

# 课程名称：《涉外接待礼仪》

主讲：任兰兰 老师 3-6

课时

课程背景：

在西方，礼仪一词，最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。

涉外礼仪，是涉外交际礼仪的简称。即，中国人在对外交际中，用以维护自身形象、对外交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法。

中华民族有礼仪之邦的美誉，礼仪在中华文化的历史演进过程中，起着积极的推动作用。今天，经济的全球一体化和信息共享的网络化把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间，在这个有着 70 亿居民世界里，交往和沟通日益频繁，礼仪就更显得不可或缺。它不仅 是人们必备的基本素质，而且是商务交往活动和其他各项事业成功的一个重要条件。本课程 针对不同阶层的人士，根据不同国家礼仪要点做出指导建议。

授课方式：讲授、示范、互动

课程大纲/要点：

## 一、涉外礼仪通则

以人为本  
维护形象  
入乡随俗  
信守约定  
热情有度  
尊重隐私  
女士优先  
爱护环境  
保护动物  
以右为尊

## 二、外事接待行为规范

您懂得，涉外交往时要不卑不亢  
别忘了，言行从容得体堂堂正正  
您懂得，遵守国际上通行的礼仪惯例  
别忘了，尊重交往对象所在国的礼仪  
您懂得，尊重对方独有的风俗习惯  
别忘了，入乡随俗增进理解和沟通  
您懂得，涉外交往中要“有所不为”  
别忘了，严格遵守“尊重隐私”原则  
您懂得，女士优先是国际惯例  
别忘了，要尊重所有人，包括自己

## 三、涉外礼仪交往礼节礼貌

点头、眼神、微笑  
点头文化与眼睛交流、热情微笑是世界上不分国界的美好语言  
握手、鞠躬、拥抱  
各个国家有不同的礼节习惯，掌握分寸  
鼓掌、赞美  
鼓掌与赞美都是对他人的鼓励与认可  
请不要吝啬赞美，赠人玫瑰手有余香  
禁忌话题  
年龄、收入、健康、婚姻、宗教、政治、军事、隐私、等 敏感话题

讨论内容尽量积极向上

#### 四、涉外活动忌讳行为要知道

##### 1. 涉外活动言行忌

1. 西方人日常忌

2. 涉外活动卫生忌

3. 宗教习惯与禁忌

#### 五、各国礼仪习俗

##### 亚洲国家

(目前旅游热门国家：菲律宾、韩国、马来西亚、日本、沙特阿拉伯、泰国、新加坡)

非洲国家 (埃及、坦桑尼亚)

##### 美洲国家

(加拿大、美国、德国、俄罗斯、法国、荷兰、瑞士、西班牙、希腊、意大利、英国)

##### 大洋洲国家

(澳大利亚、新西兰)

#### 六、涉外接待活动流程演练

情景模拟【一】接待伊斯兰教客户

情景模拟【二】接待政要领导礼仪规范

情景模拟【三】接待佛教国家客户

情景模拟【四】接待常规外宾礼仪规范