



Prentice Hall

Complete Business Etiquette Handbook

国际商务礼仪

芭芭拉·帕切特
[美] 玛乔丽·布罗迪 著
贝 奇·安德森



中国对外翻译出版公司





Prentice Hall

Complete Business Etiquette Handbook

国际商务礼仪

芭芭拉·帕切特
[美] 玛乔丽·布罗迪 (著)
贝奇·安德森

李家正 校
白敏晖 李德民
傅志谦 顾继平
何敏 王欣
朱文斌 王世鹏

孙郁根 范晓彬 李家正 (校)



中国对外翻译出版公司

Barbara Pachter, Marjorie Brody, Betsy Anderson:

Complete Business Etiquette Handbook

Authorized translation from the English language

edition published by Prentice Hall

• Copyright© 1995 by Prentice Hall

All rights reserved. For sale in Mainland China only.

本书中文简体字版由中国对外翻译出版公司 and 美国 Prentice Hall 出版公司合作出版, 未经出版者书面许可, 本书的任何部分不得以任何方式复制或抄袭。

本书封面贴有 Prentice Hall 防伪标签, 无标签者为盗版, 不得销售。

版权所有, 翻印必究。

内 容 简 介

在当今多元文化背景下的国际商务环境中,仅仅精通专业知识是远远不够的。与人相处的能力、优雅的仪态和令人愉快的态度对事业的成功起着重要的作用。不具备这些素质,不但会失去客户,而且还会失去同事及合伙人的支持。

本书从绪论和介绍进餐礼仪开始直至如何礼貌地问候残疾人及怎样得体地着装,循序渐进地为读者提供了详尽的指导,以便我们在今后的商务和社交活动中举止得体,给人留下美好的印象。

本书由两部分组成:美国商务礼仪和国际商务礼仪。本书为当今形形色色的商务环境中出现的诸多难题提供了答案,以下几章是全书的精华所在,不应错过:

礼仪为何日趋重要 通过阅读本章,你将知道如何避免商务活动中十种最常见的错误;日新月异的商务环境对礼仪的影响以及礼貌行为的重要性和它能够赋予我们的力量。

如何与人见面,问候并给人留下美好的第一印象 本章将使你了解到相互介绍时应注意的三件事:与人握手时,对方手掌有汗或握得太轻和太重时怎么办以及得体地问候残疾人的技巧。

11-12-13

如何树立职业形象 本章介绍了着装的技巧:如何使自己仪态优雅端庄、行为自信和表情活泼以及怎样通过简单的修饰突出自己的形象。

如何在微妙的情形下应答自如 本章讨论了得悉不幸消息后的七种对策和巧妙应答的四个诀窍;怎样与人谈论工作挫折、个人烦恼或别人对你的非议以及怎样处理交谈中最常见的十个难题。

在国外商务场合中的行为准则 本章为你提供了一些非常实用的建议:如怎样礼貌地接待外国朋友,怎样使用筷子等等;国际交往中赠送礼品的三个注意事项以及如何调整你的形体语言,以符合外国商业伙伴的风俗习惯。

简单易学的办公室礼仪 从本章中,你将读到关于使用电话的十条建议;关于处理吸烟问题的策略以及怎样在不疏远同事、客户及商业伙伴的情况下巧妙应付粗暴的羞辱和人身攻击。

还有许许多多…… 如,当你突然忘了别人的姓名时该怎么办;如何与残疾人轻松相处以及使用名片的技巧。同时,本书还提供了许多知识性测验,对照表和生动有趣的事例,它们使礼仪的学习过程变得更加简单,更加生动。

在当今竞争激烈的商务环境中,是否具备礼仪知识意味着赢得或失去客户。如果你曾为如何才能措辞得当、举止得体而感到困惑,那么本书将为你详尽地解答所有这些问题。

序

礼仪是礼节与仪表的有机结合。礼节是指人们在人际交往中能否彬彬有礼地对待他人，而仪表则是指人们在社会活动中，能否以优雅的仪态表现自我。正确的礼仪是人类交流感情，建立友谊和开展业务活动的桥梁和纽带。礼仪水平如何，标志着一个国家、一个民族文明程度的高低及社会风尚的优劣。而一个企业的礼仪状况如何，则直接折射出她的企业文化水平和员工的精神面貌。

中国是一个文明古国，自古以来就有“礼仪之邦”的美称。中华民族光辉灿烂的五千年文明史，曾对整个人类文明的发展和进化作出过巨大贡献。但随着时代的更迭和发展以及人们之间、国家之间交往的不断加强，东西方文化的融和与碰撞，世界各地礼仪与习俗的汇合与交流，已成为礼仪不断发展和日臻完善的必然趋势。同样一个礼节、同样一个手势，在不同国家、不同地区、不同

场合以及不同的文化背景下代表着截然不同的意义。礼仪和习俗恰当、对错与否，无法评判。要想尊重它，正确地运用它，必须认真地学习和了解它，使我们的社会活动和对外交往文明规范，有礼有节，达到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的崇高境界，以展示中华民族的伟大形象。

有鉴于此，我行总务部组织部分外事工作经验丰富的专家和工作人员，经过半年多的努力，将《国际商务礼仪》一书翻译出版，奉献给大家，以期向全社会和中行系统广大读者详尽地介绍外国的礼仪习俗和商务礼仪规则。在此，我谨向为此项工作付出辛勤劳动的全体同志表示热烈的祝贺。

我真切地期望，此书的出版发行，不仅能对从事外事工作的同志有所裨益，而且更重要的是能够增强人们的文明意识和道德修养，对全社会的精神文明建设产生积极的推动作用。倘若如此，我们会备感欣慰和荣幸。

中国银行董事长兼行长 王雪冰

1998年7月1日于北京

目 录

导 言:日趋重要的礼仪	(1)
礼貌的力量	(3)

第一篇 美国商务礼仪

1. 考考你的礼仪意识	(11)
礼仪的误区:揭开礼仪之谜	(11)
失败的案例	(13)
礼仪意识小测验	(14)
何时可以破例	(17)
2. 第一印象的魅力——见面与问候	(19)
互相介绍的的正确方法	(20)

正确握手 博得尊敬	(27)
如何礼貌地对待残疾人	(31)
使用名片的技巧	(33)
打好基础 面向未来	(39)
3. 闲谈的艺术	(40)
掌握交谈的三要素	(41)
进入角色的技巧	(42)
善于聆听	(46)
发挥你的作用:什么时候讲和讲什么	(54)
通过闲谈增进了解	(66)
4. 职业形象——如何让外表为你增色	(67)
不可忽视的外表形象	(68)
外表的重要涵义	(69)
胜过有声的形体语言	(70)
修饰:亮出你的最佳形象	(78)
衣着得体,风度翩翩	(82)
注重形象,助你成功	(102)
5. 办公室礼仪	(103)
进出门和上下电梯的礼仪	(104)
热情的欢迎:有礼貌地问候客人	(110)
尊重他人的领地	(116)
机器时代使用办公设备的礼仪规则	(123)
如何应付敏感的吸烟问题	(128)
礼貌待人 互相尊重	(130)
6. 面对礼仪的挑战——对交际能力的真正考验	(131)
解决冲突的妙方	(132)

如何与有个性的人打交道	(135)
好女孩要勇于应付挑战	(137)
如何对有地位的人表示尊敬	(138)
巧提意见:批评的艺术	(140)
如何正确对待和接受批评	(141)
据理力争	(143)
切忌议论有关肤色、性别及种族歧视的问题	(144)
有效地对付出格行为	(147)
面对压力仍不失风度	(149)
7. 应付无言以对的情形	(150)
如何帮助别人面对生活中的不幸	(151)
巧妙应付的四个诀窍	(155)
书面反应与口头反应的利弊	(156)
五种常见而又难以应付的话题	(157)
赞美他人与接受赞美的艺术	(164)
勤学多练 接受挑战	(169)
8. 电话——把你的声音传向世界	(170)
接电话的礼仪	(171)
打电话“十诫”	(179)
处理通话中出现的问题	(183)
正确使用新技术设备	(189)
很高兴听到您的声音	(195)
9. 书面交流	(196)
了解写作的过程	(197)
一篇难忘的备忘录	(201)
有效地使用传真	(204)

商业信函	(205)
难写的信函	(212)
感谢函:它能带来回报	(215)
报告	(218)
对所有公函都要及时作出反应	(221)
行文之道	(221)
10. 会议的礼仪	(223)
会议的计划和筹备	(224)
主持好会议的十个步骤	(249)
有效的会后工作	(260)
发言成功的关键	(262)
成功的推销电话	(267)
大型会议和贸易展示会上的交际礼仪	(268)
面试的技巧	(269)
怎样对待新闻媒体	(272)
有意义的会议	(273)
11. 工作午餐——有趣亦有益	(274)
适当的准备	(276)
怎样使工作午餐圆满顺利	(281)
其它形式的商务宴请	(302)
12. 社交场合的礼仪	(304)
社交生活的六宜与六忌	(305)
社交礼仪的十点建议	(308)
社交场合的礼仪规范	(312)
处理偶遇的技巧	(324)
皆大欢喜	(325)

13. 礼品——使你的形象更完美	(326)
送礼的动机和意义	(327)
什么情况下送礼仪卡比送礼品更明智?	(329)
送礼的五点注意事项	(331)
赠送的艺术	(344)
感谢的象征	(348)
14. 商务旅行——在运动中体现风度	(350)
制定旅行计划	(351)
准备行装,轻装上路	(354)
旅途着装:保持旅途中的形象	(359)
卓有成效的途中礼节	(360)
充分利用饭店提供的服务	(366)
费用原则	(370)
与配偶一起旅行	(373)
怎样成功地招待外国客人	(374)
为出国旅行做准备	(376)
让旅行为你的成功发挥作用	(377)

第二篇 国际商务礼仪

15. 具备国际化视角	(383)
小世界,大舞台	(385)
知己知彼	(386)
国际礼仪知识小测验	(389)
关注文化	(391)
文化比较的益处	(393)

放眼全球	(395)
拓宽视野 受益无穷	(399)
16. 向外国人问候的技巧	(401)
世界各国的握手习惯	(403)
亲吻与拥抱	(406)
鞠躬的好处	(409)
其它问候方式	(411)
称呼的技巧	(413)
交换名片的学问	(416)
交谈要符合文化习惯	(418)
开阔眼界 有助成功	(422)
17. 跨越国界的交流——语言与非语言的交流	(423)
语言的交流	(424)
避免误解的诀窍	(425)
英语是母语时怎么办	(428)
英语是外语时怎么办	(430)
借助翻译交流	(436)
非语言的交流	(439)
保持距离:空间、触摸和姿势	(439)
各国形体语言的含义	(442)
国际化的着装	(448)
入乡随俗	(451)
18. 其它国家的礼仪	(452)
与外国人交往的技巧	(453)
安排时间的策略	(460)
与外国人的交流	(462)

怎样在国外发表富有感染力的讲演	(471)
学会礼仪 赢得世界	(481)
19. 国际进餐礼仪	(482)
事先了解当地风俗	(483)
进餐的得体举止	(491)
坦然的心态	(505)
20. 国际交往中赠送礼品指南	(507)
步入礼品世界	(508)
挑选礼物的秘密	(510)
选好收礼人	(517)
赠送礼品的礼仪	(517)
接受礼物 并致谢意	(519)
赠送礼品的乐趣	(520)

第三篇 礼仪游戏

21. 找出失礼之处	(523)
失礼之处何在	(524)
答案	(527)

导 言

——日趋重要的礼仪

男士总该为女士开门吗？

在商务宴请时应该不应该把笔记本放在饭桌上？

胸卡是否应该戴在上衣的右侧？

这些问题及其答案(见本章末尾)是商务礼仪这一新兴学科的重要组成部分，它将那些能够帮助我们更巧妙、得体、礼貌地待人处事的社交礼仪应用到了商务活动中，从而增强我们的自信心。

想想那些曾经让你觉得很不自在的时刻；

想想那些你曾亲眼目睹的有失礼节的行为；

再想想那些善于化解和处理尴尬局面的人——他或她无非是应用了某些商务礼仪的基本知识：主动向别人承认错误并赔礼道歉；充分尊重他人的意愿；表现出应有的职业道德。

在今天的商业社会里，仅仅通晓自己的专业知识是远远不够的，学会如何与他人友好相处，使自己的举止行为得体以及表现出令人钦佩的文明礼仪已显得日益重要了。如果我们不具备这些社

交技巧,就会在商务活动中失去许多机会。正因为我们所提供的商品和服务与其他商家并无太大差别,所以,我们对待客户的态度常常会影响客户的选择。文明礼貌的言谈和职业化的举止是服务质量的关键。

既然我们已经知道了有关进餐、着装、问候以及打电话方面的礼仪,那为什么还要进一步深入探讨这些问题呢?其原因主要有三:

首先,为了更好地展示我们自己的长处和优势。无论你在公司的地位如何,你的举止影响着他人对你的看法;你的服饰可能还会影响你的晋升;带客户出去吃午饭时你可能会感到担心和害怕;在商业活动中需要馈赠礼品时,不雅的举止可能会使你失去参加老板家庭宴请的机会。

其次,是因为我们中有许多人没有真正学会正确的礼仪知识。也许你上学时学校没有开设“商业礼仪 101”这门课,也许你的父母也不懂这些礼仪或者没有充分强调它们的重要性。实际上,你可能缺少“使用叉子的基因”——从来没有学过应该如何摆放叉子和盛装面包和黄油的盘子。结果,你的行为举止总是显得不是十分得体,有时甚至还会误吃别人的面包。

第三,世界在不断变化,行为准则也随之发生变化。尽管我们总是把礼仪与社交行为联系起来,但这些行为准则并不都适用于现代的商业环境。例如,有些女士在被人引见时行屈膝礼,这在当今的工作环境中显然是不合适的。

另外,今天的商业环境与二十年前甚至十年前的工作环境相比已经是大不相同了,为此,我们很有必要更新原来所学到的礼仪知识。如今,妇女、少数民族以及残疾人都开始进入原来由白人男

士垄断的行业,因此,良好的举止行为可以帮助你避免出现性别歧视、种族歧视、以及其它歧视他人的行为。

丰富的礼仪知识还能帮助原来从事技术工作的人员顺利转入那些经常与人打交道的岗位。在当今这个繁忙而又竞争激烈的商业环境里,彬彬有礼的谈吐和举止可以使我们制定的高标准更容易被同事接受,从而尽可能地避免发生剧烈的冲突。

礼仪知识需要更新,还有一个重要原因是为了跟上技术发展的步伐。传真和语音信箱是我们经常使用的通讯工具,虽然它们用处很大,但使用起来很难做到像面对面交流那样亲切,因此,在使用这些工具时更需要礼貌的语言。

对于国际业务人员来讲,礼仪知识可以帮助我们区分出哪些行为在一种文化中可以接受,而在另一种文化中则又显得无礼。

即便你的工作环境很随便、很轻松,礼仪也是很有必要的。在一切商业场合中,友善和礼貌都是非常有用的财富。

礼貌的力量

孩提时,常听到妈妈不停地唠叨:

“你写信谢谢人家了吗?”

“把餐巾铺在膝盖上。”

“别人讲话时不要插嘴。”还有那句她说得最多的话:

“嘴里吃东西的时候不要跟人讲话。”

不过,妈妈懂得礼貌的重要性,知道礼貌的力量,而且相信只要我们要养成文明礼貌的习惯,将来总有一天它会有助于我们走向成功。我们中有许多人在某些正式场合就不知所措,变得“束手束