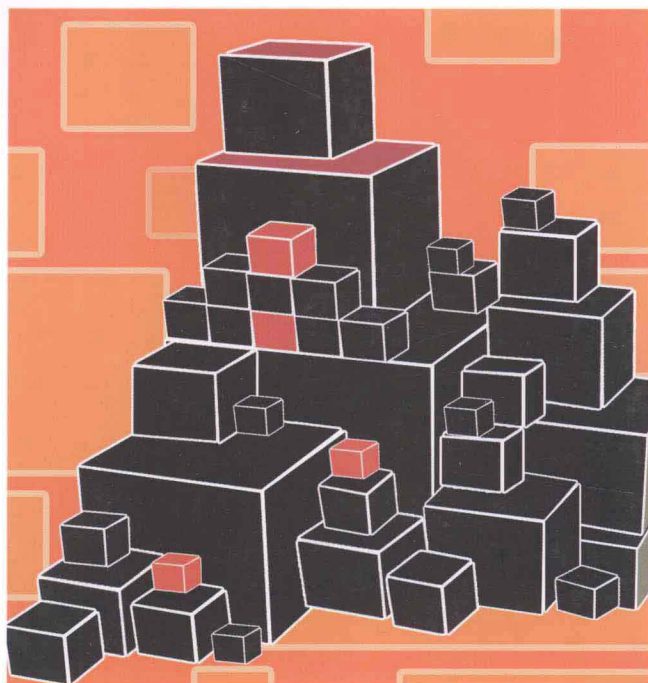




全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材



P ractice of Business Etiquette in English

商务礼仪 实务英语

主 编 梁 悦 李 莹
企业顾问 李振德 芦京津 蔡高明



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



全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材

商务礼仪实务英语

Practice of Business Etiquette in English

主 编 梁 悦 李 莹
副 主 编 张志龙 王 莉 陆凯旋
张慧颖
参 编 冯 呐 胡爱清 刘志霞
肖 玲 米丽娟 杨耀辉
企业顾问 李振德 芦京津 蔡高明

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪实务英语 / 梁悦, 李莹主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2013
全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材
ISBN 978-7-5663-0878-8

I. ①商… II. ①梁… ②李… III. ①商务 - 礼仪 -
英语 - 高等学校 - 教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 250437 号

© 2013 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务礼仪实务英语
Practice of Business Etiquette in English

梁 悦 李 莹 主编
责任编辑: 刘 丹 谭利彬

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

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行
成品尺寸: 185mm × 260mm 14.25 印张 329 千字
2013 年 10 月北京第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0878-8
印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 26.00 元

出版说明

教育部〔2006〕16号文中提出：“要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。”与之相对应的课程开发方式和课程内容的改革模式是“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材，并确保优质教材进课堂”。“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”正是对外经济贸易大学出版社在高等职业教育课程建设领域的最新研究成果。

本系列教材适用于全国高职高专院校英语专业的商务/应用/外贸/旅游等英语方向以及国际贸易、国际商务或财经类专业的学生；同时适用于全国各高等院校应用型本科英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际商务及国际工商管理 etc 商科专业的学生。

本系列教材主要呈现以下特点：

1. 体现“基于工作过程”

在我国高等职业教育新一轮课程改革中，我们学习、引进并发展了德国职业教育的一种新的课程模式——基于工作过程的课程模式，指“为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”建立起来的课程体系。

2. 突出“校企合作”

课程体系的“校企合作”以教师和企业人员参与为主体，是“校企合作，工学结合”的人才培养模式发展的必然产物，旨在提高学生的综合能力，尤其是实践能力和就业能力，实现学校教学与工作实践的零距离。

“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”的课程方案与传统的课程方案相比，它打破了高等职业教育学科系统化的课程体系，在分析典型职业活动工作过程的前提下，按照工作过程中的需要来设计课程，以突出工作过程在课程框架中的主线地位，整合优化了理论知识与实践活动。教材编写过程中，教师结合自身的教学实践、调研论证和外贸专家对工作岗位的实际要求来安排课程结构和内容，形成了具有特色的基于工作过程的校企合作系列教材体系。

本套教材涵盖三大模块：语言技能类、专业英语类、专业知识类。作者都是本专业的“双师型”教师，不仅具有丰富的语言教学经验，而且具备企业第一线的工作经历，主持或参与过多项国家或省市级相关科研项目，这为本套教材的编写质量提供了有力的保证。

语言技能类

商务英语听说
实用商务英语口语教程
国际商务英语口语实训
致用商务英语阅读（上册）
致用商务英语阅读（下册）
外贸函电与单证实训教程

商务英语函电
旅游英语写作实训教程
商务翻译实务
商务英语口译
英语语法实训教程

专业英语类

外贸交际英语
会展实务英语
酒店实务英语
商务礼仪实务英语
外事接待实务英语

中英文酒店服务实训教程
旅游英语口语
旅游实务英语
中英文导游实训教程

专业知识类

外贸跟单实务
进出口报关实务
报检实务
国际市场营销实务
涉外企业管理实务
生产物流运作实务

集装箱运输实务
国际贸易实务（双语版）
国际货运代理实务
国际商务单证实务
跨文化交际技巧——如何与西方人交往
商务谈判实务（英文版）

值得注意的是，本系列教材不是封闭的，它随着教学模式和课程设置的变化，将不断推出新的内容，以丰富整个体系。

同时，本套教材均配有辅导用书（练习册）或 PPT 课件等立体化教学资源，供教师教学参考（下载网址：<http://www.uibep.com>）。

对外经济贸易大学出版社

2013 年 6 月

前 言

商务礼仪的作用在于内强素质，外强形象。一方面，通过学习，学习者了解商务礼仪的知识，可以提高自身修养。另一方面，市场竞争首先是一种形象竞争，礼仪是关乎组织和个人形象塑造的重要内容。如果每一个人都能够做到待人接物时知书达礼、着装得体、举止文明、谈吐高雅、彬彬有礼，那么，有关的组织和个人就会赢得社会的信赖、认同和支持。反之，如果言语粗鲁、衣冠不整、举止失态、待人接物时冷若冰霜或傲慢无礼，就会有损组织和个人形象，有关企业就会失去顾客，失去市场，在竞争中处于不利的地位。

在编写过程中，本教材既注重介绍商务礼仪实务的基础知识，也注重培养运用商务接待礼仪、沟通礼仪、餐饮礼仪和国别商务礼俗的能力，对于职场人士来讲，更有可以直接应用到职场礼仪和专题活动礼仪知识。本教材紧密结合行业人才需求实际与企业发展潮流，坚持适应高职院校教育改革的需要，立足于提升学生的整体素质和综合能力，其主要特点有：

1. 精心设置教材内容，重点突出。本教材共分为三个模块，其中模块一是综合素养，主要介绍商务礼仪实务的基础知识，为后续两个模块的学习奠定基础。模块二为能力培养。商务接待礼仪包括交通礼仪、商务通讯礼仪、座次礼仪和国际馈赠礼仪；沟通礼仪包括迎接和打招呼、人际沟通、闲聊和公共演说；餐饮礼仪包括中餐餐饮礼仪、西餐餐饮礼仪和自助餐餐饮礼仪；国别商务礼俗包括了亚洲国家（日本、韩国、印度）、南北美洲国家（美国、加拿大、巴西）、欧洲国家（英国、法国、德国、俄罗斯）、非洲国家（埃及、南非）、大洋洲国家（澳大利亚、新西兰）的礼俗。模块三为礼仪应用，主要包括职场礼仪和专题活动礼仪。

2. 内容编排采用“项目式教学法”的模式。即每个模块分成几个项目编写，每个项目都设有导入部分、阅读部分、相关任务及活动内容，突出对学生解决问题能力的培养。

3. 尝试“中英双语教材”编写模式。结合当今商务活动对从业人员语言交际能力要求较高的特点，本教材在编写过程中突出对学生英语阅读理解能力的培养，每个项目采用中英双语互动的形式编写，为学生提升理解礼仪内容的准确度提供了很好的素材。

本教材由梁悦、李莹主编，张志龙、王莉、陆凯旋、张慧颖副主编，冯呐、胡爱

清、刘志霞、肖玲、米丽娟、杨耀辉参编。本教材在编写的过程中参考了国内外同行的大量论著，并得到了许多业内人士的帮助，在此表示深切感谢！

由于本教材编写时间紧、任务重，书中难免有疏漏和不足之处，敬请广大读者批评指正！

编 者

2013 年 6 月

赠送课件说明

充实教学内容、丰富教学资源、改进教学方法是高校教师提高教学质量的基本思路，也是我们编写教材的宗旨。

为方便教师教学，我们配套制作了本教材的教学课件，免费提供给使用本教材的教师。为保证教师获得课件，请授课教师填写如下开课情况证明并邮寄（或传真）至下列地址，我们将在 48 小时内寄出课件，或给教师提供用户名和密码，在本社网站上下载课件。

联系方式：

地址：北京朝阳区惠新东街 10 号 对外经济贸易大学出版社市场营销部

邮编：100029

电话：010 - 64492342, 010 - 64493877

E-mail: uibep@126.com

证 明

兹证明_____大学_____院_____系_____专业第_____学年_____学期开设的_____课程，采用对外经济贸易大学出版社出版的_____（书名、作者）作为本课程教材，授课教师为_____，共_____个班，学生共_____人。

授课教师需要获得与本书配套的教学课件。

授课教师联系方式：

地 址：_____

邮 编：_____

固定电话：_____

手 机：_____

电子邮箱：_____

特此证明

授课教师：_____（签字）

院/系主任：_____（签字）

（院/系办公室公章）

201 年 月 日

目 录

模块 1 综合素养	1
Project 1 Image Management	1
项目一 形象管理	
Task One Grooming Etiquette	3
任务一 仪容礼仪	
Task Two Appearance Etiquette	9
任务二 仪表礼仪	
Task Three Manners Etiquette	17
任务三 仪态礼仪	
Project 2 Emotion Management	25
项目二 情绪管理	
Task One Managing Emotions	28
任务一 管理好自己的情绪	
Task Two Recognizing Others' Emotions	35
任务二 认识他人情绪	
模块 2 能力培养	43
Project 1 Business Reception Etiquette	43
项目一 商务接待礼仪	
Task One Transportation Etiquette	46
任务一 交通礼仪	
Task Two Business Communication Etiquette	53
任务二 商务通讯礼仪	
Task Three Seating Etiquette	56
任务三 座次礼仪	
Task Four International Gift Giving Etiquette	62
任务四 国际馈赠礼仪	
Project 2 Communication Etiquette	72
项目二 沟通礼仪	
Task One Meet and Greet	72
任务一 迎接和打招呼	

Task Two Interpersonal Communication	75
任务二 人际沟通	
Task Three Small Talk	81
任务三 闲聊	
Task Four Public Speaking	85
任务四 公共演说	
Project 3 Dining Etiquette	91
项目三 餐饮礼仪	
Task One Dining Etiquette in China	91
任务一 中餐餐饮礼仪	
Task Two Dining Etiquette in the West	100
任务二 西餐餐饮礼仪	
Task Three Buffet Etiquette	104
任务三 自助餐餐饮礼仪	
Project 4 Country Business Etiquette and Custom	107
项目四 国别商务礼俗	
Task One Asian Countries (Japan, Republic of Korea, India)	107
任务一 亚洲国家 (日本、韩国、印度)	
Task Two North & South American Countries (United States, Canada, Brazil)	117
任务二 南北美洲国家 (美国、加拿大、巴西)	
Task Three European Countries (United Kingdom, France, Germany, Russia)	125
任务三 欧洲国家 (英国、法国、德国、俄罗斯)	
Task Four African Countries (Egypt, South Africa)	137
任务四 非洲国家 (埃及、南非)	
Task Five Oceania Countries (Australia, New Zealand)	142
任务五 大洋洲国家 (澳大利亚、新西兰)	
模块 3 礼仪应用	147
Project 1 Office Etiquette	147
项目一 职场礼仪	
Task One Etiquette in Workplace	149
任务一 职场礼仪	
Task Two Respect Supervisors	157
任务二 尊重领导	
Task Three Respect Coworkers	162
任务三 尊重同事	
Task Four Respect Subordinates	170



任务四 尊重下属	
Project 2 Business Activity Etiquette	175
项目二 专题活动礼仪	
Task One Meeting Etiquette	177
任务一 会务礼仪	
Task Two Sport and Culture Event Etiquette	185
任务二 文体体育活动礼仪	
Task Three Office Events	193
任务三 联欢活动礼仪	
参考答案	207
参考文献	214

模块 1

综合素养

任务目标

了解形象管理和情绪管理的内容，学习仪容、仪表和仪态礼仪以及如何有效地进行情绪管理。



Project 1 Image Management 项目一 形象管理

The way you look directly affects, the way you think, the way you feel, the way you speak, the way you act or behave, and then the way others react or respond to you. —Judith Rasband



I. Lead in

People form their opinion of a stranger within 3 seconds of setting their eyes on the person. Further, research has proven that the major part of a message that you communicate is visual. Given these facts, the image you project is the strong force that influences people's perception.



Activity 1: Discuss the following questions with your partner.

1. What does a personal image constitute?
2. Does your image have the desired influence on people?



II. Reading: Read the following passages and have a group discussion.

形象管理是一门全新的学科，一门整合性学科，它涵盖传播学、行销学、社会学、心理学和美学的概念。其中最重要的理论基础有两个：一是传播学，二是行销学。

世界上很多先进国家都正致力于形象管理及其相关的研究，同时，企业也非常重视形象的创建。通过企业与社会培训机构的教育训练，在职场与生活之中努力做好个人的形象管理，即由每一个人的形象提升造就国民整体形象的大幅跃进。

What is Image Management?

Image Management is the ongoing, pro-active process of evaluating and controlling the impact of your appearance on you, on others, and the achievement of your goals. It is a science and an art that provides a framework, addressing all the elements—clothing, grooming practices, body language, etiquette and vocal communication—that help create the right image for each role that a person undertakes at different occasions.

Given that each person is unique, image management takes into account the person's personal style, enhances strengths and downplays weaknesses while making optimal use of resources.

What Image Management is Not

Image Management is not personality development, which focuses only on the self, and it is not makeover or grooming which focus on the outside. It is about managing the “image from the inside out”, creating the right image based on the real self (Inside) and projecting it based on the occasion (Outside). It combines all the different aspects of the person, including the inner self, characteristics, goals, as well as the outer environment, the different roles and occasions the person undertakes when working towards achieving the image goal.

Why does Image Matter?

Millions of successful people in different spheres of life—corporate executives, lawyers, doctors, other professionals, High Networth Individuals (HNI), socialites, housewives, celebrity wives and many more recognize that the right image makes people attribute confidence, superior ability and other positive elements to them. It opens doors,

giving them access to decision makers, greater success in hiring and salary levels, allowing them to lead satisfied personal, professional and social lives. Hence, rather than leave it to chance, they make a conscious effort to project the right image.

✓ Activity 2: Group discussion.

1. What is image management?
2. Why is image management important?

New Words

pro-active *adj.* intending or intended to produce a good result or avoid a problem, rather than waiting until there is a problem 积极的

framework *n.* a structure around or over which something is built 框架; 结构

groom *v.* to make yourself ready to be seen; put in order 使做好准备; 修饰

enhance *v.* to improve the quality, amount, or strength of something 提高

downplay *v.* to make something seem less important or not as bad as it really is 不予重视

optimal *adj.* optimum 最佳的



Task One Grooming Etiquette 任务一 仪容礼仪

1. 首因效应——这是一个两分钟的世界

Things and people are not always what they seem. But studies show that first impressions—what people think of each other when they first meet—can greatly help or hurt a relationship. Feelings of attraction can also make relationships successful or unsuccessful. But how do people form first impressions and why are first impressions important? What causes attraction between two people? In this part, you will learn the answers to these questions.

在日常交往过程中,尤其是与别人的初次交往时,一定要注

Here is a great explanation of the primacy effect from David J. Lieberman's book "Get Anyone to Do

意给别人留下美好的印象。要做到这一点,首先,要注重仪表风度,一般情况下人们都愿意同衣着干净整齐、落落大方的人接触和交往。其次,要注意言谈举止,言辞幽默,侃侃而谈,不卑不亢,举止优雅,定会给人留下难以忘怀的印象。首因效应在人们的交往中起着非常微妙的作用,只要能准确地把握它,定能给自己的事业开创良好的人际关系氛围。

Anything”:

“Regarding first impressions, there is something called the primacy effect: the process whereby our first impression of another person causes us to interpret his or her subsequent behavior in a manner consistent with the first impression.” In English, this means our first impression of someone is so “crucial” because everything we see and hear afterwards gets filtered through our initial opinion. In effect, you create an image of the person and you see his subsequent behaviors through this image.

The importance of primacy effect is so important that even the order of information that we receive about somebody alters our impression of him.

✓ **Activity 3: How do you form the first impression about a person? Check (✓) three things you notice.**

- _____ way of talking
- _____ clothes and accessories
- _____ face
- _____ hair
- _____ posture (how a person sits or stands)
- _____ body shape

2. 修面: 男士魅力的亮点

整洁,是对现代男人的一种审美标准。标新立异的装扮固然有型,但考虑交际问题,以最容易被大众接受的形象最佳。修面与剃须,是男人的特权,也是“胡子问题”的解决方案。大范围的杂须剃除工作,当然是交给最有效率的电动剃须刀,既安全又方便,况且剃须产品的专业品牌每年都会推出最新产品,设计日益完善,让平日里难剃的部位也能被

An electric shaver is a convenient way to get a quick, close shave in the morning before you go to work. It means that you don't have to waste time lathering up shave gel, applying it and then shaving with a non-electric razor. An electric shaver is a good item to have on the go, as you usually don't even need water to use an electric shaver, let alone shave gel. However, there are a few things that you can do to get the best shave possible with an electric shaver.

Preparation

Before you begin shaving with an electric shaver, soften the hair and the pores on your face. You can do this by taking a

轻松剃净。小范围的细部修整工作,建议使用手动剃须刀,省时省力地修整电动剃须刀刮不干净、不彻底的部位,达到百分百的洁净效果。

在剃须的时候,男士的肌肤格外脆弱。因此在胡须修剪之前,应先清洁皮肤与胡须,再以热毛巾软化毛发,才能使接下来的剃须动作顺利进行。最后,切记擦上须后水或保湿平衡露,用手轻拍脸部肌肤,可以平抚剃须后产生的刺激感,舒缓皮肤。同时,护理产品还能形成保护膜,使皮肤少受外界刺激。如果还有时间的话,喷一点有男人味的古龙香水,让运动男儿也散发出儒雅精致的气息。

hot shower, as the heat will open your pores and soften the hair so that it is removed more easily and you get a closer shave.

Technique

Most electric shavers have pivoting heads so that you can get in for a closer shave, but you'll need to control it so that you can get into those tight spaces. Begin with your neck and work your way up. The neck can be a hard place to shave. Rotate the razor in a circular motion as you shave, and move it quickly around. Press firmly on the shaver while you're shaving, but not so hard that it hurts. Electric shavers have guards on them to protect against nicks. As you move up the face, pull your skin taut to expose more hair while you shave.

Finishing

As you finish shaving with your electric razor, use a little moisturizer or aftershave on the areas that you've shaved. A moisturizer especially will help soften the skin, making the next time you shave even more comfortable. Take care of the blades of your shaver by brushing out the hair and emptying the hair reservoir before you store it. Remember to change your shaver blades once a month for the best results. Lubricating the blades regularly will also keep your shaver in great shape and ready to work for you again and again.

✓ Activity 4: Group discussion.

1. Is it important for male to get a quick, close shave in the morning before going to work?
2. For boys, have you ever used an electric shaver?

3. 化妆: 女士职业形象的标志

职业淡妆的步骤/ 职业淡妆的技巧

职业妆的简单化妆步骤

现在上班一族可真够呛,加班熬夜,脸容憔悴后第二天还要按时上班。当然谁也不想顶着

Seven out of ten women between the ages of 25 and 54 are in the work force, according to the Bureau of Labor Statistics. Many of them wake up at 6:00 in the morning and don't get home until after 6:00 in the evening. Since a lot of women work over 50 hours a week and have a family to take care of, they don't think they have the time to put on makeup in the morning. With the right approach you can get

个“残样”见人的，特别是女性朋友们，更是不想在大家面前展现最糟糕的一面。今天就教各位上班一族一个两分钟就能够完成的化妆教程，为你介绍职业妆的简单化妆步骤。

1. 35 秒快速搞定面部底妆

首先是选用适合自身皮肤的遮瑕笔快速地把脸上的黑眼圈、斑点以及痘印等瑕疵给遮盖掉；接着是使用稍微偏白一点点的粉底液，用手指蘸取适量，快速地在脸上晕开并且拍打至吸收。使用稍大一点的粉刷，蘸取适量的蜜粉，同步进行定妆的操作。

2. 10 秒搞定腮红和修容

粉刷蘸取适量的粉红色、浅棕红色、浅橙红色等一些浅淡的颜色，脸露微笑，把腮红从颧骨到眼窝的方向进行斜向上的涂抹。粉刷上的余粉顺带地把额头和下巴等位置也扫一下，起到一定的修容的作用。

3. 40 秒搞定眼妆

一般来说，职业妆的眼妆都不需要太过浓重，淡淡的，画出精神就好，主要是把眼线给描画好，就成功了很大一部分了。假如时间有限，我们可以把画眼影的步骤给适当地减少一下。用眼线笔画出上眼线，并且是用棉棒把它稍微地晕染一下，刷成渐层状，这样在某种程度上可以打造出眼线和眼影。下眼线可以选择不

polished for work in only 15 minutes.

Instructions

1

Apply an oil-free moisturizer all over your face. Next, apply a primer and let it absorb for about one minute. A primer is essential because it will make your foundation last longer.

2

Dip a flat-top brush in liquid foundation. Apply the foundation all over your face, making sure to blend away any harsh edges. The purpose of foundation is to even out your skin tone. Next, dip your concealer brush in cream concealer. Gently pat your brush on areas you want to conceal, such as under-eye circles and blemishes. Smile, and apply peach blush on the apples of your cheeks with a blush brush.

3

Pat eyeshadow primer on your eyelids gently, using your fingers. Let it dry for 30 seconds. Dip a small eyeshadow brush in some white eyeshadow. Apply the eyeshadow all over your lids and slightly above your crease. Apply two coats of black mascara on your top and bottom lashes.

4

Apply nude lipstick directly on your lips. Finish off with a clear lip gloss.