

礼仪提升口味，细节铸就未来

SHANGWU
HUODONG ZHONG
BIZHI DE LIYI XIJIE



看得懂，更看得见的商务礼仪细节！
让您在任何场合环境下都能魅力四射！

商务活动中

必知的

刘艳梅 / 主编



礼仪细节

商场打拼中，也许一次敷衍的握手，就意味着败局已定。
职场博弈中，也许一个真诚的微笑，就会陡然峰回路转。

一本为商业精英
量身定做的

商务礼仪
细节宝典

黑龙江科学技术出版社



商务活动中必知的 礼仪细节

刘艳梅/主编

黑龙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务活动中必知的礼仪细节 / 刘艳梅主编. — 哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 2013.7
ISBN 978-7-5388-7577-5

I. ①商… II. ①刘… III. ①商务—礼仪 IV.
①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第140995号

商务活动中必知的礼仪细节

SHANGWU HUODONG ZHONG BIZHI DE LIYI XIJIE

作 者 刘艳梅
责任编辑 刘 杨
封面设计 红十月工作室
出 版 黑龙江科学技术出版社
地址: 哈尔滨市南岗区建设街41号 邮编: 150001
电话: (0451) 53642106 传真: (0451) 53642143
网址: www.lkcbs.cn www.lkpub.cn
发 行 全国新华书店
印 刷 三河市明华印务有限公司
开 本 710 mm × 1000 mm 1/16
印 张 15
字 数 220千字
版 次 2016年1月第1版 2016年1月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5388-7577-5/Z · 1103
定 价 32.00元

【版权所有, 请勿翻印、转载】

前 言

礼仪的“礼”字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲“礼仪者，敬人也”，实际上是一种待人接物的基本要求。我们通常说“礼多人不怪”，只有你重视别人，别人才可能重视你。顾名思义，仪者，仪式也，礼仪是尊重自己、尊重别人的表现形式，进而言之，礼仪其实就是交往艺术，就是待人接物之道。

随着商业活动越来越频繁，人们对职业礼仪的需求也越来越强烈，尤其是对职业礼仪中重要的商务礼仪的需求，达到了空前的高涨。那么什么是商务礼仪？商务礼仪就是人们在商务场合中适用的礼仪规范。说是“商务”，是为区别于服务行业的“服务礼仪”、行政机关的“政务礼仪”以及销售行业的“销售礼仪”等而言的。

在当今市场经济条件下，商务往来变得越来越频繁，商务礼仪在企业的商务活动和对外交流中显得尤为重要，也越来越受到社会各界的重视。在商务场合当中，礼节、礼貌都是人际关系的“润滑剂”，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦，最大限度地避免人际冲突，使商务场合的人际交往成为一件非常愉

快的事情。在满足人们的社会交往需求的同时，也满足了人们被尊重的需求。良好的商务礼节能营造良好的商务交往氛围，为企业间的合作奠定良好的基础；反之，则可能会给企业造成不良的影响甚至带来巨大的损失。

本书从实用的角度出发，对商务礼仪进行了深入浅出的探讨，对在商场上打拼的人们来说，是一本非常实用的书籍。这本书可以使你领会商务礼仪、应用商务礼仪，还可以使商务礼仪在商务活动实践中发挥具体作用。

CONTENTS

第1课

商务礼仪——无可替代的软实力

第1节 商务精英必学的商务礼仪	002
商务礼仪，职场人士的必备技能	002
遵循商务礼仪原则，维护企业形象	004
精通商务礼仪，做最专业的商务精英	007
小礼节能够带来大生意	009
步入礼仪殿堂三步走	011
第2节 没有第二次机会去改变第一印象	013
给自己打造一个完美的形象	013
用微笑勾勒第一印象	015
用眼神传达你对别人的好感	017
用赞美表达你的善意	019
尊重你遇到的任何一个人	022
圆滑的人际关系在别人眼里更有职场价值	024

第2课

商务基本礼仪——细微之处显本领

第1节 商务文书礼仪，真诚取代程式 028

书面用语的基本礼仪 028

请柬传递真诚与尊重 033

国内外商务信函有区别 034

别让你的电子邮件成为电子垃圾 039

拨打电话的礼仪 042

玩转手机短信 045

第2节 商务会议与仪式，有礼还要有情 047

开会——如何高效 047

谈判——剑拔弩张也不能不讲礼 048

签字——最后的东风不可耽误 050

开业——万事开头难 052

剪彩——气氛最重要 054

第3节 办公室礼仪，让同事成为你的家人 055

把办公室打扮成家 055

谈吐文雅，举止端庄 057

与同事相处的礼仪 058

办公室里的交谈礼仪 061

办公室的其他礼仪 063

办公室里的禁忌 064

第3课

商务形象礼仪——你的形象就是企业的名片

第1节 仪态举止让你获得加分 068

出色的外表为你增光添彩 068

发型的独特作用 070

女人重在脸蛋 076

男性的脸面装饰 080

站姿彰显你的精气神 084

打造优雅端庄的坐姿 086

走出你的风采 087

第2节 商务精英最佳穿衣打扮 089

服饰是你最显眼的广告 089

用西装展示自己完美的一面 091

扎好领带，让你容光焕发 093

职业女性的着装艺术 095

丝巾的点睛作用 099

饰品的选择艺术 102

第4课

商务言谈礼仪——修炼语言沟通术

第1节 沟通达人才可谓精英 108

巧用介绍把自己推广出去 108

见面问候要有礼 110

恰如其分的称呼增添亲切感 112

别小看名片的作用	115
在恰当的时候说恰当的话	118
“一见如故”易成功	120
第2节 用语言俘获对方的真心	123
倾听的强大力量	123
幽默感会让对方喜欢与你沟通	126
拒绝而不使其难堪的秘诀	129
批评别人要三思	131
主动道歉可抑制事件恶化	133
冷静应对别人的指责	135
消除误会，挽回你的损失	137

第5课

日常工作礼仪——积极勤奋的职业素养

第1节 工作中，做最好的自己	142
更新技能，学习没有止境	142
适应环境，改变世界不如改变自己	144
勤奋是培养出来的	146
专注是成功的基石	148
做一个敬业的人	151
保持严谨的工作作风	153
在细节之处下功夫	156
把简单的事情做到极致	158
第2节 管理时间，让生命不耗费	161
时间管理的价值	161

第6课

时间管理的技巧	163
坚持每天进步一点点	165
提高效率是节省时间的终极技能	167
让零碎时间不要散落	169
创造性地利用时间	171

商务宴请礼仪——吃喝中的生意

第1节 精英商务人士的待客之道	176
热情地表示欢迎	176
宾至如归是最终追求	177
接待时事事要尽意	179
道别时声声显真情	181
送礼在情不在价	182
第2节 沟通第一，进食第二	185
要做个合格的东道主	185
职场饭局：察言观色，见机行事	189
“陪”酒是陪“礼”	190
彰显你的绅士风度	191
酒桌上不讲“酒”话	194
巧用酒的润滑作用	197
第3节 赴赴宴一点也不简单	199
商务中的饮茶之道	199
喝咖啡时别露怯	202
参加舞会时礼仪注意事项	204

第7课

在派对中做到如鱼得水 205

关于自助餐的礼仪 207

涉外商务礼仪——生意全球化，礼仪有国界

第1节 有备才能无患，了解是开始 210

了解中西方礼仪文化差异 210

中西礼仪差异的文化根源 212

中西方文化礼仪差异的融合 214

对中西文化交际的启示 215

第2节 求同存异，尊重、接纳对方 217

尊重不同的风俗习惯 217

学会使用西餐餐具 219

了解国外一些饮食习惯 222

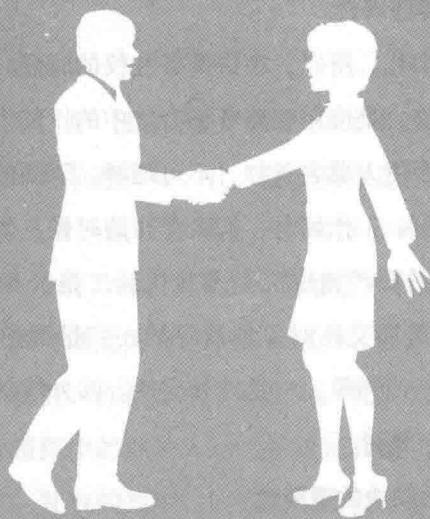
有关“小费”的差异 225

好礼仪带来好形象 227

涉外宴会的基本原则 228

第1课

商务礼仪——无可替代的软实力



1

商务精英必学的商务礼仪

商务礼仪，职场人士的必备技能

孔子曾经说过：“不学礼，无以立。”其意非常简单明了，即不学习礼仪，不懂得礼仪，就无法立足于社会。这一点在商务活动中显得更加重要。

什么是商务礼仪

商务礼仪，就是公司或企业的商务人员在商务活动中，为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，包括商务礼节和仪式两方面的内容。

商务礼仪运用在哪些场合

礼出于俗，俗化为礼。所以，在讲商务礼仪的时候，最重要的是要分清场合。因为所谓商务礼仪，是应用在商务场合之中的。其中涉及到的一些规范，如果换个场合，甚至会使人莫名其妙、不可理解。下面的一些场合必须要讲商务礼仪：一是初次见面。工作场合，初次交往的时候，为赢得对方的好感、显示对对方的尊重，必然要严格讲究商务礼仪。二是公务交往。因公交往的时候，讲究商务礼仪一是和交往对象划清界线；二是维护企业形象，特别是庆典、仪式、商务会议、谈判等。三是涉外交往。涉外活动中，必须讲究商务礼仪，这已经是一个国际惯例。

商务礼仪在商务活动中的重要性

一个人想要找份工作，保住饭碗，或者在工作中获得升迁，依赖天赋、教育和经验，已经不那么容易了。合适的产品或者在合适的时间所提供的服务，对客

户的吸引力也没有那么大了。在今天经济全球化的趋势下，衡量成功的标准常常要看你是否具备下列的能力：能否在进餐中像贵族一样优雅，能否像国家元首一样和谐统一地运用社交技巧，能否像老练的CEO们一样建立和维护牢固的客户关系。如果你能够做到这些，你能够让其他人舒适，那么你的事业将更加顺利。

怎样使自己具备良好的商务礼仪

良好的举止、优雅的社交魅力不是天生的，而是学来的。礼仪和举止，只有经过经常不断的练习，就像你练习网球、高尔夫球、画画和弹钢琴一样。当你反复重复一个动作足够多次数的时候，这个动作就会变成下意识的自然而然的行为，这将使你对自己的能力感到更加自信。当你每天都练习这些商务礼仪的时候，你就能够更好地把精力集中在手头的业务上，而不必为说出或者做出一些不恰当的或者尴尬的言谈和举止而焦虑。

让自己更优雅一些、更职业一些，对于每个商务人士都是很有必要的。全国不同社会阶层的人，从刚毕业的大学生到高级经理人，都需要学习这些他们在家和学校无法学到的礼仪。很多刚毕业的MBA、中层经理人和CEO逐渐发现了商务礼仪课程帮助他们增强了自信，增强了他们的优雅沉稳及与客户、用户和合作者周旋的能力。

商务礼仪会助你成功

对很多人来说，“礼仪”很容易让人联想到乏味的、老古董似的、自命不凡的形象。但是礼仪不是装腔作势，让人感觉到很造作，或者比别人优越。其实，商务礼仪不仅仅是给上流社会和追求更高社会地位的人服务的。很多时候，你可以把它当作一项有力的、实际的、能够带来利益的技巧来使用。

为了能够在当今竞争激烈的商界中取得成功，你就需要了解商业的规则。因为，要想在竞争中获胜，你就必须了解规则。礼仪就是一套规则和指导，让你在个人生活和职业道路中的各种人际关系更加和谐、更富有成效、更加便于管理，同时更有意义。礼仪的规则，同我们生活和工作中的其他规则一样，不是一成不变的。很多有天赋的成功人士，他们的轶事和至理名言大多数都是建立在良好的判断和优雅的礼仪之上的。这些成功人士的传记证明了良好的礼仪

可以带来事业的繁荣。他们一流的理念、实践和建议，可以激发你的灵感，帮助你描绘出成功的蓝图。

学习一种全新的、现代的途径来建立客户联系，并通过稳固的客户关系扩展你的关系网，获得并保持在竞争中的领先地位。商务礼仪将为你提供一套可行的指导方案，指导你如何对待合作者、对待客户，怎样细心地对待用户，帮助你处理尴尬的局面，避免失礼，避免名誉的损伤，保障业务的正常进行，推动事业步入正轨。

商务礼仪，是每一个职场人士都需要的，是他们在职场中纵横捭阖的必备技能。

遵循商务礼仪原则，维护企业形象

学习并正确地运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪，不仅仅是改善人际关系的灵丹妙药，而且可以提高顾客满意度和美誉度，是维护企业形象的法宝。

要正确运用商务礼仪，就要遵循这些基本原则：

“尊敬”原则

尊敬是礼仪的情感基础。在我们的社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种礼仪，说明一个人具有良好的个人素质。“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之”，“人敬我一尺，我敬人一丈”。“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要原则。

“真诚”原则

商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时商务活动的从事

并非短期行为，从事商务，讲究礼仪，越来越注重其长远利益，只有恪守真诚原则，着眼于将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

“谦和”原则

谦和是一种美德，更是社交成功的重要条件。谦和，在社交场上即表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因此对周围的人具有很强的吸引力，有着较强的调整人际关系的能力。我们此处强调的谦和并不是指过分的谦和、无原则的妥协和退让，更不是妄自菲薄。应当认识到过分的谦虚其实是社交的障碍，尤其是在和西方人的商务交往中，不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

“宽容”原则

宽即宽待，容即相容，宽容，就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人的得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动，也要求宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中，出于各自的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容的原则，凡事想开一点，眼光看远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

“适度”原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要善于把握沟通时的感情尺度。古话说：“君子之交淡如水，小人之交甘如饴。”此话不无道理。在人际交往中，沟通和理解是建立良好的人际关系的重要条件，如果不善于把握沟通时的感情尺度，即人际交往缺乏适度的距离，结果会适得其反。例如在一般交往中，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。所谓适度，就是要注意感情适度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重，达到沟通的目的。

“自律”原则

从总体上来看，商务礼仪的具体规范由对待自身的要求与对待他人的做法这两大部分构成。对待个人的要求，是商务礼仪的基础和出发点。学习、应用商务礼仪时，首先需要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。

“互动”原则

在商务交往中如欲取得成功，就必须无条件地遵守互动的原则。所谓互动，在此具体含义有二：一是要求商务人员在其商务往来中必须主动进行换位思考、善解人意。换位思想的基本点，就是要求商务人员必须善于体谅交往对象的感受。二是要求商务人员在其商务活动中要时时、处处做到“交往以对方为中心”，也就是说，不允许无条件的“以自我为中心”。具体运用商务礼仪时，互动的原则永远都不容许被忽略。

“沟通”原则

在商务交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才会有沟通，有沟通才会互动。因此，可将沟通视为商务交往中人与人之间的互动之桥。在商务礼仪中，沟通的原则要求商务人员在其商务交往中，既要了解交往对象，更要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于“尊重”，而欲尊重他人，就必须首先了解人，并令自己为对方所了解。这样，才能实现有效的沟通。

“遵守”的原则

在商务交往中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守商务礼仪，以商务礼仪去规范自己在交际活动中的言行，一举一动。对商务礼仪，不仅需要学习、了解，更重要的是学了就要使用，要将其付诸个人社交实践。在商务活动中，任何人，无论身份高低，职位大小，财富多少，都有自觉遵守、应用商务礼仪的义务，否则，就会受到交往对象的指责，其商务交往就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上商务礼仪的应用、推广。

“平等”的原则

在具体运用商务礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不