

《商务礼仪》题库及答案

《商务礼仪》题库及答案

一、单选题

1. 在商务礼仪中，男士西服如果是两粒扣子，那么扣子的系法应为：（）

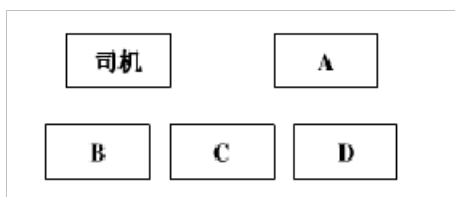
A 两粒都系

B 系上面第一粒

C 系下面一粒

D 全部敞开

2. 如果开车的是专业的司机，请问以下哪个座位是最尊贵的：（）



3. 以下哪个不是交际交往中宜选的话题：（）

A、格调高雅的话题

B、哲学、历史话题

C、对方擅长的话题

D、时尚流行的话题

4. 从事外事工作的人有一个特点，就是说话比较：（）

A、偏执

B、中庸

C、和善

D、以上都正确

5. 公务用车时，上座是：（）

A、后排右座

B、副驾驶座

C、司机后面之座

D、以上都不对

6. 在商务交往过程中，务必要记住：（）

A、摆正位置

B、入乡随俗

C、以对方为中心

D、以上都不对

7. 打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法：（）

A、对方先挂

B、自己先挂

C、地位高者先挂电话

D、以上都不对

8. 出入无人控制的电梯时，陪同人员应该：（）

A、先进后出

B、控制好开关钮

C、以上都包括

D、以上都不对

9. 西方人很重视礼物的包装，并且必须在什么时候打开礼物：（）

A、当面打开礼物

B、客人走后打开礼物

C、随时都可以打开

D、以上都不对

10. 从事服务行业的女性也不能留披肩发，其头发最长不应长于：（）

A、耳部

B、颈部

C、腰部

D、肩部

11. 无论是男士还是女士，出席重要场合，身上哪两种物品的颜色应该一致：（）

A、包与皮鞋

B、皮鞋与皮带

C、包与帽子

D、以上都不对

12. 在商务交往中，尤其应注意使用称呼应该：（）

A、就低不就高

B、就高不就低

C、适中

D、以上都不对

13. 现代商务礼仪中,在商务信函的处理上,我们应该做到：（）

A、商业谈判主要是以面谈为主,信函交往可以顺便一些

B、只要将涉及到商业谈判内容的部分交待清楚就行,其他的不必予以太多重视

C、注重写作格式和称呼规范,一丝一毫也不能轻心大意

D、涉及商业内容的信函，格式必须使用标准的规范，但是语言可以随意一些

14. 在接待客人中(客人第一次来),上下楼梯有时不可避免,下面符合正确商务礼仪的做法是：（）

A、上楼时让领导,来宾走在前方,下楼时将相反;

B、上楼时让领导,来宾走在后方,下楼时一样;

C、上下楼时都让领导,来宾走在前方;

D、上下楼时都让领导,来宾走在左侧;

15. 参加日本人的婚礼时,有人送了一束白色的百合花,你觉得这种做法: ()

A、符合礼仪规范,因为白色百合花代表百年好合,爱情纯洁美好

B、不符合礼仪规范,因为在日本百合花只有在丧事时使用

C、如果换成其它颜色的百合花就会更好

D、换成其它类型祝愿类花就会更好

16. 在带领宾客参观时,作为一个引导者,在进出电梯时(有专人控制)你应该做到: ()

A、放慢脚步,进电梯时让宾客先进入,出电梯则相反

B、加快脚步,进电梯自己先进入,出电梯则相反

C、保持脚步,谁先进出都无所谓

D、保持脚步,进电梯自己先进入,出电梯自己先出

17. 在办公室中,员工用温和商量的语气请假,这体现了现代商务礼仪中的: ()

A、认清主客场原则

B、尊重他人原则

C、真诚原则

D、适度原则

18. 我们在与人交往中应避免问及到女士的婚姻状况或年龄问题,因为这些问题违背了: ()

A,认清主客场原则 B,尊重他人原则C,真诚原则D,适度原则

19. 下列哪项不是现代商务礼仪的特点: ()

A,不断变化B,实用,简约C,严肃,规范D,不断复杂化

20. 面对商务礼仪交往中世界上各个国家的礼仪标准大不相同,我们应该做的是: ()

A,以各国标准为主,交往中哪个是主方就参照那个国家的礼仪标准

B,以综合国力为主,交往中那个国家强就参照那个国家的礼仪标准

C,经过不断的磨合和交流寻求一套大家认可的礼仪规则系统

D,以各国标准为主,交往中哪个是客方就参照那个国家的礼仪标准

21. 办公室礼仪中打招呼显得尤为重要和突出.在职员对上司的称呼上,应该注意: ()

A,称其头衔以示尊重,即使上司表示可以用名字,昵称相称呼,也只能局限于公司内部

B,如果上司表示可以用姓名,昵称相称呼,就可以这样做以显得亲切

C,随便称呼什么都可以

D,称呼越亲切越好

22. 在办公信息化的进程中,越来越多的办公室内配备了电脑,在对使用公用电脑上,应该注意: ()

A,学会保养电脑,有时间对电脑做杀毒处理

B,多看同事的文件来帮助自己学习,不管是否涉及到有关隐私问题

C,工作期间为调节情绪可适当玩会儿电脑游戏

D,可以自行给公用电脑的硬件配置进行升级

23.现在有些员工有中午睡午觉的习惯,在此之中也有许多环节值得我们去注意.当你有急事必须进出门时,你应该: ()

A,开门后将门半开或虚掩,避免产生开关门响声惊扰休息的员工

B,每次进出门都要关上门,养成随手关门的好习惯

C,如果有多次进出,只需最后一次关上门,其他时间可将门保持开着

D,进出门时保持安静, 门开关无所谓

24.在办公室里,如果你和一位同事产生了一些小磨擦,那么你应该: ()

A,当面装作风平浪静,私下四处说人不是,一吐为快

B,私下与之面谈商量,争取双方关系正常化,以和为贵

C,不理不睬,见面也不说话打招呼,形如陌路

D,当面与其进行争论, 一定要争论出个是非曲直

25.作为一个年轻的女毕业生,在处理与同一个办公室的男同事的关系上,你应该: ()

A,刚来的时候一定要少与之交谈,以免让人产生轻浮之意

B,对同事都要友好,显得彼此间无所不谈,千方百计搞好同事关系

C,保持空间距离,交谈时要注意用语,保持随和,不要过于随便

D,上班期间与男同事保持距离, 下班以后就没有所谓

26.办公室里礼仪中要注意的礼节很多,下面哪种并不属于忌讳的范围之中: ()

A,在办公的时候打扮自己

B,借用同事的办公物品

C,向同事谈论自己的功绩经历

D,办公时看小说等与工作无关的资料

27.在使用公用复印机上,当你需要使用时发现机器出现了故障,你应该: ()

A,悄悄走开,不能让别人误解是你所为

B,赶紧请专业工作人员来进行修理

C,只和自己亲近的人说,其他人一概不予理睬

D,自己动手进行修理

28.在拜访别人办公室的时候,你应该: ()

A,敲门示意,征得允许后再进入

B,推门而入,再作自我介绍

C,直接闯入,不拘小节

D,不打扰人家的工作, 站在门口, 等他正好出来的时候再进行自我介绍

29.在办公室难免会发生借用他人设备,在借的时候你应该注意的是: ()

A,直接拿来使用,既然都是同事,他不会介意的

B,如果主人不在,可以先拿着用,反正都是要还的

C,征求对方的同意后可以使用的,而且要做到及时归还

D,如果是下属可以直接拿来使用

30.办公室是我们工作的主要场所,因此处理好办公室里的关系,有一个良好的工作环境同样重要,以下办公室里的行为不符合商务礼仪的是: ()

A,"时间就是生命",因此守时是很重要的

B,在办公室里应爱惜办公用品,用完后应妥善处理,以方便下一个人使用

C,不要谈及私人问题

D,午睡时不要打扰到别人,所以可以不用锁门,免得弄出声音

31.如果在书写Mary White(玛丽·怀特)时,下面哪种是合乎礼仪规范的: ()

A,M.N B,Mary.W C,M.White D,W, Mary

32.如何恰当地介绍别人是商务人员必备的礼仪技巧,能够正确地掌握先后次序是十分重要的.通常在介绍中,下面不符合正确礼仪的是: ()

A,首先将职位低的人介绍给职位高的人

B,首先将和自己亲近的人介绍给和自己不熟的人

C,首先将年轻者介绍给年长者

D,首先将男性介绍给女性

33.完整的西餐要由八道菜组成,其中最后一道是: ()

A,热饮 B,水果 C,甜品 D,点心

34.在男女之间的握手中,伸手的先后顺序也十分重要,在一般情况下应该是: ()

A,女方应先伸手去握,这样显得自己的落落大方,也不会让男方觉得难堪

B,男方应先伸手去握,这样会显得自己绅士风度,也避免女方不好意思去握

C,男女双方谁先伸手都可以

D,双方应该同时伸手, 这样会显得平等

35.在下列哪个国家,男子一般不与妇女握手: ()

A,日本 B,泰国 C,印度 D,埃及

36.在一些国家见到小孩的时候会拍拍他的头或抚摸一下作为问候,但是有些国家拍头部却意味侮辱,正如: ()

A,巴西 B,马来西亚 C,美国 D,伊拉克

37.在下面哪个国家盛行吻手礼: ()

A,德国 B,法国 C,波兰 D,瑞典

38.下面商务礼仪运用不合规范的是: ()

A,一般来说,正式的商务场合而且是第一次见面是不行亲吻礼的

B,与泰国人见面时行握手礼

C,递名片时一定要双手接双手送

D,与印度人见面时拥抱

39.名片是现代商务活动中必不可少的工具之一,有关它的礼仪当然不可忽视,下列做法正确的是: ()

A,为显示自己的身份,应尽可能多的把自己的头衔都印在名片上

B,为方便对方联系,名片上一定要有自己的私人联系方式

C,在用餐时,要利用好时机多发名片,以加强联系

D,接过名片时要马上看并读出来,再放到桌角以方便随时看

40.合理的称呼也能表现礼仪,下列称呼方式不正确的是: ()

A,应使用合理的称谓

B,当不知道对方性别时,不能乱写,可用职业称呼

C,很熟的朋友在商务场合可称小名或是昵称以示亲切名字可缩写,姓不可以

D,可以加入对方的职位称呼

41.交际舞舞会会场是高雅文明的场所,是较能充分体现一个商务人员的风采和修养的地方,所以我们应该注意: ()

A.男士参加交际舞会时衣着可以随便一些,这样显得更加亲切

B.参加舞会时要保持一个好的心情,让舞伴也感觉到气氛融洽

C.如果真想和某位男士或女士跳舞,可以硬拉着对方去跳

D.如果被别人邀请跳舞,无论如何都不应该拒绝

42.无论在何种礼仪中"女士优先"是一个普遍的原则,尊重女性在商务礼仪中也不例外,下列不正确的是: ()

A.当一位男士与一位女士见面时,男士应先伸手示意握手,以示尊敬

B.在用餐时,应先为女士服务,再为男士服务

C.走路时,男士应在外面以示保护

D.进门时,男士应当将门扶住,请女士先走

43.交谈是一项很有技巧的商务活动形式,交谈得好会对商务活动有很大的促进作用,因此在商务活动中,你应该: ()

A.在交谈中充分发挥你的能力,滔滔不绝

B.在交谈中多向对方提问,越多越好,越彻底越好,以获得更多的商务信息

C.在交谈中应表情自然,语气和蔼,可亲,要注意内容,注意避讳一些问题

D.面对对方的提问,一定要避重就轻,挑自己感兴趣的话题去讲

44.闲谈在商务活动中也是有技巧的,有的人可以从闲谈中获益,有的人则反之,这之中礼仪起了关键的作用,那么下列做法正确的是: ()

A.闲谈中一定不要插话,那样显得不礼貌

B.要多多赞美对方,人人都爱听好话

C.无论对方出于何种意图,都不要拒绝或反驳对方以显你有风度

D.虽是闲谈,也不要胡乱幽默,抬杠或是争执

45.掌握好闲谈的机会并能恰当地谈论一些话题,会对自己和自己所代表的组织有着重要的作用.下面关于对闲谈的认识不正确的是: ()

A.闲谈时可以无所不聊,不必有所禁忌,这样容易拉近彼此间的距离

B.闲谈可以为自己和所代表的组织建立较广阔的商业关系网络

C.闲聊时可以帮助双方营造一个融洽的商务环境

D.闲谈的环境可以不需要很正式,这样可以让双方都感觉到放松

46.闲谈时需要许多技巧,在此之中我们需要注意的是: ()

- A.亲朋好友之间可以谈一些办公室的有关公事,可以寻求解决途径
- B.在交谈时适时而恰当地提问是十分有用和必要的
- C.交谈时可以向对方推销自己的观点,不管对方是否认同
- D.朋友闲聊的时候可以涉及一些对方的隐私问题

47.家宴是十分重要和讲究的场合,在此之中有许多礼仪需要遵守.下面有关行为不符合规范礼仪的是: ()

- A.注意穿衣时一定要讲究,注意一下仪容的整洁
- B.学会赞美主人的家,这样会使得主人高兴
- C.既然是主人的热情邀请,到主人家可以任意参观
- D.没有经过主人的同意,不可以带自己的私人朋友前来

48.下面关于商务社交礼仪不甚规范的是: ()

- A.在跳舞时只和某位男士或某位女士跳是不礼貌的
- B.在家庭晚会上呆多久都没有关系
- C.到朋友家做客理应带小孩前行
- D.参加舞会时应当正装出席

49.关于舞会上我们应该关注的是: ()

- A.如果发生不快,可以通过幽默,笑话来缓和气氛
- B.为表现矜持,舞会时女性可以晚一些到达
- C.政治和新闻是舞会上交谈永恒的话题
- D.男性应当主动邀请女性

50.下面关于各个国家的商务社交礼节描述错误的是: ()

- A.在意大利要少谈家庭问题,因为他们认为这是私人问题
- B.在与法国人握手时要迅速而且稍有力
- C.马来西亚男性与女性之间见面礼节主要是握手
- D.与新西兰人见面时使用碰鼻的方式打招呼

51.在刚涉入工作场合时,往往会遇到这样那样的求助.有些对你来说是举手之劳,但有些对你来说却是很棘手.面对很棘手的事情时,你应该: ()

- A.学会说不,有些时候要得学会拒绝别人对你的不合理要求
- B.不管是否是自己力所能及都要勇于承担
- C.看对方与自己的亲切程度,如果关系不错就极力帮他
- D.如果是和自己相关性不大的事情,就一定要拒绝

52.在公司业务处理上,往往会遇到棘手的问题,此时你应该: ()

- A.直接找最高负责人争取一步解决
- B.找该业务的相关负责人,希望在他那里寻求帮助
- C.首先去见你的顶头上司,在他那里寻求有效帮助
- D.为了分担责任,多找几个下属一起去找顶头上司

53.在公司中处理好于上司的关系是十分重要也是十分讲究技巧的,下列做法正确的是: ()

- A.当上司过生日时应尽可能送贵的礼物
- B.当与上司一起坐车外出时,一定要尽量照顾关心上级
- C.遇到问题应找你的顶头上司,尽量不要越级
- D.凡是上司安排的事情都要无条件的服从

54.当别人需要额外帮助时,作为同事的你,你最好: ()

- A.虽然不是份内的事,但也要积极地主动地参考
- B.一直等到别人发出求救信号之后再去帮他
- C.既不是份内之事,可以置之不理
- D.同事的事情管得越少越好

55.若你正在参加一个商务会议,这时你的笔不小心掉到桌子下面了,你应该: ()

- A.不要打扰别人,自己弯身去拣
- B.跟身边的人打声招呼,再弯身去拣
- C.无特别要求可随意处理
- D.叫来服务员帮忙捡

56.了解别人的爱好,赞美别人的爱好,尊重别人的爱好,就会赢得别人的尊重与喜欢,甚至会促进商务活动的开展.下面关于了解赞美别人的爱好需要注意的是: ()

- A.功劳大的要专门提出予以表扬,没有业绩的就要对其不理不睬
- B.赞美的语气要发自内心,不要夸张,赞美的时候一定要专注
- C.对同一个人,一定要将表扬和批评的话都放在一起,这样才更有效
- D.为了督促他的进步,一定要批评多于表扬

57.恰当地提出和接受批评也是一门有用的学问.在提批评意见时需要注意的是: ()

- A.在提出批评意见前一定要认真考虑是否需要提出该次批评
- B.在提出批评意见时一定要一针见血,越严厉越好
- C.责怪他当初为什么不听大家的劝告
- D.在提出批评意见时,一定要以事实为依据

58.当面对别人的不幸时,自己的言行更显得必要和注意礼仪.下面相关做法欠妥的是: ()

- A.认真倾听当事人的诉说,应表示同情并尽自己全力帮忙
- B.适当地进行安慰对方,心灵上的拂伤是更大的帮助
- C.一定要使自己的同类处境和表现得高人一筹来减轻对方的痛苦
- D.要设身处地的站在对方的角度上去考虑问题, 对他进行劝导

59.关于面对生活中的礼仪难题和应对策略处理恰当的是: ()

- A.任何人的批评都要认真对待,多多感谢对方
- B.听到别人在对他人评头论足时躲开为妙
- C.在试用期内,对别人应该越热情越好
- D.对别人不满的地方, 在当事人不在的时候给其他人倾诉

60.在与同事之间相处时我们应该注意: ()

- A.女性应该在单位里尽量少说话为妙,省得招人讨厌
- B.当遇到困难和不幸时应多找同事叙说,让他们安慰自己,分担自己的不幸
- C.当同事与自己的意见相左时,应该将人与事分开,不要因为意见的争执而伤个人感情
- D.保持与同事之间的距离, 不能与同事谈论工作之外的事情

61、下列选项中, 又被称作国家公务员礼仪的是()。

- A 商务礼仪
- B 国际礼仪
- C 政务礼仪
- D 服务礼仪

62、国家公务员在宴会上饮酒, 酒量应该控制在平日的()

A1/2 B1/3 C1/4 D1/5

63、穿西服套裙时, 应()。

- A 穿短袜
- B 穿彩色丝袜
- C 光腿
- D 穿肉色长统丝袜

64、接电话时, 拿起话筒的最佳时机应在铃声响过()之后。

- A 一声
- B 两声
- C 四声
- D 五声

65、入座时从座位的()侧就座。

- A、左
- B、右
- C、后
- D、前

66、欢迎元首时, 鸣礼炮()响。

- A 18响
- B 21响
- C 25响
- D 28响

67、我国的国花是()。

- A 牡丹
- B 茉莉
- C 玫瑰 D郁金香

68、穿西服时，最理想的衬衫颜色是()

- A 蓝色
- B 白色
- C 灰色
- D 咖啡色

69、国宾是指在任的、正式前来我国进行访问的(), 或者政府首脑。

A政务大臣 B外交使节 C国家元首 D地方要员

70、国际交往中，涉及到位置的排列，原则上都讲究()

A左尊右卑 B右尊左卑 C左右一样 D不同场合不同尊卑

71、领带的下端应()

A. 在皮带上缘处 B. 在皮带上下缘之间 C. 在皮带下缘处 D. 比皮带下缘略长一点

72、用餐吃面包时，应()

A. 用嘴撕着吃 B. 用手撕着吃 C. 用刀切着吃 D. 随意吃

73、工作餐通常在()举行

A. 公务结束后 B. 中午 C. 晚上 D. 下午3: 00

74、在五人座的轿车上，最尊贵的座位应当是()

- A、副驾驶
- B、后排左侧
- C、后排右侧
- D、后排中间座

75、握手的全部时间应控制在()秒钟以内。

- A、1秒钟
- B、3秒种
- C、5秒钟
- D、7秒钟

76、根据礼仪规范，在握手时，由谁首先伸出手来“发起”握手()

A 年幼者 B晚辈 C下级 D尊者决定

77、握手的标准方式，是行礼时行至距握手对象约()米处。

- A、1
- B、0.5
- C、1.5
- D、1.8

78、服务人员与他人一起出入房门应该()

- A、先入后出
- B、后入后出

C、先出后入

D、先出先入

79、“一米线”服务是()礼仪中提出的。

A. 商店礼仪 B. 银行礼仪 C. 宾馆礼仪 D. 企业礼仪

80、()曾说过：“人无礼则不立、事无礼则不成，国无礼则不宁

A 荀子

B 孔子

C 老子

D 孟子

二、多选题

1. 一下各选项属于商务礼仪的作用的是 ()

A 提升个人素质

B 方便人们交往应酬C有助于维护企业形象 D 以上都不是

2. 服务礼仪接待的基本要求是: ()

A、文明

B、礼貌

C、热情

D、周到

3. 自尊三要点包括: ()

A、尊重自我

B、尊重自己的职业

C、尊重自己所在的单位

D、尊重他人

4. 以下哪些是交谈的禁忌: ()

A、以迎合对方

B、忌纠正对方

C、忌质疑对方

D、忌打断对方

5. 西服穿着的三大禁忌包括: ()

A、袖口上的商标没有拆

B、在正式场合穿着夹克打领带

C、正式场合穿着西服、套装时袜子出现问题

D、西装没有熨平

6. 三A法则的内容是什么: ()

A接受交往对象 B欣赏交往对象C 赞美交往对象 D逢迎交往对象

7.学礼仪三个基本理念是：（）

A尊重为本 B善于表达 C形成规范 D好的习惯

8.送礼应注意什么：（）

A礼品的定位 B礼品的贵重程度 C礼品的选择 D送礼品的时机

9. 商务礼仪的规范性是：（）

A.舆论约束

B.自我约束

C.强制约束

D.非强制约束

10.与别人交谈时三不准是指：（）

A.打断别人

B.补充对方

C.更正对方

D.看重对方

11. 休闲场合忌着：（）

A.制服

B.运动装

C.礼服

D.套装

12. 交际式自我介绍包括：（）

A.单位

B.部门

C.职务

D.姓名

13. 商务通话不可选：（）

A.周一上午

B.周五下班前

C.晚上10点后

D.周二上午

14. 电话公务应注意：（）

A.报

B.转

C.送

D.批

15. 相对式排列时：（）

- A.以右为尊
- B.以左为尊
- C.以外为尊
- D.以内为尊

16. 商务礼仪的基本特征是：（）

- A. 规范性
- B. 对象性
- C. 制度性
- D. 针对性

17. 引导者引导客人参观时，按商务礼仪下列说法不正确的是：（）

- A. 左前方引路
- B. 左后方指路
- C. 右前方引路
- D. 右后方指路

18. 社交场合应着：（）

- A. 制服
- B. 时装
- C. 礼服
- D. 民族服装

19. 陌生场合可谈：（）

- A. 电影
- B. 哲学
- C. 文学
- D. 天气

20. 电话形象要素包括：（）

- A. 通话内容
- B. 通话时机
- C. 通话时举止形态
- D. 电话公务

21. 座次排列非基本规则：（）

- A. 面门为上
- B. 以左为上
- C. 居中为上
- D. 离远为上

22. 会客的座次排列分：（）

- A. 自由式排列
- B. 相对式排列
- C. 并列式排列
- D. 一排式排列

23. 商务交往中礼品的特征：（）

- A. 纪念性
- B. 宣传性
- C. 便携性
- D. 独特性

24. 选择礼品的原则：（）

- A. 送给谁
- B. 送什么
- C. 什么时间送
- D. 送什么地点

25、与人交往中，不恰当的举止有（）。

- A 架起“二郎腿”
- B 斜视对方
- C 以食指指点对方
- D 头部仰靠在椅背上

26、人的表情之中，尤以（）的变化引人注目。

- A 鼻子
- B 眼睛
- C 嘴巴
- D 眉毛

27、职工在对待上级时，应当遵守的原则有（）。

- A 服从命令
- B 维护威信
- C 以礼相敬

28、行业礼仪的基本宗旨是（）

- A. 热情至上 B. 服务至上 C. 客人至上 D. 客人至尊

29、下列场合中可以演奏国歌的有（）。

- A 升旗仪式上 B 进行大型体育比赛时 C 商业演出时 D 婚丧庆典上

30、一般迎宾仪式的主要内容是（）

- A 宾主双方热情见面 B 向来宾献花 C 宾主双方其他人员见面 D 主人陪同来宾与欢迎队伍见面

31、正式的邀约，有（）等等具体形式。它适用于正式的商务交往中。

A当面邀约 B请柬邀约 C书信邀约 D传真邀约 E电话邀约 F便条邀约

32、在正规的商务应酬中，白色衬衫是商界男士的惟一选择。除此之外，()有时亦可加以考虑。

A. 灰色 B. 蓝色 C. 黑色 D. 黄色 E. 绿色 F. 紫色

33、最好的领带是由()制成的。

A. 真丝 B. 皮 C. 棉 D. 羊毛 E. 麻

34‘你’、今天汽车行驶仍实行“左行”规则的国家有()

A.中国

B.美国

C.英国

D.加拿大

E.日本

三、判断题

1.一位外国女士,看到中国古代的落地钟非常漂亮,认为他的中国朋友一定会喜欢,就买了一台送给他的客户. ()

2.求职电话什么时候打都可以. ()

3.电视电话会议只要看电视或只要打个电话就可以了. ()

4.电子商务不需要注重写作能力. ()

5.当别人夸奖自己时越谦虚越好. ()

6.当进行正式宴会时,一定要在主人宣布开饭之后再动手吃饭. ()

7.逢年过节送沙特阿拉伯的朋友葡萄酒是最受欢迎的. ()

8.拒绝邀请只说声对不起而不交代理由是不礼貌的. ()

9.年轻人穿西装可以搭配休闲鞋. ()

10.脱下的大衣应放在椅背上. ()

11.商务礼仪的对象性是接人待物的标准做法、标准要求. ()

12.客人和主人会面时,按商务礼仪接待人员应首先介绍客人. ()

13.商务便宴首先要考虑的是客人忌讳吃什么. ()

14.按商务礼仪位次的横向排列规则是内侧高于外侧. ()

15.用领带夹要考虑黄金分割点. ()

16.公务场合着装应遵循时尚个性化. ()

17.职场交谈不涉及私人问题. ()

18.陌生场合可请教他人擅长的问题. ()

19. 身份、地位话题属格调高雅问题. ()

20.商务通话应注意举止形态. ()

21. 与人握手时, 男士应把手套摘下来, 而女士可戴着装饰性手套与人握手. ()

22. 接过对方名片, 说声谢谢就可把名片收好. ()

23. 握手时对方如没有主动权, 但先伸手与你相握, 此时你不可不握. ()

24. 宴会中，进餐速度不能快于主宾。（）
25. 在室内男士应把墨镜摘下来，而女士不用摘。（）
26. 在西餐宴会中，餐前服务员应把就餐中所用的刀、叉全部摆齐。（）
27. 在中餐宴会中，你取不着菜时，可站起来取。（）
28. 在西餐宴会中，所有饮料、酒类都从宾客左边斟倒。（）
29. 在西餐宴会中，餐具一般从左边撤下。（）
30. 吃自助餐可随便取食物，吃不完可剩下来。（）
31. 佛教起源于公元5——6世纪。（）
32. 藏传佛教是由印度的密宗、小乘教派及当地的本教三位合一而产生的。（）
33. 正式宴请，要挂国旗、奏国歌。（）
34. 佛经可分为经、律、论三大类。（）
35. 伊斯兰教是公元7世纪由阿拉伯半岛麦加古来氏部落人穆罕默德创立。（）
36. 礼仪、礼节、礼貌内容丰富多样，但各具规律性，其基本的礼仪原则有：敬人的原则、自律的原则、适度原则、真诚的原则（）
- 37.便餐通常只能是“四菜一汤”，不可变相超标准（）
- 38.那些用餐叉就可毫不费劲地分割开来的肉类食品通常不用餐刀来切割。（）
- 39.西餐吃水果时，不能用手取（）
- 40.接待贵宾通常只安排一次宴会，并且大都是为对方洗尘的宴会（）
- 41.在任何情况下，都不允许拒绝与他人握手。（）
- 42.观看高雅演出，男士应该穿浅色西装和黑色皮鞋（）
- 43按照常规，道别应该由来宾率先提出来（）
- 44.宴会，通常所指的是出于一定的目的，由个人出面组织的，以用餐为形式的社交聚会。（）
- 45.鸡尾酒，并非某一类种的酒，而是一种混合型的酒。（）

四、填空题

- 1、礼仪的原则是。
- 2、礼仪的目的是。
- 3、交换名片的顺序一般是。
- 4、递名片时应递，并把出示给对方。
- 5、服饰的社交意义是、。
- 6、着装的T.P.O原则就是指。
- 7、男子选择服装主要是看，女士选择服装主要是看。
- 8、在正式场合男士可穿。女士可穿。
- 9、领带夹一般夹在衬衣纽扣的，领带系好后应以垂到为宜。
- 10、在社交场合当你为一位男士和一位女士作介绍时，应把。
- 11、正确的坐姿应做到。
- 12、吃西餐时，左手拿，右手拿或。

- 13、刀、叉的取用顺序应从向拿。
- 14、二人并排走为尊，三人并排走为尊，前后走为尊。
- 15、男女两人之间，应先介绍，后介绍。
- 16、对数字的禁忌各个国家都不一样，西方人忌讳和，日本人忌讳和，中国人忌讳。
- 17、红色表示、、、。
- 18、西服穿好后，衬衣领子应出西服领子公分。
- 19、衬衣袖子应出西服袖子公分。
- 20、在宴会中餐巾不能用来擦。
- 21.宾主居于房内左右两侧之中的某一侧时，一般以的座位为上座，应该请就座。
- 22.公务员参加宴会时，最好男士着，女士穿。
- 23.宴会开始，中餐的湿毛巾只能用来，不可擦。
- 24.用牙签剔牙时，应该，可能的话，最好不要。
- 25.跳舞一曲结束，男士，或是。
- 26.打电话时应当遵循“原则”。
- 27.礼仪，是对的统称。
- 28.在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的，他的总的要求是要。
- 29.所谓花语，乃指。
- 30、适度的原则，适度得体，掌握分寸;培养人们的行为举止。

五、简答题

- 1.简述礼仪的要素。
- 2.现代交往中，学习社交礼仪有什么作用.
- 3.刚到伟达公司上班的小张，接到李总的指示，准备在元旦前夕宴请有业务联系的部门领导，请问小张应做哪些准备？
- 4.在中国古代，礼仪的含义十分广泛，请简述礼仪的四种含义。
5. 初次见面怎样与人交谈？
- 6、商务交往中哪六种话题不得涉及？
- 7、禁忌的坐姿有哪些？
- 8、与外国朋友进行交往时，应遵守哪些交际惯例？
- 9、商界男士在穿着西装时务必特别注意的穿法有哪些？
- 10、在交往中，善解人意的人常常被认为是文明守礼的人，请问你怎样理解？
- 11、出席会议时不应该出现的问题都有什么？

六、案例分析题

【案例一】在曼谷的国际电讯公司一家外国电讯公司在泰国曼谷设立一分公司选地址时,看中了一处房价适中,交通方便且游人众多的地段,而这幢楼的对面树着一尊并不十分高大,但又非常显眼的如来佛像,有关心者警告公司经理说,贵公司若在此开业,生意会很糟糕的.但公司经理非常自信,认为这不可能,因为公司在中东地区开设的另外几家公司,业务开展都很红火.所以,公司没听劝阻,就在这里如期开业了.几年来,这家公司果然生意清淡.公司经理终于面对现实,不得不挪动了公司地址,生意这才明显地好起来.经理本人对此始终大惑不解,到处打听原因,得到的解释是,业务不景气的根源在于公司的大楼高度超过了对面的如来佛像两层,也就是说,公司的位置在如来佛像之上.这在一个信仰佛教的国家,是

严重犯忌的,没有尊重当地人对佛像的信仰和敬畏,他们自然产生感情上的不快甚至愤怒,当然不愿与公司往来做生意了。

【问题】：

- 1、请用商务礼仪的知识说明这家公司生意失败的原因。
- 2、在涉外商务交往中如何理解尊重原则？
- 3、在涉外的商业活动中,礼仪的重要性可以有多大？

【案例二】

谢谢你持线等候对于很多公司来说,让顾客持线等候是件迫不得已的事情.想一想有多少公司肯用电话游说或是奖励来代替等候时的音乐甚至盲音呢美国商用产品公司(Great American Business Products)位于波斯顿,为汽车和房地产业提供所需表格.这家公司决定如果客户拨打800购货电话后需要持线等候的话,他们将会受到奖励.通常接通商用产品公司的电话需要20秒.在等候时间里,客户会听到电话录音提示,告诉他们将会因为等候而获得奖励."只是让客户满意不够的,"电话中心的培训员萨伦·罗宾逊说,"我们想让客户感到惊奇甚至大惊失色".通常奖励包括多送一套表格,几支钢笔或者一只咖啡杯.但是罗宾逊让销售员有更多的自由去选择奖品.她最近送给一位客户一张两人用餐券.该公司每年送奖品要送掉大约1万美元,考虑到客户和商贩对公司信誉的宣传,这笔费用远远物超所值了."客户很喜欢这个办法".罗宾逊说.有85%的人索要奖品.这个办法也减少了客户挂断电话的现象,很多客户耐心等候就是为了搞清楚奖励是什么.(资料来源:南希阿提斯编,申嘉等译,《顾客服务301招》,中国大百科全书出版社,1999年9月版)

【问题】

- 1.案例中的商用产品公司从哪个方面来提高服务质量的,为什么这样做的效果这样好？
- 2.美国商用产品公司的做法对中国的企业的启示是什么？

【案例三】

A君的失败旅行 A君是某公司销售人员,乘火车到外省某公司洽谈一笔生意.火车上人很多,A君很累,就将腿伸到过道上,整个人歪在座位上睡了起来,他的头一会儿歪在了旁边一位小姐的身上,小姐很不好意思的不断地移开自己的身体,A君的头又一会儿歪在另一位女士的身上.看着他熟睡的样子和听着他发出的呼噜声,大家觉得很好笑.等他睡醒以后,又开始打开MP3旁若无人般地听起音乐来了,嘴里还跟

着音乐哼哼,声音很大.很多人皱起了眉头.

【问题】 运用旅行礼仪知识分析A君失败的原因。

【案例四】

大意失荆州一位外经贸委的处长王女士奉派随团出访,前去欧洲开展招商引资工作,因为出国之前她为了做准备,忘记重新印制一套名片,所以,每到送名片的时候,为了让对方能找到自己的最新的电话和住址,赶紧在名片上临时用钢笔加注了几个有用的电话号码和地址.半个月跑下来,王女士累得筋疲力尽,却未见有外商与其有过实质性接触,后来经人指点,才明白问题出在哪儿.原来是她自己奉送给外商的名片不合规范.为了图省事,王女士临时用钢笔在自己的名片上加注了几个有用的电话号码,本想这样联系起来更方便和更有效.可是在外商看来,名片犹如一个人的"脸面",对其任意涂改,加加减减,只能表明她的为人处世敷衍了事,马马虎虎.

【问题】

- 1.试结合王女士的错误来谈一谈名片在当今的商业交往中的重要作用.
- 2.请描述一下如何正确出示名片.

【案例五】接待冷淡,断送生意泰国某政府机构为泰国一项庞大的建筑工程向美国工程公司招标.经过筛选,最后剩下4家候选公司.泰国人派遣代表团到美国亲自去各家公司商谈.代表团到达芝加哥时,那家工程公司由于忙乱中出了差错,又没有仔细复核飞机到达时间,未去机场迎接泰国客人.但是泰国代表团尽管初来乍到不熟悉芝加哥,还是自己找到了芝加哥商业中心的一家旅馆.他们打电话给那位局促不安的美国经理,在听了他的道歉后,泰国人同意在第二天11时在经理办公室会面.第二天美国经理按时到达办公室等候,直到下午三四点才接到客人的电话说:"我们一直在旅馆等候,始终没有人前来接我们.我们对这样的接待实在不习惯.我们已订了下午的机票飞赴下一目的地.再见吧!"

【问题】

请指出文中不符合商务礼仪的地方。