

● **礼仪**是企业整体形象的最好展示

● **礼仪**是现代商务活动的重要内容

● **礼仪**是当今商贸人员的必修课程

XIANDAI SHANGWU LIYI

熊经浴 编著

现代

通过本书您将全面了解:

- 什么是商务礼仪
- 商务人员的职业形象
- 商务交往中的礼仪
- 商品营销中的礼仪
- 商务活动中的礼仪
- 服务业礼仪
- 涉外商务礼仪
- 国际商务礼俗

商务礼仪

(第2版)



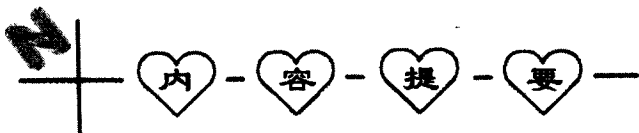
金盾出版社
JINDUN CHUBANSHE

现代商务礼仪

(第2版)

熊经浴 编著

金盾出版社



这是一本专门介绍现代商务礼仪知识的实用工具书。书中系统、详尽地讲述了现代商务活动各方面的礼仪要求及注意事项,并根据近十年来国内外商务交往中的一些新情况、新规范,在本书第1版的基础上,增补了许多新的内容。本书内容丰富,通俗易懂,融知识性、实用性于一体,无论对从事商务活动还是进行一般社交活动,都具有较强的针对性、导向性和可操作性。本书既可作为有关大中专院校相关专业的选修教材,也可作为商业、服务业、旅游业从业人员的培训教材,同时也是机关干部、企事业单位人员和广大青年了解礼仪知识、掌握礼仪规范、提高文明修养的理想读物。

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪/熊经浴编著. —2版. —北京:金盾出版社,2009.12
ISBN 978-7-5082-5983-3

I. 现… II. 熊… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 171637 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路5号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京百花彩印有限公司

正文印刷:北京四环科技印刷厂

装订:海波装订厂

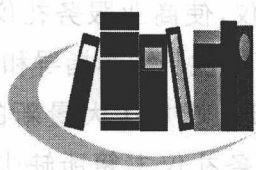
各地新华书店经销

开本:705×1000 1/16 印张:20 字数:320千字

2009年12月第2版第7次印刷

印数:44 001~52 000册 定价:32.00元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)



再版前言

本书第一版于 1997 年 8 月出版,当时这类书籍在市场上还为数不多,拙著在那时具有尝试性质。令人欣慰的是,拙著自出版以来,已先后重印 6 次,发行量达 4 万 4 千余册,受到众多读者的厚爱 and 好评,并被许多大专院校的经济类专业作为必修和选修课的教材,同时也得到一些同行专家的认可和肯定,被用作他们编撰新著时的参考书籍。但 12 年来,随着我国改革开放的不断深入和社会主义市场经济的迅速发展,特别是我国加入 WTO 以后,礼仪更成为商业企业和商务工作者通向现代市场经济的“通行证”,成为投资环境和国家形象的组成部分。从某种意义上说,礼仪也是一种生产力。新加坡前总理李光耀曾说:“礼仪能导致良好的人际关系,而良好的人际关系又是提高生产力的要求。”

古人云:“世治则礼详,世乱则礼简”(晋·陈寿《三国志·魏书·袁涣传》)。市场经济越发展,国内外交往越频繁,礼仪就显得愈重要。2001 年 10 月,中共中央颁布的《公民道德建设实施纲要》,明确把“明礼诚信,团结友善”作为公民 20 字基本道德规范的重要内容,充分肯定了开展礼仪、礼节、礼貌活动对规范人们言行举止的重要作用。2006 年 8 月,中央文明委、国家旅游局又具体指出:“商业网点、餐饮服务场所要加强对从业人员的文明礼仪、职业道德教育和管理,加强环境建设和行业信用体系建设,培育以人为本、诚实守信的商业文化。”并要求“各驻外使领馆、驻外经商机构、中资机构、援外企事业单位,要加强经常性的文明礼仪教育和社会公德培养工作。”商业和服务业的主管部门和各行业协会也先后

出台了一系列的法规、服务标准和经营服务规范及行为礼仪规范等,极大地丰富和发展了商业服务礼仪,使商业服务礼仪更加具体化、规范化和标准化,也为本书的增订提供了科学指导和新的内容。

这次增订对原书做了进一步梳理,增加了大量新的内容,进一步突出了主题特色,充实了其他商务礼仪书籍所缺少的卖场营销礼仪、网络营销礼仪、导游服务礼仪、饭店服务礼仪、餐饮服务礼仪及销售服务文明用语与忌语等,使之更具规范性和可操作性。对国际商务礼俗部分也增补了新的内容。通过此次修订,使“商业与服务”的主题更为鲜明。

本书视野广阔,内容丰富,深入浅出,规范实用,既弘扬了我国礼仪文化的优良传统,又吸收了国外礼仪文化的有益养分,具有鲜明的时代感和较高的文化品位,无论对从事商务活动还是进行一般社交活动,都具有较强的针对性、导向性和可操作性。相信它对提升商务人员的素质和服务水平,塑造文明礼貌的职业形象,培养爱岗敬业的职业道德,提高规范服务的职能技能,会有所裨益。本书既可作为大专院校经济类专业和高职高专的选修教材,也可作为商业、服务业、旅游业从业人员的培训教材,同时也是机关干部、企事业人员和广大青年了解礼仪知识、掌握礼仪规范、提高文明修养的必要读物。

在编著过程中,笔者参阅了大量文献、报刊、网上资料,吸收了国内外学者新的研究成果(见书后所列主要参考文献和书目),得到了北京王府井百货大楼(集团)股份有限公司、大连百货大楼集团股份有限公司等商业企业的大力支持,杨洛新副教授曾提供了第一版第六、八章部分内容的初稿,李玉洪先生阅读了全部书稿并提出了宝贵意见,杨先红女士打印了全部书稿,在此一并致以衷心的感谢。

编 者

**金盾版图书,科学实用,
通俗易懂,物美价廉,欢迎选购**

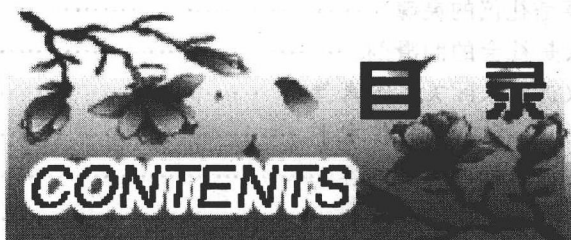
厨师培训教材	25.00 元	南方美味家常菜	10.00 元
中国南北名菜谱(精装)	22.00 元	家庭四季美味快餐	6.00 元
中国南北名菜谱(平装)	19.00 元	家庭凉拌菜	8.00 元
中国素斋集萃	20.00 元	辣味菜肴烹调 270 种	6.00 元
中国名菜精华	30.00 元	家庭火锅、砂锅、汽锅	
名菜精华	13.00 元	菜谱	5.50 元
正宗川菜 160 种	13.50 元	沙锅菜肴精选	24.00 元
正宗苏菜 160 种	11.60 元	名优酱菜腌菜家庭制法	
正宗粤菜 160 种	11.50 元	300 种	4.50 元
新派川菜 100 种	19.00 元	家常面点制作 60 种	8.00 元
鲁菜烹调 350 例	9.00 元	消暑解热汤谱	3.00 元
京菜烹调 280 例	8.50 元	家常美味汤谱	6.50 元
粤菜烹调 160 种	11.00 元	汤粥羹汁制作 300 例	5.00 元
北京精品菜点	22.00 元	豆腐菜肴 200 种	6.00 元
上海名店名菜谱	13.00 元	烹饪诀窍 500 题	12.50 元
上海特色菜点	22.00 元	豆制品菜肴 190 种	7.00 元
海派潮州菜	23.00 元	家宴冷餐谱	6.50 元
上海时兴家常菜	7.00 元	电烤箱食谱	3.50 元
淮扬菜精选	19.50 元	微波炉食谱	7.50 元
徽菜烹调 250 种	8.00 元	孕产妇食谱	5.00 元
东北名菜精华	6.00 元	婴幼儿食谱	7.00 元
食品雕刻精选	20.00 元	宝宝营养食谱	5.70 元
冷盘集锦	12.00 元	早餐食谱	6.00 元
杨翠丽花色拼盘精品选	19.00 元	营养早餐 60 套	11.50 元
卤制菜肴与糟制凉菜	7.50 元	烹饪调味与制馅	5.00 元
海鲜菜谱	5.50 元		
清真菜谱	8.50 元		
新编大众菜谱	6.00 元		
5 分钟学烹饪	8.50 元		
四川火锅	10.00 元		
广东点心	8.00 元		
风味甜菜 150 种	7.50 元		
家常风味菜肴 200 种	3.20 元		
美味家常菜 320 例	8.50 元		
家庭蔬菜烹调 350 种	11.00 元		
北方美味家常菜	5.50 元		

以上图书由全国各地新华书店经销。凡向本社邮购图书或音像制品,可通过邮局汇款,在汇单“附言”栏填写所购书目,邮购图书均可享受 9 折优惠。购书 30 元(按打折后实款计算)以上的免收邮挂费,购书不足 30 元的按邮局资费标准收取 3 元挂号费,邮寄费由我社承担。邮购地址:北京市丰台区晓月中路 29 号,邮政编码:100072,联系人:金友,电话:(010) 83210681、83210682、83219215、83219217(传真)。

(P82)
(P83)
(P84)
(P85)
(P86)
(P87)
(P88)
(P89)
(P90)
(P91)
(P92)
(P93)
(P94)
(P95)
(P96)
(P97)
(P98)
(P99)
(P100)

叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈
叶永烈





第一章 绪 论

第一节 什么是商务礼仪	(1)
一、礼仪的含义、实质及其渊源	(1)
(一)礼仪的含义	(1)
(二)礼仪的实质	(3)
(三)中外礼仪的渊源	(3)
二、商务礼仪的含义及其功能	(6)
(一)商务礼仪的含义	(6)
(二)商务礼仪的功能	(7)
三、如何践履商务礼仪	(9)
(一)遵循共性的礼仪原则	(9)
(二)牢记商务礼仪的特点	(10)
第二节 商务礼仪与职业气质修养	(11)
一、什么是气质	(11)
(一)气质的含义	(11)
(二)气质的类型	(12)
二、正确看待气质	(13)
(一)气质类型无美丑好坏之分	(13)
(二)气质不能决定一个人活动的社会价值和成就大小	(13)
(三)多数人是混合型气质	(13)
三、养成良好的职业气质	(14)
第三节 商务礼仪与职业道德修养	(16)
一、礼仪与道德	(16)



(一) 礼仪是道德的外在表现	(16)
(二) 道德是礼仪的灵魂	(16)
(三) 礼仪是社会的润滑剂	(16)
(四) 礼仪折射人际关系的真善美	(17)
二、加强道德修养,提高礼仪水平	(17)
(一) 把握道德修养主要内容	(18)
(二) 恪守商业职业道德准则	(18)

第二章 塑造商务人员文明礼貌的职业形象

第一节 商务人员的仪表风度	(21)
一、注重仪表	(21)
(一) 何谓仪表	(21)
(二) 商务人员修饰仪表的意义	(22)
二、讲究风度	(23)
(一) 何谓风度	(23)
(二) 风度的养成	(24)
(三) 营销人员仪表风度的影响作用	(24)
三、商务人员的仪容	(24)
(一) 头发修饰	(25)
(二) 面容修饰	(26)
(三) 适度化妆	(27)
(四) 注意卫生	(29)
四、商务人员的仪态	(30)
(一) 良好的立姿	(30)
(二) 端庄的坐姿	(32)
(三) 文雅的蹲姿	(34)
(四) 优美的行姿	(35)
(五) 得体的手势	(36)
第二节 商务人员的服饰穿戴	(38)
一、商务人员的着装规范	(38)
(一) 庄重的西装	(39)
(二) 端庄的套裙	(41)





(三)敬业的职业装	(42)
(四)稳健的中山装	(44)
(五)典雅的旗袍	(44)
二、服装色彩与搭配	(45)
(一)色彩的象征意义	(45)
(二)服饰色彩的搭配	(46)
三、饰品佩戴	(47)
(一)首饰	(47)
(二)手表、钢笔与皮革制品	(49)
第三节 商务人员的谈吐表情	(49)
一、礼貌谈吐	(50)
(一)出言以礼	(50)
(二)措辞文雅	(53)
(三)用语委婉	(54)
(四)语调柔和	(55)
(五)态度坦诚	(56)
(六)注意分寸	(56)
二、表情自然	(57)
(一)面容是心灵的镜子	(57)
(二)眼睛是心灵的窗户	(58)
(三)笑容是最佳的沟通手段	(60)

第三章 商务交际礼仪

第一节 商务会面的礼节	(63)
一、介绍与称呼	(63)
(一)悉心介绍,相互沟通	(63)
(二)称呼得体,讲究尊重	(65)
二、握手、拱手与鞠躬	(67)
(一)见面握手,传情递意	(68)
(二)拱手合十,心照神交	(70)
(三)深鞠一躬,情深礼浓	(71)
三、拥吻与致意	(72)





(一) 拥吻讲分寸	(72)
(二) 致意表情谊	(73)
四、名片的功能与递接	(75)
(一) 名片的由来	(75)
(二) 名片的内容	(75)
(三) 名片的功用	(76)
(四) 名片的递接	(77)
第二节 商务往来礼仪	(78)
一、寒暄与交谈	(78)
(一) 寒暄及其技巧	(78)
(二) 交谈的学问	(80)
(三) 倾听的艺术	(82)
二、拜访与待客	(84)
(一) 拜访之礼	(84)
(二) 迎访之礼	(86)
(三) 礼貌送客	(87)
三、赠礼与送花	(88)
(一) 礼品的选择	(88)
(二) 礼品的赠送	(90)
(三) 受礼与回赠	(91)
(四) 送花的礼节	(92)
(五) 送花的习俗	(95)
(六) 人解花卉语	(96)
四、出行与入住	(99)
(一) 步行的礼节	(99)
(二) 骑车的礼节	(101)
(三) 驾车的礼节	(101)
(四) 乘车的礼节	(102)
(五) 乘机的礼节	(105)
(六) 入住的礼节	(106)
第三节 商务通讯礼仪	(107)
一、商务书信	(108)
(一) 一般书信	(108)
(二) 商务信函	(110)





二、商务电话礼仪	(114)
(一)拨打电话的礼仪要领	(114)
(二)接听电话的礼仪要领	(115)
(三)注意“电话形象”	(115)
(四)使用手机的礼规	(116)
三、电报传真的应用礼规	(117)
(一)电报	(117)
(二)传真	(118)

第四章 商品营销礼仪

第一节 卖场营销礼仪	(120)
一、店名店貌文明美观	(121)
(一)店名招牌	(121)
(二)购物环境	(122)
(三)柜台布局	(122)
(四)店堂整洁卫生	(123)
二、商品陈列悦目娱心	(124)
(一)橱窗展示	(124)
(二)商品陈列	(125)
三、售货接待主动热情	(126)
(一)主动而要待机	(126)
(二)热情而要适度	(127)
(三)耐心贵在有恒	(129)
(四)周到贵在入微	(130)
(五)顾客购物讲文明	(131)
四、商品介绍实事求是	(131)
(一)了解顾客心理	(132)
(二)商品静态介绍	(132)
(三)商品动态介绍	(133)
五、公平交易诚实守信	(134)
(一)公平交易	(134)
(二)诚实守信	(136)





(三)规范促销	(140)
六、微笑服务自然坦诚	(141)
(一)微笑是礼仪的基石	(141)
(二)微笑应是营业员的“常规表情”	(142)
第二节 网络营销礼仪	(144)
一、网络营销礼仪的原则	(145)
(一)遵守国家法律法规	(145)
(二)遵守互联网技术规范和规范	(145)
(三)诚实守信,严格自律	(145)
(四)谨慎交易,防范风险	(146)
二、网络营销礼仪规范	(146)
(一)尊重他人,遵纪守法	(146)
(二)遵守“网德”,诚信待人	(147)
(三)注意保密,尊重隐私	(147)
(四)定期更换网页信息,适时为客户提供最佳服务	(147)
三、收发电子邮件的礼仪	(147)
(一)电子邮件的撰写、发送与接收	(148)
(二)遵守电子邮件礼仪	(148)
第三节 销售服务的文明用语与忌语	(149)
一、文明用语的多向效应	(149)
二、柜台语言的特点与要求	(150)
(一)柜台语言的基本特点	(150)
(二)柜台语言的基本要求	(151)
(三)不说禁忌语	(154)
三、常用文明用语与禁语举要	(155)
(一)招呼用语与禁语	(155)
(二)介绍商品用语与禁语	(156)
(三)接待用语与禁语	(157)
(四)接待外宾用语与禁语	(160)
(五)收找货款用语与禁语	(160)
(六)包扎商品用语与禁语	(162)
(七)退换商品用语与禁语	(162)
(八)答询用语与禁语	(163)
(九)道歉用语与禁语	(165)





(十)调解用语与禁语	(166)
(十一)道别用语	(167)

第五章 商务活动礼仪

第一节 商业会务礼仪	(169)
一、商务洽谈会礼仪	(169)
(一)商务洽谈会准备	(169)
(二)商务洽谈会过程	(171)
二、展销会	(175)
(一)布展	(175)
(二)邀请	(176)
(三)讲解	(176)
三、赞助会	(176)
(一)赞助的类型	(176)
(二)赞助会的组织	(176)
第二节 商务仪式礼仪	(177)
一、签约仪式	(177)
(一)待签文本的准备	(178)
(二)签约人员的安排	(178)
(三)签约场地的布置	(178)
(四)签约仪式的程序	(179)
二、开业典礼	(179)
(一)开业典礼的准备	(179)
(二)开业典礼的程序	(180)
三、交接仪式	(180)
(一)交接仪式的准备	(181)
(二)交接仪式的程序	(181)
四、剪彩仪式	(182)
(一)剪彩的由来	(182)
(二)剪彩仪式的准备	(182)
(三)剪彩仪式的程序	(183)
第三节 商务宴请	(184)





一、常见的宴请形式	(184)
(一)宴会	(184)
(二)招待会	(185)
(三)工作宴会	(187)
二、宴请礼节	(187)
(一)宴会的准备	(187)
(二)宴会桌次、位次的安排	(188)
(三)礼貌迎客	(190)
三、赴宴礼节	(191)
(一)准时出席	(191)
(二)入席礼节	(191)
(三)餐桌礼仪	(191)
(四)离席与告退	(195)

第六章 服务业礼仪

第一节 服务人员的礼仪修养	(196)
一、服务人员的仪容仪表	(196)
(一)仪容端庄	(196)
(二)服装整洁	(197)
二、服务人员的举止	(198)
(一)仪态自然	(198)
(二)动作优美	(199)
(三)手势适当	(200)
(四)微笑真诚	(201)
三、服务人员的礼貌语言	(202)
(一)服务用语的基本要求	(202)
(二)常用礼貌服务用语	(203)
(三)服务人员的服务忌语	(205)
第二节 导游服务礼仪	(206)
一、导游服务的地位和作用	(207)
(一)导游服务的地位	(207)
(二)导游服务的作用	(207)





二、导游人员的基本素质	(208)
(一)良好的思想品德	(208)
(二)广博的人文知识	(209)
(三)较高的导游技能	(209)
(四)健康的身心素质	(209)
(五)优雅的职业形象	(209)
三、导游服务程序与服务规范	(209)
(一)迎客服务礼仪	(209)
(二)游览服务礼仪	(211)
(三)送客服务礼仪	(212)
四、做一个文明懂礼的旅游者	(213)
(一)国内旅游礼仪	(213)
(二)出境旅游礼仪	(215)
第三节 饭店(宾馆)服务礼仪	(216)
一、前厅服务礼仪	(216)
(一)迎送客人服务	(216)
(二)行李服务	(217)
二、总台服务礼仪	(218)
(一)入住登记服务	(218)
(二)前厅总机服务	(219)
(三)结账服务	(219)
三、客房服务礼仪	(220)
(一)礼貌迎客	(220)
(二)客房清洁及维修服务	(220)
(三)客房送餐服务	(221)
(四)公共区域清洁服务	(221)
(五)客房其他对客服务	(222)
(六)处理特殊情况服务	(222)
第四节 餐饮服务礼仪	(222)
一、餐前服务礼仪	(223)
(一)引客入座	(223)
(二)接受点菜	(223)
二、餐间服务礼仪	(224)
(一)上菜布菜的讲究	(224)





(二) 示酒斟酒的要领	(225)
(三) 公筷公勺与分餐	(226)
三、餐后结账服务礼仪	(227)
第五节 康乐和美发美容服务礼仪	(227)
一、娱乐服务	(227)
二、体育与健身服务	(228)
(一) 游泳池服务	(228)
(二) 保龄球服务	(228)
(三) 健身房与桑那浴服务	(229)
三、美发美容服务	(229)

第七章 涉外商务礼仪

第一节 涉外商务一般礼节	(231)
一、涉外商务礼仪的原则	(231)
(一) 相互尊重, 平等相待	(231)
(二) 热情友好, 注意分寸	(232)
(三) 尚礼好客, 注重实效	(232)
(四) 维护形象, 信守约定	(232)
(五) 爱护环境, 讲究文明	(232)
(六) 礼仪安排, 多样灵活	(233)
二、涉外商务接待礼仪	(233)
(一) 坚持身份对等讲究礼宾秩序	(233)
(二) 涉外接待的基本程序	(234)
三、与外商交往的礼节	(236)
(一) 日常交往的礼节	(236)
(二) 赠礼送花的礼节	(237)
第二节 涉外商务会见与会谈礼仪	(240)
一、会见与会谈的涵义	(240)
二、会见与会谈的程序	(240)
(一) 要求会见	(241)
(二) 接受要求	(241)
(三) 预作准备	(241)

