



教育部高等学校商务英语专业教学协作组重点推荐



新国标应用型本科商务英语系列规划教材

总主编 王立非

商务礼仪实训

(双语)

Practical Business Etiquette

刘艳萍 主编



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press



新国标应用型本科商务英语系列规划教材

总主编 王立非

商务礼仪实训

（双语）

Practical Business Etiquette

主 编 刘艳萍

副主编 郑晶晶

主 审 石丽云

顾 问 陆秋娥

对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪实训：双语 / 刘艳萍主编. —北京：对外经济贸易大学出版社，2019.1

新国标应用型本科商务英语系列规划教材

ISBN 978-7-5663-2008-7

I. ①商… II. ①刘… III. ①商务—礼仪—高等学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 291502 号

© 2019 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务礼仪实训 (双语) Practical Business Etiquette

刘艳萍 主编

责任编辑：刘 丹

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码：100029

邮购电话：010-64492338 发行部电话：010-64492342

网址：<http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

三河市少明印务有限公司印装 新华书店经销

成品尺寸：185mm×260mm 9.5 印张 219 千字

2019 年 1 月北京第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-2008-7

ISBN 978-7-900808-49-3

印数：0 001-3 000 册 定价：36.00 元

“新国标应用型本科商务英语系列规划教材”

编 委 会

总主编

王立非（对外经济贸易大学）

编委会委员（按姓氏笔画为序）

王光林（上海外国语大学）

孔宪遂（山东财经大学）

刘沛富（广东金融学院）

刘重霄（首都经济贸易大学）

刘艳萍（广西财经学院）

肖 辉（南京财经大学）

段玲琍（四川外国语大学）

郭桂杭（广东外语外贸大学）

郭晓燕（上海立信会计金融学院）

廖国强（四川理工学院）

出版说明

2014 年伊始，国务院和相关部门针对现代职业教育改革召开了多次会议，引导普通本科高等学校转型发展，采取试点推动、示范引领等方式，引导一批普通本科高等学校向应用技术类型高等学校转型，重点举办职业教育。

截至 2018 年年底，全国有 411 所高等院校开设了商务英语本科专业，其中多数院校属于应用型本科院校。《商务英语专业本科教学质量国家标准》也即将颁布。本套教材根据本标准着力打造，适用于全国应用型本科商务英语专业和财经类本科专业学生。

本套教材具有以下特色：

一、吸收二语习得和现代教育的最新理论，体现《商务英语专业本科教学质量国家标准》的最新要求。教材编写上注重提高学生的语言技能、让学生掌握相关的商务知识与实践技能，培养学生的跨文化交际能力、思辨与创新能力，以及自主学习能力。

二、秉承应用型本科教育“优化理论，突出实践”的理念。应用型本科教育注重技术但不能完全抛弃学术，其人才培养是学术性与职业性的有机统一，其基本特征是“本科底蕴+突出应用+专业特长”。体现在教材上，其强调“优化理论，突出实践”，优化理论基础，注重理论与专业技术的相关性，以培养目标与从业要求为依据对基础理论进行优化整合，介绍与专业相关的必要理论，重点强化行业知识的讲解；突出实践方面，强调教材的编排设计从教学目标到内容的组织，练习题的设计都环环相扣、注重培养学生的职业适应能力，突出实践教学的内涵。

三、贯彻“任务引领、项目导向”的指导思想。本套教材以“任务驱动”为理念，强化了教材的任务驱动效应，突出作业流程的可操作性；以真实企业业务经营为主线贯穿始终，从而保持教材内容前后的一致性和连续性；通过具体任务的设计和实施，使学生能够掌握业务技能。

对外经济贸易大学出版社
2019 年 1 月

鸣 谢

本教材中的所有插图和视频是在广西财经学院商务外国语学院和国际教育学院的老
师和同学以及社会热心人士的支持和协助下完成。特此对所有参与本次拍摄和制作的
人员表示衷心的感谢。

（按姓氏拼音顺序排列）

1. 形象：

蔡金芮、陈爱文、陈聪、党唯铭、邓东金、邓林君、范杰洪、黄吴彩虹、黄伊、
黄依莹、胡强、黎若诗、李资鉴、梁冰冰、梁春雯、林依粤、廖蒋菲、廖展威、刘敏、
龙丽琴、罗金铭、莫海涛、莫嘉琪、莫心妍、农细娜、欧小燕、潘伟鹏、彭轲、覃琪琪、
苏健、苏宇、韦玲玲、韦宁、吴子娴、杨焯杰、余文东、张昊琪、郑晶晶、郑晓丹、
周唐贤苑、朱文海

（社会人士）Mr. Sterling、Ms. Turner、陈伯儒、何菲菲、胡晨曦、李荷

2. 拍摄：

张昊琪、赵骏溪

3. 绘画：

罗嘉楹、石丽云、石敏、谭淳宇、许一帆

4. 图片：

刘艳萍、石丽云、石翔云、郑晶晶

5. 视频：

班佳晨、陈筱琪、邓林君、邓宗怡、胡慧初、花蕾、黄秋红、蒋勇玉、李资鉴、
梁帆、梁爽林子、梁晓艳、刘艳、刘洋、陆斌、罗义婷、莫佳美、莫丽颖、莫小萍、
潘少华、庞丽、庞绪方、彭轲、覃梦圆、苏元善、谭凯芳、唐紫依、韦建平、谢理朝、
杨芊芊、殷诗梦、玉雪、张育华、朱世杰

6. 微课：

李劼全、石丽云、郑晶晶

Preface | 前言

在全球化趋势的浪潮中，各国的经济往来和商务活动日趋频繁和密切。随着改革开放的深入，我国在经济全球化中的作用越来越重要，经济社会对具有专业素质和跨文化意识的商务人才的需求在不断增加。商务礼仪则是体现商务专业人才素质的一个重要方面，无论是对准备从事商务工作的在校学生，还是职场中的商务人士来说，礼仪是个人素质乃至本国文化的重要体现。因此，我们以培养国际化商务人才为目标，编写了实用性和知识性相结合的《商务礼仪实训（双语）》教材，为有需要的学习者提供专业实用的学习材料。

本教材适合英语专业、商务英语专业、国际贸易专业等涉外专业，包括本科生、专科生以及其他对商务礼仪感兴趣的学习者使用。全书由三大模块构成，从仪容仪表的基础内容开始，到通用的交往礼仪，再深入到多种商务场合的特定礼仪，较全面地涵盖了职场中商务人士所必须掌握和了解的形象要求和各种行为规范。

本教材建议教学学时为 32 课时。其中模块一 13 学时，模块二 10 学时，模块三 9 学时。教材以英文为主，辅以部分中文解释和辅助说明，设置了形式多样的课前导入练习和强调实际操作的后巩固练习，并配以丰富的图片，提供微课、视频或网站链接等生动直观的材料以激发学生的学习兴趣，有利于学生的课后复习，同时也能培养学生的自学能力。为了便于学习，有些练习配有参考答案；有些练习属于开放式的问题，则没有提供参考答案，需要学习者自行思考回答。

本教材由刘艳萍教授担任主编，陆秋娥副教授担任专业顾问，教材各章节的文字编写、微课、视频制作，以及审稿工作由郑晶晶和石丽云共同完成，梁婧完成语言校对工作。同时感谢外教 Nickolas Miew Sing Su，以及协助拍摄图片和完成绘画工作的所有老师学生和社会热心人士给予的大力协助。

Contents | 目 录

Module One Attire and Grooming 仪容仪表

Chapter One Dress Etiquette 着装礼仪	3
I. Women's Dress 女士着装	3
II. Men's Dress 男士着装	12
Exercises 章节练习	25
Chapter Two Grooming 仪表礼仪	29
I. Face 脸部	31
II. Hair 发型	36
III. Hands 手部	37
IV. Tooth Breath and Body Odor 牙齿和体味	38
V. Manners 仪态	42
Exercises 章节练习	49

Module Two Etiquette in Business Intercourse 交往礼仪

Chapter One Etiquette in Greeting 见面礼仪	53
I. Greeting 问候	53
II. Exchanging Business Cards 交换名片	59
Exercises 章节练习	61
Chapter Two Etiquette in Conversation 谈话礼仪	63
I. Requirements and Characteristics of Conversation 交谈的要求与特点	64
II. Principles, Factors and Taboos in Conversation 交谈的原则、因素与禁忌	65

III. Nonverbal Language in Conversation 交谈中的非言语语言	66
IV. Salutation 称呼	68
V. Topics and Strategies 交谈的话题和策略	69
VI. Two Most Important Types of Face-to-face Conversation 面对面交谈的两种重要类型	70
Exercises 章节练习	73
Chapter Three Communication Etiquette 通信礼仪	75
I. Telephone Etiquette 电话礼仪	76
II. Etiquette of Correspondence 书信礼仪	79
III. Etiquette of Sending Messages 短信礼仪	81
IV. Etiquette of Using Instant Communicative Tools 社交软件礼仪	82
Exercises 章节练习	85
Chapter Four Dining Etiquette 餐桌礼仪	87
I. Formal Banquet 宴会	87
II. Buffet 自助餐	101
III. Working Lunch 工作餐	104
Exercises 章节练习	106
 Module Three Etiquette in Workplace 职场礼仪	
Chapter One Etiquette in Job Interview 面试礼仪	109
I. Before the Interview 面试前	110
II. During the Interview 面试时	114
III. After the Interview 面试后	115
Exercises 章节练习	115
Chapter Two Business Conference Etiquette 会务礼仪	117
I. Negotiation Conference 洽谈会	117
II. Press Conference 发布会	120
III. Commodities Fair/Exhibition 展销会	122
Exercises 章节练习	124

Chapter Three Etiquette in Business Ceremonies 行业仪式礼仪	125
I. Signing Ceremony 签约	125
II. Ribbon-cutting Ceremony 剪彩	129
III. Opening Ceremony 开业	131
Exercises 章节练习	135
Key to Exercises	136
参考文献	138

Module One
**Attire and
Grooming**
仪容仪表

Chapter One

Dress Etiquette 着装礼仪



学习任务

1. 了解职场着装的 TPO (Time, Place, Occasion) 原则。
2. 了解职场着装的特点和要求。
3. 如何根据不同场合选择不同的着装。

Dress: A Kind of Social Symbol

I. Women's Dress 女士着装

Contents:

1. TPO Principle
2. Four rules for women professionals
3. Dress code
4. Extra suggestions

Warm-up questions:

Q: What is Kiki's plan for today?



Apparel makes the man.

—Quote

1. TPO Principle

TPO is the abbreviation word of **TIME, PLACE, OCCASION**, which means that people's dressing should be appropriated with this rule.

时间 场所 地点

1.1 Time

一年有四季，人们常常根据季节、气候的变化选择不同的服装。一天有 24 小时，在不同的时间节点，不同的事件场景下，人们也会做着不同的事情，着装也会有所改变。所以，服饰的选择无法完全取决于个人喜好，所谓的“我喜欢”也不能成为选择的标准。

Warm and high-quality woolen skirt will be nice in winter; clothes in summer should be cool but of non-transparent quality.



1.2 Places

不论是室外还是室内，五星级酒店还是菜市场，职场还是家里，你的服装要符合地点的变化。

Dressing should change according to different places. When you receive visitors at home, comfortable and tidy casual wear is appropriate. If the visit occurs in the company, suits make you look more professional. When you travel around, local traditions and customs should be taken into consideration.

1.3 Occasions

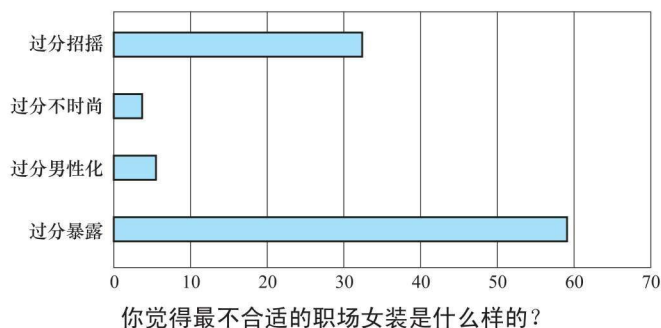
拜访顾客和听音乐会，出席晚宴和到朋友家吃饭，没有人会穿一样的衣服，因为实在太怪异了。

Serious and official dressing is required when we meet clients and attend meeting. When attending official banquet, woman usually chooses Chinese traditional Qipao (Mandarin Gown) and long evening gowns. What would it be like if everyone dresses lightly, but you wear an evening dress?

There is a summary for women's dressing. Suits, skirt suits, and uniforms are appropriate on business occasion. While on social occasion, evening dress or fashionable dress that emphasizes personal style are the good choices. On casual occasion, you can wear any clothes that make you feel comfortable, such clothes as sportswear, jeans and casual wear will be ok. However, can women's dress be summarized by some simple words?

女人的穿着绝对不是如此简单！

An investigation by www.zhaopin.com shows that there are standards for women's dressing.



A story:

At the beginning of this year, I asked the students to put on the clothes that they thought appropriate for the interview in a volunteer training session. But the students' dressing knocked me down. More than 80% students had no idea what the appropriate clothes are. Some of them

were in jeans and sneakers; others were in pink Barbie-like skirt or mini-skirt. I told them “it is beautiful, but inappropriate for the interview.” Then students asked “what are the appropriate clothes?” Indeed, that was an important question. Appropriate clothes is a matter of preference.

服饰告诉了人们你内心的想法，同时决定了人们对你的第一印象。

Dressing is a big deal of image project. Western fashion designers believe that “clothes can’t make a person perfect, but 80% of the first impression comes from dressing.” For the graduates who are going to get their first job, the point should be the work wear. To present a professional, confident, authorized image in business, it is necessary to start from dressing.

2. Four Rules for Women Professionals

In such important occasion as critical meeting, ceremony, and official banquet, women should dress appropriately, and pay attention to the following rules:

2.1 Avoiding clothes that are:

too bright

too clutter

too revealing

too short

too transparent

too tight

too fashionable with extremely specific characteristics

款式、材质、颜色、风格都会帮你与人进行交流，让别人了解你的内心。选择服饰并不能仅凭价格，昂贵或者便宜不一定代表质量。同时，衣服的材质不同给人带来的感觉也不同，比如材料硬挺不易褶皱的衣料较质地轻薄的棉麻更适合职场，有时无须熨烫平整就可穿着，而且更显精神。

色彩是一个魔法师，不同色彩会给人不同的感受，深色或冷色调让人产生视觉上的收缩感，即平时所说的“显瘦”，而且庄重严肃；而浅色或暖色调的服装会有扩张感，但是却给人带来温暖柔和的感觉，职场上一点暖色或许可以在视觉上削弱“攻击性”，有时甚至可事半功倍。因此，可以根据不同需要进行选择和搭配。

Except for main clothes, shoes, stocks, groves also need special attention. For example, a pair of transparent stocking that in lines with your clothes will be a good choice, while a pair of stocking with patterns can not ascend the place of refinement. In an official and grave occasion, it is not appropriate to wear sandals or boots, and a pair of black leather shoes is most widely chosen and matches any clothes. A pair of medium-outsole shoes without open toes is considered as a safe choice. Is there anything should be paid special attention to?



2.2 Suit dress—The most suitable clothes for women professionals

Generally, requirements are as follows:

2.2.1 Suit

Good texture: smooth, clean, soft, stiff, well-pressed, wrinkle-free, no pilling, lint-free

Less color: cool tone, less than two colors, presenting an elegant, decent, solemn (i.e. black, navy, taupe, gray, burgundy wine)

No fancy patterns: no patterns or with grid, spot, stripes.

Less decoration

Proper size: tops should not be too long and skirts should not be too short.

Suitable styles: “H” “X” “A” “Y”

Fashionable style: collars, buttons, fly, grooves, sleeve and skirts should be trendy.

搭配颜色较深、较为硬朗感的西服外套，衬衫面料要求轻薄而柔软，可选择真丝、麻纱、纯棉。色彩要求大方典雅，忌过于花里胡哨，可衬托女性柔和端庄。

