

Business Etiquette

刘民英 ■ 编著

商务礼仪

- 礼仪的起源
- 商务人员应该具备的礼仪修养
- 商务人员个人礼仪
- 商务人员日常交往礼仪
- 商务求职礼仪
- 商务办公礼仪
- 商务宴请礼仪
- 商务仪式礼仪
- 中国主要贸易伙伴国商务礼仪



014039067

F718
107

商务礼仪

Business Etiquette

刘民英 ■ 编著



F718
107



北航

C1726957

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/刘民英编著. —上海:复旦大学出版社,2014.4
ISBN 978-7-309-10414-1

I. 商… II. 刘… III. 商务-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 040871 号

商务礼仪

刘民英 编著

责任编辑/王联合

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

浙江省临安市曙光印务有限公司

开本 787×960 1/16 印张 29.5 字数 470 千

2014 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

印数 1—4 200

ISBN 978-7-309-10414-1/F·2019

定价:58.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究



北航

C1726957

序

数年前，一位和我关系甚好的外形靓丽、英语专业八级水平的学生大学毕业后进入一家待遇很好的世界 500 强企业。可不到一年时间，我就得到她辞职的消息，辞职的原因很简单，就是她难以忍受上司对她的着装和大大咧咧性格的多次警告。学生时代的她酷爱一身运动休闲装扮，教授专业课的我常常提醒她要试着穿正式的裙装和改改随意的言行举止，以便于工作后能适应职场要求。但她总是笑着拍拍我的肩：“老师，以后工作看的是能力，不是衣着。”工作后，良好的专业水平和外语能力使得公司委以她接待国外客户的重任，但她时常无视公司对正式着装的要求，有时甚至穿运动休闲装就去接待和宴请国外客户，这让上司忍无可忍，终于有了她辞职的结局。所幸的是，我的这位学生跳槽到另一家外资公司后，意识到个人礼仪对自己和公司的重要性，工作渐入佳境。

这位经济学专业学生的工作遭遇，促使我开始研究并为各专业的学生教授商务礼仪知识。2009 年感恩节，某学院一位选修我面向全校开设的《商务礼仪》课程的学生发给我一条手机短信：“老师，感恩节快乐！这条短信只是想表达我的真实想法，你是我觉得大学中教得最好的老师。我学到了很多有用的东西。很不错的老师，祝您永远这么有活力！”教授、指导、培训商务礼仪数年来，我很欣慰地看到：越来越多的在校学生接受了系统的商务礼仪知识的学习，这为他们进入职场和实现自我价值奠定了基础。

商务礼仪作为商业活动的重要内容，是现代商务组织不可替代的形象资源。为了有效地参与竞争，商务组织的每一个个体都肩负着与同事、商业伙伴建立良好

合作关系的使命。如何让自己具备合适的职业性格气质;如何让自己在工作场合衣着得体、举止优雅,获得应有的尊重;如何让自己在商务场合人际沟通顺畅,拥有人脉资本;如何让自己在商务求职面试中赢得成功;如何让自己在商务宴请中注重餐桌礼仪,以获取更多的商业机遇;如何在涉外商务活动中,消除跨文化差异所带来的商务交往阻碍等等相关的礼仪知识、技巧成了本书编著的框架结构。

本书编著过程中,参考、借鉴了大量国内外相关书籍、网络文献、图片以及时事报道等资料,谨向这些作者们表示诚挚的谢意。

本书的编著离不开亲人、朋友的悉心关怀,感恩今生,我的生命中有你们指引方向。

本书的出版,得到了复旦大学出版社的大力支持,在此致以由衷的感谢。

“学礼、知礼、懂礼、习礼、用礼”,也期盼、感谢能得到商务礼仪践行者对本书提出的宝贵反馈意见和建议。

刘民英

2013年10月10日

本书的出版,得到了复旦大学出版社的大力支持,在此致以由衷的感谢。

本书的编著离不开亲人、朋友的悉心关怀,感恩今生,我的生命中有你们指引方向。

本书的出版,得到了复旦大学出版社的大力支持,在此致以由衷的感谢。

目录

序	1
第一章 商务礼仪概述	1
第一节 礼仪的概念、起源和发展	4
第二节 商务礼仪的内涵、功能和原则	16
第三节 商务人员应具备的礼仪修养	18
本章小结	23
本章实训练习	24
本章思考题	28
本章参考文献	29
第二章 商务人员的个人礼仪	30
第一节 商务人员的服饰礼仪	32
第二节 商务人员的仪容礼仪	57
第三节 商务人员的仪态礼仪	81
本章小结	99
本章实训练习	100
本章思考题	101
本章参考文献	101

第三章 商务人员日常交往礼仪	102
第一节 商务方位礼仪	105
第二节 商务称谓礼仪	115
第三节 商务见面礼仪	122
第四节 商务介绍礼仪	131
第五节 商务名片礼仪	134
第六节 商务交谈的礼仪和技巧	142
本章小结	147
本章实训练习	148
本章思考题	148
本章参考文献	148
第四章 商务求职面试礼仪	150
第一节 商务求职前的准备	153
第二节 商务求职信函礼仪	162
第三节 商务面试礼仪	180
本章小结	204
本章实训练习	205
本章思考题	207
本章参考文献	207
第五章 商务办公礼仪	209
第一节 办公室礼仪	212
第二节 商务通讯礼仪	223
第三节 商务接待和拜访礼仪	238
第四节 商务谈判礼仪	246
第五节 商务馈赠礼仪	249
本章小结	262
本章实训练习	264
本章思考题	265
本章参考文献	265

第六章 商务宴请礼仪	267
第一节 商务宴请礼仪概述	269
第二节 中餐礼仪	275
第三节 西餐礼仪	300
第四节 商务自助餐和鸡尾酒会礼仪	324
本章小结	328
本章实训练习	330
本章思考题	330
本章参考文献	331
第七章 商务仪式礼仪	332
第一节 商务开业庆典礼仪	334
第二节 商务剪彩仪式礼仪	340
第三节 商务签约仪式礼仪	346
第四节 商务新闻发布会礼仪	351
本章小结	356
本章实训练习	357
本章思考题	357
本章参考文献	357
第八章 中国主要贸易伙伴国商务礼仪	359
第一节 亚太地区中国主要贸易伙伴国商务礼仪	363
第二节 欧美地区中国主要贸易伙伴国商务礼仪	405
第三节 非洲和中东地区中国主要贸易伙伴国商务礼仪	451
本章小结	463
本章实训练习	463
本章思考题	463
本章参考文献	464

第一章 商务礼仪概述

树立良好的声誉,需要 20 年的时间,而毁掉它,5 分钟就足够了。如果你能考虑到这一点,你就会讲究礼仪了。

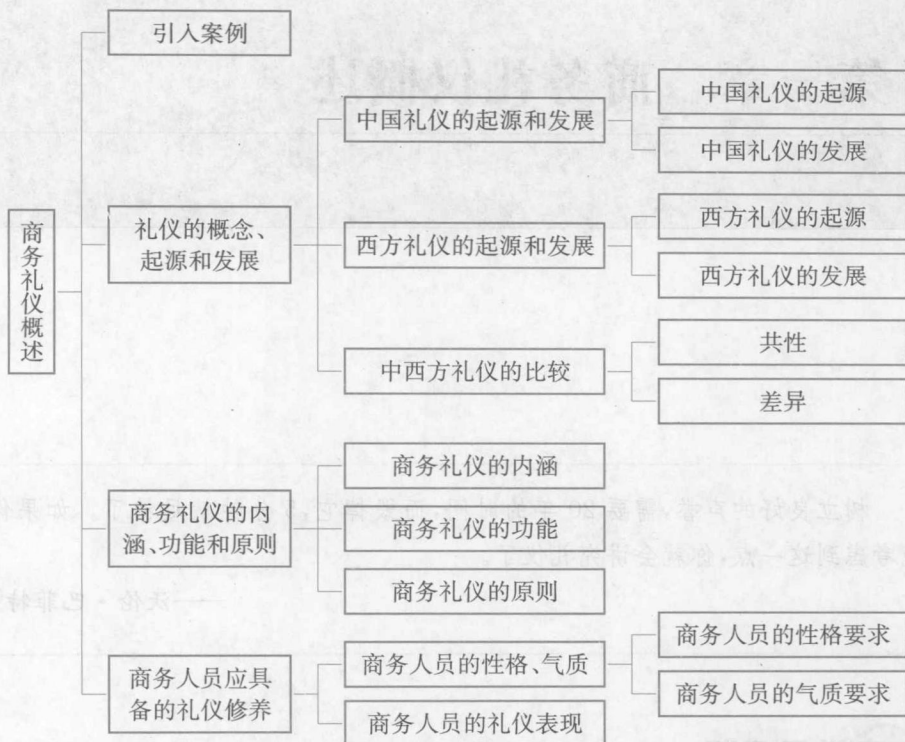
——沃伦·巴菲特^①

本章学习目标

1. 掌握礼仪的概念和中西方礼仪的起源与发展;
2. 明确商务礼仪的内涵、功能和原则;
3. 了解商务人员应具备的礼仪修养并充分认识自身性格气质的特点。

^① 沃伦·巴菲特(1930—),全球著名的投资商。

本章知识结构



引入案例

商务礼仪基本能力测试^①

- 商务活动中,男士和女士在握手和进行互相介绍时:
 - 男士需要起立
 - 女士需要起立
 - 男士和女士都不需要起立
 - 男士和女士都需要起立
- 在商务活动中,商务男士应该做的是:
 - 为女士把椅子拉出来
 - 当女士离开的时候,起立恭送
 - 吃饭的时候为女士买单
 - 以上都不是

① [美] 杰奎琳·惠特摩尔著,姜岩译:《商务礼仪》,中央编译出版社,2010年,第9—14页。稍有改动。

3. 为了阅读方便,胸牌(姓名牌)应该戴在自己的:
 - A. 左边
 - B. 右边
 - C. 左臀部
 - D. 颈部周围
4. 在商务活动中,最好的结识他人的方法是:
 - A. 同身边的人打招呼,互相介绍,轻松聊天
 - B. 让自己自信些,站在屋子的中间等对你感兴趣的人跟你打招呼
 - C. 主动结识单独的一个人,或者主动结识一组人
 - D. 跟你关系很好的人待在一起,不理睬其他人
5. 当你收到一封不在你职责范围内的商务邮件时,你会:
 - A. 立即转发给负责人
 - B. 转发给负责人,并附言说明为什么你要转发
 - C. 当做垃圾邮件删除,并忘记此事
 - D. 把邮件内容打印出来,放在复印机上,希望其他人能够处理
6. 如果一个气急败坏的用户打电话过来投诉产品或者服务,你会:
 - A. 马上打电话转到等待状态,然后去休息室透透气
 - B. 告诉来电者打错电话了,并自我保护般地挂断电话
 - C. 保持冷静,倾听用户的投诉,尽快尝试帮他解决或者找人帮他解决
 - D. 冲他大喊大叫,让他安分下来,毕竟还没有人能这样跟你说话
7. 如果必须给两个人作介绍,但是你忘记了其中一个人的名字,你会通过哪种方式掩饰:
 - A. 对自己忘记了姓名的人说:“我们互相认识吗?”
 - B. 对要介绍的双方说:“你们能互相做个自我介绍吗?”
 - C. 什么也不说,希望他们自己进行介绍
 - D. 对自己忘记了姓名的人说:“总会有这样的時候,请再告诉我一次你的名字。”
8. 当为客户和自己公司的总经理做商务介绍时,你会:
 - A. 即兴表演
 - B. 把客户介绍给公司的总经理
 - C. 把公司的总经理介绍给客户
 - D. 什么也不做,互相介绍是他们自己的事情

9. 当收到别人的商务礼物,你想表示特别感谢时,你会:

A. 发电子邮件,因为这是最快、最有效的方法

B. 寄出一份自己手写的感谢信

C. 在收到礼物的 72 小时内电话致谢

D. 口头上的感谢已经足够了

10. 当你和重要的客户用餐时,有人致电你的手机,你会:

A. 两声铃声内接听,并尽快结束通话

B. 不接听,假装是别人的手机在响

C. 向一起用餐的客户表示歉意,并把手机设置成静音模式,优先考虑眼前一起用餐的人

D. 向一起用餐的人表示歉意,离开座位,到洗手间去接听

计分方法如下:

每题 10 分,90 分以上的为优秀,80 分为良好,70 分为一般,70 分以下为不及格。

答案: 1. D 2. D 3. B 4. C 5. B 6. C 7. B 8. C 9. B 10. C

案例思考: 根据测试,再结合自身礼仪能力的现状,分析自己欠缺哪方面的礼仪知识和技能。

第一节 礼仪的概念、起源和发展

礼仪作为一种社会现象,是与人类文明同时产生、同步发展的。礼仪约束着人们在不同场合的言行举止,是人与人之间建立和谐关系的基础。

一、礼仪的概念与分类

(一) 礼仪的概念

礼仪是人们在社会交往活动中形成的行为规范和准则,是人们为维系社会正

常生活而共同遵守的基本道德规范,其实质是人们在一种利己的交换行为的基础上对他人的尊重^①。

礼仪是礼貌、礼节和仪式的统称。

礼貌是人们在相互交往过程中通过仪容、仪态、语言等表示敬重和友好的行为规范。如整洁、微笑、尊称、主动打招呼、道谢等。

礼节是指在比较正式的交际场合,人们相互表示尊重、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的形式。如握手、介绍、馈赠等。

仪式是指具有专门规定的程序化规则的活动,是一种隆重的礼节。如迎送仪式、签字仪式、颁奖仪式、开幕式、升旗仪式、奠基仪式等。

礼貌是礼仪的基础,体现了一个人的品质和素养;礼节是礼貌的升华,是礼仪的主要组成部分;仪式是礼貌的最高形式表达,是礼仪的秩序规范。礼仪作为一种社会文化和文明的象征,促进了人际关系的沟通和人们的社会交往。

(二) 礼仪的分类

礼仪由礼仪的主体、客体、媒体以及环境四个最基本的要素构成。主体是指礼仪活动的操作者和实施者;客体是指礼仪活动的指向者和承载者;媒体是指礼仪活动所依托的一定媒介;环境是指礼仪活动得以形成的特定时空条件。依照礼仪构成的四要素,礼仪可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、公关礼仪、涉外礼仪、日常礼仪和节庆礼仪等。

政务礼仪是国家公务员在行使国家权力和管理职能时应当遵循的礼仪。

商务礼仪是企业从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在商务往来中应当遵守的礼仪。

服务礼仪是各类服务行业的从业人员在自己的工作岗位上应当遵守的礼仪。

社交礼仪是社会各界人士在一般性的交际应酬中应当遵守的礼仪。

公关礼仪是社会组织的工作人员或其他人员在公关活动中为树立和维护组织的良好形象、构建组织和内外公众和谐的关系应当遵守的礼仪。

涉外礼仪是人们在同外国人打交道时应当遵守的礼仪。

日常礼仪是日常交往中人们应当遵守的礼仪。

节庆礼仪是节日和庆祝日时人们应当遵守的民俗礼仪。

^① 安徽、徐晓云:《商务礼仪探源》,《探讨与争鸣》,2006年第9期,第38页。

二、中国礼仪的起源和发展

(一) 中国礼仪的起源

从礼仪的起源看,礼仪一开始就体现了人的敬畏和遵从。因此,礼仪发展到如今,一直与各种禁忌和风俗习惯有着直接的关系,表现为人们在行为上的各种限制和约束。

礼仪的起源可以追溯到原始宗教信仰形成时期,即原始社会的自然崇拜、图腾崇拜、祖先崇拜以及其他地方神灵崇拜。宗教的崇拜通过祭祀活动表现了出来,“礼”字形的演变过程就充分体现了这一点。

“礼”的造字解说^①

《说文解字》:禮,履也。所以事神致福也。从示从豊,豊亦聲。,古文禮。(礼,履行敬拜活动。用来敬神致福的仪式。字形采用“示、豊”会义,“豊”也是声旁。,是籀文写法的“礼”。)

礼的造字法:会义。“豊”是“禮”的本字。“禮”行“豊”废。

甲骨文	金文	籀文	隶书	楷书	行书	草书	繁体宋体	简体宋体	简化方案
									采用繁体隶书字形。
地下8+2	同尊	里堂文	说文 说文解字	礼器碑	衡方碑	褚遂良 颜真卿	陆柬之	沈颜	印刷字库

豊,甲骨文,像豆形器皿里装满玉串,表示用最美好的物品敬拜神灵。当“豊”作为单纯字件后,晚期金文再加上“示”(示,表示祭祀)另造“禮”,强调“礼”的“祭拜”含义。晚期金文误将早期金文的盛器和玉串写成。造字本义是通过献玉的隆重仪式向神灵表示虔敬。籀文= (示,祭祀)+ (祭祀时的袅袅香烟),强调祭祀行礼前的焚香仪式。篆文承续晚期金文字形。晚期隶书承续籀文字形,将早期隶书的简化成“”。

“礼仪”一词由“礼”和“仪”组成。礼是内在的内容,仪是由内而外的外在表现的行为规范。在古文献中,“礼”常常单独使用,尤其是在先秦的典籍中,“礼”几乎成了一种无所不包的社会生活的总规范。

“礼仪”的含义非常丰富,有广义和狭义之分。广义的礼仪包括典章制度、朝政法规、生活方式、伦理风范、治国根本、做人本分等;狭义的礼仪则主要是指人际交

^① 象形字典: <http://www.vividict.com/WordInfo.aspx?id=3871>。

往过程中为了维护正常的社会秩序而逐渐形成的一些约定俗成的行为规范。礼仪的根本内涵如下。

1. 礼仪是为了表示敬意或表示隆重而举行的仪典、仪式

礼起初是祭祀的仪式。中国的民间信仰体系包括了信仰和仪式两个不可分开的部分。当信仰和仪式结合在一起,原始的“礼仪”就产生了。《周礼·春官·大司马》中提到朝廷举行的五礼(吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼)就是有一定规模、规格和程序的仪式行为规范。民间举行的婚礼、丧礼、寿礼以及接待宴请仪式都是约定俗成的礼仪。

2. 礼即是理,是治国的大纲和根本,是等级制度和与之相关的礼仪

先秦时代,礼被看成是天、地、人统一的规律、秩序和道理。对于统治阶级而言,礼是治国之本;对于百姓而言,礼是对人的尊重和礼貌,守礼、合礼是做人的最大本分。先秦时期,“礼”这一范畴的外延较广,包括了国家政治制度(如官制、法律等)的内容。秦汉以后,官制和法律才逐渐从“礼”的范畴中脱离,“礼”主要用来指各种仪式和各种行为规范。

3. 礼仪是对人的尊重和礼貌以及对礼尚往来的崇尚

在敬神的基础上,礼仪逐渐渗入人们的日常生活之中,也就有了日常人际交往的含义。

(二) 中国礼仪的发展

我国礼仪的发展大致经历了五个阶段,即雏形期、形成期、发展期、冲突期、融合期。

1. 雏形期(原始社会)

《通典》卷四十一《礼一》记载:“伏羲以脍炙为礼,作瑟以为乐,可为嘉礼;神农播种,始诸饮食,致敬鬼神,禘为田祭,可为吉礼;黄帝与蚩尤战于涿鹿,可为军礼;九牧倡教,可为宾礼;易称古者葬于中野,可为凶礼。又,修饗类帝,则吉礼也,釐降嫫嫫,则嘉礼也,群后四朝,则宾礼也,征于有苗,则军礼也,遏密八音,则凶礼也。故自伏羲以来,五礼始彰。尧舜之时,五礼咸备,而直云,典朕三礼者,据事天事地与人为三耳。自伏羲以来,五礼始彰;尧舜之时,五礼咸备。”

在原始社会的新石器时代,人们除了为自然崇拜、图腾崇拜等举行的仪式外,已有一种通行的丧葬仪式。浙江余杭良渚文化遗址出土的玉器表明,这里的墓地曾经举行过某种殓葬的宗教仪式,玉器上刻有似神似兽的神人形象,神人和兽合一

的形象则是具有宗教性质的礼仪法器。

河南舞阳贾湖裴李岗文化遗址和浙江余姚河姆渡文化遗址中发现的迄今所知的世界上最古老的骨笛、骨哨表明,原始社会晚期已具备了礼乐的雏形^①。

原始社会时期,氏族生活主要按照传统习俗行事,礼仪逐渐萌芽于传统习俗之中。

2. 形成期(夏至两汉)

这一时期,礼是最普遍的社会规范。祭祀的宗旨就是明确父子、君臣、长幼、贵贱之序。不仅对祖先的祭祀要严格按照尊卑秩序,宗庙的神也依照人间的座席摆定座次,排好顺序,然后供奉以诸神饮食之物^②。

夏礼比较简朴,但忠孝之道已经基本形成。“殷因于夏礼,所损益,可知也;周因于殷礼,所损益,可知也。”^③周礼是我国先秦社会中最庞大、最完整、最文明的制度和礼仪,并且对以后的中国社会产生了深远的影响。夏、商、周三代形成了较为完备的宗法等级制度和伦理规范。

“三纲五常”是中国儒家伦理文化中的架构,源于西汉董仲舒的《春秋繁露》一书。但作为一种道德原则和规范,它渊源于先秦时代的孔子。“不学礼,无以立。”孔子在倡导“克己复礼”的同时也形成了自己的以仁释礼、强调礼的礼学思想。孔子曾提出了君君臣臣、父父子子和仁义礼智等伦理道德观念。孟子继承了孔子的礼学思想,提出“仁政”的主张,把社会的人际关系概括为“五伦”,即“父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信。”此后,“五伦”关系准则一直是我国传统礼仪的核心。荀子则从“人之性恶,其善者伪也”的人性论出发,提出了“名分使群”的社会起源说,以论证礼乐教化的必要性。

董仲舒对“五伦”观念作了进一步的发挥,提出了“三纲”原理和“五常”之道。即用“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”、“仁、义、礼、智、信”来维持社会的稳定和人际关系的和谐。之后,班固又在《白虎通义》中以“三纲”为基础提出了“六纪”,即“诸父、兄弟、族人、诸舅、师长、朋友”,认为“三纲法天地人,六纪法六合”。

史称“三礼”的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是这一时期的集大成之文献。成书于

① 林华东:《河姆渡文化初探》,浙江人民出版社,1992年,第248页。

② 鞠桂芝:《从先秦风俗看先民的精神世界》,山东师范大学硕士学位论文,2008年,第13—14页。

③ 《论语·为政》,中华书局,2006年。

秦汉时期的《周礼》和《仪礼》比较详尽地记叙了先秦时期的礼仪制度；成书于西汉时期的《礼记》主要阐述了礼仪的起源、变迁、作用和意义。《周礼》主要记载了天子诸侯的王朝之礼；《仪礼》主要反映春秋时代士以及大夫阶层之礼。

《礼记》中的记叙表明了这一时期的社会开始注重走向民间的“通行之礼”。例如，《礼记·曲礼上》有：“礼尚往来。往而不来，非礼也。来而不往，亦非礼也。”《礼记·曲礼下》有：“大夫、士相见，虽贵贱不敌，主人敬客则先拜客，客见主人则先拜主人。”

我国的传统礼仪在这一时期形成。在以后漫长的历史发展中，传统礼仪虽然一直在衍变，但却万变不离其宗，始终遵循着这一时期确立下来的基本模式。

3. 发展期(魏晋南北朝至两宋)

魏晋南北朝时期，社会动荡，玄学风行，佛教和道教兴起，传统礼仪虽受到冲击，但影响依然。

隋唐前，受周礼的影响，礼法不分，礼涵盖了一切。隋唐时，礼仪与法律、官制终于分离，这有利于礼仪的继续发展。唐初年，修撰了《贞观礼》、《显庆礼》。开元盛世之际，在隋礼和《贞观礼》、《显庆礼》的基础上又撰写了更具系统性和完整性的《大唐开元礼》，并成为中国传统社会礼制的最高典范。唐末杜佑《通典》中有《礼典》一百卷，更是礼仪制度研究的里程碑^①。

宋代理学兴起，理学家认为礼仪只是一种外在的形式，其实质在于“理”，即传统礼仪的核心是纲常伦理。为了维护“三纲五常”和维护人伦关系礼仪的秩序，理学家又提出了“存天理，灭人欲”。

宋代，随着市民阶层的兴起和民间宗族共同体的普遍加强，民间礼俗的规范化成为这一阶段礼仪的主要内容。北宋司马光在《礼仪》的基础上，根据当时礼俗的状况，撰写了《书仪》，此书被誉为“礼家之典型，经世之防范，礼法之大端。”^②南宋朱熹在《书仪》的基础上撰写了《家礼》，主要侧重冠、婚、丧、祭“四礼”和民间日常生活中的一些行为规范。此外，两宋时期所撰写的乡规民约和家训格言成为传统礼仪的重要补充，这些都对民众的行为规范具有指导意义。

唐宋后，礼仪与朝廷的典章制度分离，逐渐在民间普及。

① 杨志刚：《中国礼学史发凡》，《复旦学报》，1995年第6期，第52—58页。

② 宫云维：《司马光〈书仪〉版本考略》，《浙江工业大学学报》，2002年第6期，第639—643页。