

商务礼仪 指南

(第2版)(珍藏版)

The Etiquette Advantage in Business. 2e

商务礼仪的基本知识和标准规范

(美) 佩吉·波斯特 彼得·波斯特 著



更合适地运用职场的礼仪

更完美地展现职业的风采 / 更顺利地取得事业的成功



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

商务礼仪 指南

(第2版)(珍藏版)

The Etiquette Advantage in Business, 2e

(美) 佩吉·波斯特 彼得·波斯特 著

李琳娜 刘霞 译



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Peggy Post, Peter Post: The Etiquette Advantage in Business, 2e

Copyright © 2005 by The Emily Post Institute, Inc.

This translation published by arrangement with HarperCollins.

All rights reserved.

本书中文简体字版由 HarperCollins 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2006-0687

图书在版编目（CIP）数据

商务礼仪指南：第2版：珍藏版 / （美）波斯特（Post, P.），（美）波斯特（Post, P.）著；李琳娜，刘霞译. —北京：电子工业出版社，2010.6

书名原文：The Etiquette Advantage in Business, 2e

ISBN 978-7-121-10922-5

I. ①商… II. ①波… ②波… ③李… ④刘… III. ①商务—礼仪—指南
IV. ①F718-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 093431 号

责任编辑：刘露明

文字编辑：王春如

印刷：北京智力达印刷有限公司

装订：北京中新伟业印刷有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开本：720×1000 1/16 印张：22.5 字数：380 千字

印次：2010 年 6 月第 1 次印刷

定价：38.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

序

Preface

人们对穿着牛仔裤上班已经习以为常,但这并不意味着人们对礼仪漠不关心。无论你所处的工作环境是正式的或非正式的,良好的人际交往能力绝对是你获得事业上成功的必要条件。在各种工作环境中知道如何正确地表现,不但会让你的同事愉快,合作伙伴信任,而且还会帮助你与商业伙伴建立起广泛、牢固的合作关系,从而推动你和你的公司奔向共同的目标。事实上,由于大多数工作都具有较强的流动性,“团队”理念不断受到推崇,全球化市场中对不同文化差异的重视不断增加,人们对商务礼仪的需求比任何时候都更强烈。

什么才是正确的商务礼仪呢?对初学者来说,它并不是死板的“规矩”。事实上,人们通常所说的商务礼仪只不过比生活中的礼仪常识多一些内容,它是以考虑、尊重和真诚的方式在商业活动中对待他人。本书将告诉你:

- 如何在工作场合穿着得体;
- 如何更加自信和有效地与同事、商业伙伴进行交流;
- 如何远离那些可能引起道德问题的尴尬局面;
- 如何以轻松、和平的方式解决商业冲突;
- 如何与老板相处得更好;
- 如何获得上司、下属、同事和客户的尊重;
- 如何组织一个井井有条又卓有成效的商业会议;
- 如何有效地利用谈话和写作方式与别人交流;

- 如何从容地主持或参加商务宴会，并注意正确的餐桌礼仪；
- 如何在国外出差时尊重各国文化差异并融入其中；
- 如何增加自己在面试中的成功机会。

写这本书的目的是为你注入自信，不但让你了解商务礼仪，还让你知道为什么这么做就是对的。我们发现，今天仍有很多办公室职员从未学习过礼仪，甚至最基本的礼仪常识，结果造成他们不知道如何正确地应对某些礼仪问题。本书的重点放在礼仪的三个基本原则：考虑、尊重和真诚，并以此为依据指导人们思考什么才是正确的礼仪，并根据所处的场合做出正确的举动。

日常礼仪和商务礼仪是密切相关的。正如人们在努力创造和谐的人际关系一样，商务人士也同样在寻求一个礼仪标准，通过它的指导使彼此的工作关系变得更加默契、愉快和高效。

佩吉·波斯特

彼得·波斯特

目 录

Contents

第 1 部分 成功的关键

第 1 章 为什么要有礼仪	2	当犯错的人是你时	18
“希望你建立起良好的		为你的老板撒谎或其他的	
人际关系”	3	道德困境	18
工作能力与人际交往能力	4	做一个有道德的经理	20
礼仪=礼节+原则	5	做一个有道德的销售者	22
支配所有礼仪的 3 个原则	6	做一个有道德的客户	23
真诚的重要性	7	做一个有道德的求职者	24
灵活的重要性	7	第 3 章 服装及服饰	25
第 2 章 做一个有道德的人	8	穿衣的态度和做法	25
诚信的价值	9	穿衣要注意的 8 个要点	26
必须遵循的 6 个诚信要素	9	男式商务服装	27
黑白或是灰	10	装扮整洁	32
做一个诚信的员工	11	女士的商务服装	37
你与你的同事	11	织物	38
你与你的公司	15	配饰	38
报告违反道德的行为	17	鞋类	41
		保持整洁	43
		晚上	44

第2部分 办公室礼仪

第4章 与同事相处..... 46

同一屋檐下..... 47

了解企业文化..... 47

面对面..... 48

关于公司内的阶层..... 48

请求及提供帮助..... 49

帮助新员工..... 50

接受和给予赞扬..... 50

你该怎么说..... 51

谈到责任..... 52

处理工作中有分歧的意见..... 53

当冲突演化为针对个人时..... 54

对话..... 57

脏话..... 58

小毛病..... 59

吸烟..... 59

临时工作或兼职工作..... 61

对残疾人要有礼貌..... 63

办公楼里的工人..... 65

“9 11”事件后的大厦安全..... 66

在楼道上吸烟..... 66

第5章 工作场合..... 67

谦虚..... 67

关上你的门..... 68

你在隔间办公室的态度..... 68

办公室装饰..... 72

其他的办公室礼节..... 72

公共设施..... 75

办公室内的家具..... 77

厨房..... 77

休息室..... 79

门..... 79

电梯里的礼仪..... 80

乘自动扶梯..... 81

第6章 你和你的上司..... 82

与你的老板友好相处..... 82

如果你是新手..... 83

抱怨的技巧..... 84

坦然面对好与坏..... 88

面对批评..... 88

为批评负责..... 88

和难相处的老板相处..... 89

你的职业生涯..... 90

辞职..... 91

第7章 男女共事和其他私人问题..... 93

公司内的浪漫情事..... 93

跨越雷池一步..... 94

什么是性骚扰..... 95

你的私生活..... 97

第8章 聪明的经理..... 101

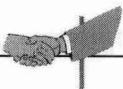
积极的风气..... 101

操纵行为..... 102



激励和动力	104	朋友和邻居	127
关注新员工	104		
认可和表扬	105	第 3 部分 其他商务场合礼仪	
第一线	106	第 11 章 取悦客户	132
“请”和“谢谢”的力量	106	建立最好的关系	132
你的助理	107	拨打商业电话之前	133
第 9 章 会议的组织、参加		正式会谈	133
和发言	110	维持商业关系	134
组织会议	110	苛刻批评的危险	134
会议议程	112	面对愤怒的客户的处理方法	135
何时何地	113	当你的公司出错时	140
会前准备	113	对付承包商与供货商	140
会议是否顺利进行	114	第 12 章 赠送商业礼物	144
会议总结	115	赠送给外部人员的礼物	144
继续行动来加强效果	116	外部赠送的礼物	145
参加会议	116	员工之间交换礼物	146
准时的重要性	117	要不要送给上司礼物	146
就坐规范	119	礼物选择	147
做好自己的本职工作	119	重要时刻的礼物	150
避免打扰别人	120	赠送的艺术	151
会议结束时	120	接受礼物	151
下一步做什么	120	国际间的交换礼物	153
如果你作为客户发言	121	第 13 章 商务活动	155
把事情摆明	121	商务餐	155
第 10 章 远程工作和在家工作	123	午餐, 早餐, 还是晚餐	156
制定工作准则	123	正式的团体活动	157
电话时间	127	在餐桌上	161

宴会服务	162	解决问题的方法	181
敬酒的礼仪	163	到来	181
在家中举行活动	164	点菜	183
邀请客人	164	上第一道菜之前	184
见面问候	165	开胃食品和汤	184
单身主人	165	基本餐桌礼仪	185
做好服务	165	关于饮酒的礼仪	188
准备一个餐柜	168	“为什么不选种酒呢？”	188
餐柜布置	168	沙拉	191
如何取放食物和餐具	168	主菜	192
餐柜里的饮料	169	甜点	194
迟到者	170	宴会结束	195
办公室派对	170	第 15 章 餐桌布置	198
请柬	170	正式的餐桌布置	199
办公室派对的着装	171	非正式宴会的餐桌布置	201
其他场合	171	玻璃器皿	203
在餐馆、酒吧和家里		座次牌和坐位	204
举行的派对	172	在家中举行的娱乐活动：	
与同事共进晚餐	172	家庭派对	205
在俱乐部	173	第 4 部分 人际交往礼仪	
谁买单？为什么买单	173	第 16 章 优秀的交际家	208
观看体育比赛	174	你给别人留下的印象	208
在会员俱乐部	175	发音和意义	210
在剧院里	176	交流的艺术	211
第 14 章 餐桌礼仪	178	肢体语言	215
最重要的事	179		
何时谈商业问题	179		



介绍.....	216	第 19 章 电子交流.....	256
第 17 章 电话礼仪.....	224	基本规则.....	256
拨打业务电话.....	224	细心对待.....	257
接听业务电话.....	227	安全问题.....	259
回电话.....	228	冲浪警告.....	259
转接电话.....	229	即使是写电子邮件,也要	
要对方稍等的技巧.....	229	注意基本要求.....	260
电话甄别.....	230	第 5 部分 商务旅行礼仪	
来电显示.....	231	第 20 章 考虑周全的旅行者.....	264
更进一步的业务电话.....	231	自立.....	264
结束电话会谈.....	233	选择合适的衣服.....	266
手机.....	234	不同的气候,不同的方式,	
传呼机.....	236	不同的时刻.....	267
电话应答机和语音邮件.....	236	在途中.....	268
第 18 章 优秀的写作者.....	239	到达目的地后.....	272
语法的重要性.....	240	与酒店员工相处.....	273
组织与大纲.....	240	外出就餐.....	273
前后连贯.....	241	该给多少小费.....	274
检查.....	243	女商人的安全意识.....	276
有效的商业信件.....	243	第 21 章 大会、商业展览	
商业信件的各个部分.....	244	和国外活动.....	278
写便笺.....	249	趣味知多少.....	278
邀请信.....	250	与配偶一起旅行.....	279
办公文具.....	252	开始做生意.....	279
称呼.....	255		

商业展览 282

第 22 章 在国外做生意 284

出发前 284
习俗与文化 285
性、政治和宗教 286
实在的关注 286
名片 288
建立人际关系 289
时间问题 290
在国外说英语 290
理解肢体语言 291
个人空间和其他基础 291
说外语 292
聘用翻译和口译 292
服装的不同 294
饮食 295
礼物 297

第 23 章 不同地区的礼仪风俗 298

拉丁美洲 298
欧洲和俄罗斯 300
亚洲 305
非洲 307

第 6 部分 求职礼仪

第 24 章 求职 312

了解网络 313
恰当的工具 314
写信和打电话 316
冷不防的电话 317
检索招聘广告 318
临时雇用机构 320

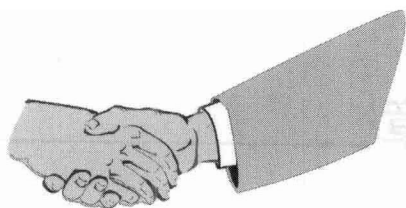
第 25 章 个人简历和求职信 323

基本要求 324
按照时间顺序排列还是
按照功能排列 325
考虑介绍人 328
求职信 330
求职信的主要阅读者 330

第 26 章 面试 336

面试的 5 条重要原则 336
等待消息 348
回应对方提供的工作机会 348
如何回应拒绝 349

第 1 部分



成功的关键

The Etiquette Advantage in Business

第 1 章 为什么要有礼仪

第 2 章 做一个有道德的人

第 3 章 服装及服饰

第 1 章.

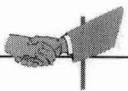
Chapter 1

为什么要有礼仪

“礼仪”是生活中用得最多，但又最不好理解的词汇之一。当询问一些人有关这个词的含义时，他们的理解就是“有礼貌”、“温文尔雅”，或者是“多说谢谢”、“遵规守纪”等。长期以来，艾米莉·波斯特曾在多次采访中被问到同样的问题：礼仪的含义是什么。对此她的定义是：

无论任何时候，只要两个人在一起，并且他们的行为相互影响着对方，此时就产生礼仪。礼仪并不是像电脑程序一样死板的礼节编码，它是使人们的生活相互联系在一起的纽带。

礼仪是建立人与人之间关系的方法，朴实并且简单。礼仪是指导我们在某种场合应该如何做和做什么的依据，帮助人们建立良好的人际关系。礼仪不是束缚人的枷锁，它会给予人在任何场合轻松坦然应对的信心，使之在与人的交往中关注自己、放松自己，并找到真正的自己。



□ “希望你建立起良好的人际关系”

假如这句话是老板对你工作的要求，那么你怎样达到他的要求呢？在你不知所措、毫无头绪的情况下，你只要把注意力从如何泛泛地改善人际关系转移到如何处理好影响人际关系的3个重要因素上，这个要求就会变得容易做到。这3个重要因素是：行为举止、外表和语言。

行为举止 人们不同的行为可以产生截然不同的效果。假设你在宴请客户时，突然手机响了，你不但接听了手机并且与对方聊了起来。很明显，这个行为影响了商务午餐的气氛和与客户的关系。在这种场合最简单的做法是，在会晤客户时把手机关掉或者事先告诉客户正在等一个重要电话，手机振动的时候说声抱歉，到酒店大堂或是卫生间接听电话。

外表 得体的衣服和精心修饰的外表，对于人们之间的交往是非常重要的。不注意个人的仪表和卫生，会降低身份，使人产生蔑视的感觉。一个人的行为举止也会显示出一个人受教养的程度。例如开会时，你不停地抖动双脚，就会显示出你很紧张、很忧虑，或是迫不及待地希望会议结束。如果想给别人留下良好的印象，请把双脚平稳放好，保持一定的姿势，不要随意抖动。这样就会使人际关系得到改善。

语言 虽然平时不说粗鲁的言语，但不注意场合的言谈也会影响人际关系。例如，开会时如果你脱口而出：“我的上帝，莎丽这是多么好的主意啊！”就会发现一些人因为你把上帝的名讳随口说出而感到被冒犯。大家不再去考虑莎丽的好主意，而是对你表示不满。

当你注意了你的行为举止、外表和语言，就会吸引人们的注意力，工作就能顺利开展，注意力就会全部集中到工作上。这是礼仪是否完美的检验标准之一。反之，如果忽略了以上任一礼仪细节，就会转移人们的注意力，降低你的威信。认真注意和不断改进行为举止、外表和语言这三个要素，你就会建立良好的人际关系。

□ 工作能力与人际交往能力

获得工作上的或求职上的成功主要有两个因素：你的工作能力和你的人际交往能力。你的工作能力会一直在工作中表现出来。如果你正在找工作，却没有工作能力，想得到用人方的面试机会是不大可能的。同样的道理，如果公司正准备提拔你，或者你的公司正准备与另一公司进行合作或签订合同，那么考虑你被提升或公司间是否进行合作的条件是看你或公司有没有这种工作能力。



请不要形而上学

对待不同年代的人——老年人或年轻人，或是不同文化背景的人，最重要的是不要以貌取人。每个人在工作中都要表达出自己的观点，这些观点可能是技术方面的，也可能是个人态度方面的。在公司里，虽然每个人在工作中都各持己见，但是，大家的观点和看法不应该相互排斥反而应该相互交融，从而让每个人都受益于多样化的企业文化。

那些以形而上学方式看问题的招聘者或同事，很容易被你的外表或其他直观因素所影响，一开始就不愿与你合作。人类的情感是错综复杂的，穿戴如何或是发型如何并不能完全展现自己。尽管某些人可能有一两处符合理想标准，但绝大多数人还是与理想标准一点都不符合的。试想一下，在一个“不适合自己类型”的工作环境中，仅仅是通过表面上的观察而做的判断会使你远离报酬丰厚的工作或与升迁无缘。只有知道钻研深层次东西的人才最有可能获得成功。

一旦你接到面试通知，无论是应聘者、领导岗位的竞争者还是推销员，人际交往能力将是你获得成功的关键。和其他竞争者相比，你与坐在桌子后的那个面试官之间的交流越顺畅自然，你获得成功的机会就越大。简而言之，你的工作能力只能为你提供面试的机会，真正帮你实现签约的还是人际交往能力。

下面这件事更能说明这一道理。想象你是一名 CEO，正在考虑 3 位员工的晋升问题，在午餐时间你与他们 3 位分别谈话。珍妮对她的工作很清楚，但不能和



你进行眼神交流。凯文则既友好又外向，但他一边吃一边挥舞着手中的叉子，好像要刺向别人，并且张着嘴大嚼食物。乔纳森已经穿好了正式上任后应穿的衣服走进来，他在餐桌上很有礼貌，你没有过多注意到他不文明的举动，而是全身心投入与他的对话中。他面带微笑，并且很积极地与你保持眼神交流，但又时不时地把眼神挪开。

在考虑以上3位竞争者的晋升问题时，你发现在他们具有相同工作能力的前提下，你中意的人选是乔纳森。这完全取决于他的人际交往能力。

乔纳森在应聘时的技巧恰恰符合艾米莉对礼仪的定义。这3位竞争者的行为举止对你产生了不同程度的影响，最终确定了你的选择。

□ 礼仪=礼节+原则

礼仪让我们知道在何种情况下应如何表现并如何正确地待人接物。礼仪是礼节和原则的有力结合，正是这种结合使礼仪推动了人与人之间关系的发展。

礼节

首先，礼节不是规则而是指南。在多数情况下，礼节能正确地指导行为举止，但是也有例外，所以我们要用判断力决定怎样灵活地使用礼节。

礼节告诉我们以下两件事。

- 我们正确的行为。
 - 如何使用叉子；
 - 是否为别人开门；
 - 如何向别人介绍自己。
- 希望得到别人怎样的回应。
 - 如果你主动与别人握手，你肯定希望对方能把手伸出来配合你。如果他与你握手了，一切正常。但是如果他没把手伸出来，你立刻就会想到自己是不是有体味或是口臭，还是你做了某件事侮辱了他。

从本质上来说，礼节是我们与周围人相互交流的指南，通过打造出合适的行为举止、外表和语言来帮助我们建立起良好的人际关系。

□ 支配所有礼仪的 3 个原则

这 3 个原则是所有礼仪的指导思想，所有的礼仪都是以它为基础建立起来的。在一切事情中，他告诉我们：

- 为什么需要特定的礼仪；
- 在某些场合中，没有特定的礼仪或已有的礼仪派不上用场该怎么办；
- 应如何解决人际关系中发生的某些状况。

例如，在一个商务晚宴上，一位年老女客户正准备离开桌子。在商务礼仪中是没有性别区分的，作为男性不应该在她离开桌子时起立。但是你知道这位客户是你的老校友，所以你决定了不顾礼仪课上的指导或是规定，站了起来。当你站起来时，她微笑着并且对你说：“谢谢！”通过对特殊环境的理解，和对你共同进餐人尊重而起立，并不是按着“规矩”去做，你获得了她对你的深深谢意，并且帮助了你和你的公司与她建立起了更好的关系。

事实上，所有这些礼节你都可以在礼仪书中找到，而且所有关于你的行为举止、外表和语言的选择都是由考虑、尊重和真诚这 3 个方面控制的。

为了使你了解这些原则，并清楚如何使用它们，有必要给它们下个定义。

- 考虑——观察周围的环境，评估一下它对参与其中的每个人的影响。
- 尊重——观察你可能有的举动在未来将会如何影响周围的人。
- 真诚——表现得诚恳并且要诚实不要欺骗。

在礼仪的指挥下，你要知道如何在你的日常言行中加入上述原则中的一条或多条，从而在任何情况下表现出最好的行为。在餐桌前起立的那个男士深知在这种情况下，尊重他的同伴比遵循“规矩”更加重要，所以他起立了。