

十二五

21世纪高职高专规划新教材
公共基础类

商务沟通

谷静敏 ©主编



国家行政学院出版社

十二五

21世纪高职高专规划新教材

公共基础类

教育部《关于职业院校专业人才培养方案制订与实施工作的指导意见》(教职〔2019〕13号) 目录

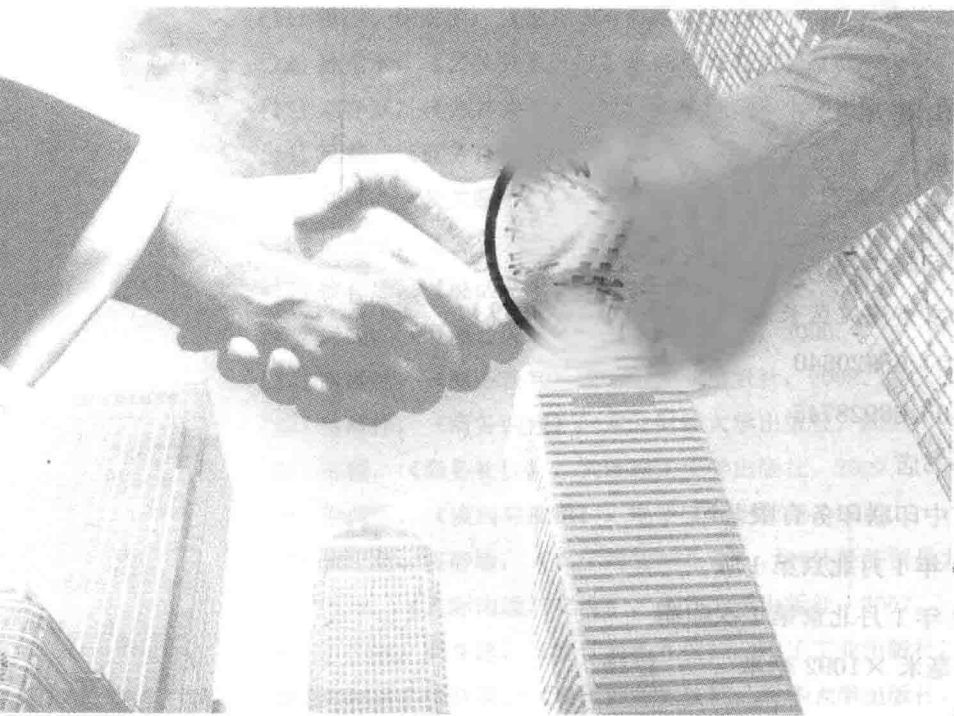
商务沟通(第2版) 谷静敏 主编 人民邮电出版社

ISBN 978-7-115-42002-4

定价: 39.00元

商务沟通

谷静敏 ©主编



国家行政学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务沟通 / 谷静敏主编. —北京: 国家行政学院出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5150-0662-8

I. ①商… II. ①谷… III. ① 商业管理—公共关系学—高等教育—教材 IV. ① F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 012165 号

书 名 商务沟通

主 编 谷静敏

责任编辑 李少军

出版发行 国家行政学院出版社

(北京市海淀区长春桥路6号 100089)

电 话 (010) 68920640 68929037

编 辑 部 (010) 68928745

经 销 新华书店

印 刷 北京中印联印务有限公司

版 次 2013 年 1 月北京第 1 版

印 次 2013 年 1 月北京第 1 次印刷

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 18.5

字 数 340 千字

书 号 ISBN 978-7-5150-0662-8

定 价 32.00 元

前 言

随着我国市场经济不断地向纵深发展，人与人之间、团体与团体之间、企业与企业之间的纵向和横向之间的交往面越来越广，人们为了更好地交往沟通，对如何塑造自我形象，通过传播和沟通手段来影响公众的科学艺术越来越受到广泛的关注。商务沟通作为一门课程，可以说是应运而生，符合了市场的需要。

当今社会是商业的社会，各种商务活动已经渗透到社会的每一个角落，可以说，只要有人的地方，就存在着各种各样的商务活动，而商务活动更是离不开沟通。一个人能否与周围人进行有效沟通，需要有端庄的仪表、谦恭的风度、平和的情绪等礼仪修养做工具，在沟通中给予对方良好的印象，从而赢得周围人的尊重，达到沟通目标的实现。作为高职高专教材，本书着力突出以下特点：

第一，将沟通知识与礼仪知识按照由易到难的顺序紧密结合起来。先礼仪后沟通的编排顺序，让学生在掌握基本礼仪知识的同时，可以在后面的沟通实务学习中很好地运用，可以说是对前面知识的复习，从而达到巩固知识的目的。

第二，遵循基于工作过程的教学理念，整合教学内容。本书从商务沟通与礼仪概述、商务沟通中的职业形象塑造、商务沟通中的日常礼仪、商务活动礼仪、商务沟通技巧、招聘与求职、演讲、组织会议、商务谈判和跨文化商务沟通十个模块进行了全面的阐述。

第三，加强实践，以项目为教学单位。以完整的商务活动为项目，具体到每个项目时又以商务活动过程作为顺序，以便学生对商务活动全貌进行了解和把握，并且几乎在每个项目的后面都有相应的技能训练、思考题和评分标准，以供教师教学和学生自测使用。商务沟通和礼仪的思维和技巧从某种程度上来说是行为艺术，难以用统一的试题来测试水平。本书考虑到这一点，在练习题上部分是测试知识点的，部分是测试观念的，部分是测试技能的，以使读者在学习过程中认真思考、审度自身、提高商务活动技能。

本书由谷静敏主编，高雅南、肖斌、齐红燕、姜彦飞、方舰、蔺子雨任副主编。

本书在编写过程中，参阅了大量专著和书籍，许多专家、同行的观点直接与间接给予了我们许多有益的启示与帮助，在此对所涉及的专家、学者表示衷心的感谢！

由于编者水平所限，书中如有不足之处敬请使用本书的师生与读者批评指正，以便修订时改进。

编者

2013年1月

目 录

前 言	1	第三节 位次礼仪	84
第一章 商务沟通	1	第四节 餐饮礼仪	88
第一节 了解沟通	1	第五节 庆典礼仪	97
第二节 商务沟通中的礼仪常识	5	【拓展阅读】	102
第三节 礼仪教养的习得	17	【思考与练习】	103
【拓展阅读】	20	第五章 商务沟通技巧	104
【思考与练习】	21	第一节 学会倾听	104
第二章 商务沟通中的职业形象塑造	22	第二节 语言沟通	108
第一节 仪容礼仪	22	第三节 非语言沟通	113
第二节 仪表礼仪	31	第四节 电话沟通	121
第三节 仪态礼仪	43	第五节 群体沟通	127
【拓展阅读】	50	【拓展阅读】	133
【思考与练习】	51	【思考与练习】	133
第三章 商务沟通中的日常礼仪	52	第六章 招聘与求职	134
第一节 问候礼仪	52	第一节 人员招聘	134
第二节 介绍礼仪	55	第二节 人员甄选与录用	139
第三节 握手礼仪	61	第三节 求职者自我认知	150
第四节 名片礼仪	65	第四节 简历的制作	157
【拓展阅读】	71	第五节 求职信与应聘表的书写	163
【思考与练习】	71	【拓展阅读】	167
第四章 商务活动礼仪	72	【思考与练习】	169
第一节 拜会待客礼仪	72	第七章 演讲	170
第二节 馈赠礼仪	78	第一节 演讲词的编写	170
		第二节 几种常见的演讲形式	177



第三节 演讲的礼仪规范	187	第三节 开始谈判	247
【拓展阅读】	194	第四节 报价还价	251
【思考与练习】	195	第五节 进行磋商	254
第八章 组织会议	196	【拓展阅读】	262
第一节 一般商务会议	196	【思考与练习】	263
第二节 展览会	208	第十章 跨文化沟通	264
第三节 新闻发布会	216	第一节 了解跨文化沟通	264
第四节 茶话会	220	第二节 不同国家的文化习俗	273
第五节 赞助会	222	第三节 涉外交际礼仪	282
第六节 洽谈会议	227	【拓展阅读】	288
【拓展阅读】	230	【思考与练习】	288
【思考与练习】	232	参考文献	289
第九章 商务谈判	233		
第一节 了解商务谈判	233		
第二节 准备谈判	242		

第一章 商务沟通

一个人能否与周围人进行有效沟通，需要有端庄的仪表、谦恭的风度、平和的情绪等礼仪修养做工具，才能在沟通中给予对方良好的第一印象，从而赢得周围人的尊重，达到沟通目标的实现。

第一节 了解沟通

学习目标：(1) 了解沟通的概念和特点。

(2) 了解沟通的原则和内容。

学习重点：沟通的过程与内容。

学习难点：对沟通的认知程度。



【案例导入】

被截短的裤子

为了参加学校的毕业典礼，学生飞飞特意在市场上买了一条新裤子，只是裤脚长了两寸，但第二天，他却穿着裤脚足足短了四寸的新裤子去了学校，这是为什么呢？原因就是他在饭桌上把裤子长了两寸的事告诉了奶奶、妈妈和姐姐，只是当时没有一个人对这件事情做出回应。饭后，妈妈突然想起了儿子裤子的事，就直接截了两寸叠好放回原处。半夜，姐姐也和妈妈一样突然想起弟弟裤子的事，于是她也直接把裤子截了两寸放回原处；第二天早上，奶奶起得早，在没有告诉任何人的情况下，又把孙子的裤子给截了两寸。

一、沟通的概念、过程与特点

(一) 沟通的概念

沟通本意是指开沟使两水相通。信息社会又泛指信息沟通。沟通是有效管理的重要途径和



关键条件,是指两个或多位个体或群体之间交换信息和分享思想及感情的过程。发出信息的人、群体和组织叫信息的发送者,信息所到达的人、群体和组织叫信息的接收者。

(二) 沟通的过程

沟通的过程是信息源(发送者)通过媒介(通道)传递给接收者,包括8部分。

(1) 发送者:也就是信息源。发送者决定了一个信息沟通过程何时开始、如何开始、传递给谁和传递目的等。

(2) 信息:信息是发送者试图传递给接收者的一些有意义的内容,如观念、意见、态度和情感等。

(3) 编码:发送者在发送这些信息时要对信息进行编码,也就是将信息转换成某种接收者能理解的形式。

(4) 通道:指信息传递的途径或方式。心理学家认为面对面的沟通是影响力最大的沟通方式。

(5) 接收者:发送者发送信息的对象。接收者在接受信息的时候并不是完全被动的,要利用自己的经验对信息进行理解和感知。

(6) 解码:接收者按照自己的经验和知识对信息进行理解的过程。

(7) 噪声:在沟通过程中的干扰因素,影响着沟通的质量和效果,可能存在于沟通过程的各个环节中。

(8) 反馈:当信息从发送者传递到接收者时,接收者常常要将一个新的信息回传到发送者那里,这就是信息的反馈,它使沟通成为一个交互作用的过程,而发送者和接收者的角色也随之发生转换。

(三) 沟通的特点

沟通无处不在,我们所从事的任何一项工作都离不开沟通。沟通具有自身的特点,主要表现在以下几个方面。

1. 沟通需要借助一定的载体

在人与人的交流中,语言是最基本的工具,包括口头语言和书面语言,甚至可以是身体语言,例如一个手势、一个动作等。即便是同样内容的文字,仅仅是语调不同,有时也会表达出截然不同的含义。心理学家给出了这样的公式:口语的表达=7%的文字内容+38%的声音语调+55%的表情。因此,选择恰当的方式,借助一定的载体对于沟通的效果有着直接的影响。

2. 沟通双方符号统一

双方必须使用统一的符号(如语言文字等),或由中介者将双方不相通的符号转化为相通的符号。例如,两个分别只懂英语或汉语的人不借助翻译就无法进行语言沟通。

3. 沟通双方情景相融

由于每个人都具有爱与恨、喜好与厌恶等感情,因此,人们在进行交流的时候,会不由自主

主地受外界和内心心理因素的影响。可以说,沟通总是在某种特定的环境、场合和条件下进行的。人们的沟通方式受情境制约。在通常情况下,人们总是根据时间、空间和双方关系等不同的情形来选择不同的话题,进行恰当的沟通。

4. 沟通双方影响互伴

沟通双方两个系统之间是双向信息交流,而非一方只传递信息另一方只是接受的单项行为。例如,甲方发信给乙方时,甲方为主体,乙方为客体;乙方发信给甲方时,乙方为主体,而甲方为客体。这一沟通中甲乙双方互为客体。在沟通的过程中,我们不仅需要接收信息,而且还要给予信息。可以看出,沟通是培养感情、交流感情的过程。因此,人们在进行沟通及完成沟通后,各自的心理和行为都会受到对方一定的影响。人类沟通的最大特点就是沟通者在交往活动中是平等参与和相互影响的。只有相互影响,才能向沟通目标靠近,使双方达成一致意见。

二、沟通的原则与内容

沟通在日常生活和工作中时时存在,但事实表明并非所有的沟通都是有效的,无效的沟通大量存在于我们的生活和工作中。如何尽量避免无效的沟通,提高沟通的效率,克服沟通中存在的障碍,更好地促进工作的开展和进行,需要我们掌握有效沟通的基本原则。

(一) 沟通的基本原则

无数事实表明,沟通的有效性越明显,组织的智能就越高。美国著名的公共关系专家卡特利普和森特在他们合著的被誉为“公关圣经”的著作《有效的公共关系》中提出了有效沟通的“七C原则”,具体如下。

(1) 可信赖性(Credibility),是指建立对传播者的信赖。

(2) 一致性(Context),又可译为情景架构,是指传播必须与环境(包括物质、社会、心理、时间等)相协调。

(3) 内容的可接受性(Content),是指传播内容必须考虑受众,要能够激发他们的兴趣,满足他们的需要。

(4) 表达的明确性(Claruty),是指信息的组织形式应该简洁明了,易于公众接受。

(5) 渠道的多样性(Channels),是指应该有针对性地运用传播媒介以达到向目标公众传播信息的作用。

(6) 持续性与连贯性(ContinuityandConsistency),这意味着沟通是一个没有终点的过程,要达到渗透的目的,就必须对信息进行重复,但又必须在重复中不断补充新的内容,而且这一过程应该持续地坚持下去。

(7) 受众能力的差异性(CapabilityofAudience),也就意味着沟通必须考虑沟通对象能力的差异,包括注意力、理解力、接受力和行为能力等。只要充分考虑这些能力的差异,进而采取不同的方法实施传播,才能使传播易为受众理解和接受。

上述“七C原则”基本涵盖了沟通的主要环节,并涉及传播学中的控制分析、内容分析、



媒介分析、受众分析、效果分析和反馈分析等主要内容，因此具有很强的实践应用性。

（二）沟通的基本内容

要有效地进行沟通，不仅要遵循有效沟通的若干原则，还要明了沟通的基本内容，并进行细致的分析和准备。概括起来，沟通的基本内容可以归纳为5方面的问题，即何因（why）、何人（who）、何事（what）、何地（where）和何时（when）。

1. 何因（why）

“何因”也就是沟通的目标或目的。沟通的目标是沟通的灵魂，是所有沟通计划、准备和实施过程都必须围绕的主题。如果目标不明，整个沟通过程就会南辕北辙。

确定沟通目标是一件非常重要也是比较困难的事情。我们经常讲到的成语“与虎谋皮”就是一个不恰当沟通目标的典型例子。确定沟通目标首先要确定沟通各方的底线，包括沟通双方的沟通理解能力、态度转变、行动能力和意愿的空间，在谈判中也称为可谈判空间。确定这一点是十分重要的，因为，如果将沟通目标确定在了底线之外，就相当于去做不可能实现的事情。

在大部分的商务活动中，沟通各方的底线不是很容易就能摸清的，需要收集大量的信息并做好调研工作。

2. 何人（who）

“何人”指的就是沟通的对象。使用同样的沟通信息、方法和过程对不同的沟通对象产生的沟通效果是不一样的。在沟通过程中，很多人把注意力仅仅集中在自身的沟通目标和沟通信息的清晰、简明、准确和完整上，而忽略了沟通的另一方的感受，这样的沟通必然是失败的。

例如，同样对于一个科学原理的介绍，提供给专业人士使用的科学著作和提供给一般大众的科普书籍在写法上就存在很大的差异。前者的基本准则是尽量使用专业术语，力求逻辑和论证严谨；后者的基本原则是尽量减少专业术语，更讲究通俗易懂。如果我们说“鼻黏膜受到某种刺激而引起的防御性反射动作”，大家可能不太明白这种专业的说法，但如果说“打喷嚏”就无人不晓了。

3. 何事（what）

“何事”指的是沟通的主题。主题是指沟通活动紧密围绕的核心问题或话题。在沟通活动中，主题的作用主要表现在它是串起所有相关信息的线索。在沟通过程中，主题作为基本的背景和对象，是帮助沟通者理解和记忆沟通内容并做出反馈的主要依据。

在时间比较长的沟通中，特别是做演讲和报告时，听众很难长时间全神贯注地倾听，会出现走神或中途退场的现象，如何才能继续下去？这时，如果主题很清晰，听众就比较容易把新接收的信息与前面的信息联系起来，否则就会不知所云。

另外，有时由于交流过程中的不确定性和随意性，沟通过程随时可能转入细节或一个不相关的话题，确定明确的主题并保持主体意识，是实现高效沟通的重要途径。

4. 何地（where）

地点是指沟通活动发生的空间范围，包括地理区域、特定场所和室内布置等。

沟通的地点常常被称为场合。场合在沟通中的重要性主要在于场合决定着人们对信息的解读方式。人们通常会根据经验形成一些的思维定势或习惯,这些定势和习惯是人们快速解读信息的线索。大多数人都知道,同样的信息或词汇在不同场合的含义是不同的,因此,场合决定着人们如何理解信息的含义。

特定场所往往暗示着一定的身份和地位。例如,同样一场商务谈判,如果安排在一家五星级饭店,则暗示着主办方对此事非常重视;如果是在公司的普通会客室进行,则可能被理解为接待方不很重视。很多擅长沟通的人往往选择某些特定的场合作为见面或谈话的地点,以显示自己的特殊背景或关系。

5. 何时(when)

时间对沟通效果的影响非常复杂,是多方面的。

不同的人具有不同的时间观念。在很多沟通场合,当事各方并不一定能够准时在同一时间到达约定地点,有时还会出现迟到问题。在通常情况下,迟到会给另一方造成对方不尊重、不重视自己和心情烦躁的感觉,影响沟通的顺利进行。

时间的长度对沟通效率也有很大的影响。一般来说,交谈、谈判的时间越长,人们的注意力越差,头脑反应越慢。有的时候,也有人利用拖延时间的战术来麻痹对方,在谈判中达到自己的目标。

不同的时间段会影响人们对信息的理解。例如,同事之间在工作时间所讲的内容往往被理解为正式的沟通,需要为此承担责任,而在休息时间或下班以后所讲的话常常被理解为非正式的沟通,不需要为此承担责任。

第二节 商务沟通中的礼仪常识

学习目标: (1) 了解礼仪的内涵与渊源。

(2) 了解礼仪的原则与特点。

学习重点: 礼仪的核心及特点。

学习难点: 礼仪与个人修养的关系。



【案例导入】

细节的力量

卫东在一家大型外贸公司当部门经理。去年下半年,本地一所高校的几个外贸专业毕业生



来公司实习。实习结束时，请示总经理后，卫东把一个叫王明辉的同学留了下来。卫东为什么独独把他留下来呢？原来，这个小伙子几个特别的细节之处打动了卫东。

正式实习的那一天，卫东向同学们介绍部门的成员和同学们的分工。其中老陈是公司的老业务员，年龄偏大。其他同学都跟着员工喊他“老陈”，而小王一直很尊敬地称他“陈老师”。还有，小王不像其他同学那样无所事事，他主动见事做事，跟着同事跑银行和商检交单，到海关报验，即使在大热天乘公共汽车去也毫无怨言。他说：“我多跑一个地方，哪怕只是一个简单的交接单的过程，也会让我熟悉这个工作的环节。出了差错，请示老师后，现场改正也是一种学习的机会。”

有好几次，老陈接国际长途，小王就默默地坐在一边“旁听”，细心地揣摩他如何同外商交谈。有时则悄悄地给老陈递一支笔，或续上水，或记录一些数据。这些细小之处，既给老陈带来了工作上的便利，也表现出新人对“前辈”的尊重，卫东他们看在眼里，都对他产生了好感。小王刚一毕业，卫东就委托公司人事部为他办好了手续，从而使他顺利地完成了实习一毕业一求职的“三级跳”。

一、礼仪的基本概念与起源

古代儒家把“礼”作为修身的最高境界，同时也把它作为做人的起码要求。我们的祖国是一个具有五千年文明历史的多民族国家，优秀的民族文化血脉相承，兼收并蓄，滋长发展，从未中断。我国自古尚礼，代代沿袭承传，形成了一整套人际交往的礼节规范和处理人际关系的有效法则。五千年悠久灿烂的文化，使中国赢得了“礼仪之邦”的美称。

（一）什么是礼仪

礼仪是人们在社会交往中形成的并应自觉遵守的行为规范与准则。

英国哲学家约翰·洛克说：“没有良好的礼仪，其余的一切就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”

“礼仪”一词在日文中的意思是“以诚相见，以心贴心”。英语中的“礼仪”一词是从法语演变而来的，原意是指法庭上用的一种通行证，它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来，其他各种公众场合也都制定了相应的行为规则。

1. 礼

本意为敬神，今引申为表示敬意的通称，是表示尊敬的言语或动作，是人们在长期的生活实践与交往中约定俗成的行为规范。

在古代，“礼”特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。今天，礼的含义比较广泛，它既可指为表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌和礼节。

礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心和体贴之意。

2. 礼貌

礼貌是人与人在交往中，通过言谈、表情、举止相互表示敬重和友好的行为准则，它体现

了时代的风尚和人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情和姿态等来表示对人的尊重。

礼貌可分为礼貌行为和礼貌语言两个部分。

礼貌行为是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、正确的站姿和坐姿等；礼貌语言是一种有声的行动，如使用“小姐”、“先生”等敬语，“恭候光临”、“我能为您做点什么”等谦语，“哪一位”、“不新鲜”、“有异味”、“哪里可以方便”等雅语。

在人际交往中讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重和友好合作的新型关系，而且能够缓解或避免某些不必要的冲突。

我国古代把“温良恭俭让”作为衡量礼貌周全与否的准则之一（即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让）。

3. 礼节

礼节指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示尊重、友好的问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

礼节是礼貌的具体表现形式，是人内在品质的外化。有礼貌、尊重他人通过什么表现出来？就是礼节。如尊重师长，可以通过见到长辈和教师问安行礼的礼节表现出来；欢迎他人到来可以通过见到客人起立、握手等礼节来表示；得到别人帮助可以说声谢谢来表示感激的心情。

借助这些礼节，对别人尊重友好的礼貌得到了适当的表达。不掌握这些礼节，在与人交往时虽有尊重别人的内心愿望却难以表达，所以，我们应掌握正确（规范）的礼节，正确地表达意愿。

4. 礼仪

礼仪通常是指在较大、较隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

《辞源》：“礼仪，行礼之仪式。”

礼仪就是表示礼节的仪式，这种仪式自始至终以一定的约定俗成的程序方式来表现律己、敬人的完整行为。

礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌和礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

5. 仪式

仪式指在一定场合，表示郑重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。

6. 礼宾

礼宾即“以礼待宾”之意。也就是说，按照一定的礼仪接待宾客。

在现实生活中，特别是在人际交往和涉外活动中，主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇，称为礼宾或礼遇。



（二）礼仪的起源和演变

中国是世界公认的文明古国之一，也是人类文明的发源地之一，素有“礼仪之邦”的美称。那么，礼仪究竟起源于何时？人类学和考古学认为，礼仪起源于人类原始的两大信仰：一是天地信仰，二是祖先信仰。

尊天法祖是中国古代不可违背的观念，表现这一观念的“礼”就是“祭祀”，人们把祭祀天地、祭祀鬼神视为国之大事，它包含着人对自然的依赖和敬畏的关系，一直影响了后来几千年的礼制礼俗。

特别是周代出现的《周礼》、《礼仪》和《礼记》，这也是被后来称道的“礼学三著作”，这三部礼经，特别是《周礼》，对后世治国安邦、施政教化、规范行为和培育人格都起到了不可估量的作用。

礼仪是社会发展和进步的产物，是一个历史范畴，它随着社会的变化而不断地发展、丰富和进步。我国礼仪的发展，大体可分为四个阶段。

1. 礼仪的形成阶段（约公元前 21 世纪至公元前 771 年），夏商周时期

“三礼”的出现，标志着礼仪已从单纯的祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面制约人们行为的领域。发生这一重大变革的根本原因，就是社会生产力的发展，人类社会已步入奴隶社会，统治阶级为了维护本阶级的利益，通过制订完整的国家礼仪制度，来规范和统治人民在社会生活中的行为，以此来巩固其统治地位。

《周礼》的“五礼”：祭祀（吉礼）、冠婚（嘉礼）、宾客（宾礼）、军旅（军礼）、丧葬（凶礼）。

2. 封建礼仪阶段（公元前 771 年至 1911 年）

以儒学的产生、发展、强化和衰落为脉络，起始于春秋战国时期，终结于封建统治的灭亡。

春秋战国时期，学术界百家争鸣，以孔子为祖师的儒家学派逐步形成，从此，开始了对礼仪的起源、本质和功能进行理论阐述和研究，最终形成了儒家学派的核心——礼教。儒家的礼教伴随着中国封建社会的始终，一直影响着中国文化和道德修养。

这一时期，礼仪的明显特征就是把人们的行为纳入封建道德的轨道。“修身、齐家、治国、平天下”，要人们追求修己之道，听命于统治阶级政治。礼教的根本思想，就是“天地君亲师”，要求绝对服从。

3. 近代礼仪阶段（1911 年至 1948 年）

辛亥革命的胜利，结束了中国两千多年的封建专制统治，政治制度发生了根本性的变化，新的礼仪也就随之出现，文化革命掀起了改革封建礼教的热潮，强烈要求革除陈旧落后的礼仪，倡导尊重平等的礼仪。

这一时期的礼仪特点，体现了近代民主、自由、平等的原则。资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点，开始渗透到社会生活的各个方面，人民的思想也得到了极大的解放。

礼仪内容上：剪长辫、禁止妇女裹足、严禁鸦片、改变称呼、废止跪拜等。

4. 现代礼仪阶段（1949年以来）

新中国成立后，新的社会关系的确立，标志着我国礼仪进入一个崭新的历史时期，人民成了国家的主人，新的平等、自由、亲密的同志间的关系，反映了崭新的时代风范。

（三）中国优良的传统礼仪

中国优良的传统礼仪，反映了中国人民的传统美德和文明、上进、丰富多彩的生活，同时也是中华民族的精神财富。

1. 社会礼俗

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、祭拜、座次和丧葬等。如今我国尊重传统节日，如春节、端午节、中秋节等，因为这些传统节日反映了美好的民间愿望，包含了对美好道德的崇尚，并蕴涵了科学经验和知识。

古代见面礼节举例：

揖让，宾主相见的礼节。揖让有三种，称为三揖：一种用于没有亲属关系的异姓，行礼时推手微向下；一种用于有婚姻关系的异姓，行礼时推平手而置于前；一种用于同姓宾客，行礼时推手微向上。长揖：拱手高举，自上而下。拱：两手在胸前相合表示敬。

折腰，即拜揖。鞠躬下拜，表示屈尊之意。《晋书·陶潜传》：陶渊明曾为彭泽县令，州郡派督邮巡视至县，县吏劝陶束带迎见，他感叹地说：“吾不能为五斗米折腰，拳拳事乡里小人邪！”李白《梦游天姥吟留别》：“安能摧眉折腰事权贵，使我不得开心颜！”后来引申为倾倒、崇拜，如毛泽东《沁园春·雪》：“江山如此多娇，引无数英雄竞折腰。”

九拜，我国古代的大礼，即跪拜礼。《周礼》谓九拜：“一曰稽首，二曰顿首，三曰空首，四曰振动，五曰吉拜，六曰凶拜，七曰奇拜，八曰褒拜，九曰肃拜。”其中稽首是九拜中最隆重的拜礼，常为臣子拜见君王时所用，后来推广到一切隆重的场合。行礼时，施礼者屈膝跪地，左手按右手，拱手于地，头也缓缓至于地。头至地需停留一段时间，手在膝前，头在手后。顿首，俗称叩头。行礼时，头碰地即起。因其头接触地面时间短暂，故称顿首，通常用于下对上及平辈间的敬礼。

坐跪，古代礼节。古时席地而坐，坐时两膝着地，臀部贴于脚跟。“虚坐尽后，食坐尽前。”“尽后”是尽量让身体坐后一点，以表谦恭；“尽前”是尽量把身体往前挪，以免饮食污染坐席而对人不敬。跪：两膝着地，挺直身子，臀不沾脚跟儿，以示庄重。

虚左，战国时座次以左为尊，日常起居空着左边的位置以待宾格称虚左。《信陵君窃符救赵》：“公子从车骑，虚左，自迎夷门侯生。”今天我们说虚左以待。

2. 尊长礼仪

在传统中国的家礼中，晚辈不仅居家有居家侍奉之礼，要昏定晨省、出禀归报，就是外出旅行，也有远游孝顺之礼。远游而频寄家书问候长辈，即是这种礼教的表现。一般的家书都要向父祖问安，劝慰加衣添饭、保重身体，并嘱家人多方照顾；另一方面，是报告自己的境况，以解长辈的悬念，这也算是对长辈的孝顺和慰问。不仅古代如此，现代也应该如此。除时常打



电话问安外，逢长辈的生辰寿诞或其他节日、纪念日，打电话遥祝一下，不仅合情，亦复合理。

在日常的尊长礼仪中要注意，在长辈面前，不要粗声暴气地答应，不要作无精打采的模样，走路不要大摇大摆，给人以傲慢的感觉，站着不要跛足斜肩头，凡陪伴长辈坐谈，不妨接近坐着。长者没有提及的，不要东拉西扯地说，表情要端庄，听讲要虔诚。不可随便插嘴，亦不要随声附和。

家礼中尊老事祖的礼节规定，是为了让孙辈通过对祖辈的照顾奉养，培养尊敬、崇尚和礼遇老年人的伦理道德，维系和巩固家庭中隔代人之间的亲情。

3. 尊师礼仪

1984年12月15日，北师大的钟敬文、启功、王梓坤、陶大镛、朱智贤、黄济和赵擎寰联名，正式提议设立教师节。1985年1月21日，第六届全国人大常委会第九次会议作出决议，将每年的9月10日定为教师节。

尊师是我国传统的美德。中国传统一般都是学生住在老师家，师徒关系仅次于父子关系，即俗谚所说的“生我者父母，教我者师傅”，所以侍奉老师也同侍奉父亲一样。

老师像辛勤的园丁一样为学生“传道、授业、解惑”，被称为“全人类灵魂工程师”。因此，自古以来就流传着许多尊师的动人故事。如宋代学者杨时和游酢拜程颐为师，有一次他俩去请教老师，正逢老师午睡，为了不惊醒老师，俩人站在门外雪地等候。当老师醒来时，雪已有一尺深，杨、游二人遍身是雪，仍然恭敬地站立在门外，这就是“程门立雪”的尊师美谈。

与老师相遇的礼节：

(1) 与老师在门口相遇，应请老师先进或先出，并主动为老师开门、关门。开关门时要用手扶一下，等老师完全走出或走进时，再将门轻轻关上。

(2) 在楼梯口与老师相遇，要请老师先上楼或先下楼，不能挤到老师前面去。需要超过老师，侧过身子，尽量面向老师走过，然后再恢复正常走路的姿态。

(3) 陪伴家长遇到老师时，一如既往地老师问好。

与老师谈话的礼节：

(1) 眼睛看着老师，微微低头，认真倾听，不能东张西望，目光游移，更不能昂着头或歪脖、仰脖。

(2) 和老师谈话，应该主动请老师坐。如果老师不坐，应该和老师一起站着说话。如果老师请你坐，则可以和老师一起坐着谈话。在老师面前要坐端正，与老师谈话时手脚不要乱动，比如玩手指、用脚擦地等。

(3) 不要随便打断老师的话，有话要等老师的话告一段落时再说。有不同意见，坦诚地和老师交谈，不能顶撞老师或背后议论老师是非。

4. 敬辞谦称

中华民族崇德尚礼，中华文化源远流长。作为礼仪之邦，讲究礼尚往来，卑己达人。

在人们日常交际和书信往来中，往往要运用到一些敬辞谦称，所谓谈笑有敬辞，往来多谦称。