

• 国际商务往来系列 •

乐贸LEMO
LOVE · EASY · MONEY · OPEN

The Lecture Hall of International

Business Etiquette

国际商务礼仪 大讲堂

李嘉珊 编著

一本为商业精英量身定做的国际商务礼仪宝典
商务交往的必备锦囊

中国海关出版社



国际商务礼仪大讲堂

The Lecture Hall of International Business Etiquette

李嘉珊※编著

中国海关出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务礼仪大讲堂/李嘉珊编著. —北京: 中国海关出版社,
2009. 7

ISBN 978-7-80165-640-7

I. 国… II. 李… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 115135 号

国际商务礼仪大讲堂

GUOJI SHANGWU LIYI DAJIANGTANG

李嘉珊 编著

中国海关出版社

(北京市朝阳区东四环南路甲 1 号 100023)

新华书店经销 三河市腾飞印务有限公司印刷

2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷

开本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 13

字数: 170 千字

ISBN 978-7-80165-640-7

定价: 26.00 元

海关版图书, 印装错误可随时调换

发行部: 010-65194239

图编部: 010-65194242-7554

E-mail: machao_customs@163.com

金钥匙书店: 010-65195616

出版社网址: www.hgcbs.com.cn

序



图书出版在今天是一个经济行为，出版商和作者都会有所选择。2008年一直忙于北京奥运村住宿服务礼仪培训项目和全国“迎奥运讲文明树新风”电视礼仪大赛，无暇顾及及其他。其间，一个富于朝气的年轻人马超进入我的世界，并就出版商务礼仪图书与我沟通，未曾谋面，至今她留给我的仍是“电话形象”，但在此后的一段时间里，友善的问候、包容的心态和年轻有活力的职业精神……都时时感染着我，让我在北京奥运会后愿意融入到《国际商务礼仪大讲堂》这个年轻的编辑创作团队中。

国际商务活动表面上看是一种经济行为，但深受国际文化环境的影响，由于各个国家和地区的礼仪习俗、宗教信仰存在许多差异，几乎商务活动的全部都涉及到跨文化沟通。开展多国商务活动的过程中，需要商务企业和商务人士学习并遵守国际商务礼仪。

礼仪的核心是“尊重”，在国际商务活动中时时充溢着“尊重”的人文气息；礼仪生发于内心，显现于形象，它不是死板的“教条”，而是建立在对商业伙伴的尊重、体贴和关爱基础之上的人们共同遵守的行为和准则。“TPO原则”，即英文“Time”（时间）、“Place”（地点）、“Occasion”（场合）的缩写，适用于国际商务活动的全部，根据时间、地点和所处的场合不同，选择适当的仪表、言谈、举止，以表示对待你的商业伙伴的尊重。

期待这样的分享，让您能在国际商务活动中找到最合适的方式来展现对商务伙伴的尊重、体贴和关爱，以达到共赢。

本书的漫画设计是我的学生赵阳，恬静的北京女孩，感谢她带来的活泼创意；特别感谢郑淑璐为本书带来轻松活跃的气息；同时感谢周丽新和陈曦，为这本书的出版作了资料筛选和整理工作。感谢缘分让我结识马超编辑和中国海关出版社，让我在编写过程中还时时感受着清新和美好！

限于时间和水平，本书难免有疏漏或不妥之处，欢迎广大读者批评指正。

李嘉珊

于2009年新中国华诞六十周年之际

前言



作为一个国际商务人士，你是否因不知某一国家的礼节和风俗而陷入过尴尬的境地？你是否有过在某次大型活动前不知如何着装的经历？你是否在拿起电话或写信件时无所是从……

有时候你总会觉得自己向来彬彬有礼，无须再给自己规范什么，只要自己小心谨慎就可以顺利过关，殊不知往往自己所了解的只是一些泛泛的基本礼仪，而决定成败的却总是那些细节。尤其对于那些经常与外国人打交道的国际商务人士，掌握好国际商务礼仪是必修课，认真学好它，一定会让你的人际交往能力和事业更上一个台阶。那还等什么？快快进入我们的“国际商务礼仪大讲堂”吧，我们将会用生动的语言和实例，为你讲解商务交往中应该注重的每个细节！

本书主要分五堂课讲解：在第一堂课中，将送给你一本“国际商务礼仪黄金宝典”，让你初识礼仪；在第二课中，将教你塑造简洁、大方的美好形象，以衬托你的优雅气质，在举手投足间将亲和力传递给对方；在第三堂课中，将教你用得体的语言、用心的拜访提高工作效率，为商务活动的成功保驾护航；在第四堂课中，将教你学会用礼貌的电话沟通、充满内涵的商务信函、盛满智谋的谈判技巧成为商界的精英；“知己知彼，百战不殆”，在最后一堂课中，将向你介绍各国的民族文化、宗教信仰和禁忌，通过细细品味各国的风土人情，让你在与他国的商务往来中自信地自由飞翔……

目录 Contents



第1堂课 国际商务礼仪 ABC / 1



要“有礼”先“知礼”	3
国际商务活动的“黄金宝典”	4
◎ 信守时约	4
◎ 入乡随俗	5
◎ 不卑不亢	6
◎ 互利互惠	6
◎ 以右为尊	6
细细品味 商务才有滋有味	7



第2堂课 美好形象 我来塑造 / 9



好形象让你一见倾心	11
◎ 从“头”开始	11
◎ 护肤与化妆	13
◎ 个人保洁	15
“衣”礼天下	19
◎ 服装分分类	19
◎ 着装面面观	20
◎ 用饰品点缀出你的精彩	32
优雅气质	35
◎ 基本仪态数数看	35

◎ 好气质来自好习惯	38
一语千金	42
◎ 小技巧助交谈	42
◎ 我的身体会“唱歌”	47
◎ 我说的话总那么好听	48



第3堂课 点滴礼节 沉醉其中 / 53



当我第一次遇见你	55
◎ 好的开始就是成功的一半	55
◎ 小小名片 载满我心意	64
◎ 你来我往 用心拜访	69
◎ 茶语飘香 欢迎做客	73
投桃报李 “礼”尚往来	79
◎ 精选礼品有说道	79
◎ 送礼规则要记牢	82
◎ 收礼礼节莫忘记	86
品味美食的香甜 享受商务的愉悦	89
◎ 宴请最最可爱的你	89
◎ 边吃边聊，工作就是这么有效率	100
◎ 酒会带给我们长久的合作	103

闲情逸致 翩翩风度于商务休闲活动 109

◎ 为别人喝彩	109
◎ 轻舞飞扬 在舞会上尽显风采	112
◎ 挥动球杆 体味建立商务关系的艺术	115

关爱他人 宠爱自己 117

◎ 熟悉乘车礼仪，让你更加彬彬有礼	117
◎ 遵守乘船礼仪，让你的旅行心情更舒畅	118
◎ 学习飞机礼仪，予人予己提供方便	119



◎ 小小空间，尽显文明品质——切莫 忽视洗手间使用礼仪	122
◎ 上上下下的享受——乘电梯礼仪也 关键	123
潇洒走一回	124
◎ 外国礼仪初体验	124
◎ 出国礼仪面面观	128
◎ 酒店——我临时的温馨小家	129



第4堂课 赢在会沟通 /131



一串号码 沟通你我	133
◎ 座机电话礼仪	133
◎ 手机的使用礼仪	136
溢满纸墨清香的沟通	137
◎ 选择最最适合的商务信纸、信封	138
◎ 谨记书信格式和习惯用法	139
◎ 行文技巧要牢记	142
◎ 对不同主题信函要量体裁衣	143
做个谈判高手	149
◎ 态度决定一切	150
◎ 我的态度 我来决定	150
◎ 谈判桌上 不凡形象	152



第5堂课 有“礼”走遍天下 /159

了解宗教习俗与禁忌	161
◎ 佛教及其禁忌	161
◎ 伊斯兰教及其禁忌	165
◎ 天主教及其禁忌	168



◎ 基督教及其禁忌	171
天涯若比邻	173
◎ 亚洲——“面子问题”很关键	173
◎ 欧洲——守时善谈的人备受青睐	177
◎ 美洲——热情的美洲人，与其交往 很轻松	182
◎ 大洋洲——尽情享受美好的商务之旅	186
◎ 非洲——入乡随俗，领略异域风情	189

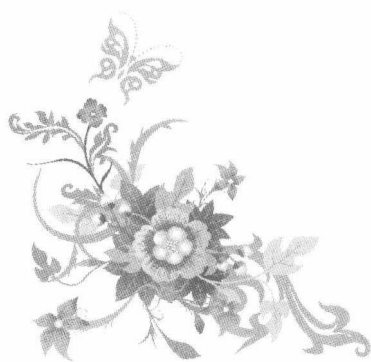
第1堂课

国际商务礼仪ABC



国际商务礼仪





要“有礼”先“知礼”

有这样一个小故事，一位年轻的白领准备出国参加会议，一天他前往某国驻华使馆办理出国手续，使馆的接待人员正在处理别的事情，请他稍候。这位先生坐了片刻，颇感无聊，便随心所欲地翻阅办公室的报纸、杂志。后来工作人员问他一些问题，他总是心不在焉地回答，还经常打断对方的问话，并显示出极度的不耐烦。为此，该国领事馆认为此人不具备访问条件，要求换人。

在职场打拼的你是否也像这位年轻白领一样在商务活动中遇到过相似的问题？是否偶尔会在纷繁复杂的商务礼仪中，感到手足无措？是否为此茫然过，痛苦过？

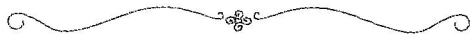
掌握国际商务礼仪，其实并不难，因为你已经打开这本书，她会像一个面带微笑的朋友，用最简练的语言，把商务礼仪的精华向你娓娓道来。坚定信心，你会做得很好！

要做到“有礼”必先“知礼”，那么究竟什么是国际商务礼仪呢？国际商务礼仪指的是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士，在各种国际商务往来活动中应当遵守的礼仪与规范。





国际商务活动的“黄金宝典”



送你一本国际商务活动的“黄金宝典”，在你进行商务活动之前，请带上她，这样，你就可以自信满满、胸有成竹地去进行商务沟通与交流。相信自己，你一定会在国际商务活动中挥洒自如。

（一）信守时约

小时候，我们就知道要说话算数、要遵守时间，这就是“信守时约”，长大了的我们依旧不应忘记一直陪伴我们成长的这个行为准则。



中国一家拥有 6 000 名员工的大型国有企业，为了避免濒临破产的局面，想寻找一家资金雄厚的日本企业作为其合作伙伴。

经过多方努力，这家企业终于找到了自己的“意中人”——一家颇具国际声望的日本大公司。经过双方长时间讨价还价的谈判，终于可以草签合约了，全厂职工为之欢欣鼓舞。

本以为大功告成的中方人员，没想到在第二天的签字仪式上，公司领导到达签字地点的时间比双方正式约定的晚了 10 分钟。待他们走进签字大厅时，日方人员早已衣冠楚楚地排成一行，恭候他们的到来。中方领导请日本人员坐上签字台，日方全体人员却整整齐齐、规规



信守时约

矩矩地向他们鞠了一个大躬，随后便集体退出了签字大厅。中方领导感到莫名其妙，因为迟到10分钟对于他们来讲实在不算什么。事后，日本人送给中方一份正式的信函，其中写道：“我们绝不会为自己寻找一个没有任何时间观念的生意伙伴。不遵守约定的人，永远都不值得信赖。”

（资料来源：王冀裘. 现代交际礼仪. 中国财政经济出版社）

（二）入乡随俗

每每进入一个国家，每每接触其他国家或民族的人，其独到的文化、风俗和习惯总会吸引我们。那么，我们为什么不“入乡随俗”，感受多元文化的独特魅力呢？



焦小姐曾与同事一同前往东南亚的一个国家公干，一到目的地便受到东道主的热烈欢迎。在随后为她们准备的欢迎宴会上，主人亲自为来自中国的嘉宾一一递上一杯当地特产的饮料，以示敬意。轮到主人向焦小姐递送饮料之时，一直是“左撇子”的焦小姐不假思索，自然而然地抬起自己的左手去接饮料。见此情景，主人神色骤变。对方最后根本没有把那杯饮料递到焦小姐伸过去的左手中，而是非常不高兴地将它重重放在餐桌上，随即理都不理焦小姐，就扬长而去了。

原来，焦小姐伸出左手去接主人递送过来的饮料，按照当地人的习俗，是一种对主人“大不敬”的严重“犯规”行为。在那个国家，人们的左右两只手在日常生活中是有明确分工的，并且还有着尊卑之别。在正常情况下，右手被视为“尊贵之手”，可用于进餐、递接物品以及向别人行礼。而左手则被当作“不洁之手”，仅可用于沐浴或“方便”。以左手递接物品，或是与人接触、施礼，在该国被公认为是一种蓄意侮辱别人的行为。

（资料来源：金正昆. 涉外礼仪教程. 中国人民大学出版社）





(三) 不卑不亢

平等尊重就是既从容得体、堂堂正正，又不卑躬屈膝、狂妄自大，社会多和谐，世界才美好！



双星集团的总经理汪海赴美国考察期间，在新闻发布会上遭遇一位美国记者的提问：“先生，您自己脚上穿的是什么鞋？”用意非常明显，万一汪海没穿双星鞋，那还谈什么潇洒走向世界。对此，汪海十分沉着自信地说：“在贵国这种场合脱鞋是不礼貌的，但这位先生既然问起，我就破例了。”说完他脱下鞋并高高举起，大声读着鞋上的商标“DOUBLE STAR”，现场响起了热烈的掌声。《纽约时报》一位记者后来述评道：“在美国脱鞋的共产党国家的人有两个：一个是前苏联领导人赫鲁晓夫，他脱鞋并用其敲击表现出一个大国的傲慢无礼；一个是中国内地双星集团的总经理，他脱鞋表明了中国商品要征服美国市场的雄心。”汪海维护自身尊严，不卑不亢的言行，表现了中国人可贵的民族气节和礼仪修养，赢得了美国人对“双星”以及他本人的极高赞誉。

[资料来源：张岩松. 现代交际礼仪（第2版）. 经济管理出版社]

(四) 互利互惠

我和你，在一起，“双赢”是我们合作的终极目标，“互利互惠”谨记心中，大家好才是真的好！

(五) 以右为尊

以右为大、为上、为尊，以左为小、为下、为卑。需要确定和排列具体位置的主次尊卑时，千万不要忘记这些原则哦！



按序排座

细细品味 商务才有滋有味

美国希尔顿饭店董事长康纳·希尔顿在过去的五十多年里，经常会到设在世界各国的希尔顿饭店视察，视察中他经常问到的一句话便是：“今天你对客人微笑了没有？”

一个灿烂的微笑、一个充满关怀的动作，都凝结着我们付出的极大努力，凝结着我们对这份事业的无限热爱。

细细品味，商务才有滋有味。还等什么呢，行动起来吧！为自己泡一杯香茶，找一个充满阳光的安静角落，用心聆听本书中的点点滴滴，伴着茶香，滋润你的心田。

