

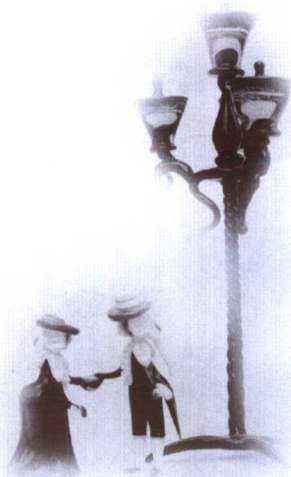
国际交往实用礼仪

陈·红 编著



清华大学出版社





国际交往实用礼仪

陈 红 编著



清华大学出版社
北京

版权所有,翻印必究。

本书封面贴有清华大学出版社激光防伪标签,无标签者不得销售。

图书在版编目(CIP)数据

国际交往实用礼仪/陈红编著. —北京:清华大学出版社,2004
ISBN 7-302-08347-9

I. 国… II. 陈… III. 外交礼仪 IV. D802.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 025068 号

出 版 者: 清华大学出版社 地 址: 北京清华大学学研大厦
<http://www.tup.com.cn> 邮 编: 100084
社 总 机: 010-62770175 客户服务: 010-62776969

责任编辑: 马庆洲

封面设计: 常雪影

插 图: 傅远凌

印 刷 者: 北京鑫丰华彩印有限公司

装 订 者: 北京国马印刷厂

发 行 者: 新华书店总店北京发行所

开 本: 115 × 185 印张: 5.875 插页: 3 字数: 87 千字

版 次: 2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-302-08347-9/G · 406

印 数: 1 ~ 5000

定 价: 12.00 元

本书如存在文字不清、漏印以及缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话: (010)62770175-3103 或 (010)62795704

前 言

外事礼仪在国际交往中非常重要。来自不同文化背景的人们需要相互间进行交流和沟通,相互理解并采取协调的行为方式是最基本的要求。在国际交往中的言行应符合国际惯例,注意尊重对方的文化传统。由于东西方文化的差别,我国有许多习惯与国际上通行的礼仪行为方式有所不同甚至大相径庭。如何在外事交往中避免无意的出现礼仪上的错误,并进一步体现高品位,是应该重视的问题。

我们每个人在对外交往时的行为举止是别人用来评价自己的根据,这不仅代表个人,也代表“中国人”。因此涉外礼仪是非常重要的专业知识。国家接待国宾有外交部礼宾司,各部委接待客人有礼宾处,随着国际经济贸易的发展,许多公司、企业都设有专职礼仪人员或公关部门。但很多单位之间、个人之间的交往很难得到专业人士的指导,即便是受过高等教育的知识分子也不可能全面了解并给予应有的重视。

各国的礼仪传统和习俗做法都有各自的特点,我们按本国的礼仪习俗办事,与对方国家和地区不尽相同的地方要尽量让对方理解并接受,与对方习俗相悖的地方要理解对方并调整自己的行为,否则难免出现尴尬与难堪。比如我国在餐桌上劝酒是很友好的表示,对能喝惯饮的国家来的客人,如俄罗斯、日本、韩国的客人还可能乐于接受,对不太饮酒的客人就可能让人觉得很勉强,很别扭,难以接受,而对不饮酒的国家如伊斯兰国家的客人,就可能引起敌视和反感了。

本书旨在就涉外礼仪的方方面面给读者一个简明而快速入门的指南,不求详尽,只从实用的角度介绍最常用的礼仪规范。本书内容基本涵盖了主要的社交场合,包括如何正确地参与会见与会谈,着装、餐饮、出访、礼品与包装,各种典礼仪式和常用礼仪英语等,特别是针对中国人在涉外交往中由于文化习俗的不同最易忽略和出错的地方进行了叙述。很多做法无法评价对与错,但了解并尊重他人做事的方法对成功地进行外事活动会很有帮助。

作者在从事多年外事工作经验的基础上精心地剪裁了内容,只选取了对任何身份的

人都适用的精华部分，旨在告诉并建议读者在何种场合该如何做，而不是泛泛介绍一些历史文化知识。内容翔实精练，易于掌握。

特别推荐企事业单位的各级干部读一读，因为外事礼仪规则不是先天就熟悉，而是后天习得的。在登上领导岗位之后，下属的工作人员一般更不会在礼仪方面提醒领导。而最终给外国人留下深刻印象的，往往就是主要人物的举止表现，礼仪上的失误轻则让别人认为修养差，影响个人体面，重则影响声誉和交流合作项目的顺利进行。

衷心希望每一位读者不仅在国际交往礼仪知识上，而且在个人修养上有所收获，并在国际交往中得心应手。

目 录

前 言

I

1 接待与迎送

- 1 1.1 接待安排
- 5 1.2 迎送
- 8 1.3 见面与相互介绍

2 着 装

- 17 2.1 场合与身份
- 20 2.2 正式场合服装
- 26 2.3 非正式场合服装
- 27 2.4 注意民族习惯

3 会 谈

- 29 3.1 准备工作
- 30 3.2 会场布置及服务
- 34 3.3 谈话仪态和内容

4 各种典礼仪式

- 39 4.1 仪式安排

- 42 4.2 致辞
- 44 4.3 演讲
- 46 4.4 签字仪式

5 餐 饮

- 48 5.1 排座位及点菜
- 53 5.2 餐桌礼仪
- 59 5.3 西餐用法
- 71 5.4 自助餐和招待会

6 礼 品

- 75 6.1 选择礼品
- 81 6.2 包装和送礼方式

7 长期交往与文书

- 85 7.1 联络方式
- 86 7.2 信件内容与格式
- 91 7.3 请柬

8 出国访问

- 95 8.1 常用守则
- 103 8.2 入乡随俗

9 尊重民族文化

- 118 9.1 宗教
- 122 9.2 文化习俗

10 如何体现高品位

- 129 10.1 良好的个人习惯
- 162 10.2 礼貌得体的言行
- 138 10.3 广博的知识
- 140 10.4 谈话内容与技巧

11 礼仪英语

- 144 11.1 问候及电话常用语
- 148 11.2 其他常用语
- 157 11.3 正确理解英文含义

结束语

160

附录1 出国须知

162

附录2 常见礼仪错误三十六例

175

参考书目

178

1 接待与迎送

1.1 接待安排

常见问题

- 邀请人与被邀请人身份不对等；
- 安排会见主人与客人身份不对等；
- 弄错来访团组中人员的礼宾次序；
- 与对方主宾同级的领导陪同旅游。

公事访问，发邀请的人与被邀请的人应该身份对等。若邀请方是主接待单位，邀请函应包括被邀请者的身份、姓名，访问的内容、日期等，以便对方到当地的中国使领馆办理签证。

选择时间应以主客双方的方便为宜。在礼宾活动中，常常采取相互协商的办法，既不能强加于人，也要避免“强人所难”。不论是“客随主便”，还是“主随客便”，实际上都是要尊重对方的风俗习惯。注意不要选择双方重大节假日、有禁忌的日子和时间。

如果是很重要的客人或政府要员，应在

外宾抵达前做好充分的准备，事先了解清楚有关情况以便更好地安排日程。如：对方团体人数、身份及礼宾次序，交流语言和翻译安排，饮食爱好和禁忌，对方访问的意图和愿望、是否第一次来，本单位是否有对方的老朋友需要见面，代表团其他成员有何特殊需求等。

在会见、宴请等场合排位时需要知道外宾的礼宾次序，一般是按身份、职务高低而排列，对同一级别的人员，常把威望高、资历深、年龄大者排在前面。考虑各国的国家体制不同，部门间的职务高低可能不一样，应将对方提供的正式名单顺序作为主要参考依据。

接待外宾安排日程时，若对方停留若干天，应在客人抵达当日或次日安排主请单位适当级别的领导会见。除单位领导的正式会见/会谈活动之外，若安排旅游和娱乐活动，应排在会见及签订协议等正事之后，除非外宾到达的时候在周末，不宜安排正式活动。对非正式活动应指派下级有关人员作导游，不宜由会见时的第一把手亲自全程陪同。这样不仅客人在游玩的时候不自在，也会给人留下主方领导不忙正事的印象。

若安排外宾参观企事业单位、工厂车间等工作场所时，应尽可能选择与业务会谈相关的领域或单位。这样有助于给外宾加深印象，增进了解，以促使合作项目的顺利开展。

在外宾到达之前，应事先告知参观路线上的工作人员，外宾来时主动点头致意，若外宾主动握手、交谈时，要大方应对，不能扭捏或不理。

若安排来宾的活动超过一项，最好是在来访前或到达后第一项活动前给每一位主客发一份书面接待日程，用对方可以看懂的文字或英文，以便客人了解全部行程，有足够的时间准备相应服装、资料和安排个人活动。

日程不能排得太紧，若团组人多，两个活动之间要留出客人上下车和集合的时间，包括上厕所的时间。若前后两个活动的服装有正装和非正装之分，应留出客人回房间换装的时间。周末一般外国人不加班，尽量不要安排公务活动。若来宾年纪大或身体不好，还应该考虑能适应的活动限度。

对每个来访团组，安排宴会次数不宜过多，不能顿顿都请，若全天都有工作或会议

安排，中午可以适当安排简单的工作餐。在正式会见或签约仪式后安排一次正式宴会即可。

对大型的来访团组，有时为了更好地交流，可以考虑部分时间分组活动。

客人刚刚抵达住处时，一般不要马上安排活动，应给客人留出休息和更衣的时间。如果来宾是从美洲、欧洲等与我国有较大时差的地方来，在安排接待日程的时候，要留出足够的休息时间让客人适应时差。

由于安排日程时牵涉到主宾双方很多人的工作安排，一般无特殊原因，双方已商讨确定的日程不宜再作重大变动，特别是在主宾双方的身份较高并且日程临近的时候，往往一方有问题要变更，另一方已经无法更改。在万一需要临时改变计划的时候，应及时通知涉及的有关单位和参加人员，包括已经预定的车、场地、宴会等，避免造成人力、财力、物力的浪费和不必要的误解。

接待外宾来访除应准备的书面日程外，还应考虑提供其他参考资料如书面介绍材料、当地地图等，若是来此长期工作的专家学者，最好提供英文生活指南（商店、银行、邮局等），这对初来乍到的人是非常好

的帮助。

为外宾安排住宿时，除非对方提出，不宜安排两名同性别人住在同一间标准间客房内，特别是两位男士。

接待规格在政府官员的互访之时是很有讲究的。如会见领导的级别，餐宴、住宿的标准，礼宾的规格等。有些单位和地方政府为了表示对客人特别的关照，有时超规格地安排警车开道，这样做应该十分慎重。在西方，很多政要在公共场所活动是不扰民的，甚至有意亲民，如果我们一个小地方或小单位就随便把路封了变成专行道，给外国人的印象不一定全是感激，说不定还会招致对主方滥用权利和金钱的鄙夷。

1.2 迎送

常见问题

- 迎客时陪同走在客人右边；
- 送客人时主人先伸手握别；
- 陪同乘车、步行或照相时主宾站位不合适。

与对方身份对等的人一般不去机场或车

站迎送客人，主方身份最高的人可在会见场所门口迎候，由下属到来宾下车的地方将客人接来。主人不宜在房间中坐等客人到来，更不能在来宾准时到达的情况下，主人反而后到会见地点。

迎客握手时应由主人先伸手表示欢迎；送客握手时应由客人先伸手表示道谢，主人应后伸手，以免让人觉得急于送客。

若会见场所的座位没有标签，主人或主方陪同应主动伸手示意客人坐在哪里，若主人忘记示意了，客人也可以主动问一下自己该坐在哪个位置。

陪同参观在路上步行时，应请客人和女士走在靠路边安全的一侧，主人或男士走在靠车辆行驶的一侧；若不是在路边，应遵循“右为上”的原则，请客人走在自己右边，若需要在前引路，可走在左边稍前一点。行走时尽量不要夹在两个主要客人之间，免得谈话时面向一个人却背向另一个人。

进出电梯间时，应请客人和女士走在前面；打开门后，应请客人和女士先进去，并先坐下。

在会见室内，先到的人无论主宾若是坐着等候，当对方的人走进房间时，都应站起

身表示礼貌；女士进来，男士应起立打招呼。

进入室内场所时，均应摘帽、脱大衣、风雨衣，并送到存衣处或挂到衣帽架上。男士在任何时候不得在室内戴手套和帽子。在室内和室外活动的礼节性场合不能戴墨镜，若有眼疾需要戴墨镜时，应向对方说明情况，或在握手、说明情况时将眼镜摘下来，然后再戴上。

乘轿车时，如果有司机开车，后排靠近路边一侧的座位是身份最高的人坐的上座。因为这个位置最安全，也不用坐进车里再挪动位置。但如果主人亲自驾车，客人应该坐在主人旁边的驾驶副座上。如果车型是吉普车，最好的上座应是前排司机旁的座位。

送客人时，主人要热情话别，握手，并送到门口、楼梯口或电梯口，在客人离开时挥手告别并目送客人离去，不要在客人还没走时自己先转身离开，礼宾人员要陪送客人一直到上车离去；若主人或主方代表送客人上车，应等客人的车开走后再离去。在车上的人也应向主人挥手告别。

1.3 见面与相互介绍

常见问题

- 介绍时先把身份高的人的名字报给另一方；
- 自己身份较低却主动与对方身份高者握手、索要名片；
- 名片只印中文；
- 递交或接受名片时不用右手；
- 给外国人名片时中文面朝上；
- 称呼对方用词不对。

1.3.1 介绍

如果是在人多的场合向大家介绍重要来宾时，先介绍职位最高的人。

若是主宾双方正式会见，应由陪同或迎送人员中职位最高者或翻译负责相互介绍。

当介绍两个人互相认识时，要亲切自然。一般的介绍顺序是，应先向客人介绍主人，向女士介绍男士，向身份高的人介绍身份低的人。基本原则为：位高者或更受尊重者有权先知道。

若遇到男士身份高而女士身份低时，先