

新潮

实用交际指导



商务活动

● 体义 红雨 编著

礼仪与禁忌

13.55

新潮实用交际指导

体义 红雨 编著

商务活动礼仪与禁忌

吉林教育出版社

(吉)新登字 02 号

新潮实用交际指导
商务活动礼仪与禁忌

体义 红雨 编著

责任编辑：刘世国 插图作者：翁健 杨冬梅 封面设计：曲刚

出版：吉林教育出版社 787×1092 毫米 32 开本 3.5 印张 72000 字

1996 年 7 月第 1 版 1996 年 7 月第 1 次印刷

发行：吉林教育出版社

印数：1—5000 册

定价：5.00 元

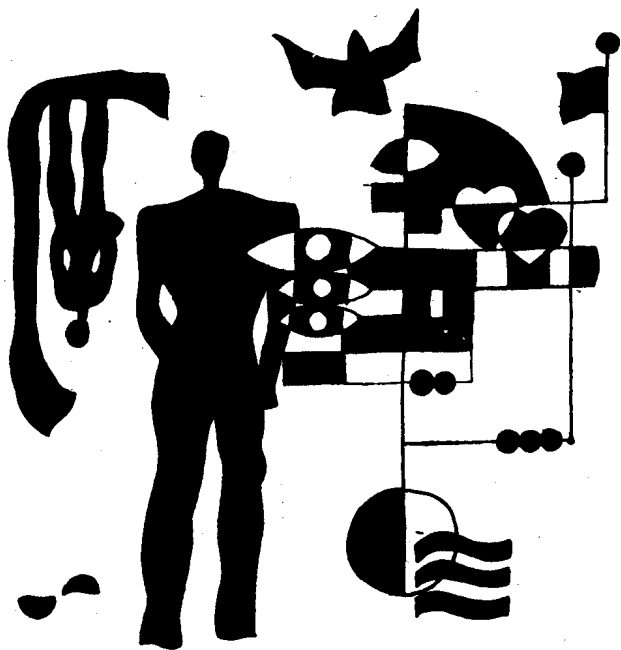
印刷：吉林省九三彩色印刷厂

ISBN7-5383-3024-0/G·2703

目 录

一、商务活动中的禁忌	1
1. 占好地利	3
2. 遵守时间	5
3. 初次交易中的自我介绍	6
4. 商界会晤的禁忌	8
二、谈判桌上“露一手”	11
1. 生意交涉礼仪	13
2. 商业谈判中如何“侃”价	15
3. 如何打“持久战”	18
4. 学会吊胃口	21
5. 谈判桌上的禁忌	23
6. 谈判成功的要诀	28
三、如何做个好老板	33
1. 口才至上	35
2. 缺点变优点	37
3. 牢记挫折	39
4. 学会送礼	40
5. 与下属相处的礼仪	43

四、出奇制胜秘诀	51
1. 善于“倾囊敌情”	53
2. 寻找共同话题	55
3. 遇事问个究竟	58
4. 美国企业家创业秘诀	60
5. 日本商人的准则	62
五、立于不败之地	65
1. 接待顾客的语言技巧	67
2. 尽量引起公众注目	70
3. 入乡要问俗	72
4. 抓住机遇	75
5. 量力而行	78
六、赚钱有术	81
1. 讨价还价的技巧	83
2. 搞点“小阴谋”也无妨	87
3. 花言巧语打动顾客	90
4. 怎样推销商品	93
5. 谨防对方“钻空子”	98
6. 价廉物美一定是好事吗?	100



一、商务活动中的 禁忌

1. 占好地利

人们往往低估了有助于谈成生意气氛的重要性。事实上，选择一个适当的谈判地点，是相当重要的。最不利的谈判场所，就是在顾客的办公室里。如果在午餐会上，刚打完网球时，或在足球场上，都比办公室强。在这些场所，对方对新建议比较容易接受，而且“警戒心理”比较淡泊。当然，正式的商务谈判就得选在会议室里，但也有个对方的会议室还是自己的会议室的问题，选择后者自然比选择前者有优势。另外还有一个如何布置会场的问题。

丽达化妆品有限公司的化妆品深受广大消费者的青睐，王经理准备把它打入国际市场，但苦于和外商接触不多，难以找到。后来，公关部孙主任想出一个办法，即让一家较熟悉的外贸公司牵线搭桥，替他们找一个外商。很长时间没有音讯，他们还是等待着。一天，忽然接到外贸公司电话，有一个外商

想和他们谈谈,他们非常高兴。他们把外商带入一个会谈室,但效果很不尽人意:全屋的灯都打开也不算亮,由于没经验和准备不充分,会谈的程序显得紊乱,屋内的布局也不合理,而且还把那位外商安排在背对门的一侧。洽谈没有成功。

原因是组织者为会谈的环境、程序、会谈者的位置没有认真考虑,导致了会谈的失败。看来懂得一些会谈方面的规则是非常重要的。

(1) 会谈通常用长方形、椭圆形或圆形桌子,宾主相对而坐,以正门为准,主人占背门一侧,客人面向正门,主谈人居中。我国习惯把译员安排在主谈人右侧,但有的国家亦让译员坐在后面,一般应尊重主人的安排。其他人按顺序左右排列,记录员可安排在后面。如参加会谈人数少,也可安排在会谈桌就座。如会谈长桌一端朝正门,则以入门的方向为准,右为客方,左为主方。如果只是小范围的会谈,也可不用长桌,只设沙发。

(2) 安排者应主动将会谈时间,地点等具体安排及有关注意事项通知对方。

(3) 准确掌握会谈的时间、地点和双方参加人员的名单,及早通知有关人员和有关单位作好必要安排。

(4) 会谈场所安排足够的座位。如双方人数较多,厅室面积大,主谈人谈话声音低,宜安装扩音器。会谈如用桌,事先排座位图,现场放置中外文座位卡,卡片上的字体应工整清晰。

(5) 如有合影,事先安排好合影地点,人数众多应准备凳子。合影图一般由主人居中,按礼宾秩序,以主人右手为上,主客双方间隔排列。第一排人员既要考虑人员身份,也要考虑场地大小,保证他们能都摄入镜头。一般来说,两端均由主方人员把边。

(6) 客人到达时，主人在门口迎接。可以在大楼正门迎接，也可以在会客厅门口。如果主人不到大楼门口迎接，则由工作人员在大楼门口迎接，引入会客厅。如有合影，宜安排在宾主握手之后，合影后再入座。会谈结束时，主人应送至车前或门口握别，目送客人离去后再退回室内。

(7) 如果是非常重要的会谈，除陪同人和必要的译员、记录员外，其他工作人员安排就绪后均应退出。如允许记者采访，也只是在正式谈话开始前采访几分钟，然后统统离开。谈话过程中，旁人不要随意进出。

(8) 招待的饮料，各国是不一样的。国内一般只备茶水，夏天加冷饮。会谈时间如过长，可适当上咖啡或红茶，时下，天然矿泉水较为时兴。

2. 遵守时间

俗话说：“一寸光阴一寸金，寸金难买寸光阴”。的确，无论从什么角度去讲，时间都是一种宝贵的财富。

军事上讲究兵贵神速，说的是军事行动。快，就能赢得时间，赢得了时间就等于拥有了主动权，经济上讲究时间就是金钱，时间就是财富。对于商界谈判的双方来说，遵守时间，是生意谈成的先决条件。

当你约定了谈生意的时间，必须提前几分钟到场，这样，能给对方留下深刻印象。通常你走的路愈远，别人对你的印象愈深。如果满桌都已坐满，唯有你姗姗来迟，试想，你的生意还能谈成吗？

3. 初次交易中的自我介绍

能和初次交易的客户见面是**非常难得**的机会。因为平常是借电话、书信及DM（邮寄广告）等联络，一直都无法见面，如今费了九牛二虎之力，好不容易才得偿夙愿。

就见面的客户来讲，有意无意间，他总会认为“是百忙之中抽空和你见面的”，这一点必须牢牢把握。所以下面这三点，要率直简洁地用话语或行为表现出来。包含以下几点：

- 您百忙之中，能够抽出时间和我见面，非常感谢！
- 能够见到身居要职的您，感到非常荣幸！
- 非常感谢在众多的同行之中，能得到您的垂青！

此外，在交谈过程当中，用听二讲一的感觉，控制主动权，灵活运用不多的开口机会，深入地提到自己的事。此时，必须留意下面几点：

- 加入对方有兴趣或关心的事物。
- 选择明朗活泼的内容及表达方式。

比如，和对方公司的负责人见面，可先说一些基本的寒暄话，再努力寻找一些共同的话题，然后请教对方对公司或公司产品有何要求等。这样既能谈一些轻松的话题，又可夹杂着问自己想要知道的事：“很高兴和您见面，我是海洋广告公司的陶亮。感谢您在百忙之中，能够抽出时间会见我。”……“我到计划部二年多了，已经逐渐懂得有关业务了！听您的口音好象是江西人，我是在那边读的大学……”“今天能够看到你感到非常荣幸，特别是针对这个新计划，可否听听您的意见。”……

当然，与完全不认识的人搭讪或开始对话，是件相当痛苦的差事。但这时只是需要勇气而已，其结果却有天壤之别。只要耸一下肩膀，轻松地开启金口，往往对方也会有相同的感觉，舒了一口气来回答我们。

4. 商界会唔的禁忌

每当年底或年初，到客户家中拜年，或做促进销售的访问，尤其新产品尚未问世以前，到客户单位或家中拜访，可增加接到订单的机会。在此情况下，最好是与上司同去。

访问前的事宜

事先约定时间、地点，若二人一起去拜访客户，花了不少时间、金钱，却扑了个空，此行就毫无意义了。为避免这种情况，访问前应与客户联系，约定时间、地点。

访问客户之前应收集有关资料，了解客户的概况、特点、销售量、以及对方的信用、地位、口碑如何等等，否则，谈话中双方都会感到困窘，话不投机，访问很难成功。

会唔的礼节

(1) 进入客户的机构，向柜台报出公司名称和自己的姓名，同时说明访问对象的姓名和工作部门，如果是事先说定

也要说清楚。

- (2) 被引到会客室时，要向引路者致谢。
- (3) 到了会客室就座，上司坐上座，自己则坐下座。
- (4) 向访问对象致意，感谢平日的爱护、惠顾。
- (5) 请访问对象代为介绍该公司的负责人。

例如：胡经理（平视对方，直接称呼姓名或职位），这位就是前些天向你提过的本公司业务经理李惠先生。李经理（看着上司称呼），这位是经常帮忙的胡经理。

介绍过后，上司与对方寒暄并交换名片。

介绍的顺序是：先将地位较高的一方（上司）介绍给对方（客户），然后再将对方介绍给上司。

应注意：会晤时不要担任主角，由上司负责主要的交涉，自己做为二者之间的桥梁，发挥沟通的作用。

告诉上司：“我们公司常受他们照顾，特别是胡经理帮了不少忙！”对于客户，也礼貌地说出自己平日在公司深受上司提携，上司是有才干的领导人物等语。

言谈中，要避免使客户产生“只有你们二人来访问客户”的不良印象，而是要使客户有“你们的身份代表了整个公司，认为我是重要客户，希望今后我能多多惠顾”的心理。

如何介绍客户会晤

有时你会遇到介绍客户会晤的情形，你要为双方介绍，让他们认识。

例如：胡先生，这位是本公司的客户，立达公司的总经理赵先生。

赵先生，这位是本公司的客户，雅致公司的总经理胡先生。

介绍一方的注意事项：

(1) 如果双方在商场上属于竞争对立的关系，最好避免为他们做介绍。

(2) 先介绍年轻的一方，或社会地位较低的一方，以及自己熟悉的人。

(3) 介绍认识之后，参加他们的谈话，尽量用共同的话题维持气氛。

被介绍一方需注意：

被介绍一方可以这样说：“我是立达公司的赵升，幸会。刚才为我们做介绍的何先生，承蒙其格外关照，我们希望与贵公司有业务合作。如果你有空，我很希望聆听高见，以后还希望你多帮忙！”

(1) 初次会晤就要注意掌握谈生意的时机。

(2) 一定递出自己的名片，并且收下对方的名片。如果对方没有携带名片，必须记住他的名字、相貌。

(3) 如果初次会晤就打扰了对方，会造成不良的印象，所以访问时如果感到对方有事要办，就要适可而止。



二、谈判桌上“露一手”

