

文化百科系列



改变人一生的 智慧书

刘振鹏 主编

辽海出版社

改变人一生的智慧书

壹

主编 刘振鹏

辽海出版社



目 录

人一生要懂得的商务礼仪

一、你必须懂得的商务礼仪之通讯礼仪	(1)
商务电话的接听礼仪	(1)
特殊商务电话的应急妙计及使用手机的礼仪	(3)
商务就餐时别对着餐桌打电话	(6)
商务传真应具备的基本礼仪	(7)
E-mail 应该具备的传统书信礼仪	(9)
商务短信中的礼节问题	(11)
合理选择商务信函格式的礼仪	(13)
如何写商务请柬才合“礼”	(15)
拒绝或接受商务邀请函的写法	(16)
二、你必须懂得的商务礼仪之见面礼仪	(19)
商务见面中的点头礼	(19)
举手致意和挥手道别礼	(20)
如何进行自我介绍和介绍他人	(21)
正确的商务称呼为你加分	(23)
国际商务交往中的称呼礼仪	(24)
名片的书写、递交和收存	(28)

西方名片的使用礼仪	(30)
拱手礼最具中国味	(31)
握手时应注意基本礼仪	(31)
亲吻礼仪中的度与量	(34)
行合十礼的基本规范	(35)
“拥抱”应分三步	(36)
商务问候和回应的礼仪	(37)
三、你必须懂得的商务礼仪之接待礼仪	(38)
接待宾客的礼仪	(38)
销售人员与客户沟通的礼仪	(39)
共乘电梯有讲究	(41)
接待中的请茶礼	(42)
商务招待的礼仪	(43)
接待外商应注意的礼仪	(44)
接待外商参观应注意的礼仪	(46)
应付不速之客时的礼仪	(46)
四、你必须懂得的商务礼仪之拜访礼仪	(48)
拜访顾客的前期准备礼仪	(48)
拜访客户的仪容仪表礼仪	(50)
商务拜访中须注意的礼仪	(52)
陌生拜访须注意的礼仪	(54)
销售人员拜访客户的礼仪	(56)
走访外商须注意的礼仪	(57)
到外商住所或办公室拜访礼仪	(58)
商务作客拜访时须注意的礼仪	(59)
去医院探望商务伙伴须注意的礼仪	(60)
春节期间拜访客户须注意的礼仪	(61)
商务拜访的礼品礼仪	(62)
拜访后得体的道别礼仪	(63)

人一生要知道的成功寓言

顽石和美玉——命运掌握在自己手中	(65)
------------------------	------

肚里一口气——要有志气	(66)
均等的遗产——凡事皆有可能	(67)
老狼的故事——有想法就不晚	(69)
知了学飞——学会自我激励	(70)
杂技大师——相信自己的判断	(71)
青蛙和牛——贵有自知之明	(73)
鹰与乌鸦——要学会认识自己	(74)
人人都是百万富翁——正确看待自己的财富	(75)
不满的罐子——人的潜力无穷	(76)
走钢丝的小猪——学会开发潜能	(77)
懒惰的麋鹿——先奋斗，再享受	(79)
三个人和一只蜘蛛——心态决定一切	(80)
孪生兄弟——乐观带来充满希望的人生	(81)
夜猎高手猫头鹰——学会乐观	(82)
打猎——要有野心	(83)
钓具——机会青睐有准备的人	(85)
等待上帝的修士——学会抓住机会	(86)
龟兔赛跑——骄傲是成功的大敌	(87)
兔子谦虚了——学会谦虚	(88)
黑熊掰玉米——不要贪婪	(90)
渔夫和金鱼——贪婪者必将受罚	(91)
山鹰与狐狸——忠于承诺	(92)
樵夫与赫耳墨斯——要诚信	(93)
改过自新——浪子回头金不换	(95)
狐狸和火鸡——关键时刻要冷静	(96)
猫和狐狸——要有一技之长	(97)
老鼠艾普——从交流中获益	(99)
篱笆与葡萄园——认识朋友的重要	(100)
比克猪的故事——友谊是你的财富	(101)
捕鸟高手——良好人际关系助你成功	(102)
狗与狐狸——学会为人解围	(103)
被困的水怪——不要清高	(105)
螃蟹哲学——不要嫉妒他人	(106)
宽厚的鲁人——学会宽容	(107)
疯女人——宽恕别人就是解放自己	(108)
吃亏是福——学习吃眼前亏	(109)
高贵的喜鹊——学习能屈能伸	(111)
多嘴的青蛙——言多必失	(112)

睿智的老猴——善于倾听·····	(113)
鹰和喜鹊——学会处理与上级的关系·····	(114)
卖梳子的故事——培养创新意识·····	(115)
聪明的沙利——学习逆向思维·····	(117)
北风和太阳的较量——学会以柔克刚·····	(118)
聪明的狐狸——善于动脑·····	(119)

人一生要知道的财富寓言

老人的睿智——真正的财富·····	(121)
山猫偷鸡——金钱，财富和生活·····	(122)
一分钟和一千万美元——财富不会从天而降·····	(123)
穷人的观念——观念与财富·····	(125)
吝啬的财主——关于给予·····	(126)
西蜀和尚——面对梦想的态度·····	(127)
狐狸过冬——建立自己的财富帝国·····	(128)
亡羊补牢——及时端正理财观念·····	(129)
农妇剪羊毛——改变积累财富的观念·····	(131)
想飞的青蛙——获取财富的前提·····	(132)
不同的选择——财富与选择·····	(133)
小鹰学飞——信念和毅力是赢得财富的必要条件·····	(134)
贪图安逸的青蛙——个人与环境·····	(136)
生不逢时——关于奋斗和目标·····	(137)
乐观的猴子——财富与智慧·····	(138)
约翰和汤姆的选择——珍视你的闲暇·····	(139)
虚度光阴的蝓蝓——时间和财富·····	(141)
智者和农夫——知识就是财富·····	(142)
钓鱼的学问——学习的必要性·····	(143)
两个饿人——合作的必要性·····	(144)
马和驴子——合作双赢·····	(145)
联合制敌——用合作打击竞争·····	(146)
寒号鸟——要有长远打算·····	(148)
瞎子和太阳——别让别人的话影响、控制自己的行动·····	(149)
狂妄自大的驴子——正确认识事物·····	(150)
农人骑马——克服恐惧，撞开财门·····	(151)
害怕影子的人——消除对投资的焦虑·····	(152)

葡萄是酸的吗?——抵制“诱惑”	(154)
兄弟争雁——当机立断	(155)
邯郸学步——走出自己的致富之路	(156)
许金不酬——诚信是一块金字招牌	(157)
杯弓蛇影——善待失败	(159)
磨坊主和驴——不要盲从,要独立决策	(160)
不听劝告的马——不要让贪欲蒙蔽了理智	(161)
猴子和狐狸——时刻保持理智	(162)
无处藏身的汤姆——没有危机就是最大的危机	(163)
愚人失袋——财务安全与财务自由	(164)
生木造屋——培养理财的知识结构	(166)
楚人学齐语——积累自己的理财经验	(167)
聪明的狐狸——复利的力量	(168)
尴尬的国王——不要轻视基数	(169)
醉酒的猴子——资产和负债	(171)
钻石与石头——资源的稀缺性	(172)
家有“宝玉”——抵押贷款与不动产	(173)
死海的故事——关注现金流	(175)
聪明的乌鸦——学会融资	(176)
开源节流——积累创业资金的有效途径	(177)
伊索解释遗嘱——警惕你的个人喜好	(178)
灵猿受窘——在自己熟悉的领域创造财富	(179)

人一生要知道的管理寓言

老鼠和铃铛——战略和空想	(181)
吹泡泡的青蛙——实事求是,不要头脑发热	(182)
白鹭的复仇——制定计划要全面	(184)
商人与河流——经验管理的隐患	(185)
牧羊人的晕招——计划中的成本问题	(187)
国王驭车术——好计划要专心执行	(188)
猴子掰苞谷——制订好的计划不要轻易改变	(189)
猫与两只麻雀——企业的发展不要依附别人	(191)
野狼磨牙——凡事预则立,不预则废	(192)
亡羊补牢——针对失误修改计划	(193)
蝙蝠和黄鼠狼——计划要随机应变	(195)

狮子称王——尽早制定计划应对危机·····	(196)
梦想与现实——逃避困难的下场·····	(198)
拔苗助长——计划执行要有步骤·····	(199)
郑人买履——计划是发展的手段，不是目标·····	(201)
父亲的祈祷——矛盾目标的取舍·····	(202)
池塘边的鹿——危机管理勿以小失大·····	(203)
青蛙选国王——企业发展不要随心所欲·····	(205)
徒劳的寒鸦——企业的发展不是作假·····	(206)
狮王的鼓——慎用广告的力量·····	(208)
墙壁的轻蔑——小祸患会发展成大危机·····	(209)
老鼠与黄鼠狼的战争——虚荣导致企业的衰败·····	(211)
吹牛的山雀——企业的发展不是吹出来的·····	(212)
乌龟、羚羊、乌鸦和老鼠——团结就是力量·····	(214)
瞎子选羊——优秀的人力资源管理者·····	(215)
牧羊人——重视员工的先天气质·····	(217)
财主和猴子——强扭的瓜不甜·····	(218)
蜘蛛和燕子——企业的等级和公平·····	(220)
财主的奖励——激励手段的落实·····	(221)
逃跑的马——给员工发展空间·····	(223)
鹭鸶教子——不要对员工太苛刻·····	(224)
树根幕后的功臣——重视企业所有员工·····	(225)
受歧视的驴——物尽其用，人尽其职·····	(227)
宙斯和猴子——把类似的员工放在一起·····	(228)
吃鸡的猫——该怎样对待员工的优缺点·····	(230)
解掉缰绳的马——员工再优秀，也需要纪律·····	(231)

人一生要懂得的商务礼仪

一、你必须懂得的商务礼仪之通讯礼仪

商务电话的接听礼仪

“早上好！这里是××实业股份公司……”

当你打电话到××实业公司时，总机接线员文雅甜美的声音就会传入你的耳中。

“这里是摩尔小姐办公室，请问我能为您做些什么？”

当你打电话到摩尔小姐的工作室，她的助手会用亲切的话语问候你。

“您好，我是尼古拉斯·米切。”

当你找某公司的老总时，他会用充满感染力的语言来与你交谈。

如上面一样的打电话场景或许你每天都在接触，但是不是你的每一次电话打得都让你感觉心情愉悦呢？答案一定是否定的。如果你想要达到上面那些例子中接电话的效果，你必须懂得接商务电话的基本礼仪。

在如今的商务活动中，电话已经成为一个与商务人士形影不离的伙伴，因此接听电话的礼仪成了你一生中需要懂得的商务礼仪之一，它是你商务交往中必需学会的一门艺术。

当你打电话到某一公司，能在接通电话的那一刻就听到对方亲切、动人的问候语而无需长时间等候，你的心里一定会感到很愉快，使你跟对方能顺利地展开对话，同时对该公司也会产生良好的印象。如果你想让对方也有与你一样的感受，你在接听电话的时候就必须保持愉悦的心情，尽量让自己的声音听上去悦耳动听，要

抱着“对方此时正看着我”的心态去接电话。你清新愉悦地送上一句“您好，这是××公司”时，就会给对方留下“很职业”的感觉，这就有利于你与对方展开下一步的谈话。

在你接听电话时，最好能在电话铃声响起三声之内提起话筒，这样既节省时间又显得有礼貌。在你接听的过程中，要仔细倾听对方的讲话，如果没有特殊情况，尽量不要打断对方。实在有必要打断对方时，最好先取得对方的同意，你可以说“对不起，打断一下”。如果因对方声音太轻或电话有杂音而使你没有听清谈话内容，你应该先善意而委婉地提醒“对不起，我听不太清楚，请您大声一点好吗？”或“对不起，刚才电话有问题，我听不太清楚，您能重复一遍吗？”在接听商务电话之前，应该在电话机旁准备好一些物品，如：电话号码簿、电话记录本和记录用笔等。接听电话的第一句应是亲切地“自报家门”，这样做不仅是出于礼貌，而且还可帮助对方确认自己有没有拨错电话号码。通话过程自始至终都应做到待人以礼和文明大方，尊重自己的通话对象，尤其在通话中要注意语言文明、态度文明和举止文明，绝对不能用粗陋庸俗的语言攻击对方，损害公司的形象。谈话时声音要尽量温雅有礼，用恳切的语言表达谈话的内容。如果电话铃响时，你正在与客人交谈，应先向客人打声招呼，然后再去接电话。如果电话交谈的内容不宜为外人所知，可以先告诉对方：“对不起，我现在身边有客人，一会儿我再给你回电话。”如果你接听的电话所涉及的内容比较复杂，在通话完毕前你应该重复一下其中的关键部分，并力求做到准确无误。在你接听的电话结束的时候，你需要向对方表示谢意，并说声“再见”，而且尽量要在对方挂断电话之后再挂机。

有时候你会遇到你接听的电话并不是找你的情况。如果你接的电话是找你的同事的，你需要确认同事是否在办公室，如果在的话，就应该向对方说“请您稍等一下，他就来”；如果此时你的这位同事恰好不在，你应该先告知对方“对不起，他现在不在”，然后询问对方姓名，并作详细的电话记录，便于你同事回来之后回复电话。

另外，接电话时不要总是习惯地告诉对方“请等一等，我去拿纸和笔”，这样既拖延了通话的时间，也给对方留下不礼貌的印象。在把电话机移向自己身边时，不可伸手猛拉过来。这样一来在对方的耳中就会听到一阵忙乱声，在通话倾听的过程中，半天不予回音是不礼貌的，如果连起码的轻声说些“嗯”、“是”、“对”、“好”之类的短语都没有，会使得对方感觉你好像一下子消失了，或感觉你心不在焉，在做别的事情。自己接的电话尽量自己处理，只有在万不得已的情况下才能转给他人。这时，你应该向对方解释一下原因，并请求对方原谅。例如，你可以说：“××先生会处理好这件事的，请他和您通话好吗？”在你作出这种决定之前，应当确定对方愿意你将电话转给他人。例如，你可以说：“对于这件事，我们很快会派人跟您联系的。”如果你在接电话时不得不中止电话而查阅一些资料，应当动作迅速。你还可以有礼貌地向对方说：“您是稍候片刻，还是过一会儿我再给您打过去？”

让对方等候时，你可以按下等候键。如果你的电话没有等候键，就把话筒轻轻

地放在桌子上。如果查阅资料的时间超过你所预料的时间，你可以每隔一会儿拿起电话向对方说明你的进展。如，你可以说：“××先生，我已经快替您找完了，请您再稍候片刻。”当你查找完毕，重新拿起电话时，可以说：“对不起，让您久等了”，以引起对方的注意。

对于接电话的人来讲，当需要查阅资料而有礼貌地请对方稍等片刻，这是可以令对方接受的。如果有人在你正在通话时打进电话，你可以选择合适的词语让你通话的人稍候。然后拿起另一部电话说：“你能否稍等？我正在接听一个电话。”如果打来电话的人只是有一些小事，便可以当即回绝，然后迅即转向第一个电话，而这个人也会意识到你很忙而加速你们的讨论。

如今，语音电话已越来越普及，尽管它有种种的便利之处，人们还是觉得“留言”成了人们直接对话并且尽快得到答复的一个障碍。而有些人从来不去直接接听电话，而是使用录音电话。打电话时你听到的是留言电话用的一些“格式语”，而不是你想找的人在接听，可这种情况往往是最后使你的工作耽误上几天得不到解决。如果你必须留言的话，务必要留的尽量详细，因为只有这样才能使你想要找的人通过电话给你一个较完满的答复。对于公务繁忙的人来说，录音电话是一个不错的工具。但对于刚刚踏上工作岗位的你来说，应尽可能地接听每一个电话，而不要使用电话录音功能。因为你的老板和同事会认为初级职位的你还不适合使用它，他们会认为你是懒于接电话而使用电话留言。你也应该回复所有打电话给你的人，而且尽可能地在当天就回复。如果一个人为了了一件事情而三番两次地打电话给你，他们会为你贴上这样的“标签”：你是一个不可信赖的、没有效率的人。

商务电话接听礼仪已经在国际上形成一套大家通行的礼仪规则，因此作为商务人士懂得如何接听电话，在接电话时不失礼，已经成为他们一生必须懂得的商务基本礼仪。

特殊商务电话的应急妙计及使用手机的礼仪

一日，××公司总裁秘书王小姐刚到办公室坐下不久，电话就响了起来。她像往常一样接听电话，并礼貌地送上一句：“您好，这里是××公司总裁办公室。”

这时，电话那端传来一个陌生男子的声音：“你好！你好！”之后就再没有声音了。

王小姐又礼貌地问道：“先生，请问您有什么事情吗？”

听筒里传来那名男子不紧不慢的声音：“小姐，你们公司肯定需要打印纸吧？”

王小姐一愣：“啊？先生，您说什么？”

“我这里有一批打印纸质量很好，价格又低廉，如果贵公司需要的话，我们可以商量商量。”

直到此时，王小姐才知道对方是推销打印纸的业务员，心情有些的不悦。不过她

还是礼貌地说道：“对不起，我们公司暂时不需要。您可以留下电话号码，如有需要，我们会联系您的，好吗？”

但是对方似乎并不死心：“哎呀，现在哪家公司不用打印纸啊？你们这么大的公司需求量一定很大，只要你肯进我的货，其他一切都好商量啦！”

无奈之下，王小姐只好说了句“对不起，我们公司暂时不需要”，然后就挂断了电话。

不一会儿，电话铃再次响起，王小姐接起电话，对方依然是刚才推销打印纸的人，王小姐觉得此人实在无礼，甚至有些胡搅蛮缠。

“对不起，刚才碰巧有人来找我，我这里来电显号，我们这里需要的话我再打电话找您好吗？”王小姐对着话筒说。

“哦，那好吧，请你记下我的电话号码，有需要可以随时找我。”对方说完挂断了电话。

王小姐长长地吁了口气。

……

做秘书工作的商务人士在工作中经常会接到如王小姐这般出乎意料的电话，如上面故事中的推销员，或一位怒气冲冲的同事，或不知所云的人打来的电话……

遇到以上情况，为了保持公司的形象，也为了体现你良好的素质，都需要你采取最佳的处理方式，合理合情地解决诸如以上的问题。因此，正确地处理“特殊”商务电话的技巧也就成为你一生必须懂得的商务礼仪之一。那么，在遇到这些“特殊”的商务电话的时候，你应如何应付呢？

当你拿起电话时，无论你接电话前精力如何集中，总有些时候你会遇到诸如“你们公司的招标书，今天能送过来吗？”或“这笔款项，你们今天能给结了吗？”的问题，这时候你或许需要考虑更长一点的时间才能向对方作出有效的答复。那么在遇到此类“特殊”的商务电话时如何为自己赢得考虑的时间呢？其实很简单，你完全可以运用下列的权宜之词，帮助自己赢得时间：

“对不起，我办公室有客人在，我一会儿再给您打过去好吗？”

“对不起，我手机响了，请您稍等，我一会儿给您回电。”

“对不起，您能否给我点时间，我去财务核实一下吗？”

“对不起，您能给我点儿时间去查查资料吗？”

“这件事很重要，我需要与其他主管商量一下，以后答复您，好吗？”

“对于这件事我有许多想法，我能过一会儿再打电话跟您讨论吗？”

“很抱歉，现在我很忙，我知道这件事对您非常重要。明天下午四点您有空吗？那时我再跟您详谈好吗？”

“这个消息我并不知道，我能落实一下，明天答复您，可以吗？”

……

但是，你不能总是重复使用上面这些说法，因为绝大多数商务人士都明白这些“托辞”的用意。

有时，你可能还会遇到一些更“特殊”的商务电话：你接到一个电话却不明白

对方在说什么；打来的电话中使用一些你并不理解的词语和表达方式；要求你回答问题，并要求你承担自己并不知道的责任。尽管对于对方所说的内容你可能一无所知，但对于这些情况，你也可以有很多应对之策，比如你可以言辞模棱两可：

“对不起，您能否再解释得更清楚一点？我不太明白您所表达的意思。”

“对不起，您所指出的细节我并不完全清楚，可以容我核对一下再回复您好吗？”

……

当你在公司接电话时遇到“打错电话”这样的“特殊”商务电话时，应该礼貌地告知对方“这里是×××公司，您是不是打错电话了？”这样既可以让对方明白自己确实是打错了电话，并且你友好的形象会连带着提升公司形象，这也是你体现高素质商务人士的一个平台。遇到接听对方打错电话这样的特殊商务电话时，有些人会粗鲁地用一句“你打错了”回绝对方，或“你怎么拨电话的”就重重地挂断，这些行为都是极其错误的。

在一般情况下，结束商务通话的人应该是打来电话的人。但是当你接到一个商务电话却变成了东拉西扯，或是漫无边际的话，你应该礼貌地说：“跟您通话很愉快，现在我有件事要处理，等有时间我们再通电话好吗？”或者其他更加得体的话。这样对方一般都会立即结束“漫长”的商务电话。当遇到一时无法答复的特殊商务电话时，不可毫不客气地说“我不知道！”或粗鲁的一句“过几天再打来吧！”

当你遇到不得不打断通话这样的特殊情况时，你应该处理完事情后要立即给对方回复电话，表示道歉并说明通话中断的原因。

商务电话对于每天忙碌着的商务人士来说，实在是再平常不过的事情，但在大堆的来电中总难免会遇到这样或那样你一时无法处理的“特殊”来电，然而，面对这些“特殊”来电，只要你沉着冷静，懂得必要的商务电话礼仪，就能应付自如，不失个人在商业中的良好形象。

移动通信已经渗透到我们的生活方方面面，商务活动更是离不开手机，使用手机已经从一种技能发展为一种社会文化现象。但是，你是否曾在会议的过程中为突然响起的铃声感到尴尬，你是否曾在商场、餐馆的人群里因为听不到手机那端的声音而扯着嗓子吼叫？你真的会用手机吗？

当手机越来越多，随时有铃声分散人的注意力，人们开始关注使用手机的礼仪问题。然而，毫无节制地使用手机给社会生活带来很多负面影响。大部分人都认为手机使用者越来越旁若无人了，吵闹的铃声现在已经成为最烦人的噪音。随着移动电话的日益普及，无论是在社交场所还是工作场合，放肆地使用移动电话已经成为社会礼仪的最大威胁。

商务人员正确使用手机不外乎以下几个方面。首先是减少使用手机的次数，假如通话者距离很近，宁可多走几步路，也不要用手机。由于无线通讯的信号还不稳定，有些场合手机信号不佳，很多商务人员习惯对着手机大声说话。其实这毫无必要，只需要保持打固定电话时的声调即可。

还应该注意的是，在某些商务场合要关闭手机，尤其是在商务谈判时，最好是

彻底关机。

商务就餐时别对着餐桌打电话

某公司发明制造的专利产品在北京市场上很受欢迎，经过一年多的市场竞争之后，在同类产品中站稳了脚根。现在这个公司欲将产品投放全国，因而在很多城市确立代理权，由于产品的销售前景极其不错，所以，代理权的竞争非常激烈。

到 A 城考察并办理代理权的是公司销售部吴经理，A 城是中国经济大城市，竞争更激烈。吴经理通过申报代理权的材料和对几个准备做代理公司的了解，最后决定约甲乙两家公司进行商务谈判。

上午约见甲公司代表孙先生，到了就餐时间，孙先生请吴经理用中餐，吴经理也没有推辞。于是，他们就到一家不错的酒店进行商务就餐。整个过程宾客都相处得很愉快。此时，孙先生的手机响了，孙先生对吴经理说：“对不起，我接个电话。”孙先生没有动就开始接电话，面对着餐桌，还一边把玩放在桌上的酒杯一边说：“你叫司机小王去一趟，我回来再补上相关手续。什么？小王没有外出的批条不去？你叫小王接电话……小王，你先去，我回来给你补上，快去，不要啰唆了。”

孙先生的电话打了近 10 分钟，吴经理在旁边一直等着，脸上不动声色。就餐完毕后，吴经理回到宾馆，准备下午与乙公司的商务代表约见。

乙公司的代表姓刘，是该公司的销售部总经理，整个会谈花了近 3 个小时，从该公司对某公司这个专利产品的了解，到对市场的走向，人们的需求导向，与甲公司谈得近乎一样，傍晚了，又到就餐时间，刘经理请吴经理一起用餐，吴经理也没有推辞。

就餐过程也相当愉快，宾客相谈甚欢。同样，后来刘经理的手机响了，刘经理看了一眼来电号码，立即对吴经理说：“对不起。”于是刘经理就按了停止键，把手机调整成振动，请吴经理继续就餐。不一会儿，手机又“响”了，刘经理先对吴经理歉意一笑，再看来电号码，对吴经理说：“对不起，这个电话需要接一下，两分钟就好。”

吴经理说：“请便。”

刘经理再次歉意地向吴经理微微一笑，拿着手机起身离开餐桌，到宾馆门外接听电话。两分钟后果然就回来了。

最后，A 城的代理权给了乙公司。

一个电话丢失了很有前途的代理资格。如果孙先生知道了其中的原因，肯定会后悔莫及。真是小礼仪关乎大商机啊！

商务就餐在商务交往中是很平常的事，因为商务往来的频繁，所以，请客吃饭增进人情，既是为了宾客之礼，也是待客之道。因此，商务就餐也是一项特殊的商务交往，是商务交往的后续，如果处理得好，也会为公司争取商务会谈的胜利，起

到锦上添花的作用。因此，记住在商务就餐中别对着餐桌打电话的礼仪，也是必须懂得的商务礼仪之一。那么，在商务就餐中遇到有电话的时候，你应怎么做呢？

商务之中的人总是不断有电话要听要打，总有很多的事情需要处理，这是避免不了的。当你与你要招待的商务人士正进行商务就餐时，往往会有电话进来，有可能是商务场中的合作伙伴，也可能是公司的同事有事相询，或下级有工作要请示，还有上级有工作要安排，等等。这些人并不知道你现在身处的场合是否可以接听电话，但他们有事就肯定会打。或者你也可能有急事要打电话，这个时候，是否接打电话就在于你自己把握了，主动权在你手上。

然而，该如何接听呢？该有什么样的礼仪呢？

就餐前最好把电话铃声调为振动，这样可以表现出你对对方的一种尊重，避免以大的声响打扰商务双方在就餐过程中的愉悦气氛。这体现了你个人的素质，懂得尊重他人，也懂得就餐礼仪。如果不停地接听电话，不停地处理事情，那么会使客人心生不快，没法正常吃饭与交流。

如果有电话进来，先给对方说声“对不起”，再看一下号码是否有接听的必要，如果没有必要可以就餐结束后再回复，这样你给商务对方留下的印象就是：你很看重他。来电后拿起手机就开始接听，对着餐桌说话，会让商务对方觉得你的唾沫溅到了饭菜上。不要当手机响起就在餐桌上与来电者大声地、长时间地接听电话，没完没了地讲。把商务就餐当成在办公室一样，这样在你处理事情的过程中，商务对方可以从你的电话里，看到一些你公司很不好的企业文化。

如果来电是可以暂缓但不能不回应的电话，应先给就餐的商务对方说：“对不起，我必须接听一下。”这时，因为只是简短的接听，你可以不离开餐桌，但不要对着餐桌，你可以侧转身子，用手遮挡一下，防止唾沫溅到饭菜上。对给你打电话的人轻声说：“请您稍等，我一会儿给您回电。”

如果是不得不接的电话，就对商务对方说声：“对不起，这个电话我不得不接听，请您见谅！”得到商务对方的回应后，你才可以接听，这时你也应该拿着电话，离开餐桌，到门外或者稍微偏离餐桌的地方接听电话。

离开餐桌接听电话的时间不能超过5分钟。不然，就是对商务对方的极大不礼貌，使对方有种被人轻视的感觉，会让商务对方心里很不愉快。

商务就餐是商务活动中极其重要的环节。如果商务谈判非常顺利地成功完成，商务就餐中更能加深了解与交流。如果在正式的谈判有稍许失误，或许就可以在商务就餐中加以补救。如果在商务就餐中相处得愉悦，商务合作的机会就会多了很多。

商务传真应具备的基本礼仪

一日，××公司行政部王小姐刚到办公室坐下不久，行政部刘经理把她叫到自

己办公室，吩咐她把一份文件传真到某某公司。王小姐请示刘经理：“经理，现在就发吗？”刘经理回答说：“是。该公司的传真号码和接收人都在这上面。”说着刘经理给了王小姐一张便签。王小姐再问：“经理，让接收人亲自接收还是可以转交？”刘经理说：“可以转交，只要确认收到就可以了。”

王小姐刚回到办公室，传真机电话响了，她像往常一样先拿起电话礼貌地说：“您好，这里是××公司行政部办公室。”这时，电话那端传来的是男声：“噢，你好，我是××公司，发份传真，请给一下信号。”之后就没有声音了。王小姐又礼貌地问道：“先生，请问您是发给我公司哪一个部门或者是哪位同事的？你能告诉我吗？方便我及时转交。”对方传来了这样一句问话：“就你们行政部收就可以了。”王小姐再问：“先生，您能说说传真是关于哪方面的吗？”“我这里有一批二手车，绝对有牌照，有车的样式和相关性能的介绍，如果贵公司需要的话，我们可以商量商量？”此时，王小姐才知道对方的真正意图，不过，她还是礼貌地说道：“对不起，我们公司不需要。”然后挂断了传真电话。

王小姐按照刘经理给的信息拨通了对方的传真机号码，有人接起来说：“您好，这里是××公司。”王小姐说：“您好，我是××公司行政部办公室。我公司与贵公司某某先生事先约定发一份传真给他，请问他在吗？”对方应答说：“我就是，我给你信号。”

过了两分钟，传真电话响起，王小姐拿起电话接听，礼貌地说：“您好，这里是××公司行政部办公室。”对方说：“您好，我是××公司的某某，刚才发的传真收到了，很清楚，谢谢。”王小姐说：“您客气了，不用谢。”

.....

像王小姐做的这些事，相信在这家公司每天都在频繁地发生着。这里面有哪些礼仪需要我们特别注意的呢？

传真在商务交往中极其重要。通过传真可以将一些重要的文字资料、文件、图表、照片等以原样的形式复制传达到对方的传真机上，传送速度极快并且准确，便于不在同一办公场所的双方进行有效的交流，实现异地共享信息。相对于其他的通讯交流工具而言，传真具有其不可替代的作用，成为不可或缺的办公设备之一，在商务交往中运用广泛。

由于传真的使用广泛，所以懂得商务传真的基本礼仪也是商务交往中极其重要的一个方面。现在的传真机都有自动接收设置，从两方面来看，如果设置成自动接收设置，如同上面故事中那个推销二手车的男人所要发送的广告传真，就会大量地发送到你的公司，虽然不花你的钱，但浪费传真纸，还要花费时间和精力去看。因而众多的公司都有固定人员对传真机进行管理，如同上面故事中的王小姐。

商务传真作为商务交往中广泛运用的通讯工具，管理商务传真的商务人士在工作中就常会遇到发送传真和接收传真的各种问题。如上面故事中的王小姐工作的两个细节，该如何正确处理呢？如何正确处理才能体现公司的形象和你个人的良好素质呢？

在发送传真之前要打个电话确定对方是否是你要发送的商务对方，避免你出现

按错传真号码的情况发生。不问清楚要发送的商务对方和接收人，只凭着号码便发送，会导致发错的可能。另外，发送之前不确认就发送，传真资料会泄漏而找不回来，更有可能泄露商业机密，对公司和商务对方都可能会造成损害。遇到广告性质的商务传真，根据公司的需要而灵活接收。遇到不法的广告宣传，为了避免浪费公司人员的时间和公司的办公成本，你要坚决拒绝，不能盲目接收。

同时，发送商务传真时注意商务传真的相关礼貌用语，如要在传真上注明对方接收人，或者某某公司某某部门或者某某人接收，如果不需要注明的，或者不能在传真上写上其他无关文字的，你就在打电话确认的时候加以特别说明，这样才能算圆满完成你发送商务传真的工作。

当你要接收传真时，你要首先问清楚对方需要发给哪个部门或者哪个同事，这样问的目的是一是能把接收到的传真及时地转送到当事人手里，不耽误商务交往的时间；二是确认发送传真的对方是否搞清楚了要发送的地方，因为经常会有接错传真号码的情况。如果发送对方说的部门或者同事不相符合，你可以再深入问是涉及哪方面的，然后再次确定商务对方是没有问清楚发送方还是根本错了号码，可以使对方不发不必要的传真。

为了避免给公司带来干扰，节约时间和阅读传真的精力，你要事先判断是否要接收这份传真，如同故事中的王小姐处理推销二手车的推销员一样。传真作为通讯工具，在许多宣传公司的广告或者是公司的名片、公司人员的名片中都有传真号码，传真号码的公开性很高，所以，会有不法之徒趁此而入。如果遇到不明传真时，你要问清楚对方发送传真的意图何在，再根据他的意图判断公司是否需要这样的传真信息，如果不需要，在保持公司良好形象的同时，果断地拒绝，为公司把好商务传真的窗口。

在接收传真完毕后，你应该致电发送方，表示你已经收到了商务传真，让对方不至于担心是否收到的问题。

E-mail 应该具备的传统书信礼仪

××公司总裁助理王小姐上班之后例行地打开总裁邮箱，里面有 35 封邮件，王小姐逐一阅读，用去了整个上午的时间，选择出了 10 封有效邮件，发到总裁的另一个邮箱，其余的 25 封再区别对待，对于纯粹是广告且广告内容与本公司的业务一点也不相关的邮件永远删除，并拒绝收取这些邮件的发送地址。认为有点用的就存下来，以备查询，自己能处理的，比如约定面谈时间或者邀请参加什么会议的时间，就可以当场回复。

每次回复这些邮件的时候，王小姐总是遵循传统书信礼仪，温文尔雅地措词，简洁地说清楚事情，字里行间谦恭不失风度。

网络使世界成为一个地球村，大家的交流可以通过即时的聊天工具，譬如