

商务礼仪



◎ 主编 黄纓焱

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS



SHang wu li yi

商务礼仪

主 编：黄缨焱

副主编：颜秀芬 陆晓敏 梁筱曼

参 编：刘 萍 农 柳



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪 / 黄缨焱主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 8

ISBN 978-7-5682-4792-4

I. ①商… II. ①黄… III. ①商务-礼仪-高等学校-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 209233 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(总编室)

(010)82562903(教材售后服务热线)

(010)68948351(其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 /

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 8.5

字 数 / 202 千字

版 次 / 2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

定 价 / 59.00 元

责任编辑 / 孟雯雯

文案编辑 / 孟雯雯

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

PREFACE



前言

随着现代社会人与人之间交往的增多，个人的礼仪修养显得尤为重要。如何得体地与人交往，并通过个人交往为商务活动创造发展的契机，已成为商务人士越来越关心的问题。在商务活动中，合乎礼仪的举止在很大程度上影响着活动的成败，这对商务人士的礼仪素质提出了较高的要求。本书立足于现代商务人士工作实践，围绕现代商务人士学礼、懂礼、用礼、行礼的需要，纵向上介绍了现代商务人员的仪容仪态礼仪、服饰礼仪、交际礼仪、语言礼仪、办公与文书礼仪、会议礼仪、仪式礼仪、宴请礼仪等内容；横向上遵循应行和应忌两条主线组织教学内容，具有较强的实用性、应用性和实践性。同时，介绍了商务人士在社会交往活动中应掌握的礼仪规范，以帮助读者全面了解商务礼仪的各个环节，提升个人形象与企业形象。

本书是一本结合高等院校对培养商业人才的教学需求，为开设“商务礼仪”课程而组织编写的教材。本书构思新颖，内容精练，紧扣时代脉搏，是一本颇有新意的教材。教材吸收了现代商务礼仪中较新的理论和实践研究成果，同时作者在参考了大量资料的基础上，融入了近年来教学研究成果，因此本书是一本实用性较强的礼仪教材。本书从商务礼仪的不同角度、不同层面对商务礼仪的不同内容进行了综合阐述和训练，系统介绍了商务礼仪的九大模块，在编写过程中体现出以下特色：

- (1) 注重理论联系实际，注重技能训练和任务教学，注重培养实务操作能力；
- (2) 以学生为中心，注重章节化教学；
- (3) 对知识内容的编写系统、清晰，形象直观；
- (4) 每个项目均配有大量的实例图片，方便学生在掌握知识点后能更好、更直观地复习。

本书由黄缨焱老师担任主编，颜秀芬、陆晓敏、梁筱曼担任副主编，部分老师参与编写。

具体编写分工如下:黄纓焱编写模块三、八、九;颜秀芬编写模块四、五;陆晓敏编写模块六、七;梁筱曼编写模块一、二。全书由黄纓焱修改定稿。

本书参考了国内外同行的许多著作和文献,引用了部分资料,在此特向这些作者表示诚挚的感谢。

由于本书编写时间较紧,加之作者水平有限,书中难免有不足之处,衷心地希望专家批评指正!

本书不仅可作为高等学校各专业学生通识课的礼仪教材,还可作为公共关系人员、市场营销人员及广大企业员工等商务人士了解礼仪、掌握礼仪规范、提高文化素养的培训用书和自学参考读物。

编 者

2017年6月

CONTENTS



目录

模块一 礼仪概述 / 1

- 项目一 礼仪的扬弃 / 2
- 项目二 了解礼仪的含义 / 4
- 项目三 明确礼仪的构成 / 5
- 项目四 掌握商务礼仪的特征 / 6
- 项目五 了解礼仪的原则 / 8
- 项目六 了解礼仪的功能 / 10

模块二 校园礼仪 / 13

- 项目一 遵守社会公德 / 14
- 项目二 建立和谐的师生关系 / 18

模块三 仪容仪表仪态礼仪 / 25

- 项目一 整理仪容礼仪 / 26
- 项目二 掌握仪表礼仪 / 32
- 项目三 掌握仪态礼仪 / 48

模块四 交谈礼仪 / 65

- 项目一 掌握交谈的语言 / 66
- 项目二 把握交谈的主题 / 68
- 项目三 熟悉交谈的方式 / 69

模块五 会面礼仪 / 73

项目一 掌握称呼礼 / 74

项目二 掌握介绍礼 / 77

项目三 掌握名片礼 / 82

项目四 掌握握手礼 / 85

模块六 接待和拜访礼仪 / 93

项目一 掌握接待礼仪 / 94

项目二 掌握拜访礼仪 / 101

项目三 掌握座次礼仪 / 103

模块七 通信礼仪 / 107

项目一 掌握电话礼仪 / 108

项目二 掌握网络通信礼仪 / 110

模块八 求职礼仪 / 113

项目一 掌握面试服饰礼仪 / 114

项目二 掌握求职应聘中的礼仪 / 117

项目三 掌握求职应聘后的礼仪 / 127

参考文献 / 130

模块一

礼仪概述



- 项目一 礼仪的扬弃
- 项目二 了解礼仪的含义
- 项目三 明确礼仪的构成
- 项目四 掌握商务礼仪的特征
- 项目五 了解礼仪的原则
- 项目六 了解礼仪的功能



君子以仁存心，以礼存心，仁者爱人，有礼者敬人。爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之。

——孟子《孟子·离娄下》

文明区别于野蛮的重要标志——“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”

——孔子



图 1-1

儒家把周以前称为“质”的时代。在“质”的时代，人们只考虑自我的感受，如夏天热就打赤膊，吃饭尽管随手抓取进食，狼吞虎咽口水直流，与人对坐两腿岔开等。这些举止，自然又不加修饰，质朴率真但层次较低。

从西周开始，进入了“文”的时代，人们衣冠整洁，吃东西不发出声响，坐姿端正，一切都开始讲究起来，后来形成了制度：要求人们的行事要顾

及他人的感受，考虑对方为先，尊重他人，多为他人着想，如图 1-1 所示。如果质朴胜过文雅，就会显得粗野；如果文雅胜过质朴，就会显得虚浮不实。只有内外兼修，处理好内心世界与外在表现的关系，文雅和质朴结合适当，才是君子应有的风范。

低层次的质朴与率真不是文明时代礼仪的表现，文明时代必须通过人们良好的行为举止表现出其修养，进而展现的是一个国家的文化。



项目一 礼仪的扬弃

崇尚礼仪，是中华民族的优良传统，也是现代社会公民必备的基本素质和精神追求。



我国自古就是一个闻名世界的礼仪之邦，早在 3 000 多年前的西周时期，我国的古代礼仪就基本成型。到了春秋时期，更是由孔子集其大成，并发扬光大。此后，由孔子所构造的礼仪体系一直影响着中国社会长达 2 000 多年。它具体体现在以下四个方面。

“礼者何，即事之治也。”

——孔子

中国古代的“礼”涉及国家政治、经济、文化、军事在内的典章制度等范畴。

“凡人之所以为人者，礼义也。”

——《礼记》

这是一种做人的道德规范，明确礼仪在道德生活中的作用。

“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”

——孔子

以礼仪约束做人的行为规范，调节人际交往，如图 1-2 所示。

“礼仪者，尊卑之仪表也”“方物之程式也”“故动有仪则令行。”

——管仲

礼仪是各种正式的仪式，如图 1-3 所示。



图 1-2



图 1-3

综上所述，我国古代礼仪的主旨是明确地规定并严格地维护封建等级制度；强调并坚持人的等级差异。由此可见，我国古代礼仪具有明显的两重性：一方面提出礼仪的基本原则，制定人际交往的行为规范，并且强调“礼之用，和为贵”，这些是现代礼仪可以借鉴的。另一方面并不尊重人，而重在维护封建统治制度，这些糟粕自然为现代礼仪所否定。

总体来看，现代礼仪强调以人为本、人格平等、社会公平，以尊重人作为自己的立足点与出发点；追求人际交往的和谐与顺畅；适用于任何交际活动的参与者；是对我国古代传统礼仪的继承和发扬。随着时代的发展，社会的进步，人与人之间的交际范围越来越广大，在人际交往中学礼、懂礼、守礼、用礼，将礼作为一种人生态度，继承发扬“礼仪之邦”的优良传统，亦是一种高素质的表现。



项目二 了解礼仪的含义

什么是尊重？

“Je ne suis pas d'accord avec ce que vous dites, mais je me battrai jusqu' à la mort pour que vous ayez le droit de le dire.”

“我不赞成你的观点，但我捍卫你说话的权利。”

——伏尔泰

礼仪在层次上高于礼貌与礼节，内涵更深广，礼仪是尊重。

尊重是理解并接受不同个体或群体存在的合理性，保持中立客观的态度去包容其不同特征的存在。尊重能使人们得到满足，使自己充满信心，对社会满腔热情，实现自我价值。

为了更好地表达尊重，礼仪规范并构成了一系列具体的、表现礼貌的形式。下面来具体明确一下这三者之间的区别与联系。

礼仪——是礼节、仪式的统称。在人际交往中，自始至终以一定的、约定俗成的程



序与方式来表现的律己敬人的完整行为。

礼节——是人们在交际场合相互表示尊重，友好的惯用形式。

礼貌——是人们在人际交往中通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬，侧重于表现人的品质与素养。



项目三 明确礼仪的构成

礼仪活动构成的四项基本要素。

一、礼仪主体

它是礼仪活动的操作者与实施者，既可以是个人也可以是组织。当礼仪活动的规模较小时，主体通常是个人；而当礼仪活动规模较大时，其主体通常是组织。没有主体，礼仪也就无从谈起了。如图 1-4 所示。



图 1-4

二、礼仪客体

它是礼仪的指向者和承受者，可能是人亦可能是物，可以是具象的也可以是抽象的，可以是有形的也可以是无形的。它是礼仪的对象，它与礼仪的主体之间既对立又相互依存，而且可以在一定条件下相互转化。

三、礼仪媒体

礼仪媒体是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体，没有礼仪媒体的礼仪不可能存在。它具体指的是人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体。

四、礼仪环境

礼仪环境指的是礼仪活动得以进行的特写时空条件，通常分为自然环境和社会环境。环境制约着礼仪的实施。



项目四 掌握商务礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独具的特征，在不同的角度、不同的环境下其适用对象、适用范围不同，大致上分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、国际礼仪等几个分支。

商务礼仪是企业商务活动中不可缺少的规范员工言行的重要形式，亦是企业经营相关业务顺利开展的重要条件，它主要表现在以下四个方面。

一、规范性

商务礼仪是企业商务人员进行相关商务活动中接人待物时必须遵守的行为规范，也就是标准。法国人拉罗什福说：“在所有规范中，礼仪是最微小但又最稳定的一种规



范”。这种规范，是一种“通用语言”，是判断自己与衡量他人是否自律、敬人的一种尺度。商务礼仪的规则性决定了对待不同职务、不同行业、不同级别的商务伙伴有不同的交往方式。

二、传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，作为一种人类文明的积累，礼仪将人们在交际应酬中习惯的做法固定下来，流传下去并逐渐形成了自己的民族特色，这不是一种短暂的现象，亦不会因为社会制度的更替而消失。随着社会经济的发展，人们对待礼仪正确的态度应该是对传统礼仪的扬弃，有继承更有发展。

三、可操作性

切实有效，实用可行，易学易会，便于操作。礼仪在总体上的原则、规范，在具体的细节上以一系列的方式、方法，细致而周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，不尚空谈。礼仪的易记、易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到公众的认可。

四、时效性

商务礼仪的各种规范会随着社会、经济、文化的发展以及时代的变迁不断发展。一方面，社会、文化、经济的发展使商务礼仪持续发展和提升；另一方面，如今是全球信息化社会，各国的政治、经济、思想、文化、宗教等元素互相交流，商务礼仪亦会被赋予新的内涵和形式。

任务一：以小组为单位思考并讨论中国古代礼仪中有哪些内容应该是应该继续和发扬的？利用课外时间多了解一下这方面的知识。



项目五 了解礼仪的原则

如果想要表达对他人的尊重，应该以什么为标准？

在日常生活中，人们学习、应用礼仪，在宏观上掌握了一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律，也可以叫作礼仪的原则。

一、遵守

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的言行举止。只有自觉遵守礼仪规范，才能赢得他人的尊重，确保交际活动达到预期的目标。

二、自律

这是礼仪的基本点和出发点，学习礼仪最重要的就是自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检查。若是没有自律，人前人后不一样，只求诸人，不求诸己，遵守礼仪就无从谈起，变成蒙骗他人的笑话。

三、敬人

人们在社会交往中，要常存敬人之心，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点就等于掌握了礼仪的灵魂。尊敬他人的同时也要尊敬自己，维护个人乃至组织的形象。

四、宽容

在交际活动中，运用礼仪时有容乃大。严于律己，更要宽以待人。在与人交往中要理解他人，宽容他人，切记斤斤计较，过分苛求。具体体现为一种胸襟，一种包容意识和自控能力。



五、平等

平等是商务礼仪的核心，对任何交往对象都必须尊重、以礼相待，不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、性格、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同。

六、从俗

由于国情、民族、文化背景不同，人们在交往时要坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致。从俗指的是交往各方都应该尊重相互之间的风俗、习惯，了解并尊重各自的禁忌。如果不注意禁忌，就会在交际中引发障碍和麻烦。

七、真诚

运用礼仪时要言行一致，表里如一。人们在交际过程中要做到诚实守信，不虚伪、不做作。倘若把运用礼仪当作一种道具和伪装，则是有悖礼仪基本宗旨的。

八、适度

凡事都有度，在应用礼仪时要注意把握分寸，认真得体。人们在交往中不可态度冷漠亦不可过度热情。

九、沟通

人们应利用人际交往活动了解交往对象，同时也要被对方所了解。只有相互了解了，才能实现彼此尊重。

十、互动

人们在交际中应该主动进行换位思考，善于体谅交往对象的感受，时时处处努力做到“交往以对方为中心”。



项目六 了解礼仪的功能

礼仪之所以会受到社会各界的普遍重视，并被提倡学习，主要是因为其不仅有助于个人，也有助于社会。

礼仪可以帮助人们提高自身修养。礼仪是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映了一个人的交际技巧与应变能力，还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德风尚。通过一个人对礼仪运用的程度，可以察知其教养水平、文明程度和道德水准。

礼仪可以帮助人们美化自身、美化生活。个人形象是指一个人的仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合，礼仪在这些方面都有详尽的规范，当个人重视了美化自身，以礼待人，人际关系将会更和睦，生活也会变得更温馨，如图 1-5 所示。



图 1-5

礼仪可以帮助促进人们的社会交往，完善人际关系。因为有了规范，可以让人们去遵守，彼此之间更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进了彼此之间的了解与信任，亦能让人们在交际活动中充满自信，胸有成竹。

礼仪可以推进社会主义精神文明的建设。《左传》记载：礼，经国家，定社稷，