

现代商务礼仪

Modern Business Etiquette

吕维霞 刘彦波 编著



对外经济贸易大学出版社

现代商务礼仪

吕维霞 刘彦波 编著

对外经济贸易大学出版社

(京)新登字 182 号

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪/吕维霞,刘彦波编著. - 北京:对外经济贸易大学出版社,2003

ISBN 7-81078-227-4

I. 现... II. ①吕...②刘... III. 商务-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 018600 号

© 2003 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

现代商务礼仪

吕维霞 刘彦波 编著

责任编辑:顾永才

对外经济贸易大学出版社
北京市朝阳区惠新东街 12 号 邮政编码:100029
网址:<http://www.uibep.com>

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行
开本:850×1168 1/32 12.125 印张 293 千字
2003 年 4 月北京第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 7-81078-227-4/G·042
印数:0001-5000 册 定价:21.00 元



前 言

国外一家调研机构的调查显示,2005年将会出现一些新的白领,其中就包括“礼仪顾问”,他们是商业企业的礼仪先生或礼仪小姐。这个动态说明,商务礼仪在未来的日子里,将对商务活动起着重要的作用,其本身也将不断职业化。商务礼仪为什么会这样重要?

第一,进入21世纪,随着商业经济和信息技术的飞速发展,商务实体间的关系密不可分,竞争越来越激烈,商务交往手段越来越新颖化、多样化,商务活动已经不再局限于买入卖出的单向交流,而是由内向外——包括从公司内部运营到商场的服务,从个人的专业知识、才能到言行举止,达到全方位的人际交流。而竞争的加剧、交往手段的增多和全方位的人际交流就给当前的商务礼仪从内容到交际技巧都提出了新的课题,要求更新旧有的礼仪观念,建立适合现代商业社会的新的礼仪规范。

第二,随着科学技术的发展和经济全球化的加剧,国家与国家之间、人与人之间的交往不断增强,东西方文化不断融合与碰撞,世界各地的礼仪与习俗不断汇合与交流,已经成为当今礼仪发展新阶段的主要内容。同样一个礼节,同样一个手势,在不同的国家、不同的场合以及不同的文化背景下可能代表着截然不同的意义。礼仪的恰当与否,正确与否,无法评判,要想尊重它,正确地应用它,必须认真地学习和深入地了解它,使我们的商务交往活动文明规范、恰当得体。



第三,在商界这个人际交流的网络中,除了个人优秀的专业才能是商业制胜的要诀外,还必须学习并实践越来越专业化、人性化的商务礼仪,才能表现得更称职,也更能把握住成功的机会。商务礼仪对企业来说,对内可强化工作伦理,促进工作和谐,提高工作效率;对外可树立国际化的风范和成熟练达的商务形象,促进企业和个人成功地跨向社会舞台和国际舞台。另一方面,礼仪水平如何,从大的方面说,标志着一个国家、一个民族文明的发展程度以及社会风尚的状况;从企业的角度看,一个企业的礼仪状况如何则折射出它的企业文化水平和员工的精神风貌。

第四,商务礼仪在中国也是日趋重要。随着中国加入 WTO 以及奥运会和世博会的申办成功,中国对世界各国跨国公司和大企业的吸引力越来越大,中国吸引外国直接投资和国际合作越来越多,国际商业活动和商业机会不断增加,人们需要学习、了解更多的商务礼仪。中国经济发展迅速,企业数量成倍增长,第三产业蓬勃兴旺,商务活动日益频繁,人们在商务活动中也需要学习、遵守一些现代商务礼仪规范,熟悉中国商务礼仪,了解世界其他国家的礼仪和禁忌。

本书旨在为人们提供系统的、实用的现代商务礼仪的规范、原则和技巧,通过讲解中国与世界其他国家的基本礼仪规范,指导人们的商务活动,减少失误和误会,赢得更多的商机和利润。本书也可作为高等院校和职业院校的教学与培训教材。

本书遵循现代商务礼仪的客观性、准确性,在阐述礼仪规范的同时,将之与其配套的生动有趣的案例有机结合起来,将中国的礼仪与涉外商务活动中的礼仪结合起来,力图实现时效性与全面性的结合,生动性与准确性、客观性与实用性的结合,给人们提供商务礼仪指导,帮助商务人员在实际商务活动中取得更大的成功。

前 言

本书有关章节经教育部国际司王凡同志修改和审阅,在此深表谢意。在编写的过程中我们参阅了许多资料,在此向他们表示最诚挚的感谢。由于时间仓促,水平有限,错误难免,恳请批评指正。

作 者

2003 年 1 月于北京



目 录

第一章 现代商务礼仪概说	(1)
第一节 商务礼仪的重要性	(2)
一、商务礼仪具有较强的沟通作用	(2)
二、商务礼仪的形象作用	(3)
三、商务礼仪的协调作用	(4)
四、恰当的礼仪可以更好地帮你赢得机会	(5)
第二节 现代商务礼仪的特点	(5)
一、不断地发展变化是现代商务礼仪的一个重要特色 ..	(5)
二、商务礼仪有自身的特点和规律	(6)
三、商务礼仪的发展趋势是越来越实用化	(6)
四、商务礼仪逐渐向着趋同化方向发展	(7)
五、商务礼仪具有严肃性和规范性	(8)
第三节 现代商务礼仪的重要原则	(9)
一、认清主客立场	(9)
二、遵时守信	(10)
三、尊重他人	(10)
四、真诚原则	(12)
五、适度原则	(13)
六、自律原则	(13)
七、入乡随俗和灵活应用原则	(14)
【指出失礼之处】屡遭敌意谁之错?	(15)
【礼仪小测试】	(17)



第二章 商务人员个人礼仪	(18)
第一节 商务人员仪表礼仪	(19)
一、仪容礼仪	(19)
二、服饰礼仪	(27)
第二节 言谈的礼仪	(30)
一、言谈的内在要求	(30)
二、交谈中的礼仪和技巧	(32)
【指出失礼之处】小节误大事	(40)
【礼仪小测试】	(41)
第三章 办公室礼仪	(42)
第一节 办公室内的礼仪	(43)
一、办公室内的礼仪	(43)
二、在别人办公室的礼仪	(50)
三、办公期间忌讳的事情	(51)
第二节 办公室公共区域的礼仪	(52)
一、进出门的礼仪	(52)
二、使用电梯、自动扶梯和楼梯的礼仪	(52)
三、公司餐厅礼仪	(54)
四、使用洗手间礼仪	(54)
第三节 使用公共办公设备礼仪	(54)
一、使用会议室礼仪	(55)
二、其他各类公用设备使用礼仪	(55)
【指出失礼之处】经理对我生气	(56)
【礼仪小测试】	(56)

第四章 日常见面礼仪	(58)
第一节 称呼的礼仪	(59)
一、称呼的重要性	(59)
二、称谓的种类和用法	(59)
三、国际称谓习惯	(60)
第二节 相互介绍的正确方法	(63)
一、如何恰当地介绍别人	(63)
二、自我介绍	(66)
三、相互介绍中注意的问题	(67)
第三节 握手礼仪	(68)
一、正确的握手方法	(69)
二、把握好握手的时机	(70)
三、握手的注意事项	(70)
四、世界各国的握手习惯	(71)
第四节 问候礼仪	(72)
一、问候的规矩	(73)
二、问候的方式	(73)
三、问候中的礼貌语言	(74)
四、问候的内容	(74)
五、问候中的注意事项	(75)
六、鞠躬礼的注意事项	(76)
第五节 名片使用礼仪	(78)
一、如何设计一张漂亮的商务名片	(78)
二、把握好出示名片的时机	(79)
三、交换名片的学问	(80)
四、掌握递送名片的方法	(82)



【指出失礼之处】一次不愉快的合作	(82)
【礼仪小测试】	(83)
第五章 商业接待、拜访礼仪	(84)
第一节 商业接待礼仪	(85)
一、接待前的准备	(85)
二、迎接宾客礼仪	(88)
三、招待客人礼仪	(90)
四、送客礼仪	(94)
五、接待重要人物礼仪中的注意事项	(95)
六、营业人员的接待礼仪	(96)
第二节 商业赴会、拜访礼仪	(98)
一、商业拜访的事前准备工作	(99)
二、等待会见时的礼仪	(100)
三、拜访时的注意事项	(102)
【指出失礼之处】接待冷淡、断送生意	(105)
【礼仪小测试】	(105)
第六章 通讯礼仪	(107)
第一节 接打电话礼仪	(108)
一、打电话的礼仪	(108)
二、接电话的礼仪	(111)
三、电话礼仪的注意事项	(114)
四、语音信箱的使用礼仪	(117)
五、正确使用手机	(117)
第二节 收发传真、电子邮件礼仪	(118)
一、发传真时注意事项	(119)

二、收发电子邮件(E-mail)礼仪	(120)
三、使用传呼机礼仪	(122)
第三节 商业书信礼仪	(123)
一、商务书信的特点	(123)
二、商务书信的写作技巧	(124)
三、几种商务信函的礼仪	(128)
第四节 电子商务礼仪	(131)
一、什么是电子商务	(132)
二、电子商务的特点	(132)
三、电子商务礼仪的原则	(133)
四、电子商务礼仪的注意事项	(134)
【指出失礼之处】打电话的风波	(135)
【礼仪小测试】	(136)
第七章 商务会议礼仪	(137)
第一节 商务会议的一般礼仪	(138)
一、筹备会议的注意事项	(138)
二、组织会议的注意事项	(142)
三、主持会议的注意事项	(143)
四、参加会议的注意事项	(144)
第二节 展览会礼仪	(145)
一、组织展览会的礼仪	(146)
二、参加展览会的礼仪	(147)
第三节 新闻发布会礼仪	(149)
一、筹备会议的注意事项	(150)
二、邀请媒体的注意事项	(153)
三、现场的应酬礼仪	(154)



四、善后处理注意事项	(157)
第四节 电视电话会议礼仪	(158)
一、注意个人外表形象	(159)
二、注意说话声音	(159)
三、注意个人习惯动作	(159)
四、注意轻拿轻放	(160)
第五节 茶话会礼仪	(160)
一、确定会议主题注意事项	(160)
二、确定来宾的注意事项	(161)
三、选择时空的注意事项	(163)
四、安排座次的注意事项	(164)
五、准备茶点的注意事项	(165)
六、现场发言的注意事项	(166)
【指出失礼之处】座次的风波	(166)
【礼仪小测试】	(167)
第八章 商务宴请礼仪	(168)
第一节 商业邀宴礼仪	(169)
一、举行商业邀宴的名义和目的	(169)
二、商务宴请准备的礼仪	(169)
第二节 宴会进行时的礼仪	(177)
一、引客入席,按位就座	(178)
二、按时开席	(178)
三、致辞敬酒	(179)
四、举止文明	(180)
五、热情话别	(181)
第三节 国际进餐礼仪与禁忌	(181)

一、掌握各国餐具的用法	(182)
二、怎样吃西餐	(183)
三、国际进餐礼仪与禁忌	(187)
【指出失礼之处】无法下咽的东西可以吐在餐巾上.....	(190)
【礼仪小测试】.....	(191)
第九章 商务旅行礼仪	(192)
第一节 商务旅行的准备.....	(193)
一、计划旅程	(193)
二、准备资料和用具	(196)
三、准备行装	(197)
第二节 旅途中的礼仪.....	(198)
一、旅途中的基本礼仪规范	(199)
二、出行礼仪	(200)
第三节 宾馆礼仪.....	(205)
一、注意内外有别	(205)
二、注意不影响他人休息	(205)
三、会客活动内容应具体明确	(206)
四、注意安全	(206)
五、了解宾馆提供的服务	(206)
【指出失礼之处】一次晋升的机会被错过.....	(207)
【礼仪小测试】.....	(208)
第十章 商务送礼礼仪	(209)
第一节 选择礼品的艺术.....	(210)
一、选择送礼的理由	(210)
二、选择礼品	(211)



三、准备礼物时应该注意的问题	(213)
第二节 赠送礼品的礼仪	(215)
一、赠送前的准备工作	(215)
二、赠送的方式	(216)
三、说什么	(217)
第三节 接受、拒收礼物的礼仪	(218)
一、接受礼物礼仪	(218)
二、拒收礼物礼仪	(219)
第四节 涉外商务送礼礼节与禁忌	(219)
一、西方国家送礼的礼俗与禁忌	(220)
二、俄罗斯、东欧及欧洲其他国家的礼俗与禁忌	(222)
三、亚洲及地中海沿岸国家的送礼礼俗与禁忌	(222)
四、非洲国家送礼的礼俗与禁忌	(224)
五、南美洲国家送礼的礼仪和禁忌	(224)
【指出失礼之处】送花的学问	(224)
【礼仪小测试】	(225)
第十一章 谋职礼仪	(226)
第一节 求职前的准备	(227)
一、择业应聘前应做的准备	(227)
二、想离开原单位的人应做的准备	(229)
三、写履历表应注意的礼仪	(230)
第二节 求职信、求职电话礼仪	(231)
一、求职信	(231)
二、求职电话的礼仪要求	(232)
第三节 面试礼仪	(233)
一、面试前的准备	(234)

二、面试礼节	(237)
三、面试时如何回答提问	(238)
四、应聘时需注意的问题	(239)
五、讨价技巧	(241)
六、面试后续礼仪	(243)
【指出失礼之处】怎样去面试	(244)
【礼仪小测试】	(245)
第十二章 礼仪难题及应对策略	(247)
第一节 几种常见的礼仪难题及其应对策略	(248)
一、赞美他人与接受赞美的艺术	(248)
二、恰当地批评与接受批评	(253)
三、如何面对和处理别人及自己生活中的不幸	(256)
第二节 应对挑战、冲突和敏感话题的礼仪	(258)
一、如何应对工作上的挑战	(259)
二、与不同性格、地位的人相处的办法	(262)
三、如何应对敏感话题	(267)
四、尴尬局面及其应对办法	(267)
【指出失礼之处】当有人赞美你的服饰,可告知价钱 ..	(268)
【礼仪小测试】	(269)
第十三章 商界社交礼仪	(270)
第一节 闲谈的技巧	(271)
一、闲谈的重要性	(271)
二、闲谈中的注意事项	(274)
第二节 各类社交场合的礼仪	(275)
一、非工作性质聚会的基本礼仪	(275)



二、几种重要的社交场合的注意事项	(276)
【指出失礼之处】上司的家宴	(280)
【礼仪小测试】	(281)
第十四章 商务谈判礼仪	(282)
第一节 商务谈判礼仪的基本原则	(283)
一、知己知彼的原则	(283)
二、互惠互利的原则	(284)
三、平等协商的原则	(284)
四、人与事分开的原则	(285)
五、求同存异的原则	(286)
六、礼敬对手的原则	(286)
七、预审的原则	(287)
第二节 商务谈判的准备礼仪	(287)
一、商务人员的准备礼仪	(288)
二、商务谈判时的个人礼仪	(289)
三、商务谈判的具体准备工作	(291)
四、洽谈的一般礼仪	(295)
五、谈判步骤及其相应的礼仪	(295)
六、参观	(297)
七、馈赠礼品	(298)
八、出国洽谈的注意事项	(298)
第三节 涉外谈判的注意事项	(299)
一、文化的差异	(299)
二、民族性格的差异	(300)
三、礼仪风俗的差异	(301)
第四节 世界各国不同的谈判礼仪与禁忌	(302)

一、欧洲人的谈判礼仪与禁忌	(302)
二、美国、加拿大的谈判礼仪与禁忌	(317)
三、中南美洲诸国人的谈判礼仪与禁忌	(320)
四、东亚和东南亚人的谈判礼仪与禁忌	(322)
五、西亚北非诸国人的谈判礼仪与禁忌	(335)
六、大洋洲人的谈判风格与特征	(337)
七、非洲其他诸国人的谈判风格与特征	(338)
【指出失礼之处】借助名片推荐一个优秀的自我	(339)
【礼仪小测试】	(340)
第十五章 商务仪式礼仪	(341)
第一节 签约的礼仪	(342)
一、待签文本的准备	(342)
二、签字人员的安排	(344)
三、签字场地的选择和布置	(344)
四、签字仪式的程序	(346)
第二节 开业典礼	(347)
一、开业仪式礼仪的准备	(347)
二、开业典礼的程序及礼仪要求	(350)
第三节 剪彩的礼仪	(352)
一、剪彩的由来	(353)
二、剪彩仪式的准备	(354)
三、剪彩的程序	(356)
【指出失礼之处】下台剪彩	(357)
【礼仪小测试】	(358)
部分习题答案	(359)
参考书目	(366)