

商务礼仪

● 主编 东方晓雪

灵活运用和掌握商务活动中优雅得体的行为举止、仪态和言语，用真挚的情感和规范的礼仪来构建人与人之间沟通的桥梁，其力量和价值将是无可比拟的。



礼仪常识丛书

Protocol



商务礼仪

■ 主编 东方晓雪

■ 中原农民出版社

丛书编委会

马 壮 杨春岩 程丽贤 孙 涛
张桂华 李 明 张 萌 李玉华
赵 娜 王 瑞 蒋 丽 李梦惠

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 东方晓雪主编. — 郑州: 中原农民出版社,
2005.5

(礼仪常识丛书)

ISBN 7-80641-859-8

I. 商... II. 东... III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 039219 号

出版社: 中原农民出版社 (地址: 郑州市经五路 66 号)

电话: 0371-65751257 邮政编码: 450002)

发行单位: 全国新华书店

承印单位: 河南第一新华印刷厂

开本: 890mm × 1240mm A5

印张: 5.25

字数: 77 千字

印数: 1-4000 册

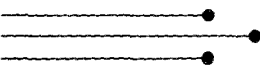
版次: 2005 年 5 月第 1 版

印次: 2005 年 5 月第 1 次印刷

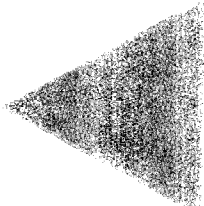
书号: ISBN 7-80641-859-8/F·059

定价: 12.00 元

本书如有印装质量问题, 由承印厂负责调换



前言



我国素有“礼仪之邦”的美誉。自古以来，讲“礼”重“仪”在华夏子孙的社会生活中，就一直处于至关重要的地位。随着时代的发展、社会的进步以及人与人交往的日益频繁，礼仪成为现代社会中人们生活不可缺少的重要部分。学习礼仪知识，运用礼仪规范，对提高公民精神文明水平，促进社会交往和国际友好往来，具有重要的现实意义。

礼仪是待人接物、进行社会交往的重要手段。在社会生活中，人离不开社会交往，不同的对象、不同的场合，有不同的规矩、规则和讲究。每天，我们要出入各种公共场所，参加各种社会活动，接触形形色色的各类人群。可以说，无论是从政经商、日常工作，还是待人接物、居家外出，均离不开礼仪。虽然我们不可能认识周围所有的人，但我们还是希望自己是一个稳重得体、礼貌待人同时又能够被别人友好对待的人。因此，礼仪不是生活小节，它展现的是一个人的风度和魅力，是一个人内在的精神风貌、个人学识、文化修养的集中体现。

礼仪是人类美好心灵的展现，是人类优良素质的表现。言谈举止、仪表风度不仅关乎一个人的形象，反映一个人文明程度和学识水平，同时也能折射出一个国家的文明程度。“不学礼，无以立”，孔子的这句名言告诉我们，礼仪是中华民族优秀的传统美德的一部分。“身居礼仪之邦，

应为礼仪之民”，随着我国与各民族交往的日益增多，针对不同的对象，如何做到言辞得当，用词得法，温文尔雅，彬彬有礼，针对不同的场合，哪些行为符合礼节礼仪，哪些是不良的言行举止，都需要我们了解和掌握。只有注重礼仪的自我修养，才能做到举止文明、处事得体，才能真正做到“有礼走遍天下”。

礼仪是人类文明的标尺，是每一个人人生旅途中的一门必修课。知礼懂礼、守礼行礼是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得成功的重要条件，是现代人的处世根本、立业之基。一个人置身社会，只有通过礼仪才能融洽人际关系，才能取得良好的合作关系，才能得到社会的认可和好评。礼仪可以带给你社交成功的喜悦，礼仪更可以为你的生活带来快乐和欢愉。

“富贵而知好礼，则不骄不淫。”建设小康社会和构建和谐社会需要我们学礼、懂礼、守礼、知礼、用礼。为使人们能够更好地了解、学习、掌握和正确地运用礼仪，我们编写了这套“礼仪常识”丛书。丛书对社交、商务、政务、仪典、涉外和服务等方方面面的礼仪知识进行了详尽的介绍和阐述，融知识性与操作性于一体，希望读者读后可以从中得到帮助，受到教益。本书在编写过程中，参考、借鉴了国内外有关专家、学者的研究成果和著述，在此一并表示谢意。

作者

2005年5月

目录

编者寄语

一、一般商务礼仪

- (一) 着装礼仪.....2
- (二) 仪容礼仪.....4
- (三) 仪态礼仪.....6
- (四) 介绍礼仪.....10
- (五) 致意礼仪.....13
- (六) 握手礼仪.....14
- (七) 使用名片礼仪.....17
- (八) 电话礼仪.....21

二、商务应酬礼仪

- (一) 取悦客人的礼仪.....26
- (二) 招待异地贵宾的礼仪.....28
- (三) 变更商务活动时的礼仪...32
- (四) 邀请老板的礼仪.....34
- (五) 被老板邀请时的礼仪.....37
- (六) 邀请同事的礼仪.....41

三、销售礼仪

- (一) 人员推销礼仪.....44
- (二) 非人员推销礼仪.....57

目录

四、商务邀请礼仪

- (一)请柬邀请礼仪.....60
- (二)书信邀请礼仪.....65
- (三)传真邀请礼仪.....67
- (四)电报邀请礼仪.....68
- (五)便笺邀请礼仪.....69

五、回复邀请的礼仪

- (一)及时.....71
- (二)赴约.....72
- (三)辞约.....73

六、商务拜访与待客礼仪

- (一)拜访前准备.....74
- (二)拜访礼仪.....82
- (三)待客礼仪.....85

七、商务送礼与受礼礼仪

- (一)送礼礼仪.....96
- (二)受礼礼仪.....100

八、商务会务礼仪

- (一)洽谈会礼仪.....104
- (二)发布会礼仪.....115

目录

(三)展览会礼仪·····	122
(四)捐赠会礼仪·····	127
(五)茶话会礼仪·····	133
(六)商务谈判礼仪·····	137
(七)签约仪式礼仪·····	141

九、各国商务礼仪要点

(一)日本·····	144
(二)韩国·····	145
(三)菲律宾·····	146
(四)新加坡·····	147
(五)印度·····	148
(六)俄罗斯·····	149
(七)英国·····	150
(八)法国·····	151
(九)意大利·····	152
(十)德国·····	153
(十一)加拿大·····	154
(十二)美国·····	155
(十三)澳大利亚·····	156
(十四)新西兰·····	157
(十五)南非·····	158

编者寄语

- ◆ 商务礼仪是我们个人和公司的人格和形象的展示。
- ◆ 善于发现和运用商务礼仪的每一个细节。
- ◆ 顺应商业交际的基本要求。
- ◆ 给自己提供可贵的良机。

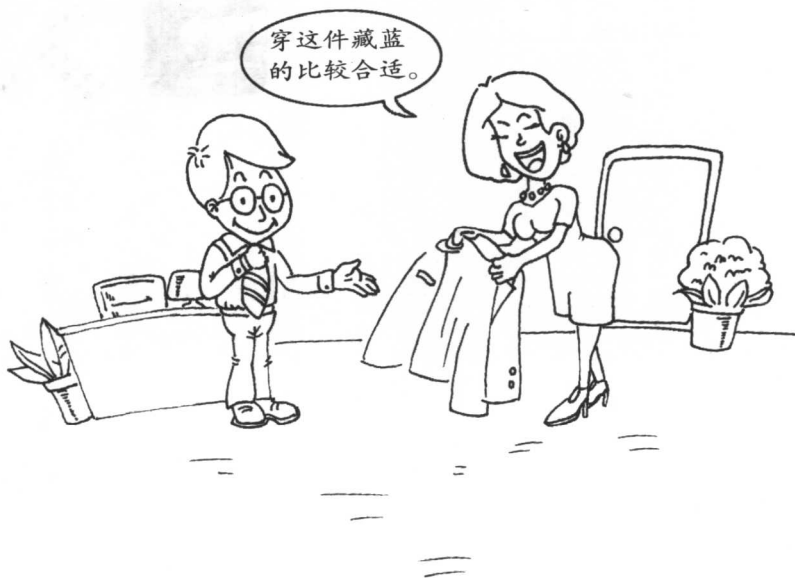


—— 一般商务礼仪 ——

【一】 着装礼仪

1. 男士着装礼仪

西装是商界男士在商务活动中着装的首选。商界男士要选择藏蓝、藏青色的毛料西装。在正式场合不应穿色彩过于鲜艳的西装。参加高层次商务活动时，最好穿三件套的西服套装。同时注意衬衫、领带、鞋袜和公文包与之的组合搭配。





2. 女士着装礼仪

在正式商务活动中,女士着装以西式套裙为佳。套裙的上衣与裙子应选用质地、色彩相同的素色面料,并尽量少用饰物、花边进行点缀。裙子以窄裙为主,裙子应当及膝或者过膝。在出席商务宴会、舞会、音乐会时,女士应酌情选择与场合相协调的礼服或时装。



一般商务礼仪

〔二〕 仪容礼仪

1. 美发礼仪

商务人员的仪容要保持健康、秀美、洁净、整齐。男士的发式不宜理成光头或将头发留得过长，女士头发的长度不应超过肩部，更不可将一头秀发披散开来，留长发的女士可以将头发绾起或束起。要注意保持头发清洁。女士不要佩戴色彩鲜艳或带有动物、花卉的发饰。





2. 美容装饰礼仪

商务人员的化妆应以简约、清丽、素雅的淡妆为主。男士的化妆一般以美发和修面为主，可适当使用少量的男士香水。女士的化妆包括护肤、修眉、画眼、修饰唇部等。应避免过量使用芳香型的化妆品，并注意及时为自己补妆。在饰物配戴方面，以不戴或少戴为佳，切忌珠光宝气。



一般商务礼仪

〔三〕 仪态礼仪

1. 站姿

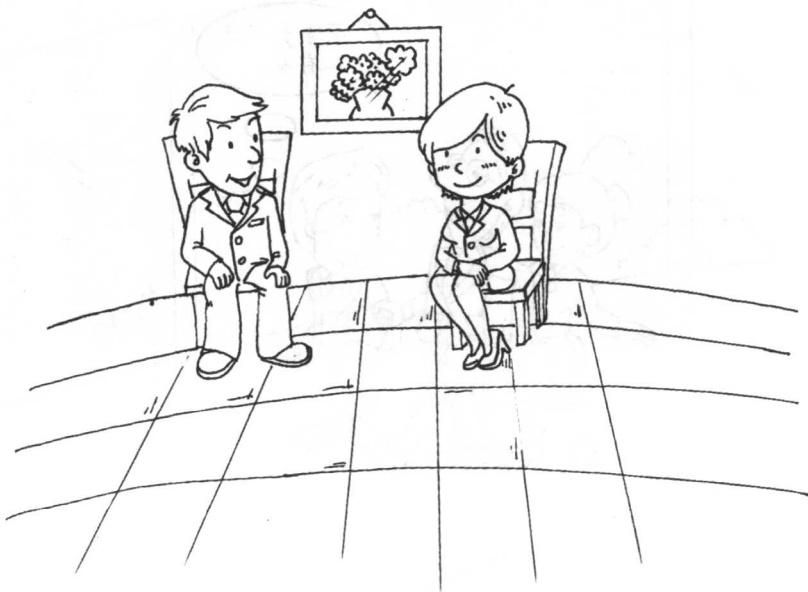
商务人员站姿要挺直、舒展，线条优美，精神焕发。女士的双膝要靠紧，双脚位置可成“V”字型或“丁”字型，右手搭在左手上，贴在腹部。男士两脚可稍分开点距离，但不应超过肩宽，双手下垂于身体两侧或放在背后。





2. 坐姿

商务人员坐姿应端庄、文雅、大方、得体。入座要稳而轻。坐定后,身体重心垂直向下,腰部挺起,上身保持正直。女士可将右手握在左手上,轻放于腿面,并将两腿自然收拢。男士双手掌心向下,自然放在膝上,两膝距离以一拳左右为宜。



一般商务礼仪

3. 走姿

商务人员的走姿要显示出稳重、干练、稳健、持重。行走时，男士应抬头挺胸，双肩平齐，目光平视，步履稳健。女士上体自然挺直，收腹挺腰，两腿靠拢而行，步履轻盈自如。行走时切忌左顾右盼、连蹦带跳、摇头晃脑、摆胯扭腰。





4. 表情和手势

商务人员要注意用面部表情和手势动作来表达自己的内心思想感情。商务人员在运用自己的目光时，要做到“散点柔视”，目光柔和安详，双目生辉，炯炯有神。在商务活动中要注意时刻保持真诚友好的微笑，以传达友善、诚信、和蔼、融洽的情感。手势的使用应当规范，合乎惯例，但不可使用过多。

