



商务人士礼仪实用全书

商务礼仪 大全

顾 诚 / 编著



全新的礼仪课堂

全面的礼仪规范

权威的礼仪导读

全新
典范版

THE ETIQUETTE IN BUSINESS

适合人群 踏入社会的大学生、各类商务工作人员、营销人员、公司中高层领导与各层级管理人员等



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE



商务礼仪 大全

顾 诚/ 编著

THE ETIQUETTE
IN BUSINESS



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪大全 / 顾诚编著. - 哈尔滨: 哈尔滨出版社,
2005. 12

ISBN 7 - 80699 - 559 - 5

I. 商... II. 顾... III. 商务 - 礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 108004 号

责任编辑: 张凤涛

装帧设计: 大象设计工作室

商务礼仪大全

顾 诚 编著

哈尔滨出版社出版发行
哈尔滨市动力区文政街 6 号
邮政编码: 150040 电话: 0451 - 82159787

E - mail: hrbcbbs @ yeah. net

网址: www. hrbcbbs. com

全国新华书店经销
黑龙江新华印刷厂印刷

开本 787 × 1092 毫米 1/16 印张 20.75 字数 290 千字

2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80699 - 559 - 5/F · 50

定价: 32.00 元

版权所有, 侵权必究。举报电话: 0451 - 82129292
本社常年法律顾问: 黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

序 言

商场如战场，一招不慎，满盘皆输。

在商务往来中，每一个环节都是不容忽视的。

除了在产品、服务上充分准备之外，生意在本质上仍然还是人与人之间的交往。既然是人与人的交往，言谈举止就不可不注意。礼仪尤其重要，中国自古便称礼仪之邦，如果交往上失礼的话，就很难让商务交往的对手或商务活动中的伙伴对你产生好感。而一旦个人形象不佳，很可能也会连累到公司甚至产品的形象。

对于商务人士，礼仪是一项最基本的素养。一个成功的商界精英，必然不可能是一个不讲礼仪、不拘小节之人。成功总是一步步积累起来的，而礼仪讲究就是你通向成功的第一步。无论是初次见面还是在双方交往的过程中，礼仪都将在生意起到相当关键的作用。

试想你是否能够信任一个见面时大大咧咧、交谈时不讲礼貌的商业伙伴？把订单交到这样一个人手中，你心中是否会惴惴不安？

以己度人。如果你想获得某笔订单，想晋升到某个职位，想培养良好的人际关系，彬彬有礼的形象是不可缺少的。

在商务交往中，因为不注意个人形象，因为一口痰丢掉一大笔订单，一句不当的话失去一个职位的事情屡见不鲜。如果你不想重蹈覆辙，就需要做一个有礼有节的人。

礼仪系统包含了很多复杂的内容，具体礼节更是纷繁冗杂，而本书的最大

特点就是力求简洁。本书选取了商务交往中最常见的场景和事件,从不同的角度将这些场景和事件下应该遵守的行为规范和礼仪语言清晰地呈现在大家眼前,您读起来会感觉轻松愉悦。

作为一本旨在满足商务人士在礼仪方面需求的书,本书的宗旨是以实用为先。通过实例告诉你该怎么做,让您在具体实施中不会手足无措,真正做到游刃有余。

本书分为基础篇和提高篇两部分。基础篇主要针对个人行为,如仪容举止、在办公室应注意的事项、会见客户时的交际礼仪等。提高篇首先是针对群体场合,如宴会、面试、会议、谈判、讲演等等,也针对那些不需会面的商务交往,如书信、电话、公务文书等等。基础篇解决的是人们在商务交往中日常遇到的问题,而提高篇则对一些中高层管理者和从事某些特定领域的职员在职务生涯特殊阶段面临的具体问题进行答疑解惑。

通读本书,可以提高自己的礼仪修养,更可以当工具书使用,成为你手中的礼仪顾问。在你需要一些礼仪指导的场合,如面试、宴会、待客、会议等等情况而不知该怎么做时,你可以仔细阅读本书相关内容,找到需要。你不用担心不能迅速地从书中找到你需要的内容。一方面本书的内容安排极具条理,排列清晰有序。

我们相信,有这一册《商务礼仪大全》在手,你会成为一个风度翩翩的职员,或是一位儒雅知礼的老板。你会是一个让谈判对手、商业客户、老板和同事都交口称赞的谦谦君子,你会让一份合同锦上添花;你绝不会因为礼节上的问题丢掉客户,也绝不会因为礼仪上的问题得失掉商业伙伴。

礼仪重在显“小”,在一个细节决定成败的时代,小事也会影响你的成功之路,希望这本《商务礼仪大全》能为你成为卓越的商务人士尽一份绵薄之力。

目 录

序言

导读：礼仪漫谈

第一章 个人礼仪修养

仪容 / 6

着装 / 13

语言 / 20

表情 / 23

举止和体态语 / 27

第二章 办公室礼仪

座次 / 32

称呼 / 34

迎送 / 38

手势语 / 41

与同事相处 / 44

上下级交往 / 50

会议 / 54

第三章 交际礼仪

名片 / 58

会面 / 62

接待 / 73

邀请 / 76

送花 / 79

礼品馈赠 / 86

倾听与交流 / 90

男性交际礼仪 / 94

第四章 礼仪原则

布吉林 3A 原则 / 98

着装的 TPO 原则 / 101

礼品赠送 5W 原则 / 103

宴请 5M 原则 / 106

国际礼仪基本原则 / 111

第五章 商务场景

求职礼仪 / 114

商务拜访礼仪 / 133

接待 / 146

电话 / 154

商务会议礼仪 / 165

商务宴会 / 188

商务演讲 / 210

商务谈判 / 227

签约 / 237

第六章 商务书写

商务书信 / 241

私函书写 / 256

商务公函的范例 / 261

第七章 特殊场合的礼仪

婚礼 / 270

商务旅行 / 294

商务体育活动的礼仪 / 287

第八章 涉外礼仪

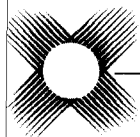
涉外礼仪综述 / 294

常见国家的风俗礼仪 / 310

导

读

礼仪漫谈



商务礼仪大全

THE ETIQUETTE IN BUSINESS

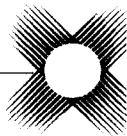
礼仪是我们生活中很重要的部分,我们天天都和它打交道,吃、穿、住、行,没有一样不是涉及到礼仪的。

有人也许会觉得,礼仪没有多大用处,商务活动中利益最大,其他都是次要的。其实商务礼仪很多时候和商务活动能否成功直接相关。你的个人形象和个人魅力会影响他人对你的判断,他们也会把对你的印象和对你的公司的评价直接联系起来。就拿生意场上比较普通的打电话这样一件事情来说,电话接没接好可能就决定了你的服务是否到位,决定了你的营销是否成功,决定了你与对方的合作能否实现。

中国是四大文明古国之一,一直极为重视礼仪,历来被誉为“礼仪之邦”。在中国,礼仪最早是用来敬奉神明的,主要在祭祀祖先和天神的时候使用。随着社会的发展,礼的内容和对象逐渐和人类社会的生活联系起来。相传在 3000 多年前的殷周之际,周公制礼作乐,就提出了礼治的纲领。古代被奉为经典的四书五经里面就有《礼》。礼是中国传统文化的核心之一,它的内涵极为丰富,涉及人们社会生活的各个方面,它体现的是社会秩序,等级秩序,也是人们交往方式的一种指导,是大家必须遵守的一般行为规范。

当前,我国正在全面建设小康社会,构建社会主义和谐社会,精神文明建设和物质文明建设以及政治文明建设协调发展。礼仪在一定程度上是一个国家的文明的标志,国人礼仪素质的提高,也是精神文明建设的重要内容。礼仪是在人际交往中产生的,它影响着人类社会的方方面面,它具有协调功能、沟通功能、维持功能,它是实现文明交往的纽带,是创造良好社会风气和保障社会生活、生产正常进行的基本条件。

自改革开放以来,社会主义市场经济体制不断完善,我国和其他国家的经贸、文化交流在点、线、面各个层次上都越来越全面而深入,国际交往和人际交



往日益频繁,礼仪的重要性日益显现,人们对礼仪修养越来越重视。

现代社会中,礼仪主要是人们在各种形式的交往中,表示对对方的尊重和友好的一系列行为规范、道德规范以及按照这些规范而采取的惯用形式。礼仪首先是民族的,但是,随着国际交往的产生和发展,国际性的礼仪也出现了,并且成为不可或缺的行为准则和交往方式。从适用的对象和适用范围角度来说,礼仪大致又可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大类。

狭义的礼仪,是指仪式,表现在比较隆重、规模较大的重要场合,是一种规范化、程式化的仪式。广义的礼仪包括礼貌、礼节、仪表和仪式。礼貌,一般指的是人们在社会交往中相互表示恭敬和友好的行为规范,是社会公德的重要组成部分。礼节,一般指的是在各种场合,相互表示尊重、友好的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现形式。仪表则是指人的外表,包括容貌、姿态、风度等等。

商务礼仪涵盖了商务交往中的方方面面,是人们在商务活动中逐步形成的一种约定俗成的习惯形式,包括了在商务交往中所需要的各种交流技巧和规范,是社会礼仪在商务活动中的体现和运用。如果具有良好的交际能力,具有良好的仪表,你就几乎可以和任何人愉快合作,并且取得成功。而且,个人在商务活动中的形象,也是企业文化的体现。如果一个公司的内部交流是自然、有效而顺畅的,在对外交往中,又具有良好的形象,那么在日益激烈的竞争中,这样的公司无疑会更具有优势。商务礼仪主要有以下一些特征。

商务礼仪具有等级性。不同身份、不同级别的人要求得到的待遇是不一样的。在官方的商务活动中,要确定礼宾的次序,这些次序都要符合国际惯例,具有一定的强制性。不同的等级,规定了不同级别的待遇。这是国际交往秩序的体现,是工作需要和礼仪需要的统一。

商务礼仪具有时代性。不同时期的礼仪具有其时代特点,所以,人们应该关注礼仪的变化,不要以为礼仪是一成不变的,可以一成不变地照搬。应该在



商务礼仪大全

THE ETIQUETTE IN BUSINESS

实践中多观察、多学习,力求适应礼仪的变化。商务礼仪具有地域性和共同性,不同地区的礼仪会有所不同,同时一些基本原则在各地都是为人们所接受和看重的。商务礼仪具有互动性,它是双方的互敬,不是一方尊敬礼让,另一方高高在上地无偿享受。商务礼仪具有规范性,它具备一定的普遍性,在商务交往中已经形成了一套比较系统的规范,要求大家遵照这样的规范去处理人与人、人与组织以及组织与组织的关系,力求和谐,达到双赢。

礼仪具有特殊性,在不同的场合,礼仪就会有所不同。且不说国内礼仪和其他国家礼仪的不同,就是在同一国家,当所处场合不同、所具有的身份不同的时候,所要使用的礼仪也会不同。比如,相同的手势语在不同国家就会有不同的意义,善意可能会被当做恶意来看待,会造成误解和不必要的麻烦。

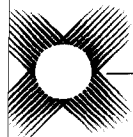
商务礼仪是需要学习、实践的。一方面,我们从小到大都处在礼仪教育的氛围中,另一方面,我们又处于不断的学习过程中。某位公关协会的副会长,在陪同外宾用餐的时候把鸡骨头、鱼刺吐在了洁白的台布上,而没有使用桌子上的小碟子,令其他陪同人员很尴尬。可见,礼仪又是需要实践的,它不是仅仅停留在口头上的,需要我们在实际生活中去运用,并且把关于礼仪的知识内化为素质修养,这样才算是成功的;否则,讲起理论来头头是道,在现实中却手足无措,那就会像那位副会长一样让人尴尬不已。

所以,如果有一本礼仪手册在手,就可以根据自己的需要马上查到相关的礼仪知识,对于一个要处理很多事务的繁忙的商务人士来说,实在是一件很惬意而保险的事情。我们编写此书,按照基本篇和提高篇来展开,而且还列出了特殊场合的礼仪以及各主要国家的禁忌。并且本书还制作了清晰的索引,以方便您的阅读。

本书共分个人礼仪修养、办公室礼仪、交际礼仪、礼仪原则、商务场景、商务书写、特殊场合的礼仪、风俗礼仪八个部分,前四部分属于基础篇,后四部分属于提高篇。

第一章

个人礼仪修养



仪容

“爱美之心，人皆有之。”人们不仅欣赏美，也希望自己身上能够体现出美来。但是，每个人都或多或少有点缺陷，完美的人是不存在的。即使是“完美”的维纳斯，也是断臂的。美是一种和谐，虽然由于各种原因人可能会有这样那样的不足，但是通过化妆修饰，可以在很大程度上进行弥补。

化妆是一种修饰，可强调皮肤和五官的优点，掩饰瑕疵。精致的化妆能增添个人的魅力，在工作环境中适度的化妆可表现出个人成熟干练的形象，更可以加深别人对你的印象。化妆效果的好与差，完全在于个人技巧，因此化妆的技巧要经常练习。

下面，我们从各个方面简单地说明一下化妆与修饰的一般标准。

对于化妆与修饰，男性和女性还是各有所侧重的。

头发：洁净，整齐，无头屑；不染发，不做奇异发型，最好不留长发。

眼睛：无眼屎，无睡意，不充血，不斜视。眼镜端正、洁净明亮，不戴墨镜或有色眼镜。

耳朵：内外干净，无耳屎。如果耳毛长得比较长，就应该修剪一下。

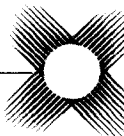
鼻子：鼻孔干净，不流鼻涕；鼻毛不外露。

胡子：刮干净或修整齐，不留长胡子，不留八字胡或其他怪状胡子。

嘴：牙齿整齐洁白，口中无异味，嘴角无泡沫，会客时不嚼口香糖等食物。

脸：洁净，无明显粉刺。

脖子：不戴项链或其他饰物。此外，应注意脖子的清洁和保养，多多呵护。



手:洁净,指甲整齐。不留长指甲,不涂指甲油,不戴戒指(结婚戒指除外)。

帽子:整洁、端正,颜色与形状符合自己的年龄与身份。

腿脚:在正式场合不应该穿短裤裸露腿部,也不要光脚穿鞋,并且不宜穿会让脚过于暴露的鞋子。注意脚部的清洁,防止异味的产生。脚趾甲也应勤于修剪。

以上是对仪容的最基本要求,在日常生活中,商业人士还需做一些美容和化妆。通过美容和化妆,可以将自己的外表修饰得更为美观,给公司内部和贸易伙伴留下美好的印象,也能赢得他人的好感和青睐。当然,毕竟男女有别,我们有必要分别就男性和女性的化妆和美容等事项作具体解说。

男性

男性的美容较女性简单,一般就包括洁肤、润肤、美发和剃须前后的护理。

男士的皮肤一般比女士的粗糙,而且男性的毛孔较大,表皮容易角质化,在室外待久了,皮肤上的灰尘积聚多,所以必须经常清洁皮肤,并且使用肥皂、洁面乳。

清洁皮肤之后,自然应多使用护肤用品,特别是在空气干燥的地区,滋润皮肤、保持皮肤的水分和活力是至关重要的。现在市面上护肤用品很多,万万不可随便选择一种了事,应该根据自己皮肤的状况选择合适的使用,否则效果可能会适得其反。同时,也要尽量避免嘴唇干燥,除多喝水之外,要常用护唇油,或选择肉色或透明的唇膏修饰嘴唇,使双唇滋润,更有魅力。

胡须是男性的性征,从不同的留须方式可以看出一个人的性格特点。年轻人一般应将胡须刮得干干净净,然后用水调理皮肤,适当选中性润肤品护理并拍打片刻,使皮肤保持弹性。这样会显得干净清爽。

眉毛往往是大家容易忽略的地方,男性一般不需要修饰它。当然,如果眉毛长得比较有特点,但看上去却有那么一点小瑕疵,那么不妨略微修饰一下,以

求更为美观。这时候,可以用镊子在眉弓缝间拔去少许,使杂眉形成比较规则自然的形状。而且,应该在眉中不均匀的部分也拔出少许,使眉头至眉尾较为均匀。但是,毕竟拔眉毛是对身体的一种损伤,应尽量避免。平时,可以常用牙刷或眉刷梳理眉毛,对于少数向下的眉毛可以刷上少许透明眉胶并向上梳理整齐。有些男士的眉色比较淡,如果想要浓一点的效果,可以用眉色刷刷上深棕或深灰色平衡一下。

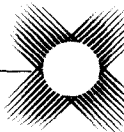
相比之下,男士的发型就显得比较重要和突出了,它是个人形象中很核心的部分。而且,发型还可以弥补脸形的缺陷。商界人士在为自己选定发型时,除了受到个人品位和流行时尚的左右之外,还往往必须对本人的性别、年龄、发质、脸形、身材、职业等重点因素加以考虑。也可以多参考专业发型设计师们的意见,确定发型。总之,发型应该和自己的职业、气质、体质相称,这样才能在和谐美的基础上体现出自己独特的美来。

皮肤护理很有必要

很多人觉得男性没必要护理皮肤,其实这是很片面的看法。男性因为雄性激素的影响,皮脂腺较发达,肤纹粗,角质层也较厚,大多数男孩又是油性皮肤,因此更应加强清洁和调理。如果对自己的皮肤疏于护理,那么油脂分泌极旺盛者难免会受痤疮之苦。所以,平日多注重洁肤、护肤是十分必要的。

不选用碱性过强的洁面皂

偏碱性的肥皂只会让我们的皮肤深受其害。现在,使用洗面奶已经非常普遍。男性朋友可以使用男用洗面奶或普通洗面奶,早晚认真清洗面部。此外,尽可能每星期一次或两次使用磨砂膏或去角质霜,彻底清理皮层,使毛孔通畅,从而避免粉刺产生。当然,除了自己在家动手以外,也可以到美容院作皮肤护理。让专业人士帮你的忙,是不愿动手的男士最好的选择。



洗脸以后不要直接用干毛巾擦拭

用粗糙的毛巾在刚清洁后的皮肤上揉搓,会造成肉眼看不见的擦痕。这个时候细菌就可能趁虚而入了。如果脸上有痘痘,又用毛巾擦脸,很容易将痘痘搓破,于是痘痘里的细菌就会藏在毛巾里。毛巾在擦拭脸上其他部位时,细菌就会随着毛巾蔓延,这样,脸上的痘痘就会连绵不断地滋生,难以根除。

所以毛巾要保持干净轻柔,洗脸尽量使用流水冲洗,洗后轻按面部将水吸干,不能来回搓揉。

选用男用的美容用品

男士选择清爽的乳液或面霜滋润肌肤。面霜以男用为宜,不能有脂粉味,色泽也要格外注意,自然色泽或略深于肌肤颜色的较为合适,千万不可给人留下油光满面的印象。

注意饮食起居

如果没有良好的饮食习惯,经常吃油腻、辛辣、刺激性的食物,并有抽烟的习惯,那么你的脸色看上去就一定缺乏光泽,不够健康。所以平时要养成良好的饮食习惯,多吃清淡的食物和新鲜的蔬菜、水果,多喝水,少抽烟,就能有效地改善皮肤。进行足够的运动也是必要的,因为这样能加快人体新陈代谢的速度,有助于将体内的毒素排除。

女性

虽然修饰容颜并非是女性的特权,但是,就女性强烈的爱美天性和大众对女性的期待而言,不作任何修饰的女性算不上“完美”的女性。对于女性来说,