 21世纪高等院校经济管理类规划教材

商务礼仪

□ 王玉苓 徐春晖 编著

ECONOMICS & MANAGEMENT

- 百余故事寓教于乐
- 课外阅读资料拓展学习渠道
- 案例集、即学即练活跃课堂气氛
- 提供课件、教案、答案、试卷等资料

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



★ 21世纪高等院校经济管理类规划教材

商务礼仪

□ 王玉苓 徐春晖 编著



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 王玉苓, 徐春晖编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2014. 11 (2015. 8重印)
21世纪高等院校经济管理类规划教材
ISBN 978-7-115-36091-5

I. ①商… II. ①王… ②徐… 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(2014)第221002号

内 容 提 要

本书共10章,在对商务礼仪系统论述的同时利用大量案例,对商务人士形象塑造、日常事务、职场沟通、见面礼仪、商务推销、商务专题活动、商务会议与谈判、商务宴请、涉外商务礼仪等内容分别做了详尽的阐释。

本书内容全面,案例丰富,图文并茂,可读性强,有较强的实用性。提供电子教案、电子课件、参考答案、补充教学案例、课外阅读资料等教学(学习)素材,索取方式参见“配套资料索取说明”。

本书既可作为高等院校经济管理及其他专业教科书使用,还可供普通读者学习参考。

-
- ◆ 编 著 王玉苓 徐春晖
责任编辑 万国清
责任印制 彭志环 焦志炜
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 14 2014年11月第1版
字数: 335千字 2015年8月河北第2次印刷
-

定价: 33.00元

读者服务热线: (010)81055256 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

前 言

古人云：“不学礼，无以立。”对商务人士而言，礼仪不仅是其立身处世之本，也是一门待人、处事、交友的学问，是终身都需要学习的一门课程。

为了有效地达到让学生易学、乐学、好学的目的，本书力求贴近时代、贴近现实、贴近学习者，其特点具体表现在以下几方面。

1. 设计精心。本书体系在设计上讲求完整性与系统性的统一，合理性与科学性的统一；在结构设计上，内容结构讲求重点突出，详略得当；组织结构上讲求层次分明，逻辑严谨。精心的设计能让学生在系统而严谨的学习中取得最佳的学习效果。

2. 内容丰富。本书知识包括商务人士个人形象塑造的知识，也包括商业组织从事内外商务实务的知识，还包括古今中外成功商务活动的知识，既能增强学生的知识底蕴，又能完善学生的知识储备。

3. 范例新颖。本书范例的选用既有彰显时代特征的与时俱进的典型商务范例，也有中外艺术家参与商务活动的经典商务范例，还有商界人士极具代表性的商务范例。这些新颖的范例既能让学生学习借鉴，又能开阔学生的眼界。

4. 图文并茂。本书图文并茂做到“三”结合，即：标准的图例与通俗的语言相结合、规范的图表与精练的语言相结合、生动的图像与形象的语言相结合，让学生学在其中又乐在其中，从而提高学生学习的积极性。

5. 学以致用。本书注重学以致用，不但注重课堂知识的学习与实际操作相统一（课堂上的即学即练），也注重课上知识的学习与课下巩固性练习相统一，既能激发学生礼仪的热情和兴趣，又能真正实现学生对礼仪知识的入耳、入脑、入心。

为方便教师授课和读者自学，本书提供电子教案、电子课件、参考答案、补充教学案例、课外阅读资料等，索取方式参见“配套资料索取说明”。

本书的编写参阅了一些传统礼仪、商务礼仪书籍，在此，向所有作者致以诚挚的谢意。

数十年的风雨兼程，作者将所积累的礼仪教学与实践经验尽数收纳于本书。虽为编著本书倾注了大量的心血，付出了艰辛的努力，但由于学识、能力有限，本书不妥之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编 者

2014年6月

目 录

第一章 商务礼仪概述	1
第一节 礼仪	1
一、礼仪的内涵	1
二、中华礼仪的渊源与传统	2
三、礼仪与修养	4
第二节 商务礼仪	10
一、商务礼仪的内涵	10
二、商务礼仪的基本原则	11
三、商务礼仪的基本特点	14
四、商务礼仪的功能	16
五、学习商务礼仪的方法	18
本章要点	19
知识巩固与礼仪训练	19
第二章 商务人士形象塑造	21
第一节 仪容	21
一、自然美	21
二、修饰美	23
三、内在美	25
第二节 仪态	25
一、端正体态	26
二、眉目传意	28
三、动人微笑	28
四、规范手势	30
第三节 服饰	31
一、穿着得体受益无穷	31
二、男士商务着装	32
三、女士商务着装	34
四、佩饰的礼仪	35
五、佩饰选用技巧	36
第四节 风度	39
一、风度之意	40
二、风度魅力	41
三、风度养成	41
本章要点	42
知识巩固与礼仪训练	42
第三章 日常事务礼仪	45
第一节 接待与拜访	45
一、商务接待	45
二、商务拜访	50
第二节 电子通信	52
一、电话礼仪	52
二、电子邮件礼仪	56
第三节 礼物馈赠	57
一、馈赠礼物的技巧	58
二、接受礼物礼仪	59
本章要点	60
知识巩固与礼仪训练	60
第四章 职场沟通礼仪	63
第一节 求职礼仪与艺术	63
一、求职的基本方式	63
二、面试礼仪与艺术	66
三、善待面试细节礼仪	75
第二节 老板与下属沟通的礼仪与艺术	75
一、博得下属爱戴的沟通礼仪与艺术	76
二、赢得老板好感的沟通礼仪与艺术	79
第三节 同事间沟通的礼仪与艺术	81
一、善结同事缘的礼仪与艺术	82
二、同事交往“雷区”	83
本章要点	84
知识巩固与礼仪训练	85

第五章 商务见面礼仪	87	第七章 商务专题活动礼仪	121
第一节 称呼	87	第一节 请柬及商务专题活动的注意事项	121
一、称呼方式	87	一、请柬	121
二、称呼礼仪原则与技巧	89	二、商务专题活动的注意事项	123
三、称呼“雷区”	91	第二节 新闻发布会礼仪	123
第二节 介绍	91	一、新闻发布会的类型	124
一、介绍类型	91	二、新闻发布会的礼仪规范	125
二、介绍礼仪要领	91	三、新闻发布会的借机造势	127
第三节 握手	95	第三节 开业典礼礼仪	128
一、握手渊源与历史发展	95	一、开业典礼准备工作	128
二、完美握手秘诀	95	二、参加者礼仪与典礼程序	129
第四节 名片	97	三、开业典礼要先声夺人	130
一、名片起源与功能	97	第四节 庆典仪式	130
二、名片设计与内容	98	一、庆典仪式准备工作	131
三、递接名片礼仪要点	100	二、出席者礼仪与仪式程序	131
第五节 古今见面礼	101	三、庆典的出奇制胜	132
一、古代见面礼	101	第五节 展览会礼仪	133
二、现代社会常用见面礼	101	一、展览会的作用	133
本章要点	102	二、展览会各方的礼仪	134
知识巩固与礼仪训练	102	三、展览会的别出心裁	135
第六章 商务推销礼仪	104	本章要点	136
第一节 无声语言礼仪与技巧	104	知识巩固与礼仪训练	136
一、仪表服饰恰当得体	104	第八章 商务会议与谈判礼仪	138
二、表情与举止适宜	105	第一节 商务会议礼仪	138
三、时空距离恰到好处	106	一、商务会议各方的礼仪	138
第二节 有声语言礼仪与技巧	107	二、商务会议发言技巧	141
一、敬重对方	108	第二节 商务谈判礼仪	142
二、懂得赞美	109	一、谈判流程与谈判语言艺术	142
三、善于聆听	111	二、谈判签字礼仪	144
四、话题得当	112	三、涉外谈判的礼仪与艺术	146
五、用语礼貌	114	本章要点	152
六、巧对拒绝	116	知识巩固与礼仪训练	152
七、施礼于人	118	第九章 商务宴请礼仪	155
本章要点	119	第一节 中餐宴请礼仪	155
知识巩固与礼仪训练	119	一、中餐类别	155

二、时空选择	156	三、趋同性	181
三、点菜艺术	157	四、自律性	181
四、位次规则	159	五、包容性	182
五、餐具礼节	161	第三节 涉外商务礼仪之道	182
六、赴宴礼仪	162	一、准备工作充分细致	182
第二节 西餐宴请礼仪	163	二、付小费的学问	182
一、西餐菜序	164	三、涉外礼物馈赠技巧	184
二、位次原则	165	四、商务参观的礼节	185
三、餐具规范	166	五、公众场所礼仪细节	185
四、吃之得法	168	本章要点	187
五、西餐礼节	170	知识巩固与礼仪训练	187
本章要点	172	附录 1 千姿百态的民俗风情	189
知识巩固与礼仪训练	172	附录 2 我国少数民族民俗拾趣	197
第十章 涉外商务礼仪	175	附录 3 世界三大宗教与主要节日礼俗	200
第一节 涉外商务礼仪的基本原则	175	附录 4 五花八门的禁忌	203
一、平等互敬	175	附录 5 称谓知识	205
二、入乡随俗	176	附录 6 花卉知识	207
三、维系形象	177	附录 7 礼仪趣味知识	210
四、以右为尊	177	主要参考文献	212
五、女士优先	177	配套资料索取说明	213
六、遵守时间	178		
七、热情有度	179		
第二节 涉外商务礼仪的基本特点	179		
一、差异性	180		
二、多样性	180		

第一章 商务礼仪概述

人类自诞生之日起，便开始踏上追求文明与美的征途，四大文明古国为推动人类文明的进步做出了不朽的贡献。我国作为东方文明古国之一，自古便享有“礼仪之邦”之美誉，数千年来对文明与美的不懈探求，创造出光辉灿烂的东方礼仪文化。

步入现代，礼仪文化已成为人类从事社会活动尤其是商务活动不可或缺的组成部分。不仅如此，人类对商务礼仪文化进行了审视和理性思考，积极吸纳传统商务礼仪文化的精华，使之与现代商务礼仪文化交融相汇，促使现代商务礼仪文化绽放出更加绚丽的光彩。

当下，全球经济的一体化和信息共享的网络化，让人类进入一个无限伸展又不断浓缩的空间。在这个有着数亿人共同工作和生活的大千世界，国家、地区范围的商务沟通日益频繁和密切，商务礼仪文化所起的作用日益重要。

在商务交往中，商务人员的手势或眼神所传达的含义是否恰当；参加宴会时，商务人士使用刀叉或筷子是否符合礼仪规范；出席商务会议或谈判时，商务人士的着装是否适宜等，都影响着商务活动是否顺利进行。因此，熟练掌握与运用商务礼仪已成为现代人商务交往中的必要条件。本章对礼仪和商务礼仪进行总体的阐述，后续各章分述具体的礼仪规范。

第一节 礼 仪

英国哲学家约翰·洛克说：“礼仪是在一切别种美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重和好感。”而在现实中，人们常常视礼仪、礼节、礼貌同出一辙。其实，礼仪与礼节、礼貌是既有联系又有区别。

一、礼仪的内涵

何谓礼仪？“礼之名，起于事神。”《说文·示部》解释“礼，履也，所以事神致福也。”意思指敬神，表示敬意的活动。由于礼的活动都有一定的规矩、仪式，于是又有了礼节、仪式的概念。

进入文明社会以后，人类把礼仪活动由“祈神”转向敬人，先用于宫廷，后扩展到社会各阶层，并广泛运用于社会交往中。因此，凡是把人内心待人接物的尊敬之情，通过美好的仪表、仪式表达出来就是礼仪。

礼仪是指人们在社会交往中，用以美化自身，敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。礼节、礼貌、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式。礼节是约定俗成的和惯用的各种行为规范的总和。礼节是社会文明的组成部分，具有严格的礼仪性质。它反映了一定的道德原则

的内容,反映了对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。在阶级社会中,由于不同阶级在利益上的根本冲突,礼节带有明显的阶级歧视性质。当代社会,礼节体现出人与人的相互平等、相互尊重和相互关心。而且,在不同国家、不同民族、不同地区,人们在各自生存环境中形成了不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容也都不尽相同。

礼貌是人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。著名诗人歌德说:“一个人的礼貌,就是一面照出他的肖像的镜子。”礼貌是人们道德品质修养的最直接的体现,也是人类文明行为的最基本要求。当代社会,使用礼貌用语、尊重他人、态度和蔼、举止适度、彬彬有礼已成为人们日常的行为规范。

仪表即人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表是礼仪的重要组成部分。仪表美是一个人外在美和内在美的和谐统一,美好的仪表来自高尚的道德品质,它与人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自爱、自重的一种表现。

仪式即行礼的具体过程或程序,是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视或纪念。随着时代的发展,仪式也越来越简化。

礼节、礼貌、仪表、仪式作为礼仪的具体表现形式,它们之间是相互联系的。礼仪对人虽然有较强的约束力,但它却是一张永恒的通行证。正如《西方礼仪集粹》的编者埃米莉·波斯特所述:“表面上礼仪有无数个清规戒律,但其根本目的却在使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”

二、中华礼仪的渊源与传统

古人言:“中国有礼仪之大,故称夏;有服章之美,故称华。”古代华夏民族正是以其悠久的礼仪文化影响周边的国家和民族,因其丰厚的礼仪文化而受到世界的瞩目。

(一) 中华礼仪渊源

早在孔子以前,已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼,因革相沿,到周公时代的周礼已发展得比较完善了。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”“克己复礼”,并积极倡导人们“约之以礼”,做“文质彬彬”的君子。孟子也重视“礼”,并把仁、义、礼、智作为基本的道德规范,他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视礼,他著有《礼论》,论证了礼的起源和社会作用。他说:“礼者,人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最高理想,把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。因而他强调:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”春秋时期的法家人物管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱。他说:“礼义廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡。”

从这些思想家的言论中,我们可以看出,礼仪是因调解社会关系的需要而产生和发展起来的。《周礼》《仪礼》《礼记》等都是我国最重要的古典礼仪专著。

古代“礼”的概念包含丰富的内容,大体可归结为三个层面:一是指治理奴隶制、封建制国家的典章制度;二是古代社会生活所形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道;三是对社会成员具有约束力的道德规范(包括自身修养)。

纵观礼仪的演变与发展,“礼”不但是统治者权力的中心支柱,而且在几千年的历史发展中形成了具有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范,形成了人际交往的礼节礼貌及生活

准则，并且已成为中华民族共同的财富。

（二）中华礼仪传统

悠悠数千年，中华民族为人类积累了一笔宝贵的礼仪文化财富，这笔丰厚的礼仪文化宝藏必会深刻影响着中华民族文化前进发展的方向。但是，丰富多彩的礼仪传统文化既有其精华也有其糟粕，汲取并弘扬传统文化的精华，对社会的进步、文明的提升都具有积极的作用。

历史与现实是一脉相承而无法割裂的。中华古代礼仪文化蕴藏着许多极为珍贵的瑰宝，而作为继往开来创新进取的中华民族理应传承古代礼仪文化的精粹。那么，古代礼仪文化流传了哪些优良的传统呢？

1. 尊师重教、尊老爱幼

尊师重教、尊老爱幼既是中华民族的传统礼仪美德，也是现代礼仪的基本要求。

尊老，源于伦理观中对父母孝道的延伸，“老吾老以及人之老”，社会的发展的确需要老人的智慧和经验。在我国古代时期，涌现出许多有关尊老的佳话，“圯桥进履”就是其中之一。传说秦末汉初的张良，之所以拥有非凡的军事指挥才能，是和他在沂水桥上虔诚地尊敬一位老人有关。他为老人从桥上拾起一双鞋感动了老人，从而获赠一部珍贵的《太公兵法》。

敬师即尊敬师长。老师是传授知识和技艺的人，《礼记》认为，师生虽无血缘关系，然而没有老师的开导，即使血亲也不易和睦。明末清初顾亭林对此曾解释到：“父子之亲，长幼之序，男女有别，非师不明。教人以礼者，师之功也。”故古人对老师非常尊重，“程门立雪”就是其中之一。

礼仪故事

“程门立雪”讲的是宋代学者杨时和游酢向程颢、程颐拜师求学的故事。杨时、游酢二人，原先以程颢为师，程颢去世后，他们都已40岁了，而且已考上了进士，然而他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院，登门拜见程颐的那天。

相传，杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐，但是正遇上程老先生睡觉。这时，外面开始下起鹅毛大雪。二人求师心切，便恭恭敬敬地侍立门外，不言不动，静候着老师醒来。如此等了大半天，程颐才慢慢睁开眼睛，见杨时、游酢仍然站在门前，不禁大吃一惊。这时门外的雪已经积了一尺多厚了，而杨时和游酢并没有一丝疲倦和不耐烦的神情。深受感动的程颐便倾尽自己心力将所学全部传授给这两位虔诚的弟子。



嵩阳书院一高山仰止牌坊

嵩阳书院是我国古代高等学府，与湖南长沙的岳麓书院，江西庐山的白鹿洞书院，河南商丘的睢阳书院，并称我国古代四大书院。

宋代理学家程颢、程颐、司马光，范仲淹等均在此讲学。这里一直是历代名儒讲授经典的教育场所。

（图片取自嵩阳书院网站，<http://www.syshuyuan.com/move.html>）

2. 谦恭礼让

古人云：“夫让，美德也。”互让互谅互助的美德是中华民族礼仪文化的优良传统。讲究礼让不仅是一个人自身修养的表现，也是社会生活中调解人际关系的重要准则。

翻开历史画卷，古人留给我们许多礼让的佳话。据《桐城县志》记载，清代中期，礼部尚书张英在安徽桐城的老宅与吴家毗邻而居。两家府邸之间有块空地供双方使用。两家都要

起房造屋，两家为争地皮把官司打到县衙门。为此，张家人修家书一封，派人送往京城。张英阅信后做诗函复：“千里家书只为墙，让他三尺又何妨。万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”张家人阅信后，自愧胸襟太狭窄，立即将自家院墙主动退后三尺。吴家见此情景，深感惭愧，也把院墙让后三尺。结果，两家之间空出了一条“六尺巷”，两家的礼让之举被传为美谈，在当时远近闻名。还有诸如《将相和》等故事，都能生动地说明古人讲究礼让的传统美德。

3. 处事以诚

处事以诚，就是对人或事诚实中肯，襟怀坦白。古人说：“诚于中而形于外”只有自觉做到“诚于中”在思想上尊重对方，才能做到“形于外”即态度诚恳，语言文明。这既是社会交际的需要，也是我国礼仪文化的优良传统。“三顾茅庐”的故事，从一个视角体现出古人以诚待人的美德。诸葛亮当年不过是一个二十多岁的青年，虽然雄才大略，但“苟全性命于乱世，不求闻达于诸侯。”隐居在卧龙岗上，而刘备已人到中年，逐鹿中原世称英雄，却三次进山拜求诸葛亮。第三次正值诸葛亮午睡，刘备就站在门后恭候。所谓“精诚所至，金石为开。”诸葛亮被刘备的真诚所感动，一席“隆中对”即为刘备定下了“三分天下”的谋略。

4. 待人以敬

待客做到文明礼貌，在我国有着优良的传统。封建社会虽然“贵贱”之别十分严格，但善于待客的人却能置贵贱于不顾，并很注意讲究礼貌。这方面有不少故事并为后人学习。据《三国志·魏书·王粲传》记载：后汉时的蔡邕才学显著，受到朝廷器重，有名的学者常常在府上聚会。门前几乎每天车水马龙，整个巷子都堵满了。一次，当他听到王粲在门口，慌忙中倒屣^①出迎，王粲走进来，原来是一个衣着寒酸的小伙子，在座者无不惊讶，这便是著名的“倒屣相迎”的故事。由此可见，古人在待客上的礼貌，在今天也是值得人们称道的。

三、礼仪与修养

靓丽的容貌，优雅的举止，文明的谈吐，得体的服饰为每个人所追求。彬彬有礼，风度翩翩在社会交往活动中能够引起他人的关注和好感。但礼仪绝不仅仅是一种简单的外在表现形式，礼仪是一个人道德修养、审美修养与文化品味的集中反映。礼仪与人的自身修养密切相关，一个人自身修养的程度是与其礼仪水准密切相关。因此，每个人在注重礼仪外在表现形式的同时，更应在修养上下工夫。

深厚的内涵与优美的外在表现相得益彰，相映生辉，会为每个人的学习、工作、生活带来丰硕的回报。而且，伴随我国国际地位的不断提升，中国在国际舞台上的角色愈来愈举足轻重，讲究礼仪，注重修养，完善自我成为中华民族走向世界的必然要求。

（一）礼仪与道德修养

1. 礼仪与道德

道德是反映人类社会进步的一种特殊现象。人们生活在社会中，为了协调相互间的各种关系，就必须对个人的行为进行适当的约束，以保障社会生活的正常秩序。从这个意义上说，道德就是调整人们之间相互关系的行为规范的总和。

道德是人们判断是与非、好与坏、善与恶、荣与辱的标准，是通过社会舆论、宣传教育、道德观念等形成的无形的力量，并调整着人与人、个人与社会之间的关系，因此对社会的实

^① 倒屣：没穿好鞋子、倒穿鞋子。

际生活产生重大影响。

人类之所以不同于动物，除了能使用工具从事生产劳动以外，最重要的应该是具有社会公德。孟子曾说：“无恻隐之心，非人也；无善恶之心，非人也；无辞让之心，非人也；无是非之心，非人也”。而社会公德是指一个社会中全体成员都必须遵守的、借以维护社会正常生活秩序的各种行为规范的总和。它是人们最起码的公共生活准则，是人类生活、人际关系中的一个基本问题。社会公德的内容十分丰富，主要包括：共同的道德规范和行为准则及人道主义精神。

礼仪与社会公德密切相关。社会公德是礼仪的基础，是形成礼仪的前提；礼仪则是社会公德健康发展的结果，是完美的社会公德的集中表现。社会公德和礼仪二者相辅相成，任何一方的完善丰富都会促进另一方的健全与发展；同样，任何一方的损失与缺憾也会导致另一方面的停滞与倒退。没有社会公德的礼仪是虚伪的，是没有意义的，没有礼仪的社会公德同样也是不易为人所认同的。社会公德对陶冶人们道德、情操起着巨大的作用，对良好社会风尚的形成有着直接而深刻的影响，它是人类社会文明程度的重要标志。

当下，社会公德仍是社会主义道德体系的重要组成部分，是对人们提出的最基本的要求。可是，现实生活中，人们遵守社会公德的行为仍不尽人意。例如，银行等机构设立了1米线，即顾客在办理业务时，后面的顾客应站在1米线外。这样既能保护他人的隐私，又能有效地保障顾客的人身财产安全。但很多时候，1米线却形同虚设。



1米线

社会公德是一个国家社会风尚的具体、重要的表现形式，是衡量一个国家精神文明程度的重要尺度。为了让中华民族“礼仪之邦”永放光芒，每个人都应自觉遵守社会公德。

2. 礼仪与加强道德修养

道德修养是指一个人的道德意识、信念、行为和习惯的磨练与提高的过程，同时也是指所达到的一定境界，属于世界观的一部分。道德修养能自觉地指导人的行为，因而也能使人自觉地贯彻执行礼仪规范。

礼仪故事

古代有个叫崔桐的书生^①，有一次外出回家途中，把带的银子弄丢了，没钱吃饭，只能饿着肚子往家走。走到半路时，饿得没有力气了，就在一户人家的屋檐下休息。这家的老汉看到了他，就问他是不是病了。他以实相告，老汉拿了些干粮和水给他，他向老汉表示感谢，饱餐了一顿，告辞离去。三年后，崔桐考中了进士，他向老汉一家表示感谢。此后，崔桐每次回乡，总不忘带上礼物去看望老汉，很多年过去了。老汉过世了，崔桐也成了个老人，但他每次回乡还是要带上礼物去看望老汉儿子一家。老汉的儿子感动地说：“我父亲只是做了一件小事，却被崔大人记了这么多年。”

无独有偶，传说法国作家博马舍应邀到一所大学演讲。演讲结束之后，他看到校园的墙

^① 此故事流传较广，明武宗正德十三年（1517）有进士名崔桐，本故事是唐代还是明代编辑未加考证。

壁上张贴着一张为一个学生募捐的海报。原来，一名叫比尔的学生患了重病，需要一笔钱进行治疗，同学们便号召全校师生捐款。博马舍得知详情后，捐了100元给比尔，然后离开了那所大学。半年以后的圣诞节，他收到了比尔寄来的贺年卡，已经病愈的比尔向他表示感谢。从那以后，每年的圣诞节，他都能收到比尔的贺年卡，内容都是向他表示感谢。一直持续到博马舍离开人世。博马舍因此感叹道：“我只是捐了一点钱，比尔却感激了我这么多年。现在感动的不是他，而是我了。”

中华民族在长期的共同生活中逐渐积累了许多有关待人接物的交际规范。实际上，许多待人接物的礼仪要求，是从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来的，是为了适应当时社会的需要，因而带有一定的时代特点及阶级性。但中国传统道德历来认为，个人的礼仪水平是其修养和文明程度的标志。传统的礼仪规定个人外在的仪容、仪表、仪态要以内在的德行为本。有诚敬之心，才会有庄重、恭谨之色。忠信形于内，感动才能应于外。

传统的礼仪认为个人礼仪修养基本以“中庸”为原则，不可过、也不可不及。这就是所谓“狎甚则相简，庄甚则不亲。”如果拘泥于规范礼节，丧失了生活中的欢乐和人际间的亲密融洽，也就违背了传统道德的宗旨。所以，古人在讲庄敬以修礼的同时，也讲配乐以合群。强调内在素质与外在的个人仪容、仪表、仪态的修饰要配合得恰到好处，既不能只讲朴实而不要礼仪修养，也不能只讲礼仪修养而压抑或扭曲个人的天然素质。

每个人的礼仪行为，从本质上说是内心世界在待人接物过程中的一种反映，是由道德修养和具体的礼仪规范所决定的。因此，加强道德修养，对提高礼仪素质起着决定作用。一个人道德修养提高了，同时再辅之以礼仪规范，礼仪素质就会相应地提高。

（二）礼仪与文化修养

1. 文化的含义

有了人类，才有文化。文化一词在拉丁文为 *ciiltus*，是由 *colere* 演化而来的，原意是开发、开化的意思。英文的文化为 *culture*，原意中有种植、耕作的意义，指的是人们在自然中劳作，从中获取成果。在人类社会漫长的发展过程中，文化一直是人们不断创造和探究的一个重要问题。

中外学者对文化进行的探讨和研究，可谓见仁见智。如《辞海》给文化作了如下解释：从广义上说，文化指人类社会历史实践过程中所创造的物质财富和精神财富的总和。从狭义上说，文化是指社会的意识形态以及与之相适应的制度和组织机构。文化是一种历史现象，每个社会都有与其相适应的文化，并随着社会物质生产的发展而发展。文化具有阶级性、民族性和连续性等特征。

文化概念的多义性反映出人们对文化概念理解的多样性。但不容忽视的事实是，人们对文化概念基本内容认识的差异却越来越小。可以这样说，无论是从广义还是从狭义来理解，文化的基本内容主要包括三个方面：一是物质文化，即人们所创造的一切物质产品。尽管这些产品以物质形态出现，但都包含着文化的内容，是人类精神活动的结晶。二是精神文化，包括人们在长期社会实践中所形成的世界观、价值观、道德标准、宗教信仰、风俗习惯等。三是知识，即各种科学文化知识。

2. 礼仪与文化

这里所讲的文化，主要是指狭义的文化，即一个国家、地区、民族所具有的行为、信仰、

风俗习惯、生活方式等。

世界上各国家、地区、民族在不同的政治、经济、文化、地理环境里生活，产生了各自不同的文化习惯、行为规范等。主要有东方文化，以儒学占主导的中国文化为代表，西方文化主要是欧美的英国、美国、加拿大，以及大洋洲的澳大利亚、新西兰等国家。东西方文化差别很大，这种文化差异对人们的思想、观念、行为习惯等产生了较大的影响，对礼仪也产生了相应的影响。

礼仪故事

船长的“投其所好”

一群商人在一条船上谈生意，船在中途出了故障，只有跳水才能逃命。船长命令大副快通知各位穿上救生衣，从甲板上跳下去。可是，大副怎么劝说也无济于事，谁也不愿跳下去。船长经验丰富并对各民族的文化特点了如指掌。于是，他转过身来对一名英国商人说：“跳水是一种体育运动。”因为英国人一向喜爱体育运动，英国商人听罢，纵身跳入水中。他对法国商人说：“跳水是一种时髦，你没看见英国人已经跳下去了吗？”法国人爱赶时髦，也随之跳进水中。船长面对德国人，表情非常严肃，“我是船长，现在你必须跳水，这是命令！”德国人一向遵守纪律，服从了船长的命令，也跳进水中。于是，船长走到一向具有逆反心理的意大利人面前，大声地说：“乘坐别的船遇险可以跳水，但今天你乘坐的是我的船，我不允许你跳水！”对于意大利人来说，你越不让我跳，我非跳不可，于是也纵身跳进水中。现在只剩下一个美国人和一个中国人。只见船长对美国商人说：“我这只船已办了人寿保险，跳吗，没你亏吃！”美国人一向非常现实，听罢也跳进水中。最后，船长转向中国商人说：“先生，你家里不是有一位80岁的老母亲吗？你不逃命，对得起她老人家吗？”中国商人听罢也跳进水中。这样，船长依据不同民族的人们所具有的文化特性，让所有的人都按他的意图做了。

尽管这是一则幽默故事，但却从某种程度上反映出各个国家的文化特性和存在的差异。

点评：船长对各国商人“投其所好”的成功劝说，是各个国家民族文化差异的客观反映。文化差异对东西方人的思想、观念、行为习惯产生了较大的影响，而且对礼仪也产生了相应的影响。可以说，礼仪与文化是紧密地联系在一起的。

文化差异对礼仪的影响具体表现在以下方面。

(1) 个性差异对礼仪的影响。东方文化崇尚集体和团队精神，人们的相互依赖性较强。在中国，家庭是中国人最重视的生活集体，讲究父慈子孝、相互帮助。而西方文化崇尚独立和个人自由，特别是在美国，孩子们从小就被灌输自立自强的观念，青年人不希望过分地依赖家庭、依赖父母，否则，他们将失去自由、失去别人对他们的尊重，父母、子女之间相对而言更为独立。个性培养上的差异，导致东方人重义重情，西方人则崇尚个人独立。

(2) 等级观念差异对礼仪的影响。东方文化等级观念强烈。无论是在社会组织中，还是在家庭里，忽略等级、地位就是非礼。尽管传统礼制中的等级制度已被消除，但等级观念至今仍对东方文化产生影响。例如，在中国、韩国的某些地区，家人吃饭时，父亲有着优先权，父亲不动筷，其他人不能先吃。除了英国等少数国家有着世袭贵族和森严的等级制度外，大多数西方国家都倡导平等观念。例如，美国崇尚人人平等，在家庭中只要彼此尊重，父母与子女可直呼其名。

(3) 人际交往方式差异对礼仪的影响。东西方文化都非常重视人际交往，但在交往的观念、交往的方式上都有着明显的差别。例如，传统的中国人热情好客，在交谈中似乎没有什么可保留的，对了解年龄、职业、收入、婚姻状况、子女等问题，觉得都理所当然。而在西方国家，特别重视个人的隐私权，凡是涉及年龄、收入、婚姻状况、身体状况等隐私问题都不能直接过问。西方人一般不愿意干涉别人的私生活和个人隐私，也不愿意被别人干涉。在社交场合，中国人发现对方的衣服上有根线头，会很自然地帮助对方摘掉；而在西方人眼里，这是不礼貌之举。中国人看到朋友穿了件非常漂亮的衣服，会上前摸一摸，询问价钱或质地；而西方人则不会这样做，他们更多的是羡慕和直接赞美。

(4) 性别长幼差异对礼仪的影响。在东方传统文化中，男士往往备受尊重，这主要受封建礼制中男尊女卑思想的影响。在现代社会，东方文化也主张男女平等，但在许多时候，男士的地位仍较女士有优越性，女士仍有受歧视的现象。在欧美西方国家，尊重妇女是其传统风俗，女士优先是西方国家交际中的原则之一。在很多公共场合，男士都要照顾女士。例如，赴宴时，男士要让女士先坐下，女士先点菜；进门时，女士先行；上下电梯，女士在前……在处理长幼关系时，以中国为代表的东方国家对待长者特别尊敬、孝敬，而且在许多中国人看来，如果老人有子女，年迈时子女把老人送到养老院去生活，这就是不孝，过年过节儿女一般要和老人一起过。而在西方国家，由于崇尚独立，儿女成年后和父母间的来往越来越少，东方人会觉得这种情况老人会很孤独，晚年生活凄凉。

(5) 法制观念差异对礼仪的影响。东方文化以儒家思想为代表，而儒家思想重义轻利，兄弟朋友之间注重情意，讲究义气；而且在中国文化中，表现出一定程度的重情义轻法制的倾向。而在西方国家中，人们的法制观念较强，知法、懂法、守法意识较强。

事实上，在现实生活中，由东西方文化差异而对礼仪产生的影响还有很多。但是，随着东西方文化的交融，东西方的礼仪正在相互融合，西方人逐渐接受了东方文化中重情感等合理因素，东方人也逐渐地接受了西方文化中的一部分礼仪。尽管这种交融需要更长的时间，但人类创造出的优秀礼仪成果终究会被传承并发扬光大。

礼仪故事

中国姑娘夜行巴黎

有一天晚上，一位中国姑娘去看望一个住在巴黎的大学同学。她独自走在回旅馆的路上。一道柔和的汽车灯光从身后射来，来车了，她往路边让了下。不料，这辆汽车并没有超过去，而是不紧不慢地跟在她的身后。她快它也快，她慢它也慢，她拐一个弯，它也拐一个弯。姑娘的心怦怦地狂跳起来。在一个十字路口，她干脆转过身，面对着这辆车站了下来。她身后的那辆车也在不远处停了下来，车门打开，从车上走下来一个60多岁的老年妇女。她走到姑娘面前，笑眯眯地望着她说：“天这么黑，你一个人走路多不方便。我用车灯为你照一下路，会好走得多的。”

点评：如果在我国，帮助夜归姑娘的方式可能会和法国的老年妇女不同，这和社会背景、东西方文化差异都有一定的关系。

3. 礼仪与提高文化修养

古人云，“慧于心而秀于言。”这是说，心灵聪慧而溢于言谈则秀美。但是没有一定的文

化修养是很难做到言谈之雅的。在商务场合，问“您叫什么名字”就不如说“请问您贵姓”更为礼貌；“您有什么事”就不如说“我能帮助您吗？”更为文雅。一般来说，具有文化修养的人往往思考问题缜密，分析问题透彻，处理问题有方，在人际交往中显现出独特的文化魅力。然而，提高文化修养应努力涉猎多方面的知识，具有广博的知识才会增添言行举止的美感，才会提升礼仪素养。

（三）礼仪与艺术修养

1. 美与艺术

美与艺术不可分离，艺术美来源于现实美。美的自然现象，美的动植物，社会中的人的美，环境的美都是艺术家们在创作时所摄取的对象。它们作为审美对象进入艺术创作领域要经过艺术家的选取、提炼、加工和改造才能成为艺术作品中的美的事物，即艺术美。

郑板桥在《题画竹》一文曰：“江馆清秋，晨起看竹，烟光日影露气，皆浮动于疏枝密叶之间。胸中勃勃遂有画意。其实胸中之竹，并不是眼中之竹。因而磨墨展纸，落笔倏作变相，手中之竹又不是胸中之竹也。”郑板桥画竹经历了眼中之竹到胸中之竹再到手中之竹的过程。眼中之竹，是画家在实际生活中直接看到的现实中竹的美，胸中之竹是通过画家的加工改造而形成的审美意象，手中之竹是画家借助纸张笔墨对审美意象的传达和表现。它的美比现实中竹的美更为鲜明集中饱满，它的美根源于现实中竹的美。

法国农民画家米勒在《晚钟》描绘了这样一幅感人的图画：一对身体健康、衣着朴素的农民夫妇，在苍茫的暮色天空下，在田野里斜斜相对地站着。他们都低下了头，把手放在胸前，旁边倒着一辆手推和一个装着马铃薯的篮子。这是他们辛劳了一天正要回家时，聆听到远处教堂的钟声，做起了晚祷。他们是那样虔诚、那样平和。这正是19世纪法国农村典型生活景象的再现，正是法国农村劳动人民纯朴、善良、忠厚的性格美的体现。这些美的景物和美的则来源于现实生活。

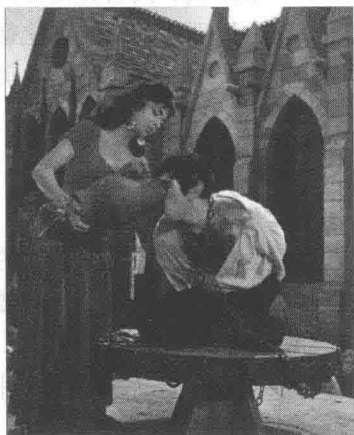
翻开艺术史册，徐悲鸿的《马》、吴作人的《鹰》、凡·高的《向日葵》、莫奈的《睡莲》、李可染的《漓江胜览》、傅抱石与关山月的《江山如此多娇》、米开朗基罗的《大卫》、达·芬奇的《蒙娜丽莎》、伦勃朗的《戴金盔的人》、罗中立的《父亲》、董希文的《开国大典》、潘鹤的《艰苦岁月》、詹建俊的《狼牙山五壮士》，这些艺术作品，无不展现出动植物的美，祖国锦绣山河的壮美、无与伦比的人体美、人的精神性格品质的美、人与人的社会关系的美，它们的美无不以现实美为根据和基础。

2. 礼仪与丰厚艺术修养

艺术美源于现实美又高于现实美。一般来说，艺术美是指艺术作品的美，它是艺术家按照“美的规律”而创造出的事物的美。艺术家在把现实美转化为艺术美时，对现实生活中美的事物和丑的事物做出正确的审美判断，明确歌颂什么或反对什么，肯定什么或否定什么，因而创造出真正的美的艺术作品。

古往今来，优秀的艺术家在其作品中不仅刻画美的事物，也刻画丑的事物，对丑的事物的刻画，艺术家以其正确的审美观对其进行判断和评价，从而揭露和鞭挞其丑恶的本质。因此，人们在鉴赏艺术作品时必然会受到艺术家世界观、道德观、审美观、价值观的影响和作用。在明辨美丑、善恶、是非的同时，思想得到启迪，情操得到陶冶，感情得到升华，能力得到提升。

著名作家雨果在《巴黎圣母院》中塑造了年轻貌美、内心善良、纯洁可爱的吉卜赛少女爱斯米拉达，还塑造了外形奇丑无比、内心却极其善良的敲钟人伽西莫多，外形英俊潇洒、内心虚伪丑恶的卫队长菲比斯，外形阴险可恶、内心丑陋肮脏的副主教克洛德。雨果在进步审美观的指导下，热情地歌颂了爱斯米拉达和伽西莫多，并把美好的愿望赋予了她们。对菲比斯、克洛德的虚伪卑鄙，雨果进行了深刻的揭露和鞭挞。美与丑的鲜明对比，美的更美，丑的更丑，从而激发人们对美的热爱和追求，对丑的厌恶和痛恨。



《巴黎圣母院》剧照

其实，不仅是文学，音乐、舞蹈、诗歌、影视、绘画、雕塑等艺术作用影响于人，也都会让人产生强烈的审美感受。

“爱美之心，人皆有之。”人们追求美的仪表，美的语言，美的行为。而人们在艺术欣赏过程中，如读小说、听音乐、看电影、欣赏美术、舞蹈，会使自己受到艺术的熏陶，并在艺术美的感染下，美化自身的人格，增强自身的审美感知力，提高自身的审美鉴赏力，丰厚自身的审美修养。这些不仅会丰富礼仪素养的内涵，而且对提升礼仪素养大有裨益。

第二节 商务礼仪

常言道，商场如战场。在商场驰骋，适宜的音容笑貌，恰当的举手投足，得体的服饰仪表，怡人的言谈话语，良好的行为规范，常常是其成败的关键所在。因而，拥有商务礼仪知识是立足商场并走向成功彼岸的资本。

一、商务礼仪的内涵

商务礼仪是指人们在商务交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。

商务礼仪是在历史的行进过程中形成和发展起来的。古代，儒家经典素有“明允笃诚”之说，“诚者，真实无妄之谓”“诚者，圣人之性”“诚者，圣人之本”“诚，信也”。孔子曰：“人而无信，不知其可；”“民无信不立”。富与贵乃“人之所欲也”，然“不以其道得之，不处也。”自孔子开始，诚信便成为儒家一贯崇奉的信条。

徽州是南宋大儒朱熹的故乡，这里有其他地方不可比拟的儒学传统，这里有“儒风独茂”的地方风情。在散发着浓浓文化气息的这片土地成长起来的徽商无不深受传统儒学的熏陶和影响，他们在商业活动中自觉地以儒家文化规范自身言行，他们或“先贾后儒”或“先儒后贾”或“亦贾亦儒”。儒道经商成为徽商立业待人接物的根本，诚信无欺成为徽商恪守的商业道德。

清代徽商詹谷在崇明岛替江湾某业主主持商务时，时值业主年老归家，商务留给詹谷料