



国际商务礼仪



程润明 程洁 编著



上海外语教育出版社

国际商务礼仪

程润明 程洁 编著

上海外语教育出版社

国际商务礼仪

程润明 程 洁 编著

上海外语教育出版社出版发行

(上海外国语大学内)

上海市印刷七厂印刷

新华书店上海发行所经销

开本 850×1168 1/32 6.25 印张 4 插页 138 千字

1996 年 11 月第 1 版 1996 年 11 月第 1 次印刷

印数:1—10 000 册

ISBN 7-81046-130-3

G·520 定价:10.00 元

前 言

《国际商务礼仪》一书是为了适应当前我国外经贸事业迅速发展的需要而编写的。

在当前国际贸易竞争越来越激烈的情况下,懂得国际商务礼仪越来越重要。一个公司的成败,不仅取决于其产品的质量与价格如何,而且取决于其对待顾客的态度、国际商务礼仪知识的掌握程度等等。如懂得国际商务礼仪,对外商彬彬有礼,则可能赢得生意和顾客;反之,对外商失礼,就可能丧失生意和顾客。我国自古以来就是礼仪之邦,我们更应该懂得礼仪。

本书所说的国际商务礼仪,不仅是指和外商做生意时必须懂得的礼仪,而且也包括在外国公司和中外合资企业工作中必须掌握的礼仪。

本书共分十四章,前三章从礼仪的定义及礼仪的各个主要方面进行论述;第十四章介绍西方的主要节俗;书末还编有一个附录:世界主要语种。为便于读者在对外活动中更好地了解 and 掌握西方的主要节俗知识,第十四章附有西方主要节俗英语简介。本书可供外经贸工作者、外事工作者、导游、大专

院校外经贸专业和旅游专业师生阅读使用。

在编写本书过程中,编者结合本人的实践,参考了国外有关书籍。但由于编写时间匆促,编者水平有限,缺点错误在所难免,欢迎广大读者批评指教。

编 者

1995 年 11 月

目 录

第一章 概论

- 一、礼仪的定义及其重要性..... 1
- 二、礼仪的种类及常见的失礼行为..... 2
- 三、礼仪的基本要求..... 4

第二章 介绍、握手、问候与名片交换

- 一、介绍..... 7
- 二、握手 12
- 三、问候 15
- 四、名片交换 17

第三章 谈话与举止

- 一、谈话 19
- 二、举止 27

第四章 约会、访问与会谈

- 一、约会 32

二、访问	38
三、会谈	41

第五章 公务旅行礼仪

一、公务旅行礼仪的重要性	45
二、旅行途中礼仪	45
三、旅馆住宿礼节	49
四、观光游览的礼仪要求	52
五、认真热情接待国际客人	52
六、从事国际公务旅行的注意事项	53

第六章 礼品的选择与馈赠

一、礼品的种类	55
二、认为送礼是合适或必需的国家	56
三、礼品的选择	58
四、礼品的厚薄	60
五、礼品的包装	61
六、选择受礼人	62
七、礼品馈赠的时间、方式与接受礼品的礼仪	63

第七章 宴请与邀请

一、宴请的形式	67
二、邀请方式	69

第八章 餐桌礼节

一、一般餐桌礼节	78
二、西餐餐桌礼节	79

第九章 仪容与服饰

- 一、仪容服饰的重要性 91
- 二、仪容 91
- 三、服饰 93

第十章 电话交际礼节

- 一、电话礼节的重要性 99
- 二、如何打电话 99
- 三、如何接电话 104
- 四、如何处理打电话或接电话中的问题 108

第十一章 办公室礼仪

- 一、办公室礼仪的重要性 111
- 二、如何礼貌地使用旋转门、电梯、扶梯、自动扶梯
和普通门 111
- 三、个人领域 114
- 四、公共财产 115

第十二章 社交礼仪

- 一、社交礼仪的重要性 119
- 二、文娱或体育活动 119
- 三、观光旅游 121
- 四、公共场所礼仪 121
- 五、卫生礼仪 122
- 六、公共场所和社交场合的禁忌 123

第十三章 写作礼仪

一、写作礼仪的重要性.....	125
二、写作中应注意的一些问题.....	125
三、具体业务信件写作.....	134

第十四章 西方主要节俗

一、圣诞节.....	140
二、感恩节.....	148
三、复活节.....	149
四、诸圣日前夕.....	151
五、情人节(圣瓦伦廷节)的历史.....	155
六、逾越节.....	156
七、圣帕特里克节.....	157
八、献殿节.....	158
九、西方主要节俗英语简介.....	160

附录：世界主要语种	187
-----------------	-----

第一章 概 论

一、礼仪的定义及其重要性

1. 礼仪的定义

礼仪是世界上各民族的一种宝贵的文化积累和精神财富,它是根据各民族文化风俗而建立起来的一套形式、礼貌和仪式,这套形式、礼貌和仪式是人们在处理社会关系、业务交往或社会生活中认为可以接受或必需的行为规范。国际商务礼仪是国际商贸界在业务交往或社交活动中应遵守的一套正确或礼貌的行为准则。这套行为准则是建立在尊重对方民族文化风俗的基础上的,因为一个民族认为是有礼的行为,另一个民族可能认为是失礼的。一般来说,不同的民族文化有不同的礼仪。因此,当你和来自不同民族文化的人进行交际时,你必须了解对方的民族文化,以免失礼。

2. 礼仪的重要性

在当前国际贸易竞争越来越激烈的情况下,是否懂得国际商务礼仪显得越来越重要。一个公司生意的成败不仅取决于其产品的质量和价格如何,而且取决于其对待顾客的态度如何,取决于其对国际商务礼仪的知识掌握如何。如你懂得国

际商务礼仪,了解对方文化风俗,对外商有礼,就可能达成交易或赢得顾客。如你不懂国际商务礼仪,不了解对方文化风俗,对外商失礼,就可能导致生意失败或顾客丧失。同时,是否懂得国际商务礼仪也是一个关系到个人和公司形象的问题。

在一个外资(或中外合资)公司内,如公司各级领导能对下属待之以礼,就能充分调动下属的积极性,增加公司员工的凝聚力,从而更好地为公司工作,保证各项任务的完成。如公司各级领导对下属不能待之以礼,就会引起下属的不满,从而影响员工的士气和工作效率,甚至导致员工变动频繁,使公司的业务经营蒙受损失。

从个人角度来说,如你在一个外资(或中外合资)公司里工作,懂得有关礼仪,对同事和上级彬彬有礼,不仅反映了自己良好的文化素养,而且能和同事与上级和睦相处,友好共事,从而有利于自己事业的发展。如你不懂有关礼仪,对同事和上级失礼,不仅会影响自己的形象,影响自己的晋升,甚至会丢掉自己的工作。

中国在上世界上被誉为礼仪之邦,有不少关于礼仪方面的成语、谚语,如“入境问俗”、“交友一年难,得罪一瞬间”等,说的都是懂得礼仪的重要性。

二、礼仪的种类及常见的失礼行为

1. 礼仪的种类

礼仪的种类很多,涉及的领域很广,如介绍、握手、问候、名片交换、约会、访问、会谈、服饰、仪容、谈话、举止、电话礼节、办公室礼仪、社交礼仪、餐桌礼节、公务旅行礼仪、礼品赠送、写作礼仪等。每种礼仪都有其具体详细的内容,如介绍就可分为介绍和被介绍,自我介绍和介绍别人,说明如何自我介

绍和如何介绍别人,讲解介绍别人时的介绍顺序,先介绍谁,后介绍谁,等等。

2. 常见的失礼行为

由于礼仪的种类很多,包括的范围很广,尤其是在国际商务活动中,我们必须和来自不同民族文化的商人做生意,从事业务谈判或社交活动,因此稍有疏忽,就有可能导致某一方面的失礼。常见的失礼行为有以下十个方面:

- 1) 用词不当。它包括称呼不当、用词粗俗、语气失宜等。
- 2) 不尊重对方时间。它包括约会迟到或到时对方毫无准备,事先没有约定就贸然闯入对方房间或办公室,会见过程中处理与会见内容无关的事务等。
- 3) 衣冠不当、仪容不整。它包括在正式场合未穿礼服、未刮胡子等。
- 4) 使用电话不当。它包括让通话对方等候时间过长,不及时回话,不留口信,不报自己姓名,边吃东西边通话等。
- 5) 未给对方恰当的问候。它包括向对方问候时不握手,握手无力或用力过猛,见面时有第三者在场而不作介绍等。
- 6) 未认真倾听。它包括打断对方谈话,不保持目光接触,问对方问题而不等对方回答便继续谈话等。
- 7) 滥用公用财产、干扰别人清静。它包括滥用公用的传真机、复印机,随便闯入同事的办公室等。
- 8) 使别人感到难堪。它包括出言不逊、说贬低别人的话,举止粗鲁、有奚落别人的行为等。
- 9) 不懂餐桌礼节。它包括进食时发出声音,吃西餐时刀叉使用不当,未等主人招呼就开始用餐等。
- 10) 不写感谢信。它包括应邀赴宴或参加生日聚会结束时不感谢主人,事后又不给主人写感谢信等。

三、礼仪的基本要求

1. 讲究礼貌

讲究礼貌是礼仪的一条基本原则。无论对待顾客、上(下)级或同事都必须讲究礼貌。

讲究礼貌不仅仅是简单地说一声“请”或“谢谢”。当然,在请求别人做某事时,应有礼地说一声“请”;在别人为自己做了某事时,也应有礼地说一声“谢谢”,这从礼仪角度上说,是十分必要的。讲究礼貌就是对顾客、上(下)级和同事既要热情友好,又要恰如其分。例如,当你和顾客交际时,你的用词、语气等就应符合公司与客户之间应有的那种关系;当你和公司同事交际时,你的用词、语气等就应符合公司内部同事之间应有的那种关系;当你和公司总经理交际时,你的用词、语气等就应符合公司内部下级同上级之间应有的那种关系。

对顾客、上(下)级和同事要做到既热情友好又恰如其分,就必须力戒唐突草率、讽刺挖苦、暴躁抱怨、疾言厉色、两相猜疑、恶言污辱、指责非难、高人一等、过分亲热、自以为是等十种口气,因为这十种口气都不符合讲究礼貌的要求,都有粗鲁失当之嫌。

2. 以诚相待

以诚相待是十分重要的。上一节中说的讲究礼貌,只有对方认为你是真诚的,才能收到应有的效果。如对方认为你是出于自私,就会事与愿违,收不到应有的效果。以诚相待不仅体现在内容上,而且应体现在口气上。如对方认为你的礼貌只是巧言令色,言不由衷,则你的交际就失败了。

要做到以诚相待,就必须力戒虚伪。一般来说,虚伪有以下三种表现:过度谦恭,夸大其词和明显捧场。过度谦恭有卑

躬屈膝之嫌,夸大其词会令人难以置信,而明显捧场则给人以不诚实之感。因此,虚伪是以诚相待的大忌,虚伪与礼仪是风马牛不相及的。

3. 态度积极

态度积极就像照相一样,摄影师为拍出一张最好的照片,就须选择一个最佳的角度和曝光。摄影师并不改变被摄影的对象,但须选择一个最佳的背景,把被摄影的对象最好地衬托出来。作为一个外贸工作者,你在与来自不同民族文化的外国商人交际时,就应使用最佳的措词和语气来表达自己的意思,避免使用粗鲁语言和口气,以免失礼,引起对方的不满。例如:

不宜说:

Send us samples of the items we write you about.

而宜说:

We would appreciate your sending us samples of the items we are interested in.

或

Please send us samples of the items we are interested in.

或

We would be pleased if you could send us samples of the items we are interested in.

或

We wonder if you could send us samples of the items we are interested in.

要做到态度积极,就要力争使用肯定语气,避免否定语气。当然,在国际商务中,我们有时不得不拒绝对方的要求。然而,这种拒绝亦应讲究礼貌,注意措词和语气,力争避免得罪

对方,当然也不是拐弯抹角,弄得对方丈二和尚摸不着头脑。
例如:

不宜说:

We can't start processing your order without receiving your letter of credit.

而宜说:

We will be pleased to start processing your order if we receive your letter of credit.

不宜说:

We cannot meet your request for special packing because it will increase our cost.

而宜说:

We will be happy to meet your request for special packing if you will pay the extra cost.

不宜说:

We regret we won't be able to ship your order until October 12.

而宜说:

We will do our best to ship your order on October 12.

第二章 介绍、握手、问候与名片交换

一、介绍

介绍是通过从中沟通,使双方相识并建立关系的意思。第一印象是至关重要的。两个互不相识的人,一旦通过介绍,互相认识后,就会为今后的互相交往奠定基础。介绍得体能使被介绍者感到高兴,新相识者感到欣喜。

1. 进行集体介绍时的注意事项

1) 注意介绍的顺序。先介绍身份高者或地位重要者。这条原则不论男女,均可适用。

但往往一位客户不一定有较高的地位,而其身份却是很重要的。因此,应把同事介绍给客户,把非官方人士介绍给官方人士。如不知谁的身份高或谁的地位重要,或双方地位和重要性相等,则可采用传统做法,即把年轻者介绍给年长者,把男士介绍给女士。下面就是一些例子:

Mr. Anderson, I'd like you to meet my colleague, Mrs. Wang.

President Johnson, may I present Mr. Brown?

Mr. Fifty, I'd like you to meet my assistant, Ms. Thir-

ty.

Ms. Brown, may I introduce Mr. Hamilton?

2) 注意将每人的姓名清楚地说一遍,不必重复。如重复,则像打乒乓一样,单调乏味,尤其是需要介绍两个以上时更是如此。然而,有些礼仪专家认为,在某些情况下,重复姓名的做法还是可取的,因为这有利于在第一次未听清姓名时,可以在第二次听清。

3) 注意同时简要介绍每人的一些情况。这并不总是可能的,但凡有可能,均应这样做。下面是一个例子:

Mr. Davis, I would like you to meet Mr. Zhou, our new sales manager. He was director of our Chicago Office for two years.

2. 几种礼貌的介绍方式

1) 自我介绍

当你去迎接一位从未见过面的外国新客户,而又没有任何人为你介绍时,你可进行自我介绍。例如,你可说:

Excuse me, but aren't you Mr. Smith from the United States? My name is Wang. I'm the sales manager of the Shanghai Import and Export Corporation.

或

(You are) Mr. Smith, I presume? May I introduce myself, I'm Wang, sales manager of the Shanghai Import and Export Corporation.

2) 介绍别人

当你去迎接一位外国客户,并想把他(她)介绍给你们的总经理或销售经理时,你可说:

Mr. Jones, allow me to introduce you to Mr. Lin, our