



教育部高职高专规划教材

商务礼仪

● 吴新红 主编



化学工业出版社
教材出版中心

教育部高职高专规划教材

商 务 礼 仪

吴新红 主编



化学工业出版社
教材出版中心

· 北 京 ·

本书系统地阐述了商务礼仪的相关理论与实际运用方法。第一部分阐述礼仪的含义、发展及商务礼仪的特点,第二部分从职场的角度阐述商务人员应具备的会见礼仪、沟通礼仪、馈赠礼仪,最后阐述举行宴会、集会时的涉外或正式场合的接待礼仪。

本书模块清晰、案例丰富、实用性强,便于学生练习和掌握。本书适合高职高专营销、电子商务、国际商务、会计等专业学生使用,也可以作为各企业、公司的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/吴新红主编. —北京:化学工业出版社,

2006.5

教育部高职高专规划教材

ISBN 7-5025-8804-3

I. 商… II. 吴… III. 商务-礼仪-高等学校:
技术学院-教材 IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第055039号

教育部高职高专规划教材

商务礼仪

吴新红 主编

责任编辑:高钰

文字编辑:张娟

责任校对:陶燕华

封面设计:潘峰

*

化学工业出版社 出版发行
教材出版中心

(北京市朝阳区惠新里3号 邮政编码100029)

购书咨询:(010)64982530

(010)64918013

购书传真:(010)64982630

<http://www.cip.com.cn>

*

新华书店北京发行所经销

北京市兴顺印刷厂印装

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 10 1/4 字数 245 千字

2006年7月第1版 2006年7月北京第1次印刷

ISBN 7-5025-8804-3

定价:17.00元

版权所有 违者必究

该书如有缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责退换

出版说明

高职高专教材建设工作是整个高职高专教学工作中的重要组成部分。改革开放以来,在各级教育行政部门、有关学校和出版社的共同努力下,各地先后出版了一些高职高专教育教材。但从整体上看,具有高职高专教育特色的教材极其匮乏,不少院校尚在借用本科或中专教材,教材建设落后于高职高专教育的发展需要。为此,1999年教育部组织制定了《高职高专教育专门课课程基本要求》(以下简称《基本要求》)和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》(以下简称《培养规格》),通过推荐、招标及遴选,组织了一批学术水平高、教学经验丰富、实践能力强的教师,成立了“教育部高职高专规划教材”编写队伍,并在有关出版社的积极配合下,推出一批“教育部高职高专规划教材”。

“教育部高职高专规划教材”计划出版500种,用5年左右时间完成。这500种教材中,专门课(专业基础课、专业理论与专业能力课)教材将占很高的比例。专门课教材建设在很大程度上影响着高职高专教学质量。专门课教材是按照《培养规格》的要求,在对有关专业的人才培养模式和教学内容体系改革进行充分调查研究和论证的基础上,充分汲取高职、高专和成人高等学校在探索培养技术应用型专门人才方面取得的成功经验和教学成果编写而成的。这套教材充分体现了高等职业教育的应用特色和能力本位,调整了新世纪人才必须具备的文化基础和技术基础,突出了人才的创新素质和创新能力的培养。在有关课程开发委员会组织下,专门课教材建设得到了举办高职高专教育的广大院校的积极支持。我们计划先用2~3年的时间,在继承原有高职高专和成人高等学校教材建设成果的基础上,充分汲取近几年来各类学校在探索培养技术应用型专门人才方面取得的成功经验,解决新形势下高职高专教育教材的有无问题;然后再用2~3年的时间,在《新世纪高职高专教育人才培养模式和教学内容体系改革与建设项目计划》立项研究的基础上,通过研究、改革和建设,推出一大批教育部高职高专规划教材,从而形成优化配套的高职高专教育教材体系。

本套教材适用于各级各类举办高职高专教育的院校使用。希望各用书学校积极选用这批经过系统论证、严格审查、正式出版的规划教材,并组织本校教师以对事业的责任感对教材教学开展研究工作,不断推动规划教材建设工作的发展与提高。

教育部高等教育司

2001年4月3日

前 言

礼仪发展到今天，已成为经济生活中不可或缺的一部分。随着中国经济和国际接轨步伐的加快，礼仪的重要性也越来越突出。要想在竞争中处于不败之地，就要学会并掌握一定的技巧、方式来与人进行有效的沟通。本书的编写，就是围绕着在职场如何更好地进行商务沟通、商务合作进行的。如果说今后职场能力决定着一个人的成功与失败的话，那么此书所阐述的内容就是我们今后进入职场的一块“敲门砖”和“试金石”。

本书是高职高专营销、电子商务、国际商务、会计等专业的基础课教材。与以往的编写不同，本书以最新资料为选取点，以新颖图片为体现点。全书各章节，都体现着实用性和可操作性。在编写中，我们强调知识的传授和技能的演练，强调教与学的互动和课堂内外的实践，强调经典案例的贯穿和多层次练习的展现。

作为教学用书，我们建议此书的授课总学时为 40 课时左右，在制定教学计划时，可对二、三、四、五章予以侧重。

本书由吴新红任主编，王迎新、王明景任副主编。其中，第一、二章由王迎新编写，第三章由吴新红编写，第四、八章由董洪莲编写，第五章由王明景编写，第六、七章由康娜编写。

由于商务礼仪的内容不断更新，加上编导人员的经验水平有限、时间仓促，不足之处敬请广大专家学者批评指正。

编者
2006 年 3 月

目 录

第一章 概述	(1)
第一节 礼仪的含义与发展	(1)
一、礼仪的含义	(1)
二、礼仪的起源与发展	(2)
第二节 商务礼仪的原则与作用	(4)
一、商务礼仪的原则	(5)
二、商务礼仪的作用	(6)
三、商务人员应具备的素质	(7)
第二章 商务人员形象礼仪	(11)
第一节 商务人员仪容礼仪	(11)
一、护发与发型选择技巧	(11)
二、肌肤的基本护理技巧	(15)
三、化妆礼仪	(16)
第二节 商务人员服饰礼仪	(19)
一、商务人员的着装原则	(19)
二、男士西装礼仪	(21)
三、女士职业装礼仪	(23)
四、饰物与仪表	(24)
第三节 商务人员仪态礼仪	(27)
一、体姿仪态	(27)
二、表情仪态	(32)
三、人际交往距离	(34)
第三章 商务社交礼仪	(37)
第一节 商务场合的会见礼仪	(37)
一、握手礼	(37)
二、致意礼	(39)
三、介绍礼	(40)
四、名片礼	(42)
第二节 商务场合的接待馈赠礼仪	(46)
一、引领礼仪	(46)

二、接待乘车礼仪	(47)
三、馈赠礼仪	(48)
第三节 商务沟通礼仪	(50)
一、影响有效沟通的因素	(50)
二、善于聆听	(52)
三、善于幽默	(53)
四、赞美的技巧	(54)
第四章 商务办公礼仪	(57)
第一节 办公室礼仪	(57)
一、办公室人员举止礼仪	(57)
二、接待室座次礼仪	(60)
三、办公室人员迎接和送行礼仪	(62)
第二节 电话礼仪	(63)
一、接电话礼仪	(64)
二、打电话礼仪	(65)
三、移动电话礼仪	(67)
第三节 商务文书礼仪	(68)
一、礼仪文书的基本要求	(68)
二、帖类文书	(70)
三、致辞文书	(73)
第五章 商务酬宾礼仪	(78)
第一节 中餐宴会礼仪	(78)
一、设宴及邀请礼仪	(78)
二、中餐宴会菜单的确定	(80)
三、中餐台形布局与席位安排礼仪	(80)
四、开宴礼仪与赴宴礼仪	(81)
第二节 西餐宴会礼仪	(84)
一、西餐的代表菜式	(84)
二、西餐宴会台形布局和席位安排	(86)
三、西餐宴会菜序礼仪	(86)
四、西餐菜点与酒水搭配礼仪	(87)
五、宴会就餐礼仪	(87)
第三节 其他酬宾礼仪	(89)
一、鸡尾酒会礼仪	(89)
二、自助餐	(90)

三、舞会礼仪	(90)
四、音乐会礼仪	(92)
五、沙龙礼仪	(93)
第六章 商务会议礼仪	(97)
第一节 一般会议礼仪	(97)
一、会前准备礼仪	(97)
二、会议服务礼仪	(99)
三、与会者礼仪	(99)
四、会议结束礼仪	(100)
第二节 专题会议礼仪	(101)
一、发布会礼仪	(101)
二、展览会礼仪	(104)
三、赞助会礼仪	(109)
第七章 商务仪式礼仪	(116)
第一节 商务谈判礼仪	(116)
一、谈判准备礼仪	(116)
二、谈判座次礼仪	(118)
三、谈判过程礼仪	(119)
四、谈判的方针	(121)
第二节 商务签约礼仪	(123)
一、签约仪式的准备礼仪	(123)
二、签约仪式的座次礼仪	(124)
三、签字仪式的正式程序	(125)
第三节 开业与剪彩礼仪	(125)
一、开业仪式	(125)
二、剪彩仪式礼仪	(127)
三、庆典仪式礼仪	(129)
第八章 商务涉外礼仪	(135)
第一节 商务涉外礼仪的基本原则	(135)
一、维护国家利益原则	(135)
二、尊重对方、信守约定原则	(135)
三、尊重妇女、女士优先原则	(135)
四、尊重隐私、有所不为原则	(136)
五、热情有度、不必过谦原则	(136)

六、入境问禁、入乡随俗原则.....	(136)
七、爱护动物、保护环境原则.....	(137)
第二节 香港地区商务礼俗.....	(137)
第三节 其他国家商务礼俗.....	(138)
一、亚洲主要国家商务礼俗.....	(138)
二、欧洲主要国家商务礼俗.....	(140)
三、美洲主要国家商务礼俗.....	(144)
四、非洲及大洋洲主要国家商务礼俗.....	(146)
附录	(150)
附录一 礼貌用语.....	(150)
一、基本礼貌用语.....	(150)
二、敬语.....	(150)
三、谦语.....	(151)
四、客套话.....	(151)
附录二 我国主要城市（特区）市花（区花）	(152)
附录三 我国十大名花.....	(152)
参考文献	(154)

如果你想做一个知礼、懂礼，有教养、有礼貌、受人欢迎的人，就从这里开始吧。

第一章 概述

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。源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。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，经济不断发展，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。

第一节 礼仪的含义与发展

礼仪作为一种行为规范或行为模式，在人类社会生活的各个方面都发挥着重要作用。在漫长的人类历史长河中，礼仪的内容和形式一直发生着变化，但它始终是人类社会生活须臾不可或缺的元素之一。

一、礼仪的含义

礼仪被公认为协调人际关系的行为准则。没有礼仪，就没有事业的成功。中国的礼仪文化，历史悠久，内容丰富，具体表现为礼貌、礼节、仪式等。要想真正了解礼仪的含义，首先要搞清楚“礼”以及以上这些名词的含义。

1. 礼、礼仪

礼，是表示敬意的通称，是人们在长期的生活实践中，由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式。其本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴别人之意。“礼”，在其他国家一般指礼貌、礼节，在中国则是一个独特的概念，有多重含义。首先，礼是最高的自然法则，是自然的总秩序、总规律。其次，礼是“中国文化之总称”，与政治、法律、宗教、哲学、礼仪乃至文学、艺术等结为一个整体，是中国文化的根本特征与标志，是根本。另外，礼还是“法度之通名”，清代纪昀有言：“盖礼者理也，其义至大，其所包者至广。”国家的法律，如礼仪法，甚至行政法，都可以通称为礼。礼又分为“本”和“文”两个方面，即所谓“先王之立礼也，有本有文”。“本”指礼的精神和原则，“文”指礼的具体表现形式，也就是礼仪。礼仪作为人类社会活动的行为规范和社交活动中应该遵守的行为准则，实际上包含了3层含义，即礼貌、礼节、仪式。例如，迎接外国国家元首或政府首脑的检阅仪仗队和鸣放礼炮，展览会开幕或大桥通车的剪彩，大型工程的奠基仪式等。

礼仪作为一种文化现象，属于上层建筑领域。它随着社会经济的发展而变化，随着人类文明的进步而不断发展和完善。礼仪从属于伦理道德，必须符合伦理道德的准则规范。语言（包括书面的和口头的）、行为表情、服饰器物是礼仪最基本的三大要素。一般地说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三大要素才能够完成。礼仪影响社会风化，社会的文明程度主要是通

过礼仪来体现。因此,国民是否按礼仪的规范立身处世,直接反映着国家文明程度的高低。

2. 礼貌、礼节、仪式

(1) 礼貌 指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它体现了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌侧重于表现人的品质和素养。礼貌包括礼貌语言和礼貌行为。

礼貌语言是要求人们说话和气谦虚,言谈得体,多用敬语,不讲粗话和脏话,如使用“小姐”、“先生”、“老师”、“您好”等敬语;“欢迎光临”、“我能为您做些什么”等谦语;“贵姓”、“请问你们几位”、“令尊、令堂”等雅语。由此看来,礼貌语言是一种有声的行动。礼貌行为则是一种无声的语言,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、拥抱、接吻、鼓掌等。礼貌行为需要通过人们的仪容、仪表、仪态来体现。在人们交往时讲究礼貌,就能使大家相处和谐、愉快。反之,就容易使人产生反感,甚至会引起不必要的冲突。

(2) 礼节 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,是礼貌的具体表现方式,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求。例如,前台的客房预定员接待客人时,要主动微笑问候:“小姐,您好,我能为您做些什么?”“请问您事先有预定吗?”“您打算住几天?”

礼节的要求是要熟知各国、各民族的礼节,了解各民族的风俗习惯。在国际上,由于各国风俗习惯和传统文化的不同,具体礼节的表达有很大差异。例如,我国的握手礼、点头礼;日本、朝鲜的鞠躬礼;欧美国家的拥抱、接吻礼;南亚国家的合十礼;少数国家的吻手礼、吻脚礼、拍肚皮、碰鼻子礼等,是礼节的各种表现形式。

(3) 仪式 它是一种较为正式的礼节形式,是一种重大的礼节。它表示对所含内容的重视程度。在举办仪式时,要遵循严格的规范化、程式化。例如,古代的帝王上朝、官员出行、祭祀鬼神等仪式;现代的升旗仪式、奠基仪式、举行开业典礼等都是比较隆重的仪式。人们通过仪式可以表达一定的思想、情感或愿望。仪式的内容和形式按目的的不同分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。

3. 礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼貌、礼节、礼仪都有一个“礼”字,是人们在交往中,相互表示敬重和友好,其本质都是尊重人、体贴人。礼节是礼貌的具体表现;礼貌是礼节的规范。礼节与礼貌的相互关系是,没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。礼仪则通过礼貌、礼节得以体现,三者相辅相成,密不可分。其区别在于,礼貌是表示尊重的言行规范;礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求;礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式。礼仪规范着每个人的行为,是否懂礼节、讲礼貌直接反映着一个人的综合素养。

二、礼仪的起源与发展

中华民族是人类文明的发祥地之一,中国人遵礼守礼,源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础,也有着悠久的历史。礼仪的形成与发展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。揭示礼仪的起源及其历史演变,有利于我们深刻地把握礼仪的本质,全方位地了解礼仪文化,并通过对传统礼仪文化的扬弃更好地指导我们的现代礼仪实践。

1. 礼仪的起源

礼仪起源于人类最原始的两大信仰:一是天地信仰;二是祖先信仰。礼仪是原始人为祭祀天地神明,保佑风调雨顺;祈祷祖先显灵,拜求降福、免灾而举行的一项敬神拜祖的仪

式。综合考古学、民族学的材料可以发现,约在公元前21世纪夏朝产生之前,我国的原始民族在游牧生活中就已经形成了一些对后世颇具影响的礼仪规范。原始的政治礼仪、宗教礼仪、婚姻礼仪等在这一时期均有雏形。据考证,距今约50万年的北京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。这是迄今为止在我国发现的最早的丧葬仪式。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪已初具规模。根据半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗学资料表明,那个时代,人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员按照长幼席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人在右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,右边中柱是女柱,左边中柱是男柱,男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。当今,纳西族仍然传承着这种礼仪。

炎黄时期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。这一时期是我国原始社会后期,是私有制、阶级和国家逐渐形成的时期,因而反映在礼仪上,也是由氏族社会的交际礼仪向阶级社会的交际礼仪逐步过渡的时期。历史上有过“礼理起于大一,礼事起于遂皇,礼名起于黄帝”之说。《商君书·画策》说:“神农之世,男耕而食,妇织而衣,刑政不用而治,甲兵不起而王。神农既后,以强胜弱,以众暴寡,故黄帝为君臣上下之义,父子兄弟之礼,夫妇匹配之合,内行刀锯,外用甲兵,故时变也。”足见当时社交礼仪之盛。

尧舜时代,国家已具雏形,同时民间交际礼仪得到了进一步的发展。延续几千年的重要礼节,如拜、揖、拱手等,此时已广泛运用于社交活动之中。据文献记载,尧舜时代的礼仪已经具有了系统性。《书经·虞书·舜典》说:“慎徽五典,五典克从,纳于百揆。”即为官者必须“五典”完美。所谓“五典”,指父义、母慈、兄友、弟恭、子孝等五常,或说父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信。由以上可见,早在公元前21世纪的原始社会,礼仪文化就已在中华大地上深深地扎下了根。

2. 礼仪的形成与发展

作为意识形态的礼仪,它是一个历史的范畴。它世代相传,并随着社会政治、经济状况的变化而不断发展变化。自公元前21世纪夏朝的建立到现在,已经有4000多年的历史。

(1) 礼仪的形成 商代的“礼”主要是用来祭祀祖先和天神的。西周时期继承了夏、商代之“礼”,又赋予“礼”新的内容,使“礼”的内容逐渐演化、充实,用以调整人们之间的关系,其礼仪典籍甚多。《仪礼》、《周礼》、《礼记》就是后世称道的“三礼”著作。

《仪礼》中的内容分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗。《周礼》是我国历史上第一部记载“礼”的书籍,为后世儒家的经书。这些典章制度不仅从文字上确立了礼制的历史,而且还从概念上承认了包括交际礼仪在内的礼俗历史。《周礼》中的内容为天官、地官、春官、夏官、秋官之职掌,实则经纬万端,包举万事万物,是一部治国安邦的汇典。《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部“礼”书对后代施政教化、治国安邦、培育人格、规范行为都起到不可估量的示范作用。但是,随着社会的发展,属于政教法制、朝章国典的内容,已不再属于礼仪范畴了。《周礼》的内容繁文缛节,属于礼仪范畴的“五礼”及帝王诸侯的车马服饰、饮食起居、宫室道路之制已难为今所用。但是,“五礼”是我国上古礼仪的总汇,内容广泛琐细。所谓“五礼”,就是吉、凶、宾、军、嘉礼的总称。吉礼就是祭祀之礼,祈神赐福,求吉祥如意,故曰吉礼。凶礼,就是别人遭受不幸时的哀悯吊唁抚恤之礼。宾礼,就是“以宾礼亲邦国”,即接待宾客之礼,是说天子与诸侯之间的往

来之礼。军礼，是讲军旅操演、征讨伐战之礼，是用来“同邦国”的，即用军队使各邦国服从。嘉礼，是融洽人际关系，沟通、联络人们感情的礼仪，反映普通群众的日常生活习俗礼仪。可见《周礼》的内容无所不包，并且相当系统和完备，以至后来经过儒家孔子从伦理道德上加以阐释，孟子从“四德合一”（即仁、义、礼、智）加以倡导，荀子的“礼”与“义”的论述、演义，使“礼”从祭祀起源，逐渐演化成为人们交往中的礼节，从而使礼仪世代承传。

（2）礼仪的发展 夏、商、西周三代时期，中国社会已进入奴隶社会，生产力比原始社会前进了一大步。奴隶主为了维护本阶级的利益，巩固统治地位，修订了比较完备的国家礼仪制度，提出了许多礼仪概念，确定了崇古重礼的文化传统。

周代后期，礼仪开始分流，礼仪制度成为国礼，交际礼仪所在的礼俗逐渐成为家礼。春秋时期，三代之礼在许多场合废而不行，一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和社会地位的新礼，学术界百家争鸣。以孔子、孟子、荀子等为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质和功能，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序及划分的意义以及与之相适应的礼仪规范、道德伦理等，整理了一整套珍贵的礼仪典籍和论说资料。一直延续到秦、汉至清末时期，都是以儒学为基础的封建礼仪，突出君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱关系形成的等级制度。其重要特征是：尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，封建统治阶级运用这一封建礼仪，一方面，它起着调节、整合、润滑人际关系的作用，作为一种无形的力量制约着人们的行为，使劳动人民循规蹈矩地伏首称民，达到国泰民安的目的；另一方面，它逐渐成为妨碍人类个性自由发展，阻碍人民平等交往，禁锢思想自由的精神枷锁。直到清朝末期，尤其是辛亥革命以后，资产阶级登上历史舞台，西方文化大量涌入我国，封建文化、传统礼仪制度规范迅速被摒弃，取而代之的是新兴的科学、民主、自由、平等的观念。礼仪又发展到了一个重要的历史时期。从1840年鸦片战争到1911年的辛亥革命，我国经历了半封建半殖民地社会，“礼仪”演变成了封建礼仪加上西方资本主义道德观念的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。直到新中国成立，新型人际关系和社会关系确立，我国的礼仪学进入了一个崭新的历史时期。劳动人民成了国家的主人，人民内部的合作关系代替了对抗关系，互助、助利、平等、自由、亲密代替了封建的尔虞我诈的关系，以科学精神、民主思想和现代生活为基础，摆脱了封建落后的不良成分，表现出新的社会关系和时代风貌，并由此建立起新的礼仪风范。

礼仪作为我们中华民族光辉灿烂历史文化的一个重要组成部分，发展到现在新的历史时期，以它的崭新面貌屹立于世界民族之林，必将做出自己的卓越贡献。目前，我国对国家活动、重要事件的仪式、程序，官方人士与知名人士的位置安排都做了具体规定。20世纪80年代以后，我国恢复了礼炮、国宾护卫队等礼仪形式，1990年6月通过了国旗法，对悬挂国旗、升国旗等细节要求做出了规定。国家的重大活动仪式、日常行政、经济、文化、军事节日等活动中执行的各种公务礼仪不断完善，社交礼仪和各种节庆活动推陈出新，各种新颖、规范的礼仪形式生动地体现了现代礼仪文化的生命力。

第二节 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。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的

相互尊重。因此，我们学习商务礼仪是非常重要的。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成功。相反，在商战中，“不学礼，无以立”。

一、商务礼仪的原则

时至今日，国际交往日益频繁，在商务活动中，掌握一定的礼仪原则，尊重为本，善于表达，形式规范，有助于商务活动的成功。

1. 尊重自爱的原则

尊重是人性的需要，是人际交往的基本原则，是企业管理的法宝。只有在商务交往活动中尊重对方的人格尊严，才能保持和谐愉快的商务关系。

尊重包括自尊和尊重他人。不论什么国家、民族、地区，不论什么时间、场合，各种各样的礼仪形式，都体现着“尊重”的精神。自尊和尊重他人是礼仪的感情基础，只有人与人之间相互尊重，才能保持和谐的人际关系。古人云：“敬人者，人恒敬之。”这就是说，只有懂得尊重别人的人，才能赢得别人的尊重。

(1) 自尊 即尊重自己。我们可以获得行为的准则与心灵的慰藉。要尊重自己，我们就要对所从事的工作全力以赴。只有尊重自己的价值，我们才能重视他人的价值。曾经有一位名叫贝尔的大学教授，他的妻子患了听觉障碍。为了改善她的听觉，他成功研制出一种复杂的器具。此前，他曾遍访新英格兰各州，希望筹得资金实现他的梦想，但所到之处每个人都在讥笑他，认为他的构想是不可思议的。人的声音怎么可以通过电线传送？虽然一度回报他的只有他对自己的信心，但是，贝尔自尊、自信、坚持到底。我们大可不必理会别人加诸于你的褒贬。只要把你的禀赋——才华、能力、知识、特质尽情发挥出来，面带微笑信心百倍地面对你周围的一切人与事，努力工作改善自己的生活，你就会发现每一天你都是那么的开朗、热情并且精力旺盛！

(2) 尊重他人 尊重他人是一种素质、一种修养、一种智慧、一种胸怀，它体现理解、信任、团结和平等。尊重他人，是沟通心灵的一把钥匙，是维系良好商务关系的纽带。

有这样一个故事，一个纽约商人在大街上行走。这时，对面走来一个卖笔人。只见他头发蓬乱、衣衫褴褛、眼神黯淡、步履沉重，看上去仿佛乞丐一般。商人顿生怜悯之心。他掏出一些钱塞到卖笔人手中就离开了。走了不远商人忽然意识到了什么，他迅速转身，追上卖笔人，从笔筒中拿了几支笔，恳切地说：“真对不起，刚才我忘了拿笔。你和我一样，也是商人，靠自己的劳动挣钱，你会获得成功的，祝你好运。”几年后，纽约商人出席一个朋友的宴会，会上一个衣冠楚楚、容光焕发的年轻人举着酒杯走到他身边说：“您好，先生，也许你已忘了我，我就是几年前那个落魄困顿的卖笔人。是你唤起了我对生活的信心和勇气，使我意识到了做人的尊严和价值。我的生意已有很大的起色，为此，我对你深表感谢。”然后，向纽约商人深深地鞠了个躬。

从这个小故事中我们可以知道，尊重别人不仅是我们每个人的心理需要，而且能促成事业成功。人人都需要尊重。在商务活动中，需要与交往对象互谦互让、互尊互敬、友好相待。对待他人最主要的一条是——敬人之心长存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方人格。

2. 遵守约束的原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。

俗话说“礼多人不怪”。懂礼节，遵守礼节，不仅不会被别人厌烦，相反还会使别人尊敬你、认同你、亲近你，无形之中拉近了同他人的心理距离，也为日后合作共事创造宽松的环境，会使事情向好的方面发展。相反，若不注重这些细节问题，犯了“规矩”，就可能使人反感，甚至会使关系恶化，导致事情朝着坏的方向发展。所以，在把握原则问题的前提下，还应注重礼节并尽可能地遵守这些礼节。只有这样才能确保事物的正常发展。

3. 平等适度的原则

礼仪的核心是平等，不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、身份、财富以及关系的亲疏、远近等方面有所不同而厚此薄彼，给予不同待遇。但可以根据不同的交往对象采取不同的具体方法。所谓适度，就是要针对具体情况，认真得体，掌握分寸，不能做得过了头，也不能做得不到位。在商务交往中，要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度，要注意技巧，合乎规范。要自尊不要自负，要坦诚但不能粗鲁，要信人但不要轻信，要活泼但不能轻浮。

4. 信用宽容的原则

孔子说：“民无信不立”。与朋友交往，要言而有信。在社交场合，尤其要讲究以下几点。一是要守时，与人约定时间的约会，如会见、会谈、会议等，决不能拖延迟到。二是要守约，即与人签订的协议、约定和口头答应的事要按约定办理，即所谓言必信，行必果。在商务场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人。许诺做不到，反落了个不守信的恶名，甚至会永远失去别人的信任。宽容是一种较高的境界。人们在交际活动中运用礼仪时，要严于律己，更要宽待他人。站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。

5. 入乡随俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，不同的人之间存在着差异。这种差异是不以人的意志为转移的，也是任何人都难以统一的。注意尊重对方所特有的习俗，易于增进双方的相互理解和沟通，有助于更好地表达亲善友好之意。在商务交往活动中，对客观现实要有正确的认识，要真正做到尊重对方，就必须了解和尊重对方所特有的风俗习惯，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，既不能少见多怪、妄加非议，也不能目中无人、以我为尊、我行我素、自高自大、自以为是。

二、商务礼仪的作用

商务礼仪对商务活动的蓬勃发展起着巨大作用，越来越引起人们的重视。在商务活动中，遵循一定的礼仪，不仅有利于营造良好的交易氛围，促进相互合作与交易的成功，而且能体现个人与组织的良好素质，有助于树立与巩固企业的良好形象。

1. 沟通作用

商务活动是双向交往活动。交往成功与否，首先要看是否进行了有效的沟通，或者说，是否能取得对方的理解。由于立场不同，观点不同，人们对同样一个问题会有各自不同的理解和看法，这就使交往双方的沟通有时变得困难。若交往达不到沟通，不仅交往的目的不能实现，有时还会导致误解，给企业造成严重的负面影响。商务礼仪旨在消除差异，使双方相互接近，实现感情沟通。

2. 形象作用

礼仪有助于美化自身，美化生活。礼仪的基本目的就是树立和塑造企业及个人的良好形

象。在商务活动中,个人的形象是很重要的。个人形象是仪容、表情、谈吐、举止和教养的集合。在商务活动中运用礼仪可以帮助我们更好地完善个人和公司的形象。以礼相待,商务关系才能更加和睦、和谐。从事商务活动的人员必须文明经商,树立良好的企业形象,礼尚往来,广泛赢得顾客信任,促进信用的提高。

3. 协调作用

礼仪具有很强的凝聚情感的作用。礼仪的重要功能是对人际关系的调解。在商贸活动和商务谈判中,难免碰到购销不畅的情况,有时客户还可能不高兴,可能会发生冲突,甚至采取极端行为。如果处理不当,不仅客户对商务人员的印象不佳,而且还会影响企业的形象。商务礼仪有利于促使冲突各方保持冷静,缓解已经激化的矛盾,并能化解、消除分歧,增进理解,达成谅解,调适人际关系,使之趋于和谐,从而妥善地解决商务纠纷。

4. 维护和教育作用

礼仪是整个社会文明发展程度的标志。礼仪有助于提高人们的道德修养、规范人们的语言行为、防止和减少丑恶现象的发生,还有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设。同时,礼仪也反作用于社会,对社会的风尚产生影响。所以,从某种意义上说,在维护社会秩序方面,礼仪起着法律起不到的作用。礼仪的教育作用表现在礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们按礼仪规范的要求处理人际关系。大家相互影响、互相促进,就会推动社会主义精神文明的建设。

三、商务人员应具备的素质

商务工作是一种知识性、技术性很强的开拓性活动,要求商务人员必须具备广博的知识和多方面才能。特别是在当今科学技术高速发展、全球经济迅速增长、贸易方式不断创新、新技术和新产品不断涌现的今天,商务人员的知识应不断充实、更新,应具有多种能力与综合素质。

1. 思想政治素质

作为一名商务人员,首先要具备较高的思想政治素质。具体表现在:

- ① 拥护党的路线、方针、政策;
- ② 具有全心全意为人民服务的高尚情操;
- ③ 具有献身社会主义现代化事业的远大理想和抱负;
- ④ 有强烈的事业心、使命感,联系群众,有民主作风。

只有具备了这样的思想政治素质,才能使自己在激烈的市场竞争中沿着正确的方向不断发展。

2. 职业道德素质

良好的职业道德是任何一名商务人员都必须具备的。具体表现在:

- ① 遵纪守法,诚实守信,服务群众,奉献社会;
- ② 不损公肥私,不损人利己;
- ③ 敢于同制假售假、非法牟利、投机欺诈等各种违法行为作斗争。

良好的职业道德是一个商务人员最基本的素质,也是最基本的要求。商务人员只有树立正确的职业道德观,才能使事业沿着正确、健康的轨道发展。

3. 业务素质

良好的业务素质同职业道德素质一样,是商务人员必须具备的。业务素质主要指的是商

务人员的个人业务水平和能力。这是企业在市场竞争中求生存、求发展的基本条件。良好的业务素质主要包括：

- ① 较高的文化水平，多方面的经济知识、科技知识、工艺知识和文化修养；
- ② 熟悉本行业的有关业务，懂得有关的经济政策和法律、法规；
- ③ 有较强的协调能力和组织能力；
- ④ 具备一定的社会活动能力；
- ⑤ 具有分析问题、解决问题的能力，遇到困难能及时果断地做出解决。

只有不断提高自身的业务素质，才能使自己在优胜劣汰的竞争环境中求生存、求发展。

4. 加强个人礼仪修养

(1) 高尚的道德感 每个人都要有正确的道德观，待人接物要有强烈的道德感。每个人都应当做到以下几个方面。

① 要自觉提高个人品德修养。把遵守社会公德，创造良好的社会秩序，形成良好的社会风尚作为个人品德修养的一部分。“勿以恶小而为之，勿以善小而不为。”这样才能使个人礼仪有坚实的思想基础。现实生活中，人们都在以各种不同的方式追求着自身的完美，寻找通向完美的道路。加强个人道德品德修养是实现完美的最佳方法。它可以丰富人的内涵，提高自身素质与实力，使人们面对纷繁的社会有勇气、有信心、充分地实现自我。

② 要有正义感和原则性。能够区分真善美与假恶丑，敢于主持正义，向邪恶势力挑战，并进行斗争。要深明事理，识大体，顾大局，坚持原则，决不能因为一时的利益出卖原则。

③ 要关心他人，尊重他人，助人为乐。关心、帮助别人是一种美好的品德，在别人需要你的时候，应毫不犹豫伸出援助之手。人们生活、工作在一起，应当互相尊重。只有尊重他人，才会受到别人的尊重。

(2) 陶冶情操 精神面貌是一个人社交形象的核心，在社会交往中要有良好的精神面貌，所以必须加强自身情操的陶冶。

① 要加强科学文化的学习，使自己成为一个知识渊博的人。文化教养是人精神活动的基础。只有具有丰富文化和渊博知识的人才能在人际交往中具有魅力，才能提高待人接物的礼节素养。

② 性格应乐观、开朗、大方。只有襟怀坦白、大方、爽朗，才能在社会交往中被别人喜爱。

③ 要热情诚恳、善解人意、善良友好。既乐于了解、接受别人，又善于被别人所接受。此外，还要有强烈的进取心。只有这样，才能在社会交往中使别人从你的身上得到启发，受到振奋，产生较大的社交吸引力。

(3) 交友之道 人生活在这个世界上总是要结交朋友。结交朋友应注意以下几点。

① 诚实守信。“以诚感人者，人亦诚而应。”信誉是交往的基础，交朋友应诚实守信，言出必行，不轻易食言。人们会觉得这种人可信赖，愿与之交往，付以重托也不必担心。那种表里不一、口是心非的人即使表面上讲礼仪也不过是虚伪的外表，人们当然不会轻信，更不会与之深交。

② 与人为善。“己所不欲，勿施于人。”一般来讲，自己不喜欢的东西，别人也不会喜欢，不要将自己不喜欢的东西强加于别人。不能以伤害他人来发泄自己的怨气，不要把自己的快乐建立在别人的痛苦之上，更不要落井下石。答应别人的事情要千方百计地做到，做不到的事情不要輕易地应允别人。与人交往要善始善终。