# 有关商务礼仪的案例

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-01-18

*有关商务礼仪的案例（通用15篇）有关商务礼仪的案例 篇1 小张是一家物流公司的业务员，口头表达能力不错，对公司的业务流程很熟悉，对公司的产品及服务的介绍也很得体，给人感觉朴实又勤快，在业务人员中学历是最高的，可是他的业绩总是上不去。张自己非...*

有关商务礼仪的案例（通用15篇）

有关商务礼仪的案例 篇1

小张是一家物流公司的业务员，口头表达能力不错，对公司的业务流程很熟悉，对公司的产品及服务的介绍也很得体，给人感觉朴实又勤快，在业务人员中学历是最高的，可是他的业绩总是上不去。张自己非常着急，却不知道问题出在哪里。小张从小有着大大咧咧的性格，不爱修边幅，头发经常是乱蓬蓬的，双手指甲长长的也不修剪，身上的白衬衣常常皱巴巴的并且已经变色，他喜欢吃大饼卷大葱，吃完后却不知道去除异味。小张的大大咧咧能被生活中的朋友所包容，但在工作中常常过不了与客户接洽的第一关。其实小张的这种形象在与客户接触的第一时间已经给人留下不好的印象，让人觉得他是一个对工作不认真，没有责任感的人，通常很难有机会和客户作进一步的交往，更不用说成功地承接业务了。

分析小张在日常工作中的表现是不符合商务礼仪规范的。在商务交往中，我们的仪容仪表是很重要的。头发的修饰是基本的仪容修饰。头发，在一定程度上显示这男性的特点。所以对于头发，应该定期修剪和清洗。长指甲容易给人以不卫生的印象。衬衣应挺括、整洁、无褶皱。嘴巴有异味也是很不礼貌的，在应酬前应忌食蒜、葱、韭菜等刺激味食物。小张的形象给人不负责任之感，是失败的社交事件。

有关商务礼仪的案例 篇2

司马小姐至今都记得自己第一次吃西餐的情形。走进餐厅，就看到豪华而气派的装饰，而且整个餐厅很静，若有若无的音乐轻轻回荡，让司马小姐心动，同时也不免紧张。她走到餐桌边，伸手去拖餐椅，而侍从赶紧过来，帮她轻轻挪动椅子，司马小姐同时发现自己站在了椅子的右边，脸一下子就红了。接下来进餐的过程中，她牢记左叉右刀的原则，但是其实她是左撇子，而且第一次用，心里很紧张，更显得笨拙。整个进餐，司马小姐觉得像是在受罪，音乐、环境对她而言都不曾留下什么印象，只有紧张与小心翼翼，以及小心翼翼后的笨拙，令她终生难忘。

分析

在参加西餐宴请时，要注意西餐礼仪与中餐礼仪的不同。在走到餐桌旁时，应站在餐椅的左边位置，由侍者拖开餐椅。而司马小姐事先没有对西方餐桌礼仪进行了解，导致出现了失礼行为。在使用刀叉时，感觉不方便时，是可以换右手拿叉，但不宜频繁更换位置。司马小姐虽知晓左叉右刀的原则，却不知道变通，而是自己变得十分笨拙。因此，这是失败的社交事件。

有关商务礼仪的案例 篇3

某市文化单位计划兴建一座影剧院。一天，公司经理正在办公，家具公司李经理上门推销座椅。一进门便说： 哇!好气派。我很少看见这么漂亮的办公室。如果我也有一间这样的办公室，我这一生的心愿就满足了。 李经理就这样开始了他的谈话。然后他又摸了摸办公椅扶手说： 这不是香山红木么?难得一见的上等木料呀。 是吗? 王经理的自豪感油然而生，接着说： 我这整个办公室是请深圳装潢厂家装修的。 于是亲自带着李经理参观了整个办公室，介绍了计算比例，装修材料、色彩调配，兴致勃勃、自我满足，溢于言表。如此，李经理自然可拿到王经理签字的座椅订购合同。同时，互相都得到一种满足。

分析

在商务谈判中应注意语言的表达技巧。礼节性的交际语言可以很好的增进谈判双方的了解、沟通感情、融洽友好气氛。而专业性的语言体现了谈判者措辞的严谨性、规范性、专业性，赢得他人的好感，体现自身的能力。李经理对王经理办公室的赞美，赢得了王经理的好感，同时是谈判气氛非常融洽王经理对办公室的夸奖，既有赞美，同时也体现了自己对家具知识的了解。双方成功签订协议，都获得了自身的满足，是成功的社交事件。

有关商务礼仪的案例 篇4

1960年，周恩来赴印度新德里就中印边界问题进行磋商、谈判，努力在不违背原则的前提下与印方达成和解。其间，周恩来召开记者招待会，从容应对西方和印度记者的种种刁难，当时一个西方女记者忽然提出一个非常私人化的问题，她说: 据我所知，您今年已经62岁了，比我的父亲还要大8岁，可是，为什么您依然神采奕奕，记忆非凡，显得这样年轻、英俊? 这个问题使得紧张的会场气氛松弛下来，人们在笑声中等待周恩来的应对。周恩来略作思考，回答道: 我是东方人，我是按照东方人的生活习惯和生活方式生活的，所以依然这么健康。 会场顿时响起经久不息的掌声和喝彩声。

分析

在公共场合不适宜问及他人的私人问题，女记者在严肃的回忆期间问私人问题明显是不恰当的。而周的幽默回答没有让女记者难堪，既维护了女记者的面子也没有透漏私人信息.而且，.周的回答还赞扬了我们东方人的生活习惯和生活方式良好，极高的维护了我们的国家尊严，同时也维护了自己的尊严。是成功的社交事件。

有关商务礼仪的案例 篇5

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。

有关商务礼仪的案例 篇6

案例一

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:

1.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.在商务活动中, 金先生应该如何注意自己的个仁攀礼仪问题?

分析： 1. 从一开始 金先生兴冲冲地登上六楼，他要拜访的张先生 是他这次业务的负责人，应该是要很重视礼节的：

① 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，首先不重视自己的外在形象，就是对

别人的一种不尊重。在这里就会给别人留下不好的

印象。

② 张先生接过金先生递过的照明器，并赞美漂亮还有

请金先生坐下，倒上一杯茶递给他。这里的金先生

应该说句感谢 但他没有，这显然有没有礼仪可谈，

又给人家留下一些不愉快的地方。

③ 金先生往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边

安闲地环视着张经理的办公室。这也是一种不尊

重，首先别人没有要求你坐 ，没有奉告你那里不

能坐，这也是礼仪的问题，随便抽烟随便乱看也是

不礼貌的。

④ 金先生习性性地用手搔了搔头皮。包括下文中的不

由自主地拉松领带。他自己的习性性动作不可以带

到商务座谈中.

⑤ 张经理还是有点半信半疑。这是应该问他还有哪里

需要解释吗

⑥ 谈到价格时，金先生的不应该有如此坚决的态度，

和双方和解，并说明不能作退让的理由。金先生又

搔了搔头皮，反反复复地说： 造型新、寿命长、

节电。 这里显然在态度上有点不耐烦的感到，容

易让人反感。

⑦ 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。这是应该安

静的等一会，这样做太损自己形象了。

2.个人形象 着装整洁得体 行为语言文明

案例二

某公司和外商洽谈一个合作项目，外商在考察了该公司后，对比满意，准备投资一千万美元。洽谈收场后，外商在该公司办公大楼的电梯上发现了一处痰迹，回国后便寄回一封信，回绝签订合同。

问：你认为信中应该说什么内容，。你如何看待这个问题? 分析

信中说：不珍爱环境的人不值得相信，不珍爱环境的企业不值得合作。

如何看待：在国际交往常规中，珍爱环境是一条首要的原则，而且强调不能光停留在嘴上，更要落实到举动中，只有在日常生活中养成良好的行为习性，才不会在关键的时候出问题。

有关商务礼仪的案例 篇7

难不倒 的服务

香港丽晶酒店的礼宾服务在全香港五星级豪华酒店中是数一数二的佼佼者。丽晶礼宾部的主管考夫特先生说：如何关心客人，如何使客人满意和高兴是酒店服务最重要的事情。考夫特先生在1980年丽晶开业时就从事礼宾工作。多年来，每个到过丽晶，每个接受过考夫特先生亲自服务的客人无不为他提供的 难不倒 服务所折服。

一次，客人在午夜提出要做头发，考夫特先生和值班的几位酒店员工迅速分头忙着联系美容师，准备汽车，15分钟内就把美容师接到酒店，引入客人房内，客人感动地说这是奇迹。 又有一次，一对美国夫妻想到中国内地旅游，但要办签证，可他们只在动身的前一天才提出来。考夫特先生立即派一名工作人员直奔深圳，顺利地办完手续。他说： 时间这么紧，只有这个办法，因此，再累再苦也得去。

有人问考夫特先生，如果有人要上等特殊年份的香槟酒，而酒店中没有怎么办?考夫特先生说： 毫无疑问，我要找遍全香港。实在满足不了客人，我会记下香槟酒的名称及年份，发传真去法国订购，并向客人保证，他下次再来丽晶时，一定能喝上这种香槟酒。

【分析】

当然，我们不可能完全像考夫特先生那样，也许我们的酒店也不具有这种条件。但是，这种做酒店服务所应该具备的全心全意为客人服务的精神和意识，是我们每个优秀员工都必不可少的。

例如：某酒店前台迎送服务礼仪规定， 客人乘坐的车辆到达酒店时，要主动为客人开启车门，用手挡住车辆门框上沿，以免客人下车时碰到头部，并主动向客人招呼问好 。但是，如果遇到老年客人，下车时还需要携扶一下。携扶老人，酒店没有明文规定，但对于一心一意为客人服务的员工来说，又是应该想到的，应该做到的，这就是酒店礼仪的灵活运用，真情服务，也就是个性化服务。这些类似的服务可以增加客人的满意度，而客人的满意度会带来 客人的忠诚 ， 客人的忠诚 会带来企业的获利和成长。

有关商务礼仪的案例 篇8

一时的失误

有个大学毕业生小赵，分到某大酒店公关部经过几年的艰苦奋斗，勤恳工作，被聘为科长。一次，酒店接待一位前来投资的大老板，经理把接待任务交给小赵，小赵认真准备，可是一不小心，客人主宾位弄错了，由于很忙，大家都未发现，等发现时已经迟了。结果这次投资项目告吹了，小赵也被调离了公关部。

【分析】

主宾座次，这是礼仪问题，座位弄错，就是对客人的不尊敬。由此可见，也许这是一个很偶然的，很小的疏忽，但一不小心，就会因小失大。因此，酒店接待中，事无大小，都必须严格按照酒店礼仪的规则来处理，讲究接待艺术。

有关商务礼仪的案例 篇9

重叠的菜盘

小李是某三星级酒店餐饮部的服务员。一次，有三个客人在酒店餐厅就餐，他们点了很多菜，其中的一道菜叫 海参扒肘子 。当最后一道菜上来时，小李发现餐桌上已经没有足够的空间可以放下新的菜品了，于是她不假思索就把新上的菜放在了客人吃的还剩一个肘子的海参扒肘子的餐盘上。其中一个客人发现后，半开玩笑地跟小李说： 小姐，我们这道菜还没有吃完，你怎么就把菜放到上面了? 小李当天的心情正好不好，听到客人说的话，更是不舒服，于是就顶了一句： 到这儿来吃饭，还在乎这么一个肘子吗?又不是没有钱。 本来开玩笑的一句话，经小李这么一说，客人笑意全无。于是，两个人就争吵了起来。客人觉得面子上很过不去，于是向餐厅经理投诉，小李受到经理的批评，向客人道歉。同时，酒店只得又重新做了一盘海参扒肘子给客人。

【分析】

有位哲人说： 如果你赢了一场争吵，你便失去了一位朋友。 在酒店中， 如果服务员赢了客人，那无异于在客人脸上打了一耳光，把客人赶走。 在一流的酒店里，客人与酒店员工之间是很少发生摩擦的。一般而言，那里的员工都是有耐心，而且是有礼貌的。坐落在泰国首都曼谷的曼谷东方宾馆规定，任何一名酒店员工都不能与客人争吵，如果发现谁与客人争吵，立即解雇。所以该酒店的员工对待客人都彬彬有礼，态度和蔼，这为酒店赢得了声誉，树立了良好的形象，很多客人慕名专程远道而来。东方宾馆也因此被美国权威的《公共事业投资者》杂志评为 世界最佳饭店宾馆 。

有关商务礼仪的案例 篇10

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?假如你是小张你打算怎样准备这次面试? 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，给人轻浮的感觉;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 等给人的感觉缺少基本涵养。

有关商务礼仪的案例 篇11

待命的出租车

一次，某酒店的机场代表小汤从交易会接客人回酒店。途中，一位外国客人主动跟小汤闲聊，从闲聊中小汤得知客人想回酒店拿点东西，然后再乘出租车到 酒店找一位朋友。下车后，小汤马上为客人叫好出租车等待客人下来。当客人见到待命的出租车时，既感激又惊讶，因为他根本没有料到小汤会帮他叫好车等他下来，因此，他很高兴地连声向小汤道谢。两天后，客人要离开酒店了，他特意去跟小汤道别： 小姐，我今天要离开你们酒店了，非常感谢你，希望下次来的时候能再次见到你。 瞬时，小汤也惊讶了：自己只不过主动为客人做了些力所能及的小事，客人却记在心里，一阵喜悦和满足感使小汤露出了甜甜的笑容。从客人的反应来看，自己用心服务，为客人着想，得到了客人的认同和肯定。因此，她觉得干酒店这一行，虽然很辛苦，压力也大，但是只要肯付出的话，就会有收获的。

【分析】

可见，我们不要忽视客人的每一句话、每一个问题和每一个小小的要求，只有付出过，才能有回报，才能在工作中寻找乐趣，乐在其中，达到双赢。

有关商务礼仪的案例 篇12

会说话的 手

手是传情达意的最有力的手段，正确适当地运用手势，可以增强感情的表达。手势是旅游接待工作中必不可少的一种体态语言，学习手势语是大有学问的。有的接待人员在服务过程中，表现出的手势运用不规范、不明确，动作不协调，寓意含混等现象，给宾客留下漫不经心、不认真、接待人员素质不高等印象。不同手势的含义

① O 形手势。即圆圈手势，19世纪流行于美国。 OK 的含义在所有讲英语的国家内是众所周知的，但在法国 O 形手势代表 零 或 没有 在日本代表 钱 在一些地中海国家用来暗示一个男人是同性恋者;在中国这个手势用来表示 零 。

②翘大拇指手势。在英国、澳大利亚、新西兰等国，翘大拇指代表搭车，但如果大拇指急剧上翘，则是侮辱人的信号。在表示数字时，他们用大拇指表示5。在中国，翘大拇指是积极的信号，通常是指高度的赞扬。

③ V 形手势。第二次世界大战期间，英国首相温斯顿 丘吉尔推广了这个手势，表示胜利，非洲大多数国家也如此。但如果手心向内，在澳大利亚、新西兰、英国则是一种侮辱人的信号，代表 up yours 。在欧洲各地也可以表示数字 2 。

④塔尖式手势。这一手势具有独特的表现风格，自信者、高傲者往往使用它，主要用来传达 万事皆知 的心理状态，是一种消极的人体信号。

⑤背手。英国皇家的几位主要人物以走路时昂首挺胸，手背身后的习惯而著称于世。显然这是一种拥有至高无上的权威、自信或狂妄态度的人体信号。将手背在身后还可起到一定的 镇定 作用，使人感到坦然自若，还会赋予使用者一种胆量和权威

有关商务礼仪的案例 篇13

永远微笑服务

早年希尔顿于1920xx年把父亲留给他的1.2万美元连同自己挣来的几千美元投资出去，开始了他雄心勃勃的经营旅馆生涯。当他的资产从1.5万美元奇迹般地增值到几千万美元的时候，他欣喜自豪的把这一成就告诉母亲，母亲却淡然地说： 依我看，你跟以前根本没有什么两样 事实上你必须把握比5 100万美元更值铁的东西：除了对顾客忠诚之外，还要想办法使希尔顿旅馆的人住过了还想再来住，你要想出这样的简单、容易、不花本钱而行之久远的办法来吸引顾客。这样你的旅馆才有前途。

母亲的忠告使希尔顿陷入迷惘：究竞什么办法才具备母亲指出的这四大条件呢?他冥思苦想不得其解。于是他逛商店串旅店，以自已作为一个顾客的亲身感受，得出了 微笑服务 准确的答案。它同时具备了母亲提出的四大条件。

从此，希尔顿实行了微笑服务这一独创的经营策略。每天他对服务员说的第一句话是： 你对顾客微笑了没有? 他要求每个员工不论如何辛苦，都要对顾客投以微笑。

1930年西方国家普遍爆发经济危机，也是美国经济萧条严重的一年，全美旅馆倒闭了80%。希尔顿的旅馆也一家接一家地亏损不堪，曾一度负债50亿美元。希尔顿并不灰心，而是充满信心地对旅馆员工说： 目前正值旅馆亏空，靠借债度日的时期，我决定强渡难关，请各位记住，千万不可把愁云挂在脸上，无论旅馆本身遭遇的困难如何，希尔顿旅馆服务员的微笑永远是属于顾客的阳光。 因此，经济危机中纷纷倒闭后幸存的20%的旅馆中，只有希尔顿旅馆服务员面带微笑。经济萧条刚过，希尔顿旅馆便率先进入了繁荣时期，跨入了黄金时代。

【分析】

众所周知的有美国 旅馆之主 之称的希尔顿，是世界上非常有名气的酒店业者，是国际酒店第一管理者，也是经营最长久的一个。在从1920xx年到1976年的57年时间里，美国希尔顿旅馆从一家店扩展到70家，遍布世界五大洲的各大城市，成为全球最大规模的旅馆之一。50年来，希尔顿旅馆生意如此之好，财富增加得如此之快，其成功的秘诀之一，就在于服务人员微笑的魅力。

有关商务礼仪的案例 篇14

国别习俗

国内某家专门接待外国游客的旅行社，有一次准备在接待来华的意大利游客时送每人一件小礼品。于是，该旅行社订购制作了一批纯丝手帕，是杭州制作的，还是名厂名产，每个手帕上绣着花草图案，十分美观大方。手帕装在特制的纸盒内，盒上又有旅行社社徽，显得是很像样的小礼品。中国丝织品闻名于世，料想会受到客人的喜欢。

旅游接待人员带着盒装的纯丝手帕，到机场迎接来自意大利的游客。欢迎词致得热情、得体。在车上他代表旅行社赠送给每位游客两盒包装甚好的手帕，作为礼品。

没想到车上一片哗然，议论纷纷，游客显出很不高兴的样子。特别是一位夫人，大声叫喊，表现极为气愤，还有些伤感。旅游接待人员心慌了，好心好意送人家礼物，不但得不到感谢，还出现这般景象。中国人总以为送礼人不怪，这些外国人为什么怪起来了?

有关商务礼仪的案例 篇15

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，这样才能减少尴尬，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，讲究礼仪修养。对顾客不当的语言应予以宽容，批评对方要采用委婉的语气。

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！