

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

商务礼仪主要是指各类企业开展商务活动的从业人员在商务活动中应当遵循的一系列行为规范。随着经济的发展和商务活动的日趋频繁，商务礼仪逐渐倾向于国际化、实用化。掌握商务礼仪对于促进商务沟通与协调、塑造企业和个人形像，起着不可替代的重要作用。本书结合现代商务活动的实际，对从事商务活动人士的着装、仪表、仪态和行为举止作了规范化要求，对于商务接待、商务洽谈、商务宴请、商务庆典、商务销售等各方面的礼仪常识和规范程序做了详细介绍，是现代商务活动中必备的礼仪知识手册。

商务 礼仪

舒静庐 主编

BUSINESS ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下

上海三联书店

014060213

F718
112

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔， 打造最权威的礼仪百科！

深入浅出， 成就举手投足间的魅力！

商务礼仪主要是指各类企业开展商务活动的从业人员在商务活动中应当遵循的一系列行为规范。随着经济的发展和商务活动的日趋频繁，商务礼仪逐渐倾向于国际化、实用化。掌握商务礼仪对于促进商务沟通与协调、塑造企业和个人形像，起着不可替代的重要作用。本书结合现代商务活动的实际，对从事商务活动人士的着装、仪表、仪态和行为举止作了规范化要求，对于商务接待、商务洽谈、商务宴请、商务庆典、商务销售等各方面的礼仪常识和规范程序做了详细介绍，是现代商务活动中必备的礼仪知识手册。

商务 礼仪

舒静庐 主编



BUSINESS ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？ F718/112

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下



上海三联书店



北航

C1747712

815080310

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪 / 舒静庐主编. —上海:
上海三联书店, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4843 - 3

I. ①商… II. ①舒… III. ①商务—礼仪
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144085 号

商务礼仪

主 编 / 舒静庐

责任编辑 / 陈启甸

特约编辑 / 田凤兰 袁 梅

监 制 / 吴 昊

出版发行 / 上海三联书店

(201199) 中国上海市都市路 4855 号 2 座 10 楼

<http://www.sjpc1932.com>

印 刷 / 三河市天润建兴印务有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版

印 次 / 2014 年 9 月第 1 次印刷

开 本 / 787 × 1092 1/16

字 数 / 218 千字

印 张 / 15.50

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4843 - 3/G. 1339

定 价: 25.50 元



目 录

Contents

* 绪章 商务礼仪概述 *

一、商务礼仪是商务活动中的行为规范

1. 商务活动必须重视礼仪规范 / 2
2. 全面认识商务礼仪的功能 / 3
3. 讲究商务礼仪, 促进社会文明 / 4

二、商务人员应当具备的素质

1. 文化素质: 礼貌修养的基础 / 6
2. 工作能力: 礼仪素质的体现 / 6
3. 良好性格: 礼仪素质的展示 / 7
4. 良好心境: 礼仪素质的情绪表现 / 8

* 第一章 商务人员的着装与仪容仪态礼仪 *

一、商务人员的着装礼仪

1. 西装的选择: 商务着装有讲究 / 12
2. 西装的穿着: 不要影响商务形象 / 14
3. 西装搭配: 掌握组合的常识 / 16
4. 套裙的选择: 符合商界礼仪规范 / 19
5. 套裙的穿着: 适合自我免流俗 / 21

目 录

6. 套裙的搭配：体现端庄的气质 / 22
7. 协调着装，体现和谐之美 / 23
8. 因地制宜，不同场合的着装应变 / 26

二、商务人员的仪容仪态礼仪

1. 发式发型：应美观自然 / 27
2. 女士化妆：深谙得体之道 / 29
3. 佩戴饰品：力求实用庄重 / 31
4. 站姿挺拔：衬托美的气质 / 33
5. 坐姿端庄：显示优雅的美感 / 35
6. 蹲姿典雅：彰显良好的修养 / 37
7. 行姿优美：表现不俗的风度 / 39
8. 手势准确：增强个人感染力 / 41
9. 表情亲切：取得对方的信任 / 43

※ 第二章 商务交际与交谈的礼仪 ※

一、商务交际的礼仪

1. 自我介绍时应当充满自信 / 48
2. 被他人介绍要做出友好表示 / 49
3. 为他人作介绍要善解人意 / 49
4. 集体介绍要遵循高低顺序 / 51
5. 称呼宜得体，注意通用惯例 / 51
6. 握手传情，切莫有失礼节 / 52
7. 交换名片要遵守礼仪规范 / 54

8. 使用敬语, 表示尊重礼让 / 56
9. 行鞠躬礼, 礼重情义深 / 57
10. 表达致意, 无声地表示问候 / 59

二、商务交谈的礼仪

1. 面带微笑, 为交谈传递友好情感 / 60
2. 适当寒暄, 营造良好的交谈气氛 / 61
3. 话题得体, 打开交谈的话匣子 / 63
4. 注意倾听, 显示良好的修养 / 64
5. 善用目光, 传递内心的情感 / 66
6. 保持距离, 不失交谈中的分寸 / 67

※ 第三章 使用电话与网络的礼仪 ※

一、使用电话的礼仪

1. 打电话的基本礼仪要求 / 70
2. 彬彬有礼地表明身份 / 71
3. 通话的语言要简要、得体、亲切、自然 / 72
4. 把握合理的交谈时间 / 73
5. 接听电话时不要在铃响瞬间马上拿起话筒 / 73
6. 做好通话要点的记录 / 75
7. 转接电话要认真负责 / 76
8. 正确使用手机进行沟通交流 / 76

目 录

二、使用网络邮件的礼仪

1. 认真填写电子邮件 / 78
2. 发送邮件的注意事项 / 79
3. 慎重使用电子邮件 / 79
4. 及时地回复他人的邮件 / 80
5. 防范和制止网络犯罪 / 81

※ 第四章 商务邀约、拜访与接待的礼仪 ※

一、商务邀约的礼仪

1. 书面邀约：庄重而不失礼 / 84
2. 口头邀约：亲切而显尊重 / 87
3. 应邀与婉拒：做到合情合“礼” / 87

二、商务拜访的礼仪

1. 重视拜访前的预约礼仪 / 88
2. 做好赴约前的准备礼仪 / 89
3. 遵守拜访中的礼仪规范 / 90
4. 告辞也要讲究礼貌 / 91

三、商务接待的礼仪

1. 周到安排，做好接待准备 / 93
2. 注重礼宾秩序 / 94
3. 遵循身份对等的惯例 / 94
4. 热情地迎候和礼待宾客 / 95

5. 对宾客全程陪同 / 96

6. 礼貌地送别宾客 / 97

※ 第五章 商务谈判与签约的礼仪 ※

一、商务谈判的礼仪

1. 谈判的不同类别 / 100

2. 选择谈判地点大有讲究 / 101

3. 选择谈判时间应体现诚意 / 101

4. 做好谈判场所环境的布置 / 102

5. 安排谈判座位应平等有礼 / 103

6. 注意谈判中的言行举止 / 105

7. 谈判要讲风格而不失风度 / 105

二、商务签约的礼仪

1. 严格规范待签的合同文本 / 106

2. 做好签字前的各项准备 / 108

3. 按礼仪要求排列签字座次 / 110

4. 签字仪式应庄重而热烈 / 111

※ 第六章 举办商务会议的礼仪 ※

一、商品展销会的礼仪

1. 展销会的组织与参展要充分做细 / 114

2. 注重产品介绍的礼仪 / 117

二、商务洽谈会的礼仪

1. 全力做好技术性准备 / 119
2. 不可忽略礼仪性准备 / 120
3. 遵循有礼、互惠的原则 / 122
4. 努力创造和谐的洽谈气氛 / 123
5. 坦诚相见，平等地商讨 / 125
6. 体现尊重，礼貌地提问 / 127
7. 理智地磋商，友好地辩论 / 129
8. 重视场所的布置与安排 / 131
9. 洽谈人员务必保持礼仪风范 / 132

※ 第七章 商务宴请与工作餐中的礼仪 ※

一、中式宴请的组织

1. 精心做好中餐宴席的筹备 / 136
2. 中餐餐桌安排应礼遇宾客 / 138
3. 坐次排列应符合礼仪规范 / 140
4. 中餐餐具要讲究使用礼仪 / 141

二、出席中式宴请的礼仪

1. 接受邀请做好充分准备 / 144
2. 落座席间应注意文明有礼 / 145
3. 席间举止应保持礼仪形象 / 146
4. 遇有意外处理要大方而从容 / 148

5. 中途道别需特别注重礼仪 / 149

6. 宴会结束礼貌致谢告别 / 150

三、中式宴会中的饮酒礼仪

1. 斟酒与敬酒均应依礼而行 / 151

2. 饮酒须知适度，不可失态失礼 / 152

四、西餐宴会的礼仪

1. 席位安排：女士优先，以右为尊 / 154

2. 餐具摆放：刀叉规范，符合惯例 / 155

3. 餐具使用：讲究礼仪，不可混淆 / 155

4. 西餐吃法：保持吃相文雅 / 158

5. 酒的饮用：规范适度、文明 / 161

6. 离席与告退注意礼貌辞行 / 162

五、自助餐与工作餐中的礼仪

1. 自助餐：非正式的西式宴会 / 163

2. 自助餐安排应符合筹办礼仪 / 164

3. 享用自助餐不能失礼无规矩 / 165

4. 工作餐：商务会晤的聚餐形式 / 167

5. 工作餐的安排应规范适度 / 168

6. 宾主进餐应注意礼仪事项 / 169

※ 第八章 商务营销的礼仪 ※

一、发布商务广告的礼仪

1. 广告是市场畅销的利器 / 174
2. 广告创意要不落俗套 / 176
3. 广告构思要巧妙别致 / 176
4. 广告定位要因时而变 / 178
5. 正确选择广告媒体的步骤 / 179
6. 精心策划设计文字广告 / 182
7. 定位模糊是广告的大忌 / 183

二、进行商品导购的礼仪

1. 以接近顾客为导购起点 / 184
2. 以影响顾客为导购重心 / 186
3. 以争取顾客为导购目的 / 189

三、商品促销的礼仪

1. 把握成功促销的共同特征 / 192
2. 制定几种有效的促销策略 / 194
3. 推出创新的促销方法 / 196

四、顾客服务的礼仪

1. 树立以客户为中心的服务理念 / 202
2. 实施客户满意服务的策略 / 204
3. 对客户要求做出快速反应 / 205

4. 开展个性服务、专场服务、灵活服务 / 207

5. 巧言处理顾客的异议 / 208

6. 扬长避短, 化解顾客的异议 / 210

五、售后服务的礼仪

1. 送货与安装: 承诺须兑现 / 211

2. 商品退换: 满足顾客要求 / 213

3. 质量跟踪: 服务没有终点 / 214

六、处理商务纠纷的礼仪

1. 勇于认错, 立即弥补修正 / 217

2. 间接处理顾客意见讲策略 / 218

3. 处理顾客抱怨要有语言技巧 / 219

4. 反驳顾客必须掌握说的艺术 / 221

5. 将顾客意见变成激励的动力 / 222

※ 第九章 涉外商务的礼仪 ※

一、涉外商务活动的基本准则

1. 忠于祖国, 维护国格 / 226

2. 不卑不亢, 平等有礼 / 227

3. 求同存异, 尊重对方 / 227

4. 重信守诺, 遵时守约 / 228

目 录

二、一般性涉外商务交往的礼仪

1. 涉外商务接待要讲文明礼节 / 229

2. 走访外方人员知国际惯例 / 231

3. 日常涉外交往要严守礼节 / 233

4. 规范涉外会见与会谈的程序 / 234

绪章

商务礼仪概述

礼仪是人类文明的一个重要组成部分。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。随着我国社会主义市场经济的发展，商务活动与国际交往日益频繁，礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。

对于企业和商务工作者来说，商务礼仪是一张通向现代市场经济的“通行证”。全面地了解与掌握商务礼仪的基本内容，可使商务人员树立良好的个人与企业形象，与对方良好地沟通与交往，从而成功地开展商务活动。

一、商务礼仪是商务活动中的行为规范

1. 商务活动必须重视礼仪规范

礼仪是指人们在各种社会交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序，是礼节和仪式的总称。**礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式。**遵守礼仪需要在思想上对交往方有尊敬之意，在外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在谈吐举止懂得礼仪规矩；在一些正式的礼仪场合，还须遵循一定的典礼程序等等。

在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，体现着一个人对他人的认知水平、尊敬程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

商务礼仪则是商务人员在商务活动中，用以维护企业形象，对交往对象表示尊敬与友好的规范与惯例，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。商务礼仪是社会礼仪的重要组成部分，但它又不同于一般的人际交往礼仪。商务活动是通过提供商品和劳务来满足消费者需求的，因此，商务礼仪比一般的人际交往礼仪的内容更为丰富，它不仅以对顾客的尊重为基础，而且以提供质优价廉的商品和热情周到的服务来体现这种尊重。

商务礼仪既然是商务活动中不可或缺的重要内容及商务活动成功的重要条件，它必然有其内在的重要特点。

具体地说，商务礼仪的特点主要表现在以下几个方面：

◇ 从礼仪的范围看，商务礼仪具有规定性

商务礼仪的适用范围，是指从事商品流通的各种商务活动，凡不参与商品流通的商务活动，都不适用商务礼仪。

◇ 从礼仪的内涵看，商务礼仪具有信用性

要从事商务活动，必定有双方利益上的需要，而不是单方面的利益需

求，因此，在商务活动中，诚实、守信非常重要。所谓诚实，即诚心诚意参加商务活动，力求达成协议，而不是夸夸其谈，不着边际，毫无诚意。所谓守信，就是言必信，行必果。签约之后，一定履行；如果实在出了意外，而不能如期履约，那么应给对方一个满意的结果来弥补，而不应该言而无信，决而不行。

◇ 从礼仪的行为看，商务礼仪具有时机性

商务活动的时机性很强，有时时过境迁，就会失去良机。例如在商务活动中，商务从业人员说话做事能够把握时机恰到好处，问题就会迎刃而解；如果忽略时机而坚持“不见兔子不撒鹰”，对方极可能被激怒，从而失去一次成功的机会。

◇ 从礼仪的性质看，商务礼仪具有文化性

商务活动虽然是一种经济活动，但在商务活动中文化含量较高，商务从业人员如要体现文明礼貌、谈吐优雅、举止大方的风貌，必须不断提高自身文化素质，树立文明的企业形象，在商务活动中表现出文明典雅、有礼有节的素养。



同一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且与企业的经济效益密切相关。所以，在商务活动中，一定要对商务礼仪有足够的重视。

2. 全面认识商务礼仪的功能

商务礼仪，因其具有能促进商务活动蓬勃发展的功能，已越来越引起人们的重视。

◇ 商务礼仪的沟通功能

商务活动是双向交往活动，交往成功与否，首先要看是否沟通，或者说，是否取得对方的理解。交往的对象是人，而不是被动的客体，他有自

己的思想、情感、观点和态度。由于立场不同，观点不同，人们对同样一个问题会有各自不同的理解和看法，这就使交往双方的沟通有时变得困难，若交往达不到沟通，不仅交往的目的不能实现，有时还会导致误解，给企业造成严重的负面影响。商务礼仪，旨在消除差异，使双方相互接近，达到感情沟通，而和谐的沟通则是良好商业合作的平台。

◇ 商务礼仪塑造形象的功能

礼仪的基本目的就是树立和塑造良好的形象。所谓个人形象就是个人在公众观念中的总体反映和评价。作为从事商务活动的人员，应该从我做起，从每一件小事上都注重礼仪修养，做到“内慧外秀”，才能树立起良好的个人形象。同时，从事商务活动的人员，必须文明经商，树立良好的企业形象，礼尚往来，广泛赢得顾客的信任，促进信用的提高。

◇ 商务礼仪的协调功能

在商贸活动和商务谈判中，难免要碰到购销不畅的事情，有时客户还可能不高兴。如果处理不当，不仅客户对商务从业人员的印象不佳，而且还会影响企业的形象。商务礼仪，能化解矛盾，消除分歧，相互理解，达成谅解，调适人际关系，使之趋于和谐，从而妥善地解决商务纠纷。

3. 讲究商务礼仪，促进社会文明

商务礼仪不仅是商务活动取得成功的重要手段，而且越来越渗透到社会经济生活中的方方面面，为构建和谐文明社会起着重大作用。

◇ 有助于塑造良好的公众形象

所谓形象，就是双方在对方心目中形成的综合化、系统化的印象。形象是十分重要的，它的形成大多数是通过礼仪来传递的，并且直接影响着交往双方关系的融洽与否和交际的成败。不仅仅如此，现如今谁都明白，一个个体或一个单位，想要扩大知名度、提升美誉度就要在全社会公众面前树立最佳形象，而与社会公众交往的上佳礼仪形象是你获得成功的重要途径。如果人人都具有良好的商务礼仪意识，人人都能够身体力行，那么对于塑造良好的公众形象和推动社会文明的教化作用就显而易见了。