

最实战 商务礼仪

万里红
编著

全球享有盛誉的礼仪专家
美国棕榈滩礼仪学校校长
畅销书作家

杰奎琳·惠特摩尔

倾情作序



礼仪

一份至诚的情感
一门万能的语言
一种无形的力量



机械工业出版社
China Machine Press

最实战 商务礼仪

万里红 编著

全球享有盛誉的礼仪专家
美国棕榈滩礼仪学校校长
畅销书作家

杰奎琳·惠特摩尔

倾情作序



机械工业出版社
China Machine Press

本书是国际礼仪实战派专家万里红的倾心之作，从商务社交礼仪的细节管理入手，结合作者的亲身经历和所闻所感，借助提问、解答、故事和礼仪小百科等形式，将印象管理、跨文化沟通方式和通用礼仪在商务交往中的运用心法娓娓道来；三位礼仪专家在书中亲自示范，生动地诠释了礼仪的内涵和魅力，深入解读了各种商务场合中礼仪的规范和细节，其中还涉及参加宴会礼仪、喝咖啡礼仪、品尝日本料理礼仪、高尔夫礼仪等许多不为人所熟知的礼仪技巧，旨在帮助更多的人完善和提升自己，从而在相应场合中游刃有余，无往不利。

本书是一本全面、实用、雅致的礼仪书，是商界、政界、学界人士必备的案头书，也是职场人士不可或缺的礼仪读本。

图书在版编目（CIP）数据

最实战商务礼仪/万里红编著. —北京：机械工业出版社，
2012.4

ISBN 978-7-111-37259-2

I. ①最… II. ①万… III. ①国际商务—礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第013589号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：马 晋 责任编辑：马 晋

版式设计：霍永明 责任校对：薛 娜

责任印制：乔 宇

北京汇林印务有限公司印刷

2012年4月第1版第1次印刷

170mm×228mm 12.25印张·236千字

0001—8000册

标准书号：ISBN 978-7-111-37259-2

定价：39.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：（010）68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：（010）88379649

读者购书热线：（010）88379203

封面防伪标均为盗版

序



2008年的秋天，在我的家乡美国棕榈滩和Lisa Wan（万里红）初次相见。当我在机场接她的时候，我有些紧张，因为我们来自不同的国家，有着完全不同的背景，在不同的环境里生活、成长，我不能肯定我们之间的交流是否能顺畅。但当我见到她的一刹那，我被她灿烂真诚的笑容所吸引，感觉我们似曾相识。

之后的两天，我们交流了很多，有关于商务礼仪、社交礼仪、生活礼仪方面的，也分享了众多兴趣爱好方面的话题，我从她身上学到了很多。我们探讨了如何帮助商务人士更好地从细节着手，重视细节管理，以及如何帮助他们走向世界，赢得全球合作伙伴的尊重等问题。

我和Lisa都相信，如果你对别人心存善念，帮助别人，那么别人也会帮助你。

这就是礼仪的精髓所在：心存善念，尊重他人，在相处中让他人感觉到舒适。礼仪使人与人之间的关系更加融洽，而这些无关乎你的国籍和身份。

2008年9月18日，我和Lisa为双方的企业——棕榈滩礼仪学校（The Protocol School of Palm Beach）和富礼德（上海）礼仪服务有限公司缔结了合作协议，见证了我们之间的专业合作和友谊。

Lisa充满智慧，浑身散发着积极的能量，是一个热爱生活、活在当下的人。欣闻她出版新书，我万分高兴，为她感到骄傲。这是一本商务礼仪指南，融会贯通了中西方文化，通过案例让读者了解中外礼仪文化的不同，详尽地讲解了各种商务场合中的礼仪细节，能帮助更多的商务人士完善自己和提升自己，从而成为一名受人尊重的社会人士。

很高兴能为Lisa的新书作序，期待在礼仪的领域里能够和她有更深入的合作。



Jacqueline Whitmore

2012/3/15于美国棕榈滩

前言：一切从相遇开始

20年前，我在瑞典和朋友驾车时迷失了方向，那天零下15摄氏度，冰天雪地。记得当我朋友紧张地下车问路时，一位50岁左右的女士下车走到我们面前，她见我们神情紧张，瑞典语也讲得不流利，首先露出亲切的笑容，好像在告诉我们：别担心，有我呢。之后她放慢语速，耐心、亲切地告诉了我们路线，还让我们跟在她车后面，把我们带领到目的地。她叫蕾贝卡，在哥德堡一家银行工作。蕾贝卡雪中送炭的微笑让我备受感动，我们成了朋友。后来，我经常到蕾贝卡家喝她亲手煮的咖啡，吃她亲手做的小糕点，听她讲述生活中的故事，没有压力，没有烦恼。20年过去了，蕾贝卡的笑容始终印在我的脑海里，温暖着我的心灵。和蕾贝卡分开后，她的微笑时时出现在我的脸上，因为我知道那使我愉快，并让对方感到舒心，我想今天蕾贝卡看到我和她有相同的发自内心的微笑时，她一定会笑得特别灿烂。



人生的旅途真是很奇妙，每个人，在人生的旅途上都会因为一声真诚的问候，一个发自内心的微笑，一抹柔和的眼神使一个不认识的人走近你，从而成为开启你幸福之门的贵人。当然，也会因为一句傲慢的话语，一个愤怒的表情，一种鄙夷的眼神而使你身边的人远离你。

英国大哲学家约翰·洛克曾说：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”当今社会，没有一个人愿意和言语粗俗、不文明的人打交道。在商场上，先礼后利，有礼走遍天下，无礼寸步难行。商务礼仪是步入商业社会的通行证，更是软实力的较量。“凡人之所以为人者，礼义也。”（《冠义》）。礼仪，是人类走出蛮荒，走向文明的标志。人，出生有洗礼，成人有成人礼，结婚有婚礼，去世有葬礼。而且国有国礼，军有军礼，祭祀时有祭祀礼，举行盛典有典礼，宴请又有宴请礼。礼仪无处不在。所谓“百姓日用而

不知”，说的就是这个意思。礼仪，也是一种文化。其背后是有厚重的文化支撑的。中国是礼仪之邦，上下五千年，从西周视礼为“国之大柄”到现代的“五讲四美”，从孔子的“国无礼而不宁”到今天的建设“和谐社会”，礼仪一直是中国传统文化的核心。同样，西方的文明史，在很大程度上也表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。如在中世纪，骑士们在公主面前比武时经常吟唱的一首赞歌中，把公主比喻成光芒四射的太阳。因而，骑士们在经过公主的坐席时，总要把手掌举起来放在眉毛上，做遮挡太阳的姿势。后来，这种礼节就被延用下来，形成了举手礼，进而演变为敬礼。又比如在中世纪的欧洲，据说武士们作战都要佩戴头盔，以防止敌人袭击。来者为了表示自己没有敌意，看到武士后就首先把头盔掀开，露出自己的面孔。这种习惯沿用到近代，就形成了脱帽礼。在国际化的进程中，任何一个民族再也不可能无视其他文化的存在，需要尊重各国在长期的文化发展中形成的传统，而且了解并理解他国文化也是对自身文化理解的一种深化。

“礼者，敬人也”，礼敬对方就是庄严自己。只有真正尊重了自己，尊重了生命之后，我们才会真正做到内圣外王，成为一个文明人。

“修功德的人，他的心在一切人事环境上，在一切物质环境上，他常存恭谨之心，决定不会有轻慢的心，而且是真正能做到普敬一切。”（六祖慧能）

在我的人生旅途中，和太多有德性的人相遇，他们有的是商业人士，有的是学者，有的是小村庄的老爷爷、老奶奶，有的是艺术家，有的是社交宴会上的宾客，有的是游客，他们真诚的眼神，亲切的笑容始终印在我的脑海，成为我传播礼仪的动力和源泉。

一切从相遇开始，感谢您在茫茫书海中选择了此书，期待您翻开的这一页成为我们相遇相知的开始。



万里红

导读 ○○○

本书共分六篇，每篇穿插了大量照片，并有提问、解答、故事和礼仪小百科，让大家在趣味中了解商务礼仪是想要在商战中立于不败之地所必备的软实力技巧。

第一篇“国际化贵在互相尊重”，通过我自己的亲身经历和所闻所见向大家阐述中外礼仪文化的差异，让大家加深对中国文化的了解，从而兼容并包，海纳百川，成为一个能够接纳世界文化，具有国际性思维的现代商务人士。

第二篇“无声语言左右第一印象”。前半部分主要通过站姿、坐姿、手势、表情、眼神和微笑等无声语言的塑造让你在商务交往中留下美好的第一印象。当然服饰也很重要，要为成功而着装，因此后半部分主要叙述了服饰搭配的T.P.O原则，让大家在不同的场合穿对衣服。

第三篇“国际商务圈铁规则——先礼后利”，涵盖了通用商务社交礼仪，包括握手、问候、称呼、自我介绍、交换名片等礼仪，以及迎来送往中的礼仪细节，包括接机礼仪、座次礼仪、前台礼仪、会议礼仪、娱乐礼仪、展会礼仪、送别礼仪等，让客户有宾至如归的感受。

第四篇“在国际商务宴会上游刃有余”，告诉大家参加宴会前的准备、宴会中的礼仪，以及西餐、日本料理、自助餐的礼仪，当然还有葡萄酒入门、咖啡小常识等，目的是让大家不再惧怕西餐繁琐的程序，一看就会，一学就能用。

第五篇“做一个国际沟通达人”，前半部分主要讲授跨文化沟通如何做到清楚地“言传”，才能让对方“意会”，包括沟通中说、听、问的技巧，音量的调控，声音的运用等，意在让沟通更有效，更富有艺术感；后半部分主要讲解有声世界和无声世界的礼仪，包括电话（固定和移动）礼仪、传真礼仪、商务邮件礼仪、聊天工具礼仪等，意在让读者了解如何更文明高效地应用现代商务工具。

第六篇告诉你“礼仪无处不在——细微之处显教养”。列举了生活中的种种细节：坐车礼仪、地铁内礼仪、机舱内礼仪、抹香水礼仪、观看体育赛事礼仪等，让读者了解礼仪来自于生活，应该运用到生活中。

在我担任商务咨询顾问的岁月里，我经常带领国外企业的管理层拜访国内企业，寻求合作，开发项目，在这一过程中，我目睹了一些由于失礼而造成失去订单的情景，比如用客户的名片敲打桌面，比如和客户沟通时不时打断对方，比如和客

户共进午餐时狼吞虎咽等，都让人感觉或行色匆匆，或重视程度不够。

心理学家威廉·詹姆斯^①说过人类本质中最殷切的需求是渴望被尊重。当远道而来的客户看见你和他交谈时不停地看手机，穿得像去和朋友周末烧烤一样，送他进电梯时你没有等电梯门关就走了的时候，他是感受不到被尊重的。当对方感到你不尊重他的时候，他对你也就不会友好，更无信任可言，自然会错失合作良机，就算勉强合作了，也是不可持续的。



（图片摄于东京王子酒店内的花园）

■ 礼仪小百科：礼的起源

礼起于何也？曰：人生而有欲，欲而不得，则不能无求；求而无度量分界，则不能不争；争则乱，乱则穷。先王恶其乱也，故制礼仪以分之，以养人之欲，给人之求，使欲必不穷乎物，物必不屈于欲，两者相持而长，是礼之所起也。

——《荀子·论礼》

“仪禮”的原型是祭神仪式，《说文·示部》：“礼，履也，所以事神致福也，从示从豊。”

仪，表示祭奠者上下尊卑关系。同时又用乐舞仪程等“礼”以表现对祖宗神灵的敬重。

——摘自孔祥骅《国学入门》

本书通过讲述大量发生在生活、社交、商务场合上的故事，希望给愿意提升职业素养，准备迈向国际化的商务人士以参考，也希望大家能举一反三，悟到礼仪的真谛，从而在国际商务场合上游刃有余，成为受人尊重的商务精英。

① 威廉·詹姆斯（William James, 1842—1910）：美国心理学家，哲学家，曾任哈佛大学生理学、哲学和心理学教授。

目录

序·····	III
前言：一切从相遇开始·····	IV
导读·····	XV
礼仪小百科：礼的起源·····	XVI

第一篇 国际化贵在互相尊重 1

1. 迈向国际化从接纳对方文化开始·····	1
故事：在西餐餐桌上大发牢骚的中国商人·····	1
2. 不会讲英语不等于没有国际性思维·····	3
故事：不愿说英语的意大利人·····	3
礼仪小百科：伴随英国人生活的红茶·····	5
3. 了解中西方文化的差异·····	6
故事：遭人误解的小菲·····	6
(1) 中西方对财富观认知的差异 故事：爱打听爱点评的小张·····	9
(2) 中西方思维方式的差异 故事：会议中支支吾吾的袁部长·····	10
(3) 中西方不同的饮食文化 故事：一顿豪宴吓走丹麦商人·····	11
(4) 中西方不同的见面礼 故事：看到外国邻居扭头就走的丽丽·····	12
(5) 爱用叠词的中国人和忌讳使用叠词的美国人 故事：连说“谢谢”惹怒美国上司·····	13
(6) 中西方对准时标准的差异 故事：迟到后大找借口的小留学生·····	14
(7) 中西方对守秩序标准的差异 故事：不闯红灯的瑞典人·····	16
(8) 中西方感情表达方式的差异 故事：频频致谢让父母感到见外·····	16
(9) 中西方对听到赞美时回应的差异 故事：过分谦虚而招致反感的小林·····	17
(10) 中西方对“老”的感受差异 故事：在悉尼圣诞舞会上的尴尬·····	19



第二篇 无声语言左右第一印象 21

1. 在国际商务交往中留下美好的第一印象	21
故事：总能赢得客户好感的小刚	21
(1) 第一印象稍纵即逝却令人记忆深刻	22
(2) 第一印象三大要素	23
2. 肢体语言管理——揭开无声语言的神秘面纱	24
故事：张总的“催眠术”	24
(1) 男士最佳站姿——站如松	25
(2) 男士最佳坐姿——坐如钟	27
(3) 女士最佳站姿——努力营造娴静的韵味	28
(4) 女士最佳坐姿——端庄淑雅	28
(5) 女士入座分解动作——款款而落座	29
(6) 女士坐姿可变化动作	29
(7) 女士行姿——永远挺直你的上半身	30
(8) 优雅的蹲姿——掌握重心	30
(9) 鞠躬礼分解动作——有礼在心头，慢慢抬起头	31
(10) 女士转身仪态——切勿头转身不转	32
(11) 手势礼仪的应用——了解手势和心理之间的关联	33
礼仪小百科：手势所传递的信息	34
3. 眼神管理——眼神传递了你的内心世界	35
礼仪小百科：眼神与心理的关系	37
4. 笑容管理——微笑是世界共通语言	37

故事：用微笑征服TA的心	38
--------------------	----

5. 着装管理——服饰写满社会符号

故事：因穿毛衣而丢失大客户的大卫	40
(1) 遵循T.P.O原则	41
(2) 不同时间、地点、场合的着装礼仪	41
(3) 男士正装穿着要点	41
(4) 男士商务便装穿着要点	47
礼仪小百科：男装品牌一览	48
商务男士每天自我检查表	50
(5) 女士正装穿着要点	51
(6) 女式商务便装穿着要点	52
商务女士出门前自我检查表	54
礼仪小百科：服饰和鞋、包、小物的搭配技巧	55



第三篇 国际商务圈铁规则——先礼后利 58

1. 人际交往的安全距离——不要轻易进入对方的安全空间

故事：被误作同性恋的男士	58
(1) 亲密空间距离	59
(2) 私人空间距离	59
(3) 社交空间距离	59
(4) 公共空间距离	59

2. 见面礼仪

故事：说话时摘下耳机的金发小伙	60
-----------------------	----

(1) 问候礼仪——问候语是顺利开展人际关系的润滑剂	61
(2) 握手礼仪——“握”定音	62
故事：商务冷餐会上的“蜻蜓点水”	62
(3) 拥抱礼仪——先把你的右脸给对方	64
(4) 称呼礼仪——记住对方的名字	64
(5) 自我介绍礼仪——充满自信	65
(6) 介绍他人礼仪——位尊者有优先知情权	66
(7) 名片交换礼仪——尊重对方的脸面	67

3. 接待礼仪——“度”最重要

故事：让日本客户干等的接机人员

(1) 接待前的准备——知己知彼	70
(2) 接待中的礼仪——有所为有所不为	71
接机后与客户在车内的礼仪——勿沉默不语或滔滔不绝	71
公司前台迎接客户礼仪——前台代表公司形象	71
不同场所的引领要点——把墙让给客户	72
与客户同乘电梯礼仪——先进后出	73
出席会议礼仪——准时，安静	75
敬奉饮品礼仪——茶满欺人	77
礼仪小百科：日本茶道中的一期一会	79
会议后合影礼仪——各安其位	79
接待进餐礼仪——吃不是目的	80
陪同娱乐礼仪——心系工作最要紧	82
礼仪小百科：中英文对照高尔夫术语	83
馈赠礼仪——避开送礼的雷区	85
展会接待礼仪——你就代表公司品牌	86
(3) 接待后的送客礼仪——留给客户的末轮效应	88



第四篇 在国际商务宴会上游刃有余 91

1. 赴宴礼仪	91
(1) 赴宴前的准备	91
故事：临时参加被拒门外的田中部长	92
礼仪小百科：宴会上的宠儿——世界顶级奢侈品牌中英文对照	95
(2) 赴宴中的礼仪	96
时间——国际惯例中的“准时晚到制”	96
到达时的礼仪——先脱衣帽的礼节	96
入座礼仪——了解桌次和座位	97
宴席开始时的礼仪——餐巾符号学	98
告辞礼仪——得体的告辞技巧	99
2. 西餐礼仪——不触犯他人的感觉	99
故事：觉得吃西餐太累的学生	100
(1) 西方关于吃饭的两层意思	100
(2) 西餐的精髓——体现人文主义	100
(3) 餐桌布置规则——固体在左,液体在右	100
(4) 西餐正餐的上菜顺序	101
(5) 刀叉使用礼仪——由外及内	101
(6) 优雅就餐——端正姿势	102
礼仪小百科：常用西餐菜谱中外文对照	106
3. 世界三大料理之日本料理——敬的艺术	109
故事：原色原味的日本料理	109
(1) 日本料理的特点与精神——对食物的尊重	110
(2) 品尝日本料理礼仪	111
进包厢时放置鞋具的礼仪	111
进包厢后如何确定自己的位置	111
坐定后如何放置随身物品	111
包厢内的坐姿礼仪	111

持酒杯和斟酒的礼仪	112
筷子摆放的礼仪	112
使用芥末的礼仪	112
用餐完毕的礼仪	113
其他礼仪	113
用餐语	113
(3) 使用筷子禁忌	113
礼仪小百科：常见日本食物中日文对照	114
4. 自助冷餐会礼仪——多次少取	116
故事：中日电影周自助餐上的洋相	116
礼仪小百科：沙龙的由来	118
5. 品酒礼仪——调动你的五感	118
故事：令彼得大惑不解的一口闷	118
(1) 酒杯的选择——高脚、透明	119
(2) 优雅的点酒礼仪——亮出酒的“身份证”	119
(3) 开瓶时的礼仪——专注地看	119
(4) 品酒分解步骤——望、闻、品、忆四部曲	119
(5) 祝酒礼仪	121
礼仪小百科：葡萄酒入门	122
6. 喝咖啡礼仪——咖啡，只为懂它的人涌动暗香	128
(1) 咖啡杯的使用	128
(2) 喝咖啡时的礼仪细节	128
礼仪小百科：咖啡由来的传说及种类	130



第五篇 做一个国际沟通达人 131

1. 跨文化沟通要清楚地“言传”，对方才能“意会”	131
故事：遇事不明说的小李	131
2. 有声世界的沟通	132
故事：回答房东话时头转身不转的小留学生	132
(1) 沟通的定义——听者与说者	133
(2) 沟通的原则——和而不同	133
(3) 沟通前的准备（4W2H）——沟通要做到知己知彼，才能百战百胜	133
(4) 沟通中“说”的技巧——让人容易领会	133
礼仪小百科：百听不厌的是自己的名字	135
(5) 说话时的声音管理——用我的声音握你的手	138
(6) 沟通中“听”的技巧——聆听是艺术	140
(7) 沟通中“问”的艺术——关键是问一个好问题	141
(8) 沟通中有效回答的技巧——确认并帮助对方整理思路	142
(9) 沟通中赞美的作用——人际交往的润滑剂	142
(10) 沟通中道谢的力量——产生积极正面的能量	143
测试：在与人沟通中你有以下行为吗	144
3. 你的另一张嘴——现代商务社交沟通工具	145
(1) 固定电话礼仪——看得见的态度	145
故事：又买了一张会员卡的朋友	145
(2) 手机使用礼仪——选个安静的场所	148
故事：对着手机鞠躬的日本人	148
礼仪小百科：英语基本电话用语	149
(3) 无声世界的沟通	150
故事：只把会议记录发给主持人的小吴	150
传真礼仪	151
商务邮件礼仪——承载着信任的无声语言	151
短信礼仪——方便但注意别出错	152

微博使用礼仪——三思而下笔	153
MSN使用礼仪	153
Skype使用礼仪	154



第六篇 礼仪无处不在——细微之处显教养 155

1. 乘坐飞机礼仪——空间留一线，日后好相见	155
故事：坐飞机遇到好奇的“查户口”先生	155
2. 乘车座次礼仪——不同情况，不同尊位	156
(1) 双排五座轿车	156
(2) 三排七座商务车	157
(3) 火车	157
3. 女士上下车礼仪——优雅得体	157
4. 拍照礼仪——我为人人，人人为我	159
5. 步行礼仪——勿挡别人路	160
6. 地铁车厢内的礼仪——牢记身处公共区域	161
7. 入住酒店礼仪——勿让所有人知道你的家事	161
8. 鼓掌礼仪——节奏平稳，频率一致	161
(1) 观赏交响乐时	161
(2) 观看游泳比赛时	162
(3) 观看体操赛事时	162
(4) 观看乒乓球比赛时	162

9. 探病礼仪	162
10. 抹香水礼仪——不着痕迹的芳香	162
11. 温泉礼仪——干净安静才能感受天人合一的意境	164
12. 观光礼仪——每个人都是一张所在城市的名片	166
13. 观看体育比赛礼仪——个人形象代表国家形象	166
14. 办公室礼仪	168
(1) 上下班礼仪——不要吝啬一句问候	168
(2) 过道内的礼仪——低头不见抬头见	168
(3) 使用电脑的礼仪——调整好姿势	168
(4) 茶水间内的礼仪——身在公司没有绝对的放松	169
(5) 进入领导办公室礼仪——切勿探头探脑	169
(6) 向领导汇报工作礼仪——掌握好时机	169
(7) 和领导有异议时的礼仪——控制好情绪	171
(8) 同事间相处礼仪——了解同频共振原理	171
15. 拜访礼仪	171



参考文献	174
------------	-----

后记：谢谢你们出现在我的生命里	175
-----------------------	-----