

第一部分

商務接待在中國



第一章

如何和中國商人打交道 ——應酬和接待

第一節 中國商人的七大特性

要和東方人做生意，首先要會應酬、懂得結交人脈。這樣的想法，相信是所有西方人想要進入巨龍的世界以前，必須體認的事實。爲什麼要應酬？中國人難道不能與西方人一樣，辛苦了一天以後，就在路邊的小酒吧或是咖啡座與朋友聊聊天，而卻一定得安排個晚餐，吃得好一點，最好還有續攤唱唱歌或喝喝酒什麼的。

或許是受了日本人的影響吧！中國人的應酬與款待都是有規格的招待，代表了誠意，也代表了相互的尊重。在應酬接待裡所表達的感覺，與相互建立的友誼，才是促成日後談判或是聯繫的重要指標。因此，明明許多中國人都會抱怨每天都有忙不完的應酬；但是沒有應酬，生意可能就少了一半；就算沒有生意，也要應酬一下，找點機會和關係（圖一）。

這和中國人，特別是中國商人的特性有關，中國商人自古與其他世界的商人不同，即使到了二十一世紀，都存在著與眾不同的個性，至少在中國商人身上，可以明確的看出七大特性，分別是：

1. 賭性堅強
2. 保留一手
3. 絕不信任
4. 公私不分



圖一 中國人的應酬不可少

5. 社交高手

6. 數字精確

7. 堅持己見

一、**賭性堅強**：中國商人很能放手一搏，也許有的人會認為這是短視近利，但是多數商人的確在關鍵性的思考上，存在著賭賭看的心態。賭賭看也是不得已的事情，因為多數中國商人都是白手起家，手邊的資源不多，這種以小搏大的情況下，如果沒有賭賭看的想法，根本沒有辦法由兩手空空的階段，快速的成為成功的創業人。還有，中國社會的變化不像西方那樣的平穩，今天的局面可能睡了一覺起來，就會態勢丕變。如果沒有把握時機，可能過了這一村，就沒有那一店了。因此，為了掌握良機，即使在手中毫無資源的情況下，許多商人就把膽子放大、把錢砸下去，或把毫無把握的問題答應下來，幹了再說。

二、保留一手：中國商人在關鍵時刻，都會為自己保留餘地，就好比葵花寶典一樣，不會輕易亮牌給別人看。如果你問一個中國商人最近生意怎麼樣？他多半會說：馬馬虎虎。很少有人會說，最近生意好的不得了，簡直賺翻了。這是什麼原因呢？倒不一定是怕你向他借錢，只是中國商人都很含蓄，不喜歡把自己的底牌掀給別人看。相同的，在談判桌上，中國商人也是把最好的條件放在桌面下，還會說一句：好酒沉甕底。虛虛實實的個性，常常使得西方人搞不清楚到底中國商人心裡想的是什麼。在人才的養成上也往往如此，中國商人的經營理念中，含有師徒相承的方法與個性，因此就會留一手絕招在自己的手上，非到必要不會輕易告訴別人，即使是最親信的人也是一樣，因為中國商人知道，自己人通常最難對付，很多事情多半死在最親密的人手上。

三、絕不信任：中國商人往往只相信兩個人：祕書和司機，其他人都不是外人。許多公務機關的首長，離開原職單位的時候，只把祕書和司機帶走，其他人都不帶，就是這個原因。因為不相信外人，所以公司掌管財務的多半是自己人或者是家人，例如太太管錢、妹妹管錢的公司比比皆是。如果要找財務長或者會計、出納等等，最好是由親戚朋友介紹，或者來到公司以後必須出具擔保人，以防萬一。不信任的原因很多，人和人相處的方式也多半是由試探性的接觸，慢慢累積信任度。所以中國人說：進之則不遜，遠之則怨。在商場上，當然也是如此，接待一個新客戶都要先盤查底細，還要徵信；最後最好還有朋友的背書，才能開始交往，這是與西方商人絕不相同的地方。

四、公私不分：公私不分可以分成廣義和狹義的解釋。狹義的解釋是，公司裡的資源是公私不分的。有很多中小型企業或微型企業，家就是辦公室。樓上是住家樓下就是辦公室，許多資源因此是共用的。例如，水電、衛生紙、電話、電腦，都是切割不開的。老闆和老闆的家人一起來上班的彼

6. 衣著端莊，穿深色衣服。不要穿全白，那代表喪事。
7. 不要擁抱或輕拍中國人，除了家人或好友，他們不喜歡和別人的身體接觸。
8. 為生意的夥伴舉辦宴會，在你離開回美國的時候，也要舉辦相同的宴會致謝。若你的宴會比主人辦得豪華，那會使主人覺得癢腳。
9. 參加宴會務必準時，有足夠的時間進餐，為表榮幸，客人應該第一個離席。
10. 開始進餐時，主人會向客人敬酒，十五分鐘後，客人要回敬主人。
11. 禮物送雙數，不送單數。
12. 不可以送鐘，因為和死有關聯。

中國商人的應酬活動其實是很嚴謹而又有計畫的，表面上看來嘻嘻哈哈的宴會，也許會是個龍門宴。所以參加宴會之前，中國商人都會打聽清楚今天有哪些人參加？舉辦的目的是什麼？真正買單的主人是誰？有時候一不小心參加了個莫名其妙的聚會，也會為自己惹了一身腥。

大大小小的應酬活動，也使得中國商人的肝病特別嚴重，人在江湖，身不由己。有的應酬活動非參加不可（圖十），逢年過節的餐會就是一例。各公司都要慶祝尾牙，每個員工都要參加，各個主管不但得參加自己公司各單位的應酬活動，就連相關客戶的邀約也一個不能少，這樣的大宴小吃下來，從年尾吃到元宵春酒，也是可怕的負擔。

還有非去不可的應酬，或者是政商關係的聚會，那就不能等閒視之。不可諱言的，至今為數甚多的商務社交都是這種類型，酒池肉林，聲色犬馬之際，各種關係自然會疏通。中國商人常被稱之為紅頂商人，神通廣大的商人，很善於和政府拉關係，可以獲得政策上的實惠，三兩杯黃湯下肚就開始稱兄道弟，很多生意都是在飯桌上談成的。



圖十 社交少不了吃飯

也有些巧立名目的應酬活動，看來與吃喝無關但是卻是標準的社交公關；例如畫展，就可能是某畫家爲了要「拿錢」所舉辦的。每張畫都會貼上紅色絲帶，標明哪位企業家或是名人收購，其實裡面都是講好的生意。這些來買畫的大爺們壓根兒也不懂這裡面畫的是什麼名堂，可是出手大方的很。原因就是這些畫是用來交際的。有的買家買下畫作之後不久，就又會有人高價向他收購。不知不覺買家就賺了一筆，而且還可以名正言順，連發票都不必開。

更直接了當的當然是打麻將了，這種應酬活動多好，又可以聯誼，又可以交朋友，還可以很正當而又自然地把該輸送的利益，在牌桌上大大方方的「輸掉」。高爾夫球賽和爬山都可以成爲應酬活動，高級而不容易露痕跡，經常看到送往迎來的貴賓，歡歡喜喜的參加運動，看似健康無比的社交應酬，其實當然也都暗藏玄機。

應酬活動經常通宵達旦或是叫人流連忘返，也可能因此使人迷戀聲色場合，而導致家破人亡或是車禍意外。新聞界流行一句話說：吃完早點回家。意思就是吃完了早點再回家。有許多人早就醉在半路，不知道家在何處？家是哪個家？還有人躺在家門口睡了一夜，當然也有人在路上就被請到警察局去過夜。

應酬開銷可能是公司最頭疼的一件事情，許多業務人員一個月的薪資還不夠他一晚的酒水錢。有的應酬地點因為是地下酒廊，根本無單據可以出示，搞得會計很頭疼。還有的老兄可能喝得不醒人事，第二天不記得自己去過哪些地方應酬，所以也無從報銷。公關費用可能占去企業的業務費用百分之八十，如果生意好當然無所謂，如果慘淡經營，光是應酬費用，可能就會把公司的老本蝕光。

個人為了應酬而傾家當產的例子可就不勝枚舉了吧！社會上管這些人可能叫做敗家子；但是如果他成功了可就不會被這麼說，人們會說這是高手。成敗論英雄，多數社會底層的人都會喜歡這種英雄人物，很豪爽的、很誇張的、不拘小節的「大哥」，願意跟進跟出，成為一個個小圈圈，來來往往。

負責接待的主人這一邊呢？當然都是要費盡心思的好好伺候。業務接待往往只有使氣氛更好，絕對不會使關係更糟糕。特別是中國商人對於客人的食衣住行往往都會打點得仔細周到，絕對不會有疏忽的片刻。經常負責接待外國客戶的羅月秋小姐就說，陪美國人打高球也有必要，花三萬元打球可以有六萬美金的訂單有何不好？她還表明說，打高球有三個意義，第一可以健身，第二可以增進夫婦感情，第三與客戶打球可以有共同話題，談笑之間不會設防，不經意會流露出內容，舉辦高球賽就是要製造話題。

可見得中國商人的接待是存著怎樣的心思在進行了。石賜亮博士縱橫商場四十年，他也說得明白：中國人商務應酬的原因是要受到尊重，工作以

外的美食安排是為人生重要的經驗，也是合作的潤滑劑。既然是合作的潤滑劑，當然是要為了長久的合作關係好好打拼。

因此，在中國商場從事應酬商務就要視之為工作的延伸，是無法避免而且必須學習的課題。承德日報上曾經刊登一篇《商務應酬寶典》的文章，很值得經常需要應酬的人參考，原文如下：

一、保持自然放鬆形象

注意自己的衣著和舉止，不要把自己弄得太油頭粉面或像孔雀開屏。儘量減少自身形象與氣質的反差，使之達到統一，這樣會使你感覺放鬆自信；即使你性格外向，舉止也應穩重，說話不要含嗔帶嘍，或與對方有身體上的接觸。作為初涉職場的新人，你最好儘量保持低調和謙遜。

二、勇於在開頭說不

商務活動中不可避免的是遭遇酒水之勸——如果酒量不行，你要一開始就說不，並解釋原因，請大家諒解。席間可以以茶（或飲料）代酒，關鍵是態度誠懇。如果猶猶豫豫、半推半就，會讓人誤以為你有所保留，反弄得騎虎難下，酒後失態。

三、微笑是動人的名片

在自助式酒會中，要消除緊張感，同時應抬起頭微笑，不一定要用言語搭訕，相信會吸引願與你交談的朋友。此外還要注意，不要只和你感興趣的一人交流，應多和周圍來賓接觸。

四、不要怕失態

在商務活動中，你如果一味擔心自己會失態而縮手縮腳，就會令你的形象顯得不夠大方明朗。即使失態，如酒水濺出或叫錯了人名字，沒什麼關係——你在失態後的反應比失態本身更讓人感覺你的涵養與心理素質。學會及時道歉與做好接下來的事最為重要。

五、不說不該說的話

商務應酬關係到商業方面的資料和資訊，因此在談話中要時刻保持清醒的頭腦，不要洩露公司的商業祕密。即使你與對方一見如故、十分投機，也別去評價、貶低兄弟公司的人事，或是抱怨公司的人際、薪資。

六、不卑不亢，堅持自我

要做到不卑不亢，努力維護好本公司的形象和自身的人格。你可以巧妙避開那些毫無趣味而又喋喋不休的人；尤其是女性，在商務應酬中要讓人感覺到你的原則，敢於拒絕不合理的要求。

準備未來在商場上翻雲覆雨的英雄們，現在就好好練就一身東方不敗的應酬功夫吧！

