



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI
THUONGMAI UNIVERSITY

商务礼仪





学习目标

- 让学生学会 基本的商务与谈判礼仪的理论知识。
- 掌握实际的应用技能。

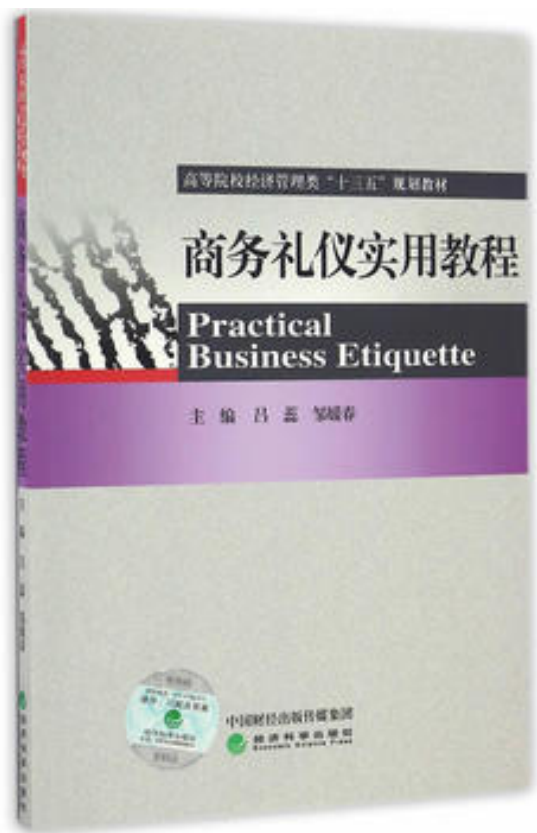


学习任务

- 课堂下，自己预习新课
- 课后，仔细复习所学的内容
- 完成老师所交的练习
- 主动查找、阅读相关材料



参考材料





考试与成绩

- 专勤成绩：
- 期中考试：2次
- 讨论：3节
- 期末考试



主要内容

- 第一章：商务礼仪概述
- 第三章：商务通信礼仪
- 第四章：商务社交礼仪
- 第七章：商务谈判礼仪
- 第九章：涉外商务礼仪



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI
THUONGMAI UNIVERSITY

第三章 商务通信礼仪



[引导案例]

- 宾客：你们怎么搞的，送餐这么久都还没有送到？
- 服务员：您什么时候订的送餐？
- 宾客：我一小时前打的电话，我是208号房的宾客，我已经催促很多次了，你们是不是全都走不动了？
- 服务员：刚才不是我接的电话，请问，您点的什么？
- 宾客：我只是点了一个茄子煲和一盘扬州炒饭，难道需要这么长时间吗？
- 服务员：我怎么知道？那又不是我做的，是厨师炒的，您吵啥呀？
- 宾客：什么时候送来呀？查一查，什么时候到？





[引导案例]



分析：

这位服务人员的行为显然不符合通信礼仪的要求，没有很好地为宾客服务，服务人员不仅没有表示歉意反而与宾客争吵，这不仅损害了自身的形象，更损害了公司的形象。



第一节 接打电话礼仪

- 一、打电话礼仪
- 二、接电话礼仪



一、打电话礼仪



确认

电话号码

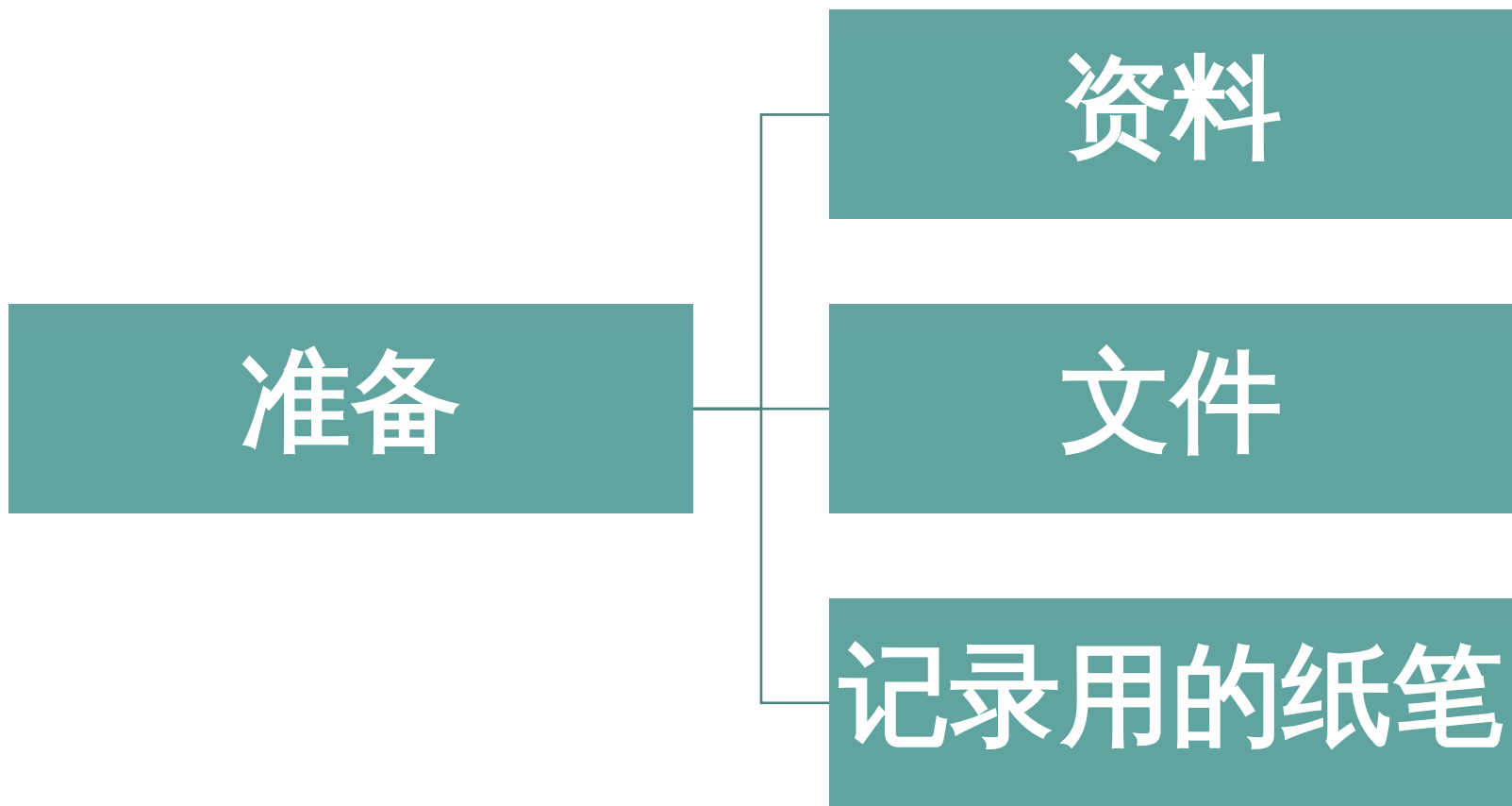
单位名称

找人的姓名和职务



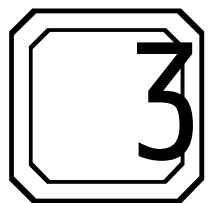
一、打电话礼仪

2





一、打电话礼仪



3 注意时间





一、打电话礼仪

4 明确通话的目的、事件

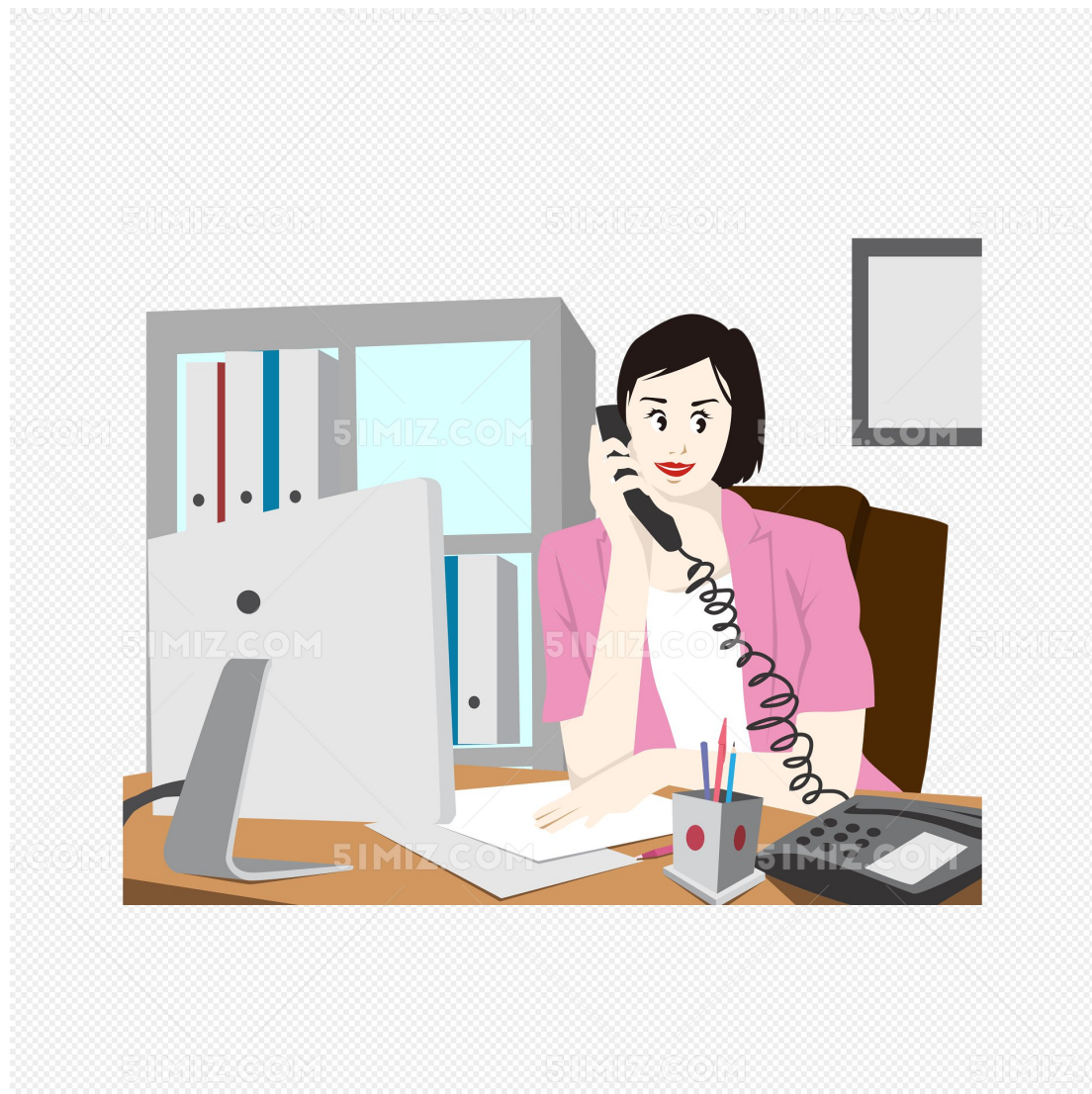


Baidu 百度



一、打电话礼仪

5 约定打电话相互联络时，都应切实遵守。电话突然被切断，应主动与对方联系。





一、打电话礼仪

6 注意打电话 的起始语

- “你好”
- “早上好”
- “下午好”
- “我是xxx公司营销
经理xx”



一、打电话礼仪

7 要注意表情和语调。即使在电话中也要抱着“对方看着你”的心态去应对。

8 挂断电话前，要向对方表示感谢



二、接电话礼仪

1. 及时接听电话

2. 注重接电话的起始话

3. 礼貌接听

4. 认真记录

5. 礼貌结束通话



三、转接电话礼仪

1. 及时转接

2. 礼貌地确认对方身份

3. 注意隐私保密与隔音



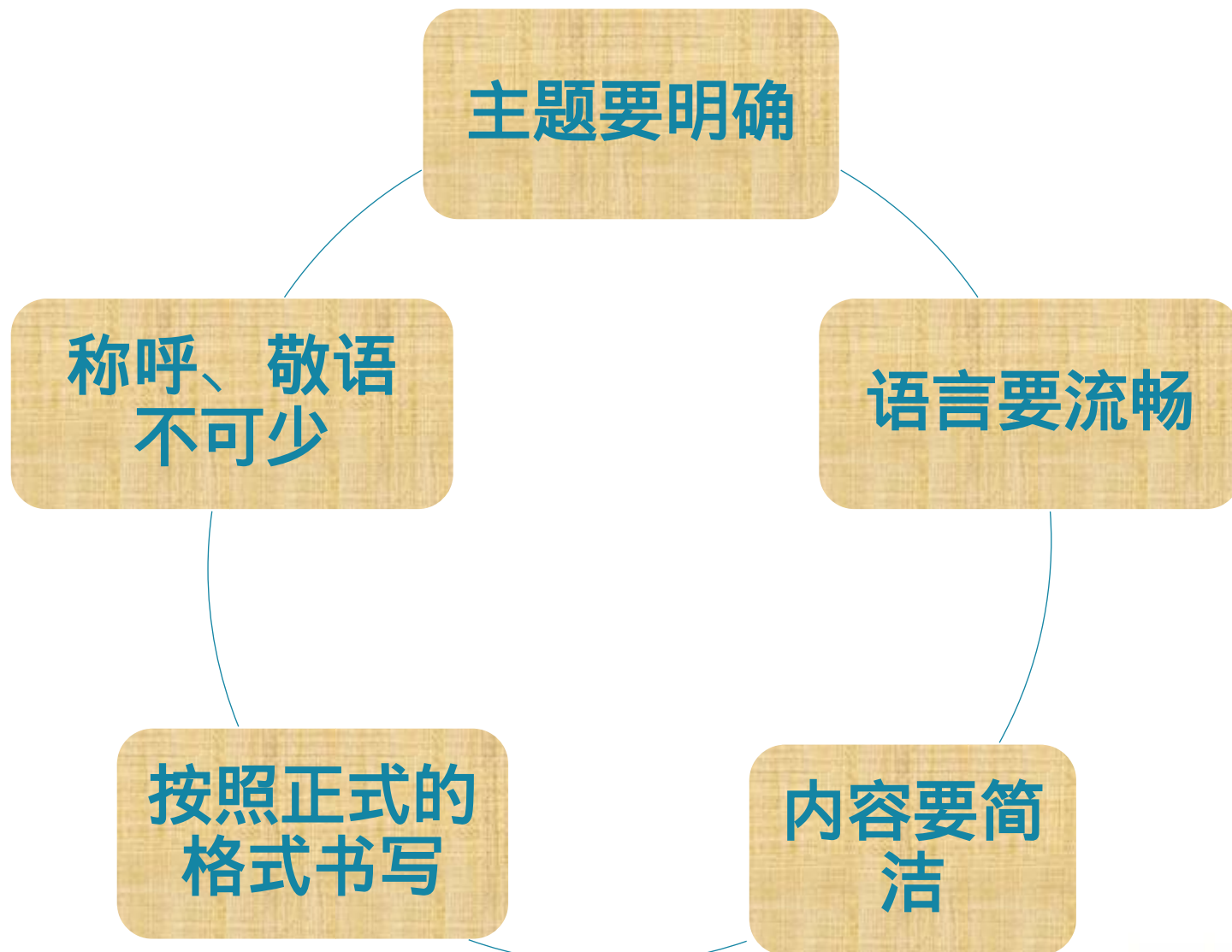
第二节

电子邮件与传真礼仪



一、收发电子邮件礼仪

1 认真撰写电子邮件





一、收发电子邮件礼仪

2 注意编码问题

如果发送的邮件时中国内地以外的其他地区，则还应注意编码。

3 避免滥用电子邮件

轻易不要向他人乱发电子邮件。





一、收发电子邮件礼仪

4 慎选电子邮件功能

5 尽快回复来信





二、收发传真 礼仪





二、收发传真礼仪

1. 在发传真之前，应先打电话通知对方
2. 正式的传真必须有封面，封面页一般较为正式
3. 不应转送太长的文章或保密性强的材料
4. 传真件不能确保安全保密



第四章 商务社交礼仪





第四章 商务社交礼仪

学习目的

1. 掌握商务社交礼仪的内涵与特征。
2. 了解商务社交礼仪的功能与基本要求。
3. 掌握称谓礼仪、介绍礼仪、握手礼仪以及名片礼仪的正确用法和技巧。
4. 理解迎来送往中的基本礼仪。
5. 掌握馈赠礼仪。
6. 掌握中西方餐饮宴会的礼仪。



第四章 商务社交礼仪

- 第一节：商务礼仪概述
- 第二节：日常见面礼仪
- 第三节：商务迎送礼仪
- 第四节：商务馈赠礼仪
- 第五节：商务餐饮宴会礼仪



第一节 商务礼仪概述





引导案例

张林是市外办的一名干事，有一次，领导让他负责与来本市参观访问的某国代表团进行联络。为了表示对对方的敬意，张林决定专程前去对方下的饭店拜访对方。

为了避免唐突，他先用电话与对方约好了见面的时间，并且告之自己将停留的时间长度。随后，他对自己的仪容、仪表进行了修饰，并准备了一些本市的风光明信作为礼物。

届时，张林如约而至，进门后，他主动向对方问好并与对方握手为礼，随后做了简要的自我介绍，并双手递上自己的名片与礼品。简单寒暄后，他便说到主题，表明自己的来意，详谈完后便握手告辞。



引导案例

问：张林上述的表现是怎样的？

答：作为一名国家公务员，张林上述表现符合拜会的常规礼仪，展示了他训练有素的交际风采。



商务社交礼仪概述

1. 社交礼仪
的含义与特
征

2. 社交礼仪
的原则

3. 社交礼仪
的功能

4. 社交礼仪
的基本要求



1. 社交礼仪的含义与特征

1.1 规范性

1.2 多样性

1.3 形式性

1.4 等级性

1.5 策略性



1. 社交礼仪的含义与特征

规范性

在社交活动中，社交礼仪告诉人们**应该怎样做，不应该怎样做**；怎样做是对的，怎样做是错的。

多样性

社交礼仪的**种类丰富**，如日常交际活动中常用的礼仪就有握手礼、名片礼等多种**形式**，正式交际场合中的礼仪更是多种多样。

形式性

社交礼仪活动有**几种稳定的方式和形式**，如问候、宴会、跳舞等。而且每种方式和形式都具有基本的运行模式和程序，讲究外在的表现形式。



1. 社交礼仪的含义与特征

等级
性

社交礼仪总是根据不同社交对象、不同关系、不同社交任务和内容，确定不同的礼仪活动的**等级、规格、规模**。

策略
性

表现在对礼仪活动举办的**时间、地点和时机**的**选择**上，表现在不同社交对象采取不同礼仪方式。



2. 社交礼仪的原则

2.1 真诚尊重的原则

2.2 平等适度的原则多样性

2.3 自信自律的原则

2.4 信用宽容的原则



2. 社交礼仪的原则

真诚尊重的原则

真诚尊重首先表现为对人**不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人**；其次表现为**对他人的正确认识，相信他人，尊重他人**。

平等适度的原则

平等就是要求在交往中**不要骄傲，目空无人，不要以职业、地位、权势压人**，应该时时处处**平等谦虚待人**。适度的原则是在交往中把握分寸，根据具体的情况而行使相应的礼仪。



2. 社交礼仪的原则

自信自律的原则

自信是社交场合中的一份很可贵的心理素质。一个有充分信心的人才能在交往中落落大方，遇强者自惭，遇到弱者会伸出援助之手。

信用宽容的原则

信用就是讲信誉的原则。在社交场合中，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，就会落个不守信的恶名，就给别人不好的印象。宽容就是容许别人有行动与见解自由，不同于自己和传统观点的见解，要给予耐心公正的容忍。



3. 社交礼仪的功能

3.1 资源共享

3.2 塑造形象

3.3 规范行为

3.4 增进感情



3. 社交礼仪的功能

资源共享

人们在生活中需要获得大量的信息以供生
计参考，由于个人的活动范围有限、直接
获取一手信息资源的能力也就收到很大的
限制，人们在社交活动中与他人打交道时
能获取大量的信息，从而打破了个人直接
获取一手信息的局限性。

塑造 形象

所谓社交形象是指人们在社交过程中主客
双方在对方心目中形成的印象。良好的社
交形象是公民尊严和修养的体现，是进一
步发展各种社会关系的重要条件。



3. 社交礼仪的功能

规范
行为

讲礼貌，守礼节，自古以来都是衡量一个人文明程度的准绳。在社交场合，人们按照固定的程序取适当的方式进行交往，有助于**相互间的沟通**，易于**达成共识**。

增进
感情

在社交上投入的时间将带来感情上的收获，同时还能丰富人生阅历和人性情感。在人际交往中发生矛盾与纷争是不可避免的。如果发生问题，双方应**互相谦让**。只有**宽容待人**才能**化解矛盾，增进友谊**。



4. 社交礼仪的基本要求

4.1 遵守时间，按时赴约

4.2 礼尚往来，礼轻情重

4.3 用词委婉，待人谦虚

4.4 尊老敬贤，积极参与



4. 社交礼仪的基本要求

遵守时间，
按时赴约

在快节奏的现代生活中，时间越来越显得珍贵，时间就是金钱已经成为大多数人的共识。因此在社交中，**遵守时间，按时赴约**，就成了社交活动中最基本、最重要的礼貌修养。

礼尚往
来，礼轻
情重

礼尚往来既是人之常情也是社交应酬的需要。但是，馈赠作为一项礼节，就应讲求一定的原则，赠送礼品应本着“**君子之交淡如水**”、“**礼轻情义重**”的原则。



4. 社交礼仪的基本要求

用词委婉，待人谦虚

成功的交际往往有赖于成功的交谈，成功的交谈取决于用词和态度。在正常的社交中，应做到用词委婉以便能**直意曲达、言简意赅**，易于为对方所接受的同时，待人要**真诚、谦逊、热情**，以获得别人对你的**信任、敬重、赏识**。

尊老敬贤，积极参与

在交际中既要**对老者、贤者、德高望重之人**给予充分的**尊重与敬仰**，同时也要利用**老者、贤者的聪明才智和经验学识**来为社会发挥余力，再做贡献。社交活动人人都应积极参与，力争主动，加强社会中人与人之间的联系与交往



第二节

日常见面礼仪





引导案例

王先生是集团公司的老总,主要代理国内知名品牌的服饰。一天他接待了来访的某服装厂主管销售的李先生。只见李先生被秘书领进了王先生的办公室,未等秘书介绍,李先生就热情地伸出右手,让王先生握了握,便缩了回去,然后用左手递上名片作自我介绍:“你好,我姓李。我代表公司想跟你谈谈服饰代理事宜。”不到5分钟,王先生就托词结束了初次见面。



引导案例

问：王先生与李先生初次见面失败的原因是什么？

答：与李先生初次见面失败的原因在于王总不懂得见面礼仪，失礼于客人，给客人以不尊重的感觉，因此，日常社交礼仪规范是每一位商务人士必须掌握的。



日常见面礼仪

- 一、称呼的礼仪
- 二、介绍礼仪
- 三、握手礼仪
- 四、名片礼仪





一、称呼的礼仪

(1) 称呼行政职务

(2) 称呼技术职务

(3) 称呼职业名称

(4) 称呼性别性尊称

(5) 称呼对方姓名





一、称呼的礼仪

(1) 称呼行政职务

- 以交往对象的行政职务相称,以示身份有别、敬意有加,这是一种最常见的称呼。
- 职务性称呼可只称职务或在职务前加上姓氏,例如“李科长”、“张局长”。



一、称呼的礼仪

(2) 称呼技术职务

- 对于具有职称者,尤其是具有中高级职称者,在工作。
- 直接以其职称相称,例如“王工程师”



一、称呼的礼仪

(3) 称呼职业名称

- 在工作中,有时可按职业进行称呼。
- 对于从事某些特定行业的人,可直接称呼对方的职业,如老师、医生、律师等
- 也可以在职业前加上姓氏或姓名,例如“屈老师”。



一、称呼的礼仪

(4) 称呼性别性尊称：

- “小姐”是称未婚女性
- “女士”是称已婚女性
- “先生”是对所有男性的敬称。





一、称呼的礼仪

(5) 称呼对方姓名

- 对于同事、熟人,可直呼对方姓名
- 在称呼刚刚认识的人时,有五点禁忌:
 - 不要滥用表示行业、分工的称呼
 - 不要乱用可能引起误会的称呼
 - 不要使用低级庸俗的称呼
 - 不要使用外号去称呼别人
 - 不要随随便便地称呼他人的姓名



二、介绍礼仪

- (1) 自我介绍
- (2) 为他人介绍





二、介绍礼仪

1. 自我介绍

- 自我介绍是指主动向他人介绍自己,或是应他人的请求对自己的情况作一定程度的介绍,其特点是单向性和不对称性
- 自我介绍的内容比较简单,在商务活动中,应先问候对方,然后介绍自己所在企业名称、自己的姓名和身份



二、介绍礼仪

1. 自我介绍

- 自我介绍时要注意时间问题。这个时间问题有两层含义
 - 自我介绍应于何时进行。
 - 自我介绍应大致使用多少时间。



二、介绍礼仪

2. 为他人介绍

- 介绍他人, 又称第三者介绍, 是经第三者为彼此不相识的双方引见介绍的一种交际方式
- 在为他人作介绍时要注意以下四个问题:
 - 顺序问题
 - 选择合适的介绍人
 - 介绍时, 多用敬词、谦词、尊称
 - 在做具体介绍时, 手势动作应文雅



三、握手礼仪



- 握手礼是大多数国家相互见面和离别时的礼节,是商务活动中使用最多也最 灵活方便的行为语言。
- 握手是人们在商务场合中不可缺少的礼节,握手时对推手的先后顺序、握手的方式与握 手的态度都有讲究。



三、握手礼仪



➤握手时的先后顺序：

- 握手的决定权原则上在于女士、长辈、职位高者、已婚之人
- 在见面之初,握手时应由主人先伸出手来,表示欢迎。
- 在告别之际,握手时则须由客人首先伸出手来,表示辞行。



三、握手礼仪

➤握手有五种握法：

- 一是平等式,即双方的手掌均垂直于地面
- 二是顺从式,即己方掌心向上
- 三是支配式,即己方掌心向下
- 四是应付式,即只轻握一下对方的指尖,而不握其手掌
- 五是亲密式,即在右手与人相握之时,以左手握住对方右手的手背





四、名片礼仪

- (1) 名片的设计
- (2) 名片的内容
- (3) 名片的使用





四、名片礼仪

(1) 名片的设计





四、名片礼仪

(1) 名片的设计

- 名片的设计可以体现出一个人的审美情趣、品位和个性,以及雅秀、俊逸、脱俗、活泼、平和、张扬等个性特征
- 名片的设计
 - 名片规格为9cm x5.5cm
 - 颜色:一张名片一色为好,应选庄重朴素的白色、米色、淡蓝色、淡黄色、淡灰色
 - 不提倡在名片上印人像、漫画、花卉、宠物
 - 文字:在国内使用的名片,常用汉语简体字
 - 字体:行、草、篆、隶及各种美术字体都可以。



四、名片礼仪

(2) 名片的内容：

- 名片左上角印上所属单位、部门和组织的标志
- 正中间印上称谓,即姓名、职务和学术技术职称
- 右下角是联络方式



四、名片礼仪

(3) 名片的使用

➤ 递送名片时：

- 应起身站立，走上前左，使用双手或者右手，将名片正面对着对方，递送给对方。
- 出示名片时要双目正视对方，并说些诸如“请多关照”之类的寒暄语。





四、名片礼仪



pixtastock.com - 2451266

(3) 名片的使用

➤ 接受他人的名片：

- 应当表现得认认真真、充满敬意，最好双手并用，使用右手也可以，但是左手不准单独使用
- 接过他人的名片时，一定要认真说一声“谢谢”，然后至少要用半分钟以上的时间，当面自头至尾地将其“通读”一遍。
- 看过他人名片后，应立刻将它认真地放入自己所带的名片包里。



商务迎送礼仪





第三节

商务迎送礼仪

迎接

欢送



引入新课

“迎人迎三步，送人送七步。”



引导

日常商务活动中**最常见**的事情之一

事情简单却需要**细致**和**周到**

能在**最细微之处**将一个组织的形象完美地展示

表示**主人情谊**、**体现礼貌素养**





【引导案例】

泰国某政府机构为泰国一项庞大的建筑工程向美国工程公司招标。经过筛选后，最后剩下四家候选公司。泰国派代表团到美国亲自去各家公司商谈。代表团到达芝加哥市，那家工程公司由于忙中出了差错，又没有复核飞机到达的时间，未去机场迎接泰国客人。尽管泰国代表团初来乍到，不熟悉芝加哥，他们还是找到了当地商业中心的一家旅馆。他们打电话给那位居促不安的美国经理，在听了他的道歉后，泰国人同意第二天11时在经理办公室会面。第二天美国经理按时到达办公室等候，直到下午三四点才接到客人的电话说：“我们一直在旅馆等候，始终没有人前来接我们。我们对这样的接待实在不习惯。我们已经订了下午的机票将飞赴下一个目的地，再见吧！”

请指出失礼之处？



【分析案例】

由于美国公司的错误导致没有前往机场迎接已经是非常失礼了，在获得泰国代表团的谅解后，没有去旅馆迎接代表团到公司进行商谈，让泰国代表团觉得没有被重视，于是放弃了与该公司合作。



目录

一、迎送来宾基本的指导原则

二、迎送来宾时必备之事

三、迎送来客时的注意事项



一、迎送来宾基本的指导原则

1. 方便对方

2. 身份对等

3. 讲究礼宾序列



二、迎送来宾时必备之事

1. 了解迎送对象的基本情况

2. 制定详细的迎送计划

3. 安排迎送来宾的接待人员



1. 了解迎送对象的基本情况

(1) 了解来宾的简况

- 如姓名、性别、年龄、籍贯、民族、宗教信仰与政治倾向、单位、职位、级别、业务能力以及总人数等。

(2) 了解来宾的计划

- 如来访的目的、膳宿的安排、具体的活动安排等。

(3) 了解来宾的反映

- 如意见、建议等。

(4) 了解来宾抵达或离去的时间

- 如日期、具体时间以及航班、车次等。



2. 制定详细的迎送计划

有助于使迎送工作避免疏漏、减少曲折，更好地、按部就班地进行。

迎送来宾的计划应当从实际出发，由公关部或接待人员制定，并报主管负责人核准。

- 例如：膳宿安排、交通工具、礼品准备、经费开支、工作日程、文娱活动、观光游览等。



Download from
Dreamstime.com

52064311
Orlando Poch-Romero | Dreamstime.com



3. 安排迎送来宾的接待人员

1

- 在大型、正式的商务交往中，迎送来宾的接待人员应本着主宾双方身份对等、人数相仿、专业对口、职位相似的基本原则来加以确定。

2

- 对于重要客人，东道主单位的职务最高者应亲自出面迎送。
- 若因故不能到场，应委派副手或与其身份相近的人员出面接待，并在适当的时刻向来宾说明和解释，以表示自己的诚意。

3

- 来宾停留期间，接待人员不必全体陪同，但是至少应为之安排一两名陪同人员，以便照顾。
- 若对方拒绝，则不宜勉强。陪同人员应随时注意听取来宾的意见或建议。



三、迎送来客时的注意事项

(1) 迎接外地宾客时应该：

- 掌握清楚来宾的抵达时间。
- 派出公关、礼宾人员前往迎接。
- 本单位最高负责人不必亲自前去。
- 如有必要，可以在来宾住宿之处迎候客人。

(2) 接待人员在来宾抵达前**15**分钟左右出现在机场、车站或者码头迎候，不得迟到，否则是极其失礼的。

如对来宾不认识，可事先书写**接站牌**。可书写“**欢迎某先生**”或“**恭迎某单位代表光临**”。不要用白纸写黑字，以免让人学得倒气。





三、迎送来客时的注意事项

- (3) 来宾抵到后，应立即依照预定的礼宾序列，上前与对方握手、寒暄，并欢迎对方的到来。如不认识对方，可以先进行自我介绍，若是在身份上低于来宾，则在进行自我介绍并确认对方身份后，应向对方说明自己是受本单位职位最高者的委托前来迎接对方的。
- (4) 介绍完毕应随手把行李接过来，客人喜欢自提的东西不必勉强，因为里面也许有证件或重要的物品等。
- (5) 在迎接地点，通常双方不该多谈。在见面之后，按惯例，迎接人员应陪同来宾立即前往为其准备的下榻之处进行休息。



三、迎送来客时的注意事项

(6) 在迎接人员陪同来宾一同进行时，应先行一步，在前面领路。

- 若两人并行的时候，右者为尊，迎接人员应自动在客人左边而行。
- 若三人并行时，中者为尊，右边次之，左边更次之。这时，接待人员也应自觉地选择合“礼”之位。
- 假定多人一起行进，礼仪上讲究前位高于后位，对此应具体问题具体对待。



三、迎送来客时的注意事项

(7) 在迎接客人的旅途中，主动与来宾进行一些礼节性的交谈，如询问来宾的旅途情况，介绍本地的风情文化、旅游特色以及来访期间的活动安排、本次活动的背景资料、筹备情况等。



三、迎送来客时的注意事项

- (8) 陪同低达来宾住宿饭店后，迎接人员应尽量可能对来宾的生活起居给予妥善的安排，使来宾产生**宾归之家**的感觉。
- 为保证来宾有足够的时间休整或者处理必要的个人事务，陪同迎来人员不要做过多的停留，也不宜马上给来宾安排活动。
 - 最好是在介绍日程安排和联系方式之后，让来宾有充分的休息时间和安排空间。



三、迎送来客时的注意事项

- (9) 迎接本地来访的客人，一般不必大肆张罗。
- 对普通的客人，只要能按时在办公室等候，不要让对方扑空，就不为失礼。
 - 对于重要的客人，其对口部门的接待人员应在约定的对方抵达时间提前五分钟，在本单位的大门口或写字楼下迎接客人，至少也要在本人的办公室门口恭候对方。



- 当来宾的专车驶进时，迎面带微笑，向其挥手致意。
- 在对方下车后，或来到己方人员等候之处以后，应主动上前，遵照**礼宾序列**的规定，同对方一一握手、寒暄、并标志热烈的欢迎。
- 随后，应陪同来宾前往会客室与本单位职位最高者或者其代表进行礼仪性会晤。



三、迎送来客时的注意事项

(10) 送别本地客人，通常送至门口，与之握手话别即可。

- 对再熟悉的客人，送行之礼也不可免去。
- 如果客人比较重要，应当亲自到写字楼下或本单位的大门口为之送行。
- 在客人登车之前，应再次与客人握手告别。直至对方的专车开出视野之后，送行者方可离开。



三、迎送来客时的注意事项

(11) 送别外地客人，应先按惯例与之进行约定。在外地客人离开的前一天，或是离开下榻处之前，本单位的职位最高者或其代表，应专程前往来宾的住宿之处与来宾话别。

- 1) 当来宾坐车前往机场、车站时，接待方应委派公关、礼宾人员，代表本单位最高职位者陪同前往，并为来宾送行。
- 2) 来宾行李较多时，还应派专人负责搬运。
- 3) 在来宾登机、登车、登船之前，送行人员应按礼宾序列规定与来宾一一握手，并祝愿对方旅程愉快。
- 4) 必要时，可向来宾赠送一些适宜的纪念品或者是当地的特色礼品，以示友好。
- 5) 直至飞机、轮船或火车在视野里消失，送行人员方可离去。来宾刚登上飞机、轮船或火车，送行人员立即离去，也是不妥的。



【案例】

小郑刚参加工作不久，公司举办了一次大型的产品发布会，要求国内很多知名企业人士参加。小郑被安排在接待工作岗位上。接待当天，小郑早早来到机场，当等到来参加发布会的人时，他变开口说：“您好！是来参加发布会的吗？您的单位及姓名，以便我们安排好就餐与住宿问题。”小郑有条不紊地做好了记录。后来在会场，雄安政帮客人引路，一直小心翼翼，虽然自己一向走路很快，但是，他放慢步伐，很注意与客人的距离不能太远，一路带着客人，电梯上下，小郑也是走在前面，做好带路工作。原本心想很简单的事情，却几次被上司批评。

请指出失礼之处？



【分析案例】

- ❖ 在迎接礼仪中，小郑与客人职位和身份并不相当，他应主动向客人做出礼貌的解释。而小郑没有做出任何解释，容易引起客人误会。
 - ❖ 接到客人后要主动打招呼，握手表示欢迎，同时说些寒暄辞令、礼貌用语等，而小郑没有事先了解要接待客人的相关信息，张口就问，十分不礼貌。
 - ❖ 在引导客人时，应主动配合客人步伐，保持一定距离。再出电梯时，应改为客人先走出电梯，自己在后面，以保证客人安全，而小郑出电梯时，自己走在前面也不恰当的。
- ☾ 小郑破坏了客人的心情也被上级批评了，因而是失败的社交事件。



回答问题



迎接外地宾客时，应该注意
哪些问题？

63页



送别外地宾客时，应该注意
哪些问题？

64页



商务馈赠礼仪





引入新课

“礼尚往来”



【引导案例】

一位女士在伦敦留学，曾在一家公司打工。女老板对她很好，在很短时间内给她加了几次工资。一日，老板生病住院，这位女士打算去医院看望病人，于是她在花店买了一束红玫瑰花，在半路上，她突然觉得这束花的颜色有点单调，而且看上去俗气，就又买了十几枝白色百合花，并且与原来的玫瑰花插在一起，自己感到很满意。结果，老板见到他的时候，先是高兴、转而大怒。

请指出失礼之处？



【分析案例】

首先，在许多国家，红玫瑰被看作是情人间的礼物，因此，这位女士选择玫瑰花是不当的；其次，百合花在英国人看来是死亡的象征，因此，老板会大怒所以再送花的时候要考虑周详，要懂得世界各地花语以及禁忌。



目录

一、赠送的原则

二、礼品的馈赠

三 收受礼品

四 拒绝和回赠



引导

通行的社交活动形式之一

向对方表达心意的物质体现

向对方表示自己的友好、敬重或某种情感。

赠送礼品通常会使双方都倍感亲切和愉快。

礼品的馈赠如果得当，必将有助于双方关系的发展、融洽和巩固；反之，则有可能会“欲速则不达”，使人产生猜忌、不满和愤怒，破坏双方之间的关系。



一、赠送的原则

1. 轻重得当原则

2. 时机原则

3. 效用性原则

4. 投好避忌原则



1. 轻重得当原则

礼品的贵贱厚薄，往往是衡量交往人的诚意和情感浓烈程度的重要标志。

礼品的贵贱厚薄与其物质的价值含量并不总成正比

礼品既有其物质的价值含量，也有其精神的价值含量。

商务馈赠的目的在于增进双方的感情，侧重于礼品的精神价值。

商务馈赠中，过重的礼品会有贿赂之嫌，让对方不敢接受。



2. 时机原则

把握好馈赠的时机，包括时间的选择和机会的择定。

礼品只有在最需要时得到的才是最珍贵的，才是最难忘的。

- 中国人很讲究“雨中送伞”、“雪中送炭”，就是十分注重送礼的时效性。

时间贵在及时，超前滞后都送不到馈赠的目的



3. 效用性原则

人们经济状况不同，文化程度不同，追求不同，对于礼品的实用性要求也就不同。

物质生活水平的高低决定了人们精神追求的不同

- 在物质生活较为贫乏时，人们多倾向选择实用性的礼品，如食品、水果、衣料等。
- 在生活水平较高时，人们则倾向于选择艺术欣赏价值价高、趣味性较强和具有思想性、纪念性的物品为礼品。

☞ 应看受礼者的生活水平，有针对性地选择礼品。



4. 投好避忌原则

在馈赠时要把握**投其所好、避其禁忌**的原则。

- 由于民族、生活习惯、生活经历、宗教以及性格、爱好的不同，不同的人对同一礼品的态度是不同的，或喜爱或厌恶或忌讳等。
- 当自己的禁忌被冒犯时，无论是有意的还是无意的，心中的不快、不满甚至愤恨是不言而喻的。

☾ **馈赠前一定要了解受礼者的喜好，尤其是禁忌。**



中国赠送礼品的禁忌

1. 给年老多病或者刚离职退休的人送钟。
2. 给准备参加比赛的人送书。
3. 给生理缺陷的人送他们无法使用的礼品。
4. 男士给女士送鞋或内衣。
5. 礼品价格的标签没有除去等。

请谈 - 谈各国赠送礼品的禁忌？



二、礼品的馈赠

1. 馈赠的目的

2. 礼品的选择

3. 时机和地点的选择

4. 馈赠的方式



1. 馈赠的目的

日常性应酬，表示祝贺、表示鼓励、表示慰问、表示关心、表示支持、表示友爱、表示感谢等。

- 逢年过节、走亲访友、探访病人、探望老师、送别朋友以及向亲朋友祝贺喜庆之事时，都可以赠送适当的礼品。

☾ 馈赠的目的要**光明正大且有益于人**，也不能被受赠者误解。



2. 礼品的选择

了解受赠对象的具体情况，做到因人而异，以受赠者的年龄、性别、民族、学历、职业、信仰、爱好为主要的参考依据来选择适当的礼品。

选择礼品时要对受礼人所在地区或国家的风俗习惯进行了解，不要触犯对方的宗教禁忌、民族禁忌和个人禁忌。

- 如果给主人和陪同人贵的礼品完全相同，在一些国家会被认识是一种不尊重。
- 同一个人在前后几次见面时要尽可能分送不同的礼品，否则说明赠礼人欠缺诚意。



选择礼品时的六点禁忌：

1. 忌讳赠送现金与有价证券。
2. 忌讳赠送过分昂贵的礼品。商界人员用于赠人的礼品，应突出其纪念意义。“重礼之下，必有所求”
3. 忌讳赠送残次品作为礼品。
4. 忌讳将容易发生误会的礼品送给异性。在西方，送给小姐一枝鲜红的花朵，或是一束红玫瑰，是示爱之举。
5. 忌讳把本单位的广告性物品充当礼品。在欧美、日本、商界人士无论如何都不会这么做。
6. 忌讳将非法与不道德的物品送人。例如毒品、下流书刊、黄色录像带之类的非法或不道德的东西。



3. 时机和地点的选择

- **时机的选择**：赠送礼品没有严格的时间限制。

例如：

- 送花可以在迎送初期赠送。
- 会谈、会见时一般在起身告辞时赠送。
- 签字仪式一般在仪式结束时互赠礼品。
- 家宴一般在开始前赠送。
- 祝贺欢庆一般是开始或者提前赠送。



3. 时机和地点的选择

- **地点的选择**：赠礼场合的选择非常重要。注意：
 - 不宜当众给一群人中的某一个人赠礼，会使受礼人有受贿和受愚弄的感觉，会使没有受礼的人有受冷落和受轻视的感觉。
 - 送给一般关系的朋友，不应该选择在大庭广众之下面交，尤其是不宜在其他亲友面前送上。
 - 在出席宴会、参加庆典、送别亲友时，才可以当场向受赠者送上自己的礼品。



4. 馈赠的方式

1. 面交

2. 寄交

3. 转交

- 商务礼仪中，亲自动手面交或寄交礼品比托人代劳要更亲切、更认真一些。除非万不得已，一定不要让受赠者来自取礼品。
- 馈赠礼品前要对礼品进行适当包装。精美的包装显示出赠礼人的文化和艺术品位，引起受礼人的兴趣和好奇心，从而令双方愉快。



三、收受礼品

1. 商务人员在接受礼品时的反应与表现，与其自身的阅历和素养有着相当密切的关系。

2. 接受礼品时要注意自己的态度。

- 认真而且带微笑地注视对方的双眼。
- 用双手接礼品,不许只用一手去接,尤其是左手。
- 与赠送者握手以示谢意。
- 与送礼者说：“谢谢您”、“多谢您的好意”、“真不好意思,让您破费了”、“它太漂亮了,我很喜欢”、“它正是我所喜欢的”、“感谢您还惦记着我”
- 可以当着送礼者的面,把包装打开以表示赞赏。



四、拒绝和回赠

拒绝	回赠
<ul style="list-style-type: none">➤ 拒绝馈赠礼品时也应有礼有节，讲究方式方法，不要让对方难堪。➤ 如果无外人在场，可当面委婉地表明自己的拒绝之言。例如：“您的好意我领了，实施公司规定不允许接受客户的礼品，实在抱歉。”➤ 如果在场之人较多，当场可将礼品先收下来，过后再面交、寄交或代交其原主人。	<ul style="list-style-type: none">➤ 还礼应当选择适当的时候，尽可能地不要在刚刚接受对方礼品后立即还礼。➤ 还礼的最佳时间有三个：<ul style="list-style-type: none">❖ 一是告别对方之时。❖ 二是回访对方之时。❖ 三是日后有机会之时



回答问题



商界人士如何挑选馈赠礼品？

67页



商务来往中，人们如何拒绝别人的馈赠？

69页



商务来往中，人们如何回赠别人的礼品？

69页



讨论题

情境对话：

一家越南公司的代表迎接一家新客户的日本公司代表团并给他们赠送礼品。

- 日方对这份礼物非常满意。
- 日方对这份礼物十分不满意。

请指出理由并解决问题。



商务餐饮宴会礼仪



图片来源：拍信 Paixin.com



引入新课

“食不语，寝不言”



【引导案例】

老张的儿子力学归国，还带了位洋媳妇回来。为了讨好未来的公公，这位洋媳妇一回家就诚惶诚恐地张罗着请老张一家到当地最好地四星级饭店吃西餐。

用餐开始了，老张为在洋媳妇面前是显示出自己也很讲究，就用桌上一块“很精致地布”仔细地擦了自己的刀，叉。吃的时候，学着他们的样子使用刀叉，既费劲又辛苦，但他觉得自己挺得体的，总算没丢脸。用餐快结束了，吃饭时喝惯了汤的老张盛了几勺精致小盆里的“汤”放到自己碗里，然后喝下。洋媳妇先一愣，紧跟着也盛着喝了，而他的儿子早已满脸通红。

请指出失礼之外？



【分析案例】

老张闹了两个笑话，一是他不应该用“很精致的布”（餐巾）擦餐具，那只是用来擦嘴或手的；二是“精致小盆里的汤”是洗手的，而不是喝的。随着我们对外交往越来越频繁，西餐也里我们越来越远只有掌握一些西餐礼仪，在必要的场合才不至于“出意外”。



目录

一、 宴请的形式

二、 宴会座次

三 座次排序

四 上菜顺序与就餐要求



引导

在商界，宴请是联络感情，增进友谊的途径之一。

“吃饭”在商务活动中是一种必要的礼仪，或者说就是工作的一部分，有很多生意就是在餐桌谈成的。

对于这种必要的礼仪，要认真对待，以免在商务宴请中闹出笑话，或造成尴尬的局面。



一、宴请的形式

1. 宴会

2. 招待会

3. 茶会

4. 工作餐



1. 宴会

宴会是最正式，最隆重的宴请。

- 按举办时间划分，可分为早宴，晚宴，以晚宴档次最高；
- 按餐别可划分为中餐宴会，西餐宴会，中西合餐宴会；按性质可分为工作宴会，欢迎宴会，节庆宴会；
- 按礼宾规格可分为国宴，正式宴会，家宴，便宴。

国宴是国家元首或政府首脑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正式宴会。



1. 宴会



国宴是国家元首或政府首脑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正式宴会。



正式宴会的礼仪要求比较严格，宾主按身份排席次和座次。其规格仅次于国宴。



家宴即在家中设宴招待客人，往往由主妇亲自下厨烹调，一家人共同招待客人，产生“宾至如归”的感觉。



2. 招待会

招待会是一种较为灵活的宴请方式。

招待会一般不安排座次，客人或站或坐，也可以与他人一起或独自一人用餐。

常见的招待会有**冷餐会**，**酒会**等。



2. 招待会



冷餐会，又叫自助餐，是一种非常流行，方便，灵活的宴请形式。

菜品以冷食为主，也各有热菜，酒水陈放在桌子上，供客人自选自取。



酒会适用于各种节目，庆典及仪式活动。酒会的形式灵活。便于宾客间广泛地接触和交流。

酒会以酒水为主配以各种小吃，果汁，三明治，小香肠等。



3. 茶会



茶会是一种简便的接待形式，通常安排在下午四时或上午十时左右。

茶会一般在客厅举行，内设茶几，座椅，备有茶，点心或部分小吃，请客人边吃边谈。

茶会一般不排座次，来宾可以随意就坐。

欧洲人一般喜欢红茶，日本人喜欢乌龙茶，有外国宾客参加茶会还可以准备咖啡和冷饮。



4. 工作餐



- 工作餐是现代生活中一种常见的非正式宴请形式。
- 利用进餐的时间边吃边谈工作。
- 不请配偶和与工作无关的人员参加。
- 工作进餐一般不排座次，大家边吃边谈，
- 不必过分拘束，形式较为灵活。
- 在国外，工作进餐通常实行 AA 制，由参加者各自付费。



二、宴会座次

座次排列体现了来宾的身份和主人对宾客的礼遇，宾主双方都非常重视。





二、宴会座次

餐桌座次安排



德沃德创新技术

weibo.com/devondtech

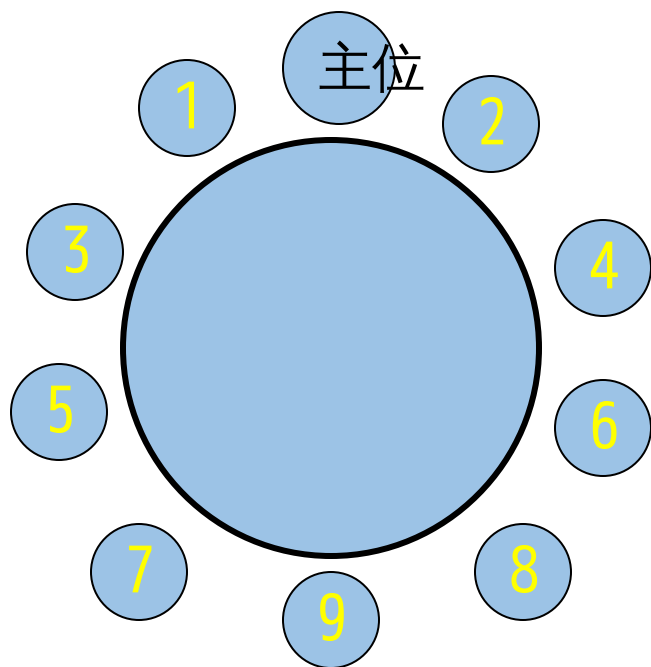


中餐宴会

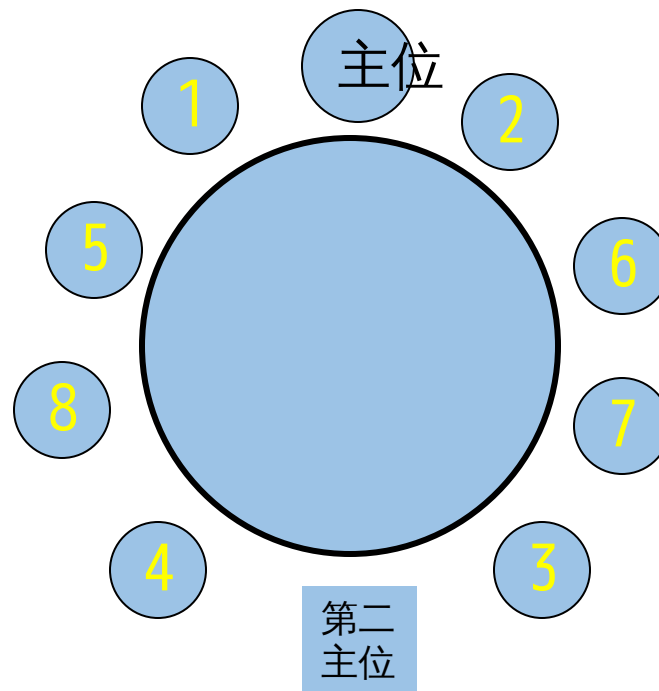
- 使用**圆桌**，宴会的主人坐在主桌上，面门就座。
- 每张餐桌一般安排十人以内就餐，并且人数应为双数。
- 每张餐桌的座次具体安排分为以下两种情况。
 - **一个主位的座次排列**：每张餐桌上只有一个主人，主宾和副宾分别在其右手和左手边就座，形成一个谈话中心。
 - **两个主位的座次排列**：如果夫妇两人同坐一桌，以男主人第一主人，女主人为第二主人，主宾和主宾夫人分别坐在男女主人的右侧，桌上形成两个谈话中心。



中餐宴会座次排列



一个主位时的位次排列



二个主位时的位次排列



西餐宴会

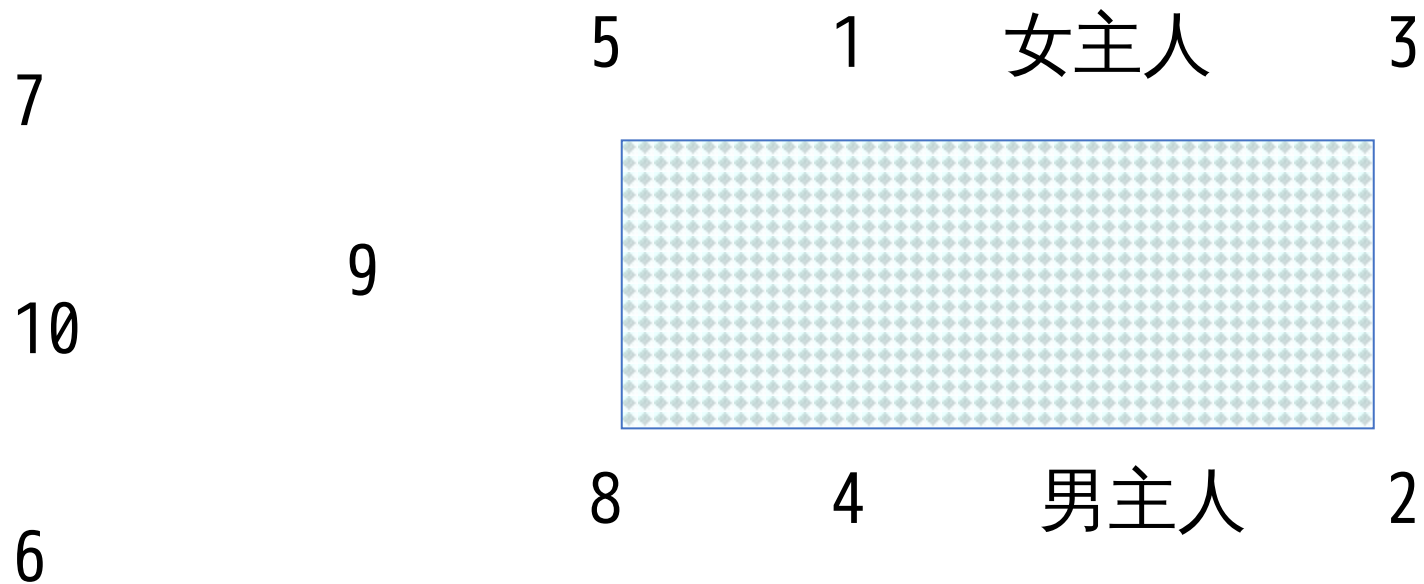
- 西餐宴会的座次排列要遵循以下规则：
 - (1) **女士优先**。排定用餐座次时，一般女主人是第一主人，在主位就坐。男主人第二主人，坐在女主人的对面，即第二主人的位置。
 - (2) **以右为尊**。排列座次时，以右为尊是基本原则。在西餐排列座次时，男主宾要排在女主人的右边，女主宾要排在男主人的右侧，按此原则依次排列。
 - (3) **面门为上**。就餐时，以餐厅门为参照物时，面对餐厅正门的位置是餐厅中地位最高的位置。
 - (4) **交叉排列**。西餐做次排列讲究交叉排列，即男女应当交叉排列就坐，熟人和陌生人也应当交叉就座。这样，一个就餐者的对面和两侧往往都是异性和不熟悉的人，可以扩大交际面。



西餐的座次

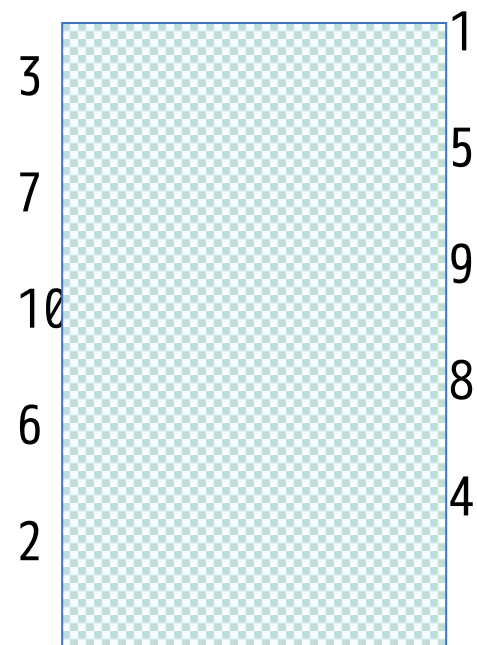
原则：女士优先、尊敬主宾、以右为尊、距离定位、面门为上、交叉排列。

长桌：最常见，最正规的西餐桌是长桌。





女主人



男主人



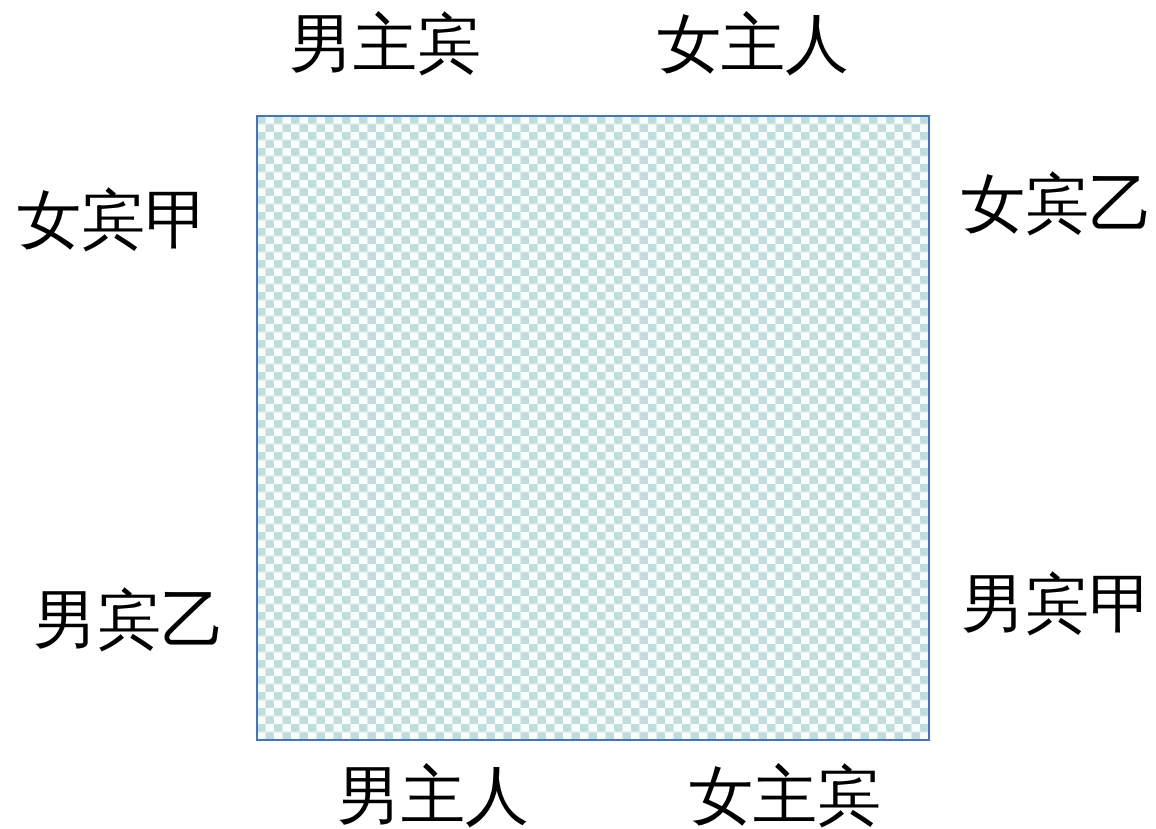
拼桌



圆桌： 在西餐里，使用圆桌的情况并不多见。在隆重而正式的宴会里，更为罕见。



方桌





三、桌次排序

举办中餐宴会时，餐桌的排列也是商务接待人员要注意的问题。

(1) 两桌的小型宴会。

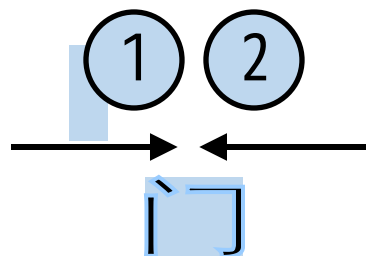
- 两桌横排时，桌次以右为尊，以左为卑。左为右方位的确定是以面对正门的位置为准；
- 两桌竖排时，桌次以距离正门远的位置为上，以距离正门近的位置为下。



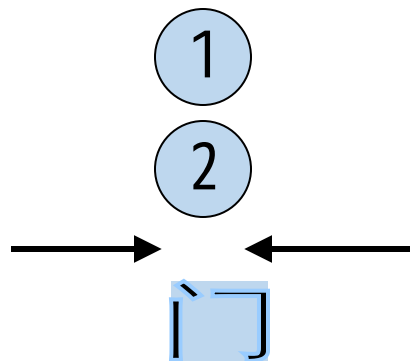
三、桌次排序

(2) 多桌宴会。

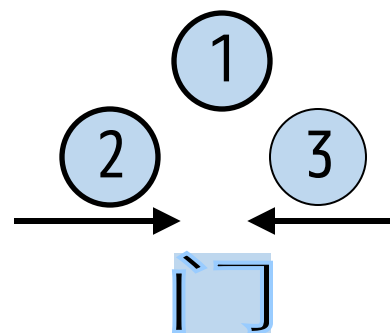
- 距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远，桌次越低。
- 在安排桌次时，除主桌可以略大之外，其他餐桌的大小，形状大体相仿，不宜差别过大。



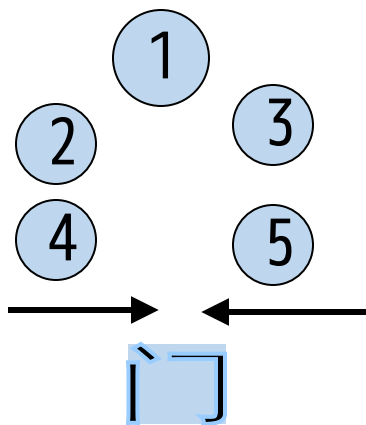
两桌横排



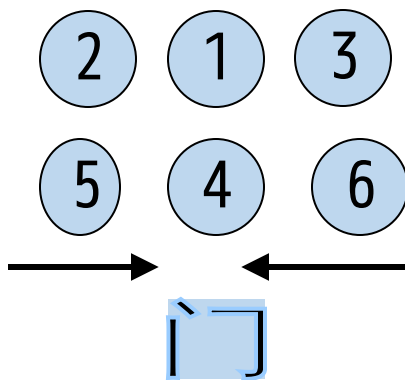
两桌竖排



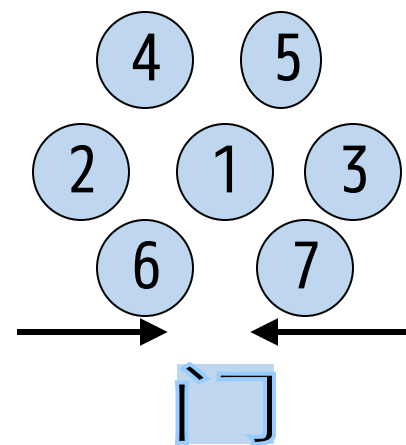
三桌竖排



五桌竖排



六桌横排



七桌横排

桌次排序



四、上菜顺序与就餐要求

1. 上菜顺序

中餐	西餐
<ol style="list-style-type: none">1. 冷盘2. 热炒3. 主菜4. 点心和汤5. 水果拼盘。	<p>➤ 正规的西餐宴会：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 开胃菜（由蔬菜，水果，海鲜，肉食所组成的拼盘）2. 面包。3. 汤，煮菜，点心，甜品，水果。4. 热饮。 <p>➤ 比较简单的西餐：</p> <p>开胃菜，汤，主菜，甜品，热饮。</p>



四、上菜顺序与就餐要求

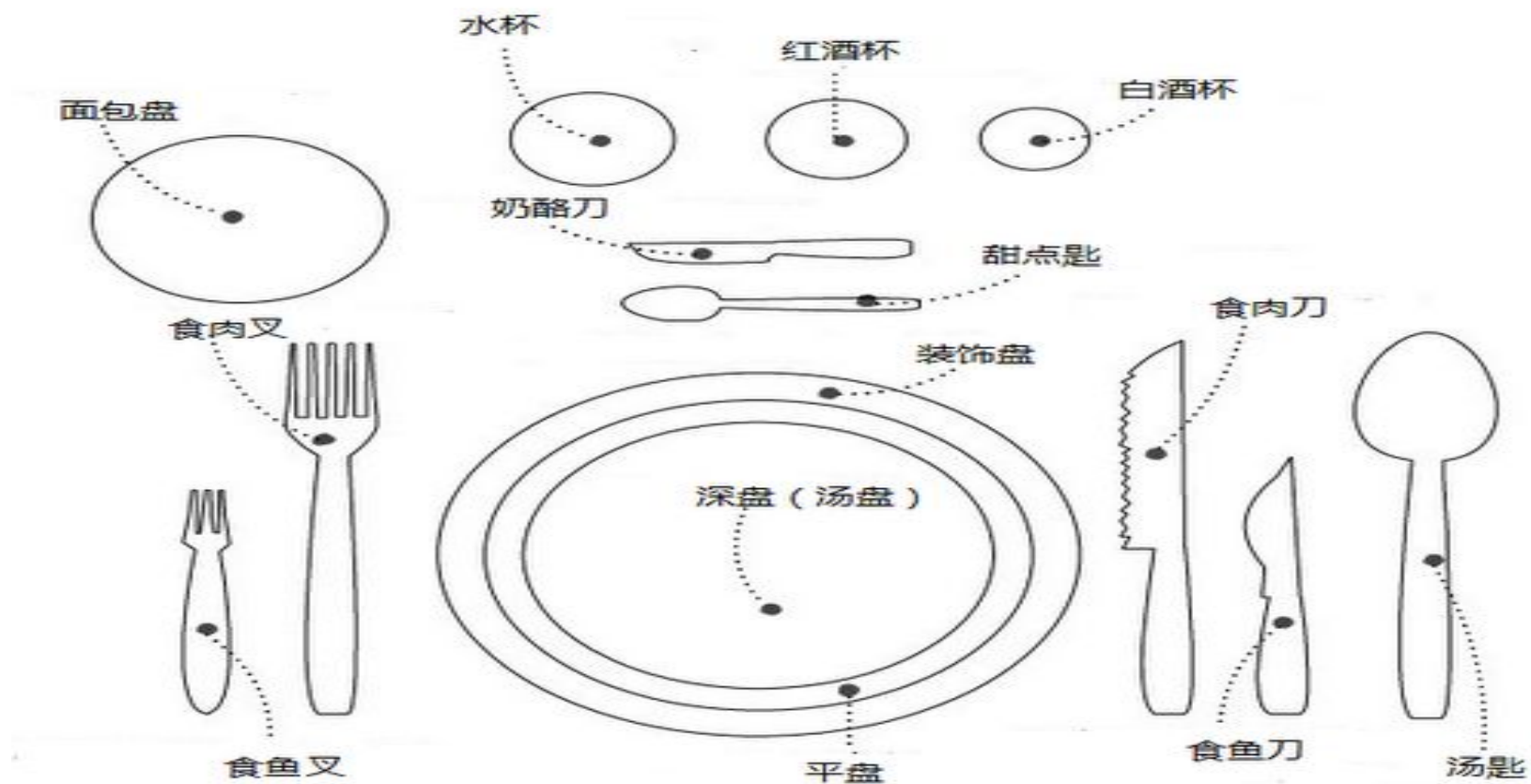
2. 就餐要求

中餐	西餐
<ul style="list-style-type: none">➤ 上菜后要等主人邀请，等主宾动筷时再拿筷子用餐。取菜时要相互礼让，不要争抢。➤ 切忌擅自作主为他人夹菜。➤ 取菜时，看准后立刻夹起取走，不要夹起来又放下，或者取走又放回去。	<ul style="list-style-type: none">➤ 不要发出声音，包括吃喝的声音，体内异响，桌椅餐具的声响。➤ 正确使用各种餐具。（不懂可以观察他人，尤其是女主人）➤ 坐姿端正，从左侧进入，身体与餐桌保持两拳左右的距离，上身挺拔，腿勿乱伸。➤ 注意卫生。



西餐餐具位置

图片来源于网络。篡改和翻译来源于托宝猫。





刀叉的使用

1. 摆放顺序：左-叉，右-刀。

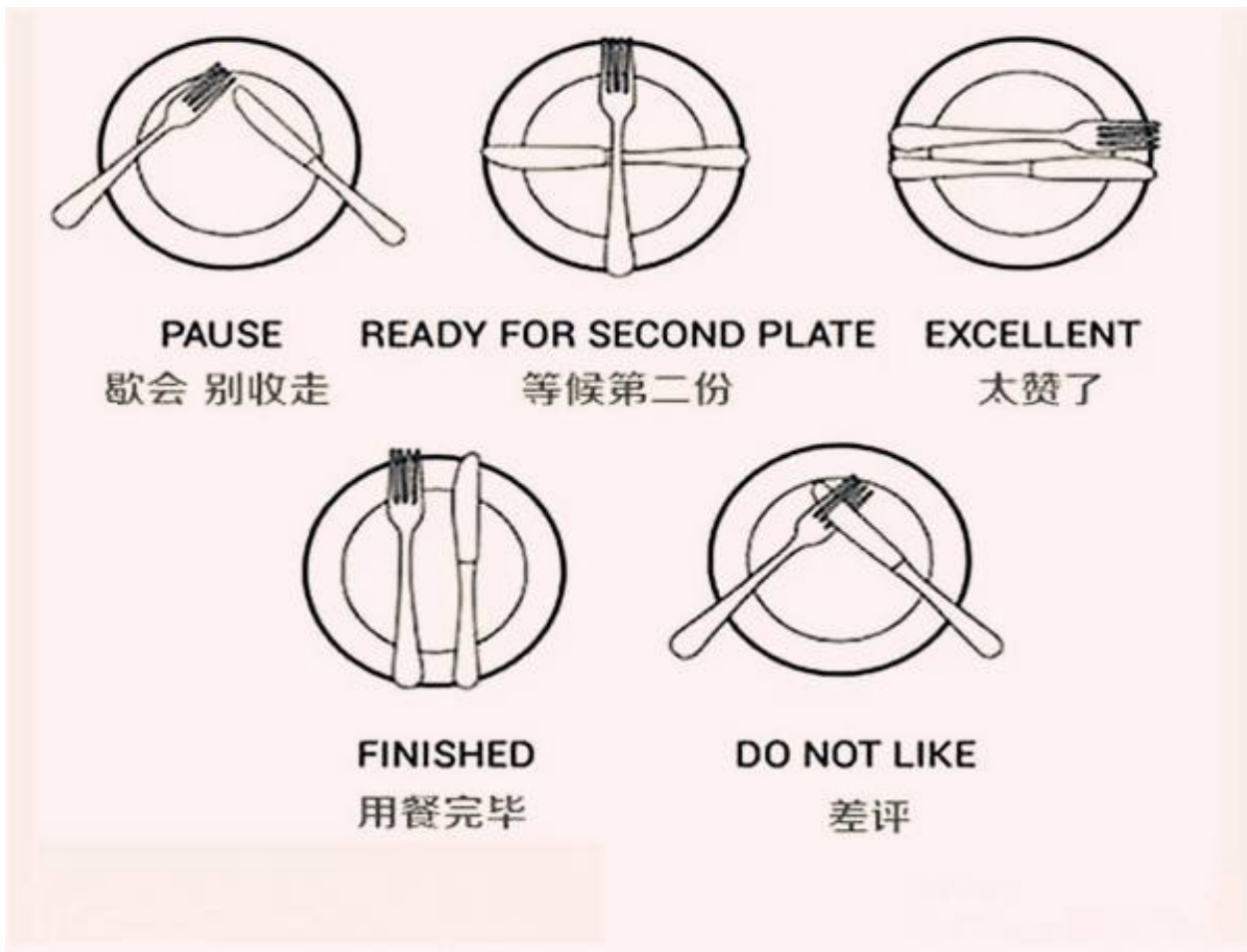
2. 按照顺序由外侧向内侧

取。





刀叉的暗示





餐巾

- 餐巾的铺放：将餐巾打开折成方形或三角形，折处向外，平放于膝上。

注意：

- 不能在空中抖来抖去
- 不能塞进领口、袖口
- 或围在脖子上，系在腰带上。





回答问题



请谈一谈中餐和西餐的上菜顺序？

73页



请谈一谈参加中餐宴会时
需要注意什么礼节？

73页



讨论题

情境对话：

- 中方公司请西方公司参加一个中餐宴会。
- 西方公司请中方公司参加一个西餐宴会。

对话中注意设计一些商务餐饮宴会礼仪的毛病，学生指出不妥之处并进行讨论。



TRƯỜNG ĐẠI HỌC THƯƠNG MẠI
THUONGMAI UNIVERSITY

商务谈判礼仪





成功的人不接受“不”为答案，他们借谈判找出双赢，并取得自己所要的。

切斯特·嘉洛斯



学习目标

1. 理解商务谈判的**概念、特点**等。
2. 理解商务谈判礼仪的**基本原则**。
3. 掌握商务谈判礼仪的**方针**。
4. 理解商务谈判各阶段**利益特点**。
5. 掌握**商务人员**在谈判时的仪容、服饰及言谈举止的**重要规范和基本原则**



目录

- 第一节：商务谈判礼仪概述
- 第二节：商务谈判礼仪的方针
- 第三节：商务谈判各阶段的礼仪



第一节

商务谈判礼仪概述



主要内容

1. 商务谈判的概念与特点

2. 商务谈判的目的

3. 商务谈判礼仪 的基本原则



引导案例

有一位教徒问神父：“我可以在祈祷时抽烟吗？”他的请求受到神父的严厉批评。而另一位教徒又去问神父：“我可以吸烟时祈祷吗？”后一个教徒的请求却得到允许，悠闲地抽烟。



分析

这两个教徒发问的目的和内容完全相同，只是语言表达方式不同，得到的结果却相反。

由此看来，表达技巧高明才能赢得期望的谈判效果。



谈判



谈判就是人类社会交往中的一种广泛的、普遍的社会现象。

商务谈判是在商品经济条件下产生和发展起来的，它已成为现代经济、现代生活中不可缺少的经济活动。



引导案例：你切我挑

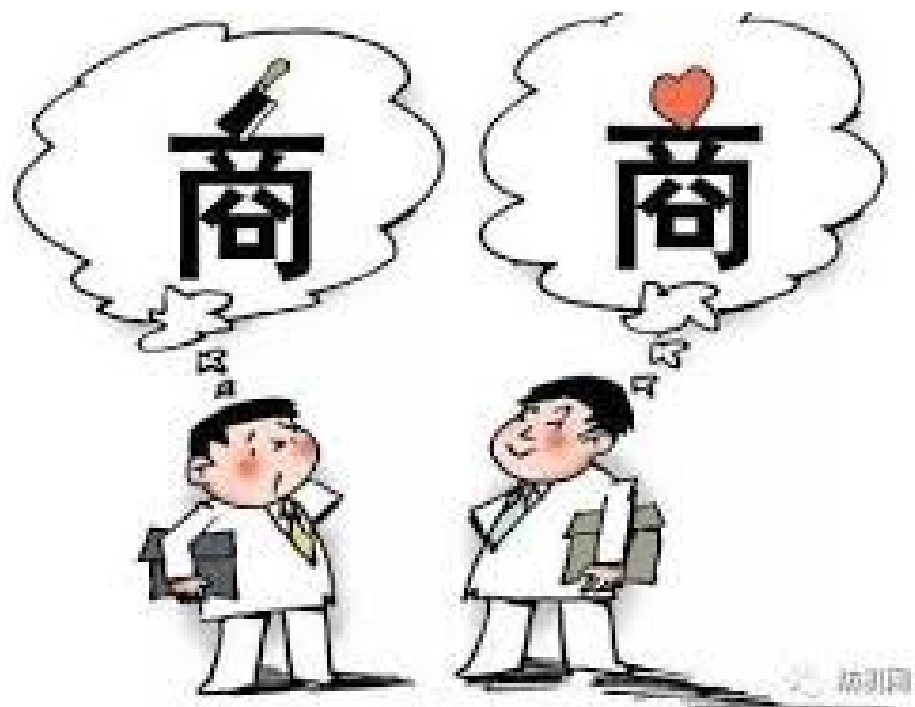


有位妈妈把一个橙子给两个孩子。不管从哪里下刀，两个孩子都觉得不公平。两个人吵来吵去，最终达成了一致意见，由一个孩子负责切橙子。结果，这两个孩子按照这个办法各自取得了一半橙子，高高兴兴地拿回家去了。

可是，一位教授为故事编写了续集：一个孩子把半个橙子拿到家，把皮剥掉扔进了垃圾桶，把果肉放到果汁机里打果汁喝。另一个孩子回到家把果肉扔进了垃圾桶，把橙子皮留下来磨碎了，混在面粉里烤蛋糕吃。



一、商务谈判的概念与特点





商务谈判的概念

商务也叫**商事**，指商务的事务，是**企业的经济事务**，跟政治事务和外交事务不同，是以社会分工为基础，提供商品劳务、资金或技术等一切有形和无形内容的营利性的经济活动，俗称“**做生意**”。

- 商务谈判也叫**商务洽谈**。
- 商务谈判的目的是最终达成协议。
- 商务谈判的内容十分广阔。
- 商务谈判所涉及的知识领域极广。
- 商务谈判是一门应用型科学。商务谈判也是一门艺术。



商务谈判的特点

1. 以获得经济利益及其最大化为目的，以价值谈判为核心
2. 涉及面广，影响因素较为复杂
3. 更注重合同条款的严密性与准确性
4. 国际商务谈判及其特殊性



1. 以获得**经济利益及其最大化**为目的，
以**价值谈判**为核心

- 比较注重谈判所涉及的成本、效率和效益。
- 经济利益最大化是企业经营最主要的目标。
- 商务谈判所追求的经济利益有长期和短期之分。
- 商务谈判所追求的经济利益往往是多元化的。





2. 涉及面广，影响因素较为复杂

- 商务活动是跨地区、跨国界的
- 对象可能遍及全国、甚至世界各国
- 商品和服务的种类十分丰富





3. 更注重合同条款的严密性与准确性

- 合同的条款反映了各方的权利和义务
- 合同的紧密性与准确性是**保证谈判获得各种利益**的重要前提





4. 国际商务谈判及其特殊性

- 国际商务谈判是一项国际交往活动，两国或地区的政府常会影响商务谈判。
- 要以国际商法为准则，并以国际惯例为标准。
- 谈判人员代表不同国家和地区的利益





二， 商务谈判的目的





商务谈判的目的

1. 平等地商讨

2. 有目的地商讨

3. 友好辩论

4. 巧妙地处理冷场





三，商务谈判礼仪 的基本原则



商务谈判礼仪的基本原则

平等互利原则

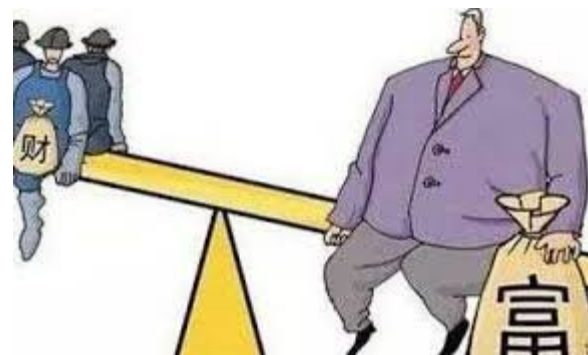
重利益轻立场的原则

对事 不对人的原则



平等互利原则

- 在商务谈判中，谈判双方在相互关系中处于平等地位。
- 在考虑己方利益同时，要照顾对方的利益
- 一项商务谈判的结果有四种可能
 1. 我赢你输
 2. 你赢我输
 3. 你输我输
 4. 你赢我赢





案例7.3 : 开窗与关窗



图书馆里有两个人吵架，一个要关窗，另一个要开窗。该怎么解决呢？

答：尽管两个人立场对立，但立场背后的利益却不一定对立。

经过询问发现，两人立场背后的利益为：关窗的人为了避免“自己的纸张被风吹乱”，开窗的人是为了“吸一些新鲜空气”。

两者的利益并不矛盾，这时可以把屋子旁边的窗户打开，这样既不会吹乱纸张又能让空气流通。



重利益轻立场的原则

商务谈判中的立场

商务谈判中的利益

协调利益、立场的方法

提出双方得益的方案



商务谈判中的立场

- 指谈判者利益上的形式要求或依此作出的某种决定。
- 谈判双方的立场往往是具体的，并且常是对立的





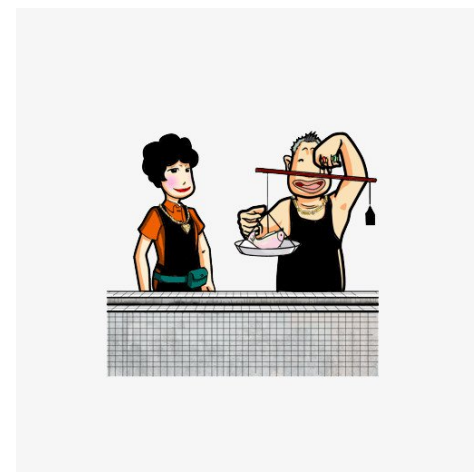
商务谈判中的利益

- 利益是个很广泛的集合体，包括**物质利益**和**非物质性利益**
- 物质利益：钱、利润。
- 非物质性利益：如关系、印象、影响、精神等“**软利益**”。
- 双方利益冲突时，谈判者要找出冲突后的共同利益。
- 要时时注意“软利益”。



协调利益、立场的方法

- 站在对方的立场上考虑问题。
- 要考虑双方的多种利益。
- 要特别注意别人的基本要求。





提出双方得益的方案

- 谈判高手应尽量找出使双方得益的方案。
- 谈判者应该明白，维护利益和坚持立场完全不同
- 因此寻找机会让双方了解、明白对方的利益，并寻找妥善的解决办法

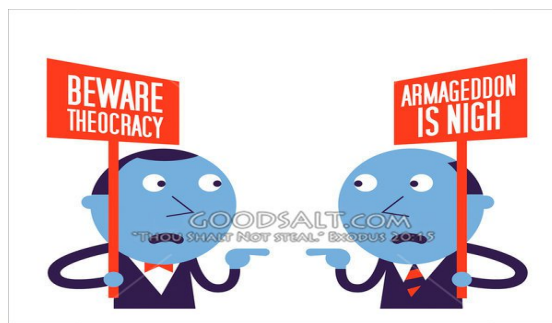


对事不对人的原则

1. 尽量从对方的立场来考虑问题
2. 尽量阐述客观情况，避免责备对方
3. 尽量不伤害双方感情

为了不伤害双方的感情，应该注意以下三点：

- (1) 认识、理解自己和对方的感情。
- (2) 学会忍耐、倾听，学会理解对方。
- (3) 注意交往。谈判本身是一种交流。双方互相不信任，很可能是因为交流不够。





第二节：商务谈判礼仪的方针



谈判方针是什么？

在谈判中，双方人员的谈判准备、谈判态度、心理素质、谈判方式、手法的选择等，对谈判有着重大的影响。

商务谈判礼仪 要求商界人士进行谈判时，首先要更新意识，树立正确的指导思想，并且以此来指导自己的谈判表现。这就是谈判方针。





商务谈判礼仪的方针

注重制定谈判方案

尊重谈判对手

确保依法办事

争取求同存异

坚持互惠互利

商务谈判的其他方针



一、注重制定谈判方案

由于商务谈判的规律、重要程度不同，商务谈判的内容、形式也有差别。内容可多可少、可以是书面形式，也可以是口头交流。

越是重要的谈判，其谈判方案应该是书面的，文字可长可短，要让参与谈判的人员明确谈判内容、目的、原则，要有可操作性。





一、注重制定谈判方案

文字简明扼要

内容具体清楚

操作机动灵活



二，尊重谈判对手

尊重对手，就是要求谈判者在谈判的整个过程中，始终克服一切干扰，对自己的谈判对手讲礼貌，时时、处处、事事对对方表示敬意。

始终坚定地尊敬对方，能给对方留下良好的印象，而且对双方今后的交往产生有益的作用。



三，确保依法办事

必须遵守国家的法律、政策

要遵守有关方的法律法规以及国家法规和国际惯。

主要体现在以下三方面：

- (1) 谈判主体合法
- (2) 谈判议题合法
- (3) 谈判手段合法



四，争取求同存异

在任何正常的谈判中，都没有绝对的胜利者和绝对的失败者。

有关各方通过许多妥协与让步，获得双方有利的结果。



五，坚持互惠互利

最理想的谈判结局是有关各方通过谈判实现互惠互利。

双方既要讲求竞争又要注重合作。



六，商务谈判的其他方针

公正客观

自愿自选

灵活机动



第三节：商务谈判各阶段礼仪



引入

- 商务谈判礼仪是日常社交礼仪在商业活动中的具体体现。
- 商务人员在谈判个阶段所表现的礼仪对谈判的最终结果有重要的影响。



商务谈判各阶段礼仪

1. 谈判准备阶段礼仪

- 谈判人员的礼仪准备
- 谈判具体事宜准备

2. 谈判其他阶段礼仪



谈判人员的礼仪准备

- 仪表准备 (外表准备)
- 仪态礼仪
- 语言礼仪



1. 仪表准备 (外表准备)

从服装来看，应穿着**简约典雅**、**正规**的利益服装。

男士应该穿深色西装、白衬衫、打领带，配深色袜子和黑色皮鞋

女士需要穿深色西装套裙和白衬衫，配肉色长筒或连裤式袜子和黑色高跟或半高跟皮鞋。





1. 仪表准备（外表准备）

服装选择要符合于年龄、体形、职业和处所的场所，并注意色彩及整体搭配要协调。

在异地谈判时，谈判前要充分的休息，携带必须的资料和计算机等设备，预订好房间，保持良好的精神状态。



2. 仪态礼仪

会谈之初，双方接触的第一个印象往往十分重要，双方的言谈举止要有利于营造友好轻松的气氛。

此外，**坐姿、握手、走路、互相介绍**等，往往能反映出内心的隐藏，因而也要注意。



握手是最常见的见面礼节

主场谈判的人应**先**跟客场谈判的人**握手**，以表示友好、感激和尊重。

在**离别和谈判结束**时，主方的谈判人员切忌主动先河客场谈判的人员握手，因此，应先由**客方伸手**表示再见、感谢。



- 介绍与自我介绍也是常见而又重要的一环。
- 第一次见面时，介绍得体，有助于创造良好气氛。使谈判顺利进行。





pixta.jp - 26907054

交换名片活动中，适时递上名片，同时稍稍点头为礼。

主动递交名片可以使人感到有礼貌，同时方便于今后的联系。

接受名片时，一定要表示恭敬并拿在手里看一边，甚至读出名片上的内容，绝对不能看都不看就收起来。把名片放在桌上时，不要再上面放茶杯之类的东西。

小范围内的业务谈判可以采取自我介绍的方式。自我介绍要大方得体、清楚易懂。自我介绍时，目光应注视对方。



坐姿也是个人礼仪修养的重要环节。

坐时不要太随便地靠在椅背上，应有一定的力度。

最好从椅子的**左边入座**和从座位**左边站立**，表示礼貌。坐时不要跷二郎腿或把腿分开过大。





挺直腰杆的坐姿表示对对方的话题感兴趣，同时显示对对方尊敬；

斜身而坐，一般表示心情愉快或有某种优越感，是一种轻松的坐姿；

双手放在膝上，是一种等待、试探的表示，有时反映心中有所顾及；

一边做着，一边用双手摆弄东西，则是一种不感兴趣。





3. 语言礼仪



第一，语言要以和为贵。谈判中注意多用敬辞。

第二，幽默诙谐。

第三，慎用“不”字直接拒绝对方。

- 不要经常用“你”，而要多用“我们”。
- 注意倾听对方的谈话，充分发挥倾听在谈判中的作用



(二) 谈判具体事宜准备

- 谈判地点的选择
- 主座谈判接待准备
- 会场准备工作



1. 谈判地点的选择

客座谈判：在对手所在地进行的谈判。一般来说，只有在一些特别情况下才会进行客座谈判。

主座谈判：在己方所在地进行的谈判。日常的谈判活动，最好争取主座谈判。因为在自己的地点进行谈判，各方面都比较习惯、方便，从此提高谈判的成功率。

客主轮流谈判：对长期有合作关系的双方，在双方所在地轮流进行的谈判。

第三地谈判：在不属于双方所在地进行的谈判。一般来说，双方关系紧张时才选择第三地谈判。



2. 主座谈判接待准备

如果进行**主座谈判**，**主方**在洽谈会的迎送、接待、照顾对手等方面进行**准备**并**组织**实现。

主要的接待工作包括以下三项：

1. 成立接待工作组。
2. 收集对方的有关信息和资料。
3. 制定接待方案 。



3. 会场准备工作

一般用长方形或椭圆形桌子，宾主各坐一方，座位不够时可以在后面安排加座。

如果是多边谈判，适合用圆形座位，不进行首席区分。

谈判开始时，主方不能过早入座，各方应同时入座。





二，商务谈判其他阶段的礼仪

开局
阶段

概说
阶段

磋商
阶段

交锋
阶段

妥协
阶段

协议
阶段



1. 开局阶段

开局阶段的主要活动是双方介绍。

第一次见面，一般由主方先介绍自己的谈判成员。

被介绍者应站立，面带笑容注视对方，介绍后就握手。同时要注意客方的习惯和风俗。



介绍完毕，不应马上进入正题，要选择不跟双方利益有关、容易引起兴趣的话题当作开头。

谈判进入正题，双方应说明自己的意图和目的。说明时应简短、明确、突出重点、让对方感到你的真诚。

当对方陈述时，要认真倾听，可以用点头方式表示理解、赞同。



2. 概说阶段

概说阶段双方简要说明各自的谈判目的、希望达成的目标和设想。

发言时，争取的到对方的首肯、赞同，这有利于谈判的顺利进行。



3. 磋商阶段

双方各自说出自己在谈判中的目标、要求、意图。

说明时，该说的要说准确，说清楚，但不要轻易表露自己的内心及商业秘密。

在磋商阶段中，双方互相提问，可能会产生分歧，这是谈判最关键的时候，也是最应该注意礼仪的时候。



4. 交锋阶段



双方就不同观点、目标对立进行实质性谈判。

有时，谈判进入紧张的状态，谈判人员应坚定自己的立场，正确分析双方的分歧，运用谈判技巧和合理的妥协缓和气氛。

谈判进入僵局，谈判人员要打破僵局：

- 主方可以建议暂时休息，使双方在“业余活动”商谈，或情绪好了以后再谈判。



5. 妥协阶段

既要坚定自己的原则立场，又不伤害对方的感情以免影响今后的合作。

既要计算以求更大的利益，又不应该斤斤计较，过度关注文字细节。

双方都要仔细考虑，选择合理的妥协让步，以获得双方的共赢。



6. 协议阶段

双方经过谈判磋商、激烈交锋、妥协让步，最终达成了协议。

一般来说，凡是较重要的、规模较大的商务谈判，在协议达成后，都应举行签字仪式。

在签字仪式上，要求双方参加谈判的全体人员都出席，共同进入会场，互相握手致意，一起入座签署协议。





讨论题目

1. 中方公司与美方公司通过电话联系交换信息。在电话联络时有些毛病引起双方的不满。请设计对话并指出双方的不足。

2. 一家越南公司的代表迎接一家新客户的日本公司代表团并给他们赠送礼品。

- 日方对这份礼物非常满意。
- 日方对这份礼物十分不满意。
请指出理由并解决问题。



讨论题目

3.

- 中方公司请西方公司参加一个中餐宴会。
- 西方公司请中方公司参加一个西餐宴会。

对话中注意设计一些商务餐饮宴会礼仪的毛病，学生指出不妥之处并进行讨论。

4. 中方公司跟西方公司进行谈判。

- 谈判成功的原因之一是靠商务人员的仪态、仪表、语言 和组织环节的充足准备。请设计对话并说明成功的原因。
- 谈判失败的原因在于商务谈判人员和准备环节的差错 。请设计对话并说明失败的原因。



第九章

涉外商务礼仪



第一节

涉外商务礼仪概述



目录



涉外商务礼仪概念



国际上常用的见面礼节



涉外商务礼仪的原则



一、涉外商务礼仪概念

❖ 涉外商务礼仪：

涉外礼仪实质上是人们在一切对外交往中所必须遵循的国际社会约定俗成的国际惯例。涉外礼仪是进行涉外活动必须遵循的准则，研究涉外礼仪也是展现中国礼仪之邦的风貌，赢得人们的尊敬和爱戴，广交朋友，促使国际交往成功的基本保证。



二、国际上常用的见面礼节

- (1) 握手礼
- (2) 鞠躬礼
- (3) 拥抱礼
- (4) 亲吻礼
- (5) 吻手礼
- (6) 合十礼



图片来源：拍信 Paixin.com



(1) 握手礼。

握手是大多数国家见面和离别时的相互致意的礼仪。

- 欧洲人注重这个礼仪吗？
 - 欧洲人初次交往时，或者跟陌生人见面时习惯拥抱、接吻、面颊礼…。吗？
- => 初次见面，以握手礼为宜。





(2) 鞠躬礼

鞠躬礼

哪个国家见面时常进行鞠躬礼仪？

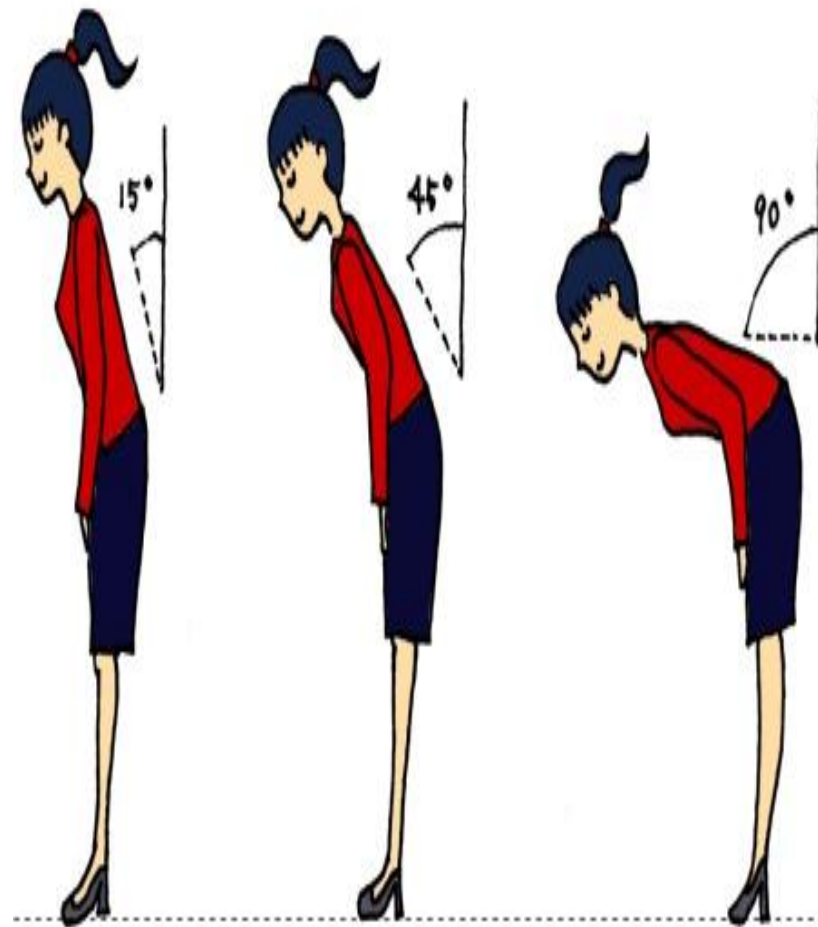
日本、韩国、东方国家等

* 鞠躬礼分为
*15°、30°、45°*的形式

+最高的长者行：45°

+身份次之行：30°

+身份对等行：15°





(3) 拥抱礼

- **拥抱礼**。两人正面站立，各自举起手臂，将右手搭在对方的左肩后面，左臂下垂，左手扶住对方的右后腰。首先向左侧拥抱，其次向右侧拥抱，最后再向左侧拥抱。





(4) 亲吻礼



- 长辈与晚辈亲吻，长辈吻晚辈的额头，而晚辈吻长辈的下颌
- 同辈人或兄弟姐妹亲吻，只能相互贴一贴面颊。





(5) 吻手礼



- **吻手礼**的接受只限于已 婚的女性。
- 男士以右手或双手轻轻抬起女士的右手，俯身弯腰用微闭的双唇，象征性地去轻触一下女士的手背或手指。



(6) 合十礼

- **合十礼**：又称合掌礼
- 这种礼节通行于：
 - + 东亚和南亚信奉佛教的国家
 - + 佛教信徒之间。





三、涉外商务礼仪的原则



图片来源: 拍信 Paixin.com

维护形象

国别文化

遵守约定

女士优先

爱护环境

以右为尊



维护形象

- 在国际交往之中要特别注意，因为个人形象体现个人的教养和品位，代表国家和组织的形象。



国 文 有 别

- **中外有别**：指涉外交往，中国和外国人的行为方式往往存在差异，所以做生意时要注意是对方最忌讳的事宜。
- **外外有别**：指不同的国家有不同的文化、不同的习惯，因而有不同的做法。



信守约定

1 **日期约定**：是重要活动，应提前进行约定，提前约定是个人修养的体现。

2 **依约而行**：如跟对方达成约定，应该遵守这个约定，不能有约不行，避免迟到或早退。



女士优先

- 在社交场合，应该尊重妇女、照顾妇女、保护妇女、关心妇女、体谅妇女。
- 做到上面这一点可以称为——有教养的人。



爱护环境

- 商务人员在涉外交往中要注意：
 - 1 维护身边的环境
 - 2 宴请中不吃国家级保护动物
 - 3 在公众场合不大声说话、打手机、不随手弃物
 - 4 在这些细节问题上，千万不能认为无所谓
- => 如认为是小事情而我行我素就给国际商务人员留下不好的印象。



以右为尊

- 安排主次位就不会失敬于人
- 应该分出主次位
- 遵循“以右为尊”原则



第九章：涉外商务礼仪

第二节

世界各地主要国家商务礼俗与禁忌



分析案例

1. 对意大利人，菊花被看为“丧花”、“妖花”，是葬礼用的花。
2. 意大利人认为手帕是泪水用的，是一种让人悲伤的东西，因此，用手帕作为礼物是失礼的，同时也是不礼貌的。



一、外国主要节日礼俗

西方国家社会的节日礼俗的来源：

- ✓重视畜牧业，具有希望丰收的性质
(农业生产)
- ✓有宗教色彩
- ✓重视宗教仪式后身心解脱的愉悦和快乐
- ✓ 人的心愿



一、外国主要节日礼俗

节日	时间	习俗	来源
1. 新年	1月1日		
2. 情人节	2月14日		
3. 复活节	…第一个星期日		
4. 愚人节	4月1日		
5. 母亲节	5月 的第二个星期日		
6. 父亲节	6月的第三个星期日		
7. 感恩节	10月第2个星期一		
8. 圣诞节	12月25日		
9. 万圣节	10月31日		



宗教来源

- 复活节
- 圣诞节
- 万圣节

农业生产

- 新年
- 感恩节

人们的心愿

- 情人节
- 愚人节
- 母亲节
- 父亲节



1. 新年

- 【时间】1月1日
- 【活动】通常习俗有：除守旧岁、亲友互访、寄贺年卡、赠送礼物。此外，每个国家都有自己特色的习俗。



缅甸

互相泼水祝福

日本

鸣钟一百零八响

印度

不可吃饭

英国

拜访亲人和朋友，拨弄炉里的

法国

喝完家里所有的酒

意大利

唱歌，欢庆新年、抛出废旧物

西班牙

吃十二个葡萄

美国

围着篝火唱歌跳舞，把旧物扔进火中

阿根廷

洗澡，还用鲜花擦遍全身

几内亚

牵着大象在街上走来走去

马达加斯加

鸡头鸡尾赠送双方父母，鸡腿……



2. 情人节

【来源】

- (1) 古罗马 - 尊敬约娜 - 跟选择的姑娘一起跳舞，成对，结婚
- (2) 公元270年，古罗马 - 瓦沦丁 - 秘密为年轻人主持婚礼，2月14日死于监狱中
- (3) 瓦沦丁与双眼失明的女孩的爱情
- (4) 罗马人 - 每年2月中 - 竹篮上的少女名字

【活动】 赠送红玫瑰和巧克力



3. 复活节

【时间】每年春分过去，第一次月圆后的第一个星期日

【活动】蛋和兔子就是复活节典型的象征。

【来源】耶稣（Jesus）被钉死在十字架上，第三天身体复活，复活节因此得名。

4. 愚人节

【时间】4月1日

【活动】互相欺骗以换得娱乐

【来源】在美国出现



5. 母亲节

【时间】 每年5月 的第二个星期天。

【来源】 起源于美国

安娜·贾维斯（Anna Jarvis） -

1907年，申请母亲节成为一个法定节日

1914 年，美国总统威尔逊（Thomas Woodrow Wilson

【活动】 康乃馨花

白色的康乃馨花 - 母亲已经去世的人

红色的康乃馨花 - 母亲健在的人



6. 父亲节

【时间】 6月的第三个星期日

【来源】 美国夫人，约翰·布鲁斯·多德（John Bruce Dodd）

早就失去了母亲

感谢父亲之劳

建议 - 华盛顿（Washington）州政府以每年6月5日作为父亲节

1972年，美国总统尼克松（Nixon） - 全国性的节日。

【活动】 亲手为父亲做一顿早餐

制作一些精美的小礼品送给父亲

佩戴玫瑰花（白色 和红色）



7. 感恩节

【时间】 10月的第2个星期一

【来源】 美国 1620 年11月

移民人来到美国

祈求丰收

感谢上帝

1863年，美国总统林肯（Lincoln） -
每年11月的第4个星期四

【活动】 家家团聚，准备丰盛的家宴

烤火鸡和南瓜馅饼。



8. 圣诞节

【时间】12月25日

【来源】纪念耶稣诞生的节日。这个时间也是西方人时值仲冬的农节和太阳节

【活动】装饰家户。

红色、白色、绿色

圣诞老人 - 送礼物

9. 万圣节

【时间】10月31日

【活动】化妆成魔鬼、巫婆

【来源】丰收节

各种魔鬼、巫婆们出去



二、世界各地主要国家商务礼俗与禁忌

1. 亚洲主要国家的商务礼俗与禁忌

1) 日本的商务礼俗与禁忌

2) 朝鲜民主主义人民共和国的商务礼俗与禁忌

3) 印度的商务礼俗与禁忌

4) 泰国的商务礼俗与禁忌

5) 新加坡的商务礼俗与禁忌

6) 伊朗的商务礼俗与禁忌



二、世界各地主要国家商务礼俗与禁忌

2. 欧洲主要国家的商务礼俗与禁忌

- 1) 英国的商务礼俗与禁忌
- 2) 德国的商务礼俗与禁忌
- 3) 3. 法国的商务礼俗与禁忌
- 4) 4. 俄罗斯的商务礼俗与禁忌
- 5) 东欧一些国家的商务礼俗与禁忌
- 6) 欧洲其他国家的商务礼俗与禁忌

3. 美洲主要国家的商务礼俗与禁忌

- 1) 美国的商务礼俗与禁忌
- 2) 加拿大的商务礼俗与禁忌



二、世界各地主要国家商务礼俗与禁忌

4. 大洋洲及拉丁美洲地区的商务礼俗与禁忌

- 1) 澳大利亚的商务礼俗与禁忌
- 2) 新西兰的商务礼俗与禁忌
- 3) 阿根廷的商务礼俗与禁忌
- 4) 智利商务的商务礼俗与禁忌
- 5) 巴西的商务礼俗与禁忌
- 6) 委内瑞拉的商务礼俗与禁忌
- 7) 玻利维亚的商务礼俗与禁忌



二、世界各地主要国家商务礼仪俗与禁忌

地理环境、宗教信仰

文化习俗、人民性格

商务礼俗与禁忌



自己研究

基督教

伊斯兰教

印度教

佛教

- 特点：
- 最高首领
- 交际、饮食、数字、颜色的习俗与禁忌



1. 亚洲

1) 日本的商务礼俗与禁忌

- ✓ 社交习俗：待人有礼，微笑相迎，鞠躬行礼，讲求规矩，说话客气，轻声细语
- ✓ 社交礼仪：鞠躬为礼、女子多下跪
- ✓ 称谓与问候：姓+ 先生
- ✓ 会务与馈赠：十分丰盛、收礼物时要用双手接取
- ✓ 信仰和忌讳：神道和大乘佛教：忌讳“4”、“9”，
- ✓ 饮食习惯：海鲜品、大米



1. 亚洲

2) 朝鲜民主主义人民共和国的商务礼俗与禁忌

✓朝鲜的社交习俗与礼仪禁忌：

- 重视礼仪，表达感情很细腻；性格大方，态度和气；尊师敬老，常用敬语；鞠躬问好；热情友谊。
- 崇拜太阳（白色，崇拜熊
- 国花：木槿花称为
- 宗教：佛教、基督教、儒教、天道教等

✓朝鲜人的饮食习惯：

- 冷面
- 不爱油腻食品：
- 注意餐具配用：年龄、性别和季节使用不同的饭碗。
- 爱爱辣、甜，不爱咸
- 爱吃牛肉和瘦猪肉、鸡、水产品、海味品，大米为主



1. 亚洲

3) 印度的商务礼俗与禁忌

✓ 社交习俗：

- 社会等级（4），民族复杂多信仰，性格一般多稳重；绿色吉祥多偏爱，白色懊丧多忌用；讲究礼貌多敬语，礼节方式多注重；待人接物多禁令

- 国花：荷花

- 崇拜蓝孔雀，尊重牛，有的人敬狗、敬蛇、敬老鼠等

✓ 礼节礼仪：合掌、举手示意、拥抱、摸脚、吻脚。男人不能触碰女人，不能与单身女人说话

✓ 款待与馈赠：花环、接受或传递礼物：一定要用右手

✓ 信仰和忌讳：

- 主要宗教印度教

- 忌讳：白色、弯月的图案；1、3、7数字、左手传递东西或食物、印度人禁食牛肉、不吃猪肉，不使用猪制品。

✓ 饮食习惯：喜欢吃素、般用手抓食、很少喝酒、喜爱奶茶



1. 亚洲

4) 泰国的商务礼俗与禁忌

- ✓ 社交习俗：
 - 遵守教义，信仰忌讳复杂多样，文明举止最重要，“好客”
有传统，事事处处讲礼貌，约会特别守信义，礼节礼仪很周到。
 - 泰国的男子都要当一次和尚
 - 喜欢9这个数字、国宝：白象
- ✓ 礼仪：双手胸前合十、头稍低下、施跪拜礼
- ✓ 称谓与问候习俗：用名字称、
- ✓ 款待与馈赠习俗：作为客人，表示感兴趣、送小纪念品
- ✓ 宗教与禁忌
 - 佛教
 - 人忌讳随便触摸别人头部、左手服务、脚踢门、脚指东西、用红笔签字和用红颜色刻字、议论或打听国王和王室的秘密
- ✓ 饮食习惯：菜品要鲜嫩、海鲜，主食糯米，爱甜、辣，爱冰茶



1. 亚洲

5) 新加坡的商务礼俗与禁忌

- ✓ 社交礼仪习俗：多样化，多用握手礼，强调笑脸迎客
- ✓ 服饰礼仪习俗：胡姬花作为图案的衬衫
- ✓ 饮食礼仪习俗：
 - 华人：口味喜清淡、有点甜，
 - 马来人：忌食猪肉、狗肉、自死之物和动物的血，不吃贝壳类动物，不饮酒、忌用左手取食
- ✓ 习俗禁忌：喜欢红色和白色、重视社会公德。



1. 亚洲

6) 伊朗的商务礼俗与禁忌

- ✓ 社交习俗：
 - 等级很分明，喜欢金鱼，敬重长者、时间观念强、忌讳“十三”，最怕评论婴儿眼，忌用左手抓取赠送礼品
 - 用姓来打招呼，加上学术或头衔
 - 国花：玫瑰、狮子：神圣和吉祥的意义
- ✓ 款待与馈赠习俗：
 - 到伊朗人吃饭时礼物：盆景、花、糖果
 - 先握手、再亲吻对方的双颊
- ✓ 信仰忌讳习俗：忌讳“13”、别人议论婴儿的眼睛。
- ✓ 饮食习俗：
 - 不能吃猪肉、外形可憎或不端正的动物之肉
 - 注意量少质精、口味清淡、爱微辣味
 - 牧民：牛奶、黄油和奶酪为主，农民：面食为主



2. 欧洲

1) 英国的商务礼俗与禁忌

- ✓ 日常生活中特别注意仪表，讲究穿着、见面时常握手，交谈时要注意交换眼神、要用敬语
- ✓ 重视私人生活、时间观念很强
- ✓ 喜欢讲传统
- ✓ 禁忌：
 - 随便进入别人的家
 - 送鲜：13 枝、双数花
 - 英国皇室的隐私
 - 用人像、白象、猫头鹰、孔雀作为商标图案。
 - 随便把所有英国人都称为英国人
 - 打喷嚏



2. 欧洲

2) 德国的商务礼俗与禁忌

- ✓性格：勤劳认真、讲究效率、崇拜理性思维、时间观念强。
- ✓在商务活动中：讲究穿着打扮。
- ✓在商务谈判中：重视效率、很少让步，重合同，守信用
- ✓口味偏重，喜欢吃油腻食品，爱喝啤酒
- ✓喜欢：民族特色或文化味道的东西
- ✓忌讳：
 - 给女士送玫瑰、香水和内衣
 - 送刀、剪子和餐刀、餐叉



2. 欧洲

3) 法国的商务礼俗与禁忌

- ✓称呼：姓 + “先生”、“夫人”，见面：握手，亲吻、吻手
- ✓性格：漫好动，喜欢交际。
- ✓在商务活动中：重视“面子”，
- ✓在商务谈判中：合同有“弹性”
- ✓在公关交往中：坚持要求使用法语
- ✓喜欢：文化和美学素养的礼品、百合花、公鸡
- ✓忌送：菊花、杜鹃花、牡丹花、康乃馨和纸做的花。
- ✓喜欢黄色、灰绿色，喜爱蓝色、白色和红色



2. 欧洲

4) 俄罗斯的商务礼俗与禁忌

✓特点：

- 重礼好客
- 风俗礼仪有东西两方的特点
- 人民文化水平很高，见面礼：亲吻
- 做生意比较谨慎，善于讨价还价

✓特殊礼俗：

- 主动问好，称呼上，长辈和下辈有不同的界限
- 喜欢：外国货、红色、爱整洁
- 忌讳：送钱、送双数、“13”、黑色、狗肉、谈政治、历史有争议的问题



2. 欧洲

5) 东欧一些国家的商务礼俗与禁忌

✓波兰：

▪ 吻手礼

▪ 喜欢谈论：自己国家的文化，个人家庭生活，

▪ 忌讳谈：苏联和法国。在一些地方照片

▪ 洗手间，“A”符号：男用的，“0”：女用的

✓在匈牙利、罗马尼亚、保加利亚：6 - 8月、圣诞节和复活节前后两周：度假期间

✓匈牙利：白色：喜事，黑色：庄重或丧事

✓罗马尼亚：禁忌窗户同时打开

✓保加利亚人和阿尔巴尼亚人：“点头不算摇头算

✓保加利亚：喜欢玫瑰花，不喜欢：鲜艳明丽的色彩。



2. 欧洲

6) 欧洲其他国家的商务礼俗与禁忌

- ✓奥地利人：热情好客，民族自尊心强，商务活动：最好安排在2到4月日或9到11月。
- ✓荷兰人：爱谈政治，忌讳：美国政治、个人私生活。忌送食品、在男女同上楼梯时：男士在前，女士在后。
- ✓挪威人：善良好客，送：鲜花或巧克力作为礼物。严禁酒后开车，7月、8月和9月初不办公事
- ✓瑞典人：常握手，很少接吻；半禁酒的国家，忌讳送酒，禁忌蓝、黄、白色的组合。
- ✓在丹麦，敬酒：要等到主人、长辈、位高者喝酒以后才能喝。
- ✓瑞士人：喜欢安静，作风保守、严谨，办事讲究实际，时间观念很强，喜欢与历史悠久的公司进行合作，忌用黑色。
- ✓比利时商人：现实、稳健、诚实，努力工作，讲究职业道德
- ✓西班牙人：性格直率，容易发火，喜欢：狮子、石榴，葡萄酒，忌用商标图案有山水、亭台楼阁的产品。忌送认为与死亡有关的大丽花和菊花



3. 美洲

1) 美国的商务礼俗与禁忌

- 相见时：点头微笑，打声招呼、不一定握手。
- 称呼词：不爱用先生、太太、女士之类，关系较深的人直呼其名，从不以行政职务去称呼别人。
- 付小费的习惯可以灵活运用。
- 对政府公务员、客机上的机组人员等是不付小费的
- 进行商务谈判时：开门见山、答复明确，不爱转弯抹角
- 商务谈判前：要准备充分，分工明确，条件一适合就做出合作的决定



3. 美洲

1) 美国的商务礼俗与禁忌

在与美国人开展公关谈判时,应特别注意以下四方面

第一:与美国人做生意大可放手讨价还价,在磋商中要注意策略,立足事实。

第二:美国商人法律意识很强,在商务谈判中十分注重合同的推敲。

第三:绝对不要对对方的某一个人进行指名批评。

第四:美国人忌用各种珍贵动物头形作商标图案



3. 美洲

2) 加拿大的商务礼俗与禁忌

交往时注意：

- 赴约时要求准时,切忌失约。
- 忌讳白色的百合花,只用于开追悼会。
- 加拿大人喜欢枫叶。
- 切勿将加拿大与美国相比较
- 听到加拿大人自己把加拿大分为讲英语和讲法语的两部分人时,别发表意见。



4. 大洋洲及拉丁美洲地区

1) 澳大利亚的商务礼俗与禁忌

- 澳大利亚：主要由欧洲移民组成
- 信仰：天主教或基督教。
- 澳大利亚人的习俗：
 - “人人平等”和“女士优先”
 - 谦恭随和, 守时履约
 - 喜欢上酒店进行商务交谈
 - 忌讳兔子, 喜爱袋鼠, 偏爱琴鸟。

商务谈判的两个明显特点:

- 澳方和对方派出的商谈代表, 对事务具有决策权, 厌恶那种不解决实际问题的漫长“磋商”。
- 对采购物品、输入劳务等：采用招标的方式



4. 大洋洲及拉丁美洲地区

2) 新西兰的商务礼俗与禁忌

- 新西兰在1907年前是英国殖民地
- 现在英联邦成员国。国民绝大部分是英国移民的后裔,讲英语。
- 见面时:握手礼。新西兰毛利人会见客人的最高礼节则是碰鼻礼。
- 新西兰人守时惜时,待人诚恳热情。
- 新西兰人喜欢,狗,珍爱几维鸟,钟爱银蕨。



4. 大洋洲及拉丁美洲地区

3) 阿根廷的商务礼俗与禁忌

- 信奉：天主教。
- 交往时：握手、交换名片、用“先生”或“夫人”相称，会见时不要穿灰色的套装、套裙。
- 拜访绝对有必要事先约定。
- 谈生意的态度：保守谨慎
- 饮食：欧式西菜，
- 喜欢邀请人做客，客人应送给女主人送上一束鲜花或一些糖果，晚餐的时间很晚
- 饮料：红茶、咖啡与葡萄酒。
- 新年的一项重要活动：过元旦时都习惯在江河里洗一次澡，称为“新年浴”



4. 大洋洲及拉丁美洲地区

4) 智利的商务礼俗与禁忌

- 食物：很丰富
- 吃饭时必须饮酒如红、白葡萄酒
- 见面：重视问候礼节、握手、拥抱和亲吻、手礼或脱帽礼。
- 称呼：“先生”、“夫人”或“太太”，“少爷”和“小姐”。
- 正式场合：加行政职务或学术头衔。
- 应邀参加宴会或舞会，总是带上一点礼物。
- 优先 老人、妇女和孩子。
- 智利人的禁忌：“5”



4. 大洋洲及拉丁美洲地区

5) 巴拉的商务礼俗与禁忌

- 打招呼时常说“姆秋古斯都”，西班牙语的意思是“非常高兴见到你”。
- 当地朋友打招呼时：拥抱，吻双颊。
- 商务活动见面及告别时：握手。
- 商务礼俗：西装。
- 拜会政府机关必须预先约好，用英文、葡萄牙文对照的名片。销售说明书应有西班牙文对照。



4. 大洋洲及拉丁美洲地区

6) 委内瑞拉的商务礼俗与禁忌

- 见面：握手、楼楼、拥抱、吻面颊。与委内瑞拉人打交道，英语行不通。
- 请客时间不准时。
- 做客时：送：一支好笔或其他办公用品、兰花或糖果后再寄上一封感谢信
- 到首都访问穿夏季薄西装、到其他城市穿长裤及短袖白衬衫。
- 商务谈判事要先订约。
- 商人可以在晚餐谈生意。午餐不行
- 首都商人用西班牙语
- 开始谈生意时，最快要两年才能谈出结果，有了交情之后，生意就好做了。



4. 大洋洲及拉丁美洲地区

7) 玻利维亚的商务礼俗与禁忌

- 商务服装：西装
- 见面时：握手。
- 约会必须预约。客人应准时赴约。
- 客人在吃饭时：要吃光。
- 做客：送鲜花等小礼品
- 公事交往：在餐馆里招待午饭或晚饭
- 谈生意时：讲西班牙语。英文、西班牙文对照名片很有用,商品说明得有西班牙文对照
- 销售态度必须好,切勿企图向对方施加压力



案例分析

王先生是国内一家大型商贸公司的总经理,现欲进行一批机械设备的出口,与秘书韩小姐一起赴伊朗进行商务洽谈。王先生一行抵达伊朗的当天下午就到对方公司进行洽谈,不巧遇到对方公司的祷告时间。主人示意他们稍作等候再进行会谈,以办事效率高而闻名的王先生对此表现出了不满。东道主为了表示对王先生一行的欢迎,特意举行了欢迎晚会。秘书韩小姐希望以自己简洁脱俗的服饰向众人展示中国妇女的精明能干、美丽大方。她穿着白色无袖紧身上衣,下穿蓝色短裙,在众人略显异样的眼神中步入会场。为表示敬意,主人向每一位中国来宾递上饮料,当习惯使用左手的韩小姐很自然地伸出左手接饮料时,主人立即改变了神色,并很不礼貌地将饮料放在了餐桌上。令王先生一行不解的是,在接下来的会谈中,一向很有合作诚意的东道主,没有再和他们进行任何实质性的会谈。

分析:王先生一行人商务活动失败的原因有哪些?