# 商务礼仪汇总

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-05-15

*商务礼仪严格地说就是我们在商务交往中应该遵守的交往艺术.商务礼仪可以体现一个人的内在修养的外在表现。下面是小编为大家搜集了商务礼仪汇总，供大家参考借鉴。 商务礼仪是在商务活动过程中，对合作者表示尊重和友好的一系列行为规范，是礼仪在商务活...*

商务礼仪严格地说就是我们在商务交往中应该遵守的交往艺术.商务礼仪可以体现一个人的内在修养的外在表现。下面是小编为大家搜集了商务礼仪汇总，供大家参考借鉴。

商务礼仪是在商务活动过程中，对合作者表示尊重和友好的一系列行为规范，是礼仪在商务活动过程中的具体运用。商务礼仪以礼仪为基础和内容，它与礼仪有着共同的基本原则：尊重、友好、真诚。

商务交谈技巧

不论同他人所进行的交谈是正式的还是非正式的，若想取得较好的交谈效果，有助于交谈对象彼此之间的理解与沟通，通常都必须考虑到下述六个方面的问题：

(1)明确交谈对象 同谁(Who)交谈。与同事交谈和与客户交谈，与职位比自己高的人和与职位比自己较低的人交谈，都显然应当有所不同。

(2)明确交谈目的 为什么( Why)要交谈。对这个问题，需要深思熟虑，不然就有可能劳而无功，枉费口舌。

(3)明确交谈方式 采取哪一种方式(Which)进行交谈。它与交谈效果存在着不可否认的因果关系。

(4)明确交谈主题 谈什么( What)内容。交谈必须围绕主题展开，否则，东拉西扯，不得要领，其结果可想而知。

(5)明确交谈场合 在哪里(Where)进行交谈。谈判桌上的交谈与休闲场合下的交谈是不同的。不同的地点，谈话的氛围、态度与主题等也有所不同。

(6)明确交谈技巧 怎样交谈( How)效果更好。交谈中如能正确使用一些技巧，往往能起到事半功倍的功效;如不讲技巧，其结果可能是事倍功半，甚至是事与愿违。

以上六个问题，简称谈话的5W1 H 原则 ，它是每位商界人士都应当熟悉并做到的谈话礼仪要求。

名片礼仪

交换名片是人们社交交际中常用的一种介绍方式。一般来说，名片是一个人身份、地位的象征，也是使用者要求社会认同、获得社会尊重的一种方法方式，对商务人员来说，名片还是所在组织形象的一个缩影。

递送名片

在社交场合，名片是自我介绍的简便方式。交换名片的顺序一般是先客后主，先低后高 。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。如果自己这一方人较多，则让地位较高者先向对方递送名片。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，并大方地说：这是我的名片，请多多关照。如同外宾交换名片，可先留意对方是用单手还是双手递名片，随后再跟着模仿。因为，欧美人、阿拉伯人和印度人惯于用一只手与人交换名片;日本人则喜欢用右手送自己的名片，左手接对方的名片。

名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片，更不要把名片视同传单随便散发。递送名片的先后没有太严格的讲究，一般是地位低的人先向地位高的人递名片，男性先向女性递名片。出于公务和商务活动的需要，女性也可主动向男性递名片。

接受名片

接受他人名片时，应起身或欠身，面带微笑，恭敬地用双手的拇指和食指捏住名片的下方两角，并轻声说：谢谢! 能得到您的名片十分荣幸!如对方地位较高或有一定知名度，则可道一句久仰大名之类的赞美之词。接过名片后，应十分珍惜，并当着对方的面，用30 秒钟以上的时间，仔细把对方的名片看一遍。随后当着对方的面郑重其事地将他的名片放入自己携带的名片盒或名片夹之中，千万不要随意乱放，以防污损。如果接过他人名片后一眼不看，或漫不经心地随手向口袋或手袋里一塞，是对人失敬的表现。倘若一次同许多人交换名片又都是初交，那么最好依照座次来交换，并记好对方的姓名，以防搞错。

索取名片

在公共场合如欲索取他人名片，需要讲究策略和方法，既要确保要到名片，又要争取给对方留下良好的印象。索取名片有以下四种常规方法：

(1)交易法。君欲取之，必先予之。即一方主动给对方递上自己的名片，一般而言，对方也会礼貌地给主动的一方递上自己的名片，以示相互间的友好与尊重。

(2)激将法。给对方递送名片的同时，礼貌地说：这是我的名片，请多关照。能否有幸与您交换一张名片?

(3)谦恭法。 向对方说：不知以后如何向您请教?谦恭要讲究对象，一般与比自己位高年长者交往时采用此法。

(4)平等法。跟与自己年龄、职位等相当者交往并想获取对方名片时，可向对方说：不知以后如何与你联系?

为了查找和使用方便，宜分类收藏他人的名片。对个人名片则可按姓氏笔画分类，也可依据不同的交际关系分类。要留心他人职务、职业、住址、电话等情况的变动，并及时记下有关的变化，以便通过名片掌握每位客户、每个朋友的真实情况。

握手礼仪

握手是商务活动中见面、接待、迎送时常见的礼节。握手含有感谢、慰问、祝贺或相互鼓励的表示。

握手的标准方式

行至距握手对象1米处，双腿立正，上身略向前倾，伸出右手，四指并拢，拇指张开与对方相握，握手时用力适度，上下稍晃动3、4次，随即松开手，恢复原状。与人握手，神态要专注、热情、友好、自然，面含笑容，目视对方双眼，同时向对方问候。

握手的先后顺序

男女之间握手，男方要等女方先伸手后才能握手，如女方不伸手，无握手之意，方可用点头或鞠躬致意;宾主之间，主人应向客人先伸手，以示欢迎;长幼之间，年幼的要等年长的先伸手;上下级之间，下级要等上级先伸手，以示尊重。多人同时握手切忌交叉，要等别人握完后再伸手。握手时精神要集中，双目注视对方，微笑致意，握手时不要看着第三者，更不能东张西望，这都是不尊重对方的表现。军人戴军帽与对方握手时，应先行举手礼，然后再握手。

(1)职位、身份高者与职位、身份低者握手，职位、身份高者先伸手

(2)上级与下级握手，上级先伸手

(3)长辈与晚辈握手，长辈先伸手

(4)女士与男士握手，女士先伸手

(5)年长者与年幼者握手，年长者先伸手

(6)已婚者与未婚者握手，已婚者先伸手

(7)社交场合的先至者与后来者握手，先至者先伸手

(8)老师与学生握手，老师先伸手

基本规律：尊者决定 (尊者先伸手)

握手的力度

握手时为了表示热情友好，应当稍许用力，但以不握痛对方的手为限度。在一般情况下，握手不必用力，握一下即可。男子与女子握手不能握得太紧，西方人往往只握一下妇女的手指部分，但老朋友可以例外。

握手时间的长短

握手时间的长短可根据握手双方亲密程度灵活掌握。初次见面者，一般应控制在3秒钟以内，切忌握住异性的手久久不松开。即使握同性的手，时间也不宜过长，以免对方欲罢不能。但时间过短，会被人认为傲慢冷淡，敷衍了事。

握手的禁忌

不要在握手时戴着手套或戴着墨镜，另一只手也不能放在口袋里。只有女士在社交场合可以戴着薄纱手套与人握手。握手时不宜发长篇大论，点头哈腰，过分客套，这只会让对方不自在，不舒服。与基督教徒交往时，要避免交叉握手。这种形状类似十字架，在基督教信徒眼中，被视为不吉利。与阿拉伯人、印度人打交道，切忌用左手与他人握手，因为他们认为左手是不洁的。除长者或女士，坐着与人握手是不礼貌的，只要有可能，都要起身站立。

(1)握手时，另一只手拿其他东西

(2)戴着墨镜握手

(3)戴着手套握手

(4)用左手握手

(5)用双手与异性握手

(6)仅仅握住对方的指尖

(7)拒绝与人握手

握手的时机：

(1)遇见认识的人(相见)

(2)与人道别(离别)

(3)被相互介绍

(4)安慰某人

(5)恭贺

(6)致谢

某些特殊情况

(1)若是一个人需要与多人握手，则握手时亦应讲究先后次序，由尊而卑，即先年长者后年幼者，先长辈而晚辈，先老师后学生，先女士后男士，先已婚者后未婚者，先上级后下级，先职位、身份高者后职位、身份低者

(2)不可越过其他人正在相握的手去同另外一个人握手

(3)在接待来访者时，当客人抵达时，应由主人首先伸出手来与客人相握。而在客人告辞时，则应由客人首先伸出手来与主人相握。

称呼礼仪

称呼指的是人们在日常交往应酬之中，所采用的彼此之间的称谓语。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚，因此对它不能随便乱用。

如何做到不失礼

首先，要从思想上认识到张冠李戴的消极作用和不良影响。

第二，事先要有充分的准备 。 交际刚开始时，一般双方都要互相介绍，但比较简略，速度也快，印象难以深刻。因此事先要对会见对象的单位、姓名、职务、人物特征有个初步的了解，做到心中有数。这样，经过介绍后，印象就比较深刻。必要时，在入室落座或会谈、就餐前，再做一次详细介绍。有条件的，交换名片则更理想。

第三，要注意观察对方的特征，掌握记忆方法。 介绍，要留意观察被介绍者的服饰、体态、语调、动作等，特别注意突出特征或个性特征。对统一着装的人，要格外注意观察高、矮、胖、瘦、脸形、戴不戴眼镜等。

第四，注意掌握主要人物。

商务交际场合，人员一般都较多，有时一下难以全部记住，那么这时你要首先注意了解和熟悉主要对象 (带队的负责人)和与自己对等的对象(指单位、所从事的业务、职务、级别与自己相同者)。现在，一般都不太讲究主客、主从关系的礼节，单从行止、座位的位置上判断是不准确的。如有的人把来客中的司机当成了经理，弄得经理很难堪，那将会十分尴尬。

称呼的分类：在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的。它的总的要求，是要庄重、正式、规范:

(1)职务性称呼：以交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是一种最常见的称呼。

(2)职称性称呼：可只称职称、在职称前加上姓氏、在职称前加上姓名(适用于十分正式的场合)

(3)行业性称呼：如老师、医生、会计、律师等，也可以在职业前加上姓氏、姓名。

(4)性别性称呼：对于从事商界、服务性行业的人，一般约定俗成地按性别的不同分别称呼小姐、女士或先生 。

(5)姓名性称呼：在工作岗位上称呼姓名，一般限于同事、熟人之间。

鞠躬礼仪

鞠躬即弯身行礼，源于中国的商代，是一种古老而文明的对他人表示尊敬的郑重礼节。它既适用于庄严肃穆或喜庆欢乐的仪式，又适用于普通的社交和商务活动场合。

鞠躬礼的分类

一种是三鞠躬。敬礼之前，应脱帽或摘下围巾，身体肃立，目光平视，身体上部向前下弯约90 度，然后恢复原样，如此连续三次。

另一种是深鞠一躬(15 度～ 90 度) ，几乎适用于一切社交和商务活动场合，在初见的朋友之间、同志之间、宾主之间、下级对上级、晚辈对长辈，为了表达对对方的尊重，都可以行鞠躬礼。

鞠躬礼的动作要领

面对受礼者，应立正站好，隔二三步，以腰部为轴，整个腰及肩部向前倾15 度～ 90 度(具体的前倾幅度视行礼者对受礼者的尊敬程度而定)，并拢双脚，身体上部向前倾，视线由对方脸上落至自己的脚前，而后回复直立姿态。

男性双手放在身体两侧，女性双手合起放在身体前面。

弯腰速度适中，之后慢慢抬头直腰。

行礼时要注目，不可斜视，受礼者同样，礼毕抬起身时，双目有礼貌的注视对方。

鞠躬礼的注意事项

施礼时，目光不得斜视和环顾，不得嘻嘻哈哈，口里不得叼烟卷或吃东西，动作不能过快，要稳重、端庄，并带有对对方的崇敬感情。通常，受礼者应以与施礼者的上体前倾度大致相同的鞠躬还礼;但是，上级或长者还礼时，不必以鞠躬还礼，可以欠身点头或握手答礼。

鞠躬礼在东南亚一些国家较为盛行，如日本、朝鲜等。在接待这些国家的外宾时，要行鞠躬礼，要注意三项礼仪准则： 1、受鞠躬应还以鞠躬礼; 2、地位较低的人要先鞠躬; 3、地位较低的人鞠躬要相对深一些。

鞠躬礼运用的场合

①遇到客人、同事、表示感谢或回礼时，15度鞠躬; ②接送客户时，30度鞠躬礼。 ③初见或感谢客户时，行45度鞠躬礼。

致意礼仪

致意，无论是对相识的人还是初次见面者，都是一种表达友好、礼貌最常用的礼节。 致意的礼规

1. 致意要讲究先后顺序。通常应遵循：年轻者先向年长者致意：学生先向老师致意;男士先向女士致意;下级先向上级致意。

2. 向他人致意时，往往可以两种形式同时使用，如点头与微笑并用，起立与欠身并用。

3. 致意时应大方、文雅，一般不要在致意的同时，向对方高声叫喊，以免妨碍他人。

4. 如遇对方先向自己致意，应以同样的方式回敬，不可视而不见。

致意的形式

点头致意

点头致意往往在公共场合遇到相识的人而相距较远时;与相识者在一个场合多次见面时;对一面之交或不太相识的人在社交场合见面时，均可微笑点头向对方致意，以示问候，而不应视而不见，不理不睬。施礼时，一般应不戴帽子。具体做法是：身体要保持正直，两脚跟相靠，双手下垂置于身体两侧或搭放于体前，目视对方，面带微笑，头向前下微低。注意不宜反复点头，也不必幅度过大。

欠身致意

欠身是一种表示致敬的举止，常常用在别人将你介绍给对方，或是主人向你奉茶等时候。 行欠身礼时，应以腰为轴，上体前倾15即可。行礼时应面带微笑注视对方。如果是坐着，欠身时只需稍微起立，不必站立起来。

举手致意

行举手礼的场合，与行点头礼的场合大致相似，它最适合向距离较远的熟人打招呼。 行举手礼的正确做法是，右臂向前方伸直，右手掌心向着对方，轻轻向左右摆动一两下。不要将手上下摆动，也不要在手部摆动时以手背朝向对方。

注目致意

注目致意主要用于升国旗、剪彩揭幕、庆典等活动时。行注目礼时，不可戴帽、东张西望、嬉皮笑脸、大声喧哗。正确的做法为：身体立正站好，挺胸抬头，双手自然下垂放于身体的两侧，表情庄重严肃，目视行礼对象，并随之缓缓移动。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！