后 记

在顾雏军先生的大力倡导和亲自主持下，2014年8月，超天才职业经理人培训学院正式成立了以顾雏军先生为组长的最纯洁职业经理人专题研究小组。在广泛研究国内外著名企业案例和征求多位商界领袖意见的基础上，结合中国企业的经营管理实践，经过多次深入研讨，集思广益，凝聚和提炼多方共识，教研小组终于在10月份完成了一份纲领性的文件——**《最纯洁职业经理人职业道德理念和职业行为准则》**。为了帮助学员深入学习和准确理解《最纯洁职业经理人职业道德理念和职业行为准则》，专题教研小组又开始撰写**《最纯洁职业经理人职业道德理念和职业行为准则讲义》**，即本讲义，这是一份艰辛而厚重的责任。

在本讲义撰写过程中，顾雏军先生多次指导和鼓励大家，并多次参加小组内部研讨和沟通，提出了很多重要建议和修正意见，对于本讲义中核心理念的提出和重大共识的形成起到了关键引导作用，也使小组成员深受教育，大大提高了对最纯洁职业经理人职业道德理念和职业行为准则的认识。

在小组统一研讨的基础上，姜源博士拟定了本讲义大纲，小组各成员编写分工如下：第一章和第四章第四节由亢悦博士负责撰写，第二章、第三章第二节、第四章第二节和第三节由张磊先生负责撰写，第三章第一节和第五节、第四章第一节和第八节、第五章第三节和第四节、第七章、附件一、附件二、附件三、附件四由姜源博士负责撰写，第三章第三节、第五章第一节和第二节由盛冲律师、张震寰博士负责撰写，第三章第三节、第四章第六节由陈婕女士负责撰写，第四章第五节和第七节、第六章由彭力国先生负责撰写，最后由姜源博士统一修订，由顾雏军先生最终审定。顾雏军先生特意为本讲义撰写了开宗明义的序言。

经过近两个月的艰辛工作，这份讲义终于要成稿了，感谢小组成员都本着高度严谨、负责的态度研读了大量案例资料，并按时提交了各自负责撰写的章节内容，感谢胡琴博士等其他同事也提出了中肯的意见和建议。尽管我们尽了最大努力，但我们深知自己的学识、经验和水平有限，所提供的讲义内容必定存在失当或错漏之处，欢迎提出意见和建议，以便我们在教研过程中进一步补充和修订。同时，我们在讲义的编写过程中，参考和引用了大量文献资料，虽未一一列出，但在此也对有关文献资料的作者和编篡者表示由衷的感谢。

愿本讲义能够帮助到有志于成为最纯洁职业经理人的学员深入学习和准确理解《最纯洁职业经理人职业道德理念和职业行为准则》，也愿各位学员通过最纯洁职业经理人培训课程开创更辉煌的职业生涯。

**姜 源**

**二零一四年十二月一日**

**附件一：国内外企业案例参考**

**标记：Y表示强调， N表示存在反例，空白表示一般。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **企业名称** | **忠诚** | **敬业** | **诚信** | **廉洁** | **竞业禁止** | **引领团队** |
| 一 | **国外企业** |  |  |  |  |  |  |
| 001 | 通用 |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 002 | 西门子 |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 003 | 苹果 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 004 | 微软 |  | Y | Y |  | Y | Y |
| 005 | 谷歌 |  | Y | Y |  | Y | Y |
| 006 | 思科 |  | Y | Y |  | Y | Y |
| 007 | 亚马逊 |  | Y | Y |  | Y | Y |
| 008 | IBM |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 009 | 脸谱 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 010 | EBAY |  | Y | Y |  |  | Y |
| 011 | ING |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 012 | 英特尔 |  | Y | Y |  | Y | Y |
| 013 | 联合利华 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 014 | 宝洁 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 015 | 优衣库 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 016 | 卡特彼勒 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 017 | 惠普 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 018 | 推特 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 019 | 大众 |  | Y | Y |  | Y | Y |
| 020 | 丰田 |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 021 | 特斯拉 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 022 | 戴姆勒-奔驰 |  | Y | Y |  | Y | Y |
| 023 | 京瓷 | Y | Y | Y |  | Y | Y |
| 024 | 默克 |  | Y | Y | N | Y | Y |
| 025 | 松下 | Y | Y | Y | Y | Y | Y |
| 026 | 三星 | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 027 | 索尼 | Y | Y | Y | Y | Y | Y |
| 028 | ABB |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 029 | UPS |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 030 | 空客 |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 031 | 波音 |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 032 | 运通 | N | Y | Y |  |  | Y |
| 033 | 耐克 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 034 | 安然 | N |  | N | N |  |  |
| 035 | 世通 | N |  | N | N |  |  |
| 036 | 杜邦 |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 037 | 美孚 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 038 | 壳牌 |  | Y | Y | N |  | Y |
| 039 | 施耐德 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 040 | 软银 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 041 | 高盛 |  | Y | N | N |  | Y |
| 042 | 摩根斯坦利 |  | Y | N | N |  | Y |
| 043 | 麦肯锡 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 044 | ZARA |  | Y | Y |  |  | Y |
| 045 | 花旗 |  | Y | Y | N |  | Y |
| 046 | 雷曼 | N |  | N | N |  | Y |
| 047 | 沃尔玛 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 048 | 家乐福 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 049 | 惠氏 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 050 | 雀巢 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 051 | 孟山都 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 052 | 麦当劳 |  | Y | N | Y |  | Y |
| 053 | 肯德基 |  | Y | N |  |  | Y |
| 054 | 可口可乐 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 055 | 百事可乐 |  | Y | Y | Y |  | Y |
| 056 | 百威英博 |  | Y | Y | Y | Y | Y |
| 057 | 汇丰 |  | Y | N | N |  | Y |
| 058 | 浦项 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 059 | 住友 | Y | Y | N | N |  | Y |
| 060 | 三菱 | Y | Y | N | N |  | Y |
| 二 | **国内企业** |  |  |  |  |  |  |
| 061 | 海尔 | Y | Y |  |  | N | Y |
| 062 | 美的 |  |  | N | N | N | Y |
| 063 | 格力 |  | Y | N |  | Y | Y |
| 064 | TCL | N |  |  |  |  | Y |
| 065 | 联想 |  |  |  |  | Y | Y |
| 066 | 华为 | Y |  |  |  | N | Y |
| 067 | 中兴 |  |  |  |  | N | Y |
| 068 | 小米 |  | Y |  |  | N | Y |
| 069 | 三一重工 |  | Y |  |  | N | Y |
| 070 | 中联重科 |  | Y |  | N | N | Y |
| 071 | 娃哈哈 | Y | Y |  |  | N |  |
| 072 | 健力宝 |  | Y |  | N |  |  |
| 073 | 加多宝 |  | Y |  |  | N | Y |
| 074 | 茅台 |  | Y | Y | N | N |  |
| 075 | 洋河 |  | Y |  |  |  | Y |
| 076 | 张裕 | Y | Y | Y |  |  | Y |
| 077 | 秦池 |  |  | N |  |  |  |
| 078 | 伊利 | N |  | N |  | N | N |
| 079 | 三鹿 |  |  | N | N |  | N |
| 080 | 三株 |  | Y | N |  |  | N |
| 081 | 太阳神 |  |  | N |  |  | N |
| 082 | 同仁堂 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 083 | 三九 | N |  | N | N |  |  |
| 084 | 万科 | Y | Y |  | Y |  | Y |
| 085 | 万达 |  | Y |  |  |  | Y |
| 086 | 万通 | Y |  |  | Y | Y | N |
| 087 | 恒大 |  | Y |  |  |  | Y |
| 088 | 苏宁 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 089 | 国美 |  | Y | N | N | N |  |
| 090 | 京东 |  |  |  |  | N | Y |
| 091 | 新浪 |  |  |  |  | N | Y |
| 092 | 阿里 | Y | Y | N | N | N | Y |
| 093 | 百度 | N | Y |  |  |  | Y |
| 094 | 腾讯 | N | Y |  |  | N | Y |
| 095 | 奇虎 | N |  | Y |  | N | Y |
| 096 | 沙钢 |  | y |  | N | N | y |
| 097 | 海航 |  | y | N | N |  | y |
| 098 | 平安 |  | y | y |  |  | y |
| 099 | 招商 |  | y | y |  |  | y |
| 100 | 中粮 |  | y |  | y |  | y |
| 101 | 华润 |  | y |  | N | y | y |
| 102 | 双汇 |  | y | y |  |  | y |
| 103 | 春都 |  |  | N | N |  | N |
| 104 | 雨润 | Y | Y |  | N |  |  |
| 105 | 新希望 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 106 | 比亚迪 |  | Y | Y | Y |  |  |
| 107 | 万向 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 108 | 南德 |  |  | N |  | YN | YN |
| 109 | 华西 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 110 | 大邱庄 | YN |  |  | N |  | N |
| 112 | 亚细亚 |  | Y |  |  |  | N |
| 113 | 银广厦 |  |  | N | N |  | N |
| 114 | 喷施宝 | N |  | N |  |  | N |
| 115 | 华晨 | YN |  | N | N |  | Y |
| 116 | 创维 | YN |  | N | N | N |  |
| 117 | 德隆 |  |  | N |  | N | Y |
| 118 | 复星 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 119 | 魏桥 |  |  | N | N |  |  |
| 120 | 中石油 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 121 | 21世纪报系 |  |  | N | N |  |  |
| 122 | 顶新 |  |  | N |  |  | Y |
| 123 | 统一 |  |  | N |  | N | Y |
| 124 | 台塑 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 125 | 鸿海 |  | Y |  |  | N |  |
| 126 | 长江 | Y | Y | Y |  |  | Y |
| 127 | 霍英东 | YN |  | N | N |  |  |
| 128 | 信德 |  |  | N | N |  | Y |
| 129 | 邵氏 |  | Y | Y |  |  | Y |
| 130 | 国泰航空 |  | Y | Y |  |  | Y |

**附件二：国内外个人案例参考**

标志说明：Y表示正面案例；N表示反面案例；YN表示正反对比案例，空白表示不关注。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **忠诚** | **敬业** | **诚信** | **廉洁** | **竞业禁止** | **引领团队** |
| 一 | **国内国家经理人** |  |  |  |  |  |  |
| 001 | 竖刁与管仲 | YN | YN |  |  | YN |  |
| 002 | 伯嚭与伍员 | YN | YN |  | YN |  |  |
| 003 | 伍员与申包胥 | YN | YN |  |  | YN |  |
| 004 | 范蠡与文种 | Y | Y | Y | Y | Y |  |
| 005 | 魏齐与范雎 | YN | YN |  |  | YN |  |
| 006 | 苏秦与张仪 | N | Y | N |  |  | N |
| 007 | 孙膑与庞涓 | YN | YN | YN |  |  | Y |
| 008 | 廉颇与蔺相如 | Y | Y |  |  | Y |  |
| 009 | 李斯与赵高 | N |  | N |  | N |  |
| 010 | 萧何与韩信 | YN | Y |  |  |  | Y |
| 011 | 关羽与吕布 | YN | YN | YN | YN | YN | YN |
| 012 | 牛僧孺与李德裕 | Y | N | N | N |  |  |
| 013 | 秦桧与岳飞 | YN | YN |  |  | YN |  |
| 014 | 吴起 | N | Y |  |  |  | Y |
| 015 | 吕不韦 | N | Y |  |  | N |  |
| 016 | 杨震 |  | Y |  | Y |  |  |
| 017 | 曹操 | N | Y |  |  | N | Y |
| 018 | 诸葛亮 | Y | Y |  | Y | Y | Y |
| 019 | 魏征 | Y | Y |  | Y |  |  |
| 020 | 李林甫 | Y | N | N | N |  |  |
| 021 | 冯道 | N | Y |  |  |  |  |
| 022 | 包拯 | Y | Y | Y | Y |  |  |
| 023 | 海瑞 | Y | Y |  | Y |  |  |
| 024 | 张居正 | Y | Y |  |  | Y |  |
| 025 | 于谦 | YN | Y |  |  |  | Y |
| 026 | 和珅 | Y |  |  | N |  |  |
| 027 | 曾国藩 | Y | Y |  |  | Y | Y |
| 028 | 袁世凯 | N |  |  |  | N |  |
| 二 | **国内企业经理人** |  |  |  |  |  |  |
| 029 | 王石 | Y |  |  |  |  | Y |
| 030 | 唐骏 | N |  | N |  |  |  |
| 031 | 李一男 | N |  |  |  | N |  |
| 032 | 姚吉庆 |  | Y |  |  |  | Y |
| 033 | 宋林 | N |  | N | N |  |  |
| 034 | 阎利珉 |  | N |  | N |  |  |
| 035 | 陆强华 | N |  | N |  | N |  |
| 036 | 何经华 |  | N |  |  |  | N |
| 037 | 韩颖 |  | Y |  | Y | Y |  |
| 038 | 吴士宏 |  | Y |  | Y | Y |  |
| 039 | 董明珠 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 040 | 陈春花 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 041 | 徐敏杰 |  |  |  | N |  |  |
| 042 | 李开复 |  |  |  |  | N | Y |
| 043 | 王惟尊 | YN |  | YN |  |  |  |
| 044 | 李旭利 |  |  | N | N |  |  |
| 045 | 俞尧昌 | Y | Y | Y | Y | Y |  |
| 046 | 曾李青 |  |  |  |  | N |  |
| 047 | 陈晓 | YN |  |  |  |  |  |
| 048 | 陈同海 | N |  | N | N |  |  |
| 049 | 方洪波 | YN | Y |  |  |  | Y |
| 050 | 陶礼明 | N |  | N | N |  |  |
| 051 | 程天纵 | YN | Y |  |  |  | Y |
| 052 | 宁高宁 |  | Y |  |  |  | Y |
| 053 | 袁天凡 | YN | Y |  |  | YN |  |
| 054 | 霍建宁 | Y | Y | Y | Y |  |  |
| 055 | 郎平 | YN | Y |  |  |  | Y |
| 三 | **国外国家经理人** |  |  |  |  |  |  |
| 056 | 汉尼拔 | Y | Y |  |  |  | Y |
| 057 | 俾斯麦 | Y | Y |  |  | Y |  |
| 058 | 罗伯特•李 | YN | YN |  |  |  |  |
| 059 | 伊藤博文 | Y | Y |  |  | Y |  |
| 060 | 古德里安 | YN | Y |  |  |  |  |
| 061 | 东条英机 | YN | Y |  |  |  |  |
| 062 | 勃兰特 | YN |  | Y |  |  |  |
| 063 | 麦克阿瑟 | YN | Y |  |  |  | Y |
| 064 | 基辛格 |  |  | N |  |  |  |
| 065 | 李光耀 | Y | Y |  | Y |  |  |
| 四 | **国外企业经理人** |  |  |  |  |  |  |
| 066 | 大野耐一 (丰田) | Y | Y |  |  | Y | Y |
| 067 | 出井伸之（索尼） | Y | Y |  |  |  | Y |
| 068 | 堀江贵文（雪印） |  |  | N | N |  |  |
| 069 | 井植岁男（松下） | Y | Y |  |  |  | Y |
| 070 | 山内溥 （任天堂） | Y | Y |  |  |  | Y |
| 071 | 原一平（明治） | Y | Y |  |  |  |  |
| 072 | 河添克彦（三菱） |  |  | N |  |  |  |
| 073 | 杰米·戴蒙（大通） | YN | Y |  |  | N |  |
| 074 | 梅格·惠特曼（EBAY） |  | Y |  |  | YN | Y |
| 075 | 卡莉·菲奥里纳(惠普) | YN | Y |  |  |  | Y |
| 076 | 迪特•泽斯彻（戴姆勒） |  |  |  | N |  |  |
| 077 | 胡士泰（力拓） |  |  | N | N |  |  |
| 078 | 查尔斯•科赫（科氏） |  | Y |  |  |  | Y |
| 079 | 钱伯斯（思科） |  | Y |  |  |  | Y |
| 080 | 尼克•里森（巴林） |  | YN | N | N |  |  |
| 081 | 乔•吉拉德（雪佛兰） |  | Y | Y |  |  |  |
| 082 | 杰克•戈伯曼（花旗） |  |  | N | N |  |  |
| 083 | 杰克•韦尔奇 (GE) |  | Y | Y |  |  | Y |
| 084 | 约翰•泰恩（美林） |  |  | N | N |  |  |
| 085 | 凯文•罗林斯 （DELL） |  |  | N |  |  | N |
| 086 | 马克•赫德（惠普） | YN |  |  | YN | YN |  |
| 087 | 路易斯·郭士纳（IBM） | YN | Y |  |  | YN | Y |
| 089 | 弗兰克•邓恩（北电） |  |  | N | N |  | N |
| 090 | 沃尔特•瑞斯顿（花旗） |  | Y |  |  |  | Y |
| 091 | 阿梅里奥（IBM） | YN |  |  |  | YN |  |
| 092 | 麦克纳马拉（福特） |  | Y |  |  |  | Y |
| 093 | 卡洛斯•戈恩 （雷诺） | YN |  |  |  | YN | Y |
| 094 | 伍德福德（奥林巴斯） |  |  | YN |  |  |  |
| 095 | 李•艾柯卡（克莱斯勒） |  | Y |  |  |  | Y |
| 096 | 艾尔弗雷德•斯隆（通汽） | Y | Y |  |  |  | Y |
| 097 | 杰夫•帕伯斯（莲花） |  |  | N | N |  | N |
| 098 | 马克锐（GLK） |  |  | N | N |  | N |
| 099 | 理查德•福尔德（雷曼） |  |  | N | N |  |  |
| 100 | 肯尼斯•莱（安然） |  |  | N | N |  | N |
| 101 | 伯纳德•埃伯斯（世通） |  |  | N | N |  | N |
| 102 | 沙利文（世通） |  |  | N | N |  | N |
| 103 | 戴维•邓肯（安达信） |  |  | N |  |  | N |
| 104 | 伯纳德•麦道夫（nasdaq） |  |  | N | N |  | N |
| 105 | 雪莉·桑德伯格（脸谱） |  | Y | Y |  |  |  |
| 106 | 玛丽莎·梅耶尔（谷歌） |  | Y | Y |  |  |  |
| 107 | 斯科特·福斯特尔（苹果） |  |  | N | N |  | N |
| 108 | Charles Cramb（雅芳） |  |  |  | N |  |  |
| 109 | Kottzieper（诺基亚） | N |  |  |  | N |  |
| 110 | 迈克·杜克（沃尔玛） |  |  |  |  | N | N |

**附件三：一般商务礼仪**

（一）化妆礼仪   
 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。

（二）服饰礼仪   
 1、要适应所出席的场合；

2、要体现时代风尚；   
 3、要适合个人气质特点；   
 4、应符合自己肤色和体形；

5、应干净整洁，搭配适宜。

（三）举止礼仪   
 1、到客户办公室或家中访问，进门之前先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候。按门铃或敲门时间不要过长，无人或未经主人允许，不要擅自入室。

2、当看见客户时，应该点头微笑致礼；如果没有事先预约，应先向客户表示歉意，然后再说明来意，同时主动向在场人表示问候或点头示意。   
 3、在客户家中，未经邀请，不能参观客户家的住房，即使较为熟悉的，也不要任意抚摸划玩弄客户桌上的东西，更不能把玩客户名片，不要触动室内的书籍、花草及其它陈设物品。   
 4、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”。

5、要用积极的态度和温和的语气与客户谈话，客户谈话时，要认真倾听，回答时，应简明扼要，以诚相待。眼睛看着对方，不断注意对方的神情。   
 6、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，当与客户初次见面或告辞时，要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。   
 7、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。   
 8、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](http://www.baidu.com/s?wd=%E7%9B%A5%E6%B4%97%E5%AE%A4&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)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。

（四）谈吐礼仪   
 1、注意交际用语：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：请留步；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：雅正等等。

1. 在交际中容易令人生厌的谈吐行为：   
    （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话题或见解；   
    （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、交际中容易损害个人魅力的谈吐错误：   
    （1）不注意自己说话的语气，经常以不悦而且对立的语气说话；   
    （2）应该保持沉默的时候偏偏爱说话；  
    （3）随便打断别人的话；   
    （4）滥用人称代词，以至在每个句子中都有“我”这个字；   
    （5）以傲慢的态度提出问题，给人一种只有他最重要的印象；   
    （6）在谈话中插入一些会使别人感到尴尬的话题；  
    （7）不顾他人感受，只图自己痛快；   
    （8）目中无人，自吹自擂；   
    （9）嘲笑对方的穿着规范；   
    （10）在不适当时刻不停地打电话；   
    （11）在电话中谈一些别人不耐烦的无聊话；   
    （12）对不熟悉的人写一封内容过分亲密、随便的信；   
    （13）不管自己了不了解，而任意对任何事情发表意见；   
    （14）公然质问他人意见的可靠性；   
    （15）以傲慢或蔑视的态度拒绝他人的要求；   
    （16）在别人的朋友面前说一些瞧不起他的话；   
    （17）指责和嘲笑与自己意见不同的人；   
    （18）当场攻击或评论别人的无能；   
    （19）当着他人的面，指正部属和同事的错误；  
    （20）请求别人帮忙被拒绝后不停抱怨；   
    （21）利用友谊请求帮助；   
    （22）措词不当或具有攻击性；   
    （23）当场表示不喜欢；   
    （24）总是抱怨不幸或痛苦的事情；   
    （25）对政治或宗教发出抱怨和憎恶；   
    （26）表现过于亲密或暧昧的言行。

（五）社交禁忌

1、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](http://www.baidu.com/s?wd=%E4%B8%8D%E9%80%9F%E4%B9%8B%E5%AE%A2&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)。   
 2、不要为事到临头才给人送礼。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。   
 3、不要故意引人注目，喧宾夺主，也不要畏畏缩缩，自卑自贱。   
 4、不要对别人之事过分好奇，再三打听，刨根问底，去触犯别人忌讳。   
 5、不要拨弄是非，传播[流言蜚语](http://www.baidu.com/s?wd=%E6%B5%81%E8%A8%80%E8%9C%9A%E8%AF%AD&hl_tag=textlink&tn=SE_hldp01350_v6v6zkg6)。   
 6、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。   
 7、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。   
 8、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。   
 9、不要长幼无序，礼节应有度。   
 10、不要不辞而别，离开时，应向主人告辞，表示谢意。

（六）体语礼仪

1、在人际交往中，语言是一种交流方式，而大量的却是非语言，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、在交际中善于运用和尊重空间距离：

（1）亲密空间距离为15-46cm，适合父母、恋人、爱人；

（2）个人空间距离为460cm-1.2m，一般亲朋好友之间，促膝谈心，拉家常；

（3）社交空间距离为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）公众空间距离应大于3.6m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离。

（七）通信礼仪

1、书写规范、整洁；   
 2、态度真诚、热情；   
 3、文字简炼、得体；   
 4、内容真实、确切；

5、通信地址清楚、准确、完整。

（八）电话礼仪

1、打电话礼仪

(1)做好打电话前的准备：先考虑好通话的大致内容，如怕打电话时遗漏，那么记下主要内容以备忘;在电话机旁要有记录的笔和纸。

　　(2)电话拨通后，应先说“您好”，问对方是否某单位、某人。得到明确答复后，再自报家门，报单位和你个人的名字。

　　(3)如对方帮你去找人听电话，此时，打电话的人应拿住话筒，不能放下话筒干别的事。

　　(4)告知“某不在”时，你不可“喀嚓”就挂断，而应说“谢谢，我过会儿再打”或“如方便，麻烦您转告”或“请告诉他回来后给我回个电话，我的电话号码是 ……”。

　　(5)电话拨错了，应向对方表示歉意，“对不起，我打错了”，切不可无礼的就关断电话。

　　(6)如要求对方对你的电话有所记录，应有耐心，别催问：“好了吗?”、“怎么这么慢!”

　　(7)打电话时，要口对话筒，说话声音不要太大也不要太小，说话要富于节奏，表达要清楚，简明扼要，吐字清晰，切忌说话矫揉造作，嗲声嗲气。

　　(8)给单位打电话时，应避开刚上班或快下班时间，因为接听电话的人不耐烦。居家打电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡的时间不宜。

　　(9)通话应简单明了，对重要内容可以扼要地向对方再叙述一遍，以求确认。

　　(10)不占用公司电话谈私事，不在工作时间用电话与亲朋好友聊天。

　　(11)通话完毕，应友善地感谢对方：“打搅你了，对不起，谢谢您在百忙中接听我的电话”，或者“和您通话感到很高兴，谢谢您，再见”。

　　 2、接电话礼仪

　　(1)一般铃声一响，就应及时接电话。如铃声响过四次再去接，就显得不礼貌，此时拿起电话，应说声“对不起，让您久等了。”

　　(2)一般拿起话筒后，应说“您好”

　　(3)再自我介绍，需要我帮忙吗?

　　(4)认真倾听对方的电话内容，听电话时，应说“是、好”等，让对方感到你在认真地听，不要轻易打断对方的说话。

　　(5)如对方不是找你，那么你应该礼貌的请对方“稍候”，如找不到听电话的人，你可以自动的提供一些帮助，“需要我转告吗?”

　　(6)如对方要求电话记录，应马上拿出纸和笔进行记录。电话记录：说来的电话(Who)，打电话找谁(Whom)，来电的内容(What)、来电的原因(Why)、来电提到的地点(Where)、时间(When)。

　　(7)电话完毕，应等对方挂机后在挂比较好，不要仓促的久挂断，甚至对方话音没落，就挂断。挂电话的声音不要太响，以免让人产生粗鲁无礼的感觉。

　　(8)碰到对方挂错电话时，态度要有礼貌，别说“乱打，怎么搞的”。

　　(9)接电话时，尽量不要干别的事，如中途有事，必须走开一下，那么时间也不应超过30秒。

（九）宴会礼仪   
 1）座次：按照以右为尊的原则，将主宾安排在主人的右侧，次主宾安排在主人的左侧。参加人数较多的宴会，主人应安排桌签以供客人确认自己的位置。

2）入座：主人或者长者主动安排众人入座；来宾在长者或女士坐定后，方可入座；入座时，男士 为身边（尤其是右边）的女士拉开座椅并协助其入座。

3）体态：入座后姿势端正，脚踏在本人座位下，不跷腿，不抖动腿脚，也不可任意伸直；胳膊肘不放在桌面上，也不要向两边伸展而影响他人。

4）交流：宴请是一种社交场合，在餐桌上要关心别人，尤其要招呼两侧的女宾；口内有食物，应避免说话也不要敬酒；宴会上应营造和谐温馨的氛围，避免涉及死亡、疾病等影响用餐气氛的话题。

5）布菜：主人可为身边的客人布菜。布菜应使用公勺或公筷。布菜时要照顾到客人的饮食偏好，如果客人不喜欢或者已经吃饱，不再为客人夹送。

6）敬酒：主人先为主宾斟酒，若有长辈或者贵客在座，主人也应先为他们斟酒。主人为客人倒酒时，客人以手扶杯表示恭敬和致谢。首次敬酒由主人提议，客人不宜抢先；敬酒以礼到为止，各自随意，不应劝酒。

7）散席：由主人表示结束宴会，主人、主宾离座后，其他宾客方可离开。

8）其他礼仪细节：用餐时，注意自用餐具不可伸入公用餐盘取菜舀汤，应使用公筷公匙；在品尝菜肴后再决定是否添加佐料，未尝之前就添加佐料被视为对烹调者的不尊重；夹菜应看准下筷，不宜随意翻拣；小口进食，避免大口嚼咽；切忌用手指剔牙，可以使用牙签并以手或手帕遮掩，牙签使用后折断放在接碟中。 筷子不能一横一竖交叉摆放，不能插在饭碗里，不能搁在碗上。若不慎将汤汁、酒水溅到他人衣物上，应表示歉意，如对方是异性，不必亲自为其擦拭，请服务员帮助即可；如吃到不洁或有异味的食物，不要大呼小叫，应取用餐巾纸吐出包好后处理掉。结账时，应避免争抢付账；未征得主人的同意，不宜代付账。

（十）递送名片礼仪

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，可以请教对方，再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，就知道你来访问过了；   
 （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，表达关切，又不失礼；

（5）向顾客邮寄商务资料，可随寄一张名片，显得更为重视。

（十一）问候礼仪

1、问候要有顺序，一般来讲专业讲位低的先行，下级首先问候上级、主人先问候客人、男士先问候女士，这是一个社会公德；

2、因场合而异。在国外女士与男士握手女士可以不站起来，这是在国内，在工作场合是男女平等的。社交场合讲女士优先，尊重妇女。

3、内容有别。中国人和外国人、生人和熟人、本地人和外地人不大一样。下面讲两个要点，一是那些称呼是最普遍的适用的：A、称行政职务；B、称技术职称；C、行业称呼；D、时尚性称呼：先生、小姐、女士等；和外商打交道时，更习惯称呼先生、女士。慎用简称。

（十二）介绍礼仪   
 1、自我介绍：第一尽量先递名片再介绍，自我介绍时要简单明了，一般在1分钟之内，内容规范，按场合的需要把该说的说出来。   
 2、介绍别人：第一谁当介绍人，不同的介绍人，给客人的待遇是不一样的，我们专业的讲法是三种人：A、专职接待人员，秘书、办公室主任、接待员;B、双方的熟人；C、贵宾的介绍，要由主人一方职务最高者介绍。第二是介绍的先后顺序，“尊者居后”，男先女后、轻先老后，主先客后、下先上后、如果双方都有很多人，要先从主人方的职位高者开始介绍。   
 3、业务介绍。有两点要注意：一是要把握时机，希望、想，空闲等，在销售礼仪中有一个零干扰的原则，就是你在工作岗位上，向客人介绍产品的时候，要在客人想知道、或感兴趣的时候再介绍，不能强迫服务，破坏对方的心情。二是要掌握分寸，该说什么不该说什么要明白，一般来说业务介绍要把握三个点：第一人无我有，产品技术同类产品中别人没有我有，第二人有我优，我有质量和信誉的保证。第三人优我新。

（十三）行礼礼仪   
 行礼要符合国情，适合社会上的常规，我们还是比较习惯于握手。握手时第一要讲申手的前后顺序。“尊者居前”尊者先出手，主人和客人握手，客人到来之前，主人先出手，客人走的时候，客人先出手。伸手的忌讳：一般不能用左手、不能戴墨镜、不应该戴帽子、一般不戴手套、与异性握手是不能双手去握。与外国人见面时他怎么待我我怎么待他就行了。

**附件四、世界各地商业礼仪**

**（一）欧美主要国家商务礼仪**

1、英国：

英国全称是"大不列颠及北爱尔兰联合王国"简称联合王国，简称英国。英国是欧洲西部的群岛国家，面积25.4万平方公里，人口5650万，其中英格兰人占83%。主要宗教是新教和罗马天主教。首都伦敦，被称为“世界雾都”。有时数天浓雾不散。几步之外什么都看不听清。  
 现英国政府实行君主立宪，责任内阁制，国会分上、下两院。下院议员由人民选举，任期5年；上院由世袭或加封之贵族、教士或社会贤达组成。此外，内阁掌握政权，阁员由首相提名，经由国王同意任命。此外，首相为下议院多数党领袖，有权解散、改选下议院。英国是世界上工业化最早的国家。

英国的国民特性与其文化背景密切相关。英国的经济发展较早,在大部分外国人的眼里,英国人"自命清高"和"难于接近"。但是，事实上,也并非完全如此,他们之间善于互相理解，能体谅别人。无论办什么事情,总是尽可能不留坏印象，绅士风度，处处可见。他们懂得如何造就一个协调的环境，让大家和谐而愉快地生活。职业感强烈,是英国人的另一大特性。选择了一种职业，就一定要让自己的业务精益求精。商务交往中,他们重交情，不刻意追求物质，不掂斤拨两，一副大家的作风。对商务谈判,他们往往不做充分的准备，细节之处不加注意，显得有些松松垮垮。但英国商人很友好和善，易于相处。因此,遇到问题也易于解决。他们好交际，善应变，有很好的灵活性，对建设性的意见反映积极。在英国,"外表决定一切"，与英国人交往要尽量避免感情外露。受到款待一定要致谢，事后致函表示谢意，更能引起注意，赠送小礼品能增加友谊。在英国经商，必须属守信用，答应过的事情，必须全力以赴，不折不扣地完成。 W0 }\* q3 d  
 英国的礼俗丰富多彩,彼此第一次认识时,一般都以握手为礼，不像东欧人那样常常拥抱。随便拍打客人被认为是非礼的行为，即使在公务完结之后也如此。英国人有些禁忌须注意，如他们从不从梯子下走过，在屋里不撑伞，从不把鞋子放在桌子上，以人像做装潢等。 @2 \: O. s3 u. V  
 英国人注意服装，穿着要因时而异。他们往往以貌取人，仪容态度尤须注意。英国人讲究穿戴，只要一出家门，就得衣冠楚楚。虽然英国人已无昔日的雄风,可是自负心特别强。中、上层人士由于长期过着舒适的生活，因此，养成了一种传统的"绅士"、"淑女"风度。但他们守旧，一般都热衷于墨守成规，矜持庄重。一般家庭喜爱以前几代传下来的旧家俱、旧摆设、旧钟表而炫耀于人。首都伦敦有许多"百年老店"，而且越是著名的商店，越对原有的式样或布置保持得越完整。汽车发动机虽然换上新型号的了，但车型还要尽量保持过去的老样子。

英国人性格孤僻，生活刻板，办事认真，对外界事情不感兴趣，往往寡言少语，对新鲜事物持谨慎态度，具有独特的冷幽默。他们保守、冷漠，感情轻意不外露，即便很伤心，也常常不表现出来。他们很少发脾气，能忍耐，不愿与别人作无谓的争论。英国人做事很有耐心，任何情况之下绝不面露焦急之色。M  
 英国人待人彬彬有礼，讲话十分客气，"谢谢"、"请"字不离口。对英国人讲话也要客气，不论他们是服务员还是司机，都要以礼相待，请他办事时说话要委婉，不要使人感到有命令的口吻，否则，可能会使你遭到冷遇。英国人对于妇女是比较尊重的，"女士优先"的社会风气很浓。如走路时，要让女士先行；乘电梯时，让妇女先进；乘公共汽车、电车时，要让女子先上；斟酒时，要先给女宾或女主人斟。在街头行走，男士应走外侧，以免发生危险时，保护妇女免受伤害。丈夫通常要偕同妻子参加各种社交活动，而且总是习惯先将妻子介绍给贵宾认识。按英国商务礼俗，随时宜穿三件套式西装，打传统保守式的领带，但是勿打条纹领带，因为英国人会联想到那是旧"军团"或老学校的制服领带。英国人的时间观念很强，拜会或洽谈生意，访前必须预先约会；准时很重要，最好提前几分钟到达为好。他们相处之道是严守时间，遵守诺言。 P8 @; X; k7 ^7 J  
 英国各民族还是遵循传统的习惯，宜避免总用"English"一字表示"英国的"。如遇到两个商人，一个是苏格兰人或威尔士人，你说他是"英国人"，那么，他会纠正你说，他是“苏格兰人”或“威尔士人”，宜用"British"一字。谈生意态度须保守，谨慎。初次见面或在特殊场合，或者是表示赞同与祝贺时，才相互握手。

在英国，不流行邀请对方早餐谈生意。一般说来，午餐比较简单，对晚餐比较重视，视为正餐，重大宴请活动通常都放在晚餐进行。去英国人家里作客，最好带点价值较低的礼品，因为花费不多就不会有行贿之嫌。礼品一般有:高级巧克力、名酒、鲜花，特别是我国具有民族特色的民间工艺美术品，他们格外欣赏。而对有客人公司标记的纪念品不感兴趣。在英国，服饰、香皂之类的物品未免太涉及到个人的私生活，一般不用来送人。菊花在任何欧洲国家都只用于万圣节或葬礼，一般不宜送人。白色的百合花在英国象征死亡，也不宜送人。其他的花都可送人。盆栽植物一般是宴会后派人送去。若请你到人家里作客，需要注意，如果是一种社交场合，不是公事，早到是不礼貌的，女主人要为你做准备，你去早了，她还没有准备好，会使她难堪。最好是晚到10分钟。在接受礼品方面，英国人和我国的习惯有很大的不同。他们常常当着客人的面打开礼品，无论礼品价值如何，或是否有用，主人都会给以热情的赞扬表示谢意。苏格兰威士忌是很通行的礼品，烈性威士忌则不然。

英国商人一般不喜欢邀请至家中饮宴，聚会大都在酒店、饭店进行。英国人的饮宴，在某种意义上说，是俭朴为主，他们讨厌浪费的人。比如说，要泡茶请客，如果来客中有三位，一定只烧三份水。英国对饮茶十分讲究，各阶层的人都喜欢饮茶，尤其是妇女嗜茶成癖。英国人还有饮下午茶的习惯，即在下午3—4点钟的时候，放下手中的工作，喝一杯红茶，有时也吃块点心，休息一刻钟，称为"茶休"。主人常邀请你共同喝下午茶，遇到这种情况，大可不必推却。在正式的宴会上，一般不准吸烟。进餐吸烟，被视为失礼。

在英国,邀请对方午餐、晚餐、到酒吧喝酒或观看戏剧、芭蕾舞等，会被当作送礼的等价。主人提供的饮品,客人饮量以不超过3杯为宜，如果感到喝够了,可以将空杯迅速地转动一下，然后交给主人，这表示喝够了，多谢的意思。酒馆开门时间一般是上午11时至下午3时,下午5时半到晚上11时。酒馆里渴酒的人一般比较多,高峰时,后来的客人没有座位,就买零酒随便站着喝。

英国商人对建设性意见反应积极。衣着讲究,好讲派头，出席宴会或晚会时，习惯穿黑色礼服,衣裤须烫得笔挺。访问英国注意他们一些忌讳：忌谈个人私事、家事、婚丧、年龄、职业、收入、宗教问题。由于宗教的原因，他们非常忌讳"13"这个数字，认为这是个不吉祥的数字。日常生活中尽量避免"13"这个数字，用餐时，不准13人同桌，如果13日又是星期五的话,则认为这是双倍的不吉利。不能手背朝外，用手指表示"二"，这种"V”形手势，是蔑视别人的一种敌意做法。上街走路，千万注意交通安全，所有车辆都靠左行驶。商务活动在2-6月、9月中至11月最宜。圣诞节及复活节前后两周最好勿去。英国有银行春假(圣灵降临)节,在6月(第一个周末)；银行暑假节,8月(最后一个周末)。英国免费医疗，即便是临时来英国的外国人有急病也不例外。

2、德国

德国位于欧洲的中部，面积35.69万平方公里，人口7860万。德语是公用语，英语只在旅馆行得通。 德国还是世界四大食品出口国之一，其中酒远销140多个国家。德国人喝酒也是世界有名的，他们有个规矩，吃饭时应先喝啤酒，再喝葡萄酒，要是反过来就认为是有损健康的。世界上喝酒最多的是欧洲人，而在欧洲人中又首推德国人。

德国人一般早晨起得比较早，早晨7点左右，大街上就已熙熙攘攘，人们忙着购买食品。他们还比较注意购置家俱、布置家以及衣着的享受。他们平时还是较节约的，但在一年一度的旅行期间，则希望尽可能地享受一番。德国商人的礼俗，宜穿着背心三件式西。往访北部，戴帽子更佳。当地可快印英、德文对照名。上午10时前，下午4时后，不宜订约约会。营业时间，每周5天工作日，通常早晨9时至下午5时，中间有1小时午餐时间，一些商店星期六开业，银行周未都休息。8月份是多数工、企业的夏季休时间。

交谈时尽量说德语，或携同译员同往。商人多半会说一些英语，但使用德语会令对方高兴，尽量以握手为礼，绝不多。握手要用右手，伸手动作要大方。称呼对方多多合用“先生”、“女士”等关。如果对方身份高，须得他先伸手，在于之握手。对方多半为你穿、脱外套，不妨接受，再说声“谢谢”（Danke)。有机会，也替他或其他人穿脱外套。 德国商人不愿浪费时间，所以宜先熟悉问题，单刀直入。如果你就邀到德国人家中作客，通常宜带鲜花去，鲜花是送女主人的最好礼物，但必须要单数，5朵或7朵可。送就送鲜花。据德国花卉进口批发商分会统计，该国花卉市场每年内销总额达60亿马克，每人平均支出110马克。而全世界花卉年消费总值约300亿马克，德国占了20%多，堪称世界上最大的花卉市场。在五彩缤纷的万花丛中，德国人尤其喜欢矢车菊，视它为国花。白鹳是德国的国鸟。白鹳是候鸟，喜欢在屋顶或高大的树上筑巢。当地人把白鹳筑巢看成吉祥之兆。应邀到德国人家中作客，千万别带葡萄酒去。因为此举足以显示你认为主人对选酒品味不够好。威士忌酒可以作礼物。餐后，喝完咖啡如果桌上根本没有烟灰，那就忍着，别吸。德国人甚至从国家意识出发，视浪费为“罪恶”，讨厌凡事浪费的人，所以，一般人都没有奢侈的习惯，与德国人相处，务必遵守这个习惯，才能跟他们打成。德国人的口味较重，偏油，主食以肉类为主。他们烹调肉食的方法，有红烧、煎、煮、清蒸，还有特制的汤等，德国人的口味较重，偏油腻，主食以肉类为主。他们一天的主餐是午餐，而午餐的主食大抵为炖的或煮的肉类，其肉食品以羊肉、猪肉、鸡、鸭为主，但是，他们大多数人是不爱吃鱼，只有北部沿海地区少数居民才吃鱼。他们还爱吃马铃薯、色拉等。德国人吃起马铃薯来简直不厌其多。他们种出来的马铃薯，味道之佳，有口皆碑。德国人之所以拿马铃薯为主食，原因就在这里。德国人的生活习惯，早餐简单，喜欢咖啡、小面包、黄油和果酱，或少许灌肠和火腿。午、晚餐稍丰盛，一般家庭都有备有各种和盘子和碟子、杯子和刀叉。按照德国送礼的习俗，若送剑、餐具，则请对方会一个硬币给你。以免所送的礼物伤害你们之间的友谊。送高质量的物品，即使礼物很小，对方也会喜欢。烈性威士忌比低度威士忌爱欢迎。德国人对礼品的包装纸很讲究，但忌用白色、黑色或咖啡色的包装纸装礼品，更不要使用丝带作外包装。此外，在德国，送上一束包好的花，是不礼貌的。德国人的服饰，民族色彩并不明显。可是，有几个地区在服饰方面却很有特点。比如男的是小呢帽，帽上插一枝羽毛。在德国，汽车是人们生活中不可缺少的东西。人们住得分散，上班、办事、买东西、看朋友，串亲戚都坐车，有高速公路近万公里。大学里的学生上课也要坐车。总之，自已没有小汽车，在德国生活是非常不方便的。人们注意到，连60岁的老太太出门，也自己开小车。圣诞节与复活节前后两周勿往访。慕尼黑及科隆嘉年华会也宜避免。 邮政局规定，可可粉和“对国家安宁有害”的文学作品一律禁邮。

3、法国

法兰西共和国（The Republic of France），简称法兰西或法国（France）。它位于欧洲西部，面积55.16万平方公里，是个半海半陆的国家。人口5540万，90％是法兰西人。9o％的居民信奉天主教。法语为官方言。首都巴黎是世界著名的花都，铃兰、郁金香、水仙花、七叶树、百合花以及三色紫罗兰等极具法国气息的小巧而可爱的花，在公园，在街头，以及商店、公司办公桌上，随处可见。

法国属于“人口增殖率最低的国家”，1977年法国年自然增殖率只有0.39%，属于世界上人口增殖率极低的国家。为了克服人口衰退，法国采取了一些措施鼓励生育，但收效甚微。货币为法郎French Franc（FF）。

法国是西方发达国家之一，素有“奶酪之国”，“葡萄之国”之美称。工业是法国经济的主导部门，可分为新旧两大部门，旧的传统工业以分散的中小企业占优势，主要有纺织、食品、服装、化妆品等消费性企业，如里昂的丝绸、巴黎的时装和香水、香槟和葡萄酒等，远销国外，在世界享有盛名。法国大部分人为早睡早起型，工作强度也很高，而工作态度也极为认真。日本著名经济学家笠信太朗曾经评论法国人为“边跑边想的人种”。法国人很珍惜人际关系，据说，商业上也一样，在尚未交成朋友以前，是不会跟你做大宗生意的。

在法国从事商务活动宜穿保守式西装，访问公私单位，绝对要预约。在法国，礼节上要求你把自己的身份列在名片上，客人在拜访并参加晚宴的前夕，总是喜欢送花给主人。

法国商人保守而正式，尤其是在较小城市如里昂（Lyon）或Bordoaux，你得表现得格外正式，处处勿忘握手，多握几次更好，别问对方家事。法国烹饪誉满全球，法国人非常讲究吃，就餐是法国人的一大快事，一般喜欢晚宴，不喜欢午餐会谈。到了招待的时候，主人的用心是无微不至的。比如，晚餐的时候，应该招待夫妇两人，这是常识。若应邀到对方家里进晚餐，应先叫花店送些花去。进餐时法国人对味道很敏感，所以，每当有客人夸奖菜肴很好吃的时候，就会很高兴。因而，当客人把所夸奖的莱肴吃完的时候，一定会再端一盘新的上来。有这么一种说法，即法国人“夸奖着厨师的技艺吃”，英国人“注意着礼节吃”，德国人“考虑着营养吃”，而意大利人则“痛痛快快地吃”。的确，这句话把法国人的性格表露得淋漓尽致。

法国人很注意商务礼俗，对“商业机密”也很敏感，商谈时作出决定的速度比较慢，忌讳”13”，他们不住13号房间，不在13日这天外出旅行，不坐13号座位，更不准13个人共进晚餐。

法国人喜爱花，生活中离不开花，特别是探亲访友，应约赴会时，总要带上一束美丽的鲜花，人们在拜访或参加晚宴的前夕，总是送鲜花给主人。赏菊是我国人的一种雅兴，但法国人却不同，切记不要送菊花，因为法国（或其他法语区），菊花代表哀伤，只有在葬礼上才送菊花。其他黄色的花，象征夫妻间的不忠贞，千万别送。另外也忌摆菊花、牡丹花及纸花，在法国，康乃馨被视为不祥的花朵，你如果糊里糊涂地买一大把康乃馨，送给法国人，碰到脾气大的，不挨揍才怪，法国盛产花卉，将鸢尾科的鸢尾花作为自己民族的国花（欧洲人把鸢尾花叫作“百合花”）。法国人喜欢玫瑰，栽培有7000多种，玫瑰花表示爱情。

在法国，男人向女士赠送香水，有过份亲热和“不轨企图之嫌”。也别送刀、剑、刀叉、餐具之类，若送了，意味着双方会割断关系。送花通常要逢单数，但别逢不吉利的“13”。法国本土出产的奢侈品，如香槟酒、白兰地、香水、糖栗等等，也是好礼品。在法国，一些有艺术性和美感的礼品如唱片、画或一些书籍，如传记、历史、评论及名人回忆录等会很受欢迎。法国人除非关系比较融洽，一般不互相送礼。

法国对奶酪的消费量居世界第一位。法国前总统戴高乐说过“一年365天，我们法国就有365种奶酪”。法国奶酪至少有400多种，是闻名世界的奶酪之国。如果到法国人家中作客，主人不仅拿出各种各样的葡萄酒来招待客人，而且还会端出各种各样的奶酪让客人品尝。法国人的衣着一般都十分讲宪，尤其是巴黎人以服饰的优美和华丽精致而享誉世界。法国妇女是世界上最爱打扮的妇女，其服饰时髦，所用的化妆品也特别多，光是口红就种类繁多，早、午、晚用的都不一样，因而法国的高级服饰、化妆品和奢侈品也驰名于世。法国人素来爱钦酒，他们爱喝葡萄酒、苹果酒、白兰地、威士忌、杜松酒等。除非餐桌上有烟灰缸，否则别抽烟。法国人不仅在用餐时，而且在平时也有喜爱喝咖啡的习惯。他们通常爱用大杯喝有香味的浓咖徘。因而，尤其在巴黎觉敞的林荫大道边，热闹的露天咖啡座比比皆是。

法国人在贸易谈判中被认为有如下一些特点：1．立场极为坚定；2．坚持在谈判中使用法语；3.明显地偏爱横向式谈判。这也就是说，他们喜欢先为协议勾划出一个轮廓，然后再达成原则协议，最后确定协议上的各个方面。他们都具有戴高乐式的依靠坚定的“不”字以谋取利益的高超本领。商务活动应该严守时间，学几句法语会话，才能行动自如。法国人爽朗、热情，比较幽默、诙谐，喜欢交谈，特别爱好音乐、舞蹈。他们即使明天要奔赴战场，今天还要参加跳舞晚会，大家欢乐一番。商务活动在圣诞节及复活节前后两周不宜往访。7月15日至9月15日为当地人度假期。饮水安全。法律规定：不可饮的水均标明：“Eau Nrtable”。 入关可携香烟400支或雪前100支，或烟草500克，酒2瓶，限携法郎5000以下出境。人境外汇不限，先申报，可携出。法国禁邮寄避孕药物和用品。

4、瑞士

瑞士联邦（The Swiss Confederation），简称瑞士，位于中欧南部，面积4.1万平方公里。人口630多万。德语、法语、意大利语和拉丁系罗曼语均为国语，其中讲德语的居民占65％。49．4％的居民信奉天主教，7．7％的居民信奉基督教新教。

瑞士是山地之国，有“世界花园”、“钟表王国”、“旅游业的摇篮”等美称。首都伯尔尼（Berne）。货币为瑞士法郎S.Franc。瑞土1648年独立， 1815年维也纳会议承认为永久中立国。联邦委员会为最高行政机关，委员7人，由国会选出，任期为4年。国会分上下两院，下院议员民选，任期4年。上院议员由各邦指派2人组成，任期3或4年，各邦自定。人民有创制、复决权。总统、副总统为联邦元首，可由部长兼任。有14个全球性组织的总部设于瑞士。1950年9月14日与我国建交。

长期以来，瑞士的政治环境及货币政策比较稳定，而且由于瑞土人善于发挥本国优势，采取了适合本国国情的建设方针，所以一般说来，瑞士经济情况较周围其他西方国家稳定，即使在衰退时期，在西方世界中，也是失业人数最少、通货膨胀率最低的国家之一。

瑞士工业高度发达，在国民经济中占主导地位。机械化工、纺织、钟表、食品是瑞土工业的5大支柱。所产钟表驰名世界，瑞土素有“手表王国”之称，它所生产的钟表由于计时准确，品种款式多，工艺水平高，而畅销世界，闻名遐迩。瑞士医药品出口居世界首位。瑞士奶酪、巧克力、速溶咖啡及奶制品在很多国家都有市场。

1848年瑞士制定了新的联邦宪法，正式规定红地白十字旗为瑞士联邦国旗。瑞士人喜爱红、黄、蓝、橙、绿、紫、红白相间色组，淡淡相间色组，忌用黑色。在瑞士，猫头鹰是死亡的象征，忌用为商标。瑞士的商务活动宜穿有背心的三件套保守式样西装。拜访公私机构均须先约会。并一定要守时。一般主管人员于上午7～8时即到班，由于时间安排都很精细，你最好在7时至7时半之间打电话到主管办公室，要求订约。据说，瑞士人待人严肃。瑞士是一个全民皆兵的国家，上自公司的董事，下至汽车司机，每年都有一次要拿着枪接受军事训练。这一天，公司也放假，而各个家庭则都备有24发子弹，这是许多外国人都知道的。

男、女分工合作的意识较强，她们认为，男主外，女主内，她们从来就不会和男人争着出风头，而安于处理家事。社会福利非常普及，禁止雇用未满14岁的童工，限制劳动时间为8小时。瑞士人作风保守、谨慎，甚至也会露出顽固的一面，你得耐心等待。一旦对方决定买你的产品，几乎就会一直无限期买下去，很少中断。相反，如果对方说了“不”，你也就别想让他改变主意了。遵守契约，诚实不阿，瑞土人堪称模范。瑞士50个大公司中，25个总公司设于苏黎世（Zurich）这座瑞士全国最大的城市，它是工商业、金融、文化中心和陆空交通枢纽。

瑞士银行业非常发达，真是“银行多于米铺”。据统计，全国共有大大小小的银行近5000家，五分之三都设立有总部于苏黎世。

当你写信给瑞士一个公司时，信封上应只写该公司的名号，不要写主管个人的姓名。因为，如果该主管不在的话，这封信将无人敢拆，只有搁在一边了。切记！瑞士商人对“老店号”较有信心，如果你的牌子老，别忘了在信封、信纸上处处注明设立的年份，效果一定出人意科地好。按照瑞士法律，如果你诱使对方相信某一契约将能成立，而结果该契约未能成立，对方如遭受损失，你可能得负赔偿之责。别在见面第1天就邀对方午餐、晚宴。应等待双方相熟之后，再提出邀约。最好在离开瑞士之前邀对方晚餐。万一对方拒绝赴约，别紧张，生意未必不成功也！瑞士商人也甚少邀你到他家中作客。如果受到邀请，切记，第一，带花或糠果给女主人，第二，准时到达。在瑞士，只要红玫魂花束数目不是3即可，你可送1枝，也可送20枝，但不要送3枝，因3枝意味着你们是情人。

商务活动3、5、9至11月最宜往访。圣诞节前一周，以及复活节前后一周宜免。6月至8月及2月多休假。饮水安全且甜美。海关，非欧洲海外访客可携兔税香烟400支或雪前100支、或烟草1镑，葡翁酒2瓶，烈性酒1瓶。欧洲来客减半。无货币管制。

瑞士人喜欢谈论的话题是：体育、旅行、政治及你喜欢瑞士什么地方。避免谈论减肥与节食（特别是在吃饭的时候），也不要问对方的年龄、做什么工作、家庭情况和私人生活。

5、荷兰

荷兰王国（The kingdom of the nether lands），简称荷兰（Nether land）。位于欧洲西部。面积40884平方公里。人口1414万。平均每平方公里有410人，是世界上人口密度最高的国家之一。首都阿姆斯特丹（Amsterdam）。但是荷兰王国的议会、政府机构都设在海牙，就连荷兰的首相府、中央政府各部，以及各国驻荷兰使馆，也都设在海牙。只有君主登基仪式或重大庆典才在阿姆斯特丹举行，仅有象征意义。

荷兰15世纪建国。1581年独立。17世纪未成为世界最大的海上殖民帝国。18世纪后，荷兰殖民体系逐渐瓦解。1795年法军入侵，1806年在法国统治下成立荷兰王国。1815年同比利时成立联合王国。1830年同比利时脱离。第二次世界大战时被德国占领，战后恢复独立。现为君主立宪，责任内阁。内阁掌行政权，直接向国会负责。国会分两院：第一院（first chamber）议员由省议会选出，任期6年，每3年改选一半。第二院（second chamber）议员民选，任期4年。国王有权同时解散或分别解散两院。王位的继承采取世袭，由长子继承王位，无子时由长女继承。现任国王为碧丽克丝女王。荷兰于1945年参加北大西洋公约组织，1957年成为欧美共同体成员国。

荷兰虽然地处北纬50-53度之间，但冬天并不冷，夏天也不热。然面，温带的海洋气候却使这里阳光不足，阴雨连绵，一年中只有65天的光照时间。

荷兰的名字Netherlands ，在荷兰语里就是“低洼的陆地”的意思，全国有一半以上的土地低于海平面,境内绝大部分为平原,60%的人集中在西部的低洼地带,最低处竟比海平面低6.7米.因此,当你乘飞机在着陆的瞬间,你会发现大海的深处坐飞机。在乘船时，你会觉得离河不远的街道上的汽车比船低。

商务活动，宜穿保守式样西装。公私单位往访前均务必订约。荷兰商人尤其爱旅行，千万先约好才前往荷兰。虽然不象法国、德国商人那样爱握手，荷兰人也较正式、保守。访谈涉及对方私生活。大工业常有“后备订单”对象。所以切记直接拿出您最好的谈判条件，以免生意飞了。

荷兰商人喜爱相互招待宴请，往往早餐丰富，上午10时休息吃茶点，中午大吃一顿，下午四时又休息吃茶点，晚上7时正式吃晚餐，睡前还有一次宵夜。所以，切记带着你的肠胃药。如果荷兰人邀请你至他家坐坐，大多只请你喝几杯酒，然后出去上饭馆吃饭，记得带花送给他太太——务必是单数，5朵或7朵最好，别对别人的太太过份。荷兰知识分子对中国传统文化（汉学）知之颇深，不妨谈谈中国也孟哲学——他也懂。荷兰人在食上习惯吃西餐，但对中餐也颇兴趣。在荷兰，据说中国菜之多居欧洲之首位。每逢假日，荷兰人常爱全家到中国菜吃中餐，品尝中国的菜肴。

牛奶是其日常生活中所必不可少的料，喝奶尤如我国喝茶一般。荷兰人倒咖啡有特别的讲究，只能倒到杯子的三分之二处。倒满是失礼的插为，被视为乏教养。食习惯早餐吃乳酪、火腿、香肠、果酱。相处之道，不要提起纳粹，及其在亚受日本人迫富的事情。上楼梯时，男士在前。一般而言，男女爬楼梯的时候，女性在前，男性在后，这是一咱礼貌。而荷兰这处国家却与此相反。

荷兰人把胡萝卜、土豆和洋葱混和烹调而成的菜叫“国菜”，每年的10月3日，家家户户都要吃这种“国菜”，他们很吃柑桔类水果，其他水果则吃得不多。荷兰人的早餐多为冷餐，一般是面包奶油或奶酩。荷兰人不太喜欢茶。受到荷兰法律保护的琵鹭为国鸟，而“鲜花之国里最多的花卉——郁金香，已成为荷兰的象征，因此被誉为“国花”。荷兰人以爱花和擅长种花闻名遐尔，因而荷兰素有“欧洲花园”的美誉。

荷兰是个缺山少林的国家。他们通常驻对山、林有特异之感受。荷兰人多少世纪以来有养花植树草的习惯。在荷兰，几乎家家户户都有要在住房前后种些花草，点缀环境。中国人讲究盆景，而荷兰人都喜爱“窗景”，他们往往习惯在窗台上摆设或窗口上悬挂着各种奇花异草，恰与两旁的垂帘相映成趣，自成一景。此外，荷兰人一般都比较讲究清洁、整齐，习惯在每天早晨须将住房打扫收拾干净，甚至一个村子里擦地板的老妇人，随身带的清洁工具有毛刷、硬帚、垃圾钩、擦钢粉、钢砂纸之类不下一二十种。

每年3-5月、9-11有最宜往访。6、7、8月，荷兰人多去度假。荷兰纬度已甚高，夏天的晚上9点仍然明亮。饮水处处均安全，味道清纯。瓶装矿水也佳。 荷兰出租汽车司机不收小费。

荷兰人的家具、室内装饰闻名于世,所以荷兰人喜欢别人恭维他们的家具、艺术品、地毯和家中摆设。谈话时避免谈论美国政治、钱和物价，比较受欢迎的谈话内容包括政治、旅行和体育。荷兰人时间观念强，讲究准时。

6、西班牙

西班牙王国（The Kingdom of Spain），位于欧洲西南部的伊比利亚半岛。面积50．4万平方公里，为欧洲第3大国。首都马德里（Madrid）。人口400余万。罗马天主教为国教。官方语言为卡斯提亚（西班牙）语，有的自治区有其他官方语言如卡塔卢尼亚语、巴斯克语和加利西亚语。除一流旅馆之外，英语并不管用。西班语也是拉丁美洲大多数国家的官方语言。货币为比塞塔Peseta，西班牙国名意为野兔、边疆、海洋。西班牙被人们誉为“无雨之国”、“欧洲莱园”、“地中海陆地”、“旅游王国”、“海上强国”’ “ 野兔国”、“永不沉没的航空舰”、“通往欧洲，非洲、中东和拉丁美洲的桥梁 ”“橄榄王国”、“欧洲的果园”。1973年3月9日与我国建交。

西班牙人对饮食极为爱好和讲究，因此，在西班牙境内，一流的餐馆为数不少。这里的餐馆以“叉子”的数量多少分为高低五等。餐馆通常每周休息一天，多为星期天或星期一。每天启市和收市的时间较欧洲其他国家为迟，只有在游客区内才会较早启市，或有些昼夜营业。

西班牙具有特殊风味的烹调术，是旅游资源的一个重要组成部分。塞戈维亚的烤乳猪，米兰达埃布罗的烤羊肉，巴伦西亚的以红色作配料的“巴戈亚饭”，曼卡的奶酪，比斯开湾的海味等，皆是脸炙人口的美食。西班牙全国有2万多间饭馆和餐厅，拥有120多万个座位，各式建筑保留着古老的民族风格，屋内装饰按传统风格布置，点油灯和蜡烛，使人仿佛回到了17～18世纪。在每家餐馆、店铺门前，多会摆放着其餐单，标出其明码实价，客人亦可先查问餐单后才“决定是否光顾。总而言之，在西班牙享受一顿美食，绝对毋须很大的花费。在西班牙，顾客到了早餐店里，只要对服务员。说一声“啾罗” ，很快就会端出一份象中国油条一样的食品。“啾罗”意为“油棒子”，出锅时有2丈多长，象一大堆卷起来的肠子，据说这技术是由中国水手传到西班牙的。按照西班牙商人的商业习惯和礼俗，建议你随时穿着保守式样西装，内穿白衬衫，打保守式样的领带。在西班牙，通常在晚间赴宴或参观剧院也不是盛装出现。

在西班牙，商人和实物不可分离，只要有可能，客人应将产品的样品或者服务项目递送给或者介绍给主人。到西班牙作客的商人，在办公时间以穿黑色皮鞋为宜，不要穿棕色皮鞋 ，尤其在日落之后，一定要穿绿色的鞋子，因为西班牙日落之后，一定要穿黑色的鞋子，因为西班牙人历来就喜欢黑色。喜欢狮子、鹰、花卉、石榴，而不喜欢山水、亭台、楼阁。西班牙人是拉丁血统的人，性格开朗而纯朴，南北方有区别，北方的巴斯克人朴实而稳健，而南部的卡迈兰人，则因自古以来从事商业的关系，大多数是地地道道的商人，西班牙这个国家现在还遗留着阶级制度，即限于上流阶级的人。才能上大学，而一流公司的高层人员，则多为这些上流阶级的人所占据。因此，较低一级的公司，他们的领导人员就都是职业学校毕业的中等阶级的人了。但是，他们多数是从实际工作中训练出来的。因此，在经营方面，态度非常积极。谈判时，出面磋商的人也具备绝对的决定权，所以，商务谈判我方也必须派遣相当的人员前往洽谈，否则，他们不予理睬。

拜会公司单位，必须要预先约会。最好持用有西班牙文、中文对照的名片,这样,会给会面和谈判供方便。在首都马德里及全国最大商港和工业中心巴塞罗纳（Barcelon）的西班牙商人作风颇为贵族化及保守。别忘了，这儿是个历史悠久、显赫一时的王国。你的作风、举止最好也显得保守、正式讲究一些礼节。西班牙人 好朋友相见时，通常情况下要男的要相互抱一抱肩膀，女的要轻轻搂一搂并亲吻双颊。商务活动见面和道别时，务必颌首、握手为礼。

西班牙人只有在看斗牛时才准时到达。许多西班牙商人不知“守时”为何物，上午11时到办公室，中午午餐即不见人，直到下午4～5时方回办公室，往往又工作到8-9点才离去。午餐一定在下午1点半以后，晚餐吃得很晚，得到10点左右才开始。初抵西班牙，赴约前还是先吃点东西为妙．饭馆一般晚上9点才开门营业，到晚上11点才有大批吃饭的人光顾。

由于西班牙的气候温和，每日都有长时间的阳光，所以居民都不习惯早起，较其他欧洲国家的人起得更迟。

西班牙的国花是石榴花，在西班牙的国微上，就绘有一个红色的石榴。西班牙人把石榴看作是富贵、吉祥的象征。送花不要送大丽花和菊花，这两种花和死亡有关。红玫魂用来送给演员和女友，但也可以送给其他女性。如彼邀请去西班牙人家里吃饭，可带上一束鲜花，点心、蛋糕或巧克力。在送礼方面，电器，如收录机、袖珍计算器等属于贵重品，受人珍视。 ,

西班牙人喜欢谈论政治，但不要把西班牙政治和本国政治进行比较，喜欢谈体育和旅行，避免谈论宗教、家庭和工作。不要说有关斗牛的坏话。

每年2月全国皆举行盛大的嘉年华会，3月19日巴伦西亚举行的Las Fallas节，复活节是一个充满宗教意味的节日，约于每年的春天期内举行。4月的西维尔节，非常热闹。5月为安达卢西亚区传统的EL Rocio节。7月6日至14日潘普路纳举行一年一度的斗牛节。

名闻遗迹的西班牙斗牛，是颇为盛行的一种竞技表演。它起源于古代的宗教活动。18世纪中叶，西班牙各地开始兴建正式的斗牛场，每年春秋两季便是斗牛季节。西班牙妇女善于使用扇子表达感情，据说，当妇女打开扇子，把脸的下半部遮起来，这意味着她在问人：“你喜欢我吗？”或者她在说：“爱你”。如果妇女一个劲快速地煽扇子，那意思是说：离开我。如果把扇子一会儿打开，一会儿合上，表示我非常想念你。

西班牙的女人上街必须要戴耳环，如果没戴耳环，简直就家一个正常的人没有穿衣服一样，会被人笑话的。

西班牙人名由父名和母名组成，交谈时只用父名即可。如果你不熟悉对方，最好先问一句：“我该怎么称呼你？”为表示礼貌，最好在名片上加上职称或头衔。每年10月至次年6月最宜往访。圣涎节前后两周及复活节前后一周免访。7～8月商人多在度假。

付小费是西班牙人的一种习惯，虽然很多地方已加收服务费用，但人们已照常在结帐时留下一些零钱作为小费。计程车小费10～15％，行李每件50Pesetas，饭店、旅馆、夜总会10～15％已附加入帐单，可另给5％予侍者。其他服务每次给30Pesetas即可，在酒吧、餐馆、酒店、戏院及剧场内，均有付小费的习惯，不过，假如不付小费亦不会引起麻烦。

7、葡萄牙

葡萄牙共和国简称葡萄牙 ，位于欧洲的西南部。面积8.8万平方公里。人口1035万 ，其中99%是葡萄牙人。罗马天主教为国教。葡萄牙语为官方语言，法语、英语、西班牙语为商用语。首都里斯本(LISBON) 。1910年成立葡萄牙共和国。1979年2月8日与我国建交。

葡萄牙有“软木之国”、“葡萄王国”的美称。葡萄牙软木及橡树制品居世界第一，自古以来盛产葡萄和葡萄酒。全国有葡萄园36万公顷，平均每五个农业劳动力就有一人种植。全国有18万人从事葡萄酒生产，年产葡萄10～15亿升，远销世界120多个国家和地区，成为世界上第4大产酒国，以波尔图出口的葡萄酒最负盛名。

葡萄牙人男人相见时热情拥抱并互拍肩膀，很熟的妇女相见时亲吻对方双颊。葡萄牙人惯于社交，在初认识的时候，就会表现出一般亲密感来。与他们相处应重视人际关系。

葡萄牙随时宜穿“非常”保守、老式的西装。拜访公私单位必须事先预约。最好的方式是事先写信要求于何时拜会，待对方回信或回电时才前往。由此你已可感受到葡国商人的保守、优雅、有礼的气质。葡萄牙人家族意识强烈。凡事慢三拍，所以事先应安排好，以适应其拖拖拉拉，但葡萄牙人是乐于加班的。

在葡萄牙从事商业活动，见面或道别时的正式握手为礼是十分重要的事。商务谈判时，你不宜试图施加压力，宜保守地提出生意条件，葡国商人多半会带你去一些古老、优雅的咖啡厅聚坐，招待殷勤，但多半花费不多。每年10月到次年6月最宜往访。圣诞节前后两周及复活节前后一周不宜前往，7～9月多度假。

葡萄牙，人们往往就会顾名思义认为这国名是由其产葡萄来的，其实不然。葡萄牙是音译。不过它的确是名闻遐迩的“葡萄王国”，按葡萄牙人的饮食习惯，用餐时应尽量喝葡萄酒。葡萄牙人同葡萄酒结下了不解之缘，它是每一家庭必不可少的饮料。男女老幼饭前饭后都爱饮酒，也喜欢用酒招待客人。男人只有饮酒才被人认为是男子汉，据说，在这个只有半个河南省大的小国家里，酒店就有36万家之多。葡萄牙人饮酒的方法是很讲究的，按葡萄牙的传统，饭前要饮用开胄葡萄酒，饭后要喝助消化葡萄酒，用餐过程中还根据莱肴配酒。吃肉时喝红葡萄酒，吃鱼时饮白葡萄酒，冷拼盘则配饮玫瑰香葡萄酒，吃点心时则配葡萄汽酒。这种传统的、严格的配酒方法，沿袭圣今，已成为全国人在商务宴请、社交场合和家庭饮宴时的一种礼节和习惯。葡萄牙人为什么如此重视和喜爱葡萄酒呢？他们说：“葡葡酒是大地和太阳的儿子，它振奋我们的精神，启发我们的智慧。”你到了葡萄牙，进餐时就非喝酒不可。你要是搬出理由不喝，他们就认为你瞧不起他们，那么进一步做什么交易或交个知已的希望，就要泡汤了。在葡萄牙，人称酒比水还便宜，酒精的成份也不高，因此，进食时同时喝些酒，绝不至醉酒。葡萄牙葡萄酒，又醇又香，有口皆碑，值得一尝。

在葡萄牙，对女人应特别有礼貌，这是一种社会风尚，故不可忽视。薰衣草是葡萄牙的国花。葡萄牙人民特别喜欢薰衣草，这是因为它不但有观赏价值，而且有较高的工业价值，它是制造香皂、卫生皂、花露水、清凉油、洗发乳液、冷霜的重要原料。

葡萄牙人没有人种歧视的现象，工资也便宜，罢工至今是违法的。国家对外来投资很积极，并制定优惠办法。遗留着等级制度，上流阶级的人才能上大学，较低一级公司的领导多毕业于职业学校，在经营方面，态度非常积极。公余之暇的交际是有的，但共进晚餐的机会则很少。到了交往较深之后，就变成以家族为单位的交往，而气氛也会显得更加热闹了。

入关免税香烟200支或雪茄50支，或烟草半磅，酒1瓶。本国货币没人限携5000Escudos（埃斯库多）。外币入境先申报，可携出。小费计程车15％，行李每件40Escudos，旅馆、饭店、酒楼10～15％已附加入帐单。葡萄牙中午12点到下午3点不办公，安排商务不要在这段时间联系工作。应邀去主人家里吃饭时，不一定非带礼物不可。你可以请接待你的人去饭馆吃顿饭作为回报。谈话中客人要避免谈论有关政治和政府的问题。谈论家庭、葡萄牙的优点和个人的爱好是一种礼貌的表示。

8、比利时

比利时王国（The Kingdom of Belgium ）,简称比利时，位于欧洲西北部。面积3万平方公里，人口990万。北方的佛拉芒语和南方的法语都是官方语言。宗教以罗马天主教为主。观光地区英语可流行，一般人大多不懂英语（买东西一般没问题）。贷币：比利时法郎Belgian Franc ( Bf )。首都布鲁塞尔( Brussels )，是欧洲共同体和北大西洋公约组织总部的所在地，有“欧洲首都”之称。1971年10月25 日与我国建交。

比利时面积的三分之二以上为丘陵和低地，煤炭资源较为丰富，工业和畜牧业比较发达。绝大部分工业原料和粮食靠进口，工业产品则有40%供出口。 比利时人比较稳重，但一开车似乎就变了，胡乱开车的人很多，往往乱闯硬挤，所以交通安全要特别注意。开展商务活动前，必须了解不同民族的特殊性点，有助于生意成功。寄商品目录时，不要以为比利时属于法语系就寄法语的目录，这样就错了，会受到佛拉芒人的非议。跟佛拉芒人打交道，若不符合他们的意思，他们就会按兵不动，与其相见时可在双颊交替着吻三下，男人相见时也拥抱。

在比利时，名士家族和一般人分得很清楚。一般家庭的子女教育仅能到高级中学为止。只有名士家庭的子女才能接受大学教育。而出了大学，踏入商业社会的时候，初进公司就会被安排在名士的路线上。比如，担任经理助理，开始学习经理的作业，而后，就顺利地平步青云了。公司里重要着日常的业务。因此，有些事宜直接找高职员谈，比较能够早作决定。

在商务活动中，宜穿3件套的保守式西装。在社交和工作交往中，人们相见和离别时习惯握手。往访务必预约，且订在上午10时至下午5时之间，最好是邀请对方于下午1时至3时之间午餐面谈。名片上忌有商品广告。比利时人一般不吃过份油腻的菜。早晨习惯吃酸奶牛、水果，进餐时喜喝啤酒、白兰地。餐前习惯先来饮料，用餐时一定要有警备区，餐后要喝咖啡，若受邀到比利时人家中晚餐，宜先请花店送花去对方家中，然后抵达。送花时，千万别送菊花，对比利时人来说，菊花意味着死亡，为葬礼及万圣节(11月1、2日)专用。除非餐桌上有烟灰缸，否则不要抽烟。比利时南部人，女孩爱粉红色，男孩爱蓝色，一般人喜欢高雅的灰色，忌用墨绿色。而比利时北方人，女孩爱蓝色，男孩爱粉红色。

比利时人每年12月及7、8月多去度假，其他月份都适宜往访。布尔的每周三，安特普的每周一，是当地商人同业聚餐日，较难找他们谈生意。出入境并没有特别需要注意的地方，通关非常轻松。冬天或浓雾的时候，级降落地点可能变更，不过还是会着陆在机场附近。入关可携免税香烟400支，或雪茄100支，或烟草500克，酒2瓶，无外汇管制。

9、意大利

意大利共和国（The Republic of Italy），简称意大利，位于欧洲南部的亚平宁半岛上。它还包括地中海的西西里岛和撒丁等岛屿，总面积30万平方公里，山地和丘陵占全国面积的80％。人口5720万，官方语言为意大利语，首都罗马（Rome），货币里位Lira。

意大利原意为牧羊场，是个古老而美丽的国家，有“欧洲花园”、“欧洲炼油厂”、“旅游之国”、“航海之国”等美称。

意大利现政府为责任内阁制。现行宪法于1948年1月1日生效。总统由国会选出，任期7年。国会分两院：众议院议员直接民选，任期5年；参议院议员为地区代表，任期5年。内阁掌行政权，向国会负责，总统有权解散国会。意大利是主要工业发达国家之一，是欧洲共同体成员国，在成员国中，经济实力仅次于德国、法国、英国，居第4位。1949年4月加入北大西洋公约组织。1970年加入欧洲金融体系。

意大利人重视设计，首推他们独特的设计风格，以及工业界基于产品本身的品质与设计的密切配合。他们的产品，从日常用品如成衣、玩具、家具、鞋类及汽车、机器等，无不与此有关。

意大利的企业，决定权大都操在总经理之手，即使是部长、科长级干部，也多半没有决定权，因此，和总经理直接谈生意成交居多。和总经理谈生意，谈话时间都很仓促。大企业的总经理非常忙碌，很难抽空接见访客。因此，和总经理面谈需费点功夫才能办到，这点不必在意。联系事宜要尽早进行。意大利人不大注重约会的准时，至少在社交活动中如此。前往拜访一定要先预约，高级主管的上班时间是不规则的，别将约会订在一大早或午餐后一两个小时内。愈往南去，午餐休息时间愈长。

意大利人的主餐在中午，一顿午餐能延续两三个小时。执意拒绝午餐或晚餐的邀请是不礼貌的。你如果被邀请到意大利人家里吃饭，你可以带葡萄酒、鲜花或巧克力作为礼物。但不能带菊花，菊花是葬礼上用的。送花时要注意送单数。

在意大利，公事交往中通常也送礼，宜穿三件式西装。意大利人对初次见面的人，往往表现得很客气。因此，初次的面谈中，他们的回复都比较模棱两可，见过几次面以后，彼此间打消了隔阂，生意的洽谈就顺利多了。通常必须经过面谈才会使生意成交，用电话来订货或接受订货的情况，可说少之又少。

意大利人喜欢绿色和灰色，国旗是由绿、白、红三个垂直相等的长方形构成。据记载，1796年拿破仑的意大利军团在征战中使用绿、白、红三色旗。这面旗是拿破仑本人设计的。意大利人忌紫色，也忌仕女像、十字花图案。意大利人对自然界的动物有着浓厚的兴趣，喜爱动物图案、鸟案。尤其是对狗和猫异常偏爱。红玫瑰表示对女性的一片温情，一般别送；手帕也不能送人，丝织品与亚麻织品一般也别送人。礼物应含有某种快乐的味道，如塞满巧克力的银白色糖衣吊桶。也可送点精致典雅的东西，比如古典名著或者艺术品。

意大利人的生意观念是买卖双方处于对等地位，而不是“顾客至上”。因此，进入零售店就表示要买东西，一旦决定了选购对象，而且尺寸大小又适合自己需要时，就非买不可。在意大利，当你买了东西需要找零钱时，一般不直接找货币给你，而是用其他货物来代替。例如，当你到邮局买邮票时，可能会用公用电话代用券作为应找的零钱。买香烟时，可能找给你几张邮票。去照相馆冲洗胶卷时，一般是用小相册作为零钱找给顾客。另外，对意大利人不要谈政治、经济的敏感问题和美国橄榄球。

米兰（Milan）是意大利最大的商业城市和金融中心，各大行号或银行总部均在米兰。米兰常常举办国际性展览会，春秋两季异常混杂，所以前往访问必先预订旅馆，房租USD50~130，等级差距很大。

意大利语是公用语，该国商人大多不会说英语，会一点法语。在威尼斯（Venice）、热那亚、罗马（Rome）等地英语行得通，而在阿尔卑斯观光地，加尔大（Guard）湖、亚得里亚（Adriatic Sea）海岸的游泳池，每年都有大批德国观光客前来来度假，因此，德语也颇通行。

意大利人一般很少提国家，多提故乡的名字。林立于北部地域的大公司里的管理人员，许多都是精明的人材，商业道德的水准也很高。公司职员没有被充分授权，上面交待什么，下面就照办，只要没有失误就不会被革职。因此，大多数人都属乐天派，上班轻松自在。和他们相处，说话时必须注视对方。意大利人不守时，不守交通规则，行车走路都应留神。

在意大利做生意，一旦取得他们的信任，生意就会持续不断，而且越做越大。意大利人大多善于交际，并很重视友谊。如果能和意大利人建立深厚的友情，就具备了扩大生意的稳固基础。从11月到翌年3月，一直是天空多云的阴暗天气。米兰风小雾浓，因此，班机起降时刻常常变更。

除米兰外，大多地方的人不招待你吃午、晚餐。不经过3—4次见面，对方不愿意介绍家人与你见面，你也别主动邀其太太见面。千万别问对方如何处理他的“税务问题”，因为其十有八九不会遵守税法。意大利人晚餐时间大都拖得很长，从晚上8点才开始，一直吃到深夜，菜肴相当丰富。意大利风味的菜肴可与法国大菜媲美，在世界上享有很高的声誉。其特点是味浓、香、烂，以原汁原味闻名。意大利人吃饭的习惯一般是有6、7成熟了就吃，这是其他国家所没有的。

在西方国家中，意大利面条产量之高、消费量之多，可谓首屈一指。面条年产量达200万吨，绝大部分内销，平均每人每年吃30公斤。通心面约有80种，吃通心面（Spag-hetti）时，不要出声太大，一定要使用刀叉和汤匙。方法是右手拿叉子，左手拿汤匙，这是吃通心面的诀窍。以刀叉卷起面条，一口一口斯斯文文地吃。吃到最后，你得把碟子里的调味品吃个精光（绝不能留下），这才是吃通心面的正统方法。在当代世界流行的方便食品中，意大利薄饼堪称各类食品中的佼佼者。

每年2月至5月，9月至11月最宜往访。圣诞节、复活节前后两周勿去。往访旅行需注意当地小偷较多，手段高明，行骗观光客。入境时，只需申报所携外币数额，届时可携回。限携出20万里拉，外汇不限。海关规定可带香烟400支或雪茄100支，或烟草500克，酒2瓶。此地水含有石灰成份，不宜生喝，煮开的水则没有问题。瓶装矿泉水，价廉物美。

10、爱尔兰

爱尔兰位于欧洲西部爱尔兰岛上。西临大西洋，东北同英国的北爱尔兰接境，东隔爱尔兰海和英国相望。爱尔兰国名源于国内主要民族爱尔兰人。在凯尔特语中，“爱尔”意为“后面”、“西边”。因为该岛位于欧洲西陲而得名。北欧维舍人到这里后，称此地为“爱尔兰”，意为“西方国家”或“绿色的国家”。1937年4月18日爱尔兰正式宣布独立，并定国名为“爱尔兰”。

爱尔兰全国面积7.0282万平方公里，主要为爱尔兰人，约占全国总人口的98.7%。首都都柏林。货币为“爱尔兰镑”。官方语言是爱尔兰语和英语。

1）社交习俗

爱尔兰人在生活细节上有如下特点：虽受英国的影响很大，但在生活上却不象英国人那样讲究排场和注意身份、风度等。一般他们都比较开朗和随便，注重实惠。在待人处事上，都十分注重礼节礼仪。他们言谈话语特别重视礼貌修养。在社交场合，他们的礼貌用语颇多，“请”、“谢谢”、“请原谅”等，是他们的习惯用语，他们还很尊重妇女，“女士优先”已成为他们生活中的传统。无论做事情，男人都要照顾女人，事事都要女先男后，很忌讳“十三”、“周五”。

“竖琴”是爱尔兰人的绰号，又是爱尔兰的民族乐器。爱尔兰国徽的图案也是竖琴，爱尔兰人对竖琴的图案最为崇拜和喜爱。他们崇尚绿色。他们把绿色视为生命和力量。因为绿色会给人带来美好的环境，带来生活的幸福。他们偏爱“三叶草”，并把其喻为国花。无论男女逢遇佳节庆典，都习惯在胸前佩戴一束“三叶草”。他们还爱狗成风。据有关资料介绍，爱尔兰有40%的家庭养狗。

2）礼节礼仪

爱尔兰人在社交场合与客人相见时，一般惯以握手为礼。在与亲朋好友相见时，大多都惯以亲面颊或贴面颊二三次来代替握手，以示相互间的亲热和友好。

按惯例，客人若使用了电话应主动付费。商业上的会面要事先约定，但要记住爱尔兰人不大有时间观念。如应邀去爱尔兰人家里作客，给女主动人送鲜花或巧克力是受欢迎的。如应邀去吃饭，瓶酒或乳酪是合适的礼物。商务交谈避免谈论宗教或政治问题。

3）信仰忌讳

爱尔兰人大多数信奉罗马天主教，还有少数人信奉新教。忌讳“13”、“星期五”。他们视“13”和“星期五”为令人沮丧的数字和日期。一般人都有一种信念，认为凡遇到“13”或“星期五”办事情，很可能不幸会发生，或有灾难降临到自己的头上。

爱尔兰人忌讳交叉式握手，或交叉式同时与几个人的谈话。他们认为这些都有失礼节，是很不礼貌的举止。他们忌讳见到单只喜鹊。认为凡是看见单只喜鹊，准会有倒霉的事要临头。可是你若同时见到两只喜鹊，那就预兆着你必将会有喜事来到面前。他们不愿意他人过问自己的去向、工资、年龄以及婚姻状况。他们认为这些都属于个人的私生活范畴，不需要别人来干预和过问。他们一般都很注重效率问题。习惯工作就是工作，休息就不想工作的事。所以，他们休息或用餐时都不喜欢讨论公事。

4）饮食习惯

爱尔兰人平时习惯吃英式西餐，对辣味菜肴不太感兴趣，也不喜欢吃带汁的菜肴。用餐习惯使用刀叉。他们对中国菜肴也非常喜欢。他们特别喜欢吃清炖菜肴，尤为营养价值高的菜品，更为他们所偏爱；他们乐于喝清汤；喜欢在餐桌上配备多种调味品。招待朋友的茶会颇为讲究。友人来访坐定后，先让一杯接一杯地饮爱尔兰特有的黑啤酒，然后，主人才肯端上茶或咖啡等及其他方便食品。

11、**挪威** Z, Z. t" K+ `\* D G& W  
 挪威位于北欧斯堪的纳维亚半岛西部，西濒挪威海，东临瑞典，南隔斯卡格拉克海峡与丹麦相望，北靠芬兰和俄罗斯联邦。全国面积38.70万平方公里，人口中主要是挪威人，北部有少数的拉普人和芬兰族人等。全国分郡和市两级，首都奥斯陆，货币为“克朗”，官方语言是挪威语。3 e8 ]9 {" P+ M4 a9 U  
 挪威人以好客著称。只要人光临，他们总要以满腔的热情来招待客人，目的是让客人高兴和满意。他们时间观念较强，总准时赴约，认为这是一种社交礼节的问题。他们在相互谈话时，总习惯距离稍远一点，最好要在1.2米以外。他们昵爱红色，尤以衣服红色最为流行。女孩的大衣，儿童的滑雪衫多是红色，就连男人的毡帽镶边大多也是红色。人们普遍认为红色会给人以温暖之感。挪威的妇女对褐色感情是极为深厚的。一般认都愿使自己的皮肤设法变成褐色。故此他们经常使用褐色来装饰自己，并以此相互媲美。他们喜欢绿色和蓝色，认为绿色象征着吉祥，蓝色象征着美好。他们喜欢石南花，因为石南花伴随着他们生活，并赋予他们美的感受。所以石南花又被喻为国花。他们最爱河鸟。认为河鸟象征着人间的自由，并给人们带来了欢乐。因此，人们都尊其为国鸟。

挪威人的社交场合与客人见面时，惯以握手为礼。朋友间的相见，也常以拥抱为礼；女子之间相见，还常以贴面颊为礼。挪威人较为拘谨，在熟悉你之前较少用名字相称。挪威商界人士严格遵守时间，如果你无法履行约会，该用电话通知取消或改期。不要在复活节期间（在棕榈主日以后的10天）、7月份或8月初到挪威去作商业旅行。/ h8 b- i\* G0 |$ g" f, t  
 如应邀去挪威人家里作客，可带鲜花、巧克力之类小礼品送给女主人。  
 挪威对酒后驾车执法甚严，所以在社交聚会时通常指定某人担任驾驶员，此人在席间滴酒不沾。# Z1 w! P4 ~; c1 O0 W; Y  
 通常避而不谈诸如职业、工薪和社会地位等个人问题。恰当的话题有业余爱好、政治、体育运动和旅行。5 \_5 o, B2 h- k: a: K! h  
 挪威人主要信奉新教的路德教会（信义宗），其教又是挪威的国教会；还有少量的天主教徒。 J0 e: n0 H\* n Y, b A  
 挪威人不愿他人过问自己的工作、工资及社会地位等情况。认为这些事情都属于个人的私事，不需要他人过问和干预。他们忌讳“13”和“星期五”。认为这些是“厄运”与“灾难”的数字和日期，是极其令人厌恶的。他们忌讳相互间交叉式握手或交叉式谈话。认为交庆式握手或交叉式谈话都是不礼貌的举止。他们忌讳有人酒后开车，尤其对自己所乘车的司机更是倍加注意，并竭力反对司机喝酒。因为挪威受太阳的光照时间很短，一年中只有7、8月为享受太阳的黄金季节。所以，对在这两个月内来找他们办公事的人，是不会太热情的，因为打扰了人家享受太阳最佳光阴。他们对海产品中的原形虾有所忌讳，所以烹制的原形虾许多人不喜欢吃，但加工后再烹制出的菜肴，有些人还是喜欢吃的。"N; b9 K:   
 挪威人过圣诞节时，很多人都喜欢用晒干的鱼浸在盐水中煮熟以后吃。挪威的萨阿米人主要以兽肉、鹿肉和鱼为食，爱把鹿肉腌制成肉干，以备整年食用。萨阿米人的饮料是以鹿奶为主。人以西餐为主，惯用刀叉作餐具，大多也都乐于品尝中餐。

12、**俄罗斯**

[俄罗斯联邦](http://baike.baidu.com/view/21945.htm)（The Russian Federation），通称俄罗斯，原[苏联](http://baike.baidu.com/view/6824.htm)最大加盟国，位于[欧亚大陆](http://baike.baidu.com/view/242367.htm)北部，地跨[欧](http://baike.baidu.com/view/37813.htm)[亚](http://baike.baidu.com/view/299652.htm)两大洲，国土面积为1707.54万[平方公里](http://baike.baidu.com/view/230208.htm)，是世界上面积最大、资源最丰富的国家。首都莫斯科，主要民族是俄罗斯族，主要宗教是东正教，官方语言是俄语，货币是卢布。  
 （1）商务礼仪

俄罗斯商人有着俄罗斯人特有的冷漠与热情的两重性。商人们初次交往时，往往非常认真、客气，见面或道别时，一般要握手或拥抱以示友好。 俄罗斯商人非常看重自己的名片，一般不轻易散发自己的名片，除非确信对方的身份值得信赖或是自己的业务伙伴时才会递上名片。  
　　在进行商业谈判时，俄罗斯商人对合作方的举止细节很在意。站立时，身体不能靠在别的东西上，而且最好是挺胸收腹；坐下时，两腿不能抖动不停。在谈判前，最好不要吃散发异味的实物。在谈判休息时可以稍为放松，但不能做一些有失庄重的小动作，比如说伸懒腰、掏耳朵、挖鼻孔或修指甲等，更不能乱丢果皮、烟蒂和吐痰。许多俄罗斯商人的思维方式比较古板，固执而不易变通，所以，在谈判时要保持平和宁静，不要轻易下最后通牒，不要就想着速战速决。  
　　俄罗斯商人认为，商品质量的好坏及用途是最重要的，买卖那些能够吸引和满足广大消费者一般购买力的商品是很好的生财之道。大多数俄罗斯商人做生意的节奏缓慢，讲究温文尔雅，因此，在商业交往时宜穿庄重、保守的西服，而且最好不要是黑色的，俄罗斯人较偏爱灰色、青色。衣着服饰考究与否，在俄罗斯商人眼里不仅是身份的体现，而且还是此次生意是否重要的主要判断标志之一。

俄罗斯商人认为礼物不在重而在于别致，太贵重的礼物反而使受礼方过意不去，常会误认为送礼者另有企图。 俄罗斯商人对喝酒吃饭也不拒绝，但他们并不在意排场是否大、菜肴是否珍贵，而主要看是否能尽兴俄罗斯商人十分注重建立长期关系，尤其是私人关系，在酒桌上，这种关系最容易建立。千万要记住，女士在俄罗斯礼仪上是优先照顾的。

1. 社交礼仪  
   　　在人际交往中，俄罗斯人素来以热情、豪放、勇敢、耿直而著称于世。在交际场合，俄罗斯人惯于和初次会面的人行握手礼。但对于熟悉的人，尤其是在久别重逢时，他们则大多要与对方热情拥抱。

在迎接贵宾之时，俄罗斯人通常会向对方献上“面包和盐”。这是给予对方的一种极高的礼遇，来宾必须对其欣然笑纳。 @: V( i1 k$ W  
　　在称呼方面，在正式场合，他们也采用“先生”、“小姐”、“夫人”之类的称呼。在俄罗斯，人们非常看重人的社会地位。因此对有职务、学衔、军衔的人，最好以其职务、学衔、军衔相称。' c% Y0 T& q; l7 R  
　　依照俄罗斯民俗，在用姓名称呼俄罗斯人时，可按彼此之间的不同关系，具体采用不同的方法。只有与初次见面之人打交道时，或是在极为正规的场合，才有必要将俄罗斯人的姓名的三个部分连在一道称呼。精英外贸论坛"@)A#]8U'G$f  
　　（3）服饰礼仪  
　　俄罗斯大都讲究仪表，注重服饰。在俄罗斯民间，已婚妇女必须戴头巾，并以白色的为主；未婚姑娘则不戴头巾，但常戴帽子。$L;[.\_\*R&j0 Z! f; D0 \_5 r  
　　在城市里，俄罗斯目前多穿西装或套裙，俄罗斯妇女往往还要穿一条连衣裙。,  
　　前去拜访俄罗斯人时，进门之后务请立即自觉地脱下外套、手套和帽子，并且摘下墨镜。这是一种礼貌。

（4）餐饮礼仪 ? O- v1 Z5 F! c; {

在饮食习惯上，俄罗斯人讲究量大实惠，油大味厚。他们喜欢酸、辣、咸味，偏爱炸、煎、烤、炒的食物，尤其爱吃冷菜。总的讲起来，他们的食物在制作上较为粗糙一些。  
　　一般而论，俄罗斯以面食为主，他们很爱吃用黑麦烤制的黑面包。除黑面包之外，俄罗斯人大名远扬的特色食品还有鱼子酱、酸黄瓜、酸牛奶，等等。吃水果时，他们多不削皮。  
　　在饮料方面，俄罗斯人很能喝冷饮。具有该国特色的烈酒伏特加，是他们最爱喝的酒。此外，他们还喜欢喝一种叫“格瓦斯”的饮料。  
　　用餐之时，俄罗斯人多用刀叉。他们忌讳用餐发出声响，并且不能用匙直接饮茶，或让其直立于杯中。通常，他们吃饭时只用盘子，而不用碗。   
　　参加俄罗斯人的宴请时，宜对其菜肴加以称道，并且尽量多吃一些，俄罗斯人将手放在喉部，一般表示已经吃饱。6 P" i. \_( D, `0 l- L; A( p9 T) {# }  
　　（5）习俗禁忌7 r3 u: M& Y\* A, M7 s  
　　在俄罗斯，被视为“光明象征”的向日葵最受人们喜爱，她被称为“太阳花”，并被定为国花，拜访俄罗斯人时，送给女士的鲜花宜为单数。  
　　在数目方面，俄罗斯人最偏爱“7 ”，认为它是成功、美满的预兆。对于“13” 与“星期五”，他们则十分忌讳。 H+ l8 T5 g: L: `5 P  
　　俄罗斯人非常崇拜盐和马。8 P ?) ]4 P) w, Q9 G  
　　俄罗斯人主张“左主凶，右主吉”，因此，他们也不允许以左手接触别人，或以之递送物品。  
　　俄罗斯人讲究“女士优先”，在公共场合里，男士往往自觉地充当“护花使者”。不尊重妇女，到处都会遭以白眼。  
 俄罗斯人忌讳的话题有：政治矛盾、经济难题、宗教矛盾、民族纠纷、前苏联解体、阿富汗战争，以及大国地位问题。

俄罗斯特别忌讳"13"这个数字，认为它是凶险和死亡的象征。相反，认为"7"意味着幸福和成功。俄罗斯人不喜欢黑猫，认为它不会带来好运气。俄罗斯人认为镜子是神圣的物品，打碎镜子意味着灵魂的毁灭。但是如果打碎杯、碟、盘则意味着富贵和幸福，因此在喜筵、寿筵和其它隆重的场合，他们还特意打碎一些碟盘表示庆贺。俄罗斯人通常认为马能驱邪，会给人带来好运气，尤其相信马掌是表示祥瑞的物体，认为马掌即代表威力，又具有降妖的魔力。遇见熟人不能伸出左手去握手问好，学生在考场不要用左手抽考签等等。

13、加拿大" g& g8 s5 I: @/ R+ q7 ~( J  
 加拿大（Canada)位于北美洲北部，面积997万平方公里，居世界第2位。总人口中英裔占40．2％，法裔占26.7％，其它欧洲人后裔约占23％，另有印第安人和华人等。英语和法语同为官方语言，居民中讲英语的占三分之二，讲法语的占五分之一，主要集中在魁北克省。讲英、法两种语言的约占86％。加拿大信奉天主教和基督教（新教）的居民约占总人口85%以上。

加拿大为英联邦成员国，其国家元首仍为英国女王，实行责任内阁制，国会仿英国分上、下两院：上院议员，由总理建议，总督任命；下院成员由人民选举，任期5年，内阁掌握行政权向国会负责。

加拿大人性格开朗，不保守，重实惠，自由观念较强，行动上比较随便，不太注重礼节。但他们在生活起居方面比较讲究，住房要求整洁、舒适，卫生设备齐全。在生活习俗上受宗教的影响也较大。他们通常都很忌讳“13”这个数。在他们举行的宴会上，一般都是双数的席次。他们喜欢过圣诞节。节日中，火鸡和丁香是他们不可缺少的菜肴，节日活动的内容则与欧洲其他国家相似。  
 在加拿大做生意时，应该因人种而变换手法，否则，难免是要吃亏的。例如，和英国后裔商谈时，从进入商谈到决定价格这段时间，是很艰苦的。一会儿，卡死在这个问题上，一会儿，又卡死在那个问题上。就这样，慢慢地走向目的地，所以，商谈很费时间。但是，一旦签订了契约，就稳如泰山了。这一点是可以放心的。法国后裔则恰恰相反，他们非常和蔼可亲，容易接近，对客人很亲切，犹如款待远道而来的客人，无微不至。但是，一旦坐下来，正式进行商谈时，就判若两人，讲话慢吞吞的，难以捉摸。所以，要谈出一个结果来，是很费劲的。因此，签订了契约之后，也仍旧会有不安。加拿大商人中， 90％为英国和法国后裔。大体而言属于保守型，不喜欢产品的价格上上下下，经常波动。  
 按照加拿大商务礼俗，宜穿保守式样西装。一般而言，加拿大商人颇保守，你的销售宜在上班时间，以正式方式提出，态度谨慎。去魁北克省，与法裔加拿大人谈生意，如能说儿句法语，有意想不到的好处。人称加拿大为人种的大熔炉，整个加拿大所发行的报纸，有大约40种语言之多，由此可见一斑。  
 加拿大人不像美国人那样随便，大部分招待会在饭店和俱乐部举行。如果应邀去加拿大人家里做客，可以事先送去或随身携带上一束鲜花给女主人。但不要送白色的百合花，在加拿大，白色的百合花只有在葬礼上才用。

14、美国 0

美利坚合众国（The United States of America)，简称美国，面积936万平方公里，人口2.76亿，居民主要信奉基督教、罗马天主教。首都华盛顿，官方语言为英语。美国政府为联邦总统制，三权分立。总统掌握政权，由各州人民投票及总统选举人选举产生，任期4年。国会分参、众两院。参仪员，每州选出代表2人组成，任期6年，每两年改选三分之一。众仪员由民选，任期2年。

1）服饰礼仪

服饰上，美国人不像英国日呢那样总要衣冠楚楚，而是不太讲究穿戴。但在正式场合下，美国人则是比较讲究仪表美了。例如，当与尊贵的客人接见时，他们极讲究服饰的端庄和整洁，通常是穿着十分考究的西装套服，系着上乘的领带，皮鞋也擦得光亮，甚至连手指甲的清洁卫生也从不轻易放过。在美国，当客人来访时，如果主人穿着睡衣会客，那将被认为是非常失礼和无教养的行为。

对于上班的职员，公司对他们的着装通常都有严格的要求。如果有人穿着运动衣或居家服装出入办公室，就回因违反公司的劳动纪律而被解雇。此外，在不同的场合下，美国人对服饰也都有规范和要求。例如，在宴会或舞会上，通常都要穿上比较讲究的正式服装，如燕尾服、大夜礼服和小夜礼服等。

2） 饮食礼仪

美国人在饮食上如同他们的脾气秉性一样，不注重形式，但却极讲究饮食结构。如今，喜欢吃肉的人渐少，而各种海味和蔬菜却越来越受到人们的青睐。美国人不习惯厨师在烹调中多用调料，而习惯在餐桌上备有调料自行调味。

平时惯用西餐，一般为一日三餐。早、午两餐乐于从简，晚餐为一天的主餐，内容比较丰富，但也不过是一两道菜，加上点心和水果。美国人对中餐是普遍欢迎的。他们在使用刀叉餐具方面，一改欧洲人惯于刀叉不换手的习惯，他们好以右手用刀割食品之后，再换叉子取食用餐。他们特别愿意品尝野味和海味菜肴，尤其对蛙肉和火鸡更加偏爱。

3）商务礼仪

一般而言，西方各国人民在传统但是都有一套烦琐的见面礼节，从握手、问候到相互介绍都有约定成俗的习惯。但在美国，如果是在非正式场合，人与人之间的交往是非常随便的。朋友之间见面时，只要打个招呼即可。即使是两个人第一次见面，也不一定要握手，只要笑一笑，打个招呼就行了。

但在正式场合下，美国人又十分讲究礼节,并毫不逊色于其他欧美国家握手是最普遍的见面礼。握手时，男女之间由女方先伸出手，男子握女子的手时不可太紧；如果对方无握手之意，男子就只能点头致意；长幼之间，通常是年长的先伸手；上下级之间，通常是上级先伸手；宾主之间，通常是主人先伸手。握手时应注视对方，并摘下手套，如果因故来不及脱掉手套，须向对方说明原因并表示歉意。同时，还要注意人多时不要交叉握手，女性之间见面可不必握手。介绍两人认识时，其顺序与握手一样，即先把男子介绍给女子，把年轻的介绍给年长的，把职位低的介绍给职位高的。交谈时不要涉及个人私事问题。

15、墨西哥：

墨西哥合众国（The United States of Mexico）是一个联邦制国家，实行总统共和制。位于[北美洲](http://baike.baidu.com/view/3017.htm)南部，北与[美国](http://baike.baidu.com/view/2398.htm)接壤，首都为[墨西哥城](http://baike.baidu.com/view/39328.htm)，全国面积为197.25万平方公里，人口超过1.2亿人，主要是印欧混血人和印第安人，主要信仰天主教，官方语言是西班牙语，货币是墨西哥比索。

1）服饰礼俗

墨西哥人的日常服饰一般比较简单。男子通常头戴一种宽沿的大草帽，身着长条式的方格衬衫，下身多为紧身裤；妇女们一般爱穿西服上衣和长裙子。无论男女，几乎人人都喜欢身披彩色的披肩。他们认为这样搭配的穿着，显得格外鲜艳和漂亮。在涉外商务活动中，墨西哥商人一般喜着笔挺的正式西服。

2）饮食礼俗

墨西哥人在饮食上通常以玉米为主食。口味不喜太咸，偏爱辣味。对以煎、炒、炸烹制的菜肴尤为喜欢。常爱食用牛肉、猪肉、鸡、海味品以及西红柿、洋葱、土豆、卷心菜、柿子椒等新鲜蔬菜。做菜时，喜欢用辣椒酱、胡椒、芝麻等调味品。墨西哥人通常习惯吃欧美式西餐，对我国粤菜也颇感兴趣。传统食物上，玉米、菜豆和辣椒被称为墨西哥人餐桌上的“三大件”。他们可以用玉米制作出各种各样的食品，其中最常见的有玉米饼、玉米饺子、玉米面糊汤和玉米粽子。墨西哥常被人们誉为“仙人掌之国”，在当地的果撰菜肴中也往往离不开仙人掌。在各种宴会上，仙人掌果肴常与西瓜、菠萝等水果并受欢迎。对墨西哥人来说，仙人掌全身都是宝。

3） 商务礼仪

墨西哥人亲切和蔼，行动上比较随便。他们的问候方式通常是微笑或握手。熟人或亲友之间，通常还行亲吻礼和拥抱礼。但是，与陌生人相见时，一般不用此礼。在涉外商务活动中，多行握手礼。

生意场上，墨西哥商人比较冷静沉着，办事从来不慌不忙，细致而周密，这与他们在行动上的随便、自由形成鲜明的对比。涉外商务活动中，他们对外商的赠礼一般是比较欢迎的，但不能太多、太贵重了。否则，他们将感到非常不安。

颜色方面，墨西哥人最讨厌紫色、红色和黄色，认为紫色是不吉利的颜色，黄色则表示死亡，红色表示诅咒。因此在涉外商务活动中，他们最怕见到饰以这些颜色的各种物品，特别忌讳收到用这类颜色的包装纸包装的礼品，否则，他们会认为糟糕透顶，甚至会以为外商是在有意伤害自己，以致影响商务合作。

按照墨西哥人的习惯，平时应邀赴宴或约会一般应迟到15至30分钟，认为这是有教养的表现。如果是到别人家去做客，他们在告辞时总要给佣人留下一些小费，以示对其付出劳动的谢意。墨西哥人招待客人时，餐桌上往往少不了酒，认为没有酒不足以表达对来宾的盛情款待。在墨西哥，有些行动是最为人们所忌讳的，如中国人通常习惯用手势来比划小孩的身高，这种做法在国内是无可非议的，但是在墨西哥人看来，确实一种对他人的严重侮辱行为。

**（二）亚大主要国家商业礼仪**

1、澳大利亚：

1）服饰礼仪

澳大利亚人的衣着通常以欧式服装为主。在达尔文市，人们进酒吧时习惯穿上“达尔文装”。这种服装较为简便，主要包括衬衫、短裤和长袜子。在涉外商务活动中，澳大利亚人穿保守式样的欧式西装。

2） 饮食礼俗

澳大利亚人的饮食以面食为主，口味不喜太咸，爱甜酸味。喜欢食用以煎、炸、炒、烤方式烹制的菜肴，调味品常用番茄酱、葱、姜、胡椒粉等。传统风味有火腿、煎牛里脊、烤鸡、番茄牛肉、糖醋鱼等。饮料方面，喜欢饮用啤酒和葡萄酒，对咖啡、红茶等饮料特别感兴趣。由于澳大利亚居民大多数是欧洲国家移民的后裔，他们通常习惯吃欧式西餐，对中餐也比较感兴趣。

3） 商务礼仪

澳大利亚人性格开朗，待人热情，行动上较随便。与宾客相见时，总要热烈地握手一番；熟人之间，则比较随便地喊一声“Hello”，有时干脆连“Hello”也不喊，而知识挤一下左眼，就算是打了招呼。

澳大利亚人特别讲究人与人之间的平等，认为礼尚往来应彼此尊重，互不歧视。平时，人们喜欢交际，乐意跟陌生人攀谈，并常面带笑容，给人以亲切友好之感。澳大利亚到处人情味特别浓，人们崇尚自由，喜欢无拘无束，就连向来以高度自由、随便著称的美国人也认为该国是他们身居国外行动上最感到轻松自由的国家。澳大利亚是一个十分崇尚礼节的国度，生活中人人注重礼貌，文明用语是不决于耳，谈话时总习惯于轻声细语，很少大声喧哗，否则会被认为是一种没有修养的表现。在澳大利亚，到处都盛行“女士优先”的良好社会风气，女性受到人们的普遍尊重。澳大利亚人特别喜欢赞赏女士的长相、才气、文雅举止等各方面，认为这是一种有教养的表现。

在澳大利亚，人们时间观念特别强，历来十分重视办事效率，对约会讲究信义，有准时赴约的良好习惯。一般而言，多数澳大利亚人办事沉着冷静，计划性强，特别是澳籍英国移民后裔，干什么事都喜欢正正规规，从不马虎从事。平时，他们把工作时间和休闲时间严格分开，界限分明，认为工作是在办公室里干的事情，下班后应该全部忘掉。因此，他们通常不喜欢在餐桌上谈论公事，惟恐因此倒了胃口。澳籍美国移民后裔恰恰相反，他们特别喜欢边吃边谈，内容包括生意在内的一切公事，而且常常谈得很带劲，许多生意就是在餐桌上谈成的。

袋鼠是澳大利亚人特别珍爱的动物，并被视为澳洲古大陆最早的主人。正因为此，在澳大利亚，凡是带有袋鼠图案的物品，往往会大受人们的欢迎。此外，人们对国花金合欢、国鸟琴鸟，也都倍加喜爱。

2、新西兰：

1）服饰礼俗

新西兰的生活水平较高，穿着上比较讲究，平时人们多穿欧式服装。在涉外商务活动中，商人们通常穿正式的欧式西装。

2） 饮食礼俗

新西兰人饮食上以米饭为主食，口味喜清淡、不好油腻。平时喜食以炒、煎、烤、炸方式烹制的菜肴，传统风味有番茄牛肉、脆皮鸡、鸡火煮干丝、烤肉、炒山鸡片、油爆虾等。制作菜肴时，一般很少加入调料。平时他们习惯将调味品放在餐桌上，由用餐者按自己的口味自行调味。饮料方面，新西兰人喜欢饮用咖啡和红茶，餐桌上喜欢葡萄酒或啤酒等低度酒。他们特别爱吃水果，尤其喜食一种叫“几维果”的名贵水果。

3） 商务礼仪

新西兰人热情友好，讲究礼节。见面时，常以鞠躬昂首为礼。但在涉外商务活动中，一般多行握手礼。异性之间，一般不以握手为礼，除非女子主动伸手。

按照新西兰的传统习俗，约会时客人需提前几分钟到达，以示礼貌。商务会晤通常是在办公室里进行。在涉外商务活动中，凡是本国能自行生产制造的产品，一般都不予进口。

商务交往中，新西兰商人不轻易接受客人的赠礼，特别是比较贵重的礼物。在一些大城市，计程车司机态度和蔼、待人礼貌，而且他们不像多数西方国家那样，通常向顾客索取小费。此外，当地的宾馆、饭店等通常不另收服务费或税金。

在涉外商务活动中，新西兰人不愿谈论种族问题，而对有关国内外政治、体育以及天气等方面话题特别感兴趣。他们对狗怀有特殊的感情，并视其为“终生的伴侣”、“牧羊的卫士”。他们历来珍爱几维鸟，视其为民族的象征，并喻其为国鸟。他们还偏爱银蕨，认为它是国家的象征。在新西兰，人们特别忌讳男女同场活动，即使是看戏或看电影，通常也要实行男女分开。在公共场合下，他们认为当众咀嚼口香糖、剔牙、抓头皮屑等举止是极不文明的行为。

3、朝鲜 @0 X7 o  
 全称朝鲜民主主义人民共和国，位于亚洲东北部，总面积约12.32万平方公里，人口全部为单一朝鲜族，首都为平壤。 b( l" w- y$ j  
 1）社交礼仪  
 朝鲜人在公共场合非常注重礼仪。与外人相见行鞠躬礼，并且同时问候对方“您好！”在行礼时，通常不准头戴帽子，手提物品。在一般情况下，主人要先向客人施礼，晚辈、下属要先向长辈、上级施礼。对方也必须鞠躬还礼。朝鲜人有着尊老、敬老的良好传统。在朝鲜民间，晚辈在拜见长辈时，有时要行跪拜礼。  
在日常交往中，朝鲜人习惯称乎职务、职称。a" @. k  
 2）服饰礼仪

朝鲜人日常活动一般都穿西装。在节日和喜庆之时，他们则有穿着本民族服装的习惯。妇女通常都穿短袄、长裙。男子的民族服装有袄、裤、坎肩、长袍，等等。历史上朝鲜人所穿的民族服装一向以白色为主。故有“白衣民族”之称。朝鲜也因此被人称作“白衣之国”。  
 3）餐饮礼仪 U# r- y' x# B. Z d0 [1 @) q5 O  
 朝鲜主食是米面，其中米饭、打糕、冷面、饺子汤最受欢迎，是待客时的上佳之选。朝鲜菜肴大多偏辣、偏酸。烹调忌油腻，不放糖、花椒等佐料，名声最大的朝鲜菜有泡菜、烤牛肉、人参鸡等。朝鲜人大都爱吃狗肉。

朝鲜人一般都爱喝酒，日常饮料则为凉白开水或清茶。朝鲜人主要的饮食禁忌是，不吃鸭子、羊肉或肥猪肉。朝鲜人的餐具讲究冬用铜碗，夏用瓷碗。用餐的时候，讲究尊老的朝鲜人，一定要先给长辈盛饭，长辈先动筷子。

1. 习俗禁忌9 n& {; \1 y5 b7 T; P# M  
    朝鲜人对金达莱花（即杜鹃花）有着特殊的感情，认为是其民族的化身，并且象征着繁荣昌盛，幸福永存，因此将她作为国花。对于木槿花，朝鲜人也极为昵爱，认为她象征着坚毅不屈。朝鲜人最欣赏的动物，是熊和虎。前者，被视为其民族的祖先。后者，在民间则被当作山神。过去，朝鲜人普遍崇拜太阳神，认为白色代表阳光，所以他们对白色厚爱。 [- t/ X& L k, M6 ~  
    朝鲜人很不喜欢“4”这个数字，因为它的发音与“死”类似，被视为只会预示着厄运。朝鲜人递接东西以用双手为佳。在他人面前，不得吐痰、擤鼻涕、掏耳朵。

4、韩国 o; J9 r: B9 g, R5 o  
 正式国名是大韩民国，位于亚洲东北部，总面积9.9万平方公里，人口全部为单一朝鲜族人，首都首尔，主要宗教是佛教，官方语言是韩语，亦即朝鲜语。  
 1）社交礼仪: d d" v, d/ {" X' E! r  
 在正式交际场合，韩国人一般都采用握手作为见面礼节。韩国妇女一般不与男子握手，而往往代之以鞠躬或者点头致意。韩国人在不少场合有时也同时采用先鞠躬、后握手的方式；同他人告别时，若对方是有地位、身份的人，韩国人往往要多次行礼达三五次之多。个别的韩国人甚至讲一句话道别，行一次礼。  
 一般情况下，韩国人在称呼他人时爱用尊称和敬语，称呼对方头衔。非常讲究预先约定，遵守时间，并且十分重视名片的使用。 X7 g, G$ [$ \, \_, H+ k5   
 2）服饰礼仪

韩国人们对社交场合的穿着打扮十分在意。在交际应酬之中通常都穿着西式服装。邋里邋遢、衣冠不整的人，和着装过露、过透的人一样，都是让人看不起的。在逢年过节或某些特定场合，韩国人往往会穿自己本民族的传统服装：男子上身穿袄，下身穿宽大的长裆裤。或加上一件坎肩，甚至再披上一件长袍。韩国妇女则大都上穿短袄，下着齐胸长裙。8 y\* T+ s: ~! w! W7 D0 |) I  
 光脚参加社交活动，是一种失礼的行为。进屋之前需脱鞋，摆放鞋子不准将鞋尖直对屋内。% p1 t' ?8 k+ C1 \  
 3）餐饮礼仪& x, @0 L2 m" L/ r  
 韩国饮食以辣、酸为主要特点。主食主要是米饭、冷面。他们爱吃的菜肴，则主要有泡菜、烤牛肉、烧狗肉、人参鸡等等。韩国菜的品种并不太多，而且其中的绝大多数都比较清淡。  
 韩国饮料较多。韩国的男子通常酒量都不错，对烧酒、清酒、啤酒往往来者不拒。韩国妇女则多不饮酒。韩国人通常不喝稀粥清汤，认定只有穷人才会如此。韩国人一般都不吃过腻、过油、过甜的东西，并且不吃鸭子、羊肉和肥猪肉。  
 4）习俗禁忌  
 韩国人大都珍爱白色，崇拜熊虎。以木槿花为国花，以松树为国树，以喜鹊为国鸟，以老虎为国兽。不要将其称为“南朝鲜”、“南韩”或“朝鲜人”，而宜分别称为“韩国”或“韩国人”。) f. O. V$ g8 e3 M+ ]& ]6 {& l) r4 A  
 韩国人的民族自尊心很强，他们强调所谓“身土不二”，反对崇洋媚外，倡导使用国货。在韩国，一身外国名牌的人，往往会被韩国人看不起。需要向韩国人馈赠礼品时，宜选择鲜花、酒类或工艺品。但是，最好不要送日本货。在接受礼品时，韩国人大都不习惯于当场打开包装。7 ]4 n5 [ H: M8 M6 P  
 韩国民间仍讲究“男尊女卑”。男女一同就座时，女人应自动坐在下座，并且不得坐得高于男子，女子不得在男子面前高声谈笑等。

5、日本2 u. s2 D2 f9 p/ S9 i  
 正式国名是日本国，位于亚洲东部，总面积为37.78万平方公里，人口约1.27亿人，由大和族、阿伊努人、朝鲜人和华人组成。大和族是日本的主体民族，它约占日本全国总人口的99％。首都是东京，主要宗教是神道教和佛教。国语是日语，货币是日元。9 z3 R$ D. \3 [  
 1）社交礼仪  
 日本人通常以鞠躬作为见面礼节。在鞠躬的度数、时间长短、次数等方面还有其特别的讲究。行鞠躬礼时手中不得拿东西，头上不得戴帽子。日本有时还一面握手一面鞠躬致敬。一般日本妇女，尤其是日本的乡村妇女，只是鞠躬。在日本乡村民间，送别亲友往往还会向对方行跪礼或摇屐礼。妇女所行的为跪礼，即屈膝下跪，男子所行的摇屐礼，手持木屐在空中摇动。(

日本人与他人初次见面时，通常都要互换名片，否则即被理解为是不愿与对方交往。在交际场合，日本人的信条是“不给别人添麻烦”。因此，忌讳高声谈笑。但是在外人面前则大都要满脸笑容。日本人认为这是礼貌。

1. 服饰礼仪

日本人在交际应酬中对穿着打扮十分精心。在商务政务以及对外的场合，通常要穿西式服装。而在民间交往中，他们有时也会穿和服，配布袜、木屐或草屐。历史上日本曾等级森严，和服的色彩、图案、款式、面料乃至穿着方法，无一不与穿着者的地位、身份相关。$ ^3 e5 G Q$ K  
 日本人衣着观有四条：第一，日本人认为衣着不整齐便意味着没有教养，或不尊重交往对象。第二，到日本人家里作客时，进门前要脱下大衣、风衣和鞋子。第三，作客时，切勿未经主人许可，而自行脱去外衣。第四，参加庆典或仪式时，不论天气多么热，都要穿套装或套裙。

3）餐饮礼仪( l/ ]4 g& J" ]5 P/ x- h8 ]  
 日本饮食一般称之为和食或日本料理，可归纳为“五味”、“五色”与“五法”。“五味”为：春苦、夏酸、秋滋、冬甜，涩味。 “五色”是：绿春，朱夏，白秋，玄冬，再就是黄色的广泛运用。所谓“五法”指烹饪方法：蒸、烧、煮、炸、生吃五种。日本人的饮食禁忌为：不吃肥猪肉和猪的内脏，也有一些人不喜欢吃羊肉和鸭肉。日本人非常爱喝酒，人们普遍爱好饮茶。

日本人在用餐时，有“忌八筷”之说：其一，是忌舔筷；其二，是忌迷筷，即不准拿着筷子在饭菜上晃来晃去；其三，是忌移筷，即不准夹了一种菜又夹另一种菜，；其四，是忌扭筷，即不准将筷子头反过去，吞在口里；其五，是忌插筷，即不准将筷子插在饭菜里，或是把它当作叉子，叉起饭菜吃；其六，是忌掏筷，即不准用筷子在饭菜里扒来扒去；其七，是忌跨筷，即不准把筷子跨放在碗、盘之上；其八，是忌别筷，即不准用筷子当牙签用。

4）习俗禁忌

樱花是日本的国花，荷花则仅用于丧葬活动，菊花在日本是皇室的标志，盆花和带有泥土的花，则被理解为隐含“扎根”之意。晶莹剔透的水晶，是日本的国石。日本人很喜欢猕猴和绿雉，并且分别将其确定为国宝和国鸟。同时，他们钟爱鹤和乌龟，认为二者都是长寿、吉祥的代表。& p, N- C2 k2 u; q# o. M\* l% 一般而论，日本人大都喜爱白色与黄色。厌恶绿色和紫色。在日本，绿色与紫色都具有不祥与悲伤的意味。日本人有着敬重“7”这一数字的习俗。可是对于“4”与“9”却视为甚为不吉。  
 日本人很爱给人送小礼物。日本人觉得注视对方双眼是失礼的。因此，他们绝不会直勾勾地盯视对方。

1. 印度" Q. c) X5 a& n0 x# O  
    正式国名是印度共和国，位于南亚次大陆，首都是新德里，总面积为297.47万平方公里，人口近10亿人，由印度斯坦族、旁遮普族等10大民族组成，主体民族是印度斯坦族，占总人口46%，主要宗教有印度教、伊斯兰教、基督教、佛教、锡克教、耆那教等。印地语为该国国语，英语则为官方语言，货币为卢比。

1）社交礼仪

印度交际应酬礼节繁多：合十礼、拥抱礼、贴面礼、摸脚礼、举手礼等。也流行握手礼。印度人迎接嘉宾往往要向对方敬献用鲜花编织而成的花环。印度人以往对等级、地位、身份极其关注。印度所特有的种姓制度分为四个等级：其一，“婆罗门”，即僧侣；其二，是“刹帝利”，即名门、贵族；其三，是“吠舍”，即平民；其四，是“首陀罗”，即贱民。

1. 服饰礼仪  
    印度人着装朴素、清洁，但各民族各异。印度斯坦族男子一般着装：上身 “吉尔达”，即宽松圆领长衫，下身穿 “陀地”，即以一块白布缠绕在下身、垂至脚面的围裤。在正式活动中，则在“吉尔达”之外再加外套。妇女着纱丽。由一大块丝制长巾披在内衣之外。印度教徒戴白色船形帽，伊斯兰教徒戴伊斯兰小帽，锡克教徒包裹头巾。印度妇女在前额上点 “吉祥痣”，过去是表示妇女已婚，而今则用于装扮。
2. 餐饮礼仪  
    印度人主食有大米及面食，烹调方式有炒、煮、烩三种，喜加入各种香料，尤其是辛辣类香料。印度食素者特别多，而且社会地位越高的人越忌荤食。根据教规，印度教教徒和锡克教教徒不吃牛肉，伊斯兰教徒不吃猪肉，耆那教徒则既忌杀生，又忌肉食。印度人用餐习惯右手抓食。
3. 习俗禁忌

印度的国花为荷花，国鸟为蓝孔雀，国树为菩提树，国石为珍珠。印度人崇拜蓝孔雀和黄牛，举国敬牛、爱牛，不打牛、不杀牛、不使用牛皮制品。虔诚的印度教教徒有早睡早起的习惯。每年封斋三天，白天不可进食。印度教教徒还认为“入河沐浴，可消罪过”。在印度南部的一些地方，人们惯于以摇头表示同意。  
印度人忌讳白色，忌讳弯月图案，忌讳送人百合花。)

1. 巴基斯坦2 m- S8 T/ u\* b  
    正式国名是巴基斯坦伊斯兰共和国，位于南亚次大陆西北，国土面积约为79.6万平方公里，人口近2亿人，首都为伊斯兰堡，意为“伊斯兰教之城”。巴基斯坦宪法规定伊斯兰教为国教，总人口的96%信仰伊斯兰教，其中逊尼派的影响最大，信徒达该国穆斯林的一半以上。官方语言为乌尔都语和英语。

1）社交礼仪3 m: o4 p7 f0 o0 u$ Y  
 巴基斯坦人见面通常要先说一句“真主保佑”，社交活动中所行的见面礼节主要是握手礼。巴基斯坦人与故旧久别重逢拥抱对方时，先将头靠左边拥抱一次，接着再向右边拥抱一次，最后还要再向左边拥抱一次。巴基斯坦妇女与亲属见面时，除行拥抱礼以外，还要互吻对方的面颊和额头。巴基斯坦穆斯林还会向熟人或来客行“按胸礼”：向对方躬身点头，口颂“真主保佑”并用右手按住左胸，以此表示祝福。  
 巴基斯坦人有用花环欢迎嘉宾的习俗。巴基斯坦的国花是茉莉花，原产于巴基斯坦，全国广为种植，也是交往中的最佳礼品。巴基斯坦人喜爱绿色、金色、银色和其它艳色，喜爱穆斯林象征吉祥幸运的新月和星星。

2）服饰礼仪: ]' c1 q0 }! F. u  
 巴基斯坦人严格恪守伊斯兰教教规穿着打扮，男子一年四季大都穿着淡色宽松的长衫、长裤。夏天不穿背心短裤，但可穿凉鞋或赤脚。天冷之时，通常披毯子御寒，却不喜欢穿棉衣或是毛衣。巴基斯坦妇女日常穿着宽大长袍。出门在外必戴面纱，喜欢染指甲、趾甲，佩戴首饰。佩戴鼻环，便是已婚的标志。参拜清真寺时，须着装严谨，进入清真寺须脱鞋。黄色的服装为僧侣专用。

3）餐饮礼仪

主食是面食和大米，如粗面烙饼和抓饭。副食主要为牛肉、羊肉、鸡肉和鸡蛋，豆制品。烹调以煮、炸为主，有生食蔬菜之习。口味偏甜、辣，不喜过咸。巴基斯坦人平日爱喝奶茶、牛奶和酸奶。在进餐往往以冰水佐餐。巴基斯坦人用餐时喜欢用右手抓取食物。正规宴请则使用刀叉。

4）习俗禁忌  
 巴基斯坦人饮食禁忌为不吃猪肉、自死亡物、动物的血和非按教规宰杀之物，不吃母鸡、甲鱼、螃蟹、海狗、禾花雀，不吃鱼肚和海参。不饮用酒和含有酒精的一切饮料。巴基斯坦人认为黑色象征着消极。“13”和“420”代表灾难与厄运。巴基斯坦人往往星期五不办公。不欢迎的礼品有酒、猪皮或猪鬃制品、带有女性图片的书刊和雕塑等。

8、孟加拉

正式国名为孟加拉人民共和国，位于南亚次大陆东北部的恒河和布拉马普特拉河三角洲上，面积147570平方公里，人口1.6亿人，由20多个民族构成，其中孟加拉族占98%，孟加拉语为国语，英语为官方语言，信奉伊斯兰教的人口占88.3%，伊斯兰教为国教，首都达卡。孟加拉国花为睡莲，国鸟喜鹊，国兽孟加拉虎，国果菠萝蜜。

1）社交礼仪  
 孟加拉人在介绍男子时，习俗规矩是握手，再说声“阿巴多”（Abador）或“萨拉姆·阿里克姆”（Salam Alikim）；男子被介绍给一位女子时，不得与她握手，但应祝她“阿巴多”或“萨拉姆·阿里克姆”；男女之间即使相识一般也不握手。女士多举手过额以示问候，男士点头致意即可。

人们相互致意一般不称呼名字，总要称对方为某某先生某某夫人等。由于宗教信仰不同，孟加拉人姓名差异很大。穆斯林一般采用阿拉伯名或用波斯语取名。孟加拉人互相交往表达习惯是：向左摇头则表示赞同、尊重或认可；点头则表示不同意。  
: 2）服饰礼仪

孟加拉人信奉伊斯兰教，按教规穿着打扮，男子一般着宽松长衫长裤，穿凉鞋或赤脚。妇女日常穿着宽大长袍，戴面纱，喜佩戴首饰。黄色的服装为僧侣专用。参拜清真寺时，须着装严谨，进入清真寺须脱鞋。

3) 餐饮礼仪, ?

孟加拉国人的主食是米饭，多食鱼肉（不吃无鳞鱼）和新鲜蔬菜，还喜欢吃牛肉、羊肉、螃蟹等。孟加拉人十分注意清洁，厨房内各种炊具摆放整齐干净。每逢星期五，不要在众目睽睽之下吃东西。斋戒期间，白天不能在众人面前抽烟。  
 4）习俗禁忌, X8 J- }( [' A  
 按伊斯兰教教规，孟加拉穆斯林禁酒，禁食猪肉，每天祷告五次。  
 孟加拉人一般认为左手是脏的，因此忌讳用左手拿、递、接东西。

9、斯里兰卡

正式国名为斯里兰卡民主社会主义共和国，位于南亚次大陆南端印度洋，西北隔保克海峡与印度半岛相望，面积6.56万平方公里，人口超过2000万人，主体民族主要由僧伽罗族（占81.9%）、泰米尔族（占9.5%）等构成，僧伽罗语、泰米尔语同为官方语言和全国语言，上层社会通用英语。居民多信奉佛教。  
斯里兰卡首都科伦坡，国花为兰花，国树为铁木树，国石为猫眼石。

1）社交礼仪

斯里兰卡人喜欢社交，乐予助入，友善谦卑。大多数人信仰佛教，相见或告别时，一般双手合十，表示敬意、欢迎或欢送。接待客人时常为客人戴上花环。  
斯里兰卡受英国文化影响，保留不少英国习惯，如讲礼貌，会谈或会议之前有向客人献茶的习惯。  
 斯里兰卡人非常喜欢鲜花，特别是兰花等五彩缤纷的鲜花。斯里兰卡人喜欢大红色、白色、咖啡色、黄色、天蓝色、草绿色和黑色，而且还喜欢带有宗教和古代神话色彩的颜色和图案。乌鸦在斯里兰卡彼视为神鸟和吉祥物，因而受到人们的敬仰和崇拜。

1. 服饰礼仪

斯里兰卡人注重装扮整齐，男于上身喜穿短袖衫，下身着“纱笼”（即由两块布拼成的筒裙，从胸口一直拖到脚面）。平日人们把它折成两折，在腰前打个活结。干活的时候，把“纱笼”从挎下撩起，掖在腰间，好象一条短裤，十分方便。大多数妇女喜欢穿一种薄如蝉翼、色彩艳解的民族服装——“纱丽”。为了参加一次庆典或其他重要活动，妇女们往往要花2、3个小时来穿“纱丽”。一条质量上乘的“纱丽”，价值几百或上千卢比，最好的要上万卢比。

1. 餐饮礼仪  
    斯里兰卡人一日三餐，相隔时间较长，早餐在6点半左左，午餐在1点钟以后，晚餐在9点钟以后。大米是斯里兰卡人的主食，爱吃带有辣味的莱肴。斯里兰卡许多生活习惯类似印度，喜食鸡肉，菜多放咖哩、辣椒、椰子油，味道辛辣且浓烈，喜欢用面包果、芭蕉花、茄瓜等材料煮成小碟的咖哩拌饭。  
    民间一般习惯用手抓食进餐，米饭一般盛在盘子里或芭蕉叶上，加上各种小菜，再浇上一种豆汁或椰肉汤，用手捏合拌匀送入口中。饭桌上一般为每人准备一碗清水和一杯冷开水（在农村中往往是生水）。清水用来饭前、饭后洗手，冷开水一边吃饭一边饮用。上层和外交场合使用刀叉。
2. 习俗禁忌  
    在参观佛教寺院时，进院必须脱鞋袜和脱帽，赤脚而入，一般人进寺庙时应买几朵洁白的睡莲献给神像，以示诚意。斯里兰卡人问候僧侣常是跪在地上合十问候，以此来表示敬意。到斯里兰卡人家作客，如果发现室内设有佛坛，须马上脱鞋袜，脱帽。

10、马来西亚

正式国名为马来西亚，位于东南亚南端，总面积有32.98万平方公里，总人口约3000万人，其中马来人占50%以上，马来西亚籍华人和华侨占33%左右，还有少量的印度人和巴基斯坦人。首都是吉隆坡，伊斯兰教为国教，全国总人口一半以上信奉伊斯兰教。官方语言是马来语，英语和华语则是通用的语言。

1. 社交礼仪) ~' t" U5 o, z/ G) e- z8 a  
    马来西亚不同民族采用不同的见面礼节。马来人的常规作法是向对方轻轻点头，以示尊重。马来人传统的见面礼节，是所谓“摸手礼”。它的具体作法为：与他人相见时，一方将双手首先伸向对方，另一方则伸出自己的双手，轻轻摸一下对方伸过来的双手，随后将自己的双手收回胸前，稍举一下，同时身体前弯呈鞠躬状。马来西亚的华人与印度人同外人见面时，则大多以握手作为见面礼节。马来人通常只有自己的名字，而没有固定的姓氏，儿子以父名为姓，父亲则又姓祖父的名字。

2）服饰礼仪

长袖衬衣“巴迪”被称为马来西亚“国服”，多以蜡染的花布做成，多在正式交际场合穿用。在一般情况下，马来族男子通常上穿“巴汝”，下身则围以一大块布，叫作“沙笼”。马来族的女子，则一般要穿无领、长袖的连衣长裙，围以头巾。在社交场合，马来西亚人可以穿着西装或套裙。" R- }' a' Y# Q  
 马来西亚人的服饰偏好红色、橙色和其他一些鲜艳的颜色。他们认为黑色属于消极之色，黄色也不适于作为服装之色。受伊斯兰教影响，马来人对绿色十分喜爱。去马来西亚人家里作客，进门前必须首先脱下鞋子，并且摘下墨镜。  
 3）餐饮礼仪

马来西亚以伊斯兰教为国教，饮食习俗禁酒，喜欢饮用椰子水、红茶、咖啡等。马来西亚的穆斯林不吃猪肉，不吃自死之物和血液。不使用一切猪制品。通常吃米饭，喜食牛肉，极爱吃咖喱牛肉饭，并且爱吃具有其民族风味的“沙爹”烤肉串。马来西亚的印度人不吃牛肉，但是可以吃羊肉、猪肉和家禽肉。

马来人一般十分好客，他们认为：客人在主人家里若不吃不喝，等于不尊敬主人。平常用餐时只用右手抓食食物，左手被视为“不洁之手”，禁用其取食食物或饮料。只有在十分正规的宴请中，马来西亚人才以刀叉进餐。

1. 习俗禁忌4 k) x' }7 S$ n/ k8 ?  
    伊斯兰教的教规教义在马来西亚具有法律效力，并为人民所严格遵守。马来西亚马来人不仅人口最多，政治影响最大，社会地位也最高，他们的语言与宗教亦分别成为国语与国教。马来人的礼仪习俗在社会生活中居于支配地位。

不要触摸被其视为神圣不可侵犯的头部与肩部；不要在其面前翘腿、露出脚底，或用脚去挪动物品；不要用一手握拳，去打另一只半握的手，这一动作在马来西亚人来看是十分下流的；与人交谈时，不要将双手贴在臀部上或当众打哈欠。

11、柬埔寨

正式国名为柬埔寨王国，位于中南半岛南部，面积18.1万平方公里，人口1520万人，主体民族是高棉族，占总人口80％，通用语言为高棉语，与英语、法语同为官方语言。佛教为国教，90％以上的居民信奉佛教。首都金边。

1. 社交礼仪# a4 a9 X( |- T2 f0 `$ g  
    柬埔寨人喜爱红色、蓝色，认为红色象征吉祥和喜庆，蓝色象征光明和自由.柬埔寨人质朴、友善，很注重礼节礼仪方式。最常见的礼节是合十礼，即双手合掌于胸前，稍微俯首，指尖的高度视对方身份而定，对国王、王室成员、僧侣还行下蹲或跪拜礼。社交场合也流行握手礼，但男女间仍以行合十礼为宜。  
    柬埔寨人欢迎贵宾，有敬献花环的习俗。婚俗是男子“嫁”到女方家。婚礼的全部仪式都在女方家中进行，婚礼由村中最有声望的老者主持。

2）服饰礼仪) M k) P) W\* V  
 柬埔寨人衣着单薄、朴素。民族传统服装主要有：纱笼，是柬埔寨人的传统便服，只在家中穿，用丝绸、方格布或印花布做成，将布料缝成一个筒形，穿时把纱笼筒叠成两层；筒裙可在公开场合穿；紧身衣、水布是柬人必备之物，可围脖子，还可缠头或系腰间当汗巾，现常作礼物送给贵宾。柬埔寨人一般穿拖鞋或赤脚。在柬埔寨的风俗里，白色象征着死亡，所以人们忌讳穿白色的裤子和纱笼。)

3）餐饮礼仪

柬埔寨人以大米为主食，以鱼虾为主要副食，喜吃富有刺激性味道的蔬菜，如生辣椒、葱、姜等，还喜食生菜、生肉和虾酱鱼露。柬埔寨城市里的居民多数也习惯吃中餐，以中国广东、云南菜的口味为主，一般爱吃微辣带甜味的菜肴。用餐时，习惯将脚向后席地而坐，不用桌子和椅子。一般习惯用右手抓饭吃。柬埔寨人大多信奉佛教，养成了“过午不食，尊重鸟兽”的习惯。他们不愿杀生，不多食动物肉。  
 4）习俗禁忌

到寺庙和僧侣住所时，忌把鞋子带入门内，若违犯此规，柬埔寨人称之为“拍蒲”，认为犯了罪孽。他们认为“星期六”是鬼魂妖魔喜欢的日子，很不吉利。忌讳用左手传递东西，认为左手是极不洁净的。他们认为头是人的神圣部位，不容随意触摸，否则是对他们的极大不敬。认为孔雀是一种不祥之鸟，不愿见到孔雀及其图案。

12、菲律宾

正式国名是菲律宾共和国。位于亚洲的东南部，国土面积为29.97万平方公里，人口7000万，分为80多个民族。其中马来人约占85%，华人50多万及少量的印度尼西亚人和阿拉伯人。多信仰天主教，国语是菲律宾语，亦称他加禄语。英语与菲律宾语并列为官方语言。首都是马尼拉。含意是“有靛蓝的地方”。-  
 1）社交礼仪

菲律宾人天性和蔼大方，善于交际。会面礼节是握手。对长辈是极其尊重，晚辈对长辈要恭恭敬敬地欠身鞠躬，有的则会上前轻吻对方的手背，以示敬重之意。年轻姑娘见到长辈时，往往会上前轻吻对方的两颊为礼。由于天气炎热，菲律宾的穆斯林有时在室外不戴帽子，相互见面往往会行“摸手礼”。但不戴帽子的穆斯林致意时，必须先用左手捂住自己的头部，以示敬重。受西方文化的影响，在菲律宾的上流社会中，“女士优先”十分流行。在乡村妇女的地位依旧很低。  
菲律宾人非常好客。欢迎嘉宾通常会敬献茉莉花编成的花环。2

2）服饰礼仪\* g/ \. P; i; g+ P9 K  
 正规场所，有身份的菲律宾人都讲究穿着本国的国服。男子所穿国服名叫“巴隆·他加禄”。菲律宾女子所穿的国服叫作“特尔诺”，由菲律宾前总统阿基诺夫人身体力行推广。平时菲律宾男子爱穿色彩鲜艳的宽松上衣，下身则围以长至踝部的沙笼，头上系一块手帕，并且要在右边打结。菲律宾妇女则往往爱穿白色或浅色裙式棉布长衫。菲律宾人多爱穿拖鞋。在对外交往中多穿西装。  
 3）餐饮礼仪  
 菲律宾人主食以米饭为主，副食为肉、蛋、禽、海鲜、蔬菜等等，菲律宾烹调趋向于清淡。但用餐时，绝大多数却惯于在菜肴里多放调味品，尤其是那些香辣的调味品。在日常生活之中，菲律宾人不分男女老幼，都十分爱喝啤酒。不少爱嚼甘蔗、槟榔，伊戈罗人平时还喜欢咀嚼烟叶。- v+ o4 @. q# U: R  
许多菲律宾人习惯用叉和匙并用进食，上流社会流行刀叉进餐。广大乡村依旧习惯右手抓食食物。在宴请活动中邀请方务必要多次进行邀请，以示诚意；在主人第一次敬酒或为客人上菜时，客人务必表示谦让，客人不要在主人落座前就座。

4）习俗禁忌( E' a0 `' S& V( L/ N  
 菲律宾人最喜欢茉莉花，被确定为国花，并被视为革命和自由的象征，还是表达爱情的信物。菲律宾的国树、国果和国石，分别是纳拉树、芒果和珍珠。红色与茶色被菲律宾人视为不祥之色，白色则受其珍爱。  
 菲律宾人喜欢在登门拜访时赠送一些礼品。工艺品、酒类、糖果、水果等等。接受礼品时，菲律宾人通常是不会当场打开包装。菲律宾人认为，“13”这一数字是厄运、灾难的象征，因此对它讳莫如深。他们还认为，人的左手是不干净的，所以不可以之接触他人。

拜访菲律宾人时，进门前脱鞋，不要窥视主人的卧室和厨房。   
 13、印度尼西亚

正式国名是印度尼西亚共和国，位于亚洲东南，横跨赤道，国土面积为190.5万平方公里，人口月2.5亿人，由爪哇人、巽他人等100多个民族构成，爪哇人占47%，华人占3%左右，89%的国民信奉伊斯兰教，为世界上穆斯林人数最多的国家，但政教分离，国语是印度尼西亚语，英语是通行语言，首都是雅加达。

1）社交礼仪

印度尼西亚人和善，容易接近，讲究态度谦虚，与人相见彼此握手为礼。有时会采用传统的见面礼：用右手按住自己的胸前，然后相互问好。  
 通常不宜询问印度尼西亚人的姓名，印尼人姓名有长有短，其长度往往与他们的富裕程度成正比，穷人只有一个名字，中层人士多有两个名字，而富人则会有一长串名字；印度尼西亚人男子有互称“兄弟”的习惯，妇女往往互称“姐妹”；跟有身份的人打交道最好以其正式头衔相称。  
 印度尼西亚人很重视在社交活动中与他人互换名片。前去拜访他们时，切记在见面之初主动奉上自己的名片。不然的话，就有可能长时间被对方所冷落。

1. 服饰礼仪

印度尼西亚人的穿着打扮属于朴素保守型，讲究干净整洁。平时男子穿蜡染长袖衫，下身裹以沙笼，头戴无沿小帽；女子一般身穿沙笼，配以与沙笼色调一致的披肩或腰带。在商务或对外交往中，印度尼西亚男子常穿白衬衫、长西裤，并配以领带；女子一般会穿深色的外套，并配以裙子。

1. 餐饮礼仪

印度尼西亚人以大米为主食，副食则主要为牛肉、鸡肉、鸭肉、鱼肉和虾等。印度尼西亚穆斯林的饮食严守教规。他们不饮酒和其他一切含有酒精的饮料，不吃猪肉、自死之物、动物的血和未诵安拉之名宰杀之物。用餐时用右手抓取食物享用，绝对不用左手取食。印度尼西亚日常饮料有红茶或咖啡。

参加印度尼西亚人的宴请注意：一需等主人宣布开始；二用餐不宜说话过多；三不要对菜肴提出某些特殊的要求；四用餐完毕应当在盘子里余下少许食物.

1. 习俗禁忌  
    印度尼西亚国花是茉莉花。印度尼西亚人有敬蛇之习。他们将蛇视为“智慧”、“本领”、“德性”的象征，对虎非常崇拜，甚至将其称为“祖宗”。

印度尼西亚人认为人的头部神圣不可冒犯，故不要抚摸印度尼西亚小孩的头部。作客就座双脚平放在地，不可翘脚。) b8 `) B' p  
 14、新加坡

正式国名是新加坡共和国，位于马来半岛最南端，面积为618平方公里，人口550万人，是一个集国家、首都、城市、岛屿为一体的城市型岛国。马来语“新加坡”的意思是“狮城”。华人占全国总人口76%，是除中国以外世界上惟一以华人为主的国家。新加坡的主要宗教为伊斯兰教以及佛教、印度教和基督教。马来语被定为国语，马来语、英语、华语和泰米尔语等四种语言同为官方语言，英语则为行政用语。

1. 社交礼仪  
    新加坡人在社交场合与他人所行的见面礼节多为握手礼。由于文化多元化，新加坡的礼仪与习俗也呈现多样化：华人习惯于拱手作揖或鞠躬；而马来人采用 “摸手礼”。新加坡人特别强调笑脸迎客，彬彬有礼。新加坡政府强调“不学礼，无以立”，而且专门编定了《礼貌手册》。

2）服饰礼仪

新加坡国服为以胡姬花为图案的衬衫，在庆典隆重的场合穿着。在政务活动和商务交往中，新加坡人着装郑重。男子一般要穿白色长袖衬衫、深色西裤、打领带；女子则穿套装。许多公共场所对穿着过分随便者往往拒其入内。  
 不同民族的日常穿着各具特色：华人多为长衫、长裤、连衣裙或旗袍，马来人穿“巴汝”、沙笼，锡克人则是男子缠头，女子身披纱丽。

1. 餐饮礼仪( |- V3 |) N# y2 [: G& o: r  
    新加坡饮食习惯往往受广东、福建、海南和上海影响。口味喜清淡，偏甜；而马来人忌食猪肉、狗肉、自死之物和动物的血，不吃贝壳类动物，不饮酒；印度人则绝对不吃牛肉。在用餐时，不论马来人还是印度人都不用刀叉、筷子，而惯于用右手直接抓取食物，忌用左手取食。新加坡华人大都喜欢饮茶。

4）习俗禁忌2 u7 \3 a. {" Y( ~+ E\* u  
 兰花“卓锦·万代兰”（胡姬花）为新加坡国花，绝大多数的新加坡人都非常喜欢红色。对白色也普遍看好，视之为纯洁与美德的象征。在日常生活里，新加坡华人对传统民俗非常讲究，与新加坡人攀谈须多使用谦同、敬语。新加坡的华人大都很讲“面子”，并且“乡土观念”极强。新加坡人普遍讲究社会公德。  
 15、越南

正式国名是越南社会主义共和国，位于中南半岛东部，总面积为32.95万平方公里，人口9000多万人，由越人（亦称京族）、苗人、瑶人、土人、高棉人、华人等60多个民族构成，主要宗教是佛教和天主教，基督教、高台教，官方语言是越南语，首都河内，名称源于其位于红河大堤之内。

1）社交礼仪" V( b7 R% \_/ M# G# G0 v  
 越南人讲究礼貌，注重以礼待人，与人相见时多以握手为礼。少数民族则采用本民族的传统礼节。以姓名称呼对方时越人习惯只称其名，而不称其姓，在称名时，往往也只称最后一个字。

2）服饰礼仪

越南人穿着打扮朴素实用，上身穿素色衬衣，下身深色裤子，喜头戴斗笠，脚穿凉鞋。在政务或商务活动中穿西服、套裙、皮鞋。  
 3）餐饮礼仪

越南人的主食是大米、薯类。口味偏清淡，喜生、冷、酸、甜。越南的少数民族，在饮食上也多有一些各自的禁忌。例如，瑶人不吃狗肉，芒入不吃麂子肉，占白尼人不吃猪肉，加非尔人不吃牛肉，等等。在烹制菜肴时，越南人大都爱用花生油、大油、鱼露，爱饮茶和咖啡及各种酸汤，爱嚼食槟榔。

1. 习俗禁忌

越南人视桃花为国花，喜爱竹子，喜欢狗。厚爱红色，认为红色喜庆吉利。越南人很讲究清洁卫生。进屋先要脱鞋，必要时还要洗脚。' g, A% a6 F( f+ y4 J+ 傣人、瑶人、佬人还忌讳使用白蚊帐、白被子，认为白色不吉利。  
 16、泰国

正式国名是泰王国，地处中南半岛的中南部，国土面积为51.4万平方公里，总人口6800多万人，由泰族、老挝族、马来族、高棉族、华裔泰人等三十多个民族构成，以佛教为国教，官方语言是泰语，英语则为通用语，首都为曼谷。

1. 社交礼仪

泰国人交际应酬所用最多的见面礼节，是带有浓厚佛门色彩的合十礼，并且同时问候对方“您好！”在一般情况下，行合十礼之后，即不必握手。行合十礼时，晚辈要先向长辈行礼；身份、地位低的人要先向身份、地位高的人行礼。对方随后亦应还之以合十礼，否则即为失礼。

泰国人习惯以“小姐”、“先生”等国际上流行的称呼彼此相称。在称呼对方时，为了表示友善和亲近，直接称呼其名。跟外人打交道时，泰国人颇有涵养，一贯讲究“温、良、恭、俭、让”，并且总是喜欢面含微笑，细声低语。

1. 服饰礼仪  
    泰国各民族都有自己的传统服饰，服饰喜用鲜艳之色。黄色表示星期一，粉色表示星期二，绿色表示星期三，橙色表示星期四，淡蓝色表示星期五，紫色表示星期六，红色表示星期日。! |# |/ m" ?% [; H3 Y$ W1 a% k  
    由于气候炎热，泰国人平时多穿衬衫、长裤与裙子。只有在商务交往中，他们才会穿深色的套装或套裙。去泰国人家作客，或是进入佛寺之前，务必要记住先在门口脱下鞋子。

3）餐饮礼仪

泰国人不喝热茶喜好冻茶。喝果汁时在其中加入少许盐末。泰国人口味不爱过咸过甜或红烧，喜辛辣、鲜嫩。爱往菜肴中加入辣酱、鱼露或味精。用餐时多惯于围绕着低矮的圆桌跪膝而坐，以右手抓取食物享用。

1. 习俗禁忌

睡莲为泰国国花，桂树是国树，白象则是国兽。泰国宪法规定：国王神圣不可侵犯，正式集会时，必须率先演奏歌颂国王的颂歌。宴会上致祝酒辞，必须首先预祝国王身体健康。

泰国人笃信小乘佛教。历法采用佛历，泰国男子年满18岁后，要出家一次，参观泰国佛寺进门要脱鞋、摘下帽子和墨镜。泰国军人的地位很高，并深受尊重。  
泰国人喜红色和黄色，并且对蓝色颇有好感。在他们看来，蓝色象征着“永恒”与“安定”。在泰国的三色国旗上，蓝色居中，并且代表着王室。泰国人比较忌讳褐色，忌讳用红笔签字，视之为死人所受的待遇。1 ?6 q4 P+ p2 }/ h+ q  
 在举行官方活动时，参加者通常为双数；举行私人活动时，被邀请的人数则常为单数，多讲究请九个人参加。

泰国民间，狗的图案是被禁止的。向僧侣送现金，被视作一种侮辱。泰国人家里大都不种茉莉花，因其发音与泰语“伤心”类似。

泰国人举止动作有“重头轻脚”的讲究。所谓“重头”，是说泰国人头部一般绝对不准触摸；所谓“轻脚”，则是不准用脚指示方向，不准脚尖朝着别人，不准用脚踏门，或是踩踏门槛。

17、缅甸

正式国名是缅甸联邦，位于亚洲中南半岛西部，总面积为67.66万平方公里，人口6100多万人，由缅族、掸族、克伦族等组成，主体民族是缅族，全国居民85%信奉佛教，国语是缅语。首都为内比都

1. 社交礼仪  
    缅甸人待人十分谦恭、友好，他们所采用的见面礼节：其一，是合十礼。其二，是鞠躬礼。缅甸人在见到长辈、上级或学者时，大都要向对方行鞠躬礼，以表示自己特殊的敬意。其三，是跪拜礼。缅甸人在参见父母、师长或者僧侣时，往往讲究要“五体投地”，向对方施跪拜大礼。' c5 J2 y, Q, K- o  
    缅甸人对长辈尊重有加。他们讲究，晚辈在向长辈递送东西时，必须使用双手。在递细小物品时，可单用右手，但应同时以左手托扶右手下部。在长辈面前通过时，晚辈应当躬身低首，轻轻走过，不允许昂首阔步。缅甸人对于男女之间的交际较为保守。缅甸人有名而无姓。在缅甸人的名字之前，往往会加上一些特定的词，它们类似于尊称，例如，“吴”意为“先生”，“杜”意为“女士”。若一位缅甸男子有了社会地位，人们会称之为“吴刚”。

根据缅甸的民间传说，中国人与缅甸人本是同胞兄弟。故缅甸人对待中国人不但极为亲切、友好，而且往往还会直接以“胞波”相称。“胞波”一词，在缅语里意即“同母所生的亲戚”，或是“同胞兄弟”。

1. 服饰礼仪

缅甸人只有在极为正式的场合才会穿着西式的套装。缅族男子的民族服装上穿对襟无领长袖短外衣，下穿以方格布缝制而成的类似于筒裙的沙笼，头上往往要裹上一块素色的扎头巾，名为“岗包”。缅族妇女的着装上穿斜襟长袖短衫，内衬白色胸衣；下穿花布长身筒裙，并且在侧面束住，但不用腰带，上衣往往透明或者半透明，出门在外时大多还要披上彩色披巾。由于天气炎热，缅甸人一般穿拖鞋。拜访缅甸人进门前首先脱鞋。在参拜佛寺时，则务必如此。

1. 餐饮礼仪  
    缅甸人以米饭为主食，而且喜食水产品。喜欢加入椰子汁的椰浆饭，拌有椰丝、虾松、姜黄粉的糯米饭，口味偏重于酸、辣、甜，不爱吃太咸的食物。吃饭之时，多爱加辣酱入内。信仰小乘佛教的缅甸人通常不忌肉食，但是他们不得杀生，并且讲究过午不食。缅甸人一般都不吃猪肉、狗肉、牛肉、并且不吃动物内脏。他们所吃的肉食，主要是鸡肉、鸭肉、鱼肉和虾，以及鸡蛋等等。

缅甸人一般不饮酒，但大多喜汽水、咖啡和热茶。所谓“热茶”，是以茶叶拌入黄豆粉、虾肉松、虾酱油、洋葱末、熟辣椒籽，冲兑而成的。在用餐时，缅甸人主要以手抓食。用餐时，排列座次须注意男左而女右。抓食饭菜时，仅可使用右手，忌用左手。唯有父母、来宾开始进食后，子女、主人才能跟进。

1. 习俗禁忌

缅甸人非常珍爱东亚兰、柚木和红宝石，这三种东西分别被定为缅甸的国花、国树与国石。他们还敬重榕树，将其当作佛塔看待。

在缅甸，白象与黄牛受到人们的普遍崇拜。白象代表着吉祥与幸福，因此选定它为国兽。而黄牛则被他们奉为神明，非但禁止宰杀、食用，而且不得役使或鞭打。孔雀与猫头鹰，同样也是缅甸人所喜爱的动物。乌鸦在该国也被视为“神鸟”，而大受保护。

有三种人在缅甸是不可予以轻视的：一是僧侣。信奉佛教的缅甸人历来敬重僧侣，每个男子一生之中都要出家为僧一次。二是妇女。妇女在缅甸地位较高，她们可以自主婚姻，并且拥有经济收入，故此有人称该国为“亚洲第一女权国”。三是军人。缅甸军人在国家政治生活中拥有极大的权力。  
 18、老挝

正式国名是老挝人民民主共和国，位于亚洲中南半岛的西北部，国土面积为23.68万平方公里，总人口为700万左右，主要民族老龙族、老听族和老松族。老龙族又叫老挝族或寮族，约占总人口60%。老挝人普遍信奉佛教，官方语言是老挝语，法语也是通用的语言。首都为万象。  
 1）社交礼仪5 s \8 \_7 H8 {& `% i  
 老挝人大都态度诚恳，待人谦恭。与别人见面时所行的见面礼是合十礼，并通常还要互问“您好！”在对外交往中，老挝人有时也采用握手礼。

老挝民间有传统的“拴线”祝福礼仪，迎宾送客、婚嫁喜庆、逢年过节、出门远行等等皆在其列。

老挝人称呼他人一定会先在对方姓名之前加上某些表示亲切或尊重的称呼。例如，意为“先生”的“探”，意为“大爷”的“仑”，意为“大妈”的“把”，意为“大叔”的“岙”，意为“大婶”的“那”，意为“大哥”的“艾”等。

老挝妇女在社交场所大都表现得极其恭顺。向客人递送物品时，她们通常都要采用蹲姿，有时甚至会跪在客人面前。

1. 服饰礼仪: ]# f3 f9 d! D3 r. m\* d) |  
    老龙族人的日常着装是：男子上身穿无领对襟上衣，下身劳作时穿长裤，休闲时则穿沙笼。平日，他们还时常将一条水布盘在头上，或是系在腰上。女子一般上身穿无领上衣，下身则围以一条筒裙。同时，还讲究从右肩穿过左腋围上一条披肩，并在腰上系上饰有银制带花的腰带。' Q) K5 q( `, \_4 S/ ^% H  
    老听族人的日常服装则是：男子上穿衬衣，下穿深色长裤，或是围上一条很薄的红色布巾。女子喜欢穿色彩鲜艳的短上衣，黑色条纹布的花裙，或蓝色的裙子，并时常佩戴珠串一类的饰物。很多妇女对又粗又大的木制耳环情有独钟。

3）餐饮礼仪

老挝人饮食较为简单。平日，他们吃的最多的是米饭和鲜鱼。逢年过节才会杀猪宰羊。老挝人口味偏好稍为酸、辣、甜，烹调以炒、烧、烤、煮为主。老挝特色饭菜有竹筒饭、棕榈粑粑等等。

老挝人喜欢吸烟、嚼槟榔，并且大都能够喝酒。  
 老挝的佛教徒极多。他们在饮食方面的主要讲究是：日进二斋，过午不食。不禁酒，不必食素。但是，“忌食十肉”，即不吃人肉、象肉、虎肉、豹肉、狮肉、马肉、狗肉、蛇肉、猪肉、龟肉。在进餐惯用右手抓食。老挝人使用筷子的具体方法是用同一双筷子的一头夹饭，另一头夹菜。

1. 习俗禁忌  
    老挝人视白色为一种不吉利的色彩。老挝人家里不会挂白色蚊帐，忌盖白色被子。由于老挝人普遍信奉佛教，注重佛门禁忌。老挝人认为：头是神圣之处，不容他人触摸；脚是下贱的部分，坐下来后不仅不应乱动，而且最好别让人看到。用左手接触东西，或从坐卧之人身上跨过去，均为严重的失礼行为。( `3 b# K; P; G19、蒙古

正式国名是蒙古国，位于亚洲中部总面积约为156.65万平方公里，人口约300万人，蒙古族是人数最多的民族，约占总人口80%，另有哈萨克人、俄罗斯人等民族，蒙古的国语是喀尔喀蒙古语，主要宗教是喇嘛教。首都是乌兰巴托，即“乌兰巴托霍托”的简称，本意是“红色英雄城”。  
 1）社交礼仪

蒙古人极为热情好客，有时也与别人握手为礼。不过更爱采用民族见面礼：其一，是请安礼。男子单曲右膝，右臂自然下垂；女子则须双膝弯曲。其二，是躬身礼。先将双手高举过头，随后将右手捂在胸前，同时躬身，以示敬意。其三，是拥吻礼。即与行礼对象拥抱并亲吻。

蒙古人欢迎佳宾通常举行迎宾仪式：仪式之一，是献哈达；仪式之二，是敬奶茶；仪式之三，是吸鼻烟。在蒙古民间，与他人相见时所用的问候语，往往先询问对方 “牲畜是否平安”。

1. 服饰礼仪: M% B' X. J& e# F  
    蒙古民族服装为蒙古袍，夏穿的蒙古袍多为浅色单夹袍，冬季所穿的蒙古袍则大半是深色的皮里棉袍。在对外交往之中，蒙古人有时会穿蒙古袍，有时则穿样式保守的西装或套裙。

3）餐饮礼仪

蒙古人主食主要是肉类和乳制品。忌吃鱼，禁吃虾、蟹、海味，以及所谓“三鸟”内脏。通常蒙古人食量较大。 传统佳肴有“手抓肉”、“烤全羊”、“石烤肉”、“羊背子”等等。在吃肉时，蒙古人一般用手撕而食之，或以刀子割食。吃著名的“手抓饭”时，则须以手直接进行抓食。

蒙古人主要饮料有马奶酒和奶茶。蒙古人多能饮酒。向贵宾敬酒时，他们往往同时载歌载舞。

1. 习俗禁忌

蒙古人无比敬重伟大祖先成吉思汗；讳谈蒙古与前苏联的特殊关系及与中国的渊源等两大问题。蒙古人对红色十分崇拜，并且视之为本民族的标志。他们还认为：白色代表一帆风顺，蓝色表示忠贞、永恒，黄色象征荣华富贵，所以也非常喜欢这些色彩。他们将黑色列为禁忌之色，因为它被视为敌人、丧事的化身.

蒙古人即使对过路的陌生人也会殷勤款待，但是在拜访蒙古包时，必须切记：第一，不要倚坐在蒙古包上。第二，进蒙古包前，须将马鞭或棍杖放在门外。第三，进入蒙古包后可不必脱帽。第四，在就座时，最好是盘腿而坐。第五，与蒙古人交谈时，慎勿以鼻烟壶或手指对其指指点点。第六，不要劝说蒙古人将自家牲畜的乳汁卖掉。

20、哈萨克

正式国名是哈萨克斯坦共和国，位于亚洲中部，总面积约271.73万平方公里，人口约1740多万，由130多个民族组成，主体民族是哈萨克人，占全国40%，俄罗斯人占全国人口38%，主要宗教信仰是伊斯兰教，俄罗斯人信奉东正教。哈萨克的国语是哈萨克语，哈萨克语与俄语并列为通用语。首都是阿斯塔纳。

1）社交礼仪

哈萨克人极其重视文明礼貌。待人接物的信条是：“对长者要尊敬，对幼小要扶持，对友人要忠诚。”常用的见面礼节主要有：其一，握手礼。其二，亲吻礼。它一般使用于亲朋好友之间。其三，是注目礼。它是夫妻之间在大庭广众之前所采用的见面礼节。其四，是屈膝礼。哈萨克妇女面对对方，欠身屈膝。其五，是抚胸礼。遇到尊长或接待来宾时，哈萨克人的传统礼节，是右手按胸，躬身约30度左右施礼。

哈萨克人有两个独特礼节：第一，哈萨克人在与别人见面或者交谈时，大都忌讳脱去帽子。被有人戏称为“戴帽礼”；第二，哈萨克人在问候别人之时，一般都是首先问候对方“牲畜平安”，接下来才会问候对方“全家平安”。

1. 服饰礼仪

交际应酬商务活动和对外交往中，哈萨克人大都穿着西装或者套裙。在民间传统节庆活动里，哈萨克人则往往穿民族服装。男子民族服装夏穿白色的宽大衬衫外罩一件齐膝的无袖长袍，头戴绣花小帽或是浅色尖顶软毡帽。冬季外穿皮大衣头戴皮帽脚穿高统皮靴。女子夏穿连衣裙，头戴毛皮镶边的尖顶帽或是插有飞禽羽毛的皮帽，脚蹬软皮靴。哈萨克妇女非常喜欢各种饰物爱戴手镯项链耳环。

3）餐饮礼仪

哈萨克人以肉食为主，面食为辅，主要是羊肉，兼以牛肉。也吃马肉、驼肉及各种乳制品，“馕”，喜食抓饭与面条。蔬菜品种不多，其中主要有黄瓜、西红柿、葱头、卷心菜，等等。在制作菜肴时，他们口味较重，偏好甜、辣、酸，爱用胡椒和番茄酱。  
 哈萨克、乌兹别克族作为穆斯林，忌食猪肉、自死之物、动物的血以及未诵安拉之名宰杀之物。一般都禁饮酒。俄罗斯族通常不吃海参、海蛰、乌贼和木耳，有的不吃虾和鸡蛋。不禁酒，也不禁食猪肉。平日以面包为主。  
 哈萨克人设宴一般都讲究上羊肉，用羊头招待客人。牛奶等奶制品为上佳饮料用于待客。客人赴宴，要先从自己的盘子里取一些羊肉，请女主人品尝，以示对主人的敬重和感谢。哈萨克人用右手直接抓取食物，只有在很正规的社交宴请之中才使用刀叉。

1. 习俗禁忌

哈萨克人最喜爱绿色，认为绿色象征着积极向上，可以给人们带来吉祥与幸福。哈萨克人不喜欢的色彩，主要是被认为丧葬活动专用的黑色。

哈萨克人最喜欢是猫头鹰。在他们看来，猫头鹰不仅仅是一种益鸟，而且还象征着坚定、勇敢和一往无前。在日常生活里，哈萨克人往往将猫头鹰的羽毛或图案作为珍贵之物，而忌讳猪、狗及其毛皮制品或图案。  
 哈萨克人特殊禁忌用脚去踢羊，或是用脚去踩、踏动物和食盐。哈萨克历来讲究“右高左低”。因此，人们出门、进门要先迈右腿，服务、致礼要使用右手，就连穿衣服也要先伸右胳膊、右腿。用左手接触他人，是被禁止的。当穆斯林作礼拜时，绝对禁止别人从其面前通过。!

21、土耳其

正式国名是土耳其共和国。它位于亚洲的小亚细亚半岛和欧洲的巴尔干半岛上，地跨亚、欧两大洲，全国总面积约为78.1万平方公里，人口约7700多万，国语是土耳其语，首都是安卡拉，主要宗教是伊斯兰教，信徒占全国居民总数99%，但政教分离。

1. 社交礼仪/ ?3 d) {) c+ a( U  
    土耳其人殷勤好客，性格豪爽而奔放，热诚而直率。与人相见时，会首先向对方问好，然后握手，接下来还要祝愿对方身体安好。与亲朋好友见面时，土耳其人一般会与对方行亲吻礼，晚辈在拜见长辈行“捧手碰额礼”：首先捧过长辈的右手亲吻一下，随后再恭恭敬敬地将它捧至自己的额头上，轻轻地碰上一下。和客人道别行 “交手鞠躬礼”：先将双手平伸，然后使之交叉于自己身前，同时深深地向对方鞠躬。

2）服饰礼仪

土耳其人的传统民族衣着为：男子头戴红色的高筒毡帽或呢帽，身穿长袍与灯笼裤。妇女则面罩黑纱，身着黑袍与灯笼裤。现在，土耳其男子大都上穿西装，妇女则一般不再面罩黑纱，喜欢鲜艳的上衣，花俏的灯笼裤。在信奉伊斯兰教的国家之中，土耳其人的穿着打扮相对而言是比较开放的。  
 3）餐饮礼仪  
 土耳其餐饮业极其发达，有 “美食之国”美名。土耳其与中国、法国一道，被列为世界上三个最讲究饮食的国家。土耳其以面食为主食，并非常爱吃大饼或大米，喜食各类甜品。

土耳其人爱吃羊肉、牛肉、鸡肉、鱼肉和鸡蛋。转烤羊肉、砂锅羊头、纸包羊肉等等，都属于名菜。土耳其人嗜吃茄子，可用茄子烹制几百种菜肴。

忌食之物包括：猪肉、狗肉、驴肉、骡肉、甲鱼、乌龟、螃蟹、自死之物、未诵安拉之名宰杀之物、动物的血液。\* ~! Z# G! s0 o\* n+ c  
 主要饮料有凉开水、牛奶、咖啡与红茶，红茶为首选。土耳其咖啡不仅很有名气，而且饮用方法别具一格：通常不过滤，连汁带渣一起装杯，咖啡渣就大约占去了半杯并加入大量的糖。

4）习俗禁忌

郁金香是土耳其国花。最喜欢的色彩是绿色、白色和绯红色。不喜欢的色彩主要是黄色与紫色。土耳其人欣赏骆驼及其图案但见不得猪、猫、熊猫及其图案。民间普遍对大蒜有着极其特别的感情，许多土耳其人家门都挂上几辫大蒜，以便逢凶化吉。  
 跟土耳其人打交道特别要牢记以下三点：第一，不要议论其民族问题。第二，不要议论其宗教纠纷。第三，不要议论其军方人物。使用左手，在土耳其被视为对人的最大不敬。

22、阿联酋

全称阿拉伯联合酋长国（The United Arab Emirates），位于阿拉伯半岛东南端，由七个小酋长国联合组成，总面积为8.5万平方公里。人口500多万人，居民大多信奉伊斯兰教，是一个政教合一的国家，阿拉伯语为官方语言，英语为公共语，做生意、买东西都可以用英语交谈。首都阿布扎比。  
 按照当地商务礼俗，冬天访问宜穿保守式样西服。访问政府办公厅及大公司须先订约会。参与政府机构的投标时，非得通过当地的代理来进行不可。另外，要设立公司时，也需有当地的担保人出面才行。签证的取得，通常是由当地的客户，也就是所谓的担保人拍发电报，凭电文在机场取得签证，和其他中东地区国家的商业习惯相同，在阿联酋做生意，你得谦虚有礼并有耐心，销售姿态务必要低。本地商人不喜欢与你派驻在沙特阿拉伯或其他邻透国家的商务代表谈判，他们愿直接和制造厂商打交道。 6 O$ w1 e1 b. j/ K  
 酒类、裸体照片不准携入。伊斯兰教徒不吃猪肉、不饮酒。对他们来说，喝酒是直通罪恶之路。外商进关时，本人自用的酒，限带一瓶，可以过关，但两瓶以上或是犹太人企业的产品，如可口可乐等，就不准通关。带酒通关，容易招惹是非。斋戒期间禁止在室外吃东西、抽烟。 |\* x& i2 u; r! m9 u  
 人们喜爱棕色、深蓝色，禁忌粉红、黄、紫色，喜爱羚羊，若以猪、十字架，六角形作图案示为禁忌。下班以后，当地商人喜欢到咖啡店聚坐，此地无夜总会，晚宴总是在对方家中进行。应邀至阿联酋商人家作客往往只有男性，女性毫无社会地位。在当地，不劝酒、不送裸照，伊斯兰教禁止偶像崇拜，洋娃娃也好，裸照也好，一律被当作偶像。

23、沙特阿拉伯

全称沙特阿拉伯王国（The Kingdom of Saudi Arabia)，位于亚洲西南部的阿拉伯半岛上，面积214万平方公里，总人口约3000万人，绝大部分是阿拉伯人，伊斯兰教为国教，“古兰经”是国家法律的依据，没有成文法和立法机构，王室控制着国家的政治、经济、军事大权。首都诗利雅得（Riyadh），官方语言是阿拉伯语，货币是里亚尔Riyal。

沙特阿拉伯人打招呼的礼仪很讲究，见面时首先互相问候，说：“撒拉姆，阿拉库姆”（你好），然后握手并说“凯伊夫·哈拉克”（身体好）。有的沙特人会伸出左手放在你的右肩上并吻你的双颊。 4 W) `" L: ~. x9 {% j/ `. R  
9 \_2沙特人很大方。你不要老盯着看他的手表、衬衫链扣或其他东西，否则他会当场摘下来送给你。如果你拒绝的话，就会得罪他。沙特阿拉伯没有夜总会和电影院，饭馆也非常少。谈话中避免谈论中东政治和国际石油政策。 - Y( g) y! `$ 沙特阿拉伯各地由于人文和地理位置的原因，他们的风俗习惯有许多共同之处。要想成功地在沙特阿拉伯做好贸易工作，必须了解该国严格实行政教合一，尤须知道伊斯兰教的一些习俗与规定，否则就可能给工作带来许多不便，甚至使贸易活动失败。例如，如向该国出口冻鸡，不能用机械宰杀，更不能有血迹，有可能被退货。其原因不是货不好，而是卖方对鸡的加工法违反了古兰经的规定：只能人工宰杀，不可用机器。只许男人屠宰，不准女人动手。鸡体及包装不得有一点血污，否则就认为是不吉利。  
! \_0沙特阿拉伯人崇尚白色（纯洁）、绿色（生命），而忌用黄色（死亡）。国王身着土黄色长袍，象征神圣和尊贵。一般人不能“皇袍加身”。沙特国旗的颜色和图案，突出地表明这个国家的宗教信仰。各种设计忌用猪和类似猪的熊猫、十字架、六角星等作图案。

按照沙特人的商务礼俗，冬日宜穿保守式样的西装。会会须先预约，但象其他阿拉伯国家一样，会见松散不守时。因此，即使是约定的时间去拜会，最好仍需在日程上留一点余地。对方晚到15～30分钟是常有的事。依公司类别而定，上班时间千差万别，夜间上班的公司也很多。最好约对方到咖啡店单独谈判。在洽谈业务时，沙特人员常被来往人员打断。阿拉伯人认为这是“家庭”的延伸，不认为是失礼。遇到这种情况，一是耐心等待，二是预约到外面单独洽谈。当地商人多通晓英文，名片和说明宜用阿文和英文两和种文字。来往信件人名前冠以职衔，如果来函用阿文，回函也亦以阿文为宜。如果你想给家中写信，千万不要说这也不好，那也不是，因为万一信被检查出来，你就很难在这里呆下去了。  
; s3 一般人在外多以握手问候为礼。如果双方（指男子）信仰一致或比较友好，双方左右贴面三次。有时候主人为表示亲切，会用左手拉着对方右手边走这说。交换物品时，用右手或用双手，忌用左手。按穆斯林的习俗，该国以牛、羊为上品，忌食猪肉，忌食有贝壳的海鲜和无鳞鱼，肉食不带血。以前阿拉伯人多用右手抓饭，现在招待客人多用西餐具。  
0 e5阿拉伯人热情好客，应邀去主人家作客时可以带些小礼品，如糖果、工艺品等。禁酒最为严格，别送酒类礼品，不能单独给女主人送礼，也别送什么东西给已婚女子。忌送妇女图片及妇女形象的雕塑品。骑马打猎用品在沙特阿拉伯很有用场，所以，若给这个父权国的“大丈夫”们送一月猎鹰，将会很吃得开。与阿拉伯人初次见面就送礼，可能被认为是行贿，切勿把用旧的东西送给他们。  
 沙特人不相信谈判代表，总要求与制造商直接谈判。法律限定该国商业必须由本国商人经营。沙特商人总是身兼进出口，零售商经营商品种类奇杂。沙特商人往往兼营多种商品进出口，且善于讨价还价，谈生意需要细心又耐心。 v S

在沙特，无酒、无电影、无夜总会，市面虽有香烟出售，但不能在公共场合、街上及主人宴会上抽烟，当地更没有抽烟的习惯。到主人家时要脱鞋，除非主人提出不用脱鞋。不要随便进入清真寺，入寺必先脱鞋。忌讳用鞋底后跟面对人，忌用脚踩桌椅板凳，因为这被认为是污辱人的表示。 Q) h( O, `\* o- u2 i一般会见和宴请的场合，往往只有男性，女性毫无社会地位。沙特妇女外出戴面纱，外面抛头露面的妇女多为外籍人。事实上，你在沙特可能看到的女性，八或是邻国（埃及、也门、黎巴嫩）来的劳工。不要在沙特拍摄宗教过程的照片。更不要给妇女拍照，可能会给你带来杀身之祸。  
 沙特戒律很严，小偷砍手，女性通奸则用乱石砸死。询问他们太太近况、嗜好，都在严禁之列。在沙特庆祝圣涎节、做圣诞树和女人车，都是禁忌。汽车司机超速行驶，监禁一月，鞭答80。酒后驾车，监禁一月。+ T7 Q' x7 e\* Z7 B! |# 到沙特，最好于11月至次年3月前往，天气较好，夜晚甚冷。每年4月至10月太热、太湿，工作时间短，放假多。3月至16月30日，朝圣至麦加者众，吉达旅舍多客满。麦加和麦地那不准非伊斯兰教徒进入。饮水甚少，大多喝瓶装水。

沙特阿拉伯禁邮一切偶像，如工艺品中的人物雕像、儿童玩具娃娃等。因为崇拜偶像与伊斯兰教戒律背道而驰．在海关，对进出人员的物品检查很严，连妇女带的香水也要嗅之再三，唯恐是酒。

24、伊拉克

全称伊拉克共和国（The Republic of Iraq），位于西亚阿拉伯半岛东北部，东南临波斯湾。面积43.84万平方公里，人口近3300万，阿拉伯人占79％， 20％是库尔德人，97％的居民信奉伊斯兰教。在阿拉伯伊斯兰国家中，伊拉克是唯一的什叶派占多数的国家。什叶派教徒占全国穆斯林总数的60％，逊尼派占40％。根据宪法，国家总统只能由伊拉克公民、信仰伊斯兰教者担任。几乎各地的妇女都戴黑色面纱，在什叶派的圣地，女伊斯兰教徒不准穿戴西欧服饰。到处可以看到穆斯林严格遵守伊斯兰教传统。许多伊斯兰教的重大节日被规定为国家节日，其间国家机关全部停止工作。伊拉克还有少数人信奉基督教、犹太教、拜星教等。共和国宪法规定，伊斯兰教是国教，阿拉伯语为官方语言，库尔德人讲库尔德语。首都巴格达（Baghdad）。 $ ^, c$ W# W5 X2 ^4 G! Q' l  
 在伊拉克，绿色代表伊斯兰教，黑色用于丧色。对三种色彩含有特殊意味，即客运行业用红色作代表，警车用灰色作代表，丧事用黑色作代表。绿色是阿拉伯人喜爱的颜色。国旗的橄榄绿，在商业上是禁止使用的。这个国家有个民族叫叶基德人，是拜火教徒，他们既崇拜魔鬼，又信神，他们把魔鬼想像成孔雀的形状，因此对孔雀顶礼膜拜，他们甚至不吃公鸡，因为公鸡象孔雀。他们认为魔鬼不喜欢蓝色，蓝色不吉利。伊拉克人忌讳蓝色。禁忌以猪、熊猫、六角星做图案。13为禁忌数字。 A6 n6 b\* r" c- P  
 同其他阿拉伯国家一佯，在伊拉克从事商务活动，不要急躁，不要慌张，不要灰心。每天午后，大都有午休2小时的习惯，政府机关的上班时间8点到14点，星期四为周末，公务机关有例行的内部聚会，所以不能前去拜会洽谈，在午睡的时间里，不要到人家里去访问。  
 商务活动应穿着保守式样的西装。访问大公司或政府机关须先订约会，主人不能按时到达也是常有的事情。和其他的中东国家相似，每次拜会，平均总得喝两杯土耳其咖啡，甜茶或饮料。在当地须注意，不要赞美别人所持有的东西。  
据说，在他们看来，赞美含有“我想要”的意思。例如赞美别人的太太说“好漂亮”或“好美”的话，丈夫就会变脸色，也许以后就不再和你交往了。商务交往，销售姿态须低。对方喜欢以一群人同时和你谈判。所以最好请对方在咖啡店单独谈，以免干扰。到伊拉克，宜持印有阿拉伯文和英文对照之名片。当地商人多能说英语、法语。应邀至对方家中作客，勿忘携带礼物。伊拉克已渐允许女主人出现于家庭宴会，事先可谨慎地问一下，如果女主人会出现，也应携赠一礼物，但勿送太“个人化”的礼物。  
 商务活动最好于11月至4月前往访，气候宜人。每年伊斯兰教假日不同，宜先查明，斋戒圣月，停止商业活动。饮水方面，最好使用净水器，并加以煮沸后才喝。当地饮生水不卫生。 1 q4 ]3 G8 E( Z6 s6 R8 o  
 海关规定，免税香烟200支，或雪茄50支，或烟草半磅（当地烟酒不足，很受欢迎）。出入境外币不限，入关先申报数额，出关时可携回。 ! Y7 X: F, F,

**（三）拉美商业礼仪**

　　1、概述

和处事敏捷的北美人相比，拉美的商人显得极为悠闲开朗。与拉美商人洽谈时，常听他们说：“明天就办 ”，但到了明天，却仍然是这句话。

　　在拉美，必须与负责管理的人才能谈生意，而且拉美休假也很多，在商谈中，经常会遇到参加洽谈的人突然请了假，商谈要停顿到他休假回来后才能继续进行。由于当地这种情况，洽谈中的感情成份很大，彼此成为知己之交之后，他们便会优先办理，也会照顾到客户的要求，商谈便可以顺利地进行。因此，在拉美，商谈时的态度是要能善解人意，冷酷无情将不适合当地的商谈气氛。但是，近几年来，在美国受过商业教育的人迅速增加，因此这种商业环境正在逐步改变。

　　拉美企业家的工作时间普遍短而松懈。由于气候的关系，早上起得晚，而午饭后必须睡午觉。中午休息的时间一般是从12点到下午3点，银行要到中午12点才开门，而到下午3点也就关门了。而且因为金融界的知识水平较高，常常发生罢工，有时会持续一个月之久。在此期间，金融活动也就跟着停顿。与拉美国家做贸易时，这是必须考虑的因素。

　　拉美国家由于比较悠闲，人们常常变得责任感不强。在商业活动中，不遵守付款日期是经常发生的事，而对金融的时间价值也缺乏敏感。从事国际贸易的商人中，也有对信用证付款的观念极为淡薄人，甚至还有商人希望同国内交易一样用支票付款，有些人根本不了解国际贸易中正式交易的做法。

拉美国家中，除巴西、阿根廷、哥伦比亚等外，对进口许可证审查很严，所以事先若未确认是否已获得许可，千万不要着手组织生产，以免陷于进退两难的困境。美元是主要的贸易结算货币，美元黑市横行是拉美各国共同的现象。

1. 巴西  
    巴西联邦共和国(The Federative Republic of Brazil),简称巴西,位于南美洲东部和中部，面积851万平方公里,人口超过2亿,是南美洲面积最大人口最多的国家。巴西是世界上种族融合最广泛的国家之一,被人们称为”人种的大熔炉”。巴西是一个天主教国家，88%的国人信奉天主教，首都巴西利亚，官方语言为葡萄牙语，其他南美洲国家以西班牙语为主。现政府为总统制，总统由选举团选举，任期6年。国会分参众两院，参议员任期8年，众议员任期4年。  
    巴西人在饮食上习惯以吃欧式西菜为主，但有的人也喜欢吃中国菜。巴西人性格开豪放，待人热情而有礼貌。他们的风俗也颇有趣。如男人喜欢在自己的胸前画一支虎，以表示英勇；或在胸前画一支箭，表示自己是最好的射手。他们还把一种稀有的“金桦果”视为幸福的象征。商务访问时，宜穿保守式样深色西装。随时记住，你的言谈举止，宜保持温暖友好。无论访问政府机关或私人机构，均需事先订约。圣保罗人对守时一事，甚为重视，不可大意。巴西利亚是现代首都，但商业中心仍然是圣保罗市。圣保罗位于巴西高原东南部的马尔山脉大崖壁的人口863万多，是巴西最大的城市。

在巴西，紫色表示悲伤，黄色表示绝望。他们认为人死好比黄叶落下，所以忌讳棕黄色，人们迷信紫色会给人们来悲，还认为深咖啡色会招来不幸。所以，非常讨厌这种色。在巴西，曾有过这样失败的例子，日本向巴西出口的钟表，因在钟表盒上，配有紫色的饰带，由于紫色被认为是不吉利的颜色，因而不受欢迎。在巴西，会话和行文时使用当地语言会更便利和亲切。使用名片应有当地通用文字，商品说明应有当地文字对照。

巴西人不羞于表露感情，人们在大街上上相见也热烈拥抱，无论男女，见面和分别时都握手。妇女们相见时脸贴脸，用嘴发出接吻时的声音，但嘴不接触脸。

和巴西商人进行商务谈判时，要准时赴约。如对方迟到，那怕是1-2个小时，也应谅解。像大部分拉美人一样，巴西人对时间和工作的态度比较随便。和巴西人打交道时，主人不提起工作时，你不要抢先谈工作。谈话时要亲热，要离得近些。不管那里天气怎么热，穿深色服装都是适宜的。巴西人特别喜爱孩子，谈话中可以夸奖他的孩子。巴西的男人喜欢笑，但客人应避开涉及当地民族的玩笑。对当地政治问题也最好闭口不谈。  
 在巴西人家里做客后的第2天，应托人给女主人送一束鲜花或一张致谢的便条。鲜花千万不能送紫色的，紫色是死亡的象征。  
 巴西由于地大物博，居民的行动看来显得悠闲自在，但在教育方面却有严谨的一面，如电影院放映片子分成三级，依照内容而规定观众年龄的限制。在巴西看电影的时候，一定要把护照带上，以便检查。巴西有个规定，要进入私人的土地或住处，必须先获得主人的准许。如果被问了三次而仍不回腔，对方可以举枪射击。巴西幅员辽阔，外国商务旅游到此，看到牧场一片翠绿，有瞧一瞧的想法，必须按章办事，小心为妙。人们外出开车时一切以行人为优先，因为有些行人，只为自己方便着想，并不把车子放在眼里。因此，开车时千万不能掉以轻心。巴西人的生活跟咖啡有不解之缘，一天内喝数十杯咖啡是常见之事。巴西人会见客人时，请客人喝浓咖啡，用很小的杯子一杯一杯地喝。

巴西是由欧洲人、非洲人、印第安人、阿拉伯人以及东方人等多种民族组成的国家，但核心是葡萄牙血统的巴西人。由于从西班牙、意大利等南欧国家来的移民，在巴西占压倒多数，因此，巴西人的习俗和葡萄牙、南欧的习俗非常相似。在饮食上，巴西人以大米为主食，喜欢在油炒饭上，撒上类似马铃薯粉的蕃芋粉，再加上类似花菜豆的豆一起食用。过去，巴西人不喜欢食用菜，自外来移民种植了大量的优质菜后，巴西人的家诞餐桌上变得丰盛起来了。吃鱼在巴西人当中还没有完全普及，通常只是在星期五和复活节时有吃鱼的。然而，他们都喜欢吃虾，不过价钱很贵。在周末愉快的餐中，巴西人喜欢把大块的肉放在火上烤着吃。

“Ash Wednesday”是巴西最著名的狂欢节——嘉年华会最后一日。事实上，在该日前后一周，巴西商业活动几乎完全停顿，此期间应避免前往。12月至次年2月为当地“暑假”度假期，其他时间宜往访。巴西的公共假日：1月1日、4月21日、5月1日、9月7日、11月15日、12月25日。此外，1月6日、2月17-18日、6月24日与29日虽然非公共假日，但劳力不足。巴西在9月到次年2月期间为季，全年约90%的降雨量集中在季。  
 巴西晚餐时间早则8、9点开始，晚则于午夜12点开始。饮水不安全，只可饮用烧开过的水，或瓶装饮料。  
 另外，巴西的印第安人有一种习俗颇有趣。洗澡和吃饭是他们生活中最重要的内容。若有人到他们家中作客便邀请客人一起跳进河里去洗澡，一次又一次，有的一天要洗上十几次。据说，这是他们对宾客最尊敬的礼节，而且洗澡次数越多，表示对宾客越客气、越尊重。

巴西进口商喜欢L/C以外的付款方式，在给中国出口商付款时，老客户容易拖延。但对新客户，如采用L/C以外方式付款，则须预收部分定金。

3、阿根廷

阿根廷共和国(The Republic of Argentine),简称阿根廷，是拉丁美洲南部一个美丽、富饶的国家，面积276万平方公里，白种人占总人口的97%，几乎全是欧洲移民的后裔。主要宗教是天主教，教徒占全国人口的94%。宪法规定，正副总统必须是天主教徒。西班牙语为国语，首都布宜诺斯艾利斯（Buenos Aires）。阿根廷政府实行总统制，总统由人民选举，任期4年。国会分参众两院。

在商务活动中，必须穿保守式样的西装。若在餐厅吃晚餐，也要穿西装，结好领带，一副绅士模样。即使你是外地来的观光客，也绝不例外。外国人经常以服装取人，如果衣履不整，他们就认为你不正派，服装就是他们据以做“人物评价”的基准。因此，到公司或机关访问，或到客商家做客，你都必须西装革履，整整齐齐才行。不穿西装去访问对方，印象一定会被大打折扣，不能不慎。  
 阿根廷人久别相见，男人互相拥抱，女人则握住对方双手并亲面颊。送礼不要送衬衫、领带之类贴身用的物品，阿根廷人喜欢别人夸奖他们的孩子、家里的陈设和他们的菜。避免谈论有争议的政治、宗教问题。可以谈谈体育，特别是足球以及当地的公园。

在阿根廷乘火车，你若在特等厢或头等厢脱下上衣，打算轻松一下，随车的车长会马上向你提出警告。据载，当年贝隆当政的时代，他曾经喊出一个口号：“脱下上衣，以更轻松的心情努力工作”。据说，不但效果全无，还引起了反感。保持体面，重视礼节——在这方面，阿根廷人的习惯，已经根深蒂固。  
 在阿根廷，拜访绝对有必要事先约会。阿国商办流行以握手为礼，交换名片频繁。一般而言，谈生意的态度仍以保守谨慎，予人印象较佳。阿根廷许多商人会说英语，此外，意大利语和德语也是常用“外语”。

阿根廷人习惯吃欧式西菜,以吃牛、羊和猪肉为主,尤以烤全羊为其传统食品。阿根廷商人喜欢邀请你至家中做客,餐桌上免不了阿国正宗牛肉。到阿根廷人家里做客,可给女主人送上一束鲜花或一些糖果。翌日勿忘谴人送花给主人致意。阿国人对其“牛仔”文化亦感骄傲,不免称赞两句。注意一点,晚餐到晚上9-10点钟才开始,餐前会有尾酒会,也得到7-8点钟才会开始。对大多数阿根人来说,有一个习俗语十分有趣。这就是阿根人在过元旦时都习惯要在江河里洗一次澡,称之为“新年浴”,这是新年的一项重要活动.人们把一篮又一篮的鲜花撒在江河的水面上,然后大家跳进这落英缤纷的“花海”中,用花搓全身。据说,这样可以洗掉污垢和霉气,换得吉祥和富。  
 商务活动以5-11月最宜往访。圣诞节与复活节前后两周不宜。1-3月为阿根廷“暑假”度期。各大城市饮水安全。海关免税香烟800支或雪茄50支,或烟草半磅、酒4瓶。无货币管制。阿根廷禁止邮寄没有洗干净的旧针织品。

4、古巴  
 古巴共和国（The Republic of Cuba），简称古巴，位于加勒比海西北部，是西印度群岛中的一个岛国。首都哈瓦那，全国面积11万平方公里，黑人占总人口的23%，其余为印欧或非欧混种人，大部分居民信奉天主教。国语为西班牙语。

按照古巴的商务礼俗，随时宜穿保守式样西装。拜会政府机关，必须先订约。居民大多数信奉天主教，宗教对他们的生活习惯有较大的影响，如忌讳“13”这个数字，更忌讳13日星期五这一天举行娱乐活动；婴儿出生后要举行洗礼，并给其取教名；习惯过复活节、圣诞节、狂欢节等。还有一种奇趣的习俗，即在每年的新年除夕，按习惯每人必须要准备一碗清水，等午夜的时钟敲过12下后，每人就各自将准备的那碗清水端到室外去以表示去旧迎新。

和古巴商人打交道，你得有恒心、有毅力、有耐心，才做得成买卖，古巴官员对外国人还算友好。在谈话时，宜避免谈及你所代表的公司的业务以外的事务。古巴人会要求你打折扣，杀价很厉害。兑换古巴币，一定要到指定的官方兑换处办理。在古巴，别给对方礼物——这被视为非法行为。对方如招待你餐，一定是一群人在公共店进行，不会是一对一在旅舍密餐，注意禁止对军事设施、政府机关拍照。少谈古巴的内政与外交问题。

古巴人在饮食上习惯以吃欧式西菜为主，一般以爱吃烤、煎、炸制的菜肴者居多。他们的口味喜清淡，不喜油腻，以猪肉为主要食品，也爱吃鱼以及各种风味食品。他们还爱咖啡、可可、红茶。圣诞节的传统菜肴是串在烤肉签上的。古巴盛产热带水果，居民一般将芒果、菠菜、柑橘等切成块，加大量的糖掺和着吃。

海关免税香烟200支，或雪茄烟25支，或烟草1磅、酒2瓶。本国货币禁止出入境。外币不限，先申报数额，届时可携回。美元旅行支票在古巴不通用。不妨购买加拿大币或英镑作旅行支票使用。  
 每年1-5月、10-11月，最宜前往古巴访问。6-9月节日较多。勿饮生水，只瓶装水，水果须彻底洗净、削皮才可食用。该国禁止小费，上计程车前先讲价。

**（四）非洲商务礼仪**

1、概述

1）非洲国家的礼节和风俗

　　埃及妇女不穿无袖衣服和衬衫：埃及妇女在公共场合衣着很庄重，不穿无袖的衣服和衬衫，穿短裤被人笑话视为不文明，埃及人好客，慷慨大方，如果您赞美主人的某样财物或衣服漂亮，主人就会把它送给您，在埃及要慎赞主人的东西。

2）非洲国家国家的见面礼仪

　　非洲人民十分注重见面礼，在公共社交场合，也流行着诸如握手、拥抱等礼节，但有些地方又有所不同，形成独特的风尚和礼貌。非洲人初次见面总要互相问候身体健康或工作顺利，然后才能谈正事。如果是熟悉的人，这种寒暄内容则要更多和更广泛，否则是一种失礼的表现。

3）非洲国家的商务礼仪

　　非洲商人以善于经商著称，十分精于商务谈判，既会讨价还价，也能妥协让步，因此，掌握精明的谈判技术，运用灵活的谈判技巧，对于到非洲开辟市场的中国企业家具有非常重要的意义。

1. 非洲国家禁忌礼仪

（1）打招呼的方式

非洲能行的招招呼方式——举起右手、手掌向着对方、目的是表示“我的手并没有握石头。”显然，它是在表明：“没有武器。”这个习俗，自古在世界各地普遍地被采用，只不过样式稍微不同而已。它可以说是友好的象征。

　（2）Negro和black是禁句

美国黑人对Black一词并没有抗拒心理。可是，一听到有人呼他Negro(黑人之意，尤其指原藉非洲，被贩卖到美国做奴隶的黑人及其子孙)，就勃然大怒。非洲人对Negro、Black二词不但有抗拒心理，而且不承认它的含意。强调肤色不同，在非洲是最大的禁忌。称呼非洲人，最好照他们的国籍来称呼。非洲人一般说来国家意识相当强烈，直呼其国名，他们听来就很受用。

　（3）African的称呼有特定对象

称非洲黑人为African可犯了严重的错误。在非洲，所谓的African并非泛指所有非洲人，而是指特定的一群人，那就是：南非共和国荷裔白人。因此，那些非洲土著，碰到别人称他们为African,就露骨地表示厌恶。

5）非洲国家饮食礼仪

　　在非洲很多地方，吃饭不使用刀叉，更不用筷子，而是用手抓饭。吃饭时，大家围坐一圈，一个饭盒和一个菜盒放在中间。每个人用左手按住饭盒或菜盒的边沿，用右手的手指抓自己面前的饭和菜。客人吃饭时应注意的是，切勿将饭菜撒在地上，这是主人所忌讳的。

6）其他方面

在埃及人面前尽量不要打哈欠或打喷嚏，如果实在控制不住，应转脸捂嘴，并说声"对不起"。埃及人讨厌打哈欠，认为哈欠是魔鬼在作崇。一个人打哈欠，如同犯罪似的急忙说："请真主宽恕"。埃及人忌蓝色和黄色，认为蓝色是恶魔，黄色是不幸的象征。针在埃及是贬义词，每日下午3时至5时是严忌买针和卖针的时间，以避“贫苦”和“灾祸”。忌熊猫，因为它的形体近似肥猪。苏丹人忌食猪肉、海鲜及虾、蟹等奇形怪状的食品。忌用狗的图案做商标。

1. 南非  
    南非共和国（The Republic of South Africa）位于非洲大陆的最南端。东边是印度洋，西边是大西洋，西南边的尖角——好望角，是这两大洋的分界点。在苏伊土运河开凿以前，欧洲和亚洲之间的船只往来都得经过好望角。现在，从印度洋沿岸去欧洲、美洲的许多船只，尤其是大油轮，还是要经过这里，因此，南非的地理位置在世界交通和战略上，具有重要的价值。面积122．1万平方公里，人口中74％为非洲黑人，英语和荷兰语同为官方语言，货币为南非兰特（Rand）。在约翰内斯堡，英语、法语是公用语。白人、黑人几乎都懂英语。

首都比勒陀利亚（Pretoria）是南非当局的政治、经济和交通中心。现行总统制，总统由国会推选，任期5年，总统任命内阁阁员，执掌政权。

在商务礼俗方面，随时穿找着保守式样的西装。拜访须先订约。南非商人十分保守，交易方式力求正式。许多生意在私人俱乐部或对方家中做成。在此地做生意施用过于细腻的手段或说话兜圈子常不被人了解，想以这种方式达到目的多半行不通，想说的话就大胆直率的地说出来好了。% x7 ]3 O\* P. U  
 按南非交易的订约、交货、付款等三件大事来说，是偏重于英国式类型的，而不管是荷兰系或英国系企业，都如此。由具有决定权的负责人出面商谈，属权力集中型的，因此，商业谈判不会拖时间。当然，也希望我方商谈代表，也要具有决定权。他们很遵守约定，付款方式也很规矩。南非处在海拔平均为1200米的高原地带，因此，气候并不炎热，住起来很舒适，而全年只穿西服就够了。最好于2～5月，9～11月去访。避免圣诞节与复活节前后前往，当地犹太商人不少，注意避开犹太节日。许多商人一年两次度假：12月至次年1月、6～7月。  
入境时要有签证，分成Visitor（访客）与Resident（住民）两边检查。务必要以Visitor名义通关才轻松。由于电视、录放象机、高尔夫球杆等需要付税，检查甚为严格。禁止带入淫秽杂志。海关免税香烟400支、酒1瓶。南非币出入境限携100南非兰特。外币不限，入关先申报数额，出关时可携回。  
 在南非不懂KISS就等于没礼貌。主动亲吻他人就是主动招呼他人，是一种有礼貌有教养的行为举止。首先是在接吻的时机上，久别重逢、送别、过年过节、红白喜事、就职升迁升学、获得成就、宗教礼仪，甚至安慰人的时候，亲人、朋友、同事、同学等都有可能亲吻。其次，在亲吻的举动，即次数和轻重上，也得视关系的密切程度而定。一般关系的，亲吻一下，蜻蜓点水即可。关系亲密的，可以在左右脸颊各亲一次，而且要重重地亲，甚至发出声响。为了显示关系特别的亲密或表示深深的爱意，可以亲三下甚至四五下，让人听到嘴唇的响声。

& @3、摩洛哥: c( I1 y\* s9 Z/ E B k! w, K' o0 t' ~0 }- L  
 摩洛哥王国（The Kingdom of Morocco），简称摩洛哥，位于非洲西北角。扼守大西洋入地中海的门户。全国面积45.9万平方公里，首都拉巴特，人口中阿拉伯—伯伯尔人占99%，穆斯林占全国人口的95%。阿拉伯语为官方语言，贸易活动通用法语，土著居民讲各种析析语。现政府为君主立宪法。国王有权任免总理、阁员，有权解散国会，国会为一院。

在商务礼俗方面，随时宜穿着保守式样西装。会公私单位均需订约。宜持用有英文、法文对照的名片。当地商人中有不少是外国人。由于摩洛哥外管颇严格，与摩洛哥商人交易，一开始最好用现金，建立信用后，再改为其他付款方式。如果说你要的商品是工业机器和设备，你的买主将是摩洛哥的政府官员。摩洛哥商人大多通晓法文、西班牙文，部分人通用英语。谈生意时，态度宜保守、正式。商业招待甚多，外籍商人喜欢在饭店、夜总会聚餐。本国籍商人则喜欢邀你至家中就餐。不过，无论在家或在外，多半是极为丰盛。  
 摩洛哥人邀你到家中作客，多半不让家眷与你见面。晚餐后，喝完第三杯薄荷茶后，你就应该起身告退。进入伊斯兰教寺院一定得脱鞋。进入摩洛哥人的房间，也应脱鞋---除非主人坚持要你不脱。  
 每年10月至次年5月最宜前往。圣诞节与复活节前后二周宜避免访问。每逢伊斯兰教日及基督教假日都放假。伊斯兰教斋月，生意清淡。  
 摩洛哥人喜欢绿、红、黑色，忌白色。喜爱鸽子、骆驼、孔雀图案，而禁忌六角星、猫头鹰图案。在摩洛哥，13是消极的数字，而3、5、7和40却带有积极的含义。8