

最权威 商务礼仪课

[美]杰奎琳·惠特摩尔 (Jacqueline Whitmore) ◎著 姜岩◎译



商务精英必须知道的基本礼节

BUSINESS CLASS

Etiquette Essentials for
Success at Work

大陆唯一
合法授权版本

BUSINESS CLASS
Etiquette Essentials for
Success at Work

全美最受重视的9堂课

伊利诺伊理工大学、路易斯安那州立大学、圣托马斯大学、
佛罗里达大学、印第安那大学、约翰斯·威尔士大学等
10余所美国高校一致推崇信赖的商务礼仪培训教材

最权威礼仪学校校长的经典教材

河北教育出版社

斥巨资引进国外版权，大陆唯一中文版

★★★★★全美销量第一的商务礼仪权威教材★★★★★

最权威商务礼仪课

商务精英必须知道的基本礼节

Business Class: Etiquette Essentials for Success at Work

[美]杰奎琳·惠特摩尔 (Jacqueline Whitmore) 著/姜岩 译

河北教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

最权威商务礼仪课/(美)惠特摩尔(Whitmore,J.)

著;姜岩译. —石家庄:河北教育出版社,2007.12

ISBN 978-7-5434-6742-2

I. 最… II. ①惠… ②姜… III. IV.

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第181588号

冀图登字 03-2007-024

BUSINESS CLASS: ETIQUETTE ESSENTIALS FOR SUCCESS AT WORK

by Jacqueline Whitmore

Copyright © 2005 by Jacqueline Whitmore

Foreword copyright © 2005 Harry Beckwith

This edition arranged with Rita Rosenkranz Literary Agency
through Big Apple Tuttle-Mori Agency, Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition copyright © 2008 Hebei Education Press.

All rights reserved.

最权威商务礼仪课

责任编辑 孟保青 刘 辉

出版发行 河北教育出版社

地 址 河北省石家庄市联盟路705号 邮编:050061

经 销 全国新华书店

团购热线 (010)64118422

印 刷 北京通达诚信印刷有限公司

开 本 880×1230mm 1/32

字 数 130千字

版 次 2008年1月第1版第1次印刷

定 价 22.00元



杰奎琳·惠特摩尔 Jacqueline Whitmore

美国享有盛誉的礼仪专家、公共关系专家、
棕榈滩礼仪学校校长、美国各大广播电视台知名
人物、畅销书作家。

杰奎琳创办的棕榈滩礼仪学校面向全美高端
商务人士，尽管课程收费不菲，可她的商务礼仪
课程永远大受欢迎、火热爆棚。

15年来，棕榈滩礼仪学校为美国各大企业、
政府机构培训了数以千计的高级主管人员，因其
课程经典实用、与时俱进，被业内誉为“最权威
商务礼仪学校”。

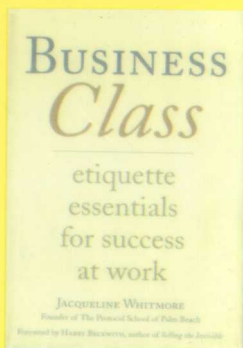
作为Sprint公司移动电话代言人，以及每年7
月的“全美移动电话礼貌月”活动的倡始人，杰
奎琳还在广播、电视、卫星节目中面向全美大众
普及商务礼仪知识，成为风头十足的“礼仪明星”。

译者简介

姜岩

1976年生，吉林省长春人，1998年毕业于北京语言大学（原北京语言学院）英语系，曾任编辑、自由撰稿人、翻译等，目前在北京某外企从事高管工作。曾译作品《销售无形》等。

本书英文原版



热卖新书推荐



策 划：景 钧 薛和平
责任编辑：孟保青 刘 辉
特邀编辑：陈子慕 王华伟
封面设计：王强工作室
品牌运营：汇智立德文化

此书献给我的母亲——埃尔希·惠特摩尔

母亲是我最好的礼仪老师，
她没有用言语教诲，
而是用自身的行动教会了我。

目 录 Contents

001	推荐序
005	导读：商务礼仪决定商业关系
017	第一堂课 第一印象，永久的印象
029	第二堂课 小感动带来大买卖
039	第三堂课 衣着的重要性
055	第四堂课 掌握各种不同的沟通技巧
081	第五堂课 领悟和倾听
101	第六堂课 餐桌上的技巧
127	第七堂课 高科技时代的礼仪
149	第八堂课 全球化：如何避免国际冲突
167	第九堂课 积极感谢的力量
187	总结：坚持优雅地与人相处
189	附录 1：棕榈滩礼仪学校培训的 VIP 客户名单
191	附录 2：本书获得的好评

推 荐 序

说到礼仪，杰奎琳·惠特摩尔是最精通的。礼仪对我们所有人来说，都非常重要。

我是通过一个不同寻常的机会了解到的。那是2003年的春天，我刚刚在迈阿密做完一个演讲，返回明尼阿波利斯。当我走进健身俱乐部的时候，我被演讲中有所缺失的念头所困扰着。我虽然知道自己已经教授了一些关于销售和客户关系的课程，但我也同样深知我的学生和我本人一样都需要更多的信息和知识。

我们需要更深层次地理解那些使我们紧密联系的简单方式，这些方式让我们更加大方得体。我们怎样才能够做到让别人感到被尊重，同时我们能够确认他们的感受与我们的期望不是大相径庭？

这些想法让我想起了从前的一件事。那时候我还是个年轻人，正在看有名的PBS的系列剧《文明》的最后一集，节目是由肯尼思·克拉克（Kenneth Clark）主持的。当节目还有仅仅几分钟就要结束的时候，所有的观众都知道克拉克即将总结这期节目，我们当时都以为会听到一些意义深刻的、关于我们曾经怎

样、即将怎样发展之类的豪言壮语。

我仍然清楚地记得，他的开场白是这样的：“我也有一两个信念，很难用简单的语言表达出来。”

然后他继续说。

“比如，我崇尚礼仪，这是一种通过彻底了解自我而避免伤害他人情感的行为方式。”

当我来到俱乐部坐在长椅上，检查我面前的行李车上的手提行李时，这句话正萦绕在我的脑海中。从行李车上方镜子中，我看到有位女士从房间的另一端穿行过来，很明显是带着某些目的来的。我感觉到她可能想跟我说些什么。果然，我的感觉是正确的。

“我想做个自我介绍，”她说，“因为我和我丈夫经常在这里见到你，所以想问一下您怎么称呼？”

我感觉克拉克的话和这位女士或多或少存在着某种联系。我的感觉再一次正确，很快我就知道了她在明尼阿波利斯的几所公立学校里教授礼仪课程，我便把我想在商业课程中融合一些礼仪内容的想法告诉了她。她的回答中，有一个词让我同样记忆深刻，那就是“正念”^①。这门课程应该叫做《礼仪和正念》，因为如果不留意其他的方面，就没有办法做到知礼仪。

当然是这样的。这是我需要做的第一次改进：向学生强调

^① 正念是佛教中的一种修行方式，人们通过这种修行感知、认知自己此时此刻的意念和行为，不带任何评判性，是一种自省的修炼方式。

“正念”的重要性。

这种缘分到这里还没有结束。两天后，杰奎琳·惠特摩尔在佛罗里达的棕榈滩给我打了电话。她有一个让人非常感兴趣的头衔：国际礼仪顾问。我脑海里马上浮现出这样的画面：她站在阳台上，浅酌着马丁尼鸡尾酒，同身着燕尾服的风度翩翩的詹姆斯·邦德一起欣赏蒙特卡洛港口的景色。

她给我打电话是因为她觉得我把礼仪同其他学科融合到一起的想法，她的客户也会很感兴趣。

可我想的却是这一惊人的巧合。几个小时之内，困扰我的烦恼心电感应般地在空气中传递，先是到了明尼阿波利斯，然后又向东飞跃到了佛罗里达的东南部，这里有我们所寻求的某些答案，是帮助我和其他人迈出的第一步。

我希望每个因为这种不同寻常的巧合来听我演讲的人，都能够得到他们所期望的东西。他们确实可以得到，通过阅读这本书就可以。

像杰奎琳一样，我对这个学科是充满激情的，可能是因为成长在被商务旅行者认为是北美最讲礼仪的城市——俄勒冈州波特兰市的缘故。但是与杰奎琳不同的是，我目前恐怕还仅拘泥于这个信仰的本身，而不能把信仰付诸实践。所以我非常高兴能收到这本书的手稿和成书，而且当我读完以后就更加感到欣慰了。

关于市场、销售和商业的课程，如果不同这本书中的内容相结合的话，都将是不完整的。这个关于礼节和礼仪的观点不是什么离奇的事情，它对于一些人来说可能会联想到下午茶、屈膝礼

和假发。这是一些非常简单和通俗的东西：教你如何完善人生的一套课程。特别是现在这个时代，人与人之间好像总是意见不合，容易发生争执，所以这本书非常及时也非常重要，而且通俗易懂。在纷繁芜杂的社会环境下，这本书给我们提供了一个机会，把生活变得像《妙言大全》所说的——一系列随机的善意行为。^①

杰奎琳，希望你能够拥有两千万的读者，而作为你的读者中的一员，我深深地感谢你。

哈利·贝克维斯，

营销类畅销书《销售无形》作者

① 《妙言大全》(Bumper Sticker): 在美国，人们常在汽车后面的保险杆上(bumper)贴些标签(sticker)，这些标签字里行间充满了美国人的幽默，例如写着“如果你可以看清楚这些话，那就表示你离我太近了”。

导读：商务礼仪决定商业关系

准备好适应这个世界，就像运动员习惯于他们的日常训练一样。
让你的思想更灵活，举止更得体，赋予它们以必要的敏捷和弹性。
仅仅拥有力量是不够的。

——切斯特菲尔德伯爵（Lord Chesterfield），
英国政治家、外交家、作家

想要找份工作、保住饭碗或者在工作中获得升迁，靠天赋、教育和经验以及能力已经做不到了。合适的产品或者在合适的时间所提供的服务，也已经不能吸引客户并签订合同了。在今天经济全球化的趋势下，衡量成功的标准常常要看你是否具备下列的能力：能否在进餐中像欧洲人一样优雅^①，能否像国家元首一样和谐统一地运用社交技巧，能否像老练的 CEO 们一样建立和维

^① 欧洲人用餐时一般是右手持刀，左手持叉，先用餐叉把食物按住，然后用刀切成小块，再用叉送入口中。欧洲人使用时不换手，即从切割到送食物入口均以左手持叉。美国人则在切割后，将刀放下换右手持叉送食入口。美国的这种进餐方式被认为是不太优雅的。

护牢固的客户关系。更重要的是，当你能够做到让其他人舒适的时候，成功才会到来。这是一种同形形色色的人相处能力的反映，这些人包括从公司的看门人到市长等各阶层人士。

与交流、谈判和激励这些技巧一样，商务礼仪是一项基本的“软技巧”，这个“软技巧”正是区分领先者和落后者的区别。如果你不能了解你的行为会如何影响其他人，你很可能会损害公司外部的非常有价值的商业关系，同时也可能波及内部关系。很多人说礼仪仅仅是一种常识，但如果你不把它当作常识来看，结果会怎样呢？

良好的举止、优雅的社交魅力不是天生的，是后天学习得来的。礼仪和举止是必需要练习的，就像你练习网球、高尔夫球、画画和弹钢琴一样。当你反复重复一个动作足够多次数的时候，这个动作就会变成下意识的自然而然的行为，这将让你对自己的能力感到更加自信。当你每天都练习这些商务礼仪的时候，你就能够更好地把精力集中在手头的业务上，而不必为说出或者做出一些不恰当的或者尴尬的言谈和举止而焦虑。

让自己更优雅一些、更职业一些，对于每个从事商业的人都是很有必要的。全美国不同社会阶层的人，从刚毕业的大学生到高级经理人，都成群结队地报名参加礼仪课程，想要学习这些他们在家和学校无法学到的礼仪。一些刚毕业的 MBA 毕业生、中层经理人和 CEO 们逐渐发现商务礼仪课程帮助他们增强了自信，增强了他们的优雅沉稳及与客户、用户和合作者周旋的能力。

我的一个客户是亚利桑那州斯科特郡一家高档温泉度假村的

销售经理，他决定花些精力在商务礼仪课程上，这样他可以提高在会见客人、问候客户以及商务宴会等方面的修养。“我妈妈教了我一些礼仪，但是在现今日益变化的商业社会中已经不能满足需要了。”他在报名参加课程的时候这样对我说。后来他告诉我他已经很快升到公司领导层了，现在经常被指派代表公司出席有著名学者、社会名流和有很好的修养的客人出席的社交活动。他说：“我想知道怎样才能能在社交活动中给人留下良好的印象，无论是被邀请参加白宫的正式宴会，还是跟同事们一起参加烧烤活动。”

在他参加了几周我的课程以后，他致电感谢我说，通过学习这些课程，他更加自信了，也变得更加沉稳和老练了。“在学习这些课程之前，我在寻找一个办法让我在竞争中脱颖而出。”他告诉我，“现在，礼仪就是我的秘密武器。”

这本书能给你带来的收获

对很多人来说，“礼仪”很容易让人联想到乏味的、老古董似的或者自命不凡的形象，但实际上礼仪并非装腔作势，让人感觉到很造作，或者比别人优越。在接下来的内容里，你将发现商务礼仪不仅仅是给上流社会和追求更高社会地位的人服务的。很多时候，你可以把它当作一项有力的、实际的、能够带来利益的技巧来使用。

为了能够在当今竞争激烈的商界中取得成功，你就需要了解

商业的规则。因为，要想在竞争中获胜，你就必须了解规则。礼仪就是一套规则和指导，让你在个人生活和职业道路中的各种人际关系更加和谐、更富有成效、更加便于管理同时更有意义。我已经了解了礼仪的规则，它同我们生活和工作中的其他规则一样，不是一成不变的。当我为了创作这本书采访很多有天赋的成功人士时，我发现他们的轶事和至理名言大多数都建立在良好的判断和优雅的礼仪之上。这些成功人士的传记证明，良好的礼仪可以带来事业的繁荣。他们一流的观点、实践和建议，可以激发你的灵感，帮助你描绘出成功的蓝图。

有时他们的建议可能让你觉得惊讶，或者根本与你在其他礼仪教材上学到的东西相抵触。但是我采访的每一个人都承认生活是由环境决定的，受机遇、眼光和适应程度所影响。当面对同一种情况的时候，你的同事和你可能会采取两种不同的方法来处理。

《最权威商务礼仪课》这本书提供了一个全新的、现代的途径来建立客户联系，并通过稳固的客户关系扩展你的关系网，获得并保持在竞争中的领先地位。它将为你提供一套可行的指导方案，指导你如何对待合作者、对待客户，怎样细心地对待用户，帮助你处理尴尬的局面，避免失礼，避免名誉的损伤，保障业务的正常进行，推动事业步入正轨。

把这些信息同各位分享是非常有意义的，因为无论你是不是在社会环境和商业环境中缺乏安全感或者自知之明，你只需要知道我和其他人同你一样，也曾经经历过这些。所以当我在写这本

书的时候，不仅仅是为了广大读者，也是写给我自己的。不可避免的是，我每天都能遇到至少一件书中所记录的情节。

我希望读者通过阅读这本书，能够获得一些新的技巧，帮助读者无论何时何地都能够更好地同其他人相处融洽。很可能你会发现很多困难很容易就解决了，这样你就可以提高自己的曝光率、可信度和收益。

在开始阅读内容之前，你可以做做下面的测试，看看自己处理棘手问题的表现：

礼仪测试

1. 在商业活动中：

- a. 在握手和进行互相介绍的时候，男士需要起立。
- b. 在握手和进行互相介绍的时候，女士需要起立。
- c. 在握手和进行互相介绍的时候，男士和女士都不需要起立。
- d. 在握手和进行互相介绍的时候，男士和女士都需要起立。

2. 在商业活动中，男士应该做的是：

- a. 为女士把椅子拉出来。
- b. 当女士离开的时候，起立恭送。
- c. 吃饭的时候为女士买单。
- d. 以上所有。
- e. 以上都不是。

3. 为了阅读方便，姓名牌应该戴在：
- a. 左肩上。
 - b. 右肩上。
 - c. 左臀部。
 - d. 颈部周围。
4. 在商业或者社会活动中，最好的结识他人的办法是：
- a. 到达地点后立即来到吧台。
 - b. 同身边的人打招呼，互相介绍，轻松地聊天。
 - c. 让自己自信些，站在屋子的中间等对你感兴趣的人跟你打招呼。
 - d. 主动结识单独的一个人，或者主动结识一组人。
 - e. 跟你关系很好的人待在一起，不理睬其他人。
5. 当你收到一封来历不明的邮件，并且意识到必须有人来处理这封邮件，你会：
- a. 立即转发。
 - b. 转发，并且附言说明为什么你要转发。
 - c. 当作垃圾邮件删除，并忘记此事。
 - d. 把邮件内容打印出来，放在复印机上，希望其他人能够处理。
6. 如果一个气急败坏的用户打电话过来投诉产品或者服务，你会：
- a. 马上把电话转到等待状态，然后去休息室透透气。
 - b. 告诉来电者打错电话了，并自我保护般地挂断电话。