# 商务接待礼仪知识要点

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-06-18

*在商务接待中，恰到好处的运用商务接待礼仪，可以给来访客户一种良好的印象，有助于商务交往的顺利进行。下面有小编整理的商务接待礼仪知识要点，欢迎阅读! 第一章 商务礼仪概论 一、什么是商务礼仪? 商务礼仪是人们在商务活动中所必循遵循的行...*

在商务接待中，恰到好处的运用商务接待礼仪，可以给来访客户一种良好的印象，有助于商务交往的顺利进行。下面有小编整理的商务接待礼仪知识要点，欢迎阅读!

第一章 商务礼仪概论

一、什么是商务礼仪?

商务礼仪是人们在商务活动中所必循遵循的行为规范和准则。顾名思义，商务接待礼仪是我们负责接待的人员在商务接待过程中所遵循的礼仪。

二、为什么要学习商务礼仪?

随着经济的全球化以及我国经济的不断发展，商务活动深入到我们生活的每个角落，加之各地经济的不断发展，企业交流，招商引资的范围从本地、本省、本国，发展到全世界。因此，在商务活动中，如何与人打交道变得越来越重要，也越来越受到更多人的重视，这也促使我们更多地来关注商务活动中的重要礼仪。

第二章 电话礼仪

一、国内一些单位电话印象

声音无精打采、打电话的一方不知自己打去的单位是否正确，接电话的人缺乏基本的技巧，热情不够.去电者难以留下对该单位的良好印象。

二、国际通用接电话用语

总机：报单位(公司)名(声音应清晰柔和)

分机：部门名+自己的名字

直线：先报单位(公司)名+部门名

打电话应备物品：(电话记录本)便签纸+笔+相关资料，用于做记录或与对方交流。

三、电话礼仪

(1) 打电话时面带微笑以制造出愉悦的声音;

(2)在接起电话后，问候对方并说出单位的名称;

(3) 去电时先介绍自己，不要让别人猜，并先询问对方是否方便接听电话;

(4) 最好在铃响三声内接起电话;

(5) 拨打国际长途时，应了解时差，避免打扰对方的休息;

(6) 谈论公事，尽量在上班时间。并事先准备好与电话内容相关的资料备查;

(7) 好记性不如烂笔头，应作做好详细的电话记录，以备不时之需;

(8) 重要电话，事先拟草稿。有重要的约定时，应重复你所记下的内容并确认这正是双方的约定;

(9) 长话短说，不要在上班时煲电话粥或讲太久的私人电话;

(10)不要在电话时吃东西或心不在焉，对方能通过声音感受到，留下不好的印象;

(11)打电话时不要太大声，以免干扰到其他人。

(12)如果对方要找的人不在，礼貌的向对方解释并告知对方他/她来了之后会打电话给他/她，并请对方留下联系方法，在挂电话之前，重复对方的姓名、电话号码以及重要的细节;如对方不愿意，则不必严加追问

(13)不要让对方在电话中感到你很困惑或是你今天的心情不好;

(14)最后，向对方说谢谢并用愉悦的声音向对方说再见，别重重地放下电话听筒，轻

放话筒、去电话一方或下级后放电话，以示尊重。

(15)别忘了电话是建立你的单位和你的良好形象的良好机会。

四、打错电话的处理方法：

相信对方并非故意，耐心并礼貌地告知对方打错了。

第三章 谈判礼仪

一、什么是谈判?

谈判是指不同国家、不同地区、不同行业、不同单位、不同部门为了各自的利益进行的有组织、有准备的正式洽商，始终坚持或反复调整各自的目标，以求最终达成某种协议的整个过程。在商务活动中，称为商务谈判。在政务活动中，称为会谈，如中美朝韩日俄近来关于朝核问题的六方会谈。最佳谈判的效果是在实现最大化我方利益的基础上达到双赢的目的。

二、谈判技巧

充分准备：谈判前充分地收集资料，了解对方虚实和相关其它方的情况，做到知己知彼，以期在谈判中占据有利位置。

善于倾听：所谓智者善听，能否正确地了解谈判对手的实际需要，关系到谈判的成败。认真倾听，广泛的接收信息，如有不清楚的地方，可请对方重复一次，洞察对方的真实意图，推动谈判的进程，同时，也让对方感受到你对他的尊重。

保持耐心：即使对方发言冗长，也不要打断对方，或是离席而去。一次谈不成，应耐心的准备下一次谈判。

察言观色：通过对对方表情神态的观察，了解冰山之下的真实情况。

关注细节：在细节中找到切入点，或是可以求同存异的地方，以达成最后的谈判结果。

及时反馈：在一些双方能达成共识的方面或一些可作适当让步的细节上，可以就对方提出的观点及时地反馈给对方。

慎重表态：在一些重大分歧、不能做出让步的地方或自己未获授权的方面，一定要谨慎行事，以免造成定局，而难以挽回。

留有余地：在有一些不能太快让步的方面，或为了让对方感觉这是我方的底线，要给自己留有一些余地，或拖延时间回答，或告知对方我们没有被授予这种权限，须向上级请示，来为自己争取谈判的利益。

三、提问技巧

开放式问题：即让对方在不设固定答案的基础上提供最多的相关信息和观点。如你们认为如何?你公司的看法怎样?

封闭式问题：即让对方在已有的答案范围内进行选择，如你觉得这个条件怎样?

第四章 表达与演讲技巧

一、表达与演讲技巧的重要性

良好的表达与演讲技巧可以加强人际沟通，清楚的表达自己的观点，同时也可以将自己在工作中积累的经验、取得的成就和自己所具备的才能等通过有逻辑的语言充分地表现出来。

二、表达与演讲技巧的练习

(1)阅读并分析一些经典的演讲词

(2)不善言辞的人，应争取更多发言的机会，消除羞涩与不自信;

(3)自己命题，即兴演讲，锻炼自己的表达能力与逻辑思维能力;

(4)重要演讲提前准备演讲稿，并熟练掌握。脱稿演讲但不要背稿，可提前准备小卡片，将演讲提纲写上，以作提示。

(5)演讲前深吸一口气，增加大脑供氧，消除紧张感。

(6)在大型活动中演讲，不要将自己的注意力过分放在别人的态度上，专注于演讲。

三、命题即兴演讲练习

第五章 招商引资洽谈会及大型商务活动礼仪

一、招商引资活动中的注意事项

(1)演讲稿应言简意赅，突出重点。(避免从故到今，上下五千年，好像在读导游词)，不同领导的演讲稿不要有太多重复的地方。

(2)着重介绍当地目前的社会经济发展状况，可用数据指标说明(如GDP、进出口贸易额、引资情况、现有外资经营情况等);

(3)介绍当地的优势产业、重点发展方向、规划和商机以及：当地的优惠政策、投资成本和政府提供的服务;外来和外资企业在当地发展的成功案例。

(4)安排当地企业与外来企业面对面的交流洽谈，避免政府唱独角戏，无实质性内容。

(5)有外商参加活动时应提供准确通顺的英文资料。

(6)不要一味地提供免费服务(如免费住宿、交通、宴请、表演、旅游等)，投资者主要看中的是商业利益与回报，尤其在经济欠发达地区。

(7)建议给投资者、外商留一些自由支配的时间，独立考察当地的商业和人文环境。

二、大型商务活动的组织

在确定大型商务活动的举办后，活动主办方应召集所有相关工作人员开会，确定总负责人、部门负责人、各部门之间的协调人员，布置各部门分工。各部门布置安排每名工作人员的具体分工，并确定完成分工的最后期限。总负责人定期了解各部门工作的进展情况，及时安排解决出现的重大问题。部门协调人员在工作进行中对各个部门的工作进行协调与配合。

当各部门在预定时间完成布置的任务后，部门负责人应将任务完成情况向总负责人汇报，全体相关人员讨论在活动进行过程中可能出现的新情况或紧急事件，制定出应急预案。

三、商务会议礼仪

(1)会议礼仪

会议最能体现一个单位的团体意识、整体素质及个人修养。会议室布置灯光柔和、清晰，不宜用旋转灯;会场布置简洁、清爽，突出重点;会场温度适中(太热、太冷，24-26度为宜);会场湿度50%的相对湿度为宜(加湿或提供饮水);会场大小以每人两平方左右考虑。

(2)会议座位排列的原则：在国际商务活动当中，座位的排列应遵循三个原则，即以前为上、以中为上和以右为上。

商务与国际礼仪位次的排列方法一般由主人居中，按礼宾次序，以主人右手为上，主人的右手排第一位来宾，主人的左手排第二位来宾，主客双方间隔排列。第一排人员既要考虑人员身份，也要考虑场地大小，即能否都摄入镜头。一般来说，两端均由主方人员把边。

如会谈长桌一端向正门，则以入门的方向为准，右为客方，左为主方。

参会人员的会议礼仪严格守时，着装整齐、规范，仪容整洁、得体;保持良好的精神状态，坐姿端正，不大声打哈欠，打哈欠时用手遮住;不在会议进行中交头接耳，谈论与会议无关的事;会议中应将手机关闭或调到振动，需接重要电话时应小声或离开会场再打，以免影响其它参会者;尽量减少会议中离座的次数，进出会场注意轻手开关门，不要发出哐哐声;

认真倾听会议主持者的发言，通过会议掌握更多的信息，达到参会的目的。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找