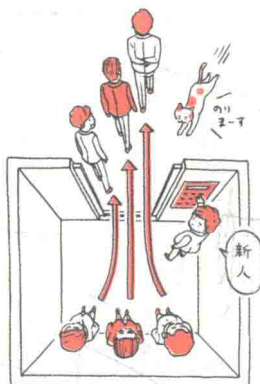
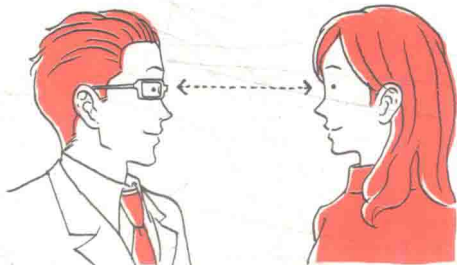


商务礼仪 解剖图鉴

[日] 北条久美子 著
郝皓 译



图解式的商务礼仪
更简单、更轻松
职场达人都在用的
礼仪圣经！



商务礼仪 解剖图鉴

五洲大学图书馆
藏书章

[日] 北条久美子 著
郝皓 译



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING, LTD

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪解剖图鉴 / (日) 北条久美子著; 郝皓译.

— 南京: 江苏凤凰文艺出版社, 2018.3

ISBN 978-7-5594-1566-0

I. ①商… II. ①北… ②郝… III. ①商务—礼仪—

图解 IV. ①F718-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第015444号

江苏省版权局著作权合同登记: 图字10-2018-001号

THE ANATOMICAL CHART OF BUSINESS MANNER

©KUMIKO HOJO 2016

Originally published in Japan in 2016 by X-Knowledge Co., Ltd.

Chinese (in simplified character only) translation rights arranged with

X-Knowledge Co., Ltd.

书 名 商务礼仪解剖图鉴

著 者	[日] 北条久美子
译 者	郝 皓
责 任 编 辑	孙金荣
特 约 编 辑	陈舒婷
项 目 策 划	凤凰空间/陈 景
封 面 设 计	李维智
内 文 设 计	李维智
出 版 发 行	江苏凤凰文艺出版社
出版社地址	南京市中央路165号, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.jswenyi.com
印 刷	北京建宏印刷有限公司
开 本	710毫米×1000毫米 1/32
印 张	4.5
字 数	72千字
版 次	2018年3月第1版 2018年3月第1次印刷
标 准 书 号	ISBN 978-7-5594-1566-0
定 价	48.00元

(江苏凤凰文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

目录

01 礼仪的基本是语言、举止、仪容

— 基本 礼仪

问候的方式	010
正确的鞠躬方式	012
控制表情	014
商务敬语	016
男性的仪容	018
女性的仪容	020
商务小配饰的选择方式	022
自我介绍	024
年末时新年的问候	025

02 在公司内部通过学习礼仪结交伙伴

— 办公室 礼仪

接受领导指示的方式	028
不要忘记报、联、问	030
整理桌子的方法	032
文件的整理术	034
会议礼仪	036
举办好会议的技巧	038
制作会议记录	040
客人的送迎	042
奉茶	044

乘坐电梯的礼节	046
迟到和缺勤时的联络	048
请带薪、长期休假	050
交接和报告	052
如果有了下属的话	054
出差的礼仪	056
拒绝时的礼仪	058

03 锻炼商务社交能力

— 商务 礼仪

接电话的姿态	062
接电话是应对客户的基本事项	064
接电话时如果负责人不在时的应对方式	066
正确记录电话笔记	068
打电话	070
预约	072
电子邮件的礼仪	074
电子邮件问候的文集	076
手机的礼仪	078
用英语沟通	080
社交软件的礼仪	082
访问时的仪容	084
拜访时被接待需要注意的礼仪	086
参加会议时的礼仪	088
交换名片的基本礼仪	090
收到名片之后	092
协商、商谈的礼节	094
介绍方案时的礼仪	096
离开时的礼仪	098

接待的礼仪 食物篇	100
接待的礼仪 酒水篇	102
闲谈的技巧	104
道歉	106
投诉的应对方式	108
应对投诉的常用句集	110

04 用宴会礼仪拉开和对方的差距

— 宴会 礼仪

如果当上宴会负责人	114
如果被邀请去上司家里做客的话	116
参加烧烤	118
如果被邀请参加婚礼	120
出席结婚仪式	122
做聚会场合的主持人	124
出席守灵、葬礼时	126
情人节和白色情人节	128

05 以成为商务达人为目标

— 商务 达人

掌握魔法惯用词的使用	132
工作计划	134
收集信息	136
用于商务工作的应用程序	138

后记	140
----	-----

商务礼仪 解剖图鉴

[日] 北条久美子 著
郝皓 译



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING, LTD

前言

不论是谁都不可能不和外界联系而独自进行工作。因为商务活动要有对手和伙伴才能展开。商务礼仪的话，虽然可能会因为被认为是“不得不保持的形式、惯例。”从而让人觉得很难，但是从为了使关系更好的方面来考虑的话，大家觉得还会很难吗？

本书就是从这一点出发，收集商务礼仪，将其图解出来。礼仪对于不同对象，还有不同时代都会产生变化。但是，重要的是“为对方着想，做出符合当时情况的应对行为”。不能只是想想而已，要付诸行动。这本书就是这些例子的合集。

也就是说，商务礼仪是基于交流之上的。只是稍微多说一句话就可以调动对方的情绪，反过来可能只是少说了一句就会给人“总觉得哪里不对”的感觉。这既是交流的有趣之处，也是困难的地方。

例如，在本书中就有意识地把“聞く”写作了“聴く”（译者注：日语中两者发音相同，意思也都是“听”）。“聞く”是自然地传入耳中。“聴く”是为了理解对方说的话而侧耳聆听的意思。仔细看的话，会发现“听”这个字的繁体写法“聽”中包含了眼和心。在商务活动中和对方说话的时候，不是简单地用耳朵听，而是要用心去听，这也是商务礼仪。

还有一点，本书追求的是“真实”。例如，“睡过头了该怎么办？”“被上司叫到家里的话要穿什么衣服。”虽然关于应对这些的礼仪本来是不存在的。但是，在交流中还是有必须要注意的事情。如果注意这些方面的话，一定可以应对每日起床后的各种事情，还有不同的突发状况。

为了成为让别人“想要一直一起工作”的商务人士，必须要提高自己的商务沟通能力。即使工作上再能干，不考虑对方的感受就采取行动，或者是不遵守约定，缺乏信任的关系是不可能长久的。为了被人认可，可以让人信赖，商务礼仪知识是必不可少的。

现在，在商务场合中，既有年轻人，也有经验丰富的商务老手。另外，还有很多种交流的途径，可能也会有还没有确立具体礼仪的部分。但是，只要有“为对方着想，采取适当的应对方式。”的想法，学习商务礼仪，肯定可以跨过这个坎儿。

读完这本书，首先从明天早上的问候开始改变吧。如果对同事、客户，笑着问候，说一句“早上好！”的话，一定会发生什么改变的。商务礼仪也是增加自信的“特效药”。获得知识之后，首先要实践！希望本书对你有所帮助。

本书出场人物

三毛猫商务公司职员



森田悟

备受瞩目的新人，因为
明朗的笑容而受欢迎。



平林桃子

新人，工作认真。



松川明

热爱自由的乐天派。



远藤爱美

时尚，大方。



谷口翔太

森田的同事，喜欢聚会，
擅长沟通。



国枝明

平林的同事，充满活力。



吉冈纯

森田的直属上司，可靠
的科长。



橘千里

被大家欣赏，礼仪达人。

目录

01 礼仪的基本是语言、举止、仪容

— 基本 礼仪

问候的方式	010
正确的鞠躬方式	012
控制表情	014
商务敬语	016
男性的仪容	018
女性的仪容	020
商务小配饰的选择方式	022
自我介绍	024
年末时新年的问候	025

02 在公司内部通过学习礼仪结交伙伴

— 办公室 礼仪

接受领导指示的方式	028
不要忘记报、联、问	030
整理桌子的方法	032
文件的整理术	034
会议礼仪	036
举办好会议的技巧	038
制作会议记录	040
客人的送迎	042
奉茶	044

乘坐电梯的礼节	046
迟到和缺勤时的联络	048
请带薪、长期休假	050
交接和报告	052
如果有了下属的话	054
出差的礼仪	056
拒绝时的礼仪	058

03 锻炼商务社交能力

— 商务 礼仪

接电话的姿态	062
接电话是应对客户的基本事项	064
接电话时如果负责人不在时的应对方式	066
正确记录电话笔记	068
打电话	070
预约	072
电子邮件的礼仪	074
电子邮件问候的文集	076
手机的礼仪	078
用英语沟通	080
社交软件的礼仪	082
访问时的仪容	084
拜访时被接待需要注意的礼仪	086
参加会议时的礼仪	088
交换名片的基本礼仪	090
收到名片之后	092
协商、商谈的礼节	094
介绍方案时的礼仪	096
离开时的礼仪	098

接待的礼仪 食物篇	100
接待的礼仪 酒水篇	102
闲谈的技巧	104
道歉	106
投诉的应对方式	108
应对投诉的常用句集	110

04 用宴会礼仪拉开和对方的差距

— 宴会 礼仪

如果当上宴会负责人	114
如果被邀请去上司家里做客的话	116
参加烧烤	118
如果被邀请参加婚礼	120
出席结婚仪式	122
做聚会场合的主持人	124
出席守灵、葬礼时	126
情人节和白色情人节	128

05 以成为商务达人为目标

— 商务 达人

掌握魔法惯用词的使用	132
工作计划	134
收集信息	136
用于商务工作的应用程序	138

后记	140
----	-----

01 礼仪的基本是语言、举止、仪容



用问候来打开心扉

问候的方式



问候是打开心扉的
钥匙

每天认真问候，会让人与人之间的关系出乎意料地加深。

明确自己的存在

如果在早上满面笑容的问候对方的话，会给人“很有干劲！”的印象。

表明自己精力充沛
地来上班

从问候中可以表现出“今天我作为团队的一员，精力充沛地来上班了”的精神风貌。

问候是打开心扉的钥匙

问候是礼仪中最基础的部分。当你跟别人说“您早上好”“您辛苦了”“初次见面”等问候语时，你的语气、表情还有态度都表现出了你的性格、活力等。认真地跟别人打招呼，会给人留下好印象，更是打开对方心扉的钥匙。

不管怎么说，先问候就能把握先机！在被人问候之前，自己先精神百倍、笑容满满地跟对方打招呼吧。正因为早上打招呼是每天都要做的“问候”，才更要认真地对待。

根据时间不同采用不同的问候方式的重点

要点 01 在早上问候之后加上对话

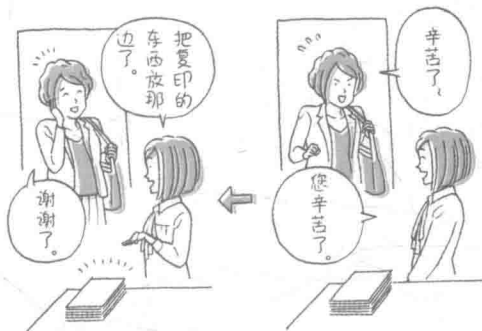
如果对方看起来有闲暇的话，不要在“您早上好”之后就结束对话，试试在之后加上可以继续对话的问题。这会成为拉近和前辈还有上司之间距离的契机。



*“看昨天的比赛了吗？”这样的问题会使得谈话的氛围更热烈。

要点 02 慰问出差归来的领导以及进行工作汇报

除了对出差归来的领导进行慰问和问候之外，还要向领导汇报其不在时发生的事情（参照第30页的“不要忘记报、联、问”），也可以找机会说一些“外面很热啊，您辛苦啦”这样的对话。



对从外面回来的领导不能说“辛苦了”，因为这是对比自己级别低的人说的话，要说“您辛苦了”表示尊敬。

要点 03 回家之前要对加班的同事表示关心

把正忙着的人抛下自己回家时，要注意周围的气氛，即使想要回家也要问一句有没有什么可以帮忙的，做一个“懂得表示关心的人”。

