

<<商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787303121656

10位ISBN编号：730312165X

出版时间：2011-5

出版时间：北京师范大学出版社

作者：刘金岩 编著

页数：259

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>

## <<商务礼仪>>

### 内容概要

《全国职业院校礼仪修养系列规划教材》力求实用、可用、宜用，使本套教材能较好地指导实践操作，使得“实务”课程真正体现“务实”。

本丛书以礼仪教学研究成果为基础，体现了先进的教育理念和教学方法，其内容选择、知识深度、结构安排，均力求更加符合素质教育的需求。

本丛书不仅关注知识点的讲授，同时也凸显能力培养的要求，将能力的培养分解到各门课程的各个知识点的介绍中。

礼仪的规范形式与本质内容并重。

采取了“四质”教学模式。

《商务礼仪》为该丛书之一，由刘金岩编著。

## <<商务礼仪>>

### 作者简介

金正昆，中国人民大学教授，中国人民大学国际关系学院外交学系主任、礼仪与公共关系研究中心主任，外交学博士生导师，中国人民公安大学、中国青年政治学院、西北大学、西南大学、南昌大学等多所院校兼职教授。

目前主要从事外交学、传播学、礼仪学研究，其中应用礼仪的研究在国内居于前沿位置。

出版专著、教材18部，主编教材、著作多部，发表文章百余篇。

其代表作有《外交学》、《现代外交学概论》、《公务员礼仪》、《商务礼仪》、《涉外交际礼仪》、《社交礼仪教程》等。

杨苕，中国智慧工程研究会副会长、中国专业人才库管理中心副主任、全国专业人才教育专家委员会主任委员、国家行业组织机构与职业标准体系规划设计负责人，中华礼仪培训教学体系创建者。

## <<商务礼仪>>

### 书籍目录

#### 第一章 商务活动与礼仪规范

##### 第一节 商务交往

- 一、商务活动
- 二、商务交往
- 三、商务交往的道德准则

##### 第二节 商务交往中的礼仪

- 一、商务礼仪的基本特征
- 二、商务礼仪的重要作用
- 三、商务人员的职业素养
- 四、商务交往的礼仪规范

##### 思考与练习

#### 第二章 商务会见礼仪

##### 第一节 迎候礼仪

- 一、迎宾
- 二、问候

##### 第二节 引导礼仪

- 一、引导行进
- 二、出入房门
- 三、出入电梯
- 四、上下楼梯
- 五、引导就座

##### 第三节 称呼礼仪

- 一、称呼的规范
- 二、职务性称呼
- 三、职称性称呼
- 四、学衔性称呼
- 五、职业性称呼
- 六、姓名性称呼
- 七、国际交往中的称呼

##### 第四节 介绍礼仪

- 一、介绍的规范
- 二、自我介绍
- 三、介绍他人
- 四、集体介绍
- 五、介绍业务

##### 第五节 致意礼仪

- 一、握手
- 二、示意

##### 第六节 寒暄礼仪

- 一、寒暄的类型
- 二、寒暄的次序与态度
- 三、寒暄的注意事项

##### 第七节 名片礼仪

- 一、名片的用途
- 二、名片递送

## <<商务礼仪>>

三、名片接受

四、名片索要

思考与练习

### 第三章 商务沟通礼仪

#### 第一节 商务交谈

一、交谈规范

二、体态语言

三、交谈的技巧

#### 第二节 商务演讲

一、演讲的要求

二、演讲的规范

#### 第三节 商务电话

一、商务电话的基本要求

二、拨打电话

三、接听电话

四、商务电话的注意事项

五、使用手机

#### 第四节 商务传真

一、合法使用

二、得法使用

三、依礼使用

#### 第五节 商务邮件

一、认真撰写

二、避免滥用

三、注意编码

四、慎选功能

思考与练习

### 第四章 商务会务礼仪

#### 第一节 会务组织

一、会前准备

二、会中礼仪

三、会后礼仪

#### 第二节 商务与会

一、开会之前

二、会议进行中

三、与会者的规范

四、与会者的注意事项

五、参加国际会议

六、参加电子化会议

#### 第三节 商务年会

一、程序准备

三、组织准备

三、心理准备

四、人员准备

五、会议形式

六、会议内容

#### 第四节 洽谈会

## <<商务礼仪>>

- 一、洽谈会的准备
- 二、洽谈的基本原则
- 三、洽谈会的规范
- 四、洽谈各阶段的礼节

### 第五节 展览会

- 一、展览会的特点
- 二、展览会的组织
- 三、展前的常规
- 四、展中的常规
- 五、展后的常规

### 第六节 赞助会

- 一、赞助的类型
- 二、赞助的意义
- 三、准备性工作
- 四、赞助会操作
- 五、赞助会评估

### 第七节 发布会

- 一、发布会的准备
- 二、发布会进行中的规范
- 三、发布会的善后事宜

### 第八节 茶话会

- 一、会前的准备
- 二、座次的安排
- 三、茶点的准备
- 四、会议的议程
- 五、现场的发言

### 思考与练习

## 第五章 商务谈判礼仪

### 第一节 基本规范

- 一、谈判的态度
- 二、谈判的形象
- 三、谈判的语言
- 四、谈判的座次

### 第二节 谈判准备

- 一、商务谈判的特点
- 二、商务谈判的原则
- 三、商务谈判的过程
- 四、商务谈判的准备

### 第三节 谈判之中

- 一、接待
- 二、入场
- 三、倾听、提问与应答
- 四、谈判与说服

### 第四节 签约仪式

- 一、仪式的准备
- 二、签字的程序

### 思考与练习

## <<商务礼仪>>

### 第六章 商务仪式礼仪

#### 第一节 开业仪式

- 一、开业仪式的准备
- 二、开业仪式的类别
- 三、开业仪式的参加

#### 第二节 剪彩仪式

- 一、剪彩的准备
- 二、剪彩的人员
- 三、剪彩的程序
- 四、剪彩的方法

#### 第三节 庆典礼仪

- 一、组织庆典的规范
- 二、出席庆典的规范

#### 第四节 交接仪式

- 一、交接仪式的准备
- 二、交接仪式的程序
- 三、交接仪式的出席

#### 思考与练习

### 第七章 商务往来礼仪

#### 第一节 商务邀约

- 一、邀约的原则
- 二、邀约的心态
- 三、邀约的言谈
- 四、邀约的类型
- 五、邀约的回复

#### 第二节 商务接待

- 一、接待工作的原则
- 二、接待工作的类型
- 三、接待工作的准备
- 四、接待工作的实施
- 五、外宾的接待工作

#### 第三节 商务拜访

- 一、拜访的类型
- 二、拜访的准备
- 三、拜访的规范

#### 第四节 商务馈赠

- 一、馈赠的目的
- 二、馈赠的原则
- 三、礼品的选择
- 四、馈赠的规范
- 五、受赠的规范
- 六、拒收的规范
- 七、外事馈赠的规范

#### 第五节 商务宴请

- 一、宴请的准备
- 二、宴请者规范
- 三、赴宴者规范

## <<商务礼仪>>

四、餐前的规范

五、点餐的规范

六、敬酒的规范

七、用餐的规范

八、散席的规范

思考与练习

后记



## &lt;&lt;商务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：6.培养良好道德品质的方法道德品质的结构和形成表明，一个人的道德品质是可以通过提高道德认识、陶冶道德情操、锻炼道德意志、实践道德行为、养成稳定的行为习惯来培养的。

个人道德品质培养过程中采用的主要方法是道德教育和道德修养。

道德教育是社会对个人进行道德品质培养，是将外在的社会道德规范转化为个人内在的道德品质的方法。

道德教育既可以有多种途径，如国家政府部门和地方社区机构的教育、学校教育、家庭教育、社会的大众传媒教育和社会道德风貌的现实教育等，也可以有多种形式，如通过讲授和著书来传授道德知识、通过对道德行为的奖励和对不道德行为的惩罚来培养道德情感、通过身教来锻炼道德意志、通过榜样的示范来进行综合道德教育等。

道德修养是个人自觉进行的道德品质培养，是在自我规范、自我锻炼、自我改造过程中进行的道德品质培养的内在方法。

借鉴前人道德修养的经验，道德修养的具体方法至少包括学习、内省、立志、实践。

学习是获取道德知识，以形成正确的道德认识；内省是对事物和自身行为抉择的善恶进行认真的思考和反省，在正确道德认识的指导下，养成判别善恶是非的道德情感，闻过即改，保持清纯的道德良知；立志是下定实现道德目标的决心，产生坚毅的道德意志，以克服阻力，战胜自我，以践行道德；实践是积极主动地参加道德实践活动，躬行实践，积善成德，这是进行道德品质培养的最根本方法。

（三）良好的心理素质一个人的心理素质是在先天素质的基础上，经过后天的环境与教育的影响而逐步形成的。

心理素质包括人的认识能力、情绪和情感品质、意志品质、气质和性格等个性品质诸方面。

心理是人的生理结构特别是大脑结构的特殊机能，是对客观现实的反映。

心理素质具有人类素质的一般特点，但也有自己的特殊性。

作为现代企业商务人员，担负着重大责任，必须时刻面对各种各样的挑战。

为此，个人的心情可能起伏不定，往往有成交的喜悦，也有面对辛勤耕耘却没有结果的失落。

这就要求现代企业商务人员具有良好的心理素质。

健全的心理素质，是商务人员的素养之一。

具有健全的心理素质，才能适应多变的环境。

这一点对于一个商务人员来说十分重要，心理素质的好坏直接影响到商务活动的成功与否。

健全的心理素质主要体现在：能知己；要自信；具有开拓精神；具有良好的自制自控能力；具有灵活的应变能力。

商务人员要有坚强的意志和优秀的心理承受能力，无论失败还是成功，都要稳定自己的情绪，理智地面对。

## <<商务礼仪>>

### 编辑推荐

《商务礼仪》为全国大学生文化素质教育“十二五”规划教材,全国职业院校礼仪修养系列规划教材之一。

<<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>