

应用型人才培养规划教材 · 经济管理系列

# 国际商务礼仪

吕彦云 主编



清华大学出版社

应用型人才培养规划教材 · 经济管理系列

# 国际商务礼仪

吕彦云◎主编

李慧男 王乐芝◎副主编

王丽娜◎插图设计

清华大学出版社

北 京

## 内 容 简 介

随着经济全球化的发展,国际商务合作越来越频繁,在业务往来中树立良好形象、恰当运用礼仪知识、提高社交礼仪能力,会对业务产生事半功倍的效果。本书通过对国际商务礼仪形象、商务应酬礼仪、国际商务通信礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪、商务餐饮礼仪、商务位次礼仪、国际商务礼仪危机的产生与防范的阐述及情景模拟,对提高商务人士在商务活动中的礼仪素养和树立良好形象有一定的指导意义。

本书是一本实用性较强的国际商务礼仪指南用书,具有可操作性、针对性强的特点,适合高等院校国际经济与贸易和国际商务管理专业使用,也可作为商务人士指导用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

国际商务礼仪/吕彦云主编. —北京:清华大学出版社, 2012.1

应用型人才培养规划教材·经济管理系列

ISBN 978-7-302-26935-9

I. ①国… II. ①吕… III. ①国际商务-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第195272号

责任编辑:陈仕云

封面设计:刘超

版式设计:文森时代

责任校对:张彩凤

责任印制:杨艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京密云胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印 张:15.25 插 页:1 字 数:317千字

版 次:2012年1月第1版 印 次:2012年1月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:29.80元

---

产品编号:042167-01

# 前 言

中国是礼仪之邦，孔子曰：“不学礼，无以立。”礼仪是立身之本，是人们行走社会的通行证。在日益频繁的国际商务交往中，国际商务礼仪已经成为世界各国商务活动中普遍遵循的行为规范和准则，也是我们中国人在国际交往活动中应当遵守的礼仪规范。如今我国经济总量已成为世界第二，我国的各行各业都要走向世界，为适应当今社会的需要，不仅从事商务活动的业内人士需要掌握国际商务礼仪，越来越多的人都要学习和了解国际商务礼仪。

本书旨在普及国际商务礼仪知识，提高人们在商务活动中的礼仪素养，不仅适用于高等院校国际经济与贸易、国际关系等相关专业的教材，对商务人士的国际商务活动也有一定的指导意义。

全书共包括八章，涉及国际商务礼仪形象、商务应酬礼仪、国际商务通信礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪、商务餐饮礼仪、商务位次礼仪、国际商务礼仪危机等方面的内容。为了便于学习，根据本人多年的课堂教学经验，在参阅大量资料的基础上，每章在具有可操作性的环节上配有图片及文字说明；为了便于学习者对礼仪环节的掌握，每章配有习题，并在开篇用相关的商务礼仪故事作为案例导入，以加深学习印象，具有针对性强、具体生动、实用有效等特色。本书插图主要由长春工业大学艺术设计学院王丽娜同学绘制，吕彦云负责一部分插图绘制。李慧男负责第三章的编写，全书由吕彦云负责编写统稿。

本书的出版得到了清华大学出版社编辑的指导与大力支持，在此表示衷心感谢！

由于作者水平有限，书中可能会有不妥之处，恳请各位专家、同行以及广大读者不吝赐教。

编 者

2011年10月25日

# 目 录

## CONTENTS

### 绪论 / 1

思考题 / 6

案例分析 / 6

### 第一章 国际商务礼仪形象 / 8

第一节 言谈礼仪 / 8

第二节 举止礼仪 / 22

第三节 着装礼仪 / 33

第四节 仪容礼仪 / 46

练习题 / 53

案例分析 / 54

### 第二章 商务应酬礼仪 / 55

第一节 见面礼仪 / 55

第二节 介绍礼仪 / 62

第三节 名片使用礼仪 / 68

第四节 拜访礼仪 / 73

第五节 接待礼仪 / 78

第六节 商务馈赠礼仪 / 86

练习题 / 91

案例分析 / 94

# 目 录

## CONTENTS

### 第三章 国际商务通信礼仪 / 95

- 第一节 电话礼仪 / 95
- 第二节 手机礼仪 / 101
- 第三节 网络通信礼仪 / 104
- 第四节 商务信函礼仪 / 108
- 练习题 / 137
- 案例分析 / 138

### 第四章 商务会议礼仪 / 139

- 第一节 商务洽谈礼仪 / 139
- 第二节 商务会展礼仪 / 147
- 第三节 商务年会礼仪 / 151
- 练习题 / 157
- 案例分析 / 157

### 第五章 商务仪式礼仪 / 159

- 第一节 开业仪式礼仪 / 159
- 第二节 剪彩仪式礼仪 / 168
- 第三节 交接仪式礼仪 / 172
- 练习题 / 175
- 案例分析 / 176

# 目 录

## CONTENTS

### 第六章 商务餐饮礼仪 / 177

- 第一节 商务工作餐 / 177
- 第二节 商务宴请 / 182
- 第三节 中西餐及自助餐礼仪 / 189
- 练习题 / 197
- 案例分析 / 197

### 第七章 商务位次礼仪 / 198

- 第一节 行进中的位次排列礼仪 / 198
- 第二节 乘车的位次礼仪 / 200
- 第三节 会客与谈判的位次排列礼仪 / 204
- 第四节 会议与宴会的位次排列礼仪 / 207
- 第五节 签字仪式与旗帜礼仪 / 211
- 练习题 / 215
- 案例分析 / 216

### 第八章 国际商务礼仪危机 / 217

- 第一节 国际商务礼仪危机概述 / 217
- 第二节 主要贸易伙伴国家的礼俗 / 221
- 练习题 / 237
- 案例分析 / 237

### 参考文献 / 238

# 绪 论



## 礼仪小故事

春节期间某公司王经理与家人到新加坡度假，路遇合作的伙伴——新加坡某公司李经理，见面时，王经理热情地向李经理行拱手礼寒暄道：“恭喜发财。”李经理表情微微不快，寒暄而去。王经理感到莫名其妙，你知道为什么吗？

原来，在新加坡“恭喜发财”这句话，有教唆别人发横财之嫌，他们认为这句话是挑逗、煽动他人干对社会和他人有害的事。所以十分忌讳别人拿这句话“祝福”自己。

这个小故事说明即使向外国友人表达亲切友好也要“入乡随俗”，如果不了解对方习俗，会在无意间做出令对方“不可容忍”的事，影响交往。

## 一、礼仪的概念及功能

### （一）礼仪的概念

要真正了解礼仪的概念，就有必要首先明确礼仪的基本含义。在我国，古代礼和仪是分开使用的，各有其意。

在《古代汉语词典》中，礼的解释主要有：（1）祭神祀祖。《管子·幼官》：“将以礼上帝。”《史记·孝武本纪》：“又置寿宫、北宫，张羽旗，设供具，以礼神君。”（2）表示恭敬，以礼相待。《战国策·秦策二》：“甘茂，贤人也。……愿为王臣。今王何以礼之？”《史记·周本纪》：“王以上卿礼管仲。”（3）礼节、仪式等道德规范。《礼记·曲礼上》：“夫礼者，所以定亲疏、决嫌疑、别同异、明是非也。……行修言道，礼之质也。”（质：根本）《后汉书·卓茂传》：“律设大法，礼顺人情。”礼制，法度。《荀子·王霸》：“出若入若，天下莫不平均，莫不治辨，是百王之所同也，而礼法之大分也。”（若：如此。大分：总纲）有礼的人。《左传·定公四年》：“无敖礼，无骄能。”（敖：傲慢）（4）礼物。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样。”（5）书名，指《周礼》、《仪礼》、《礼记》，详“三礼”。

仪在《古代汉语词典》中的解释主要有：（1）容貌，仪表。《吕氏春秋·先己》：“《诗》

曰：‘淑人君子，其仪不忒。’”陆机《日出东南隅行》：“窈窕多容仪，婉媚巧笑言。”（2）法度，准则。《管子·法禁》：“君之置其仪也不一，则下之倍法而立私理者必多矣。”何晏《景福殿赋》：“椒房之列，是准是仪。”（3）礼仪。《史记·礼书》：“余至大行礼官，观三代损益，乃知缘人情而制礼，依人性而作仪，其所由来尚矣。”（4）礼物。《太平广记》卷四五一引《广异记》：“每至端午及佳节，悉有赠仪相送。”（5）仪器。《后汉书·顺帝本纪》：“史官始作候风地动铜仪。”（6）配偶。《诗经·邶风·柏舟》：“髧彼两髦，实维我仪。”（7）察，望。《吕氏春秋·处方》：“今夫射者仪毫而失墙，画者仪发而易貌，言审本也。”（8）倾向，向往。《汉书·孝宣许皇后传》：“公卿议更立皇后，皆心仪霍将军女。”<sup>①</sup>

在《现代汉语词典》中，礼仪解释为礼节和仪式。礼节：表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式，如鞠躬、握手、献花圈、献哈达、鸣礼炮等。仪式：举行典礼的程序、形式。<sup>②</sup>

从古代把“礼仪”二字分开解释到现代“礼仪”的解释可以得出：礼仪是人类社会交往的产物，是人们在交往活动中逐步形成的并为人们所普遍认同和遵从的行为模式和社会规范。礼仪主要通过礼节、礼貌、礼宾、仪表、仪态、仪式等表现形式组成，是人们所遵从的一种言行举止规范。

广义地说，礼仪是人们在工作、生活中所要遵循的礼节，它是一种约定俗成的规范，是为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德标准，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的并以风俗、习惯和传统等方式固定下来的准则。

## （二）礼仪的功能

在现代社会中，礼仪已被社会各界高度重视，它已经渗透到我们的日常生活中，并时刻发挥着作用。

1. 具有提高自身修养和约束功能。礼仪是人们所遵从的一种言行举止规范，从礼仪的表现形式来看，通过一个人对礼仪运用的程度，可以反映一个人的自身修养水平，看出其教养的高低、文明的程度和道德的水准。一个彬彬有礼、言谈有致、具有优雅风度和良好形象的人，会受到人们的尊重，反映他有很高的教养。因此，学习礼仪有助于提高个人的修养。

礼仪既然是人们在社会交往活动中逐步形成的，并为人们所普遍认同和遵从的行为模式和社会规范，生活在这种礼仪环境中的人，就都会受到礼仪的约束，因此礼仪作为人们所遵从的一种言行举止规范，自然而然地对人们的社会行为具有约束作用。

2. 具有沟通协调、改善人际关系的功能。由于每个人的社会地位及背景不同，性格、

<sup>①</sup> 古代汉语词典。北京：商务印书馆，2002：958，1842。

<sup>②</sup> 现代汉语词典。北京：商务印书馆，2005：833，1605。

职业、年龄等差异，人们在交往中经常表现出不同的价值取向。礼仪作为社会交往的规范和准则，可以很好地协调人们之间的相互关系，促进人际间的沟通。

现代社会人们通过各种方式进行交往，建立友谊、拓展交际范围、调节生活、增加信息。运用礼仪，可以使人们在交际活动中充满自信，向交往对象表达自己的尊重与友好的感情，增进彼此之间的了解与信任，帮助其交际成功，促进其形成良好的人际关系。

3. 具有维护社会秩序、促进社会和谐的功能。在和谐社会里，人们必须有正常的社会秩序作保证，每个人的行为都必须遵守一定的社会生活准则和规范。礼仪约束着人们的动机和态度，规范着人们的行为方式，协调着人与人之间的关系。社会的和谐和稳定运行、社会秩序的有条不紊、人际关系的协调融洽，都依赖于人们共同遵守礼仪的规范和要求。因此，礼仪具有维护社会秩序、促进社会和谐的功能。

## 二、国际商务礼仪的概念及特征

### （一）国际商务礼仪的概念

随着人类社会的不断发展与进步，国际商务往来越来越频繁。在长期的国际商务往来中，逐渐形成了国际上通用的商务礼仪。国际商务礼仪是指公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士，在各种国际间的商务往来活动中所应当遵守的礼仪与规范。

### （二）国际商务礼仪的特征

1. 国际性和商业性。国际商务礼仪是在国际商务往来活动中逐渐形成的礼仪规范，国际商务往来活动包括商务谈判、商务会见以及各种商务仪式，它发生在国与国之间与经济相关联的领域，其商务往来活动的目的是建立在各国、各企业或公司自己的经济利益基础之上的，因而，具有国际性和商业性。

2. 传承性。礼仪是人类社会文明的积累，是人类在社会交往应酬中逐渐形成自己民族特色的礼节和仪式。在人类社会发展的历程中，这些礼节和仪式经过代代相传，并随着社会的发展而不断丰富。

现在世界流行的国际商务礼仪，是在古代、近代国际礼仪的基础上，在国际商务往来活动中经过去粗取精而形成的，国际商务礼仪仍然处在不断发展和完善的过程中。国际商务礼仪的传承性一方面表现为取其精华弃其糟粕；另一方面在不断丰富自己的同时，也会将其中优秀精华的部分留传给人类的未来社会。

3. 共同性。国际商务礼仪是世界各国商业人士普遍认同的礼节和仪式，尽管世界各国、各地区、各民族都有各具特色的礼仪，礼仪的表现形式也各不相同，但是，国际商务礼仪在世界各国各地区的商务交往中都是通用的。不论在世界任何地方，也不论任何民族和宗

教信仰，在国际商务活动中要共同遵守礼仪和行为规范，并发挥着一定的制约作用。

4. 时效性。国际商务礼仪随着社会自身的发展而不断发展完善，随着世界经济全球化和信息化的到来，一方面电子信息的飞速发展，电子商务的兴起，使众多商务活动出现新特点和新问题，要求国际商务礼仪有所变化，新的内容要补充进来，与时代同步，以适应新形势下新的要求；另一方面由于世界经济全球化的速度加快，各国、各地区、各民族之间商务往来日益密切，各自的礼仪也相互影响、相互渗透、取长补短，国际商务礼仪不断地被赋予新的内容，这是社会的进步、历史的必然。这就使国际商务礼仪具有相对的时效性。

### 三、国际商务礼仪的原则

国际商务礼仪原则是指国际商务往来中要共同遵守的最基本的原则，在国际商务往来中只有遵守国际商务礼仪的原则，按照国际商务礼仪的规则去处理双方的关系，才可以更好地进行商务沟通，达到事半功倍的效果。

#### （一）互相尊重、不卑不亢的原则

孔子曰：“礼者，敬人也。”这是对礼仪的高度概括，是指在交际活动中对他人表示尊重和敬意。在国际商务往来活动中，不管是到别的国家，还是在自己的国家，对待他国的文化传统、宗教信仰、风俗习惯都是要给予应有的尊重，任何国家都是平等的，应相互尊重。但是，在尊重他人的同时也要自尊自爱，在国际商务往来中言行举止表现得要自然得体、不卑不亢。

在国际商务往来过程中，商务人员代表的不仅仅是企业或公司的形象，更代表着整个国家、整个民族的形象。因此，商务人员在外国大公司面前既不能畏惧自卑、卑躬屈膝、自轻自贱，在弱小国家的企业面前也不能高傲自负、盛气凌人、恃强凌弱，对任何商务交往对象都要一视同仁，给予同等程度的礼遇。

在国际商务往来过程中，商务人员既要做到彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；既要虚心学习国外同仁的长处，又不能崇洋媚外丧失人格，不要为了眼前的经济利益而丧失尊严，要做到互相尊重、不卑不亢。

#### （二）遵时守约原则

遵时守约原则的核心在于信守承诺，信守承诺是国际商务往来中的重要礼仪原则。早在古代人们就非常重视承诺，孔子曰：“人而无信，不知其可也。”（《论语·为政》）就是说讲究信义是一个人应有的品德和处世立足之本。信守承诺在国际商业行为中表现为信守合同、遵守合约，违背合约要按照约定实施处罚。在商务往来中，是否遵守承诺直接关

系到商家的信誉，关系到企业的命运。因此，商务人员一方面要谨慎承诺，不要草率行事、信口开河；另一方面要重视承诺，已经做出的承诺，要言而有信、如约而行。在万不得已造成失约时，绝对不允许推诿、避而不谈，或者对失约之事加以否认，要如实解释，坦诚致歉，对因此给对方造成的损失，要主动承担责任并给予补偿。

遵守时间是信守承诺的一种具体表现，一个不懂得遵守时间的人，在商务活动中是难以遵守其个人承诺的。“时间就是生命，时间就是金钱”，遵守时间就是要求商务人员应具有严格的时间观念。在国际商务活动中，对于一切与时间相关的约定，一定要一丝不苟，严格按照约定执行。对于双方有约在先的交往时间，轻易不要改动，不能无故推迟。如果因特殊原因，需要变更时间或取消约定，应尽快向对方进行通报，切忌让对方空候。

### （三）入乡随俗的原则

早在古代《礼记》中就有“入竟而问禁，入国而问俗，入门而问讳”之说，这里的“竟”，应为“境”，作地方、区域解。这句话的意思是，到一个地方要问那里的禁忌，到一个国家要问那里的民俗，到陌生人家，要问人家的忌讳。也就是说不管你走到哪里，都要了解和遵守那里的禁忌，要“入乡随俗”。

世界上各个国家和民族在长期的历史发展过程中，都形成了本国和本民族独特的文化、风俗和习惯。在国际商务往来活动中，要了解对方的风俗习惯、要尊重对方的衣食住行、言谈举止、待人接物等各个方面所特有的讲究和禁忌。千万不要自以为是，做出不尊重他人习俗的事。当身为东道主时，要“主随客便”；而当做客他国时，则又要“客随主便”，只有这样才会自然得体、落落大方，在对方眼里彬彬有礼，才能增进理解，建立友谊，从而加强相互间的商务往来。

### （四）互利互惠的原则

互利互惠的原则是指在相互间的经济、贸易合作中，应根据双方的需求，依照公平合理的价格，互通有无，使双方都有利可得，在相互合作中实现利益的最大化，达到“双赢”以及共同发展的目的。

国际商务往来的最终目的就是为了获得经济利益，双方都希望能以较少的成本支出，取得最大的成果。但是，一旦无限制地满足自己的利益，对方无利可图或亏损就会退出交易，会使自己到手的利益丧失殆尽。互利互惠的原则就是要求在与客商生意往来过程中，商务人员不应只考虑本企业、公司的利益，而不顾及客商的利益。不强制别国，也不可接受不平等条款。

互利互惠的原则要求一方面不可因为对方国家不够强大和富有就强人所难，以大欺小，只要对方有诚意，都必须一视同仁；另一方面不可因为对方国家经济实力较强，投资力度

较大，就一味地阿谀奉承，甚至为一时小利，接受对方不合理要求，对某些外商利用垄断地位抬价或压价，我们必须据理力争。

互惠互惠的原则不等于均等获利，任何交易都有最低利益界限，有其临界值。因此，商务人士在国际商务往来中，要寻找本企业、公司与客商双方利益的共同点，在满足对方利益的基础上获得企业、公司自己的利益。这样才能有助于企业同外界建立良好的业务往来关系，互惠互惠原则是维持长期业务关系的保障。

### （五）尊卑有序的原则

早在我国西汉时期《礼记》中有记载“所以示后世有尊卑长幼之序也”。指尊卑之间有严格的顺序。在国际商务往来中，位置的左右有尊卑之分，凡是需要确定和排列具体位置时要尊卑有序。我国的传统做法是“以左为尊”。但是，国际惯例讲究以右为大、为上、为尊，以左为小、为下、为卑。因此，要求在国际商务往来中，商务人员虽然要注意“内外有别”，仍然要按照国际惯例的要求，坚持“以右为尊”。位次排列礼仪我们将在后面具体介绍。



### 思考题

1. 什么是礼仪？礼仪有哪些功能？
2. 简述国际商务礼仪的概念和特征。
3. 试述国际商务礼仪的原则。



### 案例分析

1. 有一家乡镇企业在广交会上与德国外商结识，外商对其产品非常感兴趣，决定到该企业考察，考察结果比较满意，决定草签合约。这一消息被上级得知，这是该镇第一次与外商签约，镇领导决定参加。本以为大功告成，没想到在第二天的签字仪式上却出了意外。该厂长等候镇领导一起到达签字地点，但镇领导有事迟到了，比双方正式的约定晚了 30 分钟。等他们走进签字大厅时，德方人员早已到达，正在恭候他们的到来。厂长请德方经理上台签字，德方经理却决定取消签约，搞得镇领导莫名其妙。

**分析与思考：**

德方为什么取消签约？

2. 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到一位美国记者的提问：“先生，您自己脚上穿的是什么鞋？”用意非常明了，如果汪海没穿双星鞋，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。

（资料来源：李嘉珊．国际商务礼仪[M]．北京：电子工业出版社，2007.）

**分析与思考：**

汪海靠什么赢得掌声？

# 第一章 国际商务礼仪形象

## 【学习目标】

- ① 了解不同国家的称呼与问候礼仪。掌握必备的言谈礼仪。
- ② 了解标准的举止礼仪要求。掌握正确的站、坐、行、蹲等姿态。熟悉女士的上、下车礼仪。学会恰当的手势引导礼仪。
- ③ 了解 TPO 国际着装原则。掌握正确的商务着装。熟悉男士西装与女士套裙穿着要领。
- ④ 了解不同脸型化妆技巧以及脸型与发型的搭配技巧。掌握不同商务场合的仪容礼仪。熟悉首饰佩戴要求。

## 第一节 言谈礼仪



### 礼仪小故事

刘总经理对第二次世界大战的历史非常感兴趣，对那场灾难的元凶之一希特勒也有些研究，从希特勒策划的国会纵火案到其撰写的《我的奋斗》一书，都略知一二。恰巧近期公司为一家德国输变电器材公司做国内总代理，在和德国贸易代表尤根初次见面时，刘总经理先是夸了一通日耳曼民族作风严谨等优点，对方的代表尤根听着也十分高兴。可说着说着，话题就转到希特勒身上了。刘总经理口若悬河地大加议论，完全不顾及尤根脸色的变化。等刘总经理炫耀完了，合作也随着谈话一起结束了。过后刘总一直在心里纳闷，为什么德国方面会取消合作意向呢？没过多久，他在一本旅游杂志上看到下面一段话：当着德国人的面，最好少提希特勒，因为在他们看来，那是一种耻辱、一种伤痛……刘总经理这才恍然大悟。

（资料来源：翟文明，夏志强. 每天学点礼仪学[M]. 北京：中国华侨出版社，2010.）

交谈是人们交流思想的手段和连接感情的桥梁。在国际商务活动中通过与不同国家的各方面人士交谈，获得各方最新的信息情报，从而开阔视野、宣传自己、拓展业务。但是

交谈不能随心所欲，中国有句古话讲得好：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”弄不好就像上面案例一样会适得其反。交谈时要讲究礼仪规范和技巧，交谈第一步首先要称呼、问候对方。

## 一、称呼与问候的礼仪

### （一）称呼的礼仪

在国际商务活动中，商务往来的双方必须面对面地接触才能有效地交流与沟通，进行贸易洽谈。最初见面时如何称呼对方，直接反映了称呼者的知识水平和礼仪修养。礼貌得体的称呼体现出对对方的尊重，缩短了双方心理距离，为进一步的交往打下良好的基础。

礼貌得体的称呼首先要了解对方的姓名，但这远远不够，还要知道对方的称呼习惯，按照称呼的礼仪规范正确、恰当而礼貌地称呼对方。

在国际商务往来中，由于不同国家社会制度的不同，语言、风俗习惯的不同，在称呼方面上也有很大差别。

一般情况下，可以称普通男子为先生（Mister），对女子称女士，已婚女子称夫人，未婚女子统称小姐。对于不了解婚姻情况的女子，称小姐是一个比较安全的办法，不但对未婚的女孩可以称呼，即使单身的老太太也可以称小姐。对戴结婚戒指的年纪稍大的可称夫人。在称呼先生、太太或小姐时，可以带上被称呼者的姓名，或者只带上姓，但不能单独带名而不带姓。还可以在这些称呼前冠以职称、职衔等。如“市长先生”、“上校先生”、“玛丽小姐”、“秘书小姐”等。

在西方国家，有职称和头衔的人，喜欢他人称呼自己的职称和头衔，不喜欢称其为“先生”。因为“先生”是用来称呼社会上一般人士，或在学术界没有职称、学位者的。如果是用“先生”称呼，而不用职衔称呼，就有涉嫌贬低之意。对于具有博士学位的教授，在较正式场合和书面语言中最好同时称呼其姓名、职称和学位。Doctor 是对医生的尊称，但是“Doctor”一词单独使用时，必须是对那些获得医学博士学位的医生，或者是对拥有博士学位的其他学者的称呼。称呼没有博士学位的医生，应该在 Doctor 的后面加上其姓氏。对军人一般称军衔，或军衔加先生，知道姓名的可冠以姓与名。如“上校先生”、“库克少校”、“中尉先生”等。有的国家对将军、元帅等高级军官称阁下。对教会中的神职人员，一般可称教会的职称，或姓名加职称，或职称加先生。如“福特神父”、“传教士先生”、“牧师先生”等。有时主教以上的神职人员也可称“阁下”。正式场合，要称神职的全称。

在君主制国家，按习惯称国王、皇后为“陛下”，称王子、公主、亲王等为“殿下”。西方社会君主制的国家对有爵位的人士，称呼他们的爵位或阁下，贵族爵位（peerages）分为公爵（Duke）、侯爵（Marquis 或 Marquess）、伯爵（Earl）、子爵（Viscount）和男爵

(Baron) 5 个等级。侯爵、伯爵、子爵和男爵都可以称为“Lord”(勋爵)。直接称呼时,都可称“Your Lordship”。间接提及时可用“Lord+姓”或“Lord+地名”。对其夫人可以称“Lady”(夫人),即用“Lady+丈夫的姓或丈夫勋称中的地名”。如没有称呼其爵位,就会被认为是对他们的不敬,甚至视为羞辱。在国际商务往来中,君主制的国家的称呼是不同的,必须加以重视;处理不当将影响商务交往。

对地位高的官方人士,一般为部长以上的高级官员,按国家情况称“阁下”。如“总统阁下”、“主席先生阁下”、“总理阁下”、“部长阁下”、“大使先生阁下”等。但美国、墨西哥、德国等国没有称“阁下”的习惯,因此,在这些国家可称先生。对有地位的女士可称夫人。对有高级官衔的妇女,如女部长、女大使等也称阁下。如是当面称呼,可用第二人称“You Excellency”。在美国,人们常把直呼自己的名字视为一种亲切的表现。

有同志相称的国家,对各种人员均可称同志,有职衔的可加职衔。如“大使同志”、“秘书同志”等,或姓名加同志。我国,不论对何种职业、年龄、地位的人都可称作“同志”。但要注意,与港、澳、台地区的朋友见面时一般不用此称呼。

对服务人员一般可称服务员,如知道姓名的可单独称名字。但现在很多国家越来越多地称服务员为“先生”、“夫人”、“小姐”。

在我国,称呼他人的亲属,要用敬称。一般可在称呼前加“令”字,如“令尊”、“令堂”、“令郎”、“令爱”等。对其长辈,也可加“尊”字,“尊叔”、“尊祖父”等。对有身份者或长者,可用“先生”相称,也可在“先生”前冠以姓氏。对德高望重的长者,可在其姓氏后加“老”或“公”,如“郭老”、“夏公”,以示尊敬。为了表示庄重、尊敬,可按职业相称,如“李老师”、“师傅”,也可以职务、职称、学衔相称,如“张经理”、“李处长”、“田厂长”、“赵教授”、“刘博士”等。对外人称呼自己的亲属,要用谦称,称自己长辈和年龄大于自己的亲属,可加“家”字,如“家父”、“家兄”等。称辈分低或年龄小于自己亲属,可加“舍”字,如“舍妹”、“舍侄”等。对自己的子女,可称“小儿”、“小女”。

在国际商务往来中,很多商业活动是众多人士参加,商业人员往往需要在同一时间之内与多人同时交往。这时既要注意在称呼对方时面面俱到,同时更要注意称呼对方要分清主次。

具体做法如下。

1. 由近而远。以对方距离自己的远近来进行,即先称呼距离自己最近者,然后依次称呼距离自己较远者。
2. 由尊而卑。由其地位较高者开始,自高而低,依顺序进行。
3. 由疏而亲。首先称呼其中与自己关系生疏者,然后再称呼其中与自己关系亲近者。
4. 统一称呼。在商务酒会、庆典等大型场合,不便一一称呼时,可采用统一称呼对方