



全国高职高专院校药学类与食品药品类专业“十三五”规划教材

实用医药商务礼仪

第3版

(供药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业用)

主 编 张 丽 位汶军

副主编 罗雯怡 姜力源

中国医药科技出版社



全国高职高专院校药学类与食品药品类专业“十三五”规划教材

实用医药商务礼仪

第3版

(供药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业用)

主 编 张 丽 位汶军

主 审 张立敏

副 主 编 罗雯怡 姜力源

编 者 (以姓氏笔画为序)

王学峰 (山西药科职业学院)

位汶军 (山东中医药高等专科学校)

张 丽 (山西药科职业学院)

罗雯怡 (重庆三峡医药高等专科学校)

姜力源 (山东药品食品职业学院)

骆 妍 (广西卫生职业技术学院)

席福荣 (曲阜中医药学校)

常兆龙 (广州白云山陈李济药厂有限公司)

梁安鹏 (山西滨海医药开发有限公司)

慕 青 (山东中医药高等专科学校)

中国医药科技出版社

内 容 提 要

本教材为全国高职高专院校药学类与食品药品类专业“十三五”规划教材之一,根据《实用医药商务礼仪》教学大纲的基本要求编写而成。全书共设置十个项目,各项目分别是:项目一,认知商务礼仪;项目二,商务形象礼仪;项目三,商务交际礼仪;项目四,商务会务仪式礼仪;项目五,商务酬宾礼仪;项目六,商务职场礼仪;项目七,医药营销礼仪;项目八,仪态礼仪训练;项目九,交际礼仪训练;项目十,健美形体训练。

本教材供全国高职高专院校药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业教学使用,也可供医药行业从业人员商务礼仪和培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

实用医药商务礼仪/张丽,位汶军主编. —3版. —北京:中国医药科技出版社, 2017. 1

全国高职高专院校药学类与食品药品类专业“十三五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 5067 - 8753 - 6

I. ①实… II. ①张… ②位… III. ①商务—礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 304640 号

美术编辑 陈君杞

版式设计 锋尚设计

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲 22 号

邮编 100082

电话 发行: 010 - 62227427 邮购: 010 - 62236938

网址 www.cmstp.com

规格 787 × 1092mm $\frac{1}{16}$

印张 14 $\frac{1}{2}$

字数 321 千字

初次 2008 年 1 月第 1 版

版次 2017 年 1 月第 3 版

印次 2017 年 1 月第 1 次印刷

印刷 北京市昌平百善印刷厂

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 8753 - 6

定价 35.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 010 - 62228771

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换



全国高职高专院校药学类与食品药品类专业 “十三五”规划教材

出版说明

全国高职高专院校药学类与食品药品类专业“十三五”规划教材（第三轮规划教材），是在教育部、国家食品药品监督管理总局领导下，在全国食品药品职业教育教学指导委员会和全国卫生职业教育教学指导委员会专家的指导下，在全国高职高专院校药学类与食品药品类专业“十三五”规划教材建设指导委员会的支持下，中国医药科技出版社在2013年修订出版“全国医药高等职业教育药学类规划教材”（第二轮规划教材）（共40门教材，其中24门为教育部“十二五”国家规划教材）的基础上，根据高等职业教育教改新精神和《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录（2015年）》（以下简称《专业目录（2015年）》）的新要求，于2016年4月组织全国70余所高职高专院校及相关单位和企业1000余名教学与实践经验丰富的专家、教师悉心编撰而成。

本套教材共计57种，其中19种教材配套“爱慕课”在线学习平台。主要供全国高职高专院校药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类有关专业〔即：药学专业、中药学专业、中药生产与加工专业、制药设备应用技术专业、药品生产专业技术专业（药物制剂、生物药物生产技术、化学药生产技术、中药生产方向）、药品质量与安全专业（药品质量检测、食品药品监督管理方向）、药品经营与管理专业（药品营销方向）、药品服务与管理专业（药品管理方向）、食品质量与安全专业、食品检测技术专业〕及其相关专业师生教学使用，也可供医药卫生行业从业人员继续教育和培训使用。

本套教材定位清晰，特点鲜明，主要体现在如下几个方面。

1. 坚持职教改革精神，科学规划准确定位

编写教材，坚持现代职教改革方向，体现高职教育特色，根据新《专业目录》要求，以培养目标为依据，以岗位需求为导向，以学生就业创业能力培养为核心，以培养满足岗位需求、教学需求和社会需求的高素质技能型人才为根本。并做到衔接中职相应专业、接续本科相关专业。科学规划、准确定位教材。

2. 体现行业准入要求，注重学生持续发展

紧密结合《中国药典》（2015年版）、国家执业药师资格考试、GSP（2016年）、《中华人民共和国职业分类大典》（2015年）等标准要求，按照行业用人要求，以职业资格准入为指导，做到教考、课证融合。同时注重职业素质教育和培养可持续发展能力，满足培养应用型、复合型、技能型人才的要求，为学生持续发展奠定扎实基础。

3. 遵循教材编写规律，强化实践技能训练

遵循“三基、五性、三特定”的教材编写规律。准确把握教材理论知识的深浅度，做到理论知识“必需、够用”为度；坚持与时俱进，重视吸收新知识、新技术、新方法；注重实践技能训练，将实验实训类内容与主干教材贯穿一起。

4. 注重教材科学架构，有机衔接前后内容

科学设计教材内容，既体现专业课程的培养目标与任务要求，又符合教学规律、循序渐进。使相关教材之间有机衔接，坚持上游课程教材为下游服务，专业课教材内容与学生就业岗位的知识与能力要求相对接。

5. 工学结合产教对接，优化编者组建团队

专业技能课教材，吸纳具有丰富实践经验的医疗、食品药品监管与质量检测单位及食品药品生产与经营企业人员参与编写，保证教材内容与岗位实际密切衔接。

6. 创新教材编写形式，设计模块便教易学

在保持教材主体内容基础上，设计了“案例导入”“案例讨论”“课堂互动”“拓展阅读”“岗位对接”等编写模块。通过“案例导入”或“案例讨论”模块，列举在专业岗位或现实生活中常见的问题，引导学生讨论与思考，提升教材的可读性，提高学生的学习兴趣和联系实际的能力。

7. 纸质数字教材同步，多媒融合增值服务

在纸质教材建设的同时，本套教材的部分教材搭建了与纸质教材配套的“爱慕课”在线学习平台（如电子教材、课程PPT、试题、视频、动画等），使教材内容更加生动化、形象化。纸质教材与数字教材融合，提供师生多种形式的教学资源共享，以满足教学的需要。

8. 教材大纲配套开发，方便教师开展教学

依据教改精神和行业要求，在科学、准确定位各门课程之后，研究起草了各门课程的《教学大纲》（《课程标准》），并以此为依据编写相应教材，使教材与《教学大纲》相配套。同时，有利于教师参考《教学大纲》开展教学。

编写出版本套高质量教材，得到了全国食品药品职业教育教学指导委员会和全国卫生职业教育教学指导委员会有关专家和全国各有关院校领导与编者的大力支持，在此一并表示衷心感谢。出版发行本套教材，希望受到广大师生欢迎，并在教学中积极使用本套教材和提出宝贵意见，以便修订完善，共同打造精品教材，为促进我国高职高专院校药学类与食品药品类相关专业教育教学改革和人才培养作出积极贡献。

中国医药科技出版社

2016年11月

教材目录

序号	书 名	主 编	适用专业
1	高等数学（第2版）	方媛璐 孙永霞	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
2	医药数理统计*（第3版）	高祖新 刘更新	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
3	计算机基础（第2版）	叶 青 刘中军	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
4	文献检索 [△]	章新友	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
5	医药英语（第2版）	崔成红 李正亚	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
6	公共关系实务	李朝霞 李占文	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
7	医药应用文写作（第2版）	廖楚珍 梁建青	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
8	大学生就业创业指导 [△]	贾 强 包有或	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
9	大学生心理健康	徐贤淑	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
10	人体解剖生理学* [△] （第3版）	唐晓伟 唐省三	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
11	无机化学 [△] （第3版）	蔡自由 叶国华	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
12	有机化学 [△] （第3版）	张雪昀 宋海南	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
13	分析化学* [△] （第3版）	冉启文 黄月君	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
14	生物化学* [△] （第3版）	毕见州 何文胜	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
15	药用微生物学基础（第3版）	陈明琪	药品制造类、药学类、食品药品管理类专业
16	病原生物与免疫学	甘晓玲 刘文辉	药学类、食品药品管理类专业
17	天然药物学 [△]	祖炬雄 李本俊	药学、药品经营与管理、药品服务与管理、药品生产 技术专业
18	药学服务实务	陈地龙 张 庆	药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业
19	天然药物化学 [△] （第3版）	张雷红 杨 红	药学类及药品生产技术、药品质量与安全专业
20	药物化学*（第3版）	刘文娟 李群力	药学类、药品制造类专业
21	药理学*（第3版）	张 虹 秦红兵	药学类、食品药品管理类及药品服务与管理、药品质量 与安全专业
22	临床药物治疗学	方士英 赵 文	药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业
23	药剂学	朱照静 张荷兰	药学、药品生产技术、药品质量与安全、药品经营与 管理专业
24	仪器分析技术* [△] （第2版）	毛金银 杜学勤	药品质量与管理、药品生产技术、食品检测技术专业
25	药物分析* [△] （第3版）	欧阳卉 唐 倩	药学、药品质量与安全、药品生产技术专业
26	药品储存与养护技术（第3版）	秦泽平 张万隆	药学类与食品药品管理类专业
27	GMP 实务教程* [△] （第3版）	何思煌 罗文华	药品制造类、生物技术类和食品药品管理类专业
28	GSP 实用教程（第2版）	丛淑芹 丁 静	药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业

序号	书 名	主 编	适用专业
29	药事管理与法规*（第3版）	沈 力 吴美香	药学类、药品制造类、食品药品管理类专业
30	实用药理学基础	邱利芝 邓庆华	药品生产技术专业
31	药物制剂技术*（第3版）	胡 英 王晓娟	药品生产技术专业
32	药物检测技术	王文洁 张亚红	药品生产技术专业
33	药物制剂辅料与包装材料 [△]	关志宇	药学、药品生产技术专业
34	药物制剂设备（第2版）	杨宗发 董天梅	药学、中药学、药品生产技术专业
35	化工制图技术	朱金艳	药学、中药学、药品生产技术专业
36	实用发酵工程技术	臧学丽 胡莉娟	药品生产技术、药品生物技术、药学专业
37	生物制药工艺技术	陈梁军	药品生产技术专业
38	生物药物检测技术	杨元娟	药品生产技术、药品生物技术专业
39	医药市场营销实务* [△] （第3版）	甘湘宁 周凤莲	药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业
40	实用医药商务礼仪（第3版）	张 丽 位汶军	药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业
41	药店经营与管理（第2版）	梁春贤 俞双燕	药学类及药品经营与管理、药品服务与管理专业
42	医药伦理学	周鸿艳 郝军燕	药学类、药品制造类、食品药品管理类、食品类专业
43	医药商品学* [△] （第2版）	王雁群	药品经营与管理、药学专业
44	制药过程原理与设备*（第2版）	姜爱霞 吴建明	药品生产技术、制药设备应用技术、药品质量与安全、药学专业
45	中医学基础 [△] （第2版）	周少林 宋诚挚	中药学专业
46	中药学（第3版）	陈信云 黄丽平	中药学专业
47	实用方剂与中成药 [△]	赵宝林 陆鸿奎	药学、中药学、药品经营与管理、药品质量与安全、药品生产技术
48	中药调剂技术*（第2版）	黄欣碧 傅 红	中药学、药品生产技术及药品服务与管理专业
49	中药药剂学（第2版）	易东阳 刘 葵	中药学、药品生产技术、中药生产与加工专业
50	中药制剂检测技术* [△] （第2版）	卓 菊 宋金玉	药品制造类、药学类
51	中药鉴定技术*（第3版）	姚荣林 刘耀武	中药学专业
52	中药炮制技术（第3版）	陈秀媛 吕桂凤	中药学、药品生产技术专业
53	中药药膳技术	梁 军 许慧艳	中药学专业
54	化学基础与分析技术	林 珍 潘志斌	食品药品类专业用
55	食品化学	马丽杰	食品营养与卫生、食品质量与安全、食品检测技术专业
56	公共营养学	周建军 詹 杰	食品与营养相关专业用
57	食品理化分析技术 [△]	胡雪琴	食品质量与安全、食品检测技术专业

*为“十二五”职业教育国家规划教材，△为配备“爱慕课”在线学习平台的教材。



全国高职高专院校药学类与食品药品类专业

“十三五”规划教材

建设指导委员会

主任委员

姚文兵 (中国药科大学)

常务副主任委员

(以姓氏笔画为序)

王利华 (天津生物工程职业技术学院)

王潮临 (广西卫生职业技术学院)

龙敏南 (福建生物工程职业技术学院)

冯连贵 (重庆医药高等专科学校)

乔学斌 (盐城卫生职业技术学院)

刘更新 (廊坊卫生职业学院)

刘柏炎 (益阳医学高等专科学校)

李爱玲 (山东药品食品职业学院)

吴少祯 (中国健康传媒集团)

张立祥 (山东中医药高等专科学校)

张彦文 (天津医学高等专科学校)

张震云 (山西药科职业学院)

陈地龙 (重庆三峡医药高等专科学校)

郑彦云 (广东食品药品职业学院)

柴锡庆 (河北化工医药职业技术学院)

喻友军 (长沙卫生职业学院)

副主任委员

(以姓氏笔画为序)

马波 (安徽中医药高等专科学校)

王润霞 (安徽医学高等专科学校)

方士英 (皖西卫生职业学院)

甘湘宁 (湖南食品药品职业学院)

朱照静 (重庆医药高等专科学校)

刘伟 (长春医学高等专科学校)

刘晓松 (天津生物工程职业技术学院)

许莉勇 (浙江医药高等专科学校)

李榆梅 (天津生物工程职业技术学院)

张雪昀 (湖南食品药品职业学院)

陈国忠 (盐城卫生职业技术学院)

罗晓清 (苏州卫生职业技术学院)

周建军 (重庆三峡医药高等专科学校)

咎雪峰 (楚雄医药高等专科学校)

袁龙 (江苏省徐州医药高等职业学校)

贾强 (山东药品食品职业学院)

郭积燕 (北京卫生职业学院)



委

员

曹庆旭 (黔东南民族职业技术学院)
葛虹 (广东食品药品职业学院)
谭工 (重庆三峡医药高等专科学校)
潘树枫 (辽宁医药职业学院)

(以姓氏笔画为序)

王宁 (盐城卫生职业技术学院)
王广珠 (山东药品食品职业学院)
王仙芝 (山西药科职业学院)
王海东 (马应龙药业集团研究院)
韦超 (广西卫生职业技术学院)
向敏 (苏州卫生职业技术学院)
邬瑞斌 (中国药科大学)
刘书华 (黔东南民族职业技术学院)
许建新 (曲靖医学高等专科学校)
孙莹 (长春医学高等专科学校)
李群力 (金华职业技术学院)
杨鑫 (长春医学高等专科学校)
杨元娟 (重庆医药高等专科学校)
杨先振 (楚雄医药高等专科学校)
肖兰 (长沙卫生职业学院)
吴勇 (黔东南民族职业技术学院)
吴海侠 (广东食品药品职业学院)
邹隆琼 (重庆三峡云海药业股份有限公司)
沈力 (重庆三峡医药高等专科学校)
宋海南 (安徽医学高等专科学校)
张海 (四川联成迅康医药股份有限公司)
张建 (天津生物工程职业技术学院)
张春强 (长沙卫生职业学院)
张炳盛 (山东中医药高等专科学校)
张健泓 (广东食品药品职业学院)
范继业 (河北化工医药职业技术学院)
明广奇 (中国药科大学高等职业技术学院)
罗兴洪 (先声药业集团政策事务部)
罗跃娥 (天津医学高等专科学校)
郝晶晶 (北京卫生职业学院)
贾平 (益阳医学高等专科学校)
徐宣富 (江苏恒瑞医药股份有限公司)
黄丽平 (安徽中医药高等专科学校)
黄家利 (中国药科大学高等职业技术学院)
崔山风 (浙江医药高等专科学校)
潘志斌 (福建生物工程职业技术学院)

本教材为全国高职高专院校药学类与食品药品类专业“十三五”规划教材之一，系在教育部2015年10月新颁布的《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录（2015年）》指导下，根据本套教材的编写总原则和要求编写而成。

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，已经成为现代人必须具备的基本素质之一。商务礼仪是商务从业人员在商务交往中必须遵守的礼仪规范，对商务人员及其公司事业成功所发挥的作用越来越大，已成为商务活动中不可或缺的重要内容。作为当代的大学生，更应该学礼、知礼、守礼，提高自身的礼仪修养和交际能力，更好地适应未来职业和工作的需要。

《实用医药商务礼仪》是为有效培养高职高专学生商务礼仪技能、依据学生就业岗位工作的需要而编写。本教材供高职高专院校药学类及药品经营与管理、药品服务与管理等专业教学使用，也可作为公司职员礼仪培训的教材，还可以作为商界人士礼仪学习的参考书。

本教材主要具有如下特点：

1. 内容选取具有时代性和实用性 紧跟商务领域的发展趋势，选取最为常见和实用的商务活动礼仪，并根据学生的认知规律和礼仪活动的内在关系设置内容体系。从认知商务礼仪，到商务人员形象礼仪，继而介绍商务交际礼仪、商务会务仪式礼仪、商务酬宾礼仪、商务职场礼仪，具体到医药营销礼仪，最后是主要的礼仪实训内容。循序渐进、条理清晰、简明实用。

2. 体例设计具有针对性和实践性 针对相关专业高职高专学生未来的岗位工作需要，采用“项目框架”“任务驱动”体例，突出高职教育的特色。以项目教学为单元安排教学任务，围绕任务的完成展开教学内容的编写；设计基于行动领域工作过程的典型化项目任务，筛选必需、够用的理论知识，技能操作要领结合图片呈现。突显职业性、趣味性和易操作性。

3. 形式编排具有灵活性和趣味性 注重形式的灵活多样，各项目前有“学习目标”和“案例导入”，以生动活泼的形式帮助学生明确知识要点；项目中礼仪知识精炼，并穿插有“拓展阅读”“课堂互动”“情景实例”，有助于学生礼仪运用能力的拓展；项目后面有“重点小结”，有利于学生对所学知识的梳理；最后是“目标检测”，内容包括问题思考、案例讨论、模拟实训，加深学生对本项目内容的理解、记忆，提高对商务礼仪细节的把握与运用能力。

4. 编写人员符合校企合作结合要求 本教材编写人员主要来自医药类高职院校礼仪教学一线的教师，其中部分教师从事企业礼仪培训工作，具有丰富的教学经验和商务活动实践经验。此外，为突出高职人才培养的实践性和开放性特色，编写团队还吸收了资深的行业、企业专家参与，结合医药商务礼仪的学习任务和学习内容，强化教材的科学性、合理性。

本教材由张丽、位汶军主编，拟定编写提纲，并对全书统一协调、修改和润色。各项目的编者分别是：王学峰（项目一），张丽（项目二），骆妍（项目三），张丽

(项目四), 罗雯怡(项目五), 姜力源(项目六), 常兆龙、梁安鹏(项目七), 慕青(项目八), 席福荣(项目九), 位汶军(项目十)。山东药品食品职业学院张立敏(原威海市外办主任)审阅了全部书稿。

本教材在编写过程中, 得到了编者及相关院校领导的支持和帮助; 还参阅了大量与商务礼仪相关的文献和实例, 我们在书后附注“参考文献”, 以尊重作者对礼仪教学的付出和贡献, 在此也一并致谢!

由于编者水平有限, 本书难免存在一些疏漏和不足之处, 恳请各位专家、读者批评指正!

编者
2016年12月

项目一
认知商务礼仪

任务一 认知礼仪	1
一、礼仪的含义	1
二、礼仪的类别	3
三、礼仪的特征	4
任务二 认知商务礼仪	6
一、商务礼仪的含义	6
二、商务礼仪的原则（3A 原则）	6
三、商务礼仪的作用	7
四、商务礼仪的学习运用	8

项目二
商务形象礼仪

任务一 仪容礼仪	12
一、头发和发式礼仪	12
二、面部和肢体礼仪	14
三、化妆礼仪	17
四、香水使用礼仪	19
任务二 仪表服饰礼仪	20
一、服饰穿着原则	20
二、服饰色彩的搭配	21
三、男士着装礼仪	22
四、女士着装礼仪	25
五、饰品佩戴礼仪	26
任务三 仪态礼仪	29
一、站姿礼仪	29
二、坐姿礼仪	30
三、走姿礼仪	32
四、蹲姿仪态	32
五、手势礼仪	33
六、面部表情礼仪	35

项目三
商务社交礼仪

任务一 商务会面礼仪	41
一、称呼与问候礼仪	41
二、见面致意礼仪	44
三、介绍礼仪	47
四、递接名片礼仪	50

	五、界域礼仪	53
任务二	商务交谈礼仪	55
	一、交谈礼仪	55
	二、倾听礼仪	60
	三、演讲礼仪	61
任务三	商务通联礼仪	63
	一、信函礼仪	63
	二、通讯礼仪	67

项目四

商务酬宾礼仪

任务一	拜访和接待礼仪	77
	一、拜访礼仪	77
	二、接待礼仪	79
任务二	宴请与赴宴礼仪	81
	一、宴请礼仪	81
	二、赴宴礼仪	84
任务三	商务用餐礼仪	85
	一、中餐用餐礼仪	85
	二、西餐用餐礼仪	87
	三、自助餐礼仪	89
	四、酒饮礼仪	90
	五、茶饮礼仪	91
	六、咖啡饮用礼仪	92
任务四	馈赠礼仪	93
	一、礼品馈赠礼仪	93
	二、礼品受赠礼仪	96
	三、鲜花赠送礼仪	96

项目五

商务会务 仪式礼仪

任务一	商务会务礼仪	101
	一、洽谈会礼仪	101
	二、展览会礼仪	104
	三、发布会礼仪	106
	四、赞助会礼仪	109
	五、座谈会礼仪	110
任务二	商务仪式礼仪	111
	一、签约仪式礼仪	111
	二、庆典仪式礼仪	114
	三、剪彩仪式礼仪	116
	四、交接仪式礼仪	118

项目六

商务职场礼仪

任务一 求职礼仪	121
一、求职准备礼仪	122
二、求职面试礼仪	127
三、求职后续礼仪	130
任务二 职场礼仪	131
一、职场形象礼仪	131
二、上岗人际礼仪	132
三、职场办公礼仪	133
四、职场会议礼仪	135
任务三 离职礼仪	137
一、辞职程序	137
二、辞职申请书	138
三、辞职礼仪	139
四、辞职后的礼仪	139

项目七

医药营销礼仪

任务一 会议营销礼仪	142
一、会议营销的会前准备	143
二、会议营销的会务服务	146
三、会议营销的会后跟进	147
任务二 主题促销礼仪	147
一、主题促销前期准备	148
二、主题促销中期操作	148
三、主题促销后期延续	149
任务三 店堂销售礼仪	150
一、营业准备礼仪	151
二、营业销售礼仪	152
三、店堂服务礼仪	156
四、处理顾客抱怨和投诉礼仪	158

项目八

仪态礼仪训练

任务一 基本体姿训练	162
一、站姿训练	162
二、坐姿训练	163
三、走姿训练	165
四、蹲姿训练	166
任务二 表情与手势训练	168
一、凝视与微笑训练	168
二、指引手势训练	169

	任务三 体姿运用训练	171
	一、持物训练	171
	二、行进避让和方位次序训练	172
「 项目九 交际礼仪训练 」	任务一 商务谈话训练	175
	一、问候训练	175
	二、交谈训练	176
	三、倾听训练	177
	四、打接电话训练	178
	任务二 见面致意礼训练	180
	一、握手、招手、拱手、合十、鼓掌训练	180
	二、点头、欠身、鞠躬训练	182
	三、亲吻、拥抱训练	183
	任务三 介绍训练	183
	一、自我介绍训练	183
	二、他人介绍训练	183
	三、递接名片训练	184
「 项目十 健美形体训练 」	任务一 健美形体的塑造	187
	一、健美形体的标准	187
	二、健美形体的塑造	188
	三、健美形体的科学饮食	190
	任务二 上肢训练	191
	一、手位及手臂训练	191
	二、上肢力量与柔韧性训练	192
	三、斜肩、溜肩矫正训练	195
	任务三 下肢训练	195
	一、下肢基本训练	195
	二、腿部肌肉训练	197
	三、“O”、“X”型腿矫正训练	199
	任务四 躯干训练	199
	一、躯干及柔韧素质训练	199
	二、胸、背部肌肉训练	200
	三、“鸡胸”、弓背矫正训练	202
	四、形体操综合训练	203
参考文献		209
教学大纲		210

项目一

认知商务礼仪

学习目标

- 知识要求**
1. 掌握 礼仪的含义、特征；商务礼仪的 3A 原则。
 2. 熟悉 商务礼仪的学习运用。
 3. 了解 礼仪的类别；商务礼仪的重要性。
- 技能要求**
1. 能主动运用礼仪知识，自觉提高自身礼仪修养。
 2. 能按照商务礼仪的原则和规范从事商务活动。

案例导入

案例：美国有一位私立学校的校长，把记住全校每个学生的姓名作为作业，每天练习。对尚未入校的学生，他就对着照片记他们的名字。新生一入校，校长立刻就能喊出他的名字，并与他寒暄。试想，对于一位初到陌生地方、心里忐忑不安的学生来说，能被这样一位重要人物喊出名字，心里能不踏实吗？目睹这一场景的学生家长，能不放心吗？

在这位校长的 12 年任期内，这所学校的学生注册率一直增加，成为该地最负盛名的学校，注册基金提高了 6 倍。

- 讨论：**
1. 这位校长为什么要努力记住每个学生的名字？
 2. 这位校长的行为体现了哪些礼仪原则？
 3. 收集并向全班同学讲述一个让人感动的礼仪故事。

任务一 认知礼仪

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求，不断摆脱愚昧、野蛮、落后。今天，随着社会文明程度的日益提高，人们对礼仪倍加推崇，讲文明、懂礼貌、尊重他人、服务社会已成为人类的共识。因此，每一个人都应成为礼仪的载体、文明的化身。

一、礼仪的含义

（一）礼仪的含义

1. 礼仪的概念 礼仪是人们指人们在社会交往中约定俗成的、以示尊敬的、应共同遵守的行为规范。

礼仪的宗旨是使人们都感到舒适。

礼仪本质是表示尊敬、善意、友好的方式、程序、行为、规范和惯用形式，以及实施交

往行为过程中体现于语言、仪表、仪态、气质、风度等的外在表象，是人的社会关系的体现。

2. 礼仪的内涵 礼仪的内涵极为丰富，涉及人们社会生活的各个方面，几乎无时不在，无处不有。可以从不同角度对其加深理解：从修养角度看，是一个人的内在修养和素质的外在表现；从道德角度看，是为人处事的行为规范、标准做法、行为准则；从交际角度看，是人际交往中适用的一种艺术、交际方式或交际方法；从民俗角度看，是待人接物的一种惯例，是人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式和做法；从传播角度看，是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧；从审美角度看，是一种形式美，是人心灵美的必然外化。

拓展阅读

“礼仪”之源

西方“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、程序。因而，这纸板就被视为“法庭上的通行证”。*etiquette* 进入英文以后，有规矩、成规、礼仪之意，成为“人际交往的通行证”。

中国“礼仪”起源于古人敬神祭祖的活动。东汉许慎《说文解字》解释：“礼，履也，所以事神致福也；仪，度也，宜也，匹也。”即礼是用来“事神”、“致福”的形式，如祭祀、跪拜、鞠躬都是在致礼或行礼；仪是要符合礼的法度、规则、标准。所以《辞源》对礼仪做了这样的明确概括：“礼仪，行礼之仪式”。

3. 礼仪的意义

(1) 提高人们的文明素养。一般而言，人们的教养反映其素质，而素质又体现于细节。反映个人教养的礼仪修养，是人类文明的标志之一。在日常交往之中，正如英国在哲学家约翰·洛克所言：“没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”因此，遵守礼仪，运用礼仪，将有助于提升个人的精神品位。

(2) 推进社会精神文明的建设。一个人、一个民族、一个国家的礼仪，往往反映着这个人、这个民族、这个国家的文明水平，整体素质，整体教养。古人曾经指出：“礼义廉耻，国之四维”，将礼仪列为立国的精神要素之本。礼仪要求全体社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德，心灵美、语言美、行为美、环境美。这将有助于净化社会风气，提升国民素质和国家文明。

(二) 礼、礼貌、礼节、礼仪的关系

礼、礼貌、礼节、礼仪都是人们在社交中表现出来的尊敬和友好的行为，有时可以通用。但它们又有自身特殊的含义和要求。

1. 礼 礼是表示敬意的统称，也可作为“礼仪、礼貌”乃至“礼品”的简称，如“懂礼仪”“懂礼节”“懂礼貌”皆可简称为“懂礼”。

2. 礼貌 礼貌是人们在交往中，通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为，体现了时代的风貌和人们的道德观念以及精神面貌和个人修养。礼貌经常出现在口语之中，如“讲礼貌”“待人要礼貌”。

3. 礼节 礼节是人们表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式，如“外交礼节”“鞠躬礼节”。较为正式的礼节形式就是仪式。

4. 礼仪 礼仪是礼和仪的综合，是社会交往中律己敬人的完整行为。表达敬意的仪