# 商务礼仪有哪些通用(六篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2025-01-26

*商务礼仪有哪些通用一1 商务礼仪的首要问题是a. 尊重为本b. 规范为本c. 友善为本d. 招待为本答案：a2 “到什么山上唱什么歌”是商务礼仪( )特征的喻意。a. 规范性b. 对象性c. 制度性d. 针对性答案：b3 休闲场合可穿a. ...*

**商务礼仪有哪些通用一**

1 商务礼仪的首要问题是

a. 尊重为本

b. 规范为本

c. 友善为本

d. 招待为本

答案：a

2 “到什么山上唱什么歌”是商务礼仪( )特征的喻意。

a. 规范性

b. 对象性

c. 制度性

d. 针对性

答案：b

3 休闲场合可穿

a. 制服

b. 运动装

c. 礼服

d. 套装

答案：b

4 职场可以交谈的内容

a. 国家秘密

b. 私人问题

c. 议论同事

d. 合同问题

答案：d

5 商务交往中可送的礼品有

a. 价格昂贵的礼品

b. 涉及国家安全的礼品

c. 药品营养品

d. 纪念品

答案：d

6 送礼品时应避免

a. 赠送者的身份不确定

b. 由身份高的人送

c. 对礼品加以适当说明

d. 说明礼品的寓意

答案：a

7 竖桌式谈判不正确的是

a. 以右为尊

b. 主方在左

c. 客方在右

d. 以左为尊

答案：d

8 圆桌单主人宴请时，错误的是

a. 主人应面对门

b. 主人应面背对门

c. 主人在左

d. 主宾在右

答案：b

9 进行商务便宴，首先考虑的是

a. 座次

b. 菜肴

c. 餐费

d. 时间

答案：b

10 不属于商务礼仪3a原则的是

a. 接受对方

b. 重视对方

c. 记住对方

d. 赞美对方

答案：c

二.多项选择题

1 商务礼仪的基本特征是

a. 规范性

b. 对象性

c. 制度性

d. 针对性

答案：ab

2 引导者引导客人参观时，按商务礼仪下列说法不正确的是

a. 左前方引路

b. 左后方指路

c. 右前方引路

d. 右后方指路

答案：bcd

3 社交场合应着

a. 制服

b. 时装

c. 礼服

d. 民族服装

答案：bcd

4 陌生场合可谈

a. 电影

b. 哲学

c. 文学

d. 天气

答案：abcd

5 电话形象要素包括

a. 通话内容

b. 通话时机

c. 通话时举止形态

d. 电话公务

答案：abcd

6 座次排列非基本规则

a. 面门为上

b. 以左为上

c. 居中为上

d. 离远为上

答案：acd

7 会客的座次排列分

a. 自由式排列

b. 相对式排列

c. 并列式排列

d. 一排式排列

答案：abc

8 相对式排列时

a. 以右为尊

b. 以左为尊

c. 以外为尊

d. 以内为尊

答案：ad

9 商务交往中礼品的特征

a. 纪念性

b. 宣传性

c. 便携性

d. 独特性

答案：abcd

10 选择礼品的原则

a. 送给谁

b. 送什么

c. 什么时间送

d. 送什么地点

答案：abcd

**商务礼仪有哪些通用二**

【摘 要】本文通过分析企业的商务礼仪文化,从指导学生面试的视角出发,提出了在面试环节要着重注意的礼仪细节：如重视时间观念、着装礼仪、仪态礼仪、谈吐礼仪,离场礼仪等细节礼仪,指导学生成功面试.

【关 键 词】企业文化;商务礼仪;面试

中国作为具有五千年文明历史的文化古国,历来注重文明礼仪.礼仪修养蕴涵了几千年来的道德、思想、文化的优良传统与文明精髓.礼仪文化运用在商务活动中简称为商务礼仪.商务礼仪对商务活动的开展起到十分重要的作用,它可以规范和约束商务人员在商务活动的各种行为,保证商务活动文明地、严肃地、高效地开展.特别是在市场经济竞争白热化的今天,商场如战场,商务礼仪往往代表一个企业的企业形象,一个优秀的企业是十分重视员工的礼仪文明的.所以,对于即将踏入职场地高职学生来说,掌握必要的商务礼仪技巧,好比拥有了打开职场大门的“钥匙”.

一、研究企业礼仪文化

企业礼仪是指企业员工关于企业礼仪的观念及其行为方式的总和,也是日常例行事物的一种固定模式,如处理公共关系的方式、信息沟通关系、仪式和典礼等就是企业礼仪的具体表现,它表征着企业的价值观和道德要求,塑造着企业形象,使员工在礼仪文化的氛围中受到熏陶,自觉的调整个人行为,增强为企业目标献身的群体意识.企业礼仪包括四大类：交际礼仪、工作礼仪、生活礼仪、节庆礼仪.企业礼仪反映了整个企业的精神风貌.它包括企业的待客礼仪、经营作风、员工风度、环境布置风格以及内部的信息沟通方式等内容.企业礼仪往往形成传统与习俗,体现企业的经营理念.它赋予企业浓厚的人情味,对培育企业精神和塑造企业形象起着潜移默化的作用.重视研究不同类型企业的礼仪文化,是求职者打开职场大门的第一堂课.

二、面试前充分准备

面试之前,除了要去企业网站了解企业情况,而且要重视对自己应聘职务的理解与认识.全面了解公司该职位的职责要求有哪些,认识清楚自己的能力特长有哪些,如何发挥自己的优势胜任岗位工作是面试时不可回避的问题.面试的考官可能不很重视你对该行业了解的程度,因为这是可以等到你成为企业员工后逐渐熟悉的问题.但他很重视你对这个工作的态度,对这门职业到底有多么热爱.他们看重的是你的未来,看你有没有在这个行业长久的打算与潜力.要想面试成功,必须在这些环节做好功课.个人简历、求职信等是赢得面试机会的重要环节.求职信不要过长,要言简意赅,抓住关键,突出优点.跨国公司要准备中文和外文简历,适当的时候还要用外文表述自己求职的意愿,所以外文简历要简短,要十分熟悉.

三、注重细节礼仪

(1)时间观念.不同文化的时间观差异很大.欧美及日本等国商人特别注重守时.迟到或者在面试最后1分钟出现往往被别人理解为对该工作的轻视和不尊重.所以在应聘这些国企业时,一般会通知你提前多少分钟赶到,那你一定要守时,不能迟到,可以适当早到,如果到达时间过早可以先在附近转转,适当时再进入.(2)着装礼仪.着装礼仪是商务礼仪十分重要的部分,人际交往中,外貌与着装是人的第一张名片,影响着别人对你的第一印象.面试着装适宜正装.男性一般是西装,注意搭配衬衫、领带、鞋袜和公文包.颜色可以选择深色系列,显得沉稳、厚重.衬衫一般是正装衬衫,面料宜选择纯棉的材质.颜色一般为单一色彩,白色是最佳选择.领带是男士正装不可缺少的饰物.领带外观要平整,颜色要单一,蓝色、棕色、黑色、紫红色等深色领带是首选.与西装配套的鞋子应该是黑色真皮皮鞋,皮鞋款式应当庄重和正统,没有任何图案或者文字装饰.男士面试时配备的公文包,面料以牛、羊皮质真皮为主,色彩以深色、单色为好,一般黑色、棕色是最正统的选择,如果能搭配与皮鞋一致色彩,整体效果十分完美.女性面试着装可以适当灵活.

商务往来中的礼仪

在现代商品经济和市场经济中，商务往来是司空见惯的事情，所以，我们每一个人都应该了解和学习一些商务往来中的礼仪知识。但是，商务活动的内容极其丰富，涉及的范围也十分宽广，商务活动中的礼仪知识是非常多的，并且各个国家也还有各自的特殊礼仪要求。因此，我们不可能把所有的东西都一一讲到，这里只就一般性的、最常用的、国际通行的一些礼仪知识做些简要的介绍。

第一，在初次商务活动中，必须深入了解对方。这里所说的商务往来，不是指一般的商业零售活动，而是指商务活动中的批发商与销售商、商场、商店和商业公司与生产企业或公司间的买卖活动。了解对方的方式很多，如交谈、询问、调查、查找有关资料、实地考察、通过有关部门查询等。通过这些方式，掌握对方目前的经营状况、信誉程度、地理位置、交通状况、发展潜力、发展规则等。对商家来说，还要特别注意了解厂家的产品质量、花色品种、成本情况以及数量等。有人认为，商务活动就是一手交钱一手交货，没有什么礼仪可讲。这种认识是浮浅的，是因为对礼仪缺乏认识。事实上，大宗的商务活动，钱与货的易位不是同时进行的，中间还有一个很大的时间差，即使是钱与货的易位同时进行，商品买卖实质上是人们行为的交换，是当事人的行为交换，是劳动的交换，所以必须体现出人们相互间的各种关系来，这样就必须做到相互了解，相互尊重，平等、互惠互利，这本质上就是礼仪的要求。

第二，商务洽谈中，必须按章办事，千万不可感情用事。有些人认为是认识的人、了解的人、或是老同事、老部下、老上级、老朋友、老相识，邻居、乡亲或者是经过熟悉人介绍、引荐来的，就有求必应，满口承诺，不好意思拒绝，也不好意思提出一些条件，更不好意思提出签订合约之类的事情。这些都是感情用事的表现。商务洽谈中所涉及到的一切实质内容，必须从商业活动的实际出发，该怎么办，就怎么办，不能迁就，不能简单从事，更不能图省事而简化手续。洽谈之前要做好准备，有关的资料要预备齐全，在一些关键问题上，必须反复思考成熟，细节问题也不能忽略。在商务活动中，不要崇洋媚外，也不能轻信漂亮的言词，一切以事实为根据按规律进行。

第三，商务进行过程中，必须按约办事，信守承诺。如果遇到重大突发事件，必须更改合约时，要事前与对方协商，取得对方的同意，最好要有书面材料或文字为据。信誉是商务活动的核心，也是商务往来中礼仪修养的关键点。无信誉的商务活动只能是一槌子买卖，而且仅这一槌子很可能就是致命的失败。要树立信誉高于一切的观念，宁可赔本，也要坚守信誉，只要信誉在，这次亏了本，下次就有可能赚回来，或许还会赚得更多。如果失去了信誉，在短时间里是无法再重新树立起来的。所以，商务活动中的信誉比赚钱更重要。

第四，商务活动中必须严格遵守时间。进行商务谈判时，按照事前约定的时间，必须准时到达洽谈地点。这可是分秒必争的事，千万不能马虎。在现实经济生活中，有很多这样的事例，就是由于耽误了几分钟时间，一大笔生意就被别人抢走了。在商务进行过程中，时间观念必须恪守不移，什么时间发货，什么时间付款，必须按照合同规定严格遵守，不得以任何理由拖延。万一出现特殊情况，货或款要拖延几天，就要主动要求按照合同规定接受罚款处理或赔偿。

第五，文明经商是商务活动中的又一个重要问题。当然，文明经商有广义和狭义之分，广义包括的内容很宽，这里主要指狭义而言，即举止文雅，行为文明，语言得体。

前几年报端曾经披露过这样一条消息，说某一家乡镇企业的厂长与外商洽谈一笔生意，本来生意已经基本上谈妥了，但是，由于这位厂长在不经意的情况下，当着外商的面随便吐了一口痰，外商立即要求终止谈判，好端端的一笔生意最终因为一口痰而告吹。我们中国人的随地吐痰，随地丢弃废物的习惯很不好，有损于我们中华民族的形象，应该在商务活动中和日常生活中注意克服和改正。

**商务礼仪有哪些通用三**

【摘要】礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范，是现代交际中不可缺少的润滑剂。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精深的业务技能，而且还需要具备良好的综合能力。在很多情况下，个人形象是和单位的产品、服务等量齐观的。礼仪，是塑造个人形象的灵魂，它已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件，成为现代竞争的重要砝码，并且越来越受到人们的重视。

【关键字】基本理念、基本特征、作用

在商务活动中，为了体现相互尊重，需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，这其中包括仪表礼仪，言谈举止，书信来往，电话沟通等技巧，从商务活动的场合又可以分为办公礼仪，宴会礼仪，迎宾礼仪等。商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

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。

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。

商务礼仪的基本理念：商务礼仪与公共关系之一——尊重为本。尊重的内涵包括尊重别人和自尊。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。再如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。

商务礼仪与公共关系之一二——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。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vip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。

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。

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。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。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：

1、没有噪音;2、着装规范与否;自己都整不利索，怎么能把公司整利索?3、是距离有度，尤其是男女之间不能太近。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。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。

礼仪贯穿着人际交往的始终，为交往的内涵服务;不重视礼仪必然会影响交流的深度和交往的持久性。由于礼仪的缺憾而影响交往是在是因小失大。不独对外交往，我们大学生在日常生活中也要重视礼仪，养成习惯，自然成为一种修养也有助于提高自己的品味。

**商务礼仪有哪些通用四**

“人生一世，必须交际。进行交际，需要规则。所谓礼仪，即人际交往的基本规则，是人际交往的行为秩序。”

礼仪是在人际交往中，以一定、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及形象、交往、沟通等内容。从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪是人际交往中的一种艺术、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。从传播的角度来看，礼仪是在人际交往中相互沟通的技巧。

在现代社会，礼仪不仅仅是关系到我们个人形象，更是一门非常有用的学问，也是一门高深的文化。说它有用，是因为通过合理的着装以及礼仪，来促进贸易谈判;说它高深，同样是交谈，为什么有人能谈的很和谐，而有的人却把人惹得大发雷霆，生意告吹。随着我国社会主义市场经济的发展，商务活动越来越频繁，商务礼仪也越来越显示出它的重要性，因此，也越来越引起人们的重视。商务礼仪是商务人员在商务活动中，为了塑造良好的个人和组织形象，应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，它不仅以对顾客的尊重为基础，而且以提供符合消费者需求的商品和优质的服务来体现这种尊重。

通过学习商务礼仪，让我受益匪浅。我想这对我为人处世方面及以后找工作会有很大帮助!给别人也会产生好的印象。同时增强了我的内在素质，也塑造了我的外在形象，增进了交往

“商务礼仪”这门课，从形象，站姿，坐姿，走姿，蹲姿，握手，微笑，递名片等一系列日常的商务交往中经常碰到的细节问题中感受商务礼仪的真谛。老师用行为教学引导同学去学习，并且通过一边教学，一边指导我们该怎么做，让我深刻体会到礼仪的重要性。商务礼仪有助于提高商务人员的素质;有助于建立良好的人际关系;有助于维护商务人员和企业的形象;商务礼仪能增进商务人员之间的感情;能提高商务活动的效益。

塑造良好的商务形象，首先，要注重人们内在素养的提高，要求从业人员具有现代的商务理念，良好的商务道德、爱业敬业的从业态度，同时，具有较高的专业知识和业务能力，这是商务形象的灵魂。第二，要求从业人员在仪表、仪容、仪态上精心设计、用心修饰、不断提高，以表现出高雅的气质、优美的外形，使外在形象更加完美。要正确认识自己，在个人原有的自身条件上美化自己。商务女性穿着套裙，会使其精神倍增，神采奕奕，看起来精明、干练、成熟、洒脱、优雅、文静，凸显出女性的气质和知性美。良好的站姿可以展示出一个人的自信、可靠、脚踏实地、诚实等优秀的品质。坐姿也是举止的内容之一，是身体的一种静态造型。坐姿应给人文明、文雅、稳重、大方的美感。矫健轻快的走姿可以表示一个人精力充沛、蓬勃向上的精神状态，给人一种美感。女士还要步履匀称、轻盈、端庄、文雅，显示温柔之美。微笑是人际交往的通行证。握手也是一种礼节，握手不仅仅是礼貌的外在表现，也是双方相互通过触摸感觉，了解对方态度，表达一定的感情。热情好客时用力握手，且握手时间长;冷淡时只轻轻一握即分开。在人际交往中，无论是见面还是告别，热情、适时地握手都是很必要的。名片是人的“第二身份证”，使用已经非常普及。它不仅仅是自己身份的介绍，更

是一个人脸面、形象的象征。

通过学习，让我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现;从个人角度看，优秀的礼仪素质不仅有助于提高个人的修养，还有助于美化自身、美化生活，并且有利于与他人的交往与沟通，使人获得良好的人际关系。以前，我对于礼仪的概念及重要性理解不透，总认为礼仪好坏是个人问题，人与人不同，甚至认为像气质一样是天生的，认真学习后，我才进一步明白，礼仪不仅是个人形象的社会表现，而且还关系到所在单位的荣辱得失，尤其像服务性行业，个人的礼仪素质，直接关系到顾客的满意度，关系到企业的形象，关系到单位的经济与社会效益。

通过这门课程让我懂得了许多日常必须注意礼仪，也让我作为一名现代的大学生，必须从各方面严格要求自己，除了提高成绩锻炼智商外，还应该提高文化修养来培养自己的情商。

学习商务礼仪可以提高个人的素养。比尔盖茨曾讲过，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，可见一个人的素养高低对企业的发展是多么重要啊!可以交际应酬，因为商务活动中毕竟是离不开礼仪的，在不同的交往活动中我们会遇到不同的人，如何让人感到舒服，却又没有拍马屁的嫌疑是非常关键的。有助于维护企业形象。在商务交往中，个人便代表了整体，个人的所作所为，一举一动，一言一行，就是企业的典型活体广告。等我们一出学校，找工作，面试，哪一样不要求我们要有良好的商务礼仪。当今社会，大学生的就业压力越来越大，如何才能在庞大的就业压力与挑战中拔得头筹，如何才能在面试中给主考官留下一个好印象，一直是困扰每个毕业生的最大问题。而很多公司在招新人，除了考虑学历，更会观察是否有良好的礼仪规范，从最基本的穿着打扮，到言谈举止，主考官可是看的很清楚呢。因此有人说礼仪是面试成功与否的重要砝码是很有道理的。良好的礼仪表现会给主考官留下最好的第一印象，进而取得他们的好感，尊重与信任，而没有什么会比信任更为重要了。而能够在面试的种种细节上表现出良好的素质，相信在与客户洽谈时也一定不会有差错，同时还能代表公司形象。良好礼仪同时还是人际关系的润滑剂。现代企业强调团队精神，而礼仪可以促进这一力量。好的商务礼仪在人际交往中会给人一种亲和力，增进吸引和情感交流，增强信任和了解。

**商务礼仪有哪些通用五**

握手是商务活动中见面、接待、迎送时常见的礼节。

行至距握手对象1米处，双腿立正，上身略向前倾，伸出右手，四指并拢，拇指张开与对方相握，握手时用力适度，上下稍晃动3、4次，随即松开手，恢复原状。与人握手，神态要专注、热情、友好、自然，面含笑容，目视对方双眼，同时向对方问候。

男女之间握手，男方要等女方先伸手后才能握手，如女方不伸手，无握手之意，方可用点头或鞠躬致意；宾主之间，主人应向客人先伸手，以示欢迎；长幼之间，年幼的要等年长的先伸手；

上下级之间，下级要等上级先伸手，以示尊重。多人同时握手切忌交叉，要等别人握完后再伸手。握手时精神要集中，双目注视对方，微笑致意，握手时不要看着第三者，更不能东张西望，这都是不尊重对方的表现。军人戴军帽与对方握手时，应先行举手礼，然后再握手。

握手时为了表示热情友好，应当稍许用力，但以不握痛对方的手为限度。在一般情况下，握手不必用力，握一下即可。

男子与女子握手不能握得太紧，西方人往往只握一下妇女的手指部分，但老朋友可以例外。

握手时间的长短可根据握手双方亲密程度灵活掌握。初次见面者，一般应控制在3秒钟以内，切忌握住异性的手久久不松开。即使握同性的手，时间也不宜过长，以免对方欲罢不能。

但时间过短，会被人认为傲慢冷淡，敷衍了事。

不要在握手时戴着手套或戴着墨镜，另一只手也不能放在口袋里。

只有女士在社交场合可以戴着薄纱手套与人握手。握手时不宜发长篇大论，点头哈腰，过分客套，这只会让对方不自在，不舒服。与基督教徒交往时，要避免交叉握手。这种形状类似十字架，在基督教信徒眼中，被视为不吉利。与阿拉伯人、印度人打交道，切忌用左手与他人握手，因为他们认为左手是不洁的。除长者或女士，坐着与人握手是不礼貌的，只要有可能，都要起身站立。

握手还含有感谢、慰问、祝贺或相互鼓励的表示。

**商务礼仪有哪些通用六**

摘要：我国素有”礼仪之邦“的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。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，并且能够跨越时空。但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。就拿商务礼仪来说，美国著名的企业家、教育家和演讲口才艺术家卡耐基曾说，一个成功的企业，18%需要专业技术，82%需要有效的人际关系的沟通。换言之，掌握好商务礼仪，从而更加有效的与他人沟通，取胜于商海。关键词：商务礼仪;内涵;应用;误区;重要性摘要：我国素有”礼仪之邦“的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。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，并且能够跨越时空。但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。就拿商务礼仪来说，美国著名的企业家、教育家和演讲口才艺术家卡耐基曾说，一个成功的企业，18%需要专业技术，82%需要有效的人际关系的沟通。换言之，掌握好商务礼仪，从而更加有效的与他人沟通，取胜于商海。

关键词：商务礼仪;内涵;应用;误区;重要性

一、仪表礼仪

㈠ 选择适当的化妆品和与自己气质、脸型、年龄等特点相符的化妆方法，选择适当的发型来增添自己的魅力。

①化妆的浓、淡要视时间、场合而定。

②不要在公共场所化妆。

③不要在男士面前化妆。

④不要非议他人的化妆。

⑤不要借用他人的化妆品。

⑥男士不要过分化妆。

㈡ 服饰及其礼节

1.要注意时代的特点，体现时代精神;

2.要注意个人性格特点

3.应符合自己的体形

㈢白领女士的禁忌禁忌

一：发型太新潮禁忌

二：头发如乱草禁忌

三：化妆太夸张禁忌

四：脸青唇白禁忌

五：衣装太新潮禁忌

六：打扮太性感禁忌

七：天天扮“女黑侠” 禁忌

八：脚踏“松糕鞋”

㈣ 中国绅士的标志和破绽

1.中国绅士的十个细节：

① 有一双干净修长的手，修剪整齐的指甲。

② 虽然不吸烟，但随身携带打火机，以方便在周围的女士吸烟时为其点烟。

③ 天天换衬衫，保持领口和袖口的平整和清洁，有的还会使用袖扣。

④ 腰间不悬挂物品，诸如手机、呼机等等。

⑤ 在与女士相处时，不放过每一个细节以对女士加以照顾，并且几乎在完全下意识的状态下操作，百战不殆。

⑥ 在吃饭时从不发出声音。

⑦ 较常人使用礼貌用语更为频繁。

⑧ 偏爱孤独，寻求宁静的心灵、安静的肉体及激情的冥想。绅士们故此好思想、好舞文、好文学艺术方面的经典

名著，绝少拜读浮华喧嚣的弄潮作品，包括影视。翻看一两眼，倘若认为俗，便绝不再拿起，包括讨论。

⑨ 喜怒不形于色，在人群中独自沉默。

⑩ 在对待爱情的态度上思虑过重，常常显得优柔寡断。 2.中国绅士的十大破绽：

① 手形清洁美观，可是一旦进入需要脱鞋的房间，空气中就会产生一种异样气味。

② 虽然随身携带打火机，但却是一次性的塑料打火机。

③ 戴名牌手表时，手腕扬得飞扬跋扈。

④ 虽然天天换衬衫，但总是系同一条领带。

⑤ 腰间虽然没有悬挂手机和呼机，但是在公共场合常常大声对着手机说话，在剧院里任自己的手机铃声响起。

⑥ 尽管对女士尊重异常，但是在与同性朋友相处时反差过大，叛若两人。

⑦ 吃饭时不发出声音，但喝汤时却引人侧目。

⑧ 虽然较常人使用礼貌用语更为频繁，但是频繁到了令人起疑的程度。

⑨ 偏爱孤独到了怕见生人的程度。

⑩ 在对待爱情的态度上思虑过重并不是拿不定主意选择，而是根本不打算相信。

二、举止礼仪

(1)要塑造良好的交际形象，必须讲究礼貌礼节，为此，就必须注意你的行为举止。举止礼仪是自我心诚的表现

，一个人的外在举止行动可直接表明他的态度。做到彬彬有礼，落落大方，遵守一般的进退礼节，尽量避免各种

不礼貌、不文明习惯。

(2)到顾客办公室或家中访问，进门之前先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候。按门铃或敲门的时间不要过

长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内。

(3)在顾客面前的行为举止☆ 当看见顾客时，应该点头微笑致礼，如无事先预约应先向顾客表示歉意，然后再

说明来意。同时要主动向在场人都表示问候或点头示意。

☆ 在顾客家中，未经邀请，不能参观住房，即使较为熟悉的，也不要任意抚摸划玩弄顾客桌上的东西，更不能玩

顾客名片，不要触动室内的书籍、花草及其它陈设物品。

☆ 在别人(主人)未坐定之前，不易先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，不要跷“二郎腿”。☆ 要用积极的

态度和温和的语气与顾客谈话，顾客谈话时，要认真听，回答时，以“是”为先。眼睛看着对方，不断注意对方

的神情。

☆ 站立时，上身要稳定，双手安放两侧，不要背卑鄙，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边。当主人起身

或离席时，应同时起立示意，当与顾客初次见面或告辞时，要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。

☆ 要养成良好的习惯，克服各种不雅举止。不要当着顾客的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳

嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手拍捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要发出在场，不要乱丢果皮纸屑等。这虽然是

一些细节，但它们组合起来构成顾客对你的总印象。

需要说明一点的是：人前化妆是男士们最讨厌的女性习惯。关于这一点，惯例放宽了。女性在餐馆就餐后，让人

见到补口红，轻轻补粉，谁也不再大惊小怪。不过，也只能就这么一点，不能太过分。需要梳头，磨指甲，涂口

红和化妆时，或者用毛刷涂口红时，请到化妆室，或盥洗室进行。在人前修容，是女性使男性最气恼的一个习惯

。同样，在人前整理头发，衣服，照镜子等行为应该尽量节制。

三、谈吐礼仪

(一)交际用语初次见面应说：幸会 看望别人应说：拜访等候别人应说：恭候请人勿送应用：留步对方来信应称

：惠书麻烦别人应说：打扰请人帮忙应说：烦请求给方便应说：借光托人办事应说：拜托请人指教应说：请教他

人指点应称：赐教请人解答应用：请问赞人见解应用：高见归还原物应说：奉还求人原谅应说：包涵欢迎顾客应

叫：光顾老人年龄应叫：高寿好久不见应说：久违客人来到应用：光临中途先走应说：失陪与人分别应说：告辞

赠送作用应用：雅正2.在交际中令人讨厌的八种行为

① 经常向人诉苦，包括个人经济、健康、工作情况，但对别人的问题却不予关心，从不感兴趣;

② 唠唠叨叨，只谈论鸡毛小事，或不断重复一些肤浅的话题，及一无是的见解;

③ 态度过分严肃，不苟言笑;

④ 言语单调，喜怒不形于色，情绪呆滞;

⑤ 缺乏投入感，悄然独立;

⑥ 反应过敏，语气浮夸粗俗;

⑦ 以自我为中心;

⑧ 过分热衷于取得别人好感。

3.交际中损害个人魅力的26条错误

◎ 不注意自己说话的语气，经常以不悦而且对立的语气说话

◎ 应该保持沉默的时候偏偏爱说话

◎ 打断别人的话

◎ 滥用人称代词，以至在每个句子中都有“我”这个字

◎ 以傲慢的态度提出问题，给人一种只有他最重要的印象

◎ 在谈话中插入一些和自己有亲密关系，但却会使别人感到不好意思的话题

◎ 不请自来

◎ 自吹自擂

◎ 嘲笑社会上的穿着规范

◎ 在不适当时刻打电话

◎ 在电话中谈一些别人不想听的无聊话

◎ 对不熟悉的人写一封内容过分亲密的信

◎ 不管自己了不了解，而任意对任何事情发表意见

◎ 公然质问他人意见的可靠性

◎ 以傲慢的态度拒绝他人的要求

◎ 在别人的朋友面前说一些瞧不起他的话

◎ 指责和自己意见不同的人

◎ 评论别人的无能力

◎ 当着他人的面，指正部属和同事的错误

◎ 请求别人帮忙被拒绝后心生抱怨

◎ 利用友谊请求帮助

◎ 措词不当或具有攻击性

◎ 当场表示不喜欢

◎ 老是想着不幸或痛苦的事情

◎ 对政治或宗教发出抱怨

◎ 表现过于亲密的行为

4.社交\"十不要\"

◎ 不要到忙于事业的人家去串门，即便有事必须去，也应在办妥后及早告退;也不要失约或做不速之客。

◎ 不要为办事才给人送礼。礼品与关心亲疏应成正比，但无论如何，礼品应讲究实惠，切不可送人“等外”、“

处理”之类的东西。

◎ 不要故意引人注目，喧宾夺主，也不要畏畏缩缩，自卑自贱。

◎ 不要对别人的事过分好奇，再三打听，刨根问底;更不要去触犯别人的忌讳。

◎ 不要拨弄是非，传播流言蜚语。

◎ 不能要求旁人都合自己的脾气，须知你的脾气也并不合于每一个人，应学人宽容。

◎ 不要服饰不整，肮脏，身上有难闻的气味。反之，服饰过于华丽、轻佻也会惹得旁人不快。

◎ 不要毫不掩饰地咳嗽、打嗝、吐痰等，也不要当众修饰自己的容貌。

◎ 不要长幼无序，礼节应有度。

◎ 不要不辞而别，离开时，应向主人告辞，表示谢意。

(二)推销的语言1.推销语言的基本原则

⑴ 以顾客为中心原则

⑵ “说三分，听七分”的原则

⑶ 避免使用导致商谈失败语言的原则

⑷ “低褒感微”原则

⑸ 通俗易懂，不犯禁忌原则

2.推销语言的主要形式

⑴ 叙述性语言

①语言要准确易懂;

②提出的数字要确切，

③强调要点。

⑵ 发问式语言(或提问式

①一般性提问。

②直接性提问。

③诱导性提问，

④选择性提问。

⑤征询式提问法。

⑥启发式提问。

⑶ 劝说式语言(或说服式)打动顾客的四条原则。

①人们从他们所信赖的推销员那里购买;

②人们从他们所敬重的推销员那里购买;

③人们希望由自己来做决定;

④人们从理解他们需求及问题的推销员那里购买。

3、推销语言的表示技巧

⑴ 叙述性语言的表示技巧

①对比介绍法。

②描述说明法。 ③结果、原因、对策法。

④起承转合法。

⑤特征、优点、利益、证据推销员在叙述内容的安排上要注意：

①要先说铁解决的问题，然后再讲座容易引起争论的问题。

②如果有多个消息告诉用户，应先介绍令客户喜悦的好消息，再说其它。

③谈话内容太长时，为了引起客户格外注意，应把关键内容在放在结尾，或放在开头。

④最好用顾客的语言和思维顺序来介绍产品，安排说话顺序，不要将自己准备的好的话一股脑说下去，要注意顾

客的表情，灵活调整。

⑤保持商量的口吻，避免用命令或乞求语气，尽量用顾客为中心的词句。

⑵ 发问式语言的表示技巧提出问题发现顾客需要，是诱导顾客购买的重要手段，有人说，推销是一门正确提问的

艺术，颇有道理。技巧：

a 根据谈话目的选择提问形式。

b 巧用选择性问句，可增加销售量。

c 用肯定性诱导发问法，会使对方易于接受。

d 运用假设问句，会使推销效果倍增。

⑶ 劝说式语言的表示技巧

a. 运用以顾客为中心的句式、词汇。

b. 用假设句式会产生较强的说服效果。

c. 强调顾客可以获得的利益比强调价格更重要。

d. 面对顾客拒绝，不要气馁。面对拒绝，有经验的推销员往往分析拒绝的原因，揣摩顾客的心理，然后针对性地

进行说服。

介绍几种说服方法：

①询问法。

②转折法。

③附和法。

④自我否定法。

⑤列举法。⑥直接说明法。

⑷推销语言的运用艺术

① 推销语言艺术的运用，必须以满足推销对象的需求为前提

② 推销语言艺术的运用必须能准确传递推销信息 ③ 推销语言艺术的运用必须能引起推销对象的兴趣

(三)体语艺术。

1.在人际交往中，语言是一种交流方式，大量的却是非语言，即体语。

2.在交际活动中，恳切、坦然、友好、坚定、宽容的眼神，会给人亲近、信任、受尊敬的感觉，而轻佻、游离、

茫然、阴沉、轻蔑的眼神会使人感到失望，有不受重视的感觉。 3.在交际中善于运用空间距离。人们所在空

间分为4个层次： ①亲密空间15-46cm，这是最亲的人，如父母、恋人、爱人;

②个人空间460cm-1.2m，一般亲朋好友之间，促膝谈心，拉家常;

③社交空间1.2m-3.6m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离，保持距离，会产生威严感，庄重感;

④公众空间3.6m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离。

4.交际中自我表现与分寸把握

5.交谈中不善于打开话题，怎么办找话题的方法是：

① 中心开花法。

② 即兴引入法。

③ 投石问路法。

④ 循趣入题法。

6.交际中不善于提问怎么办 怎样做到“善问”呢?

① 由此及彼地问。

② 因人而异地问。

③ 胸有成竹地问。

④ 适可而止的问。

⑤ 彬彬有礼的问。

四、介绍的礼仪

1.当主人向自己介绍别人

2. 自我介绍态度

3. 为他人作介绍

4.一连介绍几个朋友在相识

5.自己很想认识某一个人，可又不便直接作自我介绍

6. 介绍姓名时

五、称呼礼仪

六、握手礼仪

七、通信礼仪 1.书写规范、整洁

2.态度要诚怒热情

3字要简炼、得体

4.内容要真实、确切八、电话礼仪

1、电话预约基本要领。

① 力求谈话简洁，抓住要点;

② 考虑到交谈对方的立场;

③ 使对方感到有被尊重的感觉;

④ 没有强迫对方的意思。

2.打电话、接电话的基本礼仪。

① 打电话

②接电话

③ 挂电话

九、赴宴礼仪

(一)接到对方请柬

1.严守时间

2.致祝酒辞，一般是主人和主宾先碰杯。

3.进餐

4.喝酒

5.喝茶或咖啡

6.散席

(2)招待宴请的礼仪。

1.准备招待客人时较正式的宴请要提前一周左右发请柬，已经口头约好的活动，仍应外送请柬。

2.作为主人在客人到达之前，要安排好座位以便客人来了入座。

① 按国际习惯

② 我国习惯

③ 外国习惯

a. 英国式的坐位顺序：主人坐在桌子两端，原则上是男女交叉坐。

b. 法国式的坐位顺序：法国式的坐法是，主人相对坐在桌子中央。

(3)招待客人进餐，要注意仪表

① 穿正式的服装，整洁大方;

② 要做适当化妆，显得隆重、重视、有气氛;

③ 头发要梳理整齐;

④ 夏天穿凉鞋时要穿袜子;

⑤ 宴会开始之前，主人应在门口迎接来宾。

(4)菜一上来，主人应注意招呼客人进餐十、名片使用礼仪

(1)初次见到顾客，首先要以亲切态度打招呼，并报上自己的公司名称，然后将名片递给对方，名片夹应放在西

装的内袋里，不应从裤子口袋里掏出。

① 递接名片时最好用左手，名片的正方应对着对方、名字向着顾客，最好拿名片的下端，让顾客易于接受。

②如果是事先约好才去的，顾客已对你有一定了解，或有人介绍，就可以在打招呼后直接面谈，在面谈过程中或

临别时，再拿出名处递给对方。以加深印象，并表示保持联络的诚意。

③异地推销，名片上留下所住旅馆名称、电话，对方递给名片时，应该用左手接。但是右手立刻伸出来，两手一

起拿着名片。

④ 接过后要点头致谢，不要立即收起来，也不应随意玩弄和摆放，而是认真读一遍，要注意对方的姓名、职务、

职称，并轻读不出声，以示敬重。对没有把握念对的姓名，可以请教一下对方，然后将名片放入自己口袋或手提

包、名片夹中。

(2)名片除在面谈时使用外，还有其它一些妙用。

① 去拜访顾客时，对方不在，可将名片留下，顾客来后看到名片，就知道你来过了;

② 把注有时间、地点的名片装入信封发出，可以代表正规请柬，又比口头或电话邀请显得正式;

③ 向顾客赠送小礼物，如让人转交，则随带名片一张，附几句恭贺之词，无形中关系又深了一层;

④ 熟悉的顾客家中发生了大事，不便当面致意，寄出名片一张，省时省事，又不失礼。

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！