

目 录

第一章 导 论	1
第一节 人际交往概述	2
一、人际交往及其要素	2
二、人际交往的重要意义	3
三、人际交往的原则	4
第二节 人际沟通与人际关系	8
一、沟通的内涵与形式	8
二、人际沟通的特点	10
三、影响人际沟通的主要因素	11
四、人际沟通与人际关系	12
五、影响人际沟通的主要障碍	12
第三节 人际交往与社交礼仪	17
一、礼仪的含义与类别	17
二、礼仪的内容	18
三、礼仪的基本特征	19
四、社交礼仪的基本内容	19
五、社交礼仪与人际关系的构建	20
第二章 语言沟通与交谈礼仪	25
第一节 语言沟通的形式与特征	26
一、语言沟通形式	26
二、非语言沟通形式	28
三、选择正确的沟通方式	30
第二节 交谈中的称呼礼仪	31
一、称呼礼仪的基本内容	32
二、称呼的具体形式	32
三、称呼礼仪中应注意的礼仪问题	34
四、称呼中的禁忌	35
第三节 交谈的内容与礼仪	37

一、交谈礼仪的含义	37
二、交谈礼仪的内容	37
三、交谈中应注意的礼仪规范	39
第四节 有效的语言表达技巧	41
一、语言表达原则	41
二、语言表达的礼仪与技巧	45
第三章 非语言沟通与交际礼仪	48
第一节 非语言沟通的特征与作用	49
一、非语言沟通的特点	49
二、非语言沟通的作用	51
第二节 非语言沟通的类型	52
一、无声沟通	52
二、有声沟通	56
第三节 正确解读和运用非语言沟通	57
一、把握形成第一印象的 7 秒钟	57
二、正确解读和运用肢体语言	58
三、正确解读和运用其他无声沟通方式	63
四、正确解读和运用说话语气及音色	65
第四节 洞察和改善肢体语言的技巧	66
一、改善目光语的技巧	66
二、改善身体姿势的技巧	68
第四章 人际沟通的障碍及克服技巧	73
第一节 心理障碍	74
一、恐惧心理障碍	75
二、忌妒心理障碍	77
三、自负心理障碍	78
四、多疑心理障碍	79
五、孤僻心理障碍	81
第二节 思维方式障碍	81
一、对抗性思维定式	82
二、局限性思维定式	83
第三节 其他障碍	88
一、语言障碍	88
二、认知障碍	89
三、地位障碍	91
四、环境障碍	93

第五章 人际沟通与着装礼仪	96
第一节 着装的功能与基本原则	96
一、服装的基本功能	97
二、着装的原则	98
第二节 女士着装的礼仪与技巧	100
一、女士职业套装的穿着礼仪	100
二、服装的色彩搭配	102
三、服装的“组合之美”	104
四、服装饰品的佩戴礼仪与技巧	105
第三节 男士着装的礼仪与技巧	110
一、西装的产生与流行	110
二、休闲西装和正装西装	110
三、穿西装的礼仪规范	112
四、男士着装与个性魅力的塑造	115
第六章 人际沟通与餐饮礼仪	120
第一节 餐饮与宴请的组织	121
一、餐饮及其目的	121
二、餐饮活动的基本要求	121
三、餐饮的形式	121
四、宴请的组织	123
第二节 中餐礼仪	128
一、中餐餐饮文化	128
二、中餐餐具的使用	129
三、宴请时中餐菜肴的礼仪规范	131
四、中餐的饮酒礼仪	133
第三节 西餐礼仪	136
一、西餐餐饮文化	136
二、西餐的菜序	137
三、西餐的座次	138
四、西餐餐具的使用	139
五、西餐的礼仪规范	142
六、西餐中的饮酒礼仪	144
第四节 饮茶的礼仪	145
第七章 人际沟通与通联礼仪	150
第一节 电话礼仪	150

一、基本礼仪	151
二、打电话的礼仪	152
三、接电话的礼仪	153
四、手机使用的礼仪	155
第二节 网络通信礼仪	158
一、网络礼仪的重要性	158
二、网络礼仪应遵守的十条原则	158
三、网络通信	160
四、网络聊天	162
第三节 馈赠礼仪	166
一、馈赠的目的	166
二、基本原则	167
三、赠礼礼仪	168
四、受礼礼仪	169
五、礼品的选择	170
第八章 人际沟通与聚会礼仪	174
第一节 拜访礼仪	175
第二节 待客礼仪	179
第三节 舞会礼仪	185
一、基本礼仪	185
二、拒绝	188
三、跳舞过程的礼仪	189
四、交际	190
第九章 人际沟通与公共礼仪	193
第一节 行路礼仪	194
一、行路的基本礼仪	194
二、特殊情形下的具体要求	199
第二节 乘车礼仪	200
一、乘坐轿车的礼仪	201
二、乘坐公共汽车的礼仪	204
第三节 集会及赛事礼仪	209
一、会议礼仪	209
二、观赛礼仪	212
第十章 跨文化沟通与涉外礼仪	217
第一节 文化差异对跨文化沟通的影响	218

一、文化差异与跨文化沟通概述	218
二、文化差异对跨文化语言沟通的影响	219
三、文化差异对非语言沟通的影响	223
第二节 涉外礼仪的基本原则	227
一、互相尊重,不卑不亢	227
二、捍卫尊严,维护形象	228
三、言必信,行必果	228
四、言行谨慎,尊重隐私	228
五、尊重女士,礼让有节	229
六、尚礼好客,热情有度	230
七、入乡随俗,求同存异	230
八、以右为尊	231
第三节 跨文化沟通的策略与能力培养	231
一、跨文化沟通的策略	232
二、跨文化沟通能力的培养	235
附录	239
附录 1 商务接访礼仪常用英语	239
附录 2 沟通电话礼仪常用英语	242
附录 3 宴请礼仪常用英语	244
参考文献	247