

夏志强◎编著



BUSINESS

商务

ETIQUETTE
礼仪

100

堂课

打造您的成功形象

让您在任何场合与环境下都能魅力四射




经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

夏志强◎编著

BUSINESS
100
ETIQUETTE
商务礼仪
100
堂课

 经济管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪 100 堂课/夏志强编著. —北京: 经济管理出版社, 2011. 11

ISBN 978 - 7 - 5096 - 1634 - 5

I. ①商… II. ①夏… III. ①商务—礼仪
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 204585 号

出版发行: **经济管理出版社**

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话: (010) 51915602 邮编: 100038

印刷: 北京银祥印刷厂

经销: 新华书店

组稿编辑: 张 马

责任编辑: 张 马

责任印制: 黄 铄

责任校对: 李玉敏

880mm × 1230mm/32

11.75 印张 240 千字

2011 年 11 月第 1 版

2011 年 11 月第 1 次印刷

定价: 28.00 元

书号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 1634 - 5

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部
负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974

邮编: 100836



前 言

商务活动作为企业的基本社会活动，每天都在频繁地进行着，但很多人却忽视了其中的礼仪问题。礼仪上的差错，不仅会落下笑柄，更可能会使一笔交易落空。缺乏应有的礼仪会影响企业在形象塑造、文化表达上的提升，从而导致企业形象存在缺憾。许多企业文化的宣传力度很大，却很难收到效果，很大一部分都是在商业活动中没有规范的礼仪行为导致的。

具体到每个员工，则需要提升对自我的行为、态度和装扮等方面的认知，特别是在跨行业工作环境下工作的员工，更需要了解在工作场所如何举止得体，如何让自己表现得更专业。这就要求我们要懂得一些起码的商务礼仪常识。

在商务活动中，一个人的成功除了良好的外在形象，还需要具备良好的心理素质、行为素质、道德素质和积极的心态。而礼仪，不仅可以弥补外在形象的先天不足，还能让一个人的内在修养和素质得到客观的表现。它是为人处世的行为规范和标准做法，是一种艺



术，一种商务人士无往不胜的艺术。

商务礼仪体现个人职业素养。在商务场合中事事合乎礼仪、处处表现得体着实不易。了解、学习现代商务礼仪，已经是每一个渴望成功的商界人士的迫切需要。从这一角度出发，笔者编写了这本《商务礼仪 100 堂课》，具体讲解了商务礼仪之见面礼仪、接待礼仪、通信礼仪、拜访礼仪、会议礼仪、谈判礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、涉外及旅行礼仪等，为您详细讲解商务活动中需要注意的礼仪规范，无所不包，让读者一册在手，便可在商务活动中尽展魅力和风采。我们更希望，通过学习这门全新的人文应用科学——商务礼仪，能够让您认识到商务礼仪在企业文化和企业发展中的重要作用，并直接提高企业员工的素质和修养。

“不积跬步，无以至千里；不积细流，无以成江海。”礼仪的形成，需要养成良好的习惯。而良好习惯的养成，则需要平时不断地自我约束。让我们从现在做起，携手共建良好的文明礼仪风尚！

目 录

第 1 章

商务礼仪之见面礼仪

第 1 讲	简单实用的点头礼	(3)
第 2 讲	挥手之间深藏礼仪学问	(4)
第 3 讲	得体的自我介绍和介绍他人	(7)
第 4 讲	正确的商务称呼为你加分	(13)
第 5 讲	国际商务交往中如何称呼有学问	(16)
第 6 讲	名片的书写、递交和收存	(24)
第 7 讲	西方名片中另有玄机	(27)
第 8 讲	拱手礼最具中国味	(29)
第 9 讲	握手其实并不简单	(31)
第 10 讲	亲吻礼中的度与量	(35)
第 11 讲	行合十礼时要小心	(38)
第 12 讲	“拥抱”要分三步走	(40)
第 13 讲	商务问候和回应有讲究	(41)



第 2 章

商务礼仪之接待礼仪

- 第 14 讲 接待宾客礼不可废 (47)
- 第 15 讲 与客户以礼相交 (50)
- 第 16 讲 共乘电梯礼相伴 (54)
- 第 17 讲 请人喝茶勿随便 (56)
- 第 18 讲 商务招待把好礼仪关 (58)
- 第 19 讲 在外商面前用礼仪展示风采 (60)
- 第 20 讲 接待外商参观应注意的礼仪 (62)
- 第 21 讲 应付不速之客别失礼 (64)

第 3 章

商务礼仪之通信礼仪

- 第 22 讲 接听商务电话要讲“礼” (69)
- 第 23 讲 遇到特殊商务电话时的应急妙计 (74)
- 第 24 讲 商务就餐中别对着餐桌打电话 (78)
- 第 25 讲 商务传真应“礼尚往来” (81)
- 第 26 讲 E-mail 应该具备传统书信礼仪 (85)
- 第 27 讲 商务短信中的有礼有节 (89)

- 第 28 讲 商务信函布局上的讲究 (92)
- 第 29 讲 如何写商务请柬才合“礼” (96)
- 第 30 讲 拒绝或接受商务邀请函的写法 (99)

第 4 章

商务礼仪之拜访礼仪

- 第 31 讲 拜访顾客的前期准备礼仪 (105)
- 第 32 讲 拜访客户时“第一印象”很重要 (109)
- 第 33 讲 商务拜访中须注意的礼仪 (113)
- 第 34 讲 拜访陌生客户须注意的礼仪 (118)
- 第 35 讲 销售人员拜访客户的礼仪 (123)
- 第 36 讲 走访外商须注意的礼仪 (125)
- 第 37 讲 到外商住所或办公室拜访的礼仪 (128)
- 第 38 讲 做客拜访时须注意的礼仪 (131)
- 第 39 讲 去医院探望商务伙伴须注意的礼仪
..... (135)
- 第 40 讲 春节期间拜访客户须注意的礼仪 (138)
- 第 41 讲 商务拜访的礼品选购 (140)
- 第 42 讲 “守时”，商务拜访中最重要的礼仪
..... (143)
- 第 43 讲 拜访后得体的道别礼仪 (145)



第 5 章 商务礼仪之会议礼仪

第 44 讲	会议准备过程中的礼仪	(149)
第 45 讲	会务礼仪规范	(153)
第 46 讲	商务工作会议礼仪	(157)
第 47 讲	商务会议中的就座礼仪	(160)
第 48 讲	如何化解会议中遭遇的尴尬	(163)
第 49 讲	会议主持人的礼仪	(165)
第 50 讲	与会发言者的礼仪	(167)
第 51 讲	商务茶话会中须注意的礼仪	(170)
第 52 讲	非正式商务会议的礼仪	(175)
第 53 讲	商务洽谈会过程中的礼仪	(177)
第 54 讲	商务洽谈会上的礼仪禁忌	(179)

第 6 章 商务礼仪之谈判礼仪

第 55 讲	商务谈判的礼仪要点	(185)
第 56 讲	涉外商务谈判礼仪攻略	(189)

第 57 讲	商务谈判的准备礼仪	(200)
第 58 讲	商务谈判之初的礼仪	(203)
第 59 讲	商务谈判之中的礼仪	(205)
第 60 讲	商务谈判中的交谈礼仪	(211)
第 61 讲	商务谈判中的语言技巧	(214)
第 62 讲	商务谈判中拒绝的礼仪	(218)
第 63 讲	签字仪式上的礼仪	(222)

第 7 章

商务礼仪之仪式礼仪

第 64 讲	商务庆典的基本程序	(229)
第 65 讲	商务庆典礼仪	(231)
第 66 讲	商界开业仪式礼仪	(238)
第 67 讲	商务剪彩仪式中所需的用品	(247)
第 68 讲	商务剪彩仪式中的程序	(249)
第 69 讲	商务剪彩中的礼仪	(254)
第 70 讲	商务交接仪式上的礼仪	(259)
第 71 讲	涉外签字仪式礼仪	(265)
第 72 讲	商务发布会上的礼仪	(267)
第 73 讲	商务展览会上的礼仪	(271)

第 8 章

商务礼仪之社交礼仪

- 第 74 讲 商务社交中的穿着礼仪 (279)
- 第 75 讲 商务社交中的佩戴首饰规范 (282)
- 第 76 讲 商务社交中的行为举止礼仪 (285)
- 第 77 讲 商务社交中交谈的礼仪 (290)
- 第 78 讲 微笑在商务社交中的作用 (296)
- 第 79 讲 不容忽视不合社交礼仪的缺点 (298)
- 第 80 讲 商务社交的礼貌用语 (300)
- 第 81 讲 商务社交中符合礼仪的赞扬技巧 (303)
- 第 82 讲 商务社交礼仪中的六大禁忌 (306)
- 第 83 讲 商务社交礼仪中的道歉艺术 (308)

第 9 章

商务礼仪之涉外及旅行礼仪

- 第 84 讲 迎宾礼仪 (313)
- 第 85 讲 涉外商务会谈礼仪 (318)
- 第 86 讲 国旗悬挂的礼仪 (320)
- 第 87 讲 进入外企要小心的九种行为礼仪 (323)



第 88 讲	与外商见面的礼仪	(326)
第 89 讲	进入外国人住所或办公室的礼仪	(327)
第 90 讲	安排外商参观礼仪	(329)
第 91 讲	出国参观的礼仪	(330)
第 92 讲	吃西餐别出洋相	(332)
第 93 讲	三 A 原则走天下	(336)
第 94 讲	乘坐交通工具所应有的礼仪	(339)
第 95 讲	入住宾馆的礼仪	(344)
第 96 讲	在国外如厕的礼仪	(347)
第 97 讲	国外商务旅行的着装礼仪	(350)
第 98 讲	国外商务旅行要注意的小节	(355)
第 99 讲	国外吃住购行礼仪点点通	(358)
第 100 讲	商务旅行的国外风俗禁忌	(364)

第 1 章

商务礼仪之见面礼仪



第1讲 简单实用的点头礼

在商务见面中，你的微微一点头却暗含着对人友好，有着拉近彼此距离的作用。

点头礼，是对商界朋友表示友善的行为。微微点头对人表示礼貌，既适用于你已经熟识的商界朋友，也适用于你初次相遇的人。

点头礼，简单实用，只要运用得当，它会让你在商务交际活动中左右逢源，建立广泛的商务人际网络，为你的成功打下坚实的基础。

在商务活动中，目空一切，一副对谁都爱搭不理的样子，这是极其失礼的表现。在人多的商务洽谈会上，如果遇到面熟但又忘了对方姓名的商界朋友，应面带微笑，友好地点点头，以示礼貌。但遇到身份比自己高的熟人，不要立即上前嘘寒问暖。商务活动中遇到相识的人，应举右手打招呼并点头致意。这时要注意的是，在忘记商务朋友姓名时，不要匆忙地上前询问。男子戴礼帽时，可施脱帽礼，即两人相遇可摘帽点头致意，离别时再戴上帽子。如果在商务活动中与相遇者并无实际交涉的内容，只是侧身而过，从礼节上讲，也应回身说声“您好”，并将帽子掀一下，微微点头。在涉外商务活动中遇见身份高的领导人，应有礼貌地点头致意或表示



欢迎。

温馨提示

礼仪禁忌

1. 在涉外商务活动中遇见身份高的领导人，点头致意后，切忌主动上前与之握手，这是不礼貌的。
2. 如遇到身份高的熟人，切忌径直去问候。

礼仪技巧

1. 当你遇到身份比自己高的领导人点头致意后，要等领导主动伸手时，才能向前握手问候。
2. 如遇到身份高的熟人，也只需先点头致意，等对方应酬活动告一段落之后，再前去问候致意。

第 2 讲 挥手之间深藏 礼仪学问

在日常生活中举手致意、挥手道别并致以问候，大多显得随意，并无具体的标准要求。但在商务活动中，举手致意礼和挥手道别礼作为商务礼仪的一部分，有着严格的规范和要求。

国际商务礼仪中，举手致意礼和挥手道别礼也可伴



以相关的言辞。但两者都有其标准的礼仪规范，具体做法如下：

◇ 举手致意

(1) 全身直立，面带微笑，目视对方，略略点头。

(2) 手臂轻缓地由下而上，向侧上方伸出，手臂可全部伸直，也可稍有弯曲。

(3) 致意时伸开手掌，掌心向外对着对方，指尖指向上方。

(4) 手臂不要向左右两侧来回摆动。

在商务活动中，当你给人举手致意并打招呼时，应该距离对方三四步，不宜太远，也不可过近。举手致意并打招呼时，男士应欠身或点头，如果戴帽子则要摘去。在商务用餐场所或其他商务场合遇到熟人，应当主动向对方举手致意、打个招呼，这是一种有礼的表示，显示出友好和善意，也是对别人的尊重。

◇ 挥手道别

(1) 身体站直，不要摇晃或走动。

(2) 目视对方，不要东张西望或眼看别处。

(3) 可用右手，或双手并用，不要只用左手挥动。

(4) 手臂尽力向上前伸，不要伸得太低或过分弯曲。

(5) 掌心向外，指尖朝上，手臂向左右挥动；用双手道别，两手同时由外侧向内侧挥动，不要上下摇动或举而不动。

在国际商务礼仪的举手致意礼中，与之相伴的相关言辞一般是“您好”，这句招呼语简洁明了，同时又是