

生意场左右逢源的
智慧宝典

★★★
超值金版
29.00
★★★

中国式 商务应酬

细节全书

盛乐◎编著

人在江湖，身不由己。
有人的地方就有江湖，有江湖的地方就有应酬。
而商务应酬更是商场上的“潜规则”，
它决定着生意的成败。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

中国式 商务应酬

细节全书

盛乐◎编著



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

中国式商务应酬细节全书 / 盛乐编著. —上海:
立信会计出版社, 2012.7

(超值金版)

ISBN 978-7-5429-3489-5

I. ①中… II. ①盛… III. ①商务—公共关系学—中
国 IV. ①F715

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第081844号

策划编辑 蔡伟莉
责任编辑 蔡伟莉
封面设计 久品轩

中国式商务应酬细节全书

出版发行	立信会计出版社		
地 址	上海市中山西路2230号	邮政编码	200235
电 话	(021) 64411389	传 真	(021) 64411325
网 址	www.lixinaph.com	电子邮箱	lxaph@sh163.net
网上书店	www.shlx.net	电 话	(021) 64411071
经 销	各地新华书店		

印 刷	河北固安保利达印务有限公司		
开 本	787毫米×1092毫米	1/16	
印 张	25		
字 数	412千字		
版 次	2012年7月第1版		
印 次	2012年7月第1次		
印 数	1-10000		
书 号	ISBN 978-7-5429-3489-5/F		
定 价	29.00元		

如有印订差错, 请与本社联系调换

前 言

现代商场俨然一个巨大的江湖，所有人深陷其中，为应酬所累。“人在江湖，身不由己。”有人的地方就有江湖，有江湖的地方就有应酬。而商务应酬更是商场上的“潜规则”，也决定着生意的好坏。

一个人不管他有多聪明、多能干，先天的条件有多好，但是如果不懂得如何为人处世、如何令自己的形象价值百万等商务应酬之道，那么他最终的结局往往是失败。如何进行商务应酬是一门学问，更是一门艺术。正如励志大师卡耐基所说：“一个人成功的因素，归纳起来 15%得益于他的专业知识，85%得益于其良好的社交能力。”玩转商务应酬，就能在商海中掌握先机、获得成功。

应酬达人能很好地展示企业的文化、管理风格和道德水准，塑造企业形象。商务应酬是生意场上的法宝，生意的好坏很大程度上取决于应酬的能力。与客户应酬好了，自然能够源源不断地获得订单。应酬得当，对方开心，自己获利；应酬不当，小问题也会伤感情，生意做不成，大家还伤了面子。

现代企业越来越重视商务应酬，收效却截然相反，问题究竟出在什么地方呢？

问题的关键就在于人们是否关注商务应酬的细节。成功者与大多数人的区别就在于，成功者能够抓住那些常常被人们所忽略的细节，并且能够乘势而上。

有一篇文章说得好：“生活充满了细节，总是那些看来非常偶然的细节会对我们的人生有帮助。可哪些细节会起帮助，这是没法预测的。就如面试时礼貌地给他人让座位，这个细节会有两种截然相反的结果——有的招聘者会对你的美德大加赞赏；有的则会认为你缺乏竞争意识。这并不是说细节的力量是种不可捉摸的宿命，而是说细节的力量也有如机遇一样，总是青睐于有准备的人。这种准备，来源于我们的平时养成，而不仅仅是面试前设计好一套注重细节的

执行方案就够了。”

商务应酬中绝大多数的细节会像我们每天数以亿万计脱下的皮屑一样，看不到扬起或落下便无影无踪了。但总有一些细节，会深深地打动客户，影响或改变客户对我们的看法与态度。同样，细节有时又如同一张定格的照片，成为留给客户的难以抹去的印象。作为商场上的奇兵——商务人员必须认识到细节虽小，但它的力量是难以估量的。细节作为容易为大多数人所忽视的东西，却往往成为注意细节者的“独门兵器”，使他们很快地脱颖而出。

有家公司招聘高级管理人才，一群应聘者参加复试。应聘者都很自信地回答了考官们颇为简单的提问，可他们都没有被录用。轮到最后一个人，他走进房门时，发现干净的地毯上扔着一个纸团。一丝不苟的习惯使他弯腰捡起它。这时考官说：“请看看您捡起的纸团。”这位应聘者打开纸团，见上面写着：“热忱欢迎您到我们公司任职。”后来这位应聘者成了这家著名大公司的总裁。

这个故事很深刻地向我们阐述了细节的力量。

是的，我们要牢牢地记住：细节是有力量的，这个力量甚至决定着我们的未来。因此，要追求生意成功就要在处世方面培养自己认真对待每一个细节的精神，并且要让这种认真的精神渗透到我们的性格中去，成为我们工作的习惯。

生意场上，人人都想通过良好的商务应酬获得源源不断的订单，但很多人无法很好地掌握商务应酬之道，不重视商务应酬的各种细节，无形之中丧失了获取订单的机会。为了给读者朋友更多的关于商务应酬细节培养的启示，我们组织编写了这本《中国式商务应酬细节全书》，着重论述了商务应酬中应遵循与注意的礼仪规范、形象塑造、困境突破，具有很强的系统完整性和实用有效性。本书指出商务应酬中如商务接待、商务拜访、商务谈判、商务宴请、商务馈赠等应酬中的误区，并逐一进行阐述，帮你塑造一个良好的商务形象，提升商务口才，掌握应酬技巧，从而潇洒应对商务应酬之局！

第一篇 商务应酬这门学问，你知道多少

第一章 商务应酬是决定成败的软实力

- 商务应酬的基本原则 4
- 玩转商务应酬是成功事业的推进器 6
- 掌握应酬之道，成功不难 8

第二章 商务应酬的黄金定律

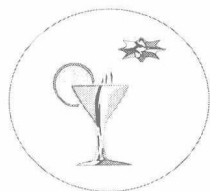
- 首因效应与近因效应：塑造好应酬第一印象 17
- 晕轮效应：全面展示应酬形象 18
- 刻板效应：合理利用，应酬不难 18
- 定势效应：商务应酬中的绊脚石 19
- 自我暴露定律：拉近与客户距离的妙招 19
- 互惠定律：商务应酬中的金定律 21
- 相似定律：找出与客户的共同爱好 22
- 互补定律：寻求合作之道 24
- 相互吸引定律：赢得客户好感的捷径 25
- 交往适度定律：应酬中不可对客户过好 26
- 换位思考定律：设身处地理解客户 28
- 交际氛围定律：氛围的营造有利于应酬的成功 29

第三章 商务应酬也有潜规则

- 商务交往七忌 32
- 商务应酬中令人反感的八种行为 34
- 商务应酬话题的有所为和有所不为 35
- 利用好客户的同情心 37
- 软磨硬泡，应酬利器 38



目录



与人相处的最佳距离	40
话到嘴边留三分	42
说闲话也能敲打人	43
礼轻有时情意重	46

第四章 做中国式的人情买卖

做中国式的人情买卖	49
时刻顾及别人的面子	50
要勇于承认自己的错误	52
给客户一个回旋的余地	54
赢得客户的心能赚大钱	56
和气生财，财生和气	57

第二篇 打造完美形象，你的形象价值百万

第五章 商务应酬要保持良好的形象

塑造良好的个人形象	64
控制好你的眼神	67
在言谈上不露锋芒	69

第六章 时刻注意自己的仪态

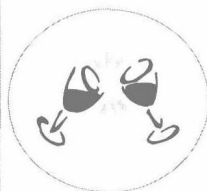
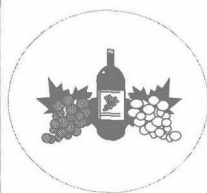
手姿礼仪	72
优美站姿	73
完美坐姿	75
步态礼仪	77
美丽的行为举止	78

第七章 风度决定高度

握手礼中的讲究	84
打造优雅气质	87
在个性上更有魅力	88

目
录

第八章 微笑是商务应酬的催化剂	
用微笑开启商务应酬之旅	93
微笑是商务应酬的万能钥匙	95
微笑的七种类型	97
让微笑的美感流动在商务应酬场合	98
第九章 应酬佳人——展示恰到好处的美丽	
职业女装的类型	101
裙装的艺术	103
穿旗袍的艺术	104
女性体型与着装	105
女士的化妆	108
提包的选用原则	111
项链的佩戴	112
耳环的佩戴	113
女士戴帽子的注意事项	114
女士穿鞋的注意事项	115
第十章 应酬绅士——呈现无可挑剔的威仪	
男士着装的四点注意事项	118
西装的穿着	118
领带的选择和保养	120
穿西装的规范	122
男士西装的选择	125
男士适合穿什么样的鞋到公司上班?	127
男士的穿着不能露出哪些地方?	127
男士戴帽子的注意事项	127
男士该选戴什么样式的眼镜?	128
男士如何调整自己的权威指数?	129
西装的穿着礼仪	130



目录

第三篇 熟谙商务礼仪，有礼走遍天下

第十一章 商务拜访礼仪

商务拜访要注意的礼仪	136
拜访中的举止礼仪常识	137
办公室的布置	137
办公室人员的举止礼仪	138
无事也登三宝殿	139
拜访公司、参加会议的礼仪	140
参加视频会议要注意的礼节	141
参加会议的着装礼仪	142
小名片大学问	142

第十二章 商务接待礼仪

商务应酬中的介绍与称谓	146
五花八门的见面礼	150
接待礼仪	154
迎宾过程的前期准备和应注意的细节	156
商务来访与接待的原则	158
会客礼仪	159
迎接礼仪	160
送别礼仪	161
开会时座次的安排	162
电梯里要注意的礼仪	163
饮茶礼仪	164
茶话会现场发言礼仪	166
饮咖啡礼仪	167

第十三章 商务谈判礼仪

商务谈判礼仪	169
化解谈判僵局的四种方法	173



目 录

商务谈判中的探测技巧	179
成功商务谈判中的让步原则	181
败中求胜的策略	184
如何在谈判中达到双赢	185
第十四章 商务联系礼仪	
商务邀约	188
下笔有“礼”——书写礼仪	194
商务请柬礼仪	196
一线万金——电话礼仪	197
手机使用礼仪	205
电子邮件礼仪	207
第十五章 商务宴请礼仪	
宴请中桌次与座位	211
点菜、吃菜的礼仪	212
赴宴的礼仪	214
宴会交谈礼仪	216
不同人的祝酒礼仪	217
酒桌上不可不知的规矩	219
商务敬酒礼仪	220
吃水果的礼节	221
第十六章 商务馈赠礼仪	
礼尚往来的原则	224
如何选择礼物	226
涉外馈赠礼节大观	227
商务馈赠要点	229
如何给客户送礼品	230
商务送礼的四个规矩	231
给上司送礼之十戒	233



目录



第十七章 商务庆典礼仪

商务签字仪式礼仪	235
涉外商务签字仪式礼仪	236
开业典礼礼仪	236
商务剪彩礼仪	242
商务交接礼仪	245
商品展览会礼仪	250
交际祝贺的语言	257
交际答谢的语言	258

第十八章 公共活动礼仪

公共场所的基本礼仪	260
公共活动礼仪禁忌	261
酒店礼仪	263
洗手间的礼仪	264
娱乐室应注意的礼仪	264
音乐会礼节	265
观看文艺演出的礼仪	266
酒吧礼节	266
舞会的礼节	267

第四篇 商务应酬“金”口才，如鱼得水

第十九章 玩转商务应酬语言

商务应酬语言的规则	276
把握商务应酬语言的分寸和尺度	277

第二十章 幽默是商务应酬中的盐

商务应酬中的盐	292
应酬达人必善幽默	293
商务达人必备幽默之法	294

用幽默架设沟通的桥梁	298
应酬中幽默得体原则	299

第二十一章 委婉拒绝——商务应酬中的利器

真心地说“不”	302
委婉地说“不”	303
大胆地说“不”	304
谢绝的艺术	305
说“不”的禁忌	307

第五篇 突破商务应酬困境，扭转乾坤

第二十二章 商务应酬，攻心为上

玩转商务应酬，体察人心先行	312
洞察人心的方法	313
征服人心的应酬艺术	320
攻心说服的应酬之法	327

第二十三章 化解尴尬，商海难败

化解尴尬的技巧	335
出现应酬僵局，如何应对	347

第二十四章 远离“小人”，少受伤害

掌握应酬“小人”的方法	360
几种必须提防的人	361
小心应对心胸狭窄的人	364
谨慎对待嫉妒心强的人	365

附 录 主要国家礼仪通览

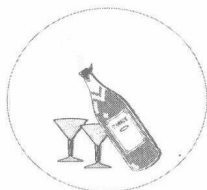
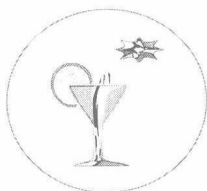
法国礼仪通览	369
英国礼仪通览	372

目 录



目录

德国礼仪通览	375
美国礼仪通览	377
俄罗斯礼仪通览	381
澳大利亚礼仪通览	384



第一篇

商务应酬这门学问， 你知道多少



第一章

商务应酬是决定成败的 软实力

俗话说“人在江湖，身不由己”。只要有人的地方就会有“江湖”，只要有“江湖”存在，就会有应酬。可以说，只要存于世上一天，应酬就避免不了。而商务应酬又是险恶“江湖”中最常见也最难的一关。商务应酬的好坏直接决定生意的成败，正所谓“成也商务应酬，败也商务应酬”。因此，可以说商务应酬是决定生意成败的软实力。

商务应酬的基本原则

商务应酬中，尽管人际关系纷繁复杂，每个人的交往动机、要求和期望差别巨大，但仍然有共同的心理原则可依。心理学家总结出了4条人际交往的心理原则，即交互原则、功利原则、自我价值保护原则和同步变化原则。

1.交互原则

大量研究发现，人际关系的基础是人与人之间的相互重视与相互支持。因此，社会心理学家指出：人们在人际交往过程中，必须首先遵循交互原则。

古人言：“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”在人际交往中，喜欢与厌恶、接近与疏远是相互的。几乎没有人会无缘无故地接纳和喜欢另外一个人；被别人接纳和喜欢必须有一个前提，那就是我们也要喜欢、承认和支持别人。一般地讲，喜欢我们的人，我们才会喜欢他们；愿意接近我们的人，我们才愿意接近他们；疏远、厌恶我们的人，我们也会疏远、厌恶他们。

为什么会存在这种交互原则呢？心理学家研究发现，每个人都有维护自身心理平衡的本能倾向，都要求人际关系保持一定程度的合理性和适当性，并力图根据这种适当性、合理性解释自己与他人的关系。在这种本能倾向的作用下，当他人做出友好姿态以示接纳和支持我们时，我们会觉得“应该”对别人报以相应的回答，进而产生一种心理压力，迫使我们对他人也做出相应友好姿态。否则，自己以某种观念为基础的心理平衡被破坏，我们就会感到不安。

在商务应酬中，商务人员要了解、掌握交互原则，更加亲近喜欢的客户、博得客户的认可；对厌恶的客户也不可故意疏远，而应巧妙地化解厌恶的原因，拉近彼此的距离，化厌恶为喜欢，从而扭转应酬中的不利局面。

2.功利原则

商务应酬的人际交往中，除了交互原则，更多的时候我们需要保持交往的平等性，即把握功利原则。此处的功利包括金钱、财物、服务，更包含着情感、尊重等。换句话说，人们都希望交往有所值，如希望在人际交往中获得支持、