



职业经理人训练教材——基础理论及技能系列

顾问 袁德宁 骆建彬

Professional Executive

职业经理

商务礼仪训练

主编 金 波



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

职业经理人训练教材——基础理论及技能系列

职业经理商务礼仪训练

主 编 金 波
顾 问 袁德宁 骆建彬

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业经理商务礼仪训练 / 金波主编. —北京: 高等教育出版社, 2004.5

(职业经理人训练教材. 基础理论及技能系列)

ISBN 7-04-008275-6

I. 职... II. 金... III. 商务-礼仪-教材

IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 021981 号

策划编辑 杨挺扬 责任编辑 钟文彦 封面设计 王凌波 张楠
版式设计 范晓红 责任校对 殷然 责任印制 陈伟光

出版发行 高等教育出版社
社址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100011
总机 010-82028899

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
排 版 高等教育出版社照排中心
印 刷 涿州市星河印刷厂

开 本 880×1230 1/32
印 张 5.5
字 数 140 000

版 次 2004年5月第1版
印 次 2004年5月第1次印刷
定 价 12.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

主 编:

金 波

顾 问:

袁德宁

骆建彬

编委会:

倪培铸

张玉国

史庆伟

刘利恒

刘 伟

李彦芳

李晓婷

林 柯

郭全中

李 强

肖文宏

陈海威

李 泳

李 俊

潘云红

赵一凡

梁永强

孙 磊

前 言

加入 WTO,使中国全面融入世界经济贸易体系,机遇和挑战并存。国家竞争的重要方面是企业的竞争。中国企业的竞争将不再局限于国内,而是直接参与全球化的竞争。这种竞争是在资本、规模、人员素质、管理水平和运作机制等方面全方位的竞争,特别是在管理和人员素质层面上的竞争。如何进行现代企业管理是中国企业必须要补的一课。

现代企业管理包括两个核心内容,一是具有一套适用于企业运营的科学管理机制和管理模式;二是有一批职业经理人来执行管理。职业经理人才的匮乏是目前中国所有企业面临的共同问题。职业经理人才的培养已引起政府及企业界的普遍重视。职业经理的培养包括高级职业经理、中级职业经理、初级职业经理、职业员工等几个层次。高中级职业经理培训以 EMBA 和 MBA 为主,已初具规模;然而初级职业经理及职业员工层面的教育与培训却非常欠缺,远远达不到企业的要求。企业的规范化取决于员工的职业化。专家估计,成长中的中国企业每年需要 100 万名以上的初级职业经理人才。

目前,高校的经管类本科、专科毕业生大多在学校不能接受专业的职业训练、岗位训练以及参加相应的见习、实习,大部分企业也不能提供相应的培训。普通高校的专业设置一般侧重以学科体系为依据,注重学术理论的培养,无暇顾及企业的岗位和职位需求,无法满足企业对实用化、职业化、专业化初级管理人才的需求。这就要求高等教育与培训机构必须突破传统观念,在专业设置、课程设置、师资培养和教育方式等方面进行创新。作为国内第一所以“初级职业经理人才教育培训与输出”为宗旨的教育机构,清华颐文职业经理高等专修学校联合清

华大学职业经理训练中心、中国企业管理培训推进行动组委会,历时三年,共同开发出清华颐文职业经理人教学体系(初级)。

清华颐文职业经理人训练系列教材,是清华颐文职业经理人教学体系(初级)的重要组成部分,教材形式包括纸质教材(图书)和电子多媒体辅助教材。首批出版的是职业经理人训练教材——基础理论及技能系列,内容涵盖初级职业经理人必修的14门课程,这批教材包括:

《职业经理道德修养》、《职业经理概论》两门基础课程教材;《职业经理商务礼仪训练》、《职业经理商务写作能力训练》、《职业经理沟通技巧训练》、《职业经理演讲能力训练》、《职业经理时间管理能力训练》、《职业经理目标管理能力训练》、《职业经理商务谈判能力训练》、《职业经理生涯规划能力训练》、《职业经理团队管理能力训练》、《职业经理绩效考核能力训练》、《职业经理创新能力训练》、《职业经理领导能力训练》12门职业能力课程教材。

《职业经理道德修养》以商业伦理学为基础,结合现代企业管理制度,以职业经理人工作过程中应处理的与股东、商业伙伴、客户、员工以及社会组织等五个方面的关系所涉及的职业道德与行为准则为切入点,试图构建一个现代经理人的职业道德规范。

《职业经理概论》总结了职业经理人产生的历史背景、形成的过程,在社会分工、制度、文化等层面进行宏观分析,同时放在企业组织运营的微观层面,从基本素质、个人管理、团队管理、领导管理等几个方面,从决策层、管理层、执行层,阐述不同级别以及不同岗位的职业经理人应具有的相关知识及能力。以上两本书是进行职业经理人教育与培训的入门基础教材。

《职业经理商务礼仪训练》、《职业经理商务写作能力训练》、《职业经理演讲能力训练》讲的是职业经理人应具备的礼仪、写作、表达等基本素质。

《职业经理时间管理能力训练》、《职业经理目标管理能力训练》、《职业经理生涯规划能力训练》从有效利用时间、任务目标管理、善于规划自己的职业生涯三个方面展开,这是一个职业经理人进行自我管理的三个基本点。

《职业经理团队管理能力训练》、《职业经理沟通技巧训练》、《职业经理绩效考核能力训练》、《职业经理商务谈判能力训练》从团队建设、有效沟通、绩效考核、商务谈判四方面培养一个职业经理人作为管理者应具有的对团队进行管理的能力。

《职业经理创新能力训练》、《职业经理领导能力训练》主要是在培养职业经理人职业发展过程中,从一个初级经理向更高阶段成长过程中所需要的创新能力和领导能力。

这套丛书不仅可以作为初级职业经理人教育与培训机构的指导教材,也可以作为企业内部职业经理人的培训教材,同时也是大、中专毕业生或企业员工进行职业化训练与学习的辅导用书。

感谢高等教育出版社的刘志鹏社长和汤悦老师,没有他们的大力支持,这套丛书不可能这么快与大家见面;感谢中国企业家协会副会长、中国企业管理培训推进行动组委会主任艾丰老师,他对丛书提出了很多宝贵的指导性意见;感谢“A管理模式”的创始人刘光起先生,他引领我们投身于职业经理人教育培训事业;感谢自1998年以来与我们一起成长的近万名中高级职业经理学员,他们是促使我们将职业经理教育培训事业深入发展下去的原动力;感谢清华颐文职业经理高等专修学校的所有教职员工以及从事职业经理人教育培训事业的同仁、合作伙伴,我们将一起把这项事业进行下去;感谢我们的家人、朋友,这套丛书可能是我们回馈他们支持与帮助的最好礼物。

由于水平和能力所限,这套丛书肯定会存在一些错误和疏漏,欢迎专家、同仁、读者进行批评、指正,提出宝贵意见,我们一定会虚心接受并改正,以使丛书更加完善。

编 者

2004年2月16日于清华园

目 录

第一章 商务礼仪概论 1

第一节 商务礼仪 /1

1. 商务礼仪 /1
2. 商务礼仪的基本原则 /3

第二节 职业经理商务礼仪与形象塑造 /8

1. 商务礼仪与个人形象 /8
2. 个人形象与企业形象 /10
3. 企业形象的塑造 /12

第三节 礼仪与个人修养 /13

1. 礼仪与个性修养 /13
2. 礼仪与知识修养 /16
3. 礼仪与职业道德修养 /18

第四节 职业经理办公室礼仪 /20

1. 职业经理在办公室的言行举止礼仪 /20
2. 汇报工作时的礼仪 /21
3. 办公室布置礼仪 /22

案例分析 /23

问题 /24

思考题 /24

小测试 /25

第二章 个人着装、仪容仪表与仪态规范 27

第一节 着装与服饰礼仪 /27

1. 职业经理着装原则 /27
2. 男装的礼仪 /31
3. 女装的礼仪 /34
4. 饰品的佩戴礼仪 /36

第二节 仪表仪容、仪态礼仪 /38

1. 仪表仪容礼仪 /38
2. 仪态行为礼仪 /40

案例分析 /44

问题 /45

思考题 /45

第三章 职业经理商务社交礼仪 46

第一节 职业经理商务介绍礼仪 /46

1. 为他人作介绍的礼仪 /46
2. 自我介绍的礼仪 /47
3. 名片的礼仪 /48

第二节 商务谈话礼仪 /49

1. 商务谈话的话题 /49
2. 商务谈话的技巧 /50
3. 商务谈话的禁忌 /51

第三节 商务餐饮礼仪 /52

1. 宴请礼仪 /52
2. 中餐礼仪 /58
3. 西餐礼仪 /59
4. 饮酒礼仪 /60
5. 饮茶礼仪 /61

- 6. 饮咖啡礼仪 /61
- 7. 吃水果礼仪 /62
- 8. 餐厅用餐礼仪 /62
- 案例分析 /65
- 问题 /66

思考题 /66

第四章 商务通讯通信礼仪 67

第一节 电话礼仪 /67

- 1. 接电话的礼仪 /67
- 2. 打电话的礼仪 /69
- 3. 手机的使用 /69

第二节 商务信函礼仪 /70

- 1. 信函的一般常识 /70
- 2. 信封的格式和写法 /72
- 3. 商务信函的折叠方法 /73
- 4. 商务信函的开头和结尾 /73
- 5. 传真礼仪 /74
- 6. 电子邮件礼仪 /75

思考题 /76

第五章 商务仪式礼仪 77

第一节 开业典礼礼仪 /77

- 1. 筹备工作 /77
- 2. 开业仪式运作 /79

第二节 剪彩仪式礼仪 /82

- 1. 剪彩的准备 /82
- 2. 剪彩人员的选定 /83

3. 剪彩的程序	/85
4. 剪彩应注意的问题	/86
第三节 庆典的礼仪	/87
1. 庆典组织筹备礼仪	/87
2. 参加庆典礼仪	/89
第四节 签字仪式礼仪	/91
1. 待签文本的准备	/91
2. 签字人员的安排	/92
3. 签字场地的布置	/92
4. 签字仪式的程序	/93
第五节 交接仪式的礼仪	/93
1. 交接仪式的准备	/94
2. 交接仪式的程序	/95
案例分析	/95
问题	/96
思考题	/96

第六章 商务会晤礼仪 97

第一节 商务洽谈会礼仪	/97
1. 技术性准备	/97
2. 礼仪性准备	/99
3. 洽谈时礼仪	/99
第二节 新闻发布会礼仪	/100
1. 新闻发布会会前准备	/101
2. 新闻发布会会议程序	/103
第三节 展览会礼仪	/104
1. 展览会的准备工作	/104
2. 展览会的礼仪要求	/106
案例分析	/107

问题 /108

思考题 /108

第七章 商务接待和拜访礼仪 109

第一节 商务接待礼仪 /109

1. 接待人员的形象礼仪 /109
2. 接待工作的基本要求 /110
3. 几种不同的接待形式及相关礼仪 /112

第二节 商务拜访礼仪 /116

1. 办公室拜访礼仪 /117
2. 宾馆拜访礼仪 /118
3. 拜访异性客商礼仪 /119

案例分析 /120

问题 /121

思考题 /121

第八章 商务馈赠礼仪 122

第一节 馈赠礼品的礼仪 /122

1. 馈赠的目的 /122
2. 馈赠礼品的选择 /124
3. 馈赠时机的选择 /124
4. 馈赠礼仪 /126

第二节 接受礼品的礼仪 /127

1. 欣然接受 /127
2. 启封赞赏 /128
3. 拒绝有方 /128
4. 事后再谢 /128

思考题 /129

第九章 商务旅行礼仪 130

第一节 交通礼仪 /130

1. 步行礼仪 /130
2. 乘车礼仪 /132
3. 乘坐飞机的礼仪 /137

第二节 入住宾馆礼仪 /138

1. 入住客房须知 /138

第三节 职业经理旅行备品及携带礼仪 /141

1. 业务资料 /141
2. 办公备品 /142
3. 移动电话 /145

案例分析 /146

问题 /147

思考题 /147

第十章 涉外商务礼仪 148

第一节 涉外商务日常礼仪 /148

1. 涉外称呼礼仪 /148
2. 涉外住宿礼仪 /149
3. 涉外出行礼仪 /151

第二节 涉外拜访礼仪 /152

1. 出访准备 /152
2. 出访须知 /153

第三节 涉外馈赠礼仪 /154

1. 涉外礼品的选择 /154
2. 各国馈赠礼品习惯介绍 /155

思考题 /158

参考文献 159

第一章 商务礼仪概论

随着市场经济的不断发展,被称为职业经理人的职业经理,愈来愈为人们所关注。其中原因,不仅仅是他们在弄潮商海、创造财富方面得心应手,还因为他们往往总是以良好的个人形象展示于人,为人们所悦纳。他们仪表堂堂、举止得体、谈吐文雅、知识丰富、充满自信而又尊重他人。在他们身上,处处显示着礼仪的烙印。他们事业上的成功,除了由于他们勇于进取外,还同他们时时刻刻能够严以律己,处处遵守商务礼仪的有关规则密不可分。可以说,在市场经济条件下,学习礼仪,遵守礼仪,提高礼仪修养,是现代职业经理人取得事业成功的一个重要条件。一个商务工作者,要在变化莫测的市场里应付自如,在竞争激烈的经济领域里取得成功,就必须深入全面地了解、熟悉和正确使用商务礼仪,以更好地树立和巩固个人与企业的良好形象。

◎ 第一节 商务礼仪

1. 商务礼仪

礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神约束力支配着每个人的行为。礼仪是人类文明进步的重要标志,它既是交往活动的重要内容,又是道德文化的外在表现形式,有着丰富的内涵。我国素有礼仪之邦的美誉,礼仪文化源远流长,并有着完备的礼仪体系。那么什么是

礼仪？它的核心是什么？

礼仪从广义上讲，指的是一个国家的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则和规范的总和。它是礼节和仪式的总称，礼，是指由一定的道德观念和风俗习惯形成的礼节及表示尊敬的态度和动作；仪，是指人的外表、动作及按程序进行的礼节。简而言之，“礼”即礼貌、礼节；“仪”即仪表、仪态、仪式。遵守礼仪就必须在思想上对交往的对方有尊敬之意，有乐贤之荣；谈吐举止上懂得礼仪规矩；外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在一些正式的礼仪场合，还必须遵循一定的典礼程序等。正如孔子所云：“博学于文，约之以礼。”

商务礼仪，是礼仪基本内容的一个方面，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节中。商务礼仪就是公司或企业的职业经理在商务活动中，为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范和程序。包括商务礼节和商务礼仪两方面的内容。商务礼节就是人们在商务交往活动中表示尊重对方而采取的人们共同约定并形成习惯的规范形式。仪式即按程序进行的礼节形式。一般来讲，在商务活动中言行合情合理、优美、大方、得体、符合要求，按约定俗成的规矩办事，礼貌待人，按大家都可以接受的礼节程序与客户相互往来等都属于商务礼仪的基本内容。

商务礼节同商务礼仪既相互联系又相互区别。商务礼节是产生于商务礼仪之前的，在商业活动的初始阶段，从事商业活动的人之间的礼节是单调的、简单的。随着业务活动的复杂化和现代化，商务礼节越来越多，也越来越复杂，逐渐在人们中间形成了一种“约定俗成的规矩”，于是就产生了一定的礼节程序，商务礼仪也就从商务礼节中自然而然的脱离出来了。商务礼节是

商务礼仪的基础,没有商务礼节,商务礼仪是不存在的。因此,正确运用商务礼仪,对于树立良好的企业形象、个人形象,妥善处理各方面的关系,促进商务工作的开展,实现营销工作目标,取得良好的经济效益,都具有非常现实的意义。

2. 商务礼仪的基本原则

如前所述,古今中外礼仪名目众多,细则纷繁,涉及范围相当广泛,讲究商务礼仪尤其还应掌握必要的世界各国的礼仪习俗,那么如何有效掌握这些复杂商务礼仪呢?一般来讲,应该遵循一定的原则,以便在使用时易于界定和遵守。所谓商务礼仪的基本原则,概括的说,就是职业经理在商务往来、人际关系中所依据的标准或规则。具体内容如下:

2.1 尊重的原则

自古以来,“人敬我一尺,我敬人一丈”,“敬人者恒敬之,爱人者恒爱之”一直为人们所遵奉。尊重是礼仪的情感基础。在我们的社会中,人与人是相互平等的,无论职务高低、年龄长幼、民族大小都没有贵贱之分。尊重领导,尊重长辈,尊重客户,尊重宾朋等不但不是自我卑下的行为,而且是一种至高无上的礼仪,说明一个人具有良好的个人素质。只有尊重对方,才能获得对方的尊重。只有相互尊重,才能建立、保持和谐愉快的人际关系,才会给事业上的合作提供良好的基础。所谓和气生财,就是这个道理。礼待他人也是一种自重的表现,不应以伪善取悦于人,更不可以富贵骄人、以势欺人。尊重人还要做到入乡随俗,尊重他人的喜好和禁忌。例如,有一纽约商人是泰国曼谷东方饭店的常客,有一次他在星期五住进这家饭店,发现饭店把他的房间安排在二楼靠楼梯的地方,他见此深受感动,因为基于宗教的原因,他在星期五不能乘电梯。事情虽小,其情可感。

在日常生活里,常有些小事,虽然并不引人注目,实际上却都是不尊重别人的表现。例如,去拜访别人,不事先约定,而是贸然来访,不考虑别人的安排是不是被打扰了;未被允许翻看别

人的信件、资料,甚至还私自翻看别人抽屉等。这些不尊重别人的行为,一旦被发现,整个人都会受到对方的轻视。尤其应该尊重别人的隐私,在交谈中要回避涉及个人隐私的一切话题,比如“你爱你的妻子么”,“你头上的疤怎么回事”等等这类涉及个人隐私的问题都不要贸然询问。总之,对人尊重和友善,这是处理人际关系的一项重要原则。

2.2 真诚的原则

真诚是做人之本,也是职业经理立业之道。职业经理的礼仪主要是为了树立良好的个人和企业形象,同时,商务活动不是短期行为,越来越注重长期效益,只有恪守真诚原则,着眼于未来,通过长期潜移默化的影响,才能获得最终的长远的利益。有位名人曾说过,人与人相交贵在交心,人与人相知贵在知品,人与人相敬贵在敬德。真诚向来是为人所称道的美德,而虚伪作假是遭人厌弃的。真诚待人可广结人缘,拥有众多的同行朋友和社会友人,与人相处就会感情融洽,即使有点误会或隔阂也能消除,正所谓心诚则灵。虚假处世,只会糊弄一时,终不会长久,必定相交者寡。也就是说职业经理与企业要爱惜其形象和声誉,不仅应追求礼仪外在形式的完美,更应将其视为职业经理情感的真诚流露和表现。对企业和职业经理来讲,良好的社会关系也是其在生意场上立于不败之地的一项很重要的资本。

2.3 遵守的原则

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的道德行为规范,是人们在长期共同生活、相互交往中逐渐形成的,并以风俗、习惯及传统方式等固定下来的。正常的社会生活秩序,是以共同遵守为前提的。职业经理遵守这一原则往往还同对方及自身的经济利益有关,切不可随意而为。因此,社会上的每个成员都应该自觉自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范他们在各类活动中的言行举止。任何人,无论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务。如果与之违背,便是失礼、违礼、无礼,不但会给他们的形象、声誉、事业、经济、人际关系带来不