# 金正昆谈商务礼仪三个基本理念

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-01-06

*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...*

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。

来源：金正昆《商务礼仪》

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！