

商务礼仪：商务接待礼仪基本知识秘书资格考试 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__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A4_BC_E4_c39_645625.htm id="tb42">](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A4_BC_E4_c39_645625.htm id=)

在商务接待中，恰到好处的运用商务接待礼仪，可以给来访客户一种良好的印象，有助于商务交往的顺利进行。为了帮助大家掌握商务接待礼仪，下面给大家普及一下商务接待礼仪基本知识。商务接待礼仪基本原则 商务接待成功的秘诀在于细心，照顾到每一个客人的喜好，他们会高兴你的细心的。了解客人，对新老朋友都热情相待。在商务接待中提高公司形象，强调公司的任务，但要做得圆滑而漂亮。

一、介绍的礼节 介绍的手势：五指并拢，手心向上，指向被介绍人。介绍的顺序：先介绍位卑者给位尊者。先将男士介绍给女士；年轻的给年长的；自己公司的同事给别家公司的同事；先将职位稍低者介绍给职位高者；公司同事给客户；非官方人事给官方人士；本国同事给外国同事；如果身边各有一人，先介绍右边的，再介绍左边的。

二、握手的礼仪 握手时，距对方约一步远，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，虎口相交，拇指张开下滑，向受礼者握手。掌心向下握住对方的手，显示着一个人强烈的支配欲，无声地告诉别人，他此时处于高人一等的地位。应尽量避免这种傲慢无礼的握手方式。相反，掌心向里握手显示出一个人的谦卑和毕恭毕敬。平等而自然的握手姿态是两手的手掌都处于垂直状态。这是一种最普通也最稳妥的握手方式。戴着手套握手是失礼行为。男士在握手前先脱下手套，摘下帽子。女士可以例外。当然在严寒的室外也可以不脱。比如双方都戴着手套，帽子，

这时一般也应先说声：“对不起”。握手时双方互相注视，微笑，问候，致意，不要看第三者或显得心不在焉。除了关系亲近的人可以长久地把手握在一起外，一般握两三下就行。不要太用力，但漫不经心地用手指尖“蜻蜓点水”式去点一下也是无礼的。一般要将时间控制在三五秒钟以内。如果要表示自己的真诚和热烈，也可较长时间握手，并上下摇晃几下。握手时两手一碰就分开，时间过短，好像在走过场，又像是对方怀有戒意。而时间过久，特别是拉住异性或初次见面者的手长久不放，显得有些虚情假义，甚至会被怀疑为“想占便宜”。长辈和晚辈之间，长辈伸手后，晚辈才能伸手相握，上下级之间，上级伸手后，下级才能接握；男女之间，女方伸手后，男方才能伸手相握；当然，如果男方为长者，遵照前面说的方法。如果需要和多人握手，握手时要讲究先后次序，由尊而卑，即先年长者后年幼者，先长辈再晚辈，先老师后学生，先女士后男士，先已婚者后未婚者，先上级后下级。交际时如果人数较多，可以只跟相近的几个人握手，向其他人点头示意，或微微鞠躬就行。为了避免尴尬场面发生，在主动和人握手之前，应想一想自己是否受对方欢迎，如果已经察觉对方没有要握手的意思，点头致意或微鞠躬就行了。在公务场合，握手时伸手的先后次序主要取决于职位、身份。而在社交、休闲场合，它主要取决于年龄、性别、婚否。在接待来访者时，这一问题变得特殊一些：当客人抵达时，应由主人首先伸出手来与客人相握。而在客人告辞时，就应由客人首先伸出手来与主人相握。前者是表示“欢迎”，后者就表示“再见”。这一次序颠倒，很容易让人发生误解。应当强调的是，上述握手时的先后次序不必

处处苛求于人。如果自己是尊者或长者、上级。而位卑者、年轻者或下级抢先伸手时，最得体的就是立即伸出自己的手，进行配合。而不要置之不理，使对方当场出丑。当你在握手时，不妨说一些问候的话，可以握紧对方的手，语气应直接而且肯定，并在加强重要字眼时，紧握着对方的手，来加强对方对你的印象。握手的场合也有讲究，在如下几种情况下，应该握手，如：遇到较长时间没见面的熟人；在比较正式的场合和认识的人道别；在以本人作为东道主的社交场合，迎接或送别来访者时；拜访他人后，在辞行的时候；介绍给不认识的人时；在社交场合，偶然遇上亲朋故旧或上司的时候；别人给予你一定的支持、鼓励或帮助时；表示感谢、恭喜、祝贺时；对别人表示理解、支持、肯定时；得知别人患病、失恋、失业、降职或遭受其他挫折时；向别人赠送礼品或颁发奖品时。通常，上述所列举的情况下都是适合握手的场合。最后，说说握手的八禁忌：不要用左手相握，尤其是和阿拉伯人、印度人打交道时要牢记，因为在他们看来左手是不洁的；在和基督教信徒交往时，要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状，这种形状类似十字架，在他们眼里这是很不吉利的；不要在握手时戴着手套或墨镜，只有女士在社交场合戴着薄纱手套握手，才是被允许的；不要在握手时另外一只手插在衣袋里或拿着东西；不要在握手时面无表情、不置一词或长篇大论、点头哈腰，过份客套；不要在握手时仅仅握住对方的手指尖，好像有意与对方保持距离。正确的做法，是要握住整个手掌。即使对异性，也要这么做；不要在握手时把对方的手拉过来、推过去，或者上下左右抖个没完；不要拒绝和别人握手，即使有手疾或汗湿、

弄脏了，也要和对方说一下“对不起，我的手现在不方便”。以免造成不必要的误会。

三、交换名片的礼仪

如果是坐着，尽可能起身接受对方递来的名片；辈份较低者，率先以右手递出个人的名片；到别处拜访时，经上司介绍后，再递出名片；接受名片时，应以双手去接，并确定其姓名和职务；接受名片后，不宜随手置于桌上；经常检查皮夹，不可递出污旧或皱折的名片；名片夹或皮夹置于西装内袋，避免由裤子后方的口袋掏出；尽量避免在对方的名片上书写不相关的东西；不要无意识地玩弄对方的名片；上司在时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能递上自己的名片。

四、引导的礼仪

接待人员带领客人到达目的地，应该有正确的引导方法和引导姿势。

- 1、在走廊的引导方法。接待人员在客人二三步之前，配合步调，让客人走在内侧。
- 2、在楼梯的引导方法。当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面，若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人在后面，上下楼梯时，接待人员应该注意客人的安全。
- 3、在电梯的引导方法。引导客人乘坐电梯时，接待人员先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门，到达时，接待人员按“开”的钮，让客人先走出电梯。
- 4、客厅里的引导方法。当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼后离开。如客人错坐下座，应请客人改坐上座（一般靠近门的一方为下座）。

五、乘车礼仪

（一）小轿车

- 1、小轿车的座位，如有司机驾驶时，以后排右侧为首位，左侧次之，中间座位再次之，前坐右侧殿后，前排中间为末席。
- 2、如果由主人亲自驾驶，以驾驶座右侧为首位，后排右侧次之，左侧再次之，而后排中间座为末席，前排中

间座则不宜再安排客人。3、主人夫妇驾车时，则主人夫妇坐前座，客人夫妇坐后座，男士要服务于自己的夫人，宜开车门让夫人先上车，然后自己再上车。4、如果主人夫妇搭载友人夫妇的车，则应邀友人坐前座，友人之妇坐后座，或让友人夫妇都坐前座。5、主人亲自驾车，坐客只有一人，应坐在主人旁边。若同坐多人，中途坐前座的客人下车后，在后面坐的客人应改坐前座，此项礼节最易疏忽。6、女士登车不要一只先踏入车内，也不要爬进车里。需先站在座位边上，把身体降低，让臀部坐到位子上，再将双腿一起收进车里，双膝一定保持合并的姿势。

（二）吉普车 吉普车无论是主人驾驶还是司机驾驶，都应以前排右坐为尊，后排右侧次之，后排左侧为末席。上车时，后排位低者先上车，前排尊者后上。下车时前排客人先下，后排客人再下车。

（三）旅行车 我们在接待团体客人时，多采用旅行车接送客人。旅行车以司机座后第一排即前排为尊，后排依次为小。其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。

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