



高等职业教育经济管理类“十二五”规划教材
市场营销系列

商务礼仪

SHANGWU LIYI

付春雨 主编



郑州大学出版社



高等职业教育经济管理类“十二五”规划教材
市场营销系列

商务礼仪

SHANGWU LIYI



主编



郑州大学出版社

郑州

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/付春雨主编. 郑州:郑州大学出版社,2014.4
(高等职业教育经济管理类“十二五”规划教材)

ISBN 978-7-5645-1448-8

I. ①商… II. ①付… III. ①商务-礼仪-高等职业
教育-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 115389 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南鸿运印刷有限公司印制

开本:787 mm×1 092 mm 1/16

印张:15.75

字数:373 千字

版次:2014 年 4 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

印次:2014 年 4 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5645-1448-8

定价:29.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换

作者名单



主 编 付春雨

副主编 魏 趁

编 委 付春雨 魏 趁

赵少华 朱 圃

内容提要

本书根据高职高专的教育方向,注重商务人员知识背景和素质的培养,以理论够用、突出实用技能为原则,设计本书的内容体系。本书共分八章,内容包括认识商务礼仪、商务人员形象礼仪、商务交往礼仪、商务活动礼仪、商务仪式礼仪、商务通信礼仪、求职礼仪、涉外商务礼仪。

本书可作为高职高专院校市场营销、国际贸易和管理类等专业的教材,也可用于企业商务人员和管理人员的培训教材与读物。

前言

我国作为东方文明古国和东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”的美誉,中华民族数千年来对文明的不懈追求,形成了丰富多彩的东方文化和礼仪规范。随着社会文明程度的不断提高,人们越发意识到礼仪在生活、工作中的重要作用,商务活动中恰当的礼仪不但能体现出对他人的尊重,还可以展示出个人的涵养、风度和魅力。掌握基本的商务礼仪已成为人们在社会生存和发展中不可或缺的基本技能。

商务礼仪是一门实践性很强的技能型课程。商务礼仪在培养学生掌握基本的商务礼仪理论和提高学生修养的基础上,重在培养学生开展社交活动的能力。我们在编写过程中,重点关注和突出以下几点。

其一,突出职业能力培养。注重学生的知识结构和认知规律,以理论够用、突出实用技能为原则,突出学生职业能力的培养。

其二,编写体例创新。为了突出商务礼仪的技能型特点,在每章正文前列有“知识学习目标”“能力培养目标”和“案例导入”。每章最后列有“本章小结”“知识训练题”“案例分析”和“技能训练”等众多具有特色的栏目设计,既体现了高职教育的特色,也有利于高职教育的教学和学习。

本书由鹤壁职业技术学院付春雨任主编,负责确立本书的编写思路、编写提纲和编写方法,并对全书进行总纂。本书具体编写分工如下:付春雨编写第一章、第七章和第八章,河南工业和信息化职业学院赵少华编写第三章,河南财政税务高等专科学校魏趁编写第四章、第五章和第六章,河南信息统计职业学院朱圃编写第二章。

本书在编写过程中,我们参阅了大量的文献资料,由于数量甚多,恕不一一列举,还得到了有关单位、企业和专家的大力支持和帮助,在此一并表示感谢!

限于水平、时间等诸多原因,书中难免存在疏漏与不妥之处,敬请同行专家和广大读者批评指正,以便在修订时进行完善。

编 者

2013 年 11 月

目 录

第一章 认识商务礼仪	1
第一节 礼仪基础	2
一、礼仪的概念、构成要素与特征	2
二、礼仪的功能、原则与作用	4
三、礼仪的起源与发展	8
第二节 商务礼仪概述	12
一、商务礼仪的特征	12
二、商务礼仪的作用	15
三、商务礼仪的基本原则	19
第三节 商务礼仪修养	21
一、商务礼仪修养的内涵	21
二、加强商务礼仪修养的重要性	22
三、提高商务人员礼仪修养的途径	24
四、提高商务礼仪修养的方法	25
第二章 商务人员形象礼仪	29
第一节 仪容礼仪	29
一、仪容卫生礼仪	30
二、美发礼仪	32
三、化妆礼仪	34
第二节 仪表礼仪	37
一、着装原则	37
二、着装礼仪	38
三、饰品佩戴礼仪	41
第三节 仪态礼仪	44
一、体姿仪态	44

二、动作仪态	47
三、表情仪态	48
四、人际距离仪态	50
第四节 语言交际礼仪	53
一、声音美	53
二、文明礼貌用语	54
三、说话的艺术	55
第三章 商务交往礼仪	61
第一节 商务会面礼仪	62
一、称呼与介绍礼仪	62
二、握手与致意礼仪	65
三、名片使用礼仪	68
第二节 商务拜访礼仪	71
一、私人拜访礼仪	71
二、公务拜访礼仪	74
三、几种不同形式的拜访礼仪	75
第三节 商务接待礼仪	76
一、接待礼仪的基本要求	76
二、办公室接待礼仪	77
三、会议接待礼仪	78
第四节 商务馈赠礼仪	80
一、馈赠礼品的选择	81
二、礼品馈赠的时机、礼节	82
三、接受馈赠礼品的礼仪	83
四、馈赠礼品的拒绝	84
第五节 商务交往中的位次礼仪	85
一、位次排列的原则	85
二、行进中的位次排列	86
三、乘车的位次排列	87
四、商务会议的位次排列	88
五、商务谈判的位次排列	89
第四章 商务活动礼仪	95
第一节 商务会议礼仪	95
一、商务会议筹备礼仪	95
二、商务会议的主持、发言和参会礼仪	99
三、商务会议服务礼仪	101
第二节 商务洽谈礼仪	102

一、商务洽谈的礼仪方针	102
二、洽谈准备阶段的礼仪	104
三、洽谈会的基本程序及礼仪要求	104
四、签约阶段的礼仪	106
第三节 商务专题会议礼仪	108
一、会展礼仪	108
二、新闻发布会礼仪	111
三、赞助会礼仪	114
四、茶话会礼仪	116
第四节 商务宴请礼仪	119
一、宴会的安排	119
二、中餐宴会礼仪	122
三、西餐宴会礼仪	128
第五章 商务仪式礼仪	136
第一节 开业礼仪	136
一、开业仪式的作用	137
二、开业仪式的准备	137
三、不同开业仪式的基本程序及礼仪要求	140
四、开业仪式中组织方和宾客方的礼仪要求	143
第二节 剪彩礼仪	143
一、剪彩仪式的准备	144
二、剪彩仪式程序	146
三、剪彩者礼仪	147
第三节 庆典礼仪	148
一、庆典仪式概述	148
二、庆典仪式准备	149
三、庆典仪式程序	150
四、参加庆典人员的礼仪要求	151
第六章 商务通信礼仪	156
第一节 电话礼仪	156
一、拨打电话礼仪	157
二、接听电话礼仪	158
三、手机礼仪	161
第二节 商务信函礼仪	164
一、一般信函礼仪	165
二、礼仪致辞与函电	167
三、商务柬帖类文书礼仪	172

第三节 传真和电子邮件礼仪	175
一、传真礼仪	175
二、电子邮件礼仪	176
第七章 求职礼仪	181
第一节 求职前的准备礼仪	182
一、信息准备	182
二、物质准备	185
三、心理准备	188
第二节 求职面试礼仪	189
一、面试基本礼仪	189
二、面试中的身体礼仪	191
三、面试中的语言礼仪	193
四、面试中的应答礼仪	194
五、面试结束时的礼仪	195
第三节 求职后续礼仪	195
一、表示感谢	195
二、查询面试结果	196
三、总结经验	196
第四节 就职后的处世技巧	197
一、就职前的心理准备	197
二、就职后的处事艺术	198
第八章 涉外商务礼仪	203
第一节 涉外商务礼仪的原则与禁忌	204
一、涉外礼仪的原则	204
二、涉外礼仪的禁忌	206
三、涉外礼仪注意事项	208
第二节 涉外商务交往礼仪	209
一、涉外迎送礼仪	209
二、会见会谈礼仪	210
三、涉外参观旅游礼仪	212
四、国旗悬挂礼仪	213
第三节 世界主要国家的商务礼仪	216
一、亚洲主要国家商务礼仪	216
二、北美洲主要国家商务礼仪	222
三、欧洲主要国家商务礼仪	225
四、其他国家商务礼仪	231
参考文献	240

第一章

认识商务礼仪

课前提导

【知识学习目标】 通过本章的学习,理解商务礼仪的内涵,熟悉商务礼仪的原则;了解礼仪的起源与发展;理解掌握商务礼仪修养等相关内容。

【能力培养目标】 理解掌握商务礼仪的内涵、特征、原则,具备在商务活动中灵活运用上述概念和知识的能力。

【案例导入】

微笑的魅力

飞机起飞前,一位乘客请空姐给他倒一杯水吃药,空姐很有礼貌地说:“先生,为了您的安全,请稍等片刻,等飞机进入平衡飞行后,我会立刻把水给您送过来,好吗?”

15分钟后,飞机早已进入平衡飞行状态。突然,乘客服务铃急促地响了起来,空姐猛然意识到:糟了,由于太忙,她忘记给那位乘客倒水了。当空姐来到客舱,看见按响服务铃的果然是刚才那位乘客,她小心翼翼地把水送到那位乘客眼前,微笑着说:“先生,实在对不起,由于我的疏忽,延误了您吃药的时间,我感到非常抱歉。”这位乘客抬起左手,指着手表说:“怎么回事,有你这样服务的吗?你看看,都过了多久了?”空姐手里端着水,心里感到很委屈;但是,无论她怎么解释,这位挑剔的乘客都不肯原谅她的疏忽。

接下来的飞行途中,为了弥补自己的过失,每次去客舱给乘客服务时,空姐都会特意走到那位乘客面前,面带微笑地询问他是否需要水,或者别的什么帮助,然而,那位乘客余怒未消,一副不合作的样子,并不理会空姐。

临到目的地前,那位乘客要求空姐把留言本给他送过去,很显然,他要投诉这名空姐,此时空姐心里很委屈,但是她仍然不失职业道德,显得非常有礼貌,面带微笑地说道:“先生,请允许我再次向您表示真诚的歉意,无论您提出什么意见,我都会欣然接受您的批评!”那位乘客面色一紧,嘴巴准备说什么,可是没有开口,他接过留言本,开始在本子上写了起来。

等到飞机安全降落,乘客陆续离开后,空姐本以为这下完了,没想到,等她打开留言本,却惊奇地发现,那位乘客在本子上写下的并不是投诉信,相反,是一封热情洋溢的表扬信。

是什么使得这位挑剔的乘客最终放弃了投诉呢?在信中,空姐读到这样一句话:“在整个过程中,你表现出的真诚歉意,特别是你的十二次微笑深深打动了,使我最终决定将投诉信写成表扬信!你的服务质量很高,下次如果有机会,我还将乘坐你们这趟航班。”

第一节 礼仪基础

一、礼仪的概念、构成要素与特征

(一) 礼仪的概念

礼的繁体字是“禮”。《辞海》中对礼的解释是:礼是由风俗习惯形成或人为规定的仪式;表示尊敬的态度或言行。我们通常说的“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成体,“礼”是礼仪的核心概念,它的含义主要包括以下几个方面。一是表示敬意的通称,如:敬礼、礼貌等。二是为表示尊敬或重视程度而隆重举行的仪式,如:典礼、婚礼等。三是指古代的政治制度和道德规范。四是指祀神专用的礼器。五是指礼物,如:礼品、送礼等。“仪”的概念要简单一些,与礼仪相关的含义主要有:典范、标准、仪式、仪表、风度、容貌等。

由上可知,礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述概念主要有以下几层含义。

1. 礼仪是一种行为准则或规范

礼仪表现为一定的章法,即人们进入某一领域,就要按那里的习俗和行为规范去办事。

2. 礼仪准则是人们约定俗成并认可的

礼仪准则和规范是社会中的人们约定俗成、共同认可的,而且是用语言、文字、动作等进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

3. 礼仪的最终目的是为了实实现人际关系的和谐

讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方面的相互尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。一个人只有尊重他人,自己才会被别人尊重,也只有在这种相互尊重的过程中,人与人之间的和谐关系才能逐步形成。

礼仪涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现;从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法;从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相

互沟通的技巧;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

(二) 礼仪的构成要素

1. 礼仪的主体

礼仪的主体指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。

2. 礼仪的客体

礼仪的客体指的是礼仪活动的指向者和承受者。它既可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的。

礼仪的主体和客体相互依存,在一定条件下可以相互转化。

3. 礼仪的媒体

礼仪的媒体指的是礼仪活动所依托的一定的媒介,由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

4. 礼仪的环境

礼仪的环境指的是礼仪活动特定的时空条件,分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常决定着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其决定,而且具体礼仪的实施方法也由其决定。

(三) 礼仪的特征

1. 规范性

礼仪既有内在的道德准则,又有外在的行为尺度,对人们的言行举止和社会交往具有普遍的规范、约束作用。遵循礼仪规范,就会得到社会认可和嘉许;违反礼仪规范,就会到处碰壁、招致反感、受到批评。正所谓有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行。

2. 操作性

礼仪规范以人为本,重在实践,人人可学,习之易行,行之有效。“礼者,敬人也。”待人的敬意,应当怎样表现,不应当怎么样表现,礼仪都有切实可行、行之有效的具体操作方法。

3. 差异性

礼仪规范约定俗成,不同国家、不同地区由于民族特点、文化传统、宗教信仰、生活习惯不同,往往有着不同的礼仪规范。这就需要人们增加了解,尊重差异,不可唯我独尊,我行我素。

4. 时代性

礼仪一旦形成,则具有世代相传、共同实践的特点。但是礼仪并非一成不变,而是随着时代发展而变化,随着内外交往日益频繁而互相借鉴的。

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的,人们可以根据各式各样的礼仪规范,正确把握与外界的人际交往尺度,处理好人与人的关系。如果没有这些礼仪规范,往往会使人们在交往中感到手足无措,乃至失礼于人,闹出笑话,所以熟悉和掌握礼仪,就可以做到触类旁通,待人接物恰到好处。

案例 1-1

小处不要随便

人们时常把社交中的一些不良举止(如掏耳、挖鼻、搔头皮、吐痰等),衣饰(衣冠、领袖、皮鞋、手绢等)不整,言行失礼(随意翻阅、拿取熟人或朋友的书及东西等)视为鸡毛蒜皮、不足挂齿的小节。更有甚者,竟以此为“洒脱”。结果导致“大江大海蹚得过,小沟里翻了船”,从而留下“大意失荆州”的悔恨。

某医疗器械厂要从美国引进大输液管生产线,与客商谈判已经结束,第二天将正式签订合同。在此期间,厂长陪客人到车间参观,随意向墙角吐了口痰,然后用鞋底擦去。谁知这一口痰竟会吐掉一项已基本谈成的项目。

这位厂长一定认为一口痰微不足道,然而他却不知,交际中一举一动、任何微小细节都是其内心世界、个人修养、处世态度和精神面貌的体现,甚至还是其生活背景和周围环境的反映。那位美商就是这样评论随便吐痰的:“一个厂长的卫生习惯,可以反映一个工厂的管理素质,更何况所生产的是用来治病的输液管。”小事不小,人命关天,不可随便。

二、礼仪的功能、原则与作用

(一) 礼仪的功能

1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。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,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。让国民都接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

案例 1-2

礼仪修养

日本一家公司,由于扩大经营,需要买一块居民区的地皮。通过做工作,只有一位老太太表示不愿意离开自己居住多年的老屋,她要在这里度完余生,公司毫无办法。当老太太决定到公司表明态度时,公司一位小姐的接待使她改变了初衷。小姐见到她,即向她鞠躬表示欢迎,老太太表明来意后,小姐领老太太去总经理办公室。在日本,进房间通常是要脱鞋子的。当老太太把鞋子脱下时,小姐连忙把自己在室内穿着的鞋子让她穿,因为当时天气很冷,便搀扶着老太太上楼。正是这位小姐高尚的礼仪修养改变了固执的老人。

组织中极简单的礼节所起的作用是相当不简单的,小到一个商店、一个家庭、一个公司,大到一个国家,轻视礼仪就会损害组织形象。为组织、国家带来不良影响,组织就无法立足于社会,国家也无法立足于世界。现在社会上不少企业不惜花费重金聘请或评选“形象大使”、“品牌代言人”,为自己的企业树立公众形象,由于这些“形象大使”、“品牌代言人”品貌端庄、言谈有节、积极向上,颇得公众的认可和赏识。于是,企业的知名度也大大提高。可见,礼仪对组织形象的重要性。

3. 协调功能

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人与人之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范,约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的情感对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明,人们的装饰打扮变得越来越得体并富有个性,举止仪态变得越来越优雅且符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定,家庭的和谐与安宁,邻里的和谐,同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多,社会便会更加和谐稳定。

(二) 礼仪的原则

1. 遵时守约原则

遵时守约是指约会要事先发出邀请,不论是邀请方,还是应邀方,一旦答应对方,就应该按时履约,遵守时间、信守诺言。无论什么理由,不遵时守约都是不礼貌的。中国传统

文化提倡做人与人际交往都要以信义为本,强调“一诺千金”。改革开放以后,中国和国际接轨,社会节奏加快,遵时守约更为重要,不讲究诚信,就不会有商品经济的快速发展,就不会有国际合作的不断加强,就不会有社会文明的进步。

2. 公平对等原则

公平对等原则是指尊重交往对象,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等原则的基本要求。

“礼尚往来”,以礼相待是礼仪的核心内容。投之以桃,报之以李,社会交往中每个人都希望得到尊重,体现自我价值。如果有亲有疏,表现出傲慢、冷漠,或曲意逢迎,都会被视为不礼貌。应公平大方,不卑不亢,主动友好,热情又有所节制。

3. 和谐适度原则

和谐适度的原则是要求应用礼仪一定要具体情况具体分析,因人、因事、因时、因地恰当处理。应用礼仪时特别要注意做到把握分寸,认真得体,不卑不亢,热情大方,有理、有利、有节,避免过犹不及。分寸感是礼仪实践的最高技巧,运用礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。因此一定要做到和谐适度。

有人说:“礼仪使人们接近,礼仪使人们疏远。”为什么呢?陌生人初次见面,礼仪可以表现为有教养,展示气质与人格魅力。可是不分场合、亲疏,乱用礼仪,过于讲究,过于造作,反而显得不真诚,不实在,令人难以相处,甚至会弄巧成拙。例如:接待宾客时,时间安排得过满,恨不得24小时陪同,不给对方留一点私人空间。结果,自己费时费力,对方还不满意。

案例 1-3

处处为楷模

社交是双向或多向交流活动,人们观察和了解对方时,常自细微处着手:一名工作人员酷爱读书,因随意从领导处拿走一本书看,而被批评为“不懂规矩”;有人曾以横在地上的扫帚来观察人,视用脚踢者为骄横,绕道过者为自私,放好过者为和善;还有的通过手绢的叠法而断定对方的为人处世态度;通过内衣领干净与否及他人的坐相、走相、吃相而判断其修养,如贪吝、大方、小气等。当然这种“一粒沙子看世界,一滴水看大海”、见微知著、“窥一斑知全豹”的以小看大的判断,不一定完全科学和准确。但是它既然经常作为人们认识和判断对方的依据,我们就不能不重视,也就不可过于随便。

作为特殊身份者,像为人师表的教师就要“教师无小节,处处为楷模”。至于公关人员、外交使者等,他们的一举一动不仅代表着自己,而且代表自己的团体、民族和国家,所以更应严格要求自己,处处追求完美。

在这方面,敬爱的周总理为我们做出了榜样。仅从他的仪表格言“面必净,发必理,衣必整,纽必结,头容正,肩容平,胸容宽,背容直,气象勿傲勿怠,颜色宜和宜静宜庄”中就不难了解他是怎样地处处精细,为什么总能以最佳形象来随时反映中华民族的精神面貌的了。

4. 宽容自律原则

宽容自律的原则是要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人,学会为他人着想,善解人意。豁达大度、容纳意识和自控能力是现代人应具备的基本素质。只有能理解人,才能做到宽宏大量。千万不要要求全责备,斤斤计较,咄咄逼人。

在人际交往中,要容许其他个人有个人行动和独立进行判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,不必要求其他个人处处效法自己,与自己完全保持一致,宽容也是尊重对方的一个主要表现。

自律是对待个人的要求,是礼仪的基础和出发点。最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是所谓自律的原则。

5. 尊重习俗与风俗禁忌原则

尊重习俗与风俗禁忌原则是指世界各民族地区都可能自己独特的风俗禁忌,我们应当理解它、尊重它,不违反这些风俗禁忌。俗话说“十里不同风、八里不同俗”,“到什么山唱什么歌”……这些劳动人民有益的格言都说明尊重各地不同风俗与禁忌的重要性。

(三) 礼仪的作用

1. 有助于提高人们的自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,在这个意义上,可以说礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见,学习礼仪,运用礼仪,有助于提高个人的修养,有助于“用高尚的精神塑造人”,真正提高个人的文明程度。

2. 有助于人们美化自身,美化生活

个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,因此学习礼仪、运用礼仪,无疑将有益于人们更好、更规范地设计个人形象、维护个人形象,更好、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度,这种礼仪美化自身的功能,任何人都难以否定。当个人重视了美化自身,大家个个以礼待人时,人际关系将会更和睦,生活将变得更加温馨,这时,美化自身便会发展为美化生活。

3. 有助于促进人们的社会交往,改善人们的人际关系

古人认为:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”一个人只要与其他人打交道,就不能不讲礼仪。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外,还能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进彼此之间的了解与信任。假如人皆如此,必将促进社会交往的进一步发展,帮助人们更好地取得交际成功,进而造就和谐、完美的人际关系,取得事业的成功。

4. 有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设

一般而言,人们的教养反映其素质,而素质又体现于细节。反映个人教养的礼仪,是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何,往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质、整体教养。古人将礼仪列为立国的精神要素