# 商务礼仪测试题(答案)（本站推荐）

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-25

*第一篇：商务礼仪测试题(答案)（本站推荐）《商务礼仪》测试题及答案（A卷）一、单项选择题1.标准站姿要求不包括(D)A 端立B 身直C 肩平D 腿并2.穿着套裙的四大禁忌不包括(C)A 穿黑色皮裙B 裙、鞋、袜不搭配C 穿白色套裙D 三截...*

**第一篇：商务礼仪测试题(答案)（本站推荐）**

《商务礼仪》测试题及答案（A卷）

一、单项选择题

1.标准站姿要求不包括(D)

A 端立

B 身直

C 肩平

D 腿并

2.穿着套裙的四大禁忌不包括(C)

A 穿黑色皮裙

B 裙、鞋、袜不搭配

C 穿白色套裙

D 三截腿

3.女士穿着套裙时，做法不正确的是(C)

A 不穿着黑色皮裙

B 可以选择尼龙丝袜或羊毛高统袜或连裤袜

C 袜口不能没入裙内

D 可以选择肉色、黑色、浅灰、浅棕的袜子

4.对手部的具体要求有四点：清洁、不使用醒目甲彩、不蓄长指甲和(A)

A 腋毛不外现

B 不干燥

C 不佩戴繁琐的首饰

D 以上都不对

5.公务式自我介绍需要包括以下四个基本要素(D)

A单位、部门、职务、电话

B单位、部门、地址、姓名

C姓名、部门、职务、电话

D单位、部门、职务、姓名

6.介绍他人时，不符合礼仪的先后顺序是(C)

A 介绍长辈与晚辈认识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈

B 介绍女士与男土认识时，应先介绍男士，后介绍女士

C介绍已婚者与未婚者认识时，应先介绍已婚者，后介绍未婚者

D介绍来宾与主人认识时，应先介绍主人，后介绍来宾

7.握手时(D)

A 用左手

B 戴着墨镜

C 使用双手与异性握手

D 时间不超过三秒

8.关于握手的礼仪，描述不正确的有：(A)

A先伸手者为地位低者；

B客人到来之时，应该主人先伸手。客人离开时，客人先握手。

C下级与上级握手，应该在下级伸手之后再伸手；

D男士与女士握手，男士应该在女士伸手之后再伸手。

9.以下不符合上饮料的规范顺序的是(C)

A 先宾后主

B 先尊后卑

C 先男后女

D 先为地位高、身份高的人上饮料，后为地位低、身份低的人上饮料

10.送名片的方式是(A)

A双手或者用右手

B双手

C右手

D左手

11.以下做法不正确的是(A)

A 一男士把自己的名片递给一女士。该男士走向女士，右手从上衣口袋取出名片，两手捏其上角，正面微倾递上。

B 一女士把自己的名片递给一男士。该男士双手接过，认真默读一遍，然后道：“王经理，很高兴认识您！”

C 一男士与一女士见面，女士首先伸出手来，与男士相握。

D 一青年男士与一中年男士握手，中年男士首先伸出右手，青年与之相握，双方微笑，寒暄。

12.在没有特殊情况时，上下楼应(A)行进

A 靠右侧单行

B 靠左侧单行

C 靠右侧并排

D 靠左侧并排

13.一般而言，上楼下楼宜（C）行进，以（）为上，但男女通行时，上下楼宜令（）局后()

A 单行、前、男

B 并排、后、男

C 单行、前、女

D 并排、后、女

14.以下做法错误的是(D)

A 一女士陪三四位客人乘电梯，女士先入，后出

B 一男一女上楼，下楼，女后，男先

C 一男一女在公司门口迎候客人。一客人至。男女主人将其夹在中间行进。至较狭之处，令客人先行

D 室内灯光昏暗，陪同接待人员要先进，后出

15.公务用车时，上座是:(A)

A后排右座

B副驾驶座

C司机后面之座

D以上都不对

16.接待高级领导、高级将领、重要企业家时人们会发现，轿车的上座往往是(D)

A 后排左座

B 后排右座

C 副驾驶座

D 司机后面的座位

17.对于座次的描述不正确的有(D)

A后排高于前排

B内侧高于外侧

C中央高于两侧

D两侧高于中央

18.会客时上座位置排列的几个要点是(A)

A面门为上、以右为上、居中为上、前排为上、以远为上

B面门为下、以左为上、居中为上、前排为上、以远为上

C面门为上、以左为上、居中为上、后排为上、以远为上

D面门为上、以右为上、居中为上、前排为上、以近为上

19.以下不属于会议室常见的摆台是：(B)

A 戏院式

B正方形

C课桌式

D U型

20、当您的同事不在，您代他接听电话时，应该(D)

A先问清对方是谁；

B先记录下对方的重要内容，待同事回来后告诉他处理；

C先问对方有什么事； D先告诉对方他找的人不在。

二、多项选择题

1、仪容的自然美包括：（CDE）

A、体现不同年龄阶段的某些自然特征

B、保持个人面容的独特性

C、男士接待贵客要着西装

D、保持面容的红润、光泽

E、要适当化妆

2、仪表对人们形象规划的作用包括（ABC）

A、自我标识B、修饰弥补C、包装外表形象D、表明审美情趣。

3、在正式场合男士穿西服要求：（AB）

A、要扎领带

B、露出衬衣袖口

C、钱夹要装在西服上衣内侧的口袋中

D、穿浅色的袜子

E、穿西服背心，扣子都要扣上。

4、在正式场合，男士穿的西服有三个扣子，只能扣（D）

A、下面1个B、中间1个C、上面1个D、三个都扣E、三个都不扣

5、商务会面中正式称呼即（ABD）

A、行政职务B、技术职称C、地方性称呼D、泛尊称

6、自我介绍应注意的有（BDE）

A、先介绍再递名片

B、先递名片再做介绍

C、初次见面介绍不宜超过5分钟

D、初次见面介绍不宜超过2分钟

E、先介绍自己，再让对方介绍

F、先让对方做完自我介绍，自己再做介绍

7、介绍一般可分为介绍自己、介绍他人、介绍集体。下列说法不正确的是：（CD）

A、正式的自我介绍中，单位、部门、职务、姓名缺一不可。

B、介绍双方时，先卑后尊。C、介绍集体时，则应当自卑而尊。

D、以上说法都不正确

8、介绍两人相识的顺序一般是：（BC）

A、先把上级介绍给下级

B、先把晚辈介绍给长辈

C、先把主人介绍给客人

D、先把早到的客人介绍给晚到的客人

9、介绍他人或为他人指示方向时的手势应该用:(C)

A、食指B、拇指C、掌心向上D、手掌与地面垂直

10、在与人交谈时,双方应该注视对方的(B),才不算失礼。

A、上半身B、双眉到鼻尖,三角区C、颈部D、脚

11、名片使用中以下描述错误的是：（AB）

A、与多人交换名片时，由远而近，或由尊而卑进行。

B、向他人索取名片宜直截了当

C、递名片时应起身站立，走上前去，使用双手或者右手，将名片正面对着对方后递给对方。

D、若对方是外宾，最好将名片上印有英文的那一面对着对方。

12、握手有伸手先后的规矩：（D）

A、晚辈与长辈握手，晚辈应先伸手。

B、男女同事之间握手，男士应先伸手。

C、主人与客人握手，一般是客人先伸手。

D、电视节目主持人邀请专家、学者进行访谈时握手，主持人应先伸手。

13、双方通电话，应由谁挂断电话（AC）

A、主叫先挂电话

B、被叫先挂电话

C、尊者先挂电话

D、不做要求，谁先讲完谁先挂，最好同时挂。

14、电话通话过程中，以下说法正确的有（ABC）

A、为了不影响他人，不使用免提方式拔号或打电话。

B、为了维护自己形象，不边吃东西边打电话。

C、为了尊重对方，不边看资料边打电话。

D、以上说法都不正确。

15、打电话应注意的礼仪问题主要包括（ABCD）

A、选择恰当的通话时间

B、通话目的明确

C、安排通话内容

D、挂断电话时注意的礼貌用语

E、不直接回答对方问话

16、以下做法正确的是(B)

A、室内灯光昏暗，陪同接待人员要先进，后出

B、一男一女上楼，下楼，女后，男先

C、出入无人值守的电梯时，陪同人员先进，先出

D、以上说法都正确。

17、对于汽车上座描述正确的有（ABCD）

A、社交场合：主人开车，副驾驶座为上座。

B、商务场合：专职司机，后排右座为上（根据国内交通规则而定），副驾驶座为随员座。

C、双排座轿车有的VIP上座为司机后面那个座位。

D、在有专职司机驾车时，副驾驶座为末座。

18、下列座次安排错误的是：（AB）

A、领导面向会场时：右为上，左为下。

B、宾主相对而坐，主人面向正门，客人占背门一侧。

C、签字双方主人在左边，客人在主人的右边。

D、宴请时，主宾在主人右手，副主宾在主人左手。

19、关于敬酒的正确顺序是（A）

A、主人敬主宾、陪客敬主宾、主宾回敬、陪客互敬。

B、主人敬主宾、主宾回敬、陪客敬主宾、陪客互敬。

C、主宾敬主人、陪客敬主宾、主人回敬、陪客互敬。

D、主宾敬主人、主宾敬陪客、陪客回敬、陪客互敬。

20、重要会务接待需要注意（ABCD）

A、饮料准备需一冷一热，一瓶一杯。

B、有外籍客人还要考虑有中有外

C、以饮料招待客人征询的标准方式应为封闭式问题，而非开放式问题。

D、上饮料的规范顺序应该是先宾后主，先尊后卑。

**第二篇：商务礼仪测试题专题**

商务礼仪测试题

部门：

姓名：

得分：

一.单项选择题（共20题，每题2分）

1．商务礼仪的首要问题是（A）。

A.尊重为主 B.规距为本 C.友善为本 D.招待为本 2.“到什么山上唱什么歌”是商务礼仪(B)特征的喻意。A.规范性 B.对象性 C.制度性 D.针对性 3．职场可以交谈的内容（D）。

A.国家秘密 B.私人问题 C.议论同事 D.合同问题 4．商务交往中可送的礼品有（D）。

A.价格昂贵的礼品 B.涉及国家安全的礼品 C.药品营养品 D.纪念品 5 圆桌单主人宴请时，错误的是（B）。

A.主人应面对门 B.主人应背面对门 C.主人在左 D.主宾在右 6．进行商务便宴，首先考虑的是（B）。A.座次 B.菜肴 C.餐费 D.时间

7．名片的印刷要做到（C）。

A．色彩鲜艳，颜色众多 B.名片大小取决自己的想法 C．应低调、含蓄 D.张显个性，多采用名人名言

8.按商务礼仪，引导者应在客人的（A）

A.左前方引路 B.左后方指路 C.右前方引路 D.右后方指路

9.自我介绍时要避免（B）

A.先递名片，再做介绍 B.先做介绍.后递名片 C.长话短说 D.内容完整

10.在男女之间的握手中，伸手的先后顺序也十分重要，在一般情况下应该是（A）。A.女方应先伸手去握，这样显得自己的落落大方，也不会让男方觉得难堪 B.男方应先伸手去握，这样会显得自己绅士风度，也避免女方不好意思去握 C.男女双方谁先伸手都可以

11.名片是现代商务活动中必不可少的工具之一，有关它的礼仪当然不可忽视，下列做法正确的是（B）。

A.为显示自己的身份，应尽可能多的把自己的头衔都印在名片上

B.为方便对方联系，名片上一定要有自己的私人联系方式

C.在用餐时，要利用好时机多发名片，以加强联系

D.接过名片时要马上看并读出来，再放到桌角以方便随时看 12.当别人介绍的时候说错了你的名字，你应该（B）。A．不要去纠正，免得对方难堪

B.礼貌地加以纠正，希望对方能够纠正 C.很生气，表示不予理睬

13.下面有关礼仪的做法不正确的是（C）。A.商业人员在接待顾客的时候应该站起来

B.客人什么时间抵达目的地应该由客人自主安排 C.拜访的时候去的越早越好，体现了对对方的尊重 14.下面有关礼仪论述合乎规范的是（C）。

A.求职电话什么时间打都可以

B.电子商务并不需要注重写作能力

C.宴会时一定要等主人宣布开饭后再动手吃饭

D.当别人夸奖自己时越谦虚越好 15.很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有（C）A．入乡随俗 B．以对方为中心 C．摆正位置

D．以上都不对

16.在商务交往过程中，务必要记住（A）A．以对方为中心 B．入乡随俗 C．摆正位置

D.以上都不对

17.看名片的技巧有哪些（D）A．名片是否经过涂改 B.是否印有住宅电话 C．是否头衔林立 D.以上都正确

18.作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调,这样需要（A）A.先抓住主要矛盾 B.先抓住次要矛盾

C.主要矛盾和次要矛盾无所谓先后 D.以上不对

19.出入有人控制的电梯时，走路的一个基本规则是（A）A.把选择方向的权利让给地位高的人或客人 B.谁靠近门谁先出 C.无所谓先后 D.以上都不对

20.关于敬酒的正确顺序是（A）

A、主人敬主宾、陪客敬主宾、主宾回敬、陪客互敬。B、主人敬主宾、主宾回敬、陪客敬主宾、陪客互敬。C、主宾敬主人、陪客敬主宾、主人回敬、陪客互敬。D、主宾敬主人、主宾敬陪客、陪客回敬、陪客互敬。

三.判断题（共15题，每题2分）1．宾主会面时，接待人员应先介绍自己人。（√）2.按商务礼仪位次的横向排列规则是内侧高于外侧。（√）3.送礼品时应介绍礼品的特殊价值。（√）4.公务场合着装应遵循舒适自然。（X）5.见面时应先递名片，再做介绍。（√）6.自我介绍应尽量详细介绍自己。（X）

7.职场交谈不能涉及国家秘密和行业秘密。（X）

8.陌生场合不可请教他人擅长的问题。（X）

9.“出迎三步，身送七步”是迎送宾客最基本的礼仪之一。（√）10.宴请客人时，如果客人不肯点菜，宴请方为了表示对客人的尊重，征询对方意见最重要的一点是问对方：“您喜欢吃什么菜？（√）

11.在餐桌上，不准吸烟、为别人夹菜、劝酒、整理服饰，但可以让菜、助酒。（√）12.打电话时，地位高者先挂，托人办事者需等对方挂电话后方可挂电话。（√）

13.名片的递送是有严格的讲究的，一般是身份高的向你递名片后，•你才可以递上自己的名（X）

14.如果一张圆桌座满了人，并且你都不认识，递名片应顺时针呈递。（√）15.为表示对女士尊重,握手时间应尽量长。（X）

四.情景题（共3题，每题10分）

1.当有人递名片给你时，该如何应对？

答: 要起身迎接，在表示谢意后，接过名片一定要看，看的时间差不多1分钟，或至少看完，并且要读出声来（小声），放入公文包或上衣可借口袋（忌裤子口袋），有必要可回赠对方名片。

2.如果，你陪同外宾一同进出电梯，你会如何做？

答: 在乘电梯时，客人先上，下时也应客人在先。如果需要，礼宾工作人员可先上负责操纵电梯。需要引导时，引导人员可先下。如果电梯人多，不要分开众人让身份高的人先下，可以顺其自然或根据情况采取一些相应措施。在电梯里应避免背对外宾挡在前面，也不要面对面站立。

3请详述进行商务宴请（便宴）应优先考虑的问题（中、外、民族等要全面，10分）.餐厅选择：宴请中谈商务的时机：一般宴请最好挑有沙发的包间，如果和客人不很熟，吃饭前人没来齐时，就先把事情谈了。这样做的好处是让人家吃得心里踏实。如果和客人较熟，而且也不是什么复杂的事，只是表个态，就不要在吃的时候说，而是到最后送客时顺口说一声“帮我办一下”就行了。当然，一切要以尊重客人的要求为前提。

落座有规矩：正对门的位置是买单的位置，右手是贵宾，对面最好坐自己的助手(副主陪)，催个菜跑个腿什么的方便。如果双方来的人数差不多，最好互相间隔着坐，有利于私下交流。不要自己人坐一边，对方坐一边，跟谈判似的。

敬酒规矩：一般来说，敬客人时敬多了很不尊重，但是重要客人敬多了是可以的。别人敬酒时，不要乱掺和。另外，作为副手敬酒也有技巧，一般要委婉地说“代老板敬您一杯”，这样可以兼顾双方位置的微妙差别。西餐怎么吃：都需要用刀切割，一次切一块食用。面条用叉子卷食。面包需用手撕下小块放入口内，不可用嘴啃食。喝汤时不可发出声音。水果是用叉子取用。

正确使用餐具：左叉固定食物，右刀切割。餐具由外向内取用，每个餐具使用一次。

**第三篇：商务礼仪：答案**

1.从事服务行业的女性也不能留披肩发，其头发最长不应长于: A.耳部 B.颈部 C.肩部 D.以上都不对 2.从事外事工作的人有一个特点,就是说话比较: A.偏执 B.中庸 C.和善 D.以上都正确 3.以下哪个不是交际交往中宜选的话题: A.格调高雅的话题 B.哲学、历史话题 C.对方擅长的话题 D.时尚流行的话题 4.西服穿着的三大禁忌包括: A.袖口上的商标没有拆 B.在正式场合穿着夹克打领带 C.正式场合穿着西服、套装时袜子出现问题 D.以上都包括 5.交谈三忌不包括: A.恶语伤人 B.注视对方 C.三心二意 D.大声喧哗 1.从事服务行业的女性也不能留披肩发，其头发最长不应长于: A.耳部 B.颈部 C.肩部 回答：正确 回答：正确 回答：正确 回答：正确

回答：正确

回答：正确

D.以上都不对 2.在商务交往中，尤其应注意使用称呼应该: A.就低不就高 B.就高不就低 C.适中 D.以上都不对 3.在商务交往过程中，务必要记住: A.以对方为中心 B.入乡随俗 C.摆正位置 D.以上都不对 4.西服穿着的三大禁忌包括: A.袖口上的商标没有拆 B.在正式场合穿着夹克打领带 C.正式场合穿着西服、套装时袜子出现问题 D.以上都包括 5.无论是男士还是女士，出席重要场合，身上哪两种物品的颜色应该一致: A.包与皮鞋 B.皮鞋与皮带 C.包与帽子 D.以上都不对 1.在商务交往中，尤其应注意使用称呼应该: 1.A 就低不就高 2.B 就高不就低 3.C 适中 4.D 以上都不对 2.看名片的技巧有哪些: 回答：正确 1.A 名片是否经过涂改 2.B 是否印有住宅电话 3.C 是否头衔林立 4.D 以上都正确 3.作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调,这样需要: 1.A 2.B 先抓住主要矛盾 先抓住次要矛盾 回答：正确 回答：正确 回答：正确 回答：正确 回答：正确

回答：正确

3.C 主要矛盾和次要矛盾无所谓先后 4.D 以上都不对 4.打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法： 1.A 对方先挂 2.B 自己先挂 3.C 地位高者先挂电话 4.D 以上都不对 5.交谈包括两个问题,包括: 回答：正确 1.A 内容问题 2.B 形式问题 3.C 以上都包括 4.D 以上都不对 6.餐桌上有哪些禁忌: 回答：正确

回答：正确

1.A 吸烟 2.B 给他人夹菜 3.C 吃东西发出声音 4.D 以上都包括 7.无论是男士还是女士，出席重要场合，身上哪两种物品的颜色应该一致: 1.A 包与皮鞋 2.B 皮鞋与皮带 3.C 包与帽子 4.D 以上都不对 8.男士对女士的第一印象就是:

回答：正确

回答：正确

1.A 谈吐 2.B 发型 3.C 举止 4.D 以上都不对 9.以下哪个民族忌食狗肉: 回答：正确 1.A 满族 2.B 蒙古族 3.C 藏族 4.D 以上都包括 10.以下哪些属于尊重他人五要点:

回答：正确

1.A 尊重上级 2.B 尊

重同事 3.C 尊重下级 4.D 以上都包括 11.以下哪个不是交际交往中宜选的话题: 1.A 格调高雅的话题 2.B 哲学、历史话题 3.C 对方擅长的话题 4.D 时尚流行的话题 12.服务礼仪接待的基本要求是: 1.A 文明 2.B 礼貌 3.C 热情 4.D 以上都包括 13.西服穿着的三大禁忌包括:

回答：正确

回答：正确

回答：正确

1.A 袖口上的商标没有拆 2.B 在正式场合穿着夹克打领带 3.C 正式场合穿着西服、套装时袜子出现问题 4.D 以上都包括 14.商务交往中，有哪些个人隐私不适合问: 回答：正确 1.A 收入 2.B 年龄 3.C 婚否 4.D 以上都包括 15.与基督教徒交往时，切忌:

回答：正确

1.A 两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状 2.B 握手时戴着墨镜 3.C 握手时戴着手套 4.D 以上都包括 1.礼仪的“礼”字指的是: 回答：正确 1.A 尊重 2.B 尊敬 3.C 崇敬 4.D 敬仰 2.在商务交往中，尤其应注意使用称呼应该:

回答：正确

1.A 就低不就高 2.B 就高不就低 3.C 适中 4.D 以上都不对 3.很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有: 1.A 入乡随俗 2.B 以对方为中心 3.C 摆正位置 4.D 以上都不对 4.在商务交往过程中，务必要记住:

回答：正确

回答：正确

1.A 以对方为中心 2.B 入乡随俗 3.C 摆正位置 4.D 以上都不对 5.作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调,这样需要: 1.A 先抓住主要矛盾 2.B 先抓住次要矛盾 3.C 主要矛盾和次要矛盾无所谓先后 4.D 以上都不对 6.打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法： 1.A 对方先挂 2.B 自己先挂 3.C 地位高者先挂电话 4.D 以上都不对 7.出入有人控制的电梯时，走路的一个基本规则是: 1.2.3.4.A B C D

回答：正确

回答：正确

回答：正确

把选择方向的权利让给地位高的人或客人 谁靠近门谁先出 无所谓先后 以上都不对

8.出入无人控制的电梯时，陪同人员应该:

回答：正确

1.A 先进后出 2.B 控制好开关钮 3.C 以上都包括 4.D 以上都不对 9.西方人很重视礼物的包装，并且必须在什么时候打开礼物: 1.A 客人走后打开礼物 2.B 当面打开礼物 3.C 随时都可以打开 4.D 以上都不对 10.以下哪些是交谈的禁忌: 回答：正确 1.A 忌打断对方 2.B 忌纠正对方 3.C 忌质疑对方 4.D 以上都包括 11.餐桌上有哪些禁忌: 回答：正确 1.A 吸烟 2.B 给他人夹菜 3.C 吃东西发出声音 4.D 以上都包括 12.公务用车时,上座是: 回答：正确 1.A 后排右座 2.B 副驾驶座 3.C 司机后面之座 4.D 以上都不对 13.以下哪个民族忌食狗肉: 回答：正确 1.A 满族 2.B 蒙古族 3.C 藏族 4.D 以上都包括 14.自尊三要点包括: 回答：正确 1.A 尊重自我 2.B 尊重自己的

职业 3.C 尊重自己所在的单位 4.D 以上都包括 15.交谈三忌不包括: 回答：正确 1.2.3.4.A B C D 恶语伤人 注视对方 三心二意 大声喧哗

回答：正确

**第四篇：商务礼仪考试题及答案**

《商务礼仪》期末考试题

（2024-2024第1学期）

一．简答题（每题10分，共20分）

1．礼仪的核心是什么？你认为在社会活动中应该遵循哪些商务礼仪？

礼仪核心就是“尊重为本，以少为佳”尊重是礼仪之本，也是待人接物的根基。尊重分自尊与尊他。首先是自尊之本，自尊自爱，爱护自己的形象，其次要尊重自己的职业。第三要尊重自己的公司。尊重他人是一种教养。尊重是礼仪的核心概念。尊重上级是一种天职，尊重下级是一种美德，尊重同事是一种常识，尊重服务对象是一种本分，尊重对手是一种风度，尊重所有人有助于我们人际关系的融洽。第二点就是以少为佳。在礼仪中，我们经常遇到很多个“三”。比如电话时间不宜超过三分钟，服装的颜色不要多于三种，饰品不要超过三样等。

在社会活动中应遵循：

一、形象礼仪；1，仪容礼仪。（1）女士仪容礼仪；面部化妆；要注意化淡妆。注意时间地点场合，不在公共区域化妆。化妆应突出轮廓优点掩饰缺陷弥补不足。要选择适合自己的化妆品和香水等。注意脸型与发型的协调。（2）男士；要注意皮肤保养和化妆。做到双唇滋润，鬓角发型干净，选用适当香水，要有浪漫气氛。

2.仪态礼仪；要注意目光语，微笑与，手势语，首语的运用技巧与练习。手势语应精炼，明确，行为规范化。要有正确的站姿，坐姿，行姿，蹲姿。

3.服饰礼仪：注意色彩搭配技巧和配饰礼仪。应做到简介大方协调。谈吐礼仪。交谈时应表情自然举止得体遵守惯例。通俗易懂，简洁明确，文明礼貌。

二 职场商务礼仪：1办公室礼仪；办公室人员应仪表端庄，仪容整洁。言语友善，举止优雅。恪尽职守。2见面礼仪；要注意称呼得当正规。问候应主动热情自然专注。在介绍自己时，内容要真实,时间要短，形式标准。介绍他人时，要注意尊者居喉。握手时讲究尊者居前。忌左手握手,脏手握手等。鞠躬时应该脱帽。

3.商务接待礼仪；要做好接待前准备。迎接宾客时，主任应根据情况亲自问候和接送，请客人入室等。引领宾客时，要鞠躬行礼，手势优雅，位置正确。奉茶时注意器具洁净等。

4；拜访礼仪；要做好拜访前准备守时守约，进门有礼，做客大方。

5通讯礼仪；正确合理书写礼仪应用文。打电话时应注意注意做好准备，耐心新拨打，及时接听。用语礼貌规范。

6.宴请礼仪和馈赠礼仪；应举止文明，热情话别，注意风俗习惯的异同。要收受有礼，拒绝有方。

三 商务会议礼仪，商务会议礼仪又包括一般礼仪，洽谈会礼仪，展览会礼仪，新闻发布会礼仪，茶花会礼仪。

四,交通旅行礼仪，交通旅行礼仪包括旅行礼仪（行走礼仪，乘汽车礼仪，乘火车礼仪，乘飞机礼仪），住店礼仪，参观游览礼仪。

五。求职礼仪,求职礼仪包括求职面试前的准备，求职面试阶段礼仪，求职后的礼仪。求职面试前的准备包括搜集相关信息，准备自我介绍，准备个人资料。求职面试阶段礼仪包括准时赴约，重视出场，注意言谈举止，重视收场。求职面试后的礼仪包括写感谢信或打感谢电话。

2．商务活动中，打电话和接电话应该注意的问题？

打电话时，需注意以下几点：

1、要选好时间。打电话时，如非重要事情，尽量避开受话人休息、用餐的时间，而且最好别在节假日打扰对方。

2、要掌握通话时间。打电话前，最好先想好要讲的内容，以便节约通话时间，不要现想现说，“煲电话粥”，通常一次通话不应长于3分钟，即所谓的“3分钟原则”。

3、要态度友好。通话时不要大喊大叫，震耳欲聋。

4、要用语规范。通话之初，应先做自我介绍，不要让对方“猜一猜”。请受话人找人或

代转时，应说“劳驾”或“麻烦您”，不要认为这是理所应当的。

接电话时，需注意以下几点：

1．左手持听筒、右手拿笔

大多数人习惯用右手拿起电话听筒，但是，在与客户进行电话沟通过程中往往需要做必要的文字记录。在写字的时候一般会将话筒夹在肩膀上面，这样，电话很容易夹不住而掉下来发出刺耳的声音，从而给客户带来不适。

2．电话铃声响过两声之后接听电话。通常，应该在电话铃声响过两声之后接听电话，如果电话铃声三响之后仍然无人接听，客户往往会认为这个公司员工的精神状态不佳。

3．报出公司或部门名称。在电话接通之后，接电话者应该先主动向对方问好，并立刻报出本公司或部门的名称，如：“您好，这里是某某公司……”

4．确定来电者身份姓氏

5.注意声音和表情。接听电话时要注意声音和表情。声音好听，并且待人亲切，会让客户产生亲自来公司拜访的冲动。不要在接听电话的过程中暴露出自己的不良心情，也不要因为自己的声音而把公司的金字招牌践踏在脚底下。

6保持正确姿势。保持端坐的姿势，尤其不要趴在桌面边缘，这样可以使声音自然、流畅和动听。此外，保持笑脸也能够使客户感受到你的愉悦。

7.最后道谢。来者是客，以客为尊，千万不要因为电话客户不直接面对而认为

可以不用搭理他们。实际上，客户是公司的衣食父母，公司的成长和盈利的增加都与客户的来往密切相关。因此，公司员工对客户应该心存感激，向他们道谢和祝福。

8.让客户先收线。不管是制造行业，还是服务行业，在打电话和接电话过程中

都应该牢记让客户先收线。因为一旦先挂上电话，对方一定会听到“喀嗒”的声音，这会让客户感到很不舒服。因此，在电话即将结束时，应该礼貌地请客户先收线，这时整个电话才算圆满结束。

二．论述题（每题20分，共40分）

1．如何打造你的专业形象？请从商务礼仪的角度阐述。

首先，考虑到职场的环境，一定要突出的职业素养和诚信，不能使用过多的颜色和过于繁琐的饰品。发型和服装的款式要趋于趋于中性化。表现女性的干练。

还有就是不能忽略女性自身的体型，因人而异扬长避短才能是成功的职场形象打造。

第一、是仪容。仪容，是指一个人个人形体的基本外观。

第二、是表情。表情，通常主要是一个人的面部表情。

第三、是举止。举止，指的是人们的肢体动作。

第四、是服饰。服饰，是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称。

第五、是谈吐。谈吐，即一个人的言谈话语。第六、是待人接物。所谓待人接物，具体是指与他人相处时的表现，亦即为人处世的态度。

仪容打造包括美容化妆。化淡妆，化妆效果力求接近自然，不浓妆淡抹。化妆品的颜色和品牌要适合自己的肤质和肤色，同时注意搭配服装和商品。选择适合的香水，不宜过浓。

仪态打造正确运用目光语，微笑语，手势语，首语。注意和别人保持合适的社交距离。

保持良好的站姿，坐姿，行姿，蹲姿。

服饰打造。根据时间、场合、目的着装，注意与环境气氛相协调，与不用国家、民族习惯相吻合，与不用交往对象、交往目的相适应，以达到文明、大方、得体的整体协调美。着装的时候选择成套着装，穿套裙的时候注意丝袜的选择。戴配饰的时候不要超过三件，要选择与服饰，年龄，脸型等相匹配的。总之，低调做人，高调做事。保持谦虚谨慎的态度，风头不要劲，业绩漂亮就行。

2．商务礼仪的主要作用有哪些？通过学习商务礼仪你有哪些收

获和体会？

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，用来约束日常商务活动的方

方面面。

1．规范行为。礼仪最基本的功能就是规范各种行为。在商务交往中，人们相互

影响、相互作用、相互合作，如果不遵循一定的规范，双方就缺乏协作的基础。

在众多的商务规范中，礼仪规范可以使人明白应该怎样做，不应该怎样做，哪些

可以做，哪些不可以做，有利于确定自我形象，尊重他人，赢得友谊。

2．传递信息。礼仪是一种信息，通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等

感情，使别人感到温暖。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而有助于事业的发展。

3．增进感情。在商务活动中，随着交往的深入，双方可能都会产生一定的情绪

体验。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣，另一种是情感排斥。礼仪容易使

双方互相吸引，增进感情，导致良好的人际关系的建立和发展。反之．如果不讲

礼仪，粗俗不堪，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不

好的印象。

4．树立形象。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组

织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞省。现代

市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个具有良好信誉和形象的公司

或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的竞争中处于不败之地。

所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩

固良好形象的需要。

通过学习商务礼仪你有哪些收获和体会：

学习商务礼仪过程中要加强自身业务能力与交际能力。“商务礼仪”这门课，从

坐姿，站姿，握手，微笑，递名片等一系列在日常的商务交往中经常碰到的细节

问题中感受商务礼仪的真谛。老师用行为教学引导同学去学习，并且通过一边教

学，一边知道我们该怎么做，让我深刻体会到礼仪的重要性。

学习商务礼仪，这对我们培养良好的职业道德，树立得体的个人形象和良好的职

业风范是大有弊益的。通过学习商务礼仪，让我受益非浅。我想这对我以后找

工作会有很大帮助！给别人也会产生好的印象。

商务礼仪的作用主要在于内强素质，外强形象的表现，具体表述为几个方面：提高个人素质是商务人员的个人素质是一种个人修养及其表现，有助于建立良好的人际沟通，维护个人和企业形象。商务礼仪最基本作用是“减灾效应”：少出洋相、少丢人、少破坏人际关系 遇到不知事情，最稳妥方式是紧跟或模仿，以静制动。

商务礼仪具有很强的凝聚情感的作用。商务礼仪的重要功能是对人际关系的调解。如果商务人员都能够自觉主动地遵守商务礼仪规范，按照商务礼仪规范约束自己，就容易使人际间感情得以沟通，建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各种事业的发展

三．方案设计题（40分）p118

1．如果你是公司的公关部经理。公司最近要购买生产设备，下周有一企业“恒金实业有限公司”派人前来洽谈业务，对方来两个人：刘总经理（营销部经理）和李经理（市场部经理）。作为公关部经理，这场商务谈判需要你来准备。请你从着装、介绍、握手、名片、入座、接待、谈判、宴会、送客等方面细述。（注意条理要清晰）第一着装：

着装：着黑色套裙，裙子及膝，白色衬衣，淡花丝巾，肉色裤袜，黑色高跟鞋。

介绍：先我介绍：“您们好，我仅代表我们公司欢迎你们的到来，我是公关部经理，免贵姓田。首先请允许我先介绍一下我方参加此次洽谈的人员”。接着介绍我方的在场者。介绍时，手势要文雅，五指并拢，掌心向上，指尖不可以朝下。按照在场者具体职务的高低，自高而低的依次对其进行介绍。然后等对方负责人出面，介绍客方在场者。

握手：见面和告别时都要与对方握手。客人抵达时，首先伸手，以示欢迎，客人告辞时，往往由客人首先伸手，以示主人可以留步。握手时，第一，神态专注、认真、友好，目视对方的眼睛，面含微笑，并且同时问候对方，声音不可太大也不可太小；第二，用力不可过轻也不可过重；第三，握手的时间以3秒左右为宜。第四，应起身站立，迎向对方，在其距离约一米左右的时候伸出右手，可以稍微上下晃一两下。最后，作为女性我应该首先伸出手。

名片：递送名片的时候，首先把名片放在容易取出的地方，递交名片的时候要用双手的大拇指和食指拿住名片上端的两个角，名片的正面朝向对方，把名字面向对方，以便对方阅读。递交时要说出自己的姓名，以恭敬的态度友好的注视对方，并真诚的说“这是我的名片，请以后多多关照”。递名片的时候应按照由尊到卑的或者由近到远的顺序。由于此次是事先约定好的，所以可以再交际结束、临别的时候取出名片递交给对方。

接受名片的时候，尽快欠身或者起身，面带微笑，眼睛友好的注视对方，并同时说“谢谢”。接过名片后认真阅读一遍，并将对方的姓名、职轻声念出。收好名片的时候要随之递交自己的名片，没有的话要说“很抱歉，我没有名片”或者“很抱歉，今天我带的名片用完了”

入座：轻轻将座椅往后挪动，从左侧入座，最好不要发出声音，坐满座椅的四分之三即可。作为女性，入座时最后由上到下轻拂自己的裙子，在坐下。

接待：在接待前要做接待前的准备，包括客人的基本情况（单位、姓名、性别、职位、人数等），接待地点的打扫，个人的仪表以及膳食、住宿和交通工具的准备。接待包括迎接、招待、引领、送客。谈判：谈判分为：谈判准备，谈判之初，谈判之中，谈后签约

谈判准备商务谈判之前首先要确定谈判人员，与对方谈判代表的身份、职务要相当。谈判代表要有良好的综合素质，谈判前应整理好自己的仪容仪表，穿着要整洁正式、庄重。男士应刮净胡须，穿西服必须打领带。女士穿着不宜太性感，不宜穿细高跟鞋，应化淡妆。布置好谈判会场，采用长方形或椭圆形的谈判桌，门右手座位或对面座位为尊，应让给客方。谈判前应对谈判主题、内容、议程作好充分准备，制定好计划、目标及谈判策略。

谈判之初判之初，谈判双方接触的第一印象十分重要，言谈举止要尽可能创造出友好、轻松的良好谈判气氛。作自我介绍时要自然大方，不可露傲慢之意。被介绍到的人应起立一下微笑示意，可以礼貌地道：“幸会”、“请多关照”之类。询问对方要客气，如“请教尊姓大名”等。如有名片，要双手接递。介绍完毕，可选择双方共同感兴趣的话题进行交谈。稍作寒暄，以沟通感情，创造温和气氛。

谈判之初的姿态动作也对把握谈判气氛起着重大作用，应目光注视对方时，目光应停留于对方双眼至前额的三角区域正方，这样使对方感到被关注，觉得你诚恳严肃。手心冲上比冲下好，手势自然，不宜乱打手势，以免造成轻浮之感。切忌双臂在胸前交叉，那样显得十分傲慢无礼。

谈判之初的重要任务是摸清对方的底细，因此要认真听对方谈话，细心观察对方举止表情，并适当给予回应，这样既可了解对方意图，又可表现出尊重与礼貌。

谈判之中这是谈判的实质性阶段，主要是报价、查询、磋商、解决矛盾、处理冷场。

报价――要明确无误，恪守信用，不欺蒙对方。在谈判中报价不得变换不定，对方一旦接受价格，即不再更改。

查询――事先要准备好有关问题，选择气氛和谐时提出，态度要开诚布公。切忌气氛比较冷淡或紧张时查询，言辞不可过激或追问不休，以免引起对方反感甚至恼怒。但对原则性问题应当力争不让。对方回答查问时不宜随意打断，答完时要向解答者表示谢意。

磋商――讨价还价事关双方利益，容易因情急而失礼，因此更要注意保持风度，应心平气和，求大同，容许存小异。发言措词应文明礼貌。

解决矛盾――要就事论事，保持耐心、冷静，不可因发生矛盾就怒气冲冲，甚至进行人身攻击或侮辱对方。

处理冷场――此时主方要灵活处理，可以暂时转移话题，稍作松弛。如果确实已无话可说，则应当机立断，暂时中止谈判，稍作休息后再重新进行。主方要主动提出话题，不要让冷场持续过长。

谈后签约签约仪式上，双方参加谈判的全体人员都要出席，共同进入会场，相互致意握手，一起入座。双方都应设有助签人员，分立在各自一方代表签约人外侧，其余人排列站立在各自一方代表身后。助签人员要协助签字人员打开文本，用手指明签字位置。双方代表各在己方的文本上签字，然后由助签人员互相交换，代表再在对方文本上签字。

签字完毕后，双方应同时起立，交换文本，并相互握手，祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

宴会：宴会礼仪分为邀宴和赴宴。

邀宴要注意准备礼仪和接待礼仪。准备时要调查对方的饮食偏好，设计宴请礼仪，确定时间。把我好时机，在适当的时机引入相谈的话题。选好场所，顶好菜谱，排定座次并发起邀请。

接待时，要在开始十五分钟前邀请对方就坐，在酒店门口安排专门接待的人员，接待时规范问候和引领客人入座。

赴宴时要主动引座，注意西餐和中餐的用餐礼仪。碰杯时，右手拿杯左右垫杯底。客人祝酒词时，停止进餐，停止交流，注意倾听。饮酒要留有余地，不可过量。宴请接受后腰热情话别，与客人握手，表示欢送。

**第五篇：商务礼仪试题(答案)**

《商务礼仪》试题

销售总公司：傅歆

一单选题

下列题目中，只有一项是符合题目要求的。

1．在商务交往中，商务交谈是至关重要的一种活动，因而对商务人员的谈吐有着很高的要求，下列不是必须具备的是：(C)

A良好的逻辑思维能力。

B清晰的语言表达能力。

C妙语连珠。

D在交谈之中，始终以礼待人。

2．以下言语中不得体欠缺礼貌的是：(B)

Ａ欢迎您来我们公司。

Ｂ 不行就算了。

Ｃ 这是我应该做的。

Ｄ 请您讲慢一点好吗？

3．“言贵精当，更贵何时”的意思是：（A）

A谈话要看准时机，留有余地。

B把握好交谈的内容。

C一再要求别人重复说过的话题。

D随便解释某种现象，滔滔不绝。

4．交谈中遇到有争议的话题，正确的做法是：（D）

A无的放矢大肆攻击与自己意见相左的一方。

B说可能刺激对方的话语。

C说话刻薄。

D用平静的口吻发表自己的看法。

5．邀约是一种正规的商务约会，其实质上也是一种双向的约定行为。在一般情况下，邀约有正式和非正式之分。以下不属于正式邀约的形式是：（C）

A请柬邀约

B书信邀约

C口头邀约

D传真邀约

二、填空题

1、商务礼仪比一般的人际交往礼仪的内容更为丰富，它不仅以对客的尊重为基础，而且以提供质优价廉的商品和热情周到的服务来体现这种尊重。

2、直至带来效益，一定要有备而往，重视细节。如果抓住好的时机，拜访就成功了一半。

3、介绍是的双方见面时的礼节，是进行相互沟通的出发点，是双方增进了解，建立联系的一种最基本最常规的方式。

4、随着手机的日益普及，它已成为现代人们生活中不可缺少的通讯工具。在会议中和别人谈判时，应该关闭或调到震动状态以显示出对人的尊重。

5、商务礼仪的功能：功能等。

三 判断题（注：其中红字体为正确的提示，出题时要删除）

1、商务礼仪是商务人员在商务活动中，用以维护企业形象，对交往对象表示尊敬与友好的规范与惯例，从礼仪的内涵（范围）看，商务礼仪具有规定性。（错）

2、商务礼仪，旨在消除差异，使双方相互接近，达到感情沟通，而和谐的沟通则是良好商业合作的平台。（对）

3、微笑已成为人际交往中不可缺少的礼节，把真诚友好的微笑贯穿于商务活动的全过程，是对商务人员（面部表情）的基本要求。（错）

4、在介绍两个人相互认识时，总的原则是把被介绍人介绍给所尊敬的人，即“五先五后”。（对）

5、商务洽谈也叫商务谈判，是指买卖双方为实现某种商品或劳务的交易而进行的协商活动。前者（谈判）强调结果性，后者（洽谈）更注重温和性和灵活性。（错）

三简答题

1．在商务活动中，为了发挥礼仪应有的效应，创造最佳人际关系状态，应遵守的原则是什么？

答：1）真诚和尊重的原则

2）平等适度的原则

3）自信自律的原则

4）守信宽容的原则

2．商务谈判中主要有哪些基本礼仪要求？

答：1）按章办事，依法办事，不可感情用事。

2）按约办事，信守承诺。

3）严格遵守时间。

4）注意文明。

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