

畅销全球的成功智慧经典

经典 商务礼仪

Changxiao

智慧书坊丛书

总有一本书让你爱不释手如沐阳光
总有一个智慧故事滋养你的心灵激励你的成功潜能
总有一种思想让你改变人生成就辉煌

远方出版社





智慧

书

F718-49

1

2008

卡耐基 商务礼仪 Changxiao

李志敏◎编著

远方出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基经典商务礼仪/李志敏编著. —呼和浩特:远方出版社,
2007. 1(2009. 1)

(智慧书坊丛书/李志敏主编)

ISBN 978 - 7 - 80723 - 182 - 0

I. 卡… II. 李… III. 商务 - 礼仪 - 通俗读物

IV. F718 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 158693 号

智慧书坊丛书——卡耐基经典商务礼仪

作 者 李志敏

责任编辑 王松年

装帧设计 边兰秀

出版发行 远方出版社

社 址 呼和浩特市乌兰察布东路 666 号

电 话 0471 - 4919981(发行部)

邮 编 010010

经 销 新华书店

印 刷 北京威远印刷厂

开 本 168 × 228

字 数 2500 千字

印 张 260

版 次 2008 年 12 月第 2 版

印 次 2009 年 1 月第 1 次印刷

印 数 1 - 5000 册

标准书号 ISBN 978 - 7 - 80723 - 182 - 0

定 价 (全 20 册)596.00 元

前 言

孔子曰：文质彬彬，然后君子。

可见，礼貌是“君子”首先必须具备的素质。在商务交往中，这一点显得尤其重要。一个人懂不懂礼仪、给别人留下的第一印象怎么样，往往决定了他要谈的事情有没有成功的可能。第一步做不好，下面的工作就很难开展下去了。

礼貌是对人的一种尊重。谁不愿意和一位谦谦君子打交道呢？

现代社会对礼仪的要求越来越广泛、越来越细致，礼仪的规范化也越来越受到现代人的重视，各行各业的从业人员对礼仪知识的需求也越来越迫切。

而商务礼仪却是一门较强的行为科学，是需要系统学习的。编者通过对 20 世纪最伟大的人生导师戴尔·卡耐基的著作及演讲与授课记录进行整理，并且结合对大量有关礼仪学资料的筛选和提炼，编撰成此书，目的便是为读者提供一个“学习商务礼仪”的平台。在商言商，在市场化的商业社会里，商务礼仪已经成为商务交往中的一项基本的行为准则。卡耐基认为：把规范的商务礼仪以最自然而然的、轻松的形式展现出来，足以体现一个成功的商业人士的自信、修养和风度。

要知道：一个人懂得礼仪，很容易就能迅速获得别人的认同，并且可在较短的时间内产生比较大的影响力，和别人产生互动的行



为效果。由此，沟通与交流便不是一件相当难的事了。

编者希望借此书提醒职场人士，注意礼仪的合理运用，了解商务礼仪的各个细节，能够在关键、正式的场合，不使自己尴尬，也不令他人反感，迅速获得认同和影响力。

目 录

第一章 学会使用电话交谈/1

电话中只有把握好语速、声调、语气，才能赢得对方的好感，展现出你的素质，赢得更好的效果。

第二章 把握最初阶段的交往/6

在应酬的路上，“第一印象”不好的话，如要挽回，就要付出很大的努力，这一点非注意不可。

第三章 真诚合作的结果是人人受益/17

与别人保持适当的默契，不是表面上，而是打心底里想与人合作，你就一定会取得成功的。

第四章 幽默可以调整礼仪的天平/22

生活应该有张有弛。所谓精神的“弛”，就是时常的幽默。而且，用幽默来处理烦恼与矛盾，会使人感到愉快友好。

第五章 对于妇孺，男士应富有责任感地照料/27

成熟男士对妇孺的富有责任感的照料，以及妇孺对帮助者表达的谢意，都不只是礼节上的客套，而是双方发自内心的真诚行为。

第六章 婚姻生活，不要在沉默中度过/30

尝试改变一下平静如水的生活，你会发现，往日的幸福感觉并不会随时光流逝。



第七章 在交际场合应重视每一个人/37

适当地让次要者参与到你们的谈话中，不仅可以打消次要者的尴尬，同时还可以为你赢得朋友的心。

第八章 不要犯下伤别人自尊的错误/47

我们只要注意维护别人的自尊，那么不管对方是什么人，都同样会回报你以自尊。

第九章 受到冷遇时，巧妙对待/53

运用恰当的方式，以有礼回报无礼，会有另一番效果。

第十章 恰到好处的礼仪开支能融洽人际关系/57

在平素的礼尚往来中，一些人认为礼送得越多越好，越能把关系搞得很近，越能交到好朋友。殊不知，礼仪过度会变成一种令人难以忍受的压力。

第十一章 避免不雅的体态动作/63

一些个人的坏习惯如果不改，不仅会引起别人的反感，往往也会因此得不偿失。

第十二章 得体地参加社交宴请/68

得体地参加社交宴请，不仅能提高你在宾客心中的地位，同时给宴请的主人留下好印象，对任何一个人来说都是有百利而无一害的。

第十三章 用微笑去创造奇迹/73

只要你时时超越自我情绪的困惑，让面孔涌起微笑，就会感染他人，形成你与他人之间人际关系的良性循环。

第十四章 把握好交谈的方式和时间/81

选择一个好的交谈方式，往往会让交谈双方都感到轻松愉快，

于心情舒畅之中解决所要解决的问题。

第十五章 收起心理上的胆怯/85

面对周围比你优秀的人群，面对自己的自卑感，一定要有积极的心态，坚信自己是个独一无二的人。

第十六章 绕个圈子，温柔地拒绝/90

拒绝是一种学问，稳妥地拒绝，既解脱了自己，又不让对方无台阶可下。这就需要以适当的方式给拒绝设置一个底线。

第十七章 记住他人的姓名是对他人的尊重/93

他人的名字就是无形的财富。在礼仪方面记住别人的名字，你就能赢得别人的好感，并且你会因此而受益匪浅。

第十八章 认真倾听别人的谈话/98

如果你希望成为一个善于谈话的人，那就先做一个注意倾听的人。要使别人对你感兴趣，那就先对别人感兴趣。

第十九章 领导与下属之间的礼仪/102

管理者与员工是平等的，任何高于员工的意识都是落后于时代的。因此，成功的管理者应多听听来自员工的声音与建议。

第二十章 在异性面前应落落大方/111

独处于女士中的男士们，应该结合女人的特点，从她们感兴趣的话题逐步引向男女可以共同讨论的领域。

第二十一章 忽略顾客，即是忽略上帝/117

要给客户足够的时间去思考和做决定，这段时间你决不要以为自己义务说点什么，从而打断他们的思路。

第二十二章 交谈时应保持最佳距离和角度/125

生活中的距离虽与语言的内容有关，但如果讲求最佳的距离和



角度，就会产生更好的效果。既不会造成疏远之感，又文明卫生。

第二十三章 洗手间里的文明细节/128

很多的不拘小节实质上都是自私的行为，会给人带来烦恼。要成为一个有良好习惯的人，首先应从洗手间做起。

第二十四章 用目光和赞美获得友好/131

别人能从你的目光中看到他自己，你何不用目光传达你对别人的赞赏和肯定，同时说上一句赞美之词？

第二十五章 接待名人的礼仪/135

名人也是普通人，我们没有理由要求任何人做他不愿意做的事情。

第二十六章 安慰他人的方法/139

处在悲伤中的人们需要谈及他们生活中突然失去的亲人，因为亲人不能一下子从他们的记忆中抹掉。

第二十七章 不要讥笑不幸的人/142

讥笑别人是没有同情心的表现，与做人的修养和礼仪背道而驰。

第二十八章 掌握真理的人就是老师/146

明知老师的观点不对，却听之任之，甚至极力维护，则是对老师的不敬。既有损于老师，也有害于自己。

第二十九章 提升自己的精神引力/149

要想在社交领域让自己摆脱平庸，找到突破点，必须创造精神上的愉悦体验，增强相互间的引力。

第三十章 营造良好的座谈会气氛/153

座谈会的目的是讨论出一个问题的实质和解决办法。若是大家都沉默不语，或是大家互相攻击，就可能走向彼此交流的反面。

第三十一章 醉酒会让你陷入糟糕的境地/157

宴会本来是培养感情的快乐场面，如果与会者因不会挡酒而醉酒，结果可能会适得其反。

第三十二章 得体地迎送别/161

人人都有受尊重的要求，不要听对方说请留步，就真的不送了。

第三十三章 舞会上的礼仪不可忽视/164

舞会营造了其乐融融的社交氛围，能促进人际交往和增进友谊。因此，在舞会上你必须礼数周全。

第三十四章 面试是每个人都要面对的一课/168

你的气质一定要适合应聘的单位、职务。而人的外在形象往往体现了个人的内在修养，不同的职务自然需要不同气质的人。

第三十五章 约会时的付账礼仪/172

习惯在变，男女约会时应灵活操作，并不是所有情况下都由男士付账。关键点在于，事前是怎么说的。

第三十六章 给对方一种谦和的感觉/175

如果能以谦和的语言待人，给人以亲切感，你不仅会在日常应酬中得到更多的朋友，同时也会得到更多的尊重。

第三十七章 注意问话的方式/179

我们在开口询问时，应努力找到一个令对方乐意接受的方式。这样在开启了对方的金口之后，便成功在望了。

第三十八章 勇于认错体现了一种高雅气质/182

因为是你错了，所以道歉是你必须要做的事。这件事不但要做得诚心诚意，还要做得及时。

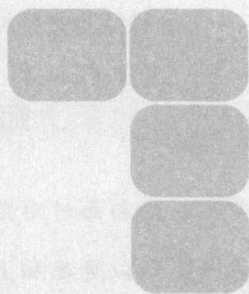


第三十九章 对客户不妨慷慨些/189

慷慨大度更多地体现在日常生活的小事上。它的基础在于：不是只为自己考虑，也常常设身处地考虑顾客的利益和安康。

第四十章 网络交流不应失礼/194

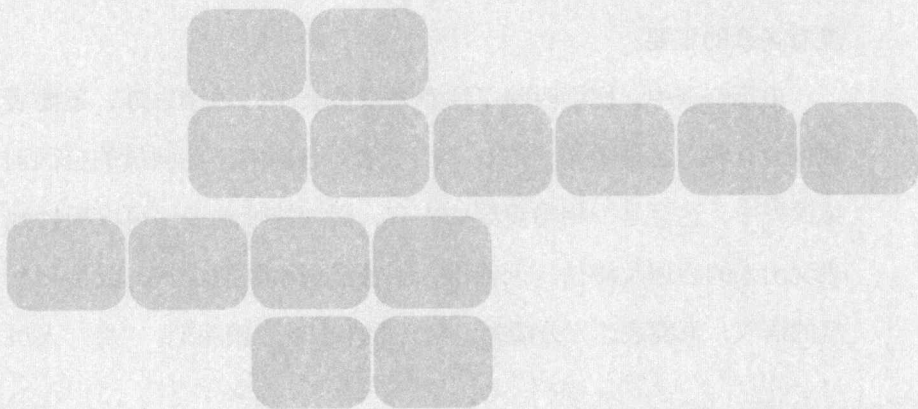
网络交流的双方互不相识，但是，不要认为这样就可以在网络上为所欲为了。否则，迟早会被网络“踢”出来。



第一章

学会使用电话交谈

电话中只有把握好语速、声调、语气，才能赢得对方的好感，展现出你的素质，赢得更好的效果。





大师金言

在电话中交谈，应和面对面交谈一样，保持微笑。有时正因为看不见神情或态度，所以更要加上诚意。因为电话可以通过声音把说话人的感情和态度完完整整地传给对方。

——摘自卡耐基《人性的弱点》

一位年轻漂亮的大学生应聘一家公司公关部文员。面试到一半时，负责人有事外出，吩咐如果有电话请接一下，负责人走到另一间办公室，打了个电话找自己。女大学生在电话里委婉的声音、礼貌规范的接听技巧令负责人非常满意。女大学生赢得了她心仪的职位。

给对方留下好印象的方法有“迅速地处理”、“冷静地应对”、“态度谦和”、“简洁”、“客气有礼”等等，这一些讲究与其说是应对技巧，不如说是态度。不管掌握了多少技巧，如果只讲究技巧还是得不到好印象的。

以前，曾有家杂志社做过“优秀企业的电话应对评选”的问卷调查，结果银行及超市荣登榜首。看了调查结果之后，不难知道态度有多么的重要。

电话交谈中，说话时除了注意发音或音节、语调之外，还要表现得有礼貌，这是因为“语气”会带给对方影响。在演员的台词训练课程中，这算是个相当重要的内容，因为清晰地表达可以微妙地表现出人的心理及感情。无论谁，不管是用粗鲁的语气，或是用客气的语气，只要表达十分清晰，给人的印象就比较深刻。“那个人虽

然有些粗鲁，可是人很好”，或者“虽然蛮客气的，但讲话带刺”。这些都是因为说话人的语气能够很清楚地表达打电话时的心态。

你也许有这样的体会，在床上接听电话时，别人会问：“怎么了，生病啦？”可见，电话中体态是挺拔潇洒还是慵懒无力，直接影响你的声音、语气和精神状态，故而能站着或者坐着接听电话就不要躺着。

试着斜躺在椅子上，然后用右手托着腮帮子，略略低着头拿着话筒，还要以明快的语调说：“喂，某某公司，每次都让您关照。”这时候，恐怕谁也没办法口齿清晰地表达对对方的尊重。



当然，这些是从平常的生活态度而来，如能在实际的对话中清楚地表达，则会带给别人相当深刻的印象。

当你通过电话交谈时，无论是在家还是在办公室，都要把自己“好”的感情和态度传给对方。



大师金言

接电话时礼貌地应对，其实就是对自己或所属部门的一次推销和宣传。

——摘自卡耐基《人性的弱点》

在工作场合，当接到打错的电话时，也要跟接听一般的电话相同，要有礼貌。

对服务业而言，打错电话的人，不管从哪里打过来都有可能成为客户。这样想的话，这绝对是向打错电话的人顺便做推销自己公司的绝佳机会。

相信每个人都有打错电话或接错电话的经历，当自己打错而对对方只冷冷地说一声“你打错了”就放下电话时，虽然是自己的错，但你也会不高兴。

接听电话的人一拿起话筒，得知是打错的电话时，立即以十分不悦的语气说：“你打错了”，便咔嚓一声挂断，然后还很气愤地想：“愚蠢的家伙！连句抱歉也没说。”可是事实上，这常是连给对方道歉的机会都没有、就立即挂断电话的缘故。

而打电话的人也一样，有不少人当一知道打错了，连句“对不起，打错了”也没说，就挂掉。因此，只要知道是打错了电话，双方从头到尾都是以冰冷的无礼貌态度来应对。

很多服务业常常会接到这种询问电话：“我想到贵公司去一下，请告诉我该怎么走好吗？”一般只要是这种主动打电话过来的情形，有很高的几率会成为客户。为了要给客户一个好的印象，提供一个

经过整理并且简洁的说明是非常必要的。

为此，日常工作或生活中我们必须做好一些经过整理的指引道路的“标准”提示，并深植于脑海里，以便随时朗朗上口。如果到时还需要再想一下的话，就会出现“嗯……”、“哦……”、“我想……”的情形；如果说得不流畅时，很容易给对方留下不好的印象：“搞什么名堂？连指引带路都这样不流畅，这家公司想来也不怎么样。”

说明要点时，重要的是一定要以平实易懂为前提。另一个重点是当听到“请告诉我该怎么走”时，绝不可再问一些像“你是哪一位？”或是“你有什么事？”等的话。

因为对方只是想知道地点而已，只要简单地说清楚就行了，根本还未到要问对方有何事或是姓名的地步。或许对方是要到这一带来，或只是以此为目标而已；或者对方根本不是顾客，而是想前来销售某样东西的推销员罢了。其实这样也无所谓，只要给对方留下一个好印象，一定会有正面的意义，而且说不定哪一天会开花结果。

而当别人在问到地点时，如反问对方“有什么事？”“你是哪一位？”时，很容易让人听出弦外之音，意思好像是“要看其内容才决定告不告诉你”，或者是“要看是什么人才决定说不说”。服务业只要有这种差别待遇的情形，就会给人留下不好的印象。

打电话的学问很多，由于可视电话还不普及，电话中只有把握好语速、声调、语气，才能赢得对方的好感，展现出你的素质，赢得更好的效果。

站在拨电话的人的立场想一想，就知道接电话时应该持什么样的态度了。

第二章

把握最初阶段的交往

在应酬的路上，“第一印象”不好的话，如要挽回，就要付出很大的努力，这一点非注意不可。