

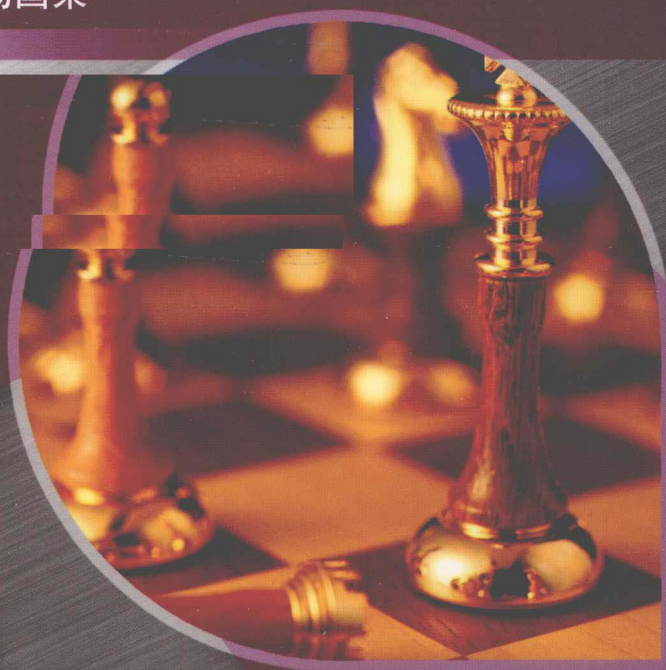


面向“十二五”
高等教育课程改革项目研究成果

商务礼仪

Business Etiquettes

主 编 甘 露 郭晓丽 杨国荣



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

本课程以“十二五”期间我国高等教育课程改革项目研究成果为基础，结合当前我国高等教育改革的实际情况，对商务礼仪进行了系统的梳理和总结。本书力求做到理论联系实际，注重培养学生的实践能力和职业素养。本书可作为高等院校商务专业及相关专业的教材，也可供从事商务工作的从业人员参考。

本书在编写过程中，参考了国内外大量的文献资料，并得到了相关专家、学者的指导和帮助。在此，我们表示衷心的感谢。由于编者水平有限，书中难免存在一些不足之处，恳请广大读者批评指正。

商务礼仪

本书共分八章，主要内容包括：商务礼仪概述、商务交往礼仪、商务谈判礼仪、商务会议礼仪、商务宴请礼仪、商务馈赠礼仪、商务出行礼仪、商务网络礼仪等。本书力求做到理论联系实际，注重培养学生的实践能力和职业素养。本书可作为高等院校商务专业及相关专业的教材，也可供从事商务工作的从业人员参考。

主 编 甘 露 郭晓丽 杨国荣

副主编 陈 先 闵 毓 沈晓娇

编 者 林 超 孙 萍 谢吉萍



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

地址：北京市海淀区中关村大街58号

内 容 简 介

本书编写体例贯穿“模块-子模块-学习情境-实训场景-实例任务”的主线,形象直观地介绍了10个模块,依次分别是商务礼仪概述、商务人员形象设计、商务交往礼仪、商务工作礼仪、商务通信礼仪、商务拜访与接待礼仪、商务宴请礼仪、专题活动礼仪、求职礼仪、商务谈判礼仪。

本书突出实践教学的特点,设计了生动具体、易于操作的“实例任务”,对商务礼仪的阐述力求简明、扼要、通俗、实用,避免长篇大论,做到深入浅出、翔实具体,融理论性、实践性、知识性和可操作性于一体。

《商务礼仪》不但可作为高等学校各专业学生通识课的礼仪教材,还可作为公共关系人员、市场营销人员及广大企业员工等商界人士了解礼仪、掌握礼仪规范、提高文化素养的培训用书和自学参考读物。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 甘露, 郭晓丽, 杨国荣主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2010. 7

ISBN 978 - 7 - 5640 - 3492 - 4

I. ①商… II. ①甘…②郭…③杨… 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 (2010) 第 144979 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(总编室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市德美印刷厂

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 18.5

字 数 / 348 千字

版 次 / 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑 / 梁铜华

印 数 / 1 ~ 2000 册

责任校对 / 张沁萍

定 价 / 37.00 元

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

前 言

随着现代社会人与人之间交往的增多,个人的礼仪修养越显重要。如何得体地与人交往,并通过个人交往为商务活动创造发展的契机,已成为商务人员越来越关心的话题。在商务活动中,合乎礼仪的举止在很大程度上有助于活动的成功,这就对商务人员的礼仪素质提出了较高的要求。本书主要介绍了商务人士在社会交往活动中应掌握的礼仪规范,可帮助读者全面了解商务礼仪的各个环节,提升企业形象与个人形象。

本书是在参考了大量资料的基础上,吸收了现代商务礼仪最新的理论和实践研究成果,并结合所有教师近年来研究探讨的成果而推出的一本实用礼仪教材。本书从商务礼仪的不同角度、不同层面对商务礼仪的不同内容进行了综合阐述和训练,系统介绍了商务礼仪的10个模块,并在编写过程中着重突出以下特色。

(1) 注重理论联系实际,突出案例教学和技能训练,着重培养实务操作能力。

(2) 以学生为中心,注重模块化教学。

(3) 编写体例贯穿“模块-子模块-学习情境-实训场景-实例任务”的主线,形象直观。

(4) 每一子模块前面都有由素质目标、知识目标、技能目标、能力目标组成的学习目标群,有由引例文章与分析提示组成的引例介绍。每个实训场景下还有一组知识点与关键技能点、若干组实例任务与知识窗。

(5) 每一子模块后面都有小结、主要概念、技能训练(基础知识题:单选题、多选题、简答题各5道题)、案例分析题、技能操作与实训题。

本书由甘露、孙萍、杨国荣、谢吉萍、郭晓丽、陈先、闵毓、沈晓娇、林超参加编写。本书由甘露、郭晓丽、杨国荣担任主编,由陈先、闵毓、沈晓娇担任副主编,由林超、孙萍、谢吉萍担任编者。本书由杨国荣负责编写大纲与体例、分工、校对和全书统稿等工作。本书具体编写分工为:模块1由甘露、沈晓娇编写,模块2由郭晓丽、陈先编写,模块3由甘露、孙萍编写,模块4由郭晓丽、林超编写,模块5由郭晓丽编写,模块6由陈先、郭晓丽编写,模块7由郭晓丽

目 录

模块1 商务礼仪概述	1
学习情境1：商务礼仪的概念与特点	2
实训场景1 礼仪概述	2
实训场景2 商务礼仪的概念	4
实训场景3 商务礼仪的特点	4
学习情境2：商务礼仪的作用与原则	5
实训场景1 商务礼仪的作用	5
实训场景2 商务礼仪的原则	6
学习情境3：商务礼仪的修养	7
实训场景1 商务礼仪的修养	7
实训场景2 提高商务礼仪修养的途径	8
模块2 商务人员形象设计	13
学习情境1：仪态礼仪	14
实训场景1 体姿规范	14
实训场景2 手势规范	24
实训场景3 表情礼仪	25
学习情境2：仪容礼仪	29
实训场景1 仪容基本规范	29
实训场景2 仪容细节规范	30
实训场景3 美容化妆技巧	30
学习情境3：服饰礼仪	33
实训场景1 服饰基本要素	33
实训场景2 女士服饰礼仪	37
实训场景3 男士服饰礼仪	38

模块3 商务交往礼仪	43
学习情境1: 打招呼与握手的礼仪	44
实训场景1 打招呼的概述	44
实训场景2 握手的礼仪	46
学习情境2: 称谓与敬语、谦语的使用礼仪	47
实训场景1 称谓语的概念	47
实训场景2 称谓语的种类及使用	48
实训场景3 敬语、谦语的使用礼仪	49
学习情境3: 名片礼仪	50
实训场景1 名片的作用及种类	50
实训场景2 名片的使用礼仪	52
实训场景3 名片的其他功能	53
学习情境4: 介绍礼仪	54
实训场景1 介绍概述	54
实训场景2 介绍的形式	55
学习情境5: 位次礼仪	57
实训场景1 位次礼仪概述	57
实训场景2 商务场合的位次安排	58
模块4 商务工作礼仪	67
学习情境1: 办公室礼仪	68
实训场景1 办公室礼仪概述	68
实训场景2 办公室环境礼仪	68
实训场景3 办公服饰礼仪	71
实训场景4 办公举止礼仪	73
实训场景5 工作语言礼仪	74
学习情境2: 日常工作礼仪	77
实训场景1 日常工作礼仪概述	77
实训场景2 汇报工作礼仪	78
实训场景3 出差工作礼仪	79
学习情境3: 会务、会议礼仪	82
实训场景1 会务安排礼仪	82
实训场景2 与会者礼仪	85
实训场景3 会议发言者礼仪	85
模块5 商务通信礼仪	90
学习情境1: 通信礼仪概述	91
实训场景1 通信礼仪概述	91

实训场景2 通信礼仪基本要求	91
学习情境2: 纸质通信礼仪	92
实训场景1 书信礼仪	92
实训场景2 卡片礼仪	100
学习情境3: 电子通信礼仪	102
实训场景1 电话礼仪	102
实训场景2 电子、网络通信礼仪	104
模块6 商务拜访与接待礼仪	109
学习情境1: 商务拜访礼仪	110
实训场景1 商务拜访礼仪概述	110
实训场景2 商务拜访的基本流程	111
实训场景3 商务拜访礼仪	113
学习情境2: 商务接待礼仪	115
实训场景1 商务接待礼仪概述	115
实训场景2 商务接待准备	117
实训场景3 商务接待礼仪	120
学习情境3: 礼品馈赠礼仪	134
实训场景1 礼品馈赠概述	134
实训场景2 馈赠礼品的选择	136
实训场景3 礼品馈赠礼仪	137
模块7 商务宴请礼仪	147
学习情境1: 常见的宴请类型	148
实训场景1 常见宴请礼仪概述	148
实训场景2 宴会礼仪	148
实训场景3 招待会礼仪	149
实训场景4 茶会礼仪	150
实训场景5 工作餐礼仪	151
学习情境2: 宴请各环节的礼仪	153
实训场景1 宴请的准备	153
实训场景2 宴请的席位	156
实训场景3 宴请的接待	158
学习情境3: 中餐礼仪	159
实训场景1 中餐礼仪概述	159
实训场景2 中餐用餐礼仪	159
学习情境4: 西餐礼仪	164
实训场景1 西餐礼仪概述	164

19 实训场景2 西餐用餐礼仪	164
模块8 专题活动礼仪	175
学习情境1: 开业典礼礼仪	176
001 实训场景1 开业典礼概述	176
501 实训场景2 开业典礼的准备	177
501 实训场景3 开业典礼的程序	180
401 实训场景4 开业典礼的基本礼仪	181
601 实训场景5 开业典礼常见的类型	182
学习情境2: 剪彩仪式礼仪	190
011 实训场景1 剪彩仪式的概述	190
111 实训场景2 剪彩仪式的准备	190
611 实训场景3 剪彩仪式的程序	193
211 实训场景4 剪彩仪式的基本礼仪	194
学习情境3: 签字仪式的礼仪	195
711 实训场景1 签字仪式的概述	195
051 实训场景2 签字仪式的准备	196
141 实训场景3 签字仪式的程序	198
441 实训场景4 签字仪式的基本礼仪	199
学习情境4: 展览会仪式的礼仪	201
721 实训场景1 展览会仪式的概述	201
741 实训场景2 展览会仪式的准备	203
841 实训场景3 展览会的基本流程	207
841 实训场景4 展览会仪式基本礼仪	208
学习情境5: 新闻发布会的礼仪	209
061 实训场景1 新闻发布会的概述	209
021 实训场景2 新闻发布会的准备	211
121 实训场景3 新闻发布会的程序	213
521 实训场景4 新闻发布会的基本礼仪	214
模块9 求职礼仪	222
学习情境1: 求职应聘前的礼仪	223
821 实训场景1 求职前的思想准备	223
921 实训场景2 求职信息的获取	224
921 实训场景3 自荐	226
921 实训场景4 自荐信	228
401 实训场景5 简历的制作	229
401 实训场景6 自荐材料的电子投递	231

实训场景 7 面试服饰的礼仪	232
学习情境 2: 求职应聘中的礼仪	235
实训场景 1 面试概述	235
实训场景 2 接受面试的阶段	236
实训场景 3 应聘面试的基本礼仪	237
实训场景 4 面试仪态礼仪	241
实训场景 5 面试言谈礼仪	245
学习情境 3: 求职应聘后的礼仪	246
实训场景 1 告别礼仪	246
实训场景 2 感谢礼仪	248
实训场景 3 询问礼仪	250
实训场景 4 心理调整	250
模块 10 商务谈判礼仪	260
学习情境 1: 商务谈判概述	261
实训场景 1 谈判的基本概念	261
实训场景 2 商务谈判的构成要素	262
实训场景 3 商务谈判的类型和原则	263
学习情境 2: 商务谈判礼仪	265
实训场景 1 商务礼仪的概述	265
实训场景 2 商务谈判礼仪	265
实训场景 3 商务谈判礼仪策略	276
学习情境 3: 涉外谈判礼仪	277
实训场景 1 涉外谈判概述	277
实训场景 2 涉外礼仪的差别	278
参考文献	285

模块 1

商务礼仪概述

学习目标

素质目标：通过对商务礼仪概念、作用的学习与对提高商务礼仪修养的训练，帮助学生认识到商务礼仪的重要性，认识到提高礼仪素质，塑造良好礼仪形象，对今后的工作交往起到促进作用。

知识目标：了解商务礼仪的概念及特点，认识商务礼仪的重要性，掌握商务礼仪修养的途径。

技能目标：熟悉商务礼仪的作用，提升商务礼仪修养，掌握商务礼仪技能。

能力目标：掌握商务礼仪人员应具备的修养，能够在学习、生活及今后的商务交往中，展现并运用一定的商务礼仪技能。

引例

引例文章

商务礼仪对企业经营的重要性

日本著名的企业家松下幸之助刚开始经营企业时，自己不修边幅，企业也不注重形象，企业发展缓慢，业务难以开展。有一天，他去理发时，理发师不客气地批评他不注重形象，说：“松下先生，你是公司的代表，却这样不注重衣冠，别人会怎么想？连人都这样邋遢，他的公司会好吗？”从此，松下幸之助一改过去的习惯，开始注意自己在公众面前的形象，要求员工也要注意形象，讲文明、懂礼貌，生意也随之兴旺起来。现在，松下电器的各类产品享誉天下，这与松下幸之助长期率先垂范，要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。

分析提示

从上面这个案例可以看出,在商务活动中,企业的发展与企业形象密不可分,企业员工形象是企业形象的缩影,企业员工的商务礼仪、礼貌素养等是企业发展的推动力。因此,商务人员必须学习商务礼仪,了解商务礼仪的构成与特点,养成良好的商务礼仪修养,提升企业形象,提高企业的经济效益和社会效益。

正文

学习情境 1: 商务礼仪的概念与特点

实训场景 1 礼仪概述

知识点: 礼仪的概念

关键技能点: 掌握礼仪的概念和特征

实例任务 1: 认知礼仪的含义

知识窗 1: 礼仪的定义

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。礼仪是礼和仪的合一,礼的本意指“事神敬福”的敬神,现引申为表示尊敬;仪指“表率、标准。”礼仪是有形式的,它存在于社会的一切交往活动中。其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。因此,语言(包括书面和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

知识窗 2: 礼貌、礼节、礼仪三者的关系

礼貌、礼节、礼仪三者从本质上是一致的,都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,但又有特殊的含义和要求,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,礼貌是一个人待人接物时的外在表现,主要通过言语和行动表现出对交往对象的尊重和敬意。礼节是礼貌的具体表现,它具有一定的强制性,如中国古代的作揖、跪拜,各国通行的点头、握手,欧美国家的拥抱、亲吻等,都是不同国家礼节的表现形式;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,礼节是礼仪的基础,礼仪是系列化、程式化了的礼节,是一系列特定的礼节的集合。

实例任务 2: 了解礼仪的产生与发展

知识窗: 我国古代礼仪的产生与发展经历了四个阶段,如表 1-1 所示。

表 1-1 古代礼仪产生与发展的阶段

阶段	时间	主要内容
起源时期	原始社会中晚期—公元前 21 世纪	原始宗教礼仪、政治礼仪、祭祀礼仪
形成时期	公元前 21 世纪—公元前 771 年	五礼（吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼）
变革时期	公元前 771 年—公元前 221 年	出现礼崩乐坏的局面，创造新礼
强化和衰落时期	公元前 221 年—1911 年	尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人

知识窗 2：我国现代礼仪形成与发展的三个阶段，如表 1-2 所示。

表 1-2 现代礼仪形成与发展的阶段

阶段	时间	特点
礼仪革新阶段	1949 年—1966 年	确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系
礼仪退化阶段	1966 年—1976 年	礼仪受到摧残，社会风气逆转
礼仪复兴阶段	1977 年至今	礼仪建设全面复兴，讲文明、重礼貌蔚然成风

实例任务 3：掌握礼仪的特征

知识窗 1：广泛性

古今中外，各种礼仪广泛分布在社会生活各个领域，贯穿着人类社会的始终。上至国家下至家庭，从国内到国际，从政界到商界，生活中的衣、食、住、行各个方面，都有具体的礼仪规范，礼仪可谓无处不在；从古代到近代，从现在到将来，礼仪也都是处理人际关系的行为规范。礼仪可谓无处不在，无时不有。

知识窗 2：民族性

礼仪的民族性是指礼仪在形式及其代表的意义上都受到民族因素的影响。由于各民族的生存环境、文化传统、宗教信仰等方面的不同，导致了礼仪规范的差异。表现在同一礼仪形式在不同民族有着不同的意义，而同一礼仪内容在不同民族中又可以有着不同的表现形式。

知识窗 3：传承性

礼仪是一个国家、一个民族的自然、经济、政治、宗教、文化等因素在交互作用下，通过漫长的历史过程沉淀下来的结晶。礼仪一旦形成，通常会长期沿袭。如我国古代的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪，

至今仍积极影响着人们社会生活的方方面面。

知识窗 4：时代性

礼仪是社会关系和社会文明的产物，是适应人际交往关系的需要而产生的。随着社会关系和社会文明的发展变化，礼仪也必然发展变化。俗随时变，与时俱进。现代生活具有多元、丰富、多变的特点，因此，现代礼仪也必须正确反映时代精神，体现新的社会道德规范，在实践中不断更新其内容，改变其形式。

实训场景 2 商务礼仪的概念

知识点：商务礼仪的概念

关键技能点：掌握商务礼仪的概念和内容

实例任务 1：掌握商务礼仪的概念

知识窗：商务礼仪是人们在商务活动中，为了塑造和维护良好的个人或组织形象，对交往对象表示尊重与友好的规范和程序。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。现代社会中，商务礼仪已成为商务活动必不可少的交流工具，与商务组织的经济效益密切联系；商务礼仪也是商务人员交际的金钥匙，是商务活动的通行证，并事关商务活动的成功与否。

实例任务 2：了解商务礼仪的内容

知识窗：随着市场经济的繁荣发展，商务活动的日益频繁，商务礼仪越来越受到商务人员的重视。它具体包括：商务职业形象设计，如仪容仪表、仪态、言谈礼仪，商务交往、工作、接待、通信、餐饮、活动礼仪，求职礼仪等。

实训场景 3 商务礼仪的特点

知识点：商务礼仪的特点

关键技能点：掌握商务礼仪的特点

实例任务：认知商务礼仪的特点

知识窗 1：普遍性

当今，各种商务活动已渗透到社会的每个角落，可以说，只要有人类生活的地方，就存在着各种各样的商务活动。商务礼仪是人们在商务活动中必须遵守的行为规范，全体社会成员都离不开一定的礼仪规范的制约。人们在工作、学习和生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。

知识窗 2：信用性

商务活动涉及商务交往双方的利益，因此，诚实守信是非常重要的。“言必信，行必果”，这既是对自身的肯定，也是对他人的尊重。失约和不守信，都是失礼的行为。孔子说：“民无信不立。”商务人员应从遵守商务礼仪入手来展现

诚信的态度，为商务合作的成功提供通行证。

知识窗3：效益性

商务礼仪是一种社会行为，在商务交往中，得体的礼仪有助于树立企业的良好形象、协调交往双方的关系，促进合作的顺利进行，从而产生经济效益；而悖礼和失礼往往会导致商务交往的失败、客户的流失乃至商务活动的中断，给企业带来经济损失。可见，商务礼仪具有一定的效益性。

知识窗4：发展性

时代在发展，商务礼仪文化也在随着社会的进步而不断发展。比如，20世纪七八十年代，人们一般通过电报、信件等传递各种商务信息，而今，人们常用的则是电子邮件、网络、传真、电话等现代信息手段进行商务信息的传递。在全球经济一体化的发展势头下，我国传统的商务礼仪必然要引进世界各国较先进的商务元素，与国际社会的商务礼仪接轨，发展形成一套既富有中国传统特色，又符合国际惯例的商务礼仪规范。

学习情境2：商务礼仪的作用与原则

实训场景1 商务礼仪的作用

知识点：商务礼仪的作用

关键技能点：了解商务礼仪的作用

实例任务：认知商务礼仪的作用

知识窗1：塑造形象

现代市场竞争除了产品竞争外，还有形象竞争，塑造良好的个人形象和企业形象是现代商务礼仪的第一职能。在商务交往中，个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为就是本企业的典型活体广告。正确规范地运用商务礼仪能够帮助我们树立良好的个人形象，建立良好的商务关系，塑造良好的企业形象，从而为企业带来良好的社会效益。学习和普及商务礼仪，已成为现代企业提高美誉度、提升核心竞争力的重要手段。

知识窗2：传递信息

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为均可以传递一种甚至多种信息。根据礼仪表现的方式，可以把礼仪分成三种类型：言语礼仪、行为表情礼仪和饰物礼仪。言语礼仪可以通过口头或书面语言的方式来传达。如一声问候传递友好与关心，一句责备传递厌恶与反对。行为表情礼仪是指通过人的身体语言来传情达意的一种礼仪行为，如一个手势、一个表情都是可以给商务伙伴传递是否合作的信息。

知识窗 3: 沟通协调

礼仪既是形象,也是纽带,更是沟通与协调的手段。

在商务交往中,由于人们立场、观点的不同,对同一问题会产生不同的理解和看法,如果不能沟通,不仅交往的目的不能达到,还可能产生误解与隔阂,进而影响到商务活动的有效开展。礼仪是有效的沟通形式,恰当地运用礼仪,可以消除差异,增进理解,达到情感的沟通。现代企业处在一个复杂、开放的大系统中,面对各类公共关系,要协调各方不同利益要求,难免会产生摩擦和矛盾。商务礼仪就能起到化解矛盾、消除分歧、达成谅解、促进合作的目的。

知识窗 4: 提高效益

在商务交往中,正确使用商务礼仪,可以促使商务活动的顺利进行,促进双方业务合作,给企业树立良好声誉,从而帮助企业建立广泛合作关系,提高企业的经济效益和社会效益。

实训场景 2 商务礼仪的原则

知识点: 商务礼仪的原则

关键技能点: 熟悉商务礼仪的原则

实例任务: 认知商务礼仪的原则

在商务场合中,如何运用商务礼仪,发挥礼仪的沟通协调功能,建立良好的商务合作关系,应该遵循商务礼仪的四项原则。

知识窗 1: 真诚尊重原则

真诚是为人处世的一种实事求是的态度,是待人真心实意的友好表现。在商务活动中,诚心诚意、以诚待人,才易于为他人所接受;而逢场作戏、言行不一、口是心非,迟早会被揭穿或自行败露,不利于商务合作关系的发展。尊重他人是获得成功的重要保证,也是商务礼仪的核心。尊重他人,要求将对方的尊敬与重视放在首位,切勿伤害对方的自尊心。在商务交往中,要表现出你的真诚和尊重,切记三点:给他人充分表现的机会;对他人表现出你最大的热情;永远给对方留有余地。

知识窗 2: 平等适度原则

在商务交往中,礼仪行为总是表现为双方的,你给对方施礼,自然对方也会相应还礼于你,这种礼仪施行必须讲究平等原则。平等是人与人通过交往建立情感的基础,是保持良好人际关系的诀窍。遵循平等原则,必须做到不要骄狂、我行我素、自以为是、厚此薄彼、傲视一切,不能目中无人,更不能以貌取人,或以职业、地位、权势压人,而是应该时时处处平等、谦虚待人。

适度原则是指商务交往中应把握礼仪分寸,根据具体情况、情境而行使相应的礼仪,如在与他人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,

又不能轻浮；要自尊，却不能自负；要坦诚，但不能粗鲁；要信人，但不能轻信；要谦虚，又不能拘谨；要老练稳重，但又不能圆滑世故。

知识窗3：自信自律原则

自信的原则是商务交往中的一个重要原则，一个人唯有对自己充满信心，才能如鱼得水、得心应手。自信是商务活动中一份很可贵的心理素质，一个有信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，进而取得商务合作的成功；一个缺乏自信的人，就会处处碰壁、处处不顺。但自信而不能自负，不能自以为是。一贯自信的人，往往会走向自负的极端。运用自律原则就可以正确处理好自信与自负的关系。自律就是要克己、慎重。在商务交往中，要树立一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严于律己，实现自我教育与自我管理。

知识窗4：信用宽容原则

信用即讲究信誉的原则，守信是我们中华民族的传统美德。在商务活动中，尤其要讲究遵守信用，做到守时、守约，“言必信，行必果。”宽容的原则即是与人为善的原则，是容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己 and 传统观点的见解有耐心和公正的容忍。在商务交往中，宽容是创造良好商务关系的法宝，宽容他人、理解他人、体谅他人，站在对方的立场去考虑一切，是顺利完成商务工作的一剂良方。

学习情境3：商务礼仪的修养

实训场景1 商务礼仪的修养

知识点：商务礼仪的修养

关键技能点：掌握商务礼仪的修养

实例任务：熟悉商务礼仪的修养

作为一名合格的商务人员，在商务交往中，除了要有良好的业务素质、扎实的文化知识、丰富的社会经验外，还必须加强礼仪修养，使个人的言行在商务交往活动中，与自己的身份、地位、社会角色相适应，从而被人们理解和接受。对于商务人员来说，应具备以下礼仪修养。

知识窗1：遵守公德

公德是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、最简单的公共生活原则，包括尊重妇女、关怀体贴老人、遵守公共秩序、救死扶伤等。遵守社会公德是商务礼仪所包含的基本要求，商务礼仪中必须要体现这些公德内容，它体现了人与人之间的互相尊重以及对社会的责任感。

知识窗2：真诚谦虚

在商务活动中，真诚谦虚的人善于听取别人的不同意见，一般比较有耐性，