# 关于商务礼仪知识汇集

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-07-18

*社交礼仪是在社会交往中使用频率较高的日常礼节。一个人生活在社会上，要想让别人尊重自己，首先要学会尊重别人。下面是范文网小编为大家搜集的关于商务礼仪知识汇集，供大家参考。 随着全球经济一体化的进程不断深入，商业竞争日趋激烈，跨国交往日益增...*

社交礼仪是在社会交往中使用频率较高的日常礼节。一个人生活在社会上，要想让别人尊重自己，首先要学会尊重别人。下面是范文网小编为大家搜集的关于商务礼仪知识汇集，供大家参考。

随着全球经济一体化的进程不断深入，商业竞争日趋激烈，跨国交往日益增多。在长期的国际往来中，仪表、体态、言谈举止反映一个人的内在素质、修养程度和精神面貌，是互相了解和交流的重要基础和依据。人们在对外场合的行为举止，不仅仅是个人行为，而且会影响到本部门、本企业的形象，甚至国家的形象。因此，必须时时刻刻注意维护自身形象，掌握涉外礼仪知识，懂得礼仪规范，以期打开国际合作之门。

一、商务礼仪中的交谈礼仪

首先要注意个人形象，第一印象十分重要，包括仪容仪表、言谈举止、服装等。要意识到自己代表自己的国家、民族、所在单位，言行应从容得体，不应表现得畏惧自卑，也不应表现得狂傲自大。认真严格地遵守自己的所有承诺，说话务必算数，许诺一定兑现。要把握好待人热情友好的具体分寸。否则，就会事与愿违，会使人厌烦或怀疑你别有用心。谦虚适当，一方面反对一味地抬高自己，但也绝对没有必要妄自菲薄，自轻自贱。尊重隐私，商务礼仪交谈中不要涉及收入支出、年龄、婚姻、健康、家庭住址、个人经历，信仰政见等。商务礼仪中的交谈礼仪应注意以下几点：

1 交谈的态度。交谈的态度，指的是一个人在与别人交谈的整个过程中的举止表情，以及由此而体现出来的个人修养和对待交谈对象的基本看法。从某种程度上讲，交谈的态度有时甚至比交谈的内容更重要。在涉外交往中，尤其是在与一个外国人初次打交道时，交谈的态度通常会更受对方的关注。对每一位参与涉外活动的中国人来讲，要想使自己交谈的态度符合要求，就必须注意以下3个基本要点：

(1)注意语言。与外国人进行交谈时，选择何种语言，是大有讲究的。在一般情况下，可以使用通用语言或直接使用交往对象所在国的国语。而在正式的官方活动中，为了体现一个主权国家的尊严，则只能使用自己国家的国语，然后再通过译员进行翻译。有些时候，不一定非要精通交往对象所在国的国语，在非正式场合哪怕是现学上几句，也可以令对方倍感亲切。

(2)注意神态。此处所谓的神态，特指交谈时的表情和动作。与外国人交谈时，在神态上既要亲切友善，又要舒展自如。在自己讲话时，要注意不卑不亢，恭敬有礼。在对方讲话时，则要专心致志，洗耳恭听。不论是自己说还是在听，都不要表现得心不在焉、敷衍了事，或是态度夸张、咄咄逼人。特别要注意自己的眼神和手势。不要举目四顾，双眼不敢与交谈对象对视，也不要张牙舞爪，指手画脚，对对方指指点点，拍拍打打。

(3)注意语气。与别人交谈时，讲话的口气不可不慎，此即所谓语气问题。同外国友人交谈时，在自己的语气方面，一定要注意平等待人，谦恭礼貌。在交谈当中，在不故作姿态的前提下，应尽量多使用一些谦词、敬语和礼貌用语。既不要在交谈时表现得居高临下、盛气凌人、装腔作势，对对方喝来喝去，也不宜在语气上显得奴颜婢膝、曲意迎奉，一味讨好对方，迁就对方，附和对方，而不顾自己的国格人格。

2 称呼的使用。称呼，指的是人们交谈时所使用的用以表示彼此关系的名称。与外国人进行交往应酬时，尤其是在比较正式的场合，应当选用的称呼主要有如下几种：

尊称。它几乎用于任何场合，主要包括先生，小姐，夫人，女士。应当强调的是，在称呼一位妇女时，最好根据其婚否，分别以小姐或夫人相称。若一时难以判断，则可称之为女士。在有的国家。阁下这一尊称也可以使用，但只适用于对部长，将军以上高级官员。许多时候，尊称可与姓名，姓氏或行业性称呼分别组合在一起使用。

荣誉性称呼。在人际交往中，若交往对象拥有在社会上备受重视的学位，学术性头衔，专业性技术头衔，军衔，爵位。例如博士，教授，医生，律师，法官等等，均可使用作称呼。有时，这类荣誉性称呼还可以与姓氏、姓名分别组合在一起使用。例如，乔治马歇尔教授，黑格将军。德国人、奥地利人很重视职衔的称呼，如果他们是博士、教授，应不厌其烦地使用这个称号，他会很高兴。

公务性称呼。在公务活动中，一般可以直接以对方的职务相称。例如。可称其为部长、总理、总裁、科长、主任，等等。不过，有的国家并不习惯采用此类称呼。国外称行政职务的情况多见于高级职位，如总统、部长、市长等。而一般职务，如司长、处长、科长等，在西方很少能听到，特别是在企业、公司中，基本不称职务，平时此类公务性称呼，可以分别与尊称、姓氏、姓名组合在一起使用。

一般性称呼。只称姓，还要加上先生等尊称。除非很熟，一般不直接称名。

特殊性称呼。它主要是指对于王室成员或神职人员的专门性称呼，例如，陛下、教皇、神父、牧师、阿匐、拉比，等等。

3 内容的选择。进行交谈时，最重要的当推其具体内容。与外国友人进行交谈时，特别是与其进行较为自由的非正式交谈时，必须对其内容斟酌再三。一般认为，与外国友人交谈之时适合选择以下3个方面的内容：

(1)表示敬意的内容。任何一个国家，都有自己光荣的历史、优良的传统、独特的习俗、杰出的文化、突出的成就。与外国人交谈时倘若涉及这方面的内容，无疑会令对方感到自豪和愉快。

(2)欢快轻松的内容。有些时候，特别是在非正式场合跟别人闲聊时，往往不宜选择过于深奥、枯燥、沉闷的内容，以防曲高和寡，令人不悦。此时此刻，不妨谈论一些令人感到欢快的内容，例如，娱乐、休闲、时尚、影视、赛事烹饪，等等。有时，还可以天气作为交谈的内容。

(3)交谈对象确有所长的内容。在交谈中直接向交谈对象进行讨教，不仅可以找到对方感兴趣的话题，而且还可以借机向对方表达自己的敬意。只要讨教的内容确为对方之所长，通常都会令其倍感重视。 、

二、商务礼仪中的馈赠礼仪

互送礼品是一种礼仪的体现，也是一种感情的传递，能使双方之间架起一个互通的桥梁。在与外国人的交往中，送礼是必要的，是联络感情，广交朋友，增进友谊的一种方式，但是，送礼时的热情要适度，有时过分热情反倒适得其反。所以，在对外送礼上，主要应该防止这样几个问题：第一，防止过多。第二，防止过于贵重，使别人不敢轻易接受。第三，防止体积过大，以方便携带。一般而言，赠送礼品的礼仪主要包含礼品的挑选、馈赠的方法、礼品的接受这3个方面的内容：

1 礼品的挑选。在礼品的挑选上，要对送礼对象的爱好、兴趣做些简单的调查，因人而异，投其所好。此外，还要注意对方的风俗习惯、宗教信仰，了解一下对方基本的忌讳。如信奉伊斯兰教的国家不要送酒、猪皮产品。送花时，西方国家比较忌讳双数，喜欢单数，一般不送单一的花种，会让颜色搭配得更加丰富，看起来更漂亮。各国对颜色都有忌讳，一般认为白色是纯洁的象征;黑色是肃穆的象征;黄色是和谐的象征，而红色和蓝色是吉祥如意的象征。很多国家以黑色为葬礼的颜色。灵车用黑色。比利时人忌蓝色。巴西人以棕黄色为凶丧之色，认为人死好比黄叶从树上落下来。在馈赠行为当中，主角当然非礼品莫属。挑选赠送外国友人的礼品时，一般在指导思想上必须恪守四项准则：

(1)突出礼品的纪念性。在涉外交往中，送礼依然要讲究礼轻情义重。有时，江南无所有，聊赠一枝梅，往往更受对方欢迎。因为在许多国家里，都不时兴赠送过于贵重的礼品。反之，则很可能会让受礼者产生受贿之感。

(2)体现礼品的民族性。有人曾说：最有民族特色的东西，往往是最好的。向外宾赠送礼品，其实也是一样。中国人司空见惯的风筝、二胡、笛子、剪纸、筷子、图章、书画、茶叶等。一旦到了外国人手里，往往便会备受青睐，身价倍增。

(3)明确礼品的针对性。送礼的针对性，是指挑选礼品时应当因人，因事而异。因人而异，指的是选择礼品时，务必要充分了解受礼人的性格、爱好、修养与品位，尽量使礼品得到受礼人的欢迎。因事而异，则指的是在不同的情况下，向受礼人所赠送的礼品应当有所不同。比方说，在国事访问中，宜向国宾赠送鲜花、艺术品。出席家宴时，宜向女主人赠送鲜花、土特产和工艺品，或是向主人的孩子赠送糖果、玩具。探望病人时，则宜向对方赠送鲜花、水果、书刊、CD，等等。

(4)重视礼品的差异性。向外国人赠送礼品，是绝对不能有悖对方的风俗习惯。因此，务必要将此视为送礼之时的大事，此即涉外礼品的差异性问题。要解决好这一问题，就要通过对受礼人所在国风俗习惯的了解，在挑选时，主动回避对方有可能存在的下述六个方面的禁忌：一是与礼品有关的禁忌;二是与礼品色彩有关的禁忌;三是与礼品图案有关的禁忌;四是与礼品形状有关的禁忌;五是与礼品数目有关的禁忌;六是与礼品包装有关的禁忌。这六个方面的禁忌，有时亦称择礼六忌。

2 馈赠的方法。向外籍人士赠送礼品，不仅要重视具体品种的选择，而且一定要注意赠送礼品时的方法。根据礼仪惯例，注意涉外交往中馈赠的方法，具体是指在礼品的包装，送礼的时机、送礼的途径这3个方面，必须表现出中规中矩，不乱章法。

(1)重视礼品的包装。以前，中国人送礼，只重货色，不重包装。不管多么高档的礼品，大都赤条条来去无牵挂，或者顶多用报纸一包，硬纸盒一装了事。这种做法，是不符合国际惯例的。在国际交往中，礼品的包装是礼品的有机组成部分之一，它被视为礼品的外衣，送礼时不可或缺。否则，就会被视为随意应付受礼人，甚至还会导致礼品自身因此而贬值。有鉴于此，送给外国友人的礼品，一定要事先进行精心的包装，对包装时所用一切材料，都要尽量择优而用。与此同时，送给外国人礼品的外包装，在其色彩、图案，形状乃至缎带结法等方面，都要与尊重受礼人的风俗习惯联系在一起考虑。

(2)把握送礼的时机。在涉外交往中，由于宾主双方关系不同，具体所处的时间、地点以及送礼目的不同，送礼的具体时机自然也不能以不变应万变，千篇一律。依照国际惯例，把握送礼的最佳时机是非常重要的，并应对具体情况进行具体的分析。在会见或会谈时，如果准备向主人赠送礼品，一般应当选择在起身告辞之时。向交往对象道喜、道贺时，如拟向对方赠送礼品，通常应当在双方见面之初相赠。出席宴会时向主人赠送礼品，可在起身辞行时进行，也可选择餐后吃水果之时。观看文艺演出时，可酌情为主要演员预备一些礼品，并且在演出结束后登台祝贺时当面赠送。游览观光时，如果参观单位向自己赠送了礼品，最好在当时向对方适当地回赠一些礼品。为专门的接待人员、工作人员准备的礼品，一般应当在抵达当地后尽早赠送给对方。

(3)区分送礼的途经。送礼的途径，此处是指如何将礼品送交受礼人。在涉外交往中，送礼的途径主要被区分为两种：一种是当面亲自赠送;另一种则是委托他人转送。这两种送礼的途径往往适用于不同的情况。有时，他们各自往往还有某些特殊的要求。在一般情况下，送给外国友人的礼品。大都可以由送礼人亲自当面交给受礼人。有些时候，例如，向外国友人赠送贺礼、喜礼，或者向重要的外籍人士赠送礼品，亦可专程派遣礼宾人员前往转交，或者通过外交渠道转送。如果有必要，礼品可以被提前送达受礼人的手中。通常，送给外国人礼品时，尤其是委托他人转送给外国人礼品时，应附上一张送礼人的名片，它既可以放在礼品盒之内，也可以放在一封写有受礼人姓名的信封里，然后再设法将这个信封固定在礼品的外包装之上。有可能的话，尽量不要采用邮寄的途径向外国人赠送礼品。

3 礼品的接受。接受礼物时，西方国家的朋友喜欢当面打开，而且讲几句赞赏的话。在商务礼仪中接受外国友人赠送的礼品，大致上有如下3个方面的问题需要注意：

(1)欣然接受。当外国友人向自己赠送礼品时，一般应当大大方方、高高兴兴地接受下来。没有必要跟对方推来推去，过分地进行客套。在接受受赠的礼品时，应当起身站立，面含笑容，以双手接过礼品，然后与对方握手，并且郑重其事地为此而向对方道谢。在接受礼品时，面无任何表情，用左手去接礼品，接受礼品后不向送礼人致以谢意，都是非常失礼的表现。

(2)启封赞赏。在国际社会，特别是在许多西方国家中，受礼人在接受礼品时，通常大都习惯于当着送礼人的面而立即拆启礼品的包装，然后认真地对礼品进行欣赏，并且对礼品适当地赞赏几句。这种中国人以前难以接受的做法，现在已经逐渐演化为受礼人在接受礼品时必须讲究的一种礼节。在许多国家，接受礼品之后若不当场启封，或是暂且将礼品放在一旁，都会被视为失礼之至。在涉外交往中接受礼品时，对此无必要予以注意。

(3)事后再谢。接受外方人员赠送的礼品后，尤其接受了对方所赠送的较为贵重的礼品后，最好在l周之内写信或打电话给送礼人，向对方正式致谢。若礼品是由他人代为转交的，则上述做法更是必不可缺的。以后有机会再与送礼人相见时，不妨在适当之时，再次当面向对方表示一下自己的谢意。或者是告诉对方，他送给自己的礼品，自己不仅十分喜欢，而且经常地使用。这种令对方感到他的礼品物有所值、备受重视的做法，会令对方极其开心。

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