# 商务礼仪与公共关系

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2025-01-29

*什么是商务礼仪 商务礼仪是人在商务交往中的艺术 比如索取名片： 索取名片一是要能取过来，二是要给对方留下一个好的印象 索取名片有四种常规方法1、交易法。先欲取之，必先予之2、激将法。3、谦恭法。以后如何向你请教，谦恭要讲究对象，比如面对一位...*

什么是商务礼仪 商务礼仪是人在商务交往中的艺术 比如索取名片： 索取名片一是要能取过来，二是要给对方留下一个好的印象 索取名片有四种常规方法

1、交易法。先欲取之，必先予之

2、激将法。

3、谦恭法。以后如何向你请教，谦恭要讲究对象，比如面对一位小姐

4、平等法。以后如何跟你联系， 通信工具的使用艺术： 商务交往是讲究规则的，即所谓的没有规矩不成方圆，比如移动电话的使用，在商业交往中讲究：不响、不听，不出去接听。

与人交往时寒暄之后要把手机关掉，以免让人感到你是三心二意，在与人交往中你在那狂打、框响。我们要与民工打电话区别开来。

商务礼仪使用的目的有三： 第

一、提升个人的素养，比尔?盖茨讲“企业竞争，是员工素质的竞争”.进而到企业，就是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。 第

二、方便我们的个人交往应酬。我们在商业交往中会遇到不同的人，对不同的人如何进行交往这是要讲究艺术的，比如夸奖人也要讲究艺术，不然的话即使是夸人也会让人感到不舒服。 第

三、有助于维护企业形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为，就是本企业的典型活体广告。

一举一动、一言一行，此时无声胜有声。 商务交往涉及的面很多，但基本来讲是人与人的交往，所以我们把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。

人们对礼仪有不同的解释。有人说是一种道德修养。

有人说是一种礼仪是一种形式美，有人讲礼仪是一种风俗习惯。礼出于俗，俗化为礼。

商务礼仪的操作性，即应该怎么做，不应该怎么做。讲一个座次的例子：商务礼仪中的座次。

我们都知道来了客人要让座，但不知道哪是上座，一般情况下可能无所谓，但在外事活动和商务谈判中就必须要讲究了。另外与对方说话也要讲究，一般情况下不能说你知道吗？我知道，我告诉你，（如何委婉地告诉别人酒的价钱，让主人高兴而不尴尬）所以交往中必须讲究艺术。

亚里士多德，一个人如果不和别人交往要么不是神，要么是兽，言外之意不是人。下面我们讨论一个问题，商务人员的工作能力包括哪些方面 商务人员的工作能力包括： 业务能力只是基本能力，没有业务能力是做不好工作的，但是只有业务能力也不一定做好工作。

从公共关系领域和传播领域里来讲，还要具有交际能力。交际能力被称之为可持续发展能力。

交际能力不是搞一些庸俗关系，而是处理、规范、管理好人际关系。业务能力和交际能力被称为现代人必须具备的“双能力”。

上个世纪，管理界有一个学派叫“梅奥学派”也称为“行为管理学派”。（他与泰勒学派不同，泰勒只强调物而不重视人）。

梅奥学派强调管理三要素。一是企业要发展要获得必要的资金、原料和技术。

二是形成规模效益。三是组织生产，他也尤为重视这一点，即重视企业内部和外部的关系。

企业管理者必须要注意与企业内部和外部搞好关系，这样企业才能持续发展。以下讲商务礼仪的三个基本理念 商务礼仪的基本理念： 商务礼仪与公共关系之一尊重为本。

比如在就餐或开会时点名尊重别人的方式是手心向上“一位、二位、三位”不能手心向下或用手指指点，手心向下是傲慢之意，用手指点有训斥之意。 比如我们招呼人手心向下或手心向上也都不对，向下是招呼动物，向上练练。

与人交往中我们要知道什么是可为的，什么是不可为的，比如说对你的爱人你就不能告诉他在认识她之前与谁好过。另外就是不能在女人面前夸别的女人漂亮。

女人善于在同性之间比较，你说别的女人漂亮，就等于说她不漂亮。讲一个事，在家里如果你与你老婆看电视时发生矛盾时，他愿意看肥皂剧你没有办法时，叫你一招，你就夸电视里的明星。

赠送礼品。你先要知道对方喜欢什么、不喜欢什么，喜欢什么不容易把握，但不喜欢什么比较容易把握，这一点主要是要根据对方的身份、地位、以及文化修养来定。

在商务交往中我们还要讲究二个侧面。 一是自尊。

自尊是通过言谈举止、待人接物、穿着打扮来体现的，你自己不自尊自爱，别人是不会看得起你的。比如说一个最基本的，女士在商务交往中的首饰佩戴，原则是“符合身份，以少为佳”不能比顾客戴的多，不能喧宾夺主。

比如我问一个问题，在商务交往中有哪些首饰是不能戴的。一种是展示财力的珠宝首饰不戴，上班族要展示的是爱岗敬业。

二是展示性别魅力的首饰不能带。胸针不能戴，脚琏不能戴。

这在礼仪的层面叫做有所不为。礼仪是一种形式美，形式美当然需要一种展示，那么我们戴二件或二种以上的首饰，比较专业的戴法是怎样的？专业戴法是“同质同色”。

不能形成远看向圣诞树，近看向杂货铺。再举一例，女士穿职业裙装需注意什么，需注意五不准：

一、黑色皮群，在正是场合绝对不能穿，这是国际惯例，给人们的感觉是不正经；

二、正式的高级的场合不能光腿，为什么？不好看，脚上再有一点毛病；

三、不能出现残破。远看头，近看脚，不远不近看中腰。

四、鞋袜不配套，穿套裙不能穿便鞋，与袜子更要配套，穿凉鞋不穿袜子，穿正装时可以穿前不露脚趾后不露脚跟的凉鞋。

五、三节腿。 一般要求，女人看头，男人看腰，头指的是发型，发色。

头发不能过长，不能随意披散开来，头发长可以盘起来，束起来，不要染色。腰的是指，腰上在正式场合时不能挂东西。

商务交往中，自尊很重要，尊重别人更重要。有三点主要事项，

一、对交往对象要进行准确定位，就是你要知道他是何方神圣。然后才能决定怎样对待他。

国际交往中礼品包装的价值，不得低于礼品的1/3，接受外国人的礼物时，要当面把包装打开，而且要端详一会，并要赞扬一下。和外国人一起就餐，有三不准，一不能当众修饰自己；二不能为对方劝酒夹菜，不能强迫别人吃；三是进餐不能发出声音。

这是尊重别人，另外要讲规矩，比如接受名片，接受名片时如何做才是尊重别人，专业要求是有来有往，来而不往非礼也。要是没有也要比较委婉地回答，可以告诉对方，没带或用完了。

商务交往中有时是需要一种“善意的欺骗”。 商务交往与公共关系之二??善于表达。

商务礼仪是一种形式美，交换的内容与形式是相辅相成的，形式表达一定的内容，内容借助于形式来表现。对人家好，不善于表达或表达不好都不行，表达要注意环境、氛围、历史文化等因素。

双排座轿车那个座位是上座。标准答案上座不止一个，专业说法是客人坐在哪，哪里就是上座。

吃饭、乘车都是这样。社交场合不同上座位置不同，主人亲自开车时附驾驶位子是上座；二人同时座车，关系密切的坐在前面；专职司机或出租车时，附驾驶的位置的后面座位是上座，这时付驾驶位置是随员座，要人座vip，安保座，司机后面的座。

管理三段论法：一是把你想到的写下来。二是按照你写下来的去做；三是把做过的事情记下来。

你对人家好要让人家知道，这是商务交往中的一个要求， 下面和同志们讨论一下男士西装的问题，穿西装怎样体现身份，从商务礼仪讲是一个高端的问题。穿西装专业的问题，从专业上讲“三个三”：即三个要点，三色原则，含义是全身的的颜色限制在三种颜色之内，三种颜色指的是三大色系；三一定律，是讲身上三个部位：鞋子、腰带和公文包。

这三个地方要是一个颜色，一般以黑色为主；三大禁忌，穿西装不要出洋相，第一个禁忌是商标必须要拆掉，第二个禁忌袜子的问题，袜子色彩、质地，正式场合不穿尼龙丝袜，不穿白色的袜子，袜子的颜色要以与鞋子的颜色一致或其他深色的袜子为佳，第三个禁忌领带打法出现问题，主要是质地和颜色的要求。穿非职业装和短袖装不打领带，穿夹克不打领带。

领带的时尚打法：一是有个窝，这叫“男人的酒窝”。第二种打法打领带不用领带夹，用领带夹的一是vlp或者是穿职业装，因为在他们的领带加上有职业标识，一看就知道他是哪方神圣，男人不打领带夹，风一吹是很酷的。

第三种打法是领带的长度，领带的箭头以在皮带扣的上沿为宜。 商务礼仪与公共关系之三形式规范。

第

一、讲不讲规矩，是企业员工素质的体现；第

二、是企业管理是否完善的标志；有了规矩不讲规矩，说明企业没有规矩，比如作为一个企业，在办公时间不能大声讲话，不能穿带有铁掌的皮鞋，打电话也不能旁若无人。讲形式规范就是要提高员工素质和提升企业形象。

商务场合通电话时谁先挂断电话？地位高者先挂。客户先挂。

上级机关先挂。同等的主叫者先挂。

职场着装六不准，第一过分杂乱，制服不是制服，便装不象便装，非得穿出点毛病来。第二过分鲜艳（三色要求），第三不能过分暴露，女同志不能超低空，影响办公秩序；第四过分透视，里面穿的东西别人一目了然，这不是时尚，是没有修养；第五过分短小；第六过分紧身，女同志较多，公司在交往中尤其不允许。

讲不讲规矩就是企业的形象问题。 在商务交往种，对人的称呼有四个不能用的称呼，第一个不能用的是无称呼，比如在大街上问路，上去就“哎”；第二个不能用就是替代性称呼，不叫人叫号，第三个不能用的称呼不适当的地方性称呼，在某一范围内用地方形称呼是可以的，但是在跨地区、跨国家不能滥用；第四种不能用的称呼是称兄道弟，哥们，张姐。

到了一个企业一进门，你说这是张姐，那是李哥，这不是公司，是跑单帮的。所以商务交往一定要讲规矩。

以上是商务交往中的三个基本理念，这三个理念相互融合的，有礼貌不规范不行，在商务交往中怎样才能做到礼貌，礼貌不是口号，是有实际内容的，那就是要把尊重融入其中。就是要把尊重、礼貌、热情用恰到好处的形式，规范地表达出来。

专业讲法是要注意三个要点。我们一般称之为文明礼貌三要素： 第一“接待三声”：既有三句话要讲，一是来有迎声，就是要主动打招呼；不认识不理你；二是问有答声，一方面人家有问题你要回答，另一方面你也不要没话找话，有一些话怎么说在一些窗口位置，如办公室、总机、电话要有预案，就是要事先想好，遇到不同情况怎么办。

比如，外部打来电话，打错了，找的不是他要找的单位，我们怎么回答，有素质的要说：先生对不起，这里不是你要找的公司，如果你需要我可以帮助你查一查，这是宣传自己的一个绝好机会。会给人一个很好的印象。

第三声去有送声，如商店的服务员对顾客。 第

二、文明五句。城市的文明用语与我们企业的文明用语是不一样的，作为一个高新技术企业，应有更高的要求，什么不要随地吐痰、不要骂人，这起点都很低。

第一句话问候语“你好”；第二请求语，一个“请”字；第三句是感谢语“谢谢”。我们要学会感谢人家。

尤其是对我们的衣食父母。第四句是抱歉语“对不起”。

有冲突时，先说有好处，不吃亏。第五道别语“再见”。

第

三、热情三到。我们讲礼仪目的是为了与人沟通，沟通是要形成一座桥而不是一堵墙，只讲礼仪没有热情是不行的。

“眼到”。眼看眼，不然的话，你的礼貌别人是感觉不到的，注视别人要友善，要会看，注视部位是有讲究的，一般是看头部，强调要点时要看双眼，中间通常不能看，下面尤其不能看，不论男女，对长辈、对客户，不能居高临下的俯视，应该采取平视，必要时仰视。

注视对方的时间有要求，专业的讲法是当你和对方沟通和交流时注视对方的时间，应该是对方和你相处时间的，总的时间长度的1/3左右，问候时要看，引证对方观点是要看，告别再见时要看、慰问致意时要看，其他时间可看可不看。 “口到”，一是讲普通话，是文明程度的体现，是员工受教育程度的体现。

讲不好也要讲。方便沟通，方便交际。

二是要明白因人而异，区分对象。讲话是有规矩的，（比如男士有急事，找同事的的女同事，电话怎么打？）。

看对象，比如你去交罚款，对方说“欢迎”你下次再来，你高兴吗？外地人和本地人问路表达有所不同吗，男同志和女同志问路，表达有所不同吗，女同志不得不承认，女同志辨别方向能力不强，女同志问路你要讲前后左右，不要讲东西南北，讲东西南北是对她们的折磨。讲了白讲，（会不来了） “意到”，就是意思要到。

把友善、热情表现出来，不能没有表情，冷若冰霜。表情要互动，（医院里就不能时刻“微笑服务”）。

再有就是不卑不亢，落落大方。（女孩子在别人面前笑），怎么样才算讲过世面？露6颗牙齿。

在商务交往中如何体现沟通技巧，达到最好的交际效果。沟通是相互理解，是双向的。

要讲三个点。第一个点，自我定位准确，就是干什么向什么；第二就是为他人定位准确。

第三，遵守惯例，（比如跳舞，交往中跳舞是联络，国际惯例是异性相请）。男士请女士，女士可以选择，女士请男人男人不可以选择，不会可以走开。

商务交往中有六种话题不得涉及，

1、不能非议国家和政府；

2、不能涉及国家和行业秘密；

3、不能够对对方内部的事情涉及；

4、不能在背后议论领导、同事、同行的坏话（来说是非者，必是是非人）。

5、不能够谈论格调不高的问题，我们都是现代的人，要有修养。

6、不涉及私人问题，关心人要有度，关心过度是一种伤害。专业讲法，私人问题五不问：第一不问收入；第二不问年龄；第三不问婚姻家庭；第四个不问健康问题；第五不问经历。

比如婚姻家庭问题，因为家家都有难念的径；两种人不问年龄，一是将近退休的人，白领丽人的年龄不问。商务人员不谈健康，老板得了癌症谁给我贷款？经历不能问，英雄不问出处，重在现在，你是大学，人家不一定是大学。

为什么不讨论收入？收入和个人能力和企业效益有关，谈论就要比较，痛苦来自比较之中。朋友可以问，外人不可以问。

商务人员的形象设计。商务人员的个人形象很重要，因为商务人员的个人形象，代表企业形象、产品形象、服务形象，在跨地区跨文化交往中代表民族形象、地方形象和国家形象。

首先，我们要知道何谓形象，形象就是外界对我们的印象和评价。 形象由二部分构成，。

一是知名度。二是美誉度。

有名不一定有美誉度。形象的重要，一是说形象就是宣传，另外形象就是效益，形象就是服务。

形象好人家才能接受你的服务。形象就是生命，形象重于一切。

那么我们应该如何设计个人形象？一般而论，最重要的还是个人定位的问题，你扮演什么形象问题，不同环境，要有不同的身份，干什么象什么，这在心理学上讲叫“首轮效应”，这是一个非常重要的概念。首轮效应告诉我们，在与人交往重，尤其是在初次交往中，第一印象是至关重要的，往往影响双边关系，这里有二个点要特别注意，一个点是准确的角色定位问题；二是自己的初次亮相。

具体而论，有六个方面的问题，即个人形象六要素。

1、仪表。即外观也。重点是头和手，其他的我们看不到，头部和手部很重要，鼻毛不能过长，不能有发屑，一般要先梳理后穿衣服，身上不能有怪味。男人的头发也有要求，不要太长。

2、表情。是人的第二语言，表情要配合语言。表情自然、不要假模假样；表情要友善、不要有敌意；友善是一种自信，也是有教养。表情要良性互动。要双方平等沟通。

3、举止动作。要有风度，风度就是优雅的举止，就是优美的举止。

优雅的举止，实际上是在充满了自信的、有良好文化内涵的基础上的一种习惯的自然的举止动作。举止要文明，尤其是在大庭广众之前，我们必须要树立个体代表集体这样一个理念。

比如不能够当众随意整理我们的服饰，不能当众处理我们的废物，举止简言之是教养。进而言之，举止要优雅规范。

所谓的站有站相、坐有坐相。手不要乱放，脚步要乱蹬。

4、服饰。服饰也代表个人修养。所以在商务交往中，服饰最关键的一个问题，就是要选择搭配到位。首先要适合你的身份，适合你的地位。其次要把不同的服装搭配在一起，要给人和谐的美感。

5、谈吐。就是语言，要讲普通话。第一要压低声量，打电话和谈话能声音过大，声音过大显的没有修养。受教育程度不高。说话的声音低一点有二个好处，一是符合规范，二是比较悦耳动听。第

二、慎选内容，言为心声。你所讨论的问题，首先是你的所思所想，要知道该谈什么不该谈什么。第

三、在商务交往中谈吐时礼貌用语的使用也是很重要的，前面已经说了。

6、待人接物。有三个基本事项，事关你的形象。

时关你的企业生命。第一诚信为本；第二遵法守纪（给外国人买机票）；第三“遵时守约”。

时间就是生命、时间就是效益，商务交往中必须要遵守时间，这关系到三点：

一、是对人尊重不尊重的表现，

二、你尊重不尊重自己，尊重别人就是尊重自己，自己讲不讲信誉；

三、你有没有现代意识，不遵守时间就是没有现代意识的表现。 女士化妆应注意哪些问题？ 淡妆上岗，这是基本要求。

白领丽人，上岗应该化妆，化妆是自尊自爱表现，是企业管理完善的一个标志，注意事项是有的：

1、化妆要自然，妆成有却无，没有明显的痕迹，给别人的感觉，我长的就是这样漂亮，给人一种天然的感觉，有人认为我化妆就是要给人看的，这是不对的，局部化妆要与周围融合在一起。

2、化妆要美化，不能过分和前卫。美化要符合大众审美标准。

3、化妆要避人，不能当面化妆，有当众表演之嫌。 商务礼仪的基本特征有三

一、规范性。规范者标准也。

是标准化要求。商务礼仪的规范是一个舆论约束，与法律约束不同，法律约束具有强制性。

（吃自助餐??多次少取，几次都可以）。（喝咖啡时调匙的使用）。

替别人介绍的先后顺序，不分男女，不分老少。工作中是平等的，先介绍主人，后介绍客人。

理论上讲叫做客人有优先了解权，这是客人致上的体现。

二、区分对象，因人而异。就是对象性，跟什么人说什么话，（引导者和客人的顺序，客人认识路时，领导和客人走在前面，不认识路时你要在左前方引导）。

宴请客人时优先考虑的问题是什么？便宴优先考虑的应该是菜肴的安排。要问对方不吃什么，有什么忌讳的，不同民族有不同的习惯，我们必须尊重民族习惯。

西方人有六不吃，

1、不吃动物内脏；

2、不吃动物的头和脚；

3、不吃宠物，尤其是猫和狗；

4、不能吃珍稀动物；

5、不吃淡水鱼，淡水鱼有土腥味；

6、不吃无磷无鳍的鱼；蛇、膳等。除了民族禁忌之外，还要注意宗教禁忌，比如穆斯林禁忌动物的血。

佛教禁忌荤腥，韭菜等。不同的对象要安排不同的内容，洋的要安排土的，土的要安排洋的。

商务上讲叫吃特色、吃文化、吃环境。

三、技巧性。如何问客人喝饮料。

要问封闭式的问题。总经理和董事长在台上的标准位置怎样排列？三项基本原则，前面的人高于后排，中央高于两侧，左右的确定是有技巧的，左侧高于右侧，是官方活动和政务礼仪是这样的，左右的确定，是当事人之间的位置来讲的，与别人没有关系。

是传统做法。涉外交往和商务交往是讲国际惯例的，国际惯例正好相反，右高左低。

商务礼仪在应用操作中的分寸和层次。商务礼仪的层次，有所为有所不为，有所为是高标准，是高端要求，比如着装的三色原则，说起来容易，其实做起来不是很容易，唇彩合指甲的颜色应是一致的，唇彩要和衬衫的颜色一致，化妆品的品牌也要一致，香型也要一致。

有所不为是比较容易做到的，比如前面讲的“几不” 商务礼仪的适用范围，从理论的层面上讲，一是初次交往要讲究商务礼仪。到一个企业看企业的管理要看三个要点。

三个要点：一没有噪音；二着装规范与否；自己都整不利索，怎么能把公司整利索？三是距离有度，尤其是男女之间不能太近，商务礼仪告诉我们，人际交往常规距离有四：

1、私人距离，小于半米；

2、常规距离，（交际距离）半米---到一米半之间；

3、礼仪距离（尊重的距离），对长辈，对领导，一米半到三米之间，拉开距离维护尊严，

4、公共距离（叫有距离的距离）3米半或3米半以上的距离。 二是公务交往，就是代表公司，代表企业时，是要讲礼仪的，公务交往讲礼仪作用有二，

1、和交往对象划清界限，保持适当的距离。就是同学、朋友也要称呼李总，王经理等，以便划清利害关系；

2、维护企业形象。个体代表企业，下列场合商务礼仪最值得注意，

1、庆典；

2、仪式；

3、商务会议，记者招待会，发布会、博览会，

4、商务活动，商务谈判，第一要讲着装，第二谈判策略，报价的时机，第三讲座次；

5、迎送。 三是涉外交往。

比如握手，商务上讲握手只拥右手。赠送礼品，菊花不可以送给国人，尤其是欧美人。

总之要尊重对象的风俗习惯。 这三种场合要讲商务礼仪，除此之外没必要讲究。

商务礼仪的3A原则，是商务礼仪的立足资本，是美国学者布吉尼教授提出来的。3A原则实际上是强调在商务交往中处理人际关系最重要的需要注意的问题。

第一3A原则告诉我们在商务交往中不能只见到物而忘掉人。强调人的重要性，要注意人际关系的处理，不然就会影响商务交往的效果。

3A原则是讲对交往对象尊重的三大途径。第一接受对方，宽一待人，不要难为对方，让对方难看，客人永远是对的。

比如在交谈时有“三不准”，

1、不要打断别人，

2、不要轻易的补充对方，

3、不要随意更正对方，因为事物的答案有时不止一个。不是原则的话，接受对方。

第二重视对方。欣赏对方。

要看到对方的优点，不要专找对方的缺点。更不能当众指正。

重视对方的技巧：一是在人际交往中要善于使用尊称，称行政职务，技术职称，凡尊称。二是记住对方，比如接过名片要看，记不住时不要张冠李戴。

第三赞美对方。对交往对象应该给予的一种赞美和肯定，懂得欣赏别人的人实际上是在欣赏自己，赞美对方也有技巧：一是实事求是，不能太夸张，二是适应对方，要夸到点子上。

商务礼仪的作用。一言以蔽之，内强素质，外塑形象。

第一个作用就是提高我们商务人员的个人素质。市场竞争最终是人员素质的竞争，对商务人员来说，商务人员的素质就是商务人员个人的修养和个人的表现。

教养体现于细节，细节展示素质。所谓个人素质就是在商务交往中待人接物的基本表现，比如吸烟，一般有教养的人在外人面前是不吸烟的；有教养的人在大庭广众之下是不高声讲话的；在商务交往中着装中的首饰佩戴，佩戴首饰要讲以下四个原则：戴首饰总的要求要符合身份，以少为佳。

1、数量原则，下限为零，上限不多于三种，不多于两件。第二个原则叫搭配原则，服饰的和谐美是重要的，说起来容易做起来难，比如一个白领小姐，去参加晚宴，穿旗袍带着高筒薄沙手套，戒指是戴在手套的里面，还是外面；一个少女，穿高筒袜，脚链是戴在里面还是外面。

第三个原则是质色原则，就是质地和色彩要和谐，和谐产生美。第四个原则习俗原则，中国传统习俗是男戴观音、女戴佛。

待戒指，一般拇指不戴，食指戴戒指是想找对象，求爱；中指戴戒指已经有对象了；无名指表示已经结婚了；小拇指戴戒指表示是单身主义者。 第二个作用有助于建立良好的人际沟通。

交往中不懂礼貌，不懂规矩有时会把事情搞砸。（比如接电话）。

拜访要预约，预约要准时。 第三个作用维护形象。

个人、企业和国家形象。商务礼仪就是要维护企业形象。

减灾效应，经济学概念。少出问题，少影响人际关系。

有时不知怎么做时，有一个保底的做法??紧跟或者模仿，吃西餐一般要看女主人的动作，女主人坐下，你才能坐下，女主人拿起刀叉，你再动刀叉，女主人把餐巾放在桌子上，意思是宴会结束。所以不知道不要紧，跟着别人学，别认怎么做，你就怎么做，要错大家一起错，大家全错不算错。

了解这一点的话，你就会应对自如，落落大方。 商务人员的着装要求和规范。

个人着装是个人修养的标志，是审美情趣的体现，是企业规范的一种形象的体现。规范体现在以下四个方面：

一、商业人士要穿西装，热也要穿；

二、要扬长避短，重在避短，六指就不能戴戒指，圆脸的女孩就不能戴圆的耳环。戴项链，项链的长度和粗细应该和脖子的粗细成反比。

三、遵守惯例。不能讲各有所好，比如，商务人员一般穿西装不带领带夹，如果用，要有讲究，黄金分割点，0。618，上2/3下1/3，衬衫4~5粒扣子之间。

四、区分场合。不同的场合着装要有所区别，现在我们有些人正相反，该穿西装时不穿，不该穿时穿，比如逛街时就不应该穿西装。

商务交往中我们会遇到哪些场合，这些场合又应如何着装？在商务交往中，遇到着装的场合主要有三种。

1、公务场合，上班的时候，公共场合商务人员着装四个字：庄重保守。三类服装：第一类制服，它具有企业识别功能，企业形象可是别系统有三个要素构成，第一个企业理念识别；第二个企业行为识别，就是它做了那些有益于社会、有益于人们的事，就是做了那些好事、大事。

第三个系统是企业视觉可识别系统，广告、商标、员工着装等。第二类是套装，男士首选西装套装，女士首选西装套裙，天气很热怎么办？很热的话允许有第三个选择，男士可以选长裤配长袖衬衫，女士可以穿长裙配其他服装。

商务交往中最不能穿的就是时装和便装。不允许的。

2、社交场合。狭义的社交，联络老朋友，结交新朋友。

对商务人员来说社交场合，主要是以下几种场合。第一，宴会，商务人员，参加宴会，吃不是主要的，主要的是以酒会友；第二，舞会，舞会的第一支曲子要请你带来的朋友，但是第二支曲子，就要换舞伴，舞会上不能总与一个人跳，不然的话，别人会以为关系不正常，是一见钟情，坠入情网。

第

三、音乐会。商界人士比较讲档次，一般经常去听音乐会。第

四、聚会。第

五、拜会。串门。五会是商务人员上档次的社交场合。那么那些服装符合要求？

1、时装，时装者此时此刻流行也，时装是不断变化的；

2、礼服，礼仪场合穿的服装。在隆重而正规的庆典仪式上选择礼服时恰到好处的；

3、民族服装， 会面礼仪 商务交往中，见面时的礼仪是要讲究的，前面讲过首轮效应，第一印象非常重要，说一个日常生活中的事，一个年轻的小姐与一位先生握手，有的小姐自认为很淑女、很懂礼貌，相反表现的却是不懂礼貌，没有见过世面、不够落落大方。（握手的表现）。

握手要用2公斤的力。见面礼仪的几个重要细节：

一、问候。问候者打招呼也。问候时有三个问题要注意，

1、问候要有顺序，一般来讲专业讲位低的先行，下级首先问候上级、主人先问候客人、男士先问候女士，这是一个社会公德；

2、因场合而异。在国外女士与男士握手女士可以不站起来，这是在国内，在工作场合是男女平等的。社交场合讲女士优先，尊重妇女。

3、内容有别。中国人和外国人、生人和熟人、本地人和外地人不大一样。下面讲两个要点，一是那些称呼是最普遍的适用的，

1、称行政职务；

2、称技术职称；

3、行业称呼；

4、时尚性称呼；先生、小姐、女士等；和外商打交道时，更习惯称呼先生、女士。慎用简称。

商务交往中的介绍。自我介绍、介绍他人、业务介绍。

自我介绍，第一尽量先递名片再介绍，自我介绍时要简单明了，一般在1分钟之内，内容规范，按场合的需要把该说的说出来。介绍别人：第一谁当介绍人，不同的介绍人，给客人的待遇是不一样的，我们专业的讲法是三种人：

1、专职接待人员，秘书、办公室主任、接待员，

2、双方的熟人，

3、贵宾的介绍，要由主人一方职务最高者介绍。第二是介绍的先后顺序，“尊者居后”，男先女后、轻先老后，主先客后、下先上后、如果双方都有很多人，要先从主人方的职位高者开始介绍。

业务介绍。有两点要注意：一是要把握时机，希望、想，空闲等，在销售礼仪中有一个零干扰的原则，就是你在工作岗位上，向客人介绍产品的时候，要在客人想知道、或感兴趣的时候再介绍，不能强迫服务，破坏对方的心情。

二是要掌握分寸，该说什么不该说什么要明白，一般来说业务介绍要把握三个点：第一人无我有，产品技术同类产品中别人没有我有，第二人有我优，我有质量和信誉的保证。第三人优我新。

行礼的问题。行礼要符合国情，适合社会上的常规，我们还是比较习惯于握手。

握手时第一要讲申手的前后顺序。“尊者居前”尊者先出手，主人和客人握手，客人到来之前，主人先出手，客人走的时候，客人先出手。

伸手的忌讳：一般不能用左手、不能戴墨镜、不应该戴帽子、一般不戴手套、与异性握手是不能双手去握。与外国人见面时他怎么待我我怎么待他就行了。

名片礼仪。社交场合，没有名片的人是一个没有现代意识的人，不会使用名片的人也是一个没有现代意识的人。

名片是我们商业人员个人形象和企业形象的有机组成，没有名片对方会对你产生怀疑，是真的吗？说了算吗？还能找到你吗。有名片不会用名片等于形象自残，在商务交往中，特别是在对外交往中，有三不准，第一不能涂改、第二不准提供二个以上的头衔。

第三不准不提供私人联络方式，公私有别。内外有别。

商务人员名片的使用和制作。首先，名片的制作，自己要有自己的规格、尺寸、色彩要自己有自己的标准化要求。

第一规格，商务人员的名片是有规格的，国际的标准规格是6\*10厘米，国内商务交往的通用规格是

5、5\*9厘米，艺术界人士另当别论，第二材料，一般比较专业的还是纸的，而且是再生纸的比较好。第三色彩，商务交往中一般色彩淡雅，要单色，不要花色，一般选择浅白色的、浅黄色的、浅灰色的、浅蓝色的。

第三是图案，一般来讲不要有与本题无关的图案。商务人员名片上一般可以有企业标志、单位的所处位置、本企业的标志性建筑，主打产品。

特别不主张印照片。第四字体，用标准的印刷体和楷体，中文和外文要两面印刷。

再有就是不要印名人警句之类的。 接下来说一下名片的内容。

原则地讲，名片分为三种，第一种，企业名片，第二种私人名片，社交名片只印三个字（名字），第三种商用名片。基本内容三个三：第一个三：本人归属，企业标志、单位全称，归属。

第

二、本人称为（姓名、行政职务、学术头衔），第三项内容，联络方式（地址、邮政编码、办公电话）。 名片的交换问题。名片交换一般涉及三个问题，第

一、索取；第二接受；第

三、如何递上名片。如何索取名片，最好不要要名片，就是不要主动索要，除非非常必要，万不得已。

递送名片要表示谦恭，要用两只手拿着上方，起身递给。顺序要由遵而卑；由近而远。

在圆桌上要安顺时针方向开始。接受别人名片，第一要有来有往，没有时要给对方一个交代，第二接过别人的名片要看。

来源：诚信商贸网

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！