



21世纪全国高等院校通识课规划教材

现代商务礼仪规范与实务

XIANDAI SHANGWU LIYI GUIFAN YU SHIWU

主 编 王爱英 徐向群

副主编 李宏洁 刘 娜 宋 辉



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高等院校通识课规划教材

现代商务礼仪规范与实务

主 编 王爱英 徐向群

副主编 李宏洁 刘 娜 宋 辉



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书根据高等教育和商务活动的特点,遵循商务礼仪规范而编写,做到理论简约、实务详尽。从实用性、操作性入手,突出实训特色,注重实际能力的培养。通过实际操作,使学生及读者在不同的商务情景下掌握不同的礼仪规范和交际技巧。

本书涵盖了商务礼仪认知与要求、内涵与外延、商务形象、办公室礼仪、通用商务礼仪、通用会务礼仪、商务住行礼仪、商务餐饮礼仪、世界主要国家的礼仪习俗及禁忌九部分内容。

本书不仅可以作为全国高等院校本专科学学生的通用教材,而且也可作为社会各界人士了解商务礼仪的参考书和企事业单位培训相关人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪规范与实务/王爱英,徐向群主编. —北京:北京大学出版社, 2009.2

(21世纪全国高等院校通识课规划教材)

ISBN 978-7-301-14940-9

I. 现… II. ①王…②徐… III. 商务—礼仪—教材 IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第016606号

书 名: 现代商务礼仪规范与实务

著作责任者: 王爱英 徐向群 主编

责任编辑: 周 伟

标准书号: ISBN 978-7-301-14940-9/F·2128

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62756923 出版部 62754962

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 涿州市星河印刷有限公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 16印张 314千字

2009年2月第1版 2009年2月第1次印刷

定 价: 27.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

前言

我国实施改革开放三十年来,经济迅猛发展,对外商贸活动日益频繁,进出口贸易、对外金融业务、外商来华投资、餐饮食宿对外接待业务等日益增多,这对从事商务及相关行业的工作人员提出了更高的要求,因此学习商务礼仪知识就成为当务之急。

商务礼仪是商务人员在商务活动中,为了塑造组织和个人的良好形象而遵循的礼节性规范或程序。根据商务活动岗位群的要求和全国高等院校本专科学生职能结构的特点,为使其掌握商务礼仪基本知识及不同情境下的礼仪规范和操作技巧,为在今后的商务交往活动中表现出良好的精神风貌和礼仪行为,我们编写了《现代商务礼仪规范与实务》以供高校教学和社会相关人员使用。本书涵盖了商务礼仪认知与要求、内涵与外延、商务形象、办公室礼仪、通用商务礼仪、通用会务礼仪、商务住行礼仪、商务餐饮礼仪、世界主要国家的礼仪习俗及禁忌九部分内容,不仅可作为全国高等院校本专科学生通用教材,而且对从事商务活动的相关人员也具有一定的使用价值。

本书具有以下特点:一、体例新颖。该教材打破了以往传统教材编写的框框,从新的角度对于一些定义和概念给予了阐述,图文并茂,使商务礼仪课的教学更加生动、形象、直观,具有启发性。二、务实可用。本教材不但反映了当前通行的商务礼仪行为规范,而且采用了大量的实际操作场景和图表,可以运用到现实的生活和工作当中,具有较强的操作性。三、布局合理。商务礼仪涉及商务活动的方方面面,如何把这些纷繁复杂的内容总括在一个简单、明了的框架之下,并且避免内容的重复、堆砌的确有一定的难度。在编写过程中,作者遵循商务活动的规律以及教材编写的一般常识,由浅入深,由表及里,在内容的安排布局上,思路清晰,避免了很多重复的现象,可以帮助教师、学生及读者更好地理解 and 掌握商务礼仪的内容。

中国是一个礼仪之邦,随着改革开放步伐的加快,中国的社会习俗和日常生活也在快速演变。作为工作和生活形态所涉及的各种礼仪也应不断增加新的内容,融入世界各国当中。当前,经济全球化已经不是一句空泛的学术名词,而是已经进入到我们的日常生活。商务活动和涉外工作已经不再是少数人的专利,而越来越多地成为人们的职业选择。在这个“以人为本”的时代,如何在跨文化的交流合作中,既能尊重他人的人格、国格,又能充分维护自己的尊严和形象,是一项非常重要和具有挑战意义的工作,而商务礼仪正是为人们在市场竞争和商务大环境中立于不败之地所提供的一门知识。

古人云“千里之行始于足下”,商务礼仪知识通俗易懂、简单明了,但要真正掌握其



内涵，熟练应用其操作技巧，并非一朝一夕之事，还需要我们从源头开始，扎扎实实地学习，打牢基础。愿所有阅读本书的教师、学生及相关人员能从中得到有用的、务实的知识和技能，为实践科学发展观、建设有中国特色社会主义服务。

礼仪为人类社会所共有，但却不是一成不变的，在实际的工作和学习中我们要根据时代的变化，紧跟礼仪规范的新变化、新形势，与时俱进，不断丰富其内容，以树立和保持良好的个人形象和整体形象。

目 录

第一章 商务礼仪认知与要求	1	四、致意和道别的礼仪	98
一、礼仪的认知	1	五、拜访的礼仪	100
二、礼仪的构成要素	5	六、电话的礼仪	101
三、礼仪通则	6	七、书信的礼仪	103
四、礼仪与文化	13	八、互赠礼品的礼仪	107
第二章 内涵与外延	18	第六章 通用会务礼仪	111
一、商务礼仪的内涵	18	一、工作会议礼仪	111
二、商务礼仪的原则	20	二、洽谈会礼仪	114
三、商务礼仪的功能	22	三、新闻发布会礼仪	118
四、商务礼仪的作用	24	四、茶话会礼仪	121
五、学习商务礼仪的目的与要求	27	五、展览会礼仪	124
第三章 商务形象	28	六、庆典活动礼仪	130
一、仪容礼仪	28	第七章 商务住行礼仪	137
二、服饰礼仪	37	一、入住宾馆的礼仪	137
三、职场仪态	49	二、商务出行的礼仪	144
第四章 办公室礼仪	60	三、商务人员备品及携带礼仪	158
一、办公室问候礼仪	60	第八章 商务餐饮礼仪	163
二、办公室环境礼仪	61	一、基础中餐礼仪	163
三、办公室礼仪禁忌	68	二、基础西餐礼仪	176
四、办公室电话礼仪	70	三、饮酒礼仪	188
五、接待礼仪	77	四、饮用咖啡礼仪	191
第五章 通用商务礼仪	83	第九章 世界主要国家的礼仪习俗及禁忌	199
一、握手的礼仪	83	一、亚洲主要国家	199
二、名片的礼仪	86	二、欧美主要国家	206
三、交谈的礼仪	90	三、大洋洲主要国家	217



四、非洲主要国家	219	三、会议席位卡	235
五、拉丁美洲主要国家	223	四、胸卡	236
附录一 送花礼仪	227	五、公文用纸设计	236
附录二 常用商务柬书格式及书写		六、国际商务英文书信格式	241
规范	230	七、国际商务书信礼仪要务	244
一、请柬	230	八、电子邮件	246
二、宴会座位卡（宴会座签）、		参考文献	247
宴会席位图	232	后记	248



第一章 商务礼仪认知与要求

在现代社会中，礼仪已渗透到人们工作与生活的方方面面，和人们的工作、生活息息相关。礼仪对于个人形象的塑造、公司及企业威望的树立、建立及维护良好的人际关系、增加商业机会均起着至关重要的作用。

一、礼仪的认知

在社会科学发展的历史长河中，任何学科都有其自身发展的规律，都经历了一个从产生到发展的历史过程。礼仪也不例外。礼仪是一门实践性很强的学科，也经历了一个从产生到发展的历史过程。对礼仪的认知可以使我们更好地了解礼仪，在现实的工作和生活中更好地运用和把握礼仪。

（一）礼仪的起源

对于礼仪的起源有很多说法，归结起来大致有两种。

第一，有很多人将礼仪的起源归结到人类早期社会中群体生活的需要。在人类早期社会中，人类的个体数量很有限，而天敌却很多，也很强大。要想生存，必然要求化解同类之间的争斗和伤害，共同对付天敌和外界的自然灾害。因此，以狩猎为生的早期人类在打猎归来的途中，遇到同伴或其他族群的人，为了表示友好，总会放下武器或者保持距离，由此产生了人类社会的最早的礼仪习俗。

第二，早期的人类，由于自身生存能力非常低下，认知能力也非常有限，无法理解自然界中的雷鸣闪电及其带来的灾祸，由此产生对这些自然现象的敬畏心理，并将这些自然力量归结为一种神灵操纵的结果。因此，希望通过表示恭敬、顺从等来取悦这些超自然的神灵，进而产生了膜拜、祭祀、贡献等取悦神灵的习俗。取悦神灵的目的是希望神灵在获得心理和物质的满足之后，能够保护膜拜者的利益，能够带来风调雨顺、五谷丰登，人类



社会的礼仪习俗就产生了。

前一种起源说，说明了礼仪最初的动机是为了保证生存，是一种务实的需求促进了礼仪的产生；后一种起源说，说明礼仪最初的动机是为了确认神灵的地位、权力及利益而产生的，而这种动机的最终目的也是为了获得自身的利益。这两种起源说，归结到一点，说明礼仪最初的出发点是在确保他人利益的前提下，保护自己的权利，维护自身的利益。因此，只有当自身可以获利的前提下，人们才会考虑到利用礼仪。

（二）礼仪的诠释

从古至今，人们对于礼仪认识的范围、角度和内容是各不相同的。我国古代非常重视“礼”，把“礼”提升为治国治民的一个根本要素，认为对民要“齐之以礼”，对国要以“礼治”之。提出“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。礼不但是定名分、排长幼的依据，而且是治理国家、处理争端的最佳方式。对于什么是礼，古人认为“恭敬之心，礼也”。这种礼，要通过三纲五常，即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”的三纲和“仁、义、礼、智、信”的五常来实现。并且将礼又细分为“军、宾、嘉、凶、吉”五种。经过 2000 多年的发展，我国的礼仪习俗发展到一个极高的水平，这种水平在社会生活的每个层面都得到了淋漓尽致的反映。他们仅亲属的称谓而言，就非常细致，共有 120 多种。

西方国家也非常重视礼仪。他们认为礼仪是一个人通向文明社会和主流文化的通行证，礼仪是社会生活的润滑剂，是人们和谐相处和愉快生活的保证。在中古和近代，不管是在皇宫王室之内，还是在餐桌酒席之上，西方国家都有着十分严格和复杂的礼仪要求。这种礼仪的影子在今天的很多国家，特别是在君主立宪制的国家仍然可以看到。甚至在现代的社会生活中，西方人仍然津津乐道于谈论礼仪之道。

综合古今中外的礼仪书籍和历史典故，对于礼仪的认识无外乎有两种看法：第一，礼仪是维护社会秩序的工具；第二，礼仪是衡量社会文明程度和个人修养的标准。

应该说这两种基本的认识都是从礼仪的重要社会功能出发的。首先，古人认为礼仪是维护社会秩序的工具。这种认识尽管有其时代和阶级的局限性，但却很好地维护了社会体制，保证了中国在一个封闭但又自成体系的社会制度中发展、繁衍了近 2000 多年。其次，西方人认为礼仪是衡量个人修养和文明程度的标准，的确在某种程度上也推动了西方文化向一个多元化的、富有创意和进取精神的方向发展，保证了近代民主思潮的发展和资本主义的繁荣。

因此，礼仪的概念首先应该定义为是一套绝大多数社会成员共同默认的正确与得体的行为及言谈的方式，这种方式被一种与之配套的思维方式所指导，同时被赋予了道德的意义。

礼仪有着很强的社会性，必须是大家公认的正确与得体的言行，才能成为礼仪。个人



的习惯或者喜好,不能成为礼仪,而且如果与社会上公认的正确与得体的言行相违背,还会成为非礼的行为。与此同时,礼仪还被赋予了道德的色彩。孔子说“非礼勿听,非礼勿视,非礼勿言,非礼勿动”。而“非礼”之事,必然是不道德之事。在西方,非礼(Impoliteness)或者叫粗鲁(Rudeness)往往与侮辱(Humiliation)、不道德(Unethical)联系在一起,历史上由此而引起的决斗(Duel)不计其数。

不同的文化中对衡量是否合乎礼仪的标准是各不相同的。在“此”文化中认为有礼的行为及生活方式,在“彼”文化中就可能被认为是非礼。如在大部分西方国家里,对非亲属关系的长辈,年少者基本可以以其名字相称,或者说可以直呼其名,至多在其名之前加上诸如“尊敬的先生/女士”来表示敬意,很少会称呼其为“叔叔、阿姨、爷爷、奶奶”。而在我国的大部分地区,年少者在大多数情况下,都是以辈分关系相称,如果称呼其名字时,也必然加上这些长辈亲属关系的称谓,以示其敬爱之意。否则被认为是缺乏教养的表现。在前一种文化当中,如果随意对年长之人以亲属关系称谓相称,反而被认为是违背常理之事。

综上所述,礼仪是人们在长期的社会实践当中,对人类自身言谈行为的模式和思维衍演的方式达成的一套社会协议和共识,是人们必须共同遵守的一系列言行及仪式的标准。它以社会道德观念为基础,以各民族的文化传统做背景,受到宗教信仰的强烈影响,涉及人类社会生活的方方面面,具有浓厚的时空特色和社会约束能力,其目的是为了在人类社会物质条件和需求欲望之间达到动态平衡,维系社会生活的正常运行和发展。其基本的精神是对他人利益的尊重和确认,维持处于统治地位的社会群体的利益,是对利益分配结果的一种确认。

不同的社会发展阶段有着不同的社会礼仪形态,不同的地区和民族有着不同的礼仪观念,不同的社会生产领域有着不同的礼仪习俗。而且,随着时间的推移,礼仪在各种不同的社会层面和领域中始终处于发展变化当中。

(三) 礼仪的分类

礼仪是人们在交往中,以一定的、约定俗成的程序和方式来表示尊重、敬意、友好的行为规范和准则。它是人类文明的重要组成部分,也是人类文明和社会进步的重要标志,其内容非常丰富。礼仪大致可分为商务礼仪、政务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等。

1. 商务礼仪

商务礼仪是指从事商业活动的商务人员在商业交际活动中必须遵循的礼仪规范,是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。商务礼仪不仅包括仪表情容礼仪、着装礼仪、办公室



礼仪、会务礼仪、接待礼仪、餐饮礼仪，还包括商务谈判礼仪、礼品馈赠礼仪、通信礼仪等。恰当的商务礼仪不仅有助于树立良好的职业形象和企业形象，更有利于在商务交往中赢得对方的信任和尊重。因此，掌握必需的商务礼仪和规范已经成为商务人员的潜在资本。

2. 政务礼仪

政务礼仪是指对国家公务员行为规则标准化、基本化、规范化的要求。政务礼仪的关键在于“尊重、沟通、规范、互动”，其目的在于促使公务员树立以民为本、为民服务的“服务意识”，提高公务员个人修养与整体素质，规范和改善行政执法行为，提高办事效率，维护政府形象。

第一，从国家公务员自身形象来说，政务礼仪涉及政务着装礼仪、妆饰礼仪、仪表仪容礼仪。由于国家公务员的形象不仅仅代表个人形象，还代表了国家的形象，所以着装礼仪等对国家公务员来说显得尤其重要。

第二，从政务沟通交流方面来说，政务礼仪主要包括举止和交谈礼仪、会务礼仪、协商谈判礼仪、信访和函电礼仪、迎宾和招待礼仪、馈赠和送别礼仪等。

只有将政务礼仪的各方面融会贯通，才能进一步发挥礼仪在政务交往中的积极推动作用。

3. 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范。其主要内容包括服务人员的道德规范和仪表仪容、服务禁忌语和文明用语等。做任何事情都需要讲究礼节，对于服务行业来说尤其重要。有时潜在消费顾客未能成交的原因并不在于服务员的服务态度上，而是服务员没有注重必要的礼节造成的。因为服务员直接面对顾客，这直接影响到顾客对企业的整体印象，所以学习服务礼仪是十分重要的。通过学习服务礼仪，可以增强服务人员的服务意识，提高服务人员的服务品质，为服务对象留下良好的印象。

4. 社交礼仪

社交礼仪是指人们在社会生活中处理人际关系，用来对他人表达友谊和好感的符号。社交礼仪是在社会交往中使用频率较高的日常礼节。一个人生活在上社会上，要想让别人尊重自己，首先要学会尊重别人。掌握规范的社交礼仪，能为交往创造出和谐融洽的气氛，建立、保持、改善人际关系。

5. 涉外礼仪

涉外礼仪是指人们在对外交往中，需要遵守的礼仪规范。它要求在涉外交往中，在与外商谈话时表情要自然，语言和气亲切，表达得体。谈话时可适当做些手势，但动作不要



过大,更不要手舞足蹈,用手指点人。谈话时的距离要适中,太远或太近均不适合,不要拖拖拉拉、拍拍打打。内容不能涉及疾病、死亡等不愉快的事情,也不要提起一些荒诞离奇、耸人听闻、淫秽的话题。不应径直询问对方的履历、工资收入、家庭财产等私人生活方面的问题。对方不愿回答的问题不应究根寻底,对方反感的问题应表示歉意或立即转移话题。在谈话中一定不要批评长辈、身份高的人,参加各种涉外活动,进入室内场所均应摘去帽子和手套,脱掉大衣、风雨衣等送入存衣处。西方女士的纱手套、纱面罩、帽子、披肩、短外套等,作为服装的一部分允许在室内穿戴。在室内外,一般不要戴黑色眼镜。有眼疾须戴有色眼镜时,应向客人或主人说明,并在握手、交谈时将眼镜摘下,离别时再戴上。论当事国的内政,不要耻笑、讽刺对方或他人,不要随便议论宗教问题。

二、礼仪的构成要素

随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的提高,礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,内容更完善、更合理、更加丰富多彩。礼仪的构成要素主要有以下几个方面。

(一) 礼节

礼节是指人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容,反映着对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。现代商务礼节主要包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

当今世界是个多元化世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自的生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

(二) 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,商务人员使用礼貌用语,对他人态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常的行为规范。

(三) 仪表

仪表是指人们外在的能够直观看到的表现形式,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯



正的仪表来自于高尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。

（四）仪式

仪式是指行礼的具体过程或程序，它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中，常常要举办各种仪式，以体现出对某人或某事的重视，或是为了纪念等。常见的仪式包括开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点，这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中，有些程序是必要的，有些则可以简化。但是，有些仪式的程序是不可省略的，否则是不礼貌的。

（五）礼俗

礼俗即民俗礼仪，它是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的，普及于社会和群体之中并根植于人们心里之中，在一定的环境经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风，百里不同俗”，不但每一个民族、地区，甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

三、礼仪通则

礼仪通则是世界人民在交往过程中共同认可和遵守的礼仪原则。是对国际交往惯例的高度概括，对国际社会交往具有普遍的指导意义。认真了解和掌握国际礼仪通则，对于人们学好各国的礼俗能够起到事半功倍的作用。

（一）不卑不亢

不卑不亢是涉外礼仪的一项基本原则。它要求每一个人在参与国际交往时，都必须意识到自己在外国人的眼里，是代表着自己的国家，代表着自己的民族，代表着自己的所在单位。因此，其言行应当从容大方、庄重得体。在外国人面前既不应畏惧自卑、低三下四，也不应自大狂傲、放肆嚣张。在实事求是的前提下，要敢于并且善于对自己及自己的国家进行正面的评价或肯定。另外，还应注意对任何的交往对象都要一视同仁，给予平等的尊重与友好，不要对大国小国、强国弱国、富国穷国亲疏有别，或是对大人物和普通人有厚有薄。

周恩来同志曾经要求我国的涉外人员“具备高度的社会主义觉悟，坚定的政治立场和



严格的组织纪律，在任何复杂艰险的情况下，对祖国赤胆忠心，为维护国家利益和民族尊严，甚至不惜牺牲个人一切”。江泽民同志则指出：涉外人员必须“能在变化多端的形势中判明方向，在错综复杂的斗争中站稳立场，再大的风浪中也能顶住，在各种环境中都严守纪律，在任何情况下都忠于祖国，维护国家利益和尊严，体现中国人民的气概”。他们的这些具体要求，应当成为我国一切涉外人员的行为准则。

（二）信守约定

信守约定的原则是指在一切正式的国际交往之中，都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺。许诺一定要兑现，约会也必须如约而至。在一切有关时间方面的正式约定之中，尤其需要恪守。在涉外交往中，要真正做到“信守约定”，应注意以下几点。

1. 必须慎于承诺

既然承诺在人际交往中尤其是在国际社会交往中事关个人乃至国家信誉，那么不论是在实际工作中还是在日常生活中，都必须极其慎重地对待承诺问题。只有慎于承诺，才能确保承诺的兑现。要做到这一点，就必须要做到以下几个方面。

（1）三思而行。

与外方人士打交道时，在有必要向对方人士承诺时，一定要三思而行，慎之又慎。即务必要有自知之明，量力而行，一切从自己的实际能力以及客观可能性出发。须知如果滥用承诺，个人信誉便会贬值。

（2）遵守承诺。

所谓“言而无信”，就是人们对于不遵守自己承诺的人所进行的谴责。在国际社会交往中，往往许诺容易兑现难。为了兑现已有的承诺，还必须尽可能地避免对既往的正式承诺任意修正、变动，随心所欲地加以曲解，或者擅自予以否认、取消，或者在执行中“偷工减料”。

（3）说明原委。

一旦由于难以抗拒的因素，致使我们单方面失约，或是部分承诺难以继续兑现，则我们一定要通过正式的渠道，尽早向相关的一方说明具体原委。绝对不允许一味推诿，避而不谈，得过且过，或者对失约之事加以否认，拒绝为此而向交往对象表达歉意等。除此之外，还应当对此郑重其事地向对方进行道歉，主动承担按照惯例或约定应给予对方的物质赔偿，并且要在力所能及的前提下，采取一切可行的补救性措施。

2. 认真遵守时间

遵守时间是信守承诺的具体体现，一个不懂得遵守时间的人，在人际交往中是难以遵守其个人承诺的。目前遵守时间在国际社会里已成为衡量、评价一个人文明程度的重要标



准之一。具体而言，我们在国际交往中应当重点注意以下几个方面。

(1) 有约在先。

所谓有约在先，就是提倡人们在进行人际交往时，必须事先约定具体时间。这主要包括双方交往的具体起始时间与延续时间两个方面，而且约定要尽可能具体、详尽。约定越具体、越详尽越好。在约定具体时间时，要考虑交往对象的习惯和方便与否。一般而言，凌晨、深夜、午休时间、就餐时间以及节假日，外方人士大都忌讳被外人打扰。即应尽量不要占用对方的休息时间或工作过于繁忙的时间。

(2) 如约而行。

遵守时间，既要求其在具体的交往时间上有约在先，更要求其根据既定的时间如约而行。如约而行往往比有约在先更加重要。参加正式会议、会见或其他类型的社交聚会时，一定要养成正点抵达现场的良好习惯。在这类活动中，姗姗来迟或提前到场都会显得不合时宜。前者会令其他人士久久等待，后者则会使主方人士措手不及。

其他不论是有关工作还是有关生活的具体时间约定，同样需要言出必践。若有特殊原因，需要变更时间或取消约定，应尽快向交往对象进行通报。

(3) 适可而止。

在国际交往中，还须谨记“适可而止”四个字。也就是说在双方交往之时，既要如约而行，还应当适时结束。对于一些事先约定了交往时间长短的活动，如限时发言、限时会晤、限时会议以及其他限时活动等，一定要心中有数，绝不能超过规定的时间。对于一些并未事先约定交往时间长短的活动如私人拜访、出席家宴、接打电话等，也要讲究宜短不宜长。宁肯“提前告退”，也不应当无节制地拖延时间。

(三) 尊重隐私

所谓个人隐私，在一般意义上是指某一个人出于个人尊严或者其他方面的特殊考虑而不愿对外公开、不希望外人了解的私人事宜或个人秘密。目前，尊重个人隐私已经逐渐成为一项国际社会交往的惯例。尊重个人隐私，主要是指我们在涉外交往时，一定要注意对交往对象的个人隐私权予以尊重，具体地说，应做到以下几个方面。

1. 莫问隐私

在国际交往中，按照常规，以下九个方面的私人问题均被外方人士看做是“不可告人”的“绝对隐私”。因而绝对不要向对方询问。

(1) 收入支出。

收入与支出问题是最不宜直接打探的个人隐私问题。在国际社会里，人们的普通观念是：每个人的实际收入与支出，通常都与其个人能力、社会地位存在着一定的因果关系。



因此,个人收入与支出的多少就如同人的脸面一般,十分忌讳别人的关注。不仅如此,那些可以间接反映出个人经济状况的私人问题,诸如银行存款、股票收益、纳税数额、私宅面积、私车型号、服饰品牌、度假地点、娱乐方式等,因与个人的收入与支出密切相关,所以也是不喜欢外人打探的。

(2) 年龄大小。

在许多国家与地区,人们绝对不会主动将其实际年龄告诉他人。究其主要原因,在于外国人普遍忌讳“老”。他们的愿望是自己永远年轻。在他们的眼里,“老”了就失去了机会,“老”了就会告别社会的舞台,而年轻则意味着自己充满了活力与希望。

(3) 恋爱婚姻。

在国际交往中,如果问及交往对象“有没有对象”、“结婚与否”、“是否生儿育女”、“夫妻关系怎样”、“婆媳关系如何”等类似一些与恋爱、婚姻、家庭直接相关的问题,都不仅会令人不愉快,甚至会使人很难堪。对此,外国人的见解是:“家家都有一本难念的经”,随意向外人打探此类家庭问题,极有可能触动对方的伤心之处,伤害其自尊、自信,令对方感到不自在。在有些国家,向异性打探这类问题不仅会被对方视为无聊至极,而且还有可能会被对方控告甚至因此而吃上官司。

(4) 健康状态。

在国外,人们普遍将个人的健康状态看做是自己的重要“资本”。身体健康意味着自己前程远大,建功立业的机会很多,并且可以在社会上赢得广泛的支持,否则意味着自己“日薄西山”,前途渺茫,不仅失去了个人发展的许多机会,而且也难以在个人事业上取得各方的支持。正因为如此,当与外国人交谈时,不宜涉及其个人的身体状况,更不可与之交流有关“求医问药”的心得体会。

(5) 个人经历。

“英雄莫问出处”一说在国外普遍流行。它是指与他人进行交往时忌讳打听以往的个人经历。若是不跟对方“见外”,一而再、再而三地刨根问底,细查其“户口”,往往会给人以居心叵测之感。一般而言,进行交谈时,至少有四个最为关键的个人经历问题不宜向对方打听:一是籍贯;二是最高学历;三是学位、技术职称或行政职务;四是职业经历。

(6) 政治信仰。

在国际交往中,如欲求得交往的顺利、合作的成功、双方的友好,就必须不以社会制度画线,不强调政治主张的不同,并应超越双方在意识形态方面所存在的差异,处处以大局为重、以友谊为重、以信任为重、以国家利益为重。有鉴于此,通常不宜对对方的政治见解、宗教信仰表现出过多的举动,更不宜对其政治见解、宗教信仰等品头论足、横加非议。最保险的做法就是在涉外交往中对此避而不谈。



(7) 生活习惯。

在国际交往中，忌讳谈及个人的生活习惯这一话题。因为他们认为，倘若对他人的个人生活习惯过分地感兴趣，有窥探别人隐私之嫌，是很不正常的。因而都是很不正常的。有关个人饮食、起居、运动、娱乐、阅读、交友等方面的生活习惯都在其“秘不示人”范围。

(8) 所忙何事。

在国际交往中，见面时非常忌讳问及“最近在干什么”、“现在上哪里去”、“为什么好久都没有见到你”等类似问题，他们对此的看法是：自己“所忙何事”仅与自己有关，与别人并无干系，有时，他们还担心此类问题一旦被人深究，还有可能会泄露个人的最新动向乃至行业秘密，使自己的工作与事业受损。因此，绝对不愿此类问题在外人面前“曝光”。

(9) 家庭住址。

在国际社会里，绝大多数外国人都将私人住所看做是自己神圣不可侵犯的“个人领地”，非常讨厌别人无端对其进行打扰。在一般情况下，若非亲属、至交、知己，外国人都可能会邀请别人到自己家中做客。必要时，他们宁肯花钱去饭店、餐馆请客吃饭。此外，大多数外国人对自己的私宅电话号码也是保密的，因为这与前者直接相关。

2. 保护隐私

在参与国际社会活动时，除做到莫问他人隐私之外，还应当努力做到保护隐私。所谓保护隐私，特指在国际社会交往中应尽力不传播、不泄露隐私问题。换言之，就是要主动采取必要的措施去维护个人隐私。就具体内容而论，需要兼顾保护个人、外方人士与其他人士三方面的隐私。

(1) 保护个人隐私。

在国际交往中，保护自己本人的隐私是自我保护的一个重要方面。在与外方人士交往时，千万不要对自己的个人隐私问题直言不讳，甚至有意无意地“广而告之”。如果动不动就对别人大谈特谈自己的个人隐私，并不会被外人视为为人坦率，而是要么会被人看做是没有教养，要么则会被理解为别有用心、声东击西。

(2) 保护外方人士的隐私。

由于种种原因，我们往往会对一些外方人士的个人隐私问题有所了解，此时不论是我们所了解到的外方人士的个人隐私，还是外方人士主动告之于我们的个人隐私，不管是在公开场合还是在私下，我们都切切不可将其向外界披露。

(3) 保护其他人士的隐私。

此处的“其他人士”是指在国际社会交往中除交往双方之外的第三方人士。他们的隐