

迎来送往 | 应对适宜

商务与礼仪

言行得体并能正确处理各种商务事宜

金 源◎著



礼仪，是稳赚不赔的投资，是具有价值的商业工具

做一个有礼有面的人，让你：

处处不失礼 时时受欢迎



江西人民出版社

Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

商务与礼仪

言行得体并能正确处理各种商务事宜

金源◎著



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务与礼仪 / 金源著. — 南昌 : 江西人民出版社,
2018.2

ISBN 978-7-210-09985-7

I. ①商… II. ①金… III. ①商务—礼仪 IV.

①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第303362号

商务与礼仪

金源 / 著

责任编辑 / 辛康南

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 天津嘉杰印务有限公司

版次 / 2018年2月第1版

2018年2月第1次印刷

880毫米×1280毫米 1/32 7印张

字数 / 140千字

ISBN 978-7-210-09985-7

定价 / 26.80元

赣版权登字-01-2017-968

版权所有 侵权必究

如有质量问题, 请寄回印厂调换。联系电话: 010-64926437

前言

Preface

礼，生意成败的软实力

孔子云：“不学礼，无以立。”（《论语·季氏篇第十六》）自古及今，人们推崇礼仪、崇尚礼仪。一个人是否知礼、懂礼，决定其将来是否成功，同时商务礼仪是否到位也直接决定企业的成败。正所谓“成也礼仪，败也礼仪”。

人们常说：先交朋友后做生意。试想一下，一个不懂礼节的人谁会愿意与之交朋友？朋友都交不成，更别说做生意了。可以肯定地说，商务礼仪就是决定生意成败的软实力。礼是自信、是尊重，礼是细心、是合作，礼更是诚信。在这一点上，商界巨子李嘉诚为我们做出了典范。

万通控股董事长冯仑曾经讲述了第一次被李嘉诚接见的经过。作为商界巨子的李嘉诚，时时处处都让人感受到“很舒服”。事情的经过是这样的：

据冯仑所言，当时长江CEO班共有30多名同学，其中包括马

云、郭广昌、牛根生等知名人士。有一次，班上组织大家去香港面见商界翘楚李嘉诚。在没见到李嘉诚之前，冯仑在心里设想见到李嘉诚的可能出现的各种情景，认为在大人物面前自己这样的小人物很可能被忽视。比如，握手时一带而过，吃饭时走个过场，甚至他觉得自己未必有机会和老大哥说上一两句话。然而，当一行人见到李嘉诚的时候，却完全是另一番情景，与李嘉诚的见面完全颠覆了冯仑之前的想法。

当电梯门打开的一瞬间，人们看到70多岁的李嘉诚正站在长江顶楼迎接他们的到来，并且亲切地与每个人握手。一般情况下，当是众人先给李嘉诚发名片，然而此次接见，李嘉诚率先下发自己的名片，大家深感诧异。李嘉诚在发名片同时递过一只装着号码的盘子，意即让众人抓阄，在拿名片的同时抓个号。此举意在对大家公平以待，因为所抓的号码决定自己该坐在哪桌吃饭、照相站在什么位置。众人不得不为李嘉诚做法佩服不已。不愧是大人物，即便面对小人物，也安排得周到细致，让人内心很舒服。

当众人按照各自抽到的号码站好位置后，一致欢迎李嘉诚讲话。李嘉诚坦然说自己没有准备，就以简短的八个字作为自己的讲话内容：“创造自我，追求无我”。他用普通话讲完，又用广东语讲了一遍，接着又由一名外国朋友用英文讲了一遍。简短有力，不拖泥带水，不矫揉造作。一方面创造自我，一方面让自己回归于平淡，这就是人生的智慧，也是李嘉诚为人处世的大智慧。

在与大家用餐的时候，李嘉诚事先安排在每张桌子上多备一双碗筷，目的是便于他在用餐时，与众人交流。在一个小时的时间里，李嘉诚在四张饭桌分别就餐，平均在每张饭桌上花费15分钟的

时间。在场人士无不被李嘉诚的细致和周到而深深感动。

当用餐结束，李嘉诚又与在场的每个人逐一握手，包括站在墙角的服务员。整个过程让在场的每个人都感觉到自己被关注，心里很舒服。

这就是李嘉诚之所以成为商界翘楚的原因，这就是他的成功软实力——礼遇他人。李嘉诚以其独特的价值观不断地追求无我，兼顾每个人的感受，照顾到每个人。正因为他独特的人格魅力，礼遇每一位朋友，很多人都愿意和他做生意。

任何一位大人物起家之时都不是最有钱的人，李嘉诚如此，比尔·盖茨如此，马云如此，牛根生如此，很多人都是如此。那么，为什么很多有钱人都愿意与他们做生意？是源于他们无可替代的人格魅力。这就是大人物之所以成功的秘密：礼遇他人，才能礼遇成功。

为了更多读者掌握这个秘密，特编撰此书。书中涵盖：商务形象塑造、商务礼仪接待、商务谈判之道、商务出行礼节注意事项、商务庆典仪式等礼仪细节，等等。同时，针对每章的内容设有与商务活动密切相关的“情景模拟”，让读者朋友从理论到实践，对商务礼仪有个全方位的学习和掌握，帮你塑造一个良好的商务形象，提升商务口才，掌握应酬技巧，从而潇洒地应对商务应酬之局！

导语 别说礼仪与你无关

很多人可能认为，我又不是商界精英人士，没必要学习商务礼仪。持有这种观点的人，首先你就大错特错了。不要以为，礼仪与你无关。

现实表明，人人都可成为精英，但首先他得具备精英的素养。在中国，任何一项重要活动都充满浓浓的礼仪氛围。在商务人士和重要外宾入住的酒店，从你步入大堂开始，就充满了仪式感，处处彰显了作为礼仪之邦的大国风范。

随着国际化商务往来愈来愈频繁，得体的商务礼仪已经贯穿商务活动的方方面面。是的，你也许没必要掌握繁琐的英国皇家礼仪，但你要让自己首先是个知礼、懂礼之人。

王伟是一家商贸公司的销售总监，无论出现在哪种商务场合，他都能吸引众多的眼球。这不能不说与其得体的着装、优雅的谈吐、自信的举止、优秀的礼仪密切相关。但是数年前，王伟可不是这副模样。

当时，王伟就职于一家知名的美资公司，周围的同事都是西装革履，王伟却不以为然，依旧我行我素，甚至自以为很有个性。然而，当有一天举行重要的商务派对时，看到同事们谈笑风生，积累了潜在客户，事后签了一笔又一笔大单，王伟才意识到自己一身体

闲，举着高脚杯，站在西装革履的人群中是那么的不入流。此后，每当有类似商务活动时，王伟都惟恐避之不及，觉得自己根本不适合出席那么高档、正式的社交场合，开始自卑起来。

面对业绩的不断下滑，这份难得的外企工作也岌岌可危。这时，王伟才开始彻底反思自己。最终，他找到了根源：自己不缺乏社交的能力，但是缺乏参加社交场合的礼仪。于是，他决定从头学习各种商务礼仪。一年后，无论从形象着装，还是到言行举止，王伟就像变了一个人，随之业绩也是一路飙升，他顺利地坐到了销售总监的位置。

不仅王伟，还有许多像曾经的王伟一样不注重礼仪的人。他们或认为礼仪就是形式，没有必要刻意学习；或认为礼仪与自己无关，浪费时间和精力；或认为到了特定场合，现学都赶趟儿。然而，真正到了场合上，自己却傻了眼，很多细节简直就是盲人摸象，找不到方向。

事实上，在工作中我们都有很多机会去参加各种商务活动。无论你是哪个级别的职员，也无论你在国企、私企还是外企工作，小到同事聚会，与客户共进晚餐，与上司一同赴宴，大到大型商务活动的午宴、晚宴及颁奖礼、茶话会、舞会，等等，你都可能有机会参加。但当有一天机会降临到你头上的时候，反而会令你心生紧张。这是为什么？

因为：你不知道穿什么衣服适合；你不知道怎么握手怎么打招呼；面对有身份、有地位的人你不知如何介绍自己；你甚至不知道该说什么不该说什么；你无法像别人一样侃侃而谈；别人谈笑风生时，你更无法加入别人的谈话；点餐时你不知点哪道菜合适，就餐

时不知先从哪道菜吃起；当侍者端来带有玫瑰花瓣的水盅时，你不知道怎样使用……

再比如，在聚会活动中，你能否通过两个人的站姿来判断出对方是否希望你加入他们？当对方向你伸手握手时说“Hello, How do you do?”时，你应该如何回答？当在宴会中有人对你口若悬河、喋喋不休时，你该如何结束与他的谈话而不失礼？当你不得不离开时，如何给对方一个离开的理由而让对方欣然接受……

试想一下，当你遇到上述情形，如果你处理不当，那该有多尴尬。你必须认识到，一切今非昔比。身在职场，不懂礼仪是绝对说不过去的。即使不在重大的商务场合，日常工作中也都处处彰显礼仪的存在。比如参加面试、与同事共进午餐、与客户洽谈，等等。

规范得体的商业礼仪，虽然不是企业成败的关键，但绝对是决定企业是否长远发展的关键。一旦你的形象礼仪拿不出手，你就会错失很多机会。因此，适当地学习一些基本的商务礼仪非常重要，且非常必要。

精通礼仪将会让你整个人都越发自信，且在关键时刻自带光芒。

目 录

Contents

第一章 礼仪制胜：天下没有难做的生意

先有礼仪，后有工作和事业 / 003

礼仪之先是顾及他人颜面 / 005

礼仪生和气，和气好生财 / 008

优雅的气质是礼仪之本 / 011

愉悦的个性是礼仪之基 / 013

商务交往离不开眼神礼 / 016

商业应酬得宜于微笑礼 / 019

商务应酬中的行为禁忌 / 022

情景模拟：言行得体并尽量显出你的涵养 / 025

第二章 品质着装：从头打造你的商务范

良好形象是你第一名片 / 029

被忽略的七个形象细节 / 032

商务着装要与体型相配 / 034

商界女士着装三大要素 / 038

职场绅士着装四项注意 / 042

西装领带配饰的穿着细节 / 045

情景模拟：着装得体并尽量显出你的品位 / 050

第三章 商务接待：“礼”定成败

商务往来之迎送礼 / 055

商务来访之接待礼 / 058

商务交流之会见礼 / 061

洽谈见面之介绍礼 / 063

锦上添花之手姿礼 / 067

儒雅绅士之站姿礼 / 069

稳重优雅之坐姿礼 / 071

亲切友好之握手礼 / 075

热情周到之迎宾礼 / 079

商道合一之饮茶礼 / 083

情景模拟：接待得体并尽量尽好地主之谊 / 086

第四章 会议谈判：“礼”出商机

商务会议之座次礼 / 093

商务会议之谈判礼 / 095

商务谈判之迂回礼 / 097

商务谈判之仪表礼 / 100

成功谈判之让步礼 / 104

电话会议之必修礼 / 108

情景模拟：谈判得体并尽量显出你的实力 / 110

第五章 商务出访：“礼”行天下

商务活动之应酬礼 / 115

商务邀约之请柬礼 / 119

商务邀约之电函礼 / 122

商务活动之拜访礼 / 127

商务出行之步态礼 / 131

商旅出行之酒店礼 / 132

商务交流之名片礼 / 135

国际商务之禁忌礼 / 137

情景模拟：就餐得体并尽量显出你的修养 / 141

第六章 销售公关：“礼”遇成功

销售人员之举止礼 / 147

商务销售之应变礼 / 149

销售语言之沟通礼 / 151

销售语言之禁忌礼 / 155

销售语言之谈吐礼 / 159

商务舞会之预备礼 / 161

商务舞会之邀拒礼 / 165

情景模拟：拜访得体并尽量显出你的专业 / 170

第七章 仪式庆典：“礼”出排场

开业庆典之准备礼 / 175

商务庆典之仪式礼 / 177

商务庆典之剪彩礼 / 183

商务庆典之交接礼 / 187

商界会展之预备礼 / 195

商界会展之参展礼 / 201

商界庆祝之答谢礼 / 205

情景模拟：签约有序并尽量显出仪式感 / 207

第一章

礼仪制胜：天下没有难做的生意

孔子云：“不学礼，无以立。”自古及今，人们推崇礼仪、崇尚礼仪。商务礼仪是商务应酬的表现形式，礼仪是否到位直接决定企业的成败，正所谓“成也礼仪，败也礼仪”。商务礼仪是决定生意成败的软实力。

先有礼仪，后有工作和事业

在商务应酬中，你的合作伙伴未必花费时间去调查你的人品，只是凭借与你交往的过程中你所展现给对方的言行举止、为人处世的态度来对你进行评判，进而对你所代表的企业做出评判。商务礼仪体现细节，细节体现企业的经营理念和文化内涵。

美国哈佛大学教授团曾于1924年在芝加哥某厂做了“如何提高生产率”的实验。他们发现，人际关系是提高生产率的关键所在，“人际关系”一词由此而生。

后来，人们进一步发现，事业成功、家庭幸福、生活快乐都与人际关系密切相关。影响人生成功的因素中，专业技能仅占15%，人际沟通能力占85%。

正因为如此，擅长社交者在社会上越来越受重视。许多公司在招聘高级管理者时，要考察他的人际关系，没有好的人脉，能力再强，也不能录用。如在人际关系方面有超群的能力，有非常好的人脉，其他条件都可放宽。

凡特立伯任纽约市银行总裁时，他雇用高级职员，首先考察的就是这个人是否具有令人称道的人脉。如果说社交是成功的主要因素，那么礼仪就是成功的必备因素。一个人的礼仪在一切事业里都很重要。

礼仪为何如此重要呢？其实不难理解：一个人可以不擅长社交，但不能不懂礼仪。人是社会中的人，生活、办事无时无刻不与

人交往，很难想像一个不懂礼节的人会吸引别人与之交往。不懂礼仪之人也往往没有良好的人际关系，也不能获得别人的帮助与支持，甚至会处处遇到阻挠。反之，一个为人处世有礼有节的人，就算他相貌平平，也会得到别人的尊重。因为，无论何时人们更注重的还是内在的修养。

一般来讲，在商务活动中，应在不失礼仪的情况下遵循一些原则。

1. 平等

在商务活动中，合作双方在人格上平等、互惠互利，因此要平等相待，不可盛气凌人。

2. 诚信

“诚”是人际交往的根本，自古以来一向受到人们的崇尚。以诚待人，才会赢得别人的真诚相待；世故圆滑、尔虞我诈，永远不会有真诚的朋友。

不要轻易做出许诺，一旦做出了，就应认真履行。倘若言而无信，不仅令客户不悦，还可能造成生意的失败。

3. 虚心

作为企业领导，要虚心听取客户的忠告，不要讳疾忌医。你也可以在充分尊重对方人格的前提下，提出自己的见解供其参考，不要遇事好为人师。

4. 大度

商务人员与客户之间也难免会产生一些小误会，这种情况下要设身处地地多替对方考虑。即使错在对方，也不要不依不饶，应该大度地谅解对方，这样才能有持久的交往。