

商务礼仪 规范手册

礼仪培训实用读本

SHANGWU
LIYI
GUIFANSHOUCE

最新
珍藏版

世界上最廉价而又能得到最大收益的一项特质，那就是礼节。

——[美]拿破仑·希尔《成功之路》

—— 马飞◎主编 ——



金城出版社
GOLD WALL PRESS

商务礼仪 规范手册

礼仪培训实用读本

—— 马飞◎主编 ——

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪规范手册 / 马飞主编. — 3版. — 北京: 金城出版社, 2009. 7

ISBN 978-7-80084-654-0

I. 商… II. 马… III. 商务—礼仪—手册 IV. F718—62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第151429号

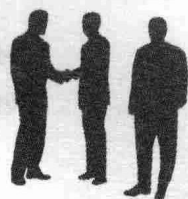
商务礼仪规范手册

作 者	马 飞
责任编辑	丁洪涛
开 本	710×1000毫米 1/16
印 张	18.75
字 数	300千字
版 次	2009年7月第3版 2009年7月第3次印刷
印 刷	三河市鑫利来印装有限公司
书 号	ISBN 978-7-80084-654-0
定 价	29.80元

出版发行	金城出版社	北京市朝阳区和平街11区37号楼	邮编: 100013
发 行 部	(010)84254364		
编 辑 部	(010)64210080		
总 编 室	(010)64228516		
网 址	http://www.jccb.com.cn		
电子邮箱	jinchengchuban@163.com		
法律顾问	陈鹰律师事务所	(010)64970501	

商务礼仪是指现代公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士，在经济往来中所应遵循的行为规范。特别是随着市场经济竞争越来越激烈，而商务人员的礼仪风范不仅代表了个人的形象品味，还代表了一个企业的形象，商务礼仪在一定程度上可以决定整个商务活动的成败。现代商务礼仪不仅体现在言谈举止方面，更体现在现代社会生活的各个领域，特别是随着科学技术的发展，许多新兴领域都要求全新的礼仪规范，这就需要我们不断学习现代礼仪知识，以适应迅猛发展的商业浪潮。为此，在有关权威专家和单位的指导下，我们特别编辑了《商务礼仪规范手册》，其中包括仪表、形体、言谈、工作、往来、会议、谈判、宴会、涉外、出访、旅行、馈赠、通讯和文书等现代商务礼仪知识，非常科学和实用，是现代商务礼仪知识的规范读本。

内容提要





第一章 礼仪概论

1. 礼仪的起源 /002
2. 礼仪的特点 /006
3. 礼仪的原则 /011
4. 礼仪的作用 /019
5. 礼仪与气质的培养 /024
6. 礼仪与道德的培养 /029

第二章 职场仪表礼仪

1. 职场服饰礼仪 /036
2. 职场仪容要求 /042

第三章 职场形体礼仪

1. 仪表的重要内涵 /048
2. 体姿礼仪 /049
3. 体态礼仪 /054
4. 动作语礼仪禁忌 /064

第四章 职场言谈礼仪

1. 敬语、谦语的运用 /068
2. 称呼礼仪 /070
3. 介绍礼仪 /071
4. 言谈技巧 /075
5. 言谈礼仪 /078

商务礼仪
SHANGWU LUYI
规范手册
目 录

6. 学会赞美他人 /081

第五章 职场工作礼仪

1. 求职礼仪 /086
2. 办公室工作礼仪 /088
3. 日常工作礼仪 /095
4. 工作会议礼仪 /101
5. 拜访、接待礼仪 /102
6. 工作餐礼仪 /107
7. 公务文书礼仪 /111

第六章 商务往来礼仪

1. 名片的礼仪 /116
2. 握手的礼仪 /118
3. 邀约礼仪 /120
4. 迎送礼仪 /124
5. 商务接待、拜访礼仪 /126
6. 演讲礼仪 /128
7. 销售礼仪 /134
8. 商务乘车礼仪 /138

第七章 商务会议礼仪

1. 洽谈会礼仪 /146
2. 发布会礼仪 /152
3. 赞助会礼仪 /159
4. 展览会礼仪 /166
5. 茶话会礼仪 /168



6. 股东年会礼仪 /175

第八章 商务谈判礼仪

1. 见面礼仪 /178
2. 会见礼仪 /180
3. 交谈礼仪 /182
4. 签约礼仪 /185

第九章 商务宴会礼仪

1. 宴会准备礼仪 /188
2. 中餐餐具的使用礼仪 /190
3. 西餐餐具的使用礼仪 /193
4. 就餐礼仪 /197

第十章 商务涉外礼仪

1. 涉外礼仪原则 /212
2. 涉外迎送礼仪 /214
3. 涉外会见、会谈礼仪 /219
4. 各种仪式礼仪 /221
5. 涉外参观游览礼仪 /225
6. 商务礼俗与禁忌 /227

第十一章 出访、旅行礼仪

1. 乘飞机礼仪 /244
2. 乘车礼仪 /246



3. 约会礼仪 /247
4. 社交舞会礼仪 /249
5. 商务旅行礼仪 /251

第十二章 商务馈赠礼仪

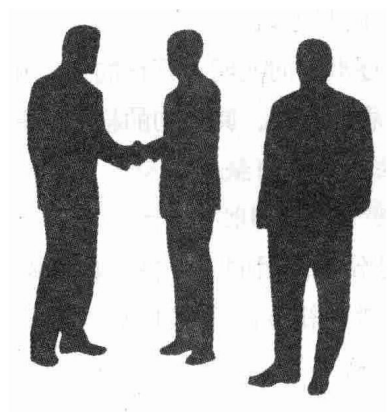
1. 馈赠规则 /258
2. 礼品的选择 /259
3. 馈赠的时机与场合 /260
4. 馈赠方式 /262
5. 馈赠技巧 /265
6. 涉外馈赠礼品礼仪 /267

第十三章 商务通讯礼仪

1. 电话礼仪 /270
2. 传真礼仪 /271
3. 手机礼仪 /272
4. 电子邮件礼仪 /273

第十四章 文书礼仪

1. 信函礼仪 /276
2. 请柬礼仪 /280
3. 贺卡礼仪 /281
4. 启事礼仪 /283
5. 题词礼仪 /285
6. 祝辞礼仪 /287
7. 致词礼仪 /288



第一章

礼仪概论

1. 礼仪的起源
 2. 礼仪的特点
 3. 礼仪的原则
 4. 礼仪的作用
 5. 礼仪与气质的培养
 6. 礼仪与道德的培养
-



1



礼仪的起源

礼仪作为人类交际的表现形式之一，同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向文明、开化的标志和见证。

那么，礼仪的含义何在？今日丰富多彩的礼仪，其最初的根源又是什么？

礼仪的含义

在中文里，最早的“礼”和“仪”是分开使用的。在古代典籍中，“礼”主要有三层意思：一是政治制度；二是礼貌、礼节；三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表；二是指仪式和礼节；三是指准则和法度。而将“礼”和“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”

中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。

在西方，“礼仪”一词始于法语 *Etiquette*，它的原意是“法庭上的通行证”。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，让人们去遵守。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”，它同样有三种涵义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观中外对“礼仪”含义的理解，我们可以看出它有以下三个方面的基本意思：

其一，礼仪是一种行为规范或行为模式，见了面不自觉地要伸出手，临走时下意识地要说声“再见”。没有人非逼着你这样做，但你却觉得只有这样才能合适和正确。

其二，礼仪是大家共同遵守的，当然，不可能全世界每个人都遵从同一礼节，但相对于偶然性的行为，礼仪却是普遍的。现在，国际上通用见面打招呼说“你好”。

其三，礼仪是有它存在的合理性的，如约束人类欲望，保证社会秩序，实现人际关系的和谐。当然，这是概念上的认知，和外在表现是有区别的。

礼仪的根源

关于礼仪的根源问题，古往今来一直是人们颇感兴趣的，但至今并无定论。“仁者见仁，智者见智”，乐山乐水，主要有以下几种比较流行的观点：

祭祖说 即认为礼仪源于祭祖，它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则，后来才逐渐发展为调整相互关系的风俗习惯。

风俗说 即认为礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的，进入文明社会后，由所谓的“圣人”加以改造，变成系统的礼。

父权制说 即认为为了划分尊卑贵贱的需要，类似于家长制的说法。

需求说 即认为礼仪是人类交往中逐渐形成和发展的，是源于人际交往的需要。

我们认为，不能以某种行为或需要作为礼仪的最初起源，若从时间上分析，它肯定源于原始社会；若从缘由上分析，它是人性的要求。

关于握手的起源，就有很多有意思的观点。

有人认为，在远古时代，人类以打猎为生，不同部落的陌生人在路上相遇，为了证明自己没有恶意，便主动丢掉手中所握的石块或利器，并让对方触摸、检查手掌，以表示对对方的信任和友好。这种礼俗沿袭下来，便诞生了见面之时要握手的礼节。

还有一种观点是，在中世纪的欧洲，骑士之间为了超越对手，证明实力，要进行格斗，败者摘下头盔，甘拜下风，乞求胜者宽宏大量，饶其不死。但是，在特殊情况下，如果格斗双方势均力敌，为了避免两败俱伤，使用动作来谈判。他们把平时持剑的右手伸向对方，相互上下摇晃，直到达到满意的协议才分开。这种骑士的规矩后来便传播到广大民众中，而成了当今遍布全球的握手礼节。

据考古学、民俗学等方面的材料证明，我国原始社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范，宗教礼仪、婚姻礼仪等初具雏形。

礼仪起源于原始社会的说法，在一些保留着很多原始特征民族中，可见一斑。

我国东北的鄂伦春族，在解放前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范，如相信万物有灵，他们对熊的崇拜，正像某些汉族人对龙的崇拜一样，十分虔诚。打猎归来，若捕到了熊，大家都伤心地痛哭一场，吃完熊肉后，还要再哭一次，并对熊骨进行天葬。

在国外的某些民族，原始的礼仪形式同样具有很强的约束力，但这种约束是自觉的。某些风俗习惯也很有意思。

在非洲喀麦隆一带的西非庞圭人，往往瞧不起到他们那儿去的白人考察人员，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。

这就是庞圭人的原始礼仪，忌讳直言粪便、尿液的排放。颇有礼貌的庞圭人来到其他村寨，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？”上述说法概出自“讲礼仪”的人之口，他们总是用其他词句表达“上厕所”这一意思。

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“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，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”，把礼看做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：“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”实际上，早在孔子以前，就已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，至周公时代的周礼，已比较完善。其间有许多关于礼仪的“书”问世，比较著名的有《周礼》、《仪礼》、《礼记》。从这些大思想家及这些礼仪专著中不难看出，礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

在西方，礼仪的演变与中国有相似之处，但又有很大的特殊性，这不仅

表现在礼仪的具体形式上，还在于关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。

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。约自公元前 6000 年起，爱琴海诸岛居民开始从事农业生产。此后，相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。公元前 11 世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。

《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部。这部著名的叙事诗主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事，其中也有关于礼仪的论述，如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如毕达哥拉斯（公元前 580 年～前 500 年）率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底（公元前 469 年～前 399 年）认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表；柏拉图（公元前 427 年～前 347 年）强调教育的重要性，指出理想的四大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正。

公元 1 世纪末至公元 5 世纪，是罗马帝国统治西欧时期。此间，教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况，认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽，但追求情侣的男子，却可以用手指蘸酒写情书。

公元 476 年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始封建化过程，12～17 世纪，是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制，以土地关系为纽带，将封建主与附庸联系在一起。此间制订了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如于 12 世纪写成的冰岛诗集《伊达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，嘉宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究……

14～16 世纪，欧洲进入文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的名著有：意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性；尼德兰人文主义者伊拉斯谟（1466～1536 年）撰写的《礼貌》着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等，提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。

17、18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时期，尼德兰革命、英国资

产阶级革命和法国大革命相继爆发。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义时期编撰了大量礼仪著作。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于 1693 年写作了《教育漫话》。《教育漫话》系统地、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。英国政治家切斯特菲尔德勋爵（1694 ~ 1773 年）在其名著《教子书》中指出：“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养，他们有此权利，因为他们在本性上是和你相等的，并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦逊、温和，否则，他们会以为你骄傲，而憎恨你。”

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文化和礼仪规范。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，已为世界所共知。但另一方面，当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存，特色与惯例同在，共同构成了当今世界礼仪的亮丽风景。

2



礼仪的特点

礼仪的本质特点是它的文化性，隶属于上层建筑的范畴，由经济基础制约并反作用于经济基础。

一般而言，礼仪具有五性：时代性、地域性、具体性、操作性、理智性。

时代性

西藏在和平解放前基本上是农奴制社会。那时，农奴主外出，农奴既要备马，还要跪伏在马的一侧，供主人当“阶梯”。对当时的所有人而言，这就

是天经地义的礼节。

农奴主根本不会对农奴的尊严、人格有丝毫的牵挂，从农奴的背上上马，耀武扬威，非常合乎礼节。而农奴制一旦被推翻，日月换新天，就不可能再有这样的礼仪，若再有，在法律上违法，在礼仪上将被视为“无礼”。

这就是时代变迁的结果，“世移事异，变‘礼’宜矣”。

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”，同样证明少妇是没教养的，周围的异样眼光将使她陷入尴尬境地。

但是 20 年之后，欧美遛狗成风，成为最有风度的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，而且是一种上层生活的表现。

由上可见，礼仪作为一种行为规范，必会随着时代的发展而发展，随着历史的进步而进步，不可能一成不变，所以后人对前人的礼仪规范也没必要墨守成规，要正视礼仪的变异性、现实性，正如黑格尔所说：“传统并不是一个管家婆，只是把它所接受过来的东西忠实地保存着，然后毫不改变地保持着传给后代。它也不像自然过程那样，在它的形态和形式的无限变化和活动中，永远保持其原始的规律，没有进步。”

历史的长河奔流不息，“逝者如斯夫”，每一个发展阶段都有与之相适应的礼仪。我们有充足的理由相信，未来更高阶段的礼仪，必然适应更高度的文明，从而更能为所有的人自觉遵守。

地域性

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，也都有着不同的礼仪，甚至截然相反。

中西礼仪的差距是共知的，它基于东方文化和西方文化的差别，呈现了各自的地域特色。

中国人崇拜龙，就是从原始社会的图腾崇拜开始的，进入君主时代，龙又成了“真龙天子”的象征。到今天，龙又成了吉祥喜庆的代名词。然而，在英国以至整个西方世界，龙是凶残阴险的标志，人人惧怕，人人厌恶，而且很多关于龙（蛇）的故事中，它总是落个被宰杀的下场。所以，圣诞节给

中国人送带有龙的贺卡，则很适合中国人的欣赏口味，若对英国人也如此，则是大大的失礼了。

关于“老”的理解，中西也是毁誉不一。

在我国，虽然有“夕阳无限好，只是近黄昏”的感叹，但是人们依然尊敬地称呼上了岁数的工人为“老师傅”，称德高望重的老师为“吴老”、“钱老”，称年事已高的先生为“老伯”或“老大爷”等。“老”象征着经验丰富，“姜还是老的辣”。而老当益壮者更是令人钦佩。不过，假如我们满怀敬意用“老”字称呼一些西方人，效果可能会适得其反。在美国，就曾发生过这样一件事。美国一所大学的中国留学生在欢迎校长的母亲光临时，尊称她为“老夫人”，结果“老夫人”竟拂袖而去。对她来说，“老”意味着“魅力丧失”，“风韵不存”。无独有偶，一群欧洲游客在北京附近登长城时，热情的导游想搀扶一位外国老人，却遭到老人的“白眼”。“我不是‘老先生’，我自己能行”。在西方，“老”意味着“精力不济，走下坡路”，“老”有时就是“不中用”的代名词。谁愿意被人瞧不起呢？而独立意识强、不愿麻烦别人、不想拖累子女的西方老人，更是不言老、不服老，自然也不乐意被别人尊称为“老人”。故此，当我们与西方老人打交道时，要充分理解和尊重他们的意愿。

在宴请语言方面，更是有趣。

宴请是一种联络感情、增进友谊的方式，东西方人士都乐于此道。但是，同样是请客，中国主人和西方东道主致辞的风格却截然不同。

中国人请客，主人动筷子时，往往客气地说：“没什么菜，请随便用。”一些西方客人听了此话好生奇怪，明明是满满一桌子菜，主人怎么说没什么菜呢？西方客人之所以疑惑不解，皆因不熟悉中国人的生活习性。中国人一向认为，“满招损，谦受益”。因此，视谦虚为美德的中国人说话时十分谨慎，甚至过分谦虚。相比之下，西方人请客时很少上许多菜，但却振振有辞：“这是我的拿手好菜。”或者热情洋溢地说：“这道菜，是我夫人特地精心为你做的。”在中国人看来，这些西方人似乎有点狂妄，真不知天高地厚，但这恰恰表现出西方人的热情与直爽。这里顺便指出，中国人请客时，桌子上的食物若被客人一扫而光，主人的面子会很不好过。因为，这表明饭菜不够丰盛，而西方女主人见此情景，定会感到欢欣鼓舞。她若瞧见盘子里还剩下不少菜，

反而会垂头丧气，因为剩菜说明其烹调水平有待提高。

礼仪的这一特点，要求在社交和礼仪活动中，我们既要注意各民族、国家、区域文化的共同共通之处，又应十分注意谨慎地处理相互间的文化差异。既要保持自尊，又要尊重他人，科学恰当地处理礼仪活动中不同文化的碰撞问题，把地域差别作为交流、互补的条件。

具体性

这也可称为礼仪的阶级性，即礼仪并非都是符合人们所设定的美好理想，人类所追求的东西并非都能在礼仪中反映出来。

特权社会必然以掌握稀缺资源的阶级为核心，礼仪很大程度上包含着他们的利益和需求。

《礼记·曲礼上》有一句名言：“礼不下庶人，刑不上大夫”。意即“礼”所赋予的各种待遇、权利是奴隶们根本不能享受的，而“刑”所规定的各种罚则，与君王、王族、达官、贵人是无缘的。礼、刑与阶级地位如此紧密地连在一起，其阶级性何其鲜明。

但是，我们不能由此而断言“礼仪都具有阶级性”。试想，原始社会还没产生阶级，但有礼仪，那么礼仪的阶级性从何而来？

《礼记·曲礼上》中有两个例子：

“傲不可长，欲不可纵，志不可满，乐不可极。”

“礼尚往来，往而不来，非礼也，来而不往，亦非礼也。”

其他如西餐具的摆法、用法；给老人让座；别人帮助了自己说一声“谢谢”等，给这些日常礼仪形式带上阶级性的帽子，恐怕就荒唐可笑了。其实许多礼仪都是不带任何阶级色彩的。

那么，是不是就可以说礼仪是超阶级的呢？当然，也是不准确的。

礼仪既有阶级性，又没有阶级性，这种两重性是由于它的形成和发展的两个驱动力不同而产生的。一是全地区、全民族指导、协调人际关系的需要。这种驱动力是约定俗成的、自发的。另一个驱动力是统治阶级利用礼仪、改造礼仪，把礼仪纳入本阶级的思想观念之中，用以维护本阶级的统治。这个驱动力是有意识的、自觉的。