

全国高职高专经济管理类“十二五”规划理论与实践结合型系列教材·营销专业

校企合作优秀教材

新编商务礼仪 与实训教程

XINBIAN SHANGWU LIYI YU SHIXUN JIAOCHENG

赖红清 周书云 等编著



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

全国高职高专经济管理类“十二五”规划理论与实践结合型系列教材·营销专业

校企合作优秀教材

新编商务礼仪 与实训教程

XINBIAN SHANGWU LIYI YU SHIXUN JIAOCHENG

编著 赖红清 周书云 张南雪 张霞珍 黄落圆

常州大学图书馆
藏书章



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

新编商务礼仪与实训教程/赖红清 周书云 等编著. —武汉:华中科技大学出版社,2012.6

ISBN 978-7-5609-8149-9

I. 新… II. ①赖… ②周… III. 商务-礼仪-高等教育-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 131566 号

新编商务礼仪与实训教程

赖红清 周书云 等编著

策划编辑:张凌云

责任编辑:赵巧玲

封面设计:龙文装帧

责任校对:周 娟

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北新华印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:12

字 数:298 千字

版 次:2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:29.00 元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

前 言

随着商务活动的日益频繁,商务礼仪已成为各个职业行为的重要内容和现代商务组织不可替代的形象资源,越来越受到商务组织乃至社会各界的广泛重视。本书着力体现高职高专的教育特色,遵循商务礼仪规范,从创新性、实用性、互动性入手,突出商务礼仪的操作,注重实际操作能力的培养。本书重点关注和突出了以下特点:

(1) 理论简约、实务详尽,淡化学科和理论色彩,注重高职高专学生的智能结构特点与认知规律,着力编制各商务礼仪主要的工作流程,突出针对性与逻辑性;

(2) 理论讲解与操作示范相结合,并增加了微型课堂训练案例、知识补充、专家指导、学习视频等,突出趣味性与实用性;

(3) 教材契合了“理论与实践一体化”的教学模式,让学生身体力行,在学中做,在做中学,熟练运用,更加关注学生学习态度和技能的培养。

本书结构科学合理,内容循序渐进,涵盖了商务礼仪的认识、商务人员形象塑造、商务社交礼仪、商务办公礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪、商务宴请礼仪和涉外商务礼仪等八大项目。每一项目包括多个任务,每一个任务都由任务引入、任务布置、任务分析、知识链接和任务操作要点、任务考核等六个模块构成。每一项目后都有知识拓展及提高、实训与指导,具有较强的实用性和可操作性,具有良好的实训指导效果。

本书可以作为高职高专院校商务类、管理类及文秘类专业学生的教学用书,也可以作为相关从业人员的业务学习参考用书。

本书由周书云(佛山职业技术学院)编写第一章和第四章,赖红清(佛山职业技术学院)、张霞珍(佛山职业技术学院)和黄落圆(黄河科技大学)编写第二章和第三章,赖红清编写第五章和第六章,张南雪(佛山职业技术学院)编写第七章和第八章。全书由赖红清设计写作框架和结构体系及统稿。

在本书的编写过程中,我们吸收和参考了国内外著作、刊物、网站和相关领域教材的资料和观点,在此向原作者深表谢意。参考资料的来源及作者姓名,我们已在本书的参考文献中注明。有些资料我们是参考互联网上发布或转发的信息,其中一些已经无法查明出处,在此向原作者表示歉意。

由于时间仓促,编者水平和能力有限,书中存在不足和疏忽之处在所难免,恳请同行专家、学者,以及广大读者不吝赐教,批评指正。

编 者

2012年3月

目 录

项目一 商务礼仪的认识.....	(1)
任务一 礼仪的含义与发展.....	(1)
任务二 商务礼仪的原则与作用.....	(5)
任务三 商务人员应具备的职责与素质.....	(8)
项目二 商务人员形象塑造	(13)
任务一 商务人员仪容礼仪	(13)
任务二 商务人员的着装礼仪	(22)
任务三 商务人员的仪态礼仪	(34)
项目三 商务社交礼仪	(52)
任务一 商务会见礼仪	(52)
任务二 商务沟通礼仪	(62)
任务三 商务交往礼仪	(70)
项目四 商务办公礼仪	(74)
任务一 办公室人员礼仪	(74)
任务二 电话礼仪	(80)
任务三 商务文书礼仪	(86)
任务四 商务接待礼仪.....	(100)
项目五 商务会议礼仪.....	(104)
任务一 一般商务会议礼仪.....	(104)
任务二 专题会议礼仪.....	(112)
项目六 商务仪式礼仪.....	(123)
任务一 商务谈判礼仪.....	(123)
任务二 剪彩礼仪.....	(130)
任务三 开业典礼礼仪.....	(134)
项目七 商务宴请礼仪.....	(140)
任务一 宴请者礼仪.....	(140)
任务二 赴宴者礼仪.....	(146)
任务三 中餐礼仪.....	(149)
任务四 西餐礼仪.....	(153)
项目八 涉外商务礼仪.....	(164)
任务一 宗教礼仪.....	(164)
任务二 世界各国商务礼仪.....	(171)
参考文献.....	(183)

项目一 商务礼仪的认识

项目目标

知识目标

- (1) 掌握商务礼仪的原则和作用。
- (2) 熟悉商务人员应具备的素质。
- (3) 了解礼仪的含义、起源和发展概况。

技能目标

- (1) 能对照自身状况,分析自己作为商务人员所具有的素质。
- (2) 能运用礼仪的基础理论,分析商务礼仪行为中所包含的原则。

任务一 礼仪的含义与发展

【任务引入】

中国是文明礼仪之邦,自古以来,人们对礼仪颇为重视。早在春秋时期,孔子就说过,非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动;荀子说过,人无礼而不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。礼仪不仅是一个人的内在修养与外在形象的表露,同时也是一个公司或企业的名片与窗口,是一个民族或国家的素质体现。无论是人际的、社会的乃至国与国之间的交往,抑或是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作,都离不开对礼仪的遵守。那么,什么是礼仪?礼仪起源于何时?不同的社会形态礼仪又有何不同?

【任务布置】

比较不同形态的礼仪。

【任务分析】

- (1) 查找资料,分析礼仪的内涵,查找礼仪共同的特性。
- (2) 查找资料,明确原始社会、奴隶社会、封建社会和现代社会的礼仪。
- (3) 比较原始社会、奴隶社会、封建社会和现代社会的礼仪的不同之处。

【知识链接】

一、礼仪的含义

在大多数情况下,礼仪是礼节、礼貌、仪式的统称。但从内涵上来看,它们既有区别又有联系,不可简单地混为一谈。

据《辞海》解释,礼的本意为敬神,后演变为表示敬意的统称,这可从礼的造字法得到验证。礼的繁体字为“禮”,左边是“礻”字,意为祭祀敬神;右边是“豊”,意为祭物;合起来就是表示把盛满祭物的祭具摆放在祭台上,献给神灵以求福佑。

礼节是人们在日常生活中相互表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式,是礼貌在语言、行为和仪态等方面的具体体现,如问候、握手等。经常作为书面规范语言出现,如“外交礼节”、“常用礼节”。

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。侧重于表现人的品格与修养,经常出现在口语之中,如“有礼貌”、“讲礼貌”、“待人要礼貌”。礼貌是人的道德品质修养的最简单最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常行为规范。

仪式指行礼的具体过程或程序,它是礼仪的具体表现形式。

礼仪包括“礼”和“仪”两部分:“礼”表示敬意;“仪”是指“法度标准”,即表现“礼”合乎社交规范和道德规范的方式。礼仪是指在人际交往过程中,自始至终以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

二、礼仪的起源与发展

1. 礼仪的起源

根据对人类学、历史学、考古学的研究,礼仪起源于人类最原始的两大信仰:一是天地信仰;二是祖先信仰。在原始社会,生产力水平极其低下,人类处于愚昧无知状态,对千变万化的自然现象无从解释,于是将自然的力量神秘化、人格化,按照人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像,并以一定的程序来表达人类的敬意,以求吃饱穿暖,免天灾人祸,保岁岁平安。因而,礼仪是原始人类祭祀天地神明、保佑风调雨顺、祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。

2. 礼仪的发展

礼仪的历史漫长而久远。它随着人类社会的产生而产生,随着经济的发展、社会的进步而不断前进。纵观礼仪的发展,可分为原始社会礼仪、奴隶社会礼仪、封建社会礼仪和现代社会礼仪四个阶段。

原始社会是礼仪发展的萌芽期。原始社会的礼仪简单,主要内容为图腾崇拜、自然崇拜。在原始社会生产力水平极其低下,靠“天”吃饭,把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰,对之顶礼膜拜,这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神(即“图腾”)为主要内容的“礼”。当时只有简单的人际交往,只要不违背“图腾”,就可以继续交往下去。

奴隶社会是礼仪的形成时期,“礼”开始打上阶级的烙印,礼的含义也有所变化。这一阶段大约在公元前 21 世纪到公元前 771 年的夏商周三代时期。从夏朝建立起,中国社会就进入了奴隶制社会。在这一阶段,奴隶主阶级为了维护本阶级的利益,巩固自己的统治地位,修订了

比较完整的国家礼仪和制度,提出了极为重要的礼仪概念,如“五礼”等,确定了崇古重礼的传统。《周礼》、《仪礼》、《礼记》礼学三著作的出现,标志着周礼已达到系统完备的阶段,礼仪的内涵已由单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式,跨入了全面制约人们行为的领域。



礼仪知识

礼学三著作

《周礼》、《仪礼》、《礼记》统称“三礼”,西周出现的礼学三著作。《周礼》是中国历史上第一部记载“礼”的书籍。人们通常认为,《周礼》和《仪礼》是周公的遗典,《礼记》是其释文,是关于各种礼制的百科全书。其中,《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》偏重对礼的各个分支做出符合统治阶级需要的理论说明。由这“三礼”所涉及的各种礼制的总和,涵盖了中国古代“礼”的主要内容。

封建社会是礼仪进入发展、变革的时期,这一阶段大约从秦、汉时期到公元 1911 年,形成了以儒家学派学说为主导的正统的封建礼教。这一时期礼仪的重要特点是:尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妻、尊神抑人。西汉唯心主义思想家董仲舒提出“罢黜百家,独尊儒术”,将以孔子为代表的儒家思想定为封建社会的统治思想,并提出了“三纲”、“五常”的学说。以三纲五常、三从四德为主体的礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具;有些还以法律的形式固定下来,形成“礼制”,成为束缚人们行为的工具。



礼仪知识

三纲五常

三纲:君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲。

五常:仁、义、礼、智、信。

“三纲”和“五常”是“天”的意志的表现,“三纲”的主从关系是绝对不可改变的。在漫长的封建历史演变过程中,董仲舒的这一学说一直是人们的礼仪准则。它一方面起着调节、整合、润滑人际关系的作用,作为一种天形的力量制约着人们的行为,使人们循规蹈矩地参与社会生活;另一方面,它又成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神绳索。直到清朝末年,尤其是民国时期,西方文化大量传入中国,传统礼仪制度和规范逐渐被时代所抛弃,科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心,新的价值观念和礼仪标准才得到传播和推广。



礼仪知识

三从四德

三从四德是封建社会妇女的道德礼仪标准。

三从是指在家从父、出嫁从夫、夫死从子。

四德是指:妇德、妇言、妇容、妇功。

妇德:一切言行要符合忠、孝、节、义。

妇言:说话要小心谨慎。

妇容:容貌打扮整齐美观。

妇功:将侍奉公婆和丈夫当做最重要的事情来做。

现代社会是中国现代礼仪的形成和发展时期。这一阶段大约从 1911 年直到现在。这一时期大致经历了两个阶段。一是半封建半殖民地时期的礼仪。1840 年鸦片战争后,中国为半封建半殖民地社会。封建礼仪加上西方资本主义的道德观,形成了独特的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。二是 1949 年新中国成立,新型的社会关系和人际关系确立,标志着中国的礼学和礼仪进入了一个崭新的历史时期。人民当家做主,人与人之间的同志式的互助合作关系代替了对抗关系。虽然在一段时期内,优良的民族传统、良好的礼仪礼俗曾被作为“封资修”扫进了垃圾堆,但是,改革开放的大潮使礼仪获得了新的生命;人们在学习和借鉴西方礼仪的同时形成了现代礼仪。

【任务操作要点】

- (1) 将全班同学分组,4~5 人为一组。
- (2) 组织小组同学商讨任务的解决方式。
- (3) 小组同学分工合作,查找资料,解决问题。
- (4) 小组同学再次商讨,将问题的答案要点记下。
- (5) 小组选代表上讲台发言。
- (6) 老师、其他组员打分。
- (7) 老师总结任务的完成情况,强调学习重点。

【任务考核】

(一) 考核方式

- (1) 小组自评占 30%。
- (2) 评审小组评价/小组成员互评占 30%。
- (3) 教师评价占 40%。

(二) 评价指标

评价指标见表 1-1。

表 1-1 评价指标

评价内容	分值/分	评分/分
基本知识能力水平	20	
礼仪运用能力	30	
分析问题能力	10	
团队合作能力	10	
工作态度	10	
成果演示	20	

注:考评满分为 100 分,60 分以下为不及格,60~69 分为及格,70~79 分为中等,80~89 分为良好,90 分以上为优秀。

任务二 商务礼仪的原则与作用

【任务引入】

一口痰毁掉一次合作

中国××医疗器械厂经过艰难的谈判即将与美国客商约瑟先生签订“输液管”生产线的合同。然而在参观车间时,厂长陋习难改,在地上吐了一口痰,约瑟看后一言不发,掉头就走,只留给厂长一封信:“我十分钦佩您的才智和精明,但您吐痰的一刻使我彻夜难眠。一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且,我们合作的产品是用来治病的,人命关天。请原谅我的不辞而别,否则上帝都会惩罚我的。”

【任务布置】

- (1) 为什么美国客商约瑟先生不与中国××医疗器械厂合作? 仅仅是因为吐痰的事情吗?
- (2) 礼仪只是形式上的东西吗? 商务人士在与人交往中应注意哪些礼仪原则?
- (3) 联系生活试述礼仪有何作用。

【任务分析】

- (1) 小组探讨,分析礼仪是否仅是形式上的东西。为什么?
- (2) 查找资料,明确商务人士在与人交往中应注意哪些礼仪原则。
- (3) 寻找案例,相互探讨,说明商务礼仪在生活中的作用。

【知识链接】

商务礼仪是指公司、企业及其他一切从事商务活动的人士,在商务往来中所应当遵守的行为准则。

一、商务礼仪的原则

人们的各种交际活动自始至终都有一些具有普遍性、共同性、指导性的规律可循,这就是礼仪的原则。探讨这些原则,有助于礼仪规范化,增强人们对礼仪的认识,进而加强礼仪在社会活动中的指导作用。商务礼仪的主要原则有以下几点。

1. 遵守原则

礼仪作为行为的规范、处事的准则,反映了人们的共同利益。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡,都要自觉遵守。如果违背了礼仪规范,会受到社会舆论的谴责,自然交际就难以成功。

遵守原则体现在许多方面,如遵守公德、遵守秩序、遵时守信。排队打饭,排队坐车,爱护公物,保持图书馆安静等,凡是公共场所,都须遵守共同的约定,以保护他人利益不受影响。

2. 敬人原则

孔子说:“礼者,敬人也。”礼仪的核心就是敬人。所谓敬人的原则,就是要求人们在交际活动中,与交往对象要互谦互让,互尊互敬,友好相待,和睦共处,要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位,不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格;提倡换位思

维,设身处地为他人着想,做雪中送炭之事。在人际交往中,只要不失敬于人,哪怕具体做法一时失当,也不能算失礼。

3. 平等原则

平等原则是礼仪的基础,是现代礼仪有别于以往礼仪的主要原则。商务礼仪中平等的原则要求以礼待人,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富,以及亲疏关系等方面厚此薄彼,区别对待,给予不同的待遇。

4. 从俗原则

礼出于俗,俗化为礼。“十里不同风,百里不同俗”,由于国情、民族、文化背景等的不同,各民族各地区习俗存在着一定的差异,这就要求我们在商务交往活动中,入乡随俗,与当地大多数人的习惯一致,切忌目中无人,自以为是,指手画脚,随意批评,否定他人的习惯性做法。遵守从俗原则的这些规定,会使礼仪的应用得心应手,更加有助于人际交往。

5. 适度原则

适度原则的含义是要求应用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别是注意做到交往的距离,把握分寸,大方得体。这是因为凡事都会过犹不及,运用礼仪时假如做得过了头,或不到位,都不能正确表达自己的自律、敬人之意。如《三国演义》中的杨修,才高八斗,聪明过人,但在与其上司曹操交往过程中把握不当,最后招来杀身之祸。

6. 宽容原则

宽容就是心胸宽广,不过分计较个人的得失。孔子说“宽则得众”,宽容意味着要有容忍的雅量和多替他人考虑的品德。理解他人、体谅他人、对他人不求全责备、虚心接受他人的批评意见,要容许其他个人有个人行为 and 独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为容忍,不要求其他人处处效法自己。严于律己,宽以待人,是为人处世的较高境界,也是有较高修养的表现。宽容是获得友谊,扩大交往面的基本要求。

7. 自律原则

自律就是在交往过程中要克己慎重、自觉自愿、自始至终、表里如一礼貌待人。古训中“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”,实际上就是礼仪自律的具体要求。要做到自律,须将礼仪的要求进行自我对照,自我反省,自我要求,自我检点,自我约束,养成一种良好的习惯与修养。



礼仪故事

某省会城市一家三星级饭店的女总经理,衣着得体大方,语言热情适宜,正在宴请北京来的专家。席间,秘书突然过来说有急事,请她暂时离席去送外宾,可惜这位女经理迟迟未起身,原来双脚不堪忍受高跟鞋束缚,出来“解放”了一会儿,突然有了情况,一时找不到“归宿”,令女经理好不难堪。

造成这种情况的原因不是总经理不懂礼仪,主要还是没有养成良好的习惯,对礼仪缺少自律精神。

二、商务礼仪的作用

1. 有利于组织双方的沟通、协调

礼仪是一种交往的规范,交流双方的行为规范只有符合礼仪的要求,人际交流才能得以正

常进行。热情的问候、友好的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止,有利于人们的沟通与协调,消解彼此的矛盾与不满,做成生意,互利互惠。

2. 塑造组织形象

良好的组织形象是任何组织所刻意追求的目标。组织形象的塑造处处都需要礼仪。比如:你想和某一单位联系业务,当你拨打对方办公室电话竟无人接听或铃声响了五六声之后才有人接听时,你会对该单位产生一种印象——工作效率不高,制度不健全,员工素质差等印象;反之,当你一拨通电话,听到对方和蔼可亲的问候,得体的称谓,礼貌的语言,简捷干练的回答,你立即会有一种亲切感。

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,对于提高自身的修养和素质,塑造组织良好形象,扩大社会交往,促进事业成功都具有十分重要的作用。

【任务操作要点】

- (1) 将全班同学分组,4~5 人为一组。
- (2) 组织小组同学商讨任务的解决方式。
- (3) 小组同学分工合作,查找资料,解决问题。
- (4) 小组同学再次商讨,将问题的答案要点记下。
- (5) 小组选代表上讲台发言。
- (6) 老师、其他组员打分。
- (7) 老师总结任务的完成情况,强调学习重点。

【任务考核】

(一) 考核方式

- (1) 小组自评占 30%。
- (2) 评审小组评价/小组成员互评占 30%。
- (3) 教师评价占 40%。

(二) 评价指标

评价指标见表 1-2。

表 1-2 评价指标

评价内容	分值/分	评分/分
基本知识能力水平	20	
礼仪运用能力	30	
分析问题能力	10	
团队合作能力	10	
工作态度	10	
成果演示	20	

注:考评满分为 100 分,60 分以下为不及格,60~69 分为及格,70~79 分为中等,80~89 分为良好,90 分以上为优秀。

任务三 商务人员应具备的职责与素质

【任务引入】

现代销售理论奠基人戈德曼博士告诫我们：“把一个不合适的人放到销售岗位上，一开始你就失败了。”推而广之，不是所有的人都适合从事商务工作，也不是所有从事商务工作的人都能成功。商场如战场，作为商务人员，他的职责是什么？必须具备哪些素质？

【任务布置】

寻找班上最适合从事商务工作的人员。

【任务分析】

- (1) 查找资料，了解商务人员的职责。
- (2) 分析商务人员应具备的素质。
- (3) 对班上同学的素质进行分析。
- (4) 寻找与商务人员素质最匹配的同学。

【知识链接】

一、商务人员应具备的职责

职责，是完成工作的首要保证。不同职业所担负的职责有所不同。商务人员的职责，主要有以下几种。

- ① 保密职责：为公司保密、为客户保密。
- ② 合同管理职责：管理公司的商务合同，并跟踪合同的执行。
- ③ 商务谈判职责：配合公司的业务开展，和商务客户进行谈判。
- ④ 信息分析职责：收集信息，分析市场信息。
- ⑤ 客户管理职责：对公司建立的商务供应链的客户进行管理和评级。
- ⑥ 台账管理职责：对每个客户和相应的项目做台账登记。
- ⑦ 服从职责：服从公司的业务拓展的需要和管理的需求。
- ⑧ 团队合作职责：与公司的其他员工合作完成公司的业务。
- ⑨ 学习职责：学会学习相应的信息和法规，以及行业规则，学会做笔记。

二、商务人员应具备的素质

素质是指人的心理方面的个性特征及思想、道德修养状况的总合，表现为一个人的气质、性格、能力和品行，是决定人的行为特征的内在因素。一个人的素质是由先天生理因素和后天环境结合造就的，因而既具有稳定性，又具有可塑性。

商务工作是一种知识性、技术性很强的开拓性活动，要求从事经贸活动的商务人员必须具备广博的知识和多方面才华。特别是在当今科学技术高速发展，全球经济迅速增长、贸易方式不断创新、新技术和新产品不断涌现的今天，商务人员的素质和能力对企业的发展起着重要作

用,对于商务活动的开展和市场的开拓会产生直接的影响,培养和造就一支纵横江湖且战之能胜的销售队伍成了现代企业的核心竞争力。

商务活动属于社会性极强的活动,不但要求商务人员具有认识和思考能力、选择和判断、演说和思辨能力、机智和灵活的应变能力,还应具有敏感、沉着、忍耐、坚强、谨慎、幽默等气质,不断充实和更新的知识。

商务人员的素质主要有以下几点。

1. 身体素质

商务人员要保持健康的体魄、充沛旺盛的精力,从而在商务交往中使他人产生好感,乐于交往。现在的人夜生活较多,作为商务人员要尽量避免不良嗜好,养成早起床,跑步、上健身房,经常打球,多吃富含维生素的蔬菜的习惯。

2. 道德与性格素质

要做优秀的商务人员,须有很高的情商,包括性格开朗、平易近人、主动积极,兴趣广泛、语言幽默,喜欢与人交流,真诚守信,忠于职守、有良好的敬业精神和坚定的正义立场。

礼貌待人,做事有分寸,言谈举止都恰到好处,给人良好的印象。

开拓进取、意志坚强。商务人员所面对的失败往往多于成功,有时还要面对寂寞,这时必须要有坚强的意志。成功之后保持清醒的头脑也是一种坚强的意志,得意淡然,失意泰然。

3. 能力素质

1) 良好的沟通能力

人与人之间的交往,需要沟通。沟通能消除误会,求同存异。商务人员更需要沟通,商务合同的签订,并不是与客户或公司交谈一次两次就能成功的,需要商务人员不断地努力,不停地沟通,以达成共识。商务沟通包括前期的谈判、客户的管理、促销的谈判、价格商定,客户投诉的处理,也包括向领导汇报,申请促销等工作。良好的沟通是商务人员开拓市场过关斩将的主要利器。沟通能力强的商务人员,能在任何时间任何地点跟任何人找到合适的话题,进行友好交谈。

(2) 良好的表达能力

表达能力包括口头表达能力与书面表达能力。通俗、严谨、风趣的语言,不但能起到良好的表达效果,而且能创造交流业务的融洽气氛和亲密无间的客户关系。而书面表达,如写市场调查报告、汇报材料等,也是商务人员经常要做的工作。很多商务人员口头表达能力不错,申请促销、汇报工作滔滔不绝,但形成文字申请方案时,却错字连篇,语句不通,文理不畅,往往影响方案或文件的批复。

(3) 创新性学习能力

不仅要学习有关产品和行业知识,以及销售技巧,更重要的是提高各种能力。社会日新月异的变化,新知识、新产品、新技术不断地出现,需要不断地学习,与时俱进。无论是公司统一培训,还是由商务人员自己学习都是开展商务工作的必备的软件,商务人员必须不断地学习和充实自己。比如,营销知识,除了需要学习 CI 体系,以及广告方面的定位、USP 策略等很多的传统的营销知识,还有很多新兴的营销知识需要更新。又比如,对直销的看法、对终端的认识、整合营销、营销价值链、战略区域市场等很多新的课题和学派的知识需要去研究和探讨,这样才能把商务工作做到最佳状态。

创新性学习能力最主要的是表现在思考能力上,要善于发现更新、更好的方法,要不断地总结,更要不断地创新。面对每一个新的客户,都是一次新的学习和提高。

在现代营销中区别传统计划经济销售的主要亮点就是永远创新。因为在供过于求的买方经济里,只有有价值的创新营销才能在营销中立于不败之地,也是商务人员孜孜以求的目标。

(4) 团队合作能力

一件事或一项事业,很少可以由一个人单独完成。商务人员除了面对客户之外,其余的都不是也没有必要是自己的强项,这就要有团队的力量。团队精神不仅需要企业文化的支持和共同目标的引导,商务人员个人还要有较强的合作技能。

(5) 敏捷缜密的思维能力

作为商务人员,运用良好的沟通技巧,是做好销售工作的基本功,但一个优秀的商务人员更应该在更高的层次上有所突破,这就需要具有缜密的逻辑思维能力,敏捷的现场反应能力,具有快速的反应和答疑解惑能力。这在现代企业里越发显得重要,比如,大公司专业性的谈判,特别是面对有丰富经验的商务谈判高手,谈判工作更显得艰难和重要。

4. 知识素质

商务人员接触的产品多样,接触的人员各异,要做好商务活动,需要具备丰富的知识,既要拥有专业知识,又要广泛涉猎非专业知识。商务人员必须掌握基本的营销知识体系,如公司的整体情况、产品的知识、行业状况、竞品的信息、公司的销售政策,等等,还必须掌握一些工作所需的工具,如SWOT分析、鱼骨图等。对心理学、口才学、文学、销售学、谈判技术、公关学、美学、社会学、计算机应用、人际关系学、历史和地理等多方面的知识、技能都要有所了解,以便与各类人员交流。

现代社会,获取知识的途径有很多,如电视、书本、杂志、网络等。“三人行,必有我师焉。”只要做生活的有心人,就能不断获取知识。

“用脑生活,用心工作,注重过程,关注结果,勤于学习,善于沟通,勇于创新”,这将成为新世纪商务人员的最佳素质写照。

【任务操作要点】

- (1) 将全班同学分组,4~5人为一组。
- (2) 组织小组同学商讨任务的解决方式。
- (3) 查找资料,相互讨论,将问题的答案要点记录下来。
- (4) 小组选代表上台发言。
- (5) 老师、其他组员打分。
- (6) 老师总结任务的完成情况,强调学习重点。

【任务考核】

(一) 考核方式

- (1) 小组自评占30%。
- (2) 评审小组评价/小组成员互评占30%。
- (3) 教师评价占40%。

(二) 评价指标

评价指标见表1-3。

表 1-3 评价指标

评价内容	分值/分	评分/分
基本知识能力水平	20	
礼仪运用能力	30	
分析问题能力	10	
团队合作能力	10	
工作态度	10	
成果演示	20	

注:考评满分为 100 分,60 分以下为不及格,60~69 分为及格,70~79 分为中等,80~89 分为良好,90 分以上为优秀。

【项目小结】

中国是礼仪之邦,自古以来,对礼仪颇为重视。礼仪不仅影响个体的学习与生活,而且影响组织的形象与效益。商务交往的成功,离不开对礼仪规范的遵守。本讲主要介绍了礼仪的起源与发展,礼仪的作用,商务礼仪的原则,以及商务人员应具有素质。商务人员应自觉遵守礼仪,学好礼仪,用好礼仪。

【拓展与提高】

一、复习思考题

1. 什么是礼仪? 礼仪分为几个阶段,各有什么特征?
2. 商务礼仪有哪些原则?
3. 举例说明学习商务礼仪的作用。
4. 要成为成功的商务人员,在礼仪上有哪些要求?

二、案例分析

英国著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在当时的苏联访问,他在莫斯科街头散步时见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩玩了很久,在分手时,他对小女孩说:“回去告诉你的妈妈,你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩也学着大人的口气说:“回去告诉你的妈妈,你今天和苏联女孩儿安妮娜一起玩了。”萧伯纳很吃惊,他立刻意识到自己的傲慢,并向小女孩道歉。后来,萧伯纳每次回想起这件事,都感慨万千,他说:“一个人无论有多么大的成就,对任何人都应该平等相待,应该永远谦虚。”

讨论:

1. 人际交往中为什么要平等相待?
2. 案例给你什么启发?

【实训与指导】

一、实训项目

班级分组,以小组为单位讨论“商务礼仪的作用及作为一名商务人员应具备什么素质”。

二、实训目标

通过训练,使学生掌握商务礼仪的原则、商务礼仪的作用,熟悉商务人员应具备的素质。

三、实训指导

情景设置

日本有一家叫木村事务所的企业想扩建厂房,他们看中了一块近郊土地意欲购买。同时,也有其他几家商社也想购买这块地。可是董事长木村前后半年多次登门,费尽口舌,但该块土地的所有者——一位倔强的老寡妇,说什么也不卖。

一个下雪天,老太太进城购物顺便来到木村事务所,她本意想告诉木村先生死了这份心。老太太推门刚要进去,突然犹豫起来,原来屋内整洁干净,而自己脚下的木屐沾满雪水,肮脏不堪。正当老人欲进又退之时,一位年轻的小姐出现在老人面前:“欢迎光临!”小姐看到老太太的窘态,马上回屋想为她找一双拖鞋,不巧正好没有了。小姐便毫不犹豫地把自己的拖鞋脱下来。整齐地放在老人脚前,笑着说:“很抱歉,请穿这个好吗?”老太太犹豫了,她不在乎脚冷?“别客气,请穿吧!我没有什么关系。”等老人换好鞋,小姐才问道:“老太太,请问我能为您做些什么?”“哦,我要找木村先生。”“他在楼上,我带您去。”小姐就像女儿搀扶母亲那样,小心翼翼地把老太太扶上楼。于是,就在要踏进木村办公室的一瞬间,老人改变了主意,决定把地卖给木村事务所。那位老人后来告诉木村先生说:“在我漫长的一生里,遇到的大多数人是冷酷的。我也去过其他几家想买我地的公司,他们的接待人员没有一个像你这里的小姐对我这么好,你的女职员年纪这么轻,就对那么人那么善良、体贴,真令我感动。真的,我不缺钱花,我不是为了钱才卖地的。”就这样,一个大企业家倾其全力交涉半年也徒劳无功的事情,竟然因为一个女职员有礼而亲切的举动无意促成了,真是奇妙之极。

1. 实训内容及步骤

(1) 让学生两人为一组进行角色扮演。

(2) 角色模拟后让学生自由发言,说说自己扮演角色的感受及体会。

(3) 以班级为单位进行分组(4~5人/组),进行讨论“商务礼仪的作用及作为一名商务人员应具备什么素质”。

(4) 抽查一组上台汇报,其他各组自由补充。

(5) 师生点评。

2. 实训思考

(1) 每位学生以书面形式提交实验报告。

(2) 实验报告主要内容:通过本实验,谈谈自己本次实训的收获,可以重点突出对某一方面的理解。