



全国医药职业教育药学类规划教材

QUANGUO YIYAO ZHIYE JIAOYU YAOXUELEI GUIHUA JIAOCAI

(供高职高专使用)

实用 商务礼仪

SHIYONG
SHANGWU LIYI

主编 张 丽



中国医药科技出版社

全国医药职业教育药学类规划教材

实用商务礼仪

(供高职高专使用)

主 编 张 丽

副主编 王莉芳 梁伟玲 姜力源

编 者 (以姓氏笔画为序)

王莉芳 (山西财贸职业技术学院)

王学峰 (山西生物应用职业技术学院)

李静贤 (太原市财贸学校)

张 丽 (山西生物应用职业技术学院)

周凤莲 (山西生物应用职业技术学院)

姜力源 (山东药品食品职业学院)

黄竹青 (辽宁中医药大学职业技术学院)

梁伟玲 (山东中医药高等专科学校)

中国医药科技出版社

内 容 提 要

本书是全国医药职业教育药学类规划教材之一,依照教育部[2006]16号文件要求,结合我国高职高专教育的发展特点,根据《实用商务礼仪》教学大纲的基本要求和课程特点编写而成。

全书共分为八章。各章分别是:第一章,商务礼仪概述;第二章,商务人员个人形象礼仪;第三章,商务沟通礼仪;第四章,商务仪式礼仪;第五章,商务会务礼仪;第六章,商务酬宾礼仪;第七章,公司商务礼仪;第八章,商务涉外礼仪。本书在内容设置上,力求通俗实用,条理清晰,重点突出。每章前面有“课前导读”和“学习目标”;章节中穿插有“知识链接”、“典型实例”、“课堂互动”和“实践操作”;各章后有“课后小结”,“思考与练习”、“模拟实训”和“案例分析”,本书新颖别致,更具知识性、趣味性和易操作性。

本书适合医药高职教育及专科、函授和自学考试等相同层次不同办学形式教学使用,也可作为医药行业和其他行业礼仪培训和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

实用商务礼仪/张丽主编. —北京:中国医药科技出版社,
2008.6

全国医药职业教育药学类规划教材

ISBN 978-7-5067-3874-3

I. 实… II. 张… III. 商务—礼仪—高等学校:技术学
校—教材 IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第058110号

美术编辑 陈君杞

版式设计 郭小平

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲22号

邮编 100082

电话 责编:010-62266373 发行:010-62227427

网址 www.cspyp.cn www.mpsky.com.cn

规格 787×1092mm^{1/16}

印张 14 3/4

字数 342千字

印数 1—5000

版次 2008年6月第1版

印次 2008年6月第1次印刷

印刷 南宫市印刷有限责任公司

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978-7-5067-3874-3

定价 26.00元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

全国医药职业教育药学类规划教材

编写说明

随着我国医药职业教育的迅速发展,医药院校对具有职业教育特色药学类教材的需求也日益迫切,根据国发[2005]35号《国务院关于大力发展职业教育的决定》文件和教育部[2006]16号文件精神,在教育部、国家食品药品监督管理局、教育部高职高专药品类专业教学指导委员会的指导之下,我们在对全国药学职业教育情况调研的基础上,于2007年7月组织成立了全国医药职业教育药学类规划教材建设委员会,并立即开展了全国医药职业教育药学类规划教材的组织、规划和编写工作。在全国20多所医药院校的大力支持和积极参与下,共确定78种教材作为首轮建设科目,其中高职类规划教材52种,中职类规划教材26种。

在百余位专家、教师和中国医药科技出版社的团结协作、共同努力之下,这套“以人才市场需求为导向,以技能培养为核心,以职业教育人才培养必需知识体系为要素、统一规范科学并符合我国医药事业发展需要”的医药职业教育药学类规划教材终于面世了。

这套教材在调研和总结其他相关教材质量和使用情况的基础上,在编写过程中进一步突出了以下编写特点和原则:①确定了“市场需求→岗位特点→技能需求→课程体系→课程内容→知识模块构建”的指导思想;②树立了以培养能够适应医药行业生产、建设、管理、服务第一线的应用型技术人才为根本任务的编写目标;③体现了理论知识适度、技术应用能力强、知识面宽、综合素质较

高的编写特点。④高职教材和中职教材分别具备“以岗位群技能素质培养为基础，具备适度理论知识深度”和“岗位技能培养为基础，适度拓宽岗位群技能”的特点。

同时，由于我们组织了全国设有药学职业教育的大多数院校的大批教师参加编写工作，强调精品课程带头人、教学一线骨干教师牵头参与编写工作，从而使这套教材能够在较短的时间内以较高的质量出版，以适应我国医药职业教育发展的需要。

根据教育部、国家食品药品监督管理局的相关要求，我们还将组织开展这套教材的修订、评优及配套教材（习题集、学习指导）的编写工作，竭诚欢迎广大教师、学生对这套教材提出宝贵意见。

全国医药职业教育药学类

规划教材建设委员会

2008年5月

前 言

《实用商务礼仪》一书是为了适应高职院校商务礼仪课程教学的需要而编写的。本书从培养高职高专人才的角度出发,以理论必需和够用为原则,注重学生能力的培养和综合素质的提高。主要根据高职高专学生就业岗位的需要选取相关的商务礼仪知识,具有理论精练、内容实用、可操作性强的特色。本书适合高职高专院校的市场营销、经济贸易、工商管理等专业的学生使用,还可以作为商界人士和公司职员礼仪学习的参考书。

本书在内容体系上,根据学生的认知规律和礼仪活动运作的内在关系设置。首先简要介绍商务礼仪的含义,然后从商务人员形象美的塑造开始,继而介绍沟通礼仪、会务礼仪、仪式礼仪、公司礼仪,进而扩展到涉外商务礼仪。努力做到循序渐进、条理清晰、重点突出。每章前面有“课前导读”和“学习目标”,章节中穿插有“知识链接”、“典型实例”、“课堂互动”和“实践操作”,后面有“课后小结”,“思考与练习”、“模拟实训”和“案例分析”,使本书新颖别致,更具知识性、趣味性和易操作性。

本书编写人员均来自高职院校教学一线,并且多数为在企业兼职的“双师型”教师,富有教学经验和商务活动实践经验。本书由张丽拟定提纲,并对全书统一协调、修改和润色。各章作者分别是:第一章,周凤莲;第二章,张丽;第三章,姜力源;第四章,王莉芳;第五章,梁伟玲;第六章,李静贤、张丽;第七章,王学峰;第八章,黄竹青。

本书在编写过程中,参阅了大量礼仪学相关文献和实例,我们在书中和书后附注“参考文献”,以尊重作者对礼仪教学的劳动和贡献,在此也特向有关文献和资料的作者谨致谢意!

由于编者水平有限,本书难免存在一些错误和不足之处,恳请各位专家、读者批评指正!

编 者
2008 年 3 月

目 录

第一章 商务礼仪概述	(1)
第一节 礼仪概述	(1)
一、礼仪的含义	(1)
二、礼仪的类别	(3)
三、礼仪的特征	(3)
四、礼仪的基本原则	(5)
第二节 商务礼仪概述	(7)
一、商务礼仪的含义	(7)
二、商务礼仪的基本原则	(7)
三、商务礼仪的功能	(8)
四、商务人员的礼仪修养	(10)
第二章 商务人员个人形象礼仪	(12)
第一节 仪容礼仪	(12)
一、仪容卫生礼仪	(13)
二、护发美发礼仪	(14)
三、护肤美肤礼仪	(17)
四、化妆礼仪	(19)
五、香水使用礼仪	(22)
第二节 仪表服饰礼仪	(23)
一、商务人员的着装原则	(23)
二、商务人员服饰的配色	(25)
三、男士着装礼仪	(26)
四、女士着装礼仪	(29)
五、首饰佩戴礼仪	(31)
第三节 仪态礼仪	(33)
一、站姿礼仪	(34)
二、坐姿礼仪	(35)
三、走姿礼仪	(38)
四、面部表情礼仪	(41)
五、手势礼仪	(45)
六、人际交往距离礼仪	(47)

第三章 商务沟通礼仪	(51)
第一节 商务会面礼仪	(51)
一、称呼的礼仪	(51)
二、握手的礼仪	(52)
三、致意的礼仪	(55)
四、介绍的礼仪	(57)
五、名片使用的礼仪	(60)
第二节 商务交谈礼仪	(63)
一、谈话的礼仪	(63)
二、演讲的礼仪	(70)
第三节 商务通讯礼仪	(72)
一、电话礼仪	(73)
二、传真礼仪	(78)
三、电子邮件礼仪	(78)
四、书信礼仪	(79)
第四章 商务仪式礼仪	(85)
第一节 商务谈判仪式礼仪	(85)
一、谈判准备礼仪	(85)
二、谈判之初礼仪	(87)
三、谈判之中礼仪	(89)
四、谈后签约礼仪	(90)
第二节 签字仪式礼仪	(91)
一、签字仪式的准备	(91)
二、签字仪式的程序	(93)
第三节 开业仪式礼仪	(94)
一、举行开业仪式的作用	(94)
二、筹备开业仪式的原则	(94)
三、开业仪式的准备	(95)
四、开业仪式的程序	(96)
五、开业仪式的常见形式	(97)
第四节 剪彩仪式礼仪	(100)
一、剪彩仪式上的必备物品	(101)
二、剪彩人员的确定	(102)
三、剪彩仪式的程序	(102)
第五节 庆典仪式礼仪	(103)
一、商务庆典仪式分类	(104)

二、庆典的出席人员	(104)
三、庆典的基本程序	(105)
第六节 交接仪式礼仪	(105)
一、交接仪式的准备	(105)
二、交接仪式的程序	(107)
第五章 商务会务礼仪	(113)
第一节 洽谈会礼仪	(113)
一、商务洽谈的基本原则	(113)
二、洽谈会地点和座次的安排	(114)
三、洽谈者个人礼仪	(115)
四、商务洽谈的基本方针	(116)
第二节 发布会礼仪	(118)
一、发布会筹备事宜	(119)
二、发布会进行过程中事宜	(121)
三、发布会善后事宜	(122)
第三节 展览会礼仪	(123)
一、展览会的特点和分类	(123)
二、展览会的组织	(124)
三、展览会的参加	(126)
第四节 赞助会礼仪	(127)
一、商界积极赞助的项目	(127)
二、开展赞助的基本原则	(128)
三、赞助会的筹备和议程	(129)
四、赞助活动的步骤	(130)
第五节 茶话会礼仪	(131)
一、茶话会的准备	(132)
二、茶话会的内容	(133)
第六节 其他会务礼仪	(134)
一、联欢会礼仪	(134)
二、座谈会礼仪	(135)
三、电视电话会议礼仪	(136)
第六章 商务酬宾礼仪	(140)
第一节 商务邀约与赴约礼仪	(140)
一、邀约的礼仪	(140)
二、应邀赴约的礼仪	(142)
第二节 商务拜访与接待礼仪	(143)

一、拜访的礼仪	(143)
二、接待的礼仪	(144)
第三节 商务宴请与赴宴礼仪	(147)
一、宴会的种类	(147)
二、宴请的礼仪	(148)
三、赴宴的礼仪	(152)
四、用餐的礼仪	(153)
第四节 舞会的礼仪	(156)
一、组织舞会的礼仪	(156)
二、参加舞会的礼仪	(156)
第五节 馈赠的礼仪	(159)
一、馈赠礼品的选择	(159)
二、馈赠的礼仪	(160)
三、接受馈赠的礼仪	(161)
四、赠花的礼仪	(162)
第七章 公司商务礼仪	(166)
第一节 公司形象礼仪	(166)
一、公司形象的内涵	(166)
二、公司形象设计的礼仪	(168)
三、公司形象塑造的礼仪	(170)
四、公司形象维护的礼仪	(173)
第二节 公司办公礼仪	(175)
一、公司写字间布置礼仪	(175)
二、公司职员办公礼仪	(176)
三、公司应酬接待礼仪	(180)
第三节 公司营销礼仪	(182)
一、公司营销工作礼仪	(182)
二、公司营销人员礼仪	(187)
第八章 商务涉外礼仪	(193)
第一节 商务涉外交往的基本礼仪	(193)
一、商务涉外交往应遵循的原则	(193)
二、商务涉外接待的一般礼仪	(195)
第二节 部分国家和地区的商务礼俗	(199)
一、亚洲国家和地区的商务礼俗	(199)
二、欧洲国家和地区的商务礼俗	(203)
三、美洲国家和地区的商务礼俗	(208)

四、非洲国家和地区的商务礼俗	(210)
五、大洋洲国家和地区的商务礼俗	(212)
第三节 宗教礼仪	(213)
一、佛教礼仪	(213)
二、基督教礼仪	(215)
三、伊斯兰教礼仪	(216)
参考文献	(222)

第一章 商务礼仪概述

【课前导读】

荀子曰：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁”。礼仪涉及了人类生活的方方面面。随着物质生活水平的提高，人们对于精神文明的追求也越来越高，学习礼仪、运用礼仪已成为生活必需。特别是经济的飞速发展和商务交往的日益频繁，公司员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。熟悉并能正确运用必要的商务礼仪知识，将能使您更有效地与他人沟通，取胜于商海。

【学习目标】

通过本章学习，你应该能够：

1. 了解礼仪的含义、分类、特征和原则，为学习商务礼仪的有关知识打下良好的基础。
2. 了解商务人员应具备的礼仪修养；理解商务礼仪的目标、功能；掌握商务礼仪的含义和原则，为学好商务礼仪打下坚实的理论基础。
3. 树立自觉提高自身礼仪修养、运用商务礼仪知识的信心，以适应将来工作的需要。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义

1. 礼仪的产生和发展

礼仪是伴随着原始宗教的产生而产生的。原始宗教产生于史前社会的后期，当时的人类——原始先民，在其生活的实践中，认识到许许多多的自然现象与自己生活的关系，自然现象常给人带来祸和福的两面，比如由雷电引发的森林大火，既可能使人被火烧死，而烧死的动物，又为人类提供熟食，开始了人类由生食到熟食的转变。当时的原始先民，不可能认识这些影响人类命运的自然现象发生的原因和规律，他们对自然现象充满了神秘感，充满了敬畏和恐惧。于是各种原始宗教、原始崇拜便由此而生，如万物有灵论、崇拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜等等。为了表达这种崇拜之意，人类生活中有了祭祀活动，并在祭祀活动的历史发展中，逐渐地完善了相应的规范制度，形成为祭祀礼仪，产生了人类社会最初的礼仪。

人类最初的“礼仪”，主要是针对自然物的，表示了对神秘不可知的自然界的敬畏和祈求，后来才逐渐地把这种敬畏扩展到人类自身生活的各个方面，发展为今天的礼仪。自

自古以来,礼仪在人们的社会生活中都处于至关重要的地位,尤其在现代社会中更是发挥着越来越重要的作用。

2. 礼仪的含义

西文中“礼仪”一词最早见于法语 *etiquette*,原意是一种长方形的纸板,上面书写着进入法庭所应遵守的规矩、秩序。因而,这纸板就被视为“法庭上的通行证”。这 *etiquette* 进入英文以后,就有了礼仪的含义,有规矩、成规、礼节、礼仪之意,成为“人际交往的通行证”。

中国的“礼仪”起源于古人的敬神祭祖的活动。“礼仪”,包括“礼”和“仪”两部分。东汉许慎《说文解字》解释:“礼,履也,所以事神致福也;仪,度也,宜也,匹也。”即礼是用来“事神”、“致福”的形式,如祭祀、跪拜、鞠躬、点头都是在致礼或行礼;仪是要符合礼的法度、规则、标准。所以《辞源》对礼仪做了这样的明确概括:“礼仪,行礼之仪式”。

现代社会“礼仪”一词有了更加广泛的含义。礼仪是指人们在社会交往中表示尊敬、善意、友好的方式、程序、行为、规范和惯用形式,以及实施交往行为过程中体现于语言、仪表、仪态、气质、风度等的外在表象。简言之,礼仪就是人们在社会交往活动中约定俗成的、以示尊敬的、应共同遵守的行为规范和准则。

3. 礼仪的本质

礼仪是通过某些规范化的行为表示人与人之间的真诚、尊重、敬爱、友好、体谅,是人的社会关系的体现。礼仪属于文化范畴,是构成社会精神文明的基本要素。对社会而言,礼仪是人们在正式交往中所采取的行为、语言等规范;对个人而言,礼仪是人们在处理人际关系时约束自己尊重他人的准则。

从道德的角度来看,礼仪是人们为人处事的行为规范和准则,体现道德观念;从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现,即教养;从交际的角度来看,礼仪是人际交往中的一种方式、方法和艺术,是沟通的技巧。因此,礼仪不仅是社会文明的重要标志,而且体现了个人文明修养程度。礼仪具有教育、约束、协调的作用。

学习礼仪的基本理念应是尊重为本。尊重上级是一种天职;尊重同事是一种本分;尊重下级是一种美德;尊重客人是一种常识;尊重对手是一种风度;尊重所有人是一种教养。

4. 礼貌、礼节、礼仪的关系

礼貌、礼节、礼仪,都是人们在社交中表现出来的尊敬和友好的行为,三者本质上是一致的,有时可以通用。礼仪一词经常可以取代“礼节”、“礼貌”而作为书面规范语。但它们又有自身特殊的含义和要求,相互之间既有联系,又有区别。

礼貌,是指人与人在交往中,通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为,体现了时代的风貌和人们的道德观念以及精神面貌和个人修养。

礼节,是人们在日常生活,特别是交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要帮助时,表示相互尊重的惯用形式。如握手礼、鞠躬礼、迎宾礼的惯用程序等都属于礼节的范畴。较为正式的礼节形式就是仪式。礼节是礼貌的具体表现方式。

礼仪是对礼节、仪式的统称。它是指在社会交往过程中,自始至终地以一定的、约定

俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

礼貌是礼仪的基础,礼节则是礼仪的基本组成部分,礼仪是由一系列具体的表现礼貌的礼节构成的。

课堂互动: 你是如何理解礼仪、礼貌、礼节三者之间关系的?

二、礼仪的类别

礼仪是博大精深的文化系统,渗透在我们生活的各个方面,因此种类繁多,只有分门别类地去研究才能掌握和利用,才能更好地发挥礼仪应有的功能。

礼仪依照其内容、适用对象和适用范围的不同大致可分为以下几类:

1. 交际礼仪

交际礼仪,亦称社交礼仪,指人们在一般性的交往应酬过程中应当遵守的礼仪。主要包括致意、问候、介绍、交谈、拜访、接待、宴会、舞会、聚会、馈赠等社会活动的礼仪。

2. 公共礼仪

公共礼仪,指人们在社会活动尤其是在公共场所中应当遵守的礼仪。主要包括仪容、仪表、仪态礼仪,聚会和应酬礼仪,求职应聘礼仪,办公室礼仪,仪式礼仪等。

3. 职业礼仪

职业礼仪,指人们在社会活动尤其是在职业场所中应遵守的礼仪。主要包括政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、军人礼仪等。

4. 习俗礼仪

习俗礼仪,指与各民族传统风俗习惯有关的礼仪。主要包括节日庆贺、婚丧嫁娶、祭祖扫墓、敬神娱乐等方面的礼仪。

5. 涉外礼仪

涉外礼仪,亦称国际礼仪,指人们在国际交往中应当遵守的有关礼仪。主要包括国家领导人出访、接待,外交庆贺、馈赠、援助、慰问、凭吊等方面的礼仪。

6. 宗教礼仪

宗教礼仪,指各种宗教特有的准则和规范。主要包括佛教礼仪、道教礼仪、伊斯兰教礼仪、基督教礼仪等。

课堂互动: 请你举例说说学生应遵守哪些礼仪?

三、礼仪的特征

(一) 传统性

礼仪是一个国家和民族传统文化的组成部分,它的形成本身表现为一种继承和发展。在这种发展变化中,礼仪是将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并沿袭下来,在风俗和传统变化中形成的行为规范。礼仪有着广泛的社会文化基础,其传统性是根深蒂固的。礼仪一旦形成,就有一种相对独立性。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的,有不少优秀的还要继续传承下去。而那些封建糟粕,则会逐渐被抛弃。所以礼仪的沿袭和继承是个不断扬弃的社会进步的过程。

（二）差异性

由于不同的国家、地区和民族，人们的生活环境不同，文化有别，传统习惯有异，所以，礼仪的内容和形式有所不同。从某种意义上讲，礼仪代表一个民族、国家的形象，礼仪融进了民族传统精神，丰富了民族文化的内容，而民族的传统精神又赋予礼仪以别具一格的特色与魅力。各民族的习俗礼仪都凝结着本民族、本地区人民的文化情结，人们严格遵循，苦心维护，因此某些礼仪，尤其是习俗礼仪、团体礼仪、宗教礼仪就有地域、群体的局限性和差异性，只能在有限范围内通行。比如，春节时的拜年，清明节的祭扫祖墓等等都是世界各处炎黄子孙所热衷的习俗活动。礼仪作为民族文化的重要组成部分，必然对自己的民族产生深远的影响，其民族特色是历代相传并且不断发展变化与更新的。

（三）共通性

礼仪的共通性，也叫共同性、认同性，是指礼仪的全社会约定俗成、共同认可、普遍遵守的特征。一般来说，礼仪内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据，集中反映了一定范围内人们共同的文化心理和生活习惯，从而带有明显的共同性特点。但由于人们交往范围不断扩大，原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破，各国、各民族的礼仪文化都会互相渗透，使得礼仪在保持传统民族特色的基础上发生了变化。许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可，共同性特点日趋明显，不少礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性。例如：问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式和签字仪式等等，大体是世界通用的。又如，在欢迎外国元首正式访问的仪式上鸣 21 响礼炮，对政府首脑鸣 19 响礼炮，既不能多也不能少，否则就会引起国际纠纷。礼仪的共同性表明，社会中的规范和准则，必须得到全社会的认同，才能在全社会中通用。

（四）时代性

不同的时代具有不同的礼仪。礼仪作为一种行为规范，虽然有较强的相对独立性和稳定性，但它也正如所有的事物一样，毫不例外地随着社会时代的进步而不断发展、丰富和完善。社会的进步、文明的发展以及政治的变革、经济的发展、思想观念的变化、科技的应用，必然导致礼仪不断在民族传统的基础上，摒弃那些不合时宜的陈规陋习，注入新的内容。现代社会生活的快节奏、高效率，社会交往的扩大，使现代礼仪向更文明、更简洁、更实用的方向发展。比如，20 世纪初，在欧美如果有一位少妇外出遛狗将被视为有失风度，有辱礼节。但是，二十年以后，欧美遛狗成风，成为最有风度的少妇的最有风度的行为。

知识链接 1-1

俗话说：“十里不同风，百里不同俗”。不同的国家、民族，同一国家的不同地方，也有着不同的礼仪，甚至截然相反。如关于“老”的理解，中西方之间差异很大。在中国人看来，“老”象征着经验丰富，是对人的一种尊重，而在西方人却适得其反。如美国一所大学的中国留学生在欢迎他的大学校长的母亲时，尊称她为“老夫人”，结果，“老夫人”却

拂袖而去。因为“老”对她而言，是“魅力丧失，风韵不存”之意。又如，在宴请方面，中国人请客时桌子上的食物如果被客人一扫而光，主人的面子会很不好过。因为这表明饭菜不够丰盛；而在西方女主人见此情景定会欢欣鼓舞。如果看见盘子里剩下不少菜，反而会垂头丧气，因为剩菜说明其烹调水平有待提高。

（五）规范性

礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在，并被人们广泛认同，是因其对人们的具体行为具有规范性和制约性。礼仪无处不在，无时不在，大到国家领导人出访接待，小到我们每个人的日常生活中的一言一行，无不体现出礼仪的规范要求。礼仪这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态，均可反映出行为主体的内在品质和外在的行为标准。礼仪的实施，主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为。

（六）对等性

礼仪的对等性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中，人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。而在官方交往中，则要确定有官方礼宾次序，确定官方礼宾次序的主要依据是担任公职或社会地位的高低。这并不意味着尊卑贵贱，而是现代社会正常交往秩序的表现。礼仪的等级性在社会交往中还表现为双向对等性，即在不同地区、不同组织的交往中，双方人员在公职身份和社会地位上要相近，业务性质要相似，以此来表示对对方的尊重。

四、礼仪的基本原则

（一）尊敬的原则

“守礼莫若敬”。说明尊敬是礼的核心，更是礼仪的基本要求。一切礼仪的规则都是围绕着自尊和尊人这个核心而制定的。自尊是赢得他人尊敬的前提，一个不懂自尊的人必然被人鄙视。尊重他人是传统美德，人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人。

（二）真诚的原则

真诚就是在交际过程中要做到诚实守信，不虚伪，不做作。真诚是人的最宝贵的品格，也是礼仪的本质要求。真正的礼仪应是发自内心的对人真诚的尊重、关心和爱护，并用自然得体的言行表达出来的行为。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程，如果缺乏真诚则不可能达到目的，更无法保证交际效果。

（三）宽容的原则

“礼之用，和为贵”。人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。一个注重礼仪修养的人应具有宽阔的心胸、坦荡的襟怀和善解人意的心灵，以期达到与人

和谐相处的境界。

（四）适度的原则

在施礼、讲礼时要把握好“度”，也就是要把握好分寸。要求适中，不能过分，过犹不及。礼仪是一种程序规定，而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就可能进入误区。

（五）自律的原则

自律是施行礼仪的基本保障。礼仪的实施，要求人们时时处处严格要求自己，自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为，使自己的言谈举止符合礼仪规范。古训“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿行”，实际上就是礼仪自律的具体要求。

（六）平等的原则

现代礼仪的平等原则，是指以礼待人，有来有往，即不能盛气凌人，也不能卑躬屈膝。平等原则是现代礼仪的基础，是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要的原则。在交际活动中；对任何交往对象都一视同仁，给予同等程度的礼遇，才能与之愉悦地沟通，建立起和谐的人际关系。

知识链接 1-2

传统社会是等级森严的社会，社会等级制度将人们划分为不同的等级。如中国周代将人分成天子、卿、大夫、士、庶人五个等级。礼仪成了维护阶级秩序的有利武器。近代资本主义的兴起，瓦解了旧的等级社会存在的基础，平等成了社会发展的内在要求。资产阶级启蒙思想家洞察历史的需要，提出了“自由、平等、博爱”的口号，主张人生来平等，为现代礼仪的产生打下了思想基础。平等原则是现代礼仪的基础。

实例 1-1：英国著名戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次访问前苏联，在莫斯科街头散步时，遇到了一位聪明伶俐的小女孩，便与她玩了很长一段时间。分手时，萧伯纳对小姑娘说：“回去告诉你妈妈，今天和你一起玩的是世界有名的萧伯纳。”小姑娘望了望萧伯纳，学着大人的口气说：“回去告诉你妈妈，今天同你一起玩的是苏联小姑娘安妮娜。”这使萧伯纳大吃一惊，立刻意识到自己太傲慢了。后来，他常回忆起这件事，并感慨万分地说：“一个人不论有多大的成就，对任何人都应该平等相待，要永远谦虚。这就是那个小姑娘给我的教训，我一辈子也忘不了她！”