

完全 傻瓜 IDIOT



玛丽·米切尔

商业礼仪

- ◆ **便捷指南:** 让你在今天不断变化的工作场所游刃有余
- ◆ **简单步骤:** 教你海外商界的完美礼仪
- ◆ **专家建议:** 为你在上班时恰当着装作指导



玛丽·米切尔 约翰·考尔 著
丁宁 张军 隋梅 译

 辽宁教育出版社



商业礼仪

玛丽·米切尔 著

约翰·考尔

丁宁 张军 隋梅 译



辽宁教育出版社

版权合同登记: 图字 06-2000-62 号

图书在版编目(CIP)数据

商业礼仪 / (美) 米切尔 (Mitchell, M.) 等著; 丁宁等译.
- 沈阳: 辽宁教育出版社, 2002. 3

(完全傻瓜指导系列)

ISBN 7-5382-6186-9

I. 商… II. ①米… ②丁… III. 商业服务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 085694 号

Simplified Chinese Language Translation Copyright © 2002 by
Liaoning Education Press.

Complete Idiot's Guide® to the Business Etiquette

Copyright © 2000 by Mary Mitchell

All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher Macmillan
General Reference.

本书中文简体字版由美国麦克米兰出版公司授权辽宁教育出版社独家
出版, 未经出版者书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

辽宁教育出版社出版发行

(沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮政编码 110003)

沈阳新华印刷厂印刷

开本: 787 毫米 × 1168 毫米 1/32 字数: 177 千字 印张: 8 ½

印数: 1 10 000 册

2002 年 3 月第 1 版

2002 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 闵凯 严中联

责任校对: 马慧

封面设计: 吴光前

版式设计: 赵怡轩

定价: 14.00 元

亲爱的读者：

作为一个总体上说来彬彬有礼，细心周到，而且举止优雅的人，您可能认为掌握常识，尊重他人，面带笑容就足以使您能够穿越商界的荆棘暗礁。

您说得很对。这些优良品质的确大有裨益——但可能光有这些还不够。

我自1989年以来便开始培训公司主管商业礼仪和社交技巧。基于多年的经验，我对于商界——甚至是那些最精明老练的商界人士——在礼仪问题上的焦虑和疑惑有着充分的了解。

要想游刃有余地应对各种情况，光有智慧和常识是不够的。智慧和常识也不能保证您免于尴尬。这也即是为什么我们需要礼仪，而且礼仪的知识是至关重要的。这一知识不是遗传的，也不是人的本能。这一知识必须是学来的。我必须要学，人人都要学。

这也即是我写这本书的原因。我相信这本书将会给您以知识和远见，使您在职场上能够带着自信不断前进，走出自己的风格。

玛丽·米切尔

前 言

要经营好我们这家一流的财会核算公司,我们就必须对国际商业文化的变化敏感才行。在实践中,我们也发现身边所发生的变化的最显著、最普遍的特征是:当与客户、公众甚至本公司职员打交道时,大家越来越注重礼仪、文明与友好相待。

我公司把对雇员培训的重点放在“处世技巧”上,因为如果你想在变幻莫测的现代商业文化大潮中畅游的话,就必须具备良好的商业礼仪素质,这是日益明显的趋势。

而且这一点在我们与不同文化背景的朋友和同事交往时体现得尤为突出。然而,我认为良好的商业礼仪在日常生活中也同样不可或缺。无论我们和谁接触,是最亲密的搭档,最熟悉的客户还是别的什么人;无论在上班时还是在下班后;也无论场合多么随便,礼仪都是必不可少的。

因此就需要一本书,一本全面、理性、权威的指南来正确指导商业礼仪。而本书正是这样一部重要而富有价值的作品。

肯尼斯·戴利

金融风险管理的保险服务公司主合伙人

简介

无论你是商界新手，还是已有20年经验的老油条，都会对商业礼仪闻风丧胆，因为它实在是变化多端，陈规新范名目繁多。商业礼仪如今受到新压力、新复杂情况和新型敏感问题的巨大影响。不过许多旧有的规则和礼仪仍起作用，而且不容违反。

所谓的公司文化在短短几年中发生了太多的变化。即使你拿到了哈佛商学院的文凭，也不足以成功自如地应付变化的浪潮，因为掀起这股浪潮的是电子革命、地球的日益缩小、妇女的全新作用等等太多的力量。

虽然本书中也涉及了如何使用餐叉的问题，但良好的、至少是可为接受的商业礼仪在如今远不仅在于会用刀叉。你要懂得如何称呼他人，介绍他人，问候他人；在什么场合穿什么服装，怎样待客，对赞美和批评怎样表态；你要能够信心百倍而又十分得体地应付“刺儿头”人物和棘手的情况；你还要善于同各种文化背景的人打交道而不在无意中冒犯了他们。

人们通常会根据你的言谈举止来评判你这个人，这也许有些草率。但糟糕的礼仪或忽视礼仪会使你失去一份本应很有前途的职业。这无所谓公不公平。现实就是如此。

编写本书的目的在于帮你学会怎样充满自信地活跃于商业舞台，怎样面对困境而保证做到一点，那就是：无论结果如何，你自始至终都表现得恰如其分。

本书涵盖了你所感兴趣的商业礼仪的各个方面。各章安排合理，便于查找、理解和掌握所需信息。

本书特色

除正文外，本书另设了四个注释栏，这将有助于你了解商业礼仪。



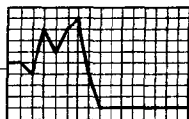
个人备忘录

对如何处理好各种商业情况
提出建议。



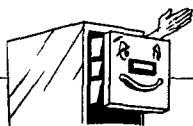
万无一失

帮你避免在商务环境中说错话、做错事。



底线

详细说明某事渊源，抓住最基本的事实。



档案柜

提供礼仪史料和有关行为举止的经典名言。

致谢

写此书期间，我得到了许多朋友和同事的慷慨协助。他们主动提供专业知识和有关信息，帮我完成写作。在此衷心感谢马热利·马休司·高尔 (Marjirie Matthews Corr)、多利斯·阿兰-克什内 (Doris Allen-Kirchner)、朱利安·克林斯基 (Julian Krinsky)、西·莱莫斯 (Thea Lammers)、安尼特·劳 (Annette Law)、萨拉·帕克 (Sarah Packer)、丹·卢得西 (Dan Rudasill)、让·瓦伦迪 (Jean Valente)、艾利恩·温斯顿 (Eileen Weinstein)、珍妮特·温斯 (Janet Weiss)、加迪·艾佩玛·威尔克斯 (Gardi Ipema Wilks) 和凯西·温莎 (Kathy Windsor)。

商标

本书所涉及到的所有已被认可和被认为是商标或公司标志的词语都用大写标出。阿尔法图书公司和美国麦克米兰公司不能确保准确地标出所有此类词语。本书中词语的使用不应被视为影响了任何商标或公司标志的合法性。

目 录

第一部分 礼仪史话

- 第一章 美国礼仪简史 3
- 得体礼仪的起源与发展。美国礼仪与“旧世界”礼仪。
- 第二章 商界礼仪 12
- 如何处理大到批评，小到门和电梯的日常性商务交际问题。
- 第三章 问候与介绍 24
- 怎样的问候和介绍才能给人留下良好的第一印象？读了本章，你就会了解诸如握手、自我介绍和呈递名片等平常但又十分重要的礼仪及其禁忌。
- 第四章 求职面试 35
- 你知道在这种人生关键时刻怎样摆脱紧张和畏惧心理吗？你知道如何准备、做哪些准备以及现场该怎么办吗？你知道自己在形象、言谈和面试后该做些什么吗？答案尽在本章。

第二部分 场 景

- 第五章 办公室生活之一：会议 45
- 你和上司、同事及雇员的关系。沉着自信地度过工作日。熟悉商业会议的细节要点，避免出错。
- 第六章 衣着和饰品 58
- 外部价值。遵循原则——公开的和默认的。为各种情况和环境做好准备从而充分利用。解释“正式”和“半正式”。具体场合和服装所搭配的合适饰品。
- 第七章 装备衣橱 67
- 如何装备一个经济实惠的衣橱——既可以满足任何职业和社交场合的需要，又不会让你破产。专家提供的装扮诀窍。
- 第八章 通 信 79
- 电子邮件除外，写信原则——可为和不可为。感谢信和慰问信，私人便条，私人和商业文具，信纸，打印，邀请函和信笺外观。

第三部分 交流

第九章 如何交流	101
基本须知：声音和肢体语言，个性类型，认知类型。角斗场、听上司的话。	
第十章 开始对话	110
不只是“聊天”，而是告诉你如何成为“出色的对话者”。如何开始，如何听别人说话，如何寻找话题。	
第十一章 公众演讲	119
讲坛恐慌症：问自己四个问题。怎么才能建立良好的开篇和有力的结尾。怎么应付自由问答部分。	
第十二章 电话交流	126
老朋友也有新伎俩：语音邮件传递信息的基本准则。手机、麦克风和汽车喇叭。如何掌握电视电话会议礼节：不得体的举动和服装。	
第十三章 网络道德和电子邮件	137
漫游网上礼仪和网络的漏洞。保持自己在网上的安全，添加职业信息，正确使用电子邮件。	

第四部分 就餐与娱乐

第十四章 餐桌礼仪	153
如何避免最常见的错误。对付稀奇古怪的食物以及正确使用餐具、餐巾，如何安排座位。	
第十五章 生意聚餐	164
生意聚餐并不是为了吃而吃。如何布置，如何举办一个成功的生意聚餐。把一切搞定。知道餐馆的组成。	
第十六章 正式晚宴	173
正式宴会的礼仪与禁忌。看一下如何排座次，该吃什么菜，喝什么酒。知道什么是美式吃法，什么是欧式吃法，什么是高茶和豪华宴会，以及如何敬酒。	
第十七章 娱乐	190
该轮到你了。如何消除主人恐惧症。准备就绪。教你写请柬，写客人名单。采用哪种风格，吃什么食物，喝什么饮料。	

第五部分 办公室之外

第十八章 旅行出差	203
如何成为一个“好的旅行者”。酒店，包括豪华酒店和其他酒店，是什么样子的。在飞机上、火车上以及轮船上的安全与礼仪。	
第十九章 全球大杂烩	218
学习一些其他国家和地区的习俗与礼仪。就餐陷阱，赠送礼物与接受礼物。解释手势与握手。和办公室里的残疾人打交道时应考虑的实际情况和文化问题。	
第二十章 体育运动是件严肃的事情	236
培养体育场上的礼仪与运动家品格。打高尔夫球、高山滑雪、打网球的特殊礼仪，以及跑步、骑自行车和划船时应注意的事项。	
第二十一章 仪式与过程	246
在葬礼、宗教仪式、坚信礼以及犹太教的成人礼上你该如何举止得当。如何在婚礼上做个举止得当的客人。	

第一部分

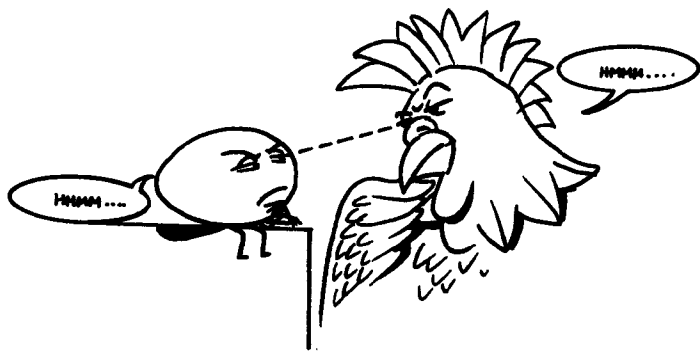
礼仪史话

自从有了人类共同生活的社区，商业和社会礼仪，通俗地说就是礼貌行为，就一直在不断地演化、发展。这一过程今天仍在继续。

本书第一部分探讨了人们通常评价我们所依据的规则及其形式，研究了商业礼仪的发展和在工作场所的应用。

作为“史话”的一部分，我们还研究了何种问候方式受人们欢迎以及何种程序适用于引见他人或介绍自己。

本部分还包括一章专门讲解求职面试事宜的内容，即第四章“求职面试”。本章将帮你解决许多面试过程中的关键问题，如怎样推销自己，怎样表现自己等等。毕竟，这些担心也是平日商界生活中常遇到的。



原书空白页



美国礼仪简史

本章提要

- 行为规则的演化
- 美国人形成自己的礼仪
- 礼仪文献
- 新千年的礼仪

礼仪始于史前人类时代，当时老奥夫大叔分给丑哥奥格一大块猛犸肉。作为回礼，丑哥奥格邀请老奥夫大叔当晚到他那又黑又潮的洞里过夜。当时的礼仪和如今的一样，都是基于善意和这样的思想，即我们必须遵守行为准则，这样才能减少打架斗殴和它造成的社会紧张局面。所以，除非受到邀请，否则丑哥奥格不会吃别人的猛犸肉；同样，未得到许可，老奥夫大叔也不会睡在丑哥奥格的毛毡上。

这就是史前传统。我们再来看看礼仪的发展情况。这一次，讲点儿可信度强的事儿。

演变

大约在11 000年前，礼仪史出现了其所谓的发展高潮。那时农业改变了人类的生活方式。种庄稼的人们居留在一个地方。社区形成了。人们的社会活动不再局限于



个人备忘录

早在原始社会，人们就认识到这一点：当考虑他人的需要而调整自己的行为时，生活就变得更轻松，干活的效率就更高。

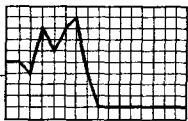
打猎、做饭。打得头破血流的事儿渐渐少了，合作和忍让开始走进生活。

此后……

礼仪仍不过是讲礼貌而已，也就是为他人着想，尊重他人，善待他人。正是尊重和善意赋予了礼仪权威。随着社会环境的变化，礼仪不断发展——它在西方文明中最夸张、最浮华的体现也许要算中世纪的骑士精神。实际上，当代许多的礼仪规则和惯例都可追溯到骑士制度中规定的行为准则。例如，骑士制度提倡保护弱者，崇尚地位和成就。

骑士精神

历史学家约瑟夫·斯特雷尔（Joseph Strayer）认为，骑士精神起源于12世纪法国南部的阿基坦地区，尽管追溯到更早的西班牙摩尔人时期也并非没有可能。



底线

总体上讲，12世纪只有教士和部分贵族能够接受教育。

那时，主要由皇室、贵族和教士组成的一种新型上层阶级社会逐渐在阿基坦形成。它遵循一种新型的社会规范，渐渐发展起来影响了整个西欧。新规范大大地改变了社会，它限制暴力，约束暴躁和杀人的欲望。

12世纪末期的骑士精神提倡荣誉、忠诚，保护弱者，尊重值得敬佩的对手。“绅士”的思想也深入人心。

当时真正的绅士所要表现的不仅仅是身强体壮。虽然直到文艺复兴时期，教育才开始受到广泛的重视，但绅士却要通晓音乐、诗歌和历史。而且，还要懂得在社交集会中表现得体，懂得如何表示对上级、女士、教士和长辈的尊重。人们突然发现比以往更需要一套规则来规范这种行为。

骑士爱情

虽然这种浪漫爱情几乎专指婚外情，但它还是影响了男女两性的举止。婚姻曾一度是一桩生意，结婚的条件是权力和嫁妆。然而，斯特雷尔认为骑士爱情、当时风行

的爱情诗以及对玛利亚——耶稣之母的尊敬都从整体上大大提高了妇女的地位。随着地位的提高，妇女开始受到更多的尊重。为爱而嫁曾一度被冠以离谱甚至轻浮的恶名，而在那时也开始得到更普遍接受。

20世纪出现的社会传统和规矩即使不以骑士精神为基石，也会通过其他途径而诞生。社会要运行就必须有章法——社会要顺利运行，就必须讲礼仪。

虽然各地制订社会行为准则的基本原因无大差异，但在具体做法和习俗上则各行其是。比如，在中国，丧服为白色，而在西方则为黑色。美国在这一演变的旅程中走的是一条独特的康庄大道。

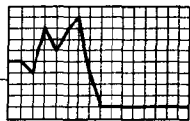
新世界的开拓者

美国的社会习俗不可避免地旧世界的习俗产生很大的差异。原因之一是大多数早期的美洲定居者是农场主、农民以及那些被欧洲“上等”阶层的社会观点和习俗拒之门外的人。

那些定居在美国的欧洲农民大都在本国遭受过藐视和剥削。他们漂洋过海、历尽磨难，来到了一片陌生的土地。他们痛恨欧洲社会的冷酷无情，因此决不让它在这片新土地上再生。总之，他们想为自己和后代创造更美好的生活。

此外，在新世界人们无暇顾及礼仪风度——那里有茫茫原野需要征服。谷子要种，要收获；城镇要建设，叫不上名的群山和峡谷要开辟。随着美国文明向西部推移去探索未知，这种征服荒野的斗争也在不断进行着。

但是每种文明必然建立自己的行为礼仪体系。虽然不断演变的美式体系多少受到旧世界传统的影响，但它最终是在新世界的环境中形成的。这种环境最显著的特征之一就是妇女人数的奇缺。在欧洲，妇女一直占多数，而且是礼仪传统的创立者和保卫者。然而在新世界，妇女人数非但少，而且实在少得可怜，因而她们对文明的影响就格外受重视。男人们甚至对女士毕恭毕敬，不仅尊敬和保护她们，而且想方设法用夸张的，有时甚至是让人忍俊不禁的殷勤来吸引她们的注意力。



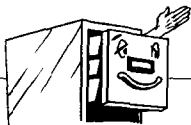
底线

典型的美式礼仪风格得到发展是由于开拓者们想要而且也能够摆脱旧世界的社会结构和传统。

早期的礼仪

即使在拓荒的时代那最严峻的、随时会遇到危险的环境中，也已有了一些简单的文明标准——有时这些标准具有法律效力。早期的文件记载了对那些因说谎、诅咒、诽谤或调情等而被告发的人实行的法律惩罚，而相关的规则则是由政府或教士制定或实施的。

尽管崭新的美国社会没有刻意地吸纳骑士精神的精髓，荣誉、勇气和尊敬的思想还是成为了其社会生活的一部分。



档案柜

美国早期的举止指南一般都比较注重基本礼仪常识。如，

“饭桌旁勿刷牙；食不语，君子也。”——弗朗西斯·西哲（Francis Seager），《美德学院》，1557年

“饭桌上把食物送到嘴里的应是餐叉和汤匙，而非餐刀；这既不必要又极端粗俗，因为餐刀是专门用来切食物的。”——无名氏，《礼仪须知》，1836年

一本一再再版的18世纪儿童指南这样建议：“若可避免，则在就餐时莫吐痰、莫咳嗽、莫要擤你的大鼻涕。”

就连贤达乔治·华盛顿也感到有必要撰写并出版一本礼仪方面的书。不过他的这本《文明指南》集中讨论的也不外是礼仪的基本常识。例如该书建议说，大人不应在进餐时用餐桌布清牙。

提高要求

后来，人们发现这些讨论行为基本常识的指南丛书即便算不上滑稽，至少也不够全面。随着新世界财富的积累，闲暇时间的增加，人们开始寻求更为深入、更为全面的礼仪指导丛书。

满足于自己丰产良田和由奴隶创造的富足生活的南部庄园主（以及他们的夫人

们)，成功的商人，还有北部港口城市的生意人（和他们的夫人们，在自己社交自由的限度内）开始创建一种社会礼仪体系，甚至可谓风雅体系，来显示他们新的财富和权力。

在这种情况下，华盛顿的《文明指南》和本·富兰克林的警句“鱼和来客三天变臭”就远不够用了，需要有更多详尽而细致的规则。

于是新生美国富翁和财富发烧友开始从英国的礼仪中寻求帮助，结果却发现大部分英文版的礼仪书都是对相关法文作品的翻译、改编甚至是赤裸裸的剽窃。

自骑士时代以来，法国人便成了礼仪方面的专家，他们把自己对礼仪的建议和阐述传播到其他国家（你可能还记得我在前面提到过，骑士精神起源于法国的阿基坦）。这些传统从法国传到英国，又被美国所接受。而实际上，它们源自中世纪和文艺复兴时期的西欧宫廷礼仪。那个社会要求谄于世事又有修养的绅士既要刚直不阿，又要勇敢、忠诚、富有正义感，而妇女则要谦虚、温顺、贞洁，富有同情心。

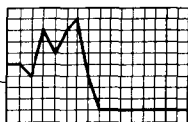
发展

如此，上层美国人的书架上就堆满了各种有关服饰、言行和举止的英文书籍。说好看的，这些书不实用；说不好听的，书里所提倡的与美国人的思维和行为方式根本就是风马牛不相及。

当这个新兴国家步入19世纪的时候，许多旧世界的社交传统和做法就像一件紧得让健壮、宽肩的美国人穿不上的衣服一样被扔掉了。

1812年英国再次卷入战争，美国此时蠢蠢欲动，开始向外扩张，其势力达到了格兰得河（位于美国和墨西哥之间）和太平洋。铁路和水路运输（如伊利运河）载着人们进入美国中部地区，并把农产品运回东部。城镇应运而生，后来又发展为城市。工业喘着粗气跑遍了美国大陆。

1828年，一个贫穷的移民之子，安德鲁·杰克逊，入主白宫，而此前这所宫殿从来都是有哈佛毕业传统的亚当斯家族和有权有势的弗吉尼亚土地所有者的天下。杰克逊的上台带来了新的思想，那就是：普通老百姓可以改变他们自己的命运。具体说就是，这位新总统切切实实地证明了——你用不着生在绅士家也能成为一名绅士。



底线

然而，社交礼仪和相互尊重的思想并未使妇女和奴隶受益。虽然人们对他们以礼相待，但仍希望他们“原地不动”。