



· 处世哲学系列丛书 ·

如何生活？

如何开创自己的事业？

如何经营人脉？

如何应对竞争如此激烈的社会？

如何规划好自己的人生？



# 二十几岁



穆清/编著

Study Business  
Manners in our Twenties

## 二十几岁要懂的 商务礼仪

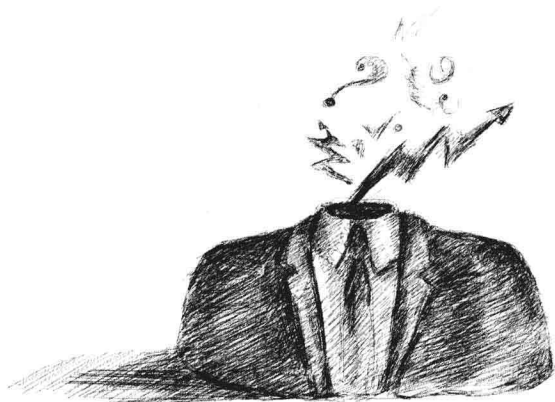
不管你对商务应酬了解与否，本书都能给你带来益处。本书立足现实需要，囊括实际商务应酬的方方面面，它既能给你指明商务应酬的总法则和大方向，也能教会你一些简单的商务应酬小技巧和小窍门。同时，本书更多地指出了在商务应酬中容易出错的一些细节问题，让你在实际应用中有章可循，有例可查。



经济管理出版社  
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



· 处世哲学系列丛书 ·



二十几岁

Study Business  
Manners in our Twenties

# 二十几岁要懂的 商务礼仪

穆清/编著



经济管理出版社  
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

**图书在版编目 (CIP) 数据**

二十几岁要懂的商务礼仪/穆清编. —北京: 经济管理出版社, 2011.11

ISBN 978-7-5096-1680-2

I. ①二… II. ①穆… III. ①商务—礼仪—中国  
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 239505 号

**出版发行: 经济管理出版社**

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 北京晨旭印刷厂

经销: 新华书店

组稿编辑: 陈 力

责任编辑: 杨国强

责任印制: 木 易

责任校对: 陈 颖

720mm×1000mm/16

22.5 印张 312 千字

2012 年 1 月第 1 版

2012 年 1 月第 1 次印刷

定价: 39.00 元

书号: ISBN 978-7-5096-1680-2

**·版权所有 翻印必究·**

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部  
负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836



## 前言

自古有言：商场如战场。在战场上的我们不仅要懂得用兵之道，也要善于协调士兵和将领的关系，尽其才为我所用，才能运筹帷幄，决胜千里。那么现在身在商场的我们，在面对利益竞争的时候要如何才能过关斩将，最后成为胜者呢？可能你会说我有聪明的头脑，可能你会说我有过硬的后台，可能你也会说我受到了良好的高等教育……无疑，这与个人的天资、家庭的背景、受教育的程度等都是分不开的。但是，仅仅拥有这些就够了吗？不！还远远不够，我们还需要婉转自如的应酬技巧。

中国自古以来就是礼仪之邦，我们是一个重人情、重关系的国度，很多事情都是由人情决定的。你费尽心机、努力争取都没有达到目的的事，也许别人只要一通电话就可以解决了。感叹人情冷暖倒不如尽早为自己积累人脉，而商务应酬就是我们赢得人脉的不二法门。只有善于应酬的人才能赢得好人缘，在我们需要帮助的时候才会有人对我们伸出援助之手，甚至可以让我们平步青云、一步登天。同时，面对信息时代的瞬息万变、商业社会的竞争激烈，在努力为成功奋斗之前，我们首先要成为一名应酬达人，在人际交往中应首先立于不败之地，这样才能免于让摆在眼前的机会

白白溜走。

诚然，懂得应酬的人有许多。他们以为自己已经深谙应酬之道，可以在商場上游刃有余、如鱼得水，但是，也正是这样的人往往总会在商务应酬上栽跟头。这是为什么呢？原因就在于，他们自以为懂得了应酬之道，但是他们却往往忽略了最重要的东西，也就是最细微的东西。在商場上，你的每一个细节、每一个小小的失误都可能给你造成巨大的损失。与其到时候为失败垂头丧气、一蹶不振，倒不如现在多学习一些商务应酬的技巧和细节，以免在成功的道路上遭遇滑铁卢。

不管你对商务应酬了解与否、谙熟与否，这本《二十几岁要懂的商务礼仪》能给你带来益处。本书立足现实需要，囊括实际商务应酬的方方面面，它能给你指明商务应酬的总法则和大方向，也能教会你一些简单的商务应酬小技巧和小窍门。同时，这本书更多地指出了在商务应酬中容易出错的一些小的细节问题，让你在实际应用中有纲可循、有例可查。若本书能对你的商务应酬起到些许的指导作用，能对你的成功略尽绵薄之力，那将会给予编者莫大的欣慰。



## 目 录

### 第一篇 事业要成功，商务应酬要精通



#### 第一章 | 生意场上，善应酬者决胜千里 / 3

- 一、细节定成败，应酬决输赢 / 3
- 二、巧妙应酬，不战而屈人之兵 / 5
- 三、应酬得当，危机也能变机遇 / 7
- 四、利益共赢，让应酬双方更亲密 / 9



#### 第二章 | 商务应酬不可不知的“潜规则” / 11

- 一、隐匿锋芒，低调做人走得更稳 / 11
- 二、放下身段更能抬高身价 / 13
- 三、深藏不露，他人心思看破不点破 / 14
- 四、帮助别人就是在帮助自己，  
给人好处不要张扬 / 16

五、敢于在小处妥协，才能在大处取胜 / 18

六、忍一时之气，为自己换来有利局势 / 19



### 第三章 | 商务应酬，读懂人情才能做对事情 / 21

一、懂“中国式人情”不栽跟头 / 21

二、拥有和谐的人情网才能如鱼得水 / 22

三、平时冷庙烧香，急时才能抱佛脚 / 25

四、给人一份情，让他还你一辈子 / 26

五、多给予同感理解，更容易打动人心 / 28

六、弱势时打张情感牌，更容易被认可 / 29

七、交往次数越多，心理距离越近 / 31

八、学会通过中间人储存更多的人情 / 32

## 第二篇 商务应酬，形象也是关键词



### 第四章 | 打造属于成功者的商务形象 / 37

一、良好形象是磁石，把贵人吸引到你的身边 / 37

二、好形象是成功人生的一种潜在资本 / 39

三、良好的形象比文凭更重要 / 42

四、外表是打动人心最直接的方式 / 44

五、神看的是内心，人看的是外表 / 45

六、美丽红利，让你的人生顺顺利利 / 47

七、领带细节要注意 / 48

八、不要因为小饰品坏了整锅的汤 / 50

九、适宜的妆容，给他人留下好印象 / 51



### 第五章 | 修炼强大气场，商务应酬得心应手 / 55

一、精神饱满是你的金字招牌 / 55

- 二、活跃的你，投射出积极自信的气场 / 57
- 三、凝聚气场能量，你就是个成功者 / 58
- 四、对成功充满渴望，塑造出成功者的气场 / 60
- 五、与成功者为伍，营造成功气场 / 62
- 六、个人魅力是你走向成功的法宝 / 64
- 七、永葆进取心，成就美丽人生 / 65
- 八、积极心态，魅力之人的心智法宝 / 67



## 第六章 | 善用身体语言，商务应酬中如鱼得水 / 69

- 一、优雅的举止让你脱颖而出 / 69
- 二、把握握手的分寸，发挥握手的神奇作用 / 71
- 三、轻触他人的手让你留下美好的印象 / 72
- 四、双手叉腰——你的形象更具威慑力 / 73
- 五、让信息随你的手势传递 / 75
- 六、微笑是两个人之间最短的距离 / 76
- 七、学会用眉毛传情达意 / 79
- 八、获取站在左边的优势，处于主动的位置 / 80
- 九、如何正确运用态势语向他人传情达意 / 81
- 十、每一次出场都是完美现身 / 83



## 第七章 | 舌绽莲花，造就成功商务人 / 85

- 一、声音是人们交流中最有力的乐器 / 85
- 二、六招助你塑造有亲和力的声音形象 / 87
- 三、黄金短语，助你一臂之力 / 89
- 四、说话流畅，别人才更喜欢听你说 / 92
- 五、多说“我们”，少说“我” / 94
- 六、幽默让你的形象更加深入人心 / 96
- 七、赞美能迅速拉近人与人之间的关系 / 97



八、场面上，要说“场面话” / 99

九、察言观色，把话说得恰到好处 / 101

### 第三篇 礼多人不怪，应酬细节定成败



#### 第八章 | 商务拜访有讲究 / 105

一、有约在先，拜访就会尽如人意 / 105

二、登门拜访，时间观念不可少 / 106

三、拜访时赠送鲜花，服从礼节 / 108

四、在告别前略有一个铺垫 / 109

五、电话拜访，应注意的几方面 / 110



#### 第九章 | 商务接待有诀窍 / 111

一、单位来客人了，你会接待吗 / 111

二、不能不说的楼梯潜规则 / 112

三、找准你在轿车中的位置 / 114

四、集体介绍，顺序有讲究 / 115

五、接待规格要区别对待 / 116

六、对远道而来的客人，做好接站工作 / 117

七、会客座次，得体安排才有“礼” / 118

八、和蔼接待不邀而至的客人 / 119

九、礼宾顺序按照身份和职务高低排序 / 120

十、欢送是下一个迎接的开始 / 121



#### 第十章 | 商务电话，不可忽视的隐形礼仪 / 123

一、电话：看不见的隐形“讯号” / 123

二、抓住约定的时间和对方方便的时间打电话 / 124

三、商务电话，要注意控制通话时长 / 125

- 四、电话掉线，打过去是你的责任 / 126
- 五、接电话，别让铃响超过三声 / 126
- 六、说好接听电话的第一句话 / 128
- 七、电话交谈时要注意的技巧 / 129
- 八、电话“阴差阳错”如何处理 / 131
- 九、在电话的旁边放好笔和纸，沟通可以更顺利 / 133
- 十、商务电话有风范，赢取商机没商量 / 134
- 十一、挂不好电话，前功尽弃 / 136

#### 第四篇 商务宴请，绕不过的饭局



#### 第十一章 | 宴请就是一场利益的角逐 / 141

- 一、在中国，99%的事情在饭局上开始 / 141
- 二、局势因一场饭局而改变 / 142
- 三、宴请就是一场利益的角逐 / 143
- 四、重视请客吃饭背后的玄机 / 145
- 五、设宴体现风范的一种手段 / 146
- 六、酒是维系情感的纽带 / 147
- 七、巧抓时机，求人办事事半功倍 / 148
- 八、该拍的“马屁”，聚会时使劲拍 / 150
- 九、餐桌上的“激励”更有效 / 151
- 十、酒桌上把生意敲定 / 152
- 十一、商务“概念饭”要巧吃 / 153



#### 第十二章 | 做一场滴水不漏的局 / 157

- 一、“无功不受禄”，请客要找好理由 / 157
- 二、请少数民族客人要谨慎 / 159
- 三、准备工作，不能有丝毫大意 / 160

- 四、未雨绸缪，精心设局 / 162
- 五、宴请客人要因人而异 / 163
- 六、宴请看场合，吃饭分档次 / 165
- 七、不可小觑宴会情调师——音乐 / 167
- 八、像专业点菜师那样点菜 / 168
- 九、你在细品食物，别人在细品你 / 170
- 十、余兴节目，增添宴会的热烈氛围 / 172
- 十一、宾主尽欢乐收局 / 173



### 第十三章 | 八面玲珑，行走饭局中 / 175

- 一、推杯换盏间，问出对方本意 / 175
- 二、菜点对了，打开对方心扉并不难 / 176
- 三、主次分明，把握好敬酒的顺序 / 177
- 四、劝酒要恰到好处 / 178
- 五、敬酒有道，频频举杯有妙招 / 179
- 六、不动声色，应对别人的围攻酒 / 181
- 七、酒量不好的人陪酒如何不失礼 / 182
- 八、把拒酒的理由说得自然些 / 183
- 九、不修边幅怎能登大雅之堂 / 186
- 十、介绍他人，尊者优先 / 189
- 十一、餐桌上，哪些话让人如临大敌 / 190



### 第十四章 | 做好宴会的“终结者” / 193

- 一、宴会尾声：站好最后一班岗 / 193
- 二、筷子剔牙，抹不去“废物”利用的尴尬 / 194
- 三、吃不完也不能“兜”着走 / 195
- 四、不容忽视一个饱嗝的“蝴蝶效应” / 197
- 五、男人埋单彰显你的风度 / 197

- 六、你请客你埋单天经地义 / 199
- 七、不能总把自己当做上帝 / 200
- 八、不带现金吃“霸王餐”实在要不得 / 201

## 第五篇 玩转商务应酬，求人办事更顺畅



### 第十五章 | 拓展人脉才有财脉 / 205

- 一、人际吸引是成功拓展人脉的开端 / 205
- 二、自己走百步，不如贵人扶一步 / 206
- 三、主动结交成功的人 / 208
- 四、搜索那些带圈的“朋友” / 209
- 五、积极结交各行各业的朋友 / 210
- 六、熟人链效应，善待你遇见的每一个人 / 212
- 七、打通网络这条虚拟的人脉通道 / 213
- 八、自己组建圈子是拓展的最佳捷径 / 215
- 九、靠近圈中的核心人物，与红人搞好关系 / 216
- 十、没时间你也得将这 10 种贵人纳入囊中 / 218
- 十一、谦逊地请教师长，让他引领你成功 / 221
- 十二、欠你人情的贵人会全力帮助你 / 222
- 十三、讲究策略，才能更好地利用贵人 / 224



### 第十六章 | 商务应酬，不可无“礼” / 227

- 一、有礼走遍天下，既要礼貌也要礼物 / 227
- 二、送礼随大流，看不到效果 / 228
- 三、找个借口，用礼物联络感情 / 230
- 四、送礼一定要权衡利益得失 / 232
- 五、礼物厚薄贵贱有说道 / 233
- 六、要送好礼，千万莫碰对方禁忌 / 233

- 七、把礼包送给关键人物 / 235
- 八、走出“礼重情意轻”的怪圈 / 237
- 九、送礼——一场品位的赌博 / 238
- 十、正面入手难，就侧面出击 / 240
- 十一、时机不对，你就成了“贿赂”者 / 242
- 十二、礼物不实用，反而成“垃圾” / 243



## 第十七章 | 巧妙应对应酬难题 / 245

- 一、避重就轻，轻松应对两难问题 / 245
- 二、热脸贴上冷屁股，却暖热了屁股 / 246
- 三、对自私自利的人敬而远之 / 248
- 四、沉默应对清高傲慢的人 / 249
- 五、对傲慢无礼的人不必客气 / 251
- 六、谨慎应对深藏不露的人 / 252

## 第六篇 看透对方心理，掌握应酬中的主动权



## 第十八章 | 商务应酬，身体语言让你知己知彼 / 257

- 一、对方是否喜欢你，握手见分晓 / 257
- 二、摸袖口，表示对方的心理开始动摇 / 259
- 三、拥抱自己是一种自我安慰 / 260
- 四、双手放在臀部两侧的人，已经准备好了 / 262
- 五、常摆出塔尖式手势的人，高度自信 / 263
- 六、从脚尖的方向看对方是否对你感兴趣 / 265
- 七、走路缓慢踌躇的人，缺乏进取心 / 266
- 八、走路文气十足的人，不会轻易动怒 / 267
- 九、站姿，传递一个人的心理信号 / 268
- 十、坐姿，反映一个人的内心情感 / 270

十一、下意识的小动作，传达或自卑或自信的情感 / 272

 第十九章 | 他的表情出卖了他的心 / 275

- 一、表情，让他的心底一览无余 / 275
- 二、眼睛向右上方看，大脑正在制造想象 / 276
- 三、避免眼神接触，因为害怕被人看穿 / 278
- 四、四目交接超过 5 秒，说谎指数 100% / 279
- 五、假表情总是慢半拍，持续时间长 / 281
- 六、突然放大的瞳孔揭示隐藏的情感 / 282
- 七、硬挤出来的笑容嘴巴紧闭 / 284
- 八、游离的视线暴露内心的不安 / 285
- 九、不露齿微笑是拒绝的前兆 / 287
- 十、一条眉毛上扬，表示对方在怀疑 / 289
- 十一、面带微笑的人，想拉近和你的距离 / 291

第七篇 商务应酬，一场不见硝烟的心理战

 第二十章 | 商务应酬，不可或缺的心理操纵术 / 295

- 一、形势不好时，学会虚与委蛇 / 295
- 二、直中难取胜，则在曲中求 / 297
- 三、情趣诱导，让对方一点点上钩 / 298
- 四、利用时间的紧迫感来扭转局面 / 300
- 五、不能破釜沉舟，脚踏两只船才有备无患 / 302
- 六、无中生有，必要时也得诈一诈 / 303
- 七、不争之争，才是上争的策略 / 306
- 八、设身处地为对方着想赢得信任 / 307



## 第二十一章 | 谈判，打一场有备无患的心理战 / 309

- 一、关于谈判的应酬心经 / 309
- 二、读懂对方心理，才能赢得口舌之战 / 310
- 三、“举手投足”传递对手的心理信息 / 312
- 四、小动作，泄露他的下一步行动 / 313
- 五、辨别不同的对手，采取别样的对策 / 314
- 六、巧妙应酬，识破谈判谎言 / 316
- 七、向成功商人学习谈判的艺术 / 318
- 八、巧妙化解谈判中的对立局面 / 319
- 九、打破谈判中的僵局 / 320
- 十、掌控谈判“温度计” / 323
- 十一、恰到好处地让步，离达成谈判更近一步 / 323



## 第二十二章 | 销售懂心理，你可以做得更好 / 327

- 一、客户的身体语言暗示他有疑虑 / 327
- 二、百般辨别，看透“石头”顾客 / 329
- 三、多在决策者周围的人身上下工夫 / 330
- 四、抓住客户的真实需求，对症下药 / 332
- 五、利用客户最重视的人和物 / 334
- 六、制造一种旺销的景象 / 335
- 七、给客户戴一顶“高帽子” / 337
- 八、换位思考激发顾客购买欲 / 339
- 九、用真诚打动内向型顾客 / 342

后 记 / 345

