

教育部推荐教材 ● 21世纪高职高专系列规划教材



商务与社交礼仪

主 编 万锦虹 李 英
副主编 朱双荣 李 霞

21SHIJI GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

SHANGWU
YU SHEJIAO LIYI



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

教育部推荐教材

21世纪高职高专系列规划教材

商务与社交礼仪

主 编 万锦虹 李 英

副主编 朱双荣 李 霞

参 编 (排名不分先后)

袁佩兰 赵景久 马志平

杜 珊 韩津利



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务与社交礼仪/万锦虹, 李英主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2008. 7
教育部推荐教材. 21 世纪高职高专系列规划教材
ISBN 978-7-303-09318-2

I. 商… II. ①万…②李… 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 (2008) 第 081879 号

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京东方圣雅印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 170 mm×230 mm

印 张: 17.5

字 数: 300 千字

版 次: 2008 年 7 月第 1 版

印 次: 2008 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

责任编辑: 周光明

装帧设计: 李葆芬

责任校对: 李 菡

责任印制: 马鸿麟

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

出版说明

随着我国经济建设的发展,社会对技术型应用人才的需求日趋紧迫,这也促进了我国职业教育的迅猛发展,我国职业教育已经进入了平稳、持续、有序的发展阶段。为了适应社会对技术型应用人才的需求和职业教育的发展,教育部对职业教育进行了卓有成效的改革,职业教育与成人教育司、高等教育司分别颁布了调整后的中等职业教育、高等职业教育专业设置目录,为职业院校专业设置提供了依据。教育部连同其他五部委共同确定数控技术应用、计算机应用与软件技术、汽车运用与维修、护理为紧缺人才培养专业,选择了上千家高职、中职学校和企业作为示范培养单位,拨出专款进行扶持,力争培养一批具有较高实践能力的紧缺人才。

职业教育的快速发展,也为职业教材的出版发行迎来了新的春天和新的挑战。教材出版发行为职业教育的发展服务,必须体现新的理念、新的要求,进行必要的改革。为此,在教育部高等教育司、职业教育与成人教育司、北京师范大学等的大力支持下,北京师范大学出版社在全国范围内筹建了“全国职业教育教材改革与出版领导小组”,集全国各地上百位专家、教授于一体,对中等高等职业院校的文化基础课、专业基础课、专业课教材的改革与出版工作进行深入的研究与指导。2004年8月,“全国职业教育教材改革与出版领导小组”召开了“全国有特色高职教材改革研讨会”,来自全国20多个省、市、区的近百位高职院校的院校长、系主任、教研室主任和一线骨干教师参加了此次会议。围绕如何编写出版好适应新形势发展的高等职业教育教材,与会代表进行了热烈的研讨,为新一轮教材的出版献计献策。这次会议共组织高职教材50余种,包括文化基础课、电工电子、数控、计算机教材。2005年~2006年期间,“全国职业教育教材改革与出版领导小组”先后在昆明、

哈尔滨、天津召开高职高专教材研讨会，对当前高职高专教材的改革与发展、高职院校教学、师资培养等进行了深入的探讨，同时推出了一批公共素质教育、商贸、财会、旅游类高职教材。这些教材的特点如下。

1. 紧紧围绕教育改革，适应新的教学要求。过渡时期具有新的教学要求，这批教材是在教育部的指导下，针对过渡时期教学的特点，以3年制为基础，兼顾2年制，以“实用、够用”为度，淡化理论，注重实践，消减过时、用不上的知识，内容体系更趋合理。

2. 教材配套齐全。将逐步完善各类专业课、专业基础课、文化基础课教材，所出版的教材都配有电子教案，部分教材配有电子课件和实验、习题指导。

3. 教材编写力求语言通俗简练，讲解深入浅出，使学生在理解的基础上学习，不囫圇吞枣，死记硬背。

4. 教材配有大量的例题、习题、实训，通过例题讲解、习题练习、实验实训，加强学生对理论的理解以及动手能力的培养。

5. 反映行业新的发展，教材编写注重吸收新知识、新技术、新工艺。

北京师范大学出版社是教育部职业教育教材出版基地之一，有着近20年的职业教材出版历史，具有丰富的编辑出版经验。这批高职教材的编写得到了教育部相关部门的大力支持，部分教材通过教育部审核，被列入职业教育与成人教育司高职推荐教材，并有25种教材列为“十一五”国家级规划教材。我们还将开发电子信息类的通信、机电、电气、计算机、工商管理等专业教材，希望广大师生积极选用。

教材建设是一项任重道远的工作，需要教师、专家、学校、出版社、教育行政部门的共同努力才能逐步获得发展。我们衷心希望更多的学校、更多的专家加入到我们的教材改革出版工作中来，北京师范大学出版社职业教育与教师教育分社全体人员也将备加努力，为职业教育的改革与发展服务。

全国职业教育教材改革与出版领导小组
北京师范大学出版社

参加教材编写的单位名单

(排名不分先后)

沈阳工程学院

山东劳动职业技术学院

济宁职业技术学院

辽宁省交通高等专科学校

浙江机电职业技术学院

杭州职业技术学院

西安科技大学电子信息学院

西安科技大学通信学院

西安科技大学机械学院

天津渤海职业技术学院

天津渤海集团公司教育中心

连云港职业技术学院

景德镇高等专科学校

徐州工业职业技术学院

广州科技贸易职业学院

江西信息应用职业技术学院

浙江商业职业技术学院

内蒙古电子信息职业技术学院

济源职业技术学院

河南科技学院

苏州经贸职业技术学院

苏州技师学院

苏州工业园区职业技术学院

苏州江南赛特数控设备有限公司

苏州机械技工学校

浙江工商职业技术学院

温州大学

四川工商职业技术学院

常州轻工职业技术学院

河北工业职业技术学院

陕西纺织服装职业技术学院

唐山学院

江西现代职业技术学院

江西生物科技职业学院

黄冈高级技工学校

深圳高级技工学校

徐州技师学院

天津理工大学中环信息学院

天津机械职工技术学院

西安工程大学

青岛船舶学院

河北中信联信息技术有限公司

张家港职教中心

太原理工大学轻纺学院

浙江交通职业技术学院

保定职业技术学院

绵阳职业技术学院

北岳职业技术学院

天津职业大学

石家庄信息工程职业学院

襄樊职业技术学院

九江职业技术学院

青岛远洋船员学院
无锡科技职业学院
广东白云职业技术学院
三峡大学职业技术学院
西安欧亚学院实验中心
天津机电职业技术学院
中华女子学院山东分院
漯河职业技术学院
济南市高级技工学校
沈阳职业技术学院
江西新余高等专科学校
赣南师范学院
江西交通职业技术学院
河北农业大学城建学院
华北电力大学
北京工业职业技术学院
湖北职业技术学院
河北化工医药职业技术学院
天津电子信息职业技术学院
广东松山职业技术学院
北京师范大学
山西大学工程学院
平顶山工学院
黄石理工学院
广东岭南职业技术学院
青岛港湾职业技术学院
郑州铁路职业技术学院
北京电子科技职业学院
北京农业职业技术学院
宁波职业技术学院
宁波工程学院
北京化工大学成教学院

天津交通职业技术学院
济南电子机械工程学院
山东职业技术学院
济南职业技术学院
山东省经济管理干部学院
鲁东大学
山东财政学院
山东省农业管理干部学院
浙江工贸职业技术学院
天津中德职业技术学院
天津现代职业技术学院
天津青年职业技术学院
无锡南洋学院
北京城市学院
北京经济技术职业学院
北京联合大学
北京信息职业技术学院
北京财贸职业学院
华北科技学院
青岛科技大学技术专修学院
山东大王职业学院
大红鹰职业技术学院
广东华立学院
广西工贸职业技术学院
贵州商业高等专科学校
桂林旅游职业技术学院
河北司法警官职业学院
黑龙江省教科院
湖北财经高等专科学校
华东师范大学职成教所
淮南职业技术学院
淮阴工学院

黄河水利职业技术学院
南京工业职业技术学院
南京铁道职业技术学院
黔南民族职业技术学院
青岛职业技术学院
陕西财经职业技术学院
陕西职业技术学院
深圳信息职业技术学院
深圳职业技术学院
石家庄职业技术学院
四川建筑职业技术学院
四川职业技术学院
太原旅游职业技术学院
泰山职业技术学院
温州职业技术学院
无锡商业职业技术学院
武汉商业服务学院
杨凌职业技术学院
浙江工贸职业技术学院
郑州旅游职业技术学院
淄博职业技术学院
云南机电职业技术学院
山东省贸易职工大学
聊城职业技术学院
山东司法警官职业学院
河南质量工程职业学院
山东科技大学职业技术学院
云南林业职业技术学院
云南国防工业职业技术学院
云南文化艺术职业学院
云南农业职业技术学院
云南能源职业技术学院

云南交通职业技术学院
云南司法警官职业学院
云南热带作物职业技术学院
西双版纳职业技术学院
玉溪农业职业技术学院
云南科技信息职业学院
昆明艺术职业学院
云南经济管理职业学院
云南爱因森软件职业学院
云南农业大学
云南师范大学
昆明大学
陕西安康师范学院
云南水利水电学校
昆明工业职业技术学院
云南财税学院
云南大学高职学院
山西综合职业技术学院
温州科技职业技术学院
昆明广播电视大学
天津职教中心
天津工程职业技术学院
天狮职业技术学院
天津师范大学
天津管理干部学院
天津滨海职业技术学院
天津铁道职业技术学院
天津音乐学院
天津石油职业技术学院
渤海石油职业技术学院
天津冶金职业技术学院
天津城市职业学院

常州机电职业技术学院
 天津公安警官职业技术学院
 武警昆明指挥学院
 天津工业大学
 天津开发区职业技术学院
 黑龙江大兴安岭职业学院
 黑龙江农业经济职业技术学院
 黑龙江农业工程职业技术学院
 黑龙江农业职业技术学院
 黑龙江生物科技职业技术学院
 黑龙江旅游职业技术学院
 中国民航飞行学院
 四川信息职业技术学院
 四川航天职业技术学院
 四川成都纺织高等专科学校

四川科技职业学院
 四川乐山职业技术学院
 四川泸州职业技术学院
 四川成都农业科技职业技术学院
 四川宜宾职业技术学院
 江西省委党校
 齐齐哈尔职业学院
 深圳安泰信电子有限公司
 潍坊教育学院
 德州科技职业技术学院
 天一学院
 成都烹饪高等专科学校
 四川教育学院汽车应用技术学院
 河南质量工程职业技术学院

前言

随着我国经济更加深入地融入全球经济一体化,国际化将继续成为更多中国企业的必然选择,各种对外的商务与社交活动也会越来越频繁。为了成功地完成各种商务活动,学习必要的专业知识固然重要,但商务与社交礼仪在成功的商务活动中起着举足轻重的沟通和协调作用。

我们本着从高职高专教学的实际需求出发,在广泛参考现有相关礼仪的各种书籍的基础上,编写了这本《商务与社交礼仪》。该书在编写过程中坚持以下原则:

一、坚持高职高专教育的“高层次性”和“职业性”的统一。高职高专教育是学生在完成高中教育阶段学习任务基础上所接受的高等职业教育。其专业课教材必须:1.区别于中职教育教材,以高中毕业文化为起点,为培养高等实用人才服务;2.区别于高等普通教育教材,突出高等职业教育特点,围绕高等应用型人才的培养目标来选择内容。

二、依据高等职业教育的培养目标和人才培养模式的基本特征,围绕适应社会需要和职业岗位群的要求,以培养学生的应用能力,特别是实践能力为主线。本教材是使学生学会商务与社交礼仪的基本理论、基本概念和重要礼仪知识的应用型学科,用以培养学生的礼仪交往和人际交往能力。

三、坚持实用性与前瞻性的统一。高等职业教育属于大众化教育。学生毕业后,绝大多数要进入社会就业,或者自己去创业、去建功立业,因此,教材内容必须强调实用性和针对性。同时,兼顾未来岗位群的发展,教材内容必须坚持前瞻性原则。在内容上要新,特别增加了求职礼仪一章内容,吸收最新的实践经验和案例,并把这些新内容与高等职业教育教学要求及学生接受能力结合起来,以强化教材的科学性、先进性和实用性。

四、自觉摆脱传统专科的学科型教育和“专科教材为本科教材的压缩”的旧框框,摒弃传统教材以理论知识为核心,以原理、范畴、概念分类为主线,以从理论到理论的阐述为章节结构的惯性做法,在简述“必须、够用”的基本理论知识的同时,结合专业内容的特点,适度增加表、实例、案例等栏目的内容比例,设置“案例、实训练习”等习题,以强化理论与实际的结

合、学习知识与开发智力的结合、动脑思考与动手操作的结合等，真正体现高等职业教育的特色。

本书由万锦虹、李英任主编，朱双荣、李霞任副主编。参加本书编写的人员及分工如下：袁佩兰老师编写第一章，李霞老师编写第二章，万锦虹老师编写第三章，赵景久老师编写第四章，马志平老师编写第五章，朱双荣老师编写第六章，杜珊老师编写第七章，李英老师编写第八章，韩津利老师编写第九章。全书由万锦虹总纂定稿。

本书在编写过程中参考了大量的资料，在此，谨向有关著作的作者表示衷心的感谢！由于编写时间仓促，我们奉献给广大读者的这本教材水平有限，书中错误或不当之处在所难免，敬请使用本教材的广大师生批评指正。

编者

2008年5月

目录

Contents

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的基本内容	(1)
一、礼仪的起源	(1)
二、礼仪的内涵	(3)
三、学习礼仪的重要性	(4)
第二节 礼仪修养	(6)
一、礼仪修养的含义	(6)
二、培养礼仪修养的目的	(7)
三、培养礼仪修养的途径	(9)
第三节 商务与社交礼仪	(12)
一、商务与社交礼仪的内容	(12)
二、商务与社交礼仪的特点	(13)
三、商务与社交礼仪的原则	(15)
本章小结	(17)
案例分析	(18)
综合练习	(19)
第二章 个人基本礼仪	(22)
第一节 仪表礼仪	(22)
一、服装的类别	(22)
二、着装的原则	(23)
三、着装的注意事项	(25)
四、男士西装的选择与穿着	(28)
五、女士服装的穿着	(29)
六、服装的饰物佩戴	(31)
第二节 仪容礼仪	(33)
一、干净整洁	(34)
二、化妆适度	(34)
三、发型美观	(35)

第三节 仪态礼仪	(36)
一、站姿	(37)
二、坐姿	(37)
三、走姿	(38)
四、表情	(38)
五、手势	(41)
六、举止	(42)
七、风度	(42)
第四节 言谈礼仪	(44)
一、讲究语言艺术	(44)
二、使用礼貌用语	(45)
三、有效选择话题	(47)
四、学做最佳听众	(48)
五、注意发问方式	(49)
六、掌握闲谈技巧	(50)
七、学校礼仪	(52)
本章小结	(54)
案例分析	(55)
综合练习	(55)
第三章 日常交际与商务礼仪	(59)
第一节 见面礼仪	(59)
一、握手礼仪	(59)
二、致意礼仪	(60)
三、拥抱礼仪	(61)
四、亲吻礼仪	(62)
五、鞠躬礼仪	(63)
六、介绍礼仪	(63)
七、名片礼仪	(66)
第二节 拜访与接待礼仪	(67)
一、拜访礼仪	(67)
二、接待礼仪	(68)
第三节 宴请礼仪	(72)
一、宴请的常见形式	(72)
二、西餐礼仪	(74)

三、中餐礼仪	(79)
第四节 馈赠礼仪	(84)
一、馈赠原则	(84)
二、赠礼礼仪	(87)
三、国际交往中的馈赠	(89)
本章小结	(90)
案例分析	(91)
综合练习	(91)
第四章 商务与交际文书礼仪	(94)
第一节 文书礼仪概述	(94)
一、商务文书	(94)
二、文书交际与交际文书	(98)
第二节 致辞类文书礼仪	(100)
一、礼仪致辞的种类	(100)
二、礼仪致辞的一般特点	(101)
三、礼仪致辞的格式与注意事项	(102)
四、致辞例	(104)
第三节 商务信函礼仪	(109)
一、商务信函的功能	(110)
二、商务信函的外观要求	(111)
三、商务信函的格式要求	(113)
四、商务信函的写作要求	(116)
五、常用商务信函样例	(117)
六、商业启事	(118)
七、名片	(121)
本章小结	(124)
案例分析	(124)
综合练习	(124)
第五章 常用商务礼仪	(127)
第一节 商务谈判礼仪	(127)
一、谈判准备阶段的礼仪	(127)
二、谈判过程中的礼仪	(130)
三、签约的礼仪	(134)
第二节 商务会议礼仪	(136)

(105) 一、新闻发布会礼仪	(136)
(106) 二、赞助会礼仪	(139)
(107) 三、展览会的礼仪	(142)
第三节 商务仪式礼仪	(143)
(108) 一、剪彩仪式的礼仪	(143)
(109) 二、开业仪式的礼仪	(145)
(110) 本章小结	(147)
(111) 案例分析	(147)
(112) 综合练习	(148)
第六章 涉外商务礼仪	(151)
(113) 第一节 涉外商务礼仪	(151)
(114) 一、涉外商务礼仪的原则	(151)
(115) 二、涉外商务交往的礼仪修养	(153)
(116) 三、涉外商务交往中的主要礼仪	(157)
(117) 第二节 国际商务礼俗	(162)
(118) 一、世界主要国家商务礼俗与禁忌	(162)
(119) 二、节日礼俗	(171)
(120) 本章小结	(173)
(121) 案例分析	(174)
(122) 综合练习	(174)
第七章 求职礼仪	(177)
(123) 第一节 求职前的礼仪	(177)
(124) 一、心理准备	(177)
(125) 二、知识准备	(181)
(126) 三、信息准备	(181)
(127) 四、物品准备	(182)
(128) 第二节 求职中的礼仪	(187)
(129) 一、增强时间观念	(187)
(130) 二、举止彬彬有礼	(188)
(131) 三、表现大方得体	(188)
(132) 四、形体语言得当	(189)
(133) 第三节 求职后的礼仪	(194)
(134) 一、用书信表示感谢	(194)
(135) 二、礼貌地查询结果	(195)

三、做好二面或三面的准备	(195)
四、求职失败莫气馁	(196)
五、入职前的必要工作	(196)
本章小结	(198)
案例分析	(198)
综合练习	(199)
第八章 办公事务礼仪	(203)
第一节 办公室礼仪	(203)
一、办公室工作环境要求	(203)
二、工作中的礼节和道德	(205)
三、办公室沟通原则	(206)
四、同事相处礼仪	(209)
五、办公室公共设备使用礼仪	(210)
第二节 办公室个人形象礼仪	(211)
一、仪表端庄、仪容整洁	(211)
二、言语友善、举止优雅	(212)
三、恪守职责、高效稳妥	(212)
第三节 办公事务礼仪	(219)
一、办公室人员的事务	(219)
二、其他规则	(224)
第四节 接打电话礼仪知识	(224)
一、电话的使用	(224)
二、参加视频会议	(227)
三、使用电子邮件	(227)
四、发送传真	(229)
五、公函的书写	(230)
六、发送私人便条	(230)
本章小结	(231)
案例分析	(231)
综合练习	(231)
第九章 其他社交场合礼仪	(235)
第一节 集会礼仪	(235)
一、集会组织者礼仪	(235)
二、集会参加者的礼仪	(236)

三、常见的集会	(236)
第二节 沙龙礼仪	(238)
一、沙龙的类型	(238)
二、交际型沙龙	(238)
三、休闲型沙龙	(241)
第三节 舞会礼仪	(242)
一、参加舞会礼仪	(243)
二、邀请舞伴礼仪	(243)
三、拒绝邀舞礼仪	(244)
四、跳舞过程礼仪	(245)
第四节 会议礼仪	(246)
一、会议的性质和种类	(246)
二、大型会议准备工作的礼仪	(247)
三、会议中的礼仪	(248)
四、会议外的礼仪	(250)
五、与会人员的礼仪	(251)
六、一般性会议的礼仪	(253)
第五节 庆典仪式礼仪	(254)
一、庆典仪式的内容及形式	(254)
二、主办单位的礼仪要求	(258)
三、举办庆典活动应注意的事项	(259)
本章小结	(259)
案例分析	(259)
综合练习	(260)
参考文献	(264)