

豆之家 BOOK HOUSE

草之家书屋

21 世纪商务礼仪

Business Etiquette for the 21st Century

[英] 林恩·布伦南 著
朱晔 应莱 孙显辉 译

囊括超过 18 个国家的礼仪精华
告诉你什么该做，什么绝不能做



21 世纪商务礼仪

Business Etiquette for the 21st Century

林恩·布伦南 (Lynne Brennan) 著

朱晔 应莱 孙显辉 译

中国计划出版社

图书在版编目(CIP)数据

21世纪商务礼仪 / (美) 布伦南 (Brennan, L.) 著;
朱晔, 应莱, 孙显辉译. —北京: 中国计划出版社,
2004.1

书名原文: Business Etiquette for the 21st Century
ISBN 7-80177-244-X

I .2... II .①布... ②朱... ③应... ④孙...
III .商务—礼仪 IV .F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 093592 号

北京市版权局著作权合同登记章: 图字 01-2003-3776 号

Chinese Language Copyright © 2004 China Planning Press

本书中文版由 Judy Piatkus (Publishers) Ltd 授权出版。

Business Etiquette for the 21st Century

Copyright © 2003 Lynne Brennan

Chinese translation published by China Planning Press

Published by arrangement with Judy Piatkus (Publishers) Ltd.

All rights reserved

21 世纪商务礼仪

Business Etiquette for the 21st Century

林恩·布伦南 (Lynne Brennan) 著

朱晔 应莱 孙显辉 译

中国计划出版社出版

(地址: 北京市西城区木樨地北里甲 11 号国宏大厦 C 座 4 层)

(邮政编码: 100038 电话: 63906407 63906408)

新华书店北京发行所发行

三河富华印刷包装有限公司印刷

787 × 1092 毫米 1/16 15.5 印张 252 千字

2004 年 1 月第一版 2004 年 1 月第一次印刷

印数 1-8000 册

ISBN 7-80177-244-X/C · 001

定价: 28.00 元



有关林恩·布伦南的评论

无论组织如何变化,与所有的利益相关者发展和保持个人商务关系的重要性将一如既往。不管是集体指导,还是一对一的个别指导,十多年来,林恩·布伦南帮助我们中的许多人作为公司的形象大使将个人的贡献达到最大化。

麦当劳餐饮有限公司

合作事务部经理罗伯特·帕克

在林恩·布伦南介入之前,我们对什么是“一个组织”毫无概念;在它的前后,公司的历史、价值观和文化都体现为两种完全不同的事业。林恩按她的方法采取了许多关键性的措施,我们的事业终于开始起步了。

公司的沟通再不像从前那样了:上下、横向以及在我们所不知道的方向上,都改变了……老板努力工作,与组织中的每一个人谈话,不再像以往那样仅仅通过电子邮件和公司备忘录与员工交流,而是鼓励直接交谈和建设性的批评……每一个雇员都有机会说出我们在什么地方需要改进、怎么改进……林恩的特殊技巧在帮助一个组织良好运转,改善表现,实现目标和改进其努力方面,无论对面对面的工作或团体事务,都显示了卓越的成效。

爱尔兰电报公司 (Cable & Wireless, Ireland)

前人力资源部经理保尔·罗斯

我和林恩正在三个不同的事业中共事,都在技术部门,但是规模和国际化程度各不相同。在所有的场合,林恩的态度、敬业精神,与英国及海外的各类商务人士沟通的能力,都给我留下了极为深刻的印象。因此,听到她的《商务礼仪全书》的全新修订版出版,是一个令人兴奋的消息。本书再一次为有效地和合乎伦理地从事商务工作,提供了方便适用的见解和来自观察的经验之谈。我相信它的无与伦比的价值将为工作于不同规模和不同部门的组织中的人们所广泛证实。

MSI (中规模集成电路) 有限公司 人力资源部前副总裁 威尔·邓肯



林恩培训了大量的商务人士，取得了引人注目的成果，我有幸参与其中。她个性化的见解为我学习如何应对千变万化的形势和各种各样的人们提供了很大的帮助。.....她向我显示了怎样在不同的情态中控制感情，不固执己见，倾听别人的谈话，发展良好的关系。此外，在如何通过改进沟通和计划会议，从而用有限的资源管理繁杂的工作方面，她也为我提供了指导。

联合管理技术 (United Management Technologies)

人力资源部经理 莲娜·兰伯特



全书简介

首先我想给本书的主题“商务礼仪”下一个定义。商务礼仪是一个含义丰富的概念，它包括了在工作场合所需要的各种人际交流的技巧，涵盖了交际活动的方方面面。

良好的人际交流能力能够为你赢得更多的注意力。如果你拥有良好的交际能力，你就可以和任何人愉快地合作共事。我相信每一个人都需要建立更好的工作关系，以便成为事业上的佼佼者，并获得巨大的成就感。但是有时我们也会面临各种困难与危机，并错失良机，原因就在于我们未能了解他人，或者不知道该如何表达自己的意思。这样的情形总会令人心情沮丧，怨天尤人。

无论你是一位初涉职场的新手，还是一位已经站稳脚跟的内行里手，或者是一位大公司里的成功经理人，无论你处在什么职位，做怎样的工作，这本《21世纪商务礼仪》都可以帮助你改善人际沟通、取得事业成功。

在如今的工作中我们需要有效地进行各种交流，因此，拥有商务礼仪方面的知识更可以令你出人头地。每一个公司，无论大小，都会制定自己的业务计划，但是你是否注意到，有哪些公司为了完成那些业务上的计划而制定出“沟通计划”呢？另外，令许多经理人大惑不解的是，即使人们知道自己应该完成的工作，为什么还是不能达成既定的目标呢？

商务礼仪就是以一种务实、负责而尊重人性的方式来告诉你，应该有怎样的人，在怎样的时间完成怎样的工作。它并不是呆板的教条和冷漠的规定。一个公司需要良好的沟通，公司内部的员工之间也需要良好的人际交流。当出现沟通不畅的问题的时候，人们总是会去抱怨“公司”，但事实上每一个人都是公司里的一分子，因此也应该为改善公司内部沟通的状况承担起自己的责任。当每一位员工都拥有了良好的沟通技巧，那么在这个公司内部自然可以有效地进行交流了。

也许你是一位出色的工程师，但即使你拥有娴熟的技术，如果不善于与人沟通交流，也很容易被别人看成是个“拎不清”的家伙。想想那些让你暗暗敬



佩的人吧，他们往往在工作中出类拔萃，同时又彬彬有礼，既能灵活处理各种情况，又能礼貌地表达出自己的想法。这本《21世纪商务礼仪》将帮助你向他们的成功范例看齐，并发挥出你的最大潜力。

本书中所有的建议都是关于“做你自己”。要想取得真正的成功，你必须适应这个瞬息万变的世界，在各种场合、各种情形下都保持充分的自信。同时也应认识到自己的长处和不足。如果你不能坚持本色，一味地模仿他人，试问又怎么能够做到上面这些事情呢？

我们在工作中总是会钦佩他人这样或者那样的优点，努力地学习他们的做法，却发现有些事情自己做来并不是那么顺利简便。其实更重要的是有自知之明，为自己说过的话、做过的事负起责任。只有这样我们才能保持良好的心态，也才能获得真正意义上的成功。

这本书对什么人最有用？

如果你刚刚开始自己的职业生涯，那么这本《21世纪商务礼仪》可以是一本很有价值的参考手册——你可以从头到尾通读一遍。如果你已经工作多年，甚至已经是一个部门经理，那书中提到的一些建议和技巧也会对你提高人际交往能力有所帮助。另外，每当你在工作中遇到挫折，一筹莫展的时候，也可以信手翻阅本书，说不定会给你带来意想不到的灵感或者提示。如果你已经是一位高层经理，那么从本书中你也能发现一些新鲜的思想和新颖的主意，有助于你更好地发展公司内部的沟通状况。

无论你在世界任何国家或地区工作，本书中大部分的建议都是适用的。另外我还安排了一个特别的章节，专门讨论在某些特定地区内的商务礼仪。

全书的安排

本书首先简要地讨论了一下人们一天的工作情况，特别强调了一些细小的注意事项。这些事情如果处理得当，会让你一天的工作更加愉快高效。

接下来讨论的是工作长河中的人际交流（第二章），再从商务礼仪的角度分析了工作中的各种交际活动（第三章）。这部分的内容清晰简洁，以便你发现自己在交流方面亟待改进的问题。

无论你是初入职场还是已经工作多年，都应该特别注意自己的外在形象，这



样才能给他人留下良好的印象。第四章就是介绍在工作中如何得体着装的问题。

在各种各样的面试中,无论是面试官还是面试人都应该注意自己的言行举止,以便使面试顺利而富有成效。这方面的内容将在第五章中予以讨论。我们该如何开展新的工作或者启动新的项目呢?面临这样的情形,我们总希望有人来帮助我们振奋信心,找到合适的工作策略。第六章的内容就是在这个方面给你的指导。

一些日常工作中的问题还包括信函的写作,打电话的技巧,电子邮件的处理(第七章),如何使会议更富有建设性(第八章),以及如何处理工作中难免会遇到的“麻烦的任务”(第九章)。

第十章至第十三章是关于如何处理工作中遇到的令人不快的情形,包括如何投诉以及处理他人的投诉问题。在工作中也少不了社交场合,若能处理得当,自然会给你带来丰厚的回报。这方面也有一些需要遵循的基本原则,第十四章至第十八章会在这些方面给你详尽的指导。最后一章,第十九章是专门针对在海外工作时应该注意的社交礼仪,以供你出国办公时参考。

本书的写作背景

《商务礼仪大全》一书于1991年出版,当时我把它作为营销平台创建了我自己的公司——国际商务礼仪公司。从那以后我给从学生到主管不同层次的人进行过培训,也发展并运营了一些工作室,还为欧洲、北美和加拿大的一些工作团体主持过协调会议。

我与一些大公司都有过非常愉快的合作经历,包括BP,英国煤气公司,Cable & Wireless公司,麦当劳餐饮连锁,marconi。我与一些新型企业或者中型企业以及教育和公共部门都有过良好的合作。我曾经工作过的每一个单位都有着自己独立的文化特色,运作过程和交流方式,而每一个单位也都意识到了发展企业交流能力的必要性,并认为改善企业的交流状况关键在于发展其内部员工的人际沟通技巧。

在多个领域不同层次的工作经验让我更加坚信,良好的商务礼仪能令人充满自信地发展自我,为原已成功事业锦上添花,更能帮助高层经理人处理一些困难和危机。

第十九章涉及的是海外商务礼仪。大卫·布洛克通过与诸多外国大使馆、



领事馆和商贸部密切合作，为读者提供了一个关于世界各国文化习俗的轮廓。

我希望你能够喜欢这本《21 世纪商务礼仪》，希望它能够帮助你在工作中发挥百分之百的高效率，并为你的事业发展加油鼓劲——无论你的职业生涯处于何种阶段。

本书作者：林恩·布伦南

2002 年 10 月

目录



第一章 一个职业人的一天..... 1

当你在清晨起床的时候，一天的工作就已经开始了。

上班之前..... 3

留有充分的时间 / 不要让别人等你 / 不便说明的私事 / 使用手帕或纸巾

赶车上班..... 4

小心泊车 / 在公共交通工具上办公与交谈 / 坐还是不坐 / 搭乘飞机 / 使用移动电话

到达公司，开始上班..... 5

亲切友善的举止与对旁人的关心会为你带来丰厚的回报。
开门 / 同事间的问候 / “你昨晚过得好吗？”

工作时间里的商务礼仪..... 6

欢笑是一贴神药，一个公司越是具有团队精神，员工就越感觉轻松自在……
自带工作餐 / 向他人提问 / 赞扬他人 / 粗俗笑话 / 与人交谈，但不要议论他人 / 切莫太过亲昵 / 与他人一起欢笑还是去笑话别人？ / 开大会与开小会 / 与老板谈话 / 私人电话 / 谁的职责？ / 忙得没空招呼你

下班离开..... 9

确保自己每周至少有一天准时下班

第二章 无声的与有声的交流..... 11

我们总是费尽心机地思考该说些什么，却没有好好考虑如何说出自己的想法。商务礼仪的核心问题不在于说话的内容，而在于传达的方式。

理解身体语言.....13

当你传达出来的非言语信号与你的言语信号不一致时，你的听众一定会有所察觉，并发生怀疑。你也应该培养洞察他人身体讯息的能力。



保持目光接触 15

良好的目光接触对建立信任，鼓励交流和增强信誉都是至关重要的。

第一类情形：职业场上的直视 / 第二类情形：社交场合的直视 / 第三类情形：私下的直视

理解对方的表情 16

微笑是全世界最佳的沟通手段。

微笑 / 不悦的脸色 / 漠然的脸色

有效地使用你的嗓音 17

嗓音是每个人个性中非常重要的一部分，你的声调、音量和语速对有效的沟通起着不可替代的作用。

增进你的倾听技巧 18

倾听是最为重要的沟通技巧之一。

当你听人说话时…… / 倾听技巧守则

第三章 工作场合的人际沟通 21

人际沟通不仅包括整个组织或个人的有效率的统筹计划，还意味着每个人都能真正地为自己说话的内容与方式承担责任。无论对一个公司，还是对其中的个人，沟通是所有一切的中心。

第一步：人际沟通的发展计划 23

第二步：自我评估 24

“我在人际沟通中有什么优势，又有什么不足？”

第三步：增进沟通能力 24

第四步：尽力做到最佳沟通 25

第四章 得体的衣着 27

得体的衣着不仅能够增强你的自信心，而且也体现了你对他人的重视。所谓“所见八九不离十”。衣着得体，呈现出你的最佳形象，将助你事业成功。

公司的着装风格 29



你应该处处表现得体，使人重视。要知道，总会有人在一旁把你上下打量，而当升职机会来临的时候，也总会有人在一旁对你评头论足。好好打量一下你上班的衣着……

衣着开销 30

购买你的消费能力所及范围内最好的东西。

衣着咨询 30

一个衣着咨询师可以为你做很多事。

参考时装杂志 31

什么样的服装最适合你

女士着装指导 31

男士着装指导 32

着装守则 33

个人备用物品箱 34

第五章 求职面试 37

无论对面试官还是求职者，面试成功的关键因素都是一样的，就是：充分的准备，正确的态度，严格守时，以及精严的问答。

面试人 39

面试前的准备 / 向对方告知你的情况 / 到达时间 / 创造良好的第一印象 / 自我介绍，问候对方 / 表现出自信的态度 / 关键时刻的几个小建议 / 使用“过去、现在和将来”的技巧 / 一些有用的建议 / 带着尊严离场 / 下次见面 / 面试须知

面试官 45

面试之前 / 主持面试 / 结束面试 / 安排第二阶段的面试 / 说话算数 / 面试官须知

第六章 起步工作 51

相互介绍 53

正确地介绍次序是先把下级介绍给上级，但记住客户永远是



上级，哪怕他只有16岁……

该不该起身

正确地使用姓名 54

正确地使用对方的全名，而不是昵称。不要贸然使用“亲爱的”、“甜心”和“达令”这类称呼。

握手 54

恰当的握手方式是直接的掌心对掌心的握手，传递着开放和友好的态度。

亲吻和拥抱 55

当你对情况没有把握的时候，最稳妥的办法就是握手和微笑。

记住别人的姓名 55

记住对方的名字总是令人愉快的。

用电子邮件和便笺传递问候 56

工作须知 56

新员工备忘表

做个成功的经理人 58

处理新情况 / 自我介绍 / 新的举措 / 管理一切事务 / 如何传达一个坏消息 / 如何处理敌对情绪 / 勤记笔记 / 新上任经理人须知

第七章 远距离交流 61

电话的使用 63

正确得体地接听电话，可以激发对方积极的回应。

为公司接听电话 / 接听自己的电话 / 如何使用电话自动应答机 / 使用语音邮件 / 电话会议 / 使用手机 / 使用短信息

参加视频会议 67

通过视频会议与人交谈时要使你的言语信号与其他交流信号保持一致，传达出相同的信息。

使用电子邮件 67

发送群体邮件 / 添加邮件主题 / 邮件的转发 / 电子邮件的文



体 / 不同语言之间的信息交流 / 在你敲下“发送”之前 / 接收邮件的情况

发送传真 71

在更深半夜给客户发送传真是非常不符合商务礼仪的。

公函的书写 71

称呼与落款 / 清楚表达自己的意思 / 在寄信之前 / 及时回信

发送私人便条 73

当你在其他公司受到了款待，应该以书面方式向对方致谢，并用公司信笺书写。

商务贺卡的使用 73

成功交流备忘录 73

第八章 富有建设性的会议 77

会议成功的关键：合适的场所，明确的目的，顺畅的交流，留有充分的时间进行思考，正确的处理批评。

避免一些常见的误区 79

会议开始之前：当你负责安排会议的时候 / 会议开始之前：
当你应邀出席会议的时候 / 会议中

会议上的行为举止 81

主持或策划一个会议 81

主持或策划会议是一门需要不断改进的技巧和艺术，以控制和处理不同的局面，并鼓励他人更好地工作。

简报 83

简报会议前的准备工作 / 会议过程中 / 会议议程和措施表 /
简报会议后

宣布坏消息 84

协调会议 85

会议协调人的职责

在会议上使用翻译 88

使用翻译备忘录



第九章 如何与难处的人相处..... 91

与难处的人相处是一个挑战,如果你想在事业和社会中处处游刃有余,你需要竭尽全力应付那些难处的人。要是你能在同那些与你行为方式大相径庭的人建立关系时克服自己的挫败感、愤怒和受到伤害的感觉,你离成功就近了一步。

应付具体情况 94

爱嘲讽的人/爱拐弯抹角的人/拿不定主意的人/害群之马/
表现出漠不关心的人/自私的人/华而不实、自大的人/举
止欠佳、粗鲁、无知的人/心胸狭小的人/顺风倒的人/自
大的人

获得帮助 97

使用求助的格式

同难处的人相处的守则 98

第十章 处理投诉 99

有许多人不知怎么投诉或面对投诉不知所措。其实,抱怨或
倾诉他人的抱怨对双方来讲都是有益的经历。每一次投诉都
是一次建立更好的业务关系的机会。

如何投诉..... 101

有效投诉守则

如何处理投诉..... 103

不管是哪种情况,投诉都应该被优先处理。

电话投诉/信件投诉/面对面的投诉/有效处理投诉的守则

第十一章 五个热门话题 107

本书最敏感的话题:守时问题;吸烟的潜在危机;谣言、办
公室政治和闲聊;工作场所的性别问题;办公室恋情。

守时..... 109

如果你不是个很守时的人,从现在起就开始改变吧。你可能
很有才华,很有成就,工作出色,但如果你总是迟到,人们
会只记住你这一点。

如果你是迟到者/迟到者守则/管理迟到者/管理迟到者守则



吸烟.....	111
吸烟者守则	
闲聊、谣言和政治.....	112
一般的闲聊具有治疗作用，但对谣言要做到：非礼勿听，非礼勿言，非礼勿视。你必须知道自己的职责和权限，这是处理办公室政治的根本。当人们玩弄政治游戏时，他们其实缺乏安全感。	
面对流言和谣言 / 面对流言和谣言守则 / 面对办公室政治 / 应付办公室政治守则 / 作为管理者面对流言和谣言 / 应对流言和谣言守则	
性别问题.....	116
性别问题是办公室里的一个雷区。其实，有时候问题其实同性别无关。男人和女人想法不同，但问题的根源可能在于各人的态度，而不在于性别。如果你陷入一个逞强的陷阱，性别问题可能会成为一个借口。	
克服性别问题守则	
办公室恋情.....	118
如果你在工作中遇见了你生命中的爱人，一定要小心避免让整个单位的人都知道，除非你想离开这个工作。也会有危险的关系变成长久关系的情形，然而这是特例而非一般规律。	
办公室恋情禁忌	
 第十二章 会议、展览和贸易集会	121
一个单位可以从参加会议、展览和贸易集会中得到丰厚的回报，但这些活动也可能成为不良行为的温床。正是在这样的场合，你更需要考虑到你的职业和个人声誉。赢得一个美名需要花很多年，但毁掉它却只需要10秒钟。	
表现出好的一面.....	123
你需要清楚你和你的公司对客户产生的影响。展台应该永远保持整洁。如果你是文件负责人，你要确保它们在展台上，并且你要知道备份存在什么地方……	
组织活动守则 / 可行性守则	



会议发言.....	126
讲演者守则	

第十三章 餐桌礼仪..... 129

餐桌礼仪是商务社交技巧的一部分。知道怎样握杯子、餐具和瓷器是首要的社交技巧。如果你知道餐桌礼仪中该做和不该做的事，你将拥有更多的升职机会，而你会发现一桩在会议上很难敲定的大生意，在餐桌上却变得很容易。

玻璃酒杯.....	131
杯子摆放的位置及其用途都是有一定的规矩的。	

餐具.....	132
使用餐具的一般规律是由外向内取用。正确使用餐具显示了你的修养。	
成套餐具摆放指南 / 正确使用餐具	

食用较费力的食物.....	133
一些食物需用特殊的方法取食。	
朝鲜蓟 / 烤腌羊肉串 / 鱼 / 龙虾 / 蚌类 / 牡蛎 / 蜗牛	

往食物中加调味品.....	135
在品尝之前就加调味品是不礼貌的。	

一些基本法则.....	135
客人的菜一上来，主人就应该请客人开始用餐。绕过别人够东西永远是不礼貌的。绕过你旁边的人同别人交谈后，应该立刻向旁边的人道歉.....	
何时开始用餐？ / 什么时候绕过别人够东西是不礼貌的？ / 绕过你旁边的人和别人交谈后，何时道歉？ / 餐具掉到地上怎么办？ / 为什么汤碗向后倾斜，勺子也离你较远？ / 怎样解决永远令人困窘的豆子问题？ / 可以在餐桌上用牙签吗？ / 噎到时你怎样才能保持礼貌？ / 怎样把难以下咽的食物吐出来？ / 怎样表明你吃完了一道菜？ / 在什么情况下你可以在用餐中吸烟？ / 可以抽雪茄吗？ / 什么时候才算用餐正式结束？	

餐桌礼仪守则	136
--------------	-----