# 最新商务礼仪中处理打错的电话通用(四篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2025-04-03

*最新商务礼仪中处理打错的电话通用一a. 尊重为本 b. 规范为本c. 友善为本 d. 招待为本答案：a2 “到什么山上唱什么歌”是商务礼仪( )特征的喻意。a. 规范性 b. 对象性c. 制度性 d. 针对性答案：b3 休闲场合可穿a. 制...*

**最新商务礼仪中处理打错的电话通用一**

a. 尊重为本 b. 规范为本

c. 友善为本 d. 招待为本

答案：a

2 “到什么

山上唱什么歌”是商务礼仪( )特征的喻意。

a. 规范性 b. 对象性

c. 制度性 d. 针对性

答案：b

3 休闲场合可穿

a. 制服 b. 运动装

c. 礼服 d. 套装

答案：b

4 职场可以交谈的内容

a. 国家秘密 b. 私人问题

c. 议论同事 d. 合同问题

答案：d

5 商务交往中可送的礼品有

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

答案：d

6 送礼品时应避免

a. 赠送者的身份不确定 b. 由身份高的人送

c. 对礼品加以适当说明 d. 说明礼品的寓意

答案：a

7 竖桌式谈判不正确的是

a. 以右为尊 b. 主方在左

c. 客方在右 d. 以左为尊

答案：d

8 圆桌单主人宴请时，错误的是

a. 主人应面对门 b. 主人应面背对门

c. 主人在左 d. 主宾在右

答案：b

9 进行商务便宴，首先考虑的是

a. 座次 b. 菜肴

c. 餐费 d. 时间

答案：b

10 不属于商务礼仪3a原则的是

a. 接受对方 b. 重视对方

c. 记住对方 d. 赞美对方

答案：c

**最新商务礼仪中处理打错的电话通用二**

还没开始学商务礼仪时，就对这门课充满了期待。在真正接触了商务礼仪这门课之后，我才发现，原来要真正做到优雅并不是那么容易的。一个人举止得体，言语文雅，就给别人留下了良好的印象。

正所谓，爱美之心，人皆有之。虽说现今崇尚的是自然美，但两者并不冲突。恰到好处的打扮和修饰，不仅不会显得过分招摇，反而塑造了个人的良好形象，展现了个人的道德素养。

在此之前，我总认为，只有未经任何修饰的美才叫自然美。然而经老师一讲，我逐渐改变了以前的观点。学习商务礼仪，不仅仅局限于应用在正式的社交场合，生活中，礼仪同样随处可见。通过对一个人仪表风度，服饰着装，行为举止以及语言谈吐的观察，我们能够大致了解其生活习惯、个人喜好、思想品德等其他方面的信息。因此，学好礼仪，对我们大有用处。

每当看到荧幕上的亚运会礼仪小姐迎面走来，个个气质非凡，举手投足间无不散发着一种优雅。这时，我们往往不由心生艳羡。禁不住感慨，如果我们能有她们一半的气质……然而，我们或许无须去羡慕别人，只要我们用心，肯努力，一样可以做的很好。

通过一个学期的礼仪课的学习，我收获颇多。比如着装，在不同的季节、场合，就要有适合其季节、场合的不同的装扮。并不见得非得穿着漂亮、时尚才是美，这也不是我们要追求的目标。得体大方的衣着，同样能展现个人的美好形象。在这一系列的礼仪指导课程中，自我感觉收获最大的是行为举止。如果在平时，我们大都随意任行，从来没有注意过自己的一些行为举止是否得体。上了礼仪课后，我才察觉，以前的一些行为在现在看来是多么地不雅，着实有失淑女风范。

在礼仪课的学习过程中，我们获得了很多的乐趣。仅一个简简单单的蹲坐姿势，就蕴含着不少学问。课堂上，当老师说到，坐不能超过椅子的三分之二时，几乎所有的同学都不由地欠了欠身。这时才惊觉，自己的整个身体几乎全瘫坐在椅子上了，于是不禁一阵窃笑。有些人则暗暗自喜，庆幸自己没坐多。又如，当不小心掉了东西时，捡的时候要半蹲着身子，并膝盖靠拢……有时候，我偶尔会自我开玩笑地说：连捡个东西也表现得如此有绅士风度和淑女风范，这还真有点古代的韵味了。不过，这也正好展现了我们“礼仪之邦”固有的大国风范。

在职场中，学好商务礼仪更显得重要。穿着得体、谈吐优雅、举止大方，无言中增加了自己的印象分。对于一个即将面临就业的大学生，更应该了解一些职场礼仪方面的知识。光有专业知识还不够，还要懂得一些面试的技巧。有些人很优秀，但在求职中却屡屡不顺，很多时候往往是在一些细节上出了问题。因此，在面试之前，我们要给自己来一个精心的打扮，这不仅是对自己负责，同时也是对面试官的一种尊重。在面试的过程中，我们要做到自信、有礼。如此我们将迈出了成功的第一步。接下来的，我相信，如果你已经具备了一定的专业知识和技能，那么，一切的问题也都能迎刃而解了。

短短的一个学期的商务礼仪课，却让我们从中学到很多。生活中仍然存在着一些有失大体的行为举止和不良的习惯，虽然我们一时半会还无法改正过来，但至少我们已经意识到了。我们经常不断地提醒自己，注意自己的一言一行。相信在不久，我们会在不断地改进，完善自我的过程中受益不少。

**最新商务礼仪中处理打错的电话通用三**

1. 国际社会公认的“第一礼俗”是: a

a.女士优先b.尊重原则 c.宽容的原则

2. 请柬上的“rsvp”是什么意思? b

a.请务必出席b.请回复c.请预定

3. 请柬上的“regrets only”是什么意思? b

a.出席与否请随意

b.不能出席时才需要回复;如果参加,则不要回复

c.出席时才需要回复;如果不参加,则不要回复

4. 朋友邀请你参加他的私人家庭晚宴,如果是晚上8点钟开始,按照国际礼仪要求,你应该在什么时间范围内到达? c

a.7:45pm - 8:00pmb.8:00pm 整到达

c.8:00pm - 8:15pm

5. 在机场、商厦、地铁等公共场所乘自动扶梯时应靠哪侧站立,以便留出另一侧通道供有急事赶路的人快行。 b

a.左侧b.右侧c.随便

6. 在商务会餐中,贵宾的位置应安排在： b

a.主人的左侧 b.主人的右侧 c.都可以

7. 在社交场合,下列一般介绍顺序,哪个是错误的： c

a.将男性介绍给女性

b.将年轻的介绍给年长的

c.将先到的客人介绍给晚到的客人

8. 在马路上行走时,一般： a

a.女士或长者走在右侧,男士或年轻者行于靠近车辆的一侧。

b.女士或长者走在靠近车辆的一侧,男士或年轻者行于右侧。

c.两者皆可。

9. 电话响时,应迅速接听,不应让铃响超过几次: b

a.二次 b.三次c.四次

10. 军人穿军装戴军帽与人握手时,应怎样行礼: a

a.先行军礼再握手b.先握手再行军礼c.两者皆可

11. 与人交谈时,应注视对方哪个位置最合适? c

a.衣领b.额头c.双眉到鼻尖构成的三角区

12. 客户来访时,如果乘坐专职司机驾驶的轿车,应安排客户坐在什么位置? a

a.后排右边b.司机旁边 c.后排左面

13. 如果主人亲自驾驶小轿车,哪个座位应为首位? a

a.副驾驶座b.后排右侧 c.后排左侧

14. 邀请客户参加公司会议时,如果总经理坐在会议桌的末端,客户应该坐在哪里? b

a.客户应该坐在经理的左边

b.客户应该坐在经理的右边

c.客户应该坐在经理的对面

15. 在电梯里,正确的站立方向: b

a.侧身站立b.面对电梯门站立 c.与人背对背站立

16. 在参加公务活动时,女士脱穿大衣时,男士应如何做: b

a.主动回避,注意影响b.主动帮助,挂拿存取衣服c.在旁边等待,然后挂拿存取衣服

17. 在商务活动中,与多人交换名片,应讲究先后次序,正确的次序是: a

a.由近而远b.由远而近 c.左右开弓,同时进行

18. 接受别人递给你名片之后,你应把它放在哪里? a

a.名片夹里或者上衣口袋 b.西装内侧的口袋里 c.裤袋里面

19. 给来访客人放置水杯时,应该放在客人的哪一侧? b

a.左侧 b.右侧 c.正前方

20. 在飞机上,公共用餐时间里,您的座椅靠背应调到什么位置: a

a.调直b.自己认为舒服的位置 c.都可以

21. 听音乐会不应迟到,如万一迟到,应何时坐到座位上: b

a.随到随坐b.两首曲子中间 c.中间休息时

22. 在女士需要的时候,男子应帮助女士提包或者其他物品东西。但下列哪样物品不适合长时间帮助女士提? c

a.行李 b.背包 c.坤包

23. 男女一起进入舞厅时,应： a

a.女子在前 b.男子在前c.双双挽臂而行

24. 社交场合男女握手时,应当由谁先伸手： b

a.男士b.女士c.无所谓

25. 寄往海外的书信的信封书写顺序要求是： a

a. 姓名、街道、城市、国家 b. 国家、城市、街道、姓名

c. 国家、姓名、街道、城市

26. 双边会谈中,通常用长方形、椭圆形或圆形桌子,宾主相对而坐,以正门为准,主人应坐在哪一侧: b

a.面门一侧b.背门一侧 c.均可

27. 与中国的“摇头不算点头算”相反的地区是: a

a.南亚地区b.西亚地区c.南美地区

28. 与西方人交谈时可以谈论: c

a.对方年龄 b.对方婚姻 c.天气情况

29. 女士携带的手提包,在正式宴会就餐期间应： a

a.放在背部与椅背之间b.挂在自己椅子的靠背上c.挂在衣架上

30. 在去西餐厅就餐时,应怎样入座: a

a.由椅子的左侧入座b. 由椅子的右侧入座c. 以上两种都可以

31. 使用餐巾时,不可以用餐巾来： c

a.擦嘴角的油渍 b.擦手上的油渍c.擦拭餐具

32. 吃西餐时,刀叉的使用应当是 b

a. 左手用刀,右手用叉b. 左手用叉,右手用刀

33. 在西餐用餐完毕时,应将刀叉如何摆放: a

a. 刀叉并拢平行放在盘子上,刀右叉左,叉面向上。

b. 刀叉一端放在盘子上,一端放在桌上。

c. 将刀叉摆放成十字形。

34. 在西餐的进餐过程中,如果吃的是全鱼,那在吃完鱼的上层后,应怎样吃鱼的另一面:a

a. 用刀叉剃除鱼骨,继续吃鱼的另一面。

b. 将鱼翻身,继续吃鱼的另一面。

c. 以上两种都可以。

35. 西餐中, 酒类服务通常是由服务员负责先将少量酒倒入杯中 ,让客人鉴别一下品质是否有误,这时您要怎样做。c

a. 拿着酒杯边说话边喝酒

b.一饮而尽

c.喝一小口并告诉服务员是否可以接受

36. 在西式自助餐中,离座取食时,应将餐巾放到哪里? a

a.座椅上b.餐桌上c.拿在手里

37. 在西餐厅,如果用餐的时候刀叉不小心掉在地上,应该怎样做? b

a.弯下腰去捡

b.轻唤服务生前来处理并更换新的餐具

c.不管它,用餐结束再说

38. 在西餐的进餐过程中,要想取用离你稍远的食物或调料时,你应该: a

a. 应与就近的人说明,传递过来。

b. 自己站立起来,伸手取用。

c. 离座,走过去取过来。

39. 喝咖啡时,应用食指和拇指端起来喝,此时的勺子应放在: b

a.杯子里 b.托盘上c.另一只手拿着

40. 吃西餐时,侍者会从你的哪边上菜 a

a.左边 b.右边c.后面

41. 西餐中取面包时,应该 c

a.用叉子叉 b.用刀叉一起取c.用手拿

42. 西餐就餐过程中,应如何吃面包: a

a..从面包上掰下一块,抹上黄油再吃。

b.整块面包都抹上黄油,再用口咬着吃。

c.用刀切割面包,用叉送入口中。

43. 关于喝汤的几种说法中不正确的是: c

a.要用汤匙,不宜端起碗来喝。

b.喝汤的方法,汤匙由身边向外舀出,并非由外向内。

c.汤舀起来,一次分几口喝下。

44. 西餐中,不同的菜应该与不同的酒相匹配,如果吃的是牛排,那应该饮用 a

a.红酒b.白酒c.香槟

45. 男士商务着装,整体不应超过几种颜色 b

a.两种 b.三种c.四种

46. 领带夹的位置与西装是否系纽扣有关,在西装不系纽扣时,领带夹应夹在衬衣的第几粒扣之间? b

a.第二粒和第三粒之间b.第三粒和第四粒之间 c.第四粒和第五粒之间

47. 观看经典的歌剧或音乐会时,应该选择什么样的服装: a

a. 相对正式的服装b.时尚休闲服装c.无所谓

48. 商务活动中,男士可穿下列何种西服? c

a.粗格呢西服b.印有花、鸟图案的西服c.条纹细密的竖条纹西装

49. 哪种衬衫不应与正装西装相配? c

a.方领b.短领或长领c.异色领

50. 女士穿着西式套裙时,最佳搭配是什么鞋: a

a.高跟皮鞋 b.平跟皮鞋c.凉鞋

51. 在正式场合中,应将手机放在什么地方 a

a. 可以放在上衣内袋或公文包中

b. 可以挂在腰带上

c. 可以放在裤袋中

52 以下哪种颜色的袜子不能在穿西装的时候穿 c

a.黑色 b.深蓝色 c.白色

53. 男士衬衫的袖口长度应该正好到手腕的什么位置为宜? a

a以长出西装袖口1-2厘米为宜。

b以短出西装袖口1-2厘米为宜。

c 正好与西装袖口齐平。

54. 男士衬衣内除了背心之外,最好不穿其他内衣,如棉毛衫之类,如果穿的话,内衣的领圈和袖口应该: a

a.不要显露出来 b.可露出一点 c.露在衬衣的外边

55. 在正式场合,女士不化妆会被认为是不礼貌的,要是活动时间长了,应适当补妆,最好在以下什么地方补妆? b

a.办公室b.洗手间c.公共场所

56. 在与外宾洽谈过程中,如需打断对方的谈话,最恰当的表达方式为: b

a.摆手即可b. excuse me, ...... c. i am sorry, ......

57. 与外宾交往过程中,如需称赞对方购物的品位和水准,可以适当地表示出来。下列哪句称赞的话语是不妥当的? a

must be very expensive.

much does it cost?

looks so nice.

58. 如果需要了解外宾的名字,下列哪种问话方式是比较礼貌的? a

i know your name?

\'s your name ?

me your name please.

59. 如果需要外宾的年龄,下列哪种问话方式是比较礼貌的? b

old are you?

i know your age?

me your age please.

60.当受到外宾的赞扬时,最不恰当的回答为 c

a. thank you .b. i am flattered. c. no, i am far from that.

61. 与外宾交往时,为了表达彼此的亲近感,可以 a

a. 征得对方同意后,直接称呼其名字(given name)

b. 不必征得对方同意,直接称呼其名字(given name)

c. 直接称呼对方全名(given name + family name)

62. 在中国境内,中国国旗与多国国旗一列并排升挂时,以旗面面向观众为准,中国国旗应悬挂在: b

a.最左方 b.最右方c.正中间

63. 国际商务活动中,下列关于交换名片的表述哪个是错误的 b

a. 名片上的字体应该朝向对方

b. 交换名片时一定要双手

c. 收到名片后,应该仔细审视一下,最好读出来

64. 在国际商务活动场合,如果着装要求注明为black tie,其涵义为 a

a.着装要求为晚礼服b.参加者务必戴黑领带c.参加者务必戴黑领结

65. 现代服饰礼仪top原则中,o表示场合(occasion),p表示地点(place),t表示 a

a.时间(time) b.领带(tie)c.色彩柔和(tender)

66.欧美人最忌讳13这个数字,突出表现为 a

a. 忌讳13个人同桌共餐b.楼层号码不设第13层c.每月13日不出行

**最新商务礼仪中处理打错的电话通用四**

商务礼仪案例分析

1、某照明器材厂的业务员金先生按原计划，手拿企业新设计的照明器材样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未及擦一下，便直接走进了业务部张经理的办公室，正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。”

金先生说。张经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道：“好漂亮啊!”并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细研究起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习惯性地用手搔了搔头皮。

虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们预算高出较多，能否再降低一些?”金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。”张经理沉默了半天没有开口。

金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理，张经理皱了皱眉，“这种照明器的性能先进在什么地方?”金先生又搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新、寿命长、节电。”张经理托辞离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会，感到无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。

问题:请结合案例分析, 金先生的生意没有谈成的礼仪缺陷有哪些?

2、小黄的最后面试失败了

小黄去一家外企进行最后一轮总经理助理的面试。为确保万无一失，这次她做了精心的打扮。一身前卫的衣服、时尚的手环、造型独特的戒指、亮闪闪的项链、新潮的耳坠，身上每一处都是焦点，简直是无与伦比、鹤立鸡群。况且她的对手只是一个相貌平平的女孩，学历也并不比她高，所以小黄觉得胜券在握。但结果却出乎意料，她并没有被这家外企所认可。主考官抱歉地说：“你确实很漂亮，你的服装配饰无不令我赏心悦目，可我觉得你并不适合干助理这份工作。实在很抱歉。”

分析：

我们应该时刻注意自己的衣着和配饰，并分清场合。对于配饰，宜少不宜多，否则给人一种张扬、压抑、零乱、不稳重的感觉。

3、这里没师傅只有大夫

某高校一位大学生，用手捂着自己的左下腹跑到医务室，对坐诊的大夫说：“师傅，我肚子疼。”坐诊的医生说：“这里只有大夫，没有师傅。找师傅请到学生食堂。”学生的脸红到了耳根。

评析：

对于文化人称呼一定要明确，这样才能减少尴尬，这样既体现了自己的文化水平，也表示了对他人的尊重。当然，作为大夫也应该注意服务态度，讲究礼仪修养。对顾客不当的语言应予以宽容，批评对方要采用委婉的语气。

4、一次某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应聘者很多。中文系毕业的小张同学前往面试，她的背景材料可能是最棒的：大学四年，在各类刊物上发表了3万字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论、政论等，还为六家公司策划过周年庆典，一口英语表达也极为流利，书法也堪称佳作。

小张五官端正，身材高挑、匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。小张穿着迷你裙，露出藕段似的大腿，上身是露脐装，涂着鲜红的唇膏，轻盈地走到一位考官面前，不请自坐，随后翘起了二郎腿，笑眯眯地等着问话，孰料，三位招聘者互相交换了一下眼色，主考官说：“张小姐，请回去等通知吧。”她喜形于色：“好!”挎起小包飞跑出门。

问题：小张能等到录用通知吗?为什么?假如你是小张你打算怎样准备这次面试? 点评：小张不能被录取，因为她缺少面试的基本礼仪; 具体说来她的无理表现在：1、服装过于时髦和前卫，不规范，不庄重，给人轻浮的感觉;2、化妆过于浓艳和夸张。3、举止归于随意，不文明不优雅。“不请自坐”，和“翘起了二郎腿”等给人的感觉缺少基本涵养。

5、王峰在大学读书时学习非常刻苦，成绩也非常优秀，几乎年年都拿特等奖学金，为此同学们给他起了一个绰号“超人”。大学毕业后，王峰顺利地获取了在美国攻读硕士学位的机会，毕业后又顺利地进入一家美国公司工作。一晃八年过去了，王峰现在已成为公司的部门经理。今年国庆节，王峰带着妻子儿女回国探亲。一天，在大剧院观看音乐剧，刚刚落座，就发现有3个人向他们走来。

其中一个人边走边伸出手大声地叫：“喂!这不是?超人?吗?你怎么回来了?”这时，王峰才认出说话的人正是他高中的同学贾征。贾征大学没考上，自己跑到南方去做生意，赚了些钱，如今回到上海注册公司当起了老板。今天正好陪着两位从香港来的生意伙伴一起来看音乐剧。这对生意伙伴是他交往多

年的年长的香港夫妇。此时，王峰和贾征彼此都既高兴又激动。贾征大声寒暄之后，才想起了王峰身边还站着一位女士，就问王峰身边的女士是谁。王峰这时才想起向贾征介绍自己的妻子。待王峰介绍完毕，贾征高兴地走上去，给了王峰妻子一个拥抱礼。这时贾征也想起该向老同学介绍他的生意伙伴了。

问题：上述场合的见面礼仪有无不符合礼仪的地方。若有，请指出来，并说明正确的做法是什么。

点评：不和礼仪的地方主要有：

公众场合不能喊对方的绰号。

公众场合不易大声寒暄，影响他人。

及时介绍彼此通行的客人，不能把随行的人冷落。

对异性的拥抱礼不适合中国，还是握手比较好。

6、星期天，一对年轻的夫妇带着他们可爱的小宝宝逛商场。小宝宝看着琳琅满目的商品，用小手指指点点，显出兴致勃勃的神态。当来到儿童玩具专柜前，售货员笑脸相迎，热情地向孩子的父母打招呼：“您二位想买点什么，想给孩子买个玩具吧?”夫妻俩看看商品的标价，歉意地摇摇头，抱着孩子就想离开。突然，小宝宝哭闹起来：“我要玩具!我要玩具!”夫妻俩只好赔着笑脸又劝又哄，却无济于事。

售货员好像悟出了什么，立即挑出了几件高级电动玩具，打开开关让玩具动起来给孩子看，并亲切地问道：“小宝宝，你想要哪件玩具呀?阿姨给你拿。”孩子立即停止了哭闹，语气干脆地说：“机器狗!”这时售货员看了一眼年轻夫妇，见他们犹豫了一下，交换着眼神，终于拿了钱买了机器狗。

请回答：(1)售货员运用了什么样的谈判策略?为什么会成功?

(2)这种策略的特点是什么?在商务谈判中适用于什么情形?

答案: (1)售货员运用的是以柔克刚的策略;找到了孩子这一对方的薄弱环节，通过诱导孩子的需求，从感情上打动了顾客。

(2)这种策略的特点是利用了对方的感情弱点，同时自己要保持耐心，要善于表达友好的态度，以获得对方的好感。在商务谈判中，这种策略适用于那些强硬、自大，同时又存在明显感情弱点的对手。

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！