



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

NEW EDITION 新版

商品经营专业

销售语言技巧与服务礼仪

XIAO SHOU YU YAN JI QIAO YU FU WU LI YI

张力威 主编



中国财政经济出版社

中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

销售语言技巧 与服务礼仪

主 编 张力威
责任主审 万 融
审 稿 祁聿民 马凯臻

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

销售语言技巧与服务礼仪 / 张力威主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2002.3

中等职业教育国家规划教材

ISBN 7-5005-5586-5

I. 销… II. 张… III. ①销售-语言艺术-专业学校-教材②商业服务-礼仪-专业学校-教材 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 010966 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com>

E-mail: cfeph@drc.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 010-88190616 88190655 (传真)

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 10.5 印张 231 000 字

2002 年 7 月第 1 版 2005 年 1 月北京第 2 次印刷

定价: 13.00 元

ISBN 7-5005-5586-5/F·4927

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

此版权页用含有  图案的水印及红色、绿色、蓝色金属线的防伪水印纸印制, 有这种版权页的教材为正版图书, 版权所有, 翻印必究, 欢迎读者举报。
举报电话: 010-88190653

中等职业教育国家规划教材

出版说明

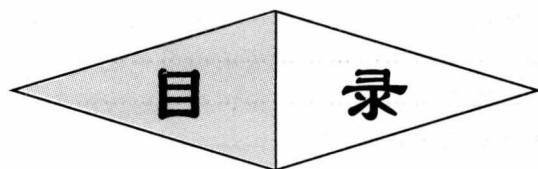
为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成〔2001〕1 号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从 2001 年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

2001 年 10 月



第一章 概 述	(1)
第一节 语言在人际交往中的地位与作用.....	(1)
第二节 语言的本质.....	(4)
第三节 礼仪在人际交往中的作用.....	(6)
第二章 语言艺术及其表现	(11)
第一节 语言艺术.....	(11)
第二节 语言艺术的表现.....	(15)
第三节 语言艺术表达风格.....	(18)
第三章 销售语言与口头语言	(22)
第一节 销售语言的特征.....	(22)
第二节 口语表达的重要性.....	(25)
第三节 口语表达基础.....	(32)
第四章 销售语言运用	(39)
第一节 推销语言.....	(39)
第二节 柜台服务语言.....	(49)
第三节 收银员工作语言.....	(61)
第四节 售后服务语言.....	(62)
第五节 商务洽谈语言.....	(67)
第五章 服务用语应用	(74)
第一节 服务用语的基本特点.....	(74)
第二节 正确使用服务用语.....	(76)
第三节 销售活动的规范用语.....	(79)
第六章 社交语言应用	(83)
第一节 社交语言的培养和训练.....	(83)

第二节	提高语言表达能力应具备的素质	(90)
第三节	社交语言的应用	(95)
第七章	服务礼仪的意义与内容	(102)
第一节	服务礼仪的形式	(102)
第二节	实施服务礼仪的原则	(103)
第三节	销售服务工作中常见的礼仪	(106)
第八章	销售服务工作中的仪表修饰	(123)
第一节	仪表	(123)
第二节	体现在行为举止上的礼节	(131)
第三节	体态语的艺术	(140)
第九章	涉外商务礼仪	(145)
第一节	“三资”企业的奠基、开业典礼和剪彩	(145)
第二节	我国主要客源国礼节习俗	(148)
第三节	主要外国货币简介	(156)
主要参考书目		(160)
后 记		(161)

第一章

概述



学习目标

通过本章的学习，了解语言在人际交往中的作用、语言技巧在商务活动中的地位和语言的本质，掌握商务活动中礼仪的规范作用和修饰作用。

第一节 语言在人际交往中的地位与作用

语言是人类用于交流思想、表达意见的工具，是一种符号系统。语言有广义和狭义之分。狭义的语言仅指口头语言；广义的语言指口头语言、书面语言以及体态语言等等。

一、语言的历史发展

宇宙间的万事万物，都有其产生发展的过程，语言也是一样，它的产生和发展，是由一系列的条件所决定的。语言的产生也有其必备条件，即生理条件、心理条件、社会条件。生理条件指发音器官，语言以声音作为它的物质外壳，语言的产生必须有一个完善的发音器官，能发出多种声音并能灵活地发言。心理条件指能进行抽象思维的大脑，语言是思维的工具，是表达思想的工具，语言不能脱离思维而存在。社会条件是指人类社会，人类有对交际工具的需要，用语言作为交际工具，来协调各种社会关系。语言产生的过程，也是这些条件产生和成熟的过程。

关于语言的产生和发展，不少学者作了各种各样的讨论，不同程度上揭示出语言的某些特点和侧面，如“摹声论”认为语言的产生起源于摹声；“感叹论”认为原始人由于内心和外来的感受而叫喊；“手势论”认为人类最初的语言不是有声的语言，而是手势语等等。以上各种学说没有解决语言产生的基本原理。那么语言到底是如何产生的呢？恩格斯在《劳动在从猿到人转变过程中的作用》中曾明确指出：语言乃是人类形成时，在集体劳动过程中，为了适应交际的需要而产生的，并且是跟抽象思维同时产生的；语言是从劳动当中和劳动一起产生出来的。

人类的祖先类人猿，成群地生活在树上。后来，由于自然条件变化的影响，从树上下到

地面上生活。他们的前肢开始逐渐和后肢分工，前肢变为手，后肢直立行走，这是由猿转变为人的决定性的一步。前肢变为手，意味着开始了真正人的劳动，同时手也是劳动的产物。人的劳动的标志是制造工具和使用工具，制造工具和使用工具就意味着原始人有了抽象思维，也就是说产生了意识。因为制造工具事先要在头脑里有工具的蓝图和制造工具的材料、手段、过程，能预见到劳动的成果，所以说劳动是有意识的行为。劳动促进了思维的产生。原始人在社会集体中劳动、生活，就需要交流思想，交流思想就需要交际工具。原始人的口腔发出的声音用作交际工具的物质形式，对人来讲是最方便不过的。于是，人们用一定的声音来代表某种实物、形象或事情，语言就这样产生出来了。

劳动创造了语言产生的生理条件，即发音器官。劳动创造了语言产生的心理条件，即有能进行高度抽象思维的大脑；劳动创造了语言产生的社会条件，即人类社会。

语言是不断变化发展的。语言的变化与发展是语言的社会属性所决定的，是语言作为交际工具这一本质特征所决定的。语言对社会有着依存关系，社会生产力的发展，生产关系的改变，科学技术的发展，都要求语言不断地充实和改进，以适应人类交际的需要。认识的发展，是人的抽象思维能力的发展，而语言的发展，又是人类抽象思维发展的具体体现。

语言随着社会的发展而发展，社会的进步，要求语言要不断地改进自己，丰富自己，这就是语言内部的变化，是语音、语法、词汇的发展和变化。如“您”这个代词，唐代以前是没有的。唐代时从“你”开始了“你们”的说法，当时写成“你”，但在口语上还读做“你们”[nimen]，在连续发音中念成了“您”[nin]的声音。宋元以后，就专用于单数第二人称，表示尊敬了。在语法方面，例如，“五四”以后，汉语受了西方语法的影响，代词第三人称“他”、“她”、“它”的分开使用；助词“的”、“地”、“得”的分开使用。至于词汇方面，有大批新词语的产生和部分词语的消亡。

总之，关于语言的发展，我们既要看到社会发展是语言发展的基础，语言随着社会的发展而发展，两者关系密切；又要看到社会发展不等于语言的发展，两者虽然关系密切，但是语言的发展不等同于社会的发展，语言的发展还有自己的内部规律。

二、语言的表现形式

语言的表现很复杂，一般是按语言的载体划分，可以分为口头语言、书面语言、体态语言、实物语言等。

（一）口头语言

口头语言，也称口语，是人际交往中最直接、最普遍的一种表现形式。口头语言使用频率高，涉及范围广；即方便，又灵活。口头语言又可以分为单向式（独白式）和双向式（会话式）两种。

单向式口头语言是指一人讲，众人听，传播过程以说话人的单向性言语传递为主，如授课、演讲、报告、会议发言等等。

单项式口头语言主要在主题具有大众性，目的具有确定性，信息的传递具有时限性，讲话具有明确的计划性和逻辑性，对听众施以动员、激励、感染等场合使用。

双向式口头语言主要是在双方面临某种共同的背景，但各自利益不同；或双方虽有共同利益，但互不清楚对方立场；或双方需联络感情，交流信息，促进沟通和理解等场合使用，如对话、商讨、谈判、电话、辩论等等。

（二）书面语言

书面语言指的是用语言符号，即书写的字、词、句，组成有篇章结构的文章来表达。说话要受时间、空间的限制，而文章则可以传播和保存。在日常工作和生活中，记录、书信、写通知、条据一类的应用文比较简单，只要认识一两千字，具有一定的文字能力就可以办到；如果写调查报告、工作总结、司法或经济类文书等就比较复杂，也比较难；要写能顺畅地叙事、说理、抒情或表达某种有独到见解的文章，就更难了，它要求文字更加准确、周密，既要有很强的逻辑性，又要有相当的文采。

（三）体态语言

体态语言指的是用态势语言来表达的方式。这是通过人体器官的动作或某一部分形态的变化来进行思想和情感交流的一种语言表现方式，也就是利用人的姿态、表情来传递信息，其中包括人的眼神、手势、坐姿、站相、面部表情的变化等方面。它是人体的一种外观表现形式，具有完全的可见性。体态语言历史悠久，有些学者甚至认为它比有声语言的历史还要古远。口头语言或书面语言是用来传递信息、使思想成为真实的工具，体态语言是发挥自身对口头语言的补充辅助作用，使人们通过人体各部位的体态变化，将意思表达得更生动、更形象、更具有感染力。

（四）实物语言

实物语言是指用实在的物体来传递某种信息的表现方式，既包括与具体信息密切相关的空间或服饰，也包括人际间送物送礼的行为。从远古时代开始，人类就广泛应用各类符号来作交际工具——这里所说的符号，不限于文字，还有实物，如古代民族用贝壳或绳结来作交际工具，这在社会交际中就能够打破时空限制；又如用烽火狼烟作信号，来传递消息，其作用就同现代城市的防空警报器一样。历史发展到今天，这种实物表达的交际方式不仅没有消失，反而更有所扩展和丰富，如指挥交通的红绿灯，和更多的是在人际往来中通过赠送实物表达出来的含义，如慰问品、纪念品、馈赠品、抵押品，还有礼品、奖品、各类信物，以及各种用于贿赂的物品等等。

三、语言在人际交往中的作用

什么是交际？交际就是人与人之间的往来接触。人们交际的目的，就是利用语言协调彼此的关系，沟通彼此的思想感情，交流经验和信息，以便互相了解，开展共同的活动，组织社会生产。

（一）人际交往的工具

随着社会的现代化和改革开放的发展，我国加入 WTO，人际间的横向联系大大加深；加之世界性的新技术革命日益广泛和深刻地影响着人类生活的方方面面，人们在组织社会生产和生活的过程中，人们在获得生存、享受和发展的需要过程中，普遍感到提高语言表达能力、加强人际交往的必要和紧迫。有效的语言表达，能更好地传播科学知识，交流社会信息，沟通思想感情，储存精神财富，促进社会发展。就是一个品德高尚、学识渊博、技能超群的人，如果不善表达，说，词不达意，写，文不对题，也无法充分发挥自己的全部聪明才智。语言表达在社会交往中的应用几乎无所不在，大到国家间的外交谈判、国家领导人讲话、政府立法；小到个人交往、沟通思想、联络感情等等，无不需要用语言准确、有效地表达。

（二）协调人际关系

词语的作用是用来传递信息、表达思想与体现个人的意愿。言辞智商较高的人，所选用的词语往往既有利于增进表达效果，同时又不至于造成交谈障碍，使谈话得到积极、肯定的反馈。巧妙用词，能让你避免在谈话中出现僵局和窘态。一个注重恰当选用词语的人，能创造融洽的气氛，以使谈话继续下去。

人际关系的本质是人与人之间因社会需要或利益驱动而结合成的关系。这种关系实际上是工作人员与相关的个体公众或因工作关系而结成的上下级之间的关系。靠什么去缔结这种关系呢？其中很重要的一点就是语言。语言在人际关系的形成中起着十分重要的作用，“一言可以结友，一语可能树敌”。因为“良言一句三冬暖”，自然会形成无形的凝聚力；“恶语伤人六月寒”，自然会形成强大的离心力。

语言，特别是艺术化的语言，不仅有助于缔结人际关系，而且有助于调和人际关系中的矛盾，减缓人际关系中的摩擦。

四、语言技巧在商务活动中的地位

第一，语言技巧，包括说的技巧、写的技巧以及身体语言的技巧等等，即口头或书面表达中的叙述、描写、议论、说明、抒情等，相互依存，不可分割。但是，它不同于一般的表达方法，它是从表达方法中派生出来的，是表达方法的具体化。语言表达技巧与修辞方式十分相近，在许多情况下，两者并同一概念，但语言表达技巧不等于修辞方式，它是修辞方式的扩大与发展。修辞方式一般限于语句范围，而语言技巧却涉及到整个表达内容。

第二，在商务活动中，正确地掌握语言技巧，可以沟通和加深与顾客之间的感情，达到销售目的。语言技巧是现代商业沟通中的重要工具。

在商务活动过程中，具体情况纷繁复杂，各种矛盾都会产生。商务人员的任务，就是运用商务语言技巧，热情、诚恳地向顾客宣传商品，传递商务信息，应付各种复杂情况，解决矛盾，为顾客服务好，满足顾客的需求，从而使顾客在心理上愿意接受你的商品。

第三，正确掌握和运用语言技巧，可以提高企业经济效益。实现最佳经济效益的途径是最大量地销售商品。在这个过程中，语言技巧是促进销售的一个重要手段。古人对语言技巧的重要地位有过精辟的概括，如：“三寸之舌，强于百万之师”；“一言兴邦，一言丧邦”；商界也曾流传着这样的说法：“一句话生意兴隆，一句话买卖难成”，可见商务语言技巧的重要性。

第四，正确掌握和运用商务语言可以树立良好的企业形象。商业企业也是精神文明的窗口，它的形象如何，反映着整个社会和民族的文化水准。

从以上可见语言技巧在商务活动中的重要地位。

第二节 语言的本质

自从有了人类社会，就有了语言。但是，语言是什么？语言的本质是什么？多年来，语言学界有过种种不同的看法。概括起来，其主要有以下几种。

一、语言是一种社会现象

首先,语言从本质上说是社会性的。所谓社会,指的是由一定的经济基础和上层建筑构成的整体,也叫社会形态。语言是人类社会的一种产物,是人类特有的财富。社会以外无所谓语言。语言是在人类的劳动过程中,由社会的交际需要而产生的,是与人类社会、人的抽象思维同时产生的。语言与社会自始至终紧密地联系在一起。根据科学资料证明,现在世界上已查明有 5651 种语言。它们都与自己的社会紧密相连,都有自己的来源和形成历史。

其次,语言是社会现象。宇宙里的万物按其性质划分,可分两大类:自然现象和社会现象。自然现象是有人类社会以前就存在的现象,它不依靠社会而独自产生、存在、发展和消亡,如太阳和月亮。社会现象是依赖社会存在的,它随着社会的产生而产生,随着社会的发展而发展。语言是社会现象,这是由于语言与社会相互依存,语言中的语音和语义的结构是社会所决定的。在社会中,人与人之间要发生不可避免的联系,这就需要语言作为共同使用的交流思想的工具。

最后,语言是由具体的个人实现的,但语言不是个人现象,因为如果地球上只有一个人,是用不着说话的。语言的交际只能在社会集体中进行,如果没有社会集体,也就不需要交际工具了。此外,人只有在社会中之才能学会说话,离开社会集体,是学不会说话的。人说哪一种语言也是社会所决定的,他要使用自己所处的社会集体所用的语言。由此可见,语言客观地存在于社会之中,具体地表现在每个社会成员的交际行为上。

二、语言是交际工具

列宁说:“语言是人类最重要的交际工具。”^① 人类祖先为了获得社会有益的成功,只有依靠集体。是集体增加了他们的力量,是集体需要交往的工具——语言。

人类的产生就是交往(交际)的开始。人群与猿群的基本区别之一就在于:人群意味着交往,而交往的纽带主要是语言。语言是人类社会所独有的交际工具,是人类的专利品,也是使人类社会从动物界划分出来的重要标志。在自然界里,没有任何一种动物像人类一样能说话。鹦鹉、八哥虽然能发出某些同人类语言相似的声音,那只不过是一种消极的模仿,而决不是人类专有的有声语言。因为鹦鹉、八哥不知道为什么要发出这样的声音,也不知道那些声音代表何种意思。可见,语言产生于交往,又服务于交往,交往的职能像一条红线,贯穿在语言活动的始终。如果没有交际工具——语言,人群之间的交往就成为不可能,人们的社会生活也就不可能。现代社会的销售工作如果离开语言这个交际工具,将寸步难行。

三、语言是思维工具

人类的精神活动是借助语言进行的。语言同人类精神活动的联系,体现为思维的职能。思维是人脑对客观事物的概括的和间接的反映,它反映事物的本质和规律。这种反映是通过概念、判断和推理来实现的。依据不同的标准,思维可分为不同的类型,我们通常所说的思维,一般是指抽象思维。

(一) 语言与思维的关系

^① 见列宁:《论民族自决权》,载《列宁全集》,第 20 卷,396 页,人民出版社,1958。

思维是人的大脑对现实的抽象反映活动。首先,它必须用词和句来进行。没有词和句子,人类的抽象思维不可能进行。因为精神活动必须用物质的东西作手段。其次,思维活动的成果必须用语言表达出来,使交流思想成为可能。语言在思维过程中的第三个职能是使听者和读者产生与思维者有同样的思想。语言形成思想,表达思想,使听者或读者产生共同的思想,是语言在思维过程中的三个职能。总之,语言是思维工具,人们用语言进行思维,思维在语言材料的基础上进行。如果没有语言,思维活动就不能进行。思维活动的成果——思想,一定得用语言表达出来。

(二) 语言与思维相互依存

语言是思维的工具,思维不能脱离语言。另一方面,语言也离不开思维。语言是交流思想的工具,是思维的工具。如果没有思维活动,没有思想,那么,语言作为交流思想的工具和思维工具,也就没有存在的必要。

语言与思维的发展程度是一致的。语言和思维随着社会的产生而产生,随着社会的发展而发展。

第三节 礼仪在人际交往中的作用

一、礼仪的起源与发展

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。中国自古以来都崇尚礼仪,而且素有“礼仪之邦”的美称。那么,礼仪究竟起源于何时?人们一直都在进行种种论述和探讨。

(一) 礼仪的起源

社交礼仪起源于原始社会和奴隶社会时期。归纳起来,大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起于俗。

1. 天神生礼说

这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教,是神崇拜的反映,代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。《左传》有言:“礼以顺天,天之道也。”意思说,礼是用来顺乎天意的,而顺乎天意的礼就合乎“天道”。“天神生礼说”虽然不科学,但却反映了礼仪起源的某些历史现象。

2. 礼是天地人统一的体现说

这种观点是春秋以后兴起的一股思潮。它认为,天地与人既有制约关系和统一性,又具有高于人事的主宰性。把礼引进到人际关系中来讨论,比单纯的“天神生礼说”有了很大进步,但仍没有摆脱原始信仰,所以仍是不科学的。

3. 礼起源于人性说

这是儒家的创见,儒家学派把礼和人性结合起来,以为礼起源于人的天性。孔子以仁释礼,一方面把“礼”作为处理人际关系的总则,另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。

克己以爱人，就是“仁”；用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系，就是“礼”。

4. 礼是人性和环境矛盾的产物

这一学说的目的，在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点，就是看到了人和环境的矛盾，而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制，什么坏事都干得出来，于是圣人制礼，节制贪欲。

5. 礼生于理，起于俗说

这是对礼仪起源的更深入地探讨。理，是指事物的必然性的道理。人们为了正常生存和发展，根据面临的生存条件，制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范，就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处，使之与世故习俗相关，所以又有了礼起源于俗的说法。荀子说：“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”^①从理和俗上说明礼的起源。

根据上述种种说法，可以认为，“礼”先于“仪”，有了“礼”这个道德规范，才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与部落群居的形成过程同步产生，并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化，随着人类社会生活的发展而逐步完善起来。

(二) 礼仪的发展

我国礼仪的发展大体可以划分为以下四个阶段：

1. 礼仪形成阶段（约公元前 21 世纪至公元前 771 年）

这一阶段主要是指夏商周时期。从史料上看，夏代已开始制礼，商代礼仪已渗透到社会生活中的各个方面。记载周代礼仪的书籍“三礼”的出现，标志着《周礼》已经达到了系统完备阶段。在这一时期，礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面制约人们行为的领域。在这一阶段中，礼的内容主要体现在《周礼》中的“王礼”部分。所谓“王礼”，就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”、“嘉礼”、“宾礼”、“军礼”和“凶礼”。这是对我国古代礼仪的总结汇编。这些礼仪内容，对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成，都产生了极大的影响。

2. 封建礼仪阶段（公元前 771 年至 1911 年）

这一阶段主要是指从儒学的产生，到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。以孔子为祖师的儒家学派逐步形成。这一时期，礼仪成为儒家学派的核心——“礼教”。在这时期，礼仪的明显特征，就是把人们的行为纳入封建道德的轨道，把人们教化成“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的精神奴隶。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容。

3. 近代礼仪阶段（1911 年至 1948 年）

辛亥革命的胜利，结束了统治中国 2000 多年的封建专制制度。新的礼仪礼俗也就随之出现。这一时期的礼仪，体现了近代自由、平等的原则，因此，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中的各个方面，冲击了森严的封建意识和等级观念，对当今中国社交礼仪产生了重大影响。

4. 当代礼仪阶段（1949 年以来）

^① 见《荀子》，376 页，北京，华夏出版社，2000。

新中国成立后,新型的社会关系和人际关系的确立,标志着我国礼仪进入了一个新的历史时期。这一时期,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。

改革开放以来,随着国际交往日益频繁,我国又吸取了世界上一些先进的文明礼仪,融入我国当代礼仪部分。借鉴国际上一些通行的礼仪规则和惯例,为我国的社会主义现代化建设服务。

三、礼仪的概念

“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词,而组成这个词组的两个词的涵义又非常丰富。要真正理解现代礼仪的概念,首先要弄清“礼”的涵义。

1. “礼”的涵义

“礼”的涵义主要有四项:

- (1) 礼物,如送礼、礼品。
- (2) 表示敬意的通称,如敬礼、礼貌。
- (3) 为表示敬意或表示隆重而举行的仪式,如婚礼、丧礼、典礼。
- (4) 泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范,如“齐之以礼”;朱熹语曰:“礼,谓制度品节也。”

2. “仪”的涵义

“仪”的涵义主要有四项:

- (1) 指人的外表,如仪表、仪态。
- (2) 指形式、仪式,如仪式、司仪。
- (3) 指典范、表率,如“上者,下之仪也”,礼仪小姐。
- (4) 指礼物,如贺仪、谢仪。

“礼仪”一词,在《诗经》和《礼记》中早已出现,只是当时表现出的涵义比较狭窄,与我们今天对礼仪概念的理解有很大不同。

那么,礼仪概念是什么呢?礼仪是人们在社交活动中形成的,为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。

二、礼仪在人际交往中的作用

第一,社交礼仪是道德的示范,它代表着社会道德观念而存在,是作为一种社会行为的标准和规范而出现的。这种标准,规范、制约着社会生活秩序,推动人们沿袭着“礼”的规范生活,用以培养人们的善恶标准和美的心灵。同样,社交礼仪也要求人们将自己的行动纳入规范,将自己的本性纳入规矩,加以约束,时时用道德的力量支配自己的行动。注重社交礼仪是社会文明进步的标志,是为着维护人的尊严和社会道德面貌。

第二,社交礼仪在人际交往中有协调作用。今天的社交礼仪所表示的意义主要是尊重,尊重可以使对方在心理需要上感到满足,产生好感和信任。按着社交礼仪规范去做,有助于加强交际双方互相尊重、坦诚相待的良好关系,缓解或避免某些不必要的情感对立与障碍。

社交礼仪规范是社会生活中的润滑剂、调节器,是协调交际关系的纽带和桥梁。人与人之间的相互理解、信任、关心和友爱,会营造良好的社会气氛,使每个人健康、合理的心理

需求得到程度不同的满足,从而产生开朗、乐观的情绪,对生活更加热爱,并使整个社会保持一种稳定、融洽的秩序。通过完备的社交礼仪,一个社会组织可以沟通与各种人的感情,协调好上下左右、里里外外的关系,使误会、摩擦消除,减少矛盾,化干戈为玉帛。

第三,社交礼仪的实施可以促进社会精神文明建设,净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品行,客观上也起着榜样作用和教育作用,无声地影响着周围的人。在对外交往中,注重礼仪,可以展示中国人民的精神风貌,增强民族自尊、自信、自强的精神,加深与世界各国人民的友谊和交流,提高我国的国际地位和威望,使中华民族的优秀文化传统得以弘扬,使中国以泱泱大国之风自立于世界民族之林。

第四,礼仪的核心内容是尊重、友善,离开这一点,人际交往无法进行下去。

三、商务活动中礼仪的规范作用和修饰作用

(一) 商务活动中礼仪的规范作用

改革开放以来,在市场经济的作用下,商业、服务业发展迅速,形成了市场繁荣、竞争激烈的局面。掌握、运用好经营业务中的礼仪,成为竞争取胜的一项重要措施。

商务活动中的礼仪,能以规范的行为举止礼貌地对待顾客,主动地同顾客接触,以诚实自信、热情开朗的态度接待顾客,以端庄的容姿、得体的服饰、稳重的举止和成熟的风度来吸引顾客。通过礼仪,使你的行为举止优美得体。这样就可以展示个人的健康身体、健康的心理和健全的人格,反映个人的修养水平、受教育程度和可信程度,在人际关系中塑造良好的个人形象。通过个人的优美举止,反映本单位的形象,增进社会对本单位的信任和支持,为本单位创造快速发展的社会环境。个人优美的举止,可以满足人们的审美快感,创造和谐、高雅的气氛,调节人际关系,增进合作和友谊。

(二) 商务活动中礼仪的修饰作用

商务活动中的礼仪修饰,主要是指个人仪表的修饰,即个人形象的设计,是对人的外在形象进行整体设计,包括从静态着眼的修饰和从动态着眼的仪态。仪表,是人的外在表象,由容貌、发型、服饰等构成。它反映着一个人的精神状态和礼仪素养,因此仪表的修饰作用在商务活动中尤为重要。

天生丽质、风仪秀整的人毕竟是少数,然而我们却可以靠化妆修正、发式造型、着装配饰等后来的修饰手段,弥补和掩盖容貌、形体等方面的不足之处,并在视觉上把自身比较美的部分展露、衬托和强调出来,使形象得以美化。

面部的某些缺陷经装饰可以减弱或掩盖,如雀斑可通过颊红及重底色遮掩;腿形粗短或萝卜腿可穿长裙“藏拙”;而优美修长的双腿可穿短裙或超短裙使之得以充分体现。

仪表修饰,不光能掩瑕扬瑜,美化形象,还能通过讲究仪表所折射出的精神状态和礼仪修养,更深层地美化形象。修饰仪表,体现了一个人的自尊、自爱及对社会和他人的尊重。

仪表修饰,作为一种非语言行为,对人的影响力决不亚于语言,甚至在某种程度上超过语言。它作为一种印象整饰的手段,帮助人们从外观上静态地塑造所期望的形象。这样,能和你打交道的人首先在心理上认可你的身份和角色,产生一种与期望相符的安全感和信任感,从而有利于双方在某一目标中尽快地达成互相沟通与合作。

通过仪表修饰,不但影响人们办事的效果、社交的成功、事业的顺达等许多方面,还控

制和左右着周围人的态度。“以貌取人”是不足取的，但却是实实在在地存在着，并且相当普遍。人们在较短时间内判断一个人，靠的既不是背景材料，也不是时间的考验，而是强烈的“第一印象”。短暂的人际接触有时会决定你某项事业或某种行为的成功与否。这种无声语言不可忽视。

可见，借助仪表修饰，既可美化形象，增强人际吸引，又可以塑造形象，优化你的“第一印象”，使你得到人们的重视和尊敬、生意的兴隆和发达、事业的顺畅和成功。



思考与练习

一、为什么说语言是人类最重要的交际工具？

二、思维为什么离不开语言？

三、现代礼仪是怎样形成和发展起来的？

四、礼仪在人际交往中有什么作用？

五、为什么说礼仪在商务活动中有规范、修饰作用？

六、什么是礼仪？它有何特征？

第二章

语言艺术及其表现



学习目标

通过本章的学习，了解语言艺术的涵义、语言艺术的基本要求，掌握语言艺术的表现形式。

第一节 语言艺术

在社会生活中，人们从事着各种交往活动，而一切交往活动都可以用“交际”来概括。尽管交际的目的、方式、手段各有不同，但任何交际都要借助语言进行。虽说每个正常的人都具有一定的语言能力，但要适应特定的需要，准确地表达自己的思想感情，圆满地完成特定的语言交际任务，不是人人都能办到的。只有具备了准确、生动、规范的基本语言能力，运用语言的方法和技巧才能实现最终的交流目的。

一、语言艺术的涵义

所谓语言艺术，就是运用语言的方法和技巧，在准确、鲜明、生动地表达自己的思想感情时，对所使用的语言材料进行选择、提炼和加工，使之具有美感作用。

语言的方法和技巧包括很多内容，这里仅就准确、生动、规范而言。

语言艺术的关键是准确、生动、规范。要想熟练地驾驭语言，必须做到准确、生动、规范。

（一）语言的准确性是语言艺术的基础

没有语言的准确性，就谈不上语言的艺术性。准确性是指行为主体在运用相应的话语表达自己的思想、情感、意愿等主观内容的时候，客观，严谨，即能够恰如其分地、如实地传达自己所欲传达的特定信息，语义不能失真，语意不能走样，不能误导对方，要在话语的“外壳”与内涵上，都与自己的内心所思所想、内在意图意念完全相吻合。否则，尽管明明白白，对方也知其所云，但他所接收的信息，却不是或不完全是属于信息发送者的，误解之余，其所作出的反馈也必然会错位。只有使自己的话说得清楚明白，中心突出，才能与他人