

Contemporary

现代礼仪丛书

丛书主编 李荣建

Etiquette Series

现代商务礼仪

■ 余忠艳 李荣建等 编著



武汉大学出版社
WUHAN UNIVERSITY PRESS

Contemporary

International Etiquette Series

15114-1711

现代商务礼仪

—— 商务礼仪 ——

中国商务礼仪

F718/31

2007



Contemporary Etiquette Series

现代礼仪丛书

丛书主编 李荣建

现代商务礼仪

余忠艳 李荣建 吕燕 方长明 编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪/余忠艳,李荣建等编著. —武汉:武汉大学出版社,
2007. 12

现代礼仪丛书/李荣建主编

ISBN 978-7-307-05976-4

I. 现… II. ①余… ②李…[等] III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 164611 号

责任编辑:王雅红 陶洪蕴 责任校对:程小宜 版式设计:詹锦玲

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北恒泰印务有限公司

开本:880×1230 1/32 印张:11.125 字数:236千字 插页:2

版次:2007年12月第1版 2007年12月第1次印刷

ISBN 978-7-307-05976-4/F·1092 定价:18.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。



● 介绍



● 握手



● 交谈



● 电话礼仪

现代礼仪丛书编委会

主 编 李荣建

副 主 编 冯 兰 宋和平

编 委 冯 兰 宋和平 杨 丹 李 丽

邹翊燕 丁永玲 余忠艳 李 晶

刘 俊 吕 燕 方爱平 肖安平

李帅男 何晓琳 李 雅 丁建安

方长明 王 莹 李荣建



内容提要

《现代商务礼仪》是我国著名礼仪专家、武汉大学李荣建教授主编的“现代礼仪丛书”之一。

商务礼仪是商务人员在商务活动中应该遵循的行为规范，如谈吐文雅、遵时守约、诚实守信等。

本书内容主要包括商务会议礼仪、商务谈判礼仪、商务应酬礼仪，以及国际商务礼仪等。

本书既可作为大专院校学生使用的教材，也可作为广大青年朋友的通俗读物。学习和实践现代商务礼仪，有利于商务人员自身素质的提高，有益于改善和维护企业的形象，有助于提高办事效率和经济效益。



总 序

礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的重要标志之一。礼仪是人们进行交往的行为规范与准则，宛如步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。

我国是历史悠久的文明古国，美名远扬的礼仪之邦，历来重视礼仪理论研究，关于礼仪方面的著作汗牛充栋，浩如烟海。我国礼仪文化博大精深，民风敦厚、朴实，礼仪之邦的美名享誉海内外。

2006年3月4日，胡锦涛总书记提出以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观。“八荣八耻”是中华民族传统美德与时代精神的有机结合，具有鲜明的时代性、科学性和可操作性。

当今，在充满活力的神州大地上，一个学习优秀礼仪文化，参与构建和谐社会的热潮正在蓬勃兴起。

为了配合广大群众学习礼仪，我国著名礼仪学专家，湖北省礼仪文化研究会常务副会长，武汉礼仪文化研究会常务副会长，武汉大学教授李荣建先生联合我国南方地区的部分知名礼仪学专家、学者，通力合作编写了这套现代礼仪丛书。“现代礼仪丛书”由六本独立成册、相辅相成的礼仪著作组成，分别是《现代社交礼仪》、《现代公关礼仪》、《现代公务礼仪》、《现

代商务礼仪》、《现代国际礼仪》和《现代服务礼仪》。

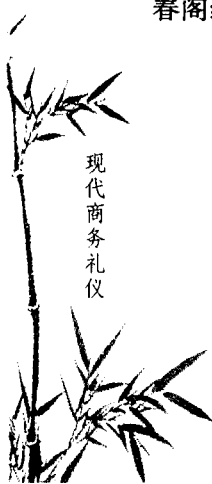
本丛书由主编李荣建先生确定体例及总体要求。其体例科学、严谨，内容丰富多彩，案例精彩，文风清新，文字优美，雅俗共赏。李荣建先生选定丛书各册的召集人，并请各册召集人担任第一作者，具体负责各册的编写大纲及统稿事宜。

这套由李荣建先生主编的现代礼仪丛书是我国礼仪学专家精诚合作的精品，集体智慧的结晶，其中，《现代社交礼仪》由李荣建教授领衔；《现代公关礼仪》由我国知名公共关系礼仪专家、华中农业大学冯兰教授领衔；《现代公务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、武汉工业学院杨丹副教授领衔；《现代商务礼仪》由我国知名礼仪专家、湖北省礼仪文化研究会秘书长余忠艳女士领衔；《现代国际礼仪》由武汉大学国际关系专家李晶博士主笔；《现代服务礼仪》由武汉礼仪文化研究会副会长、江汉大学实验师范学院邹翊燕副教授领衔。

在编撰丛书过程中，我们参考、借鉴了中外学者编著的相关书籍，受益匪浅，谨此深表谢意。本丛书在立项过程中，得到了武汉大学出版社领导的宝贵支持，我们谨此深表敬意。本丛书在编辑、出版过程中，责任编辑王雅红、陶洪蕴女士，王春阁编审付出了辛勤的劳动，我们向她们表示衷心的感谢。

现代礼仪丛书编委会

2007年10月于武汉



现代商务礼仪



前言

《现代商务礼仪》是我国著名礼仪学专家、武汉大学李荣建教授主编的现代礼仪丛书之一。

商务礼仪是商务人员在商务活动中应该遵循的行为规范，如谈吐文雅、遵时守约、诚实守信等。学习和实践现代商务礼仪，有利于商务人员自身素质的提高，有益于改善和维护企业的形象，有助于提高办事效率和经济效益。

本书是集体智慧的结晶，具体分工如下：余忠艳撰写前言、后记及选配图片；吕燕编写第一章、第二章；余忠艳编写第三章、第四章；方长明编写第五章、第八章；李荣建编写第六章、第七章；李荣建、方长明合写第九章。

由于我们阅历有限，掌握的资料不足，本书难免存在错误和疏漏之处，望广大读者批评指正，以便日后修订。

余忠艳

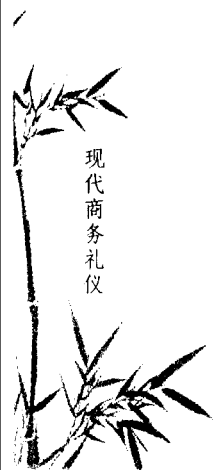
2007年3月于武汉



目 录

前 言	/ 1
第一章 商务礼仪概述	/ 1
第一节 商务礼仪的概念及重要作用	/ 1
一、商务礼仪的概念和适用范围	/ 1
二、商务礼仪的基本特征	/ 2
三、商务礼仪的重要作用	/ 3
第二节 商务礼仪的基本准则	/ 6
一、尊重为本	/ 6
二、遵时守约	/ 7
三、诚实守信	/ 8
四、热情周到	/ 10
第二章 商务人员的礼仪修养与形象塑造	/ 12
第一节 商务人员的礼仪修养	/ 12
一、加强道德修养	/ 13
二、培养个性修养	/ 13
三、提高美学修养	/ 13
第二节 商务人员的形象塑造	/ 14

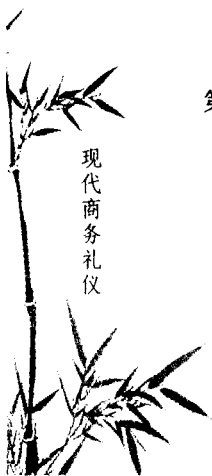
一、商务人员的仪表修饰	/ 14
二、仪态礼仪与训练	/ 23
第三章 商务人员日常礼仪	/ 30
第一节 称谓	/ 30
一、称谓的种类	/ 30
二、谦称与敬称	/ 33
第二节 介绍	/ 35
一、介绍的类型	/ 35
二、介绍的方法	/ 36
第三节 握手	/ 43
一、应当握手的场合	/ 44
二、握手的规矩	/ 44
三、握手的顺序	/ 46
四、握手的禁忌	/ 48
五、世界各国的握手习惯	/ 49
第四节 名片	/ 50
一、名片的种类	/ 51
二、递送名片的时机	/ 51
三、递送名片的礼仪	/ 52
四、接受名片的礼仪	/ 53
五、名片的保存	/ 54
六、使用名片的注意事项	/ 54
七、如何设计一张美观实用的名片	/ 56





第四章 商务通讯礼仪	/ 58
第一节 电话礼仪	/ 58
一、电话礼仪	/ 58
二、手机礼仪	/ 61
第二节 网络礼仪	/ 63
一、网络礼仪	/ 64
二、网络礼仪训练	/ 64
三、掌握网络沟通技巧	/ 66
第三节 约请与应邀	/ 69
一、约请	/ 69
二、应邀	/ 71
 第五章 商务会议礼仪	 / 72
第一节 商务会议礼仪综述	/ 72
一、会议组织者的礼仪	/ 73
二、会议参加者的礼仪	/ 78
第二节 茶话会礼仪	/ 80
一、会议主题的确定	/ 81
二、来宾的确定	/ 82
三、主持人的确定	/ 83
四、时间的确定	/ 84
五、地点的确定	/ 84
六、座次的确定	/ 85
七、准备茶点	/ 86

八、会议的流程	/ 87
第三节 发布会礼仪	/ 88
一、发布会的筹备	/ 90
二、发布会现场礼仪	/ 94
三、善后事宜	/ 97
第四节 展览会礼仪	/ 98
一、展览会的类型	/ 100
二、筹备展览会	/ 101
三、参加展览会	/ 105
第五节 资助会礼仪	/ 108
一、资助会的类型	/ 109
二、资助的原则	/ 111
三、资助会的筹备	/ 112
四、资助会的举办	/ 115
五、活动的评估	/ 116
 第六章 商务谈判礼仪	 / 118
第一节 商务谈判的特点和原则	/ 119
一、商务谈判的特点	/ 119
二、商务谈判的基本原则	/ 120
第二节 商务谈判的准备	/ 124
一、谈判前的调查准备	/ 124
二、谈判方案的制定	/ 126
三、谈判议程的安排	/ 128
四、谈判团队的组建	/ 133





第三节 商务谈判的个人礼仪	/ 139
一、仪容仪表	/ 139
二、先入为礼	/ 141
第四节 商务谈判进程中的礼仪	/ 145
一、创造和谐友好的谈判气氛	/ 145
二、巧妙设计开场话题	/ 146
三、文明交锋、平等协商	/ 146
四、言辞礼貌, 举止大方	/ 149
第五节 谈判技巧	/ 151
一、善于倾听	/ 151
二、适时沉默	/ 151
三、耐心等待	/ 152
四、转换阵地	/ 152
五、先行试探, 逐个击破	/ 152
六、蘑菇战术	/ 153
七、消磨意志	/ 153
八、营造气氛	/ 154
九、据理力争	/ 156
十、语言技巧	/ 159
第六节 签约及善后礼仪	/ 160
一、签约仪式中的礼仪	/ 160
二、签字仪式的座次排列	/ 161
第七节 涉外谈判小常识	/ 163
一、选配参加谈判的人员	/ 163
二、名片	/ 164

三、握手	/ 164
四、入乡随俗, 入国问禁	/ 164
第七章 商务仪式礼仪	/ 166
第一节 开业仪式	/ 167
一、开业仪式的作用	/ 167
二、开业仪式的筹备	/ 167
三、开业仪式的进程	/ 170
四、参加开业仪式的礼仪	/ 171
五、特别的开业仪式	/ 172
第二节 剪彩仪式	/ 175
一、剪彩仪式的筹备	/ 175
二、剪彩仪式的进程	/ 178
三、剪彩者礼仪	/ 178
第三节 签字仪式	/ 179
一、准备工作	/ 180
二、签字仪式的程序	/ 182
第四节 交接仪式	/ 183
一、交接仪式的准备	/ 184
二、参加交接仪式的礼仪	/ 186
三、交接仪式的程序	/ 186
第五节 庆典礼仪	/ 187
一、庆典的筹备	/ 188
二、参加庆典的礼仪	/ 191