

全新实用版



时尚 商务礼仪



憨氏◎编著

全面打造黄金印象的礼仪课

本书讲解了商务活动的各个场合中所要遵循的礼仪及注意事项，内容包括商务人士的仪态与气质、商务办公与拜访的礼仪、商务洽谈及会议的礼仪、商务送礼的原则与礼仪、商务公关活动礼仪、世界各国的风俗和禁忌等，力求使读者在最短的时间内掌握其中的要点，即学即用。



内蒙古文化出版社

全新实用

时尚 商务礼仪



憨氏◎编著

全面打造黄金印象的礼仪课

本书讲解了商务活动的各个场合中所要遵循的礼仪及注意事项，内容包括商务人士的仪态与气质、商务办公与拜访的礼仪、商务洽谈及会议的礼仪、商务送礼的原则与礼仪、商务公关活动礼仪、世界各国的风俗和禁忌等，力求使读者在最短的时间内掌握其中的要点，即学即用。



内蒙古文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

时尚商务礼仪/慈氏编. —呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社,
2006.11 (商务随身锦囊;1)

ISBN 7-80675-475-X

I.时... II.慈... III.商务-礼仪 IV.F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 130273 号

时尚商务礼仪

出版发行: 内蒙古文化出版社

社 址: 呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号

网 址: WWW.NMWH.COM 邮编: 021008

印刷装订: 北京楠萍印刷有限公司

责任编辑: 乌力吉 吴桂荣

封面设计: 颜国森

开 本: 880×1230 毫米

印 张: 7 字 数: 157 千

印 次: 2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印 刷 数: 1~5000 册

ISBN 7-80675-475-X/F·006

定 价: 15.80 元

前 言

俗话说:生意都是谈成的。商场上的成败得失,常常取决于洽谈,也就是我们平常所说的谈判。可以说,谈判是促成合作、达成交易的必经之路。正因如此,“商界无处不洽谈”才成了商务人员的一句格言。而不管是在谈判的过程中,还是在企业的日常商贸事务中,说话技巧和商务礼仪既是通往成功大道的铺地砖,又是人际关系的润滑油。至于产品销售后企业所面临的回款问题,更是牵涉到企业生死存亡的头等大事。因为该收的钱要不回来,不仅仅是企业利益损失的问题,呆账更会带来市场损失、信誉损失和经营成本的增加,让本不轻松的经营更加捉襟见肘。

此外,随着中国加入 WTO,对外贸易发展迅速,外贸人员作为一种新的职业应运而生。作为对外贸易企业内部专业化分工的产物,外贸人员的工作目标明确、任务具体,成为外贸业务工作一个不可分割的组成部分。那么,如何做一个成功的外贸人员?如何在外贸工作中为企业争取更大的利润?这是每一个外贸人员所关注的问题。

针对以上需求,我们面向商务人员尤其是专业销售和外贸人员精心编写了《商务随身锦囊》系列丛书,针对商务谈判、说话

技巧、商务礼仪、回款技巧、外贸技巧等进行了深入的探讨。

其中,《轻松商务谈判》就谈判准备、谈判语言、谈判技巧、谈判礼仪等内容一一进行剖析和解答,提供了大量的实战参考,帮助你成为谈判高手。

《精通说话技巧》汇集了商场中最有效、最便利、使用频率最高的说话方法和处事技巧,努力使你在最短的时间内掌握能言善道的要领。

《时尚商务礼仪》以平实简洁的语言,讲解了商务活动的各个场合所要遵循的礼仪及注意事项。

《回款如此简单》与你分享回款的理论知识和实用技巧,配合具体的案例介绍了以内部管理减少回款风险、回款的常规手段、回款的专业技巧、法律程序的运用等 40 余种回款方法及其运用要点。

《外贸成功诀窍》针对那些有一定的外贸理论基础,但没有太多的外贸业务经验又在实际外贸工作岗位的读者,总结介绍了外贸活动中最需要注意的细节问题、基本知识和大量资深外贸人士的实用经验。

本丛书语言简洁精辟,体系编排独特,通俗易懂,实用性强,所介绍的内容并非一般性的理论学说,而重在以实用经验和技巧指导实际业务,是商务人员的随身锦囊,是销售专业人员、外贸人员的实战指南和进阶的培训教程。



目 录

第一章 商务人士的气质与风度

微笑是一种世界通用的语言	1
问候是你的第一张名片	7
根据场合选用适当的握手方式	11
得体的介绍	15
巧妙地使用名片	18
合理使用肢体语言	22
日常言行也要有风度	24

第二章 商务人士的着装与仪态

男士的着装规范	28
女士的着装规范	35
塑造风度和气质	39
职业女性的着装礼仪	50

第三章 商务拜访与接待礼仪

商务拜访的准备工作	52
守时:商务礼仪的第一步	56
商务拜访的礼仪	59
出色地完成“家访”	61
拜访客户的7大黄金定律	63
进办公室前先敲门	68
多说几句“客套话”	70
邀请或赴宴的学问	71
待客第一关——“请喝茶”	72
待客7忌	78

第四章 商务洽谈及会议礼仪

注重使用礼貌用语	80
恰当地使用雅语	83
询问的艺术	86
电话交际的礼仪	88
寒暄——让客人甜在心头	93



会议签到方式及就坐礼仪	94
会议参与者的礼仪	97
谈判时的礼仪	98
非正式会议场合的表现策略	102
茶话会的会议礼仪	103
参加大中型会议的礼仪	105
会议发言礼仪	106

第五章 商务送礼的原则与礼仪

送礼要讲求艺术性	109
送礼的各种礼仪常识	112
送礼的轻重及场合	113
商务送礼的特点	115
商务送礼的 4 个规矩	119
如何接受礼品才礼貌得体	121
送礼的原则	125
送礼的技巧	126
送礼的 17 条戒律	128
还礼的时间和形式	130
给外宾送礼的要点	131

第六章 商务公关活动礼仪

西餐的餐具及其使用方法	136
正确的进餐礼仪	138
食用西餐的规则	143
恰当应付“突发情况”	147
西餐食物的正确吃法	152
西餐饮品的正确喝法	155
舞会主持人或主人的礼仪	160
舞林盟主的风度	162
跳好交谊舞	165
参加音乐会的礼仪	168
参加剪彩仪式的礼仪	170
常见商务仪式的礼仪	174

第七章 世界各国的习俗礼仪

阿尔及利亚的习俗礼仪	179
阿根廷的习俗礼仪	181
澳大利亚的习俗礼仪	184



巴西的习俗礼仪	186
加拿大的习俗礼仪	190
捷克的习俗礼仪	193
美国的习俗礼仪	194
日本的习俗礼仪	200
泰国的习俗礼仪	201
新西兰的习俗礼仪	203
意大利的习俗礼仪	206
英国的习俗礼仪	210



第一章 商务人士的气质与风度

中国有句古语：“谦谦君子，温润如玉。”与气质高尚、风度翩翩的人打交道，确实能够让人感到愉快和喜悦，沟通的效率自然也更高。所以，无论是商务谈判还是日常交往，好的气质和风度都是必要的。一个人给人第一印象的好坏就在于其行为举止是否有风度，而风度来自于高雅的气质。气质是假装不来的，若想拥有好的气质，就必须从平时做起。

微笑是一种世界通用的语言

微笑的表情之所以动人，之所以令人愉快，最主要的不仅在于这种表情在外观上给人以美感，还在于这种表情所传递、表达的是可喜的信息和美好的感情。微笑总是给人们带来友好的情感，带来欢乐和幸福，带来精神上的满足。

文明社会需要微笑服务。有人将微笑服务称为“职业性微笑”。商务人员应将微笑贯穿于工作、社交、生活当中，使之成为自己天性的一部分，以特殊形式——“情绪语言”对来宾笑脸迎送，并将微笑体现在接待工作的全过程、各环节。

自称“微笑之邦”的泰国，一切服务工作都是在微笑中进行的。泰国航空公司把微笑写进了广告——“请乘坐平软如纱的泰





航飞机,到泰国来享受温暖的阳光和难忘的微笑吧!”泰国人给人们留下了热情待客的印象,正如该国一本供外国游客阅读的旅行指南中所说:“当你尽兴离别泰国时,你带走的将是这片充满微笑的土地上最美好的记忆!”

日本各航空公司的空姐在上天之前要接受的主要礼仪训练就是微笑。学员要在教官的指导下进行长达6个月的微笑训练,训练在各种乘客面前以及各种飞行条件下应当如何保持微笑。

19世纪20年代,美国希尔顿旅馆号称全球旅馆业之冠,其创始人叫康纳·希尔顿。他于1919年以5000美元为资本,在得克萨斯州办起了美国第一家旅馆,经过几年经营,希尔顿的资产增加了一万倍。这时,他踌躇满志,颇为得意地向母亲说他如何赚钱有方,而他的母亲却淡然一笑:“你拥有5000万资金有什么了不起,还有比这更值钱的东西是什么?”希尔顿被问住了。母亲继续说:“依我看,做生意除了要顾客诚实之外,你还得想出一个简单可行、不花本钱又行之久远的办法,去争取顾客的再次光临,这样,你的旅馆才是前途无量的。”母亲的忠告,引起了希尔顿的苦苦思索,什么办法符合“简单可行”“不花本钱”又“行之久远”这几个条件,会使企业前途无量呢?希尔顿最终认为,只有“微笑”才具备上述条件。于是,他要求企业的员工不论在什么情况下,都必须对顾客保持微笑。终于,持之以恒的微笑收到了出人意料的效果。

1930年,经济危机袭击了美国,旅馆倒闭了80%。此时希尔顿的“微笑”策略受到严重挑战,但他仍然要求员工:“请各位记住,在经济恐慌期间,万万不可把我们心里的愁云提到脸上,无

第一章 | 商务人士的气质与风度

论旅馆本身遇到多大的困难，我们脸上的微笑都应当成为旅客的阳光。”经济危机期间，只有他的旅馆员工始终坚持微笑待客，给人们留下了深刻而美好的印象。经济危机过后，希尔顿旅馆率先进入繁荣时期。一家仅靠 5000 美元起家的小旅馆，竟然先后吞并了号称“旅馆之王”及“旅馆皇后”的大旅馆，最终成为囊括遍布于世界五大洲各大城市的 70 家旅馆的全球最大规模的旅馆业巨头。

希尔顿旅馆发展到如此规模，足以说明“微笑”所产生的巨大吸引力。

“微笑”是无形的资本，是事业成功的法宝。

在美国，有一位农民出身的竞选者选总统获得成功。舆论认为，他的成功很大程度上取决于他得体的微笑。他重金聘请公关顾问为自己进行形象设计。本来，这位竞选者素来以“露齿微笑”为商标的。但他的顾问认为，露齿而笑容易给人留下虚浮、骄傲的印象。于是，他们给这位竞选者设计了这样的形象：微笑时，双唇收紧，微露下齿，塑造谦逊真诚的形象。这位竞选者闭门苦练，最终以超人的智慧和得体的笑容，获得了竞选的成功。

微笑，已成为各国宾客都能读懂的世界性语言。正如罗杰·艾克斯泰尔所指出的：“有一个世界通用的动作，一种表示，一种关注形式，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。”

世界著名的酒店管理集团，如喜来登、假日等都有一条共同



的经验,即“服务金钥匙”中最重要的一把——“微笑”。美国的麦当劳快餐店老板也认为:“笑容是最有价值的商品之一。我们的饭店不但提供高质量的食品、饮料和高水准的优质服务,还免费提供微笑。”

微笑是自信的象征。一个人即使在遇到危险或困难的时候,也应保持微笑。微笑有一种超凡的魔力,像阳光一样,可以驱散阴云、驱散黑暗,把许多令人忧郁、沮丧、恐惧、苦恼的情绪一扫而光。

微笑是一种礼貌。一个懂礼貌的人,微笑之花会常开在他的脸上。对认识的和陌生的人,他都将微笑当做礼物,慷慨地、温暖地送出去,使对方感到亲切和愉快。微笑服务极富魅力,可最大程度地感染顾客,使商务活动能在愉快、和谐的气氛中完成,给顾客留下热情待客的良好印象。

微笑是友好的表示。能够与别人相处融洽,往往是经常保持微笑的结果。因为在别人面前经常笑容满面,和蔼可亲,易于让人接近。在现实生活中。如果人人脸上都有微笑,会使苦恼的人感到愉快、安详,至少人人的心中都少了许多令人不愉快的怒气,争吵打斗的事情也会少许多。这种微笑好像一种磁力、一种电波,能够和许多人的心灵相通、相近、相亲。

微笑是一种交际的手段。有人认为对那些自己看不起的人,就不必微笑;有人只对自己想要讨好的人才微笑,而对于自己的部下、自己的晚辈,从不微笑,对他们微笑仿佛有损自己的尊严。这种人的微笑不是发自内心的微笑,而是一种虚伪的微笑;这种微笑是做给别人看的,不是真诚的。善良真诚的人切莫被这种虚

第一章 | 商务人士的气质与风度

假的微笑所迷惑。

微笑是健康的表露。一个心理健康的人能真诚地微笑,使美好的情操、崇高的思想和温暖的情怀以及善良的心地,水乳般地交融在一起。发出真诚微笑的人,能够尊重、理解和同情他人,愿意分担他人的忧伤,减轻他人的痛苦,同时也愿与他人分享快乐。正如瑞典一句谚语所说:“与人分享的快乐是双重的快乐,与人分担的痛苦是减半的痛苦。”与善于发出真诚地微笑的人交朋友、无疑会得到坦诚、热情、无私的帮助。

戴尔·卡耐基在《处理人际关系的艺术》一书中记载了一个关于微笑的故事。

我曾经要求几千名工作人员做这样一件事,即对自己遇见的每一个人都报以微笑,并将结果反馈回来。

不久,纽约场外交易所的经纪人斯坦哈特来信写道:

“我结婚已经 18 年多了,在此期间我很少对我的太太微笑,从起床到准备去上班这段时间同她说不上几句话。百老汇大街那些脾气最坏的人,我也算是其中一个。

“既然你要我们对他人微笑,我想我就试验一个星期吧。于是,第二天的早上,我在梳头时对着镜中闷闷不乐的自己自言自语:‘比尔,今天你可再也不能愁眉苦脸了!你要笑,从现在开始笑!’

“我坐下来用早餐时,笑着对我的太太说:‘早安,亲爱的。’

“你提醒过我:她可能会对此感到惊奇,可你低估了她的反应。她愣了神,茫然不知所措。我告诉她,以后她可以天天看到这笑容。我坚持这么做,至今已有 4 个月了。