

出海趋势——国际涉外商务礼仪

——以“美国、日本、印度、保加利亚、澳大利亚”为例

主讲：付曼田老师

【课程背景】

在国际商务活动中，**商务礼仪**因国别、地域、宗教信仰、文化背景、政治制度等不同而千差万别。为了更好地与不同各民族、种族和国家的人进行商务交往，就必须先要对国际**商务礼仪**有所认识，对国际商务往来中所需具备的素质有所了解。

国际**商务礼仪**认识国际商务礼仪顾名思义，国际商务礼仪就是人们在国际交往过程中必须遵守的共同性的**礼仪规范**。也可以这样说，国际商务礼仪就是人们在国际交往中要遵守的“交通规则”，它是一种“世界语”。国际交往强调“求同存异”与“遵守惯例”。

【课程收益】

- ◆ 提升国际商务人士在国际商务活动中的儒雅形象；
- ◆ 提升国际商务人士的内外修养，避免因不懂国际差异化而损失业务；
- ◆ 提升国际商务人士针对不同国家文化交际活动中须遵循的礼仪规范，例如送礼、拜访、交通、赴宴等礼仪细节；
- ◆ 提升国际商务人士对自身角色的形象展示信心及礼仪风范；
- ◆ 避免国际商务人士在与外宾交往过程中触犯各国的风俗礼仪禁忌。

【课程时间】

1-2 天，6 小时/天

【课程对象】

国际业务人员

【课程方式】

讲授 50%+分小组训练 40%+特殊情境模拟训练 10%

五步教学法：

第一步：讲给学员听

第二步：做给学员看

第三步：请学员来做

第四步：从旁指导

第五步：情景模拟实战训练

【课程大纲】

第一讲：礼仪在国际商务交往中的作用

一、商务外事活动失败案例分析

案例：中国商务团赴国外洽谈合作，因不懂国外酒店礼仪，导致被警方拘留，失去一笔大单合作机会

二、为什么要学习国际礼仪

1. 人际交往的尊敬之道
2. 如何与不同国家交往对象相处的尊敬之道
3. 细节决定成败 – 商务活动中的举止表现

第二讲：外事商务活动形象礼仪 – 外事活动中必然关注的项目

一、仪表礼仪

1. 男士、女士仪表要求
2. 仪表细节注意事项

二、仪态礼仪

1. 站、坐、行、神态要求
2. 练习容易出错的细节

三、着装礼仪

1. 分场合穿衣服原则
2. 男士、女士着装具体要求

第三讲：涉外常用商务礼仪

一、涉外电话礼仪

1. 接打电话首先自报家门
2. 准备好纸笔随时记录
3. 结束时候说祝福语

二、涉外微信礼仪

1. 工作时间内发微信
2. 不随意拉群
3. 不发任何与工作无关的表情、图片、广告

三、涉外邮件礼仪

1. 邮件格式
2. 邮件用词、标点符号注意事项
3. 邮件内容按数字化条理清晰
4. 邮件结尾祝福并表示期待回复

第四讲：美国商务礼仪

一、美国社交礼仪

1. 见面礼仪、目光礼仪、称呼礼仪
2. 握手礼仪、习惯
3. 谈话礼仪、谈话风格、谈话禁忌
4. 女士优先礼仪
5. 预约礼仪

二、与美国人商务谈判礼仪

1. 谈判习惯、谈判原则

- 1) 自尊心强，爱攀谈
- 2) 习惯先谈大原则
- 3) 喜欢亮底牌，不喜欢遮掩虚假

2. 美国人谈判个性

- 1) 个人主义
- 2) 快速信任
- 3) 敢于承担风险
- 4) 细节认真

5) 自我感觉良好

3. 准时观念

三、美国人商务会餐礼仪

1. 进餐不发声音
2. 不喜欢他人取菜
3. 不喜欢劝酒
4. 不喜欢宽衣解带

四、美国习俗礼仪

1. 美国人爱白色、爱山茶花与玫瑰
2. 崇拜伟人和自己
3. 信仰新教

4. 节假日

- 1) 注意犹太人节日
- 2) 圣诞节与复活节前后两周不宜拜访
5. 喜欢别人夸“黑瘦”、忌讳种族歧视

第五讲：日本商务礼仪

一、日本社交礼仪

1. 见面鞠躬礼仪、目光礼仪、称呼礼仪

- 1) 鞠躬度数 (30°、45°)、方式讲究 (男女有别)
- 2) 等对方抬头再起身
- 3) 谦虚认真对视
- 4) 说话时目光坚定对视、不宜游离
- 5) 在对方姓后面加“san”

2. 握手礼仪、习惯

3. 谈话礼仪、谈话风格、谈话禁忌

- 1) 常说“请、打扰了”、不说“哈？”，换成“呃”、
- 2) 说话时不能指手画脚、手放兜里

4. 日本举止礼仪

- 1) 坐姿礼仪 - 端正
- 2) 等主人入座再坐下

5. 笑的礼仪

- 1) 含蓄、微笑保持很长时间、难猜透日本人的面部表情
- 2) 守时、强调级别对等

二、与日本人商务谈判礼仪

1. 职位排序

——主席 - 总裁 - 副总裁 - 专务 - 执行董事长 - 常务董事 - 董事 - 部长 - 科长

2. 日本人面子思想严重
3. 对商业竞争对手敏感
4. 重视和的精神
5. 喜欢采取迂回战术，不爱开门见山
6. 重视合同、契约精神
7. 严谨、精益求精、喜欢慢扣细节

三、日本人商务会餐礼仪

1. 上菜一次上齐、爱吃鱼

2. 用餐顺序及习惯

- 1) 先喝汤、再吃菜
 - 2) 吃得慢、左手端碗、善用公筷
 - 3) 饭前饭后要说：“我吃饭了”“我吃饱了”
 - 4) 日本人认为善饮者潇洒
3. 爱喝啤酒、清酒、威士忌、餐酒、烧酒

四、日本习俗礼仪

1. 信道教、佛教

第六讲：印度商务礼仪

一、印度社交礼仪

1. 见面礼仪（合掌、举手示意、拥抱、摸脚、吻脚）

2. 握手礼仪、习惯

- 1) 男人与男人握手
- 2) 与女人应双手合十

3. 谈话礼仪、谈话风格、谈话禁忌

- 1) 喜谈文化
4. 守时礼仪
5. 关于种族和女性

二、与印度人商务谈判礼仪

1. 谈判习惯、谈判原则

- 1) 谈判穿西服
- 2) 喜欢英式礼仪
2. 图方便，喜凭借样品交易
3. 印度商人大多爽快
4. 认为印度是最好的

三、印度人商务会餐礼仪

1. 不吃牛肉，牛为神
2. 用餐一定右手
3. 素食主义多，等级越高越素
4. 口味偏辣、喜酥烂
5. 爱红茶招待

四、印度习俗礼仪

1. 信佛教
2. 进寺庙不宜带任何牛制品
3. 进寺庙门脱鞋

第七讲：保加利亚礼仪

一、仪态礼仪

1. 注重自身修养
2. 站坐规矩、优雅

二、手势礼仪

1. OK 手势
2. V 手势

三、见面礼仪

1. 正式场合握手礼
2. 关系亲密朋友拥抱礼
3. 第一次见面交换名片

四、乘车礼仪

1. 客人坐在司机旁为尊重

五、约会礼仪

1. 事先预约
2. 严格准时

六、商务交往

1. 对外国商人友好热情
2. 对决策反应较慢、长时间思索后结论

第八讲：澳大利亚礼仪

一、商务礼仪

1. 商务人士以真诚为豪
2. 不喜欢官架子

二、称谓与问候礼仪

1. 喜欢亲密称呼名字
2. 见面问候紧紧握手
3. 名片交换
4. 切勿社交场合哈欠伸懒腰

三、约会礼仪

1. 事先预约
2. 严格准时
3. 下班时间一到立即离开办公室

四、送礼礼仪

1. 拜访须带上小礼物
2. 喜欢平等、热情
3. 公私分明

第九讲：各国出行注意事项及禁忌

一、美国

1. 进餐不发声音
2. 忌讳 13 和星期五
3. 海关出行：肉制品、丹、蔬菜、香料一律不准；药物种类提前查好可否携带

二、日本

1. 不喜爱紫色、绿色
2. 不爱荷花、不擅用菊花
3. 不爱 3 人照相
4. 不喜欢喧闹

三、印度

1. 不能与单身女人说话、不触碰
2. 不喜欢私事、贫困、军事

3. 喜摇头、不喜摸小孩的头
4. 不喜欢黑白灰、喜红蓝绿、379
5. 不爱玫瑰花
6. 孟买无酒，进海关申请饮酒许可

四、保加利亚

1. 不要乱扔烟头
2. 不要对军事设备、政府机构、黑海海岸拍照

五、澳大利亚

1. 新教、罗马天主教、周日上午祷告雷打不动（不宜约见）
2. 对人眨眼极不礼貌
3. 喜袋鼠、不喜兔子（厄运）、不喜 13
4. 百分之 90 英籍后人，英式习惯
5. 商务活动 3-11 月佳
6. 餐馆分吸烟区和非吸烟区，注意