

商务往来的实用工具 现用现查的商务助手



新编

商务全书

XINBIAN SHANGWU QUANSHU

商务礼仪

BUSINESS RITE

臧瑾 主编

商务谈判

BUSINESS NEGOTIATION

商务写作

BUSINESS WRITING

新编

商务全书

XINBIAN SHANGWU QUANSHU

商务礼仪 BUSINESS RITE

商务谈判 BUSINESS NEGOTIATION

商务写作 BUSINESS WRITING

臧瑾 主编

图书在版编目(CIP)数据

新编商务全书 / 臧瑾主编 .

—北京:中国言实出版社,2007.10

ISBN 978 - 7 - 80128 - 987 - 2

I .新…

II .臧…

III .商务工作—基本知识

IV .F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 156429 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716 (发行部) 64963101 (邮 购)

64924880 (总编室) 64928661 (编辑部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail:zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 四川省南方印务有限公司

版 次 2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

规 格 787 毫米×990 毫米 1/16 27.5 印张

字 数 510 千字

定 价 49.00 元 ISBN 978 - 7 - 80128 - 987 - 2 / F·245

第一编 商务礼仪

第一章 服饰与仪态礼仪	3
着装的礼仪哲学 / 3	
男士西装 / 5	
女士套裙 / 14	
制服 / 19	
饰物 / 23	
头发 / 24	
化妆 / 28	
仪态 / 32	
第二章 商务社交礼仪	40
商务场合的会见礼仪 / 40	
相互介绍的正确方法 / 42	
握手礼仪 / 45	
问候礼仪 / 48	
拜访礼仪 / 50	
名片使用礼仪 / 52	
第三章 商务洽谈礼仪	55
洽谈的准备 / 55	
洽谈中的技巧 / 62	

签约 / 66

第四章 商务会议与用餐礼仪	70
一般会议礼仪 / 70	
专题会议礼仪 / 72	
商务西餐 / 83	
商务中餐 / 92	
自助餐 / 98	
第五章 商务庆典礼仪	103
开业典礼 / 103	
剪彩仪式 / 106	
交接仪式 / 107	
第六章 商务通信礼仪	111
电信礼仪 / 111	
信函礼仪 / 117	

第二编 商务谈判

第一章 谈判者的能力	123
语言大师谈语言质量的十条标准 / 123	
使你言谈成功的五种方法 / 124	
如何提高谈判能力 / 126	
个人谈判能力定位 / 137	
表达能力的自我修炼 / 139	
权力运用 / 143	
三思而后“言” / 144	
我在跟谁说话 / 145	
说不到点子上 / 146	
谈判能力的测试 / 148	

第二章	谈判的基本技巧	156
	说“谢谢”的六个规则 / 156	
	不言自明的谈判潜规则 / 156	
	成功交流的技巧 / 159	
	积极的态度 / 160	
	虚假地解决问题 / 161	
	以关系做要挟 / 162	
	打破僵局的方法 / 163	
	拒绝谈判 / 165	
	倾听, 倾听, 还是倾听…… / 166	
	目光, 传递心灵信息的语言 / 168	
	双手泄露的秘密 / 169	
	幽默的力量 / 171	
第三章	巧妙应对谈判对手	174
	如何取得谈判对手的信任 / 174	
	满足对方的自尊心理 / 175	
	帮他找台阶 / 176	
	欲擒故纵 / 179	
	如何应对盛怒的人 / 180	
	在谈判中, 如何牵制对方 / 180	
	如何让对方让步 / 183	
	如何进行不平等的对话 / 183	
第四章	谈判成功的致命几招	185
	营造良好的谈判气氛 / 185	
	正话反说与反话正说 / 188	
	弦外之音这样听 / 189	
	有底“摸”底, 没底“磨”底 / 192	
	“喂”反应, “吐”信息 / 193	
	如何培养说服力 / 194	
	红脸、白脸 / 196	

	谈判中常见的诡辩及其破解 / 196	
	妙问与妙答 / 198	
	威胁:谈判中的传统武器 / 200	
第五章	正式的商务谈判	202
	商务谈判的基本功 / 202	
	商务谈判礼仪 / 203	
	商务谈判的指导原则 / 205	
	商务谈判语言技巧 / 206	
	商务谈判语言禁忌 / 207	
	商务谈判中的探测技巧 / 210	
	商务谈判中的拖延战术 / 212	
	商务谈判中打破僵局的谋略 / 215	
	商务谈判妙招 / 216	
	先报价好,还是后报价好 / 222	
	适当地刺激对方 / 224	
	电话:谈判桌上的好道具 / 225	
	如何谈“我” / 226	
	老板最怕说的三句话 / 228	
	如何在谈判中获取最大利益 / 229	
	如何和世界各地的商人打交道 / 231	
第六章	商务谈判文书范本	233
	商务谈判协议文书概述 / 233	
	商务谈判方案 / 235	
	商务谈判纪要 / 239	
	商务谈判备忘录 / 241	
	商务合作意向书 / 242	
	商务协议书 / 245	
	商务通用合同 / 251	

第三编 商务写作

第一章 商务文书写作概述	259
商务文书写作的概念与作用 / 259	
商务文书的种类与特点 / 261	
商务文书写作的基本要求 / 263	
第二章 商务调研决策文书	266
商务调研决策文书概述 / 266	
市场调查报告 / 269	
市场预测报告 / 276	
经济活动分析报告 / 282	
可行性研究报告 / 288	
经营决策方案报告 / 295	
企业经营计划 / 300	
价格方案 / 305	
经济工作研究 / 307	
第三章 商务广告招商文书	313
商务广告招商文书概述 / 313	
招商说明书 / 315	
商品说明书 / 319	
企业说明书 / 324	
商务广告 / 329	
公关策划方案 / 335	
招标书与投标书 / 341	
第四章 商务经营管理文书	347
商务经营管理文书概述 / 347	
工商登记文书 / 349	
企业规章制度 / 356	

企业章程 / 363
企业组织制度与管理制度 / 367
企业责任制度 / 376
商务授权委托书 / 380
聘请书与解聘书 / 381
商务请示与报告 / 384
商务会议纪要 / 388
商务工作总结 / 391
商标注册申请书 / 397
专利请求书 / 400

第五章 商务财税审计文书 405

商务财税审计文书概述 / 405
企业财务报告 / 409
企业所得税减、免申请书 / 412
退税申请书 / 414
纳税检查报告 / 418
审计报告 / 422
审计意见书 / 426
审计决定书 / 428

第一编

商务礼仪

新 编 商 务 全 书

第一章 服饰与仪态礼仪

着装从来都体现着一种社会文化,体现着一个人的文化修养和审美情趣,是一个人的身份、气质、内在素质的无言的介绍信。从某种意义上说,服饰是一门艺术,服饰所能传达的情感与意蕴甚至不是用语言所能替代的。在不同场合,穿着得体、适度的人,给人留下良好的印象,而穿着不当,则会降低人的身份,损害自身的形象。

商务人员的仪容仪态礼仪,在于通过美观自然的发型、大方得体的化妆,塑造美好的仪容;通过文明礼貌的行为举止,塑造优雅的仪态。注重仪容礼仪,是商务人员维护自身形象,取得事业成功的基本要求。

着装的礼仪哲学

一、着装的 TOP 原则

商务人员要想学会着装之道,首先要了解着装的 TOP 原则。

TOP 是三个英语单词的缩写,它们分别代表时间(Time)、场合(Occasion)和地点(Place),即着装应该与当时的时间、所处的环境和地点相协调。

1. 时间原则(Time)——着装要随时间而变化

如果在白天工作时间与刚结识不久的潜在顾客会面,建议着装要正式,以表现出专业性;而晚上、周末、工休时间与顾客在非正式的场合会面,则可以穿得休闲一些。因为在工作之余,顾客为了放松自己,在穿着上也较为随意,这时你如果穿得太正式,就会给顾客留下刻板的印象。但是如果参加较正式的晚宴,则需要遵循场合原则,穿正式晚宴装了。

春夏秋冬四季,每个季节都应该有适合该季节气候特点的服装,如果冬天穿得太薄,顾客会看得不舒服;而夏天穿质地厚重的衣服,顾客会感觉保守及不合时宜。因此,在着装时要选择与气候相适应的服装。着装除了随时段和季节而变化外,还应该顺应时代的潮流。虽然一味地跟着潮流走不一定会产生好的效

果,但是背离当今的时代特点和大众的审美观,也会使自己与别人格格不入。

2. 场合原则(Occasion)——着装要随场合而变化

场合可以分为正式场合和非正式场合。在正式场合,如:与顾客会谈、参加正式会议或出席晚宴等,商务人员的衣着应庄重、考究。男士可穿质地较好的西装,打领带,女士可以穿正式的职业套装或晚礼服。在非正式的场合,如:朋友聚会、郊游等,着装应轻便、舒适。试想一下,如果一位女士穿着高跟鞋、窄身裙搭乘飞机,将会给自己带来诸多不便。同样的,如果穿便装去出席正式晚宴,不但对宴会主人的不尊重,同时也会令自己颇觉尴尬。

3. 地点原则(Place)——着装要入乡随俗、因地制宜

地点即所处地点或准备前往的地点。如果是在自己家里接待顾客,可以穿着舒适的休闲服,但要干净整洁;如果是去顾客家里拜访,则既可以穿职业套装,也可以穿干净整洁的休闲装;如果是去公司或单位拜访,穿职业套装会显得专业;外出郊游可以穿得轻松休闲一些;而到酒店拜访,并在酒店的中餐厅厨房里示范产品功效时,则宜穿轻便的服装,因为如果衣冠楚楚地在厨房示范产品,不仅在示范操作时碍手碍脚,也有可能令别人排斥,感到你不属于他们这个圈子。

总之,商务人员的穿着打扮应该与时间、场合、地点保持和谐。这样不仅能令自己感觉舒适、信心十足,也能给顾客留下良好的第一印象,唤起顾客对你的好感与共鸣,乐意与你交谈,在无形之中使双方的关系变得融洽、亲和,否则,就会显得和这个环境格格不入,甚至滑稽可笑。

二、穿着要与形体肤色相协调

着装与形体肤色的协调,就是根据个人的肤色、年龄、体形来选择穿着。如肤色黑,不宜穿颜色过深或过浅的服装,而应选用与肤色对比不明显的粉红色、蓝绿色,最忌用色泽明亮的黄橙色或色调极暗的褐色、黑紫等。皮肤发黄的人,不宜选用半黄色、土黄色、灰色的服装,否则会显得精神不振和无精打采。脸色苍白不宜穿绿色服装,否则会使脸色更显病态。而肤色红润、粉白,穿绿色服装效果会很好。白色衣服和任何肤色搭配效果都不错,因为白色的反光会使人显得神采奕奕。体形瘦小的人适合穿色彩明亮度高的浅色服装,这样显得丰满;而体形肥胖的人用明亮度低的深颜色则显得苗条等。大多数人体形、肤色属中间混合型,所以颜色搭配没有绝对性的原则,重要的是在着装实践中找到最适合自己的搭配颜色。

三、服饰的色彩哲学

不同的色彩有着不同的象征意义：

暖色调——红色，象征热烈、活泼、兴奋、富有激情；黄色象征明快、鼓舞、希望、富有朝气；橙色象征开朗、欣喜、活跃。

冷色调——黑色象征沉稳、庄重、冷漠、富有神秘感；蓝色象征深远、沉静、安详、清爽、自信而幽远；蓝紫色象征高傲、神秘。

中间色——黄绿色象征安详、活泼、幼嫩；红紫色象征明艳、夺目；紫色象征华丽、高贵。

过渡色——粉色象征活泼、年轻、明丽而娇美；白色象征朴素、高雅、明亮、纯洁；淡绿色象征生命、鲜嫩、愉快和青春等。

服装的色彩是着装成功的重要因素。服装配色以“整体协调”为基本准则。全身着装颜色搭配最好不超过三种颜色，而且以一种颜色为主色调，颜色太多则显得乱而无序，不协调。灰、黑、白三种颜色在服装配色中占有重要位置，几乎可以和任何颜色相配并且都很合适。

着装配色和谐的几种比较保险的办法，一是上下装同色——即套装，以饰物点缀。二是同色系配色。利用同色系中深浅、明暗度不同的颜色搭配，整体效果比较协调。利用对比色搭配（明亮度对比或相互排斥的颜色对比），运用得当，会有相映生辉、令人耳目一新的亮丽效果。

服装的色彩搭配考虑与季节的沟通，与大自然对话也会收到不同凡响的理想效果。同一件外套服装，利用衬衣的样式与颜色的变化与之相衬托，会表现出不同的独特风格，能以简单的打扮发挥理想的效果，本身就说明着装人内在的充实与修养。很多人却忽略了这一点，不能不说是打扮意识薄弱之处。利用衬衣与外套搭配应注意衬衣颜色不能与外套相同，明暗度、深浅程度应有明显的对比。

男士西装

一、西装的选择

西装，又称西服，是服饰中的舶来品，起源于欧洲，是当今世界最流行的一种服装，也是商界男士在正式场合着装的首选服饰。有道是“西装一半在做，一半在穿”，商界男士要想使自己所穿着的西装真正称心如意，彰显自己英武矫健、风

度翩翩的魅力,必须首先在西装的选择上多下工夫:一般来说,要挑选一身味道纯正、有模有样、适用于商务交往之中穿着的西装,大致需要关注西装七个方面的细节,即面料、色彩、图案、款式、造型、尺寸、做工等。

1. 面料

面料应力求高档,使西装穿着起来具有轻、薄、软、挺。轻,指的是西装不重、不笨,穿在身上轻飘犹如丝绸。薄,指的是西装的面料单薄,而不过分地厚实。软,指的是西装穿起来柔软舒适,既合身,又不会给人以束缚挤压之感。挺,指的是西装外表挺括雅观,不发皱,不松垮,不起泡。

一般情况下,毛料应为西装首选之面料,具体而言,纯毛、纯羊绒的面料以及高比例含毛的毛涤混纺面料,皆可用做西装面料。

不透气、不散热、发光发亮的各类化纤面料尽量不要用以制作西装。

2. 色彩

色彩必须庄重、正统,不可过于轻浮和随便。在商务交往中商界男士所穿的西装首选藏蓝色,还可选择灰色或棕色的西装。黑色的西装亦可予以考虑,不过它更适于庄严而肃穆的礼仪活动之中。要是平日上班穿黑色的西装,未免有些小题大做。

在正式场合不宜穿色彩过于鲜艳或发光发亮的西装,朦胧色、过渡色的西装通常也不宜选择。越是正规的场合,越讲究穿单色的西装。

3. 图案

商界男士的西服一般以无图案为好。上乘西装的特征之一,便是没有任何图案。唯一的例外是,商界男士可选择以“牙签呢”缝制的竖条纹的西装。竖条纹的西装,以条纹细密者为佳,以条纹粗阔者为劣。在着装异常考究的欧洲国家,商界男士最体面的西装,往往就是深灰色的、条纹细密的竖条纹西装。

不要选择绘有花、鸟、虫、鱼、人等图案的西装,更不要自行在西装上绘制或刺绣图案、标志、字母、符号等。

用“格子呢”缝制的西装,一般是难登大雅之堂的,只有在非正式场合里,商界男士才可穿它。

4. 款式

通常,西装套装有两件套与三件套之分。两件套西装套装包括一衣和一裤。三件套西装套装则包括一衣、一裤和一件背心。按照人们的传统看法,三件套西装比起两件套西装来,要显得更加正规一些。所以,商界男士在参与高层次的商务活动时,以穿三件套的西装套装为好。

5. 选择合适的西装造型

西装的造型,又称西装的板型,它所指的是西装的外观形状。目前,世界上的西装主要有欧式、英式、美式、日式等四种主要的造型。

欧式西装洒脱大气,主要特征是:上衣呈倒梯形,多为双排两粒扣式或双排六粒扣式,而且纽扣的位置较低。它的衣领较宽,强调肩部与后摆,不甚重视腰部,垫肩与袖笼较高,腰身中等,后摆无开叉。

英式西装剪裁得体,主要特征是:不刻意强调肩宽,而讲究穿在身上自然、贴身。多为单排扣式,衣领是“V”形,并且较窄。它腰部略收,垫肩较薄,后摆两侧开衩。商界男士推崇的“登喜路”西装就是典型的英式西装。

美式西装宽大飘逸,主要特征是:外观上方方正正,宽松舒适,较欧式西装稍短一些。肩部不加衬垫,因而被称为“肩部自然”式西装。其领型为宽度适中的“V”形,腰部宽大,后摆中间开叉,多为单排扣式。美式西装的知名品牌有“拉尔夫劳伦”、“卡尔文克莱恩”等等。

日式西装贴身凝重,主要特征是:上衣的外观呈现为“H”形,即不过分强调肩部与腰部。垫肩不高,领子较短、较窄,不过分地收腰,后摆也不开叉,多为单排扣式。国内常见的日式西装品牌有“仕奇”、“雷蒙”等。

上述四种造型的西装,各有自己的特点,中国人在选择时宜三思而后行。比较而言,英式西装与日式西装似乎更适合中国人穿着。

6. 尺寸的把握

在商务活动中,一位男士所穿的西装不管是过大还是过小,是过肥还是过瘦,都肯定会有损其个人形象。西装要真正合身,必须注意三条:一是了解标准尺寸;二是最好量体裁衣;三是认真进行试穿。一套西装,无论其品牌名气有多大,只要它的尺寸不适合自己的,就坚决不要穿它。

7. 检查做工

在挑选西装时,检查其做工的好坏,特别需要从下述六点着手:一是要看其衬里是否外露,二是要看其衣袋是否对称,三是要看其纽扣是否缝牢,四是要看其表面是否起泡,五是要看其针脚是否均匀,六是要看其外观是否平整。假如它在这六个方面不符合要求,则以放弃为妙。

在选择西装时,除上述六方面的主要细节必须加以关注外,还要了解西装与正装西装与休闲西装的区别。一般来说,正装西装适合在正式场合穿着,其面料多为毛料,色彩多为深色,款式则讲究庄重、保守,且基本上是套装。休闲西装大都适合在非正式场合穿着。它的面料可以是棉、麻、丝、皮,也可以是化纤、塑料。

色彩多半都是鲜艳、亮丽的,且多为浅色。款式则强调宽松、舒适、自然,有时甚至以标新立异见长。通常,休闲西装基本上都是单件的。

二、西装的穿着

每个人所选择、穿着的服装不仅会给人以深刻的印象,而且被视为其身份、地位、修养与品位的客观体现。具体而言,商务男士穿着西装要注意以下七个方面的问题:

一是新西装穿着之前,务必要将位于上衣左袖袖口上的商标、纯羊毛标志等拆除。

二是要熨烫平整,使西装线条笔直,显得平整而挺括、美观而大方。

三是要扣好纽扣。穿西装时,双排扣应当全部系上;单排三粒扣则系上边的两粒衣扣,或单系中间的衣扣;单排二粒扣只系上边的那粒衣扣。

四是穿着西装要做到不卷不挽。一定要注意保持其原状,不能随意将衣袖、裤管卷起。五是要慎穿羊毛衫。在西装上衣之内,除了衬衫与背心之外,最好不要再穿其他任何衣物。万一非穿不可时,最好穿一件单色薄型的“V”领羊毛衫。

六是要巧配内衣。西装的标准穿法,是衬衫之内不穿棉纺或毛织的背心或内衣。衬衫必须为单一色彩。

七是要少装东西。在西装上衣上,左侧的外胸袋除可以插入一块用以装饰的真丝手帕,不应该放钢笔、眼镜等任何物品。

三、西装的搭配

西装是商务男士们必备的衣着,它可以让你显得更加自信和整洁,但不少商务男士在西装穿着搭配上都不同程度地存在着误区,使整体形象大打折扣。以下,分别介绍一下商界男士穿着西装时,所要注意的衬衫、领带、鞋袜和公文包与之进行组合搭配的基本常识和技巧。

1. 与衬衫的搭配

与西装为伍的衬衫,应当是正装衬衫。一般而言,正装衬衫具备下述几个方面的特征:

从面料上讲,正装衬衫主要以高支精纺的纯棉、纯毛制品为主。以棉、毛为主要成分的混纺衬衫,亦可酌情选择。不过不要选择以条绒布、水洗布、化纤布制作的衬衫,因为它们要么过于厚实,要么易于起皱,要么起球起毛,用真丝、纯麻做成的衬衫,也不宜选择。

从色彩上讲,正装衬衫必须为单一色彩。在正规的商务应酬中,白色衬衫可