

全国职业教育职业活动导向规划教材

# 商务礼仪 A 与口才实训

*Training Handbook on  
Business Etiquette and Elocution*

主 编：吴 燕 贺湘辉

副主编：郭志龙 贺祥宇 刘燕

主 审：胡训华

任务驱动式训练，让你在职业情景中学习现代礼仪规范  
各个学习模块相互关联，易学易懂，让你轻松掌握专业知识



随书附赠VCD光盘

广东省出版集团  
广东经济出版社

全国职业教育职业活动导向教材

# 商务礼仪

主编：吴燕 贺湘辉

副主编：郭志龙 贺祥宇 刘燕

主审：胡训华

# A 与口才实训

*Training Handbook on  
Business Etiquette and Elocution*

任务驱动式训练，让你在职业情景中学习现代礼仪规范  
各个学习模块相互关联，易学易懂，让你轻松掌握专业知识



随书附赠VCD光盘

江苏工业学院图书馆  
藏书章

广东人民出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪与口才实训 / 吴燕, 贺湘辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2008. 7

ISBN 978-7-80728-912-8

I. 商… II. ①吴…②贺… III. ①商务—礼仪 ②商务—口才学 IV. F718 F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 081792 号

|      |                                   |
|------|-----------------------------------|
| 出版发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼) |
| 经销   | 广东省新华发行集团                         |
| 印刷   | 佛山市浩文彩色印刷有限公司<br>(南海区狮山科技工业园 A 区) |
| 开本   | 730 毫米×1020 毫米 1/16               |
| 印张   | 12.5 2 插页                         |
| 字数   | 218 000 字                         |
| 版次   | 2008 年 7 月第 1 版                   |
| 印次   | 2008 年 7 月第 1 次                   |
| 印数   | 1~5 000 册                         |
| 书号   | ISBN 978-7-80728-912-8            |
| 定价   | 30.00 元                           |

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

# 前言

## Foreword

本书是全国职业教育职业活动导向系列教材之一，是根据学生职业活动的特点及课程要求，将礼仪与口才两者有机的结合起来，为培养学生的通用职业能力编写而成的教材。教材共分为七个模块，前三个模块系统的对一般社交礼仪、商务礼仪及涉外礼仪进行训练，后四个模块从口才的训练出发，对学生在职业活动中常用的沟通、演讲、辩论及谈判等几种口才技巧和能力进行了较为系统地练习。

本书主要表现出以下几个特点：

### 一、各模块之间既相互关联又相对独立

在礼仪训练中，由浅入深，由简到繁，从最基本的介绍到行为规范的训练，再到商务礼仪及涉外礼仪的训练；在口才训练中，采用递进式的训练方法，从最简单的沟通口才开始进行基本口语的训练再到演讲、辩论及谈判各种职业中常用的口才方式训练。

### 二、注重职业情景的教学设计

让学生在职业情景中学习礼仪，并能进行基本礼仪的训练；在职业情景中模拟沟通与谈判的方法，从而总结出口才技巧的运用。教材还注重学生的综合素质的培养，在中间设计了许多沟通及教学巩固方面的小游戏，让学生







能在体验中学习并感悟出职业的一些素质要求及其重要性。

### 三、很好地体现了职业活动的过程

每一个模块都建立了一个职业活动过程，从最初让学生明确模块学习的目标，到每一个内容任务的建立，让学生有明确的学习目标，并能最终通过学习提示完成学习的任务。

### 四、练习方式及考核方式独特

既有要求学生独立完成的练习，也有要求学生通过小组共同探讨得到的结论，旨在锻炼学生团队协作能力，让学生在不同的角色分工下，完成任务；而每个考核，又都有明确的考核标准，让学生的考核成绩有据可依，也让学生能正确的进行自我的评价及小组、个人之间的评价。

本书由吴燕、贺湘辉主编，郭志龙、贺祥宇、刘燕副主编，胡训华主审。由于编者水平有限，时间仓促，教材中不足之处在所难免，在使用时，还需要同行及读者多提宝贵意见。

编者

2008年7月1日

# 目 录

## Contents

### 模块一 基本社交礼仪 1

- 介绍礼仪 2
- 仪表 14
- 行为举止礼仪 29

### 模块二 一般商务礼仪 39

- 通信礼仪 40
- 电话礼仪 48
- 宴请礼仪 54
- 名片使用礼仪 67

### 模块三 涉外礼仪 73

- 不同国家的禁忌与习惯 74
- 一些主要国家和地区的商务礼仪 77

### 模块四 沟通口才 89

- 口才的基础训练 90





沟通口才的语言表达 98

沟通技巧训练 102

## 模块五 演讲口才 111

演讲前的准备 112

演讲的技巧训练 122

## 模块六 辩论口才 141

认识辩论 142

辩论赛准备 150

辩论赛技巧 154

## 模块七 谈判口才 173

谈判的准备 174

谈判各阶段策略 182

# 模块一

## 基本社交礼仪

### 【本章学习重点】

1. 介绍礼仪
2. 仪表
3. 行为举止礼仪

### 【学习目标】

1. 能够恰当地介绍自己和他符合商务礼仪规范
2. 能根据具体场合设计自己的仪表
3. 能够使自己的行为举止优雅得体, 符合商务活动礼仪规范

### 【建议阅读材料】

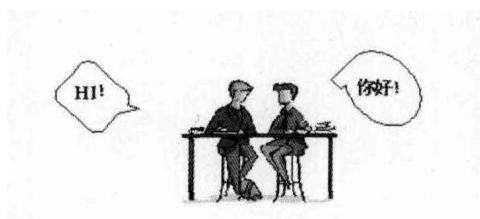
1. 〔美〕惠特摩尔著, 姜岩译. 最权威的商务礼仪课. 石家庄: 河北教育出版社, 2008
2. 兴盛乐. 社交礼仪与形象设计. 北京: 企业管理出版社, 2007
3. [www.cnliyi.com](http://www.cnliyi.com)





## 介绍礼仪

“第一印象是黄金”。介绍礼仪是礼仪中很基本、很重要的内容。



### 小组任务一：介绍自己

先让大家互相作一下自我介绍，让对方在很短时间内记住自己。

**想一想：介绍自己要注意些什么？**

在社交活动中，如果想结识某个人或某些人，而又没有人引见，可以自己充当自己的介绍人，把自己介绍给对方。

确定自我介绍的具体内容，要兼顾实际需要、所处场景，要具有鲜明的针对性，不要“千人一面”。有时可以把自己的姓名同名人的姓氏或是常用名词相结合，以增强别人的记忆。比如，姓名是“周英”的，就可以介绍为：周总理的“周”，英雄的“英”。

但如果介绍人在场，自我介绍会被认为是不礼貌的。

#### 小游戏

#### 自我介绍注意事项

以报数的形式将全班分成三个小组，各小组的成员相隔而围组成一个圆圈。刚才大家都已经作了自我介绍，小组成员之间是否都记住了对方的名字呢？



教师在圆圈中心，将一小球边叫一名同学的名字边抛给对方，在球到该同学手中之前叫出对方的名字，并要求对方接住小球，如果对方没有接住小球则被淘汰，教师再次发球。接住球的同学要将球抛给自己的组员，并能准确叫出对方的名字，如果名字叫错了或对方没有接住球，则两名组员同时被淘汰，则由教师再次发球。以此为规则，不允许淘汰的组员再次加入，也不允许把球抛给其他组的组员。最后，哪一组的组员剩余的数量最多，则该组为优胜组。

提示：该游戏应该注意的地方在于球到对方手中之前要准确叫出对方的名字，球落到对方手中之后叫出则被淘汰。

## 思考一：在社交活动中如何作自我介绍

在社交活动中，想要结识某人或某些人，而又无人引见，此时可以向对方作自我介绍。自我介绍的内容，可根据实际的需要、所处的场合而定，要有鲜明的针对性。在某些公共场所和一般性社交场合，自己并无与对方深入交往的愿望，作自我介绍只是向对方表明自己身份。这样的情况只需介绍自己的姓名，如“您好，我叫许文强”，“我是叶小利”。有时，也可对自己姓名的写法作些解释，如“我叫李威武，木子李，威风的威，武当山的武”。如因公务、工作需要与人交往，自我介绍应包括姓名、单位和职务，无职务可介绍从事的具体工作。如“我叫郑小龙，是高音公司的销售经理”，“我叫蔡宇，在上海从众实业有限公司从事财务工作”。

在社交活动中，如希望新结识的对象记住自己，作进一步沟通与交往，自我介绍时除姓名、单位、职务外，还可提及与对方某些熟人的关系或与对方相同的兴趣爱好。如“我叫梁林，是高乐音像出版社的财务主管，我与您夫人是同学”，“我是李平，是新兴文化公司经理，我和您一样也是个球迷”。

若在讲座、报告、庆典、仪式等正规隆重的场合向出席人员介绍自己时，还应加一些适当的谦辞和敬语。如“各位来宾，大家好，我叫黄志龙，是东华大学的教师，今天向大家谈谈自己在工作研究上的一些心得，有不当的地方请给予指正”。

进行自我介绍时，要简洁、清晰，充满自信，态度要自然、亲切、随和，语速要不快不慢，目光要正视对方。在社交场合或工作联系时，自我介绍应选择适当的时间，当对方无兴趣、无要求、心情不好，或正在休息、用餐、忙于处理事务时，切忌去打扰对方，以免造成尴尬场面。



### 【练习一】

#### 情景模拟：

你是某公司的业务代表，在电子产品博览会上，向来你公司展台前的客户做一下自我介绍。要求：

1. 分小组进行；
2. 每个成员都要向别人作自我介绍；
3. 每个小组推举两名组员现场展示。

---

---

---

### 思考二：在求职面试活动中如何作自我介绍

“蹩脚”的自我介绍，会在主考官面前大打折扣：

急于表现自己，在不适当的时候打断考官的谈话；

夸大表现自己，长篇大论，夸夸其谈，说得太多；

不敢表现自己，遮遮掩掩，唯唯诺诺，生怕考官看不起自己；

不能不效表现自己，吞吞吐吐，含糊不清，不能给别人一种清晰的要领和印象，甚至别人连名字都听不清楚；

其实，有时候，自我介绍比证件、名片之类的东西更重要，它可以“先声夺人”，很快给主考官留下良好的印象。

成功的自我介绍，不仅依靠声调、态度、言行举止的魅力，而且还要考虑适当的时间和地点以及当时的氛围。比如：

● 把握好时机。所谓好时机，一方面不破坏或打断考官的兴趣，另一方面又能够很快抓住对方的注意力。在需要等待的时候一定要等待，而且努力使自己当好考官谈话的听众。

● 一定要自信。如果你先前了解考官和与其相关的人，话题涉及他们时，尽可能以自然流畅的语调来赞美对方，让人感觉你是从心里发出的，而



不是过分奉承和吹捧。

尽量表现出友善、诚实和坦率。这不仅要从你的话语中自然流露出来，更应该从态度和眼神中体现出来。

清晰地报出自己的名字。你尽可能用诙谐的方式加深考官对自己的印象乃至好感。

● 表示自己渴望认识对方，使对方觉得他自己很重要。如你知道对方的职务，可以多重复一两次地称呼对方“某处长”、“某主任”，千万不要直呼其名，以表示自己对对方很尊重，且很荣幸结识对方。

另外，在自我介绍时有时候可以留有余地，有时候需要借助旁人来介绍自己，有时候需要采取间接的行动方式，这就要看你能否灵活处理了。

当面试考官问你：“谈谈你自己的情况如何？”这是面试中的第一个问题。此刻，你应把在此之前所有紧张的情绪稳定下来。因为对这个问题，你肯定已经做了充分的准备，应该有足够的信心和勇气相信自己能回答好这个问题。

### 1. 自我介绍的内容

首先，请报出自己的姓名和身份。可能应试者与面试考官打招呼时，已经将此告诉了对方，而且考官们完全可以从你的报名表、简历等材料中了解这些情况，但仍请你主动提及。这是礼貌的需要，还可以加深考官对你的印象。

其次，你可以简单地介绍一下你的学历、工作经历等个人基本情况。请提供给考官关于你个人情况的基本的、完整的信息，如：学历、工作经历、家庭概况、兴趣爱好、理想与抱负等。这部分的陈述务必简明扼要、要点突出。例如工作单位如果多，选几个有代表性的或者你认为重要的介绍就可以了，但这些内容一定要和面试及应考职位有关系。请保证叙述的线索清晰，一个结构混乱、内容过长的开场白，会给考官们留下杂乱无章、个性不清晰的印象，并且让考官感觉倦怠，降低对你的面试的兴趣和注意力。

应试者还要注意这部分内容应与个人简历、报名材料上的有关内容相一致，不能有出入。在介绍这些内容时，应避免书面语言的严谨与拘束，而使用灵活的口头语进行组织。这些个人基本情况的介绍没有对或错的问题——都属于中性问题，但如果因此而大意就不妥了。

再次，由这部分个人基本情况，自然地过渡到一两件在学校或工作期间圆满完成的工作内容，以这两个例子来形象、清晰地说明自己的经验与能力，例如：在学校担任学生干部时成功组织的活动；或者如何投入到社会实



践中,利用自己的专长为社会公众服务;或者自己在专业上取得的重要成绩以及出色的学术成就。

最后,要着重结合你的职业理想说明你应考这个职位的原因,这一点相当重要。你可以谈你对应考单位或职务的认识了解,说明你选择这个单位或职务的强烈愿望。原先有工作单位的应试者应解释清楚自己放弃原来的工作而做出新的职业选择的原因。你还可以谈如果你被录取,那么你将怎样尽职尽责地工作,并不断根据需要完善和发展自己。当然这些都应密切联系你的价值观与职业观。不过,如果你将自己描述为不食人间烟火、不计较个人利益的“圣人”,那么考官们对你的信任就要大打折扣了。

在这里介绍一条清晰的线索,以便于你组织你的自我介绍。为了保证结构明确,有条有理,你可以多用短句子以便于口语表述,并且在段与段之间使用过渡句子,口语也要注意思路、叙述语言的流畅,尽量避免颠三倒四,同一句话反复说几遍的“黏糊劲”,同时不要用过于随便的表述。

### 2. 自我介绍的时间长度

一般情况下,自我介绍应该是3~5分钟较适宜。时间分配上,可根据情况灵活掌握。一般来说,第一部分可以用约两分钟,第二部分可以用约1分钟,第三部分用1~2分钟。

好的时间分配能突出重点,让人印象深刻,而这就取决于你面试准备工作做得好坏了。如果你事先分析了自我介绍的主要内容,并分配了所需时间,抓住这几分钟时间,你就能中肯、得体地表达出你自己。有些应试者不了解自我介绍的重要性,只是简短地介绍一下自己的姓名、身份,其后补充一些有关自己的学历、工作经历等情况,大约半分钟就结束了自我介绍,然后望着考官,等待下面的提问。但也有的应试者想把面试的全部内容都压缩在这几分钟里。要知道面试考官会在下面的面试中间向你提有关问题的,你应该给自己也给他人提供这个机会。

### 3. 自我介绍的重要性

通过自我介绍,主动地向面试考官推荐自己,这是面试组成结构的重要内容,同时也是面试测评的重要指标。

### 4. 自我介绍的要点

(1) 自我介绍应以面试的测评为导向。自我介绍也是一种说服的手段与艺术,聪明的应试者会技巧地组织自我介绍的内容,你不仅仅要告诉考官们你是多么优秀的人,你更要告诉考官,你如何地适合这个工作岗位。而与面试无关的内容,即使是你引以为荣的优点和长处,你也要忍痛舍弃,以突出

重点。

(2) 自我介绍要有充分的信心。要想让考官们欣赏你,你必须明确地告诉考官们你具有应考职位必需的能力与素质,而只有你对此有信心并表现出这种信心后,你才证明了自己。应试者在谈自己的优点的一个明智的办法是:在谈到自己的优点时,保持低调。也就是轻描淡写、语气平静,只谈事实,别用自己的主观评论。同时也要注意适可而止,重要的、关键的,与面试无关的特长最好别谈。另外,谈过自己的优点后,也要谈自己的缺点,但一定要强调自己克服这些缺点的愿望和努力。

特别指出的是,不要夸大自己。一方面,从应试者的综合素养表现,考官能够大体估计应试者的能力;另一方面,如果考官进一步追问有关问题,将令“有水分”的应试者下不了台。

面试中应试者的自我介绍,可以让考官观察到简历等书面材料以外的内容,如你对自己的描述与概括能力,你对自己的综合评价以及你的精神风貌等。自信、为人等是其中重要的潜台词,应试者务必注意。

### 5. 自我介绍的注意事项

(1) 应试者应充分利用各种个人资源。除了前面提到的面带微笑、目光交流、坐姿端正等表情、身体语言外,请以沉稳声音、中等语速、清晰的吐字发音、响亮的声调给考官以愉悦的听觉享受。声音小而模糊、说话吞吞吐吐的人,一定是胆怯、紧张、不自信和缺乏活力与感染力的。

(2) 情绪也是一个需要控制的重要方面。情绪,作为个人的重要素养,如果在自我介绍中起伏波动,就会产生负面影响。例如在介绍自己的基本情况时面无表情、语调生硬;在谈及自己的优点时眉飞色舞、兴奋不已;而在谈论自己的缺点时又无精打采、萎靡不振。

(3) 有的应试者谈及自己的兴趣爱好时,说自己喜欢唱歌,便自作主张地一展歌喉,直到被考官客气地打断后,才意识到自己行为有些出格。

(4) 有的应试者描述自己喜欢这样、爱好那样,如:文学、艺术、旅游、摄影,等等。而当考官进一步询问其拍摄过什么作品,这位应试者的回答却是他喜欢别人给他拍照,令考官哑然失笑。

(5) 有的应试者在介绍家庭关系时,似乎“漫不经心”地告诉考官们,自己的某位远房亲戚是应考单位的上司单位的某领导。

(6) 有的应试者表示将来踏上工作岗位,将“一定要……”“绝对……”诸如此类的保证,似乎在就职演讲。

这些例子证明,很多画蛇添足似的自我介绍不但不会为你的形象增添色



彩,反而会“越抹越黑”!

### 7. 自我介绍结束

对于你的自我介绍,考官既可能就其中某一点向你提出问题,也可能继续问下面已经安排好的问题。如果考官说:“我们十分欣赏你的能力……”或“你的自我介绍很精彩……”,那么一声“谢谢”将是你最得体的应答。

### 面试介绍实例一

各位尊敬的考官,早上好!

今天能在这里参加面试,有机会向各位考官请教和学习,我感到十分的荣幸,同时通过这次面试也可以把我自己展现给大家,希望你们能记住我,下面介绍一下我的基本情况。我叫×××,现年×岁,×族,大专文化程度。平时我喜欢看书和上网浏览信息,性格活泼开朗,能关心身边的人和事,和亲人朋友融洽相处,能做到理解和原谅,我对生活充满信心。我曾经在××工作,在公司里先后在不同的岗位工作过,开始我在××部工作,随后因公司需要调到××部。我在工作上取得了一些成绩,同时也得到公司的认可。通过几年的工作我学到了很多知识,同时还培养了我坚韧不拔的意志和顽强拼搏的精神,使我能够在工作中不断地克服困难、积极进取。加入公务员的行列是我多年以来的一个强烈愿望,同时我认识到人和工作的关系是建立在自我认知的基础上,而我感觉到我的工作热情一直没有被激发到最高点,我热爱我的工作,但每个人都是在不断地寻求取得更好的成绩,我的自我认知让我觉得公务员是一个正确的选择,这些就坚定了我报考公务员的信心和决心。所以我参加了这次公务员考试并报考了××,如果这次能考上,我相信我能够在××中得到锻炼和获得发展的机会。公务员是一种神圣而高尚的职业,它追求的是公共利益的最大化,所以要求公务员要为人民、为国家服务。雷锋曾说过:人的生命是有限的,可为人民服务是无限的,我要把有限的生命投入到无限的为人民服务中去,这就是我对公务员认知的最好诠释。所以,这个职位能让我充分实现我的社会理想和体现自身的价值。俗话说:航船不能没有方向,人生不能没有理想,而我愿成为中国共产党领导下的一名优秀国家公务员,认真践行“三个代表”,全心全意地为人民服务。

认真阅读,完成填空。

这名应试者自我介绍的优点表现在: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

自我介绍的缺点表现在: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 面试介绍实例二

早安，很高兴能在这儿跟各位介绍自己；我是 Philip Wong，来此应征海外业务代表。

我的背景和工作经验使我足以胜任这份业务代表的工作。我在台湾念大学，主修行销。1985 年，再从美国德州大学的商学院得到工商管理硕士学位。过去五年来，我以这些专业知识及技巧担任神奇厨具用品公司的外销部副主任。

Action 电器公司是个高瞻远瞩的公司，我知道你们正在开拓市场，尤其要在美国闯下一片天地；正因为如此，你们需要一位积极、肯负责的业务代表。在神奇厨具用品公司，我们将产品在美国的市场占有率提高了 25%，这足以证明我有能力在当地推销产品。

如果能够进入贵公司工作，对我来说将是个大好机会，又可以好好继续学习。我希望能成为 Action 电器公司的一员，谢谢。

### 【思考与练习】

如果你同样要应聘这个岗位，你会如何介绍自己？

### 【练习二】

情景模拟：

你到某公司应聘业务代表的岗位，请你介绍一下自己。

要求：

1. 分小组进行；
2. 每个成员都要做自我介绍；
3. 每个小组推两名组员现场展示。

## 思考三：求职信的写法

### 求职信的写法及要求

毕业生就业制度改为社会选择就业制度后，求职者首先遇到的就是如何写好求职信。通过写求职信与用人单位取得联系，也是“双选”就业的一种有效方式。学会写好求职信和填好履历表，是踏上成功的第一步。因为将求职信写得清楚、准确又有条理，会给用人单位留下一个良好的第一印象。也是吸引用人单位的重要条件之一。写求职信没有成规，也没有统一格式，一般来说，求职信的基本内容应包括以下几点：







(1) 用人消息是从什么地方得到的, 说明自己希望申请哪种工作。因为用人单位往往同时为多个岗位招聘人才, 如不写清申请哪种工作, 用人单位将无法回复。

(2) 告诉用人单位, 你对该项工作如何感兴趣, 你有哪方面的专业知识和特长、才能, 受过哪方面的培训和锻炼, 对这项工作有何研究, 有哪方面的成就, 等等。

(3) 简单介绍一下自己的资历, 写出自己就读的学校名称、主修和选修的科目。如果你觉得有必要, 可以列出某些科目的考试成绩。

(4) 求职信中还可以写进与求职有关的其他有利条件, 如参加过哪些课外活动, 做过哪些调查, 有哪方面的工作经验, 等等。

(5) 求职信的最后, 应该提醒用人单位留意你附呈的简历, 请求给予回音, 等等。

除了求职信的内容外, 写求职信时还应该注意以下 5 个问题:

(1) 写求职信时, 字迹不要潦草, 应清楚、工整, 给人一种办事认真负责的印象。

(2) 求职信应该具有针对性, 每申请一份工作, 应该认真写好一份求职信, 以表示自己对申请这份工作很真诚。不要千篇一律地写几十份求职信到处投寄, 其结果必然是处处落空。

(3) 谦虚是我国的传统美德, 但在求职信里过分谦虚, 就不能正确反映出你的实绩和才能。应该在求职信里强调自己的长处, 但是, 在强调长处时, 又要避免出现过于自负、自信。

(4) 在求职信中要慎用“我觉得”、“我看”、“我想”、“我认为”等语气来说明自己的观点, 因此这样有可能会给用人单位留下你自高自大、思想不成熟的感觉。

(5) 字迹整洁, 文句通顺, 语气精练, 切忌冗长, 实事求是, 突出重点。

### 【练习三】

结合自己对职业的兴趣爱好, 写一封求职信。