

欧洲 商务礼仪手册



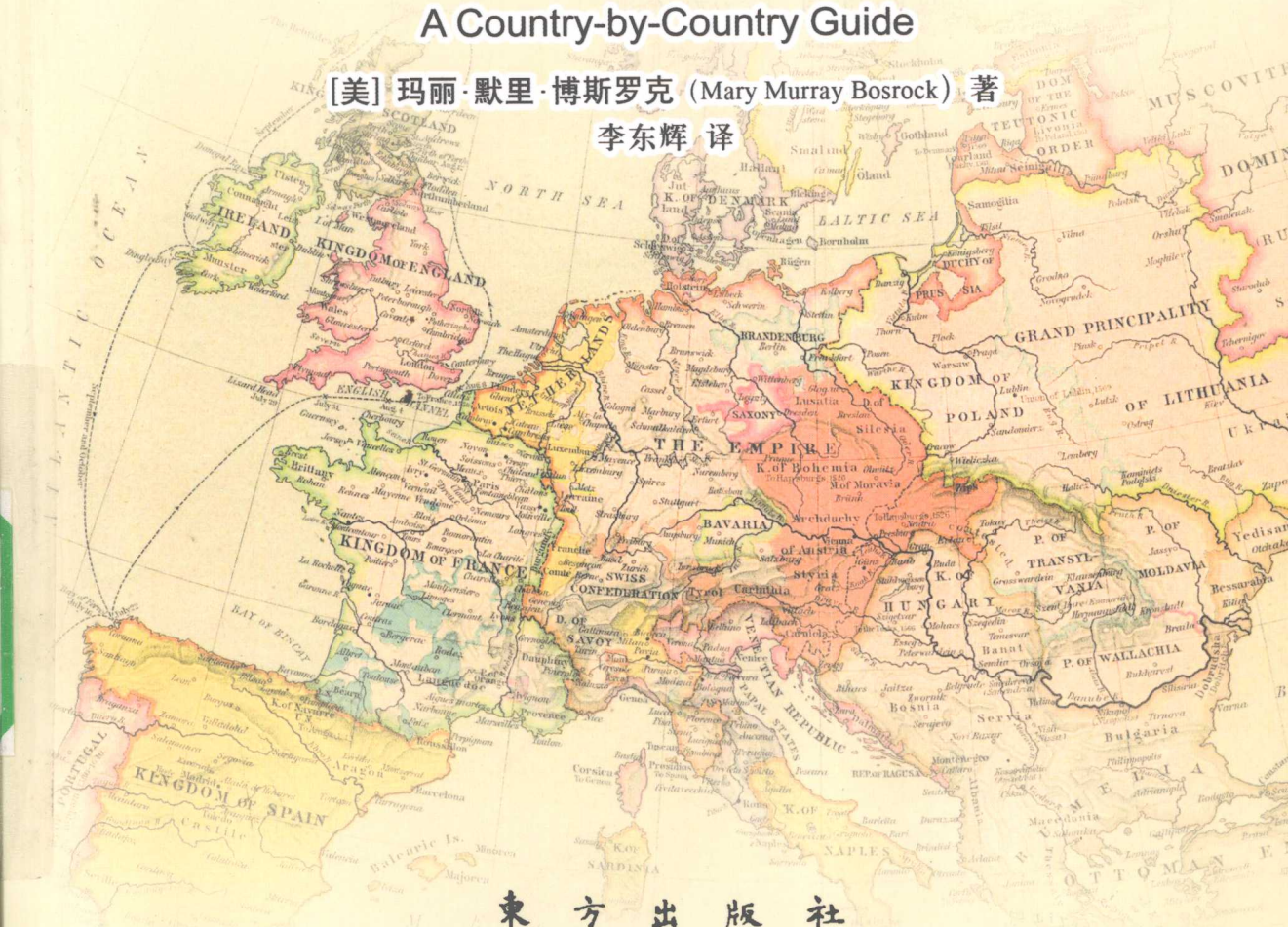
EUROPEAN BUSINESS CUSTOMS & MANNERS

A Country-by-Country Guide

[美] 玛丽·默里·博斯罗克 (Mary Murray Bosrock) 著

李东辉 译

东方出版社



A Country-by-Country Guide

東 方 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

欧洲商务礼仪手册 / [美] 博斯罗克 (Bosrock, M. M.) 著, 李东辉 译.
—北京: 东方出版社, 2009. 10
ISBN 978-7-5060-3539-2

I. 欧… II. ①博… ②李… III. 商务—礼仪—欧洲—手册 IV. F718.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 091476 号

European Business Customs & Manners: A Country by-Country Guide
by Mary Murray Bosrock.

Copyright © 2006 by Mary Murray Bosrock.

This edition arranged with Meadowbrook Press through Big Apple Tuttle Mori Agency,
Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition copyright © 2009 by Oriental Press.

All rights reserved.

本书中文版权由大苹果公司代理
中文简体字版版权属东方出版社所有
著作权合同登记号 图字: 01-2008-5864 号

欧洲商务礼仪手册

作 者: [美] 玛丽·默里·博斯罗克
译 者: 李东辉
责任编辑: 姬 利 燕霜玉
出 版: 东方出版社
发 行: 东方出版社 东方音像电子出版社
地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号
邮政编码: 100706
印 刷: 北京智力达印刷有限公司
版 次: 2009 年 10 月第 1 版
印 次: 2009 年 10 月第 1 次印刷
开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张: 25
字 数: 484 千字
书 号: ISBN 978-7-5060-3539-2
定 价: 53.00 元
发行电话: (010) 65257256 65245857 65276861
团购电话: (010) 65230553
版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场
如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 65266204

谨以本书献给：

罗恩，是你让我拥有了我们的儿子马特和史蒂夫，他们就是我的世界。

马特和史蒂夫，是你们带给了我可爱的孙女们：莫妮卡、莱斯莉、艾莉莎、朱莉安娜、亚历山德拉和安娜。

序 言

世界不是正在全球化，而是已经全球化了。对许多人来说，全球化意味着旧体系和旧思维方法的失效，而商品、货币和劳动力正以惊人的速度跨出国界，向世界各地传播。虽然全球化不是当今许多经济问题和文化冲突的根源，但是我们已经察觉到了这些问题的存在，很多人甚至感到对解决这些问题无能为力。

当你从事国际贸易时，这本书将帮助你获得交易控制权。它不仅教你礼仪、举止和握餐叉的技巧，还教你关于公司、经济和生活方式等方面的生存技巧。我们知道，为了生存，我们必须在全球化经济的背景下参与竞争。但是为了能有效地参与竞争，我们必须了解其他国家的国情、文化和经商方式。曾几何时，理解他国文化被认为是无所事事的富人的奢侈品，但是如今，忽略文化差异已经不是一个明智之举，不符合时代潮流的发展趋势，而且这种傲慢的行为对经商是有害无利的。

在欧洲，各个国家历史、语言、文化和劳动习惯已经形成了几百年，但经济变革并没有消除它们之间的差异。相反，随着欧洲国家政治经济一体化进程的加快——它们一起商讨决议，共用一套金融体系和法律政策，为了维护其自身利益，每个国家都面临比以前更艰难的考验，而这意味着你需要尊重各个国家的独特文化，并以此为商业的成功保驾护航。

无论是作为主人还是客人，当与欧洲人进行商务交往时，你都能从本书中获得你需要的相关信息。当你是主人时，你期待着欧洲客人能了解你的国家的基本风俗；而你的客人了解得越多，你就越能顺利地达到你的商业目的。同样地，如果你了解欧洲东道主的文化，你就能给他们留下很好的印象，从而能更快地达成商业目标。

虽然本书专为商务人士而设计，但是它也非常适合悠闲的旅客、学生、教师、在外旅行而又好客的自由职业者，以及经常招待欧洲来宾的东道主阅读。我已经用心地按照你们繁忙的日程安排来编写它，所以你可以放心地把

本书放在你的书桌上或塞进你的手提箱里。

在第一部分，我讨论了和外国人进行交流的最基本的规则，也介绍了欧盟和欧元的相关情况，还说明了每个欧洲国家都习以为常的重要风俗。在第二部分，我提供了欧洲 30 个国家的常规交际方法。

在你与一个欧洲人会见或交谈之前，迅速地了解或者掌握关于他的重要文化背景知识，将有助于你清楚地表达自己的想法。

本书内容浅显易懂，如果你想要在欧洲开展业务或与欧洲人做生意，那么它是保证你获得成功并增强贵公司竞争力不可缺少的有力武器。了解书中的信息能大幅提升贵公司的利润。简而言之，你在本书中所学到的知识将助你以最快的速度达到你的最低预期目标。

世界任我主宰

当你阅读这本书时，你应该明白：它囊括了本人作为一个国际商务人士的所有交际经验。因为无论我们身处何地，我们都会在我们的观察结果里打上自己思想的烙印，所以我只是按照我所理解的方式来坦白地叙说。举个例子，在美国俄亥俄州戴顿市的街头发生了一起交通事故，如果有六个人见证了事故的发生，那么就会有六种不同的描述；而这起事故要是发生在新德里，情况也是一样的。

我对每个国家情况的讨论，不仅建立在个人亲自观察的基础之上，而且建立在与其国民面对面交流的基础之上，这些人包括外交官、医生、律师、商务人士、教师和学生。我的目标是向广大读者传授我的所学，以及向你们介绍公认的和欧洲人打交道的重要国际经验。

欧洲来信

在过去的几年里，当我为本书收集材料时，我曾经问欧洲人：“你们对美国人的看法是怎样的？你们想对计划来欧洲旅游的美国人说些什么？”经过我的筛选，下面是他们提出的一些重要建议。

亲爱的美国朋友们：

你们或许认为我们是反美的，但其实我们不是。你们想一想，我们怎么可能是呢？在美国，我们大部分人都有家属和朋友，引领欧洲将来的一些最卓越的领导者都是从你们那儿的高等院校毕业的，并且在全世界范围内努力

打击恐怖主义需要我们的团结奋斗；虽然不在一起共事，但是我们持有许多相同的价值观。

尽管，在对美国人和美国政府的态度上，我们人民内部的确存在着巨大的差异，但是作为你们长期的朋友和盟友，当觉察到你们犯了错时，我们有义务、有责任帮你们指出来。过去，我们合作是为了击败我们共同的敌人；而将来，我们需要在不放弃各自独立性和自主性的情况下同舟共济、共同奋斗。

我们知道：你们爱你们的祖国；我们也爱我们的祖国。我们并不介意你们说：“美国是全世界最大的国家。”然而，你们国家的大多数人从不涉足其他国家，也很少了解其他国家的国情，甚至对你们自己的祖国都知之甚少。你们缺乏对其他国家历史、文化和人民的了解，这不仅令人吃惊，而且有损你们国家的形象。

你们说“9·11”事件改变了你们的国家，我们也哀悼那天的遇难者。但你们别忘了，“9·11”事件不仅仅发生在你们国家，来自欧洲 20 个国家的公民（包括 67 名英国人）也死于这个悲痛的日子。你们遭遇的恐怖主义袭击来自其他国家和地区，而我们遭遇的恐怖主义袭击则通常来自我们自己国内。虽然我们大多数人在自己家中面临着恐怖主义和战争的威胁，但是我们中的很多人由于盲目地崇拜上帝或者用错误的方式行使神权而正遭受着心灵上的折磨，甚至因此而丢了性命。几乎每个欧洲人都或多或少地遭遇过武装冲突或者类似的恐怖主义袭击。

我们对美国或美国人没有成见，也没有一直抓住你们的小辫子不放。我们要把我们的时间和才能投入到发展国家经济和巩固新联盟的事业上来，并努力去迎接那些妨碍我们国家间合作的挑战。我们之所以努力工作，就是为了搁置边界冲突和放下以往战争的历史包袱。尽管这说来容易做到难，但由于我们同属一个经济联盟，我们能够把辛酸的往事抛在身后，努力去接受他国的文化。第二次世界大战已经结束 60 多年了，但是我们一直在极力避免着军事冲突和维持着世界的和平。请你们承认并支持这个极富挑战性的事业，一旦欧盟得到了发展，欧洲将成为世界上一个安居乐业的好地方。

我们不是古怪、落后、头脑简单的人。虽然我们在保护和传承一些传统文化，但同时，我们也是一个现代的社会，这里的人们精通电脑，受过良好的教育。我们中的很多人比起美国人来，享有更高的生活水平。还有，虽然

我们喜欢你们充满活力、乐观、坦率的性格，也承认你们的确很棒、很优秀，但是，对于你们试图向我们讲授“真理”的行为，我们并不买账。

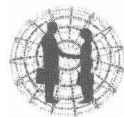
当你们来欧洲时，请腾出时间来了解我们和我们的风俗；请走出家门，脱下你们的棒球帽、旅游鞋和运动服；请品尝美食，欣赏美景，游览名胜古迹。我们以我们的家乡、祖国和优良的传统而自豪，也希望你们能尊重它们。

欢迎你们怀着开放的心态来欧洲做客，但来之前请先向我们通通气，因为在与你们做生意之前，我们要了解你们。

对你们心怀敬意的欧洲朋友

附言：当然，对于我们那些住在“铁幕”后的人来说，美国不仅仅是一个地理概念，它还代表着美梦成真，是自由王国和勇敢者的精神家园。因此，请你们坚守美国的价值观念——你们要做到，我们也一样要做到。

目 录



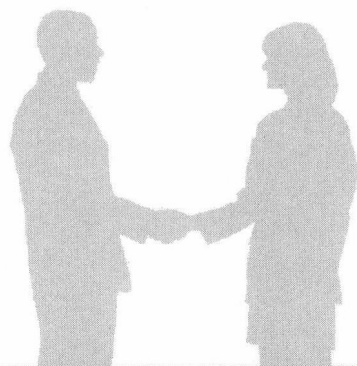
序 言	/ 1
第一部分：入门指南	/ 001
第 一 章 如何走向国际化	/ 003
一、避免大众化观点	/ 003
二、“丑陋的美国人”并不丑陋	/ 003
三、关心和尊重你的生意伙伴	/ 004
四、游览欧洲的十大建议	/ 006
第 二 章 欧盟和欧洲	/ 007
一、欧盟现状	/ 007
二、欧元	/ 009
三、欧盟面临的挑战	/ 010
四、新兴欧盟国家	/ 014
第 三 章 一般原则：了解什么和如何处事	/ 016
一、基本情况和统计数据	/ 016
二、会面和问候	/ 017
三、姓名和头衔	/ 018
四、语言	/ 019
五、会餐	/ 030

六、饮料	/ 033
七、敬酒	/ 034
八、招待欧洲来宾	/ 034
九、小费	/ 035
十、礼仪	/ 036
十一、着装	/ 037
十二、赠送礼物	/ 039
十三、守时	/ 043
十四、行事速度	/ 044
十五、企业文化	/ 044
十六、专门针对妇女的特殊礼仪	/ 049
十七、安全和健康	/ 050
十八、节假日	/ 052
十九、宗教礼仪	/ 052

第二部分：国家信息 / 059

第 一 章 奥地利	/ 061
第 二 章 比利时	/ 073
第 三 章 保加利亚	/ 083
第 四 章 塞浦路斯	/ 091
第 五 章 捷克	/ 101
第 六 章 丹麦	/ 112
第 七 章 爱沙尼亚	/ 122
第 八 章 芬兰	/ 131
第 九 章 法国	/ 142
第 十 章 德国	/ 153
第 十 一 章 希腊	/ 165
第 十 二 章 匈牙利	/ 175

第十三章	爱尔兰	/ 187
第十四章	意大利	/ 197
第十五章	拉脱维亚	/ 209
第十六章	立陶宛	/ 220
第十七章	卢森堡	/ 230
第十八章	马耳他	/ 238
第十九章	荷兰	/ 247
第二十章	挪威	/ 258
第二十一章	波兰	/ 267
第二十二章	葡萄牙	/ 277
第二十三章	罗马尼亚	/ 287
第二十四章	斯洛伐克	/ 298
第二十五章	斯洛文尼亚	/ 308
第二十六章	西班牙	/ 318
第二十七章	瑞典	/ 331
第二十八章	瑞士	/ 342
第二十九章	土耳其	/ 351
第三十章	英国	/ 362
致谢		/ 386



第一部分 入门指南

第一章

如何走向国际化

一、避免大众化观点

如果要大致概括一下欧洲人的性格特点，你也许会这样认为：芬兰人擅长社交，爱尔兰人缺乏幽默感，匈牙利人不关心饮食，英国女人粗鲁无礼，而德国人总是一本正经的样子。其实这些看法太大众化，都不准确。

虽然那些来自同一个国家的人有很多的共同点，比如他们说一样的语言、吃一样的食物和信仰同样的宗教，但是他们各自的性格特征却表现得千差万别。而正是这些性格特征的差异性使国际旅游充满了乐趣。我曾经碰见过这样一群人，他们来自同一个国家，却时常对一些特殊的风俗或者礼仪争论不休，而其意见却很少有统一的时候。比如说，女人与男人意见不同，而老人又与年轻人意见不同；有时他们甚至各执一词，谁也说服不了谁。总之，每个人都有自己的一套独特的处事原则和思考方法，而这导致了人们相互之间无法进行准确、顺畅的沟通。

如果持有同种文化背景的人在沟通时都有困难，那么这是不是意味着商务旅客之间的沟通就更加不可能了呢？当然不是。在本书中描写瑞典的那个章节里，我介绍了瑞典人的每一种品格特性。虽然你们多半不会遇见这样的人，但是我在欧洲已经住了 25 年，根据我的经验，我认为当你和一个外国人接触时，一定能采用一套通用的风俗礼仪。掌握这些礼仪有助于你更好地了解欧洲人并愉快地与他们相处，而且还可以使你避免交流时出现误会，使你与合作者间的沟通变得很轻松，从而能更快速地建立起良好的贸易伙伴关系。

我欣赏每一个我工作过或旅行过的国家，但是不管这些国家的商业环境多有活力或者乡村多么美丽，能引起我的兴趣和抓住我芳心的总是那儿数以千计的人民大众。

二、“丑陋的美国人”并不丑陋

“丑陋的美国人”一词出自写于 1958 年的一本小说的书名。这本小说的作者是威廉·李德（William J. Lederer）和尤金·波迪克（Eugene Burdick），讲述的是一名不学无术而又无所作为的美国驻东南亚大使的故事。根据小说改编的电影在 1963 年



上映之后，这个词就变得家喻户晓，迅速成了粗鲁无礼、自私自利的人的代名词，这类人往往怀才不遇而又游手好闲。

美国人真的很丑陋吗？实际情况并非如此。虽说与我一起工作过的以及我在旅行中碰见的大多数美国人有些无知，但是他们并不丑陋。他们也想了解和融入其他国家的文化，但是他们没有时间和机会去经历或者接触这些东西。那么为什么美国人对国际旅游感到十分迷惑？在美国大陆，我们可以忽视一些重要的文化或语言差异，而在各地旅行数千英里。但是在欧洲，你就不能这样做了。即使是几百英里的观光旅行，你也要穿越数个国家，而这些国家的文化和语言都不相同，你不能忽视。

由于大多数人没有时间、也没有能力学习全世界的所有语言和风俗，所以我们怎样才能有礼貌地与国际生意伙伴展开交谈呢？我的建议是，当你犯错时你应该主动承认，因为对方可以接受一些无关痛痒的差错。

举个例子，据一位我熟悉的大使说，在学习某国语言时他的妻子总比他掌握得快，为什么呢？原来当他妻子在购物、旅行、访问和进餐时，她不害怕出错，总是尽量说那个国家的语言。而她这种学习的热忱态度感染了当地群众，当地人纷纷鼓励她说，并主动上前与她交流。但是，大使就不一样了。为了维护其政府官员的身份，他从不轻易地开口说外语，除非在他确定其所说的话准确无误时。他没有与妻子一样的实践机会，也没有获得当地民众的鼓励，因而他也就不能迅速地掌握一门语言了。

此外，你还要注意那些有益的错误和有害的错误。有益的错误是指大使妻子犯的那一类错误，比如清楚地向别人传达如下信息：“我很担心”，“我试一下”，“如果我弄错了，请您原谅”。有害的错误是指那些敷衍草率的态度或者一些不恰当的问题，比如你大喊大叫道：“我才不管呢”，“我才不试”，“即使我不了解你们，我也不会感到内疚”。有害的错误通常会使国际来宾大受挫折，你要尽量避免。

最后，你要把国际旅游看成是在你老板的家乡参加一个聚会。只有这样，你才会牢牢地把你的奋斗目标贯彻在言谈举止中，做事小心谨慎、穿着得体，并随身携带一份合适的礼物。同样地，当访问一个东道国时，你也要采取相同的态度并预先了解该国的风俗习惯，这样你将展现给主人一个和蔼可亲的客人形象。

三、关心和尊重你的生意伙伴

对于一趟圆满的国际旅行来说，关心和尊重别人是你最需要具备的品质。由于在没有了解生意伙伴及其文化背景的情况下，你不能很好地尊重和关心他们，所以我在本书中提出的所有建议都建立在这些优秀品质的基础之上。

因此在访问一个国家之前，你应该反省一下自己是否具备这些品质，这是你工作任务的一部分。一旦到达该国，你就必须坚持学习。你可以通过观察、询问、倾听等方式学到很多符合当地风俗习惯的礼仪，不过最好的学习方式还是反复尝试、不断探索。你要尽量试着把自己的人性弱点表现出来，这可以为你众多的交际错误辩解。此外，错误总是在所难免的，即使生活在本国的文化圈里，我们都避免不了

出错，所以当与别国人交流时，我们不能过分追求完美，对自己要求太多。

当与欧洲人面对面交谈时，你要扪心自问：“我是否关心和尊重了他们？”在下面，我列举了一些最重要的交际方式。掌握它们，你能学到很多得体的行为举止，并使你关心和尊重别人的态度不会被忽视或曲解。

- 观察当地群众的行为举止——这是学会得体行为最简单和最安全的方法之一：注意他们的穿着，观察他们的待客之道和留心他们的饮食习惯。只要依样画葫芦，你的做法通常也将是正确的。

- 当遇到沟通不畅或者与预期设想不符的情况时，你应该沉着而又委婉地询问主人、商务助手、宾馆门卫或是导购员，弄清楚他们到底说了什么、做了什么。你或许会觉得这样做很傻，但是人们会欣赏你孜孜不倦的精神。如果你不能百分之百地确定以下信息，你要想方设法把它们弄明白：

- * 参加一个重要会议时，你该怎么打扮？
- * 这个人的姓名有什么特殊的发音吗？
- * 该给多少小费？
- * 参加一项重大的活动时，你该怎么准备礼物呢？
- * 你怎样包装礼品和献礼才得体呢？
- * 参加一个盛大的聚会时，你献上什么花才合适呢？
- * 在何时何地，我才能吸烟？
- * 请帖该什么时候发出？

仔细倾听并记下一些必要信息。举个例子，当一个人说到他的姓名时，你应该弄清其发音，并记下来。总之，你要注意遇到的任何称呼。

- 在会见主人或者向他赠礼时，你要仔细聆听他的话语，并及时把重要信息记录下来，这样做有助于显示你的诚心。如果主人礼节性地对你说英语，你要知道：英语可能是他们第二或者第三语言，他们或许说得不太流利，因此你需要更加仔细地聆听。如果在这期间，你失去了耐心，你就要设身处地为他们着想：当你用第二或第三语言表达自己的想法时，你能说得有多好呢？此外，如果万一不能确定对方想表达的意思，你就应该委婉地请求对方再解释一遍，反正主动发问远比冒着误会风险要强。

- 仔细倾听当地人说话是一种重要的社交手段。如果你怀着诚意确认别人提出的问题，他们会很欣赏你的执著精神。要是你在交流中了解了一个国家的基本情况及其文化特征，那么在未来的会谈中，这些知识或许会被派上用场。

有时候，甚至你一个细微的手势都可能蕴含着大量的信息，所以关心和尊重别人决不会使你犯错。你要试着说东道国的语言，品尝当地的食物，得体地问候当地人，并模仿当地人的行为举止。做到了这些，你将成功地与他们建立商务伙伴关系。



四、游览欧洲的十大建议

1. 每个国家及其居民都有独特的习俗，你要了解和尊重他们。
2. 大致掌握每个国家的文化和历史知识对你大有益处，你要提前了解它们。
3. 努力建立合作关系。
4. 决不要把一个国家的优劣和另外一个国家进行比较。
5. 决不要评判其他国家的政治制度或者社会制度。
6. 这个国家的生活节奏和经商方式可能与你自己的国家大相径庭，所以面对人或物，你要做到从容不迫、富有耐心。
7. 善于变通，尽快适应该国环境，千万不要期待别人适应你的处事风格。
8. 待人接物不要虚情假意，而要永远真情实意。
9. 要大胆询问、仔细观察和善于倾听！欧洲人对他们的文化和历史引以为豪，他们会很乐意向你传授他们的处事方式。
10. 尽量把该国民众及其言谈举止往好处想，因为一旦深入解了他们，我们就会发现民众的大部分行为都合情合理。