



AODENG YUANXIAO SHICHANG YINGXIAO ZHUANYE XILIE JIAOCAI

高等院校市场营销专业系列教材



BUSINESS ETIQUETTE

商务礼仪

杨秀丽	主 编
徐华楠	王福生 副主编
	过仕明 主 审

高等院校市场营销专业系列教材



商务礼仪

	杨秀丽	主 编
徐华楠	王福生	副主编
	过仕明	主 审



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/杨秀丽主编. —上海:上海财经大学出版社, 2015. 9

(高等院校市场营销专业系列教材)

ISBN 978-7-5642-2261-1/F · 2261

I. ①商… II. ①杨… III. ①商务-礼仪-高等学校-教材

IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 201041 号

- ☐ 责任编辑 刘光本
- ☐ 责编电话 021—65904890
- ☐ 责编电邮 lgb55@126.com
- ☐ 责任校对 王从远
- ☐ 封面设计 张克瑶

SHANGWU LIYI

商务礼仪

杨秀丽 主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海华业装潢印刷厂印刷装订

2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16, 15.75 印张 403 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 35.00 元

前 言

中国素以“礼仪之邦”著称于世。讲“礼”重“仪”是我国世代相传的优秀传统,源远流长的礼仪文化是前人留给我们的丰厚遗产。礼仪是社会约定俗成的用来律己的行为规范体系,有助于促进人们之间的互相尊重,缓和不必有的矛盾和冲突。随着市场经济的发展,商业活动越来越全球化,商务礼仪成为商务人员必须了解并遵守的活动规则和规范。商务礼仪具有规范性和可操作性,既有利于协调人际关系,又有利于塑造良好的企业形象,提高企业的经济效益。

本书旨在普及商务礼仪知识,提高人们在商务活动中的礼仪素养。通过本书的学习,可以提高学生的礼仪修养和商务礼仪运用的能力,步入社会后能将商务礼仪规则运用于商务活动,体现出较高的综合素质。

本书结构紧凑,体系完整,涵盖了商务活动所涉及的各种礼仪,以职业需求为基点进行介绍,内容更完善,更具有实用性。本书在正文中设计了“小知识”“小故事”“案例”“课堂训练”等,使本书更具操作性。每章末大多设计了“本章小结”“复习题”和“案例分析”等,便于掌握得更加扎实。本书根据学生的认知规律,循序渐进、由浅入深地阐述了商务活动的基本礼仪,力求通俗易懂,让学生读着有趣、教师教着顺手。

本书由哈尔滨师范大学杨秀丽担任主编,哈尔滨师范大学徐华楠、王福生担任副主编,哈尔滨师范大学经济学院过仕明院长担任主审。全书共分十一章,杨秀丽负责编写第一、二、三、四、五、六章,徐华楠负责编写第七、八、九、十章,王福生负责编写第十一章。参与本书编写的还有于春满、熊文强、丁玎、徐宁、唐红、万采红,他们负责相关资料的搜集和整理。

本书汇聚了多位教师教学及实践的经验,总结了在教学中能够让学生迅速接受的方法,是一本实用的商务礼仪教材。

限于编写人员的知识水平和教学经验,本书缺点和疏漏之处在所难免,希望读者批评指正。

编 者

2015年9月

目 录

前言	(1)
第一章 商务礼仪概述	(1)
学习目的和要求	(1)
第一节 礼仪与商务礼仪	(2)
第二节 商务礼仪的原则	(13)
第三节 商务礼仪的功能	(16)
第四节 商务人员应该具备的素质	(20)
复习题	(24)
人缘测试	(24)
第二章 商务仪容礼仪	(26)
学习目的和要求	(26)
第一节 头发的保养与发型的选择	(28)
第二节 面部的保养与修饰	(33)
第三节 身体的保养与修饰	(42)
本章小结	(45)
复习题	(46)
案例分析	(46)
第三章 商务仪表礼仪	(48)
学习目的和要求	(48)
第一节 商务着装的原则	(49)
第二节 男士仪表礼仪	(53)
第三节 女士仪表礼仪	(59)
本章小结	(65)
复习题	(65)
案例分析	(65)
第四章 商务仪态礼仪	(67)
学习目的和要求	(67)
第一节 表情仪态礼仪	(68)

第二节 基本仪态礼仪	(72)
第三节 其他仪态礼仪	(80)
本章小结	(86)
复习题	(86)
案例分析	(87)
 第五章 商务拜访和接待礼仪	(89)
学习目的和要求	(89)
第一节 商务拜访的程序	(89)
第二节 商务拜访的礼仪要求	(93)
第三节 商务接待的程序	(98)
第四节 商务接待的礼仪要求	(102)
复习题	(105)
案例分析	(105)
实训练习	(106)
 第六章 商务宴请礼仪	(107)
学习目的和要求	(107)
第一节 中式宴请礼仪	(108)
第二节 西式宴请礼仪	(119)
第三节 其他宴请礼仪	(128)
本章小结	(134)
复习题	(134)
案例分析	(134)
 第七章 商务办公礼仪	(135)
学习目的和要求	(135)
第一节 办公室环境礼仪	(136)
第二节 办公语言及服饰礼仪	(141)
第三节 办公室电话礼仪	(147)
第四节 日常工作礼仪	(150)
本章小结	(154)
复习题	(154)
案例分析	(154)
 第八章 商务文书礼仪	(156)
学习目的和要求	(156)
第一节 商务文书写作	(157)
第二节 商务信函文书礼仪	(164)
第三节 商务致词类文书礼仪	(173)
第四节 商务帖类文书礼仪	(175)

第五节 通用商务文书礼仪·····	(178)
第六节 电子邮件与传真的使用礼仪·····	(181)
本章小结·····	(182)
复习题·····	(182)
案例分析·····	(183)
 第九章 商务仪式礼仪·····	(184)
学习目的和要求·····	(184)
第一节 商务剪彩礼仪·····	(185)
第二节 开业典礼礼仪·····	(188)
第三节 商务签字礼仪·····	(195)
第四节 商务交接仪式·····	(199)
本章小结·····	(202)
复习题·····	(202)
案例分析·····	(203)
 第十章 商务涉外礼仪·····	(204)
学习目的和要求·····	(204)
第一节 涉外礼仪概述·····	(204)
第二节 涉外礼仪的应用·····	(208)
第三节 涉外馈赠礼仪·····	(212)
第四节 各国涉外礼仪简介·····	(216)
本章小结·····	(224)
复习题·····	(224)
案例分析·····	(224)
 第十一章 商务求职礼仪·····	(226)
学习目的和要求·····	(226)
第一节 求职信的书写·····	(226)
第二节 求职简历的书写·····	(228)
第三节 面试礼仪·····	(232)
本章小结·····	(240)
复习题·····	(240)
案例分析·····	(240)
 参考文献·····	(244)



第一章

商务礼仪概述



学习目的和要求



通过本章的学习,应使学生了解礼仪的起源与发展、礼仪的定义与特点,熟悉商务礼仪的特征;掌握商务礼仪的原则、作用;通过案例分析,使学生深入理解商务礼仪对个人及现代企业生存和发展所起的重要作用。

树立良好的声誉,需要二十年的时间,而毁掉它,五分钟就够了。如果你能考虑到这一点,你就会讲究礼仪了。

——沃伦·巴菲特

商务礼仪是现代人立足于社会的必修课程,其重要性不亚于专业技能。礼仪就是教养,通过对课程的学习,您将了解商务礼仪的行为规范,掌握敬人、自律、适度、真诚的基本原则,用以指导自己的日常行为。

第一节 礼仪与商务礼仪

案例 1-1

张良拜师

张良是西汉高祖刘邦的军师,他的祖先是韩国人。在秦灭韩后,张良立志为韩国报仇。有一次,因刺杀秦始皇未遂,受到追捕而避居下邳。

张良在下邳闲暇无事。有一天他到下邳桥上散步,碰到一个老人,穿着粗布短衣,走到张良旁边,故意把他的鞋子掉到桥下,然后回过头来冲着张良说:“孩子!下桥去给我把鞋子拾上来!”张良听了一愣,很想打他一下,但一看他是个老人,就强忍怒气,到桥下把鞋拾了上来。那老人竟又命令说:“把鞋子给我穿上!”张良一想,既然已经给他拾来了鞋子,就给他穿上吧,于是跪在地上给他穿鞋。那老人把脚伸着,让张良给他穿好后,就笑嘻嘻地走了。张良一直用惊奇的目光注视着他的去向。

那老人走了里把路,又折回身来,对张良说:“你这个孩子是能培养成才的。5天后,天一亮,就到这里同我会面!”张良跪下来说:“是。”第五天天刚亮,张良到了下邳桥上。不料那老人已经等在那里了,见了张良就生气地说:“和老人约会,怎么迟到了?下一个第五天早上再来相会!”说完就离去了。到第五天早上,鸡一叫,张良就赶去。可是那老人又等在那里了,见了张良,又生气地说:“怎么又掉在我后面了?过了五天再早点来!”说完又走了。

到第五天,张良没到半夜就赶到桥上,等了好久,那老人也来了,高兴地说:“这样才好。”然后他拿出一本书来,指着说道:“认真研读这本书,就能做帝王的老师了!过十年,天下形势有变,你就会发迹了。再过13年,你就会在济北郡谷城山下看到我,那儿有块黄石就是我了。”老人说完就走了。

天亮时,张良拿出那本书一看,原来是《太公兵法》(辅佐周武王伐纣的姜太公的兵书)!张良十分珍爱它,经常熟读,反复地学习、研究。

10年过去了,陈胜等人起兵反秦,张良聚集了100多人响应。沛公刘邦率领几千人马,在下邳的西面攻占了一些地方,张良就归附于他,成为他的部属。张良根据《太公兵法》经常向沛公献计献策,沛公认为很好,常常采用他的计谋,后来成了刘邦运筹帷幄、决胜千里的军师。刘邦称帝后,封他为留侯。

张良始终不忘那个给他《太公兵法》的老人。13年后,他随刘邦经过济北时,果然在谷城山下看见有块黄石,并把它取回,称之为“黄石公”,作为珍宝供奉起来,按时祭祀。张良死后,家属把这块黄石和他葬在一起。

资料来源:<http://wenku.baidu.com/view/d573efbffd0a79563c1e72b1.html>。

自古以来,国人就非常崇尚礼仪,有懂礼、习礼、守礼、重礼的传统,所以我国也被称为“礼仪之邦”。礼仪是人类文明的结晶。中华民族五千年悠久的历史,不但创造了灿烂的文化,同时也形成了很多传统美德。礼仪是一个民族、一个国家文明程度的重要标志之一,也是个人文化修养和道德修养的外在表现形式,是做人的基本要求。礼仪也是现代文明的重要组成部分。在现实生活中,懂礼仪会赢得别人的尊敬和信任,从而获得更多的机遇。可见,礼仪教育对培养道德高尚的高素质人才有着十分重要的意义。

一、礼仪概述

(一)礼仪的概念

礼仪是在人际交往、社会交往和国际交往中用于表示尊重、友善和友好的言语和动作,是在长期的社会生活实践中由风俗习惯而形成的为大家共同遵守的一系列行为道德、社会规范和惯用形式。

由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面的行为规范,所以它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重,既是对人也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地、毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,也体现出人们的品行修养。礼仪的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。在现代生活、工作及交往中,得体的服饰、语言、举止、态度、处世方式等都是礼仪。礼仪对个人而言,就是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

(二)礼仪的构成

1. 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为最基本的要求。

2. 礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的、约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映一定的道德原则的内容,反映人对己的尊重,是人们心灵美的外化。

3. 仪表

仪表是指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一。美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它与人的精神境界融为一体。

4. 仪式

仪式是指行礼的具体过程或程序。人们在社会交往过程中或在开展各项专题活动过

程中,常常举办各种仪式,以体现对某人或某事的重视,或是为了纪念等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、捐赠仪式等。

5. 礼俗

礼俗即民俗礼仪,是指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中,并根植于人们的心理之中,在一定的环境重复出现的行为方式。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

案例 1-2

特殊的握手

我国南方某旅行团去蒙古旅游。游玩过程中,在人多之处王小姐被一位蒙古男士不慎踩了一脚。王小姐并未在意,但没想到的是那位男士立即转过身来,拉住王小姐的手握个不停,令王小姐不知所措。经过导游解释才知道,按照当地的礼俗,不小心踩到他人后,要主动与对方握手,以表示自己的歉意。

资料来源:维基百科。

(三)礼仪的规律

1. 约定俗成

约定俗成,是指各种礼仪规范都是在社会生活中共同议约、众所习用的。礼仪规范不是法律规范,也不完全同于道德规范,因此它既不能像法律规范可以靠强制的权力来维持,也不能像道德规范靠舆论的力量来维持。维持礼仪规范的办法只能是社会成员的认同、认可和主动遵守。

小故事

20 世纪初,在欧美如果有一位少妇外出遛狗,将被视为极大地丧失风度,有辱礼节。即使那只哈巴狗很有“教养”,少妇也会被认为是没有教养的,周围的异样眼光将使她陷入尴尬境地。但仅仅 20 年后,欧美遛狗成风,成为少妇最有风度的行为。在人们羡慕的眼光里,这不但符合礼节,而且是上层生活的表现。

2. 等级相称

等级相称,是指礼仪是划分为一定等级的。礼仪的等级与礼仪主体和客体的等级必须相称。这里所谓的等级是广义上的等级概念,既包括社会地位的等级,也包括家族地位的等级,如辈分、长幼、亲疏等。其要求是,礼仪的规模、规格和形式都应恰如其分,不能对

上者、尊者、长者、亲者使用对下者、卑者、幼者、疏者的礼仪；也不能对下者、卑者、幼者、疏者等使用对上者、尊者、长者、亲者的礼仪。

3. 时空有序

时空有序，是指一切礼仪行为和礼仪活动中的时间、空间顺序都是有意义的。这一规律广泛地体现在各种礼仪活动中。从表面上看，只是时间或空间的先后顺序，实质上则是礼仪主体和客体各自的地位、权力、尊严和荣誉的体现。

4. 客随主便

客随主便，是指处于客位的礼仪当事人必须遵循处于主位的礼仪当事人所在地域的礼仪规范。客位礼仪当事人和主位礼仪当事人的划分是根据礼仪活动所处的地域来确定的。礼仪当事人如果是从其他地方来到该地域，就是处于客位的礼仪当事人；礼仪当事人如果是以该地域主人的身份出现，就是处于主位的礼仪当事人。在一般情况下，处于客位的礼仪当事人可以简称为“客人”或“来宾”，处于主位的礼仪当事人则可以称为“主人”或“东道主”。也就是说，外来客人应当遵循主人所在地域的礼仪规范。

二、礼仪的起源与发展

中国历来被称为“礼仪之邦”，礼仪在中国社会的政治文化生活中占有极其重要的地位。古代礼仪包括的范围非常广泛，诸如政治体制、朝廷法典、天地鬼神祭祀、水旱灾害祈禳、科举、军队征战、行政区域划分、房舍陵墓营造，乃至衣食住行、婚丧嫁娶、言谈举止，无一不与礼仪息息相关，它几乎是一个囊括了国家政治、经济、军事、文化一切典章制度以及个人伦理道德修养、行为准则规范的庞大概念。直到近代，礼仪的范畴才逐渐缩小，现在基本表示礼节和仪式的意思。

（一）中国古代礼仪的起源

礼仪的起源，可以追溯到久远的过去。中华民族的历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，伴随着原始宗教而产生了。荀子说：“礼有三本”：“天地者生之本，”“先祖者类之本，”“君师者治之本”（《荀子·礼论》）。礼仪制度正是为着处理人与神、人与鬼、人与人的三大关系而制定出来的。郭沫若说：“大概礼之起源于祀神，故其字后来从示，其后扩展而为对人，更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉的各种仪制”（《十批判书·孔墨的批判》）。从考古资料来看，在辽宁喀左发现的距今五千年的红山文化遗址中，有大型的祭坛、神庙、积石冢等，是举行大规模祭祀活动的场所；有裸体怀孕的妇女陶塑像，可能是受先民膜拜的生育女神。更早的仰韶文化彩陶上的人面虫身图像，墓葬中死者头颅西向而卧，也都透露出远古时代礼仪制度的若干信息。在古代文献方面，有“伏羲以来，五礼始彰；尧舜之时，五礼咸备”的说法。

1. 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪以前）

礼仪起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。

原始社会是中国礼仪的萌芽时期,礼仪相对来说较为简单和虔诚,而且不具有阶级性。内容包括:制定明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作。例如,在旧石器时代人们尊崇男女有别的思想,后来人们逐渐推出“三纲五常”的理论。

小知识

“三纲五常”为中国传统礼学之核心。“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲,其系统阐发者为西汉思想家董仲舒。他认为“三纲”为天意之体现,强调“君臣、父子、夫妇之义”是永恒不变的社会行为准则,是人人应当遵守的基本社会秩序。“五常”即仁、义、礼、智、信,是儒家鼓吹的重要道德标准。“三纲五常”对维护传统政治伦理秩序具有极为重要的意义,为历代统治者所承袭。

归结起来,礼仪起源于人类最原始的两大信仰:一是天地信仰,二是祖先信仰。礼仪是原始人为祭祀天地神明、保佑风调雨顺、祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。关于礼仪的根源,古往今来一直是人们关注的问题,主要有以下几种观点:

(1)祭祖说。它认为礼仪源于祭祖,是原始人祭祀祖先的一种仪式规则,后来才慢慢发展为调整相互关系的风俗习惯。

(2)祭地说。夏至是祭地之日,礼仪与祭天大致相同。汉代称地神为地母,说她是赐福人类的女神,也叫社神。最早祭地是以血祭祀。汉代以后,不宜动土的风水信仰盛行。祭地礼仪还有祭山川、社稷,祭土神、谷神等。

(3)风俗说。它认为礼仪是由原始社会的风俗习惯演变而来的,进入文明社会由所谓的“圣人”加以改造,后来变成了系统的礼。

(4)父权制说。它认为是为了划分尊卑贵贱的需要,类似于家长制的说法。

小故事

传说尧年轻的时候十分敬重老年人,同辈之间礼让三先。每次把打回的猎物平分给众人,自己拿最少的一份,有时还把那最少的一份再分送给年迈体弱的老者。他的德行受到众人的称颂,所以大家推选他为首领。

2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪~前 771 年)

尧舜时期制定的礼仪经过夏、商、周 1 000 余年的总结、推广,日趋完善。周朝前期历经文王、武王、成王,重新“兴正礼乐,度制于是政,而民和睦,颂声兴”。周公还在朝廷设置礼官,专门掌管天下礼仪,把我国古代礼仪制度推向了较为完备的阶段。在这个阶段,中

国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771~前 221 年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。春秋时期的孔子(公元前 551~前 479 年)把“礼”推向了至高无上的地位。他要求所有的人都要“克己复礼”。为了宣扬古代礼制,他不远千里,从鲁国到西歧向老子(李耳)学礼。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心、彼此尊重。孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看作人的善性的发端之一。荀子把“礼”看作做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”管仲认为“礼”关系到国家的生死存亡,把“礼”看作人生的指导思想和维持国家的第一支柱。

4. 强化时期:秦汉到清末(公元前 221~公元 1911 年)

在我国长达 2000 多年的封建社会里,尽管不同朝代的礼仪文化具有不同的社会、政治、经济、文化特征,却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,是维护封建社会等级秩序的工具。汉武帝时期,“废黜百家,独尊儒术”的治国方略确立,礼仪作为社会道德、行为标准、精神支柱,其重要性提高到了前所未有的高度。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。综观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

(二)西方礼仪的起源与发展

在西方,礼仪的演变与中国有相似之处,但又有很大的特殊之处。这不仅表现在礼仪的具体形式上,还在于礼仪的哲学论述上。换句话说,孔孟与苏格拉底、柏拉图不一样。“礼仪”一词最早源于希腊语,意思是胶水,礼仪就是把许多人粘在一起的“胶水”。在西方,“礼仪”一词始于法语的(Etiquette),它的原意是“法庭上的通行证”,即古代法国的法庭为保证法庭秩序,把各种规则写在进入法庭的通行证上让人们遵守。后来,“礼仪”一词进入英文,多了一个“e”——Etiquette,其意思也演变为“人际交往的通行证”。

西方的文明史,同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与

“格斗”“战争”有关的动态礼仪。如人们为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼,后来就演变为握手。人们为了表示自己的友好与尊重,愿在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼等。

在古希腊的典籍中,如在苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中,有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时期。文艺复兴以后,欧美的礼仪有了新的发展:从上层社会对遵循礼节的烦琐要求到20世纪中期对优雅举止的赞赏,到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

小故事

非洲喀麦隆一带的西非庞主人往往瞧不起到他们那儿去考察的白人,认为他们“缺乏教养”,原因很简单:这些人连“我要去拾点柴”或“我去看看捕兽陷阱”是暗示大小便的话都不懂。颇有礼貌的庞主人来到其他村寨,首先便是婉言询问“村长的住处”,或者问:“如果有人追捕我,我能到什么地方去躲避呢?”

(三)东西方礼仪的差别

东方礼仪主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1. 宴客礼仪差异

东方礼仪以作为礼仪之邦的中国为代表。中国人在餐桌上以劝菜劝酒为礼貌,劝客人多吃多喝,才显示出主人的热情好客;而西方人绝对不会勉强别人,客人往往随女主人动作。主人一般询问客人是否想喝点什么,客人应该如实回答;客人如果谢绝,主人便不会再勉强。中国人则会主动倒茶倒饮料,并且不断加茶。西方人以喝完为礼貌,如果主人不断加茶,那么客人往往会不知所措。殊不知中国人的习惯是不能让杯子空着,如果客人杯子空着,那就说明主人没有招待好。

2. 表达形式差异

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分。与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方不相同。面对他人的夸奖,中国人常常会说“过奖了”“惭愧”“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬,往往用“谢谢”来表示接受对方的美意。

小故事

两位中国朋友对话:

甲:你今天的发言真是太棒了!

两位美国朋友对话:

A:亲爱的,你今天的发言太棒了!

乙:哪里哪里,过奖了。

B:谢谢,我尽力了。

甲:你的头发弄得真好看。

A:你的头发做得很漂亮。

乙:马马虎虎啦,还过得去吧。

B:谢谢!

3. 礼品馈赠差异

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人馈赠礼品的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要馈赠礼品外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为馈赠礼品的理由。

西方礼仪强调务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反感繁文缛节、客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系,在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,但非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品时,东西方也存在很大差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明:“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话。西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先向送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆开看,并对礼物赞扬一番。东方人则不同。中国人或者日本人在馈赠礼品时也费尽心机、精心挑选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆开看,唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义、有失礼貌。

4. 时间观念差异

西方人时间观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据。在他们看来,这直接反映了一个人的形象和修养。

遵守时间,养成了西方人严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休假时间一般是不打电话谈论工作的,甚至在休假期间断绝工作范畴的交往。相对来讲,有些中国人使用时间比较随意,时间观念比较淡漠,包括改变原定的时间和先后顺序。有些中国人开会迟到、老师上课拖堂、开会做报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的。他们认为,不尊重别人拥有的时间是对别人最大的不敬。

案例 1-3

细节决定成败

有一位女士去应征财务经理,路上正好碰上一场大雨,幸好出门带了伞,才没有迟到。

当她来到招聘单位的电梯前时,取出纸巾把鞋擦干净,然后把纸扔进垃圾桶。当她坐在面试经理面前时,经理看完证书后,没问她任何问题,微笑着告诉她:“欢迎你加入我们公司。”

当她不敢相信地看着经理时,经理告诉她:“第一,这样的天气你仍然来了,说明你做人很有原则,很守信用;第二,你没有迟到,说明你准备很充分,很守时;第三,你的衣服没湿,说明你昨天看了天气预报,来时一定带了伞;第四,刚刚从公司的监视器里看到了你的行为,证明你很有修养,很细心。一个人的小习惯是无法刻意掩饰的,所以我们很愿意和你这样的人成为同事。”

资料来源:华英雄主编:《华英雄说礼仪》,中国经济出版社 2012 年版。

5. 隐私权差异

西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”权利是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重自己的隐私权。

东方人注重强调群体,强调人际关系的和谐。邻里间的相互关心、问寒问暖,是一种富于人情味的表现。

总之,礼仪的历史演变到今天,各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪规范和礼仪文化。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的洒脱自由、日本人的男女有别等,已经广为人知。另外,当今世界也形成了一些被人们普遍认可和接受的礼仪惯例。个性和共性并存,特色与惯例同在,共同构成了当今世界礼仪的靓丽风景。

三、商务礼仪的含义与特征

案例 1-4

失礼毁了生意

王先生是国内一家大型外贸公司的总经理,为一批机械设备的出口事宜,携秘书韩小姐一行赴伊朗参加最后的商务洽谈。王先生一行在抵达伊朗的当天下午就到交易方的公司进行拜访,然而正巧遇上他们在祷告。

主人示意他们稍作等候再进行会谈,以办事效率高而闻名的王先生对这样的安排表示出不满。东道主为表示对王先生一行的欢迎,特意举行了欢迎晚会。秘书韩小姐希望以自己简洁、脱俗的服饰向众人展示中国妇女的精明、能干、美丽、大方。她上穿白色无袖紧身上衣,下穿蓝色短裙,在众人略显异样的眼光中步入会场。为表示敬意,主人向每一位中国来宾递上饮料,当习惯使用左手的韩小姐很自然地伸出左手接饮料时,主人立即改变了神色,并很不礼貌地将饮料放在了餐桌上。

令王先生一行不解的是,在接下来的会谈中,一向很有合作诚意的东道主没有再和他们进行任何实质性的会谈。