

高等院校经济管理类“十三五”规划教材

商务礼仪实用教程

Practical Business Etiquette

主 编 吕 蕊 邹媛春

防伪码

防伪电话: 010-67862315
课件、习题及答案

经济科学出版社
卡号: ESE201611808699

密码区

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

高等院校经济管理类“十三五”规划教材

商务礼仪实用教程

主 编 吕 蕊 邹媛春

中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪实用教程/吕蕊, 邹媛春主编. —北京:
经济科学出版社, 2015. 12

ISBN 978 - 7 - 5141 - 6450 - 3

I. ①商… II. ①吕…②邹… III. ①商务 - 礼仪 -
教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 317467 号

责任编辑: 杜 鹏

责任校对: 隗立娜

责任印制: 邱 天

商务礼仪实用教程

主 编 吕 蕊 邹媛春

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http: //jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京万友印刷有限公司印装

710 × 1000 16 开 14 印张 300000 字

2016 年 7 月第 1 版 2016 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 6450 - 3 定价: 32.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191502)

(版权所有 侵权必究 举报电话: 010 - 88191586)

电子邮箱: [dbts@ esp. com. cn](mailto:dbts@esp.com.cn))

前 言

礼仪是人际交往中以一定约定俗成的程序方式来表现律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。商务礼仪是在商务活动中,为了体现相互尊重,需要通过一些行为准则去约束人们的方方面面。商务活动中,要卓有成效地开展商务活动,必须掌握涉外礼仪知识,遵循礼仪规范,注重规避不合礼仪的言行,适度的礼仪有助于商务活动取得成功。因此,企业需要具有商务礼仪知识并能灵活运用的人才,本科教育就必然要为其服务。

商务谈判礼仪这门课程,既要使学生学会基本的商务与谈判礼仪的理论知识,更要掌握实际应用的操作技能,这就对教材提出了非常高的要求。本教材的编者具有丰富的教学 and 实践经验,编写时兼顾教师的教学能力和学生的接受能力,注重理论知识的灌输与实际应用技巧的学习。本教材的编写思路突出了以下四个特点:

1. 结构完整,思路清晰。

2. 本教材结合多年商务礼仪的教学经验,根据商务礼仪课程的特点构建知识体系。以商务礼仪概述、商务个人礼仪、商务通信礼仪、商务社交礼仪、商务仪式礼仪、商务会务礼仪、商务谈判礼仪、求职礼仪、涉外商务礼仪为基本框架,辅以大量案例,用于阐述商务礼仪的相关知识和实际应用技巧。教材内容自然流畅,思路清晰。

3. 体例新颖,内容丰富。本教材采用统一体例格式,每章先是名言警句、学习目标及引导案例,章末设计了复习思考题和片尾案例。在每章节具体内容讲述中还穿插了小案例。

4. 注重实操,理实结合。每一章除了理论知识的讲解以外,还辅以大量案例用于培养学生的实际运用能力。

本教材编写中,兰州工业学院邹媛春主要负责第一章至第五章的内容,兰州

工业学院吕蕊负责第六、七、九章内容，兰州大学张娜负责第八章内容。本教材在编写中参阅了大量国内外同类教材和专家学者的研究成果，恕不能一一列出，在此谨向各位作者致谢！

由于编者水平及能力有限，本教材还有许多不成熟与疏漏之处，恳请批评指正。

编 者
2016年6月

敬告读者

为了帮助广大师生和其他学习者更好地使用、理解和巩固教材的内容，我们采用了书、网结合的学习模式，凡购买正版教材的读者，均可登录“<http://edu.zcmedia.cn>”进行注册，通过刮开封面上防伪标贴，六个月内免费使用教材课件或相关习题的答案，在线进行练习题训练，以提高学习效率。

如有任何疑问，请与我们联系。

邮箱：esp_bj@163.com

QQ：16678727

经济科学出版社

2016年8月

目 录

第一章 商务礼仪概述	1
第一节 礼仪的起源与发展	1
第二节 礼仪的含义与作用	5
第三节 商务礼仪的内涵、特征与作用	7
第四节 商务礼仪的内容与原则	11
第二章 商务个人礼仪	15
第一节 个人礼仪概述	15
第二节 商务仪容礼仪	18
第三节 商务仪态礼仪	25
第四节 商务服饰礼仪	30
第三章 商务通信礼仪	37
第一节 接打电话礼仪	37
第二节 商业信函礼仪	41
第三节 电子邮件与传真礼仪	48
第四章 商务社交礼仪	51
第一节 商务社交礼仪概述	52
第二节 日常见面礼仪	56
第三节 商务迎送礼仪	62
第四节 商务馈赠礼仪	65
第五节 商务餐饮宴会礼仪	69
第五章 商务仪式礼仪	75
第一节 签约仪式礼仪	75

第二节 开业仪式礼仪	77
第三节 剪彩仪式礼仪	79
第四节 庆典仪式礼仪	81
第六章 商务会务礼仪	85
第一节 商务会务礼仪概述	85
第二节 商务会议的一般礼仪	89
第三节 新闻发布会礼仪	96
第四节 展览会礼仪	104
第五节 其他会议礼仪	109
第七章 商务谈判礼仪	119
第一节 商务谈判礼仪概述	119
第二节 商务谈判礼仪的方针	130
第三节 商务谈判各阶段礼仪	135
第八章 求职礼仪	146
第一节 求职礼仪概述	147
第二节 制作求职材料的礼仪要求	150
第三节 求职书面礼仪 ——如何撰写求职信和求职简历	153
第四节 求职面试礼仪 ——如何应对招聘面试	163
第九章 涉外商务礼仪	180
第一节 涉外商务礼仪概述	180
第二节 世界各地主要国家商务礼俗与禁忌	188
参考文献	216

第一章 商务礼仪概述

不学礼，无以立。

——《论语·季氏》

【学习目的】

1. 了解礼仪的起源与发展。
2. 掌握礼仪的概念和特征。
3. 掌握商务礼仪的内涵。
4. 理解商务礼仪的基本理念。
5. 理解商务礼仪的作用。

【引导案例】

20 世纪 60 年代，某国总统访问泰国。在受到泰国国王接见时，该总统竟毫无顾忌地跷起了二郎腿，脚尖正对着国王，而这种姿势在泰国被视为是侮辱性的，因此，引起泰国国王的不满。更为糟糕的是，该总统在告别时竟然用本国的礼节紧紧拥抱了王后。在泰国，除了泰国国王外，任何人都不得触及王后，这就使泰国举国哗然。该总统的举动造成了不小的遗憾，也成了涉外交往中的典型笑话。

分析：世界不同地域、不同民族都有各自的礼仪，且有很大的差异，如果不了解，在交往时会很尴尬，甚至产生误会。

第一节 礼仪的起源与发展

【引导案例】

人类在狩猎时代就已经知道要有礼貌。在打猎的时候，狩猎者相互必须保持适当的距离，而且即使没有猎获什么，也要讲一番有关野味的趣闻，使同伴们不致扫兴而归。

分析：“礼”在狩猎时代就有了它的初步形态。

据考证，礼仪在中国最初是用来敬奉神明的。礼字是一个“示”，祭祀的容器，是在庆丰收时用的，所以加上一个“豐”字。行了礼，来年才会有好运，才能发展。也有人考证“礼”字古时候同“履”字，意为鞋子，鞋穿上后更好走

路,但大了不行,小了也不行,因此,“礼”一定要适度,正可谓“礼贵从宜,事难泥古”。随着社会的发展,礼的功能逐渐丰富,并且成为一种文化、社会秩序,成为一种社会等级制度,是人际关系中一种固定的表现形式。

“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才用“仪”这种形式去表现,“礼”与“仪”常常密不可分。作为一种文化,礼仪属于上层建筑,它随着经济基础的变化而变化,随着人类文明的进步而发展。

一、中国礼仪的起源

礼仪的起源有五种说法:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼起源于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理、起源于俗。

(1) 天神生礼说。人类对礼仪的一种原始认识认为礼仪源于天道,例如,《左传·文公十五年》中有言:“礼以顺天,天之道也。”又如《礼记·礼运》中有言:“夫礼,先王以承天之道,以治人之情,故失之者死,得之者生。”天神生礼说虽然不科学,但却反映了礼仪起源的某些历史现象。

(2) 天地人统一的体现说。这种观点把礼引入人际关系中,认为天地与人既有制约关系和统一性,又具有高于人事的主宰性。虽然比单纯的“天神生礼说”有了很大进步,但仍没有摆脱原始信仰。

(3) 礼起源于人的自然本性说。这是儒家的创见,儒家学派把礼和人性结合起来,认为礼起源于人的天性。孔子以仁释礼,一方面把“礼”作为处理人际关系的总则;另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以爱人,就是“仁”;用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系,就是“礼”。

(4) 礼为人性和环境矛盾的产物说。这一学说的目的在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点就是看到了人和环境的矛盾,而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制,什么坏事都干得出来,于是圣人制礼,节制贪欲。

(5) 礼生于理、起源于俗说。这是对礼仪起源的更深入的探讨。理,是指事物的必然性的道理。人为了正常的生存发展,依据面临的生存条件,制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范,这就是“礼”。它是理性认识的结果。另外,“礼”的具体执行,又与世故习俗相关,因而又有了礼起源于俗的说法。荀子说“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也”,正是从理和俗上说明礼的起源。

虽然礼仪的起源有着不同的观点,但不可否认的是,在群居社会中礼仪已经产生。礼仪与部落群居的形成过程同步产生,并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化,随着人类社会生活的发展而逐步完善。

二、中国礼仪的发展

“礼仪”是上层建筑的一部分，它的发展以物质生产发展为基础。从历史发展的角度来看，礼仪的演变过程可以分为五个阶段。

(1) 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪前）。在原始社会出现了早期礼仪的萌芽。这个时期的礼仪较为简单，还不具有阶级性。原始人类为了生存，必须采用群居方式相互依存。在群居生活中，需要一种被所有成员共同认定、保证和维护的秩序来处理内外部关系，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

(2) 礼仪的形成时期：夏、商、周时期（公元前 21 世纪～前 771 年）。据史料记载，夏代已开始制礼，商代礼仪渗透到了社会生活中的各个方面，到了周代，礼仪已经较完备。人类进入了奴隶社会后，“礼”被打上了阶级烙印。为了维护奴隶主的统治，奴隶主将原始的宗教仪式发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼至此具有了阶级性。礼仪的特征已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式跨入了全面制约人们行为的领域，成为一种法律制度、一种行为规范。例如周礼中的“王礼”部分，所谓“王礼”就是分别用于祭祀、冠婚、宾客、军旅和丧葬的“吉礼”、“嘉礼”、“宾礼”、“军礼”和“凶礼”，从各个方面对人的行为加以约束。古代的礼制典籍多出这一时期，如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。这些礼仪内容，对后世人们的行为规范、人际交往以及社会公德的形成产生了极大的影响。

(3) 封建礼仪阶段（公元前 771 年至 1911 年）。这一阶段主要是指从儒学的产生，到以儒学为基础的封建礼仪形成、强化和衰落时期。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容，同时也构成了中华传统礼仪的主体。其烦琐的礼仪制度可分为两部分：一部分是为国家政治服务的礼仪制度，包括政府一系列仪式，如祭祀、祈年、参圣等，以及人们在日常的政治生活和社会交际中应遵守的行为规范，如君臣之礼、师生之礼、朋友之礼等，还包括不同等级、不同身份的人在公共场合的言辞、服饰、举止等细节规定。另一部分是家庭礼制，是家庭内部各成员之间等级区分与行为规定，涉及祖孙之间、父子之间、母子之间、兄弟之间、姐妹之间、夫妻之间、叔嫂之间、翁婿之间、婆媳之间、主仆之间等。人们必须遵循“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”的行为规范和“仁、义、礼、智、信”的道德准则，还将“温良恭俭让”作为礼貌周全与否的准则之一。这一时期，礼仪的明显特征就是把人们的行为纳入封建道德的轨道。

(4) 近代礼仪阶段（1911～1948 年）。辛亥革命的胜利，结束了统治中国两千多年的封建专制制度。资产阶级的平等思想、文化习俗和审美观点开始渗透到

社会生活中的各个方面,中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。

(5) 当代礼仪阶段(1949年以来)。新中国成立后,中国的礼仪建设进入崭新的时期,新型的社会关系和人际关系逐步确立。摒弃封建社会束缚人们的“神权”、“天命”、“愚忠尽孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等,确立了更为平等的社会关系,继承发扬讲究诚信、以诚待人、尊老爱幼等中国传统礼仪中的精华部分。随着改革开放的深入,各行各业礼仪规范也纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风,我国的礼仪文化在这期间得到了全面的发展,并融入了部分西方礼仪文化,成为独有的中国礼仪。

“礼”是一种道德规范,而“仪”是“礼”的表现形式。“礼”与“仪”常常密不可分。最初“礼”的仪式是原始的祭祀活动,经逐步完善,形成为祭祀礼仪。随着人类与自然以及人类内部各种关系的逐步深入,仅以祭祀为礼已不能满足人类日益发展的精神需要和日益复杂的现实关系。于是,祭祀祈福活动从内容和形式扩展到了各种人际交往活动中,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

三、西方礼仪的起源与发展

与我国相同,世界其他各国的礼仪也已有很久的历史。古希腊、古罗马的诗歌以及古埃及的墓葬壁画中都有对古代礼仪的描述,生动地反映了不同国家、不同时期的文明习俗。而且随着社会形态的改变以及各种关系复杂性的增加,各国的礼仪也都得到了发展,并逐渐形成了具有各民族特点的较为完善的礼仪。

由于国家的产生,于是就有了国与国之间的交往。在人类历史上,国与国之间充满了矛盾、争斗、战争、谈判、议和、结盟等国际行为。因此,国家交往也需要有一套为大多数国家所公认和接受的规范与准则,于是就产生了国际礼仪。例如中国古时的“两国交兵,不斩来使”、古希腊的“优遇外侨”的制度、古罗马的“礼待客卿法”。可见,无论在西方还是在东方,国际间的交往已有很长的历史。

17世纪以后,由于商品经济的发展,国际交往日益频繁,例如美国国务院每年要出席800多次国际会议;国际交往涉及问题的范围大大增加,例如环保、抗艾滋、反毒、反恐怖等;国际交往的规模增大,由原来的50多个国家扩大到180多个国家参与。这些都促进了国际交往礼仪发生重大变化,形成了许多国家间通行的国际礼仪。

【案例 1-1】

1989 年 5 月，邓小平在戈尔巴乔夫访华前夕，曾指示外交部他与戈尔巴乔夫会见时“只握手，不拥抱”。这不仅是对外交礼节的一种示意，更是对两国未来关系的定位。

分析：本案例带给你什么启示？

第二节 礼仪的含义与作用

【引导案例】

张女士是一位商务工作者，由于业务成绩出色，随团到中东地区某国家考察。抵达目的地后，受到东道主的热情接待，并举行宴会招待。席间，为表示敬意，主人向每位客人递上一杯当地特产饮料。轮到张女士接饮料时，左撇子的张女士不假思索，便伸出左手去接，主人见此情景脸色骤变，不但没有将饮料递到张女士的手中，而且非常生气地将饮料重重地放在餐桌上，并不再理睬张女士。

分析：礼仪是以一定的程序方式来表现的律己敬人的过程，它普遍存在，然而却受地域风俗等因素影响而不同。张女士看似再正常不过的行为，却因不知道中东一些国家认为左手接物为不敬而在礼仪上犯了错误。

一、礼仪的含义与特征

礼仪是指在人际交往中，以建立和谐关系为目的，受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响的各种符合交往要求的行为准则和规范。它涉及的内容比较广泛，例如穿着打扮、待人接物等。

古人讲“礼者敬人也”，礼仪发生在人与人交往过程中，是为了建立或增进某种关系而执行的一种行为规范。对个人来说，礼仪是一个人的道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对社会而言，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚水平的体现。礼仪具有其自身独有的特征。

(1) 普遍性。礼仪无时无刻不在，凡有人类生活的地方就存在着各种各样的礼仪规范。古时候，每逢特定的日子，人类要举行各种祭祀仪式，时至今日，有些仪式依旧保留下来，例如我国的春节、埃及的宰牲节、波兰的亡灵节等。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，小到个人日常生活中的待人接物、企业开张庆典，大到国家庆典、国际交流，礼仪活动普遍存在。

(2) 差异性。礼仪的差异表现在地域上，常言说“百里不同风，千里不同俗”，不同地域产生不同的文化，不同的地域文化决定着不同的礼仪内容和形式。例如，东西方文化差异显著，仅见面问候致意的形式就有很大不同，有拥抱的，有脱帽点头致意的，有双手合十的，有鞠躬的，还有握手致意的，等等。这些礼

仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的。另外,礼仪的差异性还表现在等级差别上,礼仪会根据接待对象的身份或社会地位的不同而有所区别,例如,国际交往间,根据来访人员的职位级别采取不同的接待等级。

【案例 1-2】

一位英国老妇到中国游览观光,对接待她的导游小姐评价颇高,认为她服务态度好,语言水平也很高,便夸奖导游小姐说:“你的英语讲得好极了!”导游小姐马上回应说:“我的英语讲得不好。”英国老妇一听生气了,“英语是我的母语,难道我不知道英语该怎么说?”老妇生气的原因无疑是导游小姐忽视了东西方礼仪的差异所致。西方人讲究一是一、二是二,而东方人讲究的是谦虚,凡事不张扬。

(3) 可操作性。礼仪具有实际可操作性。礼仪既是总体上的行为准则与规范,又是具体细节上的一系列行为方式、方法。它不是宽泛的概念,而是切实可行、易学易会、便于操作、可以被广泛应用的交际实践。

(4) 继承性。礼仪是在风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种形成过程中,表现为一种继承性。我们今天的一些礼仪形式就是从过去的历史中继承而来的。然而这种继承并非完全继承,是有选择性的、是去其糟粕、取其精华的。当今一些优秀的礼仪还要继续传承下去。

(5) 发展性。礼仪的形成本身是一个动态发展的过程。因此,在继承以往优秀部分的基础上,还要依据历史背景和时代潮流发展出新的礼仪。时代总在不断地前进,礼仪也不是一成不变的,而是随着社会的进步不断发展。一方面,礼仪随时代的不断进步而发生着变化;另一方面,随着各国政治经济文化等各方面的相互渗透,各国的传统礼仪也被赋予了新的内容,礼仪向符合国际惯例的方向发展。

二、礼仪的原则

(1) 宽容自律原则。在社会交往中运用礼仪时,要严于律己、宽以待人。要做到豁达大度,多理解他人,不可斤斤计较、过分苛求。同时,要自觉按照礼仪的规范约束自己,这是礼仪的基础和出发点。如果只是一味地要求他人,而不自律,那么礼仪就无从谈起。

(2) 尊重原则。尊重是礼仪的重点与核心。在社会交往中,要尊重他人,只有尊重他人才能赢得他人的尊重。处处不可失礼于人,不要伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,也就掌握了礼仪的灵魂。

(3) 适度原则。应用礼仪时要注意把握分寸。礼仪无论是表示尊敬还是热情

都有一个“度”的问题，要做到恰到好处。分寸感是礼仪实践的最高技巧，运用礼仪时，做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的敬人之意。因此，要根据适时、适地、适具体情况，运用并控制好所施礼仪的方式和程度。

(4) 尊重习俗与风俗禁忌原则。俗话说“百里不同风，千里不同俗”、“入乡随俗”，这些格言都说明了尊重不同风俗与禁忌的重要性。世界各民族都有自己独特的风俗禁忌，在国际交往中，应当了解这些风俗禁忌并给予理解和尊重，不违反这些风俗禁忌。

三、礼仪的作用

中华民族是一个非常重视礼仪的民族，一直以来都有以礼治天下的信仰，素有“礼仪之邦”的美誉。历史上重要的思想家无一不重视对“礼”的探索。随着社会的发展，礼仪在我们生活中扮演着越来越重要的角色，对我们生活的影响也越来越深刻。

(1) 有助于提高人们的自身修养。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力，而且也反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，有道德才能高尚，有教养才能文明。

(2) 有利于促进人们的社会交往，改善人际关系。古人有云“世事洞明皆学问，人情练达即文章”。这句话强调的就是交际的重要性。交往中，礼仪可以规范彼此的交际活动，更好地表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，有助于增进交际双方的关系。

(3) 礼仪具有教化作用。礼仪作为一种行为规范，它对全社会的每个人都有教化作用。另外，礼仪是构成社会传统文化的重要组成部分，因其具有继承性，礼仪会世代相继、世代相传，用于教化后代。礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

(4) 有利于促进社会稳定。从礼仪的起源来看，礼仪是为了维护一种稳定的社会秩序，为了保持一种交际的和谐而应运产生的。直到今天，礼仪依然体现着这种独特的作用。作为一种文化传统，礼仪起着规范、约束和及时调整的作用，某些礼仪形式、礼仪活动还可以化解矛盾、建立新的关系模式。因此，礼仪有利于促进社会稳定与和谐。

第三节 商务礼仪的内涵、特征与作用

【引导案例】

某大学旅游系与某酒店有着关于饭店管理专业学习的合作项目。这家酒店是一家三星级外资酒店，以前在社会上和旅游业界有较好的声誉。但最近酒店的经营状况不尽如人意。在

酒店实习的学生写信向系里反映情况,流露了终止在该酒店实习的想法。为了让实习生专心完成实习任务,某老师受旅游系委派,到该酒店了解实习生实习情况,协助酒店进行实习生的管理工作。经到人事部了解情况并招来实习在岗上班的学生谈话,基本达到目的。已近中午12点,为不给酒店增添麻烦,该老师向主管人员告辞,主管人员提出与酒店主管人事的总监某女士见个面,于是又逗留了些许时间。之后,这位老师在人事部的走廊等候下班的实习生一道去宿舍,借此看看酒店内部橱窗内容。这时,一个眼熟的身影走过,朝其背影看了看,“哦,总监女士下班了。”几分钟前还在一起谈话的人,人事主管人员此时竟视而不见,擦身而过。于是,该老师突然悟出了实习生为什么不安心在这家酒店实习的原因:作为酒店重要部门的人事部,在接待协助酒店工作的外地学校教师两个多小时没有倒上一杯水;作为酒店高级管理人员的总监连正常人的礼节礼貌也不懂。由此,可以看出这个酒店的旅游服务接待工作做得不好,所以直接影响酒店良好形象的塑造,导致酒店经营管理失败。

分析:上述案例说明了什么问题?

一、商务礼仪的内涵

商务礼仪是人们在日常商务交往活动中体现相互尊重的行为准则,是礼仪在商务环境下的运用。它是以商业利益为基础,以表示尊重为内容,以惯用礼仪规范为形式,以融洽的人际关系为目的的一种社会交往活动。简单来说,商务礼仪是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。商务礼仪比一般的人际交往礼仪具有更强的规范性和操作性。

(1) 尊重为本。尊重是礼仪之本,也是待人接物之道的根基之所在。在商务交往中,首先要尊重自己,只有尊重自己才能够赢得别人的尊重。其次要尊重自己的工作。业务水平高的员工必定对自己所从事的工作充满热爱和尊重,这样的员工通常会赢得他人对其工作态度、能力的肯定以及对其自身的尊重。再次要尊重自己的企业。个人是企业的一部分,两者密不可分,一荣俱荣,一损俱损,因而每一个员工都有义务也有责任维护所在企业的尊严。最后要强调尊重交往的对象。商务交往中不仅要自尊,还要对交往对象表示尊重。这样才有进一步接触并进行业务往来的可能。

(2) 善于表达。业务往来需要沟通,此时需要商务人员善于表达。信息的交换有三个部分,分别是信息发送、信息经媒介传输和信息的接收。只有这三个部分都准确无误,才能完成信息的正确交换。信息发送是信息准确交换的基础,即商务人员要准确、清楚地表达自己的真实意图。此外,在表达时还要注意技巧,要将对对方的尊重恰到好处地表达出来。

【案例1-3】

某地一家饭店餐厅的午餐时间,来自台湾地区的旅游团在此用餐,当服务员发现一位70多岁的老人面前是空饭碗时,就轻步走上前,柔声说道:“请问老先

生，您还要饭吗？”那位先生摇了摇头。服务员又问道：“那先生您完了吗？”只见那位老先生冷冷一笑，说：“小姐，我今年70多岁了，自食其力，这辈子还没落到要饭吃的地步，怎么会要饭呢？我的身体还硬朗着呢，不会一下子完的。”

分析：尽管服务员将自己的意图表达了出来，老人也理解她的意思，但是，由于服务员用词不合规范，不注意对方的年龄，在无意中伤害了客人。

(3) 形式规范。商务人员的仪表、仪态、举止言行都有既定的规范。例如，酒会等自助餐的礼仪为“多次少取”；喝咖啡礼仪为调羹基本不用，不能拿调羹舀食。形式规范可以提高员工素质和提升企业形象。

二、商务礼仪的特征

商务礼仪在现代社会中反映出商务活动的文明程度。现代商务礼仪与传统的商务礼仪相比有两点突出的变化：一是在现代文明的指导下，产生或引入了全新的礼仪形式；二是对传统礼仪加以改革，赋予新的内容。这样，现代商务礼仪形成了它的基本特征。

(1) 规范性。规范即标准，商务礼仪的规范就是商务人员待人接物的一套标准、规范，它约束着商务人员的行为。这种规范具有自律性，而非强制性。尽管如此，如不按商务礼仪的规范约束自己，往往会出洋相，甚至错失商务机会。孔子曾说过“博学于文，约之以礼”，就是强调了礼仪的约束性，体现了礼仪的规范性。

(2) 对象性。尽管各种商务活动都有相应的规范性礼仪，但也要区分对象，因人而异。例如商务宴请时要考虑客人的饮食习惯。不同民族有不同的习惯，必须尊重民族习惯。当然，除了民族禁忌之外，还要注意宗教禁忌，比如佛教禁忌荤腥、韭菜等。因此，针对不同的对象就要区分对象的喜好，不能一概而论，否则就会被他人所嘲笑，甚至引起误会。

(3) 技巧性。商务活动中要讲究技巧性，这样才能事半功倍，更好地达到商务活动的目的。例如，商务会议上，高管人员在台上的座位位置标准，应按照前排人的职务高于后排、中央人的职务高于两侧、左侧人的职务高于右侧的原则来进行排位，这是官方活动和政务礼仪所约定俗成的，不能随意更改。另外，在处理一些敏感性、令人尴尬或有争议的问题时，需要运用一些技巧性的语言或行为。

【案例1-4】

一家涉外宾馆的中餐厅里，一桌的客人中有好几位外宾，其中一位外宾在用完餐后，顺手将自己用过的一双精美的景泰蓝食筷放入了随身带的皮包里。服务