




# 第十一章 商务礼仪





# 第十一章 商务礼仪

第一节 商务工作的根本守那么

第二节 追求商务成功的技能

第三节 世界各国的商务礼仪

复习思考题



# 第一节 商务工作的根本守那么

- 一、商务办公守那么
- 二、商务营销守那么

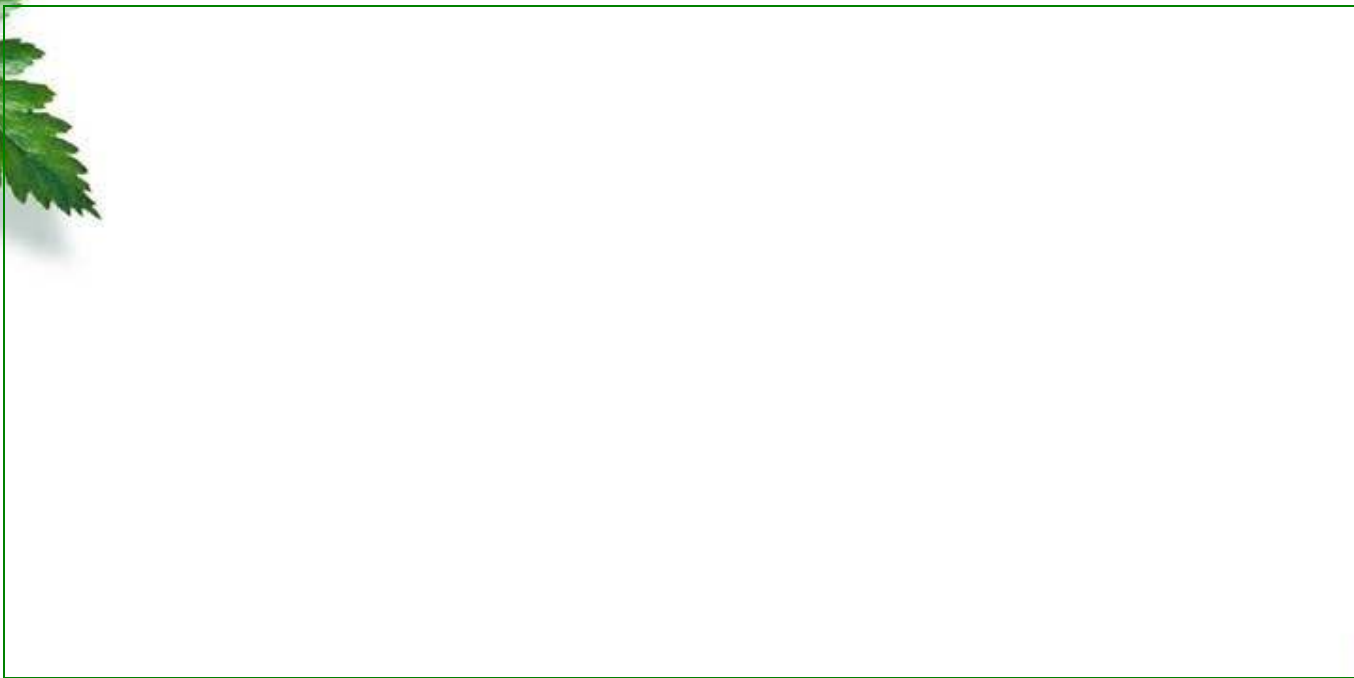


# 一、商务办公守那么

- 待人彬彬有礼 明确职责范围
- 合理制作名片 适时奉送他人
- 接待来客有方 拜访他人有礼
- 男女平等竞争 相互尊重理解



## 二、商务营销守那么





## 第二节 追求商务成功的技能

一、商务演讲的技能与礼节

二、商务谈判的方式与技巧

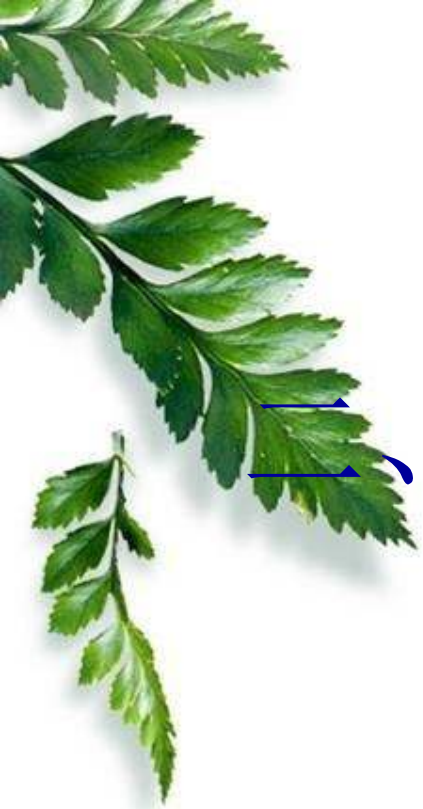
三、商务礼仪活动的筹划与实践



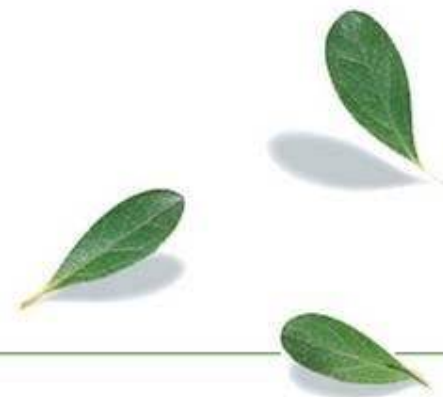
# 一、商务演讲的技能与礼节

- ※ 熟悉演讲内容，精心布置会场
  - ※ 注意开场效果，适度运用幽默
  - ※ 讲究音速音量，动作摆放适宜
- ※ 穿着朴实无华，按时完成演讲





## 二、商务谈判的方式与技巧







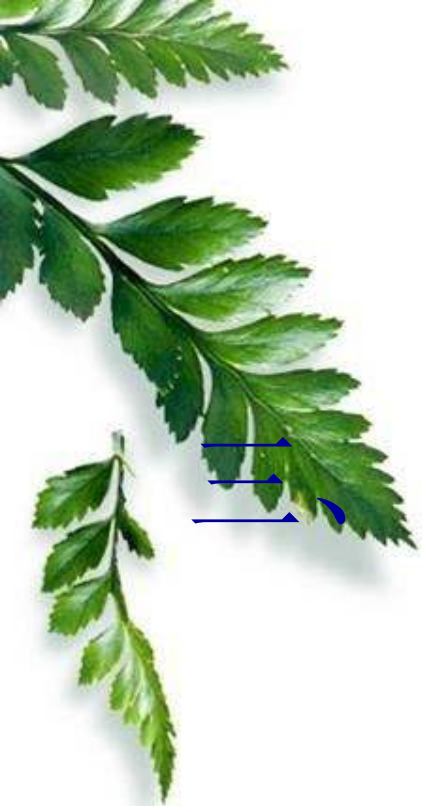
# 〔一〕 商务谈判的方式

当面谈判      函电谈判



## 〔二〕 商务谈判的技巧

- 1、谈判就是要求，谈判就是妥协
- 2、“丑话”在先不为“丑”，“丑话”在后人财丢
- 3、谈判需要舌头，也需要耳朵
- 4、说理要始终如一，做戏不可半途而废
- 5、多运用角色，少固执个性
- 6、发言权可以分散，决定权必须集中
- 7、谈判条件可以苛刻，谈判态度不得刁横
- 8、以“不同意”为矛，以“研究、研究”为盾，以“同意”为“战利品”



# 三、商务礼仪活动的筹划与实践





# 〔一〕 商务礼仪活动的筹划

& 时间与地点

& 人员与着装

& 交通与通讯

& 资料与文具

& 礼品与鲜花

& 标志与旗帜

& 食品与医疗

& 摄影与媒体

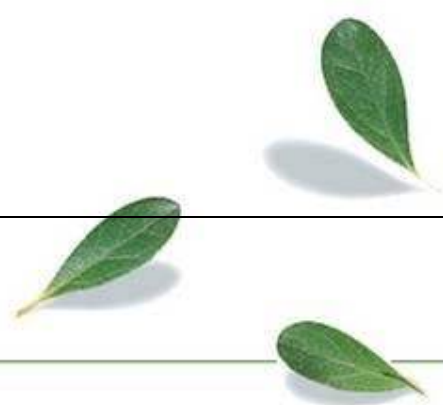
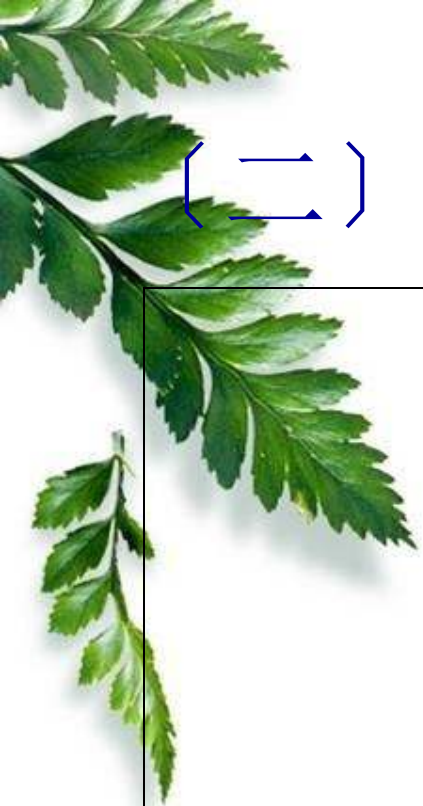




# 温馨提示

现实中，商务礼仪实践的筹划，应该遵循“形式服从内容”的原那么，根据商务活动的主题、目标来确定礼仪实践的主要方式。

## 〔二〕 商务礼仪活动的准备



## 〔三〕 商务礼仪活动的实践

礼仪实践具有一次性和不可逆转性，因此必须注意几个关键点

- 1、提前进入指挥岗位，进行程序演练
- 2、全部参与活动的人员及需要的设备及时到场
- 3、注意做好财务的预付和结算工作
- 4、有畅通的联络和通讯方式及时处理相关事宜
- 5、平安是保证礼仪实践活动成功第一要素
- 6、机动灵活，从大局出发，对临时出现的小过失，要坦诚相待，及时弥补
7. 在多项活动之间，要预留出足够的时间，以便衔接



# 第三节 世界各国的商务礼仪

一、亚洲

二、欧洲

三、美洲

四、非洲

五、澳洲



# 一、亚洲

商务礼仪

---





## (一)韩国

- ⊕ 讲究预约，遵守时间
- ⊕ 重视名片的使用
- ⊕ 民族自尊心很强，反对崇洋媚外，倡导使用国货
- ⊕ 接受礼品时，不习惯于当场翻开外包装。



## (二)日本

- ※准备充分，考虑周全，注重集体决策
- ※讲礼仪，爱面子，通常的迎接方式是互相深深地鞠躬，商务名片必须在第一次会面时交换
- ※在所有经商的民族中最看重送礼



## (三)东南亚各国

### 1. 印度尼西亚

很讲礼貌，绝对不讲别人的坏话

喜欢有人到家里访问，而且无论什么时候访问都很受欢迎。



## 2. 新加坡



### 3. 泰国

华侨在商业界占有重要地位，他们非常谨慎、老实。



## (四)印度

- 受印度教影响，敬牛、爱牛已成为一种普遍的社会风气。因此，不要送牛皮礼物
- 英语是商业语言；在商务谈判时，认为钱较多的人或是较受欢迎的人付钱是“顺理成章”的事

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/778133014042006124>