

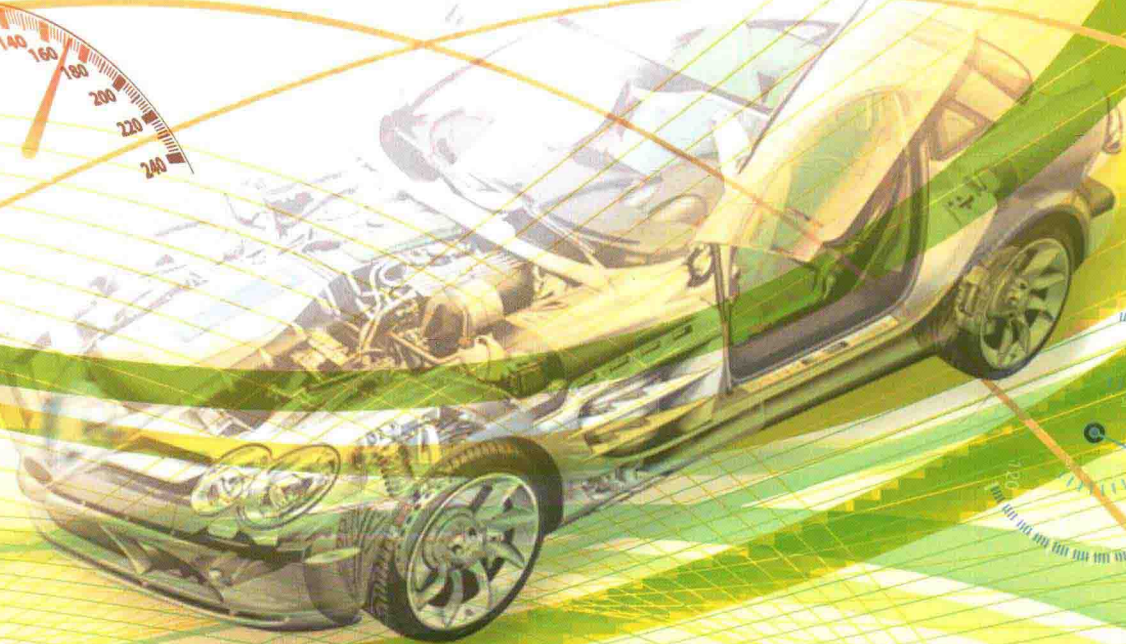
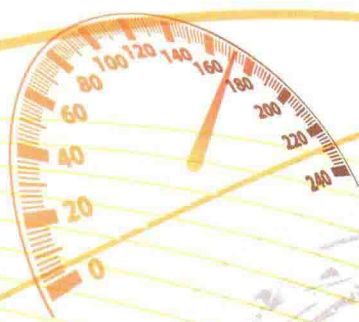


普通高等职业教育规划教材  
21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

中锐华汽教育汽车技术服务营销师系列教材

# 汽车商务礼仪实训

组 编 中锐教育研究院  
主 编 刘 韵 杨红艳  
杨 娜



同济大学出版社  
TONGJI UNIVERSITY PRESS



普通高等职业教育规划教材  
21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

# 汽车商务礼仪实训

组 编 中锐教育研究院  
主 编 刘 韵 杨红艳 杨 娜



同济大学出版社  
TONGJI UNIVERSITY PRESS

## 内 容 提 要

本书根据德国工商大会(IHK)教学模式和教学标准,结合中国汽车企业人才需求标准,将引进的德国汽车技术服务类课程经过本地化改编而成。内容组织上以工作过程系统化为导向,以学习情境为教学单元,将工作过程系统地映射到教学过程中。通过完成学习情境中设定的任务,采用知识准备、小组讨论或情境演练、检查评估等教学环节达到培养学生专业能力、个人能力、社会能力的教学目标。

本书是中锐华汽教育推出的汽车技术服务与营销类课程系列教材的第2个学习领域“汽车商务礼仪实训”。全书共分为6个学习情境,包括12个任务,参考课时为36课时。内容包括汽车商务礼仪,汽车商务形象礼仪,汽车商务接待礼仪,汽车商务拜访礼仪,汽车商务活动礼仪,汽车专业面试礼仪等。

本书适合高等职业院校汽车技术服务与营销类专业学生课堂使用,随本书配有相应的电子版教学资源文件包供广大师生教学和学习使用。

### 图书在版编目(CIP)数据

汽车商务礼仪实训/刘韵,杨红艳,杨娜主编.--上海:  
同济大学出版社,2014.8  
ISBN 978-7-5608-5519-6

I. ①汽… II. ①刘…②杨…③杨… III. ①汽车—  
商务—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 116458 号

---

普通高等职业教育规划教材  
21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

## 汽车商务礼仪实训

组 编 中锐教育研究院 主 编 刘 韵 杨红艳 杨 娜

责任编辑 陈佳蔚 责任校对 徐春莲 封面设计 王 璐 项目执行 陈佳蔚 朱 莉

出版发行 同济大学出版社 www.tongjipress.com.cn  
(地址:上海市四平路1239号 邮编:200092 电话:021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 常熟大宏印刷有限公司

开 本 889mm×1194mm 1/16

印 张 8.5

印 数 1—2000

字 数 272000

版 次 2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5608-5519-6

定 价 25.00元

---

本书若有印装质量问题,请向本社发行部调换 版权所有 侵权必究  
封面图片如涉及版权,请与中锐教育集团联系,必付薄酬

# 普通高等职业教育规划教材 21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材 编审委员会

## 顾问

陈晓明(中国机械工业教育发展中心主任)  
(教育部全国机械职业教育教学指导委员会副主任兼秘书长)  
姜大源(教育部职业技术教育中心研究所研究员)

## 专家委员会主任

李理光(同济大学机械与能源工程学院副院长、教授、博士生导师)

## 专家委员会委员(按姓氏笔画排序)

王登峰(吉林大学汽车学院教授、博士生导师)  
马 钧(同济大学汽车学院副院长、教授、博士)  
左曙光(同济大学汽车学院教授、博士生导师)  
朱西产(同济大学汽车安全技术研究所所长、教授、博士生导师)  
刘 洋(广汇汽车服务股份公司人力资源总经理)  
孙泽昌(同济大学汽车学院副院长、教授、博士生导师)  
李春明(长春汽车工业高等专科学校副校长、教授)  
李春祥(庞大汽贸集团股份有限公司人力资源总经理)  
陈荣均(利星行汽车网络发展与培训部总经理)  
张执玉(清华大学汽车工程系)  
陈博玮(上汽大众 VW 服务技术培训部经理)  
楼建伟(中锐教育集团总经理助理)  
(教育部全国机械职业教育教学指导委员会产教合作促进与指导委员会秘书长)  
Britta Buschfeld(德国工商大会职业培训与教育总监)

## 编审委员会主任

周肖兴(中锐教育集团董事总经理)  
(教育部全国机械职业教育教学指导委员会产教合作促进与指导委员会主任委员)

## 编审委员会副主任

支文军(同济大学出版社社长、教授、博士生导师)  
夏令伟(中锐教育集团研究院常务副院长)  
(中锐教育集团无锡南洋职业技术学院 汽车工程与管理学院院长、教授)  
韩亚兰(中锐教育集团总经理助理)  
(中锐教育集团华汽事业部 总经理)  
钱 强(中锐教育集团无锡南洋职业技术学院 汽车工程与管理学院副院长、副教授)  
田久民(中锐教育集团总经理助理)  
(中锐教育集团敏捷科技有限公司 总经理)  
商传辉(中锐教育集团庞锐商学院 院长)

## 编委(按姓氏笔画排序)

丁雪涛	于得江	王和平	王建邦	王晓峰	孙会永	包科杰	龙 超
卢海坤	朱玉合	李 权	刘佳霓	朱 莉	张 宇	陈光忠	张 芳
杨运来	吴建刚	陈 荷	肖 翔	陈智刚	周有源	岳 震	荆旭龙
赵成龙	赵 彬	宫 斌	袁宝俊	席振鹏	高培金	贾清华	徐景山
康 华	梁建和	章俊成	韩玉科	鲁学柱	薛 森	戴 华	魏春雷



## 序(一)

职业教育与普通教育的显著差别,在于职业教育是一种跨界的教育。职业教育所具有的这一跨界特征,集中表现在如下三个方面:

其一,校企合作的办学模式,跨越了传统的只有学校一个学习地点的围城,由此,职业教育既要关注学校教育的规律,还要关注企业教育的规律;

其二,工学结合的人才培养,跨越了传统的只有课堂一种学习方式的视域,由此,职业教育既要关注基于认知的学习方式,又要关注基于工作的学习方式;

其三,职业教育的培养目标,跨越了传统的只有教育一种社会功能的范畴,由此,职业教育既要关注教书育人张扬个性的教育目标,又要关注服务经济社会发展的目标。

纵观世界,凡是职业教育比较发达的国家,例如,德国、瑞士的“双元制”职业教育、澳大利亚的“技术与继续教育”等,正是由于其遵循了这一跨界的基本规律,都为各自国家经济、社会的发展,提供了大批高质量、高素质的技能人才,使得职业教育成为国家核心竞争力的要素。

任何类型的教育,课程始终是人才培养的核心。跨界的职业教育,其课程也必然要遵循跨界的基本规律。20世纪末,德国“双元制”职业教育对课程进行了全方位的改革,提出了被称为“学习领域”的课程方案。这是在对传统的、基于知识存储的学科系统指向的课程的革命性突破的基础上,所提出的一种现代的、基于知识应用的工作过程导向的课程。

德国职业教育发展的这一宝贵经验,为中国职业教育的改革提供了学习和借鉴的参照。伴随着中国改革开放30多年的进程,中国职业教育如何才能为国家现代化建设培养大批既能满足经济发展需要,又能满足个性发展需要的高素质技能人才呢?为此,我国职业教育战线的有识之士,紧密结合国情,对此进行了卓有成效的探索。近十多年来,随着德国基于工作过程的学习领域课程的引入,也引发了我们对职业教育课程本质的思考:要实现企业需求与个性发展的集成,进而实现职业性与教育性的结合,一方面要求课程改革必须从知识的存储为主转向知识的应用为主;另一方面,还要求学习国外的经验必须从简单照搬转向借鉴创新。近年来,在课程改革的过程中,我们通过融入中国哲学思想的本土化尝试,在德国工作过程导向的课程方案的基础上,提出了工作过程系统化的课程方案,从而在理论创新和实践探索方面,都取得了较大的成效。

所谓工作过程系统化课程,其本质在于:第一,课程体系的构建必须遵循职业成长的规律和认知学习的规律,要把功利性的需求与人本性的发展结合起来;课程体系中的每一门课程,都是一个经过教育学的“模式化处理”的、源于实践而高于实践的完整的工作过程,课程名称采用动宾结构的词组而非纯名词的词组,以突显职业教育的特征;第二,每门课程的设计必须由三个以上的学习情境构成,旨在通过基于同一范畴的三个以上工作过程的比较学习,使学生通过“比较—迁移—内化”



的学习过程,获得思维方式的训练,以获得可持续发展的能力。在这里,学习情境的设计还要遵循两个重要原则:一是学习情境的设计必须具备典型的工作过程特征,即要突显不同职业的工作对象、内容、手段、组织、产品和环境等六个要素的特征,这是对已经存在的、与职业相关的具体工作过程的映射与把握,旨在使学生获得从业的职业能力;二是学习情境的设计还必须实现完整的思维过程训练,即要完成逐步增强的所谓资讯、决策、计划、实施、检查、评价的“六阶段”训练,这是对指导一切具体工作过程的“工作过程”——思维工作过程的概括与抽象,以应对未知的职业具体工作过程,旨在使学生获得致力于自身发展的方法论能力。

令人欣慰的是,近年来,工作过程系统化课程已逐渐为广大职业院校所认同。职业教育的课程,已逐渐摆脱传统的学科结构系统化课程的束缚,向着更加符合职业教育规律的工作过程系统化课程的改革方向前行。而更加令人高兴的是,除了教育部门的职业院校和经济部门的行业企业,在职业教育受到越来越多的社会各界重视和关注的同时,国内的一些教育集团或公司,更是对职业教育注入了极大的热情,并身体力行,在职业教育的课程开发和教学软件等方面,做出了很大贡献。

其中,致力于职业教育投资、管理和服务的中锐集团公司,就是众多成绩和效果都比较突出的公司中的一个。中锐集团公司顺应市场需求,以汽车职业教育为龙头,与国内40多所高校共建汽车职业教育汽车学院与实训基地,并结合国内汽车企业相关岗位的用人标准及国内高职院校的实际情况,在参照德国“工作过程导向”的学习领域课程方案的基础上,根据我国自行开发的工作过程系统化课程的理论创新和设计思路,编写了一套相关教材。

例如,“汽车检测与维修专业”,首先,在课程体系的开发方面,设置了17个学习领域。这17个学习领域课程被分为三个学习阶段:第一阶段以学习汽车维护保养和机械结构检修为主,第二阶段以学习汽车电控系统检修为主,第三阶段以学习汽车综合故障诊断和整车性能检测为主。这样的递进安排遵循了由浅入深、由简单到复杂、由经验到策略的技能成长规律;其次,在每门课程的开发方面,又为每一学习领域设置了三个以上的学习情境,每一学习情境又都是一个完整的工作过程,遵循比较—迁移—内化的学习规律。

在逻辑上,这些学习情境之间具有平行、递进和包容等关系。比如,“汽油发动机管理系统故障诊断与维修”学习领域,设置了“空气供给系统检修”、“燃油供给系统检修”、“点火系统检修”、“排放系统检修”、“综合故障检修”等5个学习情境,前4个学习情境之间为并列关系,第5个情境与前4个情境为包容关系。每一学习情境的内部结构,也是按照完整的工作程序化的,如在“空气供给系统检修”这个学习情境中,根据故障检修的实际工作顺序,又分为“空气流量计的检修”、“进气压力传感器的检修”、“节气门体的检修”三个阶段性的任务。

由于课程设计始终遵循“操作步骤重复而内容不重复”的工作过程系统化原则,通过对5个学习情境所体现的检修工作过程的比较,不仅能使学生把握“空气供给系统检修”的具体工作过程,而且能逐渐把握“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”的思维工作过程。其中,在“资讯”环节给出汽修行业操作规范的共性的操作步骤;在“计划”和“实施”环节,要求学生结合在教学中使用的多种不同实训车型,制定出差异化的工作计划并实施;然后通过对不同实训车型的重复多次的操作,不仅可使学生达到职业要求的熟练操作程度,而且又通过对不同实训车型制定不同实施方案的比较学习,有利于培养学生应对同一工作过程中出现的不同情况而采用不同处理方法的能力,最终实现由经



验型技能向策略型技能的跃迁。

中锐教育集团在研发这套教材的同时,还开发出了配套的教学设备和教学软件,实现了课程教材、教学设备、教学软件三个教学元素的一体化。这就使得职业教育的课程开发、教学实施,获得了相关教学资源的支撑。

总之,这套教材不仅引入了德国的“双元制”职业教育理念,而且结合了中国汽车行业对人才的需求和岗位要求,体现和反映了中国汽车行业的一些特点。

真诚希望中锐教育集团公司这套教材的出版,能对我国汽车职业教育的教学改革和创新有所裨益,也期待有更多的教育公司等社会机构,参加和参与职业教育。

同样,祈望各位读者朋友们,也能对这套教材提出宝贵的意见和建议。

升级版的中国经济发展,呼唤着升级版的职业教育,让我们为之奋斗吧!

(教育部职业技术教育中心研究所研究员)

2013年7月20日



## Vorwort

Gerne komme ich der herzlichen Einladung der Chiway Education Group Shanghai nach, dieses Vorwort zu verfassen.

Bereit seit Jahren verfolge ich äußerst interessiert die Entwicklung der Chiway Education Group Shanghai im Bereich der beruflichen Bildung. Dabei beeindruckt mich insbesondere ein derzeit laufendes, innovatives Berufsbildungsmodell, das sich durch die Kooperation zwischen Industrie und Schule auszeichnet.

Der Austausch und die Kooperation zwischen China und Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung entwickeln in einer sehr positiven Art in schnellen Schritten immer weiter. Die AHK widmet sich dabei intensiv dem Transfer dualer Prinzipien des bewährten deutschen Systems der dualen Berufsausbildung nach China.

Nach mehrjährigen Erfahrungen bei der Übertragung und Durchführen wurde immer klarer, dass wir in China andere Voraussetzungen als in Deutschland vorfinden. Daher kann und darf das deutsche System der dualen Berufsausbildung nicht einfach kopiert werden.

Jedoch hat die Idee der dualen Berufsausbildung in China bereits fruchtbaren Boden gefunden um sich weiter zu entwickeln und alle beteiligten Parteien wie berufliche Schulen, Berufsbildungsgruppen und Unternehmen können davon profitieren.

Chiway, als eine marktführende Berufsbildungsgruppe hat bereits viele interessante Erfahrungen mit dem Berufsbildungsmodell gesammelt und konnte dadurch große Erfolge erzielen. Bildungsaktivitäten wie Curriculum Entwicklung, Unterricht, Zusammenstellung der Lehrbücher, Einführen der praktischen bzw. Betrieblichen Ausbildung seien hier beispielhaft angeführt.

Durch den Aufbau einer strategischen Kooperationspartnerschaft mit der AHK stärkt Chiway zugleich die Kooperation und den Austausch mit Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung.

In Deutschland benutzt man eine Vielzahl von Lernmaterialien, unter anderem sollen die Schüler Arbeitsaufträge erledigen und Arbeitsblätter bearbeiten. Bereits in die Unterrichtsvorbereitung muss der Lehrer viel Arbeit und pädagogisches Geschick legen. Im Unterricht werden die Schüler arbeitsprozessorientiert herangeführt, Arbeitsblätter zu bearbeiten, Arbeitsaufträge zu erledigen, und Projekte selbstständig durchzuführen. Hierdurch stehen die Schüler im Unterricht im Mittelpunkt und werden zum aktiven Lernen motiviert.

Die Situationen in Deutschland sind anders als in China, auch der Markt in Deutschland ist anders, d. h. der Markt in Deutschland dafür reifer als in China. Die deutschen Arbeitsaufträge oder Arbeitsblätter einfach unverändert in chinesische Lehrbücher zu übernehmen kann sicherlich nicht erfolgreich sein. Daher hat Chiway die deutschen Ideen zur dualen Berufsbildung, die vom Ausbildungsumfeld und den betrieblichen Bedürfnissen ausgehen aufgegriffen und innovativ auf die chinesischen Verhältnisse angepasst.





Die praxisorientierte Durchführung der Berufsausbildung durch Chiway bringt uns viele wertvolle Erfahrungen beim Transfer der deutschen Berufsbildung nach China. Die innovative Entwicklung der chinesischen Berufsbildung wird davon profitieren und sich auszahlen.

Ich wünsche Chiway weiterhin viel Erfolg im Bereich der beruflichen Bildung.

Britta Buschfeld  
2013. 7

## 序(二)

应上海中锐教育集团盛情之邀,为这套教材作序。实际上近些年个人一直在关注中锐的职业教育工作,吸引我的是其正在实践和创新的产教合作职教模式。

中德之间在职业教育领域的交流和合作一直在蓬勃进行当中,德国工商会也一直致力于把德国的职业教育体系双元制原则引入到中国。经过不断的尝试和实践,我们发现,中国与德国国情不同,无法照搬照抄德国双元制职业教育体系,但双元制的职业教育理念在中国获得了丰富的土壤,职业院校、职教集团、用人企业都受益匪浅。中锐作为一家领先的职业教育集团,在职业教育模式上做了很多有趣的尝试并获得了很大的成果,其中就包括在课程开发、教学、教材编写、学生实习实训等教育活动中引入德国的双元制职业教育理念。同时,中锐也通过与德国工商大会上海代表处建立战略合作关系加强了与德国职业教育领域的合作和交流。

实际上,原汁原味的德国职教模式在教学中使用多种素材,其中包括项目单或工作页,教师在课下做足功夫,课堂上按照项目教学法及面向工作过程教学法引导学生完成项目单或工作页内容的填写,充分发挥学生在教学中的主体作用,调动学生学习的主动性和积极性。中国与德国国情不同,汽车市场的发育成熟度也不一样,在教材内容的选择上,简单照搬德国项目单或工作页上的内容显然是行不通的。对此,中锐在引进和吸收德国职业教育的思想和理念基础上,根据教学环境、企业需求等实际情况进行了本土化的创新。

中锐的职教实践为我们总结出了很多值得借鉴的德国职教模式中国本土化的宝贵经验。中国职业教育的创新发展必能从中获益。

祝愿中锐教育集团在职业教育领域再创辉煌!

Britta Buschfeld  
(德国工商大会职业培训与教育总监)  
2013年7月

# 前 言

礼仪是人际交往的艺术,是现代人的处世根本,是成功者的潜在资本。礼仪是一门综合性较强的行为科学,是人类生活和社会交往中约定俗成的一种规范,人们可以根据各式各样的礼仪规范,正确把握与人交往的尺度,合理地处理好人与人的关系。

在人际交往中,一个人的礼仪修养常常影响着他人对自己的评价,在人们的印象中,有礼貌、有教养的人总是有着相应的美好品质和人格,这对一个人的成功、人脉积累都有所帮助。如果能够恰当地运用礼仪知识,将有助于各项商务活动的顺利进行。

在商务活动中,礼仪是用以维护企业形象或个人形象,对交往对象表示尊重和友好的行为规范。任何公司成员的个人形象都蕴涵着公司的文化,体现着公司的形象,并且代表着公司产品的形象,因此,商务礼仪对汽车服务人员来说极其重要。

本学习领域是中锐华汽教育推出的高等职业院校汽车技术服务与营销专业 12 个学习领域中的第 2 个学习领域。根据高等教育改革的方向,结合汽车服务企业对汽车服务人员的商务礼仪要求,按照情境式教学法和任务式教学法编著了本书。通过该领域的学习,在学生中普及汽车行业的职业礼仪和岗位礼仪,使学生在校期间,有意识地塑造个人礼仪规范,严谨、专业、有礼、有节的个人形象和提升个人整体素质。同时,在以后的就业中,就能更好地满足在工作岗位中企业的良好形象和美誉度以及尽快适应企业的工作岗位需求,从而提高企业的核心竞争力。

本学习领域系统地讲解了汽车商务礼仪,并以情境式教学法和任务式教学法对各个情景做了详尽的介绍。通过学习目标、情境导入、知识准备来引导学生思考,再通过学习情境下分配的任务共同完成整个情境的学习。在每个学习任务里,通过“知识准备”环节的学习掌握一定的理论基础,通过完成“小组讨论”或“小组演练”环节增加实战体验和经历。将汽车商务礼仪运用到生活和工作中,以此来培养和锻炼学生们成为一名优秀的汽车服务人员。

本学习领域共 6 个学习情境,12 个任务,参考课时为 36 课时。内容包括:汽车商务礼仪,汽车商务形象礼仪,汽车商务接待礼仪,汽车商务拜访礼仪,汽车商务活动礼仪,汽车专业面试礼仪等。

本书由刘韵、杨红艳、杨娜担任主编。在本书的编写过程中,机械工业教育发展中心主任陈晓明、教育部职业技术教育中心研究所研究员姜大源、德国工商大会(IHK)上海代表处职业培训与教育总监白丽塔(Britta Buschfeld)等给予了指导并提出了许多宝贵意见,在此深表感谢。

由于编者水平和能力有限,书中难免会出现一些不足与错误,敬请广大师生谅解和批评!

编 者

2014 年 6 月



# 目 录

序(一)

Vorwort

序(二)

前言

学习情境 1 汽车商务礼仪 .....	1
任务 认识汽车商务礼仪 .....	3
知识准备 .....	3
小组演练 .....	9
学习情境 2 汽车商务形象礼仪 .....	11
任务 1 学习并演练汽车商务仪容礼仪 .....	13
知识准备 .....	13
小组演练 .....	21
任务 2 学习并演练汽车商务着装礼仪 .....	22
知识准备 .....	22
小组演练 .....	26
任务 3 学习并演练汽车商务仪表礼仪 .....	28
知识准备 .....	28
小组演练 .....	33
学习情境 3 汽车商务接待礼仪 .....	37
任务 1 学习并演练汽车商务语言礼仪及通讯礼仪 .....	39
知识准备 .....	39
小组演练 .....	48
任务 2 学习并演练汽车商务接待礼仪 .....	51
知识准备 .....	51
小组演练 .....	60
学习情境 4 汽车商务拜访礼仪 .....	63
任务 1 学习并演练汽车商务拜访礼仪 .....	65
知识准备 .....	65
小组演练 .....	73
任务 2 学习并演练汽车商务馈赠礼仪 .....	76

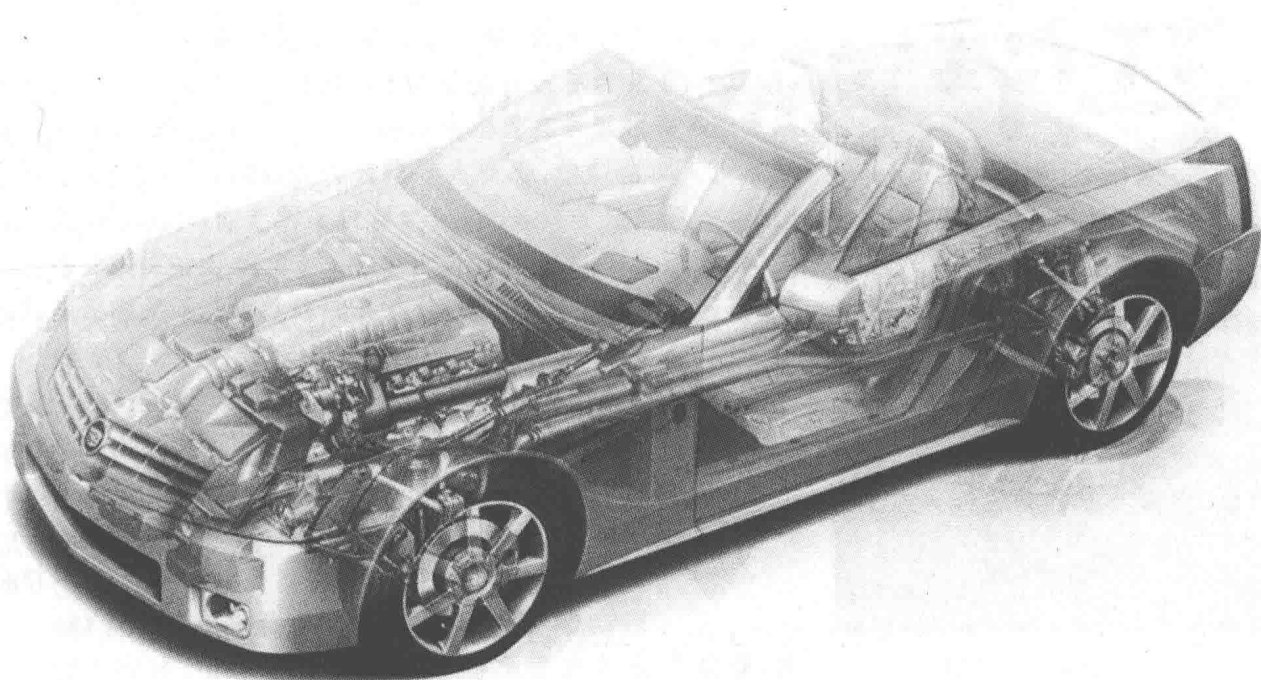


知识准备 .....	76
小组演练 .....	80
<b>学习情境 5 汽车商务活动礼仪 .....</b>	<b>85</b>
<b>任务 1 学习并演练汽车会展礼仪 .....</b>	<b>87</b>
知识准备 .....	87
小组演练 .....	94
<b>任务 2 学习并演练汽车类庆典活动礼仪 .....</b>	<b>97</b>
知识准备 .....	97
小组演练 .....	103
<b>学习情境 6 汽车专业面试礼仪 .....</b>	<b>105</b>
<b>任务 1 学习并演练汽车专业简历的制作 .....</b>	<b>107</b>
知识准备 .....	107
小组演练 .....	109
<b>任务 2 学习并演练汽车专业面试的相关礼仪 .....</b>	<b>112</b>
知识准备 .....	112
小组演练 .....	120

# 学习情境 1 汽车商务礼仪

## 学习目标

1. 了解礼仪的起源、原则与特征；
2. 熟悉汽车商务礼仪的作用及重要性；
3. 能够有意识地加强商务礼仪的运用。



## 情境导入

曾有媒体报道,扮演《泰坦尼克号》女主角的凯特·温氏兰特和男友回英国度假,在一家高档商店门前,其男友因穿着随便而被门卫拒之门外。凯特的男友大怒,指着大名鼎鼎的女友对门卫说:“你可知道她是谁?她就是《泰坦尼克号》中罗斯的扮演者——凯特!而我就是她的男朋友。”谁知这位门卫铁面无私,偏偏让他吃了闭门羹。最终,凯特的男友只好回到宾馆,换好服装后才得以迈进那家商店的大门。这是否就是礼仪应用得是否得体的最佳说明呢?



## 任务 认识汽车商务礼仪

### 学习目标

1. 能够了解礼仪的中外起源；
2. 能够知悉汽车商务礼仪的原则和构成；
3. 能够识别汽车商务礼仪的特征及作用。

### 学习内容

1. 礼仪的中外起源；
2. 汽车商务礼仪的概述；
3. 汽车商务礼仪的原则；
4. 汽车商务礼仪的构成；
5. 汽车商务礼仪的特征；
6. 汽车商务礼仪的作用。

### 知识准备

礼仪作为人际交往的重要的行为规范,它不是随意凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。

#### 1. 礼仪的起源

##### 1) 中国礼仪的起源

礼仪随着人类文明的产生而产生,原始社会是礼仪的起源时期。现代礼仪源于礼,而礼的产生则可以追溯到远古时代。礼仪起源于祭祀。古代“礼”字写法见图1-1。“礼”字是会意字,“示”指神,从中可以分析出,“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的,它是严格地按照一定的程序、一定的方式进行的。一方面,礼起源于原始的宗教祭祀活动,是由人类对大自然的认知过少而产生的崇拜引致;另一方面,礼起源于人类协调矛盾冲突的需要,因为人与人之间的交往需要借助一定的方式来传达善意,于是礼便因此产生和发展起来。

中华民族素有礼仪之邦的美誉,礼仪在中华文化的历史演进过程中,起着积极的推动作用。今天,经济的全球一体化和信息共享的网络化把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间,这就是“地球村”。在这个有着60亿居民的“村庄”里,交往和沟通日益频繁,说服和理解愈发重要,其中,作为公关“第一印象”的礼仪就更显得不可或缺。礼仪修养,不仅是人们必备的基本素质,而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

##### 2) 西方礼仪的起源

西方礼仪起源于法庭的规定。在西方,“礼仪”在法语中的原意是“法庭上的通行证”。古代法



图1-1 礼



国为了保证法庭中活动的秩序,将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则。后来演变为“礼仪”的含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

西方的文明史,同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。在古希腊的文献典籍中,如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中,都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后,欧美的礼仪有了新的发展,从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到 20 世纪中期对优美举止的赞赏,一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。历史发展到今天,传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃,反而更加多姿多彩,国家有国家的礼制,民族有民族独特的礼仪习俗,各行各业都有自己的礼仪规范程式,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。

从上述关于礼仪的含义及其源流的叙述中,我们可以清楚地看到:第一,礼仪在中国作为社会秩序的一部分而受到中华民族历代贤良的广泛重视和提倡。第二,礼仪是为维系和发展人际关系而产生的,并随着人际关系和其他社会关系的发展变化而发展变化的。它不仅是社会交往的产物,也是国际文化交流的产物。第三,礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。第四,礼仪是一种程序,有一定的规则,不是毫无联系的某些行为的堆积组合。第五,礼仪规范、程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。第六,遵行礼仪是现代人文明的重要组成部分,是人际交往的重要手段和途径。

## 2. 汽车商务礼仪的概述

### 1) 商务礼仪

礼仪分商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪和政务礼仪,商务礼仪是礼仪的一种表现形式,如图 1-2 所示。

商务礼仪是人们在商务活动中,用以维护企业或个人形象,体现人与人之间的相互尊重和友好,用以维系和谐关系的行为规范和准则。简而言之,商务礼仪就是商务人士在日常工作和商业活动中所表现出来的交往艺术,是礼仪在商务活动中的运用和体现。它与一般的社交礼仪有相似之处,但又非完全相同,它体现在商务活动中的所有环节,有着很强的职业性和规范性。商务活动是以商业利益为基础、以表示尊重为主要内容,以惯用的礼仪规范为形式、以融洽人际关系为目的的一种社交活动。

商务礼仪涵盖了商务活动中所需的各种职业素养和行为技巧,是企业文明程度、管理风格和道德水准及企业形象的综合体现。商务礼仪是树立良好形象、提高员工素质、维护商务活动中的人际关系,改善服务形象、提高服务能力的良药。

商务礼仪的内容主要包括商务人员如何树立个人形象及商务活动中如何热情地接待客户、如何融洽地进行商务谈判、成功地宣传商品、进行各种商务仪式、妥善地解决商务纠纷等。

### 2) 汽车商务礼仪

随着汽车产业的高速发展,汽车已进入寻常百姓家,专业化的汽车销售和售后服务,逐渐成为消费者关心汽车产品的焦点。各汽车企业都将提升企业形象和服务规范,提高顾客满意度和销售成功率,作为企业文化和制度建设的重要内容,从而提升企业的核心竞争力和美誉度。作为一名汽

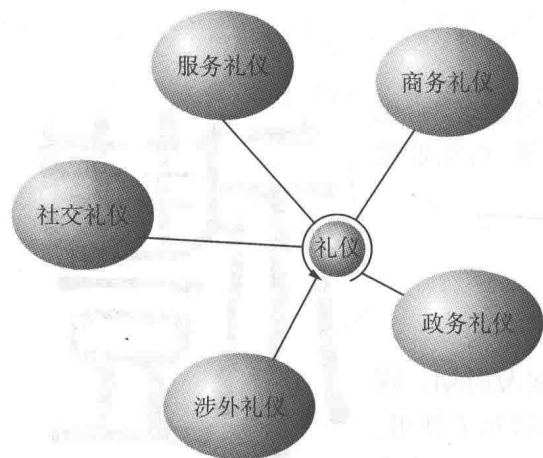


图 1-2 礼仪的分类





车商务人员,其一言一行不仅反映自身的专业形象、职业素养,而且折射出其所在公司的企业文化、品牌形象及经营管理境界。因此,汽车商务礼仪在汽车企业中有着举足轻重的作用。

礼仪也渗透到汽车商务领域,各汽车公司对礼仪知识的需求,越来越迫切。无论是人际沟通还是品牌、服务的推广,无论是员工素质的提升还是企业形象的宣传,都对礼仪提出了更高的要求。

汽车商务礼仪特指在汽车商务活动中的礼仪规范和准则,是一般礼仪在汽车商务活动中的运用和体现,是商务人员在汽车商务活动中为表示尊敬、善意和友好的一系列道德、规范、行为及惯用形式。它是汽车商务人员的个人仪表、仪容、姿态、言行举止、待人接物的准则,是商务人员个人的道德品质、内在修养、文化素养、精神风貌的外在表现。汽车商务人员礼仪如图1-3所示。



图1-3 汽车商务人员礼仪

### 3. 汽车商务礼仪的原则

在汽车商务活动中,商务人员要学习、应用商务礼仪,必须把握具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律,即商务礼仪的原则。掌握这些原则,将有助于更好地学习、应用商务礼仪。汽车商务礼仪的原则的八个方面如图1-4所示。

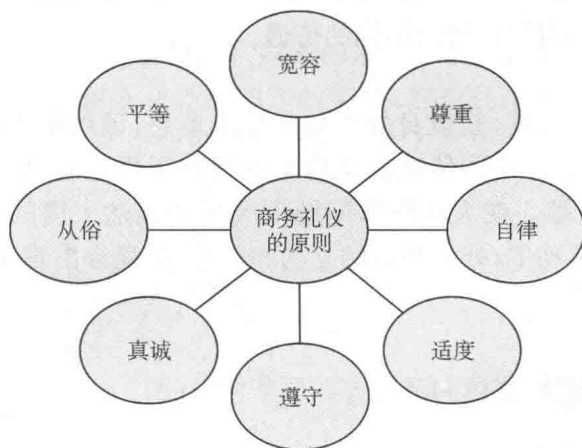


图1-4 商务礼仪的原则

#### 1) 尊重原则

礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体表现。人际交往中的傲慢行为和轻蔑他人的态度,都会被视为缺乏礼貌或没有教养的表现。尊重他人是赢得他人尊重的前提。只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。

#### 2) 自律原则

礼仪要求每个个体都要首先约束、管理好自己的行为和语言,使自己的行为、语言与共同遵守的礼仪原则保持一致,要自己约束自己,自己控制自己。在交往中,根据环境的要求,掌握好标准,掌握好度,把自己的言行控制在礼仪规范所要求的范围中,做到既合乎常理、恰如其分,又言行得当、举止得体,不失礼仪。