

<<汽车商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<汽车商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787302291589

10位ISBN编号：7302291586

出版时间：2012-6

出版时间：清华大学出版社

作者：孟晋霞 编

页数：184

字数：228000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<汽车商务礼仪>>

### 内容概要

《高职高专汽车类教学改革规划教材：汽车商务礼仪》针对汽车商务活动过程中常见的礼仪问题设计、编写，共由6章构成，包括绪论、汽车商务形象礼仪、汽车商务沟通礼仪、汽车商务社交礼仪、汽车会展礼仪、汽车销售流程及礼仪。

书中穿插大量汽车案例，配备大量实践练习，不仅可以作为高职院校汽车专业学生的教材，也可以作为高等专科学校、成人高校、本科院校的继续教育学院和各类培训机构的教材或参考书。

# <<汽车商务礼仪>>

## 书籍目录

### 第1章 绪论

- 1.1 汽车商务礼仪概述
  - 1.1.1 礼仪的内涵
  - 1.1.2 商务礼仪的内涵
  - 1.1.3 汽车商务礼仪的内涵
  - 1.1.4 汽车商务礼仪的特点
- 1.2 汽车商务礼仪的原则和作用
  - 1.2.1 汽车商务礼仪的原则
  - 1.2.2 汽车商务礼仪的作用
- 1.3 汽车商务人员应具备的职业素质和能力
  - 1.3.1 形象
  - 1.3.2 心态
  - 1.3.3 沟通能力
  - 1.3.4 汽车知识

#### 思考题

### 第2章 汽车商务形象礼仪

- 2.1 汽车商务仪容礼仪
  - 2.1.1 仪容概述
  - 2.1.2 面容修饰
  - 2.1.3 头部修饰
  - 2.1.4 肢体修饰
- 2.2 汽车商务着装礼仪
  - 2.2.1 汽车商务场合着装的基本规范
  - 2.2.2 商务男士着装礼仪
  - 2.2.3 商务女士着装礼仪
  - 2.2.4 饰物礼仪
- 2.3 汽车商务场合仪态礼仪
  - 2.3.1 商务人员仪态基本要求
  - 2.3.2 表情礼仪
  - 2.3.3 站姿
  - 2.3.4 坐姿
  - 2.3.5 走姿
  - 2.3.6 蹲姿
  - 2.3.7 手势

#### 思考题

#### 实践练习

### 第3章 汽车商务沟通礼仪

- 3.1 基本语言礼仪
  - 3.1.1 讲究语言艺术
  - 3.1.2 使用礼貌用语
  - 3.1.3 有效选择话题
  - 3.1.4 学做最佳听众
  - 3.1.5 注意提问方式
- 3.2 汽车销售沟通技巧
  - 3.2.1 汽车销售人员沟通规范

## <<汽车商务礼仪>>

3.2.2 汽车销售沟通基本功

3.2.3 汽车销售中的沟通技巧

3.3 汽车商务人员电话礼仪

3.3.1 接听电话礼仪

3.3.2 拨打电话礼仪

3.3.3 代接电话礼仪

3.3.4 手机通讯礼仪

3.4 汽车商务文书礼仪

3.4.1 请柬

3.4.2 应邀回函

3.4.3 聘书

3.4.4 欢迎词

3.4.5 欢送词

3.4.6 祝贺信

思考题

实践练习

第4章 汽车商务社交礼仪

4.1 汽车商务见面礼仪

4.1.1 介绍

4.1.2 称谓

4.1.3 握手

4.1.4 交换名片

4.2 汽车商务接待礼仪

4.2.1 迎接准备

4.2.2 引导及位次礼仪

4.2.3 座次礼仪

4.2.4 奉茶礼仪

4.2.5 欢送

4.3 汽车商务拜访礼仪

4.3.1 提前预约

4.3.2 准时赴约

4.3.3 正式拜访

4.3.4 销售拜访技巧

4.4 汽车商务馈赠礼仪

4.4.1 赠送礼品的目的与原则

4.4.2 礼品的选择

4.4.3 馈赠的时机和方法

4.4.4 馈赠的禁忌

4.4.5 受礼礼仪

4.5 商务宴请礼仪

4.5.1 宴请准备

4.5.2 中餐进餐礼仪

4.5.3 西餐进餐礼仪

思考题

实践练习

第5章 汽车会展礼仪

5.1 会展礼仪概述

## <<汽车商务礼仪>>

5.1.1 会展礼仪的概念和特点

5.1.2 会展礼仪的作用

5.1.3 会展礼仪的基本原则和要求

5.2 一般会议

5.2.1 会议筹备工作流程

5.2.2 会议期间工作流程

5.2.3 会后工作

5.2.4 会场的座次

5.3 展览会

5.3.1 展览会筹备工作流程

5.3.2 展览会期间礼仪

5.3.3 撤展工作流程

5.4 汽车展览会

5.4.1 汽车展览会的选择

5.4.2 汽车展览礼仪策划

5.4.3 参展企业整体形象

思考题

实践练习

第6章 汽车销售流程及礼仪

6.1.1 客户开发流程

6.1.2 展厅接待流程

6.1.3 成交谈判流程

6.1.4 售后跟踪服务工作

思考题

实践练习

参考文献

## &lt;&lt;汽车商务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：（1）衬衫的选择 面料。

正装衬衫主要以高支精纺的纯棉、纯毛制品为主，以棉、毛为主要成分的混纺衬衫，亦可酌情选择。不过不要选择以条绒布、水洗布、化纤布制作的衬衫，因为它们要么过于厚实，要么易于起皱，要么起球起毛，不宜搭配正装西装。

色彩。

正装衬衫应为单一色彩。

在正规的商务活动中，白色衬衫可谓商界男士的最佳选择。

除此之外，蓝色、灰色、棕色、黑色亦可加以考虑。

但是，杂色衬衫，或者红色、粉色、紫色、绿色、黄色、橙色等穿起来有失庄重之感的衬衫，则是不宜选择的。

图案。

正装衬衫以无任何图案为佳。

印花衬衫、大格子衬衫，以及带有人物、动物、植物、文字、建筑物等图案的衬衫，均非正装衬衫。

不过，较细的竖条衬衫在一般性的商务活动中也可以穿着，但应避免同时穿着竖条纹的西装。

款式。

从衣领上讲，正装衬衫的领形多为方领、短领和长领。

具体进行选择时，须兼顾本人的脸形、脖长，以及将打的领带结的大小，千万不要使它们相互之间反差过大。

扣领的衬衫有时亦可选用。

此外，翼领和异色领的衬衫，大都不适合与正装西装配套。

从衣袖上讲，正装衬衫必须为长袖衬衫，短袖衬衫则具有休闲性质。

（2）衬衫的穿着 当正装衬衫和西装配套穿着时，应注意以下几点： 系上衣扣。

穿西装的时候，衬衫的衣扣、领扣、袖扣要一一系好。

只有在不打领带时，才可解开衬衫的领扣。

下摆收好。

穿长袖衬衫时，要把下摆均匀地掖到裤腰里面。

不能让它在与裤腰的交界处皱皱巴巴，或上下错位、左右扭曲。

大小合身。

衬衫不要太短小紧身，也不要过分宽松肥大、松松垮垮，一定要大小合身。

衣领和胸围要松紧适度，下摆不能过短。

袖长长短适度。

正装衬衫的袖长长短要适度，穿西装时，令衬衫的袖口恰好露出来1厘米左右。

内衣不外现。

穿在衬衫之内的背心或内衣，其领形以“U”领或“V”领为宜。

在衬衫之内最好别穿高领的背心、内衣，不然在衬衫的领口之外很可能会露出一截有碍观瞻的“花絮”。

此外，还须留心，别使内衣的袖管暴露在别人的视野之内。

3.领带 仔细审视男士的服饰时，领带无疑是最抢眼的，它被称做“西装的灵魂”。

领带往往能左右周围人对你的身份、修养、个性、能力等方面的评价。

穿着西装的男士，只要经常更换不同的领带，往往也能给人以耳目一新的感觉。

因此，男士的领带不嫌多，一套西装至少应配备3条领带。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>