

第八章

商業禮儀

1. 職場的禮儀
2. 公關活動禮儀
3. 接待與應酬活動禮儀
4. 簡報與會議會談禮儀
5. 商業書函、電子郵件禮儀

1.0. 職場的禮儀

1. 職場與商業禮儀：

商業禮儀即企業內部加上其外部關係的禮儀實務，而以職場禮儀為核心。

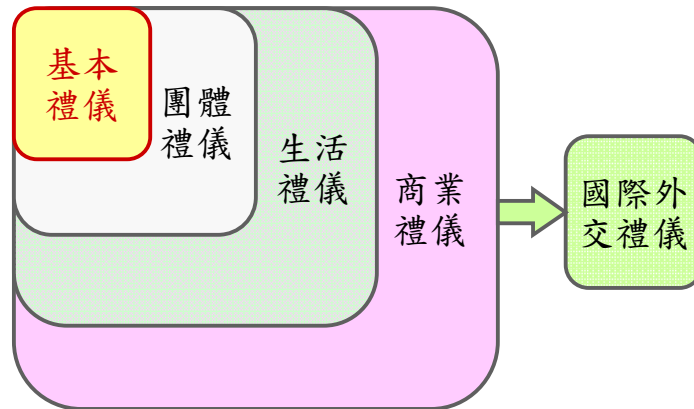


Source: <http://frogandprincess.wordpress.com/>

主管 ↔ 員工	
職場禮儀	會議會談
	顧客關係
	公共關係
	求職取才
	國內國際企業
	商業活動
	訪問接待
	應酬交際
	電子商務來往
	大眾傳播關係
	對外關係禮儀
	對內關係禮儀

1.01. 社交生活

2. 社交生活、商業禮儀之關係密切。



1.02. 一般職場禮儀

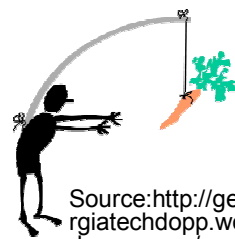
3. 職場與辦公室禮儀

職場禮儀包含：

1. 公司與員工之間的互動。
2. 主管與屬員之間的互動。
3. 辦公室的禮儀禮貌行為。

4. 工廠或倉庫的禮儀重點是：

1. 主管與員工(或工頭與工人)的相互尊重與謙和態度。
2. 工作安全的規範(Job Security)，避免工安事故危及工人生命安全。



1.03. 辦公室禮儀

5. 安全與衛生設備充足，使作業員工能維護工作生活品質。
6. 工作環境與工作條件兼顧之下，給予職工相稱的禮儀規範。
7. 辦公室禮儀係指工商企業從業人員出入於辦公室、工場、工作室等場所相互的禮儀禮貌表現，其重點如下：
 - 7.1. 辦公室規則
 - 7.2. 辦公室倫理
 - 7.3. 辦公室秩序
 - 7.4. 辦公室禮貌



Source: <http://forums.moneysavingexpert.com/>

1.04. 辦公室效率

What's productivity? Office time or throughput?



Google's office - <http://www.chilloutpoint.com/>

1.05. GOOGLE's office



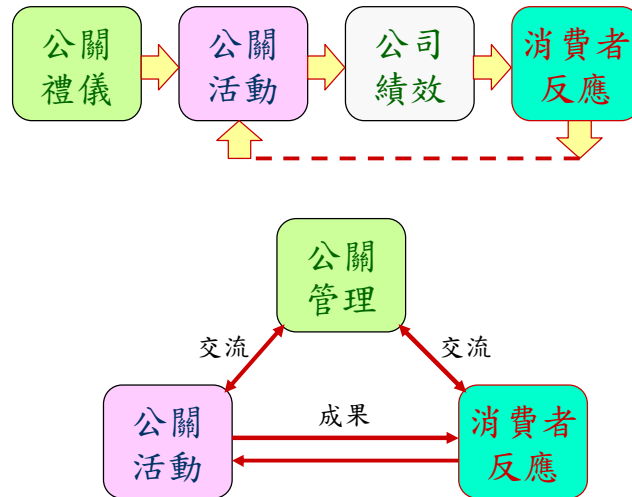
2.0. 公共關係禮儀

1. 管理公共關係禮儀

公關禮儀具有下列功能：

- 1.1. 爭取內部關係和諧(Internal Relations & Commu-nications)，及外部環境、社會、顧客的良好形象(earn public images)。
- 1.2. 化解內部與外在對於公司的誤解與負面印象。
- 1.3. 以公關的柔性說服及禮儀技巧，配合管理措施，達成推廣營業、行銷、廣告之績效成果。

2.01. 公關成果



2.02. 公關基本條件

1. 展開公關禮儀，以企業從業人員來說，必具備下列基本條件：

- 1.1. 儀容(Personal Appearance)
- 1.2. 禮貌(Good Manners)
- 1.3. 避免自我主義(Avoid me-isms)



Source: <http://www.mediabistro.com/>

2.03. 公關禮儀



2.04. 公關技巧

2. 公關禮儀的技巧

禮儀應用在公關活動上(the etiquette of PR activities)，成就公關禮儀。

3. 對於各項公關活動禮儀，所必須具備之運用技巧如下述：

- 3.1. 禮儀知識：
- 3.2. 語文能力及交談能力：
- 3.3. 儀容態度、行為及形象：
- 3.4. 禮儀實務應用及素養：

2.05. 訪問接待

4. 商務需要，必須邀訪接待、送往迎來，或應邀參加相關的應酬交際，是極普遍的事，其活動如下：
 - 4.1. 國內外客戶之邀訪與接待。
 - 4.2. 機關(公司)主管人員出國訪問、參觀、拜訪廠商客戶。
 - 4.3. 互訪之節目安排、聯繫、膳宿、交通及贈受禮品事項。
 - 4.4. 舉行商業性會談會商、簡報、簽約與迎送及食宿和舟車安排。
-

2.06. 應酬活動

5. 機關(公司)首長與其他同業及政商關係之應酬交際。
 6. 機關(公司)舉辦展覽、展示會及與顧客關係之酬酢。
 7. 舉辦員工慶生會，及週年酒會、尾牙餐會、休閒活動等。
 8. 派員出國參訪考察或參加國際會議等活動。
 9. 重要節慶之參與及賀電、贈禮、送花之安排。
 10. 機關(公司)對內與對外公關活動之舉辦與安排(如記者招待會)。
-

2.07. 風味各有所好



2.08. 夜飲



Source: <http://www.wineterroirs.com/>



Source: <http://www.nj.com/>

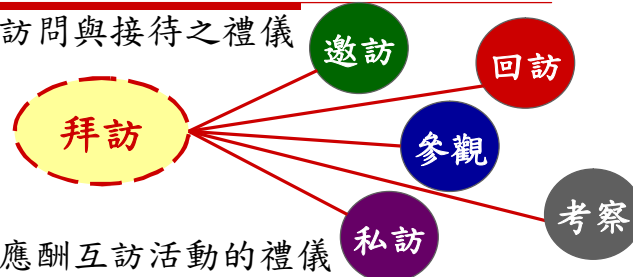


Bar



3.0. 訪問與接待禮儀

1. 訪問與接待之禮儀



2. 應酬互訪活動的禮儀

工商業應酬互訪活動是工商業社會普遍化的交誼活動，例如：

- 2.1. 參加國內外商展(Exhibit)活動，配合展出商品並向客戶推銷產品。
- 2.2. 訪問或參觀國內外重要廠商，建立同業友好關係。

3.01. 訪問與接待(續)

3. 聯繫客戶與大眾傳播媒體，舉辦說明會、記者招待會。
4. 舉辦或參加有業務需要之餐會、酒會、宴會、慶祝會、聚會和發表會，增加對內外(公共)關係之溝通與聯誼。
5. 參加婚喪喜慶或公益活動，增多機關(公司)之良好形象。
6. 重要節日、慶典、贈送禮品禮物，致送福袋、花束花籃……。
7. 參加國內外國際商務活動，並與國際工商業人士建立友好私人關係。

3.02. 應酬的重點

8. 商業應酬禮儀如下：

- 8.1. 基本禮儀
- 8.2. 守時
- 8.3. 誠信
- 8.4. 談吐
- 8.5. 商場如戰場
- 8.6. 相互尊重
- 8.7. 國際商務往來



Source: <http://www.todaysetiquette.com/>



3.03. Buffet



Source: <http://www.charterworld.com/>

4.0. 簡報與會談禮儀

1. 工商企業常對內、外舉行簡報(Briefing)、座談(Seminar)、談判(Negotiation)、會議(Conference)、會談(Conferencing)、協商(Bargaining)以及記者招待會等性質的活動如下幾項。

- 1.1. 簡報或說明會。
- 1.2. 會議、會商或會談。
- 1.3. 談判、諮商或協商。



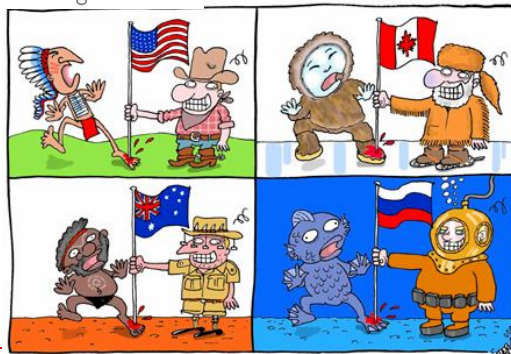
Source: <http://www.atlantic.drdc-rddc.gc.ca/>

4.01. 談判



對等談判

不對等談判
Asymmetric negotiation
<http://thenegotiator.wordpress.com/>



4.02. 會議禮儀

2. 會議禮儀

商場上的會議，包括：

2.1. 內部會議

2.2. 外部會議

2.3. 國際會議

2.4. 視訊會議(Audio/Video Conferencing)

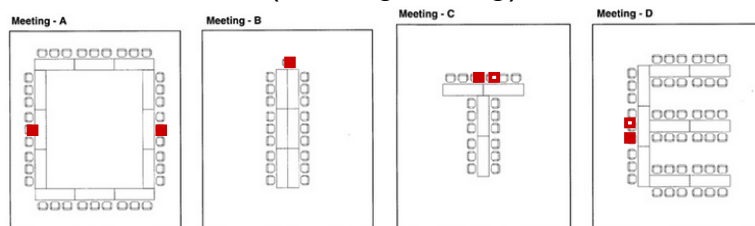
3. 企業基於業務拓展與意見溝通的需要，而舉行會議，無論在會議時間、方式、人員、擬議事項及議決方案，均應事前規畫周詳，其相關禮儀如下：

3.1. 會議資料

3.2. 會議程序

4.03. 會議座次

3.3. 會議座次(meeting seating)



3.4. 與會人員介紹

3.5. 會議發言

3.6. 議而作決

3.7. 會議記錄

3.8. 會議餐敘

3.9. 會議禮儀技巧

4.04. 勞資會議

4. 勞資協商之禮儀

企業管理必須重視工會關係(Union Relations)議題，在環保與福利的影響，工會勢力崛起，一方面勞動三權(結社、協商、罷工)受資訊透明的推動，使勞工爭取權益運動有莫大的進展。



Source: <http://gmauthority.com>

4.05. 勞工爭議

5. 勞資爭議是讓企業傷神的課題，雙方的協商(Collective Bargaining)會議，讓爭議的結果造成杯葛(Boycott)、怠工(Go-slow)、糾察(Picketing)、抗爭(Corporate Campaign)、佔據(Occupy)、接管(Take over)、罷工(Strike)，以至關廠(Lockout)、解僱(Layoff)、裁員(Downsizing)等不愉快結局，故須有協商之契機，以資挽救失控的局面。

協商，係由勞資雙方代表組成會商及談判(Negotiation)方式，會議中有爭執，也有妥協的情況。

4.06. 協議



Source: <http://www.stowsentry.com/>

勞工運動



GREECE STRIKE Source: <http://www.ibtimes.com>



ITALY STRIKE Source: <http://www.straitstimes.com>



WALL STREET PROTEST
Source: <http://en.m4.cn>

5.0. 商業書函和電子郵件

1. 商業往來禮儀也包含商用書信函件(Business Correspondence)，一如外交禮儀的外交文牘(Diplomatic Protocol & Correspondence)都是不可或缺的禮儀。
 2. 商業文牘的禮儀
各企業主要的商業記錄、書信、文牘，包括：
 - 2.1. 商業文卷、檔案(Records, Files)
 - 2.2. 商業契約、案卷(Contracts & Documents)
 - 2.3. 商業公文、書函、信件(Official or Business Letters)
-

5.01. 商業書信和電子郵件(續)

- 2.4. 公司重要的秘密檔案(Confidential Documents)
- 2.5. 公司主管重要函電與私函(Private Documents & Letters)
- 2.6. 國際客戶函電與國際供應商往來書函資料(International Correspondence)
- 2.7. 商業電子郵件(e-mails for Business)



5.02. 電子郵件禮儀

3. 網路與電郵之禮儀

有關網路及電郵之禮儀，如下所述：

- 3.1. 簡練電傳文句
- 3.2. 尊重他人隱私權與著作權
- 3.3. 勿涉及網路或電腦犯罪
- 3.4. 勿因徇私而濫用電子郵件
- 3.5. 遵守網站規範
- 3.6. 信守網路倫理與合法行為



5.03. 面試的禮儀

4. 面試(interview)禮儀

工商企業和政府機關在招募新進人員的甄選作業，除筆試外，都要求口試，或稱面試。

面試除了工作上的知識技能即時應對外，更須顧及面對面(face to face)交談的儀容、膽識與禮儀；因為面由心生，問答之間可以瞭解處人的態度。



Source: <http://language123.blogspot.com/>

5.04. 面試的特性

5. 面試的特性：

- 5.1. 面對面：當面對答，不靠文字、書面或背後思考。
- 5.2. 機智性：不論交談或面試，都須即時反應，對答如流。
- 5.3. 印象性：應試者的衣著、態度、容貌、口才都會留下確實的印記。



Source: <http://open.salon.com/>

5.05. 面試的細節

6. 為妥當面試，現場禮儀必顧及以下各點：

- 6.1. 儀容：應試者要妥善儀容、表情、容貌和體態。基本上，先整肅儀容、神態煥發，是必要的。最忌刻意裝作，反而造成反效果。
- 6.2. 服飾：衣著服飾與儀容態度應該整潔大方，面試是職場工作的預備演練，不可穿休閒服飾。



Source: <http://www.firehow.com/>

5.06. 面試的態度

- 6.3. 態度：應試者的態度切忌輕浮、虛偽、造作、矯情、高傲、卑憐。言談舉止應懇切自然，不亢不卑為是。
- 6.4. 口才：口才必以清晰為要，流利、暢達及要言不繁。必須出自內心的坦率和真誠，而可表裏一致。
- 6.5. 機智：指臨機應變，適度對應的技巧，但不可滑頭漂移。



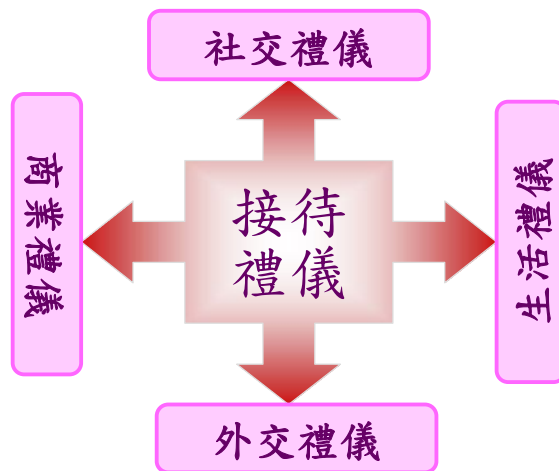
Source: <http://www.bgsu.edu/>

第九章

接待禮儀

1. 接待禮儀的規範與範圍
2. 一般訪客接待的應對禮儀
3. 商業接待與應酬禮儀
4. 外交禮賓與政治場合的接待
5. 菸酒禮儀

1.0. 接待禮儀的規範與範圍



1.01. 接待禮儀的規範與範圍

1. 接待禮儀在社交、生活、商業與外交禮儀中，主人迎接、款待與服務來訪外賓和客人的招待方式與活動禮節。
2. 接待事務，分別來自政府招待外賓或企業接應政商客戶；通常企業主人接待客人，在交際活動中，均佔相當大之比例。換言之，接待禮儀是政府、企業、民間相互往來活動中主要的禮儀實務。



Source: <http://bbs.tiexue.net/>

1.02. 接待禮儀的重要

3. 接待禮儀的失誤會造成：

- 3.1. 賓主雙方的嫌隙與誤解、猜疑及不信任。
- 3.2. 破壞賓主雙方的和諧關係，導致不友好行為的出現。
- 3.3. 影響賓主雙方會商或談判事項的進行，或造成不愉快的結果。
- 3.4. 衝擊已確立的人際關係與公共關係。
- 3.5. 將產生毀損賓主雙方良好的印象，而形成負面的效應。



Source: <http://bbs.tiexue.net/>

1.03. 接待禮儀的功能



Source: <http://www.newvistawallpaper.com/>

1.04. 接待禮儀的範圍

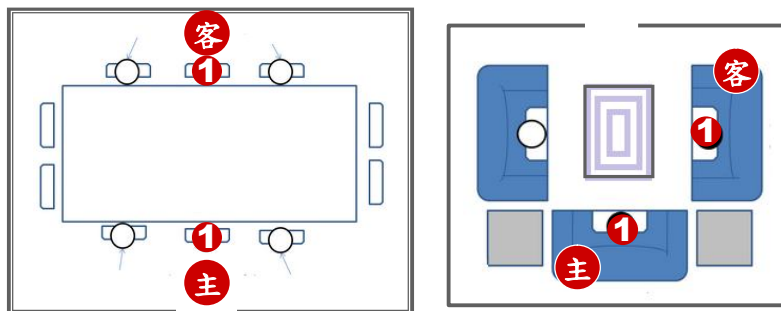
4. 無論來訪者的性質如何不同，基本上，接待工作有其一貫的程序：
 - 4.1. 接待工作或接待作業程序的擬定。



Source: <http://hanyu.iciba.com/>

1.05. 接待禮儀程序

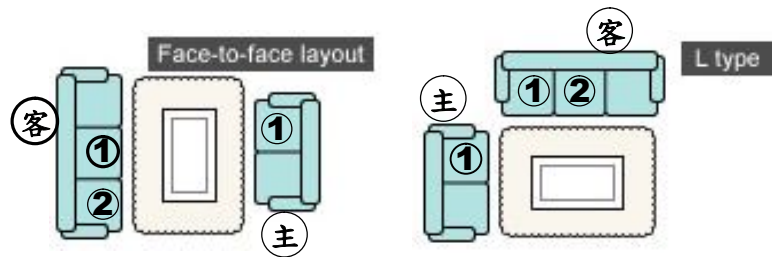
- 4.2. 接待單位與接待人員的選定。
- 4.3. 邀請(Invitation)。
- 4.4. 迎賓(welcome)。
- 4.5. 引導(induction)。



Source: <http://www.chinaprimer.com/>

1.06. 接待禮儀程序(續)

- 4.6. 晤面、交談
- 4.7. 簡報、參觀、簽約、會談
- 4.8. 餽贈禮品與留影
- 4.9. 招待宴會酒會
- 4.10. 送行



2.0. 一般訪客接待的應對禮儀

- 1. 一般訪客接待的共同原則，可歸納如下：
 - 1.1. 充分準備的原則。
 - 1.2. 尊重訪客的原則。
 - 1.3. 接待與應對並重之原則。



Source: <http://www.pjjinye.com/>

2.01. 一般接待禮儀

2. 一般接待禮儀的重點，仍可歸納如下：
 - 2.1. 訪客與接待規格。
 - 2.2. 訪客行程安排。
 - 2.3. 機場接待、旅館接待與辦公室接待。
 - 2.4. 接待技巧與程序調整。
 - 2.5. 陪同參觀訪問及參加酒會。
 - 2.6. 膳宿、交通、購物與自由活動。
 - 2.7. 接待、應對與服務的禮儀事項。



Source: <http://jinan.jinti.com/>

2.02. 接待禮儀



Source: <http://www.president.gov.tw/>

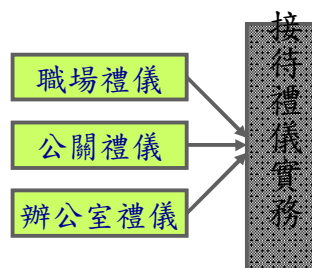
2.03. 接待禮儀(續)



Source: <http://mypaper.pchome.com.tw/>

3.0. 商業接待與應酬

1. 工商企業非常重視公共關係之推展，以維繫企業與外界良好之關係；而對外關係，必須從重視企業的辦公室禮儀開始，延伸至公關禮儀。而所謂商業接待實際上與職場、辦公室及公關禮儀有極密切關係。



Source: <http://mypaper.pchome.com.tw/>

3.01. 商業接待禮儀

2. 商業接待禮儀的事項如下：

- 2.1. 接待單位與接待人員。
- 2.2. 接待對象與接待方式。
- 2.3. 來訪貴賓及其國家習俗的瞭解。
- 2.4. 接待作業與接待禮儀。
- 2.5. 簡報、會談、簽約與宴會之禮儀規範。
- 2.6. 商業接待必自上而下做起。



Source: <http://www.top-colleges.com/>

4.0. 外交禮賓與政治場合的接待

1. 外交接待的國際禮儀

外交禮賓可以分為政府外交活動之禮賓業務及民間外交活動之禮賓接待工作，前者是政府外交部門的業務，後者則是國際民間組織(NGO)與民間交流活動之接待應對工作。



Source: <http://www.fairmontstate.edu/>



Source: <http://neveryetmelted.com/>

4.01. 國民外交禮儀

2. 國民外交(People's Diplomacy)即國際間人民相互往來的活動，如：

- 2.1. 國際非政府間組織之例行性年會活動。
 - 2.2. 國際社會民間旅遊或觀光休閒活動。
 - 2.3. 國際民間藝術文化教育交流活動。
 - 2.4. 國際企業會議或交流，如大型博覽會、展覽會、商展等活動。
 - 2.5. 國際社會宗教朝聖活動。
 - 2.6. 國際民間選美活動。
 - 2.7. 國際民間體育競賽，如奧運……。
-

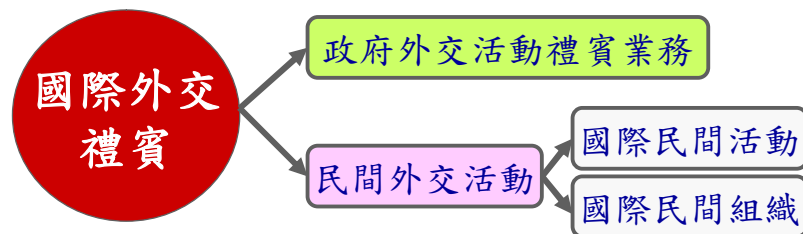
4.02. 政府外交工作禮儀

3. 政府外交工作的接待禮儀：

- 3.1. 外國元首、政要、國會議員來訪之接待。
 - 3.2. 已卸職之國外重要人士來訪之接待。
 - 3.3. 各駐外館處邀請當地重要人士來訪之接待。
 - 3.4. 各駐外地區反對黨重要人士來訪之接待。
 - 3.5. 國際政府間及非政府間組織重要人士來訪或過境之接待。
 - 3.6. 國外僑團首長、僑領回國拜會之接待。
 - 3.7. 國際名人來訪或過境之接待。
 - 3.8. 各國駐本國使節到任或呈遞國書之接待。
-

4.03. 外交專業技巧禮儀(續)

- 3.9. 外交領事使節團、領事團活動之接待。
- 3.10. 外賓參加國家慶典、國宴或民俗活動之接待。
- 3.11. 其他外賓拜會或參訪安排之接待。



4.04. 政治禮儀

4. 政治禮儀與接待

商業禮儀可謂工商業活動領域的禮節規範。那麼，政治禮儀，就是政治活動場合的禮儀和態度。政治禮儀也就是政治人物進退交往活動的禮儀規範，任何政治人物參與政治活動，必須遵守規範。

設若為追求權勢以利己，而不知自我尊重與尊重他人，是不合乎禮儀規矩。

如能從基本禮儀與應用禮儀入手，而端正言行舉止，充實待人、處事、治國的能力，已足以為政治禮儀的表帥。

第十章

外交禮儀

1. 國民外交禮儀
2. 駐地外交領事活動的禮儀
3. 外交部對外關係活動禮儀
4. 國際會議與國際活動禮儀
5. 外交文書禮儀

1.0. 國民外交禮儀

1. 國民外交禮儀的範圍和重要性

國民禮儀，就是屬於國民社交、生活與基本禮儀應用在以下列之活動：

- 1.1. 民間人士參加國際間「非政府間組織」(NGO)會議和活動。
- 1.2. 國內民間團體所舉辦國際民間組織之文教、宗教、體育……等活動。
- 1.3. 民眾與國外前來觀光、旅遊或開會之旅客或官員相互往來與活動。



1.01. 國民外交禮儀(續)

- 1.4. 國民參加旅行團或私人自由行的國外活動。
 - 1.5. 體育方面之選手出國加國際比賽活動，從事的體育外交。
 - 1.6. 民間活動選出之「巡迴大使」或「選美小姐」在國外的訪問活動。
 - 1.7. 民間參與國際教育文化交流活動、藝文展覽和比賽。
 - 1.8. 民間企業參加國際商展、影展、畫展、博覽會等商品推廣活動。
-

1.02. 國民外交禮儀(續)

- 1.9. 國內企業參加國際企業會議、產品競賽和科技交流。
- 1.10. 出國加國際宗教慶典、文化活動和膜拜祭祀等宗教交流活動。
- 1.11. 國際民間友好人士相互交往邀請的聯誼活動。
- 1.12. 民間舉辦或受邀參加國際選美、農產品和工業製品的活動。



1.03. 上海世博參展



Source: <http://www.worldjournal.com/>

1.04. 國民外交的範圍

2. 國民外交禮儀的範圍是：

- 2.1. 各國有其不同的基本禮儀，食衣住行育樂在在有差異之處，必須入境隨俗。
- 2.2. 民間人士參與國外半官方活動，必須懂得各國或各地區禮儀與生活習俗之相異處。
- 2.3. 官方或民間企業人士參加國際會展、展覽、行銷等經濟活動，應適切合乎當地商業禮儀。
- 2.4. 官員出國參加國際間官方或非官方組織及活動，必須嫻熟國際外交禮儀，以免遭人恥笑。

1.05. 國民外交的忌諱

3. 國民外交禮儀的忌諱事項，應引以為戒：
- 3.1. 看不起落後地區的環境髒亂。
 - 3.2. 不尊重國際會議規範與秩序。
 - 3.3. 上下車船或進出飯店，不遵守順序。
 - 3.4. 不懂正式場合與休閒活動之衣著規矩。
 - 3.5. 公眾場合不依秩序排隊。
 - 3.6. 入境不懂隨俗，不知道守法精神。
 - 3.7. 在國外地區不可涉及色情行為而蒙羞，色情行為包括性騷擾、性侵害、性騷聞，或非法嫖妓等情事。
-

1.06. 國民外交的基本技巧

4. 展現禮儀知識的實用技巧：
- 4.1. 基本禮儀與專業禮儀知識並重。
 - 4.2. 服裝、儀容與、態度和行為必時時留意。
 - 4.3. 語言談吐與用詞必須合宜得體。
 - 4.4. 謹慎使用東、西方禮儀，兼容並蓄。



Source: <http://www.texindex.com.cn/>

2.0. 外交領事活動禮儀

1. 外交領事禮儀的活動範圍，具體地包含：
 - 1.1. 駐外外交領事或辦事機構的外交固有特權，及外交形式禮儀。
 - 1.2. 外交領事人員洽辦政務時，履行職務必要的工作禮儀和禮貌。
 - 1.3. 外交領事參加演講、拜會、酒會、商業談判...等外交禮儀。



Source: <http://www.taiwancinema.com/>

2.01. 半官方活動禮儀



佛教慈濟基金會經過多年的努力，2010.07.19正式獲得聯合國經濟及社會理事會 (ECOSOC) 非政府組織 (NGO) 具特別諮詢地位。來源: <http://tw.myblog.yahoo.com/>

2.02. 外交領事活動範圍

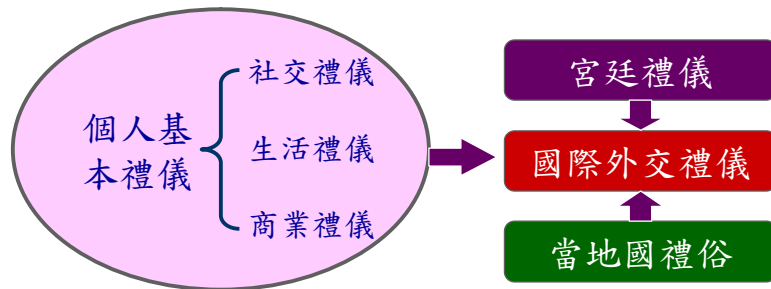
2. 外交領事禮儀表現在活動的範圍中：

- 2.1. 外交人員因公就任、轉任或離任。
 - 2.2. 拜會與約晤駐在國政府官員、國會議員、地方人士與團體……等。
 - 2.3. 訪問駐在地僑社、僑團、學人、留學生及交流技術人員，並設宴聯誼。
 - 2.4. 參加駐在地各國外交團與領事團活動，並從事交往，建立友誼。
 - 2.5. 舉辦酒會、慶祝會與義賣活動……，宴請政要、學人、僑領等友我人士，爭取友好關係。
-

2.03. 外交領事活動範圍(續)

- 2.6. 接待國內來訪或過境貴賓、團體與政府友人。
 - 2.7. 應邀參加演講、剪彩、宴會、晚會和座談會。
 - 2.8. 聯繫當地主要傳播媒體，從事大眾新聞的文化傳播工作。
 - 2.9. 協助國內企業和文教藝術團體，前來駐在國商展和演出。
 - 2.10. 辦理僑胞和外國人士有關護照簽證暨文件證明事項。
 - 2.11. 其他交辦活動事項。
-

2.04. 領事活動禮儀



2.05. 外交活動之素養

3. 對外外交活動的禮儀素養有下列幾項重點：

- 3.1. 赴任、轉任與離任。
- 3.2. 拜會、訪問、晤談活動。
- 3.3. 酒會、晚會、慶祝會與義賣會等活動。
- 3.4. 演說、致詞和發表談話。
- 3.5. 餽贈與收受禮物。



3.0. 外交部對外關係活動禮儀

1. 外交部對外的雙邊或多邊關係，包含下列各活動範圍：
 - 1.1. 邀訪與接待外賓：國外政要、首長或貴賓來訪之接待安排。
 - 1.2. 駐在本國之各國外交團與領事團的聯繫。
 - 1.3. 邀請外國政要及駐我國之外交領事團，參與國內慶典活動。
 - 1.4. 掌理外交領事團官員在我國之外交特權事務如免稅或刑事豁免……等。
 - 1.5. 召請外國駐在本國使節洽談外交事項。
-

3.01. 外交部對外關係活動禮儀(續)

- 1.6. 協助援外或與外國技術合作等事項的引導與協商工作。
 - 1.7. 協助國內官員或民間人士出席駐在國國際會議。
 - 1.8. 輔助民間團體出國參加國際活動或競賽，如出國參加體育比賽或藝術表演。
 - 1.9. 輔助國內地方機關出國，參加國際事務活動包括締結姊妹市和考察市政建設……等。
 - 1.10. 承辦本國政府與外國政府商務談判、賠償和締約事項。
-

3.02. 外交專業技巧禮儀

2. 外交關係職能中，最具備禮儀技巧的是：
- 2.1. 安排來使呈遞到任國書。
 - 2.2. 邀請外國元首、政要、國會議員等外賓來訪並接待。
 - 2.3. 聯繫駐在本國之外交團領事團，並辦理外交特權事項。
 - 2.4. 邀請外國政要或外交領事團，參加本國重要國家慶典活動。
 - 2.5. 舉辦國慶酒會，邀請本國官員、民間人士與外賓參加。
-

3.02. 外交專業技巧禮儀(續)

- 2.6. 重要外賓來訪，舉辦國宴或以宴會邀請外賓。
- 2.7. 接待外國友人或政商、文教團體來訪之參觀節目安排。
- 2.8. 代表政府致送外國政要賀電或唁弔。



Source: <http://ny.worldjournal.com/>

3.03. 外交專業技巧禮儀(續)

3. 重要禮儀實務技巧分述如下：

- 3.1. 安排外國新使呈遞到任國書禮儀。
 - 3.2. 邀訪外賓來訪之全程接待禮儀。
 - 3.3. 舉行酒會、國宴、餐會和晚會等活動禮儀。
 - 3.3.1. 國慶慶典大會。
 - 3.3.2. 國慶酒會。
 - 3.3.3. 國慶閱兵大典及國慶晚會。
 - 3.3.4. 國宴。
 - 3.3.5. 一般宴會、餐會。
 - 3.4. 外交特權保護之禮儀。
 - 3.5. 授予外國友人勳章。
-

3.04. 授勳典禮



Source: <http://blog.roodo.com/>

4.0. 國際會議與國際活動禮儀

1. 國際會議及國際活動範圍如下：
 - 1.1. 參加聯合國組織或其會議和活動。
 - 1.2. 參加聯合國專門機構(Special Agencies)及其會議活動。
 - 1.3. 參加或舉辦區域性國際組織會議、活動，如APEC。
 - 1.4. 參加全球性經貿組織體活動，如世界貿易組織WTO。
 - 1.5. 參加或舉辦全球性或區域性「非政府間組織」(NGO)會議和活動。
-

4.01. 國際外交活動

- 1.6. 參加或舉辦世界性或區域性體育活動競賽，如奧運、亞運……等。
- 1.7. 參加或舉辦國際商務活動，如國際商展、世界博覽會……等。
- 1.8. 參加或舉辦國際文教和宗教活動。
- 1.9. 參加或舉辦國際醫藥衛生和保健會議和活動。
- 1.10. 參加或舉辦全球環境保護、生態保育會議及綠色節能活動等等。



4.02. 國際會議活動禮儀

2. 辦理國際會議及活動，應注意的禮儀如下：

- 2.1. 國際會議會場佈置及活動節目程序之預先安排。
- 2.2. 國際會議場所內外之各國國歌演奏，及國旗懸掛規範。
- 2.3. 國際會議會場座位安排與標示，包括大會及小組座談會座位圖。
- 2.4. 國際會議簽約，或發表共同聲明簽署之座次及程序，包括媒體名單。
- 2.5. 國際會議或國際活動場合舉辦之酒會、餐會、參訪節目與交通安排。

4.03. 國際會議活動禮儀(續)

- 2.6. 國家元首、國際政要參加國際會議之接送、接待工作。
- 2.7. 國際會議或活動場合，使用語文及傳譯工作之禮儀，包括直譯作業與設備。
- 2.8. 國際會議或活動中，官方貴賓與民間貴賓之接待與會晤安排程序與時間表。
- 2.9. 其他禮儀，包括交通工具乘坐與安全警戒之安排。

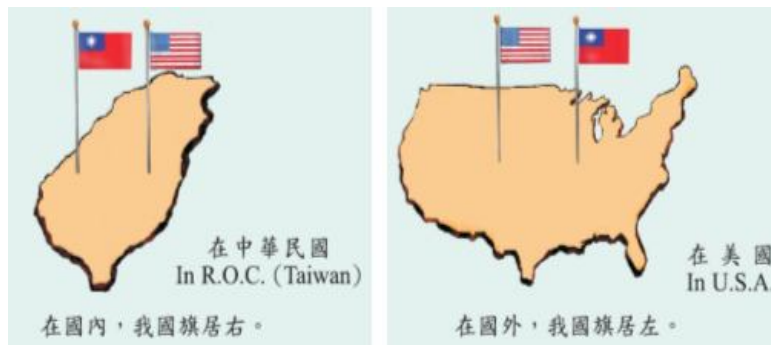


Source: <http://stefanella.wordpress.com>

4.04. 國際外交活動禮儀

3. 國際外交活動之主要禮儀規範，說明如後：

3.1. 國際會議或國際活動場合之懸旗禮儀



Source: <http://www.mofa.gov.tw>

4.05. 國際外交活動禮儀(續)

- 3.2. 國際會議會場座次與標示。
- 3.3. 國際雙邊或多邊簽署協定及聲明之順序。
- 3.4. 中外首長政要在重要場合中次序排位。
- 3.5. 國際會議或
活動之語文、
服裝、交通、
食宿之禮儀。



Source: <http://www.mofa.gov.tw>

5.0. 外交文書禮儀

1. 外交文書，也稱外交文牘，其範圍至廣譬如：
 - 1.1. 國家元首、外國使節及外交聯繫對象的稱謂(Titles)。
 - 1.2. 雙邊或多邊簽訂的條約或協定(Treaty、Convention)或聲明。
 - 1.3. 新大使呈遞的國書(The Letter of Credence)及總領事的領事許可書(Exequatur)。
 - 1.4. 元首互寄的函件(Letters between the Head of States)。



5.01. 外交文書禮儀(續)

- 1.5. 雙邊或多邊訪問，及國際會議發表的共同聲明(Common Communiqué)。
- 1.6. 照會(Notes)或外交照會(Note Diplomatique)。
- 1.7. 備忘錄(Memorandum)。
- 1.8. 節略(Aide Memory)。
- 1.9. 邀請函(Invitation Letters)。
- 1.10. 賀電。
- 1.11. 唁電。
- 1.12. 外交官領事官名冊(Diplomatic & Consular List)。
- 1.13. 一般信函(Letters)。
- 1.14. 其他賀詞和卡片留言(Congratulative Words)。

5.02. 外交文書禮儀(續)

2. 外交文書禮儀，尚餘重要之規範說明如下：
 - 2.1. 條約或協定及公報、聲明。
 - 2.2. 國書(The Letter of Credence)。
 - 2.3. 一般外交文書，如照會、節略、備忘錄。
 - 2.4. 賀電及唁電。
 - 2.5. 卡片留言。



Source: <http://www.universaldesignsinc.com/>

國際外交活動



Source: <http://monster0520.blogspot.com/>

百年慶典



Source: <http://zh-tw.facebook.com>

第十一章

國際禮儀的發展趨勢

1. 有禮走遍天下
2. 國際交流活動禮儀的特性
3. 國際禮儀未來發展的趨向

1.0. 有禮走遍天下

1. 有禮走遍天下

二戰後近七十年的世界大和平環境，成就有禮走遍天下之趨勢，資本主義引領的經濟發展動力，更是帶起社會秩序與安定的推手：

- 1.1. 國際社會往來愈趨於頻繁，相互交往必賴禮儀以維繫彼此利益。
- 1.2. 國際旅遊愈形普遍，民間往來愈懂得入境隨俗，重視當地文化與禮儀。
- 1.3. 在國際化經貿潮流推波助瀾下，國際禮儀素養成為必備的知識能力。

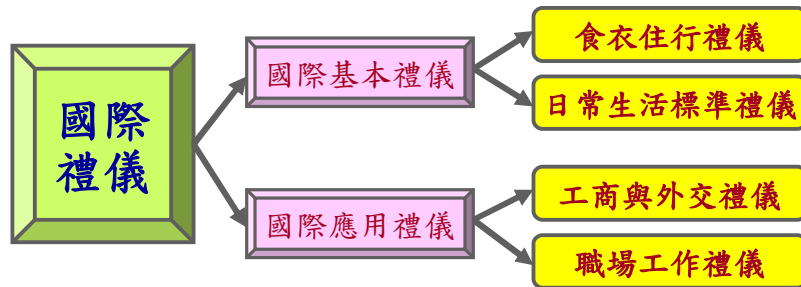
1.01. 觀光旅遊



Source: <http://nycityguide.org/>

1.02. 接待禮儀的重要

2. 展望基本禮儀及應用禮儀之演變



1.03. 社會禮儀禁忌

在國際社會交往活動中，常見國人禮儀弊病：

- 在國際場合宴飲中，國人群聚而吃相難看，喜高談闊論。
- 部份女士還不習慣時尚與禮儀之搭配。
- 西式禮儀未普遍「在地化」，以致男士女士未能嫻熟西方禮儀。
- 鄉鎮人民常有穿著睡衣在街頭走來走去的習慣。
- 行人隨便穿越馬路。
- 公園裏亂丟垃圾。
- 國人出席國際場合的會議，無論在主席台或台下，經常抖腿。

1.04. 封閉社會習俗



Source: <http://news.pchome.com.tw/>

2.0. 一般訪客接待的應對禮儀

2. 當前各國的國際交流活動，有以下特性：

2.1. 各政府間國際外交工作擴增，多者高達百餘國，2006年聯合國會員國已達192國，即政府間外交工作更形繁密，因而國際外交禮儀更受重視，且已遠離早期宮廷外交之藩籬。

2.2. 國際間交流活動，也不限於旅遊與觀光，更擴及於政經、貿易、藝術、文化、體育、休閒、科技、醫學和人權，。以至生態保育、環境保護等等的交往、交涉與交流；故國際社交、生活、民俗、商業、體育與觀光禮儀之傳習，遠比往昔更為廣泛深入。

2.01. 一般接待禮儀

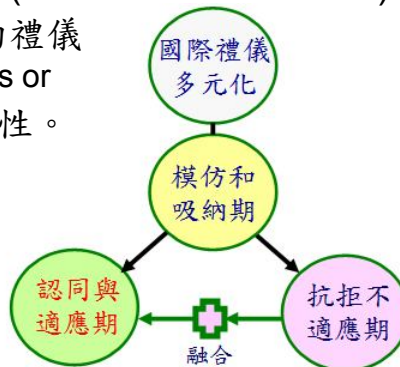
- 2.3. 東、西文化的交流與東、西禮俗禮儀的傳習，不再是單向的(one way's)，而是雙向的(two way's)與多向的(Cross-culturalism)交流特性。



Source: <http://www.ful.com.tw/>

2.02. 多元文化禮儀

- 2.4. 對外關係職能中，最須具備禮儀技巧者是：國際禮儀多元化(Diversity International Etiquette)也包含「多國化」禮儀(Multi-nations, Etiquette)、「異質化」禮儀(Heterogeneous Etiquette)、「多元文化取向」的禮儀(Multi-cultural rites or Etiquettes)等特性。



2.03. 多元文化禮儀(續)

3. 新近國際交流的禮儀特性

- 3.1. 國際組織與國際會議活動趨於頻繁，國際禮儀漸去除「繁文褥節」。
- 3.2. 各國政府首長與政要互訪活動增多，國際外交禮儀益受重視。
- 3.3. 國際企業經貿活動逐年擴大，國際商業禮儀愈具重要性。
- 3.4. 國際民間交流活動與政府間外交活動已呈雙軌並行，各有凸顯，故民間交流交往與政府外交禮儀已不可偏頗。
- 3.5. 國際政府間與民間均重視文化交流活動，文化禮儀漸受矚目。

2.04. 商業接待與應酬

- 3.6. 國際體育競賽活動愈形普遍，但衝突與失序事件卻不減反增，足見民間體育交流活動的禮儀規範亟待強化。
- 3.7. 國際旅遊或觀光活動正方興未艾，「行萬里路」確有助於國際禮儀之傳習。



Source: <http://astro.sina.com.cn/>

2.04.1 應酬用品



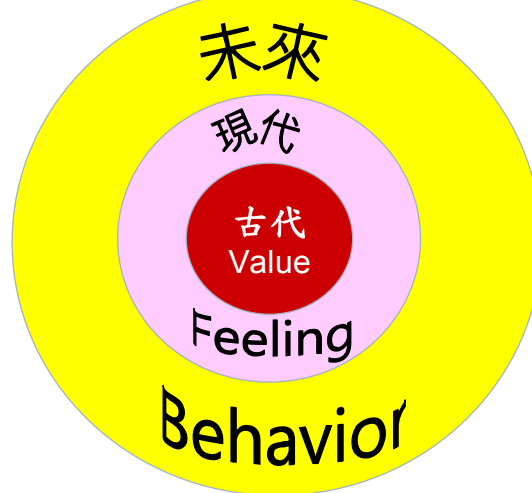
3.0. 國際禮儀未來發展的趨向

1. 國際禮儀的未來發展趨向，可觀察體認如下：
 - 1.1. 古代禮儀與現代禮儀的接續。
 - 1.2. 本國禮儀與外國禮儀的融合。
 - 1.3. 官方禮儀與民間禮儀的合流。
 - 1.4. 東方禮儀與西方禮儀的交集。



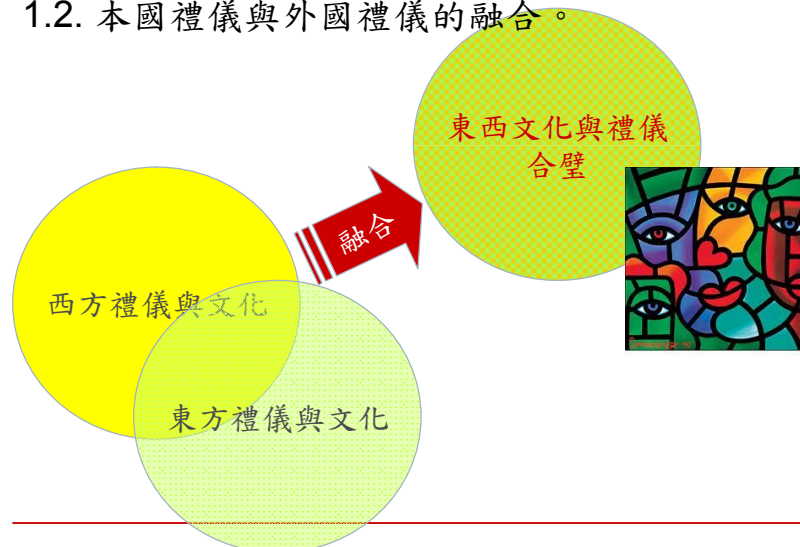
3.01. 國際禮儀發展趨勢

1.1. 古代禮儀與現代禮儀的接續



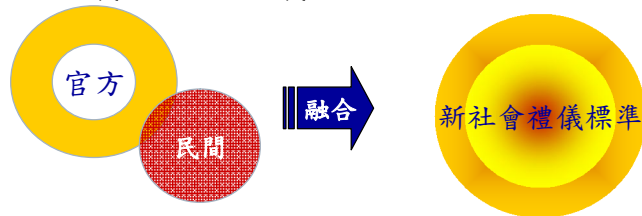
3.02. 國際禮儀發展趨勢(續)

1.2. 本國禮儀與外國禮儀的融合。



3.03. 國際禮儀發展趨勢(續)

1.3. 官方禮儀與民間禮儀的合流。



1.4. 東方禮儀與西間禮儀的交集

1.4.1. 當前各國慣指之國際禮儀，係以歐美禮儀為其主流。目前東方國家，如中國、印度、日本等國崛起，漸躋身國際舞臺、列強國之林，此一形勢已處在改變中。

4.02. 政府外交工作禮儀

1.4.2. 在國際社會的交往舞台上，民間的交流活動層面上，中國、臺灣、香港等地區人士之國際禮儀知識素養，仍多為國際人士所詬病，部份民間人士對於國際禮儀之認識有所欠缺。

1.4.3. 歐美人士前來亞洲國家旅遊，或從事經貿、藝文……交流工作極其普遍，於是連帶學習、適應東方，如中國、日本之禮俗禮儀，如享用中國菜、學穿中國唐裝、旗袍等等。但中國人出國卻因疏於研習國際禮儀，而常在國際活動場合失禮失態，至為可惜。在國際禮儀這方面素養應該迎頭趕上，與國際接軌。

4.03. UN



Source: <http://news.xinhuanet.com/>

4.04. we are the earth



Source: <http://www.adobelibrary.org/>

參考文獻：

1. 錢剛鐔 實用國際社交禮儀 2009 商周出版
 2. 外交部 有禮走天下:國際禮儀手冊 2009 慈惠庇護工場
 3. 許南雄 國際禮儀-文明禮儀的新視野 2009 華立圖書
 4. 聯合報 圖片 www.udn.com.tw
 5. 外交部 國際禮儀 www.mofa.gov.tw
 6. Image 圖片 <http://pro-imaging-sa.com>
 7. Etiquette Manner 圖片 <http://life-etiquette-manners.blogspot.com/>
 8. Socorro Library 圖片 <http://www.adobelibrary.org/>
 9. UN 圖片 <http://www.un-ngls.org>
 10. 影視文化網 圖片 <http://www.tvptv.com>
 11. 中國台灣網 圖片 <http://big51.chinataiwan.org>
 12. 接待禮儀 圖片 www.mypaper.pchome.com.tw
 13. 網路 圖片 圖片標示網址
 14. 行政院 國家二十項重點產業發展政策
-