

New Guide

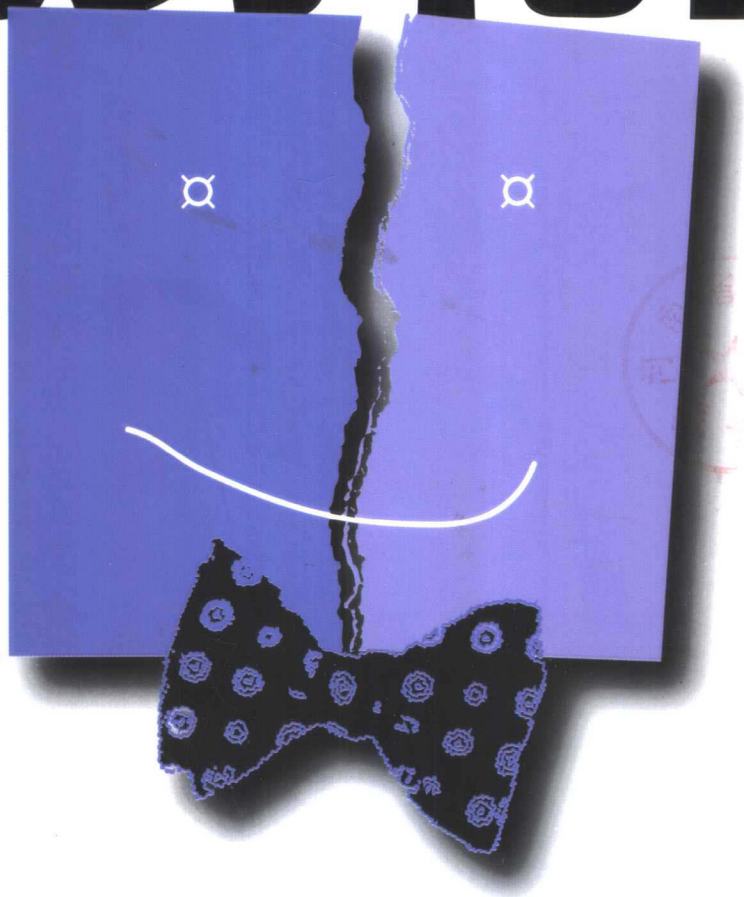
《现代礼仪》丛书·电视课程配套教材

to the Business

金卫华 编著

Etiquette

商务礼仪



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

New Guide

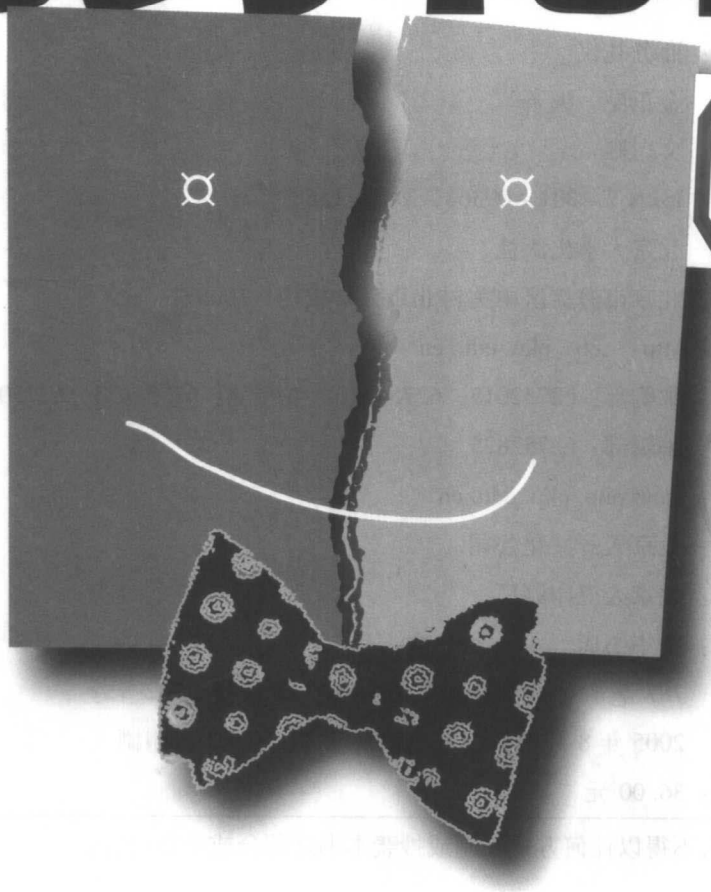
《现代礼仪》丛书·电视课程配套教材

to the Business

金卫忠 编著

Etiquette

商务礼仪



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪/金正昆编著, —北京: 北京大学出版社, 2005. 8

东方燕园培训书系·《现代礼仪》丛书

ISBN 7-301-09368-3

I. 商… II. 金… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 079923 号

书 名: 商务礼仪

著作责任者: 金正昆 编著

责任编辑: 文白雁

标准书号: ISBN 7-301-09368-3/G·1568

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部: 62752015 62754450 发行部: 62754623 62750672

编辑部: 62752825

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京天舒文化公司

印 刷 者: 北京人卫印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1000 毫米 16 开本 18 印张 332 千字

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 11 月第 2 次印刷

定 价: 36.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

东方燕园培训书系专家委员会

主 任	刘 伟			
副 主 任	睢国余	金正昆	卢存岳	于宏钧
委 员	张燕生	周孝正	崔建华	黄桂田
	邓荣霖	刘红松	张玫玫	张 利
	章 政	高贤峰	严 冰	康 宁
总 顾 问	萧灼基	郑学益		

培 训 书 系 编 委 会

主 编	张文定	于宏钧	邹群柱	侯书森
执行主编	高博厚	李 东	文白雁	
编 委	张 涛	李卫东	王 原	姜艳娥
	耿建柱	贺永霞	侯艳华	崔素萍

序 言

人生一世，必须交际。任何一个正常人如果打算完全回避人际交往，都是绝对不可能的。

进行交际，需要规则。没有规则，人际交往难免各行其是，难以沟通，难以修成正果。

所谓礼仪，即人际交往的基本规则，是人际交往的行为秩序。其具民族性、地域性和国别性。随国际交融的普势化，礼仪亦日益显其普认性特质。这是人类文明时代性指征。作为社会群落分子的每个人，立足现世尤必须具备礼仪和法律两大行为律则。然礼仪侧重于道德层面，而法律则重于惩戒层面，亦即前者重自律，后者重他律。

“礼”的含义是尊重。孔子云：“礼者，敬人也。”从本质上讲，“礼”是一项做人的基本道德标准。“礼”所规范的是一个人对待自己、对待别人、对待社会的基本态度。“礼”的基本要求是：每一个人都必须尊重自己、尊重别人，并尊重社会。

每一位现代人都应该尊重自己。一个人不尊重自己，就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是：首先，要尊重自身；其次，要尊重自己所从事的职业；最后，则要尊重自己所在的单位。

每一位现代人都应该尊重别人。因为“来而不往，非礼也。”一个人不尊重别人，就难以得到对方的尊重。尊重别人，具体要求往往有所不同：尊重上级，是一种天职；尊重同事，是一种本分；尊重下级，是一种美德；尊重客户，是一种常识；尊重对手，是一种风度；尊重所有人，则是一种做人所应具备的基本教养。

每一位现代人都应该尊重社会。马克思说过：人是社会关系的总和。每一个人都生活于社会。尊重社会，将美化人类自身的生存环境，并有助于人类的最优化发展。尊重社会的具体要求是：首先，要讲究公德；其次，要维护秩序；再次，要保护环境；最后，则要爱国守法。

“仪”的含义则是规范的表达形式。任何“礼”的基本道德要求，都必须借助于规范的、具有可操作特征的“仪”，才能恰到好处地得以表现。就礼仪而言，没有“礼”，便不需要“仪”；没有“仪”，则又难以见识何者为“礼”。

简而言之，所谓礼仪，就是人们用于表现尊重的各种规范的、可操作的具体形式，它普遍适用于各种各样的人际交往；亦人际交往的基本规则。

在现代生活中，人们所讲究的自然是现代礼仪。一般而论，现代礼仪通常具有以下四个基本特征：

其一，普遍性。在任何国家、任何场合、任何人际交往中，人们都必须自觉地遵守礼仪。

其二，规范性。讲究礼仪，必须采用标准化的表现形式，才会获得广泛认可。

其三，对象性。在面对各自不同的交往对象，或在不同领域内进行不同类型的人际交往时，往往需要讲究不同类型的礼仪。

其四，可操作性。在具体运用礼仪时，“有所为”与“有所不为”都有各自具体的、明确的、可操作的方式与方法。

孔子常言：“不学礼，无以立。”在现代生活中，礼仪依旧是每一位现代人不可或缺的基本素养。

学习现代礼仪，首先可以内强素质。在人际交往中，有道德才能高尚，讲礼仪方算文明。学习礼仪，讲究礼仪，无疑会使人们提高自己的内在素质。

学习现代礼仪，其次可以外塑形象。现代礼仪讲究尊重，强调沟通，重视认知，力求互动。得法地运用礼仪，不仅会令自己更易于被他人所接受，而且还会有助于维护自身乃至所在工作单位的良好形象。

学习现代礼仪，最后还可以增进交往。目前，人们已经普遍意识到：在现代社会中要成功、要发展，不但需要智商，而且需要情商。所谓情商，外在表现为一个人的心态如何，内在的本质则是一个人与其他人进行合作的能力。掌握现代礼仪，自然有助于使自己更好地与他人进行合作，并且进而令自己成为受欢迎的人。

作为一名现代人，不学礼，则不知礼。不知礼，则必失礼。

作为一名现代人，不守礼，则会被他人视为不讲礼。在现代社会中，一个人若被他人视为不讲礼，则往往无人理！

现代生活已经告诫人们：有礼走遍天下，无礼寸步难行。

现代生活已经提醒人们：必须学礼、知礼、守礼、讲礼，必须时时处处彬彬有礼。

金正昆

2005年5月1日于北京寓所

目 录

第一章 商务礼仪概述

一、商务礼仪的内涵及特征	3
(一) 商务礼仪的内涵	3
(二) 商务礼仪的特征	4
二、商务礼仪的作用	5
(一) 沟通与协调	5
(二) 塑造良好形象	6
三、商务礼仪教育	8
(一) 礼仪教育的社会意义	8
(二) 商务礼仪教育的功效	10
(三) 商务礼仪教育的目的	12
(四) 商务礼仪教育的途径	14

第二章 着装的礼仪

一、西 服	19
(一) 选择西装	19
(二) 规范穿着	22



(三) 与衬衫的搭配	23
(四) 与领带的搭配	25
(五) 与鞋袜的搭配	28
(六) 与公文包的搭配	29
二、制 服	31
(一) 制服的作用	31
(二) 制服的分类	33
(三) 制服的选择	34
(四) 制服的搭配	36
三、职业套裙	37
(一) 职业套裙的选择	38
(二) 职业套裙的穿着	41
(三) 职业套裙的搭配	44

第三章 仪表的礼仪

一、美 发	51
(一) 护 发	51
(二) 做 发	54
二、化 妆	57
(一) 化妆的基本规则	58
(二) 化妆的方法	61
三、仪 态	63
(一) 表 情	64

目 录

(二) 站 姿	66
(三) 走 姿	69
(四) 坐 姿	70
(五) 蹲 姿	74
(六) 手 势	74
(七) 仪态的禁忌	76

第四章 接待的礼仪

一、接 待	81
(一) 接待的原则	81
(二) 接待的种类	83
(三) 接待的准备	85
(四) 接待的程序	86
(五) 接待中的要求	88
二、邀 约	90
(一) 邀约的发出	90
(二) 邀约的答复	93
三、拜 访	95
(一) 拜访前的准备	95
(二) 拜访中的规则	97

第五章 洽谈的礼仪

一、洽谈的准备	101
(一) 技术性准备	102



(二) 礼仪性准备	104
(三) 遵循的方针	106
二、洽谈中的规范	108
(一) 创造和谐气氛	109
(二) 平等地商讨	110
(三) 礼貌地提问	113
(四) 友好地辩论	115
三、签约的要求	118
(一) 草拟合同	118
(二) 准备签署	119
(三) 签字仪式	122

第六章 宴会的礼仪

一、宴会的组织	127
(一) 前期的工作	127
(二) 桌次的排列	132
(三) 席位的排列	135
(四) 宴会进程中的规范	136
二、出席宴请	137
(一) 出席前的礼仪	138
(二) 落座的礼仪	139
(三) 席间的举止	141
(四) 意外事件的处理	144
(五) 中途道别	146

(六) 宴会结束	147
三、宴会中的饮酒	148
(一) 斟酒与敬酒	148
(二) 饮酒须知	149
四、工作餐	151
(一) 工作餐的特点	152
(二) 工作餐的安排	153
(三) 宾主的注意事项	154
五、自助餐	157
(一) 自助餐的特点	158
(二) 自助餐的安排	159
(三) 享用自助餐	161
六、西 餐	164
(一) 要求与禁忌	165
(二) 座次安排	166
(三) 餐具的使用	170
(四) 菜肴的品尝	174
(五) 西餐的酒水	179

第七章 庆典的礼仪

一、总体要求	187
(一) 准备工作	188
(二) 出席者的约束	191



二、各种庆典	194
(一) 开 业	194
(二) 剪 彩	198
(三) 开 工	199
(四) 奠 基	200
(五) 破 土	202
(六) 竣 工	203
(七) 交 接	204
(八) 下 水	205
(九) 通车、通航	207

第八章 销售的礼仪

一、销售人员的个人行为	211
(一) 仪表要求	211
(二) 举止要求	215
(三) 语言要求	219
(四) 微笑服务	220
(五) 其他行为要求	222
二、销售中的道德准则	224
(一) 公平交易	224
(二) 诚实守信	228
三、商品推销礼仪	238
(一) 商品推销的原则	238
(二) 约见顾客	239

目 录

(三) 接待顾客	241
(四) 上门推销	243
(五) 商品推销的禁忌	246
四、售后服务的礼仪	248
(一) 送货与安装	248
(二) 商品退换	251
(三) 质量跟踪	253
五、纠纷处理的技巧	263
(一) 理智地面对纠纷	263
(二) 认真地调查纠纷	265
(三) 妥善地处理纠纷	268
(四) 疏解顾客抱怨	269
后 记	272

第 1 章

商务礼仪概述

在市场经济的大潮中，商务往来是一种重要的交往形式；商务活动从本质上说也是一种交际活动。因此商业场合的交际就有必要遵循一定的规则和规范，从而形成了商务礼仪。一个人只有具备较强的交际能力，才能立足于竞争激烈的商业社会中。商务礼仪作为商业交际中必不可少的组成部分，其重要性已越来越被商界人士所认识和看重。


8792018778

您应该记住的 5 个基本点


- 所谓商务礼仪，就是人们在从事商品流通的各种经济行为中应当遵循的一系列行为规范。商务礼仪具有信用性、时机性和文化性特征。
- 商务礼仪的应用对促进商务活动的发展，起着很大的作用。一方面，它有利于促进商务活动的沟通与协调；另一方面，还有利于塑造良好的个人形象和企业形象。
- 当前，随着我国对外经济开放力度的加大，积极而稳妥地加强商务礼仪教育将具有重要的现实意义。
- 进行商务礼仪教育的途径和方法越来越多，人们可通过职业培训、学校培训以及社会文化的影响等途径，达到商务礼仪教育的目的。
- 随着社会的发展，人们的商务活动也越来越频繁，礼仪的未来发展趋势逐渐倾向于国际化、横向化、实用化和灵活化。

第一章 商务礼仪概述

一、商务礼仪的内涵及特征



古人云：不知礼者，难为人也。在今天的市场经济社会中，人们则说：不知商务礼仪者，难为商也。商务礼仪作为一种特殊的礼仪规范，它的重要作用已经越来越引起商界有识之士的认识。因此，商界越来越多的人参加了商务礼仪的学习。而学习商务礼仪，首先应该了解的就是商务礼仪的内涵和特点。



(一) 商务礼仪的内涵

什么是商务礼仪

所谓商务礼仪，是指人们在从事商品流通的各种经济行为中应当遵循的一系列行为规范。



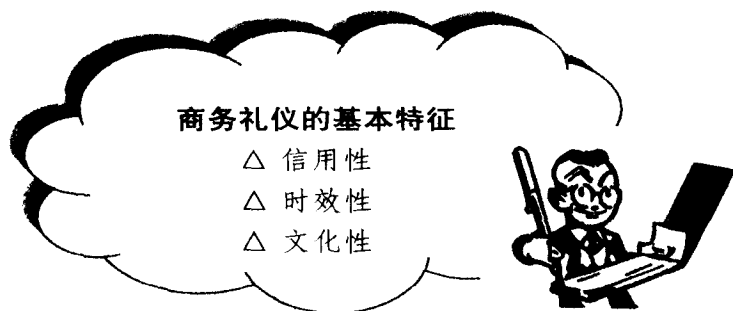
商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节之中。对于企业来说，从商品采购到销售，从商品销售到售后服务等，每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此，企业的每一个成员，如果能够按照商务礼仪的要求去开展工作，对于塑造企业的良好形象，促进商品销售，将会起到十分重要的



作用。

(二) 商务礼仪的特征

商务礼仪不同于其他礼仪的特征，主要表现在以下三个方面：



◆ 信用性

从事商务活动的双方，都有利益上的需要，而不是单方面存在利益需求，因此，在商务活动中，诚实、守信就显得非常重要。所谓诚实，即诚心诚意参加商务活动，力求达成协议，而不是夸夸其谈，不着边际，毫无诚意。所谓守信，就是言必信，行必果。签约之后，一定要履行；如果实在出了意外，不能如期履约，那就应给对方一个满意的结果来弥补，而不应该言而无信，决而不行。

◆ 时效性

商务活动的时机性很强，如果时过境迁，就会失去良机。在商务活动中，如果说话做事恰到好处，问题就会迎刃而解。有的商务人员坚持“不见兔子不撒鹰”，对方也可能会被拖垮，从而失去一次成功的商业合作机会。

◆ 文化性

商务活动虽然是一种经济活动，但文化含量较高。因此，商务人员要体现文明礼貌、谈吐优雅、举止大方的风貌，就必须不断提高自身的文化素质，树立文明的企业形象，在商务活动中表现出文明典雅、有礼有节。