

<<商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787550213807

10位ISBN编号：7550213801

出版时间：2013-6

出版单位：北京联合出版公司

作者：金正昆

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>

<<商务礼仪>>

前言

现代礼仪，不同的领域，不同的对象，都有不同的讲究。

一般而言，现代礼仪可以分成以下五大板块。

其一，政务礼仪。

它是国家机关工作人员、国家公务员在执行国家公务、为人民服务时所讲究的礼仪。

其二，商务礼仪。

它是企业的从业人员在商务交往中所讲究的礼仪。

其三，服务礼仪。

它是服务行业从业人员——酒店、餐厅、旅行社、银行、保险公司、医院等单位的从业人员，在其工作中所讲的礼仪。

其四，社交礼仪。

它是人们在工作之余的公众场合，在其迎来送往、私人交往中所讲的礼仪。

其五，国际礼仪。

它是我们中国人和外国人打交道时所要讲究的礼仪。

之所以要把政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪和国际礼仪分类介绍，主要是想说明什么呢？

想要说明的是：它们有不同的适用对象，你不可能以不变应万变。

我们举一个例子，中国人吃饭有一个习惯：给别人夹菜。

一般的社交场合我们经常受到这种厚待，长辈要给晚辈夹个菜，主人要给客人夹菜，以示那种谦让和友善。

恐怕各位都曾经受到过这种待遇，比如爸妈和老前辈给我们夹一筷子菜，礼让给你。

但国际礼仪是绝不允许此举的。

国际礼仪讲究的是：让菜不夹菜。

为什么？

道理很简单。

换成另外一个角度，你又不知道我是谁，你又不知道我爱吃什么，你凭什么给我夹菜。

不是讲尊重吗？

尊重别人，就是要尊重别人的选择。

你给我夹的那筷子菜，万一我不愿意吃呢？

有一次，我就非常倒霉。

我肠胃不太好，不爱吃比较寒的东西。

那天被一个同志请吃大闸蟹，他一会儿给我来一只，夹过来我就得吃。

然后再给我夹一只，我又吃了。

他连着让我吃了三只，我被他弄得连续一个星期胃痛。

他给你夹了菜，你没办法不吃。

这还算好的，还有更差劲的。

有人拿自己的筷子给你夹，还把筷子先在嘴里“处理”一下，等于给你派送一口唾沫，你说恶心不恶心？

！

不同的地方，是有不同的讲究的。

如果彼此是熟人、自己人，就不讲这个。

比如两个青年男女在谈恋爱呢，人约黄昏后，两人在属于自己的二人世界里一块儿说悄悄话，吃悄悄饭去了。

那女孩子夹了一筷子菜，含情脉脉，给男朋友递过来了。

可以想象那位帅哥当时会是什么感觉，他恐怕恨不得把筷子都吃了！

此刻，他绝对不会要求对方出示健康证书之类的，那是没道理的。

<<商务礼仪>>

所以这里就要加以说明，礼仪它有自己特定的适用范围、适用对象，你不能弄错了。

究竟什么时候需要我们来讲究礼仪呢？

大体上在以下三种情况下要讲究礼仪。

第一，初次交往。

第一次打交道时，你要给人留下好的印象。

你初次跟别人打交道，他不知道你姓甚名谁。

比如，我现在跟各位在一块儿交往，我们假定要在这儿交往十天、八天，您知道我是一位礼仪专家，是一位大学教授，有的时候我随便点，这叫不见外。

又如，你是我家孩子，或者是我晚辈，我给你夹一筷子菜，那我是看得起你，这个你挺高兴的。

但我们彼此如果是不认识呢？

不认识的话，上来给你夹菜，是不是有点不合适？

所以初次交往要讲礼仪。

第二，因公交往。

两国交兵各为其主。

公事公办，有助于拉开距离。

跟外单位、外行业的人打交道，即便是熟人也要讲礼仪，那样做有助于更好地进行公务交往。

在因公交往之中，不能不讲究礼仪。

第三，涉外交往。

“十里不同风，百里不同俗”。

和外国客人打交道，有的时候你要不讲国际礼仪那就麻烦了。

比如，北京的市花是月季和菊这两种花。

逢年过节，尤其国庆前后都要用菊花装点国庆的北京。

京城那时到处是菊花。

但是有国际交往经验的人都知道，不少外国客人是比较忌讳菊花的，尤其是西方客人。

在西方文化中，菊花往往是死人专用的。

他们把它叫做妖花，叫葬礼之花。

如果来了外国客人，你给他送了一盆菊花，那就等于是为他送葬。

在西方，菊花往往在墓地摆放。

你给他送一盆菊花，或放他家里去了，那怎么行？

！

所以，在涉外交往中，我们一定要讲国际礼仪。

国际礼仪，其实就是人们在国际社会中所必须恪守的有关交际往来的“交通规则”。

那么，我们为什么要学习礼仪、运用礼仪？

学习礼仪、运用礼仪，简而言之，通常具有以下三大作用：第一个作用，内强素质。

作为现代人，你跟别人打交道也好，你要做好本职工作也好，恰到好处地展示自己的素质都是非常重要的。

教养体现于细节，细节展示素质。

言谈、话语、举止行为，其实都是个人的素养问题。

荀子曾说：“礼者，养也”，就是此意。

比如，个别国人，在国际交往中和正式场合往往不修边幅，那么有的时候就影响形象。

有的同志在你对面一坐，习惯性地顺手把裤腿往上一拉，露出一条“飞毛腿”，这个顶多说明他发育正常。

还有同志按着鼻孔，一下就把鼻涕之类发射出去了。

我还见过最高境界，他不发射，自己消化，他一下就把那个东西咽下去了。

这样的人并不多，但是说实话，如果你要遇到其中的一位，您说他的个人素质如何？

在国际交往中，上述那样的同志往往会影响国家形象，影响民族形象，也影响我们的地方形象。

因为任何一个中国人到外国去了，在公众场合擤了一下鼻子，别人可能就说那是中国人擤鼻涕，说那

<<商务礼仪>>

是北京人擤鼻子，甚至说那是某单位、某部门的人擤鼻子！

总之，我们的个人形象其实代表着组织形象，我们的个人形象代表着国家形象、产品形象和服务形象

。

第二个作用，外塑形象。

在国际交往中也好，在国内交往中也好，员工的个人形象，就是代表组织形象，就是代表产品和服务形象。

有鉴于此，我们一定要时刻维护好自身形象。

<<商务礼仪>>

内容概要

《商务礼仪》内容简介：在信息化高度发达的今天，熟悉掌握并合理运用商务礼仪是每一个管理人员必需的基本技能要求。

金教授以浅显易懂、平实幽默的语言风格，通过大量详实的事例阐述了商务礼仪的基本理念、商务交往中要遵循的原则，以及如何把尊重、礼貌、热情用恰到好处的形式，规范地表达出来。

使读者在轻松、愉快的氛围下便可学习到最实用的商务礼仪。

介绍的知识要点较为全面，其内容主要特点是兼具权威性、规范性、知识性、时效性与技巧性。

<<商务礼仪>>

作者简介

金正昆，中国人民大学国际关系学院外交学系主任，礼仪与公关研究中心主任，外交学博士生导师，中国人民公安大学等多所院校兼职教授。

主要从事外交学、传播学、礼仪学研究，其应用礼仪的研究目前国内居于前沿位置。

个人正式出版专著、教材12部，主编教材6部，个人累计发表约580万字。

代表作为《外交学》、《现代外交学概论》、《现代商务礼仪教程》、《国家公务员礼仪教程》、《社交礼仪教程》、《外事礼仪》、《公务员礼仪》、《服务礼仪教程》、《大学生礼仪》等。

其中《外交学》为国家教育部“十五”与“十一五”规划教材，公务员礼仪为国家教育部十一五规划教材。

<<商务礼仪>>

书籍目录

绪论礼仪就在你身边 第1篇商务礼仪概述 第2篇商务活动主题之企业形象 第3篇商务着装之穿着西装
第4篇商务着装之搭配西装 第5篇商务着装之职业女装 第6篇商务着装之修饰仪表 第7篇商务用语之交
谈 第8篇商务用语之演讲 第9篇商务用语之电话 第10篇商务往来之邀约 第11篇商务往来之接待 第12篇
商务往来之访问 第13篇商务往来之派对 第14篇商务往来之娱乐 第15篇商务往来之礼品 第16篇商务仪
式之谈判与签约 第17篇商务仪式之开业与剪彩 第18篇商务仪式之庆典与发布会 第19篇商务用餐之中餐
第20篇商务用餐之西餐 第21篇商务用餐之自助餐 第22篇商务用餐之酒水 后记

<<商务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：商务礼仪的第一个重点问题——摆正位置。

商务礼仪特别强调处理人际关系中的位置的问题，用我的话来讲就是摆正位置。

在日常生活和交往中，我们必然和别人发生这样或那样的关系，家人关系，朋友关系，邻居关系，同事关系，伙伴关系，夫妻关系，恋人关系，父母子女的关系等等。

马克思说：人是社会关系的总和。

处理人际关系的时候，摆正位置非常重要。

我在这儿举一个例子，20世纪80年代我做研究生时到一家外企去实习。

那时候不到30岁，春风得意，大公司进去，套装一穿，工资也不低，很威风。

上第一天班的时候，外企的董事长找我谈话。

董事长是个德国人，总经理是个新加坡人。

这家公司是个德国公司，他用新加坡人来做总经理，主要是为了来跟我们华人容易沟通。

董事长说：你要和总经理搞好关系。

我以为他说套话呢，我说我一定服从总经理。

他说不是服从的问题。

现在你把本子拿出来，我和你说三句话，你把它记下来。

我看他很严肃，就把我的本子拿出来，把他给我讲的话记下来了，一共三句话。

这三句话我记了一辈子。

如果现在我要到公司、企业去，我会跟我员工讲的。

第一句话，他说：在工作中总经理是没有错误的，必须绝对服从。

第二句话，在工作中，你不能认为总经理有错误。

第三句话，如果你认为总经理错了，并且坚持这种看法，请立刻辞职。

我当时听了这个话之后，心里非常不舒服。

后来我在公司、企业工作了一段时间，我也负了几天责，终于明白了。

实际上这是现代企业管理的基本要求：下级服从上级！

你想想，在日常工作和交往中，家人朋友之间，我们集思广益，各抒己见，往往是可行的，但是在一些重要场合却没这回事儿。

再举个例子，假定两个国家发生了一个突然的外交事件，比如一架外国飞机突然入侵本国领空了，那你说打还是不打，理还是不理，赶还是不赶，这时候你能发扬民主吗？

让全国人民投票打还是不打，议会、政府然后再开会，讨论，表决？

没那回事儿。

那时应由主管人决定，当机立断。

当断不断，自受其乱。

现代企业实行总经理负责制，董事会授给他管理权、执行权，他负责，他有错误他下台。

别人则应“不在其位，不谋其政”。

当然了，人站在不同位置上，他看的事情不一样，实际上不同位置上的人往往会有不同的考虑。

比如，我有一天到外地去参加一个学术讨论会。

正好是周末，人家放我们半天假，说时间自行安排。

我就逛街去了。

逛街的时候碰到一个学生，那学生是做房地产生意的，是一家公司的董事长。

他开车过来的时候看到我了，他说你是金老师吧，我说是，啊呀，他说见到你太高兴了，金老师，我请你吃饭。

我也很实在，我说我这晚上没地方去，我就跟你去吧。

我们到了当地一家高档的酒楼，一起去的还有他公司的总经理、办公室主任，总共三个人陪我吃饭。

一进门，那家酒楼的那个档次在那儿，我也不是傻瓜，一看就能看出来，很有档次的。

我们一进门那一桌饭菜已经都放那儿了。

<<商务礼仪>>

我在单位搞过接待工作，我说你这桌超标啊，这桌饭好几千。

那位董事长说金教授你是我恩师，怎么吃咱也不过，咱又不是政府，不存在那个铺张浪费问题。

你要吃什么，我就给你什么。

我说你这话说得这么够朋友，我也得说实话了，否则对不起你。

我这人好为人师，别怪我，老师就是老师。

教不严师之惰。

我给你提个意见：说实话，这桌几千块钱的饭，我看了不高兴，道理很简单，摆正位置的问题没解决好。

我跟别人开玩笑，我说我在社交中有一个所谓的“金氏法则”，交往以对方为中心。

我们不是讲了，礼是讲尊重别人的吗？

！

你尊重别人，你不把对方摆在中心，那么什么叫尊重？

你想想你请的是谁？

请我！

请我的话问都不问，去什么地方也不问，吃什么菜也不说，就往那里一拉。

你问问我呀，到哪儿去吃？

礼者，敬人也。

这是摆正位置。

我说难听点儿，你是好心我知道，因为你在路上认出我来的，你把我拉来的。

你本来好心好意把我拉来，你为什么不问问我个人偏好与意见呢？

举手之劳而已，这其实就是经验的问题。

我刚才讲了经验交际，人是经验交际，他这就是经验不够，说难听点儿档次不够。

他的问题是：他们三个人请的就是我一个，那你为什么不问我的个人想法？

他实际上是郑重其事，但是却给我一个敷衍了事的感觉。

我这一说，那位董事长和总经理的脸上挂不住了，俩人就恶狠狠地瞪着那个办公室主任，那是个女孩子，意即是那家伙干的。

那个女孩脸上红扑扑的，有点按捺不住了，说金教授，这桌都是好吃的。

我说我也说句实话，可能都是你爱吃的。

其实我们发现：有很多人、很多事，处理不好或者给别人不好的感觉，实质上都是交往双方彼此之间的位置没有摆正。

有的时候，位置摆不正交际效果便会适得其反。

<<商务礼仪>>

后记

在当代生活中，商务交往始终是人际交往中的主旋律之一。

在形形色色的商务交往中，商务人员无一不重视“内强个人素质，外塑企业形象”。

因此，作为最有效的商务沟通技巧的商务礼仪，正在越来越受到国人的关注。

自20世纪90年代末以来，我即致力于商务外交尤其商务礼仪的研究。

随着我国社会主义市场经济建设的进一步发展，与改革开放的进一步加速，我个人最直观的感受是：广大中国人民正在越来越重视商务礼仪、越来越讲究商务礼仪。

1996年，高等教育出版社出版了我所写的国内第一部商务礼仪教材《现代商务礼仪教程》。

随后，我又陆续出版了《商务礼仪教程》（中国人民大学出版社1999年版）、《商务礼仪》（北京大学出版社2004年版）、《商务礼仪概论》（北京大学出版社2006年版）。

它们有的是专著，有的是教材，有的则属于应用型手册。

2002年夏季，我应山东教育电视台的邀请，录制了共计22集的一系列电视教学片《商务礼仪》，并先后在国内几十家省市电视台播放。

2003年初，它经重新制作后，又再一轮地在多家电视台播放。

直至今日，它仍被不断地播放，并成为许多公司、企业培训员工所常用的商务礼仪教材。

现在呈现在读者面前的这部谈话体礼仪新作《商务礼仪》，主要依据上述电视礼仪谈话节目整理、编改而成。

为了便于阅读，并令读者获得较为系统的商务礼仪知识，我将全书从总体上划分为“商务着装”、“商务用语”、“商务往来”、“商务仪式”、“商务用餐”等五大板块。

它们既相对独立，又互相关联。

在本书的整理、编改过程中，我曾一度拟以《职场礼仪》为名出版。

后来，考虑到国内广大读者的习惯，并听取了出版社的建议，仍以《商务礼仪》名之。

在写作本书之际，语言的通俗性、案例的针对性、规范的系统性、规则的时效性以及视野的国际性，始终都是我所努力的方向。

尽管如此，因作者个人水准与文体所限制，本书依旧难免存在着不少错误与不足之处。

在此，我认真地恳请广大读者与专家指正与见谅，并愿意今后寻找适当的机会对其予以进一步的完善。

作者

<<商务礼仪>>

编辑推荐

《商务礼仪》编辑推荐：最具实效的礼仪经典，追求品位的魅力范本和礼仪教程。

公司、学校、机关的黄金培训读本。

提升品位的礼仪教程，追求优雅的魅力范本。

商务礼仪是从事商业活动的商务人员在商业交际活动中必须遵循的礼仪规范。

商务礼仪有利于塑造商务人员良好的个人形象和企业形象。

《商务礼仪》由金正昆所著，具体而详尽地介绍了从事商务活动中的各种礼仪，是一本实用性很强的商务礼仪指南。

<<商务礼仪>>

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>