

# 有“礼”走遍天下

## ——现代商务礼仪指引与训练

德 隆

# 前言

- 公司员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界

# 顾客喜欢谁？



# 一、仪容、穿着与姿势

- **头发**：洁净、整齐，无头屑，不染发，不做奇异发型。男性不留长发，女性不留披肩发，也不用华丽头饰
- **眼睛**：无眼屎，无睡意，不充血，不斜视。眼镜端正、洁净明亮。不戴墨镜或有色眼镜。女性不画眼影，不用人造睫毛。




**耳朵：**内外干净，无耳屎。女性不戴耳环。

**鼻子：**鼻孔干净，不流鼻涕。鼻毛不外露。



**胡子：**刮干净或修整齐，不留长胡子，不留八字胡或其他怪状胡子。

**嘴：**牙齿整齐洁白，口中无异味，嘴角无泡沫，会客时不嚼口香糖等食物。女性不用深色  
或  
艳丽口红。



**脸：洁净，无明显粉刺。女性施粉适度，不留痕迹。**

**脖子：不戴项链或其他饰物。**

**手：洁净。指甲整齐，不留长指甲。不涂指甲油，  
不戴结婚戒指以外的戒指。**

**帽子：整洁、端正，颜色与形状符合己的年龄与身份。**



饰相

公司的

身份

西装：

配。

扣上。

零钱

挽袖子。质地、款式与颜色与其他服

匹配，并符合自己的年龄、身份和

个性。

领带：端正整洁，不歪不皱。质地、款式与颜色  
与其他服饰匹配，符合自己的年龄、

和公司的个性。不宜过分华丽和耀眼

西装：整洁笔挺，背部无头发和头屑。不打皱，

不过分华丽。与衬衣、领带和西裤匹

与人谈话或打招呼时，将第一个纽扣

上衣口袋不要插笔，所有口袋不要因放

**胸饰与女性服装：**胸卡、徽章佩带端正，不要佩带与工作无关的胸饰。胸部不宜袒露。服装整洁无皱。穿职业化服装，不穿时装、艳装、晚装、休闲装、透明装、无袖装和超短裙。

**皮带：**高于肚脐，松紧适度，不要选用怪异的皮带头。

**鞋袜：**鞋袜搭配得当。系好鞋带。鞋面洁净亮泽，无尘土和污物，不宜钉铁掌，鞋跟不宜过高、过厚和怪异。袜子干净无异味，不露出腿毛。女性穿肉色短袜或长筒袜，袜子不要褪落和脱丝。

# 站立

- **男性站姿**：双脚平行打开，双手握于小腹前。当下列人员走来时应起立：客户或客人；上级和职位比自己高的人；与自己平级的女职员。
- **女性站姿** 双脚要靠拢，膝盖打直，双手握于腹前。

# 就座

- **男性座姿**：一般从椅子的左侧入座，紧靠椅背，挺直端正，不要前倾或后仰，双手舒展或轻握于膝盖上，双脚平行，间隔一个拳头的距离，大腿与小腿成90度。如坐在深而软的沙发上，应坐在沙发前端，不要仰靠沙发，以免鼻毛外露。忌讳：二郎腿、脱鞋、把脚放到自己的桌椅上或架到别人桌椅上。
- **女性座姿**：双脚交叉或并拢，双手轻放于膝盖上，嘴微闭，面带微笑，两眼凝视说话对象。

# 行走

- **男士：抬头挺胸，步履稳健、自信。避免八字步。**
- **女士：背脊挺直，双脚平行前进，步履轻柔自然，避免做作。可右肩背皮包，手持文件夹置于臂膀间**

# 手势（1）

- **指引**：需要用手指引某样物品或接引顾客和客人时，食指以下靠拢，拇指向内侧轻轻弯曲，指示方向。
- **招手**：向远距离的人打招呼时，伸出右手，右胳膊伸直高举，掌心朝着对方，轻轻摆动。不可向上级和长辈招手

# 手势 (2)

- **握手**：手要洁净、干燥和温暖。先问候再握手。伸出右手，手掌呈垂直状态，五指并用，握手 3 秒左右。不要用左手握手。与多人握手时，遵循先尊后卑、先长后幼、先女后男的原则。若戴手套，先脱手套再握手。切忌戴着手套握手或握完手后擦手。握手时注视对方，不要旁顾他人他物。用力要适度，切忌手脏、手湿、手凉和用力过大。与异性握手时用力轻、时间短，不可长时间握手和紧握手。掌心向上，以示谦虚和尊重，切忌掌心向下。
- 为表示格外尊重和亲密，可以双手与对方握手。要按顺序握手，不可越过其他人正在相握的手去同另外一个人握手。



# 鞠躬

- 与客户交错而过时，面带微笑，行 15 度鞠躬礼，头和身体自然前倾，低头比抬头慢。
- 接送客户时，行 30 度鞠躬礼。
- 初见或感谢客户时，行 45 度鞠躬礼。

# 视 线

- 与顾客交谈时，两眼视线落在对方的鼻间，偶尔也可以注视对方的双眼。恳请对方时，注视对方的双眼。为表示对顾客的尊重和重视，切忌斜视或光顾他人他物，避免让顾客感到你非礼和心不在焉。

# 距 离

- 70 至 80 厘米 (熟悉)
- 1 米至 1 米 2 (陌生)
- 2 个手臂长 (站立)
- 一个手臂长 (坐着)
- 一个半手臂长 (一站一坐)



## 二、介绍、称呼、致意

# 自我介绍

- 在不妨碍他人工作和交际的情况下进行。
- 介绍的内容：公司名称、职位、姓名。
- 给对方一个自我介绍的机会。
- 您好！我是康佳集团上海分公司的业务代表，我叫陈启明。
- 请问，我应该怎样称呼您呢？

# 介绍他人

- **顺序**：把职位低者、晚辈、男士、未婚者分别介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者。
- **国际惯例敬语（姓名和职位）**。如：王小姐，请允许我向您介绍件志忠总监。
- **介绍时不可单指指人，而应掌心朝上，拇指微微张开，指尖向上。**
- **被介绍者应面向对方。介绍完毕后与对方握手问候，如：您好！很高兴认识您！**
- **避免对某个人特别是女性的过分赞扬。**
- **坐着时，除职位高者、长辈和女士外，应起立。但在会议、宴会进行中不必起立，被介绍人只要微笑点头示意即可。**

# 称 呼

- **国际惯例**：称男性为先生，称未婚女性为小姐，称已婚女性为女士、夫人和太太。
- **中国特色**：同志、大爷、大叔、大妈、大娘、大哥、大姐（内地与北方）。
- **根据行政职务、技术职称、学位、职业来称呼**。如：陈总、吴局长、王教授、刘工、陈博士、曹律师、龚医生。
- **称呼随时代而变化**。服务业（酒店、餐饮）人员过去称服务员，现在大都称先生、小姐。

# 致意

- **点头**：适合于肃静场合（图书馆、音乐厅、电影院）和特定场合（酒会、舞会）。经常见面的人相遇时，可点头相互致意，而不必用有声语言来问候。在社交场合遇见仅有一面之交者，也可相互点头致意。
- **点头的方式**：面带微笑，头部微微向下一点即可。

## 微笑

- 自然、真诚、不露牙，不出声。  
切忌做作和皮笑肉不笑。

## 鼓掌

两臂抬起，张开左掌，用合拢的右手四指（拇指除外）轻拍左掌中部，节奏要平稳，频率要一致。鼓掌时，姿态要端正，并伴以微笑。

# 三、与女性交往的礼仪

- 绅士风度
- 女士优先原则

# 行 路

- 并肩：女士在右（考虑安全。下同）
- 前后：女士在前（除非前面有障碍物或危险）
- 上楼：女士在前
- 下楼：女士在后

# 乘车

- 给女士让座。
- 乘坐火车和巴士时，如不拥挤，男士应先上车，接应女士或为女士找座位。到站后，男士先下，接应女士。
- 乘出租车时，男士后上先下，拉开和关闭车门，协助女士上下车。男士坐在女士旁边，或坐在司机旁边。

# 社 交

- 先向女主人问候。
- 女主人走来时，应当起立。
- 与站着的女士交谈时不能坐着。
- 与陌生女士交谈要有分寸。

# 餐 饮

- 在餐馆约会，男士不能迟到。
- 同时到餐馆时，女士先进门、入坐，男士在旁协助。
- 点菜应先征求女士意见，但叫菜、买单由男士负责（女士做东除外）。
- 用餐时照顾身边的女士。
- 用完餐后，协助女士拿东西，并走在前面开门。



## 四、交换名片的礼仪

# 名片放在什么地方？

- 衬衣左侧口袋或西装的内侧口袋。
- 口袋不要因为放置名片而鼓起来。
- 不要将名片放在裤袋里。

养成一个基本的习惯：

会客前检查和确认名片夹内是否有足够的名片

# 如何递交名片？

- 右手的拇指、食指和中指合拢，夹着名片的右下部分，使对方好接拿，以弧状的方式递交于对方的胸前。

# 如何接拿名片？

双手接拿，认真过目，然后放入自己名片夹的上端。

同时交换名片时，可以右手递名片，左手接名片。

# 外行的表现

- 无意识地玩弄对方的名片。
- 把对方名片放入裤兜里。
- 当场在对方名片上写备忘事情。
- 先于上司向客人递交名片。



## 五、会客室入座的礼仪

# 您该坐哪个位置？

A 为上座，其次 B、C、D。

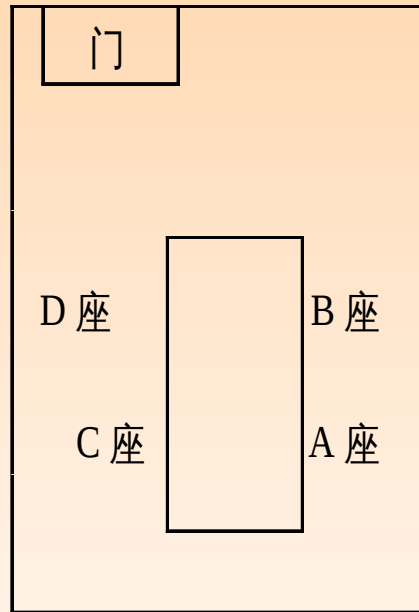


图 1

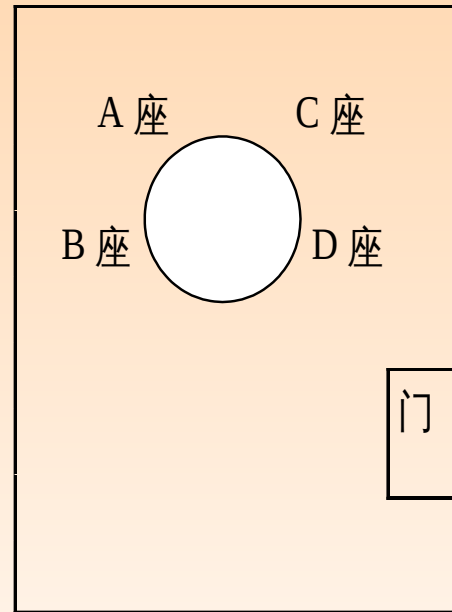


图 2



## 六、共同乘车或电梯的礼仪

# 如何共同乘车？

共同乘车的礼仪（按职位高低①②③④）

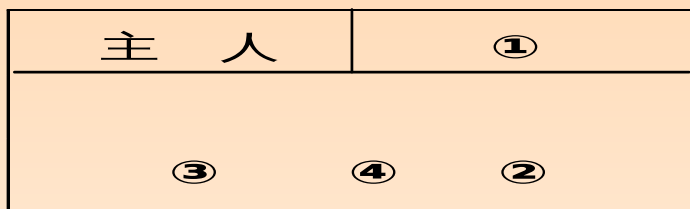


图 1：自行开车

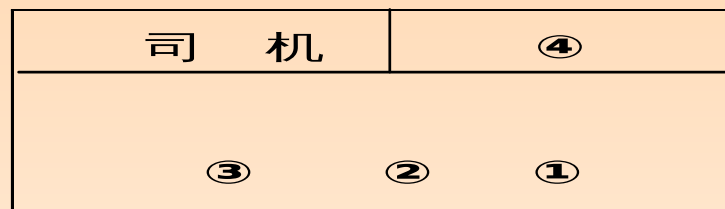


图 2：乘坐出租车

# 如何共乘电梯？

- 先按电梯，让客人先进。若客人不止一人时，可先进电梯，一手按“开”，一手按住电梯侧门，对客人礼貌地说：“请进！”
- 进入电梯后，按下客人要去的楼层数。侧伸面对客人。如无旁人，可略做寒暄。如有他人，应主动询问去几楼，并帮忙按下。
- 到目的地后，一手按“开”，一手做请出的动作，说：“到了，您先请！”客人走出电梯后，自己立即步出电梯，在前面引导方向。



# 七、电话礼仪

# 您会接电话吗？

- 不让铃声响得太久，应尽快接电话。若周围吵嚷，应安静后再接电话。接电话时，与话筒保持适当距离，说话声大小适度。嘴里不含东西。因为有急事或在接另一个电话而耽搁时，应表示歉意。
- 热情问候并报出公司或部门名称。如：“您好！康佳集团！”如果对方打错电话，不要责备对方，知情时还应告诉对方正确的号码。
- 确认对方单位与姓名，询问来电事项，按 5 \* 1 H 的原则记录。
- 听对方讲话时不能沉默，否则对方会以为您不在听或没有兴趣。
- 扼要汇总和确认来电事项。谢谢对方，并表示会尽快处理。
- 说声“再见”，对方挂后再挂。
- 上班时在电话里不谈私事，不闲聊。

# 您会打电话吗？

- 准备好电话号码，确保周围安静，嘴里不含东西，琢磨好说话内容、措词和语气语调。
- 如无急事，非上班时间不打电话。给客户家里打电话，上午不早于 8 点，晚上不晚于 10 点。
- 拨错号码，要向对方表示歉意。
- 做自我介绍，扼要说明打电话的目的和事项。询问和确认对方的姓名、所在部门和职位。记录对方谈话内容并予以确认。
- 如果对方不在，而事情不重要或不保密时，可请代接电话者转告。相反，应向代接电话者询问对方的去处和联系方式，或把自己的联系方式留下，让对方回来后回电话。
- 感谢对方或代接电话者，并有礼貌地说声“再见”。

# 您埋怨过代接电话的人吗？

## ( 1 )

- 来电找的人不在时：告诉对方不在的理由，如出差。如对方问到，应尽量告诉他所找的人什么时间回来。
- 礼貌地询问对方的工作单位、姓名和职位，主动询问对方是否留言，如留言，应详细记录并予以确定，并表示会尽快转达。
- 如果对方不留言，则挂断电话。对方挂后再挂。
- 接到抱怨和投诉电话时，要有涵养，不与对方争执，并表示尽快处理。如不是本部门的责任，应把电话转给相关部门和人士，或告诉来电者该找哪个部门，找谁和怎么找。

# 您埋怨过代接电话的人吗？

## ( 2 )

- 来电找的人正在接电话时，告诉对方他所找的人正在接电话，主动询问对方是留言还是等一会儿。
- 如果留言，则记录对方的留言、单位、姓名和联系方式。
- 如果等一会儿，则将话筒轻轻放下，通知被找的人接电话。
- 如果被叫人正在接一个重要电话，一时难以结束，则请对方过一会儿再来电话。切忌让对方莫名其妙久等。

# 打手机的讲究

- 在双向收费的情况下，说话更要简洁明了，以节约话费。
- 先拨客户的固定电话，找不到时再拨手机。
- 在嘈杂环境中，听不清楚对方声音时要说明，并让对方过一会儿再打过来或您打过去。
- 在公共场合打手机，说话声不要太大，以免影响他人或泄露公务与机密。
- 在特定场合（如会场、飞机上、加油站等）要关闭手机。



## 八、怎样拜访客户？

# 1、约定时间和地点

- 事先打电话说明拜访的目的，并约定拜访的时间和地点。不要在客户刚上班、快下班、异常繁忙、正在开重要会议时去拜访。也不要是客户休息和用餐时间去拜访。

## 2、需要做哪些准备工作？

- 阅读拜访对象的个人和公司资料。准备拜访时可能用到的资料。
- 穿着与仪容。
- 检查各项携带物是否齐备（名片、笔和记录本、电话本、磁卡或现金、计算器、公司和产品介绍、合同）。
- 明确谈话主题、思路和话语。

# 3、出发前

- 最好与客户通电话确认一下，以防临时发生变化。
- 选好交通路线，算好时间出发。
- 确保提前 5 至 10 分钟到。

## 4、到了客户办公大楼门前

- 再整装一次。
- 如提前到达，不要在被访公司溜达。

# 5、进入室内

- 面带微笑，向接待员说明身份、拜访对象和目的。
- 从容地等待接待员将自己引到会客室或受访者的办公室。
- 如果是雨天，不要将雨具带入办公室。
- 在会客室等候时，不要看无关的资料或在纸上图画。接待员奉茶时，要表示谢意。
- 等候超过一刻钟，可向接待员询问有关情况。
- 如受访者实在脱不开身，则留下自己的名片和相关资料，请接待员转交。

## 6、见到拜访对象

- 如拜访对象的办公室关着门，应先敲门，听到“请进”后再进入。
- 问候、握手、交换名片。
- 客户请人奉上茶水或咖啡时，应表示谢意。

# 7、会谈

- 注意称呼、遣词用字、语速、语气、语调。会谈过程中，如无急事，不打电话或接电话。

# 8、告 辞

- 根据对方的反应和态度来确定告辞的时间和时机。说完告辞就应起身离开座位，不要久说久坐不走。感谢对方的接待。握手告辞。如办公室门原来是关闭的，出门后应轻轻把门关上。客户如要相送，应礼貌地请客户留步。



## 九、接待预约和临时访客

# 1、接待预约访客

- 看到客户后，微笑着打招呼。如坐着，则应立即起身。
- 握手和交换名片。
- 将客户引到会议室。奉茶或咖啡。
- 会谈。会谈结束。送客。

## 2、接待临时访客

- 确认访客所在单位、姓名、拜访对象、拜访事宜和目的。
- 如本人无时间接待，尽量安排他人接待，不要让访客空手而归。如果暂时脱不开身，则请访客在指定地点等候，并按约定时间会见访客。
- 看到访客后，微笑着问候，并握手和交换名片。
- 如果访客找的是本人，则直接带访客到会议室会谈。
- 如果访客找的是其他人，则迅速联系受访对象，告之访客的所在单位、姓名和来意。
- 依受访者的指示行事：
  - 1、带到会客室。奉茶或咖啡。告之受访对象何时到。
  - 2、将访客带到办公室，将其引导给受访对象后告退。
  - 3、告诉访客，受访者不在或没空接待，请访客留下名片和资料，代为转交。约定其他时间来访。表示歉意。礼貌送客。



# 十、餐饮礼仪

# 1、您会奉茶或咖啡？

- 准备好杯子、杯垫、托盘、奶精、糖、抹布等器具。各项器具要洁净、完好无缺。
- 不管份数多少，一律使用托盘端送。右手拿抹布，以便茶水或咖啡洒在桌面上时，可以立即擦拭。
- 先将托盘放在桌面上，再端送给客人。若会客室关着门，应先敲门再进入。进入时面带微笑，点头示意。
- 奉茶或咖啡的顺序：客人优先；职位高者在先。
- 留意奉茶或咖啡的动作：双手捧杯，视状况从客人的正面或斜后方奉上。奶精和糖放在大家方便取用处。
- 双手拿起托盘，后退一步，鞠躬或致意说一句“打扰了”，然后退出，把门关上。

## 2、中餐礼仪（1）


- 将餐巾放在膝盖上，不可用餐巾擦脸或嘴。完餐后，将餐巾叠好，不可揉成一团。
- 照顾他人时，要使用公共筷子和汤匙。
- 传染病毒携带者应自觉谢绝参加餐会。
- 喝汤用汤匙，不出声。
- 嘴里有食物时，不张口与人交谈。嘴角和脸上不可留有食物残余。
- 剃牙时用手挡住嘴。咳嗽、打喷嚏或打哈欠时，应转身低头用手绢或餐巾纸捂着，转回身时说声“抱歉”。
- 说话时不可喷出唾沫，嘴角不可留有白沫。不可高声谈话，影响他人。

## 2、中餐礼仪（2）

- 忌用筷子敲打桌面或餐饮器具。
- 忌往桌子对面的客人扔筷子或其他餐具。
- 忌把筷子架在或杯子上，忌把筷子插在饭碗或菜盘里。
- 忌讳筷子交叉放置、放反了、一头大一头小。
- 谈话时不要挥舞筷子，也不要把筷子当牙签用。
- 不要把筷子伸到他人面前，也不要插入菜盘深处。
- 不要翻覆挑拣，也不要使筷子在菜盘上游动，不知夹什么菜。
- 夹菜时不要一路滴汤，筷子不要粘满了食物，也不要  
用嘴吮吸筷子。

## 2、中餐礼仪（3）

- 用双手举杯敬酒，眼睛注视对方，喝完后再举杯表示谢意。
- 碰杯时，杯子不要高于对方的杯子。
- 尊重对方的饮酒习惯和意愿，不以各种理由逼迫对方喝酒。
- 不抽烟，不往地上和桌子底下扔东西。不慎摔碎餐具，应道歉并赔偿。
- 用完餐离座时，将椅子往内紧靠着边。



# 3、怎样吃西式自助餐？

- 原则上按照生菜、色拉、主食、甜点、水果顺序取菜，一次取 2 至 3 样。盘子如果堆得太满，既不雅观，又混淆原味。选用牛排、猪排、鱼排等食物时，须遵照西餐的礼仪食用。
- 不要混用专用菜夹。用过的餐盘不可再用。
- 既不可浪费，又不可抱着“捞本”和“不吃白不吃”的心态，暴饮暴食。



# 4、您知道西餐的基本礼仪吗？

## ( 1 ) 餐具的使用

- 左叉固定食物，右叉切割食物。
- 餐具由外向内取用。
- 几道菜会放置几把餐具，每个餐具使用一次。
- 使用完的餐具向右斜放在餐盘上，刀叉向上，刀齿朝内，握把皆向右，等待服务的侍者来收取。

## ( 2 ) 进食的方法

- 主菜：用刀切割，一次吃一块。不可一次切完再逐一食用。口中有骨头或鱼刺时，用拇指和食指从紧闭的唇间取出。
- 色拉：用小叉食用。
- 面条和面包：面条用叉子卷妥食用。面包用手撕成小块放入口中，不可用嘴啃食。
- 汤：用汤匙由内往外舀，不可将汤碗端起来喝，喝汤时不可出声。
- 水果：用叉子取用。嘴里有果核，先轻轻吐在叉子上，再放入盘内。

### ( 3 ) 座姿与话语

- 座姿端正，不可用嘴就碗，应将食物拿起放入口中。
- 取用较远的东西，应请别人递过来，不要离座伸手去拿。
- 嘴里有食物，不可谈话。
- 说话文明，并不要影响邻座的客人。



# 祝您成功！

- 女士：容貌 + 气质
- 男士：风度 + 学识