

从日本权威出版社ALC原版引进

职场 日本語

商务礼仪篇

釜渊优子 著 李皓 译

日企
员工
必读!

单元模式 + 中日文对照。
详细解说日企及日式商务
情景中必须掌握的礼仪和
行为规范。

上海译文出版社

しごと
の
日
本
語

しごと
の
日
本
語

从日本权威出版社ALC原版引进

职 场 日 本 语

商 务 礼 仪 篇

釜渊优子 著 李皓 译



上海译文出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场日本語 商务礼仪篇 / (日) 金渊优子著; 李皓译.

—上海: 上海译文出版社, 2015.2

ISBN 978-7-5327-6674-1

I. ①职… II. ①金… ②李… III. ①日语—自学参考资料 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 197590 号

「しごとの日本語 ビジネスマナー編」 金淵優子 著

SHIGOTO NO NIHONGO BUSINESS MANNER-HEN by Yuko Kamabuchi

Copyright © 2008 Yuko Kamabuchi

All rights reserved.

This edition is published by arrangement with ALC Press Inc., Tokyo

through Tuttle-Mori Agency, Inc., Tokyo.

The original Japanese edition was published by ALC Press Inc.

本书由 ALC 出版社授权上海译文出版社出版。

仅供在中华人民共和国境内销售。

图字: 09-2013-344 号

职场日本語 商务礼仪篇

金渊优子 著 李皓 译 原版翻译/吉田方

版式设计/田松光子 插图/秋本麻衣

责任编辑/解扬 装帧设计/吴建兴

上海世纪出版股份有限公司

译文出版社出版

网址: www.yiwen.com.cn

上海世纪出版股份有限公司发行中心发行

200001 上海福建中路193号 www.ewen.co

常熟市文化印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 8.75 字数 224,000

2015年2月第1版 2015年2月第1次印刷

ISBN 978-7-5327-6674-1/H·1201

定价: 37.00 元

如有质量问题,请与承印厂质量科联系。T: 0512-52218653

目录

序言	3
本书的使用方法	4
目录	6

第1章

日本的基本礼仪 9

Unit 1	寒暄的基本方式	10
Unit 2	仪容仪表 (1)	16
Unit 3	仪容仪表 (2)	22
Unit 4	进入・离开办公室	28
Unit 5	说话方式	34
Unit 6	敬语的使用方法	40
Unit 7	整理整顿	46
Unit 8	使用手机的礼仪	52
Unit 9	作为社会人不应该做的事	58
Unit 10	社会人应有的行为和言辞	64

第2章

日本的职场礼仪 71

Unit 11 名片 72

Unit 12 接待客户·拜访客户 78

Unit 13 招待·聚餐 84

Unit 14 座次 90

Unit 15 电话应答 96

Unit 16 商务邮件 102

Unit 17 接受指示 108

Unit 18 汇报·联络·商谈 114

Unit 19 公司内的交际 120

Unit 20 日本人的工作观 126

商务礼仪百题小测验 132

し
ぐ
と
の
日
本
語

从日本权威出版社ALC原版引进

职 场 日 本 语

商 务 礼 仪 篇

釜渊优子 著 李皓 译

上海译文出版社

はじめに

序言

皆さんは、日本や日系企業で仕事をしている中で、不思議に感じたり、疑問に思うことはありませんか？ もしくは、今から、日本や日系企業で働くので不安がいっぱい！ という人もいるでしょう。本書は、そんな皆さんのために、日本の一般的なマナーや日本人が習慣的に行っているビジネスマナーを紹介しているテキストです。

本書では、日本語があまり得意でない学習者でも、日本式ビジネスマナーの知識が楽しく身に付けられるよう、多くのイラストや中国語の翻訳とともに紹介しています。

Unit 1～10 では、日本や日本人と働く上での一般常識を、Unit 11～20 では、日本で重視されるビジネスマナーを主に学習します。

本書は、日本式ビジネスマナーを皆さんに押し付けるものではありません。皆さんが日本のマナーを知らないことで、誰にも聞けずに緊張したり、知らないうちに損をしたり、日本人からの印象が悪くなったり、そんなことが起こらないよう、本書の内容を知識として知っておいていただきたいのです。その上で、皆さんそれぞれが選んだスタイルで、日本や日系企業で楽しく働いていただければ幸いです。

最後に、本書の執筆に当たり多大なご協力を頂いた奥村真希さん、内容について貴重なアドバイスを頂いた王 志强さんに、心からお礼申し上げます。

大家在日本或是日本企业里工作时，是否有感到不可思议、心存疑问的时候？也许有些人现在就已经对在日本或日企里工作忐忑不安了。为了给这样的读者提供力所能及的帮助，本书向大家介绍了日本的基本礼仪和日本人惯用的商务礼仪。

为了让还未精通日语的读者也能轻松地掌握日式商务礼仪，本书还配有大量图片以及中文翻译以辅助理解。

第1~10章主要学习日本的或和日本人一起工作时要注意的基本常识，第11~20章则主要介绍在日本备受重视的商务礼仪。

编写本书的目的并非要强迫读者学习日式商务礼仪。就因为不了解日本的礼仪，大家会因无法向他人询问而暗自紧张，会因不知情而吃亏，也会影响到日本人对你的印象。为了不发生这样的事，我们希望本书中的内容能作为一种知识储备供大家学习。在此基础上，如果大家都能用适合自己的行事方式在日本或日本企业里愉快地工作，便是我最大的荣幸了。

最后，本书在编写过程中得到了奥村真希女士的鼎力协助，王志强先生在内容编排上也给予了很多宝贵建议，在此一并表示诚挚谢忱。

2008年10月1日
釜渊优子

本书的使用方法

① 单元

本书共有 20 个单元，以模块化形式编排，方便读者从希望开始学习的单元入手。

④ 插图

插图的下方有相关说明。

Unit 4

进入・离开办公室

开门、关门、就座……这是谁都会做的事，但却不像想象中的那么容易！

小测验

お客さまエレベーターに乗るときは、どこに立てばいいでしょうか。

- 1…階数ボタンの操作盤の前
- 2…お客さまの左隣
- 3…お客さまの後ろ

第2問

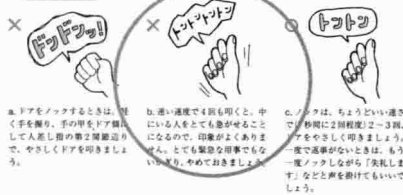
ドアをノックするときに注意することは？

- 1…中の人に聞こえるように、大きな音で
- 2…軽く2～3回、やさしく叩く
- 3…小さな音で、連続して4回叩く

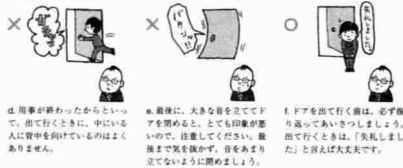
解答
第1問 1 → ③ 砂田
第2問 2 → ① 砂田

① 开门・关门

开门的方式



关门的方式



- 敲门时要用适当的力度，不要用力敲门，也不要连续不断地敲门。
- 如果敲门时有人正在使用电梯，敲门声会传到电梯里的人那里，所以要敲门时，敲门声不要太大，不要连续不断地敲门。
- 敲门时不要连续不断地敲门，敲门声会传到电梯里的人那里，所以要敲门时，敲门声不要太大，不要连续不断地敲门。
- 敲门时不要连续不断地敲门，敲门声会传到电梯里的人那里，所以要敲门时，敲门声不要太大，不要连续不断地敲门。
- 敲门时不要连续不断地敲门，敲门声会传到电梯里的人那里，所以要敲门时，敲门声不要太大，不要连续不断地敲门。

② 课前测试

会准备两道与各单元内容相关的问题。解说请参考各章的讲解。

③ 翻译

每页下方有相对应的中文翻译。

⑤ 情景漫画

用情景漫画来介绍商务礼仪。

③ 乘坐电梯



⑥ 要点

解释情景漫画中出现的礼仪要点和需要注意的地方。

要点

- g. 日本では、エレベーターや電車などに、並んだ順に乗るのがマナーです。前にいる人を追い越さないようにしましょう。
- h. 階数表示の操作ボタンの前に立って、上司やお客さまに「何階ですか?」と聞き、階数ボタンを押してあげると親切です。
- i. 降りるときも、同じ階で降りる人があるときは、その後から続いて降りるように。いないときは、「すみません」とひとひと言声を掛けて、なるべく人を押しのけないように降りましょう。
- j. 日本人は、体がぶつかりたりすることがあまり好きではありません。エレベーターのような狭い空間では、お互いに声を掛けたり譲り合ったりしながら、スムーズに乗り降りすることを心がけてください。

乘坐电梯的礼仪

在日本会有很多乘坐电梯或巴士，这时请务必注意自己的坐姿，因为大家都会看到。那么，你在车内是怎样坐的呢？女士有没有叉开腿坐？即使没有穿裙子，在日本也不要这样坐，这会使对面的人感到不快。男士也不能大大咧咧地跷二郎腿，这可能会使邻座的人都感到不快。请大家在平时的行动里多为周围的人着想一下吧。



g. 在日本，乘坐电梯或巴士时一定要注意自己的坐姿，这是一种礼仪，不可不遵守。

h. 向上层或下层一定会有楼层显示按钮，向别人问一句「何階ですか?」(要去哪一层?)，并为他按下楼层按钮会让人留下好印象。

i. 下电梯的时候，如果别人和你同一层出去的话，要礼貌地说声谢谢。如果没有其他人，要礼貌地说「すみません」(对不起)，并快速离开，这样别人就不会感到不快。

j. 日本人不太喜欢身体碰撞，电梯内空间狭小，上下电梯时一定要互相礼让，谦让一下，有秩序地乘坐电梯。

⑦ 专栏

关于日本礼仪的小知识。

目录

序言	3
本书的使用方法	4
目录	6

第1章

日本的基本礼仪 9

Unit 1	寒暄的基本方式	10
Unit 2	仪容仪表 (1)	16
Unit 3	仪容仪表 (2)	22
Unit 4	进入·离开办公室	28
Unit 5	说话方式	34
Unit 6	敬语的使用方法	40
Unit 7	整理整顿	46
Unit 8	使用手机的礼仪	52
Unit 9	作为社会人不应该做的事	58
Unit 10	社会人应有的行为和言辞	64

第2章

日本的职场礼仪 71

Unit 11	名片	72
Unit 12	接待客户 · 拜访客户	78
Unit 13	招待 · 聚餐	84
Unit 14	座次	90
Unit 15	电话应答	96
Unit 16	商务邮件	102
Unit 17	接受指示	108
Unit 18	汇报 · 联络 · 商谈	114
Unit 19	公司内的交际	120
Unit 20	日本人的工作观	126

商务礼仪百题小测验	132
-----------------	-----

友成本基禮儀

第一章

日本の基本礼仪

寒暄的基本方式

你是否已经习惯日本的寒暄方式？

来检查一下自己平常做得怎么样吧！

小测验

第1問

廊下で社長と会った時は、敬意を表してどれくらいの角度のおじぎをすればいい？

1…15度

2…30度

3…45度

第2問

同僚より先に帰りたいときは、どうすればいい？

1…仕事の邪魔にならないように、あいさつせずに静かに帰る

2…小さな声であいさつだけして、そっと帰る

3…同僚の仕事を手伝ってあげて、一緒に帰る

解答

第1問 2 → ② 参照

第2問 2 → ③ 参照

1 打招呼时的表情

○



a. 日本人はいさづをととても重視しています。日本語がまだ上手ではなくても、にっこり笑って相手を見てあいさつすれば、第一印象はOKです。

×



b. 笑顔は大切ですが、笑い方には注意しましょう。ニヤニヤしたり、ヘラヘラしたりしないように。何かほかに意味があると思われるかもしれないし、礼儀正しくない印象を与えます。

×



c. ^{ほほえ}微笑みながらあいさつするのはいいことですが、あいさつする相手の顔を見るか、顔をちゃんと上げましょう。暗い印象を与えないようにしましょう。

关于打招呼时的音量

打招呼看似简单，但声音的轻重和高低都很重要。比如，大家都想精神抖擞地打招呼，但过大的音量也可能会吓人一跳。当然，声音过轻也不好。请用比平时说话稍大、稍高的声音打招呼，效果一定会很好。还有，不要忘记你的笑容！



- a. 日本人非常重视打招呼的礼节。即使日语还不好，初次见到对方微笑示意也会给对方留下好印象。
- b. 笑容固然重要，但要注意笑的方式。不要嬉皮笑脸、嘿嘿傻笑，这样会让人误解你有别的意思，会给人不礼貌的印象。
- c. 微笑着打招呼做得不错，但头要抬起来看着对方的脸，不要给人留下阴沉的印象。

2 鞠躬

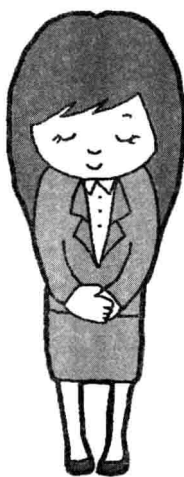
鞠躬的种类和角度

在日本，寒暄和鞠躬要配合在一起。让我们一起来掌握适合不同场合的鞠躬方式吧。
根据性别和场合的不同，鞠躬的角度也是不一样的。

〈男女的差别〉



d. 男性のおじぎは、手を足の外側につけましょう。指先も軽く揃えと美しいです。ただし、場合によっては女性と同じ形でのおじぎをする場合もあります。
例) デパートの店員など



e. 女性のおじぎでは、手はお腹の前に持ってきて軽く両手を重ねましょう。一般的には普通に手を伸ばした位置(お腹の下の方)で重ねます。

d. 男性鞠躬时双手要放在双腿的外侧，指尖略微并拢形象会更好。在某些场合下，男性也会用和女性同样的姿势鞠躬。例如，百货商店的店员等。

e. 女性鞠躬时，两手应轻轻叠在一起放于腹前。一般是在正常伸直手臂的位置（腹部以下）双手交叠在一起。

f. 上下班打招呼或碰到熟人时要这样鞠躬。这种情况可以边走边行礼。