

Business ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ Social Convention

现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。



商务社交 礼仪全书

The Whole Book Of Business Social Convention



注重礼仪是一个人综合素质的基本表现，是人与人交往的重要媒介，是商务、社交成功与否的关键细节。

在商品经济和市场经济中，商务往来是司空见惯的事情，所以，我们每一个人都应该了解和学习一些商务往来中的礼仪知识，从而帮助我们成为一个谈吐得体、举止优雅的成功人士。

田超颖 编著

地震出版社

田超颖
编著



商务社交 礼仪全书

Business Social Convention

现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务社交礼仪全书/田超颖编著. —北京:地震出版社, 2007.1
ISBN 978-7-5028-3000-7

I.商... II.田... III.商务—礼仪 IV.F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 155259 号

地震版 XT200600288

商务社交礼仪全书

田超颖 编著

责任编辑:王 琼

责任校对:庞娅萍

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail:seis@ht.rol.cn.net

经销:全国各地新华书店

印刷:三河市九洲财鑫印刷有限公司

版(印)次:2007年1月第一版 2007年1月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:241千字

印张:15.75

印数:00001-15000

书号:ISBN 978-7-5028-3000-7/Z·495 (3659)

定价:29.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)

前言



现代社交礼仪泛指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。

礼节即礼仪节度。“礼”本意为敬神，后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》：“礼节者，仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。

仪式泛指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。《说文解字》说：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。

仪表指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

总之，现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

讲究礼仪并非是个人的生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

对社会来说，礼仪能够改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质；对于个人来说，礼仪可以建立自尊，增强自重、自信、自爱，为社会的人际交往铺平道路，处理好各种关系。

在现代商品经济和市场经济中，商务往来是司空见惯的事情，所以，我们每一个人都应该了解和学习一些商务往来中的礼仪知识。

《商务社交礼仪全书》一书，从商务交谈、谈判、宴请就餐、娱乐、馈赠、服饰、美容、仪态、迎来送往等方面，全面介绍了现代商务交往

中的每一个环节所应注意的礼仪细节和基本原则。语言通俗,事例精当,条理清晰,内容全面,极具实用性和收藏价值。是经营管理者、普通的工商届人士、各行各业的从业人员、即将毕业的大中专毕业生及一切试图通过提高社交技巧、改善人际关系以改变自己的生活的有志青年的必备参考工具和生活中的得力助手。



目 录

一、商务交谈的礼仪——诚恳、幽默、委婉

交谈是商务活动中传播信息的重要手段。它以语言为媒介,使交往双方得以沟通,促进商务活动的成功。交谈中是否注意礼节,语言运用是否恰当,直接关系到信息沟通的效果。人们常说“言为心声”,在开展商务活动的过程中,谈话既是商务人员与交往对象之间交流感情、增进了解的重要手段,也是给对方留下美好印象的重要方面。所以商务人员必须掌握一定的语言交谈礼仪,尽量以语言的“礼”吸引人,以语言的“美”说服人。

- ◇现代社交中应把握的礼仪原则 3
- ◇日常商务交谈中的礼节 5
- ◇根据对象和场合调整好你的语速和语调 9
- ◇对称呼千万不要马虎大意 10
- ◇尽量多用礼貌用语 11
- ◇别让別人认为你是一个沉默寡言的人 13
- ◇使交谈顺利进行、双方都感到愉快 14



- ◇选择和把握好交谈的内容 16
- ◇克服说话时唠叨的毛病 18
- ◇谈话要看准时机,留有余地 19
- ◇巧妙地插话而不打断对方 20
- ◇把适当的聆听当作一项重要的任务 22
- ◇在交谈中得体地进行提问 24
- ◇根据不同的交谈对象展示不同的礼貌和风度 25
- ◇适当注意体态和手势 26
- ◇真诚地向他人道谢 27
- ◇巧妙地婉言谢绝别人的好意 29
- ◇恰到好处地结束谈话 30

二、商务谈判的礼仪——守信、灵活、和谐

谈判,指的是有关各方为了各自的利益,通过接触与磋商,就某些性质的问题达成协议或者妥协。

谈判是一个复杂的搜集处理信息、彼此交换意见和努力达成共识的过程,也是一个斗智斗谋的竞智活动。报价、查询、磋商、解决矛盾、处理冷场等每一个环节都不可忽视礼仪,最终要力求达成“双赢”的结果。

- ◇掌握谈判活动中的基本礼仪要求 35
- ◇谈判前要做好必要的准备工作 36
- ◇商务谈判会应遵守的礼仪 38
- ◇商务谈判中应把握的基本原则 39
- ◇良好的个性是谈判成功的基本保证 41
- ◇成功进行推销介绍的基本要领 43



- ◇在营销中有效答复客户的问题 47
- ◇发问的基本艺术和技巧 49
- ◇妥善处理对方的反对意见 51
- ◇在处理对方的怨言时要把握住分寸 53
- ◇处理冷场,化解僵局 55
- ◇商务谈判中让步的技巧 57
- ◇重视谈判的合作性,实现双赢 60
- ◇值得为维护良好的人际关系付出努力 61
- ◇签约仪式上的礼仪 63
- ◇谈判协议中的语言 64

三、宴请就餐的礼仪——文雅、得体、礼让

商务宴请指通过设宴表示对客户尊重和欢迎的一种礼节。

古今中外,以酒宴款待商务伙伴已成为惯例。一则是通过美味佳肴表达对交往对象的深情厚意;二是通过宴席上的种种礼仪行为表示对客户尊重礼貌,以求此后友好地发展互相的关系。商务人员在设宴和赴宴时要掌握餐桌上最基本的常识和礼仪,以便双方在融洽、欢愉的进餐气氛中达到强化彼此感情的目的。

- ◇商务宴请的基本礼仪 69
- ◇慎重选择时间、地点 71
- ◇安排双方都满意的菜单 72
- ◇中餐宴请座次安排的礼仪 74
- ◇中餐餐具的使用注意事项 76
- ◇和客人一起进餐时的礼仪 79
- ◇选择好餐桌上的话题 81

- ◇西餐餐具的使用礼仪 82
- ◇西餐中各种食物的吃法 85
- ◇和客户共进西餐时注意的礼节 87
- ◇安排自助餐的礼仪要考虑周到 89
- ◇享用自助餐的礼仪 92
- ◇商务交往中敬茶的礼仪 96
- ◇喝“洋酒”的讲究 97
- ◇西餐喝酒的礼仪 98
- ◇喝咖啡的礼节 98
- ◇餐后结账的礼仪 100



四、娱乐、馈赠活动的礼仪——适宜、新颖、别致

在商务交往中,适宜的娱乐活动、精选的小礼品其实是一种礼仪性的“致谢语”,比如在完成一个合作项目后或在某些重要的节日时,一方安排一场温馨的娱乐活动、一份恰当的小礼品会给对方留下美好的印象和感觉,会为双方搭建一座顺利通往下一次成功交往的“友谊之桥”。当然,这期间不可忽视礼仪。

- ◇商务送礼的原则 103
- ◇精心挑选合适的礼品 104
- ◇国际商务交往中的赠礼习俗 106
- ◇涉外商务交往中送花的禁忌 109
- ◇注意赠送礼品时的方式方法 110
- ◇接受对方赠送礼品的礼仪 112
- ◇商务性茶话会的礼仪 113
- ◇商务交谊舞会的礼仪 116

- ◇为商务伙伴安排游览观光的礼仪 118
- ◇玩保龄球的礼仪 120
- ◇观看演出或比赛的礼节 121
- ◇商务交往中参观的礼仪 122



五、服饰的礼仪——端庄、典雅、整洁

西方一位著名的服装设计大师说：“服装不能造出完人，但是第一印象的80%来自于着装。”因此，在商务交往中，我们对正确着装不可以掉以轻心，要力求穿出风格，穿出美，穿出自信。为了做到这一点，我们就需要在服饰的选择方面多费心思，让得体的服饰为你的形象增辉，在商务往来中，给对方留下美好的第一印象。

- ◇在商业社交场合应注重自己的衣着形象 125
- ◇商务交往中服饰美的基本要求 126
- ◇服装美的整体性原则 128
- ◇服装色彩的审美特征 129
- ◇服装配色的艺术 130
- ◇服装与体型的巧妙搭配 132
- ◇服装如何与气质相协调 133
- ◇不同的季节选择适宜的服装 134
- ◇着装要追求纯美自然 135
- ◇女性的着装要得体而应景 136
- ◇女性着装应避免的误区 137
- ◇男士西装的选择及讲究 138
- ◇要选好适宜的领带 141
- ◇服饰品的选择与佩戴 142

- ◇女性饰物要少而精 144
- ◇男士的饰物要简单适宜 145
- ◇各种首饰的佩戴要领 146
- ◇皮鞋、袜子也不可忽视 148
- ◇配戴合适的眼镜 149



六、美容礼仪——简约、清丽、素雅

化妆是生活中的一门艺术,适度而得体的化妆,可以体现一个人高雅的品味和独特的气质。女性在商务、社交生活中,以化妆品及艺术描绘手法来装扮自己,可以使自己更富有魅力,增强吸引力;男性适当修饰仪表,除了表示对别人的尊重,还能达到振奋精神的目的。

- ◇得体地美容以打造自然美 153
- ◇面部化妆是美容之本 154
- ◇化妆应把握的基本规则 157
- ◇不同脸型的化妆技巧 158
- ◇不同年龄的人的化妆技巧 160
- ◇不同季节的化妆技巧 162
- ◇戴眼镜者的化妆法 163
- ◇参加舞会者的化妆法 164
- ◇得体地使用香水 164
- ◇确定适合自己的发型 165

七、仪态礼仪——大方、自然、亲切

仪态无时不存在于你的举手投足之间。优雅的仪态是人有教养,充满自信的完美表达。美好的仪态,会使你看起来年轻得多,也会使你身上的衣服显得更漂亮。在商务来往中,善于用形体语言与对方交流,一定会取得意想不到的良好效果。

- ◇在商务活动中要注重体态 173
- ◇使自己的体态表现得自然真挚 174
- ◇表现出不卑不亢,落落大方的风度 176
- ◇多方面努力,塑造美好的风度 177
- ◇商务礼仪中不可忽视的站姿 180
- ◇行姿要表现出稳重大方的仪态 183
- ◇时刻保持优雅的坐姿 185
- ◇学会正确地运用眼神 188
- ◇以微笑表示对客户的友好与尊重 190
- ◇把握好交往的空间距离 191
- ◇得体地使用手势动作 192
- ◇商务交往时应禁止的举止 194



八、商务活动中迎来送往的礼仪

——礼貌、热情、周到

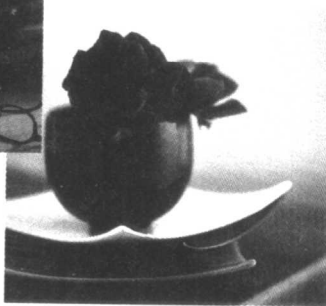
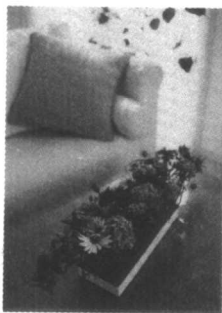
迎来送往是商务接待活动中最基本的形式和重要活动,是表达主人情谊,体现礼貌素养的重要方面,也是联络彼此感情为双方愉快交往和合作奠定良好基础的一个重要环节。

- ◇迎接商务客户的礼仪 197
- ◇接待和引导来宾的细节 198
- ◇商务会谈中握手的礼仪 199
- ◇涉外商务交往中的行礼仪姿 202
- ◇得体地使用名片 205
- ◇正确而得体地进行介绍 208
- ◇自我介绍的礼仪 216
- ◇作为被介绍者的礼仪 218
- ◇打电话的礼仪 219
- ◇接电话的礼仪 221
- ◇注意你的手机礼仪 223
- ◇迎来送往的乘车的礼仪 225
- ◇乘坐飞机的礼仪 227
- ◇商务拜访中的礼仪 229
- ◇在商务交往中住宿的礼仪 231
- ◇商务交际文书的礼仪 232
- ◇送别商务伙伴的礼仪 237



一、商务交谈的礼仪

——诚恳、幽默、委婉



交谈是商务活动中传播信息的重要手段。它以语言为媒介,使交往双方得以沟通,促进商务活动的成功。交谈中是否注意礼节,语言运用是否恰当,直接关系到信息沟通的效果。人们常说“言为心声”,在开展商务活动的过程中,谈话既是商务人员与交往对象之间交流感情、增进了解的重要手段,也是给对方留下美好印象的重要方面。所以商务人员必须掌握一定的语言交谈礼仪,尽量以语言的“礼”吸引人,以语言的“美”说服人。



商务交谈的礼仪



——诚恳、幽默、委婉



现代社交中应把握的礼仪原则

商务活动是一种典型的社交活动。

在商务交往中,如何运用社交礼仪,怎样才能发挥礼仪应有的效应,怎样创造最佳人际关系状态,这同双方彼此遵守礼仪的原则密切相关。具体应注意如下几个方面:

1. 真诚和尊重的原则

苏格拉底曾言:“不要靠馈赠来获得一个朋友,你须贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人交往时,真诚和尊重是礼仪的首要原则,只有真诚待人才是尊重他人,只有真诚尊重,方能创造和谐愉快的人际关系,真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心实意的友善表现,真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪,不骗人、不侮辱人,所谓“骗人一次,终身无友”;其次表现为对于他人的正确认识,相信他人、尊重他人,所谓心底无私天地宽,真诚的奉献,才有丰硕的收获,只有真诚尊重方能使双方心心相印,友谊地久天长。

当然真诚尊重是重要的,然而在社交场合中,真诚和尊重也表现为许多误区,一种是在社交场合,一味地倾吐自己的所有真诚,甚至不管对象是谁;一种是不管对方是否能接受,凡是自己不赞同的或不喜欢的一味的抵制排斥,甚至攻击。如果在社交场合中,陷入这样的误区也是糟糕的。故在社交中,必须注意真诚和尊重的一些具体表现,在你倾吐衷言时,有必要看一下对方是否是自己真能倾吐肺腑之言的知音,如对方压根儿不喜欢听你的真诚的心声,那你就徒劳了。另外,如果对方的观点或打扮等你不喜欢、不赞同,也不必针锋相对地批评他,



更不能嘲笑或攻击,你可以委婉地提出或适度的有所表示或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪,非也,这是给人留有余地,是一种尊重他人的表现,自然也是真诚在礼貌中的体现,就像在谈判桌上,尽管对方是你的对手,也应彬彬有礼,显示自己尊重他人的大将风度,这既是礼貌的表现,同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重,在社交场合,切记三点:给他人充分表现的机会,对他人表现出你最大的热情,永远给对方留有余地。

2.平等适度的原则

在社交场上,礼仪行为总是表现为双方的,你给对方施礼,自然对方也会相应地还礼于你,这种礼仪施行必须讲究平等的原则,平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的诀窍。平等在交往中,表现为不要骄狂,不要我行我素,不要自以为是,不要厚此薄彼,更不要傲视一切,目空无人,更不能以貌取人或以职业、地位、权势压人,而是应该处处时时平等谦虚待人,唯有如此,才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸,根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪,如在与他人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚;要自尊却不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不能轻信;要活泼但不能轻浮;要谦虚但不能拘谨;要老练持重,但又不能圆滑世故。

3.自信自律的原则

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则,唯有对自己充满信心,才能如鱼得水,得心应手。自信是社交场合中一份很可贵的心理素质。一个有充分自信心的人,才能在交往中不卑不亢、落落大方,遇到强者不自惭,遇到艰难不气馁,遇到侮辱敢于挺身反击,遇到弱者会伸出援助之手;一个缺乏自信的人,就会处处碰壁,甚至落花流水。

自信但不能自负,自以为了不起的人,往往就会走向自负的极端,凡事自以为是,不尊重他人,甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根性呢?自律原则正是正确处理好自信与自负的又一原则。