

[美]朱迪思·鲍曼 (Judith Bowman) 著

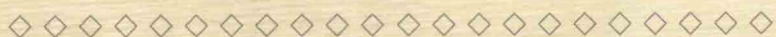
杨建锋 译



New Rules Of Business Etiquette

商务

新礼仪



职场精英的必备礼仪



**New Rules
Of Business Etiquette**

**商务
新礼仪**

四川出版集团
四川人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务新礼仪:职场精英的必备礼仪/(美)朱迪思·鲍曼著;
杨建锋译. —成都:四川人民出版社,2009.5
(全球畅销图书文库)

书名原文:Don't Take the Last Donut;New Rules of
Business Etiquette

ISBN 978-7-220-07862-0

I. 商… II. ①朱…②杨… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 062388 号

DON'T TAKE THE LAST DONUT;NEW RULES OF
BUSINESS ETIQUETTE by JUDITH BOWMAN
Copyright:©2007 JUDITH BOWMAN
This edition arranged with CAREER PRESS INC.
through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Inc., Labuan, Malaysia.
Simplified Chinese edition copyright:
2009 SICHUAN PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE
All rights reserved.

Don't Take the Last Donut;New Rules of Business Etiquette

商务新礼仪:职场精英的必备礼仪

(美)朱迪思·鲍曼 著 杨建锋 译

策划组稿
责任编辑
封面设计
技术设计
责任校对
责任印制

董 玲
董 玲
经典记忆
杨 潮
叶 勇
丁 青 李 进

出版发行
网 址

四川出版集团(成都槐树街2号)
四川人民出版社
<http://www.scpph.com>
<http://www.booksss.com.cn>
E-mail: scrmcbsf@mail.sc.cninfo.net

发行部业务电话
防盗版举报电话

(028)86259459 86259455
(028)86259524

照 排

四川上翔数字制印设计有限公司

印 刷

成都东江印务有限公司

成品尺寸

165mm×230mm

印 张

14.5

插 页

3

字 数

160千

版 次

2009年5月第1版

印 次

2009年5月第1次印刷

书 号

ISBN 978-7-220-07862-0

定 价

29.00元

■ 版权所有·侵权必究

本书若出现印装质量问题,请与我社发行部联系调换
电话:(028)86259624



对本书的赞誉

朱迪思·鲍曼成功地为大家提供了非常明确的社会和职业交往指南。鲍曼充分利用自我认知和情绪智力等重要理论，为当今经理人员提供了一个逐步提高社交水平的指南，从而提高这些人员的竞争能力。

——马修·鲍尔 (Matthew Power)，AIG 危机管理公司总裁

这是一本适用于所有 21 世纪商务人员的指南。

——迈克·尼特 (Michael Nitti)，Anthony Robbins 公司生活辅导与商务咨询专家、前副总裁

这本书尽管非常易于阅读，但却真切地为那些奋斗在当今快速发展的高科技商务世界的人们提供了形成优势的途径。这本书告诉我们应该增强自信，以及如何给别人留下长久的美好形象。

——比尔·凯特尔 (Bill Ketter)，Community Newspaper Holding 公司副总裁，eagle-Tribune 印务公司资深副总裁

如果您想在社交或商务场所当中给别人留下良好的、持久的印象，那么这本书就能够为您提供非常好的建议。结合具体案例，朱迪思·鲍曼提醒我们千万不要小看自己的言行举止。这些细节在构建成功的社交关系当中，发挥着非常关键的作用。

——史蒂夫·巴策 (Steve Batza)，Liberty Mutual 集团执行副总裁



恰当的商务礼仪并不仅限于善待那些你不认识或不喜欢的人。鲍曼的这本书向我们揭示了，在商务场合中对他人的尊敬行为，将会在很大程度上促进我们事业的发展。商务礼仪只需要我们花费很少的精力，却能让他人感到更舒服，也更愿意与我们合作，并最终会给我们的事业带来非常丰厚的回报。

——约翰·胡佛 (John Hoover)，畅销书《如何为傻瓜工作》的作者

对我们每个人来说，这本书都是非常有用的。特别是对于那些需要在当今商界中有效构建社交网络的人来说，这本书更是不可或缺。鲍曼的建议一针见血、非常精辟，具有很强的可操作性。她的这本书既能帮助初入商界的人士迅速掌握基本的商务礼仪，又能有效地帮助那些已经具有一定商务礼仪基础的人士有效提高。鲍曼在这本书中提到的建议，一定能够让它的读者获益良多。

——Philip Quaglieri，麻省州立大学波士顿校区管理学院院长

朱迪思·鲍曼的这本书不仅仅是在谈论行为举止及个人风格问题，她其实是在书中向我们展示那些看似很不起眼，但却能帮助我们有效构建商务关系的重要技巧。我多么希望自己能够在10年前就看到这本书呀！这本书的每一页都能够让我很有收获。商业社会中的每一个人，都应该好好地看一下这本书。

——斯蒂芬·钱德勒 (Steven Chandler)，畅销书《轻轻松松做经理》、《激励他人的100条策略》的作者

鲍曼在书中讲到的很多东西，其实在我们的传统家庭教育中都是经常被提到的。但遗憾的是，现在的家庭教育忽略了这些内容。这本书能够帮助读者正确地、成功地、专业地进行生活。书中提到的那些小细节，其实都是能够帮助你在职业生涯中获取成功的重要工具。

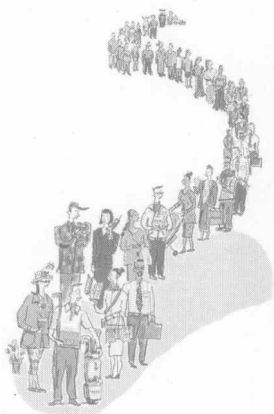
——Richard DeAgazio，波士顿资本证券公司总裁



目 录

商务新礼仪
SHANG WU XIN LI YI

- 001 对本书的赞誉
- 001 第一章 关注细节
- 017 第二章 介绍他人认识
- 034 第三章 闲 聊
- 051 第四章 拓展人脉
- 069 第五章 打电话的技巧
- 085 第六章 用好电子邮件
- 100 第七章 就餐礼仪
- 122 第八章 作报告
- 142 第九章 会议礼仪
- 159 第十章 性别问题
- 172 第十一章 专业服饰
- 190 第十二章 商务名片
- 202 第十三章 出差与国际礼仪
- 222 作者及译者简介





第一章

关注细节

曾 经有两位咨询顾问（A 顾问和 B 顾问）同时争取一位非常重要的客户。为了做出最后的决定，这位客户决定分别和这两位咨询顾问共进午餐。

A 顾问来到餐厅时，穿着卡其布的衣服、棕色休闲裤和格子袜子，披着运动休闲外套，不打领带。衣着方面比客户随意得多。他在与客户用餐的时候总是在谈论与业务相关的内容。餐后他还不断地联系客户，询问那天讨论的业务事项，希望能够尽快地得到答复。

B 顾问赴约时西装笔挺，其正式程度甚至超过了客户。他知道自己将面临很大的挑战，并且明白眼下最重要的工作就是和客户建立起相互信任的关系，而这次午餐无疑就是一次宝贵的机会。他没有对客户的偏好和特征做出无端的揣测，而是为这次午餐尽可能



地做最好、最周到的准备。他首先打听好客户最喜欢去的餐厅，然后约客户在这家餐厅共进午餐。午餐前，他提前来到这间餐厅，请餐厅工作人员为他们安排比较隐秘的位置，而且请服务员为客户预留最好的位置。另外，他还利用客户到来之前的这段时间，弄清楚了服务员的名字以及洗手间的位置，并且预先同服务员说好，请他不要把账单拿到餐桌上来。紧接着，他来到餐厅门口恭候客户的光临，并请客户先行入座。他不顾及自己的爱好，完全配合客户点菜。餐桌上的话题也都是关于家人、度假计划、夏季活动、旅游经验以及西装领子上的纪念章和政治闲谈等轻松话题。在业务方面，B顾问只是简单地介绍了一下自己的专业经验，以及自己认为哪些方式可能对这位潜在客户最有利。

用完餐回到办公室之后，B顾问立刻给这位客户写了一个三句话的简短便笺。他用高质感的信纸写好这个便笺，并用精致的信封封好，感谢客户能够抽出宝贵的时间和自己共进午餐，并且表达自己非常希望能有机会和这位客户一起合作。

假定这两位咨询顾问其他条件都是一样的话，您认为哪一位顾问能够得到这笔生意呢？我们相信B顾问能够得到这笔生意。为什么呢？因为他愿意花心思把一些微不足道的小事情做好，并且利用这些小事情来突显自己，让客户感到自己非常受尊重。注意细节不仅让他把自己与竞争者区别开来，而且还赢得了潜在客户的信任。

在商场上，微不足道的小事往往就是威力强大的武器。当然，我们并不是说人们在做决策的时候，会对礼仪进行特别的考虑。我们不相信会有人仅仅因为对方很有礼貌就决定和他做生意了。但这个故事



却提示我们：那些看起来微不足道的小事情，却极有可能会影响到别人对你的整体评价。这些细小的差异能够让我们更清晰地了解谁更有优势争取到这位客户。这些细小的差异也显示出谁更愿意投入时间和精力，并愿意不厌其烦地把小事情做好。这些细节可以展现一个人对事情的兴趣以及对客户的尊重。接到便笺的那个客户可能会想：他对其他事情是否也会如此尽心尽力，愿意不厌其烦地学习、演练，做到尽善尽美呢？我很希望和这位观察敏锐、细心周到的人做生意。

在商场上，没有任何事情是真正微不足道的。商场上的小事并不是不重要。商业礼仪不仅是展现自己典雅风度的手段，更是一种表达尊重、赢得对方信任、推进相互关系的重要工具。这些礼仪是获取商业成功不可或缺的重要支柱。

好消息是，要掌握好这些小细节并没有你想象的那么困难。我设计了一套可以称之为4C的方法——自信（Confidence）、掌控（Control）、贡献（Contribution）、广结人缘（Connection）。只要你用心练习，掌握好这些技巧，这些技巧就能够自然而然地融入你的个人风格。当你能够通过肢体语言、眼神交流和行为举止，热情活泼而又真挚诚恳地运用这些技巧时，这些细节性的事情就会突显出你的个人特色以及专业素养。

接下来，我们从“自信”开始谈起，也就是说从相信自己开始谈起。有自信的人能够散发出积极的能量、积极的精神和积极的态度。自信发源于我们的内心。每个人都能够表现得很自信、很潇洒。但是如果要让人们切实地感觉到你的这种自信与潇洒是来自于你的内心的，是真实可信而非矫揉造作的，那么你就得多多练习，尽量精通各

个步骤和细节。如果你的行为让他人感觉不够真诚，就会显得矫揉造作，最后反而会破坏彼此之间的关系。所以，必须反复演练，充分掌握小技巧，让自信自然而然地融入你的行为举止中，成为你个人风格中的一部分。一个人能不能散发出自信的风采，将决定它是成为人际关系的助力还是阻力，也将会直接影响商务面谈、商务会议、商务关系或交易的成败。要想建立成功的商务关系，就必须从双方认识之时开始，就表现得很有活力、充满自信、沉着稳健。

我曾经利用一个在会议室作报告的机会，向听众展示过如何让自信发挥作用。我说了两个比较类似的开场白，但说话时所展现出来的活力以及强调的字眼却存在着很大的差异。

1. 嗨，我是朱迪思·鲍曼，今天的主题是商务礼仪，我想谈一谈自信和注意细节能够如何帮助你在商场上脱颖而出。

当我真诚而平淡地讲出上面这句话时，我面无表情、神情呆滞。相应地，下面的观众也表现出同样的呆滞神情以及迷茫的目光。然后，我又再重复一次。这一回表现得生气勃勃、自信而权威，并且特别针对某些字眼加重了语气，还稍微调整了一下说话的内容。

2. 哈罗！我是朱迪思·鲍曼，国际礼仪顾问公司的创办人。我们是商务礼仪专家，致力于协助商业人士在商场上进一步突显自己。

当我热情、诚恳地讲出第二个版本的开场白之后，充分地展现出我的个人魅力，采用的字眼也能传递出重要的意思，浑身上下都散发着自信与活力的光彩。

大家总是对第二个版本的反应更为强烈。这个版本能够吸引听众的注意力，使得整个屋子都弥漫着正面而积极的气氛，从而使得听众



都热切期望能够尽快地听到接下来的内容。我看到有的人在微笑，有的人在点头，有的人身体向前倾斜，认真地聆听。很明显，我已经吸引了听众的注意力。我一点也不诧异他们会有这样的反应，因为自信是非常有魅力的！每个人都会自然而然地受到自信和活力的吸引。每当看到别人散发出自信和活力时，我们就会本能地想和这样的人交往。

自信的重要元素之一是必须始终如一，即使下班时间也是这样。假如我在街上碰见你，对你说：“嗨，杰克，近来可好？”你回答说：“别提了。最近，我的小孩生病了；我又和太太吵架；我的车子又需要修理；而且我猜我还可能很快就会被炒鱿鱼。”这时，我可能就会对你产生某种看法了。然而，假如我问你同样的问题，你尽管有一堆麻烦事情缠身，你却回答说：“好极了，谢谢你，朱迪思·鲍曼，你过得还好吧？”我对你的印象可能就会大不相同。问题的关键其实就在于：你会受到哪种人的吸引？很明显是第二种人。因为他充满自信与活力，从而显得非常有魅力。因此，如果你想要加强某种联系时，就必须考虑到这方面的因素。出人意料的是，你越是努力扮演自己的角色，表现出越多的积极态度，就越是可能会自然而然地变得更加积极、更加正面。就这方面而言，似乎能够证明“我思故我在”的论述。自信和活力真的是威力无穷啊！

经验丰富的专业人士只要和你握一下手，就能马上察觉出你是否自信。他们会观察你走进房间的样子和你的言行举止、穿着打扮以及有没有与别人进行眼神交流等。他们还会注意你的坐姿以及双手所放的位置。这一切都能够透露出关于你的许多线索，从而影响到你和他

人所建立关系的基调。

这里有个简单的例子：我曾经在少女选美大会当中夺冠，也曾经担任过选美教练和比赛评审员。我还记得第一次带领学生参加选美比赛时，就请教过一位资深的评审员。我先说明自己一直在训练参赛者，但是对选拔程序感到非常的困惑。我问道：“你怎么判断谁是最出色的呢？”这个评审员回答道：“面谈程序固然非常重要。但是在他们一走进来坐在我面前的时候，我其实就已经知道谁最有可能夺冠了。”他指的就是自信、仪态及自我展现的风采，融合了态度、仪表、举止、肢体语言和行为风格等。即使一言不发，内在的美丽与自信也同样能够表露无遗。

这位评审员的话对我非常具有启发性。一定要记住的是，无论是在商务场合还是在日常生活中，我们的一举一动都会受到别人的评价。第一印象以及初步建立起的评价，提供了关于你的重要信息。因此，展露自信（即使你自己并不觉得自己很自信）的能力就非常重要了。在这里我要再次强调，综合起来构成第一印象的这些细节，可能比什么都重要。

第二个C指的是“掌控”。朋友们经常会问我，在闲聊、握手或入座的时候，谁应该采取主动。许多人非常好奇地问我，是不是应该根据年龄、地位或性别来决定由谁采取主动。一般来讲，在商业场合上，决定由谁采取主动绝大多数都与年龄、性别以及职位和地位无关。谁先主动伸出手来，与别人进行眼神交流或开始攀谈，谁就能够获得主导权。因此，在构建关系时我们应该设法争取掌控主导权。拥有主导权的人往往会有更多的机会在会议中掌握一切，从座位的安排



到议程设定，从如何回答与会者问题到处理异议等。“掌控”包含了处理焦点问题的一切内容。“掌控”也关系到你能否采取主动、设定目标、有计划地达到你想获得的成果。

想要保持自己对场面的控制，你首先就得了解参与的规则，而且行为举止和仪表要恰当。例如，你必须知道什么时候应该握手，什么时候及应当如何与别人进行眼神交流，如何交谈、谈判、处理异议和接受提问等等。你在这些方面的种种努力都将为你赢得信任、建立信心。

安排座位的方式也是展示主导权的有效方法。在法庭当中，法官都是高高在上地坐在高台上，座位也比法庭中的其他人大得多。其他人都必须抬头仰视法官，法官在宣判的时候则是俯视听众。法官的座位总是正对门口，因此能完全控制法庭当中的所有状况。法庭座位的这种安排并非偶然，其实也传递出微妙但却很强烈的信息。

鉴于上述理由，在商业往来当中如果有机会选择座位，你最好找到能掌控全局的座位，也就是面对门口的座位。你越能发挥主动权的力量，就越能将你的目的传达给对方，赢得对方的信任与尊重。

在建立关系的过程中，最好能够及早掌握主导权。我曾经听到一位名叫卡罗琳·凯普切尔的女商人讲过几个获取掌控权的好处。她因为现身于美国热门影集《接班人》而闻名。不过，早在她登上荧屏之前，就已经是川普（Trump）组织会议中唯一的女性成员。身为女性的好处就在于，有绅士风度的男性同事往往会礼让她先进入会议室，因而有机会先选择座位。她通常都会选择最有权力的位置：川普先生右手边的座位。那个位子久而久之就变成了她的专座了，以至于大家



都认为她是最受川普先生重视的下属。她只不过因为选择了这个座位，就造成这样的印象。显然，凯普切尔女士很懂得掌握时机，取得主导权。

第三个C指的是“贡献”。无论你受邀参加什么活动（无论是会议、人际聚会还是研讨会），你都应该准备好有所贡献，促使活动能够顺利进行。你千万不要和同事讲：“走吧！我们只是露一下面，15分钟后就想办法脱身。”如果这样你就会浪费了大好机会。在露面的短短15分钟里，你可能直接走到餐桌或吧台边，令人觉得你只不过是来吃喝的，而不是想来有所贡献或结识其他人的。

你必须明白，在商场上，没人会因为需要喂饱我们的肚子而邀请我们去参加某个活动。我们之所以受邀，是因为以下其中一个原因：

1. 作为向你表达谢意的一种方式。
2. 因为其他人相信你会有所贡献。

事实上，确实是这样的。我们参加活动的责任就是协助他人完满地举行此次活动，并想方设法给在场的所有人留下正面、积极的印象。

在我的成长过程当中，我的父母亲一直都在向我和我的兄弟姐妹们灌输一个重要的观念：对每件事情都必须有所贡献，从与家人共进晚餐到在社交场合中逗人家开心，再到商业场合中的举止恰当，都属于有所贡献的表现。“能力越大责任也就越大”是我们根深蒂固的观念。我们家有5个小孩，我们从小就必须做好准备在饭桌上侃侃而谈；无论是白天在学校看到的，还是对时事的评价，抑或是分享对一些好书的阅读感受等等，我们都可以谈。通过这些锻炼，我们学会了



如何聆听别人的观点，并从中学习。我们练习在餐桌上交谈，同时也学会了如何提开放式的问题。父母清楚地让我们知道，他们希望我们参与家人的聚会，并且作出自己的贡献。我们都知道自己坐在餐桌前，并不仅仅是为了饱餐一顿。

在职场上也是这样。如果你受邀参加某个活动，原因可能是有人相信你会有所贡献，能够协助他们把活动搞得更成功。一定要记住这件事，抵达现场时必须做好主动出击的准备，有所贡献。这件重要的小事能够让你显得与众不同。

最后一个C就是“广结人缘”。为了有效建立人缘，你必须和其他人在各方面进行结交，才能取得对方的信任，让他们愿意和你做生意。与他人结交的方法有很多。有一个特别有效但经常被人们忽视的技巧就是，应该像变色龙一样，根据周围环境的不同而有所变通。你必须敏锐地观察别人的行为特征，比如他们的行为举止、态度观念、语音语调、说话速度和遣词造句等，然后尽量调整自己的言谈举止和行为模式。需要注意的是，此时的调整不能马上进行，应稍后进行才恰当。一般而言，你必须了解自己的行为模式，并在和他人会面时，尽快评估对方的行为模式，然后在交谈时顺应对方的言谈举止，避免冲突的发生，努力为彼此关系打下良好的基础。

我曾经在面对挑战的时候，一句话都没说，就靠调整自己的行为成功地建立了人缘，并为客户关系奠定了良好的基础。

有一次，经过再三努力，我终于有机会和一位拥有好几家广播电台的负责人见面。我想试试看他有没有兴趣播出我们提供的系列广播节目，因此很希望这次会谈能够圆满成功。通过双方共同的熟人，我



顺利地和他联系上，并安排了这次会面机会。不过当我抵达的时候，眼前立刻就出现了一道难关。

这个负责人伸出手来，握手表示欢迎，然后邀请我走进他的办公室，并请我坐下来。我别无选择，只能坐在他的对面。我礼让他先入座，然后才坐下。他往后靠在大沙发椅子上，双手交叉在胸前，跷着二郎腿。这个肢体语言表明对方的心态很封闭，在我们之间形成了严重的障碍。会谈根本还没有开始，我们两人之间就已经有了重重阻碍。

我以符合正确礼仪要求的专业姿势坐在他对面，身体前倾、背部挺直，和椅背形成“V”字形。我把注意力聚焦在面前的主人身上，也非常明白正确而专业的坐姿是商业礼仪的一大要件。我坐在椅子的前2/3的位置，目光专注地看着前方，用肢体语言显示出我对主人谈话内容非常感兴趣。我的双腿并拢右斜，双手放在膝盖上，一手握住另一手的手腕，呈现出完美的仪态。

不过，当我解读他的肢体语言传达出的是“封闭”心态时，我知道必须有所改变，否则无法打破樊篱，当然也就更不可能谈成任何生意了。我心想：“我要怎么样才能打破樊篱，拉近与这位先生的关系呢？”

我欣然接受了一项建议，也了解所有规则的美妙之处就在于必须知道在什么时候应该打破规则。所以，我当时就打破了规则：改变了自己的坐姿，往椅背一靠，双脚往前伸，两手垂在身体的两侧。我改变姿势的时候，对方的姿势也产生了一些微妙的变化。他把原本跷着的腿放了下来，双手也不再交叉在胸前了，身体前倾，拿起笔来。于



是，我也倾身向前，并问他我是否可以记一点笔记（在建立关系的整个过程中，不要妄加揣测，要对对方表现出最高的敬意）。他同意了，我们终于建立起了某种关联，最终使得会议能非常顺利地进行。

会议为什么能最终走向成功呢？因为我能解读和诠释对方的行为风格，知道什么时候应该打破既定的行为规则，顺应他的身体语言和行为方式来进行自我调节，建立相互联系。如果我当时没有及时地采取这些调整行为，很可能一直无法打破我们两人之间的障碍，他对我的好建议和合作提议也不会关注。我通过观察、调整自己的行为方式来建立联系，成功地打破了对对方心中的防线，使得会议得以顺利进行，促进了彼此的关系和生意往来。

如果没有成功地反映出周围环境的特征，并随之调整自己的行为方式，你可能就会因此而失去一笔非常好的业务。

下面我们就来说一个没有根据情况来进行自我调整，从而对生意造成负面影响的故事。有一次我和某个人一起共进午餐，当时我正在考虑是否要聘用这个人为公司工作。我为了这次会面，特地飞到纽约，而她把会面地点安排在一家非常高级的餐厅。因为有许多人都大力推荐这个人，所以我也很渴望和她见面。

然而，第一次会面时，我们之间却没有办法建立起任何联系。她穿得很不专业，脸上完全没有化妆。我开足马力，加速前进；而她却无论是穿着打扮还是言谈举止，都显得非常漫不经心。她讲话的速度非常慢。结果，我发现我经常得替她把话说完。她不但没有接受到我发出的讯号，设法根据我的步调和肢体语言来对自己的言行作出调整，从而争取被我公司聘用，反而还令我更加沮丧和懊恼。结果，我