

中小企业经营者的必备工具文库！
中小企业管理研究学者的推荐读物！

走向卓越

Towards
Excellence

中小企业领导者经营管理必备文库

赵涛 / 主编

商务社交与礼仪精要



中小企业 商务社交与礼仪精要

赵涛◎主编



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

走向卓越/赵涛主编.—北京:企业管理出版社,
2009.8

(中小企业领导者经营管理必备文库)

ISBN 978-7-80255-243-2

I.走… II.赵… III.中小企业-企业管理
IV.F276.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 129416 号

书 名: 走向卓越——中小企业领导者经营管理必备文库
作 者: 赵 涛
责任编辑: 群 力
书 号: ISBN 978-7-80255-243-2
出版发行: 企业管理出版社
地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044
网 址: <http://www.emph.cn>
电 话: 出版部: 68414643 发行部: 68414644 编辑部: 68428387
电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn
印 刷: 北京金吉士印刷有限责任公司
经 销: 新华书店
规 格: 787 毫米×1092 毫米 16 开 143 印张 1800 千字
印 次: 2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数: 1-5000 册
总 定 价: 485.00 元(11 册)

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

中小企业管理研究专家指出，有五项因素使中小企业暂时获得了成功，一是机会主义者，二是行动者，三是冒险精神，四是充满自信，五是身心健康。大部分中小企业随着规模的发展壮大，其创业因素并没有转化为管理优势，或者说根本就无法转化为优势，反而升级成为企业致命的疾患。随着全球经济一体化进程的加快与市场信息时代的到来，特别是这一轮金融危机的冲击，残酷的市场环境越来越考验中小企业的软实力，迫切需要其经营管理者提高自身素质，补充现代经营管理知识。而大部分管理者由于忙于应酬，没有太多休闲时间来系统学习管理，或者更看重自身的工作经验积累，使企业在管理方面出现严重“短板”。

在中国经济的大环境与政策之下，要想解决管理上的问题，就要真正做到以中小企业为本，照搬知名大企业的成功案例无异于望梅止渴，套用业界流行的管理新概念也往往令企业陷入尴尬。基于此，我编委会对全国 5000 多家中小企业进行了翔实的市场调研，并联合中小企业研究学者、具有丰富管理经验的中小企业经营者与资深的企业管理顾问，推出了国内第一套针对中小企业管理的工具丛书。我们不是向企业主阐述新观念、新理论，而是提出方法和建议，这套丛书的最大特点就是“突出工具性，即学即用”，解决问题简单、直接、一针见血。

丛书分为经、史、子、集 4 大系列：经——解读政策，正面危机；史——分析案例，以史鉴今；子——诸子百家，实战精要；集——实用管理文案的集大成者。22 册图书专注现代中小企业成功的每一个关键环节，解决中小企业经营 22 个领域的问题，真正做到“增加经营知识、提高管理素质、满足工作需要、掌握实际技能”。

目 录

第 1 章	人脉是通往财富的入门票	1
第 1 节	人脉是你的无形资产	1
第 2 节	有人脉才有竞争力	2
第 3 节	人缘决定你的生意成败	3
第 4 节	好人脉带来好财运	5
第 5 节	不断编织人脉网络	7
第 6 节	拓展人脉的要点	8
第 7 节	维系人脉的诀窍	11
第 8 节	提升人脉竞争力七大技巧	13
第 9 节	在人脉网中提升自己	15
第 2 章	朋友是取之不尽的商务资源	17
第 1 节	朋友是你的重要资源	17
第 2 节	朋友可以成为你的榜样	18
第 3 节	朋友可以成为你的中介	20
第 4 节	朋友可以成为你的支撑	25
第 5 节	朋友可以为你提供情报	28
第 6 节	朋友可以为你出谋划策	29
第 7 节	朋友可以与你一起合作	31
第 8 节	朋友的档次衬托你的档次	33
第 3 章	在酒桌上就能搞定生意	37
第 1 节	如何在酒场上结交朋友	37

第2节	酒桌上要注意的举止	41
第3节	喝酒时要注意的规矩	42
第4节	酒场说话不简单	44
第5节	拒酒同样有技巧	45
第6节	如何做到得体的陪客	47
第7节	宴席上不能厚此薄彼	52
第4章	送礼是一门特殊的艺术	55
第1节	送礼要把握好时机	55
第2节	送礼应遵循的原则	56
第3节	送礼应有的讲究	57
第4节	选择恰当的礼品	59
第5节	送给对方特别的礼	61
第6节	送礼要有送礼的理由	63
第7节	送礼的七大绝招	64
第5章	做中国式的人情买卖	67
第1节	做中国式的人情买卖	67
第2节	时刻顾及别人的面子	68
第3节	要勇于承认自己的错误	72
第4节	不要为友情而抵押面子	77
第5节	给别人一个回旋的余地	79
第6节	赢得顾客的心能赚大钱	81
第7节	和气生财，财生和气	83
第6章	公务来往礼仪	87
第1节	商务接待中的迎来送往	87
第2节	邀约礼仪	88
第3节	迎宾礼仪	94

第4节	接待礼仪	98
第5节	公务拜访礼仪	99
第6节	办公室礼仪	102
第7章	商务会谈礼仪	111
第1节	商务交谈礼仪	111
第2节	谈判礼仪	114
第3节	推销礼仪	116
第4节	商务馈赠礼仪	118
第5节	电话礼仪	121
第6节	手机使用礼仪	131
第7节	电子邮件礼仪	133
第8章	仪式、展会礼仪	137
第1节	商务签字仪式	137
第2节	涉外签字仪式	138
第3节	开业典礼礼仪	139
第4节	商务剪彩礼仪	146
第5节	商务交接礼仪	149
第6节	商品展览会礼仪	155
第9章	涉外交际礼仪	165
第1节	涉外礼仪准则	165
第2节	陪同外宾的礼节	166
第3节	邀请外宾的礼节	167
第4节	采访外国首脑的礼仪	168
第5节	会见外国贵族时的礼仪	169
第6节	面对海外侨胞的礼仪	170
第7节	接待外商应做的准备工作	170

第 8 节	陪同外宾参观礼仪	171
第 9 节	翻译中应注意的礼节	173
第 10 节	对外文书使用的要求	173



第1章 | 人脉是通往财富的入门票

第1节 人脉是你的无形资产

人脉资源是一种潜在的无形资产，是一种潜在的财富。虽然，表面上看来，它不是直接的财富，可生意人没有它，就很难聚敛财富。不是吗？即使你拥有很扎实的专业知识，而且是个彬彬有礼的君子，还具有雄辩的口才，却不一定能够成功地促成一次生意。但如果有一位关键人物协助你，为你开开金口，相信你的生意一定会一帆风顺。

人脉资源越丰富，赚钱的门路也就更多；你的人脉档次越高，你的钱就来得越快、越多，这已经是有目共睹的不争事实！

仔细分析一下生意人做生意所需要的各种因素，不外乎以下三种：

首先便是资金。而资金在银行里。

其次是技术，这也不用担心，因为有人以贩卖技术为生，所以你当然也能够买得到。即使找不到，和其他公司进行技术合作也是可行的。

所以，事业成功与否的最重要因素，便是人。

人、技术、资金这三大条件的核心就是“人”。如果你有足够丰富的人脉资源，那么资金和技术问题就能迎刃而解了。所以“人”才是决定你事业成功的关键。

做为生意人，如果你一筹莫展的时候，一定有“如果和那位关键人物能够牵扯上关系，那办起事来可以方便多了”的感触吧！因为，只要我和那些关键人物有所联系，当有事情想要去拜托他或是与其商量讨论时，总是能够得到很好的回应。

这种与关键人物取得联系的有利条件，就是“人脉力量”。事实上，人脉资源越宽广，做起事来就越方便。每个生意人都希望那些有影响力的大人物能够助己一臂之力，使他们在事业的发展上，能够少遇些障碍。

可见，搭建丰富有效的人脉资源是我们到达成功彼岸的不二法门，是一笔看不见的无形资产！

所以，在做生意的过程中，你要在乎的不仅仅赚了多少钱，积累了多少经验，而更重要的是你认识了多少人，结识了多少朋友，积累了多少人脉资源。这种人脉资源是你宝贵的无形资产，拥有它之后，今后一旦遇到什么困难，你就知道该打电话给谁请求帮助了。

别小看你平日里积累起来的人脉资源。它将是终身受用的无形资产和潜在财富！

第2节 有人脉才有竞争力

很多时候，人脉就是评估生意人是否有竞争力的标准。人脉好，在商场上的竞争力就越强。

在现代商业社会，生意人要生存，要发展就必须具有较强的竞争力。生意人间的竞争不仅包括才能、素质等方面的条件。还与人际关系有重要的关联。有好的人缘，做起生意来就会得到众人的支持，在与其他生意人的竞争中就会处于优势地位。而人缘差的话，在你困难的时候就得不到帮助，甚至还会有人乘机跳出来踩你两脚，这样一来，在竞争中你就会处于劣势。

江苏的洪先生经营着一家服装厂，他主要是做出口生意，很少内销。洪先生常说，“眼睛只盯着钱的人做不成大买卖。买卖中也有人情在，抓住了这个人情，买卖也就成功了一半。”洪先生对此是深有体会的。

2000年服装厂还是一个只有几十个人的小厂，凭着质优价廉勉强在国际市场上混口饭吃。有一次，一个法国客商订购了50套西装，洪先生

按照对方的要求包装完毕后运到码头准备发货，就在这时，这个法国客商却突然打来电话请求退货，原因是该客商对当地市场估计错误，这批货到法国后将很难销售。退货的要求是毫无道理的，洪先生大可一口拒绝对方，反正合同都已经签了，但经过两天的考虑后，洪先生却决定答应对方的退货请求，因为对方答应支付包装、运输等一切费用，这批鞋由于是外贸产品，在国内市场上应该可以销售的出去，所以洪先生等于没有什么损失。而最大的好处是他这样做等于是帮助了法国客商，双方将建立良好的合作关系。

事情果然正如洪先生所料，法国客商非常感谢洪先生的大度，表示以后在同类产品中将优先考虑洪先生的产品，他还不断向自己的朋友夸奖洪先生，为洪先生介绍了很多的生意。就这样洪先生以他富有人情味的生意经成功的在国际市场上站住了脚。二三年内，洪先生的工厂不断扩建，有六百多名工人为他工作，他的生意越做越大。

洪先生是非常聪明的，他清楚的认识到人缘对生意的重要性。如果当时他拒绝了法国客商的退货，那么虽然他做成了一笔生意，但却会损失了这个客户。而答应了退货的要求表面上吃了点亏，但他却交到了一个朋友，孰多孰少，明眼人一看就知道了。

当今社会，人脉对生意人的发展带来的影响越来越大，所以，我们除了要努力加强自己的才能外，还要注意搞好人际关系，让自己有个好人缘，这样才能适应日益激烈的市场竞争，并在竞争中取胜。

第3节 人缘决定你的生意成败

江某在S市的商界是个响当当的人物，他做起生意来六亲不认，心狠无情，他最常说的一句话就是“商场无父子”，因此，几年下来，虽然他聚集了不少财富，但也得罪了很多。

江某经营的是一家纺织厂，他所生产的纺织品大部分都是内销，因

此，他总是不择手段的排挤对手，抢占市场份额，有四家小纺织品厂就曾吃过他的亏。更恶劣的是，他总喜欢当众嘲弄弱于他的竞争对手：什么“手下败将”，什么“不堪一击”等等。他的朋友曾劝他说：“老江，不要做的太过分。大家都是生意人，为什么一定要得罪人呢？”江某却不愿听朋友的意见，“得罪人怎么了？我还怕他们不成？”

一段时间后，江某的仓库着了火，十万多件毛衣，毛裤付之一炬。大小客户纷纷上门催讨货物，江某想从其他纺织厂借一批应急，可由于平时关系弄的太僵，根本没有人肯借他；加紧生产一批吧，又没有原料。原料供应商和他没有交情，不肯借贷给他。无奈之下，江某只有变卖房产赔付高额的违约金，工人也一个个地辞职，最后，除了几间破烂的厂房，江某一无所有。

江某平时人缘太差，因而遇到困难时“叫天天不应，叫地地不灵”，没有人肯帮他，最后落得个破产的下场。

人缘对于推动生意人事业的发展是非常重要的，我们无论做什么事情都要注意培养人缘，即便在竞争激烈的生意场上也要如此。人缘作为一种人与人感情联系的结果，是人们平时努力争取得来的。

著名青年企业家蒋云天就是利用人缘取得成功的一个好例子。

蒋云天有很多的外国朋友。这其中既有外国的企业家，也有外国的一些著名人物，如美国著名银行家凯雷和日本企业家山田风。

云天科贸有限公司刚刚成立，蒋云天马上就想到应利用凯雷的国际影响，推动云天公司走向世界。于是，他便向凯雷发出了邀请，凯雷欣然应邀。此后，凯雷多次访问云天科贸有限公司，为云天科贸有限公司快速地与世界各国建立广泛的联系起到了很重要的作用。

蒋云天非常重视人缘的建立与维护。他常常做出一些超越公务关系，表示私人友情的举动。有个日本客户一次对蒋云天说，最近一个时期实在太紧张，突然脱发。记在心上的蒋云天回国后，马上买了20瓶疗效较好的毛发再生精送给他。此外，他还送给客户一件中国瓷雕，在包装的

瓷盒上印了那位日本企业家的名字。他说：“这些礼物并不贵重，只表情谊。”

蒋云天不但重视与著名人物的交往，对普通客人同样是有情有义。

一次，蒋云天接待了一位德国客户。下飞机的时候，正好下了大雨，那位客人浑身湿透了。蒋云天一见立刻叫人把那位商人的衣服弄干，烫平，十分钟内送还。那位德国客人为此深受感动，不仅谈成了生意，而且还成了蒋云天的好朋友。

蒋云天曾经说过：“买卖不成人情在。这是中国老商家的法宝之一。生意人要讲究商业渠道，但同时必须讲究人情渠道。有时人情渠道比商业渠道更重要。板起面孔硬碰硬，一定做不好生意。俗话说商场如战场。但商场毕竟不是战场。商场要用心用情。”

在许多人眼中，商场就是战场，充满了勾心斗角，你死我活的斗争，根本没有什么人情好讲。其实不然，要想不在商场上的激烈斗争中垮掉，你就必须像蒋云天一样懂得培养人缘，善于用情，与众人保持良好的人际关系。

第4节 好人脉带来好财运

如果你希望在成功的道路上快马扬鞭，就必须拥有良好的人脉。实际上，所谓的“走运”多半是由畅通的人脉展开的。一个能认同你的做法、想法与你的才华的人，一定会在将来的某一天为你带来好运。

究竟谁会对你伸出援助之手，哪里才有这种人呢？这个问题没有人能够回答。只能这么说：任何人都有可能成为对你施予援手的友人，他可能是你工作上的伙伴或上司，可能是学校里的同学，甚至有可能是一位从不曾相识的陌生人，但一般来说，人脉的范围越广，则开创成功未来的几率越大。

就人脉这方面来看，机会往往是从你想不到的地方出现的，譬如你

的顾客，同事，朋友的朋友等等。

威尔可是从父亲的手中接过这家食品店的，这是一家古老的食品店，很早以前就在镇上很出名了。威尔可希望它在自己的手中能够发展的更为壮大。

一天晚上，威尔可在店里收拾货物清点账款，第二天他将和妻子一起去度假。他打算早早的关上店门，以便为外出度假做准备。突然，他看到店门外站着一个面黄肌瘦的年轻人，他衣服褴褛、双眼深陷，一看就知道是一个典型的流浪汉。

威尔可是一个热心肠的人。他走了出去，对那个年轻人说道：“小伙子，有什么需要帮忙的吗？”

年轻人略带点腼腆地问道：“这里是威尔可食品店吗？”他说话时带着浓厚的墨西哥味。

“是的”

年轻人更加腼腆了，他低着头小声地说：“我是从墨西哥来找工作的，可是整整两个月了，我仍然没有找到一份合适的工作。我父亲年轻时也来过美国，他告诉我他在你的店里买过东西，喏，就是这顶帽子。”

威尔可看见小伙子的头上果然戴者一顶十分破旧的帽子，那个被污渍弄的模模糊糊的“V”字型符号正是他店里的标记。

“我现在没有钱回家了，也好久没有吃过一顿饱饭了。我想……年轻人继续说道。

威尔可知道了眼前站着的人只不过是多年前一个顾客的儿子，但是，他觉得自己应该帮助这个小伙子。于是，他把小伙子请进了店内，好好地让他饱餐了一顿，并且还给了他一笔路费，让他回家。

不久，威尔可便将这件事情淡忘了。过了十几年，威尔可的食品店越来越兴旺，在美国开了许多家分店，他于是决定向海外扩展，可是由于他在海外没有根基，要想从头发展也是很困难的。为此，威尔可一直忧郁不决。

正在这时，他突然收到一位陌生人从墨西哥寄来的一封信。原来写信人正是他多年前曾经帮助过的那个流浪少年。

此时，那个年轻人已经成了墨西哥一家大公司的总经理，他在信中邀请威尔可来墨西哥发展，与他共创事业。这对于威尔可来说真是喜出望外，有了那个年轻人的帮助，威尔可很快在墨西哥建立了他的连锁店，而且经营发展的异常迅速。

很多人把威尔可的发迹简单的归功于“运气”好，这似乎也无可厚非，但更应该将威尔可连锁店的发展归功于“人脉”——毕竟，他的运气是人给予的。

人生的路上，有些运气是拣来的——例如中彩票——但那是一种不值得提倡的；有些运气是时势造就的——但这需要有过人的眼光；而有些运气则是他人给的——这只需要你在日常生活中助人为乐，广结善缘！

第5节 不断编织人脉网络

在现今竞争激烈的社会里，生意人要不断编织自己的人脉网络，任何一个链接出现断层，最终受损害的是你自己的利益，帮助别人就是为自己储备一份“人情”，帮助别人等于是在成全自己。

刘微在一家电脑专卖店当营业员，她心地善良，在待人接物方面，乐意替别人着想，经常因不忍拒绝帮人忙而给自己带来额外的负担。

一天下午，刘微正准备下班，两位年轻小姐找到她，叽叽喳喳发牢骚说，前不久在这里买的一台电脑质量太次，用了没几回就“休克”了。晚上她们还想用电脑加班呢，这可怎么办？

刘微一细问原由，明白了：这两位小姐是“菜鸟级”的电脑用户，遇到一点小疑问就不知所措。她们所说的“休克”，不是电脑的问题，而是操作不当造成的软件故障。刘微向两位小姐解释说，这不属于保修范围，应当由用户自己解决。两位小姐见刘微很好说话的样子，便姐姐长姐姐短的请她想办法，说是晚上急着用电脑，又找不到别人帮忙。

刘微很为难。人家年龄不见得比自己小多少，已经屈尊叫了她十几声“姐姐”，怎么好意思拒绝？但是，不属于保修范围的事情，自己也不便通知维修人员上门为她们服务，更何况已到了下班时间。刘微自己倒是会处理这种小问题，但她劳累了一整天，巴不得现在马上躺在家里那张柔软舒适的床上，实在不愿劳动疲惫的身体，去一个陌生的地方上门服务。再说，这也不是她职责范围的事呀！

看着两位小姐焦急的模样，刘微终于没忍心拒绝，打起精神，为她们义务帮了一回忙。由于都是同龄人，刘微很快就和她们交上了朋友。

一个多月后，那两位小姐又来了。这回她们是介绍几个朋友来买电脑的，一次性买走了三台。这件事使刘微深有感触，琢磨出了提高销售业绩的道。此后，刘微主动向每一位购买电脑的用户表示：不论是否属于保修范围的电脑故障，都不妨找她，她会尽可能提供义务服务。刘微有时还会主动打电话向用户询问电脑的使用情况。这样做使刘微交到了很多朋友，她也变得越来越忙，每天电话不断。有人向刘微求助时，她总是有求必应。当然，大部分问题只需在电话里简单解释一下就可以了。

并不是每个接受过帮助的用户都会带朋友来买电脑，但总有些人乐意将刘微介绍给自己的朋友。他们都觉得刘微特够“姐们”。刘微的销售业绩直线上升，在全公司遥遥领先，被评为“金牌销售”。现在，刘微已是公司下属四家专卖店的总负责人。她的主要工作是训练像她一样勤勉敬业的一线推销员。

“与人方便，与己方便”，刘微失去的是休息的时间，得到的却是人脉，是自己的销售业绩直线上升的回报！

第6节 拓展人脉的要点

其实，每个人都有一套累积人脉的方式。但是，到底要如何才能有效率的拓展自己的人脉？要拓展人脉有许多技巧，但是，前提是一个

必须先具备“自信与沟通能力”，才显得自然，也不为难自己。

以自信心来说，“你的舒适圈（在不同场合中感觉到自在的程度）有多大？”

一个没有自信的人，舒适圈很小，总是怕被拒绝，因此，他不愿主动走出去与人交往，更甭论要拓展人脉了。

比如，在鸡尾酒会或婚宴场合，西方人在出发前，都会先吃点东西，并提早到现场。因为，那是他们认识更多陌生人的机会。但是，华人社会里，大家对这种场合都有些害羞，不但会迟到，还尽力找认识的人交谈，甚至，好朋友约好坐一桌，以免碰到陌生人。因此，“尽管许多机会就在你身边，但我们总是平白的让它流失。

其次是沟通能力，“所谓的沟通能力，其实就是了解别人的能力，包括了解别人的需要、渴望、能力与动机，并给予适当的反应”。

要如何了解？“倾听是了解别人最妙的法宝”。

晚清的“红顶商人”胡雪岩就是善于沟通的高手。其实胡雪岩的手腕也很简单，胡雪岩会说话，更会听话，不管那人是如何言语无味，他能一本正经，两眼注视，仿佛听得极感兴味似的。同时，他也真的是在听，紧要关头补充一、两语，引伸一、两义，使得滔滔不绝者，有莫逆于心之快，自然觉得投机而成至交”。

除了倾听，适时赞美别人也是沟通妙法。美国“钢铁大王”卡内基，在一九二一年付出一百万美元的年薪聘请一位经理夏布。许多记者访问卡内基时问：“为什么是他？”卡内基说：“因为他最会赞美别人，这也是他最值钱的本事。”甚至，卡内基为自己写的墓志铭是这样的：这里躺着一个人，他懂得如何让比他聪明的人更开心。

华硕董事长施崇棠在宏碁科技任职时，曾自费到卡内基训练机构上了两、三种课程，当时，他曾说：“我最佩服国外老板的地方，在于他们很会赞美别人。”

作为生意人，只有拓展自己的人脉才能获得更多的机会。因此，你的人脉关系网要想更完美更有效，还需要注意以下几点：