

市场经济入门丛书
SHI CHANG JING JI RU MEN CONG SHU

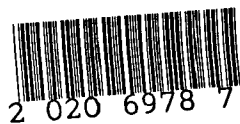


现代商用交际礼仪

王 冰 编译

地震出版社





市场经济入门丛书

现代商用交际礼仪

王 冰 编译



地震出版社

1993



2 020 6978 7

(京)·新登字 095 号

现代商用交际礼仪

王 冰 编译

责任编辑：孟庆凡

地质出版社 出版

北京民族学院南路 9 号

北京丰华印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

全国各地新华书店经售

787×1092 1/32 8.25 印张 185 千字

1993 年 9 月第一版 1993 年 9 月第一次印刷

印数：00001—20,000 册

ISBN 7-5028-0842-6/F·39

(1235) 定价：5.50 元

目 录

第一部分 国内商务交际礼仪 (1)

一、公司职员交际礼仪 (1)

(一) 扬长避短 突显魅力

——公司职员应有的自身素质 (1)

(1) 江山难改 本性可移 (2)

(2) 仪表堂堂 风度翩翩 (4)

(3) 自我表露 从容自如 (10)

(二) 精诚合作 和睦相处

——公司职员之间的交际礼仪 (17)

(1) “你早”、“你好” “再见”、“走好” (17)

(2) 关心别人的行动 体谅别人的立场 (19)

(3) 事先打招呼 事后作交待 (20)

(4) 虚心当学生 发奋图自强 (21)

(5) 服从但不盲从 尊重而不庸俗 (23)

(6) 公司即为家 凡事要认真 (24)

(7) 忍耐再忍耐 怒火自熄灭 (25)

(8) 听话要听清 听完再做声 (28)

(9) 设身处地 冲突可免 (29)

(10) 错误虽难点 责任不可推 (30)

(11) 遇事分缓急 报告要明晰·····	(31)
(12) 公司事务多 要做多面手·····	(32)
(13) 门面和颜面 处事尤谨慎·····	(34)
(14) 团结又友爱 合作加竞争·····	(36)
(15) “团队精神”意义大 公关人员勤努力 ·····	(37)
(16) 实事求是言而有信 知人善用一视同仁·····	(41)
(三) 亲切感动对方心 诚心诚意生意兴 ——公司职员在工商社会的礼仪 ·····	(42)
二、公司接待礼仪 ·····	(45)
(一) 微笑的态度 优雅的行礼 ·····	(45)
(二) 谦和地说话 亲切地问候 ·····	(46)
(三) 平等地对待 慎重地回答 ·····	(48)
(四) 服务要周到 亲切不可少 ·····	(49)
(五) 要等待客人 莫让客人等 ·····	(50)
(六) 珍惜你的颜面 正确使用名片 ·····	(51)
(七) 握手增诚意 笑脸添亲密 ·····	(53)
(八) 诚意加热忱 体谅客人心 ·····	(54)
(九) 坐姿要优雅 端相要规矩 ·····	(56)
(十) 言语与举动 信用又谨慎 ·····	(58)
三、宴会餐饮礼仪 ·····	(60)
(一) 目的方式各不同 准备工作要做足 宴请之前发请柬 客来客往要接送 ——宴请礼仪 ·····	(60)
(二) 梳妆打扮 准时赴宴 举止言谈 优美文雅 吃得文明 喝得礼貌 ——赴宴礼仪 ·····	(63)

- (三) 中餐重情谊 等级须分明
筷子莫乱点 劝菜要适度
——中餐礼仪 (65)
- (四) 西餐规矩多 女士要优先
刀叉勿乱放 想吃别客气
——西餐礼仪 (69)
- (五) 茶具茶叶慎选择 敬茶接茶用双手
咕咚吐咚不可有 细细品尝留清香
——喝茶礼仪 (75)
- (六) 咖啡味道好 不可用碗装
杯碟不分离 点滴皆香浓
——喝咖啡礼仪 (77)
- (七) 敬酒不是罚酒 不要强人所难
可为健康干杯 不可猜拳行令
——饮酒礼仪 (79)
- (八) 酒吧不是酒楼 大摆宴席去饭店
点歌唱歌跳舞 文明礼貌不可少
——酒吧礼仪 (82)
- (九) 水果吃前要洗净 削皮去核客自请
果盘毛巾准备好 果皮果渣别乱吐
——吃水果的礼仪 (83)

四、电话交际礼仪 (85)

- (一) 话语要简洁 准备要充足 (86)
- (二) 态度要热情 感觉要愉快 (86)
- (三) 听话要认真 反应要积极 (87)
- (四) 拦截电话时 态度要友善 (87)
- (五) 接到邀请时 热烈地致谢 (88)

(六) 电话谈生意	待客要诚实	(88)
(七) 交谈要明确	不可乱吹扯	(89)
(八) 联络要主动	传言要诚恳	(90)
(九) 逆来又顺受	怒火心中灭	(92)
五、推销拜访礼仪		(93)
(一) 拜访先预约	爽约应通知	(93)
(二) 举止要端庄	称呼要得体	(95)
(三) 面谈关系大	行为要检点	(96)
(四) 咖啡茶一杯	收买客人心	(98)
(五) 时机选择要适宜	强行推销不可为	(99)
(六) 提供热忱的服务	赢得顾客的信赖	(102)
(七) 介绍简而精	尊重客人意	(103)
(八) 利人则利己	尊人则尊己	(105)
(九) 交人要交心	热忱以待人	(106)
六、家庭作客、待客礼仪		(109)
(一) 作客的礼仪		(109)
(1) 事先要约定	如期准时到	(109)
(2) 进门先按铃	服饰要整洁	(110)
(3) 言谈要适当	举止要大方	(110)
(4) 适时地告辞	走时要坚决	(111)
(5) 男女有差别	作客须斟酌	(112)
(二) 待客的礼仪		(112)
(1) 事先作准备	仪表要修饰	(112)
(2) 全家配合好	恭候客人至	(113)
(3) 礼节要周全	热情加微笑	(113)
(4) 客人告辞时	挥手道别离	(114)
七、谈话的礼仪		(115)

(一) 口齿伶俐本不错	但须懂得尊重人		(115)
(二) 粗话黑话不要说	外语方言慎使用		(115)
(三) 得理还须且让人	不要恶语伤人心		(116)
(四) 听人谈话要认真	心不在焉切勿有		(117)
(五) 别人说话尚未完	插嘴抢白太无礼		(118)
(六) 话题选择要适宜	目光体态有门道		(118)
(七) 谈话不必求“惊人”	以礼待人最重要		(119)
八、服饰礼仪			(119)
(一) 云想衣裳花想容	整洁得体究修养		(119)
(二) 帽子鞋袜与手套	颜色式样要协调		(123)
(三) 服装配件慎选择	画龙点睛添魅力		(129)
(四) 首饰佩戴可有无	只是方法要正确		(133)
(五) 化妆复杂而有趣	浓淡相宜添光彩		(135)
(六) 服饰礼节皆所有	职业妇女勤修养		(138)
九、外宾接待礼仪			(140)
(一) 精心摆设布置	展现美的心灵		(140)
(二) 依照国际惯例	安排礼宾次序		(142)
(三) 迎来送往	善始善终		(144)
(四) 会见会谈	精心安排		(148)
(五) 话题选择细思量	不亢不卑避忌讳		(150)
(六) 翻译人员责任大	谨小慎微架桥梁		(154)
(七) 陪同外宾勿大意	事无巨细包满意		(156)
(八) 导游工作究细致	精心安排无差错		(158)

第二部分 国际商务交际礼仪..... (160)

一、国际商务交际礼仪..... (160)

(一) 记住对方的名字，正确地称呼对方..... (161)

- (二) 不要忘记携带名片, 注意名片的内容, 正确地递接名片…………… (163)
- (三) 准确地理解当地“准时”的概念, 多替别人着想…………… (164)
- (四) 接受放在你盘子里的食物, 娇嫩的胃要有各种适应能力…………… (165)
- (五) 别人举杯, 你也要举杯; 当心酒的度数, 千万别出洋相…………… (166)
- (六) 穿戴要自然、得体, 不穿奇装异服; 尊重当地习俗, 不要触人忌讳…………… (167)
- (七) 不要鹦鹉学舌; 保持适当的身体距离…………… (169)
- (八) 商务会谈要选择时间; 性急、不耐烦只会适得其反…………… (171)
- (九) 不要与如来佛斗法力, 多说几声“银沙拉”…………… (172)
- (十) 同女性交往需谨慎, 商界妇女尤当心…………… (175)
- (十一) 随乡入俗, 不要去寻找并不存在的共性——在世界各地进行商务活动的交际礼仪…………… (177)
- (十二) 送礼不当, 不如不送——馈赠的礼仪…………… (186)
 - (1) 馈赠不可少, 只是要斟酌…………… (186)
 - (2) 小小一支笔, 礼轻情谊重…………… (187)
 - (3) 精心选礼品, 形式可多样…………… (189)
 - (4) 接受礼物要感谢, 话语不必说很多…………… (190)
 - (5) 小费可付可不付, 勿让小费变贿赂…………… (191)
 - (6) 不同的地方不同的人, 不同的方式, 不同的

礼物·····	(193)
二、世界各地的风俗与礼仪·····	(200)
(一) 欧洲·····	(201)
(二) 非洲·····	(211)
(三) 中东·····	(215)
(四) 亚洲与太平洋地区·····	(220)
(五) 中美与南美·····	(227)
(六) 北美·····	(235)
(七) 世界各地的饮食习俗·····	(235)
第三部分 礼仪的象征·····	(248)
一、礼仪的颜色象征·····	(248)
二、礼仪的宝石象征·····	(249)
三、礼仪的诞生石象征·····	(249)
四、礼仪的国花象征·····	(250)
五、礼仪的花语象征·····	(252)

第一部分

国内商务交际礼仪

一、公司职工交际礼仪

(一) 扬长避短，突显魅力 ——公司人员应有的自身素质

什么是素质呢？素质是指一个人的个性风格、才华学识等方面的基本品质。素质所包含的内容很广，如性格志趣、气质风度、智慧思维、道德品质、待人接物等。

公司人员在进行交际活动时，显示自己的气质风度时，尽量扬长避短，把自己好的仪表风度展现给对方，有利于商务活动的展开。所以要了解一下自己的性格特点，有意识地培养、锻炼自己的性格，使之适应工作、交际需要，即优化性格。

(1) 江山难改，本性可移

——克服性格上的弱点

人的性格可分为四类：

①胆汁质。其优点是充满热情，精力充沛，态度爽朗，豁达开朗，动作粗犷有力，说话直露干脆，办事果断，勇猛坚强。其缺点是：性情急躁，易发脾气，爱冲动，缺乏耐性，不讲究方式方法，往往容易好心办坏事。

具备这种性格特点的人适合做具有开拓型的领导工作。

②多血质。其优点：活泼开朗，热情奔放，感情比较丰富，待人亲切，富有同情心，思维敏捷，反应迅速，健谈，善交际，接受能力很强。其缺点是：情绪缺乏稳定性，喜怒易变，兴趣广泛但难以持久，易动摇。

性格类型属于多血质的人，从心理学角度讲，比较适合从事公共关系这一工作。

③粘液质。其优点是沉着冷静，耐性较强，言行谨慎，情感不易外露，性情比较稳定。其缺点是固执死板，灵活性不够，一般只按指示或经验办事，不喜交际。

④抑郁质。其优点是感情细腻、执着，善于观察，爱思索，喜静少动，敏感多虑，韧性强。其缺点是：胆怯怕羞，性情内向，较孤僻，疑心较重。

前苏联心理学家巴甫洛夫提出“神经系统学说”，把人的性格分成下列四类：兴奋型、活泼型、镇静型、抑郁型。

近代医学根据人的血型种类，把人的性格分为下列4类：

①A型：倔强，固执，坚韧，细心；

②B型：随和，乐观，热情，爽朗；

③AB型：专心，有毅力，较孤僻；

④O型：自信，坚定，兴趣广泛。

东西方由于政治、文化、风俗的不同，人的性格也大有差异，总的来说，有以下倾向。

东方国家：宽厚平和，性格内向，谦虚谨慎，勤勉忍耐，知天乐命，比较注意外人和社会对自己的评价，而往往忽略自身感受。

西方国家：开放洒脱，不拘小节，感情外露，敢于发表自己的意见，富于创新精神，注重效率，自主能力强，注重自我价值和自我感觉，生活热情高，兴趣广泛，幽默风趣。

与西方国家的青年相比，我国青年有以下一些弱点：

①拘谨内向。说话办事小心翼翼，性格不开朗，给人一种种压抑感，轻易不表示自己对问题的看法。

②顺从保守。缺乏个性，依赖性强，不求有功，只求无过，对新兴事物往往持观望怀疑态度。

③未老先衰：对什么都不感兴趣，知足常乐，不思上进，自以为看破红尘，心底已无波澜，很少表露自己的思想观点，看起来“少年老成”，实际上是未老先衰。

商务人员在交际场合中，应该很擅长交际，能够迅速地 and 周围的人们建立起融洽关系，很快地沟通人际的感情，善于说服别人接受自己的观点和主张，从而达到某一预定目的。显然，象以上3种弱点是商务人员的交际上的大忌，应该尽量克服。此外，有幽默感的人容易使气氛紧张的场合变得轻松和谐，较容易协调。我们在日常生活中，应该有意识地培养自己的幽默感，使自己在交际场合中如鱼得水，不仅礼仪得当，而且博得更多人的赏识与喜爱。

(2) 仪表堂堂，风度翩翩

——突显仪表魅力

在交际礼仪中，员工也应注意自己的仪表风度。仪表风度指的是人们日常生活交往中穿着打扮，言行举止，所表现出来的气质涵养等。商务人员在交际场合中代表着企业形象，象征着企业精神，必须重视自己的仪表风度。对于公关人员来说，仪表风度尤为重要。

①相貌、服饰

商务人员在交际场合通常那种相貌端庄、发育健全、无明显缺陷、身体健康、精神饱满的人工作更得力。

心理学家做过一个有趣的实验，把10张小姑娘的照片给受试者看，其中8人长相漂亮服饰也美观，另两位姑娘长相较差，衣服也破旧，心理学家告诉受试者，其中有一人是小偷，请指出。试验结果，有80%的受试者认为小偷是这两个长相、服饰较差的小姑娘。

这说明相貌对人的印象还是很重要的。“爱美之心，人皆有之”，涉外人员相貌端庄，精神饱满，使人感到这个机构充满活力，从而平添几分好感。

服饰要求整洁大方，显示个性，富有美感。

前苏联教育家马卡连珂在《爱的教育》一书中讲过这样一个故事：母亲是位小学教员，天天忙忙碌碌，衣冠不整，她的女儿是位中学生，总觉得母亲平庸不堪，瞧不起她，有时甚至连话也懒得跟母亲说。可是有一天，母亲因为要主持家长会，换了一套非常合体，非常漂亮的新衣服，女儿忍不住多看了几眼，并赞叹道：“妈妈穿这套衣服真好看。”母亲从

这句赞叹声中猛然醒悟：无论是作为教师还是母亲，都应该注意自己的服饰形象，才能保持在学生或子女心目中的威信。

商务人员经常外出活动，应该注意服饰，勤洗勤换，保持整洁。试想，一个穿着领、袖发黑，皱皱巴巴的衣服去赴会，别人会怎么看呢？服饰美观大方，至少有三大优点：一是自我感觉良好，尤其是到一些层次较高的公共场所。穿上相应档次的衣服，可以增强自信心，消除自卑感；二是尊重别人，人家请您去赴会，您却马马虎虎、衣冠不整，这是不尊重别人的表现，而应该打扮一新，衣冠楚楚，表示自己赴会的诚意；三是给对方的第一印象好。在初次见面的几分钟内，容貌仪表，服饰打扮，言谈举止是第一印象的基本内容。“以貌取人”虽不可取，但却是一种普遍心理。关于服饰礼节，我们还将后面详细叙述，这里不再赘述。

②仪表、风度

要求自然大方，使人赏心悦目。日本的松下幸之助平时穿着随随便便，不拘小节，头发也老长老长。有一次，他理发时，理发师批评他说：“您是公司的总经理，一言一行都代表着整个公司，却这样不重衣冠，别人会怎么想，连总经理都这个样子，公司的产品还会好吗？”松下觉得理发师的意见很有道理，从此之后就开始重视起自己的仪表了。

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，“这个人仪表堂堂，举止大方”，您对他便产生了好感，“这个人蓬头垢面，邋邋遢遢”，便很容易让人产生恶感。在交往过程中，往往双方一言未发，而内心深处的好恶却已初步形成。所以我们应该注意自己的仪表，使之美观大方，赏心悦目。

风度，是人们在漫长的社会生活中逐渐形成的，它是人

们对于美的人体形态，举止言行，服饰打扮的一种衡量尺度。所谓风度，并不指人的某一动作，而是指人的全部生活姿态提供给人们的整体印象，也就是说事事处处都可以体现出一个人的气质风度。有些人风度翩翩，气质高雅，而有的人举止粗俗、毫无风度可言，这与一个人的文明程度，受教育程度以及修养程度有关。作为一名商业公司的员工，应该加强自身修养，随时随地都要注意自己的仪表风度，给人一个好的第一印象。有人说：“风度是无声的交友世界籍”。我们在生活中，总喜欢与那些举止文明、风度优雅的人交往，而不太喜欢与那些举止粗俗、缺乏教养的人结交，就是这个道理。在文明社会中，仅以仪表风度去衡量一个人固然不对，但不可否认，一个人的仪表风度可以在一定程度上反映出人的精神面貌和审美情趣。

③表情

除以上所讲的几个因素以外，人们在日常社会交往中，表情礼节也是非常重要的。

表情的要求是亲切自然，切忌做作。人们在交往中，往往借助于表情、手势等无声语言来表达自己的思想感情，国外一位语言学家曾总结出这样一个公式：

感情表达 = 言词（7%）+ 声音（38%）+ 表情（55%）

从这里可以看出，表情在感情表达方面占有很大的比例，这里的表情还包括人体语言。

日常生活中，人们的一举一动，一颦一笑，往往是心际的显露，情感的外化。这种以非文字语言来传达情意的手段，就叫“人体语言”。

人体语言学认为，人体是一个信息发射站。它发射出的种种动作、体态、表情等无声的“语言”，常常可以补充有声

语言的未尽之意，或者揭穿其中的虚情假意，从而帮助人们正确、完整地表达自己的思想，理解别人思想。

人体语言有头语、脸语、眉语、眼语、手语、腿语等，可以说，人体的每一个活动部位，几乎都能传递出不同的信息。比如，眉毛位置的稍稍改变，便可传达出全然不同的意思：一条眉毛扬起，是传统的怀疑信号；两眉扬起，则是惊讶的信号；两眉下垂，是沮丧、悲忧的信号；两眉横展，是愤怒的信号。这真是“眉语两自笑，忽然随风飘”（李白《上元夫人》）诗仙李太白也懂得以眉毛的舒展或收敛来代替语言表达感情。

常言道，眼睛是心灵的窗户。的确，在人体语言中，眼语有极重要的地位，它可以传递出人们最细微的感情，传递许多信息。描述眉目表情的成语就有几十个，如“眉飞色舞”，“眉目传情”，“愁眉不展”，“暗送秋波”，“眉开眼笑”，“瞠目结舌”……这些成语都是通过眉目来反映人们的喜、怒、哀、乐等情感的。察颜观色，可以了解一个人的内心世界；举手投足，也能把握一个人的性格特征，有的人不善言谈，说话没有惊人的妙语，但他的举止行为却热情而不失态，自然而有礼节，由于他的“人体语言”帮助了口头语言，同样能赢得社交的好效果。有的人虽有一副好口才，但他不注意“人体语言”，要么在陌生人面前手足无措，心神不宁，要么一激动便手舞足蹈，旁若无人，其表达效果自然要大打折扣了。

微笑也是一种无声的语言，所传递的信息也是十分丰富的，在不同的场合有不同的作用。有的人说“微笑是消除一切障碍的良方”，确实很有道理。微笑可以使彼此心灵沟通，表达出自己对对方的欣赏、领略和欢迎，也可以表达出一种