# 最新商务礼仪与谈判论文通用

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-04-13

*最新商务礼仪与谈判论文通用一关键词：基本原则、黄金规则、重要性引言：随着中国经济的不断发展，中国与世界的关系越来越密切，交往也更趋频繁。国内企业界与商家面临着大量涌入的跨国公司的激烈竞争。走出国门，让世界人民更多地了解本企业形象，让本企业的...*

**最新商务礼仪与谈判论文通用一**

关键词：基本原则、黄金规则、重要性

引言：

随着中国经济的不断发展，中国与世界的关系越来越密切，交往也更趋频繁。国内企业界与商家面临着大量涌入的跨国公司的激烈竞争。走出国门，让世界人民更多地了解本企业形象，让本企业的品牌立于不败之地，是全企业界与商家的愿望。而要同世界打交道，必须具备跨文化交际能力。也就是要在这过程中适当地运用商务礼仪。礼出于俗，俗化为礼。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

一、商务礼仪的基本原则

1.“尊敬”原则

尊敬是礼仪的情感基础。在我们的社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种仪，说明一个人具有良好的个人内的素质。“敬人者恒敬之，爱人者恒爱之”，“人敬我一尺，我敬人一丈”。“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵娇人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要

原则。

2.“真诚”原则

商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时商务活动的从事并非短期行为，从事商务，讲究礼仪，越来越注重其长远利益，只有恪守真诚原则，着眼与将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

3.“谦和”原则

谦和既是一种美德，更是社交成功的重要条件。谦和，在社交场上即表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因为对周围的人具有很强的吸引力，有着较强的调整人际关系的能力。我们此处强调的谦和并不是指过分的谦和、无原则的妥协和退让，更不是妄自菲薄。应当认识到过分的谦虚其实是社交的障碍，尤其是在和西方人的商务交往中，不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

4.“宽容”原则

宽即宽待，容即相容，宽容，就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人的得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动，也要求宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中，出于各自的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容的原则，凡事想开一点，眼光看远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理好各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

5.“适度”原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要善于把握住沟通时的感情尺度。古话说：“君子之交淡如水，小人之交甘如醴。”此话不无道理。在人际交往中，沟通和理解是建立良好的人际关系的重要条件，但如果不善于把握沟通时的感情尺度，即人际交往缺乏适度的距离，结果会适得其反。例如在一般交往中，既要彬彬有理，又不能低三下四;即要热情大方，又不能轻浮谄谀。

所谓适度，就是要注意感情适度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重，达到沟通的目的。

6.“自律”原则

从总体上来看，商务礼仪的具体规范由对待自身的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待个人的要求，是商务礼仪的基础和出发点。学习，应用商务礼仪时，首先需要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。

7.“互动”原则

在商务交往中如欲取得成功，就必须无条件地遵守互动的原则。所谓互动，在此具体含义有二：一是要求商务人员在其商务往来中必须主动进行换位思考、善解人意。换位思想的基本点，就是要求商务人员必须伤愈体谅交往对象的感受。二是要求商务人员在其商务活动中要时时、处处做到“交往以对方为中心”。也就是说，不允许无条件的“自我为中心”。具体运用商务礼仪时，互动的原则永远都不容许被忽略。

8.“沟通”原则

在商务交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才会有沟通，有沟通才会互动。因此，可将沟通视为商务交往中人与人之间的互动之桥。在商务礼仪中，沟通的原则要求商务人员在其商务交往中，既要了解交往对象，更要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于“尊重”，而欲尊重他人，就必须首先了解人，并令自己为对方所了解。这样，才能实现有效的沟通。

9.“遵守”的原则

在商务交往中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守商务礼仪，以商务礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。对商务礼仪，不仅需要学习、了解，更重要的是学了就要使用，要将其付诸个人社交实践。在商务活动中，任何人，无论身份高低，职位大小，财富多少，都有自觉遵守、应用商务礼仪的义务，否则，就会收到公众的指责，其商务交往就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上商务礼仪的应用、推广。

10.“平等”的原则

在具体运用商务礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的

具体方法。但是，与此同时必须强调指出：在商务礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同，而厚此薄彼，区别对待，给予不通待遇。这便是商务礼仪中平等原则的基本要求。

二、从事商务活动的黄金规则

1.正直

指通过言行表现出诚实、可靠、值得信赖的品质。当个人或公司被迫或受到诱惑，想要做到不够诚实的事实，这就是对正直的考验的时候。良好的商务举止的一条黄金规则就是：你的正直应是勿庸置疑的——不正直是多少谎言也掩饰不了的。

2.礼貌

指人的举止模式。当与他人进行商务交往时，风度都可以向对方表明自己是否可靠，行事是否正确、公正。粗鲁、自私、散漫是不可能让双方的交往继续发展的。

3.个性

是指在商务活动中表现出来的独到之处。例如，你可以对商务活动充满激情，但不能感情用事;你可以不恭敬，但不能不忠诚;你可以逗人发笑，但不能轻率轻浮;你可以才华横溢，但不能惹人厌烦

4.仪表

所有人都会哪怕是下意识地对交往者以貌取人，要做到衣着整洁得体，举止落落大方，这些都是给商务伙伴保留好印象的至关重要的因素。

5.善解人意

这是良好的商务风度中最基本的一条原则。成功的谈判者往往在会面前扮演一下对手的角色。人们如果事先就想象好即将与之交谈、写信或打电话联系的对方可能有的反应，就能更谨慎、更敏锐地与对方打交道。

6.机智

商场中每个人都极有可能对某些挑衅立即做出反应，或者利用某些显而易见的优势;如果我们一时冲动，则会悔之不已。不过本条黄金规则更深的内涵是：

有疑虑时，保持沉默

三、商务礼仪的重要性

1.塑造个人与企业良好形象

商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

2.传递信息、展示价值

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法，遵守社会公德的良好形象。我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。商务礼仪使企业的规章制度、规范和道德具体化为一些固定的行为模式，从而对这些规范起到强化作用。企业的各项规章制度既体现了企业的道德观和管理风格，也体现了礼仪的要求，员工在企业制度范围内调整自己的行为，实际上就在固定的商务礼仪中自觉维护和塑造着企业的良好形象。

3.沟通感情、协调人际

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系;带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否;又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.....这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展

4.净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

一般而言，人们的教养反应其素质，而素质又体现于细节，细节往往决定着人们的成败。反映现代 个人教养的商务礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的商务礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个

国家的文明水平、整体素质与整体教养。

结论:

从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。商务礼仪在中国也是日益重要。在跨国经营的过程中，谁能入乡随俗或者说尊重对方的礼仪，谁就能生存得更好。中国经济发展迅速，奇特数量成倍增长，第三产业蓬勃兴旺，商务活动日益频繁，人们在商务活动中也需要学习，遵守一些现代商务礼仪规范，熟悉中国商务礼仪，了解世界其他国家的礼仪和禁忌。而作为商人，在与国外商务伙伴初次接触前应尽可能多地了解对方文化中的商务礼仪，及时调整自己的礼仪行为，创造一个轻松愉快的商务环境。

**最新商务礼仪与谈判论文通用二**

经过长期洽谈之后，南方某市的一家公司终于同美国的一家跨国公司谈妥了一笔大生意。双方在达成合约之后，决定正式为此而举行一次签字仪式。

因为当时双方的洽谈在我国举行，故此签字仪式便由中方负责。在仪式正式举行的那一天，让中方出乎意料的是，美方差一点要在正式签字之前“临场变卦”。

原来，中方的工作人员在签字桌上摆放中美两国国旗时，误以中国的传统作法“以左为上”代替了目前所通行的国际惯例“以右为上”，将中方国旗摆到了签字桌的右侧，而将美方国旗摆到签字桌的左侧。结果让美方人员恼火不已，他们甚至因此而拒绝进入签字厅。这场风波经过调解虽然平息了，但它给了人们一个教训：在商务交往中，对于签约的礼仪不可不知。

签约，即合同的签署。它在商务交往中，被视为一项标志着有关各方的相互关系取得了更大的进展，以及为消除彼此之间的误会或抵触而达成了一致性见解的重大的成果。因此，它极受商界人士的重视。

在商务交往的实践中，尽管君子协定、口头承诺、“说话算数”，在一定程度上有着作用，但是更有效的取信于人、让交往对象心安理得的，则是“口说无凭，立此为据”的文字性合同。

商务合同，是指有关各方之间在进行某种商务合作时，为了确定各自的权利和义务，而正式依法订立的、并且经过公证的、必须共同遵守的条文。在许多情况下，合山又被叫作合约。而在另外一些时候，人们所说的合约则是指条文比较简单的合同。在商务往来中，带有先决条件的合同，如等待律师审查、有待正式签字、需要落实许可证的合同，又被叫做准合同。严格地说，准合同是合同的前身，也是最终达到合同的一个步骤。

为了省事，在一般场合，商界人士往往将合同、合约与准合同混为一谈，统统把它们都叫做合同。这样做虽不甚精确，但也有助于大家“删繁就简”，减少麻烦。

根据仪式礼仪的规定：对签署合同这类称得上有关各方的关系发展史上“里程碑”式的重大事件，应当严格地依照规范，来讲究礼仪，应用礼仪。为郑重起见，在具体签署合同之际，往往会依例举行一系列的程式化的活动，此即所谓签约的仪式。在具体操作时，它又分为草拟阶段与签署阶段等两大部分。

在现实生活中，商界人士所接触到的商务合同的种类繁多。常见的就有购销合同、借贷合同、租赁合同、协作合同、加工合同、基建合同、仓保合同、保险合同、货运合同、责任合同，等等。以下，先来介绍一下合同的草拟的正规作法。

**最新商务礼仪与谈判论文通用三**

商务礼仪案例导入

1、 案例导入：商务礼仪的作用

某医疗机械厂与外商达成了引进“大输液管”生产线的协议，第二天就要签字了。可当这个厂的厂长陪同外商参观车间时，习惯性地向墙角吐了一口痰，然后用鞋底去擦。这一幕让外商彻夜难眠，第二天让翻译送给厂长一封信：“恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后要生产的是用来治病的输液皮管。‘人命关天’，请原谅我的不辞而别”。一项以基本谈成的项目，就这样被“吐”掉了。

2、 案例导入：商务人员的礼仪修养

高职毕业的李明陪同学到一家知名企业应聘。李明一贯注重个人修养，从他整洁的衣服、干净的指甲、整齐的头发上看，就给人一种精明、干练的感觉。来到企业人事部，临进门前，李明自觉地擦了擦鞋底，待进入室内后随手将门轻轻关上。见有长者来到人事部，他礼貌的起身让座。

人事部经理询问他时，尽管有别人谈话干扰，他仍能注意力集中地倾听并准确迅速地予以回答，同人说话时，他神情专注，目不旁视，从容交谈。这一切，都被来人事部察看情况的企业总经理看在眼里。尽管李明这次只是陪同学来应试，总经理还是诚邀李明加入这家企业。现在，李明已成为这家企业的销售部经理。

3、 案例导入：仪容的修饰

刘桓是某服装厂的业务员，论口才和业务能力，都让老板“一百个放心”。可没想到，在一次国际性的订货会上，当他风尘仆仆找到一家商场后，接待人员看他胡子拉碴，且衣冠又不整，看也不看他带的样品，就把他给打发走了。因为这家商场认为：“就这样一副尊荣，厂里能生产出高档服装?”刘桓好窝火，这不是以貌取人吗?可连续跑了好几家商场，费劲口舌也没有如愿。一气之下，他来到美容院做了美容，然后换上了本长生产的名牌服装，气宇轩啊的找到一家商场的总经理。对付见到刘桓气度不凡，且其产品质量上乘，当即签订了60万元的合同。

4、 案例导入：形象设计的魔力

陈黎萍的名字，对于很多人来说还比较陌生，但在航空界，陈黎萍则是个名人。作

为国行乘务中心的美容形体科的首任科长和唯一的一任科长，她创立了国行乘务人员的美容化妆和形体训练课，也是由她开始了中国空中小姐化妆美容与形体的正规训练。 20xx年4月，某名航学院航空运输专业的领导驱车来北京，请陈黎萍前去授课。其实这

一切的背后有着一个尴尬的数字，那一届该学院的100多名“准空姐”毕业生，只有10人被各航空公司挑走，剩下的毕业生成了“嫁不出去的姑娘”。

陈黎萍的训练课是在阶梯教室进行的。年轻姑娘们质朴的装束告诉她，姑娘们还不

懂化妆，衣服颜色的搭配，发型也不胜理想，神采气质更欠锤炼。但从她们的面容和形体看，她们是一块块还没有雕琢的“美玉”青春靓丽的风采还没有充分展现出来。陈黎萍围绕如何包装自己以及空中小姐应该具有的气质进行了精心的传授。

奇迹发生了，姑娘们在陈黎萍的指导下一下子变的靓丽起来，很大部分姑娘被航空公司选走。北京武警总医院钦佩陈黎萍形象设计的魔力，请她为全院护士做形象设计并对她们进行训练。因为院领导发现，本院的护士虽然着装很整齐，但却没有清爽亲和的感觉，缺少那么一点“精气神”。经过陈黎萍的培训，护士形象变了样，院领导发自内心的笑了。

5、 案例导入：着装的基本原则

某省级电视台在一次晚间的摇奖节目中，当主持人宣布“请特邀嘉宾，××大型企业的老总为我们开奖”时，以为四十多岁的男人冲上舞台。他身穿黑色衬衣，打着让人眼花缭乱。五颜六色的的领带，蓝色牛仔裤，手戴一块金表，脚穿白色名牌运动鞋，夹着公文包。企业老总的这种形象，立即被全国几亿观众看到，这对企业会有什么影响?

6、 案例导入：谈判失败

家效益很好的大型企业的总经理叶明，年轻有为，精明能干，在管理企业方面很有经验。为使企业得到更大的发展，叶明经过多方面的努力和上级有关部门的牵线搭桥终于使德国一家著名的家电企业同意与自己的企业合作，在与德国企业董事长谈判时，为了给对方留下精明能干。

时尚新潮的好印象，叶明没有穿西服，而是选择了上身穿一件名牌t恤，下穿一条牛仔裤，脚穿一双运动鞋。当他精神抖擞，兴高采烈地带着秘书出现在对方面前时，对放登着不解眼睛看着他上下打量的了半天，非常不满意。虽然谈判准时开始，但这次合作并未成功。

7、 案例导入：言谈的基本原则

某学校元旦前举行教师聚餐。一位刚参加工作不久的小伙子举杯对一位即将退休的老教师说：“王老师，您多吃菜，多喝几杯!”王老师听了很高兴。但听完小伙子下面的话。王老师脸色陡变。这小伙子接着说的是：“您跟我们不一样，我们今后吃吃喝喝的机会还多着呢!您可是吃一顿少一顿”旁边的老师都用眼色示意小伙子住口，王老师为了照顾聚餐的气氛也强忍着不快没发作。他紧绷着脸，眼睛看着别处，装作没听见。可是这小伙子一点也不会察言观色，还是说：“我这是真心诚意的敬您一杯，这一年您给我不少帮助，喝一杯吧，不喝就再也喝不着了\"王老师大怒，脸色苍白拂袖离席而去。

8、 案例导入：言谈的语言技巧

有一个故事，是讲在一只游艇上，来自各国的一些实业家边观光边开会。突然，船出事了，慢慢下沉，船长命令大副：“赶紧通知那些先生们，穿上救生衣，马上从甲板上跳海。”几分钟之后大副回来报告：“真急人，谁都不肯往下跳。”于是，船长亲自出马，说来也怪，没多久，这些实业家们都顺从跳下海去。“您是怎样说服他们的呀?”大副请教船长，船长说：“我告诉英国人，跳海也是一项运动;对法国人，我就说跳海是一种别出心裁的游戏;我同时警告德国人，跳海可不是闹着玩的!在俄国人面前，我就认真地表示：跳海是革命的壮举。”“你又怎样说服那个美国人呢?”“那还不容易，”船长得意的说：“我说已经为他办理了巨额保险”

9、 案例导入：言谈中应注意的问题

航班上，有一位空中小姐对一位82岁高龄来华旅游并参加汉语短期学习班的外籍老太太说：“您这么大年纪了，还到国外来旅游、学习，可真不容易呀!”这位异国老太太一听，脸色立刻晴转多云，冷冷地应了句：“噢，你认为老人出国旅游是奇怪的事情吗?”弄得这位好心的中国空姐十分尴尬。

10、案例导入：打招呼与握手

高职毕业的小黄到一家知名企业应聘。小黄一贯注重个人修养，从他整洁的衣服、干净的指甲、整齐的头发上看，就给人一种精明、干练的感觉。但是来到企业人事部后，由于不熟悉环境，就呆呆地站在门口，人事部经理询问他，他只是“嗯嗯啊啊”，向人事部经理点点头。大约过了十几分钟，面试结束告辞时，人事部经理主动伸出手同小黄握手，小黄看了一下，伸出左手。可能是由于紧张的原因，小黄的手很僵硬，而且，刚让人事部经理碰到就赶紧缩了回来，也没道谢告辞就急匆匆地走出了办公室。最终小黄面试失败。

11、案例导入：称谓礼仪

有一位先生为一位外国朋友定做生日蛋糕。他来到一家酒店的餐厅，对服务小姐说：“小姐，您好，我要为我的一位外国朋友定一份生日蛋糕，同时打一份贺卡，你看可以吗?”小姐接过订单一看，忙说：“对不起，请问先生，您的朋友是小姐还是太太?”这位先生也不清楚这位外国的朋友结婚没有，从来没有打听过，他为难地抓了抓后脑勺想想说：“小姐?太太?一大把岁数了，太太。”生日蛋糕做好后，服务员小姐按地址到酒店客房送生日蛋糕，敲门，一女子开门，服务员小姐礼貌地说：“请问，您是怀特太太吗?”女子愣了愣，不高兴地说：“错了!”服务员小姐丈二和尚摸不着头脑，抬头看看门牌号，立即打了个电话去问

那位先生，没错，房间号码没错。再敲了一遍，开门，“没错，怀特太太，这是您的蛋糕”。那女子大声说：“告诉你错了，这里只有怀特小姐，没有怀特太太。”啪一声，门被大力关上，蛋糕掉地。

12、案例导入：介绍礼仪

王晓是一高职院校的学生，在一家知名企业工作。一天，经理叫他一起接待一个海外访问团。访问团到达后，王晓马上非常热情地伸出手去：“你们好!我是公司的员工，这是我们公司的总经理。早就听说你们要来，今天见到你们很开心，以后希望你们能多多提拔我!请随我来!”这时，经理和访问团都非常尴尬。等访问团走后，王晓被开除了。

13、案例导入：名片礼仪

小王刚从大学毕业，现在因为业务需要，去拜访一位日本教授，但小王在许多细小礼节上的反差，令人汗颜。小王见到那位教授后用左手递出名片，教授双手接过名片，端详一刻，口中念念有词，然后微笑着放入公文包，再致谢。教授回赠名片时，小王单手接过名片，随即放入口袋，然后就与教授谈起了业务，可是教授确是一脸的不高兴，拒绝谈业务，最终这次拜访以失败而告终。

14、案例导入：宴请礼仪

某公司为同社会各界联络感情，密切关系，扩大企业的影响而专门举行了一次盛大的宴会。宴会厅内布置豪华，主席台上悬挂着国旗，一侧有军乐队伴奏。菜肴丰富，酒水繁多，餐具精致，服务规范。虽然宴会规格很高，场面宏大，但没有收到预期的效果。

15、案例导入：中、西餐礼仪

陈先生和客户到一家西餐厅就餐，他拿起刀叉，用力切割，发出刺耳的响声;他狼吞虎咽，将鱼刺随便的吐在洁白的台布上;他随意将刀叉并排放在餐盘上，把餐巾放在餐桌上，起身去了一趟洗手间，回来之后发现饭菜已被端走，餐桌收拾干净，服务员拿着账单请他结账。他非常生气，与服务员争吵起来。客户对陈先生的印象大打折扣。

16、案例导入：邀请与拒绝舞伴

在一个商务活动的社交舞会上，a男生想邀请他的营销对象——某公司老总的夫人，a男士急匆匆走到夫人面前，微笑着弯着90度腰，点头双手覆盖着膝盖上，毕恭毕敬地低着头说：“我可以请你跳舞吗?”夫人望了望身边的丈夫，停顿片刻说：“对不起，我累了”这时又来了一位男士b,姿态端庄，微笑着，彬彬有礼地走到夫人面前说：“夫人，您好啊?”然后又转向夫人的丈夫说：“你好，先生，我可以邀请您的夫人共舞吗?”丈夫微笑着看了看身边的夫人说：“你请便吧!”然后b先生转向夫人同时伸出右手掌心向上，手指向舞池并说：“我可以请您跳舞吗?”夫人欣然同意，共同步入舞池

17、案例导入：接待与拜访礼仪

小张大学毕业后在扬州昌盛玩具厂办公室工作。中秋节前两天办公室陈主任通知他，明天下午三点本公司的合作伙伴上海华强贸易有限公司的刘军副总经理将到本市，这次主要目的是了解昌盛玩具厂是否有能力在60天内完成美国的一批圣诞玩具订单，昌盛玩具厂很希望拿到这份利润丰厚的订单，李厂长将亲自到车站接站。由于陈主任第二天有更重要的事，所以临时安排小张随同李厂长一起去接刘副总。

小张接到任务后，征得厂长同意，在一个四星级宾馆预定了房间，安排厂里最好的一辆轿车去接刘副总。第二天上午，小张忙着布置会议室，准备欢迎条幅和水果，一直忙到下午2:30，穿着休闲服的小张急急忙忙随李厂长一起车站，不料，市内交通拥挤，到车站后，迟到了十分钟，李厂长不住地打招呼，表示抱歉。这时，小张拉开车前门请刘副总上车说：“这里视线好，您可以看看我们扬州的市貌”。

随后，又拉开车右后门请李厂长入座，自己则做到了左后门的位置。车到达宾馆后，小张直奔总台，询问预订房间状况，由刘副总自己提行李。刘副总进入房间后，李厂长与其交流着第二天的安排，但小张在房间里走来走去，片刻后，李厂长告辞。小张随李厂长出来后，却受到了李

厂长的批评。

18、案例导入：电话礼仪

杨小姐是金心公司总经理的秘书，在她上午上班的时，电话铃响了，杨小姐在铃响第二声接起：“您好!这里是金心公司，我是杨秘书。”电话是上司打来的，让杨小姐通知各部门主管下午3：00到会议室开会，会议主题是关于新产品发布的事项。

杨小姐在电话记录本上记下时间、地点、内容。挂断电话后，杨小姐把所有要通知的部门在便签上列出，然后逐个打电话通知。通知销售主管时，杨小姐在电话里这样说的：“李主管，您好!我是杨秘书，今天下午3:00在会议室有一个关于公司新产品发布事项的会议，会议由总经理主持，希望您准时参加。”得到肯定答复后，杨小姐等对方挂断电话后再挂断电话。

**最新商务礼仪与谈判论文通用四**

1、某照明器材厂的业务员金先生按原企图，手拿企业新设计的照明器材样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。”金先生说。张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道：“好漂亮啊!”并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细钻研起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边安闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习性性地用手搔了搔头皮。虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们预算高出较多，能否再降低一些?”金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。”张经理默然了半天没有开口。金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理，张经理皱了皱眉，“这种照明器的性能先进在什么地方?”金先生又搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新、寿命长、节电。”张经理托辞离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会，感觉无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。

问题:请结合案例分析, 金先生的生意没有谈成的礼仪缺陷有哪些?

2、小黄的最后面试失败了

小黄去一家外企进行最后一轮总经理助理的面试。为确保万无一失，这次她做了精心的打扮。一身前卫的衣服、时尚的手环、造型独特的戒指、亮闪闪的项链、新潮的耳坠，身上每一处都是焦点，简直是无与伦比、鹤立鸡群。况且她的对手只是一个相貌平平的女孩，学历也并不比她高，所以小黄认为胜券在握。但结果却出乎意料，她并没有被这家外企所认可。主考官抱歉地说：“你确凿很漂亮，你的服装配饰无不令我赏心悦目，可我认为你并不适合干助理这份工作。实在很抱歉。”

分析：

我们应该时刻注意自己的衣着和配饰，并分清场合。对于配饰，宜少不宜多，否则给人一种张扬、压抑、零乱、不持重的感到。

3、这里没师傅只有大夫

某高校一位大学生，用手捂着自己的左下腹跑到医务室，对坐诊的大夫说：“师傅，我肚子疼。”坐诊的医生说：“这里只有大夫，没有师傅。找师傅请到学生食堂。”学生的脸红到了耳根。

评析：

对于文化人称呼一定要明确，这样才干减少为难，这样既体现了自己的文化水平，也表示了对他人的尊重。当然，作为大夫也应该注意服务态度，考究礼仪修养。对顾客不当的语言应予以宽容，批判对方要采纳委婉的语气。

4、一次某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应聘者很多。中文系毕业的小张同学前往面试，她的背景材料可能是最棒的：大学四年，在各类刊物上发表了3万字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论、政论等，还为六家公司策划过周年庆典，一口英语表达也极为流利，书法也堪称佳作。小张五官端正，身材高挑、匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。小张穿着迷你裙，露出藕段似的大腿，上身是露脐装，涂着鲜红的唇膏，轻盈地走到一位考官面前，不请自坐，随后翘起了二郎腿，笑眯眯地等着问话，孰料，三位招聘者互相交换了一下眼色，主考官说：“张小姐，请回去等通知吧。”她喜形于色：“好!”挎起小包飞跑出门。

问题：小张能等到录用通知吗?为什么?假如你是小张你计划怎样准备这次面试? 点评：小张不能被录取，因为她缺少面试的基本礼仪; 具体说来她的无理表现在：1、服装过于时髦和前卫，不规范，不庄重，给人轻浮的感到;2、化妆过于浓艳和夸张。3、举止归于随意，不文明不优雅。“不请自坐”，和“翘起了二郎腿”等给人的感到缺少基本涵养。

5、王峰在大学读书时学习非常刻苦，成绩也非常优秀，几乎年年都拿特等奖学金，为此同学们给他起了一个绰号“超人”。大学毕业后，王峰顺利地获取了在美国攻读硕士学位的时机，毕业后又顺利地进入一家美国公司工作。一晃八年过去了，王峰现在已成为公司的部门经理。今年国庆节，王峰带着妻子儿女回国探亲。一天，，在大剧院观看音乐剧，刚刚落座，就发现有3个人向他们走来。其中一个人边走边伸出手大声地叫：“喂!这不是‘超人’吗?你怎么回来了?”这时，王峰才认出说话的人正是他高中的同学贾征。贾征大学没考上，自己跑到南方去做生意，赚了些钱，如今回到上海注册公司当起

潦攀老板。今天正好陪着两位从香港来的生意伙伴一起来看音乐剧。这对生意伙伴是他交往多年的年长的香港夫妇。此时，王峰和贾征彼此都既兴奋又感动。贾征大声寒暄之后，才想起了王峰身边还站着一位女士，就问王峰身边的女士是谁。王峰这时才想起向贾征介绍自己的妻子。待王峰介绍完毕，贾征兴奋地走上去，给了王峰妻子一个拥抱礼。这时贾征也想起该向老同学介绍他的生意伙伴了。

问题：上述场合的见面礼仪有无不符合礼仪的地方。若有，请指出来，并说明正确的做法是什么。

点评：不和礼仪的地方主要有：

大众场合不能喊对方的绰号。

大众场合不易大声寒暄，影响他人。

及时介绍彼此通行的客人，不能把随行的仁攀冷落。

对异性的拥抱礼不适合中国，还是握手对比好。

6、星期天，一对年轻的夫妇带着他们可爱的小宝宝逛商场。小宝宝看着琳琅满目的商品，用小手指指点点，显出兴致勃勃的神态。当来到儿童玩具专柜前，售货员笑容相迎，热心地向孩子的父母打招呼：“您二位想买点什么，想给孩子买个玩具吧?”夫妻俩看看商品的标价，歉意地摇摇头，抱着孩子就想离开。突然，小宝宝哭闹起来：“我要玩具!我要玩具!”夫妻俩只好赔着笑容又劝又哄，却无济于事。售货员好像悟出了什么，立即挑出了几件高档电动玩具，打开开关让玩具动起来给孩子看，并亲切地问道：“小宝宝，你想要哪件玩具呀?阿姨给你拿。”孩子立即停止了哭闹，语气干脆地说：“机器狗!”这时售货员看了一眼年轻夫妇，见他们犹豫了一下，交换着眼神，终于拿了钱买了机器狗。

请回答：(1)售货员运用了什么样的谈判策略?为什么会成功?

(2)这种策略的特性是什么?在商务谈判中适用于什么情形?

答案: (1)售货员运用的是以柔克刚的策略;找到了孩子这一对方的软弱环节，通过引诱孩子的需求，从感情上打动了顾客。

(2)这种策略的特性是利用了对方的感情弱点，同时自己要维持耐心，要善于表达友好的态度，以获得对方的好感。在商务谈判中，这种策略适用于那些强硬、自大，同时又存在明显感情弱点的对手。

**最新商务礼仪与谈判论文通用五**

摘要：现代职业女性，良好的职业礼仪对于塑造职业女性的良好形象，提高职业女性的个人整体素质，将会起到很好的推动作用。职业着装、社交着装、服饰搭配技巧、举止礼仪是一位优秀的职业女性应具有的基本素养。

关键词：职业着装;社交着装;服饰搭配

巴尔扎克在《夏娃的女儿》中说“衣着对于女子是一种语言，一种象征，一种内心世界的直接表达，反映对一个时代的态度。说话是有场合的，穿衣也要有场合，说话要清楚，自信，有品位;穿衣表达也要整洁，大方，有尊严。”良好的职业形象可以增加竞争实力，形象对女性来说非常重要，一个好的外在形象、有品位的装扮、得体的谈吐会让别人对你有个很好的印象。服装是女人的第一张名片，衣着往往有着左右事业的力量。随着社会的发展，形象的包装已不再是明星的“专利”，普通职场人士对自己的形象也越来越重视，因为好的形象可以增加一个人的自信，对个人的求职、工作、晋升和社交都起着至关重要的作用。同时，作为一位优秀的职业女性，职业着装、社交着装、服饰礼仪、举止礼仪、谈吐细节方面的要求就更高。职业女性为提升女性自身的品味、素养。找到穿衣的窍门和乐趣，为你的生活添加色彩，并在职业范畴及社交方面，通过外在的形象包装，突出自己的内在优点，为自己增值，踏上成功之路!

一、职业女性的职业着装的原则

不管你多么才华横溢，别人第一次判断你时，还是会看你的外表和衣着。要在这么短的时间内，使人们对你有一个好印象，愿意和你继续交往合作，特别是在求职、工作、会议、商务谈判等重要活动场合，形象好坏将决定你的成败。在工作场所，就应该穿职业装，这在世界各国都是通行的惯例和礼仪标准。规范统一的职业装束不仅能给人以美好的感受，同时也能体现专业形象。职场中个人代表的不仅是自己，更代表所在团队，因此保持和提升专业形象很重要。随着社会经济、文化的发展，如何得体适度的穿着已成为一门大学问。

(1)大方端庄、成熟稳重的原则。

职场正装就像是古典与艺术的优雅对话。就寻职或在职的女性而言，服饰穿着首要的是讲求端庄稳重，这需要与你的职业紧密结合，而其中最重要的当然是要体现出你在职业领域的专业性。任何使你显得不够专业化的形象，都会让人认为你不适合你的职业。成熟稳重是专业形象的关键，所以在日常工作中一定要注意表现出自身的成熟。当你走进一家五星级酒店，穿着不同服饰的服务人员热情地履行自己的职责，职业服饰是检验他们服务质量的好标识。根据职业性质和特点设计的具有职业特色的服饰，把它作为职业文化的一部分，对提高职业素质和职业道德发挥着无形的作用。打扮过于时髦的女性，并不能给人以好的印象。目前女装款式中，裙式套装已被公认为最恰当的职业女装，几乎成了一项不成文的规定。裙式装既不失女性本色，又能切合庄重与大方的原则。除了特殊情况外，职业女性在公共场合或在上班时穿此类裙装都非常合适，着裙装能显示女性阴柔之美 。

(2)职业女性穿着的第二个原则是：根据职位选择服装、突出个人风格。

穿着的方式，职业女性要突出职业和职位的特点，职场形象要突出个人风格，注重能够体现自我魅力和风格的服装。现在，尤其在年轻的新生代中，他们更善于接受新事物，他们个性张扬，也乐于大胆尝试 。他们对自己职业形象细节专注，对自己职业形象价值的认识也达到了前所未有的高度。因此在职业形象的设计上也必须在细节上体现出个人风格。职业形象的功能在于交流和自我表达，在于打造个人的品牌，如果在形象上千篇一律，没有个性，即使再得体、再职业化也是不成功的。要想打造出自己的个人风格，首先要在形象顾问的协助下对皮肤、相貌、体形、内在气质进行对比、测量和分析，了解到自身的优缺点，然后再针对这些细节去寻找最适合的设计：服装用色、款式、质地、图案、鞋帽款式、饰品风格与质地、眼镜形状与材质、发型等。每个人都有属于自己的独一无二的优点和气质，也许没有骄人的容貌，但有高挑的身材，没有清秀的五官，但有细腻的肌肤，问题是有没有发现自己的优点，并将它最大限度地展现出来。

二、社交着装的一般原则

社交场合，衣仪非同小可，因为，这不是普通的朋友聚会或公司内部的party。衣，当然指衣着，仪，则指着装，化妆后的仪表形态和行为举止。社交有形形色色的场合，多种多样的内容与形式。关于社交场合的着装，国际上有一条公认的原则，即所谓的tpo原则，是指着装要考虑时间(time)、地点(place)和场合(occasion)三个因素，要随着这些因素的变化而有所不同，使自己的形象与周围的环境、气氛相协调，达到整体美与和谐美。遵循时间的变化而选择不同的着装是首要要求。在不同的时间，人们的着装应有变化，如参加商务酒会、公司开业庆典、客户联谊会小礼服或连衣裙是最佳选择;艺术派对、生日派对、私人派对，要注重表达个人的风格和品位，彰显个性。上班时穿的正式服装最好不要出现在派对场合，显得过于呆板。这时穿着基础服装，搭潮流配饰，是最简单有效方法。春、夏、秋、冬四季都要穿着不同的服装。遵循地点的变化就是指人们若处在不同的地域环境就要穿戴与之相协调的服饰，也就是说要入乡随俗。如在在政界或国际宴会中，有中国特色的服饰是成为亮点的好办法。黑色和金色是高雅大方的颜色，红色会让人脱颖而出。场合是指服饰的穿着要与所处场合的气氛相和谐。一般来说，应事先有针对性地了解活动的内容和参加人员的情况，挑选穿着合乎场合气氛的服饰，使自己的服饰与场合气氛相融洽。如在正式、严肃的社交场合，人们的着装应庄重、大方。在职业场所、社交场合穿生活装，是一种不文明的表现。在我国，由于礼仪教育方面的缺乏，很多人根本不分职业装和生活装。在私人空间里，如何穿衣打扮别人也无权过问，但在工作及公务范畴里，穿衣打扮就不能不顾及他人的感受。其实，礼仪更重要的是体现个人的内在素质和修养。

三、 服饰搭配技巧

对于服饰的搭配，“没有丑陋的衣服，只有丑陋的搭配”，女性的着装应该以整洁、美观、稳重大方、协调高雅为总原则，服饰色彩、款式、大小应与自身的年龄、气质、肤色、体态、发型和职业相协调、一致，而一些小饰品诸如：眼镜，袖珍等的佩戴也不容忽视，它们是体现职业女性的气质和修养的关键。几件基本服饰应是你的镇山之宝。有限的衣服，无限的搭配。服饰的流行是没有尽头的，但一些基本的服饰是没有流行不流行之说的，比如1件黑西服、1件及膝裙、1件粗花呢宽腿长裤、1件白衬衫、1件红毛衣一条黑连衣裙、1条红丝巾……这些都是“衣坛长青树”，历久弥新，哪怕20xx年也不会过时。这些衣物是你衣橱的镇山之宝，不仅穿起来好看，穿着时间也长，拥有了一批这样的基本服饰，每年、每季只要根据时尚风向，适当选购一些流行服饰来搭配就行了。服装色彩是服装感观的第一印象，它有极强的吸引力，若想让其在着装上得到淋漓尽致的发挥，必须充分了解色彩的特性。黑白红是职业女性衣橱的主要颜色，“因为它们是基础颜色，这三种单色，每一种至少能和你衣橱种的三件衣服搭配”。在时尚的主旋律中，黑白红是永远的三个重要音符!红与黑搭配显示女性适度的典雅、热情。恰到好处地运用色彩的两种观感，不但可以修正、掩饰身材的不足，而且能强调突出你的优点。身材高大丰满的女性，在选择搭配外衣时，亦适合用深色。这条规律对大多数人适用，除非你身体完美无缺，不需要以此来遮掩什么。对于“职业妆型”，“美丽而不妖娆，自然而不俗气”，而礼仪方面则是以自信、大方为主要原则，有着良好的职业礼仪对于塑造职业女性的良好形象，提高职业女性的个人整体素质将会起到很好的推动作用。 作为现代的职业女性，只有不断提高自身的综合素质，完善自我，才能在竞争日益激烈的当今社会找到一片属于自己的星空。

法国雕塑大师罗丹说：“生活不是缺少美，而是缺少发现美。”我认为一个女性最大的财富是自信，自信首先来自于自爱，在现在经济活动中，一个不休边幅的女性，很难让人产生容易接近和亲近的感觉。女人一生不一定生的漂亮，但要活得漂亮。当你打扮的最漂亮的时候也是你工作最出色、最自信的时候。我非常倡导女性一定要有一种智慧的生活，同时应该有一种艺术的生活能力。只有拥有一种艺术的生活能力，才会拥有艺术的工作能力。艺术的工作能力代表有效率、有快乐。如果把艺术变成生活中的一种喜爱，生活会变得快乐，自身整体的艺术形象也会非常有品味。每一个女人都是一件艺术品，每一件衣服都是女人心中一份永远的快乐。

参考文献

[1]沈红.《衣仪天下》[m].北京中信出版社，20xx.4

**最新商务礼仪与谈判论文通用六**

1、要了解与尊重各国的特殊习俗。出国前最好是多查阅些有关访问国资料，了解其特殊的风俗习惯与礼节;否则会使访问国的主人误以为对他们不尊重，以致整个商务访问活动宾主双方的不愉快，甚而辙底失败。

2、见面进要有礼有节。一般在做自我介绍时要先讲自己的身份，然后请教对方。此外，国际上往往在互相介绍时有互相交换名片的习惯。

3、参加商务活动要守时，因为出席商务活动抵达时间的迟早在一定程度上反映了对访问国主人的尊重程度。

4、参加宴请活动要有礼节。出席宴会应正点或提前二、三分钟抵达，告辞时要等主宾退席后才能退席。确实有事需提早退席，应向访问国主人歉后悄悄离去。

5、选择适当之称呼方式。在国际交流中，一般在招呼上均称先生、女士与小姐。但要注意在招呼地位高的官方人士时，要选用“阁下”或称呼其“职衔”方式。

6、带备适当之礼品。在国外，大多数商业机构有鼓励或禁止送礼，有时赠送礼品会使访问国主人处于一种在道德上进退两难的境地。但适当之友谊礼品，如国产的一些很有特色且花销不大的纪念品或带有公司标志的意义与独到的作用。

7、穿着服饰要合适。参加商务活动或宴请，正统的西服与领带是必要的，对女士来说一般也应着礼服或西服。

8、交流方式要注意。在国外几乎所有的会谈都是英语，如果语言上有障疑，可随团带备或在当地聘请一位翻译。此外，在多数会谈中，开场白都非常简短，交流也都很快进入正题;切忌在会议中斜靠在椅子上，或把手放在头后面，或二、三人窃窃私语，或闭目小睡，或无精打采等，这些都是对交谈双方的不尊重并会引致反感。

**最新商务礼仪与谈判论文通用七**

原则型谈判又称为( )。

a. 让步型谈判

b. 立场谈判

c. 硬式谈判

d. 价值型谈判

d。标准答案为：d

商务谈判的核心内容是( )。

a. 质量

b. 数量

c. 付款形式

d. 价格

d。标准答案为：d

判定谈判成功与否的价值谈判标准是( )。

a. 目标实现标准、成本优化标准、人际关系标准

b. 利益满足标准、最高利润标准、人际关系标准

c. 目标实现标准、共同利益标准、冲突和合作统一标准

a。标准答案为：a

为掌握谈判全局，获取主动权，谈判者首先要制造( )优势。

a. 权利

b. 时间

c. 人员

d. 信息

d。标准答案为：d

国际谈判中座次安排基本要求是( )。

a. 以左为尊，右高左低

b. 以左为尊，左高右低

c. 以右为尊，左高右低

d. 以右为尊，右高左低

b。标准答案为：d

谈判成本包括( )。

a. 谈判桌上的成本

b. 谈判过程中的成本

c. 合同的制作成本

d. 谈判的机会成本

e. 履行合同的成本

a,b,c,e。标准答案为：a,b,d

确定商务谈判目标系统和目标层次时，应坚持的原则是( )。

a. 利益最大化原则

b. 利己原则

c. 合理性原则

d. 合法性原则

e. 实用性原则

c,d,e。标准答案为：c,d,e

为谈判过程确定基调是在( )。

a. 准备阶段

b. 开局阶段

c. 正式谈判阶段

d. 签约阶段

b。标准答案为：b

在涉及合同中某些专业性法律条款的谈判时，主谈人应该( )。

a. 由懂行的专家或专业人员担任

b. 由商务人员担任

c. 由谈判领导人员担任

d. 由法律人员担任

d。标准答案为：d

商务谈判组组长应具备怎样的素质( )。

a. 善于与各种谈判对手打交道，具有掌控全局的能力

b. 具有地位，能够以高压达到谈判目的，使人们畏惧

c. 具有分清主次的素质，逻辑思维缜密，能够做出决断

d. 具有较高的学历、学位以及善于写出报告

e. 具有很好的表达能力，在人格上具备相当的感召力。

标准答案为：a,c,e

谈判的阶段是怎样划分的( )。

a. 实质阶段与非实质阶段

b. 准备阶段，开局阶段，报价阶段，还价阶段，有效接受阶段

c. 开局阶段，讨价还价阶段，签约阶段

d. 谈判阶段，货源准备阶段，出口转内销阶段，结帐阶段

e. 交易前的准备阶段，交易磋商与签约的阶段，组织货源的阶段，履约的阶段，进行经济核算的阶段

标准答案为：a,b

谈判开局的作用应该怎样理解( )。

a. 奠定适宜的谈判气氛

b. 建立既自信又可信的基本形象

c. 形成高压，使得对方有畏惧的情绪

d. 根据谈判内容选择适当的行为、语言，铺垫合适的氛围

e. 毫无作用

标准答案为：a,b,d

如何把握谈判中对于主谈的支持( )。

a. 注视主谈并适时点头

b. 纠正主谈的口误

c. 对于主谈的话题进行记录

d. 心不在焉

e. 主动及时地向主谈递送资料背景

标准答案为：a,c,e

在开局阶段，谈判人员的主要任务是( )。

a. 确定报价

b. 创造谈判气氛

c. 交换意见

d. 作开场陈述

e. 作报价解释

b,c,d。标准答案为：b,c,d

属于谈判队伍第二层次的有( )。

a. 翻译

b. 法律人员

c. 经济人员

d. 速记员

e. 主谈人员

a,b,c。标准答案为：a,b,c

为谈判过程确定基调是在( )。

a. 准备阶段

b. 开局阶段

c. 正式谈判阶段

d. 签约阶段

答案： b

答案

谈判开局的作用应该怎样理解( )。

a. 奠定适宜的谈判气氛

b. 建立既自信又可信的基本形象

c. 形成高压，使得对方有畏惧的情绪

d. 根据谈判内容选择适当的行为、语言，铺垫合适的氛围

e. 毫无作用

答案： a,b,d

在开局阶段，谈判人员的主要任务是( )。

a. 确定报价

b. 创造谈判气氛

c. 交换意见

d. 作开场陈述

e. 作报价解释

答案： b,c,d

谈判报价应该遵循的原则是什么( )。

a. 严肃、明白，不做相应的解释

b. 需要主动给予明确的价格解释

c. 提供全部定价的计算数据

d. 提供全部定价的计算方法和公式

a。标准答案为：a

商务谈判中让步的采用一般多为( )。

a. 等额让步

b. 增价式让步

c. 一步到位的让步

d. 中等幅度或小幅度递减式让步

d。标准答案为：d

一般情况下，商务谈判中可以公开的观点是( )。

a. 己方的最后谈判期限

b. 谈判主题

c. 最优期望目标

d. 实际期望目标

b。标准答案为：b

**最新商务礼仪与谈判论文通用八**

宴请对象

宴请对象是指邀请哪些方面的人士出席，请多少人出席。范围过大，造成浪费，范围太小，则会得罪某些人。总的原则是在照顾各方面关系的前提下，尽量控制范围，减少人数。

宴请的时间

确定宴请时间，最好先征求被邀主、宾的意见，选择主、宾双方都适宜的时间，以示尊重。不要选择对方工作繁忙的时间，涉外宴请也应避开对方国内重大节假日。

回避选择禁忌日为宴请日期。如西方国家忌讳“13”，特别是恰逢13日的星期五。

伊斯兰民族的斋月有白天禁食的习俗，所以，宴会只宜安排在日落以后。

给对方宽裕的准备时间，以便安排好各方面工作。

特定的节日、纪念日的宴请，只能在节日、纪念日之前或当日举行，不能拖到节日、纪念日之后。

环境

宴请地点恰当与否，体现着主人对宴请的重视程度。宴请地点可依据宴请目的、规模、形式和经费能力来确定。通常应选择环境优雅、卫生方便、服务优良、管理规范的饭店或宾馆。

落实宴请地点时应注意：

按客人多少确定宴请地点。客人多，在大宾馆;客人少，则可在小酒楼。

按宴请类型确定宴请地点。宴会可安排在饭店、宾馆，冷餐会、酒会则可安排在大厅或花园。

宾主熟悉程度、关系深浅也是选择宴会地点的依据。

注意按来宾的意愿和地方特色选择宴请地点。

可以选择负有盛名的老字号或名酒家。

尽可能选择举办者所熟悉的、有声誉的饭店或宾馆。

费用

在费用的使用上，既要热情待客又要量力而行，反对浪费。商务交往既要有档次，又不主张奢侈浪费，所以要注意少吃少餐，少餐而精，也就是说既要强调宴请内容的少而精，又要避免大吃大喝、铺张浪费的做法。

菜单

在菜单的安排上关键是要了解客人尤其是主宾不能吃什么，排除个人禁忌、民族禁忌与宗教禁忌，而不是问之爱吃什么。具体安排菜单时，既要照顾客人口味，又要体现特色与文化，即吃文化、吃特色。

**最新商务礼仪与谈判论文通用九**

【摘 要】商务谈判是构成企业核心能力的重要一环。在激烈的市场竞争中，商务谈判的成功可能直接或间接的影响企业的存活根本，商务谈判是指人们为了协调彼此之间的商务关系，满足各自的商务需求，通过协商对话，最终解决争议、达成协议、签订合同的过程。促使商务谈判成功的因素很多，谈判技巧，商务礼仪在谈判中的效应占有十分重要的位置，直接或间接的影响着谈判结果。

【关键词】商务礼仪 谈判技巧 谈判细节 过程

商务谈判是指双方促成交易或为了解决双方的争端并取得维护各自经济利益进行的一种双边信息传播行为，是比较常用的商务活动之一;需要在平等友好、互利的基础上达成一致的意见消除分歧。在圆满的商务谈判活动中遵守谈判礼仪未必是谈判取得成功的决定条件但是如果违背了谈判礼仪却会造成许多不必要的麻烦，甚至会对达成协议造成威胁。因此，在谈判中必须严格遵守谈判中的礼仪。

一、谈判准备的阶段

谈判时间的选择：谈判时间要经双方商定而不能一方单独做主，否则是失礼的，要选择对己方最有利的时间进行谈判。谈判地点的选择：地点最好争取在自己熟悉的环境内，若争取不到，至少也应选择在双方都不熟悉的中性场所，如要进行多次谈判，地点应该依次互换，以示公平。谈判人员的选择：谈判队伍由主谈人、助手、专家和其他谈判人员组成。谈判所需资料的搜集，以便在谈判中掌握主动权。

注重礼仪是必不可少的，会晤时给对方留下的第一印象，往往影响到日后两者之间的关系。比如在接待室迎接对方;尽可能派人到机场或车站去接;收下对方的名片之后应看一遍对方的姓名职称以示尊重;确定谈判人员双方谈判代表的身份、职务等等，作为谈判代表要有良好的综合素质。谈判前应整理好自己的仪容仪表，穿着要整洁、正式、庄重;置谈判会场宜采用长方形或椭圆形谈判桌。

双方谈判气氛的调整，作自我介绍时要自然大方，不可露傲慢之意。被介绍到的人应起立或点头微笑示意并礼貌回应。姿态动作也对把握谈判气氛起着很大作用，应两眼注视对方目光停留于对方双眼至前额的三角区域正方，这样使对方感到被关注，觉得你诚恳严肃。询问对方要客气多用“请”，接物时要双手接递。介绍完毕，不急于切入正题，可选择双方共同感兴趣的话题进行交谈，稍作寒暄以沟通感情创造温和气氛。另外，谈判之初是要摸清对方的底细，因此要认真听对方谈话细心观察对方举止表情，并适当给予回应。这样既可了解对方意图又可表现出尊重与礼貌。

二、正式谈判阶段

举行正式谈判时，谈判者尤其是主谈者的临场表现，往往直接影响到谈判的现场气氛。在谈判桌上，

每一位成功的谈判者均应做到心平气和，处变不惊，不急不躁，冷静处事。谈判往往是一种利益之争，因此谈判各方无不希望在谈判中最大限度地维护或者争取自身的利益。然而从本质上讲，真正成功的谈判，应当以双方的相互让步为其结局，使有关各方互利互惠，互有所得，实现双赢。

谈判双方在将本次谈判中的目标、要求、意图等简要明确陈述。事先要准备好有关问题，选择气氛和谐时提出，态度要开诚布公。对方回答时应认真倾听，不能随便打断对方的话，提问得到回答后应向对方表示感谢，使整个现场始终彬彬有礼。谈判的语言能充分反映和体现一个人的能力、修养和素质。因此谈判用语既要准确明白，又要文雅中听，也要避免出现引起误解的语汇和体态语。在双方已经知道对方的谈判目标和意图后，为了达到双方的目标获得利益讨价还价是必然的，这时容易因情急而失礼，但在这关键时刻更要注意保持风度，正确地处理与谈判对手之间的关系，做到人与事分别而论，坚决避免人身攻击或人格侮辱的事情发生，谈判不成可以是朋友，不能失态变成敌手，心平气和，发言措词应文明礼貌、论证要有力、条理要清晰、表达要严密。因此有必要在谈判前对可能出现的问题有所预见和准备。在各自预期的设想得到满意的结果，达成协议谈判也就成功结束了。这时应该换一些轻松的话题或者说明接下来所安排的活动，甚至还可以对自己在谈判中的一些失误表达下歉意。

特别提出四个谈判技巧：(1)善于提问。通过提问我们不仅能获得平时无法得到的信息，而且还能证实我们以往的判断。我们应用开放式的问题来了解对方的需求，因为这类问题可以使对方自由地谈他们的需求。(2)善于倾听。善于倾听可以获得宝贵信息，增加谈判的筹码。在谈判中，我们要尽量鼓励对方多说，以达到尽量了解时方的目的。(3)善于说服对方，说服是谈判的要害所在。(4)适当让步，在所有的问题上做出让步和承诺，达成协议。何时让步以及让步的幅度很多时候都是具有高度技巧的问题。具体到每个案例可能都会有不同的解决方案，需要企业家和谈判者的长期摸索。

三、签约阶段

商务谈判最后的阶段是签字仪式。从礼仪上来讲，举行签字仪式时，一定要郑重其事，认认真真。其中最为引人注目的，当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。一是并列式，是举行双边签字仪式时最常见的形式。它的基本做法是：签字桌在室内面门横放。双方出席仪式的全体人员在签字桌之后并排排列，双方签字人员居中面门而坐，客方居右，主方居左。二是相对式，与并列式签字仪式的排座基本相同。二者之间的主要差别，只是将双边参加签字仪式的随员席移至签字人的对面。三是主席式，主要适用于多边签字仪式。其操作特点是：签字桌仍须在室内横放，签字席仍须设在桌后面对正门，但只设一个，并且不固定其就座者。举行仪式时，所有各方人员，包括签字人在内，皆应背对正门、面向签字席就座。签字时，各方签字人应以规定的先后顺序依次走入签字席就座签字，然后即应退回原处就座。

签约仪式的礼仪不到位很可能使谈判功亏一篑。签约场所应安排在庄重的场所并得到对方的同意。签约仪式前，应组织专业人员做好各种文本的准备工作。双方参加谈判的全体人员都应出席，如缺席，应得到对方的同意。双方共同进入会场相互握手致意，分立在各自方代表签约人外侧，其余人排列站立在各自方代表身后。应设有助签人员协助签约人，双方代表先在准备好的文本上签字，然后由助签人员交换。双方签字完毕后双方代表应同时起立交换文本并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应报以热烈的掌声，并可以安排香槟酒添加喜悦和祝贺气氛。签字仪式结束，应让双方最高领导及宾客先退场。

馈赠礼品的礼仪。谈判人员在相互交往中馈赠礼品，除了表示友好、进一步增进友谊和今后不断联络感情的愿望外，更主要的是表示对这次合作成功的祝贺，和对再次合作能够顺利进行所做的促进。因此，要针对不同对象选择不同礼品馈赠，其寓意性是很强的。礼物的价值应视洽谈内容及洽谈的具体情况而定。

四、总结

商务谈判过程中的各阶段应注意的礼仪和技巧不能一一列举，了解基本的礼仪，然后能发挥的得体、融洽，而不是呆板的表现，会达到更好的效果。

参考文献：

[1]史瑞婷.现代营销中商务谈判人员应具备的素质[j].江苏商论，20xx，(11)：114-116.

[2]董广坤.商务谈判与跨文化交际[j].商场现代化，20xx，(35)：44-45.

[3]金正昆.商务礼仪简论[j].北京工商大学学报(社会科学版)，20xx，20(1)：15-20，24.

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！