



国际商务实训系列教材

于立新 主编
孙学英 副主编

国际商务礼仪实训

(第二版)



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

F748

国际商务实训系列教材

国际商务礼仪实训

(第二版)

主 编 于立新
副主编 孙学英

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务礼仪实训/于立新主编. —2 版. —北京: 对外
经济贸易大学出版社, 2009
(国际商务实训系列教材)
ISBN 978-7-81134-502-5

I. 国… II. 于… III. 商务-礼仪-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 031803 号

© 2009 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

国际商务礼仪实训 (第二版)

于立新 主编

责任编辑: 马 荷

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市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: 185mm × 260mm 8 印张 185 千字

2009 年 8 月北京第 2 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-502-5

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 13.00 元

国际商务实训系列教材编委会

顾 问：李 昭

主 任：程野冬

副主任：刘书文 于承锦

委 员：于立新 李倩春 胡 波 沈文全

赵新中 吕天健 张宝顺 康再生

总 序

全面建设小康社会，开创中国特色社会主义事业新局面是党的十六大提出的奋斗目标，也是包括外经贸行业工作人员在内的全体中国人民在新世纪的共同任务。随着 21 世纪的到来，一个科技飞速发展、信息高度集中、经济密切联系、生活节奏加快的新世纪展现在我们面前。世界经济全球化和世界贸易组织大门向我们敞开，我国的国际商务活动日益活跃和频繁。这些活动不仅需要大批懂得国际商务运作的管理人才，更需要千千万万熟悉国际商务活动的技能型人才。如何根据这种新变化、新要求，培养和造就千百万建设有中国特色社会主义事业的劳动者，贯彻落实党中央、国务院关于大力发展职业教育、培养高级技术应用型人才的指示，完成十六大提出的奋斗目标，是摆在广大教育工作者面前的一项艰巨而迫切的任务。

北京市对外贸易学校在这方面做出了有益的尝试。他们组织学校及其他兄弟学校的教师精心编写了“国际商务实训系列教材”。这套教材，根据我国进入全面建设小康社会和加入世界贸易组织后对对外经贸工作人员职业技能的新要求，结合加强素质教育，进行教学改革的新实践，着眼于提高学生实际操作能力和就业能力的新目的，从打破以往以学科划分编写教材的模式入手，采取了以实际工作岗位为中心、以岗位流程为主线，模块化、多案例、互动式、重实训的编写方式。该系列教材在理论上，在业务实践上都有较大突破，是一套结构新颖、可操作、易读易学的新型外经贸教材。

该套教材是外经贸职业学校的实训教材，对于提高学生的实际操作能力，加强实际工作技能的训练具有积极的教育、指导作用。同时，对于从事或即将从事外经贸工作的人员提高自身实际操作能力也有较大帮助。

“坚持教育创新，深化教育改革，优化教育结构，合理配置教育资源，提高教育质量和管理水平，全面推进素质教育，造就数以亿计的高素质劳动者、数以千万计的专门人才和一大批拔尖创新人才”是党的十六大对教育工作者提出的根本任务。我们希望从事对外经贸教育的广大教育工作者，在十六大精神的鼓舞下，在加强素质教育，探索实操训练，培养更多更优秀的外经贸高素质劳动者方面继续做出自己的努力和贡献。

北京市对外经济贸易委员会主任



2009 年 3 月

再版前言

当前，世界进入全球化时代，我国作为世界经济活动中举足轻重的国家，与世界各国的交往呈现出前所未有的局面。随着与国际间的商务往来日渐频繁，我们看到，如今的人们较之以往更加注重国际交往的礼仪，对于礼仪的学习也越来越重视。因此，我们的礼仪教材迫切需要不断更新，为大家提供与时代发展相同步的礼仪学习参考资料。考虑到本教材第一版内容已比较陈旧，我们在原有基础上，对教材的部分内容进行了更新和补充。

本书主要面向中等职业学校国际商务或相关专业学生，以及从事或将要从事国际商务工作的人员。本书依旧采用模块式结构，内容以国际商务活动的过程为线索，注重实用性、可操作性，形式活泼，内容浅显易懂。

本书主编为于立新老师，副主编为孙学英老师。导论由于立新老师编写，第一章“个人形象”由孙学英老师编写，第二章“办公室礼仪”由于立新老师编写，第三章“迎送礼仪”由吕天健老师编写，第四章“餐饮礼仪”由孙学英老师编写，第五章“谈话礼仪”由尚丽英老师编写，第六章“休闲娱乐”由于立新老师编写，附录“各国商务礼仪”由于承锦老师编写。第一章“发型”、“举止礼仪”照片指导：牛羽，摄影：马伯义，模特：曲直、袁颖、冯雪、胡锦涛程、高博远。

书中若有不足，恳请读者批评指正。

编者

2009年1月9日

目 录

导论	(1)
第一章 个人形象	(4)
模块一 仪容礼仪	(4)
模块二 仪表礼仪	(12)
模块三 仪态礼仪	(21)
第二章 办公室礼仪	(35)
模块一 处理好几种关系	(35)
模块二 电话礼仪	(37)
模块三 文书礼仪	(39)
模块四 使用办公设备礼仪	(44)
模块五 办公室公共区域的礼仪	(46)
模块六 办公室接待礼仪	(47)
第三章 迎送礼仪	(49)
模块一 制定接待计划	(49)
模块二 预订下榻饭店	(53)
模块三 机场迎接	(55)
模块四 乘车	(58)
模块五 馈赠礼物	(60)
模块六 送别	(63)
第四章 餐饮礼仪	(66)
模块一 一般就餐礼仪	(66)
模块二 西餐礼仪	(72)
第五章 谈话的礼仪	(79)
模块一 称呼的使用	(79)
模块二 交谈的技巧	(80)
模块三 交谈的话题	(82)
模块四 访谈礼仪	(83)

模块五 正式谈话的座次 (85)

模块六 演讲的礼仪 (87)

第六章 休闲娱乐 (92)

 模块一 观看演出 (92)

 模块二 在歌舞厅娱乐 (94)

 模块三 游览观光 (95)

 模块四 观看体育比赛的礼仪 (95)

附录 各国商务礼仪 (98)

本书参考书目 (115)

导论

——《商务礼仪》课程导论

一、礼仪的含义

礼仪，是指人们在社会的具体交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从不同角度加深理解：

第一，从修养角度看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。

第二，从道德角度看，礼仪是为人处事的行为规范、标准做法、行为准则。

第三，从交际角度看，礼仪是人际交往中适用的一种艺术，也可说是一种交际方式或交际方法。

第四，从民俗角度看，礼仪是待人接物的一种惯例，是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

第五，从审美角度看，礼仪是一种形式美，是人心灵美的必然外化。

二、礼仪的功能

1. 行为调节功能

礼仪反映人们的外在行为规则，能将人们的行为纳入一定轨道，以保持交往中应有的秩序和帮助人们恰当有序地处理一些日常事物。

名人名言：

英国大哲学家约翰·洛克：礼仪的目的与作用本在使得本来的顽梗变柔顺，使人们的气质变温和，使他敬重别人，和别人合得来。

2. 沟通功能

在人际交往中，双方都自觉地遵守礼仪规范，这样便容易使双方之间的感情得到沟通，从而使人们的际往来得到成功，进而有助于人们从事的各种事业得以发展。

交往中，人们常常有意无意地由他人对礼仪的遵照履行以及自己所受到的礼遇，来分析 and 判断这其中所折射出的对方的心态、情感和意向，而后便会产生一定的情绪体验，或者产生共鸣，或者产生排斥。

三、国际商务活动要遵循国际惯例

1. 要了解东西方文化的差异

(1) 西方人崇尚个性独立。

与中国人看重家庭、集体利益高于一切的观念不同，西方人崇尚个人独立，他们既不愿干涉别人的私生活和个人隐私，也不愿被他人干涉。在西方社会，隐私权是不容侵犯的，如个人状况（年龄、收入、工作、婚姻等）、个人行为（去何地方、与何人交往、个人通信等）、宗教信仰（信奉何种宗教）、政治观念（支持或反对何种党派）等。

要注意的是西方人较重视个体的独立性，这种独立不等于自私自利。

(2) 西方人做事讲求务实。

与中国一向视情义重于利益的观念不同，西方人办事讲究务实和效率，交际中过分的谦虚和客套，在西方人那里是行不通的。生活中经常发生由于东西方文化的差异而造成的误会。下面的例子就很能说明问题：

一次，张先生到美国访问，一位美国朋友邀请张先生到家中做客。就餐时，主人询问张先生是否还需要加点菜，张先生其实尚未吃饱，但按中国人的习惯，他回答：“不用了。”结果是，张先生只吃了半饱。返回住处后，他只好又冲了一碗方便面以填饱肚子。并非是美国人对客人不热情，而是他们不喜欢过分的谦虚和客套。

(3) 西方人讲究女士优先。

欧洲中世纪骑士中尊重贵族妇女的传统，随着时代的进步演变成了现代社会对妇女的尊重。西方国家中，女士优先已渗透到生活的各个方面，无论在何种公共场合，男士都要照顾女士。

2. 要了解其他国家的风俗习惯，并对其特有的风俗习惯加以尊重

(1) 客随主便。

从事涉外商务活动，足迹有可能遍布世界各地，作为客人，必须遵循当地的礼仪习俗。如果做不到这一点，势必会造成程度不同的礼仪失误，甚至会造成更为严重的影响。

(2) 主遂客意。

当身为客人时，要讲究“客随主便”，当身为东道主时，通常讲究“主遂客意”，即要尊重客人特有的风俗习惯，并尽量满足客人的愿望。

例如，国际商务活动中，经常举行各种宴会，东道主在筹办宴会时，必须要考虑客人的具体要求，如信奉伊斯兰教的人不喝酒、不吃猪肉，如果我们在接待来自这些国家的人士时疏忽大意，就会造成不好的影响，甚至会破坏双边关系。周恩来总理在一次外交活动中就巧妙地避免了错误的发生。20世纪70年代，有一天，周总理与来自某穆斯林国家代表团签定合作协议，为庆祝双方达成协议，双方举杯庆祝。在举杯时，周总理发现对方有些迟疑，原来是由于我方人员的疏忽，未了解信奉伊斯兰教的人是不喝酒的。周总理马上意识到这一点，随即对对方说：“表示一下就行了。”这一巧妙处理，显示了周总理对对方的尊重，也展示了总理作为外交家的风采。

3. 求同存异

“求同”，即要遵守礼仪的国际惯例，重视礼仪的“共性”。“存异”，则是要对他国的礼仪习俗无条件地加以尊重，不能忽视礼仪的“个性”。“求同存异”，是指在涉外活动中，

既要交往对象所在地域、所在国的礼仪习俗加以尊重，又要认真遵守国际上所通行的礼仪惯例。这样做主要是为减少麻烦、避免误会。

例如见面礼，许多国家有自己的传统风俗，较为常见的有中国人的拱手礼，日本人的鞠躬礼，韩国人的跪拜礼，泰国人的合十礼，阿拉伯人的按胸礼以及欧美人的吻面礼、吻手礼和拥抱礼，都属礼仪的“个性”。同时，握手礼可以说是通行于全世界，与任何国家的人打交道，握手礼都是适用的，属礼仪的“共性”。国际交往中采用握手礼，就是遵守国际惯例。



小结

随着我国加入世贸组织，以及我们工作、生活等方方面面的日益国际化，我们与国外客人的交往已越来越频繁，学习礼仪、正确运用礼仪就显得非常重要。在国际商务活动中，个人的行为举止、为人处事是否得当，不仅对个人的商务活动产生影响，甚至会影响到公司的形象至国家的形象，不可小视。



思考题

“客随主便”和“主随客便”各是什么意思？



第一章

个人形象

个人形象（简称形象），一般是指一个人在人际交往中留给他人的总体印象。个人形象在交往中之所以深受人们的重视，主要是基于以下五个方面的原因。

第一，每一个人的个人形象，都真实地体现着他（她）个人的修养和品位。

第二，每一个人的个人形象，都客观地反映了他（她）个人的精神风貌与生活态度。

第三，每一个人的个人形象，都如实地展现了他（她）对待交往对象所重视的程度。

第四，每一个人的个人形象，都是其所在单位的整体形象的有机组成部分。

第五，每一个人的个人形象，在国际交往中还往往代表着其所属国家和民族的形象。

健全的自我形象是一个事业成功与否的关键。个人形象主要包括仪容、仪表、言谈和举止。

模块一 仪容礼仪

仪容是指一个人形体的基本外观。重点指人的容貌及服饰覆盖以外的外露部分，包括头、面、颈、手臂、腿脚等处。就个人的整体形象而言，容貌是整个仪表的一个至关重要的环节，它反映着一个人的精神面貌、朝气和活力，是传达给所接触对象感官的最直接、最生动的第一信息。

一、案例

小李是一个很有上进心的女孩，参加工作后，一心想做出成绩，她工作积极主动，真诚地与同事相处，但她常常睡眼朦胧地进入办公室，不喜欢化妆，头发枯黄地趴在额头。领导找她谈话，她却不以为然，自认为是“自然美”。于是，很多重要的场合不让她参加，原本是她的客户，领导却总派别人去洽谈。看着同时进入公司的同事有的被提拔，有的涨工资，小李非常苦恼，为什么自己这么努力地工作，却得不到领导的认可？

请根据案例回答：

- (1) 请帮助小李找出苦恼的症结。
- (2) 自身的形象与企业的形象有什么关系？

二、基本知识

（一）仪容美的基本要求

1. 注意清洁

清洁是仪容美的关键，是礼仪的基本要求，讲究个人卫生、培养良好卫生习惯，既是社会公德问题，也是一种交际中对对方尊重的表示。讲究个人卫生，不仅是指人们应勤洗澡，常刷牙，修剪指甲，常梳理头发，而且还应注意在个人仪容方面的修饰。它包括头发、口腔、鼻毛、胡须、腋毛、指甲、体味、体声等内容。

（1）头发。

第一，勤于梳洗。要遵循“三不”原则，即不能有味、不能出绺、不能有头皮屑。

第二，要根据自己的脸型、体型、年龄、发质、气质，选择与自己职业和个性相配合的发型，以增强人体的整体美。

头发的健康标准是：清洁无头屑，光滑有弹性，疏密适中，梳理整齐，没有斑白或杂色混杂。头发健美贵在日常护理，主要做法是梳头、按摩、洗发和修剪。

表 1-1 常见脸型与发型的搭配

脸型	适 合 发 型
椭圆型脸	东方女性最佳脸型，可选任何发型。
圆型脸	尽量使脸型向椭圆型靠拢，头顶部提高蓬松、而脸部两侧头发较为拉长并服帖。
方形脸	尽量使脸型趋于圆型，头顶区头发稍微提高、而上额两侧与下额两侧较为拉低，能使脸形看来修长柔和；也可以烫发，用烫出头花的曲线修饰方脸型的欠缺。
长形脸	适当用刘海遮住前额，头顶区头发不要太过蓬松。
正三角形脸	可以尝试比较温柔的波浪卷发，长度最好是以中长或及肩的长度为佳，并增加额头两侧头发的厚度。
倒三角形脸	让下颚两侧的发量看起来较蓬松，而在上额两侧的造型则较为服贴，以视觉平衡的方式来修饰这类脸型。短发较适宜此种脸型。

表 1-2 常见体型与发型的搭配

身材特征	发 型
瘦高型身材	不易留短发或把头发高盘在头上；适宜留长发，大波浪的卷发。
矮小型身材	不易留长发、披肩发；适宜留短发和盘发。
高大型身材	适宜留直发或大波浪的卷发，盘发。
矮胖型身材	适宜轻便的运动式发型或盘发。

表 1-3

性别、年龄、职业与发型的搭配

		发 型 特 点
性别	男性	不留长发。
	女性	发型不易过短。
年龄	年长者	发型简朴、端庄、稳重。女性适宜大花型的短发或盘发，给人以温婉可亲的印象。
	年轻人	适宜短发、长发、扎辫、盘发等。
商务场合	男性	前发不覆额，侧发不掩耳，后发不及领。
	女性	干练的短发，整洁的盘发。不宜刻意添加过分的发饰。

(2) 口腔。

保持口腔清洁是讲究社交礼仪的重要条件之一。坚持“三、三”制，即每日三餐后的三分钟内要漱口刷牙，维护口腔卫生，防止牙齿疾病。另外，还要注意上班工作或社交前，不喝酒、不吸烟、不喝浓茶、不吃带有强烈气味的食品，例如韭菜、大蒜、臭豆腐等物。

补充：刷牙的正确方法。如图 1-1 至 1-6 所示。

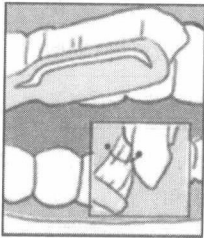


图 1-1

第一步，将牙刷刷头贴近牙齿与牙肉边，牙刷应与牙面成 45 度角。

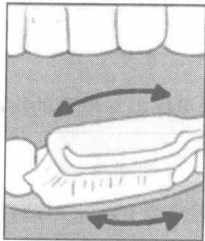


图 1-2

第二步，将牙刷向前后打圈，清刷上排全部牙齿的正面数次，要注意用力不要太大。

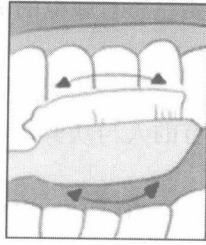


图 1-3

第三步，仍然保持 45 度角，用以上方法清刷牙齿的正面数次。

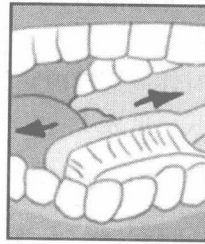


图 1-4

第四步，用同样的方法，清刷口腔之内的上排和下排牙齿的背面部份。

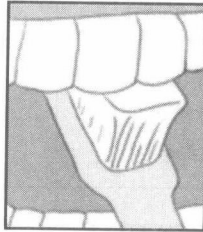


图 1-5

第五步，清刷牙门的背面，可将牙刷直放，用刷毛前端上下刷动。

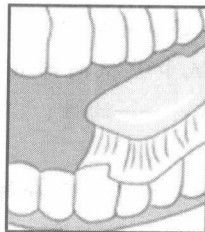


图 1-6

第六步，清刷咬嚼食物的齿面。

(3) 鼻毛、胡须、腋毛。

男士在日常生活中尤其是出席社交场合时要注意修剪鼻毛和胡须，以保持面部的清洁。

女士在夏季，尤其是出席社交场合中要注意对腋毛的清理。

(4) 指甲。

注意修剪与洗刷指甲，在正式场合，要保持指甲的适度修理。有人习惯将小指指甲留长，有的女士将指甲染得过鲜艳，有的人当众剪指甲，这些都是不良举止，应加以纠正。

(5) 体味体声。

要保持体味和口味的清新。咳嗽、打喷嚏时，应用手绢捂住口鼻，面向一侧，避免发出大声，并道声“对不起”。不随地吐痰，要养成良好的卫生习惯。

(二) 面部的要求

人们应修饰面部，使其容光焕发、充满活力，给对方留下良好的印象。

1. 皮肤的分类

了解自己的皮肤状况，可以有针对性地选择护肤品和化妆品。皮肤一般分为五类，即中性、干性、油性、混合性、敏感性皮肤，见表 1-4：

表 1-4 皮肤的分类

皮肤类型	毛孔情况	油、水分布情况	弹性	光泽度	出现问题
油性	毛孔粗大	油分泌旺盛，水分泌一般	一般	好	易长暗疮、黑头、白头和螨虫
干性	毛孔细小	油、水均分泌较少	差	差	易脱屑、长皱纹和斑点
中性	均匀	油、水分泌适中	好	正常	易随季节变化而变化
混合性	“T”字部位粗大，面颊细小	“T”字部位油多，面颊油分泌较少，水分泌都较少	一般	一般	“T”字部位易长暗疮、黑头、白头和螨虫，面颊易脱屑、长皱纹和斑点
敏感性	毛孔细小	易脱屑、长皱纹和斑点	差	差	皮肤薄毛细血管扩张，对外界刺激敏感

补充：皮肤类型的测试方法：

观察法：根据各类皮肤特征用肉眼观察判定。

擦拭法：在早上未洗脸前，用纸巾擦拭面部（先擦“T”字部位，再擦面颊）看“黄色颗粒”的多少来判定：整体都多——油性，“T”字部位多而面颊少——混合性，整体都少——干性。

洗脸法：用冷水洗脸，从紧绷感来判定：30 分钟紧绷感消失——混合性，20 分钟紧绷感消失——油性，40 分钟紧绷感消失——干性。

2. 面部化妆

面部化妆既是一种美化自我的行为，又是生活中的一门艺术，更体现了对他人的尊重。适度而得体的化妆，可以体现女性端庄、美丽、温柔、大方的独特气质。面部化妆时要以突出五官最美的部位并掩饰或矫正面部缺陷为目的，遵循美化、自然、协调为原则。日常社交

和上班时以淡妆为宜，参加晚宴、演出等场合可以通过浓妆塑造出女性的庄重、高贵的形象。以下为淡妆的化妆的步骤，供参考：

(1) 准备阶段。化妆以前，应清洁和保护皮肤，使脸部轮廓更清晰明净，以便更好地进行化妆。

① 洁面：洁净的皮肤是化好妆的基础。用洗面奶、清洁霜等清洁类化妆品清洁皮肤。在清洁皮肤同时可适当加些按摩指法和力度，舒展皮肤张力，以适合皮肤与化妆品的亲和力。

② 护肤：可用膏霜类（适用于油性皮肤），乳蜜类（适用于中性皮肤，偏干皮肤亦可），冷霜、香脂类（适用于干性皮肤）。在面部均匀地涂一层护肤品，可以防止化妆品与皮肤直接接触，起到保护皮肤的作用。

注意：要涂隔离霜或防晒霜，以防止紫外线的侵害。

③ 束发：用发带、毛巾或化妆帽把头发束起来或包起来。

④ 修眉：用眉钳修整眉型和拔除杂乱的眉毛。

(2) 化妆阶段。

① 打粉底：可用粉状（适用于油性皮肤和需快速上妆者）、膏状（遮盖力强，可掩瑕疵、改肤色、适宜化浓妆）、液体状（适合中性、干型皮肤，化淡妆）粉底。粉底起着打基色、调整肤色、掩盖瑕疵的作用，可使皮肤显得细腻、滋润、艳丽。

② 画阴影：用阴影膏或阴影粉（深咖啡色，浅咖啡色，本白色阴影粉为基本用色）。将深咖啡色阴影膏或阴影粉抹在不想突出的部位，如宽腮、鼻梁两侧；将本白色抹在想突出的部位，如鼻梁处。

③ 描眉：眉是眼睛的门户，眉的描画应与眼形和脸型对称协调。用眉笔或眉刷顺着眉毛生长的方向描画。

④ 画眼：画眼的顺序是眼影——眼线——鼻翼——睫毛。

首先用毛刷清扫眼影粉，用深色的眼影粉涂在希望凹深之处，用浅色的眼影粉涂在眉骨处，不同颜色的眼影粉刷得更加均匀。然后，在眼险内侧涂上较深的眼影，以衬托出鼻子的线条，这是我们东方人脸型常用的一种化妆技巧。其次，用黑色眼线在上下睫毛线上画眼线，这样眼睛就显得炯炯有神，使人增添魅力。最后，用睫毛卷从睫毛下侧面上扫两次，待干。当扫下睫毛时，可先用睫毛捧扫一次，再用干净的睫毛刷轻扫。



小知识

日妆运用的眼影色柔和，搭配简洁，常用的色彩有：浅咖啡色、深咖啡色、蓝灰色、紫罗兰色、珊瑚色、米白色、白色、粉白色、明黄色等。

⑤ 涂腮红：涂腮红时应注意修饰脸的其他部位，如额和下颌。腮红可使人健康精神，并可弥补脸形的不足，腮红的颜色应与口红、眼影色相协调。

⑥ 涂口红：用唇线笔勾出理想的唇形，唇线的颜色略深于唇膏的颜色。唇膏应涂在唇廓线内，唇膏可以改善唇色，修饰嘴形，突出特征。

⑦ 修妆：在整体妆面完成后，观察妆的整体效果。主要是看妆形、妆色是否协调；左右是否对称；底色是否均匀；如果不足加以修改。