

高职财经类系列教材



商务礼仪

SHANGWU LIYI

随着商务活动的日趋国际化,商务礼仪成为现代商务活动中必不可少的交流工具,越来越多的企业把熟练掌握商务礼仪作为员工基本的知识要求。全书共分十二章,系统而简明地阐述了商务仪容礼仪、商务服饰礼仪、商务见面礼仪、商务往来礼仪、商务语言礼仪、商务宴请礼仪、商务通讯礼仪、商务仪式礼仪、商务行业礼仪、应聘礼仪和宗教与礼俗。本书通俗易懂,具有较强的实用性、可操作性和针对性,是一本适应高职教育的实用教材,亦可作为商务从业人员的阅读参考书。

主编◎史 锋



中国科学技术大学出版社

高职财经类系列教材

商务礼仪

SHANGWU LIYI

主 编 史 锋

副 主 编 施民宪

编写人员 (以姓氏笔画为序)

史 锋 吴冬霞

何 敏 施民宪

陶青松



中国科学技术大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/史锋主编. —合肥:中国科学技术大学出版社,2006.12(2007.8重印)
ISBN 978-7-312-02027-8

I. 商… II. 史… 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(2006)第 152173 号

选题组稿:职教部 文字编辑:黄成群

出版	中国科学技术大学出版社 安徽省合肥市金寨路 96 号,230026 http://press.ustc.edu.cn	开本	700 mm×1000 mm 1/16
印刷	合肥现代印务有限公司	印张	14.25
发行	中国科学技术大学出版社	字数	270 千
经销	全国新华书店	版次	2006 年 12 月第 1 版
		印次	2007 年 8 月第 2 次印刷
		定价	20.00 元

凡购买中国科大版图书,如有印装质量问题,请与本社发行部门调换。

高职财经类系列教材编写委员会

顾 问 金 辉

主 任 方光罗

副主任 程 思 耿金岭 王雪峰

委 员 (以姓氏笔画为序)

王学平	田启昌	史 锋	刘 力
刘竞杰	刘 葆	严成根	杨克玉
杨 欣	李祖武	苏传芳	宋风长
汪永太	张 杰	张金寿	张智清
庞开山	赵晓东	胡道成	施民宪
高克智	徐普平	翁嘉晨	崔景茂
康振群	彭 云	程世平	

前 言

中国素以“礼仪之邦”著称于世,讲“礼”重“仪”是我们民族世代相传的优秀传统,源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。古人云:不知礼者,难为人也。随着市场经济的发展,商业活动越来越全球化,人们说:不知商务礼仪者,难为商也。商务礼仪作为一种特殊的礼仪规范,在现代社会中越来越引起商务人员的重视,成为商务人员从事商务活动的必修课和通行证。

本书基于新时代商务人员的商务交往需要,根据学生的认知规律,本着“必需、够用”的原则,循序渐进、由浅入深地阐述了商务人员从事商务活动的基本礼仪,力求通俗易懂,让学生读着有趣、教师教着顺手。本书可作为大学生基本人文素质教育的教材。

为使本书新颖别致、生动活泼,书中穿插了“名人名言”“阅读栏”“知识窗”“小故事”“想一想”“议一议”等,具有可读性、知识性、趣味性和可操作性。

本书编者大都是在高职院校从事礼仪教学的教师,有着多年的教学经验。本书由史锋老师拟定编写大纲并担任主编,施明宪老师任副主编。参加编写的有:安徽职业技术学院史锋(第一章、第二章、第八章和第九章)、安徽电子信息职业技术学院施明宪(第四章)、安徽职业技术学院何敏(第十章、第十一章和第十二章)、安徽电子信息职业技术学院吴冬霞(第三章)、安徽电子信息职业技术学院陶青松(第五章、第六章和第七章)。全书由史锋统稿、润色和审定,施明宪、何敏做了修改和补充。

尽管编者已付出很多努力,但由于水平有限,加上时间仓促,难免还存在着错误和遗漏,恳请专家、同行及读者批评指正。

本书在编写中参考了大量相关书籍,在此,谨向有关作者表示衷心感谢。

编 者

2006年9月

目 录

前 言	(I)
第一章 绪 论	(1)
第一节 礼仪概述	(1)
一、礼仪及其特征	(1)
二、礼仪的起源与发展	(4)
三、礼仪的功能与原则	(5)
第二节 商务礼仪概述	(8)
一、商务礼仪及其特征	(8)
二、商务礼仪的作用	(9)
三、商务礼仪的修养	(10)
典型案例：一口痰吐掉一项合作	
第二章 商务仪容礼仪	(14)
第一节 仪 容	(14)
一、仪容仪表	(14)
二、仪容的修饰	(16)
第二节 仪姿仪态	(19)
一、站姿	(19)
二、坐姿	(21)
三、行姿	(22)
四、表情	(24)
五、手势	(26)
典型案例：希尔顿永恒的微笑	

第三章 商务服饰礼仪	(30)
第一节 服饰	(30)
一、服饰及功能	(31)
二、服饰的原则	(32)
第二节 服饰的运用	(35)
一、常用的礼服	(35)
二、男士着装	(36)
三、女士着装	(38)
第三节 饰物的佩戴	(42)
一、佩饰的基本原则	(42)
二、饰品的佩戴	(44)
典型案例:一个心理学试验	
第四章 商务见面礼仪	(49)
第一节 称呼与介绍	(49)
一、称呼	(49)
二、介绍	(51)
第二节 握手与致意	(53)
一、握手	(53)
二、致意	(55)
第三节 名片	(56)
一、名片的用途	(56)
二、名片的内容	(57)
三、名片的使用	(57)
典型案例:25 分钟的会见换来的 25 万美元保险金	
第五章 商务往来礼仪	(61)
第一节 商务接访	(61)
一、接待礼仪	(61)
二、拜访礼仪	(65)
第二节 商务送礼	(68)
一、送礼的原则	(68)

二、送礼的艺术	(70)
典型案例:带着创意拜访顾客	
第六章 商务语言礼仪	(76)
第一节 交谈礼仪	(76)
一、交谈的主题	(76)
二、交谈的技巧	(79)
三、交谈的礼仪	(80)
第二节 商务谈判礼仪	(82)
一、商务谈判及其技巧	(82)
二、商务谈判礼仪	(84)
典型案例:愉快的谈判开局	
第七章 商务宴请礼仪	(90)
第一节 宴 请	(90)
一、宴请及其目的	(90)
二、宴请的形式	(91)
第二节 宴请者礼仪	(93)
一、宴请的准备	(93)
二、宴请接待礼仪	(95)
第三节 赴宴者礼仪	(101)
一、中餐的礼仪	(101)
二、西餐的礼仪	(103)
三、饮酒的礼仪	(106)
典型案例:商务宴请的礼仪智慧清单	
第八章 商务通讯礼仪	(112)
第一节 商务电信礼仪	(112)
一、电话礼仪	(113)
二、手机礼仪	(114)
三、传真往来	(116)
四、电子邮件	(118)

第二节 商务文书礼仪	(120)
一、书信礼仪	(121)
二、商务信函礼仪	(131)
典型案例:修改了六次的回执	
第九章 商务仪式礼仪	(140)
第一节 开业典礼	(140)
一、筹备工作	(141)
二、开业典礼的程序及礼仪要求	(142)
第二节 剪彩仪式	(145)
一、筹备工作	(145)
二、剪彩程序	(147)
三、剪彩时的礼仪	(147)
第三节 签字仪式	(148)
一、准备工作	(149)
二、签字程序	(151)
典型案例:不欢的剪彩仪式	
第十章 商务行业礼仪	(154)
第一节 公司业务礼仪	(154)
一、写字间礼仪	(155)
二、商品推销礼仪	(158)
第二节 商场服务礼仪	(161)
一、商场营业员规范	(161)
二、柜台服务礼仪	(163)
三、超市售货礼仪	(165)
第三节 宾馆服务礼仪	(167)
一、前厅服务礼仪	(167)
二、客房服务礼仪	(169)
三、餐厅服务礼仪	(173)
典型案例:乖 巧	

第十一章 应聘礼仪	(177)
第一节 应聘前的礼仪	(177)
一、审视自己	(177)
二、履历表的准备	(178)
第二节 面试礼仪	(180)
一、面试前的准备	(180)
二、面试礼节	(180)
第三节 求职礼仪	(182)
一、求职信礼仪	(182)
二、求职电话礼仪	(184)
三、求职电子邮件礼仪	(185)
四、笔试礼仪	(186)
典型案例:福特应聘的故事	
 第十二章 宗教与礼俗	(188)
第一节 宗 教	(188)
一、佛教	(189)
二、基督教	(190)
三、伊斯兰教	(191)
四、道教	(192)
第二节 世界商务礼俗	(194)
一、亚洲主要国家的礼俗与禁忌	(194)
二、欧洲、美洲主要国家的礼俗与禁忌	(198)
三、大洋洲及非洲主要国家的礼俗与禁忌	(205)
四、我国台、港、澳地区的习俗	(208)
典型案例:重庆国旅的成功	
 参考文献	(213)

第一章 绪 论

学习目标

通过本章学习,同学们可以了解礼仪及其产生与发展,认识商务礼仪在商务活动中的作用,并掌握商务礼仪修养途径。

关键词

礼 Etiquette 礼仪 Etiquette 商务礼仪
Etiquette of Business

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志,是现代人必须具备的基本素质。商务礼仪是商务人员的行为准则和道德规范,是商务活动中不可缺少的外交语言。它反映出一个社会组织乃至整个社会的行为特征和文明程度,同时它也能体现出商务人员本身的修养、涵养、教养和素质水平。

第一节 礼仪概述

一、礼仪及其特征

(一) 礼仪

1. 礼

礼是表示敬意的通称,是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。它既可指表示敬意或表示隆重而举行的仪式,也可泛指

社会交往中的礼貌。在古代,礼还特指奴隶社会或封建社会贵族等级森严的社会规范和道德规范。

礼的含义比较丰富,经常与“礼”连在一起表述的是礼貌、礼节和礼仪。

2. 礼貌

礼貌是人们在交往时,相互表示敬重和友好的行为规范。它侧重于表现人的品质与素养,不仅体现了一个人的文化层次和文明程度,同时也体现了时代的风尚和道德标准。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,在日常工作与生活中,礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上,表现在服务的规范、程序上,表现在对交往对象的态度上。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”、一句“祝您旅途愉快”,这都是礼貌的具体体现。

3. 礼节

礼节是人们在日常生活,特别是在社交场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问等惯用的形式。如亲友过生日,送一份礼物或一个蛋糕表示祝贺;有客来访,奉上一杯香茶表示欢迎等都是礼节的具体表现。从形式上看,礼节具有约定俗成或严格规定的仪式;从内容上看,礼节反映着某种道德原则和规范的要求,反映着对人的尊重和友善。

礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。如握手、点头、鞠躬、合十、拥抱、吻手、碰鼻子、拍肚皮等都是不同国家礼节的表现。

1999年9月13日,江泽民主席出席了在新西兰奥克兰召开的亚太地区经合组织会议,与当地土著毛利族长者见面时碰鼻行礼,这种入乡随俗的做法,体现了中华民族的热情友好,取得了良好的外交效果。

礼节与礼貌的关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,必然伴随有具体的礼节。

4. 礼仪

想一想

礼仪与客套的实质区别是什么?

礼指“事神致福”的形式(即敬神);“仪”指“表率、标准”,兼含仪表、仪态、仪容、仪式等意思。礼仪是礼和仪的合一。

礼仪的含义有广义和狭义两方面。

狭义地说,礼仪是指人们在较大或隆重的场合,为表示尊重和敬意而举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。各种剪彩仪式、奠基仪式和接待各国政府首脑的仪式等都是礼仪。

广义地说,礼仪是人们在社会交往中,约定俗成的一种律己、敬人的行为规范、准则及程序。

礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分,礼仪在层次上要高于礼

貌、礼节,其内涵更深广。三者所表现的都是对人的尊重、敬意和友好。



礼 宾

“礼宾”一词原意是按一定的礼仪接待宾客。现实生活中,特别是在人际交往、涉外活动、旅游接待等服务过程中,主方根据客方人员的身份、地位、级别等给予相应的接待规格和待遇,称为礼宾或礼遇。

礼宾是一个历史的范畴,强调继承性与发展性的结合,强调在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中有着不同的内容和要求。

(二) 礼仪的特征

礼仪作为一门独立学科有其漫长的社会存在,并有明显的国际性、民族性、继承性、时代性和多样性等特征。

1. 国际性

礼仪作为一种文化现象,是全人类的共同财富,它跨越了国家和地区的界线。尽管不同国家、不同民族、不同社会制度所构成的礼仪有一定的差异性,但在讲文明、讲礼仪、相互尊重原则基础上形成并完善的规范化的国际礼仪,已为世界各国人民所接受和广泛使用。现代礼仪兼容并蓄,融世界各国礼仪之长,从而使现代礼仪更加国际化,国际礼仪更趋同化。

2. 民族性

礼仪的民族性是指礼仪在形式及其代表的意义上都受到民族因素的影响。同一内容在不同民族中可以有着不同的表现形式,同一形式在不同民族中也可能代表着不同的意义,各个民族都有着一些独特的、成系列的且世代相传又有所变化的礼仪。如同是见面行礼,我国较为通行的是握手,日本则多以鞠躬,而欧美各国普遍采用的是拥抱。

3. 继承性

礼仪的形成和完善,是历史发展的产物。但礼仪一旦形成,通常会长期沿袭,经久不衰。没有继承性,民族性就不存在。今天是过去的延续,每一民族的礼仪都是这个民族历史的产物。如我国古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪,一代一代流传下来,今后也必将代代相传,发扬光大。

4. 时代性

礼仪随着时代的发展而发展,与时俱进。现代生活具有多元、丰富、多变的特点,因此,现代礼仪必须正确反映时代精神,体现新的社会道德规范,确立新型的人际关系,并在实践中不断更新其内容,改变其形式。

5. 多样性

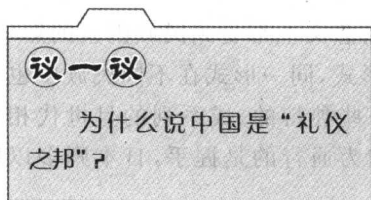
古今中外,各种礼仪浩如烟海,并存在于社会生活的各个领域,上至国家下至家庭,从内务到外交,从军营到学校,从商业到旅游,礼仪无时不有,无处不在。从适用范围上讲,礼仪可以分为外事礼仪、商务礼仪、学校礼仪、军队礼仪、家庭礼仪、公共场所礼仪、习俗礼仪等;就形式而言,同一感情又可以用多种形式表达,比如赞许,可以竖大拇指,可以微笑,可以击掌,还可以点头等,这些均体现了礼仪的多样性。



西文“礼仪”之源

世界语中的 etiketo,可译为礼仪、仪式、礼节、礼貌,还有“纸贴”“标签”之意。这表明“礼仪”一词还蕴含着是某种“标志”之意。实际上,西文中“礼仪”一词最早见于法语 etiquette,原意是一种长方形的纸板,上面书写着进入法庭所应遵守的规矩、秩序。因而,这纸板就被视为“法庭上的通行证”。这 etiquette 进入英文以后,就有了礼仪的涵义,有规矩、礼节、礼仪之意,成为“人际交往的通行证”。

二、礼仪的起源与发展



中国是四大文明古国之一,文化传统源远流长。礼作为中华民族文化的基质,有着悠久的历史,中国素有“礼仪之邦”的美誉。

(一) 礼的起源

礼仪与宗教是相连的。

在我国,“礼”最早是从祭祀神灵开始的。原始社会,生产力极其低下,人们处于愚昧无知状态,对自然界充满了敬畏和恐惧,于是各种宗教、原始崇拜由此产生,如拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜等。为表达崇拜之意,出现了各种各样的祭祀活动,逐渐形成祭祀礼仪。

(二) 礼的发展

随着社会的发展,到周代已形成了较为完整的国家礼仪与制度。中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》出现于西周时期。《周礼》《仪礼》《礼记》“三礼”为中国最早的礼制百科全书。中国后世的礼仪深受“三礼”的影响。

春秋战国时期,学术界百家争鸣,以孔子、孟子为代表的儒家学说较为系统地阐述了礼的起源、本质和功能。儒家学说的创始人孔子主张“和为贵”,以仁

爱之心待人;提倡“己所不欲,勿施于人”,安分守己,互相谦让;主张“有序”“君君臣臣、父父子子”“贵贱有等,亲疏有体,长幼有序”等。儒家礼仪的主张得到了统治者的赞同,并被当作最主要的道德观念加以强化,逐渐形成了内容极其广泛的行为规范,成了统治阶级的“统治术”。儒家的礼仪思想构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

辛亥革命以后,受西方文化的影响,科学、民主、自由、平等的观念深入人心,礼仪也得到了重大变革。提倡人与人之间人格一律平等的礼仪,并吸取各国各民族礼仪之长,选取适合我国国情的礼仪形式。如取消了跪拜礼,代之以鞠躬礼、握手礼等。

新中国成立后,中国进入了一个新的文明时代,人与人之间互尊互爱,和睦相处,讲究礼仪蔚然成风。但“文革十年”给礼仪造成了极大的冲击,社会风气受到了严重污染。改革开放以来,我国不仅经济建设取得了重大成就,文明礼貌也得到较大的恢复和发展。“仓廩实而知礼节”,随着人民生活水平的提高,国际交往的加强,作为人类文明标志的礼仪将继续不断发展。



“三纲五常”

“三纲五常”为中国传统礼学之核心。“三纲”,即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲。其系统阐发者为西汉思想家董仲舒。他认为“三纲”为天意之体现,强调“君臣、父子、夫妇之义”是永恒不变的社会行为准则,是人人应当遵守的基本社会秩序。“五常”,即仁、义、礼、智、信,是儒家鼓吹的重要道德标准。“三纲五常”对维护传统政治伦理秩序具有极为重要的意义,为历代统治者所承袭。

三、礼仪的功能与原则

(一) 礼仪的功能

礼仪之所以被提倡,是因为它具有许多功能,既有益于个人,又有益于社会。

1. 沟通功能

人们在社会交往过程中发生各种关系,主要有经济关系、政治关系和道德关系,这三者构成了人们的社会关系。在人际交往中,不论体现的是何种关系,只要双方都能自觉地执行礼仪规范,就容易沟通双方的感情,从而使人们的际往来取得成功,进而有助于人们所从事的各种事业的发展。

2. 协调功能

在一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做,有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系,可缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍。

3. 教育功能

礼仪是社会教育和自我教育的重要手段,因而具有教育功能。礼仪的教育功能在于能够把某种公认的价值体系、行为与准则灌输到个人的意识与行为中,使其形成相应的礼仪观念与礼仪习惯,形成讲求礼仪的精神品质与人格。

4. 评价功能

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和应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操及精神风貌。可以说,礼仪即教养。通过一个人对礼仪运用的程度,可察知其教养的高低、文明的程度和道德的标准。这就是礼仪的评价功能。

(二) 礼仪的原则

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

1. 尊重原则

孔子说:“礼者,敬人也。”这是对礼仪核心思想的高度概括。尊重是礼仪的本质,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。

人际交往必须尊重对方的人格,尊重是礼仪的情感基础。人与人之间彼此互相尊重,才能保持和谐愉快的人际关系。做到敬人之心常存,处处不可失敬于人。失敬就是失礼。尤其要注意不可侮辱对方的人格。

2. 平等原则

平等原则是指人们以礼待人,对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇。平等原则是现代礼仪区别于传统礼仪的最主要的原则。

在人际交往中,不应该因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、国籍、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。平等原则要求我们做到对所有交往的人都要尊重,都一视同仁地讲礼貌,不要厚此薄彼、怠慢他人。

3. 真诚原则

礼仪讲究“诚于中,形于外”,心中有“礼”,言行才能有“礼”。人际交往的品德因素中,真诚是基本的一项。真诚原则要求运用礼仪时,务必做到诚心待人、心口如一、言行一致、诚实无欺。口是心非、言行不一、弄虚作假,不利于人际关系的营造和个人形象及组织形象的塑造。

4. 宽容原则

宽容是一种美德。在人际交往过程中,由于个人经历、文化、修养等因素而产生的差异不可能消除,这就需要求同存异、相互包容。宽容的原则要求人们在交往活动中运用礼仪时,不过分计较对方礼仪上的过失,有容人之雅量,多替他人着想,严于律己,宽以待人。



德性与惯性

在公共汽车上,当汽车急刹车时,一位小伙子撞了一位女青年,还没等小伙子开口道歉,女青年就很恼怒地说:“德性!”小伙子并没有因此而生气,而是心平气和地说:“不是‘德性’而是惯性。撞了您,很对不起。”这句幽默大度的话使女青年感到羞愧,并赶紧道了歉。对别人保持宽容,实际上也是尊重对方的表现。

5. 适度原则

适度原则是指运用礼仪时,要注意技巧,合乎规范,把握分寸,认真得体。如在与他人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能阿谀奉承。在从事商务活动接待国外宾客时,要以“民间外交官”的姿态出现,特别要注意维护国格和人格,做到“威武不能屈,富贵不能淫”,绝对不能玷污我们伟大祖国的光辉形象和崇高声誉。

6. 遵守原则

礼仪是人们在社会交往中的行为规范和准则,因此,每个人都必须自觉自愿地遵守礼仪,以礼仪规范指导和约束自己的一言一行、一举一动。对于礼仪,不仅要学习,更重要的是学以致用,每个人都有自觉遵守和应用礼仪的义务。



布吉林的三A规则

布吉林是国际公关协会主席,美国总统顾问,美国乔治城大学外交学系主任。布吉林认为:要和客人搞好关系,最重要的是要善于向客人表示尊重和友善。这里有三大捷径,人称三A规则:第一,接受对方(Accept),即待人如己,客户永远是正确的;第二,重视对方(Appreciate),即欣赏的重视,不要挑毛病;第三,赞美对方(Admire),赞美非常重要,但一要实事求是,二要适应对方。