

畅销全球的成功励志经典

Best-selling global SUCCESS

Inspirational classic

卡耐基经典商务礼仪全集

每个人都渴望成功,每个人都可以成功。思想的启迪、智慧的光芒会点亮你的人生,充实你的心灵,成就你不平凡的一生。

诵读全球智慧经典,铸就自己辉煌人生。

全球销量突破
100万册

QUANQIU XIAOLIANG
TUPO 100WANCE

京华出版社

Best-selling global

SUCCESS

Inspirational classic

卡耐基经典商务礼仪全集

主 编 张艳玲

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基经典商务礼仪全集 / 张艳玲编著. —北京: 京华出版社, 2011.3
ISBN 978 - 7 - 5502 - 0164 - 4

I. ①卡… II. ①张… III. ①商务 - 礼仪
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 042150 号

畅销全球的——卡耐基成功励志经典

卡耐基经典商务礼仪全集

全案策划:  华图图书

主 编: 张艳玲

责任编辑: 徐秀琴

审读编辑: 李秋萍

装帧设计: 谷宗彭

出版发行: 京华出版社

地 址: 北京市朝阳区安华西里 1 区 13 楼

电 话: (010)64243832 64241642(发行部)

(010)64255036(邮购、零售)

印 刷: 北京威远印刷厂

开 本: 1/16

字 数: 130 千字

印 张: 13

版 次: 2011 年 6 月第 1 版

印 次: 2011 年 6 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5502 - 0164 - 4

定 价: 29.80 元



| 前 言 |

从来没有哪一个时代的人们像今天这样如此的重视“成功”，“成功”成为这个时代被使用最频繁的字眼。那么什么是成功？成功当指成就功业或达到御前的结果。成功当有两个方面的含义：一是个人的价值得到社会的承认，并赋予个人相应的酬谢，如金钱、房屋、地位、尊重等；二是自己承认自己的价值，从而充满自信，并得到幸福感、成就感。成功的含义是丰富的，可惜，在这个时代，很多人过于强调前一种含义，而忽略了后一种意义。而只有造福于社会，获得社会的承认，赢得他人的尊重，才称得上是真正的成功。

事实上，成功是一种积极的心态，是每个人实现自己的理想后，自然而然产生的一种自信和满足心态。

成功学的历史很短，只有 100 多年。这门学科以社会中各种成功现象为研究对象，从中发现规律，并指导人们走上成功之路。当然，成功没有捷径，但是，有了成功学的指导，有志于成功的人士可以少走弯路。这也是自成功学诞生 100 多年来，一直受到人们关注的原因。

戴尔·卡耐基(Dale Carnegie, 1888—1955)，美国著名的心理学家和人际关系学家，20 世纪最伟大的人生导师。他一生从事过教师、推销员和演员等职业，这些职业对他以后的事业都有很大的影响。

卡耐基认为，从事有意义的工作，过自己喜欢的生活比赚钱更重要。于是，他在大学时代就开始进行演讲方面的训练，这些训练使他克服了自卑和怯懦，在与不同的人打交道时，他也格外有勇气，有信心。正是在现

实中,他认识到人际交往在一个人的一生中有多么重要,他认为,一个人的成功有15%是由于他的技术专长,而85%是靠良好的人际关系和为人处世的能力。经过多年的研究考察,他最终发展出一套独特的融演讲、推销、为人处世、智能开发于一体的成人教育方式,这种方式得到人们的认可,并且不断完善。他开创的“人际关系训练班”遍布世界各地,对数以百万计的人产生了深远的影响。其中不仅有社会名流、军政要员,甚至还包括几位美国总统。

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆斯教授说:“与我们应取得的成就相比,我们只不过是半醒着,我们只利用了身心资源的一部分。卡耐基因为帮助职业男女开发他们蕴藏的潜能,在成人教育中开创了一种风靡全球的运动。”

卡耐基一生中写作了《演讲的艺术》、《人性的光辉》、《人性的弱点》、《人性的优点》、《美好的人生》、《伟大的人物》、《快乐的人生》等多部著作。卡耐基的思想影响了世界上无数人的生命历程。

卡耐基的商务礼仪思想,渗透在他的每一部著作中。通过阅读他的著作,使我们认识到商务活动中,应该时时处处充满着“尊重”的人文气息,礼仪应该生发于内心,是真诚的情感流露,而不是急功近利的一时应付。商务礼仪必须建立在对商业伙伴的尊重、体贴和无微不至的关爱上。每一个参与商务活动的人士,他的思想、谈吐、修养、仪表、举止都体现着对商务伙伴的尊重,而最终的结局必定是双赢的。

现代社会,每一个人都或多或少地参与商务活动,那么,不妨细细体味卡耐基的商务礼仪信条。把握每一次商务活动的机会,积极修炼自己得体的商务形象,使自己从商业伙伴的身上学到优长之处,使自己更加完善完美,这应该成为每个人都追求的目标。

前言	(1)
第1章 得体的衣装为你加分	(1)
第2章 修炼自己的优雅气质	(7)
第3章 初次见面就给别人良好的第一印象	(13)
第4章 提升自己的精神引力	(19)
第5章 打电话能反映一个人的修养	(23)
第6章 交际语言不可忽视	(30)
第7章 洽谈会的制胜法	(35)
第8章 真诚合作的结果是人人受益	(39)
第9章 真诚地赞美他人	(44)
第10章 把握好商务谈话的礼节	(50)
第11章 交谈时应注意方式和距离	(56)
第12章 认真倾听别人的谈话	(61)
第13章 得体地进行提问	(65)
第14章 幽默可以调整礼仪的天平	(69)
第15章 让他人感到自己很重要	(74)
第16章 不要犯下伤别人自尊的错误	(81)
第17章 受到冷遇时,巧妙对待	(86)
第18章 用微笑去创造奇迹	(91)
第19章 表现要不卑不亢	(98)
第20章 委婉地拒绝	(102)
第21章 勇于认错也是一种风度	(107)
第22章 适当的让步是必要的	(113)





第 23 章	恰到好处地结束谈话	(118)
第 24 章	说好“谢谢”不容易	(122)
第 25 章	不要与客户争执	(126)
第 26 章	对客户不妨慷慨些	(130)
第 27 章	珍视自己的诺言	(135)
第 28 章	记住别人的名字是对他人的尊重	(139)
第 29 章	在异性面前应落落大方	(144)
第 30 章	领导与下属之间的礼仪	(149)
第 31 章	得体地参加社交宴请	(155)
第 32 章	别让醉酒影响你的形象	(159)
第 33 章	没有人喜欢被强迫购物	(163)
第 34 章	谈判桌上的礼仪	(168)
第 35 章	签约时千万别忽视礼仪	(173)
第 36 章	演讲的礼仪	(177)
第 37 章	迎来送往有礼数	(183)
第 38 章	在舞会上展示迷人的魅力	(187)
第 39 章	高尔夫的礼仪	(191)
第 40 章	工作餐的礼仪	(194)
第 41 章	餐后付账的礼仪	(198)



第1章

得体的衣装为你加分

得体的衣装会使他们的自信心大增并提高他们的自尊心。他们发现，当他们的外表显得很自信时，他们的思想也更容易顺畅，他们的表达也更容易取得成功。这就是衣装对穿着者本人所产生的影响。

——卡耐基《沟通的艺术》

米高梅电影公司一向以严谨的着装习惯闻名。该公司的高级职员一般都要穿深色套装和白衬衫,结果人们在看到米高梅公司的人时往往会笑着说:“瞧!企鹅又来了。”这当然是一句玩笑话。但作为演艺界这样一个充满活力、浪漫色彩的地方,米高梅公司为何做如此古板的规定呢?要知道米高梅公司的总经理并不是一个严肃而缺乏幽默感的人,他之所以要求他的职员如此,是因为他明白在很多人的心目中,“好莱坞人”总是嘴叼雪茄的生意人形象,这些人往往喜欢夸夸其谈,给人以很不老实的感觉。所以米高梅公司试图从衣着上给大众一种稳重的正面形象,以摆脱留给人们的消极影响。

有一次,一位担任大学校长的心理学家向一大群人发出问卷,向他们询问,衣服对他们产生什么影响。结果,被询问者几乎一致表示,当他们穿戴整齐、全身上下一尘不染时,他们能清楚地知道自己穿得很整齐,而且也可以感觉得到,这表明衣服会对他们产生某种影响。这种影响虽然很难解释,但十分明确、十分真实。得体的衣服会使他们的自信心大增并提高他们的自尊心。他们发现,当他们的外表显得很自信时,他们的思想也比较容易顺畅,他们的表达也更容易取得成功。他们也就更容易被别人所接受。

形象是社交时的第一印象。为了给人留下良好的第一印象,请你牢记以下几点:如果你不想成为同行的笑柄的话,你的服装必须合体;如果你不想让同行或客户鄙视的话,你的服装必须庄重;如果你不想让人看出你的性格或爱好的话,你的服装必须是保守的、得体的。

如果男性员工总是不修边幅,穿着宽宽松松的裤子、变形的外衣和鞋子,自来水笔和铅笔露在胸前口袋外面,一张报纸、一只烟斗或一罐烟草把西装的外侧塞得凸了出来;女性员工总是背着一个样子丑陋的大手提包,衬裙还露在外面,别人可能很难对他们产生信心。看了他或她那个蓬乱样,对方就会认为,穿成这样,肯定他或她的头脑也是乱七八糟的。

我们总是看到那些商界人士西装革履,打扮得体。那些做销售的人员也非常重视外在形象。如果你面对的是一个蓬头垢面的家伙,怎么敢



买他(她)卖的汽车、房子,或其他什么东西呢?

莎士比亚说:“服饰往往可以表现人格。”在商务活动中,得体的着装能够体现出严谨、专业、训练有素的仪表形象,超凡的仪表形象才能使我们真正做到“衣”礼天下。

大家都想穿出得体的服装。可是有人说,我就是不知道怎么打扮自己,越修饰越糟糕。这里,我们先了解一下着装的基本常识。

我们的服装大致可分为正装和便装两种。

正装是适用于严肃场合的装束,比如工作场合,也可用于参加婚葬仪式、社交活动等。像西装、套裙、中山装、民族服装等,正装也常被称为职业装,各式礼服、晚会服、酒会服、结婚礼服等也包括在正装范围内。

着正装会给人以庄重的印象,但要注意与自身条件相协调,细心选择款式和面料,要给人舒适感和满足感。

便装是在非正式场合的装束,包括娱乐、休闲、运动、家居的装束,适用于比较轻松的环境。工作场合一般不应穿便装。

着装要特别注重颜色和款式的搭配。俗话说:“没有不美的色彩,只有不美的搭配。”色彩体现在服装方面就在于它的巧妙搭配。我们所要掌握的搭配技巧,重要的是要根据个人的体形、身高、肤色、性格、爱好,以及

天气、地域、场合等综合因素,合理选配。商务正式着装一般选用单色、深色为宜,黑色、蓝色被认为是比较正式的商务着装色彩;商务休闲着装可以选用米色、白色、灰色等为宜,上下身色彩可不同。款式则可以根据自己的体形特点和局限加以搭配,可以参考以下几点建议:

1. 一次着装最好不要超过三种色彩,有的人不太注意色彩的搭配,穿着一身笔挺的深色西装,黑色皮鞋,可是裤脚露出了白袜子,看上去很扎眼,这就有点欠缺了。

2. 体形偏胖,没有什么腰身,适宜选择腰身合体、线条简洁的衣服。避免穿紧身衣。颜色应该选择较深的,色彩反差较小的服装,给人以踏实稳重的感觉。

3. 瘦人适宜选择颜色较浅、颜色鲜亮的服装,给人以积极健康的感觉。特别是体形偏瘦的女性,就是现在流行称呼的“骨感美人”,适宜选择衣领处有皱褶,腰袖略显宽松,配有饰边的衣服。

4. 肤色较白者,适于穿着各色服装,宜选择的颜色范围较宽,但要避免黄绿色。肤色较黑者,一般不适宜穿黑色服装及素雅的冷色调和深暗色调的服装,如墨绿、绛紫、深棕、深蓝等颜色,应选用色彩浓艳的亮色,如橙色、明黄色等。

此外,着装还有一些原则要遵循。首先是国际上通用的 TPO 原则。TPO 是英语“TIME”、“PLACE”、“OCCASION”三个词首字母的缩写。T 代表时间、季节、时令、时代;P 代表地点、场合、职位;O 代表场合。

一天之中有早、中、晚,一年之中有四季,人生有不同的年龄阶段,穿什么衣服,要根据一年四季的变化,也要根据年龄的变化选择适宜自己的服装。普通场合要遵循干练、干净、整洁、文雅、大方的原则。正式场合,比如参加各类会议、庆典、仪式、宴请、谈判、外事等隆重庄严的活动,应遵循庄重、严谨、高雅、得体的原则。欢度节日或纪念日,着装应当鲜艳、明快、喜庆、时尚、洒脱。各种不同场合时,选择的服装还要注意与所要面对的对象、此次活动的目的协调一致,就是要合时、合地、合景。

“质于内而形于外”。仪表是否端庄、大方,体现了商务人士的内在



素养和品位风格。

西装是男性商务人员的首选,讲究是最严格的。正式场合如谈判、会见、宴会等,应穿素雅的西服套装,以深色、单色为首选。穿西装要记着拆除商标,熨烫平整,西装内穿的毛衣,多以薄型“V”形领的单色羊毛衫或羊绒衫为唯一选择。西装的口袋里要少装东西或者不装东西,鼓鼓囊囊的显得穿的人很不讲究。穿西装一定要配正装皮鞋,以黑色为最佳选择,也可穿其他深色皮鞋。正式场合的皮鞋上要少加装饰物,应选择传统、保守的款式。黑色或深色皮鞋必须搭配深色袜子。领带是西装配件中的“画龙点睛”之物,正式场合必须穿西装打领带。一般好领带的面料都会选择真丝软缎、桑波缎、采芝绫等。领带的图案色彩可各取所好,但正式场合领带颜色不要超出三种。衬衫的颜色和花色要与西装外套协调一致。

穿深色西装时宜搭配浅色衬衫。以白衬衫为最佳选择,在国际性正式商务场合中,参与人员都应选择白色衬衫。袖长要适度。最美观得体的穿法是衬衫的袖长长出西服袖长的2—3厘米,领子高出西装上衣领子约1厘米。

套裙即西服套裙,是女性商务人员出席正式场合的首选服装,一定要选择适合自己的套裙。面料要考究,匀称、平整、挺括、柔软、有弹性,不易起毛、起球、起皱为好。套裙应以冷色调为主,至多不超过两种色彩。裙子下摆根据女性年龄选择长短。年轻女性裙长以到膝盖上下为宜;较年长的女性,以到达穿者的小腿中部为最佳。着装、化妆与配饰的风格要协调统一。适当的装饰品,就会显示出商务人士的精明。配饰分为服饰和首饰两大类:服饰包括鞋、帽、围巾、手提包、胸针等;首饰包括耳环、项链、戒指、手链等。恰到好处,点到为止,不要过多、过繁。

此外,良好的商务形象,还包括健美的头发,合适的发型,清洁的皮肤,清新的口腔卫生。女性还应注意得体的妆容,恰当好处的点缀和装饰,等等。

人们在第一次交往中,双方的容貌、仪表、举止、服饰等,在彼此的心

中都会留下深刻的印象。一个仪表堂堂、举止大方的人容易使人产生好感；一个蓬头垢面、邋邋遢遢的人，则容易让人产生厌恶。在交往过程中，往往双方还一言未发，内心深处的好恶就已初步形成。所以，我们应该注重自己的仪表，使之美观大方、赏心悦目。

商务链接

香水的类型

根据香水自身的香型来划分，香水可以分为五大系列：

植物香型：气味爽朗、清新、自然，适合早晨使用

花香型：气味浓郁、温馨、甜美，适合白天使用

西普莱香型：气味优雅、甜蜜、幽深，适合于成熟女性在正式场合使用

东方香型：气味馥郁独特，香气经久不散，适用于社交场合

合成香型：气味浪漫、温柔、迷人，适合女性在晚间使用

第2章

修炼自己的优雅气质

一些个人的不良习惯是慢慢养成的，也许自己认为无伤大雅，不拘小节，但如果不改，不仅会引起别人的反感，还会影响自己的形象。

——卡耐基《人性的弱点》

举手投足间展现的个人魅力常常超越高谈阔论。因为举止是一种不说话的语言,它真实地反映了一个人的素质、受教育的程度及能被信任的程度。正如培根所说:“相貌的美高于色泽的美,而优雅合适的动作的美又高于相貌的美。”

外在的气质是观察一个人内心世界的窗口,通过仪态我们可以透视出一个人的精神状态、心理活动、文化修养及审美情趣等。一个人的行动往往就是最好的语言,通过举止,就可以判断这个人的素养。

有一位中层管理人员,业务素质很好,管理能力也很强,可就是有个毛病,就是不管在什么场合,一到得意处,便不自觉地抠自己的鼻孔,并且还将抠出的脏物随手弹出。一次,在与合作方进行有关合资立项的谈判,双方谈得非常顺利,马上就将进行到签字生效的程序了。可是就在这时,这位经理旧病复发,得意忘形,手指不自觉地便伸进了鼻孔。这位经理一边与谈判方老总谈笑风生,一边肆意地抠着自己的鼻孔。这个细节被对方老总注意到了,并皱起了眉头。就在这时,这位经理大人手指甲带着一



块脏物抽出鼻孔,随即一弹,那一块小小的脏物便飞到了地毯上。对方老总一见,眉头皱得更紧了,立即阻止了正要往协议书上签字的双方代表,随后表示,这份合作意向还需再重新探讨,然后领着自己的人扬长而去,

留下这位一头雾水的经理及莫名其妙的谈判人员。合作就此以失败告终。

有些人就是有这么一个坏习惯,无论在什么场合,不是抠鼻子,就是挖耳朵,就好像他的鼻子里、耳朵里有抠不尽、挖不绝的污秽物似的。殊不知这种坏习惯,正是人们所讨厌的。

有些西方人士会因此认为,这样的场合都这样随意,那么在执行协议的时候,也难免会生出一些枝节。所以事后,有人问那位扬长而去的老总,究竟是什么原因使他在关键时刻阻止了协议签字的。这位老总的一席话传到彼方参加谈判的人员耳中,简直令他们哭笑不得。

那位老总说,在那样庄重的场合,对方的经理先生竟然当着客人的面抠自己的鼻子,而且还随意地抛掉赃物,说明经理先生的素质是非常低的。经理的素质如此之低,其手下的员工的素质也便可想而知了。与低素质的人合作,是要冒极大风险的。我们不愿意拿自己的资金来冒这样大的风险。

一个小小的恶习,破坏了一项合资项目的签订,同时还给合作方留下了素质低下的印象。可见在日常应酬中,一些个人的恶习如果不改,不仅会引起别人的反感,往往也会因此得不偿失。

不过我们还是常常遗憾地看到,一些衣冠楚楚、妆饰时尚的男女,会在众目睽睽下做出一些诸如擤鼻涕、搓泥垢、脚从鞋子里钻出来“乘凉”的举动,这大大损害了他们在社交场上的形象,与礼仪的要求极不和谐。因此,每个人应从以下方面入手,维护自己的高雅形象。

不要当众搔痒。搔痒动作不雅,而且由于你的搔痒动作当众进行,会令人产生联想,诸如皮肤病等各种症状,使别人感觉不舒服。

要防止体内发出各种声响。生活经验告诉我们,任何人对发之于别人体内的声音都感到不舒服,甚至感到讨厌。诸如咳嗽、喷嚏、哈欠、打嗝、响腹、放屁等,这些响声都会令人觉得你不太舒服或是正在生病,别人会立马感到受威胁或产生联想,继而产生厌恶感。

不要将烟蒂到处乱丢。抽烟的人在许多场合不受欢迎,烟气会对别

人的健康产生危害。吸烟者缺乏卫生习惯,如走着路抽着烟,令擦身而过的人害怕烧坏了自己的衣服;随处弹烟灰,使环境受到污染;没有燃尽的烟蒂又令人害怕引发一场不该有的灾难;随处乱扔烟蒂,往往会损坏地毯、地板和环境。有些人还会在其就座的位置旁,随手掐灭烟头,致使烟头留在窗台、墙边、桌边,令人十分反感。

吐痰务必入痰盂。随地吐痰是一种恶习,在一些不发达、不文明、环境恶劣的情况下到处可见。遗憾的是身处文明之地,摩天大楼,身着时髦靓衣的人士有时也会犯此病,乘人不备随地吐痰。这种令人作呕的行为应该坚决杜绝。每一个现代文明人,都应清醒地认识到,是否有人看见你随地吐痰不是问题的关键,关键是因为这种举动,证明你还处于愚昧、落后、肮脏的状态。特别是在商务活动中,应该尽量避免吐痰、清嗓子等毛病。

在交谈中,下面列举的不良习惯是一定要注意并改正的:

1. 跷起二郎腿,并将跷起的脚尖朝着别人。
2. 打哈欠,伸懒腰。
3. 剪指甲,挖耳朵,抠鼻子,拧鼻涕,剔牙,修指甲,揉眼,搔头发,蹭后背。
4. 跺脚或摆弄手指关节,发出“咔咔”声。
5. 不时地看表,当众照小镜子。
6. 交叉双臂抱在胸前,双腿叉开、前伸,人半躺在椅子上。

所有的不良习惯都是逐渐养成的,不是不能改正,就看有没有改正的信心。只要我们时时刻刻注重姿势、动作的美,就可以锻造出优雅的气质。

1. 挺拔的站姿展现商人的智慧和气质。端正的站姿给人以挺拔笔直、舒展俊美、积极进取、充满自信之感。标准的站姿应保持身体挺直,收腹挺胸,头部摆正,两眼平视前方,微收下颏,双腿自然并拢,双脚稍稍分开。男、女两性在站姿方面还略有不同。男性站立时,一般应使双脚平行,分开幅度最好不超过肩宽,双手自然放于身体两侧,双脚不可随意乱