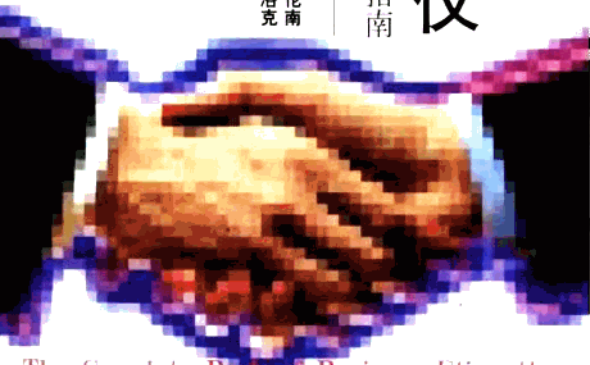


商务礼仪

——经商成功必读指南

〔美〕林恩·布伦南
戴维·布洛克



The Complete Book of Business Etiquette

Lynne Brennan & David Block

新 华 出 版 社

导 论

遵循良好的商务礼仪可以带来立竿见影的效果。它能改善客户与雇员的关系，帮助高级管理人员更有效、更自信地应付形形色色的社会和人的人际关系，并且提高公司每位员工的工作效率和生活的内在质量。此外，它对公司的每个领域——从生产、市场、销售，到人员培训、人才开发、售后服务——都具有很高的价值。

那些举止不当的人不一定就是无礼或者粗鲁的人。一般情况下，他们显然是对自己的言行不太注意。但正是这种不太介意的态度，往往被人们认为是缺乏风度和社会教养，甚至是狂妄自大，对人非礼。这样下去，他们在获取物质利益和追求事业成功的道路上就会受到影响。同时，他们作为公司代表所发挥的作用也会大打折扣。

《商务礼仪》一书，从一开始就建议：怎样在求职面试时，通过穿着打扮、言谈举止和态度仪表给人留下尽可能好的印象，接着便讲到怎样在工作中保持这种良好印象。本书还介绍了人们在相互交流沟通时——无论是面对面的，还是通过电信设备——应该采取的一些切实可行的做法，包括如何进行批评而又能取得积极的效果，如何将客户的抱怨转化成市场销售的积极因素等一些建设性措施。鉴于商务人员也都是有血有肉的凡人，本书还阐述了怎样建立起良好的人际关系，避免关系紧张的工作环境。

如何取得商务谈判的胜利而又不让对方感到受挫？如何制止各种流言蜚语、谣传闲话，同时又不致因多管闲事而吃苦头？对

诸如此类的各种棘手问题，本书都提出了一些切实可行的解决方法。本书还介绍了应付各种困难场面的方式，对付不好说话的顾客、难以共事的供货商和同事的办法，以及当你的心腹在公司中图谋倒你台时，你该怎样做。

《商务礼仪》一书内容丰富，它会告诉你如何去应付诸如招待会、午餐、晚餐，为你提供必要的知识去自如地参加歌剧晚会，参加阿斯科特赛马^①，以及各种社交活动。

如果你是一位白领丽人，或者是成千上万重返商界妇女中的一员，那么本书将有助于你建立信心（如果你需要的话），同男士们并驾齐驱，或进而超越他们——却不招致他们的怨恨。对于男士而言，本书还介绍了他们应如何避免因商界巾幦的崛起而产生的威胁感或困惑感。

最后，与外国客户打交道，如何注意你的仪表去赢得外国客户，而不是被他们所赢得——换句话说，要么赢得外国客户，做成生意，要么陷入困境，失去外国市场。把世界各地商务中心的不同礼仪在本书中逐一介绍是不可能的。这里，我们集中探讨了世界上两个最重要的海外市场——日本和中东——做生意时所需掌握的人际关系技巧，并就此提出了一些至关重要的建议。我们集中介绍这两个地区，是因为这两个地区的商务礼仪是企业经营成功与否的基本要素。

不过，举止得体只是取得成功的一个方面。我们可以从公认的惯例与规范中学到许多这种举止得体的做法，但是礼仪的真正精髓却是相互尊重。切记：尊重他人也就是尊重自己。从每一天工作开始起，千百万个像我们这样工作的人就要改变自身的本来面目，要把自己从家庭和个人生活的圈子中解放出来，转变成我

① 阿斯科特赛马，英国著名的赛马盛会，一年一度在英国伯克郡阿斯科特赛马场举行。——译注

们所从事的职业应该具有的仪态和举止。如果我们银行家、企业家、工程师、推销员、律师、作家的话，我们中的许多人只是部分地拥有真正的“自我”。我们将日复一日地保持着这些不同职业的形象，与其说它会导致长期的自我实现，毋宁说更可能导致幻灭、失望以及最遭的情况——心理抑郁。但是，如果我们确立这样一个基本观点，即把每个人都视为一个与众不同的人来加以尊重，遵循建立在这个基点上的文明举止规范，那么，我们就将可以为自己及同事创造出一个更加诚实、健康和愉快的商务生活氛围。这样，我们作为商海一员也就可以更大地提高自己的工作效率。如何使自己具有这种尊重他人和尊重自己的素质，正是本书的宗旨所在。

正如我们已经说过的那样，很少有人会故意举止粗俗。但是，问题在于那些举止粗俗的人对良好的商务礼仪知之甚少。所以，如果你在本书中发现一些礼仪建议是谁都知道，甚至是不值一提的话，那么也请你记住：我们之所以提出这些建议，是因为确实有些人在有些场合并不知道这些建议是谁都应该知道的礼仪。

译者的话

改革开放以来，中国与世界各国的经贸交往日益增多。因此系统地了解各国商务礼仪知识，将有助于我们在与国外企事业的接触、洽谈、合作等交往中，做到以礼待人，给人留下美好的印象，从而促成事业的成功。

《商务礼仪》，初听似乎是一本阐述深奥的待人接物的理论著作。然而本书则从日常的点滴小事入手，深入浅出地道出了商务交往中，如何从自身的每一个细节做起，掌握基本的礼节，不犯那些看似不起眼，但却经常容易出现的一些不文明的举止。

众所周知，商贸事业成功的因素包括如何确定投资额度，制订市场营销策略，安排利益分配等诸多实质性的问题。但是，不论这些问题有多么重要，没有良好的礼仪，都将一事无成。可以说，良好的礼仪乃是当今商海竞争获胜最至关重要的因素之一，特别是给人们留下的第一印象尤为重要，它起着商务接触、商贸洽谈、投资合作等诸种商务活动能否取得良好开端的决定因素。事实上，礼仪是一切商务活动的“包装”，这种“包装”的好坏将会直接影响到商务活动的实质内容。

因此，商务礼仪决非小事。这些看似细小的礼节，如果处理不当，就可能酿成商务交易、合作项目、意向课题等商务活动的失败，甚至引起对方的嫉恨，从此反目。古人云：因小失大，就是这个道理。

《商务礼仪》的两位作者，均是英国长期从事商务礼仪培训工作的专家。本书是他们从事礼仪培训数十年的经验之谈。本书从

握手、寒暄、坐姿等细节开始，告诉人们在商务活动中应该怎么做，不应该怎么做。因此，这也就形成了本书的鲜明特色：具体性、方法性、可操作性。例如，作为一名求职者，应该如何面对面试主持人；作为一位秘书，应该如何去接电话；作为一名大型招待会的东道主，应该如何去接待达官显宦……至于商务人员的穿着打扮、言谈举止本书都一一作了详尽的叙述，因此，凡是初入商界活动的年轻人都可以从本书中取得立竿见影的效果；同时，不论你是公司的员工、职员，还是处于领导岗位的经理、总裁，都能从本书获得必备的商务礼仪知识和处理有关问题的方法以及取得成功的诀窍。

此外，本书还有选择性地介绍了不同类型的人物对象，不同国家不同的风土人情、民族习俗等，以便人们在对外交往中，做到有的放矢。

中国是一个具有5000年文明史的礼仪之邦，拥有自身特色的一套礼仪体系。把《商务礼仪》翻译成中文，介绍给中国读者，目的是使我们能进一步系统地了解世界各国的礼仪，提高我们在各种涉外交往中的自身修养，发扬光大我们中华民族的文明之风。但是，因为国度不同，有些礼仪并不完全适用于我国，相信读者能从中鉴别，取其精华，弃其糟粕。

由于译者的学识浅薄，在本书的翻译中难免出现一些不准确，甚至谬误的地方，恳请读者批评指正。在翻译本书的过程中，得到了新华社阿笛同志的鼎力相助，在此一并表示谢意。

译 者

1997年6月10于北京

目 录

导 论	(1)
译者的话	(5)

第一部分 工作礼仪

1 求职面试	(3)
2 新的工作	(11)
3 职员间的交流	(18)
4 电话文化	(26)
5 信函	(36)
6 单位里的私人关系	(45)
7 批评	(53)
8 热门话题	(61)
9 会议	(70)
10 大型会议和展销会	(77)
11 客户服务与投诉	(83)

第二部分 社交技巧

12 商务午餐	(93)
13 餐桌上的礼仪	(102)
14 饮酒礼仪	(110)

15	东道主和客人	(116)
16	招待禁忌	(128)
17	文体和颁奖活动	(134)
18	如何称呼高官显贵	(148)
19	着装与修饰	(151)
20	女士须知	(160)

第三部分 日本和阿拉伯国家礼节

21	日本商务礼仪	(171)
22	日本社交习俗	(183)
23	阿拉伯国家商务礼仪	(190)
24	阿拉伯世界的宗教和社会生活	(198)

第一部分

工作礼仪

第一章

求职面试

相互尊重是任何一种文明求职面试的基础。但是，如果期望值太高，求职者的处境将很严峻，他必须给人留下好的印象。可是，由于面试的内容是密而不宣的，面试的方式也不是直接了当的，因此，娴熟地掌握商务礼仪，无疑会使求职者有机会经过努力而获得他所谋求的职位。特别是遇到外表粗鲁的面试主持人，无论这种无礼是来自于主持人天生的性格，还是作为一场严格考察的一部分，娴熟地掌握商务礼仪更是求职面试获得成功的重要一环。无论什么做法，都不如坚持彬彬有礼的态度，能更有效地应付这种局面。

就面试主持人而言，挑选职员也不能像郊游那样随意。但是，在正常情况下，最成功的面试主持人就是那种采取尊重他人态度的人。无论怎样讲，很少有人会忘记，他在最困难的时候所受到的关怀备至的礼遇或冷酷无情的冷遇。

电话约见

有些招聘广告要求应聘者事先电话约定面试时间。在您打这样的电话时，手中要准备一份个人简历，这样会节省时间，并且在回答有关你的学历和履历时，你就能够应答自如，张口就来。

一般说来，求职者在这种时刻往往极度紧张。所以，如果是面试主持人接的约见电话，而且他又是善于做此项工作的人，他会以让求职者听起来很受欢迎并表示感兴趣的态度来缓和求职者的紧张心情。

准备

在面试时，你应表现出你所追求的就是**这份工作**，而不是仅仅找个工作而已，这是一种有礼貌的做法。为此，事先对这家公司做些了解是有益的。你可向他们索取有关公司的资料，诸如该公司的内部刊物或年终报告。如果不行的话，而该公司是一家上市公司，可以从“公司之家”^①索取。这种做法对你自己也是有益的，因为你可以从这些资料中，了解该公司的情况，判明自己是否适合在那个公司工作。

如果面试主持人是位行家的话，他也会同样还之以礼，即在面试前阅读应聘者的简历。

准时

如果尽了努力之后，仍不免要迟到，就应该尽可能早地打电话给面试主持人，告诉他你预计到达的时间。你应当简单地解释原因，并当即道歉。如果你等到抵达后再这样做的话，就会使面

^① “公司之家”是英国伦敦的一份刊物，专门提供各国公司的信息、资料等业务。其地址是：Companies House, 55 City Road, London EC1Y 1BB。——译注

经常会发生像索斯洛站道叉失灵,或格林姆威地下过街通道下水管破裂之类的事情,以这样的事故作为迟到的理由,会给人留下不好的印象,甚至可能使人产生求职者秉性散漫的感觉。

试主持人在长时间的等待之中,对你产生种种不利的想法。

前往面试,最理想的做法是提前15~20分钟抵达。这不仅给你自己一个机会来放松一下,熟悉一下周围的环境,而且如果主持人有时间的話,他会很高兴地提前开始面试。

仪表

在大多数此类求职面试的场合中,女士求职者应身着得体的职业装(见第十九章)。男士应穿西服,衬衫,打领带。

如果你还有几分钟的余暇,你就有机会走进接待室附近的卫生间,用你随身携带的纸巾、梳子和指甲锉,再修整一下你的仪表,看看是否无可挑剔,衣衫是否一尘不沾。此时一把小衣刷也许妙用无比。手指尤为重要:指甲应无垢泥,剪挫有致。女士理应记住携带化妆盒和备用的长袜。皮鞋应擦得甌光瓦亮。男士穿得袜子要稍长些,以免坐下时小腿裸露出来。

面试前检查的要点:

- 头发梳得整齐吗?
- 手和指甲修饰好了吗?
- 察看肩膀上有没有掉下的头发和头皮屑。
- 女士要确保她们的长袜上没有抽丝和皱褶。
- 再次检查化妆或刮脸有无不妥。
- 去一次洗手间,检查仪容。

进门

甚至在被召见前就能不断给人以好感。对于所见到的每个人，从门卫到接待人员，都持有一种友好礼貌的态度，这能创造出一种令人愉快的气氛，从而有助于他们对你产生好感。由于老板有时会征询秘书和其他人对求职者的印象和看法，你为何不在开始之前就设法赢得他们几分好感呢！

会面

第一印象往往至关重要。统计表明：许多面试的结果往往取决于见面交谈后的 30 秒内。因此，如你能记住主持人的姓名就能一下子获得几分好感。在你被介绍给别人的时候要重复他们的名字，不断加深对他们姓名的记忆“早上好，琼斯先生……或早上好，小岛望月^①先生……”，并将他们的名片放在面前。除非他们请你直呼其名，否则不要直呼其名而省略其姓。

男士在介绍自己姓名时，不要自称“先生”，“先生”是别人对你的尊称。同理，女士在介绍自己的姓名时不要冠以“夫人”或“小姐”，除非她的社会地位与此有关。

在多数情况下，应以友好、尊重他人的态度与主持人交谈，把他视为与自己平等的个人，而不要当作自己职业道路上的崇拜偶像。礼貌与自信应是你力求展示出来的形象。

一开始总是先相互握手。除非迎接你的人先伸出手，否则你应该向你未来的雇主，无论是男士还是女士，首先伸出你的手。握手的方式十分讲究：松软无力的握手会让对方觉得你这个人松松垮垮，但也不应过分用力。正确的握手应该是稳健有力干净利索，握住后只停留 2~3 秒钟。

^① 小岛望月系日本人的姓名。——译注

而面试主持人尽可能在面试过程中以不接电话或不因其它事务中断面试，来表示对求职者的尊重。

坐姿

从落座起，你就应该表现出良好的教养和坦率的性格。不要将双臂抱在胸前，以避免给人以戒备设防的感觉。外表要轻松自如，不要坐在椅子边上，应背靠椅背，坐稳坐直，表现出机敏、专注的神态，目光直视对方的眼睛。

切记精神不要过分紧张，做出一些令人分散注意力的小动作，如晃腿、翘腿、抓耳挠腮，或不停地摆弄首饰等。

当你面对一个面试小组，与好几个面试主持人报道时，紧张的气氛往往使你目光只盯住其中一位表情友好并对你说话做出反应的面孔。这时你应努力放松，而将目光均匀地转向他人。

饮茶的礼仪

一个问题如“你想喝茶还是咖啡？”对有些人来说会使他们像英国电视知识问答比赛“博古通今”中的选手在回答抢答题时那样踌躇犹豫。“喔……您不喝一杯吗？那我也不喝了，谢谢：当然，是的，当然想喝一杯。噢，对不起，真是麻烦您了。没关系，好的，请来一杯吧……方便的话随便什么都行……没关系，没关系，说实在的，我还是喜欢喝咖啡。对不起，请加奶，太感谢啦……”

其实最得体的回答很简单：（1）“我不想喝，谢谢，我现在不想喝。”或者（2）“好的，我想喝一杯茶（或咖啡）。”建议你不要吃饼干，因为饼干易碎，弄不好会使你显得很狼狈，而且还有可能破坏面试的和谐气氛。

不要吸烟

即使是主持人自己把香烟、雪茄吸得吞云吐雾，你也不应贸然点上自己的香烟。也许在房间里还有别人不喜欢他人抽烟，也许公司有规定不得吸烟，无论是哪一种情况，何必去冒可能给人产生不良印象的风险呢？

现时的风尚是：即使面试主持人是瘾君子，他在抽烟前也应征得求职者的许可。

不要抵毁别人

无论主持人如何追问，也决不要讲你目前或以前雇主的坏话。这是一种目光短浅的做法，非成功之举。对此类追问的对策是表现出你对该人或该公司以其特有的方式保持理解的态度，不要表现出不屑一顾或吹毛求疵的态度，比把你自己与他们的所做所为分开，效果要好得多。记住，主持人虽然可能会愿意听几句你对别人的贬议，但他也许会想到有朝一日，他或他的公司也会受到类似的责难。也许他会对你的言谈话语有不同的理解，认为你才是把事情办糟的人，因为你不合群或不能适应环境。

只要一有机会，你就应该将你的成就归功于曾和你一同共事的人。这可以表明你能作为群体的一分子，有与别人共事合作的能力。

“在生意场中，无论你认为你自己如何能干，但大多数人仍只以你的实际业绩来评价你。”

特许市场学院总经理 泰里丁·那什

个人情况介绍

对你个人问题的询问，你不必详细回答。如果你已经历了一

场个人悲剧，而你确信它不会影响你的工作，那么这仅仅是你个人的事，与他人无关。

但在问及与工作有关的个人问题时，无论是身体状况不佳，还是可能需要住院治疗，都必须和盘托出。如果有残疾，不要试图去轻描淡写，也不要采取戒备态度。最好的对策是表示你的残疾只能激励你产生更大的动力和决心。

如何处理不同意见

假如你并不同意对方的观点，你应该以客气和尊重对方的口吻表明你自己的观点。如主持人在重要原则问题上与你意见相左，那么你必须坚持自己的看法，否则，只会对你的前途带来危害。但也不要死钻牛角尖，不过，应尽量不要与有这种倾向的雇主共事。

无论你多么迫切地想得到这份工作，你也必须保持自尊，决不允许任何人对你粗暴无礼而不致歉意。有时，你也许有些冲动，恨不得对咄咄逼人的主持人反唇相讥，但明智之举却是给他一个机会收回他对你的冒犯并向你道歉。假如你这样做了，并没有收到预期效果，你应该礼貌地结束这场面试，起身离去。

假如在面试过程中，你未能确切地表达你的意思，你可以根据是否还有时间，请求再给予一次机会。先表示歉意，然后可能的话以诙谐幽默的方式解释一下原因，说你愿意再简短地把自己的观点阐述一遍。

报酬

在有关工作的方方面面没有讨论完之前，求职者千万不要提报酬的问题。在一个理想的社会里，工资标准和工资增长应根据工作经验，专业水平，贡献大小和工作表现而定。如若不然，也不要表现出不快，要面对现实。当今的世界毕竟不是一个理想的