

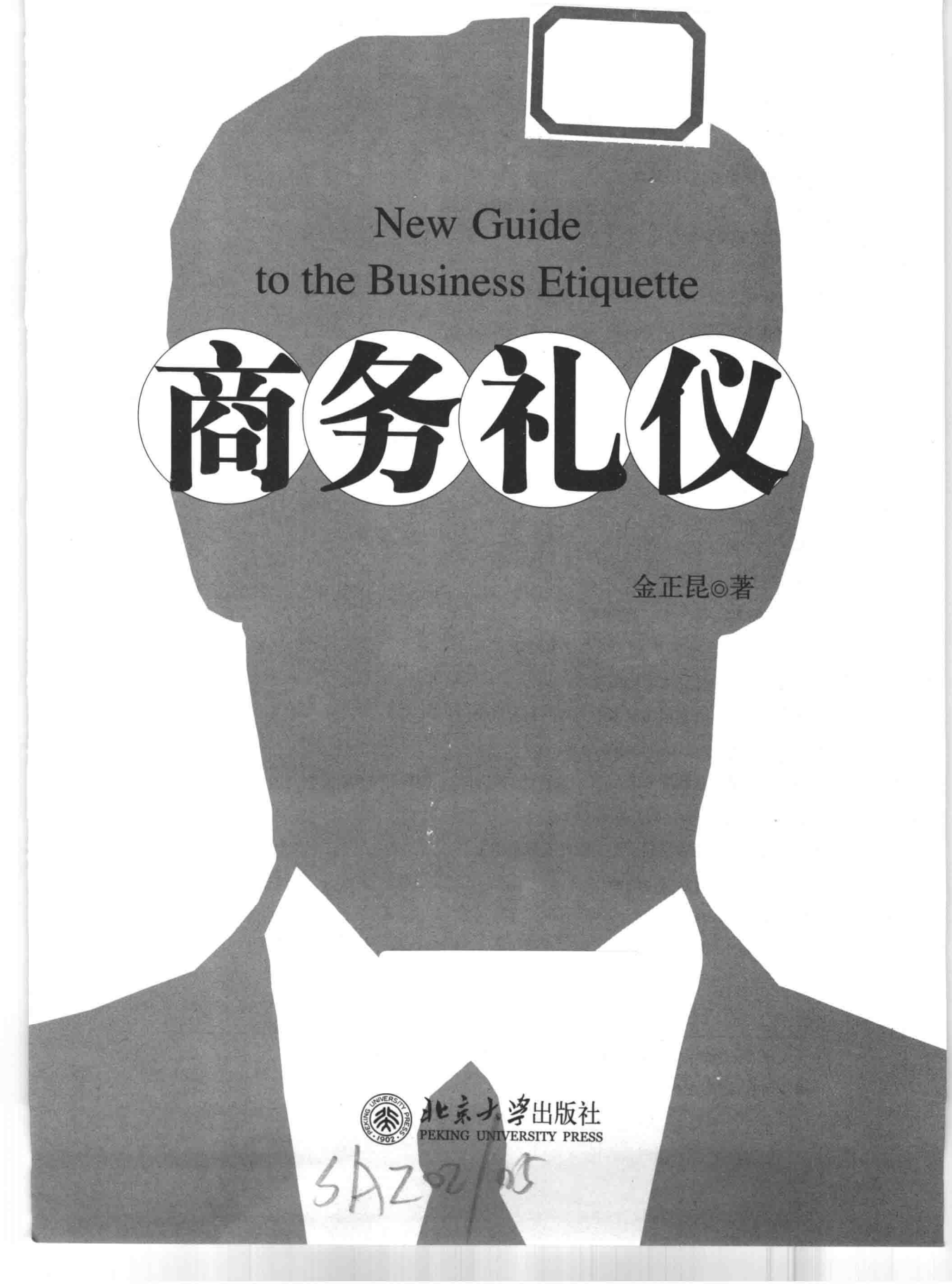
New Guide
to the Business Etiquette

商务礼仪

金正昆◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



New Guide
to the Business Etiquette

商务礼仪

金正昆◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

SAZ02/05

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/金正昆著. —北京:北京大学出版社, 2004. 4

(时代光华培训书系)

ISBN 7-301-06871-9

I. 商… II. 金… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 000288 号

书 名: 商务礼仪

著作责任者: 金正昆 著

责任编辑: 陈 宇 熊少萍

标准书号: ISBN 7-301-06871-9/F · 0756

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京易伟豪图文设计有限公司

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1000 毫米 16 开本 11.75 印张 132 千字

2004 年 7 月第 2 版 2005 年 4 月第 7 次印刷

定 价: 28.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,翻版必究

时代光华管理课程
时代光华培训书系 **专家委员会**

主 任 成思危
副 主 任 唐铁汉 保育钧 潘承烈 温元凯 高建华
委 员 孙钱章 邵 逸 柴寿钢 张 德 朱立言
总 顾 问 袁宝华

时代光华培训书系编委会

主 编 张文定 孙卫珏 张春林
执行主编 林君秀 符 丹 文 钊 胡圣云
编 委 李 东 张 涛 杨建斌 陈 红
 宁德伟 于进松 马成威 李晏兵
 陈 宇 张竞艳 彭 波 刘 波

致读者

朋友，如果您是管理者或者是想在职场有所作为的人士，如果您是人力资源经理或者是培训经理，我们很高兴能与您交流，感谢您对本书的关注。

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争与市场竞争，管理者个人及其组织要想生存、发展，进而求得事业的成功，必须建立持久的竞争优势。

而管理者个人及其组织惟一持久的竞争优势便是比竞争对手学习得更快的能力。因而，在新世纪，在知识经济的新时代，管理者个人及其组织所面临的主要问题便是学习问题。

鉴于目前国内充斥于市的经管类书籍良莠不齐，优劣难辨，而现场培训课程受时间、地点等诸多限制且费用高昂，为解决管理者及其组织学习培训的难题，时代光华公司作为教育培训服务的专业提供商，在与中华全国工商业联合会、中国企业联合会等战略合作机构联合推出“时代光华管理课程”系列多媒体产品的同时，隆重推出“时代光华培训书系”，为广大企业客户和个人读者提供更多的选择与优质、便利的服务。

“时代光华培训书系”立足中国发展现状与管理实践，整合国内外优质培训学习资源，专为中国管理者个人发展提升和企业组织培训量身订制。该书系具有以下几大特色：

一、**高效实用的培训内容：**一般经管类图书侧重理论知识，本书系则紧扣管理实务，注重实战技能的传授与演练，强调互动与实践，让读者边学边练，即学即用，步步提升，收益显著。

二、**轻松愉快的阅读体验：**不同于一般经管类图书的繁复论述，本书系力求语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化：传授知识与技能强调要点化、步骤化、图表化，间以精彩的案例分析、生动的小故事与小漫画，版式疏朗有致，让您感到学习不再是被动的劳役，而成为主动参与、乐在其中的享受。

三、**海内外一流的培训专家，超强的作者阵容：**本书系编著者或主讲老师均为来自世界著名跨国公司的高层经理、培训经理及知名管理专家，价值上千元的培训课程之精彩内容尽都囊入一册书中，花费不多却可分享世界500强企业的管理培训精华。

四、**系统全面的管理培训教材体系：**本书系内容涵盖企业管理的各个层级与不同的专业领域，具有相对规范、成熟的编写体例，立志于为我国职业经理培训认证及员工职业化培训提供切实可行、行之有效的教材。

时代光华培训书系作为职业发展培训教材具有与一般图书不同的特点，为了使您对本书系的学习获得实实在在的收益，使您的学习效果最大化，建议您采取如下方法进行学习：

一、结合实际，有针对性地学习：为了便于您结合自身状况以及您所在组织的现状，有针对性地、有重点地学习，我们在每本书前均设计了相关的测试题，用以检测评估您在本书所涉及的相关领域的现状，进而从中发现您或您的组织学习、发展的领域，并进一步有针对性地确定您的学习重点。因此我们建议您在正式学习本书前先认真做相关测试题，并分析评估您的现状，再结合学习目标与每章重点，有针对性地进行学习。

二、高度重视互动练习：我们借鉴国际知名管理培训教材的做法，在每本书中均安排了大量的互动练习，其目的是为了不断实现目标知识点、技能点与您或您所在组织的现状作对照，从中找到差距，进而通过学习、通过制订改善提高的行动计划，缩小差距，最终消除差距，实现组织行为的完善与个人素质技能的提高。

因此，我们希望您尽量按书中提示，认真做相关的互动练习，使您在单位学习时间内取得尽可能大的学习效果。

三、把每本书当做您的行动手册：知道不如做到。我们根据书中传授的知识与技能要点并结合管理工作的实际需要，在每本书中设计了一系列学以致用的工具表单，我们期望借此能有效地促使您将您的所知简便地转换成您的行动，从而在短期内取得量化的、可见的改变。

我们建议您认真填写这些实用的管理工具表单并付诸行动，我们期望您由此发现卓越的管理可以经由学习训练而达成，由此体验到管理培训的价值和我们的培训书系对您的价值。

四、把每本书当做备忘录：我们希望您的学习是结合工作实际的，不间断的。当您在现实工作中遇到了某些问题需要处理，但对如何处理没有把握时，请把本书系的相关教材当作您的备忘录，查阅相关知识点、技能点，进而寻求工作指南。

最后需要说明的是，由于各种因素的限制，本书系的编撰一定还存在不少缺陷与不足。如果您有建议与批评，请及时与我们联系，谢谢您帮助我们改进与提高。如果您觉得有所收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享。

知识改变命运，学习成就未来。愿时代光华培训书系伴随您一路走向成功，走向辉煌！

时代光华培训书系编委会

目 录

第 1 讲 商务场合的仪容礼仪 1

头部修饰	2
面 部	2
发 部	3
手 部	3
化妆规范	5
仪姿仪态	7
站 姿	8
坐 姿	8

第 2 讲 商务场合中的着装礼仪 13

符合身份	14
区分场合	17
公务场合	17
社交场合	17
休闲场合	18



遵守成规	18
制 服	18
西 服	19
裙 服	20

第 3 讲 商务交往中的会面礼仪(上) 25

称呼礼仪	26
介绍礼仪	27
介绍自己	28
介绍他人	29
介绍集体	30

第 4 讲 商务交往中的会面礼仪(下) 33

名片的使用	34
交换名片的顺序	34
名片的索取	35
名片的递交	36
名片的接受	37
名片的收存	37
握手礼仪	38
握手的要求	39
伸手的顺序	40
行握手礼的禁忌	41

第 5 讲 商务交往中来宾的现场接待礼仪 45

文明待客	46
来有迎声	46

问有答声	46
去有送声	46
礼貌待客	48
问候语	48
请求语	48
感谢语	49
道歉语	49
道别语	49
热情待客	50
眼 到	50
口 到	51
意 到	52

第 6 讲 商务交往中位次排列礼仪(上) 55

行进中的位次排列	56
常 规	56
上下楼梯	57
出入电梯	57
出入房门	58
乘坐轿车的位次排列	59
公 务	60
社 交	60
重要客人	60
会客时的位次排列	61
相对式	61
并列式	61
自由式	61
谈判的位次排列	62



双边谈判 62

多边谈判 63

第7讲 商务交往中位次排列礼仪(下) 67

签字仪式的位次排列 68

双边签字仪式 68

多边签字仪式 69

会议的位次排列 69

小型会议 70

大型会议 70

宴会的位次排列 72

桌次 72

座次 73

旗帜的位次排列 73

国旗与其他旗帜 74

中国国旗与其他国家国旗 74

第8讲 商务交往中谈话的礼仪 77

说什么 78

忌选的话题 78

宜选的话题 80

如何说 82

接受对方 82

尊重他人 84

第9讲 商务交往中的电话礼仪 87

座机的使用 88

拨打电话	88
接听电话	90
常规应对	91
手机的使用	93
手机的携带	93
使用手机的禁忌	94

第 10 讲 商务交往中的礼品礼仪 99

选择礼品	100
宜选的礼品	100
忌选的礼品	101
赠送礼品	102
赠送时间	102
赠送地点	102
赠送方式	103
接受礼品	105
受 赠	105
拒 绝	106

第 11 讲 商务交往中的餐饮礼仪 109

饮料礼仪	110
品 种	110
器 皿	110
征询方式	111
顺 序	112
宴请礼仪	113
宴请商务客人的 5M 原则	113
餐桌举止五忌	117



第 12 讲 商务交往中的涉外礼仪 121

学习涉外礼仪的注意事项 122

内外有别 122

中外有别 122

外外有别 123

维护形象 123

讲究卫生 123

举止大方 124

热情友善 124

遵守约定 124

先期约定 125

依约而行 125

热情有度 126

关心有度 126

谦虚有度 127

距离有度 127

女士优先 129

适用范围 129

具体要求 130

参考答案 133

附录 工具表单 137

表 1-1 商务场合的仪容礼仪 138

表 2-1 商务人员职场着装六忌 140

表 2-2 不同场合的着装要求 140

表 2-3 制服、西服、裙服的着装禁忌 141

表 3-1	商务会面中的正式称呼与不适当称呼	142
表 3-2	介绍他人的规则	143
表 4-1	名片的使用礼仪	144
表 4-2	握手的礼仪	145
表 5-1	商务交往中的接待礼仪	146
表 6-1	商务交往中的位次排列礼仪(一)	147
表 7-1	商务交往中的位次排列礼仪(二)	149
表 8-1	商务交往中谈话的礼仪	150
表 9-1	拨打电话的礼仪	151
表 9-2	接听电话的礼仪	152
表 9-3	手机使用的礼仪	153
表 10-1	商务交往中的礼品礼仪	154
表 11-1	商务交往中的饮料礼仪	155
表 11-2	商务交往中的餐桌举止五忌	155
表 11-3	宴请商务客人的 5M 原则	156
表 11-4	商务交往中的涉外礼仪	159

第 1 讲

商务场合的仪容礼仪

本讲重点



头部修饰

化妆规范

仪姿仪态



头部修饰

面 部

面部修饰的基本要求有四点：不蓄胡须、鼻毛不外现、干净整洁、口无异味。

◆ 不蓄胡须

在正式场合，男士留着乱七八糟的胡须，一般会被认为是很失礼的，而且会显得邋里邋遢。个别女士因内分泌失调而长出类似胡须的汗毛，应及时清除，并予以治疗。

◆ 鼻毛不外现

鼻腔要随时保持干净，不要让鼻涕或别的东西充塞鼻孔，经常修剪一下长到鼻孔外的鼻毛，严禁鼻毛外现。

◆ 干净整洁

商务礼仪中对面容最基本的要求是：时刻保持面部干净清爽，无汗渍和油污等不洁之物。修饰面部，首先要做到清洁。清洁面部最简单的方式，就是勤于洗脸。午休、用餐、出汗、劳动或者外出之后，都应即刻洗脸。

◆ 口无异味

牙齿洁白，口腔无异味，是对口腔的基本要求。为此应坚持每天早、

中、晚刷三次牙。尤其是饭后，一定要刷牙，以去除残渣、异味。另外，在重要应酬之前忌食蒜、葱、韭菜、腐乳等让口腔发出刺鼻气味的东西。

发 部

提醒您：

头发是人体的制高点，是别人第一眼关注的地方。所以，在商务场合，个人形象的塑造，一定要“从头做起”。



整洁的头发配以大方的发型，往往能给人留下神清气爽的良好印象。健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐是对头发最基本的要求。商务人员，头发以短为宜。商界男士头发的具体标准为：前不覆额，侧不掩耳，后不及领，面不留须；商界女士最好剪短发，头发长度不宜超过肩部。如果是长发，可将其挽束起来，不适合任意披散。

手 部

手是肢体中使用最多、动作最多的部分，要完成各种各样的手语、手势，因此，难免得到众多目光的眷顾。如果手的“形象”不佳，整体形象将大打折扣。对手部的具体要求有四点：清洁、不使用醒目甲彩、不蓄长指甲、腋毛不外现。

◆ 清 洁

在日常生活中，手是接触他人和物体最多的地方。从清洁、卫生、健康



的角度谈，手应当勤洗。餐前便后、外出回来及接触各种东西后，都应及时洗手。

◆ 不使用醒目的甲彩

适当的使用甲彩，能够增添手部的魅力，给对方留下美好的印象，例如一些与指甲颜色相近的甲彩就能够对指甲起到很好的修饰作用。但是，过于醒目的甲彩，如红色甲彩、紫色甲彩等，用在商务场合就不宜。

◆ 不蓄长指甲

手上的指甲应定期修剪，最好每周修剪一次。手指甲的长度以不超过手指指尖为宜。长时间不修剪指甲，不仅甲缝容易藏污纳垢，不卫生，而且也不方便。

◆ 腋毛不外现

在他人面前，尤其是在外人或异性面前，腋毛是不应为对方所见的。否则，视为失礼。女士要特别注意这一点。

自检

请你检查你的仪容现状，并进行必要的改进。

