

精典礼仪

高级商务礼仪指南

GAO JI SHANG WU
LI YI ZHI NAN

何伶俐 编 著

企业管理出版社

图书在版编目(CIP)数据

高级商务礼仪指南/何伶俐编著. —北京: 企业管理出版社, 2003. 8

ISBN 7 - 80147 - 907 - 6

I. 高... II. 何... III. 商务 - 礼仪 - 指南
IV. F718 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 070947 号

书 名: 高级商务礼仪指南
作 者: 何伶俐 编著
责任编辑: 赵老民 技术编辑: 赵勇 爱明
书 号: ISBN 7 - 80147 - 907 - 6/F·905
出版发行: 企业管理出版社
地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044
网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>
电 话: 出版部 68414643 发行部: 68414644 编辑部: 68428387
电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com
印 刷: 固安保利达印务有限公司
经 销: 新华书店
规 格: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 开本 20 印张 250 千字
版 次: 2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷
印 数: 5000 册
定 价: 35.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换



礼仪——商务人员的成功利器

礼仪，是人类文明的一个重要组成部分，是世界上各民族的一种宝贵的文化积累和精神财富。我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长，并有着完备的礼仪体系。随着我国社会主义市场经济的繁荣与发展，特别是加入 WTO 以后，对外商事活动与国际交往日益频繁，礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。礼仪修养，不仅是现代文明人必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。商务人员应该深入全面地掌握礼仪的基本内容和特征，以更好地树立和巩固个人与组织的良好形象。

这本《高级商务礼仪》专为高级商务人员量身定做，着重论述了商务活动中应遵循与注意的礼仪规范，具有很强的系统完整性和实用有效性。本书首先从日常社交礼仪入手，介绍了个人仪容仪表与仪态礼仪、见面礼仪、介绍礼仪、交谈礼仪、电话礼仪、礼品馈赠礼仪、演讲礼仪与礼仪文书写作。针对商事活动的特点，又详细介绍了包括办公室礼仪、会客礼仪、商务接待礼仪、商务会议礼仪、商务谈判礼仪、仪式礼仪、餐饮礼仪与舞会礼仪在内的高级商务礼仪。本书最后大致介绍了世界各国的礼仪与习俗，包括其宗教习惯与节日风俗，以及英语语言应用中的若干问题，这些是随着企业商务活动的扩大，在各种文化背景不同的国家入境随俗所应当具备的素质和及时掌握的知识。

我们深信，本书的适时出版，对于提高和加强我国高级商务

人员的礼仪修养和基本素质技能将起到积极的促进作用。

幸运之神永远偏爱有准备之人。知识的准备是最充分的准备，素质的培养是最根本的培养，修养的提高是最高境界的提高——这一切都需要不断地学习！

《高级商务礼仪》——高级商务人员必备首选！

目 录

序言

第一部分 专业人士个人形象设计

第 1 章	商务礼仪基本理念	
	商务礼仪的渊源与涵义	5
	商务礼仪的基本原则	7
	“尊敬”原则	7
	“真诚”原则	8
	“谦和”原则	8
	“宽容”原则	8
	“适度”原则	9
	从事商务活动的黄金规则	10
	塑造个人与企业良好形象	11
	规范行为	11
	传递信息、展示价值	11
	沟通感情、协调人际	12
	专职国际商务人员应具备的素质	12
	性格特征	13
	思想品质	13
	文化素质	13
	工作能力	14

第2章

着装与服饰礼仪

着装原则	21
整体性原则	21
个性化原则	21
符合“社会角色”原则	22
TPO原则	23
商务人员服装类型简述	25
西方传统礼服	27
男士礼服	28
女士礼服	28
关于男装的礼仪	29
西装板形的三大流派	29
穿西装的规范	30
中山装	34
关于女装的礼仪	34
职业女装的基本类型	35
旗袍	38
女性体型与着装	39
鞋袜帽的穿戴礼仪	40
鞋袜的穿着	40
帽子的选戴	41
饰品的选择与佩戴礼仪	42
项链的佩戴礼仪	42
耳环的佩戴礼仪	43
戒指的佩戴礼仪	43
手镯与手链的选择与佩戴	44
专题一 职业女性不恰当的着装	45

	专题二 职业女性着装规则	46
第3章	个人仪容仪表与仪态	
	仪表仪容礼仪	53
	干净、整洁、卫生	53
	简约	55
	端庄大方	56
	发型	56
	化妆	58
	仪态行为礼仪	59
	体姿礼仪	59
	表情礼仪	64
	专题三 面部肌肤的护理与保养	67
	专题四 不同脸型的化妆技巧	70

第二部分 日常社交礼仪

第4章	见面礼仪	
	致意与行礼	79
	致意	79
	行礼	80
	称呼他人之礼仪	85
	敬语的使用	86
	名片的使用与收藏	87
	名片的使用	88
	名片的存放	91
	专题五 见面礼仪中的细节	93

第5章

介绍礼仪

为他人作介绍	99
自我介绍	101
几种介绍方法	102
介绍的禁忌	103
专题六 介绍他人的注意事项	104
专题七 自我介绍不同形式	105

第6章

交谈礼仪

交谈的仪态	111
交谈的话题	111
交谈的技巧	112
谈话的禁忌	116
专题八 交谈礼仪中的重要原则	118

第7章

电话礼仪

接电话的礼节	127
打电话的礼节	128
手机的使用	129
专题九 电话礼仪的艺术	130

第8章

礼品馈赠礼仪

馈赠礼品的时机	137
礼品的选择	138
馈赠礼品的要求	138

第9章

接受礼物的礼节	139
回礼的礼节	140
不同国家、民族馈赠礼品的礼仪与禁忌	140
专题十 送礼的技巧	145

演讲礼仪

演讲人的注意事项	151
精彩的开场白	152
完美演讲礼仪的技巧	152
演讲时要保持充沛的精力	153
演讲人的声音要响亮	153
演讲者要注意双手的姿势	153
演讲者的服饰应整洁大方	153

第10章

礼仪文书的写作

商务通信礼仪	159
有关信笺的一般常识	160
信封格式和写法	161
信笺的折叠方法	162
信的开头和结尾	162
署名	163
电子邮件礼仪	163
柬帖	164
请柬礼仪	165
聘书礼仪	167
聘请书礼仪	167
贺卡	168

第三部分 常用公务礼仪

第 11 章	办公室礼仪	
	办公室的布置	175
	办公室人员的举止礼仪	176
	仪表端庄，仪容整洁	176
	言语友善，举止优雅	177
	恪守职责，高效稳妥	178
	进入外国人的办公室或住所	178
第 12 章	商务接待与谈判礼仪	
	会客礼仪	185
	商务接待礼仪	186
	公务迎送礼仪	186
	外宾参观礼仪	189
	商务会议礼仪	190
	商务谈判礼仪	193
	专题十一 接待礼夜的常识	195
第 13 章	仪式礼仪	
	签字仪式	201
	开业典礼	204
	开业典礼准备	204
	现场布置	205
	开业典礼结束	205

	剪彩仪式	206
	交接仪式	208
	商品展销会	210
第14章	餐饮礼仪	
	宴会礼仪	217
	宴请形式	217
	桌次、座位的安排及席间布置	218
	客人抵达、离去时间及其他注意事项	221
	席间礼仪	222
	中餐礼仪	223
	西餐礼仪	225
	饮酒礼仪	228
	饮茶礼仪	230
	饮咖啡礼仪	231
	吃水果礼仪	232
	专题十二 宴会礼仪规范简介	234
	专题十三 西餐礼仪知识综述	236
	专题十四 西餐用酒小常识	237
第15章	舞会礼仪	
	舞会前的准备	243
	舞会组织者的准备	243
	参加舞会者的准备	243
	舞会中的礼节	244
	邀舞	244
	拒绝邀舞	245

舞姿风度	247
专题十五 避免舞会尴尬的小常识	248

第四部分 了解你的商务伙伴 ——高级商务人员积极拓展业务的源泉

第16章	与我国港台地区客户打交道	
	香港	257
	台湾	258
第17章	各国商务礼仪大观	
	日本的商务礼仪	263
	对美商务礼仪	265
	如何与德国的贸易伙伴交往	266
	俄罗斯的礼仪和风俗	269
	教你如何和英国人做生意	271
	法国商务礼仪	276
	加拿大商务礼仪小知识	278
	与韩国人打交道的商务礼仪	279
	丹麦的商务礼仪	282
	瑞典商务礼仪简介	283
	瑞士的商务礼仪	285
	匈牙利的商务礼仪	286
	泰国的商务礼仪	287
	奥地利的商务礼仪	288

第 18 章

英语应用 ABC

英美语言之别 295

英语姓名小常识 296

个人名 297

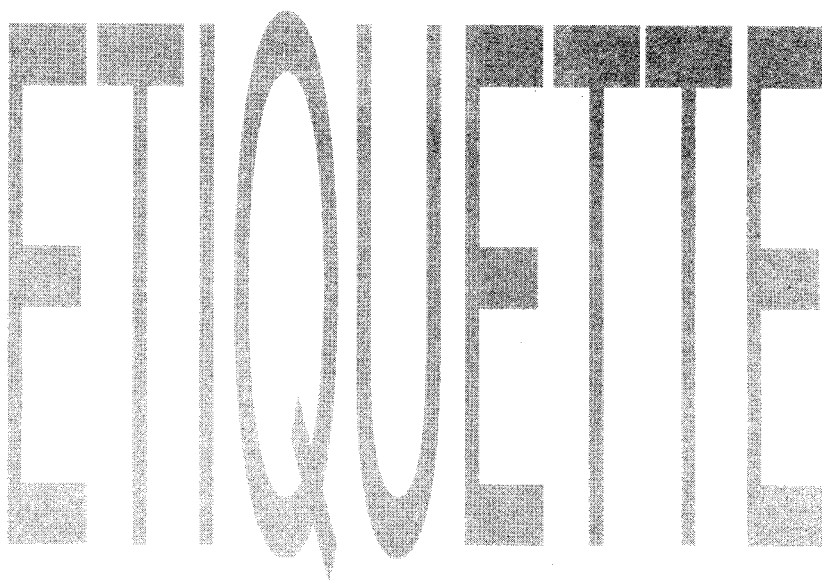
昵称 297

姓氏 298

几点说明 298

第一部分

专业人士个人形象设计



学 习 目 标

商务工作人员有其独特的职业形象，如何正确地设计自我形象，如何恰当地展现自我仪容仪态，给对方留下良好印象，以取得商业成功？本篇先阐述一下商务礼仪的基本理念，再从着装与服饰礼仪及个人仪表仪容与仪态两方面分别予以阐述。

第 1 章

商务礼仪基本理念

SHANG WU LI YI

JI BEN LI NIAN

礼 仪是为维系和发展人际关系而产生的，是人类文明和社会进步的重要标志，它既是交往活动的重要内容，又是道德文化的外在表现形式，有着丰富的内涵。我国素有礼仪之邦的美誉，礼仪文化源远流长，并有着完备的礼仪体系。如今，随着社会的进步，市场经济的发展，人们对内对外交往的日益频繁，礼仪成为人们社会生活中不可缺少的内容。礼仪修养，不仅是现代文明人必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。商务礼仪是我国灿烂文化的组成部分之一。一个商务工作者，要在变化莫测的市场里应付自如，在竞争激烈的经济领域取得成功，就必须深入全面地了解、熟悉和正确使用商务礼仪，以更好地树立和巩固个人与组织的良好形象。

礼仪修养，不仅是现代文明人必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

商务礼仪的渊源与涵义

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，它既是交往活动的重要内容，也是道德文化的外在表现形式，有着丰富的内涵。那么什么是礼仪？它的核心是什么？遵行礼仪应把握哪些原则？这是需要首先弄清的问题。

何谓礼仪？“礼之名，起于事神。”早在商代甲骨文中，即已经有了“礼”字的初文。人们既将“行礼之器”称作“礼”，又将祭祀活动即“奉神人之事”称作“礼”。中国古代最重要的工具书之一，东汉许慎所著的《说文解字》也说：“礼，履也，所以事神致福也”。也就是说，礼的本意是指敬神，表示敬意的活动。由于礼的活动都有一定的规矩、仪式，于是又有了礼节、仪式的概念。古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉的。

“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”

根据史籍记载，在夏、商时期，作为言行规范的“礼”就已经存在。孔子就曾说：“殷因于夏礼，所损益，可知也；周因于