Chapter 7

Business Etiquette

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

Business Etiquette

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

商务交往礼仪——称呼
form of address

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

五种常规性称呼

- 1、Position
- 2、Technical post
- 3、Occupation
- 4、Gender
- 5、Name

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

会面礼仪——握手

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

握手的一般规则

- 主人、长辈、上司、女士主动伸出手
- 位低者欠身双手迎握
- 男士握手时应脱帽

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- 手到、眼到、口到、心到

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

如何握手

- 一定要用右手握手

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- 握手的最佳距离是一米左右
- 握手时的标准姿势是双腿立正，上身略向前倾，伸出右手，四指并拢，拇指张开与对方相握
- 注视对方

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- 握手的时间一般以3-5秒为宜

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- 握手的力度约为两公斤：
  一只手捏碎一只鸡蛋的力气

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

力度较大

男人之间的握手

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

力度轻

女人之间的握手

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

力度稍轻

男士女士之间的握手

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

•握手的位置

女士握女士的手：手指相握

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

男士握女士的手

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

男士握男士的手

握手掌虎口相对

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

错误握手及握手禁忌

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

拱手礼

亲吻礼

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

挥手礼

吻手礼

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

贴面礼

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

鞠躬礼

拥抱礼

左脚在前、右脚在后
左手在下，右手在上
胸贴胸、手抱背、贴右颊才正规

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

会面礼仪——介绍

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

返回

自我介绍要点

- 先递名片再介绍
- 自我介绍时间要简短
- 内容要全面
- 第一次介绍的时候使用全称

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

为他人介绍

介绍人一般应该是

- 女主人
- 专业对口人员
- 公关礼宾人员
- 身份对等人员

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

为他人介绍的规则

位高者有优先知晓权原则

- 将男士先介绍给女士
- 将年轻者先介绍给年长者
- 将地位低者先介绍给地位高者
- 将未婚的先介绍给已婚的
- 将本单位者介绍给外单位者
- 将后到者先介绍给先到者

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

被介绍人的做法

- 作为被介绍的双方，都应当表现出结识对方的热情。
- 双方都要正面对着对方，介绍时除了女士和长者外，一般都应该站起来。
- 如方便等介绍人介绍完毕后，被介绍人双方应握手致意，面带微笑并寒暄。
- 如需要还可互换名片。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

会面礼仪——名片交换

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

名片使用礼仪

在商务场合名片应随身携带

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

名片制作三不准：

- 名片不随意涂改
- 不提供私宅电话
- 不提供两个以上的头衔

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

递送名片

要点：

递送时双手递，文字向对方。两只手端着自己名片的上方，对方正好可以接住下方；注视对方，微笑、致意并使用得当的敬辞。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

接受名片使用礼仪

- 常规的要回送名片，没有时要给对方一个交待“对不起，我的名片用完了。”；不可以说“对不起，我没有名片”——有失自己的身份。
- 浏览名片,把对方的头衔重复一下，一定要毕恭毕敬放在该放的位置。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

收藏名片

摆放在桌面或收入西装内口袋、名片夹。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

名片使用大忌

- 1) 在客人面前慌忙翻找名片
- 2) 把客人名片放在手里摆弄玩
- 3) 递名片时不说姓名
- 4) 在后裤兜掏名片

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- 引导客人的方式：
  在走廊引导客人时
  走到拐角处时
  引导客人上楼时
  引导客人下楼时
  引导客人至会客厅时：当门向外开；当门向内开
  引导客人参观展览壁

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

商务交往礼仪——电梯

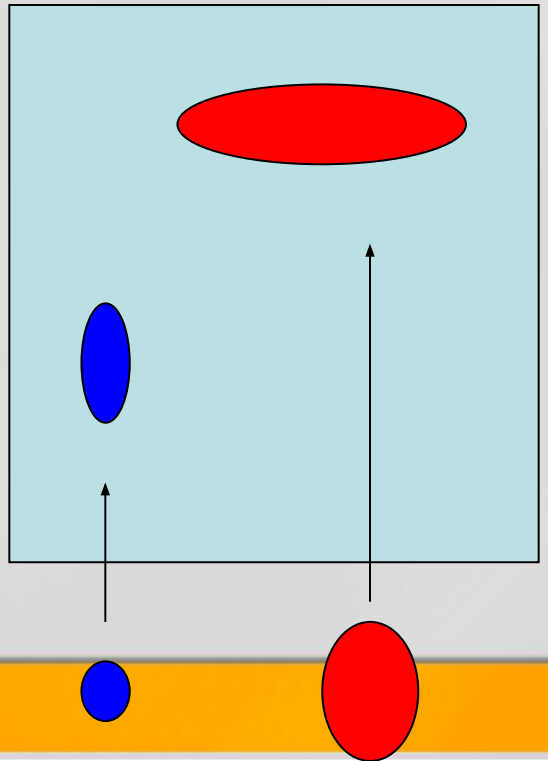
- 上电梯时，如电梯中有人，尊者先上，如没人应抢先进入电梯，按住“开”钮，并请客人进梯。
- 下梯时一只手按住“开”钮，另一只手示意请客人先下。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

进入电梯后

- 先上电梯的人应靠后面站，以免妨碍他人乘电梯
- 电梯内已有很多人时，后进的人应面向电梯门站立
- 在电梯内避免与他人对面而立，陪客人时应斜侧对客人
- 电梯内勿高声谈话，更勿吸烟

电梯中也有上位，愈靠内侧是愈尊贵的位置



Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

商务交往礼仪——乘车

请问
当进行公务接待时，开哪种颜色的车最好？

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

汽车座位安排

出租车、酒店
用车的座位
安排？

司机　　接待\秘书

2号宾客　　1号宾客

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

汽车座位安排

企业用车的
座位安排？

司机　　接待\秘书

1号宾客　　2号宾客

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

汽车座位安排

私家车的
座位安排？

司机　　1号宾客

2号宾客　　3号宾客

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

面包车座位安排

面包车的
座位安排？

司机　　接待

贵宾　宾客

宾客　宾客

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

请问：

女士穿裙装时，优雅的上下车姿态应该是怎样的？

上车时仪态要优雅，姿势应该为“背入式”，即将身体背向车厢入座，坐定后即将双脚同时缩进车内（如穿长裙，应在关上车门前将裙子弄好），双腿合并。

下车时应将身体尽量移近车门，立定，然后将身体重心移至一只脚，再将整个身体移离车外，最后踏出另一只脚（如穿短裙则应将两只脚同时踏出车外，再将身体移出，双脚不可一先一后）。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

(1) 上车姿势 I

开门后手自然下垂，可半蹲捋裙摆顺势坐下。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

(1) 上车姿势Ⅱ

依靠手臂做支点，腿脚并拢提高。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

(1) 上车姿势Ⅲ

继续保持腿与膝盖的并拢姿势，脚平移至车内。

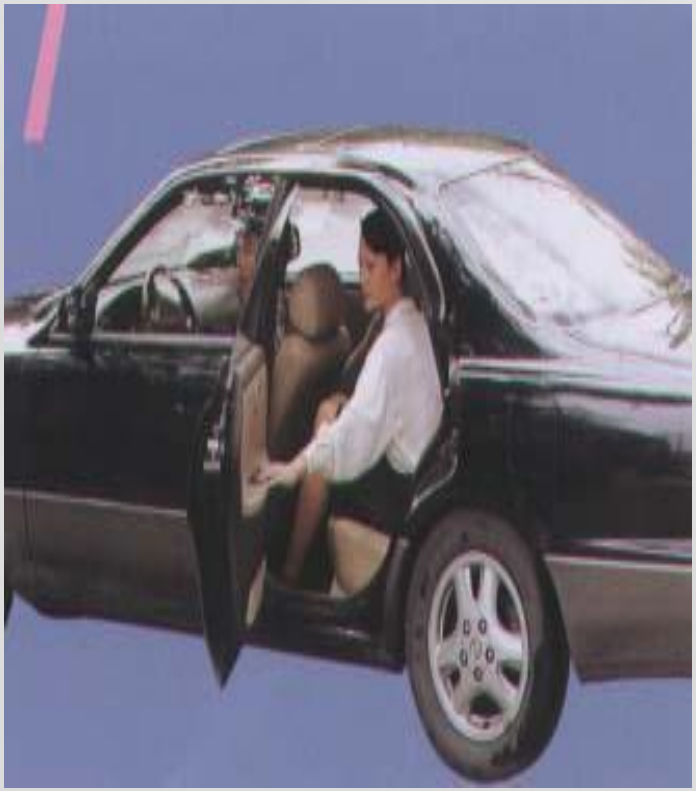
Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

(1) 上车姿势Ⅳ

略调整身体位置，坐端正后，关上车门。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

⑵ 下车礼仪 I



身体保持端座状态，侧头，伸出靠近车门的手打开车门，然后略斜身体把车门推开。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

(2) 下车礼仪Ⅱ

双脚膝盖并拢，抬起，同时移出车门外，身体随转。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

(2) 下车礼仪Ⅲ

双脚膝盖并拢着地，一手撑着座位，一手轻靠门框，身体移近门边。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

⑵ 下车礼仪Ⅳ

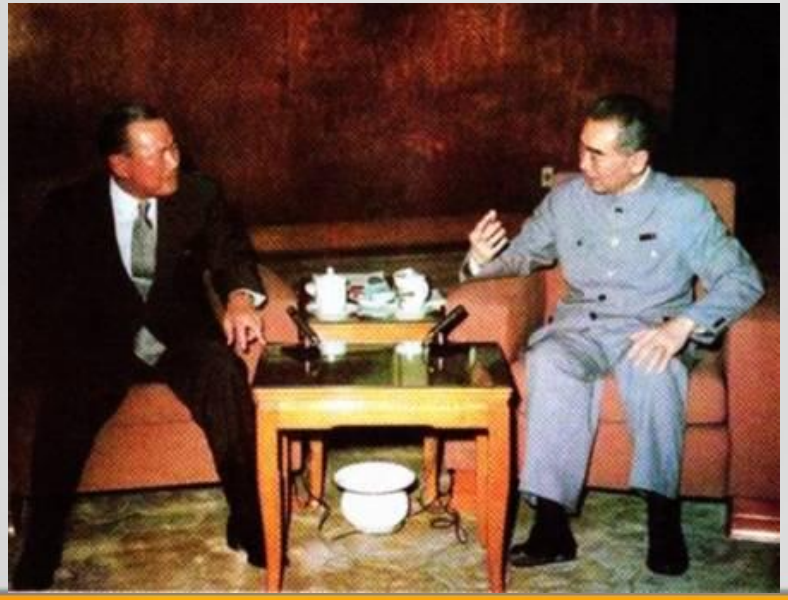
将身体从容从车身内移出，双脚可分开些，但保持膝盖并拢。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- 起身后等直立身体以后转身关车门，关门时不要东张西望，而是面向车门，好象关注的样子。
- 避免太大力气

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

商务交往礼仪——礼品赠送



Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

赠送原则之二——要考虑礼品的接受程度

- **数字的禁忌**

- 西方人普遍认为“13”这个数字是凶险的,应当尽量避开它, “星期五”也认为是不吉利的
- 在非洲大多数国家认为奇数带有消极的色彩
- 在日本忌讳“9”
- 在韩国、日本以及海外华侨和港澳同胞的广东籍人对“4”都很忌讳

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- **颜色的禁忌**

颜色	YES	NO
	the West	China, Japan
	Ireland, Italy, Malaysia, Singapore	Japan
	Venezuela	Brazil, Syria, Ethiopia, Pakistan
	Holland, Norway, Switzerland, Syria, Iraq	Egypt, Belgium

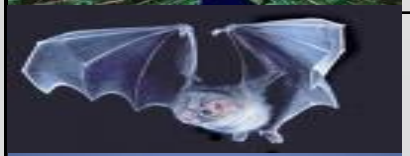
Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- **花卉的禁忌**

花	YES	NO
	Turkey	Germany
	Southeast Asia	Poland
	China, India, Thailand, Bangladesh, Egypt and Venezuela	Japan
	Japan	Italy, Latin American countries

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

- **动物的禁忌**

动物	YES	NO
	泰国、印度	英国
	中国	英国
	中国	美国
	中国、日本	法国

在伊斯兰教盛行的国家和地区,忌用猪作图案,也不用猪皮制品。由于中国的熊猫外形似猪,也在禁忌作图案之列

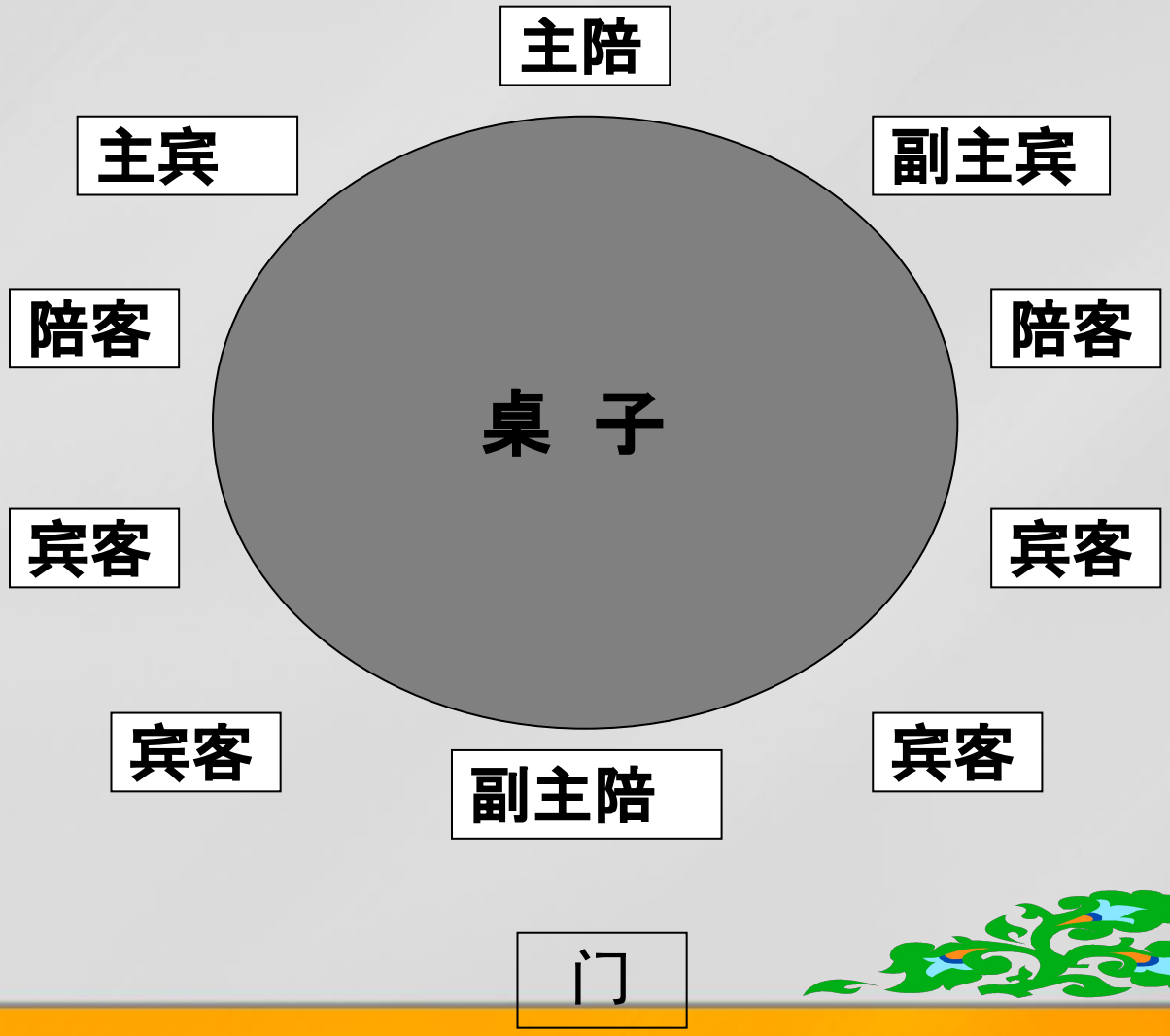
Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

Chinese Meal Etiquette

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

中餐座次安排原则

- 面门为上
- 以右为上
- 远门为上
- 居中为上
- 好事成双



Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

饮酒 礼仪

※碰杯:主人与主宾先碰，杯沿低于对方，祝酒时暂停，不交叉碰杯。

※干净:喝时先将嘴唇擦一擦，以免留有残喳;不要在嘴里咀嚼食物时，同时喝酒或饮料。

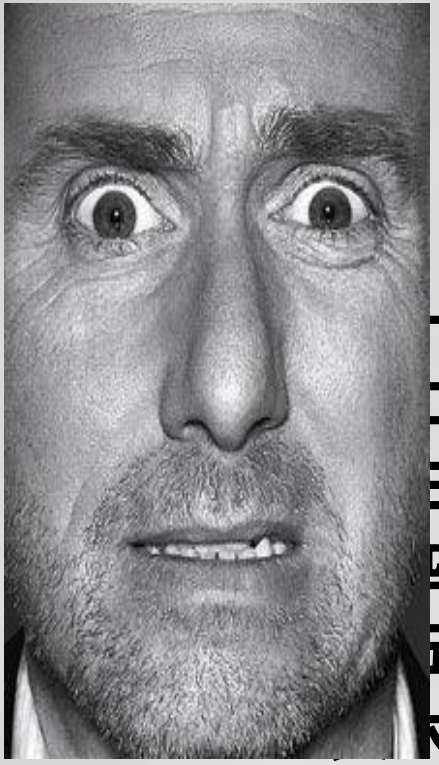
※别人在敬酒时，必须放下手中的餐具，停上进食，不能继续进食。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

使用转盘式桌子的中餐礼仪

- 转盘旋转方向应从一号贵宾到二号贵宾。
- 等菜肴转到自已面前时，再动筷子。
- 别人正在夹菜时不要转动转台。
- 自己正在转动转台的时候如果有人突然要夹菜，则应当控制转台使之停下来，等此人夹好后再继续转动转台。
- 如果别人正在转动转台，则要等转台停下来之后在夹菜，千万不要“筷子追着转台跑”。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.



就餐举止九忌

一，是在用餐时口中或体内发出巨大的声响
二，是在用餐时整理自己的衣饰，或是化妆。
三，是在用餐期间吸烟。
四，是再三劝说别人饮酒，甚至向别人灌酒。
五，是用自己的餐具为别人夹菜、舀汤。
六，是乱挑、翻拣菜肴或其他食物。
其七，是用餐具对着别人指指点点。
其八，是直接以手取用不宜用手取用的食物。
其九，是毫无遮掩地当众剔牙。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

茶的礼节

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

奉茶的方法

- 应在主客未正式交谈前，双手端茶从客人的右后侧奉上。
- 要将茶盘放在临近客人的茶几上，然后一手拿着茶杯的中部，一手托着杯底，如有杯耳应朝向客人，双手将茶递给客人同时要说“您请用茶”。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

奉茶的禁忌

- 忌用不清洁或有破损的茶具；
- 尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手；
- 切勿让手指碰到杯口；
- 为客人倒的第一杯茶，通常以七分满以佳；
- 并把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

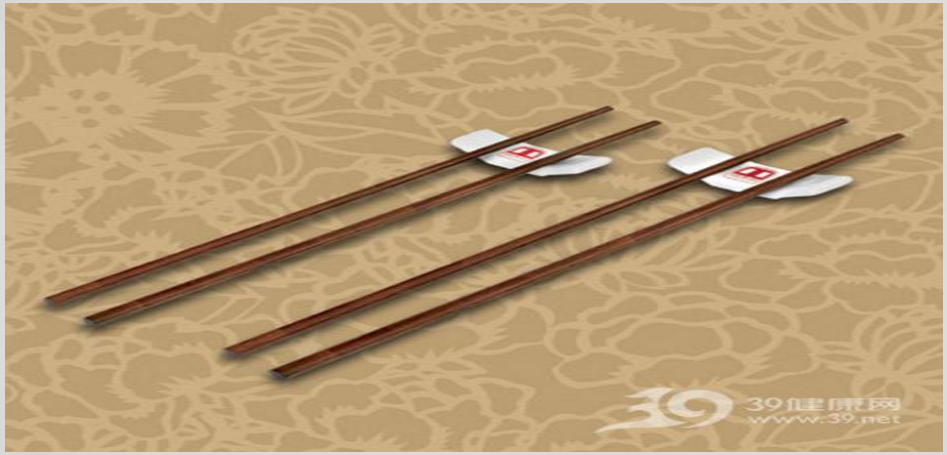
喝茶的礼仪

- 应欠身，双手接茶并致谢，等茶稍凉再喝。
- 即使很渴，也不宜一饮而尽，也不要等不及用嘴去吹。
- 茶杯体积很小时不要一口就将里面的茶喝完。俗话说“一口为喝、两口为饮、三口为品”。
- 喝茶时应当把杯子端到嘴边喝，不应当低头去接近杯子。
- 喝红茶时通常要加糖。用小勺把糖放进红茶里，轻轻搅拌，然后把小勺从杯子里取出来放在茶碟的右侧(仍在茶碟里面而不是在桌子上)，再端起杯子喝。
- 不能用勺子舀着喝，也不能将插着勺子的杯子直接端起来喝(喝红茶的方法与喝咖啡的方法类似)。
- 如果桌上既有红茶、咖啡又有黄糖、白糖，这时黄糖是加在咖啡里的，白糖是加在红茶里的。

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

筷子的礼仪

- When setting down your chopsticks, place them horizontally on top of your plate, or place the ends on a chopstick rest. Do not set them on the table



Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.

筷子的禁忌

- 三长两短
- 仙人指路
- 品箸留声
- 击盏敲盅
- 执箸巡城
- 迷箸翻坟

- 落地惊神
- 颠倒乾坤
- 当众上香
- 交叉十字
- 泪箸遗珠

Copyright © Cengage Learning. All rights reserved.