



普通高等教育高级应用型人才培
养规划教材

现代商务礼仪

xiandai shangwuliyi

简明教程

jianming jiaocheng

编写委员会主任 **何颂锋**

主编 **王家贵**



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



普通高等教育高级应用型人才培养规划教材

现代商务礼仪简明教程

xiandai shangwuliyi jianming jiaocheng

主 编 王家贵

副主编 栗 郁 史 娜



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务礼仪简明教程 / 王家贵主编. —广州: 暨南大学出版社, 2009. 3
(普通高等教育高级应用型人才培养规划教材)
ISBN 978 - 7 - 81135 - 124 - 8

I. 现… II. 王… III. 商务—礼仪—高等学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 206094 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学
电 话: 总编室 (8620) 85221601
营销部 (8620) 85225284 85228291 85220693 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
邮 编: 510630
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心
印 刷: 广州市怡升印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 21
字 数: 492 千
版 次: 2009 年 3 月第 1 版
印 次: 2009 年 3 月第 1 次
印 数: 1—3000 册

定 价: 36.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)



普通高等教育高级应用型
人才培养规划教材

总序

我国社会经济发展的新阶段，亟须具有一定实践能力和创新精神的高级应用型人才。培养满足社会经济发展需要的人才，是高等院校的崇高职责。

在备课、授课、练习、考评几个教学环节中，教材是基本的依据，它对教学方式、教学质量有着十分重要的影响。不同的教学类型和人才培养目标，需要不同的教材。我们根据教学型院校经济管理专业人才培养目标的要求，组织优秀作者队伍，编写了这套普通高等教育高级应用型人才规划教材。

传统的经管类本科教材具有明显的优点，理论系统性强，层次结构清晰，但也存在明显的缺陷。传统经管类教材编写的特点是从理论开始，如概念、特征、功能、公式等，再用例子说明、证明，复习题往往是书中小标题后面加“？”，形成“理论+例证”的编写模式。这种模式的教材介绍的理论知识缺乏从感性到理性的认识过程，而且复习题主要是为了让学生记住介绍的理论知识，缺乏实际操作的训练。因此，在教学中使用这样的教材，往往会形成“老师讲，学生听”的“授受型讲课，接受型学习”的教学特征，学生难以真正理解和掌握所学理论知识，更难以运用。

编写普通高等教育高级应用型人才规划教材，不能重复传统的编写模式，应在新的教学理论、教学模式的指导下，采用新的编写方式。

辩证唯物主义的认识论告诉我们：“通过实践而发现真理，又通过实践而证实真理和发展真理。”我们尝试采取“实例—理论—实训”的模式编写本规划教材。

遵照普通高等教育高级应用型人才培养目标，本规划教材除了要求框架结构新、汇集的相关研究成果新、资料数据新之外，还力求将职业道德、实践训练、创新精神贯穿全书。在写作方式上，每章开头撰写一个案例，在介绍有关理论时，由案例中包含的“知识点”引申出相关理论，或将相关理论与案例糅合在一起，并在重点、难点、有争议点、理论前沿等地方，插入小案例、讨论题等，以便在教学中让学生感受到理论在实

际中是如何呈现,又是如何从感性认识上升到理性认识的,并通过课程实训(实验)和专业实训(实验)去解决实际问题,从而使学生的实践能力和创新能力得到培养和提高。

练习题是教材十分重要的组成部分,它不仅起着复习所学课程理论知识的作用,还是提高教学质量,实现人才培养目标的重要手段和途径。题目也要体现职业道德、实践训练和创新精神。复习题不搞对号入座,要前后对照、联系实际、综合地复习所学知识。横向可将几个概念、几种方法进行对比,如几种决策方法比较;纵向可将前后知识联系起来,将历史知识和知识的历史相联系,如产品的整体概念与营销观念的变化,与营销策略的关系等。思考题要联系实际,有探索性,有利于创新精神的训练,如针对不同收入、年龄等人群中需求层次的不同表现,如何激励或如何营销等。讨论题和辩论题要针对实际中存在的不同观念,容易引起争论和讨论的问题出题,如房价猛涨是暴利还是市场供求反映等。实践性练习题,学生必须通过调查、实践才能完成。案例分析题要能训练学生发现问题、分析问题、解决问题的能力等。

通过以上的尝试和努力,我们力求编写出有如下特点的教材:

1. 紧扣人才培养目标,贯穿职业道德、实践训练、创新精神等素质教育的主线;
2. 突出实践性知识的介绍和实践能力的训练;
3. 汇集新的研究成果,形成新的专业知识结构;
4. 各门课程既参照撰写模式,又体现自身特点及个性。

本规划教材适合于普通高校经管专业本科、独立学院本科、高职高专以及企业管理干部培训使用。我们希望通过传统经管教材的改革,为经管课程的教学改革及教学质量提高作出贡献。

邓志阳

广东外语外贸大学教授

2008年1月



普通高等教育高级应用型
人才培养规划教材

序

每个人都希望自己成为一个有教养的人，都希望用文明的方式进行人际交往；每个成功的企业都把文明礼仪作为企业文化的重要内容进行培育，以完善市场形象。故礼仪修养是一个文化人、一个成功人士必备的基本素养。

礼仪是礼貌和礼节的总称，是人类社会为维系社会正常生活而共同遵守的最简单、最起码的道德规范和行为准则。它属于一种协调社会人际关系、维护社会文明秩序的规范，是社会公德的重要组成部分。人生在世，必然要与他人发生各式各样的关系，要参加各种社交活动。如何做到亲疏有别、长幼有序，礼仪起到十分重要的作用。

当今世界，尽管各国国情各异，风俗有别，信仰不同，但在社会生活和人际交往中，注意礼貌和礼节仍然是一种世界性的文化现象，它在很大程度上成为一个国家和民族文明程度的重要标志。我国是东方文明的发源地，素以“礼仪之邦”享誉世界。随着改革开放的深入，人们的社会交往和对外交流日益频繁，社会文明程度也随之不断提高。人们越来越意识到必须继承和发扬我国优秀的礼仪传统，创造社会主义新时期的文明新风，注重个人礼仪、公共场所礼仪和商务礼仪等。

大学肩负着社会精神文明的传承重任，各高校都在着力培养具有宽厚人文科学素养和扎实专业知识的应用型人才。我个人在北京师范大学学习和工作五十余年，深深感到育人要以德为先。礼仪是德育的重要组成部分，学生在校期间须学好礼仪、养成良好的行为习惯、培育个人文明素养，才能为将来事业成功奠定必要基础。故此，大学期间接受必要的礼仪教育是很重要的。

商务礼仪是礼仪中的一个重要组成部分，它在企业文化建设、客户关系建立、公共

关系处理、商务拓展、市场营销等方面都具有重要的意义。《现代商务礼仪简明教程》出版之前,我有幸初读书稿,受益匪浅。全书通俗易懂,图文并茂。书中的案例故事鉴赏、体验和观察练习、知识小贴士等对提高读者的学习兴趣和效果将大有裨益。本书不失为一本难得的商务礼仪通识教材。

值此《现代商务礼仪简明教程》即将出版之际，主编邀我为其作序，我欣然应允，写了上面这些话，既是祝贺，也是推荐，目的是希望人们更多地重视礼仪、学好礼仪，希望大学生们在校期间能强化礼仪修养，力争毕业时能以良好的形象进入社会，以助事业成功。

楊武男

2008年10月于珠海凤凰山下



普通高等教育高级应用型
人才培养规划教材

前言

礼仪，作为人类历史发展进程中逐渐形成并积淀下来的一种文化，体现了人类摆脱原始、愚昧、野蛮之后逐渐步入文明的精神面貌，进而成为人类文明进步的重要标志。因此，人类社会的生存和发展，除了受自然规律的制约和影响以外，还需要受道德规范、法律规范、礼仪规范等文明规范的制约。

我国作为世界四大文明古国中东方文明的发源地，素有“礼仪之邦”的美誉。丰富多彩的礼仪规范是中华民族非物质文化遗产中的宝贵财富。但不可否认，在封建社会里，以儒家文化中的礼乐文明为代表，以体现宗法制度等级关系为核心的封建礼制，以“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的礼教束缚作精神枷锁，使礼仪成为封建统治阶级管理国家和奴役民众的统治工具，造成了国人愚昧保守、逆来顺受、唯命是从和委曲求全的弱势秉性，这曾严重影响了我国社会和经济的发展。

辛亥革命和五四新文化运动冲破了封建统治的枷锁，限期剪辫、废除跪拜、否定缠足、改变称号、解放妇女等措施使陈规陋习得以摒弃，而科学、平等、自由、民主等西方文明的进步观念得到广泛传播。主张人际交往开放，强调平等互敬，提倡鞠躬、握手、鼓掌等简明、实用的新型礼仪成了社会的共识，进而使我国现代礼仪既传承了民俗礼仪的精华，又吸收和融合了西方礼仪的优点，使其不断朝着符合现代文明需要和国际惯例方向发展。

随着改革开放的深入，我国经济持续高速增长，社会文明程度不断提升，人们越来越意识到礼仪规范在生活、工作和商务交往中的作用日益强化。党和政府因势利导，适时提出“八荣八耻”的精神文明建设规范和建设和谐社会的发展战略目标，政府高度重视社会公信力的提升；社会组织和个人也越来越强调诚信、社会形象、社会责任感等精神品质；职业经理人越来越注意职业形象、拓展人脉、改进人际关系和强调团队精神。这些都已预示着礼仪规范的普及将成为社会精神文明建设的重要内容。

当代大学生是未来职业经理人的主流群体，他们的道德修养水准在一定程度上将决定和深刻影响着未来社会的文明“基石”。因此，教育，尤其是大学教育，首要的任务就是培养有教养的人，然后才谈得上培养有用的人才。但“80后”或“90后”这两代

人,大多是在“众星捧月”的环境下长大的,养成了唯我独尊、自由至上的行为习惯,他们关注的只是自身的舒适和自由,并不领会别人的感受和意愿。在他们看来,什么长幼尊卑、什么敬老尊贤,都是些“老套”。“自我”和“随意”才是更开放、更值得追寻的东西。穿着拖鞋、背心、短裤进课堂已经成了大众化行为,见到熟悉的老师或长辈不打招呼、不让座,当众化妆、与异性亲昵等已经习以为常……总之,在昔日给人感觉神圣、儒雅的高等学府,如今“彬彬有礼”似乎成了“稀缺资源”。可见,礼仪已经成了急需“拯救”的“文明遗产”。否则,若干年之后,素有“礼仪之邦”的中国有可能演化出潜在的社会文明危机!因此,在大专院校的素质教育中强化和普及礼仪知识显得刻不容缓。为此,虽然我们几位都不属于“科班出身”的礼仪专家,但受一种强烈的社会责任感驱使,不揣浅陋,愿抛砖引玉,为未来职场主力军的礼仪修养训练提供一本既可做教材又可自修的通识读本。

我们编写本书的基本宗旨是简明、扼要、通俗、实用。避免长篇大论,力求精简。避免抽象描述,力求通俗易懂。运用大量现实案例、图解、情景分析和演示范例等阐明礼仪规则的重要性和深刻内涵,避免空洞说教。并辅之以大量案例故事鉴赏、体验和观察练习、知识小贴士等强化学习效果和兴趣。同时,每讲之后都附有“课外扩充阅读资料推荐”,以期拓宽读者知识面。

全书共十章,系统介绍商务人士应有的文明礼仪修养基本规范、日常个人称呼礼仪、着装礼仪、仪表礼仪、举止礼仪、交际礼仪常识,以及作为职业经理人必须熟知的求职应聘和面试礼仪、办公室基本礼仪、公文礼仪、正确处理上下级关系和同事关系的职场生存的个人行为礼仪常识,重点介绍了商务接待、商务宴请、商务公关、商务沟通、商务谈判、商务旅行、商务推广、商务庆典及国际商务等活动组织和参与行为的基本礼仪规范。本书由北京师范大学珠海分校王家贵先生担任主编,负责全书的内容框架和体例设计及全书统撰,并承担第一至第八章、第十章的内容编写。栗郁负责编写第九章及第十章部分内容。史娜、陈蔚珊、李素霞老师参与了第四章、第八章及第十章等部分内容的编写。

本书在编写过程中参阅了大量的相关著作,在此谨向著作者表示深深的敬意和感谢,正是由于有了这些先行者的探索和耕耘,才使本书的编写有了坚实的基础。原北京师范大学副校长、著名学者杨国昌教授在百忙之中欣然为本书作序,在杨老朴实无华的言辞中,其对礼仪教育的重视和殷切期望溢于言表。在此,对杨老的鼎力支持和热情鼓励,谨表诚挚的敬仰和谢忱。本书的出版还得到了广州市道锋图书发行有限公司何颂峰总经理、方晓生先生、戴伟博士等众多同志和朋友的帮助与支持,在此谨一并表示诚挚的谢意!

编者

2008年12月

普通高等教育高级应用型人才培养规划教材

编写指导委员会

顾 问：徐印州 李善民 彭志芳 何小雄 吴祈宗
胡永谟 张诗哲 曾家驹 余鹏翼 马绪荣
邹婉玲 黄培伦 邓志阳 郭松克 戴 伟
韦沛文 罗余才 单昭祥

主 任：何颂锋

副 主 任：(按姓氏笔画为序)

王家贵 王家兰 王建东 王如心 邓秋湖
史福厚 吕建军 伍 曙 刘剑清 刘明飞
刘晓斌 齐延信 杜建国 李立新 宋 威
张丽拉 张天阳 张志红 林勋亮 金凤强
郑观波 胡智敏 姚泽有 高鹏举 梅仁旺



普通高等教育高级应用型
人才培养规划教材

目 录

丛书总序	(1)
序	(1)
前言	(1)
引言	(1)
第一章 礼仪概论	(6)
第一节 礼仪的内涵与种类	(6)
第二节 礼仪的功能和作用	(11)
第三节 礼仪的准则和惯例	(14)
第二章 个人修养与形象礼仪	(19)
第一节 职业形象与心理效应	(19)
第二节 仪容修饰与仪表礼仪	(23)
第三节 言行举止与仪态礼仪	(30)
第四节 着装礼仪	(43)
第三章 交际礼仪	(54)
第一节 称呼礼仪	(54)
第二节 见面礼仪	(59)
第三节 公共场所礼仪	(68)

第四章 商务公关礼仪	(77)
第一节 商务拜访礼仪	(77)
第二节 商务接待礼仪	(84)
第三节 商务馈赠礼仪	(90)
第五章 商务沟通礼仪	(101)
第一节 人际沟通原理概述	(101)
第二节 谈吐礼仪常识	(106)
第三节 电话沟通礼仪	(113)
第四节 信函及网络沟通礼仪	(122)
第六章 职场礼仪	(130)
第一节 职业生涯规划须知	(130)
第二节 求职与面试礼仪	(136)
第三节 办公室礼仪	(146)
第四节 职场生存礼仪	(153)
第七章 商务宴请礼仪	(162)
第一节 商务宴请礼仪概述	(162)
第二节 中餐礼仪	(166)
第三节 西餐礼仪	(176)
第八章 商务仪式、会务及谈判礼仪	(185)
第一节 商务仪式组织礼仪	(185)
第二节 商务会议组织礼仪	(193)
第三节 商务谈判礼仪	(204)
第九章 市场营销与商务旅行礼仪	(218)
第一节 市场营销与企业形象礼仪	(218)
第二节 企业营销与公众关系礼仪	(228)
第三节 企业员工的营销行为礼仪	(241)
第四节 商务旅行礼仪	(250)
第十章 国际商务礼仪	(263)
第一节 商务涉外礼仪概论	(263)

第二节	亚洲国家的主要礼俗与特殊禁忌	(267)
第三节	美洲国家的主要礼俗与特殊禁忌	(273)
第四节	欧洲国家的主要礼俗与特殊禁忌	(277)
第五节	其他洲主要国家的礼俗与特殊禁忌	(286)
第六节	宗教礼仪与礼俗	(292)

附录

一、商务人士礼仪规范常识自我测评试卷	(308)
二、全书“礼仪知识小贴士”索引	(321)
三、自我测评试卷参考答案	(323)

参考文献	(324)
------------	-------



普通高等教育高级应用型
人才培养规划教材

引言

礼仪——现代竞争的“利器”

何谓礼仪？

孔子云：“不知礼，无以立。”意思是说，你如果不懂礼貌和礼节，就难以在社会交往中立足。那么，什么是礼呢？我国古代的“礼”，大致包括四方面的内容：一是尊敬他人的礼貌；二是用来体现等级差别的礼物，如食物、服饰、车马、用具等；三是典章制度及与之相应的礼节，包括国家政治、经济、军事、外交等各方面的行为规范；四是各种具有一定规模、规格和程序的专门事项的仪式规范，如朝廷的军礼、宾礼，民间的婚礼、葬礼等。可见，我国古代的“礼”，是指通过各种体现差别的物件，以及各种体现差别的仪容和动作反映出来的行为规则。这种尊卑长幼有别的“礼”，被统治阶级利用和改造之后，就成了社会管理的不同礼制和礼俗。

我国古代的“仪”，同样有多种不同含义。比如，“仪”指准则和法度。《史记·秦始皇本纪》云：“普施明法，经纬天下，永为仪则”，这里的“仪”就是指国家制度、法律和规则。再有，人们都知道古人常用“母仪天下”来称颂皇后的言行规范，这里的“仪”含有仪容、仪态起典范和表率作用的意思。当然，古代的“仪”同样具有仪容、仪表、仪态、仪式等基本含义。

由此可见，礼和仪最初是分开使用的。是什么时候开始合起来使用“礼仪”一词的呢？至今没有很权威的说法。有种说法认为：“礼仪”源于法语“etiquette”的意译，原意指“法庭上的通行证”，古代法国为保持法庭的秩序，把进入法庭必须遵循的规则写在法庭通行证上。这种含义接近于我国古代准则和法度的含义。英语中有 courtesy（礼貌）、protocol（礼仪规则）、manner（客气）等词，后来把“etiquette”的含义扩展为“人际交往中的通行证”，泛指有良好教养并在交往和公共场合中能遵循公认的规矩和礼节。

如何认识现代礼仪？

礼仪无疑是需要“与时俱进”的。在张扬个性、市场开放、崇尚自由、追求创新和世界趋向文化融合的现代社会中，礼仪已经基本失去了“典章制度”那种作为“统治工具”的硬性规则的约束作用，且逐渐演化成了人们自觉遵守和利用的反映个人文明修养的一面“镜子”。在现代社会中，一个人的行为举止，不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还能展示一个人对社会的认知水准、学识水平、修养层次和价值取向等。因此，礼仪成了人文修养的无形标识。现代礼仪作为人际关系处理的“潜规则”，成了现代文明素养的重要组成部分和外在表现。

从一般意义上说，现代礼仪包括礼貌和礼节。礼貌是指在人际交往中通过言语、动作等向交往对象表示出来的谦恭和敬重，包括称呼、语气、肢体语言等，侧重表现个人品质和素养。而礼节则是人们在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式，既包括握手、鞠躬、交换名片等个人行为礼节，也包括迎送、宴请、签字、剪彩、颁奖、谈判和洽商等集体礼节。礼貌是礼节的基础，而礼节是礼貌的具体表现形式。不懂礼貌自然无礼节可言，而没有礼节的支撑，礼貌也无从体现。因此，礼仪就是一种反映礼貌和礼节完美结合的行为整体。

现代礼仪的本质是平等基础上的相互尊重。这与古代礼仪忽视个人权利，单纯强调尊卑等级有着质的区别。比如，排队购物，体现的是“先来后到”的公平原则；尊老爱幼、扶贫济困、关爱弱者等体现的是对人权的尊重和“人人为我，我为人人”的社会和谐精神的弘扬；妨碍了别人说声“对不起”、得到了别人的帮助道一声“谢谢”等，体现的是对对方的精神补偿和感恩回报。这种讲文明、懂礼貌的行为不仅有利于人际交往的和谐，更重要的是有助于在人际交往中建立和发展良好的人脉关系。相反，如果一个人平时不注重礼仪修养，日积月累养成了不修边幅、流里流气、动作粗野、满嘴污言秽语、自私自利、目中无人等不良习惯，即使他并非有意如此，也很容易令人反感，进而让人对其产生厌恶情绪，没人乐意与这类道德缺失、修养很差的人交往，结果必然会自我孤立。这就是“你对别人礼貌，别人对你也礼貌；你对别人粗鲁，别人对你也粗鲁；你尊重别人，别人也尊重你；你体谅别人，别人也体谅你”的现代礼仪公平法则。

注重文明礼仪是高度物质文明与精神文明相互统一和促进的必然要求。毫无疑问，饥寒交迫的人终日为解决温饱而劳碌奔波，很可能不太会关注文明礼仪的要求，也无力顾及仪容和形象。但当人们生活富足、衣食无忧之后，就必然会更多地追求精神满足。因此，追求人际交往的和谐，讲究仪容仪表，注重以人为本，维护人格尊严，尊重个人隐私，文明经商，真情服务，诚信守约，人文关怀等成了现代文明礼仪的重要内容。

其实，文明礼仪是一种世界性的文化现象。当今世界，尽管各国社会制度不同，风俗习惯有差异，文化背景有别，民族或信仰也不同，但在人际交往、社会生活和工作中，注重礼仪，讲究礼节，在很大程度上已经成为衡量一个国家和民族文明程度的重要标志。这是因为：谁都希望生活在井然有序、安逸、和谐的社会环境中；谁都希望与自己接触的人是彬彬有礼的；谁都希望自己在任何地方、任何时候都受到尊重和重视；谁都希望在自己犯错以后得到别人的宽容和谅解；谁都希望在自己危难之时得到他人无私的关怀和援助……总之，人们都希望生活在一个注重礼仪的社会里。然而在我国，许多人，尤其是当代

的许多年轻人，由于他们从小就在一种“众星捧月”式的环境里长大，他们关注的只是自身的舒适和自由，并不能体会别人的感受和意愿。在这些人的眼里，什么长幼尊卑、什么礼节规矩，都是些“老套”。“自我”和“随意”才是更开放、更值得追寻的东西。于是乎，随着国际交往的日益频繁和各方面与国际接轨的现实需要，在经济日趋强大且素有“礼仪之邦”的文明古国里，礼仪也成了我国急需拯救的“非物质文化遗产”。

为什么要学习商务礼仪？

礼仪，大致可分为社交礼仪、商务礼仪、服务礼仪、政务礼仪、军事礼仪、宗教礼仪、涉外礼仪等几大类。因此，商务礼仪只是礼仪中的一个重要组成部分。礼仪，作为人际关系处理的“潜规则”，在企业文化建设、人力资源管理、客户关系管理、企业形象与品牌的树立与维护、公共关系处理、商务拓展、市场营销等方面显示出越来越重要的作用。尤其在国际交往过程中，礼仪更是展示形象、体现素质、彼此尊重和文化融合的无声语言，往往成为沟通与合作的“润滑剂”。因此，学习商务礼仪，成了现代职业经理人的必修课。

首先，注重礼仪是赢取职场“第一印象”的“制胜法宝”。谁都知道在就业应聘和入职面试过程中，“第一印象”往往是决定成败的重要因素。而形成第一印象的往往是仪容仪表或某些极不起眼的行为细节。无论是刚毕业的大学生，还是久经沙场的职业人士，求职或跳槽都是其职业生涯中一定会面临的“门槛”，要想顺利地跨过这一门槛，礼仪常常会起到举足轻重的作用。



案例故事鉴赏

礼仪成为职场取胜的“敲门砖”

某知名企业在招聘一名后勤管理人员时，由于待遇优厚、职位较高，应聘者众多，且素质水平从简历等应聘资料上难分高下，于是在面试中曾设计过一次这样的测试：数十名简历初审合格者被通知在同一天下午的上班时间来公司面试，求职者纷纷按时来到公司，这时公司接待室门口放着一个小小的提示牌：“请面试人员去二楼会议室等候。”会议室的门开着，门后一把扫帚倒地横在门前，屋里窗帘紧闭，黑黑的，会议桌四周的凳子摆放也不整齐。大多数人进屋时跨过那把扫帚，进屋后站也不是坐也不是，很不自在。只有一名年轻女士进门前看到扫帚后，立刻弯腰扶起扫帚将其放稳，看到屋里太黑，立刻放下手中的东西去拉开窗帘，随后又主动安排大家依次坐下等候。十多分钟后，所有求职者得到通知：面试结束，刚才进门时扶扫帚的女士被录用。这时，部分求职者才恍然大悟，原来在不知不觉中公司进行了一场极其简单的现场测试。这位女士以其高品质的职业素养赢得了招聘方良好的第一印象。

由此可见，在求职竞争越来越激烈的今天，求职者除了要具备良好的专业素质外，掌握必要的礼仪常识，养成良好的行为习惯有时也会成为职场竞争的“敲门砖”。

其次，在现代商业竞争中，注重礼仪已经成了成功者必备的基本素质。礼仪很多时候会在无形中成为职场业绩的重要影响因素。下述的案例也许能给人一些启示：



案例故事鉴赏

名校高材生的困惑

毕业于国内某著名高校且拥有研究生学历的陈某，口才不错，人也长得很帅，对公司产品了如指掌，在公司数十名业务员中，陈某的条件首屈一指，老总对其寄予厚望。可是，一年下来，他的业绩却远不如人，问题出在哪里呢？

原来，陈某是个追求随意和不修边幅的人，无论是工作还是生活中，他一向大大咧咧，不拘小节。他认为，年轻人，尤其是小伙子，与众不同才是最“酷”的表现。于是，他喜欢把双手拇指和食指留长指甲，里面还经常藏着黑黑的脏物，脖子上的白衣领经常是酱黑色的，喜欢在手掌上记电话，喜欢吃大蒜和大饼卷大葱，但从不注意去除口中异味。很多情况下，客户根本不想见他，即使见了也是随便敷衍一下就走了，陈某根本就没有发挥的机会，业绩自然也就上不去。

在现代商务实践中，陈某的困惑似乎并不是个别特例。这从一个侧面告诉我们：必要的人文礼仪修养是现代职业经理人素质不可或缺的重要组成部分。很多时候，职场业绩并不取决于职业技能，而是受职业修养的无形影响。

再次，礼仪是管理技能的基本要素，是商务沟通的基本守则，是品牌和形象的“活动标识”，是商品营销的“附加价值”，是竞争取胜的利器。

有人对企业管理作了一个概要的总结，叫“小企业管事，大企业管人”。因为小企业人际关系简单，视野相对狭窄，管理更多地侧重具体事务的处理技巧和技艺的运用等。而具有一定规模的大中型企业则不同，人际关系变得相对复杂，视野和接触面扩大，管理的重心更多地转向“人”，即选人、用人、培训人和管人（即处理和协调人际关系）等。为此，“知人善用”就成了管理的基本技能。礼仪作为人际交往的基本行为规范，自然也就成为企业管理者处理和协调人际关系必须熟知的基本技能要素。人们常说：管理是一门科学，更是一门艺术。因为在管理实践中，管理者免不了要解决矛盾和协调关系，很多时候，一句贴心的话语或诚挚的抱歉，一个体现尊重或敬重对方的行为，往往能把即将发生的冲突和矛盾化解。同样，本来无足轻重的小过失或小摩擦，可能由于语言粗鲁，或行为失礼，使对方大为不快，甚至大打出手，进而使小问题闹出大麻烦。



案例故事鉴赏

同样的问题，完全不同的结果

小刘和小杨既是校友，又都是某广告公司的业务骨干，但分别在不同的部门。某日因前天晚上校友聚会玩得太晚，所以他们上班时都迟到了。

小刘一进办公室，就被正急着找他的部门经理发现了，因为早上小刘的手机没电了，经理以为他是有意关机好睡懒觉，故对他迎头就是一顿臭骂。小刘哪受过这种气？就与经理在办公室里对骂起来。吵闹中两人互相揭短，互相指责，最后竟吵到老总办公室。结果，小刘被炒了“鱿鱼”，经理也被老总狠狠地批评了一顿，部门也因此失去了一名业务骨干。

小杨就幸运多了，他刚进办公室坐下，经理就来电话叫他去商量事情。经理一见小杨就关切地问他是不是最近工作太累。小杨很腼腆地对经理如实说明了迟到的缘由。经理并未责怪小杨，反而关切地说：“年轻人爱玩是很正常的，但要注意身体，因为脑力