

现代商务人士最完整的餐饮礼仪规范
当今业界往来最实用的宴请攻略宝典

商务 宴请攻略

ShangWu YanQing GongLue

冯玉珠 著



中国轻工业出版社

现代商务人士最完整的餐饮礼仪规范
当今业界往来最实用的宴请攻略宝典

商务宴请攻略

布赫 

冯玉珠 著

 中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务宴请攻略/冯玉珠著. —北京: 中国轻工业出版社, 2006.1

ISBN 7-5019-5183-7

I. 商... II. 冯... III. 商务-宴会-基本知识
IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 137854 号

责任编辑: 白洁 姚怀芝 责任终审: 孟寿萱 封面设计: 邱亦刚
版式设计: 马金路 责任校对: 燕杰 责任监印: 胡兵

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印刷: 北京工大印刷厂

经销: 各地新华书店

版次: 2006年1月第1版第1次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 7.875

字数: 202千字

书号: ISBN 7-5019-5183-7/TS·3004 定价: 15.00元

读者服务部邮购热线电话: 010—65241695 85111729 传真: 85111730

发行电话: 010—85119817 65128898 传真: 85113293

网址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换

50228K5X101ZBW

商务宴请攻略

助您事业成功

二零零五年七月布赫



前言

餐桌是社交活动的重要舞台,是非常具有潜力的商业工具。愈来愈多的商务人士相信餐桌是一个绝佳的会谈地点,相信以餐会或酒会来款待同业、政界要人、名人及重要客户,可以协调关系、联络感情、消除隔阂、增进友谊、加强团结、求得支持、有利于合作等。可以说,在政策允许范围内的宴请,是当前商务活动中的重要形式之一。特别是在中国这样一个有着悠久饮食文化传统的国度里,通过社交宴请,可展示我国人民自古以来崇尚礼仪、热情好客的风貌,同时对表达友好感情、塑造自我良好的形象,具有特别重要的意义。

“吃”在商务活动中是一种必要的礼仪,或者说就是工作的一部分,甚至有的时候,很多生意就是在饭桌上谈成的。然而对于商务宴请这个领域,多年来却一直缺乏专业的引导,所以这种商务手段在实践中运用得并不很成功,甚至经常在宴请中闹出笑话,或造成尴尬的局面,达不到宴请的最终目的。

本书系统阐述了有关商务宴请的技巧和礼仪规则,有针对性地分析、解答了商务宴请中经常遇到的各种问题,可以使商务人士在宴请中收到事半功倍的效果。

全书共分十八章,内容安排大致如下:

第一章开宗明义，简要讨论了商务宴请的目的、作用和特点，提出了商务宴请的原则及应注意的问题，会让你对商务宴请有一个整体的了解。接下来，介绍商务宴请的形式（第二章），然后从商务宴请礼仪的角度分析订餐（第三章）、邀约（第四章）、点菜点酒（第五章）、席间交谈（第六章）的基本技能和技巧。

请客吃饭不是一件容易的事，其难点主要在于三个：一是如何请出来，二是吃什么，三是如何边吃边工作。三者之中，难度最大的是如何请出客户，因而了解客户、把握宴请对象的特点至关重要。第七章会告诉你在实际宴请中如何“对症下药”。

一个人，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在宴席上的外在形象，这样才能给他人留下良好的印象。第八章介绍的就是在商务宴请中的仪态仪表问题。

第九章至第十六章，分别介绍中餐宴会、西餐宴会、冷餐酒会、鸡尾酒会、自助餐、茶会、工作餐、涉外宴请等不同宴请形式的特点、礼仪与技巧，以供你对付各种不同的宴请活动。

每个人在宴请活动中，都会不断地进入主人或客人的“礼仪”角色。要成别人的座上嘉宾不易，能当好待客的主人则更难。宴请的成功一方面有赖于主人的热情好客、慷慨招待和细致周到的组织安排。另一方面，来宾也要积极配合，以高雅的举止、风趣的言谈、从容的进餐来回应主人的盛情。所以，在商务用餐中，了解如何做好一个主人和做好一个客人同样重要。本书第十七章和第十八章会在这些方面给你详尽的指导。

我希望你能够喜欢这本《商务宴请攻略》，希望它能够帮助你在宴请活动中发挥百分之百的作用，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。

本书在编著过程中，曾吸取了许多专家、教授、学者



的相关著述和研究成果，并得到了雷平化、赵彦民、史广峰、闫峰、杨立勇、刘鑫峰、范山珠、胡铁、贺军妙、滕兰稳、张云晶、徐久利等同志的大力支持和热情帮助，特别是全国人大副委员长布赫先生在百忙之中为本书欣然题词，在此一并致以衷心的感谢。

由于作者学识有限，阅历浅薄，书中难免出现不妥或错误之处，敬希读者和专家学者不吝赐教。

河北师范大学 冯玉珠



目录

第一章 商务宴请与事业成功	/1
一、商务宴请的目的和作用	/1
(一) 树立形象	/1
(二) 化解矛盾	/2
(三) 沟通信息	/3
(四) 展示素质	/3
二、商务宴请的特点	/4
(一) 以吃佐谈	/4
(二) 讲究礼仪	/4
(三) 严肃规范	/5
三、商务宴请的原则	/5
(一) 遵时守信	/5
(二) 认清主客	/5
(三) 尊敬他人	/6
(四) 真诚友善	/7
(五) 自律自重	/7
(六) 入乡随俗	/8
第二章 商务宴请的形式	/9
一、宴会	/9
(一) 中餐宴会	/10
(二) 西餐宴会	/10



二、招待会 /10

- (一) 冷餐会 /11
- (二) 鸡尾酒会 /11
- (三) 自助餐会 /12
- (四) 茶话会 /12

三、工作餐 /14

- (一) 零点式 /14
- (二) 套餐式 /15

第三章 商务宴请订餐 /16

一、确定宴请的时间 /16

- (一) 宴请日期的选择 /16
- (二) 用餐的具体时间 /17
- (三) 宴请时间长短和频率的控制 /17
- (四) 遵从民俗惯例 /17

二、订餐地点的选择 /18

- (一) 根据宴请的对象和事由来确定 /18
- (二) 地理位置的选择 /19
- (三) 考虑环境、卫生、设施 /19
- (四) 选择饭店应注意的其他问题 /21

三、选择桌位 /21

- (一) 优越性的餐位 /22
- (二) 不太舒适的座位 /22
- (三) 介于上述两者之间的餐位 /22

四、订餐的方式 /22

- (一) 电话订餐 /22
- (二) 面谈订餐 /23
- (三) 信函订餐 /23
- (四) 传真或 E-mail 订餐 /23
- (五) 中介人订餐 /24
- (六) 网上订餐 /24

五、订餐的注意事项 /24



(一) 掌握订餐的六大要素	124
(二) 不要全信媒体广告	124
(三) 仔细询问, 大胆提出要求和建议	124
(四) 注意价格问题	125
(五) 迟到和取消用餐	125
第四章 不见不散, 商务宴请邀约	126
一、邀约的技巧	126
(一) 邀约要有诚意	127
(二) 提出适当的理由	127
(三) 邀约的名义	128
(四) 邀约的方式	129
(五) 发出邀请的时间	133
二、应邀的礼仪	133
(一) 尽快答复	133
(二) 尽可能参加	134
(三) 不能赴约的理由	134
第五章 点菜与点酒, 餐桌上的选择题	135
一、点菜是一门学问	135
(一) 点菜的礼貌	135
(二) 点菜的程序和方法	137
(三) 点菜注意事项	139
二、如何点酒水	140
(一) 中餐宴席酒水的选择	140
(二) 酒与宴会、菜肴、酒水的搭配	141
三、主食的选择	143
(一) 了解客人对主食点心的喜好	143
(二) 根据时令选择主食	143
(三) 根据宴席的级别、主题选择主食	144
第六章 沉默不是金, 商务宴请之席间谈话	145
一、想谈大事, 必先聊小事	145
二、危险的交谈范围	146



- (一) 勿谈个人隐私 /46
- (二) 避免情感话题 /46
- (三) 不要讲述恶心段子 /47
- (四) 公司情况有的不宜谈 /47

三、席间谈话的礼仪和技巧 /47

- (一) 引导谈话内容 /47
- (二) 即席演讲要领 /48
- (三) 谈话的距离要适当 /48
- (四) 语言切合环境 /49
- (五) 宴请中谈商务的时机 /49
- (六) 避免用餐中的打扰 /50

四、席间谈话的注意事项 /51

- (一) 众欢同乐，切忌私语 /51
- (二) 瞄准宾主，把握大局 /51
- (三) 察言观色，把握时机 /51
- (四) 语言得当，诙谐幽默 /52
- (五) 锋芒渐射，稳坐泰山 /52

五、应对令人不快的言谈者 /52

- (一) “探人隐私”者 /52
- (二) “唉声叹气”者 /53
- (三) “道人是非”者 /53
- (四) “喋喋不休”者 /54
- (五) “灭人志气”者 /54

第七章 把握商务宴请的对象 /55

一、陪老板吃饭 /55

- (一) 邀请老板吃饭要慎重 /55
- (二) 请老板吃饭要选择时机 /56
- (三) 被老板邀请吃饭的礼仪 /57
- (四) 与老板进餐的注意事项 /57

二、与同级同事进餐 /59

- (一) 积极参与 /59



(二) 把握对象与时机	160
(三) 不谈同事的隐私	160
(四) 不要在同事面前批评上司	161
三、与下级同事进餐	161
四、与客户进餐	162
(一) 确定目标客户, 抓住关键人	162
(二) 真诚待人	162
(三) 照顾客户	163
(四) 与异性客户进餐	163
第八章 商务宴请中的仪态仪表	164
一、服饰得体	164
二、仪态大方	165
(一) 站姿	165
(二) 走姿	166
(三) 坐姿	166
三、打招呼和称呼	167
(一) 打招呼	167
(二) 称呼	167
四、相互介绍	168
(一) 相互介绍	169
(二) 自我介绍	172
五、握手有礼	173
(一) 握手的种类	173
(二) 握手的方法	174
(三) 握手的顺序	174
(四) 握手的时机	175
(五) 如何应付不恰当的握手方式	175
六、接、送名片的规范	176
(一) 接受名片的礼仪	176
(二) 递交名片的礼仪	177
(三) 交换名片的顺序和方法	177



(四) 交换名片的礼貌语言 /78

第九章 中餐商务宴会 /79

一、中餐宴会的特点和基本程序 /79

(一) 中餐宴会的特点 /79

(二) 中餐宴会的基本程序 /80

二、宴会前期准备工作 /81

(一) 确定宴请的规格 /81

(二) 确定邀请的对象、范围 /81

(三) 确定宴请时间、地点 /81

(四) 盛情邀请 /82

(五) 确定菜单 /82

(六) 拟定讲话稿或祝酒词 /82

(七) 仔细检查 /83

三、中餐宴会席位的排列 /83

(一) 桌次排列 /83

(二) 位次排列 /84

四、中餐摆台 /85

(一) 选择餐台规格 /86

(二) 铺台布, 摆转盘 /86

(三) 围餐椅 /87

(四) 餐具的摆放 /87

(五) 美化餐台 /88

五、中餐宴席的基本格局和用餐方式 /89

(一) 中餐宴席的上菜顺序 /89

(二) 中餐宴席的基本格局 /90

(三) 中餐宴席的上菜和用餐方式 /92

(四) 现代中餐宴席的一些专门术语 /92

六、中餐餐具的使用 /94

(一) 筷子 /94

(二) 勺子 /95

(三) 盘子 /96



(四) 水杯	/96
(五) 湿毛巾和餐巾	/96
(六) 牙签	/97
七、文雅进餐	/97
(一) 检点自己的“吃相”	/97
(二) 给客人让菜的礼节	/98
(三) 客各尽欢, 不必主动	/98
八、付账	/103
第十章 西餐商务宴请	/105
一、西餐的特色和主要类别	/105
(一) 中西餐的主要区别	/106
(二) 西餐的主要特色	/107
(三) 西餐主要菜式	/107
二、西餐宴请的特点和程序	/110
(一) 西餐宴请的特点	/110
(二) 西餐宴请接待程序	/111
(三) 西餐的餐序	/114
三、西餐摆台与座次安排	/115
(一) 西餐摆台	/115
(二) 西餐的座次安排	/118
四、西餐点酒与点菜	/120
(一) 西餐点酒	/120
(二) 西餐点菜	/122
五、西餐餐具和酒具的使用	/123
(一) 西餐餐具的使用	/123
(二) 酒水杯具的使用	/129
六、吃西餐的礼仪	/130
(一) 举止高雅	/130
(二) 衣着考究	/130
(三) 尊重妇女	/132
(四) 积极交际	/132



第十一章 商务冷餐会 /133

一、冷餐会的特点 /133

- (一) 冷菜为主, 热菜为辅 /133
- (二) 形式随意, 不讲座次 /133
- (三) 讲主题, 重环境 /134
- (四) 自主取菜, 边吃边谈 /135

二、冷餐酒会的优点 /135

- (一) 主办者的优越之处 /135
- (二) 客人的优越之处 /135

三、参加冷餐酒会的礼仪 /136

- (一) 衣着、装饰不可过于随意 /136
- (二) 按序取菜, 多次少取 /136
- (三) 使用公用餐具盛食物 /136
- (四) 别误食他人的食物 /137

第十二章 商务鸡尾酒会 /138

一、鸡尾酒会的特点 /138

- (一) 非正餐, 食品淡化 /138
- (二) 来去自由, 方便活泼 /138
- (三) 注重气氛, 比较隆重 /139

二、鸡尾酒会中菜点的享用 /139

- (一) 掌握餐序 /139
- (二) 排队取食 /139
- (三) 多次少取 /139
- (四) 力戒浪费 /139
- (五) 勿施于人 /140
- (六) 禁止外带 /140

三、洋酒的品味 /140

- (一) 洋酒的品种 /140
- (二) 洋酒的品尝 /145

四、得体的应酬 /146

- (一) 热情接待 /146



(二) 尊重主人	/147
(三) 善于交际	/147
五、告辞的礼仪	/148
第十三章 商务自助餐	/150
一、自助餐的特点和种类	/150
(一) 自助餐的特点	/150
(二) 自助餐的种类	/151
二、自助餐的礼仪	/154
(一) 安排自助餐的礼仪	/154
(二) 享用自助餐的礼仪	/156
三、自助餐结账	/158
(一) 现金结账	/158
(二) 信用卡结账	/159
(三) 支票结账	/159
(四) 签单结账	/159
(五) 房卡结账	/159
第十四章 商务茶会	/160
一、茶会的特点和种类	/160
(一) 茶会的特点	/160
(二) 茶会的种类	/161
二、茶话会的准备	/162
(一) 主题的确立	/162
(二) 来宾的确定	/162
(三) 时空的选择	/164
(四) 座次的安排	/164
(五) 茶叶、茶点的准备	/165
三、茶话会的基本程序	/166
(一) 主持人宣布茶话会正式开始	/166
(二) 主办单位的主要负责人讲话	/166
(三) 与会者发言	/166
(四) 主持人总结, 宣布散会	/167



四、茶话会的礼仪 /167

- (一) 一视同仁, 防止漏倒 /167
- (二) 文明礼貌, 雅致得体 /168
- (三) 引导话题, 维护气氛 /168
- (四) 热情送客, 礼貌道别 /169

五、茶楼品茗论商事 /169

- (一) 茶楼特点 /170
- (二) 饮茶的礼仪 /171
- (三) 品茶的方法 /173

第十五章 工作餐 /176

一、工作餐的特点和种类 /176

- (一) 工作餐的特点 /176
- (二) 工作餐的种类 /178

二、工作餐的准备 /179

- (一) 工作餐地点的选择 /179
- (二) 发出邀请 /180
- (三) 提前订座 /182
- (四) 确定与客人见面的时间和地点 /182

三、工作餐的进行 /183

- (一) 迎候 /183
- (二) 座次 /183
- (三) 菜肴酒水 /183
- (四) 交谈 /184

四、工作餐的终止与结账 /184

- (一) 工作餐的终止 /184
- (二) 工作餐的结账 /185

五、出席工作餐的礼仪 /186

- (一) 按时出席, 有始有终 /186
- (二) 对会谈可能涉及的问题要有所准备 /186
- (三) 注意选择合适的话题 /186
- (四) 要表现出足够的热情和关心 /187

