第一图书网, tushu007.com

<<人一生要懂得的100个商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<人一生要懂得的100个商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787805689630

10位ISBN编号：7805689636

出版时间：2006-12

出版时间：中国书店

作者：夏志强

页数：375

字数：202000

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

内容概要

商业社会，商务交往频繁，每个人都难免要在商务活动中扮演或轻或重的角色，掌握基本的商务礼仪已成为现代人立足社会不可或缺的基本素养。
本书深入阐释了人一生在商务活动中必须掌握的100个礼仪，并结合典型的事例指出易犯的礼仪禁忌及规避技巧，内容涉及通讯、见面、接待、拜访、会议、谈判、仪式、社交、宴请、旅行等商务活动的方方面面，帮助读者在商务活动中用恰当的礼仪规范自我，塑造更鲜明、专业的职业形象，从而赢得机遇，走向成功。

书籍目录

第一章 你必须懂得的商务礼仪之通讯礼仪 1 商务电话的接听礼仪 2 特殊商务电话的应急妙计及使用手机的礼仪 3 商务就餐时别对着餐桌打电话 4 商务传真应具备的基本礼仪 5 E-mail应该具备的传统书信礼仪 6 商务短信中的礼节问题 7 合理选择商务信函格式的礼仪 8 如何写商务请柬才合“礼” 9 拒绝或接受商务邀请函的写法第二章 你必须懂得的商务礼仪之见面礼仪 10 商务见面中的点头礼 11 举手致意和挥手道别礼 12 如何进行自我介绍和介绍他人 13 正确的商务称呼为你加分 14 国际商务交往中的称呼礼仪 15 名片的书写、递交和收存 16 西方名片的使用礼仪 17 拱手礼最具中国味 18 握手时应注意的基本礼仪 19 亲吻礼仪中的度与量 20 行合十礼的基本规范 21 “拥抱”应分三步走 22 商务问候和回应的礼仪第三章 你必须懂得的商务礼仪之接待礼仪 23 接待宾客的礼仪 24 销售人员与客户沟通的礼仪 25 共乘电梯有讲究 26 接待中的请茶礼 27 商务招待的礼仪 28 接待外商应注意的礼仪 29 接待外商参观应注意的礼仪 30 应付不速之客时的礼仪第四章 你必须懂得的商务礼仪之拜访礼仪 31 拜访顾客的前期准备礼仪 32 拜访客户的仪容仪表礼仪 33 商务拜访中须注意的礼仪 34 陌生拜访须注意的礼仪 35 销售人员拜访客户的礼仪 36 走访外商须注意的礼仪 37 到外商住所或办公室拜访的礼仪 38 商务作客拜访时须注意的礼仪 39 去医院探望商务伙伴须注意的礼仪 40 春节期间拜访客户须注意的礼仪 41 商务拜访的礼品礼仪 42 “守时”，商务拜访中最重要的礼仪 43 拜访后得体的道别礼仪第五章 你必须懂得的商务礼仪之会议礼仪 44 商务会议准备过程中的礼仪 45 商务会务礼仪规范 46 商务工作会议礼仪 47 商务会议中的就座礼仪 48 商务会议中遭遇尴尬时的礼仪 49 商务会议主持人的礼仪 50 与会者发言的礼仪 51 商务茶话会中须注意的礼仪 52 非正式商务会议的礼仪 53 商务洽谈会过程中的礼仪 54 商务洽谈会上的礼仪禁忌第六章 你必须懂得的商务礼仪之谈判礼仪 55 商务谈判的礼仪要点. 56 涉外商务谈判礼仪 57 商务谈判的准备礼仪 58 商务谈判之初的礼仪 59 商务谈判中的礼仪 60 商务谈判中的交谈礼仪 61 商务谈判中的语言技巧 62 商务谈判中拒绝的礼仪 63 签约仪式上的礼仪第七章 你必须懂得的商务礼仪之仪式礼仪 64 商务庆典的基本程序礼仪 65 商务庆典中的基本礼仪 66 商界开业仪式礼仪 67 商务剪彩仪式中所需的用品 68 商务剪彩仪式中的程序礼仪 69 商务剪彩中的礼仪 70 商务交接仪式上的礼仪 71 涉外签字仪式礼仪 72 商务发布会上的礼仪 73 商务展览会上的礼仪第八章 你必须懂得的商务礼仪之社交礼仪 74 商务社交中的穿着礼仪 75 商务社交中的佩戴首饰规范 76 商务社交中的行为举止礼仪 77 商务社交中交谈的礼仪 78 微笑在商务社交中的作用 79 不容忽视不合社交礼仪的缺点 80 商务社交的礼貌用语 81 商务社交中符合礼仪的赞美技巧 82 商务社交礼仪中的六大禁忌 83 商务社交礼仪中的道歉艺术第九章 你必须懂得的商务礼仪之宴请礼仪 84 参加商务宴请的礼仪 85 使用筷子的礼仪 86 商务用餐的礼仪 87 宴请中主人的礼仪 88 餐桌上的礼仪 89 点菜的礼仪 90 正规西餐的礼仪 91 知礼懂仪使西餐增添情调 92 西餐桌上使用餐具的礼仪 93 一些国家待客用餐的礼仪第十章 你必须懂得的商务礼仪之旅行礼仪 94 “三A”原则走天下 95 乘坐交通工具及行路的礼仪 96 商务旅行入住宾馆的礼仪 97 国外商务旅行之着装礼仪 98 国外商务旅行中要注意的礼节 99 国外吃住购行礼仪点点通 100 商务旅行之国外风俗禁忌

章节摘录

第一章　你必须懂得的商务礼仪之通讯礼仪　　1　商务电话的接听礼仪　　“早上好！这里是××实业股份公司……”　　当你打电话到××实业公司时，总机接线员文雅甜美的声音就会传入你的耳中。

“这里是摩尔小姐办公室，请问我能为您做点什么？”　　当你打电话到摩尔小姐的工作室，她的助手会用亲切的话语问候你。

“您好，我是尼古拉斯·米切。”　　当你找某公司的老总时，他会用充满感染力的语言来与你交谈。

如上面一样的打电话场景或许你每天都在接触，但是不是你的每一次电话打得都让你感觉心情愉悦呢？

答案一定是否定的。

如果你想要达到上面那些例子中接电话的效果，你必须要懂得接商务电话的基本礼仪。

在如今的商务活动中，电话已经成为一个与商务人士形影不离的伙伴，因此接听电话的礼仪成了你一生中需要懂得的商务礼仪之一，它是你商务交往中必需学会的一门艺术。

当你打电话到某一公司，能在接通电话的那一刻就听到对方亲切、动人的问候语而无需长时间等候，你的心里一定会感到很愉快，使你跟对方能顺利地展开对话，同时对该公司也会产生良好的印象。

如果你想让对方也有与你一样的感受，你在接听电话的时候就必须保持愉悦的心情，尽量让自己的声音听上去悦耳动听，要抱着“对方此时正看着我”的心态去接电话。

你清新愉悦地送上一句“您好，这是××公司”时，就会给对方留下“很职业”的感觉，这就有利于你与对方展开下一步的谈话。

在你接听电话时，最好能在电话铃声响起三声之内提起话筒，这样既节省时间又显得有礼貌。

在你接听的过程中，要仔细倾听对方的讲话，如果没有特殊情况，尽量不要打断对方。

实在有必要打断对方时，最好先取得对方的同意，你可以说“对不起，打断一下”。

如果因对方声音太轻或电话有杂音而使你没有听清谈话内容，你应该先善意而委婉地提醒“对不起，我听不太清楚，请您大声一点好吗？”或“对不起，刚才电话有问题，我听不太清楚，您能重复一遍吗？”在接听商务电话之前，应该在电话机旁准备好一些物品，如：电话号码簿、电话记录本和记录用笔等。

接听电话的第一句应是亲切地“自报家门”，这样做不仅是出于礼貌，而且还可帮助对方确认自己有没有拨错电话号码。

通话过程自始至终都应做到待人以礼和文明大方，尊重自己的通话对象，尤其在通话中要注意语言文明、态度文明和举止文明，绝对不能用粗陋庸俗的语言攻击对方，损害公司的形象。

谈话时声音要尽量温雅有礼，用恳切的语言表达谈话的内容。

如果电话铃响时，你正在与客人交谈，应先向客人打声招呼，然后再去接电话。

如果电话交谈的内容不宜为外人所知，可以先告诉对方：“对不起，我现在身边有客人，一会儿我再给你回电话。”如果你接听的电话所涉及的内容比较复杂，在通话完毕前你应该重复一下其中的关键部分，并力求做到准确无误。

在你接听的电话结束的时候，你需要向对方表示谢意，并说声“再见”，而且尽量要在对方挂断电话之后再挂机。

有时候你会遇到你接听的电话并不是找你的情况。

如果你接的电话是找你的同事的，你需要确认同事是否在办公室，如果在的话，就应该向对方说“请您稍等一下，他就来”；如果此时你的这位同事恰好不在，你应该先告知对方“对不起，他现在不在”，然后询问对方姓名，并作详细的电话记录，便于你同事回来之后回复电话。

另外，接电话时不要总是习惯地告诉对方“请等一等，我去拿纸和笔”，这样既拖延了通话的时

间，也给对方留下不礼貌的印象。
在把电话机移向自己身边时，不可伸手猛拉过来。
这样一来在对方的耳中就会听到一阵忙乱声，在通话倾听的过程中，半天不予回音是不礼貌的，如果连起码的轻声说些“嗯”、“是”、“对”、“好”之类的短语都没有，会使得对方感觉你好像一下子消失了，或感觉你心不在焉，在做别的事情。
自己接的电话尽量自己处理，只有在万不得已的情况下才能转给他人。
这时，你应该向对方解释一下原因，并请求对方原谅。
例如，你可以说：“××先生会处理好这件事的，请他和您通话好吗？
”在你作出这种决定之前，应当确定地方愿意你将电话转给他人。
例如，你可以说：“对于这件事，我们很快会派人跟您联系的。
”如果你在接电话时不得不中止电话而查阅一些资料，应当动作迅速。
你还可以有礼貌地向对方说：“您是稍候片刻，还是过一会儿我再给您打过去？
”　　让对方等候时，你可以按下等候键。
如果你的电话没有等候键，就把话筒轻轻地放在桌子上。
如果查阅资料的时间超过你所预料的时间，你可以每隔一会儿拿起电话向对方说明你的进展。
如，你可以说：“××先生，我已经快替您找完了，请您再稍候片刻。
”当你查找完毕，重新拿起电话时，可以说：“对不起，让您久等了”，以引起对方的注意。
　　对于接电话的人来讲，当需要查阅资料而有礼貌地请对方稍等片刻，这是可以令对方接受的。
如果有人在你正在通话时打进电话，你可以选择合适的词语让你通话的人稍候。
然后拿起另一部电话说：“你能否稍等？
我正在接听一个电话。
”如果打来电话的人只是有一些小事，便可以当即回绝，然后迅即转向第一个电话，而这个人也会意识到你很忙而加速你们的讨论。
　　如今，语音电话已越来越普及，尽管它有种种的便利之处，人们还是觉得“留言”成了人们直接对话并且尽快得到答复的一个障碍。
而有些人从来不去直接接听电话，而是使用录音电话。
打电话时你听到的是留言电话用的一些“格式语”，而不是你想找的人在接听，可这种情况往往是最后使你的工作耽误上几天得不到解决。
如果你必须留言的话，务必要留的尽量详细，因为只有这样才能使你想要找的人通过电话给你一个较完满的答复。
对于公务繁忙的人来说，录音电话是一个不错的工具。
但对于刚刚踏上工作岗位的你来说，应尽可能地接听每一个电话，而不要使用电话录音功能。
因为你的老板和同事会认为初级职位的你还不适合使用它，他们会认为你是懒于接电话而使用电话留言。
你也应该回复所有打电话给你的人，而且尽可能地在当天就回复。
如果一个人为了一件事情而三番两次地打电话给你，他们会为你贴上这样的“标签”：你是一个不可信赖的、没有效率的人。
　　商务电话接听礼仪已经在国际上形成一套大家通行的礼仪规则，因此作为商务人士懂得如何接听电话，在接电话时不失礼，已经成为他们一生必须懂得的商务基本礼仪。
　　2　特殊商务电话的应急妙计及使用手机的礼仪　　一日，××公司总裁秘书王小姐刚到办公室坐下不久，电话就响了起来。
她像往常一样接听电话，并礼貌地送上一句：“您好，这里是××公司总裁办公室。
”　　这时，电话那端传来一个陌生男子的声音：“你好！
你好！
”之后就再没有声音了。
　　王小姐又礼貌地问道：“先生，请问您有什么事情吗？
”　　听筒里传来那名男子不紧不慢的声音：“小姐，你们公司肯定需要打印纸吧？

”　　王小姐一愣：“啊？
先生，您说什么？
”　　“我这里有一批打印纸质量很好，价格又低廉，如果贵公司需要的话，我们可以商量商量？
”　　直到此时，王小姐才知道对方是推销打印纸的业务员，心情有些不悦。
不过她还是礼貌地说道：“对不起，我们公司暂时不需要。
您可以留下电话号码，如有需要，我们会联系您的，好吗？
’’　　但是对方似乎并不死心：“哎呀，现在哪家公司不用打印纸啊？
你们这么大的公司需求量一定很大，只要你肯进我的货，其他一切都好商量啦！
”　　无奈之下，王小姐只好说了句“对不起，我们公司暂时不需要”，然后就挂断了电话。
　　不一会儿，电话铃再次响起，王小姐接起电话，对方依然是刚才推销打印纸的人，王小姐觉得此人实在无礼，甚至有些胡搅蛮缠。
　　“对不起，刚才碰巧有人来找我，我这里来电显号，我们这里需要的话我再打电话找您好吗？”王小姐对着话筒说。
　　“哦，那好吧，请你记下我的电话号码，有需要可以随时找我。”对方说完挂断了电话。
　　王小姐长长地吁了口气。
　　做秘书工作的商务人士在工作中经常会接到如王小姐这般出乎意料的电话，如上面故事中的推销员，或一位怒气冲冲的同事，或不知所云的人打来的电话……　　遇到以上情况，为了保持公司的形象，也为了体现你良好的素质，都需要你采取最佳的处理方式，合理合情地解决诸如以上的问题。
因此，正确地处理“特殊”商务电话的技巧也就成为你一生必须懂得的商务礼仪之一。
那么，在遇到这些“特殊”的商务电话的时候，你应如何应付呢？

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