

目 录

商务人员礼仪培训

商务人员礼仪培训	1
一、商务人员个人礼仪	1
(一) 商务礼仪概念	1
(二) 商务礼仪作用	4
(三) 商务人员个人礼仪	6
二、商务人员日常交往礼仪	10
(一) 见面礼仪	10

(二) 商务性拜访	20
(三) 商务性接待	24
(四) 馈赠礼仪	32
(五) 舞会礼仪	36
三、商务实务礼仪	38
(一) 公司业务礼仪	38
(二) 商场服务礼仪	55
(三) 宾馆服务礼仪	62
四、商务宴请礼仪	68
(一) 宴请的种类与形式	68
(二) 宴请者礼仪	72
(三) 赴宴者礼仪	84
五、商务人员出国礼仪	89
(一) 出国前的准备	89
(二) 商务人员在国外的日常生活礼仪	95
(三) 出国人员常识	98
(四) 世界宗教及其习俗	103
六、商务人员自我礼仪检测	128
(一) 商务人员个人礼仪注意事项	128
(二) 商务人员自我礼仪检测表	140

商务人员礼仪培训

一、商务人员个人礼仪

（一）商务礼仪概念

商务工作是经济工作的一个重要组成部分。商务工作千头万绪，在履行以买卖方式使商品流通或提供各种服务获取报酬职能中，需要各种类型的人协作、配合，从这一角度讲，商务工作是人际交往的特殊形式。因此，明确商务礼仪的概念，遵循商务礼仪原则，对于商务人员来说是十分重要的。

1. 商务礼仪的概念

在市场经济条件下，作为一名商务人员，要想在竞争激烈的行业领域取得成功，并保持良好的商业信誉和个人形象，就必须了解、熟悉和正确使用

商务礼仪。商务礼仪是商务人员在商务活动中，用以维护企业或个人形象，对交往对象表示尊重与友好的行为规范。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。一般说来，在商务活动中，言行合情合理、优美、大方、得体、符合要求，按约定俗成的规矩办事，按大家都可以接受的礼节程序与客户相互往来，都是商务礼仪的基本内容。因此，正确运用商务礼仪，对于树立良好企业形象、个人形象，妥善处理各方面关系，促进商务工作开展，实现营销工作目标，取得良好经济效益，都具有非常现实的意义。

2. 商务礼仪的原则

如前所述，古今中外礼仪名目繁多，涉及范围相当广泛，于是与之对应的商务礼仪同样内容庞杂，这就要求在运用、遵行时有必要规范一个大致原则，以便在使用时易于界定和遵守。所谓商务礼仪原则，概括地说，就是商务人员在商务往来、人际交往中所依据的标准或规则。具体内容如下：

(1) 尊敬原则

自古以来，人敬我一尺，我敬人一丈，一直为人们所遵奉。尊敬是礼仪的情感基础。在当今人际交往中，人与人是平等的，无论职务高低、年龄长幼、民族大小、种族强弱，人格上没有贵贱之分。尊敬领导，尊敬长辈，尊敬客户，尊敬宾朋等不但不卑下，而且是一种讲究礼仪的表现。只有尊敬对方，才能获得对方的尊敬。只有相互尊敬，才能建立、保持和谐愉快的人际关系，才会给事业上的合作提供良好的基础。所谓和气生财，就是这个道理。以礼待人还是一种自重的表现，任何时候都应该是以礼示人，以理喻人，绝不可富贵骄人，更不可以势欺人。在国际事务中，我国之所以能同诸多国家（其中包括一些弱小国家）和平相处，发展贸易，友好往来，拥有众多的支持者，便是这一原则在国际事务中的体现。

(2) 遵守原则

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的道德行为规范，是人

们在长期共同生活、相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯及传统方式等固定下来的。正常的社会生活秩序，是以共同遵守为前提的。商务人员遵守这一原则往往还同对方及自身的经济利益有关，切不可随意而为。因此，社会上的每个成员都应该自觉遵行礼仪，如果与之违背，便是失礼、违礼、无礼。不但会给自己的形象、声誉、事业、经济、人际关系带来不良的后果，甚至会受到社会舆论的谴责。比如乘坐公交车，人人都自觉排队，秩序就会井然，而如果个别人无视公德，乱拥乱挤，不仅会把秩序搞乱，也容易出现别的问题，他的行为也必然为众人所痛恶。

(3) 真诚原则

真诚是做人之本，也是商务人员立业之道。有位名人曾说过，人与人相交贵在交心，人与人相知贵在知品，人与人相敬贵在敬德。真诚向来是为人所称道的美德，而虚伪作假最遭人厌弃。真诚待人，可广结人缘，拥有众多的同行朋友和社会友人，与人相处就会感情融洽，即使有点误会或隔阂，也能消除，正所谓心诚则灵。虚假处世，只会糊弄一时，终不会长久，必定相交者寡。

(4) 适度原则

《菜根谭》中有这样一句话：“花看半开，酒饮微醉，此中大有佳趣，若至烂漫，则成恶境矣。履盈满者，宜思之。”在哲学上，“度”指的是一定事物保持自己质的数量界限，超过这个界限，就要引起质的变化。在人际交往中情感的表达也有一个适度问题，这就是：待人既应彬彬有礼，又不低三下四；既要殷勤接待，又不失庄重；既要热情大方，又不轻浮谄媚，把握好各种情况下的社交距离及彼此间的感情尺度。比如握手，对方毫不用力，会产生一种被冷淡或不被看重的感觉；对方用力过大，会觉得对方粗俗；只有对方用力适中，才会觉得对方热情真诚。

(5) 自律原则

日常生活中，人际交往是非常重要的一个方面，商务往来，更离不开同各种各样的人打交道。不失足于人，不失色于人，不失口于人，语言之美，穆穆皇皇，这是古人之训。现代社会中同他人交往，同样不可随心所欲。自律就是自我约束，事事处处用礼仪准则规范自己的言行举止。试想，宴请客户或去赴宴，一道菜上来，十分可口，适当多吃一点无妨，但如果不节制地、自顾自地尽兴大吃，其行为肯定招人腹诽。自律并非单纯的一时一事，应是一个长期的自我学习、自我磨练过程。因此，在平时的生活中要自觉摒除不良习气，陶冶情操，使遵行礼仪成为自然习惯的一部分，而无需外界的提示与监督。

（二）商务礼仪作用

商务礼仪与个人形象塑造密切相关，以商务礼仪规范自己的言行、仪容、仪表，是展示良好形象的一条有效途径。原美国总统里根在竞选总统时，为了达到完善自身形象的效果，就曾经有一个班子专门为他的形象精心工作，包括设计他的服装、发型、表情、动作、手势等，可说是无所不至。商务礼仪在塑造个人形象方面，具有以下几方面作用：

（1）遵行商务礼仪可以给人留下良好的第一印象

在人际交往中，根据交往的深浅程度，可将人的形象分为三个层次，即：对于那些只知其名未曾见面的人来说，一个人的形象主要与他的名字相关；对于初次相见只有一面之交的人来说，他的形象主要与他的相貌、仪表、风度举止相关；对于那些相知相交很深的人来说，则他的形象更多的是与他的品行、文化、才能有关。从上述层次中不难看出，第一印象是由人的相貌、仪表、风度举止等综合因素形成的。对于商务人员来说，留给人良好的第一印象，可能是成功的前奏，因为商务交往第一印象常具有“首因效应”，并会形成较强的心理定势，对后期的信息产生指导作用。因此，作为一个商务工作者，对“第一印象”应予以高度重视，切不可掉以轻心，认为只不过是小节

之事。要充分利用“首因效应”，以商务礼仪知识、熟练的礼仪技能和技巧作为手段，对自身的形象精心设计，展现出充满魅力的风采。

(2) 遵行商务礼仪可以充分展示商务人员良好的教养与优雅的风度

外形的美丽，常常指的是漂亮的五官、健美的身段及华丽的服饰等这些表象的东西，而内在的美所包括的内容则更多、更重要。二者的结合才使人更有教养更有风度。若一位女士天生丽质，貌若天仙，如果她整日浓妆艳抹，满身名贵饰品，充其量人们只会承认她阔绰，而绝不会称道她的“品味”。一位先生能说会道，侃侃而谈，古今中外天上地下无所不及，但如果他满口脏话，恐怕人们谁也不会恭维他的教养。当然，对一个人教养与风度的评判，不能仅以自己的好恶为标准，而应以社会共识进行考查，这种共识便是礼仪。商务礼仪正是衡量商务人员教养与风度的一种共识尺度，它要求每位商务人员讲究礼貌、仪表整洁、尊老敬贤、礼让妇女、助人为乐等，如果他的一言一行与商务礼仪规范相吻合，人们定会为他的教养与风度所称道。

(3) 遵行商务礼仪可以更好地向交往对象表示尊敬、友好之意，赢得对方的好感

古语曰：礼者，敬人也。尊敬他人是获得他人好感并进而友好相处的重要条件。反之，自高自大，忽略他人的存在，那就很难得到他人的配合，这是一种不懂礼貌的表现。比如与人初次相见，对方递上名片，你连看都不看上一眼就装入衣兜或随便一放，对方肯定内心不悦。如果此人原本是想为你效力而来，这时肯定会想，这种人值得自己付出吗？如果你用双手将名片接过，用不少于 30 秒钟的时间从头到尾看一遍，并客气地向对方道一声“谢谢”，如此，对方内心肯定会有一种被人重视的优越感，从而营造一个良好的氛围，为话题的深入与事情的进展打下一个好的基础。

（三）商务人员个人礼仪

1. 男性的仪容、穿着与姿态

男性虽然不以外表取胜，但是整洁、稳重的正派形象是必要的，特别是您的工作若经常需与不同的对象接触，整洁、稳重能让对方产生信赖感。

形象不是一天造成的，也不是临时应付一下就能过关的。一位长年不穿西装，不打领带的人，临时穿起西装、打起领带只会显得仓促不安，举手投足都不自然。因此，仪容、穿着与姿态是要养成习惯的，要您自己内心中认为这是您应该要做的，并且确信您这样做对自己是最好的。

每天早上出门前，检点自己的仪容穿着，让您充满自信地迎接每天的工作。

仪容

（1）头发

头发最能表现出一个人的精神，要梳洗整洁，不要蓬松杂乱。

（2）耳

耳朵内须清洗干净。

（3）眼

眼屎绝不可留在眼角上。

（4）鼻毛

照镜子时要注意鼻毛是否露出鼻孔。

（5）口

牙齿要刷洁白，口中不可残留异味。

（6）胡

胡子要刮干净或修整齐。

（7）手

指甲要修剪整齐，双手不可不清洁；手脏的话，您握着的任何商品都会贬

低它的价值。

服装

(1) 衬衫领带

每天要更换衬衫，注意袖口及领口是否有污垢；衬衫必须要和西装、领带协调。

(2) 西装

最好西装及西裤同一花色，和人谈话及打招呼时，尽可能西装的第一个钮扣要扣住，西装上口袋不要插着笔，两侧口袋注意不要因放香烟、打火机而鼓出来。

(3) 鞋襪

鞋袜须搭配平衡，两者都不要太华丽，鞋子上若沾有泥土去拜访客户是相当失礼的。

(4) 皮带

系皮带要高过肚脐，不要选用突出怪异的皮带头。

(5) 笔

插在西装内侧口袋或衬衫左边的口袋。

(6) 名片夹

最好使用品质良好的名片夹，能落落大方的取出名片，名片夹最好放在西装内侧口袋。

姿态

(1) 站立等待的姿势

碰到某些站立等待的场合时，您可将脚打开，双手握于小腹前，视线可维持较水平微高的幅度，气度安祥稳定，表现出自信的态度。

(2) 椅子的座位方法

多半从椅子的左侧入座，紧靠椅背，上身不要靠着椅背微向前倾，双手

可轻握于腿上或两手分开于膝前，两脚的后跟靠拢，膝盖可分开一个拳头宽，平行放置；

若是坐在较深而软的沙发椅上时，应坐在沙发的前端；若往后仰靠在沙发椅上则下颚将往上抬，而鼻孔内的鼻毛容易被对方看到，将显得不入流，这种坐法应尽量避免。

(3) 手的指示方法

当您用手指引某样物品或接引客人指示方向时，食指以下靠拢，姆指向内侧轻轻弯曲，指示方向。

2. 女性的仪容、装扮与姿态

女性生性好美，美的特性也有很多，如“艳丽”、“性感”、“潇洒”、“娇弱”、“健美”、“端庄”...等，都是美的一种表现。如何穿着打扮，注意仪容，相信每位女性同仁都有自己的心得，我们只提供两个重点，就是办公室是一个工作的场所，要能发挥得体的装扮，应该让人感到“端庄亲切”与“精神焕发”。

女性优雅的姿态能让人觉得非常有教养，最容易赢得别人的好感，下列的一些良好姿势，希望能留意。

(1) 站姿

女性站立时，双脚要靠拢，膝盖打直，双手可自然地放在腹前，背部挺直，两眼凝视目标。

(2) 坐姿

静坐聆听时，可双脚交叉或并拢，双手轻轻地放在膝盖上，两眼凝视说话对象。

(3) 走姿

抬头挺胸，背脊自然挺直，步履自然有精神，可右肩背皮包，手持文件夹可轻置于臂膀间。

3. 行礼的方式

(1) 常与客人交错而过时，应面带笑容，可行 15° 的鞠躬礼，以表示对客人的礼貌及打招呼。

(2) 当迎接或相送客户时，可行 30° 的鞠躬礼。

(3) 当感谢客户或初次见到客户时，可行 45° 的鞠躬礼，以表达礼貌。

4. 交换名片的礼仪

(1) 一般名片都放在衬衫的左侧口袋或西装的内侧口袋，名片最好不要放在裤子口袋。

(2) 要养成检查名片夹内是否还有名片的习惯；名片的递交方法：注意将各个手指并拢，大拇指轻夹着名片的右下，使对方好接拿，以弧状的方式交于对方的胸前。

(3) 接拿名片时要用双手去拿，拿到名片时轻轻的念出对方的名字，以让对方确认无误；如果念错了，要记着说对不起。拿到名片后，可放置于自己名片的上端夹内。

(4) 同时交换名片时，可以右手递交名片，左手接拿对方名片。

(5) 不要无意识地玩弄对方的名片。

(6) 不要当场在对方名片上记录事情。

(7) 上司在旁时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能递上自己的名片。

二、商务人员日常交往礼仪

（一）见面礼仪

1. 称谓

称谓，也叫称呼，是指当面招呼对方，同时显示彼此关系时的名称。称谓看来很简单，但反映出的内容却很丰富，关系也很微妙。

国内最普遍使用的称呼是“同志”，在党内更提倡使用“同志”而不称官衔。随着改革开放，我们和海外的交往增加了，在涉外活动中，人们多相互称“先生”、“小姐”、“女士”，这样的称呼也越来越广泛地应用在我们日常生活中。

在企事业单位中，依对方的职务职称来称呼，也是一种习惯，如称局长、厂长、经理、工程师、师傅等。

在会谈会见需介绍的时候，介绍人要特别注意介绍时的称呼。如果参加会谈的双方都是国内企业的代表，那么叫“同志”或职称都没多大关系。如果其中一方是外国企业的代表，介绍人最好这样说：“刘经理，这位是×国××公司的代表格林先生。”“格林先生，这是××公司的经理刘明先生。”

在国际交往中，一般对男士称“先生”，对女士称“小姐”，如对方戴了结婚戒指可称“夫人”，不了解婚姻情况的可称“小姐”或“女士”，绝不要以为对方年纪大肯定结婚了乱称“夫人”，弄得对方不愉快。

对地位高的外宾，一般指部长以上的高级官员，可以称“部长阁下”、“总理先生阁下”、“主席先生阁下”、“大使先生阁下”等。

在君主制国家，按习惯称国王、皇后为“陛下”，称王子、公主、亲王等为“殿下”。对有爵位的人既可称爵位，也可称“阁下”或“先生”。

对医生、教授、法官、律师以及有博士等学位的人士，可单独称“医生”、“教授”、“博士”等，也可在其学位前加上姓氏，如陈教授、王医生、张博士等。

除了上述符合规范的称呼外，称呼他人时，还应注意不要乱用可能引起误会的称呼，不要使用低级庸俗的称呼，不要使用带有侮辱意味的称呼，不要随便使用别人的小名称呼，不要使用绰号称呼，不要随便直呼他人的姓名等。

2. 打招呼

在社交场合遇到相识的人，要利用一定的方式与对方打招呼，表示对对方的敬意和问候。如果遇到熟人不打招呼，或看到别人给你打招呼你装作不知道，都是极其不礼貌的。

与对方打招呼，应根据不同的情况选择不同的招呼方式。

双方近距离相遇，又无须深谈，可以驻足稍寒暄，问一声“您好”、“上班去吗”、“好久不见了”即可。回答也相当简单，甚至可以含糊其辞。以往我国常用“吃了没有”作为寒暄语，不管答话人吃了没吃，都得回答“吃了”，否则会使问话人十分尴尬。“干什么去”这句问候语在我国习以为常，但在国际交往中，这样的招呼会引起外国人的不满，对方会误解为你关心他的吃饭问题，认为他不能自食其力，甚至还有打听他的隐私的嫌疑。

双方距离稍远，无须停步寒暄时，则行点头礼，即目视对方，面带微笑，轻轻地地点一点头即可。在同一场合，双方多次相遇，也可以用点头礼打招呼。在舞会上或其他社交场合与相识的人近距离相遇，都可以用点头打招呼，表示礼貌。

双方距离较远，不便寒暄时，可以行招手礼，即举起一手同时注目微笑。迎接客人、见到熟人，在握手之前，为了表示热情友好也可先招一招手。告别送行时也常用招手礼，不过这时的招手应注意多招几下，甚至直到客人远

去。

3. 握手

握手是人们交往活动中常用的见面礼节。两人见面，一般是面带亲切、友好的微笑，伸出右手与对方相握，以表示对对方的欢迎、问候、敬重或慰问。

握手礼初为古代欧洲人表明手中未带武器，表示亲切友好之意。其后渐为风尚，通行于欧美。辛亥革命后，我国亦习以为礼。如今，在商务和社交活动中，握手礼已是最常使用的一种见面礼。

握手是友好的一种表示，但握手的力度、方式与时间的长短往往能表达握手人对对方的不同礼遇与态度，给人留下不同的印象。有的人握手能拒人千里之外，有的人握手却充满亲情和温暖。

正确的握手方式是：在问候之前，双方各自伸出右手，彼此之间保持一步左右的距离，手掌略向前下方伸直，两人手掌平行相握，同时注意上身稍向前倾，头略低，面带微笑地注视对方的眼睛，以示认真和恭敬。

此外，握手还应注意以下要求：

(1) 注意伸手的先后顺序

见面时握手是向对方表示友好，但在有些情况下，先向对方伸手虽说明你热情友好，却也表示你在礼仪方面有欠缺之处。在人际交往中，握手时伸手的先后顺序讲究颇多，要视身份、地位而定，不可贸然伸手。

1) 职位高者优先

握手时，职务、地位高的人先伸手，职务、地位低的人应先问候，然后再伸手相握，这样做体现出对领导的尊敬。

2) 长辈优先

握手时，长辈先伸手，晚辈才可以伸手相握。这种通则符合社会的“长者为先”的伦理标准，表达了对年长者的尊重。

3) 女士优先

握手时，女士优先伸手，体现出对女士的尊重。尊重妇女已成为现代社会的一种文明行为。

4) 主人优先

宾主之间，主人有向客人先伸手的义务，特别是在见面之时，不论对方是男是女，主人都应该主动先伸手，以表示欢迎。

总之，握手时要让上级、长辈、女士、主人先伸手，把握手的主动权让他们，以表示对他们的尊敬，同时也避免了将自己的意愿强加给对方，这本身就是对人尊重。

(2) 注意握手的礼节

如果握手时不注意下列礼节，同样会导致别人的误解、猜疑，不利于顺利交往。

1) 握手时一定要用右手，用左手握手是失礼行为。

2) 多人相见时，注意不要交叉握手，即当两人正在握手时，第三者不要把胳膊从上面架过去急着和另外的人握手。

3) 按国际惯例，身穿军服的军人可以戴着手套与人握手，地位高的人和女士可以戴着手套与人握手。一般人握手时要脱去手套，否则将是十分失礼的表现，如因故来不及脱下手套就握手，则必须向对方说明原因并表示歉意。

4) 握手时眼睛要注视着对方，千万不要心不在焉、东张西望，这会使对方产生不被尊重的感觉。

5) 握手的力度要适中。如果是一般关系，双方见面握手时只需稍稍用力握一下即可，如果关系密切，双方握手时则可略用力，并上下轻摇几下，但时间不宜过长，握力不宜过大，以免使对方产生疼痛难忍之感。当然，这种握手方式只适合男士与男士之间，男士对女士只需轻握女士的手指部分。

6) 握手的时间以 2 ~ 3 秒为宜，切忌时间过长，特别是男士与女士握手，

停留时间的长短更应注意。

7) 当别人已伸出手来，切忌慢条斯理或迟迟不伸出手，令人尴尬，尤其是女士不要软绵绵地把手递过去，一副冷冰冰的样子。既要握手，就应大大方方。

8) 握手时不要拍对方的肩膀。尽管老朋友、熟人可以接受，但大部分人会产生不快，尤其是对上级、长辈和异性，更不允许使用这种方式。

4. 介绍

介绍是人们日常生活、工作及各种社交活动中经常使用的一种结识朋友的方式。通过介绍可以使互不相识的人消除陌生和畏惧心理，建立必要的了解和信任。

日常交往中的介绍基本上有两种，即为他人介绍和自我介绍。

(1) 为他人作介绍

为他人作介绍，就是介绍不相识的人相互认识，或是把某个人引见给其他人。为他人作介绍时，不仅要熟悉双方的情况，而且要懂得介绍的礼仪顺序和介绍时的姿态。

1) 介绍的顺序

所谓介绍顺序，即把谁介绍给谁，或先介绍谁，后介绍谁。在为他人作介绍中，涉及先后顺序时，应遵守两条原则：一是个人或少数人优先被介绍给多数人，二是位尊者优先了解对方情况。在日常交往中，为他人介绍的先后顺序大体有六种情况：

先把地位低者介绍给地位高者，再把地位高者介绍给地位低者。适用于正式场合的介绍，特别是职业相同的人士之间。

先把晚辈介绍给长辈，再把长辈介绍给晚辈。通常适用于同性之间，或年龄差别较大的人士之间。

先把男士介绍给女士，再把女士介绍给男士。通常适用于同年龄、同

地位的人士之间。

先把客人介绍给主人，再把主人介绍给客人。适用于来宾众多的场合，尤其是主人与客人未必都相识的情况。

先把未婚者介绍给已婚者，再把已婚者介绍给未婚者。它仅仅适用于介绍人对被介绍人的情况非常了解的前提下。若是把握不准，还是不要贸然行事。

把个人介绍给集体。当新加入集体的成员初次与集体的其他成员见面时，负责人可采取这种介绍方式。

以上几种介绍方式，其共同点是“尊者居后”，即先把身份、地位较低的一方介绍给身份、地位较高的一方，让尊者优先了解对方的基本情况，以表示对尊者的敬重之意，而在口头表达上，则是先称呼尊者，然后再介绍。介绍的顺序已是国际通用惯例，如果颠倒了顺序是令人不愉快的事情。

2) 介绍的姿态

当你为别人作介绍时，千万不要用手指指点对方，而要手掌心向上，五指并拢，胳膊向外微伸，斜向被介绍者。向谁介绍，眼睛就要注视着谁。

3) 介绍的语言就是介绍人在为他人作介绍时应当说的话。介绍时说的话宜短不宜长，内容宜简不宜繁。较为正规的介绍，应该使用敬辞，如“王小姐，请允许我向您介绍一下李先生”。较随便一些的话，可以这样说：“张先生，我来介绍一下，这位是×××。”

为他人作介绍时，要避免给任何一方厚此薄彼的感觉。不可以对一方介绍得面面俱到，而对另一方介绍得简略至极。若是介绍人能找出被介绍双方的某些共同点，会使初识人的交谈更加顺利。如果时间宽裕、气氛融洽，介绍人除了介绍被介绍人的姓名、单位和职务外，还可以介绍双方的爱好、特长、个人学历、荣誉等，为双方提供更多交谈的内容。

(2) 自我介绍

在许多社交场合，为了有意去接触某人，为了多结交一些朋友，须要主动介绍自己，这就是自我介绍。在一般情况下，要掌握好自我介绍的艺术，必须注意以下几个方面的问题：

1) 自我介绍要寻找适当的机会

要想使自我介绍给对方留下深刻的印象，应首先考虑当时的特定场合，若是对方正忙于工作，或是正与他人交谈，或是大家的精力集中在某人或某件事情上的时候，作自我介绍有可能打断对方，效果一定不会太好。若发现对方心情欠佳，或疲惫不堪时，就不要上前打搅。如果对方一人独处，或在轻松愉快的情况下，把自己介绍给对方，他对你的自我介绍不仅会洗耳恭听，而且肯定有良好的反应。此外，在大家闲谈的时候或出现冷场的时候，抓住时机进行自我介绍，对方一定很乐意接受你。

2) 自我介绍要充满自信

自我介绍时先向对方点头致意，得到回应后再向对方报出自己的姓名、身份、单位及其他有关情况，语调要热情友好，充满自信，眼睛要注视着对方。如“您好，我是××公司的业务员”。同时递上事先准备好的名片。要自然、大方，不要扭扭捏捏，如果自我介绍时流露出羞怯心理，会使人轻视你，彼此之间的沟通就有可能产生障碍。

3) 自我介绍要注意内容的繁简

在社交场合自我介绍的内容大体由三个要素构成，即本人姓名、工作单位及职业(或职务)。一般的自我介绍大都需要将三者一同报出来。须强调的是初次见面时的自我介绍，本人姓名一定要报全名，随便一句“叫我小李好了”，就明显地带有不愿进一步深谈、拒人千里之外的意味。

自我介绍的内容虽由三个基本要素构成，但应视交际需要来决定内容的繁简。一般参加聚会、沙龙或演讲发言前的自我介绍应简明扼要，因为对方不一定有多大的兴趣去深入了解你，这时只报出自己的姓名，为对方提供称

呼就足够了。而在另外一些情况下，比如自己很想认识对方，或者对方显然也有认识自己的愿望，或者对于参加公开招标的投标者来说，自我介绍如果仅限于此三要素，恐怕就不够了，此时，自我介绍还可根据对方的情况，简略地介绍一下自己的籍贯、出生地、母校、专长、兴趣等。

4) 自我介绍要把握好介绍的分寸

自我介绍时措辞要注意适度。有些人惟恐别人不识眼前“君子”，一开始便炫耀自己的身份、门第、学识，显得锋芒毕露，让人觉得夸夸其谈、华而不实。另有一些人正相反，喜欢作一番自我贬低式的介绍，以示自己很谦虚。这两种做法，要么让人觉得你大吹大擂，要么让人觉得你很虚假，不诚实。只有实事求是、恰如其分地介绍自己，才会给人诚恳、坦率、可以信赖的印象。

总之，自我介绍若要表现出友好、自信，就应力戒虚伪和媚俗，使自我介绍成为结交新朋的良好开端。

5. 使用名片

朋友相见、相识，互换名片早已成为人们互作介绍并建立联系的一个重要做法。在商务活动中，名片的使用更频繁、更普遍。使用名片有两大好处：一是自我介绍方便，这是名片的基本功能；二是便于保持联系，且印象深刻。

(1) 名片的样式

名片被称为人们的第二脸面，所以对名片样式、制作及印刷都十分讲究。通常使用的名片分为私人名片和商务名片两种类型。一张标准的名片应包括三方面的内容：一是本人所属单位、徽记及具体部门，印在名片的上方。二是本人的姓名、学位、职务或职称，印在名片的中间。三是与本人联系的方法，包括单位所在的地址、电话号码和邮政编码等，印在名片的下方，如图 2.2.1 所示。

不管是私人名片还是商务名片，一般都不提供本人的家庭住址和手机号

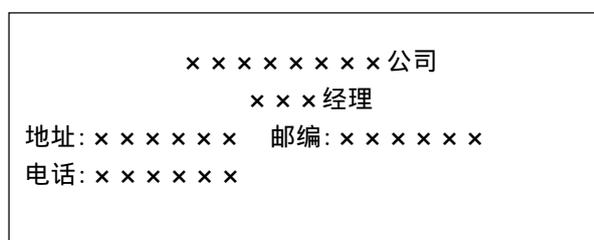


图 2.2.1 名片的样式

码。对于单位的传真号码、电报挂号以及本人的呼机号可酌情列出。不论是印制个人名片还是商务名片，上面列出的职务都不要太多，列出一两个主要职务即可，以免给人华而不实之感。确实头衔过多，可为自己设计几种单位不同、职衔不同的名片，需要哪一种，就用哪一种。

名片的规格一般是长 8.5 ~ 10 厘米、宽 5.5 ~ 6 厘米。名片的质地多为柔软耐磨的白板纸、布纹纸。名片的色彩以白色、乳白色、黄色和浅蓝色为宜，讲究淡雅、艺术和庄重，切忌色彩鲜艳、花哨。

(2) 名片的用途

在现代社会，名片不仅有自我介绍和保持联系的作用，而且还有其他多种用途。

1) 可以替代便函

在人们交往过程中，有许多时候必须对友人做出礼节性的友好表示，例如祝贺新年、恭贺新婚、表示感谢或慰问病人等。但由于公务繁忙，不能亲往，此时在自己名片的左下角写上祝福或问候语寄给对方，同样可以表达自己的情意。由于名片大小的局限，祝福语或问候语只能是一句短语或一个词。目前比较流行的是在名片的左下角用小写字母写上国际通用的英文缩写，如 p·f 表示敬贺，p·r 表示谨谢，p·p 表示介绍，p·p·c 表示辞行，p·c 表示谨唁，p·f·n·a 表示恭贺新年等。

2) 可以替代介绍信

如果介绍自己的友人与另外一位友人相识，可在自己名片的左下角用铅笔写上 p·p，然后把被介绍者的名片附在后面一并送去，这时名片发挥着介绍信的作用。

3) 可以替代礼单

向友人寄送或托送礼物、鲜花时，可在礼品或花束中附上自己的名片并写上祝贺短语。自己收到友人的礼品，可立即复一张名片，左下角用铅笔写上 p·r，以表示感谢。

4) 可以替代请柬

在非正式的邀请中，可用名片代替请柬，并写明时间、地点和内容。

5) 可用于通报和留言

拜访名人、长辈、职位高者或不熟悉的人，为了避免被拒见的难堪，可先请人递上一张自己的名片，并在名片的“姓名”下方写上“求见”字样，转行顶格起写上对方姓名称谓，作为通报和自我介绍，让对方考虑一下，以便做出是否见面的决定。这样做不至于伤害别人的自尊。若拜访对象不在家，也可留下一张名片，上面写上留言，也是一种很好的留言方式。

6) 可用于通知变更

如果自己一旦调任、迁居或更换电话号码，要及时送给亲朋好友一张注明上述变动情况的名片，礼貌地通知对方，便于对方与自己联系。

(3) 名片使用的礼节

名片使用的礼节涉及到递交、接受和交换三个环节，是递、接双方都应注意的礼仪问题。

1) 递交名片

递交名片应注意六个方面问题：一是做好递交前的准备，即在外出时将名片放在容易拿出的地方，以便需要时迅速拿取。一般男士可以将名片放在西装内的口袋或公文包里，女士可将名片置于手提包内。二是递交名片要讲究

场合。商业性质的横向联系和交际、社交场合中的礼节性拜访以及表达情感或祝贺场所可以递交。三是掌握递交名片的时机。如果是初次见面，相互介绍之后可递上。若是比较熟识的朋友间，可在告辞的时候递过去。四是为表达对对方的尊敬，一般应双手递过去，特别是下级递给上级、晚辈递给长辈时，更应如此。五是应将名片上的姓名对向对方，以方便对方观看。六是应面带微笑地递交名片，同时还要说些友好礼貌的话语，比如：“这是我的名片，欢迎多联系”“这是我的名片，请多关照”。总之，动作要洒脱大方，态度要从容自然，表情要亲切谦恭。

2) 接受名片

接受名片的方法是：双手接过名片后，应从上到下、从正到反、认真观看，加深印象以示尊重。不会认的字应主动向对方请教。看完后要郑重地将其放在名片夹里，并表示谢意。如果是暂放在桌子上，切忌在名片上放其他物品，也不可漫不经心地放置一旁。名片上印有对方的名字，是其人格的一个组成部分，分别时千万不要忘记带走。接收名片者应通过动作与表情来显示对对方人格的尊重。

3) 交换名片

交换名片体现了双方感情的沟通，表达了愿意交往下去的意愿。交换名片的礼节，主要体现在交换名片的顺序上。一般是地位低者、晚辈或客人先向地位高者、长辈或主人递上名片，然后再由后者予以回赠。若上级或长辈先递上名片，下级或晚辈也不必谦让，礼貌地用双手接过，道声“谢谢”，再予以回赠。

（二）商务性拜访

商务活动中，商界人士免不了要经常前往不同的地方拜访客户。拜访客户的目的无外乎是广泛开展业务联系，发展新客户，巩固老客户，不断加强联络，沟通感情。拜访工作要想达到预期效果，商务人员就必须遵守一定的

礼仪惯例和规范。

(1) 办公室拜访

办公室是工商企业、行政机关及各种社会组织处理往来事务的重要部门。商务性拜访活动常常要到办公室拜访，做好办公室拜访，应从以下几个方面加以注意：

1) 拜访前要预约

拜访要事先和对方约定一下，不要唐突而至，搞得对方措手不及，要主动与将要拜访的对象进行联系。具体的联系方式可以是打电话，也可以是写信，但都要在拜访前一周进行，约定的时间和地点应以对方的决定为准。约定好时间后不能失约，要按时到达，不要迟到，以免对方着急。也不可过早，否则对方来不及准备。确实因特殊原因不能如约前往时，要及时向对方说明，另行约定时间。

2) 拜访前要注意修饰仪表

一般性的拜访可不必过分修饰，但如果是比较重要的拜访，应整理头发，刮净胡须，服装要整洁，鞋子要干净，显示出对对方的尊重和对会面的重视。仪容不整、满身脏污地去拜访，是极不礼貌的。

3) 到达后要礼貌地进入室内

到达办公室门口，要再稍稍整理一下头发和服装，看看鞋上是否带有泥土，如果有应当擦一擦。然后用中指关节轻叩两下门，经允许后方可进入。

4) 节省时间进入正题

到办公室拜访，一般都是业务性拜访，由于办公室接待工作繁忙，因此双方见面后客套话尽量少说，尽早将话题转到正题上来，简要说明来意，待对方表示同意并达到了目的后，应及时告辞，以免影响对方的工作。

5) 礼貌告辞

拜访结束时，应礼貌地告辞，对拜访成功的结果表示满意，对对方的热

情接待表示感谢，对进一步接触表示信任和诚意。

(2) 宾馆拜访

商务活动中经常有同本企业或个人有联系的外地客商到本地来参观、学习、考察或进行其他活动。在得知此消息后，应前往客人下榻的宾馆，进行礼节性的拜访。

1) 约定时间

到宾馆拜访客人时，为了不打扰客人的休息和活动安排，也为了让客人有所准备，拜访前应先同对方约定好时间。时间的确定多由对方决定，在约定时间的同时，要问清楚对方下榻宾馆的位置、楼层、房间及联系电话等。

2) 服饰整洁

宾馆是较正规的公共场所，进出时服饰一定要整洁。若是穿着不当，有可能被拒之门外，即使不被阻挡，也会招来别人异样的目光。

3) 举止有礼

进出高级宾馆大门或上下电梯时，都有服务员为你提供服务，就是在宾馆的大厅内、走廊上也有服务员向你问候。对服务员的服务要表示感谢，对服务员的问候，要以礼相待，切不可无动于衷，不理不睬。

4) 敲门入内

进客人房间以前，要先核对房间号，证实无误后，可轻轻叩门，客人开门后，进行自我介绍，双方身份得到证实，待客人允许进入时，才可入内。

5) 遵守宾馆的各项规定

到宾馆拜访客人，应遵守宾馆的各项规定。不在禁止吸烟处吸烟，不在客人房间留宿，不在客人房内大吵大嚷，不损坏客人房间内的公共设施。遵守宾馆各项规定，既可展示道德水平、礼仪修养，又可给客人留下极好的印象。

另外，到宾馆拜访客人时，还应注意不要在宾馆的前厅及走廊上跑动，走路时脚步要轻，与服务员或客人讲话时声音要小、态度要友好。对服务员

可称“先生”或“小姐”，也可统称为“服务员”。

6) 及时告辞

到宾馆拜访客人大都是礼节性的。作为东道主，应热情欢迎客人到来，同时关心客人在生活上、工作上是否有困难，需要提供什么帮助。一切安排妥当后，要及时告辞，到宾馆拜访客人时间不宜太长，以不超过 30 分钟为宜。

(3) 拜访异性客商

因工作的需要，单独拜访异性客商是常有的事。由于性别的差异，在拜访时应特别注意礼节、礼貌，以免引起对方的误会或其他人的猜疑，导致影响拜访效果。

1) 忌做不速之客

拜访异性客商，要事先约好时间。无论你和拜访对象之间是熟悉的还是不熟悉的，都需要预约，并且最好由对方确定拜访时间，忌做不速之客。这既是为了礼貌的需要，也是为了使对方有所准备，以顺利实现拜访的目的。未曾约定的任何异性拜访多半是不受欢迎的，有时甚至是令人尴尬的。

2) 选择合适的拜访时间

对异性客商的拜访在时间的选择上一定要考虑周到，要避免时间过早或过晚，否则会造成对方的不方便，也容易造成其他人的猜疑和误解。要避免用餐时间，在用餐时间去拜访异性客商，往往显得仓促，一般难以较深入地讨论问题，且会造成对方的被动和不快，有碍实现拜访目的。要避免节假日去拜访异性客商，多数情况下节假日本身是不办理公事的，商务活动也不例外，这对外商尤其如此。异性客商在节假日亦有自己的安排，所以非情况紧急、迫不得已，节假日不宜拜访、打扰异性客商。

3) 服饰要整洁大方

整洁大方的服饰既能表现个人修养风度，又表达了对拜访对象的尊敬和重视。在拜访异性客商时，对自己的服饰做一番准备是必要的，可以根据被

拜访者的身份和拜访的场所等因素进行选择，但不能过分打扮。

4) 言语要真诚得体

拜访异性客商时，讲话的态度要自然诚恳，不要闪烁其辞，更没必要羞怯不安。用语要谨慎，不可乱开玩笑，动作手势不宜幅度过大，保持稳重平和的态度，争论问题须有节制。如果不是代表公司，不向异性客商送任何礼物。

5) 适时告辞

拜访异性客商，时间上不宜过长，拜访过程中，基本目的已经达到，应选择时机适时告辞。适时告辞当然不是指 15 分钟还是 1 个小时这样一个刻板的规定，而应以拜访进程情况具体而定。过早走，会被认为拜访者心不诚，是出于商务上的应付，过迟走，又易引起被拜访者的厌烦。所以要选择恰当时机适时告辞，使拜访工作圆满完成。

（三）商务性接待

1. 接待人员的形象

接待人员是展现公司形象的第一人，其接待来访客商时的形象和态度对形成公司整体印象起着非常重要的作用。因此除了公司选用接待人员时应进行严格的筛选外，接待人员本身也应十分注意自己的形象。

1) 仪表端庄，仪容整洁

接待人员应当清楚地知道自己作为公司的代表与来访客商作第一接触的重要性。仪表仪容要端庄整洁，服装要干净、平整、大方。女士适当化妆，发型不宜过于新潮，珠宝首饰不可佩戴过多以免碍工作。

2) 言语友善，举止优雅

作为一名接待员，站、坐、行走、举手投足、目光表情，都能反映出你的文化素养、业务能力，同时也能体现所在单位的管理水平。

3) 恪守职责，高效稳妥

接待员要敬业爱岗，开创性地干好自己的工作，兢兢业业、一丝不苟、精益求精、讲究效率，减少或杜绝差错。当有客来访时，要微笑着打招呼，热情地接待好每一位来访者。

2. 接待工作的一般要求

商务性接待工作视来访者的身份、来访目的、接待地点的不同而有所不同。但各类接待的目的是一致的，即让客商感到受尊重，感到企业的诚意，为双方进一步展开实质性合作打下基础。接待工作要注意以下两点：

1) 准备工作

接待工作是从接到来客通知后就开始进入准备阶段，这是整个接待工作的重要环节，一般应从以下两个方面着手：

了解客人的基本情况。接到来客通知后，首先要了解清楚客人的单位、姓名、性别、职业、级别、人数等，其次要掌握客人的来访目的和要求，最后要问清客人到达的日期、所乘车次或航班的抵达时间。

制定接待方案。接待方案一般包括客人的基本情况、接待工作的组织分工、陪同人员和迎送人员的名单、食宿地点、房间、交通工具、活动方式及日程安排等。

2) 接待工作

客人抵达后进入正式接待阶段，这个阶段除逐项落实接待方案外，还要根据情况的变化随时采取应变措施。接待工作一般包括：

迎接客人。一般客人可由业务部门或办公室人员去迎接，重要客人应安排有关领导前往迎接。去迎接的人员在客人到达前就应到场等候。

安排食宿。客人到达后应把客人引到事先安排好的客房。客人住下后，应把就餐的时间、地点告诉来客。对重要客人应安排专人陪同。

协商日程。进一步了解客人的意图和要求，共同商议活动的内容和具

体日程。如有变化，及时通知有关部门以便进行工作。

组织活动。按照日程安排，精心组织好各项活动。如客人洽谈供货合同，可提前做好各项准备工作，如客人去参观游览，应安排好交通工具和陪同人员。

听取意见。在客人活动全部结束后，应安排单位领导与客人会见，听取意见，交换看法。

安排返程。根据客人要求订购返程车票，并及时地送到客人手中。送客人到车站作最后告别。

3. 几种不同活动的接待

商务性接待工作有其具体要求，但因接待活动的不同而又各具特点。这里我们仅介绍会议接待、参观游览接待和家庭接待的礼仪规范。

1) 会议接待

会议接待主要由会议筹备、会议前的接待、会议中的服务和会议善后工作四个环节组成。

会议筹备工作。接待大型会议，必须要认真做好会议的筹备工作，以保证会议的顺利进行。

A. 确定接待规格。企业召开的会议一般有两种：一是企业内部召开的会议，二是由上级单位召开、本企业承办的会议。由于参加会议的主要领导身份不同，接待规格也不一样。企业内部的会议应尽量俭朴，讲究效率，不拘形式。如果是请上级领导参加的表彰会、庆祝大会，出于对领导的尊重和对外宣传的需要，可将会议搞得隆重些。上级单位主持召开的会议，因邀请各企业代表参加，所以会议规模大、规格高，为了完成高规格的会议接待工作，通常由企业的一位主要领导直接抓会议的筹备工作，专门研究布置会议的各项具体工作，明确各接待人员的职责。

B. 发放会议通知。会议通知必须写明开会时间、地点、会议主题、参加

会议的要求等。会议通知要提前发出，以便参加会议者有充足的准备时间。如有外地的人员参加会议，应在通知上写明住宿的宾馆、到达的路线、应带的材料、会务费、是否有接站等内容。发通知时，要准确书写单位名称、详细地址，以防投递出现差错，耽误与会者到达的时间。

C. 选择会场。如果是企业内部召开的会议，可根据人数多少选择在会议室或大礼堂进行。如果是承办上级布置的大型会议，则应考虑交通是否方便，食宿条件是否良好，会场附近是否有噪音，会场的照明、空调、音响设备是否完好，其他必要的设备、服务是否齐全。

D. 会场的布置。会场的布置包括会场的装饰布置和座席的安排。大型会议应根据会议主题，在场内悬挂横幅，门口张贴欢迎和庆祝标语。主席台上可摆放盆景、盆花。桌面上摆放茶杯、饮料，要干净，要摆放整齐和统一。

座席的安排，要适合会议主题，符合人员身份，讲究礼宾次序。常见的有这样几种安排：

圆桌型。这是用圆桌或椭圆形桌子为会议桌(见图 2.2.2)。这种布置使与会者同领导一起围坐，不但消除了不平等的感觉，而且与会者能清楚地看到其他人的目光、表情，有利于相互交换意见。这种形式较适合 10 ~ 20 人左右的会议。座席安排主人和来宾相对而坐，来宾席应安排在朝南或朝门口的方向。

长桌型。如果是比较严肃的会议，还可以使用长桌，如图 2.2.3，图 2.2.4 所示。图 2.2.3 的座席安排突出了与会者的身份，表现出最高领导者的权威性。图 2.2.4 的座席安排体现了主人与来宾平等相处。

教室型。这是最经常采用的形式，主席台与听众席相对，主席台的座次按人员的职务、社会地位排列。主席台的座位以第一排中间为上，如图 2.2.5 所示。这种形式较适合于与会人数较多，不需讨论、交流意见，只以传达指示为目的的大型会议。

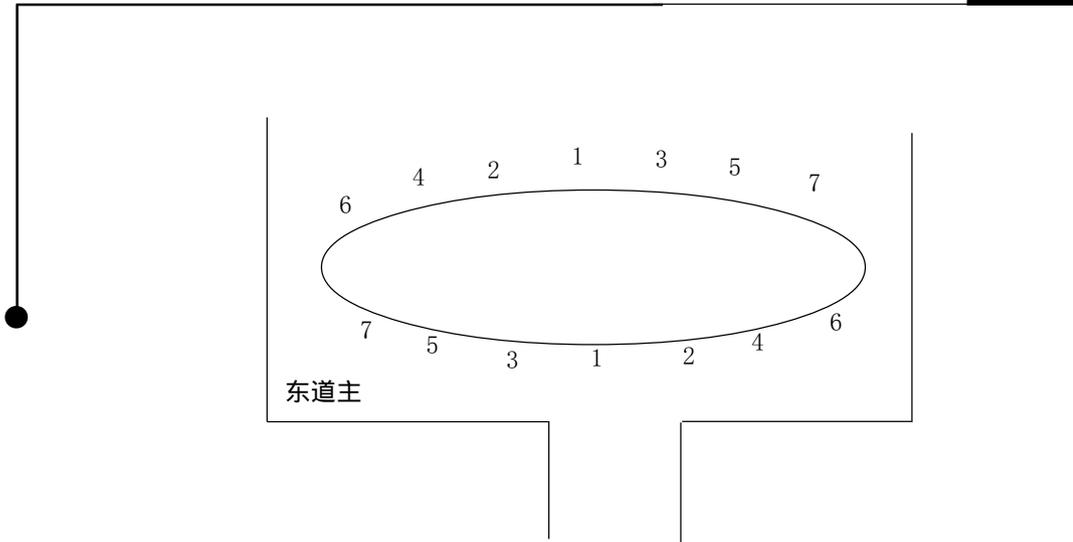


图 2.2.2 圆桌型座次

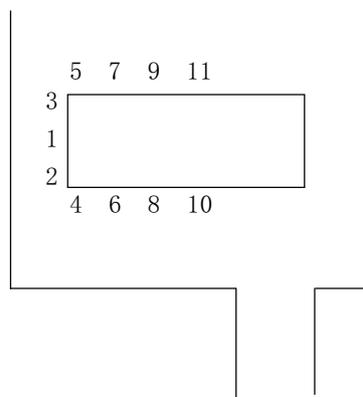


图 2.2.3 长桌型座次(1)

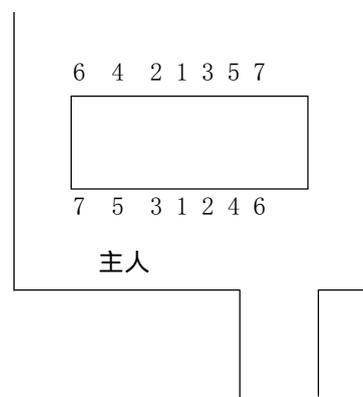


图 2.2.4 长桌型座次(2)

E. 准备会议资料。会议资料应准备齐全、装订整齐。如果须要在会上讨论，应提前发放资料，文件资料应用文件袋装好。

会议前的接待工作。会议开始前一小时，应对准备工作进行一次全面、细致的检查，如有遗漏应及时补救。同时做好迎接来宾的工作：

签到。在会场外的适当位置设一签字台，配有 1 ~ 2 名工作人员，备好

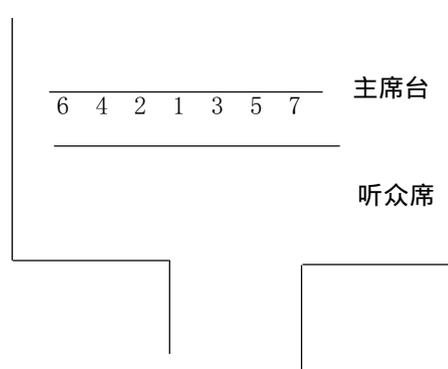


图 2.2.5 教室型座次

签到簿、钢笔或毛笔。客人签到时应把笔递到客人手中，若同时发放资料，应礼貌地用双手递上。

引座。签到后，会议接待人员应有礼貌地将客人引入会场就座，对重要领导应先引入休息室，由企业领导作陪，会议开始前几分钟再到主席台就座。

会议中的服务礼仪。与会者坐下后，接待人员应及时递茶倒茶。递茶要用双手，茶杯把儿要放在与会者的右手处。倒茶要轻要规范，杯盖的内口不能接触桌面，手指不能按住杯口，可左手拿开杯盖，右手持水壶，将开水准确倒入杯内。茶水倒至八分满为宜，然后将杯盖盖上。

会议如有领奖内容，工作人员应迅速组织受奖人按顺序排列好，礼仪人员及时送上奖状或荣誉证书，由领导颁发给受奖者。

如果有电话或有事相告，工作人员应走到其人身边，轻声转告。如果要通知主席台上的领导，最好用字条传递通知，避免工作人员在台上频繁走动和耳语而分散他人注意力，影响会议效果。

工作人员在会场上不要随意走动，不要开呼机或使用手机。若会场上因工作不慎发生差错，工作人员应不动声色尽快处理，不能惊动其他人，更不能慌慌张张、来回奔跑以免影响会议气氛和正常秩序，否则将是工作上的失

误，给企业造成影响。

会议善后工作。会议结束后，有时还会安排一些活动，如联欢会、舞会、会餐、参观、照相等。这些善后工作既有必要，又很繁琐，应有一位组织能力较强的领导统一指挥和协调，其他工作人员要积极配合做好各自的工作，以保证活动顺利进行。

与会人员离别时，工作人员应根据情况安排车辆把客人送到车站、码头或机场，待客人登上车、船、飞机与客人告别后方可离去。

2) 参观游览接待

企业除了举行和接待各种会议外，有时还接待大量的来本地参观游览的客商。企业在条件允许的情况下，应尽可能为客商参观游览做好安排，提供方便。要做的工作是：

选定参观游览项目。要根据宾客来访的目的、性质、兴趣以及本企业的实际条件确定参观游览的项目。从商贸角度讲，安排参观游览对象应选择能反映本地区本系统经济发展水平的单位和经济开发区，也可以考虑安排参观市容市貌、名胜古迹或富有地方特色的旅游项目，以促进双方了解和增进友谊。

落实日程，搞好接待。参观游览日程安排应与客商协商，比如先参观哪里，后参观哪里，途中休息和用餐、逗留和集合时间、所安排的交通工具等等。企业应安排身份合适的人员陪同宾客参观游览，并选派懂技术的专业人员解说。有介绍产品的宣传资料，应事先准备并发给客人。如果口头介绍，应简明扼要突出特点，实事求是准确可靠。企业应提前通知被参观单位人员，以引起他们的重视，产生自豪感，并做好接待准备，对商业秘密和产品信息应注意保密。

参观游览注意事项。在接待参观游览过程中，还要注意企业之间的商务性往来，一般不搞隆重的迎送仪式和大型宴请活动，可举行一些礼节性的

招待。参观游览中要有张有弛，注意宾、主双方人员的身体疲劳程度和安全。另外，参观游览不同于正式活动，对着装要求不严格，可根据季节、气候和参观游览的项目、内容选择舒适、轻便的服装和鞋子。

3) 家庭接待

家庭接待客人包括两个方面：一是平时接待来访客人，二是设宴招待应邀而来的客人。这两个方面的待客礼仪是不尽相同的。

平时接待来访客人。平时接待来访客人的礼仪比较简单，只需注意下面的问题即可。

A. 恭候迎接。与要来访的客人事先约好后，主人必须在家等候。如果因特殊情况确实需要改变时间时，一定要事先通知对方并请求谅解。当客人敲门或摁门铃时要尽快去开门。见到客人要热情招呼、寒暄问候，并请客人入内，帮助接挂外衣、帽子并将客人随身携带的物品放在合适的地方，同时要表示对客人的欢迎。

B. 主动介绍。如果与来访者是第一次见面，见面时双方都应主动作自我介绍，证明身份后，将客人引入室内并向家人一一介绍，同时将家人介绍给客人。如果与来访者虽不是初次见面，但却是第一次来家做客，也应将客人与家人相互介绍。

C. 敬茶递烟。请客人入座后要给客人沏茶敬茶。沏茶时茶叶量要适中，用开水冲泡。斟倒茶水时，水量以八分满为宜，茶具要干净，不能有残缺或茶垢。敬茶时应面带微笑双手奉上并说：“请喝茶。”如果客人不止一位时，第一杯茶应给职务高者或年长者。如果客人有吸烟的嗜好，还要敬烟，客人不吸烟不可勉强。

D. 陪客交谈。如果谈话的内容与家人没有关系，家人可回避。与客人交谈态度要友好、热情，不能对客人带搭不理，不能边谈边干别的事。冷落客人是很失礼的行为，即使是很不受欢迎的客人，也不能做一些带有明显的“驱

赶性”动作，更不能当着客人的面打骂孩子或与家人吵架，以免让客人感到尴尬。

E. 送客告别。客人要告辞时，应以礼相送，除了要说一些送别的话以外，还要懂得一些送客礼节。客人要走，主人不能先于客人起身，不能走在客人前面为客人开门。客人临别时家中成员都应起身相送或握手告别并欢迎下次再来。最后将客人送至门口或楼下，待客人身影完全消逝后才可返回，绝不能让客人刚出门就“砰”的一声将门重重地关上，这将会使客人产生极不舒服的感觉，甚至使整个接待前功尽弃。

设宴招待应邀客人。在家举办宴席，邀请亲朋好友来做客，不外乎有以下几种情况：欢度节日、庆贺新婚、老人祝寿、父母或子女过生日、为朋友或家人送行、庆贺乔迁之喜和其他聚会等。邀请一些亲戚、朋友、同仁、同学来家赴宴和聚会，作为主人，待客的礼仪就比较复杂了，除了注意上述招待客人的礼仪之外，还应遵循举办宴席的一些礼仪要求。

（四）馈赠礼仪

1. 馈赠的目的

任何馈赠都是有目的的，或为结交友谊，或为祝贺，或为酬宾谢客，或为其他。

（1）以交际为目的的馈赠

这是一种为达到交际目的而进行的馈赠。它有两个特点：一是送礼的目的与交际的目的直接一致。无论是个人还是组织机构，在社交中为达到一定的目的，针对交往中的关键人物和部门，通过赠送一定的礼品以促使交际目的实现。二是礼品的内容与送礼者的形象一致。礼品的选择，一个非常重要的原则就是要使礼品能反映送礼者的寓意和思想感情的倾向，并使寓意和思想感情的倾向与送礼者的形象有机地结合起来。

(2) 以巩固和维系人际关系为目的的馈赠

这类馈赠即为人们常说的“人情礼”。在人际交往过程中，无论是个人间的或是组织间的，必然会产生各类关系和各种感情。人与生俱来的社会性又要求人们必须重视这些感情和关系，因而围绕着如何维系、巩固人际关系和感情，人们采取了许多办法，其中之一就是馈赠。人情礼强调礼尚往来，以“来而不往非礼也”为基本准则。因此无论从礼品的种类、价值的轻重、档次的高低、包装的式样、蕴含的情义等方面都呈现多样性和复杂性。

(3) 以酬谢为目的的馈赠

这类馈赠是为答谢他人的帮助而进行的，因此在礼品的选择上十分强调其物质利益。礼品的贵贱厚薄，首先取决于他人帮助的性质。帮助的性质分为物质的和精神的两类。一般来说，物质的帮助往往是有形的，能估量的，而精神的帮助则是无形的，难以估量的，然而其作用又是相当大的。其次取决于帮助的目的。只有那种真诚无私的帮助，才是值得真心酬谢的。再次取决于帮助的时机。一般情况下，危难之中见真情。因此，得到帮助的时机是日后酬谢他人的最重要的衡量标准。

(4) 以贿赂为目的的馈赠

这种馈赠表面上不求回报，而实质上其索取的回报往往更深地隐藏在其后的交往中，或是金钱，或是权势，或是其他功利，是一种为达到不可告人的目的而用礼品的形式进行的“收买活动”，其实质是一种腐败行为，它与礼仪性馈赠有着本质的区别。因此，我们应当将企业的公关馈赠、人际交往中的正常馈赠与收受贿赂、腐蚀拉拢、歪门邪道等腐败之风区别开来。

2. 馈赠礼品的选择

因人因事因地施礼，是社交礼仪的规范之一，对于礼品的选择也应符合这一要求。

(1) 礼品的选择要投其所好

每个人都有自己的兴趣、爱好，每个民族每个国家都有各自的风俗习惯，选择礼品时一定要有所考虑，有的放矢投其所好，不可盲目。馈赠者可以通过仔细观察或通过打听了解受礼者兴趣爱好，然后有针对性地精心选择合适的礼品，尽量让受礼者感觉到馈赠者在礼品选择上是花了一番心思的，是真诚的。

(2) 礼品的选择要考虑具体情况

选择礼物要考虑具体的情况或场合。例如：给孩子可送些糖果或玩具等；给老人可送寿糕或保健用品；给病人可送些可口食品、花束等；厂庆、开业可送花篮、花束等；逢新年、圣诞节可送年历、贺卡或糖、酒、茶等食品；到外地出差或从外地归来，则可适时地送些当地的土特产或旅游纪念品等。

目前送花已成为一种时尚。花是美好、吉祥、友情、幸福的象征，人们赋予花以象征意义来表达人的某种感情和愿望，现代生活离不开鲜花，在国际上也形成了公认的花语，即各种花所代表的含义。如玫瑰代表爱情，紫罗兰表示诚实、朴素，白菊表示真实，松柏表示坚强伟大，竹子表示虚心正直，橄榄表示和平，百合花表示高洁，康乃馨象征母亲，牡丹花象征富贵等。所以，送花时可根据具体情况送不同的花束。

3. 馈赠时机的选择

馈赠要注意时间，把握好机会。一般情况下人们选择在下面的几种时机馈赠：

传统的节日。我国传统的节日主要有春节、元宵节、中秋节、端午节等。现在一些世界性的节日在社会上特别是在年轻人中也广为流行，如圣诞节、情人节、母亲节等。人们往往在这些日子里向亲朋好友表示美好的祝愿，同时送一些礼物，其中以传统节日送礼为多。

喜庆之日。喜庆之日是指嫁娶、乔迁新居、生日祝寿、晋升获奖、升学或出国深造等。遇到对方家中有这样的喜庆日子，一般应考虑备送礼品以示庆贺。

惜别送行。为表示自己的惜别之情，可适当赠送一些礼品留作纪念，以示友谊天长地久。

酬谢他人。当自己曾受过别人帮助，事后可送些礼品以回报感恩。

探视病人。到医院或病人家里去探望病人时可带些礼物，以示祝愿早日康复。

企业开业庆典。在参加某一企业开业庆典活动时，要赠送花篮、牌匾或室内装饰品以示祝贺。

总之，送礼时机要视实际情况灵活掌握，选择好的送礼时机，让物质上的给予感染上精神文明的风采，则更有意义，更能打动人心。

4. 馈赠礼节

要使对方愉快地接受馈赠并不是件容易的事情，因为即便是你精心选择的礼品，如果不讲究赠礼的艺术和礼仪，也很难使馈赠成为社会交往的良好形式，甚至会适得其反。

(1) 注意礼品的包装

精美的包装不仅使礼品的的外观更具艺术性和高雅的情调，显现出赠礼人的文化和艺术品位，而且还可以避免给人以俗气的感觉。包装可以自己设计，也可以到礼品包装店代为包装，包装材料的色彩要挑受礼者喜欢的颜色。包装完毕再贴上写有祝辞和签名的缎带或彩色卡片，以表达自己的情感和诚意。

(2) 注意赠礼的场合

赠礼场合的选择是十分重要的。通常情况下，当众只给一群人中的某一个赠礼是不合适的，给关系密切的人送礼也不宜在公开场合进行，只有象征着精神方面的礼品才适宜在众人面前赠送，如锦旗、牌匾、花篮等。

(3) 注意赠礼时的态度和动作

赠送礼品时，平和友善的态度、落落大方的动作并伴有礼节性的语言，才宜于受礼者接收礼品。那种做贼式的悄悄将礼品置于桌下或房中某个角落

的做法，不仅达不到馈赠的目的，甚至会事与愿违。

(4) 注意赠礼的时间

一般赠礼应选择在相见或道别时赠送，选择这样的时机是最为恰当的。

(五) 舞会礼仪

1. 组织舞会的礼仪

要使舞会举办成功取得好的效果，在举办前要精心地做好组织准备工作。

(1) 选择适当时间

舞会一般在周末、节假日或开幕式、闭幕式的晚上举行。这些时间气氛活跃，便于大家尽情地娱乐而不至于影响第二天的工作，这个时间也容易邀请到客人。

(2) 布置场地

舞会的场地要考虑人数的多少，大小适中，过小拥挤不堪，空气不好，难以使人尽兴。过大则显得空空荡荡，气氛不够热烈，情绪会受影响。舞会场地布置应雅致、美观，可用花卉、彩带和各种彩色灯装饰。舞会场地地面要清洁平整，可以事先打一打蜡使之光滑。舞场灯光要稍暗，光线要柔和。

(3) 选好舞曲

较正式的舞会可以请乐队伴奏，营造隆重、热烈的气氛。一般的舞会可播放唱片、磁带伴奏，并指定专人负责。在选定舞曲时应注意：

1) 要注意舞曲的节奏、速度和众人熟悉的程度，以及乐曲的演奏次序。

2) 舞曲长短适宜。太长，舞者虽尽兴但太累；太短，则不利于舞者激情的调动，难以产生优美轻松的感觉。一般以 4 ~ 5 分钟一曲为宜，迪斯科曲可稍长一些。

3) 舞曲的选择要适合舞者的年龄，尤其是主宾的年龄。如年轻人多喜欢跳快节奏的舞曲，而中老年人则偏爱舒缓的舞曲。所以应该备有快、中、慢三种不同节奏的舞曲，并且穿插播放，以满足不同的需要。

(4) 安排舞伴

邀请的客人应男女人数相当。尽量避免同性共舞，若人员不足或比例不当，主办人可从本单位或兄弟单位邀请部分人员前来助兴。

(5) 其他准备工作

举办舞会时要在舞池边准备休息用的椅子，必要时可准备些茶水、饮料及小食品，以便客人休息时食用。

2. 参加舞会的礼仪

参加舞会是树立形象、进行社会交往的重要机会，因此只有在仪容、仪表、举止和行为方面遵循礼仪要求，才能显示自己高尚的舞德和良好的风度。

(1) 着装要求

参加舞会，不论是主人还是客人，不论是组织者还是参加者，服装都要整洁、大方。男士应着西装，女士应选择华丽大方、色彩鲜艳、穿着漂亮的服装。另外，男士不能穿短裤、背心、拖鞋和凉鞋，女士不可以赤腿露脚穿凉鞋，这是舞场上力戒的穿着。

(2) 邀请舞伴礼仪

交际舞的特点是男女共舞，邀请舞伴通常是男士的任务。男士邀请舞伴时应姿态端庄、彬彬有礼地走到女士面前，微笑点头，同时伸出右手，掌心向上，手指指向舞池并说：“我可以请您跳舞吗？”如果被邀女士的丈夫或父母在场，要先向他们致意问候，得到同意时方可邀请女士跳舞。待舞曲结束后，要把女士送到座位旁或送回其家人身边并致谢。

(3) 拒绝邀请礼仪

参加舞会不仅要求男士应该彬彬有礼，女士也应落落大方，如果女士要拒绝某位男士的邀请时，应遵循下面的礼仪：

女士如不愿与前来邀请的某位男士跳舞，应当婉言谢绝，而不能蛮横无理或露出轻视别人的表情，一旦拒绝某位男士的邀请，这曲舞就不要再接受

另一位男士的邀请，以免造成对前者自尊心的伤害。

当女士拒绝一位男士的邀请后，如果这位男士再次前来邀请，并无不礼貌的举止和表现，女士不应再次拒绝邀请，在无特殊情况下应与其共舞，这是舞会礼仪所要求的。

如果女士已接受某位男士的邀请后，对再来邀请者应表示歉意。如果自己愿意同他跳舞，可以告诉他下曲舞再与之共舞。

如果两位男士同时邀请一位女士跳舞，最礼貌的做法是同时礼貌拒绝两位邀请者，也可以先同其中一位跳舞，并对另一位男士礼貌地说：“对不起，下一曲与您跳好吗？”

（4）舞场上的其他礼节

参加舞会前不要吃葱、蒜等带有异味的食品，不可喝烈性酒。不在舞厅里大声喧哗，也不在舞池里来回穿梭。跳舞时应姿态端庄表情自然，不要左顾右盼、心不在焉或表现出不耐烦的样子。不在舞场内吸烟，保持场内清洁卫生。

三、 商务实务礼仪

（一）公司业务礼仪

1. 写字间礼仪

写字间不仅是公司业务人员、管理人员工作的地方，是公司对内科学管理、对外广泛联系的重要窗口，也是接待外来客人和贸易伙伴的场所。注意写字间礼仪的运用，有助于塑造公司的良好形象，促进商务活动的顺利开展。

(1) 写字间的布置

写字间是公司的办公场所，它的布置应体现明亮、整洁、合理、安全的风格。写字间的装饰和布置，在很大程度上体现着公司的团队精神和企业文化。

写字间一般设有写字台、文件柜、电话、传真机、复印机、办公电脑等物件，其摆放应整齐合理，以美观、方便、高效、安全为原则。写字台上不要堆放过多的书报、文件，常用的材料也要摆放整齐。若用玻璃台板，应注意玻璃板下的整洁，不要横七竖八地压着各种车票、请柬、发票、文字报告等。应特别重视写字间的卫生。试想一下，客商来联系、洽谈业务，写字间里满地烟头、果皮，连找个比较干净点的沙发都难以如愿，这笔业务还能顺利做成吗？

写字间的布置，应给人以宁静、洁雅的印象。虽然近来一些公司出于公关的考虑，把写字间装修得豪华气派，以显示自己公司的经济实力，但应注意，豪华不可俗气，过于奢侈，往往适得其反。重点应放在采光合理、空气流通、色彩相宜方面。墙上可挂点书法、挂历、公司荣誉、公司徽标等物，显得清新大气。还可贴上工作计划表、经营图表、市场网络图等，以标示公司的业绩和勤勉。

如果是在租赁的写字楼里办公，在设计及摆设上，应特别注意突出自己公司的标识和形象，以方便来往客户及贸易伙伴寻找。写字间如果较大，可采用不同规格的隔板把写字间里各工作人员的办公区域分隔开来，减少彼此的影响，提高工作效率。有的写字间除设有文件柜之外，还设置了保险柜，下班时要留意把一些重要的文件、清单、保险单、账册、支票、印章等，按制度要求放入保险柜里。

(2) 写字间工作人员礼仪

公司员工的素质、待人接物的礼仪水平，是从每个员工的言谈举止中体

现出来的。写字间虽不算大，却也是个“小世界”，既是工作的地方，又是社交的场所。写字间工作人员的礼仪如何，往往是客商评价公司的重要依据。

1) 服饰整洁大方

公司职工无论男女，都应按公司要求，规范着装。对写字间的工作人员，可以不要求穿统一的工作服（依各公司情况而定），但要求与写字间的工作性质和工作环境相协调，以能够体现权威、声望和精干的服饰为宜。如：男士可以黑、灰、蓝三种颜色的西服套装为主，系好领带，衬衣不要穿印花或大方格的；女士最好穿西装套裙、连衣裙或长裙，不宜穿露、透、短的衣服。

一般说来，服装必须干净、平整、合体、大方，不能太艳、太奇、太随便。休闲装、运动装、牛仔服等，都不适宜在写字间里穿着。从外面进入写字间，应脱去风衣、手套和帽子，但西装上衣、领带，不能随便脱掉。写字间内若没有现成的衣帽架，可自行存放衣物，但要注意写字间整体的整洁性。若去别的写字间办事，不可随便乱放自己的衣物，只有在主人允许时，才可整齐地摆放一处。

在写字间工作，工作人员应有适当的修饰。男士不要留胡须、蓄长发、挂项链，头发应梳理得美观大方，衬托出自己良好的精神状态。女士最好能施以淡妆，不俗不媚，衣饰和发饰不宜太杂，发型以雅为准，不能过于新潮，以体现自己端庄文雅、自尊自信的良好形象。

2) 遵守制度，礼貌待人

各公司都有自己的管理制度，这是公司工作正常运行的重要保证。比如按时上下班、不迟到、不早退、不能无故不上班。办公时不拨打或接听私人电话，不占用工作时间去上街买菜、逛商店，不在写字间打扑克等。写字间工作人员对这些制度应自觉遵守，尽管在具体执行中有可能遇上特殊情况，或偶尔必须接打一下私人电话等情况，但一定要自觉，设法把这种情况减少到最低限度。

礼貌待人既是对外接待客商时的要求，也是对公司同仁之间相处的要求。不能认为只有对外来客人才须礼貌相待，而天天在一起工作的同事之间，就可以随随便便。礼貌待人，要做到主动招呼、话语谦和、真诚微笑。出入写字间，应主动与同事打招呼，问声“早安”，说声“再见”等礼貌用语。遇上自己的下属或晚辈，不妨寒暄几句，以示关心。打招呼时，应明确、主动，不能含糊其辞，要以自己良好的心情去感染对方。

在写字间工作，要注意保持安静。与同事谈工作时，声音不宜太高，不要在过道里、走廊上大声呼唤同事。拨打或接听电话，语调要平和、文明。在撰稿或起草文件时，不能因构思而敲击桌子或跺脚。离开座位时，应轻轻关好抽屉，把座椅轻移至写字台下面。相互交谈要态度谦和，用语文明，说话不刻薄，不挖苦、讥讽伤人。偶尔开一下玩笑，要适度，不能庸俗低级，不津津乐道领导或同事的私事，不编造小道消息。

3) 接待和应召礼仪

公司的写字间经常会有客人来访，或为洽谈业务，或为交流情况等。当客人来访时，写字间前排的职员应起身招呼，亲切问好，问明客人身份和来意，同时也向客人自报姓名。如果客人要见的人当时不在，应礼貌地说明：“对不起，×××刚出去，请稍候。”并在为客人沏好茶水后，再说声“我给您联系一下”。如果来客要会见的人一时回不来，则应明确说明，表示歉意，并和客人约定再接触的时间。

客人如是与公司领导相约而来的，可直接带他去见领导。在引导时，工作人员可先客人一至两步，或与客人平行并寒暄。上下电梯时，可以用手示意招呼：“请！小心点。”到达会见地点，应先轻敲门，得到允许再请客人入内，并向领导介绍：“××公司的×先生来了。”如若同行者二人以上，则应事先在问清的前提下，依礼仪顺序一一介绍，客人落座，斟上茶水。征得领导同意后，向客人致意，轻轻退出门外回到自己的写字间。

办公时间，如上级召见，应立即停止手中的工作，将文件、报表等资料略加整理安放好，马上去见上级。如与上级不是在同一个写字间，应先告诉领导的秘书，或自己轻轻敲门，经允许进入后顺手轻轻把门掩上，走到领导办公桌正前方，站立答话。领导如请你就座，应按他示意的座位坐下，双膝自然弯曲并拢，不要跷二郎腿。汇报工作、回答提问，声音要清晰平和，态度要慎重认真，用语要简练准确、实事求是，不妄测，不乱语。召见过程中，不必主动敬烟，未经同意自己也不要吸烟，不能随便插话。回答问题完毕，可征求上级意见，说声：“我可以走了吗？”得到同意后，礼貌地退出，并轻轻带上门，回到写字间继续刚才的工作。不必神秘兮兮，也不能立即招呼左右，把自己刚才的所见所闻向同事渲染。

(3) 电话礼仪

电话，作为公司活动中最常用、最方便、最经济的一种通讯工具，在开展业务交往、贸易洽谈、商品推销和互通信息、联络感情等方面发挥着重要的作用。因此，应当注意用好电话，遵守电话礼仪。

写字间电话，一般放在写字台的右前缘，如果写字间里工作人员较多，则放在沙发边的茶几上。在写字间工作时，一般不用手提电话。

重视电话礼仪，无非是要克服电话本身的“仅闻其声，不见其人”之不足。通过规范的拨打或接听电话，使双方彼此“认识”、了解、接近，因此，要特别注意塑造自己和公司的“电话形象”。写字间承担着公司与外界多方面的联系，不会只停留在回头客和老朋友的生意上。市场的不断拓展，就会有众多新的朋友，我们要通过接拨电话，彼此了解对方的性格、情绪、心境、意图，甚至揣摩其身高、长相和品德等，塑造“虽未晤面，已成至交”之感。这种电话形象，对自己对公司都有极大益处。

电话形象的形成，可以通过自己礼貌、诚恳的态度，敏捷、严谨的思路，选词用句及严密的逻辑，爽朗、幽默、干练的个性等方面来进行塑造。良好

的电话形象，能体现自己和公司较高的水平、素质、品位和能力，使客户乐意与这样一个管理有序、训练有素、待人以诚的企业做生意。

接拨电话的礼仪，具体来说应做到：

1) 热情招呼，自报“家门”。无论是拨打，还是接听电话，首先都应说声“您好”，然后自报“家门”，不能只用“喂”、“嗯”，或者不出声等待对方讲话。

2) 恰当用语，规范通俗。一定要恰当使用电话用语，做到既规范，又通俗。但不能因规范就刻板生硬，也不能因通俗就模糊含混。

3) 声音清晰，精神饱满。做到声情并茂；“声”和“情”都要有度。

4) 准备充分，应答慎重。在拿起话筒之前要有一定的思想准备，特别是业务上的电话更是如此，否则，会手忙脚乱，失去主动。应答方面，要注意分寸和留有余地，切不可信口开河，贸然应允。

5) 节约时间，重点重复。电话上谈生意，要有时间观念，这不全是为单位电话费用的考虑，也是为客户的利益考虑，过长地占用对方的时间，也是不礼貌的。另外，电话占线时间太久也会影响别的客户和本公司的业务联系。讲节约时间，不排斥重点内容的重复强调，电话毕竟不是电传、传真可以事后再读，所以，电话中的重点内容要反复讲清，加深对方印象。对于日期和数字，更应强调准确性，如4和10、1和7，都很容易误听，再加上方言，更易出错，如“是17元”会误听成“41元”。

6) 礼貌结束电话，内容及时上报。通话时，要注意耐心聆听，把握对方的真实意图，不要随意打断对方讲话，但也不能只是“嗯”而不说别的，让人家怀疑你有否诚意，是否真心在听。内容讲完后，应主动致谢、道别再挂断电话，一般情况下由拨打电话的一方先挂断。放下话筒后，应及时将通话内容向业务主管和公司报告，不要因为忙而搁置起来，以致误事。

2. 商品推销礼仪

推销有两种理解，即广义推销和狭义推销。广义推销在社会生活中处处存在，比如人们相互间交谈，就是在推销自己的观点。狭义推销则是一种专业的经营过程。商品推销就是狭义推销的一种，指商业公司在一定环境中，寻求潜在顾客，主要采取商场设点和人员外出的方式，进行商品销售的业务活动。推销礼仪运用得是否得当，关系到公司推销结果的成败。

(1) 商品推销人员的自身素质

商品推销对推销者在装束、谈吐、举止、修养等方面的礼仪素质要求较高，因为它直接影响着推销的成败。商业企业拥有一批质量较高、训练有素的推销人员就能吸引并保持更多的客户。

1) 爱岗敬业，热忱服务

商品推销员要热爱自己的工作，努力学习，提高自身思想认识和业务能力，树立起自己在顾客心目中诚实守信、乐于助人的形象，取得顾客的理解和信任，这是推销人员的最起码的素质要求。人们绝不会去买自己信不过的推销人员推销的商品。

2) 知识丰富，业务精通

为了更好地做好推销工作，推销员应具备丰富的知识，这对于推销员打开局面、拓宽市场、应答顾客、促进服务是必要的。这些知识主要有党的路线方针政策和当前经济形势、环境、趋向等方面的政治经济常识，本企业本行业的历史、规模、经营观念、市场行情和竞争态势等基本状况，所推销商品的性能、品种、规格、价格、特色以及竞争者同类商品的各自利弊，还应懂得市场营销中细分市场、目标定位、促销手段以及消费者动机、行为的心理分析等。惟有如此，才能在推销中进退自如、判断准确、业务精通、决策果断。

3) 言谈文明，举止大方

推销员是为顾客服务的，应注意自己的言谈举止符合礼仪要求。无论是到对方家庭还是到企业的拜访，对人都要以礼相待。无论推销成功还是遇阻，甚至是失败，也都应文明有礼，举止大方。尊重客户就是尊重自己。介绍商品，语调诚恳而肯定；展示商品，动作大方而准确；对顾客的提问，解释耐心而自信。推销中既不急躁暴跳式的强迫购买，也不奉承谄媚式的乞求成交，要自始至终与顾客保持和谐、愉快的合作气氛。

4) 百折不回，坚毅顽强

推销工作必然会遇到困难，甚至可以说“推销就是由遭到拒绝开始的”。推销中顾客对商品甚至对推销员本人的抗拒心理是常见的，如受到冷淡、嘲笑及无端的奚落、指责，甚至被拒之门外。此时推销员要先克制自己，在客户面前保持自己的热情和礼貌，心平气和、从容不迫地去应对，说声“对不起，打扰了”，有礼地告辞。要不断总结被拒绝的原因，以利再战。遇到过分挑剔的顾客，不要放弃努力，要百折不回、坚毅顽强，以必胜的信念、勤奋的工作和周到的服务，促成交易，虽然并不能次次如意，但这却是推销人员必备的可贵素质。

(2) 不同方式推销的礼仪

商品推销的方式多种多样，大体可归纳为三大类，即外出登门推销、公司来客推销和电话推销。下面分别介绍不同推销方式应注意的礼仪。

1) 外出登门推销礼仪

由公司派推销人员外出，主动登门寻找顾客，亲自向顾客介绍产品，展示产品，促成顾客购买，就是外出登门推销。这里的“登门”，意指走向顾客，并非一定要到顾客家中。在公园里、大道旁、车厢里，也都可以。外出登门推销时，要注意的礼仪主要是：

要重视给顾客的第一印象。调查表明，人们接触的最初两分钟，印象最为深刻。为此，推销人员首先要特别注意自己的外貌，要开朗热情、诚恳

自信，其次要选择合适的服装。佛朗哥·贝德格认为初次见面给人印象的90%产生于服装。国外流行的T·P·O服装书，值得推销人员借鉴。只有保持良好的形象，才能感染顾客，给推销工作打下基础。

登门推销，尽量预约。外出登门推销时，购买者面对陌生的推销人员及其推销的产品，大多不愿轻易接待和爽快购买，这很常见。但不可一概而论，也要看顾客的需要和推销人员工作的能力，一拍即合、相见恨晚的推销，也绝非没有。如果可能，事先预约一下，再与顾客洽谈推销，让双方都有点准备，比贸然造访的效果要好得多。预约，首先应注意约见时间的确定。最好由顾客来定，否则，就要从顾客的作息时间、活动规律、家庭条件，甚至天气和情绪诸方面来考虑约见顾客的时间。其次应注意约见的地点要方便。多数登门推销，地点常安排在居室，但也可考虑顾客的习惯，安排在顾客认为安全和方便的场所，还可请顾客代为召集社区邻里或亲朋好友，选择大家熟悉、无甚干扰、接待条件良好的地点，开展集中推销。最后，预约方式要得当。采取电话预约的方式，快捷方便，也较经济，除应遵循一般的电话礼仪外，重点应落实好时间、地点。可以多提供几种方案，让顾客挑选，这既是对顾客意见的尊重，又可防止其简单回绝。如用信函预约，则时间上慢些，但它可见其形，有助备忘，除应遵循一般的信函礼仪外，要注意“约见”的特色，既已相“约”，尽量得“见”。信函预约的时间，要放宽松些，以防在邮路上耽搁而误期。不管如何约见，推销人员必须按时赴约，绝不能失约。

推销过程礼仪。商品推销是个过程，其中每个阶段既有业务技巧上的要求，又有礼貌礼仪方面的规范，二者结合，可大大促进推销成功的概率。首先是敲门。如果是去顾客家中推销，一定要先敲门。敲门宜轻，节奏应缓慢，主人应允后方可进入。特别注意的是，即使门原来就开着或掩着，也要先敲门，不能贸然推门而入。其次是自我介绍。自我介绍，应明确简洁，事前就应打好腹稿，依不同对象灵活使用。总体而言，自我介绍，要谦和、准

确而有吸引力，切忌冗长、卖弄和自吹。再次是展示和介绍商品。介绍商品要实事求是，具体讲清商品的性能、特点、质量及给顾客带来的实际利益和价值，必要时出具相应的证书、质检证明、报刊评介等资料、图片，以增强顾客的信任感。产品价格可以讨论，力求使双方互利。展示商品时，要通过自己对商品的细心爱护，让顾客感受到商品的价值及分量。对于产品功能，应尽量演示清楚，如果顾客有意，应鼓励他们亲自操作尝试，以刺激顾客的购买欲望。最后要礼貌告别。对于推销的成功，要真心感谢顾客的关照，对于没有成交的顾客，也要感谢他们耐心听讲、支持工作。坚持礼貌地向顾客告别，既留给了顾客良好的最后印象，又为今后可能再次登门推销打下了基础。

2) 公司来客推销礼仪

顾客来到公司或经营部购买商品，推销礼仪仍然是必要的。如果说外出登门推销，让顾客感到没有思想准备有点突然的话，那么，到公司来的则是那些有备而来、可能成交的顾客，公司应尽力做好接待，营造良好的购物环境。

与来客建立和谐的关系。顾客来到公司，是对公司的信任，业务人员应发自内心地感激，务必要求自己态度和蔼、举止得当、言语讲究，与来客建立起融洽和谐的关系。顾客虽然来了，但只有先接受了推销员，才有可能接受推销员推荐的商品。

热情推介商品。一般情况下顾客不会去买不了解的东西，推销介绍商品过程就是帮助顾客了解商品的过程。这就要求推销员对本公司的产品要相当熟悉，对竞争者的同类商品也要了如指掌，这样，才能使推介工作得心应手，真正让顾客称心和放心。推介商品时，不可夸夸其谈、惟我独尊，应记住：自己是在为顾客服务。推介商品常用 FABE 说明书：“F”指商品特征；“A”指商品优点；“B”代表客户利益；“E”指证据。要根据不同类型的顾客及其

不同的购买目的，来组合推介重点。对同一商品不能只有一套说法，即无论推介对象是谁，都像背书似的千篇一律，讲完了事。推介必须实事求是，不可为了一时奏效而自毁信誉。

重视成交礼仪。经过努力，接近成交，此时推销员的礼仪对促进成交、实施购买至关重要。首先，要清楚地知道，是顾客照顾了公司的生意，功劳归于顾客，不能认为是自己干得漂亮而沾沾自喜，更不能说什么“今天算你找对了人”之类无礼的话。其次，努力请顾客发表意见，让顾客有明确的参与感。此时如推销员仍滔滔不绝、喋喋不休，不但会言多必失，而且会令顾客产生“是听了劝告才买的”被动感，进而厌烦、不快，甚至打起退堂鼓。最后，要保持常态神情。成交之际，推销员应谨防“喜形于色”，或因急于成交在忙乱中显得顾此失彼，这类不稳重的神情表现，易让顾客顿生疑窦，失去对你的信任。所以，推销员仍应一如初始，彬彬有礼、不卑不亢、从容不迫。

礼貌地送别顾客。推销完成后，对顾客不能有半点冷淡，否则顾客会觉得你刚才的热情都是为了赚钱。因此，成交后还可以与顾客轻松地谈点别的话题，让他感到与你做交易是件很愉快的事。有时适当地招待一下公司来客，不但有业务上的需要，也有礼仪上的需要，这在实践中也常见到，当然这要根据需要和可能来考虑。告别时，可以把顾客送出公司大门，多说些增进商贸友谊的话，只说一句“走好”是不够的。

3) 电话推销礼仪

改革开放以来，电话正以惊人的速度在国内普及，这为利用电话作为推销手段准备了必要的物质条件。国外的电话推销，经过多年的探索和实践，已成为促进销售的最重要手段之一。1962年，美国福特汽车公司为推销23000辆新车，打出了200万人次的电话，取得了良好的效果，开创了电话推销的先河。1983年美国每个家庭年平均要接25次推销电话，目前更有翻番的势头。

电话推销礼仪，既应注意一般电话礼仪，又应注意推销的特点。具体来说有以下几点：

选择推销对象。每个行业都有自己相应的顾客群，如果只对着电话号码簿依次拨打，效果肯定不佳，不但浪费时间、增加费用，而且还会因成功率低而丧失信心。因此应当处处留心、时时积累，如报刊上的分类广告，新闻报道中的消息，工商企业名录以及各类信息网络单位刊载的会员名册等都要搜集，尽量找准有购买潜力的顾客。

把自己介绍给顾客。电话推销员给顾客的第一印象，完全是由声音构成的，因此当电话接通后，应首先问候一句“您好”，再做自我介绍。考虑时间关系，自我介绍应简单明了、准确无误，同时注意使用的语调、语速、音色应恰到好处，以此来形成自己的“电话形象”，给顾客一个亲切可信的印象。

开展商品推销。摸清顾客的需要，有针对性地突出某一商品的规格型号、特征特性、功能用途、价格优惠等众多要求中的某些要素，言简意赅，一语中的地介绍给顾客，同时，诚恳地回答对方在电话里提出的问题，并及时运用提问技巧，直截了当而又不失委婉地向顾客询问。

巩固战果，跟进推销。推销员不能满足于“一锤子”买卖，要争取高效益，就要争取回头客，和顾客保持良好的联系。跟进电话的目的，就是要留住老客户，使生意由点带面一轮接一轮地做下去。以跟进电话作推销时，不能因和顾客已不陌生，就忽视应有的礼仪，让顾客重新审视与你的信任关系。另外，做电话推销时，要做好推销记录，并注意不断更新、充实和保存。

3. 商务洽谈礼仪

商务洽谈，是商贸公司日常的主要工作，是公司为推销商品，同贸易伙伴进行的协商协调活动。商务关系网络越是密布、宽阔的公司，对外的贸易交往也越频繁，经济效益增长就越快，洽谈活动也就越显得重要。因此在学习运用商务洽谈技术和技巧的同时，应注重洽谈礼仪，以促进洽谈成功。

(1) 商务洽谈的基本原则

商务洽谈，作为交易双方在维护各自经济利益的前提下进行双边信息沟通，经过协调争议达成交易的行为，它既是一门科学，又是一门艺术。商务洽谈礼仪，它不是附着在商务洽谈之上的一种形式，而是商务洽谈本身的重要组成部分。所以，商务洽谈礼仪，只有符合商务洽谈的基本原则，才具有实际价值，不致于徒有其表。

1) 互惠互利原则

商务洽谈，无论是讨论正在协商的合作项目，还是处理已经发生的商务纠纷，都应体现互惠互利原则。真正成功的商务洽谈，是指利益共享、风险共担，彼此各得其所，使双方都满意，即国外所称的“双赢(win-win)”原则。应当懂得，洽谈中不愿做出必要的让步，一味苛求，试图将对方完全击垮，最终往往只能使洽谈破裂，使公司原本可以得到的合理利益也随之丧失，而且这种霸道的失礼做法，最影响双方今后的业务往来。

2) 平等协商原则

从商场如同战场的意义上讲，洽谈也是一场战斗。但洽谈双方是贸易伙伴关系，彼此是对手，也是朋友。因此，谈判桌前，公司无论大小，实力无论强弱，在身份上、地位上，都是平等的，都有同等的权利和义务。在商务洽谈的过程中，必然会出现一些分歧和争论，但双方都只能以平等的态度、协商的方式去妥善处理，不能以高压、逼迫的方式，把自己一方的观点和条件强加于对方。

3) 求同存异原则

求同存异，是商务洽谈的重要原则。正因为双方有“同”有“异”，才需要通过商务洽谈来解决，商谈的过程就是共同寻求双方的共识，发现“异”之所在的过程。只要彼此肯定在总体上、原则上的“同”，就不应为局部上、枝节上的“异”再耗时费力。存异，就是在原则范围内，对与自己不同的见

解做适当的让步，或暂时搁置一旁，以后再去寻找解决的办法，以保证双方的基本要求得以实现。

4) 依法办事原则

市场经济是法制经济。商务洽谈，必须依法办事，违背法律规定的洽谈，其结果既得不到法律的承认和保护，又往往无法确保签订的合同或协议如期执行。所以，商务洽谈人员应当努力学习与业务相关的法律法规，在发言、争论和签约等过程中，做到件件符合法律要求，规范操作。凡是法律已明确禁止的行为，不能因为有利可图，或碍于对方请求的面子去违法洽谈、违法实施。

(2) 商务洽谈的准备工作

富有经验的商务洽谈者，都知道“九备一说”的道理，说的是在洽谈中，能用口语表达的内容，往往已经简练到只需要花一分精力，但为此洽谈者却已经在事前花了九分的气力准备。洽谈之前，准备工作做得是否充分，对洽谈结果有着直接的影响。毫无准备的洽谈，不只是对工作对公司的不负责任行为，也是对洽谈伙伴不礼貌的表现。商务洽谈的准备，大体要做好以下几项工作：

1) 确定目标

商务洽谈的目标，是洽谈过程的核心和导向，一般都由公司的决策层提出主导意向，再经各有关部门和业务专门人员进行可行性研究多次反复推敲而成，最后报公司决策层审核通过，形成洽谈目标。按照目标的可实现程度，分为必须达到的目标、希望达到的目标和乐于达到的目标三种，这种分法便于谈判者在谈判过程中自主掌握，留有余地进退自如，既可适度让步，做到礼貌谦让，又可保证公司利益，收到双方都满意的效果。

2) 选择人员

首先，根据对方的谈判阵容，选出公司在洽谈时的主谈人首席代表。双

方的主谈人应当在职务、身份上大体相当，充分显示平等相待原则，这是最起码的礼貌。其次，要考虑洽谈人员的知识结构、谈判经验、个人性格、应变能力、气质类型、表达水平等因素，组成合理的洽谈班子。最后，确定参加洽谈人员数量，这可视洽谈规模大小或对方的要求而定，总的原则是洽谈人员要精悍得力，人数在五人以下为宜。

3) 收集资料

对方基本情况。如该公司的发展历史、主导产品及市场信誉、产品的性能和市场占有率、市场竞争情况、公司规模和管理能力、经营水平和财务实力等。

谈判对手的基本情况。尤其是主谈人的资历、地位、风格、心理、习惯，以及他个人对我公司的态度、业务往来史等，甚至其兴趣爱好、籍贯、家庭等能多了解一些，也不是多余的。当然，对其他助手及整个班子搭配，也应有一定的了解和分析。

对手的背景材料。如他们所在地的民俗习惯、文化背景等，在洽谈中或许能产生意想不到的微妙作用，所以，不能以为这些材料与洽谈似乎无关而忽视掉。

4) 细节安排

洽谈双方既已正式确定了洽谈的时间和地点，就不应单方面变动（如对方有变动要求，应予考虑）。

在安排洽谈时，还要注意诸如会场布置、交通、通讯工具的落实，代表食宿和会外活动等会务、服务工作，也要尽量使对方满意。

(3) 商务洽谈中的礼仪

洽谈的准备工作就绪，商务洽谈就应如期举行。在商务洽谈过程中，除要坚持洽谈原则和掌握洽谈技巧外，还应注意洽谈礼仪的运用，这不但有利于实现公司的预期目标，而且可给对方留下难忘的良好印象。

1) 洽谈人员的着装礼仪

代表公司与客户进行商务洽谈，要注重出席洽谈场合的着装，要让对方因此看出你对洽谈抱有信心。据心理学家分析，黑色西装最具有说服力，深蓝色和铁灰色次之。穿黑色西装要配以白衬衫，场合越正规，衬衫的条纹应该越细。领带最好选用有规律排列的图案，这能给人一种实在、公正的感觉。领带的颜色深为成熟，浅意味有活力，可根据需要去选。另外，袖扣不可忽视，因为在洽谈中，你的袖口常常展露于对手的视线里。实践中确有因一粒袖扣之故而失去一项引资的事例。因此无论男女，都应注意着装的整体和谐、庄重大方，不应花哨靓丽。此外皮包、笔记本、手表等细节也不要忽视，这些东西都会反映你的风格，形成对手对你的印象。

2) 洽谈人员的迎见礼仪

公司作为东道主，应在洽谈前就到达约好的洽谈地点，迎接洽谈对手。迎见时既可以在大楼门口，也可以在洽谈厅(室)门口。进入洽谈厅(室)，主人应与客户方的洽谈代表一一握手，请客人首先入座，或双方人员一起落座，但主人不能自己抢先坐下。如果是等待客人已久事先坐下了，当客户到来时，应马上起身致意邀坐。宾主双方人员到齐并均已入座，非谈判人员应退出洽谈场所，并不准随意出入，以免影响商务洽谈的进行。

3) 洽谈人员的举止礼仪

洽谈中，人们不可能总是正襟危坐，洽谈人员应随着洽谈过程的进展，或坐或站，或做些必要的手势等，以助思想的表达、观点的阐发。同时，洽谈人员也应通过对方的举止动作，来理解其自觉不自觉发出的诸多信息。比如：双手放在桌上，挺腰近台而坐是正确的积极的洽谈态度；一只手撑着头，另一只手摆弄着笔、本子、钥匙等小东西，则表明对对方的讲话不感兴趣，精力已不集中；站立时双脚并拢，双手自然前合，目光友善面带微笑，是谦恭、礼貌、诚意的表现；稍息式的站姿，双手垂直或放在背后，眼光散视，不随话

题的变化而变化，则表明洽谈者倦怠分神。手势在洽谈中常被用来传递丰富的信息，比如：洽谈者谈话时掌心向上，表示谦虚、诚实，愿意合作；掌心向下，则有控制、压抑、强制感；十指端相触撑起，呈塔尖状，并伴以身体后仰，则有高傲之嫌；若洽谈者双臂紧紧交叉于胸前，即流露出防御和敌意，是不利于洽谈的。

4) 洽谈人员的谈吐礼仪

商务洽谈当然离不开谈。在洽谈中注意谈吐的礼仪，会使洽谈内容更富人情味，更易为对方理解和接受。因此，洽谈时注意下面几点：第一，谈话的距离。在洽谈中，谈话应保持相对固定的距离。如站着应约在半米左右，坐着以桌宽为准。双方各自在陈述观点和态度时，位置基本不变，但如果双方有了争执，则易发生距离的突破：逼近对方发表己见，不自觉地缩短双方空间距离会使对方受到压抑；同样，双方洽谈各持己见，无法趋同，其中的一方会扩大谈话距离，仰靠朝后，则表示对谈话内容的不满意和不感兴趣。富有经验的洽谈者应避免这两种情况的出现，给对手一个理智、儒雅的良好印象。第二，谈话的语气。在洽谈中，准确把握语气，既是促成洽谈的需要，也是洽谈中应遵循的礼仪。比如“你们给予A公司的折扣是多少”这句话，用了解情况的询问性语气说出来，与用审问式的威胁性语气说出来，效果是大不一样的。第三，谈话的语速。洽谈中说话的速度要平稳，以中速为宜，过快对方听不清、记不住，会给人以性情急躁、难把握轻重之感。而语速过慢，又会给人以吞吞吐吐，欲言又止，不干脆果断之感，认为做事拖拉，没有时间观念，甚至被疑为故意让人难分主次，有欺诈之意。所以，洽谈者语速应当是快而不失节奏、慢而不失流畅，并适时观察对方的反应加以调整。第四，谈话的声调。洽谈中的声调可以流露谈话者的感情或情绪变化，在阐述自己立场时，应让对方从你的声调中感受到你坚定而有信心。一般说来，升调表示惊讶与不满，降调表示遗憾与懊丧，平调显示信心和力量。声调波动也可

反映谈判者的思考和犹豫。洽谈中，应尽量控制自己的声调，避免过于尖厉、高亢、粗鲁、刺耳的音色，消除对方误解，使洽谈顺利进行。最后，洽谈中的寒暄用语、开场用语、交谈用语、结束用语等，都应注意谈吐的礼貌文明，既充满自信，又不显得自傲；既热情友好，又不低三下四；既据实争辩，又适度退让，达到双赢。

（二）商场服务礼仪

1. 商场营业员规范

营业员是商场的一线工作者，不仅要熟悉商品的知识 and 销售的技能，而且要直接同顾客接触交往，为他们购物服务。商场服务礼仪，主要通过营业员的服务活动体现出来，因此，作为商场服务活动主体的营业员自觉学习和遵守礼仪规范，显得格外重要。

（1）营业员仪容仪表规范

规范营业员的仪容仪表，是商场工作的客观要求，也是对顾客的礼貌与尊重。营业员的仪容仪表如何，既影响商场的整体精神风貌，又影响营业员个人形象。一般说来，要注意做到：

1) 着装统一

从礼仪上讲，统一着装是商场形象建设的需要，同时也标明了营业员自己的身份，反映商场随时准备为顾客服务的姿态。

2) 穿着得体

虽有统一制服，但穿着也要注意保持卫生、整洁、合体，否则，即使是再漂亮的制服，如不严格要求穿戴，也不会产生好的效果。

3) 适当修饰

营业员应保持面部清洁，头发梳理齐整。男士不留胡须和大鬓角，女士不留长指甲，上班前略施淡妆。

4) 岗前检查

营业员应在商场开门前到达，做好上岗准备，检查自己的服装、修饰和卫生，检查是否佩戴了工作证或胸卡。然后以饱满的精神、良好的心态、规范的仪容去迎接第一位顾客。

(2) 营业员服务用语规范

商场的顾客有本地常客，也有外地过路客，来自四面八方，语言南腔北调，稍不留意，就可能造成彼此的误会，使顾客因误听产生误解，带来购物的麻烦。所以营业员在工作中应规范自己的语言。

1) 使用普通话

我国地域辽阔、民族众多、方言繁杂。随着改革开放的深入，人员流动日渐增多，有外来打工的农民，有异地经营的商人，有旅游观光的游客，还有开会出差的职员，营业员不会讲普通话，就难以胜任接待工作。另外，在使用普通话的基础上，如能再学点有代表性的地方方言和常用哑语手势、简单的外语会话那就更好了，这样能清楚地知道不同顾客的要求，满足他们购物的需要。

2) 讲究文明用语

营业员要重视语言修养，做到“六不讲”，即低级庸俗话不讲，生硬唐突话不讲，讽刺挖苦话不讲，有损顾客人格的话不讲，伤害顾客自尊心的话不讲，欺瞒哄骗顾客的话不讲。对顾客说话，语气应和蔼委婉，表达简洁明了，还要注意用语得体中听，不生歧义。如代顾客包扎商品，不能说成“我帮您捆起来”，对胖、瘦、秃顶等顾客，要避开忌讳的词句。若商场订有规定的文明用语或服务禁语等公约，应模范地执行。

(3) 营业员行为举止规范

营业员的岗位，是相对固定的，其行为举止全都展现在顾客的眼前，直接关系到商场形象和服务质量。营业员可以从站、行、拿、递方面来规范自

己的行为举止。工作时间，要站立服务，身姿端正，精神饱满，面带微笑。若顾客对商品有感兴趣的表示，应步履轻快稳重迎上前去接待、答话。为顾客取货挑选时，要轻取轻放、百拿不厌、百问不烦，同时，当顾客在选购商品时，还要多多介绍商品的性能和特点，提出参考意见。收款时，应唱收唱付，将找的零钱递到顾客手上。如顾客使用信用卡付款，结算后应把账单和信用卡一并递还顾客。

营业员当班时，除站、行、拿、递的规范行为外，还应做到：不在工作时间吃东西或看书报；不在顾客面前做挠头、补妆、抠鼻子、掏耳朵、伸懒腰等小动作；对有生理缺陷的顾客，要主动关心，不应模仿、议论他们。利用短暂的营业空隙，整理货架，补足货源时，遇有顾客购物，应立即放下手中的活去为顾客服务，不能让顾客等自己忙完再去接待。临近下班时间，不能催赶现场顾客，要耐心接好最后一笔业务，送走最后一位顾客。营业员行为举止规范中指出在营业时间内下列举止是有损营业员形象的不良行为：坐着、趴着、倚靠着、双手托腮，懒散、冷漠、邋遢、萎靡不振；站立时双腿不停地抖动，或劈叉，或交叉，或歪歪翘翘；营业员互相谈笑风生，置顾客于一旁而不顾；接待顾客时心不在焉，到处张望，表情麻木；递物找钱随意扔摔；对极少数难缠的顾客，自己得理不饶人，以牙还牙等。诸如此类，虽只是极个别营业员所为，但其恶劣影响不仅对商场是极有害的，而且有损整体文明形象。

2. 柜台服务礼仪

商场的柜台，是营业员的工作岗位。搞好柜台服务，是营业员日常工作的主要内容，它体现商场售货管理和服务质量的水准。柜台服务礼仪，又是营业员做好工作的必要条件之一。

(1) 营业前的准备

营业之前，准备工作做得充分，开门营业后，柜台服务就能有条不紊、从容不迫地进行，这对提高工作效率是至关重要的。营业前的准备工作包括：

搞好柜台内外的环境卫生，检查自身的衣着修饰，给顾客一个整洁、干净的良好印象。

补足货架，摆齐商品。对已售缺的商品，及时提货、拆包、分装、陈列，做到错落有致、层次分明、相互衬托、整齐美观。

检查、填写或更换价格牌签，明码标价。这样做可使营业时减少差错。

备好售货时各种用具，如尺、秤、算盘(或计算器)、剪刀，包装用纸、袋、绳，以及复写纸、找零的小额钱币。如有刷卡机，要检查一下它能否正常工作。

(2) 迎接顾客

迎接顾客，是商场营业员为顾客服务的第一步。营业员要在柜台内端庄站立，亲切微笑，用目光欢迎顾客的到来。当有顾客走近柜台前停留时，应主动迎客，问候“您好”或“我能为您做些什么吗”等礼貌用语，拉近与顾客的心理距离。有些商场在清晨开门之时，设队礼仪迎宾，由商场领导带领部分工作人员，列队站立商场门口的一侧，迎接首批顾客。礼仪人员迎宾时，都应着装整齐、站姿规范、自然大方、诚恳热情。柜台内的营业员应呼应配合，避免出现门口热忱迎宾，柜台内无动于衷，指点、说笑，毫无诚意。如果这样，无异于戏弄顾客，很难挽回影响。迎接顾客是一项常规的长期工作，要持之以恒，不能虎头蛇尾。

(3) 服务顾客

广义讲，顾客进入商场，就意味着服务开始。但具体服务，是从顾客挑选商品时开始的，营业员应礼貌、热情、周到和耐心接待每一位顾客、服务每一位顾客，优质地完成商品的销售工作。

1) 接待有序

顾客来到柜台前有先有后，营业员应按先后依次接待服务，在营业高峰时更应如此，做到“接一、顾二、照看三”，即手上接待第一位顾客，眼睛照

顾第二位顾客，嘴里招呼第三位顾客。对其他顾客则微微点头示意。每当换一位顾客时，礼貌地致歉：“对不起，让您久等了。”

2) 介绍商品

向顾客介绍、宣传商品，要实事求是，目的是让顾客了解商品，促其购买。如果介绍的情况不真实，误导顾客，从长远看，既失败，又失礼。

3) 有问必答

无论顾客提问的商品是不是营业员推介的，都必须礼貌作答，不能因为顾客对你介绍的商品不感兴趣，对于他的提问就充耳不闻，装作不会回答。也不能因为你介绍得已很详细，顾客还在不断提问，就嫌烦，缺乏耐心。有问必答，是优质服务的内容之一。

4) 百拿不厌

顾客购物总爱挑选，这是人之常情。营业员向顾客拿递商品时，动作要轻快，不能扔摔，以免引起误会。顾客反复挑拣，反映买意坚定。所以，营业员不能嫌烦，应说“没关系，如不满意我再给您拿一只供您比较”，以示服务耐心、诚恳。

5) 为顾客参谋

商场营业员对经营的商品特点、性能及市场行情、走势等知识，都要多懂得一些，应尽己所能，主动为顾客当好参谋：一要以顾客自己的爱好为前提，不能勉为其难，更不要强加于人。二要恰到好处，点到为止。三要帮助导购，从顾客的角度去引导消费。

6) 计价收款

营业员计价收款要坚持唱收、唱付，避免现金交接差错。如是“收银台”统一收款，售货员应先开好小票，报明价款，由顾客前去交钱，再凭交款收讫后的提货联到柜台提货。提货时，营业员还应认真、准确、规范地开好商场售货发票，如是“三包”商品，再代客填写保修卡和保险单，连同商品一

并交给顾客。如找回顾客零钱一时换不开时，要本着“困难留给自己，方便让给顾客”的原则去处理，设法解决，切不可说句“找不开”，就把难题推向顾客不闻不问了。收款时偶尔发现假币，可向顾客提出，并讲清道理，按国家有关规定和正常手续处理，不要斥责、难为顾客，引起争吵。

7) 递交商品

售货完毕，营业员应按照不同的商品，采用不同的包扎方法给顾客包扎好商品。对购买数量少的小商品须要包装的，可用方便小塑料袋，对购货数较多且过于零碎的，可用商场较大的包装专用袋装盛。对于玻璃器皿等易碎商品，必要时须用大小合适的包装盒(或箱)，并加以捆扎。捆扎动作要熟练，形式要美观，确保扎牢后递给顾客，并提示小心提拿。同时，还要留意认清买主，避免张冠李戴，造成损失。

服务顾客的全过程，营业员始终应保持情绪饱满，热情周到，话语亲切。顾客选购商品过程，可能因某种原因，在计价收款后还临时反悔。营业员要一如初始，尊重顾客的意愿，在不违背商场规章的前提下，能够方便时尽量方便和满足顾客要求，不能因此对顾客厌烦，更不能讥讽、侮辱。

(4) 告别顾客

顾客购货完毕，营业员要点头目送，礼貌道别：“欢迎您下次再来。”这句用语也适用于结束一天工作，临近下班时间的告别服务。只要是在下班铃响之前进入商场的顾客，都应耐心地接待，直到送走最后一位顾客才能开始清理款、货，搞好“四防”等收尾事务。切不可提前关灯、挂帘、理货、对账、催撵顾客。

3. 超市售货礼仪

超市，是超级市场的简称，又叫自选商场，是1930年始于美国的一种新型售货方式。起初超市只经营食品，后来逐渐发展到经营化妆品、家用器具、针纺织品等非食品商品。超市的特点在于只有货架，不设柜台，顾客自由选

择商品。营业员的主要工作，是向顾客介绍商品，指导选购，添补货架商品，给出售的商品打贴价码，以及在出口处为顾客结账收款，并把顾客选购时用过的小推车篮、筐归位等。超市由于采用“顾客自我服务”，售货成本大为下降，又因销量大、毛利低、周转快，售价比传统的商店要低。

超市售货，由于不设柜台，营业员和顾客接触更为直接，距离更为接近，在服务礼仪方面也有了新的要求。

(1) 姿态规范，要求严格

营业员应站立端庄，或适当地走动于货架之间。站姿、走姿以及介绍商品时的手势、动作，都应经过严格训练，比柜台售货员有更高要求。站立候客时，不能叉腰、抱肩或手插口袋，双手应自然交于腹前，或自然背于身后。不能因站立时间稍长，就倚靠货架斜立，更不能直接坐在货架或大件货物上。也不能走动频繁，使顾客误认为被监视。介绍商品时，对顾客不要指指点点、拍拍打打，引领顾客，不要拉拉拽拽。对异性顾客，更应保持一定距离。

(2) 商品摆设，方便美观

上架商品，要讲究货真价实，还要讲究摆放美观，取拿方便。货真，即要保证商品质量，如经营食品应注意其真实性和保质期，切不可次充好，以保证商品质量。价实，是指同类商品的销售价要略低于柜台销售价。摆放美观，是指陈列在货架上的商品整齐不乱，错落有致，具有立体感，色彩搭配和谐自然。顾客弄乱了的，待顾客走后，及时调整还原。方便取拿，是指商品的包装大小适中，货位高低合理，同类商品摆放集中，让顾客自取方便。超市入口处，要准备小推车或货篮，供顾客选购商品时使用。如果摆好的商品只能看，不准动，就不称其为“超市”了。

(3) 信任顾客，尊重顾客

顾客在超市购物，无须通过营业员可直接拿取商品，体现出超市特点。不能因极少数的偷窃行为，就在超市广而告之“偷一罚十”、“不寄存包者，

“不准入内”等，这是对众多顾客的不信任和不尊重。营业员有看管商品的职责，但这要靠自己全神贯注、细心谨慎来实现，警惕和防范只宜内紧外松，并微笑热情注视顾客购买，搞好服务。发现有人企图贪小便宜，应机智适当地提醒，如已既成偷窃事实，在重证据的前提下，轻者可按超市的管理规章处理，重者送交公安部门。决不可自作主张，做出违反法律的事来，更不能捕风捉影，对顾客无端猜疑。

(4) 清点结账，快速准确

顾客挑选好物品到出口处结账付款，营业员点货结账要准确快捷。清点结账应尽量简化手续，逐一清点货物，迅速报价收款、开具票据，并把商品装进超市特制包装袋，礼貌道别。

出口处清点结账，营业员不可按购物多少来决定服务态度的好坏，顾客在超市买与未买，买多买少，营业员都应同样热情对待，欢迎再次光顾。

(三) 宾馆服务礼仪

1. 前厅服务礼仪

前厅，是宾馆接待宾客，安排客房，提供咨询、信函、电讯联络服务，收款等多项服务的部门，也是宾馆任务繁忙、工作时间最长的部门。前厅服务人员的礼仪修养如何，直接影响宾馆的业务和宾馆形象，应当引起员工的高度重视。

(1) 迎宾员礼仪

迎宾员是宾馆的脸面，要着淡妆，精神抖擞，穿好制服，突出身份。当顾客乘车抵达时，迎宾员应主动上前帮客人打开车门，同时微笑地用敬语同客人打招呼，并引领客人进店。对步行而至的客人，也要表示尊敬和欢迎。客人离店时，仍然以规范的礼节欢送客人。

(2) 总台服务员礼仪

总台是整个宾馆的中枢，起着对内协调、对外联络的重要作用。客人从进入宾馆到离开宾馆的这段时间内，总少不了要同总台打交道，因此，总台服务人员的服务将会对宾客产生极深的影响，从而决定客人对宾馆的满意程度。为此，总台人员在工作中应做到以下要求：

1) 热情招呼，主动介绍

总台人员看到宾客到来，应主动招呼，热情询问，并向宾客介绍宾馆的基本情况、住宿条件和基本房价。若客人表现出不乐意在这里居住的表情时，服务员也应积极地为客人介绍其他宾馆，并礼貌道别。

2) 办理手续，认真快捷

办理住宿登记时，应礼貌地请宾客出示有关证件，核对无误后，应快速办理人住手续，以免宾客久等。手续办理完毕，招呼行李员把宾客送至房间。

3) 问询服务，耐心准确

由于宾客初来乍到，不清楚的问题往往较多，每逢此时，服务员应及时、礼貌地回答宾客的问题，不厌其烦，耐心作答。对一时无法回答或自己也不清楚的问题，不能用“大概”、“也许”之类的含混不清的用语，更不能简单地说“不知道”，而应先向客人解释，待查询或请教别人后，再给宾客一个明确的答复。

4) 行李服务，及时安全

当宾客办理好入住手续、咨询完有关问题后，行李员要主动接过客人的行李，挂上写有宾客房号的行李牌，及时送到指定的房间。接、拿、递、送行李时，要轻拿轻放，不得摔、碰。行李进房后，要请客人清点确认，以免出现差错，待客人确认无误后，方可礼貌告退。若客人提出亲自携带某件行李时，行李员应遵从客人意见。

5) 迎送服务，始终如一

总台服务人员是最先接待客人入住，又是最后为客人办理离店手续的工

作人员，是给客人留下第一印象和最后印象的关键性人物。客人到来，热情欢迎，客人离别，礼貌相送。决不能出现客人到来，笑脸相迎，热情有余，客人离店，不理不睬，甚至横眉冷对。热情、礼貌、始终如一地为客人服务，才能真正反映出服务人员的职业道德和礼仪修养。

(3) 电话服务员礼仪

宾馆电话服务员是不见面的服务人员，但客人每天都在享受着他们的服务，直到离店，只闻其声，不识其人。尽管如此，话务员也不能忽视礼仪问题。其实话务员正是通过自己的柔美音调、礼貌措词和亲切话语，在为宾客提供及时、准确的通讯信息的同时，也在为宾客提供优质的服务。

1) 用语文明，说话礼貌

话务员接到打进的电话，应主动先报出自己的电话号码和宾馆全称，然后倾听来电内容，再分别处理。例如“这里是 3821148，河川宾馆。您好，有什么吩咐，请讲”。不论对方来电时是什么态度，话务员都应始终做到用语文明、态度诚恳，决不可与通话者顶撞、争执。话务员应使用标准的普通话，一接来电，敬语当先，且语调亲切、音色柔美、发音准确。语速要适中，保证对方能听清楚，但对有急事要通话的人要灵活掌握，不能仍然不动声色，给人一种慢条斯理、故意拖延的感觉。否则，极易引起通话人的反感和愤怒。

2) 接转电话，准确无误

宾馆大多使用内线电话。话务员接转电话时要做到精力集中、准确无误。接转中不得监听通话内容，如因操作原因偶尔听了，要遵守制度，不得外传，更不能以此去和客人开玩笑。宾客托挂的长途电话，在其通话后，应准确记录下通话的房间号、姓名和通话时间，记账留存，做到不漏不错。如宾客在中途调换房间，应及时更改转记，以便继续为之接转电话和离店收费。对电话查询，在不影响正常接转电话情况下，应尽力相助，如因工作繁忙，可先请来电者稍候再查。

3) 代客留言, 主动及时

如果来电找已住宿的宾客通话, 而此人此时又不在宾馆内, 无论是市话还是长途, 话务员都可以主动请来电一方留下姓名、地址和回电号码, 以便给予转告。待宾客归来, 话务员要及时转告, 促其回电。如果来电一方要求直接留言, 话务员应详细做好记录, 并与对方复述核对后挂断电话, 然后及时转告给住店宾客。代客留言既方便了宾客, 又给他们宾至如归的感受。

4) 叫醒服务, 认真负责

宾客因熬夜迟睡, 次日又要早起办事或启程, 叫醒服务可以满足他们的要求。在接受宾客请求后, 话务员要立即做好记录, 准确核对房间号码和叫醒的确切时间, 并登记在《客人唤醒时间表》上, 便于交接班时值班同事不致误事。叫醒时可电话通知楼层服务员去办理。如果是单人房间住客, 也可直接去电话叫醒: “早晨好, 现在的时间是早上×点钟。”如果没人接听, 则应间隔三分钟再打一次, 三次仍没人接, 应通知值班服务员去敲门叫醒, 以免误了宾客的安排。

2. 客房服务礼仪

客房就是宾客的“家”, 要尽全力让宾客感受到和在家一样方便、舒适和亲切。宾客在宾馆住宿期间与客房服务员接触时间最多, 印象也最深。服务员的礼貌水准与优良的服务设施和周到的服务项目相比, 显得格外重要。

(1) 仪表整洁, 仪态端庄

客房服务员, 应对自身的卫生、仪表仪态有足够的重视。在某种意义上说, 一个宾馆的形象, 往往和服务员的仪表仪态相关联, 这就要求服务员在上班时间, 应穿着宾馆统一的工作装, 佩带胸卡, 并保持服装的干净整洁。个人卫生方面要做到勤洗澡、勤理发。男服务员, 每天修面, 不留胡须, 不蓄长发。女服务员, 不留长指甲, 化妆不过艳。遇到客人, 应主动打招呼问候, 除非客人先伸手, 否则不必主动与客人握手。在过道行走时, 应轻快无

声，不要忽快忽慢。不做无谓的其他动作，否则影响客人休息。

(2) 清扫客房，规范有礼

客房是宾馆的主体，客房干净和整洁，是礼宾的基本要求。清扫客房之前，应礼貌轻敲房门，客人允许后，再推门进入，然后将门敞开清理客房，打扫卫生。清扫过程中，不要翻动客人物品。对已离店客人遗留的东西，应完整地送交宾馆相关部门处理。对门上挂有“请勿打扰”字牌的房间，不能以搞卫生为由贸然开门进去。对门上挂有“请即打扫”字牌的房间，则应马上去打扫，而不能强调搞卫生时间已过，产生反感或厌烦心理，以怨言顶撞宾客。撤换床上用品时，操作宜轻快熟练，不能当客人还在房内就大幅度抖叠，这既不卫生，又不礼貌。撤下的床单等物拿出客房时，应留意检查是否夹带有顾客的东西。清理客房完毕，应对宾客说声“对不起，打扰了”，再轻轻带门离去。

(3) 严于律己，遵守制度

宾馆的管理，基于为宾客提供优质服务的观念，制定了对服务员的服务态度、服务技术、服务程序、服务礼仪等方面的制度，服务员应自觉执行。与客人说话声音以对方听得清楚为限，尽力保持客房区的宁静。不可因自己的情绪不佳影响工作或冲撞客人，不要窥视客人的行动或窃听客人的谈话。为客人服务热情大方，但不宜过分亲切，未经客人同意决不搂抱宾客的孩子，也不随便给其食品。应客人招呼进入客房时，应开着门，对客人的邀坐，应谢而不坐，在客房逗留时间不要长，回答客人询问，不可随便答“不知道”，也不要与客人议论别的客人，不打探客人的年龄、职业及收入等等。服务员严于律己，遵守制度，就能让宾客感受到宾馆的舒适感、如归感和安全感，赢得他们的满意和惠顾。

3. 餐厅服务礼仪

宾馆的餐厅是宾客就餐的场所，也是宾馆的重要组成部分。餐厅有精美

的膳食，再辅以礼貌、周到的服务，必然能够吸引更多的宾客就餐。

(1) 仪表卫生，礼貌待客

仪表清洁卫生，是宾馆各个岗位的服务人员都应做到的基本要求，对餐厅服务员来说，要求则更严格。不可想像，一个头发蓬乱、遍身油渍、面容枯槁的人端送来的饭菜能让宾客胃口大开。餐厅服务员的礼貌，可以从动作、言语、表情、态度诸方面来体现，即：动作要轻快稳当，不可拖沓轻浮；言语要得体准确，不可答非所问；表情要自然亲切，不可冷漠生硬；态度要和蔼可亲，不可麻木厌怠。身着工作服在岗位上，一举一动都受到客人的注视和监督，都影响着宾馆的名声。忙时，不要疯疯癫癫，闲时，不能松松垮垮，更不要聚在一起议论叽咕。

(2) 宾客就餐，全程服务

迎客。迎接客人时，服务员横排对称站立餐厅门口的两侧热情问候，并引领到预订的桌位前，对没有订座的客人，应代为安排餐桌。客人落座后，进行斟茶、送上香巾等一系列的服务。

点菜。客人基本到齐，服务员可请客人点菜。顺序是把菜单先双手递给长者（也可递给女士），然后，按顺时针移行，做好点菜记录，并对所点菜肴、酒水复述一遍，让客人核对。

上菜与撤盘。服务员端菜上台，要介绍菜名和特色，新菜介绍应遵循以主宾和女士为尊等习俗。端菜时手指不能触及盘碟上口或浸入菜（或汤）内。菜汤切忌溅在客人衣服上。撤换菜盘通常是右上右撤，撤盘前，先征求客人意见，不可自以为是。

斟酒。部分菜上台后，按照主人意思开席。服务员应先给主宾斟酒，然后依次进行。席间，服务员站立一旁，随时按客人的要求提供斟酒服务，斟酒时，量不宜太多，一般以八分满为宜，酒水不许滴洒在桌面上。斟酒服务应及时、细心、操作规范而又符合卫生要求。

结账送客。客人用餐完毕，服务员应用托盘把账单正面朝下地送到第一主人面前，并礼貌地说：“先生，请您结账。”客人如愿意去账台结账，应指明账台位置。客人撤席，应为离座客人拉开座椅，提醒他们别忘带自己的物品，且送客人到餐厅门口，待客人离去，再清理餐桌，不可在客人还没起身时就来收拾。

(3) 主动助人，互相合作

餐厅服务属系列性服务，靠某个人是不能完成的。实际上，每次接待用餐客人都是由餐厅迎宾、值台、账台、厨房等各环节通力协作的整体效果。因此，服务员要重视同事间各环节的相互合作，如及时地把顾客的口味特点传达给厨房，以便饭菜做得更可口，同事待客时遇到了困难或麻烦，要主动上前帮助解围，不致造成更大的影响。相互合作也是建立在为顾客服务的基点之上，在服务过程中，对顾客哪怕有瞬间的不礼貌，都会影响到整个服务质量，这是不能允许的。

四、商务宴请礼仪

(一) 宴请的种类与形式

1. 宴会

宴会，是举办者为了表达敬意、谢意，或为了扩大影响等目的而专门举行的招待活动。宴会按规格分有国宴、正式宴会、便宴和家宴，按时间分有早宴、午宴和晚宴。

(1) 国宴

国宴是宴会的最高形式，是由国家元首或政府首脑，为庆祝国际、国内重大节日或为欢迎外国元首、政府首脑的来访等而举行的国家级宴会。

国宴在宴会中规格最高，礼仪要求也最严格。宴会厅内必须挂国旗、设乐队、奏国歌。国宴的请柬、席卡、菜单上都印有国徽。宾主严格按身份、地位就座，席间，宾主双方相互致词、祝酒。菜肴、酒水、使用的餐具要精美有特色，服务则更要求周到、细致、规范有礼。

(2) 正式宴会

正式宴会是指官方政府或团体，为迎送宾朋或答谢主人等而隆重举行的宴请。由于主办者和参加者大都是各国、各地的党、政、军、商等方面的官员和要员，官方色彩较浓，礼仪要求也比较高。

正式宴会除不挂国旗、不奏国歌外，其他安排与国宴大体相同。宾主均按宴会的要求着装，按身份就座，菜肴、酒水、餐具均应讲究质量和特色，服务要求规范。

(3) 便宴

便宴即便餐宴请，是一种非正式的宴请。主办者和参加者既可以是官方人士，也可以是其他社会各界人士。便宴一般规模不大，形式简便，对菜肴的数量、质量、上菜程序、餐具的使用及服务，没有严格的礼仪要求。便宴气氛热烈、随和而又亲切，常用于招待亲朋好友，是商务活动中较普遍使用的宴请形式。

(4) 家宴

家宴就是在自己家里设便宴招待客人的一种宴请方式。由于家庭条件的不同，宴请的客人有多有少，菜肴的数量没要求，质量的高低没标准，只要能表达对客人的友好和欢迎就达到了宴请的目的。家宴常由家庭主妇亲自下厨烹调，家人作陪，席间宾主随意交谈，气氛轻松、活泼、自在、悠闲，不讲究严格的礼仪，它不仅适用于民间交际，商务人员也常以此作为联络感情、

促进交往、促进交易的一种沟通形式。

宴会一般多在中午或晚上举行，正式宴会要格调高、有气氛、讲礼遇，组织要细，服务要周到，结果要圆满。

2. 冷餐会

冷餐会，又称自助餐，是一种由客人自行挑选、自取自食的一种就餐形式。通常采用长桌，不设主宾席，也没有固定的座位。开餐前，把菜肴和点心分别摆放在专用的食品桌上，食品桌可以摆在餐厅的四周，也可以摆在中间，还可以拼成几个“小岛”，如主菜岛、甜菜岛等，分别放不同种类的食品，既节省空间，又方便客人取菜。

冷餐会菜肴品种较多，其中以冷菜为主，辅以热菜、甜点和水果。客人进餐时，可手持餐碟根据自己的口味和饮食习惯到食品桌前挑选菜点，拿回餐桌食用。酒水主要是以啤酒、葡萄酒及软饮料为主，一般不用烈性酒，饮用时，客人可以自己取用，也可以由服务人员端送。

冷餐会规模有大有小，形式活泼，客人可随意挑选食品，也可边走、边吃、边交谈，活动自由，不拘于传统的就餐形式，所以被越来越多的人所接受。

3. 酒会

酒会主要是以酒水为主招待客人的一种宴请形式。酒会供应的酒品除一些中外名酒、地方名酒、特色酒外，还有许多用酒和软饮料调制而成的鸡尾酒，所以酒会有时也称鸡尾酒会。

酒会有专门的调酒员来满足客人点酒、调酒之需。酒会上还略备一些小吃，如三明治、面包、热香肠、炸春卷、炸薯片等供客人食用。

酒会通常在下午或晚上举行，时间不限，有长有短，习惯上多为1~2个小时。席间不排座位，客人多为站着进餐，酒和小吃由服务人员用托盘端上敬让，客人自己选取。参加酒会的人可以早来、迟来、早走、迟走，席间

可以随意走动、自由交流、互相敬酒，气氛轻松愉快，交友广泛，不拘泥于繁琐礼节，比较适合现代人的生活节奏，因而逐渐被人们所接受。

4. 茶会

茶会，是以茶会友的一种简便的招待形式。茶会多为机关、企业、团体为纪念或庆祝某项活动所采用。茶会通常在较为宽敞的厅堂、会客室、会议室举行。茶会场所虽不追求豪华、气派，但应讲究清洁、卫生、光线良好、环境优雅，内设沙发、座椅、茶几，以供与会者就座品茶。

茶会以品茶为主，对茶叶和茶具的选择颇为讲究，茶叶要质量上乘，茶具要美观、卫生。除此之外，茶会还应略备一些水果、各类瓜籽或点心、小吃供与会者食用。宾主共聚一堂，饮茶、品点、漫话友谊，席间还可根据茶会内容安排一些短小的文艺节目或轻松愉快的活动，使茶会气氛更加热烈浓厚。

5. 工作餐

工作餐，是现代交往常用的一种非正式宴请形式，主要是利用进餐时间，围绕工作中的问题，边吃边谈，讨论交流。被宴请的对象一般是与工作有关的人员，不请配偶和陪客参加。在接待来访的团队或个人时，如果活动日程安排紧凑，也可采用这种进餐形式。

工作餐因时间和内容等原因，往往不太讲究排场，不太要求礼仪规范，无须排座、致词。菜肴以方便、快捷、简单、营养、卫生为好，一般不喝烈性酒。工作餐多在小餐厅或招待所食堂举行，若采用分餐，还可送到会场或工地。工作餐分为工作早餐、午餐和晚餐，忙时还可有工作夜餐。为了便于交谈，多采用长形桌，双方对面入座。

工作餐虽显简朴，但气氛融洽，讨论随和，使宾主之间距离拉近，彼此都无拘无束，犹在家中，往往可收到正式宴会所难以达到的效果。

（二）宴请者礼仪

1. 宴请的准备工作

宴请活动的成功与否，在一定程度上取决于宴请准备工作的好坏。宴会的准备工作，从宴会设计到宴会的组织实施，每个环节、每个步骤都要考虑周到，准备充分才能确保宴会的顺利进行。宴会的准备工作包括以下几方面的内容：

（1）确定宴请的目的、名义、对象、范围和形式

宴请的目的是多种多样的，可以为某件事，也可以为某个人，比如喜庆节日可举行宴会，老人祝寿可举行宴会，欢迎宾朋可举行宴会，因此，宴请是一种有目的的活动。

宴请名义，即以谁的名义出面邀请。宴请可以个人的名义邀请客人，也可以单位的名义发出邀请，具体可根据主、宾双方的身份而定。

宴请对象和范围，是指邀请哪些方面的人士出席，请到哪一层次，请多少人。范围过大，造成浪费，太小则会影响今后的交往。宴请范围大小的确定，应在照顾各方面关系的前提下，尽量控制范围，减少人数。同时，还应考虑被邀请单位之间的关系，防止互有“敌意”的双方出席同一宴会，以免相互尴尬，影响宴会气氛。

宴请的形式，可根据宴请的目的、规格、活动内容、人数多少而定。对于宴请规格较高、内容较正式的活动，一般应选择宴会的形式，对于庆祝性、纪念性的活动，为使气氛轻松、活泼，则可选择酒会，如果宴请规格不高，或虽规格较高，但出席人员身份复杂，人员众多，则可选择冷餐会，如果是商谈某件具体事宜为目的，而时间又比较紧张，则可选择工作餐。总之，确定宴请，没有教条式的界限形式，商务人员在工作中可根据实际情况灵活掌握。

(2) 确定宴请的时间和地点

确定宴请时间，最好先征求被邀主宾的意见，选择主、宾双方都适宜的时候，以示尊重。有两种情况例外：一是特定的节日、纪念日的宴请，只能在节日、纪念日之前或当日举行，不能推到节日、纪念日之后。二是临时的宴请，事前不可能有准备，如客人突然造访等。在时间上还应注意：第一，不要选择对方工作繁忙的时间，涉外宴请也应错开对方国内重大节假日。第二，回避选择禁忌日为宴请日期，如西方国家忌讳“13”，特别是星期五，又恰逢13日。伊斯兰民族的斋月有白天禁食的习俗，所以，宴会只宜安排在日落以后。第三，给对方宽裕的准备时间，以便安排好各方面工作。

宴请地点恰当与否，体现着主人对宴请的重视程度。宴请地点，可依据宴请目的、规模、形式和经费能力来确定，通常应选择环境优雅、卫生方便、服务优良、管理规范 的饭店、宾馆。

落实宴请地点时应注意：第一，按客人多少来定。客人多，在大宾馆，客人少，则可在小酒楼。第二，按宴请类型而定。宴会可在饭店、宾馆，冷餐会、酒会则可在大厅或花园。第三，宾主熟悉程度、关系深浅也是选择宴会地点的依据。比如家宴显示宾主之间亲密无间的情谊，星级宾馆的正式宴会则表现主人对来宾的敬重。第四，注意来宾的意愿和地方特色选择宴请地点。比如在徽菜馆设宴可满足来宾对徽菜特色的了解，品尝徽菜的味道，在清真饭店摆席是尊重信奉伊斯兰教客人的饮食习惯。第五，选择负有盛名的老字号或名酒家，可以为宴会增色和助兴。如全聚德烤鸭店，在这里设宴，能充分体现主人的盛情。第六，尽可能选择举办人熟悉的、有声誉的饭店、宾馆，这有助于店家与主人的默契配合，使气氛更加融洽，即使临场出现问题，也易得到妥善处理。

(3) 发出邀请

宴请一般都要用请柬正式发出邀请，这样做一方面出于礼节，一方面也

是请客人备忘。

请柬内容应包括活动的主题、形式、时间、地点、主人姓名。请柬要书写清晰美观。请柬样式如下：

×××先生：
为××××××，兹定于××××年×月×日(星期×)晚×时在×××
×大厅举行宴请。

敬请
光临

×××(盖章)
××××年×月×日

请柬一般应提前3~7天发出。正式宴会，最好还要在发出前安排好席位，并在请柬的信封下角注明席位号。邀请发出后，应及时落实应邀情况，以便于安排、调整和布置。

(4) 拟定菜单

拟定菜单要结合宴请的形式和档次、时间和季节，以及宴请对象的喜好和禁忌来进行。当然，还应考虑开支的标准，做到丰俭得当。

拟定菜单既要注意通行的常规，又要照顾到地方的特色。一桌宴席的菜单，应安排有冷有热，有荤有素，有主有次。主菜显示宴请的档次高低，还要略备些家常菜，以调剂客人口味。菜单以营养丰富、味道多样为原则。

拟定菜单还应注意：第一，宴请的种类。宴会的菜单比较正规，突出主菜，冷热荤素兼顾，规格较高。自助餐、酒会的菜单，相对要简单一些。第

二，宴请的时间和季节。晚宴比午宴、早宴都隆重些，所以菜的种类也应丰富一些。季节考虑是指应时、鲜、特，如春吃鲥鱼秋吃蟹。第三，事前了解主宾的口味、年龄、健康等状况，作为拟订菜单时的参考。比如海味虽名贵，但对于年岁较高、体质较差的客人来说，就不宜多吃。民族或地区的禁忌风俗，也应有所了解，做到特殊对象，特殊安排。第四，订菜的方式。正规的宴会常会有多种档次套餐供应，菜肴品种和价格都是饭店定好的，但主办者也可不定套餐，在征求饭店同意的情况下，自己设计菜单，以更加适应客人的口味和宴会的需要。

（5）设计布置宴会厅

设计布置宴会厅主要根据宴请的目的、宴会厅的形状和使用面积，以及传统的礼仪习俗进行布置和装饰，其目的是为与会者创造一个优美和谐的就餐环境。

1) 环境布置

主办者应根据宴请活动的目的和性质，在宴会厅的正面上方拉一横幅。横幅一般用红布做底，红布上面印上或用白纸剪出体现宴会目的的字样，如“庆祝××公司成立”、“欢迎××代表团”等。在宴会厅堂的一侧，应摆放花草盆景。为了突出宴会的气氛和效果，可摆放大型立式花篮，用花草或花篮装饰成一个重点，再加上指向性很强的照明灯光，以提高来宾的注意力。在装饰面前方右侧还应设置临时致词台，安装宾主致词用的麦克风。在宴会厅堂的四周，可适当摆放一些鲜花插花或绿草花卉，以增加整体气氛。

2) 桌次和席位的安排

宴请活动中的桌次及每一桌的席位安排有严格的礼仪规范，特别是宴会，有中式和西式两种截然不同的排法。商务人员对两种桌次和席位的安排礼仪应了如指掌，以便随时应用。

正式宴会的桌次安排。宴会的桌次安排最为讲究。安排桌次，视参加

人数多少可设一桌或多桌。一桌可使用圆桌或长桌，多桌时，中餐宴会应采用圆桌，西餐宴会应采用长桌，并分为主桌和辅桌。

A. 中餐宴会桌次安排。中餐宴会习惯使用圆桌，桌次的安排可根据宴会厅的形状来确定。以下是几种不同桌次的常规排列方法(见图 2.4.1 ~ 图 2.4.12)。

总之，中餐宴会桌次的安排，不论是两桌，还是十桌、百桌，其排列原则大致相同，即主桌排定后，其余桌次的高低以离主桌的远近而定，离主桌越近的桌次越高，离主桌越远的桌次越低，平行桌以右为高，左为低。桌数较多时，应摆设桌次牌，以便客人辨认入座。

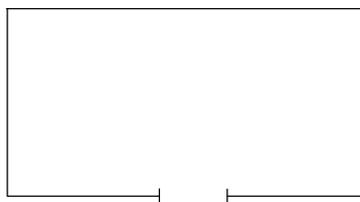


图 2.4.1 左右型

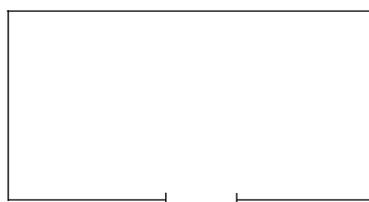


图 2.4.2 上下型



图 2.4.3 品字型

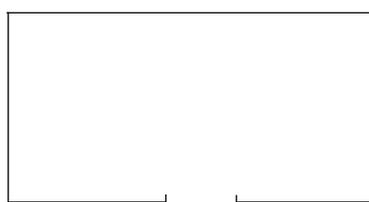


图 2.4.4 一字型

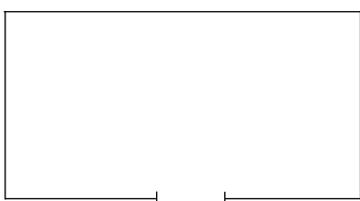


图 2.4.5 正方形

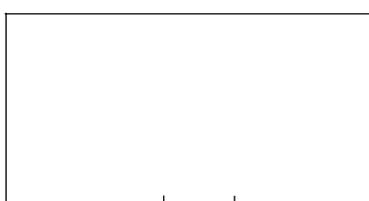


图 2.4.6 十字型

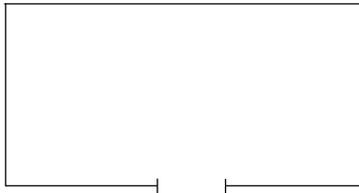


图 2.4.7 独立型

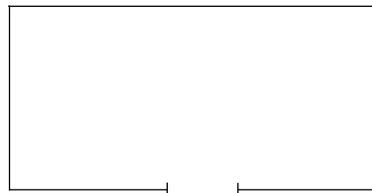


图 2.4.8 一字型

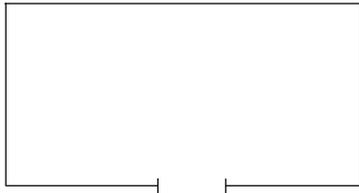


图 2.4.9 梅花型

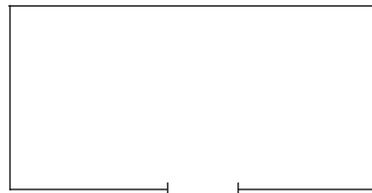


图 2.4.10 轴心型

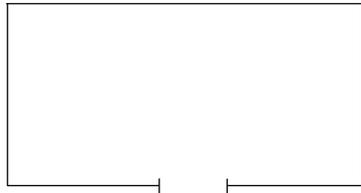


图 2.4.11 8桌排列型

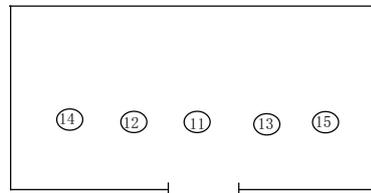


图 2.4.12 15桌排列型

B. 西餐宴会桌次安排。西餐宴会一般采用长桌，餐桌的大小和台型的设计，应根据参加宴会的人数、宴会厅的形状和大小来布置。一般有长方一字型、T字型、口字型和U字型等。总的要求是左右对称、出入方便(见图2.4.13~图2.4.16)。



图 2.4.13 一字型

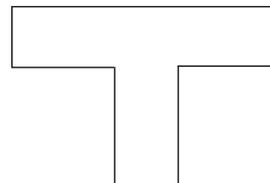


图 2.4.14 T字型

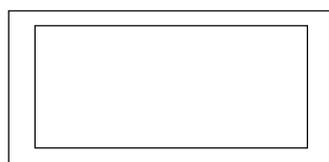


图 2.4.15 口字型

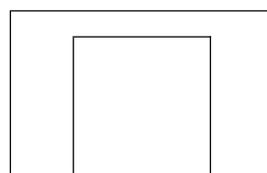


图 2.4.16 U字型

正式宴会席位的安排。桌次排定以后，紧接着就是安排每一桌出席人员的席位。这项工作十分复杂，礼仪要求又很严格，安排时一定要非常细心。

A. 中餐宴会席位安排。席位的高低与桌次的高低原理基本相同，即右高左低，先右后左。按国际惯例，座席安排应男女穿插，以女主人为主，主宾在女主人右方，主宾夫人在男主人右方。我国习惯按个人职务高低安排席位，以便于交谈。如果夫人出席，通常把女方安排在一起，即主宾坐在男主人右方，主宾夫人坐在女主人右方。两桌以上的宴会，其他各桌中第一主宾的位置可以与主桌主人位置同向，也可以面向主桌的位置为主位。如遇到一些特殊情况时可灵活掌握。下面是几种席位安排示意图（见图 2.4.17 ~ 图 2.4.19）。

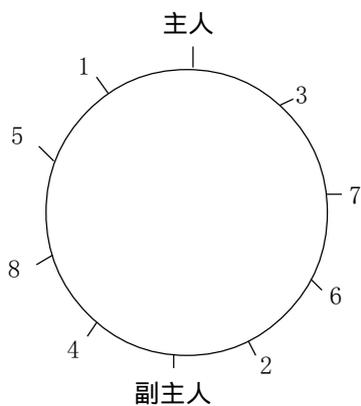


图 2.4.17

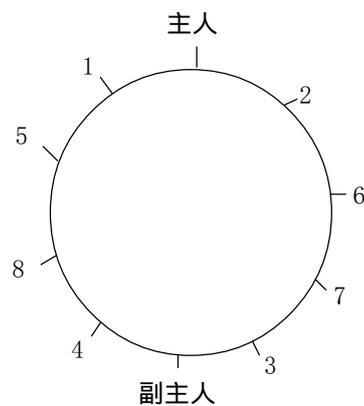


图 2.4.18

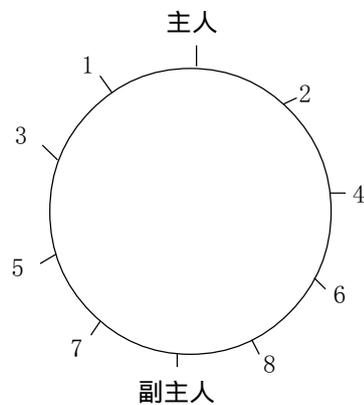


图 2. 4. 19

此外，在安排客人座位时，还应考虑客人之间是否相识，有无共同语言。如果事先已了解到某些人想通过宴会彼此相识，就可以将他们安排在一起就座，最好在宴会开始前，主人将大家做一番介绍，以便相互了解，宴会气氛将显得更融洽。

B. 西餐宴会席位安排。在一字型的长台席位安排上，一种是把主人和主宾安排在餐台的横向中间、主人坐在正中上方，第一主宾坐在主人的右侧，第三主宾坐在主人的左侧，副主人坐在主人对面，第二主宾坐在副主人的右侧，第四主宾坐在副主人的左侧（见图 2. 4. 20）。另一种坐法是把主人和副主人安排坐在长台纵向的两端，主人坐在长台的上方，第一主宾坐在主人的右侧，第三主宾坐在主人的左侧，副主人坐在长台对应主人的下方，第二主宾坐在副主人的右侧，第四主宾坐在副主人的左侧（见图 2. 4. 21）。

西餐宴会席位安排中，席位之远近以男女主人中心。宾客距离男女主人越近，越受尊敬。另外，为尊重女宾，切忌排于末座。

3) 餐台美化

餐台的美化，就是宴会主办者根据宴请的目的，利用餐厅内现有的杯、

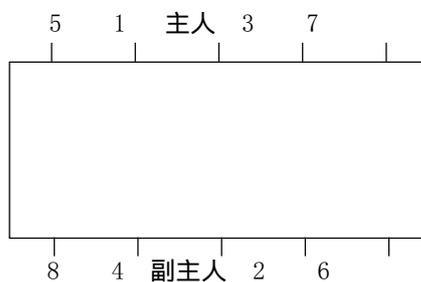


图 2.4.20

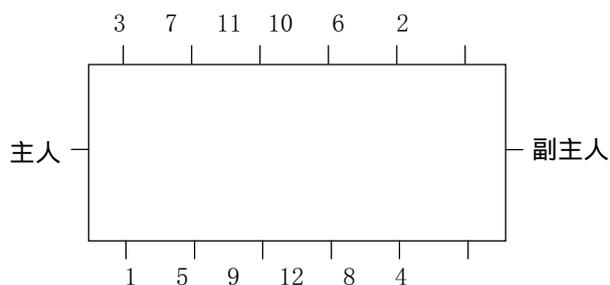


图 2.4.21

盘、碗、匙、筷及花、草、布、巾等餐、用具，将技术、艺术融为一体，在餐桌上摆出一个美丽的台面，来渲染宴会气氛，美化宴会环境。

餐具的摆放。宴会多以中餐为主，但有时也举办西餐宴会。由于中、西餐在菜肴的制作、吃法上存在很大的差别，因而所使用的餐具的种类及餐具的摆放也各不相同。

A. 中式餐具的种类和摆放。中式餐具主要有各种规格、形状的盘、碗、杯及匙和筷，除筷外质地多为瓷器，高档宴会有时用铜器或银器餐具。中式餐具的摆放因餐具简单，变化较少，摆起来相对容易，具体摆台方式见图 2.4.22。

- | | | | |
|-------|-------|-------|--------|
| 1. 餐碟 | 2. 汤碗 | 3. 汤匙 | 4. 调味碟 |
| 5. 筷架 | 6. 筷子 | 7. 银匙 | 8. 水杯 |

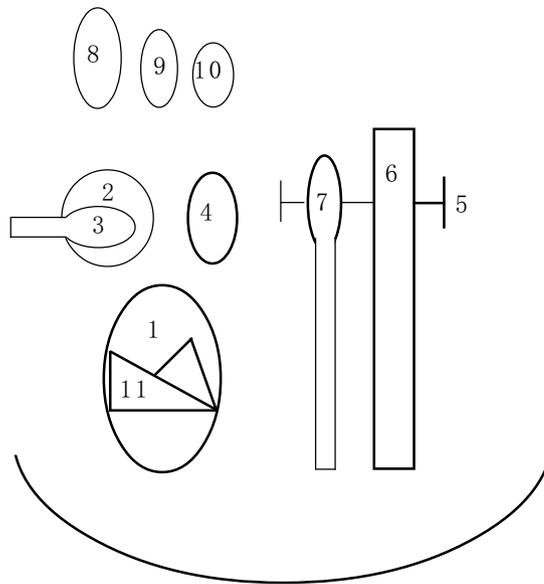


图 2.4.22 中餐宴会摆台

9. 红酒杯 10. 白酒杯 11. 餐巾

其中每人所用的酒杯数目和种类应与上酒的品种相吻合。餐巾应折叠成花型放在杯子里或餐盘里。

B. 西式餐具的种类和摆放。西餐宴会使用的餐具为刀、叉、匙、杯、盘等。仅刀、叉、匙就可谓多种多样，摆放时一定要结合菜单按上菜顺序摆放。其摆台的原则为：垫盘居中，右刀左叉，刀尖向上，刀口向内，叉背向下，叉齿向上。具体摆放见图 2.4.23。

1. 装饰盘 2. 餐刀 3. 鱼刀 4. 汤匙
 5. 头盆刀 6. 餐叉 7. 鱼叉 8. 头盆叉
 9. 面包盘 10. 奶油刀 11. 水果刀 12. 甜品叉
 13. 甜品匙 14. 水杯 15. 红酒杯 16. 白酒杯
 17. 餐巾

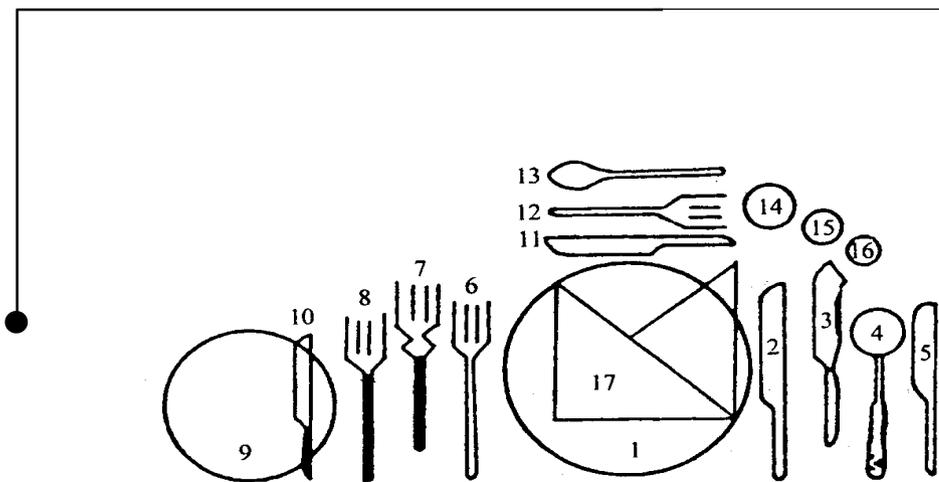


图 2.4.23 西餐宴会摆台

装饰台面。装饰台面，就是在台面上用花草或雕刻食品摆放成各种不同的造型，以增强台面的美感。装饰台面除用雕刻食品外，还可以摆放花坛，也可以在花盆中插花。摆花坛时，要先用冬青草做一个圆形底衬，圆形底衬要中央高四周低，形成一个坡高，中间的高度以不挡住对方的视线为好。然后用不同种类、不同颜色的鲜花穿插摆放，要有层次，距离要均匀。还可以摆放一个插好鲜花的花盆，现代高档次宴请活动，餐桌上大多摆放这种盆式插花。摆放时，把花盆摆在餐桌中央，在花盆四周，用冬青草将花盆下部围起来，形成一个圆，再在冬青草上点缀各种鲜花，并与餐巾折花呼应，形成一个非常美丽的台面。

综上所述，宴会准备工作复杂细致，除上述准备工作外，还应在细枝末节上再下功夫，只有准备充分，才能有备无患。

2. 宴会接待礼仪

宴会接待程序大致可分为迎宾、开宴、席间敬酒、陪客交谈、宴会结束五个阶段，宴请礼仪贯穿于宴会的全过程。

(1) 迎宾

宴会开始前，主人及其作陪或随从人员应站在大厅门口迎接客人，当宾客到达时，主人要迎上前去热情问好，并引领到休息厅暂作休息。开宴前主人应陪同主宾一道入席，作陪或随从人员安排其他客人就座。

(2) 宴会致词

宴会组织者必须按宴会确定的具体时间准时开宴。宴会开始，主人先致祝酒词。致词时手持酒杯，可以在主桌旁起立讲话，也可到布置好的讲台上讲话。祝酒词可事先写好，按稿宣读，也可即席讲话，但不论哪种方式，内容一定要简练，时间一定要短，用词明快生动，表明设宴的目的和要求，并表示谦虚和敬意。例如某商店开业宴会祝酒词如下：

各位来宾：

今天本店举行开业庆典，我代表敝店及全体同人，对诸位在百忙之中光临本店的开业典礼，表示衷心的感谢！敝店今天能顺利开业，全靠诸位的爱护和帮助。为表达对诸位的感谢，本店借开业典礼之机略备薄酒，望诸位来宾能够尽兴。

现在，我代表我本人及本店全体员工，先敬诸位来宾一杯，敬祝各位来宾身体健康，万事如意！

(3) 席间敬酒

在宴请场合，主人都有向客人敬酒的习惯，宾客之间往往也互相敬酒。敬酒时，要上身挺直，双脚站稳，以双手举起酒杯，并向对方微微点头示礼，对方饮酒时再跟着饮。敬酒的态度要稳重、热情、大方。在规模较大的宴会上，主人应依次到各桌上敬酒，而每一桌派一位代表到主人餐桌回敬即可。宴会上互相敬酒，其意是互致友谊、活跃气氛，宾主都应量力而行、适可而止，切忌硬性劝酒、逼酒，甚至酗酒。

(4) 热情交谈

主、宾双方致词、敬酒完毕，宴会即进入比较宽松、自由的阶段。大家

此时可以毫不拘束地互相交谈，但仍要注意不失礼仪，即在整个宴会上，主办者不要一味同自己熟识的一两个人交谈，或者只是对一侧的邻座无休止交谈而背向另一位邻座，或在整个宴会上坐着一声不吭。如果自己性格内向，确实不善言谈，可事前稍做准备，选备一些话题，以便在他人宴饮交谈之际，见机插话，不时与他人攀谈几句。

宴会上交谈话题很多，在选择时应注意话题的大众性、趣味性和愉悦性，对那些过于专业、晦涩难懂的话题应予回避。宜多选一些赞赏宴会及周围环境和令主人愉悦的话题，调节宴会气氛，避免出现冷场。

（5）适时结束宴会

宴会时间应在1~2小时左右，不宜过长或过短。宴会程序基本完成时，主人要掌握时机，适时结束宴会。结束过早，宾主双方未能尽兴，会使宾客对主人的诚意产生误解，时间拖延过久，又会导致宾主疲惫，冲淡宴会的气氛。结束宴会的较好时机是：从服务来说，是服务人员端上水果时；从气氛来说，是宴会达到新的高潮时。适时结束，可以给大家留下难忘的记忆。主人宣布宴会到此结束，对宾客莅临宴会，表示衷心感谢。如要安排娱乐活动，如打牌、卡拉OK或舞会，可挽留有兴趣的来客自由参加，主随客便。对于年长的客人和路远的女士，可考虑护送。主人和副主人及陪客，都应把宾客送到门口，热情握手告别，目送客人离去。对于乘车离去的客人，主人应送客上车，待车开动后，再向客人挥手致意。

（三）赴宴者礼仪

1. 准时出席宴会

宴请是较重要的一种社交活动，故接到邀请后，对能否出席应尽早答复对方，以便主人及时安排。一经答应对方，不要随意改动，万一身不由己而不能出席，尤其是主宾要尽早向主人郑重解释，深致歉意，以取得主人的谅解。若没有特殊情况或原因，赴宴者应按宴请的时间、地点及其他要求准时出席。

2. 仪表整洁

出席宴会前，赴宴者要注意服装的整洁和个人卫生，最好稍作梳洗打扮，至少要穿上一套合体入时的干净服装。参加宴会要精神饱满、容光焕发，这样能增添宴会的隆重气氛，适应和谐的环境，也是对主人和其他来宾的尊重。若是参加正式宴会，应穿请柬上所规定的服装。

3. 按位落座

到达宴会地点后，先向主人或其他来宾问候、致意，然后按照主人事先安排好的桌次和席位入座。如未设座席卡，则应听从主人安排，不可随意乱坐。落座时，应从座椅的左侧入座，若同桌中有领导、长辈、女士，应待其就座后自己再坐下。坐下之后，要注意自己的坐姿，不要紧靠在椅背上，也不要用手托腮或双臂放在桌上，更不能趴在餐桌上。不可摆弄桌上的酒杯、盘碗、刀叉、筷子等餐具，最好也不要用餐巾或餐纸擦拭餐具，以免使主人因餐具不洁之嫌而尴尬。

4. 进餐要求

致词完毕经主人招呼后，即可开始进餐。餐别不同，礼仪要求也不一样。

(1) 吃中餐的礼仪要求

有人说，判断一个人的教养只需看他的吃相就行了。吃相对于每位参加宴会的人来说，都是必须注意的。按照国际惯例，在宴会上不论吃东西，还是喝酒水，都不能发出刺耳的声响，这倒不是小题大作、求全责备，而是这种声响会破坏他人的食欲，同时也影响自己的形象。

吃中餐首先要注意筷子的使用。中式餐饮的主要进餐工具是筷子，标准的握筷姿势。过高或过低握筷，或者变换指法握筷都是不规范的。在使用筷子夹菜时不要在菜肴上乱挥动，不要用筷子穿刺菜肴，不要将筷子含在口中，不要让菜汤滴下来，不要用筷子去搅菜，不要把筷子当牙签，不要用筷子指点别人。需要使用汤匙时，应先将筷子放下。

其次要注意自己的吃相。进餐要文雅，不要狼吞虎咽，每次进口的食物不可过大，应小块小口地吃。在品尝已入口的食物与饮料时，要细嚼慢品，最好把嘴巴闭起来，以免发出声响。喝汤时，不要使劲地嘬，如汤太热，可稍候或用汤勺，切勿用嘴去吹。食物或饮料一经入口，除非是骨头、鱼刺、菜渣等，一般不宜再吐出来。需要处理骨刺时，不要直接外吐，可用餐巾掩嘴，用筷子取出放在自己的餐盘或备用盘里，勿置桌上。口中有食物，勿张口说话，如别人问话，适值自己的口中有食物，可等食物咽下后再回话。整个进餐过程中，要热情与同桌人员交谈，眼睛不要老盯着餐桌，显示出一副贪吃相。

最后要注意牙签的使用。正式宴会中，不宜当众使用牙签，更不可用指甲剔牙缝中的食物，如果感觉有必要时，可以直接到洗手间去除掉。在餐桌上必须用牙签时，最好用手捂住嘴轻轻剔，而边说话边剔牙或边走路边剔牙都不雅观。

（2）吃西餐的礼仪要求

西餐是指用西式餐具吃西方国家特色的菜点。由于西方文明在全球的传播以及国际交往日趋频繁，西餐馆已遍及全球。享用西餐，就要懂得吃西餐的规则，否则，可能会出现失礼或尴尬的局面。吃西餐礼仪要求如下：

1) 用餐就座身体要端正，与餐桌的距离以便于使用餐具为准。将餐巾放在膝上，不要随意摆弄已摆好的餐具。

2) 文明进餐。每次送入口中的食物不宜过多，在咀嚼时不要讲话，更不可主动与人谈话，避免食物喷出或掉出。

3) 喝汤时不要嘬，吃东西要闭嘴咀嚼，不要舔嘴唇或咂嘴发出声音。如汤菜过热，可等稍凉后再吃，不要用嘴吹。

4) 吃鱼、肉等带刺或骨的菜肴时，不要直接外吐，可用餐巾捂嘴轻轻吐在叉上放入盘内。如盘内剩余少量菜肴时，不要用叉子刮盘底，更不要用手

指相助食用，应以小块面包或叉子相助食用。吃面条时，要用叉子先将面条卷起，然后送入口中。

5) 面包一般要掰成小块送入口中，不要拿着整块面包去咬。抹黄油和果酱时，也要先将面包掰成小块再抹。

6) 吃鸡时，应先用刀将骨去掉，不要用手拿着吃。吃鱼时不要将鱼翻身，要吃完上层后用刀叉将鱼骨剔掉后再吃下层。吃肉时，要切一块吃一块，决不能切得过大或一次将肉都切成块。

7) 不可在餐桌边化妆或用餐巾擦鼻涕。用餐时打嗝是最大的禁忌。别人讲话不可搭嘴插话。在餐台取食时不要站立取食，坐着拿不到的食物应请别人传递。

8) 就餐时不可高声谈笑，更不可狼吞虎咽。对自己不愿吃的食物也应要一点放在盘中，以示礼貌。

9) 不可在进餐途中退席。如有重要的事情须要离开一下，应向左右的客人小声打招呼。饮酒干杯时，即使不喝，也应将杯口在唇上碰一碰，以示敬意。当别人为你斟酒时，如不需要，可简单地说一声“谢谢”，同时以手稍盖酒杯，表示谢绝。

10) 在进餐过程中，不可吸烟，直到上咖啡表示用餐结束时方可吸烟，如左右有女客人，应有礼貌地询问一声“您不介意吧”。

11) 喝咖啡时如愿意添加牛奶或糖，添加后要用小勺搅拌均匀，将小勺放在咖啡的垫碟上。喝时应右手拿杯把儿，左手端垫碟，直接用嘴喝，不要用小勺一勺一勺地舀着喝。

12) 吃水果时，不要拿着水果整个去咬，应先用水果刀切成四或六瓣，再用刀去掉皮、核，用叉子叉着吃。

13) 使用刀、叉时，应右手持刀，左手握叉，先用餐刀把食物切成小块，再用叉送入口中。

吃正餐时，刀叉的数目与上菜的道数是相等的，并按照上菜的顺序由外至内排列。取用刀叉时，应按照由外向内的顺序，吃一道菜换一套刀叉。暂时离开时，刀、叉应交叉摆放或摆成“八”字，以示尚未吃完。若将刀、叉并拢放在盘子上，刀右叉左，叉面向上，就表示不再想吃了。

(3) 饮酒礼仪

饮酒是增进感情、加强联络的一种方式，不可将饮酒当做饮酒比赛，尤其在正式的宴会上应有礼貌地品酒、喝酒，千万不可为显示自己的酒量，看也不看酒杯里的酒便一饮而尽。也不可喝得太急，使酒顺着嘴角往下淌，这都是有失人格的行为。对于商务谈判宴请来说，商务人员更应保持大脑的清醒和思维的敏捷，以利工作的开展，切不可贪杯误事。酒既能助兴也能败兴，因此，切忌酒后失言、失态、失礼、失德。作为主人千万要注意自己不能贪杯，同时要关照好客人不要过量，使饮酒真正尽兴。

5. 礼貌告别

宴会结束，赴宴者应起身离座，不可贪杯恋菜拖延撤席，也不能因余兴未尽而说笑不止。男宾应先起身，为年长者或女士移开座椅。主宾先向主人告辞，随后是一般来客向主人表示谢意。从礼仪角度讲，不是感激宴会之丰盛，而是感谢主人让自己度过了愉快的时光。当然，如果宴席上有特别出色的菜肴，不妨也可赞美几句，但不可过溢，更不要探听宴席的价格，以免使主人产生误解。如主人备有小礼品相赠，不论价值轻重，都应欣然收下并表示感谢，切不可借口不便携带而不屑一顾，或一面收下就一面转送他人，这是对主人心意的违拗，也是对宴会的轻视，很不礼貌。对于服务人员亦可表示感谢，感谢他们的辛勤准备和周到服务。

从礼仪角度考虑，宴会后应在合适的时候给主人打个致谢电话，或回封感谢信，除感谢主人盛情款待外，可重申友谊，加深印象，为今后的进一步合作打好基础。这虽属宴请余音，却也是赴宴者不应忽视的。

五、商务人员出国礼仪

（一）出国前的准备

1. 了解国内、国外的有关规定和基本情况

（1）我国对出国人员的有关规定和要求

涉外工作关系到民族尊严、国家利益，政治性、政策性极强。商务人员出国前必须了解我国的外事纪律，时刻牢记自己是中华人民共和国的公民，绝不能做出任何有损祖国形象的事情。我国对出国人员的具体要求是：

1) 忠于祖国，忠于人民，坚决维护国家主权和民族尊严，不说不利于祖国的话，不做有损国格、人格的事。

2) 站稳立场，坚持原则，自觉抵制资产阶级腐朽思想和生活方式的侵蚀，做到“富贵不淫，贫贱不移，威武不屈”。

3) 坚决执行党和国家的方针政策，自觉遵守法律法规。如实反映情况，严格执行请示、报告制度。

4) 严格执行保密制度，保守国家机密，坚持内外有别原则，不泄露内部情况。

5) 忠于职守，尽职尽责，提高警惕，防奸、反谍、反叛。

6) 加强组织观念，自觉遵守纪律。在国外服从驻外使馆的领导，遵守驻在国的法律，尊重驻在国的风俗习惯，不搞大国沙文主义，不搞种族歧视。

7) 不与外国机构和外国人私自交往，不利用职权和工作关系营私牟利。严禁索贿受贿，不得违反国家规定收受各种名义的回扣归个人所有，严格执行接受礼品的规定。

8) 勤俭节约，廉洁奉公，分清公私界限，严格遵守财务制度。

9) 谦虚谨慎，不卑不亢，讲究文明、礼貌，注意服饰、仪容。严禁酗酒。

10) 顾全大局，发扬风格，协调配合，协同对外。

其中，我国对出国人员的安全保密工作尤为重视，商务人员出国还应注意以下几点：

出国不得携带内部机密文件、技术资料和报刊、记有内部情况的笔记本、工作证、人民币及各种票证等。因工作需要必须携带时，要严格执行报批手续，并指定专人保管，随身携带，严防丢失或被对方秘密搜查。

加强组织纪律性，严格遵守社交活动日程，不得擅自改变出国路线、增加出访地点或绕道旅行。

出国期间，参加社交活动、出入公共场所不得携带内部文件、机密文件，必须携带时要两人以上同行，文件资料不得离身。

对外交谈时，不得涉及内部机密情况，与外国人谈判不要把机密文件摆放在外。在国外利用电话、电报与国内外有关单位联络时，不得涉及机密情况。

自觉抵制资产阶级腐朽思想的侵蚀，不听淫秽广播、录音，不看淫秽电影、电视和录像，不出入不正当的娱乐场所。

(2) 了解所到国家的商务情况和生活习俗

商务人员出国前应对所到国家的社会背景、民族性格、待人接物的态度以及在商务活动中的谈判风格做详细的了解，做好充分的思想准备，找出不同的对应办法，做到胸有成竹，在商务活动中争取主动。

国外有很多礼节是相似的，如在正式场合男士一般都着深色西装，穿黑色皮鞋。另外，在国外常有给小费的习惯，在饭店用餐，在旅馆住宿等，都要给服务员小费。但是，对警察、政府工作人员给你的服务千万不能付小费，只能口头道谢或写信感谢，否则会被视为不恭敬的行为。国外各个国家的礼节更多地表现为不同，例如：在亚洲国家，主人请外宾上汽车时，总是和客人

一同坐在汽车后座上，他们认为后座是上座，而在欧美国家恰恰相反，主人通常让客人坐在司机旁边的位子上，他们把这个位子看成是上座，一是因为欧美国家开车的司机往往就是接待主人，二是坐在前边可以更清晰地欣赏车外的景色；伊斯兰教徒不吃猪肉、佛教徒不吃荤、印度教徒不吃牛肉、阿拉伯人不饮酒；一般国家认为“摇头不算点头算”，而在保加利亚、尼泊尔等国家，摇头表示赞赏，点头表示不同意；世界上许多国家的车辆都靠右行驶，而在日本、英国、巴基斯坦等国却规定车辆靠左行驶；意大利人、阿根廷人认为进餐是一种社交活动，就餐场合不宜谈生意，而美国人、瑞士人习惯在就餐场合谈生意，经常是边吃边谈等。了解这些，就不至于在工作中因无意说错或做错而伤害外国同行的感情。同时，了解了对方的风俗，亦可在适当的时候表示出对对方的关心，比如开斋节时向穆斯林祝贺，圣诞节时寄给欧美同事一张贺卡等，都能增进友情。

2. 办理出国手续

(1) 申办护照

中华人民共和国护照是中国公民出、入国(境)和在国(境)外旅行、居住的合法身份证件和国籍证明。商务人员出国必须持有护照以便有关当局检验时出示，并享受我国的外交保护。商务人员出国应在外交部或省、自治区、直辖市人民政府外事办公室和外交部授权的一些市外事办公室办理因公普通护照。具体的申办程序是：

- 1) 持派遣部门的介绍信。
- 2) 出具有关主管部门下达的同意出国出境的任务批件原件。
- 3) 出具有关部门下达的同意出国出境的人员批件原件。
- 4) 出具出国政审批件原件。
- 5) 出具前往国家(地区)邀请单位的邀请函电的原件以及邀请人的名片。
- 6) 交个人的近期小 2 寸免冠照片 3 张，背面写上申请人姓名。

7) 填写出国人员卡片。

8) 填写《申请出国护照事项表》。

商务人员领到护照后，要认真核对护照内所列内容是否准确无误，并在持护照人栏内用汉字或持照人本民族文字自己签名，不能使用汉语拼音或英文，也不能由他人代签。出国前，要凭护照办理所去国家和中途经停国家的签证、购买国际航班机票和车船票等，在国外要凭护照住旅馆、办理居留手续等。因此，护照必须妥善保管，不得污损、涂改，谨防遗失。

(2) 申请签证

签证是一个主权国家主管机关同意外国人出入或经过其国境的许可证明，和护照同时使用，其形式是在护照或代替护照的证件上加盖印章并签署，这是一个国家维护自己的主权尊严和利益而采取的一项措施。因此，商务人员出国在办妥护照后，还必须申办前往国家的签证（互免签证国家除外）。商务人员的出国签证，由外交部领事司签证处或各省、自治区、直辖市人民政府外事办公室护照签证处到驻华各使、领馆办理。具体的申办程序是：

- 1) 提供有效的出国护照。
- 2) 出具国外邀请函、电的原件或传真件。
- 3) 出具出国团组和出国人员的任务批件，出具个人政审批件。
- 4) 交个人与护照上同样的照片 2 至 4 张。
- 5) 填写《申请出国签证事项表》。
- 6) 填写驻华使馆签证表。
- 7) 交纳签证费。

当出国人员取得签证后，要仔细检查签证种类和停留时间是否与申请的相符，领事馆是否已签名盖章等，避免入境时出现不必要的麻烦。

近年来，随着国际交往的发展和旅游业的兴旺，许多国家对签证的规定趋于简化，有些国家间可互免签证，凭护照就可以通过。商务人员出国持用

因公普通护照可免办签证的国家有:朝鲜、南斯拉夫、罗马尼亚、圣马力诺、厄瓜多尔、秘鲁、保加利亚、巴基斯坦、古巴、蒙古、老挝、孟加拉国、土耳其、越南、摩尔多瓦、土库曼斯坦、乌克兰、塔吉克斯坦、贝宁、格鲁吉亚、阿塞拜疆、亚美尼亚。

(3) 订购机票(车、船票)

商务人员出国前,应根据实际情况选择方便、经济、合理的路线,尽可能选择直达航班或过境停留次数较少的航班,以缩短旅行的时间,减少起落次数。

根据民航有关规定,凡乘坐中国民航班机,须凭单位介绍信和本人身份证或护照提前到民航售票处或代理点办理订座手续,填写“旅客订座单”,交纳订座费。订座单的内容包括旅客姓名、职称、年龄、性别、国籍、护照号码、航程、航班号、等级、日期、联系电话等项目。确定有座位后,再按民航规定的日期来购票。

购票后,应仔细核对,以免旅途中遇到麻烦,甚至影响旅行。核对的主要内容有:

- 1) 姓名的外文拼音是否与护照、签证上的一致。
- 2) 每张机票联的右上角是否有售票航空公司的印章、开票人的签字及售票日期。
- 3) 整个行程所需的各段机票是否齐全,票上所载的航班班次、日期、途经城市、到达城市是否与原订座计划一致。
- 4) 机座是否得到确认,即是否有“ok”字样。只有得到“ok”后,才可搭乘飞机。
- 5) 如售票处开票时写错,最好请其重开,否则涂改处应加盖业务章。

3. 服饰

国际社交场合,服装的穿着根据各个国家的传统习惯、不同场合、季节

变化及个人爱好而有所不同。原则上说，参加正式、隆重、严肃的活动多着深色、上下同色、同质的礼服或西装。很多国家把民族服装规定为礼服，在国庆、民族节日等重大庆典和最隆重场合穿着，其他正式场合着西装。参加一般活动、参观游览等可以着便装。但在上下飞机前后，有迎送仪式或参观游览活动安排两场正式活动之间，则应按正式场合要求着装。

商务人员出国一般按国内服装穿着，男士可穿西装或各民族的服装，参观游览时，可穿各式便服，女士根据季节与活动性质不同可穿西装、民族服装、旗袍或连衣裙等。当应邀参加活动的请柬中要求穿礼服时，商务人员应尊重当地习惯和东道主的要求，男士穿深色西装或中山服，女士最好穿旗袍或长裙。在国外观看文艺演出、听音乐会，应按出席正式活动要求着装，男士可穿深色西服，系领带，配黑色皮鞋、深色袜子。女士可穿套装或长裙。

商务人员在涉外活动中，服装的选择要注意和自己的年龄、体型及个性相称，所穿服装应朴素、大方、整洁。衣服应熨平整，衣领、袖口要干净，皮鞋要上油擦亮。穿中山装要扣好领扣、领钩、裤扣。穿长袖衬衣要将下摆塞在裤内，袖口不要卷起，长裤不要卷起。任何情况下，不能穿短裤、圆领衫等参加涉外活动。女士除军人、学生外，衣着尽量不要千篇一律，样式花色应有所差别。女士穿裙子参加社交活动时，须穿长筒袜，不能裸腿，且袜口不能露在裙外。

商务人员在国外参加各种活动，进入室内场所时，均应摘帽，脱大衣、风雨衣，并送存放处。男士在任何时候不得在室内戴手套和帽子，在室内一般不戴黑色墨镜，在室外遇有隆重仪式或迎送等礼节性场合时，也不应戴墨镜。有眼疾者须戴有色眼镜时，应向主人或客人说明情况，或在握手、说明情况时将眼镜摘下，然后再戴上。

此外，在旅馆房间内接待临时来访的外宾时，如来不及更衣，应请客人稍坐，立即换装。不得光脚或穿拖鞋、睡衣、短裤接待客人。

（二）商务人员在国外的日常生活礼仪

1. 遵守日常交往的一般原则

（1）遵时守约

遵守时间，不能失约，是国际交往中极为重要的礼仪。参加各种活动，应按约定的时间准时到达，有约在先而不按时赴约，极易引起对方的误解，有时甚至被认为是故意冷落对方，因此，不遵守时间是一种很失礼的行为。为了杜绝失约，应当采取一些必要的预防措施，例如在约会时，应把日期、钟点、地点等确定清楚，并记在自己的日程上，以免遗忘。现代的大城市，交通拥挤，应根据实际情况，计算好路上需要的时间。对于正式的宴会、会谈应准时到达，出席文艺晚会、音乐会等，应提前到达，迟到了要等节目间隙时才允许入场。去机场送行，应提前早到，要把客人提前出海关、上飞机的时间估计在内。如果万一迟到或失约，要向对方表示歉意，争取对方谅解。如果发生临时情况不能赴约，要有礼貌地尽早通知对方，解释清楚，并以适当的方式表示歉意。

守时守约，并不等于越早越好，而是要按预定时间，适时到达。如果到得太早，主人也许忙于准备工作或做其他的公务，反而会感到不便。

（2）尊重老人和妇女

尊重老人和妇女是一种美德，也是很多国家所遵守的礼节。在互相介绍时，一般是向年长者引见年轻人，遇有年长者入场向大家介绍时，年轻人要起立致意，对年老资深的议员、学者给以特别的敬意、待遇等，表现社会对老年人的尊重。在社交场合对女性的尊重主要体现在“女士优先”的原则上。步行时，男士应走在靠车辆行驶的一侧；进门时，男子应将门打开，让女士先进；入座时应请女士先坐下；在楼梯口、电梯口以及其他狭窄的过道上遇到女士，不管认识与否，均应侧身站立一旁，让女士先行等等。只有在下车、上楼、遇到障碍和危险时，男士才走在女士的前面，为其开道，保护女士。

有真诚地与国外同行共事，尊重对方、理解对方，才能赢得对方感情上的接近，从而获得对方的尊重和信任。

其次，要注意一些工作中的礼节。例如：斋月期间，阿拉伯人有下午不办公的习惯，这期间你就不应上门洽谈业务；英国人、加拿大人、法国人以及南斯拉夫人等都有在七八月份休假的习惯，要避免这期间找他们谈公事；大多数西方国家，圣诞节和复活节前后两周一般不安排或少安排业务洽谈，我们也要加以注意。与外国同行共事不要指望互相帮助，外国人很讲究工作中的独立性，不愿意管别人的事，也不愿意别人干涉自己的事，认为那样就好像在贬低自己的能力。

最后，在与外国同行共事时，不要打探他们的隐私。特别是欧美人把隐私权看得很重，哪怕他正在看书，你悄悄地站在他背后，他也会很不高兴，就更不用说涉及工资、年龄、婚姻这些敏感问题了。对女士穿的衣服、佩戴的首饰，即使看起来很昂贵，也非常忌讳询问其质地与价格。谈话时对外国同行的家具、汽车等的式样、价格也不要触及，它们与个人的喜好和收入有关，也属于个人隐私的范围。

3. 尊重当地人们的风俗习惯

俗话说入乡随俗，入境问禁。去一个新的地方，应了解当地的风俗习惯、法律规定，了解新环境的禁忌好恶，尽快建立起新的人际关系。各个国家、各个民族，因为传统文化和民族习惯各不相同，所以都有一些特殊的风俗习惯，我们首先应表示理解和尊重，而不能大惊小怪和妄加评论。例如：在中国人们常用大拇指表示夸奖之意，用小拇指表示蔑视之意；日本人则用大拇指表示“老爷子”，用小拇指表示“情人”；而在英国，翘起大拇指则是顺路要求搭车的意思；欧洲人坐着和人交谈时，常常是双腿交叉在一起，而在泰国会见客人时摆出这个姿势，则是一种冒犯；中国和东南亚一些国家有一条规矩，客人进入主人房间要脱帽，可是到了墨西哥，也照这样办的话，将被认为怀有

恶意，因为按当地习惯，只有找仇人时才这样做；美国人常将食指和大拇指搭成圈儿，其他三个指头伸直，表示“好”、“同意”的意思，然而法国南部种植葡萄的农工在向客人斟献葡萄酒时，如看到这种手势，则认为是“次等品”的意思。这个手势同样不能用在巴西，否则被认为是不文明的动作，也不能用于德国，在德国通常表示“笨蛋”的意思，而在马耳他、希腊等地，这种手势则被认为是恶毒的骂人话。因此，对于某地的风俗习惯若不注意，会使当地人误以为对他们不尊重而招来不快。新到一处，应多观察、多学习，不懂的地方要多问，避免因违忌而使对方不快。

（三）出国人员常识

1. 赴港澳地区常识

（1）赴香港地区常识

根据有关规定，从1997年7月1日起，内地因公人员前往香港须持有《往来香港特别行政区通行证》并签注。通行证是发给因公赴港人员的身份证件，签注是发给内地因公赴港人员前往香港的许可。通行证、签注由国务院港澳事务办公室及其授权的地方外事部门签发。

香港是中文及英文都通用的地区，所以在称呼时既有地方习惯，又夹杂有英语的译音。对陌生人，男士一般称“先生”，女士称“小姐”。对政府机关工作人员、警察等可称“阿sir”，女性称“Miss”、“Madam”，工人、工匠等称“师傅”，男侍、售货员可称“伙计”，女侍应仍称“小姐”。

香港最主要的交通工具是地铁，地铁的售票方式有两种：一种是一次性单程车票，另一种是储值车票。一次性单程车票只在列车发出的当日有效，由售票机发售，是一张质地坚硬的塑料片，上面附有一条磁带，记录了票值及有效时间。储值车票则由人手发售，票值分70元、100元、200元等，有效期为6个月，可在车票的磁带上自动扣除车费，直至票值耗尽为止。乘坐地铁不得饮食和吸烟，否则要受到处罚。除此之外，公共汽车、出租车也是主

要的交通工具。

走在香港的街道上，护照、通行证之类的身份证件应该随身携带，因为你随时随地可能遇上警察的检查，如果你没有带证件，就有“非法移民”的嫌疑，有被带到警察局的危险。在香港外出时还应常备零钱，在香港坐巴士和打电话都要使用零散硬币，否则，无从下手或只好多花冤枉钱了。在香港街上还不能随意照相留念，因为按当地法律规定，凡是私人买或租下的地方如店铺住宅等都属于主人的“势力范围”，必须先得到主人的同意才可拍照。

香港有“美食天堂”之称，各色餐馆不计其数，绝大多数餐馆都可穿便装，只有少数西餐厅须系领带穿西装用餐。香港大多数饭店都在规定的价格上加收 10% 的服务费，而服务员还希望得到小费，在中高档餐厅用餐一般给 10% 左右的小费，客房服务给 5 至 10 港币即可，行李搬提给 10 至 20 港币，洗手间服务员、门童起码给 5 港币。

香港货物售出很少退换，因此一定要认真挑选。

(2) 赴澳门地区常识

商务人员去澳门同去香港一样，均需办理有关手续。

澳门主要交通工具有出租车、公共汽车，另外还有三轮车和自行车。澳门出租车有黑色和黄色两种，其中黄色出租车为电话租车服务，打个电话告知所处位置、驶往地点，10 分钟之内出租车便来接你。澳门大部分出租车司机不会讲英语和中文，最好携带地图指明所要去的地点。澳门号称“东方的拉斯维加斯”，即东方赌城。1962 年澳门政府颁布了《承办澳门娱乐专营合约》，承认赌博业的合法地位，从此赌博行业成为澳门税收、教育经费的主要来源。澳门赌场一年 365 天全天营业，入赌场不需检查，除 21 岁以下未成年人、政府官员、窃贼及醉汉禁止入内外，均出入自由。

2. 赴美国常识

到目前为止，美国对我国赴美人员一直控制很严，入境手续繁杂，须要

过很多关口，如商务部、移民局和海关等都要填写调查表，因此，填写表格时一定要认真，避免涂改，否则会有麻烦。

在美国，人们十分讲究“个人空间”。和美国人谈话时，千万不要站得太近，一般应保持在 50 公分以外为宜。平时无论到饭馆还是图书馆也要尽量同他人保持一定距离。如果是不得已要与别人同坐一桌或紧挨着别人坐时，则应打个招呼，问一声“我可以坐在这里吗”得到对方的允许后再坐下。

美国对电话的利用率极高，不论买车票、飞机票、戏票，还是看病挂号、入学报名等都用电电话预约。机关办公室更是需要电话。除非有要紧东西需面交，几乎没有什么人不是先电话约好而后上门拜访的。到美国人家里作客必须先用电电话约定，事先未约好而登门是不礼貌的。

在美国乘出租车很方便，招手即停，车费依路程远近及乘客多少而定。坐出租车应给小费，大约是车费的 15%。行人只有在交叉路口才可以穿越马路，还要遵守交通灯的指示，否则有被罚款的可能。在美国停车必须在指定地点，并且不得超过停车时间，否则也会被罚款。

美国的社会治安不好。在商店、旅店甚至电梯里都要看好自己的物品，上街时最好有邀请单位的人陪同，并随身携带复印的护照。

美国人最忌讳“13”、“星期五”，忌讳有关私人性质的话题，如年龄、婚姻、个人收入等。

3. 赴韩国常识

商务人员去韩国谈生意必须持有我国签发的护照及韩国驻我国使馆发给的签证。到达机场后，应先到机场大厅出示护照和入境登记卡，接受检疫和证件检查。海关以不同颜色的显示灯，指示旅客接受检查，红色灯处检查本国人通行，绿色灯处检查外国旅行团体，橙色灯处检查外国旅行者。通过海关时，要把携带的物品放到检查台上接受检查。

韩国的饭店按其设备状况共分为 5 个等级，并在饭店正门以国花的数目

加以表示，花的数目越多饭店的档次越高，与我国用五角星的数目多少来区分等级一样。另外，还有民族风味的旅店（睡地炕），收费较便宜，一般冠有“××庄”字样。在韩国就餐、住饭店都不付小费，账单中已加收了10%的服务费，除非出租车司机帮你提行李或者提供了特殊服务。

韩国人深受儒家伦理道德体系的影响，至今仍把孝敬父母、祖先，对配偶忠实，对长官和上级忠心和尊敬老师等作为几种最重要的美德。与长辈同座时，他们总是保持一定的姿势，决不敢掉以轻心。若要吸烟，一定要先得到长辈的允许，用餐时切不可比年长者先动筷子。韩国人注重礼仪，也希望别人尊重自己，对韩国男士一般称“先生”，对女性则称“小姐”、“夫人”，“氏”字无论对于男性女性都可使用，是对人的敬称。与韩国人见面时，男士一般行握手礼，女性用鞠躬礼。无论在什么场合，韩国人都不大声说笑，妇女笑时用手遮掩住嘴。韩国人不喜欢喧闹的场面，虽然他们直言不讳，但不喜欢太鲁莽，他们珍视一种“内在”的气质。

按韩国法律规定，韩国人必须尊敬国旗、国歌、国花。每天下午5时，电台播放国歌，人人都要向国旗敬礼，行人必须止步，影剧院放映前都要放国歌，观众必须起立。外国人在上述场合如表现得过分怠慢，会被认为是对其国家和民族的不敬。

韩国人在工作场合或者出席社交活动，一般都是穿西式服装，系着领带，皮鞋锃亮，显得很庄重。到了节假日特别是元旦、春节等，韩国人无论在家里，还是外出，都换穿上一身韩国的传统服装。在与韩国人的商务交往中，晚上的宴请是少不了的，韩国人认为，让他们的贸易伙伴在异国他乡孤独地呆在饭店里，是失礼的。应邀出席宴请时一般不要带夫人参加，而且要做好喝酒的准备，如果双方谈得投机，他们会有礼貌地频频劝酒，如果客人再三推辞，经常会引起主人的不快，甚至不欢而散，惟有奉陪到底，一醉方休。席间递东西或接饮料时，要用左手支撑右臂或右腕，表示对对方的尊重。

与韩国人交谈时，避免谈论政治，不要把韩国和日本进行比较，不要把韩国称作“朝鲜”，可以谈论些韩国文化、国家的经济成就、足球等话题。接受了韩国商人的宴请后，要设法回请一次，表示礼貌。

给韩国商人送礼时，可以送鲜花和一些小礼品，特别是具有中国特色的礼品，不要送食物或贴有韩国制造和日本制造商标的东西。韩国人忌讳数字“4”，因为“4”在朝鲜语中的发音、拼音与“死”字完全相同，是不吉利的数字，所以，韩国楼房没有四号楼、旅馆不设第四层、宴会中没有第四桌等。

4. 赴埃及常识

埃及地处非洲，也是中东地区的国家之一，生活习惯同大多数非洲人一样，同时也受伊斯兰教的影响。埃及素有“金字塔之国”、“文明古国”之称，是一个很重视礼仪的国家。人们在相互打招呼时，常称对方为“阿凡提”，阿凡提是阿拉伯文的音译，是“先生”、“阁下”的意思，同时，他们还喜欢对方称呼自己的头衔。

受传统文化的影响，埃及人时间观念差，很少依照所定的时间行事。他们口头上常常挂着“请等五分钟”这句话，所谓的5分钟，可能就是30分钟也见不到人。街上电车和巴士秩序较混乱，外国人不宜搭乘，搭乘饭店的小型巴士较方便、便宜。街上的流动计程车是合乘的，不用计程表，付款时要加10%的小费，饭店、夜总会账单内已附加了10%的服务费，通常再付5%的小费。

埃及的社交聚会的时间安排比较晚，晚饭可能10点半以后才吃，如应邀去吃饭可以带一些鲜花和巧克力，花的颜色忌讳蓝色、黑色和黄色。到主人家时不要赞美女主人窈窕，应称赞他们体态丰满。进餐中忌讳饮酒，但可饮茶，盘里的食物应吃剩下些，这是对主人款待的极好赞扬。与埃及人交谈时可多赞美埃及古老的文明，避免谈论中东政治问题，忌讳谈论与猪、狗有关的事情。他们在握手、递东西时忌讳用左手，因为他们认为左手是用来拿脏

东西的，不洁净。与埃及人交往时还应注意他们的手势：用拇指和食指点敲出“达达”的声音，表示他们对话题很感兴趣，完全同意对方的意见；用手指头迅速地刮自己的耳朵，表示话不投机或完全不同意对方的见解；右手抹左手的手背，表示此事与自己无关；两手的手掌朝上，表示疑问；右手掌拍左手掌，或左手掌拍右手掌，表示惊异和奇怪；用手指指着某人，表示对某人的蔑视或看不起等等。

埃及人受伊斯兰教的影响，进伊斯兰教清真寺时，务必脱鞋。星期五是伊斯兰教的休息日，斋月期间下午不办公，因此，这些日子不宜搞商务活动。在埃及，一到下午3点至5点，人们大都忌讳针，这段时间商人决不卖针，人们也不买针，即使有人愿出10倍的价格买针，店主也会婉言谢绝，决不出售。

（四）世界宗教及其习俗

1. 基督教

基督教概况

基督教以《圣经》为信仰基础。由于基督教内部派系的原因，对基督教的基本教义，存在着理解上的不同。如天主教坚持《圣经》要由罗马教廷解释，而新教则主张《圣经》是它惟一的权威。但各派亦有信奉的一般准则，大体是：第一，创世说，即宇宙是由一个神（或上帝、或天主）创造的，因而是天地万物的主宰。第二，原罪与救赎说，即人类始祖亚当和夏娃，违背上帝旨意，偷吃了伊甸园中“知善恶树”上的果子，形成了世代相传的罪过，称为原罪，所以人们必须忍受一切苦难，靠救世主耶稣为人去赎罪。第三，天堂地狱说，即现世是罪恶的渊藪，只有信神，自甘屈辱，服从神的安排，死后灵魂才能升入天堂，否则，要受到末日的审判，被打入地狱。

狭义的基督教，实际上就是指新教。它的主要特点是否认罗马教皇的绝对权威，拒绝罗马教廷的统一领导，主张教会制度多样化。要求简化宗教仪式，废除神职人员不得婚娶的规定，同时要求取消圣像和圣物崇拜。

从形式上讲，基督教（新教）和天主教也不一样，比如：基督教《圣经》中的“旧约”有 39 卷，而天主教则有 46 卷；基督教称至上的神为上帝，或就叫神，而天主教则称之为天主或就叫主；基督教的十字架上没有耶稣受难的形象，而天主教就有；基督教不供奉圣母，而天主教则供奉圣母；基督教经常的崇拜活动为礼拜，形式灵活多样，而天主教的主要崇拜活动为弥撒，程式是完全固定的；基督教礼拜的主要内容为讲经，而天主教则每天都做弥撒，除弥撒外，平时一般不讲经；基督教称教堂为礼拜堂，且教堂内大多不设置圣所、圣台，仅有十字架、烛台、花瓶等简单布置，而天主教称教堂为天主堂，堂内设置圣所、祭台，点长明灯，普通教徒不得入内；基督教徒祷告时，不一定要下跪，忏悔时，不须向神职人员告解，划十字时无须蘸圣水，而天主教堂内则必备跪凳、告解亭、圣水缸等设备，为教徒使用；基督教神职人员的圣衣，形式不一，比较简单，而天主教神职人员的圣衣，则从形式到色彩，都规定严格，总体说来比较华美。

东正教在世界各国，组织上是独立的，但各国东正教不定期地召开最高会议，彼此间仍有松散的联系。按照传统，君士坦丁堡主教拥有东正教普世牧首的称号，但对其他独立教会并无管理权力。由于东正教主要流行在东欧、中东地区，在我国传播不广，所以其影响远不如基督教中的新教和天主教两支。这里不做专门介绍。

基督教传入我国的时间，约在公元 3 世纪前后。到 1582 年，耶稣教传教士利玛窦来华，传播基督教（主要是天主教）精神，同时学习中文，先后在澳门、韶州、南昌等地活动，最后定居南京。西方传教士活动在清初受挫，列强的炮舰政策及传教士与殖民者的沆瀣勾结，激起了我国人民的英勇反抗。解放以后，1954 年新中国基督教实行了自治、自养、自传的三大原则，和罗马教廷及美国政府的反华反共政策做斗争。党的十一届三中全会以来，受“文革”冲击的基督教逐步恢复正常活动，党的宗教政策逐渐落实。中国基督教

在鼓励信徒参加为世界和平祷告、开展对外友好往来、促进中西信徒间的了解和友谊、推动完成祖国和平统一大业、为社会主义两个文明建设贡献力量等方面，也在发挥着有益的作用。

基督教的基本习俗

基督教各派系因为对《圣经》的理解有分歧，加之各派形成的历史背景各异，由此造成了彼此间的制度和习俗也不尽相同。这里主要介绍一些新教和天主教传统的基本习俗。

1) 基督教(新教)基本习俗

神职和称谓

基督教设有主教、牧师、长老、执事、传道人等神职人员，其中主教是实行主教制的教派中职位最高的神职人员，有权主持各种宗教活动，牧师是大多数教派都设有的职位，他是主持宗教仪式、管理教务的主要神职人员，长老是教会的负责人和领袖，执事一般不主持宗教活动，只是协助教会牧师、长老管理教会事务，传道人在教会中协助牧师、长老的宗教活动，其具体工作是传道，向信徒和慕道友们讲述、解释《圣经》教义和信条。

基督教内部众多教徒，往往不以年龄、性别、辈份相称，而自称是上帝的罪人，教徒之间互称兄弟姊妹。对教会的神职人员，可以他们所担任的教内职位，再加上其姓氏相称。对传道人，分男女，称为“先生”、“小姐”即可。

祷告

宗教各派都有祷告要求，在基督教徒的信仰生活中，也是一项不可缺少的仪式，是表示教徒与“上帝”讲话。其内容为祈求、感谢、悔罪、恳求上帝赐福等等。祷告没有固定的形式，单个信徒内心默诵也可，大家聚在一起朗诵也可。每周一次的礼拜，大多数信徒集中于教堂里，祷告是必有的程序之一。从时间上划分，祷告有早祷、晚祷，或遇特定事(如探望病人、婚丧、

嫁娶等)祷告;从形式上划分,有公众祷告、个人祷告,还有同声祷告、默祷,甚至还有哭叫祷告;从祷词内容上划分,有按现成的成文祈祷和随心所欲祈祷两类。需要有牧师作为领祷人主持的祈祷,祈祷完毕,参与者应同声表示诚心所愿,齐呼“阿门”。祷告时,要求严肃认真,不要随意走动出入,也不能彼此交谈,保持庄重气氛。非教徒找人,一定要等待祷告结束方可进入。

礼拜

礼拜是基督教的主要宗教活动,通常每星期日一次,在教堂进行。依据《圣经》记载,大多数宗派,都在耶稣基督星期天复活日进行,所以又称为主礼拜日。礼拜由牧师主礼,内容包括唱赞美诗、读经、祈祷、讲道、祝颂等。除星期天的常规礼拜外,遇有一些特殊情况时,也可安排专门的礼拜,比如婚礼、葬礼、感恩等,不同的是,比常规礼拜的人数和规模都要小一些。

基督教礼拜时,非信教群众进入教堂,一般不受阻止。但非教徒入内参观,应保持衣着整洁、谈吐文明,不可在教堂内外嘻笑打闹,更不能对基督教徒的宗教活动评点讥讽,要注意祷告或唱诗时场内的气氛,不要与基督教徒讨论“上帝”的可信与否,更不能以此为玩笑伤害基督教徒的感情。对牧师的讲道,听不听,由各人自便,却不可在教堂里喧哗,更不要以自己的认识(如无神论思想),在教堂内与人辩论。如果觉得实在不合自己的意愿,可悄静、礼貌地退场。

洗礼

成为基督教徒,必须领受的第一件圣事,即为洗礼。经过洗礼之后,才可以成为基督教的正式教徒。据说,这是耶稣立定的圣事,可以赦免入教者的原罪等,并据此今后有权领受其他的圣事,接受上帝的恩宠。洗礼之前,必须经过基本教义的培训 and 考试(考信德),合格后,方可接受洗礼。

在西方信教的家庭,通常在孩子出生时就为其施洗。民间的风俗要求,从一开始就得重视洗礼的每个细节,比如孩子的洗礼一般不在新建成的教堂

里进行，认为这里缺乏灵气和声誉，尤其是不要让自己成为新教堂的第一个洗礼的人。为孩子选择教父、教母，不能是已订婚的一对男女，也不要请孕妇做孩子的教母，他们相信，如能设法请到来自三个不同教区的教父、教母，孩子则会长命百岁。受洗前，不要让孩子戴刻有自己名字的珠宝饰物，受洗时，别叫孩子的名字。牧师注在孩子脸、额上的圣水，千万不能随意抹掉，这样做被认为不吉利。而此时，如果孩子哭了起来（并非有意弄哭他），则被认为是“魔鬼正在被驱逐出去”的好兆头。

洗礼的方式有三种：一种是注水洗礼，即主礼者（如牧师）用贝壳或浅碟往受洗者额上倾注少许水，让水从额上往下流，同时，口诵经文。另一种是浸礼，又称大水洗，即主礼者手扶受洗者，让他全身慢慢浸入水池中片刻，同时，口诵经文。还有一种是点水礼，类似注水礼，即由主礼者口诵经文，用手蘸圣水，点在受洗者的额上或头上。

圣餐

圣餐是基督教的主要仪式之一，起源于《圣经》中耶稣和众门徒共进最后晚餐的故事。据传，当时耶稣拿起饼和酒祝圣时，对大家说“这是我的身体和血，是为众人免罪而舍弃和流出的”，然后，分给众人领食，并要求后世信徒也要经常以这种方式来记住他。由此沿传下来，成了基督教的主要仪式了。具体做法，在新教、天主教、东正教中各有差别，但都经过主礼人对面饼和葡萄酒进行祝祷，然后分给正式信徒领食（非正式信徒，一般不领圣餐）的过程。差别在于：一是提法上有异。新教称圣餐为“神交圣礼”，天主教称之为“圣诗圣事”或“弥撒”，东正教称之为“圣体血”。二是做法上有异。天主教坚持用无酵饼，东正教主张用有酵饼，而新教则认为有酵无酵的饼都可用。另外，天主教坚持信徒和神职人员要有区别，认为非神职人员不能领受祝圣后的葡萄酒，而新教和东正教则主张教内参加圣餐仪式者，都一样能同时领受面饼和葡萄酒。

教徒如违犯了教规，牧师要停止他的圣餐，以示处罚。

2) 天主教(公教)基本习俗

神职及称谓

天主教是罗马公教在中国的名称，中心设在罗马城西北的梵蒂冈，是一个具有严密组织的国际宗教团体。教皇是天主教的最高首领，因此他是“基督在世的代表”，所以在信仰和伦理上都是“永无谬误的”。其组织形式，采取封建君主集权制，管理着世界各地的天主教会和教徒。

凡有天主教徒的国家，均被教廷划分为若干个教省、教区，由教廷任命的神职人员管理。神职及称谓主要有：枢机主教(又称红衣主教)、首席主教、祝圣总主教、总主教、主教、司铎(又称神甫、神父)和修士、修女等。枢机主教由教皇任命，可当选为新教皇，一般都担任着各国教会的重要职务。首席主教为天主教势力较大的国家里天主教会的首领。祝圣总主教有监督各级神职人员行使职权和批准主教会议决定的权力。总主教是负责一个教省的主教。主教是负责一个教区的高级僧侣。司铎通常在基层教堂，直接管理教徒，进行传教活动。修士、修女是终身为教会服务的传教人员。

祈祷

广义讲，祈祷和基督教的祷告基本上相同，都是和耶稣(天主)交流，或呼求，或感谢，或赞美等，但礼仪要求，比基督教祷告要拘谨些。天主教徒祈祷时，基本的仪态为两手合十，两脚相并，端正跪地，将双臂置于跪座上面，心清意净，口念经文。日常的祈祷中除符合基本的仪态外，有时面向十字架上的耶稣站立，默祷沉思，有时在不影响其他教徒的前提下，伸举双手，痛苦流泪，还有因深深悔过而出声哀求天主等等情况。在教堂举行祈祷时，则更讲究仪态，信徒们要心专神注，坐有坐相，站有站样，跪有跪法，仪态端庄。教堂祈祷对教徒衣着好坏，虽不做规定，但一定要整洁干净，不能显露出疲沓懒散的样子。在天主堂内，应做到保持肃静、不喧哗、不吸烟、听

从指挥。

祈祷的仪式，可分为行圣号经、行屈膝礼、跪拜和拜圣体几个部分。所谓行圣号经，简言之，就是边划十字边诵经的过程。划十字一般为三次，从额上开始，划到口唇处，最后划到胸口上。所谓行屈膝礼，指进入天主教堂后，先蘸圣水划十字，然后面向祭台上的耶稣弯屈一下右膝，以示敬拜行礼，最后找一个位置或坐或立，在唱诸如《福音经》时，大家随主礼者行屈膝礼。所谓跪拜，是指教徒双膝跪下，礼拜天主，这一礼仪应用的场合较多，有时全台弥撒，除了诵吟《福音经》时站立外，都是一直跪着。所谓拜圣体，又称拜圣堂，指教徒去天主堂叩拜圣体中的耶稣，以表爱戴钦敬，此时，一般应跪着默诵几遍《天主经》、《圣母经》等。

弥撒

基督教称此为圣餐，天主教则称此为弥撒，认为举行此仪式，是以不流血的方式，追忆耶稣在十字架上对圣父的祭献。神父、主教一般为弥撒的主礼人。主礼人在上祭台前，应先洗手，戴方领（一块正方形白布，依礼仪程度，最后系在颈项上），穿长白衣，系腰带，戴手带（两片连在一起的，绘有十字图形的绸布），佩领带（一根绘有十字图案的宽长带子，挂在颈项上，直垂到膝盖），披好圆领敞开的精美祭服，然后捧起“圣爵”走上祭台，开始举行弥撒。

如果是做大礼弥撒，主教通常要穿红色袜子、白色绣鞋，戴着绣有“十”字的白手套，右手上还戴有宝石戒指（戴在第四指上），胸前挂上十字架，头戴一尺来高的尖角盾形、上绣彩色十字图案、前后两叶相连、后叶两边各垂穗带的主教冠冕，手执身高的金属手杖（称权杖），它象征牧放教友群羊的权威。这些礼仪，有些还需要辅礼者相助完成。这一切完成后，主教起步缓行，举右手，祝福教徒。到达祭台前，须脱冠、释杖，向圣体屈膝敬礼、划十字，随后便开始弥撒。

天主教规定，主教和神父在弥撒时即可领取圣体（无酵饼）与圣杯（葡萄酒），而教徒们则只能领取圣体，不能领取圣杯。

圣洗与坚振礼

圣洗，亦即洗礼。《旧约》中指明，此举是为了教徒的清洁卫生。“施洗者约翰”就曾在约旦河里为耶稣施洗，后来衍变为入教仪式。天主教的圣洗大体分为六步，即考问礼、圣道礼、忏悔礼、注水（浸水）礼、敷油礼及最后的礼成式。

坚振礼，意指坚固信仰，振奋信心，勇于为基督做见证的仪式，又称坚信礼，一般在圣洗后不久进行。坚振礼的仪式，一般可分为两阶段：第一阶段，是覆手礼。过程为主教穿戴齐整，戴高帽、执权杖，走向祭台。然后脱帽、释杖，转身面向跪着迎领坚振的教徒，以双手摠于其头上，口诵经文。礼毕，受礼者齐答“阿门”。第二阶段，是敷油礼。即主教以右手的拇指蘸坚振圣油，在受礼者额上划十字，同时念道“请藉此十字印记，领受圣神”，受众再答“阿门”。然后唱圣歌、祈祷，最终礼成，散去。

婚配、告解与终传

天主教认为，信徒的婚姻是件圣事，一般须在教堂内，由神父主礼，按教会规定的仪式才可结为正式夫妻。这种仪式，一般在弥撒中间举行，也可在弥撒外单独进行。婚配仪式的主要过程为：由神父分别询问男方、女方是否愿意结为夫妻，得到双方都肯定的回答后，主礼人即诵念规定的经文，宣告“天主所配合的人，不能分开”，接着为双方祝福，新郎、新娘互换戒指，接吻，并发誓。整个过程气氛凝重而热烈，教堂敲钟，亲友撒花，加念经文或欢唱圣歌。基督教虽也有此礼，但不视其为圣事。

告解，是指真心悔罪、坚决改过之意。天主教信徒有违反良心、教规及纪律行为时，按天主教要求，应该向神父讲清告明，深刻反省进行忏悔，以求得到天主的赦免，使自己得以解脱。具体礼仪为：听告的神父端坐于告解亭

(木制的搁架)中,教徒在做了自我省察之后,以忏悔的心情,把事情的全过程无保留地讲给神父听完,然后神父训勉其悔过、真诚,嘱其不得再犯,指点如何去做补赎的善功,赔偿因罪而使之受害的人和事。最后神父念《赦罪经》,举右手赦罪,祝其安。至此,圣事完成。神父有责任对告解内容保守秘密。

终传,是天主教徒临终时,由神父代行为临终人的额上和手上敷搽圣油的一种圣事。因临终人时间有限,仪式进行都比较简短,主要过程是:由身穿短白衣、佩丝带的神父,把十字架递给病人,并用简洁语言施以抚慰,提醒教徒仰望天主。如时间可能,还劝其临终告解,以求灵魂安妥。接着,神父用右手拇指蘸圣油,给教徒敷搽,同时念经文祈祷。最后举起十字架作十字圣号,借此赋恩于斯,赦免罪过,以减轻临终者的神形困苦,赐他内心平定,安心离开这个世界。

(3) 基督教的主要节日

宗教节日,由于紧联社会公众,其影响范围已不只在教派本身,实际上它随历史的长期发展,有着深厚的民俗积淀和群众基础,并广泛渗入社会生活,已衍变成为大众都关注的日子。由于基督教和天主教,还有东正教,属同源一脉,在主要节日上基本是一致的,这里将不再区别介绍。

1) 圣诞节

圣诞节是基督教纪念耶稣基督诞生的节日,是基督教重要节日之一。因《圣经》没有明确记载耶稣生日,教会规定:从公元354年开始,每年的12月25日为圣诞节。这一天正是罗马帝国太阳神的誕生日,意为耶稣的诞生,就是太阳的再生。依据耶稣是诞生在夜里的说法,圣诞节的庆祝活动,是从12月24日午后就开始了。圣诞夜是个狂欢夜、欣喜夜,有唱圣诞颂歌、扮圣诞老人等许多活动。据说,圣诞老人名叫圣尼古拉,他是一位白胡须、穿红袍、戴大皮帽的胖老人,每逢圣诞夜,他就驾驶着鹿橇,从北方来,从烟囱进入

各家各户，把孩子们喜欢的玩具、糖果等礼物，悄悄地装进挂在炉前的新长筒袜内，最受儿童的欢迎。

圣诞夜各家要聚餐一次，点亮圣诞树，聆听教堂洪亮的钟声，餐桌上布满丰盛食品，其中火鸡是圣诞大宴上必不可少的，所以又叫圣诞鸡。此外还有羊羔肉、葡萄干、果饼、布丁等等，家家欢喜，户户开怀。欢乐之情，如同我国春节，已成为大多数国家全民欢庆的民间节日。改革开放以来，我国年轻人中间亦有互致圣诞快乐的做法。

圣诞节通常从12月24日到新年1月6日连续两个星期左右的时间，往往和欢乐的新年活动融合一起。由于东正教所采用的历法不同，大约相当于公历圣诞后的10天，才为他们的圣诞节。每年的圣诞节期间，也是市场商务繁忙的时期，在搞好庆祝活动的同时，适应圣诞礼仪，抓住圣诞商机，意义不容低估。

2) 复活节

复活节是基督教的又一重要节日，是为纪念耶稣复活而进行的庆祝活动。据传说，耶稣基督被钉在十字架上后，于第三天复活。公元325年基督教尼西亚会议规定每年的春分月圆后的第一个星期日为复活节，即在现行的公历3月22日至4月25日之间（东正教则因历法不同，约推迟两个星期）。

复活节在基督教国家中，是仅次于圣诞节的第二大节日。为了庆祝节日，许多国家都放假若干天，家中亲人得以团聚，好友之间互致祝贺。长辈会买些鸡蛋形、小兔形的巧克力糖等礼品，装进小篮子里送给孩子们。传说鸡蛋象征生命，兔子也常被看做是新生命的象征，以此寓意耶稣的复活。

复活节期间教会都举行盛大而隆重的纪念仪式，教徒们相遇时，都互道“主复活了”。复活节晚宴也是丰盛的，传统主菜为羊肉和熏火腿。基督教徒把羔羊看做是耶稣献身的象征，把猪看成是幸运的象征。现在每逢复活节，有些西方国家都传统地举行庆祝游行活动，人们相互赠送象征生命和繁荣昌

盛的复活节彩蛋，气氛欢闹热烈，教会吸收新教徒的洗礼仪式，也常安排在这天进行。

相比而言，复活节较圣诞节的宗教色彩更浓，时间上已过了新年，所以波及面没有圣诞节广泛，只在信教的国家和信教的人群中有反映。

3) 受难节

受难节，指耶稣遇难纪念日，是基督教又一重要节日。据《圣经》记载，耶稣遇难于星期五，时间依复活节反推，即复活节的前两天为受难节（因为耶稣死后第三天复活）。在这一天，耶稣因被门徒犹大出卖（因此西方人忌讳“13”这个数字），被罗马帝国当局钉死在十字架上。

对于耶稣受难日，西方国家习俗不一，有认为“既为受难，当然不吉”的，因此，在这一天他们认为理发、洗衣、室内打扫卫生、给马匹钉铁蹄，甚至做与指甲有关的任何事情都是不明智的。有认为“遇难尽管不好，但这一天对某些事来说，却是一年中最为适宜的”，如播种“欧菜”（据说一年中除受难节这一天外，其他日子播种都会给牲畜带来死亡），又如，据说这一天给婴儿断奶会给孩子带来幸福的机会。

许多地方，不同的教派都会在耶稣受难这一天联合举行礼拜，以示团结。

4) 主显节

主显节又称显现节、三王来朝节，指的是“耶稣曾三次向世人显示其神性”。据《圣经·新约》记载，第一次显现是耶稣诞生时，东方天空出现异星，引领东方三博士前往朝拜，他们见了卧于马槽中的耶稣，献上黄金、乳香等三样礼物，这次显现他是基督。第二次显现是他开始传道受洗时；“圣灵”如鸽子，降临在他的肩上，天空中回响的声音说：“你是我的爱子，我喜欢你！”这次显现他是上帝的儿子。第三次显现是在参加迦拿城的婚宴时，他将水变成酒，这一次显现出他的荣耀。

公元4世纪，天主教教会正式定1月6日为主显节。每年的这一天教堂都要在搭好的圣诞假山马槽中，特塑三王朝圣献礼的像，并做弥撒，当神父读经读到“他们三王见到婴孩(耶稣)和他的母亲玛丽亚，就俯伏朝拜”时，全体人员也要随之一起伏身，肃然下跪恭拜。

主显节到8号以后，随一年一度的圣诞节结束而结束。东正教仍因历法不同而顺延至1月18日到1月20日前后才结束主显节的活动。

2. 伊斯兰教

(1) 伊斯兰教概况

伊斯兰教以《古兰经》为信仰经典，基本教义是信奉安拉(又叫真主)为惟一的神，同时，还要求教徒无条件地顺服安拉的使者穆罕默德。“伊斯兰”一词，是阿拉伯语的音译，意为“和平”、“顺服”。对信仰伊斯兰教的人，一般称为“穆斯林”或“穆民”，意为“虔诚者”。

伊斯兰教的基本教义，由宗教信仰、宗教义务、善行三部分构成。宗教信仰(伊玛尼)，指教徒应当信安拉、信使者、信天使、信天经、信后世。宗教义务(仪巴达特)，指教徒信仰伊斯兰教必守的五项基本功课，即念、礼、斋、课、朝。善行(伊赫桑)，指教徒在宗教上必须遵守的道德规范。三部分中，宗教信仰属世界观、理论和思想认识，宗教义务和善行，则属于教徒实践和行为规范。

伊斯兰教十分强调教徒要严守功课，这亦是穆斯林必须履行的宗教义务，简称为五功。念功是五功之首，就是庄重而严肃地用阿拉伯语念作证词，又叫清真言，这是伊斯兰教信仰的核心，承认安拉是独一无二的，穆罕默德是安拉的使者，教徒一生每日都要常念，临终也不停。礼功为礼拜，教徒必须每天分别在晨、晌、晡、昏、霄5个时间内面向麦加方向祷告，祷告时，礼仪非常复杂，比如必须依次完成7种不同的动作，其中还有若干细节，分为天命和拜中圣行，天命又叫法雷则十二件(拜内、拜外各六件)，也叫瓦若

布十二件。拜中圣行，又叫逊奈二十八节(站立、鞠躬、叩头、跪坐各七件)，并有相应的概括称呼，礼拜一天下来，教徒要作拜 32 次、叩首 64 次、颂扬安拉 178 次，要规范地做好这些，实在是须要虔诚。斋功又叫斋戒、封斋或把斋，伊斯兰教具体规定，每年教历的九月(莱埋丹月)为斋月，莱埋丹的含义为磨炼，因此斋月内除病人和旅客、孕妇和哺乳者外，全体穆斯林都应在每天日升前到日落时，禁绝一切饮食，禁房事，戒除一切邪念，一心向往安拉，要到一个月满，在伊斯兰教历的 10 月 1 日才可开斋。课功又称天课，本意是“洁净”，是阿拉伯语“则卡特”的译意，天课是伊斯兰教具有慈善性质的一种施舍，亦即通过交纳天课(每年节余的 2.5%)，以接济赤贫者、穷困者、负债者等，使教徒的自有财产更加干净纯洁。这种“济贫税”，只对有经济实力、理智健全的教徒才按一定的税率交付，并非人人要交。最后是朝功，即朝觐，伊斯兰教规定，凡男子超过 12 岁、女子超过 9 岁的穆斯林，理智健全、身体健康，并有足够的经济力量者，就有朝觐的义务，在路途平安的情况下，一生至少要赴麦加朝觐圣地一次，这是真主的要求。朝觐活动，要进行数天(教历 12 月 8 日至 14 日)，返回后的穆斯林，被授予“哈吉”称号，接受了这个令人羡慕的荣誉，在教内就享有较高的威望。朝觐活动，历史悠久，每年从世界各地到麦加朝觐者有一二百万人，规模宏大，是世界性的穆斯林大集会，我国每年也派代表团参加朝觐。

《古兰经》是伊斯兰教的主要经典。“古兰”在阿拉伯文中是“朗读”、“念诵”之意，内容共有 114 章，涉及社会、政治、经济、宗教、日常生活，也包括一些阿拉伯民族优美传说和神话故事。因此，除有浓厚的宗教色彩外，在阿拉伯民族发展中，也具有很高的历史、文学、文字价值，其中，涉及到宗教法、民法、刑法部分，至今仍成为伊斯兰教国家制定法律的重要依据。

在公元 7 世纪中叶，当时的阿拉伯国家通过与唐王朝的商业往来和外交活动等渠道，把伊斯兰教传到了中国。穆斯林商人通过海陆两路来华后，在

当时的广州、泉州和长安等地定居下来，被称为“蕃客”，以后逐渐与当地汉人通婚，加之军事方面的交流、外交方面的往来，才形成了中国的穆斯林。到元朝时期已有“回回遍天下”之说。“文革”使伊斯兰教的正常宗教活动受到破坏，改革开放以后才得以逐步恢复。

（2）伊斯兰教的基本习俗

伊斯兰教较基督教和佛教而言传播时间要短，但发展较快，在世界近百个国家和地区中，有穆斯林（即伊斯兰教徒）近8亿人，教徒人数仅次于基督教，有20多个国家将伊斯兰教定为国教。因此，在对外贸易、商务活动中，了解伊斯兰教一些基本习俗，对我们做好工作会有很大帮助。

1) 教职

伊斯兰寺院又叫清真寺，由教长、海推布、穆安津（宣礼员）等教职人员管理。教长是寺院的主要领袖。海推布的职责是在主麻日手持木杖，在寺院的讲坛上主持念经、讲经、赞颂真主等活动，并接受皈依者为穆斯林，海推布可以世袭。穆安津的职责是在寺院里按时呼唤穆斯林做礼拜，并领念带有节奏的专门经文“安拉至大，安拉至大……”，穆安津也可以世袭。这些教职人员，在中国又统一被称为阿訇。“阿訇”在波斯语的穆斯林中，原意为“学者”、“教师”，一般负责主持清真寺的寺务和教务。

2) 禁食

伊斯兰教有严格的禁食规定，要求教徒食用清洁食物，不吃自死、捶死、跌死、勒死的动物以及未诵安拉之名宰杀的牲、禽。《古兰经》里，有4个地方提到禁食猪肉，认为猪肉是污秽不洁之物。不吃猪肉，对于伊斯兰教而言，是个教规，对于我国一少数民族——回族而言，则已形成了该民族的风俗习惯，已不仅仅是宗教的约束力了。这种千百年来代代相袭而成的习俗，应受到尊重和理解。但是《古兰经》也还有处提到，如果“为势所迫，非出自愿，且不过分的人‘虽吃禁物’，毫无罪过”，因为，这是在一种特殊情况下的变

通办法。

饮酒，早期是不禁的。《古兰经》曾把用椰枣和葡萄酿制的醇酒看成是安拉给人类的恩赐。后来，因饮酒妨碍宗教活动和战斗，便明确禁饮，并指出饮酒的害处，把饮酒和赌博相提并论。提倡饮茶，以茶代酒。

3) 净礼

净礼，是穆斯林在做礼拜之前举行的一种宗教仪式。它包括沐浴、净衣、洁处等，目的是让自己和礼拜的处所都洁净无污。净礼的净身，就是用干净的水洗涤身体的部分或全部，并在进行净身的每一动作时，默念相关的祷词。

净礼分大净和小净两种。伊斯兰教规定，成年的男女穆斯林，在封斋前必须做大净，就是要用净水洗涤全身，要求处处都要认真洗到，如有一根毛发没有洗到，这次大净便被认为无效。穆斯林在礼拜或为功修、诵读《古兰经》时，必须做小净，即用净水洗涤部分肢体和某些器官。无论大净或小净，都必须采取淋浴方式，不能用盆（或桶），更不能在池内洗涤。洗涤时，都要求做到内心立意或口中默念经文，诵吟真主尊名。

在无水或不能洗涤的情况下，可以用洁净的土、砂等作为代用物，举行象征性的净礼。因以土、砂为多，故又称“土净”，方法是举意，即有清晰的净礼意识，取净土，一拍抹脸，一拍抹两手和两肘。土净毕竟是象征性的，所以不适用于所有的拜功。

4) 问候和拿手

穆斯林之间彼此表达亲近友好，可用“色俩目”作相互祝福和问候的话语，例如“安色俩目阿来枯姆”意为“主的安宁在你身上”；“吾阿来枯姆色俩目”意为“主的安宁也在你身上”。这种问候，正式而郑重，不宜在沐浴或如厕时使用，也不能在礼拜和诵经时使用。按照伊斯兰教的习俗，致色俩目时，年少者先说于年长者，行进者先说于伫停者，站立者先说于已坐者，进门者先说于门内者，少数人先说于多数人，男子先说于女子。当听到有人向

自己说色俩目时，必须立即做答礼，群体听到有人致色俩目时，至少应有一人代行答礼。男子向女子致色俩目时，应注意不要握手，保持一定距离，以示庄重。

拿手，是男性穆斯林之间的握手礼。方法是：双方单腿弓步，双手相握，右手姆指交叉在里，左手辅握在外，两人右肩头紧靠，同时，诵念真主嘉惠彼此及眷属。拿手礼的适用范围较广，如表示互助、互勉、团结友爱，表示不计前嫌、彼此谅解，表示敬老爱幼、敬师爱徒。开斋节会礼后，穆斯林之间拿手，表示共贺同庆、恭敬本教等等。

（3）伊斯兰教的主要节日

伊斯兰教的节日主要有3个，即伊斯兰教历10月1日的开斋节（我国新疆地区称“肉孜节”）、教历12月10日的宰牲节（又称古尔邦节、忠孝节）和教历3月12日的圣纪节。伊斯兰教的节日均以教历日期为准。伊斯兰教历在我国旧称为回历，它以太阴（月亮）圆缺一次为一个月。所以有些地方也有根据自己情况，以见月为准，不恪守日期来纪念自己的节日的做法。

1) 开斋节

开斋节，是穆斯林最热闹的节日。所谓开斋，就是穆斯林们在封斋一个月以后，庆祝穆斯林斋功胜利完成。伊斯兰教规定，每年教历的9月为斋月，传说安拉在斋月敕降了《古兰经》。所以，凡具备封斋条件的穆斯林，在斋月里都必须每天从日出到日落实行斋戒。斋月期满，由阿訇登楼看天象，确定开斋时辰。看到“新月”（月牙），即可开斋，如没能看到月亮，则开斋时辰顺延，但一般不超过3天。

开斋这一天，还必须完成两件当然的功课：一是交付一定数额的开斋税（数额相当于全家一天的生活费），作为开斋施舍，周济贫者。二是举行开斋节的拜功，即在清真寺参加会礼，集体作节日礼拜。会礼结束后，穆斯林们举行团拜仪式，互致节日快乐。

热闹的开斋节庆祝活动，一般在前一天就开始。开斋节清晨，人们都先做净礼，沐浴洁身、刷牙、佩香，身穿最美丽的衣服，互致“色兰”“尔德·穆巴勒克”等节日吉祥问候。孩子们更是喜气洋洋，向长辈敬奉奶茶。有些男女穆斯林还特意选择开斋节这天举行婚礼。清真寺会礼后，家家都备有丰盛的节日佳肴，宴请宾朋好友，以增进穆斯林之间的友爱和团结。庆祝活动一般可持续3至5天。

2) 宰牲节

宰牲节，是在朝觐麦加的最后一天举行的庆祝活动，又叫古尔邦节（阿拉伯语的古尔邦意为献牲）。宰牲节的活动礼仪与开斋节基本相同，但在本节日宰牲，是它的独特之处。

相传伊斯兰教的先知——易卜拉欣，夜梦安拉命令他亲手杀死他自己的儿子伊斯玛仪，以考验其对安拉的忠诚。第二天清晨，易卜拉欣在麦加附近的米那山谷上正准备忠实执行真主的旨意时，安拉受到感动，派天使送来羊一只，代替伊斯玛仪作献祭。从此以后，每年都要在这一天杀牲馈赠。

按伊斯兰教规定，在宰牲节每人都应宰杀一头羊，或七人合宰一头牛（或骆驼），并规定所宰的羊应满187天，牛或骆驼应满两年零一天。把杀牲之肉分成3份，除自己食用外，还要分送亲友和施舍穷人，即一份自食，一份出散，一份馈赠。绝不允许出售赚钱。

节日期间人人盛装、会礼诵主、走亲访友、欢歌起舞，举行赛马“叼羊”等种种活动，热闹异常。一般要欢庆3天。

3) 圣纪节

圣纪节，是纪念伊斯兰教的复兴者，也是最后一位使者——穆罕默德的生日。每当伊斯兰教历3月12日这一天，穆斯林们都集会诵经、赞圣，宣传穆罕默德事迹。

穆罕默德出生在麦加城的一个古莱什族家庭，他的祖父给他起名为穆罕

默德，意思是“值得称赞者”。穆罕默德在世时和他去世后的一段时间里，圣纪节尚未形成，只是有些人在这一天自发地到他的出生地或墓地，虔诚诵经，直到伊斯兰教第七世纪时，才由艾赛仪德把教历3月12日正式定为圣纪日。相传穆罕默德的死也是这一天，这一天成为他的忌日，所以也有称这一天为圣忌日的。

圣纪节的纪念活动，一般在清真寺举行，诵《古兰经》，并诵吟《穆合麦斯》、《卯路德》等阿拉伯文赞美诗，讲述穆罕默德的生平和圣训以及他在传教中所经受的种种磨难。有些地区的穆斯林还宰牲、炸油香、熬羊肉粥，设宴请客，以示纪念。

3. 佛教

(1) 佛教概况

佛教在长期的发展过程中，产生了大量的经藏文献。这些文献被统称为大藏经(又称一切经、三藏等)。“藏”有“箧藏”之意。大藏经分为经、律、论三类。“经”指释迦牟尼所讲的教义；“律”是为僧侣和教徒制定的行为规则；“论”指教义教理的阐释和论说。

根据佛教经藏文献概括，佛教的基本教义主要是四圣谛、八正道和十二因缘。四圣谛，指四条圣理：一是苦谛，说人生就是个“苦”字，如生苦、老苦、病苦、死苦、离苦、憎苦、求苦、阴苦等，总之，苦海无边。二是集谛，讲述造成人生之苦的原因，是由“业”(欲望)和“惑”(对佛的无知)造成的。三是灭谛，即指明消除苦的办法，要信佛，回头是岸，最终得悟涅。四是道谛，指信徒们要相信人们是能得道成佛、解脱痛苦的。

道谛包括八点，即八正道：一是正见(正确理解)，二是正思(正确思考)，三是正语(不违佛乱说)，四是正业(行为合佛)，五是正命(遵佛守戒)，六是正精进(学佛修行)，七是正念(口念心记)，八是正定(依佛禅定)。总之，八正道就是要人们在平时生活中，无论是想、是说，或是做，都要按照佛教的

教义去办，受其约束，方能成正果。

十二因缘，又称十二缘起，包括 12 个环节，是佛教对人生苦难原因的分析。这 12 个环节是：第一，无明（不明白佛理），这是祸根。第二，由无明而产生的“行”（行为）。第三，由行为而产生的“识”（认识）。第四，由认识而产生的“名”（精神）、“色”（肉体）。第五，由名、色而产生的六处（眼、耳、鼻、舌、身、意），又称六根。第六，由六处而生“触”（即 6 种感官）。第七，由触而生“受”，有苦受、乐受、不苦不乐受 3 种。第八，由受而生“爱”，有欲爱、色爱、无色爱 3 种。第九，由爱生“取”，即贪。第十，由取生“有”，相应地为欲有、色有、无色有，此三有又称三界。第十一，由有而“生”，即存在上述环节，即可出生。第十二，由生到死。分析了人生苦难的这些“原因”后，佛教认为，只要人不达到涅槃的强度，就必然被困于这十二因缘的链条之中，反复受轮回之苦。

佛教自佛陀释迦牟尼去世之后，因为对教义和戒律的理解有别，开始分裂。虽说派系众多，但大体分为两种，即大乘和小乘。以公元 1 世纪为界，后期的佛教把前期的佛教称为小乘，意指自己是大乘（乘是“乘载”或“道路”之意）。大乘和小乘的区别，不但在对佛经的理解上有区别，在实际修行中也不同。如在对佛陀的看法上，小乘初期只认为他是祖师爷和现实的传道者，而大乘则视他为神通广大、威力无边、大慈大悲、全知全能的神。又如小乘一般主张求得修行者自身个人的解脱，而大乘则要求修持成佛，为了“普渡众生”。在修持方法上，小乘注重“三学”（戒、定、慧）和八正道，而大乘则还须兼“六度”（布施、守戒、忍辱、精进、坐禅、智慧）。对于大乘在佛陀之外又塑造的许多菩萨（弥勒、观音、地藏、文殊、普贤等），小乘佛教并不承认。从教义上看，大乘比小乘更加唯心主义化，小乘主张“我空法有”，而大乘则干脆称“我法俱空”。

从释迦牟尼死后，印度进行过四次“佛教结集”，并分派教徒到世界各地

传经:向北,传入中国,再传到日本、朝鲜、越南等国,以大乘为主。向南,传入斯里兰卡、缅甸、泰国、柬埔寨等国,以小乘为主。另一支传入我国西藏地区,再传至蒙古、尼泊尔、锡金、俄罗斯的部分地区,以藏传佛教为主。后者 20 世纪初传入欧美及巴西、秘鲁、阿根廷,并逐渐发展成为世界宗教。1950 年成立的世界佛教徒联谊会在 1963 年 9 月开会决定,联谊会的总部永久设在泰国曼谷。

西汉末年,佛教逐渐传入我国,西域和尚图澄得到后赵统治者的尊重,他除大力传教外,甚至还参与军政,使得统治者正式允许汉人可以出家为僧。他的弟子道安为佛经的汉译做了初步的探索,提出了译释佛经的基本格式和僧侣应遵守的仪礼,为以后的中国汉族地区寺院制度奠定了基础。隋唐时期,由于统治者的极力扶植,佛教在我国进入了鼎盛时期,因而又导致派系纷呈,主要有天台宗、法相宗、华严宗、禅宗和净土宗。唐代名僧玄奘(唐三藏),就属于法相宗(又称唯识宗)。禅宗的达摩、净土祖师慧远等人也很出名。元明以后,佛教在我国西藏地区衍变为喇嘛教(藏传佛教),它是由印度传入的密教、汉族传入的大乘佛教与西藏当地的苯教结合而成的,其佛经属于藏语体系。

佛教在中国的兴起、发展、传播,与当时中国的国情紧密相联,长期的封建社会制度,给它以适宜的环境。在历史上,佛教一般都能受到我国封建统治者的扶持和宣扬,以实现其所谓“以儒治国,以佛治心”的统治方略。毛泽东同志曾明确指出:“拿佛教来说,它同帝国主义联系较少,基本上是和封建主义联系着。”随着社会主义革命的成功和社会主义建设的发展,作为宗教之一、在我国流传近两千年的佛教,在社会生活中的地位和作用也发生了重大变化。佛教在历史发展中对我国的政治、伦理、哲学、文学、绘画、雕塑、音乐、建筑及民俗,也都有过重要的影响。

(2) 佛教的基本习俗

佛教在历史上的传播，已演化为多种派系，不同派系对佛教经藏、教义理论、修持实践，都有自己的观点和做法，互不相同，因此，基本习俗也各具特色。我们在这里主要介绍的，仅是中国汉族地区常见的一些佛教习俗。

1) 寺院制度

最早的佛教徒，大体是一批托钵的游方僧人，他们过着“三衣一钵，日中一食，树下一宿”的简朴生活。后来，随佛教的发展，引起了社会和统治者阶层的募赠，开始有了寺院，便结束了无房舍田地的游荡生涯。我国唐代的马祖道一和他的弟子百丈怀海所创立的“丛林清观”，要求僧侣们在修道的同时要农垦耕作，自食其力；“一日不做，一日不食”，改变了僧人云游乞化的生活方式，在经济上为寺院的稳定发展起了促进作用。

佛教寺院在各个国家，从名称到建筑，以及制度方面都各有不同。印度早期的寺院称毗诃罗，后来规模大了，就改称摩诃毗诃罗。随着佛教传入，我国寺院庙宇也多了起来，既有大都市名胜地的“十方丛林”类的大寺院，也有分散于村落集镇的“师徒相承”的小庙宇。大寺院内，一般设有高低不等的僧职和严格的管理权限，顺序大致分为：第一是方丈（住持），他掌管全寺的一切重大活动，通例3年一任。第二是班首，相当于方丈的顾问，一般有前堂、后堂、左堂和右堂4个。第三是执事，具体掌管寺内事务，分为监院（庶务）、副司（会计）、知客（交际）、知藏（典藏）、僧值（纠察）、维那（教事）等。寺院里往往拥有大批的僧伽。

僧伽，是僧侣或修行者结合成的群体。僧伽一般由出家的比丘（和尚）、比丘女（尼姑）、沙弥、沙弥尼、正学女（见习尼）等所谓“五众”组成，其中的沙弥和沙弥尼，为年龄未满20周岁的出家男女，正学女则为年龄未满18岁的出家女，待他（她）们达到一定年龄时，再转为比丘和比丘女。另外，在家修行的优婆塞（居士）和优婆夷（女居士）与出家修行的比丘和比丘女，并称为佛教四众，又称四众弟子。

作为佛教徒，不分在家修行还是出家修行，都必须受三皈依法，即皈依佛、皈依法、皈依僧。“皈”是“归顺”、“依附”的意思，也有反黑为白的含义。在家修行者，须在寺庙里进行一种“方便皈依”的仪式，并受不杀生、不偷盗、不邪淫、不饮酒、不妄语的“五戒”后方能成为“居士”。出家修行者，则要取得寺庙方丈及众僧的同意，并经历剃度仪式（去发烫疤），接受寺院分年龄、性别规定的不同戒律，披袈换衣，才可成为真正的出家人（比丘或比丘女）。我国佛教协会已于1983年底决定废除头顶烫疤的仪俗。

佛教要求其信徒舍弃世间“浮华”，到寺院过出家人修行悟道的生活。但也因各种原因，允许做居士的信徒可不出家。我国傣族地区以及东南亚的泰国、缅甸等国，习惯把本国、本地的所有人都视同佛教信徒。因此，他们为加强这方面的影响，规定每个男子在未成年前都应出家，去庙中过一次修行生活后再返回家中，这虽不是强制的义务，但它在这些佛教国家里却已约定俗成，得到社会公众的承认。

2) 持戒

佛教的戒律很多，这些戒律是对佛教徒的生活、行为，乃至思想（如菩萨戒）所做的种种约束，其目的是加强佛教信仰，统一僧伽行为。以佛教《摩诃僧祇律》、《十诵律》、《四分律》的要求，比丘（和尚）要守戒律250条，比丘女（尼姑）要守戒律348条之多。由于优婆塞和优婆夷尚未出家，只需先守前述的五戒即可。而沙弥和沙弥尼，虽年龄尚小，但已经出家，所以除要守居士的五戒之外，还要加上不涂饰香、不视听歌舞、不睡高广大床、不在午后进食、不蓄珠宝金银五戒，计为十戒。

在繁多的戒律中，最重要的要数“四重戒”，即不杀生、不偷盗、不邪淫、不妄语，佛教认为这些是所有戒律的根本。四重戒一般都在受戒仪式上由传戒和尚宣讲，其余戒条则由信徒们在受戒后自学领悟。戒律中最严的是破戒，破戒行为被叫作波罗夷，即破了四重戒。如果破戒，哪怕只是违犯了其中一

戒，即失去比丘资格，要被逐出教门。

佛教对僧伽要求绝对素食，而对居士只要求定时斋戒。佛教的斋戒，有两种含义：第一指过了中午不再进食，第二指食素。现今多指后者。《中诃含经》、《俱舍论》中都有要求居士斋戒的内容。居士斋戒，不同于五戒那样要终生守持，而是定时奉行，只是到了斋日才自觉行戒。《百丈清规》中有“月旦，月望，初八、廿三为四斋日”（每月1日、8日、15日和23日）和“正、五、九并六斋日”（每年正月、五月、九月3个月里有长斋）的规定。《地藏本愿经》规定，居士每月要斋戒10天，不食肉、不杀生、不行刑。

佛教相信一切众生之生死轮回皆由身、口、意“三业”为根据，认为消除或减少“三业”有助于促成解脱，故有禁语做法，即僧人自备一小木牌，上书“禁语”二字，遇到教外人要和自己说话时，便出示木牌，禁止自己说话，也借以求得别人理解。

3) 合十、五体、绕佛和袈裟

佛教徒之间或教徒和施主见面时，最常用的礼节是行合十礼。做法是：双手左右合掌，十指并拢置于胸前，专注一心，曲躬恭敬。“五体”，又称五轮，指人的两肘、两膝和头。佛教徒向佛像或上层佛职人员行礼时，须行此礼，即五体都要着地，此为佛教最高的礼节，恭敬之至，五体投地。绕佛，是佛教徒围着佛像右行绕走，以表示对佛的尊敬。绕佛圈数，可多可少，多者百千，少者一三亦可。佛教徒穿的衣服统称袈裟，俗称僧服。僧服有三种：一是，用5条布缝制而成的安陀会，又叫五衣，日常穿用；二是，用7条布制成的郁多罗僧，又叫七衣，礼诵、听讲时穿用；三是，9条以上的布制成的僧伽梨，重大场合或进入王宫时穿用。袈裟原为素色，自佛教出现派系之后，各派的衣色就区别有青色、黄色，也还有保留赤色的。

4) 入寺礼仪

进入寺庙，应严肃谨慎、尊重寺规，不要嘻笑打闹，不要对佛像指指点

点。具体说要注意这样几条:第一,入寺门后不宜中央直行,进退时,都应依顺左边行走,随身携带的包、帽及手杖等物,不可随意放置在佛座上。第二,有人在拜佛像时,不可在其前面行走,佛像前的拜垫只供拜佛时跪用,不可坐歇。第三,与僧人见面,可称呼他法师、师父,行合十礼,不可强拜顶礼。第四,寺院中的东西,佛称法器,如钟、鼓、鱼磬,不可乱敲,锡杖、衣钵等物,也不可挪动。第五,在寺院和庙宇里,注意卫生,保持安静,不可与人争执不休,不乱摘折花木。拍照前,应先注意寺院有无特别规定和要求。

(3) 佛教的主要节日

佛教的节日名目繁多,同一节日在各国、各地的名称也不尽相同,如一年的雨季结束,老挝庆祝出腊节,泰国则称复解节,我国傣族却叫开门节。在我国,很多佛教节日经历长期的历史流传,有些已衍变为民间的习俗和欢乐喜庆的日子,如藏族同胞庆丰收的望过节、青海塔尔寺庆元宵的灯节。佛诞节在我国傣族地区叫泼水节,已成为当地人民共同参与的重要社会活动。下面主要介绍佛诞节、成道节和涅槃节。

1) 佛诞节

佛诞节又称“浴佛节”,是佛教纪念释迦牟尼诞生的重要节日。我国傣族及东南亚一些国家称为泼水节,在日本又被称为花节。据《普耀经》说,佛陀诞生时有九龙喷香水浴洗佛身,因此,在每年这一天教徒们都要举行纪念活动,也有称“浴佛法会”的。在法会上,大殿或殿外设一水盆,盆内供奉一尊金质或铜质的释迦牟尼诞生小像,其像为童子状,他左手指天,右手指地(印度风俗尚右,所以右手指天,左手指地),以显“天上地下,惟我独尊”之意。活动开始,寺院的住持和尚在先,僧众在后,依次用小勺取香水沐浴诞生像,祭拜佛祖,施舍僧众。

佛诞节的日期,因对佛生日存在的各种不同见解,所以不同国家和地区在确定佛诞节的日期上,也就不尽一样。我国汉族地区,自宋代以来均以农

历四月初八为佛诞节。日本自明治维新以后，改用公历4月8日为佛诞节。我国藏族和傣族地区以及东南亚佛教国家，以公历5月的月圆日——农历四月十五日为佛诞节。有些国家还把佛诞节、成道节、涅槃节放在一起纪念，叫做“吠舍法节”（又译“维莎迦节”）。1954年在缅甸仰光的一次佛教会议上，南传佛教确定这一天为“世界佛陀日”，东南亚佛教国家对这一节日非常重视，都要举行大规模的庆祝活动。

用香水浴佛，原是为纪念佛祖诞生的，在一些东南亚国家里却成了人民的传统节日，其热闹程度，类似我国春节。如缅甸用泼水来庆新年。在印度称为洒红节，在尼泊尔称为抛红节，都因用红颜色的水抛泼而得名。在泰国则称宋干节。节日期间，全国上下欢喜若狂，人人手持水器、水具，聚集在广场或街头。泼水开始，人们在飞溅的水花中嬉戏追逐，相互泼洒，毫无顾忌。虽然大家身上都水漉漉的淋个透湿，但心中都非常高兴。泼水节期间还开展文艺演出，搞彩牌花车、龙舟竞赛等大型活动。青年男女，还趁过节“丢包”定情，互赠礼物。若节日期间恰逢是下雨天气，则更被视为是丰年之兆，更增添欢乐气氛。

2) 成道节

成道节，我国民间又称“腊八节”，是佛教纪念释迦牟尼得道成佛的节日。佛教传说，释迦牟尼于29岁离开王宫修道，先修苦行6年未能得道，被饿成皮包骨，濒临死亡。当他打算放弃苦行时遇见一牧女，牧女送他以乳糜。吃后，他端坐在菩提树下，沉思7天，于12月8日悟得正觉，创立佛教。因此每年的农历十二月初八这一天，寺院僧众都要集于大殿焚香、诵经、梵呗礼佛、讲道说法，其中熬粥供佛是其独有特点。熬粥活动，在元代时规模最大，皇帝给各寺院赐米运柴，各官员及庶民百姓也都购米熬粥，先敬佛，后相互馈送，施予全城贫困百姓。时至今日，成道节熬腊八粥已成为我国重要的民俗。虽然寺院仍保持传统的以粥供佛的宗教仪礼，但对百姓而言，仅作

为一种时令食品流传。

3) 涅槃节

涅槃节是佛教徒纪念释迦牟尼逝世的节日。相传释迦牟尼在 80 岁时死于拘尸那城，佛教称之为涅槃。佛教在它流传的历史中，产生了多种教派，对释迦牟尼的生卒年月，说法各异，因此各派对“佛涅槃日”时间的确定也不一致。

中国、日本、朝鲜等国的大乘佛教的涅槃节，一般定为农历二月十五日，《百丈清规》卷二有文：“二月十五日，恭遇本师释迦如来大和尚入涅槃之辰，率比丘众，严备香花灯烛，茶果珍馐，以申供养。”藏传佛教，则认为释迦牟尼的投胎母腹、悟真得道、涅槃升天，都在四月十五日。日本近年改用公历，定公历 2 月 15 日为涅槃节。关于年份，北传佛教认为在公元前 485 年，而南传佛教则认为是公元前 543 年。

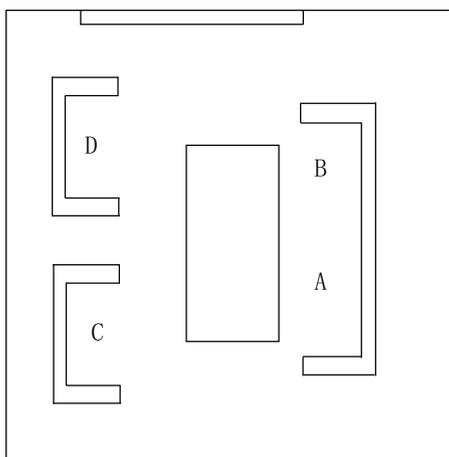
佛教寺院在涅槃节一般都举行法会，挂释迦牟尼的涅槃图像，念诵《遗教经》等。藏传佛教届时每一佛殿都向世俗开放。大多数妇女于此日禁食、禁欲、禁语、禁歌，示修苦行。

六、商务人员自我礼仪检测

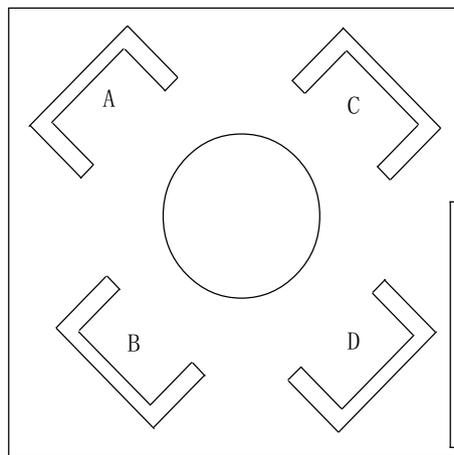
(一) 商务人员个人礼仪注意事项

1. 会客室入座的礼仪

(1) A 为上座, 其次 B、C、D。



(2) A 为上座, 其次 B、C、D。



奉茶或咖啡的礼仪

留意事项

STEP 1. 准备好器具

- (1) 准备好杯子、杯垫、托盘、奶精、糖、抹布等器具。
- (2) 各器具一定要注意清洗干净。

STEP 2. 将茶或咖啡等用品放在托盘上

- (1) 不管份数多少, 一律使用托盘端送。
- (2) 右手拿抹布, 以便茶或咖啡不小心溢在桌面上时, 立刻擦拭。

STEP 3. 先将托盘放在桌上再端送给客人

- (1) 若会客室有门, 须先敲门再进入。
- (2) 须面带笑容, 点头示意。

STEP 4. 奉茶或咖啡时客人优先

- (1) 客人优先。
- (2) 若客人及主人不止一人时, 依职位高低顺序。

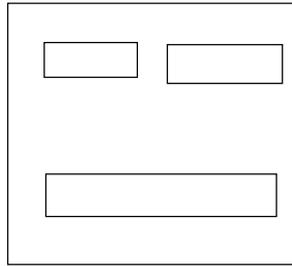
STEP 5. 留意奉茶或咖啡的动作

- (1) 双手捧起茶或咖啡杯, 视情况可从客人的正面奉上或走到访客的斜后方, 从客人的侧面奉上。
- (2) 若使用糖罐或奶精罐应放在大家方便取用之处。

STEP 6. 拿起托盘退出会客室

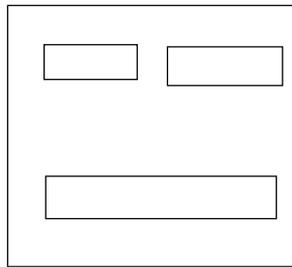
双手拿起托盘, 后退一步, 鞠躬致意或轻说一句“打扰了”, 然后退出。

共乘汽车、计程车、火车的座位礼仪



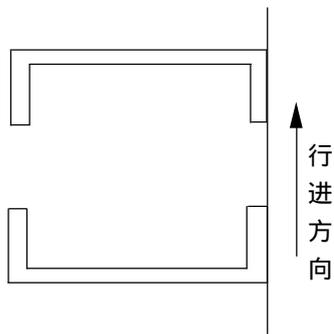
(1) 乘坐计程车时
依职位顺序

、 、 、



(2) 主人自行开车时
依职位顺序

、 、 、



(3) 乘坐火车时
依职位顺序

、 、 、

共乘电梯的礼仪

留意事项

STEP 1. 伴随客人
或长辈来
到电梯前

先按电梯

STEP 2. 电梯来时

若客人或长辈不止一人时,可
先行进入电梯,一手按“开”,
另一手按住电梯侧门,口中礼
貌地说“请进”;请客人们或
长辈们进入电梯。

STEP 3. 进入电梯后

- (1) 按下客人或长辈要去的楼层。
- (2) 若电梯行进间有其他人员进入,
可主动询问要去几楼,帮忙按下。
- (3) 电梯内可视状况是否寒暄,例如没
有其他人员时可略做寒暄,有外人
或其他同事在时,可斟酌是否必要
寒暄。
- (4) 电梯内尽量侧身面对客人。

STEP 4. 到达目的
地

- (1) 一手按住“开”;另一手并
做出请出的动作,口中可
说:“到了,您先请!”
- (2) 客人走出电梯后,自己立刻
步出电梯,并热诚地引导行
进的方向。

拜访客户的礼仪

注意事项

STEP 1. 事先约定
时间

事先以电话说明拜访的目的,并约定拜访的时间。

STEP 2. 做好准备工
作

- (1) 了解拜访对象的个人及公司资料。
- (2) 准备拜访时需用的资料。
- (3) 订好明确的拜访目的。
- (4) 整下服装、仪容。
- (5) 检查各项携带物是否齐备,如名片、笔、笔记本等。

STEP 3. 出发前再与
拜访对象确
认一下,算
好时间出发

注意宁可早到,不可迟到。

STEP 4. 至客户办
公大楼前

再行整装一次。

注意事项

STEP 5. 进入室内

- (1) 面带笑容, 向接待人员说明身份、拜访目的及拜访对象。
- (2) 从容安稳地等待接待人员引导自己于会客室或拜访对象办公室。

STEP 6. 见到拜访对象

- (1) 行礼、交换名片、寒暄。
- (2) 客户请人奉上茶或咖啡时, 不要忘了轻声道谢。

STEP 7. 商谈

称呼及遣词用字, 注意礼貌。

STEP 8. 告辞

- (1) 感谢对方抽时间接待。
- (2) 面对拜访对象告退, 行礼后, 轻轻关上办公室的门。
- (3) 若对方要相送, 礼貌地请对方留步。

接待预约访客的礼仪



应对临时访客的礼仪

注意事项

STEP 1. 看到访客时

立刻起立, 向客人微笑打招呼。

STEP 2. 请教大名及来意

礼貌地确认客人的姓名、拜访对象及拜访事宜。

STEP 3. 迅速联系受访对象

迅速联系受访对象, 告之访客姓名及拜访目的。

STEP 4. 依指示行事

询问受访对象指示。
 (A) 带往会客室。
 (B) 带往办公室。
 (C) 没时间接见, 请留下讯息再联络。

STEP 4-(A) 引导访客至会客室

- (1) 位于访客左前方, 并以右手或左手掌并拢, 手臂向前, 倾斜约 45 度, 引导访客至会客室就座。
- (2) 奉茶或咖啡。
- (3) 告诉访客受访对象立刻或几分钟后来。

STEP4-(B) 带往受访对象办公室	<ul style="list-style-type: none"> (1) 引导访客至拜访对象办公室后,告知访客到达后,轻敲办公室门,并说:“陈经理,××公司的王科长来访。” (2) 将访客引导给受访对象后,后退一步,再转身告退。
STEP4-(C) 告诉访客受访人抽不出时间	<ul style="list-style-type: none"> (1) 告诉访客非常不巧,受访人正有事处理,抽不出时间。 (2) 请访客留下名片、资料,代为转达。 (3) 双手接下资料后,礼貌地送客。

2. 餐饮的礼仪

身为企业人,与客户或主管一同会餐的机会非常多,用餐的礼仪也是您须留意的一个重点。

中餐注意点

(1) 正确地使用餐巾

餐巾是为防止菜肴不慎掉在衣服上,因此要打开放在膝上:不可用餐巾擦脸,只能用餐巾轻拭嘴角;用完餐后,应将餐巾摺好,平放在桌上左侧,不可揉成一团。

(2) 使用公筷母匙

替人服务挟菜时要使用公筷母匙,将菜放入对方碟内;接受别人服务时,要双手拿起碟子,并轻声道谢。

(3) 挟菜

挟菜要先挟盘内靠近自己的菜，不可翻覆挑拣。

(4) 喝汤

喝汤要使用汤匙，不要发出声音。

(5) 嘴内有食物，不要张口与人交谈。

(6) 敬酒

用双手举杯敬酒，敬酒时眼睛要看着对方；喝下酒后，可再举杯表示谢意。

(7) 谈话

谈话时最好放下碗筷，目视对方，不可高声谈话，影响别人。

(8) 离座

用餐完毕，离座时要将椅子往内紧靠桌边。

西式自助餐注意点

(1) 依序取菜

原则上依生菜沙拉、主食、甜点、水果等顺序取菜。

(2) 一次最好取一至二样菜，不要一次取用太多种类的菜，将盘子堆满，一方面不雅观，另一方面不同种类的菜混在一起，已失去佳馐的原味。

(3) 不要混用专用汤匙或菜夹

每一道菜都备有专用的汤匙或菜夹，不要混用，而破坏了味觉及美观。

(4) 餐盘不可再用

用过的餐盘，不要因为方便而重覆使用。

(5) 不可浪费

注意不合口味的菜，不要一次取用太多而造成浪费。

(6) 遵守西餐的礼仪

选用牛排、猪排时仍须依照西餐礼仪食用。

(7) 不可暴饮暴食

不要抱着捞本心态，暴饮暴食。

西餐注意点

(1) 正确地使用餐具

左叉固定食物，右刀切割。餐具由外向内取用，几道菜会放置几把餐具，每个餐具使用一次。使用完的餐具向右斜放餐盘上，刀叉向上，刀齿朝内，握把皆向右，服务的侍者就会前来收取餐盘。

(2) 进食的方法

A. 主菜

主菜不管是牛排、鸡、鱼都需用刀切割，一次切一块食用，不可一次全部切完再逐一食用，口中有骨头、鱼刺时，须用拇指及食指从闭紧的唇间取出。

B. 沙拉及面条

沙拉用小叉，面条用叉子卷妥食用。

C. 面包

面包须用手撕下小块放入口中，不可用嘴啃食。

D. 汤

用汤匙舀汤应由内向外舀，不可将汤碗端起来喝，喝汤时不可发出声音。

E. 水果

水果用叉子取用，若有果核在嘴中时，不可直接吐在盘内，须先将果核轻吐在叉子上，再放入盘内。

(3) 进食的姿势

不管是食用主菜、面包、沙拉、汤等都应保持端正的坐姿。不可用嘴就碗，应将食物拿起放入嘴内。取用放在较远的东西，应请别人递过来，不可

离座伸手去拿。

(4) 谈话

嘴中有物，不可谈话；说话时不可影响邻座的客人。

(二) 商务人员自我礼仪检测表

男性洽谈前的检测表

检测项目	自我检测
(1) 头发	
(2) 耳	
(3) 眼	
(4) 鼻毛	
(5) 口	
(6) 胡	
(7) 手	
(8) 衬衫领带	
(9) 西装	
(10) 鞋袜	
(11) 皮带	
(12) 笔	
(13) 名片夹	

女性洽谈前的检测表

检测项目	自我检测
(1) 发型	
(2) 化妆	
(3) 穿着	
(4) 饰品	
(5) 鞋袜	
(6) 手提包	
(7) 小镜子	
(8) 唇笔	
(9) 唇膏	
(10) 手帕	

姿态的练习表

姿 态	练 习 重 点
(1) 坐姿	
(2) 立姿	
(3) 指示方向	
(4) 行礼	
(5) 站立等候	

应对礼仪练习表

练 习 项 目	心 得
(1) 会客室的入座礼仪	
(2) 奉茶或咖啡的礼仪	
(3) 乘坐汽车、火车的入座礼仪	
(4) 交换名片的礼仪	
(5) 共乘电梯的礼仪	
(6) 拜访客户的礼仪	
(7) 接待客户的礼仪	
(8) 送客的礼仪	