

<<中国式商务应酬细节全书>>

图书基本信息

书名：<<中国式商务应酬细节全书>>

13位ISBN编号：9787542934895

10位ISBN编号：7542934899

出版时间：2012-7

出版时间：立信会计出版社

作者：盛乐

页数：385

字数：412000

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>

<<中国式商务应酬细节全书>>

前言

现代商场俨然一个巨大的江湖，所有人深陷其中，为应酬所累。

“人在江湖，身不由己。

”有人的地方就有江湖，有江湖的地方就有应酬。

而商务应酬更是商场上的“潜规则”，也决定着生意的好坏。

一个人不管他有多聪明、多能干，先天的条件有多好，但是如果不懂得如何为人处世、如何令自己的形象价值百万等商务应酬之道，那么他最终的结局往往是失败。

如何进行商务应酬是一门学问，更是一门艺术。

正如励志大师卡耐基所说：“一个人成功的因素，归纳起来15%得益于他的专业知识，85%得益于其良好的社交能力。

”玩转商务应酬，就能在商海中掌握先机、获得成功。

应酬达人能很好地展示企业的文化、管理风格和道德水准，塑造企业形象。

商务应酬是生意场上的法宝，生意的好坏很大程度上取决于应酬的能力。

与客户应酬好了，自然能够源源不断地获得订单。

应酬得当，对方开心，自己获利；应酬不当，小问题也会伤感情，生意做不成，大家还伤了面子。

现代企业越来越重视商务应酬，收效却截然相反，问题究竟出在什么地方呢？

问题的关键就在于人们是否关注商务应酬的细节。

成功者与大多数人的区别就在于，成功者能够抓住那些常常被人们所忽略的细节，并且能够乘势而上。

有一篇文章说得好：“生活充满了细节，总是那些看来非常偶然的细节会对我们的人生有帮助。可哪些细节会起帮助，这是没法预测的。

就如面试时礼貌地给他人让座位，这个细节会有两种截然相反的结果——有的招聘者会对你的美德大加赞赏；有的则会认为你缺乏竞争意识。

这并不是说细节的力量是种不可捉摸的宿命。

而是说细节的力量也有如机遇一样，总是青睐于有准备的人。

这种准备。

来源于我们的平时养成，而不仅仅是面试前设计好一套注重细节的执行方案就够了。

”商务应酬中绝大多数的细节会像我们每天数以亿万计脱下的皮屑一样，看不到扬起或落下便无影无踪了。

但总有一些细节，会深深地打动客户，影响或改变客户对我们的看法与态度。

同样，细节有时又如同一张定格的照片，成为留给客户的难以抹去的印象。

作为商场上的奇兵——商务人员必须认识到细节虽小，但它的力量是难以估量的。

细节作为容易为大多数人所忽视的东西，却往往成为注意细节者的“独门兵器”，使他们很快地脱颖而出。

有家公司招聘高级管理人才，一群应聘者参加复试。

应聘者都很自信地回答了考官们颇为简单的提问，可他们都没有被录用。

轮到最后一个人，他走进房门时，发现干净的地毯上扔着一个纸团。

一丝不苟的习惯使他弯腰捡起它。

这时考官说：“请看看您捡起的纸团。

”这位应聘者打开纸团，见上面写着：“热忱欢迎您到我们公司任职。

”后来这位应聘者成了这家著名大公司的总裁。

这个故事很深刻地向我们阐述了细节的力量。

是的。

我们要牢牢地记住：细节是有力量的，这个力量甚至决定着我们的未来。

因此，要追求生意成功就要在处世方面培养自己认真对待每一个细节的精神，并且要让这种认真的精神渗透到我们的性格中去，成为我们工作的习惯。

<<中国式商务应酬细节全书>>

生意场上，人人都想通过良好的商务应酬获得源源不断的订单，但很多人无法很好地掌握商务应酬之道，不重视商务应酬的各种细节，无形之中丧失了获取订单的机会。

为了给读者朋友更多的关于商务应酬细节培养的启示，我们组织编写了这本《中国式商务应酬细节全书》，着重论述了商务应酬中应遵循与注意的礼仪规范、形象塑造、困境突破，具有很强的系统完整性和实用有效性。

本书指出商务应酬中如商务接待、商务拜访、商务谈判、商务宴请、商务馈赠等应酬中的误区，并逐一进行阐述，帮你塑造一个良好的商务形象，提升商务口才。

掌握应酬技巧，从而潇洒应对商务应酬之局！

<<中国式商务应酬细节全书>>

内容概要

商务应酬是决定生意成败的软实力，是驰骋商海的潜规则。
应酬得当，客户满意，自己获利；应酬失当，小问题酿大错，生意难做。

本书告诉你应重视哪些应酬细节，掌握应酬技巧，全面提升商务应酬水准，走出商务应酬的误区、避免失礼，从而获得订单、谈成生意！

<<中国式商务应酬细节全书>>

书籍目录

- 第一篇 商务应酬这门学问，你知道多少
- 第一章 商务应酬是决定成败的软实力
 - 商务应酬的基本原则
 - 玩转商务应酬是成功事业的推进器
 - 掌握应酬之道，成功不难
- 第二章 商务应酬的黄金定律
 - 首因效应与近因效应：塑造好应酬第一印象
 - 晕轮效应：全面展示应酬形象
 - 刻板效应：合理利用，应酬不难
 - 定势效应：商务应酬中的绊脚石
 - 自我暴露定律：拉近与客户距离的妙招
 - 互惠定律：商务应酬中的金定律
 - 相似定律：找出与客户的共同爱好
 - 互补定律：寻求合作之道
 - 相互吸引定律：赢得客户好感的捷径
 - 交往适度定律：应酬中不可对客户过好
 - 换位思考定律：设身处地理解客户
 - 交际氛围定律：氛围的营造有利于应酬的成功
- 第三章 商务应酬也有潜规则
 - 商务交往七忌
 - 商务应酬中令人反感的八种行为
 - 商务应酬话题的有所为和有所不为
 - 利用好客户的同情心
 - 软磨硬泡，应酬利器
 - 与人相处的最佳距离
 - 话到嘴边留三分
 - 说闲话也能敲打人
 - 礼轻有时情意重
- 第四章 做中国式的人情买卖
 - 做中国式的人情买卖
 - 时刻顾及别人的面子
 - 要勇于承认自己的错误
 - 给客户一个回旋的余地
 - 赢得客户的心能赚大钱
 - 和气生财，财生和气
- 第二篇 打造完美形象，你的形象价值百万
- 第五章 商务应酬要保持良好的形象
 - 塑造良好的个人形象
 - 控制好你的眼神
 - 在言谈上不露锋芒
- 第六章 时刻注意自己的仪态
 - 手姿礼仪
 - 优美站姿
 - 完美坐姿
 - 步态礼仪

<<中国式商务应酬细节全书>>

美丽的行为举止

第七章 风度决定高度

握手礼中的讲究

打造优雅气质

在个性上更有魅力

第八章 微笑是商务应酬的催化剂

用微笑开启商务应酬之旅

微笑是商务应酬的万能钥匙

微笑的七种类型

让微笑的美感流动在商务应酬场合

第九章 应酬佳人——展示恰到好处的美丽

职业女装的类型

裙装的艺术

穿旗袍的艺术

女性体型与着装

女士的化妆

提包的选用原则

项链的佩戴

耳环的佩戴

女士戴帽子的注意事项

女士穿鞋的注意事项

第十章 应酬绅士——呈现无可挑剔的威仪

男士着装的四点注意事项

西装的穿着

领带的选择和保养

穿西装的规范

男士西装的选择

男士适合穿什么样的鞋到公司上班？

男士的穿着不能露出哪些地方？

男士戴帽子的注意事项

男士该选戴什么样式的眼镜？

男士如何调整自己的权威指数？

西装的穿着礼仪

第三篇 熟谙商务礼仪，有礼走遍天下

第十一章 商务拜访礼仪

商务拜访要注意的礼仪

拜访中的举止礼仪常识

办公室的布置

办公室人员的举止礼仪

无事也登三宝殿

拜访公司、参加会议的礼仪

参加视频会议要注意的礼节

参加会议的着装礼仪

<<中国式商务应酬细节全书>>

小名片大学问

第十二章 商务接待礼仪

商务应酬中的介绍与称谓

五花八门的见面礼

接待礼仪

迎宾过程的前期准备和应注意的细节

商务来访与接待的原则

会客礼仪

迎接礼仪

送别礼仪

开会时座次的安排

电梯里要注意的礼仪

饮茶礼仪

茶话会现场发言礼仪

饮咖啡礼仪

第十三章 商务谈判礼仪

商务谈判礼仪

化解谈判僵局的四种方法

商务谈判中的探测技巧

成功商务谈判中的让步原则

败中求胜的策略

如何在谈判中达到双赢

第十四章 商务联系礼仪

商务邀约

下笔有“礼”——书写礼仪

商务请柬礼仪

一线万金——电话礼仪

手机使用礼仪

电子邮件礼仪

第十五章 商务宴请礼仪

宴请中桌次与座位

点菜、吃菜的礼仪

赴宴的礼仪

宴会交谈礼仪

不同人的祝酒礼仪

酒桌上不可不知的规矩

商务敬酒礼仪

吃水果的礼节

第十六章 商务馈赠礼仪

礼尚往来的原则

如何选择礼物

涉外馈赠礼节大观

商务馈赠要点

如何给客户送礼品

商务送礼的四个规矩

给上司送礼之十戒

第十七章 商务庆典礼仪

<<中国式商务应酬细节全书>>

商务签字仪式礼仪
涉外商务签字仪式礼仪
开业典礼礼仪
商务剪彩礼仪
商务交接礼仪
商品展览会礼仪
交际祝贺的语言
交际答谢的语言
第十八章 公共活动礼仪
公共场所的基本礼仪
公共活动礼仪禁忌
酒店礼仪
洗手间的礼仪
娱乐室应注意的礼仪
音乐会礼节
观看文艺演出的礼仪
酒吧礼节
舞会的礼节
第四篇 商务应酬“金”口才，如鱼得水
第十九章 玩转商务应酬语言
商务应酬语言的规则
把握商务应酬语言的分寸和尺度
第二十章 幽默是商务应酬中的盐
商务应酬中的盐
应酬达人必善幽默
商务达人必备幽默之法
用幽默架设沟通的桥梁
应酬中幽默得体原则
第二十一章 委婉拒绝——商务应酬中的利器
真心地说“不”
委婉地说“不”
大胆地说“不”
谢绝的艺术
说“不”的禁忌
第五篇 突破商务应酬困境，扭转乾坤
第二十二章 商务应酬，攻心为上
玩转商务应酬，体察人心先行
洞察人心的方法
征服人心的应酬艺术
攻心说服的应酬之法
第二十三章 化解尴尬，商海难败
化解尴尬的技巧
出现应酬僵局，如何应对
第二十四章 远离“小人”，少受伤害
掌握应酬“小人”的方法
几种必须提防的人
小心应对心胸狭窄的人

<<中国式商务应酬细节全书>>

谨慎对待嫉妒心强的人
附录 主要国家礼仪通览
法国礼仪通览
英国礼仪通览
德国礼仪通览
美国礼仪通览
俄罗斯礼仪通览
澳大利亚礼仪通览

<<中国式商务应酬细节全书>>

章节摘录

商务应酬的基本原则 商务应酬中，尽管人际关系纷繁复杂，每个人的交往动机、要求和期望差别巨大，但仍然有共同的心理原则可依。

心理学家总结出了4条人际交往的心理原则，即交互原则、功利原则、自我价值保护原则和同步变化原则。

1.交互原则 大量研究发现，人际关系的基础是人与人之间的相互重视与相互支持。因此，社会心理学家指出：人们在人际交往过程中，必须首先遵循交互原则。

古人言：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”

在人际交往中，喜欢与厌恶、接近与疏远是相互的。几乎没有人会无缘无故地接纳和喜欢另外一个人；被别人接纳和喜欢必须有一个前提，那就是我们也要喜欢、承认和支持别人。

一般地讲，喜欢我们的人，我们才会喜欢他们；愿意接近我们的人，我们才愿意接近他们；疏远、厌恶我们的人，我们也会疏远、厌恶他们。

为什么会存在这种交互原则呢？

心理学家研究发现，每个人都有维护自身心理平衡的本能倾向，都要求人际关系保持一定程度的合理性和适当性，并力图根据这种适当性、合理性解释自己与他人的关系。

在这种本能倾向的作用下，当他人做出友好姿态以示接纳和支持我们时，我们会觉得“应该”对别人报以相应的回答，进而产生一种心理压力，迫使我们对他人也做出相应友好姿态。

否则，自己以某种观念为基础的心理平衡被破坏，我们就会感到不安。

在商务应酬中，商务人员要了解、掌握交互原则，更加亲近喜欢的客户、博得客户的认可；对厌恶的客户也不可故意疏远，而应巧妙地化解厌恶的原因，拉近彼此的距离，化厌恶为喜欢，从而扭转应酬中的不利局面。

2.功利原则 商务应酬的人际交往中，除了交互原则，更多的时候我们需要保持交往的平等性，即把握功利原则。

此处的功利包括金钱、财物、服务，更包含着情感、尊重等。

换句话说，人们都希望交往有所值，如希望在人际交往中获得支持、关心、帮助、感情依托等。

那些对自己来说是值得的或是得大于失的人际关系，我们就倾向于建立和维持；无所得的人际交往、不值得的人际关系，我们就倾向于逃避、疏远或终止，否则我们无法保持心理平衡。

商务应酬中，商务人员如果不能把握功利原则，就会对客户有所偏颇，造成客户的流失。

商务人员要掌握功利原则，摆正自己的心态，周旋在每个客户之间，维持平和、稳定的关系，也就掌握了源源不断的订单。

3.自我价值保护原则 大量的社会心理学研究证明，每个人心理活动的各个方面都存在一种防止自我价值遭到否定的自我支持倾向。

这种倾向反映在人际交往中，就形成了自我价值保护的原则。

在商务应酬中，如果忽略了自我价值保护原则，就会触及客户的内心，造成客户的不悦，有可能使生意失败。

因此，商务人员在应酬中应充分注意客户的自我价值保护意识，理解客户、尊重客户，使双方在良好的氛围下合作、共赢。

4.同步变化原则 越来越喜欢我们的人，我们也会越来越喜欢他们；越来越不喜欢我们的人，我们也会越来越讨厌他们。

我们对别人的喜欢不仅仅取决于别人喜欢我们的程度，而且还取决于别人喜欢我们的水平的变化与性质。

这就是人际交往同步变化原则，也被称为人际吸引水平增减原则。

商务应酬中，商务人员如果忽略了同步变化原则，就不能及时发现客户的变化，就会造成客户的流失。

因此，商务人员要及时、准确地掌握客户的变化，将客户牢牢抓在手中。

<<中国式商务应酬细节全书>>

体会以上4条人际交往的心理原则后，用通俗、具体的语言来讲，商务应酬中可以有8条一般的原则。

1.平等原则 在商务应酬中，彼此在人格上平等、互惠互利，因此要平等相待，不可盛气凌人。

2.诚信原则 “诚”是人际交往的根本，自古以来一向受到人们的崇尚。以诚待人，才会赢得别人的真诚相待；世故圆滑、尔虞我诈，永远不会有真诚的朋友。

不要轻易做出许诺，一旦做出了，就应认真履行。

倘若言而无信，不仅令客户不悦，还可能造成生意失败。

3.宽以待人原则 在商务应酬中，不可严以对人、宽以对己，这样有悖公平，只会导致对方反感。

只有严于律己、宽以待人，方能赢得对方敬重。

4.距离美原则 在商务应酬中，双方要保持适度距离，不要过于亲近。

人际关系本质上是人际心理关系，而每个人都需要保持一定的心理自卫距离。

过于亲近会引起对方的不安全感，影响双方关系。

5.自尊自爱原则 商务应酬中要自尊自爱，不要热衷于接受他人的馈赠。

关系不错的客户诚心诚意地相互赠送一些小礼物，利于联络感情、增进友谊，是很正常的；可对于交往不深的客户的礼物，尤其是异性间的馈赠，最好谢绝，不可来者不拒，否则可能受制于人。

6.虚心原则 要虚心听取客户的忠告，不要讳疾忌医。

你也可以在充分尊重对方人格的前提下，提出自己的见解供其参考，不要遇事好为人师。

7.大度原则 商务人员与客户之间也难免会产生一些小误会，这种情况下要设身处地地多替对方考虑。

即使错在对方，也不要不依不饶，应该大度地谅解对方，这样才能有持久的交往。

8.戒骄戒躁原则 商务应酬要戒骄戒躁。

即使你的身份地位发生了变化，高于对方，也不能摆出一副了不起的架势，对老客户尤其要注意。

古希伯来有一个国王叫所罗门，是个令后世敬仰的“有道明君”，关于他有一个广为流传的故事。

一次，在国王办公时，有一对老夫妇闯进来，老翁讲他想要离婚。

所罗门问：“为什么？”

老翁讲出了若干个理由。

所罗门边听边点头，最后说：“是的，你是对的，你们应该离婚。”

话音未落，老妇人强烈反对，说绝对不同意离婚。

所罗门问她理由，她的“理由”比老翁还要充足。

所罗门同样边听边点头，最后说：“是的，你是对的，你们不应该离婚。”

这时，国王身边的大臣见国王如此断案，忍不住站出来反对说：“国王，你不应该这样断案，你这样断案是不对的。”

所罗门同样边听边点头，最后说：“不但他们是对的，你也是对的，确实没有如此断案的，尤其是作为一个国王。”

这个故事启示我们在交往中“换位思考”的重要。

所谓换位思考，就是要把自己设想成别人，从他们的角度考虑问题。

很多时候甚至需要暂时抛开自己的切身利益，去满足别人的利益。

其实，利益在很多时候是互相关联的，你能考虑别人的利益，别人也会考虑你的利益。

所罗门王成为西方世界智慧的象征，所罗门王在断案时，不仅用心地倾听，而且在听的同时把自己想象成对方，所以，他是从另一个角度去思维，这就是所谓换位思考。

而换位思考是有智慧的人共同具备的素质。

因为所谓智慧在很大程度上是源于理解力的。

一个人只有具备习惯于换位思考的素质，具有过人的理解力才能去理解平时无法理解的东西。

而对方也才感觉到自己被尊重了。

这样，人家才愿意与你交流与沟通。

<<中国式商务应酬细节全书>>

伏尔泰有一句名言：“也许我不同意你的看法，但我誓死捍卫你说话的权利。

” 换位思考到底是什么呢？

其实就是“移情”，去“理解”别人的想法、感受，从对方的立场来看事情，以别人的心境来思考问题。

当然这样并不是很容易做到的。

有时我们以为别人遇到了痛苦的事，我们就该安慰他（她），这样会抚平别人的创伤。

而实际情况却不一定那么简单。

.....

<<中国式商务应酬细节全书>>

编辑推荐

《中国式商务应酬细节全书（超值金版）》商务应酬是决定生意成败的软实力，是驰骋商海的潜规则。

应酬得当，客户满意，自己获利；应酬失当，小问题酿大错，生意难做。

《中国式商务应酬细节全书（超值金版）》告诉你应重视哪些应酬细节，掌握应酬技巧，全面提升商务应酬水准，走出商务应酬的误区、避免失礼，从而获得订单、谈成生意！

生意场上，人人都想通过良好的商务应酬获得源源不断的订单，但很多人无法很好地掌握商务应酬之道，不重视商务应酬的各种细节，无形之中丧失了获取订单的机会。

为了给读者朋友更多的关于商务应酬细节培养的启示，盛乐编写了这本《中国式商务应酬细节全书》（超值金版），着重论述了商务应酬中应遵循与注意的礼仪规范、形象塑造、困境突破，具有很强的系统完整性和实用有效性。

本书指出商务应酬中如商务接待、商务拜访、商务谈判、商务宴请、商务馈赠等应酬中的误区，并逐一进行阐述，帮你塑造一个良好的商务形象，提升商务口才。

掌握应酬技巧，从而潇洒应对商务应酬之局！

<<中国式商务应酬细节全书>>

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>