

SHANGWU
LIYI

SHANG

商务礼仪

WU

萝薇 编著

LI



YI

YI

吉林教育出版社

SHANGWU
LIYI

SHANG

商务礼仪
WU

萝薇 编著

吉林教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪 / 萝薇编著. — 长春: 吉林教育出版社,
2019.1
ISBN 978-7-5553-6157-2

I. ①商… II. ①萝… III. ①商务—礼仪 IV.
① F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 144790 号

书 名 商务礼仪
编 著 萝 薇

责任编辑 张 瑜

排版设计 侯 建
装帧设计 仙 境

出版发行 吉林教育出版社
(长春市同志街 1991 号 邮编 130021)

印 刷 三河市天润建兴印务有限公司

开 本 660mm×960mm 1/16
印 张 19.75
字 数 220 千字
版 次 2019 年 1 月第 1 版 2019 年 1 月第 1 次印刷
定 价 59.80 元

如有印装质量问题请直接与承印厂联系调换

目
录

第一章

商务礼仪概述

礼仪是人类文明的一个重要组成部分。我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长，并有着完备的礼仪体系。随着我国社会主义市场经济的发展，商务活动与国际交往日益频繁，礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。

一 商务礼仪是商务活动中的行为规范	002
01 商务活动必须重视礼仪规范	002
02 全面认识商务礼仪的功能	004
03 讲究商务礼仪，促进社会文明	006
二 商务人员应当具备的素质	008
01 文化素质：礼貌修养的基础	008
02 工作能力：礼仪素质的体现	009
03 良好的性格：礼仪素质的展示	011
04 良好心境：礼仪素质的情绪表现	012

第二章

商务人员的着装与仪容仪态礼仪

商务人员要塑造良好的个人形象，对于着装和仪容仪态的礼仪常识就不可不知。只有懂得并运用这方面的礼仪规范，才能因品位高雅而令人印象鲜明，才会因形象出彩而赢得更多的商业机遇。

一	商务人员的着装礼仪	018
01	西装的选择：商务着装有讲究	018
02	西装的穿着：不要影响商务形象	022
03	西装搭配：掌握组合的常识	025
04	套裙的选择：符合商界礼仪规范	028
05	套裙的穿着：适合自我免流俗	031
06	套裙的搭配：体现端庄的气质	032
07	协调着装，体现和谐之美	033
08	因地制宜，不同场合的着装应变	037
二	商务人员的仪容仪态礼仪	040
01	发式发型：应美观自然	040
02	女士化妆：深谙得体之道	042
03	站姿挺拔：衬托美的气质	045
04	坐姿端庄：显示优雅的美感	048
05	蹲姿典雅：彰显良好的修养	051
06	行姿优美：表现不俗的风度	053

第三章

商务交际与交谈的礼仪

要想成功地进行商务交际与交谈,唯有掌握了其中的礼仪细节,才能迅速让人产生好感、获得信任,从而达到预期的商务交际目的。

一 商务交际的礼仪 060

- 01 自我介绍时应当充满自信 060
- 02 被他人介绍要作出友好表示 061
- 03 为他人作介绍要善解人意 062
- 04 集体介绍要遵循高低顺序 064
- 05 称呼宜得体,注意通用惯例 065
- 06 使用敬语,表示尊重礼让 067
- 07 表达致意,无声地表示问候 069

二 商务交谈的礼仪 071

- 01 面带微笑,为交谈传递友好情感 071
- 02 适当寒暄,营造良好的交谈气氛 073
- 03 话题得体,打开交谈的话匣子 075
- 04 注意倾听,显示良好的修养 078
- 05 善用目光,传递内心的情感 079
- 06 保持距离,不失交谈中的分寸 081

第四章

使用电话与网络的礼仪

人们在使用电话与网络进行人际往来的交流时，也要掌握其中的礼仪规范。电话交谈要掌握好合理的时间、梳理好交谈的内容，礼待他人，亲切自然，这些都是基本的礼仪常识。

一	使用电话的礼仪	086
01	打电话的基本礼仪要求	086
02	彬彬有礼地表明身份	088
03	通话的语言要简要、得体、亲切、自然	089
04	把握合理的交谈时间	090
05	接听电话时不要在铃响瞬间马上拿起话筒	091
06	做好通话要点的记录	093
07	转接电话要认真负责	094
二	使用网络邮件的礼仪	095
01	认真填写电子邮件	095
02	发送邮件的注意事项	097
03	及时地回复他人的邮件	098
04	防范和制止网络犯罪	098

第五章

商务邀约、拜访与接待的礼仪

商务往来中，彼此邀约、拜访与接待，都属于常见的商务活动形式。根据商务礼仪规范，无论是商务邀约，还是商务拜访与商务接待，都应把讲文明、讲礼节、讲礼貌和遵守规范格式放在突出的位置。

一	商务邀约的礼仪	102
01	书面邀约：庄重而不失礼	102
02	口头邀约：亲切而显尊重	106
03	应邀与婉拒：做到合情合“礼”	106
二	商务拜访的礼仪	108
01	重视拜访前的预约礼仪	108
02	做好赴约前的准备礼仪	109
03	遵守拜访中的礼仪规范	111
04	告辞也要讲究礼貌	113
三	商务接待的礼仪	115
01	周到安排，做好接待准备	115
02	注重礼宾秩序	117
03	遵循身份对等的惯例	118
04	热情地迎候和礼待宾客	119
05	对宾客全程陪同	121
06	礼貌地送别宾客	122

第六章

商务谈判与签约的礼仪

商务谈判与签约是商务人员需要经常参加的一项重要商务活动。按照常规，商务谈判一向被视为一种利益之争，然而商务谈判决不仅仅是讨价还价，其中更重要的还应该是沟通和交流。只有在融洽的气氛中互相尊重、互相理解，才能使商务谈判取得最好的效果，最终成功签约。

一 商务谈判的礼仪	126
01 谈判的不同类别	126
02 选择谈判地点大有讲究	127
03 选择谈判时间应体现诚意	129
04 做好谈判场所环境的布置	130
05 安排谈判座位应平等有礼	132
06 注意谈判中的言行举止	133
二 商务签约的礼仪	135
01 严格规范待签的合同文本	135
02 做好签字前的各项准备	138
03 按礼仪要求排列签字座次	140
04 签字仪式应庄重而热烈	141

第七章

举办商务会议的礼仪

会议是实现决策民主化、科学化的必要手段；是实施有效领导、有效管理、有效经营的重要工具；是贯彻决策、下达任务、沟通信息、直接指挥行动的有效方法；是保持接触、建立联络、结交朋友的基本途径。

一	商品展销会的礼仪	146
01	展销会的组织与参展要充分做细	146
02	注重产品介绍的礼仪	150
二	商务洽谈会的礼仪	153
01	全力做好技术性准备	153
02	遵循有礼、互惠的原则	156
03	努力创造和谐的洽谈气氛	158
04	坦诚相见，平等地商讨	160
05	体现尊重，礼貌地提问	163
06	理智地磋商，友好地辩论	166
07	重视场所的布置与安排	169

第八章

商务宴请中的礼仪

商务宴请，无论是中式餐饮还是西式宴会，在各个环节都讲究礼仪细节。失礼，不仅会让东道主很丢面子，让客人感到尴尬，而且还可能会让商务宴请的预期目的化为泡影。

一 中式宴请的组织	174
01 精心做好中餐宴席的筹备	174
02 中餐餐桌安排应礼遇宾客	177
03 座次排列应符合礼仪规范	180
04 中餐餐具要讲究使用礼仪	181
二 出席中式宴请的礼仪	185
01 接受邀请时做好充分准备	185
02 落座席间应注意文明有礼	187
03 席间举止应保持礼仪形象	189
04 中途道别需特别注重礼仪	191
05 宴会结束礼貌致谢告别	192
三 中式宴会中的饮酒礼仪	194
01 斟酒与敬酒均应依礼而行	194
02 饮酒须知适度，不可失态失礼	196
四 西餐宴会的礼仪	199
01 席位安排：女士优先，以右为尊	199
02 餐具摆放：刀叉规范，符合惯例	201
03 餐具使用：讲究礼仪，不可混淆	202
04 西餐吃法：保持吃相文雅	205

05 酒的饮用：规范适度、文明	209
06 离席与告退注意礼貌辞行	211

第九章

商务营销的礼仪

一个成功的商务营销活动，从策划准备到具体实施再到收尾结束，都会把相应的礼仪规范渗透在每个关键的细节上，落实到具体的实际行动上。

一 发布商务广告的礼仪	214
01 广告是市场畅销的利器	214
02 广告创意要不落俗套	216
03 广告构思要巧妙别致	218
04 广告定位要因时而变	219
05 定位模糊是广告的大忌	222
二 进行商品导购的礼仪	224
01 以接近顾客为导购起点	224
02 以影响顾客为导购重心	227
03 以争取顾客为导购目的	231

三	商品促销的礼仪	235
01	把握成功促销的共同特征	235
02	制定几种有效的促销策略	238
03	推出创新的促销方法	241
四	顾客服务的礼仪	249
01	树立以客户为中心的服务理念	249
02	实施客户满意服务的策略	252
03	对客户的要求作出快速反应	255
04	开展个性服务、专场服务、灵活服务	257
05	巧言处理顾客的异议	258
五	售后服务的礼仪	262
01	送货与安装：承诺须兑现	262
02	商品退换：满足顾客要求	265
03	质量跟踪：服务没有终点	267
六	处理商务纠纷的礼仪	271
01	勇于认错，立即弥补修正	271
02	间接处理顾客意见的策略	273
03	处理顾客抱怨要有语言技巧	275
04	反驳顾客必须掌握说的艺术	278
05	将顾客的意见变成激励的动力	280

第十章

涉外商务的礼仪

作为商务工作者，不论其职位的高低，在涉外商务交往中，他们代表的都不仅仅是自己，而是代表着所在单位，甚至代表着国家。因此，涉外商务人员必须注重学习涉外礼仪，并有效地运用在对外交往的工作之中。

一	涉外商务活动的基本准则	284
01	忠于祖国，维护国格	284
02	不卑不亢，平等有礼	285
03	求同存异，尊重对方	286
04	重信守诺，遵时守约	287
二	一般性涉外商务交往的礼仪	289
01	涉外商务接待要讲文明礼节	289
02	走访外方人员须知国际惯例	292
03	日常涉外交往要严守礼节	295
04	规范涉外会见与会谈的程序	296

SHANGWU LIYI GAISHU

第一章

商务礼仪概述

礼仪是人类文明的一个重要组成部分。我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长，并有着完备的礼仪体系。随着我国社会主义市场经济的发展，商务活动与国际交往日益频繁，礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。

对于企业和商务工作者来说，商务礼仪是一张通向现代市场经济的“通行证”。全面地了解与掌握商务礼仪的基本内容，可使商务人员树立良好的个人与企业形象，与对方良好地沟通、交往，从而成功地开展商务活动。

一 商务礼仪是商务活动中的行为规范

01

商务活动必须重视礼仪规范

礼仪是指人们在各种社会交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序，是礼节和仪式的总称。礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式。遵守礼仪需要在思想上对交往方有尊敬之意，在外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在谈吐举止上懂得礼仪规矩；在一些正式的场合中，还须遵循一定的典礼程序；等等。

在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，体现着一个人社会的认知水平，以及对他人的尊敬程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

商务礼仪则是商务人员在商务活动中，用以维护企业形象，对交往对象表示尊敬与友好的规范与惯例，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。商务礼仪是社会礼仪的重要组成部分，但它又不同于一般的人际交往礼仪。商务活动是通过提供商品和劳务来满足消费者需求的，因此，商务礼仪比一般的人际交往礼仪的内容更为丰

富，它不仅是以对顾客的尊重为基础，而且以提供质优价廉的商品和热情周到的服务来体现这种尊重。

商务礼仪既然是商务活动中不可或缺的重要内容及商务活动成功的重要条件，它必然有其内在的重要特点。

具体地说，商务礼仪的特点主要表现在以下几个方面。

◎ 从礼仪的范围看，商务礼仪具有规定性

商务礼仪的适用范围，是指从事商品流通的各种商务活动，凡不参与商品流通的商务活动，都不适用于商务礼仪。

◎ 从礼仪的内涵看，商务礼仪具有信用性

要从事商务活动，必定有双方利益上的需要，而不是单方面的利益需求，因此，在商务活动中，诚实、守信非常重要。所谓诚实，即诚心诚意地参加商务活动，力求达成协议，而不是夸夸其谈，不着边际，毫无诚意。所谓守信，就是“言必信，行必果”。签约之后，一定履行；如果实在出了意外，而不能如期履约，那么应给对方一个满意的结果来弥补，而不应该言而无信，决而不行。

◎ 从礼仪的行为看，商务礼仪具有时机性

商务活动的时机性很强，有时时过境迁，就会失去良机。例如在商务活动中，商务从业人员说话做事能够把握时机恰到好处，问题就会迎刃而解；如果忽略时机而坚持“不见兔子不撒鹰”，对方极有可能被激怒，从而失去一次成功的机会。