

北京服装学院2017年研究生教育教学改革项目“研究生跨文化交际能力培养策略研究”（项目编号：J2017-14）和北京服装学院2018年教改项目“艺术类学生跨文化交际能力培养模式研究”（项目编号：JG-1817）部分研究成果

跨文化商务 礼仪研究

◎ 薛凤敏 主 编
◎ 李 芳 副主编



北京服装学院 2017 年研究生教育教学改革项目“研究生跨文化交际能力培养策略研究”(项目编号: J2017-14) 和北京服装学院 2018 年教改项目“艺术类学生跨文化交际能力培养模式研究”(项目编号: JG-1817) 部分研究成果

跨文化商务礼仪研究

薛凤敏 主 编

李 芳 副主编



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

跨文化商务礼仪研究 / 薛凤敏主编. —天津: 天津大学出版社, 2019.1

北京服装学院2017年研究生教育教学改革项目“研究生跨文化交际能力培养策略研究”(项目编号: J2017-14)和北京服装学院2018年教改项目“艺术类学生跨文化交际能力培养模式研究”(项目编号: JG-1817)部分研究成果

ISBN 978-7-5618-6337-4

I. ①跨… II. ①薛… III. ①商务—礼仪—研究
IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第012016号

出版发行	天津大学出版社
地 址	天津市卫津路92号天津大学内(邮编:300072)
电 话	发行部:022-27403647
网 址	publish.tju.edu.cn
印 刷	北京虎彩文化传播有限公司
经 销	全国各地新华书店
开 本	169mm×239mm
印 张	14.5
字 数	303千
版 次	2019年1月第1版
印 次	2019年1月第1次
定 价	42.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,烦请向我社发行部门联系调换
版权所有 侵权必究

目 录

第一部分

欧洲国家商务礼仪文化	1
一 芬兰	3
(一) 国家概况	3
(二) 商务社交文化	3
(三) 商务宴请与餐桌文化	5
(四) 商务服饰文化	6
(五) 日常行为文化	6
(六) 商务沟通文化	8
二 挪威	10
(一) 国家概况	10
(二) 商务社交文化	10
(三) 商务宴请与餐桌文化	12
(四) 商务服饰文化	13
(五) 日常行为文化	13
(六) 商务沟通文化	14
三 瑞典	16
(一) 国家概况	16
(二) 商务社交文化	16
(三) 商务宴请与餐桌文化	19
(四) 商务服饰文化	19
(五) 日常行为文化	20
(六) 商务沟通文化	21
四 英国	23
(一) 国家概况	23
(二) 商务社交文化	23
(三) 商务宴请与餐桌文化	25
(四) 商务服饰文化	25



(五) 日常行为文化	26
(六) 商务沟通文化	27
五 法国	29
(一) 国家概况	29
(二) 商务社交文化	29
(三) 商务宴请与餐桌文化	31
(四) 商务服饰文化	31
(五) 日常行为文化	32
(六) 商务沟通文化	33
六 爱尔兰	34
(一) 国家概况	34
(二) 商务社交文化	34
(三) 商务宴请与餐桌文化	37
(四) 商务服饰文化	37
(五) 日常行为文化	37
(六) 商务沟通文化	39
七 德国	41
(一) 国家概况	41
(二) 商务社交文化	41
(三) 商务宴请与餐桌文化	43
(四) 商务服饰文化	43
(五) 日常行为文化	44
(六) 商务沟通文化	45
八 俄罗斯	47
(一) 国家概况	47
(二) 商务社交文化	47
(三) 商务宴请与餐桌文化	49
(四) 商务服饰文化	50
(五) 日常行为文化	50
(六) 商务沟通文化	51
九 意大利	53
(一) 国家概况	53
(二) 商务社交文化	53



(三) 商务宴请与餐桌文化	55
(四) 商务服饰文化	55
(五) 日常行为文化	55
(六) 商务沟通文化	56
十 西班牙	58
(一) 国家概况	58
(二) 商务社交文化	58
(三) 商务宴请与餐桌文化	61
(四) 商务服饰文化	62
(五) 日常行为文化	62
(六) 商务沟通文化	63
十一 葡萄牙	65
(一) 国家概况	65
(二) 商务社交文化	65
(三) 商务宴请与餐桌文化	68
(四) 商务服饰文化	68
(五) 日常行为文化	69
(六) 商务沟通文化	70
十二 希腊	72
(一) 国家概况	72
(二) 商务社交文化	72
(三) 商务宴请与餐桌文化	75
(四) 商务服饰文化	75
(五) 日常行为文化	76
(六) 商务沟通文化	77

第二部分

大洋洲国家商务礼仪文化	85
一 澳大利亚	87
(一) 国家概况	87
(二) 商务社交文化	87
(三) 商务宴请与餐桌文化	89
(四) 商务服饰文化	90



(五) 日常行为文化	91
(六) 商务沟通文化	92
二 新西兰	94
(一) 国家概况	94
(二) 商务社交文化	94
(三) 商务宴请与餐桌文化	96
(四) 商务服饰文化	97
(五) 日常行为文化	97
(六) 商务沟通文化	98

第三部分

亚洲国家商务礼仪文化	103
一 印度尼西亚	105
(一) 国家概况	105
(二) 商务社交文化	105
(三) 商务宴请与餐桌文化	108
(四) 商务服饰文化	109
(五) 日常行为文化	111
(六) 商务沟通文化	112
二 印度	115
(一) 国家概况	115
(二) 商务社交文化	115
(三) 商务宴请与餐桌文化	120
(四) 商务服饰文化	121
(五) 日常行为文化	122
(六) 商务沟通文化	124
三 伊朗	126
(一) 国家概况	126
(二) 商务社交文化	126
(三) 商务宴请与餐桌文化	128
(四) 商务服饰文化	129
(五) 日常行为文化	129
(六) 商务沟通文化	130



四 土耳其	132
(一) 国家概况	132
(二) 商务社交文化	132
(三) 商务宴请与餐桌文化	135
(四) 商务服饰文化	135
(五) 日常行为文化	136
(六) 商务沟通文化	136
五 以色列	138
(一) 国家概况	138
(二) 商务社交文化	138
(三) 商务宴请与餐桌文化	140
(四) 商务服饰文化	141
(五) 日常行为文化	141
(六) 商务沟通文化	142
六 约旦	144
(一) 国家概况	144
(二) 商务社交文化	144
(三) 商务宴请与餐桌文化	147
(四) 商务服饰文化	148
(五) 日常行为文化	149
(六) 商务沟通文化	150
第四部分	
美洲国家商务礼仪文化	157
一 智利	159
(一) 国家概况	159
(二) 商务社交文化	159
(三) 商务宴请与餐桌文化	161
(四) 商务服饰文化	162
(五) 日常行为文化	163
(六) 商务沟通文化	164
二 秘鲁	166
(一) 国家概况	166



(二) 商务社交文化	166
(三) 商务宴请与餐桌文化	168
(四) 商务服饰文化	168
(五) 日常行为文化	169
(六) 商务沟通文化	170
三 阿根廷	171
(一) 国家概况	171
(二) 商务社交文化	171
(三) 商务宴请与餐桌文化	173
(四) 商务服饰文化	174
(五) 日常行为文化	174
(六) 商务沟通文化	175
四 哥伦比亚	177
(一) 国家概况	177
(二) 商务社交文化	177
(三) 商务宴请与餐桌文化	179
(四) 商务服饰文化	180
(五) 日常行为文化	180
(六) 商务沟通文化	181
五 牙买加	183
(一) 国家概况	183
(二) 商务社交文化	183
(三) 商务宴请与餐桌文化	184
(四) 商务服饰文化	185
(五) 日常行为文化	186
(六) 商务沟通文化	187
六 美国	188
(一) 国家概况	188
(二) 商务社交文化	188
(三) 商务宴请与餐桌文化	190
(四) 商务服饰文化	191
(五) 日常行为文化	192
(六) 商务沟通文化	193



七 加拿大	195
(一) 国家概况	195
(二) 商务社交文化	195
(三) 商务宴请与餐桌文化	197
(四) 商务服饰文化	198
(五) 日常行为文化	198
(六) 商务沟通文化	199
第五部分	
非洲国家商务礼仪文化	207
一 南非	209
(一) 国家概况	209
(二) 商务社交文化	209
(三) 商务宴请与餐桌文化	211
(四) 商务服饰文化	212
(五) 日常行为文化	212
(六) 商务沟通文化	213
二 埃及	215
(一) 国家概况	215
(二) 商务社交文化	215
(三) 商务宴请与餐桌文化	217
(四) 商务服饰文化	217
(五) 日常行为文化	218
(六) 商务沟通文化	219



第一部分

欧洲国家商务礼仪文化



一 芬兰

(一) 国家概况

芬兰位于欧洲北部，是北欧五国之一，与瑞典、挪威、俄罗斯接壤，南临芬兰湾，西面是波的尼亚湾。芬兰海岸线长1 100千米，湖泊约18.8万个，有“千湖之国”之称，首都为赫尔辛基。芬兰的拉普兰德是圣诞老人的故乡。

芬兰冬季严寒漫长，夏季温和短暂。在遥远的北方，北极圈以北，夏天会出现极昼现象。在黑暗的冬季，这些地区会出现极夜。

芬兰人口大约为550万，其中约85%的人口是福音派路德教会的信徒，只有约1.1%的人口信仰希腊正教。大多数人都非常世俗化，所以宗教不是日常生活的必需部分。然而，教会和其信徒们却受到人们的尊重，宗教信仰也受到人们的尊重。

芬兰的官方语言是芬兰语和瑞典语，大约6%的人将后者作为母语。英语在芬兰被广泛使用，在商界也有一些公司把英语作为交际语言。德语虽然不再被广泛使用，但许多50多岁或更年长的芬兰人仍把德语作为第一外语，法语、西班牙语和俄语在学校和成人学习者中也越来越受欢迎。

(二) 商务社交文化

☞ 社交活动

在芬兰，一项比较传统而且常见的社交活动是带客人去体验桑拿，然后再去吃晚饭喝酒。桑拿浴是芬兰文化中极具特色的一部分，几乎家家都有桑拿浴室。桑拿浴在这里已经有两千多年的历史了，深深扎根于这个国家的生活方式和文化中。对于芬兰人来说，桑拿不仅仅是洗澡，也是一种家人团圆、朋友聚会的社交方式。许多外国人在和朋友裸身蒸桑拿时会感到尴尬，这在芬兰人看来是无法理解的。芬兰的桑拿浴是一种极具文化特色的沐浴方式。它既受到东西方沐浴文化的影响，又具有真正的民族特色。



👉 问候礼仪

芬兰人很重视自己的官方头衔，但在自我介绍时却很少提及这些头衔。但是，他们却希望对方在称呼自己时使用专业和官方头衔，如医生、总经理等。当然，如果你不知道对方的头衔是什么，也可以用英语称呼他们为先生、女士、夫人、小姐等。芬兰人无论彼此之间多么熟悉，在打招呼时，一般都不会直接称呼对方的名字。现在由于受到美国文化的影响，芬兰人也开始在与人大打招呼时直呼名字。

打招呼时，双方通常要握手，同时要有目光交流。一般情况下，彼此点头示意就可以了，深鞠躬往往表示特殊的尊重。芬兰的握手通常短暂而且有力，一般不会附加其他动作，如触摸对方的肩膀或胳膊等。在与一对夫妻打招呼时，首先应问候妻子；在与孩子打招呼时也应该握手。

在芬兰语中，第二人称单数代词 *sinä*（你）是常见的称呼方式，正式的第二人称代词 *te*（您）用得相对较少。“你”不仅用在朋友和熟人之间，也用在陌生人之间。在工作场所，包括高级管理人员在内，人们互相称呼对方为“你”。在服务行业中，使用“你”称呼对方也很常见。但是年轻人在称呼年长的人时，仍然倾向于用“您”以示尊重。

👉 聊天话题

芬兰人很少会和陌生人交谈，所以外国人或许会注意到，芬兰人在地铁、公共汽车或有轨电车中总是出奇地安静。在电梯里，他们和世界上其他人一样，也同样保持沉默。芬兰人善于倾听，打断别人说话则被认为是不礼貌的。如果谈话中出现中断，芬兰人不会感到紧张；沉默被认为是沟通的一部分。芬兰人通常说话速度较慢。但是在合适的情况下，芬兰人可能会变得兴奋和健谈。

在芬兰，人们往往会去交流彼此的共同爱好，这是交谈和交换意见的自然话题。文化艺术是芬兰人很喜欢的一个话题。近年来芬兰人在体育运动方面取得了成功，因此，体育运动也成为一个相当受欢迎的话题。一般来说，宗教和政治都是聊天的禁忌。

芬兰人在赞美别人时都很简单，外国人会觉得几乎听不到他们的赞美。如果听到别人的称赞，芬兰人也只是表示一下感谢，不会想太多。他们对过度的赞美、没有事实依据的奉承和花言巧语往往持怀疑态度。

👉 交换名片

在芬兰，商人或公务员在与客人初次见面时会给对方名片，以确保对方记住自



己的名字并了解自己的头衔。交换名片时没有什么特别的仪式。对于来自国外的访问者来说,收到名片时,正好可以借机询问一下对方名字的发音,或者问一下某个头衔的含义。

☞ 工作时间

芬兰人的上班时间是上午8点到下午5点,在进行商务预约时,最好约在这个时间段内。工作期间职员中午的用餐时间通常不同,一般在中午11点到下午1点之间。大部分地方一般都会有一个小时的午休时间。7月和8月是夏季最好的时光,几乎每个芬兰人都在7月份度假,所以在此期间最好不要和芬兰人谈生意。芬兰人每年都有4~5周的带薪假期。

通常,芬兰人一周的工作时长为35小时,如果没有员工的同意,老板不能随意要求员工超时工作。

芬兰人非常守时,会充分利用时间,忠实地遵守时间表和计划安排。在商业和社交场合,迟到被看成是非常不礼貌的事情。芬兰的公共交通通常都很准时,所以你不能把这个当作迟到的借口。如果开会或赴宴迟到超过五分钟,就应该提前打电话道歉,并告诉对方你大概什么时间能到。

☞ 礼品馈赠

当被邀请去芬兰人家中做客时,要记得带上一份小礼物。一般情况下可以带上一盒巧克力、一瓶葡萄酒或一束鲜花,但要避免送白色或黄色的鲜花,因为这些颜色的花一般用在葬礼上。鲜花的枝数通常为5枝或7枝,注意不要送双数的鲜花。

在商务会晤中,芬兰人一般不会去交换礼物。然而,在谈判成功后,可以给合作伙伴赠送一些小礼物,杯子、书籍、家乡的特产或酒类都是不错的选择。礼品不要太贵重,以免被理解为贿赂。不管外国人送什么礼物,芬兰人都会很感激,但是不要太名贵,因为这会让他们很尴尬。在收到礼物时一般要当面打开。

(三) 商务宴请与餐桌文化

当你收到邀请函参加宴请时,要简短地给邀请方回复,确认接受邀请。如果不能参加,要婉言谢绝。谢绝时,首先要表示对方邀请自己的感谢之情,然后说明你不能去的理由。

在芬兰,吃饭礼节和餐桌礼仪非常欧洲化,主人只会给你重复夹一次菜,如果客人说“不”,主人就不再夹了,但你应该吃完自己盘中所有的食物。如果客人不



喝白酒，应该直接告诉主人。

在正式的晚餐中，主人会第一个敬酒，对客人表示欢迎。在此之后，每个人就可以随意向他人举杯敬酒。在小型聚会中，每个人都要向其他人举杯敬酒。

在正式的商务宴请中，主人会提前安排好座位。坐在主人的旁边是莫大的荣幸，往往只有最尊贵的客人才会享受这一待遇。

芬兰鱼类资源丰富，人们都喜欢吃鱼，招待贵宾时经常设鱼食宴。宴席上，会有一个精美的盆中放着一个很大的、形状似公鸡的黑褐色烤面包，这个面包里装的是鱼肉及猪肉等。芬兰人爱喝啤酒，宴请客人时会向客人反复敬酒，以示他们的热情、诚恳。

（四）商务服饰文化

在商务界，芬兰人正式场合的穿着偏向于保守。无论男女，在冬天通常穿着深色的西装，而夏天则穿颜色较浅的西装。近年来，芬兰人的商务着装规范逐渐走向宽松，男人通常穿西装或夹克和衬衫，常常把领带系在外面。牛仔裤或斜纹棉布裤也已经成为新宠，有的人会穿牛仔裤和毛衣上班。但行业和工作场所还是会影响人们的着装。女性的着装基本上像其他西方女性一样，应该穿剪裁合体的连衣裙或裤套装（特别是与商务伙伴初次会面时）。珠宝首饰应尽量少带，鞋子一般应穿带跟的皮鞋，优雅干净。

（五）日常行为文化

☞ 喜好禁忌

芬兰人喜欢铃兰以及绣球菊，因为这些花能够为周围环境增添美感，其中，铃兰还是芬兰的国花。

芬兰人不喜欢数字“13”，认为这个数字会带来厄运，也不喜欢“星期五”，认为这是一个不吉利的日期，会尽量避免在这个时间做一些重要的事情。

绝大多数芬兰人信奉基督教，也有一部分人信奉伊斯兰教，信奉伊斯兰教的人忌讳使用猪制品，也不食猪肉。芬兰人一般不喜欢吃动物内脏。

☞ 肢体语言

在与他人攀谈时，芬兰人不喜欢与对方距离过近。在他们看来，人与人之间的



距离在 1.2 米左右较为适当。

一般情况下，双臂交叉经常是隐藏和消极的表现，一个人如果这样做通常是不愿意交谈或感到痛苦。在芬兰，这种姿势却很流行，它不像把手臂随意地放在身体两侧那样有着积极的含义，但也并不含有十分消极的意思。芬兰女性有时会把一条手臂伸到身体另一侧，来支撑或触摸另一条手臂，这在有的文化中也是一种苦恼的表现，但在芬兰，这种姿态的含义也是中立的，既无积极的含义，也无消极的含义。

把手放在口袋里通常有隐藏自己和不愿意交谈的含义。不过在芬兰，拇指露在口袋外面也是一种自信的姿态。芬兰女性要比其他国家的女性把手放在口袋里的时候更多。但有意思的是，芬兰的大人会教育孩子，把手放在口袋里是不礼貌的！

芬兰人和别人说话时会保持目光接触，这一点很重要，因为他们认为那些不与对方进行眼神交流的人是在隐藏什么或者是不诚实的。

芬兰人见面时很少亲吻对方的手。朋友和熟人在见面时可能会拥抱，有时也会亲吻脸颊。亲吻脸颊的次数并没有什么特别的规定；然而，大多数芬兰人觉得吻三下就有点过火了。男人很少在问候时亲吻对方。

人际关系

芬兰人曾说过，他们是从森林直接走出来的民族，不会圆滑世故，很害羞内向。芬兰人通常比较保守，有些沉默寡言，情绪一般不外露，除非是在亲密的朋友或亲戚面前。他们会对自己所说的话深思熟虑，不会轻易做出承诺，同时认为对方的话也是深思熟虑的结果。在他们看来，口头协议和承诺也具有约束力，无论何时何地，言语的价值都是一样的。因此，无论是书面承诺还是口头承诺，芬兰人都会认真对待。

芬兰人比较注重私人空间，不会在公众场合流露感情。大声喊叫、当众大吵大闹或招来别人的太多关注都被看成是粗鲁的行为。在芬兰，你很少能见到人们勾肩搭背地走在街上，因为芬兰人认为这种行为非常不雅。

芬兰人对沉默有着特别的宽容。他们不喜欢闲聊，和不熟悉的人闲聊会让他们觉得不舒服。当别人在说话时，芬兰人从来不打断，但是也不会轻易相信对方所说的话。

在芬兰，每个人都享有相同的权利，重视民主与平等。组织通常是水平分布的，没有阶层之分，人们普遍持有人人平等的观念。

芬兰人生活中最重要的是家庭和朋友。