

<<快乐职场礼仪>>

图书基本信息

书名：<<快乐职场礼仪>>

13位ISBN编号：9787505729858

10位ISBN编号：7505729853

出版时间：2012-4

出版时间：中国友谊出版公司

作者：西出博子

页数：252

译者：胡晓丁

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>

<<快乐职场礼仪>>

前言

前言本书通过漫画的形式，对职场人士必备的基本商务礼仪进行了浅显易懂的讲解，目的是避免工作中因礼仪问题造成的尴尬。

说到礼仪，人们或许会产生一种刻板而繁琐的印象，不过，事实可并非如此哟！

礼仪是为了给双方创造和谐快乐的关系而存在的，因此，让我们一起来学习礼仪吧！

本书用轻松幽默的漫画告诉了大家工作中容易出现的礼仪错误。

漫画中的人物都有着鲜明的个性，主人公阿部君和三幸君通过对穿着打扮、接听电话、拜访客户、撰写文书、接收邮件等基础礼仪的学习，在工作中得到了历练和成长。

同时，他们也经历了职场生涯中的很多个第一次，如第一次接待来客、第一次参加婚礼和法事等。

这些场合应该有什么样的言谈举止，他们在痛并快乐中体验着。

让我们来一起分享他们的成长经历吧。

本书不仅有益新人，职场老手也可以从中学到许多实用的知识，如老板应该如何正确地指导下属等。

商务礼仪很重要，是人际关系的润滑剂。

当您快乐而轻松地学完本书中的商务礼仪后，相信您一定会成为成熟稳重、举止得体的职场达人！

<<快乐职场礼仪>>

内容概要

所谓“快乐礼仪”，就是用优雅、得体的言行真诚表达对对方的关切、体贴之情，从而创造一种温馨、快乐、和谐的气氛和环境，打造更好的人际关系。

本书介绍了职场菜鸟阿部君和三幸君如何通过对职场礼仪的学习，一步步成长为职场达人的。让人在捧腹大笑的同时，也深深记住了正确的礼仪。

全书以生动活泼的漫画、浅显易懂的语言，从问候寒暄开始，到跟客户、主管交流时的遣词用字、电话中的应对、处理投诉等多个方面，细解职场礼仪的诀窍。其主要特点是集娱乐性、规范性、知识性、技巧性于一体，可供广大公司职员参考使用，也深受一些机关团体、企事业单位的欢迎。

原来学礼仪可以这么快乐！

<<快乐职场礼仪>>

作者简介

她被誉为日本礼仪讲师第一人。

她的“西出式快乐礼仪”一经提出便在日本刮起了一股礼仪新风，而她也作为传播快乐礼仪文化的第一人被日本NHK、TBS等各大电视台争相介绍。

1998年，她作为礼仪讲师留学英国，并在英国设立法人公司WitH Ltd，，主要经营企业人才培养、各类礼仪讲座等。

2006年，她在日本开设礼仪沙龙，教女子学习西洋礼仪。其课程深受白领们的欢迎。

她出版了礼仪教养类书籍二十余种，代表著作有《完全商务礼仪》、《抓住成功和幸福的英国式谈话技巧》、《工作的礼仪和秘诀》、《牛津式“盈利”商务礼仪》、《牛津式让你成为一流人士的礼仪书》等。

如今，她将用轻松活泼的形式，浅显易懂的语言指导中国的白领们在职场中应该如何有礼有节，得体应对。

她，就是西出博子女士。

<<快乐职场礼仪>>

书籍目录

- 1 仪容仪表礼仪
 - MANNERS 01 仪容仪表礼仪 【男性】
 - 男性的正装
 - MANNERS 02 仪容仪表礼仪 【女性】
 - 女性的正装
 - MANNERS 03 仪容仪表礼仪 【女性】
 - 基本妆
 - 富有清洁感的发型
 - 护甲
 - 首饰与香水
 - MANNERS 04 仪容仪表礼仪 【男性、女性】
 - 突发事件的紧急处理
 - 延长鞋子寿命的窍门
- COLUMN 1 眉毛的修理和保养方法
- 2 寒暄、接听电话、接待来客的礼仪
 - MANNERS 05 职场人士的举止
 - 寒暄的方式
 - MANNERS 06 准备好笔记本
 - 被叫到时要响亮应答并准备好笔记本
 - MANNERS 07 接听电话的礼仪
 - 接听电话的注意事项
 - MANNERS 08 转接电话的礼仪
 - 转接电话的方法
 - 电话记录的书写方法
 - MANNERS 09 当电话中要找的人不在时
 - 根据不在的具体原因具体应对
 - MANNERS 10 被问及的内容不会回答时
 - 回答不出对方问题时应该怎么办
 - MANNERS 11 当接到投诉电话时
 - 投诉电话的应对方法
 - MANNERS 12 当接到英语电话时
 - 事先确认公司里是否有英语达人
 - MANNERS 13 楼道、楼梯、电梯的引导
 - 引导方法
 - MANNERS 14 电梯的引导方法
 - 引导客人上下电梯的注意事项
 - MANNERS 15 会客室的引导方法
 - 敲门、开门的方法
 - MANNERS 16 寄存外套、引导客人入座的方法
 - 为客人寄存外套等物品的方法
 - 引导客人入座的方法
 - MANNERS 17 上茶的礼仪
 - 上茶的方法
 - MANNERS 18 送客的礼仪
 - 送客的方法

<<快乐职场礼仪>>

3 拜访其他公司的礼仪

MANNERS 19 拜访前应做什么准备？

拜访其他公司前的准备

进门之前的注意事项

MANNERS 20 在前台

在前台的举止

MANNERS 21 交换名片的礼仪

如何对待名片

交换名片的方法

会谈中如何交换名片

MANNERS 22 告辞的时机

告辞的礼仪

MANNERS 23 拜访私宅的礼仪

拜访私宅的礼仪

COLUMN 2 职场人士应了解的失礼举止

4 职场交流的礼仪

MANNERS 24 避免否定式的措辞

当无法完成老板交代的工作时

MANNERS 25 汉堡包式说话法

负面、正面转换法

汉堡包式说话法

MANNERS 26 收发电子邮件的礼仪

电子邮件的优势

电子邮件的基本格式？

简明扼要的版面设计

回复电子邮件的注意事项

转发电子邮件的注意事项

添加附件的注意事项

MANNERS 27 公司内部电子邮件的撰写方法

电子邮件的撰写方式关系到公司内部的人际关系

MANNERS 28 发送电子邮件前要仔细检查

商务邮件的写法

MANNERS 29 电子邮件纠纷的解决方法

关于电子邮件的知识

预防和定时查杀电脑病毒

MANNERS 30 复印、传真的礼仪

复印的方法

传真的方法

MANNERS 31 汇报、联系、请教的礼仪

汇报的礼仪

联系的礼仪

请教的礼仪

MANNERS 32 千万别忘记确认

确认的注意事项

MANNERS 33 会议礼仪

会议前的准备

<<快乐职场礼仪>>

会议的进程安排及注意事项

MANNERS 34 发言的礼仪

听他人发言的礼仪

如何做会议笔记

自己发言的礼仪

MANNERS 35 会议中提问和回答的礼仪

提问的方法

关于反对意见

MANNERS 36 成功推介的诀窍

准备资料时的注意事项

预演

COLUMN 3 办公桌的整理

5 商务信函的书写礼仪

MANNERS 37 对外商务信函的书写礼仪

对外商务信函的基本模板

开头语与结语的固定搭配

时令问候

商务信函中常用的问候语

结束语

MANNERS 38 请柬、感谢信、致歉信、商请函等的起草方法

请柬

感谢信

致歉信

商请函

回复函

MANNERS 39 盖章的礼仪

盖章的注意事项

MANNERS 40 封缄书信的书写礼仪

封缄书信的书写方法

书信的折法与装法

信封的书写方法

MANNERS 41 赠送礼品的礼仪

赠礼时间

赠礼方式

感谢信

6 招待、聚会的礼仪

MANNERS 42 招待的礼仪

招待的准备

MANNERS 43 招待的注意事项

招待的流程

MANNERS 44 西餐的礼仪

斟酒的方法

餐巾的使用方法

刀叉的使用方法

MANNERS 45 结束招待的礼仪

结账送客的礼仪

MANNERS 46 如何组织公司内部的聚会

<<快乐职场礼仪>>

聚会召集人的工作

MANNERS 47 参加集体旅游的礼仪

公司员工集体旅游的注意事项

MANNERS 48 就餐的礼仪

酒桌上的礼仪

筷子的正确用法

日本菜的吃法

7 婚丧嫁娶的礼仪

MANNERS 49 收到婚礼请柬时如何应对

回复请柬的方法

MANNERS 50 红包的相关礼仪

红包的书写方法

MANNERS 51 参加婚礼时的着装礼仪

参加婚礼时如何着装

婚宴的流程

MANNERS 52 参加冷餐会的礼仪

如何充分利用冷餐会提供的社交机会

MANNERS 53 探望病人的礼仪

探望病人时的注意事项

如何选择慰问品

赠送慰问品时的忌讳

MANNERS 54 接到讣告时如何应对

讣告的处理方法

香典礼仪

发唁电的方法

MANNERS 55 参加丧事时的着装礼仪

参加丧事时如何着装

丧事的流程

MANNERS 56 法事的礼仪

佛教式法事、告别仪式的流程

神道教式法事、告别仪式的流程

基督教式法事、告别仪式的流程

与本公司员工相关的丧事活动

职场达人的生存论

章节摘录

版权页：插图：Q如果将邮件错发给他人怎么办？

A碰到发错邮件的情况，如果邮件的内容是不适合让对方看到的，那应该立即打电话向对方致歉，同时请求对方尽快删除邮件；如果邮件内容让对方看到也没有关系，考虑到对方可能工作繁忙，就重写一封主题为“发错邮件，衷心致歉并请删除”的邮件，表达歉意，并请对方删除邮件；如果对方已经打开并阅读了邮件，心情肯定不快，为了重新获得对方对你的信任，在邮件最后要加上一句“今后本人一定会注意避免同样的错误发生，请原谅”。

Q对方的回复迟迟不来，可以催促吗？

A如果事情紧急，确实需要对方立即回复，可以打电话请求对方回复；如果事情虽急，不过可以放宽至两三天内回复，可将这层意思写进邮件，并在主题上附加“请回复”的标注：要是过了三天仍未收到回复，就重写一封主题为“再次发送，请回复”的邮件，然后电话告知对方发送邮件之事，请其对邮件内容进行回复。

Q如果忘记对收到的邮件进行回复怎么办？

A一时忘记对写明“请尽快回复”的邮件进行回复，几天之后才想起来，这时候写回复邮件时，开头不要以“工作太忙”之类的话为托词，而是要说“未能及时回复，非常抱歉”，首先向对方表达歉意，然后就对方希望回复的内容进行回复。

邮件发出后，再次电话致歉，并告知“刚才已经给您回了邮件，敬请查阅”。

只有发自内心地向对方表达歉意，你的歉意才能传达给对方，你的行为才能被对方谅解。

<<快乐职场礼仪>>

编辑推荐

《快乐职场礼仪:让别人从内心欣赏你》编辑推荐：你的礼仪价值百万！

职场第1步，从学礼仪开始！

职场着装、约见客人、公文表达、饭局禁忌、赠送礼品……看漫画1分钟掌握职场显规则。

日本礼师第1人西出博子最畅销的著作！

原来学礼仪可以这么快乐！

难道你还不懂快乐职场礼仪吗？

勤勤恳恳工作。

为什么总得不到领导的认可？

能力背景都一样。

为什么别的同事就比你升职快？

你认为自己已经够有礼貌了。

为什么别人还是认为你很无礼？

最适合东方人学的职场礼仪书，让职场新人少走弯路，职场达人游刃有余。

轻松认识职场“显规则”。

服饰妆容：黑色或藏青西服，黑色鞋袜，白色衬衫配小碎花纹领带，富有清洁感的发型，自然的妆容

……接听电话：马上接听，声音悦耳，心怀感激，做好记录，接到投诉电话先道歉，再提出具体解决

方案……交换名片：右手递送，名片文字正向面对对方，自己的名片位置低于对方名片，与多人交换

时，按职位由高到低的顺序，职位高者名片置于名片夹最上方……

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>