

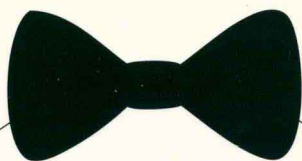
礼仪培训实用读本

马飞◎主编

最新
珍藏版

现代商务礼仪

规范手册



世界上最廉价而又能得到最大收益的一项特质，那就是礼节。

——【美】拿破仑·希尔《成功之路》



金城出版社
GOLD WALL PRESS

礼仪培训实用读本

现代商务礼仪

规范手册

马飞◎主编



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪规范手册 / 马飞主编. — 北京: 金城出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5155-0633-3

I. ①现… II. ①马… III. ①商务—礼仪—手册
IV. ①F718—62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第267959号

本作品一切权利归**金城出版社**所有, 未经合法授权, 严禁任何方式使用。

现代商务礼仪规范手册

作 者 马 飞
责任编辑 丁洪涛
开 本 710×1000毫米 1/16
印 张 18.75
字 数 300千字
版 次 2013年2月第1版 2013年2月第1次印刷
印 刷 九洲财鑫印刷有限公司
书 号 ISBN 978-7-5155-0633-3
定 价 34.80元

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街11区37号楼 邮编: 100013
发 行 部 (010)84254364
编 辑 部 (010)64210080
总 编 室 (010)64228516
网 址 <http://www.jccb.com.cn>
电子邮箱 jinchengchuban@163.com
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501

序 言

商务礼仪是指现代公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士，在经济往来中所应遵循的行为规范。特别是随着市场经济竞争越来越激烈，而商务人员的礼仪风范不仅代表了个人的形象品位，还代表了一个企业的形象，商务礼仪在一定程度上可以决定整个商务活动的成败。

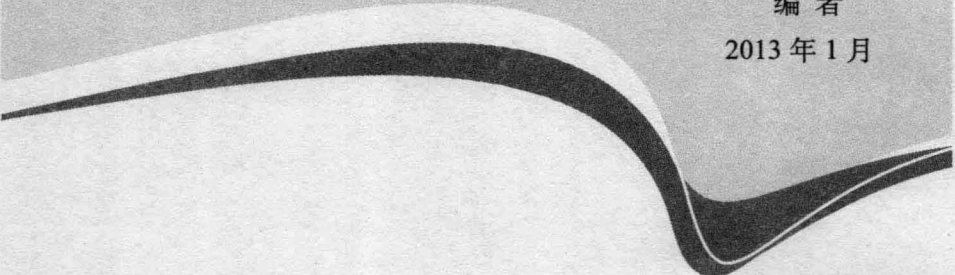
现代商务礼仪不仅体现在言谈举止方面，更体现在现代社会生活的各个领域，特别是随着科学技术的发展，许多新兴领域都要求全新的礼仪规范，这就需要我们不断学习现代礼仪知识，以适应迅猛发展的商业浪潮。

党的十八大报告指出：“要深入开展社会主义核心价值体系学习教育，用社会主义核心价值体系引领社会思潮、凝聚社会共识。”“倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，积极培育和践行社会主义核心价值观。”“深入开展道德领域突出问题专项教育和治理，加强政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设。”

由此可见，学习礼仪知识、发现礼仪细节、实践礼仪技能、创造礼仪价值，目前已是人们的共识、全社会的共同需要。为此，在有关权威专家和单位的指导下，我们特别编辑了《现代商务礼仪规范手册》，详细介绍了商务人员在社会交往中应当遵循的礼仪规范，其中包括仪表、形体、言谈、工作、往来、会议、谈判、宴会、涉外、出访、旅行、馈赠、通信和文书等现代商务礼仪知识，内容丰富全面，语言通俗易懂，非常科学和实用，可谓是现代商务礼仪知识的规范读本，这对于提升企业形象和个人形象无疑能起到莫大的指导作用和实践作用。

编 者

2013年1月



现代商务礼仪

规范手册

目录

第一章 礼仪概论

1. 礼仪的起源 /002
2. 礼仪的特点 /006
3. 礼仪的原则 /011
4. 礼仪的作用 /019
5. 礼仪与气质的培养 /024
6. 礼仪与道德的培养 /029

第二章 职场仪表礼仪

1. 职场服饰礼仪 /036
2. 职场仪容要求 /042

第三章 职场形体礼仪

1. 仪表的重要内涵 /048
2. 体姿礼仪 /049
3. 体态礼仪 /054
4. 动作语礼仪禁忌 /064

第四章 职场言谈礼仪

1. 敬语、谦语的运用 /068
2. 称呼礼仪 /070
3. 介绍礼仪 /071
4. 言谈技巧 /075
5. 言谈礼仪 /077
6. 学会赞美他人 /081

第五章 职场工作礼仪

1. 求职礼仪 /086
2. 办公室工作礼仪 /088
3. 日常工作礼仪 /095
4. 工作会议礼仪 /101
5. 拜访、接待礼仪 /102
6. 工作餐礼仪 /107
7. 公务文书礼仪 /111

第六章 商务往来礼仪

1. 名片的礼仪 /116
2. 握手的礼仪 /118
3. 邀约礼仪 /120
4. 迎送礼仪 /124
5. 商务接待、拜访礼仪 /126
6. 演讲礼仪 /128
7. 销售礼仪 /134
8. 商务乘车礼仪 /138

第七章 商务会议礼仪

1. 洽谈会礼仪 /146
2. 发布会礼仪 /152
3. 赞助会礼仪 /159
4. 展览会礼仪 /165
5. 茶话会礼仪 /168
6. 股东年会礼仪 /174

第八章 商务谈判礼仪

1. 见面礼仪 /178
2. 会见礼仪 /180
3. 交谈礼仪 /182
4. 签约礼仪 /185

第九章 商务宴会礼仪

1. 宴会准备礼仪 /188
2. 中餐餐具的使用礼仪 /190
3. 西餐餐具的使用礼仪 /193
4. 就餐礼仪 /197

第十章 商务涉外礼仪

1. 涉外礼仪原则 /212
2. 涉外迎送礼仪 /214
3. 涉外会见、会谈礼仪 /219
4. 各种仪式礼仪 /221
5. 涉外参观游览礼仪 /225
6. 商务礼俗与禁忌 /227

第十一章 出访、旅行礼仪

1. 乘飞机礼仪 /244
2. 乘车礼仪 /246
3. 约会礼仪 /247

4. 社交舞会礼仪 /249

5. 商务旅行礼仪 /250

第十二章 商务馈赠礼仪

1. 馈赠规则 /258

2. 礼品的选择 /259

3. 馈赠的时机与场合 /260

4. 馈赠方式 /262

5. 馈赠技巧 /265

6. 涉外馈赠礼品礼仪 /267

第十三章 商务通信礼仪

1. 电话礼仪 /270

2. 传真礼仪 /270

3. 手机礼仪 /271

4. 电子邮件礼仪 /273

第十四章 文书礼仪

1. 信函礼仪 /276

2. 请柬礼仪 /280

3. 贺卡礼仪 /281

4. 启事礼仪 /282

5. 题词礼仪 /285

6. 祝辞礼仪 /287

7. 致词礼仪 /287

第一章

礼仪概论

6 5 4 3 2 1

1. 礼仪的起源
2. 礼仪的特点
3. 礼仪的原则
4. 礼仪的作用
5. 礼仪与气质的培养
6. 礼仪与道德的培养



1 礼仪的起源



礼仪作为人类交际的表现形式之一，同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向文明、开化的标志和见证。

那么，礼仪的含义何在？今日丰富多彩的礼仪，其最初的根源又是什么？

礼仪的含义

在中文里，最早的“礼”和“仪”是分开使用的。在古代典籍中，“礼”主要有三层意思：一是政治制度；二是礼貌、礼节；三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表；二是指仪式和礼节；三是指准则和法度。而将“礼”和“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为豆孔庶，为宾为客。献酬交错，礼仪卒度。”

中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。

在西方，“礼仪”一词始于法语 *Etiquette*，它的原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为保证法庭秩序，把各种规则写在进入法庭的通行证上，让人们去遵守。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”，它同样有三种涵义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观中外对“礼仪”含义的理解，我们可以看出它有以下三个方面的基本含意：

其一，礼仪是一种行为规范或行为模式。见了面不自觉地要伸出手，临走时下意识地要说声“再见”。没有人非逼着你这样做，但你却觉得只有这样才能合适和正确。

其二，礼仪是大家共同遵守的。当然，不可能全世界每个人都遵从同一

礼节，但相对于偶然性的行为，礼仪却是普遍的。现在，国际上通用见面打招呼说“你好”。

其三，礼仪是有它存在的合理性的，如约束人类欲望，保证社会秩序，实现人际关系的和谐。当然，这是概念上的认知，和外在表现是有区别的。

礼仪的根源

关于礼仪的根源问题，古往今来一直是人们颇感兴趣的，但至今并无定论。“仁者见仁，智者见智”，主要有以下几种比较流行的观点：

祭祖说 即认为礼仪源于祭祖，它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则，后来才逐渐发展为调整相互关系的风俗习惯。

风俗说 即认为礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的，进入文明社会后，由所谓的“圣人”加以改造，变成系统的礼。

父权制说 即认为为了划分尊卑贵贱的需要，类似于家长制的说法。

需求说 即认为礼仪是人类交往中逐渐形成和发展的，是源于人际交往的需要。

我们认为，不能以某种行为或需要作为礼仪的最初起源，若从时间上分析，它肯定源于原始社会；若从缘由上分析，它是人性的要求。

关于握手的起源，就有很多有意思的观点。

有人认为，在远古时代，人类以打猎为生，不同部落的陌生人在路上相遇，为了证明自己没有恶意，便主动丢掉手中所握的石块或利器，并让对方触摸、检查手掌，以表示对对方的信任和友好。这种礼俗沿袭下来，便诞生了见面之时要握手的礼节。

还有一种观点是，在中世纪的欧洲，骑士之间为了超越对手，证明实力，要进行格斗，败者摘下头盔，甘拜下风，乞求胜者宽宏大量，饶其不死。但是，在特殊情况下，如果格斗双方势均力敌，为了避免两败俱伤，使用动作来谈判。他们把平时持剑的右手伸向对方，相互上下摇晃，直到达到满意的协议才分开。这种骑士的规矩后来便传播到广大民众中，而成了当今遍布全球的握手礼节。

据考古学、民俗学等方面的材料证明，我国原始社会生活中已经形成了

颇具影响的礼仪规范,宗教礼仪、婚姻礼仪等初具雏形。

礼仪起源于原始社会的说法,在一些保留着很多原始特征的民族中,可见一斑。

我国东北的鄂伦春族,在新中国成立前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范,如相信万物有灵,他们对熊的崇拜,正像某些汉族人对龙的崇拜一样,十分虔诚。打猎归来,若捕到了熊,大家都伤心地痛哭一场,吃完熊肉后,还要再哭一次,并对熊骨进行天葬。

在国外的某些民族,原始的礼仪形式同样具有很强的约束力,但这种约束是自觉的。某些风俗习惯也很有意思。

在非洲喀麦隆一带的西非庞主人,往往瞧不起他们那儿去的白人考察人员,认为他们“缺乏教养”,原因很简单:这些人连“我要去拾点柴”或“我去看看捕兽陷阱”是暗示大小便的话都不懂。

这就是庞主人的原始礼仪,忌讳直言粪便、尿液的排放。颇有礼貌的庞主人来到其他村寨,首先便是婉言询问“村长的住处”,或者问:“如果有人追捕我,我能到什么地方去躲避呢?”上述说法概出自“讲礼仪”的人之口,他们总是用其他词句表达“上厕所”这一意思。

孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”、“克己复礼”,并积极倡导人们“约之以礼”,做“文质彬彬”的君子。孟子也重“礼”,并把仁、义、礼、智作为基本道德规范,他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”,他著有《礼论》,论证了礼的起源和社会作用。他说:“礼者,人道之极也”,把礼看做做人的根本目的和最高理想,把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度,因而他强调:“人无礼而不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”实际上,早在孔子以前,就已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼,因革相沿,至周公时代的周礼,已比较完善。其间有许多关于礼仪的“书”问世,比较著名的有《周礼》、《仪礼》、《礼记》。从这些大思想家及这些礼仪专著中不难看出,礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

在西方,礼仪的演变与中国有相似之处,但又有很大的特殊性,这不仅表现在礼仪的具体形式上,还在于关于礼仪的哲学论述上。换句话说,孔孟

与苏格拉底、柏拉图不一样。

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。约自公元前 6000 年起,爱琴海诸岛居民开始从事农业生产。此后,相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。公元前 11 世纪,古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。

《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部。这部著名的叙事诗主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事,其中也有关于礼仪的论述,如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如毕达哥拉斯(公元前 580 年~前 500 年)率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点;苏格拉底(公元前 469 年~前 399 年)认为,哲学的任务不在于谈天说地,而在于认识人的内心世界,培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼,而且在生活中身体力行,为人师表;柏拉图(公元前 427 年~前 347 年)强调教育的重要性,指出理想的四大道德目标:智慧、勇敢、节制、公正。

公元 1 世纪末至公元 5 世纪,是罗马帝国统治西欧时期。此间,教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况,认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》,告诫青年朋友不要贪杯,用餐不可狼吞虎咽,但追求情侣的男子,却可以用手指蘸酒写情书。

公元 476 年,西罗马帝国灭亡,欧洲开始封建化过程,12~17 世纪,是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制,以土地关系为纽带,将封建主与附庸联系在一起。此间制订了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如于 12 世纪写成的冰岛诗集《伊达》,就详尽地叙述了当时用餐的规矩,嘉宾贵客居上座,举杯祝酒有讲究……

14~16 世纪,欧洲进入文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的名著有:意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性;尼德兰人文主义者伊拉斯谟(1466~1536 年)撰写的《礼貌》着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。

17、18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时期,尼德兰革命、英国资产阶级革命和法国大革命相继爆发。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展,

资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义时期编撰了大量礼仪著作。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于1693年写作了《教育漫话》。《教育漫话》系统地、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。英国政治家切斯特菲尔德勋爵(1694~1773年)在其名著《教子书》中指出:“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上是和你相等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦逊、温和。否则,他们会以为你骄傲,而憎恨你。”

总之,礼仪的历史演变到今天,各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的洒脱自由、日本人的男女有别等,已为世界所共知。但另一方面,当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存,特色与惯例同在,共同构成了当今世界礼仪的亮丽风景。

2 礼仪的特点



礼仪的本质特点是它的文化性,隶属于上层建筑的范畴,由经济基础制约并反作用于经济基础。

一般而言,礼仪具有五性:时代性、地域性、具体性、操作性、理智性。

时代性

西藏在和平解放前基本上是农奴制社会。那时,农奴主外出,农奴既要备马,还要跪伏在马的一侧,供主人当“阶梯”。对当时的所有人而言,这就是天经地义的礼节。

农奴主根本不会对农奴的尊严、人格有丝毫的牵挂,从农奴的背上上马,

耀武扬威，非常合乎礼节。而农奴制一旦被推翻，日月换新天，就不可能再有这样的礼仪，若再有，在法律上违法，在礼仪上将被视为“无礼”。

这就是时代变迁的结果，“世移事异，变‘礼’宜矣”。

20 世纪初，在欧美如果有一位少妇外出遛狗，将被视为极大地丧失风度，有辱礼节。即使那只哈巴狗很有“教养”，同样证明少妇是没教养的，周围的异样眼光将使她陷入尴尬境地。

但是 20 年之后，欧美遛狗成风，成为最有风度的少妇最有风度的行为。在人们羡慕的眼光里，这不但符合礼节，而且是一种上层生活的表现。

由此可见，礼仪作为一种行为规范，必会随着时代的发展而发展，随着历史的进步而进步，不可能一成不变，所以后人对前人的礼仪规范也没必要墨守成规，要正视礼仪的变异性、现实性，正如黑格尔所说：“传统并不是一个管家婆，只是把它所接受过来的东西忠实地保存着，然后毫不改变地保持着传给后代。它也不像自然过程那样，在它的形态和形式的无限变化和活动中，永远保持其原始的规律，没有进步。”

历史的长河奔流不息，“逝者如斯夫”，每一个发展阶段都有与之相适应的礼仪。我们有充足的理由相信，未来更高阶段的礼仪，必然适应更高度的文明，从而更能为所有的人自觉遵守。

地域性

俗话说：“十里不同风，百里不同俗。”不同的国家、民族，同一国家的不同地方，也都有着不同的礼仪，甚至截然相反。

中西礼仪的差距是共知的，它基于东方文化和西方文化的差别，呈现了各自的地域特色。

中国人崇拜龙，就是从原始社会的图腾崇拜开始的，进入君主时代，龙又成了“真龙天子”的象征。到今天，龙又成了吉祥喜庆的代名词。然而，在英国以至整个西方世界，龙是凶残阴险的标志，人人惧怕，人人厌恶，而且很多关于龙（蛇）的故事中，它总是落个被宰杀的下场。所以，圣诞节给中国人送带有龙的贺卡，则很适合中国人的欣赏口味，若对英国人也如此，则是大大的失礼了。

关于“老”的理解，中西也是毁誉不一。

在我国，虽然有“夕阳无限好，只是近黄昏”的感叹，但是人们依然尊敬地称呼上了岁数的工人为“老师傅”，称德高望重的老师为“吴老”、“钱老”，称年事已高的先生为“老伯”或“老大爷”等。“老”象征着经验丰富，“姜还是老的辣”。而老当益壮者更是令人钦佩。不过，假如我们满怀敬意用“老”字称呼一些西方人，效果可能会适得其反。在美国，就曾发生过这样一件事。美国一所大学的中国留学生在欢迎校长的母亲光临时，尊称她为“老夫人”，结果“老夫人”竟拂袖而去。对她来说，“老”意味着“魅力丧失”，“风韵不存”。无独有偶，一群欧洲游客在北京附近登长城时，热情的导游想搀扶一位外国老人，却遭到老人的“白眼”。“我不是‘老先生’，我自己能行”。在西方，“老”意味着“精力不济，走下坡路”，“老”有时就是“不中用”的代名词。谁愿意被人瞧不起呢？而独立意识强、不愿麻烦别人、不想拖累子女的西方老人，更是不言老、不服老，自然也不乐意被别人尊称为“老人”。故此，当我们与西方老人打交道时，要充分理解和尊重他们的意愿。

在宴请语言方面，更是有趣。

宴请是一种联络感情、增进友谊的方式，东西方人士都乐于此道。但是，同样是请客，中国主人和西方东道主致辞的风格却截然不同。

中国人请客，主人动筷子时，往往客气地说：“没什么菜，请随使用。”一些西方客人听了此话好生奇怪，明明是满满一桌子菜，主人怎么说没什么菜呢？西方客人之所以疑惑不解，皆因不熟悉中国人的生活习性。中国人一向认为，“满招损，谦受益”。因此，视谦虚为美德的中国人说话时十分谨慎，甚至过分谦虚。相比之下，西方人请客时很少上许多菜，但却振振有词：“这是我的拿手好菜。”或者热情洋溢地说：“这道菜，是我夫人特地精心为你做的。”在中国人看来，这些西方人似乎有点狂妄，真不知天高地厚，但这恰恰表现出西方人的热情与直爽。这里顺便指出，中国人请客时，桌子上的食物若被客人一扫而光，主人的面子会很不好过。因为，这表明饭菜不够丰盛；而西方女主人见此情景，定会感到欢欣鼓舞。她若瞧见盘子里还剩下不少菜，反而会垂头丧气，因为剩菜说明其烹调水平有待提高。

礼仪的这一特点，要求在社交和礼仪活动中，我们既要注意各民族、国

家、区域文化的共同共通之处，又应十分注意谨慎地处理相互间的文化差异。既要保持自尊，又要尊重他人，科学恰当地处理礼仪活动中不同文化的碰撞问题，把地域差别作为交流、互补的条件。

具体性

这也可称为礼仪的阶级性，即礼仪并非都是符合人们所设定的美好理想，人类所追求的东西并非都能在礼仪中反映出来。

特权社会必然以掌握稀缺资源的阶级为核心，礼仪很大程度上包含着他们的利益和需求。

《礼记·曲礼上》有一句名言：“礼不下庶人，刑不上大夫。”意即“礼”所赋予的各种待遇、权利是奴隶们根本不能享受的，而“刑”所规定的各种罚则，与君王、王族、达官、贵人是无缘的。礼、刑与阶级地位如此紧密地连在一起，其阶级性何其鲜明。

但是，我们不能由此而断言“礼仪都具有阶级性”。试想，原始社会还没产生阶级，但有礼仪，那么礼仪的阶级性从何而来？

《礼记·曲礼上》中有两个例子：

“傲不可长，欲不可纵，志不可满，乐不可极。”

“礼尚往来，往而不来，非礼也，来而不往，亦非礼也。”

其他如西餐具的摆法、用法；给老人让座；别人帮助了自己说一声“谢谢”等，给这些日常礼仪形式带上阶级性的帽子，恐怕就荒唐可笑了。其实许多礼仪都是不带任何阶级色彩的。

那么，是不是就可以说礼仪是超阶级的呢？当然，也是不准确的。

礼仪既有阶级性，又没有阶级性，这种两重性是由于它的形成和发展的两个驱动力不同而产生的。一是全地区、全民族指导、协调人际关系的需要。这种驱动力是约定俗成的、自发的。另一个驱动力是统治阶级利用礼仪、改造礼仪，把礼仪纳入本阶级的思想观念之中，用以维护本阶级的统治。这个驱动力是有意识的、自觉的。

对礼仪的阶级属性问题应当实事求是，具体问题具体分析，不能一概而论。由于礼仪的双重性，对于某个礼仪的属性问题，更应慎重对待，准确把