# 有关商务礼仪的优秀论文3000字

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-02-04

*有关商务礼仪的优秀论文3000字（精选6篇）有关商务礼仪的优秀论文3000字 篇1 摘要：我国素有 礼仪之邦 的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力，并且能够跨越时空。但从根本上来讲...*

有关商务礼仪的优秀论文3000字（精选6篇）

有关商务礼仪的优秀论文3000字 篇1

摘要：我国素有 礼仪之邦 的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力，并且能够跨越时空。但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。就拿商务礼仪来说，美国著名的企业家、教育家和演讲口才艺术家卡耐基曾说，一个成功的企业，18%需要专业技术，82%需要有效的人际关系的沟通。换言之，掌握好商务礼仪，从而更加有效的与他人沟通，取胜于商海。关键词：商务礼仪;内涵;应用;误区;重要性摘要：我国素有 礼仪之邦 的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力，并且能够跨越时空。但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。就拿商务礼仪来说，美国著名的企业家、教育家和演讲口才艺术家卡耐基曾说，一个成功的企业，18%需要专业技术，82%需要有效的人际关系的沟通。换言之，掌握好商务礼仪，从而更加有效的与他人沟通，取胜于商海。

关键词：商务礼仪;内涵;应用;误区;重要性

一、仪表礼仪

㈠ 选择适当的化妆品和与自己气质、脸型、年龄等特点相符的化妆方法，选择适当的发型来增添自己的魅力。

①化妆的浓、淡要视时间、场合而定。

②不要在公共场所化妆。

③不要在男士面前化妆。

④不要非议他人的化妆。

⑤不要借用他人的化妆品。

⑥男士不要过分化妆。

㈡ 服饰及其礼节

1.要注意时代的特点，体现时代精神;

2.要注意个人性格特点

3.应符合自己的体形

㈢ 白领女士的禁忌禁忌

一：发型太新潮禁忌

二：头发如乱草禁忌

三：化妆太夸张禁忌

四：脸青唇白禁忌

五：衣装太新潮禁忌

六：打扮太性感禁忌

七：天天扮 女黑侠 禁忌

八：脚踏 松糕鞋

㈣ 中国绅士的标志和破绽

1.中国绅士的十个细节：

① 有一双干净修长的手，修剪整齐的指甲。

② 虽然不吸烟，但随身携带打火机，以方便在周围的女士吸烟时为其点烟。

③ 天天换衬衫，保持领口和袖口的平整和清洁，有的还会使用袖扣。

④ 腰间不悬挂物品，诸如手机、呼机等等。

⑤ 在与女士相处时，不放过每一个细节以对女士加以照顾，并且几乎在完全下意识的状态下操作，百战不殆。

⑥ 在吃饭时从不发出声音。

⑦ 较常人使用礼貌用语更为频繁。

⑧ 偏爱孤独，寻求宁静的心灵、安静的肉体及激情的冥想。绅士们故此好思想、好舞文、好文学艺术方面的经典

名著，绝少拜读浮华喧嚣的弄潮作品，包括影视。翻看一两眼，倘若认为俗，便绝不再拿起，包括讨论。

⑨ 喜怒不形于色，在人群中独自沉默。

⑩ 在对待爱情的态度上思虑过重，常常显得优柔寡断。 2.中国绅士的十大破绽：

① 手形清洁美观，可是一旦进入需要脱鞋的房间，空气中就会产生一种异样气味。

② 虽然随身携带打火机，但却是一次性的塑料打火机。

③ 戴名牌手表时，手腕扬得飞扬跋扈。

④ 虽然天天换衬衫，但总是系同一条领带。

⑤ 腰间虽然没有悬挂手机和呼机，但是在公共场合常常大声对着手机说话，在剧院里任自己的手机铃声响起。

⑥ 尽管对女士尊重异常，但是在与同性朋友相处时反差过大，叛若两人。

⑦ 吃饭时不发出声音，但喝汤时却引人侧目。

⑧ 虽然较常人使用礼貌用语更为频繁，但是频繁到了令人起疑的程度。

⑨ 偏爱孤独到了怕见生人的程度。

⑩ 在对待爱情的态度上思虑过重并不是拿不定主意选择，而是根本不打算相信。

二、举止礼仪

(1)要塑造良好的交际形象，必须讲究礼貌礼节，为此，就必须注意你的行为举止。举止礼仪是自我心诚的表现

，一个人的外在举止行动可直接表明他的态度。做到彬彬有礼，落落大方，遵守一般的进退礼节，尽量避免各种

不礼貌、不文明习惯。

(2)到顾客办公室或家中访问，进门之前先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候。按门铃或敲门的时间不要过

长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内。

(3)在顾客面前的行为举止☆ 当看见顾客时，应该点头微笑致礼，如无事先预约应先向顾客表示歉意，然后再

说明来意。同时要主动向在场人都表示问候或点头示意。

☆ 在顾客家中，未经邀请，不能参观住房，即使较为熟悉的，也不要任意抚摸划玩弄顾客桌上的东西，更不能玩

顾客名片，不要触动室内的书籍、花草及其它陈设物品。

☆ 在别人(主人)未坐定之前，不易先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，不要跷 二郎腿 。☆ 要用积极的

态度和温和的语气与顾客谈话，顾客谈话时，要认真听，回答时，以 是 为先。眼睛看着对方，不断注意对方

的神情。

☆ 站立时，上身要稳定，双手安放两侧，不要背卑鄙，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边。当主人起身

或离席时，应同时起立示意，当与顾客初次见面或告辞时，要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。

☆ 要养成良好的习惯，克服各种不雅举止。不要当着顾客的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳

嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手拍捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要发出在场，不要乱丢果皮纸屑等。这虽然是

一些细节，但它们组合起来构成顾客对你的总印象。

需要说明一点的是：人前化妆是男士们最讨厌的女性习惯。关于这一点，惯例放宽了。女性在餐馆就餐后，让人

见到补口红，轻轻补粉，谁也不再大惊小怪。不过，也只能就这么一点，不能太过分。需要梳头，磨指甲，涂口

红和化妆时，或者用毛刷涂口红时，请到化妆室，或盥洗室进行。在人前修容，是女性使男性最气恼的一个习惯

。同样，在人前整理头发，衣服，照镜子等行为应该尽量节制。

三、谈吐礼仪

(一)交际用语初次见面应说：幸会 看望别人应说：拜访等候别人应说：恭候请人勿送应用：留步对方来信应称

：惠书麻烦别人应说：打扰请人帮忙应说：烦请求给方便应说：借光托人办事应说：拜托请人指教应说：请教他

人指点应称：赐教请人解答应用：请问赞人见解应用：高见归还原物应说：奉还求人原谅应说：包涵欢迎顾客应

叫：光顾老人年龄应叫：高寿好久不见应说：久违客人来到应用：光临中途先走应说：失陪与人分别应说：告辞

赠送作用应用：雅正2.在交际中令人讨厌的八种行为

① 经常向人诉苦，包括个人经济、健康、工作情况，但对别人的问题却不予关心，从不感兴趣;

② 唠唠叨叨，只谈论鸡毛小事，或不断重复一些肤浅的话题，及一无是的见解;

③ 态度过分严肃，不苟言笑;

④ 言语单调，喜怒不形于色，情绪呆滞;

⑤ 缺乏投入感，悄然独立;

⑥ 反应过敏，语气浮夸粗俗;

⑦ 以自我为中心;

⑧ 过分热衷于取得别人好感。

3.交际中损害个人魅力的26条错误

◎ 不注意自己说话的语气，经常以不悦而且对立的语气说话

◎ 应该保持沉默的时候偏偏爱说话

◎ 打断别人的话

◎ 滥用人称代词，以至在每个句子中都有 我 这个字

◎ 以傲慢的态度提出问题，给人一种只有他最重要的印象

◎ 在谈话中插入一些和自己有亲密关系，但却会使别人感到不好意思的话题

◎ 不请自来

◎ 自吹自擂

◎ 嘲笑社会上的穿着规范

◎ 在不适当时刻打电话

◎ 在电话中谈一些别人不想听的无聊话

◎ 对不熟悉的人写一封内容过分亲密的信

◎ 不管自己了不了解，而任意对任何事情发表意见

◎ 公然质问他人意见的可靠性

◎ 以傲慢的态度拒绝他人的要求

◎ 在别人的朋友面前说一些瞧不起他的话

◎ 指责和自己意见不同的人

◎ 评论别人的无能力

◎ 当着他人的面，指正部属和同事的错误

◎ 请求别人帮忙被拒绝后心生抱怨

◎ 利用友谊请求帮助

◎ 措词不当或具有攻击性

◎ 当场表示不喜欢

◎ 老是想着不幸或痛苦的事情

◎ 对政治或宗教发出抱怨

◎ 表现过于亲密的行为

4.社交 十不要

◎ 不要到忙于事业的人家去串门，即便有事必须去，也应在办妥后及早告退;也不要失约或做不速之客。

◎ 不要为办事才给人送礼。礼品与关心亲疏应成正比，但无论如何，礼品应讲究实惠，切不可送人 等外 、

处理 之类的东西。

◎ 不要故意引人注目，喧宾夺主，也不要畏畏缩缩，自卑自贱。

◎ 不要对别人的事过分好奇，再三打听，刨根问底;更不要去触犯别人的忌讳。

◎ 不要拨弄是非，传播流言蜚语。

◎ 不能要求旁人都合自己的脾气，须知你的脾气也并不合于每一个人，应学人宽容。

◎ 不要服饰不整，肮脏，身上有难闻的气味。反之，服饰过于华丽、轻佻也会惹得旁人不快。

◎ 不要毫不掩饰地咳嗽、打嗝、吐痰等，也不要当众修饰自己的容貌。

◎ 不要长幼无序，礼节应有度。

◎ 不要不辞而别，离开时，应向主人告辞，表示谢意。

(二)推销的语言1.推销语言的基本原则

⑴ 以顾客为中心原则

⑵ 说三分，听七分 的原则

⑶ 避免使用导致商谈失败语言的原则

⑷ 低褒感微 原则

⑸ 通俗易懂，不犯禁忌原则

2.推销语言的主要形式

⑴ 叙述性语言

①语言要准确易懂;

②提出的数字要确切，

③强调要点。

⑵ 发问式语言(或提问式

①一般性提问。

②直接性提问。

③诱导性提问，

④选择性提问。

⑤征询式提问法。

⑥启发式提问。

⑶ 劝说式语言(或说服式)打动顾客的四条原则。

①人们从他们所信赖的推销员那里购买;

②人们从他们所敬重的推销员那里购买;

③人们希望由自己来做决定;

④人们从理解他们需求及问题的推销员那里购买。

3、推销语言的表示技巧

⑴ 叙述性语言的表示技巧

①对比介绍法。

②描述说明法。 ③结果、原因、对策法。

④起承转合法。

⑤特征、优点、利益、证据推销员在叙述内容的安排上要注意：

①要先说铁解决的问题，然后再讲座容易引起争论的问题。

②如果有多个消息告诉用户，应先介绍令客户喜悦的好消息，再说其它。

③谈话内容太长时，为了引起客户格外注意，应把关键内容在放在结尾，或放在开头。

④最好用顾客的语言和思维顺序来介绍产品，安排说话顺序，不要将自己准备的好的话一股脑说下去，要注意顾

客的表情，灵活调整。

⑤保持商量的口吻，避免用命令或乞求语气，尽量用顾客为中心的词句。

⑵ 发问式语言的表示技巧提出问题发现顾客需要，是诱导顾客购买的重要手段，有人说，推销是一门正确提问的

艺术，颇有道理。技巧：

A 根据谈话目的选择提问形式。

B 巧用选择性问句，可增加销售量。

C 用肯定性诱导发问法，会使对方易于接受。

D 运用假设问句，会使推销效果倍增。

⑶ 劝说式语言的表示技巧

a. 运用以顾客为中心的句式、词汇。

b. 用假设句式会产生较强的说服效果。

c. 强调顾客可以获得的利益比强调价格更重要。

d. 面对顾客拒绝，不要气馁。面对拒绝，有经验的推销员往往分析拒绝的原因，揣摩顾客的心理，然后针对性地

进行说服。

介绍几种说服方法：

①询问法。

②转折法。

③附和法。

④自我否定法。

⑤列举法。⑥直接说明法。

⑷推销语言的运用艺术

① 推销语言艺术的运用，必须以满足推销对象的需求为前提

② 推销语言艺术的运用必须能准确传递推销信息 ③ 推销语言艺术的运用必须能引起推销对象的兴趣

(三)体语艺术。

1.在人际交往中，语言是一种交流方式，大量的却是非语言，即体语。

2.在交际活动中，恳切、坦然、友好、坚定、宽容的眼神，会给人亲近、信任、受尊敬的感觉，而轻佻、游离、

茫然、阴沉、轻蔑的眼神会使人感到失望，有不受重视的感觉。 3.在交际中善于运用空间距离。人们所在空

间分为4个层次： ①亲密空间15-46cm，这是最亲的人，如父母、恋人、爱人;

②个人空间460cm-1.2m，一般亲朋好友之间，促膝谈心，拉家常;

③社交空间1.2m-3.6m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离，保持距离，会产生威严感，庄重感;

④公众空间 3.6m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离。

4.交际中自我表现与分寸把握

5.交谈中不善于打开话题，怎么办找话题的方法是：

① 中心开花法。

② 即兴引入法。

③ 投石问路法。

④ 循趣入题法。

6.交际中不善于提问怎么办 怎样做到 善问 呢?

① 由此及彼地问。

② 因人而异地问。

③ 胸有成竹地问。

④ 适可而止的问。

⑤ 彬彬有礼的问。

四、介绍的礼仪

1.当主人向自己介绍别人

2. 自我介绍态度

3. 为他人作介绍

4.一连介绍几个朋友在相识

5.自己很想认识某一个人，可又不便直接作自我介绍

6. 介绍姓名时

五、称呼礼仪

六、握手礼仪

七、通信礼仪 1.书写规范、整洁

2.态度要诚怒热情

3字要简炼、得体

4.内容要真实、确切八、电话礼仪

1、电话预约基本要领。

① 力求谈话简洁，抓住要点;

② 考虑到交谈对方的立场;

③ 使对方感到有被尊重的感觉;

④ 没有强迫对方的意思。

2.打电话、接电话的基本礼仪。

① 打电话

②接电话

③ 挂电话

九、赴宴礼仪

(一)接到对方请柬

1.严守时间

2.致祝酒辞，一般是主人和主宾先碰杯。

3.进餐

4.喝酒

5.喝茶或咖啡

6.散席

(2)招待宴请的礼仪。

1.准备招待客人时较正式的宴请要提前一周左右发请柬，已经口头约好的活动，仍应外送请柬。

2.作为主人在客人到达之前，要安排好座位以便客人来了入座。

① 按国际习惯

② 我国习惯

③ 外国习惯

a. 英国式的坐位顺序：主人坐在桌子两端，原则上是男女交叉坐。

b. 法国式的坐位顺序：法国式的坐法是，主人相对坐在桌子中央。

(3)招待客人进餐，要注意仪表

① 穿正式的服装，整洁大方;

② 要做适当化妆，显得隆重、重视、有气氛;

③ 头发要梳理整齐;

④ 夏天穿凉鞋时要穿袜子;

⑤ 宴会开始之前，主人应在门口迎接来宾。

(4)菜一上来，主人应注意招呼客人进餐十、名片使用礼仪

(1)初次见到顾客，首先要以亲切态度打招呼，并报上自己的公司名称，然后将名片递给对方，名片夹应放在西

装的内袋里，不应从裤子口袋里掏出。

① 递接名片时最好用左手，名片的正方应对着对方、名字向着顾客，最好拿名片的下端，让顾客易于接受。

②如果是事先约好才去的，顾客已对你有一定了解，或有人介绍，就可以在打招呼后直接面谈，在面谈过程中或

临别时，再拿出名处递给对方。以加深印象，并表示保持联络的诚意。

③异地推销，名片上留下所住旅馆名称、电话，对方递给名片时，应该用左手接。但是右手立刻伸出来，两手一

起拿着名片。

④ 接过后要点头致谢，不要立即收起来，也不应随意玩弄和摆放，而是认真读一遍，要注意对方的姓名、职务、

职称，并轻读不出声，以示敬重。对没有把握念对的姓名，可以请教一下对方，然后将名片放入自己口袋或手提

包、名片夹中。

(2)名片除在面谈时使用外，还有其它一些妙用。

① 去拜访顾客时，对方不在，可将名片留下，顾客来后看到名片，就知道你来过了;

② 把注有时间、地点的名片装入信封发出，可以代表正规请柬，又比口头或电话邀请显得正式;

③ 向顾客赠送小礼物，如让人转交，则随带名片一张，附几句恭贺之词，无形中关系又深了一层;

④ 熟悉的顾客家中发生了大事，不便当面致意，寄出名片一张，省时省事，又不失礼。

有关商务礼仪的优秀论文3000字 篇2

摘要：我国素有 礼仪之邦 的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力，并且能够跨越时空。但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。就拿商务礼仪来说，美国著名的企业家、教育家和演讲口才艺术家卡耐基曾说，一个成功的企业，18%需要专业技术，82%需要有效的人际关系的沟通。换言之，掌握好商务礼仪，从而更加有效的与他人沟通，取胜于商海。

关键词：商务礼仪;内涵;应用;误区;重要性

一、商务礼仪的内涵

(一)什么是商务礼仪。

顾名思义，商务礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，就是应该怎么做，不应该怎么做。在商务交往中做到 约束自己，尊重他人 才能使人们更轻松愉快地交往。商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，

(二)商务礼仪的基本特征 1.规范性。规范者标准也。是标准化要求。商务礼仪的规范是一个舆论约束，与法律约束不同，法律约束具有强制性。替别人介绍的先后顺序，不分男女，不分老少。工作中是平等的，先介绍主人，后介绍客人。理论上讲叫做客人有优先了解权，这是客人致上的体现。

2.区分对象，因人而异。就是对象性，跟什么人说什么话。宴请客人时优先考虑的问题是什么?便宴优先考虑的应该是菜肴的安排。要问对方不吃什么，有什么忌讳的，不同民族有不同的习惯，我们必须尊重民族习惯。西方人有六不吃，(1)不吃动物内脏;(2)不吃动物的头和脚;(3)不吃宠物，尤其是猫和狗;(4)不能吃珍稀动物;(5)不吃淡水鱼，淡水鱼有土腥味;(6)不吃无磷无鳍的鱼;蛇、膳等。除了民族禁忌之外，还要注意宗教禁忌，比如穆斯林禁忌动物的血。佛教禁忌荤腥，韭菜等。不同的对象要安排不同的内容，洋的要安排土的，土的要安排洋的。商务上讲叫吃特色、吃文化、吃环境。

3.技巧性。如何问客人喝饮料。要问封闭式的问题。总经理和董事长在台上的标准位置怎样排列?三项基本原则，前面的人高于后排，中央高于两侧，左右的确定是有技巧的，左侧高于右侧，是官方活动和政务礼仪是这样的，左右的确定，是当事人之间的位置来讲的，与别人没有关系。是传统做法。涉外交往和商务交往是讲国际惯例的，国际惯例正好相反，右高左低。

(三)商务礼仪的重要性

1.塑造个人与企业良好形象

商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。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，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个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，就可在激烈的市场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。

2.规范我们日常商务行为

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法，遵守社会公德的良好形象。我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。商务礼仪使企业的规章制度、规范和道德具体化为一些固定的行为模式，从而对这些规范起到强化作用。企业的各项规章制度既体现了企业的道德观和管理风格，也体现了礼仪的要求，员工在企业制度范围内调整自己的行为，实际上就在固定的商务礼仪中自觉维护和塑造着企业的良好形象。

3.传递信息、展示价值

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系;带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否;又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.....这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

二、商务礼仪在生活中的应用

(一)面试礼仪

1.作为面试者

(1)认识公司的准备工作

当你要去相亲的时候，你要做一些准备工作，比如会去了解对方的家庭背景、教育背景，看是不是门当户对。类似的，我们找工作的时候，也应该先对有意向的公司做一番调查了解，考虑这个地方是不是值得我投资时间来发展自己，这个过程就是一个相匹配的准备工作。大部分的公司都会把自己的使命写出来，这个普通的使命陈述是经过多次的讨论润色之后完成的，从这些简短的表述中，你可以了解公司所属的行业及行业地位、创业者的理念、公司文化等。这是认识公司的第一步。

第二步的调查是找曾经在这个公司工作过的人，从他们那里了解公司的文化和价值观，以及更多的事实。

认识公司的第三步，了解对方公司到底在找什么样的员工。

(2)认识自己的准备工作

在面试前，不妨先扪心自问 你真的认识你自己吗?你有什么样的个性?你比较喜欢独立工作还是团队工作?你喜欢一个什么样的老板，是一个给员工很多自由发挥空间的，还是事无巨细型的?你的优点和缺点是什么?

(3)面试当天的准备

首先，是你的个人形象管理，穿着要端庄，尤其注意你随身的配件要与穿着的职业性和品质一致。其次，注意时间管理，最好提前5~10分钟入场，深呼吸，平静自己的心情，从容走进面试。在面试中，要注意第一印象管理，要精心设计并控制口头语言和肢体语言的使用。谈话时，中心应该放在你对公司的兴趣和了解上，让对方杆菌到你时有备而来;当你做了充分的准备工作，并且把重点放在帮助对方找一个相匹配的人时，这个比你把关注点放在我可比可以被录取上面要好得多。

2.作为面试官

(1)不管对方是否适合你的公司，首先你的角色是公司的形象大使，你的言行举止代表着公司的文化和价值，同时也要善于从对方的言谈与反应中，了解公司的优势和劣势。

(2)确定选择的标准

不管对方表现的如何，你都应给于对方相当的尊重，重点不是评定输赢，而是看是否有good match。首先你本人应该充分认识公司的文化、价值观、远景目标。举个例子，如果你代表谷歌面试，谷歌的文化比较随意，如果面试者来自工作氛围相对严谨的欧洲，那么他有可能会发现不是很match。或者虽然公司的员工穿着很休闲，但加班很多，那对一个习惯固定上下班的人同样也不是很适合。这些情况都需要提前了解，以便看看对方是否match。

(3)充分的准备工作

自己的准备工作包括认识自己，认识你的团队，认识你的行业，认识你和竞争者的不同点。比如，如果你所在的公司在这个行业所占份额排名第三，那么公司有什么计划来超越前两名的公司，以争取最大份额?对此，你要有清醒的认识。

(4)形象大使的个人管理

跟被面试者一样，对自己形象大使的角色也需要一些准备工作：态度、穿着、给对方的第一感觉，这些是否让面试者舒服等等，这都是个人管理的范畴。面试当天需要准备一些资料，例如公司的宣传材料，以及将要询问对方的问题，如果面试进行到一半，你离开去找资料，会让对方觉得你很不专业。因为你是整个面试过程的控制者，所以你要准时到场，准时结束，不干扰对方的时间安排。

(二)电话礼仪

1.座机电话使用礼仪

我们打或接每一通电话的时候，都应该认识自己的角色，那就是公司的开门人和代言者。对方很可能是第一次通过电话来接触公司，这个电话或者为公司打开了一笔新生意，或者打砸了公司的牌子。此时你代表的是公司的形象，因此要表现出友好、助益、专业的态度，快速接听，及时回应。

(1)接听电话的表情。开始讲话时，脸上的微笑会带来亲切的态度表现。虽然对方看不到你的表情，但事实是你的微笑会带动积极地情绪，进而影响你的用语和语调。因此，在拿起话筒前，就要面带微笑，真实的微笑。

(2)接听电话后的第一句话。你接到电话后的第一句话应该是自报家门 介绍你的公司和你自己的名字，让对方知道你是谁在跟他对话。

(3)电话谈话的特点。电话谈话应该简洁有效，条理清晰，目标明确，直奔主题;确保不是闲聊而浪费对方的时间;为不浪费别人的时间，最好事先打好腹稿，这样才能将谈话引导到目标达成上。

(4)特殊情况的处理。在讲电话是，如果被意外事件打断，需要对方等候，先征求对方的同意，并告知等待多长时间。

(5)转接电话的处理。需要转接到其他分机，需要告诉对方名字和分机号，这样万一意外挂断后，对方也可以自己重打过去。

(6)讲电话时的噪音控制。讲电话时不要吃东西，同时要避免一些噪音。

(7)谁先挂电话呢?打电话的一方应该先挂电话。

2.移动电话礼仪

移动电话，俗称手机，跟固定电话的功能非常相似，但作为一种便携式电话终端，手机通话所带来的益处和损失比电话的影响还要大。不只你有没有类似的经历，在电影院或会议上，在你需要专心听讲的场所，突然周围有人在接听或讲电话，这个人可能没有意识到这一简单的行为已经给自己建立了一个坏的印象。手机是一个很容易被滥用的通话工具。使当地掌握手机通话利益可以帮助我们和他人进行有效地联络，提高工作效率。因此要记住以下的原则：

(1)控制手机铃声和音量。如果在工作场所，注意自己的彩铃，不要太可爱，一不要

太大声。

(2)不做手机的奴隶。很多人对手机的态度好像他们是手机的奴隶，随时准备被打进来的电话打断，这是一个不正确的态度。手机应该是你完美的仆人而非霸道的主人。和你面对面的人要优先于和你打电话的人。

(3)开会时，需要将手机调成振动或关掉。

(4)设置自动回复短信功能。如果你需要与人面谈，但同时也在等一个很重要的电话，那么你需要先和对方打招呼，其他不重要的电话，就不要接。现在手机功能很全面，甚至可以设置一个自动回复短信功能。当你因为某些原因不能立刻接对方电话时，可以发这样的短信告知对方，这样双方都不会感到冒犯。

(5)保护隐私。要讲一个隐私的事情时，需要找一个单独的地方讲，因为你周围的人不想知道你的私生活。

(6)谨慎使用手机拍照功能。科技发达的今天，许多手机都有拍照功能。然而，想给人照相，要事先经过对方的允许。

固定电话和手机都是21世纪新科技带给我们的很有用的工具，给我们的生活带来了很大的帮助。同时，也可能也是很厉害的武器，使用不当，会给我们带来很大的损失。这么有力量的工具，一定要适当的使用。

(三)个人仪表管理

1.在这样一个后现代的消费社会里。人们往往因面临太多的选择而无法作出最终决定，因此就显出消费品在包装上的重要性。这就如同我们在超市购物时，面对琳琅满目的商品，包装精美的会首先引起我们的注意，有了注意我们才有可能买回家试用，如果质量也同样不错，那我们就会变成它的忠实用户。所以，外在的包装，是成功商务的第一扇门，顾客先要走进这扇门，才有可能试用甚至购买产品。同样，在商务往来中，如何让你从客户的n多待选中脱颖而出，首要之物也是要包装。因此，个人的仪表管理、穿着形象就是你为客户打开的第一扇门。

2.一个人的仪表管理并不仅限于他的穿着，而是经由整体的包装向潜在客户展示一个立体的自己。何为立体?如同中医的 望闻问切 一样，我也有我的四字真言 看、闻、听、触。什么是看?看你的外表、姿势，以及身体语言，看你是否干净、卫生;什么是闻?闻你身上有无异味;什么是听?听你的谈吐，听你的身体是否会发出不合时宜的噪音;什么是触?触摸你握手的力度，从中感知你是否表达了恰到好处的热情。

3.要立体地展现一个完美的自己，就要靠这四字真言来时刻检视自己。为什么强调时刻?因为，良好的生活习惯是需要时间来培养的，临时抱佛脚的做法基本无效。而良好的生活习惯一旦形成，它就会成为一个人整体形象的可靠保障，你的整洁，你的大方，你由内及外所发散出的优雅的气质，才能在举手投足间不经意展现，这才是仪表管理比较高的境界。要知道，好习惯是真水无香，不易觉察;话习惯则难掩其陋，纤毫毕现。因此，培养良好的生活习惯，注意个人卫生，是仪表管理的必修之课，关系甚巨，不可不察。

4.职场着装安全岛

入乡随俗，既然我们身在中国，就然我们为我们的职业装加上些许中国元素吧! 要确保所有的衣服都是熨烫服帖，不要有褶皱。

购买服装时，尽量选择一些不易褶皱的布料，尤其在出差时它会发挥作用。 要确保你所有的衣服都是整洁的，不要有弄脏、划破或者穿烂的痕迹。

好的配饰同衣服一样重要。购买一些高档的钢笔、围巾、领带、公文包、鞋，以及低调而又高贵的珠宝。注意平时对配饰的保养和护理。

5.关注职业装的质量而非数量。购买一些质量上乘、颜色百搭的西服、衬衣、裤子和裙子等职业服装，以便与其他衣服搭配，穿出品味和变化。

质量好的衣服未必价格高的让人望尘莫及，也未必是世界大牌。注意平时对服装鉴赏力的培养和积累。

三、商务礼仪的误区

(一) 这是一天严格的条令，要求人人都去遵守，如此方能做一个 文明人

事实上，良好的礼仪是发自内心的，而不是靠外在的条令。培养良好礼仪的关键就是正确的态度和借此生发出的虚心学习的意愿。在我的身边，我也亲眼看见一些农民个体户，虽然教育水平有限，生意起点很低，但是通过他们的真心诚意、辛勤劳动、谦恭有礼。也慢慢赢得了顾客认可，获得了成功。

(二)这是只为财富阶层和知识阶层设计的规矩

事实上，每个人，不管你是首相还是贫民，都可以变得体面而彬彬有礼。婕妮路连锁超市成功的故事是从草根到精英的一个成功案例。超市的创建者和她的员工来自河南的农村，没有受过任何正式的教育和礼仪课程培训，却以对顾客无处不在的尊重、体贴和真诚，赢得了他们的信任和忠诚。

(三)这是一个过时的传统

礼仪是每一个时代永不过时的必需品，成功人士对此体会尤深。研究表明，在世界500强的企业中，那些成功人士具备的不是高智商或高学历，相反，是高情商。良好的礼节能提高我们的情商，能提高我们在所追求的事业上的成功率。

(四)这是阿谀奉承的需要

如同误区三中对礼仪过时的误解一样，礼仪与阿谀奉承同样毫不相干。礼仪并不因对象的不同而有所区别，它不会因为对方是王子、贵族或是乞丐、百姓而变化礼仪的成色。不可否认在一些商店或饭店，服务人员会根据顾客的穿着、身份而变化不同的态度，对他们所认为的 有钱有势 阶层，他们会笑脸相迎，而对于他们所认为的 无钱无势 阶层，他们会满脸不屑。所谓 只敬罗衫不敬人 ，在降低自己品位的同时，不知流失了多少生意。 在如今竞争激烈的商业战场上，我想不会有太多人还以上述的态度来对待周遭的人和事，因为你不知对方是否会在将来成为你的客户或贵人。你确定谁是你的客人吗?我想你周围的每一个人都有可能成为你的客户或帮助者。既然如此，那么最好的方式就是没有区别地尊重和对待你周围的人。

事实上，无论阿谀奉承，还是傲慢不屑，两个极端都是与 君子 相悖的。君子不管处于社会的哪个阶层，都是优雅谦逊的，都是众所欢迎的。

四、走出商务礼仪的误区

(一)商务礼仪教育的现状与反思

1.中国五千年的文明历史，使华夏儿女以其礼仪之邦而 自豪。管子言： 仓廪实则知礼节，衣食足则知荣辱。 然而，反思国人 种种现状使人们感到仓康实却未必知礼节。北京青年报曾报道一则消 息：国庆期间，环卫工人在40万平方米的天安门广场上清洁出60万块口香糖残渣。某国际大厦 寻找中国人 要到说话声音最大、剩菜最多的餐桌旁找。有识之士不禁呐喊： 还我礼仪之邦! 近年来，岗位礼仪培训日趋红火，但是发现有的部门培训时只要求给员工讲讲如何化妆、着装就行了，有的为应急某活动要求告知迎宾接待程序即可，有的窗口行业把礼仪教育等同于对服务员的形体训练，有的单位进行礼仪教育就是组织员工听一小时的理论讲座，还有一些人认为礼仪教育是某些形式的需要。

2.许多教育专家、各级教育部门及各类学校，也都从不同角看到了学校礼仪教育的不足和缺陷。有相当一部分学校在礼仪教方面却是 空白 。教室里学生随地吐痰、衣衫不整屡见不鲜，楼道里吹拉喊唱、推搡哄闹时有发生。一些学生对师长出言不逊，对同学态度粗暴，要求别人尊重自己，却不知尊重别人为何物;(二)走出误区，加强商务礼仪养成教育;1.走出礼仪教育误区，首先要端正认识，解决好 什;2.基于对礼仪概念的澄清，我认为应当把礼仪教育的;3.明确了礼仪教育这一目标，走出礼仪教育误区，最;学家约翰 洛克说过： 礼仪是儿童和青年应该特别小;习惯的第一件大事;4.礼仪养成教育就是培养人们良好的道德行为习惯的;应该说，重视礼要求别人尊重自己，却不知尊重别人为何物。学生中出现这种 受教育没教养，有知识没文化 的现象，是礼仪教育缺失造成的。有的学校印发《学生文明礼仪常规》共百余条准则，大会小会组织学生逐条学习、背诵，可学生的表现一切照旧，只是承认错误时，有些学生能说出自己违反了礼仪条例的哪一款哪一条礼仪教育陷入盲区、误区，成了教条形式。鉴于这些现状，我们对礼仪教育必须端正认识，明确目标，掌握方法。

(二)走出误区，加强商务礼仪养成教育

1.走出礼仪教育误区，首先要端正认识，解决好 什么是礼仪 的问题。礼仪起源于祭祀鬼神，本意为敬神，今引申为表示敬意的通称， 尊敬之心，礼也。 礼仪的本质在于谦恭、尊重。千百年来，在人类社会生活的过程中，形成了一种建设社会文明的文化规则，这就是待人接物要有礼貌，做人行事要守规矩，要维护社会公德。礼仪是文明的象征、道德的范畴。 礼 是规，也是德，是天地自然之公道; 仪 是矩，是准则，也是治国和做人的尺度。所以礼仪是社会用来维护政治秩序和规范人的客观需要。人际交往中，人人都必须约之以礼，以一定的约定俗成的程序、方式表现出律己、敬人之德，这项原则把人的思想意识和个性心 理都规范于一个和谐统一的道德秩序之上。

2.基于对礼仪概念的澄清，我认为应当把礼仪教育的内涵界定为 指向人的德性培养的教育 。礼仪教育从根本上说是着眼 于人的整体发展，尊重人的正常需求，是通过创造出一个合乎人 性的、宽松、健康、向善的环境而发展人的。那么，礼仪教育就不只是一般的礼貌教育，更不是特殊的技能训练，而是一种道德内 化、健全人格的教育 。

3.明确了礼仪教育这一 目标，走 出礼仪教育误区，最终需要掌握教育的基本方法，即应当着重于以人为本的养成教育。一个人道德品质的确立，绝非一朝一夕之功，而在于一点一滴的养成。古希腊的哲人就曾指出： 德是表现在行为上的习惯 ，实际上，人们日常的言谈举止，所作所为，在大多数情况下并非道德判断 之类的理性使然，更多的是习性使然，所谓 习惯成自然 。很难想象一个偷窃成性的孩子将来会是个廉洁奉公的人，也很难想 象假话充斥、假货泛滥的地方能有诚信无欺的社会风尚。英国哲

学家约翰 洛克说过： 礼仪是儿童和青年应该特别小心地养成

习惯的第一件大事。

4.礼仪养成教育就是培养人们良好的道德行为习惯的教育。脱离了养成教育，礼仪教育就必然成了空洞的道德说教。注重养成教育，从文明行为训练入手，从基本的做人、办事的礼仪做起，把传统美德与现代文明结合起来，有目的、有计划、科学地开展知礼、守礼、行礼实践活动，使教育对象通过彬彬有礼的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等正确地调整 自己的思想和行为，主动理解规约、选择价值和体验意义，进而使德性成为自觉的意识、自身的习惯、自我的需要，从而达到道德内化、健全人格的目的。

应该说，重视礼仪教育，提高全社会文明程度，成为有识士的共同愿望。时代的发展，教育理念的更新给礼仪教育提出了新的课题，也提供了更广阔的领域，还有更多的实践途径等待着 我们去探索。

五、商务礼仪的重要性

社会的飞速发展和文明程度的不断提高，以及与世界交流的日益频繁，作为工业企业，提高产品质量已经成为简单的事情，所以\*提高产品质量提升竞争力已经难以适应激烈竞争的需要。在这样的大环境下，提升服务和形象的竞争力已经成为现代竞争更重要的筹码。 来看看这篇曾刊登在《文汇报》上的题为《一口痰 吐掉 一项合作》的报道。

某医疗器械厂与美国客商达成了引进 大输液管 生产线的协议，第二天就要签字了。可是，当这个厂的厂长陪同外商参观车间的时候，向墙角吐了一口痰，然后用鞋底去擦。这一幕让外商彻夜难眠，他让翻译给那位厂长送去一封信： 恕我直言，一个厂长的卫生习惯可

以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后要生产的是用来治病的输液皮管。贵国有句谚语：人命关天!请原谅我的不辞而别 一项已基本谈成的项目，就这样 吹 了。

礼仪是表现律己、敬人的一种行为规范。对于工业企业来说，礼仪是表现企业对客户人性化的服务和关爱的重要途径。

服务和形象的竞争力是企业走向世界的国际通行证，是企业生存发展的命根子。而服务和形象，最终还是要人来体现。

中国作为WTO的一员，跟世界各国都有商务往来，各国的礼仪肯定是异彩纷呈，各不相同的;即使在我国境内，各地的风俗也不一样。如果不及时地了解，把握这些异国的礼仪准则，就会不可避免的在商场中落下 笑料 ，甚至把到手的生意 砸了 。

走进它、了解它 商务礼仪 社会的不断完善是人类文明前进的一个标志,在现代商务活动中，礼仪几乎成了商务成功的一个关键因素。

有关商务礼仪的优秀论文3000字 篇3

【摘要】礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范，是现代交际中不可缺少的润滑剂。荀子曰： 人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。 对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精深的业务技能，而且还需要具备良好的综合能力。在很多情况下，个人形象是和单位的产品、服务等量齐观的。礼仪，是塑造个人形象的灵魂，它已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件，成为现代竞争的重要砝码，并且越来越受到人们的重视。

【关键字】基本理念、基本特征、作用

在商务活动中，为了体现相互尊重，需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，这其中包括仪表礼仪，言谈举止，书信来往，电话沟通等技巧，从商务活动的场合又可以分为办公礼仪，宴会礼仪，迎宾礼仪等。商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

商务礼仪使用的目的有三：第一、提升个人的素养，比尔?盖茨讲 企业竞争，是员工素质的竞争 。进而到企业，就是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。第二、方便我们的个人交往应酬。我们在商业交往中会遇到不同的人，对不同的人如何进行交往这是要讲究艺术的，比如夸奖人也要讲究艺术，不然的话即使是夸人也会让人感到不舒服。第三、有助于维护企业形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为，就是本企业的典型活体广告。一举一动、一言一行，此时无声胜有声。

商务交往涉及的面很多，但基本来讲是人与人的交往，所以我们把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。人们对礼仪有不同的解释。有人说是一种道德修养。有人说是一种礼仪是一种形式美，有人讲礼仪是一种风俗习惯。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，即应该怎么做，不应该怎么做。

商务礼仪的作用。一言以蔽之，内强素质，外塑形象。第一个作用就是提高我们商务人员的个人素质。市场竞争最终是人员素质的竞争，对商务人员来说，商务人员的素质就是商务人员个人的修养和个人的表现。教养体现于细节，细节展示素质。所谓个人素质就是在商务交往中待人接物的基本表现，比如吸烟，一般有教养的人在外人面前是不吸烟的;有教养的人在大庭广众之下是不高声讲话的;在商务交往中着装中的首饰佩戴，佩戴首饰要讲以下四个原则：戴首饰总的要求要符合身份，以少为佳。1、数量原则，下限为零，上限不多于三种，不多于两件。第二个原则叫搭配原则，服饰的和谐美是重要的，说起来容易做起来难，比如一个白领小姐，去参加晚宴，穿旗袍带着高筒薄沙手套，戒指是戴在手套的里面，还是外面;一个少女，穿高筒袜，脚链是戴在里面还是外面。第三个原则是质色原则，就是质地和色彩要和谐，和谐产生美。第四个原则习俗原则，中国传统习俗是男戴观音、女戴佛。待戒指，一般拇指不戴，食指戴戒指是想找对象，求爱;中指戴戒指已经有对象了;无名指表示已经结婚了;小拇指戴戒指表示是单身主义者。第二个作用有助于建立良好的人际沟通。交往中不懂礼貌，不懂规矩有时会把事情搞砸。(比如接电话)。拜访要预约，预约要准时。第三个作用维护形象。个人、企业和国家形象。商务礼仪就是要维护企业形象。减灾效应，经济学概念。少出问题，少影响人际关系。有时不知怎么做时，有一个保底的做法--紧跟或者模仿，吃西餐一般要看女主人的动作，女主人坐下，你才能坐下，女主人拿起刀叉，你再动刀叉，女主人把餐巾放在桌子上，意思是宴会结束。所以不知道不要紧，跟着别人学，别认怎么做，你就怎么做，要错大家一起错，大家全错不算错。了解这一点的话，你就会应对自如，落落大方。

商务礼仪的基本理念：商务礼仪与公共关系之一 尊重为本。尊重的内涵包括尊重别人和自尊。比如在就餐或开会时点名尊重别人的方式是手心向上 一位、二位、三位 不能手心向下或用手指指点，手心向下是傲慢之意，用手指点有训斥之意。比如我们招呼人手心向下或手心向上也都不对，向下是招呼动物，向上练练。与人交往中我们要知道什么是可为的，什么是不可为的，比如说

对你的爱人你就不能告诉他在认识她之前与谁好过。另外就是不能在女人面前夸别的女人漂亮。女人善于在同性之间比较，你说别的女人漂亮，就等于说她不漂亮。再如女士在商务交往中的首饰佩戴，原则是符合身份， 以少为佳 不能比顾客戴的多，不能喧宾夺主。比如问一个问题，在商务交往中有哪些首饰是不能戴的。一种是展示财力的珠宝首饰不戴，上班族要展示的是爱岗敬业;二是展示性别魅力的首饰不能带。胸针不能戴，脚琏不能戴。这在礼仪的层面叫做有所不为。礼仪是一种形式美，形式美当然需要一种展示，那么我们戴二件或二种以上的首饰，比较专业的戴法是怎样的?专业戴法是 同质同色 。不能形成远看向圣诞树，近看向杂货铺。

商务礼仪与公共关系之一二 善于表达。商务礼仪是一种形式美，交换的内容与形式是相辅相成的，形式表达一定的内容，内容借助于形式来表现。对人家好，不善于表达或表达不好都不行，表达要注意环境、氛围、历史文化等因素。你对人家好要让人家知道，这是商务交往中的一个要求，下面讨论一下男士西装的问题，穿西装怎样体现身份，从商务礼仪讲是一个高端的问题。穿西装专业的问题，从专业上讲 三个三 ：即三个要点，三色原则，含义是全身的的颜色限制在三种颜色之内，三种颜色指的是三大色系;三一定律，是讲身上三个部位：鞋子、腰带和公文包。这三个地方要是一个颜色，一般以黑色为主;三大禁忌，穿西装不要出洋相，第一个禁忌是商标必须要拆掉，第二个禁忌袜子的问题，袜子色彩、质地，正式场合不穿尼龙丝袜，不穿白色的袜子，袜子的颜色要以与鞋子的颜色一致或其他深色的袜子为佳，第三个禁忌领带打法出现问题，主要是质地和颜色的要求。穿非职业装和短袖装不打领带，穿夹克不打领带。领带的时尚打法：一是有个窝，这叫 男人的酒窝 。第二种打法打领带不用领带夹，用领带夹的一是VIP或者是穿职业装，因为在他们的领带加上有职业标识，一看就知道他是哪方神圣，男人不打领带夹，风一吹是很酷的。第三种打法是领带的长度，领带的箭头以在皮带扣的上沿为宜。

商务礼仪与公共关系之三--形式规范。第一、讲不讲规矩，是企业员工素质的体现;第二、是企业管理是否完善的标志;有了规矩不讲规矩，说明企业没有规矩，比如作为一个企业，在办公时间不能大声讲话，不能穿带有铁掌的皮鞋，打电话也不能旁若无人。讲形式规范就是要提高员工素质和提升企业形象。商务

场合通电话时谁先挂断电话?地位高者先挂。客户先挂。上级机关先挂。同等的主叫者先挂。

以上是商务交往中的三个基本理念，这三个理念相互融合的，有礼貌不规范不行，在商务交往中怎样才能做到礼貌，礼貌不是口号，是有实际内容的，那就是要把尊重融入其中。就是要把尊重、礼貌、热情用恰到好处的形式，规范地表达出来。

商务礼仪的基本特征有三 ：一、规范性。规范者标准也。是标准化要求。商务礼仪的规范是一个舆论约束，与法律约束不同，法律约束具有强制性。吃自助餐--多次少取，几次都可以。喝咖啡时调匙的使用。替别人介绍的先后顺序，不分男女，不分老少。工作中是平等的，先介绍主人，后介绍客人。理论上讲叫做客人有优先了解权，这是客人致上的体现。二、区分对象，因人而异。就是对象性，跟什么人说什么话，(引导者和客人的顺序，客人认识路时，领导和客人走在前面，不认识路时你要在左前方引导)。宴请客人时优先考虑的问题是什么?便宴优先考虑的应该是菜肴的安排。要问对方不吃什么，有什么忌讳的，不同民族有不同的习惯，我们必须尊重民族习惯。三、技巧性。如何问客人喝饮料。要问封闭式的问题。总经理和董事长在台上的标准位置怎样排列?三项基本原则，前面的人高于后排，中央高于两侧，左右的确定是有技巧的，左侧高于右侧，是官方活动和政务礼仪是这样的，左右的确定，是当事人之间的位置来讲的，与别人没有关系。是传统做法。涉外交往和商务交往是讲国际惯例的，国际惯例正好相反，右高左低。

商务礼仪在应用操作中的分寸和层次。商务礼仪的层次，有所为有所不为，有所为是高标准，是高端要求，比如着装的三色原则，说起来容易，其实做起来不是很容易，唇彩合指甲的颜色应是一致的，唇彩要和衬衫的颜色一致，化妆品的品牌也要一致，香型也要一致。商务礼仪的适用范围，从理论的层面上讲，一是初次交往要讲究商务礼仪。到一个企业看企业的管理要看三个要点。三个要点：

1、没有噪音;2、着装规范与否;自己都整不利索，怎么能把公司整利索?3、是距离有度，尤其是男女之间不能太近。二是公务交往。就是代表公司，代表企业时，是要讲礼仪的。公务交往讲礼仪作用有二：1、和交往对象划清界限，保持适当的距离。就是同学、朋友也要称呼李总，王经理等，以便划清利害关系;

2、维护企业形象。三是涉外交往。比如握手，商务上讲握手只拥右手。赠送礼品，菊花不可以送给国人，尤其是欧美人。总之要尊重对象的风俗习惯。这三种场合要讲商务礼仪，除此之外没必要讲究。

礼仪贯穿着人际交往的始终，为交往的内涵服务;不重视礼仪必然会影响交流的深度和交往的持久性。由于礼仪的缺憾而影响交往是在是因小失大。不独对外交往，我们大学生在日常生活中也要重视礼仪，养成习惯，自然成为一种修养也有助于提高自己的品味。

有关商务礼仪的优秀论文3000字 篇4

摘 要：生活中，社交礼仪已经成为我们必不可缺的一部分，掌握良好的社交礼仪知识是我们走向成功必要的铺路石。本文主要分析了当代大学生社交礼仪现状、产生的原因及其对大学生的重要性。

关键词：大学生 社交礼仪 重要性

我国素以 礼仪之帮 著称于世，源远流长的礼仪文化是祖先留给我们的一笔宝贵遗产。讲 礼 重 仪 是中华民族世代相传的美德。而今天，社会的和谐发展，需要的是更多的全面发展的高素质人才，这就对新时代的大学生提出了更高的要求。掌握正确的社交礼仪，不仅可以提高学生们在校生活的质量、促进个人的全面发展，更能使莘莘学子在踏人社会、走向新的工作岗位时，可以充分展示自身有礼、自信的良好风貌，从而迈出事业成功的第一步。

社交礼仪是指人际交往中人与人之间相互尊重、联络感情、增进友谊的文明行为，也是个人文化、品德、思想修养等精神内涵的外在表现，是一个人发展自我、体现自我所应具备的基本素质之一。

一、大学生社交礼仪现状及其产生的原因

今天，部分大学生的交际困难已成为一个不争的事实。主要表现为不会独立生活和为人处世;不善交往，不知道如何与人沟通;不懂交往的原则;有的有自闭倾向，不易被人接触;有的为交际而交际，不惜牺牲自己做人的正确原则而随波逐流。这些现象的产生，主要有以下几个原因：

1、家庭教育的欠缺

当代大学生的父母一辈，大都在对孩子的教育方式上，缺乏理性，缺乏科学和正确的引导。将孩子视为掌明珠，百般呵护、使孩子逐渐养成 以我为中心 的意识，这同礼仪自律、敬人、宽容、平等的做人原则是格格不入的。在教育内容上，则存在一定的片面性、盲目性、从众性，急功近利。

2、学校教育的偏失

考试成绩好就是教学效果好，教育的主要任务就是应付考试，这是当今社会相当一部分人对教育和学校的认识。由此忽视了对学生个人礼仪的教育和培养。由于礼仪知识的欠缺，交际能力的低下，当他们离开父母独自进入大学生活时，疏于自治，我行我素，一些不良行为逐渐显露出来。有些人在一些不良社会风气的影响，礼仪知识的缺乏转化为现实的失礼行为，一失足成千占恨。

3、社会的负面影响

由于市场经济大潮的冲击，当前社会文化价值和伦理价值正处于无序性向有序性重新构建的过程中，一些传统的思想观念正受到形形色色的 新思潮 、 新事物 的挑战。伦理和道德领域出现了某些紊乱，社会上存在的各种不道德、不文明，有悖于礼仪的现象无不对正处于各种观念初步形成的大学生带来负面的、消极的影响。部分大学生对传统的社会伦理价值标准的认同度降低，礼仪修养的缺乏，必然导致他们道德困惑、认知失调和心态失衡，表现出反社会规范的行为。

4、自身素质修养的匮乏

当今社会是一个高度重视组织及个人形象的时代。当今的大学生对自身的形象也非常关注。他们强化各种能力的培养，如专业技能的多元化、高水平的外语，追求时髦、名牌服饰，但部分人却认识不到用礼仪规范的方式表达自己的学识、内涵的重要性。

二、社交礼仪对当代大学生的重要性

美国成功学大师拿破仑〃希尔说： 世界上最廉价，而又能得到最大收益的一项特质，那就是礼节。 当代大学生社交礼仪教育，有下面几方面的重要作用。

1、有助于思想道德修养的提高

从某种意义上讲，礼仪即教养，教养即素质。一名大学生在日常生活中的一言一行，一举一动，通常都会被人们与他的个人素质相联系。社交礼仪反映了人们在共同生活、彼此交往中最一般的道德关系，是保证交往活动顺利进行和社会生活正常秩序的基础性因素。系统的社交礼仪知识可以丰富他们的礼仪知识，他们明确掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范，并指导他们在实际生活中如何按照社交礼仪规范来约束自己行为，真正做到 诚于中而行于外，慧于心而秀于言 ，把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来，成为真正名副其实的有较高文明表现和道德素质的现代人。

2、有助于建立良好的人际关系

古人认为： 世事洞明皆学问，人情练达即文章。 这句话，讲的其实就是交际的重要性。曾任美国总统的西奥多〃罗斯福也曾说： 成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。 礼仪是人际交往的前提条件，是人们交际生活的钥匙。任何社会的交际活动都离不开礼仪，人类越进步，日常生活越社会化，越需要礼仪来调节社会生活。讲究礼仪可以建立良好的人际关系。《礼记〃礼器》说： 君子有礼，则外谐而内无怨。 在人际交往中，一个人如能懂得一点不同场合交际礼仪的知识，就能够更容易地与交际对象打成一片。洛克认为礼仪的作用就在于 使他敬重别人，和别人合得来 。相反，如果一个人不懂得有关的礼仪知识，就有可能被某些社交场合隔离开来。

社交礼仪在协调人际关系中起着非常重要的作用。它是人际关系的纽带和调节器。由于社交礼仪的基本原则是敬人律己，真诚友善，因而它能联络人们相互间的感情，架设友谊的桥梁，协调各种人际关系;也有助于建立和发展人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系。即使在人与人之间发生了某种不快、误会和碰撞时，通过一句礼貌用语，一个礼节形式，便会化干戈为玉帛，重新获得彼此的理解和尊重;初次相遇的陌生人，只要礼节周全，也会成为一见如故的知心朋友。唐人罗隐曾说： 敬一人，则千万人悦;慢一人，则千万人怨。

3、有助于促进大学生的身心健康

部分大学生由于缺乏社交的技巧而导致人际交往受挫或交际范围狭窄。长期发展的结果就是感到孤独寂寞，缺少朋友，形成一些心理障碍，不利于心理健康发展。社交礼仪是一种特殊的语言，大学生学习和掌握社交礼仪的基本知识和规范，能顺利地开启各种交际活动大门和建立和谐融洽的人际关系。这样，加强社交礼仪教育不仅是形成良好的和谐的社会心理氛围的主要途径，而且有助于促进大学生的身心健康。实践表明，良好的人际关系有助于提高大学生的自信和自尊，降低挫折感，缓解内心的冲突和苦闷，宣泄愤怒、压抑和痛苦，减少孤独、寂寞和空虚等。这些都十分有益于大学生身心健康，而且也会使大学生最大限度地避免不良情绪的产生，即使产生了不良情绪也能够得到有效的排遣。

礼仪教育对大学生的心理调试作用主要表现在以下三个方面：第一，消除自卑心理，增强自信心。讲究仪表美将不再只是一种外在的东西，更多的是使人不断地获得一种精神上的振奋，这样久而久之，自卑心和羞怯心会逐渐消失，自信心会相应增强。第二，礼仪教育能使大学生养成良好的行为习惯。因为礼仪教育是从日常生活、社交场合等方面指导学生，从小事中养成良好的行为习惯。第三，礼仪教育可提高大学生的社会适应能力。礼仪教育指导学生怎样尊重别人、关心别人、处理好自己与他人与社会之间的关系，提高自己对社会环境的适应能力。

4、有助于大学生更好地走向社会

大学生最终要走向社会，在社会化的过程中，需要学习的东西很多，社交礼仪教育则是一个人在社会化过程中必不可少的重要内容，因为礼仪是整个人生旅途中的必修课。 不学礼无以立 。对于即将走向社会的大学生来说，将面临着自主择业、竞争上岗的挑战 在求职择业中，人们不仅重视其专业知识，职业技能，还将更加重视包括职业道德、思想水平礼仪修养等在内的综合素质。礼仪修养是大学生修养中的一个薄弱环节。他们处世之道的学习，多是依赖对有限的人际环境有限时间的耳濡目染以及家长的言传身教，零散而又容易失之偏颇。这就要求在大学针对学生实际进行礼仪教育，系统全面地加以正确引导，使他们在校期间掌握必要韵社交礼仪知识，克服各种心理障碍，弥补其修养的不足，提高自

身的素质，从而拥有一张通往任何地方的 自荐书 。

对大学生进行社交礼仪教育，让大学生掌握符合社会要求的各种行为规范，不仅满足大学生成功地走向社会的需要，更好地促进大学生社会化，而且还可以培养大学生适应社会生活的能力，提高他们的社会心理承受力。我国正处于改革开放的大潮中，大学生们要想立足于竞争激烈的社会，要施展自己的抱负，就必须认真学习做人的礼节和规矩，了解如何与人相处的法则和规范，把礼仪作为与人交流的润滑剂，使自己在社会中游刃有余，轻松自如。

5、有利于促进社会文明

一般而言，人们的教养反映其素质，而素质又体现于细节。反映个人教养的礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水准，整体素质，整体教养。礼仪是一个民族，一个国家文明程度的重要标志。随着市场经济的迅速发展，人际交往的日趋频繁，特别是我国加入WTO以后，礼仪、礼节、礼貌不仅是我国人民走向世界、与世界交往的名片，也成为投资环境、国家形象的组成部分。

礼仪教育是社会主义精神文明教育体系中最基础的内容，因为讲文明、讲礼貌是人们精神文明程度的实际体现。普及和应用礼仪知识，是加强社会主义精神文明建设的需要。通过礼仪教育，让大学生明确言谈、举止、仪表和服饰能反映出一个人的思想修养、文明程度和精神面貌。然而每个人的文明程度不仅关系到自己的形象，同时也影响到整个学校的精神面貌乃至整个社会的精神文明。如果人人讲礼仪，我们的社会将充满和谐与温馨。

有关商务礼仪的优秀论文3000字 篇5

摘要：商务礼仪，就是公司或企业的商务人员在商务活动中，为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，包括商务礼节或仪式两方面的内容。本文对商务礼仪的基本原则、黄金原则和重要性等方面的内容进行了探究，让人们学习，了解更多的商务礼仪知识。

关键词：基本原则、黄金规则、重要性

引言：

随着中国经济的不断发展，中国与世界的关系越来越密切，交往也更趋频繁。国内企业界与商家面临着大量涌入的跨国公司的激烈竞争。走出国门，让世界人民更多地了解本企业形象，让本企业的品牌立于不败之地，是全企业界与商家的愿望。而要同世界打交道，必须具备跨文化交际能力。也就是要在这过程中适当地运用商务礼仪。礼出于俗，俗化为礼。在商务交往中做到 约束自己，尊重他人 才能使人们更轻松愉快地交往。 为他人着想 不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。

一、商务礼仪的基本原则

1. 尊敬 原则

尊敬是礼仪的情感基础。在我们的社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种仪，说明一个人具有良好的个人内的素质。 敬人者恒敬之，爱人者恒爱之 ， 人敬我一尺，我敬人一丈 。 礼 的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵娇人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要

原则。

2. 真诚 原则

商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时商务活动的从事并非短期行为，从事商务，讲究礼仪，越来越注重其长远利益，只有恪守真诚原则，着眼与将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

3. 谦和 原则

谦和既是一种美德，更是社交成功的重要条件。谦和，在社交场上即表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因为对周围的人具有很强的吸引力，有着较强的调整人际关系的能力。我们此处强调的谦和并不是指过分的谦和、无原则的妥协和退让，更不是妄自菲薄。应当认识到过分的谦虚其实是社交的障碍，尤其是在和西方人的商务交往中，不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

4. 宽容 原则

宽即宽待，容即相容，宽容，就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人的得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动，也要求宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中，出于各自的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容的原则，凡事想开一点，眼光看远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理好各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

5. 适度 原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要善于把握住沟通时的感情尺度。古话说： 君子之交淡如水，小人之交甘如醴。 此话不无道理。在人际交往中，沟通和理解是建立良好的人际关系的重要条件，但如果不善于把握沟通时的感情尺度，即人际交往缺乏适度的距离，结果会适得其反。例如在一般交往中，既要彬彬有理，又不能低三下四;即要热情大方，又不能轻浮谄谀。

所谓适度，就是要注意感情适度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重，达到沟通的目的。

6. 自律 原则

从总体上来看，商务礼仪的具体规范由对待自身的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待个人的要求，是商务礼仪的基础和出发点。学习，应用商务礼仪时，首先需要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。

7. 互动 原则

在商务交往中如欲取得成功，就必须无条件地遵守互动的原则。所谓互动，在此具体含义有二：一是要求商务人员在其商务往来中必须主动进行换位思考、善解人意。换位思想的基本点，就是要求商务人员必须伤愈体谅交往对象的感受。二是要求商务人员在其商务活动中要时时、处处做到 交往以对方为中心 。也就是说，不允许无条件的 自我为中心 。具体运用商务礼仪时，互动的原则永远都不容许被忽略。

8. 沟通 原则

在商务交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才会有沟通，有沟通才会互动。因此，可将沟通视为商务交往中人与人之间的互动之桥。在商务礼仪中，沟通的原则要求商务人员在其商务交往中，既要了解交往对象，更要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于 尊重 ，而欲尊重他人，就必须首先了解人，并令自己为对方所了解。这样，才能实现有效的沟通。

9. 遵守 的原则

在商务交往中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守商务礼仪，以商务礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。对商务礼仪，不仅需要学习、了解，更重要的是学了就要使用，要将其付诸个人社交实践。在商务活动中，任何人，无论身份高低，职位大小，财富多少，都有自觉遵守、应用商务礼仪的义务，否则，就会收到公众的指责，其商务交往就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上商务礼仪的应用、推广。

10. 平等 的原则

在具体运用商务礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的

具体方法。但是，与此同时必须强调指出：在商务礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同，而厚此薄彼，区别对待，给予不通待遇。这便是商务礼仪中平等原则的基本要求。

二、从事商务活动的黄金规则

1.正直

指通过言行表现出诚实、可靠、值得信赖的品质。当个人或公司被迫或受到诱惑，想要做到不够诚实的事实，这就是对正直的考验的时候。良好的商务举止的一条黄金规则就是：你的正直应是勿庸置疑的 不正直是多少谎言也掩饰不了的。

2.礼貌

指人的举止模式。当与他人进行商务交往时，风度都可以向对方表明自己是否可靠，行事是否正确、公正。粗鲁、自私、散漫是不可能让双方的交往继续发展的。

3.个性

是指在商务活动中表现出来的独到之处。例如，你可以对商务活动充满激情，但不能感情用事;你可以不恭敬，但不能不忠诚;你可以逗人发笑，但不能轻率轻浮;你可以才华横溢，但不能惹人厌烦

4.仪表

所有人都会哪怕是下意识地对交往者以貌取人，要做到衣着整洁得体，举止落落大方，这些都是给商务伙伴保留好印象的至关重要的因素。

5.善解人意

这是良好的商务风度中最基本的一条原则。成功的谈判者往往在会面前扮演一下对手的角色。人们如果事先就想象好即将与之交谈、写信或打电话联系的对方可能有的反应，就能更谨慎、更敏锐地与对方打交道。

6.机智

商场中每个人都极有可能对某些挑衅立即做出反应，或者利用某些显而易见的优势;如果我们一时冲动，则会悔之不已。不过本条黄金规则更深的内涵是：

有疑虑时，保持沉默

三、商务礼仪的重要性

1.塑造个人与企业良好形象

商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。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，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个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，就可在激烈的市场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。

2.传递信息、展示价值

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法，遵守社会公德的良好形象。我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。商务礼仪使企业的规章制度、规范和道德具体化为一些固定的行为模式，从而对这些规范起到强化作用。企业的各项规章制度既体现了企业的道德观和管理风格，也体现了礼仪的要求，员工在企业制度范围内调整自己的行为，实际上就在固定的商务礼仪中自觉维护和塑造着企业的良好形象。

3.沟通感情、协调人际

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系;带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否;又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.....这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展

4.净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

一般而言，人们的教养反应其素质，而素质又体现于细节，细节往往决定着人们的成败。反映现代 个人教养的商务礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的商务礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个

国家的文明水平、整体素质与整体教养。

结论:

从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。商务礼仪在中国也是日益重要。在跨国经营的过程中，谁能入乡随俗或者说尊重对方的礼仪，谁就能生存得更好。中国经济发展迅速，奇特数量成倍增长，第三产业蓬勃兴旺，商务活动日益频繁，人们在商务活动中也需要学习，遵守一些现代商务礼仪规范，熟悉中国商务礼仪，了解世界其他国家的礼仪和禁忌。而作为商人，在与国外商务伙伴初次接触前应尽可能多地了解对方文化中的商务礼仪，及时调整自己的礼仪行为，创造一个轻松愉快的商务环境。

有关商务礼仪的优秀论文3000字 篇6

摘要：本文就拨打、接听电话的礼仪进行了探讨，以便商务 人员成功地完成商务活动。

关键词：商务礼仪 商务电话 礼貌

引言

电话礼仪是每个商界人士所必须懂得的知识,需要加强学习。然 而,很多商务人员却对商务礼仪方面的知识并不十分重视，有的 甚至认为那都是些繁冗缛节;虽然也有些商务人员比较重视，懂 得礼仪的规范在商务交往中的重要性，但却不能正确的运用到实 际当中，甚至有的还乱用。因此，深人研究、学习了各种商务礼 仪，尤其是电话礼仪，懂得如何使用最常用的电话礼仪方式，是 至关重要的。

一、拨打商务电话的礼仅

商务运作高不开电话这一便捷的通讯工具。商务人员每天要接打大量的电话。看起来打电话很容易。对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单。其实不然，打电话是大有讲究的，它是一个人素质的体现，要求具备一定的商业基本常识和礼节。下面就是拨打电话

时应注意的礼仪：

l.打电话的基本礼仪

向外打电话时，应记准电话号码，以免打错。如果拨错号码.应礼貌地向对方道歉，不能随手挂机。拨通电话后，首先应说。你好! 然后迅速通报自己的单位.必要时还应报上自己的姓名。再告诉接电话的入你要找的是谁： 请麻烦您找一下某某先生听电话，谢谢! 如果对方答应找人后，应该手拿着听筒静静的等候，不要离开或做其它的事情。对方告诉你要找的人此时不在时，不能立马就挂断，而应当礼貌的说 谢谢，打扰了! 或者请对方帮助传达： 如果可以的话，能不能麻烦您转告他 等等。若对方答应你的请求，应表示感谢。如果要找的人接电话。应先致以简短的礼貌的问候.而后进入正式谈话。

2.重要的第一声

当我们打电话给某单位，若一接通，就能听到对方亲切、优美的招呼声。心里一定会很愉快，使双方对话能顺利展开，对该单位有了较好的印象。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。同样说： 你好，这里是某某公司。 但声音清晰、悦耳、吐字清脆，给对方留下好的印象，对方对其所在单位也会有好印象。因此要记住，打电话时，应有 我代表单位形象 的意识。

3.打电话时要有喜悦的心情

打电话时我们要有喜悦的心情。这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象。由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着对方看着我 的心态去应对。

4.理清思路，想好再说

当你拿起电话听筒之前.应先考虑一下自己想要说些什么?不要在毫无准备的情况下给他人打电话.你可以在自己的脑海中设想一下要谈的话题或苹草写下想说的事情。在打电话之前.最好将要谈的内容记录下来，这是简便易行的好方法。如果再将有关此事的资料也

准备好并放在手边备查，就完美无缺了。这么一来，即使被对方反同，也能很快有条有理地回答。

5.立即表明身份，说明事由

当你拿起电话时，首先道出自己的身份以及所属组织的名称。然后以 您好 ， 你最近怎样 ， 一切都还顺利吗? 等问候作为谈话的开场白。称呼对方的名字，以便让对方了解到你知道其名字，缩小你们的距离感。打电话时，开门见山地说正事才合宜。只要是通过电话所进行的交谈方式，即使单刀直入地说出该说的事，也并不违反礼仪。

总之，商务人员在拨打电话时。要讲究选择适宜的时间，注意通话的长度、体谅对方;事先要准备好合理的内容，应简明扼要;在通话过程中表现文明，不仅要注意语言文明，还要态度文明。我们在了解了拨打电话的礼仪规范时。同时我们也应知道如何来接听电话。礼貌的应答每一个电话。

二、接听商务电话的礼仪

在商务场所里，上班时问打来的电话几乎都与工作有关，公司的每个电话都十分重要，不可敷衍。用台乎礼仪的方式接听电话，对畅通商务关系也是十分必要的。

1.接电话的开场白

一般电话铃声响一次应及时接听，至少应在第三声铃响前琅下话筒，电话铃响两遍接是最好的，拿起电话机先同好，然后自报家门： 你好.这里是某某公司 。切忌不要在接电话时以 喂.喂 或者 你找谁呀 作为 见面礼 。特别是不允许一张嘴就毫不客气地查对方的户口。一个劲儿地问对方 你找谁 、 你是谁 ，或者 有什么事儿呀 等等。这是一种极不礼貌的问候，这让打电话的人对你的第一印象就大打折扣，不仅损失了你的个人形象.也损失了公司的形象。所以在电话中应表现得当，给对方留下好的第一印象，这是非常重要的。

一般说来电话铃响四遍设有接，打电话的一方就会挂断电话。所以如果过了三遍你才去接电话，应该向对方致歉： 对不起，让您久等了。 但我们还是应及时迅速的接听电话。接听电话后，应确认对方及来电的意图等。如果对方找的人不是你，而需转接时，应弄明白对方是谁，要找什么人，以便与接电话人联系。转接电话，首先必须确认同事在办公室，并说： 请稍等 。

2.代接电话的礼仪

在接电话时，要注意代接电话时的态度。有可能亲自接的电话，就不要麻烦别人。代接电话时，讲话要有板有眼。被找的人如果就在身旁，应告诉打电话者： 请稍候 。然后立即转交电话。

倘若被找的人不在，应在接电话之初立即相告，并可以适当地表示自已可以，代为转告 的意思。不过应当先讲 某人不在 ，然后再同 您是谁 或 您有什么事情 ，切勿 本末倒置 过来。代接电话时，方如有留言，应尽量做好记录。记录内容包括什么人，什么时间打的电话，大概说什么事，对方要留的话应一一记录清楚。

3.如果对方打错电话

在你接到的电话中，有可能遇到打错的电话。在工作场合，当接到打错的电话时.也要跟接听一般的电话相同，要有礼貌。

相信每个人都有打错电话或接错电话的经历，对待打错的电话，千万不要以十分不悦的语气说： 你打错了 使咔嚓一声挂断，然后还气愤地想： 愚蠢的家伙!连句抱歉也没说。 这样冷冷的一句话，使得打错电话的人本想道歉，可听到这样的话，心里便对这样的人产生不屑。所以对于打错的电话，我们应礼貌地告诉对方： 先生体好，你的电话投错了。我们这里是A公司，电话号码是。 如果公司跟对方要我的公司有业务往来，留有电话号码，可以这样跟打电话的人说： 我们这里正好跟您要找的公司有业务联系，如果您需要的话，我可以帮您查一下。 对方所到这样周到的服务，肯定会对体公司产生极深的印象，而且在同他要找的公司交谈骨寸，也会提及你公司的服务态度，这样一举两得，为公司创造

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！