

汪涛◎编著

商务 礼仪



□ 华文出版社

F718/32

2008

商务礼仪

汪涛◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪 /汪涛编著. —北京: 华文出版社, 2008.1

ISBN 978-7-5075-2154-2

I. 商... II. 汪... III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第194143号

华文出版社

(邮编 100055 北京市宣武区广安门外大街 305 号 8 区 2 号楼)

网络实名: 华文出版社

电子信箱: hwcbs@263.net

电话: 发行部 58336268 58336270

总编室 58336256 责任编辑 58336190

新华书店经销

北京柯蓝博泰印务有限公司印刷

787×1092 1/16 开本 18.25 印张 243 千字

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

*

定价: 30.00 元

前 言

松下幸之助说：“商务礼仪是管理者在商务场合中的脸面，如果不注重礼仪，就会失去脸面。”简单地说，商务礼仪就是商务活动中的礼节和仪式。礼仪修养，不仅是人们必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。作为一名商务人员，其各种活动，如接见客户、宴请、洽谈、处理事务、参加各种仪式活动等，大都是为了商务活动而服务的。在商务活动中，人们都希望能够展现自己的内在素质和修养，给对方留下好印象；都希望得到别人的认同与尊重，赢得友谊和机会；都希望能够达成商业合作，为自己和公司获取利益，而能够把这些希望变成现实的前提，就是一定要讲究商务礼仪。

随着社会的发展，人们的商务活动越来越频繁，商务礼仪的未来发展趋势逐渐倾向国际化、横向化、实用化和灵活化。商务礼仪的应用对促进商务活动的发展起着很大的作用。一方面，它有利于促进商务活动的沟通和协调，另一方面，还有利于塑造良好的个人形象和企业形象。随着我国对外经济开放力度的加大，积极而稳妥地加强商务礼仪教育具有重要的现实意义。

本书以商务礼仪为主线，力争做到深入浅出、形象生动、翔实具体，集理论性、实践性、知识性和可操作性于一体。本书是作者在参考了大量资料的基础上，结合自己近年来研究探讨的成果，推出的一本实用礼仪用书，希望对您的成功人生会有所帮助。

由于水平有限，书中定有不妥之处，恳请各位专家、同行和广大读者不吝赐教。

汪 涛

2007年8月

目 录 Content

第一章 商务礼仪概述	1
第一节 商务礼仪的含义和特征	3
第二节 商务礼仪的基本原则	4
第三节 商务礼仪的作用	6

第二章 商务个人礼仪	9
第一节 仪 容	11
第二节 化 妆	20
第三节 服 装	26
第四节 佩 饰	40
第五节 表 情	46
第六节 举 止	51
第七节 手 势	54

第三章 商务交际礼仪	57
第一节 称呼的礼仪	59
第二节 介绍的礼仪	61
第三节 握手的礼仪	66
第四节 常见的其他见面礼仪	73
第五节 交谈的礼仪	77
第六节 名片的礼仪	83
第七节 面试的礼仪	89

第四章 商务仪式礼仪 101

第一节	迎送仪式	103
第二节	开业典礼	108
第三节	交接仪式	109
第四节	剪彩仪式	111
第五节	签字仪式	113
第六节	颁奖仪式	116

第五章 商务会议礼仪 119

第一节	洽谈会礼仪	121
第二节	新闻发布会礼仪	124
第三节	展览会礼仪	129
第四节	赞助会礼仪	131
第五节	联欢会礼仪	135

第六章 商务谈判礼仪 139

第一节	商务谈判的准备	141
第二节	谈判中的商谈礼仪	150
第三节	谈判中的交锋礼仪	154

第七章 商务通信礼仪 167

第一节	电话礼仪	169
第二节	手机的使用礼仪	172
第三节	电报礼仪	174
第四节	电子邮件礼仪	176
第五节	商务书信礼仪	177

第八章 商务宴请礼仪	183
第一节 宴请的组织礼仪	185
第二节 中餐礼仪	191
第三节 西餐礼仪	194
第四节 席间礼仪	199
第五节 参加舞会的礼仪	207
 第九章 商务馈赠礼仪	 211
第一节 商务馈赠的原则	213
第二节 赠受礼仪的文化观	216
第三节 鲜花	219
第四节 赠送礼品的禁忌	221
 第十章 涉外商务礼仪	 225
第一节 涉外交往的基本原则	227
第二节 涉外交往的基本通则	229
第三节 涉外交往中的主要礼仪	239
第四节 外国的传统习俗	249
第五节 外国节日礼仪	274

第一章 商务礼仪概述

本章引例

我站在4个陌生人身后，在电梯里上升，从衣着和言谈，很容易判断出4个人的身份分别是：两个是总公司的高层领导，一个是分公司领导，而另一个是女秘书。

这个分公司的领导衣着得体，穿藏青日式小腰身西装和米色长裤，风衣搭在小臂上。他同时说着地道的上海话和流利的英语，分别与身旁的上司和秘书小姐低语。我只默默看在眼里有这样一群在被外来文化同化的过程中成长起来的上海人，他们早就已经不是我们这座城市的异类，而是司空见惯的了。

可是出人意料的，我最后对这个男人非常失望。

他们要去的楼层到了，电梯门开。他立刻很有风度地伸出手去，用自己的胳膊挡住门，好让他的上司先他而过，而不致被门夹到。可是他竟然把他的女同事落在了后面，她险些撞到门上，幸好反应敏捷，飞快地闪了出去，她的“啊哟”的惊呼声在即将关合的门的缝隙中飘进了我的耳朵。

我觉得这番景象惨不忍睹，从而便为我们所接受着的西方文化熏陶悲哀了起来。

带着这颗悲哀的心，我走入了自己的办公室。

脱下外套的时候，我发现原先挂外套的那个墙头，已经被另一件衣服抢占了。那是件咖啡色呢料男式长大衣，式样似乎已经过时，比较难看，想不起来曾经见谁穿过，因而也就猜不出是谁的。我于是有些不高兴，以为是哪位同事要抢我的风水宝地，在思量中，还是把外套挂了上去，靠在那件陌生大衣的外面。渐渐才知道，那件大衣属于一位从总公司过来短期出差的人，大家叫他小王。他后来也感觉自己已经不小心侵犯了别人的地方，于是，以后的每一次，他总是小心翼翼地把我的衣服拿下来，把自己的挂进去，再把我的重新挂回到上面，然后，还仔细地整理一下我的衣领，却不在意自己的衣领被压倒。我坐在远处，偷偷看他做这些事情。慢慢地就对他欣赏了起来。他走的那天，和大家道别，就穿着那件我一度认为过时而难看的大衣，大衣居然被他穿得很有形，绝对是下一年的时尚款式。

第一节 商务礼仪的含义和特征

一、商务礼仪的含义

在西方,礼仪一词,最早见于法语的 *Etiquette*,原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后,就有了礼仪的含义,意即“人际交往的通行证”。简单地说,礼仪就是礼节和仪式。

所谓商务礼仪,是指人们在从事商品流通的各种经济行为中应当遵循的一系列行为规范。

商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同,它体现在商务活动的各个环节之中。

对于企业来说,从商品采购到销售,从商品销售到售后服务等,每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此,企业的每一个成员,如果能够按照商务礼仪的要求去开展工作,对于塑造企业的良好形象,促进商品销售,将会起到十分重要的意义。

二、商务礼仪的特征

(一) 注重信用

从事商务活动的双方,都有利益上的需要,而不是单方面存在利益需求,因此,在商务活动中,诚实、守信就显得非常重要。所谓诚实,即诚心诚意参加商务活动,力求达成协议,而不是夸夸其谈,不着边际,毫无诚意;所谓守信,就是言必信,行必果。签约之后,一定要履行;如果出了意外,实在不能如期履约,那就应给对方一个满意的结果来弥补,而不应该言而无信,决而不行。

(二) 注重时效

商务活动的时机性很强,如果时过境迁,就会失去良机。在商务活动中,如果说话做事恰到好处,问题就会迎刃而解。

（三）注重文化

商务活动虽然是一种经济活动，但文化含量较高。因此，商务人员要体现文明礼貌、谈吐优雅、举止大方的风貌，就必须不断提高自身的文化素质，树立文明的企业形象，在商务活动中表现出文明典雅、有礼有节。

第二节 商务礼仪的基本原则

一、“尊敬”原则

有人曾把商务礼仪的基本原则概括为“充分地考虑别人的兴趣和感情”。尊敬是礼仪的情感基础。在我们的现实社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人素质。“敬人者恒敬之，爱人者恒爱之”，“人敬我一尺，我敬人一丈”。“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已的。当然，礼待他人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要原则。

二、“真诚”原则

商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段层面上的意义，同时更应注重从事商务、讲求礼仪的长远效益。只有恪守真诚原则，着眼于将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

三、“谦和”原则

“谦”就是谦虚，“和”就是和善、随和。谦和不仅是一种美德，更是社交成功的重要条件。《荀子·劝学》中曾说到：“礼恭而后可与言道之方，辞顺而后可与言道之理，色从而后可言道之致”，即是说只有举止、言谈、态度都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。

谦和，在社交场上表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因而对周围的人具有很强的吸引力，有着较强的调整人际关系的能力。

当然，我们此处强调的谦和并不是指过分的谦虚、无原则的妥协和退让，更不是妄自菲薄。应当认识到过分的谦虚其实是社交的障碍，尤其是在和西方人的商务交往中，不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

四、“宽容”原则

“宽”即宽待，“容”即相容。宽容就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动，也要求宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中，出于各自的立场和利益，难免出现误解和冲突。遵循宽容原则，凡事想开一点，眼光放远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理好各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

五、“适度”原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要善于把握住沟通时的感情尺度。古话说：“君子之交淡如水，小人之交甘如饴。”此话不无道理。在人际交往中，沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件，如果不善于把握沟通时的感情尺度，即人际交往缺乏适度的距离，结果会适得其反。例如在一般交往中，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。所谓适度，就是要注意感情适

度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重，达到沟通的目的。

总之，掌握并遵行礼仪原则，在人际交往、商务活动中就有可能成为待人诚恳、彬彬有礼之辈，并受到他人的尊敬和尊重。

第三节 商务礼仪的作用

一、沟通与协调

（一）促进沟通交流

商务活动是双向交往活动，交往成功与否，首先要看双方是否能够沟通，或者说，是否能取得对方的理解。交往的对象是人，而不是物，他有自己的思想、情感、观点和态度。由于立场不同，观点不同，人们对同一个问题会有各自不同的理解和看法，这就使交往双方的沟通有时变得困难。若交往双方不能沟通，不仅交往的目的不能实现，有时还会导致误解，给企业造成负面影响。因此，商务礼仪旨在消除差异，使双方相互接近，达到情感沟通。

（二）协调人际关系

在商务活动中，难免要碰到不愉快的事情，有时客户可能不高兴，如果处理不当，不但会影响商务人员的形象，而且还会影响企业的形象，而商务礼仪就能起到化解矛盾、消除分歧的作用，使商务活动的双方能够相互理解，达成谅解，从而妥善地解决商务纠纷。

二、塑造良好形象

一位资深企业家曾说过这样的话：“商务人员平时所做的全部努力，可以被归纳为一句话，要想方设法在自己的人际交往中，替自己和企业

塑造出完美的形象，并且尽心竭力地维护这种形象。”而商务礼仪在努力塑造和维护商家形象中，可以发挥重要作用。

（一）塑造良好的个人形象

个人形象对于商务人员十分重要，因为它体现着每个人的精神风貌与工作态度。商务工作向来以严谨、保守而著称。假如一名商务人员在商务交往中对个人形象掉以轻心，那么就会直接影响其所在企业的形象。正像一位举世知名的公共关系大师曾经说过的那样：“在世人眼里，每一名商务人员的个人形象如同他所在企业生产的产品、提供的服务一样重要。它不仅真实地反映了每一名商务人员本人的教养、阅历以及是否训练有素，而且还准确地体现着他所在企业的管理水平与服务质量。”

商务人员在日常的工作和生活中，要塑造好、维护好自身形象，就必须懂得商务礼仪。一个商务人员即使知识再多，专业能力再强，但如果不懂得商务礼仪，那么在商务活动中要树立起良好的个人形象，也是非常困难的。

（二）塑造良好的企业形象

讲究商务礼仪，有助于塑造和维护企业形象。美国华盛顿一市场调查机构的调查结果表明：在企业受到非礼待遇中，96%的人不直接抱怨，但有91%的人不再到这个企业来。而且受到非礼待遇的人平均要向他周围9个人讲述，其中13%的人要向他周围20个人讲述。因此，企业中的每一个人在与他人接触的过程中，其一言一行、一举一动、一笑一颦，都是塑造良好企业形象的基础。

良好的企业形象是企业巨大的无形资产。据有关专业机构评估，雀巢咖啡的商标价值是85亿美元；可口可乐的商标价值是244亿美元。在这巨大品牌价值的背后，是企业形象的震撼力。国内外许多成功企业背后，都是企业形象的辉煌。

一个企业具有良好的企业形象，意味着有较高的、良好的知名度和美誉度，它可以赢得广大客户的信赖，使销售渠道畅通，并使企业不断开拓市场，更可以赢得政府、主管部门、工商、财税、金融以及新闻传播媒介等部门的理解、信任和支持。

第二章 商务个人礼仪

本章引例

2002年，著名表演艺术家程冰如在香港遭遇了着装带给他的窘境。那次境遇让程冰如改变了一成不变的老观念——穿衣服确实不能忽视场合。当时，正在香港的某影星获悉程冰如也到了香港，邀请他出席胞兄的画展，并嘱咐他一定去帮忙“捧场”。程冰如到展厅的时间不早不晚，展厅里的人熙熙攘攘，程冰如深深地感到人们的装束无不得体异常，而自己的一身打扮实在有失体面。

程冰如回忆起当时的情景还感慨不已：“我身边的几位老总穿得都很到位：精制西装，风度翩翩，头发抹得光亮整齐，整齐得能看得出梳子在头发上划过的一缕缕痕迹。一位明星一头短发，上衣的两个大尖领，像两把刀一样锋利地伸向两肩，腴白的脖子上是金光闪闪的小珠子项链。胡慧中身穿明艳的晚礼服，勾住了所有在场者的视线。个头高大的香港影星邓光荣，一身黑礼服，黑色套头衫，显得那么帅气，那么干练。我呢，尽管西服料子不错，也合体，只是在香港穿了一个星期没离身，裤线早没了，上衣的兜盖不知怎么的反了向了，兜口老是张着，领带呢，恰巧又忘了戴。”

程冰如说最发憊的是头和脚。头发乱，因为他从来不抹油，习惯于早上起床后用梳子随便梳两下就算。“当时，根根头发都各自为政地在头上横躺竖卧，尤其是脑后‘旋儿’旁边的那一缕，高高地矗着，不照镜子都能‘心知肚明’。脚下一双皮鞋更显得寒酸，因为我穿着它已经走了整整一个星期。所以皮鞋不亮不说，整个都走了形，像两个大鲑鱼头套在脚上。”

程冰如说他感到了一种不自在，一种被环境隔离开来的不自在。更不自在的是很多人都认识他，知道他是内地著名的相声艺术家，这个握手，那个交谈，问这问那，他则答非所问，因为脑子里老想着头上“旋儿”边的那一缕站立着的头发……

从那以后，程冰如非常注意在不同时间、不同场合、不同环境的服饰穿着和饰物的搭配，使得自己的形象更完美。