


高职高专 **经管类**  
专业核心课程教材

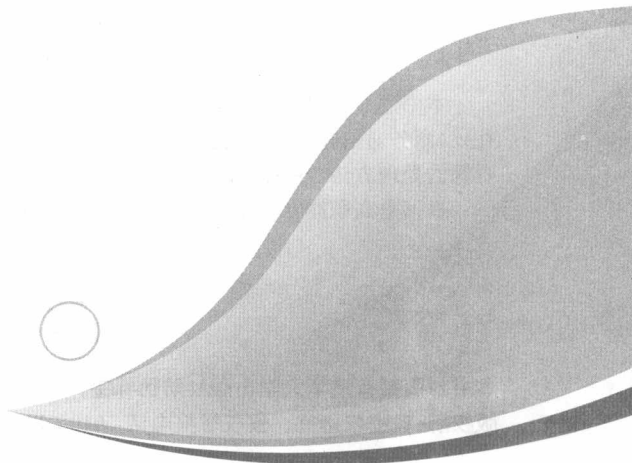
# 商务礼仪

● 主 编 曹 艺  
● 副主编 王 葳 张 涛



清华大学出版社

高职高专 **经管类**   
专业核心课程教材



# 商务礼仪

○主 编 曹 艺  
○副主编 王 葳 张 涛

清华大学出版社  
北 京

## 内 容 简 介

本书通过大量生动的案例,详细讲解了商务人员服饰礼仪、商务见面礼仪、商务拜访礼仪、商务接待礼仪、商务通信礼仪、商务会议礼仪、商务谈判礼仪、商务宴请礼仪、谋职礼仪。书中还讲述了商务礼仪难题的处理方法,并在每章的后面精心设计了习题,以加深对礼仪规范的理解。

本书是高职高专学生及商务人员学习、了解各种礼仪规范的实用教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/曹艺主编. —北京:清华大学出版社,2009.5

高职高专经管类专业核心课程教材

ISBN 978-7-302-19860-4

I. 商… II. 曹… III. 商务—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 051444 号

责任编辑:刘士平

责任校对:李梅

责任印制:杨艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969,c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015,zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:15.75 字 数:356千字

版 次:2009年6月第1版 印 次:2009年6月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:25.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:031295-01

# 商务礼仪

商务礼仪是商业、企业人士在日常商务交往活动中应当自觉遵守的行为规范。在日常工作中,我们必须与上司、同事、下属、客户等各种身份的人保持一种团结友好、相互尊重、合作共赢的关系,而礼仪,在人际沟通中扮演着必不可少的重要角色。

谈到商务礼仪,很多人认为它是无须多动笔墨的“小问题”,与公司的发展关联不大;也有人认为职业经理人不讲究商务礼仪,照样能够纵横商界。但是越来越多的业界精英已经认识到,商务礼仪的作用不能小视。商务礼仪作为企业文化、企业理念不可或缺的组成部分,其作用无可替代。在商务活动中,任何一个微小的礼仪细节的疏忽,都可能给自身及公司的形象带来损害,甚至会因此失去一个重要客户。

在教材的编写过程中,作者遵循商务礼仪和高职教育的要求,重点关注和突出了以下特点。

第一,理论简约、实务详尽。淡化理论色彩,按照高职学生的智能结构特点与认知规律,着力编制各方面商务礼仪的主要流程,突出针对性与逻辑性。

第二,理论讲解与实例分析相结合。设定了案例、小资料等板块,突出趣味性与实用性。

第三,知识介绍与系统归纳相结合。在知识集群、技能集群全方位推出的同时,系统归纳理论与操作知识脉络,提高信息传递效率,突出整合性与新颖性。

本书遵循适用、够用、管用和好用的原则来介绍商务礼仪,从礼仪与商务礼仪的概述开始;继而介绍了商务人员必备的商务服饰礼仪、商务见面礼仪、商务拜访礼仪、商务接待礼仪以及商务通信礼仪;再扩大到商务会议礼仪、商务谈判礼仪;最后延伸到商务宴请礼仪、谋职礼仪。本书适用于高职高专财经管理类和文秘类专业的学生作为教材使用,也可供商务人员在商务活动中参考。

具体来说,全书共分十章,详细介绍了商务礼仪的具体构成,以及各种情况下商务礼仪的操作规则。

第1章为“绪论”,主要阐述了礼仪、商务礼仪的内涵及重要性。

第2章为“商务人员服饰礼仪”,主要介绍商务人员的服饰、仪容仪表方面的礼仪。以最佳的个人形象投入到商务活动中,往往可以争取到最好的事业开端。

第3章为“商务见面礼仪”,主要介绍与人交往的最基本的商务礼仪常识。只有在称呼、介绍、问候、名片方面注意礼仪规范,才能与商业合作伙伴融洽地相处。

第4章为“商务拜访礼仪”,侧重点在于拜访的礼仪技巧,力争营造出和谐的合作伙伴关系。

第5章为“商务接待礼仪”,主要介绍商务人员在各种商务接待活动中的礼仪规范,展示商务人员的礼仪修养和礼仪水平。

第6章为“商务通信礼仪”,主要介绍了基本的商务通信礼仪规范、商务书信的礼仪细节。

第7章为“商务会议礼仪”,主要介绍商务会议中的礼仪,如新闻发布会、赞助会、展览会、茶话会等具体会议礼仪。

第8章为“商务谈判礼仪”,主要介绍商务谈判的基本原则和谈判中应注意的礼仪。谈判礼仪对谈判过程的顺利进行具有十分重要的影响。

第9章为“商务宴请礼仪”,主要介绍有关商务宴请方面的各种礼仪。商务宴请是促进双方了解、加深友谊的良好方式,应该合理地加以利用。

第10章“谋职礼仪”,主要介绍不同求职方式所要注意的礼仪,文雅的谈吐、得体的举止是一个好员工的重要品质。

本书由哈尔滨金融高等专科学校的曹艺任主编,王葳、张涛为副主编。各章作者分别是:第1~4章由曹艺编写;第5~7章由王葳编写;第8~10章由张涛编写。全书由主编进行统一协调、修改、润色。

由于作者精力、水平有限,本书难免存在不足之处,敬请广大读者提出宝贵意见,以便及时修正。

编者

2009年4月



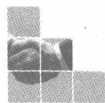
# Contents 目 录

# 商务礼仪

第 1 章 绪论	1
【案例导入】	1
1.1 礼仪概述	2
1.1.1 礼仪及其特征	2
1.1.2 礼仪的功能与原则	4
1.2 商务礼仪概述	8
1.2.1 商务礼仪的重要性	8
1.2.2 商务礼仪的特征	11
1.2.3 商务礼仪的重要原则	13
本章小结	18
知识与应用	18
第 2 章 商务人员服饰礼仪	19
【案例导入】	19
2.1 商务人员服饰功能与原则	20
2.1.1 服饰的功能	20
2.1.2 服饰打扮的原则	21
2.2 男士着装礼仪	24
2.2.1 男士礼服礼仪	24
2.2.2 男士西装礼仪	24
2.3 女士服饰礼仪	28
2.3.1 遵循着装的 TPO 原则	28
2.3.2 女士礼服礼仪	29
2.3.3 职业套裙的穿着礼仪	30
2.3.4 职业女性着装注意事项	31
2.4 饰物的佩戴	32
2.4.1 佩饰的基本原则	32

2.4.2	常见佩饰的佩戴 .....	33
2.4.3	常见首饰的佩戴 .....	35
2.4.4	饰物的注意事项 .....	36
	本章小结 .....	37
	知识与应用 .....	37
<b>第3章</b>	<b>商务见面礼仪 .....</b>	<b>39</b>
	【案例导入】 .....	39
<b>3.1</b>	<b>称呼的礼仪 .....</b>	40
3.1.1	称呼的重要性 .....	40
3.1.2	称谓的用法 .....	40
3.1.3	国际称谓习惯 .....	42
<b>3.2</b>	<b>介绍的礼仪 .....</b>	43
3.2.1	如何恰当地介绍别人 .....	43
3.2.2	自我介绍 .....	45
3.2.3	相互介绍中应注意的问题 .....	46
<b>3.3</b>	<b>握手礼仪 .....</b>	47
3.3.1	正确的握手方法 .....	47
3.3.2	应当握手的场合 .....	48
3.3.3	握手的注意事项 .....	48
3.3.4	握手的禁忌 .....	49
3.3.5	世界各国的握手习惯 .....	49
<b>3.4</b>	<b>问候礼仪 .....</b>	50
3.4.1	问候的规矩 .....	50
3.4.2	问候的方式 .....	50
3.4.3	问候中的礼貌语言 .....	51
3.4.4	问候的内容 .....	51
3.4.5	不同形式的问候 .....	51
<b>3.5</b>	<b>名片使用礼仪 .....</b>	55
3.5.1	商务名片的设计 .....	55
3.5.2	把握好出示名片的时机 .....	56
3.5.3	交换名片的学问 .....	56
3.5.4	使用名片的禁忌 .....	58
	本章小结 .....	59
	知识与应用 .....	60



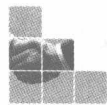


<b>第4章 商务拜访礼仪</b> .....	63
<b>【案例导入】</b> .....	63
<b>4.1 商务拜访的事前准备工作</b> .....	64
4.1.1 计划准备 .....	65
4.1.2 仪容准备 .....	65
4.1.3 外部准备 .....	65
4.1.4 时间和场合准备 .....	65
4.1.5 内在准备 .....	66
<b>4.2 拜访中的礼仪</b> .....	66
4.2.1 等待会见时的礼仪 .....	66
4.2.2 商务拜访技巧 .....	68
4.2.3 拜访时的注意事项 .....	71
<b>4.3 拜访后的道别礼仪</b> .....	73
<b>4.4 商务拜访的礼品礼仪</b> .....	74
<b>4.5 商务拜访礼仪禁忌</b> .....	75
本章小结.....	76
知识与应用 .....	77
<b>第5章 商务接待礼仪</b> .....	79
<b>【案例导入】</b> .....	79
<b>5.1 迎宾礼仪</b> .....	80
5.1.1 布吉尼原则(3A原则) .....	81
5.1.2 迎接客人的前期准备 .....	81
5.1.3 迎接的常规礼仪 .....	84
<b>5.2 招待客人礼仪</b> .....	87
5.2.1 准备时的礼仪 .....	88
5.2.2 待客时的礼仪 .....	89
5.2.3 餐厅待客时的礼仪 .....	91
5.2.4 游览观光的礼仪 .....	93
<b>5.3 送客礼仪</b> .....	93
5.3.1 道别 .....	93
5.3.2 话别 .....	94
5.3.3 饯别 .....	95
5.3.4 送行 .....	95
5.3.5 馈赠的礼节 .....	96
本章小结 .....	100
知识与应用 .....	100





<b>第 6 章 商务通信礼仪</b> .....	103
<b>【案例导入】</b> .....	103
<b>6.1 接打电话的礼仪</b> .....	104
6.1.1 接打电话的基本礼仪 .....	104
6.1.2 接听电话的礼仪 .....	105
6.1.3 拨打电话的礼仪 .....	106
6.1.4 手机使用的礼仪 .....	108
<b>6.2 收发传真、电子邮件的礼仪</b> .....	111
6.2.1 收发传真的礼仪 .....	111
6.2.2 使用 E-mail 的礼仪 .....	112
<b>6.3 商务书信礼仪</b> .....	115
6.3.1 商务书信的构成及特点 .....	115
6.3.2 几种常用商务书信的礼仪 .....	118
<b>本章小结</b> .....	128
<b>知识与应用</b> .....	129
<b>第 7 章 商务会议礼仪</b> .....	131
<b>【案例导入】</b> .....	131
<b>7.1 商务会议的一般礼仪</b> .....	132
7.1.1 组织会议礼仪 .....	132
7.1.2 主持会议的礼仪 .....	139
7.1.3 参加会议的礼仪 .....	141
<b>7.2 展览会礼仪</b> .....	142
7.2.1 展览会的分类 .....	142
7.2.2 组织展览会的礼仪 .....	143
7.2.3 参加展览会的礼仪 .....	145
<b>7.3 新闻发布会礼仪</b> .....	147
7.3.1 新闻发布会的筹备 .....	147
7.3.2 媒体的邀请 .....	150
7.3.3 现场的应酬 .....	151
7.3.4 善后事宜 .....	152
<b>7.4 茶话会礼仪</b> .....	153
7.4.1 确定会议主题 .....	153
7.4.2 确定来宾 .....	153
7.4.3 选择时空 .....	154
7.4.4 安排座次 .....	154
7.4.5 准备茶点 .....	155
7.4.6 现场发言 .....	155



本章小结 .....	156
知识与应用 .....	157
<b>第 8 章 商务谈判礼仪 .....</b>	<b>159</b>
【案例导入】 .....	159
<b>8.1 商务谈判的基本原则 .....</b>	<b>160</b>
8.1.1 合作原则 .....	160
8.1.2 互利互惠原则 .....	161
8.1.3 立场服从利益原则 .....	163
8.1.4 对事不对人原则 .....	163
8.1.5 坚持使用客观标准原则 .....	164
8.1.6 遵守法律原则 .....	164
<b>8.2 商务谈判的准备礼仪 .....</b>	<b>165</b>
8.2.1 商务谈判人员的个人礼仪 .....	165
8.2.2 谈判地点的选择 .....	167
8.2.3 谈判座次的安排 .....	168
8.2.4 商务谈判接待工作的礼仪 .....	168
<b>8.3 商务谈判过程中的礼仪 .....</b>	<b>169</b>
8.3.1 创造和谐的谈判气氛 .....	169
8.3.2 平等地商讨 .....	170
8.3.3 礼貌地提问 .....	171
8.3.4 坦诚地回答 .....	172
8.3.5 耐心地倾听 .....	173
8.3.6 友好地辩论 .....	173
<b>8.4 世界各国不同的谈判礼仪 .....</b>	<b>175</b>
8.4.1 美洲商人的商务谈判礼仪 .....	175
8.4.2 欧洲商人的商务谈判礼仪 .....	177
8.4.3 亚洲商人商务谈判礼仪 .....	179
本章小结 .....	181
知识与应用 .....	182
<b>第 9 章 商务宴请礼仪 .....</b>	<b>183</b>
【案例导入】 .....	183
<b>9.1 商务邀宴、赴宴礼仪 .....</b>	<b>184</b>
9.1.1 宴请种类 .....	185
9.1.2 宴请的原则 .....	187
9.1.3 宴请准备礼仪 .....	188
9.1.4 商务赴宴礼仪 .....	191



9.2 宴会进行时的礼仪 .....	191
9.2.1 宴会的桌次与座次安排 .....	191
9.2.2 迎宾礼仪 .....	191
9.2.3 按时开席 .....	192
9.2.4 宴会致辞 .....	192
9.2.5 敬酒礼仪 .....	192
9.2.6 席间礼仪 .....	193
9.2.7 离席礼仪 .....	194
9.3 国际进餐礼仪 .....	195
9.3.1 中餐的礼仪 .....	195
9.3.2 西餐的礼仪 .....	199
9.3.3 饮酒的礼仪 .....	204
9.3.4 饮咖啡的礼仪 .....	208
9.3.5 饮茶的礼仪 .....	210
本章小结 .....	211
知识与应用 .....	212
第10章 谋职礼仪 .....	213
【案例导入】 .....	213
10.1 求职前的准备 .....	214
10.1.1 职业规划 .....	214
10.1.2 求职途径 .....	217
10.1.3 求职前的心理准备 .....	218
10.2 求职信、求职电话、求职电子邮件礼仪 .....	218
10.2.1 求职信礼仪 .....	218
10.2.2 求职电话礼仪 .....	220
10.2.3 求职电子邮件礼仪 .....	222
10.3 面试礼仪 .....	223
10.3.1 面试前的准备 .....	223
10.3.2 面试礼仪 .....	226
10.3.3 面试常规问题的应对 .....	231
10.3.4 面试后的礼仪 .....	235
本章小结 .....	237
知识与应用 .....	237
参考文献 .....	240



# 第1章 绪论

## 【教学提示】

通过本章的学习,掌握商务礼仪的重要功能、基本原则和发展的新特点,重点掌握商务礼仪的原则,它们是贯穿整个商务礼仪知识点的纲领。要求学生结合案例认真体会。

本章在阐述商务礼仪的重要性的同时,揭示现代商务礼仪的个性化特征,也讲述商务礼仪的一些重要的原则,使商务人员对商务礼仪的重要性有一个明确的认识,并为商务人员提供在实际的商务活动中的基本礼仪原则。

## 【教学要求】

知识要点	能力要求	相关知识
礼仪概述	(1) 掌握礼仪的内涵 (2) 掌握礼仪的原则	(1) 礼仪的特征 (2) 礼仪的功能
商务礼仪概述	(1) 掌握商务礼仪的内涵 (2) 掌握商务礼仪的原则	商务礼仪的重要性

## 【案例导入】

刘香是一位热情而敏感的女士,在中国某著名的房地产公司任副总裁。有一天,她接待了来访的建筑材料公司主管营销的曾经理。曾经理被秘书领进了刘香的办公室,秘书对刘香说:“刘总,这是某某公司的曾经理。”刘香离开办公桌,面带微笑,走向曾经理。曾经理先伸出手来,与刘香握了握。刘香客气地对他说:“很高兴你来为我们公司介绍这些产品。这样吧,让我先看一看这些材料,再和你联系。”曾经理在几分钟内就被刘香请出了办公室。几天内,曾经理多次打电话,但秘书的回答是:“刘总不在。”

到底是什么让刘香这么反感一个只说了两句话的人呢?刘香在一次形象课上提到这件事:“首次见面,他留给我的印象是不懂基本的商务礼仪,还没有绅士的风度。他是一个男人,位置又低于我,怎么能像王子一样伸出高贵的手来让我握呢?他伸给我的手不但

看起来毫无生机,握起来更像一条死鱼,冰冷、松软、毫无热情。当我握他的手时,他的手掌也没有任何反应,握手的这几秒钟,他就留给我一个极坏的印象:他的心可能和他的手一样的冰冷。他的手没有让我感到对我的尊重,他对我们的会面也并不重视。作为一个公司的销售经理,居然不懂得基本的握手方式,他显然不是那种经过高级职业训练的人。而公司能雇用这样素质的人做销售经理,可见公司管理人员的基本素质和层次也不会太高。这样素质低下的人组成的管理阶层,怎么会严格遵守商业道德,提供优质、价格合理的建筑材料呢?我们这样大的房地产公司,怎么能与这样的小公司合作呢?怎么会让他们为我们提供建材呢?”

这个故事告诉我们在商务活动中,商务人员个人形象并不仅仅代表自己,还代表个人所为之工作的企业,因此,在商务场合当中,商务人员的仪容、仪表、仪态,一切的言行举止都格外重要,每个员工的良好形象,在商务交往对象眼里都是企业良好形象的代表,而任何一个员工的不良行为,都会破坏整个企业的良好形象。

## 1.1 礼仪概述

### 1.1.1 礼仪及其特征

#### 1. 礼仪的含义

(1) 概念。礼,就是尊重别人;仪,就是通过一定的规范形式将尊重的意思表达出来。礼仪是人们约定俗成的以示尊敬的规范。对社会而言,礼仪是正式交往活动中所采取的一种行为、语言等规范;对个人而言,礼仪是人们在社会生活中处理人际关系时约束自己、尊重他人的准则,也是一个人对自己、对集体、对工作、对自然、对社会、对国家的尊重之意,热爱之情,用得体美好的言谈举止、仪表仪式表达出来就是礼仪。

(2) 宗旨。礼仪的宗旨是使大家都感到舒适。

(3) 本质。礼仪的本质是通过某些规范化的行为表示人与人之间的真诚、尊重、敬爱、友好、体谅,是人的社会关系的体现。

#### 2. 礼仪的特征

与其他学科相比,礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在其规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性五个方面。

(1) 规范性。礼仪指的就是人们在各种交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之,礼仪是约定俗成的一种自尊敬人的惯用形式。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶,自搞一套;或是只遵守个人适应的部分,而不遵守自己不适应的部分,都难以为交往对象所接受、所理解。



## 参考案例 1-1

## 总理与鞋

在外事活动中,周恩来总理十分注重礼节。他病重期间,重要的外事活动都坚持参加。后来病得连脚板也肿起来,他原来的皮鞋、布鞋都不能穿,只能穿着拖鞋走路。参加外事活动时,工作人员关心总理,让他穿着拖鞋参加外事活动,认为外宾是能够理解的。周总理不同意,他慈祥又严肃地说:“不行,要讲礼仪嘛!”于是,他让工作人员为他特制了一双鞋。

(2) 限定性。礼仪,适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西,就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确,当所处场合不同,所具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会因此而各有不同,有时甚至还会差异很大。这一点是不容忽略的。

(3) 可操作性。切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作,是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈,而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,使之“言之有物”、“行之有礼”,不尚空谈。礼仪的易记易行,能够为其广觅知音,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可,而且反过来,又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作作为第一要旨。

(4) 传承性。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,也不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应当是有扬弃,有继承,更有发展。

(5) 变动性。从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰,一蹴而就,完全脱离特定的历史背景;另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,他们的礼仪随之也不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点。就不会把它当作一成不变的东西,而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它。也不会对礼仪搞“教条主义”,使之一成不变,脱离生活,脱离时代。<sup>①</sup>

① 张晋. 商务礼仪. 北京: 化学工业出版社, 2008

### 1.1.2 礼仪的功能与原则

#### 1. 礼仪的功能

马克思主义认为,“读书是学习,使用也是学习,而且是更重要的学习”,学习的目的在于运用。当前,礼仪之所以被提倡,之所以受到社会各界的普遍重视,主要是因为它具有多重重要的功能,既有助于个人,又有助于社会。礼仪的功能主要体现在以下几个方面。

##### (1) 提高人们的自身修养。

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见,学习礼仪,运用礼仪,有助于提高个人的修养,有助于“用高尚的精神塑造人”,真正提高个人的文明程度。

##### (2) 有助于人们美化自身,美化生活。

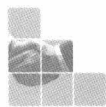
个人形象,是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,因此学习礼仪,运用礼仪,无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度,这种礼仪美化自身的功能,任何人都难以否定。当个人重视了美化自身,大家个个以礼待人时,人际关系将会更和睦,生活将变得更加温馨,这时,美化自身便会发展为美化生活。这也是礼仪的运用所发挥的作用。

##### (3) 有助于促进人们的社会交往,改善人们的人际关系。

古人认为:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”这句话,讲的其实就是交际的重要性。一个人只要同其他人打交道,就不能不讲礼仪。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信,胸有成竹,处变不惊之外,还能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进大家彼此之间的了解与信任。假如人皆如此,长此以往,必将促进社会交往的进一步发展,帮助人们更好地取得交际的成功,进而造就和谐、完美的人际关系,取得事业的成功。

##### (4) 有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设。

一般而言,人们的教养反映其素质,而素质又体现于细节。反映个人教养的礼仪,是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何,往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质、整体教养。古人曾经指出:“礼义廉耻,国之四维”,将礼仪列为立国的精神要素之本。而在日常交往之中,诚如英国大哲学家约翰·洛克所言:“没有良好的礼仪,其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”荀子也曾说过:“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。”反过来说,遵守礼仪,应用礼仪,将有助于净化社会的风气,提升个人乃至全社会的精神品位。当前,我国正在大力推进社会主义精神文明建设,其中的一项重要内容,就是要求全体社会成员讲文明、讲礼



貌、讲卫生、讲秩序、讲道德,心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容,与礼仪完全吻合。因此,完全可以说,提倡礼仪的学习、运用,与推进社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。这种社会主义的礼仪,对于我国的现代化建设,是不可或缺的。

## 2. 礼仪的原则

在日常生活之中,学习、应用礼仪,有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律,即礼仪的原则。

礼仪的原则一共有八条。它们同等重要,不可缺少。掌握这些原则,将有助于更好地学习礼仪,运用礼仪。

(1) 遵守的原则。在交际应酬之中,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行,一举一动。对于礼仪,不仅要学习、了解,更重要的是学了就要用,要将其付诸个人社交实践。任何人,不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则,就会受到公众的指责,交际就难以成功,这就是遵守的原则。没有这一条,就谈不上礼仪的应用、推广。

(2) 自律的原则。从总体上来看,礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待个人的要求,是礼仪的基础和出发点。学习礼仪、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是所谓自律的原则。古语云:“己所不欲,勿施于人。”若是没有对自己的首先要求,人前人后不一样,只求诸人,不求诸己,不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起,就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

(3) 敬人的原则。孔子曾经对礼仪的核心思想有过一次高度的概括,他说:“礼者,敬人也。”所谓敬人的原则,就是要求人们在交际活动中,与交往对象要互谦互让,互尊互敬,友好相待,和睦共处,更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大部分中,有关对待他人的做法这一部分,比对待个人的要求更为重要,这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条,就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中,只要无失敬于人之意,哪怕具体做法一时失当,也不能算是失礼。

### 参考案例 1-2

#### 孙中山与代表

1912年1月1日孙中山在南京就任临时大总统,举行了盛大的就任典礼后,他亲自把代表送到大堂阶沿。代表们请孙中山先生留步,他却说:“我是人民的公仆,诸位是人民的代表,所以就是主人,我应当送你们到堂阶下。”





(4) 宽容的原则。宽容的原则的基本含义,是要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而千万不要要求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。在人际交往中,要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,不必要求其他人处处效法自身,与自己完全保持一致,实际上也是尊重对方的一个主要表现。

(5) 平等的原则。在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但是,与此同时必须强调指出:在礼仪的核心点,即尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等的原则的基本要求。

(6) 从俗的原则。由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的情况。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大,唯我独尊,以我画线,简单否定其他人不同于己的做法。必要之时,要入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人,自以为是,指手画脚,随意批评,否定其他人的习惯性做法。遵守从俗的原则的这些规定,会使对礼仪的应用更加得心应手,更加有助于人际交往。

(7) 真诚的原则。礼仪上所讲的真诚的原则,就是要求在人际交往中运用礼仪时,务必待人以诚,诚心诚意,诚实无欺,言行一致,表里如一。只有如此,自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好,才会更好地被对方所理解,所接受。与此相反,倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装,在具体操作礼仪规范时口是心非,言行不一,弄虚作假,投机取巧,或是当时一个样,事后一个样;有求于人时一个样,被人所求时另外一个样,则是有悖礼仪的基本宗旨的。将礼仪等同于“厚黑学”,肯定是行不通的。

(8) 适度的原则。适度的原则的含义,是要求应用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然,运用礼仪要真正做到恰到好处,恰如其分,只有勤学多练,积极实践,此外别无他途。

### 小资料 1-1

#### 礼仪之邦

中华民族自古以来素以重“礼仪”而著称。古代时,许多来到中国的外国友人,看到这里的人们普遍接受礼仪的教化与熏陶,在言行举止上以礼仪为美德,人们待人谦恭温和,相互间关系融洽,心里钦羡之余,发出由衷的感叹,称中国为“礼仪之邦”!

欧洲 18 世纪的几位大思想家——英国的坦布尔、法国的伏尔泰、德国的莱布尼兹和沃尔夫等,都非常推崇以礼仪为主要内容的孔子学说。坦布尔认为孔子学说是—部伦理学,涉及政治道德、经济道德、公众道德和私人道德。他说:“政府无道德,