

十二五

普通高等学校高职高专文化教育类专业应用型特色“十二五”规划教材

商务礼仪

汪东亮 胡世伟 主编

图书馆



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS

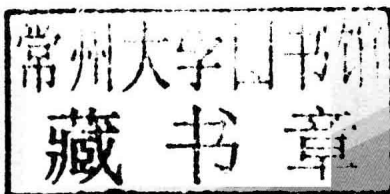
广西师范大学出版社



普通高等学校高职高专文化教育类专业应用型特色“十二五”规划教材

商务礼仪

汪东亮 胡世伟 主编



GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS

广西师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 汪东亮, 胡世伟 主编. — 桂林: 广西师范大学出版社, 2014. 12

ISBN 978 - 7 - 5495 - 5265 - 8

I. ①商… II. ①汪… ②胡… 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(2014)第 277248 号

出品人: 刘广汉

责任编辑: 周 伟

封面设计: 沈晓薇

广西师范大学出版社出版发行

(广西桂林市中华路 22 号 邮政编码: 541001)
网址: <http://www.bbtpress.com>

出版人: 何林夏

全国新华书店经销

销售热线: 021 - 31260822 - 882/883

山东鸿杰印务集团有限公司印刷

(山东省桓台县唐山镇驻地 邮政编码: 256401)

开本: 787mm × 1 092mm 1/16

印张: 16.5 字数: 360 千字

2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

定价: 34.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷单位联系调换。

普通高等学校高职高专文
化教育类专业应用型特
色“十二五”规划教材

本书编写委员会

主	编	汪东亮	胡世伟
副	主	编	罗 丹 胡良英 邢 思
		罗迎霞	刘钰佳

前 言

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。随着我国经济的快速发展，国内外商务往来活动日益频繁，越来越多的商务人士在开展相关商务活动中发现，掌握和使用商务礼仪技巧，不仅能够体现个人和企业的形象，同时它还能够给商务往来带来和谐共赢的合作氛围，从而获得更为广泛的合作机遇。

面对这样的现状，我们本着“依据当前商务实践的特点，着眼于未来商务发展的趋势”的原则，编写了这本教材。全书内容方面，主要针对商务活动的需要，从商务人员的个人礼仪到商务活动中的会面礼仪、拜访与接待礼仪、通信礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪、宴请礼仪、求职礼仪以及涉外礼仪等几个方面展开。教材从方便学生学习和自我实践的角度出发，图文并茂，实用性和可操作性非常强，方便读者全面了解和掌握商务活动的礼仪规范和要求，提升个人素养，提高商务交往能力。

本教材根据项目课程的建设要求，依据商务活动场合的特征设计情境教学环境，全书共设计了11个教学项目，将每个教学项目分解为若干教学子任务。在内容模块设计中，设定“学习目标”、“项目要点”作为学习提示，并以“案例导入”作为切入点划分目标任务，并结合“项目实训”等模块要求学习者结合该项目所讲内容展开情境模拟，从而一方面提升学习者的学习兴趣，另一方面也加深了学习者对所学知识的理解和掌握。

本书由成都理工大学工程技术学院的汪东亮、胡世伟担任主编并负责全面规划和统稿，四川天一学院罗丹、湖南网络工程职业学院胡良英、四川天一学院邢思、重庆工程职业技术学院罗迎霞、重庆工业职业技术学院刘钰佳担任副主编。

本教材主要供高校管理类专业教学使用，也可作为高等职业教育、企业管理人员的培训教材和业务参考书。

本书在编写中参考了众多专家学者的论著，也借鉴了一些网络教学资源，在此一并表示诚挚的感谢。由于作者水平有限，书中定有错误及不足之处，敬请读者朋友批评指正。

编者

2014年11月

目 录

项目一 商务礼仪概述 1

任务一 礼仪的内涵及起源 2

任务二 商务礼仪的内涵 5

任务三 商务礼仪的作用和原则 7

项目二 商务人员个人礼仪 16

任务一 仪容礼仪 17

任务二 仪表礼仪 25

任务三 仪态礼仪 33

项目三 商务日常交往礼仪 46

任务一 称呼礼仪 47

任务二 商务介绍礼仪 50

任务三 名片礼仪 53

任务四 握手礼仪 56

任务五 言谈礼仪 58

任务六 其他的见面礼仪 61

任务七 商务交往空间礼仪 65

项目四 商务拜访与接待礼仪 71

任务一 商务拜访礼仪 72

任务二 商务接待礼仪 79

任务三 商务礼品馈赠礼仪 88

项目五 商务通信礼仪 97

任务一 电话礼仪 98

任务二 传真礼仪 106

任务三 电子邮件礼仪 108

任务四 商务信函礼仪 110

项目六 商务会议礼仪 119

任务一 商务会议的内涵 120

任务二 一般商务会议的礼仪 123

项目七 商务仪式礼仪 137

任务一 签约仪式礼仪 138

任务二 开业仪式礼仪 144

任务三 庆典仪式礼仪 150

任务四 剪彩仪式礼仪 155

任务五 交接仪式礼仪 158

项目八 商务宴请礼仪 165

任务一 商务宴请礼仪的内涵 166

任务二 商务宴请的服务流程 169

任务三 商务宴请的邀约礼仪 173

任务四 商务宴请的桌次、座次礼仪 178

任务五 商务宴请的用餐礼仪 183

项目九 商务求职礼仪 190

任务一 求职函电礼仪 191

任务二 求职面试礼仪 194

项目十 涉外商务礼仪 203

任务一 涉外商务礼仪的内涵及原则 204

任务二 涉外迎送礼仪 208

任务三 涉外会见、会谈礼仪 211

任务四 涉外参观游览礼仪 213

任务五 涉外礼品赠送礼仪 215

项目十一 主要国家(地区)商务礼俗与禁忌 223

任务一 亚洲国家(地区)的商务礼俗与禁忌 224

任务二 欧洲国家(地区)的商务礼俗与禁忌 233

任务三 美洲国家(地区)的商务礼俗与禁忌 242

任务四 非洲、大洋洲国家(地区)的商务礼俗与禁忌 249

参考文献 256

项目一

商务礼仪概述

【学习目标】

1. 知识目标：掌握礼仪的内涵；了解礼仪的起源情况。
2. 能力目标：通过本项目的学习，了解商务礼仪的作用，熟悉和掌握商务交往过程中应该遵循的礼仪原则。在商务活动中，能熟练地运用相关礼仪技巧，促进商务活动的顺利实施。

【项目要点】

1. 礼仪的概念。
2. 商务礼仪的概念。
3. 商务礼仪的特征。
4. 商务礼仪活动中普遍适用的原则。

【案例导入】

特殊的“介绍信”

一位胡先生要雇一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，胡先生的朋友感到很奇怪。胡先生说：“其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上了门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；那本书是我故意放在地上的，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起，放在桌上；当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。怎么，难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗？”

思考：礼仪规范在日常生活中无处不在，请列举一些自己了解或亲身体验过的礼仪规范。

讲究礼仪并非是个人的生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。对社会来说，礼仪能够改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质。对于个人来说，礼仪可以建立自尊，增强自重、自信、自爱，为社会的人际交往铺平道路，处理好各种关系。随着国际贸易的不断拓展，会有越来越多的商机，因此就更需要拥有



商务礼仪的人才。因此,我们只有掌握商务礼仪知识,才能使我们立于不败之地,拥有更广阔的未来。

◆—— 任务一 礼仪的内涵及起源 ——◆

【任务解读】

现代生活中,人与人之间的往来无处不体现出礼仪的规范和要求。了解礼仪的内涵及其发展不仅仅是对该国家或地区文化的知悉,更为重要的是能够使得人际交往更加顺利地进行。

那么,礼仪究竟是指什么?

想要了解礼仪,就必须厘清以下几方面的内容:

- (1) 中国礼仪和西方礼仪的起源。
- (2) 古代礼仪与现代礼仪的联系与区别。
- (3) 现代礼仪的内涵。

一、礼仪的内涵及起源

“礼仪”一词很早就被作为典章制度的道德教化使用。我国古代夏、商、周三代的民族都尊黄帝为自己的祖先,所以,华夏民族的礼仪文化传承了黄帝时代的礼仪核心,同时在此基础上发展了礼仪文明。

那么到底什么是礼仪呢?我们可以从这个“礼”字入手来找答案。

据考证,礼仪在中国最初是用来敬奉神明的。“礼”字原来写作“禮”,左边是“示”字旁,“示”是祭祀的容器,是在庆祝丰收时用的,所以加上一个“豊”字。行了礼,来年才会有好运,才能有发展。也有人考证“礼”字古时候通“履”字,意为鞋子,穿上鞋子后更好走路,但鞋大了不行,小了也不行,因此“礼”一定要适度,正所谓“礼贵从宜,事难泥古。”

英语中“礼仪”一词是从法语“etiquette”演变而成的,原意是法庭上用的一种通行证。它的上面记载着进入法庭应遵守的事项,后来其他各种公众场合也都规定了相应的行为准则,这些规则由繁而简,逐渐得到了大家的认可,成为众人自觉遵守的礼仪。

在中国古代,礼仪的含义十分广泛。一般而言,它至少有以下四种解释:

第一,它是一种包括政治、经济、文化、军事制度在内的典章制度,因此被视为“国之基”、“君之大柄”。左丘明就明确提出“礼以体政”的主张,孔子则明言:“礼者何也,即事之治也。”

第二,它是一种做人的道德规范。孔子曾说:“礼者,人道之极也”,对人必须“约之以礼”。荀子指出:“礼者,节之准也。”他们都明确了礼在道德生活中的重要作用。《礼记》则更是强调:“凡人之所以为人者,礼义也。”

第三，它是个人及社会必须遵守的行为准则。孔子曾提出“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。在这里，他将礼仪作为一种做人的行为规范。

第四，它是各种正式的仪式。当时人类处于蒙昧时代，生产力极端低下，人们对自然现象无法解释，只能把“天”和“神”当作至高无上的主宰，对之顶礼膜拜，并进行祭祀。这就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬律为主要内容的“礼”。汉语中的“礼”本身就含有敬神的意思。所以我们可以看到在古代出现过很多的不同材质的礼器。以玉制礼器为例。根据《周礼》记载：玉礼器有“六器”之分。“六器”是指璧、琮、圭、璋、璜、琥，是用来祭祀天地与四方之神，是古代玉器的核心部分。璧是一种扁体、圆形中间有孔的玉器，是出现最早、使用时间最长的一种礼天器具。琮是一种外方内圆的粗管形玉器，有些学者认为玉琮的方圆表示地和天，是礼地之器。璜是一种“半璧”玉器。目前发现的璜，大多数为璧圆弧的三分之一，少数为二分之一，所以有人认为它的形状是古人仿照雨后天空中的彩虹形象创造出来的。璜是形式最复杂、数量最多的一种礼玉，它是用来祭祀北方的器具。圭是祭祀东方的器具。璋是祭祀南方的器具。琥一般被认为是一种虎形纹或者虎形的玉器，它是最晚加入到瑞玉行列当中来的，大约出现在战国晚期。秦汉时期的儒生为天地四方选择什么样的玉器进行祭祀的时候，缺少礼西之玉。而西方的神主要是白虎，于是决定用玉虎来作祭祀西方的礼器。根据以上介绍的这些玉质礼器，我们不难理解古代社会中的礼大多数是祭祀时使用的仪式。

综上所述，我国古代礼仪的主旨，有明确的规定，并严格维护封建等级制度，强调并坚持人的等级差异。对于这一点，荀子早就讲得很明白：“礼者，贵贱有等，长幼有序，贫富轻重，皆有称者也。”

【知识链接 1-1】

《周礼》

《周礼》是儒家经典，为西周时期著名政治家、思想家、文学家、军事家周公旦所著。

按照《周礼》要求，当见到不同等级的人时，在不同的场合，有十数种不同的磕头方式。不光磕头有礼数，连走路说话都有章法：在尊贵者或长辈面前经过时要“趋”（急走、小跑），而不能平稳地迈着方步过去；在登上堂的时候，从东边上的话先迈右脚，从西阶上的话先迈左脚，每登一级都要稍停一下，让两足都在同一阶之后再登。登堂以后，由于堂空间比较狭小，所以不必趋，而要“接武”，“武”指足迹，“接武”就是后一步要踩在前一步的足迹之半的地方。

《周礼》中无处不在体现天子、诸侯、大夫、臣民这些等级秩序。譬如坐席子，按照规定，天子坐的席子五重，诸侯之席三重，大夫之席两重。席的花纹也有差别，显示

出等级差异。席子在屋内的摆设位置也有尊卑之别，离门的远近，是东是西，都蕴涵着等级秩序。

入席的时候，应该从席的后面上去。坐下以后，必须跪姿，屁股压在后脚跟上，膝盖离席子前沿保留一尺间隙，以表示谦恭。若是在读书和进食的时候，则又不要保留间隙，尽量往席子前沿坐，以免看不清书或将食物落在席上。

跪坐的时候，当然也不能穿着鞋。只有资格最高的人才可以把鞋脱在屋里，其他人必须脱在屋子外（就是堂下）。吃饭也有讲究：天子吃饭用九鼎，诸侯用七鼎，卿大夫用五鼎，士则用三鼎。鼎中盛放着不同的肉，吃时实行分餐制，还要搭配调料，放入进餐者在几案上的餐具里去。天子的案上，摆着的餐具至少有 26 个，其他级别递减。米饭则放在青铜簋里，天子用八簋，诸侯用六簋，卿大夫用四簋，士用二簋。上述差异表明了“名位不同，礼亦异数”。

二、现代礼仪的内涵

随着社会的进步，礼仪的含义也在发展，并有了现代礼仪与古代礼仪之分。其差异主要有以下三点：

其一，两者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的；现代礼仪虽承认身份差异，当更强调以人为本，以尊重人作为自己的立足点与出发点。

其二，两者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

其三，两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关；而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

可以这么说，与古代礼仪相比，现代礼仪更关心的是人际交往的成功，因此其核心内容就是人际交往的行为规范，而不是像古代礼仪那样以自我约束为主。

由此可以将现代礼仪的内涵界定为：现代礼仪是指人们在社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和准则，是礼节、仪式的统称，由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成，是一个表示礼貌的系统。简而言之，礼仪是人类文明的产物，是人们进行社会交往的行为规范与准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

谈到“礼”字，经常会联想到这几个词：“礼貌”、“礼节”、“仪表”、“仪式”。那这些有关“礼”的词汇之间又有什么区别呢？

礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的行为规范，如尊老爱幼、热情待客等，侧重于表现人的品质与素养。

礼节是指人们在交际活动中待人接物的形式,如拜会、回访、挥手致意等。它实际上是礼貌的具体表现形式。礼节与礼貌之间的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然需要具体的礼节,即礼貌是通过礼节表现出来的。

仪表是指人的外表,如容貌、服饰、表情、姿态等。

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序的活动,如开业典礼、迎送仪式等。

◆—— 任务二 商务礼仪的内涵 ——◆

【任务解读】

商务礼仪与一般性礼仪既有联系又有区别。当前,各个国家和地区商务往来频繁,了解、掌握特定的商务礼仪是非常必要的。对于商务礼仪内涵的把握主要集中在两个方面:一是商务礼仪的界定;二是商务礼仪相对于一般性礼仪而言具有哪些特征。

一、商务礼仪的内涵

商务礼仪是人们在商务活动中,用以维护企业形象或个人形象,对交往对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说,就是人们在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。和一般的人际交往礼仪相比,商务礼仪有很强的规范性和可操作性,并且和商务组织的经济效益密切相关。

随着商业活动越来越全球化,商务礼仪扮演着越来越重要的角色。商务礼仪已经成为现代商务活动中必不可少的交流工具,越来越多的企业都把商务礼仪作为员工基本的知识要求。

二、商务礼仪的特征

随着知识经济和信息技术快速发展,经济全球化增强,现代商务环境的变化越来越大,商务交流的手段越来越多,商务礼仪也出现了一些不同于以往的新特点。掌握这些新特点无疑会为我们的商务活动提供正确的理念和规范。

(一) 变化快

不管是商界新手,还是老练的商务领导,都会感到商务礼仪变化速度很快。旧的不适应时代发展需要的礼仪规范不断被淘汰,新的规范不断出现。其原因在于社会、政治、经济和科学文化的发展。例如,由于世界各国女权运动的开展、人权状况的不断改善,一个人就需要通晓如何避免出现性别歧视、种族歧视以及其他歧视他人行为的礼仪,否则会引来不必要的麻烦。再如,由于科技的发展,传真和语音信箱成为我们经常使用的通信工具,虽然它们用处很大,但使用起来很难做到像面对面交流那样亲切、自然、彬彬有礼。因此,如何更好地应用此类新技术设备,

相关工作人员需要不断地去学习,以便更好地去工作。

（二）特殊性

商务礼仪与一般的社会礼仪有一致的地方,但有些一般的礼仪并不适用于现代的商业环境。例如,在一些国家女士被人引见时需行屈膝礼,这在商务工作环境中显然是不适用的。又如在一一般的社会礼仪中,当年长的客人走进客厅时,主人应起身相迎,这是一种礼貌,但在商务活动中却未必合适,原因是商务礼仪有其自身的规律,商务礼仪的前提是不论职位高低,人们要互相帮助、互相尊重,充分体现人与人之间的平等。

（三）实用化

商务礼仪有着明显的实用性的特点。它规范的是商务交往中人与人之间的行为方式。比如,正在开会的男士看到女士进来需不需要起身迎接呢?答案是并不需要。这在过去是不可以的,但是在现代商务会议中却是正确的。再如,过去开门、拉门等规则都要基于性别和地位的差别,如今进出门的规则更趋向实用化:女士如果走在前面,就由女士来开门,不必后面的男士跑过来帮她开门。这说明,随着商务活动节奏的加快与交际的实用性增强,需要商务礼仪放弃某些基于性别、等级等传统文化形成的礼仪规范,而更加趋向于实用化、高效率,更利于商务交际。怎样省时,怎样显得更合情合理,商务礼仪就怎样发展。伴随着实用化趋势的就是简约化,这成为商务礼仪发展的另一个重要特征。简单、方便、有效,成为了现代商务礼仪追求的境界,使商务礼仪向着自然主义的方向发展。例如,据美国新闻报道,美国的圣诞节越来越简单化,各种各样的晚会减少了,人们不必疲于应付各种聚会,而代之以在自己的小家庭与孩子分享快乐;购物也简单化,不用再浪费更多的钱财和精力,人们能更好地保持自己的精力去休息和工作。

（四）趋同化

跨国公司的建立、涉外交往的增加加速了礼仪的趋同化发展,人们迫切需要有一套大家公认的国际礼仪规范,使各国各商业团体之间关系协调,避免因文化、价值观念和礼仪规范的差异造成冲突,减少这些差异带来的矛盾和阻力,加快业务发展的步伐。

有这样一个案例:一个美国人被派往法国的分公司当经理,这位经理看到法国的同事就直呼其名,甚至拍他们的肩膀,也不愿花力气学法语,所以,在开会时翻译和速记员就成了他的左膀右臂。两年以后,公司的经营状况十分惨淡,于是总公司让一位法国人取代了他的位置。之所以有这样的结果,是因为在法国只有非常熟悉的和关系非常好的人之间才可以直呼其名或拍打对方的肩膀,而且法国人也有用法语的礼仪要求,而这位经理到了法国仍然坚持用英语,伤害了法国人的民族感情,是对他们极不礼貌的行为。这个案例说明,在现代的跨国经营过程中,谁能入乡随俗或者说尊重对方的礼仪,谁就能生存得更好,也就是要对礼仪进行本土化改造。否则,就会因水土不服而招致失败。

（五）严肃性和规范性

办公室里少谈私事,在正式场合不要谈政治、宗教、种族等敏感性话题,在开业典礼上要制造喜气洋洋的气氛,这都是约定俗成的,不能随意更改;什么时候谈判,什么时候举行交接仪

式,有着什么样的手续和过程,都有严格的规定;旅行的时候要注意什么,宴会、开会时候的程序也都有着严格的规定,不遵守或忽视相应的礼节就会冒犯对方,这些都是商业领域特有的规范,不能等闲视之。例如,商业信函的写作格式、电子商务的保密问题和程序都是与法律问题紧密地结合在一起的。如果不遵守,轻则毁掉本组织或自己的形象,重则诉诸法律。所以商务礼仪是一个将道德问题与法律问题联系在一起的边缘问题。

有这样一则案例:一位在某公司任职的金小姐,利用去日本参展的机会,顺便去参加了日本同事的婚礼。金小姐特意买了一束白色的百合花,表示百年好和,爱情纯洁美好。没想到当她一走进举行婚礼的大厅时,所有的来宾都向她投来惊奇、生气的目光,原来在日本百合花只有在丧事时才使用,而金小姐的意思与婚礼场合及实际带来的效果截然相反。所以说,商务礼仪有着严肃的规定,应该郑重地掌握它们,并在实际的商业活动中严格遵循。

◆—— 任务三 商务礼仪的作用和原则 ——◆

【任务解读】

商务礼仪的相关知识越来越受到商务从业人员的关注,其最重要的一点就在于商务活动中普遍存在着特定或相关的礼仪规范,制约或影响商务人员间的行为举止,乃至商务合作的成败。因此,对于商务礼仪在商务活动中作用的理解,一方面需要针对当前世界商务活动的特点加以分析;另一方面还需要注意的是当前的商务活动中都遵循着特定礼仪原则,这些对于我们学习和掌握商务礼仪规范都有着非常重要的作用。

一、商务礼仪的作用

在今天的商业社会里,由于竞争的加剧,行业内部以及相近行业间在产品和服务方面的趋同性不断增强,使公司与公司之间所提供的产品和服务并无太大差别,这样就使服务态度和商务礼仪成为影响客户选择产品和服务的至关重要的因素。同时,商务礼仪也体现了企业文化的氛围及员工的素质状况,是企业形象的重要内容。另外,有资料显示,在国内外的企业中,一个人的发展受他的人际沟通能力的限制比受他的专业技能的限制更多,个人仅凭专业技术难以立足和发展得更好,人际交往的水平和综合素质的高低才是影响个人升迁的重要因素。具体地说,商务礼仪有以下几方面作用:

(一) 塑造个人与企业的良好形象

礼仪的基本目的就是树立和塑造个人及企业的良好形象。所谓个人形象就是个人在公众观念中的总体反映和评价。作为从事商务活动的人员应该从自身做起,积极地学习和掌握现代商界共同遵守的礼仪规范,在每一件小事上都注重礼仪修养,做到礼仪无小事,从而树立良好的个人形

象。所谓树立公司形象,是指在激烈的商务竞争环境中,通过得体而诚挚的商务接待、拜访、谈判、宴请、通信、社交、送礼等活动,为企业树立高效、讲信誉、易于交往、善待商业伙伴的形象。

商务礼仪也能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准,塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产,无疑可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪,就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员讲究礼仪,就会为自己的组织树立良好的形象,赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外,更注重形象竞争。一个拥有良好信誉和形象的公司或企业,容易获得社会各方的信任和支持,可以在激烈的市场竞争中立于不败之地。所以,商务人员时刻注重礼仪,既是个人和组织良好素质的体现,也是树立和巩固良好形象的需要。从某种意义上说,商业礼仪已经成为建立企业文化和现代企业制度的一个重要方面。

(二) 规范行为从而提高商务人员的素质

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪可以强化企业的道德要求,树立企业遵纪守法、遵守社会公德的良好形象。道德是精神的一面,只能通过人的言行举止,通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。商务礼仪使企业的规章制度、规范和道德具体化为一些固定的行为模式,从而对这些规范起到强化作用。企业的各项规章制度既体现了企业的道德观和管理风格,也体现了礼仪的要求,员工在企业制度范围内调整自己的行为,实际上就是在固定的商务礼仪中自觉维护和塑造着企业的良好形象。

在商务交往中,人们相互影响、相互作用、相互合作,如果不遵循一定的规范,双方就缺乏协作的基础。在众多的商务规范中,礼仪规范可以使人明白应该怎样做,不应该怎样做,哪些可以做,哪些不可以做,有利于确定自我形象,尊重他人,赢得友谊。对于现代企业来说,市场竞争最终是人员素质的竞争,商务人员的素质就是其个人的修养和表现。修养体现于细节,细节展示素质。所谓个人素质就是在商务交往中待人接物的基本表现,比如在外人面前不吸烟;在大庭广众之下不高声讲话;在商务交往中,着装中的首饰佩戴遵循以少为佳、同质同色的原则,等等。

(三) 有助于建立良好的人际沟通

礼仪是一种信息,通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情,使别人感到温暖。在商务活动中,恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任,进而有助于事业的发展。从心理学的角度讲,人际交往之初,由于交往的双方之间还不是十分了解,因此彼此间会不可避免地产生某种戒备心理和距离感。在商务活动中,随着交往的深入,双方可能都会产生一定的情绪体验,具体表现为两种感情状态:一种是感情共鸣,另一种是感情排斥。如果交往双方在交往之初就能做到施之以礼、还之以礼,则可以消除当事人之间的心理隔阂,拉近双方的距离,促使良好的人际关系的建立和发展。反之,如果不讲礼仪,粗俗不堪,那么就容易产生感情排斥,造成人际关系紧张,给对方造成不好的印象。比如:拜访时要预约,这样就不会使拜访显得突兀;当然预约了还要准时,这样也就不会浪费他人宝贵的时间。

(四) 有助于传递信息、展示价值

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势,往往决定了机会是否降临。比如:

在公司的着装适当与否可能影响到自己的晋升和同事的关系；与客户吃饭时的举止得体与否，也许就决定了交易的成败；又或者，在办公室不雅的言行或许就失去了一次参加老板家庭宴请的机会……这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介可以表达出尊敬、友善、真诚的感情。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

（五）有助于掌握优势，提升成功几率

现今全球经济一体化，商业社会竞争激烈，要比别人优胜，除了具有卓越能力外，还要掌握有效沟通及妥善处理人际关系的技巧，而更重要的是拥有优雅的专业形象和卓越的商务礼仪。随着我国加入 WTO，商机蓬勃，优秀的商务人员除了业务素质过硬之外，规范的礼仪素养也将极大地提升商务交往的成功几率。

（六）有助于营造和谐氛围

在商务活动过程中，有时会碰到购销不畅、谈判不顺利等问题，有时也会碰到对自己有敌意的同事或客户等棘手问题，对这些问题处理不当，就会激化矛盾，影响企业的形象。而通过一定的商务礼仪的巧妙应用，则可能化解矛盾，消除分歧，达成谅解，缓和人与人之间的紧张关系，使之趋于和谐，从而妥善地解决纠纷，广交朋友。

（七）有助于获得更多的商务契机

一个人的言谈举止影响着别人对他的看法，而这些看法可能会影响一个人的人际关系，甚至会影响个人的发展和提升。同样，恰当的举止和优雅的服饰，可能会使你更好地展示自己的优势和长处，赢得更多的机会。对于一个管理者来说，良好的行为举止可以使管理工作更有效，使自己的人际关系更加和谐，更加容易得到上级的赏识和下级的理解与支持。对于一个员工来说，则可以让自己的学习、工作的机会，更容易与一个集体融洽地相处，使领导更赏识自己，使个人生活更幸福，也更容易得到升迁的机会。对于一个集体来说，有着良好的礼仪规范就意味着这个集体有着更强的凝聚力和更多的生存和发展机会，更容易做到全员公关，从而树立组织良好的形象。

（八）令人满意的礼仪成为评价服务水平和提高顾客满意度的指标

在服务产业领域，对服务提供者的评价的一个重要指标，是他们在处理与顾客的关系时表现出的工作态度、个性和沟通技巧以及他们的外观等要素，而这些要素正是商务礼仪需要强调的内容，也为消费者评价一种无形的产品提供了有形的依据。态度不佳、口齿不清、不修边幅的商务人员会影响人们对其和其所代表的组织所提供的服务的满意度。

商务人员要尽量避免这些负面效应因素，就应通过充分的训练使自己具有高超的人际交往技巧和整洁得体的形象。

二、商务礼仪的原则

任何事物都有自己的规则，商务礼仪也不例外，凝结在商务礼仪规范背后的共同理念和宗旨就是商务礼仪的原则，是我们在操作每一项商务礼仪规则的时候应该遵守的共同法则，同时也

是衡量我们在不同场合、不同文化背景下的礼仪正确、得体的标准。同样的礼仪在不同的场合会带来不同的结果，即使同样的场合也会因人的不同而有不同的含义。所以，如何在纷繁复杂、瞬息万变的商场环境中立于不败之地，就需要掌握商务礼仪的其他重要原则。

（一）认清主客立场

1. 主方保护客方

在商务礼仪中，主方立场为保护者，而客方扮演的则是被保护者的角色。例如，在接待时，主人往往走在来宾的左后方，强调“以右为尊”。上、下楼梯要特别注意，上楼梯时应让领导、来宾走在前方，以防止对方不慎跌倒；下楼梯时则让领导、来宾走在后方，以便随时给予保护。作为一个引导者，则应走在来宾的前方以为其引领方向，且在转弯处、楼梯间及进出电梯时都应放慢脚步，等待客人。进电梯时先让领导、来宾进入，出电梯时则相反，以免电梯门不慎夹到来宾。谈判时在座次的安排问题上也应体现主宾之别。

以上所述虽是看似不重要的小事，实则不然，这些细节往往能表现出我们体贴客人的心意。它不仅反映出个人的修养，也更能让客人因此感受到我们的真诚与可靠。

2. 客随主便

《礼记》中明确提出了“礼从宜，使从俗”的要求，意思是依礼行事要适宜，出使的人要尊重当地的风俗。在商务交往中，处于客位的当事人应该遵从当地的或主人的规范，也就是客随主便。在举行宴会时，客人应等主人开始进餐时再动筷子。客随主便的要求，使双方在发生交往时遵从何种礼仪规范有了一个共同认可的标准，从而可以减少盲目性和无序性，处于客位的当事人需要暂时放弃自己熟悉的固有的礼仪规范，转而学习、熟悉和遵循比较陌生的新的礼仪规范。因而，客随主便的要求，更多的是对于客方的当事人的限制。当然，这种遵守是在对方尊重自己的民族、气节和人格的基础上的遵从。反之，则不适用。

3. 主随客便

主人要按照客人的喜好来招待客人；不要过分强迫服务，将自己的想法强加给客人。这体现了人性化的现代人的尊重观念。

（二）守时守信

遵守时间是对别人尊重的重要体现，甚至相当于珍惜别人的生命。时间就是金钱，时间就是生命，商场上最看重的莫过于守信了，而遵守时间也是守信的表现，所以与人相约一定要守时。

【知识链接 1-2】

世界各国对时间观念的不同理解

国际上各个地区的人对时间观念的理解都不尽相同。由于对时间认知的不同以及对待时间的态度和支配方式的不同，导致了在时间观念理解上的以下差异：