

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

图书基本信息

书名：<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

13位ISBN编号：9787111341659

10位ISBN编号：7111341651

出版时间：2011-5

出版时间：机械工业

作者：杨秋平 编

页数：158

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>

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

内容概要

本书明确定义了关于安保礼仪与安保人员职业形象等重要范畴，明确提出了关于安保人员礼仪的重要原则，设计了安保人员礼仪与综合社交能力训练项目与方法等。其主要内容包括安保人员礼仪修养、职业形象、人际沟通和语言表达四部分。同时每部分内容安排了相应的训练项目，目的是以这些项目为载体，更好地把礼仪与沟通的知识内容和能力训练融为一体，以达到全面提升安保人员的礼仪修养和人际沟通能力的目标。

本书适用对象为：各类高职高专安保专业学生和正在安保组织中从业的各类人员，主要包括各类、各级安保管理工作；各类、各级保安师（保安培训师）；各级护卫人员（保镖）、各级保安员等。本书重点针对各级安保主管、安保经理等中级以上安保人员的培训需要，安排学习及训练内容。

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

书籍目录

序言

前言

礼仪修养篇

第一章 礼仪与安保礼仪概述

- 一、一般礼仪的概念
- 二、安保礼仪及其特点
- 三、安保礼仪与安保组织形象
- 四、安保礼仪的原则
- 五、安保人员学习礼仪的方法

第二章 安保人员礼仪规范

- 一、见面礼仪规范
- 二、位次礼仪规范
- 三、访送礼仪规范
- 四、宴请礼仪规范
- 五、电话礼仪规范
- 六、网络礼仪规范
- 七、办公室礼仪规范
- 八、使人不安的习惯禁忌

第三章 涉外安保礼仪常识

- 一、涉外安保服务中的基本礼仪要求
- 二、涉外礼仪中的手势语言
- 三、对外国人的称呼
- 四、出入境礼仪常识
- 五、涉外活动禁忌

职业形象篇

第四章 安保人员的仪表形象

- 一、什么是安保人员的仪表形象
- 二、安保人员体形标准与要求
- 三、安保人员的气质与风度
- 四、安保人员的服装款式及着装要求

第五章 安保人员行为举止

- 一、什么是安保人员的体态语言
- 二、安保人员的英姿
- 三、安保人员的手势语言
- 四、安保人员的面部表情

人际沟通篇

第六章 安保人员人际沟通的基本理念

- 一、什么是人际沟通
- 二、人际沟通的基本原理
- 三、安保人员成功沟通的通用法则
- 四、人际沟通的礼仪和技巧
- 五、人际沟通中的情绪控制

第七章 安保人员的和谐工作关系

- 一、与上司的成功沟通
- 二、与下属的成功沟通

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

- 三、安保人员同事之间的和谐关系
- 四、建立健康向上的人际关系网络
- 五、如何面对批评
- 六、如何处理一些棘手的工作关系

语言表达篇

第八章 安保人员语言表达的基本知识

- 一、安保人员语言表达的基本原则与要求
- 二、怎样与人交谈
- 三、怎样开展批评
- 四、怎样表示拒绝
- 五、怎样表现幽默
- 六、关于谈判的一般知识
- 七、关于演讲的一般知识
- 八、常用的说服方法

第九章 安保人员语言表达技巧

- 一、常用的安保工作文明用语
- 二、怎样布置工作任务
- 三、怎样进行工作汇报
- 四、如何做好安保工作总结
- 五、如何开展访谈工作

附录

附录A 培训参考资料

附录B 安保人员的体形训练参考

附录C 图片参考

附录D “安全保卫礼仪与人际沟通” 教学大纲

后记

参考文献

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

章节摘录

版权页：插图：5.沉默在谈判中处于某一特定情况下，沉默也是一种战术，这样可让对方搞不清己方的意图，有时可能作出让步。

一般在以下几种情况下沉默是有益处的：谈判陷于僵局时；几经思考拿不定主意时；问题复杂需仔细琢磨时。

但沉默也要有限度，过分沉默可能导致贻误时机，失去成交机会。

6.最后通牒在谈判某一条款时，一方对另一方说：“这样办，行不行？不行就算了。”

对方迫于马上作出答复，完成自己肩负的使命，往往会接受本不愿接受的条件，使用这种战术时可配合一些小让步，给对方造成“机不可失，时不再来”的感觉。

但运用这一战术必须是在己方占有明显有利局势的前提下，如己方在出口商品时，此种商品是国际市场上的抢手货，在质量等方面也具有较强的竞争力。

上述技巧可以使谈判对方增加信心，减少误会，增加实现愿望的机会，及时得到对方的回报和加深双方关系等。

但是，无论是哪一种技巧的运用，都要根据具体情况，因人而异，因事而异，切不可生搬硬套。

七、关于演讲的一般知识安保人员不仅要做好自己的本职工作，还需要不断地将自己的工作经验与体会向外界表达出来，这就需要掌握演讲的技巧，抓住机会将安全保卫工作的重要意义及其中的辛苦向群众进行宣传，以便获得更多人的理解与配合，使安全保卫工作得以顺利开展。

众所周知，演讲需要口才。

所谓口才，就是口语表达能力，它是演讲的必要条件。

演讲表达的主要特点是“讲”，对演讲者来说，写好了演讲词，不一定就讲得好，正如作曲家不一定是歌唱家一样。

有文才，善于写出好的演讲词的人，不一定有口才，不一定能讲得娓娓动听。

真正的演讲家，既要善写，还要会讲；既要有文才，又要有口才。

从某种意义上说，口才比文才更为重要。

如果演讲者讲话哼哼哈哈，拖泥带水，“这个”、“那个”一大串，那么，即使演讲者有超凡脱俗的智慧，有深刻广博的思想内容，也无济于事。

“冰冻三尺，非一日之寒。”

良好的口才，往往是经过严格的口语训练培养出来的。

许多著名的演说家，他们的口才都是经过刻苦磨炼培养出来的。

例如，古希腊的演讲家德摩西尼，为了校正发音含糊不清的毛病，曾口含鹅卵石，对着大海练习朗诵。

他的这种刻苦精神永载演讲史册，令人肃然起敬。

训练口才不仅要勤练，而且要巧练。

所谓巧练，就是要练习得法，摸清规律，掌握要领。

（一）发音准确、清晰、优美以声音为主要表达手段的演讲，对语音的要求就更高，既要能准确地表达出丰富多彩的思想感情，又要悦耳赏心、清亮优美。

为此，演讲者必须认真对语音进行研究，努力使自己的声音达到最佳状态。

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

编辑推荐

《安全保卫礼仪与人际沟通》是高等职业教育“十二五”规划教材之一。

<<安全保卫礼仪与人际沟通>>

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>