



华夏智库·新经济丛书



LISHANG JUEDING
CHENGBAI



礼商 决定成败

张伟丽◎著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



华夏智库·新经济丛书

LISHANG JUEDING
CHENGBAI

张伟丽◎著



礼商 决定成败



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

礼商决定成败/张伟丽著. —北京: 经济管理出版社, 2017. 4
ISBN 978 - 7 - 5096 - 5037 - 0

I. ①礼… II. ①张… III. ①礼仪—通俗读物 IV. ①K891.26 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 073330 号

组稿编辑: 丁慧敏
责任编辑: 丁慧敏
责任印制: 黄章平
责任校对: 超 凡 王纪慧

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn
电 话: (010) 51915602
印 刷: 玉田县昊达印刷有限公司
经 销: 新华书店
开 本: 720mm × 1000mm/16
印 张: 14
字 数: 192 千字
版 次: 2017 年 5 月第 1 版 2017 年 5 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 5037 - 0
定 价: 38.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前言

提高礼商，做讲“礼”之人

礼商是个人的内在形象标志。个人，唯有彬彬有礼、待人接物大方得体，才能给他人留下好印象。我们没有办法选择自己的相貌，但却可以通过自己的努力，提升自己的礼商修养水平，让自己做一个讲“礼”之人。

曾经有家制药厂和德国一家公司谈合作事宜，如果洽谈顺利，就可以成功引进外资，开始新一轮研发。在洽谈过程中，德国公司到这家企业考察。考察时，厂长感觉嗓子堵得慌，便将一口痰吐到地上；之后，为了不让后面的人踩到，还用脚踩上碾了碾，然后继续为外商讲解。看到这个细节，德国代表目瞪口呆，立刻取消了投资……

一口痰吐掉一个项目！是不是很惊讶？！

古人言：“不学礼，无以立！”孔融让梨、百里负米……无一不证明，自古以来，中华民族就是一个知礼懂礼的民族。现代社会，礼商更是体现了个人的修养程度，是个人文明的标志。优雅的行为、礼貌的语言、得体的服装……都是个人文明程度的标志，更是社会衡量道德的标准之一。

在现实中，很多人把过多精力放在了外表上，而忽略了自己的礼仪修炼。一位杂技团团长曾说过：一次，我们急于赴美演出，就此事，我向市文化局作请示。可是，电话响了足足半分多钟，仍然没有人接听。我纳闷了，打算

挂电话，突然电话那边传来一个极不耐烦的声音：“什么事啊！”我一愣，以为自己拨错了电话，就继续问：“请问是文化局吗？”“废话，你不知道这是哪儿，你还打什么电话？”“哦，您好，我是市歌舞团的，请问王局长在吗？”“你是谁啊？”对方仍然没好气地问道……

在这个社会中，没有哪个人能够脱离社会而存在，掌握礼仪知识，提高自己的礼商，是我们每个人的必修课。礼仪是个人驰骋职场、纵横生活的金钥匙，是走向成功的通行证。礼仪不仅不是繁文缛节，而且是一种礼貌，是我们在人际交往中必不可少的一个环节。无论是商务人士，还是职场人士，抑或是普通的居家人员，都应该注重礼商的培养。

礼仪是尊重他人和赢得他人尊重的根本，礼商是个人成功的必备条件。在本书中，作者不仅介绍了礼商的重要性，还从工作、生活、商务、涉外等各方面结合作者近 15 年来在礼仪培训过程中的相关礼仪进行了详细解读。为了给读者以启示，作者还选取了大量培训中的典型案例，分析中肯，语言平实，方法得当，知其然，知其所以然。相信一定可以给读者带来启发。

目 录

开始篇

第一章 礼商：个人最重要的素质	3
礼商是个人美好形象的标志	3
礼商是家庭和睦的基础	6
礼商是打造良好人际关系的基础	9
礼商是立于职场的一招撒手锏	13
礼商是事业成功的基石	16

工作篇

第二章 职场礼商：在办公室懂礼节才能获得尊重	23
你不尊重同事，同事也不会尊重你	23
同事遇到问题，主动询问	26
多站在对方立场上思考问题	28
管住自己的嘴，不该说的就不要说	31

不要过分张扬，低调很重要·····	34
不要有太多的金钱往来·····	36
言必信，行必果·····	39
第三章 商务礼商：与合作伙伴交往也是一项重要工作 ·····	43
用得体的职业穿着，为自己打分·····	43
用合适的语言，将自己介绍给对方·····	45
不携带名片，是对别人的不尊重·····	48
了解规矩，才能掌握商务谈判的主动权·····	51
不要将重点放在吃喝上·····	54
参加商务舞会，就要了解禁忌·····	56
注意商务乘车细节，为自己打分·····	60
习俗不同，赠送的礼品也要有差异·····	63
第四章 会面礼商：用好的见面礼给对方留下好印象 ·····	67
宁可早去几分钟，也不要让他人等·····	67
先送对方一个微笑，关系就会走近很多·····	70
牢记他人的姓名，得体地称呼对方·····	73
学会寒暄，做出及时的问候与回应·····	75
得当的介绍，让自己成功“走”出去 ·····	77
把握身体距离，拿捏好最佳的社交距离·····	81
迎人三步，更要身送七步·····	83
第五章 交谈礼商：只有合乎礼仪的语言才能为自己加分 ·····	85
不要胆小怯懦，说话大大方方·····	85
客气话可以说，但要适可而止·····	88

求同存异，不要随便与人争辩·····	90
管住嘴，不要想到什么就说什么·····	93
聊天，要以对方为中心·····	97
他人说话，不要东张西望·····	101
拒绝他人，语言要委婉·····	104
第六章 宴请礼商：提升品位修养，请出生意和机会·····	107
主宾，请你坐在我的右手边·····	107
按时开席，不拖延·····	110
一定要让客户先点菜·····	112
喝酒，也是一门技术活·····	115
吃饭的速度太快、太慢都不好·····	117
把握时机，进入主题·····	120
了解和尊重客户的习惯·····	123

生活篇

第七章 个人礼商：将好的精神面貌展现在他人面前·····	129
从“头”开始，提升个人形象·····	129
化点淡妆再出门，焉能不自信？·····	131
既然是去会朋友，就不要穿职业装·····	134
身上有异味，任何人都不会靠近你·····	137
站要亭亭玉立，不要东倒西歪·····	140
坐要稳稳当当，不要松松垮垮·····	142
走要抬头挺胸，不要东张西望·····	144

第八章 做客礼商：懂得为客规矩 自己会更受欢迎 148

- 去他人家做客，要合适的时间 148
- 在他人家里，不要乱动、乱翻、乱说话 152
- 多体谅，不要给主人增添额外的麻烦 153
- 掌握好时间，不要一坐就是一整天 156
- 读懂主人的客套话，不要太实在 158
- 有客来访，就要将屋子收拾干净 161
- 客人带着孩子来，就要让孩子有事可做 164

第九章 聚会礼商：抓住细节方可打造好关系 167

- 家里举办聚会，从细节做起 167
- 参加生日聚会，带份礼物很重要 170
- 遵守婚宴礼仪，得体地表达心意 174
- 参加老人寿宴，给老人最恰当的祝福 177
- 参加同学聚会，就要平等相处 180
- 休息的时候办个下午茶也不错 183

涉外篇

第十章 出境礼商：提高综合素质，把“礼”带到国外 189

- 飞机，是最能展现个人形象的地方 189
- 学些英语，出门在外更方便 192
- 支付小费，也是对服务人员的爱护与尊重 194
- 不入乡随俗，会给自己带来很多麻烦 197

女士优先，儿童优先，老人优先	199
出门旅游，就要爱护旅游区的公共财物	202

结束篇

他人永远不会给你第二次机会去建立第一印象	207
小测试：测测你的礼商	209
参考文献	213

开始篇

礼商，既是个人美好形象的标志，也是构建和睦家庭的关键；既是打造良好人际关系的基础，也是致胜职场的手铐，更是事业成功的基石……礼商是个人最重要的资产要素，不懂礼商的人，生活会暗淡很多，工作之路也会崎岖不平，因此一定不能忽视了礼商的培养。

第一章 礼商：个人最重要的素质

礼商是个人美好形象的标志

在现实生活中，几乎每个人都在不停地完善自己、改变自己。有些人想成为明星，风风光光，不断地对自己进行“包装”；有些人想要得到别人的称赞，不断地对自己的外貌进行投资，“改头换面”，塑身塑形……年轻本来就是一种资本，但这些并不能让我们发生美的质变。只有内外兼修，才可称为“完美”。而加强个人礼仪修养，提高个人的礼商，则是实现“完美”的有效途径！

北宋时期，有个才子叫杨时。虽然考上了进士，但杨时不喜欢做官，便继续求学。当时，程颢、程颐兄弟俩非常有名，是大学问家、哲学家、教育学。杨时非常崇拜这两个人，虚心拜师求学，4年后程颢去世，他便潜心跟随程颐学习。这时，他已40岁。

一天，杨时遇到了难题，便冒着刺骨的寒风和鹅毛大雪，约同学游酢一起到老师家求教。杨时来到老师家时，老师正坐在椅子上睡觉。为了不影响老师休息，杨时便安静地站在门外等候。老师睡醒之后，发现了杨时，此时他的脚下已有了一尺深的积雪，肩上更是被白雪覆盖。老师连忙将他们两人请进屋，为他们答疑解惑。

这就是有名的“程门立雪”，也成为人们尊师重教的典范。

歌德曾经说过：“举止是映照每个人自身形象的镜子。”礼商是个人道德水平高低、有无教养的重要标准，也是体现素质的一个重要方面；同时，注重礼商还是个人美好形象的表现。

2016年立冬那天，我约一个朋友出来吃饭，朋友说正在出差，要去见一个客户，两三天后才能回来。结果第二天她给我打电话说已经回来了，问其原因，她说这个客户并不是理想的合作伙伴，没有去对方的工厂考察，就找借口回来了。

原来，朋友按照约定时间来到这位客户的办公室，可是这位客户居然不在，还迟到了一个小时；不仅穿着随意，谈正事时不是掏耳朵就是摸头发，给人留下了非常不好的印象。最让人看不下去的是，他还在办公室吸烟，并且没有经过女士的同意，非常不绅士。谈话期间，他还接了个私人电话，并在电话中大声斥责对方。

饭后，朋友找个借口，推掉了下午的考察项目，并打道回府。

朋友的这位客户，素质不高、缺乏修养，跟这样的人合作，定然会饱受提心吊胆之苦，让人没有安全感，合作自然会破裂！从这个案例不难看出，个人的行为举止在塑造个人形象中发挥着非常大的作用。

英国哲学家洛克说过：“礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重与好感。”对个人的第一印象往往来源于这个人的言行举止是否良好，而良好的第一印象是非常重要的，甚至能够帮助职场人士创造出潜在价值。

每个人都希望自己打交道的是有礼貌的人。注重谈吐礼仪，能够让人变得文明；注重举止礼仪，能够让人变得优雅；注重衣着礼仪，能够让人变得大方；注重行为礼仪，能够让人变得有教养……礼仪，就是个人的形象代言，礼商高的人往往更容易受人尊敬和欢迎。那么，如何提高自己的礼商呢？一般说来，要遵循以下六个原则：



图 1-1

资料来源：东方 IC。

1. 严格律己

礼仪规范分为对个人的要求以及对待他人两方面。对个人的要求，才是礼仪的基础。学习和运用礼仪，最主要的还是自我要求、自我约束、自我反省。若想提高自己的礼商，就要严格要求自己，让自己的言谈举止都符合礼仪要求。若已经知道自己的行为有待改善，就要坚持一点点改善，对自己严格要求。

2. 尊重他人

对待他人是礼仪的重点和核心。与人相处，要保有一颗敬人之心。在意他人的尊严，不可失敬于人，更不可诋毁他人的人格，要尊重他人的人格，尊重他人的努力，尊重他人的意见，尊重他人的爱好和兴趣。

3. 宽容他人

人与人之间免不了会出现一些摩擦，因此，在交际中，不仅要严于律己，还要宽以待人。对待他人，要保持一颗宽容心。对方犯了错，不要斤斤计较；

对方已经做得很好，就不要过分苛求；即使你有理，也不要咄咄逼人……要用自己的宽容之心去包容他人。

4. 平等对待

对人际交往中的每个对象都要平等对待，给予相同的礼遇。每个人的年龄、性别、种族、文化、身份、财富以及关系的亲疏远近等都是不同的，不能因此而厚此薄彼，给予对方不平等的待遇；当然，针对不同的交往对象，可以使用不同的方法。当你能够平等对待他人时，他人也会毫无偏见地对待你。

5. 真诚相处

真诚是人与人交往的前提条件，只要“敞开心扉，知己便不再难寻”。在人际交往中，一定不要撒谎，不要言行不一。只有真诚对待对方，表里如一，才能体现出对对方的尊敬与友好，才能更合理地被对方理解并接受。

6. 入乡随俗

与人交往，还要懂得入乡随俗，也就是人们常说的“到什么山头唱什么歌”，一定要尊重交往对象的风俗习惯。与交往对象的习惯做法保持一致，尊重交往对象，定然会受到对方的欢迎和礼遇，千万不可目中无人、自以为是。

礼商是家庭和睦的基础

在家庭中，礼仪必不可少。但是，很多人往往都忽视了这一点，觉得家庭是最自由的地方，在外需要讲究，在家就不需要了。其实不然，如果家庭中缺少礼仪，就可能会导致很多悲剧：

一个名叫莉莉（化名）的13岁孩子，在自己日记中的“秘密”被母亲

偷看并遭到母亲责怪后，毅然决然地服下了一瓶安眠药与一瓶毒药，抢救无效，离开了这个世界。

莉莉妈非常后悔，泪流满面地解释：“我仅仅是想要了解女儿心里在想什么。”

莉莉妈不了解家庭礼仪，不够尊重自己的女儿，才会偷看孩子日记里的“秘密”，结果造成了不可挽回的悲剧。“爱”不是家长控制孩子一切的借口，更不是探求别人隐私的理由。尊重他人的秘密，是最基本的礼仪。

“不幸的家庭有各自的不幸，幸福的家庭却一样幸福。”这句话说的是，幸福建立在礼仪的基础上。古语云：“相敬如宾、白头偕老。”这句话想要表达的是，夫妻间需要以礼相待，有礼节、懂尊重才可以幸福相伴。曾经，电视剧《我爱我家》掀起了一波收视热潮，很多人对剧中的爷爷印象深刻。老爷子那种热心、好管事、爱发号施令的性格令人忍俊不禁。

在这部电视剧中，老爷子经常会长篇大论地给家人讲大道理、用处理工作的方法管理家庭，闹出许多笑话。但是，尽管家里人不认同爷爷的一些做法，却依然耐着性子听爷爷讲大道理，给予了老爷子足够的尊重，让老人得到了极大的满足。

随着年龄的增长，尤其是到了老年，人的生理机能会逐渐衰退，当事人就会在心理上产生一种极度的不自信。他们会害怕，不愿意承认自己老了，怕别人认为自己“老了，不中用了”；他们会变得非常敏感，自尊心会更加突出。所以，作为晚辈的我们，自然就要重视老人的心理，不能漠视，要在自己的能力范围内努力满足老人的合理要求。遇到家庭大事，要多和老人商量，合理的意见要接纳；老人也会犯错误，但不能像管教孩子那样管教老人；如果意见不统一，要耐心地向老人解释；不能顶撞老人，要给予老人最大程度的尊重。

“父子和而家不败，兄弟和而家不分，乡党和而争讼息，夫妇和而家道兴”，可见“和”是多么重要。这个“和”就是人与人之间要相互谦恭有礼。