

// 你的形象价值百万



商务礼仪

朱瑞◎编著

——打造你的成功形象

礼仪形象比智慧和学识更为重要！
在形象上接近成功者是在思想和行动上
走向成功的最关键一步。

——罗勃特·庞德（世界著名形象设计大师）



最新
最实用
的礼仪读本



中国长安出版社

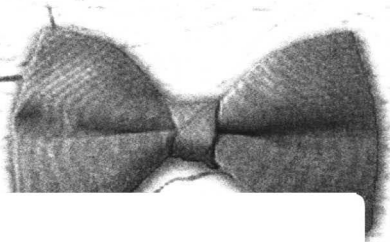


F718
24

商务礼仪

——打造你的成功形象

朱 瑞◎编著



中国长安出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪/朱瑞编著. —北京: 中国长安出版社, 2006.6

ISBN 7-80175-493-X

I. 商… II. 朱… III. 商务-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 070500 号

商务礼仪——打造你的成功形象

朱 瑞 编著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010) 65271800 (编辑部) 65270593 65270433 (发行部)

印刷: 北京百善印刷厂

开本: 640×960 16 开

印张: 20

字数: 220 千字

版本: 2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1-5000

书号: ISBN 7-80175-493-X

定价: 28.00 元

(如有印装错误 本社负责调换)



前 言

一个人走进饭店要了酒菜，吃罢摸摸口袋发现忘了带钱，便对店老板说：“老板，今天忘了带钱，改天送来行吗？”店老板连声说：“不碍事，不碍事。”并恭敬地把他送出了门。

这件事正好被一个流浪汉看到，他也进饭店要了酒菜，吃完后摸了一下口袋，对店老板说：“老板，今天忘了带钱，改天送来行吗？”

谁知店老板脸色一变，揪住他，非剥他衣服不可。流浪汉不服，说：“为什么刚才那人可以赊帐，我就不行？”

店老板说：“人家吃菜，筷子在桌子上放整齐，喝酒一盅盅地倒，斯斯文文，吃罢掏出手绢揩嘴，是个重形象，有礼仪的人，岂能赖我这几个钱。你呢？筷子一抓，狼吞虎咽，吃上瘾来，脚踏板凳，端起酒壶直往嘴里灌，吃罢用袖子揩嘴，分明是个不学无术的无赖之徒，我岂能饶你！”

一席话说得流浪汉哑口无言，只得留下外衣，狼狈而去。

听了这个故事，大家有何感想？当然，这是一个比较极端的例子，但是它给我们敲响了警钟，让我们明白社会上的一切人都每时每刻根据你的服饰、发型、语言等自我表达方式在判断着你。这就启示我们：优雅的言行举止能为你赢得钦羡的目光和无尽的好感，更能成为你事业成功的巨大助力！

世界著名形象设计大师罗勃特·庞德认为：在形象上接近成功者，是自己在思想和行动上走向成功的最关键一步。大多数不成功的人之所以失败是因为他们首先看起来就不像成功者。

如果你穿错了衣服，没有人会告诉你；

如果你送错了礼物，没有人会告诉你；

如果你不懂得礼仪，没有人会告诉你；



商务礼仪

Shang Wu Li Yi — Da Zuo Cheng Gong Xing Xiang

—— 打造你的成功形象

但是，人人都会看在眼里，记在心里，这些小节正在诋毁着你！

因此，在商务活动中，我们必须留意自己的形象。形象是事业成功的一个重要的游戏规则。对于职业人士来说，你和你员工的形象就公司的广告牌！学习商务礼仪可以有效塑造自己的素质和专业形象，使交往对象产生规范、严谨、专业、有礼、有节的良好印象，从而形成独特的竞争优势。

在长期研究商务礼仪的基础上，笔者特献上这部最新、最有针对性的商务礼仪读本。本书旨在为人们提供系统的、实用的现代商务礼仪的规范、原则和技巧，通过讲解中国与世界其他国家的基本礼仪规范，指导您的商务活动，减少失误和误会，赢得更多的商机和利润，打造您的成功形象，让您在任何场合与环境下都能魅力四射！

朱 瑞

2006年8月于北京





目 录

第一章 细节礼仪

——此时无声胜有声 (1)

一、微笑让你魅力无比 (3)

二、做个好听众 (8)

三、让你的眼睛会说话 (13)

四、距离产生美 (19)

第二章 服饰礼仪

——塑造靓丽的风采 (25)

一、如何打造你的“金装” (27)

二、男士西服的礼仪细节 (38)

三、女士套裙的搭配技巧 (48)

第三章 会面礼仪

——第一次亲密接触 (53)

一、用介绍打开交际之门 (55)

二、正确地称呼对方 (63)

三、通过握手赢得主动 (68)

四、使用名片“推销”自己 (76)

第四章 拜访礼仪

——用优雅获得好感 (85)

一、利用拜访礼仪敲开对方心门 (87)

二、优雅地“迎来送往” (94)



商务礼仪

Shang Wu Li Yi — Dao Zao Mi De Cheng Gong Xing Xiang

—— 打造你的成功形象

三、待客茶为先 (102)

四、三言两语话吸烟 (110)

第五章 通讯礼仪

——有“礼”走遍天下 (115)

一、电话“听”出你的形象 (117)

二、别让手机变成“手雷” (127)

三、伊妹儿：不能没有你 (132)

四、现代化的传真生活 (137)

五、书信寄深情 (140)

第六章 礼品礼仪

——用真情创造奇迹 (145)

一、精挑细选送对礼 (147)

二、特殊场合巧送礼 (154)

三、好礼巧包装 (166)

四、接受礼品亦需礼 (169)

五、拒绝礼品有妙方 (176)

第七章 宴请礼仪

——在主客之间优雅地切换 (179)

一、宴请宾客非易事 (181)

二、做一个受主人欢迎的人 (189)

三、吃出你的风度 (194)

四、水酒一杯叙衷情 (206)

五、优雅自在的自助餐 (213)

六、循规蹈矩的工作餐 (217)

第八章 仪式礼仪

——有风度地完成商业使命 (221)

一、谈判桌上显风采 (223)



二、签字桌上有讲究	(229)
三、巧开门大吉大利	(234)
四、剪出你的风度	(239)
五、简简单单颁奖礼	(245)
六、庆典仪式勿失礼	(249)

第九章 国际礼仪

——向世界展现中国人的形象	(255)
一、巧将礼品赠外宾	(257)
二、细嚼慢咽吃西餐	(262)
三、浅饮低啜葡萄酒	(269)
四、举止优雅品咖啡	(274)

第一章

细节礼仪

——此时无声胜有声

事业上的成功一方面取决于你的潜力、能力和工作态度，另一方面也决定于你平常的举手投足、行为举止。或许一个善意的微笑、一次目光的交流就能赢得他人的信任与理解，甚至赢得成功。也许此刻你会撇撇嘴对我的这种论调持反对的态度，因为你觉得这些细节根本不足以影响你和别人的交流，但是请不要忘了细节往往能决定成败，而魔鬼通常就藏在细节当中。





一、微笑让你魅力无比

一个人脸上的表情比他身上穿的更重要。

——戴尔·卡耐基

美学家认为在大千世界万事万物中人是美丽的，在人的千姿百态的言行举止中微笑则是最美的。人们把微笑称作“迷人的微笑”、“会心的微笑”、“真诚的微笑”。容易使人接近的人无一例外都是经常面带微笑的人。微笑是引发友情的关键。在商场上，微笑更是能为你赢来不少商机。

礼仪档案

上海的一个展览馆正在举行规模庞大的汽车展览。这次展览吸引了全国各地的人们，他们蜂拥而来，希望能选购上物美价廉的汽车。

在这次展览中有一位来自深圳的富商，他是代表公司来这里选购汽车的。他停在一辆豪华轿车前，对站在他面前的推销员说他想买一批价值 500 万的豪华轿车。这对推销员来说真是求之不得的好事，这位推销员立刻为他介绍起来。富商一边听一边皱起了眉头，并非不满意这些汽车，而是推销员冷冰冰、没有笑容的脸庞让他觉得不舒服，所以他走开了。

富商继续参观，到了下一展台陈列的豪华轿车前，这





商务礼仪

Shang Wu Li Yi — Dao Zao Ni De Cheng Gong Xing Xiang

——打造你的成功形象

次他受到了一个年轻的推销员的热情招待。这位推销员脸上挂满了欢迎的微笑，那微笑就跟太阳一样灿烂。富商顿时觉得温暖，所以他又一次说他想选购一批价值 500 万的豪华轿车。

“没问题！”这位脸上挂着微笑的推销员说：“我来为您介绍一下我们的汽车。”说完，他耐心地为富商介绍了他们公司的豪华轿车，从性能到价钱，每一样他都讲解得十分清楚。尽管这浪费了他不少的时间，但他脸上一点也没有不耐烦的表情，反而始终洋溢着真诚的微笑。

富商被他的微笑所感染，所以毫不犹豫地签了一张 100 万元的支票给他作为定金。随后，富商对这位推销员说道：“你的微笑让我备感温暖，在这次展览会上，你是惟一个让我感到我是受欢迎的人，这种被别人喜欢的感觉对我来说比什么都重要。明天我会带一张 400 万元的支票来。”

推销员微笑着向他表示感谢，而这位富商也很讲信用，第二天果真带来了一张 400 万的支票，购下了那批他昨天选好的豪华轿车。

毫无疑问，这位推销员是最大的获益者。在这笔生意中，他不仅得到了不菲的提成，而且还得到了公司发给他的一笔丰厚的奖金。他说他不会就此止步，他要用微笑去创造更大的奇迹，而那位脸上没有微笑、冷冰冰的推销员，现在没有人知道他在哪里。

礼仪导航

微笑是没有国界的语言，是全世界最佳的沟通手段。它鼓励他人与你交流，也让他人感觉到你的善意和热情，同时，它还让你的声音充满活力，也让你自己感觉良好。微笑，实在是人类最美好的形象。

对人微笑是一种文明的表现，它显示出一种力量、涵养和暗示。要知道你的笑容就是你好意的信使，它能照亮所有看到它的人。对那些整天都皱着眉头、愁容满面的人来说，你的笑容就像穿过乌云





的太阳，给他们以温暖；对那些承受着上司、客户压力的人来说，你的笑容能使他们了解到一切都是充满希望的；对那些你的合作伙伴、客户、上司以及同事来说，你的笑容会使他们觉得他们是受欢迎的人。无论是在何时何地、面对何人，只要你能适时地、恰到好处地微笑，那么你往往能够左右逢源、事事如意。正如艾克斯泰尔所指出的：“有一个世界通用的动作、一种表示、一种交流形式，它存在于所有的文化与国家中，人们不分国别、不分种族地使用它并理解它的含义。它可以帮助你与各种类型的人交往，不论是业务伙伴还是朋友，它是人们交流中惟一最有用的形式。那就是微笑。”



微笑吸引着幸运和财富。五十年代初，希尔顿饭店的老板希尔顿在所属各宾馆都购置了一批现代化设备以后，到各地巡查。每到一地，他都会召开一次员工会议，问大家：“现在我们的宾馆已新添了第一流的设备，你们觉得还必须配备一些什么样的东西才会使客人更喜欢呢？”在员工各抒己见、献计献策之后，希尔顿却摇摇头说：“请大家想一想，如果宾馆里只有第一流的设备，而没有服务员第一流的微笑，那些旅客会认为我们供应了他们全部第一流的东西吗？如果缺少了大家的微笑，正好比花园里失去了阳光和春风。假如我是旅客，我宁愿住在只有残旧地毯，却处处可见微笑的旅馆。”从此以后，希尔顿饭店内处处可见温暖人心的微笑，而微笑服务也





商务礼仪——打造你的成功形象

Shang Wu Li Yi — Da Zao Ni De Cheng Gong Xing Xiang

成为希尔顿饭店业遍布世界五大洲各大城市、资产不断扩大的诀窍。

微笑是获取人心最有效的方式，它能消除人与人之间的界限。卡耐基曾经说过：“只要你时时超越自我情绪的困惑，让面孔涌起微笑，就会感染他人，形成你与他人之间人际关系的良性循环。”而纽约一家大百货商店的人事部经理也曾直言不讳地说，他宁愿雇佣一个小学未毕业的女职员——如果她有一个可爱的微笑，而不愿雇佣一位面孔冷冰冰的哲学博士。

微笑不但能够保持你自己外在的良好形象，而且也影响着自己和别人的情绪。当你在微笑时，你的精神状态最为轻松。当你那充满笑意的目光与别人的目光相遇时，他会被你的快乐情绪所感染。自然而然地，你们之间的气氛就会变得和谐。反过来，我们也更愿意与微笑的人分享我们的自信、希望与金钱。这里面深奥的原因已经超过了我们的意识所能够认识的。调查研究也已经表明，随时能够笑的人在个人生活和事业上都更成功。

当然，不真诚、不自然、伪装和心怀叵测的笑容，不但不会为形象增光，还会破坏原来坦然的形象，所以微笑也不能欺骗他人。如果人们知道那是一种机械的、假意的微笑，就会厌恶和反对。在你微笑的时候，你要笑出你的诚意来。发自内心的真诚微笑既是一个人自信、真诚、友善、愉快的心态表露，同时又能制造明朗而富有人情味的气氛。这种真诚的微笑应是笑到、口到、眼到、心到、意到、神到、情到。它会让你的眼睛也一起在笑，这是我们无法控制的、发自内心的微笑的流露。这种微笑流露出一个人内心世界的幸福与欢乐，只有感受到生活的愉快和成功的人，才具有这种迷人的微笑。这种微笑有着感人的力量，显示了一个人对生活的满意和自信，它是最佳的形象象征。若你在面对对方时不能发自内心的微笑，那么你可以试着把对方当成你最真挚的朋友，这样会让你笑得更加开心。

微笑并不是天生就有的，它可以通过调整自己的心态和练习来获取。日本各航空公司如今的空姐在上机之前要接受的主要礼仪训练就是微笑。学员们要在教官的指导下进行长达六个月左右的微笑训练，训练在乘客面前、在各种飞行条件下应当保持的微笑。虽然



我们不必接受这样严格的训练，但是我们也应该努力地学着让自己习惯性地从内心笑起来。当你学会脸上永远挂着微笑时，你会惊讶地发现：原来有时一个微笑就能够赢得整个世界。

礼仪点滴

※ 微笑的基本特征是齿不露、声不出，既不要故意掩盖笑意、压抑喜悦而影响美感，也不要咧着嘴哈哈大笑，所以你的微笑要适度。

※ 虽然微笑是“世界通用语言”，但你也不能走到哪里笑到哪里，见谁都笑，因为有些场合是不宜笑的，所以你的微笑要适时。

※ 微笑必须来自内心，否则脸笑而心不笑就容易招致对方的反感和厌恶。





二、做个好听众

要使人对你感兴趣，那就先对人感兴趣，做一个善于倾听的人。

——卡耐基

“听别人说话”是忙碌的现代人最不耐烦去做的事情之一。当然这有很多原因，譬如你对对方和话题都没有兴趣或者你急于发表自己的意见。可是很多时候，说话的人只希望找一位听众，而不是找一位军师。那些受人尊敬、正在成功的道路上阔步前进的人们，一般都不会忽略其他人的意见并剥夺对方的发言权。不到万不得已，他们是不会轻易强迫对方接受自己的主张的。也正因为此，他们才成为少数成功者中的一员。

礼仪档案

最近芝加哥电话公司碰到了一件很令人头疼的事情。一位曾咒骂接线生的最险恶的顾客和公司较上了劲。他不仅恫吓电话公司要拆毁电话，而且还拒绝支付某种他认为不合理的费用。他给报社写信，还向公众服务委员会屡屡投诉，而电话公司也因此涉入到数起诉讼当中。现在公司对此人一筹莫展，总经理甚至希望能从天而降一位能人异士来帮他解决此事。

最后，公司中的一位协调人员麦克见公司为这事为难，





就自告奋勇地去访问这位蛮横的顾客。这位顾客一见到麦克就开始喋喋不休地发泄他的大篇牢骚，麦克并没有像电话公司的其他人那样不耐烦地打断他的谈话，而是静静地听着，并且同情他的说的每一句话。这次，这位爱发脾气老先生破天荒地没有发脾气，整个访问在一片友好的气氛中结束。

后来，麦克又先后访问过他几次。每一次麦克都静听他发牢骚，并对其表示同情。慢慢地，这位顾客的态度变得友善了。至于麦克访问他所要解决的事情，在他们第一次见面时，没有提到。在第二次、第三次以及后来的几次见面中也没有提到，但在最后一次见面时，麦克却成功地结束了这一案件，使所有的欠账都付清了，还使他撤销了向公众服务委员会的申诉。

解决了这一棘手的事情，公司异常高兴。总经理大大地表扬了麦克，并且升了他的职。

⑤ 礼仪导航

在这一故事中，毫无疑问地，那位蛮横的顾客自认为是在为公众而战；是在保障公众的权利不受无情的剥削，但实际上他要的是被尊重。他先通过挑剔、抱怨得到这种被尊重的感觉，后来当他从麦克那里得到这种感觉之后，他的那些不切实际的冤屈立刻消失得无影无踪了。

专心听别人讲话的气度是我们所能给予别人的最大赞美和尊重。根据人性的知识，我们发现，每一个人都具有强烈的自我主张和强烈的表现欲，所以当我们高谈阔论时比做一个静默的听众来得愉快。因此，如果有一个人很专注、诚恳地听我们说话时，我们会如获知音一般，不由得对他产生好感。

现实生活中，很多人因为自己不会说话，干脆也不听别人说话了。也就是说，不会说话的人也不会是好听众。会听实在比会说重要得多，因为若想成为一个会说话的人，就必须先学会聆听。卡耐基曾经说过：“要使人对你感兴趣，那就先对人感兴趣，做一个善于