

当代国际商务文化阅读丛书

Readings for Modern International



【英汉对照】

A Powerful First Impression

Business Etiquette

强烈的第一印象

吴斐
编著

——『商务礼仪』篇



武汉大学出版社

当代国际商务文化阅读丛书

Readings for Modern International Business Culture

强烈的第一印象

——『商务礼仪』篇

A Powerful First Impression
Business Etiquette

吴斐
编著



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

【英汉对照】

图书在版编目(CIP)数据

强烈的第一印象:“商务礼仪”篇:英汉对照/吴斐编著. —武汉:武汉大学出版社, 2016. 5

当代国际商务文化阅读丛书

书名原文: A Powerful First Impression: Business Etiquette

ISBN 978-7-307-13996-1

I. 强… II. 吴… III. 商务—礼仪—英、汉 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 181987 号

封面图片为上海富昱特授权使用(© IMAGEMORE Co., Ltd.)

责任编辑:郭园园 金 军

责任校对:鄢春梅

版式设计:韩闻锦

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中远印务有限公司

开本: 880 × 1230 1/32 印张: 10.875 字数: 238 千字

版次: 2016 年 5 月第 1 版 2016 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-13996-1 定价: 28.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购买我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。



前言

人类社会进入 21 世纪后，国家间的商务往来更加频繁，商务交际手段随着互联网的诞生和电子信息的进步日新月异，国际化企业的文化和理念千差万别，商务话题的表达和沟通能力无疑是人们所遇到的最大障碍。在我们熟知的生活英语、学术英语之外，商务英语不仅是我国目前从事或即将从事涉外商务人员英语实际应用能力不可多得的辅助工具，更是商务工作人员在这个国际化的高科技时代商务竞争能力、外贸业务素质和英语水平的重要体现。《当代国际商务文化阅读》（英汉对照）丛书以从事国际商务活动所必需的语言技能为经，以各种商务活动的具体情景做纬，将商务精神和商务元素巧妙融合，展示时尚而又经典的商务文化世界流行风，为广大读者提供一套语言规范、内容新颖、涉及面广、趣味性强、具有实用价值、富于时代精神的读物，既注意解决人们在国际商务环境中因遇到不熟悉的专业词汇而无法与外国合作者就工作问题交流沟通的难题，又着力解决人们学外语单纯地学语言而缺乏商务专业知识的弊端。

《当代国际商务文化阅读》（英汉对照）丛书由 10 个单行本组成：《拥抱新欢亚马逊（Embracing Amazon Service）——电子商务篇（E-Commerce）》、《华尔街梦魇（Nightmare on Wall Street）——商



前 言

界风云篇 (The Business Circles) 》、《路易斯·波森的朋克摇滚 (The Punk Rock of Louis Posen) ——商界精英篇 (Business Elites) 》、《希波克拉底誓言 (Hippocratic Oath) ——商务交际篇 (Business Communication) 》、《强烈的第一印象 (A Powerful First Impression) ——商务礼仪篇 (Business Etiquette) 》、《企业帝国继承权之争 (Corporate Empires' Grappling with Succession) ——商务文化篇 (Business Culture) 》、《紫色血液 (The Purple Blood) ——商务心理篇 (Business Psychology) 》、《多米诺骨牌效应 (The Domino Effects) ——商务知识篇 (Business Knowledge) 》、《公开的赌注 (Public Stakes) ——商务演讲篇 (Business Speeches) 》、《伊斯特林悖论 (The Easterlin Paradox) ——感悟财富篇 (Comprehension of Wealth) 》。这套丛书的编写旨在帮助读者在国际商务环境下，能够读懂英文的商务信息和商务新闻，并能对某一商务话题的知识有全面透彻的了解，领悟当代时尚商务文化成长的环境和思维方式，提高在全球化高科技时代的商务竞争能力、外贸业务素质和英语交际水平。丛书中的阅读材料力求做到题材广泛，内容精辟，语言规范，遵循趣味性、知识性和时效性原则，培养读者在商务环境下的英语竞争能力和综合应用能力。丛书融时代性与经典性为一体，内容经得起时间考验，文字经得起反复咀嚼，保证其可读性。读者在阅读过程中接收大量的语言输入，为合理组织和娴熟运用英语语言表达自己的思想打下牢固的基础。丛书的单行本包括以一个主题为中心的 30 篇文章，每篇文章包括题记、英语原文、汉语译文、生词脚注和知识链接。“题记”用丰富生动的语言点评文章的精髓，对文章的内容起到提炼和画龙点睛的作用。“英语原文”主要摘自当代国际主流报纸杂志，具有语



言规范、内容新颖、涉及面广、趣味性和时代感等特点。“汉语译文”力求准确流畅，既关注译文的文化语境及其内涵，也重视译文的外延和现当代标志性语言符号。“生词脚注”的难度把握在大学英语六级和研究生英语词汇程度，以帮助读者及时扫清阅读障碍。“知识链接”根据文章内容，或精解一个专业术语、或阐释一种新的商务理念、或介绍叱咤商界的企业或公司，以帮助读者培养游弋商海、运筹帷幄的能力，具备洞悉中西文化的国际视野。

《强烈的第一印象》(A Powerful First Impression)——“商务礼仪”篇(Business Etiquette)给读者展示了一个璀璨斑斓的商务礼仪世界，包括商务交际礼仪，商务办公礼仪，商务着装礼仪，电子邮件礼仪，商务聚餐礼仪，商务电话礼仪，商务旅行礼仪，求职面试礼仪等。商务交际礼仪在交往越来越密切、越来越频繁的高度商业化时代，犹如一面移动的广告牌，不仅营造出企业家的踏实和自信，也对商务伙伴形成了强烈的第一印象。而在以男性为主导的国际经济舞台上，职场女性的行为举止恰似一道亮丽的风景，她们融汇了法国女性饮誉五洲的优雅、美国女性震撼政坛的魅力、英国女性享受生活的经典、亚洲女性热爱家庭的风范。商务办公礼仪为商务人士打造出细意浓情的人性化管理和服务礼仪，既帮助商务人员塑造了良好的个人形象，也折射出企业的文化水平和企业的管理境界。商务着装礼仪展现了企业领袖和员工的风度和仪态，向他人积极地传递着事业心、人品、能力等信息。商务男士的职业着装对时尚的追求从一季到下一季的变化并不明显，而商务女士的职业着装则需要符合女性的行业和行业内的职位和头衔，以及女性优雅得体的商务公关能力。电子邮件礼仪——netiquette (network etiquette) 带来



前 言

了 3G 时代互联网革命的成果和商务交往的动态变迁，越来越多的人在商业洽谈和日常沟通中对电子邮件趋之若鹜。商务聚餐礼仪可以归结为常识加上善意，尽情享受进餐和朋友们带来的愉悦，同时心无旁骛地与他人自由交换商务信息，顺理成章地达成交易。商务电话礼仪在某种意义上是企业的生命线，它使企业的生命绚丽多彩，充满探索的欲望和好奇的动力，朝着通向成功的道路展开并延伸。商务旅行礼仪讲述着世界各国的社会规范和礼仪准则，敦促频繁地穿梭于海外的商务人士遵守不同国家的不同习惯和风俗、同一种行为在不同国家表达的不同文化。求职面试礼仪帮助求职者将自身良好的气质和渊博的学识等静态因素转变成动态的竞争力，在物欲横流、竞争日益激烈的世界中坚守自己的道德底线，成功获得梦寐以求的职位。

本书的主要阅读文章包括：商务交际礼仪，商务办公礼仪，商务着装礼仪，电子邮件礼仪，商务聚餐礼仪，商务电话礼仪，商务旅行礼仪，求职面试礼仪以及各国商务礼仪和它们的文化背景。

商务礼仪在商务活动过程中，以尊重、友好和真诚的姿态，指导、协调着商务活动中人际关系的行为方式和活动形式，约束着人们日常商务活动的方方面面。阅读风靡全球的商务礼仪，让我们鉴赏企业和商务人士焕发出的自信的光环和气场，突破和化解社交困境，建立持久的个人魅力和竞争优势，为企业搭建走向成功的阶梯，享受世界流行文化创造的快乐、荣誉、价值和成就感！

作 者

2016 年 1 月

目 录



A Powerful First Impression	/2
强烈的第一印象	/3
Times Change in Saudi Arabia	/12
时光在沙特阿拉伯流逝	/13
Things NEVER to Say to Women Executives	/22
绝对不能对女性主管说的话	/23
More than Just Eating with the Right Fork	/34
正确使用刀叉远远不够	/35
Business Dinners in Germany	/46
德国商务餐桌礼仪	/47
The Rules of E-Etiquette	/58
电子邮件的礼仪规范	/59
Make Sure your Message Gets across	/70
确保信息畅通	/71
The Primary Means of Business Communications	/82
商务沟通的主要手段	/83
Networking Business Etiquette	/94
编织商业关系网	/95



目 录

Cultural Values in International Business Etiquette	/108
国际商务礼仪中的文化价值观	/109
Details in Polite Conversation	/118
交谈中的礼貌细节	/119
In Interviews, Honesty Is the Best Policy	/128
诚实是工作面试的最佳策略	/129
Dining Etiquette for the Fast-food Generation	/138
快餐一代的进餐礼仪	/139
Regarding Good Manners with Reverence	/148
敬畏礼貌	/149
The Observation of the Self-restraint Index	/158
面试涵养考察指标	/159
Business Body Language	/170
商务肢体语言	/171
The Return of the Interview Suit	/182
面试套装的回归	/183
Hosting a Business Dinner	/196
主持商务宴会	/197
Easy Ways to Gain New Clients	/206
轻松获得新客户	/207
When in Rome, Do as the Romans Do	/216
入乡随俗	/217
Potential Faux Pas of Business Etiquette	/228
潜在的商务失礼	/229



Don't Rub Salt in Any Wounds	/238
不要在伤口上撒盐	/239
Home Away from Home	/246
家外之家	/247
Traveling around the World on Business Errand	/256
商务周游世界	/257
Honing Employees' Etiquette	/268
提高员工的礼仪修养	/269
Not-Too-Subtle Advice on Etiquette for Job Hunting	/280
求职礼仪的锦囊妙计	/281
Shape You Outward Sign	/292
塑造外在形象	/293
The Pendulum Is Swinging Back	/304
钟摆不停地摆来摆去	/305
The Degree and Quantity of a Business Kiss	/312
商务接吻的度与量	/313
A Lifeline to Success	/322
通向成功的生命线	/323



题 记

在八仙过海、各显其能的商界打拼，良好的第一印象对未来的发展起到了举足轻重的作用。商务人士的举手投足、穿着打扮、行为方式和相貌外表构成了一种特殊的气场，这些肢体语言营造出企业家的踏实和自信。将谈话视作网球比赛，提高双方交流的频率，积极表达欣赏不仅给他人一种支持和力量，也是调剂人际关系的灵丹妙药。说话单调的企业家令人沮丧，说话太平静的企业家给人反复无常的感觉，语速太快的企业家冲淡了信息，因此，掌控说话的方式是初次见面取得成功的关键。简而言之，在交往越来越密切、越来越频繁的高度商业化时代，企业领袖和员工的风度和仪态就是公司的一面移动广告牌，他们对商务伙伴形成了强烈的第一印象。



A Powerful First Impression

Learn the art of presence and small talk from communications experts who swear you can do it even if you don't think you can.

If it's true that time is money, then it's small wonder business owners find they can never truly clock out. Wherever they go and whomever they meet, entrepreneurs are walking billboards for their companies.

In a tough economy, where advertising budgets are cut to the bone^①, that kind of person-to-person marketing is more important than ever. But if you're a billboard, how can you be sure you're communicating the right message? How do you get people to notice you without offending, boring or confusing them?

Body language

Lillian BJORSETH, a communications consultant and author of *Breakthrough Networking*, says people decide many things about you within 10 seconds of seeing you—usually before you even open your mouth. That's why entrepreneurs should always be conscious of their aura^②, she says.

① be cut to the bone 大幅度地减少某事物

② aura ['ɔ:ɹə] *n.* 特殊气氛

强烈的第一印象



如果想从沟通专家那里学习仪态和聊天的艺术，即使你认为你做不到，他们也能保证一定让你学会。

如果时间确实是金钱，那么企业家发现他们从未下班休息过就一点也不奇怪了。无论身在何处，与何人见面，企业家们都是公司的移动广告牌。

在困难的经济形势下，广告预算已经削减到底限，这种人与人之间的营销比以往任何时候都更加重要。但是，如果你一旦成为广告牌，又怎样确定你传递的是正确信息呢？你怎样吸引人们的注意力而又不使他们感到厌恶、无聊或迷惑呢？

肢体语言

沟通顾问及《突破网络》的作者莉莲·布爵森斯认为，人们在见到你的最初 10 秒钟内就可以判断出关于你的很多事情，而且经常是在你开口说话之前。她表示，这就是为什么企业家应该始终意识到自己的光环。

她说：“你的穿着打扮、行为方式和相貌外表造成了你周围的气场。这一切共同构建出一种印象。你可以穿非常昂贵的西装，但



A Powerful First Impression

“The aura is the area around you that you create by what you wear, how you act, how you look,” she says. “It all goes together to make one impression. You could wear a very expensive suit, but if you stand slumped over with your head down, you won’t give a confident aura.”

Though every person’s aura is complex and unique, Bjorseth says entrepreneurs can focus on a few simple, non-verbal priorities to appear confident and in control. First, don’t slip into a room “all smiles.” Instead, “claim your space” in the room by planting your feet six inches to eight inches apart, one slightly ahead of the other—a stance that will make you feel grounded and confident.

After you’ve established eye contact, Bjorseth says a smile will create an upbeat, positive environment. Maintain eye contact 85 percent of the time during a conversation, she recommends. Doing so will make you seem trustworthy and it will demonstrate that you’re interested in what the other person has to say.

To avoid a fumbling^① introduction, Bjorseth says every entrepreneur should have in mind a “verbal business card”—a quick, 30-word summary of who you are and what you can do. Focus on benefits for the other person rather than job titles or even company names, she recommends. “You want to make sure people remember you as opposed to others who do the same thing you do.”

Conversation

When it’s time to move beyond the handshake stage, simple conversational skills are the key to a successful first meeting, says Rosalie Maggio, bestselling author of *How to Say It* and *The Art of Talking to*

① fumbling[ˈfʌmblɪŋ] *adj.* 盲目的



如果你站在那儿耷拉着头无精打采，就难以营造自信的光环。”

虽然每个人的光环复杂而独特，但莉莲认为，企业家可以优先关注少数简单、非语言的行为，以显示自信并控制场面。首先，不要“满脸堆笑”地进入房间。同时，双脚保持6~8英寸的距离，一只脚伸到另外一只脚前面一点的地方，在房间里“索要你的空间”。这是一种让你感到踏实和自信的姿态。

莉莲认为，在建立目光接触之后，微笑能够创造一种乐观、积极的环境。她建议人们在交谈中保持85%的目光接触时间。这样做会使你看起来值得信赖，并表明你对他人说的事情感兴趣。

莉莲认为，为了避免初次见面的尴尬，每个企业家都应该时刻记住“口头名片”，即一份简短约三十字的总结，说明你是谁及你能做什么。她建议，企业家要关注他人的利益，而不是职务名称，甚至是公司的名字。“混在做同样事情的人群中，要确保人们能够记住你。”

交谈

畅销书《怎么说》和《与人会话的艺术》的作者罗莎莉·马乔认为，握手环节结束之后，简单的会话技巧是初次见面取得成功的关键。

她说：“提前做好准备，并尝试忘掉自己。过于强调自我意识只会搬起石头砸自己的脚，这是最快的方式。要记住，其实交谈的是别人的事情——这才是最有可能取得积极的第一印象的方法。”



Anyone .

“Prepare in advance, then just try to forget yourself,” she says. “Being too self-conscious is the quickest way to shoot yourself in the foot. Remember that it’s about the other person—that’s the best possible way to make a positive first impression.”

To help shift focus to the other person, Maggio says a bit of small talk is appropriate in almost every setting. When meeting someone new, the conversation should resemble a tennis match, with each participant taking a quick swing before sending it back to the other person. Too many Americans confuse their sports metaphors, treating a conversation “more like golf, where you just keep hitting your own ball over and over again... If you’ve talked for more than a minute, it’s too long.”

From formal pitches to impromptu^① meetings at a trade show, no two conversations will ever be the same. But Maggio says one element is critical no matter what the setting: the ability to show appreciation.

“In every conversation, include at least one appreciative remark,” she says. “Praise the other person’s business acumen, charity work, or even her taste in shoes. As long as the appreciation is brief, sincere, and specific, the feeling will be remembered long after the words are forgotten.”

Voice

Beyond body language and conversational skills, the actual tone of your voice is an important part of the impression you create, says Sandra McKnight, owner of Voice Power Studios in Santa Fe, N.M.

“In face-to-face conversation, the other person first sees you, then hears the tone of your voice, and only then listens to your words. It can

① impromptu [im'prɒmptju:] *adj.* 临时的



马乔认为，为了把焦点转移到他人身上，几乎在任何场合下都可以找机会聊天。与陌生人见面时，谈话应该像一场网球比赛，每个参与者快速地来回移动，然后将球打回给对方。太多的美国人搞错了运动的引申含义，认为会话“更像高尔夫球赛，只不过是一次又一次地击自己的球……如果你谈话的时间超过一分钟，就有点太长了”。

在交易会上，无论是正式场合还是临时会面，两种交谈方式从来都不会相同。但是马乔认为，无论是哪种场合，都存在一个至关重要的元素——表达欣赏的能力。

她说：“在每次会话的过程中，至少要包含表示欣赏的言辞。称赞对方的商业头脑、慈善工作，甚至是夸奖对方鞋子的品位。只要这种欣赏是短暂的、真诚的和具体的，即使人们会忘记那些话，这种感觉却会长久地保留在心中。”

表达

新墨西哥州圣特菲声音功率工作室的老板桑德拉·麦克奈特指出，除了肢体语言和会话技巧，声音的实际语调也是给人留下印象的重要组成部分。

“面对面交谈时，对方首先看到你这个人，然后听到你的声调，只有在这之后才会听到你说的话。如果你没有掌控说话的方式，很容易产生消极的印象。”

说话单调的企业家令人沮丧，而说话太平静的企业家给人反复