



高等职业教育“十三五”规划教材

工商企业管理 专业综合实训

陈搏◎编著



工商企业管理专业综合实训

编 著 陈 搏

合作企业 广东嘉荣超市有限公司

合 作 者 程俊优（大客户总监）

田永态（人力资源总监）



中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工商企业管理专业综合实训/陈搏编著. —北京: 中国轻工业出版社, 2016. 4

ISBN 978 - 7 - 5184 - 0721 - 7

I. ①工… II. ①陈… III. ①工商企业—企业管理—教材 IV. ①F276. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 304272 号

责任编辑: 张文佳 责任终审: 劳国强 封面设计: 锋尚设计
责任校对: 吴大鹏 责任监印: 马金路

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印刷: 三河市万龙印装有限公司

经销: 各地新华书店

版次: 2016 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 10.75

字数: 240 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 5184 - 0721 - 7 定价: 30.00 元

邮购电话: 010 - 65241695 传真: 65128352

发行电话: 010 - 85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

151131J2X101ZBW

序 言

综合实训是指在完成主要专业课程的理论学习和各主要技能专项实训后，学生在接近真实的工作情境下，针对专业对应的职业岗位的典型的、综合的、完整的工作任务，综合运用本专业的主要知识和技能在校内进行的综合性、系统性的训练。综合实训是培养学生专业通用能力和专业方向能力的重要途径，对实现教学和岗位工作零距离对接，最大限度地增强学生对就业岗位的适应性，具有重要的现实意义。

工商企业管理专业是培养学生与企业管理相关的人力资源管理、营销管理、生产运作管理和财务管理等技能的专业，其本身就是一个综合性的专业，因此，该专业的综合实训不像其他专业可以选择一个具体的企业岗位来进行实训，例如会计专业可以在企业的会计岗位上直接进行综合实训。

东莞职业技术学院利用校内教学企业——大学生超市对工商企业管理专业学生开展综合实训，并取得了良好的实训效果。2013年12月，教育部鲁昕副部长在东莞职业技术学院进行考察时，对这种以真实企业的实际业务为工作任务的综合实训方式给予了充分肯定。为了提炼经验，分享教学改革成果，我们申请了广东省教育厅的省级教改项目并获得了立项《教学企业视域下工学结合综合实训教学改革研究》(编号：20130201002)，在此教改项目的支持下开始编写实训教材。

根据校内外专家的建议，结合编写教师在企业的多年工作经验，教材选择了六个项目的内容，再结合校内教学企业的实际情况进行综合实训。项目一进入商务工作状态前的准备，主要训练学生参加商务工作中必备的基本礼仪；项目二调查和评价大学生超市，主要训练学生对服务型企业的服务环境和顾客需求满足情况的评价和改进能力；项目三人员招聘、签约与工资核算，主要训练学生开展人力资源管理工作的三项基本技能，并为学生进入企业后维护自身利益做好知识铺垫；项目四超市营业体验，主要训练学生在超市中承担理货、收银、防损、促销和店长等岗位的基本技能；项目五财务会计岗位基本操作，主要训练学生制作和审核原始凭证和记账凭证的基本技能；项目六办公设备使用，主要训练学生使用基本办公设备的能力。通过这六个方面技能的训练，希望学生工作后能够很快适应企业环境，承担相应的管理工作。

教材由陈搏编著，负责整体框架的确定和最后的统稿。黄嘉敏参与了项目一的编写，张文利和郑剑桥参与了项目二和项目四的编写，宋成燕参与了项目三的编写，肖翠云参与了项目五的编写。罗定职业技术学院经济管理系张权、罗启良和茂名职业技术学院经济管理系柯春媛参与了教材框架的审定和项目二、四的编写工作。在编写过程中，东莞

职业技术学院管理科学系主任范明明提出了很好的建议和给予了大力支持。

在教材的编写过程中，参考了很多专家的专著和教材，在此向他们表示感谢！教材的出版得到了中国轻工业出版社的大力支持，在此也向他们表示衷心的感谢！

编者
2016 年 3 月

前言

本书是根据教育部《中等职业学校教学计划》和《中等职业学校教学大纲》的要求，结合中等职业学校的教学实际，在广泛调研的基础上，参考了国内外许多优秀的教材和有关文献，精心编写而成的。本书可作为中等职业学校《工商管理》课程的教学用书，也可供从事工商管理工作的有关人员参考。

本书在编写过程中，得到了许多专家和同行的帮助，特别是得到了中国轻工业出版社编辑部的热情支持，在此表示衷心的感谢。由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，恳请广大读者批评指正。

编者

目 录

项目一 进入商务工作状态前的准备	1
任务一 仪容仪表	1
任务二 日常交往礼仪	6
任务三 接打电话礼仪	19
项目二 调查和评价大学生超市	23
任务一 调查和评价大学生超市的整体服务水平	23
任务二 调查和评估顾客对服务的期望	29
任务三 调查和评估大学生超市的服务环境	34
项目三 人员招聘、签约与工资核算	41
任务一 人员招聘	41
任务二 劳动合同的管理	52
任务三 核算工资	66
项目四 超市营业体验	81
任务一 理货岗位体验	81
任务二 收银岗位体验	89
任务三 防损岗位体验	96
任务四 促销岗位体验	103
任务五 店长岗位体验	118
项目五 财务会计岗位基本操作	133
任务一 填制报销原始凭证	133
任务二 审核原始凭证	138
任务三 记账凭证制作	145
项目六 办公设备使用	153
任务一 打印前的文档设置	153
任务二 办公设备的安装与操作	159
参考文献	165

项目一 进入商务工作状态前的准备

【知识目标】

强化仪容仪表方面的相关知识、日常交往礼仪知识和商务过程中接打电话的基本礼仪知识。

【能力目标】

能够根据仪容仪表的礼仪为自己整理好符合商务礼仪要求的外表、外貌和着装；能够根据日常交往礼仪要求做好商务中的自我介绍、介绍他人、握手、会议安排等工作；能够根据接打电话的礼仪要求做好商务活动中的电话沟通工作。

任务一 仪容仪表

仪容仪表指人的外表、外貌，是商务礼仪的重要内容，在商务交往中，良好的仪容既能体现商务人员自身的素养，又能体现对商务活动和交往对象的尊重与重视，会产生积极的宣传效果，但如果稍微疏忽也可能产生不良影响。因此，商务人员要十分注意自己的仪容仪表。

【案例引导】

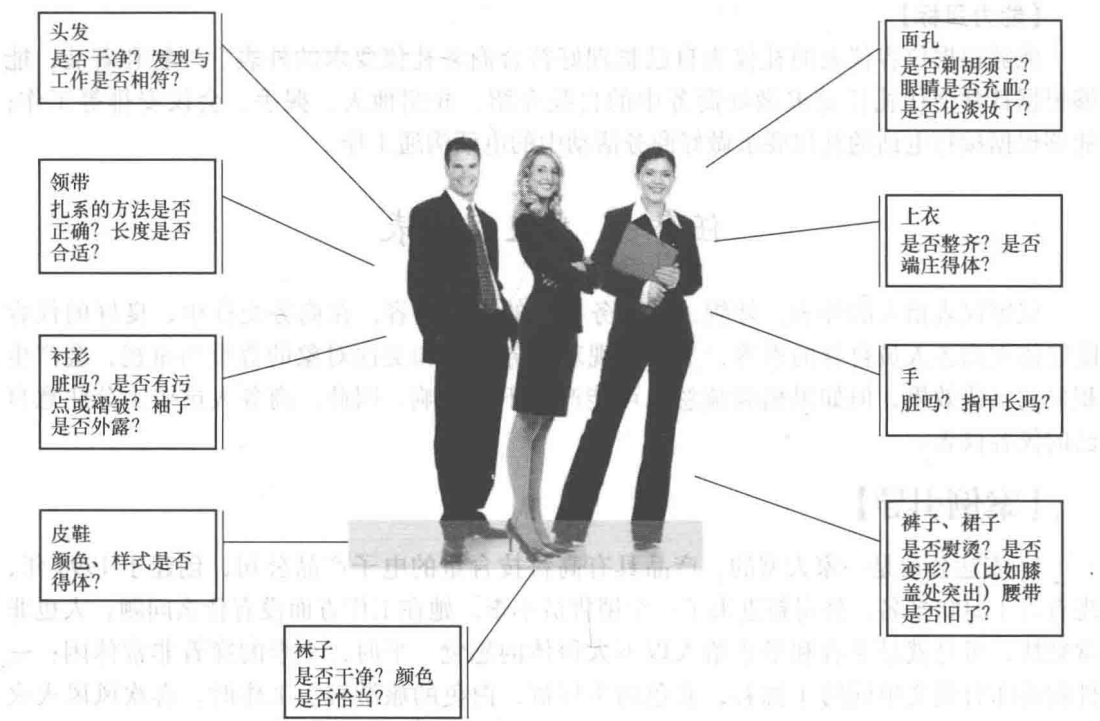
1. 安达公司是一家大型的、产品具有高科技含量的电子产品公司，创建于1998年，现有员工500多名。公司新进来了一名销售员小李，她在工作方面没有什么问题，人也非常勤快，可是就是穿着和举止给人以不太得体的感觉。平时，小李的穿着非常休闲：一件胸前印有英文单词的T恤衫，蓝色的牛仔裤，白色的旅游鞋。工作时，喜欢风风火火一阵风似的，稍不注意就将茶杯碰倒，工作台上的文件撒了一地。有时从外面办事回到公司，满头大汗，她只是用手擦擦汗，就像个假小子一样开始给客户打电话。经理老张说她的着装打扮不像一个公司职员，而是学生模样，建议她改换着装。小李诚恳地接受了批评。于是过了几天，小李以一副新面孔展现在公司的同事前面：脸上的粉擦得很厚，香水味也特别浓，打扮得花枝招展的，耳环闪闪发光，高跟鞋嗒嗒作响，同事见到她都吓了一跳。同事开玩笑说：“小李，最近是不是去参加选美啊？”弄得经理老张眉头皱了又皱。老张告诉小李，销售人员的仪容应该体现基本的职业特点，大学生气和太浓妆艳抹都是不符合销售人员仪容要求的。

2. 陈雅，某高校工商企业管理专业毕业，毕业后就职于一家公司做文员。为适应工作需要，上班时，她毅然放弃了学生时期的“清纯少女妆”，化起了整洁、漂亮、端庄的“白领丽人妆”。使用不脱色粉底液、棕色眉笔修饰稍带棱角的眉毛，选择与服装色系搭配的浅色眼影，在紧贴上睫毛根部描画灰棕色眼线，使用黑色自然型睫毛膏，选择贴近唇色的唇膏，使她整个妆容清爽、自然，尽显自信、成熟、干练的气质。

心情好，自然工作效率就高。一年来，陈雅以自己得体的外在形象，勤奋的工作态度和骄人的业绩，赢得了公司领导和同仁的好评。

【实训任务】

同学之间互相指出仪容仪表方面欠妥之处。男女同学分开，四位同学组成一个小组，小组中的每位同学为其他三位同学指出仪容仪表方面存在的需要完善之处，针对每位同学至少要指出三处以上需要完善的地方，用实训记录本记录下来。



【实训步骤】

1. 分组，分成四人一组（男女分开）
2. 回顾仪容仪表相关知识
3. 观察小组中同学的仪容仪表，将需要完善之处记录下来
4. 提出改善建议并说明原因
5. 完成并上交技能训练报告

实训报告格式

实训报告表

实训报告

学号	姓名	时间
实训内容:	分数	
实训目的:		
实训步骤:		
实训总结:		
实训建议:		

【相关知识】

(一) 仪容仪表的基础: 干净整洁

1. 注意正确的洁容手法

为了使自己的气质动人, 每天必须坚持做一套日常护肤程序, 即日常护肤六步曲, 早三步: 洁肤 - 爽肤 - 护肤; 晚三步: 洁肤 - 爽肤 - 润肤。

2. 要注意及时修剪和保养

对于头发来说要勤洗勤剪, 一般来说, 两天洗一次头, 一个月理一次发为宜;

对于脸部来说, 要注意经常的清洁和日常保养;

对于手部来说, 要注意经常修剪指甲, 不要让指甲上留有污垢, 不要留过长指甲, 特别是女性不要在工作场合涂抹彩色指甲油。

(二) 仪容的重点: 化妆美化仪容

1. 适度化妆是商务活动的需要

在商务活动中, 商务人员应该适度化妆。这不仅是让自己看起来精神焕发, 增强自信, 同时也是对他人的尊重。

2. 脸部化妆

商务人员的妆容要力求保持自然、明亮、长久。

3. 手部化妆

手部整洁最能显露人的身体高雅尺度。

手部化妆要注意: 女士如果留长指甲, 最好不要超过指甲正常长度的 $\frac{1}{3}$ 。

4. 头发的化妆

“完善形象——从头开始”，整洁仪容最基本的形象是拥有整洁干净的头发。要根据自己的形体、气质、身份选择适当的发型，充分表现自己的良好仪容。

头发要经常清洗和修剪，留长发的女士应将枯黄、开叉的发梢剪掉，保持头发的美观。

发型的要求：发型要趋于保守一点，不追求过于新潮的发型；可以烫发也可以是直发，如果留直发，应该将头发扎成马尾或盘起，以免在给客户倒茶时，头发掉在茶杯中。头发的颜色要深一些，可以染成栗色，但不能染成过于鲜艳的颜色。

（三）正确使用香水

1. 香水的基本知识

香水可以因酒精和香料的浓度不同而分成四种不同类型。浓香型香水，适合人们在出席宴会、舞会时使用；清香型香水，适合于一般性的交际应酬；淡香型香水，适合上班时使用；微香型香水，适合在浴后或进行健身运动时使用。这几种类型的香水，通常不得乱用。

2. 香水使用的基本方法

正确使用香水的位置有两个：

一是在脉搏离皮肤比较近的地方，如手腕、耳根、颈侧、膝部等；

二是在既不会污损面料，又容易扩散香味的服装上的某些部位，如衣领、口袋、裙摆的内侧，以及西装上所用的插袋巾的下端。

（四）商务活动中的仪容原则：相对保守

1. 仪容仪表不能转移商务活动参加者的注意力

在商务活动中，不论是男性还是女性，都要注意保持仪容的相对保守，化妆应当以淡妆为主，做到不转移商务活动参加者的注意力。

2. 男士的仪容

商务男士的仪容要做到干净、整洁。在商务活动中必须始终保持精神焕发，神采奕奕。商务男士如果在商务交往中表现出无精打采、蓬头垢面，不仅影响自身的形象，而且对维护公司形象起到负面的作用。

3. 女士的仪容

商务女士在商务活动中更要注意自身仪容，工作妆要求以淡为主，不过分突出女性的性别特征，不要过分引人注目，如果一位商务女性在工作场合，妆化得过于浓艳，往往会使人觉得她过分招摇和粗俗。

（五）商务着装的原则

1. 统一原则

商务活动中着装要统一，颜色要遵循三色原则，面料最好是同种材料。

2. 层次原则

商务活动中，服装的穿着上，最好层次分明，特别是女性，不能出现“三截腿”。

3. 适度原则

商务人员在不同的时间、场合与地点要穿着不同衣服，在上班时，穿着西服和正

装；在参加各种宴会、庆典仪式的时候穿着礼服，绝对不能不合时宜，以免闹笑话。

4. 扬长避短原则

商务人员着装时，要考虑自身的身材特点和自身的肤色。身材过胖的人，应避免选择颜色过于鲜艳、大花、大格子的衣服，而应穿着垂直线条样式、颜色素雅、合体的服装。身材高瘦的人，应避免穿垂直线条、过于透明的衣服。肤色黝黑的人最好选择素雅、较明亮的颜色，可以获得健美的效果。

(六) 男士西服着装

1. 西服配件及其着装要领

(1) 衬衫。与西服为伍的衬衫，应当是正装衬衫，一般而言应具备下述方面的特征：面料以纯棉、纯毛织品为主；色彩必须为单一色彩，在正规的商务应酬中，白色衬衫可谓是商务男士的唯一选择；正装衬衫大体上以无任何图案为佳；衣领多为方领、短领和长领；应该为无胸袋的长袖衬衫。

穿着正装衬衫应注意：衣扣要系上，所有的扣子都要扣上，只有在穿西装不打领带的时候，才可以解开衬衫领扣；袖长要适度，最好是衬衫的袖口恰好露出西服袖口一厘米左右；大小要合身，特别要注意衣领与胸围要松紧适度，其下摆不宜过短。

(2) 领带。打领带的场合。在上班、办公、开会或走访等执行公务的场合，以打领带为好，在参加宴会、舞会、音乐会的时候，为表示对主人的尊重，亦可以打领带。

领带的面料最好是真丝或者羊毛质地；领带的颜色最好是单色无图案的，或者是条纹、圆点、方格等规则的几何形状的图案。要注意将领带结打得挺括、端正，并且在外观上呈现三角形。领带打好以后，必须长短适度，标准的长度是领带打好之后，其下端的大箭头正好抵达皮带扣的上端。

(3) 皮带。作为商务人士，皮带发挥的装饰作用尤其突出。皮带的颜色应选单色、深色为主，颜色应与皮鞋、皮包的颜色保持一致。在正式场合所使用的皮带应当没有任何图案。正式场合所使用的皮带，应为3厘米宽，过宽或过窄的皮带都不允许。皮带的长度应为系好之后长过皮带环扣10厘米左右。环扣一般应为金属制品，并多为单一的金色、银色或黑色。除了商标之外，不宜出现任何文字和图案。

皮带穿戴时应注意：一般而言，系皮带时，皮带头大都应当自右而左；在正式场合，皮带上不宜挂放诸如手机、钥匙、打火机等任何物品。

(4) 皮鞋。皮鞋的质地：与西装搭配的鞋子，为真牛皮系带皮鞋。仿皮鞋、羊皮鞋、猪皮鞋、磨砂皮鞋、翻毛皮鞋都不合适。

皮鞋的颜色：应为深色、单色，最适合的只有黑色皮鞋。

鞋内无味、鞋面无尘、鞋底无泥、尺码恰当。

2. 西服着装注意事项

要拆除衣袖上的商标；要将西服熨烫平整；穿西服一定要将纽扣扣好。

穿西服不宜将袖子或裤腿卷起；最好不要在西服里面套羊毛衫；不要在腰间挂任何饰品，如手机、打火机、瑞士军刀之类；尽量少在西服口袋中装东西。

三色原则：西装一身不超过三种颜色。

三一定律：腰带、皮鞋和手提包颜色一致。

三大禁忌：夹克扎领带、商标没剪开、袜子随意穿。

（七）女士着装知识

女性的服装比男性更具个性的特色，合体、合意的服饰将增添女士的自信；商界女士在正式场合的着装以裙装为佳，在所有适合商界女士在正式场合所穿的裙式服装之中，套裙是名列首位的选择；著名设计师韦斯特任德说：“职业套装更能显露女性的高雅气质和独特魅力。”

1. 套裙的选择

商界女性日常穿着的西服裙装大致可以分为两种：一种是一件西装上衣与任意一条裙子自由搭配；另一种是上衣和裙子同色同料，成套设计制作的。严格来说，西服套裙指的是后一种。套裙面料应该平整、润滑、光洁、柔软、挺括，不起皱、不起球、不起毛；色彩以冷色调（藏青、炭黑、暗红色等）为主，体现出典雅、端庄、稳重；无图案或格子、圆点、条纹；不宜过多的点缀。

套裙的穿法：长短适宜、穿着到位、协调妆饰、兼顾举止。

2. 衬衫的选择

面料要求轻薄而柔软，可选择真丝、麻纱、纯棉。色彩要求雅致而端庄，且不失女性的妩媚，只要不是过于鲜艳的颜色，不和套裙的色彩排斥，各种色彩的衬衫均可；衬衫色彩与套裙的色彩协调，内深外浅或外浅内深，形成深浅对比，最好无图案。穿衬衫的注意事项：衬衫下摆掖入裙腰里，纽扣一一系好，不可在外人面前脱下上衣，直接以衬衫面对对方。

3. 鞋袜

鞋袜是女性的“脚部时装”和“腿部时装”；鞋以高跟、半高跟黑色牛皮鞋为宜，也可选择与套裙色彩一致的皮鞋；穿裙子应当配长筒袜或连裤袜（忌光脚），颜色以肉色、黑色最为常用，尤其要注意的是，袜口不能露在裙摆或裤脚外边（忌“三截腿”）。鞋袜要大小相宜、完好无损，鞋袜不可当众脱下，袜子不可随意乱穿。

4. 女士饰物佩戴礼仪

提包：女士用的提包不一定是皮包，但必须质地好、款式庄重，并与服装相配。

丝巾：正式场合使用的丝巾要庄重、大方，颜色要兼顾个人爱好、整体风格和流行时尚，最好无图案，亦可选择典雅、庄重的图案。

女性首饰：泛指耳环、项链、戒指、手镯、手链、胸针等。佩戴时以少为佳（总量不要超过三个）、同质同色、风格统一。注意有碍于工作的首饰不戴、炫耀财力的首饰不戴、突出个人性别特征的首饰不戴（如胸针、脚链等）。

5. 女士西服裤装着装

（1）西裤长度：西裤的长度以裤长接近脚背为宜。

（2）西裤面料：西裤的面料，最好是纯天然质地的上乘面料，如纯毛、纯麻等。

任务二 日常交往礼仪

商务活动中，要注意日常的交际礼仪以及会议座次排列的相关知识。日常的交际礼

仪包括：称呼、致意、握手、介绍以及递送名片和手机短信的礼仪，还有会议或宴会的位次排列次序。

【案例引导】

1. 张华是一家广告公司的销售人员，她交际能力较强，很受经理器重。一次她负责接待一个客户，准备商谈一项大的合作事项，但几天后对方却答复说已经与另一家广告公司合作了。张华觉得很奇怪，在公司商谈时对方没有什么异议啊。后来从侧面了解到，对方公司说你们不屑于跟我们合作。当天接待时，你们公司的张华时而用手摆弄手上的饰品，时而又当着客户的面补妆，一会儿手机响了，还满不在乎地接电话，根本不在乎客户的存在。于是客户就换了家广告公司。

2. 某分公司要举办一次重要会议，请来了总公司经理和董事会的部分董事参加，并邀请当地政府要员和同行业的知名人士出席。由于出席的重要人物多，领导决定使用 U 字形的桌子来布置会议桌。分公司领导坐在位于 U 字横头的下首，其他参加会议者坐在 U 字的两侧。在会议开会当天，贵宾们都进入了会场，按照定好的座签就座，当会议正式开始的时候，坐在横头桌子上的分公司领导宣布会议开始，这时发现会议气氛有点不对劲，有些贵宾相互低语后借口有事站起来准备要走，分公司的领导人不知道发生了什么事或出了什么差错，非常尴尬。

3. 有一次 B 公司经理要来，A 公司就派一名女职员去接她，当一起乘汽车回来时。女职员竟无所顾忌地与经理肩并肩坐在司机后面的位置上，大家分不清接的是谁。这位女职员闹了个混淆上下级关系的大笑话，其实职员坐在司机旁边的位置上，才是对职位高的人的礼貌。

【实训任务】

参加实训的同学分成小组，小组人数为 5 人或 7 人的单数，小组数量为偶数，两个小组结成一个业务洽谈对子，分别代表不同的公司。练习双方人员介绍、握手、名片递送、坐车座位安排和会议座次排列等礼仪。

【实训步骤】

1. 分组，分成 5 人或 7 人一组（男女不必分开），但小组数量为偶数
2. 回顾商务交际礼仪相关知识
3. 每个小组给自己的公司命名并给每位成员分配相应职位
4. 按照礼仪顺序练习“介绍、握手、名片递送、坐车座位安排和会议座次排列”等礼仪
5. 完成并上交技能训练报告

实训报告格式

实训报告表

实训报告		
学号	姓名	时间
实训内容:	分数	
实训目的:		
实训步骤:		
实训总结:		
实训建议:		

【相关知识】

(一) 自我介绍

在不妨碍他人工作和交际的情况下进行。

介绍的内容：公司名称、职位、姓名。

给对方一个自我介绍的机会。

您好！我是康佳集团上海分公司的业务代表，我叫陈启明。

请问，我应该怎样称呼您呢？

(二) 介绍他人

顺序：遵循长者优先和女士优先。即：把职位低者、晚辈、男士、未婚者分别介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者。在商务工作场合，一般以职位高者优先。国际惯例敬语（姓名和职位）如：王小姐，请允许我向您介绍许志忠总监。

介绍时不可单指指人，而应掌心朝上，拇指微微张开，指尖向上。

被介绍者应面向对方。介绍完毕后与对方握手问候，如：您好！很高兴认识您！

避免对某个人特别是女性的过分赞扬。

坐着时，除职位高者、长辈和女士外，应起立。但在会议、宴会进行中不必起立，被介绍人只要微笑点头示意即可。

(三) 称呼

称呼指的是人们在日常交往应酬之中，所采用的彼此之间的称谓语。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚，因此对它不能随便乱用。

选择称呼要合乎常规,要照顾被称呼者的个人习惯,入乡随俗。在工作岗位上,人们彼此之间的称呼是有其特殊性的,要庄重、正式、规范。

1. 职务称呼

以交往对象的职务相称,以示身份有别、敬意有加,这是一种最常见的称呼。有三种情况:称职务(经理、处长)、在职务前加上姓氏(周经理)、在职务前加上姓名(适用于极其正式的场合)。

2. 职衔称呼

对于拥有社会上备受尊重的学位、学术性职称、专业技术职称、军衔和爵位者,可以称其为“博士”“教授”“将军”。称呼职称时可以只称职称(教授)或在职称前加上姓氏(王教授)也可在职称前加上姓名(适用于十分正式的场合)。

3. 行业称呼

在工作中,有时可按行业进行称呼。对于从事某些特定行业的人,可直接称呼对方的职业,如老师、医生、会计、律师等,也可以在职业前加上姓氏、姓名。

4. 性别称呼

称男性为先生,称未婚女性为小姐,称已婚女性为女士、夫人和太太,对不知婚否或难以判断的,可以称之为“女士”。

5. 姓名称呼

在工作岗位上称呼姓名,一般限于同事、熟人之间。有三种情况:存在可以直呼其名的关系;只呼其姓,要在姓前加上“老、大、小”等前缀;只称其名,不呼其姓,通常限于同性之间,尤其是上司称呼下级、长辈称呼晚辈,在亲友、同学、邻里之间,也可使用这种称呼。

中国特色:同志、大爷、大叔、大妈、大娘、大哥、大姐(内地与北方)。

除以上常用的称呼外,在交往中还有以“你”“您”相称的“代词称”和亲属之间的“亲属称”。

6. 称呼的禁忌

商务交往中如称呼不当就会失敬于人,失礼于人,有时还会导致严重后果,所以一定要注意称呼禁忌。

(1) 错误的称呼。称呼对方时,记不起对方的姓名或张冠李戴,叫错对方的姓名,都是极不礼貌的行为,是社交中的大忌。

(2) 易产生误会的称呼。不论是自称还是称呼他人,要注意不要使用让对方产生误会的称呼。

(3) 带有歧视、侮辱性的称呼。在正式场合,不要使用低级、庸俗的称呼或用绰号作称呼。不论在何种情况下,绝不能使用歧视性和侮辱性的称呼。

(四) 致意

点头:适合于肃静场合(图书馆、音乐厅、电影院)和特定场合(酒会、舞会)。经常见面的人相遇时,可点头相互致意,而不必用有声语言来问候。在社交场合遇见仅有一面之交者,也可相互点头致意。

点头的方式:面带微笑,头部微微向下一点即可。微笑时,自然、真诚、不露牙,

不出声。切忌做作和皮笑肉不笑。

（五）握手

1. 握手的姿态

握手时，身姿要站直，上身稍前倾，右手四指并齐，拇指张开，与对方满手相握，稍摇动二三下，并配以微笑和问候语。

2. 握手的顺序

握手时，一般应由主人、长者、身份地位高者或女性先伸手，而客人、年轻人、身份地位低者或男性应先向对方问候，待对方伸出手后再向对方伸手相握。多人握手时，注意不能交叉，一定要依顺序待别人握完再伸手。

3. 握手的力度和时间

握手的力度要适中。一般客人握一握，轻摇几下，持续约三秒左右为准，对尊长者，则应该握得稍紧些，表达你的敬意；而对女士，男性应轻握对方手指部分，不要满手相握，也不要时间太长。有时涉外场合需要照相，握着的手不要很快松开。

4. 握手的禁忌

握手时，应摘除帽子和手套，眼睛注视对方。握手后，不可当着对方的面擦手。

此外还应注意：

（1）忌用左手与他人握手。

（2）忌交叉握手。握手应当按照顺序依次而行，尤其注意不要两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状。

（3）忌戴手套握手。但在社交场合，女士戴与礼服相配套的薄纱手套与人握手是被允许的。

（4）忌与人握手时另一只手插在口袋里。

（5）忌面无表情，一言不发，眼神飘忽不定，无视对方的存在。

（6）忌戴着墨镜（患有眼疾或眼部有缺陷者除外）或帽子握手。

（7）忌将对方的手拉过来、推过去，或者上下左右抖个不停。

（8）忌仅握住对方的指尖。

（9）忌握手完毕立即擦拭双手。

（10）忌拒绝与别人握手。

（六）名片的使用

1. 名片的作用

（1）名片是商业人士的身份证和信用证，是引起双方进一步沟通的基础。

（2）名片的作用是介绍身份，目的是让别人知道名片的所有者到底是干什么的。

（3）名片一定不能放在衣袋或钱包里，因为那样不符合社交礼仪的规范，应放在专用的名片夹中。

2. 交换名片

商务活动中，初次见面，最好的自我介绍就是递送名片。

（1）如何递送名片。递送名片时，应双手捏住名片的两角，将名片正面和字体的正面朝向对方，郑重其事地呈递，同时认真而且谦虚地说“这是我的名片，请多多关照”。

(2) 如何接受名片。接受对方名片时,即使对方很随意地给你,你还是要郑重其事地用双手接受,并且要用欣赏的口吻认真地念一遍名片上的姓名、企业名称、职务,然后真诚地看着对方说一句:“很高兴认识您”,以示尊重,同时也借此记住了对方的姓名。



(七) 商务会议礼仪

会议不同于会客。会客是少数人甚至只是两个人之间的交往,而会议则一般是许多人甚至上百人之间的交往。因此,在会议中对宾主进行排位尤为复杂。

1. 会场安排礼仪

要提前布置会场,对必用的音响、照明、空调、投影、摄像设备认真准备。将需用的文具、饮料预备齐全。

举行正式会议时,通常应事先排定与会者,尤其是其中重要身份者的具体座次。越是重要的会议,它的座次排定往往就越受到社会各界的关注。对有关会场排座的规范,我们不但需要略知一二,而且必须认真恪守。在实际操办会议时,由于会议的具体规模多有不同,因此其具体的座次排定便存在一定的差异。

(1) 小型会议。小型会议,一般指参加者较少、规模不大的会议。它的主要特征是全体与会者均应排座,不设立专用的主席台。

小型会议的排座,目前主要有如下两种具体形式:

①面门设座。它一般以面对会议室正门之位为会议主席之座。其他的与会者可在其两侧自左而右地依次就座(图1-1)。

②依景设座。所谓依景设座,是指会议主席的具体位置不必面对会议室正门,而是应当背依会议室之内的主要景致之所在,如字画、讲台等。其他与会者的排座,则略同于前者。

(2) 大型会议。大型会议,一般是指与会者众多、规模较大的会议。它的最大特点是会场上应分设主席台与群众席。前者必须认真排座,后者的座次则可排可不排。

①主席台排座。大型会场的主席台,一般应面对会场主入口。在主席台上的就座之人,通常应当与在群众席上的就座之人呈面对面之势。在其每一名成员面前的桌上,均