

现代

第2版

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(第二版)

Modern Business Etiquette

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(第二版)/吕维霞,刘彦波编著. —2 版:—北京:
对外经济贸易大学出版社,2006

ISBN 7-81078-588-5

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(2005)第 135778 号

© 2005 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(第二版)
Modern Business Etiquette

吕维霞 刘彦波 编著

责任编辑:刘 红

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>

北京山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 140mm×203mm 14.375 印张 350 千字

2006 年 1 月北京第 2 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-81078-588-5

印数: 0 001—5 000 册 定价: 25.00 元

再版前言

随着中国加入 WTO 以及 2008 年奥运会和 2010 年世博会的申办成功,中国对世界各国跨国公司和企业的吸引力越来越大,中国的企业的服务人员不仅要学习其他国家的商业手段,还要学习他们的行为方式。

第二版是在第一版基础上,吸收学生使用的信息反馈意见,在作者教学工作实践经验的积累基础上修改完善而成。本书旨在为人们提供最新的、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,深刻地阐述了礼仪深厚的文化渊源与礼仪的现实表现之间的紧密关系,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,给人们提供有效的指导。

在第二版中增加了习题总复习与参考答案以及各章节习题参考答案,便于读者消化吸收有关章节的内容,便于学生使用。

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。

本书也参考了大量的礼仪方面的优秀资料,在此深表感谢。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。我也要感谢我的学生凌端强的帮助。

作 者

2005 年 9 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)
五、令人满意的礼仪成为评价服务水平和提高顾客 满意度的重要指标	(5)
第二节 现代商务礼仪的特点	(6)
一、不断地发展变化是现代商务礼仪的一个重要 特色	(6)
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	(7)
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	(9)
第三节 现代商务礼仪的重要原则	(9)
一、认清主客立场	(10)
二、遵时守信	(11)
三、尊重他人	(11)
四、真诚原则	(13)
五、适度原则	(13)

六、自律原则	(14)
七、入乡随俗和灵活应用原则	(15)
【指出失礼之处】	(15)
【礼仪小测试】	(16)
第二章 商务人员个人礼仪	(17)
第一节 商务人员个人形象的塑造	(18)
一、设计个人形象	(18)
二、个人形象四要素	(19)
三、商务人员服饰打扮的原则	(28)
四、男士着装	(30)
五、女士着装	(31)
六、注意着装的细节与整体效果的检查	(32)
第二节 言谈的礼仪	(33)
一、言谈的内在要求	(33)
二、交谈中的礼仪和技巧	(35)
【指出失礼之处】	(44)
【礼仪小测试】	(44)
第三章 办公室礼仪	(45)
第一节 办公室内的礼仪	(46)
一、办公室内的礼仪	(46)
二、在别人办公室的礼仪	(53)
三、办公期间忌讳的事情	(54)
第二节 办公室公共区域的礼仪	(54)
一、进出门的礼仪	(55)
二、使用电梯、自动扶梯和楼梯的礼仪	(55)

三、公司餐厅礼仪	(56)
四、使用洗手间礼仪	(57)
第三节 使用公共办公设备礼仪	(57)
一、使用会议室礼仪	(57)
二、其他各类公用设备使用礼仪	(58)
【指出失礼之处】	(59)
【礼仪小测试】	(59)
第四章 日常见面礼仪	(61)
第一节 称呼的礼仪	(62)
一、称呼的重要性	(62)
二、称谓的种类和用法	(62)
三、国际称谓习惯	(64)
第二节 相互介绍的正确方法	(66)
一、如何恰当地介绍别人	(66)
二、自我介绍	(69)
三、相互介绍中应注意的问题	(70)
第三节 握手礼仪	(71)
一、正确的握手方法	(72)
二、把握好握手的时机	(73)
三、握手的注意事项	(73)
四、世界各国的握手习惯	(74)
第四节 问候礼仪	(76)
一、问候的规矩	(76)
二、问候的方式	(76)
三、问候中的礼貌语言	(77)
四、问候的内容	(78)

五、问候中的注意事项	(78)
六、鞠躬礼的注意事项	(79)
第五节 名片使用礼仪	(81)
一、如何设计一张漂亮的商务名片	(81)
二、把握好出示名片的时机	(83)
三、交换名片的学问	(83)
四、掌握递送名片的方法	(85)
五、发名片的顺序	(86)
【指出失礼之处】	(86)
【礼仪小测试】	(86)
第五章 商业接待、拜访礼仪	(88)
第一节 商业接待礼仪	(89)
一、布吉尼原则(3A 原则)	(89)
二、接待前的准备	(90)
三、迎接宾客礼仪	(93)
四、招待客人礼仪	(95)
五、送客礼仪	(99)
六、接待重要来宾的礼仪	(100)
七、礼貌服务的要素	(101)
第二节 商业拜访礼仪	(102)
一、商业拜访的事前准备工作	(102)
二、等待会见时的礼仪	(104)
三、拜访时的注意事项	(105)
【指出失礼之处】	(108)
【礼仪小测试】	(109)

第六章 通讯礼仪	(110)
第一节 接打电话礼仪	(111)
一、打电话的礼仪	(111)
二、接电话的礼仪	(114)
三、电话礼仪的注意事项	(117)
四、语音信箱的使用礼仪	(120)
五、正确使用手机	(120)
第二节 收发传真、电子邮件礼仪	(122)
一、发传真时的注意事项	(122)
二、收发电子邮件(E-mail)礼仪	(123)
三、使用传呼机礼仪	(126)
第三节 商业书信礼仪	(126)
一、商务书信的特点	(127)
二、商务书信的写作技巧	(127)
三、几种商务信函的礼仪	(131)
第四节 电子商务礼仪	(136)
一、什么是电子商务	(136)
二、电子商务的特点	(136)
三、电子商务礼仪的原则	(137)
四、电子商务礼仪的注意事项	(138)
【指出失礼之处】	(140)
【礼仪小测试】	(140)
第七章 位次礼仪	(142)
一、行进中的位次排列	(143)
二、会客时的位次排列	(143)

三、谈判时的位次排列	(143)
四、旗帜的位次排列	(144)
五、签字仪式的位次排列	(144)
六、会议的位次(小型)	(145)
七、宴会位次排列	(146)
【指出失礼之处】	(146)
【礼仪小测试】	(147)
第八章 商务宴请礼仪	(148)
第一节 商业邀宴礼仪	(149)
一、举行商业宴请的名义和目的	(149)
二、商务宴请准备的礼仪	(149)
第二节 宴会进行时的礼仪	(157)
一、引客入席,按位就座	(158)
二、按时开席	(158)
三、致辞敬酒	(159)
四、举止文明	(160)
五、热情话别	(161)
第三节 国际进餐礼仪与禁忌	(161)
一、掌握各国餐具的用法	(162)
二、怎样吃西餐	(163)
三、国际进餐礼仪与禁忌	(167)
【指出失礼之处】	(170)
【礼仪小测试】	(171)
第九章 商务旅行礼仪	(172)
第一节 商务旅行的准备	(173)

一、计划旅程	(173)
二、准备资料和用具	(176)
三、准备行装	(177)
第二节 旅途中的礼仪	(178)
一、旅途中的基本礼仪规范	(179)
二、出行礼仪	(180)
第三节 宾馆礼仪	(185)
一、注意内外有别	(185)
二、注意不影响他人休息	(185)
三、会客活动内容应具体明确	(185)
四、注意安全	(186)
五、了解宾馆提供的服务	(186)
【指出失礼之处】	(187)
【礼仪小测试】	(188)
第十章 商务送礼礼仪	(189)
第一节 选择礼品的艺术	(190)
一、选择送礼的理由	(190)
二、选择礼品	(191)
三、准备礼物时应该注意的问题	(194)
第二节 赠送礼品的礼仪	(195)
一、赠送前的准备工作	(195)
二、赠送的方式	(197)
三、说什么	(197)
第三节 接受、拒收礼物的礼仪	(198)
一、接受礼物礼仪	(198)
二、拒收礼物礼仪	(199)

第四节 涉外商务送礼的礼俗与禁忌	(200)
一、西方国家送礼的礼俗与禁忌	(200)
二、俄罗斯、东欧及欧洲其他国家的礼俗与禁忌	(202)
三、亚洲及地中海沿岸国家的送礼礼俗与禁忌	(203)
四、非洲国家送礼的礼俗与禁忌	(204)
五、南美洲国家送礼的礼俗与禁忌	(204)
【指出失礼之处】	(204)
【礼仪小测试】	(205)
第十一章 谋职礼仪	(206)
第一节 求职前的准备	(207)
一、择业应聘前应做的准备	(207)
二、想离开原单位的人应做的准备	(209)
三、写履历表应注意的礼仪	(210)
第二节 求职信、求职电话礼仪	(211)
一、求职简历的书写	(211)
二、求职电话的礼仪要求	(213)
第三节 面试礼仪	(213)
一、面试前的准备	(214)
二、面试礼节	(217)
三、面试时如何回答提问	(218)
四、应聘时需注意的问题	(220)
五、讨价技巧	(222)
六、面试后续礼仪	(223)
【指出失礼之处】	(224)
【礼仪小测试】	(225)

第十二章 商务会议礼仪	(226)
第一节 商务会议的一般礼仪	(227)
一、筹备会议	(227)
二、组织会议	(231)
三、主持会议	(232)
四、参加会议	(233)
第二节 展览会礼仪	(235)
一、组织展览会的礼仪	(236)
二、参加展览会的礼仪	(237)
第三节 新闻发布会礼仪	(239)
一、筹备会议	(240)
二、邀请媒体	(242)
三、现场的应酬礼仪	(244)
四、善后处理	(246)
第四节 电视电话会议礼仪	(247)
一、个人外表形象	(248)
二、说话声音	(248)
三、个人习惯动作	(248)
四、轻拿轻放	(249)
五、组织参会人数	(249)
第五节 茶话会礼仪	(249)
一、确定会议主题	(250)
二、确定来宾	(251)
三、选择时空	(252)
四、安排座次	(253)
五、准备茶点	(254)

六、现场发言	(255)
第六节 开业典礼	(256)
一、开业仪式礼仪的准备	(256)
二、开业典礼的程序及礼仪要求	(259)
第七节 剪彩的礼仪	(261)
一、剪彩的由来	(261)
二、剪彩仪式的准备	(262)
三、剪彩的程序	(265)
【指出失礼之处】	(266)
【礼仪小测试】	(266)
第十三章 商务谈判礼仪	(268)
第一节 商务谈判礼仪的基本原则	(269)
一、知己知彼的原则	(269)
二、互惠互利的原则	(270)
三、平等协商的原则	(270)
四、人与事分开的原则	(271)
五、求同存异的原则	(272)
六、礼敬对手的原则	(272)
七、预审的原则	(273)
第二节 商务谈判的准备礼仪	(273)
一、商务人员的准备礼仪	(273)
二、商务谈判时的个人礼仪	(274)
三、商务谈判的具体准备工作	(277)
四、谈判的一般礼仪	(280)
五、谈判步骤及其相应的礼仪	(281)
六、参观	(282)

七、馈赠礼品	(283)
八、出国谈判的注意事项	(283)
第三节 世界各国不同的谈判礼仪与禁忌	(287)
一、欧洲人的谈判礼仪与禁忌	(287)
二、美国、加拿大的谈判礼仪与禁忌	(302)
三、中南美洲诸国人的谈判礼仪与禁忌	(305)
四、东亚和东南亚人的谈判礼仪与禁忌	(307)
五、西亚北非诸国人的谈判礼仪与禁忌	(320)
六、大洋洲人的谈判风格与特征	(321)
七、非洲其他诸国人的谈判风格与特征	(323)
第四节 签约的礼仪	(323)
一、待签文本的准备	(324)
二、签字人员的安排	(325)
三、签字场地的选择和布置	(326)
四、签字仪式的程序	(327)
【指出失礼之处】	(328)
【礼仪小测试】	(328)
第十四章 商界社交礼仪	(330)
第一节 闲谈的技巧	(331)
一、闲谈的重要性	(331)
二、闲谈中的注意事项	(334)
第二节 各类社交场合的礼仪	(335)
一、非工作性质聚会的基本礼仪	(335)
二、几种重要社交场合的基本礼仪	(337)
【指出失礼之处】	(341)
【礼仪小测试】	(341)



第十五章 礼仪难题及应对策略	(342)
第一节 几种常见的礼仪难题及其应对策略	(343)
一、赞美他人与接受赞美的艺术	(343)
二、恰当地批评与接受批评	(348)
三、如何帮助别人面对和处理生活中的不幸	(351)
四、如何面对自己的不幸	(353)
第二节 应对挑战、冲突和敏感话题的礼仪	(353)
一、如何应对工作上的挑战	(354)
二、与不同性格、地位的人相处的办法	(357)
三、如何应对敏感话题	(361)
四、尴尬局面及其应对办法	(362)
【指出失礼之处】	(363)
【礼仪小测试】	(363)
第十六章 商务交往中的涉外礼仪	(365)
第一节 涉外交往中的主要原则	(366)
一、维护形象	(366)
二、中外有别	(367)
三、遵守约定	(368)
四、女士优先	(369)
五、爱护环境	(369)
六、以右为尊	(370)
第二节 商务交往中的社交技巧	(370)
一、不卑不亢	(370)
二、热情有度	(371)
三、求同存异	(372)