

涉外秘书礼仪知识：商务礼仪秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E6_B6_89_E5_A4_96_E7_A7_98_E4_c39_645601.htm id="EWM"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E6_B6_89_E5_A4_96_E7_A7_98_E4_c39_645601.htm id=)>

什么是商务礼仪？商务礼仪是人在商务交往中的艺术。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。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。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、是企业管理体系是否完善的标志；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。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。二、区分对象，因人而异。三、技巧性。如何问客人喝饮料。要问封闭式的问题。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。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。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，一般来讲专业地位低的先行，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 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com