

商贸实战

“孔能量”

王 艳◎著

SHANGMAO SHIZHAN LINENGLIANG

SHANGMAO SHIZHAN LINENGLIANG



中国财政经济出版社

商贸实战“礼能量”

王艳 著

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商贸实战“礼能量”/王艳著. —北京:中国财政经济出版社, 2015. 5
ISBN 978-7-5095-5971-0

I. ①商… II. ①王… III. ①国际贸易-礼仪 IV. ①F742

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 313591 号

责任编辑:马真

责任校对:胡永立

封面设计:陈瑶

版式设计:董生平

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址:北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码:100142

营销中心电话:88190406 北京财经书店电话:64033436 84041336

北京京华虎彩印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 9 印张 145 000 字

2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月北京第 1 次印刷

定价:32.00 元

ISBN 978-7-5095-5971-0/F·4807

(图书出现印装问题,本社负责调换)

本社质量投诉电话:010-88190744

打击盗版举报热线:010-88190492、QQ:634579818

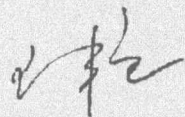
开篇寄语

后金融危机时代，面对复杂多变的国际国内环境，商贸行业面临着越来越严峻的形势。很多商贸类企业面临着重新洗牌的危险。如何在国内或进出口贸易中赢得一席之地？如何揽到更多更大的订单？如何维系好老客户，成功地开发新客户？如何在获得订单后，顺利跟单，按时按质交货，并成功地把客户发展为忠诚客户？或许您在不断的实践中积累了一些商务或外贸实操经验，或许您聆听过很多有关商贸类技能提升的讲座，或许您在不断地汲取与行业相关的专业知识。但是太多的商贸类企业总是忽略了商贸活动中必备的礼仪。偶尔邋遢的形象、笨拙的语言、懒散的态度、突兀的行为不经意间便成为商贸类企业在揽货过程中的致命伤。

礼仪是贯穿于获得订单这个过程始终的不可或缺的软武器。随着国际化进程的加速，很多的商贸类企业开始意识到礼仪的重要性，但是苦于不知如何运用。目前的商务礼仪或职场礼仪类图书多注重理论知识的阐述，缺乏趣味性。为了解决商贸类企业因缺失商务礼仪而出现的发展瓶颈问题，为了使职场新手能在商场上游刃有余，本书的作者经过 10 年的礼仪知识的沉淀，结合多年的商贸企业培训与实践经验，把商贸礼仪知识巧妙地糅合到商贸行业的各个活动细节中，形成了这本《商贸实战“礼能量”》。

本书是一本轻松实用的商贸礼仪工具书，既适合于商贸类专业的大学生阅读，又适合外贸行业中的职场新手使用。针对现代年青人阅读的喜好，本文采用了以故事情节的形式来描述在商贸活动的实际业务流程中每个情景应具备的礼仪，通过作者的所见所闻，把发生在自己和周围人身上的真实故事

一一呈现出来，并配以精美的图片，使本书更具有直观性和趣味性。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

2015年2月10日于嘉兴

作者介绍



王艳 女士

中国形象设计师考评专家、中国高教公共关系学会理事、志德礼仪咨询文化工作室首席培训师。现任嘉兴职业技术学院贸易教研室主任、副教授。拥有西南政法大学经济学、法学双学士学位，浙江工业大学经济学硕士学位，擅长企业员工礼仪与沟通培训。

从企业业务员到大学副教授兼职业培训师，其在多轮角色互换中理解企业文化和经营

理念，探索企业精神，实践培训整合。

服务过的客户有苏宁电器、浙江嘉名控股有限公司、五芳斋集团、浙江鼎美电器有限公司、全球呼叫中心盛泽分公司等上百家企业及事业单位。现受聘于2家公司任销售服务培训顾问，为企业量身定制整年培训计划。

目 录

情景一 着装中的“礼”能量	1
子情景一 俄罗斯装卸工人的变装	1
子情景二 热爱制服的小区保安	2
子情景三 职业着装——最直观的名片	2
情景二 妆容中的“礼”能量	8
子情景一 素面朝天 vs 精心打扮	8
子情景二 努力做一个有格调的女人	9
情景三 站立中的“礼”能量	13
子情景一 起立的“力量”	13
子情景二 站立语言	14
情景四 行进中的“礼”能量	18
子情景一 永远牢记“客户优先”	18
子情景二 安全让给客户，危险留给自己	19
子情景三 迥然不同的行车行为	19
情景五 鞠躬中的“礼”能量	23
子情景一 蓦然回首的感动	23
子情景二 可怕的“欢迎光临”	24
子情景三 对服务者的致意	24
子情景四 老板给员工鞠躬，你做得到的吗	25
情景六 坐姿中的“礼”能量	28
子情景一 端坐的奇迹	28
子情景二 你被拒绝了吗	29
子情景三 起身的先后	29

情景七 握手中的“礼”能量 33

子情景一 擦手的次序 33

子情景二 握手的“魔力” 34

子情景三 握手的“时间观” 34

情景八 交谈中的“礼”能量 38

子情景一 倾听的艺术 38

子情景二 “换位思考” 39

子情景三 不要成为招人嫌的人 40

情景九 介绍中的“礼”能量 44

子情景一 “帅哥、美女”惹了祸 44

子情景二 你被忽略了吗 45

子情景三 初次见面时的自我介绍你重视了吗 45

情景十 拜访中的“礼”能量 49

子情景一 生意不成礼还在 49

子情景二 拜访客户，留心细节 50

子情景三 拜访时的仪表你注意了吗 50

情景十一 询问中的“礼”能量 55

子情景一 询问中的禁忌 55

子情景二 问句中语序的奥妙 56

子情景三 询问时机 57

情景十二 接待中的“礼”能量 60

子情景一 亲切的问候 温柔的力量 60

子情景二 服务也应把握“度” 61

子情景三 接待工作不能“因人而异” 61

情景十三 展会中的“礼”能量 64

子情景一 不要忽视每一位走近你的人 64

子情景二 展会扫尾工作你做到了吗 65

情景十四 业务中的“礼”能量 68

- 子情景一 “香蕉皮”事件 68
- 子情景二 销售的精髓 69
- 子情景三 专业的力量 70
- 子情景四 诚信的宝贵 70

情景十五 宴请中的“礼”能量 74

- 子情景一 热情的“中国式”宴请 74
- 子情景二 站立式宴会 75

情景十六 位次排列中的“礼”能量 80

- 子情景一 尴尬的“让座” 80
- 子情景二 敬酒的次序 81
- 子情景三 女士优先与客户优先 81

情景十七 名片中的“礼”能量 85

- 子情景一 名片中的秘密 85
- 子情景二 名片中的“三要素” 86
- 子情景三 善待名片 87
- 子情景四 你错失递名片的有利时机了吗 87
- 子情景五 名片的另类存放 88

情景十八 电话沟通中的“礼”能量 92

- 子情景一 勿让“业务”电话成为“骚扰”电话 92
- 子情景二 “看得见”的电话沟通 93
- 子情景三 被遗忘的电话主人 93

情景十九 礼品赠接中的“礼”能量 97

- 子情景一 礼品的选择 97
- 子情景二 送礼的时机 98

情景二十 争议处理中的“礼”能量 101

- 子情景一 学会换位思考 101

子情景二	专业——处理争议的有力武器	102
情景二十一	邮件收发中的“礼”能量	106
子情景一	收发邮件也应“守时”	106
子情景二	杜绝成为垃圾邮件的发布者	107
子情景三	报价的“误区”	107
情景二十二	短信收发中的“礼”能量	111
子情景一	“默默”的祝福语	111
子情景二	一条短信 = 一位客户	112
情景二十三	微信交流中的“礼”能量	115
子情景一	今天你点赞了吗	115
子情景二	微信营销礼仪	116
附录：作者感悟 100 句		120

情景一

着装中的“礼”能量

子情景一 俄罗斯装卸工人的变装

初识伊万是在一个夏天的傍晚，他是俄罗斯一家物流公司的普通装卸工人。他在工作时非常的繁忙，但是上下班都很准时。当我拿着别人给我的地址和姓名找到他时，他正穿着连体的工装忙碌着，只见他满头大汗，动作麻利，非常敬业，好像不知道什么是脏，衣服上沾满了刚刚搬运过的货物的污渍，身上散发出难闻的异味。见到我过来，他非常热情地寒暄了几句后告诉我，他刚好到下班的时间了，麻烦我稍等一会儿。估计等了15分钟左右，我听到有人在喊我的名字，我转过身来看看着站在我面前的这个人：光亮精神的发型、整洁的休闲西装、锃亮的皮鞋，身上散发出淡淡的香水味。许久我才认出原来是伊万，他还在抱歉让我久等了，孰不知我对他的尊敬之心油然而生。



礼仪能量贴

着装得体，既是对别人的尊重，也能赢得别人的尊重。不同的场合不同的着装，不仅能反映出个人的内涵气质，还能折射出个人的专业素养。适时的变装，在随意之间体现了对对方的重视，同时维护了自己的形象。

子情景二 热爱制服的小区保安

工作服在不少人眼里就是单位或公司为规范管理而统一发放的服装，直到碰到刘保安，才让我对工作服有了全新的认识。2007年的秋天，正值我计划购房的期间。当时，我们看了不少房子，对房子总体感觉大同小异，整洁优美的小区环境，热情周到的房产销售人员。当我来到其中一家房产公司的施工现场时，我碰到了刘保安，他个子不高，但是人站得非常挺直，经过他身边的时候，他“啪”地立正来了个标准且庄重的敬礼。我一下被吸引住了，因为如此正式的敬礼我只有在部队的时候看到过。我开始认真地打量起这位保安，帽子戴得不偏不倚，保安服非常的平整，裤腿中间还有一条笔直的裤线，一看就知道是熨烫过的。虽然穿着一双布鞋，但也是一尘不染，最让我难以忘怀的是他那一脸非常满足、自豪的表情。当时恰好有片落叶飘落到了他的帽子上，我提醒了他，他小心地把帽子从头上平平的拿下，把落叶轻轻地拂去，生怕弄坏了他的帽子。他对待制服的那种一丝不苟的态度，让我对其人格产生了敬意，让我觉得保安这个工作是很神圣的，也让我对这个物业刮目相看，于是我毫不犹豫地买下了那套房子。



礼仪能量贴

对工作服由内而外的热爱，对个人来说是一种热爱工作的表现，是一份自信和自豪的内在流露；对公司来说是一种专业能力的体现，有时候甚至能在不经意间促使交易的达成。

子情景三 职业着装——最直观的名片

一般来说，在职场上衣着花哨、追求名牌、过分明髦或古板老成的人都会变得很不合群。我曾经拜访过一家新兴科技企业，在那里遇到的一位中年女士的着装让我印象十分深刻：简单的发髻，朴素的着装，类似 20 世纪 80

年代的风格。当时我朋友有个项目要申请实用新型专利，委托这家企业办理，企业负责人接待了我。他让我自己选择项目经理跟进此事，并用手指了指外面办公的四位员工。我就选了刚进门看到的那位女士，或许是其朴实的样子让我有一定的安全感。然而，负责人马上就否定了我的选择：她做事太古板，你的项目不适合她做，你看她的穿着就知道了，永远的一成不变，不懂创新。我顿时哑然，原来着装在老板的眼里还是专业能力的象征。

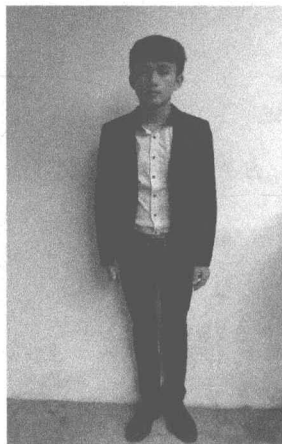
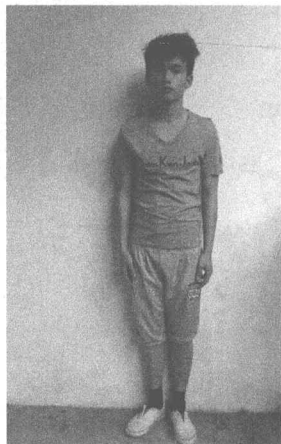


礼仪能量贴

职业着装是职场人士的第一张最直接的名片。现在的白领比拼的不只是工作上的业绩，服饰搭配也成为他们关注的焦点。着装的风格能反映出一个人的审美观、为人处事的态度。得体的着装能让你精神焕发、心情愉悦，提高你的工作效率，传达你积极、可信赖的职场定位，会让你的人际关系更加融洽，获得更多的升职机会，使你变身为既时尚又能力凸显的职场达人！

“礼”能量缺失表现

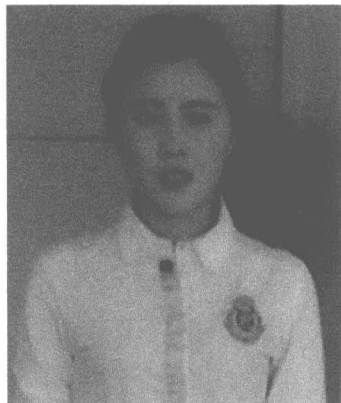
1. 下班后穿着工作服邋里邋遢地回家。



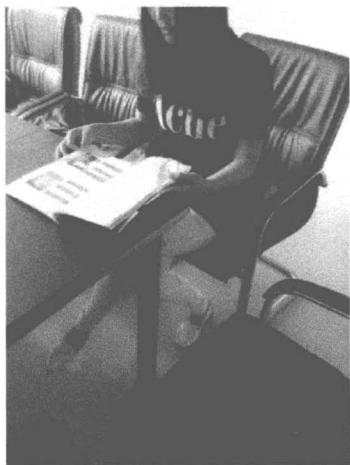
2. 休闲时穿着睡衣逛街或逛超市。



3. 工作场合穿着暴露、紧身、短小。



4. 商务场合穿着随意。



5. 嫌弃和厌恶工作服。



6. 对着装抱着无所谓的态度，我行我素。



7. 商务场合穿着过于可爱。



8. 工作场合穿着过于时髦、另类。

