

敬愛的讀者  
本書附贈  
「實地、實景、實物」  
拍攝相片光碟

# 國際禮儀

## 與海外見聞

●莊銘國 教授 著

《管理雜誌》全國五百大管理名師  
第二屆國家十大傑出經理

# ETIQUETTE

林昌星（林勝工業公司總經理）  
現今國際禮儀之「四庫全書」

金（跨世紀管理顧問公司董事長）  
人在國際禮儀的水準，用心令人敬佩

藤（前高雄港務局局長）

球村時代，蘊含他國文化之「國際禮儀」，實為吾人應正視探討之主題

第五版

# 國際禮儀

## 與海外見聞

●莊銘國 教授 著

《管理雜誌》全國五百大管理名師  
第二屆國家十大傑出經理

# ETIQUETTE

第五版

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

國際禮儀與海外見聞／莊銘國 著．

一五版．一臺北市：五南，2006〔民95〕

面：公分

I S B N: 978-957-11-4538-9 (平裝)

1. 國際禮儀

530

95020278



1011

## 國際禮儀與海外見聞

作 者 — 莊銘國 (231.2)

發行人 — 楊榮川

總編輯 — 王秀珍

主 編 — 張毓芬

責任編輯 — 張明蕙 朱春玫

封面設計 — 童安安

發行者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106 台北市大安區和平東路二段 339 號 4 樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：[wunan@wunan.com.tw](mailto:wunan@wunan.com.tw)

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室 / 台中市市區中山路 6 號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室 / 高雄市新興區中山一路 290 號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法 律 顧 問 得力商務律師事務所 張澤平律師

出 版 日 期 2003 年 7 月初版一刷

2004 年 1 月二版一刷

2005 年 3 月三版一刷

2006 年 3 月四版一刷

2007 年 2 月五版一刷

※版權所有，欲利用本書內容，必須徵求本公司同意※

定 價 新臺幣 500 元

# 作者簡介

莊銘國，一九四六年八月十四日生於鹿港，輔仁大學企管系畢業，文化大學碩士，高等考試企管人員及格。曾獲選第二屆國家十大傑出經理（1984年），曾擔任榮獲第七屆國家品質獎（1996年）的健生公司總經理。在健生任職滿二十五年退休，現專任大葉大學國際企業管理系所，並兼任雲林科技大學企研所、靜宜大學企研所。管理雜誌全國企管名師列榜，於暑假間應聘香港生產力中心、香港理工大學及山東正大企管顧問公司擔任企管講座。先後受聘經濟部國家品質獎評審、教育部技術學院（專科學校）評鑑委員、職訓局企業職業訓練機構評鑑委員、中部企業經理協進會理事、彰化縣產業服務團團長。

曾行走世界九十餘國，在企業先後擔任專員、外銷經理、廠長、副總經理、總經理。在學校主授「國家區域與研究」、「國際貿易實務」、「國際貿易專題」、「經營管理實務」、「國際經營及投資實務」、「國際企業專題」、「大陸與東南亞經貿研究」等學程。

著有《國際貿易個案研究》、《企業顏色管理》、《企業數字管理》、《企業看板管理》、《企業情境管理》、《工廠管理革新》、《人生經營經營人生》、《國際經營投資實戰錄》、《觀世界世界觀》、《行銷戰略》、《經營管理實務》、《國際禮儀實務》、《國際貿易實務》、《小國旗大視野》、《典藏鈔

栗異數》、《平實中追求卓越》、《看電影學管理》等書。

「暢遊天下名山大川，廣交天下英雄豪傑，博覽天下奇文雋語，翰書天下悲歡離合。」是作者的人生座右銘。企業、演講、看書、寫書是作者的最愛，而蒐集世界各國貨幣與國旗是作者的嗜好，正是所謂「情之所鍾、千里不遠」。

# 台中林勝工業公司

## 林總經理序

我國素有「禮儀之邦」的美稱，但於今禮儀漸失，社會日漸失序之際，好友莊銘國教授不眠不休、鉅細靡遺完成巨著「國際禮儀」，嘉惠廣大學子與社會大眾，日久當能移風易俗，使以國際貿易立國之台灣能更快的與先進文明國家接軌，成為國際上為人敬重的真正貿易大國。

大家都知道，國際禮儀是文明世界的人民所必須共同遵守的規則，如完全不懂禮儀就是落後、野蠻。舉凡食、衣、住、行、育、樂皆有其基本規範。目前我國每年約有千萬人次出國，如國人都懂些「國際禮儀」，行為舉止得宜，就能改進台灣人以往給人財大氣粗之不良印象。否則出國旅行只是「上車睡覺，下車尿尿，過店買藥，走馬看花」而不知國際禮儀，只有貽笑大方罷了。

本書除莊銘國教授用心旅行考察世界 90 餘國之禮儀心得外，尚且參考甚多有關名著，嘔心瀝血編著而成，真是現今國際禮儀及國外見聞之「四庫全書」。讀後方能「坐有坐相，吃有吃樣，衣冠得宜，行遍天下而無往不利」。

林昌星 謹識

2003.04.08

# 台北跨世紀管理顧問公司

## 許董事長序

余與作者莊銘國先生為昔日輔仁企管系同學，論文迄今已數不勝數了！我對他最深刻的印象是他喜歡找授課老師討論問題，而且勤跑圖書館做功課。大四那年作者先後考取研究所及高考及格，在當時能夠雙料金榜題名者實在是鳳毛麟角，但了解他的人並不感到意外，咸認為實至名歸。

畢業後大部分同學都留在台北謀職，但作者基於陪伴父母親，毅然選擇返回彰化家鄉，投入當地一家生產車輛後視鏡的工廠，從基層的生產管理幹起，作者不但學以致用把在校所學的理论應用在實際的生產作業上，而且工作勤奮，表現優異，深獲主管賞識，屢次派他出國考察、參展及拜訪客戶，短短十多年之間，莊銘國先生即被老闆升以總經理一職，此後公司在作者的管理之下，生產效率大幅提升，業績也屢創新高，同時作者的經營能力及專業知識也普受社會各界所肯定，如榮獲國家十大傑出經理、國家品質獎、全國團結團金塔獎、全國企管名師等。

現今莊銘國先生欲以他歷年來，出訪世界各國所記錄的國際禮儀編著成冊，用以提升國人在這一方面的水準，這種用心，實在令人敬佩。本人也曾出過三本書——《國貿船務英文》、《船務工作完全通》及《三角貿易》，以同為作者的角度來看莊銘國

先生所著的《國際禮儀與海外見聞》一書，其獨特的編排及豐富的內容，實非一般坊間類似的書刊所能比擬。尤其是作者那份嚴謹的出書態度更讓人無法望其項背。

值此老友出書之際，一方面很榮幸能為其作序，一方面也為讀者慶幸，能閱讀這樣的好書。

許坤金 謹識

2003.04.02

## 黃局長序

禮由人起，發乎情而為人所不可棄也，故五代馮道傳論曰：「禮、義、廉、恥，國之四維；四維不張，國乃滅亡。」禮，列為維繫國家興衰綱常之首，禮之於恆常庶務，其重可知矣。

西諺云：「禮儀造就一個人（Manners makes the man.）。」此乃闡述合宜之應對進退，與節度之言行舉止，予人觀感，實有諸多裨益。直邁入新世紀之始，環顧社會百態，在競逐潮流中，尊卑長幼傳統色彩，不但日趨褪色且漸蕩然。而人際關係益愈複雜，逾越基本禮儀或不及者時有所聞，或粗魯無理，或格調低俗，或行為脫序，層出不窮，比比可議，探而究之，無非禮制未存於心也。固恆常之中融滲合宜之禮儀規範，待人接物中規中矩，儀態優雅，翩翩君子之風，若然，吾人言而有禮，行而有規，則動靜自然之間，言談舉止必然光潤，氣質風采必然迷人矣。先聖云：「不學禮，無以立」誠哉斯言。

吾人身處地球村時代，往來頻繁，或考察、或探親、或尋幽訪勝，絡繹於途。然，各國文俗不同，禮儀互異，當聞國人出國觀光，因不解異國禮儀，每有粗俗行為，突發出糗窘境，不僅損及「禮儀之邦」美譽，亦令同胞汗顏。蘊含他國文化之「國際禮儀」，實應為吾人應正視探討之課題。

銘國兄與本人同屬先後期國家十大傑出經理，學識淵博、教學認真、桃李滿天下且經營企業有成，足跡遍布世界各國其於忙碌旅途中，猶能細心觀察蒐錄各國禮俗，且鉅細靡遺分章介紹，俾吾人能通曉各國基本禮儀，以為應對進退之準繩，使之人人言行舉止謙謙彬彬，臻於圓熟細膩之境，則社會必然一片祥和。

直茲《國際禮儀與海外見聞》出書前夕，承銘國兄雅囑，特綴數語以為序，願與諸君共勉。

黃清藤 謹識

2003.04.04

# 一 版 序

華視曾放映一部「XO、賓士、滿天星」的專輯，此三者皆是極品的象徵。而在台灣，「XO」當開水般豪飲，忘卻品酒之趣；開「賓士」者嚼檳榔、闖紅燈，極不配稱；而戴「滿天星」的人，卻常不守時，枉費錶中至尊。常被人取笑「經濟巨人，文化侏儒」，只受表面的禮遇，而不受內心的尊重。到了國外，也常表現財大氣粗的一面。早期前往大陸的台商參差不齊，不少人喜歡出入風月場所，雖出手闊綽，但言行粗鄙，被諷刺為「脖子項鍊粗過狗鍊，手指的戒指大過麻將」，表面受奉承陪笑，背後罵這些「俗攔有力」的台商為「台巴子」，而「巴子」是上海人罵人的俚語，意思是沒見過世面，不懂裝懂。又閩南話有句「青仔攞」，也意味井底之蛙，冒冒失失，而國人出國被譏為「上車睡覺、下車尿尿、逢店買藥、在旅館呱呱叫、回國通通忘掉」，流行採購團、苦力團，而失去國外行之目的，況且土里土氣，不知禮儀的一舉一動、一言一行都是形象廣告，不僅代表自己、代表團體，更代表國家。

很早以前參加「西德、法蘭克福展覽」，回飯店有位參展團員洗澡時，將浴室的簾幕放在浴缸外，結果洗澡水拼命往外流，驚動樓層服務生前來清理，口中「碎碎念」，還問來自哪一國，幸好他很機靈的說「韓國！」。在 2003.3.16 自由時報，讀者道

明珊投書他有位擔任藥廠遠東區經理的德籍友人來台投宿中正機場過境旅館，看到浴室陳舊污損的門，內中不是滋味；在晚餐進食時，牆上還掛著過時久矣的聖誕節裝飾，白色的窗簾有無數的大小污漬，更令人倒胃口的是自助餐台有流竄的蟑螂……，讓外國人對台灣的評價，大打折扣。

筆者曾在企業任職二十五年，擔任外銷經理、生產部廠長、副總經理、總經理等職，有機會前往世界重要國度參展、拜會、商務談判、促銷、設立據點，太多正式場合，要有公司代表的風範、商場的知識、合宜的穿著、適度的談吐，或中規中矩、或雅而不俗、或進退有序，所謂TOP原則（Time, Occasion, Position）。另外，每年寒暑假都會與內人黃翠玉老師前往比較特殊或偏遠的國家進行純旅遊，見識不同的奇風異俗，領悟異國的風土人情，迄今也到過八十國左右了，「桃李春風酒一杯、江湖夜雨十年燈」歷經走過、看過、嚐過，留下記憶、回憶、追憶。然而「有禮行走天涯、無禮寸步難行」，不管商務旅行或觀光旅行，不外相約成俗的「國際禮儀」（以西歐為主）及「入境隨俗」（依各國而異），如此置身國際大小場合均舉止得宜，怡然自處，雖不中亦不遠矣！

國外之旅前前後後拍攝不少幻燈片，特別選錄成輯，在學校國際經營學程之中「國際禮儀」單元講授，頗受學生好評，也斷續續在外校、社團、公司公開演說，一樣迴響不絕。很巧的，

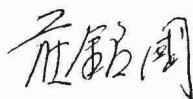
接獲五南圖書公司張毓芬副總編輯來電，欲出版此一書籍，一拍即合，構思本書，決定摒除條文式之章法，而代之以實用、趣味的筆調，依食、衣、住、行、育、樂，層層解析，並利用大量幻燈片製成教學光碟，實景畫面，表裡學習，在國際舞台上，不再忐忑不安、格格不入。

首先感謝大葉大學國際企業管理系的鄭雅云、蔡慧滿、莊德慶、莊閔凱四位同學，一年來協助本書在文字的整理、光碟的製作、出版事宜，盡心盡力、任勞任怨，終可問世。想及英國生物學家達爾文（Darwin, Charles Robert 1809-1882）年輕起常隨探勘船進行環球旅行，登山涉水，採集標本、挖掘化石，對大量生物現象進行考察，於1859年推出「進化論」，有名的「優勝劣敗，適者生存」的巨著，對世人有相當的啟蒙。筆者也期許本書可供讀者以國際禮儀的觀點認識世界，以國外見聞的視野了悟天下，誠所謂「暢遊天下名川大山、廣交天下英雄豪傑、博覽天下奇文雋語、翰書天下悲歡離合」。

在此也謝謝為本書寫序的北中南三位好友（依姓氏筆畫順序排列），台中的林昌星先生是林勝工業公司的總經理，也是與筆者同一社團——台中經理協進會的主管聯誼會會長，長年經商，足跡全球，見多識廣；台北的許坤金先生是跨世紀管理顧問公司的董事長，為筆者大學至交，曾任知名海運、空運公司的高階主管，鍍金英倫，雲遊四海，高雄的黃清藤先生，是高雄港務局局

長，與筆者先後期國家十大傑出經理，執掌過基隆、台中、高雄三港之長，經略海上國門，看盡世事！有三位好友推介，倍增光彩，深感榮幸。書後並列數位聽講者之感想及心得，相得益彰，有幸結緣，際遇終究可遇而不可求。最後對培育我的健生公司、大葉大學永存感恩之心。

「困難、困難、困在家就難；出路、出路、出去走就有路！」「今天我們看世界，明天世界看我們！」願共勉之。



序於大葉大學國際企業管理所

2003.4.10

# 五 版 序

1. 本書與筆者另一著作《小國旗大視野》，為中華民國觀光領隊協會列為「領隊心靈補充糧食」之推薦四本書籍之二。
2. 中國「中共黨校」購買本書簡體版版權，書名《國際禮儀公務員必修手冊》，在 2006 年 10 月推出。
3. 感謝台北縣永平高中地理科陳政典老師對本書提供甚多改善之處，特別申謝。
4. 2006 年讀者文摘調查 35 個人口稠密都市，進行「禮儀大調查」結果前 5 名是紐約、蘇黎世、多倫多、柏林、聖保羅，倒數 5 名是孟買、布加勒斯特、吉隆坡、首爾、新加坡，而台北列 28 名，雖然它以西方標準替自己喊冤，但必須承認，在禮儀上，尚有改善空間。

莊銘國

於大葉大學國際企業管理所

2006.10

# 目錄

## contents

|              |         |
|--------------|---------|
| 作者簡介         | I       |
| 貴賓序（依姓氏筆劃排列） | III     |
| 一版序          | IX      |
| 五版序          | XIII    |
| <br>國際禮儀通則   | <br>001 |
| <br>第一章 食    | <br>007 |
| 用餐的基本禮儀      | 010     |
| 坐位禮儀         | 014     |
| 用餐禮儀－西式      | 030     |
| 用餐禮儀－日式      | 048     |
| 用餐禮儀－中式      | 056     |
| 各式飲料禮儀       | 059     |
| 自助餐禮儀        | 091     |
| 結帳禮儀         | 092     |
| 國宴禮儀         | 093     |
| 經濟實惠的餐飲      | 097     |
| 小結           | 100     |



禮儀指數檢測站 103

## 第二章 衣 113

男士 116

女士 126

出國衣物的準備 147

禮儀指數檢測站 150

## 第三章 住 153

下榻須知 155

寄宿及民宿禮儀 162

電梯、樓梯、手扶梯之禮儀 164

會客時應有的禮儀 169

拜訪禮儀及會議禮儀 169

電話禮儀 171

手機禮儀 173

E-mail 禮儀 174

禮儀指數檢測站 177