

行礼如仪

国际贸易中的非正式游戏规则

编著 杨丹妮 何浩然 杨眉



人民教育出版社

浙江省社会科学界联合会 2003 年重点课题研究成果

行礼如仪

——国际贸易中的非正式游戏规则

杨丹妮 何浩然 杨眉 编著

人民教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

行礼如仪: 国际贸易中的非正式游戏规则/杨丹妮, 何浩然, 杨眉编著.

—北京: 人民教育出版社, 2005

ISBN 7-107-18810-0

I. 行...

II. ①杨... ②何... ③杨...

III. 国际贸易—礼仪

IV. F742

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 075504 号

人民教育出版社出版发行

(北京沙滩后街 55 号 邮编: 100009)

网址: <http://www.pep.com.cn>

人民教育出版社印刷厂印装 全国新华书店经销

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

开本: 890 毫米×1 240 毫米 1/32 印张: 7.75

字数: 210 千字 印数: 0 001~3 000 册

定价: 13.50 元

前 记

我们把礼仪这个主题放在全球背景下,来探讨在跨文化的商务交往中,如何较为妥当地处理一些商务关系。从某种角度看,任何国家中的贸易人都是由各自独特的文化连接在一起的国际商务游戏者。正如有了游戏才有规则,不同的规则反映了不同文化中人们的行为;同时,规则造就了游戏并形成其玩法。在此,规则不只是指显性的正式规则,还包括隐性的非正式规则。正式的游戏规则我们往往都能予以高度重视,而一些非正式的游戏规则——诸如国际礼仪和民族礼俗,实际上是文化中的商务惯例,却常常被人们所忽略。

实际上,商业游戏在世界各地都是大同小异的,只是因为我们从各自不同的文化视角来看它,才使之显得不同。对每场游戏来说都有两个关键:由游戏规则所确定的游戏结构以及玩游戏的人。对于许多介入玩游戏的商人来说,在与不同文化社会的人交往时,礼仪——此处的游戏规则会影响相互之间交往态度和行为。这些非正式规则大多是不可见的,但却实实在在隐存于商务沟通之中,让你不能漠视。对行为规则的无知将会使商贸活动成为冒险的游戏,但若是设法清楚所交往的其他文化中的这些无形的商务惯例和潜在的民俗礼规并遵蹈之,则可减少许多隐而不见的文化壁垒。

可以这样说,WTO下的商务几乎都是关于人的游戏。从某种意义上讲,商务是要通过人们之间的相互作用来获得想得到的结果之行为。交流的过程是国际商务游戏的焦点,礼节规则指导着这一过程。因为,商务交际在很多情况下是一种互动行为,我们可以尽可能恰当地借助礼仪交流信息、表达敬意和界定关系。

经济全球化已进入我们社会的经济活动和日常生活,与来自异国的人们交往亦已成为愈来愈多人的经常性行为。然而,在涉外交

往中,尤其是在对外贸易中,不少营销人员对国际交往活动中的潜规则知之甚少。而且,在我国许多国际贸易专业的学生对贸易活动中诸如此类的非正式游戏规则也是知之甚少,有些甚至连跨文化交往的礼俗意识都没有。反观与我们打交道的不少国外商人,却对我国的礼节礼俗知之甚多,这给他们的贸易交往带来极大的方便和实效。

编著者旨在使身处跨文化交往中的人们树立异域文化意识,如此,就会去悉心了解导致一种文化群落的礼节规则产生之背景,尤其是这一文化所包蕴的价值观念。就可获得一种观察和判断框架,能推断出大部分情形下正确的礼节,而不必非得记住许多细节——因为这些规则往往反映了此种文化中人们的行为。比如,通常情况下,强调个人重要性的文化尊重一个人的隐私和人身自由,这还体现在其对一定空间距离的需要上。诸如对人际交往的空间距离,欧美诸国的人比之阿拉伯世界的人需要更宽大,才会觉得舒适。而且,若是树立了异域文化意识,你就会去尊重其文化礼俗——起码是有了内在的尊重意识,进而会外化为你的言谈行止和待人接物。

今天的商界比以往任何时候都更面向世界,越来越多的人渴望了解在国际贸易活动中如何才能举止恰当,避免尴尬的、不愉快的和失礼的场面;更为重要的是让我们的交往行为能获得我们所期望的互动。本书着重从着装佩饰、言谈行止、风俗习惯、特殊禁忌、通讯联络、宴请赠礼、商贸业务、宗教、时间、空间、颜色、数字和食物偏好等方面分析了礼仪对跨文化交往中人们的人际认知、交往态度、商务沟通以及互动行为和贸易实效可能产生的影响,并尽可能地给出了应该采取或力求避免的方式,以期提供跨文化交际的礼仪指导。

本书将社会心理学、国际贸易学、文化学等融入礼仪研究,尝试从WTO框架下以商人的视角,以科普的层面作研究和介绍。在大量收集、筛选、整理各种来自理论研究和实践操作层面资料的基础上,集编著者十多年的礼仪教学探索与实践,以国际通行礼仪和各国民族礼俗两条主线展开,并辅之以源自涉外商贸活动中的典型个

案、漫画插图和视觉化表格。全书假设读者是本国人并且对中国礼俗有大致了解,因而在书中各国商务礼俗中略去了与此相关的内容。针对国人较有可能打交道的国家的一些相关信息,以附录形式提供。在穿插讲述的每个实例里,都演绎着礼仪的操作,其中不少是贸易人在国际商务中的真实经历。

本书的编著旨在简洁、清晰且视觉化地向读者介绍跨文化商务交往中的行礼如仪,注重实用性和操作性。可作为大中专院校国际贸易、国际金融、市场营销、外贸英语、酒店管理、旅游等专业的礼仪教材和辅助读物,亦可作为涉外企业员工培训教材;或是供国际商务人员、外事人员、餐馆旅游业人士以及有涉外交往的人士阅读参考。希望藉此能有助于我们更好地同其他文化背景的人们和谐相处,实现交际目的和顺达商贸;也希望能让我们在涉外交往中减少不必要的磨擦和提高工作效率,并给异域人士留下良好印象。

本书是浙江省社会科学界联合会 2003 年重点课题的研究成果,课题组成员:浙江商业职业技术学院杨丹妮教授(第一、二、三、六章)、安徽商业职业技术学院何浩然副教授(第五、七、八章)、山东济宁商业学校杨眉高级讲师(第四、六章),全书由杨丹妮教授总纂,浙江工商大学的任萍副教授为特约审稿。本书的编撰,参阅借鉴了大量中外礼仪书籍和相关资料;走访了不少相关企业和部门,得到从事外贸的专业人士的支持和帮助,尤其是所提供的实践经历;在写作和出版过程中有院系领导的大力支持,还有以下人员的鼎力相助,他们是余小光先生、范银山先生、黄琼丽女士、朱建农先生、何川女士,在此一并致谢。

还要特别地向本书的责任编辑任米尔先生、漫画作者郑文娟女士表达感谢之情,感谢他们严谨的治学和精诚的合作。

祈望礼仪界、商贸界的同仁和读者匡正,谨致谢意。

《“入世”与随俗——当代国际贸易交往中的行礼如仪》

课题研究组

目 录

第一章 行礼如仪 行遍天下	1
1. 国际贸易活动中的非正式游戏规则	2—5
礼仪实是一种宽泛意义上的行为习惯	
别人从你的言行举止和仪态仪表来读解你	
尊重交际方礼仪赢得好感与合作	
先谙习遵蹈礼仪而后行国际贸易	
2. 国际贸易活动中的礼仪具有民族性和世界性	6—11
各民族都有自己的礼仪表达	
礼仪是一种集体约定的符号	
礼俗是图腾和禁忌的行为化	
礼仪的“世界语”源自西方	
3. 国际贸易活动中施礼的要旨与方略	12—25
遵蹈礼仪的要旨是以诚为本	
文化差异会让有礼成“非礼”	
恪守国际社会交往礼仪通则	
遵行入乡随俗的常规性做法	
根据相互间交往的具体情况	
第二章 着装佩饰 印象整饰	26
1. 让自身的服饰元素进行有效的视觉传达	27—36
你身上的服饰布满符号	
借助服饰进行印象管理	
服饰的整饰理念诠释	
服饰的配置策略演绎	

2. 国际商贸交往中服饰礼规礼俗的谙晓与遵循 37—53
 国际通行的服饰礼规
 交往方的服饰礼俗

第三章 言谈行止 谨慎行事 54

1. 选择合乎礼规民俗的言谈、称呼与话题 55—60
 称谓合乎国际通行做法和民俗习惯
 言谈适合交流对象的基本语言背景
 话题恰当选择并避免有忌讳的谈话内容
2. 让自身的体姿颦笑成为有效的无声语言 61—73
 跨文化交际勿“轻举妄动”
 仿效所交往客户的沟通方式
 表情似镜面映现可感染客户
 体姿摆放合乎礼规辅助交流
 尊重客户界域习惯凭借沟通了解
3. 注意自己遵循规范体姿和留意对方体姿禁忌 74—80
 通行的个人规范体姿
 异域文化的体姿禁忌

第四章 迎来送往 善意迎人 81

1. 见面施礼合乎礼俗 82—88
 世界通行的握手礼
 各国不同的见面礼
2. 拜访客人礼数周全 89—92
 有约并践约
 不妨碍对方
 要进行通报
 登门皆有礼
 须适时结束

3. 接待客商心细如发 92—107
 了解客人情况
 拟订接待方案
 真诚热情迎宾
 陪车讲究座次
 区分活动接待

第五章 通讯联络 礼通外国 108

1. 成功的通讯联络，既有传情达意之实，更有遵礼合仪之美 109—126
 涉外商务信函 格式别有讲究
 打电话、用手机 懂规矩、讲礼仪
 电报、传真好方便 注意合“礼”来使用
2. 在电脑网络的虚拟世界里，通讯礼仪依然在实实在在地起作用 127—131
 电脑通信礼仪
 互联网上隐身 礼仪素质毕现

第六章 宴请赠礼 礼数周全 132

1. 商务宴请遵照国际通行礼规 133—149
 商务宴请种类
 宴请活动组织
 参加宴会礼规
 席间用餐礼数
2. 不同国度的餐饮习俗和禁忌 150—154
 食在各国
3. 巧借馈赠商务礼品传情达意 155—164
 馈赠礼物
 收受礼品
 赠礼习俗

第七章 商贸业务 务必讲礼 165

1. 商贸业务原本就是实力、技能和素质、人品的契合 166—176

业务推销 仪礼为重
无礼不洽 缺礼白谈
洽谈之果 签约为凭
2. 国际商贸业务中，不同国家和地区礼俗有异 177—186

形成非一日 影响有四条
中商礼俗历史久 入世以来有新意
外国商人各不同 区别对待多留心

第八章 宗教礼仪 仪规各异 187

1. 审视扑朔迷离的宗教历史现象 188—198

宗教是世界性的历史现象
佛教及其节日
伊斯兰教及其节日
基督教及其节日
2. 世界三大宗教的礼规和交往礼仪 199—212

礼规不可有违 尊重才不失礼
若与信徒交往 请你讲究礼仪

附录：

- 一、世界各国别称、美称、雅号 213
- 二、世界部分国家的象征物 223
- 三、世界部分国家城市的别称、标志物 228
- 四、数字的礼仪寓意 232

主要参考文献 234

第一章

行礼如仪 行遍天下

礼仪是各民族在长期的社会生活和交往中，以约定俗成并共同遵守的程序、方式来表现的律己、敬人的具体行为规范体系。英语中“礼仪”一词来自法语Etiquette，原意是指法庭上使用的一种通行证，在上面记载着进入法庭时的各项守则。把“礼仪”与“通行证”联系起来，很形象地说明了礼仪的功能。

不同的视角可对礼仪作殊途同归的诠释。从修养角度看，礼仪是一种教养，是一个人的内在修养和素质的外在表现；从道德角度看，礼仪可被界定成为人处世的行为规范；从交际角度看，礼仪是人际交往中适用的交际方法；从民俗角度看，礼仪是在待人接物中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从审美角度看，礼仪是一种形式美，是人心灵美的外化；从传播角度看，礼仪是一种人际交往中相互沟通的技巧；从商务角度看，礼仪是一种欲想顺达贸易必须遵循的非正式规则。

——国际贸易活动中的非正式游戏规则——

加入世贸组织，意味着涉外经济活动要受制于世贸组织内部国与国之间许多正式与非正式的游戏规则。经商必有交，交以礼为系。礼仪贯穿于商务交际活动始终，可以说是国际贸易中不可或缺的运行机制。人们普遍遇到的一个问题是，怎样才能顺利地与外国人打交道？这就要求我们必须清楚和熟悉在此大背景下交际界的游戏规则——礼仪。在国际贸易活动中，人们在交往中须面对的礼仪涵盖了民族礼俗和国际礼仪。民族礼俗主要指交往国的民俗礼规，而国际礼仪则包括国际通行礼仪和国际惯例（有关礼遇方面）。

特别提示

“礼仪”一词源于希腊语，意思是胶水，礼仪就是把许多人粘在一起的“胶水”。更广泛些，在国际贸易活动中的礼仪包括风俗、习惯以及一些人们潜意识里认可并遵守的一些交往规则，这些规则使得我们能顺利地进行各种交际活动。交换商业名片和相互问候的方式，送礼的方式，服饰的禁忌，商务餐饮等等，诸如此类的礼俗和约定，是我们进入一片陌生的土地时，首先会遇到的事。如果说礼仪是把我们生活的某些部分粘连在一起的胶质，那么避免脱胶是值得我们重视并认真对待的事情。



礼仪实是一种宽泛意义上的行为习惯

无论民族礼俗抑或国际礼仪，作为非正式的约束和规则，实际上是一种宽泛意义上的惯例，只是其驻存与实现的范围不同而已。他们都具有规约人们行为的非正式的强制性，而且是对人们行事、交往行为准则的一种常规性肯定，且已成为当事人的共同

知识。礼仪比法律法规和司法强制对人们的行为有更大范围和更为实际的约束作用，因此谙悉并遵循礼俗、礼仪也就显得十分必要。

从某种程度上看，礼仪是全球经济发展过程中可以自如顺当地开展国际贸易的又一基石。尤其是礼仪方面的国际惯例也同其他各种惯例形式（商业信用、同业行规、契约标准、会计或审计使用的标准程序与文本等）一样，渗透于全球化经济运行体系中人们社会生活和贸易交往活动的诸多方面，“对国际市场的运行有一种规范与约束作用”。可谓是国际市场运行的一种纽带、保障机制和润滑剂，也是这一市场运行的自动平衡与规制系统之一。虽然全球化的制度经济并非“习俗经济”和“惯例经济”，但习俗和惯例却依然有其难以抵御的非正式约束和规约力量，同正式游戏规则一样不容忽略。



别人从你的言行举止和仪态仪表来读解你

礼仪作为人们内在涵养、素质、意向、心态的外在显现，无不传递这样或那样的信息，被人们自觉或不自觉地接收，成为互相了解、相互表达的一种手段。

人对人的了解，尤其是初交，形成最初印象的因素主要是，认知交际对象的外部线索和信息，经由语言和非语言的途径获得，且以非语言为主。而所有这些信息，大多可通过交际礼仪传递出来。商场上，交际伊始，约见、应约、介绍、握手、互致问候、言欢告别等都有诸多礼仪，你着装的方式，打电话的态度，写信的言辞，招呼人的用语，都会传递出有关你的各种信息，无不影响你给别人的印象——这也就是别人在“读你”，从你对礼仪的谙练、遵行来“读你”。同样地，你也在“读他”。可以这样说：交际场上，人们的一颦一笑，举手投足都在给自己的形象添画各种线条，涂抹着几多色彩。

例如，在商业谈判时要注意服饰礼仪，起码不能不修边幅，

否则对方会认为你缺少教养或不重视谈判。服饰颜色也不能太鲜艳，式样太新奇，易让人们以为你是轻浮之辈。

礼仪还能传递出对彼此关系、合作和利益的暗示或承诺的信息。如相互间的往来，常通过隆重热烈的欢迎、接待礼仪和热情的宴请礼仪，传达此类信息。两个商业集团进行谈判，达成某种协议之后，也要举行签字仪式，以表示对交际双方关系的认定和承诺。



尊重交际方礼仪赢得好感与合作

礼仪实质上是一种调节人们交往秩序的非正式规则体系，规范并制约着人们的交往活动。虽不像法律等正式规则那样具有强制性，但却有着较强的约束力。当然，其约束也是非正式的。虽是一种习俗的规则（即惯例），但却隐含于秩序之中，可以说是一种内在生成的自发社会秩序。凡活动于某一社群或社会圈子中，都须受制于它。同时，这种规约本身就给人一种确定信息，告知应这样做并有信心预期到他本人如此行动也会从别人那里获得同样的合作。

既要遵循商务活动中国际通行的礼仪规范，也要根据交往对象，遵从不同文化背景下具有民族特征的礼仪习俗。合乎通行礼仪，是交往的一般原则。由于国际贸易的不断发展，一些礼仪在人们多年交往中融进了本民族的交际礼仪，被大家普遍认可和接受。尤其是一些起源于欧美的交际礼仪，如今已在世界众多国家中通行，似已成为“国际礼仪”。不同场合的施妆修整、着装佩饰和见面行止，都有一定的礼仪规范和要求。遵行之，以保证与交往对象融洽共处，得到尊重与信任，增进了解与交流。合乎民族礼俗，是尊重对方的特殊性要求。每个民族都有一些独特的礼仪习俗，诸如各国的着装规范、禁忌颜色、体姿忌讳、界域把握等等。其间凝聚着该民族人们的信仰和感情，有着这一民族传统文化的底蕴，并被视作不可侵犯的财富加以崇敬和维护。违之或嘲

笑则有悖民族感情，无疑会激起反感情绪。但若尊重之，则是获得对方好感与合作的重要因素。



案例

在中国的公墓里，一个美国人见到中国人虔诚地把鲜果供奉在墓前时，便问道：“你们期望你们的祖先什么时候从坟墓里爬起来品尝这些水果呢？”中国人的回答是：“就在你的祖先爬起来嗅闻你所献鲜花的时刻。”



先谙习遵蹈礼仪而后行国际贸易

礼仪贯穿于交际活动始终，可以说是商业交际过程中必不可缺的运行机制，更是在国际贸易活动中从事商贸必须熟悉的游戏规则。“先学礼而后问世”，这一古训同样也适于如今的商界。

礼仪谙悉、遵行得如何，直接影响到交际个体的印象管理能力和交际能力。一个人对其掌握和适应的程序，往往显示出他的文明与教养程度，同时也会反映出其道德与品质，从而影响个人形象和别人对他的尊敬、友谊、信任与合作。礼敬得人，轻慢失人。诸种礼节礼仪，似乎尽是些繁琐且微不足道的小节，不足挂齿。但若违失，并非“无伤大雅”，无碍大局，尤其是对于交往不深者，而国际商务交往中有很很大一部分不是深交。事实上，由于不遵行礼规，以致在不知不觉中影响人际情绪，使交往出现不愉快，甚至中断合作的事实属不少。真可谓因小失大，小节也实在不可不拘。



案例

做服装外贸的老刘，曾谈起接待他在德国的批发商及夫人。为给客人留下良好的第一印象，就在其下榻的宾馆房间里放了12支长茎红玫瑰。老刘根本不知道德国人认为送一束双数花朵的鲜花是不吉利的。更糟糕的是，送红玫瑰给德国妇女是暗示有浓厚的罗曼蒂克兴趣。老刘这一并非故意的举动，竟有向批发商妻子献媚之意。

若习礼尔后谙熟此道，注意这些微小之处，会有意想不到的成效，能唤起交际对方心理上的愉悦反应，赢得友谊和尊重，无疑将有助于我们更好地驾驭事理和情理，有助于交际的成功。礼仪就像是进行交往的通行证。懂得不同民族、不同场合、不同对象交际应酬的各种礼仪，无异于得到了这张通行证。



案例

一位美国商人在接待来自中东的客人时，了解到他们都是虔诚的穆斯林教徒，就以纯银指南针为礼品相赠。因为穆斯林通常一天要祈祷五次，而且必须面向圣城麦加。而在陌生的国家和城市，指南针能帮助来客指明方向。

——国际贸易活动中的礼仪具有民族性和世界性——

经济的全球一体化和信息共享的网络化把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间，这就是“地球村”。当今世界的礼仪呈现出多元化和统一性并存，民族性和世界性共处的局面。

实际上，在国际交往频繁，世界贸易范围日益广泛的今天，各国、各民族的礼仪既属于本国和本民族，也属于世界各国，具有国际性。因为，各国在与之交往中，不可避免地要直面其他民族礼仪。既作为一道异域风情去欣赏，更须视作一种国际交往的游戏规则去了解、熟悉和遵守。同时，在国际交往中，各国、各民族的礼仪在被相互欣赏、了解和认可之中，也被兼收并蓄地融合进了本国和本民族的礼仪之内。

涉外活动的交往双方总是处在宾主之别的不同地位，或为宾客，或为东道主。作为东道主，应以礼待客，主随客便；作宾客，应入乡随俗，客随主便。无论为客为主，显然涉外礼仪的内容主要来自三方面：一是本国的礼仪传统；二是国际的通行礼仪；三是对方的风俗礼规。这就意味着在涉外交往活动中的礼仪必然是民族性与世界性的统一。就我国的经贸人而言，一方面要以我国优秀的礼仪传统和丰富的文化资源来体现自己对宾客的尊重和友

好；另一方面要与国际礼宾接轨，熟悉了解各国礼俗。

❁ 各民族都有自己的礼仪表达

礼仪在形式及其代表的意义上都受到民族因素的影响，同一内容在不同民族中可以有着不同的表现形式，同一形式在不同民族中也可能代表着不同的意义，各个民族都有着自己一些独特的成系列的且世代相传又有所变化的礼仪。就这些礼仪的本质而言，都是为表达某种较单纯的意思：尊敬、友好、祝贺、致谢、承诺等，可不同民族的礼仪却将其演绎得多姿多彩。



新西兰毛利人表达友好的碰鼻子礼

同是见面行礼，不同的民族便有好多种方式：除较为通行的握手礼，还有抱拳礼、鞠躬礼、合十礼、额手礼、拥抱礼、接吻礼等。人们苦心设计，严谨遵行，并将其视作不可侵犯的财富加以崇敬和维护。