

<<现代礼仪实用教程>>

图书基本信息

书名：<<现代礼仪实用教程>>

13位ISBN编号：9787563530724

10位ISBN编号：756353072X

出版时间：2012-5

出版时间：张文、欧增益 北京邮电大学出版社 (2012-05出版)

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>

## <<现代礼仪实用教程>>

### 内容概要

本书主要内容包括：绪论、个人礼仪、生活礼仪、求职礼仪、办公礼仪、涉外礼仪，全面介绍了各种现代化礼仪规范，以及具体形式和要求。

## <<现代礼仪实用教程>>

### 书籍目录

绪论 一、礼仪的概念 二、礼仪的起源与发展 三、礼仪的特点与功能 四、礼仪的原则 第一章 个人礼仪 第一节 仪容礼仪 第二节 仪表礼仪 第三节 仪态礼仪 第四节 交谈礼仪 第二章 生活礼仪 第一节 家庭礼仪 第二节 校园礼仪 第三节 公共场所礼仪 第三章 求职礼仪 第一节 筹备礼仪 第二节 面试礼仪 第三节 善后礼仪 第四章 办公礼仪 第一节 拜访礼仪 第二节 接待礼仪 第三节 位次礼仪 第四节 公文礼仪 第五节 会务礼仪 第六节 电话礼仪 第七节 网络礼仪 第五章 涉外礼仪 第一节 涉外接待礼仪 第二节 涉外馈赠礼仪 第三节 涉外餐饮礼仪 参考文献

## &lt;&lt;现代礼仪实用教程&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：当资产增值到几千万美元时，他母亲却告诫他说：“依我看，你跟以前并没有本质的区别。

事实上，你必须把握比几千万美元更值钱的东西：除了对顾客忠诚之外，你还要想出一个不花本钱却又能行之久远的吸引顾客的办法。

只有这样，你的旅馆才有真正的前途。

”母亲的忠告使希尔顿警醒起来。

通过一番市场调研和深思熟虑，他推出了“微笑服务”这一独创的经营策略，作为旅馆的核心竞争力。

每天，希尔顿对服务员说的第一句话一定是：“你对顾客微笑了没有？”

”他要求每个员工不论如何辛苦，都要对顾客投以发自内心的微笑。

1930年，西方国家爆发经济危机。

全美旅馆倒闭了80%，希尔顿的旅馆也曾一度负债50亿美元。

但希尔顿并不灰心，而是充满信心地对员工说：“请各位记住，千万不可把愁云挂在脸上。

无论旅馆遭遇何等困难，希尔顿旅馆服务员的微笑永远是属于顾客的阳光。

”于是，经济萧条刚一结束，希尔顿旅馆便率先进入了繁荣时期。

希尔顿也因此成为美国“旅馆之主”，被誉为“国际酒店的第一管理者”。

请从礼仪角度，分析希尔顿旅馆渡过危机、取得成功的秘诀。

案例二 有一位美国华侨到中国洽谈业务。

他与某大型企业洽谈了几次，都比较顺利。

最后，他对朋友说：“这是最后一次洽谈了，我这次准备和他们的老总谈。

如果谈得好，就可以正式签约了。

”过了两个星期，他回到美国。

朋友问：“谈成了吗？”

”他说：“没谈成。

对方确实很有诚意，各种条件互相也都能接受。

但是，和我谈判的这位老总有个毛病，坐在座位上老是抖着双腿，令我心烦意乱。

我甚至觉得，我还没有与他合作，我的财运就被他抖掉了。

”请从礼仪角度，分析这位国内企业的老总与美国华侨合作失败的原因。

表情，是人体语言最为丰富的部分，是人内心情绪的流露，也是人心理状态的外在表现。

人的喜、怒、哀、乐都通过表情来体现和反映，往往能起到言语所不能达到的作用。

当你轻轻启动双唇，送他人一个微笑，便可使对方感到愉快、亲和；当你紧锁眉心，并传达出一个忧心忡忡的神态时，便会使对方心慌意乱；当你双眉倒竖、虎目圆睁时，便可使对方感到一种威慑感。

这些都是面部表情的不同特写，是一种含义深广的体态语，在交往活动中起着很重要的作用。

一、眼神 国外心理学家曾提出这样一组公式：信息的总效果=7%书面语言+38%音调+55%面部表情

。

当人们相见时，给人印象最深的就是脸，因为脸是一张反映自己生理和情感状况的“明细表”。

人的一个动作、一个眼神、一个表情、一个姿势都可以传递出内心的信息，不同形式的丰富复杂的“体态语”在很大程度上起着信息沟通的作用。

## <<现代礼仪实用教程>>

### 编辑推荐

《公共基础课教材:现代礼仪实用教程》逻辑严密、自成体系，叙述理论深入浅出，内容实用、图文并茂，易于掌握，既适合高等院校文、理科专业学生的必修课与公共选修课教材，也适合社会各界职业礼仪培训者和广大礼仪爱好者的参考书籍。

<<现代礼仪实用教程>>

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>