

杨晓静 编著

管理精英文库

# 强者风采

—现代商用礼仪



人民中国出版社

## 管理精英宣言

我是不会选择去做一个普通的人。如果我能够做到的话，我有权成为一个不寻常的人。我寻找机会，但我不寻求安宁。我不希望在国家的照顾下成为一名有保障的市民，那将被人瞧不起而使我痛苦不堪。

我要做有意义的冒险。我要梦想，我要创造，我要失败，我更要成功。

我绝不用人格来换取施舍；我宁愿向生活挑战，而不愿过有保证的生活；宁愿要达到目标时的激动，而不愿要乌托邦式毫无生气的平静。我不会拿我的自由去与慈善作交易，也不会拿我的尊严去与发给乞丐的食物作交易。我决不会在任何一位大师的面前发抖，也不会为任何恐吓所屈服。

我的天性是挺胸直立，骄傲而无所畏惧，勇敢地面对这个世界。所有的这一切都是一位企业家所必备的。

## 强者风采

## 《强者风采——现代商用礼仪》 装扮、说话的基本礼仪

尽管“人不可貌相”，但人们往往还是以你的着装、举止来判断你是天使还是魔鬼。那么，你愿为天使还是魔鬼呢？

## 企业人是从装扮开始的·TPO原则

在一般的社交场合中，一个人的服饰是很重要的。“云想衣裳花想容”，美的仪表是美的心灵的体现，美的仪表是对社会和其他一切人的尊重。如果一个人的服饰不符合一定的场合所要求的服饰，是会引起误会的。国内一家效益很好的大型企业的厂长某日在车间里正参加劳动，忽闻某国一家公司的经理不期而至。这位精明强干的厂长为了表示友好之意，连满身油污的工作服都没顾得上去换，便驱车前往机场迎接。那位经理见到这位厂长上下打量了半天，非常不满意。他表示：一位连自己的衣着都“管理”不好的厂长，能够治理好一家大企业吗？后经解释，这个误会才得以消除。可见衣着在交际场合中的重要性。

在交际场合穿着大体上可以分为便服与礼服两大类。各式外衣、衬衣等日常穿着的服装均为便服，适合于一般场合、工作时穿着。而参加正式、隆重、严肃的典礼仪式，则应当穿着礼服或深色西装。

男士礼服一般有三种，白天参加仪式、婚礼，可穿晨礼服。晚间参加晚宴、音乐会可穿小礼服。极其郑重的场合则要求穿燕尾服这样的大礼服。目前，国际上正逐渐以黑色西装套服和灰色西装套服取代礼服，三件一套的黑色西装配以白色衬衫和黑色蝴蝶结，会给人以典雅高贵的印象，效果绝不亚于燕尾服。在正式场合穿西装，要精心选择衬衫和领带。白色衬衫将使男士精神焕发，领带最好选用丝质的，而且要注意使之与西装的颜色协调，除穿宝蓝色西服外，黑色领带几乎可同任何颜色的西装搭配。交际场合中男士的衣着不应有过多的颜色变化，大致不超过3色为首要原则。在不同的场合穿不同的服装。西装被认作男人的脸面，是公认的办公服装。其款式与颜色除讲究适合于个人情况外，还要注意工作环境、身份等因素。穿西装套服最好配上西服背心，因为让别人看到了自己衬衫与裤子的连接处是不应该的，也不雅观。有时不穿西装套服也可以，但西装上衣和西裤的颜色要一致，既不要看上去“头重脚轻”，也不要上下身的颜色不般配。

我国男士参加涉外活动可穿西装，也可穿中山装或民族服装。通常以西装和同色同质的毛料中山装为礼服，而以各种式样的其他中式服装和夹克为便装，参加正式的外交活动应穿礼服，普通的参观游览活动则可穿便服，民族服装在涉外活动中可以作为礼眼穿着。参加涉外活动，要尊重外宾习惯与东道主要求。如果我方人员接到的请柬上注明请穿礼服，则应当依照要求去做。

要想有助于商业谈判的成功，就请不要穿皱巴巴的劣质西装，否则无论如何也不会有助于谈判的成功。要注意上班服装与休闲服装的区别。在正式场合，穿着运动服、牛仔服或沙滩装是不允许的。业余时间里，穿夹克衫、运动服、牛仔服以及羊毛衫都是可以的。但不要过于随便或刻意追求式样的奇特与花哨。要注意自己的年龄与身份。

得体的衣着不但会有助于显现男士的气质与风度，而且会帮助他在事业上取得成功。

女士在社交场合中的着装应当体现出女士的职业特点、性格特征和女性的魅力，并且与具体的场景相协调。

女士衣着上选择的余地是极为广阔的，既可穿最能展现女性魅力的裙装，西装套裙，又可自由自在地选择西装、夹克衫、牛仔装、衬衫、长裤等

等。

职业女性在公司、企业上班，一般要穿灰色或蓝色的西装套服，这样有助于提高自己的威信，选择色彩柔和一点的衣裙则显得平易近人一些，但是穿着显得过于散漫的运动服、牛仔装或野味十足的服装在社交、工作中则是不应该的。我国女士在涉外活动中，选择衣着的范围比较大，可以穿西装套裙、中式上衣配长裙或长裤、连衣裙、旗袍及其他民族服装。在比较正式的场合，我国的女士通常穿着西装套裙，连衣裙或旗袍作为礼服。旗袍是中国女性最佳礼服，它既能把中国女性柔美婀娜的身姿最大限度地表现出来，又能使女性显得端庄典雅，在社交场合中，女士穿旗袍参加往往会受到外宾由衷的赞美。

有头皮屑是不可以的，特别要注意肩膀、背部。

领带要配合西装的颜色和布料。V字地带是展现你的见识的地方。

上衣左胸口的口袋，不要放进任何东西。

只要扣上第一颗钮扣便可。坐下时可以把它解开。

衬衫的袖子，可以比衣袖长1公分左右。

西装，原则上要穿着单排钮扣的。

不系皮带会显得散漫。采用黑色、深棕色不显眼的皮带。常识上。颜色要配合鞋子的颜色。

裤脚，长度刚刚接触到鞋子便可以。

袜子的颜色，要与西装的颜色属于同一系统的；白色的运动袜是不可以的。

鞋子要擦亮，避免穿用便鞋。

女士着装不但要干净、整洁、合身，而且要注意在不同的场合它所发挥的不同作用。参加宴会，要注意自己的衣着同宴会场所的色彩相和谐，而且要考虑同自己男伴的衣着相得益彰。参加婚礼时，不要穿同新娘的礼服同色的服装，本来是想去祝贺一对新人的，因为穿着不当很可能会引起别人的议论：你是想和新娘比一比高低。而参加丧礼时，宜穿黑色或颜色柔和的衣裙。作为女主人招待宾客的话，衣着应当比女宾的衣着朴素一点，这是体现自己作为主人对宾客的礼貌。不要企图在这方面去略胜一筹。

国外关于穿戴有所谓的“TPO原则”，“T”代表时间，P代表地点，O代表目的，“TPO原则”要求穿戴必须与时间、地点、目的相适应。

在社交活动中，服饰不仅仅只是属于个人的事情了，它还关系到对他人的尊重与否。在社交活动中使自己的仪态大方，同时还要遵从有关的礼节。

服饰的整洁是头等大事，参加社交活动前要换上整洁的内衣和鞋袜，领口、袖口不允许有污垢，衣服鞋袜上不允许有污迹，浑身上下不允许发出汗味或其他异味。

穿西装时，衬衫的袖子要比西装的袖子长1至2厘米，并使衬衫的袖口露出来。西装上衣外面的口袋切忌让它成为“实用”的口袋，上衣的袖口和下衣的裤脚不能够在他人面前卷起来，西裤在穿着之前一定要熨出裤线，这一类常识必须恪守。在社交活动中，不要主动地把他人的注意力吸引到自己的服饰上面来。假如有人赞美你的服饰，应大大方方地说一声“谢谢！”但是不要在对方刚刚赞美你的服饰后，就马上去赞美他的服饰。

在涉外活动中，一旦进入室内，就应当脱去大衣、风衣和帽子，但西装

上衣、夹克是不能随便脱的。有的公共场所没有衣帽间，可自行去存放衣帽。有的地方有专门的接待人员或秘书为客人拿走刚刚进门时脱下来的衣帽，对此不要拒绝，而应当接受其服务，并表示感谢。在他人办公室或居室内，不要乱放自己的衣帽，只有当主人允许自己这样做时，才可以规规矩矩地放好。

注意以上各方面的修养，使你的服饰在商业活动中尽情地显露出光彩，增添您无尽的魅力。

## 鞋、帽与服装的搭配

帽子与鞋袜在男女的衣着之中，都占据着举足轻重的地位，在礼节上对于它们也是十分重视的。

美国有位服饰专家曾经说过：“对全世界的人来说，不论是男是女，帽子都是一种权力和地位的象征。”他的话是不无道理的。

一顶合适的帽子，能够恰如其分地衬托出戴帽者的社会地位、经济状况和风度修养。不论是礼帽、贝蕾帽、鸭舌帽、军帽、学生帽，还是土耳其帽、棒球帽、旅游帽，选择时既要考虑实用性，又要考虑装饰性。

戴帽子要注意其式样、颜色与自己的装束、年龄、工作相和谐，并按自己的脸型来选择。脸圆的适合戴宽边的帽子，脸窄的人适合戴窄边的帽子。一般而言，男士戴的帽子的颜色要求稍微深一些，暗一些，并且色彩要较为柔和。穿礼服时，必须戴黑色的帽子。

在涉外交际场合男士在室内不能戴帽子。与人握手，向人致意时，也应当把帽子脱下来。女士在这方面没有特殊要求。

女士戴帽颇为讲究。参加宴会、游园和婚礼活动，戴上一顶合适的帽子，的确可以使人增添风采。但这类活动中戴的帽子帽檐不能过宽，否则便会遮挡别人的视线。

在寒冷的冬天，女士戴上一顶手织的绒线帽，既使他人感到温暖，又让自己显得妩媚。但是记住要想使自己显得威严最好不要戴这种帽子，这种帽子只能让自己显得俏皮可爱。

小呢帽、宽边帽、中等宽边的帽子，这种有边沿的帽子会为女士增加风度和气派，地位较高的女士可以选择这种帽子戴。

不论男帽女帽。帽子的戴法都很有讲究。把帽子戴得端端正正，使人显得正派。若想使自己显得时髦，则将帽子稍微往前倾斜一些。帽子戴得稍稍歪斜一点，帽檐向下压，显得很俊俏。把帽子拉得很低，使人显得忧郁。若不想使自己显得有点呆头呆脑，就不要把帽子扣在后脑勺上。

所谓穿着，指的是上到头顶的帽子，下到脚上的鞋袜。不要小看这两个部位的穿着注意事项。除了帽子之外，我们参加社交活动之前，还必须注意鞋子和袜子这两种“腿部时装”和“脚部时装”的选择。

为了体现穿着的整体美，鞋袜的选择也要注意与整个装束相搭配，其颜色至少应当与皮带、表带保持一致。

从选择颜色来看，在一切正式场合，男士只有穿黑色或深咖啡色皮鞋。因为黑色的皮鞋可与黑色、灰色、藏青色西装相配，深咖啡色的皮鞋可与咖啡色两装相配。至于白色与灰色的皮鞋，只适合于游乐时穿，不适用于正式场合。有的场合对鞋子的颜色、样式有严格要求。如穿礼服参加婚丧喜庆仪式，不能够穿咖啡色皮鞋或无带皮鞋，只能穿黑色有带皮鞋，而且鞋面上不应当有装饰的外文字母，流苏或坠子。

男士穿皮鞋不管其新旧，保持鞋面的清洁是第一位的。参加交际活动前一定要擦皮鞋。这是对宾客的尊重。注意不要让过长的裤管给自己当鞋擦。一般而言裤管太长太短都不好，站立起来，裤脚前面能碰到鞋而，后面能垂直遮住1厘米的鞋帮就行了。穿布鞋则需要洗净。

我国的男士在正式场合如穿中山装为礼服，可以穿皮鞋，也可以穿布鞋。但穿西装配一双布鞋、旅游鞋、凉鞋则显得不伦不类，且不允许。男子一般



还不宜穿鞋跟高并且钉掌的皮鞋，你想想，当你听见似高跟皮鞋的踩地声，循声望去，却见位男士飘然而至，该是什么想法。而且男士一般都不可以把皮鞋穿到办公室里去。尽管有人认为穿皮鞋可以强化男子汉的豪爽气概。

拖鞋仪适合于室内穿。如有客人来访，自己来不及换鞋，应立即道歉。待客人坐定后。应当去把拖鞋换掉，不要只管一口气谈下去，弄不好会让客人感到对他不尊重。

女士在社交场合除了凉鞋、拖鞋外，其他鞋子一般都可以穿。穿露着脚趾的凉鞋、拖鞋、跟光着脚没什么两样，在庄重、正式的交际场合坚决不能穿。赤脚穿凉鞋更不好。

女士在办公室里也不能穿皮鞋，上班前，下班后则听任其便。穿皮鞋要注意让裙摆盖住皮鞋的统顶。

高跟鞋是很多女士都爱穿的，但不要穿鞋跟太高太细的高跟鞋，否则会使自己走起路来掌握不好平衡而东摇西晃，步履不稳，自己的风采也无影无踪了。有人偏爱穿高跟鞋配窄裙，走起路来学时装模特的台步。这样作，只能使自己显得做作而不自然，在社交场合和工作中都不会受到好评。

袜子的颜色以单一色调为佳，穿带图案的袜子不太合适。穿礼服与黑皮鞋最好配一双黑色的袜子，这样显示整体色调的和谐美。无论如何不要在涉外交际活动中穿一双白色运动袜。

男士穿袜子要注意长度、颜色和质地。长度要高及小腿上部，太短的袜子穿起来松松垮垮，坐下来稍不留意就会露出皮肉，是有失体统的。男袜不要太薄或太厚，以棉线袜最好。尼龙袜虽便宜但看起来土里土气。并且会发出怪味。最不宜穿。

女士穿裙应当配长统丝袜或连裤袜，颜色以肉色、黑色最常用。修长的腿穿透明丝袜最合适。腿太细可穿浅线袜，腿较粗可穿深色的袜子，这样，显得腿在深色掩饰下变细点。太厚的袜子最好别穿。

女士的袜子一定要大小相宜，不要走了几步就往下掉，或者显得一高一低。即便是这样的话，也不要当众出丑整理自己的袜子。

女士穿袜子时，袜口不能够露在裙摆或裤脚外边。裙摆与袜口之间切不可露出一段腿部来。不论女士的腿部多么动人，都不要芽看挑丝、有洞或用线自己补过的袜子外出。应当在办公室或工作场所预备好一两双袜子，以备袜子被钩破时换用。而且外出工作时最好备用几双袜子，当和日本客人打交道时更应如此，因为在进他们的餐厅小间时，要脱去鞋子去穿拖鞋，若此时，袜子破洞或不整洁，会有多尴尬。

前发不要垂落在眉毛和眼睛上，长头发要束起来。

粉底霜要用天然色，保持健美。

不要故意解开钮扣。

不要故意地把袖子卷起来，并应该注意切勿弄脏。

要把手镯摘下来，可戴上正统派的普通手表。

穿着接近于皮肤颜色的长裙，要留意，切勿松弛、断线。

低跟鞋到中跟鞋，比较有利于动作。而且是没有皮带扣及缎带的朴素鞋子。

在日常生活中，手套不仅起着保暖御寒的作用，而且发挥着极其重要的

装饰作用。在西方，手套被称作“手的时装”。一直到19世纪为止，它都是贵族、教士和军人的专用品。等级制筑起的高墙，使寻常百姓无缘就手套。而在今天，几乎每个人都有几副不同色泽、不同款式的手套，以备在不同的季节和不同的场合选戴。

选用手套一般要注意以下几点，才会适得其用。

首先，要同整体装束相一致。穿灰色或浅褐色大衣，可以戴褐色手套。穿深色的大衣，适合戴黑色手套。穿裘皮服装，应当选择与之色彩一致的手套。而近年来流行的彩色手套，最好去与色彩鲜艳的防寒服搭配。倘若穿着黑色皮大衣，戴着副白色手套，肯定不会很美观。

穿西装或运动服装，要选择与之色彩一致的手套或黑手套。女士们穿西服套装时或穿夏令时装时，则选戴薄纱手套，网眼手套。锦纶手套，无论如何也不能去同运动服装配套。

第二，要同个人气质相协调。既然手套是一种“手的时装”，那么它就同其他的时装一样，选择时必须注意到每一个人年龄、性格与气质的差异。

年长而稳重的人，适合戴深色的手套。年轻而活泼的人，适合戴浅色或彩色手套。天真无邪的儿童，戴什么颜色的手套都可以。

身高臂长的人，戴上一副长手套，会显得英武豪放。身矮臂短的人，戴上一副短手套，会显得精明强干。如果把两者互相颠倒，那就不像个样子。小巧玲珑的女孩若偏偏喜欢戴上一副又肥又大的手套，走到哪里都引人注目。其实戴过大的手套不一定好看，还很不实用。要想把手伸进衣袋里去，非脱下它不可。

不管戴什么色彩、什么款式的手套，都一定要保持它的整洁。与其戴一副肮脏的手套来败坏自己的形象，还不如不戴。

第三，要知道一些戴手套的礼节。手套不只是夏可防晒，冬可防寒，它还会增添使用者的风度。在西方的社交场合中，女士大多戴着手套，并且认为只有如此才是讲礼貌的。她们讲究白天戴短手套，晚间戴长手套。夏季戴夏装手套，冬季戴冬装手套。

当人们握手寒暄时，男士如果戴着手套就会被认为是不礼貌的。一旦进入室内，他应当脱下手套。在这两种情况下，女士都不必脱下手套。这是礼节给予女士们的优待。

不过不论是男士还是女士，需要饮茶、吃东西或吸烟的话，均应提前脱下手套。此外女士戴着手套化妆，也是不许可的。女士们喜欢在舞会上戴长手套，如果与其他服饰搭配得当，会显得风度翩翩，但是不要把戒指、手镯、手表等物戴在手套外边。穿短袖无袖上衣参加舞会的话，一定不要戴短手套，不然是很难看的。

皮手套有稳重感，能够衬托出中年人的气派和青年人的潇洒，一般场合或正式场合都可以戴。绒线手套质地轻柔，在溜冰、滑雪等运动场合比较合适。单薄的纱手套能够显出手指柔美的线条，可在交际场合戴。女士参加舞会、宴会一般均选戴丝手套或网眼手套。这种场合戴上一双绒线手套，定会贻笑大方。

如果所戴的手套与衣袖相接，那么手套应当被衣袖盖在下面，而不是相反地把衣袖塞进手套里。

## 画龙点睛的配饰

服装的配件在人的整体装束中至关重要。一件用得好的配件，好似画龙点睛，可使您更加潇洒飘逸，而一件用得不好的配件，好比画蛇添足，只能够败坏您的形象。因为在交际场合中，对服装的配件应当给予必要的注意。

在正式场合穿礼服时，可配以黑色或白色领结。现在蝴蝶结在运动场上或比较轻松的场合大受欢迎。打上蝴蝶结参加社交活动，给人的感觉就不严肃了。

领带被称为西装的灵魂，选择上应当下一番功夫。里根总统成名以前，服饰专家发现他头显得小一些，便建议他穿上领子较为宽大的衬衫，系大结的斜条纹领带。当他如此这般地出现在众人面前时，这一缺点便没有人看得出来了。你看，系领带能很好地弥补人的生理缺陷呢！系领带不能过长或过短，站立时其下端触及腰带为好。穿西装背心或毛衣时。领带要塞进背心或毛衣里。在正式场合不宜松开领带，而假日休闲时则不必打领带。一位男士应当多备上几条领带，以供不同场合使用。例如参加婚礼时所系的领带，就不应该比新郎的领带更鲜艳夺目。

现在使用领带夹的人很多。它实际上是领带类、领带棒、领带针和领带别针的统称，起着固定领带的作用。在欧洲一些国家里，使用领带夹被当成一种坏习惯。那里的人认为，男士在行走中听任领带在胸前轻轻飘动，正是系领带的妙处，而用领带夹把领带夹得紧紧的，样子并不好看。如果使用领带夹的话。也不要粗劣的产品。领带夹的位置不能太靠上边了，以从上往下数衬衫的第4粒钮扣处为好。西装上衣系上扣子以后，领带夹应当是看不见的。它不能够用来夹在上衣的领子上。

男士的腰带在工作时使用和休闲时使用之分。在工作中使用的腰带以黑色或棕色皮革制品为佳，宽度一般不超过3厘米。而配休闲服装的腰带，多么漂亮都是可以的。中年人腰围较大，可以系稍宽一些的腰带，其颜色和式样都不宜太醒目。系腰带不是扎绳子，因而不能太长了，通常以不超过腰带扣10厘米的标准。

女士系腰带应考虑同服装相配套。除此之外，作为装饰用的女士腰带还要注意体型问题。如果自己柳腰纤细，那么系上一条宽腰带，会更加楚楚动人。如果腰围太粗，可系一条环扣粗大的腰带，外罩一件不系扣的外套或背心，使腰带的环扣成为他人瞩目的焦点。

许多大腹便便身份的中年人喜欢使用吊裤带。吊裤带质地、颜色的种类很多，用哪一种是每个人自己的事情。但是在一切场合都不要让它露在外面，如果你觉得自己的吊裤带非常漂亮，那么只管自己去欣赏好了。

钮扣虽小，在服装上的作用却很大。女士服装上的钮扣式样可以千姿百态，变化叵测，而男士的钮扣则不应当追求新潮。西装上衣为双排扣的，穿着时一定要把扣子全系上。如果是单排扣的，还有2粒钮扣与3粒钮扣之分。前者应当系上面那一粒钮扣，后者应当系中间那一粒钮扣。把单排扣西装上衣的扣子全部系上显得土气。西装背心如果是6粒钮扣的。下面那粒不必系上。如果是5粒钮扣，则应全部系上。考究的西装上衣配上华贵的袖扣，如果选择得当，能使人显得稳重而有朝气。

穿西装套服者应当记住，在正式场合中，站立时应照规矩系上钮扣，坐下时才可以解开，而不是相反。在交际场合中穿中山装，扣子也要全部扣上，

其中领扣、裤扣尤其马虎不得。

男士在办公室或比较正规的场合可以选用纯毛或开司米的棕色、灰色、海军蓝或深酱色围巾，而在亲友聚会或度假时，可选用白色围巾或带有流苏的围巾。进入室内，男士应将围巾连同外套一同脱下来。女士的围巾多种多样，不但可以围在脖子上御寒，而且可以扎在头发上和腰间作为装饰用。如果再以丝巾扣与丝巾配套，那就变化更多了。女士选用围巾的花色，式样要与身份和环境相适应。

手帕可以分为两种，一是为擦汗、擦手和擦嘴而随身携带的普通手帕，至少要带上两块，每天都要换。千万不可在人前使用弄脏的或皱巴巴的手帕。目前人们已开始使用香巾纸来取代普通手帕。

另一种手帕是装饰手帕。它是以各种单色手帕折叠而成的，式样很多。可在礼服或西装上衣的口袋里置放，并配合领带、衬衫的颜色进行变化。装饰的手帕不能被当作普通手帕使用，它使用得当，可为男士增添体面与斯文。

眼镜选戴得好、可使人显得儒雅端庄。方脸的人要选大圆框、粗线条的镜框；圆脸的人宜选四方宽阔的镜框；而椭圆形的脸最适合选框型宽阔的眼镜。在交谈或行礼时，最好先把眼镜摘下来，过后再戴上。选戴太阳镜时，商标要揭下来，不要以商标向他人炫耀“此乃正宗之物”。

男士西装上衣和西裤的口袋是不适合放东西的，因此在公务活动中男士应携带一只公文包，它比那些小型或肩挎的手提包神气多了。选择公文包以深褐色或棕色皮革制的为上品，不要用灰色的，也不要发光发亮、画满图案或广告的。手提箱只能带着去参加午餐约会。

女用手提包应套在手上，不要拎在手里摆来摆去。体态窈窕的女士不宜用大提包，而身材高大的女士则不能用小提包。用挂历制作的小姐包适合年青女士在日常生活中使用，在正式场合拎一只花花绿绿的小姐包就不像样子了。

手杖式阳伞是生活中的必需品。把手杖或阳伞扛在肩头或挂在臂弯里都是不对的。把它拿在手中不要乱甩乱晃，要么握住手柄，要么让它随手自然摆动。女士们用的花伞男士不宜使用，年轻人最好不要拄一根手杖去装样子。

钱夹以皮制为好。又长又大的皮夹子被视为男士的“口袋秘书”，只能放在西装上衣内侧口袋里。其他类型的钱夹要注意不要塞得满满的。女士用的钱夹可随身携带，也可以放在坤包里。

金笔、手表、打火机被西方人一度看作男士三大配件，并被当作身份的象征。职业男性应携带至少一支钢笔和一枝铅笔，可放在公文包里，也可放在西装上衣内侧的口袋里，但决不能插在西装上衣外侧的口袋里。有身份的男士在交际中最好带一枝好一些的钢笔。

手表的佩戴因人而宜，但不论男士还是女士，在涉外交往中最好要戴机械表，不要戴潜水表、太空表或卡通表。

打火机可以当作装饰品，也可以作为礼品。但在社交场合瘾君子一定要记住，不要只顾夸耀自己的名牌打火机而冷落了其他人。

在正式场合，人们携带钥匙应使用钥匙包，并把它放在西装上衣内侧的口袋或公文包里。不要使用钥匙坠、钥匙链或把钥匙别在腰带上，走起路来钥匙直响，有些不成体统。

个别男士把BP机也当作一种配件，有事没事都把它挂在西装上衣外侧的口袋上，这种想法和作法都是不应该的。

首饰的佩戴也有一套规矩，它是一种沉默的语言，既向他人暗示了某种含义，又显示了佩戴者的嗜好与修养。对此虽然不必完全遵从，但在交际场合也不可不慎。

小青正在外语学院读书，有次她遇到一位华侨问路，便热情相助。临别，那位华侨留下名片，并认真地说：“谢谢。欢迎你和你的‘那一位’去我的寓所作客。”小青一下愣住了，她根本没有男朋友的。可那位华侨也没有什么错，人家之所以这么讲，是因为看见小青左手的无名指上戴一枚戒指。

类似的事情还真不少。第十一届亚运会举行期间，一名外国记者挺纳闷地问中国同行：“中国的女士们一只手上戴好几枚戒指，到底意味着什么？”中国记者急中生智地回答说：“这意味着她们富有。”方才应付了过去。

戒指通常应戴在左手上，这大概是因为它较少地用于劳作，所以不会碰坏戒指。拇指是不戴戒指的。把戒指戴在食指上，表示无偶而求爱。戴在中指上，表示正处在恋爱之中。戴在无名指上，表示已订婚或结婚。而把戒指戴在小手指上，则暗示自己是一位独身者，在不少西方国家中，未婚女子的戒指戴在右手而不是左手上。修女的戒指则总是戴在右手无名指上的，这意味着她已经把爱献给了上帝。一般的情况下，一只手只戴一枚戒指，戴两枚或两枚以上的戒指是不适宜的。参加涉外活动，佩戴的戒指以古典式样为好，太时髦了反而不好。

佩戴手镯和手链的讲究差不多。如果在左臂或左右两臂同时佩戴，表明佩戴者已经结婚。如果仅在右臂佩戴，则表明佩戴者是自由而不受约束的。一只手上不能够同时戴两只或两只以上的手镯和手链，因为它们相互碰撞发出的声响并不好听。手部不太漂亮的人要知道，手上戴的东西太多了反倒容易暴露自己的短处，那些注意你手上首饰的人不可能不注意你的手。项链的佩戴因人而异。脖子细长的可选择细且长的项链，或者什么也不戴，这样才利于弥补自己的缺陷。选配项链上的挂件，要注意使之展示自己的性格。富于幻想者，可选配星形挂件。活泼好动者，可选配三角形挂件。成熟稳重者，可选配椭圆形挂件。追求事业者，可选配方形挂件。

佩戴耳环要使之同佩戴者的脸型相配合。脸圆的人不要选用又大又圆的耳环；而应选用链式耳环或耳坠。脸方的人不要选用过于宽大的耳环，而应选用小耳环或耳坠。脸长的人不要选用长且下垂的耳环，而应选用宽宽大大的耳环。在一切正式场合，都应当避免佩戴发光、发声的耳环。

胸饰的花色品种很多，选用时要兼顾年龄、装束、场合等因素，只要使人看起来不刺目就行了。

总而言之，佩戴首饰必须坚持以下几条原则。第一，应当遵从有关的传统和习惯，在社交场合中最好不要靠佩戴的首饰去标新立异。第二，不要使用粗制滥造的物品，在正式场合不戴首饰是可以的，戴就要戴质地、做工俱佳的。第三，佩带首饰要注意场合，上班期间不戴或少戴首饰最好，运动或旅游时也不能够戴太多的首饰。准确地说，只有在交际应酬时佩戴首饰最合适。第四，佩戴首饰必须考虑性别差异。在一般场合，女士们可以样样首饰都戴一戴，而男士佩戴最多的只有结婚戒指一种。场合越正规，男士戴的首饰就应当越少。假设一位男士戴的项链人人都可以看见，并且还配以一对大耳环，那会成什么样子呢？

此外，佩戴首饰还有些特殊的禁忌。例如女士参加丧礼时，只允许佩戴结婚戒指和珍珠项链。

## 浓妆淡抹总相宜——化妆的艺术

化妆是一门既复杂又有趣艺术，通过恰到好处的化妆，可以更加充分地展示自己容貌上的优点。在参加交际活动之前，进行必要的化妆，首先是对来宾的尊重。当你容光焕发，神采奕奕地参加某个仪式的时候，谁能够说你认真的化妆不是对这一仪式的重视呢？

这里不研究化妆的具体技巧，而专门探讨一下化妆的礼节。

第一，化妆的浓淡要视时间、场合而定。必须记住：白天是人们工作的时间，即使自己的工作允许化妆，也只能够化淡妆。有的女士工作中喜欢在脸上涂上一层厚厚的粉底，嘴唇涂得鲜红，使人觉得她所关心的首先不是工作。还有的女士喜欢使用大量浓香型的香水和香粉，把自己搞得香气四溢，像一盘大蚊香一样。这种人在电梯和会议室等通风不良的地方非常容易触犯别人。化妆并没有错，但是只有夜晚才是公认的娱乐时间，届时夜色朦胧，不论浓妆还是淡妆，都是非常适宜的。

化妆的浓淡还应当考虑场合问题，人们在节假日大多是化妆的，但是如同身穿迷你裙、足蹬高跟鞋不适宜去游乐场玩一样，外出旅游或参加剧烈运动时，最好不要化浓妆。不然一出汗，你就会感到为难了。

第二，不能够在公共场所化妆。我们经常会遇见这样的女士，她们对自己的装束和形象十分在意，不论是工作、学习、上街、社交还是赴宴，一旦有了空闲，不管三七二十一，马上就会掏出自己的化妆盒来对镜修饰一番，旁若无人。君不知，在众目睽睽之下化妆是非常失礼的。这样你既可能有碍于人，也不尊重自己。如果真的有必要化妆或进行修饰的话，要在卧室或化妆间里去作，切莫当众表演。就是你的化妆术的确高人一筹，也不一定非让众人知道。要是你经常在工作中如此这般的话，容易被他人当作不务正业的人。

第三，不允许在男士面前化妆。有些女孩子常常当着男同事的面化妆，你可能满不在乎，“大家都很熟嘛，随便一点好。”然而却不要忘了，古人云：“女为悦己者容”，你大概不把这当作一回事，可要是男同事把它看成是你有意与他亲近呢？因此女士化妆一定要避开男士，就是男朋友或丈夫也不例外。这一段“距离”是必不可少的，要知道：从某种意义上讲，“距离”就是美。

第四，不要非议他人的化妆。由于民族、肤色和个人文化修养的差异，每个人的化妆不可能都是一样的。就拿我国来说，北方的女士偏爱浓妆，南方的女士喜好淡妆。而外宾的化妆更是各具特色了，例如美国的一些老太太喜欢把脚趾甲涂得鲜红，东南亚一些国家的女士喜欢嚼槟榔，从而把牙齿染成黑色。对此我们不要少见多怪，也不要以为自己的化妆才是最好的。对外宾的化妆尤其不要指指点点，也不要同外宾切磋化妆术。

第五，不去借用他人的化妆品。好朋友有了新的化妆品，一定会引起你的兴趣，使你跃跃欲试。你自己有时可能忘了带上化妆盒，却偏偏要用。在两种情况之下，除非主人心甘情愿为你提供方便，千万不要去借用人家的化妆品。因为这是极不卫生的，也很不礼貌。

目前，我国的男士们使用化妆品的越来越多了，化妆品已不再为女士所专用。在交际场合，男士稍事化妆是必要的。应当注意的是，男女有别，不要化妆以后真的让人家觉得你是“男扮女妆”了。一般情况下，男士使用化

妆品不宜过多，以免给人以拒人千里之外的感觉。

## 企业人的仪容仪态

店面开张，都要先装潢，整修门面，人要出门办事，也要注意自己的仪容。尤其不要忘记“三分人才，七分打扮”的道理。所谓打扮，并非仅指穿衣，还包括了仪态和容貌。一个人即使穿着整齐，哪怕是名贵礼服，如果他头发凌乱，或胡须未刮，或指甲未修，或鼻毛突出，或汗味浓厚，或态度粗犷，精神颓丧，弯腰驼背，斜视看人，精神散漫等，只要有一点缺失，会计人讥讽为不够水平，土包子，或俗不可耐。所以美丽的服饰，需要大方又高雅的仪容来搭配。

并不是每个人都是俊男善女，但只要自己仪容端庄，穿着整齐，谈吐有涵养，举止得宜，自然会散发一个人的魅力，而让人敬重和欣赏。

### 日常仪容

#### (1) 头发

当我们看一个人的背影，还分不出他是谁，也不知他是俊男或美女的时候，会吸引你的莫过于他的头发、身材和衣着，即令正面相视，一个人的头发是否整洁美观，也会影响到一个人的形象。头发必须勤于洗，也要勤于修剪。发久未洗，亦将产生臭味，近身闻及，会让人却步。不论是男士或妇女，不要追求新奇或太醒目的发型。秃头的男士或喜爱变化的妇女，亦有戴假发者。假发的选择，也要适合自己的装扮，不要标新立异，严格而言，头发整齐、清洁，发型选配得宜就是美观。

发夹、缎带等头发装饰品，要力求不过分。

#### (2) 脸容

同一张脸，可以变成面目可亲，也可以变成面目可憎。对一般人而言，要求俊俏脸蛋或花容月貌，常不可得，但只要注意修饰，注意展现自己的魅力，也可以被人喜欢。

#### (3) 指甲

指甲若不常修，则缝内藏垢纳污。至妇女的指甲，即留长指甲，亦须常加修饰，指甲油的涂擦宜均匀，颜色的选配宜与自己的服饰或佩件配合，并非艳丽就是美观。

#### · 日常仪态

我们欣赏一个人的仪态，常赞美仪表堂堂，彬彬有礼，或仪态万千或笑容可掬。何以知之，这是一个人仪态展现的结果。一般日常仪态应注意如下：

#### · 身体的仪态

一个人的举止是否大方高雅，会直接给人留下不可磨灭的印象。翩翩君子，立于人潮，行走于街，或坐于庙堂，或出入公共场所，必须站有站相，坐有坐相。

1. 徒步：徒步时，必须抬头、挺胸、闭口，两眼向前平视，表现出活力充沛，朝气蓬勃及有勇往直前的精神，同时切忌两手合抱于胸前，或交叉置于背后，或两手插于裤袋，或在冬天插于衣袖内。此外在行进中，不宜吸烟，不吃零食，不与同伴攀肩搭背，不哼歌，也不可吹口哨。

2. 站立：站立时，不弯腰、驼背或垂头。双手宜自然放下，同时要精神抖擞，不要有萎靡不振或颓丧可怜的形象。对妇女而言，所谓亭亭玉立，可



以想象一定是给人一种清新美丽，活泼可爱的感觉，绝不是像畏缩在冷风中，或一副哭丧着脸的模样。

### 3. 坐：

(1) 入座时，从座位的左边人（左边出）要走到座位前面再转身，转身右脚向后退一步，然后轻稳地落座，注意动作要轻盈舒缓，从容自如。落座的声音要轻，不要猛地墩坐，如同与别人抢座位。特别是忽地坐下，腾地站起，如同赌气，造成紧张气氛。

(2) 落座时要保持上身平直，不要耸拉肩膀、含胸驼背，前俯后仰，给人以萎靡不振的印象。半躺半坐、跷二郎腿，给人以放肆、无教养的感觉。两手交叉放在胸前或摊开放在桌上，将手里的东西不停地晃动，一会儿拉拉衣服、整整头发、抠抠鼻子、耳朵等，都会破坏坐姿。

(3) 腿的摆法也是不容忽略的。两腿笔直向前、两膝分得太开、抖动腿脚、两脚并拢而两膝外展，或两脚放到座椅下等，这些都是非“礼”的动作，也会给人传递错误的知觉感觉，造成不必要的麻烦。。

(4) 在人际交往中，坐姿的选择要与不同的场合相适应。如坐宽大的椅子（沙发）时，要注意不要坐得太靠里面，可就座工作的服务员应坐椅子的三分之二，以便随时为宾客服务。如坐着与客人交谈，应目光注视对方，善于聆听。

(5) 女子入座时，要用手将裙子往前拢一下，坐下后整理一下衣裙，并注意两膝不能分开，双脚要并拢。如果跷腿坐，注意不要跷得过高，不要把衬裙露出来，还应注意将上面的小腿向后收，脚尖向下。不然会有损风度和美观。起立时，右脚先向后收半步，然后坐起。

(6) 男子如有需要，可交叠双腿，但一般是右腿架在左腿上。在礼仪场合，绝不要首先使用这一姿势，因为会给人以显示自己地位和优势的不平衡的感觉。而 4 字形的叠腿方式和用手把叠起的腿扣住的方式则是绝对禁止的。叠腿且又晃动脚则更是显得目中无人和傲慢无礼。

4. 与人交谈：应精神集中，两眼注视对方，聆听人家的谈话，同时表情要放松，多展现笑容。谈话时，声不高亢，手勿指指点点。同时切忌抓头、摸鼻子、挖耳朵、抓背、扣头皮、挖鼻孔、挑牙齿、挤眉、弄眼、叉腰、抓脚、整衣等令人恶心的动作。更不可当面打喷嚏、打嗝、咳嗽、呵欠，万一忍耐不住，应急时抽出手帕蒙住嘴，侧身为之，并道声对不起。此外不可当着人家面前放屁或吐痰。

5. 笑：时现笑容，可获得人家的好印象，但对于笑，却应有分寸。见喜而笑或闻喜而笑，自可笑逐颜开，遇好笑的笑话或滑稽的事，常令人开怀大笑，或会心的一笑，或大笑而特笑，这些都是自然的流露。但是笑也要因时、因地、因事制宜。在正式的场合如会议中、宴会、典礼，虽有滑稽可笑之事，只能会心的一笑，切忌笑声冲梁，引起人家的骇异。如遇人家遭遇不幸，其状虽可笑，但应有恻隐之心，切忌发笑。对自己痛恶之人，狞笑或奸笑也不必展露。自鸣得意而形于外，于己无益，于事无补。

· 其他仪态：

#### 1、上下楼梯的动作

上楼梯时，身体自然向上挺直，胸要微挺，头肩平正，臂部要收，膝要弯曲，整个身体的重心要一起移动；下楼时最好走到楼梯前先停一停，片刻扫视楼梯后，运用感觉来掌握行的快慢高低，沿梯而下。

引导客人上下楼梯时，扶手那边应让给客人行走。交际场合，上楼时，尊者、女士在前；下楼时则相反。

## 2、上下轿车的动作

上车时要侧着身体进入车内，绝对不要头先进去。下车时，也应侧着身体，移着靠近车门，然后一只脚踏在地面上，眼睛看前方，再以手的支撑力移动另一只脚，头部自然伸出，起身立稳后，再缓步离开。

要主动为客人开启、关闭车门，并让宾客先上先下。

## 3、取低处物品的动作

拿取低处物品或拾起落在地上的东西时，不要只弯上身，翘臀部，要利用蹲和屈膝的动作，脚稍分开，腰伸直，站在要拿和捡的东西旁边，慢慢低卜腰部拿取，以显又雅。

4、递物与接物是常用的一种动作，应当双手递物，双手接物(五指并拢)表现出恭敬与尊重的态度。注意两臂挟紧，自然地将两手伸出。

在接待工作中，所有东两、物品都要轻拿轻放，客人需要的东西要轻轻地用双手送上，不要随便扔过去，接物时应点头示意或道声谢谢。

递上剪刀、刀子或尖利的物品，应用手拿着尖头部位递给对方，让对方方便接收。同时，还要注意递笔时，笔尖不可以指向对方。递书、资料、文件、名片等，字体应正对接受者，要让对方马上容易看清楚。这些微小的动作能显示出你的聪明与教养。

## 5 进出公共场所及电梯的礼貌

在公共场所，如会议场所、电梯间、楼梯、门口等应先出后进。还应遵循下级礼让上级(或客人)；男士礼让女士(女士优先)；年轻人礼让年长者的原则，文明有序地进出公共场所。等电梯时，不要站在梯口的正面，进入后应往里走，靠边站立，不要在电梯里大声讲话、谈笑；眼睛不要东张西望，最好是不说话，眼光看着电梯的信号标志。乘自动扶梯，应靠电梯的右边站立，两人一起也应前后站立，左边空间应让给有急事的人上下。

## 听其言，观其行——说话的艺术

谈话是人们交流感情，增进了解的主要手段。在人际交往中，中国人讲究“听其言，观其行”，把谈话作为考察人品的一个重要标准。因此在社交活动中，谈话中说的一方和听的一方都理应好自为之。

### 一、尊重他人

谈话是一门艺术，谈话者的态度和语气极为重要。有人谈起话来滔滔不绝，容不得其他人插嘴，把别人都当成了自己的学生。有人为显示自己的伶牙俐齿，总是喜欢用夸张的语气来谈话，甚至不惜危言耸听。有人以自己为中心，完全不顾他人的喜怒哀乐。一天到晚谈的只有自己。这些人给人的只是傲慢、放肆、自私的印象。谈了半天话，倒不如不谈，因为他们不懂得尊重别人。

### 二、谈吐文明

谈话中一细小的地方，也应当体现对他人的尊重。谈话中不能使用粗话和黑话，有人认为一说出那些不洁的词语，便会缩小同他人的距离，他们把长得漂亮叫做“条挺”、“盘亮”，把100元、1000元、10000元分别叫作“一颗”、“一吨”、“一方”，殊不知这样作只会显示出自己的格调不高。

谈话中使用外语和方言，需要顾及谈话的对象以及在场的其他人。假如有人听不懂，那就最好别用。不然就会使他人感到是故意卖弄学问或有意不让他听懂。与许多人一起谈话，不要突然对其中的某一个人窃窃私语，凑到他耳边小声说话更不允许。如果确有必要提醒他注意脸上的饭粒或松开的裤扣，那就应该请他到一边去谈。

当谈话者超过三人时，应不时同其他所有的人都谈上几句话。不要搞“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”而冷落了某个人。尤其需要注意的是，同女士们谈话要礼貌而谨慎，不要在许多人交谈时，同其中的某位女士一见如故，谈个不休。此刻张口闭口引经据典，子曰诗云，只会让人见笑。

### 三、温文尔雅

有人谈话得理不让人，天生喜欢抬杠，有人则专好打破沙锅问到底，没有什么是不敢谈、不敢问的。这样做都是失礼的。在谈话时要温文尔雅，不要恶语伤人，讽刺谩骂，高声辩论，纠缠不休。试问，在这种情况下即使占了上风，是得大还是失大呢？

### 四、话题适宜

谈话时要注意自己的气量，当你选择的话题过于专业，或不被众人感兴趣，或对自己的宠物阿猫、阿狗介绍得过多的时候，听者如面露厌倦之意，应立即止住，而不宜我行我素。当有人出面反驳自己时，不要恼羞成怒，而应心平气和地与之讨论。发现对方有意寻衅滋事时，则可对之不予理睬。

不论生人熟人，如在一起相聚，都要尽可能谈上几句话。遇到有人想同自己谈话，可主动与之交谈。如谈话中一度冷场，应设法使谈话继续下去。在谈话过程中因故急需退场，应向在场者说明原因，并致歉意，不要一走了之。

谈话中的目光与体态是颇有门道的。谈话时目光应保持平视，仰视显得谦卑，俯视显得傲慢，均应当避免。谈话中应用眼睛轻松柔和地注视对方眼睛，但不要眼睛瞪得老大，或直愣愣地盯住别人不放。

以适当的动作加重谈话的语气是必要的，但某些不尊重别人的举动不应

当出现。例如揉眼睛，伸懒腰、挖耳朵，摆弄手指，活动手腕，用手指向他人的鼻尖，双手插在衣袋里，看手表，玩弄钮扣，抱着膝盖摇晃，等等。这些举动都会使人感到心不在焉，傲慢无礼。

#### 五、善于聆听

谈话中不可能总处在“说”的位置上，只有善于聆听，才能真正做到有效的双向交流。

听别人谈话要全神贯注，不可东张西望，或显出不耐烦的表情。应当表现出对他人谈话内容的兴趣，而不必介意其他无关大局的地方，例如对方浓重的乡音或读错的某字。

听别人谈话就要让别人把话讲完，不要在他讲得正起劲的时候，突然去打断他。假如打算对别人的谈话加以补充或发表意见，也要等到最后。有人在别人刚刚一张嘴的时候，就喜欢抢白和挑剔对方。人家说明天可能下雨，他偏说那也未必。人家谈起《红高粱》确实是部出色的影片，他却说这部影片糟糕透了。这种“常有理”的人实在太浅薄了。

在聆听中积极反馈是必要的，适时地点头、微笑或简单重复一下对方谈话的要点，是令双方都感到愉快的事情。适当地赞美也是需要的。

参加他人正在进行的谈话，应征得同意，不要悄悄地凑上前去旁听。有事要找正在谈话的人，也应立于一旁，当他谈完之后再去找他。若在场的人欢迎自己参加其谈话，则不必推辞。在谈话中不应当做永远的听众，一言不发与自吹自擂都同样走的是极端，同样会令众人扫兴。

#### 六、以礼待人

谈话不必刻意追求“语不惊人死不休”的轰动效应，以礼待人，善解人意才是最重要的。一个人在谈话中，如果对待上级或下级、长辈或晚辈、女士或男士、外国人或中国人，都能够一视同仁，给予同样的尊重，他才是一个最有教养的人。

#### 七、要有幽默感

一个有幽默感的人，碰到尴尬的场合，或者是僵持的局面。往往用一句幽默的话，便能化解困局，并赢得人家的好感。下面的例子，倒是很能说明这一点的。

一个细雨绵绵的早晨，国外一名贵妇人带着一条狗上了公共汽车，那条狗脚很脏，贵妇人却很高傲地说：“售票员，假如我为这条狗付车费，你能为它准备一个像其他乘客一样的座位吗？”售票员微微一笑，说：“当然可以，不过和其他乘客一样，它不能把脚放在座位上。”一句话，说得周围的乘客会心地笑了，贵妇人自知理亏，也哑然了。这位售票员巧妙的语言，平息了一场可能发生的风波。

八、不要吝啬多给人家赞美：适当的赞美，必然的会赢得人家的好感。无论小孩、大人乃至老人，都喜欢人家赞美，不过赞美必须得体，否则流于谄媚，不但会引起人家的反感，且会让人怀疑谄媚者的动机。而被赞美者，切不可喜形于色，须反应得体。如人家赞美你的衣服说“好漂亮”，你切不可答以：“那是进口的，很贵哟”，必须答以“多谢你的赞美”。因为喜形于色，刻意夸耀，说不定会给人难堪。

#### 九、不要探人隐私，诸如下面的例子，是必须避免的：

1. 问人家的年龄。
2. 问人家的薪水或探询财产。

3. 责问式的问人家为何不结婚？为何不生小孩？
4. 好奇地问人家身体的残障或缺陷。
5. 贸然地问及性的问题。
6. 人家赠送礼品，冒失地问价钱多少？

## 《强者风采——现代商用礼仪》 访问、接待应有的礼仪

也许你不十分了解所谓的礼仪，但只要与人相处时，让对方自在、没有压迫感及受到尊重的感觉，就算得体了。

在工商社会，访问已成为推销产品，业务联系，乃至日常社交生活重要的一环。因此，熟悉拜访的礼节，不但有助于业务的发展，并且可结交朋友，给人留下良好的印象。

拜访的种类依其性质可分为四种：

1. 业务拜访：基于业务上的需要而作的拜访。公职人员为公事拜访有关机关，外交人员抵任后拜访驻在国政府官员，工商机构人员主动访问有关机构或客户等，均为业务拜访。

2. 朋友间的拜访：亲友间的拜访，无论是问候、聊天、慰问，或联络感情，或有事请托，均属此类。

3. 礼貌拜访：即担任新职后拜访有关人员，迁入新居后拜访邻居等。

4. 辞任拜访：交卸职务时向有关机构辞行拜访，远行前向亲友辞行，均属此类。下面着重谈一下业务拜访。

## 从容不迫访问顾客

你突然去访问顾客，可能会遇上“你这样突然来访，偏巧，我们现在开始要开会呢？”的麻烦来，因此，必须事先约好才可以。假如你能够在事先向对方说“是否可以给我几分钟的时间？”或“请给我们15分钟左右的时间，好吗？”这样的话，就非常方便了。事先约时间可以利用电话，但是如果对方是经理级的人，通过秘书或该项工作的人约时间，乃一般的礼貌，。

对于忙碌的人，或身份地位较高的人，最好先用书面联系后，再用电话作确认比较好。

其次，要做的事是对所要访问的对方，作充分的调查，做一切的准备工作。只要你做好了准备工作，5分钟的时间，也可以非常有效地运用了。

出发前，一定要对公司内的人，交代你的访问对象，预定行程回公司的时间。

“喂，你那样满身大汗，气都喘不过来，怎么可以呢？等你心神安定后再谈吧！”假如你被对方说成这样，你就还不是专业人员了。任何场合，在闯进敌阵之前，要作万全的准备，最好能够在约好的时间前5分钟到达，以从容不迫的心理进行商谈才好。

万一，可能会有迟别的情形时，要尽早把实际情况告知对方，不能浪费对方宝贵的时间，你要知道，没有时间观念的人，会被认定做起工作来，也比较马虎。

## 访问时应注意的细节

访问人时的步骤：1. 搜集所需文件及情报；2. 约定时间时要把要旨、目的及面谈所需时间说清楚；3. 在约定的时间前五分钟到达；4. 要旨要按照顺序，说得简单明了；5. 谈完勿忘道谢。

访问其他公司时的五不：

约好时间，不能迟到。

在对方还没有请你上坐之前，不能坐在客位。

在对方还没有请你抽烟，喝茶之前，不能用。

在对方还没有请你使用衣架之前，不能使用。

在顾客询问处的基本知识：

你要认定，你在询问处的态度，说话的措词，都会整个的传到对方负责人那里的。

当你站在询问处的前面时，你的领带是否歪斜不正？上衣的钮扣有没有扣好？要把自己的仪容检视一下。外套要在进大门以前就脱下叠好挂在手腕上。

如有访客登记表，要用正楷的字体填写，让对方容易看得清楚。

询问处的人不在座位上时，可以向附近的职员告知你的来意，请他代为转达。

不可叼着香烟走进，不要把手扶在柜台上，也不要把手包放在柜台上。

在询问处遇到下列情况可以如此处理：

你要访问的人不在时，如果你留一张名片（便条纸亦可），请传达的人交给本人，当可获得好的印象。

假如你不是一个人来访问时，就要采取下列的态度和做法。比较适当。

首先，如果是部属想要把上司介绍给对方认识而访问对方时，应由部属代表向询问处说明来意，最好能够在询问处就告知人数道：“我们一共三个人来访问。”

其次，如果是上司带你去访问时、在询问处只由上司一个人递上名片，等到与对方见面，经过上司介绍后，你才拿出名片。你不要任意地立刻自我介绍递送名片。

对方抽不出时间，而让你在询问处等候时，假如你有时间，不妨多等一些时候，如果会影响到你另一个约会时，你可以向对方说明一下，造成下次访问的机会。同时，假如你要先到别处办完事之后再访问时，也可以把你的意思告诉对方再离去。在会客室皮包和手提行李应该放在哪里？

当你访问顾客，被引导到会客室时，你的皮包及手提行李，应该放在什么地方才好呢？

皮包是不能放在沙发椅或桌子上的。

皮包及手提行李要放在自己的脚下或沙发的旁边。

样品之类的东西，要视实际需要抽出来放在桌子上。

外套要把里面折出来，叠起来，放在沙发椅的扶手边。即使有衣架，也要等到对方请你使用之后，才可以挂上。因为你不能随便使用人家公司的东西。面谈时有失礼貌的五个姿势

在交谈中遇到没有话题时，可以谈谈



**对方有这些举动时，也就是你应该告辞的时候了**

尽管话讲得很投机，也不要超过预定的时间太多。假如你让对方认为你这个人来访是很愉快的，只是时间要拖长……，如此的话，则今后只有在他有从容的时间时，才会接见你了。

有人送上便条或他开始在看表了，这是给你“应该告辞”的信号了。

如果，对方临时有事时，你要随机应变；约好下次见面的时间，讲好日后再作联系，要做有弹性的应对。。

等到你能够看出当场的气氛如何之时，你也就是已经够、成熟了。

## 接待工作井然有序

公司是进行交易的场所，交易的双方对彼此须有这样的想法，那就是随时都要有感谢对方的心。做生意双方都要诚心诚意，才能合作长久。因此公司的接待礼仪是公司日常工作中的重要组成部分。

### 一、真诚的微笑，优雅地行礼

作为一个公司职员，要时时保持饱满的精神。不管是多么严肃的场合，随时都要面带微笑，持有关心别人的态度。

比如你作为一个客人在饭店的大厅，遇到西装笔挺的侍者的行礼，百货公司电梯间、服务台内，服装整齐、漂亮的小姐，面带微笑而且亲切的行礼，想必都令人感到舒服愉快吧！

行礼是一个人诚心的表现，所谓美丽的行礼，不但外形上要有现有矩，而且还要有诚心诚意的内涵。例如某公司一位很胜任的招待人员，每当客人来时，她都说“欢迎光临，我们经理正在等候大驾，请跟我来……”一见到她那种规矩的鞠躬和亲切的招待行为，来客不管是谁，都会对此产生很好的印象。

对客人存在有感谢并亲切地招呼的心态，对客人行礼自然地就能表现得得体合宜。在要说“欢迎光临”时，假如心里有一份“让您老远赶来”、“让您百忙中抽空而来”等感动时，行礼就会充满诚意的感觉。在外表上，一个规矩的行礼，必须是挺直背脊，然后从腰部做45度的弯身，此时双手要从两侧移向大腿侧旁。如果是女职员，则要把双手移向两腿的前方中央处，手掌并轻轻地重叠。虽然是简单的一个行礼，能否优雅美丽就得平时多加练习，才不致于生涩别扭。不会行礼的人，是很难讨人喜欢的。

### 二、谦和的语言，亲切的问候

谦和的话语、亲切的问候，对待客人要笑脸相迎，要亲切、热诚、动作要自然，不得做作。说话谦虚会给人留下好的印象。

公司的职员当知道公司有客人来时，首先要先去会客室检查一下应该准备的事情是否有所遗漏。如果客人在约定的时刻来到会议室时，看到桌上的烟灰缸里，还留有三四根尚未熄掉的香烟，或几杯未喝完的水，心里一定很不舒畅。在这种情况下，大概也不会有想要认真地谈生意的意愿吧。

接待人员对客人的招待，从行礼、询问到引进、奉茶等行为动作或其间的各项有关事项，都是不可掉以轻心的。领客人到待客室，为客人开门和招待的方法，似乎是各有巧妙不同。当然这是没有什么国际礼仪规范的，不过平时自己就要训练出一套适合自己、顺畅合理的方法。

例如某公司的王小姐就是一位很会招待客人的女职员。她总是很亲切地走在前面，把客人引领到接待室的门前。然后用左手轻轻地推转门右侧方的把手，推开门时她顺势先进入室内，同时换上右手握住门把。接着侧身向旁边说一句“请进”，并且左手做引导客人进入室内的手势。王小姐的动作做起来既流畅又大方，令人见了都很舒服。当然也给客人留下了深刻的印象。

不但如此，当确知客人会在约定的时刻到来时，王小姐一定会到门前恭恭敬敬地等候。客人一推开门就看到王小姐恭敬等候的情景，总是会惊喜万分。尤其是那些本来想来公司抱怨的客人，看到王小姐竟然这样诚心地等候自己，心中即使有再大的怨气，早就会云消雾散了。

有时会客室的布置，经常会有使来客不知该坐何处才好的感觉，因此引

导座位的行动是有必要的。再则，即使座位很易辨认，接待人员不引导客人就坐便自行告退，难免会给人不礼貌的感觉。

同样的一种礼仪，可能因场合不同而必须要临时变更，最重要的是行礼的人要有站在对方立场、体谅对方的心。礼仪的基本是“心”，唯有能将心比心的人才能表现出优雅感人的礼仪。

### 三、平等地对待，慎重地回答

公司是由各种具有各自性格的职员所组成的团体，公司

期待的是各个职员都具有积极进取的个性，并把它表现在日常的工作上。但是，公司希望职员们在待客态度上要一致，仔细认真地去注意待客的礼仪。而且接待来公司的客人应该平等对待，不要有差别，因为差别地对待客人本身来说也是一种很不礼貌的行为。客人未去时不要谈论该客人的事，否则会成为得罪客人的原因。

商业活动是人与人相互交际往来，因此掌握人际关系的真相就能测知敌对团体的动向。而柜台往往就是掌握客人与公司往来情报的门户，所以往往成为客人打听情报的对象，因此对于客人的询问要慎重地处理，否则你已经泄露了情报却不知道。

所以，在我们平时接待客人时，说话要谨慎。在会谈中有来客，要用字条代替传话，一来避免打断会场气氛，二来可保守机密。

### 四、服务要周到，亲切不可少

无论何种客人到公司拜访、洽谈、参观，或联系有关事项，我们首先应热情接待，不能让人干等。

例如，某公司的王经理，每当客人来时，他一定会事先告诉服务台，“是服务台的陈小姐吧？下午NCC的朱经理会来，请你招待他到三楼会议室，同时马上和我联络……”这样会使服务台小姐事先有了心理准备，就能顺利地做好接待客人的事。当朱经理到来时，服务台的陈小姐首先招呼他进入电梯，并陪他到三楼。这时需要注意，要用手指示场所或方向。乘坐电梯时自己要先进入后再招呼客人。电梯到了三楼，门才一开，朱经理就看到王经理已在那里等候了。“欢迎！欢迎！朱经理，谢谢您大驾光临！”王经理亲切的招呼使朱经理感到十分地感动。

接待客人要周到而且亲切不可少，唯有如此才能建立见面时的好感，促使会谈顺利进行。

所以接待来客要清楚表示我们早就有恭候其到来的准备。周到而亲切地接待，就是感动来客的重要礼仪。

客人在约定时候来谈生意，自己公司的人迟迟不来，这已经很令人生气了，若再加上接待的人爱理不理的态度，生意不成是小事，这种事一旦传开来，公司的声誉可就扫地了。

### 五、宁可等客人，莫让客人等

约客人见面，应该提早到达约定的场所。宁可等候客人也不可让客人等。在邀约客人未到来之前，看一看报纸杂志或抽烟来打发时间，是很平常的。可是在客人到来时，如果茶几上书报杂乱、烟灰缸内有烟蒂、烟灰，这对客人来说是非常不礼貌的事。

每次都能提前去等客人，见面时客人就多少会有“不好意思”的感觉，并且有好感，这对谈生意是有好处的。

因此我们应注意到“出迎三步，身送七步”这应该是迎送客人最基本的

礼仪。每一次的见面结束，都要以将“再次见面”的心理来恭送对方回去。

如果你在接待客人时没很好地注意及检讨，也会给公司名誉带来损害，严重的则会赶走客人，下面就有这么一个例子。

某公司的职员陈先生推开了会客室的门见有人坐在那里，就贸然问：“喂，你在等谁？”“我是来找贵公司田主任谈生意的！”坐在会客室等候田主任的李先生对这唐突的闯入者感到心里有点不舒服……

连敲门都没有就砰然推进房门只探出一颗大头环视着房间，然后没头没脑地问问题，又莫名其妙把头缩回去，走了……约好来谈生意，谁知对方不但不守时，还会受到这种“待遇”，这谁都会生气的吧！不用说，李先生的不舒服早已淹没了他想要谈生意的意愿了。今天的生意，甚至以后的约定都将不会很顺畅。

#### 六、珍惜颜面，正确使用名片

每天我们都会同许多人会面交际，交换名片，因此交换名片的礼仪必须讲究注意。其中最重要的是慎重、诚心，并且要对对方存有感谢之意。

在作介绍及互交名片之前应该把名片检查好，免得造成不必要的笑话，下面就有这样一个例子：

“您好！我是大发公司的营业经理陈良海，这是我的名片，请多多指教！”陈经理恭敬地递出他的名片。

“您好，您好！欢迎光临，我是采购主任田明，请坐！”

田主任用两手接过陈先生的名片，仔细一看，名片上的字怎么是“日进贸易……副经理……刘广……”，原来眼前这位陈先生把自己的名片弄错了。

对一个连自己的名片都会弄错、粗心大意的人，别人怎敢信任他，与他做交易呢？

因此要送人名片时，一定要把拿出来的名片正反两面都仔细地检查一下，确定是否是自己的名片，并且是否清洁干净。

事先检查自己的名片固然很重要，但递交名片时的礼仪也不能忽视。

递名片时要用右手，而且动作要慎重。名片的位置是正面朝上，并以能让对方顺着读出内容的方向送递。这是递名片的基本礼仪。

自己的名字如有难读或特别读法时。在递出名片时不妨由自己加以说明，同时顺便把自己“推销”一番，这会使人觉得有亲切感。相反地，接到别人的名片时，如果有不会读的字则应该当场请教。

接到别人的名片后一定要先确认公司名称、部门、头衔、姓名。不知怎么念的字，要向对方请教说“很抱歉，不知应该怎么念才对。”若是随便扔在桌上只顾谈话，这是很失礼的。名片是个人身份的代表，应对它像对主人一样尊重和爱惜。接收名片时要用双手，由名片的下方接过来，这才合乎礼仪。

名片不但能推销自己，也能很快地助你与对方熟悉，名片就像是你的颜面，我们不但要很好地珍惜，而且要很好地去运用其作用。使用名片应注意以下几个问题。

首先，我们要有的放矢地使用名片，不要乱发，请看以下例子：

“对不起，请恕我打扰一下！这是我的名片，我想拜会贵公司老板，是否请您为我传达一下……”高明远是一位业绩良好的推销员，活泼、开朗、干劲十足，可是唯一的缺点就是喜欢乱散发自己的名片，给人很不爱惜自己名片的感觉。

“对不起！您是否给我一张您的名片呢？谢谢！”对别人，这位高先生就像在收集名片一样，逢人就要。因此他的名片簿里，各行各业的人的名片应有尽有。不可否认，这位高明远先生的行动力之大是可想而知的。可是，过分地热衷于名片的交换，反而有失礼仪，使人敬而远之，甚至遭人鄙视。

名片最好放在专门收藏名片的皮夹内。把它放在钱包或车票夹内的做法，都是应该避免的。因为在递出名片时还要把钱包、车票等都拿出来对别人亮一番相，这是很不雅观而又失礼的。

另外就是收放名片的夹子，一定不可以放在臀部的口袋内。名片就好比是人的颜面一样，大概没人愿意自己的脸被别人用屁股压住吧！同样道理，也不会有人喜欢别人用屁股压住自己的名片。名片是颜面的代表，应该给以相当的尊重，好好地收藏。另外，也不要当着对方的面在其名片上做谈话笔记。

### 七、握手增诚意，笑脸添亲密

虽然有人说“礼多人不怪”，可是只是多礼却不能让人感到礼中有诚意，最后反会被认为是“笑面虎”、“口蜜腹剑”的小人。因此，礼仪最基本的还是要发自内心的诚意，才能让对方感动。

笑面迎客，能得到来访者的好感，而且会使来客感到亲切，如果再加上很有礼貌的与之握手，更能增进彼此间的亲密感。下面有一个例了。

某公司的林老板迎接远从新加坡来的李专员。因为是大交易的关系，所以林老板格外地高兴，并热情地招待李专员参观工厂。

“啊……李专员。欢迎您大驾光临！知道您今天要来，昨晚我就高兴得睡不着觉……”

林老板很高兴地上前与李专员握手，后来竟用两手握住李专员的手，上下挥动。

“林老板，您怎么用两只手握呢？”李专员问。

林老板使用充满自信、清晰的声音回答说：“人与人之间，表达诚意的方法各式各样，但我认为用两手紧紧地和对方握手，是传达诚意的最好方法……”

虽然握手是一件举手之劳的易事，但是要做到恰如其分，使人对你诚意的理解，决不是绷着脸孔来握手能做到的。我们必须要注意握手上的礼节。

#### （一）握手的常用方式：

握手既然是一种常用的交际礼节，那么，标准握手方式又是怎样的呢？一般为双方相距约一步，上身应稍向前伸出右手，四指并拢与大拇指分开，两人的手掌与地面成直线相握，并轻轻摇动，一般以二三秒为宜。

除此之外，还有下列几种握手方式，分别表示不同的含意，一般情况下不宜采用。

傲视法。握手时手心向下，显得傲慢，表示本人高人一等，这是一种应控制使用的握手方式。

乞讨式。握手时掌心向上，意为乞讨，表示谦卑与过分的恭敬，一般不宜采用。

手套式。双手紧紧握住对方的右手，并用力稍大，时间稍长，称为“手套式”。这表示与被握者的关系十分亲密，更为友好，更加激动。有时表示有求于人。但多数用在故友多年未遇，此次相逢很难得之时。有时向对方表

示一种慰问，以长时间相握表示亲密。

死鱼式。握手时漫不经心，过于无力，时间过短，给人一种十分冷淡的感觉，表示彼此之间的情谊毫无生命力。称之为“死鱼式”握手。

粗鲁式。握手时用力过猛，时间过长，幅度过大，使对方感到有欠文明，甚至疼痛难忍。称之为“粗鲁式”握手。

抓指尖式。握手时仅轻轻抓了一下对方的手指，即将手缩了回来，给人一种很勉强，很无奈的样子，表示对被握者很不礼貌。这是我们所摒弃的。

总之，不同的握手方式，其含意是不同的，给人的礼遇也是不尽相同的。因此，我们应本着友好、亲善的原则采用正确的握手方式，即标准的握手方式，给对方一种平等待人、感情亲切、友好无隙的感情。

（二）握手时应注意的几个问题。

握手时，通常应注意以下几个问题：

**注意握手的次序**

握手时应讲究先后的次序。先后次序的确定是根据握手人双方年龄、社会地位、身份、性别及其他条件来确定的。一般来说，握手的先后次序基本是：长者在先、上级在先、主人在先、女性在先；年轻人、下级客人、男性一般应先问候，待对方伸出手后，再伸出自己的手与之相握。当见到长者、上级首长、女士或小姐时不宜贸然伸手。

若一个人与很多人握手，最有礼貌的先后次序是：先长辈、后晚辈，先上级、后下级，先主人、后客人，先女士、后男士。

**握手的时间与力度**

握手的时间通常掌握在二三秒至四五秒之间为宜。如果是故友重逢或与嘉宾相见时，握手时间可稍长，但也不能过长。握手的力度要适当，不宜用力过猛或毫无力度。一般说来，与女士握手时，时间应稍短，力度应稍轻。那种长时间地、用力过猛地握着女士的手不放，是十分“失礼”的行为。

**其他**

在握手时，目光要注视对方并带有笑容，千万不能目光旁视或根本不看对方。因为这也是不尊重对方的表现。还有那种面部冷漠，或毫无表情，如同木偶一般，也是不足取的。

在一般情况下，不要戴手套与他人握手。如原先戴着手套，应尽快把手套摘下来，然后再与人握手。如果确有不便要向人说明情况，请求对方原谅。如正在干活、手不干净时，就说明原委，取得他人谅解。

不能用左手与别人握手：如与多人相握时，应分先后次序，不可交叉握手。

总之，握手礼虽然手势简单，却贯穿在商业活动整个过程中。其中各种握手方式，握手时应注意的问题及礼节等，又都反映出每一位企业从业人员应有的礼遇和态度，也表现出本人的礼貌修养。因此，上述种种是不宜忽视的。

介绍是日常接待工作中必不可少的一个环节，是业务活动中相互了解的基本方式。通过介绍，可以缩短人们之间的距离，以便更好地交往，更多的沟通和更深入地合作。

（一）介绍的类型

根据场合、对象的不同，介绍可分为以下几种类型：

1. 按业务活动场合的不同，可分为正式介绍和非正式介绍。

2.按照被介绍者的人数来划分,可分为集体介绍和个人介绍。集体介绍多见于会议之上或宴会上;个人介绍指在所有场合上个人之间的介绍。

3.按照介绍者所处的位置的不同划分,可分为自我介绍,他人介绍或为他人介绍。

(二)介绍时一般注意事项:

1.正式介绍应严格遵守介绍的次序。一般先贵宾,后一般客人。如会议上的介绍,应先介绍职务高的,依次往后介绍。在主客安排上,先客人,后主人,以示对客人的尊重。2.为他人介绍时的顺序一般是:

(1)把男士介绍给女士,如“张小姐,这位是我的朋友王先生”。

(2)把年轻的介绍给年长的,如:“赵老先生,这位是我大学的同学小吴同志。”

(3)把职务低的介绍给职务高的,如:“刘处长,这位是我们公司的业务科王××科长”。

(4)把未婚的介绍给已婚的,如:“张夫人这位是我单位刚分配来的大学生丰灵小姐”等等。

3.同级、同龄、同性人之间的个人介绍,一般比较自由,以轻松、自然、愉快为宜,如过于拘谨,反而会破坏友好气氛的建立。

4.如果你想认识某人,而又不便直接找他“自报家门”时,可请一位既认识你又认识他的人去为你作介绍。

5.当别人介绍自己时,如在会议上一般应起立欠身,并点头微笑致意,如在非会议的其他场合,应上前主动与对方打招呼。

6.不论是何种介绍,都应注意突出被介绍的人与事的主要特点,体现个性特征。如在介绍别人时,不仅要对被介绍者的基本情况作客观陈述,而且要突出被介绍者的特征,有时应说明其籍贯、爱好等。这样能找到彼此之间的共同点,有利于今后的双方交往。如在介绍本企业和旅游景点时,要突出本企业的经营特色和景点特色,使听者有较深刻的印象。但也要注意不要言过其实,过分渲染,使人听后产生夸耀之感。

介绍时,要尽量注意简练,但也要繁简得当,做到该简的简,该繁的繁,一切服务于介绍者的主旨。如有时只要讲明姓名身份即可,有时则应说明被介绍者的经历、学历、资格、经验、能力、专长,以至性格、兴趣爱好等等。

八、诚意加热忱,体谅客人心

在人际关系中,拜访接待、交流是经常的事,偶尔也会出现等候的场面,因此,对于在等待的客人,我们应很好体谅并要以加倍的热情接待。

要认识到应该体谅别人,站在别人的立场上考虑事情。这种尊重别人的诚心和努力,就是获得别人信赖感的基础。下面是一则很生动的会客例子。

客人在约定的时刻来公司谈生意,可是负责人却还未回来,这的确很令人着急。

“王经理马上就回来,请您稍等一下……这是刚刚到的商业周刊,书中对目前商场情势有很详尽精彩的报道,你看一看吧……”

由于负责人的耽误,客人王先生反而有机会读到商场的最新情报消息,不但不会抱怨,而且还会心存感激。做生意讲求分秒必争的,由此让客人不致于平白无故浪费时间又能有所收获,这才是待客之道。

胡小姐在这方面是全办公室中最用心的,所以很得上司的信赖。她除了会招呼等候的客人外,每当知道有客人来时,就先把会客室整理清洁。

“胡小姐，四点有客人要来，麻烦你准备一下。”经理对胡小姐说。

“好！”她回答。

“大约有五个客人来。等一下就先泡茶出来，然后再换咖啡。”

“是的。”

假如我们就是客人，相信我们也会很高兴，很感动别人这样认真为我们准备接待工作的。

另外在洽谈事情中，如奉茶招待，最好顺便为之备好餐巾或餐巾纸。奉茶的时机，应是在客人就座后，未开始谈正事前的时候。如果大家已开始谈正事才端茶上来，这时免不了要打断谈话或为了放茶而移动桌上的文件，妨碍协议的进行，这是很失礼的。奉茶的顺序要由最年长的客人开始，等给每位客人都上了茶之后，再为自己公司的人上茶。奉茶完毕后退出时要恭敬地行礼，然后静静地离开。

这一切虽然是很简单的礼仪作法，但可以看出一个人的文化教养。这些都是机器无法代替的，是只有人才能胜任的事。所以人们应该努力做好它。



## 《强者风采——现代商用礼仪》 处理电话的礼仪和原则

人类在 1850 年发明浴缸，在 1876 年发明电话，如果你有幸生在 1850 年，便可以坐在浴缸里达 26 年之久，且没有扰人的电话铃声。

1876 年 3 月 10 日，亚历山大·葛兰罕·贝尔(Alexander Gra-ham Bell)打了全世界第一个电话。而现在单单美国每年至少就有 30 亿个电话。在某些城市电话甚至比人还多。不管你从事什么行业，在公司里担任什么职务，你会发现，大家都在利用电话联系事情，几乎达到 50% 以上。

使用电话的最大问题，是你没有办法利用办公室的大小、脸上的笑容、或穿着来加深对方对你的印象。对方只能从两个线索对你产生印象——你的态度与声音。只打过一次电话到你办公室的人，将会利用这个电话揣测出你办公室九成的样子。你相信吗？通话者可由电话中判断出你是否愉快、是否睡眠充足，甚至当时的你是否坐得很直。因此，如何适当地使用电话便显得相当重要。

## 接听电话的基本礼仪

坐直，深呼吸，微笑。美国数据(AT&T)公司曾经用“微笑的声音”来做广告，但现在这种声音已经很少听到了。不要觉得在电话里微笑是件愚蠢的事——当你微笑时，声音听起来完全不一样。只要你自己刻意反复练习几次以后，便会习惯成自然了。世上再也没有比和一个带着真诚、自发性微笑的人谈话更愉快的事。

准备好一小张纸和笔。除非你是在开车或走路，否则最好在你打电话之前先准备好一小张纸和笔。以便你在接听电话时记下谈话要点或传达给其他单位。当对方开始说话时就随手记录。

电话响第三声前接听。很快接听电话会让打电话的人觉得你很重视他的时间，而且不希望让他久等。当你手边正在忙其他事情时，请你记住一点，打电话的人没有办法知道你正在做什么，他们只知道电话没人接听。迅速接听电话可以为你公司及你自己建立起良好的声誉。

立刻告知自己的身份。甚至在自己车上或使用无线电话时也不例外。在公司里，你则必须马上报上自己的部门及姓名，如“业务部，我是杜小姐！”“业务部，我是杜美丽！”前者较正式，后者则比较不正式。直接告诉对方自己的身份就不必费疑猜，并可节省时间。最好通话者也自己表明身份，省得接听者还要问对方是谁。如果对方没有告诉你他的姓名，而你却告知你是谁时，可以减少敌对的气氛。

语调应谦恭有礼、友善、专业、热心而柔和。电话礼节的守则其实和商场礼节是一样的：使用好礼貌、发出好的音质、尊敬善待每个人，并且推敲你所说的话。在电话中与人交谈就如同在办公室谈话一般。实际上，外国许多企业招聘秘书，其中最重要一个条件是声音悦耳。当然，对于许多嗓音不足的人，不能强求所难，但力争做到口齿清晰，这并不难。打电话时，你应自然发声，不必故意做出嗲声嗲气的“假嗓子”。嘴要离开话筒约一小手指的距离。

专心 通话者不应该需要和别的事竞争来引起你的注意，不要边吃东西或喝饮料边听电话，甚至批评经过身边的人。如果有事先预约的访客上门时，请马上结束电话交谈或请对方保留电话，直到招呼好来访的客人后再接听。如果你真的必须分神来照顾其他事，请向通话者解释并请他们稍候，并按电话保留。千万不要用手握住听筒，因为这种举动不但粗鲁而且对方一样会听到。

必要时才转电话 转电话前必须先问清楚对方的需求并解释原因。转电话是处理电话应对最微妙的环节。如果有人打电话来，电话一转再转，马上就会转掉他对贵公司的好感。如果你能当场处理就立即解决，千万不要告诉打电话的人说这不是你的工作。下面提供一个例子供您参考。“对不起！李先生，这方面的事我并不很清楚，我会转给财务部李小姐，请你直接和她沟通。”不要只说“对不起！”就不再管它了。另外，如果打电话来的人工作也很忙，并不愿意久等时，你就告诉来电者说：“好的！我会转告李小姐回您电话。”

如果必须空出电话线，则须向对方解释并尽速回电。“李先生，我现在找不到您需要的资料，是否请你留下可以联络到 你的电话号码，只要一找到，我将会马上回电。”当有电话进来而你必须保留线上电话

去接听时，请向第一个通话者道歉并让他知道你会马上回来：“是否请你稍候一会儿？我必须接听另一个电话。”立刻向第二个通话者说明你尚有另一通电话，请他或她稍等，你会马上接听。更好的办法是告诉第二个通话者，你会稍候再回电。通常应该优先处理先进来的电话，除非第二个非常紧急需要亲自处理。当你回电时，不要忘了感谢别人不厌其烦的等候。

对别人讲话必须有反应。就算你只是说“是的”“我了解”“我同意”，最少会让对方觉得电话这头的人还活着。

尽量减少其他声音 虽然这端收音机的声音不会困扰你，但对另一端的人可能是相当大的干扰。

愉快地结束对谈“我很高兴和你讲话，李先生。”“李先生，谢谢你花时间和我谈话，希望能很快和你见面。”让打电话进来的人先挂上电话，以便确定他确实已经讲完了。

## 遇到这类电话怎么办

有时你会处理一些并不是和你一样训练有素、懂得谦恭的人打来的电话，打这些麻烦电话的人，通常可分为以下几种类型，在此提供几个应对方法。

1. 一心二用型：和你通电话的人同时又在和别人讲话。应付这样的人，可以建议他在不忙时和你见面再谈，或要求他们重复刚刚说的话：“杜太太，我这里听得并不很清楚，听起来你好像也正在和其他人说话！”

2. 顾左右而言他型：当他们避重就轻时，你可以直接切入主题：“李先生，你心里到底想什么？我要如何才能帮你忙？”

3. 喋喋不休型：立刻打断他的话：“对不起，张太太，我不认为这件事我能帮什么忙，但听起来应该和我们的业务部有关，请你稍等，我帮你转业务部李小姐。”（这将打破先前说过的规则，可是有时候某些状况不得不这样做。）

4. 反复陈述型：马上说：“鲁先生，容我对你刚才所讲的做个总结，如果有遗漏或错误的地方，请随时更正或补充。”

## 如何过滤电话

在今天这种商业挂帅的社会里，几乎所有决策者都会请公司员工代接电话。这种作法通常会令人感到决策者遥不可及，员工都处在警觉状况里。

因为过滤电话的作法，可能会引起打电话者的反感，因此，你必须更圆滑老练地应付。告知他们要找的人不在或无法接听电话前，若只是单纯问对方说：“你是哪位？”可能会激怒对方，如果他们要找的人在，但要先知道对方是谁时，试着用较软调的口气说：“是的，他在，我是否可以告诉他谁打电话找他？”或许他只接听某些人电话时，你可以说：“他现在离开座位，是否请你留下姓名及电话号码，我会请他回电。”但如果把电话号码及姓名告诉他时，而他未回电，这种行为也颇没礼貌，等于告诉打电话来的人，他们不是什么重要的人物。

如果他们要找的人正好外出，你不必向他们解释他的去处。只要这样回答即可：“张经理刚好离开座位。我是马丽，很乐意为你服务。”不要让打电话来的人知道某人出差出国，除非他们两人很熟。这样做的原因有二：第一点、某人去哪里不关他们的事；第二点，你可能正在告诉一个陌生人他家正在唱空城计。

回话时也别太深入私人问题：“很抱歉，他现在正在洗手间”或“很抱歉，她刚生完小孩，有点手忙脚乱，可能要离开一阵子。”或“不，李先生刚离婚，今天心情不好。”不要觉得好笑，以上的例子经常发生在我们的身边。

避免使用“他还没进来”或“她已经离开几天”等话，这样会让对方感觉不好，不管任何时间打来、要找的人永远“不在”。

当你留言时，最好能包含对方姓名、电话号码、公司名称、对方职位、或其他任何有助于了解对方打电话来的目的的蛛丝马迹。能做完整留言的人，对任何组织都会有重大贡献。

你可以要求你的经理提供一份不需过滤的名单——家人、朋友、事务代理人等，作为你的行事依据。最好每天早上先请教经理他在等谁的电话，这些电话必须马上接通，并要求主管明白告知什么情形属于紧急事件，可以转进去。

当然，你应该听得出常打电话来的人的声音，这时候，你可以不必再问对方是谁，有什么事，只要直接告诉上司是谁打来的即可。

如果上司指示你事先查明来电者来意时，你可以说：“我是不是可以告诉张副总你找他什么事？”或者说：“抱歉，罗先生，张副总现在不在，请告诉我有什么事，或许我帮得上忙？”

如果你温文有礼地请教别人问题，相信对方也会很有礼貌地回答。但偶尔也会碰上一些不礼貌的人不愿回答你的问题。遇到这种情况也不必生气，只要当作你在做份内的工作就好了。如果上司指示你要记录来电者的姓名时，你就有权利及义务，坚持来电者必须呈报姓名。你可以提醒他们你只是在执行任务：“很抱歉，如果你不留下姓名，张副总根本不会接听电话的。”

假如来电者仅仅通报自己姓名而拒绝告诉你打电话的目的时，你该怎么办？他们可能会说：“他知道我要做什么。”或“和你有什么关系？”或甚至说“不要管我是谁，请他来听电话。”比较好的反应应该是“很抱歉，除非让他知道你来电的目的，否则他不会接听电话的。”

不要让这些强大的压力把你吓坏了，反而变得粗野无礼。记住，如果来电者真有很重要的事，一定会告诉你他的目的。继续保持电话礼节，以便得到你所需要的信息。

## 打电话及回电的礼仪

不管你自己或替别人打电话或回电话，有些基本要点须切记：

1. 自己拨电话。有些人喜欢请人代拨号码，等接通后再保留转接，这种行为很不礼貌。如果你是个资浅的工作者打电话给资深的工作者，你必须在电话这端等候直到上司接听为止，虽然你也可能先请秘书代拨，但仍必须自己等候。如果是和公司以外的人通电话，则更必须如此了。但当你很忙时，请你的秘书代拨是可被接受的，她可能会说：“这是某某公司，我是张副总的秘书，她想和李经理说话，请问他在不在？”如果李经理在的话，在他接听之前，张副总应该早在电话这端等候了。打电话给对方却让对方等候是很不礼貌的。

2. 记得回电。如果你没有这样做的话，你已经触怒了打电话给你的人，而且这件事将被宣传开来。如果是厂商打电话给你而你无法采用他们的产品，也应该回个电话说一声，不要让人家一直打电话找你。

3. 每个电话都有目的。打电话干扰大忙人，应该不会没有目的。

4. 上班时间才打电话。大部分人并不喜欢在家里接到谈公事的电话。

5. 周详规划电话联系事宜。确知你应该谈话的对象，最好不要在对方正准备外出或很忙时联系，应该在适当的的时间里见机行事。确定你拨对号码，假使拨错号码，也不要粗率地立刻挂上电话，总是要诚恳地道歉，顺口问对方“这里是什么号码？”是很不好的行为，最好能以另一种方式问：“请问这里是 234-5678 吗？”

如果对方使用答录机接听电话时，请留下完整的信息，而且最好留下自己的电话号码，便利对方回电时不须花时间找电话号码。除此之外，最好也留下日期和时间，以利对方判断这个留言是否在通话前就录进来了。

6. 有礼貌地回应过滤电话的人。你可能有多次无法直接和本人通话的经验，但不要觉得沮丧，每个人都曾有这种经验。此时先向接电话的人解释你的来意，如果事情紧急也可告诉他。大部分的秘书或助理具有高度判断力来处理它，且会对你有很大帮助。因此，当别人在过滤你的电话时，尽量友善诚实地作答，不愿留话是不好的，也不要说：“没关系，我再打来。”就挂上电话。同样的也不应该询问答话者的姓名，“你是谁啊？”如果你真的想知道对方是谁，试着换一种热诚的方式：“我是李娟娟，我可以请教你的名字吗？”来表达。

7. 有礼貌地向通话者问好，并立刻说明自己的身份及打电话的目的。甚至是打电话给自己的好朋友——当电话铃响起，你的朋友前去接听时，心里也许正想着别的事，不论你是第一次或第十次打电话给某人，都同样要告诉对方你的名字。如果你使用行动电话，可明白告诉对方，因为大部分人都知道行动电话费用很高，通常都会优先接听。

8. 长话短说。每个人都重视办公时间，如果你的电话需花费很长的时间，当对方接听后应立刻请教他是否有时间讨论，如果没有时间，先约定时间再打来。假如你打某人的行动电话，更要长话短说，只要讨论最重要的事情。

9. 假使你打给对方而未联络上，对方回电你又没接到，你有责任再回电。

10. 徐徐挂上话筒。谈话最后要让电话那端的人听到自己名字：“再见，李小姐”后才挂断，不要在对方耳朵边摔听筒，好像用力把门摔在某人鼻子上一样。

11. 时间急迫时请利用传真机。虽然办公室里的传真机不是用来送信或当电话使用。如果你需要把信息传给好几个人，无论如何，别指望对方收到后会帮你复印给别人，最好传送给每一个需要的人。使用传真时记得不要用铅笔记或红笔做记号，因为无法传得很清楚。不要把你的原稿当作备份来传送。传送到法院的文件，必须合法并易于装订。



## 《强者风采——现代商用礼仪》 宴会餐饮礼仪

没有人说自己不会吃、不会喝。但要吃得文明，喝得礼貌，却不是一件容易的事。

没有一个人说自己不会吃、不会喝；但是要做到吃得文明，喝得礼貌，却不是一件容易的事情。餐饮礼仪所要介绍的，就是这些问题。

## 宴请礼仪

以宴请的方式来款待宾客，是对外交往中的一项经常的活动。它不是一般的吃吃喝喝，而是人际交往的一种重要形式，故此礼节在宴请中占据着举足轻重的地位。

当前国际上宴请的方式一般有4种，即宴会、招待会、茶会和工作进餐。现简述如下：

宴会是为较为隆重的正餐，可分别在早上、中午、晚上举行，而其中以晚宴最为隆重。宴会又分为3种。其一，国宴。它是为国家庆典或欢迎外国元首、政府首脑而举行的规格最高的宴会。宴会厅里要悬挂国旗，并由军乐队演奏国歌和席间乐。其二，正式宴会。除不挂国旗，不奏国歌和出席者不同而外，其它方面与国宴相似。它对于来宾与服务员的服饰，以及餐具、酒水和菜肴的道数，均有一定的要求。其三，便宴。即非正式宴会。家宴是便宴的一种形式，往往由主妇亲自掌勺，家人共同待客，显得亲切而自然。

招待会是只备一些食品和饮料、不备正餐，不安排座次的一种较为自由的宴请方式。常见的有冷餐会与鸡尾酒会两种。冷餐会又称自助餐。它可在室内外举行，参加者可坐可立，并可自由活动。菜肴以冷食为主，酒和菜均可自取，亦可请服务员端送。鸡尾酒会简称酒会。它以酒水招待为主，并略备小吃。参加者可在其间任何时候入席或退席，并可自由走动，自由交往。

茶会是一种更为简便的招待方式。它一般在客厅举行，不排座次，而请客人一边品茶，一边交谈。工作进餐是现代生活中一种经常采用的非正式宴请的形式，它不请配偶以及其它与工作无关的人员。有的工作进餐需要参加者各自付费。在进餐过程中，大家可边吃边谈，不必过分拘束。

举行何等规格的宴请为佳，主要取决于当地的习惯。通常正式宴会规格高，但人数不宜过多。冷餐会与鸡尾酒会则形式简便，人数不限。而女士的聚会多采用茶会这种形式。

宴请之前，要首先确定要请的目的、名义、参加者以及时间地点等一系列问题。考虑这些问题时，必须兼顾政治气候、文化传统、民族习惯等因素的影响。

正式的宴请大都需要发出请柬，事先口头约定的也要补发，这是礼节上的要求。邀请卡应选用纸张高级的卡片（7×9 或更小），亲笔书写或正式印刷，配有欢乐气氛的邮票及同级信封，邀请卡或信封绝不能用打字机打字——即使是商业性邀请都不行。也不要已付邮资的方式，连邮票都不贴就寄出去。正式的邀请卡，通常都应附上“请回复”的小卡片，如果有，要让客人们填上自己的姓名，或干脆替他们填好，而且附上回邮信封。

你越是能引起受邀者的注意，他们参加的可能性就越大。请注意以下原则：

- 如果有人必须从外地来赴约，提早二~四个月寄出邀请卡。
- 例行的商业午餐会，也应于三天前（最好一个礼拜前）发出邀请卡。
- 办餐会或鸡尾酒会，二~四周前寄出邀请卡。

宾客邀请受后，必须安排客人的席次。目前国内多以中餐圆桌款宴，有中式及西式两种席次的安排。两种方式不一但基本原则相同。一般而言，必须注意下列原则：

1. 以右为尊，左为卑。故如男女主人并座，则男左女右，以右为大。如

席设两桌，男女主人分开主持，则以右桌为大。宾客席次的安排亦然，即以男女主人之右侧为大，左侧为小。

2. 职位或地位高者为尊，高者坐上席，依职位高低，即官阶高低定位，不能逾越。

3. 职位或地位相同，则必须依官职之伦理定位。

4. 女士以夫为贵，其排名的顺序，与其丈夫相同。但如邀请对象是女宾，而她是主宾排在第一位，此时她的丈夫并不一定排在第二位，如果同席的还有其他重要官员，而这位先生官位不显，譬如某大公司的董事长，则必须排在重要官员之后，夫不见得与妻同贵。

5. 与宴宾客有政府官员、社会团体领袖及社会贤达参加的场合，则依政府官员、社会团体领袖、社会贤达为序，这是原则。

6. 欧美人士视宴会为社交最佳场合，故席位采分座之原则：即

男女分座，排位时男女互为间隔。

夫妇、父女、母子、兄妹等必须分开。

如有外宾在座，则华人与外宾杂坐。

7. 遵守社会伦理，长幼有序，师生有别，在非正式的宴会场合，尤应恪守。如某君已为部长，而某教授为其恩师，在非正式场合，不能将某教授排在某部长之下，贵为部长的某君，在此种场合，亦不敢逾越。

8. 座位的末座，不能安排女宾。9. 如男女主人的宴会，邀请了他的顶头上司，如经理邀请了其董事长，则男女主人必须谦让其应坐的尊位，改坐次位，不要僭越。

宴会开始之前，主人应在门口迎候来宾，有时还可有少数其他主要人员陪同主人列队欢迎客人，客人抵达后，宾主相互握手问候，随即由工作人员将客人引领至休息厅内小憩。在休息厅内应由相应身份者照应客人，并以饮料待客。若无休息厅，可请客人直接进入宴会厅，但不可马上落座。

主宾到达后，主人应陪同他进入休息厅与其他客人会面。当主人陪同主宾进入宴会厅后，全体人员方可入座，此时宴会即可开始。

如安排正式讲话，应在热菜之后、甜食之前进行，主人先讲，主宾后讲。亦可入席即讲。吃完水果后，主人与主宾离座，宴会即告结束。有正式讲稿的话，双方应提前交换，并安排好译员。

西方宾客抵达宴会厅时，有专人负责唱名。而在宴会上以女主人为主人，人们入座、用餐、离座，均应以女主人的行动为准，不得抢先。

客人们离去时，主人应送至门口，热情话别。在比较正式的场合，在门口列队欢迎客人的人们，此时还应当列队于门口，与客人们一一握手话别，表示欢送之意。

## 赴宴礼仪

### 回复邀请

虽然你会宁愿参加经理或某位非常重要大客户举办的活动，而较不愿意参加同事或供应商的活动，你的决定不应该影响你回复邀请，时间和合于礼节对任何一方都应兼顾。

有礼貌的邀请卡最重要的几个字是“请速回复”（RSVP）。“请速回复”并不是“让我们知道你是否会来”，而是“来或不来都让我们知道”。未适时回复邀请会被认为犯了大错（除非你已针对邀请稍作金钱上的贡献）。当然如果邀请卡上只有“不克前来时请告知”的字样时，你若要参加就不必回复，但无法前往时则一定要让主人知道。

非正式和口头上的邀请可用非正式的方式处理。但如在街上碰到主人仍须说：“嗨，非常感激你的邀请，我们会出席！”而不需要用 RSVP。回应不正式的邀请时，可直接打电话给主人或写封私人短笺。

当你要回复一项正式邀请，不论参不参加都请使用正式信笺来回复——除非邀请函内已附有 RSVP 的卡片。

引用邀请卡里的字词，并清楚地陈述你参加或不参加，但不必详细解释你不参加的理由。务必贴上邮票（有纪念性尤佳），而不要用邮资已付的方式回信。你的回函可采一对一或一对一对的方式。如果你另外邀请别人，应把他的名字也写上去，并说明彼此间的关系。

### 接受邀请示例

李明起夫妇很荣幸接受您在 11 月 5 日星期六下午 8 点的晚餐邀请。

### 无法参加的示例

李明起夫妇固事先有其他约会，很抱歉无法参加您 11 月 5 日星期六下午 8 点的晚餐。

回复他人的邀请——不管正式或不正式——可能的话请在 24 小时内答复（最多 3 天）。主人投入相当的金钱和时间精细规划这个盛会，假使你不确定是否能出席，也应立刻让主人知道，并让他或她知道你何时能确定答案。确定你再回复的日期不会干扰餐会的安排。

除非遇到突发事件，否则不要取消原先答应参加的邀请会。情非得已一定要取消，最好亲自打电话或写个纸条给主人，而不要请别人代打。随便找个人顶替你的位置，或带未被邀请的客人出席，都是不礼貌的行为。

假使被邀请的人外出无法及时回复 RSVP 卡片时，他的秘书（助理、家人等）可以先打电话或寄回 RSVP 卡通知主人。如果被邀者和主人很熟，秘书应在 RSVP 卡上稍加说明上司将缺席的原因：“杜副总无法亲自回复，因她出差洽公，在您的会期后才会回来。她要求我代为感谢您热诚的邀请！”

一如 RSVP，“谢谢”也是个奇妙的字眼。感谢信的内容不必太长，但必须确实送达给主人。时间耽搁超过 48 小时都是不可原谅的错误。

当然如果是一般办公室的活动，如夏日野餐或假日舞会，则不需要附 RSVP 卡。你会去吗？可能，你将喝酒吗？也许不会。你应停留很久吗？未必。只需前去参加，尽情享受，并让每个人看到你。

### 不可空手赴会

假使你应邀参加某人的婚礼、周年纪念或毕业舞会等，礼物是绝对必要的，即使你人无法出席，礼物也该到。礼物的价值不受出席与否影响。如果你在 90 天内未接到任何感谢卡，打个电话给对方，查看是否确实收到礼物。假使仪式取消，你应该取回你的礼物。另外，如果这些活动是为你举行，在舞会开始前应送鲜花给女主人。

如果参加在家举行的聚餐或类似场合，尤其在假日里，大家已习惯送家庭用品。这些东西不必很昂贵，如一袋好咖啡。但必须要在到达时亲手交给主人或女主人。不要要求主人或女主人当场拆封，除非是当场用得的东西，如果你想分享他们拆礼的乐趣，妥善包装，并在上面打个快乐的蝴蝶结或把礼物放在缀满装饰的容器里。

你也可以利用邮寄或快递来投送礼物，最好直接送到受礼者家里（特别是酒）。这种私人投送虽令人备觉温馨，但并不适合用于送商业性的礼物，除非你是应邀参加特定聚会。

随礼附上你亲手写的贺卡（非名片），并放在信封里。

假使你无法出席就不一定要送礼，但假使你在这天或前一天差人送来鲜花或香槟，主人将会认为你既得体又善解人意。随礼附上短笺，写道“祝福你 and 在场所有客人都有个愉快的夜晚”。短笺上无须提及你的缺席。值得考虑的高沿礼物

- 金、银笔。
- 鲜花或盆栽（是的！女人可以送花给男人）
- 细致漂亮的记事簿或日历。
- 雕刻锁匙圈。
- 精美书签。
- 一篮精美咖啡、茶、乳酪或水果。
- 一瓶香槟、最喜欢的酒。
- 送些网球给打网球的人。
- 钓钩、索具箱或齿轮给喜爱钓鱼的人。
- 特殊的锁匙圈或计时器给慢跑者。
- 护目镜、手套或帽子给滑雪者。
- 里程表或手套给自行车骑士。

#### 不该给的礼物

- 任何过于昂贵的东西。
- 谄媚、讽刺、有关性的，或极为私人性的物品。
- 动物。
- 酒给禁酒者，糖给减肥者等。
- 衣服（皮夹或手提袋可被接受）。
- 过大或易碎的东西给须搭乘飞机的人。
- 香水或古龙水，除非你知道对方喜欢的香味品牌。
- 任何低品质的东西。

#### 出席宴会时应注意

(1) 出席宴会前，最好稍作梳洗打扮，至少穿上一套合时令的干净衣服。每个人都容光焕发地赴宴，会使整个宴会有一种比较隆重的气氛，这时会使主人感到高兴的。最忌穿着工作服，带着倦容赴宴。这会使主人感到未受尊重。

(2) 按请柬上注明的时间准时赴宴。既不要迟到，也不要提前 15 分钟以上。在外国，提前赴宴的人会被人笑话：太急于进餐了！

(3) 到达时先向主人问候致意，再向其他客人问好。

(4) 事先准备好名片。被介绍给他人时，要用双手捧着名片相赠，切不要随便丢到桌子上，让别人去捡。接别人名片时，也应用双手接。接到手后就应认真看一下，有时可有意识地重复一下对方的姓名和职务，以示尊敬和仰慕，不要漫不经心地随手塞进口袋。

(5) 进餐前应自由地与其他客人交谈，勿静坐。交谈面可宽一些、不要只找“老相识”，要多交新朋友。有的人出席一次宴会，从头至尾只和一两个人谈话，似乎对其他人全然不感兴趣，这是很不礼貌的。宴会是交际场合，不是专说工作的地方。如果只顾谈工作，主人也会感到不快。

(6) 进餐时要举止文雅。服务员送上的第一道温毛巾主要是用来擦手的（吃过饭后再用别的毛巾揩脸），有的人一上来就抹脸，甚至连脑袋也抹一遍、是很不雅观的。

咀嚼食物要把嘴闭起来，喝汤或羹都不要啜，总之，不要发出声音。如汤、菜太热，可稍待凉后再吃，切勿用嘴吹。嘴内的鱼刺、骨头不要直接吐在桌面上。应用餐巾掩嘴，用筷子（如吃西餐可用手）取出，放在菜盘里。

不能一面咀嚼一面说话。剔牙时，应用手或餐巾遮口。咳嗽、吐痰应离开餐桌。

(7) 喝茶或咖啡时，送上的小茶匙是专为你加牛奶和白糖用的，加了牛奶或糖以后可以用它搅拌一下，然后就应将茶匙放回茶碟上，千万不要用它来啜咖啡。喝时右手拿杯把，左手端小碟。

(8) 吃水果如梨和苹果都不要整个拿着咬，应先去皮，切开几块，然后用手拿着吃。

(9) 祝酒一般由主人和主宾先碰杯，再由主人和其他人一一碰杯，人多的话，也可同时举标示意，不一定一个个碰。注意在碰杯时不要交叉碰，在主人或主宾致辞、祝酒时，应暂停进餐，停止交谈，注意倾听，也不要借此机会抽烟。

(10) 喝酒应控制在本人酒量 1/3 以内。喝酒过量容易失言，甚至失态，影响整个宴会气氛。

(11) 宴会进行中，不能当众解开钮扣，脱下衣服。必须这样做时，可去盥洗室。

(12) 宴会进行中，如因不慎发生异常情况，如餐具掉落地上，或酒杯碰翻等，应沉着应付。可以轻轻向邻座（或主人）说一声：“对不起”。餐具掉落可由服务员再送一副。酒水打翻，溅到邻座身上，应表示歉意，协助擦干；如对方是妇女只要把干净餐巾或手帕递过去，请她自己擦干即可。

(13) 如有事要早退，应事先向主人说明，到时再告别悄悄离去，不必惊动太多客人，一一握手等，这会使整个气氛受影响。

(14) 最后应向主人致谢，称赞宴会组织得好，菜肴丰盛精美。

## 中餐礼仪

同食共餐这是增进友情的捷径，而吃中国菜就是这条捷径。一道菜大家吃，我为你盛菜，你劝我喝酒，大家其乐融融。

吃中国菜，看主人为客盛菜、劝食……，您将不难感受到那平和融乐的气氛。请初次见面的客人吃中国菜，一餐下来，彼此的友谊就可达到亲密无间的程度。大家一起吃同样的东西，汲取彼此关照对方的心意，培养亲密的感情，这或许是最高明的交际手腕吧。

中国饭菜不仅是中国传统文化的一个重要组成部分，而且受到外国朋友的喜爱。在涉外交往中，请外宾吃中餐是常有的事。下面我们就仔细谈一下吃中餐的礼节。

如举行正式的宴会，一定要提前发出请柬，并注明“敬请准时入席”。有的人赴宴以迟到为荣，其实是很不尊重他人的。如欲宴请外宾，则宴会时间的选定应避免外宾的忌讳。例如，宴请西方人，要回避 13 日，尤其是 13 日与星期五同一天。在斋月宴请穆斯林，宜在日落之后进行。此外，菜肴的选择应兼顾外宾的饮食特点，如不上海参和动物内脏。

有位中国经理在家里宴请西方一家跨国公司的董事长，他给外宾炒了 4 个素菜，烧了一碗榨菜肉丝汤，最后给每人 1 小碗担担面。那位号称“吃遍天下”的外国大老板真心诚意地说：这是他吃过的最美的一顿饭菜。可见中餐要突出中餐的特色，未必非上山珍海味不可。

在赴宴之前，应梳洗打扮一番，不要衣冠不整，蓬头垢面地去破坏别人的食欲。作为宴会的主人，更应注意自己的仪表，要使他人感觉到：主人是精心打扮了的。

较大规模的中式宴会的桌次是有讲究的。台下最前列的一两桌一般都是主人或贵宾的，赴宴者不要贸然入座。尽管中式宴会大都使用圆桌，但每桌通常要有一位主人或招待人员负责照应。其两侧的座位是留给本桌上宾的，除非受到邀请，也不宜去坐。最好的办法是主人提前在各桌上标明来宾应坐的位子，使大家能够对号入座。正式的宴会，还应为每位客人准备一份菜单。

中餐的餐具主要有杯、盘、碗、碟、筷、匙几种。在正式的宴会上，水杯放在菜盘左上方，酒杯放在右上方。筷子与汤匙可放在专用的座子上，或放在纸套中。公用的筷子和汤匙最好放在专用的座子上。酱油、醋和辣油等佐料应一桌数份，并要备好牙签和烟灰缸。宴请外宾时，还应备好刀叉，供不会使用筷子者使用。

上菜应按下列顺序：先上冷盘，后上热菜，最后上甜食和水果。宴会上桌数再多，各桌也要同时上菜。上菜的方式大体有以下几种：一是把大盘菜端上，由各人自取。二是由招待员托着菜盘逐一放入每个人的食盘中。三是用小碟盛放，每人一份。

用餐时要注意文明礼貌。对外宾不要反复劝菜，可向对方介绍中国菜的特点，吃不吃由他。有人喜欢向他人劝菜，甚至为对方夹菜。外宾没有这个习惯，你要是一再客气，没准人家会反感：“说过不吃了，你非逼我干什么？”依此类推，参加外宾举行的宴会，也不要指望主人会反复给你让菜。你要是等别人给自己拨菜，那就只好饿肚子了。

在世界各种料理充斥我们日常生活的今天，我们中国菜的享受，是和乐一团，充满大家一起来的融洽气氛，起到同伴互相关怀的乐趣，是倍受赞誉

和欢迎的。可是有些外宾对吃中国菜不如想象中那么得心应手。例如有一次做贸易的张先生招待一位日本人去吃北京菜。菜桌上端上一盘热气腾腾的烤鸭，“来来来，请用，请用，这是有名的北京烤鸭！”张先生热情地招呼着日本客人。或许有人就和这位日本客人一样，不知该如何吃北京烤鸭吧，于是张先生便乘势亲切地作示范。他首先拿一张面粉皮，然后放上烤鸭的脆皮和葱条或黄瓜条，再加一些佐料酱，最后把皮包卷起来，用手拿着吃。这样一来，日本客人也就跟着开始动手了。

中国菜有中国菜的特色，一道菜装盛在一个盘子或容器内大家一起吃。它不同于西方那种一人一份，各自为政的吃法，它会使在一起聚餐的人自然产生和气融洽的气氛。

一道中国菜端上桌，你可以用取所需，也可以借机会盛取料理到同伴的碗盘上，也就是我们所说的劝菜、让菜，这种积极的关怀也正是吃中国菜的乐趣所在。

个人用的小碟子如果满了，就要更换，以免味道混杂，有损食物原有的风味。吃东西应把嘴闭上，喝汤不要“咕咕”作响。不要把筷子和汤匙整个往嘴里塞。夹菜时不要用筷子在盘中乱搅，也不要专挑好的吃。汤如果太烫，可过一会儿再喝，不要用嘴去吹。不要一边吃东西，一边找人聊天。嘴里的骨头和鱼刺不要吐在桌子上，可用餐巾掩口，用筷子取出来放在碟子里。掉在桌子上的菜，不要再吃。进餐过程中不要玩弄碗筷，或用筷子指向别人。不要用手去嘴里乱抠。用牙签剔牙时，应用手或餐布掩住嘴。不要让餐具发出任何声响，使用汤匙时食指在上，按住匙柄而拇指和中指在下支撑。汤溜的食物要用小匙羹盛装。另外，筷子是中餐中最常用的餐具，下面谈一下筷子的用法以及由它所体现的风度和教养。用筷子吃饭这是东方人，尤其是中国人的“传统”，也是东方人的一种教养。或许正因为它太普遍，而有时为大家所疏忽。今天真正能把筷子拿得好的人，似乎不多。使用筷子的礼仪主要有：筷子不要在菜肴上乱挥动；不要用筷子穿刺菜肴；筷子不要含在口中；筷子夹菜时不要让菜汤滴下来；不要用筷子去搅菜；筷子不要放在碗上。

下面举个例子。有一天，两位女性在一家中国餐厅用餐。一位是外宾名叫玛丽，另一位是中国人林小姐。“玛丽，你会用筷子吗？我还是帮你要一支叉子吧！”林小姐有点神气地说着。“不用啦！谢谢你的关心，我练习过筷子的用法，一定会用得很好的”。玛丽微笑了一下，满怀自信地回答。然后就伸手去拿放在桌上圆筒内的卫生筷子。或许外国人用筷子吃饭是一种新鲜事吧！连餐厅的老板都在注意玛丽。玛丽谨慎地撕开包装纸，用右手拿起筷子夹菜吃饭了。但见她不但握筷子的手势优美，而且运用自如，也没出现用筷子翻菜肴的情形。总之，玛丽真的“很会用筷子”，连老板都很钦佩似地频频点头。反观林小姐这边，不是夹菜时夹得不顺，就是让含在菜里的汤汁，跟着滴在桌上，一样是使用筷子，没想到出洋相的却不是外国人。

有人甚至认为筷子拿得不好，就证明那人的家教有问题。要做一个标准的公司职员或者对外交往方面的工作者，至少筷子的正确拿法、用法都要先学会吧！

请客人吃一餐，也是种接待礼仪，在这里，我们要特别留意一点，就是请客时首先要迎合客人喜欢的菜。



## 西餐礼仪

目前，中国人不论在国内还是国外，不论是参加正式的宴会还是自己去餐厅，吃西餐是常有的事情。在对外交往中，要求吃西餐时必须使席座的排列、餐具的使用和用餐方法符合规范。在这种场合独树一帜而不循常规，是毫无道理的。

如男女两人去餐厅用餐，男士应请女士坐在自己的右方，千万不可让她坐在人来人往的路边。如果只有一个靠墙的位置，应请女士坐在那里，男士应坐在她的对面。如系两对夫妇就餐，夫人应靠墙而坐，先生则应面对他们各自的妻子。若两位男士陪伴一位女士进餐，女士应坐在男士们的中间。若两位同性进餐，则靠墙的位子应留给其中的长者。每个人入座或离座，均应从座椅左侧走为宜。

举行正式宴会的宴会排列，有国际惯例可以依照：桌次的高低依距离主桌位置的远近而定，右高左低。桌数较多时，应摆上桌次牌。吃西餐均使用长桌。同一桌上席位的高低以距离主人座位的远近而定。西俗是男女交叉安排，以女主人的座位为准，主宾坐在女主人的右上方，主宾夫人坐在男主人右上方。我国安排席位照例按各人的职务排列，以方便各自交谈。如夫人一同出席宴会，则安排女士们坐在一起。即主宾坐在男主人右上方，主宾夫人坐在女主人右上方。举行两桌以上的宴会，各桌均应有第一主人，其位置应与主桌主人的位置同向。

吃西餐使用的餐具有刀、叉、匙、盘、杯等。一般讲究吃不同的菜要用不同的刀叉，饮不同的酒也要用不同的酒杯，因此不懂不要装懂，跟着主人去做不会有错。西餐的摆法是：正面放着汤盘，左手放叉，右手放刀。汤盘上方放着匙，再上方放着酒杯。餐巾放在汤盘上或插在水杯里，面包奶油盘摆在左上方。

普通西餐的上菜顺序是：面包、汤、各类菜肴、布丁、咖啡或红茶。在正式宴会上，内容可能会更加丰富。就餐者应熟悉一下菜单，不要一上来就吃饱，接下来便无力他顾了。

入座后摊开餐巾或离座前收起餐巾，均应以主人先。餐巾可以叠作两层，铺放在腿上。完全摊开，塞在胸前，掖在腰带上，都是不对的。有事暂时离席，餐巾应放在椅子上而不是桌子上，放在桌子上就意味着不想再吃了。餐巾内侧可以擦嘴，故不能用来擦桌子。

右手持刀，用食指压住刀背；左手持叉，亦用食指压住叉背。两臂向内稍贴紧，避免碰撞邻座。此种姿势最优美。

牛排切割后，用叉子叉着缓缓送入口，身体稍前倾，头不能太沉，牛肉到口处再张口。

以右手持刀，左手持叉，切割牛排后，右手将刀放置盘子，改用右手持叉进食。

1. 以右手持刀，左手执叉，叉齿向下，用叉固定牛排，用刀切割，然后用叉将食物送入口中。食物宜切一块吃一块，每块不宜过大，这就是所谓欧洲式的吃法。而美国式的吃法，是将食物切割后，将刀放下，右手改持叉，

用右手将食物送入口，甚至叉齿向上，将食物铲着送入口，此种方式，并非高雅，因为需要变化左右手，因此并不被一般国际礼仪学者所鼓励，使用的方式，还是以欧洲式为宜。图（一）所示，为使用刀叉正确的姿势；图（二）所示，为欧洲式的方法，叉子叉着牛排小块，缓缓送入口；图（三）所示，为美国式的吃法，牛排切割后，将刀斜放在盘子上，用右手改持叉子进食，食毕，叉子改用左手持，右手再持刀切割牛排，如是席间双手交叉持用，并不雅观。又有人认为美国式的吃法，可以一口气，将牛排切碎，然后将刀放下用右手持叉取食。此种方式，不能仿效，因为将食物先“碎尸万段”，也不雅观。要学习国际礼仪，宜熟用欧洲式的吃法。

餐盘中排放置的位置不方便切割，为推动牛排，可用刀，必要时，刀叉易位，此图即以左手持刀，右手持叉，调整牛排置放的位置。

餐盘中排放置的位置不方便切割，为推动牛排，可用刀，必要时，刀叉易位，此图即以左手持刀，右手持叉，调整牛排置放的位置。

2. 盘中的食物如需推移，以用刀推移为宜，必要时，刀叉可以易位，即用右手叉，左手持刀，切忌转动盘子，转变食物堆放的方位。其方式如图（四）

图（四）餐中之牛排放置的位置不方便切割，为推动牛排，可用刀，必要时，刀叉易位，此图即以左手持刀，右手持叉，调整牛排置放的位置。

3. 桌面上的食物，除面包、长条的生菜如芹菜等，可用手取食外，所有食物，一律用叉子取食。切忌用刀子叉肉进食。

4. 食物如用叉子可以分割者，宜尽量用叉子切割，并不一定非用刀不可。

吃正餐时，刀、叉的数目与上菜的道数是相等的，并按照上菜的顺序由外至内排列，刀口向内。取用刀、叉时，应按照由外向内的顺序，吃一道菜换一套刀、叉。暂时离开时，刀、叉应交叉摆放或摆成人字，以示尚未吃完。若将刀、叉并拢放在盘子上，刀右叉左，叉面向上，就表示不再想吃了。

面包应在上汤之后吃，可用手撕下一块，用刀涂上奶油或果酱。把整块面包托在手上吃，用叉子叉着面包吃或把面包浸在汤中捞出来再吃，都是不合适的。

吃鱼应以刀切开，用叉取食。吃肉的时候，应在靠近自己之处，割下一小块，吃完了再去割第二块。吃鸡肉时，应先切下一片，再用叉取食。直接用手去撕扯，是失礼的。若欲吐出鱼刺或骨头，可用左手掩口而吐在叉子上，然后放在碟子里，用手直接去取，或吐在桌子上，均应避免。

吃豆子时，可用叉面就食，不要一颗颗地叉着吃。吃面条可用汤匙辅助叉子，亦可只用叉子，但不能用刀把面条切断再吃。吃点心必须用叉子，并且可用叉面铲起来吃。千万不要用手给他人拿点心。需要为他人取点心，可以刀叉托住送过去。

在进餐过程中，不宜紧靠椅背，或紧贴餐桌。把胳膊放在桌子上，是很不文明的。不要随意脱下上衣，松开领带，或把袖子挽了又挽。也不要吃得过快，好似狼吞虎咽一般。喝酒不要一饮而尽，站起来取菜也不合适。不要边抽烟，边进餐。手弄脏了，不要乱擦，也不要张嘴去吸吮。

进餐的一举一动，在涉外的场合均可谓“此时无声胜有声”。只要我们在平日多加留意，方可维护好自己的良好形象。对于东方人来说，用刀叉吃饭是极其别扭的事，可是正因为如此，应该趁早把各种动作要领学习好。

吃西餐全餐时，刀叉位置的排列是吃西餐的基本礼仪。

当你嘴里吃东西时，不要说话。手里拿着刀子在别人面前舞动，也是不礼貌的行为。尤其是吃西餐，从餐具的使用到吃东西的方法都有其基本礼节，应该事先学好以免临场出洋相。吃饭时，口中有食物绝不可说话。

吃西餐时有一点要记住的是，绝不可把食用的餐具乱放，否则会引起误会的场面产生。例如，有一次王先生到西餐厅去吃饭，“对不起，您不用餐了吗？”侍者从王先生的背后这样说。可是王先生的餐盘上，牛排不是还有一半没吃完吗？原来，这时王先生是把刀叉一起并排在餐盘上。对餐厅的服务员来说，客人要是把刀叉一起并排在餐盘上时，就等于是告诉他“请把这盘牛排收走”。于是王先生急忙用手按住餐盘：“不、不，我还要吃，我最喜欢牛排的。”服务员只好做了一个注目礼，然后退开而去。

像这样，服务员实在是很难办的。因为客人再怎么喜欢牛排，只要刀叉并排放放在餐盘上，不管餐盘是否还有菜肴，就等于是要求服务员收走该盘菜的意思。吃中国菜时，我们尽管一道又一道地吃到最后杯盘狼藉，也没关系，可是吃西餐就不同了。

依照客人所点餐别不同（如A餐、B餐），服务员也要一次接一次地过来做不同的服务，所以对于吃西餐的动作规则，事先应牢记好。如果你是主人，应请客人先点菜，而你是最后点菜、最后上菜的一位。允许客人慢慢研究菜单，并只有在客人要求时才提出建议。如果你是客人，你可以点任何你想吃的东西，只要不是菜单上最昂贵的项目。同样的食物，绝对不可点第二份——包括饮料，因为未经他人允许多花别人钱是很不礼貌的行为。（如果有这种情形发生时，做主人的有权利拒绝无礼者……通常以时间为借口。）记住，你仍可以在大家都点完东西后换东西，或取消先前点的东西，而不致被视为无礼。

食物将从你的右边上菜——服务生将会从肩膀上方送食。你只需身体稍稍向左倾即可。

喝汤时，拿汤勺的那只手要按在汤匙柄的上方，另一只手则将盛放着汤碗的盘子，往身体这边稍微提高。汤匙的动作是由靠近身体这边，斜斜地沉入汤碗，从内向外地将汤掏起，然后移放到口中。其间要注意的是不要让汤水滴下来。至于有人是用两手捧着汤碗，唧唧地有声喝汤者，其做法是很要不得的。喝汤时绝不可发出声音，这是一种用餐的礼貌。

在餐厅用餐，政治和宗教的话题应该避免。因为人各有自己的立场，所以谈论一些诙谐趣事，博大家一笑，这或许是最符合精神卫生的。谈论一些大家都能插一嘴的话题，这也是一个重要的用餐礼仪。

在吃西餐的方法中，要抱着谦虚而不粗鲁的态度去学习，才不会失其礼仪。现在我们介绍西餐中鱼的吃法。

通常西餐的鱼大都是烹调而很少烘烤的，所以只要知道刀叉的使用方法，吃起来并不会很费事。

一盘鱼上桌后，右手拿刀左手拿叉。首先将鱼块两端或侧旁的小刺等用刀子割开，并推向一旁，整齐地排好。接着用刀子将鱼身的一边轻轻地切割，再用叉子叉起被分割的鱼块来吃。一边吃完了以后，用叉子把鱼的主刺从左侧挑起放在盘子的边缘。然后再用同样的方法吃另外一半。

有些人吃鱼的方法是吃一边后，并不把鱼骨挑开就直接把鱼块整个倒过来吃。这种方法很不雅观，最好少做为妙。吃鱼的关键就是在如何处理鱼骨头的问题上，有的人甚至就此来做为判断对方做事是否谨慎细心的根据。因此即使是经验丰富的人，也不可因此就有故意炫耀的态度，或不以为然地做出粗鲁的动作，因为它不但不能证明什么，而且还会被认为是轻浮的表现。尤其是吃鱼的时候，一不小心把鱼骨头弄断了，那可就难堪了。

吃牛排对现在的人来说并不是一件很稀罕的事，可是对于吃的方法，可就不一定是人尽皆知的了。现举一则例子。宋先生是留美回来的，他很喜欢吃牛排，而且都是吃血淋淋的三分熟牛排。每次只要牛排一上桌，他就免不了向邻座的人炫耀一番说：“不见血水的牛排，怎么能算是牛排呢？”然后会豪放地舞起刀叉，一口气把整块牛排切成五六小块，再一块块地放入口中夸张地咀嚼。大概老宋留美时，学的是美国牛仔的礼仪吧，怎么如此不文明呢？

在西餐中吃牛排，一次只切一小块放入口中细细咀嚼，这才是合乎礼仪。一开始就把整块肉切得细碎，似乎有点不雅，甚至有“杂乱”的感觉。所以我们在吃西餐时应注意凡事要谦虚为怀，以配合别人的立场为优先。傲慢、自夸的表现，经常是造成失败的根源。

到餐厅用餐，吃完后，通常都会有一道甜点或水果。一般说来吃西餐时，最后会有一杯咖啡或红茶或一小块蛋糕之类的点心，通常客人高兴怎么吃都没关系的。不过，吃小蛋糕确实有其原则。吃三角形的小蛋糕，要从其顶点方面开始，直接用叉子把蛋糕切成可入口的小块来吃即可。同时吃蛋糕的时候注意不要让奶油或蛋糕屑沾在嘴巴外面。吃蛋糕方法的注意要点是：吃西餐店的甜点要文雅；吃三角形蛋糕要从顶点那边开始吃；吃香蕉先用刀子将皮割开一条线，再用刀叉把皮撑开切成小块；喝咖啡或红茶时用单手端茶杯；喝完饮料的杯子要把沾有唇印的地方擦拭一下。下面有一则例子。

“请问您要咖啡，还是要喝红茶呢？”每次王小姐到西餐厅用餐时，听到侍者这样问时，她都会考虑好久好久。这并不是她不知喝什么才好，而是她老是拘泥不知该回答说“请给我……”或“我要……”哪一句才好的问题。或许王小姐只是在考虑她应不应该对侍者表示客气的问题吧！“请给我……”和“我要……”两句话的语气确实有那么一点不同，但以一个客人的立场说，用哪一句话来做答，似乎都是恰当的。再说只为这么一句话而让侍者在一旁等了老半天，这才是真正的失礼呢！

礼仪的事，“知之为知之，不知为不知”，而且要“不耻下问”，才是最重要的。

## 饮茶、酒、咖啡礼仪

茶是中国人最喜爱的饮料，亦为外宾所乐于接受。在家里、办公室里接待来访者，茶水是必备的。有时还可专门举行茶会招待来宾。茶水虽然物美价廉，但饮茶却是一种文化。

### 饮茶须知：

有客来访，待之以茶。此事虽小，却不得马虎大意。为客人沏茶之前，要首先洗手，并洗净茶杯或茶碗。要特别注意茶杯或茶碗有无破损或裂纹，残破的茶杯或茶碗是不能用来待客的。还要注意茶杯或茶碗里面有无茶锈，有的话，一定要清洗掉。茶具以陶瓷制品为佳。

不能用旧茶或剩茶待客，必须沏新茶。至于客人喜欢绿茶、红茶还是花茶，可以事先征求其意见。就接待外宾而言，美国人爱喝袋泡茶，欧洲人爱喝红茶，日本人则爱喝乌龙茶。

茶水不要沏得太浓或太淡，每一杯茶斟得七成满就可以了。正规的饮茶，讲究把茶杯放在茶托上，一同敬给客人。杯把要放在左边。要是饮用红茶，可准备好方糖，请客人自取。茶水可以多准备上一两杯，因为可能还会有后到的客人。喝茶时，不允许用茶匙舀着喝，茶匙应取出来。

上茶时，可由主人向客人献茶，或由招待员给客人上茶。主人给客人献茶时，应起立，并用双手把茶杯递给客人，然后说一声：“请”。客人亦应起立，以双手接过茶杯，道以“谢谢”。添水时亦应如此。

由招待员上茶时，要先给客人上茶，而不允许先给自己的主人上茶。若客人较多，应先给主宾上茶。上茶的具体步骤是：先把茶盘放在茶几上，从客人右侧递过茶杯，右手拿着茶托，左手附在茶托旁边。要是茶盘无处可放，应以左手拿着茶盘，用右手递茶。注意不要把手指搭在茶杯边上，也不要让茶杯撞在客人手上，或洒了客人一身，妨碍了客人的工作或交谈的话，要说一声“对不起”。客人应对招待员的服务表示感谢。若无专门的招待员，可由秘书临时充任。

如果用茶水和点心一同招待客人，应先上点心。点心应给每个人上一小盘，或几个人上一大盘。点心盘应用右手从客人的右侧送上。待其用毕，即可从右侧撤下。

不论主人还是客人，都不应大口吞咽茶水，或喝得咕咚咕咚直响。应当慢慢地一小口一小口地仔细品尝。遇到飘浮在水面上的茶叶，可用杯盖拂去，或轻轻吹开。切不可用手从杯里捞出来扔在地上，也不要吃茶叶。

西方常以茶会作为招待宾客的一种形式。茶会通常在下午 4 时左右开始，设在客厅之内。准备好座椅和茶几就行了，不安排座次。茶会上除饮茶之外，还可以上一些点心或风味小吃。国内有时也以茶会招待外宾。

我国旧时有以再三请茶作为提醒客人，应当告辞了的做法，因此在招待老年人或海外华人时要注意，不要一而再、再而三地劝其饮茶。

尽管不少国家有饮茶的习惯，但饮茶的讲究却是千奇百怪的。日本人崇尚茶道，作为陶冶人的灵性的一种艺术。以茶道招待客人，则重在渲染一种气氛，至于茶则每人小小的一碗，或全体参加者轮流饮用一碗，不能喝了一碗又一碗的。

到中国茶馆里去寻访民俗的外宾，越来越多了。在茶馆里遇上外宾同桌饮茶，应以礼相待。既不要过分冷淡，也不要过分热情，作到不卑不亢就行

了。

### 饮酒礼仪

饮酒是各种宴会中不可缺少的一个项目，尽管人们饮用的酒的品种有所不同，但是对基本的有关饮酒礼节还是共同遵守的。

虽然古来就有“酒逢知己千杯少”和“一醉方休”的说法，但对于确实不会喝酒的人，是不宜劝其饮酒的。在宴会上不会喝酒或不打算喝酒的人，可以有礼貌地阻止他人敬酒，但不要什么都一概拒绝。至少要喝上一点汽水、果汁或其他饮料，使举座尽欢。

拒绝他人敬酒通常有 3 种方法。第一种方法是主动要一些非酒类的饮料，并说明自己不饮酒的原因。第二种方法是让对方在自己面前的杯子里稍许斟一些酒，然后以手轻轻推开酒瓶。按照礼节，杯子里的酒是可以不喝的。第三种方法是当敬酒者向自己的酒杯中斟酒时，用手轻轻敲击酒杯的边缘，这种作法的含义就是“我不喝酒，谢谢。”当主人或朋友们向自己热情地敬酒时，不要东躲西藏，更不要把酒杯翻过来放，或将他人所敬的酒悄悄倒在地上。

敬酒要适可而止，意思到了就行了。不要成心把别人灌醉，更不要偷偷地在他人的软饮料里倒上烈性酒。对于虔诚的穆斯林不允许敬酒，甚至不能上酒。因为穆斯林饮酒是违反教规的。不应当在餐桌上摆放一大堆酒瓶。

在正式宴会上，服务员打开酒瓶后，先要倒上一点给主人品尝。主人应先饮一小口仔细品尝，然后再尝一口，感到所上的酒完全合乎要求时，再向服务员示意：可以给客人们斟酒了。斟酒的顺序是：先主宾，随后才是其他客人。斟酒时，酒杯应放在餐桌上，酒瓶不要碰到杯口。

会喝酒的人饮酒前，应有礼貌地品一下酒。可以先欣赏一下酒的色彩，闻一闻酒香。继而轻啜一口，慢慢品味。不要为显示自己的海量，举起酒杯看也不看，便一饮而尽，使酒顺着嘴角往下流。也不必矫揉造作地在举杯时翘起小手指，以显示自己的优雅举止。不宜一边饮酒，一边吸烟。

鉴于酒后容易失言和失礼，故在涉外活动中饮酒的酒量要控制在自己平日酒量的一半以下。不要一看到对方的盛情或美酒佳肴，便忘乎所以了。有教养的饮酒者饮酒时是不会让他人听到自己吞咽之声的，斟酒只宜八成满。

正式宴会中主人皆有敬酒之举，会饮酒的人应当回敬一杯。敬酒时，上身挺直，双腿站稳，以双手举起酒杯，待对方饮酒；而每一桌可派遣一位代表到主人的餐桌上去回敬一杯。

参加外方宴请，应事先了解对方饮酒习俗和祝酒的讲究。在宾主双方致辞祝酒时，应停止饮酒和交谈。奏国歌时更不能饮酒。

需要同外宾干杯时，应按礼宾顺序由主人与主宾首先干杯。遇人敬酒或干杯时，应起立举杯，并目视对方。在场的人较多时，可同时举杯示意，不必一一碰杯，让对方干等。干杯不要乱挤，也要避免与其他人交叉碰杯，此乃大忌。

如果在家里设宴款待外宾，要注意酒具的清洁，不要使用破旧不洁的酒杯。西方人士一般饮用的是低度酒，他们往往对我国的烈性酒缺乏感性认识，因此要以适当的方式提醒对方不要饮酒过量，不宜为其连连斟酒。饮不同的酒，要用不同的酒杯。

有些国家饮酒习俗与我国完全不同，接待外宾之前，应有所了解。例如日本人讲究开怀畅饮，对于酒后不检点的言行是不以为怪的。他们敬酒时不

碰杯，而是敬酒者跪在被敬酒者面前，手提酒瓶，不停地为对方斟酒。

有的国家讲究拿酒杯应以整个手掌握住，如系高脚杯，则应以手指捏住杯脚。喝啤酒不碰杯，但可互祝健康。

在国外正式宴会上，通常应由男主人首先举杯，并请客人们共同举杯。若是他要为在座的女士的健康而干杯，就不应忘掉任何一位女士。客人、晚辈、女士一般不宜首先提出为客人、长辈、男士的健康而干杯。

女士接受他人祝酒时，不一定要举起自己的酒杯，以微笑表示感谢即可，自然稍微喝上一点更好。

当为尊贵的人物的健康而干杯时，酒杯中的酒最好一饮而尽。知道自己酒量不行的话，事先应只斟少许酒。

与家人一起饮酒时，猜拳行令以助酒兴。但是，在外交场合切忌这么做。

如何体验咖啡“味道好极了”的感觉

一曲《走过咖啡屋》使喝咖啡染上了浪漫的色彩，去咖啡屋体验那种“味道好极了”的感觉的人越来越多了。但是个别人在咖啡屋里举止粗俗，喝咖啡如同喝大碗茶一样，显得有点不伦不类。其实，喝咖啡是蛮有讲究的。

咖啡可以自己磨好咖啡豆以后用咖啡壶煮制，也可以用开水冲饮速溶的。国外一般认为自制的咖啡档次较高，而速溶的咖啡不过是节省时间罢了。

饮用咖啡时可以加入牛奶和糖，称为牛奶咖啡。也可以不加牛奶和糖，称为清咖啡。有人还喜欢兑入啤酒后饮用。

加入咖啡的糖通常都用方糖，它被放在专门的器皿里。一旦饮用者需要加入方糖时，可用方糖夹或咖啡匙取用。

咖啡匙是专门用来搅咖啡的，饮用咖啡时应当把它取出来。有人用咖啡匙舀着咖啡一匙一匙地慢慢喝，是不合规矩的。不要用咖啡匙用力去捣碎杯中的方糖。

如果嫌刚刚煮好的咖啡太热了，可以用咖啡匙在咖啡杯中轻轻搅拌使之冷却，或者等待其自然冷却，然后再饮用。用嘴试图去把咖啡吹凉，是很不协调的动作。

盛放咖啡的杯碟都是特制的。它们应当放在饮用者的正面或者右侧，杯耳应指向右方。饮咖啡时，可以用右手拿着咖啡的杯耳，左手轻轻托着咖啡碟，慢慢地移向嘴边轻嚼。不宜满把握杯、大口吞咽，也不宜俯首去就咖啡杯。喝咖啡时，切记不要发出声响来。

当然，有时也会遇上一些特殊情况。例如，坐在远离桌子的沙发中，不便于双手端着咖啡饮用，此时可以作一些变通。可用左手将咖啡碟置于齐胸的位置，用右手端着咖啡饮用。饮毕，应立即将咖啡置于咖啡碟中，不要让二者分家。

添加咖啡时，不要把咖啡杯从咖啡碟中拿起来。

有时喝咖啡可以吃一些点心。但不要一手端着咖啡杯，一手拿着点心，吃一口喝一口地交替进行。饮咖啡时应当放下点心，吃点心时则应放下咖啡杯。

在咖啡屋里，举止要文明，不要盯视他人。交谈的声音越轻越好，千万不要不顾场合而高谈阔论。

喝咖啡是一种文化，只有讲究礼节，才能体味它的温馨。

## 吃水果礼仪

在家庭中和宴会上，一般都要请客人吃水果。在非正式场合，怎样吃水果并不很重要。然而在正式场合，吃水果就要同礼节联系在一起了。

请客人们吃水果。通常应预备一种以上，这样使客人们有一个选择的余地。水果应洗净后装入水果盘内端到桌子上。不要主动为客人削、剥水果，这样做不卫生。拿着削好、剥好的水果硬逼着客人吃，也不太礼貌。

在正式场合，端上水果的同时，应备好水果刀或成套的小果餐具。不论是水果刀还是成套的水果餐具，都要求绝对清洁。

在涉外的活动中，禁止直接用手拿着水果吃。吃苹果和梨，应用水果刀将其切成4至8瓣，去掉皮、核后，再用叉取食。还有一种吃法，是先将苹果或梨竖放在盘中，沿着纵向切下一角，先去掉核，再用叉子叉住，再去皮，切成小块食用。

吃李子，可先用手将其掰开，去核后再吃。杏、桃一类的水果以水果刀去皮核后，应分为适当的小块食用。香蕉可先剥皮，用刀切成小块吃。也可先用刀切除两端，将皮剥去后，再切成片或段食用。桔子、荔枝可用手去皮后吃。橙子可用刀去皮后切成块吃。

吃葡萄不可整串拿着吃，而应用手一颗一颗揪下来吃。吃这类带核的水果，要用手遮着嘴吃，以便把果核吐在手中或匙中，放在果皮盘里。

请人吃哈密瓜、西瓜、香瓜和菠萝，事先应去皮切块，装入盘中。吃时可用水果刀切成小块，再用叉取食。有时在家中请人吃西瓜、哈密瓜，直接切块递上未尝不可，不过至少要准备一只小果盘，使客人把切块后的瓜果放在盘中端着食用，这样作可防止水果汁流到客人身上或地上，也可使果皮、瓜籽有个着落。擦手的毛巾应提前做好。

吃核桃一类果壳坚硬的坚果，绝不能直接用牙去咬。比较讲究的吃法是，先用专用的核桃锤把果壳敲开，再以专用的夹子取食。

在社交场合吃水果之前，手应洗净。不论是见到多么稀罕、多么好吃的水果，也不允许悄悄装入口袋拿走。吃水果时不宜一下把嘴塞满，而应当一小口一小口地吃。不要边吃边谈，更不允许把果皮、果核乱吐、乱扔。



## 《强者风采——现代商用礼仪》 馈赠礼仪

送礼将为商务活动打开方便之门。

生意场上的人际关系并非纯粹的利润关系，它实际上融入了十分复杂微妙的人情世故。

尽管人类社会存在着互不相通的语言文化，但是有一样东西却可以沟通联络所有人的感情，那就是礼物。

为共同谋利而走在一起的生意人，同样需要礼物沟通联络感情。生意场上的送礼既有纯商业性的，也有联络个人感情的。但不论是哪一种、都会有效地加强人与人的关系。

不恰当的商业送礼通常会带来不良的效果，每一个商场中人都应当充分重视、自觉遵守商业送礼的国际惯例。

## 防止商业送礼演变为商业贿赂

商业送礼的价值如果超出了国际惯例，通常会被视为商业贿赂。商业贿赂大则会触犯法律，小则违反规章制度，至少会给受礼人造成心理压力。

不论受礼人是否愿意接受这样的礼物，送礼的本义这时已经尽失，也就是说再也起不到联络感情的作用。因为受礼人心里明白，你送礼的目的不是联络感情，而是引诱他为你付出更大的代价。

为了防止商业送礼演变为商业贿赂，国际间很多公司都制订了送礼受礼的规章制度。

有些公司规定雇员只能收受小礼物，不能收受大礼物，但是对于大与小的界定却没有具体的标准。

有些公司规定了禁收礼物的具体细则，甚至罗列出具体的品名。

有些公司要求新雇员签订一份严格遵守送礼受礼制度的协议书。

有些公司不允许雇员接受客商的宴请，包括简单的午、晚饭在内。其理论依据是，“吃了别人的嘴软”，接受客商宴请的公司业务员，通常会在交易中给对方提供优惠，损害公司利益。

中国的生意人通常把商业送礼的概念混同于亲戚朋友以及其他社交关系的送礼，不但要表现出热情大方，还常常追求体面，送价值较高的礼物给生意伙伴，或慷慨解囊请生意伙伴上高级饭店，以显示自己的财力，令对方对自己有信心。

诸如此类的商业方式绝对不能用于国际商贸活动，因为你的热情好客很可能被外商视为商业贿赂。

中国生意人慷慨体面乃至奢侈的交际方式在国内生意场亦可休矣。因为国家工商局发布了《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》，这是《反不正当竞争法》的一部配套规章。

这部规章规定，洽谈生意时给生意伙伴提供好处，将被视为商业贿赂。

提供好处的方式是多种多样的。例如，经营者为销售或购买商品，采用付给财物或提供国内外各种名义的旅游、考察等其他手段的，都可构成商业贿赂。

生意人给生意伙伴送礼，包括宴请和提供娱乐等商业招待，如果超出了国家规定的财政支出，或超出了公司的预算，便有可能被视为商业贿赂。

你可以采用下列问题来决定是否收礼：

- 礼物是否超出价值？
- 礼物送达时间是否在非传统或不同于平时的时刻？
- 是否违反公司规定？
- 它是否会让你觉得有义务去参加宴会？
- 最近三个月左右，是否曾带给送礼者生意上的往来及利润？
- 是否有未定案的商业交易？
- 送礼者是否有“收买”人的名声？

上述问题只有一个答案是“是”，最好婉谢礼物。辞谢一个有问题的礼物总比错收来得好。

如果你打算辞谢别人的礼物，最好在收礼后 24 小时内行动。没有实际行动即会被认为已被接受。退回礼物时须附上亲笔写的短笺，明白表示你无法接受。不必写出特定原因，在短笺上注明日期并讲清楚你已接到但无法接受。

请简短，但不要责备、侮辱或表达不屑的意思给对方。假使公司程序上规定，你必须为此行为提出报告，基于保护自己的原则，在报告上附上你谢绝短笺的复印本。

基于公司政策，必须拒绝礼物的示例

李先生：非常感谢您前日所送的礼物。我非常诚恳地感谢你的情意，但碍于公司的规定，我今天将用快递将礼物退回给你。

基于个人因素拒绝礼物的示例

李先生：感谢您某日所送的礼，我诚挚地感谢你的情意，但实在是这个礼物并不适合接受，因此今天我会用快递退回这个礼物。

你不必在退回礼物前先电话通知送礼者，或事后旧事重提，假使送礼者事后又提起这件事，可重复你在拒绝卡片上的说词，或巧妙地转换话题。

假使送礼者向你道歉，接受他的道歉并从此不再提这件事。

接收礼物时，尽早表达感激之意。很多人以为打电话最能表达谢意，可能是，但绝不是最有礼数。简短、温馨如下所示的手写短笺，最能适时有效地表达谢意。张明：

非常感谢你细心帮我挑选了这只水晶猫。我所有的收藏品都比不上这一只。每当我看着它时，便会想起你的友善和我们的友谊。

祝福你！

丽倩

短笺须选用合适的纸张或感谢卡，而不是拿商业书信末端空白的部分随便涂鸦。假使所要感谢的不只一人，则请收文者代为传达。即使你不知道对方姓名也要提及：“请告诉你的同事，我很感谢他们所送的可爱礼物。”

## 广告性送礼

商业送礼像所有的送礼一样，通常是生意场上个人与个人之间的交往，因而牵涉到个人的感情或利益。公司防止商业贿赂，实质上是防止员工的个人感情或利益被利用，使公司蒙受损失。

有一种商业送礼是面对公众的，不涉及个人感情或利润的，那就是宣传形象和产品的广告性送礼。这种送礼包括向顾客和潜在顾客分发公司的非卖产品，以及赠送印有公司标识的用品等。

广告性送礼不仅是宣传公司形象和产品的商品手段，而且是公司在市场上发展良好的公共关系、争取公众好感的一种心理战略。

广告性送礼因此必须保证一流的质量，任何一份次品废品都会损毁公司的形象。这类礼品造价虽低，但几乎所有公司都会投入一流的技术去设计和制造。

广告性送礼在礼品种类、造价、产量和财政支出等方面都已形成国际惯例，如果不符合国际惯例，也会被视为不恰当的商业行为。

公司分发给公众的非卖品，只允许小批量试产，一批产品通常为 5000 份左右。一般认为，不到 5000 份不能收到广而告之的宣传效果；超过 5000 份则会超预算，引起股东的不满。

公司赠送公众的印有公司标识的用品，以下面罗列的在国际上最流行：

玻璃酒杯	号码锁	公路应急箱
棒球衣	梳子	妇女饰物
沙滩毛巾	化妆盒	钥匙链
带扣	信用卡盒	修指甲箱
书籍	盒子或篮子	缝纫箱
刷子	文件夹	地图盒
日记本	备忘录小笔记簿	直尺
商业名片盒	电子地址“簿”	软尺
钮扣	支出帐簿	有柄大杯
日历	急救药箱	领带
计算器	手电筒	纸餐巾
热量计	高尔夫球	镇纸
照相机	高尔夫球衣	钢笔
帽子	手帕	成套铅笔
削笔刀	塑料雨帽	自动粘拍纸簿
测智玩具	收音机	雨披
球拍套	剪刀	围巾
鞋袋	擦鞋箱	粘贴别针
T 恤	记秒表	袖珍字典
伞	滑雪帽	(帽内或系在头上的) 汗带
画框	温度计	(衬衫袖口的) 链扣
网球	领带夹	保温瓶
钱夹	运动衫	扑克牌
气球	网球帽	网球巾

小刀                      工作裙（围裙）

公司向公众赠送用品，目的是宣传公司的形象。但是，如果这些用品上印的标识太大太显眼，往往不容易被公众接受。国际上流行的这类公司赠品，通常都没有显眼的公司标识。例如日记本，不少公司把标识印在扉页或封底，而不印在封面。

其余的用品如钱夹，公司标识是藏在里面的，丝围巾，标识缝在一角；钟，标识刻在背面；领带夹，标识缕在背面；……所有这些标识都是很细小的。标识越细小隐蔽的赠品，越多的人愿意接受和使用。人们通常只愿意使用一种带有显眼大标识的赠品，那就是伞。

在商业竞争日益激烈的今天，众公司不遗余力地宣传自己的形象，争相推出自己的广告性礼物，让人目不暇接。有时候，广告性礼品泛滥了，人们就会像躲避洪水猛兽般躲避它，免得办公室和家里增加垃圾。

为此，宣传要有节制，切忌不惜工本地讨好顾客，那会适得其反。

## 福利性送礼

公司对员工的吸引力和凝聚力，不仅仅在于可观的工资，还在于优厚的福利。后者通常令员工产生更大的归属感。

公司福利的内容和方式是多种多样的，其中送礼是不可或缺的福利手段。因为送礼行为富于人情味、它在一定程度上淡化了雇主和雇员之间的商业关系。

有学者作过调查，发现那些工资高福利差的公司的员工，工作热情比不上那些工资不高但福利待遇较好的公司的员工。

诚然，这里说的公司福利，并不等同于一般的社会福利。社会福利是扶贫济困为主要目的的，公司福利则是以员工对公司的贡献为基础的奖励、关心、慰问和帮助。

公司在节假日送礼给每一个员工、组织全体员工在国内乃至出境旅游观光、请员工吃饭或参加文娱体育活动等做法，属于对全体员工一视同仁的奖励和慰问，也表示公司对员工的感谢。这类活动不但能增加员工对公司的归属感，还能加强员工之间的团结合作精神。

有的公司对员工的特别日子也会表示关心，尤其对各级管理人员。遇上员工生日、结婚、生孩子、结婚周年纪念、乔迁新居、升职或在工作学习中取得好成绩，公司都会送上礼物表示祝贺；遇上员工生病、家有不幸，公司会送上礼物和慰问金表示慰问并给予帮助；对于退休的员工，公司会根据其服务时间和职务级别送上相应的礼物，感谢他对公司的贡献。

公司对员工的关心还需要通过各级管理人员对下属的关心来实施。一个好的商业主管不会忘记下属的特别日子，并且懂得恰如其分地给下属送礼。

无论是公司给员工送礼，还是主管给下属送礼，都可以看作公司的福利性送礼。什么情况下由公司付款送礼，什么情况下由主管付款送礼，各公司的做法不尽相同。

像圣诞节这样的西方重大节日，国际间很多公司都给全体员工送礼。诚然，各公司送礼的方式也不尽相同。

以下是一些公司员工送圣诞礼物的情况：

分给每位员工一包食物，一台收音机，一只圣诞火鸡。

给员工提供一份礼物单，让每一位员工选择自己喜欢的礼物、或者是相当于一份礼物价钱的现金，通常是 25 美元。

组织一次圣诞聚会或聚餐。

由高级主管亲笔签名，送给每位员工一张圣诞卡。

送礼物和现金给需要帮助的员工，而不是人均一份。

专家认为，公司给员工送节日礼物是很有意义的，送礼的方式也是很值得考究。应该说，送礼越富于人情味越好。至于礼物的价值，则应该视公司的经营状况而定。如果公司处于困难时期，一张贺卡也算得上很珍贵的礼物；如果公司生意兴隆，员工为此经常加班工作，节日礼物就应该丰厚一些。

国际间很多公司都比较重视员工的服务周年纪念。在这些公司里，任何一个员工服务到第五年，都会收到公司赠送的礼物。此后每增加五年或十年又会收到公司的礼物。

## 商业主管与客户的礼尚往来

公司与客户的业务关系主要靠各级主管来维系。但是由于很多公司都有严格的送礼受礼制度，商业主管常常无法从公司取得足够的交际经费。因此，实际情况往往是，公司与客户的交往变成了商业主管之间的私人交往。

很多商业主管都视公司为自己的产业，因为公司的兴衰与他们的切身利益息息相关，而他们自己的地位和薪酬则是通过业务成绩来巩固和提高的。因此，为了取得业务成绩，商业主管不会计较个人得失，宁愿自掏腰包与客户建立密切的私人关系。

利字当头的生意场其实时时处处都被人的情感牵引控制着，生意关系无不渗透了人情世故。无论文化习俗也好，国际惯例也好，都是人情世故。

生意场上的高手，通常都是人情练达、世事洞明的交际家。他们在生意场上畅通无阻，主要因为他们交际广、守信用，常常不是靠金钱，而是靠朋友。

为了互利或因为互利而走到一起，共同合作的人们，都可以成为朋友。从这个意义上说，生意人最需要朋友，也理所当然地比其他行业的人们拥有更多的朋友。

很多公司都备有商业送礼的电脑软件。在商业主管的送礼软件中，有不少是记录生意朋友的礼尚往来的。因为这类关系太多，不作送礼记录难免出错。

商业主管的送礼软件应该详尽清晰地罗列出节假日送礼和特别送礼的客户姓名、支出金额和所购物品名称，还应该说明是由公司付款还是主管私人付款。

商业主管的关系户发生情况变化时，其送礼软件则应随时作出修改。例如关系户中有人事变动、人员死亡或退休，以及改组公司等；生意朋友中有人离婚或再婚等，都应予以记载。

某公司的总经理在飞机失事中丧生，董事会很快任命了一位新的总经理，并已登报声明。然而，每逢重大节日，这家公司仍然收到好几个客户送给已故原总经理的礼物和贺卡，甚至还有送给他的生日礼物和生日贺卡。

这种情形令新任总经理十分不愉快。直到这家公司中止了和那几个客户的业务关系，他们才发现了问题。原来是这些公司的总经理和秘书按照原送礼软件记录的客户姓名送礼，而总经理本人却不加关注。倘若总经理们在客户宣布人事变动时当即修改送礼软件，也就不至在后来的忙碌中造成遗忘和差错。

另一名马大哈主管送给一位生意朋友的生日礼物是一套纪念邮票。他只记得这位朋友是个集邮爱好者，却忘却了上次送给他的生日礼物正是这一套邮票。

重复赠送同样的纪念性礼品会给人一种漫不经心的感觉，这会使送礼的诚意大打折扣。

如果主管的送礼软件记录了上一次购买的礼物名称，也就不会出现赠送重复礼物的差错。

更常出现的送礼差错是后一次礼物的价格比前一次的低，这种差错给受礼人带来的误解是可想而知的。送礼软件上的礼品价格纪录有助于避免此类差错。

商业主管送礼应该有计划有预算，无论是公司付款还是主管个人付款购买礼物，都不应超出计划和预算。

不一定要还礼给所有送礼给你的人。

如果送礼给你的人不在你原定的送礼计划内，最好不还礼。这种人通常和你没有业务关系，你弄不清他送礼给你的原因，也许是你忘记了你曾帮助过他，他送礼感谢你来了。如果是这样，你还礼给他，反而不近人情，因为你令他无法实现感谢你的心愿。

国际间很多生意人送礼都习惯在礼物内附一张礼物卡，并且在卡片上写清楚送礼的原因。如果是节日，便写上节日祝词，如果是受礼人的喜庆日子，便写上喜庆贺语；如果是为感谢受礼人等特别原因而送礼，则写上感谢的语句。

下面这张礼物卡的写法，不仅清楚他说明了送礼的原因，而且真诚地表达了对受礼人的感谢之情：

“这份小小的节日礼物谨表我的心迹：我永远忘不了今年春天，我们工厂在那场大风暴中遭受到惨重的破坏，是你帮助我们走出了困境。”

如果你的公司经营不佳，或者公司规模缩小，则应该减少送礼的开支。

碰上生意不好的年头，公司或主管个人都不必勉为其难送礼给客户。但是，当节日来临之际，你很有必要给那些习惯了收你的礼物的人们寄节日贺卡，并且亲笔写上诚恳的语句，解释今年破例不送礼的原因。

随着经济的发展，中国人送礼的消费越来越高，尤其是生意人、关系多，送礼必须平衡所有的关系，不能厚此薄彼、顾此失彼。碰上不景气的年头，生意人要应付这么多礼尚往来的送礼可不容易。

生意人对此大伤脑筋。不送礼则不近人情，送礼又力不从心。于是只好降低送礼的档次，尽量节省开支。其实这样做的效果并不好。试想你的客户或朋友去年中秋收到你送的名店名牌月饼，今年收到的是大众化的月饼，你会怎么想呢？

学学西方人，送张节日贺卡，委婉地说明自己无能力送礼。这种坦然洒脱的作风比“打肿脸充胖子”或降低送礼档次去应付各方面的人际关系更容易被理解和接受，因为它表现出你待人的真诚，没有虚饰，因而没有被人怀疑以假乱真、以劣充优去骗取人情的危险。

其实，礼尚往来的人们，并不都是冲着礼物本身而来的，大都是借物传情而已。如果你实在送不起礼物，也得有别的传情表示，例如打个电话，送张贺卡之类。

以调侃的语言暗示自己无能力送礼比直截了当地说明要好得多，首先是不会令对方尴尬，其次是表现出自己的乐观通达，不乏幽默情调。

商业主管与客户的礼尚往来，根据国际间的习惯是有金额限制的。一般认为，初级主管和中级管理人员送礼给客户，开支在40美元左右为宜；中级以上管理人员可开支45—60美元；高级主管送礼给客户的高级主管和生意场上关系密切的朋友，可以开支50—150美元。根据国际惯例，生意人之间的礼尚往来开支极少超过150美元，这个数目可被视为商业送礼的上限。



## 国际间生意人互赠礼物的礼仪

对于中国生意人来说，送礼的国际惯例常常是一些新概念，这里一一作些探讨。

送礼给来访的外国生意人，首先要避免携带的麻烦。在国际间奔走的生意人，喜欢轻装行动。如果你送的礼物给人增添麻烦，成为别人的累赘，也许会违背你送礼的初衷。

如果你认为很有必要给客人送某种笨重的礼物，你最好先让受礼人拆开包装看一看，然后自己收回去，由公司负责运送到客人的公司或家中。

生意人送礼给外国生意伙伴，一定要了解清楚对方国家的送礼习俗。如果你没有把握，应该请教熟悉这方面习俗的人士，或有关咨询机构。一份礼物，从选购、包装到携带方便与否都需要你亲自考虑和督办，不可完全依赖你的手下。

送礼要想投其所好，有一个办法通常是可行的，那就是通过和受礼人的秘书或助手交谈去了解其爱好；如果对方爱集邮，你能送些受欢迎的邮票给他当然很好；如果对方收集瓷器，你则可以送瓷器给他。

如果你实在无法弄清受礼人的送礼习俗和个人爱好，那也不要紧。实际上，很多懒得在送礼方面花脑筋的生意人，都宁愿送那些在国际间广为接受的礼物，那就是酒（穆斯林国家除外）、唱片和办公室用品，后者通常是钢笔、铅笔和信笺。

也许中国的生意人认为送这些物品太小气了，但这些却往往是最稳妥最合适的生意场礼品。中国的生意人在送礼的观念方面需要与国际接轨，须知生意人的礼尚往来不可与亲戚朋友的感情交流同日而语。

国际间生意人互赠礼物切忌奢侈，否则会被认为有意行贿。

在国际生意场上，送礼给自己不熟悉的人要多加小心，甚至宁可不送。两个生意人第一次交往，原则上不送礼第一次会面尤其不应带礼物去，否则对方会认为你迫不及待要靠拢他，这样会给他造成心理压力，弄不好他会避开你。

国际间生意人送礼，通常要送自己国家的产品，并且要在国内市场购买。生意人出境，带上本国的产品虽然诸多不便，却又不能免。如果你怕麻烦，在出访国购物送礼，受礼人便认为你待人缺乏诚意，此乃生意人合作的大忌。

以上是国际生意场上送礼的一般原则。下面介绍一些特殊的情况：

### · 女生意人送礼的国际惯例

在国际生意场上，女生意人和男生意人交往应持谨慎态度。无论是西方文化还是其他文化，都把女性置于社交活动的被动位置上。在社交活动中，尤其是生意人交际场合，男士向女士献殷勤往往被视为绅士风度，而女士向男士献殷勤就“掉价”了。

因此，女生意人一般不宜主动送礼给男生意人，尤其是外国男生意人。但是，女生意人收到其他生意人的礼物后，一定要回赠礼物。如果女生意人作为贵宾出席男生意人的宴会或派对，则应该带礼物去。

女生意人欲与男生意人建立交情，最好通过他的妻子。只要你与他的妻子有过一面之缘，每次你到他的国家去做生意，都不妨带点礼物送给他的妻子。男生意人代自己的妻子接受一个女人的礼物，总是十分坦然爽快的。

女生意人送给男生意人妻子的最好礼物，莫过于化妆品、香水和华丽而

不贵重的首饰。至于女生意人和女生意人之间，即使是第一次见面也可以互送礼物，通常送旅行箱、提包和雨伞等。

女生意人和自己十分熟悉的外国男生意人见面。主动送点礼物也无妨，但是送礼的品种和方式得十分注意，以免造成误会。

一般说来，女士送衣物给男士是不合适的，尤其不能送睡衣之类的寝室用品。送办公室用品是再恰当不过的了。如果你送的礼物可长时间摆放在受礼人的办公桌上，则更具纪念意义。

女生意人送礼可以充分体现自己的家庭观念，唤起男生意人的家庭意识。

有个女生意人给她的外国生意伙伴公司的每一个管理人员都送一个精美的小相框，而且特意附上一张礼物卡，上书“温馨的家庭”字样，结果所有收到相框的人都用它装上自己的家庭合照，摆在办公桌上。如此送礼可谓十分成功。

女生意人给生意场的伙伴或同事送点食品作礼物，在国际间广为接受。提供食品本是家庭主妇的天职，送食品礼物多少能给女生意人增添一点女性的魅力。其作用是淡化生意场上男性对女性的抗拒意识，有利于营造和谐的合作氛围。

#### · 国际间送礼的忌讳

中国有些省份和地区是忌讳送钟作礼物的，因为“送钟”与“送终”谐音。有趣的是，世界上其他很多国家的生意人都喜欢送钟作为办公室礼物，他们通常会把别人送的钟摆在办公桌上，用以加强自己的时间观念。

尽管如此，中国人也不宜送钟给外国人，因为很多国家的不少生意人都了解中国人忌讳送钟的习俗。如果你送钟给他们，恐怕他们会怀疑你送礼的用心，甚至可能认为你诅咒其公司倒闭。

中国的生意人送礼给外国生意人，既要考虑自己的忌讳，又要考虑受礼人的忌讳。

我们中国人自称为龙的传人，自古崇拜龙，以龙为造型的艺术品处处可见。以龙的艺术品作礼物，在国人中间广受欢迎。然而，中国的生意人千万不可以龙的艺术品作礼物送给英美生意人。在英美文化里，龙（dragon）是凶残暴戾的象征，是魔鬼，与中国文化中的龙相去甚远。

中国有些地区如穗、港、澳和珠江三角洲等忌讳“四”这个数字，因为它与“死”字谐音。所以送礼决不送4件。中国生意人送礼给外国生意人，当然也不该送“4”，因为不少外国生意人也了解这个习俗。

与中国人的这一习俗相映成趣的是西方人对“13”这个数字的忌讳，这是以基督教为文化背景的一种迷信心理，认为“13”是个不吉利的数字。西方人送礼不送13件，中国生意人送礼给西方生意人，切忌送“13”。

有个中国生意人送给美国生意人一支“白翎”（White Feather）牌钢笔，令受礼人很难接受。

这个美国生意人为什么不能接受这支钢笔呢？因为钢笔上刻有 White Feather 英文字样。White Feather 是英美人用以比喻懦夫的贬义词，实际上是骂人用语。如果这个美国生意人把这支钢笔带回美国去，一定会让他的同胞笑话，你想他怎么能接受这份礼物呢？

有学者作过调查，发现好些中国产品的牌子译成英文后不受西方人欢迎，原因是这些英文的含义不好。除了“白翎”（White Feather）牌钢笔

之外，还有“白象”（White Elephant）牌电池和“雄鸡”（Cock）牌闹钟等等，因为是出口产品，于是望文生义地将中国牌子直译成英文，以致引发文化习俗的冲撞。

不懂英文的中国生意人固然不会了解，White elephant 是指花钱买的废物，不久就成为累赘的东西；更不会明白为什么英美人望着闹钟上的“Cock”发笑，因为“Cock”在俚语里是“阳具”。即使是懂英文的中国人，也不一定了解某些英文词语的特别含义，因为这涉及到纷繁复杂的文化习俗，要求学英语的外国人一一了解，谈何容易。

那么，怎样才能避免送礼引发文化习俗的冲撞呢？

最好的办法当然是请教熟悉受礼人文化习俗的人了。

如果你找不到这方面的老师，则不妨采取“以我为主”的态度。那就是说，送给外国人完全中国化的礼物、没有写上任何外国文字的礼物。

你送给外国人这样的礼物，意思是“我是主人，你是客人。我按我的中国文化习俗送礼给你，完全出于好意；你可不要按你的英美或其他文化习俗去曲解我的好意。”客随主便也是国际交往的惯例之一。

外国人收到中国人送的中国产品，通常不会特意把牌子翻译过来了解其义，因为他们觉得没有这种必要。同理可推，我们中国人也不必死抠外国文字的含义去翻译其产品的牌子。

国际间生意人互赠礼物，原则上送本国本土的产品，不带外文牌子的产品更加本族化，这本族化就是一种诚意，这是国际生意场上的共识。有些中国生意人不懂这一点，送礼给外国生意人总要挑有洋文字的，结果事与愿违，反而冲淡了送礼的诚意。

送本族化的礼物给外国人，最好附上一张用英文或对象国文字写的简短的礼物卡，从本国的文化习俗说明你送这份礼物的良好用意。这种解释有助于受礼人了解送礼人的文化习俗，万一发生文化冲撞，也可以得到受礼人的理解。

#### · 怎样送礼给应邀讲话的外国客人

按照国际生意场的习惯，邀请外国客人在商务会议、新闻发布会或者别的任何集会上讲话，都应该送给讲话人一份有纪念意义的礼物。

国际间的做法通常是这样的，如果应邀讲话的外国客人不收取酬金，应该送给他一份有相当价值的礼物，例如本国制造的优质皮箱或公事包一只，或者别的经久耐用的名牌国货。如果讲话者收取酬金，则可以送给他一份薄礼例如书和文具等。中国的文房四宝送给西方人，比现代任何高级文具都更有纪念意义。

无论你送什么礼物给应邀讲话的外国客人，都应该附上你的生意名片或通信名片，并且用英文或对象国文字写一张礼物卡：

是“你的讲话受到与会者一致好评，既实际又生动，我们大家都感谢你。”

送鲜花在世界各地都很流行，但各国有不同的送花习俗和忌讳。送花给外国人，一定要先了解其习俗和忌讳。如果你在国外，只要请教当地鲜花店店主就行。

当今国际社会，鲜花是既方便赠送又快捷收到的礼物。在全世界范围内，都可通过电话或电报订购鲜花送礼。鲜花象征问候、祝贺和感谢，这是全人类共通的文化习俗。

作为生意人，不管你走到哪个国度，都可以送鲜花为礼。尤其是应邀到

别人家中吃饭，鲜花这种高雅美好的礼物是不可或缺的。

西方社会十分流行送鲜花为礼。按照传统习俗，鲜花通常以夫妇的名义送上，或者是一个女人送给另一个女人，或者是一个男人送给一个女人，却没有女人给男人送花的习惯。

然而，当今的西方社会已经改变了女人不能给男人送花的习俗，这体现了男女在社会活动中的平等地位。女士可以因任何理由送花给男士，尤其在生意场上，女生意人送花给男生意人更是司空见惯的交际方式。

#### · 生意场上送鲜花的习惯通常是这样的

如果一名女生意人为了感激一名男生意人在生意上对她的帮助或提供的方便，或是为了祝贺一名男生意人生意上的成功，她应该送鲜花到他的办公室去。

如果女生意人应邀到男生意人家中吃饭，她应该送鲜花到他府上。

应邀参加家庭晚会的客人，最好在白天提前送花或在第二天补送。不要在晚会开始时拿着鲜花出现在主人家门口，因为这时候主人正忙着招待客人，一时间很难找到合适的花瓶和地方来安置你送的鲜花。这未免会弄得主人有点儿狼狈。

送鲜花给生意朋友，还有一个好办法，那就是先寄张礼物卡到他的办公室，然后送鲜花到他府上。

很多人喜欢送花给病人。如今很多医院都忙不过来，无人手照料住院病人的鲜花。送鲜花最好在病人出院回家之后。

有一点需要特别注意，送鲜花前必须落实主人一定在家，尤其是委托鲜花店送花。送花人叫不开门，通常会把鲜花摆在门口。当主人外出回家时，看见门口摆着枯死的鲜花，一定会十分沮丧。

## 《强者风采——现代商用礼仪》 商业书信礼仪

我们用文字来表达感情的同时也影响他人。通过文字，任何人皆可带给其他人极大的快乐或极大的沮丧。

当今国际上很多生意人都对书信倾注了极大的热情。他们爱写爱读。倘若在百忙中收到一封措辞优雅含蓄且热情洋溢的来信，不论是商讨业务的还是表达友情谢意的，他们会为之感动和振奋。事实上，不光老板能用动情的书信感动员工，生意人之间动情的书信往来也能产生你意想不到的生意效果。

## 商业书信往来礼仪

国际生意场上对于使用印有公司名称的信笺和信封持谨慎态度。一般说来，公司信笺只用于生意业务往来，不用于个人交往。高级商业主管写信筹集资金可用公司信笺，但也必须征得最高管理层成员的同意。

公司其他人员更应谨慎使用公司信笺，尤其不应用公司信笺做以下的事情：

1. 政治或慈善基金筹款，尤其是容易使人误会公司在背后支持的活动。
2. 写信给传播媒介发表见解。
3. 个人的赢利活动。
4. 与公司无关的诉讼。
5. 纯粹个人事情，例如写情书、吊唁信等。

商业主管集体负责一项业务时，常有一些书信往来。任何一个参与者收到或发出与这项业务有关的重要书信，都应该送给其他成员每人一份复印件。

商业书信不应使用涂改液，更不该把删去部分内容的信寄出，以免引起收信人的疑虑。

不要用公司信笺两面打字或手写书信。

可用普通信笺两面打字或手写书信，但纸张必须厚实。如果纸张过薄，字迹透过背面，两面书写造成字迹不清，则被视为不礼貌，会引起收信人反感。

手写书信比打字书信更能显示热情和诚意，无论用公司信笺还是普通信笺。尤其是感谢信、祝贺信、慰问信和吊唁信等富于人情味的书信，无论以主管个人名义还是以公司名义，都以手写为上乘。

公司的初级管理人员切忌把自己写的商业书信擅自送出。任何商业书信都应呈交顶头上司过目，有些重要的业务报告则应复印呈交顶头上司保存。管理人员越级向上司报告业务，尤其是带有个人见解的业务报告，必然会引起顶头上司的不满，造成上、下级关系紧张，给自己带来极大的麻烦，甚至会毁掉自己在公司的事业和前途。

初级商业主管不应擅自向公司外的有身份有地位的人发送重要报告、书信或商业便函，所有这些书信都必须经由高级主管审阅并签名后，才能发出。

初级主管与公司外同等身份地位的人的书信往来，由他们自己签发，不必经由公司高层审阅签名。

公司的打字公函除了要加盖公章外，还应有具体负责人的签名才能发出。

商业书信开头对收信人的称呼必须恰当：

1. 如果你在生意活动中认识了一个与你身份地位同等的人，经过接触变得相互熟悉了，分手时已经直呼双方的名字，以后写信给他便可直呼其名。
2. 如果你是个年轻的商业主管，你认识了一位比你年长位高的主管，绝对不能在书信中直呼其名，而应该只称其姓，并在姓氏前面冠以“先生”之类的尊称。

商业书信结尾应写上表示敬意的话语。

当今国际生意场流行商业书信个人化。生意人之间时兴以朋友相待、以朋友相称：时兴把商业通信称为朋友通信，不失时机、见缝插针地利用商业

通信联络感情。

久而久之，商业书信个人化也形成了一定的礼仪和规范：

1. 力求语言精炼、优雅、含蓄。

2. 要情真意切，打动人心。

3. 通常在商业书信开头的称呼下写一两句个人的话语，用以联络个人感情。例如：

……真高兴昨天在赛场上邂逅你。你看上去真棒，这使我想起了我答应过给你的东西还没寄去……

或者在业务信件的后面加写一段个人的祝愿语，例如：

……愿你和孩子们过一个快乐的星期天。

4. 如果你有重要的话要对收信人说，但又不想公开它，你可以另加一张纸写个人信件。这样做将不至影响商业书信在公司内传阅。

5. 附加的个人话语要幽默，要赞扬和鼓励人，不写负面的话语。

6. 不能喧宾夺主地多写与业务无关的话，以免影响收信人对商业书信主要内容的理解。

7. 为了保证业务信函条理清晰，应在写信前拟一提纲。

例如：

先赞扬收信人最近表现出的高尔夫球艺。

介绍你的公司一系列的新产品，说明这些产品对他很有好处。

提及你的产品专卖权。

说明他什么时候可以收到货物，并说明交货方式。

提及价格。

向他介绍一些老同学的近况。

签名。

8. 不可为说服对方接受你的产品而夸大其词，这会有损你的信誉。但是，良好的祝愿尽可夸张浪漫地表达。

## 商业文书的撰制礼仪

商业场合要十分注意礼节，一旦失礼或施礼不当，往往会导致不良后果。因此，用于这种交往的文书，必须注意把握事物的联系与区别，分清是纵向联系还是横向联系，长幼有序，上下级有别，亲疏不同，有“礼”有“节”。

商业文书的撰制虽说不如行政公文那样要求严格，但也有其约定俗成的格式和特定的语言文字表达要求。以语言为例，有的趋于典雅，有的崇尚朴实，撰写时要按照特定的格式与要求行文，不宜随意标“新”。

商业文书的种类很多，常用的有如下几种：

一是用于邀约、聘用的，如请柬、聘书等。

二是用于喜庆祝贺的，如贺信、贺电、祝词等。

三是用于慰问的，如慰问信、慰问电等。

四是用于迎送、答谢的，如欢迎词、欢送词、答谢词等。

五是用于哀丧吊唁的，如悼词、唁电等。

### 请柬与聘书

#### 一、请柬

请柬又称请帖，是为请客而发出的一种凭证。

机关单位举行的比较隆重的庆典，企业开张以及其他重要活动、私人的婚宴、寿庆等喜事，往往使用请柬而不用一般的信函。请柬的内容虽然比较简单，但它比普通信函更具有庄重的特点。

请柬在外观形式上和文字表述上都有特定的要求。

外观要求美观、悦目。封面写“请柬”或“请帖”二字，加上图案装饰，烫金，给人以隆重、喜庆之感。

表述要求准确、清晰。正文写明事由、时间、地点（有的需写明席位）、人名等。最后写“恭候光临”或“顺致敬意”之类的祝愿语，落款写明主办单位或个人名称、发出请柬的时间。

请柬的语气要在准确的基础上求典雅、得体。例如不能把“敬备茶点”写成“有茶点招待”；不能把“恭候光临”写成“请您出席”等等。

此外，制发请柬还要注意掌握发送时间。太早，可能被遗忘；太晚，贻误时机。

#### 二、聘书

聘书，又称聘请书，是用人单位签发给受聘者的证件或证明书。

聘书一旦签发和被接受，对双方都有行政约束力，双方都要信守聘书上写明的任务和待遇，不能随意失约、违约。

聘书的封面或标题要写明“聘书”或“聘请书”字样，字用美术体或仿宋体，给人以鲜明、醒目之感。

正文以极概括的语言，写明聘用目的、被聘请人的姓名、聘用职务（有的要写明具体任务）、聘用时间、待遇等。要注意防止出现职责或待遇不明的现象，以免引起不必要的争端。

文尾通常用“此聘”二字收束，有的写表示敬意的话。

落款用全称，注明发聘书时间，加盖公章，有的还写上主管领导的姓名，以示郑重。

#### 欢迎词、欢送词与答谢词

欢迎词是在迎接宾客的仪式上或在会议开始时，主人对宾客或会议代表



的到来，表示热烈欢迎的讲话稿。

欢送词是在送别宾客的仪式或会议结束时，主人对宾客或会议代表的离去表示热情欢送的讲话稿。

答谢词是宾客对主人的热情接待表示感谢的讲话稿。

欢迎词、欢送词和答谢词，在公共礼仪交往中起着重要的作用。它们的主要作用，在于制造和谐的气氛，交流主客之间的感情，以达到相互尊重，友好相处，以诚相待的目的。

欢迎词、欢送词和答谢词的共同特点，一是称谓使用敬词。如人名要全称，国际友人常在姓名之前冠以“尊敬的”、“亲爱的”词语，或加“先生”、“女士”称呼；国内一般用“同志”。在整篇讲话稿中都应该体现礼貌待人，相互尊重的气氛，切忌运用不礼貌的粗俗语言。二是有真情实感，不能虚情假意。三是坚持原则，委婉表态。在欢送词或答谢词中常常遇到有原则分歧的问题，这时既要坚持原则，又不能伤害友人，只能就有分歧的问题运用合适的词语委婉的表态。四是篇幅要简短，语言要精练、明快、热情、友好。切忌篇幅冗长，语言拖沓。

欢迎词、欢送词和答谢词的内容与友好往来的意义、作用、目的相一致。其篇章结构一般由标题、正文组成。

标题。一般有两种表达形式：一是只写“欢迎词”、“欢送词”或“答谢词”；二是由致词人姓名、职务和会议名称组成。如《广东省省长×××在中国会计学会、香港会计师公会联合举办的“投资问题研讨会”上的欢迎词》。

正文。由称谓、开头、主体、结语四部分组成。称谓，根据不同的对象，运用不同的称呼。开头主要写致词人以什么身份，代表谁，对谁（什么人）表示欢迎或欢送或感谢之类的话语，以表达致词人的感情。主体部分写致词的中心内容。或写意义、作用；或写对友好往来的回顾；或写过去合作的成就以及对此活动的希望等等。结语一般写祝愿之类的话。要注意的是不要讲对方忌讳的内容，以免引起不快。

**贺词、贺电与贺信**

贺词（祝词）、贺电、贺信是对喜庆之事、喜庆之日进行庆贺的应用文种。所谓喜庆之事，主要指在财经工作中取得成绩，科研中取得重大突破，生产经营中传来捷报等等可喜可庆之事。所谓喜庆之日主要是指重要领导人、先进人物的寿辰、重大节日等可喜可庆之时日。当面庆贺为之贺词（祝词）；如果距离较远，则用贺信；为了快速和表示庄重，则用贺电。

贺词、贺电、贺信可用于私人之间，也可用于单位之间，还可用于国家之间或政党与政党之间；国内单位的上下级之间、平行单位之间都可以运用贺词、贺电、贺信表示相互祝贺。

贺词、贺电、贺信的共同特点，一是表示庆贺，并有较为强烈的感情色彩。也就是说在文章之中要感情饱满、充沛、热情、真挚，给人以鼓舞、希望、褒扬之感。当然，在颂扬对方的事迹或评价功绩时，应恰如其分，否则将使对方感到不安。其二是语言简练，篇幅不宜过长。

贺词（祝词）、贺电、贺信的内容一般要写清祝贺的理由，即向谁祝贺、祝贺什么、为什么要祝贺等内容。如果对节日或重大纪念活动的祝贺，往往还要向被祝贺者提出新的希望和要求。

结构一般由标题、正文两部分组成。

标题。有的只写谁的贺词、贺电、贺信，如《中共中央、国务院贺电》；有的则用谁致谁的贺信、贺电、贺词形式表示，如《国务委员王丙乾致全国财政法制工作会议的贺信》；还有的标题用“什么会议的召开谁的贺电”的形式表示。

正文。一般由称谓、开头、主体和结尾几部分组成。称谓，则是写接受祝贺的单位或个人的称呼。开头，即用简练的词语写出祝贺的理由，并表示祝贺。主体部分主要写祝贺的内容，如对成绩的赞扬，对功绩的歌颂以及对取得成就的评价等。结尾，主要写祝愿、鼓励、希望和要求方面的内容。

### 慰问信与慰问电

慰问信、慰问电是指以组织或个人的名义，向有关集体或个人表示抚慰、问候和鼓励的书信或电报。

慰问信、慰问电的种类较多，常用的大致有3种：

（一）重大节日、纪念日，组织上给本单位职工、劳动模范或离退休干部的慰问信电。

（二）给做出重要贡献的集体或个人的慰问信电。

（三）给遭遇意外灾祸，蒙受损失、造成困难的集体或个人的慰问信电。

慰问信通过邮政传递，篇幅较长，慰问电更加讲求时效，要通过电报拍发，文字精炼，篇幅更为简短。这是二者的不同点。如属于以组织名义发出的信电，内容又带有公开性，还可以登报、广播。这是二者的共同点。此外，它们的篇幅结构形式也大体相同。

1. 标题。通常写“慰问信”或“慰问电”三字；有的写“×××致×××的慰问信”，如《云南省人民政府致云南前线三军的慰问信》；有的标题揭示内容，如《给春节期间坚守生产岗位的职工及其家属的慰问信》。

2. 开头。说明致信、致电的原因或背景，随之表示诚恳、亲切的问候。如1981年9月10日中共中央、国务院《给陕西灾区人民的慰问电》：“你省继7月中旬汉中地区遭受洪水灾害后，最近20多天来，汉中、关中以及陕南的一些地区又连降暴雨，引起山洪暴发，山坡滑塌，江河泛滥成灾……国家和人民财产遭受很大损失。党中央、国务院对此深为关切，特向你们表示亲切慰问。”

3. 主体。要注意因人因事而异，防止模式化。有的重在颂扬先进事迹、先进思想，如上述给职工的慰问信，着重表扬他们放弃春节团聚机会，“为我国一项重点建设工程赶制成套优质设备”而“紧张战斗在生产第一线”的动人事迹；并称赞他们的家属“还把饺子送到车间并帮助工厂做些力所能及的事”。

4. 结尾。写精神上、物质上给予支持的决心和行动，鼓舞受信受电人再接再厉，继续前进。如上述给灾区人民的慰问电结尾说：“党中央、国务院时刻关怀着你们，并决定尽可能从资金、物资上给以支援。”希望你们“继续发扬自力更生、艰苦奋斗、英勇顽强的革命精神”，“夺取抗灾斗争的更大胜利”。

写好慰问信电固然要依据一定的格式，但更重要的是要了解、熟悉对方的处境与心情，力求把话说到人家的心坎上。建国前夕，民主人士柳亚子先生心里有些想法，他呈请毛主席：“安得南征捷报，分湖便是子陵滩”，说是等南下大军解放浙江分湖的捷报传来之后，他想回老家定居。毛主席看出他心里有些牢骚，便写了一首《七律》赠给他。诗中回顾相互之间的交往

和情谊。其中后 4 句是：“牢骚太盛防肠断，风物长宜放眼量。莫道昆明池水浅，观鱼胜过富春江。”劝慰他要放眼未来，留在北京共商国是比回老家要好。这使柳先生深受感动，表示“昌言吾拜心肝赤”、“躬耕原不恋吴江”。

## 怎样处理商业意见书

生意场上，公司与公司之间，公司与顾客之间，常有关于业务合作、产品销售问题的意见书信往来。恰如其分地、艺术地处理好这些意见书信，对于公司的形象和生意会产生正面的影响；处理得不妥善则会带来负面的影响。

商业主管答复赞扬信：

如果有人写信给你或你的公司，称赞你、你的公司、公司的产品或服务，复信必须在收到信两星期内寄出，并且必须由你或公司的高级主管亲笔签名。

答复这类来信通常可用这样的语句：

“我已将你的来信交给李小姐。她读到你对她的称赞之词，十分高兴。”

或者“我已通过公司的通信部门上传下达你的来信，公司每一个人都感谢你的称赞。”

作为你个人对此类来信的答复，以下一句话是中肯、礼貌而不失热情的：

“在我那一大堆严肃的商业书信中，偶尔出现象你的来信那样轻松愉快的东西，实在是一桩美事。你的来信大大地鼓励了我的工作热情。”

· 对合作伙伴表示不满的信

如果你想表示对伙伴的不满，但又不想破坏你们的合作关系，写信当然比口头表达要方便得多。

写这类信十分考人，除了措辞构句需要斟酌之外，还要有良好的心理素质和思想修养。

当你的不满情绪影响你的思维之际，不可立即写信给合作伙伴。

信写好后，不可立即发出。搁置一天后，再从头到尾认真读一遍。这时候，你应该以第三者的的心情去读自己写的信，以极其冷静的态度去审查推敲每一个词语和句子，坚决删除情绪化的用语。你应该清楚地知道，你的作品将会呈现在很多

人面前，切勿让你的情绪化文字破坏你优雅的形象。

事实上，用冷静的理性的语言文字表达自己对别人的不满，比歇斯底里的情绪发泄更快获得对方的反应，而且往往是良性的反应。

请读下面的样板信：

鲁先生：

贵公司印制的请柬收讫，比预约的时间整整迟了两个星期。

我们让贵公司承接印制公司成立 50 周年庆祝宴会请柬的业务。我们十分重视这些请柬。关于请柬的规格和样式，我们已向你们提供了大量的资料。我们的公关部经理张先生向我提交了一份备忘录，详细地罗列出这批请柬在印刷、设计和色彩间隔方面的大量错误。这批请柬与我们公司的形象不符，我们实在无法接受。

这一切令我们陷入困境。由于我们不能将这批请柬寄出，又不能等待新请柬印出，我们被迫要采取开支很大但又不可避免的做法了。

我建议我们尽快见面，商讨寻求双方都能够接受、并且一定要采取的办法，力求在解决你们的帐单和你们给我们带来的高花费的问题上达成协议。我知道，贵公司在这一带已是老牌公司，我们的公司也一样，因此我相信，

我们能够公平地解决这个问题。

致 礼！

副总经理 周明宽

复写副本送 荣立

· 答复表示不满的来信

商业主管不但要学会写上乘的意见书，还要学会写上乘的复信。据说，这些上乘之作通常会为公司保住数百万元的利益。

据统计，有些公司一年之内可收到数千封表示不满的意见书，答复如此大量的来信需要靠电脑才应付得来。电脑制造的书信通常是程式化的，千篇一律的。这样的复信让人感觉不好。

现在有些公司设计了灵活多变的电脑复信程序，制造出来的复信各有各别，很有针对性，竟能以假乱真，使收信人认为是专门为他设计的复信。

诚然，电脑设计的复信只适宜应付一般性的意见书。至于那些事关公司重大利益的意见，象上面那封对合作伙伴表示不满的来信，则需要公司的高级主管亲自答复。

答复这类生意合作的纠纷和意见，需要十分细心。既要礼貌客气，又要尊重事实，据理力争，保护自己的利益，因为你所写的，将会为你和合作者的谈判作，有利于你的铺垫或不利于你的铺垫。

请读下面的样板复信。

周先生：

您的来信刚刚送到我的手中，我感到应该立即作答。

我同意您说今天收到的请柬迟了两个星期。但是，您在信中并没有提到，您的下属在我们提交了请柬的设计样板 8 天后，才把获准签发的样板交回给我们。您也没有提及，你们的公关部经理张先生，在我们提交了印刷校样 10 天后才交回。鉴于上述情况，我们实在不应对这些请柬的延误交货负责。

我指派负责监制这批请柬的人已经一一回答了您根据张先生的备忘录提出的指责。我想您将会发现，这些回答一个个都是清晰的。

我有急事需要外出一趟，一个钟头后就要离开这座城市。不过，两天后我就会返回，届时我会在约定的时间到您的办公室去，与您讨论整个事件。

很遗憾你们不能使用我们承印的这批请柬。不过我觉得，公正地研究过事情的前因后果之后，将证明我们不该对您的不满负全部责任。我盼望亲自与您讨论此事。

致礼！

印刷服务公司  
副总经理鲁格

## 《强者风采——现代商用礼仪》 办公室礼仪

如果你要快乐一小时，小睡片刻；  
如果你要快乐一整天，去钓鱼；  
如果你要快乐一个月，去结婚；  
如果你要快乐一整年，去继承遗产；  
如果你要快乐一生，去热爱你的工作。

不管是初出茅庐的新人或是暂栖一枝的上班族，你都已成为各族群中的一员，而别人将密切地注意你。处理同事们初期对你的好奇心并不难，而你也必须在此时，在工作职位上表现出专业的风范。

## 工作的基本原则

### 一、主动打招呼，迅速作应答

当你作为商业公司中的一员开始新的一天的工作，精神饱满地踏入公司大门时，你若面带微笑地主动与同事、上司打招呼，别人也含笑回答，你此时的自信心定会增加好几倍。

进入办公室，首先在别人未看到自己时主动地与同事打招呼，问候一声“您早！”如果遇到自己的晚辈、下属，则不妨与其多寒暄几句，体现自己对他们的关心之意。譬如：“怎么样？精神不错呀！你处理的那份业务进展很顺利吧？预定的事就请多费心了！”

早晨的打招呼是一天工作情绪和干劲的发端。要“先发制人”地给予对方以明朗的招呼，打招呼是你自己赋予自己的一方精神良药，把自己焕发的精神传达、感染于周围的人。如果一大早起来就无精打采，以这副样子回报别人对你的问候，只能引起对方的误解甚至于上司的不满，以为你这一天的工作不会是高效率的了。一天之计在于晨，早上的问候礼节是公司员工上班时的头等礼节，切莫忽视它哟！

打招呼是构成人际关系的重要内容。一对能正视对方的坦诚的眼睛，一副面带微笑的面容，声音明朗的向人打招呼，是一个成功的职员应具备的素质。一个连招呼都不打的人如何能在员工之间建立友好关系，在对外交际上展开业务呢？这是不可能的事情。

上班时间要本本分分。

朝九晚五并不是要你早上九点钟进办公室下午五点离开，而是说明你的工作是从九点到五点，在这段时间内你必须认真工作。不要倒个茶就在热水器旁与人闲聊，或在办公桌上吃早餐，这些都不是上班时间工作时应有的行为。然而，在电梯间里道晚安似乎也不好。虽然五分钟对你来说并不是件大事，但对你的上司或老板来说，却可能是一种偷时间的行为，尤其在小公司或非常忙碌的公司里。再者，10分钟的私人电话虽只占每天工作八小时的一小部分，但是每天10分钟，一个礼拜50分钟——就有将近一小时的时间不事生产。

如果你在4时45分就一切收拾妥当准备离开，4时59分大步踏出办公室，你会给人留下不够专业、苦等下班的印象。如果你为了下班急急忙忙挂掉客户电话，可能因此丧失一笔大买卖。如果因为天气不太好就不上班，你将会知道自己永远不能成为公司里呼风唤雨、举足轻重的人。

迟到不仅是懂礼貌的表现，同时也是缺乏工作热忱，不尊重你的上司、你的公司及自己工作的行为，似乎明白告诉别人说：“我只是在这里工作，但是我的心不在这儿！”如果开会迟到即代表“我的时间比你宝贵，对我来说，你们并不是很重要！”反之，如果你经常做满八小时甚或更多（加班），经理们不会不注意到你的。这些加班出来的工作时数代表你的耐心，那将大大影响你的晋升或加薪。诚实地反省一下，你一天真正工作的时间到底有多长？

在公司里忙完一天的业务后，可以大大方方地告退（当然这种工作制不是通常的计时工作制）。记住离开公司时要向各位同事大声地打招呼。“对不起！我要先走了，各位明天见！”千万不要不吭一声，默默地离开。一个被认为充满朝气、干劲十足的人，一定是一个懂得随时对人打招呼的人。

作为一名职员，当你工作时，若听到同事呼唤时，应该迅速地答应，并迅速地站起来。

日常对别人呼唤的应答，是积累别人对你的好印象的要素之一，所以不得稍有迟缓。但也有不少人正在做事、写字时，听到同事呼唤他而默不作声，要不就是回答：“请等一下，我现在正忙……”象这种人，除非真的有事，否则谁也不愿意招呼他。对这种人的评价自然也不会好到哪里去了。要是换了你，你应该迅速地回答你的同事，并站起来到他的身边询问有什么事。如果你现在忙得确实脱不开身，可以向对方解释一下，求得谅解。这样给同事的印象是你是很乐于助人的人。多增加一份别人对你的好感，那就迅速地回答对方的呼应，何乐而不为。

## 二、关心别人的行动，体谅别人的立场

人际关系从口开始，亲切有礼的打招呼才是开拓人际关系重要的一步。尤其是重要的是在办公室中，要时时不忘体谅别人的立场，关心别人的行动。

同处一个办公室的同事，每天都是进进出出地忙里忙外，有些人对同事的外出视若无睹。当然外出的同事是不会有所在意的，可是若大家都这样默不作声，公司的气氛岂不是就太沉闷了吗？虽然只不过是一句关怀的问候，但是这对外出者来说，则是无上温暖的关怀，公司的气氛也变得温暖起来。一句关心的话有使公司同事团结的作用。

当同事外出回来时，也不要忘了打招呼致意，“辛苦了！欢迎回来！”它也会令人感到被关怀的舒畅。送给对方一份友情和鼓励，能为日常的工作增添一份默契。

这里提一下当公司有客人来访时，应重视接待礼节。起码一点是要做到对客人热情、周到的接待，若态度上对待客人就冷冰冰的，对别人不理不睬，不但失礼，给人一个坏印象，而且生意再怎么也难扩大。

公司是一个有组织的工作场所，组织中的个人即使再怎么优秀，也只是公司中的一个成员，如果在公司中，各个成员各行其事，充其量也只是散沙一般。唯有大家将自己的个性能力综合运用，在有组织的领导之下，人与人之间通力合作，不因对方的贫富贵贱而献媚或轻视对方。公司的事要在许多人分工合作之下，取人之长，补己之短，以培养自我的平衡感。关心同事的行动，能提高全体的工作效率，以达到辉煌的成果。

## 三、事先打招呼，后作交待

公司职员有事要外出，一定要注意与同办公室的同事或别的办公室与你协作搞一份业务的同事讲一声，交代外出地点以及联络的地点。公司的业务大都是要靠集体同心协力地运作，才能获得成功的果实。办公人员如果未打一声招呼就任意地离开公司的情形不但容易被认为是旷班、不尽职守的行为，而且很容易破坏团体互助合作的进程。因此即使是要外出洽商业务，也应该向同事打声招呼，告知将要前去的地点或联络电话。另外就是要在预定的时间内返回公司，如有变动，就要随时与公司联络，告知领导或同事变动的具体情况。

如果遇到处理重要的业务，一时回不来，也要设法打通电话向主管报告一下事情进展的情况，也好让主管了解你所办理的业务的大致情况，以便有所准备，能够接受更上一层领导的查询。

人的交流有时确实是相当的困难。明明这样做就会结果圆满，但偏偏中间某个环节出了问题，有了变化而结不了果。于是要消除这些不良因素的影



响，就有赖于自己的临时机动。比如当你在外地要与公司里预先约定的某位同事联络事宜时，电话却无法联络，那就请他的同伴代为传达也是一个好办法。

#### 四、虚心当学生，发奋图自强

商业活动必须靠团体同心协作，不要因个人的行动而妨碍到团体的协调正常业务。要珍惜和同事之间的关系，有了突发事件你才会得到同事们的帮助。这就要从平时做起。比如说，参加会议时，不要喧宾夺主，只顾发表自己所谓的高论，应该多注意别人的发言，倾听别人的发言并做摘要记录，事后再重新研究考虑。这既是对别人意见的尊重，显示自己的礼貌，又可以从别人的意见中多吸取一些好的经验，为我所用。如果一味地发表自己的看法，给人留下一种夸夸其谈的印象，别人会对你产生一种厌恶的感觉，你讲到一些比较中肯的意见也可能被别人所忽视，别人也不愿吸取你的经验，也不愿对你的讲话提出某些修改的意见。这样你岂不错过了学习、总结工作经验的机会了吗？

会议上自己是挨批评的目标时，更是要“拉下面子”，诚心诚意地、专注地接受领导、同事对你的批评。千万不要摆出一幅玩世不恭、淡而化之、无所谓的态度去对待别人的批评。这种态度很容易使你忽视工作中失误的地方，别人中肯的意见听不进去，你将来在工作中不是很容易犯类似的错误吗？而且又将加深你留给同事、领导们的坏印象。

在商业社会中，我们应积极地面对现实，首先就是要积极、主动，多了解事物的本质，对待工作要不厌其烦，坚韧不拔，专心二意的态度。如某大学企业管理系毕业的小张，刚到某商业公司，非常激动，踌躇满志地等待公司安排他一份比较得意的工作，哪知被安排去先捆货打包商品的事，小张不情愿地接受了这份差事，最终熬不过两个月就辞职了。对一个无工作的人来说，别说是让他干捆包发送的工作，就是打扫卫生的工作，都会令他欣喜若狂的。但是小张却没有这份欣喜感，熬不过两个月，无可厚非，人是各有其想法的。小张的态度，是他自己的抉择。他觉得自己的知识结构与这份工作是多么地不协调，多让自己“掉价”。可是他忽视了公司对他的培养，公司总不会是单纯地请一个高学历的人来做这么单纯的事吧！公司可能是有意地把他从基层训练起，以作为管理级的得力工作人员。或许是公司要他研究包发送业务的合理化而故意这样安排的。所以，作为一名职员应该踏踏实实地从小事做起，从基层锻炼开始。

工作就是工作，好坏的区分那是个人的想法问题。一个对工作具有研究、创造的人，将会化腐朽为神奇，使看似单调无聊的工作趣味横生。有的人对工作感到厌烦，事实上是缺乏对工作的热情，没有研究、创造精神所引起的。

商业的社会是现实的，竞争的。尤其商业公司更是在竞争激烈的商场中力求发展与壮大。而作为商业公司中的一员，也应该具有现代意识、竞争与进取意识，只有不断进取，向前冲。沉溺于一时的成功，不思进取，没有敏捷、善变的思维，这种状态在竞争激烈的商业社会中是有害的。有高学历的人更需要虚心，遇有不会的事不应该维持自己的虚荣心而不去积极地请教别人，应该“不耻下问”。你的高学历是你在过去的学习中获得的，现在从事具体的工作，应完全从头开始，做个虚心的学生。试图以过去来掩饰现在，无异是不思进取。在具体工作中应多问、多听、多看。在办公室里，不能过于抬高自己的身价，而要努力学习，随时充实自己这才是正确的工作方法。

我们应该体会到，只依赖经验、学历来行事的人是难望有大进步的。要想成为有创造力，拥有完善人格的人，还要不断地钻研学问，开发自己智慧的天地。

无论是谁，凡进入公司工作，就应树立敬业精神，及自信与自竞的精神。对于工作要采取积极进取的态度，尽可能学习和自己及上司工作有关的项目，并观察上司们如何配合公司的组织结构及发掘别部门的工作情形。详细阅读和公司及专业有关的贸易刊物，有任何问题，随时请教他人，努力在这行业成为人人赞许的专家。

#### 五、服从但不盲从，尊重而不庸俗

这里谈谈下级对上级的关系。下级服从上级，这是一条组织纪律。作为下级，应该遵守这条纪律。坚持贯彻这条准则，是每一个社会组织、社会机构得以存在、发展的必要条件。但下级对上级的服从绝不是盲从。正确的态度是，在一项决策尚未出台以前发表意见，在决策执行过程中及时指出问题，在上级有明显失误时严肃地提出意见、建议，以及在上级没有意识到自己的失误时据理力争，这既是下级的权利，又是下级的义务，是对整体利益以及上级个人负责的态度的表现。作为下级，可能会因敢于直言而遭受不公正的待遇，但是必须坚持真理。

下级对上级关系还要有尊重而不庸俗的态度。一方面，下级对上级要采取尊重爱护的态度，对上级的繁忙要予以体谅；另一方面，又不能对上级阿谀奉承，投其所好，更不能搞请客送礼，打“小报告”等小动作。凡此种种，都是把与上级的关系庸俗化的表现。

下级在上级面前，言谈举止应该庄重文雅，不能过于随便或轻浮。但在上级面前也不能过于拘谨，说话办事缺乏个性，处处谨小慎微。作为下级，要想与上级建立良好的关系，应该依靠自己认真、积极、有创造性的工作，并且不断为实现组织目标做出自己的贡献。

#### 六、公司即为家，凡事要认真

身为公司的职员就应该有以公司为家的工作态度，有为工作献身的使命感，正视现实环境，凡事都要积极地对待，以公司的工作优先，并激发创造改进的精神。

有的职员更利用工作时间想尽自己的事，对公司的事漠不关心，做一天和尚敲一天钟，得过且过。这种人特别关心自己的职称评定、房子、工资报酬等问题，经常为此事和领导吵架，搞得双方都很疲倦，见面如同见了仇敌，关系很不融洽。也许在这次评上你，下次就轮不到你了。例如一位职员是位家庭至上的职员，太太也是一位职业女性，他经常利用上班时间给太太打电话，讨论如何为孩子做晚餐的问题，而对工作一点也不放在心上，没有一点儿事业心。因此他在公司将近 20 年也没有什么成就。虽然他也没有犯什么大错误，但是这种在夹缝中求生存，没有魄力的作风，终究是成不了大器的。公司是工作的地方，唯有在这个大前提下，才能使一切行为合乎节度。当然，连休息吃饭时间也在忙着公司事，这也是过分的了。既影响了吃饭休息，又会让人误解你的工作效率低。

#### 七、忍耐再忍耐，怒火自熄灭

工作必须做到忍耐和努力的境界。忍耐和努力是完成工作使命的两大要素，也是创造幸福人生的基本。特别是作为公司的公关人员更应该培养自己的自控、应变能力。比如，在谈判桌上，对方提出了出乎意外的苛刻条件时；

有顾客前来投诉，态度暴躁，而且实属“吹毛求疵”时；竞争对手不择手段，为了压倒他人，在宣传中竟然有意诋毁本公司时。在这种情况下，作为公司中的一名职员，你能忍住逼近心头的这把利刃么？

然而，如若不忍，关系立即就会呈现紧张状态。也许，为了这次谈判的进行，为了改善本公司在顾客心目中的形象，为了与兄弟单位建立友谊合作，大家已经花费了很多精力，如今因在某个环节上沉不住气，就前功尽弃，这又是否值得？

作为一名涉交场合的职员如公关人员最苦恼的还在于常常被别人当“出气筒”。一位酒店公关经理说，他有时接到的电话简直是一个“炸药包”。

“喂，公关部吗？我请你们报告公安局来调查这里失窃的事！”——一个充满爆破力的声音。“您什么东西失窃了？”只能耐心地问明白。

“浴巾！”一条浴巾要生这么大的气？

“您这条浴巾是什么时候丢失的？”

“不是我的浴巾，是您老兄的浴巾！”愈发使人糊涂了，怎么变成我的浴巾了？

“一条浴巾还不够？难道我还把你们的床也搬走？”看来，每句话都会造成火上加油的效果。靠通电话无济于事了，只能实地调查了。

后来，才弄明白，原来是服务员打扫卫生时，发现少了一条浴巾，他未加思索就去问客人，语气生硬了一点，客人的自尊心受到了侮辱，立即火冒三丈！“你以为我付了几百元来这里住，为的是来偷你的浴巾？”

不能说他的生气全无理由。服务员的提问确实有欠考虑。然而，引起客人这样大的火，也是他始料不及的，他感到委屈。因此，公关经理不能再指责服务员了，只能让客人的怒火往自己身上发泄。不管怎样，他得沉住气，有礼貌地向客人道歉。为这个服务员作些解释。

这虽然举的是酒店的例子，商业公司面临顾客的投诉并不比这少，而且更多，更复杂，就需更应具有自控能力，否则气跑了顾客，只会给公司的生意带来损失。

自控也是一种涵养。给你介绍一些国外谈判专家为悉心研究谈判对手的心理而进行的某些研究，也许会有助于你认识自控是多么必要。

许多商场谈判专家都从实践中认识到，为了准确地把握谈判，单从对方的讲话去揣摩他的心理已经不够用了，还必须借助观察人的姿势、脸部表情、动作等形体语言来测定对方的意向，从而作出足以制胜的决策。

为了对以上的几种无声语言作出分析和归纳，专家们从谈判现场上拍摄了大量录像资料，然后对这些资料加以细致的观察和分析。

比如，他们观察到，在平常状态下，人坐着的时候脚尖是静止、安定而着地的。但一到心情紧张的时刻，脚跟的肌肉便变得僵直，脚尖也自然地抬高了。

——这就是说，今后只要看一看谈判对方的脚尖是着地还是抬高，就可以判断他的心理是平静还是紧张的了。

再比如，他们又观察到，在正常情况下，吸烟人熄灭烟蒂大都保留一定的长度，甚至连熄烟蒂的方向都很一致，可是，一到非常情况，放下的烟蒂就可能很长。

——他们由此推论，如果你发现对方手上的烟蒂还很长，却已放下拧熄，你就要有准备；他打算告辞了。

不妨这样设想一下：在你面前的正是这么一些厉害的观察家、心理家，他们正在力图用各种方式来刺激你，然后着力揣摩你的心境，以制订出下一步征服你的策略。那么，你能不能竭尽你的自控能力，不让自己的情绪跃至“面”上或“手”上“脚上，让人了如指掌呢？

#### 八、听话要听清，听完再做声

听人讲话是一大本领。至于，听人讲会叫自己难受的话，而且要从头听到尾，就是对自控能力的严峻考验。许多过来人告诉我们，发生在讨论、争辩中的冲突，并不一定由双方意见不一致而产生，往往倒是由于一方或双方没有仔细听清对方讲的话而造成的。

原来，每个正常人在一分钟之内都有听取 600 个字的能力，但是说起话来，一分钟最快不过 120 个字。所以，当一方滔滔不绝地讲话时，另一方在聆听之外，还有充分余力可以让自己的思绪迂回到别的事情上去。这个客观存在的速度上差异使人心不在焉的听人说话成为一种极普遍的现象，而要聚精会神，就非要自己约束自己不可。

这方面的专家因此提出了很具体的建议：为专心致志，不妨养成侧耳倾听的习惯，这种姿势不仅有助于听者凝神，也会使说者感到自己受尊重，有信心不受其他干扰继续把话说完。

有的人在听到别人说话时，除了思想不集中以外，还往往有“各取所需”的毛病，记住人家的结论而忽视或甩掉人家的前提；或者抓住人家的一个小漏洞（诸如用词不当这一类毛病）就马上展开反击；有时还会有意以因为果，乱加引申等等，这都是不正确的。专家建议，我们应学会抑制自己随便插话的冲动，努力做到并且创造条件让人把话说完。可以采取的方法是：在听话时适当地点头或作一些手势动作，表示自己在注意听；多与对方交流目光；通过一些恰当的极其简短的插话或提问，表示自己对话题感兴趣；如果发现对方还有些未曾明白表达出来的意思，可以适当补问一下，以免产生误会。总之，绝不要在未听完之前就作解释，或急于表态，下结论。

如果能做到这几项，那么对方若是来投诉的，他的气也可消了一半；若是来交涉，谈判的，他也该掂到了你的份量。而你呢，既然弄清楚了对方的全部来意，自然也就为作出正确判断创造了条件。

#### 九、设身处地，冲突可免

有时交涉双方各执一词弄得面红耳赤，看来争端实难解决，但是，如果对方能在某一方面站到对方立场上去思考一下问题，矛盾也就可以缓和了。

有一个顾客在喝酸牛奶时，从吸管里吸出一小块玻璃碎片，于是怒气冲冲地到牛奶公司去投诉。

不用说，他的措辞是激烈的，情绪是愤怒的，一路上，他已打好腹稿，搜罗了许多尖锐的词句。他还感到自己不是为了个人，而是为了千千万万的孩子，为全市人民去责成这个单位负起社会责任来的。他还想到，如果牛奶公司不服，就要把这件事向报界揭发，或者告到消费委员会去……

一开口，他的言词就十分激烈：“你们难道只顾赚钱，把别人的健康置之不顾。”“你们考虑过这玻璃足以致命没有？”

可是，接待他的人员并没有因为这些刺人的话而恼怒于色，表情是十分关切的，听完陈诉，第一句就问：“那玻璃碎片可伤着您没有？舌头、喉咙有没有事？”当知道顾客幸未受伤害后，他才转忧为喜：“那真是不幸中的万幸，要是老人，特别是小孩子吃到这瓶酸奶，那真是不堪设想啊！太对不

起您啦！”这一句设身处地为顾客说的话，一下子把气氛缓和了。顾客的怒气消了一半。接下去，他继续给牛奶公司提建议，该如何采取措施保证不出这类事故等，愈谈愈融洽，彼此发现原来大家想的都很一致，竟是站在一个立场上！

广东玻璃厂有一次发生了一场办公室风波：厂长在一份报表上签字发给某个科室，该科的科长认为报表有错误，厂长签字是不负责任，为此竟冲到厂长室大发其火，当着厂长的面把报表撕成两半。那时在场的人很多，局势一触即发。厂长却弯下身子去把报表拾起来，微微一笑说：“发脾气比不发好。你们这些科长应当把好关，否则，我将来犯错误也不知是如何犯的呀？”一句话，顿时把火药味冲淡了。事后人们问厂长：为何当时不以眼还眼，以牙还牙。厂长说：“科长也有科长的难处，当家人是不好当的，他发脾气也不是对我个人，是为了工作。我们应当体谅部下，还应当给部下一个发泄的机会，必要时，把我当出气包也可以嘛！”这一番话传出后，中层干部都很感动。

平时，在洽谈商业业务时，双方都毫无疑问要朝着自己的目标去奋斗，也都想到获得利益占据优势，要哪一方轻易妥协或让步都是不可能的。但是，在考虑各种方案时如能设身处地为对方想一想，也同样会有助于双方目标的实现。

#### 十、错误虽难免，责任不可推

在工作中谁都会有错失的时候，问题是在出现错失的时候要坦诚地担起责任，绝不能试图掩藏私了。并且要对错失的处理状况要详细地作报告。

生意场上变化多端，难免顾此失彼，以至影响了公司的利益。对个人来说，一个无法完成交待任务的人，将永远不被重用。诚然，对工作很难期望事事都能如期完成，但是一个有责任感的职员应随时注意自己的工作进展情况与预定计划是否相符，并在确定工作无法如期达成之前，应尽早向领导报告。一来领导可根据你的工作实际情况作临时调整，二来也不致于因事出突然而出现措手不及的窘境。

商业活动是必须靠团体的齐心协力，才能顺利地推展。因此，团体中的个人一旦有了错失，就会造成牵一发而动全身的影响，公司内部起了一系列连锁反应。若你不及时地向领导公诸出来，而是自己偷偷地设法解决，只能是愈弥愈彰。自己不靠领导妥善安排而私了，非但可能解决不了过失，反而可能对公司造成更大影响，自己也会受到领导的批评。

例如把商品的买主弄错了。甲客户接到了不是自己订购的东西，乙客户那里却是终日苦等着来货，当然甲乙双方都会向出货的公司查询。这时候负责出货的人如果能坦诚地站出来，大家便能迅速地作出适当的处理。相反地若负责出货的职员推诿责任或刻意地掩饰过失，不但容易造成业务的混乱而且让客户因换货的延误而对该公司产生恶劣的印象。

#### 十一、遇事分缓急，报告要明晰

公司职员不但要积极参加会议，详细记录领导的命令和指示，而且在处理工作时要有缓急之分，工作完成后一定要向领导报告。如果公司要求我们在中午以前把合同书写好，千万别大意认为时间充裕得很，就把合同书的草案搁在一旁，先做其他的事。否则，万一客户在 12 点来，那该怎么办呢？

如果等时间迫近才来赶工，这是很不明智的。因赶时间而匆匆做的工作效果肯定不好，何不及早从容地处理一些业务。就是因为自己的事而分身时，

也要报告，取得领导的了解与体谅。

职员向领导报告，报告的主题要明确，领导可能询问的问题事先就讲明。最好先从结果谈起。例如某业务员一看到领导走进办公室，便急忙地迎上身去，汇报问题：“科长，有关这次包装盒设计的问题……”

又如某主任碰到一名业务员，这位业务员询问他负责销售的旧商品碰到的问题，而主任满脑子尽是想看新产品的问题。现在这位业务员一听主任开口闭口都是新产品的事，一时之间，自己也吱唔起来。“呀，其实是……”到底说什么呢？现在大家都忙得很，可没有时间蘑菇呀！

当要找人商量或想做报告，一开始就要明确他说出主题，听者才能忖度事情的确切性，而明白地表达意思。而且向领导说后，要简明扼要，切勿拖泥带水，使领导听得不耐烦。

## 十二、公司事务忙，要做多面手

现在商业社会不断发展，公司中的公文、文件、情报、报告、计划书、书信……等等均显得特别重要，公司里的职员更应该具备此方面的技能。

例如你为公司业务去外地考察或办理业务，回来后就得写份报告书。写报告书时，最好在报告书的最前面写上结论，这样使领导阅览报告书能够一目了然，效果更好。

近年来业务范围的扩大，信息需求量增多，即使是小小的一家 10 人公司，少说会积存上千的文件。文件要归类分档，以便查阅。不管这种工作做得如何精细，如果文件本身写得条理不清，阅读起来还是令人烦躁的。因此文件的制作，应首先以精简明了为原则。最好的方法是在文件或报告书的一开头，就把所要述说的事由、目的写出，让阅读的人能在最短的时间内了解文件的要旨。然后再叙述事由的内容经过。

内容这部分，通常都是比较琐杂冗长的。为了使阅读者看得清楚明了，最好的方法就是采取系列要点的方式来论述。不管写报告书或一般文件，只要使用“主旨、要点、说明”的公文格式来书写，就能使文件达到精简明了的要求。

对职员书写公文的另一个要求，就是书写格式要规范，字体要端正清晰。你的领导总是喜欢看精简明了，字体端正、优美的公文，从你的公文中，他能够了解你工作勤劳肯干，善于钻研的一面。你若呈交领导一份字体潦草的公文，领导看时不免要皱皱眉了，即使你的公文很精彩，但由于字体太糟，也失去它应有的光彩了。所以若想给领导留个好印象，就要把公文写得端正、清晰。

公司文件的重要性，不但是企业成功的关键，还是互相传递商业信息的工具，所以公司文件作为你公司的代表，其文字千万不能草率，书写不能龙飞凤舞，力求文字正确、工整，才会使人好感。

书写公司文件时应注意：文字要力求工整，即使是写工作日志也要工整；经常身边要有一本字典，遇到疑惑的字，就要对它“不耻下问”了，写报告时切忌有错别字；写报告首先要记住书写格式，一张报告最好在 500 个字以内完成；主述语的关系要清楚，专有名词要特别注意；书写人名要正确；文件写好后，一定要用信纸袋装好。作为公司一员，要随时处在工作意愿高亢的情境里，并愿意担负新的任务，做得比别人所期望的更多。不要以达成别人交付的责任而志得意满，面对额外的工作也不可以“这不是我的工作”为借口来推托搪塞，应该尽量去做，不断扩展工作领域，进而增加个人存在的

价值。自愿参与公司的新计划而不退缩。那些永远等着别人告诉他下一步该做什么的人，他们的价值将永远不会增加。

### 十三、温柔而机敏，处事尤谨慎

在公司里，女职员是公司的门面和颜面，所以在工作时应当自觉、温柔而机敏。她不但会帮助公司带来好的影响，也可以给公司带来损失。下面有两个例子，就反映出两种不同的效果：

一位中年男子边看着家用电器橱窗，边走近电器公司的服务台，向坐在那里的服务小姐客气地询问：“请问，摆在那儿的×型烤箱，在烤鱼时，是否会烤糊呢？”不巧，坐在那儿的两 位小姐正在热烈地谈论时装的事，对中年男子爱答不理地撇了一个冰冷的眼光，“你等一下，我们正在谈要事儿呢？”说完，两人又投入到她们的时装世界中去了。中年男士“嗯？”了一声，便不满地走了。很明显的，这家公司将注定少了一位客人了。

公司的女职员是否有礼貌，往往直接影响到公司的声誉。有一次办公室电话响了：“喂！喂！徐科长，你们公司的商品……我是三大组的小陈呀？”不巧徐科长刚好不在，于是由女职员叶小姐代接电话。“是小陈吗？徐科长现在刚好到外面办事，等科长回来，我再请他拨电话给您好吗？”听到叶小姐亲切温柔的声音，小陈也镇静了许多“啊！是叶小姐吧！不好意思又要麻烦你了，请多包涵。”温柔亲切这就是叶小姐的魅力，所以有很多客户都因为欣赏她而肯主动到公司谈生意。

这不但为公司带来了生意，也增加了公司的声誉。

下面有一个例子，虽然是小事，但是恰恰给公司的声誉造成不良的影响：

有一天公司女职员小林要去复印室复印文件，碰到了另两名职员小王、小高。“嗨！小王、小高，要去复印吗？唉！我也是呀！每天都做好几次，真是烦透了。”三个女职员就这样边埋怨边说，一下子，话题就转到化妆品的事上去了。“××美容实习班，最近引进了一套新颖的美容化妆法，效果确实不错，很值得一学。”“小林，难怪你最近变得这么漂亮，前天在电梯口看到你的时候，差点就认不出你了……”

本来只是去复印文件，结果三人却挤在一起聊上化妆的事，而且还聊个没完。这种情形要是落在外人的眼里，很容易使人觉得这是一个没有效率的公司。

不管是复印文件或做其他事，一接到命令就要迅速地做好。迅速、扎实的工作态度，是一个女职员明朗、优美的表现。特别是办公室里大家围成一堆聊天，既有碍观瞻又妨碍工作效率，是办公人员最忌讳的事。

### 十四、团结又友爱，合作加竞争

公司职员要团结友爱。建立和发展良好的同事关系，最根本的是，必须对同事关系的性质，有一个正确的认识。同事关系既有互助合作的一面，又有互相竞争的一面。

敢于“冒尖”。俗话说：人往高处走，水往低处流。上进之心人皆有之。时代要求我们在处理同事关系的观念上，要抛去那些不合时代潮流的成份，敢于“冒尖”，通过不断提高自己的才干，多为集体、社会做贡献，来赢得同事的尊敬和喜爱。

正确对待他人的成绩。同事之间各有所长，其他同事必然会在某些方面超过自己。我们应该欢迎同事超过自己，勇于承认差距，虚心学习别人的长处，并以此为动力，激励自己赶上并超过他们。害怕别人超过自己，害怕

同事之间的积极竞争，既不利于个人进步，又不利于企业发展。

加强交流。信息交流是时代的特点，同事之间应当经常进行信息交流，就工作问题交换意见，开展批评与自我批评，互相帮助、互相促进。还应当有感情交流，诸如逢年过节互相拜访，一道参加单位里的文娱活动等等，都是增强友谊，增进团结较为有效的方式。

要妥善处理矛盾。同事相处，难免会因种种原因而产生这样或那样的矛盾。当矛盾出现时，每个人都应当冷静分析，然后根据矛盾性质的不同而采取不同的解决办法，我们要发扬严于律己、宽以待人的美德。

互相帮助、满腔热情地从各方面帮助同事，是良好的同事关系的重要内容。在工作上，当看到同事忙不过来时，应当尽自己所能为其做些辅助性工作；当看到同事的工作难以获得进展时，应当主动地为其出主意，想办法；当看到同事正在或将要犯过错时，应当及时地指出；当看到同事因受挫折而产生思想波动时，应当真诚地帮助其解除思想负担，振奋精神。在生活上，当同事患病或发生家庭困难时，应该热情地表示关心，从精神和物质上给予力所能及的帮助，为其分忧解难。

谦虚也是很重要的。换句话说，就是必须要使自己变成大家都欣赏的人。

在公司中，每个男女职员都是有一种协助公司达成交易的意念，这就更需要大家共同努力。对任何身份的客人都应热情地打招呼，千万不可疏忽。在商场上，对客户的亲切是再怎么也不嫌多的。发自内心的笑容，心存感谢的礼仪态度才能制造明朗而富有人情味的生意气氛，这一点，办公室的每一位职员都必须做到。

保留个人隐私。撇开友情分不谈，千万不要让你的私生活演变成办公室的肥皂剧。当有人向你问候“近来好吗？”，可别像倒垃圾般把日常生活琐事倾囊而出，否则搞不好会有人拿这些事来攻击你。如果无法控制自己的心情及嘴巴，就保持沉默吧！少管别人闲事，也不要办公室里和同事讨论薪水或个人隐私。

乐于助人。如果事与愿违，不要沮丧，换个角度用正面的态度重新看事情及周围的人，你将惊讶地发现一切事情都会改观，一切噩运都远离了。信任你的同事并在公开场合支持他们。当你的经理有所决定时，全心全意支持他，至少在大家面前必须这样做。尤其当经理需要你去和他协商、向他请教时，你要表现得既积极又全力以赴。

#### 十五、团队精神意义大，公关人员勤努力

商业公司的职员在社交场合中，有时不知不觉地在为企业做公关宣传。尽管他不是公关人员，而只是一名普通员工。但唯其如此，其影响才比广告、海报及新闻报道等来得更为直接、更令人信服。

一个企业公关工作开展得怎么样，主要看其每个员工是不是都能在亲朋好友面前通过自己的言行来为企业树立良好的形象。但这里有个前提，即必须使员工有归属感或团队精神。当然，这种精神不会是无缘无故地产生，而要靠企业公关人员的长期培养。

深圳有家商场，为在剧烈的商业竞争中取得有利地位，不久前作出了“售出服装如不合意可酌情予以退换”的内部规定，以供营业员自己掌握。谁知一个新招进来的女营业员竟把此规定透露给她的亲朋好友，于是，这些人纷纷前去该店购买平时买不起或根本不打算买的各种豪华时髦的衣裙，并穿着



在各类约会、宴会、舞会上炫耀，等出足了风头后再去退换。

很显然，就这个营业员来说，她缺乏起码的职业道德，但从这个事例中还可以看出，该商场的公关人员没有尽到职责，忽略了对员工进行归属感的培养。只要那位营业员对商场还有一点忠诚与合作，把商场看成是自己的家，把商品看成是自己的财产，那就不会出现这种损公利己的事了。

员工的归属感并不是很容易就能培养起来的，它要靠企业公关人员的不懈努力，并处处从小处做起。除了制定尽可能完善合理的人事制度和奖惩制度，让员工觉得升迁有望，奖惩得法以外，还得注意以下几点：

(1) 企业应通过广告、捐赠等形式，多参加一些社会活动，如国际国内的重大体育比赛、慈善福利与救灾活动等，以提高企业在社会上的知名度和良好声誉，激发员工的自豪感。

(2) 经常召开员工会议，简要介绍企业的近况，并听取员工的建议，让普通员工也参与企业的重大决策，从而使他们对企业产生一种主人翁态度。

(3) 设立员工沟通信箱，让员工畅其“怨”言！对这些怨言必须——予以解释，至少要做到有“问”必答。并保证把员工的抱怨（譬如对上级的看法或不满）作为公司的最高机密予以保密，以避免泄露出去后员工容易受到打击报复。

(4) 逢年过节，尤其是遇到企业的周年庆典，应该举办全体员工聚会、展览会、成果报告会等，以报告公司近年来发展成就，同时感谢员工的支持和合作，以鼓舞士气。

(5) 经常举办舞会、郊游、体育比赛等各种文娱活动，以联络和协调员工之间的感情与关系。

(6) 定期邀请员工眷属来企业参观访问，向他们介绍企业的历史和成就及他们家属在企业中的地位和所起的重要作用，感谢他们以往的支持，以取得今后更大的合作。

(7) 在员工的工作环境，健康保健及食堂伙食等方面，要经常予以必要的重视和关心。

(8) 企业应该有自己的口号、歌曲、徽章及制服等。这种形式上的统一，可以增强员工心理上、精神上的归属感。

## 十六、言而有信，知人善用

公司领导要通过自己的行动对下级产生较大的影响力，密切同下级的关系。

一要甘做公仆。上级要树立“领导就是服务”的思想，主动关心下级的疾苦，经常倾听下级的呼声，积极帮助下级解决各方面的困难，热忱地为他们的工作、生活创造有利条件。

二要实事求是。作为公司的上级要敢于公开承认自己的短处，假若工作没搞好，责任在自己就应当承担，有错误就应该检讨并努力克服，遇到自己所不知或不能做的事情，要敢于真心地说“我不懂”或“我不行”。上级这样做，能够使员工感到自己的上级是一个实实在在的人，乐于同上级接近、交往，上下级关系自然会随之融洽。

三要言而有信。上级领导对员工许下的诺言或答应解决的问题，只要是正确并且条件允许的，就必须加以兑现。假若一时无法办到，则应当诚恳地说明原因，不要不了了之或干脆丢到脑后忘记了。为了做到言而有信，许诺要符合实际，要经常看兑现以后的情况，要积极为实现诺言而作出具体努力。

四要知人善任，上级知人善任，对下级员工进行合理分工，可以使下级心情舒畅，充分发挥积极性和创造性。

最后一视同仁，上级不能对下级员工抱有成见，也不能凭自己的感情而对下级员工有亲有疏。对于那些犯过错误，当面顶撞过自己或反对过自己又反对错了的下级员工，上级决不能嫌弃或记恨他们。对于每一个下级员工，无论其是否经常主动与自己接近，都应当一样对待。如果只愿意接近那些总是说自己好话，为自己办事，依顺自己的人，那将助长阿谀奉承的不正之风，并容易被少数人利用，导致与更多的下级员工关系恶化。归根到底，上级要搞好与下级的关系，必须依靠正确的指导思想，采取合理的方式，从多方面去努力。

## 服装举止礼仪

在工作场所，除了必须尊重办公室的规定、办公室的伦理。在服装举止方面，还必须注意哪些礼节？是不是穿制服？做一个职业人（男性或妇女）到底该穿什么样的服饰，仪容如何修饰等都是我们需要探讨的问题。

### 一、服饰应和实际生活配合：

符合便利、舒适及经济实用的价值，尤应注意年龄、身份（职阶）的不同而有所选择。

### 二、式样、质料及颜色的选择：

服装的效果可使上司及同事判断你的工作能力，或让客户对你产生好感，使生意做成功。因此上班族对服饰的式样、质料及颜色均必须有所选择。注意设计，考虑性别、工作单位（场所），是否耐洗、质地会不会太差，颜色适不适合你的个性及肤色等等，都应该考虑在内。鲜明的颜色常代表活泼、生气、热情；深色则代表高贵、稳健。

### 三、“以最少的服装来发挥最大的效果”：

职业妇女常有“穿什么衣服好呢？”的烦恼。在有限的薪水范围内要买所需的衣服，必须知道如果配合本身的体型、场合，搭配得宜，充分表现“穿衣的艺术”，那么你一定可以穿出品味，穿出个性来。有人建议：“端庄美丽的职业妇女，基本的服装是西装式上衣再配上合适的裙子、轻衫、简单饰品。”

### 四、服饰检查要点：

1. 随时保持个人服装、仪容整洁。
2. 帽子：清洁、戴正。
3. 头发：不宜过长，并应梳洗整洁，发型宜配合脸型，上班族以容易梳理为原则。
4. 脸：男士胡须要刮干净、鼻毛常修剪。
5. 领子：应保持干净。
6. 领带：花纹和颜色宜调配，避免过于鲜艳，并应保持干净平整。
7. 纽扣：注意有否扣好。掉了就应马上缝好，尤其是女性。
8. 拉链：注意有否拉好。坏了就立即换掉。
9. 袖口：和领子同等重要，应保持干净。并检查有否磨破。
10. 手（指）：指甲要剪短，并应常保干净。办公室女职员视需要可选用淡色指甲油。（某些公司规定：不可留长指甲及擦指甲油。）
11. 鞋、袜：应时常保持干净；皮鞋应擦亮。
12. 手提箱（袋、包）：形状、花色宜适合。亮丽手提包白大上班不宜。
13. 西服：应笔挺，口袋忌放太多物品，西装裤尤应烫直。
14. 仪容装扮：可选用适合皮肤保养霜或古龙水。女性需淡妆，除手表、戒指外，不必佩戴贵重饰物，以策安全。装扮以高雅、大方为宜。

### 五、举止礼仪：

1. 机关员工在规定工作时间内，应遵守“有所为”和“有所不为”的义务。一般均以法令规章明定之，以便遵循。

有所为的义务，主要有下列四项：

（1）执行职务：应忠心努力，力求切实。并遵守誓言，除法令规定或经上司许可外，不得擅自委由他人代理。

(2) 服从命令：上司的命令（在其职权内）有服从的义务。如有意见，应随时向上司陈述理由。但如上司不接受，仍有服从的义务。

(3) 保守机密：公务或商务主管事项，或虽不属主管事项，但因参与或获悉之机密应保守，（公务员不但在职期间应严守机密，离职后亦同）。

(4) 保持清誉：诚实清廉、谨慎勤勉，并重视协调和互助合作以保持清誉。

有所不为的义务：主要有五种：

(1) 不因循苟且：不畏难规避、推诿或无故稽延。

(2) 不图谋利益：不假借权力以图利本身或他人。

(3) 不接受招待馈赠：尤其是公务人员，不得利用视察之机会接受招待或馈赠。对有隶属关系者无论涉及服务与否，均不得赠送财物，对所经办事项，不得收受任何馈赠。

(4) 不滥用公款公物：非因规定，不得动用公款，或公物。对职务所保管的文书财物，应尽责保管好。

(5) 不循私滥发言论：未得上司允许，不得以私人或代表机关名义，任意发表有关职务的谈话。

2. 员工应按规定上下班，如穿制服员工，于上下班时在指定地点换穿制服。

3. 员工除在指定地点外，一律严禁吸烟。

4. 在上班时间内，不得吃零食、看书报杂志、睡觉或聊天。

5. 应随时保持办公场所的整洁。

6. 对于顾客、同事应注意礼貌及亲切的态度。

7. 服务顾客应保持适当距离，不宜过份亲昵或攀谈。

8. 办公室内不得穿着拖鞋或奇装异服，亦不宜浓妆艳抹，或勾肩搭背、拥抱之动作。

## 求职和离职的礼仪

### 求职的一般礼仪

(一) 求职乃推销自己，必须妥为准备介绍自己的资料。其中不能缺少的为履历表，列有姓名、年龄、籍贯、学历、通讯处、曾任职务等，应工整的填写，并贴上相片。其次为自传，一般必须包括身世、出生地点、家庭状况、求学经过、服务经过、兴趣、专长、宗教、信仰、将来之抱负等。至公务机关必须填写公务人员履历表。而外国机关则常要求外文撰写的自传。由于履历表和自传将作为评估你的基本资料，因此务必让人觉得你是进取乐观并有抱负，文笔流畅，内容生动，常可让人有好感，对求职的成功，大有帮助。

(二) 面谈前，对自己所应征的工作应先进行了解。不要面谈时，一无所知，或难以对答。

(三) 赴约面谈对自己的仪容必须注意，包括：

男士以着西装打领带，至少着衬衫打领带，女士以穿裙子、高跟鞋为宜；服装不可太华丽，以整齐大方为主。头发必须梳洗干净，发型以自然大方为宜。

女士不可刻意化妆，淡妆为佳，手饰不要戴太多。

指甲必须修剪。

洁身以赴，要不存有体臭。

(四) 由于面谈关系着录用与否，因此出发前不能大意，宜提早出发，最好提早 10 分钟到达；抵达后勿忘整衣，注意鞋子是否干净。

(五) 出发前必须检查应携带证件，是否有遗漏。

(六) 等候面谈时，应冷静镇定，不必与人寒暄聊天，宜思索自己应对之方法。

(七) 面谈时，应注意下列原则。

态度要从容大方，不要过份谦卑；

对任何问题，必须诚实回答：

不必隐瞒自己的身世，须知英雄不论出身低；

注意聆听面谈者提出的问题，抓住重点回答；

谈话不要太快，音调也不要太高或太低，不可借机大谈自己的抱负，以坦诚交谈，从容应对，较易留下诚实稳重的感觉。

提醒自己，坐姿要端正，讲话时不要比划，眼睛必须注视对方。

(八) 面谈毕被暗示可离开时，勿忘起身，放好座椅，以立正姿势，鞠躬并说声“多谢您给我面试的机会”。如面试者伸手，有意握手道别，应伸手相握，并勿忘说“谢谢”。

(九) 离开时，必须从容，开门、关门宜轻，对招呼你的秘书小姐应表示谢意。

### 离职时应注意的礼仪

(一) 离职不论是被解雇，或自行离职，必须留意公司所规定预告的时间，不得我行我素，从事抗争。

(二) 离职时，必须向人事单位办理离职手续。

(三) 如负相当职务者，应就职务范围内经管之财务、财产、物品、印信、卷宗、书籍等，列具清单，以供移交。

（四）办理移交时，必须在人事或业务单位监交人监视下，逐项当面点清，签名为凭，勿忘索取副本一份留存备查。

（五）如所从事的业务单纯，并无所谓移交，亦应在人事或业务单位监视下移交，如制服、识别证、钥匙等，应缴交。

（六）如自动离职，可请公司核发服务证明及离职证明。如与雇主关系良好，而离职原因具善意者，亦可洽请雇主酌发介绍函，以任新职时所需。

（七）凡事有始有终，即令离职，亦应有礼貌，同事间之送别意思表示如便餐或宴会，公司的意思表示如主管的约见送别，均应善解人意，加以接受，事后勿忘申谢。

（八）离职时，切勿携走公物，或公司机密，清清白白地来，也要清清白白地去。

## 《强者风采——现代商用礼仪》 乐的礼仪

一个企业人的礼仪态度在运动中往往会表露无遗——无论是参与者还是观众。

## 舞会礼仪

舞会时，宾主之间的招呼，如何开舞、伴舞及请女宾跳舞等，必须合乎礼、止乎节。

舞会应注意的礼仪

### 一、主人应注意的礼仪

1. 男女主人必须招呼男女主宾至舞池边安排好的座位，并介绍其他来宾与主宾相见。

2. 男女主人应留意为无舞伴之男宾或女宾介绍舞伴。

3. 舞会中宜请友好兼作招待，免使舞会进行时，会有宾客冷落一旁。

4. 一般而言，男主人必须邀请女主宾共舞至少二次，否则会失礼。

5. 男主人应邀无男伴之女宾共舞，不能任无男伴的女宾受冷落。

### 二、开舞的礼仪

1. 舞会必须由男主人邀女主宾及女主人伴男主宾率先开舞，其他宾客始得入舞池跳舞。

2. 如系结婚舞会，则必须由新婚夫妇领先开舞。

3. 如系一般家庭舞会又无男女主宾，则可由主人夫妇开舞，或由宾客中年长者及官阶较高者开舞。

4. 其他宾客必须等主人夫妇进入舞池后，始得进入舞池跳舞，不得技痒率先进入舞池。

### 三、邀请共舞的礼仪

1. 欲邀在场的女宾共舞，必须先征求同意，其方式并非直接向女宾请求，而是：有夫之女宾，必须征求其夫的同意；

有未婚夫之女宾，必须征求其未婚夫的同意；陪伴父母与会的未婚女士，必须向其父母征求同意。

2. 原则上，男士可请求任何在场的女宾共舞。被请求的男士，即女宾的男伴不应拒绝。

3. 除非极为熟稔友好，女士不宜主动请求男士共舞。

4. 如女士无意与某男士共舞，而某男士又有请求，则女士不宜直接拒绝，可托词离开，如到走廊或花园透气等。

5. 如男女主人介绍男女双方共舞，则任何一方均不得拒绝。

6. 邀舞时，男士应俟乐队奏起音乐，趋向舞伴前，额首致意，获答允后，即可伴入舞池共舞。

### 四、伴舞的礼仪

1. 一般而言，邀得女伴进入舞池，宜让女伴前行，男士随后，一起进入舞池，不宜挽臂而行，除非场地宽敞，空间很大。

2. 舞毕，男士应伴女伴回座，并颌首致谢。如该女伴有男伴在侧，如其夫，或未婚夫，或父亲，亦应向该男伴道谢。

3. 一般而言，男士不必亦不应专伴一人，如其妻，或未婚妻，或是女友跳舞，但礼貌上，第一支舞曲及最后一支舞曲，应与自己之女伴共舞。

4. 舞曲与舞步应相符，倘自己不谙舞步，则不宜勉强邀人共舞，亦不宜我行我素，自行独创舞步，或胡乱应付。

5. 跳舞时，应求端庄。搂拥女伴应有分寸，不宜轻薄，更不可有性骚扰。

6. 跳舞中切勿转邀他人而放弃自己的舞伴。



## 歌剧及音乐欣赏礼仪

观剧及欣赏音乐为较高品味的娱乐活动，因此了解应有的礼仪，乃至为必要。

作为观众应注意如下事项：

1. 一人一票，凭票入场。
2. 除儿童节目外，不得携带 110 公分以下儿童进入演出场所。
3. 非经许可，不得携带录音机及摄影机入场。
4. 必须准时入座，迟到观众须待休息时再行入座，而在节目演出中不得离席。
5. 不得携带食物饮料或宠物进入演出场所。
6. 不得在演出场所吸烟或嚼食口香糖。
7. 衣着必须整齐，不可穿着拖鞋、短裤。
8. 不得在演出中鼓掌叫好，或向舞台掷花，或在中场上台献花。须知芭蕾舞、歌剧、交响乐团及合唱团的演出较为严谨，只有每节结束及终场始得鼓掌，而于节目演出完毕时方可献花。
9. 必须保持肃静，除不得喧闹外，并应极力忍耐，不打喷嚏、打咯、打呵欠及放屁，或交头接耳讨论剧情。
10. 务必保持清洁，爱护公物。

## 艺术欣赏礼仪

艺术的范畴包罗万象，欣赏艺术的机会和场合也很多，若论艺术欣赏的礼仪，应以参观博物馆最被讲究。一般应注意的事项如下：

1. 进入参观必须购门票。
2. 必须遵守博物馆所订的规则。
3. 必须保持肃静。
4. 不得携带手提物品进场，包括照相机、随身听、食品等。
5. 进入博物馆后，不得触摸展出品，如画、化石、玉石、古物等。
6. 在博物馆内绝对禁止摄影。
7. 必须在指定范围内参观，不得逾越禁止线。
8. 不得在博物馆内吃零食。
9. 如携儿童入内参观，必须妥为着住儿童，不得喧闹或任凭奔跑。
10. 不得在博物馆内丢纸屑或吐痰。
11. 倘患有重感冒引起严重咳嗽，则不宜进入参观。
12. 不得顺手牵羊，偷取公物。
13. 不得在博物馆内吸烟。
14. 尊重导游的解释介绍，不得随意干扰。

至于参观艺术馆、现代博物馆、文物等，所应注意的礼仪与参观博物馆类似。而现代手工艺陈列馆、陶瓷馆及木雕馆等，则允许触摸鉴赏。除上述各馆外，画廊、展览场，乃至大饭店走廊的艺术品展览，越来越普遍。到此类场合欣赏艺术则较自由，但仍须自我尊重。

## 电影欣赏礼仪

电影欣赏为目前国内最为普遍的娱乐活动，到处均有电影院。但是较之欧美先进国家，国内的电影院显得脏乱嘈杂，缺乏公德心的观众甚多。

一般而言，电影欣赏的礼仪如下：

1. 随着社会的日趋开放，电影的限制也日渐放松，具暴力、恐怖或色情的影片，不适儿童观赏，因此，必须严格遵守电影的限制级数，人人自爱。
2. 一般电影院必须购票进场，对号入座。遇座位划位有重复，应避免争吵。原则上先坐者优先，可请影院售票处换位。
3. 必须于影片放映前，提前入座，排队入场。
4. 由于座位狭窄，必须坐姿端正，避免骚扰邻座。
5. 切勿在电影院内吃零食、嗑瓜子、冰淇淋及汽水等，这是目前国人最大恶习，为脏乱的根源。
6. 不得随意丢弃票根、纸屑、口香糖渣及其他垃圾。
7. 电影放映中，必须肃静，不可交谈，讨论剧情。
8. 电影放映中，避免走动。
9. 切勿在电影院中吸烟，制造空气污染。
10. 倘患感冒、咳嗽、气管炎等疾病，应避免进入电影院。
11. 倘入场时灯光已暗，应候带位员带位。
12. 影片放映途中，不可鼓掌或吹口哨叫好。

## 旅游投宿礼仪

随着观念的转变，出去旅游的人越来越多，所到之处，由于缺乏基本的认识，随心所欲，在下榻的旅馆，多不遵守旅馆的规定，在客厅聚集时，大声交谈，在各楼间串门子频繁，在走道上三五成群，大谈采购，颇有大爷花钱，我要怎样便怎样的心态。实应注意作为文明人的礼节，以提高生活品质及建立良好的形象。

旅馆有大小，有观光级的，也有普通级的。以经营性质，可分为商业性旅馆，大部分旅馆即属此类。此类旅馆设备齐全，故一般工商业人士下榻的多。其次为度假性旅馆，多位于山区温泉或海滨，以吸引度假的游客为主。再次为长住性旅馆，多为公寓性建筑，犹如住宅，适合家庭，亦适单身汉投宿，作较长时间之居住。还有为其他类型的旅馆，包括公路旅馆（motel），多在公路沿线，驾车者投宿方便，现此类旅馆设备日见完善，供应住宿、餐饮、电话、洗衣等；机场旅馆多在大型国际机场附近，其设备与商业性旅馆类似，适合于候机及不想入城的旅客下榻，而公寓式旅馆，与住家无异，按月收租，适合长住。

一般大的旅馆，颇重视其形象和风格，不惜投下巨资，布置得美仑美奂，期下榻的旅客能宾至如归。因此对旅客的要求也高。投宿此种旅馆，应注意的事项如下：

1. 应事先通过旅行社订妥房间。
2. 到达旅馆时，先到柜台办理住宿手续。填妥旅客登记卡，选妥房间，即可领取锁匙进入房间。
3. 下榻旅馆应遵守规定。这些规定包括：
  - 不得在房间内煮炊，如煮开水、炊饭。
  - 不可顺手牵羊，拿走烟灰缸、衣架、拖鞋、浴巾等。
  - 不得在床上吸烟，以免吞云吐雾之余入睡，引起火灾。
  - 不得将采购之空袋空盒随意弃置于地。
  - 不得在房间内熨衣，以免引起火灾。
4. 贵重物品及文件，宜另订保险箱置放，不宜置放房间内。
5. 有否同房人员，登记时务必言明，不可省钱夹带。
6. 无论在客厅、走道及房间，务必保持宁静，不宜大声聊天或吵闹。
7. 房间之音响及电视机的音量要小，不可吵及邻房。
8. 电梯内不可以吸烟。
9. 切忌站在走廊上聊天，三五成群尤应避免。
10. 不得在旅馆内聚赌或嫖妓。
11. 不得穿睡衣、睡袍或拖鞋在走廊走动。
12. 进入房间安置妥行李后，应即熟悉旅馆之布置及太平门之方向。
13. 如需早起，可请总机于指定时间叫醒。
14. 旅馆均于中午 12 时为计日换算点，如需逗留少许，应先与柜台讲明。
15. 退房时，结帐后应将钥匙交还给柜台或出纳（cashier）。
16. 切忌在外购置中餐餐点返旅馆房间进食，尤其使用酱油配料佐餐，容易污染地毯。
17. 如自行洗衣服，以晾在浴室为宜，夜间可晾在冷气出口附近。
18. 在旅馆餐厅用餐，宜衣着整齐。

19. 如旅馆给予特别礼遇，如给特别折扣，经理赠送花或水果至房间，勿忘言谢。

20. 旅馆中可安排在房间用餐，但勿忘给服务员小费。

21. 客人来访，除亲朋好友外，以旅馆的餐厅、大厅、咖啡厅或酒吧接待为宜。

22. 在旅馆寄信、叫车，参加旅游团，可找大厅的领班安排。

23. 旅馆乃一公共场所，在走道上，或大厅，或餐厅碰到其他房客，点头微笑即可，不必唐突搭讪问候。

## 《强者采——现代商用礼仪》 真他礼仪

表面上礼仪有无数的法规法律，但其根本目的却在使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。

## 商务洽谈中的礼仪

商务洽谈也称商务谈判，是指双方促成交易，或为了解决双方的争端并取得或维护各自经济利益进行的一种双边信息传播行为。洽谈与谈判并无根本区别，但“判”字有评判的意思。相对来讲来得比较严厉和生硬，而洽谈则比较注重温和性和灵活性，因而洽谈也就更要注重礼仪。在现代商务活动中，洽谈作为传递信息，沟通产销的桥梁和纽带，得到了广泛的运用，成为商品交易过程的重要组成部分。洽谈既是一门科学，又是一种艺术。优秀的洽谈者需要具备全面的良好素质，这其中，礼仪方面的知识是非常重要的。

### 一、洽谈准备阶段的礼仪要求

了解对手的有关情况“知己知彼，百战不殆”，这是众所周知的古训。在洽谈准备阶段要了解对手的情况，这当然是为了实现洽谈的目标，另一方面也有利于对对方表示出充分的尊重，为洽谈创造有利的条件，比如：

#### （一）谈判对手的情况

了解对方人员的年龄、资历、地位、性格特点，对我方的态度，以及与我方交往历史等。这样，我方可以按照礼仪交往中对等性原则，组织与对方人员职务相近的谈判班子，并根据此安排食宿、设计日程等。

#### （二）对方的文化背景和礼仪习惯

“入国问禁，入乡问俗”这些似乎与谈判无直接关系，但有时却会起到意想不到的作用。如果了解并尊重对方的礼俗，双方容易沟通感情，增加信任，对谈判起到积极的作用。

#### （三）洽谈场所的准备

##### 1. 场所的选择

洽谈地点的选择应当注重礼仪。大型的洽谈，其礼仪要求相对高些。可在双方所在地轮流进行，以示平等；也可在第三地进行，以示公正。小型的洽谈，参加人数少，则不重视地点。一般说来，在自己熟悉的场所要比生疏的地方得心应手，但须征得对方同意。

##### 2. 会场的布置

商务洽谈一般安排在会议室进行，有时也可以安排在会客室。大型的商务洽谈，要选择宽敞明亮、整洁安静的场所，会场要精心布置，这也是对对方的一种尊重。会场的桌子可以是圆型、方型，也可以是长条桌。桌上应设有席位卡，注有入席者的名字或职务，以便导引入座。要备有一定的茶具、茶水和饮料。还要准备好音响设备、灯光设备以及通讯、复印设备及必要的文具。

##### 3. 座次的安排

大型的洽谈会气氛比较严肃、郑重、对等性强，座次的安排更讲究双方或各方的平衡。最常见的是长方形桌横向摆放，宾主相对而坐。以正门为准，主人在背门一侧，客人面向正门，即所谓“迎门为上”。主谈人居中，译员安排在主谈人右侧或身后，其他按礼宾顺序左右排列。（如图 3—1）

如果会谈长桌一端朝向正门，即纵向摆放，则以入门方向为准，右为客方，左为主方。（如图 3—2）

多方参加的洽谈，座位最好围成圆型或方型（如图 3—3）

如果洽谈是在不设谈判桌的会议室进行，其座次安排的要求是：主宾坐在右边，主人坐在左边，如需译员和记录员则安排分别坐在主宾和主人的身后。其他客人按礼宾顺序在主宾的一侧就座，主方其他人员在主人的一侧就坐。座位不够时可在后排加座。具体有圆型和门型两种形式。（如图 3—4 和 3—5）

大型洽谈会，主、宾双方分开来坐，一能加强气势，二能协助主谈人。小型洽谈会，双方参加人员较少，或是相互间较熟悉，则可随意落座。

## 二、洽谈过程中的礼仪

商务洽谈总在人与人之间进行的，洽谈过程就是一个人际交往的过程。在洽谈过程中，人际关系往往有着十分微妙的作用，如果能够以诚相待，尊重对方，礼仪有加，洽谈就能取得理想的结果。因此在洽谈过程的各个阶段都要遵守一定的礼仪规范。

### （一）开局阶段礼仪

开局是洽谈的起点，起着引导洽谈的作用，关系到能否取得洽谈的控制权和主动权。开局阶段的礼仪规范一般有：

#### 1. 穿着得体

参加商务洽谈要注意装束，既要干净整齐，又要庄重大方。男士一般着质料较好的深色西装，有时也可着中山装西装，衬衫、领带及皮链要搭配得和谐。女士可着西服套装或西装套裙，以显得自信、干练为好，切忌打扮得花哨艳丽。

#### 2. 相互介绍

双方见面时，如果是初次交往，应相互自我介绍。介绍的礼仪，关系着洽谈气氛的形成。一般是主方先将自己的谈判成员介绍给客方，以示尊重。介绍时，被介绍者应站立示意，面带微笑注视对方，介绍完毕相互握手致礼。如果对方是外商，要尊重对方的习惯和风俗。

#### 3. 不急于切入正题

相互介绍完毕，不宜马上切入正题。需选择一些不涉及各方利益的中性话题开头，这时的话题应具有积极向上，令人愉快的特点，容易引起双方兴趣，有利于消除双方的陌生感和压抑、防范的心理，创造出轻松、愉快、诚挚、友好的气氛，但开头的寒暄不宜过长，以免冲淡洽谈的正题。

洽谈要及时切入正题。双方应各自说明自己的基本意图和目的，说明时应简短、明确，重点突出，要让对方感到你的坦率和真诚。在对对方概述时，要认真倾听，可以用点头的方式表示对对方意见的理解和赞同，给对方造成一个愉快的心情。不能左顾右盼，漫不经心。认真倾听，一方面是尊重对方，同时也是在观察分析，探听对方的虚实。在开局阶段，要尽量创造一种“一致感”。

### （二）洽谈明示阶段礼仪

进入明示阶段，双方要相互提问题，摆不同意见。往往容易产生分歧，所以应特别注意说话语气平和、亲切、讲究说话技巧，不能把提问、查问变成审问或责问，引起对方反感。

讨价还价过程会把洽谈推向高潮，双方为了各自的利益据理力争、毫不相让。这是洽谈最关键的时候，也是最应该注意礼仪的时候，洽谈中失礼的



言行，大部发生在这个阶段。失去了礼仪，也就没有了洽谈的成功。在这个关键时候，有礼貌的做法是：谈话范围广阔，双方有充分的回旋余地；争执上限于双方观点的交锋，而不要落入双方人员的冲突；诚心诚意地探讨解决问题的共同途径；一张一弛，不要一个冲锋就想取胜，轻易地逼人就范。

### （三）较量与协议阶段的礼仪

如果双方在交锋的过程中想法和要求差距很大，或是各执己见，出现僵局时，要有礼貌地用灵活的方式打破僵局。常用的方式有：插入几句幽默诙谐的话，使双方忘情一笑，缓和一下气氛，放松一下情绪，而后愉快地进行谈判。大型的洽谈会，东道主可提议暂时休会或稍事休息，可以利用休会时间组织双方人员共同浏览观光，进行娱乐活动等等，在“业余”活动中商谈，或是情绪转换过来之后再行洽谈。总之，这是最需要礼仪保驾护航的阶段。

在洽谈过程中出现僵局或分歧，不要轻易放弃谈判，要寻找一切途径，达到预期的目的。一般说来，有诚意地调整自己的目标，作些必要的妥协与让步是十分有益的。让步要有理、有利、有礼、有度，让步的幅度要对等，要同步，来而不往非礼也。让步的目的是为了己方最终的利益，当谈判目标已达到，或对对方再无让步可能时，应主动转入妥协协议，不要穷追不舍，咄咄逼人，把对方逼入死角是很不礼貌的。

坚持自己的谈判条件，不等于无礼。因为谈判者往往代表着一个组织、一个企业、甚至一个国家，因而不应当轻易地改变自己的立场，否则会有损于他所代表的组织的形象。成功的谈判，不是指坚持了各自原来的条件，只要是各方站在各自的角度都认为达到了满意的结果，就应当是成功的谈判。即使生意不成，但沟通了信息，交流了感情，认识了朋友，也应当是一种令人满意的效果。

### 三、签字仪式中的礼仪

双方经过磋商、让步，最终达成协议。协议一经达成，要有礼貌地商定是否举行签字仪式。一般来讲，凡是比较重要的、规模较大的商务洽谈，在协议达成后，都应举行签字仪式。

#### （一）签字仪式的准备工作

##### 1. 确定参加人员

参加签字仪式的人员，基本上应是双方参加会谈的全体人员。如一方要求某些未参加谈判的人员出席，应事先征得对方同意。有时为表示对本次商务洽谈的重视或对洽谈结果的庆贺，双方更高一级的领导也可出面参加签字仪式。一般礼貌的做法是，出席签字仪式的双方人数及职位大体相等。

##### 2. 准备协议文本

洽谈结束后，双方应组织专业人员做好协议文本的定稿、翻译、校对、印刷、装订、盖章等工作。东道方应为这些工作提供准确、周到、快速、精美的服务。

##### 3. 签字场所的选择

选择签字仪式的场所，一般视参加的人员规格、人数及协议内容的重要程度等因素来确定。多数是选在客人所住的宾馆、饭店或东道主的会议厅，有时为了扩大影响，也可商定在某个新闻发布中心或著名的会议、会客场所举行。无论选在什么地方，都应取得对方的同意，否则是失礼行为。

##### 4. 签字场所的布置

签字场所的布置各国不尽相同。我国举行签字仪式，一般在签字厅内设

置一张长方桌作为签字桌。桌后放两把椅子，供双方签字人就座。主方席在左边，客方席在右边。桌上放有会后各自保存的文本，文本前方分别放置签字用的文具。签字桌中间摆有一旗架，同外商签字时旗架的分别挂着双方国旗。（如图 3—6、7、8）

## （二）签字礼仪

所有参加签字仪式的人员都应注意服饰，仪表应整洁、得体。还应注意仪态庄重、友好、大方、平等，不能严肃有余，也不应过分喜形于色。双方出席签字仪式的人员进入签字厅后，签字人入座，其他人员分宾、主各一方，按身份高低顺序排列于签字入座位后，双方身份最高者站立中央，双方助签人员应分别站在各自签字人的外侧。

签字仪式开始后，双方助签人员在本国或本单位保存的文本上签毕后，由助签人员互相传递、交换协议文本，签字人再在对方保存的协议文本上签字，然后由双方签字人郑重地相互交换协议文本，并相互握手致意，其他参加仪式的人员应鼓掌祝贺。

协议文本交换完毕，双方人员握手致意后，可以安排服务人员用托盘端上香槟酒，供宾主双方全体人员举杯庆贺。一般双方的最高领导及签字人、主谈人员相互碰杯即可，喝酒只是一种象征性的礼仪，不可狂饮。签字仪式结束后，应让双方最高领导及宾客先退场，然后东道主再退场。

## 庆典仪式中的礼仪

### 一、开业典礼

开业典礼，是指企业开始正式营业的时候郑重举行的庆祝仪式。其目的主要是为了扩大宣传，树立企业形象，招徕顾客，争取生意兴隆。

#### (一) 开业典礼的准备

准备工作是开业典礼成功的基础，开业典礼应从以下几个方面着手做好准备。

首先，要做好舆论宣传工作，运用各种传播媒介广泛宣传，以引起公众的关注。广告的内容应包括：开业典礼举行的时间和地点；企业的经营特色；开业时对顾客的优惠和馈赠；购物折扣；顾客光临时应乘坐的车次、路线等。应把广告设计得美观、大方、有特色，这样做有利于树立企业的形象。

其次，还应在适当的范围内发送请柬，开业典礼的成功与否，在很大程度上与参加典礼的主要宾客的身份、职能部门的范围和参加典礼的人数有直接关系。因此，邀请上级领导、知名人士、各职能部门的负责人或代表是准备工作的一项重要内容，还应多方邀请兄弟企业和关系密切的团体、事业单位、个人及新闻媒介方面的人士参加。请柬要精美、大方，其形状和大小可根据请柬的内容而定。请柬的格式根据请柬的式样可以横排也可竖排，其内容一般为：

×××先生：

兹定于×月×日（星期×）上午×时，在××处举行×××××  
开业典礼。

敬请

光临

××××敬启

写好的请柬放入信封内，提前几天邮寄给有关单位和个人。重要人物的请柬，应派人直接送去。

此外，还应做好充分的物质准备。开业典礼的现场布置很重要，能起到烘托气氛的作用。诸如会标、彩带、气球、鞭炮等喜庆用品要一应俱全。其次是纪念礼品的准备。可准备些本企业广告宣传品，经营的小商品，带企业标志、地址、电话、经营范围的文具用品或其他日常用品赠送给来宾。物质准备既要隆重，又要得体。过分简单不会引起重视，达不到宣传效果，甚至给人以匆匆开业，草草了事的印象；庆典规模过大，赠送礼品昂贵，又会使人感到哗众取宠，铺张奢侈、也有损企业形象。总的原则应该是：热烈、隆重、节俭。

#### (二) 开业典礼的举行

开业典礼一般都按照约定俗成的形式进行。开业典礼仪式的现场应写有醒目的会标，来宾赠送的花篮、镜匾等一定要摆放或是悬挂在适当的位置，以示尊重。企业的全体人员，上至经理，下至每一位服务人员，都要修整仪容仪表，统一着装。精神抖擞，热情饱满地提前上岗。宾客到来之前，就要安排好负责人和迎宾人员在规定的位置上恭候来宾光临。在宾客到来时，按一定的规则有礼貌地引领来宾入场，安排座次，给予一定的规范服务。

开业典礼开始。主人应首先向来宾简短致词，向来宾及祝贺单位表示感谢，并简要介绍本企业的经营特色及经营目标等。接着，可安排上级领导和来宾代表致词。为了增强气氛，在宣布开业典礼正式开始时，可请乐队奏乐或播放节奏明快的乐曲，在非限制燃放鞭炮的地区可燃放鞭炮庆贺。宣布开业典礼完成后，主人可引导来宾到企业内参观，边陪同参观边介绍本企业的主要设施、特色商品和经营设想、并征询来客意见，以融洽与来宾的关系。也可请来宾到会议室进行简短座谈，请来宾在留言簿上签字、合影留念等。

开业仪式结束后，商品零售企业会有大批顾客随主人及来宾一同进入店内，应有企业领导人、部或柜组负责人和营业员一起，恭敬地站在门口迎接顾客光临。对首批顾客，营业员更应注重销售礼仪，主动征求顾客意见，热情介绍商品，感谢顾客惠顾，欢迎顾客经常光顾。还可以准备一些印有开业典礼、经营范围、地址、电话等字样的特别的购物袋赠送给顾客作为纪念。

## 二、剪彩仪式

剪彩仪式是在举办展览会、展销会、或新设施、新设备竣工启用时举行的剪断彩带色绸的庆典活动。目的也是引起社会各界人士的广泛注意，扩大宣传效果。

### （一）剪彩仪式的准备

剪彩仪式的准备工作，与开业典礼准备工作的内容大致相同，所不同的是要注意对剪彩者的特别邀请和对礼仪小姐的训练。剪彩者一般是上级领导、主管部门负责人或某一方面的知名人士，因此应当发出郑重邀请，可由主办单位领导亲自出面或委派代表专程前往邀请。若是请几位剪彩者同时剪彩，要事先征得每位剪彩者的同意，否则就是对剪彩者的失礼。剪彩礼仪小姐，是剪彩时扯彩带、递剪刀、接彩球的服务小姐，是剪彩仪式中的重要角色，可以从本企业挑选，也可到有关单位去聘请。一般要求仪容、仪表、仪态文雅，大方、庄重、优美。人员确定后，要经过必要的分工和演练。剪彩仪式还要准备彩带、剪刀、托盘等用品和适当的纪念品。

### （二）剪彩者的礼仪

剪彩者是剪彩仪式的主角，一般具有较高的社会威望，深受大家的尊重和信任，剪彩者的礼仪直接关系到剪彩仪式的效果。因此，作为剪彩者既要有荣誉感，又要有责任感，而这些都要从剪彩者的礼仪中体现出来。

剪彩者衣着服饰应大方、整洁、挺刮，容貌适当修饰、看上去容光焕发，充满活力，在剪彩过程中，剪彩者要保持一种稳重的姿态、洒脱的风度和优雅的举止。当主持人宣布开始剪彩时，剪彩者要面带微笑，步履稳健地走向由礼仪小姐扯起的彩带，接过礼仪小姐用托盘呈上的剪刀，并用微笑点头表示谢意，然后聚精会神地将彩带剪断。如果有几位剪彩者时，处在外端的剪彩者应用眼睛余光注视中间的剪彩者的动作，力争同时剪断彩带，同时还应注意与礼仪小姐配合，使彩球落于托盘内。

### （三）剪彩仪式中的礼仪

剪彩仪式的会场一般选在展览会、展销会门口，如果是新建设施、新安装设备竣工、启用，一般安排在现场前面的空地。会场应布置得热烈、隆重，由剪彩礼仪小姐扯起彩带，座席一般只安排剪彩者和来宾的座位，本企业主要领导陪坐。入座时应把剪彩者安排在前排，有多位剪彩者，应按剪彩时的位置就座，以免宣布剪彩时再交换位置。

剪彩时间一到，主持人与主剪者交流一下眼色，征得同意然后郑重宣布

剪彩仪式开始，接下来，一般应向与会者介绍参加剪彩仪式的领导、负责人、各界知名人士等主要来宾，对他们以及祝贺单位、与会者表示感谢。同开业典礼一样，一般应安排主办单位负责人、来宾作简短发言，然后宣布剪彩开始，这时，剪彩者应起立稳步走向彩带，主席台上的其他人员一般要尾随于剪彩者之后 1 至 2 米站立。大会服务人员应及时撤掉所有座位。剪彩完毕后，剪彩者转身向四周人们鼓掌致意，所有与会人员应鼓掌响应。

剪彩仪式结束后，一般应组织参观或聚餐，会后可向来宾赠送纪念性礼品，以尽主人之意。

### 三、展销会中的基本礼仪

展销会是边展览、边销售的一种商业活动形式，它兼有展览和销售两种功能，用于集中宣传某类产品或突出宣传企业的各种产品。举办展销会要注意以下礼仪：

首先，展销会的环境布置要隆重、典雅，体现出一种文化氛围。展区布置得要具有鲜明的特色和富有感染力，展销产品的摆放要讲究艺术性和技巧性，既要突出产品特点，又要方便顾客购买。

其次，展销会的营业员和工作人员要给来宾留下良好的印象，服饰要整洁划一，仪容要修整，佩戴有关标志，面带微笑迎送每一位来宾。在展销厅的各个商品展区，都要有礼仪小姐或礼仪先生，为顾客提供礼貌的服务，主动为顾客介绍商品，并耐心回答顾客的咨询。

最后，展销会的目的是扩大业务联系，扩大宣传，增加营业额，因而对所有客户，无论是新客户或老客户，大客户或小客户，都要给予同样的礼遇。在有許多竞争产品参展时切不可为推销自己的产品而贬低别人的产品，这是失礼的行为，可以着重介绍自己的产品的优点，不可以进行比较性介绍。

### 四、重大节日商业活动的礼仪

在重大节日里，很多人把到商场购物作为一项重要活动内容。商场在节日里，可以举办各种形式的活动以吸引顾客。同时也有效地增强了节日气氛。每到节日，商场就与平日里有所不同，其特点是：第一，客流量急剧增加，营业额加大，营业员的工作量也就相应增加。第二，节日里的顾客购物的比率低于往常，因为有些顾客是来浏览并非真正为购物而来。第三，由于顾客明显增加，空间相应狭小，因而顾客之间、顾客与营业员之间接触密度加大，容易产生摩擦。鉴于以上特点，节日期间的商业服务活动就应更加注重礼仪，使商业服务活动与节日气氛相融合。

首先，在重大节日期间，商场要特别注意外部环境的布置，环境的布置色彩可以浓重些，形式上可以更活泼些，也可用气球、条幅、花篮来装饰，商店内部也要增加节日的色彩，商品摆放要更充足，更美观，增加喜庆感。

其次，节日期间，可在商场门口安排礼仪小姐。礼仪小姐要身着盛装，可佩戴绶带，面带微笑向顾客致以节日问候。厅内可安排导购小姐。为适应客流量的增多，要多安排一定人员上班。营业员的服饰可比平日华丽些，与厅内的节日气氛相和谐。接待顾客要更加礼貌、热情、亲切，为顾客增加节日的好心情。

最后，在重大节日期间，营业员切不可因顾客增多而忽略礼貌用语的使用和服务的规范化。人声嘈杂，会增加顾客的烦躁，这时营业员一句礼貌的问候和节日的祝愿，会消除顾客的烦躁，增添节日的情趣。

## 规划及参加会议的礼仪

### 规划会议需知

全球商务人事每年要举行超过百亿次的会议，这些会议成本相当惊人。基于此，必须有效地规划会议。

当你在规划会议时，试着自问或请教上司召开会议的真正目的、主题、功能，如此你才可规划出配合主题的会议。

### 决定出席会议人选

会议的目的将决定谁应该出席。如果会议的目的是提供信息或是表决先前讨论过的事，与会人数多没有关系。但如果开会的目的是探讨问题或研究事情，并需要加以分析后再做决定，这种情况下，如果能限制参与的人数，会议较易成功。

一旦你决定了开会人数，在发出邀请卡之前，应仔细考虑邀请什么人。当你有任何疑问时，可请教专家建议应邀人选。你必须找对人——意即“必须”出席的人，而不是“应该”或“或许”的人选。

对住在同县市的出席者，最少必须两天前通知，外县市则最少两周（半天、全天或二天的会议，大部分人最少都需要两周的时间）；对外县市的安排，尚须包括场地位置的指示、机场接机时间及交通工具。最好能对会场附近的饭店、餐馆、医院及其他休闲娱乐设施等略做说明。虽然开会地点是大家所熟悉的，邀请卡上仍须注明详细地址、楼层、房间号码、会议开始与结束的时间。除此之外，还须列出供与会者留话的电话号码。

### 选择会议地点

在规划会议时，地点也是一项重要的课题，开会的目的可决定地点。可否在办公室里？哪一个房间？居中的位置？希望现场气氛偏重社交或商业气息浓厚些？是否希望所在位置能提供社交与商业功能设施？提供何种会议设施？如何安排会议室座位？

不论位置是否合适都会各有利弊，反复思量后，选择其中最能符合会议需求的一个。

考虑会议室大小是否能够容纳所有与会者，如果只有几个人坐在一个大房间里，会让人有空荡荡的感觉。如果一个小房间里面，挤满了一大群人，也会有窒息、压迫感。人数多寡是会影响听觉效果的。

主席通常都坐上座。你可以很容易分辨出上座究竟是哪个座位：黑板、画架或荧幕通常都在这个座位后方，房间的一边、桌子的末端，主席应面对正门。上图将告诉你各种不同的桌子座次安排。

组织里的干部或其他与会者应以主席为中心，左右循序坐下。如果你计划举行座谈会而没有特定介绍时，可让与会者自己选择位置。如果同一部门不只一位参加会议，或许他们希望坐在一起，共同讨论他们所提出的事项（如此可避免干扰别人的讨论）。

### 出席会议

参加任何会议，迟到是种很不礼貌的行为。事实上，你应该比开会时间早到 10 分钟。如果你真的无可避免必须晚到，也应该让主席知道你到达的时间。假若无法事先让主人知道。在抵达时，应立刻向主席道歉。

当主人或代表出来迎接你时，或你到达会议室或主人办公室时，请和对

方热诚地握手。如果房间内有另一群人时，你应该和其中最资深或最有影响力或和你订约的人先打招呼，等候主人指定座位后入座。轻松坐下，保持直立平衡，双脚接触地面，不要显得局促不安，并把公事包或皮包直接放在地上。

不必每次一有人进来便起立致意。如果当你进入时，大家都起立致意，你也必须面带微笑简单回礼，或说“大家请坐”。

如果你是会议主席，可以先做几分钟的闲谈，再进入主题。如果你只是个与会者，则静候主席的宣布。

#### **尊重他人的活动范围**

根据很多非语言行为的研究报告得知：人类会划分其活动范围。“不可侵略的领域”的作者罗勃·亚得列（Robert Ardrey）说：“我们人类会视空间为自己所有，进而划分出‘自在地带’，这些地带并不欢迎未受邀请的人入侵”。同一间办公室或一张办公桌的人，下意识里会在桌子中间划条线，闯进其空间的人则会遭到抗拒。

如果你在会议室占用太多空间也会被视为没有礼貌。假使你移动椅子或家具，以便给予自己更大的空间，被你占走位置的人也会感到不悦。另外，在别人桌上找东西或者未经同意而使用别人的东西，也是侵扰的行为。用自己的东西是一回事，但征得别人同意后才使用他人的笔或笔记本又是另一回事了。

如果你过分介入别人的安全地带，恐怕会招致厌恶（尤其在异性之间）。

如何在会议上尊重别人的活动领域，已被视为表现高度专业的一环。可事先复印会议文件并发给每个人，使他们得以在自己的范围里阅读。并且不要把你的资料或其他任何纸张、档案或私人物品放在主席的桌子或椅子上，尽量把你的东西放在膝上或座位旁边的地板上。

#### **选择适当的座位**

以良好的坐姿，放松而自在的坐着，并靠近你要会谈的对象，这样也可以帮助你了解该坐在何处。如果是一二个人的会议，你应该坐在对方的右边，而不要隔着桌子面对面坐着，中边保持适当的距离，试图去做他的好帮手吧。但当你和两个以上的人谈话时，应选择可以看清所有人反应的位置——坐在所有人对面或领导人的右手边。但如果在这一群体里，你是资浅者，就应该较早入座。对资浅者而言，等资深者坐定才入座或被人示意才坐下，是很不好的行为。这条规则适用于办公室、会议室、餐厅或九人座小巴士里。当人家示意你坐下时，应说：“谢谢！”并迅速入座。

假使必须和你想避开的人一起开会，不要坐在他的正对面——这样做太明显。选择桌子同边的位子，中间相隔两个位子便可。

#### **倾听别人说话**

聆听别人说话并显得对谈话内容很感兴趣，这是与人相处最重要的礼貌之一，对他人而言也是一种最高的恭维。有些主管能借由会议中听到发问的水准来判断其是否专心倾听。如果你被要求在会议最后做个摘要报告，一定要懂得倾听。

适当的听话礼仪包括得宜的面部表情和肢体动作：如身体向前倾、移近、留神及表现出很有兴趣的样子等。利用你的眼睛和嘴角表示你听得津津有味、表现同意或最少表示听懂别人在讲什么；随着说话者的表情，有时面带微笑，有时微微皱眉。适时地提出问题表示鼓励，不要替别人把话说完，等

别人陈述完他的想法再答复问题，如果有任何不清楚的地方，随时发问以澄清错误。

如果不同意对方的意见，也让对方说完，才作简要的复述以确定你没有会错意，然后再平静合理地陈述自己的观点。

绝对不要打断别人说话，这些干扰会打断别人倾听和思考，是一种极为粗鲁的行为。

### **散会送客**

如果你是会议召集人，就应该由你来结束会议。控制你的时间，不要超出原先预定的时间。会议完毕时，起立、握手、权威地离开。如果会议在你的办公室里召开，须送客人到门口。

如果你是应邀参加会议，应等候主席或上司宣布散会后才整理自己的物品，再向其他人一一道谢、握手，然后才从容地离去。（如果你是和部门经理或其他高级主管开会，握手可能并不合适，除非你们是在谈自己的工作责任、个人加薪或晋升等）。记住你必须带走开会时所带来的各种资料，如便条纸、笔或其余东西。离开会议室时仍须抬头挺胸，充满自信，却不失轻松的样子。



## 附录：礼仪的象征

### 礼仪的颜色象征

紫色——正义、王权  
青色——希望、虔敬、诚实  
蓝色——和平、良心的安静、善事的爱好  
金黄——光荣、力量  
红色——殉教、慈善、圣爱  
玫瑰红——殉教  
银色——纯洁蓝  
紫色——忏悔  
白色——纯洁、节制、无邪气、信实  
黑色——悲痛、死亡  
绿色——信实、喜悦、长生  
淡绿色——洗礼  
灰色——困苦  
郁金——清白者

### 礼仪的宝石象征

玛瑙——健康、财富、长寿  
变石——永远的归依  
紫水晶——纯洁至深的爱  
红玉髓——可预防不幸  
钻石——纯洁、保持和平、防暴风雨  
祖母绿——长生、贞洁、罪的克服、爱的胜利  
石榴石——力量、得自恩惠的确保  
月长石——幸运  
纹玛瑙——夫妇的幸福  
蛋白石——希望、天真、纯洁、凶兆  
珍珠——纯洁、天真  
红玉——慈悲、威严、神力  
蓝宝石——节操、真实、道德  
红纹玛瑙——夫妇的幸福  
黄玉——友爱、幸福、真实  
土耳其石——繁荣、励志

### 礼仪的诞生石象征

一月——石榴石  
二月——紫水晶  
三月——血石  
四月——钻石  
五月——祖母绿  
六月——珍珠  
七月——红宝石  
八月——红纹玛瑙  
九月——蓝宝石

十月——蛋白石  
十一月——黄玉  
十二月——土耳其石  
礼仪的国花象征  
中国——牡丹  
印度——荷花、玫瑰、罌粟  
巴基斯坦——素馨花  
斯里兰卡——兰花、荷花  
缅甸——东亚花  
日本——櫻花  
新加坡——卓锦、万代兰  
马来西亚——扶桑  
土耳其——康乃馨  
埃及——睡莲  
伊朗——兰花  
秘鲁——向日葵  
苏格兰——蓟  
芬兰——绣球花  
美国——玫瑰、山杞  
墨西哥——仙人掌、大丽菊  
智利——红兰  
乌拉圭——女神之花  
巴拿马——巴拿马草  
哥伦比亚——洋兰  
利比里亚——龙葵  
法国——蓟菊与百合花  
德国——矢车菊  
英国——薔薇  
意大利——雏菊  
葡萄牙——雁来红  
瑞典——白菊与睡莲  
奥地利——椿花  
希腊——橄欖  
加拿大——枫叶  
爱尔兰——白金菜  
委内瑞拉——五月兰  
比利时——虞美人  
奥地利——火绒草  
荷兰——郁金香  
丹麦——冬青  
瑞典——白菊、睡莲、孛生花  
波兰——三色堇  
南斯拉夫——铃兰  
澳大利亚——金合欢花

新西兰——银蕨  
朝鲜——木槿、金达莱  
菲律宾——茉莉花  
泰国——睡莲  
坦桑尼亚——丁香  
礼仪花语的象征  
苔——慈母之爱  
僧鞋菊——保持  
冬青——喜悦  
五爪龙——羁绊  
杉枝——分别  
香罗勒——祝愿  
红丁香——勤勉  
兔丝子——战胜困难  
白百合花——纯洁  
红茶花——天生丽质  
蓝紫罗兰——诚实  
红菊——我爱  
紫藤——欢迎  
黄菊——微爱  
杜鹃花——节制  
鸡冠花——爱情黄  
郁金香——爱的绝望  
紫丁香——初恋  
松——哀怜  
四叶丁香——属于我  
野丁香——谦逊  
红康乃馨——伤心  
水仙——尊敬  
条纹康乃馨——拒绝  
黄毛茛——忘恩  
桦——繁荣  
白栎树——独立  
桂——光荣  
野百合——幸福又将回来  
樱草——青春  
金钱花——天真烂漫  
长春藤——结婚  
麦藁——结合在一起  
胭脂花——勿忘  
乌不宿——慎重  
红罂粟——安慰  
刺玫瑰——优美  
黑桑——生死与共

白茶花——真美  
野葡萄——慈善  
白菊——真实  
薄荷——有德  
翠菊——追念  
大丽花——不坚实  
红郁金香——宣布爱恋  
万寿菊——妨忌，悲哀  
白丁香——念我  
垂柳——悲哀  
豆蔻——别离  
柠檬——挚爱  
黄康乃馨——轻蔑  
白桑——智慧  
杏花——疑惑  
橄榄——和平  
榛——和解  
枳——希望  
蓟——严肃

