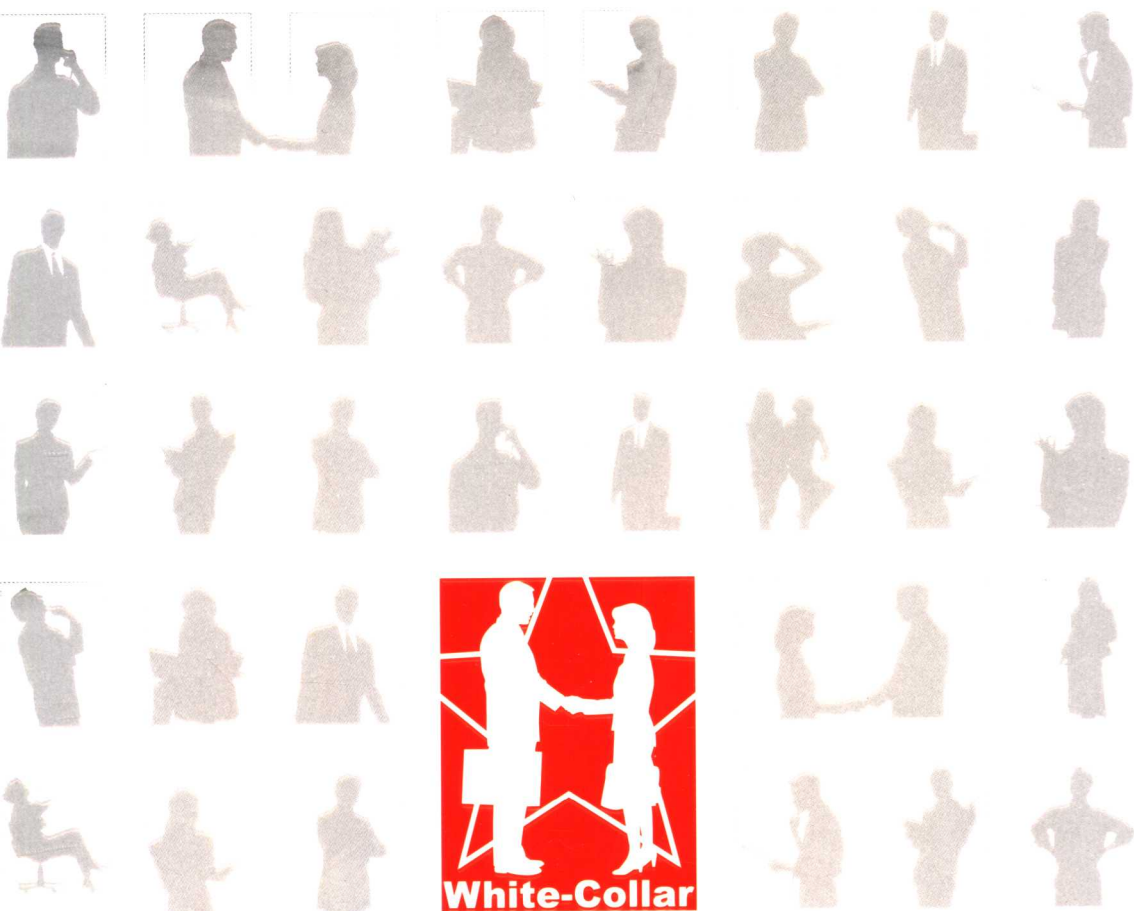




最新白领必备

商务礼仪·商务文书·职业化塑造

职场白领应知应会的实用礼仪指南

商务交往不可或缺的商务信函写作

职业人士必须遵循的职业素质要求

行走职场无往不利的商务交际口才

王舒 / 编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

最 新 白 领 必 备

商务礼仪 商务文书 职业化塑造

一本职场白领不可不读的职业手册

王舒/编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最新白领必备:商务礼仪·商务文书·职业化塑造/王舒编著.

- 北京:企业管理出版社, 2006. 9

ISBN 7 - 80197 - 556 - 1

I. 最… II. 王… III. 企业领导学 IV. F272. 91

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 112026 号

书 名: 最新白领必备:商务礼仪·商务文书·职业化塑造

编 著: 王 舒

责任编辑: 萍 艳

书 号: ISBN 7 - 80197 - 556 - 1/F · 557

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

成品尺寸: 160 毫米 × 220 毫米 16 开本 21.25 印张 235 千字

版 次: 2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

定 价: 30.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

★ 职场白领商务交际礼仪

★ 职场白领商务待客礼仪

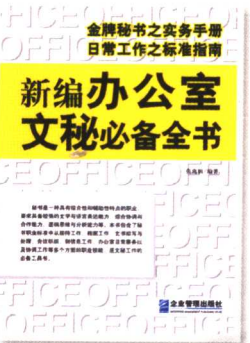
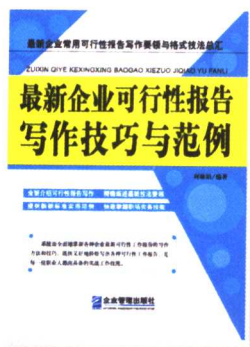
★ 职场白领商务专题活动礼仪

★ 职场白领企业内部文书写作

★ 职场白领常用商务信函写作

★ 职场白领职业化塑造之自我塑造

★ 职场白领职业化塑造之团队协作





前 言

Qian Yan

随着商务活动越来越全球化，竞争越来越激烈，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。商务礼仪是人们在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术，是人们在商务活动中，用以维护企业形象和行为的技巧，是个人素质和社会观的外在表现，是企业提高美誉度，提升企业核心竞争力的重要手段。越来越多的企业都把商务礼仪作为对员工基本的要求，企业要正常运行和获得最大利润，就必须与社会各方面建立良好的人际关系和业缘关系，力争外部环境的和谐和内部环境的统一。

对于现代企业白领来说，学习现代社交礼仪和商务礼仪是十分必要的。而和一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有更强的规范性和可操作性，并且和企业的经济效益密切相关。在经济日益发达的今天，许多经久不变的商场习俗和礼仪，在快速运作的商业环境中已经发生了微妙的变化。基于此，本书归纳了大量有关商业领域的最新交际技巧和礼仪规则，有针对性地分析和解答了商务交往中的礼仪礼节，系统详实地介绍了现代白领应该具备和必须具备的礼仪知识，有助于职场白领有效地塑造自身的职业素养与专业形象，使交往对象产生规范、严谨、专业、有力的良好印象，从而形成企业独特的竞争优势。

现代企业离不开相互间的交往、沟通与合作。商务文书、商务信





函是企业间传递信息、传递友谊的“桥梁”，并且随着现代信息技术的不断完善，从而使现代商务传播变得更为通畅、快捷。在现代商务交往中，除了要掌握一定的礼仪规则外，身为行走职场的现代企业白领，还务必要掌握基本的企业文书与信函写作。本书就会教给你一套最为新颖，最为实用的现代企业商务文书和信函的写作技法，使你在实际工作中更加得心应手，应对自如。

“职业化”是国际化的职场行为准则，是职业人必须遵循的一套游戏规则，是职场人士基本素质的体现，也是职场人士必须遵循的一套职业规则，更是一种潜在的文化氛围，“职业化”还是一种敬业精神，是对工作的无限热爱、对事业孜孜不倦地追求的精神。要想达到职业化，首要需要学习职业化的行为规范，重点培养自己的职业化素质。培养自己在合适的时间、合适的地点，用合适的方式说合适的话、做合适的事的能力。当这些成为一种习惯，你的职业化就练就成功了！

口才是指说话的能力和技巧，是一门上天入地的大学问，足以立身，足以成事。说话也是集情感、语言能力、心理素质、逻辑能力和知识储备为一体的艺术，是人的知识、情感、意志的外化，是人生智慧的体现，对于现代商务人员来说，更应该掌握好这门艺术。拥有好口才，你必定会成为职场中的“人气王”。

本书是现代职场白领必备的实用“宝典”，内容详实，语言通俗易懂，力求为行走职场的现代企业白领指引一条畅通无阻的康庄大道，以期待每一个人都能成为职场的“全能选手”。

编著者





目 录

Contents

商务礼仪篇

第 1 章 职场白领商务礼仪之行为设计

3

第 1 节 职场白领商务交际礼仪 / 4

电话礼仪——职场白领必修课 / 4

拜访礼仪——迈出商务合作的第一步 / 8

介绍礼仪——奏响商务交往的序曲 / 11

握手礼仪——通行世界的见面“礼” / 14

名片礼仪——用好第二张“身份证” / 18

第 2 节 职场白领商务待客礼仪 / 23

迎送礼仪——树立良好的商务形象 / 23

乘车礼仪——选择正确的乘坐位置 / 27

馈赠礼仪——礼尚往来的传统礼仪 / 30

运动休闲礼仪——茶余饭后的商务礼仪 / 32





第3节 职场白领商务宴会礼仪 / 38

中餐礼仪——享受中华美食的魅力 / 38

西餐礼仪——感受西方饮食文明 / 42

自助餐礼仪——随意而不随便的餐饮礼仪 / 47

饮酒礼仪——品味尊贵不凡的酒文化 / 50

品茶礼仪——细味绵远悠长的茶文化 / 55

咖啡礼仪——体味醇香浓厚的咖啡文化 / 58

第2章 职场白领商务礼仪之活动礼仪

60

第1节 职场白领商务专题活动礼仪 / 61

庆典性活动礼仪 / 61

会务性活动礼仪 / 64

展示性活动礼仪 / 67

联谊性活动礼仪 / 71

洽谈性活动礼仪 / 75

第2节 职场白领商务涉外活动礼仪 / 79

亚洲国家的商务礼仪 / 79

欧洲国家的商务礼仪 / 85

美洲国家的商务礼仪 / 92

非洲国家的商务礼仪 / 96

第3章 职场白领商务礼仪之形象塑造

100

第1节 职场白领商务仪容礼仪 / 101

修面——男士魅力的亮点 / 101





化妆——女士职业形象的标志 / 103

佩饰——装点外在形象的法宝 / 107

仪态——举手投足间的魅力体现 / 112

第2节 职场白领商务着装礼仪 / 119

西装礼仪——温文儒雅的绅士风度 / 119

套裙礼仪——高贵优雅的名媛风采 / 126

休闲装礼仪——健康阳光的俊士风范 / 138

晚装礼仪——时尚典雅的俏丽佳人 / 140

商务信函篇

第4章 职场白领商务文书写作

145

第1节 职场白领企业内部文书写作 / 146

销售人员——市场调查报告写作 / 146

办公室文秘——企业事务文书写作 / 151

财会人员——财务分析报告写作 / 153

公关人员——公关策划方案写作 / 157

部门主管——规章制度文书写作 / 159

宣传人员——企业广告文书写作 / 163

第2节 职场白领常用商务信函写作 / 169

倡议书的写作 / 169

贺信（电）的写作 / 172

介绍信的写作 / 175





- 咨询信的写作 / 181
- 欢迎词与感谢词的写作 / 183
- 邀请函的写作 / 186
- 商务函电写作 / 190

职业化塑造篇

第5章 职场白领职业化塑造之自我塑造

197

第1节 目标定位——确立目标，制定职业发展规划 / 198

制定个人职业生涯设计 / 198

认识自我，找准定位 / 203

如何明确自己的职业定位 / 206

跳出职业规划的误区 / 208

第2节 职业化的个人素养——现代白领的必备修养 / 214

培养良好的职业意识 / 214

激发积极的职业心态 / 216

塑造高尚的职业道德 / 219

提升卓越的职业责任 / 222

第6章 职场白领职业化塑造之团队协作

225

第1节 有效沟通，和谐团队气氛 / 226

善于倾听——学会做个好听众 / 226

真诚赞美——让人如沐春风的语言 / 230





- 委婉拒绝——巧妙说“不”的艺术 / 234
- 妙打圆场——巧妙化解尴尬与冲突 / 238
- 创意幽默——迅速拉近人际距离 / 240
- 广结人缘——打造四通八达的人际关系网络 / 243

第2节 善于处世，优化团队协作 / 249

- 职场新白领的处世之道——学习十二种动物的精神 / 249
- 白领丽人的职场定位——职场“金枝欲孽” / 252
- 低调做人——职场中的“龙套”精神 / 256
- 职场处世高手的细小要节 / 260

商务口才篇

第7章 职场白领办公室的口才艺术

265

第1节 职场白领办公室口才的通用艺术 / 266

- 影响同事关系的九种言行 / 266
- 办公室里会说“人情话” / 270
- 避开办公室里的语言“雷区” / 273
- 办公室里话圆事自圆 / 277
- 办公室里把握与领导交流的技巧 / 282

第2节 不同职位的白领口才艺术 / 285

- 营销人员的口才艺术 / 285
- 公关人员的口才艺术 / 291





前台服务人员的口才艺术 / 295

领导者的口才艺术 / 303

第3节 职场白领商务谈判的口才艺术 / 307

财富来回滚，全凭舌上功

——商务谈判策略及语言艺术 / 307

谈判中的暗示技巧 / 311

如何打破谈判中的僵局 / 313

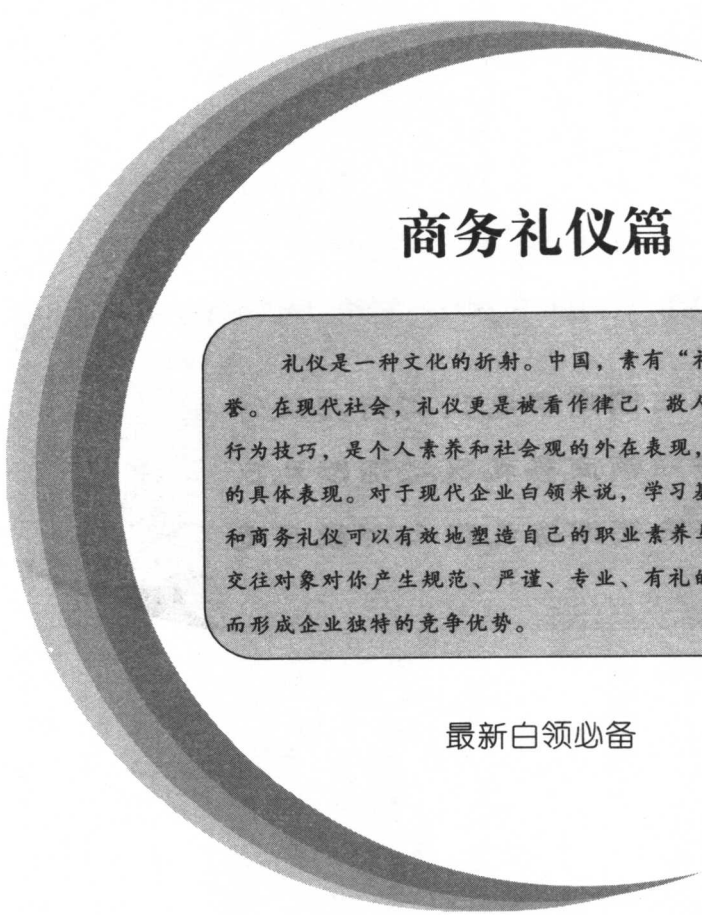
谈判中的性格探测术 / 316

谈判时如何在冲突和争执中占上风 / 318

主要参考文献

327





商务礼仪篇

礼仪是一种文化的折射。中国，素有“礼仪之邦”的美誉。在现代社会，礼仪更是被看作律己、敬人的表现形式和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。对于现代企业白领来说，学习基本的社交礼仪和商务礼仪可以有效地塑造自己的职业素养与专业形象，使交往对象对你产生规范、严谨、专业、有礼的良好印象，从而形成企业独特的竞争优势。

最新白领必备



职场白领商务礼仪之行为设计

职场白领商务礼仪之活动礼仪

职场白领商务礼仪之形象塑造

第1章

职场白领商务礼仪之 行为设计

- »第1节 职场白领商务交际礼仪
- »第2节 职场白领商务待客礼仪
- »第3节 职场白领商务宴会礼仪



第 1 节

职场白领商务交际礼仪

电话礼仪——职场白领必修课

随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，成为任何企业和个人必不可少的基本通讯、交往工具。电话礼仪也成为现代商务礼仪的重要内容。

作为现代白领，每天都要接打大量的电话，这看起来很容易，其实不然。这里面大有讲究。接打电话的质量，反映了一个人对待工作的认真态度。对方通过你接打电话的方式、表现、语言表达，可以推测出你的形象、性格、素质。可以说，打电话是一门学问、一门艺术。

一、用电话传递你的形象

使用电话，必须完全依靠语言，电话里声音是你的媒介，你必须通过电话给对方留下美好的印象。试想，当我们打电话给某公司，若一接通，就能听到对方亲切、优美的招呼声，心里一定会很舒服，心

