

BESTNEW

牛心雨◎主编

商务礼仪

| 全书

本书全面介绍了现代商务交往中的每一个环节
所应注意的礼仪细节和基本原则。

注重礼仪，是人与人交往的重要媒介

ShangWuLiYi
Quanshu

注重礼仪
是一个人综合素质的基本表现。

注重礼仪是是商务、社交成功与否的关键细节。

牛心雨◎主编

商务礼仪

| 全书

本书全面介绍了现代商务交往中的每一个环节
所应注意的礼仪细节和基本原则。

注重礼仪，是人与人交往的重要媒介。

ShangWuLiYi
Quanshu

注重礼仪
是一个人综合素质的基本表现。

注重礼仪是是商务、社交成功与否的关键细节。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪全书/牛心雨编著. —长春:吉林大学出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-5601-5700-9

I. ①商... II. ①牛... III. ①商务—礼仪 IV.
①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 071446 号

书 名: 商务礼仪全书
作 者: 牛心雨
责 任 编 辑: 王世林
责 任 校 对: 王世林
封 面 设 计: 创品牌
出 版 发 行: 吉林大学出版社
社 址: 长春市明德路 421 号
邮 编: 130021
发行部电话: 0431-88499826
网 址: <http://www.jlup.com.cn>
E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn
印 刷: 三河市耀德印务有限公司
开 本: 710×1000 毫米 1/16
印 张: 18
字 数: 250 千字
版 次: 2010 年 5 月 第 1 版 第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5601-5700-9
定 价: 33.80 元

版权所有 翻印必究

前 言

注重礼仪是一个人综合素质的基本表现，是人与人交往的重要媒介，是商务、社交成功与否的关键细节。

在商品经济和市场经济中，商务往来是司空见惯的事情，所以，我们每一个人都应该了解和学习一些商务往来中的礼仪知识。

商务礼仪，即人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重、友好的行为规范和交往艺术。

随着商业活动和越来越全球化，商务礼仪也扮演着越来越重要的角色。

如何驾驭基本的商务活动，使您适应商务场合的礼仪要求？如何熟悉与掌握礼仪规范，在商务“餐”中亮出您的风度和端庄？如何避免商务交流中可能遇到的尴尬问题：如着装不妥、用餐时手足无措等？如何杜绝事情虽小，但会对个人以致公司的形象产生意想不到的不良影响？

.....

那就翻阅本书吧。本书从仪表、仪态、服饰、宴请、用餐、拜访、会客、谈话等多方面，全面、详细地讲解了商务礼仪的各个细节以及具体的行为规范和注意事项，将礼仪融入到了商务生活的各个方面，更加贴近读者需求，是商务人士成功塑造个人形象的必读书籍，也是职场人士提高个人素养、推动事业成功的有效指南。

本书适合企业管理者、人力资源管理者、培训经理以及想在职场和其他社交场合有所作为的人士阅读，还可以用作商务礼仪培训教材。

希望本书能有助于您在商务场合中事事合乎礼仪，处处表现自如、得体，从而使商务交往活动顺利进行，以收事半功倍之效。

目 录

第一章 商务办公礼仪	1
创造满意的工作场所	1
办公室的布置礼仪	1
使用办公设备应遵守的基本礼仪	3
使用计算机的礼仪	4
使用复印机的礼仪	5
收发传真的礼仪	5
使用洗手间的礼仪	6
在办公室用餐的礼仪	6
进出门的礼仪	7
使用电梯、自动扶梯和楼梯的礼仪	7
第二章 商务交际礼仪	9
点头礼	9
举手礼	9
脱帽礼	9
注目礼	10
拱手礼	10
鞠躬礼	11
吻礼	12
自我介绍	13
他人介绍	14
为他人作介绍	14

商务礼仪全书 >>>>

SHANG WU LI YI QUAN SHU

名片使用礼仪·····	15
选择和把握好交谈的内容·····	19
克服说话时唠叨的毛病·····	21
谈话要看准时机,留有余地·····	22
巧妙地插话而不打断对方·····	23
把适当的聆听当作一项重要的任务·····	24
在交谈中得体地进行提问·····	26
根据不同的交谈对象展示不同的礼貌和风度·····	27
耐心说服·····	28
适时赞美·····	29
第三章 商务谈判的礼仪·····	33
掌握谈判活动中的基本礼仪要求·····	33
谈判前要做好必要的准备工作·····	34
商务谈判会应遵守的礼仪·····	35
商务谈判中应把握的基本原则·····	37
良好的个性是谈判成功的基本保证·····	38
谈判步骤及其相应的礼仪·····	39
参观的礼仪·····	41
出国谈判的注意事项·····	41
签约的礼仪·····	45
第四章 商务宴请的礼仪·····	49
商务宴请的基本礼仪·····	49
慎重选择时间、地点·····	51
安排双方都满意的菜单·····	52
餐前礼仪·····	53
餐时礼仪·····	54
菜肴的食用礼仪·····	56

酒水的饮用礼仪·····	58
餐桌的祝福礼仪·····	65
中餐餐具及使用礼仪·····	66
西餐餐具使用礼仪·····	69
西餐摆台礼仪·····	73
西餐用餐礼仪·····	73
第五章 商务仪式礼仪·····	76
开业仪式的筹备礼仪·····	76
开业仪式的舆论宣传·····	76
邀约来宾的礼仪·····	77
开业仪式的现场布置·····	77
开业仪式的服务礼仪·····	77
开业仪式的总体程序·····	78
组织庆典的礼仪·····	78
交接仪式准备的礼仪·····	81
交接程序的礼仪·····	83
参加交接仪式的礼仪·····	83
商务剪彩仪式礼仪·····	84
剪彩准备的礼仪·····	86
剪彩人员的礼仪·····	88
剪彩程序的礼仪·····	89
剪彩做法的礼仪·····	90
第六章 商务会务礼仪·····	92
精心而周全的策划·····	92
合理而周密的安排·····	93
安排会议议题的原则·····	94
如何安排会议日程·····	96

商务礼仪全书 >>>>

SHANG WU LI YI QUAN SHU

如何安排会议的时间·····	97
会议签到方式及就坐礼仪·····	98
会议参与者的礼仪·····	100
非正式会议场合的表现策略·····	101
茶话会的会议礼仪·····	102
会议发言礼仪·····	103
展览会的礼仪·····	105
赞助会议的礼仪·····	107
新闻发布会礼仪·····	109
第七章 商务营销礼仪·····	112
店名店貌文明美观·····	112
商品陈列悦目娱心·····	116
公平交易诚实守信·····	118
微笑服务自然坦诚·····	127
会见顾客,了解顾客·····	130
如何进行商业会晤·····	131
茫然拜访是失礼行为·····	133
拜访时,提早5分钟到达·····	133
商务拜访不宜久留·····	134
设计一次成功的商务拜访·····	135
第八章 商务出行的礼仪·····	143
乘飞机礼仪·····	143
步行的礼节·····	145
骑车的礼节·····	146
驾车的礼节·····	147
乘坐轿车与吉普车的礼仪·····	148
乘坐公交车与轮船的礼仪·····	150

乘坐火车的礼仪	151
入住的礼仪	152
第九章 商务通讯的礼仪	154
打电话的礼仪	154
接电话的礼仪	156
电话礼仪的注意事项	158
语音信箱的使用礼仪	161
使用手机的礼仪	161
发传真时的注意事项	163
收发电子邮件 (E-mail) 礼仪	164
电子商务礼仪	166
商务信函礼仪	169
商务请柬礼仪	173
第十章 商务馈赠礼仪	174
精挑细选送对礼	174
礼品种类的选择	178
好礼巧包装	180
接受礼品的礼仪	181
拒绝礼品的礼仪	186
馈赠的时机与场合选择	188
馈赠方式的选择	189
馈赠技巧	190
涉外馈赠礼品礼仪	191
第十一章 商务服饰礼仪	193
服饰的款式造型	193
服饰的色彩效应	193
着装的 TPO 原则	198

商务礼仪全书 >>>>

SHANG WU LI YI QUAN SHU

西装的选择	199
西装的穿着	202
西装的搭配	204
套裙的选择	208
首饰的佩戴礼仪	210
饰物的使用礼仪	212
第十二章 商务仪容礼仪	216
仪容的重要性	216
保持面部的清洁干净	216
保持发型的清爽、美观	217
化妆的礼仪	220
参加舞会或文艺比赛的化妆礼仪	223
修饰手臂的礼仪	223
修饰腿部的礼仪	224
职业女性发型的选择	224
站姿的礼仪	225
行姿的礼仪	226
表情的重要性	234
怎样微笑	234
运用目光的礼仪	238
第十三章 商务涉外礼仪	240
涉外礼仪原则	240
涉外礼仪禁忌	242
外宾的迎送礼仪	245
外宾迎送乘车礼仪	247
佛教礼仪	247
伊斯兰教礼仪	249

基督教礼仪	251
日本的习俗礼仪	254
韩国的习俗礼仪	257
马来西亚的习俗礼仪	259
泰国的习俗礼仪	261
澳大利亚的习俗礼仪	262
加拿大的习俗礼仪	264
美国的习俗礼仪	266
意大利的习俗礼仪	270
英国的习俗礼仪	273

第一章 商务办公礼仪

创造满意的工作场所

有人说，人一生有两个最重要的地盘：一个是你自己的家庭，另一个就是你的办公室。在家庭中，在父母和长辈的关心照顾下，你在这里成长；在办公室，你和你的上司、同事，一起奋斗，开创你自己的事业。

办公室是机关、团体等公共部门和企业、公司处理日常事务、进行公务商务洽谈、协商、交接的场所。

一般来说，只有符合下列条件者，才能称为办公场所：

- (1) 一个有许多人聚集在一起，为同一目标而努力的地方。
- (2) 它有组织层级和架构。
- (3) 绝大多数的员工（除了少数请假或有事者）每天都会来报到的地方，因为他们受雇于该组织而来此上班。
- (4) 除了上述员工以外，就再也没有其他人受雇于此了。因此，办公场所不是社交场所，不是朋友聚会场所，不是俱乐部、饭店和慈善机构，而是有规则和程序可循，为同一目标共同奋斗的地方。

办公室的布置礼仪

办公室一般由办公场所、文件框、电话机、写字台四个部件组成。办公室布置要达到大方、美观、明亮以利于工作的进行。

有些人认为自己的办公室乱点没关系，其实不是这样的，办公室的布置常常和工作效率联系在一起。你应当看看自己桌上是否材料堆积如山，自己的私人物品是不是放得满满的；保持办公室环境的干干净净是最起码

的要求。

1. 办公桌

办公桌应放在房间中光线较好如正对门口的地方，与窗户保持1.52米的距离，如果是多人的办公室，可采用隔板，把各个工作人员的办公区域分隔开来，保持各自工作区的独立和不受干扰。

办公桌是自己在公司办公的地方，它应该放上这样的几件东西。

首先，应该有一个精致小巧的相架，照片可以是你家人或你自己，也可以是你努力奋斗的对象。

其次，笔座，容易书写的好笔和空白便条纸是不可缺少的物品。如果你和重要用户或上级领导通话，需要记下重要事情却找不到纸和笔，那就未免太狼狈了。

再次，可以把常用的书、资料摆在桌上，不妨挑个你喜欢的书夹把它们整理好。你也可以把每天都要用到的东西，如胶水、钉书机放在桌面上。

办公桌是容易弄脏的地方，放得乱七八糟的书籍或会议文件，要根据日期和内容装订起来放到抽屉中或书架上。摆在桌面上的东西要少，要使桌上的空间尽量大一些。

抽屉里不要摆得乱七八糟，可以分段整理，使自己取放都方便。

2. 文件柜

办公室文件柜的摆放应以利于工作为原则，通常情况下，靠墙角放置，不宜占据较大的办公空间；也可放置在离工作人员较近的地方，以便随时查找资料，整理、收藏文件；柜内文件要及时清理，归档，建立目录，使之系统化，条理化。还要注意防虫防鼠。有的办公室除设置文件柜外，还设置了保险柜。一些重要的文件、清单、保险单、账目、现金、支票等放在文件柜中不太安全，就应把它们放置在保险柜中，以防遗失和被盗。所有的公务文件和票据，工作人员均不得私自带出办公室。

3. 电话机

办公室电话的摆放应以便利接听为原则。一般放在办公桌或写字台的右前缘。如果在同一写字台或办公桌上要安置几部电话，则应放置在办公桌或写字台的左右前缘。

商务办公礼仪

可以根据企业形象和办公室的空间大小,选择一些油画、水墨画、字幅和工艺品等作为挂在办公室墙壁上的装饰。但格调要雅,因为这些物品是无声的语言,反映了公司品位和你的个性,应该以优雅、和谐、轻松、宁静等情调为主,不宜摆设充满恐怖、紧张、死亡的题材或调情的作品。

办公室是单位或公司分配给每个人的工作空间,虽然“所有权”并不是个人的,但人们都不喜欢别人侵占他的领地,未经允许进入他的空间和使用办公设备。因此,在办公室工作,你应该懂得下面的“宜与忌”。

宜	忌
在征得同意后才能进入办公室,借用、移动或使用设备。	把东西放在别人桌上。
尊重他人财产和空间的拥有权。及时归还借用的物品,并不得损坏。	乱翻抽屉或文件,偷看桌上的文件。
公用场所使用后要收拾干净,即使不是你弄脏的也要如此。	留下一片狼藉。
办公用品要轮流使用。	个人办公环境脏乱,非职业化。

使用办公设备应遵守的基本礼仪

办公场所的设备经常供办公室人员共用,因此使用办公设备有基本的应遵守的规则。

- (1) 会正确使用设备。如果不会用就不要乱动,否则将会给别人带来不便。
- (2) 如果与人共用,要依序排队。
- (3) 如果纸没了,要重新装满。
- (4) 如果设备坏了,可以尝试自己修或者找人来修。
- (5) 借用的东西应及时归还并且保持原样。

- (6) 不要拿走、借出或偷看不是自己的东西。
- (7) 当你用完后，要保证环境和设备干净整洁，以便他人继续使用。

使用计算机的礼仪

在政府机关或公司的办公室中，基本上都配备了电脑。办公室许多日常工作已离不开电脑。电脑正在给办公室带来一场革命，实现办公自动化、信息化，提高了办公效率，减轻了工作量，使员工能够更好地为本单位、本公司服务和工作。尤其是网络更为办公室开辟了一个崭新的时代，一定程度上实现了办公的网络化。

如果在办公室中，你单独使用或与人共有一台电脑，你知道使用规则吗？

(1) 学会正确地使用电脑。不要让电脑因你的错误操作遭受损失，如丢失文件等。

(2) 与他人共用电脑时，要与他人协调好电脑的使用时间，应根据任务量的轻重缓急区别对待。

(3) 给打印机装满纸，换好色带，补足空白软盘。

(4) 简易的故障，可以自己修理。不能修理时，应找有关修理人员来。

(5) 未经允许，不要使用别人的磁盘或登录密码，不要偷看别人的文件。注意机密文件的保密。

(6) 清理好自己的文件，及时更改你的软盘标签。这样可以提高工作效率。

(7) 不要在病毒发作时使用电脑，否则，可能损害计算机和丢失所有信息。

(8) 不要在工作时间玩电脑游戏。

(9) 当你工作结束后，应保持环境和设备的整洁，以便后面的人继续使用。

使用复印机的礼仪

(1) 复印文件和材料时，就需要使用复印机，而且有时得复印好多份。

(2) 一般来说，先到者先用。如果两个人同时到达，复印量少的人先用。

(3) 如果别人仅复印一两页，而你的工作量很大，应让他先印。如果你去复印时，别人正在大量复印，你可以请求让你先复印一两页。

(4) 完成一项巨大的复印工作后，应检查复印纸，如有必要应予补充。

(5) 不要用复印机复印私人文件，除非使用自己的纸，还要趁休息时复印，而且应确认这种做法是符合办公室的规定的。

(6) 进行必要的维护，诸如更换碳粉或处理卡纸的问题。如果不知道怎样处理，应请别人来帮助处理。不要把问题留给下一个使用者。

(7) 用完后不要忘记重新设置复印机，一般设置尺寸为 A4。

收发传真的礼仪

传真在远程通讯方面可取代邮递，其所含的信息量又远远大于电话所能传达的。收发传真时，有下列的使用规则。

(1) 选择好发传真的时间，以有利于工作为原则。为节省费用，发长途传真时可选择清早或吃午饭时。

(2) 当接收方的传真设备为多人共用时，应事先给收件人去电话，告诉他什么时间发去传真。未经对方同意不能擅自发传真，否则是无礼的表现。

(3) 使用有本公司名称的公文纸，在第一页前加传真封面，列出收件人姓名、传真号、电话号码以及所在部门的名称，发送人的姓名、传真号、电话号码以及所在部门名称以及传送文件页数等信息，还应包括发送的时

间和日期，是否是急件等。

(4) 如果要传送图片，应选择黑白的，彩色的传真效果不好。

(5) 如果你要发传真时，发现已有一份传真，应将它放在收件箱或交给本人，不是给你的传真就不要乱翻。

(6) 更换色带，加满纸。如维修时，可以找有关人员。

使用洗手间的礼仪

洗手间是公共场所，认识或不相识的同事从这里进进出出。因此，在洗手间里，你不仅应注意自己的行为举止，还要注意言谈。

你应该知道这些最基本的洗手间的礼仪规则。

(1) 保持洗手间清洁，马桶或小便池用后要冲水。要将马桶垫圈放下来，并保持垫圈表面清洁，用后把卫生纸放回原处。

(2) 要关好水龙头。

(3) 卫生纸用后扔入垃圾桶里，妇女卫生用品要妥善处理。

(4) 如遇任何供应短缺或设备故障，应及时向有关人员报告。还有不要忘了洗手！

在办公室用餐的礼仪

在办公室工作的员工，要到单位食堂就餐，更经常在办公室中用餐。在办公室中，与同事一起进餐是件方便、愉快的事，但你不要忽略一些小节，以免破坏了你已在同事中树立的良好形象。

及时将餐具洗干净，最好把一次性餐具立刻扔掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。如果有突然事情耽搁，也记得礼貌地请同事代劳。

开口的饮料罐，长时间摆在桌上总是有损办公室雅观，也应尽快扔掉。如果不想马上扔掉，或者想等会儿再喝，把它藏在不被人注意的地方。

起得乱溅以及吃声音很响的食物，会影响他人，最好不吃，吃时也尽量注意点。