



浙江省普通本科高校“十四五”重点立项建设教材  
财经商贸类系列教材

# 国际商务谈判

GUOJI SHANGWU TANPAN

主 编 孔 翠 刘 勇 陈 娴  
副主编 胡瑞峰 李 志



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

## 内容提要

在当今全球化背景下,国际商务谈判已成为企业拓展国际市场、达成合作的关键环节。《国际商务谈判》旨在为学生提供一套系统、全面且实用的国际商务谈判知识体系,帮助学生掌握在当前复杂多变的国际商务环境中开展高效谈判的策略与技巧。本书的教学内容涵盖了国际商务谈判的理论基础、实践技巧以及跨文化谈判。本书适合作为高等院校国际经济与贸易、工商管理等相关专业的教材,也适合作为企业商务人员的培训与自学参考用书。

## 图书在版编目(CIP)数据

国际商务谈判 / 孔翠, 刘勇, 陈娴主编. -- 上海 :  
上海交通大学出版社, 2025. 11. -- ISBN 978-7-313  
-33903-4  
I. F740.41  
中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2025H94M07 号

## 国际商务谈判

GUOJI SHANGWU TANPAN

主 编: 孔 翠 刘 勇 陈 娴	地 址: 上海市番禺路 951 号
出版发行: 上海交通大学出版社	电 话: 021-6407 1208
邮政编码: 200030	
印 制: 北京荣玉印刷有限公司	经 销: 全国新华书店
开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16	印 张: 14
字 数: 326 千字	
版 次: 2025 年 11 月第 1 版	印 次: 2025 年 11 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-313-33903-4	电子书号: ISBN 978-7-89564-577-6
定 价: 42.00 元	

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 010-6020 6144

# 前言

在当今全球化与数字化交织的时代，国际商务谈判的复杂性和重要性日益凸显。随着国际贸易格局的深刻变化，尤其是贸易保护主义的抬头以及新兴市场的崛起，国际商务谈判面临着前所未有的机遇与挑战。与此同时，人工智能（artificial intelligence, AI）的迅猛发展正在重塑全球经济格局，深刻影响着商务谈判的方式与策略。在此背景下，国际商务谈判不仅需要传统的商业智慧，还需要融合多学科知识，以适应新时代的要求。

本书的编写旨在满足新时代国际商务人才培养的迫切需求。党的二十大报告强调了推动高水平开放、建设贸易强国的重要性，这为我国国际经济学学科的发展指明了方向。本书紧密结合时代背景，以新文科理念为指导，打破传统学科界限，融合经济学、心理学、法学等多学科知识，致力于培养具备国际视野、创新思维和跨文化沟通能力的复合型商务人才。

本书的突出特色在于将 AI 技术与国际商务谈判深度结合。在编写过程中，我们特别设计了项目实训模块，引导学生利用 AI 工具进行信息收集与整理、谈判策略分析、谈判模拟等实践操作。通过这些实训项目，学生不仅能掌握传统的谈判技巧，还能学会如何借助 AI 技术提升谈判效率与精准度，以便适应数字经济时代的发展趋势。

全书共分为十章，内容编排逻辑清晰，层次分明。第一章对国际商务谈判的相关概念、主要类型、基本原则及 PRAM 模式进行概述，为学生奠定坚实的理论基础。第二章分别从经济学、心理学、博弈论和信息论角度探讨国际商务谈判的理论依据。第三章分析国际商务谈判环境及其变化，包括国际商务谈判环境的构成和变化趋势、国际贸易保护措施的变迁和数字经济时代下应对国际商务谈判环境变化的相应策略。第四章讲解国际商务谈判中的认知管理。第五章至第八章深入讲解国际商务

谈判的准备、礼仪、各阶段策略以及应对谈判僵局的方法，结合实际案例帮助学生更好地理解和应用。第九章探讨国际商务谈判中的语言技巧，包括语言形式、表达原则、语言运用技巧及行为语言的运用。第十章聚焦跨文化谈判，分析文化差异对谈判的影响及各地区商务人员的谈判风格、谈判策略。

此外，本书还注重对跨学科知识的整合与拓展。我们收录了丰富的拓展阅读资料，涵盖国际商务谈判的前沿理论、经典案例以及不同文化背景下的谈判风格等内容。这些资料旨在帮助学生拓宽视野，深化对国际商务谈判的理解，培养学生的批判性思维和创新能力。

在编写体例上，本书采用模块化结构，每章均设有学习目标、章节概述、拓展阅读、实践练习、项目实训等模块，以便教师教学与学生自主学习。同时，本书还融入课程思政元素，通过案例分析和讨论引导学生树立正确的价值观，培养学生的社会责任感 and 职业道德。

本书适用于高等院校国际经济与贸易、工商管理、市场营销等专业，也可作为企业商务人员的培训与自学参考用书。我们希望学生通过学习本书，能够掌握国际商务谈判的核心知识与技能，培养跨文化沟通能力和创新思维，为成为新时代的国际商务精英奠定坚实基础。

编写团队在编写过程中力求严谨，但由于时间和水平有限，书中存在的不足之处，恳请读者批评指正。我们真诚欢迎广大读者提出宝贵的意见，以便我们在后续修订中对本书内容不断完善。

编者还为广大一线教师提供了服务于本书的教学资源库，有需要者可发邮件至 2393867076@qq.com。



# 目 录

## 第一章

001

### 国际商务谈判概述

第一节	国际商务谈判的相关概念	002
第二节	国际商务谈判的类型	006
第三节	国际商务谈判的基本原则	011
第四节	国际商务谈判的 PRAM 模式	014
	拓展阅读	016
	实践练习	019
	项目实训	019

## 第二章

020

### 国际商务谈判理论

第一节	经济学理论及其在国际商务谈判中的应用	021
第二节	心理学理论及其在国际商务谈判中的应用	023
第三节	博弈论及其在国际商务谈判中的应用	029
第四节	信息论及其在国际商务谈判中的应用	031
	拓展阅读	033
	实践练习	036
	项目实训	037

## 第三章

038

### 国际商务谈判环境及其变化

第一节	国际商务谈判环境的构成	039
第二节	国际商务谈判环境的变化趋势	044

第三节	国际贸易保护措施的变迁	051
第四节	数字经济时代下应对国际商务谈判 环境变化的相应策略	055
	拓展阅读	056
	实践练习	056
	项目实训	056

## 第四章

058

### 国际商务谈判 中的认知管理

第一节	国际商务谈判中的认知偏差	059
第二节	国际商务谈判的需要和动机	064
第三节	国际商务谈判的人员要求	067
	拓展阅读	076
	实践练习	077
	项目实训	077

## 第五章

080

### 国际商务谈判 的准备

第一节	确定谈判目标	081
第二节	调研谈判信息	087
第三节	组织谈判团队	091
第四节	确定谈判地点	095
第五节	调查谈判对手	097
第六节	拟定谈判方案及安排日程 和议程	099
第七节	准备谈判协议最佳替代方案	102
	拓展阅读	105
	实践练习	107
	项目实训	107

**第六章**

108

**国际商务谈判  
的礼仪**

第一节	国际商务谈判礼仪概述	109
第二节	国际商务谈判迎送的礼仪	120
第三节	国际商务谈判会晤的礼仪	126
	拓展阅读	133
	实践练习	134
	项目实训	135

**第七章**

136

**国际商务谈判  
的各阶段策略**

第一节	开局阶段的策略	137
第二节	报价阶段的策略	141
第三节	磋商阶段的策略	149
第四节	成交阶段的策略	155
	拓展阅读	160
	实践练习	161
	项目实训	162

**第八章**

166

**国际商务谈判  
中的僵局**

第一节	僵局产生的原因	167
第二节	僵局的分类	170
第三节	僵局的应对	172
	拓展阅读	177
	实践练习	178
	项目实训	178

## 第九章

179

### 国际商务谈判 中的语言技巧

第一节	国际商务谈判语言的形式及表达原则	180
第二节	国际商务谈判语言的运用原则与技巧	186
第三节	国际商务谈判中的行为语言	192
	拓展阅读	198
	实践练习	200
	项目实训	200

## 第十章

203

### 跨文化谈判

第一节	文化及文化差异	204
第二节	跨文化谈判的障碍	206
第三节	跨文化谈判的策略	209
	拓展阅读	212
	实践练习	213
	项目实训	213

## 参考文献

215



# 第六章

## 国际商务谈判的礼仪

### 学习目标

#### 知识目标

- (1) 理解国际商务谈判礼仪的内涵及其在国际商务谈判中的重要性。
- (2) 理解商务着装的基本特点，掌握商务着装的 TPO 原则及其具体应用。
- (3) 掌握国际商务谈判人员举止、谈吐的基本礼仪要求。
- (4) 掌握国际商务谈判的见面礼仪，包括介绍、握手礼仪等基本要求。
- (5) 了解国际商务谈判会晤礼仪的具体要求，掌握座位安排、会见和会谈中的注意事项。

#### 能力目标

- (1) 礼仪规范运用能力：能够根据不同的国际商务活动场景，灵活运用各种礼仪规范。
- (2) 组织与协调能力：能够组织和参与各种国际商务活动，以及具备应对不同行为举止的谈判对手的协调能力。
- (3) 跨文化交际能力：能够在国际商务活动中适应不同文化背景的礼仪要求。

#### 素质目标

- (1) 培养良好的职业形象和职业素养，树立良好的职业道德观念。
- (2) 将中华优秀传统文化融入国际商务谈判礼仪，展现中国企业的良好形象。
- (3) 学会理解和尊重不同国家或地区的文化差异，避免因文化冲突而影响谈判。

## ✓ 章节概述

本章围绕国际商务谈判礼仪展开，全面阐述了其内涵、特征、各环节礼仪规范及应对策略。首先介绍国际商务谈判礼仪的内涵及特征，国际商务谈判礼仪具有规定性、信用性、时机性和文化性的特征，涉及谈判的地点、座次、表现等方面。接着阐述国际商务谈判的服饰礼仪，包括商务着装的基本特点、商务着装的 TPO 原则、商务着装的“三色”“三一”技巧及男女着装礼仪。再说明国际商务谈判人员的举止要求，涵盖举止、谈吐的礼仪及国际商务谈判中应对不同行为举止的策略。然后在国际商务谈判迎送的礼仪部分，介绍见面礼仪、迎送礼仪及电话联系礼仪。最后在国际商务谈判会晤的礼仪部分，介绍会见与会谈礼仪、会务活动礼仪及签约礼仪。



### 第一节

## 国际商务谈判礼仪概述

### 一、国际商务谈判礼仪的内涵及特征

国际商务谈判礼仪是根据礼仪适用对象产生的一个礼仪分支，是指在国际商务谈判活动中，各方企业为了体现相互尊重而应遵守的一些行为准则。礼仪不仅能体现一个组织内在和外在的形象，也能体现一个优秀的谈判人员业务能力的亮点。礼仪是个人素质的体现，更成为一个组织形象的延伸。在国际商务活动中，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，这其中包括仪表着装、言谈举止、电话沟通等，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。

党的二十大精神强调了独立自主、自力更生的原则，这在国际商务谈判礼仪中体现为尊重自己和他人的原则。我们在遵循国际商务谈判礼仪的同时，要保持民族特色和文化自信，展现中国企业的良好形象。

在各种国际商务活动中，国际商务谈判礼仪具有以下基本特征：规定性、信用性、时机性和文化性。

#### （一）规定性

从礼仪的范围看，国际商务谈判礼仪具有规定性。礼仪可以协调组织及人们之间的行为，因而它的适用范围是组织活动和人际交往活动。商务礼仪不同于一般的人际交往礼仪，国际商务谈判礼仪的适用范围包括涉及国际间商品流通的各种商务活动，

凡不参与商品流通的商务活动，都不适用商务礼仪。在遵循规定性的同时，我们要坚持独立自主，依据我国国情和企业实际情况，灵活运用国际商务谈判礼仪的规则，展现中国特色。

### （二）信用性

从礼仪的内涵看，国际商务谈判礼仪具有信用性。国际商务谈判活动是各方利益上的需要，而不是单方的利益需求，因此，在国际商务谈判活动中，诚实、守信非常重要。诚实即诚心诚意地参加商务活动，力求达成协议，而不是夸夸其谈、不着边际、毫无诚意。守信就是“言必信，行必果”，签约之后一定要履行，即使发生意外不能如期履约，也应给对方一个满意的结果来弥补，而不应该言而无信、决而不行。这与党的二十大强调的务实精神相契合，我们要以诚信为本，在国际商务谈判活动中树立良好的中国企业形象。

### （三）时机性

从礼仪的行为看，国际商务谈判礼仪具有时机性。国际商务谈判活动的时机性很强，有时随着时过境迁，企业会失去良机；有时国际商务谈判人员说话、做事恰到好处，问题就会迎刃而解；有时国际商务谈判人员固执不让步，对方也可能被拖垮，从而失去一次成功的机会。我们要把握时机，在国际商务谈判中积极主动，同时也要根据实际情况灵活调整谈判策略，以实现互利共赢的目标，这也是建设新时代中国特色社会主义的具体体现。

### （四）文化性

从礼仪的性质看，国际商务谈判礼仪具有文化性。国际商务谈判活动虽然与经济活动相关，但是谈判礼仪却体现着文化含量。企业展示自身形象，谈判人员体现文明礼貌、谈吐优雅、举止大方的风貌，这要求企业必须建设良好的企业文化，树立文明的企业形象；谈判人员要不断提高个人文化素质，在国际商务谈判活动中表现出文明典雅、有礼有节的素养。我们要弘扬中华优秀传统文化，将其融入国际商务谈判礼仪，让世界更好地了解中国文化，增强文化自信。

## 二、国际商务谈判的基本礼仪

一般而言，国际商务谈判的基本礼仪重点涉及谈判地点、谈判座次、谈判表现等具体方面。

### （一）谈判地点

在正式的国际商务谈判中，具体谈判地点的确定很有讲究。它不仅直接关系到谈判

的最终结果，还直接涉及礼仪的应用问题。具体而言，它又与国际商务谈判的分类、操作细则两个问题有关。

### 1. 谈判分类

按照谈判地点的不同来进行划分，国际商务谈判可分为以下四类：主场谈判、客场谈判、主客场轮流谈判及中立地谈判。

显而易见，上述四类谈判对谈判各方的利与弊往往不相同，因此各方均会主动争取有利于己方的选择。

### 2. 谈判操作细则

对参加国际商务谈判的每一方来说，确定谈判的具体地点均事关重大。从礼仪上来讲，具体确定谈判地点时，有两个方面的问题必须为各方所重视。

(1) 商定谈判地点。在谈论、选择谈判地点时，既不应该对对手听之任之，也不应当固执己见。正确的做法应是各方先各抒己见，最后再协商确定。

(2) 做好现场布置。在谈判中，谈判一方身为东道主时，应按照分工，自觉做好谈判现场的布置工作，以尽地主之谊。

## (二) 谈判座次

举行正式的国际商务谈判时，对于各方在谈判现场具体就座的位次，要求非常严格，礼仪性很强。从总体上讲，正式的国际商务谈判座次的排列可分为两种基本情况。

### 1. 双边谈判

双边谈判是指由两方人士举行的谈判。在一般性的国际商务谈判中，双边谈判最为常见。双边谈判的座次排列主要有两种形式可供选择。

(1) 横桌式。横桌式座次排列是指谈判桌在谈判室内横放，客方人员面门而坐，主方人员背门而坐。除双方主谈者居中就座外，双方的其他人士则应依其具体身份的高低，先右后左、自高而低地分别在己方一侧就座。双方主谈者的右侧位，在国内商务谈判中可坐副手，而在国际商务谈判中则应由译员就座。

(2) 竖桌式。竖桌式座次排列是指谈判桌在谈判室内竖放，具体排位以进门时的方向为准，右侧由客方人士就座，左侧则由主方人士就座。在其他方面，则与横桌式排座相仿。

### 2. 多边谈判

多边谈判是指由三方或三方以上人士举行的谈判。多边谈判的座次排列主要分为两种形式。

(1) 自由式。自由式座次排列是指各方人士在谈判时自由就座，而无须事先正式安排座次。

(2) 主席式。主席式座次排列是指在谈判室内面向正门处设置一个主席位，由各方

代表发言时使用。其他各方人士则一律背对正门、面对主席位分别就座。各方代表发言后，亦须下台就座。

### （三）谈判表现

举行正式的国际商务谈判时，谈判人员尤其是主谈者的临场表现，往往会直接影响谈判现场的气氛。一般认为，谈判人员的临场表现中，最为关键的是讲究打扮、保持风度、礼待对手三个问题。

#### 1. 讲究打扮

参加国际商务谈判时，谈判人员一定要讲究自己的穿着打扮。此举并非为了“招摇过市”，而是为了表示己方对谈判的高度重视。

（1）修饰仪表。参加国际商务谈判前，谈判人员应认真修饰个人仪表，女士要选择端庄、雅致的发型，一般不宜染彩色发；男士通常还应当剃须。

（2）精心化妆。出席正式的国际商务谈判时，女士通常应当认真地进行化妆。但是，谈判时的妆容应当淡雅清新、自然大方，不可以浓妆艳抹。

（3）规范着装。谈判人员在参加正式国际商务谈判时的着装一定要简约、庄重，切不可“摩登前卫”、标新立异。一般而言，选择深色套装或套裙、白色衬衫，并配以黑色皮鞋，是最正规的。

#### 2. 保持风度

在整个国际商务谈判进行期间，每一位谈判人员都应当自觉保持风度。具体来说，在谈判桌上保持风度，应当主要兼顾以下两个方面。

（1）心平气和。在谈判桌上，每一位成功的谈判人员均应做到心平气和、处变不惊、不急不躁、冷静处事，既不成心惹谈判对手生气，也不自己找气来生。在谈判中始终保持心平气和，是任何高明的谈判人员应保持的风度。

（2）争取双赢。谈判往往是一种利益之争，因此谈判各方无不希望在谈判中最大限度地维护或者争取自身的利益。然而从本质上来讲，真正成功的谈判应当以妥协即各方的相互让步为结局。也就是说，谈判不应当以“你死我活”为目标，而应当使各方互利互惠、互有所得，实现双赢。在谈判中，只注重争利而不懂得适当地让利于人，只顾己方目标的实现，而指望对方一无所得，是既没有风度，也不会真正赢得谈判的。

#### 3. 礼待对手

在国际商务谈判期间，谈判人员一定要礼待谈判对手。具体来讲，需要注意以下两个方面。

（1）人事分开。在国际商务谈判中，谈判人员必须明白与对手之间的关系是“两国交兵，各为其主”，指望谈判对手对自己手下留情，甚至“里通外国”，不是自欺欺人便是白日做梦。因此，谈判中要正确地处理己方人员与谈判对手之间的关系，做到人与事分别而论。也就是说，朋友归朋友，谈判归谈判。在谈判之外，对手可以成为朋友；在

谈判之中，朋友也会成为对手，二者不容混为一谈。

(2) 讲究礼貌。在谈判过程中，谈判人员不论身处顺境还是逆境，都切不可意气用事、举止粗鲁、表情冷漠、语言放肆、不懂得尊重谈判对手。在任何情况下，谈判人员都应该待人谦和、彬彬有礼，对谈判对手友善相待；即使与对方存在严重的利益之争，也切莫对对方进行人身攻击、恶语相加、讽刺挖苦，要尊重对方的人格。

### 三、国际商务谈判的服饰礼仪

在国际商务谈判中，谈判人员要有良好的综合素质。作为一种文化表征，服饰能反映人们的审美情趣、精神面貌等综合素质。

#### (一) 商务着装的基本特点

商务着装要做到品位超群就必须兼顾个体性、整体性、整洁性、文明性、技巧性五个方面。

##### 1. 个体性

在着装时，既要认同共性，又要坚持个体性，使着装适应自身，并扬长避短，还应创造并保持自己所有独特的风格。

##### 2. 整体性

正确的着装应当基于统筹的考虑和精心的搭配。其一，要恪守服装本身约定俗成的搭配。例如，穿西装时，应配皮鞋，而不能穿布鞋、凉鞋、拖鞋、运动鞋等。其二，要使服装各个部分相互适应，使局部服从于整体，力求展现着装的整体之美、全局之美。

##### 3. 整洁性

首先，着装应当整齐，不允许不熨烫、有褶皱。其次，着装应当完好，不应有残破、补丁。最后，着装应当干净、卫生，对于各类服装，都要勤于换洗，不允许有明显的污渍、油迹、汗味。

##### 4. 文明性

着装的文明性主要是要求着装文明大方，符合社会的道德传统和常规做法。一是忌穿过于暴露的服装，二是忌穿过透的服装，三是忌穿过短的服装，四是忌穿过紧的服装。

##### 5. 技巧性

着装的技巧性主要是要求在着装时学会合适的穿法，遵守合适的穿法。不同的服装有不同的约定俗成的搭配和穿法。例如：穿单排扣西装上衣时，两粒纽扣的要系上面一粒，三粒纽扣的要系上面两粒或中间一粒；穿西装不打领带时，内穿的衬衫



应当不系领扣；女士穿裙子时，所穿丝袜的袜口应被裙子下摆所遮掩，而不宜露于裙摆之外；等等。

### （二）商务着装的 TPO 原则

TPO 原则是目前国际公认的商务着装标准，包含时间（time）、地点（place）和场合（occasion）三项因素。

#### 1. 时间原则

时间原则一般包含三层含义：一是指一天中的时间变化，即早、中、晚三个时间段；二是指一年四季的不同，即春、夏、秋、冬季节更迭；三是指时代的差异以及人生不同的年龄阶段。时间原则要求着装考虑时间因素，做到随“时”更衣。早晨在家的着装以方便、随意为主；工作时间的着装总体上以庄重大方为原则；晚上参加社交活动，着装则以隆重、高雅为基本格调。

#### 2. 地点原则

地方、场所、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，这样才能获得视觉和心理上的和谐美感。例如，在办公室工作时和在海边休闲度假时所穿的服装应有所不同。

#### 3. 场合原则

在不同场合，人们选择穿着的服装在款式、色彩、面料等方面都应该有所区别。例如，在参加谈判、签约仪式等重要商务场合时着装应端庄严肃，在参加宴会等社交场合时着装则应突出高贵、典雅。

### （三）商务着装的两个“三”技巧

#### 1. “三色”技巧

在正式场合的着装，必须遵守“三色”要求，即一个人在正式场合全身上下的衣着应当保持在三种色彩之内。

#### 2. “三一”技巧

在商务场合，男士还应当掌握“三一”技巧，该技巧强调配饰色彩的搭配问题，即男士在正式场合，应当使自己的鞋子、皮带和公文包色彩保持一致或接近，以黑色为首选。

### （四）男士西装礼仪

西装是现代商务活动中使用最多的服饰之一，现代男士西装礼仪基本上沿袭了欧洲男士服装礼仪的传统习惯。一般来说，穿西装应注意以下几个方面。

#### 1. 西装颜色

纯色且颜色偏深的整套西装适用于多种场合。在商务场合，西装颜色首选深蓝色，

在晚宴等隆重场合可选择黑色。正装西装为上下统一面料、颜色的套装，上装为暗袋设计，版型可根据自己的体型选择合适的。

## 2. 拆除商标

在西装上衣左边袖口处，通常会缝有一块商标，有时，还同时缝有纯羊毛标志。在正式穿西装之前，切记将它们先行拆除，这样就是宣告该套西装已被穿着。这是西装穿用的重要准则。

## 3. 保持西装外形平整干净

西装要定期干洗，穿着前要熨烫平整。西装穿起来显得平整挺括、线条笔直，能充分展现西装的美感，同时也能表现出穿着者挺拔的身姿。

## 4. 西装内外搭配恰当

西装的标准穿法是西装里面直接穿衬衫。净白色的长袖衬衫是必不可少的基本服饰配件，衬衫的下摆要放入裤腰里，整装后，衬衣领口和袖口均要比外衣长出1~2厘米。衬衣一定要洗干净，熨烫笔挺。那种不穿衬衫而让圆领短袖衫直接与西装配套的穿法是商务场合着装的大忌。

## 5. 慎穿毛衣

在西装上衣之内，原则上不允许穿毛衣。冬季室外寒冷可在西装外穿搭大衣，到室内将大衣脱掉。也可在西装里穿配套的西装马甲，马甲的面料颜色必须和外穿西装一致成套。如果实在寒冷难耐，也只宜穿上一件薄型V领的单色毛衫。

## 6. 不卷挽西装袖子和裤管

在正式场合，无论如何也不能卷起西装裤管，或者挽起西装上衣的衣袖，以免给人粗鲁的感觉。

## 7. 正确扣好西装纽扣

西装上衣有单排扣和双排扣两种类型，能否正确系好西装纽扣直接反映穿着者对西装着装礼仪的把握程度。

双排扣西装纽扣应全部扣上，而单排扣西装纽扣的基本原则是最下面的纽扣永远不扣。不同单排扣西装的纽扣处理如下。

单排一粒扣：纽扣可以扣也可以不扣。一般站立时纽扣扣上，坐下时纽扣可松开。

单排两粒扣：纽扣可以全部不扣，或如一粒扣那样坐下时不扣，站起时可扣上面一粒。切忌全部扣上，全部扣上显得土气。

单排三粒扣：可以扣中间一粒，也可以扣上面两粒，或者全部不扣。

## 8. 穿好西裤，系好皮带

西装长裤的立裆长度以裤襠正好通过胯骨的上端为好，裤长一般以裤脚接触脚背，达到皮鞋后帮的一半为佳，裤线要清晰笔直。深色西裤可配深色皮带，皮带颜色与皮鞋



颜色应一致，以黑色为首选。

### 9. 用好西装口袋

西装口袋的装饰作用多于实用价值，所以不能让口袋显得鼓鼓囊囊，影响整体外观。不同位置的口袋，功能也不太一样。

上衣左侧外胸袋：除可以放入一块用以装饰的手帕外，不应再放其他物品，尤其是别挂钢笔、眼镜。

上衣内侧胸袋：可用来别挂钢笔、放钱夹或名片，但不要放过大大、过厚的东西或无用之物。

上衣外侧下方和裤子的两只口袋：原则上不放任何东西。

### 10. 配好鞋袜

西装一定要配正装皮鞋，千万不能配凉鞋、布鞋、旅游鞋等。皮鞋要擦亮，颜色以黑色为首选。袜子颜色和西装颜色应保持接近，即深色西装配深色袜子，忌用白色袜子配深色西装，建议袜子的颜色为黑色、深灰色、藏青色。袜子长度应高于裤边，保持坐下时不露脚踝。

### 11. 系好领带

领带作为西装的灵魂，讲究甚多，挑选领带时要注意以下几方面。

面料：以真丝或毛料为佳，涤纶制成的领带售价较低，有时也可选用。

色彩：在商务活动中，蓝色、灰色、棕色、黑色、紫红色等单色领带是理想选择。一般而言，领带的主色调应与西装套装的色彩一致。

图案：适用于商务活动佩戴的领带主要是单色无图案的，或者以条纹、圆点、方格等规则的几何形状为主要图案。

配饰：与领带配套使用的装饰性手帕，最好与其面料、色彩、图案完全相同。

质量：领带的质量要保持外观平整，无跳丝，无瑕疵，无线头，衬里为毛料，不变形，悬垂挺括，较为厚重。

## （五）女士商务着装礼仪

西装套裙是女士标准的正装着装，可塑造专业的形象。女式正装上衣讲究平整和挺括，较少使用饰物 and 花边进行点缀，穿着时要求纽扣全部系上，双排扣的应一直系着，包括内侧的纽扣。

### 1. 套裙

套裙面料应平整、润滑、光洁、柔软、挺括，不起皱、不起球、不起毛；色彩以冷色调为主，但也不必过于局限在黑、白、灰之间，可以挑选稍稍鲜明的颜色，增添一抹色彩。不过，千万不要把所有颜色都往身上堆，且不宜有过多的点缀，切忌超过3种颜色，以体现典雅、端庄、稳重。

正装裙子以窄裙为主，年轻女性的裙子可选择下摆长度在膝盖以上 3 ~ 6 厘米的，但不可太短；中老年女性的裙子则应选择下摆长度在膝盖以下 3 厘米左右的。真皮或仿皮的套裙均不宜在正式场合穿着。

## 2. 衬衫

衬衫面料要求轻薄而柔软，可选择真丝、麻纱、纯棉。衬衫色彩要求雅致而端庄，且不失女性的妩媚。只要不是过于鲜艳的颜色，不和套裙的颜色相排斥，各种颜色的衬衫均可。衬衫色彩应与套裙色彩协调，内深外浅或内浅外深，形成深浅对比，最好无图案。穿衬衫时要注意将衬衫下摆掖入裙腰里，纽扣一一系好，不可在外人面前脱下外衣，直接以衬衫面对对方。

## 3. 袜子

女士穿裙子应当配长筒袜或连裤袜，颜色以肉色、黑色最为常用，肉色长筒袜配长裙、旗袍最为得体。女士袜子一定要大小相宜，不可在公共场合整理自己的袜子，而且不能露出袜子口，否则会失礼。不要穿带图案的袜子，因为它们会使穿着者的腿部引人注意。可随身携带一双备用的袜子，以防袜子拉丝或跳丝。

## 4. 鞋

黑色船鞋最为妥当，穿着舒适，美观大方。建议鞋跟高度为 3 ~ 4 厘米。露出脚趾和脚后跟的凉鞋并不适合商务场合，没有后帮的鞋只能在非商务场合穿着。任何有亮片或水晶装饰的鞋都不适合商务场合，这类鞋只适合正式或半正式的社交场合。鞋的颜色应当和西装一致或再深一些。从西装下摆开始到鞋的颜色应保持一致。鞋的颜色最好与手提包一致，并且要与衣服的颜色相协调。

夏天，后帮为带状的露跟鞋子（sling-back）很受职业女士欢迎。但对职员服装要求比较严格的公司，并不把这种款式的鞋列入公司的着装要求。

冬天，很多女士喜欢穿长筒的皮靴。在国际商务场合尤其是正式的国际商务活动中，应该避免穿靴子。

## 5. 饰物佩戴礼仪

提包：女士用的提包不一定是皮包，但必须质地好、款式庄重，并与服装相配。

围巾：正式场合使用的围巾要庄重、大方，颜色要兼顾个人爱好、整体风格和流行时尚趋势，最好无图案，亦可选择典雅、庄重的图案。

首饰：泛指耳环、项链、戒指、手镯、手链、胸针等。佩戴时以少为佳、同质同色、风格划一。注意有碍于工作的首饰不戴、炫耀财力的首饰不戴。

## 6. 着装注意事项

（1）着装不要过于性感。在国际商务活动中，避免穿袒胸露背、露脐露肩、薄、透等过于性感的服装。纱质的衣服在穿着时需有内衬。

（2）裙子长短适度，不能过短或过长。标准职业裙装按长度分有及膝型、过膝型

(不能太长)、超短型(不能高于膝盖 15 厘米)三种。

(3) 避免三截腿。三截腿是指穿半截裙子的时候,穿半截袜子,袜子和裙子中间露出一段腿肚子,结果导致裙子一截、袜子一截、腿肚子一截,这种穿法容易使腿显得又粗又短。

(4) 不能穿着黑色皮裙。在与外国人打交道时,尤其是出访欧美国家时,绝对不可以穿着黑色皮裙。

(5) 裙、鞋、袜要搭配。鞋子应为高跟或半高跟皮鞋,最好是牛皮鞋,大小应适宜,颜色以黑色最为适宜或与套裙颜色一致。袜子一般为尼龙丝袜、羊毛高筒袜或连裤袜。袜子应当完好无损,颜色宜为单色,或肉色、黑色、浅灰、浅棕等几种常规选择。袜口要没入裙内,不可暴露于外。

(6) 不能光脚。这样不仅显得不够正式,而且会使自己的某些瑕疵见笑于人。

## 四、国际商务谈判人员的举止要求

### (一) 举止礼仪

在国际商务谈判中,对谈判人员举止礼仪总的要求是举止适度、得体,也就是应该把握坐、站、行的基本礼仪。具体要求如下。

(1) 坐姿:礼貌的坐法应该是从左边入座,以及在椅子的左边站立,使坐下的身体尽量端正,并把两腿平行放好。

(2) 站姿:两脚脚跟着地,两脚呈 45 度,腰背挺直,自然挺胸,脖颈伸直,下颌微微向下,两臂自然垂下。

(3) 行姿:男士应该昂首挺胸,嘴巴闭合,两眼平视前方,行走间上身不动,两肩不摇,步态稳健;女士应该保持头部端正,下颌略收,小步前进,走成直线,步态自如,轻盈飘逸。

### (二) 谈吐礼仪

在国际商务谈判中,谈判人员要注意谈话的分寸。这种分寸就体现在双方谈话时的距离、手势、目光、音调等方面。具体要求如下。

(1) 保持适当的距离。在实质性谈判中,双方的距离一般在 1 ~ 1.5 米之间。

(2) 手势自然。在做手势或利用手势说明问题时,要注意自然,手势的幅度横向不要超过与对方相距的“中界线”,纵向不要超过自己的肩。

(3) 目光平和、友好。较好的做法是以平和的目光注视对方的脸和眼睛,一则表示认真倾听,二则便于观察对方的心理活动。

(4) 谈话的音调与音量适当。对一般问题的阐述可用正常语调和中等音量,而在表示自己的立场、观点,特别是与对方有分歧的立场、观



非言辞技巧的使用

点时，可以通过改变音调与音量来增强说话的力量。

### （三）国际商务谈判中应对不同行为举止的策略

#### 1. 抽烟斗者

抽烟斗者通常运用烟斗作为谈判的支持物。应对这类对手的策略是不要和烟斗抢着吸引抽烟斗者的注意力。例如，抽烟斗者伸手取火柴点烟时，应停止与他的谈话。等他点好烟开始吞云吐雾时，再继续谈话。如果能很有技巧地去除此支持物，对谈判是有利的。最容易的方法是关注烟斗，所有烟斗终究会熄灭，必须暂时放在烟灰缸或烟斗架上，可在对方产生重新拿起烟斗的冲动之前，给他一张纸、一本小册子，或任何能使他参与到谈话中的东西。

#### 2. 擦眼镜者

当对手在摘眼镜，开始擦拭时，这是适当停止的线索。因为擦拭眼镜是擦眼镜者正在仔细考虑某一论点的信号。所以，当擦拭眼镜的行为开始时，不要再施加压力，要让对手有足够的时间考虑。等眼镜再挂上鼻梁时，再接着进行谈判。

#### 3. 松懈者

有些对手谈判时精神松懈，不好好坐直，不够专注，呈现出一副垂头丧气的样子。松懈并没有什么不好，问题是如果意见的沟通过于不精确，会阻挠谈判的进行。使对手紧张、严肃一点的好方法是利用眼神的接触。当要谈判重要问题时，可运用眼神接触确定对手是否同意。不管是如何松懈的人，对直接的眼神接触几乎都会有所反应。

#### 4. 紧张者

有些对手对面对面的谈判有恐惧感，会表现出很明显的神经紧张、焦躁不安，甚至身体僵直，他们的谈话过于僵硬、不自然。此时能做的是，放松对手的心情，让他有宾至如归的感觉。慌张不安常发生在没有什么商业背景的对手身上。他们身处异地，不知道会发生什么事。可以建议主办方安排比较舒适的座位，或者采取主动姿态，来表示一切会很舒适轻松。如果能消除对手的紧张不安，使他觉得好一点，将有助于谈判的成功。

#### 5. 膝盖颤抖者

与膝盖颤抖者谈判会令人有挫折感，不过这种情况下会有立刻呈现目标的好处。此时，必须让对方的膝盖停止颤抖，如果不这么做，谈判不会有任何进展。使膝盖颤抖者停止颤抖的方法是让他站起来，去吃顿午饭、喝点饮料或散散步。有些情况下，散步会缓解膝盖颤抖的症状，有利于完成交易。例如，美国前国务卿亨利·基辛格是运用此技巧的佼佼者，也是“走路谈判”的大力提倡者。



## 第二节

# 国际商务谈判迎送的礼仪

国际商务谈判由于本身的商业性、涉外性和正规性，在迎送的礼仪方面有一些特殊的要求。

## 一、见面礼仪

### （一）介绍

#### 1. 自我介绍

自我介绍的基本程序：先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位，同时递上准备好的名片。自我介绍时，要表情坦然、亲切，注视对方，举止庄重大方，态度镇定而充满信心，表现出渴望认识对方的热情。如果见到陌生人就紧张、畏怯、语无伦次，不仅说不清自己的身份和来意，还会造成难堪的场面。做自我介绍应根据不同的交往对象使内容繁简适度。

自我介绍总的原则是简明扼要，一般以半分钟为宜，情况特殊的也不宜超过3分钟。如果对方表现出认识自己的意向，则可在报出本人姓名、供职单位、所在部门、职务（即自我介绍四要素）的基础上，再简略地介绍一下自己的籍贯、学历、兴趣、专长及与某人的关系等。自我介绍应该实事求是，既不能把自己拔得过高，也不要自卑地贬低自己。介绍用语一般要留有余地，不宜用“最”“第一”“特别”等极端的词语。

自我介绍有一些需要注意和避免的问题。

（1）不要过分夸张、热诚，如大力握手或热情地拍打对方手背的动作可能会使对方感到诧异和反感。

（2）不要中止别人的谈话而介绍自己，要等待适当的时机。

（3）不要态度轻浮，要尊重对方。人们都希望别人尊重自己，特别是尊重自己的优点和成就，因此在自我介绍时，表情一定要庄重。

（4）如果一个自己曾经向他做过自我介绍的人未记起自己的姓名，就不要做出提醒式的询问，最佳的方式是直截了当地再自我介绍一次。

#### 2. 他人介绍

他人介绍是指由第三者为彼此不相识的双方进行引荐、介绍。他人介绍通常是双向



的，即对被介绍者双方均做一番介绍。做介绍的人一般是主人、朋友或公关人员。

他人介绍的顺序：为他人做介绍时必须遵守“尊者优先”的规则。把年轻者介绍给年长者；把职务低者介绍给职务高者；如果双方年龄、职务相当，则把男士介绍给女士，把家人介绍给同事、朋友，把未婚者介绍给已婚者，把后来者介绍给先到者。由他人做介绍，而自己是当事人时，如果自己是身份高者、长者或主人，在听到他人介绍后，应立即与对方互致问候，表示出欢迎对方的热忱；如果自己是身份低者或宾客，在尚未被介绍给对方时应耐心等待，在被介绍给对方时，应根据对方的反应做出相应的反应，如若对方主动伸手，自己也应及时伸手相握，并适度寒暄。

介绍时应注意如下事项。

(1) 介绍人为被介绍人做介绍之前，一定要征求被介绍双方的意见，切勿开口即讲，显得很唐突，让被介绍人感到措手不及。

(2) 被介绍人在介绍人询问自己是否有意认识某人时，一般不应拒绝，而应欣然应允；实在不愿意时，则应说明理由。

(3) 介绍人和被介绍人都应起立，以示尊重和礼貌，待介绍人介绍完毕后，被介绍双方应微笑点头示意或握手致意。

(4) 在宴会、会议桌、谈判桌上，视情况介绍人和被介绍人可不必起立，被介绍双方可点头微笑致意；如果被介绍双方相隔较远，或者中间隔有障碍物，则可举起右手致意或点头微笑致意。

(5) 介绍完毕后，被介绍双方应依照合乎礼仪的顺序握手，并且彼此问候对方。问候语有“你好，很高兴认识你”“久仰大名”“幸会幸会”等，必要时还可以进一步做详细的自我介绍。介绍时，要有礼貌地以手示意，而不要用手指指点点。

## (二) 握手

谈判双方人员见面和离别时一般都以握手作为友好的表示。握手的动作虽然平常、简单，但却能起到增进双方亲密感的作用。

### 1. 握手的主动与被动

一般情况下，主动和对方握手表示友好、感激或尊重。在别人前来拜访时，主人应先伸出手去握客人的手，以表示欢迎和感谢。主客双方在别人介绍或引见时，一般是主方、身份较高或年龄较大者先伸手，借此表示对客方、身份较低或年龄较小者的尊重，握手时应身体微欠、面带笑容或双手握住对方的手，以表示对对方的敬意。在异性谈判人员之间，男士一般不宜主动向女士伸手。

### 2. 握手的时间长短

谈判双方握手的时间以 3 ~ 5 秒为宜。

### 3. 握手的力度及与握手者间的距离

双手握手时用力的大小常常表示感情深浅的程度。握手时力度不宜过重，应以对方

感到舒适为宜，通常以轻握对方手掌为标准，避免用力过猛导致对方感到紧张或不适。

### 4. 握手者的面部表情与身体弯度

握手者的面部表情是配合握手行为的一种辅助动作，通常可以起到加深情感、加深印象的作用。地位相对低的一方可在握手时身体略微前倾 15 度鞠躬，以示对对方的尊重。

### 5. 握手须注意的问题

- (1) 握手时，掌心向下会显得傲慢，似乎处于高人一等的地位。
- (2) 用指尖握手，即使主动伸手，也会给对方一种十分冷淡的感觉。
- (3) 通常是长者、女士、职位高者、上级、老师先伸手，然后年轻者、男士、职位低者、下级、学生及时回握。
- (4) 男士和女士之间，绝不能男士先伸手，这样不但失礼，而且还有占人便宜的嫌疑。
- (5) 握手时软弱无力，容易使人感觉缺乏热忱，没有朝气；但是也不要用力过大，力度不超过 20 牛顿为宜。
- (6) 握手时间可根据双方的亲密程度调整。初次见面者，握一两下即可，握手时间一般控制在 3 秒之内，切忌握住异性的手久久不放。
- (7) 忌用左手与他人握手，除非右手有残疾或太脏了，特殊情况应说明原因并致歉。
- (8) 男士勿戴帽子和手套与他人握手，但军人不必脱帽，而应先行军礼，然后再握手。在社交场合，女士戴薄纱手套或网眼手套可不摘，但在商务活动中，女士应摘手套握手。
- (9) 握手后，不要立即当着对方的面擦手，以免造成误会。

## (三) 交谈

交谈时表情要自然，态度要和蔼可亲，表达要得体。交谈现场超过三个人时，应不时地与在场所有人交谈几句，不要只和一两个人说话，而不理会其他人；所谈问题不宜让别人知道时，则应另择场合。在交谈中，自己讲话时要给别人发表意见的机会，别人讲话时也应寻找机会适时地发表自己的看法，要善于倾听对方讲话，不要轻易打断别人的发言。交谈时，一般不询问女士的年龄、婚姻等状况，不径直询问对方的履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私生活方面的问题，对对方不愿回答的问题不要寻根问底，对对方反感的问题应表示歉意并立即转移话题，不对某人评头论足，不讥讽别人，不随便谈论宗教问题。

交谈是国际商务谈判的中心活动。而在圆满的交谈活动中，遵守交谈礼仪十分重要。

### 1. 尊重对方，理解对方

在交谈活动中，只有尊重对方、理解对方，才能赢得对方感情上的接近，从而获得对方的尊重和信任。因此，谈判人员在交谈之前，应当调查、研究对方的心理状态，考虑和选择对方容易接受的方法和态度，了解对方的讲话习惯、文化程度、生活阅历等因素对谈判可能造成的种种影响，做多手准备，有的放矢。此外，谈判人员在交谈时应当意识到，说和听是相互的、平等的，双方发言时都要明确各自所占有的时间，不能出现一方独霸的局面。

## 2. 及时肯定对方

在谈判过程中，当双方的观点出现相类似或基本一致的情况时，谈判人员应当迅速抓住时机，用积极的言辞，中肯地肯定这些共同点。赞同、肯定的语言在交谈中常常会产生异乎寻常的积极作用。当交谈一方适时且中肯地确认另一方的观点之后，整个交谈气氛会变得活跃、和谐起来，陌生的双方从众多差异中开始产生一致，这进而十分微妙地使双方的心理距离拉近。当对方赞同或肯定我方的意见和观点时，我方应以动作、语言进行反馈交流。这种有来有往的双向交流易于促成双方谈判人员的感情融洽，从而为达成一致协议奠定良好基础。

## 3. 态度和气，语言得体

交谈时要自然，要充满自信。态度要和气，语言表达要得体。手势不要过多，谈话距离要适当，内容一般不要涉及不愉快的事情。

## 4. 注意语速、语调和音量

在交谈中语速、语调和音量对意思的表达有比较大的影响。交谈中陈述意见要尽量做到平稳中速。在特定的场合下，可以通过改变语速来引起对方的注意，加强表达的效果。一般问题的阐述应使用正常的语调，保持能让对方清晰听见而不引起反感的高低适中的音量。

# 二、迎送礼仪

迎接礼仪是国际商务谈判的序幕，事关谈判氛围之情状。利益对抗较剧烈的谈判双方，可能因为迎接礼仪的周到得当，先入为主地为谈判准备好恰当的氛围及情感基础，从而化解双方矛盾，促进谈判的成功。利益较为协调的谈判双方，也完全可能因迎接礼仪的不热情、不得当而产生情绪对立，导致谈判氛围恶化，使谈判无功而返。迎送礼仪应善始善终，不可虎头蛇尾。

## （一）确定迎送规格

迎送规格应当依据谈判人员的身份和目的，己方与被迎送者之间的关系，以及惯例决定。只有当己方与对方关系特别密切或者己方出于某种特殊需要时，才可破格接待。除此之外，均应按常规接待。

## （二）掌握抵达和离开时间

迎接人员应当准确把握对方抵达的时间，提前到达机场、车站或码头，以示对对方的尊重。只能由迎接人员去等候客人，绝不能让客人等迎接人员。同样，送别人员亦应事先了解对方离开的准确时间，提前到达对方住宿的宾馆，陪同其前往机场、车站或码头，亦可直接前往机场、车站或码头恭候对方，与对方道别。



### （三）做好接待的准备工作

在得知对方抵达的日期后应首先考虑其住宿安排问题。对方到达后，通常只需稍加寒暄，即陪对方前往入住或休息。在行车途中或在宾馆简单介绍一下情况，征询一下对方意见，即可告辞。

## 三、电话联系礼仪

电话是对内对外联系的工具，也是企业展示工作效率和社会形象的窗口。电话应答的声音是企业的外在形象，相关工作人员应以礼貌的态度、专业的方式处理电话，应在电话里表现出良好的职业道德和高超的应答技巧。

### （一）电话预约的基本要领

在拜访之前用电话预约是有礼貌的表现，而且通过电话事先预约可以使访问更有效率。打电话预约看似简单，有的人也许会说：“不就是拿起电话拨号码说几句话的事儿？”关键是如何说、说些什么。打电话要牢记5W1H，即① when，什么时候；② who，对象是谁；③ where，什么地点；④ what，说什么事；⑤ why，为什么；⑥ how，如何说。电话拨通后要简洁地把话说完，尽可能省时省事，否则易让对方产生厌恶感，影响通话质量以致妨碍谈判的成功。

电话预约的基本要领包括：力求谈话简洁，抓住要点；考虑到对方的立场；使对方感到被尊重；不要强迫对方。

### （二）接、打电话的基本礼仪

接、打电话的具体要求如下。

（1）电话的开头语直接影响对方对己方的态度、看法。通电话时要注意使用礼貌用语，如“您好”“请”“谢谢”“麻烦您”等。打电话时姿势要端正，说话态度要和蔼，语言要清晰，既不装腔作势也不娇声娇气，这样说出的话即使只是简单的问候也会给对方留下好印象，这种美好的、明朗的情绪自然会传给对方。电话接通后主动问好，并确认对方的单位或姓名，得到肯定答复后报上自己的单位或姓名，不要让接话人猜自己是谁，以免使对方感到尴尬。

（2）电话铃响两遍就接，不要拖延时间。拿起电话时要问好。如果电话铃响过四遍后才接通，电话接通后要向对方说：“对不起，让您久等了。”这时礼貌的表示，可消除对方久等后心情的不快。如果电话内容比较重要，应做好电话记录，包括对方的单位名称、姓名、谈话内容、通话日期和电话号码等。

（3）挂电话前的礼貌，也不应忽视。挂电话前向对方说声“感谢您的指教，再见”“打扰您了，再见”等会给对方留下好印象。

(4) 接、打电话时, 如果对方没有离开, 不要和他人谈笑也不要用手捂住听筒与他人谈话; 如果不得已, 要向对方道歉, 请其稍候或者过一会儿再与对方通电话。

(5) 打电话时应礼貌地询问: “请问现在说话方便吗?” 要考虑对方的时间, 一般往家中打电话, 以晚餐以后或休息日下午为好; 往办公室打电话, 以上午十点左右或下午上班以后为好, 因为这些时间比较空闲适宜谈生意。

(6) 要学会配合别人谈话。接电话时为了表示自己在认真听对方说话, 应相应地说“是”“好”等。配合对方的话一定要用得恰到好处, 否则会适得其反, 要根据对方的身份、年龄、场合等具体情况选择不同的应答方式。

(7) 当对方要找的人不在时, 不要随便传话以免引来不必要的麻烦, 如有必要可记下其电话、姓名, 以方便回电话。

(8) 在办公室里接私人电话时要尽量缩短谈话时间以免影响其他人工作。

### (三) 电话联系的注意事项

#### 1. 要选择对方方便的时间

(1) 不论与他人有多熟, 都最好不要在他人休息时打电话, 尤其是晚上的睡觉时间, 有的人习惯早睡, 所以不要太晚打电话, 早上七点之前也不宜打扰。

(2) 如果是公事, 尽量不要占用他人的非工作时间, 尤其是节假日时间。力求避免在对方的通话高峰或业务繁忙的时间内打电话。

(3) 由于是国际商务谈判, 需要考虑本国和对方的时差, 因此, 要选择对方合适的时间进行沟通。为避免影响他人休息, 在打电话前应力求搞清各国的时差, 以及各国工作时间的差异, 尽量不要在休息日打电话谈生意, 即使对方已将家中的电话号码告诉自己, 也尽量不要往对方家里打电话。

#### 2. 要长话短说

打电话时要力求遵守三分钟原则。所谓三分钟原则是指打电话时拨打者应自觉地、有意识地将每次通话的时间控制在三分钟内, 尽量不要超过这个限度。此外, 在通话时, 基本要求应为宁短勿长, 不是十分重要、紧急、烦琐的事务一般通话时间不宜过长。

#### 3. 要规范内容

(1) 充分做好通话前的准备。在通话之前最好把对方的姓名、电话号码、通话要点等内容列出一张清单, 这样做可以避免通话者在谈话时出现缺乏条理的问题。

(2) 说话时要简明扼要。在电话接通后, 除了问候对方外, 还要记得自报单位、职务和姓名。在请人转接电话时一定要向对方致谢, 通话中一定要务实, 不能吞吞吐吐、含糊不清, 寒暄后就应直奔主题。

(3) 说话要适可而止。打电话时如果要说的事情已经说完, 就应该果断地终止通话。讲完后, 仍然反复铺陈、絮叨, 会让对方觉得自己做事拖拉、缺少素养。

### 4. 避免做电话机器

国际商务谈判中打电话的目的是交流和沟通，以拉近彼此的距离。而电话本身是没有任何感情色彩的，所以在打电话时一定要给通话内容赋予感情色彩，以使对方闻其声如见其人，要达到这样的效果就应做到以下几点。

(1) 力求避免感情机械化。有些人会错误地认为电话只是传达声音的工具，只要把声音传给对方就可以了，所以打电话时只是发出声音并不在意自己说话的音调。对方不可能从电话中看见我们具体在做什么，因此许多人在打电话时表情往往是机械且没活力的，对方从电话中听到的声音往往是平淡的、呆板的，甚至是不愉快的。这就要求打电话者在接通电话时，用音调表达出微笑和友谊。因为对方不能从电话中看见说话人的表情，所以说话的音调就要负起全部责任；同时，打电话时声音要时刻充满笑意，比自己平时高兴时还要多的笑意。

(2) 注意语调与语速。因为声音通过电话后音调会有一点改变，所以在电话里语速要适中，音量也要适中。此外，嘴要对着话筒一个字一个字地说，咬字要清楚，特别是说话者在说到数据、时间、日期、地点等内容时，一定要和对方确认好。

### 5. 要语言文明

(1) 首先要向接电话的人热情地问好，然后再谈其他。不能一上来就喊“喂”或是开口就说事情让对方感到莫名其妙。



电子邮件中的礼仪

(2) 在问候对方后要自报家门，以便让接电话的人明白是谁打来的电话。

(3) 终止通话放下电话前要与对方说再见，如果少了这句礼貌用语，会使对方感觉通话终止得有些突然而难以接受。

此外，在国际商务谈判中还存在大量的电子邮件沟通方式，此时的礼仪也需要注意。



## 第三节

# 国际商务谈判会晤的礼仪

## 一、会见与会谈礼仪

会见，国际上一般称接见或拜会。凡身份高的人士会见身份低的，或是主人会见客人，这种会见一般称为接见或召见。凡身份低的人士会见身份高的，或是客人会见主

人，这种会见一般称为拜会或拜见。接见或拜会后的回访，称回拜。会见就其内容来说，有礼节性的、政治性的和事务性的，或兼而有之。礼节性的会见时间较短，话题较为广泛；政治性的会见一般涉及双边关系、国际局势等重大问题；事务性的会见则一般有外交交涉、业务商谈等。

会谈是指双方或多方就某些重大的政治、经济、文化、军事问题，以及其他共同关心的问题交换意见。会谈也可以是指洽谈公务或就具体业务进行谈判。会谈的内容一般较为正式，政治性或专业性较强。

东道国对来访者，从礼节及两国关系上考虑，一般根据对方的身份及来访目的，安排相应领导人和部门负责人会见。来访者及外交使节，亦可根据国家关系、本人身份，以及业务性质，主动提出拜会东道国某些领导人和部门负责人。一般来说，礼节性拜会是身份低者往见身份高者，来访者往见东道主。如果是正式访问或专业访问，则应考虑安排相应的会谈。外交使节到任后和离任前，还应对与本国有外交关系的国家的驻当地使节做礼节性拜会。外交团对同等级别者的到任礼节性拜会，按惯例均应回拜，身份高者对身份低者可以回拜，也可以不回拜。

会见或会谈开始前、客人到达时，主人应在门口迎候。迎候可以在大楼正门，也可以在会客厅门口。如果主人不到大楼正门迎候，则应由工作人员在大楼正门迎接客人，引入会客厅。如有合影，宜安排在宾主握手之后，合影后再入座。会见结束时，主人应将客人送至车前或与其在门口握别，目送客人离去后再回室内。

领导人之间的会见或会谈，除陪同人员和必要的译员、记录员外，其他工作人员安排就绪后均应退出。如允许记者采访，记者也只能在正式谈话开始前采访几分钟，之后全部离开。谈话过程中，旁人不要随意进出。

会见时招待用的饮料，各国不一。我国一般只备茶水，夏天加冷饮。会谈时如时间过长，可适当上咖啡或红茶。

一般官员、民间人士的会见，安排上大体相同，也要事先申明来意，约妥时间、地点，通知来人身份和人数，准时赴约。礼节性会见，一般不要逗留过久，半小时左右即可告辞，除非主人特意挽留。日常交往中若有客人来访，相隔一段时间后，应予回访。如果客人为祝贺节日、生日等喜庆日子来访，则不必回访，而在对方节日、生日时前往拜望，表示祝贺。

## （一）座位的安排

### 1. 会见座位的安排

会见通常安排在会客室或办公室。宾主各坐一边。某些国家元首的会见还有其独特的礼仪程序，如双方简短致辞、赠礼、合影等。会见座位的安排通常将客人安排在主人的右侧，译员、记录员安排在主人和客人的后面，其他人员按礼宾次序分别在主客一侧就座。座位不够可在后排加座。双方人员的排序由双方按照每个人的职务、地位、本次

会见的内容等综合排定。

2. 会谈座位的安排

(1) 长条桌。

双边会谈通常用长方形、椭圆形或圆形桌子，主客相对而坐。

以正门为准，如谈判桌为横向摆放（即桌子长边对着正门），则主人占背门一侧，客人面向正门，如图 6-1（a）所示。主谈人居中。我国习惯把译员安排在主谈人右侧，但亦有国家让译员坐在后面，一般应尊重主人的安排。其他人按礼宾次序左右排列。记录员可安排在后面，如参加会谈人数少，也可安排在会谈桌就座。双方人员的排序也由双方按照每个人的职务、地位、本次会谈的内容等综合排定。

如谈判桌为纵向摆放（即桌子短边对着正门），则以入门的方向为准，右为客方，左为主方，如图 6-1（b）所示。

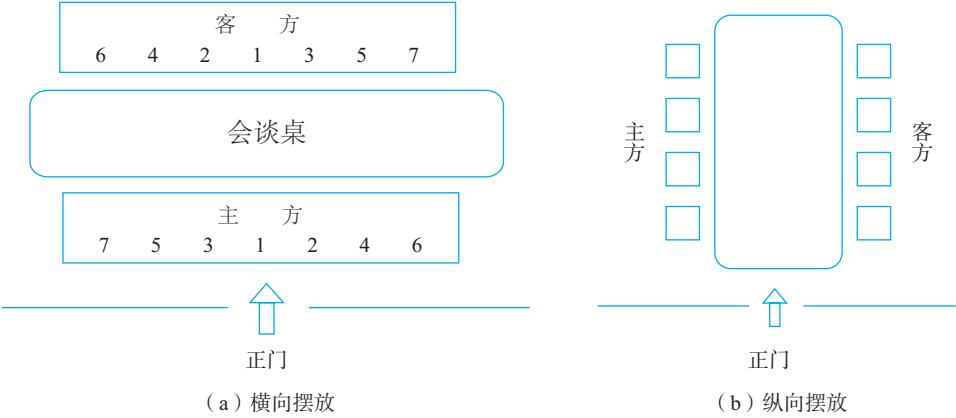


图 6-1 桌子摆放与座位安排

(2) 沙发室。

①与外宾会谈时的沙发室座位安排如图 6-2 所示。

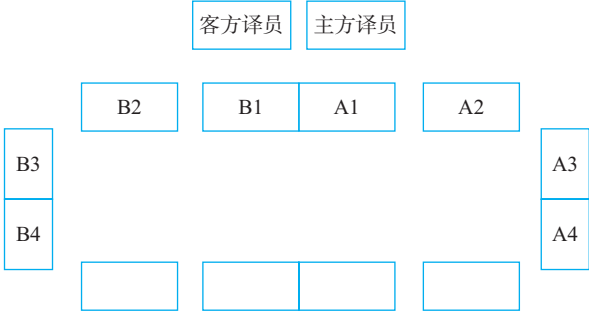


图 6-2 与外宾会谈时的沙发室座位安排  
(注：A 为主方，B 为客方。)

②与上级领导座谈时的沙发室座位安排如图 6-3 所示。

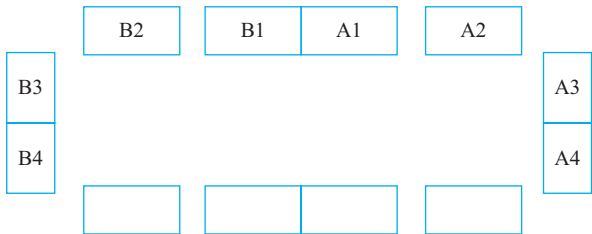


图 6-3 与上级领导座谈时的沙发室座位安排  
(注：A 为上级领导，B 为主方领导。)

### (三) 会见与会谈中的注意事项

(1) 提出会见要求，应将要求会见人的姓名、职务，以及会见什么人、会见的目的告知对方。接见一方应尽早给予回复，约妥时间，如因故不能接见，应婉言解释。

(2) 作为接见一方的安排者，应主动将会见的时间和地点、主方出席人、具体安排及相关注意事项通知对方。作为前往会见一方的安排者，则应主动了解上述情况，并通知相关出席人员。

(3) 准确掌握会见或会谈的时间、地点和双方参加人员的名单，及早通知相关人员和相关单位做好必要安排，主人应提前到达。

(4) 会见与会谈的场所应安排足够的座位。如双方人数较多，而厅室面积大，主谈人说话声音低，宜安装扩音器。会谈如用长条桌，则应事先排好座位图，在桌上放置中英文座位卡，卡片上的字体应工整清晰。

(5) 如需合影，应事先排好合影图，如人数众多，应准备架子。合影图一般主人居中，其余人按礼宾次序，以主人右手为上，主客双方间隔排列。排在第一排的人员既要考虑其身份，也要考虑场地大小，即能否都摄入镜头。一般来说，两端均应安排主方人员。

## 二、会务活动礼仪

商务人员在日常交往中必不可少的事就是组织会议、领导会议或者参加会议，会议自然而然地成为国际商务活动的有机组成部分之一。

会议，又称集会或聚会。在现代社会里，它是人们从事各类有组织的活动的一种重要方式。在一般情况下，会议是指有领导、有组织地使人们聚集在一起，对某些议题进行商议或讨论的集会。

在国际商务活动中，由于会议发挥着不同的作用，因此便有着多种类型的划分。依照会议的具体性质进行分类，会议大致可以分为如下四种类型。

(1) 行政型会议。它是各个组织内部召开的工作性、执行性会议，如行政会、董事会等。



(2) 业务型会议。它是商务往来的有关组织召开的专业性、技术性会议,如展览会、供货会等。

(3) 群体型会议。它是各组织内部的群众团体或群众组织召开的非行政性、非业务性会议,旨在争取群体权利,反映群体意愿,如职代会、团代会等。

(4) 社交型会议。它是各组织以扩大本组织的交际面为目的而举行的会议,如茶话会、联欢会等。

以上四种类型的会议常见于商界,除群体型会议之外,其他会议均与商界各组织的经营、管理直接相关。在国际商务活动中,商务会议通常发挥着种种极其重要的作用:其一,它是实现决策民主化、科学化的必要手段;其二,它是实施有效领导、有效管理、有效经营的重要工具;其三,它是贯彻决策、下达任务、沟通信息、协调行动的有效方法;其四,它是保持接触、建立联络、结交朋友的基本途径。

在许多情况下,商务人员往往需要亲自办会。办会指的是从事会务工作,即负责从会议的筹备直至其结束、善后的一系列具体事项。会务活动礼仪主要是有关办会的礼仪规范。

商务人士在负责办会时,必须注意两点。一是办会要认真。奉命办会,就要全力投入,审慎对待,精心安排,务必开好会议,并为此而一丝不苟。二是办会要务实。召开会议重在解决实际问题。在这一前提下,要争取少开会、开短会,严格控制会议的数量与规模,彻底改善会风。

### (一) 会议座次的排定

(1) 环绕式:不设立主席台,把座椅、茶几摆放在会场的四周,不明确座次的具体尊卑,听任与会者在入场后自由就座。这一安排座次的方式与茶话会的主题最相符,也最流行。

(2) 散座式:常见于室外举行的茶话会。它的座椅、茶几在四处自由地组合,甚至可由与会者根据个人要求而随意安置。这样就容易创造出一种宽松、惬意的社交环境。

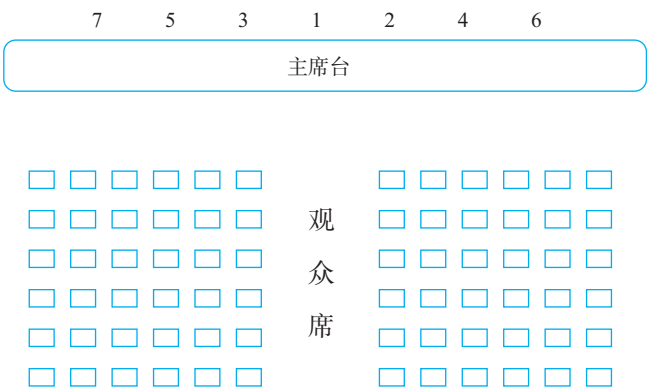
(3) 圆桌式:指在会场上摆放圆桌,请与会者在周围自由就座。圆桌式排位又分为两种形式:一是适合人数较少的,仅在会场中央安放一张大型的椭圆形会议桌,请全体与会者在周围就座;二是在会场上安放数张圆桌,请与会者自由就座。

(4) 主席式:指在会场上,主持人、主人和客人被有意识地安排在一起就座。

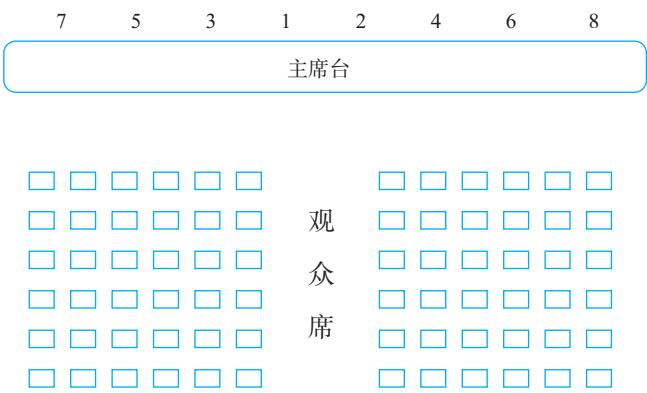
主席台的排列。当主席台人数较多时,可设立1排以上的主席台,领导分排就座,如图6-4所示。以面向台下来看,当主席台人数为奇数时,1号人员居中,2号人员在1号人员左手位置,3号人员在1号人员右手位置,以此类推,如图6-4(a)所示;当主席台人数为偶数时,1号人员在中心点偏右的位置,2号人员在中心点偏左的位置,即1号、2号人员之间的中心点为主席台的中心点,3号人员在1号人员右手位置,4号人员在2号人员左手位置,以此类推,如图6-4(b)所示。

有发言的要准备发言席席卡,会前摆放到位。发言前5分钟,邀请发言人员到达主

席台后面靠近发言台的一侧准备发言，发言后回到自己的座位。



(a) 主席台人数为奇数



(b) 主席台人数为偶数

图 6-4 主席式会议座位安排

## (二) 会议发言人的礼仪

会议发言有正式发言和自由发言两种，前者一般是领导报告，后者一般是讨论发言。正式发言者应衣冠整齐，走上主席台时应步态自然、刚劲有力，体现一种成竹在胸、自信自强的风度与气质。发言时应口齿清晰，讲究逻辑，简明扼要。如果是书面发言，要时常抬头扫视一下会场，不能一直低头读稿。发言完毕，应对听众的倾听表示谢意。自由发言则较随意，注意发言应讲究顺序和秩序，不能争抢发言；发言应简短，观点应明确；在与他人有分歧时，应以理服人，态度平和，听从主持人的指挥，不能只顾自己。

如果有会议参加者对发言人提问，发言人应礼貌作答，对不能回答的问题，应机智而礼貌地说明理由；对提问人的批评和意见应认真听取，即使提问人的批评是错误的，也不应失态。



### （三）会议参加者的礼仪

会议参加者应衣着整洁、仪表大方，准时入场、进出有序，依会议安排落座。在开会时，会议参加者应认真听讲，不要私下小声说话或交头接耳，更不能当众接听电话。会议参加者如果需要中途退场，应轻手轻脚，不影响他人。在发言人发言结束时，会议参加者应鼓掌致意。

### （四）会议主持人的礼仪

各种会议的主持人一般由具有一定职位的人担任，其礼仪表现对会议能否圆满成功有着重要的影响。

（1）主持人应衣着整洁、大方庄重、精神饱满，切忌不修边幅、邋里邋遢。

（2）主持人走上主席台时步伐应稳健有力，行走的速度因会议的性质而定，在节奏快、热烈的会议中步频应放慢。

（3）入席后，站立主持时，应双腿并拢，腰背挺直。单手持稿时，右手持讲稿的底中部，左手五指并拢，自然下垂；双手持稿时，手应与胸齐高。坐立主持时，应身体挺直，双臂前伸，两手轻按于桌沿；主持过程中，切忌出现搔头、揉眼、拦腿等不雅动作。

（4）主持人言谈应口齿清楚，思维敏捷，简明扼要。

（5）主持人应根据会议性质调节会议气氛，或庄重或幽默，或沉稳或活泼。

（6）主持人不能向会场上的熟人打招呼，更不能寒暄闲谈。在会议开始前，可点头、微笑致意。

## 三、签约礼仪

签约礼仪，通常是指订立合同、协议的各方在合同、协议正式签署时所需要遵守的规范。举行签约仪式，不仅是对谈判成果的公开化、固定化，也是相关各方对自己履行合同、协议所做出的一种正式承诺。

### （一）座次排列

从礼仪上来讲，举行签约仪式时，在力所能及的条件下，一定要严肃认真。其中最为人瞩目的当属举行签约仪式时座次的排列方式问题。

一般而言，在举行签约仪式时，座次排列的具体方式共有三种，分别适用于不同的具体情况。

（1）并列式。并列式排座是举行双边签约仪式时最常见的形式。它的基本做法是签字桌在室内面门横放。出席仪式的双方在签字桌后并排排列，双方签字人员居中面门而坐，客方居右，主方居左。

（2）相对式。相对式排座与并列式排座基本相同。二者之间的主要差别是相对式排

座将双方参加签约仪式的随员席移至签字人的对面。

(3) 主席式。主席式排座主要适用于多边签约仪式。其操作特点是签字桌仍须在室内横放, 签字席仍须设在桌后面对正门, 但只设一个, 并且不固定其就座者。举行签约仪式时, 各方所有人员, 包括签字人在内, 皆应背对正门、面向签字席就座。签字时, 各方签字人应以规定的先后顺序依次走上签字席就座签字, 然后退回原座。

## (二) 基本程序

签约仪式的基本程序如下。

(1) 宣布开始。此时, 有关各方人员应先后步入签字厅, 在各自既定的位置正式就位。

(2) 签署文件。通常的做法是首先签署应由己方保存的文本, 然后再签署应由他方保存的文本。依照礼仪规范, 每一位签字人在由己方保存的文本上签字时, 应当名列首位。因此, 每一位签字人均须首先签署将由己方保存的文本, 然后再交由他方签字人签署。此种做法, 通常称为轮换制。它的含义是在文本签名的具体排列顺序上, 应轮流使有关各方居于首位一次, 以示各方完全平等。

(3) 交换文本。各方签字人此时应热烈握手, 互致祝贺, 并互换方才用过的签字笔, 以示纪念。全场人员热烈鼓掌, 表达祝贺之意。

(4) 饮酒庆贺。有关各方人员一般应在交换文本后当场饮一杯香槟酒, 并与其他方人士一一干杯。这是国际上通行的增加签约仪式喜庆色彩的一种常规性做法。



### 拓展阅读

#### AI 如何助力国际商务谈判礼仪

AI 在助力国际商务谈判礼仪方面具有多维度的作用, 以下从信息支持、模拟训练、实时辅助、礼仪规范监督四方面进行详细阐述。

##### 一、信息支持

**文化差异信息:** 国际商务谈判涉及不同国家或地区的参与者, 文化差异显著。AI 可借助大数据分析, 深入研究不同文化背景下的商务礼仪规范。例如, 在与日本企业谈判时, AI 能提供诸如见面鞠躬的角度、交换名片的具体方式等详细信息; 对于阿拉伯国家, AI 能告知谈判人员谈判中的时间观念、饮食禁忌等内容, 帮助谈判人员提前做好准备, 避免文化差异导致的礼仪失误。

**对方背景信息:** 通过网络爬虫等技术, AI 可以收集谈判对手的企业背景、个人习惯、谈判风格等信息。了解对方企业的文化和价值观, 有助于在谈判中选择合适的礼仪表达方式; 知晓对方谈判代表的个人喜好, 如是否有特定的宗教信仰或生活习惯, 有助于在接待和交流中给予对方充分的尊重, 增进双方的好感和信任。

### 二、模拟训练

**场景模拟：**利用虚拟现实（VR）和增强现实（AR）技术，AI 能够创建高度逼真的谈判场景。谈判人员可以在虚拟环境中进行反复演练，熟悉不同的谈判环节和礼仪要求。例如，模拟正式的签约仪式，从入场顺序、座次安排到发言礼仪等，都能利用有关技术进行真实还原，让谈判人员提前感受现场氛围，提高应对实际情况的能力。

**对手模拟：**AI 可以根据收集到的对手信息，模拟出不同风格的谈判对手。这些虚拟对手会按照其可能的行为和礼仪习惯与谈判人员进行互动，帮助谈判人员更好地应对各种情况。例如，模拟一个注重细节、讲究礼仪的谈判对手，使其在交流中严格遵循商务礼仪规范，让谈判人员在训练中学会如何与之进行恰当的沟通和互动。

### 三、实时辅助

**语言翻译与礼仪提示：**在谈判过程中，AI 翻译工具不仅能实现实时、准确的语言翻译，还能对翻译内容进行礼仪优化。例如，在翻译一些表达时，AI 翻译工具会根据对方的文化习惯选择更恰当、更礼貌的词汇和句式。同时，当谈判人员出现可能不符合礼仪规范的表述时，系统会及时发出提示，避免语言不当引发误解。

**行为监测与提醒：**借助摄像头和传感器技术，AI 可以实时监测谈判人员的行为举止。当谈判人员的坐姿、站姿不符合礼仪要求，或者手势过于夸张、表情不恰当等情况出现时，系统会通过振动、语音提示等方式及时提醒，帮助谈判人员保持良好的礼仪形象。

### 四、礼仪规范监督

**事后评估：**谈判结束后，AI 可以对整个谈判过程进行回顾和分析，评估谈判人员的礼仪表现。AI 可以通过对视频、音频等数据进行分析，指出谈判人员存在的问题和不足之处，并提供改进建议。例如，分析谈判人员在谈话中的眼神交流频率、微笑次数等，评估其亲和力和沟通效果，为后续的谈判提供参考。

**持续学习与更新：**AI 系统会不断学习和更新礼仪知识，跟上时代的发展和变化。随着国际商务环境的不断演变，新的礼仪规范和文化趋势会不断涌现，AI 系统会自动收集和整理这些信息，为谈判人员提供最新、最准确的礼仪指导。



### 实践练习

“礼”解千机：跨文化商务接待方案设计。结合本章学习内容练习以一家中国新能源汽车企业为背景：该公司即将在上海总部先后接待三批来自不同文化背景的重要合作伙伴——德国

某汽车零部件巨头、沙特阿拉伯某主权财富基金代表团，以及日本某大型综合商社高管团队。作为公司国际业务部成员，学生需以小组为单位，选择其中一个国家作为服务对象，为其量身定制一份《首次高层洽谈会接待与礼仪执行方案》。

要求给出场景细节并提供文化依据：

（1）如何安排初次见面的问候方式？是握手、鞠躬，还是保持距离？名片应如何递送与接收？

（2）会议安排中，会议室内座次应如何排布才能体现对对方地位的尊重？会议是否必须严格准时开始，还是可保留一定弹性？

（3）餐饮接待中，午宴或晚宴上，哪些食材适宜选用，哪些则可能触碰宗教或文化禁忌？

（4）礼物馈赠中，是否适合赠送礼品？若送，应选择什么类型、何时递交、包装颜色有何讲究？

## 项目实训

### 模拟国际商务谈判的初次见面

#### 一、实训目标

通过本次实训，掌握国际商务谈判的初次见面礼仪的关键差异（握手方式、称谓、名片递接、座次、禁忌），能够完成名片交换与座次引导，无顺序、姿势、语言错误。

#### 二、实训内容

背景设定：假设你所在的一家中国电子科技有限公司将与一家美国软件企业进行初步商务接触，双方团队首次见面交流合作意向。

实训步骤：

分组，分别扮演中方和美方团队成员。

完成自我介绍环节，要求遵循国际商务谈判礼仪规范，包括使用合适的称呼、清晰的表述、礼貌的肢体语言等。

进行握手礼仪展示，注意握手的顺序、力度、时间等细节。

交换名片，规范名片的递交和接收方式。

#### 三、实训评价

对自我介绍的完整性、准确性和礼貌程度进行评估。

对握手和交换名片礼仪的规范性进行评估。