

职业教育市场营销专业精品教材



商务礼仪实务

陈纯莹◎主编

- 穿插大量礼仪图片、编排精彩礼仪学堂
- 创设独到礼仪问题、介绍经典礼仪故事
- 设计相关礼仪演练、留有空间礼仪自评



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

职业教育市场营销专业精品教材

商务礼仪实务

主 编 陈纯莹

副主编 张 琼 余硕秋

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

内 容 简 介

本书分三篇九个项目,包括:基础篇——礼仪概述、仪态礼仪、仪表礼仪、仪容礼仪、言谈礼仪;实务篇——商务礼仪、职场礼仪;扩展篇——中国传统礼仪习俗、世界各地礼仪习俗。本书较全面地介绍了商务活动中应具备的礼仪知识。学生自学者可借助礼仪问题导入,再阅读礼仪故事及点评、再进入礼仪学堂学知识,再进行礼仪演练,最后进行礼仪自评。也可由教师讲授礼仪学堂、组织开展礼仪演练,进而使学生们综合学演练来全面提高商务礼仪技能和水平。

本书配备电子资料包(电子课件、习题解答等),请登录华信教育资源网(www.hxedu.com.cn)免费下载。

本教材主要面向市场营销、电子商务、物流管理、国际商务、商务秘书、商务英语、旅游管理、财务管理、投资理财等经贸类专业的在校生,也可供自学者使用。

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

商务礼仪实务 / 陈纯莹主编. —北京: 电子工业出版社, 2013.8
职业教育市场营销专业精品教材

ISBN 978-7-121-20547-7

I. ①商… II. ①陈… III. ①商务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第113372号

策划编辑: 陈 虹

责任编辑: 郝黎明 特约编辑: 蒲 玥

印 刷: 北京天宇星印刷厂

装 订: 三河市鹏成印业有限公司

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: 787×1 092 1/16

印张: 14 字数: 358.4千字

印 次: 2013年8月第1次印刷

印 数: 3000册 定价: 32.00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。



前 言

孔子曰：“不学礼，无以立。”古人亦云：“不知礼者，难为人也”。在市场经济的大潮中，不知商务礼仪者，难为商也。商务活动是一种重要的商务交往形式，商务往来、商务交际、商业场合等有必要遵循一定的规则和规范，从而形成了商务礼仪。因此一个人只有具备较强的交际能力、掌握商务礼仪知识，才能立足于竞争激烈的商业社会中。商务礼仪的重要性已越来越被商界人士所认识和看重。

针对目前职业院校经贸类专业学生的认知特点、学习规律、就业现状等实际状况，结合企业的实际需求和商务活动的实际要求，我们遵循理论与实践相结合的原则，编写《商务礼仪实务》这本教材的特色是：穿插大量礼仪图片、创设独到礼仪问题、介绍经典礼仪故事、编排精彩礼仪学堂、设计相关礼仪演练、留有空间礼仪自评。

本教材由广州城市职业学院教师、原广东省财经职业技术学校高级讲师（有十多年礼仪教学经验）、多年负责“全国中等职业技术学校文明风采展示类之职业礼仪比赛”的项目负责人及指导老师陈纯莹任主编，广东省财经职业技术学校张琼、余硕秋任副主编，钟娟玲、黎雪贞以及广州市机电高级技工学校的李叶参加了编写。具体分工如下：陈纯莹负责项目一、项目六的编写，钟娟玲负责项目二的编写，张琼负责项目三、项目八的编写，李叶负责项目四的编写，余硕秋负责项目五、项目九的编写，黎雪贞负责项目七的编写。

本书在编写过程中参考了一些礼仪书刊、查阅了一些礼仪网站的资料，选用了一些广东省财经职业技术学校学生参加第七、八、九届“全国中等职业技术学校文明风采展示类之职业礼仪比赛”的师生礼仪活动图片，在此对各位同行和图片上的师生们致谢。而由于编者水平所限，编写时间又较匆促，书中难免稍有错漏，恳请读者和同行雅正。在此也一并致谢！

本书配备电子资料包（电子课件、习题解答等），请登录华信教育资源网（www.hxedu.com.cn）免费下载。

编 者



目 录

基 础 篇

项目一 礼仪概述	1
任务一 认知礼仪	2
任务二 认知商务礼仪	7
项目二 职业形象之仪态礼仪	17
任务一 认知仪态	18
任务二 表情礼仪	19
任务三 姿态礼仪	22
任务四 动作礼仪	30
项目三 职业形象之仪表礼仪	36
任务一 认知仪表	37
任务二 服装礼仪	38
任务三 饰品礼仪	46
项目四 职业形象之仪容礼仪	52
任务一 认知仪容	53
任务二 发型礼仪	55
任务三 化妆礼仪	61
任务四 肢体礼仪	66
任务五 香水礼仪	69
项目五 职业形象之言谈礼仪	75
任务一 认知言谈	76
任务二 言谈礼仪技巧	79



任务三 言谈注意事项	87
------------------	----

实 务 篇

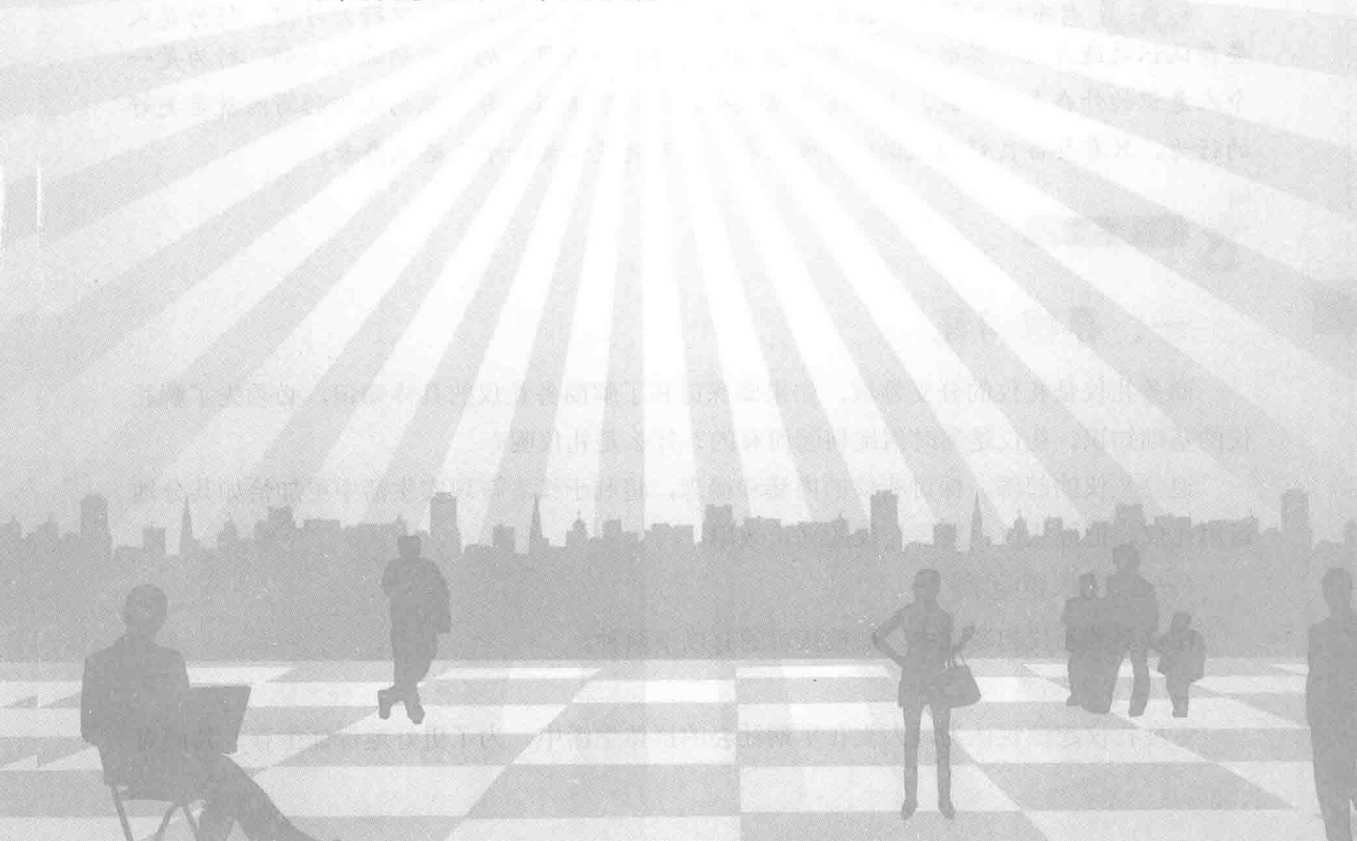
项目六 商务礼仪	95
任务一 商务会面	96
任务二 商务会务	106
任务三 商务仪式	112
任务四 商务宴请	119
任务五 商务馈赠	131
任务六 商务舞会	135
项目七 职场礼仪	144
任务一 办公室礼仪	145
任务二 酒店宾馆礼仪	151
任务三 车站礼仪	157
任务四 机场礼仪	161
任务五 商场礼仪	166

拓 展 篇

项目八 中国传统礼仪习俗	174
任务一 我国传统节日及礼俗	175
任务二 各民族节日及礼俗	181
项目九 世界各地礼仪习俗	191
任务一 世界主要国家的礼俗	192
任务二 西方国家的主要节日	206
任务三 宗教礼仪介绍	209
参考文献	217

礼 仪 概 述

你知道礼仪是什么吗？礼仪起源于什么？礼仪又有何功能、具有哪些特点、讲究何原则？你又知道何谓商务礼仪吗？商务礼仪讲究何原则、具备哪些功能？你知道尊位在哪里吗？——让我们一起来探究项目一寻找答案吧！





任务一 认知礼仪



礼仪问题

Q1 关于礼仪，以下的说法哪个正确？

- A. 礼仪就等于礼貌。
- B. 礼仪就是要学会如何尊重自己和尊重别人。
- C. 不管哪里都讲究一样的礼仪。



礼仪故事 1

老布什痛改陋习当总统

曾任美国总统的老布什，能坐上总统的宝座，成为美国“第一公民”，与他的仪态表现分不开。1988年总统选举中，竞争对手杜卡基斯猛烈抨击老布什是里根的影子，没有独立的政见。老布什在选民心中的形象确实不佳，民意测试一度落后对手十个百分点。但奇怪的是，两个月后的竞选，老布什却突然以光彩照人的美好形象扭转了劣势，民意测试反而领先了对手十多个百分点。原来，老布什接受了礼仪专家的特别指导，刻苦训练自己的言行举止，纠正了自己平时那些不良的习惯。

点评 老布什改变了什么？——他改变的只是一些细小的礼仪行为习惯。行为是人类在认识改造客观世界的实践中表现出来的有意识、有目的的自觉的能动活动。行为是一个人意识的外在表现形式。人格有高低之分，行为有美丑之分，高尚人格的写照就是美好的行为。只有具备良好的礼仪行为举止者，才可能成长为一个优秀者。



礼仪学堂

2

一、寻根问礼

商务礼仪是礼仪的分支领域，如果要探讨和了解商务礼仪的具体知识，必须先了解礼仪的基础知识。礼仪是何时何地何因而有的？什么是礼仪呢？

追寻礼仪的起源、探讨礼仪的内涵和概念，将利于读者在现实生活中更加恰如其分地运用礼仪、把握礼仪、发挥礼仪的真正效用。

（一）礼仪的起源

在众多的礼仪起源说中，最被认可的有以下两种。

1. 为了人们群体生活的需要

这种礼仪起源说认为，人类在早期社会的群体生活中，为了更好地保证生存，共同对



付天敌和自然灾害，以狩猎为生的人类在打猎归来的途中，遇到同伴或其他族群的人时为了表示友好，总会放下武器或者保持距离，因而产生了人类社会最早的礼仪习俗。

2. 为了悦神以便获得自身利益的需要

这种礼仪起源说认为，人类在早期社会时期的自身生存能力和认知能力较低，因对雷鸣闪电及其带来的灾害等自然现象敬畏而归结为神灵操纵，因而产生了人类社会最早的为了悦神以便获得自身利益的礼仪习俗。

(二) 东西方礼仪的差异

1. 东方礼仪溯源

中国是东方文化的发源地，素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。礼仪，是中国古代文化的精髓，是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠。中国的礼仪源于礼。礼和仪最早是分开的。礼是“禮”的简化字，最初产生于刀耕火种的原始社会，

是指以祭天、敬神为主要内容的图腾崇拜活动的仪式和程序以及对参加活动的行为要求。“仪”则是在奴隶社会向封建社会转型的春秋时期才提到的，意即仪式、仪文。礼和仪连用始于先秦的《诗经小雅楚辞》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”

我国从原始社会走向封建社会的礼仪，偏重于政治体制上的道德教化。进入封建社会后，“礼”更是逐渐演变为“治国之法”，具有了三层含义：政治制度、礼貌礼节、礼物。“仪”也具有了三层含义：容貌和外表、仪式和礼节、准则和法度。（见图 1-1）

新中国成立后，我国的礼仪经历了以下三个发展阶段：① 1949—1966 年：礼仪革新阶段；② 1967—1976 年：礼仪退化阶段；③ 1978 年—今：礼仪复兴阶段。

2. 西方礼仪溯源

西方国家对礼仪的理解与东方有一定的差距，礼仪用单词“etiquette”表达，各国的含义却有所不同，如法语中“etiquette”的原意是“法庭上的通行证”；而在英语中，“etiquette”却演变成“人际交往的通行证”，具有了礼仪的三层含义：① 谦恭有礼的言谈举止；② 教养和规矩；③ 仪式、典礼和习俗。（见图 1-2）

温馨提醒

中国古代最早、最重要的礼仪著作是《周礼》、《仪礼》和《礼记》，合称“三礼”。



图1-1 中国古代施见面礼

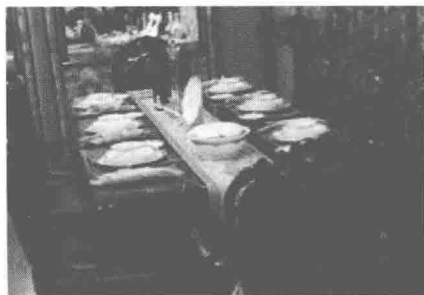


图1-2 西方餐前礼仪准备



温馨提醒

中国和近代西方的礼仪名著有：《雄辩术原理》、《伊达》、《朝臣》、《青年行为手册》、《教育漫话》、《论接待权贵和女士的礼仪兼论女士如何对男性保持雍容态度》、《骄子书》、《西方礼节与习俗》、《现代西方礼仪》、《请注意您的风度》、《西方礼仪集粹》、《成功之路丛书》。

（三）礼仪的内涵与概念

塑造人的形象的艺术就是礼仪。形象至上，形象是金。什么是形象呢？一个人在日常生活和工作中，留给他人的印象，以及获得的社会评价，那就是他的形象。礼仪的内涵包括了“礼”和“仪”，“礼”的内涵为礼貌、礼节、礼仪；“仪”的内涵为仪表、仪容、仪态、仪式。（见图 1-3）

1. 礼

什么是礼？礼者敬人也，尊重自己尊重别人，所谓礼也。“礼”是指人们在长期的社会生活实践中约定俗成的行为规范。

（1）礼貌，是指人际交往中，相互表示敬重和友好的道德准则和行为规范。

（2）礼节，是指人们在交际过程和日常生活中，相互表示尊重、友好、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

（3）礼仪，是指人们在长期的社会实践当中，对人类自身的仪表、仪态、仪容、言谈举止、行为模式和思维衍演的方式达成的一套社会协议和共识，是人们必须共同遵守的一系列言行规范及仪式的标准。礼仪是礼貌、礼节的最高表现形式。

2. 仪

什么是仪？“仪”作为人际交往中相互表示尊重、友好的具体形式，主要包括仪表、仪容、仪态、仪式和礼仪器物等。



图1-3 敬师居中为尊

温馨提醒

不学礼，无以立。

——论语

二、礼仪的特点、原则和功能

（一）礼仪的特点

礼仪作为指导人们言谈行为的规范，它有以下五个特点。

1. 实践检验性

礼仪的规范是人们长期以来总结自己和他人的言行之中相对比较得体、被认为正确的标准，其最大的特点就是可以被实践检验，这是习礼的目的。

2. 社会普遍性

礼仪来源于人们的社会生活实践活动、经受不断的检验，在社会上被人们普遍接受和反复实践检验，因而具备了社会普遍性。



3. 文化传承性

礼仪知识是历经数代人的实践活动,不断总结积累而形成的规范,因此礼仪知识的精华必然会在各代人之中经久不衰地传承并且发扬光大。

4. 时空限定性

随着时代、地域的不同,礼仪规范也是可变的。比如在中国封建社会盛行的见面跪拜礼,在现代社会上已基本被其他的见面礼节所取代了。因而说礼仪有时空限定性。

5. 审美融合性

礼仪规范的表现形式具有非常高、立体而全方位的审美品位,包括物质和精神层面上的,有视觉、嗅觉、听觉、感觉等多方面的审美要求。(见图1-4)

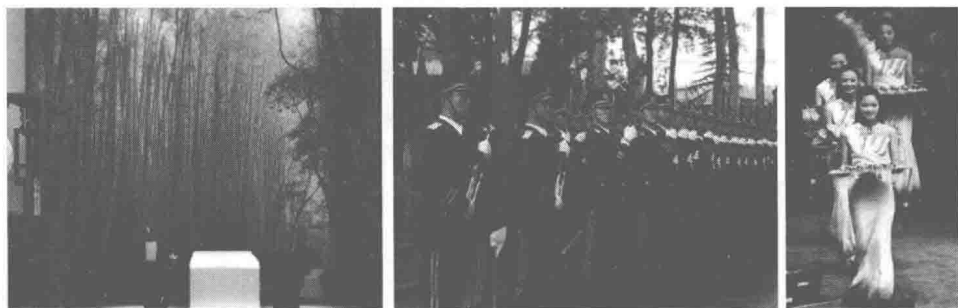


图1-4 环境与人之美

(二) 礼仪的原则

1. 敬人原则

在社会交往中,敬人就是尊敬他人,尊敬自己,维护个人乃至组织的形象,真诚沟通,不损人利己。

2. 平等原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇。(见图1-5)

3. 宽容原则

在各种交际活动中,要严于律己,更要宽以待人。宽容是一种礼仪素质,是一种胸襟,一种容纳意识和自控能力。

4. 自律原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自律,也就是要自我要求,自我约束,自我对照,自我反省,自我检查,知道自己该做什么,不该做什么。

5. 真诚原则

运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一。真诚就是在交际过程中做到诚实守信,不虚伪、不做作。(见图1-6)



图1-5 平等对待儿童



图1-6 真诚互助

8. 信义原则

信义原则是指遵时守信、“言必信，行必果”及自信。取信于人在人际交往中是非常重要的。

(三) 礼仪的功能

1. 尊重的功能

尊重的功能即向对方表示尊敬、表示敬意，同时对方也还之以礼。礼尚往来，有礼仪的交往行为，蕴涵着彼此的尊敬。（见图 1-7）

2. 约束的功能

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。任何一个人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束，自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志，不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫。

3. 教化的功能

礼仪作为一种道德习俗，对全社会的每个人都有教化作用，都在施行教化。礼仪的形成、完备和凝固，会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代，世代相继、世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

4. 调节的功能

礼仪具有调节人际关系的功能。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间的相互关系模式起着规范、约束和及时调整的功能；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系中，在发展健康、良好的人际关系中，是有其重要作用的。

6. 适度原则

应用礼仪时要注意把握分寸，认真得体。适度就是把握分寸。礼仪是一种程序规定，而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题，没有“度”，施礼就可能进入误区。

7. 从俗原则

由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌，减少或避免沟通障碍和麻烦。

温馨提醒

生命是短促的，然而尽管如此，人们还是有时间讲究礼仪。

——爱献生



图1-7 尊敬长辈

温馨提醒

人有礼则安，无礼则危。

——礼记



任务二 认知商务礼仪



礼仪问题

Q2 在商务活动中，哪里是尊位？

- A. 商务活动中不讲究尊位。
- B. 古今中外都讲究以左为尊。
- C. 国际商务活动中通行的礼仪原则是以右为尊。



礼仪故事 2

数学泰斗苏步青给秘书上第一课

苏步青，中国科学院院士，中国杰出的数学家，被誉为数学之王、东方国度灿烂的数学明星、东方第一几何学家，曾任复旦大学校长等职。

王增藩于 1980 年 3 月成了苏步青的贴身秘书，而且一跟就是足足 23 年。最让王增藩记忆犹新的，是第一次陪同苏老外出开会，苏老就给这个刚上任的秘书“上了一课”。原来小王秘书在路上遇到一个熟人，多讲了几句话，迟到一分钟，苏老就叫司机把车开走了。望着车子一溜烟似的消失在视线中，王增藩就此见识了苏老对时间的珍爱。从此之后，王增藩每次都提前十分钟等候苏老，23 年从不敢懈怠。

点评 这个故事告诫我们：遵时守约是商务交往中第一要义，是对商务伙伴的最大尊重，也是最基本的礼仪礼节。



礼仪学堂

一、何谓商务礼仪

（一）商务礼仪的概念

商务礼仪是根据礼仪适用对象而产生的一个礼仪分支，商务礼仪，指的是政府、企业以及商务人员或其他人员在商务活动中，为了塑造组织和个人的良好形象而应当遵循的交往对象表示尊敬与友好的规范或程序。

商务礼仪不仅能体现出一个组织内在和外在的形象，也是一个组织形象的延伸，同时也能体现出个人素质和形象，是一优秀的商务人员业务能力的亮点。

商务礼仪是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，包括商务礼节和商务仪式两方面的内容。



商务礼节是人们在商务交往活动中为表示尊重对方而采取的人们共同约定并形成习惯的规范形式。商务仪式即按程序进行的礼节形式。

（二）商务礼仪的基本特征

1. 规定性

从礼仪的范围看，商务礼仪具有规定性。礼仪的适用范围是组织活动和人际交往活动。商务礼仪不同于一般的人际交往礼仪。商务礼仪的适用范围，是指从事商品流通的各种商务活动。（见图 1-8）



图1-8 商务活动现场

2. 诚信性

从礼仪的内涵看，商务礼仪具有诚信性。诚实，即诚心诚意参加商务活动，力求达成协议，而不是夸夸其谈，不着边际，毫无诚意。守信，就是“言必信，行必果”，签约之后，一定履行。如遇意外不能如期履约，应给对方一个满意的结果来弥补，而不应言而无信。

3. 时机性

从礼仪的行为看，商务礼仪具有时机性。商务活动的时机性很强，有时事过境迁，失去良机；有时在商务活动中，说话做事恰到好处，问题就会迎刃而解；有时商务从业人员固执不让步，对方也可能被拖垮，从而失去了一次成功的机会。

4. 沟通性

从礼仪的过程看，商务礼仪具有沟通性。商务活动过程要求商务双方把对自己和对方的尊重表现出来，这就是在进行互相的沟通。

5. 文化性

从礼仪的性质看，商务礼仪具有文化性。商务活动虽是一种经济活动，但其中涉及的商务礼仪体现的是文化含量。企业组织须建立良好的企业文化及不断提高企业成员的文化素质，树立文明的企业组织形象，才能在商务活动中表现出文明典雅、有礼有节的素养。

知识拓展



商务礼仪和其他礼仪有哪些区别呢？

主要是适用范围，适用对象以及操作技巧的区别。

商务礼仪的适用对象是商务人员，适用的范围是商务交往。也就是说，商务礼仪就是在商务活动中，商务人员之间的一种商务交往。商务交往的两个重点操作技巧：一个是要学会“摆正自己的位置”，另一个是要学会“端正自己的心态”。摆正位置才会端正心态，心态不好是位置没有摆正所致。

（三）商务礼仪的功能

1. 塑造形象

掌握并适当使用商务礼仪知识，能够在商务交往的过程中，塑造良好的个人形象甚至塑造出企业的良好形象。



2. 规范行为

在商务活动中,只有通过共同的行为规范的约束,才能更好地协调好商务伙伴之间的关系。

3. 沟通信息

在商务活动中,人与人之间的信息的传递=7% 词语+38% 语音+55% 表情。学会并善用商务礼仪,会更容易与商务伙伴进行良好沟通。

4. 联络感情

对商务礼仪知识的驾驭,可以让商务往来的关系变得更加融洽,可以更好地联络商务交往的各方之间的感情。

二、商务礼仪的原则

在从事各种商业活动时,应遵循以下商务礼仪的基本原则,包括真诚互尊原则、宽容谦和原则、守时守信原则、尊重隐私原则、适度自律原则。

1. 真诚互尊

真诚是做人之本,也是商务人员的立业之道。从事商务活动并非短期行为,讲求礼仪,只有恪守真诚原则,才能有长远效益;良好的社会关系是其在生意场上立于不败之地的一项很重要的资本。

尊重是礼仪的情感基础。人与人是平等的,无论职务高低、年龄长幼、民族大小都没有贵贱之分。只有相互尊重,才能建立、维持和谐愉快的人际关系,才能给企业和个人带来更大的发展空间。

2. 宽容谦和

在商务活动中,出于各自的立场和利益,难免出现冲突和误解。遵循宽容原则,凡事想开一点,眼光看远一点,善解人意、体谅别人,和睦相处、虚怀若谷,才能正确对待和处理好各种关系与纷争,争取到更长远的利益。

3. 守时守信

在商务活动中,人们更多地依靠对方诚信品质的信任,而这种诚信品质最直接的表现就是守时守信,遵守时间和约定:一方面是在商务活动中对时间和承诺的信守,另一方面是要求商务人员不要轻易许诺,以防出现不能守时、守信的尴尬局面。

4. 尊重隐私

在商务活动中,商务人员必须尊重他人的私隐信息,包括身高、体重、婚姻状况、年龄、收入、财产等个人信息。一方面是为了保护个人自由选择生活方式的权利,另一方面是为了保护个人财产、生活和工作的安全。

5. 适度自律

在商务交往中,要注意各种不同情况下的社交距离,适度自律,善于把握住沟通时的感情尺度,沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件。



在商务交往中,如果掌握商务礼仪规范,树立道德信念,才能做到不失足于人,不失色于人,不失口于人,树立良好的个人形象。

三、商务活动中尊位的介绍

(一) 认知尊位的概念

尊位是各种礼仪活动当中的一个基点,有了这个基点,可更方便地确定活动参与者的位置及整个活动的行进方向。如果离开尊位的确定或者尊卑颠倒,礼仪活动将容易失去方向或者导致举座不欢。

那么在礼仪活动中,尊位在哪里?如何确定尊位?尊位有哪几类?

尊位——也叫上位,就是一场礼仪活动当中最重要、最尊贵的位置。尊位可以是站位、座位和走位。尊位在不同的场所、不同的文化、不同的历史阶段有着不同的确定标准。

(二) 探究尊位的起源

1. 东方尊位溯源——“以左为尊”

中国及一些东方国家认为“以左为尊”。因为古人认为“左吉右凶”。

我国自古流行“以左为尊”,《易经》中就有“男为阳,女为阴;背为阳,腹为阴;上为阳,下为阴;左为阳,右为阴”。

司马迁《史记·魏公子列传》说,魏公子无忌驾车去请隐士侯嬴,“坐定,公子从车骑,虚左,自迎夷门侯生”。也就是说,车上空着左边的尊位,等待隐士侯嬴就坐。“虚左”,如今已经成为常用的成语“虚左以待”。

2. 西方尊位溯源——“以右为尊”

西方的传统是“以右为尊”。以下介绍主要的三种起源说。

第一种起源于基督教义中基督耶稣的预言。耶稣临死前,在罗马犹太总督和希律王面前,对审讯他的法官们说:“从现在开始,人之子(指耶稣本人)将会被安排坐在伟大的上帝右手边”。这样就形成了“以右为尊”的习俗。《马太福音》中记载,“众神对万民进行宣判,恶人站左边,进地狱。善人站右边,升天堂。”

第二种起源于古代君主的安全考虑。君主为了安全而不许近臣带刀,自己却腰间佩剑,剑柄向右,一是显示威武,二是保护自己;而且总是将自己最信任的人安排在自己的右手边。因此产生了“以右为尊”的习俗。

第三种起源于印度的日常生活习惯。人们认为日常生活中,用左手做比较污秽的事情,比如上厕所擦屁股等;用右手做比较神圣的事情,比如吃饭、祷告等。因此产生了“以右为尊”的习俗。

温馨提醒

掌握并遵行商务礼仪的基本原则,在人际交往、商务活动中,就有可能成为待人诚恳、彬彬有礼之人,并受到别人的敬重!

温馨提醒

我国封建社会通行男尊女卑,男左女右,即把左看成高于右。封建王朝有的设左、右丞相,也是左丞相高于右丞相。这是千百年来流传下来的礼仪习惯。



(三) 了解尊位的种类

我国自古以左为尊，而现今国际上流行的礼节中，却与我国正好相反，大多数国家都是以右为上。因此，我国的非涉外礼仪活动，仍遵照传统礼仪“左高、右低”做法。例如，人大、国务院等举行会议、礼仪活动时。而新中国以来的涉外礼仪就与国际接了轨，采纳了“以右为尊”的做法，主方座位在左，客方座位在右。

左和右是如何确定的呢？那就按照你自己站位的方向，你的左手边即为左边，右手边就是右边。如果在主席台上，则是以自己相反的方向，以面向观众的方向为准来判断左右。

1. 座位的尊位

(1) 会谈桌上的尊位。主客双方面对面就座时，当一方面门就座、另一方背门就座时：面门一方为尊位，应该留给客方就座；当双方都是侧对门时：以右为尊；主客双方同侧并排就座时：以右为尊。（见图 1-9）

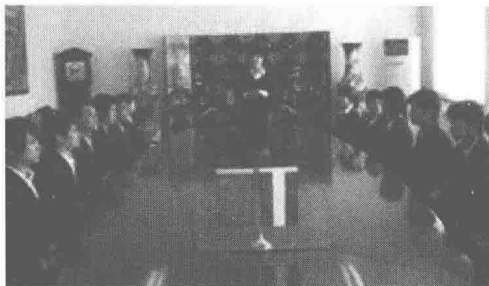


图1-9 谈判座位的尊位

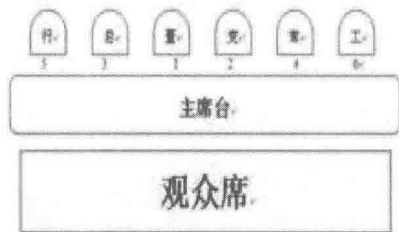


图1-10 会议尊位

(2) 会议桌上的尊位：第一排中间为尊。商务会议时有很多与会者，一般安排座位时，职务高的主人陪伴着主宾就座于第一排的中间，主人一般就座于主宾的左边。若有主席台的，座位也是类同的安排主人、主宾就座于第一排的中间位置，主人一般就座于主宾的左边。（见图 1-10）

面门为尊。在商务活动中免不了与商务伙伴一起用餐，因此，必须特别注意餐桌上的尊位。商务活动中一般在一个单独的客房里宴请宾客，宴席上主要宾客的尊位为正对门之处，主人一般就座于主宾的左边。（见图 1-11）

(4) 照相时的尊位：第一排中间为尊。在商务活动中，经常需要进行一些商务性质的主客双方的合影留念。此时，主人一般就座于主宾的左边并且安排在合影队伍的第一排中

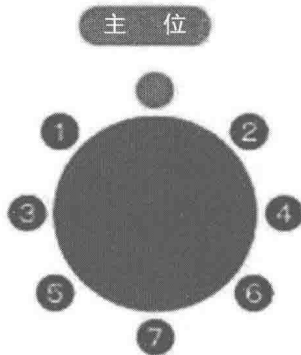


图1-11 用餐的尊位

间的位置，其他人员按照越靠近中间、靠近前排、靠近主人和主宾的位置为尊位，相反为次位。

(5) 车上的尊位：

① 小轿车的尊位礼仪。（见图 1-12）

一是有专职司机驾驶时：小轿车的座位以后排右侧为首位，左侧次之，中间座位再次之，前坐右侧再后，前排中间为末席。

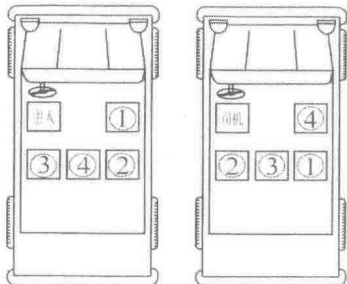


图1-12 小轿车尊位