

<<欧洲商务礼仪手册>>

图书基本信息

书名：<<欧洲商务礼仪手册>>

13位ISBN编号：9787506035392

10位ISBN编号：7506035391

出版时间：2009-10

出版时间：东方出版社

作者：玛丽·默里·博斯罗克

页数：388

译者：李东辉

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<欧洲商务礼仪手册>>

### 前言

世界不是正在全球化，而是已经全球化了。

对许多人来说，全球化意味着旧体系和旧思维方法的失效，而商品、货币和劳动力正以惊人的速度跨出国界，向世界各地传播。

虽然全球化不是当今许多经济问题和文化冲突的根源，但是我们已经察觉到了这些问题的存在，很多人甚至感到对解决这些问题无能为力。

当你从事国际贸易时，这本书将帮助你获得交易控制权。

它不仅教你礼仪、举止和握餐叉的技巧，还教你关于公司、经济和生活方式等方面的生存技巧。

我们知道，为了生存，我们必须在全球化经济的背景下参与竞争。

但是为了能有效地参与竞争，我们必须了解其他国家的国情、文化和经商方式。

曾几何时，理解他国文化被认为是无所事事的富人的奢侈品，但是如今，忽略文化差异已经不是一个明智之举，不符合时代潮流的发展趋势，而且这种傲慢的行为对经商是有害无利的。

在欧洲，各个国家历史、语言、文化和劳动习惯已经形成了几百年，但经济变革并没有消除它们之间的差异。

相反，随着欧洲国家政治经济一体化进程的加快——它们一起商讨决议，共用一套金融体系和法律政策，为了维护其自身利益，每个国家都面临比以前更艰难的考验，而这意味着你需要尊重各个国家的独特文化，并以此为商业的成功保驾护航。

无论是作为主人还是客人，当与欧洲人进行商务交往时，你都能从本书中获得你需要的相关信息。

当你是主人时，你期待着欧洲客人能了解你的国家的基本风俗；而你的客人了解得越多，你就越能顺利地达到你的商业目的。

同样地，如果你了解欧洲东道主的文化，你就能给他们留下很好的印象，从而能更快地达成商业目标。

。

## <<欧洲商务礼仪手册>>

### 内容概要

玛丽·默里·博斯罗克，作家、演说家，精通跨文化间的交流技巧。

她是优秀系列丛书《得心应手》(Put Your Best Foot Forward)的作者和出版商，在国际上深受企业家和政治领导人的喜爱。

作为《对外贸易》(Foreign Trade)杂志国际版的前任编辑，她环游世界、任职于多个国家。

她还是一名深受欢迎的电台和电视节目主持人，曾在CNN、CNBC、Fox News和A&E Network等知名电视台工作过。

此外，她也是圣玛丽亚大学国际商学院的兼职助理教授，圣约翰大学的科利吉维普世文化研究所的董事会成员。

本书为那些正在与欧洲人做生意的商人提供了全面的指导，它按照国别体的方式编排，详细介绍了欧洲30个国家的商务礼仪，涵盖了商务行为举止、会面、谈判、会餐、守时、语言、姿态、付小费、赠送礼物等方面的内容。

总而言之，这是一本综合性的指导手册。

当你在欧洲做生意时，本书能使你得心应手，它一定有助于你出色地展现自我并完成工作任务。

<<欧洲商务礼仪手册>>

作者简介

作者：(美国)玛丽·默里·博斯罗克(Mary Murray Bosrock) 译者：李东辉

<<欧洲商务礼仪手册>>

书籍目录

序言第一部分：入门指南 第一章 如何走向国际化 一、避免大众化观点 二、“丑陋的美国人”并不丑陋 三、关心和尊重你的生意伙伴 四、游览欧洲的十大建议 第二章 欧盟和欧洲 一、欧盟现状 二、欧元 三、欧盟面临的挑战 四、新兴欧盟国家 第三章 一般原则：了解什么和如何处事 一、基本情况和统计数据 二、会面和问候 三、姓名和头衔 四、语言 五、会餐 六、饮酒 七、敬酒 八、招待欧洲来宾 九、小费 十、礼仪 十一、着装 十二、赠送礼物 十三、守时 十四、行事速度 十五、企业文化 十六、专门针对妇女的特殊礼仪 十七、安全和健康 十八、节假日 十九、宗教礼仪 第二部分：国家信息 第一章 奥地利 第二章 比利时 第三章 保加利亚 第四章 塞浦路斯 第五章 捷克 第六章 丹麦 第七章 爱沙尼亚 第八章 芬兰 第九章 法国 第十章 德国 第十一章 希腊 第十二章 匈牙利 第十三章 爱尔兰 第十四章 意大利 第十五章 拉脱维亚 第十六章 立陶宛 第十七章 卢森堡 第十八章 马耳他 第十九章 荷兰 第二十章 挪威 第二十一章 波兰 第二十二章 葡萄牙 第二十三章 罗马尼亚 第二十四章 斯洛伐克 第二十五章 斯洛文尼亚 第二十六章 西班牙 第二十七章 瑞典 第二十八章 瑞士 第二十九章 土耳其 第三十章 英国致谢

## &lt;&lt;欧洲商务礼仪手册&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：第一部分：入门指南 第一章如何走向国际化一、避免大众化观点如果要大致概括一下欧洲人的性格特点，你也许会这样认为：芬兰人擅长社交，爱尔兰人缺乏幽默感，匈牙利人不关心饮食，英国女人粗鲁无礼，而德国人总是一本正经的样子。

其实这些看法太大众化，都不准确。

虽然那些来自同一个国家的人有很多的共同点，比如他们说一样的语言、吃一样的食物和信仰同样的宗教，但是他们各自的性格特征却表现得千差万别。

而正是这些性格特征的差异性使国际旅游充满了乐趣。

我曾经碰见过这样一群人，他们来自同一个国家，却时常对一些特殊的风俗或者礼仪争论不休，而其意见却很少有统一的时候。

比如说，女人与男人意见不同，而老人又与年轻人意见不同；有时他们甚至各执一词，谁也说服不了谁。

总之，每个人都有自己的一套独特的处事原则和思考方法，而这导致了人们相互之间无法进行准确、顺畅的沟通。

如果持有同种文化背景的人在沟通时都有困难，那么这是不是意味着商务旅客之间的沟通就更加不可能了呢？

当然不是。

在本书中描写瑞典的那个章节里，我介绍了瑞典人的每一种品格特性。

虽然你们多半不会遇见这样的人，但是我在欧洲已经住了25年，根据我的经验，我认为当你和一个外国人接触时，一定能采用一套通用的风俗礼仪。

掌握这些礼仪有助于你更好地了解欧洲人并愉快地与他们相处，而且还可以使你避免交流时出现误会，使你与合作者间的沟通变得很轻松，从而能更快速地建立起良好的贸易伙伴关系。

我欣赏每一个我工作过或旅行过的国家，但是不管这些国家的商业环境多有活力或者乡村多么美丽，能引起我的兴趣和抓住我芳心的总是那儿数以千计的人民大众。

二、“丑陋的美国人”并不丑陋“丑陋的美国人”一词出自写于1958年的一本小说的书名。

这本小说的作者是威廉李德（William J. Lederer）和尤金波迪克（Eugene Btirdlck），讲述的是一名不学无术而又无所作为的美国驻东南亚大使的故事。

根据小说改编的电影在1963年上映之后，这个词就变得家喻户晓，迅速成了粗鲁无礼、自私自利的人的代名词，这类人往往怀才不遇而又游手好闲。

美国人真的很丑陋吗？

实际情况并非如此。

虽说与我一起工作过的以及我在旅行中碰见的大多数美国人有些无知，但是他们并不丑陋。

他们也了解和融入其他国家的文化，但是他们没有时间和机会去经历或者接触这些东西。

那么为什么美国人对国际旅游感到十分迷惑？

在美国大陆，我们可以忽视一些重要的文化或语言差异，而在各地旅行数千英里。

但是在欧洲，你就不能这样做了。

即使是几百英里的观光旅行，你也要穿越数个国家，而这些国家的文化和语言都不相同，你不能忽视。

由于大多数人没有时间、也没有能力学习全世界的所有语言和风俗，所以我们怎样才能有礼貌地与国际生意伙伴展开交谈呢？

我的建议是，当你犯错时你应该主动承认，因为对方可以接受一些无关痛痒的差错。

举个例子，据一位我熟悉的大使说，在学习某国语言时他的妻子总比他掌握得快，为什么呢？

原来当他妻子在购物、旅行、访问和进餐时，她不害怕出错，总是尽量说那个国家的语言。

而她这种学习的热忱态度感染了当地群众，当地人纷纷鼓励她说，并主动上前与她交流。

但是，大使就不一样了。

为了维护其政府官员的身份，他从不轻易地开口说外语，除非在他确定其所说的话准确无误时。

## &lt;&lt;欧洲商务礼仪手册&gt;&gt;

他没有与妻子一样的实践机会，也没有获得当地民众的鼓励，因而他也就不能迅速地掌握一门语言了。

此外，你还要注意那些有益的错误和有害的错误。

有益的错误是指大使妻子犯的那一类错误，比如清楚地向别人传达如下信息：“我很担心”，“我试一下”，“如果我弄错了，请您原谅”。

有害的错误是指那些敷衍草率的态度或者一些不恰当的问题，比如你大喊大叫道：“我才不管呢”，“我才不试”，“即使我不了解你们，我也不会感到内疚”。

有害的错误通常会使得国际来宾大受挫折，你要尽量避免。

最后，你要把国际旅游看成是在你老板的家乡参加一个聚会。

只有这样，你才会牢牢地把你的奋斗目标贯彻在言谈举止中，做事小心谨慎、穿着得体，并随身携带一份合适的礼物。

同样地，当访问一个东道国时，你也要采取相同的态度并预先了解该国的风俗习惯，这样你将展现给主人一个和蔼可亲的客人形象。

三、关心和尊重你的生意伙伴对于一趟圆满的国际旅行来说，关心和尊重别人是你最需要具备的品质。

由于在没有了解生意伙伴及其文化背景的情况下，你不能很好地尊重和关心他们，所以我在本书中提出的所有建议都建立在这些优秀品质的基础之上。

因此在访问一个国家之前，你应该反省一下自己是否具备这些品质，这是你工作任务的一部分。

一旦到达该国，你就必须坚持学习。

你可以通过观察、询问、倾。

听等方式学到很多符合当地风俗习惯的礼仪，不过最好的学习方式还是反复尝试、不断探索。

你要尽量试着把自己的人性弱点表现出来，这可以为你众多的交际错误辩解。

此外，错误总是在所难免的，即使生活在本国的文化圈里，我们都避免不了出错，所以当与别国人交流时，我们不能过分追求完美，对自己要求太多。

当与欧洲人面对面交谈时，你要扪心自问：“我是否关心和尊重了他们？”

在下面，我列举了一些最重要的交际方式。

掌握它们，你能学到很多得体的行为举止，并使你关心和尊重别人的态度不会被忽视或曲解。

观察当地群众的行为举止——这是学会得体行为最简单和最安全的方法之一：注意他们的穿着，观察他们的待客之道和留心他们的饮食习惯。

只要依样画葫芦，你的做法通常也将是正确的。

当遇到沟通不畅或者与预期设想不符的情况时，你应该沉着而又委婉地询问主人、商务助手、宾馆门卫或是导购员，弄清楚他们到底说了什么、做了什么。

你或许会觉得这样做很傻，但是人们会欣赏你孜孜不倦的精神。

如果你不能百分之百地确定以下信息，你要想方设法把它们弄明白：\*参加一个重要会议时，你该怎么打扮？

\*这个人的姓名有什么特殊的发音吗？

\*该给多少小费？

\*参加一项重大的活动时，你该怎么准备礼物呢？

\*你怎样包装礼品和献礼才得体呢？

\*参加一个盛大的聚会时，你献上什么花才合适呢？

\*在何时何地，我才能吸烟？

\*请帖该什么时候发出？

仔细倾听并记下一些必要信息。

举个例子，当一个人说到他的姓名时，你应该听清其发音，并记下来。

总之，你要注意遇到的任何称呼。

在会见主人或者向他赠礼时，你要仔细聆听他的话语，并及时把重要信息记录下来，这样做有助于显示你的诚心。

## &lt;&lt;欧洲商务礼仪手册&gt;&gt;

如果主人礼节性地对你说英语，你要知道：英语可能是他们第二或者第三语言，他们或许说得不太流利，因此你需要更加仔细地聆听。

如果在这期间，你失去了耐心，你就要设身处地为他们着想：当你用第二或第三语言表达自己的想法时，你能说得有多好呢？

此外，如果万一不能确定对方想表达的意思，你就应该委婉地请求对方再解释一遍，反正主动发问远比冒着误会的风险要强。

仔细倾听当地人说话是一种重要的社交手段。

如果你怀着诚意确认别人提出的问题，他们会很欣赏你的执著精神。

要是你在交流中了解了一个国家的基本情况及其文化特征，那么在未来的会谈中，这些知识或许会被派上用场。

有时候，甚至你一个细微的手势都可能蕴含着大量的信息，所以关心和尊重别人决不会使你犯错。

你要试着说东道国的语言，品尝当地的食，得体地问候当地人，并模仿当地人的行为举止。

做到了这些，你将成功地与他们建立商务合作伙伴关系。

四、游览欧洲的十大建议1. 每个国家及其居民都有独特的习俗，你要了解和尊重他们。

2. 大致掌握每个国家的文化和历史知识对你大有益处，你要提前了解它们。

3. 努力建立合作关系。

4. 决不要把一个国家的优劣和另外一个国家进行比较。

5. 决不要评判其他国家的政治制度或者社会制度。

6. 这个国家的生活节奏和经商方式可能与你自己的国家大相径庭，所以面对人或物，你要做到从容不迫、富有耐心。

7. 善于变通，尽快适应该国环境，千万不要期待别人适应你的处事风格。

8. 待人接物不要虚情假意，而要永远真情实意。

9. 要大胆询问、仔细观察和善于倾听！

欧洲人对他们的文化和历史引以为豪，他们会很乐意向你传授他们的处事方式。

10. 尽量把该国民众及其言谈举止往好处想，因为一旦深入解了了他们，我们就会发现民众的大部分行为都合情合理。

第二章 欧盟和欧洲一、欧盟现状1. 欧盟简史在20世纪五六十年代，比利时、法国、意大利、卢森堡、荷兰和西德建立了3个经济联盟，以达到集中资源、取消关税、促进自由贸易的目的。

在1967年，这些机构合并为欧洲共同体（European Community, EC）。

到了1968年，欧共体建立了一个成员国间的关税联盟——一个实行共同对外关税的自由贸易区。

在20世纪70年代末，这些国家开始合作管理它们的货币汇率。

到了1986年，丹麦、爱尔兰、英国、希腊、葡萄牙、西班牙等国先后加入了欧洲共同体。

1987年，欧洲单一法案开始生效，其目标是要扫除欧洲共同体成员国间的贸易壁垒并增进协调性，以提升各成员国的对外竞争力。

1992年，欧共体成员国在荷兰的马斯特里赫特签署了《欧盟条约》（又称《马斯特里赫特条约》），自此欧盟诞生了。

欧盟的首要目标是创建一个共同货币市场、成立一个中央银行和组建一个更加紧密的政治联盟。

1993年n月，《马斯特里赫特条约》生效。

1995年，3个新国家加入了欧盟。

在2004年又有10个新国家加入欧盟，使得欧盟成员国的数量达到25个。

保加利亚和罗马尼亚在2067年加入欧盟。

而阿尔巴尼亚、波斯尼亚—黑塞哥维那、克罗地亚、马其顿、塞尔维亚、黑山和土耳其则希望在随后的岁月里加入欧盟。

2. 入盟资格要成为欧盟成员国，其申请国必须拥护统一的经济和政治标准——这些标准于1993年在哥本哈根举行的欧盟首脑会议中被提出，又称哥本哈根标准。

政治标准：申请国必须是一个稳定的民主国家，并承诺认真履行法律、保护人权、尊重和保障少数民族的利益。



<<欧洲商务礼仪手册>>

经济标准：申请国必须有一个稳定并正常运转的市场经济体制，使其能够参与欧盟的国内市场竞争和处理来自市场方面的冲击和竞争压力。

## <<欧洲商务礼仪手册>>

### 媒体关注与评论

这本书提供了很多切实可行的建议，我把它推荐给每个在欧洲从商的人。

——恒美环球广告公司董事长、外交行动商业集团总裁 基思·莱因哈德对于那些想要在欧洲开展业务或与欧洲人做生意的商务人士来说，这是一本必看的书。

——华盛顿礼仪学院创始人及校长 多萝西亚·约翰逊 对于正在进入国际市场的商务人士来说，玛丽·博斯罗克的著作提供了很多重要的商务沟通技巧。

它使我们认识到：了解与尊重顾客、雇员的独特性是获得成功的一个重要条件。

——Astar航空货运公司主席、董事长兼CEO 约翰·达斯伯格我向大家极力推荐玛丽·博斯罗克的这本书。

鉴于玛丽在推动各国间相互尊重和相互理解方面所做的长期工作，我们决定授予她“外交精神奖”。

——国际外交礼仪协会(Protocol&Diplomacy International)前会长 辛格·巴纳德玛丽·博斯罗克告诉我们：要想在全球商业贸易大潮中取得成功，你必须培养自己的文化敏感性。

——卡尔森集团董事长兼CEO 玛里琳·卡尔森·纳尔逊

<<欧洲商务礼仪手册>>

编辑推荐

《欧洲商务礼仪手册》由东方出版社出版。

<<欧洲商务礼仪手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>