

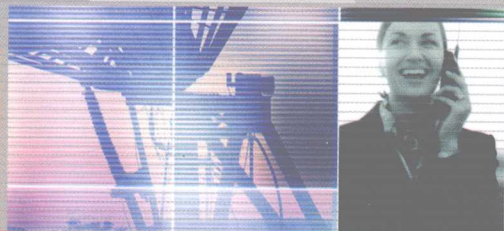
二十一世纪中国商务及营销人员实用指南

廖金泽 编著

最新 商务指南



LATEST BUSINESS
GUIDEBOOK



LATEST BUSINESS
GUIDEBOOK

LATEST BUSINESS
GUIDEBOOK

中国建材工业出版社

Chinese business in 21 centuries and practical guidebook in personnel in marketing

二十一世纪中国商务及营销人员实用指南

F72-62
L468.1/7

最新 商务指南

廖金泽 编著

Latest business guidebook



中国建材工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最新商务指南 / 廖金泽编著. —北京:中国建材工业出版社, 2005.5

ISBN 7-80159-883-0

I. 最… II. 廖… III. 商务—中国—指南
IV. F72-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 031407 号

最新商务指南

廖金泽 编著

出版发行: 中国建材工业出版社

地 址: 北京市西城区车公庄大街 6 号

邮 编: 100044

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 20.75

字 数: 365 千字

版 次: 2005 年 5 月第 1 版

印 次: 2005 年 5 月第 1 次

定 价: 35.00 元

网上书店: www.ecool100.com

本书如出现印装质量问题, 由我社发行部负责调换。联系电话: (010) 88386906

前 言

社会在发展，商务活动也在进步，在全球经济一体化的今天，无边界的商务环境使所有企业都成为全球性企业中的一员。这就意味着在企业运作过程中，商务及营销人员必须具备更为出色的专业素质和商业能力，必须掌握新的工作方法和技巧，必须处理更为复杂的商业事务，必须帮助企业以最低成本获取最大利润。

《最新商务指南》一书正是在这样的大环境下问世的。我希望借此帮助广大商务及营销人员以职业标准来规范自己的表现，并且提高自己的工作效率和办事的准确性，以便在竞争激烈的生意场上脱颖而出，掌握先机。

本书共分十一章，从商务礼仪、商务接待、商务拜访、商务会谈、商务会议、商务谈判、商务活动、商务宴请、商务运作、商务管理、商务文书写作等方面，完整详尽地介绍了商务及营销人员在商务活动过程中的操作规范，具有极强的操作性、实用性和系统性。

由于篇幅所限，我未在本书中采用案例，只是针对商务及营销人员的职业能力做了完整详细的介绍，希望读者理解。

编 者

2005年3月

目 录

Contents

第一章 商务礼仪标准

- 3 见 面
- 4 握 手
- 5 名 片
- 7 介 绍
- 8 寒 暄
- 10 问 候
- 11 交 谈
- 13 称 赞
- 16 道 谢
- 17 祝 贺
- 18 慰 问
- 19 规 劝
- 20 解 释
- 21 批 评
- 23 争 辩
- 24 道 歉
- 25 馈 赠

第二章 商务接待标准

- 29 收 发
- 31 电 话
- 35 问 询
- 36 登 记
- 36 接 待
- 41 等 候

- 43 引领
- 44 介绍
- 45 迎送

第三章 商务拜访标准

- 51 预约
- 51 交通
- 52 赴约
- 53 拜访
- 54 告辞
- 55 留言

第四章 商务会谈标准

- 59 安排
- 59 联络
- 60 确认
- 60 会见
- 61 会谈

第五章 商务会议标准

- 65 筹备
- 66 通知
- 66 文件
- 67 会务
- 67 程序
- 67 发言
- 68 记录
- 69 善后

第六章 商务谈判标准

- 73 准备
- 82 相约

84	布局
91	席次
95	入题
98	阐述
99	说服
100	提问
101	答复
102	询盘
102	发盘
103	实盘
104	虚盘
105	还盘
105	接受
106	签约

第七章 商务活动标准

111	应酬
120	社交
122	庆典
125	酒会
127	茶会
130	舞会
134	晚会
138	展会
152	参观
155	考察
159	仪式

第八章 商务宴请标准

173	宴请
175	席座
177	餐具
178	菜单
178	接待

180 中餐

182 西餐

第九章 商务运作标准

189 策划

196 计划

199 实施

205 评估

第十章 商务管理标准

215 请示

220 汇报

226 协商

230 协调

233 授权

240 问责

243 控制

第十一章 商务文书标准

249 函电

264 文件

285 文案

294 计划

302 制订

308 收发

314 管理

Business rite standard

Chapter 1

第一章

商务礼仪标准

见面
握手
名片
介绍
寒暄
问候
交谈
称赞
道谢
祝贺
慰问
规劝
解释
批评
争辩
道歉
馈赠

meet

见面

见面时，当然是由男士向女士先打招呼致意，所谓“打招呼男士为先，握手女士为先”。除非对方是我们的上司、长辈、重要客户或同事，否则我们无需太主动，以免有失身份。

见面当然要有笑容，这种职业性的微笑既发自内心，又很有分寸。无论在什么场合什么情况下，始终保持平和的微笑应该是商务人员的一种习惯，如果有时笑有时不笑，老是在变化表情，那么别人很容易因此感到我们性格多变，难以捉摸。这是人际交往的大忌。

当然，我们也可以比微笑更平淡，即脸部表情平静如水，不惊不嗔不怒不怨，但却要表现出足够的亲和力，这是需要有些阅历和定力的。只是这种神态非一般的人能够做到，如果我们能如此，则会给对方一种成熟沉稳的感觉，令人肃然起敬。

见面时，只要对方向我们打招呼，我们就应立即予以积极的回应。这种回应不是脸上表情的夸张，也不是语调的变化，而是成熟地表示心情，与对方目光交流，语言相通，肌肤相亲。当然，这肌肤是指伸手与对方相握，东方人的致意点到为止，仅限于此，西方人则常常以拥抱或亲吻来表示真诚。

见面问候或寒暄是必不可少的开场白，本身并无特定意义，但能表示一份亲切，譬如“很高兴认识您”“很高兴见到您”之类客气话。

初次见面的眼神应该坦然，如果对方确实给我们好感，我们可以相应流露欣赏的神情。但如果对方令我们反感，我们则不能把这种不满写在脸上，哪怕眼神也不能流露丝毫。

所谓“宠辱不惊”，当然是最高境界，但平常状态能够始终如一地“不露声色”，则能使我们在礼节之外多份礼貌。因为有陌生的距离和交流的欲望，更能凸显我们的彬彬有礼。

经常见面的眼神会多一些会意与默契，彼此熟悉了，打招呼也会自然得多，但熟人之间的热情很容易随便，而随便则是一个成熟的商务人员的大忌，所以即使是交往很深的朋友，一旦见面也要保持我们应有的持重与分寸。那种见了老朋友立刻脸上眉飞色舞，说话手舞足蹈的样子，显然太过性情。

我们必须记住这一点，作为商务人员来讲，与人见面时熟稔与否，只是在嘴角眉梢的变化上，在眼神的灵活与亮度上，由内心深处引发出变化，这种变化只有曾经见过面并且有些熟悉的人才能感觉。

之所以如此要求，是因为我们在商务环境中，我们的喜怒哀乐，我们的亲疏远近，我们的内外有别，会对我们的人际关系产生

影响，会对我们的沟通效率造成妨碍。如果我们在见面这个环节上不能控制得好，那么其他细节我们也可能会掉以轻心。

不要在乎别人怎么评论，虚伪也好，俗套也罢，反正依程序做足客气，礼多人不怪，作为成功的商务人员，最大的能耐就在于能够以对礼节的执着感染和影响别人，从而创造一种良好的商业氛围，促成商务关系的建立。

handclasp

握手

伸出手和对方的手相握，身体应同时向前倾，这是对对方的尊重。上身前倾程度和一个人的修养及地位有关。

对商务人员来讲，我们既不能高傲地挺直身板和对方握手，也不用谦卑地欠着身笑脸相迎，任何过分都是有失身份的。看过英国女王与人握手的样子吗？那才真叫仪态万方。即使面对平民百姓，贵为女王的她依然姿态优雅满面笑容地向前微倾身体真诚地看着对方和对方握手，无论她面前有多少人，当她与对方握手时，眼睛始终看着对方，换另一个人握手时，她的眼神又会专注在这一个握手人的眼睛上，这种同步的专注很有分寸感，绝对是专门训练出来的，令人禁不住倾倒与赞叹！

在商业活动或商务环境中，标准的握手姿态是：

距离对方约一米站定，正面朝向对方，上身稍稍前倾，双目注视对方，微笑着伸出手去，微笑是宽容、欣赏、温和、会意的；伸出的右手四指并拢，拇指张开，握住对方的手时可稍稍用些力，给对方一种自信有力的感觉，握手力度应该适中和大方。重要的是整体姿态要保持优雅成熟的风度。

如果对方地位十分尊贵，我们应用双手握住对方的手，以示尊敬。握手姿势犹如牵线木偶，伸手应该是随着微笑自然地做出来，目光集中，身体同时有些前倾，抬手的高度与脐部相平。手臂微曲，手肘斜伸，手肘与身体的距离约有手掌宽。这个姿势从侧对镜子时的状态看会更加清楚，整个身子仿佛提线木偶，前倾，抬手，伸出手臂，一气呵成。

需要注意的是，前倾时上身略微往前，但臀部不能后翘，否则就会很难看，而前倾时，脸和身体略微侧一点点朝向对方，可以显得

更亲切更有魅力。

握手时要避免有可能使我们整体变形的动作，或者有可能令对方误会的动作。例如手臂伸直，不仅身体姿态缺少优雅，也会有种距离造成的陌生感。再譬如只伸手不伸臂，手肘仍在肋部，不仅身体姿态缺乏节奏，又会让对方觉得我们不太情愿。还有就是抬脚伸手，或抬肘伸手，不仅上身扯拉变形，又会让人感觉太夸张。

至于握手时是将手伸过去还是抬起来，这得看我们与对方的距离远近而定，如果彼此相近，只需抬手就是；如果稍有距离，则可伸手过去。

社交界有个规矩，打招呼示意男士为先，伸出手相握女士为先。只要是见过面的或主动来与我们见面的，我们都应该向其伸手以示招呼，不必刻意讲究身份地位。

Crad 名片

名片的作用是介绍身份，目的是让别人知道名片的所有者到底是干什么的，同时名片也有保存记忆和联络的使用功能。

为便于让对方保存，名片设计以横排为宜。为便于对方印象深刻，名片风格应和我们商务人员的职业品味相符合。名片最好单印一面，另一面空白，以便必要时可作简短留言之用。

随身携带的名片应放在专用的名片夹中，商务人员应选用价值不菲的纯皮名片夹，和钱包手袋一样，纯正的东西能够准确体现我们的身份以及格调。

名片一定不能放在衣袋或钱包里，因为不符合社交礼仪规范。如果这样做，虽然也没什么大不了的，但总会给人不伦不类的感觉，就像穿西装，袖口的标记死活不肯拆一样。

向别人递交我们的名片时，应双手捏住名片的两角，将名片正面和字体的正面朝向对方，郑重其事地呈递。“这是我的名片，请多多关照！”说这句话时，咬音吐字清清楚楚，讲得慢一些。甚至可以有意地一字一顿，我们自己郑重其事，对方也会相同的认真。如果我们漫不经心，顺手一递：“给，我的名片。”那么对方必然也会无所谓地接过去，随手一塞：“好，回头见！”

当你与长者、尊者交换名片时，双手递上，身体可微微前倾，说

一句“请多关照”。你想得到对方名片时，可以用请求的口吻说：“如您方便的话，能否留张名片给我？”

作为接名片的人，双手接过名片后，应仔细地看一遍，千万不要看也不看就放入口袋，也不要顺手往桌上扔。

随意就是没有规矩，过分随意就是贱。我们不把自己当回事儿，对方肯定也不会把我们当回事儿，所以别小看递交名片这一细节。

我们应该像捏着黄金片一样小心翼翼郑重其事地把自己的名片交给对方，要让对方有如获至宝的感觉，只有这样，对方才会尊重我们善待我们。

给对方名片的目的，就是希望对方借此留下深刻的良好的印象，如果不是如此，那又何必现丑。

接受对方名片时，即使对方很随意，我们还是要郑重其事地接受，并要用欣赏口吻认真地出声读一遍名片上的姓名、企业名称、职务，然后满怀真诚地看着对方说一句：“很高兴认识您！”这样做，既让对方感到十分受用，也帮助我们加深对对方的印象，尤其是在熙熙攘攘的公众场合，很短的时间内要和众多的陌生人士打交道，这一招确实有效。这对商务人员来讲非常重要。

如果对方给我们名片，而我们自己的名片恰好没带在身边(当然这种疏忽最好不要发生，因为这总显得有些不好意思)，或者刚好用完了，那么我们应向对方说明并表示歉意：“对不起，我的名片刚用完，改天我再补给您！”“实在不好意思，我的名片放在车上，回头我给您送去！”当然，如果承诺对方，那就必须言而有信，事后将名片设法给予对方。

如果对方疏忽或没在意，没有把自己的名片给你，而我们出于需要，又必须得到对方的名片，我们就只能主动向对方提出要求。提要求时应郑重其事，要让对方有种受宠若惊的感觉。如果对方在这种情况下仍没有给名片，那我们也不必强求，因为都这个样了，对方仍不给，总有其中的道理，我们也不用强人所难。

给名片要主动，为的是广种薄收，对我们的工作有利；要名片则要生动，为的是广结人脉，这同样对我们的工作有利。

名片可用来留言，当拜访未遇时，在自己名片的背面写上几句简短的话，托人转交再行联络，也可免却我们往返奔波之苦。

名片也可用来表示问候，如庆贺对方结婚、生日、升迁等喜事时，可在名片右下角写“敬贺”，左上角写对方姓名，背面写上祝福的短句。用名片代替便条或贺卡，往往显得别具一格，比较郑重。

名片用途还有许多，譬如：送礼时附上名片，等于我们自己亲自前往；拜访长辈或地位较高人士时，先请他人转交名片以作通报；如果我们调动工作或迁居，向有关人员寄发名片以示招呼，等等。

商务人员作为有一定身份和地位的职业人士，除了办公室电话和手机号码之外，名片上不应出现自己的住所电话，因为这样做只会给自己带来无穷无尽的麻烦。而且，没有神秘感的人令人乏味，当我们开放自己的生活圈子时，有可能就会失去人们对我们的敬重。

凡是对我们建立和发展商务关系有价值的名片，收下来之后应尽早将名片扫描或输入计算机内分类存档，以便日后一旦需要随时可以调用。名片与通讯录一样，是帮助我们扩大商业触角，掌握商业信息，联络商业人士，寻找商业良机，创造商业利润最直接有效的信息工具，也是我们商务人员值得善待和利用的财富。

intro 介绍

在商务性场合上，介绍分几种情况。一种是自我介绍，这比较简单，介绍时，双眼正视对方，微笑地表示一种“很高兴认识你”或“有幸认识你”的真诚态度。另一种是为别人作介绍，介绍时面向双方，伸出手朝向被介绍者，伸手时应先伸臂，再五指并拢手掌向上打开作个停顿，这是一种十分标准的介绍手势，重点在手腕的抖开上，但手肘应弯曲，手臂不能伸得太直，否则不好看。

介绍他人时在礼节上有先后顺序的讲究，先将男士介绍给女士，将年轻者介绍给年长者，将职位低者介绍给职位高者，将晚到者介绍给早到者，将自己上司或同事介绍给客人，然后再反过来介绍。介绍顺序千万不能混淆，如果还不习惯，宁可放慢节奏，想好了再做。这个细节非常重要。

介绍他人时，最好先用“请允许我向您介绍”或“让我来介绍一下”之类的礼貌用语作引子，这样既不会唐突，又显得彬彬有礼。

如果我们在介绍他人时不能准确地知道其称呼，则应礼貌地问一下被介绍者：“请问您应该怎么称呼？”否则张冠李戴，会很尴尬和难堪，而这种低级错误的发生，对商务人员来讲是绝对不能容忍的。

第三种是别人介绍我们，第四种是别人自我介绍，此时我们都是被动者，我们必须给以相应的恰当的呼应或反应，否则就会冷淡了别人的好意。

当别人介绍到我们或对方向我们作自我介绍时，我们应该立即

回应对方或微笑示意或伸出手相握或点点头，如果我们坐着，则应该站起身示意；如果我们有些不便，那么至少也必须点头微笑示意或向对方稍欠欠身表示礼貌。

介绍自己或他人时口齿要清楚，神态要亲切，声音要亲和。

被介绍时，我们也要流露出谦和的会意。

听别人自我介绍时，我们更要流露出欣赏的会意。

介绍的过程是情感建立与沟通的过程，为人态度与得体举止最容易受人关注，也最容易给人直观的印象，要像表演那样把每个细节都刻画得精致准确，这也是商务人员的职业标准。

涉外场合中的介绍要求恰如其分，礼貌大方。

当来宾抵达时，我们应先将其向其他客人做介绍，然后再向他介绍其他客人。如果我们是客人，则应自我介绍。

互不认识的人在社交场合见面时，应相互做自我介绍。

为他人介绍时，应注意以下几条原则：

介绍次序是由低向高，即先把职位低者介绍给职位高者，把晚辈介绍给长辈，把男士介绍给女士，把自家人介绍给客人。

介绍双方时，应注意不同的场合有不同的介绍方式，在正式场合中，不宜直呼其名，而要使用诸如：“赵先生，请允许我向您介绍一下，这位是我的上司刘总”这样标准规范的句式。

介绍时，应伸开手指，掌心向上，手指向下伸向被介绍人来做示意，切忌用手指指指点点。介绍时还可顺便介绍一下双方其他的情况，如单位、职务、籍贯或他们和我们的关系，以活跃气氛。

被介绍时，应表示出结识对方的诚意，正面对着对方，眼睛看着对方，站起身微笑致意，以示尊重。

Exchange greeting

寒 暄

日常生活中寒暄的就是轻松地闲聊，没有什么动机，也不一定有实质性内容，就是随意找些话题，或者表示一些特定的感受，例如“好久不见，您又发福了”“您的气色真不错”“今天的天气真不错”等等。

寒暄在商务活动中扮演的角色是十分重要的。寒暄在人际交往中打可用于破僵局，缩短人际距离，向交谈对象表示自己的敬意，或是借以向对方表示乐于结交之意。所以说，在与他人见面之时，

若能选用适当的寒暄语，往往会为双方进一步的交谈联络感情，并为以后的商务性交谈营造和谐的气氛做良好的铺垫。寒暄是正式商务的前奏，它的“调子”定得如何，直接影响着整个商务活动的过程。但并不是任意的寒暄都能起到这种作用。不恰当的寒暄很可能会弄巧成拙。因此对寒暄决不能轻而视之。

寒暄讲究一定的技巧。

寒暄一是主动热情的选择合适的话语、合适的方式。当你看见某位认识的人，应该很自然的调整自己的情绪，主动热情地打招呼。寒暄时还要注意态度和方式。年龄、职务和自己差不多的，而且关系也很熟的人，可以轻拍对方的肩膀，以示亲热。对于职务较高的长者，应该从形体到话语都要显尊敬。跟初次见面的人寒暄，最标准的说法是：“你好！”“很高兴能认识您”“见到您非常荣幸”“今天天气不错”。此其一，比较文雅一些的话，可以说：“久仰”，或者说：“幸会”，要想随便一些，也可以说：“早听说过您的大名”“某某人经常跟我谈起您”，或是“我早就拜读过您的大作”“我听过您作的报告”，等等。跟熟人寒暄，用语则不妨显得亲切一些，具体一些，可以说“好久没见了”“又见面了”，也可以讲：“你气色不错”“您的发型真棒”“您小孙女好可爱呀”“今天风真大”“上班去吗？”

二是寒暄忌没完没了，忘记自己的目的。一个有经验的商务人员，懂得在寒暄中找到契机，并顺利将话题“言归正传”。千万别对一个话题没完没了，除非对方真的很感兴趣，适度的寒暄有益于加深关系。

寒暄的恰当与不恰当的关键在于话题的选择。而什么样的话题是恰当的寒暄话题呢？经验者认为，凡是能引起对方兴致的话题都适于作寒暄的话题。比如：赞美。专家说过：“赞美是一切人际沟通的开始，俘获人心最有效的方法就是不断地去赞美他，以赞美为首要手段，辅以与人沟通的其他技巧，那么你将无往而不胜”。赞美也要有技巧，在一个商务酒会上，王先生遇到曾经是客户的李女士，因为双方很久没见过面了，一时不知谈什么，王先生很想恭维一下李女士，就说：“好久没见，您又长胖了”。就因为这句话，结果使李女士再也不原意接王先生的电话。所以赞美要真诚、具体和自然。

又比如：从对方的长处开始打开话题。对方的专长爱好是最能引起对方兴致的话题，这就需要你了解对方的专长爱好，当然也可以从谈话中引出对方这方面的信息，话投不投机，在于你知识的渊博与否，这就靠你平时的积累了。