



智慧书坊 2

商务礼仪

——卡耐基

S H A N G W U L I Y I

李志敏 编著

魅力是为远处的赞美而存在的。

——塞·约翰逊



打造您的专业形象

从而提升公司的公众形象

提升您的职业化程度

赢得客户信赖

增加生意



远方出版社

2021
12月

《商务礼仪》(第2版)教材

《商务礼仪》(第2版)教材

商务礼仪

——卡耐基

《商务礼仪》(第2版)教材

《商务礼仪》(第2版)教材

《商务礼仪》(第2版)教材

——第2版——



中国石化出版社

北京市东城区东直门内大街16号

100027

010-64523644

010-64523644

中国石化出版社



智慧书坊 2

商务礼仪

——卡耐基

S H A N G W U L I Y I

李志敏 编著

远方出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪——卡耐基/李志敏编著. —呼和浩特: 远方出版社, 2007.1

(智慧书坊丛书/李志敏主编)

ISBN 7-80723-182-3

I. 商… II. 李… III. 商务—礼仪—通俗读物
IV. F718-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第158693号

智慧书坊丛书——商务礼仪——卡耐基

丛书主编	李志敏
作 者	李志敏
出版发行	远方出版社
社 址	呼和浩特市乌兰察布东路666号
邮 编	010010
经 销	新华书店
印 刷	北京威远印刷厂
开 本	110×170 1/32
字 数	2500千字
印 张	210
版 次	2007年1月第1版
印 次	2007年1月第1次印刷
印 数	1-5000册
标准书号	ISBN 7-80723-182-3
定 价	(全20册)336.00元

前言



孔子曰：文质彬彬，然后君子。

可见，礼貌是“君子”首先必须具备的素质。在商务交往中，这一点显得尤其重要。一个人懂不懂礼仪、给别人留下的第一印象怎么样，往往决定了他要谈的事情有没有成功的可能。第一步做不好，下面的工作就很难开展下去了。

礼貌是对人的一种尊重。谁不愿意和一位谦谦君子打交道呢？

现代社会对礼仪的要求越来越广泛、越来越细致，礼仪的规范化也越来越受到现代人的重视，各行各业的从业人员对礼仪知识的需求



商务礼仪——卡耐基



ShangWuLiYi — KaNaiJi

也越来越迫切。

而商务礼仪却是一门较强的行为科学，是需要系统学习的。编者通过对20世纪最伟大的人生导师戴尔·卡耐基的著作及演讲与授课记录进行整理，并且结合对大量有关礼仪学资料的筛选和提炼，编撰成此书，目的便是为读者提供一个“学习商务礼仪”的平台。在商言商，在市场化商业社会里，商务礼仪已经成为商务交往中的一项基本的行为准则。卡耐基认为：把规范的商务礼仪以最自然而然的、轻松的形式展现出来，足以体现一个成功的商业人士的自信、修养和风度。

前言



要知道：一个人懂得礼仪，很容易就能迅速获得别人的认同，并且可在较短的时间内产生比较大的影响力，和别人产生互动的行为效果。由此，沟通与交流便不是一件相当难的事了。

编者希望借此书提醒职场人士，注意礼仪的合理运用，了解商务礼仪的各个细节，能够在关键、正式的场合，不使自己尴尬，也不令他人反感，迅速获得认同和影响力。

编者



商务礼仪——卡耐基



ShangWuLiYi — KaNaiJi

PREFACE



目 录



01

学会使用电话交谈 /1

电话中只有把握好语速、声调、语气，才能赢得对方的好感，展现出你的素质，赢得更好的效果。

02

把握最初阶段的交往 /9

在应酬的路上，“第一印象”不好的话，如要挽回，就要付出很大的努力，这一点非注意不可。

03

真诚合作的结果是人人受益 /27

与别人保持适当的默契，不是表面上，而是打心底里想与人合作，你就一定会取得成功的。



商务礼仪——卡耐基



ShangWuLiYi — KaNaiJi

幽默可以调整礼仪的天平 /35

04

生活应该有张有弛。所谓精神的“弛”，就是时常的幽默。而且，用幽默来处理烦恼与矛盾，会使人感到愉快友好。

对于妇孺， 男士应富有责任感地照料 /43

05

成熟男士对妇孺的富有责任感的照料，以及妇孺对帮助者表达的谢意，都不只是礼节上的客套，而是双方发自内心的真诚行为。

婚姻生活，不要在沉默中度过 /49

06

尝试改变一下平静如水的生活，你会发现，往日的幸福感觉并不会随时光流

目 录



逝。

07

在交际场合中应重视每一个人 /61

适当地让次要者参与到你们的谈话中，不仅可以打消次要者的尴尬，同时还可以为你赢得朋友的心。

08

不要犯下伤别人自尊的错误 /77

我们只要注意维护别人的自尊，那么不管对方是什么人，都同样会回报你以自尊。

09

受到冷遇时，巧妙对待 /87

运用恰当的方式，以有礼回报无礼，会有另一番效果。



商务礼仪——卡耐基



ShangWuLiYi — KaNaiJi

恰到好处的礼仪开支

能融洽人际关系 /93

10

在平素的礼尚往来中，一些人认为礼送得越多越好，越能把关系搞得很近，越能交到好朋友。殊不知，礼仪过度会变成一种令人难以忍受的压力。

避免不雅的体态动作 /103

11

一些个人的坏习惯如果不改，不仅会引起别人的反感，往往也会因此得不偿失。

得体地参加社交宴请 /111

12

得体地参加社交宴请，不仅能提高你在宾客心中的地位，同时给宴请的主人留

目 录



下好印象，对任何一个人来说都是有百利而无一害的。

13

用微笑去创造奇迹 /119

只要你时时超越自我情绪的困惑，让面孔涌起微笑，就会感染他人，形成你与他人之间人际关系的良性循环。

14

把握好交谈的方式和时间 /131

选择一个好的交谈方式，往往会让交谈双方都感到轻松愉快，于心情舒畅之中解决所要解决的问题。

15

收起心理上的胆怯 /137

面对周围比你优秀的人群，面对自己



商务礼仪——卡耐基



ShangWuLiYi — KaNaiJi

的自卑感，一定要有积极的自我心态，坚信自己是个独一无二的人。

绕个圈子，温柔地拒绝 /145

16

拒绝是一种学问。稳妥地拒绝既解脱了自己，又不让对方无台阶可下。这就需要以适当的方式给拒绝设置一个底线。

记住他人的姓名是对他人的尊重 /151

17

他人的名字就是无形的财富。在礼仪方面记住别人的名字，你就能赢得别人的好感，并且你会因此而受益匪浅。

认真倾听别人的谈话 /159

18

如果你希望成为一个善于谈话的人，

目 录



那就先做一个注意倾听的人。要使别人对你感兴趣，那就先对别人感兴趣。

19

领导与下属之间的礼仪 /165

管理者与员工是平等的，任何高于员工意识都是落后于时代的。因此，成功的管理者应多听听来自员工的声音与建议。

20

在异性面前应落落大方 /179

独处于女士中的男士们，应该结合女人的特点，从她们感兴趣的话题逐步引向男女可以共同讨论的领域。

21

忽略顾客，即是忽略上帝 /189

要给客户足够的时间去思考和做决



商务礼仪——卡耐基



ShangWuLiYi — KaNaiJi

定，这段时间你决不要以为自己有权说点什么，从而打断他们的思路。

交谈时应保持最佳距离和角度 /201

22

生活中的距离虽与语言的内容有关，但如果讲求最佳的距离和角度，就会产生更好的效果。既不会造成疏远之感，又文明卫生。

洗手间里的文明细节 /207

23

很多的不拘小节实质上都是自私的行为，会给人带来烦恼。要成为一个有良好习惯的人，首先应从洗手间做起。

用目光和赞美获得友好 /213

24

别人能从你的目光中看到他自己，你

目 录



何不用目光传达你对别人的赞赏和肯定，同时说上一句赞美之词？

25

接待名人的礼仪 /219

名人也是普通人，我们没有理由要求任何人做他不愿意做的事情。

26

安慰他人的方法 /225

处在悲伤中的人们需要谈及他们生活中突然失去的亲人，亲人不能一下子从他们的记忆中抹掉。

27

不要讥笑不幸的人 /229

讥笑别人是没有同情心的表现，与做人的修养和礼仪背道而驰。