



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

高职高专教材

商务礼仪

吴新红 主编 王迎新 董洪莲 副主编



第二版

SHANGWU LIYI



化学工业出版社



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定
(高职高专)

商务礼仪

第二版

吴新红 主编

王迎新 董洪莲 副主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书共分为8个项目,包括认识礼仪、商务人员形象塑造、商务社交礼仪、商务办公礼仪、商务酬宾礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪、商务涉外礼仪。

本书坚持以培养学生实践过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循认知规律,以项目的形式编写,增强教学内容的实用性,其中的专业理论知识以实用、够用为度,以强化应用为编写重点,注重融会贯通,注重内容与岗位管理工作的实际结合。

本书可作为高职高专院校营销、电子商务、国际商务、会计、文秘等专业的学生教材用书,也可作为各类企事业单位理论培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/吴新红主编. —2版. —北京:化学工业出版社, 2014.6

“十二五”职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-122-20387-8

I. ①商… II. ①吴… 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(2014)第073383号

责任编辑:高钰

文字编辑:李曦

责任校对:吴静

装帧设计:刘丽华

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印刷:北京云浩印刷有限责任公司

装订:三河市瞰发装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张17¼ 字数395千字 2015年7月北京第2版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:32.00元

版权所有 违者必究

随着我国经济的发展和世界经济全球化进程的加快,礼仪在职场中的重要性也越来越凸显。本书是从礼仪的角度,帮助大家解决在职场如何更好地进行商务沟通与商务合作。

本书的编写是在第一版的基础上,结合目前社会需求与课程改革的需要,从体系列内容都做了较大的调整。与大多数礼仪类教材相比,本书主要具有以下四个特点。

(1)本教材的编写是运用模块框架下的任务驱动模式,紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应产业结构升级和工作岗位变化的‘创造型人才’”转型这一实际要求,采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式,融“理论、实务、案例、实训”四位一体,全面提高学生的实际操作能力。

(2)本教材所有模块都以学习目标为导向,采用任务驱动型教学理念,以学习任务的形式,明确知识目标、技能目标、实战目标,改变了传统教材的知识传输方式,使学生更明确在该学习任务中的技能要求,从而能更有针对性地开展学习。

(3)本教材以学习任务为目标,重新梳理、整合知识体系。所有学习任务都以实际工作岗位的案例导出,对于在岗位需求中有特别要求的部分,都通过“知识储备”或“特别提示”环节予以体现,各模块通过对学习任务的分析 and 整理,提炼学生需要掌握的学习型工作任务,以岗位操作的要求指导教学。

(4)本教材提供同步实战演练,激发学生学习兴趣。在技能要求的知识点中,设置相应的同步实战演练,各个学习任务演练题目的设计由浅入深,由小环节到大流程,以便学生循序渐进地进行实务分析与操作,达到理论与实践的统一,并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

本书由吴新红主编,王迎新、董洪莲任副主编,具体分工如下:项目二、项目四、项目六由吴新红编写,项目三、项目五由董洪莲编写,项目一、项目七由王迎新编写,项目八由董卫华编写。

本书在编写过程中参阅了大量著作及相关书刊资料,在此一并致谢!

由于作者水平有限,书中难免有疏漏和不妥之处,欢迎广大读者批评指正。

编者
2015年2月

项目一 认识礼仪

学习任务一 礼仪的含义与发展

◀◀◀◀◀◀◀

一、礼仪的含义	2
1. 礼、礼仪	3
2. 礼貌、礼节、仪式	3
3. 礼貌、礼节、礼仪的联系与区别	4
二、礼仪的起源与发展	4
1. 礼仪的起源	4
2. 礼仪的形成与发展	5
三、中西方礼仪文化差异	6
1. 交际语言的差异	6
2. 餐饮礼仪的差异	7
3. 服饰礼仪的差异	7
4. 中西方礼仪融合的意义	7

学习任务二 商务礼仪的原则与作用

◀◀◀◀◀◀◀

一、商务礼仪的原则	8
1. 尊重自爱原则	8
2. 遵守约束原则	9
3. 平等适度原则	9
4. 信用宽容原则	10
5. 入乡随俗原则	10
二、商务礼仪的作用	10
1. 沟通作用	10
2. 形象作用	10
3. 协调作用	10
4. 维护和教育作用	11
三、商务人员应具备的素质	11

1. 思想政治素质	11
2. 职业道德素质	11
3. 业务素质	11
4. 加强个人礼仪修养	12

项目二 商务人员形象塑造

学习任务一 商务人员的仪容礼仪

◀◀◀◀◀◀◀◀

一、护发与发型选择技巧	16
1. 护发	16
2. 发型的选择	18
二、肌肤的基础护理与面部化妆	20
1. 面部的清洁	21
2. 面部的保养	23
3. 面部化妆	24
4. 其他卫生礼仪	27
5. 香水的使用	28

学习任务二 商务人员服饰礼仪

◀◀◀◀◀◀◀◀

一、男士西装礼仪	32
1. 西装的选择和搭配	32
2. 职业男士必备的基本服饰	34
3. 男士西装配饰	35
二、女士职业装礼仪	37
1. 套裙的选择	38
2. 套裙穿着规范	39
3. 色彩搭配	39
4. 女士职业套装的配件搭配要领	41

学习任务三 商务人员仪态礼仪

◀◀◀◀◀◀◀◀

一、体姿仪态	46
1. 站姿	46
2. 走姿	47
3. 坐姿	48
4. 蹲姿	48
5. 鞠躬	49
6. 递物与接物的正确方式	49

二、表情仪态	50
1. 心灵的语言——目光	50
2. 甜蜜的事业——微笑	51
3. 人际交往距离	52

项目三 商务社交礼仪

学习任务一 商务场合会见礼仪

<<<<<<<<<

一、握手礼	56
1. 握手时机	56
2. 握手方式	57
3. 握手次序	57
4. 握手禁忌	58
二、致意礼	59
1. 致意的基本规则	59
2. 致意的方式	59
三、介绍礼	60
1. 介绍的类型	60
2. 介绍时应注意的问题	62
四、名片礼	63
1. 名片的递送	65
2. 名片的接收	65
3. 名片的放置	65

学习任务二 商务场合馈赠礼仪

<<<<<<<<<

一、馈赠原则和时机	68
1. 馈赠的基本原则	68
2. 馈赠的时机与场合	69
二、馈赠礼品的选择	70
1. 礼品的选择原则	70
2. 送花常识	71
三、馈赠的禁忌及习俗	73
1. 我国内地的一些馈赠禁忌	73
2. 港澳台地区馈赠禁忌	74
3. 亚洲国家的馈赠及节庆习俗	74
4. 欧洲代表国家的馈赠习俗	79
5. 美洲代表国家的馈赠习俗	82

学习任务三 商务沟通礼仪



一、称呼礼仪	88
1. 一般称呼	89
2. 称呼职务	89
3. 称呼职业	89
4. 按与对方的关系称呼	89
5. 特殊性的称呼	89
二、问候礼仪	90
1. 问候次序	91
2. 问候态度	91
3. 问候内容	91
三、赞美的技巧	92
1. 赞美的态度要真诚	93
2. 赞美的内容要具体	93
3. 注意赞美的场合	93
4. 赞美技巧的运用	93

项目四 商务办公礼仪

学习任务一 办公室礼仪



一、与同事相处的礼仪	99
1. 团结合作	99
2. 摒弃私情	100
3. 换位思考	100
4. 学会关心	100
二、与上级相处的礼仪	101
1. 不乱传话	101
2. 不越职权	101
3. 维护尊严	102
4. 应对批评	103

学习任务二 商务接待礼仪



一、接待前的准备	104
1. 确定接待规格	104
2. 接待前的物质准备	105
3. 接待前心理准备	105
4. 接待前知识准备	106

5. 制订接待计划	106
二、接待座次	107
1. 会晤时的座次排列	107
2. 合影的位次排列	110
三、接待实施	111
1. 迎客要热情	111
2. 待客应友好	113
3. 礼貌送客	115
四、接待乘车座次礼仪	115
1. 车的驾驶者	115
2. 车的类型	116
3. 座次的安全系数	117
4. 嘉宾的本人意愿	117

学习任务三 电子通信礼仪



一、办公电话礼仪	119
1. 打电话的礼仪	121
2. 接电话的礼仪	121
3. 接打电话的礼仪用语	123
二、手机礼仪	124
1. 手机的放置	124
2. 接打的声音	124
3. 手机短信	125
4. 铃声的使用	125
三、电子邮件礼仪	125
1. 基本设置	125
2. 邮件内容	126
3. 查收和回复	126

学习任务四 商务文书礼仪



一、帖类文书	127
1. 请柬	129
2. 聘书	131
二、致辞文书	133
1. 欢迎辞	133
2. 欢送辞	134
3. 答谢辞	135

项目五 商务酬宾礼仪

学习任务一 中餐宴会礼仪

◀◀◀◀◀◀◀◀

一、设宴及邀请礼仪	140
1. 设宴礼仪	140
2. 中餐宴会菜单的确定	141
二、中式宴请桌次与座次	142
1. 中式宴请的尊位确定	142
2. 中式宴请的桌次排序	142
3. 中式宴请的座次排序	144
三、中餐上菜及餐具使用礼仪	146
1. 走菜顺序	146
2. 中餐的上菜	146
3. 中餐主要餐具的使用	147
四、中餐就餐礼仪	148
1. 餐前礼仪	148
2. 就餐礼仪	148
3. 餐后礼仪	148

学习任务二 西餐宴会礼仪

◀◀◀◀◀◀◀◀

一、西式宴请桌次与座次	152
1. 西式宴请的准备	152
2. 西式宴请桌次与座次排列	154
3. 西式宴请菜序礼仪	155
二、西式宴请的礼仪规范	156
1. 预订饭店或接受赴宴邀请	156
2. 着装	157
3. 入座	157
4. 餐巾	157
5. 取食	158
6. 刀叉的使用	158
7. 招呼侍应者	158
8. 喝汤的礼仪	158
9. 吃面包的礼仪	158
10. 喝咖啡的礼仪	158
11. 西餐其他礼仪	159

三、西餐中的饮酒礼仪 160

1. 斟酒 162

2. 敬酒 162

3. 干杯 162

学习任务三 其他酬宾礼仪 <<<<<<<<

一、鸡尾酒会礼仪 166

1. 调制鸡尾酒的方法 167

2. 鸡尾酒会礼仪 167

二、自助餐礼仪 168

1. 安排自助餐礼仪 168

2. 享用自助餐礼仪 170

三、茶会礼仪 172

1. 茶会准备礼仪 172

2. 茶会进行礼仪 173

3. 茶会结束时的礼仪 174

四、舞会礼仪 175

1. 组织舞会礼仪 176

2. 参加舞会礼仪 176

五、观看演出礼仪 178

1. 专场演出的组织 178

2. 观看演出礼仪 178

项目六 商务会议礼仪

学习任务一 大型会议礼仪 <<<<<<<<

一、大型会议工作流程 182

1. 确定会议主题与名称 182

2. 确定会议规格、会议时间 183

3. 会议组织机构 183

4. 制订会议预算方案 183

二、大型会议主席台座次 184

1. 国内惯例主席台的座位安排礼仪 184

2. 国际惯例主席台的座位安排礼仪 185

3. 主持人坐席 185

4. 发言者席位 185

5. 群众席排座 185

三、会议与会人员礼仪	186
1. 主持人礼仪	186
2. 会议演讲者的礼仪	187
3. 与会者的礼仪	188
四、会议服务人员礼仪	189
1. 例行服务	189
2. 会议签到	190
3. 餐饮安排	190
4. 现场记录	190
5. 处理材料, 形成文件	191
6. 协助返程	191

学习任务二 公司会议礼仪

◀◀◀◀◀◀◀

一、公司会议座次安排	192
1. 面门设座	192
2. 依景设座	192
3. 以右为上	192
4. 以远为上	193
5. 居中为上	193
二、董事会会议	193
1. 董事会会议种类	193
2. 董事会会议召开程序	194

学习任务三 谈判礼仪

◀◀◀◀◀◀◀

一、谈判中主客方礼仪	195
1. 主座谈判接待礼仪	196
2. 客座谈判的礼仪	197
二、谈判场所布置及座次安排	198
1. 谈判场所的选择	199
2. 谈判场所的布置	199
3. 谈判座次的安排	200
三、谈判人员仪容、仪表、仪态礼仪	203
1. 谈判人员仪容要求	203
2. 谈判人员着装要求	203
3. 言谈举止要求	204

学习任务四 专题会议礼仪

◀◀◀◀◀◀◀

一、发布会礼仪	206
---------------	-----

1. 会议筹备礼仪	206
2. 新闻发布会的程序	208
3. 发布会的善后工作	208
4. 举办新闻发布会的注意事项	208
二、展览会礼仪	209
1. 举办展览会的目的	211
2. 展览会的组织与实施	211
3. 展览会的参加礼仪	213
三、赞助会礼仪	214
1. 赞助的步骤	216
2. 需要做好会务的安排	218
3. 需要做好活动的评估	219

项目七 商务仪式礼仪

学习任务一 商务签约礼仪

◀◀◀◀◀◀◀

一、签约仪式准备	223
1. 布置好签字厅	223
2. 预备好待签的合同文本	223
3. 确定签字仪式的出席人员	223
4. 规范好签字人员的服饰	223
二、签约仪式座次安排	224
三、签约仪式程序	225
1. 签字仪式正式开始	225
2. 签字人正式签署合同文本	225
3. 签字人正式交换已经有关各方正式签署的合同文本	225
4. 共饮香槟酒互相道贺	225
5. 礼毕退场	225

学习任务二 开业与剪彩礼仪

◀◀◀◀◀◀◀

一、开业典礼仪式	226
1. 开业仪式的筹备	226
2. 开业仪式的举行	227
二、剪彩仪式礼仪	228
1. 仪式准备礼仪	228
2. 剪彩者礼仪	229
3. 剪彩仪式的程序	230

三、庆典仪式礼仪	230
1. 组织庆典的礼仪	231
2. 参加庆典者礼仪	233

项目八 商务涉外礼仪

学习任务一 涉外迎送礼仪

◀◀◀◀◀◀

一、涉外礼仪的原则	237
1. 维护形象	237
2. 不卑不亢	237
3. 入乡随俗	238
4. 信守时约	238
5. 热情有度	238
6. 尊重隐私	239
7. 女士优先	240
8. 以右为尊	241
二、外事迎送礼仪	241
1. 确定迎送规格的一般原则	241
2. 迎送礼仪	242

学习任务二 涉外会见与会谈礼仪

◀◀◀◀◀◀

一、会见	246
1. 会见的座次	246
2. 会见的接待规程	246
二、会谈	247
1. 会谈的服务规程	247
2. 会谈的座次安排	248
三、会见与会谈的具体礼仪	251
1. 迎接客人	251
2. 会见、会谈期间的服务礼仪	251
3. 会见、会谈涉及的人员	251
4. 会见与会谈合影留念位次排序	251
5. 会见会谈结束	251

学习任务三 礼宾次序与国旗悬挂礼仪

◀◀◀◀◀◀

一、礼宾次序	253
1. 按身份与职务高低排列	253

2. 按国家名字的字母顺序排列	253
3. 按通知代表团组成的日期先后排列	254
二、国旗悬挂法	254
1. 国内排序	255
2. 涉外排序	256
3. 升降旗仪式	258

参考文献

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！

项目一 认识礼仪

◎ 学习目标

◎ 知识目标

1. 了解中国古代礼仪的演变阶段。
2. 掌握礼仪的基本概念。
3. 掌握商务礼仪的作用与原则。

◎ 技能目标

1. 认识礼仪在商务活动中的重要性。
2. 更深层次地了解礼仪的发展和阶段性特征。
3. 感受中西方礼仪的差异。

◎ 实战目标

1. 让学生认识到礼仪贯穿于商务活动的始终；
2. 通过演练，改善学生的商务形象和接待水平；
3. 让学生在真实的情境中感受商务礼仪将会为组织赢得良好的经济效益和社会效益。

学习任务一 礼仪的含义与发展

【参考案例】

汉文帝刘恒，汉高祖第三子，为薄太后所生。高后八年（前180）即帝位。他以仁孝之名，闻于天下，侍奉母亲从不懈怠。母亲卧病三年，他常常目不交睫，衣不解带；母亲所服的汤药，他亲口尝过后才放心让母亲服用。他在位24年，重德治，兴礼仪，注意发展农业，使西汉社会稳定，人丁兴旺，经济得到恢复和发展，他与汉景帝的统治时期被誉为“文景之治”。

（资料来源：黄海燕，王培英．旅游服务礼仪．天津：南开大学出版社，2006.）

【知识储备】

在欧洲，“礼仪”一词最早见于法语的“etiquette”，原意是“法庭上的通行证”，作为法庭，无论是古代还是在现代，为了展示司法活动的威严性，保证审判活动能够合法有序地进行，总是既要安排得庄严肃穆，又要所有进入法庭的人员必须严格地遵守法庭纪律。为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括：不准大声喧哗，未经审判长许可不准提问，未经法庭许可不准摄影、录像等。古代的法国法庭也有类似的规定，不过它不是当庭宣读，而是将其写在或印在一张长方形的“etiquette”即通行证上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。由于在社会交往中，人们必须遵守一定的规矩和准则，才能体现人之所以为人的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，所以，当“etiquette”一词进入英文后，便有了“礼仪”的含义，即“人际交往的通行证”。后来，经过不断地演变和发展，“礼仪”一词的含义逐渐变得明确，并独立起来。

（资料来源：李欣．旅游礼仪教程．上海：上海交通大学出版社，2004.）

古代中国素以“礼仪之邦”而著称于世，讲“礼”重“仪”是我们的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。

一、礼仪的含义

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。

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。