

Chapter 7

Business Etiquette

Business Etiquette



商务交往礼仪——称呼

form of address



五种常规性称呼

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



会面礼仪——握手



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

• 手到、眼到、口到、心到



如何握手

- 一定要用右手握手





- 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



•握手的时间一般
以3-5秒为宜



- 握手的力度约为两公斤：
一只手捏碎一只鸡蛋的力气

力度较大

男人之间的握手



力度轻

女人之间的握手



力度稍轻

男士女士之间的握手



•握手的位置

女士握女士的手：手指相握



男士握女士的手



男士握男士的手

握
手
掌
虎
口
相
对



错误握手及握手禁忌





拱手礼

亲吻礼





挥手礼



吻手礼

贴面礼



拥抱礼



鞠躬礼

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

会面礼仪——介绍



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



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





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

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。



会面礼仪——名片交换



名片使用礼仪



在商务场合名片应随身携带



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
- 的头衔



递送名片



要点:

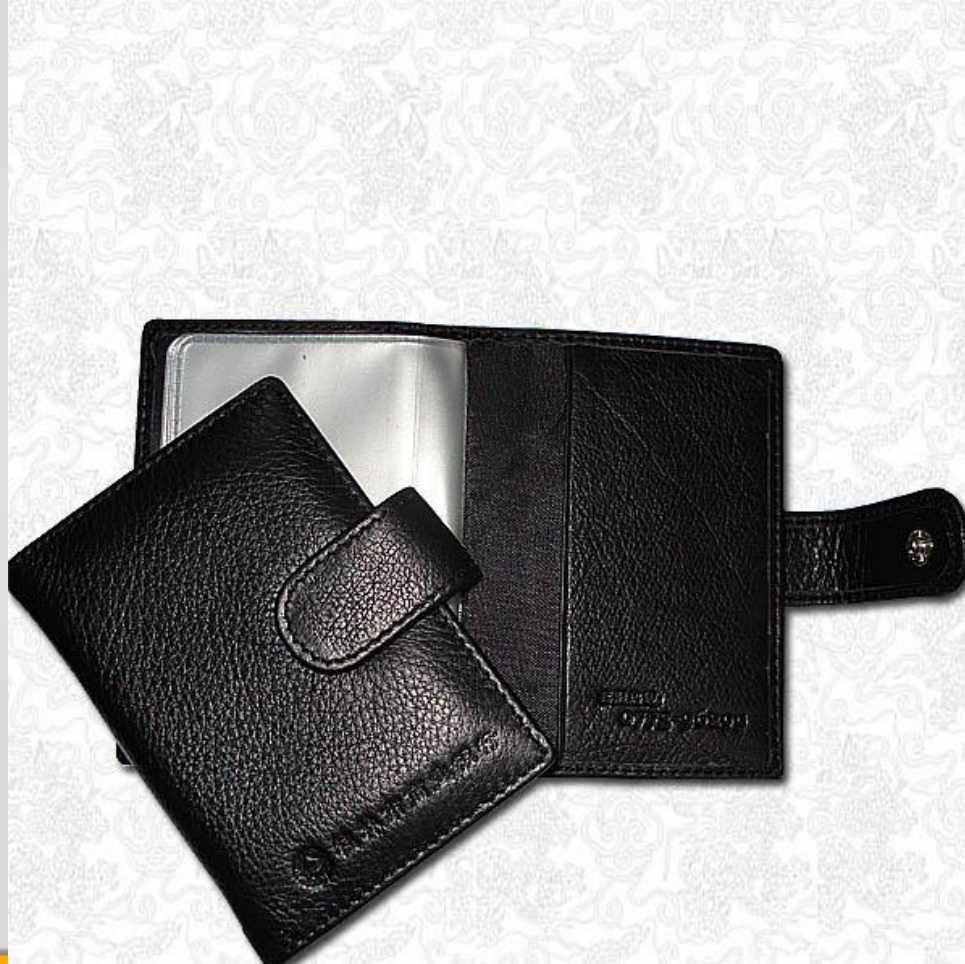
递送时双手递，文字向对方。两只手端着自己名片的上方，对方正好可以接住下方；注视对方，微笑、致意并使用得当的敬辞。

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。

收藏名片

摆放在桌面或收入西装内
口袋、名片夹。



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



- **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



商务交往礼仪——电梯



先进电梯，按住“开”的按钮，再说“请”。

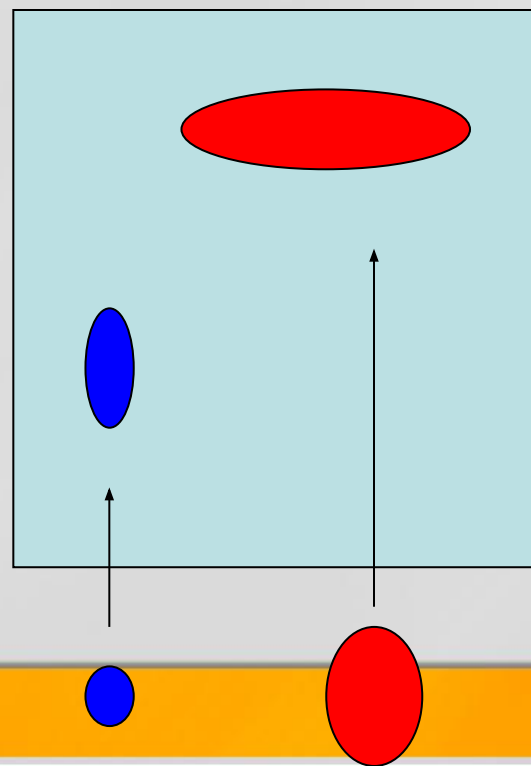


- 上电梯时，如电梯中有人，尊者先上，如没人应抢先进入电梯，按住“开”钮，并请客人进梯。
- 下梯时一只手按住“开”钮，另一只手示意请客人先下。

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



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？



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

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

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

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

请问：

女士穿裙装时，优雅的上下车姿态应该是什么样的？

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。



将身体从容从车身分移

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)。

(1) 上车姿势 I



开门后手自然下垂，
可半蹲捋裙摆顺势
坐下。

(1) 上车姿势 II



依靠手臂做支点，腿脚
并拢提高。

(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。

(1) 上车姿势IV



略调整身体位置，
坐端正后，关上车
门。

(2) 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。

(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。**

(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。

(2) 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。



- **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**

商务交往礼仪——礼品赠送



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




- **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 |

- 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 |

- 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 |

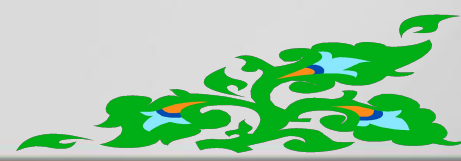
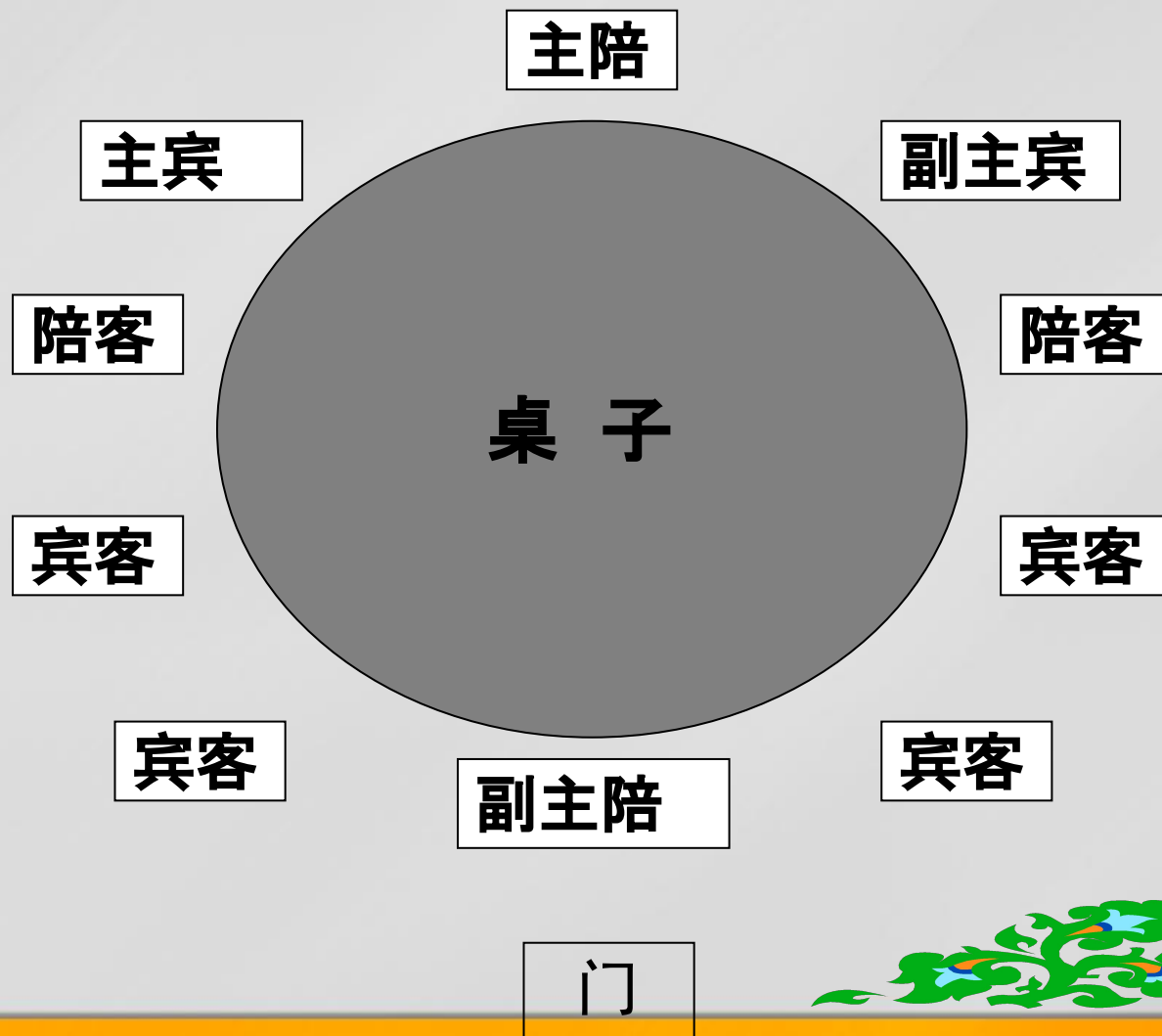
在伊斯兰教盛行的国家和地区,忌用猪作图案,也不用猪皮制品。由于中国的熊猫外形似猪,也在禁忌作图案之列

Chinese Meal Etiquette



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



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，以免留有残渣；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。

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。
- 等菜肴转到自己面前时，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”。

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。

茶的礼节



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”。



奉茶的禁忌

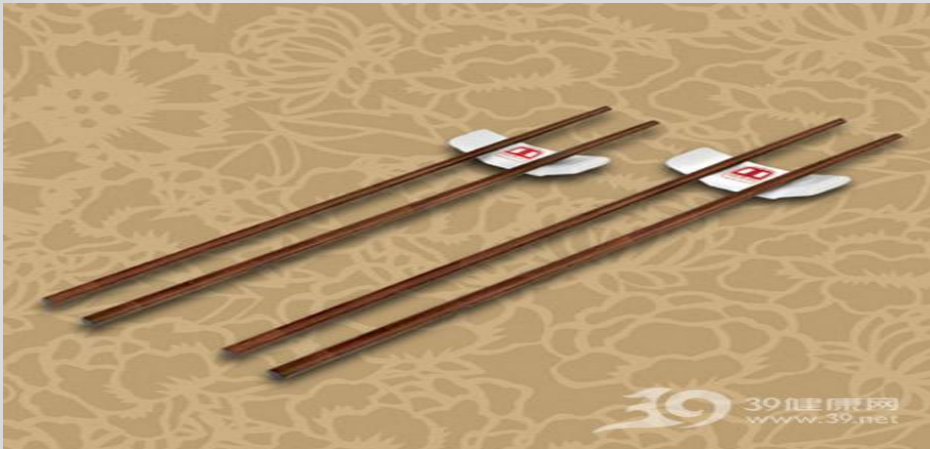
- 忌用不清洁或有破损的茶具；
- 尽量不要用一只手上茶，尤其不能用左手；
- 切勿让手指碰到杯口；
- 为客人倒的第一杯茶，通常以七分满为佳；
- 并把握好续水的时机，以不妨碍宾客交谈为佳

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。

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**



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

筷子的禁忌

- 落地惊神
- 颠倒乾坤
- 当众上香
- 交叉十字
- 泪箸遗珠

