

阅“礼”无数，不如看这一本！

商务 礼仪

一本就够

01

02

03

04

05

06

武敬敏◎编著

看得懂，更“看得见”的商务礼仪！

不实用不谈！不好记不说！

石油工业出版社

阅“礼”无数，不如看这一本！

商务 礼仪 一本就够

武敬敏◎编著

石油工业出版社

02

03

04

05

06

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪一本就够 / 武敬敏编著.

北京: 石油工业出版社, 2012.1

ISBN 978-7-5021-8793-4

I . 商…

II . 武…

III . 商务 - 礼仪 - 基本知识

IV . F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 232525 号

商务礼仪一本就够

武敬敏 编著

出版发行: 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

编辑部: (010) 64523616 64523714

营销部: (010) 64523603 64523604

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京晨旭印刷厂

2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

740 × 1060 毫米 开本: 1/16 印张: 16.75

字数: 275 千字

定价: 36.00 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)

版权所有, 翻印必究



中国自古就是礼仪之邦，两千多年前孔子就在《论语·季氏》中说道：“不学礼，无以立。”意思是不学“礼”，就没法在社会中立身。而在当今社会，礼仪仍然是我们的立身之本。因为，文明礼仪不仅是个人素质、教养的体现，也是个人道德和社会公德的体现。

随着社会的发展，人们在商业活动中的交往越来越频繁。对于商务人士来说，礼仪是人际关系的润滑剂，既体现了个人的素质和修养，更展示了企业的文化和形象。而这样一种无形的修养和内涵，又应该怎样从一个人身上体现出来呢？在搞活商务关系时，又怎样通过一举手一投足来展现个人的人格魅力，从而获得客户的青睐呢？

美国行为学家迈克尔·阿盖尔做过实验：当他以不同的仪表装扮出现在同一个地点，得到的反馈截然不同。当他身着西装以绅士的面孔出现时，无论是向他问路还是打听事情的陌生人都彬彬有礼，显得颇有素养；而当他装扮成狼狽不堪的模样时，接近他的人多带着一种不屑的眼神。

虽然我们不能以貌取人，但一个人的仪表的确可以体现出一个人的灵魂和内在气质，所以，注重商务礼仪的人往往更容易赢得别人的关注和青睐。

但有些商务人士往往不太注重礼仪，因为一个小细节的失误而造成大损失。有时，这不仅仅是一场商务活动的失败，还可能影响整个企业今后的发展。

所以，在信息化高度发达的今天，对现代商务人士而言，掌握一定的礼仪知识，能够根据不同的场合灵活运用是必备的基本技能。



本书以浅显易懂的语言风格向读者介绍了商务礼仪的基本理念、商务交往中要遵循的原则，以及如何把尊重、礼貌、热情等用恰到好处的形式，图文并茂，使读者在轻松、愉快的氛围下便可掌握最实用的基本商务礼仪。

最后，希望本书能成为每一位商务人士的良好益友，让您在商务活动中表现得更得体，更有效地促进您的商务交往活动顺利进行。



目 录

Contents



第一篇

商务拜访：由陌生走向熟悉的第一步

Part 1 仪容：仪容是一个人的“第一形象”	002
Part 2 称呼：拉近人与人的距离	007
Part 3 寒暄：打破商务往来中的尴尬	012
Part 4 交流：这样谈话最有效	015
Part 5 行为举止：展现你的品质和气质	026
Part 6 拜访：登门拜访要有“礼”	033



第二篇

商务接待：小细节换来大满意

Part 7 介绍：由陌生走向熟悉的节点	044
Part 8 握手：从掌心开始的交流	048
Part 9 交换名片：不仅仅是种形式	054
Part 10 接待：欢迎礼仪要因人而异	058



第三篇 商务会务：让沟通更加有效

- Part 11 洽谈会：既要讲谋略，又要讲礼仪 070
- Part 12 新闻发布会：善借媒体扩大影响 075
- Part 13 赞助会：赞助他人，宣传自己 079
- Part 14 展览会：展示专业素养，博得客户好感 084
- Part 15 茶话会：联络老朋友，结交新朋友 087



第四篇 商务仪式：不同的场合不同的礼仪

- Part 16 商务签约：严谨细致，统筹全局 092
- Part 17 开业：合情合理地宣传自己 095
- Part 18 剪彩：忽略细节，剪不出好彩头 101
- Part 19 交接：注重交接礼仪，彰显企业文化 105
- Part 20 庆典：庆祝活动要量力而行 109



第五篇 商务宴请：见食忘礼不可取

- Part 21 中餐：走进中国式饭局 116
- Part 22 西餐：商务人士通晓的西餐礼仪 122
- Part 23 自助餐：自然从容不失礼 129
- Part 24 茶道：以茶待客，以礼相处 132

Part 25 咖啡：要时髦更要得体 136

Part 26 洋酒：优雅斟饮，品味格调 140



第六篇

商务应酬：无礼无仪难成商

Part 27 商务舞会：做一个受欢迎的舞者 146

Part 28 派对：轻松愉悦地与人交流 152

Part 29 运动娱乐：玩得快乐也要玩得高雅 155

Part 30 商务着装：搭配协调，突出个性 158

Part 31 西装：国际通用的标准礼服 162

Part 32 套裙：凸显商务女士的干练和洒脱 168

Part 33 饰品：衬托容貌，美化仪表 172

Part 34 化妆：妆出好气质，自有好人缘 179



第七篇

职场礼仪：日常留心，商务无所不通

Part 35 书面求职：用无声的语言推销自己 184

Part 36 面试礼仪：让礼仪助你脱颖而出 188

Part 37 办公室礼仪：营造一种宽松的氛围 192

Part 38 文书礼仪：礼貌周到，有礼有节 197

Part 39 信函：交流情感和商务信息的载体 203

Part 40 演讲：个人素质的综合测试 210

Part 41 传真：简化工作环节，沟通及时通畅 217



Part 42 电子邮件：“E”时代的特殊规范 220

Part 43 电话：看不见的隐形“讯号” 225

Part 44 手机：掌中的礼仪 230



第八篇
涉外商务：与国际接轨

Part 45 涉外礼仪：充分了解，相互尊重 236

Part 46 出入国境：彬彬有礼少麻烦 241

Part 47 住宿礼仪：体现的不仅仅是修养 246

Part 48 异国礼仪风俗：入国知禁忌，入乡随习俗 251

后 记 258

第一篇

商务拜访

由陌生走向熟悉的第一步



拜访是商务人士联络感情的重要方式，现代人工作繁忙，生活节奏快，那么，怎样在最短的时间里，通过自己的仪表、举止、言谈，让交际对象对你产生好感呢？

要保持仪容的整洁、干净、大方，无论是打招呼、寒暄、交谈时，都要谨慎，切勿信口开河，出言无忌。

另外，在登门拜访之前，还应遵守提前预约、按时赴约、主动告别等相关礼仪，这样，才能展示自身的素质和修养，给对方一个良好的印象，为之后的商务交流奠定坚实的基础。



仪 容

Part 1

仪容是一个人的“第一形象”



仪容美，美在自然、协调和得体

商务交往中，第一眼给人留下的印象来自于你的外表，也就是你的仪容。在仪容上我们要讲究一个“美”字，应该突出以下几个方面。

1. 自然

自然是商务人士美化仪容的最高境界，它使人看起来真实而生动，不是一张呆板生硬的面具。正如一位化妆师说的：“最高明的化妆术是经过非常考究的化妆，让人看起来好像没有化过妆一样，并且化出来的妆与自己的身份相匹配，能自然表现出自己的个性与职业气质。”

2. 协调

美好的仪容能在特定的场合让人感觉其面部化妆、发型与服饰协调，力求取得完美的整体效果。例如，在日常工作中略施淡妆；出入舞会、宴会，则可浓妆打扮。

3. 得体

仪容美还美在得体。漂亮、美丽、端庄的仪容就是好形象的几个基本要素。要使自己更得体，首先必须了解自己的特点，清楚怎样的衣着才能扬长避短，变拙陋为俏丽，使容貌更迷人。



好印象从头开始

在商务活动中，良好的仪容仪表是对他人的礼貌和尊重。当你初次与人见

面时，对方的第一眼往往是从头看起。

因此，作为一名商务人员，要想给对方留下好印象，首先必须认真真地整理自己的头发。

平时应当以整齐、简单、明快、较少修饰的发型为主。

1. 保持头发的卫生

勤洗头发，剪适合自己的发型，并要经常梳理好头发，如果有头皮屑应该尽快治疗处理。女性应该定期对头发进行保养。

2. 发型、发色简洁自然

商务人士的发型与发色应当简洁自然，不宜烫染过于夸张的发型与发色。女士出席正式商务活动最好将长发挽束，头发长度以不挡住眼睛为适，不宜佩戴过分花哨夸张的发饰品。

3. 头发长短适宜

在头发的长度方面，对商界人士有一个比较特殊的要求：宜短，不宜长。一般是男士不留长发，即发不过颈。女士不梳披肩发，前发不遮眼，后发不过肩，头发过肩者应当扎起。

保持面容的清洁

面部是一个人的门面，尤其是对商务人士来说，做好“面子工程”有利于顺利开展工作。

坚持日常清理是保持面部清洁的重要工作，一般说来，每天早晚要清洁脸部，并涂抹护肤品，保持皮肤的滋润不干燥。如果遇到风尘天气或者室外工作时，更要及时清理面部，以保持面容的清洁。

保持面容的清洁还要做好口部与眼部的修饰。

口部的修饰包括口腔和口的周围。口部修饰重中之重是注意口腔卫生，勤刷牙，避免牙齿污染和口腔产生异味。通常情况下，早晚两次清理牙齿，如果牙齿泛黄或长期清理不彻底，可找专业牙医清洗。

早上起床洗脸时要做好眼部分泌物的清洁。眼部清洁做不好，会大大影响一个人的整体形象。眼部的清洁包括用眼卫生，预防眼部疾患。如果需要戴眼



镜，应当经常擦拭和清洗眼镜。



保持手部的洁净

我们习惯用握手的方式与熟人或者初次见面的陌生人打招呼，工作与生活中的绝大部分事情也是依靠双手来完成。因此，从某种意义上说，手是人的第二张脸，所以手部的整洁很重要。在日常生活中，保持手部的洁净是最基本的礼貌。我们要做到以下几点：

(1) 勤洗双手，定期清理修剪指甲，修指甲时，指甲沟附近的“暴皮”要同时剪去，不能用牙齿啃指甲。

(2) 平日要注意保护手部，避免红肿、粗糙、长疮、生癣、皸裂的现象。

(3) 不留长指甲，指甲的长度不应超过手指指尖。不要在指甲上涂颜色夸张的指甲油。特别值得提出的是，不可在任何公共场合修剪指甲，这是不文明、不雅观的举止。

(4) 保持手部的洁净，不要有修饰性的文身或刺图。如果手部有过于另类的图案，在正式的社交场合会影响你在别人心目中的印象。



保证身体气味清爽

在正式的商务社交场合，如果某人身上带有汗味或者其他异味会被视为失礼。因此，身体的气味也是仪容礼仪中的一个重要环节。这就要求我们在平时做好个人卫生，勤洗澡，常换衣。很多商务人士习惯用香水来保证身体清爽的气味，但香水使用有讲究，这里介绍几点香水喷洒的常识。

1. 香水喷洒不要过量

一般香水在一米左右所散发的气味是使人最易接受的香味，也最能使人着迷，当别人在一米之外就能闻到你身上的香水味，那么与你近距离接触的人就觉得刺鼻，容易引起对方的反感。因此，使用香水不要过量。

2. 香水喷洒部位有讲究

香水要喷于不容易出汗、脉搏跳动明显的部位，如耳后、脖子、手腕、膝后，男士使用香水的部位是颈部、耳后、胸膛和腕部。少量而多处喷洒效果比较好。另外，不要把香水喷洒在浅色衣物上，以免留下污迹。

3. 浓烈的香水要少用

不同场合选用不同的香水也是礼仪基本的常识。例如参加严肃会议、在相对封闭的工作间、出席宴会等，都不建议使用浓烈的香水。出席宴会时还应将香水涂抹在腰部以下，避免将香水喷于腋下，以防香气混合体味产生异味。

微笑是商务交往中重要的礼仪

微笑是人际交往中比较重要的一种礼仪，它是一种面露喜色而又不发出笑声的表情。微笑时要自然而不做作，给人以真诚之感。勉强做出的微笑只能让人感觉虚假，让人反感。

与人交往时，我们要向对方展现微笑时应力求做到几点。

1. 微笑要发自内心

微笑应该是内心情感的自然流露，力求表里如一，否则就成了“皮笑肉不笑”，陷入勉强尴尬而笑的境地。

2. 微笑也要注意场合

微笑也应注意与场合相适应。在有些情况下，微笑是不允许的。当进入庄严的场所时；交往对方充满哀愁时；遇到有某种先天的生理缺陷的人时；交往对象出了洋相而感到极其尴尬时……这些情况下，如果面露微笑，往往会使对方误解，让自己陷于十分不利、被动的处境。

3. 微笑与举止相结合

在与他人交往时，要全力排除一切心理障碍和外界的干扰，全身心地进入角色，从而把甜美真诚的微笑与落落大方的举止，彬彬有礼的谈吐融为一体，以最完美的神韵，出现在交往对象面前。



视线的角度表现你的礼仪分值

“眼睛是心灵的窗口”。视线的角度、注视范围、注视时间等细节性的礼仪都能传递出你的情绪和态度的变化。注视他人的角度不同，也表达出不同的含义。因此，我们要把握好视线的角度。

一般情况下，正视表示平等、友好、尊重；仰视表示尊重、友好、盼望、思考；俯视表示爱护、教训、尊严和先发制人；斜视表示轻蔑。

在问候、致意、告别、表示同意、强调自己见解的时候，一定要看着对方的眼睛。在交谈过程中，如果表示专注倾听别人说话，可以头部微微倾斜，目光自然地注视对方。

在与别人正面交谈时，视线停留在对方面部以表示敬重对方，但不要长时间地直视对方，会给她人不自在之感，误以为“我是不是说错什么了”。还要切忌目光东移西转，这样会让对方感到你心不在焉。



称 呼

拉近人与人的距离

工作中的称呼庄重而规范

工作中，我们应当采用正式的称呼，以显示出庄重而规范。一般说来，工作中的称呼可归纳为四种。

1. 职务性称呼

职务性称呼在工作中最为常见，它以交往对象的行政职务相称，以示身份有别并表达敬意，如“董事长”、“总经理”等。这种只称呼行政职务的方式多用于熟人之间。

一般场合往往会在行政职务前加上姓氏，如“汪经理”、“李秘书”等。如果在行政职务前加上姓名，则多见于极为正式的场合，如“王刚董事长”、“林荫主任”等。

2. 职称性称呼

当我们在工作中遇到有中高级技术职称者，可用职称性称呼，尤其是在需要强调对方技术水准的情况下。

一般熟人之间经常仅称技术职称，如“总工程师”，在技术职称前加上姓氏，多用于一般场合，如“严律师”，在行政职务前加上姓名则常见于十分正式的场合，如“李静伟研究员”。

3. 学术性称呼

学术性称呼以示对对方学术水平的认可和对知识水准的强调，适用于一些有必要强调科技或知识含量的场合。熟人之间仅称学术，如“博士”。一般性交往常常在学术前加上姓氏，如“侯博士”。较为正式的场合常在学术前加上姓名，如“侯钊博士”。



4. 行业性称呼

倘若我们不了解交往对象的具体职务、职称、学衔，不妨直接采用其所在行业的职业性称呼或约定俗成的称呼。

一般情况下，常以交往对象的职业称呼对方，如可以称教员为“老师”，称医生为“大夫”，称警察为“警官”，等等。此类称呼前，一般均可加上姓氏或姓名。

当然也可以其约定俗成的称呼相称，如对公司、服务行业的从业人员，人们一般习惯于按其性别不同，分别称“女士”或“先生”。在这类称呼前，亦可冠以姓氏或姓名。

工作外的称呼亲切而自然

日常生活中使用的称呼应当亲切、自然、合理。既不可过于随便，又不能太严肃，否则很可能会弄巧成拙。工作之外的称呼大致也可分为四类。

1. 对亲属的称呼

对自己的亲属，一般应按约定俗成的称谓称呼，但有时为了表示亲切，不必拘泥于称谓的标准。如：对公公、婆婆、岳父、岳母都可称为“爸爸”、“妈妈”；亲家之间为表示亲密、不见外，也可用小辈的称呼来称呼对方，但对外人称呼自己的亲属，要用谦称。

2. 他人的亲属

称呼他人的亲属，一定要敬称，以示尊重。一般可在称呼前加“令”字，如：称呼对方的父母亲为“令尊”和“令堂”，称呼对方的儿子和女儿为“令郎”、“令爱”等；对其长辈，也可加“尊”字，如：“尊叔”、“尊祖父”等。

3. 朋友之间的称呼

如果对方是自己的朋友或熟人，称呼既要亲切友好，又要不失敬意，一般可通称为“你”、“您”，或视年龄大小在姓氏前加“老”、“小”相称，如：“老张”、“小刘”。

4. 尊称长者

对长者，可用“先生”相称，也可在“先生”前冠以姓氏。对德高望重的