

## 第一章

### 会面礼仪

握手礼仪	介绍礼仪	名片礼仪
1. 握手礼仪	1. 自我介绍	1. 发名片
2. 握手细节	2. 为他人介绍	2. 接受名片
3. <u>握手禁忌</u>	3. 介绍技巧	3. 索取名片
4. 完美握手五点提示		4. 名片存放
		5. 名片的管理

联络沟通	拜访接待
1. 保持联络的4种方法	1. 遵守守时
2. 记住别人名字的10个方法	2. 进门后的三分钟
3. <u>建立人际关系六点注意事</u>	3. 离别时的几件事
4. 容易出现的人际关系缺陷	4. 接待3S及细节
	5. 商务送客

## 第一节：握手礼仪

### 握手礼仪

是否握手讲究“位尊者有决定权”，即由位尊者决定双方是否有握手的必要。在不同场合，“位尊者”的含义不同。

在商务场合中，“位尊者”的判断顺序为职位—主宾—年龄—性别—婚否。上下级关系中，上级应先伸手，以表示对下级的亲和与关怀；主宾关系中，主人宜先伸手以表示对客人的欢迎；根据年龄判断时，年长者应主动伸手以表示对年轻同事的欣赏和关爱；根据性别判断时，女性宜主动伸手，以表示大方、干练的职业形象；根据婚姻情况做出判断时，已婚者应向未婚者先伸手以表示友好。

在纯粹的社交场合，判断顺序有所不同，应以性别—主宾—年龄—婚否—职位作为“位尊者”的判断顺序。关系密切的朋友之间，有时以谁先伸手表示更加热情的期待和诚意。

在送别客人时，应由客人先伸手告别，避免由主人先伸手而产生逐客之嫌。

### 握手细节

### 1、身体姿势

无论在何种场合，无论双方的职位或年龄相差有多大，都必须起身站直后再握手，坐着握手是不合乎礼仪的。握手时上身应自然前倾，行 15 度欠身礼。手臂抬起的高度应适中。

### 2、手势

握手时必须用右手，即便是习惯使用左手的人也必须用右手来握手，这是国际上普遍适用的原则。握手时伸出的手掌应垂直于地面，手心向下或向上均不合适。握手时应掌心相握，这样才符合真诚、友好的原则。

很多男士在与女士握手时只握四指，以示尊重和矜持，但在男女平等的今天，这种握手方式已不符合礼仪规范。尤其在商务活动中，性别被放在次要的位置，女性更应主动、大方地与男士进行平等、友好的握手，以便进一步进行平等互利的商务交流。

### 3、时间

握手的时间不宜过长或过短，两手交握 3~4 秒，上下晃动最多 2 次是较为合适的。一触即把手收回，有失大方；握着他人的手不放则会引起对方的尴尬。

### 4、力度

握手的力度能够反映出人的性格。太大的力度会显得人鲁莽有余、稳重不足；力度太小又显得有气无力、缺乏生机。因此，建议握手的力度把握在使对方感觉到自己稍加用力即可。

### 5、眼神

在握手的过程中，假如你的眼神游离不定，他人会对你的心理稳定性产生怀疑，甚至认为你不够尊重。

### 6、微笑

微笑能够在任何场合为任何礼节增添无穷的魅力！握手的同时给对方一个真诚的微笑，会使气氛更加融洽，使握手礼更加圆满。

## 握手禁忌

忌交叉握手。多人同时进行握手时，应该按照顺序一一握手，与另一方呈交叉状，甚至自己伸出左手同时与他人握手，都是严重的失礼行为。

忌出手太慢。此举会让人觉得你不愿意与他人握手。

忌在对方无意的情况下强行与其握手。

忌带手套与他人握手。如果女士戴有装饰性的手套则可以不摘。

忌在手不干净时与他人握手。此时可以礼貌地向对方说明情况并表示歉意。

忌握手后立刻用纸巾或手帕擦手。

## 完美握手五点提示

1、不考虑参与者的性别，在介绍过程中，应该伴随坚定有力的握手。对待女士，则应该优雅的、轻轻的同女士握手，或者仅仅握住手指尖是更为谦虚的方式。

2、起身然后握手，表现你对自己的尊重，同时也表现对握手对方的尊重。

3、握手短暂一些，伴随着微笑和愉快的眼神接触。

4、在商务活动中，男士和女士都可以首先做出握手的动作。

5、当和别人会面时，为了表达自己的真诚，握手，然后放手前做暂时的停顿。

## 第二节：介绍礼仪

### 自我介绍

在商务场合有必要主动与他人认识并进行商务联络时应该进行自我介绍。自我介绍的内容包括自己的姓名、公司名称及职务，对于重要的、与双方合作关系密切的内容用一两句话做出说明就可以了。在介绍时应避免夸张、自负的言辞，能够引起话题就是一个良好的开始。

向他人介绍自己时应表现出良好的风度。保持微笑，态度诚恳、自然、大方，才会使人感到亲和、可信任，产生进一步交往的愿望。

有些特殊情况也需要进行自我介绍，如当你参加某个活动或会议，组织者由于疏忽忘记把你介绍给大家时，或者曾经打过交道的人明显认不出你时，都需要从容地进行自我介绍。

### 为他人介绍

先后有序，按照国际惯例，介绍时“尊者有优先知情权”。即被介绍的双方中位置较高、更受尊重的人应该首先知道对方的情况。根据这项礼仪原则，我们总结出在不同情况下的介绍规律：

向职务高的人介绍职务低的人；

向客户介绍自己的同事；

向长辈介绍晚辈；

向年长者介绍年轻者；

向女士介绍男士；

向已婚女性介绍未婚女性。

商务礼仪不同于社交礼仪，谁是“尊者”的第一判断应该首先基于职务而非年龄及性别等因素。

### 介绍技巧

介绍就像穿针引线，应该脉络清楚，切忌罗嗦和重复，影响现场的气氛。

介绍他人时切勿直呼其名。最好加上尊称或者职务，如先生、夫人、博士、经理、律师等。

介绍完毕后，花一点时间引导双方攀谈和沟通会使介绍过程更加自然，并且双方都会感觉你非常周到、体贴。

如果其中有媒体人士，要清楚地告知对方。这一点在比较敏感的人群中要格外注意。

作为介绍人，你自己的状态决定了整个介绍过程的氛围。欢快、融洽的气氛有助于介绍之后的进一步交流。

介绍过程中如果有个别的失误，不要回避，自然、幽默地及时更正是明智、从容的表现。

## 第三节：名片礼仪

### 发名片

交换名片时应起身站立，使用双手或者右手将名片正面对着对方递出。

一般情况下名片都有中英文两面，要根据对方所使用的语言来决定名片递出时的方向。

将名片递给他人时，应说一些问候语或寒暄语，如“请多关照”、“常联系”等，也可以先作自我介绍。

在与多人交换名片时，应讲究先后次序：或由近而远，或由尊而卑进行。位卑者应首先把名片递给位尊者。

## 接受名片

接受名片时应起身，微笑着注视着对方，并双手或以右手捧接。接过名片后可以说“谢谢”，随后有一个阅读名片的过程，阅读时可将对方的姓名、职衔念出声来，并注视着对方，使其产生一种受重视的满足感。其后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束时，不必急于将对方的名片收藏起来。

## 索取名片

如何在社交场合与陌生朋友打破僵局，并成功获得他人的名片，主要有以下几种方法：

### 交换法：

名片礼仪中有这样一条惯例，当你接到他人名片的时候，应立即回递一张自己的名片以示尊重，所以要想得到他人的名片，可以先向对方作自我介绍并主动递出自己的名片。

### 明确法：

在交换名片前直接向对方明确交换要求，如“王董事长您好，很高兴认识您，不知道能不能有幸跟您交换一下名片？”一般情况下知礼的人是不会直接拒绝的。

### 请教法：

请教法比较适合向尊长或上级索取名片时使用。如“××您好！早就久仰您的大名，今天您的讲座让我受益良多，今后该如何向您请教呢？”

## 名片存放

参加商务活动时，要随时准备名片。名片要经过精心的设计，能够艺术地表现自己的身份、品位和公司名称。随身带的名片，最好放在专用的名片包、名片夹里。公文包以及办公桌抽屉里，也应该经常备有名片，以便随时使用。

接受他人的名片看过之后，应将其精心存放在自己的名片夹内。

## 名片的管理

对名片可以采用分类法管理：可以按地域分类，也可以按行业分类，还可以按人脉资源的性质分类。此外，也可以将名片输入商务通、电脑等电子设备中，使用其内置的分类方法。

平时要养成经常翻看名片的习惯。工作的间隙给对方打一个问候电话，或者发一个祝福短信，让对方感觉到你的存在和对他的关心与尊重。

## 名片的管理

对名片可以采用分类法管理：可以按地域分类，也可以按行业分类，还可以按人脉资源的性质分类。此外，也可以将名片输入商务通、电脑等电子设备中，使用其内置的分类方法。

平时要养成经常翻看名片的习惯。工作的间隙给对方打一个问候电话，或者发一个祝福短信，让对方感觉到你的存在和对他的关心与尊重。

## 第四节：沟通联络

### 保持联络的 4 种方法

- (1) 致电或发电子邮件
- (2) 邮寄贺卡或喜欢的杂志
- (3) 发送祝贺的信息
- (4) 发送电子时事信息

### 记住别人名字的 10 个方法

- (1) 重复练习，让自己的记忆力得到增强
- (2) 把对方的名字和电影的人物或电影明星联系起来
- (3) 把人名转化成视觉影像
- (4) 印刷出来的名字更容易记忆，要多通过名片进行记忆
- (5) 如果对方告诉你他名字的时候不够清楚，你可以让他再重复一次
- (6) 如果你总是忘记别人的名字，可以在互相介绍完 5 分钟内，重点进行记忆
- (7) 如果你回想不起别人的名字，你可以伸出你的手，然后说自己的名字，对方大多数同你握手，并说出自己的名字
- (8) 如果你忘记对方的名字，但是能够记下你们在什么地方遇见过，要让对方知道这个信息
- (9) 如果有人与你认识的朋友名字一样，请把他们联系起来
- (10) 不要一次记忆太多的名字。

### 建立人际关系六点注意事项

- (1) 先交朋友
- (2) 先播种，才能收获
- (3) 重点在对方，而不是自己
- (4) 帮助别人等于帮助自己
- (5) 知己知彼，百战不殆
- (6) 每一次会面都可能带来新的机会

### 容易出现的人际关系缺陷

- (1) 别让贪吃误了正事
- (2) 不要被吃喝占据了双手
- (3) 口风不紧
- (4) 不要做个局外人

- (5) 避免不受欢迎和令人讨厌的话题，以及办公室闲话
- (6) 别忘了带名片
- (7) 尊重别人的时间

## 第五节：拜访礼仪

### 履约守时

#### 履约守时

约定即承诺，不兑现承诺是缺乏诚信的表现，也是商务往来中最忌讳的行为。守时是职业的表现，一个对时间管理没有概念的人，会令人怀疑其职业成熟度。

#### 预约与履约

商务拜访必须提前预约。对于拜访者来说，提前预约可以避免要拜访的人不在或者因对方没有充分的准备而使拜访收效甚微；对于受访者来讲，接到预约可以合理地安排好自已的时间，并充分做好访谈准备，避免仓促应对，出现差错。

#### 预约可以采用电话或书信的形式

一旦双方约定好，就一定要遵守。如果你答应了某个预约，但是有更加重要的事情要处理，应该在第一时间，采取与预约时相同的（电话或书信）方式向对方说明情况，更改约定的时间。有时履约要以事情的轻重缓急和对公司影响的大小来区别对待。总之，除非有更重要或者意外的事情发生，否则没有理由爽约。随意爽约是非常损害职业形象的行为，一般来讲，很难有更正和弥补的机会。

### 进门后的三分钟

在进入对方公司前应先整理自己的着装，夏天，应及时擦掉汗水，以最佳的形象、最从容的姿态进行商务拜访。随后检查自己的资料是否带齐，并将手机调到震动或者关机状态。

进门时应用食指轻叩房门，即使对方的房门是开着的，也不应擅自进入。如果对方有前台或专职接待人员，应向其递交名片，并说明自己已经预约人员的职务及姓名，听从接待人员的安排进入接待室或者被引入受访者的办公室。

进入对方公司时应尊重其办公环境——非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动，更不能随意吸烟。

如果被引入接待室等待，应向引领人员表示谢意，在得到对方允许后方可就座。公文包可放在自己背后或者脚边，外套等物品应该征求对方意见看是否有合适的地方放置。

在等待的过程中可以看自己的文件，思考拜访的问题，但是不能随意走动，否则对方工作人员会认为你有些散漫，留下不好的印象。

见到要拜访的人员时应主动递交自己的名片，再次说明来访的事由和目的，但是要掌握节奏，等待对方主动握手，双方恰如其分的身份表现才能使访谈有一个良好的开端。

### 离别时的几件事

即将离别时，不要毫无征兆地忽然起身告辞，之前应有些许示意，如把茶杯的杯盖盖好，把咖啡杯稍稍推移开，轻轻地收起自己的文件，或者把对方的名片放进名片夹等。迅速看表或者快速地收拾公文包，会给受访者带来不重视此次拜访或者此行不愉快的印象，容易造成误解。

离别应该由拜访者提出，拜访者先起身并伸手向受访者道别。如果由主人先起身并主动握手告别，会有逐客之嫌。

拜访者应该真诚地向受访者表示感谢，如“感谢百忙之中接受我的拜访”。向外走时，对遇到的、有眼神接触的工作人员应微笑点头致意，对引领过自己的接待人员可以简单地说声“谢谢”以示礼貌。

对方送行时应该请对方留步，如果受访者执意送别，走到电梯门口或者对方的办公区门口时应该再次请对方留步，并再次握手与对方道别。

## 接待 3S 及细节

3S 是指 **Stand up, Smile, See (eye-contact)**，即起立、微笑、目视对方（眼神的接触）。当客户到达时，如果接待人员或者约见的商务人士仍然深陷在座椅中，面色凝重，根本不看对方的眼睛，那会给客人造成怎样的困惑！这样的商务交往无疑从开始就为失败埋下了伏笔。

**Stand up**，用身体语言表示欢迎之意，起立是最基本的礼貌。

**Smile**，微笑的魅力总是无穷的，当客户到达时，微笑的表情会把欢迎和欣喜之意无言地传递给对方。

**See (eye-contact)**，如果你起身、微笑，却不看着对方，那么客人未必会觉得你之前的动作与他无关。通过眼神才能真正把你的诚意传达给对方。

## 商务送客

### 在办公室道别

在办公室道别要由来宾先提出，当来宾提出告别时，主人应当在对方起身之后再站起来。宾主双方握手道别时，应由客人先伸手，主人随后伸手。如果与对方常有来往，主人可以送到办公室门口或电梯门口；如果对方是初次来访，主人应该适当送远些，至少由接待人员送至办公区域之外。

### 设宴饯别

设宴饯别是指主人为来宾专门举行一次饯别宴会，这是对外地客人常用的送别方式。饯别宴可以视对方的情况和饮食喜好来安排，一切应该以客人为主。

### 饯别时间

一般选择在客户离开的前一天。主人应该预约来宾的时间，并以来宾的时间为主，不要打乱对方的行程安排或者影响到对方的休息。

### 人员选择

参加饯别宴的人员应该选择与客户身份、职位相似者以及相关部门的工作人员。

### 饯别时的话题

饯别并不是以吃饭为主，有些话题是主人应该提到的。如主人可以谈及此次商务会面的深刻印象，以表达惜别之意；询问来宾此行的意见或建议；问候来宾有无需要帮忙的事情等。

### 送上公司的纪念品

在饯别宴的适当时机，应将精心准备的纪念品送给客户，以表示主人的热情。

第二章

洽谈礼仪

会议礼仪	商务沟通	谈判礼仪
1. 会前准备	1. 进入角色的技巧：SOFT	1. 礼敬对方、善于倾听
2. 会议签到	2. 沟通中的清晰表达	2. 适时提问、控制节奏
3. 会议进程中	3. 商务沟通中应避免的话题	3. 清晰阐述、策略为先
4. 会议结束		4. 有礼有节、冷静辩论
签字礼仪	座次礼仪	
1. 签字厅的布置	1. 身份不同、位置不同	
2. 关于合同文本	2. 判断座次尊卑的基本原则	
3. 关于各方的签字人员	3. 不同会议现场的座次分析	
4. 签约时的座次		
5. 签字的过程		

第一节：会议礼仪

会前准备

充分做好会前准备是有效参加会议的前提。开会之前应该对会议主题和议程有充分的了解，准备好参会的必备物品，并查询相关资料以备自己发言之需。

会议着装应该整洁、得体，符合职业规范。参加会议是在众人面前展示自己，任何服装和举止的优缺点都会被放大，应该格外注意。

如果你将在会议上发言，应该提前检查所需的视听设备和演示文件。

准备好自己的名片，方便提前与会上新的商务伙伴进行交流。

会议签到

参加会议时最好在会议开始前 5~10 分钟到达，太早或太晚都有损于你的职业形象。

到达会场后，如果主办方预备了会议签到簿，应该首先去填写自己的信息，了解会议是否有临时改变的事项。

进入会场后找到自己的位置就座，公文包等物品应该放在自己身后或者脚边的地上，外套不要搭在椅背上，可以自然折叠好放在身后。此时，可以将会议需要的物品放在桌子上，或者翻阅主办方为自己准备的会议资料。对其他与会者，应以友善、自然的态度进行接触。必要时可以进行自我介绍，并进行简单的交谈。

将手机调整到震动或者关闭状态，在会议礼仪中是非常重要的。



## 会议进程中

参加会议应该做笔录，认真记下会议内容，对自己工作至关重要的内容应该详细记录，如果需要用录音笔，应事先征得主办方的同意。

会议中应该认真参与，在适当时机发表评论。在他人发言的过程中如果没有听清楚的地方，可以在对方发言结束时大胆提出，及时提问不但能表示你的认真和敬业，还能避免因似懂非懂而给以后的工作埋下伏笔，出现失误。敢于提问而不加掩饰也是一种勇气和智慧。

自己发言时一定要镇定、大方，思路清晰，语言流畅。如果与会人员中有人提出与自己截然相反的观点，应该允许他人发表自己的意见，即便有争论，“对事不对人”是最好的把握原则。在发言中，若自己代表的是一个团队，在措辞上应突出“我们”而不是“我”，你对团队的重视和荣誉感会使对方更加尊重你，赢来更多的欣赏和潜在机会。发言时，手势及体态语应该尽量少，过多的体态语会破坏自己稳重、干练的职业形象。

会议中，不要胡乱涂鸦、做小动作，也应避免任何小声的交头接耳。与旁边的人窃窃私语是对发言人和主办方严重的不尊重，更丝毫没有职业形象可言。

如果主办方准备的饮品是瓶装矿泉水，并且在旁边准备了水杯，应该把水倒入杯中饮用，直接饮用瓶装水是对主办方的不信任，有失尊重。

## 会议结束

会议结束后应该按顺序离场，不要急于离开，在商务场合不应有任何匆忙的举动。会议资料应全部带走，不要因为个别资料似乎没有用就留在现场。与主办方人员道别时应该表示感谢。

## 第二节：商务沟通

### 进入角色的技巧：SOFTEN 原则

SOFTEN 是由六种最重要的参与技巧的英文缩略组成的：

#### **S: Smile, 微笑**

很多人在听他人讲话时会忘记这一点。他们在认真地听他人和自己讲话，容易忽略了自己的表情。微笑能够表达自己的友好，并无言地告诉对方你从心底喜欢这样的交流。

#### **O: Open Posture, 注意聆听的姿态**

很多人在听他人讲话时会忘记这一点。他们在认真地听他人和自己讲话，容易忽略了自己的表情。微笑能够表达自己的友好，并无言地告诉对方你从心底喜欢这样的交流。

随时处于聆听的姿态能够给对方极好的暗示。暗示他人你已经准备好了听他讲话，并且关注他的每一个观点和看法。聆听的姿态往往表现为面对讲话人站直或者端坐。站直身体时全身要稳，站立时不要显得懒散，也不要交叉双臂抱在身前。

#### **F: Forward Lean, 身体前倾**

随时处于聆听的姿态能够给对方极好的暗示。暗示他人你已经准备好了听他讲话，并且关注他的每一个观点和看法。聆听的姿态往往表现为面对讲话人站直或者端坐。站直身体时全身要稳，站立时不要显得懒散，也不要交叉双臂抱在身前。

在交谈中不时地将身体前倾，以此表示你专心在听。

#### T: Tone, 音调

在交谈中不时地将身体前倾，以此表示你专心在听。

传递时声音、音调给对方造成的影响其实高于内容本身。声音的高低、语速、音量、声调都会对谈话的效果产生重要影响。

#### E: Eye Communication, 目光交流

传递时声音、音调给对方造成的影响其实高于内容本身。声音的高低、语速、音量、声调都会对谈话的效果产生重要影响。

对商务人士来讲，目光的交流会影响他人对你的信任评价。

#### N: Nod, 点头

对商务人士来讲，目光的交流会影响他人对你的信任评价。

偶尔向对方点头，不只表示你的赞同，同时说明你认真地听了他的讲话。

## 沟通中的清晰表达

商务沟通中的表达应该清晰而准确。

#### 逻辑清晰

表达的逻辑思路很重要，应该把握住表达的主线。如果你的每句话都很清晰，但是连贯起来，对方却弄不清楚你的观点，就是你的逻辑出现了问题。

#### 信息完整

沟通就是为了对某件事进行充分、透彻的说明，没有经对方的确认就省略一些问题，势必给双方造成一些误解。这样的沟通效果会使人更加迷惑。

#### 语言简洁

表达的逻辑思路很重要，应该把握住表达的主线。如果你的每句话都很清晰，但是连贯起来，对方却弄不清楚你的观点，就是你的逻辑出现了问题。

每个商务人士的时间都是非常宝贵的，没有人喜欢繁琐的、不必要的罗嗦。因此，在逻辑清晰和信息完整的基础上，应追求语言的简洁。

#### 增加沟通色彩

商务沟通未必就是毫无色彩的。穿插生动的比喻和幽默的描述能够更清楚地表达自己的观点和愿望。

## 商务沟通中应避免的话题和语言

商务沟通不是只谈工作上的事情，有时为了切入话题或者双方寒暄的需要，会有一些闲聊的话题。但是有些话题和语言是绝对禁止在商务场合中提及的。

#### 商务沟通中应该避免提及的话题

自己或他人的健康状况；收入情况；个人不幸的事情；小道消息；低级笑话；宗教问题；有争议的政治问题等。

#### 商务场合可以谈论的安全话题

天气情况；交通情况；没有争议的新闻；旅游话题；共同的经历；文学、艺术类话题；新出版的图书；对某个问题的赞美之词。

#### 沟通中应避免使用的语言

俚语：这样的话显得非常随便。

秒语：这类词语即便使用缩写，也会显得讲话人素质不高。

卖弄的语言：会立刻引起对方的反感。

歧视他人的话：会给他人深刻的印象，并从中了解了你个人的价值取向。

## 第三节：谈判礼仪

### 礼敬对方、善于倾听

在谈判过程中，无论各方有多大的分歧，无论中间发生什么状况，都应该排除一切干扰，始终如一地对谈判对手表现礼貌，时时处处表现出对谈判的真诚。

礼敬对方是谈判的基础。有资料显示，在谈判中态度友好、面带微笑、谈吐文明、举止有礼的人能够在一定程度上消除对方的反感和抵触心理，更容易提高谈判成功的可能性。

在谈判学中有句名言：“最廉价的让步就是让对手清楚，你在全神贯注地倾听他的发言。”耐心的倾听既能体现对他人的尊重，还有助于了解对方的需求，洞察对方的思想，从而准确把握事实真相，随时调整谈判策略。在倾听的同时可以观察对方的表情、神态、举止等细节，通过身体语言来透视对方。全面的观察和整体的思考有助于谈判朝着有利于自己的方向进行，提高成功的可能性。

在倾听中可以运用语言技巧鼓励对方充分发表自己的意见。使双方保持在互动交流的氛围中，有助于控制谈判的局面。

### 适时提问、控制节奏

在谈判中，适时地向对方提出问题，可以调动对方的积极性和注意力。适时、巧妙地提问要注意以下几点：

#### 提问的时机和方式

提问时不能打断对方的发言，在对方发言的间歇或是自己发言的前后可以提出自己的问题；也可在规定的辩论时间内进行提问。

提问的方式可以根据不同的情况和目的灵活掌握。希望得到对方明确的回答时可以采用澄清式的提问；婉转地让对方表明自己的态度和意图时可以采用借助式提问；希望对方贴近自己的观点时可以采用暗示性较强的引导式提问；要求对方在一定范围内做出回答，可以采用选择式提问。需要说明的是，选择式提问会有咄咄逼人之感，对局面有充分的判断和把握时才能使用。

#### 提问的内容

提问的内容应紧紧围绕谈判的中心和主旨。与谈判无关、涉及对方隐私、对对方含有敌意以及暴露自己弱点的内容都应该避免。提问时应该考虑到对方可能的回答，如果对方的反问会使自己难以“接招”，那么自己的提问就是非常失败的。

提问前应进行精心准备，问题之间要有一定的内在联系，不能跳跃过大，问题的引入也应该是循序渐进的。

### 清晰阐述、策略为先

在阐述自己的思想、观点、立场和方案时，要讲究语言艺术和讲话策略。

#### 清晰阐述

阐述清晰有力，语言尽量平和，避免生硬的词汇。一般来讲，陈述句感情色彩较淡，反问句、祈使句、排比句则显得咄咄逼人。总之，要考虑到对方的接受程度，阐述时给对方留有余地是必要的。

#### 善于把握角度和节奏

阐述不只可以阐明自己的观点和意志，还可以诱导对方步入自相矛盾的境地，打乱对方事先准备的步骤和策略，消耗对方的精力和耐力，从而挫伤对方的锐气。

#### 从容不迫、速度适中

从容不迫是一种礼仪风范，也是一种心理战术，能够给对方以心理压力。谈判的过程在相当意义上是心理的较量过程。因此，阐述时控制速度也是谈判成功的重要砝码。

## 有礼有节、冷静辩论

辩论是谈判中必不可少的环节，理智、冷静、敏捷、适度是最佳的辩论状态。

#### 态度平和，理智为上

镇定自若、平和有礼能够使人在心理上高人一筹，有经验的商务人士都会避免唇枪舌战的辩论情况发生。

#### 以客观事实为论据，提高说服力

有力的论据是说服对方的内在力量，以客观事实进行论证更容易使对方信服。

#### 注重逻辑性

语言的逻辑性能够表现出难以想象的强大力量，深浅适度、步步为营，有助于你在辩论中取得最终的胜利。

温馨小贴士：

谈判的结果是利益趋中，因此，急功近利或者计较小利是不明智的。

情景思考：

谈判中的措辞非常关键，列举在不同情况下可以采用的句式或者固定语句，并熟练掌握。

## 第四节：签字礼仪

### 签字厅的布置

除了专用签字厅，也可以将会议厅、会客室按照签字厅的规范进行布置。签字厅的地面应该铺满地毯。正规的签字桌应该为长桌，上面铺有深绿色的台布。签字桌应面向房门，横放于室内。

如果是双边合作，桌子后面应摆放两把椅子；如果签署的是多边合同，可以为每位签字人摆一把椅子，也可以只摆放一把椅子，供签字人轮流就座。签署双边合同时，随行人员如果较多，可以在每位签字人的对面摆放椅子，供随行人员就座。签字厅内除了上述必要的签字用桌椅外，一般不摆放其他的陈设。

签字桌上应事先放好待签的合同文本、签字笔、墨水、吸水纸等文具。

签署国际性商务合同时，应在签字桌上摆放各方的国旗。

## 关于合同文本

在正式签署合同之前，各方应该对合同的任一条款以至细节都达到一致的认同。

国际商务合同应使用英语、法语或者签约各方的官方语言，也可以英语、法语、各方官方语言同时使用。

签约仪式的主方应提供待签合同文本，稳妥起见，还可向各方提供一份副本。在准备时可以会同各方指定人员一起进行文本的校对、印刷和装订等准备工作。正式合同文本应该尽量精美，内页以高档的白纸印刷，规格一般为大八开，可以采用软木、真皮等作为文本封面。

## 关于各方的签字人员

签字人视合同的性质由各方确定，一般由谈判代表出任签字人。

各方签字人的身份应大体相当。参加签字仪式的随行人员，一般由各方参加会谈的人员组成，人数也应大体相等。

### 签字人员的服饰规范

签字仪式是非常正规而严肃的，因此，各方签约人员也应该格外重视自己的服饰礼仪。签字人、助签人以及各方随行人员都应该穿着正式商务套装。签字仪式上的礼宾人员可以穿自己的工作制服，女士可以穿西服套裙或者旗袍类的礼仪性服装。

## 签约时的座次

签署双边合同时，主方签字人应坐在签字桌的左侧，客方签字人坐在签字桌的右侧。双方各自的助签人应站在己方签字人的外侧，以便在签字过程中随时对签字人提供帮助。双方其他随行人员可以按顺序在自己一方签字人的对面就座，或按照职务高低列成一排站在签字人的身后。排列时主方自右向左、客方自左向右，如果一行位置有限，可以继续排列站在第二行、第三行。

签署多边合作协议时，签字桌后面仅设一把座椅的情况居多。各方签字人可以依照事先约定的顺序，依次前去签约。各方的助签人应遵照“以右为尊”的惯例，站立于签字人的左侧。其他各方的随行人员应按照一定的顺序，面对签字桌站立或就座。

## 签字的过程

签字仪式按照预定的时间开始后，各方签字人员按顺序进入签字厅，按照座次礼仪在既定的位置上就座。签字时由助签人协助翻开文本，指明签字处。各方应首先在己方的文本上签字，再交由他方签署，交换的工作应由助签人来完成。在己方文本上签字时，应当使自己名列首位，这样在次序排列上可以使有关各方都有机会居于首位，以示各方平等。在礼仪上，这种做法被称为“轮换制”。如果签署的是多边合同，一般由主方代表先签字，然后依一定次序由各方代表签字。

签字完成后，助签人换回各自的文本，各方签字人相互握手，随行人员应起立鼓掌表示祝贺。有时签字人会交换各自刚刚使用的签字笔，作为纪念。此后，礼宾人员应端上香槟酒，大家共同举杯，相互祝愿，签字仪式在喜庆的氛围中圆满结束。

## 第五节：座次礼仪

### 身份不同、位置不同

参与不同的会议或洽谈，我们的身份不尽相同。当我们是主人时，应以客人为尊，把客人安排在最优越、最舒适的位置就座，而主人应该处于能够把握全局、有利于会议正常进行的位置。

在团队中，我们对个人的位置应该有清楚地判断。商务活动中，上下级关系永远排在第一位；其次是年龄，在相同的级别中以年长的同事为先；再次是性别，在级别相同、年龄相仿的参会人员中，以女士优先。

### 判断座次尊卑的基本原则

#### 尊左与尊右

按照国际惯例，“以右为尊”是普遍适用的次序原则。

在我国，从古至今，“尊左”还是“尊右”不是一成不变的，有年代和地域的区别，至今仍存在争议。因此，不能简单地认为我国是“以左为尊”。在座次安排上，首先要看会议的性质。政务会议、国企内部的大型会议，一般仍然遵守“左为上”的原则；其他商务、社交、涉外活动一般遵循“以右为尊”的国际惯例。

#### 中间与两边

中间的位置为上，两边为下。相比两边的位置，位于中间的人讲话更能使两边的人都清楚地听到，更便于与两边的人进行交流。

#### 前排与后排

前排为上，后排为下。“前”总是与“领先”相关。在会议中前排适宜安排更重要的人士。

#### 面门为上

面门为上，背对门为下。面门的位置比背对门的位置更加优越。

除了以上四项原则，针对不同的会场情况，还应该以使会议合理、高效进行为原则来判断座位次序。

### 不同会议现场的座次分析

#### 长方形会议桌

这种会议桌适用于内部会议或者双边谈判的现场。进行内部会议时，职务最高的人应该位于短矩形边的一侧，并且应该面门而坐。进行双边谈判时，双方可分别坐于桌子长边的两侧。各方职位最高者应在己方居中的位置，职位排在第二位的人坐在他的右边，第三位者坐左边，依次排列。

#### 椭圆形会议桌

适用于内部会议，职务最高的人应该位于椭圆形会议桌的一头。

#### U 字形会议桌

适用于内部会议。

#### 圆形会议桌

适用于回避座次概念的内部会议或者多边谈判。圆桌会议刻意体现与会人员平等互利的原则，淡化了尊卑概念。

#### 设有主席台的会议桌

内部大型会议或者对外新闻发布会一般采用这样的会议形式。主席台座次排列为前排高于后排、中间高于两边、右边高于左边。主持人的位置可以在前排中间也可以在最右端，发言席在主席台正前方或右前方。台下与会人员与主席台面对面，遵循同样的座次原则。

#### 特殊情况

会见：官方或正式会见时，可以安排宾主并排而坐，客人坐在右侧。主客随行人员分别在两侧就坐，与宾主双方呈 U 字形。

茶话会：茶话会一般不针对具体的商务事宜，主要以联谊和沟通为目的，是商务色彩非常淡薄的一种会议形式。因此，茶话会可以不讲究座次礼仪，以便于大家交流为主。在室内，可以将椅子围成一圈，或者直接采用圆形会议桌，大家随意就座。在室外，座位可以随意调整，营造舒适、自由的交流空间。

## 第二章

### 着装礼仪

男士	女士	其它
1. 男士商务着装简介	1. 女士商务着装简介	1. 容易发生的着装失误
2. 西服着装	2. 套装	2. 完善着装的五大细节
3. 颜色及配饰	3. 袜子、裙子	
4. 衬衫	4. 配饰	
5. 领带	5. 鞋子	

## 第一节：男士着装

### 男士商务着装简介

男士商务着装中最重要的部分是西装，即商务西服套装（**business suit**），一般为上衣和裤子两件套，有些时候还会多一件马甲变为三件套。除此之外，还要配上衬衫、领带、皮鞋、袜子和皮带。

在西方国家，西装是男士的传统着装，它原来并非商务着装而是上层人士才能穿着的奢华装束。

现在的商务西装趋向简单，但对于面料、剪裁以及着装礼仪依然非常讲究。西装的基本款式有单排扣（**single breasted**）和双排扣（**double breasted**）两种。欧洲人偏向于选择双排扣的西装；而亚洲人则多选择单排扣的款式。单排扣也有不同数量的纽扣，作为商务西装，多以单排两粒扣或单排三粒扣为主。

商店里，西装的款式、颜色以及衬衫和领带等西装配件很多，如何选择最合适的商务着装呢？首先要了解你所在单位的企业文化与着装要求，了解你经常走访的企业、机构的文化。除此以外，还要考虑你是不是会参与一些较正式的商务活动。



## 西服着装

剪裁得体的西服套装（**suit**），可以选择藏蓝色、灰色、黑色、米色、棕色或者带有暗条纹的。

在庄重、正式的场合中，男士应该穿着正式商务着装（**Formal Business Attire**），即西装应该是深色的，一般来说，藏蓝色适用于正式商务场合；而黑色西装则更适合商务正式晚宴或聚会时穿着。

## 颜色及配饰

系领带时，衬衫的钮扣必须全系上。

领带的颜色应该比衬衫的颜色深一些。打好的领带长度应该刚好到皮带扣上。

如果西装和衬衫看上去比较平淡，可以系一条有图案的领带，但不要太过花哨。

男士商务着装全身衣着颜色加起来应保持在三种颜色之内。

穿西装裤时要系上皮带，皮带要选择质量好的，颜色要与衣服相配。通常穿藏蓝色、灰色或黑色的西装裤适合配黑色皮带；米色或棕色的西装裤适合配棕色的皮带。

皮带扣的金属颜色可以是金色或银色的。

其他金属配饰，比如手表、袖扣等，应该与皮带扣的颜色一致。

男士至少应该有两双质量好的皮鞋，皮鞋的颜色要与皮带一致。正式的场合最好穿系带的皮鞋。

皮鞋的鞋跟和鞋底不能是橡胶质地的，最好是皮质地的或木质地的鞋跟及鞋底。

袜子的颜色可以选择与皮鞋同色或接近的颜色。

对于职业男士而言，公文包的颜色应该和身上其他的皮具保持一致。

## 衬衫

白色的长袖衬衫是搭配西装最好的选择，其次是浅蓝色带有细致的条纹或小格子图案的衬衫。

有领扣的衬衫（**button-down collar**）只适合于较随意的场合。

衬衫袖口应露出西装外约 1~2 公分；衬衫衣领应高出西装衣领 0.5~1 公分。这样既美观又可以起到保护西装的作用。

## 领带

系领带时，衬衫的钮扣必须全系上。

领带的颜色应该比衬衫的颜色深一些。打好的领带长度应该刚好到皮带扣上。

如果西装和衬衫看上去比较平淡，可以系一条有图案的领带，但不要太过花哨。

男士商务着装全身衣着颜色加起来应保持在三种颜色之内。



## 第二节：女士着装

### 女士商务着装简介

女士服装的款式和颜色比男士服装丰富许多，因此，在选择服装时，最重要的是要遵循着装礼仪的 TOP 原则。一般情况下，商务着装要体现庄重、大方的职业形象。职业形象的定位因不同的行业、不同的工作岗位会有一定的差异。正如<男士商务着装>中所提到的，职业人士都应当尊重企业文化，你的服装与你的工作环境、身份、职务要达到和谐统一的状态。

女士的商务着装，可以不像男士那样受颜色的限制，但款式还是要选择简洁、大方的。在比较庄重的正式商务场合中，建议女士穿着深色的西服套装。套装的首选是裙装，其次是裤装。搭配的衬衣最好是纯色的，颜色以淡雅为佳。

### 套装

职业套装讲究 **tailor fit**（合身如定做），太宽松的衣服显得人不干练。

女士用来搭配西服的配饰并不像男士那样有明确的规定，除搭配传统款式的衬衫以外，也可以选择无领的衬衫。一般情况下，衬衫可以是纯色的，也可以是花色的，但不要太鲜艳、抢眼。

在正式的商务场合中，无论什么季节，正式的商务套装都必须是长袖的。

职业女性日常上班时不一定天天都要穿套装，上衣和裙子可以用不同的颜色来搭配；也可以穿着大方的针织衫。

### 袜子、裙子

#### 袜子

穿职业装时，女士最好穿丝袜，肉色的丝袜可以搭配任何服装。穿深色套装时也可以搭配黑色丝袜，但切忌搭配渔网、暗花之类过于性感的丝袜。

丝袜的长度很重要，切忌穿裙子时搭配短丝袜。

#### 裙子

皮裙、迷你裙、吊带衫（裙）、七分裤等服装不适合于商务场合。

职业裙装的裙子应该长及膝盖，坐下时直筒裙会自然向上缩短，如果裙子缩上后离膝盖的长度超过 10 厘米，就表示这条裙子过短或过窄。

### 配饰

商务场合中，职业女士佩戴的饰物与服装要协调搭配，款式简单、精致，饰物不宜过多，最好保持在三件以内。长头发的女士可以佩戴简单的发夹，切忌夸张的头饰。

职业女性应该化淡妆，这样不仅可以让自己看起来更美丽、更精神，同时也表达了对他人的尊重。

### 鞋子

鞋子可以选择中高跟的，船鞋最适合搭配女士的职业套装。

露出脚趾和脚后跟的凉鞋并不适合商务场合。没有后帮的鞋子也只能在非商务场合穿着。

任何有亮片或水晶装饰的鞋子都不适合于商务场合，这类鞋子只适合正式或半正式的社交场合。

夏天，后帮为带状的露跟鞋子（sling-back）很受职业女士欢迎。但对职员服装要求比较严格的公司，并不把这种款式的鞋子列入公司的着装要求中。

冬天，很多女士喜欢穿长筒的皮靴。在商务场合尤其是参加正式的商务活动时，应该避免穿着靴子。

鞋子的颜色最好与手提包一致，并且要与衣服的颜色相协调。

## 第三节：着装注重细节

### 容易发生的着装失误

- .锻炼的服装
- .网球等球类服装
- .很短的短裤
- .迷你裙
- .嵌入水晶或者破洞的牛仔裤
- .纪念T恤
- .暴露的宽松上衣
- .平头
- .运动鞋
- .人字拖鞋
- .细高跟鞋
- .脚跟部磨损，鞋底破烂的拖鞋
- .味道浓的香水和古龙水
- .褪色的起皱的衣服
- .开口式鞋配裤袜
- .过多的首饰

### 完善着装的五大细节

#### 随身带一支质量上乘的笔

买一支，不需要花上大价钱，但是必须看起来很吸引人，并且好用的钢笔。

#### 买几套好的服装

几套好的商务套装，可以在合适的时候发挥作用，通过套装，你可以提高自身的自信，给人留下专业重视的印象。

#### 重在质量，不在数量

男士和女士都应该买几套质量好的商务套装，特别是为了旅行方便。选择重量轻、透气性好的织物，这样不容易起皱。颜色可以选择，黑色、藏青色、暗灰褐色、炭色等非常职业的颜色，适合旅行，也没有太多的季节性。女士可以通过配色，譬如的手袋、高级珠宝来展示自己的个性，男士可以靠样式多变的丝制领带来自我展示。

#### 注意手袋、皮包和行李箱同服装的搭配

手提包和公文包不仅仅用于装重要文件，还装有成功、职业、个性，在买重要配饰的时候，考虑“经典和永恒”两个要素，这样就会用很多年而不会过时。

#### 鞋子给人留下好印象

鞋子应该保养的很好，没有什么磨损，没有灰尘，也没有旧的样子。样子好看、精心擦拭的鞋子可以传达你的职业形象和对细节的注意力。

## 第三章

### 通讯礼仪

电话礼仪	电子邮件礼仪	传真礼仪
1. 打电话礼仪	1. 必须回复	1. 传真礼仪
2. 接电话礼仪	2. 注意字体	
3. 手机礼仪	3. 文字使用，编写	
	4. 尊重隐私	

## 第一节：电话礼仪

### 打电话礼仪

拨打电话前应充分做好准备，说什么、怎么说都应该经过精心的设计。

商务电话应该选择对方上班的时间拨打，无故占用他人的私人时间是不礼貌的。

接通后的前三句话。电话接通后第一句话应是问候语，然后说出自己的公司名称和个人姓名，第三句话应该用最简单的语言说明来电事由。此时，不要拐弯抹角地寒暄或者讲一些无关的事情。

对交流的事情吐字清楚，条理分明，语言文明。

关于称谓、声音、状态的把握与上述接电话的礼仪相同，重要的是传递友好与亲切的感觉，保持与对方良好的沟通氛围。

沟通完毕后适时地结束谈话，不要占用他人太长时间。

### 接电话礼仪

接听时机。太快或太慢接听电话都是不合适的，在第二次铃声响过以后拿起话筒最合适。如果你在第四声后才接听电话，应该有道歉的话语，如“您好！让您久等了”。

接听电话的动作。第一声电话铃响起时，我们可以把左手放在电话上，准备用左手拿话筒，右手进行电话记录（用左手写字的人则恰好相反）。

接听的第一句话。当接听电话是工作的一部分时，应该体现精炼、从容的职业感觉，所以开场白应该是问候语。早 9: 00 以前，可以用“早上好”；9: 00—12: 00，可以说“上午好”；12: 00—13: 30，说“中午好”；13: 30—17: 30，说“下午好”；其他时间则可以笼统地说“您好”。

在问候语之后，可以根据公司要求报出公司和部门名称以及你个人的姓名。

电话记录的内容。具体来讲，电话记录应该包括来电时间、来电人、来电事由、来电地点、来电原因以及怎样处理等。在进行电话记录时对数字、时间、电子邮件地址等信息应该重复一遍给予确认。

电话中的称谓。询问对方姓名时应该说：“请问您贵姓？”，如果对方告诉你他的姓名，应该对姓名中的每一个字进行确认。知道了对方的全名后，在随后的称谓中不要直呼其名，尽量使用“姓+职务”的称呼方式，或者说××先生、××女士。

措辞。电话交谈时语言简洁、措辞高雅，避免俚语或者不礼貌的语言。

声音的把握。电话沟通时应该保持积极、明朗的语调以及与对方相差不大的合适语速。

微笑的魅力。人的情绪、态度、声音、表情、动作等外在表现与内在的状态是整体统一的。因此，不要以为电话另一端的人看不见你，就不在意自己的表情。微笑不只是表情，还是一种美好的感觉，在电话里对方虽然看不到但是感觉得到！

你的情绪和身体姿态。如果你趴在办公桌上接电话，声音会显得沉闷不畅，给对方造成困惑；如果你一边焦虑其他的事情一边打电话，对方能够听出你的急切。因此，掌握情绪、保持良好的身体姿态是非常有必要的。

## 手机礼仪

我国正在成为手机拥有数量最多的国家，因此，在使用手机的过程中，体现礼仪、尊重别人，成为亟待重视的行为规范。

在商务环境中，手机铃声应该尽量调低，在参加会议时，手机应调至静音、振动甚至关闭状态。

商务人士的手机铃声应避免使用异类彩铃或其他怪异的铃声。

在某些地方，一定要关闭手机。如飞机上、加油站里以及医院的检查室外面。

手机应该放在随身携带的公文包或者上衣的口袋里，不用时不要拿在手里，开会时不要摆在桌面上。

如果对方拒接了自己的电话，不要立刻再打过去，此时对方也许不方便接听，耐心等待回复即可。

重要的商务事宜不要通过短信发送，即便信息不会丢失也显得不够严肃；写短信时应尽量简短，但是不要简练到对方看不懂甚至没有标点符号的程度；收到短信要及时回复；不要发送内容不健康的手机短信。

## 第二节：电子邮件礼仪

### 必须回复

#### 必须回复

电子邮件如同通电话，正如你不应该让电话铃声响太久才接听一样。无论对方来信是提问还是问好，你都必须尽快回复。不过，如果你没有经常查看邮箱的习惯，你应该把这种习惯告诉他人。

#### 必须写主题

这是一种职业行为。通常人们会根据主题判断邮件的重要性，一般来说，没有主题的邮件往往会被忽略，到最后才看。因此，通过主题让他人对邮件的内容一目了然，会加快对方回复邮件的速度。

#### 内容简练

写电子邮件切忌长篇大论，应尽量简单明了地表达。

#### 注意礼貌

发送电子邮件必须注意礼貌，用词要得当，以免引起误解或给收信人留下不好的印象。

## 注意字体

#### 注意字体

字体大小要适中，不要选择让人难以阅读的字体。此外，如果写英文邮件，特别注意不要全用大写。

例如，I WILL CALL YOU TOMORROW. 这句话全用了大写，表示喊叫的语气，大声地对收件人说这句话，显得很没礼貌。正确的表达应该是：I will call you tomorrow.

#### 注意编码

有些语言用不同的客户端会出现乱码现象，中文邮件应该选择 GB2312 的编码。

## 文字使用，编写

#### 小心使用表情字符

适当使用表情字符可以表达幽默，让人感觉轻松与亲切。但在发送前你必须确认收件人能领会字符的含义。以下是常见的表情字符：

表情字符 含义

:-) 或 :) 微笑

:-> 露齿笑

:-P 歪嘴笑、吐舌头

;-) 眨眼

:-( 不高兴

:-| 不感兴趣

:-/ 困惑

:-e 失望

:-@ 尖叫

:-O 喊叫、惊讶

#### 小心使用缩写

适当使用缩写可以节省时间和空间，这种方式广泛应用于电子邮件中，但你必须确认收件人能明白缩写的意思。

以下是常见的缩写：

缩写 原文 意思

AOB Any other business 其他议题

ASAP As soon as possible 尽快

BCC Blind carbon copy 密送

BTW By the way 顺便问一句

CC Carbon copy 抄送  
Conf. Confidential 机密  
IOW In other words 换句话说  
Pls. Please 请  
P.S. Postscript 附笔、又及

#### 邮件要署名

与传统信函一样，电子邮件也必须在信件上署名，这是对收件人的一种尊重。

#### 检查语法和错别字

点击发送前要先检查一遍，看看有没有错漏之处。电子邮件发出去就收不回来了，所以必须要谨慎。

## 尊重隐私

#### 尊重隐私

有些人并不愿意他们的邮箱地址出现在其他人的邮件中，所以当群发邮件的时候，要考虑对他人隐私的尊重。

#### 小心使用抄送（CC）/ 密送（BCC）功能

抄送（CC）是指发送给收件人的同时，也让其他一人或多人收到该封邮件，并且也让收件人知道这种情况。密送（BCC）的功能也差不多，其区别是收件人并不知道你同时也把该邮件发送给了其他人。

#### 小心使用附件功能

信件内容不多时，应该以正文形式发送邮件。发送图片、影像或文字量较多的文档时可以通过附件发送，并且要考虑文件是否超过收件人能接受的空间。同时发送多个文件或比较大的文件时，可以先压缩后再发送。

## 第三节：电子邮件礼仪

## 传真礼仪

#### 传真的完整性

在发送传真时，应检查是否注明了本公司的名称、发送人姓名、发送时间以及自己的联络电话。同样地，应为对方写明收传真人的姓名、所在公司、部门等信息。所有的注释均应写在传真内容的上方，可以参考以下规范格式。

在发送传真时即便已经给予了口头说明，也应该在传真上注明以上内容，这是良好的工作习惯，对双方的文件管理都非常有利。

#### 传真的清晰度

发送传真时应尽量使用清晰的原件，避免发送后出现内容看不清楚的情况。

#### 传真内容的限制

传真一般不适用于页数较多的文件，成本较高，且占用传真机时间过长也会影响其他工作人员的使用。

#### 传真的使用时间

如果没有得到对方的允许，不要将发送时间设定在下班后，这是非常不礼貌的行为。

#### 关于回复问题

如果传真机设定在自动接受的状态，发送方应尽快通过其他方式与收件人取得联系，确认其是否收到传真。收到传真的一方也应给予及时回复，避免因任何的疏漏造成传真丢失。在重要的商务沟通中，任何信息丢失都可能造成时间的延误甚至影响到合作业务的成败，这样的细节不可轻视。

## 第四章

### 餐桌礼仪

西餐礼仪	做好你的餐桌角色
1. 餐巾布的位置	1. 做一个好的餐桌主人
2. 餐巾布的使用方法	2. 做一个好的客人
3. 餐具的用法	
4. 如何喝汤	
5. 如何使用刀与叉	

## 第一节：西餐礼仪

### 餐巾布的位置

餐巾布通常是折叠好放在位子中间的装饰盘上，这是正式的晚宴上常见的餐巾摆法。除此之外，餐巾布也会放在盘子的边上。需要提醒大家的是，如果餐巾布不是放在盘子中间的位置，它就会在你的左边，而右边的餐巾布是属于坐在你右边的客人的，注意不要拿错其他的餐巾布。另外，有时候餐巾布是放在杯子中的，此时你的餐巾布就是在右边的杯子中。

### 餐巾布的使用方法

入座后，不要急于打开你的餐巾布，因为第一个打开餐巾布的人应该是女主人，她的这个动作宣布晚宴正式开始。

很多人认为吃西餐时应该把餐巾布挂在胸前以防止食物弄脏衣服，事实上这种做法并不优雅。餐巾布挂在胸前或围在脖子上只适用于小孩或用餐不方便的人。一般人用餐时应将餐巾布平铺在双腿上，较大的餐巾布可以对折后铺在腿上。

餐巾布也叫口布，是用来擦嘴的，所以不要用它来擦脸或擦餐具。如果需要擦汗，你可以用纸巾。有些人习惯在用餐前先擦一下餐具，事实上这是很不礼貌的行为，所以一定要避免。有些女士会用餐巾布擦掉餐具上留下的口红痕迹，其实这种做法也是不对的。虽然口红留在餐具上很不雅观，但需要擦去口红印时，应该选用纸巾。

在用餐过程中，饮用酒水之前，你需要先用餐巾布擦拭嘴边的油迹。除了必要时用来擦嘴之外，在餐桌上用餐的整个过程中你的餐巾布必须一直保持平铺在你的双腿上。

用餐期间需要中途离席时，你应该把餐巾布放在你的椅子上。这表示用餐未完毕，你还会再回来继续用餐。

用餐完毕后，把你的餐巾布从中间拿起，放在桌子上，具体位置是你盘子左边的地方。只需要随意放好就可以了，不必特意折叠好，但也要注意不要把餐巾布弄得皱巴巴的。

正如打开餐巾布一样，把餐巾布放回桌上的动作也是由女主人先做的，这表示晚宴结束。

## 餐具的用法

西餐餐具的摆放讲究“Liquid on the right, solid on the left.”意思是“液体在右边，固体在左边”。因此，用来盛液体的水杯和酒杯放在主盘右上方的位置。通常，水杯放在餐刀的正前方，水杯的右边是红葡萄酒杯，然后是白葡萄酒杯。酒杯沿一条斜线排列在盘子的右上方，不但美观，而且使用起来也方便。固体在左边，是指用来盛面包的盘子。清楚了左右摆放的餐具后，你就不会拿错了左边的酒杯，也不会吃错了本来是给右边客人吃的面包。

其他的餐具基本上是明显地摆放于自己的面前，所以不难辨别，也不会与左右客人的餐具混淆。

主盘的左右两边摆放着刀、叉、汤匙等餐具，右侧最外面通常是一把汤匙，是喝汤时使用的。然后就是一组组的叉与刀分别放置在主盘的左右两侧，通常每一组是一把刀和一把叉的组合。但吃特殊的菜肴时，服务生会加放一些专用的器具。在你点完菜后，服务生会依照你的菜单所需要的银器按顺序摆放在你的面前。

使用刀、叉等器具的先后次序并不难，你只要记住左右两边都是从外到内依顺序取用即可。在西餐中，汤是第一道菜，所以汤匙自然就被摆在最外面的位置上。接着是沙拉，用的是一组比吃主菜（通常是肉类）的刀叉略小的刀叉。最靠近主盘的就是用来吃主菜的刀叉了。在主盘的正前方有时候还会有一对较小的叉和匙，它们是用来吃餐后甜品的。除此以外，有时咖啡杯也会提前摆放在餐桌上位于酒杯右侧的地方。不过，在正式的晚宴上，咖啡杯通常不先摆出来，而是在吃完主菜后，与甜品一同上桌。有时候晚宴上还会准备餐后甜酒，它通常摆放于葡萄酒杯上方右侧的位置上。

## 如何喝汤

汤通常是西餐的第一道菜，应该等同桌所有人的汤都上好了以后，由女主人拿起汤匙领先喝汤，然后大家才随着开始。喝汤时不要啜，要用汤匙由内向外舀取，然后把汤送入口中。当喝到最后时，你可以将汤盘稍微向外提起使盘子倾斜以便舀取剩余的汤。

## 如何使用刀与叉

刀与叉通常是同时使用的，右手拿刀，左手拿叉。刀叉的拿法是用手握住刀叉的柄部，拇指按着柄侧，食指压在柄背上。注意食指不能伸出过长，正确的姿势是食指尖刚好按到刀柄和刀身的接合处。

刀叉的使用方法有美式和欧式两种。美式用法是右手拿刀，左手拿叉，先把食物都切成小块后，将刀放在盘子上（注意刀刃要朝内），然后叉子从左手换到右手，用叉子叉起已经切成小块的食物食用，吃的时候叉尖朝上。欧式用法则始终为右手拿刀，左手拿叉，切一小块吃一小块。当你采用欧式用法将食物叉起时，叉尖应该是朝下的。你可以自由选择一种用法，不过，现在采取欧式用法的人比较多，甚至在美国也越来越风行欧式用法了。无论采取哪种用法，在你用刀切割食物时，一定要和叉子并用，叉子压在食物上可以起到固定食物的作用。



# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620

【咨询教师】 王海涛 郑毅

【学校网站】 <http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

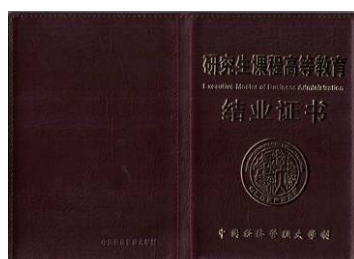
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。