

shang wu li yi de N ge xi jie

商务礼仪的 N个细节

千舒 陈秋玲 / 编著



商务礼仪的N个细节

一个微笑，可以赢得信任与商机。

一番恳言，可以促成生意与合作。

关乎个人与企业的形象

关乎商务活动的成功与失败

海潮出版社

shang wu li yi de N ge xi jie

商务礼仪的 N个细节

千舒 陈秋玲 / 编著

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪的 N 个细节/千舒, 陈秋玲编著. —北京:
海潮出版社, 2005

ISBN 7 - 80213 - 045 - X

I. 商… II. ①千… ②陈… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 101823 号

商务礼仪的 N 个细节

千舒 陈秋玲 编著

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码: 100841)

北京柯蓝博泰印务有限公司印刷厂印刷

开本: 640 × 960 毫米 1/16 印张: 15 字数: 240 千字

2005 年 9 月第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1 - 8000 册

ISBN 7 - 80213 - 045 - X

定价: 23.80 元

前言



经商不可不讲礼仪，有礼的商人赢遍天下。

礼仪是人类文明的标志，是社会和谐与进步的象征。小到个人，大到社会，衡量其是否文明与进步的标志之一，便是对礼仪的重视与普及程度。

商务礼仪是社交礼仪的重要组成部分，是商务人员在商务活动中，用来展示个人和企业形象，对交往对象表示尊敬与友好的规范与惯例，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。与一般的社交礼仪相比较，商务礼仪既有其共性的一面，又有其特殊性的一面。与一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且与企业的经济效益密切相关。

展示在读者面前的这本《商务礼



商务礼仪的N个细节

仪的N个细节》一书，以一种务实、实用的方式，告诉每个商务工作者，在具体的商务活动中，怎样从细节上做起，掌握和运用商务礼仪的必要程序和具体技巧，以改善人际交流与沟通，并取得商务事业的成功。

本书的特色在于：它从细节入手，以小喻大，以浅入深，灵活、实用、具体地把礼仪规范的详细要求与操作技巧，细致、准确地介绍给广大读者，以帮助读者在实际运用中有效地进行人际交流，提升自己的品位和形象，丰富自己的精神与物质生活，以获得人生真正意义的成功。

礼仪是一门综合的行为科学，是一种立体的社交艺术。礼仪行为中的细节，不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还可以体现出这个人对社会认知能力。礼仪是一种潜在的资本，从细节入手，恰当地运用，礼仪就会成为我们成功的助手。

千 舒 博士

2005年9月8日于北京

一、商务礼仪概述

商务礼仪，对于企业和商务工作者来说，是一张通向现代市场经济的“通行证”，深入全面地掌握商务礼仪的基本内容，可使商务人员与对方良好地沟通，从而树立良好的个人形象与企业形象。



- 概述 1. 礼仪与商务礼仪 / 2
- 概述 2. 商务礼仪的特点和功能 / 3
- 概述 3. 商务礼仪的功能 / 4
- 概述 4. 商务礼仪的社会作用 / 6

二、商务人员着装的礼仪细节

雅致、端庄的服饰表示对他人的尊敬，邋邋不洁的着装则是一种不礼貌的行为。因此，商务人员在工作中，对于有关着装的礼仪规范，务必身体力行，严格遵守。



- 细节 1. 西装的选择 / 10
- 细节 2. 西装的穿着 / 13
- 细节 3. 西装的搭配 / 16
- 细节 4. 套裙的选择 / 22

- 细节 5. 套裙的穿着 / 24
- 细节 6. 套裙的搭配 / 26
- 细节 7. 职业着装规范 / 27
- 细节 8. 协调着装要领 / 28
- 细节 9. 不同场合的着装 / 33

三、商务人员仪容仪态的礼仪细节

商务人员的仪容仪态礼仪，在于通过美观自然的发型、大方得体的化妆，塑造美好的仪容；通过文明礼貌的行为举止，塑造优雅的仪态。注重仪容仪态礼仪，是商务人员维护自身形象，取得事业成功的基本要求。



- 细节 1. 发式美观自然 / 36
- 细节 2. 化妆的得体 / 38
- 细节 3. 饰品佩戴庄重 / 41
- 细节 4. 站姿的挺拔 / 43
- 细节 5. 坐姿须端庄 / 46
- 细节 6. 蹲姿宜典雅 / 53
- 细节 7. 行姿宜优美 / 55
- 细节 8. 手势要准确 / 59
- 细节 9. 表情应亲切 / 62

四、商务交际的礼仪细节

交际礼仪，就是对商界人士在平时的交际应酬中的举止行为所作的具体规范。

成功的商界人士一定都明白，在商务交往之中，有教养、有品位、懂礼貌的人容易赢得朋友。商务交往的成功者所具有的种种优良品质，大都与交际礼仪规范息息相关。



- 细节 1. 自我介绍 / 68
- 细节 2. 他人介绍 / 69
- 细节 3. 为他人作介绍 / 70
- 细节 4. 集体介绍 / 72
- 细节 5. 称呼得体 / 72
- 细节 6. 握手传情 / 74
- 细节 7. 交换名片 / 77
- 细节 8. 敬语恰当 / 79
- 细节 9. 鞠躬意重 / 81
- 细节 10. 致意礼的表达 / 82

五、商务邀约的礼仪细节

在商务交往中，因为各种各样的实际需要，商务人员必须对一定的交往对象发出约请，邀请对方出席某项活动，或是前来己方作客。不论是邀请者，还是被邀请者，都必须把邀约当作一种正规的商务约会来看待，对它绝对不可以掉以轻心。



1. 书面邀约 / 86
2. 口头邀约 / 91
3. 应邀与婉拒 / 91
4. 怎样写回帖 / 92

六、商务拜访的礼仪细节

遵循一定的礼仪规范，是商务拜访取得成效，达到目的的关键所在。通过拜访，人们可以交流信息，沟通思想，统一意见，发展友情。因此，任何一个商务组织都不应当忽视拜访这种社交活动。



- 细节 1. 拜访客户 / 96
- 细节 2. 拜访的时机 / 97
- 细节 3. 邀客户用餐 / 99
- 细节 4. 私人拜访 / 102
- 细节 5. 问候与探望 / 104

七、商务接待的礼仪细节

在商务活动中，虽然不同企业之间有着激烈竞争，但也存在着密切的合作，业务交往十分频繁。从接待礼仪的角度来讲，在商务往来中“来者都是客”，不论客方平时与己方关系如何，都应以礼相待。



- 细节 1. 身份对等 / 108
- 细节 2. 礼宾秩序 / 109
- 细节 3. 接待准备 / 110
- 细节 4. 热情迎候 / 111
- 细节 5. 全程陪同 / 112
- 细节 6. 礼貌送别 / 114

八、商务交谈的礼仪细节

交谈是一门艺术,为了实现交往的目的,谈话中不仅要注意话题的选择,还要注意表情、态度、措词、技巧以及交谈的禁忌。遵守交谈的礼仪,是顺利达到交往效果的“润滑剂”。



- 细节 1. 面带微笑 / 116
- 细节 2. 适当寒暄 / 118
- 细节 3. 话题得体 / 121
- 细节 4. 注意倾听 / 126
- 细节 5. 善用目光 / 127
- 细节 6. 保持距离 / 129
- 细节 7. 交谈禁忌 / 130

九、商务洽谈的礼仪细节

洽谈与谈判相比,显得柔和、亲切,因而也就更需要重视礼仪。洽谈双方都应遵守相互尊重、友好和蔼、积极合作、平等互惠的商务礼仪原则。



- 细节 1. 准备充分 / 134
- 细节 2. 注重礼仪 / 136
- 细节 3. 谈判的技巧 / 139
- 细节 4. 会晤的要求 / 141
- 细节 5. 会见与会谈 / 143
- 细节 6. 签约仪式中的礼仪 / 144

十、商务会议的礼仪细节

商务人员在日常活动中必不可少的一件事情，就是组织会议或者参加会议。遵循各自不同的礼仪规范，是确保各类会议取得成功的关键所在。



- 细节 1. 会议的基本要求 / 146
- 细节 2. 新闻发布会 / 148
- 细节 3. 展览会 / 152
- 细节 4. 赞助会议 / 156
- 细节 5. 茶话会 / 158
- 细节 6. 组会与参会 / 165

十一、商务庆典的礼仪细节

在商业活动中，针对某项业务活动，举行一个气氛热烈而隆重的庆典仪式，可以表明企业对这项活动重视、严肃的态度；也可借此制造舆论，扩大影响，提高企业的知名度。因此，在商务庆典活动中，要遵循礼仪规范，照程序办事。



细节 1. 开业典礼 / 168

细节 2. 剪彩仪式 / 170

细节 3. 交接仪式 / 173

细节 4. 签字仪式 / 175

十二、中餐宴会的礼仪细节

中餐礼仪，是中华饮食文化的一个重要组成部分。它主要体现一种人伦精神，要求不能只顾自己吃得舒服，更重要的是要照顾客人，增添客人的兴致，特别讲究待客的一些细节。



细节 1. 席位的安排 / 178

细节 2. 摆台与用餐方式 / 180

细节 3. 餐具的使用 / 182

细节 4. 进餐的规则 / 184

细节 5. 饮酒与祝酒 / 186

十三、西餐宴会的礼仪细节

由于中西文化背景的不同，导致人们饮食需求的差异，表现出中西餐的许多区别。与中餐相比，西餐宴有着更多的、更严格的礼仪规定。因此，了解西餐文化，掌握西餐礼仪，对于现代商务人员来说十分必要。



细节 1. 席位的安排 / 190

细节 2. 餐具的摆放 / 192

细节 3. 餐具的使用 / 193

细节 4. 西餐的吃法 / 196

细节 5. 酒的饮用 / 202

细节 6. 离席与告退 / 203

十四、涉外商务的礼仪细节

作为一个商务工作者，不论其职位高低，在涉外交往中，他们代表的都不仅仅是自己，而是代表着所在单位，甚至代表着国家。因此涉外商务人员必须注重学习涉外礼仪，并有效地运用在对外交往的工作之中。



细节 1. 涉外商务接待 / 206

细节 2. 涉外商务拜访 / 209

细节 3. 日常涉外交往 / 214

细节 4. 涉外会见与会谈 / 217

细节 5. 涉外商品交易 / 221

细节 6. 涉外文艺晚会 / 223

细节 7. 涉外舞会 / 226

细节 8. 涉外酒会 / 228

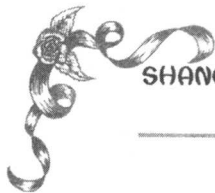


商务礼仪概述

礼仪,是人类文明的一个重要组成部分。我国素有“礼仪之邦”的美誉,礼仪文化源远流长,并有着完备的礼仪体系。随着我国社会主义市场经济的发展,商务活动与国际交往日益频繁,礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。

商务礼仪,对于企业和商务工作者来说,是一张通向现代市场经济的“通行证”,深入全面地掌握礼仪的基本内容,可使商务人员与对方良好地沟通,从而树立良好的个人与企业形象。





概述 / 礼仪与商务礼仪

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，它既是交往活动的重要内容，又是道德文化的外在表现形式，是指人们在各种社会交往中，用以美化自身，敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。它是礼节和仪式的总称，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

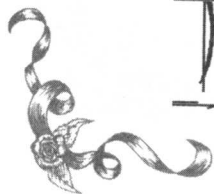
礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式，它们是互相联系、相辅相成的。遵守礼仪就必须在思想上对交往方有尊敬之意，有礼贤之容；谈吐举止懂得礼仪规矩；在外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在一些正式的礼仪场合，还须遵循一定的典礼程序等。

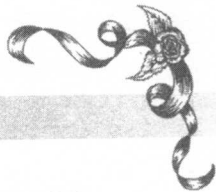
孔子说：“博学于文，约之以礼。”礼仪虽然对人有较强的约束力，但它却是一封永远的介绍信。正如闻名世界的《西方礼仪集粹》的编者埃米莉·波斯特所述：“表面上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。”



在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，体现着一个人对他人的认识

水平、尊敬程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。





商务礼仪则是商务人员在商务活动中，用以维护企业形象，对交往对象表示尊敬与友好的规范与惯例，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。商务礼仪是社会礼仪的重要组成部分，但它又不同于一般的人际交往礼仪。商务活动是通过提供商品和劳务来满足消费者需求的，因此，商务礼仪比一般的人际交往礼仪的内容更为丰富，它不仅以对顾客的尊重为基础，而且以提供质优价廉的商品和热情周到的服务来体现这种尊重。同一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且与企业的经济效益密切相关。所以，在商务活动中，一定要对商务礼仪有足够的重视。



概述 2. 商务礼仪的特点

商务礼仪既然是商务活动中不可或缺的重要内容及商务活动成功的重要条件，它必然有其内在的重要特点。

具体地说，商务礼仪的特点主要表现在以下几个方面：

→ 从礼仪的范围看，商务礼仪具有规定性

商务礼仪的适用范围，是指从事商品流通的各种商务活动，凡不参与商品流通的商务活动，都不适用商务礼仪。

→ 从礼仪的内涵看，商务礼仪具有信用性

要从事商务活动，必定有双方利益上的需要，而不是单方面的利益需求，因此，在商务活动中，诚实、守信非常重要。所谓诚实，即诚心诚意参加商务活动，力求达成协议，而不是夸夸其谈，不着边际，毫无诚意。所谓守信，就是言必信，行必果。签约之后，一定履行；如果实在出了意外，而不能如期履约，那么应给对方一个满意的



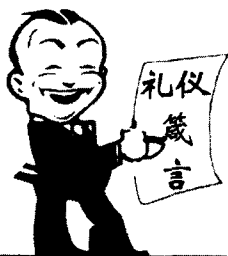


结果来弥补，而不应该言而无信，决而不行。

→ 从礼仪的行为看，商务礼仪具有时机性

商务活动的时机性很强，有时时过境迁，失去良机；有时在商务活动中，说话做事恰到好处，问题就会迎刃而解；有时商务从业人员坚持“不见兔子不撒鹰”，对方也可能被拖垮，从而失去一次成功的机会。

→ 从礼仪的性质看，商务礼仪具有文化性



商务活动虽然是一种经济活动，但在商务活动中文化含量较高，商务从业人员如要体现文明礼貌、谈吐优雅、举止大方的风貌，必须不断提高自身文化素质，树立文明的企业形象，在商务活动中表现出文明典雅、有礼有节的素养。

概述 9. 商务礼仪的功能

商务礼仪，能促进商务活动蓬勃发展的功能，已越来越引起人们的重视。

▲ 商务礼仪的沟通功能

商务活动是双向交往活动，交往成功与否，首先要看是否沟通，

