

ZHONGYING
SHANGWU LIYI BIJIAO

中英

商务礼仪比较

万玉兰
○ 著



江西高校出版社

图并查测录目(CIP)数据

中英商务礼仪比较 王玉兰著 南昌：江西高校出版社

社, 2007.12

ISBN 978-7-81135-181-4

中英商务礼仪比较

中国、英国

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第204111号

万玉兰 著

出版发行	江西高校出版社
社址	江西省南昌市洪都大道90号
邮政编码	330046
总编室电话	(0791)8204319
销售电话	(0791)8213252
网址	www.jncp.com
印刷	南昌市光亚印务有限公司
排版	江西元太设计有限公司
纸张	各地新华书店
开本	820mm×118mm 1/32
张数	7.25
字数	168千字
定价	18.20元

江西高校出版社

赣图出字 赣图出字

图书在版编目(CIP)数据

中英商务礼仪比较/万玉兰著. —南昌:江西高校出版社, 2007.12

ISBN 978-7-81132-181-4

I. 中... II. 万... III. 商务-礼仪-对比研究
- 中国、英国 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007) 第 204111 号

著 兰玉万

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮 政 编 码	330046
总编室电话	(0791)8504319
销 售 电 话	(0791)8513257
网 址	www.juacp.com
印 刷	南昌市光华印刷有限责任公司
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	850mm × 1168mm 1/32
印 张	7.75
字 数	168 千字
版 次	2007 年 12 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 ~ 1000 册
书 号	ISBN 978-7-81132-181-4
定 价	18.50 元

版权所有 侵权必究

商国各庭受，显式是宽恒甜味系关食商以密。应效制品数四
。用至至气味甜重感普的畏

“其六外并”育案，国古即文陌史民入款音育个一景国并，
个并县并并利交味外并并商利国前数中应甜将强并，誉美的
甜，资代旧型去并并味外并并商利国。现案希必的员人并商
并的重复虽举普战中国长前交并商利国世献，甜市代新现
联外并利交并商输了，味数速不甜甜并商，包世入国中。用
日血至代。代单竟的应甜并商利国去员人并商高甜顶，用
用实，冬不并并外并并商前日伙持，要需的应甜并商富丰益
甜甜并并己并并甜甜合便不甜于苦中甜美己并并甜并，甜不并

前言

随着国民经济的快速发展，中国加入 WTO 和申奥成功后，各行各业都在积极争取与国际接轨，文化背景不同而造成的礼仪规范不符而产生的摩擦冲突时有发生，这不仅影响不同文化背景的人际交往，影响贸易业务往来，严重时甚至可能引起国际争端。尤其是我们商务英语专业的学生及商务工作者，目标岗位均为与英语有关的外经外贸，要成为成功的商务人士，除了掌握各种商务知识、商务技巧，还必须学习社交礼仪规范，其中包括本民族的传统礼仪，国际通常的交往礼仪，以及外事、外贸等活动中应了解的相关礼仪知识，了解如何与人相处的礼仪规范，这也是素质教育的重要组成部分。国际商务礼仪和交际礼节是各国在长期经济和商务交往中逐渐形成的，它主要包括商务活动中待人接物礼节、商务信息的沟通、商贸文书的往来，各种庆典活动中的礼仪。这些礼仪和礼节有利于塑造商务人员的自身形象和企业整体形象，有利于

创造品牌效应。密切商务关系和推动贸易发展,受到各国商务界的普遍重视和广泛运用。

我国是一个有着悠久历史的文明古国,素有“礼仪之邦”的美誉,在经济活动中遵循国际商务礼仪和交际礼节是每个商务人员的必备素质。国际商务礼仪和礼节在吸引外资,拓展海外市场,增进国际商务交流的过程中起着举足轻重的作用。中国人世后,商务活动不断增加,了解商务交际礼仪知识,可提高商务人员在国际商务活动中的竞争力。为适应日益丰富的商贸活动的需要,针对目前商务礼仪资料不多,实用性不强,在教学与实践苦于找不到合适的教材与资料的现状,于是,萌生了编写一本中英商务礼仪比较方面的书,目的在于向读者提供商务礼仪方面的基本知识,并且,通过对商务礼仪相关知识地补充,使没有工作经验的学生及初涉此行的商务人员对商务工作、外贸工作的实际操作有一些初步地、感性认识。为了此书确实能给从事商务工作者在实际工作中有所帮助,配以英语情景对话加以规范训练。本书分为十三章,每章开头对商务礼仪的基本知识作了概述,以英语对话的形式加以演示,并给予英文要点提示;在文字上力求简短、易懂,使学习者能较容易地理解和掌握商务礼仪的基本知识。作者在编写此书过程中,得到了曹久平和涂慧娟两位老师的费心尽力的热情相助,在此表示感谢。同时,吸收了许多专家、学者的一些研究成果,并参考了一些中外的相关资料。在此,一并致以诚恳的谢意。

由于时间仓促,限于作者水平和经验,书中难免有错误之处,在此,恳请读者提出宝贵意见,以待日后修正。

CONTENTS

目 录

目 录

第一章 有关礼仪 About Etiquette /1

- 1 什么是礼仪 What is Etiquette /1
- 2 什么是商务礼仪 What is Business Etiquette /6
- 3 商务礼仪的基本原则 Basic Principle of Business Etiquette (SOFT) /8

第二章 商务会面礼仪 Etiquette for Business Greeting /14

- 1 初次见面 How to Greet a Person For the First Time /15
- 2 交换名片 How to Give & Receive Name Cards /21
- 3 寻找话题 How to Find a Neutral Subject /24
- 4 切入话题 How to Get Down to Business /27
- 5 结束会谈 How to End a Meeting /29

第三章 商务交谈礼仪 Etiquette in Business Talks /31

- 1 赞美与恭维 Compliments /33
- 2 致谢 Thanks /35

- 3 祝贺 Congratulation /37
- 4 道歉 Apology /38
- **第四章 商务电话礼仪 Etiquette for Business Calls /41**
 - 1 拨打商务电话 How to Make a Business Phone Call /44
 - 2 接听商务电话 How to Receive a Business Phone Call /52
 - 3 处理投诉电话 How to Deal with a Complaining Call /56
 - 4 处理紧急电话 How to Deal with an Urgent Call /59
- 第五章 商务拜访礼仪 Etiquette for Business Visiting /65**
 - 1 口头与书面邀请 How to Make an Invitation Orally and in Written Form /66
 - 2 口头与书面接受邀请 How to Accept an Invitation Orally and in Written Form /69
 - 3 准备拜访 Preparing a Visit /73
 - 4 拜访客户 Visiting a Customer /75
 - 5 感谢款待 Thanking for Reception /77
- 第六章 商务接待礼仪 Reception Etiquette /81**
 - 1 日程安排 How to Set up the Itinerary /82
 - 2 共进晚餐 How to Invite to Dinner /85
 - 3 住宿安排 How to Make the Accommodation /88
 - 4 帮助客人解决问题 How to Help the Customer /91
- 第七章 商务谈判礼仪 Etiquette in Business Negotiation /96**
 - 1 寻找贸易机会 How to Seek Business Possibility /101
 - 2 商务谈判特殊事项 Special Protocols in Business Negotiation /106
 - 3 处理特殊事件 How to Deal with Specific Issues /110
- 第八章 商务用餐礼仪 Etiquette for Business Dinner /120**

CONTENTS

目 录

- 1 西餐 How to Enjoy Western Food /121
- 2 中餐 How to Enjoy Chinese Food /131
- 3 商务午餐与鸡尾酒会 Business Lunch & Cocktail Party /135
- 第九章 商务着装礼仪 **Etiquette for Business Dressing** /141
 - 1 商务着装基本原则 Basic Principle of Business Dressing /143
 - 2 不同场合着装 Dressing on Different Occasions /145
 - 3 着装搭配 Etiquette for Wearing Different Types of Clothes /150
- 第十章 商务馈赠礼仪 **Etiquette for Sending Business gifts** /157
 - 1 选择恰当的商务礼物 How to Choose a Business Gift /159
 - 2 择时送礼 When to Give the Gift /162
 - 3 如何送礼 How to Give the Gift /164
- 第十一章 商务演讲礼仪 **Etiquette for Business Speech** /167
 - 1 欢迎辞与答谢辞 Welcoming Speech & Answering Speech /169
 - 2 祝酒词 Toast Speech /174
 - 3 欢送辞与告别词 Send-off Speech & Farewell Speech /179
 - 4 开幕词与闭幕辞 Opening Address & Closing Speech /184
 - 5 主持人致辞 Presider's Speech /188
- 第十二章 商务礼仪活动 **Etiquette in Business Activities** /191
 - 1 开业典礼 Opening Ceremony /192
 - 2 剪彩 Cutting the Ribbon /195

- 3 新闻发布会 News Releasing Conference /197
- 4 广告与展销 Advertisement & Display /199
- 第十三章 其他商务礼仪 Etiquette around the world /204
 - 1 小费 Tips /205
 - 2 身体语言 Body Languages /207
 - 3 节假日 Holidays /212
 - 4 禁忌 Taboos /214
- 附录 /217

第一章 有关礼仪 About Etiquette

1 礼仪的基本概念 What is Etiquette

我国是一个有着悠久历史的文明古国,素有“礼仪之邦”的美誉,家庭、国家无不与礼仪息息相关。家庭在处理与亲朋好友来往时,如不按照一定礼仪行事,就会被认为无礼;一个组织与其他组织交往时,如没有遵守一定的礼节,同样会被认为无知;国家在风云多变的国际交往中如不按照国际的礼仪惯例行事,就得不到应有的尊重和信任,更无法立足于世界之林。正如大思想家荀子所言:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。礼仪作为人类道德的外在表现,是调节人际关系的重要手段,也是社会人的必修课。英国哲学家约翰·洛克曾说:“礼仪是在他的一切别种美德之上加上的一层藻饰,使他们对它具有效用,去为他获得一切与他接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪,其余的一切成就都会被人看成骄

傲、自负、无用和愚蠢。”

人们相互交往必须遵守一定的规范和准则,才能显示人类区别于动物的特殊质的规定性,才能保证和维系文明社会交往关系的发展。礼仪是一定社会处于一定关系中的人们共同认可和遵守的行为规范。它是在人类社会生产实践活动中产生的,随着人际交往关系的发展而发展的。正确理解礼仪的含义,应特别注意以下几层意思。

礼仪是一种礼貌行为

礼仪通常是指人们在交往过程中相互言语举止上表现出来的谦虚和恭敬。比如,在言语上表示谦虚和对别人表示尊敬时可使用尊称“您”。对长辈,老人可称“叔叔阿姨”。这些都是礼貌的行为,而称呼“老头子老太婆”则是不礼貌的行为。我们在明确了文明礼貌的礼仪意义后,应注意对象、场合、分寸、要自然、真挚,恰到好处地培养和训练自己文明礼貌的行为习惯,提高自己的礼仪修养水平。

礼仪是一种礼节活动

礼仪借助于人际交往关系而表现为一种社会习俗,直接诉诸人类文明,促进社会进步,使人类摆脱愚昧落后,是社会生产力发展所带来的精神文明的象征。礼节是人们在交往过程中相互问候、致意、祝愿、慰问,以及相互必要的协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,是反映礼仪的基本要求的外在表现和行为规定,是表现对他人表示尊重和善意的一种形式,因而,礼仪往往通过礼节活动表现出来。古人认为,礼多人不怪,荀子·《乐论》记载:三揖至于阶,三让以宾升,拜至,献酬,辞让之节繁。这种相互谦让的烦琐礼节,体现互相尊敬的礼仪要求。礼节还表现为仪式和典礼上所必须遵守

的实施程序。比如,每逢别国元首来华访问时,在我国首都北京要举行盛大欢迎仪式。我国领导人陪同外国元首检阅三军仪仗队就有许多特殊的礼节程序。这些礼节充分体现了礼仪所规定的礼貌要求,以及仪容,仪表,仪态的特殊规定。所以,礼仪和礼节是密不可分的,礼仪就是一种礼节活动。

礼仪是指人的仪容,仪表和仪态。仪容、仪表是指人的外表,包括人的容貌、姿态、举止、风度、衣着、修饰等方面。仪容,仪表不仅仅是个人爱好和兴趣问题,而且体现为对他人的尊重和信任,对社会的责任和义务,表现出一个人的精神风貌和文明程度。仪容仪表还要求人们有良好的卫生习惯和文雅的举止行动,以留给他人朝气蓬勃、热情好客、彬彬有礼的形象。仪态是要求人们在人际交往过程中从容端庄、态度诚恳、热情好客、举止文雅、落落大方,注意礼貌、礼节。仪容,仪表和仪态代表一个人的外表形象,反映了一个人的礼仪修养水平,能使人的行为举止留给人们美好的印象,有助于人们获得交往活动的成功。

礼仪是一种情感互动过程。礼仪在实施过程中,既有施礼者能动的控制行为,又有受礼者制动的反馈行为,这种能动与制动,控制与反馈的行为活动是一个双向互动的情感交流过程,充满着人情味。这种尊重互换,情感互动是人之常情。苏霍姆林斯基说得好:只有尊重别人的人,才有权受人尊敬。所谓“己所不欲,勿施于人”就是人们讲究礼仪的基本道德信条。

礼仪是一种仪式。礼仪是一定社会多数人所认可和约定俗成的社会规范和程序。人们在交往活动的初始阶段,很多礼仪往往是不成文

的规矩和习惯,然后经少数社会有识之士总结,概括上升为大家认可的,可以用语言、文字、体态、动作来做准确描绘和规定的行为准则,成为人们有章可循的行为规范和礼仪制度。比如,拱手作揖是封建社会盛行的一种行礼方式,目前在公开社交和公关场合应用越来越多,因为拱手礼具有自主性强,能满足自尊的需要,双方手不接触有益于人体健康的特点,优越于握手礼。而握手礼已成为大多数国家见面的基本礼仪。以上是礼仪的一些基本含义,但日常交往中礼仪所包含的内容远非这些,每个民族、地区,每个国家都有不同的礼仪习惯,就是不同的职业,也有不同的职业礼仪,如在商店、旅馆、餐厅、浴室,就有不同的礼仪要求;学校、家庭、社会交际、旅游通讯,接待等也分别有不同的礼仪规范。在本书的其他章节里,我们可以通过对这些内容进一步了解加深对礼仪内涵的理解。

总之,礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范,是交际不可缺少的润滑剂。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。礼节即礼仪节度。礼本意谓敬神,后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》:“礼节者,仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。仪式泛指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。《说文解字》说:“仪,度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。仪表指人的外表,比如容貌、服饰、姿态、举止等方面的要求。本章就什么是礼仪、什么是商务礼仪,通过设计下列英语对话与中英比较提示的形式作了较详细的介绍。

Dialogue 1: Talk About Etiquette

LiMing: Hello, Prof. Zhao! I've heard that we'll have "Etiquette" next semester. But I don't know what "etiquette" is?

Prof Zhao: Oh, I'm going to teach you this course. Etiquette means many things in your daily life. Generally speaking, it means proper behavior, politeness, procedure of ceremony and your appearance.

LiMing: Ah, I thought it meant good manners.

Prof Zhao: Yeah, you're right. It is included in Etiquette. And Etiquette includes more than that, such as, how to hold an opening ceremony or a press conference, how to dress well on certain occasions, what should you say in some cases or even your body language.

LiMing: Well, then etiquette must be a very interesting and useful subject. I can't wait to learn.

Prof Zhao: (Smile) I'm really glad to hear that. See you next semester. Have a good holiday!

LiMing: Thank you. You too!

Some Tips of Etiquette in English

Tips1: What is Etiquette

Proper Behavior 礼节

Politeness 礼貌

Procedure of ceremony 仪式

Appearance 仪表

Tips 2: Etiquette includes:

Public Etiquette

Communication Etiquette

Business Etiquette

2 什么是商务礼仪 What is Business Etiquette

商务礼仪——就是人们在社会商务交往中,为了相互尊重,在仪表(容貌、服饰)、仪态(表情、姿势、动作)、礼节、仪式等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序,它主要包括商务活动中待人接物礼节,商务信息的沟通,商贸文书的往来,各种庆典活动中的礼仪。这些礼仪和礼节有利于塑造商务人员的自身形象和企业整体形象,有利于创造品牌效应,密切商务关系和推动贸易进展,受到各国商界的普遍重视和广泛运用。要正确地界定商务礼仪,有必要首先明确礼仪的基本含义。在一般性的表述之中,与“礼”相关的词最常见的有三个,即礼仪、礼节、礼貌。大多数情况下,它们被视为一体,并混合使用。其实,从内涵上看,三者不宜简单地混为一谈。它们之间,既有区别,又有联系。礼貌,一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与修养;礼节,通常是指人们使用于交际场合的,相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。礼仪,则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往之中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的规范化行为。显而易见,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际

上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种具体的做法,而是一个表示礼貌的系统而完整的过程。不过从本质上讲,三者所表现的都是对待人的尊敬与友好。

商务礼仪,就其学理层面而言,可被界定为商务人员在其商务交往中所应遵守的行为规范。此种界定,可从下述三个方面予以解释:其一,有助于明确商务礼仪的适用对象。商务礼仪主要适用于商务人员之间进行有效沟通、处理自己所面临的人际关系。对非商务人员来说,商务礼仪并非有效的交际技巧。其二,有助于明确商务礼仪的有效范围。在商务交往中,商务礼仪才能适得其所。在其他类型的人际交往中,商务礼仪并不是放之四海而皆准的。其三,有助于明确商务礼仪的基本内容。商务人员的行为规范,乃是商务礼仪的基本内容。行为者,人之所作所为也;规范者,约定之标准做法也。因此,可将商务礼仪视为商务人员在商务交往中待人接物的标准化、规范化做法。

Dialogue 2: About Business Etiquette

XiaoMei: Hi, Li Ming! We'll have "Business Etiquette" next semester. Do you know what "Business Etiquette" is?

LiMing: Oh, I've just asked Prof Zhao. He's going to teach us "Business Etiquette". He said that etiquette included public etiquette, communication etiquette and business etiquette. The first two are the bases of the latter one. They are used in different situations, for example, what you should do in public when

talking to people or on business occasions.

XiaoMei: I see. Thank you!

LiMing: You're welcome!

Some Tips of About Business Etiquette

On what occasions should we follow business etiquette?

Meet for the first time: first impression is very important.

Business communication: celebration, business meeting, negotiation, visit, welcome & send-off, etc.

International communication: deal with a foreigner, foreigners may have some taboos.

3 商务礼仪的基本原则 Basic Principle of Business Etiquette (SOFT)

商务礼仪基本原则在商务交往中是至关重要的,初次见面要注意自己的言谈举止,给别人留下好的印象,是商务交往成功的第一步,因此,我们必须掌握下列基本礼仪。

①谈话时表情自然,语气亲切得体。谈话可适当做些手势,但动作幅度不要过大,不要用手指指人。与人谈话时,应保持一定距离,不可太近,也不可太远。不要唾沫四溅,不要旁听别人的个别谈话,若有事需与某人说话,应等别人说完。有人与自己主动说话,应乐于交谈。第三者参与谈话,应以握手、点头或微笑表示欢迎。发现有人欲与自己谈话,可主动询问。谈话中遇有急事需暂停谈话,应向对方作解释,表示歉意。