

禮 別不講

商場上學習禮儀必備的工具書

禮儀，
是管理者在商務場合中的必須注重的，
如果不注重禮儀，
就會失去別人的尊重

宋學軍◎編著



國家圖書館出版品預行編目資料

別不講『禮』／宋學君著 — 初版. — 臺北市：

海洋文化，2005[民94]

面：公分

ISBN 986-7371-19-4（平裝）

1. 禮儀 2. 社交禮儀

192.31

94004981

心之坊文庫 03



海洋文化

別不講「禮」

作者／宋學軍

執行編輯／陳倉新

版面設計／玆工作室

出版者／海洋文化事業有限公司

Ocean Culture CO.,Ltd

社址／台北市中正區寧波西街3號10樓

電話／(02)2937-7206

傳真／(02)2936-3170

E-mail／ocean-book@umail.hinet.net

印刷／普林特斯資訊有限公司

總經銷／旭昇圖書有限公司

地址／台北縣中和市中山路二段352號2樓

電話／(02)2245-1480

傳真／(02)2245-1479

香港總代理／全力圖書有限公司

地址／香港新界葵涌打磚坪街58-76號和豐工業中心一樓8室

電話／(852)24219438

傳真／(852)24947609

出版日期／2005年4月初版一刷

定價／220元

尊重智慧財產權未經同意請勿翻印

ISBN 986-7371-19-4

Printed in Taiwan

別不講禮

禮儀，
是管理者在商務場合中的必須注重的，
如果不注重禮儀，
就會失去別人的尊重

宋學軍 編著



重視和講究商務禮儀

簡單的說，禮儀就是禮節和儀式，商務禮儀，就是在商務活動中的禮節和儀式。

有人把商務禮儀看作是商務人員的交際金鑰匙，有人稱商務禮儀式商務活動中的通行證，還有人斷言商務禮儀將間接地決定著商務活動的成敗。不可否認，隨著人與人之間、公司與公司之間商業往來的日益頻繁，尤其是我國加入WTO後，商業禮儀越來越受到商務人員的重視。

我有一位朋友，他經營一家很大的化妝品公司。我曾給我講述了這樣一個故事。

一天上午，他的公司同時來了兩位客戶，他們分別是兩家知名化妝品公司的銷售主管。他是分別會見他們。第一位銷售主管無論是自我介紹還是遞名片，都顯的彬彬有禮，而且穿著打扮和言談舉止都顯得很有內涵。第二位銷售主管在接過他的名片時，只是掃了一眼，就順手把他放進上衣口袋裡去，而且這位主管穿便裝，不修邊幅，言談舉止過於誇張。最終他和第一位銷售主管簽訂了銷售合同，後來他們還成了好朋友。

這位朋友最後解釋說：「第二位銷售主管缺乏禮儀修養，給人一種不可靠的感覺，由此我對其產品和售後服務產生懷疑。第一位銷售主管責給我留下了很好的印象，我對其產品和售後服務有信心。儘管我知道，第一位銷售主管的產品沒有第二位銷售主管的產品知名度高，但我最終還是選擇了第一位銷售主管的產品，我想，這是因為他有良好的商務禮儀的緣故。」

作為一位管理者，其各種活動，接見客戶、宴請、洽談、處理事務、參加各種儀式活動等，大多是為了商務而服務的。管理者在商務活動中，都希望能夠展現自己內在的素質和修養，給對方下好印象；都希望得到別人的認同與尊重，贏得友誼和機會；都希望能夠達成商業合作，為自己和公司獲取利益。而能夠把這些希望變成現實的前提，就是一定要講究商務禮儀。而能夠把這些希望變成現實的前提，就是一定要講究商業禮儀，因為良好的商業禮儀能夠有效地幫助管理者做到這一切。

禮

別不講

在商業活動中，講究商業禮儀要做到以下幾點：

學習禮儀

作為一位管理者，講究商業禮儀，最重要的是，要學習好禮儀的基本知識。只有掌握了禮儀的基本知識，才能夠更好地、更準確地、更全面地、更自覺地遵守商務禮儀；才能夠在商務活動中，不斷地提高自身的禮儀修養。

遵守規則

商務禮儀是人們在商務活動中形成，並得到共同認可的一種行為規範，它有許多約定俗成的規則，這些規則在衣班情況下是不可以違反的，如果違反了這些規則，將被視為一種缺乏禮貌和修養、不尊重他人的表現。例如，先把女士介紹給男士、先把職位高的介紹給職位低的，這就違反了介紹禮儀的規則。所以，在商務場合中，一定要遵守商務禮儀的規則，以免有失禮之處。

尊敬他人

每個人都有自尊，在日常交往中，人人都喜歡和尊敬別人，才會受到別人的尊敬，在商務活動中更是如此。尊敬他人是商務禮儀中的尊敬，在商務活動中更是如此。尊敬他人就是要以待人（對人要禮貌有加）、真誠待人（不虛情假意，不嬌柔造作，遵時守信）、寬容待人（胸懷寬廣，不計較得失，善待別人的過錯）。只有這樣，才能在商業活動中做到尊敬別人，也才會贏得別人的尊敬。

注意細節

商務禮儀是許多係結構成的，從細節中可以表現一個人的禮儀素質，這些細節展现在穿著打扮上、舉手投足間、言談舉止中。有這些細節就是一句話或是一個動作。例如，在就餐前，當主人問你喜歡吃什麼時，很多人會說：「隨便。」其實，這種回答是很失禮的，第一，這二字中的「便」字，不適合在餐桌上提及；第二，容易讓主人感到你是個很隨便的人。正確的回答應是：「隨意。」這樣回答有兩個妙處。第一，遵守了客隨主便的禮儀；第二，說明你是一個很隨和的人。

適度靈活

無論做什麼事，都要有個度，講究禮儀也要有個度，要掌握好分寸。例如，在別人誇讚你有能力時，保持一份謙虛是必要的，但不要謙虛過度：「哪裡，哪裡，我的能力還很不足。」這樣一來，你無意中在暗示對方有恭維之嫌，並且顯示了你缺乏自信。正確的回答應是：「謝謝，我會繼續努力。」這樣一來，你在話中不僅贊同了對方對你的評價，顯示了你的自信，而且又保持了適度的謙虛。無論做什麼事都要遵守靈活的原則，講究禮儀也是如此。禮儀雖然有其規則，但也要分具體情況和場合靈活變通。例如，你有必要和一個不喜歡被各種禮儀約束的人交往時，就不要講究太多的禮儀，否則會令對方很不舒服，進而會拉大心理距離，影響相互溝通。

入境隨俗

由於國情、民族和文化背景不同，禮儀也會有不同，這就要求我們遵循入境隨俗的原則。例如，在藏族作客喝九十，你一定要多喝酒，因為客人喝的越多，主人就越高興，覺得客人看得起他，說明他酒釀得很好。又如，如果你在阿富汗作客，吃的差不多

了，對主人說：「我吃好了，不想再吃了。」主人會不理睬你，你必須繼續吃下去，吃的越多對方就越高興，這才是禮貌。如果隨便吃個幾口就停嘴，對方會不高興。因此有人勸你：到這地方去作客，需要事先帶些幫助消化的藥。

宋學軍

禮

別不講

目錄

重視和講究商務禮儀

Part I 商務個人禮儀

保持儀容乾淨整潔

化妝的原則和禮節

公認的著裝三原則

男士西裝的著裝

女士三大服裝的穿著

首飾的使用規則

要展現自己的交談禮儀

保持良好的舉止禮儀

4	3	3	3	2	2	1	1
6	9	5	1	5	1	8	4

Part 2 商務見面禮儀

見面時的稱呼禮儀

54

介紹的禮儀

60

握手的禮儀

67

使用名片的禮儀

73

寒暄與問候的禮儀

80

常見的其他見面禮儀

84

Part 3 商務接訪禮儀

迎接禮儀

90

送客禮儀

96

私人拜訪禮儀

99

敬煙、吸煙的禮儀

104

禮

別不講

敬茶、飲茶的禮儀

1
0
8

Part4 商務宴會禮儀

安排和出席宴會的禮儀

1
1
8

使用筷子和餐巾的禮儀

1
2
4

夾菜的禮儀

1
2
8

飲酒的禮儀

1
3
1

西餐用餐的禮儀

1
3
8

參加舞會的禮儀

1
4
3

喝咖啡的舉止禮儀

1
4
8

Part5 商務送禮禮儀

商務送禮的原則

1
5
6

選擇禮品的學問

160

送禮的有效方法

165

根據場合贈送禮品

169

接受和拒收禮物的禮儀

175

Part6 商務通訊禮儀

商務電話禮儀

180

手機的使用禮儀

189

商務傳真禮儀

194

商務電子郵件禮儀

197

電子商務禮儀

201

商務書信禮儀

204

禮

別不講

Part 7 商業儀式禮儀

簽字儀式禮儀

2
1
4

開業儀式禮儀

2
2
0

剪綵儀式禮儀

2
2
6

頒獎儀式禮儀

2
3
5

商務慶典禮儀

2
3
8

商務個人禮儀



● 個人禮儀，是個人形象和魅力的最好證明。管理者經常在各種場合露面，參加各種商務活動，同各種人打交道。管理者要在商務活動中，樹立個人形象和展現個人魅力，就必須要有良好的個人禮儀——注重自己的儀容、儀表、儀態，注重自己的言談舉止。

保持儀容乾淨整潔

在商務交往中，管理者的儀容在感觀上能給對方以先入爲主的印象，而且在一般情況下往往一成不變，可見其作用有多大。有一次，松下幸之助到銀座的一家理髮廳去理髮。理髮師對他說：「你毫不重視自己的容貌修飾，就好像把產品弄髒一樣，你作爲公司代表都如此，產品還會有銷路嗎？」一席話說得他無言以對，以後他接受了理髮師的建議，十分注意自己的儀表並不惜破費到東京理髮。

在商務場合中，一個管理者倘若不注意對本人的儀容進行合乎常規的修飾與維護，往往在他人的心目中也難有良好的個人形象可言。所以，管理者在平時必須時刻不忘對自己的儀容進行必要的修飾和整理，要做到儀容乾淨整潔。這就需要管理者長年累月堅持不懈，不厭其煩地進行以下儀容細節的修飾工作：

堅持洗澡、洗頭、洗臉

洗澡可以除去身上的塵土、油垢和汗味，並且使人精神煥發。有可能的話要常洗澡，至少也要堅持每天洗一次。在參加大禮儀活動之前還要加洗一次。頭髮是人體的製高點，因為人們的髮型多有不同，因此它頗受他人的關注。只有經常堅持洗頭，方可確保頭髮不粘連，不板結，無頭皮屑，無汗皸氣味。

通常至少要三天左右洗一次頭。若臉上常有灰塵、污垢、淚痕或湯漬，難免會讓人覺得此人又懶又臟。所以除了早上起床後、晚上睡覺前洗臉之外，只要有必要、有可能，隨時隨地都要抽出一點時間洗臉淨面。

勤於修理頭髮

修剪頭髮需要定期進行，並且持之以恆。在正常情況下，通常應當每半個月左右修剪一次自己的頭髮。至少，也要確保每個月修剪頭髮一次。否則，自己的頭髮便難有乾淨利落可言。要勤於梳理頭髮，梳理頭髮是每天必做之事，而且每天往往不止一次，尤其是在參加一些商務場合前，一定要把頭髮梳理好。