



中等职业教育“十二五”规划教材

SHANGWU LIYI

商务礼仪

◎主编 杨长进 曾祥君

◎策划 西翔教育

职场
模拟仓

再现真实职场环境

培养学生运用所学知识
解决实际问题

航空工业出版社

中等职业教育“十二五”规划教材

商务礼仪

主编 杨长进 曾祥君

航空工业出版社

北京

内 容 提 要

本书主要介绍了商务礼仪的相关知识及其应用,全书共分为6个项目,分别介绍了商务礼仪的基本知识、商务人员的形象礼仪、商务人员的交往礼仪、商务仪式与专题活动礼仪、商务宴请礼仪和涉外商务礼仪。本书采用“项目—任务”的教学模式,每个任务包括学习目标、案例导入、基础知识和能力训练。并且在需要之处穿插了小案例、知识角。本书在编写时即注重基础知识的讲解,也注重学生的实际操作,以期使学生不仅能够掌握商务礼仪的知识,还能够将所学知识应用到不同的商务交往活动中。

本书可作为文秘类、现代服务类、营销类、商务类专业学生的教学用书,也可作为从事商务活动的人员学习商务礼仪的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 杨长进, 曾祥君主编. — 北京: 航空工业出版社, 2014.6
ISBN 978-7-5165-0490-1

I. ①商… II. ①杨… ②曾… III. ①商务—礼仪
IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第115148号

商务礼仪 Shangwu Liyi

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑2号院 100012)

发行部电话: 010-84934379 010-84936353

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2014年6月第1版

2014年6月第1次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 10.75

字数: 242千字

印数: 1—6000

定价: 26.00元

目 录

项目一 商务礼仪概述	1
任务一 认知礼仪	2
一、礼仪的含义	3
二、礼仪的表现	3
三、礼仪的起源和发展	3
▲ 案例题	6
▲ 实训题	6
任务二 认知商务礼仪	6
一、商务礼仪的含义	7
二、商务礼仪的特点	7
三、商务礼仪的作用	8
四、商务礼仪的基本原则	9
▲ 案例题	12
▲ 实训题	13
项目二 商务人员形象礼仪	14
任务一 熟悉仪容礼仪	15
一、仪容概述	15
二、面部修饰	16
三、发型修饰	20
四、手部护理	24
▲ 案例题	25
▲ 实训题	25
任务二 熟悉服饰礼仪	26
一、着装的基本原则	27
二、男士着装	28
三、女士着装	33
▲ 案例题	37



▲ 实训题	37
任务三 熟悉仪态礼仪	38
一、站姿礼仪	39
二、坐姿礼仪	41
三、走姿礼仪	43
四、蹲姿礼仪	44
五、表情礼仪	45
▲ 案例题	47
▲ 实训题	48
项目三 商务人员交往礼仪	50
任务一 了解见面礼仪	51
一、称呼礼仪	51
二、打招呼礼仪	54
三、握手礼仪	54
四、介绍礼仪	57
五、名片礼仪	60
六、社交中其他礼仪	64
▲ 案例题	65
▲ 实训题	66
任务二 掌握拜访与接待礼仪	66
一、拜访礼仪	67
二、接待礼仪	70
▲ 案例题	77
▲ 实训题	77
任务三 掌握馈赠礼仪	78
一、馈赠礼品的目的	78
二、礼品的选择	79
三、礼品的馈赠	79
四、礼品的受赠	81
▲ 案例题	82
▲ 实训题	82
任务四 熟悉电话礼仪	83
一、拨打电话的礼仪	84

二、接听电话的礼仪	85
三、使用手机的礼仪	86
▲ 案例题	87
▲ 实训题	88
项目四 商务仪式与专题活动礼仪	89
任务一 掌握开业典礼礼仪	90
一、开业典礼的筹备工作	90
二、开业典礼的程序	94
三、开业典礼的礼仪要求	96
▲ 案例题	97
▲ 实训题	97
任务二 掌握剪彩仪式礼仪	98
一、剪彩的筹备工作	99
二、剪彩仪式的礼仪要求	101
▲ 案例题	103
▲ 实训题	103
任务三 掌握签字仪式礼仪	104
一、签字仪式的准备	105
二、签字仪式的基本程序	107
▲ 案例题	108
▲ 实训题	109
任务四 熟悉新闻发布会礼仪	110
一、会前准备	111
二、会议程序礼仪要求	113
▲ 案例题	114
▲ 实训题	114
项目五 商务宴请礼仪	116
任务一 熟悉宴请的基本礼仪	117
一、宴请的种类与形式	118
二、宴会准备礼仪与赴宴礼仪	119
▲ 案例题	122
▲ 实训题	122
任务二 掌握中式宴请礼仪	123

一、中式宴请的桌次和座次礼仪	123
二、中餐上菜礼仪	126
三、中餐餐具的使用礼仪	127
四、中餐就餐礼仪	129
▲ 案例题	129
▲ 实训题	130
任务三 掌握西式宴请礼仪	130
一、西式宴请的座次礼仪	131
二、西餐的上菜礼仪	133
三、西餐餐具的摆放和使用礼仪	134
四、西餐就餐礼仪	136
▲ 案例题	138
▲ 实训题	138
项目六 涉外商务礼仪	140
任务一 掌握涉外见面问候礼仪	141
一、问候	142
二、行礼	142
▲ 案例题	144
▲ 实训题	145
任务二 掌握礼宾次序礼仪	145
一、礼宾次序的含义	146
二、礼宾次序的安排	147
▲ 案例题	149
▲ 实训题	150
任务三 掌握涉外馈赠礼仪	150
一、选择礼品	151
二、礼品的包装	152
三、馈赠礼品的时机及方式	152
四、礼品的接受	152
▲ 案例题	153
▲ 实训题	154
任务四 了解不同国家的商务礼仪	154
一、亚洲部分国家的商务礼仪	155

二、北美洲部分国家的商务礼仪·····	156
三、欧洲部分国家的商务礼仪·····	157
四、非洲和大洋洲部分国家的商务礼仪·····	159
▲ 案例题·····	160
▲ 实训题·····	160

项目一 商务礼仪概述

随着社会经济的不断发展，商务活动的不断增多，企业之间的商务往来越来越频繁，礼仪在商务往来中的作用也日益突出。因此，我们要重视礼仪的学习。只有学好礼仪，并将其有效地运用在商务活动中，才能在各种商务活动中如鱼得水，得心应手。

奥威特（古罗马）曾说过：“使一个人伟大，并不在于富裕和门第，而在于可贵的行为和高尚的品性。”而可贵的行为和高尚的品性的外在表现就是他的礼仪风范。

你若想在商务场合中成为一个彬彬有礼、魅力四射的人，那么，请从礼仪修养做起吧！



使一个人伟大，并不在于富裕和门第，而在于可贵的行为和高尚的品性。

奥威特（古罗马）

任务一 认知礼仪



学习目标

学完本任务，你应该能够：

- ❖ 了解礼仪的含义。
- ❖ 了解礼仪的起源和发展。



案例导入

最有修养的人

有一批应届毕业生 22 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。在接待室里，秘书给大家倒水时，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”轮到林晖时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句。

门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。林晖左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不齐，越发显得零乱起来。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好象都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一



图 1-1 学习礼仪

些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林晖面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林晖礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林晖的肩膀：“你叫什么名字？”林晖照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，林晖的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师：“林晖的学习成绩最多算是中等，凭什么选他而没选我们？”导师

看了看这几张尚属稚嫩的脸,笑道:“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的,你们的成绩甚至比林晖还要好,但是除了学习之外,你们需要学的东西太多了,修养是第一课。”

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。



基础知识

一、礼仪的含义

礼仪是指人们在社会交往中共同遵守的表示尊重、友好的行为规范和准则。礼仪作为一种行为规范,体现着对他人的敬意与尊重,要求人们自觉遵守社会公共道德,自觉尊重他人和尊重自己,自觉平等待人,自觉真诚守信,自觉注重仪表、谈吐等。

二、礼仪的表现

礼仪的内容非常丰富,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等方面。礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的具体行为,如尊老爱幼;礼节是指人们在交往过程中,相互问候、致意、祝愿、慰问等惯用的规则和形式,如握手、送礼物等;仪表是指人的外表,包括容貌、服饰、姿态等方面;仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动,如开业典礼等。

三、礼仪的起源和发展

(一) 礼仪的起源

中华民族素来享有礼仪之邦的美誉,其礼仪起源于原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动。原始宗教活动和祭祀活动是严格按照一定的程序和方式进行的,它们在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,并最终产生了礼仪。

(二) 礼仪的发展

礼仪的发展大致可以分为萌芽与草创时期、形成时期、发展与变革时期、强化与衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期,如表 1-1 所示。

表 1-1 礼仪的发展

阶段	时间	主要内容
萌芽与草创时期	原始社会中晚期至公元前 21 世纪	宗教礼仪、祭祀礼仪
形成时期	夏商周时期（公元前 21 世纪至公元前 771 年）	五礼（吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼）
发展与变革时期	春秋与战国时期（公元前 771 年至公元前 221 年）	出现了“礼崩乐坏”的局面，创造新礼
强化与衰落时期	秦、汉朝至清朝末年（公元前 221 年至 1911 年）	尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人
现代礼仪时期	辛亥革命以后至新中国成立（1911 年至 1949 年）	旧礼破新礼立，握手礼逐渐流行
当代礼仪时期	新中国成立至今	现代礼仪逐渐规范并趋于完善

1. 萌芽与草创时期

原始社会中晚期至公元前 21 世纪是礼仪的萌芽与草创时期。这个时期内，人类逐渐开化，并在群体生活中逐步积累和约定出一系列秩序（具体表现为宗教礼仪、祭祀礼仪等），进而促进了原始礼仪雏形的形成。例如，当时的人们已经注意到尊卑有序、男女有别。在席位安排上，长辈在上、晚辈在下；男子在左、女子在右等。



课堂讨论

为什么说中国是“礼仪之邦”？请举例说明。

2. 形成时期

夏、商、周时期（公元前 21 世纪至公元前 771 年）是礼仪的形成时期。这个时期内，周朝五礼（即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼）的确立代表着礼仪的基本形成。吉礼是指祭祀的典礼；凶礼是指丧葬礼仪；军礼是指阅兵、出师等仪式；宾礼是指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；嘉礼是指婚礼、冠礼、饮食之礼、庆贺之礼等。

3. 发展与变革时期

春秋与战国时期（公元前 771 年至公元前 221 年）是礼仪的发展与变革时期。这个时期内，周朝的传统礼制出现了“礼崩乐坏”的局面，新的礼仪理论在孔子、孟子、荀子等思想家的推动下发展、革新。

4. 强化与衰落时期

从秦、汉朝至清朝末年（公元前 221 年至 1911 年）是礼仪的强化与衰落时期。这个时期的前期，尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪得到了强化；后期，随着清王朝政府的腐败和西方礼仪的传入，古代礼仪盛极而衰。

5. 现代礼仪时期

从辛亥革命以后至新中国成立（1911 年至 1949 年）是我国的现代礼仪时期。这个时

期内,旧礼破新礼立,现代礼仪的帷幕被正式拉开,握手礼在中国逐渐流行。

6. 当代礼仪时期

新中国成立至今是我国的当代礼仪时期。这个时期内,我国的礼仪得到了全新的发展,各种现代礼仪逐渐规范并趋于完善。



读一读

张良圯桥进履

张良是汉朝的大智谋家,曾辅佐汉高祖刘邦破秦灭楚,为建立汉王朝立下过汗马功劳。据传在他年轻时,曾有过这么一段故事。

一天,张良信步在圯水桥上,见一位穿着十分寒酸的老人当道,张良出于尊老的想法欣然让路。继则,老人又故意将鞋丢落桥下,并以命令的口气要张良将他的鞋子捡回来。面对如此无理的要求,张良一想他年事已高,尊老忍让为上,便下桥拾鞋,拂去灰尘,跪下给老人穿好。老人有所感动,随即约张良五天后一早原地见面。张良感到事有蹊跷,跪下答应而退。

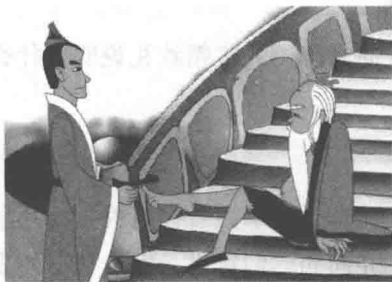


图 1-2 张良圯桥进履

五天后,天大亮时张良赴约,见老人已先在桥头,老人指责张良:“小人,赴老人之约,为什么迟到?过五天后早点来!”五天后,张良三更鸡鸣便去,无奈又落在老人的后面,老人告诉他,五天后再来。又过了五天,张良不到半夜就赶去,等了一会儿老人才赶到。老人见张良已到,显得很高兴,感叹说“孺子可教也”,这才把《太公兵法》交与张良。

获此兵书,张良潜心研读,如虎添翼,不仅成了一位大军事家,而且成为一位大智谋家。他担任刘邦的首席谋士,为破秦灭楚,建立强盛的汉王朝立下了奇功。

分析:正是由于张良懂礼貌、讲礼节,才给老人留下了良好的印象,才获赐了兵书。同样,在商务活动中,讲礼节,重仪态不仅能给对方树立良好的个人形象,而且也能为其所在的单位赢得美誉,进而促进双方顺利合作。



能力训练

▲ 案例题

《林肯传》中有这样一件事：一天，林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出，途遇一老年黑人深深地向他鞠躬。林肯点头微笑并也摘帽还礼。同行的绅士问道：“为什么你要向黑鬼摘帽？”林肯回答说：“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”可见林肯深受美国人民的热爱是有其原因的。1982年美国举行民意测验，要求人们在美国历届的40位总统中挑选一位“最佳总统”时，名列前茅的就是林肯。

思考：

林肯向老年黑人脱帽致礼说明了什么？

▲ 实训题

搜集一至二则中国古代有关文明礼貌的佳话，或由于某些方面的失礼行为而造成的不良后果，并向同学们宣讲，发表自己的观点，认识到学习礼仪的重要性。

任务二 认知商务礼仪



学习目标

学完本任务，你应该能够：

- ❖ 理解商务礼仪的含义。
- ❖ 了解商务礼仪的特点和作用。
- ❖ 熟悉商务礼仪的基本原则。



案例导入

礼仪就在细节中

王先生是国内某公司的董事长，为拓展公司业务，准备寻找一个产品代理人。很多有着丰富商业经验的人前来洽谈合作事宜，最终王先生选择了一个没有多少经验的年轻小伙子。王先生的朋友挺奇怪。

王先生说：“你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，并随手关上了

门,这说明他很懂礼貌,做事很仔细;当看到那位残疾老人时,他立即起身让座,这表明他心地善良,知道体贴别人;那本书是我故意放在地上的,所有的来者都不屑一顾,只有他俯身捡起,放在桌上;当我和他交谈时,我发现他衣着整洁,头发梳得整整齐齐,指甲修得干干净净,谈吐温文尔雅,思维十分敏捷。这些小节反映了他的个人修养、品位和层次。因而,我能够放心地把产品交给他代理。

从上述案例我们可以看出,礼仪在商务交往中起着重要的作用。它能够展示个人的良好教养与优雅的风度,能够在商业交往中给对方留下深刻的印象,从而促成双方顺利合作。



图 1-3 商务礼仪



基础知识

一、商务礼仪的含义

商务礼仪是指人们在商务活动中,为了塑造良好的个人和组织形象,以及表示对交往对象的尊重和友好而共同遵守的行为规范和准则。它是一般礼仪在商务活动中的具体体现和应用,是开展商务活动时必不可少的交流工具。

二、商务礼仪的特点

商务礼仪具有普遍认同性、形式规范性、时代变化性、地域差异性和效益性的特点。

(一) 普遍认同性

商务礼仪在商务活动领域内被人们共同认可、普遍遵守,且在全世界范围内几乎是通用的,具有全人类的共同性,如微笑、握手等。

(二) 形式规范性

商务礼仪的表现形式具有一定的规范性,即对人们在商务活动中的言行举止确立了相应的标准。人们按照这种形式规范进行着装、言谈和行动,就能够在商务场合表现得得体恰当、彬彬有礼。



读一读

中国 WTO 首席谈判代表龙永图曾讲了一个耐人寻味的故事:

一次在瑞士,龙永图与几个朋友去公园散步,上厕所时,听到隔壁的卫

生间里“砰砰”地响，他有点纳闷。出来之后，一位女士很着急地问他有没有看到她的孩子，她的小孩进厕所十多分钟了，还没有出来，她又不能进去找。龙永图想起了隔壁厕所间的响声，便进去打开厕所门，看到一个七八岁的小孩正在修抽水马桶，怎么弄都抽不出水来，急得满头大汗，这个小孩觉得他上厕所不冲水是违背规范的。

分析：这位儿童自觉遵守礼仪规范的精神是很值得我们学习的。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式，任何人要想要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。

（三）时代变化性

商务礼仪不是一成不变的，它会随着时代的发展而不断地被赋予新的内容。例如，在快节奏的经济生活环境下，现代商务礼仪便向简洁、务实的方向发展。

（四）地域差异性

不同文化背景下的商务礼仪在内容和形式上存在一定的差异。例如，不同国家或地区的人，其问候致意的形式不同，有的脱帽点头致意，有的手抚胸口致意，有的握手致意等。

（五）效益性

商务礼仪能够协调个人或组织与其商务对象之间的关系，促进双方的顺利合作，从而利于经济效益的提升。

三、商务礼仪的作用

商务礼仪主要具有规范行为、塑造形象、沟通信息和联络感情的作用。

（一）规范行为

商务礼仪中一系列行为准则和活动程序能够规范个人和组织在商务活动中的行为，使商务活动以更加体面和友好的方式进行。例如，在签字仪式上，按照商务礼仪程序进行操作，能够体现仪式的正规和隆重。

（二）塑造形象

正确规范地运用商务礼仪能够为商务人员塑造良好的个人形象，建立良好的商务关系，塑造良好的企业形象，从而利于提升企业的经济效益和社会影响力。例如，我国的许

多企业通过统一企业标志、服装、色彩等,塑造组织统一的社会形象,也使组织的员工自觉地维护组织的形象。又如,有些组织通过开业庆典、周年纪念、表彰大会等仪式,激发员工对本组织的了解,加深感情,增强组织的凝聚力和向心力。

(三) 沟通信息

商务礼仪能够表达不同的信息,人们可以通过言语、行动、表情、礼品馈赠等礼仪形式向商务伙伴表达感情、传递信息。例如,人们通过面带微笑地与对方握手来传递“你好”或“很高兴见到你”的信息。



图 1-4 塑造形象

(四) 联络感情

恰如其分的商务礼仪的运用,易于在商务人士之间架起一座沟通的桥梁,从而为建立友好合作的商务关系,为取得商务交往的成功提供保障;反之,不合时宜地运用商务礼仪,则很容易产生感情排斥,最终影响到商务活动的顺利发展。

四、商务礼仪的基本原则

商务礼仪的内容包罗万象,且在不同情况下的运用方法不同。因此,商务人员要想在纷繁复杂的商务活动中把握得体的礼仪尺度,充分发挥商务礼仪的沟通协调作用,就必须掌握商务礼仪的基本原则。

(一) 注重形象原则

在商务交往中,人们往往根据交往对象的第一印象来初步判断其修养和素质,且第一印象一旦形成就很难再改变。因此,商务人员在商务活动中一定要注重塑造良好的个人形象,以体现自我尊重和对交往对象的重视,给对方留下美好的印象。

(二) 尊重原则

尊重是商务礼仪的灵魂。在商务交往中,商务人员应将对交往对象的尊重放在首位,自己的言行举止千万不可伤害对方的尊严和人格。



读一读

敬人者, 人恒敬之

日本东芝电器公司,曾一度陷入困境,员工士气低落。当士光敏夫出任