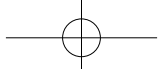


Dì-yī zhāng Zhōngguó de shāngwù lǐyí
第一章 中国的商务礼仪

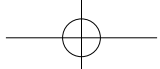
庞朝霞 PANG Zhaoxia

Zhōngguó jùyǒu wǔqiān duō nián de wénmíngshǐ , sù yǒu
中国具有五千多年的文明史，素有
“ wénmíng gǔguó , lǐyí zhī bāng ” zhī chēng . Zhōngguó
“文明古国、礼仪之邦”之称。中国
wénhuà de zhòngyào nèiróng shì lǐ wénhuà . Lǐ wénhuà nèiróng
文化的重要内容是礼文化。礼文化内容
fēngfù , yuányuǎn-liúcháng . Hěn duō xuézhě rènwéi lǐ wénhuà
丰富，源远流长。很多学者认为礼文化
shì Zhōngguó wénhuà de héxīn . Nàme shénme shì lǐ wénhuà
是中国文化的核心。那么什么是礼文化
ne ? Lǐ wénhuà kěyǐ lǐjiě wéi zài zūnzhòng de jīchǔ
呢？礼文化可以理解为在尊重的基础
shàng àn yìxiē pǔbiàn jiēshòu , yuēdìng-súchéng de guīju
上按一些普遍接受、约定俗成的规矩
jìnxíng shèhuì huódòng de wénhuà . Tōngsú de jiǎng jiùshì
进行社会活动的文化。通俗地讲就是
dàirén-jiēwù yào zūnzhòng duìfāng , zuòshì yào wèi duìfāng
待人接物要尊重对方，做事要为对方
zhuóxiǎng . Chángyán dào : “ Nǐ jìng wǒ yì chǐ , wǒ jìng nǐ
着想。常言道：“你敬我一尺，我敬你



yí zhàng”，Zhōngguó rén tí chāng zài hù xiāng zūn zhòng de jī chǔ
一丈”，中国人提倡在互相尊重的基础
shàng jiàn lì hù xìn , fā zhǎn yǒu yì , dá dào gòng yíng .
上建立互信，发展友谊，达到共赢。

Lǐ yí shè jí shēng huó de fāng fāng miàn miàn : dà yǒu guó jiā
礼仪涉及生活的方方面面：大有国家
wài jiāo lǐ yí , xiǎo yǒu jiā zhōng cān zhuō lǐ yí . Zuò de bù
外交礼仪，小有家中餐桌礼仪。做得不
hǎo jiù shì “ shī lǐ ” , duì pǔ tōng rén lái shuō jiù shì “ diū
好就是“失礼”，对普通人来说就是“丢
miàn zi ” huò “ bù gěi miàn zi ” . Shī le lǐ , diū le miàn zi ,
面子”或“不给面子”。失了礼，丢了面子，
shī qù le fā zhǎn liáng hǎo guān xi de jī chǔ , hé zuò de shì jiù
失去了发展良好关系的基础，合作的事就
wú cóng tán qǐ le . Dāng jīn , Zhōng guó yǐ jīng chéng wéi shì jiè
无从谈起了。当今，中国已经成为世界
zuì zhòng yào de jīng jì qiáng guó zhī yī , shì jiè gè guó yǔ
最重要的经济强国之一，世界各国与
Zhōng guó de shāng wù wǎng lái yuè lái yuè pín fán , guī mó yuè lái yuè
中国的商务往来越来越频繁，规模越来越
dà . Liǎo jiě Zhōng guó shāng wù lǐ yí wú yí shì bù kě hū shì
大。了解中国商务礼仪无疑是不可忽视
de yí kè . Wèi cǐ , běn wén jiāng yǐ shāng wù lǐ yí wéi
的一课。为此，本文将以商务礼仪为
zhōng xīn jiǎn dān è yào de jiè shào yì xiē Zhōng guó shāng wù
中心简单扼要地介绍一些中国商务
huó dòng de jī běn xíng wéi guī fàn jí tè diǎn .
活动的基本行为规范及特点。

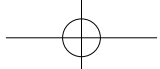


Jiànmiàn lǐyí
见面 礼仪

关键词 Key words

礼仪	lǐyí	<i>n.</i>	etiquette
规矩	guīju	<i>n.</i>	norm
互信	hùxìn	<i>v.</i>	mutually trust
双赢	shuāngyíng	<i>v.</i>	be win-win
东道主 / 主人	dōngdàozhǔ / zhǔrén	<i>n.</i>	host

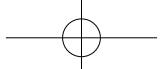
Yǒu péng zì yuǎnfāng lái bú yì lè hū? Chūcì jiànmiàn,
有朋自远方来不亦乐乎? 初次见面,
zūncóng dāngdì de lǐyí guīfàn bùjǐn kěyǐ gěi duìfāng
遵从当地的礼仪规范不仅可以给对方
liánghǎo de dì-yī yìnxiàng, hái kěyǐ ràng duìfāng gǎndào
良好的第一印象, 还可以让对方感到
láifāngrén de zhēnchéng. Zhè shì bǎozhèng shuāngfāng yèwù
来访人的真诚。这是保证双方业务
shùnlì kāizhǎn de dì-yī bù. Xiàmiàn jiāng jièshào jǐ diǎn
顺利开展的第一步。下面将介绍几点
shāngwù huódòng chūcì jiànmiàn pǔbiàn zūnxún de jīběn lǐyí
商务活动初次见面普遍遵循的基本礼仪
guīfàn .
规范。



Jièshào 介绍

Shāngwù huódòng chángcháng shì liǎng fāng tuánduì chéngyuán
商务活动常常是两方团队成员
jiànmiàn. Zài zhè zhǒng qíngkuàng xià, yìbān xiān yóu xiàngmù
见面。在这种情况下，一般先由项目
liánxìrén jièshào bīnzhǔ shuāngfāng fùzérén rènshi. Tōngcháng
联系人介绍宾主双方负责人认识。通常
zuòfǎ shì bǎ kèfāng fùzérén jièshào gěi zhǔfāng fùzérén,
做法是把客方负责人介绍给主方负责人，
Ránhòu yóu bīnzhǔ shuāngfāng fùzérén jièshào zìjǐ de tuánduì
然后由宾主双方负责人介绍自己的团队
chéngyuán. Jièshào shí yīzhào zhíwù gāodī, yóu gāo ér dī
成员。介绍时依照职务高低，由高而低
de yīcì jìnxíng jièshào. Rúguǒ dàjiā yǐjīng jiùzuò le, zé
地依次进行介绍。如果大家已经就座了，则
àn jiùzuò cìxù zhúyī jièshào yě kěyǐ.
按就座次序逐一介绍也可以。

Jièshào shí, fùzérén chúle jièshào xìngmíng yǐwài, hái
介绍时，负责人除了介绍姓名以外，还
yīng jièshào zhíwù, yǐ fāngbiàn duìfāng míngquè yèwù liánxì
应介绍职务，以方便对方明确业务联系
duìxiàng. Bǐrú: tā shì gōngsī de xiāoshòu jīnglǐ; Tā fùzé
对象。比如：他是公司的销售经理；她负责
Yàtài dìqū de shìchǎng kāifā; Zhè wèi shì chǎnpǐn kāifābù
亚太地区的市场开发；这位是产品开发部



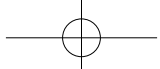
zhǔrèn , děngděng .
主任，等等。

Rúguǒ shì zài jùhuì chǎnghé , nǐ xiǎng rènshi mǒu rén ,
如果是在聚会场合，你想认识某人，
kěshì dāngshí yòu méiyǒu rén yǐnjiàn nǐ , yě jiùshì shuō ,
可是当时又没有人引荐你，也就是说，
méiyǒu rén jièshào nǐ , nǐ yě kěyǐ xuǎnzé shìdàng jīhuì ,
没有人介绍你，你也可以选择适当机会，
shàngqián zìwǒ jièshào : “ Nǐ hǎo ! Wǒ jiào ... ” .
上前自我介绍：“你好！我叫……”。

Wòshǒu 握手

Wòshǒu shì jiànmiàn huò gàobié shí zuì chángjiàn de lǐjié .
握手是见面或告别时最常见的礼节。
Jièshào rènshi de shíhòu , zuì pǔbiàn de lǐjié shì wòshǒu .
介绍认识的时候，最普遍的礼节是握手。
Zhōngguó rén chángcháng zài wòshǒu de tóngshí wèn hòu duì fāng :
中国人常常在握手的同时问候对方：
“ Nǐ hǎo , nǐ hǎo ! ” Kè rén kě yǐ yòng Zhōngwén huídá
“你好，你好！”客人可以用中文回答
“ nǐ hǎo , nǐ hǎo ” jí kě , bù yí dìng shuō “
“你好，你好”即可，不一定说 “It's a
” .
pleasure to meet you”。

Wòshǒu de lìdù yào héshì , tài qīng róngyì ràng duì fāng
握手的力度要合适，太轻容易让对方

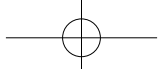


gǎndào bú zhòngshì huò fūyǎn ; Tài zhòng yě róngyì yǐnqǐ
感到不重视或敷衍；太重也容易引起
fǎngǎn . Wòshǒu shíjiān yìbān zài liǎng miǎozhōng zuǒyòu .
反感。握手时间一般在两秒钟左右。
Wòshǒu shí yìbān shì “zūn zhě zhǔdòng” , yě jiùshì shuō
握手时一般是“尊者主动”，也就是说
zhíwù gāo de rén , niánzhǎngzhě , zhǔrén , nǚshì děng duì
职务高的人、年长者、主人、女士等对
zhíwù dī de rén , niányòuzhě , kèrén , nánshì xiān shēn shǒu ,
职务低的人、年幼者、客人、男士先伸手，
dāngrán yě kěyǐ tóngshí shēn shǒu .
当然也可以同时伸手。

Rúguǒ shuāngfāng yǐjīng jiùzuò le , huò jùlí tài yuǎn ,
如果双方已经就座了，或距离太远，
bù fāngbiàn wòshǒu , nàme yě kěyǐ yòng biéde fāngshì dàiì
不方便握手，那么也可以用别的方式代替
wòshǒu lǐjié , bǐrú : xiàng duìfāng diǎntóu zhìyì , zhāoshǒu
握手礼节，比如：向对方点头致意、招手
zhìyì , qiǎnshēn zhìyì bìng tóngshí wèn hòu “ nǐ hǎo ” .
致意、欠身致意并同时问候“你好”。

注意

Jiāochā wòshǒu huò zuòzhe gēn duìfāng wòshǒu dōu shì
交叉握手或坐着跟对方握手都是
bù lǐmào de xíngwéi .
不礼貌的行为。



Wòshǒu shí bù yīng dài shǒutào .

握手时不应戴手套。

Chūcì jiànmiàn wòshǒu shí yìbān bú yòng shuāngshǒu .

初次见面握手时一般不用双手。

Chūcì jiànmiàn , Zhōngguó rén yìbān bù xíguàn yǐ

初次见面，中国人一般不习惯以

yōngbào fāngshì zhìyì .

拥抱方式致意。

Míngpiàn

名片

Zài jièshào rènshi yǐhòu , shuāngfāng tōngcháng jiāohuàn

在介绍认识以后，双方通常交换

míngpiàn . Zài dìsòng , jiēshòu míngpiàn shí dōu yīnggāi yòng

名片。在递送、接受名片时都应该用

shuāngshǒu yǐ biǎoshì zūnzhòng . Míngpiàn shàng rú yǒu

双手以表示尊重。名片上如有

Zhōngwén fānyì , xiě Zhōngwén de yí miàn yīnggāi cháo xiàng

中文翻译，写中文的一面应该朝向

duìfāng , yǐ fāngbiàn yuèdú . Gōngsī míngchēng jí gèrén

对方，以方便阅读。公司名称及个人

zhíwù yào fānyì zhǔnquè , fúhé Zhōngwén xíguàn . Rúguǒ

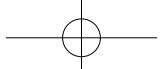
职务要翻译准确，符合中文习惯。如果

míngpiàn bú gòu , bù néng gěi duìfāng měi wèi zài chǎng rényuán

名片不够，不能给对方每位在场人员

de shíhòu , yīnggāi xiàng tāmen biǎoshì qiànyì , shuō yì shēng

的时候，应该向他们表示歉意，说一声



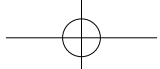
“ duìbuqǐ ” .
“对不起”。

Míngpiàn de shèjì yīnggāi jiǎnyuē dàfāng , liánxì fāngshì
名片的设计应该简约大方，联系方式
qīngchū . Diànzǐ yóujiàn dìzhǐ yào zhùyì zìmǔ de dà-xiǎoxiě ,
清楚。电子邮件地址要注意字母的大小写，
diànhuà hàomǎ yīng jiāshàng guójiā jí dìqū de dài hào .
电话号码应加上国家及地区的代号。

注意

Rúguǒ yǒu Zhōngwén míngzì , míngzì zuì hǎo yào fúhé
如果有中文名字，名字最好要符合
Zhōngguó de chuántǒng xíguàn huò fānyì xíguàn . Bǐzhě
中国的传统习惯或翻译习惯。笔者
céng yùdào yìxiē wàibīn de Zhōngwén míngzì jiào : Píngguǒ ,
曾遇到一些外宾的中文名字叫：苹果、
Wáng Dòufu , Wǔliángyè Děngděng , zhèxiē míngzì tīng qǐlái
王豆腐、五粮液等等，这些名字听起来
sìhū yǒu yìsi , kěshì bù yíding shìhé zhèngguī de
似乎有意思，可是不一定适合正规的
shāngwù chǎnghé .
商务场合。

Míngpiàn yào tūchū zhǔyào zhíwù , bù yí luóliè tài
名片要突出主要职务，不宜罗列太
duō jiānzhi zhíwù .
多兼职职务。

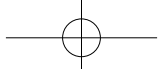


Chēngwèi 称谓

Wǒmen zhèlǐ jiǎng de chēngwèi yě jiùshì zhǐ rúhé
我们这里讲的称谓也就是指如何
chēnghu biéren . Zěnyàng héshì de chēnghu yí gè Zhōngguó rén
称呼别人。怎样合适地称呼一个中国人
duì wàiguó rén éryán kě bú shì yí jiàn róngyì de shìr .
对外国人而言可不是一件容易的事儿。

Jiǎrú yí gè rén de míngzi jiào Wáng Lóng , nàme tā yǒu
假如一个人的名字叫王龙，那么他有
kěnéng bèi chēngwéi : Wáng xiānsheng , Wáng jīnglǐ , Wáng
可能被称为：王先生、王经理、王
tóngzhì , Lǎo Wáng , Xiǎo Wáng , Xiǎo Lóng , Dà Lóng , Lóng
同志、老王、小王、小龙、大龙、龙
gē , Ā Lóng , děngděng . Zài shāngwù chǎnghé xuǎnzé
哥、阿龙，等等。在商务场合选择
zhèngquè , shìdàng de chēnghu shífēn zhòngyào . Chūcì jiànmiàn
正确、适当的称呼十分重要。初次见面
duì Zhōngfāng chéngyuán de chēngwèi kěyǐ zūnxún yǐ xià jǐ
对中方成员的称谓可以遵循以下几
zhǒng fāngshì :
种方式：

Xìng + zhíwù : Zhào jīnglǐ , Zhào yuànzhǎng , Zhào
姓 + 职务：赵经理、赵院长、赵
zhǔrèn , Zhào chǎngzhǎng děng .
主任、赵厂长等。



Xìng + zhuānyè zhíwù : Qián jiàoshòu , Qián yīshēng , Qián
姓 + 专业职务: 钱教授、钱医生、钱
mìshū , Qián zǒng (qián zǒngjīnglǐ) děng .
秘书、钱总(钱总经理)等。

Rúguǒ duì shuōhuà duìxiàng de zhíwù bù hěn qīngchū , yě
如果对说话对象的职务不很清楚,也
kěyǐ yòng yǐxià fāngfǎ chēnghuā duìfāng :
可以用以下方法称呼对方:

Xìng + xìngbié chēngwèi : Sūn xiānsheng , Sūn tàitai , Sūn
姓 + 性别称谓: 孙先生、孙太太、孙
nǚshì , Sūn xiǎojiě děng .
女士、孙小姐等。

注意

Zhōngguó rén de xìngmíng shùnxù yǔ Xīfāng bù tóng ,
中国人的姓名顺序与西方不同,
Zhōngguó rén shì xìng zài qián míng zài hòu . Tōngcháng
中国人是姓在前名在后。通常
míngzi de dì-yī gè Hànzì shì xìng . Kěshì fānyìchéng
名字的第一个汉字是姓。可是翻译成
Yīngwén de shíhòu yòu wǎngwǎng zūnxún Xīfāng xíguàn , bǎ
英文的时候又往往遵循西方习惯,把
xìng fàng zài míngzi de hòutou . Qiánmian de lìzi shuō de
姓放在名字的后头。前面的例子说的
“ Wáng Lóng ” jiù chéngle “ (lóngwáng) ” .
“王龙”就成了“Long Wang(龙王)”。