

全国职业高中国家教委规划教材

· 商品营销专业 ·

商 业 礼 仪

(试用本)

全国职业高中商品营销专业教材编写组编



SHANGPIN

上海科技教育出版社

全国职业高中国家教委规划教材

· 商品营销专业 ·

商业礼仪

江苏工业学院图书馆

藏书章

全国职业高中商品营销专业教材编写组 编

上海科技教育出版社

全国职业高中国家教委规划教材

·商品营销专业·

商业礼仪

(试用本)

全国职业高中商品营销专业教材编写组 编

上海科技教育出版社出版

(上海冠生园路393号 邮政编码200233)

新华书店上海发行所发行 上海市印刷三厂印刷

开本850×1168 1/32 印张4 字数103000

1995年5月第1版 1997年4月第3次印刷

印数35001—54000

ISBN 7-5428-0270-4/G·908

定价：3.50元

关于国家教委规划教材的说明

为了贯彻《国务院关于大力发展职业技术教育的决定》，提高职业高级中学的教学质量，逐步开展教材建设，我们对职业技术教育中一些通用性强、经济发展急需、专业开设稳定的重点专业组织编写了教材。这些教材正式列入国家教委所制定的八·五教材选题规划，并与相应的、指导性的教学计划配套，对全国职业教育具有示范作用和指导作用。商业类商品营销专业教材就是其中的一套。

我们希望这套教材能为全国各省市的商业职业技术教育提供服务，并希望各地根据实际情况，认真组织试用，及时提出修改意见，使之不断完善和提高。

国家教委职教司

1993.12

前 言

开展职业教育，为人民服务，为商业育人育才。这就是我们编辑这套商业类商品营销专业教材的宗旨。

这套教材的课程设置、撰写内容均注意到适应流通领域体制改革的深化和社会主义市场经济的客观要求，注意到职业高中层次的独立性、商业营销专业的针对性。根据职业教育的特点，教材的内容安排强调实践与理论并重，文字表达力求深入浅出、简明扼要。这套教材可供商业类职业技术学校选用，也可供有关部门培训及个体商品经营者使用。

本套教材在编写过程中，得到上海市、天津市、黑龙江省、辽宁省、江苏省、湖南省等有关教委（局）职教处领导和商业厅（局）教育处领导的大力支持，也得到有关业务行家、学者、劳动模范的帮助。在此，我们对编、审教材的专家和教育工作者表示感谢。

本书由李薇辉编写，沈鹤九审稿。

编 者

1993.12

目 录

第一章 礼仪	1
第一节 礼仪的基本原理.....	1
第二节 商业礼仪概述.....	5
第三节 日常礼仪.....	7
第四节 公务礼仪.....	17
第二章 商业人员个人礼仪	20
第一节 仪容服饰.....	20
第二节 举止谈吐.....	34
第三章 商业服务礼仪	55
第一节 商业应接服务.....	55
第二节 微笑服务.....	60
第三节 商品介绍.....	63
第四节 解决商务纠纷.....	66
第五节 商业仪式.....	69
第四章 商务接待礼仪	73
第一节 商务接待过程.....	73
第二节 商务接待礼仪.....	75
第五章 商务交往礼仪	79
第一节 约请会谈.....	79
第二节 握手.....	80
第三节 作客.....	82
第四节 宴会.....	83
第五节 馈赠.....	83
第六章 商务洽谈礼仪	88

第一节	商务洽谈的语言表达	88
第二节	商务洽谈	94
第七章	商务通讯礼仪	99
第一节	电话通讯	99
第二节	商业通信	101
第三节	商业电文	103
第八章	涉外商务礼仪	106
第一节	涉外商务一般礼仪	106
第二节	各国经商习惯和商务往来	115

第一章 礼 仪

礼仪，在我们的社会生活中无处不在。凡有人群的地方，人与人之间要打交道，就会产生各种各样的社会关系和人际关系。大至开国典礼、国际交往中的礼炮仪仗，小到向别人道歉时说声“对不起”……生活中处处要求懂礼仪、讲礼仪。礼仪在道德修养、人际交往、商务活动中是举足轻重的。

第一节 礼仪的基本原理

一、有关的概念

1. 礼

《辞海》中对“礼”是这样解释的：①本谓敬神，引伸为表示敬意的通称；②为表敬意或表隆重而举行的仪式；③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。由此可见，礼的内容比较丰富，含义的跨度和差异也较大。礼，既可指表示敬意而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌，还特指社会规范和道德规范。

2. 礼仪

礼仪通常是指在较大或较隆重的场合中，为表示重视、尊重、敬意等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。它是社会交往中在礼遇规格等方面应遵循的礼貌、礼节要求。礼遇规格，大到对国宾的接待、国宴的安排，这涉及到国际交往中的礼仪。在日常生活中，礼仪与每个社会组织中的成员都息息相关。比如，在家庭生活中，子女对父母就要讲礼节；在学校里，学生就必须敬重老师。

3. 礼貌

仪表、仪容。
言谈举止 头版、仪态修养

礼貌主要是指在人际与社交过程中应具有的相互表示敬意、友善、得体的气度与风范。→ 表改为仪之礼节

通常所说的礼貌修养，就是指人们仪表、仪容的适度修饰有较高涵养，待人接物注重礼节，彬彬有礼，举止端庄、高雅，气度不凡。

礼貌与客套不同，两者有原则区别。礼貌是基于相互尊重，以诚相待，表里如一；客套显得矫揉造作，故作姿态，表里相悖。显然，人们应孜孜以求礼貌修养，而鄙视并摒弃客套。

4. 礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在社交场合中，表示出的尊敬、祝颂、迎来、送往、问候、致意、慰问、哀悼等所惯用的规则和形式。礼节是礼貌在语言、行为仪态等方面的体现。礼节往往是本国或本人对自己所交往、接待、服务对象由衷表示尊敬、善意和友好的行为。对一个人来说，是其心灵美的外化。

一个人有礼貌，除了指他(她)适度修饰的仪表仪容、端庄得体的举止等气度、气质外，在其行动上必然反映在具体的甚至是细微末节的举止行为上。诸如尊老爱幼，对宾客笑脸相迎，热情服务；需要别人帮助时说声“请”，对别人提供的帮助及时道谢等。

5. 仪表

仪表是指人的外表，包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等内容。

6. 仪式

仪式是指在比较大的场合举行的具有专门规定的程序化行为规范的活动，如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

以上的概念都各有自身特殊的含义，但又是互相联系的。一般说来，礼仪包含的内容比较广泛，礼貌、礼节、仪表、仪式都可归属于它。

二、礼仪的基本原理

1. 礼仪的本质

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。它属于道德体系中社会公德的内容，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。

对个人来讲，礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；对社会来讲，礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是社会的文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。

2. 礼仪的特点

(1) 共同性

伟大导师马克思曾经说过：“努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则，成为各民族之间关系中至高无上的准则。”这段话中，马克思很明确地肯定了各个阶级的成员都必须遵守的公共道德的存在。作为公共道德基础内容的礼仪，由于它是在人类公共生活的基础上产生和形成的，是同一社会中全体社会成员调节相互之间关系的一种行为规范，所以它就逐渐成为社会中各民族、各阶级、各党派、各社会团体以及各阶层的各种人都应共同遵循的准则。

(2) 继承性

礼仪规范将人们交往中的习惯以准则的形式固定下来，这种固定下来的准则沿袭下来就形成了继承性的特点。它是人类共同生活中逐渐积累起来的，是维护正常生活秩序的经验结晶，是社会进步、人类精神文明的标志之一，所以它才能世代相传。但礼仪规范并不是一成不变的，它随着人类社会的发展而不断丰富和发展。社会主义条件下的礼仪规范，是对以往人类文明行为准则中积极和进步因素的继承和发展，它表现为人们之间的平等、团结、友爱、互助的新型关系。

(3) 统一性

礼仪不仅是人们交往过程中的外在形式，而且有内在的思想品德、文化艺术的修养作其基础。只有两者有机地统一结合，才

能对礼仪规范从必须遵守变为习惯遵守，从而养成良好的礼仪习惯。

(4) 差异性 民族、地域、古今

礼仪规范往往因时间、空间或对象的不同而有所不同。古代的某些礼仪规范在今天不一定适用，外国的某些礼仪规范在我国也许就是不礼貌的表现，男士和女士的礼仪规范也有不同之处。因此，需要了解熟悉各个国家、各少数民族、各种场合、各种对象的礼仪规范的异同点。

(5) 时代性 不同时代、社会、场合

礼仪规范虽然不具有鲜明的阶级性，但它毕竟是适应了一定时代的需要而被保留下来，因而它带有产生它的那个时代的特点，受一定阶级利益的影响和制约。

3. 礼仪的原则

礼仪的原则是处理人际关系的出发点和指导原则。

√ (1) 尊重原则

人际交往活动中必须尊重对方的人格尊严，可以说尊重是礼仪的情感基础。人与人之间彼此互相尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。

(2) 遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的，实际上是反映了人们的共同利益和要求。社会上每个成员都必须自觉遵守执行，如果违背了礼仪规范，就会受到社会舆论的谴责。

√ (3) 适度原则

人际交往中要注意各种情况下的社交距离，也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度。例如，在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。

(4) 自律原则

通过礼仪教育与训练，逐渐使交往个体树立起一种内心的道

德信念和行为修养准则，这样就会获得一种内在力量。在这种力量下，人们不断提高自我约束、自我克制的能力，在与人们交往的过程中，就会自觉按礼仪规范去做，而无需别人的提示或监督。

4. 礼仪的功能

(1) 沟通功能

在人际交往中，双方都自觉地执行礼仪规范，这样便容易使双方之间的感情得到沟通，从而容易使人们之间的交际往来获得成功，进而有助于人们所从事的各种事业得到发展。

(2) 协调功能

礼仪的重要功能是对人际关系的调节，在一定的意义上说，它是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系，缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍。

√ (3) 维护功能

礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志，同时礼仪也反作用于社会，对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。社会上讲礼仪的人越多，社会便会越和谐安定。在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。

(4) 教育功能

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。遵守礼仪原则的人客观上也起着榜样的作用，无声地影响着周围的人。

第二节 商业礼仪概述

商业礼仪是整个社会礼仪的组成部分，但它又具有相对的独立性。

一、商业礼仪的概念

商业礼仪是商业礼节和仪式的总称，是社会礼节和仪式的重要组成部分，是一般礼仪在商业活动中的运用和体现。

一般说来，在商业活动中言行合情合理，按约定俗成的规矩办事，礼貌接待客户等都属于商业礼仪的范畴。

商业礼仪是人们在商业活动中自然形成的一种约定俗成的习惯，其发展变化受到时间、地点的约束。如在同一个地方，几十年前的礼仪习惯可能和现在有很大的不同；在同一个时间，在欧美适宜的礼仪在中国就不一定合乎情理。

二、商业礼仪的种类

1. 按不同的表达方式分类

按表达方式的不同，商业礼仪可分为动语结合式礼仪、信件式礼仪和单纯语言式礼仪三种。

(1) 动语结合式礼仪

动语结合式礼仪，是指社交双方见面时既有表现礼节的语言，又有表现礼节的动作，动语同时完成的一种礼仪形式。

(2) 信件式礼仪

信件式礼仪，是指社交双方不直接见面，而以信函或电报作为媒介进行交往时的礼仪形式。

(3) 单纯语言式礼仪

单纯语言式礼仪，是指社交双方以电话作为媒介进行交往时的礼仪形式。

2. 按进行场合的不同分类

按进行场合的不同商业礼仪可分为一般见面时的礼仪和固定场所礼仪两种。

(1) 一般见面时的礼仪

一般见面时的礼仪是指商务人员相互见面时，在行进间（包

括主客之间的相互拜访)进行的一般礼仪形式。

(2) 固定场所礼仪

固定场所礼仪,是指在固定场所,比如宴会、舞会、会议、经济谈判中所进行的礼仪形式。

此外,按行为双方的主客身分不同,商业礼仪还可以分为主方礼仪和客方礼仪等。

三、商业礼仪的意义

1. 商业服务工作的需要

商业服务质量的高低,除与商业人员的服务技能、技巧有关外,还同他们的礼貌待客有关。只有礼貌服务才能使顾客满意,给顾客留下美好的印象,得以满意而归。如果商店的购物环境是一流的,但商业服务人员对顾客的态度冷漠、无礼,顾客也会望而却步。

2. 树立企业形象的需要

在激烈的市场竞争中,靠什么来赢得顾客?除商品内在的质量和外在的包装因素外,商业人员本身的礼貌素质也是吸引顾客的磁场。企业的公众形象是靠每一位商业人员来具体体现的。这就要求商业人员要尽可能多的熟悉和掌握商业礼仪,严格地用各种各样符合多数人意愿的礼仪规范约束自己的行为,使自己在顾客面前保持良好的形象,以赢得良好的商业信誉。

3. 商务联系的需要

在社会主义市场经济中,商务交往与联系越来越广泛和频繁。为了使商务联系卓有成效,就需要各方遵守约定俗成的规矩和应有的礼仪规范。商业人员如能自如运用商业礼仪,就能顺利地争取订货,扩大客户,并获得供应商的好感,使财源滚滚而来。

第三节 日常礼仪

一个人在日常生活中,在各种场合需要遵守各种礼仪规范。

在学校期间要遵守学校礼仪规范，在家里要注意家庭礼仪，在社会上，处处还得讲究公共场所礼仪等等，所有这些，都可归纳为日常礼仪。

一、校园礼仪

学校是培养各种人才的摇篮。学校不仅要教给学生文化知识，还要培养学生成为一代有理想、讲文明、懂礼貌、重礼仪的新人。一个人良好的道德观念和行为习惯很大程度上是在学校里形成的，所以学校进行礼仪的培训是不可缺少的。

1. 校园活动礼仪

校园生活，丰富多彩，升旗、庆典、颁奖、比赛等各种活动均应该有严格的礼仪规范。

在升降国旗和奏国歌时，师生都应做到：

(1)肃立端正。当主持人宣布“升旗，奏国歌”时，要立正、脱帽，行注目礼。在降旗时，同样要立正，并行注目礼。

(2)神态庄严。五星红旗徐徐升起，象征着我们祖国蒸蒸日上，欣欣向荣。所以，在场的人应该仰视，并产生一种以天下为己任的使命感。

(3)保持安静。在升降国旗时，队列要整齐，所有的人都要保持安静，切忌自由走动、嬉闹谈笑和东张西望。

在开学典礼或举行其他庆典仪式时，要准时整队入场与退场，保持会场肃静，不随意说笑走动，不做与大会无关的事情。

在校园里，师生都应注意讲究卫生，保持校园整洁，不在教室、楼道、操场乱扔纸屑、果皮，不随地吐痰，不乱倒垃圾，要爱护学校的公共财物，要爱护校园的一草一木，节约用水用电。

学校的每一成员都要把自行车放在指定的车棚或地点，不乱扔乱放，不在校内骑车。

师生在学校用餐时要排队礼让，不拥挤不“插档”，并且爱惜粮食，不乱倒剩菜剩饭。

住校的学生除了自觉遵守学校规定的住校守则以外，还应讲究集体生活的秩序和礼仪，要保持寝室整洁、美观。在寝室里串门、接待亲友或外人来访时，串门者和被访者都应注意文明礼仪。在集体生活中既要相互关心又要不干预别人的私事。

学生在学校里不应吸烟和酗酒。这是必须严格遵守的。

2. 师生间的礼仪

师生在校园里朝夕相处，相互之间如能礼仪周到，不仅能增进师生之间的情谊，而且能养成一种彬彬有礼的好习惯。

师生间礼仪，主要是学生的礼仪行为，当然教师的榜样作用也是十分要紧的。那么，学生应注意哪些礼仪呢？

(1) 教师与学生相遇，通常应由学生主动向教师招呼，说声“老师早”或“老师好”。在过道上或楼梯里师生相遇，学生应给老师让道。老师应笑脸相迎，表示友好和关切。

(2) 在上课铃响以后，教师走进教室，班长喊“起立”，声音要洪亮有力。全体同学应立即起立站直，向老师行注目礼，待老师回礼后再坐下。

(3) 对老师上课的内容有异议，可举手提问，最好下课后单独找老师交换意见，共同探讨。

(4) 学生进老师办公室，应先敲门，经老师允许后方可进入。在老师办公室不可随意翻动东西。

(5) 与老师谈话或议事，应请老师坐下。学生无论是站着还是坐着，都应该姿势端正，双目凝视老师，认真地听老师说话。对老师的话不理解，应诚恳向老师请教，直到弄懂为止。

(6) 老师的批评如与事实有出入时，学生要在老师讲过后平心静气地加以解释，或在事后寻找适当的场合、时机加以说明。

(7) 学生对老师的相貌和衣着不应指指点点，评头论足，要尊重老师的人格和生活习惯。

(8) 老师进行家访时，学生要有礼貌地请老师进来，将老师介绍给家长，热情地请老师坐下。老师和家长交谈时，学生可根据

情况，决定是陪坐还是回避。老师告别时，学生要将老师送出门，向老师告别。

(9)在公共场所，如在车上或娱乐场所和老师相遇，学生应该对老师礼让——让老师坐，请老师先。

(10)学生毕业之后，应经常想到老师，向老师汇报自己的工作情况和成绩。教师节，应给老师写慰问信或去拜访老师。

3. 同学间的礼仪

与同学说话，能使心灵的聪慧得到交流，能使同学之间增加了解，增进情谊和相互增长知识。但要起到这样的作用，就要注意与同学说话的礼仪。与同学交往的礼仪往往能推断出某位同学的品性教养、思想面貌和文化水平。

(1)与同学说话态度要诚恳、谦虚，语调要平和，要关心听自己说话的同学的兴趣和情绪。听同学说话时，态度要认真，不要轻易打断别人的话或随便插话。

(2)向同学询问事情，要选择同学空闲的时间去，不可打扰或影响同学的学习。

如同学一时答不上来，自己应当尽快地为其解除尴尬。

当同学回答了自己的问题后，要表示谢意。

(3)在学校里，同学之间要互帮互促，共同进步，对有缺点的同学既不能包庇袒护，也不要挖苦讽刺，应热情关怀，勉励上进。对取得优异成绩或进步较大的同学，其他同学应虚心学习，衷心祝贺，不应有嫉妒的想法与说法。

二、家庭礼仪

家庭礼仪，讲的是家庭生活中必要的礼仪规范。

我国有句老话：“国有国法，家有家规。”只有每个家庭成员都自觉地按照礼仪规范去做，才能维护家庭的和睦。

1. 孝敬父母

孝敬父母，这是一种非常宝贵的民族传统。如何发扬光大这