

高等职业教育
“十二五”创新型规划教材

职业教育财经类“十二五”规划教材

商务礼仪实务

Business Etiquette Practice

孙金明 刘繁荣 王春风 主编

孟晓虹 袁红兰 副主编

文玉菊 主审



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



高等职业教育
“十二五”创新型规划教材

职业教育财经类“十二五”规划教材

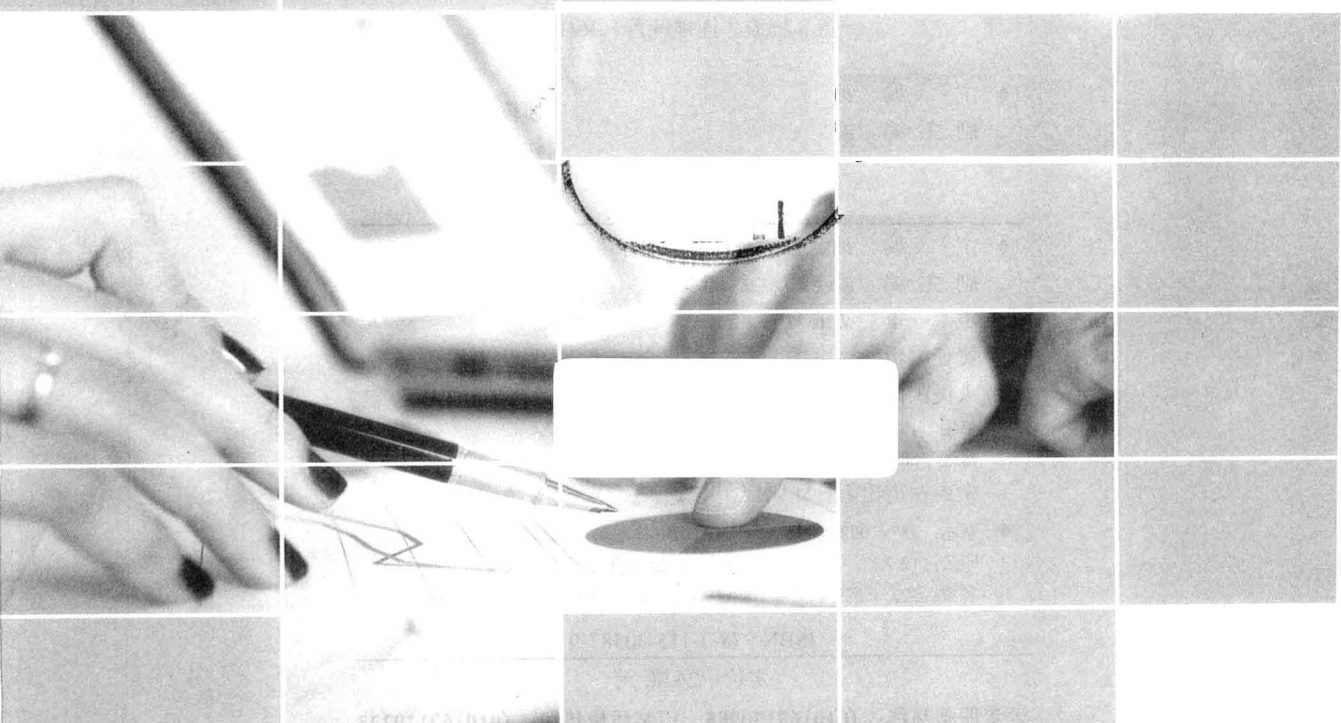
商务礼仪实务

Business Etiquette Practice

孙金明 刘繁荣 王春风 主编

孟晓虹 袁红兰 副主编

文玉菊 主审



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪实务 / 孙金明, 刘繁荣, 王春风主编. --
北京: 人民邮电出版社, 2013. 2
职业教育财经类“十二五”规划教材
ISBN 978-7-115-30587-9

I. ①商… II. ①孙… ②刘… ③王… III. ①商务—
礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第014340号

内 容 提 要

本书以训练学生的商务礼仪技能为目标,以介绍商务礼仪基本概念为起点,主要介绍了商务人员职业形象礼仪、商务交往礼仪、商务活动礼仪、商务宴请礼仪、特定商务活动礼仪、涉外活动礼仪等方面的内容。

本书以生活中实际情景为导向,以相关知识点或技能点为载体,围绕项目任务,选择重点内容详细讲授,锦囊知识进行有效补充,用典型案例来启发,通过训练来巩固和掌握相关技能。与现实紧密接轨,拓展教学内容的深度和广度,培养优秀技能型人才。

本书适用于高职高专营销、电子商务、物流、连锁经营、文秘、国际贸易、公关、保险、企业管理等经济类专业。

高等职业教育“十二五”创新型规划教材

职业教育财经类“十二五”规划教材

商务礼仪实务

-
- ◆ 主 编 孙金明 刘繁荣 王春风
副 主 编 孟晓虹 袁红兰
主 审 文玉菊
责任编辑 李育民
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
中国铁道出版社印刷厂印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 12.75 2013年2月第1版
字数: 323千字 2013年2月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-30587-9

定价: 26.00元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154

前 言

“不知礼，无以立也”。

礼仪是人际关系中的润滑剂，礼仪的内容和形式反映了时代的潮流和要求。一个公民的文明程度，可以折射出一个社会、一个国家的文明水平。一个国家、一个民族只要大家都能以礼相待，就可以构筑我们所需要的和谐社会。为了实现这一目标，作为一线的教育工作者，有责任也有义务向广大群众普及礼仪知识，帮助他们尽早养成知礼、懂礼、行礼的习惯。

在当前深化改革，扩大开放的形势下，对礼和礼仪提出了更高的要求。随着商务活动的日益频繁，不仅对商务人员的修养、知识、能力等方面提出了越来越高的要求，也对商务人员的总体形象设计、个人素质等方面提出了更高的要求。

本书在内容组织上采用模块、情景导入下的任务驱动设计。以相关知识点或技能点为载体，围绕项目任务，选择重点相关内容编写，又以“锦囊知识”的形式给予补充，便于引起学生的注意。用典型案例来启发，通过训练来巩固和掌握相关技能。本书具有如下特点。

1. 系统性

本书每个模块下的任务内容都包含知识点或技能点及实践训练两大部分。模块的安排与内容的结构，都显示出条理清晰、层次清楚的特点。教学内容设置严格贯彻“必须、够用”的原则，知识点或技能点力求精练、易懂，实践训练力求贴近生活、可操作。

2. 体例新颖

首页是模块内容标准，各模块中均包含若干任务，每个任务的学习均包含情景导入→项目任务→知识点或技能点→锦囊知识→典型案例→实践训练等 6 个方面的内容。

3. 突出案例教学

各模块后的任务点中都有几个活生生的典型案例，它在帮助学生掌握理论知识的同时，调动了学生学习的积极性，也为学生搭建了提高分析问题和解决问题能力的平台。在案例的选取上，强调代表性、新颖性、时效性和特定性。

4. 针对性强，突出教、学、做一体化

在表现形式上使用了大量便于学生理解的图片，每个学习单元的任务内容均具有针对性，并且每个任务后都有“实践训练”专栏，让学生有足够的实训机会。因而能够很好地满足当前高职院校提出的教、学、做一体化的课程教学改革要求。

本书是高职高专营销、电子商务、物流、连锁经营、文秘、国际贸易、公关、保险、企业管理等专业的基础核心领域课程，也是社交活动人员、服务活动人员、政务活动人员等各阶层人士，尤其是从事商务工作的人员和年轻大学生的良师益友。

本书计划安排共 68 学时，其中理论教学 34 学时，实践教学 30 课时，复习 2 学时，考核 2

2 商务礼仪实务

学时。任课教师在教学过程中可根据自己的备课情况做适当调整，教学计划安排如下表。

学时分配表

模 块	理 论 课 时	实 践 课 时
模块一 明理商务礼仪	3	1
模块二 设计职业形象礼仪	5	8
模块三 熟练商务交往礼仪	7	7
模块四 掌握商务活动礼仪	7	7
模块五 精通商务宴请礼仪	5	2
模块六 运用特定商务活动礼仪	5	3
模块七 熟知商务涉外礼仪	2	2
合 计	34	30

本书由江西旅游商贸职业学院孙金明、刘繁荣、王春风任主编，河北软件职业技术学院孟晓虹和江西旅游商贸职业学院袁红兰任副主编，参与本书编写的还有江西旅游商贸职业学院的马志亮、刘韬、赖旭华，江西服装学院的陈淑云、周平珍。具体分工如下：孙金明拟定编写大纲与体例，对全书进行了校对及统稿工作，并编写模块一和模块四；王春风、刘韬、周平珍等编写模块二；王春风、袁红兰等编写模块三；孙金明、赖旭华、陈淑云等编写模块五；刘繁荣、马志亮等编写模块六；孙金明、孟晓虹等编写模块七。

本书由江西旅游商贸职业学院院长助理、教授文玉菊同志主审，在编写过程中得到了她的大力支持和帮助，在此深表感谢。

本书在编写过程中，参阅、借鉴、引用了大量的相关论著和资料，在此谨向有关作者表示诚挚的谢意。

由于编者水平和经验有限，书中难免有欠妥和错误之处，恳请读者批评指正。

编 者

2012年11月

目录

模块一 商务礼仪介绍 1	技能点 女士淡妆化法.....20
内容标准..... 1	典型案例.....23
任务一 商务礼仪的含义与发展..... 1	实践训练——化妆.....24
任务描述..... 1	任务二 仪表礼仪.....25
情景导入..... 2	任务描述.....25
知识点 1 礼仪的含义..... 2	情景导入.....25
知识点 2 礼仪的特征..... 3	知识点 商务人员的着装原则.....26
知识点 3 商务礼仪的特点..... 5	技能点 1 男士西装着装礼仪.....26
知识点 4 礼仪的起源与发展..... 5	技能点 2 女士套裙的着装礼仪.....27
任务二 商务礼仪的原则与作用..... 8	技能点 3 首饰的佩戴.....27
任务描述..... 8	典型案例.....30
情景导入..... 9	实践训练——打领带.....31
知识点 1 商务礼仪的原则..... 9	任务三 仪态礼仪.....32
知识点 2 商务礼仪的作用..... 10	任务描述.....32
任务三 个人礼仪的修养.....11	情景导入.....33
任务描述.....11	技能点 1 仪态礼仪.....33
情景导入.....11	技能点 2 表情和目光礼仪.....37
知识点 1 商务礼仪修养的内容..... 12	典型案例.....40
知识点 2 个人礼仪培养的方法..... 12	实践训练.....42
典型案例..... 14	要点巩固.....46
实践训练..... 15	
要点巩固..... 16	模块三 商务交往礼仪48
模块二 职业形象礼仪 18	内容标准.....48
内容标准..... 18	任务一 见面介绍及问候礼仪.....48
任务一 仪容礼仪..... 18	任务描述.....48
任务描述..... 18	情景导入.....49
情景导入..... 19	技能点 1 自我介绍礼仪.....49
知识点 1 仪容基本要求..... 19	技能点 2 介绍他人礼仪.....50
知识点 2 化妆原则..... 19	技能点 3 问候礼仪.....51
	技能点 4 常见的见面礼仪.....52
	典型案例.....55

实践训练——见面问候、招呼、 介绍礼仪·····	56	知识点1 谈判仪表仪态礼仪·····	94
任务二 称呼、交谈和电话礼仪·····	57	知识点2 谈判礼仪·····	94
任务描述·····	57	技能点 谈判座次安排礼仪·····	96
情景导入·····	57	典型案例·····	97
技能点1 称呼、招呼礼仪·····	57	实践训练·····	98
技能点2 交谈礼仪·····	59	任务四 办公室礼仪·····	99
技能点3 电话礼仪·····	63	任务描述·····	99
典型案例·····	65	情景导入·····	99
实践训练——通话角色表演·····	66	知识点1 办公室空间环境礼仪·····	99
任务三 握手与交换名片礼仪·····	68	知识点2 办公室人文环境礼仪·····	100
任务描述·····	68	知识点3 办公室仪表礼仪·····	102
情景导入·····	68	知识点4 办公室言谈举止礼仪·····	102
技能点1 握手礼仪·····	68	典型案例·····	104
技能点2 名片礼仪·····	71	实践训练·····	105
典型案例·····	73	任务五 行进间礼仪·····	105
实践训练——握手与递名片·····	73	任务描述·····	105
要点巩固·····	74	情景导入·····	105
模块四 商务活动礼仪 ·····	75	技能点1 电梯礼仪·····	106
内容标准·····	75	技能点2 行进次序礼仪·····	107
任务一 商务接待、拜访与馈赠礼仪·····	76	技能点3 引导礼仪·····	108
任务描述·····	76	技能点4 乘坐轿车的礼仪·····	109
情景导入·····	76	典型案例·····	111
技能点1 商务接待礼仪·····	77	实践训练·····	111
技能点2 商务拜访礼仪·····	79	任务六 求职面试礼仪·····	112
技能点3 礼品馈赠礼仪·····	81	任务描述·····	112
典型案例·····	84	情景导入·····	112
实践训练——拜访、馈赠礼仪·····	86	知识点1 面试准备阶段礼仪·····	113
任务二 商务会议礼仪·····	86	知识点2 面试进行阶段礼仪·····	115
任务描述·····	86	知识点3 面试后续阶段礼仪·····	116
情景导入·····	87	知识点4 应聘礼仪·····	116
知识点1 公司会议流程礼仪·····	87	技能点 面试问题回答礼仪·····	117
知识点2 公司会议礼仪规范·····	88	典型案例·····	119
技能点 会议座次安排礼仪·····	89	实践训练——面试模拟剧场·····	120
典型案例·····	92	要点巩固·····	121
实践训练·····	93	模块五 商务宴请礼仪 ·····	123
任务三 商务谈判礼仪·····	93	内容标准·····	123
任务描述·····	94	任务一 中式宴请礼仪·····	123
情景导入·····	94	任务描述·····	123
		情景导入·····	123

知识点 1 中式宴会分类	124	知识点 1 开业庆典的准备	153
知识点 2 中式宴请准备及邀请 礼仪	125	知识点 2 各种庆典的流程	154
知识点 3 中餐赴宴礼仪	125	典型案例	157
技能点 1 中餐桌次安排礼仪	127	实践训练——开业庆典	157
技能点 2 中餐座次排序礼仪	128	任务三 剪彩仪式礼仪	158
技能点 3 中餐餐具使用礼仪	129	任务描述	158
典型案例	131	情景导入	158
实践训练——中餐实训	132	知识点 1 剪彩仪式的准备	158
任务二 西式宴请礼仪	133	技能点 1 剪彩人员的礼仪要求	159
任务描述	134	技能点 2 剪彩位次排定礼仪	160
情景导入	134	知识点 2 剪彩仪式流程	161
知识点 1 西餐用餐言谈、举止 礼仪	134	典型案例	163
知识点 2 西餐进食方法礼仪	135	实践训练——剪彩仪式	163
知识点 3 西餐饮酒菜肴搭配 礼仪	136	任务四 展览会礼仪	164
知识点 4 饮酒与食物的搭配 礼仪	137	任务描述	164
技能点 1 西餐座次排序礼仪	137	情景导入	165
技能点 2 西餐餐具(见图 5-16) 使用礼仪	138	知识点 展览会内容宣传	165
典型案例	141	技能点 1 展位分配	165
实践训练——西餐实训	141	技能点 2 展览会的礼仪	166
要点巩固	143	典型案例	167
模块六 特定商务活动礼仪	145	实践训练——展览会	167
内容标准	145	任务五 新闻发布会	168
任务一 签字仪式礼仪	146	任务描述	168
任务描述	146	情景导入	168
情景导入	147	知识点 1 新闻发布会的准备	169
知识点 1 签字文本准备礼仪	147	知识点 2 新闻发布会的程序	170
知识点 2 签字厅的布置	148	技能点 1 新闻发布会的基本礼仪	170
技能点 1 签字座次安排礼仪	148	典型案例	172
技能点 2 签字仪式礼仪	150	实践训练——新闻发布会	173
典型案例	151	要点巩固	174
实践训练——签字仪式	151	模块七 商务涉外礼仪	175
任务二 开业庆典礼仪	152	内容标准	175
任务描述	152	任务一 商务涉外礼仪基本知识	175
情景导入	153	任务描述	175
		情景导入	175
		知识点 1 商务涉外礼仪的基本 原则	176
		知识点 2 商务涉外礼仪着装 要求	178

知识点 3 商务涉外礼仪注意 事项.....	178	知识点 7 法国礼仪.....	186
任务二 不同国家的礼仪.....	179	知识点 8 德国礼仪.....	187
任务描述.....	179	知识点 9 荷兰礼仪.....	187
情景导入.....	179	典型案例.....	189
知识点 1 美国礼仪.....	179	实践训练——涉外礼仪.....	190
知识点 2 加拿大礼仪.....	180	要点巩固.....	191
知识点 3 日本礼仪.....	181	要点巩固参考答案	193
知识点 4 韩国礼仪.....	183	参考文献	195
知识点 5 泰国礼仪.....	183		
知识点 6 英国礼仪.....	184		

商务礼仪介绍

内容标准

模块名称	模块一 商务礼仪介绍	学时	3 理论+1 实践
知识目标	1. 课程定位及学习要求 2. 商务礼仪的含义、基本原则及功能 3. 商务礼仪的发展及商务礼仪的修养		
素质培养目标	1. 理解什么是礼仪，为讲礼仪奠定基础 2. 理解礼仪的作用，创造和谐社会环境 3. 增强人际沟通能力 4. 提高学生的社会交往能力 5. 培养学生的组织协调能力		
任务	任务一/商务礼仪的含义与发展 学时：2 理论	技能目标 1. 了解礼仪的含义 2. 了解礼仪的特征 3. 了解礼仪的起源与发展	
	任务二/商务礼仪的原则与作用 学时：0.5 理论	技能目标 1. 了解商务礼仪的原则 2. 理解商务礼仪的作用	
	任务三/商务礼仪的修养 学时：0.5 理论+1 实践	技能目标 1. 了解商务礼仪修养的内容 2. 掌握商务礼仪修养的途径	

任务一 商务礼仪的含义与发展

我国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是我们民族世代沿袭的传统。礼仪使我们的生活更有秩序，使人际关系更为和谐。随着我国改革开放的不断深入，经济的不断发展，掌握并运用好商务活动中的礼仪规范，正日益成为企业竞争取胜的一个重要法宝。



任务描述

我们需要在这个任务中学习礼仪相关概念，了解礼仪的特征和商务礼仪的特点，了解礼仪的起源和发展过程。认识礼仪在社会发展和人们生活中的重要性，树立讲礼仪观念，学会协调

关系，为创造良好的外部环境奠定基础。



情景导入

有单位宴请客户，这位客户喝多了。

客人：“你们单位漂亮女士不多啊。”

主人：只有跟着打哈哈。

客人：再接再厉，“你看那个人怎么长得像一头猪呢？”

主人：不悦地说：“她是我老婆。”

客人：马上改口说：“我认识你夫人，我说的是你夫人后面的女孩。”

主人：结果主人还是不很高兴，说：“那是我女儿。”

那边就两个女的，再也找不出第三个了。一时间，场面非常尴尬……

问题：（1）此案例违背了礼仪哪些特征？

（2）本案例中的主人应该怎样做？

知识点 1 礼仪的含义

1. 礼的含义

礼，是礼貌（礼貌语言、礼貌行为）、礼节（礼貌的具体表现）、礼俗的统称，是指社交活动中表示尊敬、谦恭、友善等的言语、动作和姿态。

2. 礼仪的定义

在现代，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”即礼节、礼貌、礼俗。“仪”即仪表、仪态、仪容和仪式。

（1）礼貌：是指人们在商务活动中表示尊重和友好的行为规范，展现得体的风度和风范。礼貌包括礼貌语言和礼貌行为。

（2）礼节：是指人们在日常生活和社交场合相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式，是礼貌的具体表现形式。

（3）礼俗：即礼仪与习俗，指婚丧、祭祀、交往等各种场合的礼节。传统的礼俗内容有冠礼、生辰、婚姻（见图 1-1）、祭拜、座次、丧葬等。

（4）仪容：通常是指人的外观、外貌。其中的重点，则是指人的容貌。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。在个人的仪表问题之中，仪容是重点之中的重点。仪容美的基本要素是貌美、发美、肌肤美，主要要求整洁干净。良好的仪容如图 1-2 所示。



图 1-1 婚礼

(5) 仪表: 通常是指人的服饰、姿态、风度等的表现。

(6) 仪态: 是指人的姿势, 举止和动作。注重仪态的美化有 4 个标准: 一是仪态文明, 要显得有修养, 讲礼貌, 不应在异性和他人面前有粗野动作和行体; 二是仪态自然, 是要求仪态既要规则庄重, 又要表现得大方实在。不要虚张声势, 装腔作势; 三是仪态美观, 这是高层次的要求。它要求仪态要优雅脱俗, 美观耐看, 能给人留下美好的印象; 四是仪态敬人, 是要求力戒失敬于人的仪态, 要通过良好的仪态来体现敬人之意。良好的仪态如图 1-3 所示。



图 1-2 良好的仪容

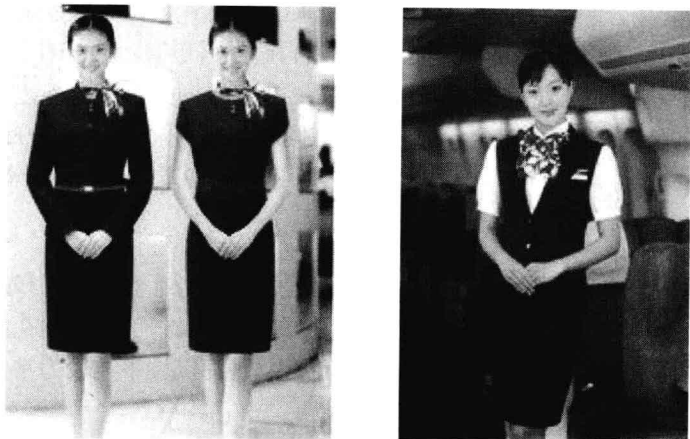


图 1-3 良好的仪态

(7) 仪式: 在一定场合举行的、具有专门程序、规范的活动, 常用于较大或较隆重的场合。纵观古今中外对礼仪的理解, 可以得到礼仪 3 个方面的意思。

- ① 礼仪是一种行为规范或行为模式。
- ② 礼仪是大家共同遵守的一种行为准则。
- ③ 礼仪能约束人类欲望, 保证社会秩序、实现人际关系的和谐。

3. 商务礼仪的含义

商务礼仪: 特指商务活动中的礼仪规范和准则, 是一般礼仪在商务活动中的运用和体现, 这其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通。根据商务活动的场合不同, 又可以分为办公礼仪、宴会礼仪、迎宾礼仪等。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。

知识点 2 礼仪的特征

1. 文明性

礼仪是人类文明的结晶, 是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求, 亚当夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果, 从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神, 从战争到和平, 尤其是文字的发明, 人类运用语言文字来表达文明、宣传文明、实验文明。文明的体现宗旨是尊重, 既是对他人也是对自己的尊重, 这种

尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。

2. 共通性

无论是交际礼仪还是公关礼仪，都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。

人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落，但是，问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等礼仪，大体上是世界通用的。正是由于礼仪共通性，才形成了国际交往礼仪。

3. 规范性

礼仪指的就是人们在交际场合符合待人接物的必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

商务礼仪的规范性使礼仪的实施易于落到实处，也便于通过专门训练达到预期的效果。如签署涉外商务合同时，根据国际惯例，合同文本应同时使用两国的法定官方语言，或是使用国际通行的英文和法文，除准备待签的正式合同文本，还需向各方提供一份副本。

4. 差异性

由于国家、地区、宗教、民族、时间、对象等差异，商务礼仪的规范和方式有很多不同之处，礼仪存在着民族性和地域性。如西方国家亲朋好友见面时一般行拥抱礼和亲吻礼，以示热情友好；日本人则以鞠躬礼为主；我国一般行拱手礼，现在以握手礼较为常见，可见，不同民族、不同国家有着截然不同的礼仪习俗。

我国东北的鄂伦春族，在新中国成立前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范。例如，他们相信万物有灵，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，大家都要伤心地痛哭一场，吃完熊肉后，还要再哭一次，并对熊骨进行天葬。

再如，在非洲的喀麦隆一带的西非庞主人，往往瞧不起他们那里考察的白人，认为他们“缺乏教养”。原因很简单：这些人连“我要去拾点儿柴”或“我要去看看捕兽陷阱”是暗示大小便的话都听不懂。这就是庞主人的原始礼仪，忌讳直言粪便、尿液的排放。

还如，在社交宴请中，中国人动筷子时，往往客气地说：“没什么菜，请随便用。”一些西方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观念。相比之下，西方人请客时很少上许多菜，却还振振有词：“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。”这恰恰表现出西方人的热情与直率。

5. 传承性

商务礼仪是在一般礼仪基础上发展起来的，礼仪规范将人们在交往中的习惯、习俗、准则逐渐固定并沿袭下来，形成继承性的特点，它是人类精神文明的标志之一。礼仪一旦形成，通常会长期继承和发扬。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。

6. 时代性

礼仪是约定俗成的，随着社会的发展和人们观念的变化也会逐渐改变。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。

知识点 3 商务礼仪的特点

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。

2. 信誉性

商务活动涉及商务交往双方的利益，因此，必须诚实守信，“言必行，行必果”。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保证。

3. 效益性

商务交往中，得体的礼仪有助于树立企业良好形象，协调交往双方的关系，促进合作的顺利进行。而悖礼则会使交往失败、客户流失乃至商务活动的中断，给企业带来经济损失。

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。例如，以往人们通信一般采用纸质媒介，电报、信件等传递各种商务信息，而今，人们常用电子邮件、网络、传真、电话等现代信息手段进行商务信息的传递。

5. 时机性

在商务活动中，要说话、做事恰到好处，否则，会错失良机，失去好的合作机会。

知识点 4 礼仪的起源与发展

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化教育传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础，也有着悠久的形成和发展历史，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的渐进过程。笼统地说，礼仪的发展史可以分为：礼仪的萌芽时期、礼仪的革创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期等 8 个时期。

1. 礼仪的萌芽时期（公元前 5 万年—公元前 1 万年）

礼仪起源于原始社会中、晚期（约旧石器时期），至今大约有一百多万年的历史，此时出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人就有了礼的观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞御寒，把贝壳穿起来挂在脖子上来满足审美的要求。族人死了，要举行宗教仪式并在死人身上撒赤铁矿粉，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。

2. 礼仪的革新时期（公元前1万年—公元前22世纪）

公元前1万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，并且诞生了农业和畜牧业。在此后的数千年的岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如根据仰韶文化时期的遗址发现及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

3. 礼仪的形成时期（公元前21世纪—公元前771年）

约公元前21世纪至公元前771年，原始社会开始进入新石器时代，精致打磨的石器（后来又发现了金属）取代了旧石器时代的笨重的石器和木棍，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，生产力的提高使劳动者拥有了更多的剩余消费品，进而产生了剥削，最终不可避免地诞生了阶级，人类开始向奴隶制社会挺进。

到了夏代（公元前21世纪—公元前15世纪），开始从中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。礼字构成的奥妙，“禮”，左边“示”指神灵，右边的“豊”是一种专门用于祭祀活动的盛满美食的器皿，所以“礼”的意思是端着供品向神灵表示敬意。

周朝时期，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》详细介绍了六类官名及其职权，六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管官事、财物等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，指祭祀的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。

在西周，青铜礼器是个人身份的象征。礼器的多寡代表身份地位高低，形制的大小显示权力等级。当时，贵族佩戴成组饰玉为风气。而相见礼和婚礼（包括纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎等“六礼”）成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪，也已明显确立。

4. 礼仪的发展、变革时期（公元前770年—公元前221年，东周时期）

西周末期，王室衰微，诸侯纷起争霸。公元前770年，周平王东迁洛邑，史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制，出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。

孔子（公元前551年—公元前479年）是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破贵族垄断教育的局面。他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为，“不学礼，无以立”，“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”他要

求人们用道德规范约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”他倡导的“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重。总之,孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子(约公元前372年—公元前289年)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”、“仁政”的学说和民贵君轻说,主张“以德服人”;在道德修养方面,他主张“舍生而取义”,讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(约公元前298年—公元前238年)是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”荀子还指出:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”

5. 礼仪的强化时期(公元前221年—公元1796年)

公元前221年,秦王嬴政最终吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒(公元前179年—公元前104年),把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”即君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲。“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。其中,有讲述古代风俗的《曲礼》;有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》;有记录家庭礼仪的《内则》;有论述师生关系的《学记》;还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》等。总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一(另外两本为《周礼》和《仪礼》)。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为,“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地间。”朱熹进一步指出,“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地间。”

家庭礼仪研究硕果累累,是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中,以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹的《朱子家礼》最著名。明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

6. 礼仪的衰落时期(1796年—1911年)

满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐,一些西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,以代替不合时宜的打千礼等。

7. 现代礼仪时期（1911年—1949年，民国时期）

1911年末，清王朝土崩瓦解，当时远在美国的孙中山先生火速赶回祖国，于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。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，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。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30—40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，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

8. 当代礼仪时期（1949年至今）

1949年10月1日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来，礼仪的发展大致可以分为3个阶段。

（1）礼仪革新阶段（1949年—1966年）。1949年至1966年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间，摒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，确立了同志式的合作互助关系和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。

（2）礼仪退化阶段（1966年—1976年）。1966年至1976年，许多优良的传统礼仪，被抛弃。礼仪受到摧残，社会风气逆转。

（3）礼仪复兴阶段（1977年至今）。1978年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，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。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生，《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。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又掀起了精神文明建设的新高潮。

任务二 商务礼仪的原则与作用

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。在商务活动中，遵循一定的礼仪能够为企业、公司和职业人员带来利润和商业的成功。相反，在商战中，“不学礼，无以立”。



任务描述

商务礼仪的原则是社交人员必须认真学习和掌握的知识，对商务礼仪作用的学习和理解，可以帮助人们树立讲礼仪、行礼仪的良好习惯。

在这个任务中，关键是理解商务礼仪原则的内涵，认识商务礼仪在现实生活、工作中的重要性，并最终能付之行动。