

教育部立项推荐中等职业学校
物流专业紧缺人才培养培训教学指导方案配套教材



现代 商务礼仪



第2版

黄剑鸣◎主编

XIANDAI
SHANGWU
LIYI

中国物资出版社



教育部立项推荐

中等职业学校物流专业紧缺人才培养培训教学指导方案配套教材

现代商务礼仪

(第2版)

主 编 黄剑鸣

副主编 李曦妍 岑慧仪

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务礼仪/黄剑鸣主编. —2版. —北京:中国物资出版社, 2012.7
(教育部立项推荐中等职业学校物流专业紧缺人才培养培训教学指导方案配套教材)
ISBN 978-7-5047-3945-2

I. ①现… II. ①黄… III. ①商务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 160533 号

策划编辑 张 茜
责任编辑 张 茜

何崇杭 王 洁
孙会香 梁 凡

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部)

010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部)

010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 中国农业出版社印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-3945-2/F·1637

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 11.75

版 次 2012 年 7 月第 2 版

字 数 264 千字

印 次 2012 年 7 月第 1 次印刷

印 数 0001—3000 册

定 价 24.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

前 言

我国素有“礼仪之邦”的美誉。先贤孔子曾说：“不学礼，无以应。不知礼，无以立。”礼仪是现代社会人际交往的重要桥梁和工具，现代社会礼仪的知识也已发展到前所未有的水平。礼仪知识的学习与应用对实现现代化战略，创建文明、和谐、繁荣的全面小康社会是非常重要的，其意义不亚于现代人掌握外语、计算机、驾驶、法律等热门的专业技术，甚至可以说是每一个人在现代社会的安身立命之本。本教材是根据教育部《中等职业学校现代物流专业紧缺人才培养培训教学指导方案》的精神，由中国物资出版社组织一批长期工作在教学第一线的教师编写的物流专业系列配套教材中的一本。本书全面介绍了现代社会开展商务活动必须掌握的各方面的礼仪知识与技能，具有较强的系统性、理论联系实际、深入浅出、紧跟时代、强化实操等特点，如编写了通联礼仪、应聘礼仪、商务办公礼仪等新知识，对操作性强的部分配以图片说明，做到图文并茂，便于读者理解与学习；为加强实操训练，各章都配有适当的思考与练习、案例分析和实操训练等。本书适合作为中等职业学校开设的物流、营销等经济类专业商务礼仪课程教学的教材，也可作为从事商务活动的人员学习商务礼仪的参考用书。

本书由国家级重点中职广州市商贸职业学校营销管理专业高级讲师黄剑鸣任主编，李曦妍、岑慧仪任副主编，负责对全书的统稿、修改和总纂。各章的编写分工如下：黄剑鸣编写第一章，李曦妍（广州市商贸职业学校高级讲师）编写第二章、第四章，凌燕华（广州市纺织服装职业学校高级讲师）编写第三章、第八章，岑慧仪（广州市轻工职业学校高级讲师）编写第六章、第七章，邓海嵘（广州市商贸职业学校讲师）编写第五章。我们虽然为编写好本教材做了大量的学习研究，并全力以赴撰写书稿，但由于时间仓促，水平有限，不足之处在所难免，恳请各位专家和广大的读者不吝赐教，为本书的改进多提宝贵意见。

编 者

二〇一一年十月

目 录

第一章 概 述

第一章 概 述 (1)

第一节 现代商务礼仪的含义 (1)

第二节 现代商务礼仪的原则与功能 (10)

第二章 良好个人形象的塑造 (17)

第一节 良好个人形象的内涵 (17)

第二节 仪表修饰 (19)

第三节 仪容修饰 (30)

第四节 行为举止 (37)

第三章 日常交往礼仪 (47)

第一节 见面礼仪 (47)

第二节 交谈礼仪 (53)

第三节 通联礼仪 (58)

第四节 馈赠礼仪 (69)

第四章 应聘礼仪 (79)

第一节 准确的自我定位 (79)

第二节 求职前的准备 (81)

第三节 面试的礼仪和技巧 (84)

第五章 商务办公礼仪 (93)

第一节 办公室工作日常礼仪 (93)

第二节 商务管理中的投诉接待礼仪 (97)

第三节 商务拜访礼仪 (100)

第四节 商务接待礼仪 (103)

第五节 商务洽谈礼仪 (121)

第六章 商务专题活动礼仪 (131)

第一节 庆典性活动礼仪 (131)

第二节 会务性活动礼仪 (136)

第三节	展示性活动礼仪	(141)
第四节	联谊性活动礼仪	(144)
第七章	商务宴请礼仪	(148)
第一节	商务宴请礼仪	(148)
第二节	商务赴宴礼仪	(151)
第三节	中餐礼仪	(153)
第四节	西餐礼仪	(156)
第八章	涉外商务礼仪	(162)
第一节	涉外商务礼仪概述	(162)
第二节	亚洲国家的商务礼仪	(169)
第三节	美洲国家的商务礼仪	(174)
第四节	欧洲国家的商务礼仪	(176)
参考文献		(182)
(1)		第一章
(2)		第二章
(3)		第三章
(4)		第四章
(5)		第四章
(6)		第一章
(7)		第二章
(8)		第三章
(9)		第五章
(10)		第一章
(11)		第二章
(12)		第三章
(13)		第四章
(14)		第五章
(15)		第六章
(16)		第一章
(17)		第二章



第一章 概 述

拥有五千年文明史的中华民族素有“礼仪之邦”的美誉。我国人民在社会生活交往中历来注重文明礼貌,讲究接人待物的礼节,使中华各民族人民和睦相处,与国际人士友好交往。礼仪礼节经过几千年人类社会生活的继承发展,到现代社会已更新、注入了许多新的形式与内容,其社会价值与应用价值越来越受到重视,成为现代人际交往中的重要桥梁。

第一节 现代商务礼仪的含义

现代商务礼仪的产生源于社交礼仪,而人类社会的社交礼仪经过千万年的演变发展到今天,成为人们开展正常交往活动必不可少的重要工具,甚至可以说是每一个人的安身立命之本。

一、礼的起源和发展

关于礼的起源,学术界有多种看法,但比较集中的观点是,礼俗源于人类自然的社会生活;而礼制则源于古代的祭神活动。

礼,繁体写作“禮”,是由甲骨文和篆体的“豊(豐)”演变而成。其中“曲”部代表把一条条的玉石放在盒子里,“豆”部代表放盒子的支架。拿贵重的玉石去供神,表示对天上的神灵或先祖的敬意,就是礼。因此,原始社会时期的礼有很浓厚的宗教色彩。据考证,这种用以祭祀祖先和天神的“礼”,在我国始于商朝。到周朝,随着社会等级制度的诞生,“礼”得到进一步的继承和发展,与“往”结合起来,成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则和用以调整人们之间的关系的“礼制”。

我们人类祖先在以狩猎为生的时代,手是重要的谋生和制敌工具。当人们遇到动物或陌生人时,手的第一反应是拿起武器,而自古至今大多数人惯用的是右手。当互不相识的人相遇要表示解除敌意,包括进一步表示善意和友好,此时的自然反应是伸出自己一只手(通常是惯用的右手),手心朝前,向对方表明自己手中没有武器;两人走近后再相互摸摸对方的手(通常也是右手)。这一习惯代代相传,流行至今便成为先由欧美各国盛行逐渐推广至全世界范围广泛适用的握手礼俗和礼仪,包括西方人士见面时惯用的脱帽致意礼,以及由西方推广至全世界范围适用的军人举手敬礼等,其起源也与握手礼基本相同。

远古的人类刚刚能直立行走时,其姿势大概同现在动物园里的猩猩差不多,即弯腰曲背、身体前倾、步履蹒跚、前肢下垂至离地面很近,行走时特别是快速行走时经常要用手



去支撑地面以保持身体平衡。当遇到他人要停下来致意和表示友好时，自然的动作反应是前肢着地、后肢弯曲、似坐似跪，成了后来跪拜礼的雏形。

跪拜礼形成后，很长一段时间是人们平等交往的礼节。人类社会的早期，由于生产力水平的低下，人们的生活起居很少或基本没有家具什物，通常就是席地而坐，在地上坐、跪都是很平常的动作。“跪拜”也是原始社会中人们相互致意的姿势和动作，是人们平等交往的象征。由于阶级社会的产生，跪拜逐渐成为一种人类显示尊卑长幼的礼节。

在阶级社会初期，由于生产力水平的低下，虽然上至帝王下至平民皆席地而坐，但跪拜则由人们平等交往的礼节逐步演变成为民对君、下对上、幼对长、卑对尊等行使的礼节，并逐渐掺入侮辱人格的成分，“卑躬屈膝”成了损人尊严的贬义词。随着奴隶社会、封建社会等级制度的日益森严，统治阶级将跪拜发展成为日益繁杂、规范的礼仪礼节，以显示统治阶级的尊贵和权威。在我国长达两千多年的封建社会里，跪拜礼达到登峰造极的地步。但凡民见官、下见上、幼见长以及任何人见皇帝都必须下跪。而拜见皇帝的跪礼则是最隆重、最规范、最烦琐，必须行“三跪九叩”的大礼，以显示皇帝在人间主宰万物、驾驭一切、至高无上的权威。

另外，宗教信仰中的见佛、见神也是行跪拜之礼。“跪拜”、“跪行”、“跪进”、“跪送”、“三跪九叩”、“长跪不起”这类字眼常见于史书、小说、民间故事、舞台、壁画等载体上。北京颐和园里有一座舞台，舞台对面的廊下特别宽阔，是为大臣们陪慈禧太后看戏时“陪跪”设计的。我国的这种礼仪习俗，成为清代初年欧洲使臣前来“觐见”中国皇帝的一大难题。有的几经交涉未能达成协议而使“觐见”夭折。直到新旧民主革命推翻了帝制，跪拜礼才得以废除。

西方社会也使用过跪礼。拜占庭帝国时期，皇帝要臣民下拜时吻他的脚，外国使臣觐见时，必须以前额触地。但中世纪的“文艺复兴”以后，跪礼便逐渐被废除，慢慢淡出了人们的日常生活，多在教堂礼拜时行用，就是见到皇帝，大抵屈一下膝或欠下身子。虽然西方社会废除跪礼较早，但所有统治阶级总是把他们的礼节规定得烦琐不堪，其目的除为了神化他们自己，还有就是唯恐别人对他们有一丝一毫的不敬。如，拿破仑本是一个资产阶级革命者，但革命成功登上皇帝宝座后，便立即恢复已为革命废除的宫廷礼节，并召回了贵族，按照旧的礼数建立他的朝廷。

纵观几千年的人类文明历史，礼仪礼貌虽然长期被剥削阶级用来做统治工具，使“尊君”成为阶级社会中礼仪的核心。但长期的社会文明发展，礼仪礼貌形成了三个层次的内容。第一，是维护皇权的工具。第二，是士大夫们追求道德修养和文雅的仪风仪态重要途径。第三，是人们相互尊重，平等、友好交往的重要方式，也是人们追求道德修养的重要表现。

以上三个层次的内容，第一层已成为人类文明历史的糟粕，应予抛弃。第二层也存在部分的糟粕，士大夫们为显示自己身处“上流社会”的尊贵，往往把某些礼仪礼节变成一种只适用少数人群，几乎一成不变、自我封闭的清规戒律，现代社会应予积极的扬弃。而第三层的内容则大部分应继承发展。



我国素有“礼仪之邦”的美誉，讲求礼仪礼貌是中华民族优良传统。先贤孔子曾说：“不学礼，无以应。不知礼，无以立。”礼是孔孟儒家学说的重要组成部分。孔子一生中所做的一件重要大事就是“克己复礼”。他对礼的理解，一看成是社会的人伦纲纪，二认为是重要的人生修养和应遵守的道德规范。要求人们“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。孟子把“礼”作为他倡导的“仁”、“义”、“礼”、“智”的四德之一，主张人与人之间交往要讲求“辞让”的礼节、风度与仪态。在我国春秋时期，贵族子弟必须研修的“六艺”（礼、乐、射、御、书、数）中礼仪是放在第一位的。“六艺”还有一个含义是指当时儒家推崇和传授的六部经典，即《礼》、《乐》、《诗》、《书》、《易》和《春秋》。

悠久的古代文明，还给我们留下了许多有关礼的典籍篇章，如《周礼》、《仪礼》、《礼记》、《论语》、《荀子》、《弟子规》，等等。其中，许多篇章名句至今仍闪耀着文明的光辉。如，《礼记》中载道：“言语之美，穆穆皇皇。”意思是语言之美在于谦恭、和气、文雅。主张人与人交往时应：“不失足于人，不失色于人，不失口于人。”意指不要在行动上、态度上、语言上有失礼。《论语·雍也》篇中说道：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”意指品格质朴但不注重礼节仪表，会显得粗野；反之虽注重礼节仪表却品格低下，则显得虚伪。只有礼节仪表与质朴的品格结合，才能成为一个有教养的正人君子。《荀子·劝学》中讲道：“礼恭而后可以言道之方，辞顺而后可以言道之理，色从而后可以言道之致。”意思是说，只有举止、言论、态度都谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。荀子还说：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”清代李子潜编写的《弟子规》详细规定了后生弟子对父母长辈在言谈举止方面的礼仪规范：“父母呼，应勿缓；父母命，行勿懒；父母教，须敬听；父母责，须顺承。”“出必告，反必面。”“或饮食，或坐走，长者先，幼者后。”“晨必盥，兼漱口；便溺回，辄净手。冠必正，纽必结；袜与履，须紧切。置冠服，有空位；勿乱顿，致污秽。衣贵洁，不贵华；不循分，下称家。”“步从容，立端正。”“缓揭帘，勿有声。”“将入门，问孰存；将上堂，声必扬；人问谁，对以名；吾与我，不分明。”“凡出言，信为信，诈与妄，奚可焉？”“刻薄语，污秽词，市井气，切戒之。”“凡道字，重且舒；勿急疾，勿模糊。”《弟子规》还对儿童的行为礼节，如叉手、着衣、作揖、走路、视听等方面也都作了具体规定。虽然这些礼仪教育有拘泥于封建时代成分，但当中许多正确的内容还是值得我们继承、借鉴和发扬。

在悠久的历史文化的教育、熏陶、影响下，自古至今，我国流传着许多脍炙人口的礼仪故事。如，“孔融让梨”、“蔺相如礼让廉颇”、“三顾茅庐”、“圯桥进履”、“举案齐眉”、“倒履相迎”、“程门立雪”、“张英让墙”，等等。

西方社会也有讲究礼仪的传统，文雅的仪风和悦人的仪态是淑女与绅士们孜孜以求的目标。早在公元前2400年，埃及第五王朝的贵族卜塔·霍泰普就写下《卜塔·霍泰普规则》，教导国人要诚实、对他人要忍让等。虽然当时这本《卜塔·霍泰普规则》沦为了贵族统治的工具，但仍然作为教导国人的智慧及礼仪的文献保存在法国卢浮宫和大英博物馆中。

在《爱的艺术》这部诗歌中，古罗马的年轻诗人奥维德就曾告诫人们，用餐不可狼吞



虎咽，也不可贪杯。在古希腊和古罗马的诗歌、荷马史诗《奥德赛》、中世纪斯堪的纳维亚有关上帝和英雄的古老传说中，对此都有较为详尽的记载。如斯堪的纳维亚古代史诗《伊达》中就详细地叙述了当时用餐的规矩，主客的座次、举杯祝酒等很有讲究，一旦失礼，就要受罚。1716年汉堡出版的《论接待权贵和女士的礼仪——兼论女士如何对男士保持雍容态度》一书，在当时的西方社会极为盛行。法国国王路易十四还将他创立的礼仪规则贴在皇家法院让人严格遵守。19世纪英女王维多利亚时代也以崇尚道德修养和谦虚礼貌而著名，由于当时中上层阶级对于饮食非常讲究，因此维多利亚时代还形成了许多进餐礼仪。

在美国，首任总统乔治·华盛顿读小学时就经常誊写16世纪流传下来的《礼貌规则》，他成为总统后这本书流行起来，至今仍然有新版本在书店出售。到了20世纪，艾米莉·波斯特成为第一个把现代礼仪写成书发表的人，1922年她的《礼仪大全》出版，内容包括社交礼仪、商业礼仪、政治礼仪及家居礼仪等，这本书成为了当时的畅销书。有人评价说，波斯特为所谓的“美国风范”建立起一套标准。

新中国成立后，我们迎来了建设社会主义礼仪新面貌的时代。老一辈革命家和领袖们，如，毛泽东、周恩来、朱德、刘少奇、邓小平等，为我们树立了建设社会主义礼仪新风的光辉榜样。其中，国际影响最大的当数周恩来总理，前美国国务卿基辛格在其名著《白宫岁月》一书中写道：“周恩来神采飞扬，双目炯炯，既有勃勃英气，亦有安详举止”，“他举止娴雅庄重，控制了整个房间的局面”，“他有外弛内张的神志，钢铁般的创造力”，“人们在他的面前会不知不觉地敞开心扉，倾吐衷肠”，等等。

在当今建设和谐、繁荣、文明、发展的社会的伟大时代，现代礼仪的知识与应用也已发展到前所未有的水平，并对创建文明、和谐、繁荣发展的社会具有重要而深远的意义，不亚于现代人掌握外语、电脑、驾驶、法律等热门的专业技术。

俗语说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”礼仪知识的学习与应用是搞好现代社会人际交往的重要桥梁。在人类历史长河中，古往今来，一个有礼或无礼的举动往往是营造和谐、温馨场面，化解悲剧发生或是制造矛盾、争执、祸端、斗殴、惨剧甚至国际争端、跨国战争的起因。因此，对礼仪知识的学习与应用，自古至今，特别在现代社会是每个人走好人生每一步的必修功课。

二、现代社交礼仪的含义

礼仪，自古至今一直是人们进行社会交往的重要一环。人际交往之初，因相互的不了解容易产生某种戒备心理或距离感，如果双方能够做到以礼相待，这种戒备心理和距离感会尽快消除。

（一）礼仪的定义

和礼最相关的概念有三个，即“礼貌”、“礼节”和“礼仪”，平时人们用得最多的是“礼貌”，这三者之间有密切的联系和一定的区别。

礼貌，泛指人们在社会交往中相互表示友好、谦恭、尊重的言行举止。礼貌的外在表



现有两个方面，即语言文明和行为文明。它要求人们在接人待物时要使用文明语言，不讲脏话、粗话，说话和气，言谈得体；还要求人们行为上大方端庄、文雅有礼，合乎社会规范和遵守一般的礼节。也就是说，礼貌是人际交往中有礼的最基本的表现。

人际交往讲究礼貌是中华民族优良传统。然而，社会上有少部分人认为礼貌是“生活小事”，不必大做文章。其实，礼貌问题看起来是生活小事，但从这种“小事”上，往往可以反映出一个人道德水准的高低，窥见他内心世界的美丑。例如，一个人对父母亲人恶声恶语，对师长朋友毫不尊敬，对别人粗暴蛮横，可以断定，这种人的内心世界不会美好，也绝不会是个道德高尚的人。

礼节，则是人们在交往过程、交际场合表示尊重、友好的礼貌行为的惯用形式，如握手、鞠躬、问候、拥抱、献花等。它实质是礼貌的具体表现。礼节与礼貌的关系是相辅相成的，没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。礼貌是内涵，礼节是表现。

礼仪，则是对礼貌、礼节、仪式的统称。其中，“礼”即是礼貌、礼节；“仪”即是仪表、仪态、仪式等。

仪表、仪态，是指人的外表，包括仪容、举止、表情、谈吐、服饰、风度和个人卫生等，是礼仪的重要组成部分。

仪式，则是礼的秩序形式，即为表示敬意或隆重，在一定场合举行的、具有专门礼节程序的规范化活动。如各种各样的庆典、聚会，各民族的婚礼、丧礼，各种场合的发奖仪式、签字仪式，等等。

综上所述，我们可以把礼仪的概念定义为：人们在社会交往中为表示、表现相互尊敬、友好而实施礼貌、礼节活动的程式和规范。

（二）现代社交礼仪的特征

和世间任何事物一样，礼仪作为一种特定的社会现象有其独特的属性，具体表现为：

1. 易操作与规范性

礼仪是人们落实到言行上的事情，其中，问候、握手、鞠躬等人们日常交往的礼貌礼节都是易学、易懂、易做的，同时，做的时候必须遵守一定的社会的、民族的、时代的规范和程式。一般来说，每个人只要愿意学习、认真学习，是完全可以熟练掌握现代社会交往中的各种礼仪要求与规范。有些国家、有些民族流传一些较特殊、较复杂的礼仪，外民族的人刚接触时可能一下子做得不好，但只要经过一定时间的学习与训练，都是不难掌握的。因此，对于礼仪，除了要加强研究，最重要的是把礼仪的原则、规范、细节落实在行动上，而不能纸上谈兵，只说不做。只有把礼仪真切地落实到行动上，才能使受礼的一方切实地感受到施礼者对他的尊重与友好。

同时，礼仪言行的实施要符合一定的社会、民族、时代的规范和程式，如，问候语通常是哪几句；握手的次序和力度怎样掌握；奏国歌时要起立、行注目礼；参加宴会时要穿晚礼服等。虽然这些规范和程式并不是写进国家的法律法规要硬性执行，但只有做好了这些人类社会千百年来社会生活实践中长期形成、积累、流传、发展、约定俗成的规范和



程式,才能使礼仪的实施达到应有的效果。礼仪的规范实际上形成了人们在社会生活应遵循的模式和一定时期该走的固定轨道。遵循它,就会得到社会的认可,生活也会和谐、融洽、顺畅、美好;违背或偏离它,往往会遭到社会习俗的惩罚,甚至会付出惨痛的代价。

2. 继承与发展

任何国家的礼仪都是社会历史发展的产物,当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的,是人类在长期共同生活中逐渐积累以维护正常社会秩序的经验结晶,是社会文明进步的重要标志。因此,能够世代相传继承下来。我国有五千多年的文明史,素有“礼仪之邦”的美称,中华民族向来以“知书达礼”作为传统美德,礼仪在中国传统文化中占有重要的地位。随着社会的不断进步与发展,礼仪也在不断地发展更新,不能把过去的陈规旧俗一成不变地照搬照抄下来。传统礼仪中,许多精华被保存下来,溶入了现代礼仪之中,成为今天人们处世行事的规矩和习惯,而其糟粕则被抛弃,不再沿用。

因此,礼仪除有很强的继承性外,还有很强的发展性,并充分体现时代特色。礼仪的时代性主要表现在两个方面:一是社会自身发展进化,使礼仪不断进步完善,并通过不断的发展体现着时代的精神和要求。二是随着社会活动范围的扩大,礼仪也不断发展。在当前的改革开放中,东西方各国政治、经济、思想、文化各种因素相互渗透,使我国的礼仪在历史传统的基础上,又赋予新的内容,体现时代变化的特征。承应时代的发展,当前世界各国都很重视礼仪改革,总的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁、实用。

3. 民族地域与国际交流

每个国家、民族都有本民族的生息地域、生活方式、思维方式、心理特征、社会文化、风俗习惯等,并在长期的社会生活实践中形成了体现本民族特点的礼仪习俗和礼节规范,这些礼俗和规范往往有着鲜明的民族特征,人们在行使礼仪时总会潜移默化地受到传统民族文化的影响。如,西方民族亲朋好友见面时一般都要拥抱和亲吻脸颊,是热情友好的表现;而在我国过去一般是行拱手礼,现在一般是行握手礼,也不失热情友好。可见,不同的民族有着截然不同的礼仪习俗和规范。又如,我国维吾尔族人民出门时总要戴顶小花帽,这是源于伊斯兰教的教规,要求人们在室外活动时以饰物遮掩头部,代表对天的敬意。这顶小花帽不仅成为维吾尔族人社交礼仪不可缺少的饰物,也是民族特色的象征。

礼仪的民族地域特性,使得人们对外交往时特别要注意“入乡随俗”、“入境问禁”,充分尊重外民族的礼仪习俗,以防在对外交往时对外民族造成不必要的冒犯和误会,影响对外交往的顺畅和友谊。同时,各国、各民族之间相互了解、学习别人的礼仪,有利于促进各国、各民族之间的交流交往,促进经济全球化进程。例如,握手和穿西服这两个本是盛行于西方民族的礼仪现已广泛流行于世界各地,成为世界各国最通用的礼仪。

因此,礼仪一方面具有强烈的国家、地方、民族特色;另一方面,随着国际交流的深入,国家之间的距离不断拉近,各国的礼仪出现相互兼容、相互渗透的现象。如,墨西哥的许多女性喜爱一种叫“支那波波兰那”的连衣裙,传说是很久以前一位中国公主来到墨西哥的达普韦布拉市后教会当地的妇女缝制穿着的。这款中国式女装一直流行至今,被墨西哥人亲切地称为“中国式公主裙”。



当今世界,经济全球化的倾向越来越明显,随着国际交往、信息沟通的飞速增长,我们把人类共同生活的这个世界亲切地称为“地球村”。世界各国人民在互相交往的过程中,相互调整自己的礼仪,以达到互相尊重、理解、融洽,并形成大家都能接受的礼仪规范,已成为一种时代的趋向。现今有句话叫做“越是民族的,便越是世界的”,这句话用在礼仪上也十分合适。因此,礼仪除有很强的民族特色,还有很重要的民族间、国际间的交流意义。

4. 互动性

人际交往是相互影响、相互作用的关系,礼仪是人际交往中双向交流、相互尊重的过程。《礼记·曲礼》说:“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”这里的“尚”是重视的意思,即重视施礼方与受礼方相互之间的来往。俗话说“你敬我一尺,我敬你一丈”,这话虽有点夸张,但充分说明了礼仪的互动效果。常言道“人心肉造”、“人心向善”,一般来说,人际交往中一方充分地礼待另一方,另一方很少不受感动而同样礼待对方。俗语还说:“礼多人不怪。”有礼貌的言行总是会受人欢迎,一般也会得到同样的回报,从而构建起和谐、融洽的人际关系,使人际交往事半功倍。反之亦然,人际交往中双方(有时只是一方)不能以礼相待,势必造成人际关系的紧张,不但令人际交往事倍功半,甚至可能因摩擦的升级酿成悲剧。

古今中外,流传着许多脍炙人口的礼仪互动故事。如战国时期的“蔺相如礼让廉颇”。廉颇是赵国战功显赫的老臣,不服年轻资历浅的丞相蔺相如“完璧归赵”的功劳,处处与他为难,而蔺相如为国家大局着想,放下个人恩怨,不但不与廉颇对着干,而且处处不惜受辱作出礼让,终于感动了廉颇,向他“负荆请罪”,成就了一段流传千古的“将相和”美谈。

在我国的历史长河里,有许多关于“明君”、“英雄”的故事。这些“明君”、“英雄”能功成名就,大多是因为能做到“礼贤下士”而令许多有才干的人为他们出生入死打江山。如著名的“三顾茅庐”,说的是汉朝末年群雄纷争,已负盛名的“刘皇叔”刘备不嫌当时诸葛亮的身份低微,多次礼访,终感动了诸葛亮出山,为其成就了“三国鼎立”的霸业,并为蜀国“鞠躬尽瘁”。还有“圯桥进履”、“张英让墙”等。前者说的是秦末汉初年轻的张良因能礼待一位看起来寒酸的老人,尊敬地为其拾起掉落在圯水桥下的鞋子而获赠一部珍贵的《太公兵法》,从此以运筹帷幄、决胜千里、足智多谋的名气辅助刘邦打下大汉江山;后者说的是清代中期的宰相张英以一首幽默的“千里家书只为墙,让他三尺又何妨。万里长城今犹在,不见当年秦始皇。”的打油诗化解了与叶侍郎家争地砌墙院的矛盾,从此两家相安无事,并以礼相待,两家墙院之间还多出了一条被后人称颂的“六尺巷”。可见,礼仪的互动性在协调人际关系方面起着重要的作用。

历史虽然过去了千百年,礼仪互动性的特征无论是过去、现在还是未来都是恒久不变的,它促进人们交往时为建立和谐的人际关系而讲究礼让,并不断追求对礼貌礼仪的修养,使自身的礼仪水平日臻完善。

5. 差别性与限定性

俗话说:“到什么山唱什么歌。”这句话应用到礼仪方面,包含了礼仪的应用要看时



代、地点、场合、对象等的意思。礼仪的应用因处于不同的时代、地点、场合、对象等，会产生不同的要求和限制。时代性方面如在我国 20 世纪前，以鞠躬代替跪拜礼是会被视为异端的，但封建社会中三跪九叩之类的礼节在今天若还应用就十分荒唐。因此，尽管礼仪对传统文化有很深厚的继承性，但随着社会的发展，礼仪的时代差别还是很明显的。

地点方面尽管礼仪在不同国家、不同民族间有相互兼容、相互渗透的现象与趋势，但礼仪的民族地域性特征决定了不同国家、不同民族间的礼仪有着一定的差别，差别有些还会很大，如非洲地区许多国家的礼仪和我们亚洲及其他洲的礼仪就截然不同。因此，行礼时通常客人一方应先了解清楚主人方礼仪方面与己方的差别并以主人方为主，这样较充分体现对主人方的尊敬。当然也可适当展示己方的礼仪，但应有所限制，特别是在对方还不了解己方的礼仪习惯时更应注意不要輕易以己方的礼仪代替对方的礼仪习惯，以免造成不必要的误会与误解。

场合方面，处于不同的社交活动场境当然要行使不同的、与当前场境相宜的礼仪。这方面大致有以下几大分支：

(1) 政务礼仪，也称国家公务员礼仪、公务礼仪等。指的是国家机关工作人员在行使国家公务活动时应当遵守的礼仪规范。

(2) 商务礼仪，主要是企业、公司的就业人员以及一切其他从事经营、经济活动的人士在进行经营、经济活动中应遵守的礼仪。

(3) 服务礼仪，指的是服务行业，如商店、餐厅、宾馆、公交等就业人员在所从事的工作岗位上应遵守的礼仪。

(4) 社交礼仪，这包括广义与狭义。广义的是泛指人类进行各种范围的社会交往时所产生的—切礼仪，本节所探讨的内容就属于这个范畴；狭义的社交礼仪亦称交际礼仪，意指社会各界人士在一般性的社会交际活动、应酬场合应行使的礼仪，如会面、聚餐等。

(5) 家庭礼仪，指的是人们在家庭生活中与亲人、亲戚之间交往应有的礼仪。俗语说，熟不拘礼。的确，亲人、好友之间交往对礼仪的应用可以随意点，没必要像其他场合那样认真、规范、烦琐，但出于人与人之间的相互尊重和真切的友爱，一个人无论什么时候、对什么人基本的礼貌还是很重要的，即使是面对最亲的亲人和最要好的朋友，如招呼、问候、行见面礼、让座、照顾老弱等，特别是面对亲人、亲戚中的长辈更应做到亲切有礼，这样才能使一个人的品行趋于完美。这方面“礼多人不怪”胜于“熟不拘礼”，否则，以为亲朋好友之间就可以毫不讲礼，不但会影响人际关系的和谐，甚至会造成难以化解的误会、误解或摩擦、怨恨、矛盾。因此，东汉学者梁鸿与妻子“举案齐眉”的故事成为了千古美谈。当然，他们夫妻相敬如宾的形式已不为现代人所应用，但其精髓永远值得我们继承与发扬。

(6) 涉外礼仪，也称国际交往礼仪、外交礼仪等。指的是人们在国际交往、往来中，与外国友人打交道时所应遵守的礼仪。

6. 道德修养的表现

礼仪还有一个很重要的本质特征：良好的仪风是一个人应有的道德修养表现。



道德, 是—定社会调整人们之间以及个人和社会之间的关系的的行为规范的总和。—个社会形态的道德是人们判别是非、好坏、善恶的标准, 它不像国家的法律法规那样强制人们遵守, 而是通过传统习惯、意志信念、宣传教育、社会舆论等巨大的影响力来要求人们遵循, 以达到抑恶扬善, 维护社会的正常秩序。

—个正常的社会人都应该是社会道德的建设者和维护者, 而—个立志拥有理想人生的人则应将崇高的道德修养作为终身追求。2001 年 10 月中共中央向全国人民印发的《公民道德建设实施纲要》提出了“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”5 项 20 字的全体人民都应遵守的基本道德规范, 在调整公民与社会、国家与他人的关系中有着重要的各自不同的功能, 并指出: “开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动, 对规范人们的言行举止, 有着重要的作用。”《纲要》还指出: “社会主义道德建设以为人民服务为核心, 以集体主义为原则, 以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求。”

—个人是否有道德, 通俗来说, 就是为人处世能否多想着别人, 多站在别人的角度去考虑, 在社会生活中时时处处事事心中都有他人、大众, 并有强烈的社会意识, 自觉地、努力地维护他人、公众、社会的利益, 特别是当个人利益与集体的、全社会的利益发生冲突和矛盾时, 能否会自觉约束、抑制个人利益, 甚至为顾全大局不惜对个人利益作出—定的牺牲。

礼仪的本质就是对人尊敬、友好, 而对人尊敬、友好不能只是停留在口头上或只是内心的一种想法, 应该通过实际行动表现出来, 做到言行—致, 表里如—。凡是愿意做到这一点的人都会自觉地学习、履行礼仪的言行与规范。当然, 这必须是发自内心、真诚地去做, 那种虚情假意装出来的礼仪—旦被识破将比无礼更令人憎恨。俄国文豪列夫·托尔斯泰在他的短篇小说《舞会之后》描写了—个军官, 在—次舞会上以优雅的舞姿给人留下了很好的印象, 但舞会结束不久他便野蛮残暴地指挥下人惩罚—个下属, 其行为令人发指。

因此, 礼与德是互为表里的关系。德是礼的灵魂, 礼是德的其中—个表现形式。《礼记·曲礼上》说: “道德仁义, 非礼不成。”缺德的人必定无礼或只有不持久的虚假的令人憎恶的礼, 有德才会有真礼。

三、现代商务礼仪的含义

前面已简介了商务礼仪是由广义的社交礼仪派生出来的特定的商务交往场合应遵守的礼仪。

商务活动, 简单地说主要是企业、公司的就业人员所从事的经商、经营等—切经济业务活动, 也包括—切其他从事经营、经济活动的人士所从事的经济业务活动。具体包括见面、接待、洽谈、磋商、谈判、签约、推销、咨询、讲解、开会、办公、款项收付、货物交接等活动。

随着经济社会的发展, 商务活动是现代—社会生活中最广泛的社会交往之—。在商务活动中, 最重要的交往对象是顾客、客户。现代市场营销理论提出了“以消费者为中心”的经营观念, 西方社会还提出“顾客是上帝”的口号。可见, 商务活动能否取得预期的效



果,赢得顾客是最重要的因素。而要赢得顾客,能否做到“以客为尊、待客以礼”则是最重要的开端。俗话说“好的开始是成功的一半”。在现代商务交往活动中,只有切实做到“以客为尊、待客以礼”,才能为赢得顾客、令顾客满意并赢得整个商务活动的成功打下坚实的基础。现代商界有句公认的格言:“令顾客满意的企业是不可战胜的!”除顾客外,开展现代商务活动还要和许多方方面面的人士打交道,包括政府、新闻界、合作伙伴、竞争对手、社区邻里、社会大众,等等。在搞好与顾客关系的同时,和商务活动相关的各界人士友好和睦相处,方能使业务活动顺利进行。

第二节 现代商务礼仪的原则与功能

一、现代商务礼仪的原则

实际生活中,包括商务活动和一切广义的社交活动,在实施礼仪时,为将礼仪的特性充分表现出来都必须遵守一定的带普遍性、规律性的原则,具体包括:

(一) 敬人与平等

孔子说:“礼者,敬人也。”孟子说:“仁者爱人,有礼者敬人。爱人者人恒爱之,敬人者人恒敬之。”英国作家高尔斯华绥说:“尊敬别人,就是尊敬自己。”俄国作家陀斯妥耶夫斯基说:“对别人不尊敬,就是对自己不尊敬。”这些中外人生名言告诉我们:人际交往遵循等价交换的原则,你想别人怎么待你,你也要怎么待人。礼仪归根结底都是为了表示对他人的敬重,因此,敬人是礼仪核心与重点。只有设身处地为他人着想,顾及他人的尊严而不失敬于人,更不侮辱对方的人格,才是掌握了礼仪的灵魂。

在尊重交往对象的同时,还应做到对每一位交往对象的一视同仁,给予平等的、相同程度的礼遇。不允许因彼此之间的性别、年龄、种族、文化、职业、身份、地位、财富等以及与自己方关系的亲疏远近的差异而厚此薄彼、区别对待,但可根据不同的交往对象,采取相应的、不同的方式方法。

(二) 遵守与真诚

礼仪是人们在社会交往中的行为规范和准则。因此,参与交往的每一方,无论职位高低、年长年少,都必须自觉、自愿地遵守礼仪,人人从我做起,在交往应酬中做到有礼、有节并有良好的礼貌意识,一切按规定的礼节、仪式行事。否则,如若无礼、失利、违礼,会给自己的声誉、人际关系和事业带来难以估量的不良后果。一个社会如若没有人人从我做起、自觉遵守礼仪的风气,礼仪也就无从应用、推广,其后果是相当严重的。

遵守礼仪,必须要学会自我控制、自我约束、自我对照、自我反省和自我检点,即必须有高度的自律精神,并且必须出于真心实意。礼仪是讲究“诚于中,形于外”(《礼记·大学》)的,《礼记·礼器》说:“忠信,礼之本也。”“交以诚接以礼,近者悦远者来。”人际交往中的品德因素,最重要的莫过于诚实守信。因此,礼仪绝不能是外表上的伪饰,真正掌握礼仪精髓的人必然会表里如一、为人诚实、待人真诚、言行一致,实施礼仪时不虚



伪、不做作，真诚地表现出对他人的尊敬与友好，自然会让人很好地理解和接受，才能产生真正意义的和谐、融洽的人际关系。反之，虚伪的礼仪言行只会受世人的鄙视与唾弃，人际交往也难以成功。

（三）谦逊与宽容

《荀子·劝学》讲道：“礼恭而后可以言道之方，辞顺而后可以言道之理，色从而后可以言道之致。”即是说只有举止、言论、态度都谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。礼仪的本质既然是对人的尊敬与友好，实施时自然应表现出谦虚谨慎、平易近人的态度，才会显得彬彬有礼。那种趾高气扬、目空一切的态度必然与礼仪的本质背道而驰，不可能产生实质意义的礼貌礼仪。当然，遵守谦虚谨慎的礼仪原则也不能过度，在保持谦虚谨慎的态度的同时，还应把握好交往的分寸，做到自尊自爱、大方得体、稳重端庄、堂堂正正、不亢不卑。

古人说：“海纳百川，有容乃大。”“待人要丰，自奉要约，责己要厚，责人要薄。”“处事让一步为高，待人宽一分是福。”这些格言告诉我们，与人交往时，既要严于律己，更要宽以待人，要有宽广阔达的胸怀。对他人不同于己、不同于众的个性行为要宽容忍让，对非原则问题不斤斤计较，做到推己及人，以德报怨，宽容豁达。这样才能受人欢迎与敬重，扩大自己的交往空间，并有助于消除人际间的紧张与矛盾，营造一种互敬互让的人际氛围。

（四）随俗与适度

《礼记·曲礼》说：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”前面在介绍礼仪的特征时我们已谈到礼仪因地域、国情、文化背景等的不同而有或小或大的差异，一般地域相距越远差异越大，存在着“十里不同风、百里不同俗”的局面。因此，人们来到别国别民族的地域，施礼时一定要遵循入乡随俗的原则，尽快学会、掌握与交往国、民族的礼仪习俗，这样才能融入到他们当中，愉快相处，事半功倍。否则，若抱着夜郎自大、唯我独尊、目空一切的态度来到异国他乡，礼仪习俗不与绝大多数人保持一致，轻则会闹出笑话，重则会造成很深的误会导致严重的后果，极大地影响人际交往的融洽与顺畅。

无论在本国本民族或是在别国别民族，实施礼仪时一方面要注意遵守规范；另一方面，还要注意遵循适度的原则。这是因为凡事过犹不及，应用礼仪时若作得过了头或不到位，都会影响正确表达自律、敬人的效果。因此，施礼时应注意根据不同的场合、人际关系等因素灵活掌握应有的尺度。如在正式场合和面对接触较少的人，施礼时要做到合乎规范，但在非正式场合和面对关系较亲密者，则可表现得简洁些，达到合乎分寸、灵活技巧、恰如其分、认真得体。当然，要达到这种效果，平时必须在实践中勤学多练，方能做到运用自如。

二、现代商务礼仪的功能

马克思教导我们说：“读书是学习，使用也是学习，而且是更重要的学习。”学习的目的就在于运用。一个人良好的礼貌仪风，无论对他的生活、事业、工作、人际交往等都有