

涉外商务礼仪

林叶云 朱萍 编著



上海科学普及出版社

SHEWAI SHANGWU LIYI

涉外商务礼仪

林叶云 朱 萍 编著

上海科学普及出版社

图书在版编目(CIP)数据

涉外商务礼仪/林叶云,朱萍编著. —上海:上海科学普及出版社,1999. 7

ISBN 7-5427-1542-9

I. 涉… II. ①林… ②朱… III. 商务-礼仪 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 19948 号

责任编辑 周 敬

涉外商务礼仪

林叶云 朱 萍 编著

上海科学普及出版社出版

(上海曹杨路 500 号 邮政编码 200063)

新华书店上海发行所发行 上海市委党校印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 7.5 字数 168000

1999 年 8 月第 1 版 1999 年 8 月第 1 次印刷

印数 1 - 4000

ISBN 7-5427-1542-9/G·522 定价:10.00 元

内 容 提 要

本书比较系统地介绍了涉外商务礼仪的基本知识。内容通俗易懂，贴近我国当今走向世界、国际大型公司进驻中国的实际；以简述和问答相结合形式介绍了打电话、用餐、信函来往、业务会谈等方面的礼仪知识。

在日益频繁的涉外商务活动中，本书的出版将对缩小各国文化差异、促成商务活动开展和创建企业乃至增强整个社会的文明氛围起到积极作用。它可供商界人士或准备从事商务工作的同志参考，也可作为大中专院校英语口语、函电及礼仪课程的补充读物或外资企业人事培训教材。

前 言

在对外贸易与合作活动日趋频繁的今天，涌现出许多跨国企业，外资、中外合资或合作企业和外商办事处，当代中国人面临越来越多机会参与外经贸与合作活动。我们在商务活动当中各个方面的行为、举止、仪态和言语，既要保持我们祖国传统文化，又要吸收国际商务活动中已为人们所普遍接受的一套行为、举止以及语言的规范，以便有助于顺利开展各项经贸与合作活动，使我国更好地与国际接轨。

由于英语是国际商务活动最主要的语言，因此本书将重点介绍英美礼仪，在某些章节穿插有关国家的礼仪和习俗，并对中西礼仪稍作比较。本书采用简述与问答相结合的形式，针对性地进行回答和分析，同时引用一些语言及行为的例子加以说明。

本书对初入外企人员、从事涉外工作人员和英语学习者有一定的指导作用。在此同时，我们要特别强调商务礼仪并非一成不变，重要的是善于灵活运用和掌握，不被俗套所束缚，以优雅得体的仪态、举止和语言为自己和为企业树立良好形象。

本书从第一章到第九章由林叶云编著。作者通过近十年英语听说和外贸英语会话的教学经验以及在商务活动中与国外企业家和国际友人交往的实际经验，总结了与商务活动有关的初次见面、问候、交谈、电话、办公室内外、业务应酬及送礼等基本环节上的礼仪知识。后面的五个章节由朱萍编

写。作者考虑到每个具体的公司都是由人组成，只有人心归一公司才能兴旺，所以有了庆贺和哀悼这一章：公司如何庆贺？怎样有助于鼓励士气，扩大公司知名度？职员不幸去世，应该做些什么？公司几乎每天有会议，小到公司内部两个人的面谈，一般性的工作会议，大到几百人的国际性会议，如何筹备、主持、参与？公司会议和邀请这两章会涉及这方面的内容。作为商务人员，信函往来更是日常功课，传真、交互网络、通讯的飞速发展并未否定信函的功能，只是使信件内容的传达更为方便迅捷，还有社交信也是商务礼节的延伸，不能和业务完全割裂开来，所以书信的内容统归于书信礼仪项下。服饰礼仪主要介绍了作为上班族的我们，怎样为工作日选择适应的服饰，工作性质的不同，适合的服饰也不尽相同，因而不可一概而论。最后五章的编著是作者得益于在欧盟培训、大型国际会议英汉同声传译和国际友人的频繁接触。

作者对于涉外商务礼仪细节方面的认识，受到了中外友人们的启发，在此我们特别要向原德士古中国公司的 Cathy & Steve Cassidy 夫妇表示衷心的感谢，与他们无数次的交谈、分析比较英美人士与我国在行为举止和言语上存在的异同，对本书帮助甚大。

在本书的写作过程中我们也得到下列同仁及朋友们的鼓励和支持，他们是上海对外贸易学院的李志云老师和程润明、叶兴国、陈洁教授、阿尔法图文公司的张秀云经理、法国圣戈班集团公司的徐松小姐、上海人民广播电台的杨奕先生、原上海西门子的 Timm & Annette Petersen 和麦肯锡公司的 Lotte Roder 女士。在本书即将出版之际，谨向他们表示诚挚的谢意。

在成书过程中，陈依群先生、陈沐君先生和温卉女士都给予帮助，在此一并致谢。

限于作者水平和经验，书中难免有不妥或错误，恳请读者批评指正。

编著者

1999 年 6 月

目 录

第一章 初次见面	1
一、如何作自我介绍.....	1
二、介绍他人的时候要注意些什么.....	3
三、如何握手.....	5
四、怎样称呼.....	8
五、如何使用名片.....	9
第二章 问候	14
一、怎样恰当使用问候语言	14
二、问候时要注意什么样的身势语	17
三、当记不起对方的名字时怎么办	19
第三章 谈话	22
一、用怎样的声音谈话	22
二、交谈中要注意倾听	24
三、如何开头或引出话题	24
四、哪些话题最好避免交谈	28
五、受欢迎的谈话者是怎么样的	31
六、如何结束谈话	32
七、交谈时在身势语言方面要注意些什么	34
第四章 电话礼仪	36
一、用怎样的声音和仪态进行电话交谈	36
二、如何打电话	39
三、如何接电话	45

四、如何留言	48
五、使用手提电话、寻呼机和传真机时应注意些什么	49
六、如何结束电话交谈	50
第五章 办公室内的礼仪	52
一、文明办公有哪些礼貌用语	52
二、如何接待外单位的来客	54
三、当你去他人的办公室拜访的时候应注意些什么	55
四、哪些行为举止在办公期间不宜	56
五、企业或者办公室接待小姐(人员)应持有怎样的 仪态	58
六、在外国公司里哪些行为举止被视为不道德	59
七、当你去应聘的时候在礼仪方面应注意些什么	60
八、因经济上的原因而解雇员工时要注意些什么	61
九、假如你被解聘应该怎么办	62
十、在聘用期间寻找新的工作时要注意些什么	64
第六章 办公室外的礼仪	66
一、在公共场所要注意哪些礼仪方面的细节	66
二、在旅行的时候如何更好地讲究礼仪	67
三、当女士单独出差旅行时要注意些什么	69
四、给到国外出差旅行者的建议	70
五、在进行体育运动和郊游活动中应持有怎样的礼仪	70
六、观看比赛的时候要注意些什么	71
七、当你去私宅使用游泳池的时候要注意些什么	72
八、吸烟者应持有怎样的仪态	73
第七章 餐桌礼仪	74
一、何时就座	75
二、何时开始用餐	75

三、用餐的时候要有怎样的坐姿	76
四、进餐说话和发出各种声音时要注意些什么	77
五、使用餐巾、餐具和酒具要注意些什么	78
六、用餐时要暂时离席该怎么做合适	82
七、用西餐时需要注意哪些其他的问题	83
八、祝酒时要注意些什么	85
九、中西饮酒习俗有何差异	88
十、怎么安排餐桌的座位	90
第八章 业务招待	93
一、招待业务伙伴的目的	93
二、业务招待的形式	94
三、邀请本地的业务伙伴进餐通常要注意些什么	94
四、招待外地来访的业务伙伴通常要注意些什么	95
五、招待远道而来的贵宾要注意些什么	96
六、在不同的场合招待客户需要注意些什么	96
七、举办大型招待活动要注意些什么	101
第九章 送礼	103
一、什么样的礼物最理想	103
二、商务活动和日常交往中送礼的目的	104
三、什么样的物品适合做促销礼品	105
四、准备礼物时要注意些什么	105
五、为从事商务的朋友在下列场合准备的礼物	109
六、什么时候适合赠送礼金	110
七、如何掌握礼物的价值	111
八、公司有必要对送礼情况作记录吗	112
九、赠送礼物的时候应具有怎样的礼仪	113
十、对送礼要有怎样的反应	113

十一、一些国家在送礼方面的习俗·····	114
第十章 公司会议 ·····	123
一、会议主席应有怎样的礼仪和技巧·····	123
二、与会者应有怎样的礼仪和技巧·····	125
三、如何组织大型会议·····	126
四、不同的会议类型有哪些基本特色·····	134
第十一章 邀请 ·····	140
一、邀请的方式·····	140
二、邀请函有哪些基本要素·····	140
三、怎样答复邀请·····	152
四、是否可以带同伴·····	154
五、如果你没有被邀请·····	154
第十二章 书信礼仪 ·····	156
一、业务书信有哪些组成部分·····	156
二、业务书信有哪几种常用的格式·····	165
三、如何书写信封，如何折叠、插入信纸·····	168
四、书写业务书信有哪些基本原则·····	170
五、怎样写备忘录·····	173
六、怎样写电传、电子邮件·····	175
七、书信和传真有何不同·····	178
八、怎样写社交信·····	179
九、怎样写求职信、简历、证明信、推荐信和辞职信·····	188
十、怎样挑选、书写节日问候卡片·····	195
第十三章 服饰礼仪 ·····	197
一、怎样为自己的工作日准备服装·····	197
二、一位男经理的衣橱里应该有什么·····	198
三、男士着装应该注意什么问题·····	201

四、一位女经理的衣橱里应该有什么·····	206
五、女士着装应该注意什么问题·····	208
六、职业女性化妆、使用香水应该注意些什么·····	210
七、有关头发、胡子、染发及戴假发套应该注意 些什么·····	211
八、休闲风对上班族有什么影响·····	213
九、镜子里的自己·····	213
第十四章 庆贺和哀悼 ·····	215
一、公司如何庆贺周年·····	215
二、职员生日、结婚、得子如何庆贺·····	217
三、如何安排退休事宜·····	218
四、如何安排吊唁活动·····	221
参考文献 ·····	225

第一章 初次见面

一、如何作自我介绍

经常得到媒介报道的政治家、电影明星、商业巨头及各界名人，可以省去许多自我介绍的麻烦，那是由于媒介的介绍，他们在社会上的知名度很高。可是我们大多数人，在没有媒介帮助的情况下，而又出于工作上的需要，就必须学会向他人介绍自己。通过自我介绍，让更多的人知道你的名字，我们也可以认识许多新朋友；在一定范围内提高自己的“知名度”。新朋友中可能会有那么几位能帮助我们拓展业务，也许他们当中有几位还能成为我们知心的朋友。那么怎样才能开好这个头呢？有人说，初次见面的三分钟接触十分关键，往往会影响到能否给对方留下好印象。

通常需要自我介绍的业务性场合有会议、博览会或展览会、餐桌、酒会或鸡尾酒会、业务接洽等等，还有其他各种场合。

当你感到有作自我介绍的必要的时候，首先要通过眼神唤起对方对你的注意，换句话说，在开口之前，要有眼神交流，这样不至于给人十分唐突的感觉。你要掌握适当的气氛，彬彬有礼地把自己介绍给对方，要注意说话的方式以及所引出的话题，让人感到愉快和舒服。

· 如果当时你发现对方把你的名字说错，你应十分友善地帮助纠正发音，也可以想出一些有趣的办法帮助对方记住你

的名字。尤其是碰到有些较难发音的外国名字，你需要有足够的耐心，在这个时候让对方多练几遍无伤大雅。有这么一个例子，在一次有新闻发布会后的宴会上，一位中方记者在向外方顾问介绍自己时，很耐心并且也很幽默地说出自己的名字。他先声明自己的名字比较难发音，随后他提到两个较为著名人物的名字，取他们两个名字的部分相加，便是他自己的名字。这样既能谈论与两位人物有关的趣事，又能使对方对他的名字留下深刻的印象。

接下去的谈话需要一定的技巧，通常提出的问题、引出的话题不要使对方产生尴尬或不快。初次见面，最好提一些可以让对方得以肯定回答的问题，找出巧妙的问题让对方谈论其工作、兴趣、爱好或经历等等，当然，我们不能只问对方而不向对方介绍自己的情况。一边倒的对话往往失去应有的平衡，有时让人感觉像记者采访，显得过分好奇；有时一方只敷衍着回答问题，说明对另一方不感兴趣。成功的初次见面的会话，常常包括双方相互提问和情况介绍，对话自然流畅，表现出应有的兴趣。同时要注意，有些话题不宜交谈。这个问题第三章中会谈到。如果碰到某些社交场合，你有一群人不认识，为把自己介绍给更多的人，不宜同某个人说个没完。自我介绍谈论几分钟之后，便可结束谈话，去结识其他人。比如：

A: Well, I need some more tea. Would you excuse me?

(好，我要去添些茶水。我走开一会儿，可以吗?)

B: Certainly. I enjoy talking to you.

(当然行啊。跟你谈话挺开心的。)

A: Same to you.

(我也有同感。)

这样你就愉快地离开了刚刚认识的新朋友，可以试图去认识更多的人。

二、介绍他人的时候要注意些什么

在我们介绍自我的同时，也会碰到介绍他人的情况，而介绍他人与介绍自我又有不同，介绍他人需要讲究一点儿艺术。首先要清楚介绍的顺序，要了解把什么样的人先介绍给什么人。在商务场合，适当的介绍次序可以表示对他人的身份、地位、经验等应有的尊敬。一般我们可以参考以下的顺序进行介绍：把年轻的介绍给年长的；把本公司的同事介绍给其他公司的人员；把职位较低的人员介绍给职位较高的人员；把自己的同事介绍给客户或顾客；把非正式的（或与公务无关的）的人员介绍给正式的（或与公务有关的）的人员；把自己的同胞介绍给外国友人或客户；把与自己较亲近的人（如亲朋好友）介绍给关系较为疏远的人；把不太重要的人物介绍给较重要的人物。

请看以下的例子：

1. Mr. Hart, I'd like to introduce my assistant, Terisa Schmit to you. Terisa, this is Mr. Michael Hart, chairman of Foreign & Colonial Management Limited.

（Hart 先生，让我把我的助手 Terisa Schmit 介绍给你。Terisa，这是富安财务管理有限公司的董事长 Michael Hart 先生。）

2. Lisa, I want my brother, Tom Donwell, to meet you. Tom, this is Dr. Lisa Bannet, president of our hospital.

（Lisa，我来介绍一下，这是我的弟弟 Tom Donwell.

Tom, 这是我们医院的院长 Lisa Bannet 医生。)

3. Murray, I'd like to present Du Ming and Wang Lan to you. They are working in the Financial Department of our corporation. Du Ming and Wang Lan, this is Mr. Murray Spence of Vorwerk.

(Murray, 我给你介绍一下, 我们公司财务部的杜明和王兰。杜明、王兰, 这是福宝公司的 Murray Spence 先生。)

4. Mayor Li, let me introduce Mr. Jone Miller, president of Silverco to you. Mr. Miller, this is our Mayor Li Jin.

(李市长, 让我把 Jone Miller 先生介绍给你, 他是 Silverco 公司的总裁。Miller 先生, 这是我们的李进市长。)

从以上的几个例子看来, 被首先介绍出去的是 Terisa Schmit、Tom Donwell、杜明、王兰和 Jone Miller。这样的介绍次序分别体现出对另一方身份、职位和经验等的尊敬。

另外, 在介绍他人的时候, 要清晰而准确地说出他人的名字。特别在介绍外国人的时候, 要把姓和名说全。同时要念准名字, 表明对他人的尊敬, 省得日后因念不清名字而产生不必要的误会或尴尬。光把姓名说全还不够, 还要为另一方提供一点有关的信息, 他的工作单位、职业、爱好或者业绩等等, 可为双方认识以后的开场白提供适当的话题, 这样有利于进一步的了解。在以上的几个例子中, 我们可以看到此类的补充信息。如果你所介绍的人本身就有头衔, 诸如教授、博士、医生、律师、法官、大使和市长等等, 最好在介绍的时候把这些头衔和名字相应地放在一起介绍。每个人的名字都有着神圣不可侵犯的尊严感, 那些从小伴随其成长的戏弄性的绰号, 虽然在特定的朋友圈内很熟悉, 可能也很随便地叫, 但是碰到正式场合最好不要随口叫。尤其是那些带

有侮辱性、蔑视性或贬低性的绰号更不能使用，这样的绰号有损尊严。但是，那些能够体现出某人在某方面特长或业绩的、带有褒义的、夸奖的外号，恰当地提一下，可以加深别人对他的印象。一般不宜使用小名或昵称在正式场合介绍自己的配偶、子女或亲戚。尤其对上了学的孩子，已经习惯在家庭以外的场合使用学名，如果碰到父母用昵称介绍，会使他们显得十分尴尬。

这儿有一点要稍稍提一下，如果你觉得别人把你介绍错了，可能把你的工作单位说错、把你的职业说错、或者把你的国籍说错，你要当场微笑着把出错的地方纠正过来。

三、如何握手

相识或问候时候的身势语有握手、拥抱或者微笑等等，这些都是友好的表示。据说在中世纪的埃及，以拥抱这样身体上的接触，来证明身上（袍子里）没有携带任何武器，从而表示没有敌意。使用怎样的身势语取决于各国的文化习俗和国际上常见的形式。在我们的成长过程中，我们大多数的父母对于如何握手方面的礼仪指教甚少。在这方面，西方的家庭教育，尤其是美国的家庭教育要比我们注重得多。相对而言，西方人握手要比中国人频繁，我们在与他人初次相识的时候，不一定会主动伸手表示我们的热情友好，而更多地通过语言和行动表达我们的友好。但是作为初次相识的友好表示，握手越来越为人们所接受，即使在大多数的东方国家，虽然人与人之间不太有身体上的接触，也渐渐地接受了握手的习惯。在众多的外交、商务和其他社交场合，握手是向对方表示欢迎、感谢、祝贺、慰问和鼓励的身势语言。