



高等院校国际经济与贸易系列规划教材



International Business Etiquette

国际商务礼仪

李嘉珊 主 编
高凌云 副主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



高等院校国际经济与贸易系列规划教材



International Business Etiquette

国际商务礼仪

李嘉册 主 编 高凌云 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内容简介

本书主要讲述了礼仪在国际商务活动中的作用、商务形象礼仪、商务办公礼仪、商务应酬礼仪、商务会议礼仪、商务谈判礼仪、商务用餐礼仪、商务信函礼仪、商务馈赠礼仪、商务礼仪危机化解以及中国主要贸易伙伴国家和地区的商务礼俗、礼仪等。丰富的内容反映了当前世界商务贸易发展中涉及的文化、礼仪、习俗等方面的新变化、新趋向,并恰当地提出有价值且富于指导意义的商务礼仪指南。本书案例丰富,图文并茂,适合高等院校国际经济与贸易专业的本科层次的学生使用,也可作为相关专业的师生以及商务人士的礼仪指导书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

国际商务礼仪 / 李嘉珊主编. —北京: 电子工业出版社, 2007.6

(高等院校国际经济与贸易系列规划教材)

ISBN 978-7-121-03468-8

I. 国… II. 李… III. 商务—礼仪—世界—高等学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 056261 号

策划编辑: 王慧丽

责任编辑: 韩丽娜

特约编辑: 刘 皎

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装 订: 三河市金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 16.25 字数: 300 千字

印 次: 2007 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 27.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

高等院校国际经济与贸易系列规划教材

编委会名单

编委会主任：储祥银

编委会委员：（按姓氏笔画排序）

白小伟	蔡惠伟	陈春燕	丁黎
段元萍	杜奇华	高凌云	华坚
李嘉珊	李小牧	刘军	罗立彬
缪东玲	田明华	魏景赋	武晋军
谢康	杨坚争	张孟才	

总 序

随着对外开放的扩大,中国经济参与世界经济的程度不断提高,与世界经济的联系日益紧密。作为与世界经济联系重要渠道之一的对外贸易,内容不断丰富,形式日趋多样化。科学技术的飞速进步,一方面大大拓展了国际贸易的领域,增添了新的国际贸易内容;另一方面,新科技成果运用到国际贸易业务中来,大大提高了国际贸易的效率,便利了国际贸易的运营。中国社会主义市场经济体制建设目标的确立,我国对外贸易经营管理体制发生了根本性转变,一大批各种性质的企业获得对外贸易经营权,涌入对外贸易领域。所有这些都促进了对外贸易人才的培养和国际贸易学科的建设,同时也对国际贸易人才培养,对从事国际贸易人才的基本素质和知识结构,进而对国际贸易学科的建设提出了新的要求。

对外贸易事业的发展,国际贸易人才需求的增加,促进了高等院校国际贸易学科的发展。改革开放以来,大专院校加强了国际贸易学科建设,众多高校设立了国际经济与贸易专业。据不完全统计,目前,设有国际经济与贸易专业的高等院校约 380 所,高等职业学校约 490 所。这些国际经济与贸易专业的设立,大批国际贸易专门人才的培养,满足了我国对外贸易事业发展对专业人才的基本需求,为我国对外贸易事业发展提供了人才保障。与此同时,各大专院校在培养对外贸易人才的过程中,十分重视国际贸易学科体系的建设,开辟了许多新的学科领域,引进和开创了许多新的课程和教材,为完善国际贸易学科体系、保障人才知识结构更新、适应我国对外贸易事业发展需要做出了贡献。各相关出版社也配合出版了不少好的教材和书籍。

然而,国际贸易学科建设任重而道远,需要不断根据变化了的形势和新的业务领域补充新的内容,开辟新的领域;需要数代学者的不懈努力;需要不断地继承与发展,推陈与出新。为此,电子工业出版社在广泛深入调查研究的基础上,从当前国际贸易事业发展对人才知识结构要求出发,根据学科发展和教学实际需要,从偏重国际贸易运作实务角度,策划了一套教材。首批推出 14 本。本套教材的主要特点是:尽可能全面反映国际贸易实务



以及学科的发展,注重知识的创新性和前瞻性,吸取目前学科应用领域的最新知识;注重实务性,突出可操作性,兼顾学科理论体系的完整性。

本套教材的所有参编人员均来自教学第一线,有多年的实际教学经验。具体书目的确定和编写体例均经过全体参编人员的集体讨论,切合学科发展和教学的实际需要。因此,本套教材的体例设计基本一致,同时,为了便于教学,我们还增设了一些学习导航、引导案例和前沿话题之类的栏目,以帮助教师使用,便于学生记忆,拓展学生视野。此外,本套教材还配有教学资料包,包括教学 PPT、复习题和答案、模拟训练题和答案,以及一些相关的资料,使用者可以随时从网上下载。

教材市场上国际贸易类教材很多,林林总总,各有千秋。编出既有特色,又符合广大教师和学生需要的教材,实属一件不太容易的事情。电子工业出版社和本套教材的编委会组织编写和出版这套教材,主要目的是想在国际贸易教材建设中探索一条自己的道路,为国际贸易学科建设贡献自己的力量。但鉴于国际贸易学科的开放性,以及国际贸易理论、实践和业务内容的不断发展,囿于编者和组织者的学识和水平,本套教材肯定会有一些不尽如人意的地方。希望各高等院校国际经济与贸易,以及相关专业的师生在实际使用中提出宝贵意见和建议,并及时向出版社反馈。我们将认真组织修订,不断提高教材质量,努力完善国际贸易教材体系。

储祥银

对外经济贸易大学教授

中国国际贸易促进委员会北京分会副会长

前 言

本书为普通高等院校国际经济与贸易专业本科系列规划教材之一,旨在普及商务礼仪知识,提高经贸类本科专业学生在未来商务活动中的礼仪素养,为其步入商界夯实基础,使其在国际性商务交往中“胸有成竹”、“游刃有余”。

在国际商务往来日益频繁的 21 世纪,国际商务礼仪已经成为世界各国商务活动中普遍遵循的行为规范和准则。从事商务活动的业内人士,只有掌握国际间通用的商务礼仪和礼节常识,通晓各国所特有的风俗文化、民族习惯,才能达到有效沟通、和谐共处、共同发展的目的。我们欣喜地看到,各大专院校也广为重视并相继开设与此相关的课程。《国际商务礼仪》教材,根据多年课堂教学的经验,在参阅大量书面以及网络文献资料的基础上编写而成,具有深入浅出、针对性强、具体生动、实用有效等特色。

全书总共包含 10 章,外加附录,涉及商务礼仪形象、商务办公礼仪、商务应酬礼仪、商务会议礼仪、商务谈判礼仪、商务用餐礼仪、商务信函礼仪、商务馈赠礼仪、商务礼仪危机、中国主要贸易伙伴国家和地区的商务礼仪等多方面、多层次的知识点。为便于学习者对各知识点的理解与把握,在每个篇章都分别设计了学习目标、学习导航、本章小结、复习思考题以及实训题目。每个篇章都用相关的“礼仪小故事”作为案例导入以加深学习印象,同时还穿插了各种“礼仪小贴士”在扩充知识面的前提下,增加阅读兴趣。

本书的出版,得到了电子工业出版社的大力支持,在此表示衷心感谢!诚挚地期待时贤们提供宝贵意见!

编 者

2007 年 4 月

目 录

第1章 礼仪在国际商务沟通中的作用	1	第4章 商务应酬礼仪	87
1.1 礼仪概述	2	4.1 商务介绍	88
1.2 国际商务礼仪原则	9	4.2 商务名片	95
本章小结	18	4.3 商务拜访	100
复习思考题	19	4.4 商务接待	106
实训题	19	本章小结	113
第2章 商务礼仪形象	20	复习思考题	113
2.1 仪容形象	21	实训题	114
2.2 仪表形象	34	第5章 商务会议礼仪	115
2.3 仪态形象	51	5.1 商务展会	116
2.4 语言形象	58	5.2 商务洽谈	120
本章小结	68	5.3 商务年会	124
复习思考题	68	本章小结	133
实训题	68	复习思考题	133
第3章 商务办公礼仪	69	实训题	134
3.1 商务通讯礼仪	70	第6章 商务谈判礼仪	135
3.2 办公室礼仪	76	6.1 商务谈判态度	136
本章小结	85	6.2 商务谈判形象	140
复习思考题	86	6.3 商务谈判语言	144
实训题	86	本章小结	150



复习思考题	150	第 9 章 商务馈赠礼仪	208
实训题	150	9.1 商务礼品选择与禁忌	209
第 7 章 商务用餐礼仪	151	9.2 商务赠礼	214
7.1 商务宴请	152	9.3 商务受礼	217
7.2 商务工作餐	162	本章小结	221
7.3 商务酒会	166	复习思考题	221
本章小结	171	实训题	222
复习思考题	172	第 10 章 商务礼仪危机	223
实训题	172	10.1 商务礼仪危机概述	224
第 8 章 商务信函礼仪	173	10.2 商务礼仪危机化解	230
8.1 信函设计	176	本章小结	234
8.2 销售信函	184	复习思考题	235
8.3 客户信函	189	实训题	235
8.4 账户信函	199	附录 A 中国主要贸易伙伴国家和	
本章小结	206	地区的商务礼仪	237
复习思考题	207	参考文献	251
实训题	207		

第1章

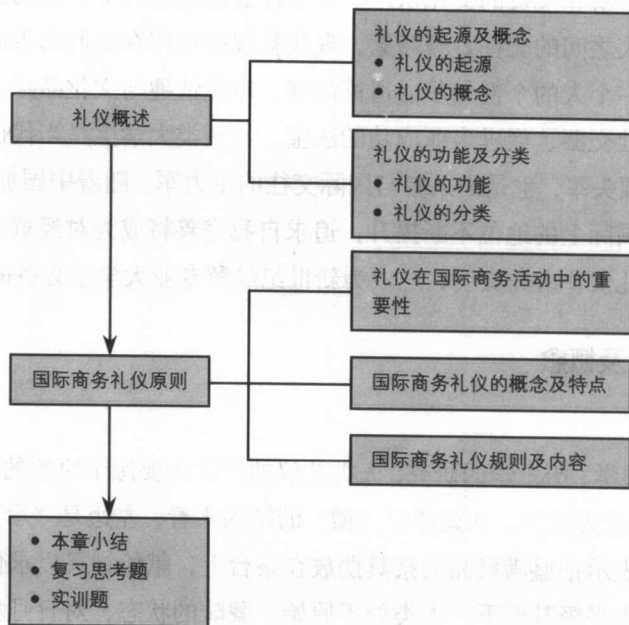
01

礼仪在国际商务沟通中的作用

本章学习目标

- ◆ 掌握礼仪以及商务礼仪最基本的概念和实质。
- ◆ 了解礼仪的起源、发展与特点。
- ◆ 明确国际商务礼仪的通用原则。
- ◆ 充分认识学习国际商务礼仪的理论与现实意义，树立礼仪意识。
- ◆ 主动提高自身修养，将礼仪知识运用于商务实践。

学习导航





礼仪概述



礼仪小故事

失“礼”误大事

有一位年轻的白领准备出国参加会议。一日，他去该国驻华使馆办理出国手续，使馆的接待人员正在处理别的事情，请他稍候。这位先生坐了片刻，颇感无聊，便随心所欲地翻阅办公室的报纸杂志。后来，工作人员问他问题，他也心不在焉的，还总是打断对方的问话，并表示出极度的不耐烦。为此，该国领事馆认为此人不具备参加会议的条件，要求换人。

点评：本故事中，主人公在办事过程中没有注重自己的言行举止，不懂得礼仪规范，待人没有礼节，所以很难赢得别人的尊重。

中国是文明古国，是世界文明的发源之地，素有“礼仪之邦”的美誉。中华民族的传统礼仪是我们最为丰富和宝贵的文化遗产。当今社会已经进入了科技高速发展的新时代，国与国之间、人与人之间的交往日益频繁，现代礼仪的运用在我们的生活中愈显重要。礼仪不仅集中体现了一个人的个性气质、道德修养、审美情趣与文化品味，也是我们提升个人形象、拓展商务社交圈、促进事业成功的法宝。经贸类大学生是当代优秀青年群体的代表，是先进文化的领头军，也是未来参与国际交往的主力军。随着中国加入 WTO、奥运会申办成功，中国在国际上的地位不断提升，追求自我完善将成为对经贸专业大学生的核心要求。因此，注重礼仪、讲究文明，应成为新世纪经贸专业大学生必备的修养。

1.1.1 礼仪的起源及概念

1. 礼仪的起源

首先，根据人类学、历史学的研究，人类礼仪的产生主要源于原始的宗教祭祀。《辞海》中注释：“礼”的本意为敬神。从繁体字“禮”的结构来看，左边是“示”字，意为祭祀敬神，右边是祭品，表示把盛满祭品的祭具摆放在祭台上，献给神灵以求保佑。这是因为在原始社会，生产力水平极其低下，人类处于原始、蒙昧的状态，对日月星辰、风雨雷电、



山崩海啸等自然现象无法解释,从而对自然界产生神秘感和敬畏感,形成了对大自然的崇拜,并按人的形象想象出各种神灵作为崇拜的偶像。同时,由于原始人对自身的梦幻现象无法解释,产生了“灵魂不死”的观念,进而产生了对民族祖先的崇拜。自然力量和民族祖先一直是原始社会最主要的两类崇拜对象。人类通过祭祀活动,表达对神和祖先的信仰、崇拜,期望人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先,从而得到力量和保护。在他们祭祀天地神明以求风调雨顺、祭祀祖先以求多赐福少降灾的过程中,原始的“礼仪”随之产生了。

另一方面,礼仪还源于协调人类相互关系的需要。为了生存和发展,在与大自然抗争的同时,人类的内部关系,如人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系也是人类必须解决好的问题。在群体生活中,男女有别、老少各异、扶老携幼既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要保证和维护的秩序。可以说,维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始动力。在此基础上,礼仪扩大到人际关系的其他方面。

另外,礼仪在许多情况下并不是哪个人创造的,而是在人与人之间的交往过程中,在社会生活中共同认定而形成,并被大家一致遵守和沿用的。所以礼仪又是约定俗成的。

我国礼仪的沿革是伴随着人类社会的发展而发展的,经历了一个由无到有、由低级到高级不断变革演化的漫长历史时期。由于历史阶段不同,不同时期的礼仪有着十分显著的特征。

(1) 原始社会的礼仪。人类处于蒙昧状态,生产力水平低下,人际关系十分简单,礼仪也非常简朴。由于人类没有同大自然抗争的力量,科学文化水平低下,对大自然的崇拜、图腾崇拜、祭天敬神成为原始社会礼仪的主要内容。同时,由于原始社会没有阶级,只有等级,如老与幼、首领与成员等,社会成员之间是平等的、民主的、有等级的,这个时期的礼仪也反映了民主、平等、等级的观念。原始社会的礼仪对于教育社会成员、维护社会秩序、规范生产和生活起到了相当于法律的作用。可以说没有礼仪,原始社会就不可能存在和发展。

(2) 奴隶社会的礼仪。随着社会生产力的发展,原始社会逐步解体,人类进入了奴隶社会,礼仪也被打上了阶级的烙印。奴隶主为了维护其统治,将原始的祭祀仪式发展成为符合奴隶制社会需要的伦理道德规范,礼仪成为维护奴隶主尊严和权威、调整统治阶级内部关系、麻醉和统治人民的工具。如周代的“三礼”,即《周礼》、《礼仪》和《礼记》,全面系统地反映了周代的礼仪制度,标志着周礼已经达到系统、完备的阶段,并由原先祭祀天地祖先的形式跨入了全面制约人的行为的领域。奴隶社会的尊君成为礼仪的核心,奴隶



和奴隶主之间没有平等可言，妇女更得不到起码的尊重。奴隶主通过礼仪制度不断地强化人们的尊卑意识，以维护统治阶级的利益，巩固其统治地位。在这个时期我国出现了孔子、孟子、荀子等一大批礼学家，第一次形成了一整套完整的礼仪制度，提出了许多重要的礼仪概念和规范，确定了我国崇古重礼的文化传统。“三礼”等珍贵的典籍和文献，是我国礼仪的经典之作，对我国后世的礼仪建设起到了不可估量的作用。

(3) 封建社会的礼仪。在奴隶社会礼仪的基础上，顺应封建社会政治统治的需要，礼仪得到进一步深化发展。封建礼制在最大限度地运用于社会和政治统治的同时，再通过一系列的教化，使礼制的规范和要求，不仅运用于社会生活的一切领域，而且内化为人们的思想意识，指导和规范人们的言行，成为人们思想和行为的准则。奴隶社会的尊君观念在封建社会发展为“君权神授”的理论体系，即皇权是神给的，所以“天不变，道亦不变”。“道”指的就是著名的“三纲五常”，“三纲”即君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲。“五常”即仁、义、礼、智、信。“三纲五常”形成了完整的封建礼仪道德规范。到了宋代，封建礼制有了进一步发展，诞生了完整的封建理学理论，并把道德和行为规范作为封建礼制的中心，“三从”、“四德”就是这一时期妇女道德礼仪的标准，妇女的地位进一步下降。明清时期延续了宋代以来的封建礼仪，并进一步完善。封建礼仪中的“君权神授”夸大神化了帝王权力，“三纲五常”、“三从”、“四德”使人的个性受到了极大的压抑，限制了人们之间的平等交往。封建礼仪集政治、法律、道德于一身，是统治阶级最重要的统治工具。但是它也为调整封建社会人们的相互关系，为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准，在历史上发挥了一定的积极作用。

(4) 半封建半殖民地社会的礼仪。伴随着西方侵略者的坚船利炮，中国被迫打开了闭关锁国的大门，进入了半封建半殖民地社会。西方侵略者进入中国的同时，西方的政治、经济、文化、思想以及资本主义的道德和礼仪也一同进入中国。西方文明和文化的冲击，导致了中国传统政治秩序的瓦解和崩溃，也导致了中国传统伦理道德的瓦解。在礼仪制度和规范上，一方面，中国封建礼制面临着“礼崩乐坏”；另一方面，由于中国传统文化博大精深，资本主义礼仪规范只能部分地为中国国民所接受。所以在这一时期，中国传统礼仪和资本主义礼仪相互撞击，在一定范围和一定层次上相互融合，形成中西合璧的礼仪大杂烩。资本主义礼仪规范的传入方式虽然不光彩，但由于其规范中体现了自由、民主等思想，所以受到了中国进步阶层的欢迎，并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面。资本主义礼仪规范在中国的推广和实施，为中国传统礼仪注入了新的生机，简化了中国传统



礼仪的繁文缛节，客观上促进了世界各国礼仪道德文化之间的交流和学习。

(5) 近现代礼仪。中华人民共和国成立以后，社会性质发生了根本的变化，礼仪同道德一起，为形成良好的社会公德，提高人民素质做出了贡献。社会主义社会的礼仪，既继承和弘扬了中华民族的传统美德，又学习和吸收了世界其他国家和民族的先进礼仪。这些礼仪在20世纪五六十年代集中发挥了行为规范和道德准则的作用，形成了人们之间诚恳相待、助人为乐，甚至“路不拾遗、夜不闭户”等世所公认的良好社会风尚。

改革开放以来，随着中国同世界各国交流的增多，西方的礼仪文化迅速传入我国，使我国礼仪规范又增加了许多新的内容，更加符合国际惯例的要求。我国现代礼仪是在中国传统礼仪的基础上，取其精华，去其糟粕，继承和发扬了中华民族在礼仪方面的优良传统，具有时代特点的礼仪规范，又是适应改革开放，在新的层次上同国际礼仪接轨，符合国际通行原则的礼仪规范。

2. 礼仪的概念

在我国，礼和仪有时是分开使用的，各有其意。《辞海》中对“礼”的解释主要有三种：一为敬神，引申为对别人表示敬意；二为表达敬意或为表示隆重而举行的仪式；三为规范，泛指奴隶社会或封建社会贵族等级的社会规范和道德规范。“仪”在《辞海》中有礼节、仪式、法度、法则、容貌、举止等含义。由此可见，礼仪的内容相当宽泛。

当前我国礼仪界的学者们通常认为，礼仪是人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以指在较大、较隆重的场合为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式，也可以泛指人们相互交往的礼节、礼貌。礼仪是对礼貌、礼节和仪式的统称。其本质是对他人的尊重、体贴和关爱，因此礼仪是建立在对他人的尊重、体贴和关爱之上的、人们共同遵守的行为规范和准则。

具体而言，礼貌是指人们在相互交往过程中表示敬重和友好的行为规范。古人对礼貌的解释是：“礼者，接之以礼；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”就是说待人处事要讲文明，言语动作要谦虚、恭敬。人们在相互交往中有礼貌，不仅体现了人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系，而且有助于调节人与人之间的相互关系，缓解和避免某些不必要的个人冲突。讲究礼貌是人类社会发展的客观要求，是人们正常地进行社会生产和生活的起码条件。

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊重、祝颂、问候、致意、哀



悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。没有礼节，就谈不上礼貌，而讲礼貌就必然伴有具体的礼节。礼节的形式很多，如握手、鞠躬、馈赠等。各国、各民族都有自己的特殊礼节，并且礼节也随着时代的进步而发展变化。因此在相互交往中，特别是商务往来中，熟知并尊重各国、各民族的礼节和习俗是十分必要的。

仪式是一种正式的礼节形式，是指为表示礼貌和尊重在一定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。由于目的不同，举行的仪式也多种多样，有迎送仪式、签字仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式以及升旗仪式等。仪式作为表达礼貌、礼节的形式，在礼仪中具有重要的作用。

综上所述，礼仪是由一系列表现礼貌的礼节构成的，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的重要表现形式。对个体而言，礼仪是我们商务生活和人际交往中不可缺少的通行证。对社会而言，礼仪则是精神文明建设的重要组成部分，是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

1.1.2 礼仪的功能及分类

1. 礼仪的功能

中国古代的颜元曾就礼仪的重要性做过如下描述：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”现代社会中，礼仪已然渗透到日常生活的方方面面，无时无刻不在发挥着它的作用。礼仪之所以被广泛提倡，之所以受到社会各界的高度重视，主要是因为它对社会、对个人具有多方面的重要功能。

(1) 教育导向功能。在社会生活中，礼仪对国民综合素质，尤其是道德素质的提高，有着十分重要的教育和导向功能。加强礼仪教育，提高全体国民的道德素质，做到讲文明、讲礼貌，社会就会更安定、更和谐。

礼仪对于个人的教育导向作用尤为突出。通过学习礼仪，可以提高自身的道德修养和文明程度，更好地展示自身的优雅风度和良好的形象。一个彬彬有礼、言谈有致的人，会受到人们的尊重和赞扬，同时，也会给周围人、给社会带来温暖和欢乐。礼仪教育是培养和造就当今社会一代新人的重要内容，其教育导向作用是显而易见的，也是其他形式不可替代的。

(2) 沟通协调的功能。促进人际关系的沟通和人们的社会交往，改善人们的相互关系，



是礼仪的又一重要功能。现代社会人际交往日益增多,人们通过社交调节生活、建立友谊、融洽关系、增长见识、扩展信息。讲究礼仪,可以唤起人们的沟通欲望,相互建立起好感和信任,进而形成和谐、良好的人际关系,促进交际的成功。

由于每个人的社会政治、经济、文化背景不同,性格、职业、年龄、性别也存在差异,人们在交往中常常表现出不同的价值取向。礼仪作为社会交往的规范和准则,可以很好地协调人们之间的相互关系,起到“润滑剂”的作用。可以说,礼仪的学习和应用,有利于建立新型的人际关系,使人们在交往中严于律己、宽以待人、互尊互敬、和睦相处,形成良好的社会环境和健康向上的社会风尚。

(3) 规范维护的功能。社会生活中,不论是生产活动还是日常生活,人们都必须按一定的客观规律办事,都必须有正常的社会秩序,每个人的行为都必须遵守一定的社会生活准则和规范。礼仪约束着人们的动机和态度,规范着人们的行为方式,协调着人与人之间的关系。可以说社会的稳定运行、社会秩序的有条不紊、人际关系的协调融洽,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范和要求。正是因为礼仪有规范和维护的功能,人们自觉地遵守,就能培育良好的社会风尚和道德习惯,保证社会正常的生产和生活秩序。

(4) 促进社会发展的功能。礼仪具有推动社会进步、发展社会主义精神文明的功能。历史上孔子主张“为政以德”,即以德治国,并认为:“道之以政,齐之以刑,民免而无耻;道之以德,齐之以礼,有耻且格。”充分说明了礼仪在国家建设和社会发展中的重要地位和作用。

现代社会,人们常把礼仪看做一个民族的精神面貌和凝聚力的体现,是精神文明的一个重要组成部分。学习礼仪、遵守礼仪,可以净化社会风气,提升个人和社会的精神品位,展示良好形象,推动精神文明建设,促进社会和谐发展。

2. 礼仪的分类

礼仪是由礼仪的主体、客体、媒体以及环境四个最基本的要素构成的。主体指的是礼仪活动的操作者和实施者;客体指的是礼仪活动的指向者和承载者;媒体指的是礼仪活动所依托的一定的媒介;环境指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。结合礼仪的这四大要素,可做如下分类。

(1) 以交往范围为依据,可将礼仪分为社交礼仪和涉外礼仪。

社交礼仪,也可称为交际礼仪,指的是社会各界人士,在一般性的交际应酬中所应当



遵守的礼仪。

涉外礼仪,也可称为国际礼仪,指的是人们在国际交往中,在同外国人打交道时所应遵守的礼仪。

(2)以行业来划分的话,则可将礼仪分为公务员礼仪、商务礼仪、服务礼仪、金融礼仪、会展礼仪、学校礼仪等。

公务员礼仪,也称政务礼仪,指的是国家公务人员在执行国家公务及日常人际交往过程中应当遵守的礼仪。

商务礼仪,指的是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士,在商务往来中所应当遵守的礼仪。

服务礼仪,指的是各类服务行业的从业人员,在自己的工作岗位上所应当遵守的礼仪。

金融礼仪,指的是金融行业的从业人员在业务往来中要遵守的礼仪。

会展礼仪,指的是从事和参与会展工作的从业人员,在工作过程中所要遵守的礼仪。

学校礼仪,指的是教师与学生在学校的日常工作、学习与生活中应当遵守的基本礼仪。



礼仪小贴士

华盛顿在15岁时写了一本《恭敬待人处世言行守则》的小册子,其中有这样几条:

1. 不要成为破坏公共活动气氛的人。无法确知自己是否会受欢迎的场合,切不可前去。
2. 要尊敬长者,特别是年轻的主管,遇上更高层主管时更应注意礼节。当遇见地位高于你的人,应立即止步致意,假如是在门口或任何笔直的通道,则要恭敬地退让一旁让对方先行。
3. 在公共场合言行要谨守分寸,不可高声狂笑,也不可大笑不止,不知自制。
4. 书写商业书信或介绍他人时,要恰当使用称呼,冠以适当头衔。

青年华盛顿不仅把处世行为礼仪守则写了出来,而且在生活中也做到了。良好的礼仪风范和灵活的社交技巧帮助他日后成就大事,成为美利坚合众国的第一任总统。

资料来源:黄庆杰,吴琼. 成功者礼仪全书. 中国华侨出版社