

《商务礼仪》 教学大纲

商务管理系

祁铁英

目录

第一章 商务礼仪概述	1
第一节 商务行为礼仪概述.....	1
第二节 商务举止礼仪——站姿.....	2
第三节 商务举止礼仪——坐姿.....	3
第二章 商务仪表礼仪	4
第一节 商务仪表礼仪.....	4
第二节 男士着装礼节.....	6
第三节 女士商务着装礼仪.....	7
第四节 服装色彩与款式造型.....	8
第三章 商务会务礼仪	9
第一节 商务会务礼仪.....	9
第二节 商务接待礼仪.....	10
第四章 商务交际礼仪	13
第一节 商务洽谈礼仪.....	13
第二节 商务会议礼仪.....	14
第三节 商务拜访礼仪.....	16
第四节 宴请礼仪.....	17

第一章 商务礼仪概述

第一节 商务行为礼仪概述

【知识要点】

一、礼仪含义

- (一) 礼仪含义
- (二) 礼仪宗旨：礼仪的宗旨就是使大家感到舒适。
- (三) 礼仪本质：通过某些规范化的行为表示人与人之间的真诚、尊重、敬爱、友好、体谅，是人的社会关系的体现。

二、礼仪特征

- (一) 规范性
- (二) 限定性
- (三) 传承性
- (四) 变动性

三、个人形象五要素

- (一) 仪表
- (二) 举止动作：要有风度，风度就是优雅的举止，就是优美的举止。
- (三) 服饰：服饰也代表个人修养。
- (四) 谈吐：就是语言，要讲普通话。
- (五) 待人接物：有三个基本事项，事关你的形象。

【技能要点】

一、妆容规范

- (一) 妆容
 1. 女士头发女士梳理清秀典雅的发型，能体现出持重、干练、成熟。
 2. 男士的发式给人以利落、整齐的感觉，应该显示成熟。
- (二) 面部修饰最重要的要注意除了整洁之外，面部多余的毛发也要注意。

二、语言得体

三、着装规范

【讨论题】

问题：人们对服装过于花哨怪异者的工作能力、工作作风、敬业精神、生活态度，一般都会持有怀疑态度，这个观点对么？职场中应该怎么注意着装问题？

第二节 商务举止礼仪——站姿

【知识要点】

一、基本的礼仪三个要点

- (一) 美观
- (二) 规范
- (三) 视线

二、举止礼仪目的

【技能要点】

一、男士的基本站姿

(一) 男士标准式站姿

身体立正，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双手自然垂直于身体两侧，双膝并拢，两腿绷直，脚跟靠紧，脚尖分开呈“V”字型。

(二) 男士标准手前式站姿

身体立正，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双脚平行分开，两脚间距离不超过肩宽，一般以 20 厘米为宜，双手手指自然并拢，右手搭在左手上，轻贴于腹部，不要挺腹或后仰。

(三) 男士标准手后式站姿

身体立正，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双脚平行分开，两脚间距离不超过肩宽，一般以 20 厘米为宜，双手在身后交叉，右手搭在左手上，贴于臀部。

二、女士的基本站姿

(一) 女士标准式站姿

身体立正，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，面带微笑，双手自然垂直于身体两侧，双膝并拢，两腿绷直，两脚跟靠紧，脚尖分开呈“V”字型。

(二) 女士标准手前式站姿

身体立正，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，面带微笑，两脚尖略分开，右脚在前，将右脚跟靠在左脚脚弓处，两脚尖呈“V”字形，双手自然并拢，右手搭在左手上，轻贴于腹前，身体重心可放在两脚上，也放在一脚上，并通过重心的移动减轻疲劳。

【讨论题】

问题：站姿训练有几种方法？分别举例说明两种站姿训练时的注意要点？

第三节 商务举止礼仪——坐姿

【知识要点】

一、端庄的坐姿

（一）坐姿的基本要领

入座时要轻稳,入座后上体自然挺直,挺胸,双膝自然并拢,双腿自然弯曲,双肩平整放松,双臂自然弯曲,双手自然放在双腿上或椅子、沙发扶手上,掌心向下。头正、嘴角微闭,下颌微收,双目平视,面容平和自然。坐在椅子上,应坐满椅子的 2/3,脊背轻靠椅背。离座时要自然稳当。

（二）双手的摆法

双手平放在双膝上。双手叠放,放在一条腿的中前部。一手放在扶手上,另一手仍放在腿上或双手叠放在侧身一侧的扶手上,掌心向下。

（三）双腿的摆法

1. 标准式
2. 侧腿式
3. 重叠式
4. 前交叉式

二、男女基本坐姿

（一）女士坐姿

1. 标准式
2. 侧点式
3. 前交叉式
4. 后点式
5. 曲直式
6. 侧挂式
7. 重叠式

（二）男士坐姿

1. 标准式
2. 前伸式
3. 前交叉式
4. 交叉后点式
5. 曲直式
6. 重叠式

【技能要点】

一、坐姿技能口诀

（一）注意事项

坐时不可前倾后仰，或歪歪扭扭。

双腿不可过于叉开，或长长地伸出。

（二）坐姿口诀

抬起头，挺起胸，端正身体不放松。

脚踏地，腿并拢，坐下就像一座钟。

二、标准步态技能

（一）基本走姿

1. 头正

2. 肩平

3. 驱挺

4. 路线直

5. 步幅适度

6. 步速平稳

（二）后退步走姿

向他人告辞时，应先向后退两步，再转身离去。退步时，脚要轻擦地面，不可高抬小腿，后退的步幅要小。转体时要先转身体，头稍后再转。

（三）侧身步走姿

当走在前面引导来宾时，应尽量走在宾客的左前方。

【讨论题】

问题：坐姿训练有几种方法？分别举例说明两种坐姿训练时的注意要点？

第二章 商务仪表礼仪

第一节 商务仪表礼仪

【知识要点】

一、个人礼仪

（一）仪表

指人的容貌，是一个人精神面貌的外观体现。一个人的卫生习惯、服饰与形成和保持端庄、大方的仪表有着密切的关系。

1. 卫生：清洁卫生是仪容美的关键，是礼仪的基本要求。

2. 服饰：服饰反映了一个人文化素质之高低，审美情趣之雅俗。

（二）素养

二、言谈

（一）仪容卫生的礼仪

1. 头发要勤于梳洗，发型要朴素大方。
2. 面部要注意清洁与适当的修饰。
3. 做到勤洗澡，勤换衣袜，勤漱口。

（二）美容化妆及发型修饰礼仪

具体的发型修饰原则为：男生不留长发，发不过颈；女生不梳披肩发，前发不遮眼，后发不遮肩。

根据商务场合的特点，发型修饰的基调是：活泼开朗、干净利落、端庄稳重。

三、服饰运用的礼仪要求

服饰礼仪是人们在交往过程中为了相互表示尊重与友好，达到交往的和谐而体现在服饰上的一种行为规范。

（一）整洁原则

（二）个性原则

（三）和谐原则

和谐原则指协调得体的原则。即选择服装时不仅要与自身体型相协调，还要与着装的年龄、肤色相配。

【技能要点】

一、着装的 T. P. O 原则

T. P. O 分别是英语 Time、Place、Occasion 三个词的缩写字头，即着装的时间、地点、场合。

服饰的 T. P. O. 原则的三要素是相互贯通、相辅相成的。人们在社交活动与工作中，总是会处于一个特定的时间、场合和地点中，因此在你着装时，应考虑一下，穿什么？怎么穿？这是你踏入社会并取得成功的一个开端。

二、着装的配色原则

服饰的美是款式美、质料美和色彩美三者完美统一的体现，形、质、色三者相互衬托、相互依存，构成了服饰美统一的整体。而在生活中，色彩美是最先引人注目的，因为色彩对人的视觉刺激最敏感、最快速，会给他人留下很深的印象。

【讨论题】

问题：温莎结领带的打法？

第二节 男士着装礼节

【知识要点】

一、着装规范

在正式的场合中，我们不仅要按规定着装，如在重大的宴会、庆典、会见，尤其是涉外性活动，组织者所发请帖上有时专门注有着装要求，参加者就应按规定着装，而且还要符合正式场合的穿衣配装的礼仪规范，以符合活动的性质。

二、西装的穿着规范

（一）西装的款式

1. 欧式：领型狭长，胸部收紧突出，袖拢与垫肩较高，造型优雅，为双排扣。
2. 英式：与欧式相仿，但垫肩较薄，后背开衩，绅士味道很足。
3. 美式：领型较宽大，垫肩较适中，胸部不过分收紧，两侧开衩，风格自然。
4. 日式：外观略呈“H”型，领型较窄，较短，垫肩不高，多不开衩，为单排两粒扣。

（二）西装穿着的规范

1. 单排扣西装在非正式场合可以不扣，以示飘逸的风度，在正式场合中可以扣上面的，一粒或两粒扣，以示端庄。
2. 而双排扣在穿着时要全部扣上，而在坐下时可以解开下面的扣子，以免坐久了衣服会弄皱，但站起来时不要忘记扣好下面的扣子。

（三）衬衣的搭配

1. 衬衣颜色的选择
2. 衬衣大小的选择
3. 衬衣的穿着技巧

（四）领带的重要性

男士穿着西装，长久以来被认作是在一定场合下的必备穿着。这一方面是表示对该事件的重视，另一方面，也可显示良好的个人气质和修养。但总有那么一些男同胞们的西装穿上去让人怎么看怎么别扭。

【技能要点】

在正式场合下，如不系领带而穿着高级西装就显得苍白无力。领带的面料有毛织、丝质、化纤等，花色图案更多，领带的选色应与衬衫和西装相配。

一、领带配色规范

领带是西装的灵魂。一般而言，男子的浑身服饰的色彩以不超过三色为原则。

二、领带的打法

（一）平结特点

适合各种材质衬衫，打完成斜三角形，适合窄领衬衫。

技能方法：大剑交叉放置于小剑上方，大剑以小剑为中心环绕一周，大剑从环形里侧

穿入并拉出。大剑穿入最外侧领口待结按住小剑向下拉动。将领带拉紧并整理整齐。

（二）温莎结特点

大温莎结适合最正统的打法，配宽领衬衫。成正三角形，饱满有力。注意避免使用材质过厚的领带。

技能方法：大剑交叉放置于小剑上方，大剑从环形里侧穿入并从另一侧拉出。大剑从小剑下方拉至另一侧，大剑从环形外侧穿入并从另一侧拉出，大剑压住小剑并环绕半周，大剑从环形里侧穿入并拉出。大剑穿入最外侧领口，按住小剑向下拉动。将领带拉紧并整理整齐。

【讨论题】

问题：穿西装的程序是什么？

第三节 女士商务着装礼仪

【知识要点】

一、女子服饰的选择

（一）饰品佩戴礼仪

一身美观大方的服装如果有与之相协调、配套的饰物相配，那便起到了画龙点睛的作用，使整个打扮更加完美。

（二）女士套装的穿着规范

职业服是指上班族工作时穿的服装，根据工作性质可把职业服装分成两大类，即办公服和工作服。这里主要是指办公服。

二、女士服饰的搭配

（一）职场鞋子的穿着礼仪

一身漂亮的衣服总得有一双得体的鞋相配方能显示出一种整体美，穿一套西装套装或套裙绝不能配一双布鞋或球鞋，而应配皮鞋，深色套装套裙可以配黑色皮鞋。

（二）套装搭配袜子的礼仪

在社交场合，女士如着裙装，必须穿适当的袜子，不穿袜子出现在社交场合是很不礼貌的。女士穿长裙子，可选择中长肉色袜子，如穿超短裙或一步裙，应配穿连裤袜。

【技能要点】

一、职场着装的礼仪技巧

（一）男子进入室内场所应卸去帽子、大衣、手套等。而女子如戴着装饰性的手套、帽子、披肩、短外套等，都不用脱，因为这作为服饰的一部分，脱去就失去整体美了。

（二）女子在穿露肩、露胸和露背的晚礼服赴会时，在会场外，应把裸露的部分用

披肩、斗篷等遮掩起来。进入会场后，披肩才可以脱下，可存放在存衣处。

（三）在宴会中，手套与手提包都不能放在餐桌上，手提包可以挂到架子上或放到餐椅靠背处。

（四）拿餐具时，手套应脱下，但喝鸡尾酒时可以只脱一只手套，脱下的手套可以放在手提包中或椅子后背。

（五）结婚戒指不应戴在手套上，但装饰性戒指除外。

二、女士的着装礼节

（一）时间原则

女士的着装则要随时间而变换。白天工作时，女士应穿着正式套装，以体现专业性，晚上出席鸡尾酒会就须多加一些修饰，如换一双高跟鞋，戴上有光泽的佩饰，围一条漂亮的丝巾。服装的选择还要适合季节气候特点，保持与潮流大势同步。

（二）场合原则

衣着要与场合协调。与顾客会谈、参加正式会议等，衣着应庄重考究；听音乐会或看芭蕾舞，则应按惯例着正装。出席正式宴会时，则应穿中国的传统旗袍或西方的长裙晚礼服，而在朋友聚会、郊游等场合，着装应轻便舒适。

（三）地点原则

在自己家里接待客人，可以穿着舒适但整洁的休闲服，如果是去公司或单位拜访，穿职业套装会显得专业，外出时要顾及当地的传统和风俗习惯，如去教堂或寺庙等场所，不能穿过露或过短的服装。

【讨论题】

问题：职业女性着装四讲究？

第四节 服装色彩与款式造型

【知识要点】

一、服饰的款式造型

点、线、面是用以构成抽象或具体款式造型的基本要素和手段。

二、服饰的色彩效应

公关交际过程中，服饰的色彩在信息传递的过程中，其影响力和感染力往往超过它的款式造型及质料等其他因素，因为色彩对人的视觉的刺激最敏感。

三、色彩的互感效应

（一）同种色搭配

即指由色彩相同或相近，而明度有变化的色调相互搭配，如银灰色的上衣与深烟灰色的裤子相搭配。

（二）相似色搭配

色彩学把在色环上大约 90 度以内的邻近色称之为相似色,如红与橙黄,橙红与黄绿,黄绿与绿,绿与青紫等。

（三）主色调搭配

即选定一种起主导作用的基调和主色,相配于各种颜色。

【技能要点】

一、服装面料色彩搭配

深色衬衫配浅色西装,配浅色领带。浅色衬衫配深色西装,配深色领带。

二、服装的色彩与肤色

每个人都有自己的肤色,或白皙,或红润,或黄褐,或黝黑,但如果我们仔细观察不难发现,肤色会随着穿着的服装颜色发生微妙的变化。肤色偏黑的人,选用亮色,倒可衬托黝黑肌肤的健美感,但深褐色、黑紫色、黑色的上衣则会使其显得更加“模糊”不清。服装的美是依附于人而得以体现的。

【讨论题】

问题:你即将去拜访客户请设计一下自己的穿着?

第三章 商务会务礼仪

第一节 商务会务礼仪

【知识要点】

一、礼仪介绍

在商务交往中,人们需要交往对象先具体说明自己的情况,即介绍。介绍可分三种,即介绍自己、介绍他人、介绍集体。

二、自我介绍

自我介绍,就是在必要的社交场合,把自己介绍给其他人,以使对方认识自己。应注意三点:其一,先递名片;其二,时间简短;其三,内容完整。一般而言,正式的自我介绍中,单位、部门、职务、姓名缺一不可。

三、介绍他人

介绍他人时,最重要的礼仪问题是先后顺序。

标准做法为:介绍双方时,先卑后尊。介绍上级和下级认识时,先介绍下级,后介绍上级。介绍长辈与晚辈认识时,应先介绍晚辈,后介绍长辈。介绍年长者与年幼者认识时,应先介绍年幼者,后介绍年长者。介绍女士与男士认识时,先介绍男士,后介绍女士。介绍已婚者和未婚者认识时,应先介绍未婚者,后介绍已婚者。介绍同事、朋友

与家人认识时，应先介绍主任，后介绍来宾。介绍与会先到者与后来者认识时，应先介绍后来者，后介绍先到者。

四、介绍集体

介绍集体，一般是指被介绍一方或双方不止一人。替别人做介绍时的基本规则是：介绍双方时，先卑后尊。而在介绍其中各自一方时，则应当自尊而卑。

【技能要点】

握手，是见面时最常见的礼节。因为不懂握手的规则而遭遇尴尬的场面，是谁也不愿意遇到的。行握手礼是一个并不复杂却十分微妙的问题。作为一个细节性的礼仪动作，做得好，它好像没有什么显著的积极效果；做得不好，它却能突兀地显示出负面效果。

一、握手的要求

与人握手时应面含笑意，注视对方双眼。不要迟迟不握他人早已伸出的手，或是一边握手一边东张西望，或忙于跟其他人打招呼，这都是不礼貌的表现。向他人行握手礼时应起身站立，以示对对方的尊重。与人握手不可以不用力，否则会使对方感到缺乏热忱与朝气；同样不可以拼命用力，否则会有示威、挑衅的意味。握手的时间不宜过短，也不宜过长，握手的全部时间应在 3 秒钟内。时间过短，会显得敷衍；时间过久，尤其是和异性握手，则可能会被怀疑为占便宜。

二、握手的姿势

（一）握手时双方彼此之间的最佳距离为 1 米左右。

（二）双方将要相握的手各向侧下方伸出，伸直相握后形成一个直角。

【讨论题】

问题：商务环境下握手的姿势要点是什么？

第二节 商务接待礼仪

【知识要点】

在商务交往中，虽然不同的企业之间有激烈的竞争，但是也存在着密切的合作，业务交往十分频繁。从接待礼仪来讲，在商务交往中“来者都是客”，不论客方平时与己方关系如何，都应该以礼相待。

一、商务接待的原则

在商务活动中，为了以礼接待商界同仁，必须按照商务礼仪的惯例和规范，在接待工作中，坚持身份对等和讲究礼宾秩序的原则。

（一）身份对等的原则

身份对等，是商务礼仪的基本原则之一。

（二）礼宾秩序的原则

礼宾秩序所要解决的是多边的商务活动中的位次和顺序的排列问题。在正式的商务活动中，礼宾秩序可参考下列四种方法安排：

1. 按照来宾身份与职务的高低顺序排列。
2. 按照来宾的姓氏笔画排列。
3. 按照有关国家或企业名称的英文字母的先后顺序排列。

4. 按照有关各方面正式通知东道主自己决定参加此项活动的先后顺序，或正式抵达活动地点的时间的先后顺序排列。

二、商务接待准备

从接到来客通知后，接待工作就开始进入准备工作阶段。这就使整个接待工作的重要环节，一般应从下面几个方面来准备：

（一）客人基本资料

首先了解客人的单位、姓名、性别、民族、职业、级别、人数等。

其次要掌握客人的意图，了解客人的目的和要求以及在住宿和日程安排上的打算。

第三要了解客人到达的日期、所乘车次、航班和到达时间，然后将上述情况及时向主管人员汇报，并同有关部门和人员做好接待的各项准备工作。

（二）迎送规格

确定迎送规格按照身份对等的原则，安排接待人员。对较重要的客人，应安排身份相当，专业对口的人士出面迎送；亦可以根据需要或关系程度、安排比客人身份高的人士破格接待。对于一般客人，可有公关部门派懂礼仪、有礼貌、言谈流利的人员接待。

（三）布置接待规格

布置接待良好的环境是对来宾的尊重与礼貌的表示。接待室的环境应该明亮、安静、整洁、优雅，配置沙发、茶几、衣架、电话，以备接待客人、进行谈话和通信联络之用。

三、商务接待基本程序

（一）介绍

1. 在交际场合结识朋友，可由第三者介绍，也可自我介绍相识。
2. 为他人介绍，要先了解双方是否有结识的愿望，不要贸然行事。

（二）握手

1. 握手 握手是大多数国家相互见面和离别时的礼节。
2. 手也有先后顺序，应由主人、年长者、身份高者、妇女先伸手，客人、年轻者、身份低者见面先问候，待对方伸手再握。

（三）致意

致意，公共场合远距离遇到相识的人，一般是举右手打招呼并点头致意。

【技能要点】

一、接打电话的商务礼仪技能要点

（一）拨打或接听电话时仪态端正，面带微笑

- (二) 如有需要做好记录, 及时转达到本人
- (三) 使用礼貌用语
- (四) 养成左手拿听筒习惯
- (五) 嘴和话筒保持 1.2 厘米的距离
- (六) 举止文明, 声音谦和, 态度恭敬

二、商务接待的技能要点

(一) 握手

1. 握手时力度要适中
2. 握手力量太轻给人以轻视

(二) 迎接礼仪

1. 迎

- (1) 要先介绍最高领导, 依次介绍
- (2) 把男士介绍给女士
- (3) 把年轻者的介绍给年长者的

2. 接

飞机场接人时, 拿行李, 安排住宿

(三) 接待礼仪

1. 引导

引导者要走在客人斜前方。上楼、下楼都走在客人前面距离为一步远, 不要走的太快。一步走两、三个台阶, 有的客人尤其是女性, 穿着小裙子, 她要在后面跑, 才能跟上你, 视为失礼的行为。

2. 路线

要让客人走楼梯的内侧, 主人走外侧。所谓内侧是绕着中心的一侧。在商务活动中, 接待人员陪同客人, 步行一般应在客人的左侧, 以示尊重。

如果是主陪人同客人, 那要并排与客人同行。如属随行人员, 应走在客人和主陪人员的后边。负责引导时, 应走在客人左前方一两步远的地方和客人的步速一致, 遇到路口或转弯处, 应用手示意方向并加以提示。

三、商务招待原则

(一) 档次

商务招待的基本原则是, 可以高消费, 但是要反对浪费。

(二) 专业

商务招待成功的秘诀在于细心, 照顾到每一个客人的喜好。

(三) 执行

【讨论题】

问题: 如果对方(年轻女士)已伸出手来, 商务环境下你应该怎么应对, 为什么?

第四章 商务交际礼仪

第一节 商务洽谈礼仪

【知识要点】

商务洽谈，是商务礼仪中技巧、艺术性强的内容，也是商务礼仪中非常重要的内容。在未来之舟的商务礼仪培训中，洽谈会礼仪的讲述，往往占据着相当的比重。

一般来说，洽谈会礼仪主要体现在洽谈的筹划与洽谈的方针等两大方面，它们互为表里、不可分割、共同决定着洽谈会的成功。

一、商务洽谈礼仪

商务洽谈也叫商务谈判，是指买卖双方为实现某种商品或劳务的交易，就多种交易条件进行的协商活动。

（一）商务洽谈的基本原则

（二）商务洽谈的准备

商务洽谈前准备是影响洽谈成败得失的关键。

1. 人员配备

2. 信息准备

（三）制定计划

洽谈计划是谈判人员在洽谈前预先对洽谈目标的具体内容和步骤所做的安排。在磋商和成交阶段，是最需要礼仪保驾护航的阶段，如在较量中伤了和气，伤害了对方的自尊，失礼带来的损失将是难以弥补的。洽谈结束，不论甲己双方收益如何，都应有礼貌的与对方握手、话别。有时即使不欢，也不能无礼而散。

二、商务洽谈的原则

（一）依法办事

（二）平等协商

（三）求同存异

【技能要点】

一、商务洽谈的技巧

（一）业务谈判

（二）三维谈判法

二、商务洽谈的礼仪准备

（一）洽谈的礼仪性准备

1. 仪容

2. 仪表

由于洽谈关系大局，所以商界人士在这种场合，理应穿着传统、简约、高雅、规范

的最正式的礼仪服装。可能的话，男士应穿深色三件套西装和白衬衫、打素色或条纹式领带、配深色袜子和黑色系带皮鞋。女士则须穿深色西装套裙和白衬衫，配肉色长统或连裤式丝袜和黑色高跟或半高跟皮鞋。

（二）座次安排

在准备洽谈时，礼仪性准备的收效虽然一时难以预料，但是它绝对必不可少。与技术性准备相比，它是同等重要的。在洽谈会上，如果我方身为东道主，那么不仅应当布置好洽谈厅的环境，预备好相关的用品，而且应当特别重视礼仪性很强的座次问题。

洽谈的礼仪性准备，是要求洽谈者在安排或准备洽谈会时，预备好洽谈的场所、布置好洽谈的场所、布置好洽谈的座次，并且以此来显示我方对于洽谈的郑重其事以及对于洽谈对象的尊重。

【讨论题】

我们学院的校外实训办公室的负责人将于近期与我市一家房地产策划公司进行一次洽谈，目的是要通过本次洽谈，与对方签署有关我院与该单位建立长期的校外实训合作的关系合约。现在你就是校外实训办公室的负责人，由你全权负责本次洽谈活动。

问题：你应该怎么做？

第二节 商务会议礼仪

【知识要点】

不论是在国内商务还是在国际商务活动中，总是有一些不同形式，不同内容的会议。通过这些会议，可以组织、部署、协调各项商业性活动，在商业生产、经营与管理中发挥着重要作用。

我们介绍一下最常用的三种会议礼仪：工作会议礼仪、洽谈会礼仪、茶话会礼仪。

一、工作会议礼仪

（一）工作会议礼仪的对象主要是本单位、本行业或本系统的人员。我们介绍会议纪律、端正会风两个方面。

1. 会议纪律要求

2. 端正会风

我们要明确的是，工作会议仅是工作过程中的一个环节，所以有必要克服开会次数过多、时间过长的形式主义作风会议。

3. 改进会风。

（二）提高会议效率

1. 改进会议方式

对于一般性会议，可以召开无会场会议。

2. 集中主题

一次会议上不管安排几项会议内容，都要使会议主题明确，这样既方便讨论，又方便执行。

3. 压缩内容

4. 限定时间

对于会议的起止时间、发言时间、讨论时间，事先都要明确规定，并且严格执行。

5. 领导示范

会风的端正，领导的示范是必须的。和自己无关的会议，不应该参加；准时参加会议，并严格遵守会议礼仪，提倡无会场会议，带头控制发言时间等。

二、洽谈会礼仪

（一）洽谈会

（二）洽谈的礼仪

洽谈的所有参与方，获得更大的利益。如果把商务洽谈视之为“一次性买卖”，主张赢得越多越好，争取以自己的大获全胜和对手的彻底失败，来作为洽谈会的最终结果，是错误做法，彼此共赢为宗旨。

三、茶话会礼仪

茶话会上，这种排位是指在会场上，主持人、主人和主宾被有意识地安排在一起就坐，并且按照常规就坐。常务性会议，茶话会是社交色彩浓重。按惯例，在茶话会举行后不必再聚餐。

【技能要点】

一、会议程序

将会议分成会议前、会议中、会议后。

（一）会议前

会议物品的准备，就是根据这次会议的类型、目的，需要哪些物品。纸、笔、笔记本、投影仪等办公用品。需要用咖啡、小点心等。

（二）会中

紧急事件应对，医疗药物，急需车，人员疏散标志，保障人身财产安全的措施准备等。

（三）会后

二、意见反馈

会后回访离开的车辆安排，船票、车票、飞机票的准备等。

【讨论题】

毕业后，你进入了一家较有规模的广告公司，担任的是公司的策划部门的主管，这是你担任主管后的第一次正式的企业员工大会，请为这次会议作会前个人的会议礼仪准备？

第三节 商务拜访礼仪

【知识要点】

在商务交往过程中，相互拜访是经常的事，如果懂得商务拜访礼仪，无疑会为拜访活动增添色彩。我国少数民族众多，拜访前要了解客户的籍贯，风俗习惯，人文讲究，宗教信仰等。

一、商务拜访

（一）拜访流程设计

1. 电话预先约定及确认
2. 进门打招呼
3. 开场白的结构

确认理解客户的需求，介绍本公司产品或方案的重要特征和带给他的利益，时间约定，询问是否接受方案计划。

4. 专业导入 FFAB

什么是 FFAB:

Feature:产品或解决方法的特点

Function:因特点而带来的功能

Advantage:这些功能的优点

Benefits:这些优点带来的利益

5. 结束拜访

在结束初次拜访时，营销人员应该再次确认一下本次来访的主要目的是否达到，然后向客户叙述下次拜访的目的、约定下次拜访的时间。

（二）基本介绍

二、拜访的礼仪

（一）拜访

（二）拜访外商的礼仪

【技能要点】

一、少数民族客户拜访的礼仪

- （一）宗教信仰
- （二）饮食习惯
- （三）丧葬习俗
- （四）民族禁忌

二、访客礼仪技巧

【讨论题】

张女士是位商务工作者，由于业务成绩出色，随团到中东地区某国考察。抵达目的地后，受到东道主的热情接待，并举行宴会招待。席间，为表示敬意，主人向每位客人一一递上一杯当地特产饮料。轮到张女士接饮料时，一向习惯于“左撇子”的张女士不假思索，便伸出左手去接，主人见情景脸色骤变，不但没有将饮料递到张女士的手中，而且非常生气地将饮料重重地放在餐桌上，并不在理睬张女士，这是为什么？

第四节 宴请礼仪

【知识要点】

一、商务饮食礼仪

国际上通用的宴请形式有宴会、招待会、茶会、工作餐等。

采取何种宴请形式，一般根据活动的目的、邀请对象以及经费开支等因素来决定。每种类型的宴请均有与之匹配的特定规格及要求。

二、中式宴席礼仪

（一）礼仪性

如为迎接重要的来宾或政界要员的公务性来访；为庆祝重大的节日等举行的宴会，属于礼仪上的需要，这种宴会要有一定的礼宾规格和程序。

（二）交谊性

主要是为了沟通感情、表示友好、发展友谊，如：接风、送行、告别、聚会等。

（三）工作性

主人为解决某项工作而举行的宴请，以便在餐桌上商谈工作。

三、常见的几种宴请形式

宴会（英文 Banquet 或 Dinner）

（一）宴会为正餐

（二）国宴

（三）正式宴会（Banquet, Dinner）

除不挂国旗、不奏国歌以及出席规格不同外，其余安排大体与国宴相同。有时亦安排乐队奏席间乐。

（四）中餐餐具使用的一些注意事项与使用礼仪

四、中餐的礼仪

（一）预约

（二）服饰举止

（三）入座

（四）点酒

（五）上菜次序

（六）餐巾

【技能要点】

一、用餐礼仪

（一）饮酒、水、饮料时礼仪

（二）西餐的用餐礼仪

二、离席的礼仪

（一）离席说明去意

补妆, 吸烟, 接电话

（二）回座有所说明

【讨论题】

维吾尔族待客

待客和作客都有讲究。如果来客，要请客人坐在上席，摆上馕、各种糕点、冰糖等，夏天还要摆上一些瓜果，先给客人倒茶水或奶茶。待饭做好后再端上来，如果用抓饭待客，饭前要提一壶水，请客人洗手。吃完饭后，由长者领作“都瓦”，待主人收拾完食具，客人才能离席。吃饭时长者坐在上席，全家共席而坐，饭前饭后必须洗手，洗后只能用手帕或布擦干，忌讳顺手甩水，认为那样不礼貌。

作为商务宴请少数民族客户，我们应该注意什么？