



商务礼仪实训

SHANGWU LIYI SHIXUN

胡爱娟 陆青霜 编著



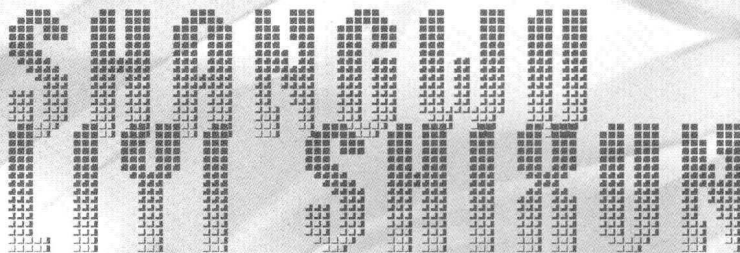
首都经济贸易大学出版社



商务礼仪实训

SHANGWU LIYI SHIXUN

胡爱娟 陆青霜 编著



 首都经济贸易大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪实训/胡爱娟,陆青霜编著. —北京:首都经济贸易大学出版社,2008.7
ISBN 978 - 7 - 5638 - 1520 - 3

I. 商… II. ①胡…②陆… III. 商务—礼仪—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 075844 号

商务礼仪实训

胡爱娟 陆青霜 编著

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京通州永乐印刷厂

开 本 787 毫米×980 毫米 1/16

字 数 268 千字

印 张 14

版 次 2008 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

版 数 1~5000

书 号 ISBN 978 - 7 - 5638 - 1520 - 3/F · 896

定 价 22.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

商务礼仪实训

前言

胡爱娟

2007年8月

随着经济全球化,国内、国际商业竞争日趋激烈和复杂。现代商业竞争的激烈性和复杂性要求从业人员必须成为讲礼仪的一族。商务礼仪是企业的商务人员在商务活动中,为了塑造良好的个人和组织形象而应当遵循的、对商务交往对象表示尊敬与友好的规范或程序。现代商务人员掌握和运用商务礼仪知识和技能,不仅能体现自己的礼仪修养、赢得他人的尊重和信赖,更能在商业竞争中技高一筹,充分施展自己的才能。

商务礼仪具有极强的实践性,它要求从业人员不但要掌握有关商务礼仪的知识,更要注重礼仪知识的实践应用,服务于各种商务活动。为了适应社会的需要,本教材在编写中贯彻了当前教育改革的要求,着眼于素质教育,根据职业特点,突出实践教学,侧重于商务礼仪内容和项目的实际训练,图文并茂,操作性强。

本书除可供经贸类、管理类、服务类专业教学使用外,还可作为企业员工商务礼仪方面的培训用书和商务从业人员自学读物。

本书由胡爱娟副教授负责全书体系的构思、内容的确定和统稿,同时编写第一章(礼仪及商务礼仪概述)、第三章(商务接待礼仪)、第四章(商务宴请礼仪)、第五章(商务谈判礼仪)。陆青霜老师负责编写第二章(商务人员个人礼仪)、第六章(商务会议礼仪)、第七章(商务仪式礼仪)、第八章(涉外商务礼仪)。

在本书编写中,得到了浙江经贸职业技术学院领导的支持和师生的帮助,作者还参考了一些专家学者的有关著述,同时,在出

版中得到首都经济贸易大学出版社的协助,在此一并表示诚挚的谢意。

本书也是胡爱娟副教授主持的浙江省教育厅科研项目[ZC200701388]《高职工学结合模式下的商务礼仪实训教学体系研究》的研究成果之一。

由于作者水平有限,加之时间较紧,错误和疏漏之处在所难免,敬请广大师生和读者指正,以期使本书不断完善。

编 者
2007 年 6 月

CONTENTS

目 录

第一章 礼仪及商务礼仪概述 / 1

- 第一节 礼仪的概念和起源 / 1
- 第二节 商务礼仪的概念和内容 / 5
- 第三节 商务礼仪的作用与准则 / 5
- 第四节 商务礼仪修养 / 8
- 第五节 商务礼仪学习与训练 / 10

第二章 商务人员个人礼仪 / 14

- 第一节 商务人员仪容礼仪 / 14
- 第二节 商务人员服饰礼仪 / 19
- 第三节 商务人员举止仪态礼仪 / 28
- 第四节 商务人员交际语言礼仪 / 34
- 第五节 商务人员表情礼仪 / 38
- 本章实训 / 42

第三章 商务接待礼仪 / 47

- 第一节 商务接待的性质与原则 / 47
- 第二节 商务接待的准备 / 48
- 第三节 商务接待的基本程序 / 50
- 第四节 礼品馈赠礼仪 / 52
- 本章实训 / 60

第四章 商务宴请礼仪 / 70

- 第一节 宴请的类型 / 70
- 第二节 宴会的组织 / 74
- 第三节 宴会礼仪规范 / 77

第四节 宴请者礼仪 /	89
第五节 赴宴礼仪 /	91
第六节 中外饮食习俗 /	96
本章实训 /	100

第五章 商务谈判礼仪 / 112

第一节 商务谈判准备工作 /	113
第二节 商务谈判程序 /	116
第三节 商务谈判基本礼仪 /	121
第四节 商务谈判中的技巧与礼仪 /	125
本章实训 /	131

第六章 商务会议礼仪 / 144

第一节 新闻发布会礼仪 /	144
第二节 展览会礼仪 /	150
第三节 茶话会礼仪 /	154
第四节 赞助会礼仪 /	157
第五节 各种会议的会场布置 /	160
本章实训 /	163

第七章 商务仪式礼仪 / 168

第一节 开业仪式 /	168
第二节 剪彩仪式 /	169
第三节 签字仪式 /	173
第四节 交接仪式 /	175
第五节 庆典仪式 /	177
本章实训 /	187

第八章 涉外商务礼仪 / 195

第一节 部分国家的习俗礼仪 /	195
第二节 出国访问礼仪 /	206
第三节 接待外宾礼仪 /	214
本章实训 /	217

参考文献 / 218



礼仪及商务礼仪概述

第一节 礼仪的概念和起源

孔子早在 2 000 多年前就说过：“不学礼，无以立。”当今社会更是如此。改革开放以后，我国与世界各国在政治、经济、文化、教育、科技、体育等方面的交往日益增多，尤其是在加入 WTO 以后，我国的涉外交往更加频繁。交际范围的扩展、交际关系的复杂、交际频率的加快，使人们迫切需要找到一种有效的工具，以帮助他们清除交往中的障碍，更为顺利地进入各种交际场合，从而为事业的发展打开局面。这一有效的工具就是礼仪。

一、礼仪的概念

何谓礼？“礼之名，起于事神”。《说文·示部》解释：“礼，履也，所以事神致神福也。”其本意是敬神，为表示敬意的活动。由于礼都有一定的规矩、仪式，于是又有了礼节、礼仪的概念。进入文明社会以后，人们把这种礼仪活动由“祈神”转向敬人。所以，礼是表示敬意的通称，是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。与“礼”相关的词主要有：礼貌、礼节、礼仪，在大多数情况下，这些词被视为一体，混合使用。其实，从内涵上来看，它们之间既有区别，又有联系。

礼貌，是指人们在交往时，通过言语、动作向交往对象表示谦虚、恭敬和友好的行为规范。它是一个人在待人接物时的外在表现，侧重于表现人的品质与素养。

礼节，是指待人接物的行为规则，是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝贺、致意、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式，与礼貌之间的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

礼仪，是指人们在一定的社会交往场合，为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗



成的、共同遵循的行为规范和交往程序。从广义的角度来看,礼仪是一系列特定的礼节的集合。它既可以指在较大、较正规的场合隆重举行的各种仪式,也可以泛指人们在社交活动中的礼貌礼节。例如,正式交往场合对服饰、仪容仪表、举止等方面的规范与要求,或者大型庆典活动、展览会的开幕式、社交宴请以及迎接国宾的鸣放礼炮等均属礼仪的范畴。

礼貌、礼节、礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,从本质上说,三者是一致的,但又有各自特殊的含义和要求,它们之间既有联系又有区别。礼貌、礼节多指交往过程中个别的行为;礼仪则是指社交活动中,自始至终以一定程序、方式来表现的完整行为,更具文化内涵。一般来说,礼节产生于礼仪之前,最初的社交活动规模较小,礼节也较为简单。随着社会的进步和发展,交往活动日趋频繁深入,礼节也就越来越复杂,且逐渐形成了一些系列化的礼节规范和约定俗成的礼节程序,礼仪于是自然而然地形成了。因此,礼节是礼仪的基础,礼仪是系列化、程式化了的礼节。

人们从不同的视角对礼仪这一概念作出了不同的解释、理解和把握:从道德角度来看,礼仪可以被界定为人处世的行为规范、标准做法、行为准则。从修养角度来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。从审美角度来看,礼仪可以说是一种形式美,是人心灵美的必然外化。从传播角度来看,礼仪可以说是一种人际交往中相互沟通的技巧。从交际角度来看,礼仪既可以说是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交际方式或交际方法。从民俗角度来看,礼仪是待人接物的一种惯例,是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

二、我国礼仪的起源与发展

(一) 我国古代礼仪的起源与发展

礼之产生,可以追溯到远古时代。自从有了人,有了人与自然的关系,有了人与人之间的交往,礼便产生和发展起来了。从仪式上来说,礼起源于氏族公社举行的祭祀活动。在原始社会中,人们无法解释日月星辰的更替、风雨雷电的变幻和灾害瘟疫的流行等自然现象,认为冥冥之中是鬼神、祖先以超自然的力量在对人类的生活进行干预,故对之顶礼膜拜。人类最初的礼仪都是与祭鬼神、祭祖先相联系的,其主要形式是用礼器举行祭祀仪式,以表示氏族成员对神灵和祖先的敬献和祈求。因此,有“礼立于敬而源于祭”之说。

礼仪是在人类交往活动过程中逐渐形成的。可以这样说,任何一种具体的礼仪方式都可追寻到它形成、变化的历史痕迹与线索。比如,人们见面总少不了握手。据考证,握手这种礼节,最早可以追溯到早期的人类社会。那时,人们为了生存,外出时手中总要拿着棍棒、石器等,当彼此表示友好,没有敌意时,就放下手中武器以



掌相击,久而久之演变成今天的握手礼节;而在古代欧洲,双方见面为了表示友好,手中没有武器,也同样是以手相握。因此,礼仪与人类社会的文明史共存,是人类文明与进步的一个重要表征;同时,它与一个民族的政治、经济、文化、历史相融为一体。

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革,从历史发展的角度看,其演变可分为四个阶段。

1. 起源时期。这一阶段约在公元前 21 世纪之前,也就是夏朝产生之前。综合考古学、民族学的材料可以发现,这一时期原始的政治礼仪、祭祀礼仪、婚姻礼仪等已有了雏形。据考证,距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人,就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上。而他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。人类进入新石器时期后,不仅能制作精细的磨光石器,并且已开始从事农耕和畜牧生产。在其后数千年的岁月里,原始礼仪逐步发展。例如,在今西安附近的半坡遗址中,发现了距今约 5 000 年前的半坡村人的公共墓地。墓地中的坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。那个时代,人们在交往中已经开始尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员按照长幼席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,右边中柱是女柱,左边中柱是男柱,男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。这种礼仪在今天的纳西族中仍然传承。炎黄时期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。尧舜时代,国家已具雏形,同时,民间交际礼仪得到了进一步的发展,延续几千年的拜、揖、拱手等礼节已被广泛地运用于社交活动之中了。

2. 形成时期。这一阶段约在公元前 21 世纪到公元前 771 年,也就是夏、商、西周三代。三代时期,社会生产力比原始社会有了更大的发展,与之相适应,社会文化也得到了较大的发展,统治者制定了比较完备的国家礼仪制度,提出了极为重要的礼仪概念,如“五礼”(吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼)等,确立了崇古重礼的文化传统。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如在西周,出现了中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》。人们通常认为,传世的《周礼》和《仪礼》是周公编制的,它们与其释文《礼记》,成为后世称道的“三礼”。“三礼”是当时各种礼制的总和,涵盖了中国古代礼仪的主要内容,是我国礼仪方面的经典之作,对我国后世的礼仪发展起到了不可估量的作用。

3. 变革时期。这一阶段约在公元前 771 年到公元前 221 年,也就是春秋战国时期。这一时期,三代之礼在许多场合废而不行,一些新兴利益集团开始创制符合自己利益和可以巩固其社会地位的新礼。各种思想百家争鸣,以孔子、孟子为代表的儒家学者系统地阐述了礼的起源、本质和功能等问题,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范。

4. 强化和衰落时期。这一阶段大约是从公元前 221 年到 1911 年,也就是从秦



汉到清末。这一时期的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。西汉的董仲舒总结了秦王朝覆灭的教训,指出统治者要采取德治和法治两手,并着重以仁义道德去教化人民,把以孔子为代表的儒家思想定为统治思想。儒家讲君君臣臣父父子子,讲仁、义、忠、信等。董仲舒在此基础上提出了“三纲”、“五常”的学说。“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”;“五常”即仁、义、礼、智、信。“三纲”和“五常”是“天”的意志的表现,“三纲”的主从关系是绝对不可改变的。在漫长的历史演变过程中,一方面,它起着调节、整合、润滑人际关系的作用,作为一种无形的力量制约着人们的行为,使人们循规蹈矩地参与社会生活;另一方面,它又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。

(二) 我国现代礼仪的形成与发展

我国现代礼仪的形成与发展也经历了四个阶段。

1. 形成阶段。辛亥革命后,西方文化大量传入中国,孙中山先生和战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制,普及教育,废除祭孔读经,改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开了现代礼仪建设的帷幕。民国期间,由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,后逐渐普及民间。20 世纪三、四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区,重视文化教育事业及移风易俗,谱写了现代礼仪的新篇章。

2. 革新阶段。1949 年至 1966 年,是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间,摈弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,确立起了同志式的合作互助关系及男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,则得到继承和发扬。

3. 退化阶段。1966 年至 1976 年,“文化大革命”的十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损伤,许多优良的传统礼仪被当做“封、资、修”加以批判和抛弃,使社会风气大变,人与人之间的关系变得不正常。

4. 复兴阶段。1978 年至今,中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,从开展“18 岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热,具有优良文化传统的中华民族掀起了新时期精神文明建设的高潮。

随着中国与世界的交往日趋增多,许多礼仪从内容到形式都在不断革新。我国现代礼仪是继承和发扬了中华民族在礼仪方面的优良传统,具有时代特点的礼仪规范;又是适应改革开放,在新的层次上同国际礼仪接轨,符合国际通行原则的礼仪规范。而商务礼仪是现代礼仪的重要组成部分,随着经济的发展越来越受到人们



的重视。

第二节 商务礼仪的概念和内容

一、商务礼仪的概念

商务礼仪是公司或企业的商务人员在商务活动中,为了塑造良好的个人和组织形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬和友好的规范或程序。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现,并且比一般人际交往礼仪的内容更丰富,它不仅以对顾客的尊重为基础,而且以提供符合消费者需求的商品和优质的服务来体现这种尊重。同一般的礼仪相比较,商务礼仪有很强的规范性和可操作性,并且与商务组织的经济效益、社会形象密切联系。

二、商务礼仪的内容

商务礼仪的内容具体包括:①商务人员个人礼仪,如个人的语言、行为、仪表、服饰、举止、教养等;②商务接待礼仪,如见面、邀请与应邀、作客、接待客户等;③商务宴请礼仪,如宴请、赴宴、收赠礼品等;④商务洽谈礼仪;⑤仪式礼仪,如开业、庆典、发布会、展销会、洽谈会、签字仪式等;⑥涉外商务礼仪;等等。

第三节 商务礼仪的作用与准则

一、商务礼仪的作用

(一) 商务礼仪是国民素质的体现和国家文明的标志

一般而言,人们的教养反映其素质,而素质又体现于细节。一个人、一个民族、一个国家的礼仪,往往反映着这个人、这个民族、这个国家的文明水平和整体素质。随着改革开放的深入,我国与世界各国之间的交流与合作日益增多。在涉外商务活动中,商务人员的言谈举止、服饰仪容等,无不反映着其个人的文化修养,并在一定程度上反映了其所在的组织及国家的精神面貌。

(二) 商务礼仪是塑造企业形象的重要工具,有助于提高企业的美誉度和经济效益

商务人员在工作中,总是代表着自己为之服务的组织的利益。在消费者及公众心目中,商务人员是企业的代表,他们的形象代表着企业的形象。对企业来说,商务



礼仪是企业价值观念、道德观念、员工整体素质的整体体现,是企业文明程度的重要标志。商务礼仪可强化企业的道德要求,树立企业的良好形象。礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是塑造企业形象的重要工具。企业文化会通过企业员工的言谈举止传达出来。诚信、理解、大度、谦逊、尊重等都是商务礼仪内涵的表现。大凡高水平的企业,对于礼仪都有高标准的要求,都把礼仪作为企业文化的重要内容。学习、运用现代商务礼仪,在业务往来中树立良好的形象,在复杂的环境下更好地处理公共关系,已成为组织提高自身竞争力的重要手段。因此,从组织角度而言,无论是领导者还是员工,都应有强烈的形象意识。任何组织内的个人,均应重视商务礼仪的学习与再教育,自觉掌握商务礼仪的知识,为塑造良好的组织形象服务。

(三) 在商务活动中讲究礼仪,有利于塑造个人形象

个人形象,是一个人的仪容、仪表、言谈、举止、气质风度以及文化素质等方面的综合。身处经济社会,商务礼仪与个人形象塑造密切相关,以商务礼仪规范自己的言行、仪容和仪表,是展示良好个人形象的一条有效途径。学习并运用礼仪,无疑将有益于商务人员更好、更规范地设计个人形象,更好、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

1. 在商务活动中讲究商务礼仪,可以给对方留下良好的第一印象。第一印象是由人的相貌、仪表和风度举止等综合因素组成的,第一印象在人们的商务交往中起着重要的作用,它常常是以后交往的根据。印象好,彼此能继续交往,印象不好,彼此可能就此中断交往。而且,第一印象的好坏还直接影响商务活动中人们对彼此的信任与评价。

2. 在商务活动中讲究商务礼仪,可以充分展示商务人员良好的教养与优雅的风度。美丽的面容、矫健的身姿、华丽的服饰等,是一个人外在的美,而只有将外在美与内在美结合起来,才能给人留下深刻而美好的印象。商务礼仪正是衡量商务人员教养与风度的一个尺度,它要求所有商务人员讲究礼貌、仪表整洁、尊老敬贤、礼让妇女、助人为乐,以赢得他人的好感。

3. 在商务活动中讲究商务礼仪,可以更好地向交往对象表示尊敬友好之意。尊敬是礼仪情感的基础,在社会交往中,人与人是平等的,尊敬、关心客户,有助于与客户之间建立起真诚友好的关系,同时也有助于赢得客户的尊敬。

(四) 商务礼仪有助于促进人们的社会交往,改善人际关系

古人云:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”这句话讲的其实就是交际的重要性。运用礼仪,除了可以使个人在商务交往活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊外,其最大的好处就在于,它能帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进彼此之间的了解与信任。假如人皆如此,长此以往,必将造就和谐、完美的人际关系,有助于交往各方事业的成功。

二、商务礼仪的准则

商务人员为了更好地开展商务活动,除了要提高自身的商务礼仪修养之外,还应遵守基本的商务礼仪准则,这就需要做到以下四点:

(一) 宽容自律

宽容自律是要求我们在礼仪活动中,既要严于律己,又要宽以待人。在人际交往中,要允许他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于自己或不同于众人的行为,应该给予理解和体谅,要尊重人,容忍人,千万不要要求全责备,过分苛求,更不必要求他人与自己所要求的保持完全的一致。

自律是要求我们在具体地运用礼仪时,要做到自我约束、自我控制、自我要求、自我对照、自我反省、自我检查。古人云:“己所不欲,勿施于人。”从总体上看,礼仪规范包括两个方面,即对待自己的要求和对待他人的做法,而对待自己的要求,是礼仪的基础和出发点。只有从自身做起,才能影响他人,感动他人,不慎独和克己,以礼待人就无从谈起。

(二) 遵时守信

所谓遵时,就是要遵守规定或约定的时间,不能违时或失约;所谓守信,就是讲信用,对自己的承诺认真负责。现代社会工作节奏快,时间就是生命,时间就是效益,这早已为世人所认同。违时既会给对方造成各方面的损失,也是对对方的不尊重。“言必信,行必果”,这是对自身的肯定,也是对自身人格的尊重和肯定。违时失约和不守信用,都是失礼的行为,是人际交往中的大忌。在商务活动中,如果已与宾客约定了时间或是作出了承诺,一般不能轻易变动,而应想方设法做到。在不得已需要变更时,也须提前打招呼并作出令人信服的解释,尽量避免给对方造成麻烦或使对方产生误解。“轻诺必寡信”,凡是需要承诺的事情,要量力而行,不能仅仅是为了顾及面子就随便答应,事后又不负责任地随意毁约。这会造成别人的不便,甚至会对企业、对自己的形象和声誉造成损害。

(三) 同情关怀

在现实的社会生活中,并不是每个人都永远处于顺境。相反,在人生的旅途上,许多人都会遭遇这样或那样的不幸,存在精神上或物质上或大或小的困难。有的为金钱所困扰,有的受疾病的折磨,有的为恋爱的失败而痛苦,有的因家庭的裂痕而烦恼,有的在事业上受挫,有的求职不成、住房无着落……种种不如意的事每时每刻都会产生。你接触的人也很可能会遇到这种情况。在这种时候,你就应该怀有同情心去分担他的痛苦,并真诚地去帮助他。因此,时常探讨以下问题,对正确地运用礼仪必定大有好处:朋友面临困境,朋友事业受挫,朋友恋爱失败,朋友躺在病床上,朋友面临失去亲人的痛苦时,我该怎么办?



有一位心理学家曾经说过,不肯关心别人的人,不但自己做人处事感到孤单,甚至会成为害群之马。关心别人,是你领导、说服、激励、影响、引导别人的好方法,也是使别人愿意为你做事的好方法。

(四) 尊重真诚

心理学认为,人们对尊重的需要分两类,即自尊和来自他人的尊重。自尊即自我肯定,自我感觉良好,并认可自我。来自他人的尊重包括威望、承认、接受、关心、赏识等。人们往往容易做到自尊,但要获得来自他人的尊重,则首先要学会尊重他人。尊重他人是礼仪的重要原则。与人交往,不论对方的地位高低、身份如何、相貌怎样,都要尊重他人的人格,使人感到他在你的心目中是受欢迎的,从而使之得到一种心理上的满足,进而产生愉悦。以下几点值得注意:

1. 在交往中,要热情、真诚。热情的态度会使人产生受重视、受尊重的感觉。相反,对人冷若冰霜,会伤害别人。但如果过分热情,也会使人感到虚伪,缺乏诚意。

2. 不伤别人的自尊心。每个人都有自尊心,自尊心受伤害对一个人来说是件非常痛苦的事。伤害别人的自尊是严重的失礼行为。因为维护自尊,希望得到他人的尊重,是人的基本需要。

3. 允许他人表达思想,表现自己。当别人和自己的意见不同时,不要把自己的意见强加给对方。当你和与自己性格不同的人交往时,也应尊重对方的人格和自由。尊重他人才能赢得他人的尊重。

4. 尊重他人隐私。每个人都拥有自己的空间和不为人知的秘密。尊重别人的隐私,是尊重他人人格的表现。所以,当你与别人交谈时,切勿鲁莽地盲目触及“雷区”,这样会影响彼此的交谈效果,甚至会引起对方的极度讨厌。另外,忌主动提及别人的伤心事。有些过于私人的问题还容易造成尴尬,如婚姻状况、年龄、体重、三围、薪水和穿着品牌等。在公共场合尽量避免公开谈论他人隐私。与人交谈时,如果对方不愿意主动提及某事,必有其原因或有难言之隐,此刻最不应该有的态度就是“打破沙锅问到底”。如果你知晓别人的困难,又没有能力替人分忧解难,则最好不要提及。

真诚是要求在人际交往中要以诚待人,真心诚意。具体而言,就是不能虚情假意,表里不一。只有这样,才容易为交往对象所接受和理解,从而达到增进友谊,加强合作的效果。

第四节 商务礼仪修养

商务人员必须具备较高的商务礼仪修养,具体来说,要做到以下几点:

一、遵守公德

公德是指一个社会的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最起码、最简单的公共生活准则。它反映的是人类社会中最一般、最基本的关系,而不是某一领域或特定阶级的关系。公德是日常生活中的道德,是人们普遍应该做到又不难做到的最低限度的行为,是道德体系中的最低层次。公德的内容包括尊重妇女、关怀体贴老人、遵守公共秩序、救死扶伤等。遵守社会公德反映了人与人之间的互相尊重以及对社会的责任感,是文明公民应具备的品质。商务人员作为社会公民的一员,自然应遵守公德。

二、谦虚真诚

在商务交往中,谦虚真诚是十分重要的,这也是礼仪修养的基本内容。谦虚随和的人,说话和气,一般比较有耐性,待人不严厉、不急躁、不粗暴,乐意听取他人的意见,有事能与他人商量,容易与他人建立亲近的关系。相反,如果自吹自擂、趾高气扬、卖弄学问、夸夸其谈、唯我独尊,听不得半点不同意见,自以为是,这是缺乏修养的表现,在商务活动中极易引起交往对象的反感,从而无助于商务活动的成功。

商务活动中的人际交往,需要诚心待人,表里如一,谦虚恭敬,不能自以为是。社会生活中常可见到这种现象,越是博学多才的人,修养越好,他们待人处事自然大方,善于听取别人的不同意见,即使是对比较尖刻的人,也能给予其表达观点和看法的机会,显得非常平易近人。而虚情假意、口是心非者,即使在礼貌礼节方面做得无可挑剔,仍然会让人感到不快,最终使得正常的交往难以继续。

三、理解宽容

所谓理解,就是善解人意,懂得别人的思想感情,能意识到并宽容别人的立场、观点和态度,能够体谅别人、尊重别人,体会到别人的喜怒哀乐。宽容就是大度,要宽宏大量,能容人,尤其是在非原则问题上,能够原谅别人的过失。

人与人相处过程中,尊重别人,才会得到别人的尊重,人与人之间才会彼此尊重。理解和信任他人是建立良好人际关系的基石,只有建立在理解和信任他人基础上的人际关系才能纯洁、长久、有活力。在人际交往和商务活动中,最怕的就是互相缺乏理解,甚至出现误解。缺乏理解就无法沟通感情,产生误解则容易导致失礼,在交往者之间产生妨碍交流思想的隔膜,甚至会使用相互间的关系恶化。

宽容是理解的提高和升华,是理解的结果。宽容是在与不同性格的人打交道时,对对方的误解、无礼,表现出气量,宽大为怀,允许不同观点的存在,也原谅他人对自身利益的无意侵害。以宽容的态度待人处世并不是懦弱的表现,而是一种有气度的行为,它往往具有巨大的感化力量。宽容别人不但能缓和气氛,而且有助于改善人际交往环境,有利于大局。但宽容不是无限度的,不能因此而丧失原则和人格,



姑息纵容错误。

四、平等尊重

礼仪施行必须讲究平等的原则,平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的诀窍。在交往中,平等表现为不骄狂,不我行我素,不自以为是,不厚此薄彼,更不以貌取人,或以职业、地位和权势压人,而是应该处处时时平等谦虚待人,唯有如此,才能结交更多的朋友。

五、热情有度

热情指对人要有热烈的感情,使人感到温暖;有度是指对人热情的表现要有一定的分寸,恰到好处,使人感到能够自然适应。热情的人往往使人觉得容易接触,也愿意与之接近交往。热情有度,要求人们在交往中,既要彬彬有礼,又要不卑不亢,要亲切和气,不要虚情假意,轻浮阿谀。要想在商务交往中获得成功,就必须热情友善,同时还要注意言行适度。言行适度要求人们在交往中,为了保证取得交往效果,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。在交往前,首先考虑目的何在,然后根据目的,针对不同场合、不同对象,正确地表达自己的敬人之意。

六、注意小节

作为一个商务人员,注意小节,彬彬有礼,是最起码的交往行为修养。有的人做事大大咧咧,行为没有约束、不拘小节,诸如当众掏鼻孔、剔牙齿;进入他人办公室不先敲门;在他人办公室随便乱翻别人的东西;在公共场所大声喧哗,随地吐痰,乱丢垃圾;展览会上随便触摸展览品;等等。在商务活动中过于不拘小节,会让人感觉其行为修养较差。在注重礼仪的商务社交场合,不注意小节的人是不受欢迎的。

第五节 商务礼仪学习与训练

一、学习途径

学习商务礼仪,要想取得理想的效果,应当对学习途径多加注意。对一般人来讲,学习商务礼仪主要有三大途径:

(一) 进行理论学习

进行理论学习,可以利用图书资料、广播电视、网络等多种渠道和方式进行自学,较系统、全面地了解和学习商务礼仪知识。比如,涉外礼仪的学习,就必须要有