

塑造专业形象 · 提升企业人气

QIYEREN LIYI
BIBEI QUANSHU

企业人礼仪 必备全书

东方智 ● 主编

现代商务人士应知应会的实用礼仪指南

[全面 · 系统 · 实用]



美国哈佛大学管理学院的研究人员对《幸福》杂志所列的100家大公司的高级执行经理和人事主管进行了全面调查。结果显示，英国93%和美国96%的公司经理一致认为，商务礼仪对于一桩生意的成败有着至关重要的意义。

当代世界出版社

企业人礼仪必备全书

东方智 主编



当代世界出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

企业人礼仪必备全书/东方智主编. —北京: 当代世界出版社, 2005.1

ISBN 7-80115-873-3

I. 企... II. 东... III. 商务-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 125840 号

主 编: 东方智

责任编辑: 张 勇

出版发行: 当代世界出版社

地 址: 北京市复兴路 4 号 (100860)

网 址: <http://www.worldpress.com.cn>

编务电话: (010) 83908400

发行电话: (010) 83908410 (传真)

(010) 83908408

(010) 83908409

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市兆成印刷有限责任公司

开 本: 880 × 1230 毫米 1/32

印 张: 16

字 数: 400 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版

印 次: 2005 年 1 月第 1 次

印 数: 1 - 10000

书 号: ISBN 7-80115-873-3/F·93

定 价: 29.80 元

前 言

商务交际是企业界人士每天要面对的事情，就连已经在商界滚打了数十年的老手也不得不承认，商务交际是一门大学问。商务交际方面做得很笨拙，或者很不合时宜，都会使企业错失良机；反之，掌握了商务交际的规则和技巧，则会使你进退得体，应付自如，打通一层层关系，摆平一件件麻烦，攻克一道道难关，尽得天时、地利、人和之便，自由地周旋于生意场上，左右逢源，稳操胜券。

在商务活动中，各种关系复杂多变，从而形成了一个庞大而复杂的关系网络，一件小事处理不妥当，就可能给整个业务带来重要影响。当然，偶然的疏忽并不意味着最后的失败，但周到的礼仪可以带来高的成功率却是不争的事实。美国哈佛大学管理学院的研究人员对《幸福》杂志所列的 100 家大公司的高级执行经理和人事主管同时进行了全面调查。调查结果显示，英国 93% 和美国 96% 的公司经理一致认为，商务礼仪对于一桩生意的成败有着至关重要的意义。

企业要在激烈的市场竞争中得以生存和发展，必须正确掌握商场礼仪，这样才能保持良好的整体形像及其员工的个人形像。企业界人士在商务活动中必须培养其良好的气质、风度、学识和

应对进退的涵养，使自己的一言一行，一举一动，一颦一笑均能彬彬有礼，这不仅能给人留下良好的印象，还有助于业务的开展。

礼仪的重要性，还在于它有助于培养积极的心态，养成高度的自制力和高超的领导才能，建立自信心，塑造迷人的个性，它让你看起来充满热情，富有合作精神，保持身心健康，这些都是在今日社会获得成功不可或缺的重要因素。

在经济日益发达的今天，许多经久不变的商场习俗和礼仪，在快速运作的商业环境中已经发生微妙的改变。基于这种现实，本书归纳、介绍了大量有关商务领域的最新的交际技巧和礼仪规则，有针对性地分析、解答了商务交际中经常遇到的种种具体问题，内容涉及商务交往的礼仪礼节、商界招待宾客的要领、职场中的人际关系、迅速打通人际关系的秘诀等等，多层次、多方位、多侧面地阐述了商务礼仪以及相关的方式方法，读之必令商界新手茅塞顿开，令老手有新的感悟。

目 录

第一章 办公室礼仪

一、创造满意的工作场所	3
办公室的布置	3
办公设备的使用礼仪	6
保持洗手间的干净整洁	8
进出门和上下楼梯的礼仪	9
在办公室用餐	10
二、职场社交礼仪	11
读懂新工作单位	11
办公室日常礼仪	15
同事之间的礼仪	17
若即若离最相宜	19
避免影响同事关系的言行	23
与上司相处的礼仪	27
为人上司的做法	30
办公室异性交往礼仪	33
礼尚往来，心眼要灵活	35

辞职也要讲礼数	38
办公室里的性骚扰	40
三、商务电话礼仪	44
善用电话，生意兴隆	44
电话传递你的形象	45
打电话的八个要诀	47
接听电话的技巧	49
电话洽谈时应注意什么	51
当好二传手	52
打错电话怎么办	54
电话的筛选和过滤	55
不要让烦人电话打扰你	57
怎样更好地利用电话	59

第二章 白领礼仪修养

一、白领服饰礼仪	65
工作社交两不误	65
白领丽人的衣柜	65
成功女性的着装	69
白领人的服饰配件	71
成功男士着装艺术	72
男性着装禁忌	76
男性的随身行头	77
戴眼镜的学问	78
二、白领举止礼仪	79
潇洒优美的行姿	79
正确美观的站姿	82

优雅漂亮的坐姿	83
合理恰当的蹲姿	86
大方得体的卧姿	88
交际中不雅的体态动作有哪些	88
眼神的运用	90
手势的运用原则	95
三、白领谈吐礼仪	96
怎样把握交际中的交谈区域	96
交谈的要领	98
合理使用姿态语言	104
交谈中怎样礼貌有技巧地提问	105
怎样礼貌巧妙地回答问题	107
怎样礼貌巧妙地拒绝	109
与陌生人交谈时应注意什么	110
与异性交谈时应注意哪些礼节	111
与外国人交谈时要注意的问题	113
言语礼貌文雅	114
令人不快的交谈者有哪些	119
倾听的艺术	120

第三章 企业新人必知礼仪

一、应聘面试基本礼仪	127
外在形象	127
行为举止	135
见面礼仪	140
应答礼仪	143
告别礼仪	153

试后必备礼仪	154
二、企业新人礼仪种种	156
握手——拥有一个好的开端	156
鞠躬——郑重之礼	158
致意——赢得他人的瞬间	159
传情达意——递物与接物的技巧	161
介绍和自我介绍——推销你自己	163
进出房间——素质的表现	166
三、企业新人工作技能培训	167
你知道进入新环境工作的首要任务吗	167
你知道圆满完成工作的诀窍吗	168
你知道上司下达任务时最渴望得到的反应吗	169
你知道如何向主管提出报告吗	171
你知道拟定工作计划应采取的步骤吗	172
你知道如何正确利用电话吗	173
你知道处理文件的关键要领吗	175
你知道如何科学地确立工作指标吗	176
你知道如何有效地掌握工作计划、搜集资讯吗	177
你知道使办公桌发挥最大效用的要点吗	178
你知道高效工作的几条原则吗	179

第四章 企业迎来送往礼仪

一、招待宾客的礼仪规矩	193
公司职员应树立本公司形象	193
迎送客户须知	194
诚恳周到地接待	197
热情要有个度数	198

正确地引导来宾	200
如何安排宾主会晤	204
会见会谈程序如何安排	206
精彩地作介绍	207
圆满的交际口才	209
千万别让人家感到烦	211
二、公务餐饮礼仪	212
中餐的礼仪	213
西餐的礼仪	217
饮酒的礼仪	223
饮茶的礼仪	229
其他商务招待	230

第五章 商务公关活动礼仪

一、商务仪式礼仪	237
签约礼仪	238
开业礼仪规范	242
剪彩礼仪	250
交接礼仪	255
庆典礼仪	259
二、人情往来礼仪	264
礼尚往来是人之常情	264
送礼应注意哪些规矩	265
送人情的最佳时机	267
商界赠礼三忌	269
企业公关送礼的技巧	271
办事最忌临时抱佛脚	273

接受礼物的原则	275
怎样赠送礼品	277
国际商务中赠送礼品	280
三、常用文书礼仪	286
礼仪文书常识	287
各类礼仪文书及应用礼仪	288
书信中的礼仪	298
名片中的礼仪	301
公务文书礼仪	305

第六章 公司会议礼仪

一、如何搞好会议组织工作	313
安排会议议题的原则	313
如何安排会议日程	315
如何安排会议的时间	316
会议理想场地的七个条件	317
怎样分发会议通知	318
及早发出会议资料	319
怎样安排会场座位	320
如何布置会场	321
如何安排膳食和茶水	322
二、如何成功的主持会议	324
会议主持人须知	324
会议主持人的准备工作	325
会议进行的四个阶段	326
创造踊跃发言的氛围	327
打破会议冷场的技巧	328

用提问的方法掌握会议	329
意见发生分歧时怎么办	330
如何缓解会议中的紧张气氛	331
开会时应特别防备的几种人	333
如何对付扰乱会议的人	335
主持人须戒忌的事	337
一些常见会议的礼仪	338

第七章 商务旅行礼仪

一、商务出行礼仪	347
乘坐飞机的礼节	347
乘车的礼节	348
乘船的礼节	350
与女同事出行	351
多人结伴旅行	352
男女同行的两性问题	355
女性单独出行	356
住宿时的人际关系	358
二、企业人员出国（出境）礼仪	361
出国前的准备工作	362
商务人员在国外的日常生活礼仪	365

第八章 商业营销礼仪

一、商业服务礼仪	373
主动热情的服务	373
周到细致的服务	374

创造好的第一印象	376
自我介绍的礼仪	379
谈话中的礼仪	381
使用名片的艺术	383
服务中的情绪	386
改变他人的艺术	388
二、推销员形象礼仪	390
推销的素质与谋略	390
如何讲究服饰仪容	394
如何举止恰到好处	395
剖析自己和你的商品	398
了解顾客的需要	400
树立现代商务理念：服务推销	401
信守你说的每一句话	402
自我推销与服务推销的技巧	404
什么样的生意人不受欢迎	405
赔笑脸，递好话	407
三、得体的商务拜访	408
会见顾客，了解顾客	408
如何进行商业会晤	409
茫然拜访是失礼行为	411
拜访时，提早 5 分钟到达	411
商务拜访不宜久留	412
你拜访客户的方式是否凌乱不堪	413
设计一次成功的商务拜访	414
四、得体的商务洽谈	423
如何做到谈吐清晰，用词准确	423
如何做到举止宜人	424

怎样缩短洽谈双方的距离	425
如何避免使用导致商谈失败的话语	426
如何取得顾客信任	427
不说同行公司的坏话	428
商务人员必须学习相关的专业知识	428
如何选择适宜的环境	429
怎样合理分配座位	430
尽可能地节约时间会有更多成功机会	431

第九章 商用涉外礼仪

一、与外宾交往的惯例	435
迎送外宾的礼仪	435
见面礼节与交谈原则	436
正式会见与会谈的礼仪规范	439
怎样陪同外宾参观游览	441
馈赠与受礼时的注意事项	442
其他涉外活动礼仪	444
二、学会与外商谈生意	446
如何与外国人谈生意	446
外交辞令最得体	448
学用几国礼貌语	449
礼宾的序列	451
馈赠礼品的礼仪与禁忌	454
三、各国礼仪与禁忌	457
日本礼仪	458
东南亚礼仪：马来西亚与新加坡	466
东南亚礼仪：泰国	471

西欧礼仪：英国	476
西欧礼仪：法国	485
北美礼仪：美国	491

第 1 章

办公室礼仪



