

海外贸易投资指南

Hand book for overseas traders and investors

经济文化交流参谋

References for economical and cultural communication

出国留学旅游向导

Guide for studying and traveling abroad



海外商务文化礼仪习俗指南

Guide of overseas business, culture, etiquette and customs

▶ 联合国贸易网络上海中心 编
by Shanghai Trade Point



中国出版集团公司



世界图书出版公司

图书在版编目(CIP)数据

如何与外国人打交道: 海外商务文化礼仪习俗指南/
联合国贸易网络上海中心编. —上海: 上海世界图书出版
公司, 2009.9

ISBN 978-7-5100-1012-5

I. 如… II. 联… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第145723号

如何与外国人打交道 ——海外商务文化礼仪习俗指南

联合国贸易网络上海中心 编

责任编辑: 章怡

特约编辑: 木童 赵军

美术编辑: 石利军

英文翻译: 周北 张苑 沈艺

上海世界图书出版公司出版发行

上海市尚文路185号B楼

邮政编码 200010

上海东亚彩印有限公司印刷

如发现印装质量问题, 请与印刷厂联系

(质检科电话: 021—63294668)

各地新华书店经销

开本: 787×1092 1/16 印张: 20 字数: 500 000

2009年9月第1版 2009年9月第1次印刷

ISBN 978-7-5100-1012-5/G·134

定价: 98.00元

<http://www.wpcsh.com>

<http://www.wpcsh.com.cn>

▶ 联合国贸易网络上海中心 编
by Shanghai Trade Point

如何 How to get along with foreigners 与人打交道

海外商务文化礼仪习俗指南

Guide of overseas business, culture, etiquette and customs



中国出版集团公司



世界图书出版公司

► 编委会主任



沙海林

(上海市人民政府副秘书长、上海市商务委员会主任)

► 编委会副主任



杨国强

上海市商务委员会
副主任

► 编委会副主任兼主编 ► 编委会副主任



赵抗美

上海市商务委员会
副主任



顾嘉禾

上海市商务委员会
秘书长

► 副 主 编



颜贵志

上海市商务委员会
办公室主任



余如鹤

上海市商务委员会
干部处处长



贺毅群

上海市商务委员会
外事处处长

► 执行主编



李 悦

联合国贸易网络
上海中心主任

编 委: 颜贵志 余如鹤 贺毅群 李 悦
郑 颖 吴 琦 谢 刚 宋一文

序言 Preface



愿我们和外国人相处得更加和谐

Further harmony in getting along with foreigners

随着中国经济的持续发展和上海建设四个中心的步伐加快,特别是2010年世博会将在上海举行,我们已经并将更多地与海外国家及地区开展各种交往与合作。

“十里不同风,百里不同俗”,世界上众多的国家、地区和民族,在其历史发展的进程中,由于政治、宗教、文化、历史和地理等诸多原因,分别形成了各自的商务文化礼仪习俗。外国人的许多礼仪习俗和我们中国截然不同,如何和他们交往是一个有意义的专题。

我们中华民族五千年历史孕育了璀璨的礼仪文化,这是我们必须继承和发扬的,但我们还要充分吸收世界文化的优秀成果,融会贯通,洋为中用。我们只有了解外国礼仪习俗知识并应用于对外交往,才能够和外国友人和谐相处,愉快合作。我们这样做,不仅仅是为了避免“出洋相”,更重要的意义是提升我们的综合素质,展示我们的形象,结交朋友获得发展机遇,促进我们事业的发展。

在我们最需要了解外国商务文化礼仪习俗的时候,联合国贸易网络上海中心主编了《如何和外国人打交道:海外商务文化礼仪习俗指南》一书,对国际商务交流中的跨文化问题给予了很具体的诠释。难能可贵的是,书中受访者和撰稿者是外国驻上海领事馆总领事、领事和我国驻外使馆的外交官,是我们政府机构派驻海外办事处的首席代表和外国驻中国的工商协会首脑,是在外国工作和生活多年的中国人,这使得本书内容厚实而丰富多彩,特别具有针对性,并且具有实用性。本书不仅对涉外企业有直接的指导作用,而且也和其他和外国人交往的机构团体企事业单位、为我们欢迎接待前来参加世博会的外国人提供了有益的参考。我认为,联合国贸易网络上海中心做了一项促进对外经贸的很有益的工作,我对此表示赞赏和感谢。

借此机会,让我们一起祝愿2010年世博会取得圆满成功,祝愿我们和外国人相处得更加和谐融洽,也祝愿我们的企业在对外经贸活动中获得更大的成功!

上海市政府副秘书长
上海市商务委员会主任

2009年6月18日



The Congratulation from the President of the World Trade Point Federation

Geneva, 22 June 2009

Dear Mr. Li Yue,

I was delighted to learn that Trade Point Shanghai has compiled a reference book on How to Contact with Foreigners: Guide of Overseas Business Etiquette. Allow me to express my heartiest congratulations on behalf of the World Trade Point Federation (WTPF).

The publication will undoubtedly close a gap in the understanding of business and trade etiquette abroad and will play a fundamental role in avoiding the collision of cultures. With China's rapid development and growing influence in the international economy, mutual recognition and respect of differing customs is becoming more and more important.

The diplomats and personages you have invited to contribute their knowledge and experience of traditions and etiquette within particular countries have provided invaluable information serving as an effective guide for Chinese entrepreneurs entering into communication and cooperation with foreign companies. I have no doubt that the book will also be a useful reference for other Trade Point members of the World Trade Point Federation.

Once again please accept my congratulations on the publication of this book and the contribution it makes to the promotion of an improved and mutual understanding of business cultures throughout the world.

Sincerely yours,
Bruno Masier

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a series of loops and a long horizontal stroke.

President



联合国世界贸易网点联盟 主席Bruno Masier贺词

尊敬的李悦先生：

欣闻贵中心主编了《如何与外国人打交道：海外商务文化礼仪习俗指南》一书，请允许我代表世界贸易网点联盟表示衷心的祝贺！

世界经济蓬勃发展，中国在其中占据越来越重要的位置，发挥出越来越重要的作用，中国的经济还在气势磅礴地朝前推进，因此，中国了解并尊重世界各国商务文化礼仪习俗就显得相当重要和十分紧迫；不独中国，世界各国了解并尊重彼此之间的商务文化礼仪习俗也同样的重要和紧迫：我认为彼此尊重礼仪习俗，这是一种互相认可，是一种互相尊重，更是彼此之间合作的基础。

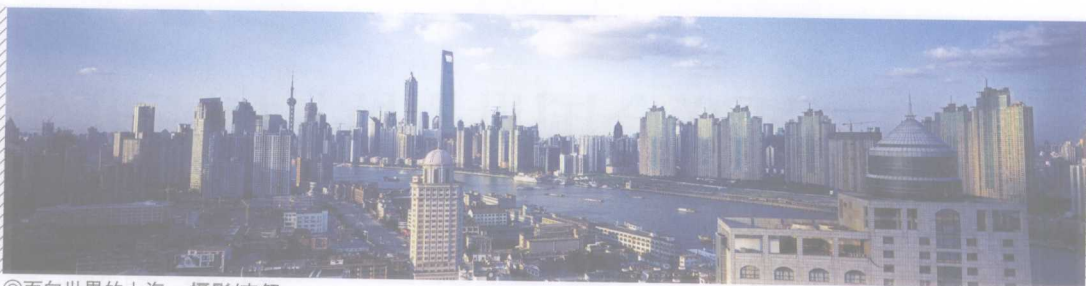
本书邀请外交官和有关熟悉具体国家的人士介绍各个国家的礼仪习俗，真实贴切而有实用性，我乐观地相信，本书将对中国企业对外交流合作发挥很大的指导作用，我亦同样乐观地相信，本书对我们旗下的其他国家贸易网络中心的对外合作工作，亦有相当之参考作用。

我祝贺本书的隆重出版，祝贺你们做了一件沟通各国商务文化的大事。

您诚挚的

世界贸易网点联盟主席

2009年6月22日



◎面向世界的上海 摄影/李解

了解外国礼仪习俗 尊重外国礼仪习俗

Understand the Foreign Etiquette, Respect the Foreign Etiquette

——上海市商务委员会副主任杨国强访谈录

Interview with Yang Guoqiang, the vice director of Shanghai Municipal Commission of Commerce

撰稿/柯兆银



毕业于上海外国语大学，后获中欧工商学院工商管理硕士学位。1984年起先后担任上海畜产品进出口公司办公室副主任，上海市外经贸委外事处副处长、处长，上海国际（美洲）集团有限公司常务执行董事、上海国际（洛杉矶）有限公司总裁，上海市政府外事办公室副主任、主任、党组书记，上海市政府外经贸委（外资委）主任、党组书记；现任上海市商务委员会副主任、党组副书记

宽大的办公室明亮、简朴，一侧靠墙书橱里，排列着标示着“外贸”“外资”等字眼的各种文件卷宗。

杨国强副主任微笑着，其神态儒雅而安详，其叙述从容而不乏激情……

提高我们的对外交往能力很重要

◇杨主任，请您谈谈外国礼仪习俗对我们的重要性。

◆我们中华素有“礼仪之邦”的美誉，古人云：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”《礼记》说：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳”。和外国人交往，了解并遵守他们的礼仪习俗很重要，这有利于调节人际关系，有利于凝聚情感，有利于彼此尊重和信任，有利于建立友好合作关系。



◎杨国强副主任纵论中外交往 摄影/柯兆银

◇您是如何看待外国礼仪习俗的?

◇信息时代已经来临,人们交往越来越频繁也越来越容易,趋同性成为一种趋势,东西方的礼仪正在相互融合。尽管如此,不同国家,不同地区,不同民族,其传承下来的礼仪习俗具有不同的特点,并且还会长期存在。不同的礼仪习俗没有高低优劣之分,只是客观存在着的一种文化差异。和外国人交往,是一种跨越文化的交往和沟通,我们一定要彼此尊重,否则,就难以和谐相处,更谈不上合作了。

◇我们现在的礼仪水平现状如何?

◇改进的空间很大。不少国人进入国际公共空间如入无人之境,大声喧哗、公众场合剔牙挖耳,打喷嚏不掩口鼻,等等。美国有一位教授说过,中国人“缺乏公共空间的基本礼貌”。我并不完全赞同他的结论。不过,坦率地说,我们的公共意识缺失具有一定的普遍性,我们的公共意识和公民责任感与现代文明的水准还有距离。正因为如此,我们要补课,迅速提升我们对外交往的能力。世博会即将在上海举行,国际交往日益频繁和普遍,这就使得了解并得体地运用国际商务文化礼仪,凸显出不可忽视的紧迫性。

和外国人交往应该遵守的三大原则

◇杨主任,您是和外国人交往的专家了,请您谈谈和外国人打交道应该遵守的原则。

◇谈不上专家。不过,我可以谈一些体会,和大家一起分享。我们首先要了解自己国家博大精深的礼仪并且遵守之。中国人素来提倡温文尔雅,提倡对人待之以礼等,我们的行为举止体现出中国人的礼仪水准,就能获得别人的尊重,也有了和别人交往的基础。另外,接待外国人要让其有“宾至如归”的感觉,和外国人交往要让其有“欣欣然”的感觉。

◇嗯,有道理。

◇具体地说,第一要维护形象,待人真诚。在国际交往中,我们的个人形象不仅体现着教养和品位,更重要的是代表着我们国家我们的民族。我们要注意仪容、表情、举止、服饰、谈吐和待人接物。还有,我们要待人真诚,做事认真,遵守约定。第二,不卑不亢,热情有度。不卑不亢,这个好理解,我就不多说了。热情有度,就是要热情,但要关心有度、评论有度、距离有度和举止有度。比如说,外宾尤其是欧美人士,他们习惯于自己拿行李,他们不习惯把自己的公文包、手提箱交给别人,我们不要过分热情地抢着代劳。我们要既热情周到又不过分,有时太过分也让客人不自在。所谓距离有度,其一是私人距离,距离小于0.5米之内,它适



◎杨国强副主任会见中外嘉宾

用于家人、恋人与至交；其二是社交距离，其距离大于0.5米，小于1.5米，适用于一般的交际应酬；其三是礼仪距离，其距离大于1.5米，小于3米，适用于会议、演讲、庆典、仪式以及接待等。第三，入乡随俗，求同存异。了解和尊重对方的礼仪习俗，并按照国际通用礼仪惯例认真地加以遵守。

◇说得好！

◆总之，在和外国人交往中，要时时想到别人，要注重细节。

实际交往中应该注意什么

◇杨主任，在具体和外国人交往时我们应该注意什么？

◆首先，要了解并遵守通常的礼仪习俗。举例来说，见面时要握手为礼，和女性握手要等人家伸出手再握，不要握得太紧；东南亚信佛教的国家见面一般不握手，而是双手合十为礼；我们在公共场合不要大声说话，和人讲话的声音以听话者听清楚为度，大叫大嚷对听话的人是不尊重，对周围的人也是不尊重。俄罗斯人每次敬酒都要致敬酒词，说些友好喜庆的话，那么我们也要在每次敬酒前说些敬酒词。对我们上海市民来说，对我们涉外企业来说，我们首先要充分了解外国的商务文化礼仪习俗，不了解别人的习惯，怎么谈得上尊重和遵守呢？我们现在编这本书很有用处，从中可以了解到不同国家不同民族的礼仪习俗，这对提高我们城市的文明礼仪水平很有好处。

◇碰到一些有宗教信仰的外国人，我们在交往时应该注意什么？

◆要特别尊重他们的礼仪习俗。穆斯林信徒每天要做祷告，一天最多要做五六次，我们在安排活动时要避开他们的祷告时间，并且告诉他们东西南北方向，他们做祷告时要朝着麦加方向。和犹太教信徒交往时，在请客吃饭前需要问对方饮食方面有什么禁忌。有的犹太教信徒在饮食上要求很严格，我碰到过一个犹太教信徒只吃蔬菜，不能放一滴油，并且烧菜的锅子都不能沾油。犹太教信徒周六不使用机械的东西，不坐电梯，不坐汽车等，碰到星期六，我们不要安排大的活动，如果要进行贸易谈判或者必要的会面，尽量安排到他们的住处，这样他们就会非常高兴。（补充地）哦，和外国人交往，如果懂得说一些对方打招呼的语言，往往会收到非常好的效果。

◇和外国人交往中碰到尴尬时怎么办？

◆有一次我们去摩洛哥访问，主人非常热情地捧上了一只全羊，还有羊尾巴。碰到这种情况，如果我们不习惯吃可以跟主人说，我是头一回吃，请切一小块试试；如果不喜欢吃，可



以如实地告诉主人：我非常感谢您，这个东西我不习惯吃。千万不能接受了但是碰都不碰，这很不礼貌；还有一种处理办法是事先直接告诉主人，什么东西是我不吃的。有的时候含蓄是一种礼貌，恭敬是一种礼貌，但是直率也是一种礼貌啊。对外交往碰到尴尬，可以说句笑话，开个玩笑，也可以转移话题。

◇请您举个和外国人愉快交往的例子让我们分享，好吗？

◆（笑）那就太多了，一时还很难说呢。嗯，有一次到文莱，当地日本大使馆大使盛情邀请我们到他家中做客。我们到了他的官邸，才明白是怎么回事。原来，20年前他在日本驻北京大使馆工作，他在中国开始了他的外交生涯，中国给他留下了美好的回忆，他想通过宴请我们了解中国和上海的现状。我们介绍了中国改革开放的变化，他听了非常愉快，他夫人亲手准备了丰盛的晚餐招待我们。我们向他们赠送了礼品，他们非常高兴。事后我们写了致谢信。有共同关心的话题，尊重各自的礼仪习俗，那次交往让人很愉快呵！（概括地）我相信，随着对外经济的进一步发展，我们涉外企业对外交往能力会越来越得到提高；随着世博会的成功举办，我们城市的文明水平会得到进一步的提升。上海，将以其海纳百川、追求卓越、开明睿智和大气谦和的城市新形象展示在世人面前。



©2002年3月，郑时龄向国际展览局考察团介绍上海市总体规划 ©在伦敦参加研讨会

每一位中国人 都是中国的形象大使

Every Chinese is a prolocutor of China

——上海世博会主题演绎顾问、中国科学院院士郑时龄访谈录

Interview with Zheng Shiling, Consultant of World Expo 2010 Shanghai, Academician of Chinese Academy of Science, People's Republic of China

撰稿/柯兆银



郑时龄，国务院学位委员会委员，中国科学院院士，法国建筑科学院院士，意大利罗马大学名誉博士，美国建筑师学会荣誉资深委员，获意大利“仁惠之星”骑士勋章

郑院士的家位于上海闹市中心，附近马路上外国人来来往往，迎接世博会的标语悬挂在耸立云天的高楼间，气势磅礴。

进入郑院士的家，笔者被引领进书房，蔼然可亲的郑院士端来冒着热气的浓茶。举目四顾，三面书架上排列着百科全书和建筑类图书等，浓浓的书香飘逸过来……

只有尊重别国的礼仪习俗，才能够和外国人友好相处

◇郑教授，听说您经常出国，您出国总共多少次了？

◆2009年2月我去意大利，我已经是第八十次出境了。去欧洲比较多，大都是讲学和参加



◎访问雅典理工大学

◎在伦敦潘克斯火车站工地上与英国工程师交谈

学术会议,当然旅游也有,比较少。

◇您经常往来于世界各地,我想问的是,您感觉中外交流中礼仪习俗重要吗?

◆当然重要。每个人的表现,每个人表现出来的礼仪,体现出其受教育的程度,体现出人品修养,体现出一个民族一个国家的人文精神面貌。礼仪是人与人之间交往的基础,讲礼仪就是要讲诚信,讲道德观念,就是要想到别人,尊重别人,尊重别人就是尊重自己。你只有尊重别国的文化礼仪习俗,才能够和外国人交往相处,才能够合作交流。

◇我们中国人和外国人交往中有哪些陋习呢?能举些例子吗?

◆我有时会带团出国,1997年,我带一个考察团到法国访问。那天,里昂大区的领导,相当于我们的省长出来宴请我们,可我们一些团员进了餐厅就一屁股坐了下来,也不管就餐的人到齐了没有;有的人拿出香烟就抽,也不管人家规定是不可以抽烟的;西餐上来,个别人连连摇手嚷着说不要,要换中餐。唉,影响多不好啊!

◇真的,太遗憾了。

◆比如听音乐会,突然身边手机响了;我到机场排队换登机牌,有的人什么话都不说就插到你前面,你有急事可以打声招呼啊;交通路口红灯亮着,自行车助动车偏偏要超出停车线一点点,为了绿灯时可以抢先抢道。我们的有些同胞,就是喜欢以自我为中心,不想为社会做什么,而是总是想获得什么。过去1960年代,提倡“人人为我,我为人人”,这话还是蛮有现实意义的。其实,社会上人与人交往要互相尊重,要为别人考虑,要多讲礼仪,那才能建设成和谐社会啊。当然,我们多数人还是尊重外国的礼仪习俗的,还是有修养的。

抓住世博会契机,提高我们的礼仪文化水平

◇郑教授,您认为造成我们礼仪差的原因是什么?

◆忽视中国优秀的传统文化,政治运动的危害。20世纪初高喊“打倒孔家店”,接着是连年战乱,后来发生了以“文化大革命”为代表的历次政治运动,对中国传统礼仪起了极大的破坏作用,造成了不少人以粗暴为荣的恶习。还有,教育缺位。我的学生来自全国各地,我统计过,他们小学里还花些时间学语文,初中学英语时间几乎与学语文的课时差不多,到了高中学语文时间少于英语课,更何况我们语文课本几乎把传统的礼仪内容都取消了。再有,就是等级观念的作怪。

◇郑教授,您对中国传统文化,包括礼仪文化是如何看的?

◆我们很难用一本书来概括中国的整个传统文化,但是孔子以来的一系列著作,如《论语》、《老子》、《孟子》,还有宋朝的程朱理学等等,都有礼仪的内容。孔子说“三人行必有



◎在法国巴黎的朋友家中交谈



◎访问西班牙阿尔卡拉大学



◎学者风采

我师”，“己所不欲，勿施于人”，其中就有尊重人的礼仪成分。中国优秀传统文化沉积了几千年，是历经许多代人的追求而逐渐形成的，博大精深啊！

◇有人认为礼仪习俗是虚伪的……

◆我想，真正的礼仪是发自内心的，即使不是发自内心的礼仪比不讲礼仪的人还是让人容易接受。我再说件事，我有一年住在意大利那不勒斯一个教授家，他住在山上，每天他开着摩托车带我去学校，开汽车交通太堵。他的摩托车在汽车间绕来绕去，一次擦到了一辆汽车的反光镜，司机打开窗说“你真了不起啊”。一句幽默的话，大家互相尊重地相视一笑，事情就结束了。瞧瞧，礼仪是个好东西啊。

◇您认为应该如何推动中国礼仪进步呢？

◆首先，当然是教育，要给我们的国民传授中国的礼仪文化，要传授外国的礼仪习俗文化；还要从小就教育。我的小孙女就不错，常常会说“对不起”。有一次她到动物园，不小心后背碰到一头小鹿，她也马上说“对不起”。（笑）现在好些了，有时候我坐地铁还有人让座给我，小学生会对妈妈说，红灯，不能穿马路。嗯，提倡礼仪，要家庭、学校和社会一起来，这样才会有效果。还要让人知道尊重中外礼仪的重要性，你不知道外国的文化，不知道外国的礼仪习俗，那么文化交流就不能成功，商务合作也不能够成功，过去桑塔纳汽车出口到拉丁美洲，结果卖不好，因为桑塔纳这个名字当地人接受不了。

◇嗯，有道理。

◆第二，要建立制度，比如对不遵守有关礼仪规则的进行惩罚。澳大利亚机场不允许抽烟，中国游客抽了，对不起你，罚款，接着没有人再敢抽烟了。当然，更多的礼仪习俗是要靠大家自觉遵守。第三，我认为要抓住契机。

◇抓住契机？

◆日本20世纪50年代相当落后，但他们重视教育，发展得很快，80年代就进入现代化社会。70年代日本大阪举办世博会，在这之前日本人粗暴，不讲礼仪，但他们借着举办世博会的契机，大力提倡国民精神，要求日本国民注重礼仪，接待好来自世界各地的客人，结果效果就显现出来了。我们世博会也要开始了，我希望我们能够借此机会把我们的礼仪推上去。补充一句，我们讲尊重外国的礼仪习俗，并不是说不要中国的礼仪习俗，我们要诚心以礼相待外国人，同时也要以礼相待国内同胞，我们要使礼仪成为自己生活的组成部分。

◇说得好。郑教授，请您概括和外国人交往的要点？

◆要真诚，以诚待人；要尊重；要多想到别人；要学会和外国人沟通，最好能够讲他们的语言；要有幽默感，要有情趣，要知识面广，要寻找共同的话题。（总结地）我认为每个中国人和外国人打交道时都是中国的形象大使，外国人通过和一个中国人打交道来认识整个中国人。

Contents 目录

Preface/序

- Further harmony in getting along with foreigners..... 005
愿我们和外国人相处得更加和谐 沙海林

Congratulation/贺词

- The Congratulation from the President of the World Trade Point Federation 006
联合国世界贸易网点联盟主席Bruno Masier贺词

Special interviews /特别访谈

- Understand the Foreign Etiquette, Respect the Foreign Etiquette
——Interview with Yang Guoqiang, the vice director of Shanghai Municipal Commission of Commerce 008
了解外国礼仪习俗, 尊重外国礼仪习俗
——上海市商务委员会副主任杨国强访谈录 撰稿/柯兆银
- Every Chinese is a prolocutor of China.
——Interview with Zheng Shiling, Consultant of World Expo 2010 Shanghai, Academician of Chinese Academy of Science, People's Republic of China 012
每一位中国人都中国的形象大使
——上海世博会主题演绎顾问、中国科学院院士郑时龄访谈录 撰稿/柯兆银

America/美洲篇

- United States of America 美国
How to get along with Americans..... 022
如何与美国人打交道 撰稿/王伟成
- Be Sincere and natural is the most important for intercourse with foreigners..... 030
和外国人交往: 真诚自然最重要 撰稿/戴林

Canada 加拿大

- How to get along with Canadians
——Interview with Helena Chen, Shanghai Director of Canada China Business Council..... 034
如何与加拿大人打交道 撰稿/杨杰翔
- My experience in dealing with Canadians..... 038
我和加拿大人交往的体会 撰稿/(加)DELIA KE

Chile 智利

- How to get along with Chileans
——Interview with Mr. Ernesto Lagos de la C., Commerce Consul, Shanghai Chamber of Commerce of Republic of Chile 042
如何与智利人打交道 撰稿/潘月仙
- 智利共和国驻上海商务处商务领事胡恩铎先生访谈录

Columbia 哥伦比亚

- How to get along with Columbians
——Interview with Mr. Andres Gomez, Executive Director, Columbian Chamber of Commerce in China..... 046
如何与哥伦比亚人打交道 撰稿/周名德
- 中国哥伦比亚商会执行主任安德烈斯访谈录