

B *usiness* *Etiquette*



工业和信息化部普通高等教育“十三五”规划教材立项项目



21世纪高等院校经济管理类规划教材

商务礼仪 (第2版)

□ 王玉苓 编著

ECONOMICS & MANAGEMENT

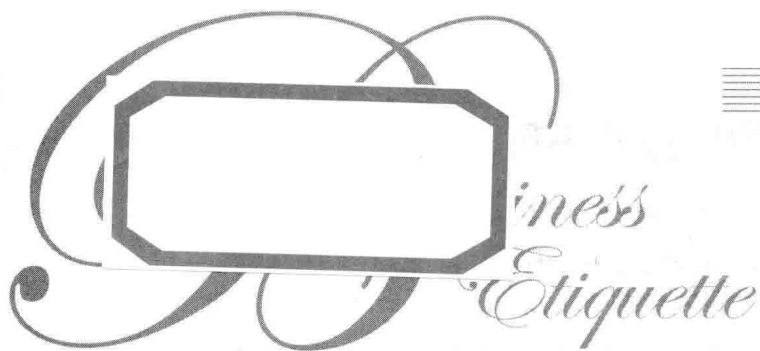
- 设置实践与训练指导，即学即练
- 内含高清彩图、视频，边读边看
- 提供教案、课件、视频案例、试卷等



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



Business
Etiquette



工业和信息化部普通高等教育“十三五”规划教材立项项目



21世纪高等院校经济管理类规划教材

商务礼仪(第2版)

□ 王玉苓 编著



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 王玉苓编著. — 2版. — 北京: 人民邮电出版社, 2018. 4
21世纪高等院校经济管理类规划教材
ISBN 978-7-115-45505-5

I. ①商… II. ①王… III. ①商务—礼仪—高等学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第043556号

内 容 提 要

全书共十章,在对商务礼仪相关知识系统论述的同时,利用大量的文字、图片和视频案例,对商务人士形象塑造、日常事务礼仪、职场沟通礼仪、商务见面礼仪、商务推销礼仪、商务专题活动礼仪、商务会议与谈判礼仪、商务宴请礼仪和涉外商务礼仪等内容分别进行了详尽的阐释。

本书内容全面、案例丰富、图文并茂、学练结合、实用性强,提供电子教案、教学大纲、课程简介、电子课件、参考答案、补充教学案例(含文字案例、图片案例、视频案例)、课外阅读资料等教学(学习)素材,索取方式参见“更新勘误表和配套资料索取示意图”。

本书是高等院校经济管理及相关专业商务礼仪课程的教科书,也可供其他读者学习商务礼仪时参考使用。

-
- ◆ 编 著 王玉苓
责任编辑 万国清
责任印制 焦志炜
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 14.5 2018年4月第2版
字数: 353千字 2018年4月河北第1次印刷
-

定价: 42.00元

读者服务热线: (010) 81055256 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字 20170147号

第2版前言

本书自2014年年底出版以来，被众多高等院校老师选为授课教材。根据编辑反馈，采用本书授课的院校数量逐年增加，截至2017年9月已达六七十所。听到这个结果，作为编者，既感到高兴，又深感责任重大。

为使选用本书的院校师生能用到更好的教材，我们主要针对以下几个方面对本书做了修订和完善。

(1) 改正原书中已知的错误并调整不当之处。

(2) 更新、调换部分案例，使之更有时代感。

(3) 考虑本课程在教学中使用图示、视频更为直观，将部分图示、视频以二维码的形式展示，以方便学生观看。

(4) 以二维码的形式向读者推荐较权威的网站和资料，如中华人民共和国外交部网站“国家和组织”栏目、中华人民共和国国家民族事务委员会网站“民族知识”栏目、相关宗教协会网站等，方便读者查询后深入学习与礼仪相关的知识。

(5) 加强思考讨论、即学即练等内容，方便教师开展互动性课堂教学，增强教学效果。

(6) 完善、丰富本书的配套教学(学习)资料，全面更新电子课件，补充教学大纲、课程简介，其他教学资料也做了相应的更新与完善。

扫描本书最后一页“更新勘误表和配套资料索取示意图”中的二维码，可直接查看即时更新的更新勘误及意见建议记录表，其中有编辑邮箱，期待同行和其他读者批评指正!

我们会对本书继续修订完善，不辜负选用本书的老师、学习本书的同学及其他读者的信任!

王玉苓

2017年9月

第1版前言

古人云：“不学礼，无以立。”对商务人士而言，礼仪不仅是立身处世之本，也是一门待人、处事、交友的学问，是终身都需要学习的一门课程。

为了有效地达到让学生易学、乐学、好学的目的，本书力求贴近时代、贴近现实、贴近学习者，其特点具体表现在以下几方面。

1. 设计精心。本书讲求系统性与完整性的统一，合理性与科学性的统一；在结构设计上，内容结构讲求重点突出，详略得当；组织结构上讲求层次分明，逻辑严谨。精心的设计能让学生在系统而严谨的学习中取得最佳的学习效果。

2. 内容丰富。本书知识包括商务人士个人形象塑造的知识，也包括商业组织从事内外商务实务的知识，还包括古今中外成功商务活动的知识。这些内容既能增强学生的知识底蕴，又能完善学生的知识储备。

3. 范例新颖。本书范例的选用既有彰显时代特征的典型商务范例，又有中外艺术家参与商务活动的经典商务范例，还有商界人士极具代表性的商务范例。这些新颖的范例不但能让学生学习借鉴，而且能开阔学生的眼界。

4. 图文并茂。本书图文并茂，做到标准的图例与通俗的语言相结合、规范的图表与精练的语言相结合、生动的图像与形象的语言相结合，让学生学在其中又乐在其中，从而提高学生学习的积极性。

5. 学以致用。本书注重学以致用，不但注重课堂知识学习与实际操作相统一（课堂上的即学即练），而且注重课上知识学习与课下巩固性练习相统一，既能激发学生学习礼仪的热情和兴趣，又能真正实现学生对礼仪知识的应用。

为方便教师授课和读者自学，本书提供电子教案、电子课件、参考答案、补充教学案例（含文字案例、图片案例、视频案例）、课外阅读资料等教学（学习）素材，索取方式参见“更新勘误表和配套资料索取示意图”。

本书在编写过程中参阅了一些传统礼仪、商务礼仪书籍，在此，向所有作者致以诚挚的谢意。

编者将数十年所积累的礼仪教学与实践经验尽数收纳于本书。虽为编著本书倾注了大量的心血，付出了艰辛的努力，但由于编著者学识、能力有限，本书不妥之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

王玉苓

2014年6月

目 录

第一章 商务礼仪概述 1

第一节 礼仪 1

一、礼仪的内涵 1

二、中华礼仪的渊源与传统 2

三、礼仪与修养 5

第二节 商务礼仪 11

一、商务礼仪的内涵 11

二、商务礼仪的基本特点 12

三、商务礼仪的基本原则 14

四、商务礼仪的功能 16

五、学习商务礼仪的方法 18

本章要点 19

知识巩固与礼仪训练 20

第二章 商务人士形象塑造 22

第一节 仪容 22

一、自然美 22

二、修饰美 24

三、内在美 26

第二节 仪态 26

一、端正体姿 27

二、眉目传意 29

三、动人微笑 30

四、规范手势 32

第三节 服饰 33

一、穿着得体受益无穷 33

二、商务男士着装 34

三、商务女士着装 36

四、佩饰的礼仪 37

五、佩饰选用技巧 38

第四节 风度 41

一、风度之意 41

二、风度魅力 43

三、风度养成 43

本章要点 44

知识巩固与礼仪训练 45

第三章 日常事务礼仪 47

第一节 接待与拜访 47

一、商务接待 47

二、商务拜访 52

第二节 电子通信 54

一、电话礼仪 55

二、电子邮件礼仪 59

第三节 礼物馈赠 61

一、礼物馈赠的技巧 61

二、接受礼物礼仪 63

本章要点 63

知识巩固与礼仪训练 64

第四章 职场沟通礼仪 66

第一节 求职礼仪与艺术 66

一、求职的基本方式 66

二、面试礼仪与艺术 68

三、重视面试细节礼仪 79

第二节 上司与下属沟通的礼仪与艺术 80

一、博得下属爱戴的沟通礼仪与艺术 80

二、赢得上司好感的沟通礼仪与艺术 84

第三节 同事间沟通的礼仪与艺术 87

一、善结同事缘的礼仪与艺术 87

二、同事交往“雷区” 89

本章要点 90

知识巩固与礼仪训练 90

| | | | |
|---------------|-----|--------------------|-----|
| 第五章 商务见面礼仪 | 93 | 第七章 商务专题活动礼仪 | 129 |
| 第一节 称呼 | 93 | 第一节 请柬及商务专题活动的注意事项 | 129 |
| 一、称呼方式 | 93 | 一、请柬 | 129 |
| 二、称呼礼仪原则与技巧 | 95 | 二、商务专题活动的注意事项 | 131 |
| 三、称呼“雷区” | 97 | 第二节 新闻发布会礼仪 | 132 |
| 第二节 介绍 | 97 | 一、新闻发布会的类型 | 132 |
| 一、介绍类型 | 98 | 二、新闻发布会的礼仪规范 | 133 |
| 二、介绍礼仪要领 | 98 | 三、新闻发布会的借机造势 | 136 |
| 第三节 握手 | 101 | 第三节 开业典礼礼仪 | 136 |
| 一、握手渊源与历史发展 | 101 | 一、开业典礼准备工作 | 137 |
| 二、完美握手秘诀 | 101 | 二、参加者礼仪与典礼程序 | 138 |
| 第四节 名片 | 103 | 三、开业典礼要先声夺人 | 138 |
| 一、名片的起源与功能 | 103 | 第四节 庆典仪式 | 139 |
| 二、名片设计与内容 | 104 | 一、庆典仪式准备工作 | 139 |
| 三、递接名片礼仪要点 | 106 | 二、出席者礼仪与仪式程序 | 139 |
| 第五节 古今见面礼 | 107 | 三、庆典的出奇制胜 | 140 |
| 一、古代见面礼 | 108 | 第五节 展览会礼仪 | 141 |
| 二、现代社会常用见面礼 | 108 | 一、展览会的作用 | 141 |
| 本章要点 | 109 | 二、展览会各方礼仪 | 142 |
| 知识巩固与礼仪训练 | 109 | 三、展览会的别出心裁 | 143 |
| | | 本章要点 | 144 |
| 第六章 商务推销礼仪 | 111 | 知识巩固与礼仪训练 | 144 |
| 第一节 无声语言礼仪与技巧 | 111 | 第八章 商务会议与谈判礼仪 | 146 |
| 一、仪表服饰恰当得体 | 111 | 第一节 商务会议礼仪 | 146 |
| 二、表情与举止适宜 | 113 | 一、商务会议各方的礼仪 | 146 |
| 三、时空距离恰到好处 | 114 | 二、商务会议发言技巧 | 149 |
| 第二节 有声语言礼仪与技巧 | 115 | 第二节 商务谈判礼仪 | 150 |
| 一、敬重对方 | 115 | 一、谈判流程与谈判语言艺术 | 150 |
| 二、懂得赞美 | 116 | 二、谈判签字礼仪 | 152 |
| 三、善于聆听 | 118 | 三、涉外谈判的礼仪与艺术 | 154 |
| 四、话题得当 | 120 | 本章要点 | 161 |
| 五、用语礼貌 | 121 | 知识巩固与礼仪训练 | 161 |
| 六、巧对拒绝 | 124 | | |
| 七、施礼于人 | 125 | 第九章 商务宴请礼仪 | 163 |
| 本章要点 | 127 | 第一节 中餐宴请礼仪 | 163 |
| 知识巩固与礼仪训练 | 127 | 一、中餐类别 | 164 |

| | | | |
|-----------------|-----|--------------------------|-----|
| 二、时空选择 | 164 | 二、付小费的学问 | 190 |
| 三、点菜艺术 | 165 | 三、涉外礼物馈赠技巧 | 191 |
| 四、位次规则 | 167 | 四、商务参观的礼节 | 192 |
| 五、餐具礼节 | 169 | 五、公共场所礼仪细节 | 193 |
| 六、赴宴礼仪 | 170 | 本章要点 | 194 |
| 第二节 西餐宴请礼仪 | 172 | 知识巩固与礼仪训练 | 194 |
| 一、西餐菜序 | 172 | 附录 1 千姿百态的民俗风情 | 196 |
| 二、位次原则 | 173 | 附录 2 我国少数民族民俗拾趣 | 205 |
| 三、餐具规范 | 174 | 附录 3 世界三大宗教礼俗与主要节日 礼俗 | 210 |
| 四、吃之得法 | 176 | 附录 4 五花八门的禁忌 | 213 |
| 五、西餐礼节 | 178 | 附录 5 称谓集萃 | 215 |
| 本章要点 | 180 | 附录 6 花卉知识 | 217 |
| 知识巩固与礼仪训练 | 180 | 附录 7 礼仪趣味小知识 | 220 |
| 第十章 涉外商务礼仪 | 182 | 主要参考文献 | 222 |
| 第一节 涉外商务礼仪的基本原则 | 182 | 更新勘误表和配套资料索取示意图 | 223 |
| 一、平等互敬 | 182 | | |
| 二、入乡随俗 | 183 | | |
| 三、维护形象 | 184 | | |
| 四、以右为尊 | 184 | | |
| 五、女士优先 | 185 | | |
| 六、遵守时间 | 185 | | |
| 七、热情有度 | 186 | | |
| 第二节 涉外商务礼仪的基本特点 | 186 | | |
| 一、差异性 | 187 | | |
| 二、多样性 | 187 | | |
| 三、趋同性 | 188 | | |
| 四、自律性 | 188 | | |
| 五、包容性 | 189 | | |
| 第三节 涉外商务礼仪之道 | 189 | | |
| 一、准备工作充分细致 | 189 | | |

第一章 商务礼仪概述

人类自诞生之日起，便踏上追求文明与美的征途，四大文明古国为推动人类文明的进步做出了不朽的贡献。我国作为东方文明古国之一，自古享有“礼仪之邦”之美誉，数千年来对文明与美不懈探求，创造出了灿烂的东方礼仪文化。

人类社会步入现代以来，礼仪文化特别是商务礼仪文化成为了人类从事商务活动不可或缺的组成部分。不仅如此，人类还对商务礼仪文化进行了认真的回顾、审视与思考，积极吸纳传统商务礼仪文化的精华，使之与现代商务礼仪文化融会贯通，使现代商务礼仪文化绽放出更加绚丽的光彩。

当下，全球经济的一体化和信息的网络化，让人类进入一个无限伸展又不断浓缩的空间。在这个数十亿人共同工作和生活的大千世界里，国家、地区间的商务沟通日益频繁和密切，商务礼仪的作用也越来越大。

在商务交往中，商务人员的手势或眼神所传达的含义是否恰当；参加宴会时，商务人士使用刀叉或筷子是否符合礼仪规范；出席商务会议或谈判时，商务人士的着装是否适宜等，都影响着商务活动的进程与效果。可见，熟练掌握与运用商务礼仪已成为现代人从事商务活动与进行商务交往的必要条件。本章将对商务礼仪进行总体阐述，后续各章将分述商务礼仪的具体规范。

第一节 礼 仪

古今中外，享有盛誉的哲学家、文学家等对礼仪、礼节、礼貌有着如下的诠释：

英国近代哲学家约翰·洛克——礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重与好感。

美国现代成功学大师拿破仑·希尔——世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项物质，就是礼节。

德国现代诗人歌德——一个人的礼貌，就是一面照出他的肖像的镜子。

然而现实中，人们常常视礼仪、礼节、礼貌同出一辙。其实，礼仪与礼节、礼貌既有联系又有区别。

一、礼仪的内涵

何谓礼仪？“礼之名，起于事神。”《说文·示部》解释为“礼，履也，所以事神致福也。”

(履行敬拜活动,用以敬神致福的仪式)由于与礼相关的活动都有一定的规矩、仪式,所以礼节、仪式的概念应运而生。

人类进入文明社会以后,礼仪活动由“祈神”转向敬人,先用于宫廷,后扩展到社会各阶层,并在社会交往中广泛运用。由此,把待人接物时发自内心的尊敬之情,通过美好的仪表、仪式表达出来谓之礼仪。

礼仪是人们在社会交往中,用以美化自身、敬重他人约定俗成的行为规范和程序。礼节、礼貌是礼仪的具体表现形式。**礼节**是约定俗成的各种行为规范的总和,是人类社会文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映了一定道德原则的内容和对人对己的尊重,是人心灵美的外化。在阶级社会中,不同阶级在根本利益上存在冲突,礼节带有明显的阶级歧视性质。而在当代社会,礼节体现出人与人的相互平等、相互尊重和相互关心。在不同国家、不同民族、不同地区,人们在各自生存发展的历史文化环境中形成了各自的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

礼貌是人们在社会交往过程中良好的言谈行为。古希腊著名哲学家赫拉克利特指出:“礼貌是有教养的人的第二个太阳。”由此可见,有道德、有品质、有修养的人必然具有友善的言谈、得体的行为。礼貌是人类内在素养最直接的体现,也是人类言行文明的最基本要求。在讲究文明的当代社会,尊重他人、态度亲切、举止得当、言谈恰当、行为得体,应成为人们日常的言行规范。

仪表、仪式也是礼仪的具体表现形式。**仪表**即人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表美既是对他人的一种尊重,也是自尊、自爱、自重的一种表现;仪表美既来自高尚的道德品质,也与人的崇高精神境界融为一体。仪表美是一个人外在美和内在美的和谐统一。

仪式即行礼的具体过程或程序,是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或组织开展各项专题活动的过程中,常常要举办各种各样的仪式,以体现出对某人或某事的重视或纪念。但随着时代的发展和审美观念的变化,仪式也日趋精炼和简化。

礼仪有着礼节、礼貌、仪表、仪式的具体表现形式,它们彼此之间是相互联系的。对人类而言,礼仪具有较强的约束力,但更是一张行走世界的永恒的通行证。正如《西方礼仪集粹》的编者伊丽莎白·波斯特所述:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”

二、中华礼仪的渊源与传统

古人云:“中国有礼仪之大,故称夏;有服章之美,谓之华。”古代华夏民族创造出绚丽灿烂的礼仪文化,不但深刻影响了相邻国家和民族,而且备受中东、欧洲各国、各民族的关注。

(一) 中华礼仪渊源

中华礼仪在孔子以前,就有夏礼、殷礼、周礼三代之礼,因革相沿,到周公时代的周礼已经发展得比较完善。《周礼》《仪礼》《礼记》等都是重要的古典礼仪专著。孔子、孟子、荀子、管仲等大家对“礼”都有深刻的论述。孔子是我国古代历史上开天辟地的第一位礼仪学专家,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。孟子也重视“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本的道德规范，他认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子更重视礼，著有《礼论》，论述了礼的起源和社会作用。他说：“礼者，人道之极也。”其把祀礼看作做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。因而他强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱。他说：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”

由上述内容可以看出，“礼”是因调解社会关系的需要而产生发展起来的。“礼”的内涵大体分为三部分，一是指治理奴隶制、封建制国家的典章制度；二是古代社会生活所形成的作为行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道；三是对社会成员具有约束力的道德规范（包括自身修养）。

透视“礼”的历史演变，“礼”不但是统治者权力的中心支柱，而且在几千年的历史发展中形成了具有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范，形成了人际交往的礼节礼貌及社会生活准则，成为了中华民族共同拥有的一笔宝贵财富。

（二）中华礼仪传统

中华民族在悠悠数千年的历史长河中，创造、积累了丰富的传统礼仪文化，它是当代中华民族礼仪文化的基础。但不容忽视的是，传统礼仪文化既有精华也有糟粕，我们只有取其精华、弃其糟粕，才能使其对推动社会进步、提升现代文明发挥积极作用。

历史与现实是一脉相承且无法分割的。中华传统礼仪蕴含极为丰厚的文化内涵。在中华民族昂首挺胸走向伟大复兴的新形势下，在中华民族高歌奋进开创未来的伟大征途中，传承和弘扬传统礼仪文化中的精粹义不容辞。那么，传统礼仪文化流传了哪些优良传统呢？

1. 尊师重教、尊老爱幼

尊师重教、尊老爱幼既是中华民族的传统礼仪美德，也是现代礼仪的基本要求。

尊师即尊敬师长。老师是传授知识和技艺的人，《礼记》认为，师生虽无血缘关系，然而没有老师的开导，即使血亲也不易和睦。明末清初，顾亭林对此曾解释道：“父子之亲，长幼之序，男女有别，非师不明。教人以礼者，师之功也。”故古人对老师非常尊重，“程门立雪”就是一个典型的例子。

尊老，是伦理观中对父母孝道的延伸，“老吾老以及人之老”，社会的发展的确离不开老人的智慧和经验。我国古代有许多有关尊老的佳话，“圯桥进履”就是其中之一。传说秦末汉初的张良，之所以拥有非凡的军事指挥才能，和他在桥上遇到的一位老人（黄石公）有关。他对老人十分尊敬，多次为老人从桥下拾鞋而感动了老人，从而获赠一部珍贵的《太公兵法》。

百度百科“黄石公”词条
<https://baike.baidu.com/item/黄石公>



礼仪故事

“程门立雪”讲的是宋代学者杨时和游酢向程颢、程颐拜师求学的故事。杨时、游酢二人原先以程颢为师，程颢去世后，他们都已40岁了，而且已考上了进士，然而，他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院，登门拜见程颐那天。

嵩阳书院——高山仰止牌坊

嵩阳书院是我国古代的高等学府，与湖南长沙的岳麓书院、江西庐山的白鹿洞书院、河南商丘的睢阳书院，并称我国古代四大书院。

宋代理学家程颢、程颐、司马光、范仲淹等均在此讲学。这里一直是历代名儒讲授经典的教育场所。

(图片取自嵩阳书院网站，<http://www.syshuyuan.com/move.html>)



相传，杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐时正遇上程老先生睡觉。这时，外面开始下起鹅毛大雪。二人求师心切，便恭恭敬敬地侍立门外，不言不动，静候老师醒来。如此等了大半天，程颐才慢慢睁开眼睛，见杨时、游酢仍然站在门前，不禁大吃一惊。这时门外的雪已经积了一尺多厚，而杨时和游酢并没有一丝疲倦和不耐烦的神情。深受感动的程颐便倾尽自己心力将所学全部传授给了这两位虔诚的弟子。

2. 谦恭礼让

古人云：“夫让，美德也。”互让、互谅、互助是中华民族的优良传统。讲究礼让不仅是一个人自身修养的表现，也是社会生活中调解人际关系的重要准则。

翻开中国古代历史画卷，古人留给我们许多礼让的佳话。据《桐城县志》记载，清代中期，礼部尚书张英在安徽桐城的老宅与吴家毗邻而居。两家府邸之间有块空地供双方使用。两家都要起房造屋，为争地皮把官司打到县衙。为此，张家人修家书一封，派人送往京城。张英阅信后作诗函复：“千里家书只为墙，让他三尺又何妨。万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”张家人阅信后，自愧胸襟太狭窄，立即将自家院墙主动退后三尺。吴家见此情景，深感惭愧，也把院墙让后三尺。结果，两家之间空出了一条“六尺巷”。两家的礼让之举在当时被传为美谈，为后人称道。还有诸如《将相和》等故事，都能生动地说明古人讲究礼让的传统美德。

3. 处事以诚

处事以诚，就是对人或事诚实中肯，襟怀坦白。古人说：“诚于中而形于外。”只有自觉做到“诚于中”，在思想上尊重对方，才能做到“形于外”，即态度诚恳，语言文明。这既是社会交际的需要，也是我国礼仪文化的优良传统。“三顾茅庐”的故事，从一个视角体现出了古人以诚待人的美德。诸葛亮当年不过是一个二十多岁的青年，虽然雄才大略，但“苟全性命于乱世，不求闻达于诸侯”，隐居在卧龙岗，而刘备已人到中年，逐鹿中原世称英雄，却三次进山拜求诸葛亮。第三次正值诸葛亮午睡，刘备就站在门后恭候。所谓“精诚所至，金石为开”，诸葛亮终被刘备的真诚所感动，一席“隆中对”即为刘备定下了“三分天下”的方略。

4. 待人以敬

文明礼貌待客，是我国礼仪文化的优良传统。封建社会虽然“贵贱”之别十分严格，但善于待客的人却能置贵贱于不顾，并注意讲究礼貌。这方面有不少故事为后人学习。据《三国志·魏书·王粲传》记载：后汉时的蔡邕才学显著，受到朝廷器重，有名的学者常常在府上聚会。门前几乎每天车水马龙，整个巷子都堵满了。一次，当他听说王粲在门口，慌忙中倒屣^①出迎。王粲走进来后，大家发现他原来是一个衣着寒酸的小伙子，在座者无不惊讶。这便是著名的“倒屣相迎”的故事。由此可见，古人待客上的礼貌，在今天也是值得人们称道的。

① 倒屣：没穿好鞋子、倒穿鞋子。

三、礼仪与修养

一个容貌靓丽、举止优雅、谈吐文明、服饰得体、彬彬有礼、风度翩翩的人，在社会交往活动中无疑能够引起他人的关注和好感。但礼仪绝不仅仅局限于外在形式，也绝不仅仅是一种简单的外在表现；礼仪是一个人道德品质、文化素养与审美品味的集中反映。礼仪与个人的内在修养唇齿相依、休戚相关，一个人的内在修养程度直接影响甚至决定其礼仪水准。因此，每个人不但要注重礼仪的外在表现形式，内在修养上应下更大的功夫。

深厚的内在修养与优美的外在表现相得益彰，相映生辉。内外兼修不仅能给工作带来丰厚的回馈，也会给生活带来丰硕的回报。随着我国国际地位的日渐提升，国际影响的日趋扩大，国际角色的日趋重要，讲究礼仪，注重修养，完善自我，已成为中华民族走向世界的必然要求。

（一）礼仪与道德修养

1. 礼仪与道德

道德是反映人类社会进步的一种特殊现象。人类在社会生活中，为了协调相互间的各种关系，就必须对个人行为进行适当的约束，以保障社会秩序的正常运行。从这一意义上讲，道德就是调整人们相互关系的行为规范的总和。

道德是人类判断是与非、好与坏、善与恶、荣与辱的标准，可通过社会舆论、宣传教育、道德观念等无形力量调整人与人、个人与社会之间的关系，并对社会实际生活产生重大影响。

人类之所以不同于动物，除了人类能使用工具从事生产劳动外，最重要的是人类具有社会公德。诚如孟子所说：“无恻隐之心，非人也；无羞恶之心，非人也；无辞让之心，非人也；无是非之心，非人也。”社会公德是同一社会中的全体成员都必须遵守的，是维护社会生活正常秩序的各种行为规范的总和。其内容十分丰富，主要包括：共同的道德规范、行为准则及人道主义精神。它是人类遵守的最起码的公共生活准则，也是维系人际关系的一个基本准则。它对良好社会风尚的形成具有直接深刻的影响，是推动人类社会文明进步的重要动力。

礼仪与社会公德密切相关。社会公德是礼仪的基础、前提；礼仪则是社会公德健康发展的结果，是完美社会公德的集中表现。社会公德与礼仪相辅相成，任何一方的完善丰富都会促进另一方的健全发展，任何一方的损失缺憾也会导致另一方的停滞倒退。没有社会公德的礼仪是虚伪的，是没有意义的；没有礼仪的社会公德也同样不易被认同。

当下，在着力建设社会主义道德体系的新形势下，社会公德仍是社会主义道德体系的重要构成部分，遵守社会公德仍是对个人提出的基本要求。可是，现实社会中，人们恪守社会公德的意识仍有待提高。以银行金融机构设置的1米线为例，1米线的设置就是为了保护个人隐私从而有效地保障人身财产安全，个人在办理金融业务时，其他人理应站在1米线外。此制度已推行多年，然而仍有人不以为意。

社会公德是一个国家、一个民族社会风尚的具体表现形式，也是衡量一个国家、一个民族精神文



1米线

明程度的重要尺度。为了让享有“礼仪之邦”盛誉的中华民族永久绽放礼仪光芒，每个人应从我做起，从身边做起，从小事做起，自觉遵守并践行社会公德。

2. 礼仪与加强道德修养

道德修养是指个人为实现一定的理想人格而在意识和行为方面进行的道德上的自我锻炼，以及由此达到的道德境界，它属于世界观的一部分。道德修养能够自觉指导人的行为，也能够使人自觉贯彻执行礼仪规范。

礼仪故事

古代有个叫崔桐的书生^①，有一次外出，在回家的途中，把带的银子弄丢了，没钱吃饭，只能饿着肚子往家走。走到半路时，饿得实在没有力气了，就在一户人家的屋檐下休息。这家的老汉看到了他，就问他是不是病了。他以实相告，老汉便拿了些干粮和水给他，他向老汉表示感谢，饱餐了一顿，告辞离去。三年后，崔桐考中了进士，还特意去向老汉一家表示感谢。此后，崔桐每次回乡，总不忘带上礼物去看望老汉。很多年过去了，老汉过世了，崔桐也成了一个老人，但他每次回乡还是要带上礼物去看望老汉儿子一家。老汉的儿子感动地说：“我父亲只是做了一件小事，却被崔大人记了这么多年。”

无独有偶，传说法国作家博马舍应邀到一所大学演讲。演讲结束之后，他看到校园的墙壁上张贴着一张为一个学生募捐的海报。原来，一名叫比尔的学生患了重病，需要一笔钱进行治疗，同学们便号召全校师生捐款。博马舍得知详情后，捐了些钱给比尔，然后离开了那所大学。半年以后的圣诞节，他收到了比尔寄来的贺年卡，已经病愈的比尔向他表示感谢。从那以后，每年的圣诞节，他都能收到比尔的贺年卡，内容都是向他表示感谢的，一直持续到博马舍离开人世。博马舍因此感叹道：“我只是捐了一点儿钱，比尔却感激了我这么多年。现在感动的不是他，而是我了。”

中华民族在长期的共同生活中积累了许多待人接物的礼仪规范。许多待人接物的礼仪要求，实际上是从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来的，这是为了适应当时社会的需要，因而带有一定的时代特点和阶级属性。

中国传统道德历来认为，个人的礼仪水平是道德修养和文明程度的标志。传统礼仪认为个人的外在仪容、仪表、仪态要以内在德行为本。有诚敬之心，才会有庄重、恭谨之色；忠信形于内，才能感动应于外。而且，个人礼仪修养要以“中庸”为原则，不可过，也不可不及，这就是“狎甚则相简，庄甚则不亲，是故君子之狎足以交欢，其庄足以成礼”。所以，古人讲庄敬以修礼，也讲配乐以合群，强调内在素质与外在的个人仪容、仪表、仪态的修饰要配合得恰到好处，不能只讲朴实而不要礼仪修养，也不能只讲礼仪修养而压抑或扭曲个人的天然禀性。

从本质上说，礼仪行为就是内在素质在待人接物过程中的一种反映，它是由道德修养所决定的。因此，加强道德修养，对提高礼仪行为水平起着决定作用。注重加强道德修养，礼仪行为水平就会相应得到提高。

（二）礼仪与文化修养

1. 文化的含义

有了人类，才有文化。文化一词的拉丁文原意是开发、开化之意，英文中的文化为 culture，

^① 此故事流传较广，明武宗正德十三年（1517）有进士名崔桐，本故事发生在唐代还是明代编辑未加考证。

原意中有种植、耕作的含义，指的是人们在自然中劳作，从中获取成果。在漫长的历史行进过程中，文化一直都是人类不断创造和探究的重要问题。

中外学者对文化的探讨和研究，可谓见仁见智。其中，《辞海》对文化的解释是：从广义上说，文化指人类社会历史实践过程中所创造的物质财富和精神财富的总和。从狭义上说，文化是指社会的意识形态以及与之相适应的制度和组织机构。文化是一种历史现象，每个社会都有与其相适应的文化，并随着社会物质生产的发展而发展。文化具有阶级性、民族性和连续性等特征。

文化内涵的多义性反映出人类对文化内涵理解认识的多样性。但不容忽视的事实是，人类对文化内涵认识理解的差异却越来越小。可以这样说，无论从广义上还是从狭义上来理解，文化的基本内容主要包括三个方面：一是物质文化，即人类所创造的一切物质产品。尽管这些产品以物质形态出现，但都包含文化的内容，是人类精神活动的结晶。二是精神文化，包括人类在长期社会实践中形成的世界观、价值观、道德标准、宗教信仰、风俗习惯等。三是知识，即各种科学文化知识。

2. 礼仪与文化

这里所讲的文化，主要是指狭义的文化，即一个国家、地区、民族所具有的行为、信仰、风俗习惯、生活方式等。

世界上各个国家、地区、民族生活在不同的政治、经济、文化、地理环境中，自然而然地产生了不同的文化习惯与行为规范等。例如，东方文化主要指中国文化；西方文化主要指欧美的英国、美国、加拿大和大洋洲的澳大利亚、新西兰等国家的文化。东西方文化具有很大差别，这种文化差异对人的思想、观念、行为、习惯等都产生了较大的影响，对礼仪也产生了相应的影响。

礼仪故事

船长的“投其所好”

一群商人在一条船上谈生意，船在行驶途中出了故障，只有跳水才能逃命。船长命令大副快快通知商人们穿上救生衣，从甲板上跳下去。可是，无论大副怎么劝说这些商人也无济于事，谁也不愿跳下去。船长经验丰富，对各民族的文化特点了如指掌。于是，他转过身就对一名英国商人说：“跳水是一种体育运动。”因为英国人一向喜爱体育运动，所以英国商人听罢，便纵身跳入水中。他又对法国商人说：“跳水是一种时髦，你没看见英国人已经跳下去了吗？”法国人爱赶时髦，所以也随之跳进水中。船长面对德国人，表情非常严肃地说：“我是船长，现在你必须跳水，这是命令！”德国人一向遵守纪律，因此服从了船长的命令，也跳进水中。这时，船长走到一向具有逆反心理的意大利人面前，大声地说：“乘坐别的船遇险可以跳水，但今天你乘坐的是我的船，我不允许你跳水！”对于意大利人来说，你越不让我跳，我就越要跳，于是他也纵身跳进水中。现在只剩下一个美国人和一个中国人。只见船长对美国商人说：“我这只船已办了人寿保险，跳吧，你不会吃亏！”美国人一向非常现实，听罢也跳进水中。最后，船长转向中国商人说：“先生，你家里不是有一位80岁的老母亲吗？你不逃命，对得起她老人家吗？”中国商人听罢也跳进水中。最终，船长依据不同民族的人的文化特性，让所有商人都按照他的意图跳了水。

尽管这是一则幽默故事，但从某种程度上却反映出了各个国家的文化特性以及存在的差异。

点评：船长对各国商人“投其所好”的成功劝说，是不同国家、民族文化差异的客观反映。文化差异不仅对东西方人的思想、观念、行为习惯产生了较大的影响，也对礼仪产生了相应的影响。由此可见，礼仪与文化是紧密相连、相互依存的。

东西方文化差异对礼仪的影响具体表现在以下几个方面。

(1) 个性差异对礼仪的影响。东方文化崇尚集体和团队精神，人们之间的相互依赖性较强。东方文化中，家庭是最重要的生活集体，讲究父慈子孝、相互帮助。而西方文化崇尚独立和个人自由，特别是美国，孩子们从小就被灌输自立自强的观念，不希望青年人过分依赖家庭与父母；否则，他们将失去自由，失去别人对他们的尊重，父母、子女之间相对更为独立。在个性培养上的这些差异，导致了东方人重情重义，西方人崇尚个人独立自由。

(2) 等级观念差异对礼仪的影响。东方文化中等级观念强烈。无论在社会组织中，还是在家庭组织中，忽略等级、地位就是非礼。尽管传统礼制中的等级制度已被消除，但等级观念至今仍对东方文化有较大影响。例如，在东方的某些地区，家人一起吃饭时，父亲有着优先权，父亲不动筷子，其他人就不能先吃。在西方，除了英国等少数国家有世袭贵族和森严的等级制度外，大多数西方国家都倡导平等。例如，美国崇尚人人平等，在家庭中只要彼此尊重，子女对父母可直呼其名。

(3) 人际交往方式差异对礼仪的影响。东西方文化都非常重视人际交往，但在交往的观念、方式上却有明显的差别。例如，传统的东方人热情好客，在交谈中似乎没有什么可保留的，可以了解对方的年龄、职业、收入、婚姻、子女等问题。而西方人特别重视个人的隐私，凡是涉及年龄、收入、婚姻、身体状况等隐私问题都不能直接询问对方。西方人一般不愿意干涉他人的私生活和个人隐私，也不愿意被别人干涉。例如，在社交场合，东方人发现对方的衣服上有根线头，会很自然地帮助对方摘掉；而在西方人眼里，这是不礼貌的举动。东方人看到朋友穿件非常漂亮的衣服，会上前摸一摸，询问价钱或质地；而西方人则不会这样做，他们更多的是羡慕和直接赞美。

(4) 性别长幼差异对礼仪的影响。在东方传统文化中，男士往往备受尊重，这主要是受封建礼制中男尊女卑思想影响的结果。在现代社会，东方文化也主张男女平等，但在许多时候，男士仍较女士具有优越感，女士仍有被歧视的现象。在西方文化中，尊重女士是传统风俗，女士优先是西方文化中的交际原则之一。在很多公共场合，男士都要照顾女士。例如，赴宴时，男士要让女士先落座，女士优先点菜；进门时，女士先行；上下电梯，女士在前……在处理长幼关系时，以中国为代表的东方国家对长者特别尊敬、孝敬，而且在许多中国人看来，如果老人有子女，而子女送老人去养老院，这是不孝；过年过节，儿女一般要和老人一起过。而在西方国家，由于崇尚独立，儿女成年后和父母的来往会越来越来少。但东方人会觉得这种相处模式老人会很孤独，晚年生活会很凄凉。

(5) 法制观念差异对礼仪的影响。东方文化以儒家思想为代



思考讨论

推荐扫描二维码查看中西方文化差异示意图，思考以下两个问题：

(1) 你是否同意图示所传达的差异性？

(2) 以你自己所见，你认为图示中所表达的我国国人的生活习惯是否还存在？



表，儒家思想重义轻利，兄弟朋友之间注重情意，讲究义气。在西方国家中，人们的法制观念较强，知法、懂法、守法意识较强。

事实上，在现实生活中，由于东西方文化的差异而对礼仪产生的影响还有很多。但是，伴随东西方文化的交融，东西方的礼仪文化也正在相互融合。西方人逐渐接受了东方文化中重感情等礼仪因素，东方人也逐渐地接受了西方文化中的一部分礼仪。而且，随着时间的推移，这种交融的程度会越来越深。

礼仪故事

夜行巴黎

有一天晚上，一位中国姑娘去看望一个住在巴黎的大学同学后，独自走在回旅馆的路上。一道柔和的汽车灯光从身后射来——来车了。她往路边让了一下，不料，这辆汽车并没有超过去，而是不紧不慢地跟在她的身后。她快它也快，她慢它也慢，她拐一个弯，它也拐一个弯。姑娘的心怦怦地狂跳起来。在一个十字路口，她干脆转过身，面对着这辆车停了下来。她身后的那辆车也在不远处停了下来，车门打开，从车上走下来一位60多岁的老年妇女。她走到姑娘面前，笑咪咪地望着她说：“天这么黑，你一个人走路多不方便。我用车灯为你照一下路，你会好走得更多。”

问路德国

一位同胞在法兰克福急着赶路，中途向德国人打听还要走多久才能抵达目的地。德国人看着他一言不发，这位同胞以为对方听不懂自己说话，便低头继续赶路。不承想没走几步，那个德国人便追上来告诉他说，大概20分钟就能到了。我们的同胞感到很好奇，问为什么刚才不回答。德国人认真地说：“我不知道你走路的速度，怎么能估算出时间呢？”

点评：如果在我国，帮助夜归姑娘的方式可能会与法国的老年妇女不同；同样，我们对问路者的回应和故事中的德国人应该会不同。不可否认的是，这些小事无不和社会背景、东西方文化差异有一定的关系。

3. 礼仪与提高文化修养

古人云：“慧于心而秀于言。”这是说，内心聪慧而溢于言谈则秀美。然而，内心聪慧必须具有相应的文化修养，没有一定的文化修养很难做到言谈的秀美。一般来说，具有文化修养的人通常思考问题缜密，分析问题透彻，处理问题有方，并在人际交往中更懂得言谈包装，讲究言谈艺术，注重言谈效果，从而显现出独特的文化魅力。例如，与他人打交道时，以“请问您贵姓”取代“您叫什么名字”，“我能帮助您吗”取代“您有什么事”，自然会获得事半功倍的效果。由此可见，提高文化修养既重要也必要。然而提高文化修养必须多下功夫，勤于耕耘，多途径、多渠道地学习、涉猎多方面的文化知识。只有拥有广博深厚的文化知识才会增添言谈举止的美感，才会提高礼仪素养。

（三）礼仪与艺术修养

1. 美与艺术

美与艺术不可分离，艺术就是美。美的自然现象、美的动植物都是艺术家创作撷取的对象。它们作为审美对象进入艺术创作领域，要经过艺术家的选取、提炼、加工和改造。

郑板桥在《题画竹》一文中写道：“江馆清秋，晨起看竹，烟光日影露气，皆浮动于疏枝