

一位成功的人士不仅要有成功的欲望，
更重要的是要拥有成功的修养



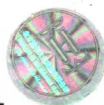
跟卡耐基学 商务礼仪



知礼必修身 做事先做人

Dale Carnegie

李志敏◎编著



中国商业出版社

一位成功的人士不仅要有成功的欲望，
更重要的是要拥有成功的修养

BOER 博尔
博尔管理

跟卡耐基学 商务礼仪

知礼必修身 做事先做人

Dale Carnegie

李志敏◎编著



中国商业出版社



图书在版编目(CIP)数据

跟卡耐基学商务礼仪/李志敏编著. —北京:中国商业出版社, 2005.5

ISBN 7-5044-5392-7

I. 跟... II. 李... III. 商务-礼仪

IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 039396 号

责任编辑 常勇

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

中国电影出版社印刷厂印刷

2005年6月第1版 2005年6月第1次印刷

787×1092毫米 16开 17.5印张 245千字

定价:24.80元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

版权所有 翻印必究



前 言

礼貌是对人一种尊重。谁不愿意和一位谦谦君子打交道呢？孔子曰：文质彬彬，然后君子。可见，礼貌是“君子”首先必须具备的素质。在商务交往中，这一点显得尤其重要。一个人懂不懂礼仪、给别人留下的第一印象怎么样，往往决定了他要商谈的事情有没有成功的可能。第一步做不好，下面的工作就很难开展下去了。

现代社会对礼仪的要求越来越广泛、越来越细致，礼仪的规范化也越来越受到现代人的重视，各行各业的从业人员对礼仪知识的需求也越来越迫切。而商务礼仪却是一门较强的行为科学，是需要系统学习的。编者通过对 20 世纪最伟大的人生导师戴尔·卡耐基的著作及演讲与授课记录进行整理，并且结合大量有关礼仪学资料进行筛选和提炼，编撰成此书，目的是为读者提供一个“学习商务礼仪”的平台。在商言商，在市场化商业社会里，商务礼仪已经成为商务交往中的一项基本的行为准则。卡耐基认为：把规范的商务礼仪以最自然而然的、轻松的形式展现出来，足以体现一个成功的商业人士的自信、修养和风度。

要知道：一个人懂得礼仪，很容易迅速获得别人的认同，并且可在较短的时间内发挥比较大的影响力，和别人产



生互动的行为效果，由此，沟通与交流便不是一件相当难的事了。

编者希望借此书提醒职场人士，注意礼仪的合理运用，了解商务礼仪的各个细节，能够在关键、正式的场合，不使自己尴尬，也不令他人反感，迅速获得认同和影响力。

编者

2005 年 4 月



01 学会使用电话交谈 / 1

电话中只有把握好语速、声调、语气,才能赢得对方的好感,展现出你的素质,赢得更好的效果。

02 把握最初阶段的交往 / 7

在应酬的路上,“第一印象”不好的话,如要挽回,就要付出很大的努力,这一点非注意不可。

03 真诚合作的结果是人人受益 / 19

与别人保持适当的默契,不是表面上,而是打心底里想与人合作,你就一定会取得成功的。

04 幽默可以调整礼仪的天平 / 25

生活应该有张有弛,所谓精神的“弛”,就是时常的幽默。而且,用幽默来处理烦恼与矛盾,会使人感到愉快友好。



05 对于妇孺,男士应富有责任感地照料/31

成熟男士对妇孺的富有责任感的照料,以及妇孺对帮助者表达的谢意,都不只是礼节上的客套,而是双方发自内心的真诚行为。

06 婚姻生活,不要在沉默中度过 / 35

尝试改变一下平静如水的生活,你会发现,往日的幸福感并不会随时光流逝。

07 在交际场合中应重视每一个人 / 45

适当地让次要者参与到你们的谈话中,不仅可以打消次要者的尴尬,同时还可以为你赢得朋友的心。

08 不要犯下伤别人自尊的错误 / 57

我们只要注意维护别人的自尊,那么不管对方是什么人,都同样会还报你以自尊。



09 受到冷遇时,巧妙对待 / 65

运用恰当的方式,以有礼回报无礼,会有另一番效果。

10 恰到好处的礼仪开支能融洽人际关系 /71

在平素的礼尚往来中,一些人认为礼送得越多越好,越能把关系搞得很近,越能交到好朋友,殊不知,礼仪过度会变成一种令人难以忍受的压力。

11 避免不雅的体态动作 / 79

一些个人的坏习惯如果不改,不仅会引起别人的反感,往往也会因此得不偿失。

12 得体地参加社交宴请 / 85

得体地参加社交宴请,不仅能提高你在宾客心中的地位,同时给宴请的主人留下好印象,对任何一个人来说都是有百利而无一害的。

13 用微笑去创造奇迹 / 91

只要你时时超越自我情绪的困惑,让面孔涌起微笑,就会感染他人,形成你与他人之间人际关系的良性循环。

14 把握好交谈的方式和时间 / 101

选择一个好的交谈方式,往往会让交谈双方都感到轻松愉快,于心情舒畅之中解决所要解决的问题。

15 收起心理上的胆怯 / 107

面对周围比你优秀的人群,面对自己的自卑感,一定要有积极的自我心态,坚信自己是独一无二的人。

16 绕个圈子,温柔地拒绝 / 115

拒绝是一种学问,稳妥的拒绝既解脱了自己,又不让对方无台阶可下。这就需要以适当的方式给拒绝设置一个底线。



17 记住他的姓名是对他人的尊重 / 121

他人的名字就是无形的财富。在礼仪方面记住别人的名字你就能赢得别人的好感,并且你会因此而受益匪浅。

18 认真倾听别人的谈话 / 129

如果你希望成为一个善于谈话的人,那就先做一个注意倾听的人。要使别人对你感兴趣,那就先对别人感兴趣。

19 领导与下属之间的礼仪 / 135

管理者与员工是平等的,任何高于员工意识都是落后于时代的,因此,成功的管理者应多听听来自员工的声音与建议。

20 在异性面前应落落大方 / 147

独处于女士中的男士们,应该结合女人的特点,从她们感兴趣的话题逐步引向男女可以共同讨论的领域。



21 忽略顾客,即是忽略上帝 / 155

要给客户足够的时间去思考和做决定,这段时间你决不要以为自己义务说点什么,从而打断他们的思路。

22 交谈时应保持最佳距离和角度 / 167

生活中的距离虽与语言的内容有关,但如果讲求最佳的距离和角度,就会产生更好的效果,既不会造成疏远之感,又文明卫生。

23 洗手间里的文明细节 / 171

很多的不拘小节实质上都是自私的行为,会给人带来烦恼。要成为一个有良好习惯的人,首先应从洗手间做起。

24 用目光和赞美获得友好 / 177

别人能从你的目光中看到他自己,你何不用目光传达你对别人的赞赏和肯定,同时说上一句赞美之词。



25 接待名人的礼仪 / 183

名人也是普通人,我们没有理由要求任何人做他不愿意做的事情。

26 安慰他人的方法 / 187

处在悲伤中的人们需要谈及他们生活中突然失去的亲人,亲人不能一下子从他们的记忆中抹掉。

27 不要讥笑不幸的人 / 191

讥笑别人是没有同情心的表现,与做人的修养和礼仪背道而驰。

28 掌握真理的人就是老师 / 197

明知老师的观点不对,却听之任之,甚至极力维护,则是对老师的不敬,既有损于老师,也有害于自己。

29 提升自己的精神引力 / 201

要想在社交领域让自己摆脱平庸,找到突破点,必须创造精神上的愉悦体验,增强相互间的引力。

30 营造良好的座谈会气氛 / 207

座谈会的目的是讨论出一个问题的实质和解决办法,若是大家都沉默不语,或是大家互相攻击,就可能走向彼此交流的反面。

31 醉酒会让你陷入糟糕的境地 / 213

宴会本来是培养感情的快乐场面,如果与会者因不会挡酒而醉酒,结果可能会适得其反。

32 得体地迎送别 / 217

人人都有受尊重的要求,不要听对方说请留步,就真的不送了。

33 舞会上的礼仪不可忽视 / 221

舞会营造了其乐融融的社交氛围,能促进人际交往和增进友谊,因此,在舞会上你必须礼数周全。

34 面试是每个人都要面对的一课 / 225

你的气质一定要适合应聘的单位、职务。而人的外在形象往往体现了个人的内在修养,不同的职务自然需要不同气质的人。

35 约会时的付账礼仪 / 229

习惯在变,男女约会时应灵活操作,并不是所有情况下都由男士付账。关键点在于,事前是怎么说的。

36 给对方一个谦和的感觉 / 233

如果能以谦和的语言待人,给人以亲切感,你不仅会在日常应酬中得到更多的朋友,同时也会得到更多的尊重。



37 注意问话的方式 / 239

我们在开口询问时,应努力找到一个令对方乐意接受的方式,这样在开启了对方金口之后,便成功在望了。

38 勇于认错体现了一种高雅气质 / 243

因为是你错了,所以道歉是你必须要做的事。这件事不但要做得诚心诚意,还要做得及时。

39 对客户不妨慷慨些 / 253

慷慨大度更多地体现在日常生活的小事上。它的基础在于:不是只为自己考虑,也常常设身处地考虑顾客的利益和安康。

40 网络交流不应失礼 / 259

网络交流的双方互不相识,但是,不要认为这样就可以在网络上为所欲为了,否则,迟早会被网络“踢”出来。

41 不放弃合情合理的要求 / 263

不要被对方的态度所影响,若你的要求是合情合理的,就耐心坚持下去。



01

学会使用电话交谈



电话中只有把握好语速、声调、语气，
才能赢得对方的好感，展现出你的素质，赢
得更好的效果。