

<<女性商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<女性商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787121088292

10位ISBN编号：7121088290

出版时间：2009-6

出版时间：电子工业

作者：(德)苏珊·海尔巴赫-格罗塞//尤塔·霍夫曼|译者:来炯//刘丽

页数：192

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>

## <<女性商务礼仪>>

### 内容概要

举止得体的人不仅会赢得他人的喜爱、散发出自信的魅力，还会让交际变得更为畅达。发出令人着迷的干练、人情味十足的信号，这会为你打开许多扇门，让你的工作和生活变得简单。

《女性商务礼仪（修订版）》将通过生动具体的描述，有趣的自我测试、练习和检查清单告诉你：

女性如何在各种情况下充满自信地行动： 女性如何树立职业性的积极形象； ..... 职场中会发生各种状况，即使掌握良好礼仪的女性偶尔也会绊个跟头： 假如昔日彼此以“你”相称的同事被提升为上司，你该怎么办？

面对暴怒的客户，面对莫名其妙发火的上司，你该怎么办？

如何度过尴尬谈话中的停顿？

如何与伤脑筋的人相处？

如何愉快舒心地度过新工作岗位上的第一周？

## &lt;&lt;女性商务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 完美的第一印象在彼此交谈之前，交际就已经开始潜在的因素气质和内在修养神奇的“武器”——微笑身体是感觉的镜子声音就是在奏乐玫瑰还是墙边的小花第2章 巧妙的装扮就是成功了一半成功的外表一直到鞋底都是完美的配饰不仅仅是附属品在热带和极地之间：商务旅行的衣着化妆&美容真正地散发出香味扮靓时出现失误和其他倒霉时刻的急救措施不注意细节会闯大祸自选动作：在特殊的场合下正确地穿衣第3章 礼数周到地打招呼、问候和介绍“将介绍给还是“使相识”头衔&称呼得体的问候打招呼也应该学习“您”还是“你”总是带着名片出现第4章 打电话时保持自信，让人有好感完美的电话有问题的通话自动应答在这一回合中充满自信：对于电话会议来说，一切清楚当手机响了三次第5章 传统方式还是上网：得体的通信瞄准目标传统的通信修辞圣诞节贺卡发传真——非常私密网上礼仪：在网络上也要举止得体第6章 得体、有教养的举止工作场所就是名片烟雾警告就职与离职守时是一项优秀的素质会议中的礼貌举止关于身份的象征亲切的行为赢得友谊突如其来的恋情参加公司庆典，但不要酩酊大醉昔日同事，今日上司巧妙地说“不”第7章 在你愤怒和遭遇压力时表现出职业素质各类“妖魔鬼怪”对于攻击，冷静地展开反击对于各种无心或有心的捣乱者有难以应付的客户吗妥善处理投诉当时间悄悄溜走时流言飞语和背后议论令人不悦的特征，尴尬的事件聚众围攻当上司阻挠你晋升的时候第8章 聪明地聊天，得体地交谈闲聊或与人交往的艺术不会让人尴尬的话题以及谈话中的禁忌只拿一杯香槟在手必须离开特殊场合的闲聊作为演讲者，你意志坚定、蓄势待发女性语言-男性语言像专业人士一样做演示小小的即兴演讲用餐时得体的言辞第9章 餐厅里成功的商务餐作为主人的义务谁有先行权作为客人的义务开胃酒这样安排客人的座次与服务及品酒师打交道的正确礼仪点菜何时碰杯餐巾该摆在哪儿当心那些不合宜的举动尴尬和意外餐后酒和咖啡圆满的结束第10章 做完美的宾客和主人上司邀请去家里做客关于礼物回请吃自助餐时保持自信预订一位厨师在外庆祝组织宴会公司里的客人在展览会的展台第11章 商务旅行中的举止差旅准备“欢迎乘坐”在酒店小费第12章 风度翩翩地环游世界准备是绝对必要的不同国家，不同风俗结束语：你的魄力征服所有人附录A 自我测试及练习答案

## &lt;&lt;女性商务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

第1章 完美的第一印象 气质和内在修养 富有魅力、风趣机智和自然的友善态度——这些都有助于产生良好的第一印象。

对于有些人来说，这些品质是与生俱来的。

但是如果你觉得自己不太具备这些令人容易产生好感的品质，请不要嫉妒（这是令人不快的振荡！）。

每个人都可以学习展示自己身上最好的一面。

不停地思考、不停地自我反省，那么你希望自己所具备的品质就会慢慢地被塑成。

无论如何，你可以积极地塑造自己在他人面前的形象。

给自己找一个可以效仿的榜样。

仔细观察，你喜欢他身上的哪些东西；仔细思考，你可以从他身上学到什么东西，而且不只是学到表面的东西。

参加研讨会和阅读关于塑造个性的书籍，同样也能为提升气质和形象提供有益的启示。

在空闲的时候，你也可以在因特网上搜索相关的资料。

如果你能在交往中显示出下列品质，那么你就能给人们留下一个完美的第一印象，并获得积极的回馈。

自信。

不要马上感到害怕。

要做到自信，其实只有你想象的一半那么困难。

有些人无须任何理由，就充满自信，这样的人就适合做你的榜样。

自信来自对自我的认识，来自多次战胜挑战，也来自对自己的爱。

时刻想到你的优点和成绩。

将你所缺少的东西写下来，然后努力改进，但是不要把你的缺点张扬出去。

爱生活、爱你自己。

满足。

别人对你的所有善举，你要充满感激，同时迅速忘掉其他的事情。

练习 如果你还不是很清楚，你为何要心存感激，那么现在就在纸上写下：与其他人相比，你在哪些方面更为幸运。

这样做了以后，你会惊诧自己原来有那么多的优势。

冷静。

是你自己而不是别的任何人，决定你在某种情况下如何反应。

在你耐不住性子、想发火的时候，深深地吸一口气，对你自己准备爆发的脾气说：“小朋友，不要发作，在不明白事情来龙去脉的情况下我不要瞎摸乱撞。

”只要有可能，就要有意识地冷静斟酌一番。

但是，尽情地发一次脾气对你的家庭和你自己来说也是一件好事，就像是一次雷雨清洗了你的情绪一样。

但是在你发作之前，要对你的伴侣或是家人发出暴风雨即将来临的警示。

除此之外，即使在最强烈的暴风雨中也要保持冷静，不要让其他人的压力和焦虑影响到你——如果你有这样的反应，就说明你是非常不专业的。

假如你属于容易激动的那一类型人，那么就需要有意识地找到能让自己平衡和放松的办法。

有些女性经理人认为瑜伽、凝神冥想或是自我放松运动能帮助自己。

坦诚。

保持好奇心，乐于接受新知识，消除你的偏见。

怎样才能做到这一点呢？

试着用客观、中立的角度去看待人和事物——不带任何评价。

这样你就可以摒弃那些带有你个人烙印的、先人为主的观念，从而获得新的知识。

## &lt;&lt;女性商务礼仪&gt;&gt;

为了不让自己在日常的琐碎生活中迷失方向，你可以学一学哲学。

在实用的生活艺术方面，哲学能提供非常好的建议。

现在（德国）许多城市都有哲学咖啡馆或是供人们参与讨论的哲学俱乐部。

友善。

做一个宽容的人。

当然这可不那么容易做到。

想一想吧，地球上所有其他的人——不管他们是谁，在同样的时间和你同在人生的旅途中。

这一更为广阔视野会让你变得更宽容和更善良。

在森林里吼一声，森林会发出回声。

不要讽刺和瞧不起别人，这最容易让别人对你的好感尽失。

有活力。

把生活看成是一系列的惊喜，每一天都会送来新的礼物。

到底你会收到哪些礼物，这要到晚上才知道。

清醒地生活，努力保持健康的身体，习惯于对事物持积极的态度。

当其他人诉苦和抱怨的时候——这如同是对你的思想的一剂毒药，只用一只耳朵去听。

这样你就会时时处在你的能量之河中，觉得自己充满活力，也给别人留下一个充满活力的印象。

神奇的“武器”——微笑 如果人们初次相识时没有微笑，那会怎样？

这一不花任何费用、但又是如此重要的“武器”能决定性地增加你给别人留下良好印象的几率。

微笑能给人们带来阳光，让你成为利用这一“武器”的“世界冠军”吧！

但是不要仅仅只是露出牙齿而已。

你不仅要用嘴来微笑，还要用眼睛来微笑。

可能的话，更要用心来微笑。

我们每个人都能立即辨认出表面上的微笑，那是虚伪的友善。

因此在和人初次相识的时候，要用你的言语和美好的微笑说出“很高兴认识你”或“很高兴与你合作”。

注意不要太夸张，因为过分的友善会有损你的威信。

身体是感觉的镜子 你肯定经历过这样的情况：在一次失败之后（或是当面对一项我们不太相信自己能完成的任务时），我们会感到自己很渺小、没有魅力。

低垂的肩膀、缓慢的步伐和其他所有的征兆都表明我们失去了目标。

但是如果通过了一次考试或是加了薪水——在这样的幸福时刻，我们会觉得自己获得了认可、有成就感，然后就会抬头挺胸地走路，会对着镜子笑，觉得自己很漂亮（确实就是漂亮！）。

身体是感觉的一面镜子。

想一想吧，你应该怎样表现你自己，再观察一下别人的身体传递出什么样的信息，然后你就会察觉到别人所说的话和他的身体语言不一致的情况。

我们的表情或是强调我们所说的话，或是与我们所说的话自相矛盾。

有效地控制身体的动作和姿势是一件很困难的事情，你应该试着去控制你的感情，将你的感情引到正确的轨道上来。

例如，当你紧张的时候，你的手冰冷或是出汗，但是你却用满不在乎的表情来掩盖这一情绪，那么你的谈话伙伴就会得到两种不同的信息。

其实在有些情况下，将这种情绪说出来是一件好事情，例如，有些人可能会说：“这又是戴手套的天气”或“现在我确实有一点紧张……” 有一点你应该知道：某些身体信号会弄糟你本来积极的表现。

例如，小步快跑会让人觉得你胆怯；交叉的双臂表示不感兴趣或是防备；低垂的肩膀表示沮丧；不断地按圆珠笔表示紧张；摸后脑勺表示不自信。

你应该避免上述动作，而发出一些积极的信号。

例如，走路的步伐充满活力而不生硬；双臂摆放在自然的位置（自然垂下）或是将手放在肚脐处；身

## &lt;&lt;女性商务礼仪&gt;&gt;

体挺直，表情恬静。

正确的站、走和坐姿 用你的身体语言和得体的姿态来获得别人的好感。一个让自己变得渺小、尽可能不让别人注意到自己的女人，会变成受人攻击的牺牲品，她所传递的自我价值也不高。

身体的姿势也是社会角色的一面镜子。

如果你是积极的、热爱生活的、坦诚的和善于交际的，那么你不应有任意的身体障碍和分散别人注意力的动作！

站。

背部挺直（但不僵硬）表示你注意力集中和遵守秩序。

同时，要抬起头。

如果你将手袋、眼镜、文件或是笔放在身前，那么你就设置了障碍，可是你并不能真的将自己藏在它们后面。

再看看其他女人：紧紧并拢的双脚表明了她们是怎样的缺乏吸引力，脚尖向内也会让人产生同样的感觉。

练习 先站直，看看你的双腿是否在合适的位置。

晃一晃你的脚后跟，一直到脚趾尖，再从脚趾尖到脚后跟。

多做几遍。

你觉得自己快要跌倒，还是感到困难和吃力？

那么你的双腿不是并得太紧就是双腿之间的距离过宽。

如果你感觉很好，那么就说明你的站姿是正确的。

如果用手撑在后腰，虽然这样一来你占有了更多的空间，但是会显得笨手笨脚和倔强。

建议你用一整天的时间有意识地来观察和记录你的站姿——从头到脚。

是不是所有的地方都是合适的？

看一看大镜子里面的你就明白了。

或者让你的女朋友将你的各种姿势拍摄下来，然后在一个礼仪研讨会上播放你的录像。

走。

步履轻快，同时自然、有节奏地摆动双臂的人显得生气勃勃而且心情愉快。

一个步履蹒跚、低着头走路的人则显得忧心忡忡、笨拙、迟钝和缺乏斗志。

小步快走的人会给人卖弄风情的印象；遛弯儿似的走路则显得随意和对事物漫不经心；目光呆滞地径直往前走说明你怒气冲冲、不宽容。

你是怎么走路的？

用批判的眼光观察自己：你的走姿会给别人留下怎样的印象呢？

认识到你的缺陷，坚持练习，直到你对自己满意为止。

坐。

自信地坐在整个坐位上，坐姿挺直而放松。

在谈话中你向谈话对象的方向倾斜身子，或是将身子向后仰，都会影响对方的态度。

在椅子上挪来挪去表示你感到不舒服，如同发出信号：“救救我，让我出去！”

不要用脚将椅子圈住，也不要将腿别在椅子腿上。

将双腿放直，同时也不要交叉抱住双臂。

过于随意的、大大咧咧的坐姿不仅仅会让男士，也会让女士觉得你没有礼貌。

还有，在你站起来的时候，动作要协调。

手放在哪里 “手放在哪里”是人们经常会问的问题，其实“手最好不要放在哪里”这一问题更好回答一些。

手应该放在别人视线所及的地方，不要藏起来。

交叉抱起的双臂、直直地抬起的头和绷紧的面部表示：我不想与人交流，我要封闭自我。

如果你想认识某一个人并与他交谈，那么最为专业的表现就是将一只或两只手放在肚脐或胸口的高度。

## <<女性商务礼仪>>

手放在这两个位置，可以让你的手也帮着你一起说话，巧妙地对你所说的话起到强调的作用。

**自信地看对方的眼睛** 让你的眼睛也一起说话，这样你就会与谈话伙伴立即开始直接的交流。在德国中部和北部地区适用的规则是：尽可能长久地注视对方，直到你的目光转开。

目光应在对方的眼睛和嘴之间移动。

注视谈话对象的眼睛不但会强调你所说的话，而且你能立即知道，你的谈话对象是不是一直在认真倾听，以及他的反应如何。

一个不敢看别人眼睛的人是羞怯的，而且让人觉得他可能问心有愧。

**练习** 在你站着和别人说话的时候，向后退一小步——这会改变你看对方的角度，让你不用很近地看你的谈话伙伴。

我们经常可以观察到，有些女人的目光（如戴安娜王妃）是谦恭和羞怯的；而有些女人的目光是惊喜的，同时带着赞许的微笑。

要微笑，但是不要垂下你的目光！

有时候，你的微笑可能僵硬得如同面具一样，这样就不会让人有柔美、放松的印象。

不要这样做，而应该表情自然，保持你对别人的爱和最基本的善意，那么人们就会看见你的微笑。

## <<女性商务礼仪>>

### 编辑推荐

商务活动中，完美的举止是获得成功必不可少的条件。人们常常会认为女性容易掌握个性化的、得体自信的礼仪，与人交往时灵活，因此在这一领域，女性占据着特殊的地位。女性如何在各种情况下充满自信地行动，女性如何树立职业性的积极形象？《女性商务礼仪（修订版）》以营销主任蕾奥妮·恩格尔为例，带你走进职场实践，纵览合乎时代的商务礼仪规则。这方面的知识会让你避免与他人产生不愉快的冲突，促进你与他人的合作，并为你的职业成就提供新的推动力。书中的“自我测试”、“检查清单”、“练习”和简明扼要的“小贴士”会让你的阅读过程变得趣味盎然。而且，《女性商务礼仪（修订版）》亦可作为一本提供快速帮助的参考书，让你全副武装地去迎接所有的挑战。

<<女性商务礼仪>>

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>