

商务人士礼仪规范读本

郝凤波 编著

商务

掌握标准商务礼仪

赢得成功商务先机

礼仪

**BUSINESS
ETIQUETTE**



地震出版社

现代商务人士
必知的
礼仪指南

商务人士礼仪规范读本

商务 礼仪



BUSINESS
ETIQUETTE

郝凤波 编著



地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/ 郝凤波编著. - 北京:地震出版社,

2008. 1

ISBN 978 - 7 - 5028 - 3259 - 9

I. 商… II. 郝… III. 商务 - 礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 194796 号

地震版 XT200700347

商务礼仪

郝凤波 编著

责任编辑:吴德慧

责任校对:郭京平

出版发行: **地震出版社**

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail:seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:三河市航远印刷有限公司

版(印)次:2008年1月第1版 2008年1月第1次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:262千字

印张:16.5

书号:ISBN 978 - 7 - 5028 - 3259 - 9/F · 395(3960)

定价:29.80元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题 本社负责调换)



前 言

礼仪是人类文化的一个重要组成部分,是人们约定俗成的行为准则和说话办事的种种规范。因而,在商务活动中,礼仪就有着至关重要的作用。

我国素有“礼仪之邦”的美称,讲礼仪是我们民族的优秀传统。随着社会的进步,商业文化的发展,人们在商业活动中的交往越来越多。礼仪作为人们联系沟通的桥梁,显得尤为重要。但是随着国际商业交往日益频繁,东西方文化之间产生了密切的交流与激烈的碰撞,这就促使了世界各地的礼仪与习俗不断地融合与发展。所以,我们就要运用符合时代精神的礼仪,让礼仪在商业活动中助我们一臂之力。

孔子曰:“不学礼,无以立。”就是说,如果一个人如果不学习礼仪,不懂得礼仪,就很难在社会上占有一席之地,更谈不上获得成功了。戴尔·卡耐基说过:“一个人的成功,15%是靠自身的努力,而85%是靠人际关系与处事能力。”一个成功的商务人员,除了具备敏锐的头脑、睿智的眼光、高深的文化修养外,还应该懂得商务礼仪的规范。了解并遵守商务礼仪,不仅有助于商务人员树立良好的职业形象,展示人格魅力,更有利于在商务活动中赢得对方的尊重和信任。开展商务活动中,就要对商业上的习俗和规范有所了解,并按这样的习俗和规范来约束自己的言行,只有这样,才能被人们所接受、所容纳。

因此,从某中意义上说,拥有礼仪知识和掌握更多的礼仪规范,已经成为商务人员的一种潜在资本,成为参与商业竞争的精神营养,是取得商业成功必不可少的条件。

商务礼仪,是从事商业活动的商务人员在商业交际活动中必须遵循的





商务礼仪

礼仪规范。商务礼仪有利于塑造商务人员良好的个人形象和企业形象。在商务场合中事事合乎礼仪,处处表现得体着实不易。本书配有大量生动形象的图片,详细讲解了商务场合中的仪容礼仪、着装礼仪、电话礼仪、会面礼仪、来宾现场接待礼仪、餐饮礼仪、谈话礼仪和礼品礼仪等等,是一本实用性很强的商务礼仪指南。真诚希望本书能使您遨游商海,为您迈向成功提供一些帮助。





目 录

第一章 适度悦人的个人商务礼仪

个人礼仪包括仪容、表情、举止、服饰等多方面的礼仪规范。在商务活动中,每个人的仪表都会引起他人的特别关注,是评价一个人的重要因素,同时也代表整个企业的形象。因此,学习礼仪,运用礼仪,将有益于人们更规范地在商务活动中设计个人形象,更充分地展示个人良好教育与优雅风度。

个人形象的礼仪	3
美发的礼仪	5
仪容的礼仪	6
化妆的礼仪	10
微笑礼仪	13
表情礼仪	16
站姿礼仪	19
坐姿礼仪	21
行走礼仪	25
手势礼仪	28
商务人员的服饰礼仪	30
佩戴首饰的礼仪	34





戴手套礼仪	38
选择围巾、皮包礼仪	39
戴帽子礼仪	40
使用香水的礼仪	42

第二章 商务职场礼仪

在复杂多变的职场中,无论你从事什么工作,无论你职位高低,与别人打交道,都离不开职场礼仪,它是现代社交礼仪的主体之一。因此职场礼仪已经成为能否处理好与同事之间的人际关系,能否顺利进行工作的关键要素。

求职前的准备工作	47
求职材料的礼仪	48
注意求职时的仪表形象	52
求职面试礼仪	55
求职面试后的礼仪	57
领导对下属的礼仪	59
下属对领导的礼仪	62
下属汇报工作时的礼仪	64
与上司沟通的礼仪	66
同事之间的礼仪	68
办公室语言的礼仪	70
办公室的礼仪	71
用工作餐的礼仪	73





第三章 商务社交礼仪

“有礼走遍天下,无礼寸步难行”。商务社交礼仪看似简单,其实是一门很深的学问,它包含了很多方面的内容。了解并很好地应用商务社交礼仪,不仅有利于建立广泛的人脉关系,更能使你在商海中游刃有余。

自我介绍的礼仪	79
他人介绍的礼仪	82
使用电话要注意的礼仪	84
使用手机的礼仪	90
使用电子邮件的礼仪	94
请帖礼仪	96
信函礼仪	99
传真礼仪	101
接送名片的礼仪	103
称呼的礼仪	106
握手的礼仪	109
迎送客人的礼仪	112
选择礼品的礼仪	115
舞会的礼仪	117





第四章 商务仪式礼仪

商务人士参加的商务仪式活动,主要有签字仪式、开业仪式、剪彩仪式、庆典仪式等。商务活动中恰到好处地应用仪式礼仪,既能表明公司认真严肃的态度,树立良好的公司形象,又能借此宣传公司产品和服务,扩大公司的影响力,提高公司的知名度。

开业仪式礼仪	125
庆典仪式礼仪	128
剪彩仪式礼仪	132
交接仪式礼仪	135
签约仪式礼仪	139
展览会礼仪	142
新闻发布会礼仪	145
谈判礼仪	147
茶话会礼仪	151
拜访礼仪	154
接待礼仪	156
中餐宴会礼仪	159
西餐宴会礼仪	163
馈赠礼仪	166
沙龙礼仪	169
赞助会礼仪	172





第五章 商务语言礼仪

言必契理,言可承领,言则信用。语言是传达感情的工具,也是沟通思想的桥梁。有的人善于用语言来表达情意,一席话就能使人心情舒畅;有的人则不善于以语言来表达,一讲话就使人误解。因此,要想在商务活动中取得成绩,就应该懂得语言的礼仪。

拒绝的礼仪	177
发表不同意见的礼仪	178
说服的礼仪	180
交谈的礼节	182
谈判语言艺术	183
推销的礼仪	185
解释的礼仪	187
插话的礼仪	188
提问的礼仪	190
倾听的礼仪	191
闲聊的礼仪	193
交谈的礼仪	195
开玩笑的礼仪	197





第六章 商业服务礼仪

在社会生活中,讲究礼仪已经成为反映一个国家或民族文明程度的重要标志,也是衡量人们的道德水准和有无教养的尺度。作为从事服务工作的广大人员来说,有必要学习礼仪知识,提高自身修养,以便在服务工作中,更好地满足宾客在服务方面的要求。这对于提高企业的经济效益,乃至树立整个国家和民族的形象是至关重要的。

宾馆服务礼仪	201
中餐服务礼仪	205
西餐服务礼仪	208
营业员的礼仪	210
投诉接待礼仪	214
美容师的礼仪	216
护理病人的礼仪	219
导游的礼仪	222

第七章 各国商务礼仪

我国是举世闻名的礼仪之邦,讲究礼仪是我们的优良传统。改革开放以来,我国的对外交往和外事活动日益增多,尤其是在公务和商务领域更是如此。在外事活动中,每个人都代表着国家的形象和民族的尊严。所以,在对外交往中对外方人员应以“礼”相待,处处体现“礼仪之邦”的风范和气节。

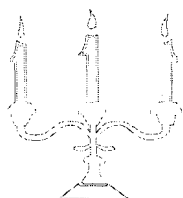
涉外工作人员的注意事项	229
外宾的迎送与接待	232





涉外仪式中的礼仪	235
涉外社交中的忌讳	237
港、澳、台的礼仪习俗	239
部分亚洲国家的社交礼仪	242
部分欧美国家的社交礼仪	245
其他国家的礼仪	249





第一章

适度悦人的个人商务礼仪

个人礼仪包括仪容、表情、举止、服饰等方面的礼节规范。在社交过程中,每个人的仪表都会引起他人的特别关注,是评价一个人的重要因素,同时也代表整个企业的形象。因此,学习礼仪,运用礼仪,将有益于人们更规范地在商务活动中设计个人形象,更充分地展示个人良好教育与优雅的风度。



个人形象的礼仪

随着经济的发展,现代商务环境的变化越来越大,商务交流的手段和方法越来越多,商务礼仪也被人们重视起来。掌握商务礼仪,无疑会给我们的商务活动提供有效的帮助。

每个人都是通过外在形象来展示自己的特点的,一个人的眼神、说话的方式就是最基本的信息,并通过衣着、声音和举止表现出其基本特性。一般在初次见面的几分钟内就能初步判断一个人的素质、背景和能力。所以一个好的形象会令你在任何场合中神采奕奕、信心倍增,会让别人更愿意接近你,使你更容易得到周围人的认可。

小丽是某通讯公司的客户服务员,精通化妆,对服饰搭配也很有心得体会,同事都说她是时尚的指南针,走在大街上回头率很高,但小丽在公司并不受同事欢迎。作为客户服务员,小丽还经常被客户投诉,客户的反映是最怕看见小丽的脸,无论对新客户还是老客户,小丽总是面无表情,以一张冷冰冰的脸示人,客户问急了,小丽还不时冒出几句粗话。现在,小丽正面临着失去工作的危险。

上文所提及的小丽的外在仪表不能说不美,但为什么客户却反映最怕看见她的脸呢?可见个人形象的塑造不仅仅是外在的仪表,更重要的还是要具有深刻的内涵。

⇒个人的气质与修养

仪表美是内在美与外在美的和谐统一。内在美是美的升华,是美的极致,是人的内在精神世界的美,是人的思想、品德、情操、性格等心理文化素质的具体体现。一个人如果没有内在美作为基础,那么,再好的先天条件、再精心的打扮,也只能是一种肤浅的装饰,缺少丰富而深刻内涵的美,不可能产生魅力。因此,一个人的外在美是其内在美的一种自然展现,良好的个





性修养、渊博的知识、高尚的道德情操才是外在美的真正源泉,由此而产生的美才可以给人留下深刻的印象,打下深刻的烙印。所以内在美比外在美具有无可比拟的深度与广度。

⇒ 个人的装扮与审美方式

一般来说个人的仪容、举止、表情、服装、配饰等要素会促使他人对自己的第一印象的构成,这是良好的个人形象中外在美的具体表现。人的外在美能给本人以极大的心理满足和心理享受,又能使他人赏心悦目,是人自身美的凝聚和显现。有的人天生体格健美匀称、五官端正秀丽,这些人幸运地拥有自然美,但无论一个人的先天条件如何,都可以通过化妆、服饰、外形设计等方式改善自己的形象,也可以通过形体的锻炼使自己拥有更完美的体态,天生丽质这种幸运并不是每个人都能够有的,而美好的个人形象却是每个人都可以去追求和创造的。因此,每个人都可以通过一定的形式把自己的美和气质更加充分地展现出来。

【礼仪一点通】

气质礼仪包括以下几方面

(1) 品德高尚。心地善良,有同情心,在别人困难之时懂得伸出援助之手,不贪图私利,更不损人利己。做人要有度量,对别人的过错能够容忍,待人不能刻薄。

(2) 富有情趣。面对人生要幽默风趣,而不能太古板,喜好高雅文明、健康向上,充分享受生活的情趣。

(3) 勤奋好学。刻苦好学,用知识武装自己的头脑,充实自己的人生。

(4) 身体健康。拥有健康的身体是成功的基础,所以,要多参加体育活动,注意锻炼身体,保持健康体魄。





美发的礼仪

美发的礼仪,是装束礼仪中不可缺少的部分。通常情况下,人们观察一个人都是从头开始的。形象专家指出:“每当人们与一位商务人员陌路相逢时,最追忆对方的,大都是其发型、化装、着装等方面。因此说,一名商务人员假如不想使自己形象受损,就不能不在外出应酬时注意美发的礼仪。

⇒注重自己的头发。

如何把自己的头发护理好,主要有以下几点:

- (1)注意头发的洗涤。
- (2)重视头发的梳理。
- (3)重视头发的保养。

把头发保护好了,还要注意头发的装饰,头发是个人的门面,如何装饰好自己的门面,对一个人来说至关重要。不论是修剪还是选择造型,都必须以庄重、典雅、大方为主要风格。

⇒在修剪方面要注意:

- (1)要定期理发。
- (2)慎重选择理发方式。
- (3)时常留意自己头发的长短。

⇒在头发造型上,要注意:

- (1)要按照自己的性别来选择。
- (2)要选择适合自己年龄的发型。
- (3)考虑自己的发质。
- (4)根据自己的脸型来选择发型。

