

BUSINESS
ETIQUETTE



面向独立学院的经济管理类教材

管理学系列主编 古家军

商务礼仪

邵宇翎 施琳霞 主 编
张 鑫 副主编

- 首次将新媒体社交礼仪纳入商务礼仪范畴 ·
- 理论教学、案例分析、实训学习相结合 ·
- 为初入职场的商务人士提供全面的礼仪指导 ·



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

作者简介

邵宇翎, 讲师, 毕业于浙江大学, 从事《商务礼仪》教学与培训工作五年以上, 主持独立学院应用型人才培养模式下《商务礼仪》课程的省级高等教育课堂教学改革项目。

施琳霞, 讲师, 毕业于香港中文大学, 曾在国际知名酒店品牌工作, 有五年以上服务礼仪教学与培训经验。

张鑫, 讲师, 毕业于英国萨里大学, 曾在国际知名酒店工作, 泰国博仁大学任教, 有两年以上的商务礼仪教学培训经验。



管理学系列

管理学

管理学案例集

人力资源管理

市场营销

会计学（通用版）

中级财务会计

财务管理（通用版）

财务管理（专业版）

商务礼仪

出 品 人：鲍观明

策划编辑：郑 建

责任编辑：郑 建

封面设计：林朦朦

投稿邮箱：1041189841@qq.com

邮购热线：0571-88904970

网 址：<http://www.zjgsupress.com>



BUSINESS ETIQUETTE

上架建议 商务沟通·商务礼仪

ISBN 978-7-5178-0317-1



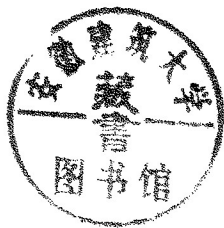
9 787517 803171 >

定价：49.00元

商务礼仪

主 编 邵宇翎 施琳霞

副主编 张 鑫



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 邵宇翎, 施琳霞主编. —杭州: 浙江
工商大学出版社, 2018. 10
ISBN 978-7-5178-0317-1

I. ①商… II. ①邵… ②施… 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(2018)第 219182 号

商务礼仪

主 编 邵宇翎 施琳霞 副主编 张 鑫

责任编辑 郑 建

封面设计 林朦朦

责任校对 穆静雯

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 浙江广育爱多印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 15

字 数 337 千

版 次 2018 年 10 月第 1 版 2018 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-0317-1

定 价 49.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

前言

借着 G20 的契机,杭州的国际地位已经得到提升,各领域的商务活动日趋频繁。同时,整个杭州地区都已在全面开展“优礼杭州人”活动,即提升公共文明社会化教育服务行动,各政府机关、企事业单位都逐步开展了礼仪培训。值此“后峰会,前亚运”之际,对于深耕杭州的独立学院——浙江工商大学杭州商学院来说,我们此时出版一本适合独立学院学生学习使用的《商务礼仪》教材是恰逢其时的。

独立学院经过十几年的发展,已经成为我国高等教育的重要组成部分。独立学院的学生在学习过程中要更加注重培养自身的实践能力与创新能力。而《商务礼仪》课程的实践性和应用性都很强,虽然目前理论教学比较成熟,但是实践教学因其难度大、组织工作也较复杂等原因,在实际教学过程中取得的效果却不够理想。因此,本书在教材内容的设置上,不仅提供了丰富的案例教学,而且结合实际教学增加多环节的实训项目,包括领带和围巾的系法、男士基本发型打造、女士编发技巧、女士淡妆化法、仪态礼仪训练、日常会面礼仪训练、主题演讲即兴练习、电话礼仪训练、邮件礼仪训练、网络社交礼仪训练、餐饮礼仪训练等。

本书在编写过程中,为了区别市面上的主流教材,也为了符合杭州商学院培养国际化应用型人才的教学目标,创造性地写入了新媒体社交礼仪这个章节。因为当今社会越来越多的人运用新媒体来进行日常的交往与商务活动,比如电话(包括移动电话)、传真、邮件、MSN、QQ、微信、微博、博客、论坛等。新技术、新设备的使用会产生新的礼仪问题,随之也会出现新的礼仪需求与规范,编者参考国内外相关书籍,结合商务社交活动中的礼仪实践,分别介绍了电话礼仪、邮件礼仪和网络社交礼仪。

在现代社会,礼仪修养几乎成为一个人和一个社会文明程度的标志。高雅的言谈举止、得体的穿着打扮、良好的待人接物,能为今后在职业生涯中形成良好的人际关系,取得事业的成功奠定重要基础。本书既可作为独立学院学生的礼仪教材,也可作为商务人士及每一位想提高自身礼仪修养人士的自学参考书。

编 者

2018 年 6 月 20 日

目 录

第一章 导论：交往的艺术

第一节 礼仪的概念..... 002

 一、认知礼仪 002

 二、认知商务礼仪 005

 技能训练 1.1 008

第二章 仪容仪表礼仪：第一眼魅力达人

第一节 形象设计的基本原则..... 010

 一、形象设计的重要性 011

 二、形象设计的原则 012

第二节 男士西装礼仪..... 015

 一、西装的起源 015

 二、西装的选择 016

 三、西装的穿搭 017

 技能训练 2.1 领带的系法 023

第三节 女士着装礼仪..... 025

 一、女士着装的基本原则 025

 二、职业套裙的穿搭 026

 三、宴会礼服的穿搭 027

第四节 配饰的选择 027

 一、公文包 028

 二、钢笔 028

 三、手表 028

 四、首饰 028

 五、胸针 030

 六、围巾 030

 七、手套 031

 八、腰带 032

 技能训练 2.2 围巾的系法 033

第五节 仪容礼仪	034
一、仪容的基本原则	034
二、发型的礼仪	035
三、化妆的礼仪	037
技能训练 2.3 男士基本发型打造	039
技能训练 2.4 女士职业淡妆化法	040
技能训练 2.5 女士编发技巧	041

第三章 仪态礼仪：此时无声胜有声

第一节 站姿	044
一、正确的站姿	044
二、不同场合的站姿	046
三、站姿的禁忌	046
第二节 坐姿	047
一、正确的坐姿	047
二、不同场合的坐姿	048
三、坐姿的禁忌	049
第三节 行姿	050
一、正确的行姿	051
二、不同场合的行姿	052
三、行姿的禁忌	052
第四节 蹲姿	053
一、正确的蹲姿	053
二、蹲姿的分类	054
三、蹲姿的禁忌	054
技能训练 3.1 仪态训练	055
第五节 手势	057
一、常用的手势	058
二、手势使用基本要求	059
三、手势的禁忌	060
技能训练 3.2 手势礼仪	062
第六节 表情	065
一、眼神	065
二、微笑	068
技能训练 3.3 表情礼仪	070

第四章 日常会面礼仪：人生若只如初见

第一节 称呼礼仪	074
一、称呼的分类	074
二、使用称呼的原则	075
三、称呼的注意事项	076

第二节 握手礼仪	078
一、正确的握手方式	078
二、握手的顺序	079
三、握手的场合	080
四、握手的注意事项	080
第三节 介绍礼仪	085
一、自我介绍	086
二、他人介绍	089
三、集体介绍	091
技能训练 4.1 日常会面礼仪(1)	092
第四节 名片礼仪	094
一、名片的设计	094
二、交换名片的礼仪	096
三、名片使用的注意事项	097
技能训练 4.2 名片礼仪	099
第五节 乘车礼仪	100
一、乘车座次的安排	100
二、上下车的举止	102
三、上下车的顺序	103
四、乘车礼仪的注意事项	103
第六节 引导礼仪	104
一、行进位次和引导姿势	104
二、上下楼梯的礼仪	105
三、乘坐电梯的礼仪	105
技能训练 4.3 日常会面礼仪(2)	107
第七节 其他常用会面礼仪	108
一、点头礼	108
二、举手礼	109
三、脱帽礼	109
四、拱手礼	109
五、鞠躬礼	110
六、拥抱礼	111
七、吸烟与敬烟礼仪	112
技能训练 4.4 日常会面礼仪综合演练	114

第五章 说话礼仪：三寸之舌赢天下

第一节 交谈礼仪	119
一、交谈的基本原则	119
二、不同场合的说话技巧	120
第二节 演讲礼仪	128
一、演讲的三要素	128
二、演讲的形象	128

三、演讲的效果	129
四、演讲的内容	130
五、演讲的运用	132
技能训练 5.1 主题演讲即兴练习	132

第六章 新媒体社交礼仪:跨越时空的交流

第一节 电话礼仪	135
一、拨打电话礼仪	135
二、接听电话礼仪	137
三、手机礼仪	139
四、电话礼仪注意事项	141
技能训练 6.1 电话礼仪	143
第二节 邮件礼仪	146
一、收发邮件的礼仪	146
二、撰写邮件的礼仪	148
三、邮件使用的注意事项	151
技能训练 6.2 邮件礼仪	152
第三节 网络社交礼仪	154
一、即时聊天工具使用礼仪	155
二、社交网络平台使用礼仪	159
技能训练 6.3 网络社交礼仪	161

第七章 餐饮礼仪:细微处见真章

第一节 中餐礼仪	166
一、中餐宴会的席次排列	166
技能训练 7.1 餐饮位次礼仪练习	168
二、中餐上菜顺序	168
三、餐具的摆放和使用	168
四、用餐礼仪	169
五、点菜	170
六、敬酒	171
七、倒茶	171
技能训练 7.2 点菜礼仪	172
第二节 西餐礼仪	172
一、西餐宴会的席次排列	172
二、西餐上菜和餐具的使用法则	173
技能训练 7.3 刀、叉、匙练习	175
三、西餐进餐基本礼仪	176
四、西餐用酒	178
第三节 自助餐礼仪	180
技能训练 7.4 餐饮礼仪小剧场	181

第八章 涉外礼仪:当你跨越国界线时

第一节 涉外礼仪的基本原则	185
一、平等相待、互惠互利原则	185
二、诚信守约、依法办事原则	185
三、热情有度、讲究分寸原则	185
四、入境问禁、入乡随俗原则	186
五、尊重女性、女士优先原则	186
第二节 涉外接待礼仪	186
一、涉外迎送礼仪	186
二、涉外会见与会谈礼仪	187
三、涉外位次与国旗礼仪	187
第三节 跨文化交往礼仪	190
一、与亚洲国家的交往礼仪	190
二、与欧美国家的交往礼仪	191
三、与大洋洲国家的交往礼仪	193

第九章 综合礼仪运用:实践出真知

第一节 仪式礼仪	196
一、签约礼仪	196
二、开业礼仪	199
三、剪彩礼仪	204
四、交接礼仪	207
五、庆典礼仪	209
第二节 会务礼仪	210
一、洽谈会礼仪	210
二、发布会礼仪	213
三、展览会礼仪	216
四、赞助会礼仪	218
五、茶话会礼仪	221
参考文献	225
后 记	227

第一章

导论： 交往的艺术

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——《荀子》

【学习目标】

1. 掌握礼仪的相关含义及礼仪的特点，了解礼仪的由来。
2. 掌握商务礼仪的相关概念，充分认识商务礼仪的重要性，正确理解商务礼仪的原则和作用。

导入案例

修养是人生第一课

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。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问道：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答道：“抱歉，刚刚用完了。”有一位叫林晖的学生听着有点别扭，心里嘀咕着：“人家给你倒水还挑三拣四的。”轮到他时，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舒心的话语。

门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的，没有一人回应。林晖左右看了看，犹豫地鼓了几下掌，同学们才稀稀落落地跟着拍手，由于掌声不齐，越发显得凌乱。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里参观。平时这些事一般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。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一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，走到林晖面前时，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座位上。早已汗颜的导师看到此景，微微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，林晖的去向里赫然写着该部委实验室。有几位颇感不满

的同学找到导师：“林晖的学习成绩只是中等，凭什么选他而不选我们？”导师看了看这几张尚还稚嫩的脸，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。”（资料来源：董明. 商务礼仪[M]. 浙江大学出版社，2012 年第 8—9 页）

请思考：上述案例对你有什么启发？

中华民族自古以来就崇尚礼仪，号称“礼仪之邦。”孔夫子曾说过：“不学礼，无以立。”意思是说一个人要有所成就，就必须从学礼开始。礼仪修养，不仅是人们必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

一个礼仪缺乏的社会，往往是不成熟的社会。而一个礼仪标准不统一甚至互相矛盾的社会，往往是一个不和谐的社会。礼仪，是整个社会文明的基础，是社会文明最直接最全面的表现方式。创建和谐社会，必须先从礼仪开始。

礼仪教育对培养文明有礼、道德高尚的高素质人才有着十分重要的意义。然而，很多人想让自己成为一个礼仪的践行者，却苦于对什么是礼仪、礼仪的具体内容及自己如何在日常工作和生活中运用礼仪、践行礼仪不是十分了解。那么，接下来就跟随笔者走进礼仪的世界。

第一节 礼仪的概念

一、认知礼仪

（一）礼仪的含义

礼仪，是“礼”和“仪”两个字的合成词，它们虽有联系却有不同含义。那么，什么是礼仪？

“礼”在字典上的解释是：由一定社会的道德观念和风俗习惯形成的，大家共同遵守的礼节。

“仪”则是指人的容貌、举止、仪式等。

“礼仪”指的就是“人类社会交往中应有的礼节仪式”。

随着时代的发展，“礼仪”的内涵已经有了延伸和扩展，它可以从以下几个不同的角度进行解释：

1) 从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即教养，素质体现了对交往礼节的认知和应用。

2) 从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。

3) 从交际的角度来看，礼仪是人际交往中使用的一门艺术，也可以说是一种交际方式。

4) 从民俗的角度来看，礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例。

5) 从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中相互沟通的技巧。

6)从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,是人的心灵美必然的外化。

(二)礼仪的由来

礼仪作为人际交往的重要行为规范,它不是凭空臆造的,也不是可有可无的。了解礼仪的起源,有利于认识礼仪的本质,自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。对于礼仪的起源,研究者们有各种观点,可大致归纳为以下几种。

1)礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的:“履也,所以示神致福也。”意思是实践约定的事情,用来给神灵看,以求得赐福。从中可以分析出,“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意进行的,它是严格地按照一定的程序,一定的方式进行的。郭沫若在《十批判书》中指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源,以及礼仪的发展过程。

2)礼仪起源于法庭的规定。在西方,“礼仪”一词源于法语“Etiquette”,原意是“法庭上的通行证”。但它一进入英文世界后,就有了礼仪的含义,意即“人际交往的通行证”。西方的文明史,同样在很大程度上展现出人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼,后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重,愿在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱帽礼等。

3)礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的,人与人在长期的交往活动中,渐渐地产生了一些约定俗成的习惯,久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范。当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后,就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。

从礼仪的起源可以看出,礼仪是在人们的社会活动中,为了维护一种稳定的秩序,为了保持一种交际的和谐应运而生的。一直到今天,礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能,并且更加多姿多彩。比如国家有国家的礼制,民族有民族独特的礼仪习俗,各行各业都有自己的礼仪规范程式,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。

(三)礼仪的特点

与其他行为准则相比,礼仪具有自身的特点:

1. 规范性

礼仪的规范性不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人与判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之,礼仪是一种约定俗成的自尊、敬人的惯用形式。任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须无条件地遵守礼仪。

2. 限定性

礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况下的人际交往与应酬。在这个特定的范围内,礼仪肯定是行之有效的。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。当所处场合不同、所具有的身份不同时,所要运用的礼仪往往会因此

而各有不同。一般而论,适合应用礼仪的主要是初次交往、因公交往、对外交往等三种交际场合。

3. 操作性

切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作,是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、夸夸其谈,而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处。礼仪的易记易行,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到公众的认可,而且反过来,又进一步促使礼仪将简便易行、容易操作为第一要旨。

4. 差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一礼仪会因时间、地点或对象的变化而有所不同。这就是礼仪差异性的特点。礼仪的差异性首先表现为民族差异性,不同民族的礼仪多姿多彩,各具特色。各民族的习俗礼仪都凝结着本民族本地区人民的文化情结,人们严格遵循。礼仪的差异性还表现为个性差异,每个人因其地位、性格、资质等因素的不同,在使用同样的礼仪时会表现出不同的形式和特点。最后,礼仪的差异性表现在其时代的变异性,它随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。礼仪总是体现着时代要求和时代精神,因而会随着时代发展而产生差异。

5. 继承性

人们交际活动中的行为习惯以准则的形式固定下来。这种固化程式随着时间的推移沿袭下来,从而形成种种行为规范。每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有传统文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的,人们对待流传下来的礼仪规范应采取“取其精华,去其糟粕”的态度。

6. 发展性

礼仪是逐渐形成的,并随着时代的发展而变化。任何时代的礼仪,都体现着时代的要求,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,要求礼仪随着时代的进步而有所发展。礼仪规范不是一成不变的,它随着时代的发展,科学技术的进步,在传统的基础上不断地推陈出新,体现着时代的要求与时代的精神。比如现代人的电话礼仪、邮件礼仪、网络社交礼仪等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。

7. 自律性

礼仪对人们的各种行为规范都有广泛的约束力,但这种约束力不是强制性的。它不像法律那样威严,也不像道德那样肃然,礼仪的实施无需别人的督促和监督,有人触犯了礼仪规范,也不会受到法律的制裁。因此,礼仪的实施,主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为,这就是礼仪的自律性。礼仪的这一特点,要求人们在实施礼仪的过程中,树立起一种内心的道德信念和行为修养准则,不断提高自我约束、自我克制的能力,在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。

8. 等级性

礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中,人