

商务礼仪实务与操作

(第三版)

孙 玲 江美丽 主编



对外经济贸易大学出版社

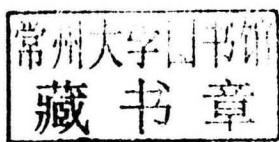


工学结合新视野高职高专“十三五”规划教材

商务礼仪实务与操作

(第三版)

主 编	孙 玲	江美丽	
副主编	马守学	张文科	
参 编	顾秀英	李风清	王中兴
	孙 燕	赵辰燕	荆清霞
	孙露敏		



对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪实务与操作 / 孙玲, 江美丽主编. —3 版
· 一北京: 对外经济贸易大学出版社, 2017. 8
工学结合新视野高职高专“十三五”规划教材
ISBN 978-7-5663-1811-4

I. ①商… II. ①孙…②江… 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 (2017) 第 195039 号

© 2017 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务礼仪实务与操作 (第三版)

孙 玲 江美丽 主编
责任编辑: 高 卓 王园园

对外经济贸易大学出版社
北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029
邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342
网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京时代华都印刷有限公司印装 新华书店经销
成品尺寸: 185mm×260mm 17 印张 393 千字
2017 年 8 月北京第 3 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-1811-4
印数: 0 001-3 000 册 定价: 39.00 元

工学结合新视野高职高专 “十三五”规划教材编委会

总主编：王宗湖

副主编：史纪元 柯洪霞

编 委：（以姓氏笔画为序）

王波涛 王宗湖 王 洋 史纪元 李光华
刘晓军 郑 安 郅 军 董贵胜 欧晓霞
柯洪霞

总 序

2014年6月国务院印发了《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(以下简称《决定》),全面部署加快发展现代职业教育。《决定》不仅明确了今后一个时期加快发展现代职业教育的指导思想、目标任务,还就如何培养高素质劳动者和技术技能人才提出了具体的保障措施。其中,对如何提高职业教育质量提出了具体要求,即通过深化产教融合、校企合作、工学结合,推动专业设置与产业需求对接、课程内容与职业标准对接、教学过程与生产过程对接、毕业证书与职业资格证书对接、职业教育与终身学习对接,提高人才培养质量。

为了认真贯彻《决定》精神,推进职业院校深化教学改革,提高人才培养质量,我们组织相关教师对原教材进行了修订,使之更适应教学的需要。本次修订主要呈现以下特点。

1. 课程内容与职业标准对接

鉴于国家在经贸等领域实行职业资格上岗制度,即“国家制定职业标准,通过统一的全国考试,对从业者的技能水平或职业资格进行客观、公正、科学规范的评价和鉴定,并对合格者授予相应的证书”的要求,本次修订时,我们将相关内容与此类考试相衔接,在教材中渗透、训练相关资格证书考试的要求和知识点,以帮助学生顺利通过考试,尽早拿到从业的职业资格。

2. 教学过程与生产过程对接

本套教材在编写过程中,始终本着“实用、管用、够用”的原则,努力突出实践教学,淡化理论讲授,强化技能训练,使编写内容尽可能体现出新的教学要求,渗透“技术、能力目标”培养的训练方法,体现教学过程与生产过程的对接,力争给师生提供一个良好的实践教学平台。通过引导学生训练和模拟,强化学生对知识掌握的牢固化程度,提高他们运用知识解决实际问题的技能。

3. 反映最新业务变化

鉴于最近几年我国经贸领域业务上发生的新变动,如会计与税务制度的变化、新的国际惯例、法律的修改和启用等,教材也紧随其变化而进行调整和充实,防止出现教学内容与实际业务脱节的现象。

我们希望通过不间断地研讨教材内容和教学方法,定期对本丛书进行修订和补充,使之体系完整、特色鲜明、定位准确,适合高等职业教育的教学要求。

在本丛书的修订中，我们参考了大量著作、教材和文献，在此谨向有关作者深表谢意。同时，由于作者理论水平和实际工作经验所限，书中疏漏之处在所难免，敬请专家和读者批评指正。

工学结合新视野高职高专“十三五”规划教材编委会

2017 年 6 月

前言

本书是适应当前高职教育教学改革需要的新型实用教材，也是基于工作过程的情境化教学模式的积极探索和有益尝试。本书围绕情境化教学模式，以任务为载体，充分拓展学生的创造性思维空间和实践空间，教师从知识传授者转变为学习过程的指导者、评估者，学生从被动接受知识转变为自觉参与、掌握技能。基于这样的教学目的，本书在编写上具有以下特点。

一是突出操作性。根据商务工作中所涉及的礼仪活动，设计了认识商务礼仪、商务人员仪表设计、商务人员仪态设计、求职面试设计、职场办公礼仪、商务往来礼仪、商务活动礼仪、商务谈判礼仪、商务仪典礼仪、涉外商务礼仪 10 个学习任务。每个学习情境设计了“任务驱动”“知识掌握”“技能操作”“学生训练”四个流程。“任务驱动”分为目标要求、任务导入两部分（任务 1 除外），使学生带着工作任务进入学习，增强学习的目的性；“知识掌握”力图使学生在老师指导下掌握相关礼仪知识，为下一步技能操作做好知识储备；“技能操作”是课堂教学的重点和难点，通过设计礼仪任务情境、模拟演练、角色扮演等方法，实现学生学中做、做中学，学做一体，增强实践能力；“学生训练”包括“运用判断”“案例分析”“演练考核”等操作项目，进一步强化学生的操作技能。

二是突出实用性。在内容设置上充分考虑到职业院校的人才培养目标、教学模式，如选择了“求职面试设计”“职场办公礼仪”等实用礼仪，在知识覆盖上力求“新”，及时更新专业知识。为便于学习者对各知识点的理解与把握，本书用相关“礼仪故事”作为案例导入，加深学习者直观印象，同时还穿插了各种“礼仪小博士”，以扩充知识面，增强阅读兴趣。

使用本书时，有两点需要注意：一是注重内外兼修。礼仪学习本身是一个内强素质、外塑形象的过程，要引导学生在学习礼仪的同时，更注重道德品质修养，将各种礼仪规范不断内化为行为习惯，塑造出全新自我；二是注重操作实践，发挥好“技能操作”“学生训练”的实训功能。教师要引导学生精心设计学习情境，一些主要礼仪，要尽可能让每一个学生都参与演练，同时，切实做好随堂的点评，找出个性、共性中的问题，演练改进。这样，才能有效地提高学生的礼仪运用能力。

本书涉及面广、实用性强，不仅可以作为高职院校学生的教材，还可以作为普通大众了解实践礼仪知识的通俗读本。

本书由孙玲、江美丽任主编，马守学、张文科任副主编，具体编写分工如下：（按

章节顺序)

马守学，任务 1；江美丽，任务 2；张文科，任务 6、任务 7；顾秀英，任务 3；孙玲，任务 4；王中兴，任务 5；李风清，任务 8；赵辰燕、孙燕，任务 9；荆清霞、孙露敏，任务 10。

在本书的编写过程中，我们集采众家之说，吸收了国内学者最新的研究成果，有些资料是参考互联网上发布或转发的信息，其中有些已经无法查明出处，在此向原作者所付出的辛勤劳动表示诚挚感谢。

我们衷心希望本书能有助于推进商务礼仪的教育和实践。本书是尝试之作，难免有疏漏和不妥之处，恳请广大读者批评指正。

编 者

2017 年 7 月

目 录

任务 1 认识商务礼仪	1
【任务驱动】	1
【知识掌握】	1
1.1 礼仪的内涵	1
1.2 商务礼仪的功能及特征	5
1.3 商务礼仪的基本原则	9
1.4 商务人员的礼仪修养	12
1.5 商务礼仪商自测	13
任务 2 商务人员仪表设计	15
【任务驱动】	15
【知识掌握】	15
2.1 妆容设计	15
2.2 发型设计	17
2.3 着装设计	19
2.4 饰物选配	24
【技能操作】	26
【学生训练】	33
任务 3 商务人员仪态设计	37
【任务驱动】	37
【知识掌握】	37
3.1 站姿	37
3.2 坐姿	40
3.3 行姿	41
3.4 蹲姿	43
3.5 表情	44
3.6 手势	46
3.7 交际距离	49
【技能操作】	51
【学生训练】	61

任务4 求职面试设计	65
【任务驱动】	65
【知识掌握】	65
4.1 求职面试的原则	65
4.2 求职面试准备	67
4.3 求职面试着装要求	70
4.4 求职面试礼仪	71
4.5 求职面试禁忌	77
【技能操作】	79
【学生训练】	83
任务5 职场办公礼仪	89
【任务驱动】	89
【知识掌握】	89
5.1 树立职业形象	89
5.2 办公环境礼仪	92
5.3 办公会议礼仪	96
5.4 办公通信礼仪	101
5.5 职场交际礼仪	105
【技能操作】	108
【学生训练】	117
任务6 商务往来礼仪	121
【任务驱动】	121
【知识掌握】	121
6.1 称呼	121
6.2 介绍	125
6.3 名片	127
6.4 握手	131
6.5 方位	134
【技能操作】	136
【学生训练】	138
任务7 商务活动礼仪	145
【任务驱动】	145
【知识掌握】	145
7.1 宴请礼仪	145
7.2 中餐礼仪	151

7.3 西餐礼仪	157
7.4 舞会礼仪	164
7.5 馈赠礼仪	166
【技能操作】	169
【学生训练】	171
任务8 商务谈判礼仪	175
【任务驱动】	175
【知识掌握】	175
8.1 商务谈判礼仪的基本原则	176
8.2 商务谈判的态度	180
8.3 商务谈判的形象	184
8.4 商务谈判的语言	187
【技能操作】	193
【学生训练】	196
任务9 商务仪典礼仪	201
【任务驱动】	201
【知识掌握】	201
9.1 签约仪式礼仪	201
9.2 开业庆典礼仪	204
9.3 剪彩仪式礼仪	207
9.4 新闻发布会礼仪	211
【技能操作】	214
【学生训练】	215
任务10 涉外商务礼仪	219
【任务驱动】	219
【知识掌握】	219
10.1 涉外商务交往礼仪	219
10.2 涉外商务出国礼仪	224
10.3 中国主要贸易国家的商务礼仪习俗	230
【技能操作】	255
【学生训练】	257
参考文献	259

任务1 认识商务礼仪

任务驱动

目标要求

- ◆ 了解礼仪的起源和内涵
- ◆ 了解商务礼仪的主要功能及基本特征
- ◆ 掌握商务礼仪的基本原则
- ◆ 理解提高商务礼仪修养的意义和学习商务礼仪的必要性

知识掌握

1.1 礼仪的内涵

中华民族素有礼仪之邦的美誉，礼仪在中华文化的历史演进过程中起着积极的推动作用。随着时代的发展，人与人之间的交往与合作日渐频繁、密切，在交往合作中，人们的礼仪是否周全，不仅会显示修养、素质，而且会直接影响其事业的成败。由此，礼仪修养不仅是人们必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他事业成功的重要条件。

1.1.1 礼仪的起源

1. 中华礼仪的渊源

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，谓之华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。早在孔子以前，已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，到周公时代的周礼，已比较完善。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子也重视礼，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视礼，他说：“礼者，人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度，因而他强调：“人无礼则

不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱，他说：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”从这些思想家的言论中，可以看出礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。



礼仪小博士

与礼仪有关的知识要点

中国第一部礼仪专著是全面介绍周朝制度的《周礼》。

中国的许多基本礼仪在商末周初已基本形成。

相见礼和婚礼在西周时期已形成定式。

“三从四德”是封建社会女子遵守的三种道德关系和四种德行。“三从”指未嫁从父、既嫁从夫、夫死从子（见《礼仪·丧服·子夏传》）；“四德”指妇德、妇言、妇容、妇功（见《周礼·天官·九嫔》），其中，妇德指贞顺（品德），妇言指辞令（言辞），妇容指婉婉（仪态），妇功指丝枲（手艺）。

西汉董仲舒提出的“三纲五常”使儒家礼教成为中国封建礼教的定制。“三纲”指君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；“五常”指仁、义、礼、智、信。

资料来源：刘晖．实用礼仪训练教程．北京：电子工业出版社，2008．

我国古代“礼”的概念包含着丰富的内容，大体可归结为三个层面：一是指治理奴隶制、封建制国家的典章制度；二是古代社会生活所形成的行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道；三是对社会成员具有约束力的道德规范（包括自身修养）。纵观我国礼仪内容和形式的演变与发展，可以看出“礼”和“德”不但是统治者权力的中心支柱，而且其在几千年的历史发展中，形成了许多具有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则，并且已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质的提升起到了极其重要的作用。

2. 西方礼仪的起源

在西方，礼仪一词最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后，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表现为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。

在古希腊的文献典籍中，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中，都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时期。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的烦琐要求到20世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

历史发展到今天,传统的礼仪文化不但没有随着经济发展和科技现代化而被抛弃,反而更加多姿多彩,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。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者还规定了一定的处罚规则。有的国家已把礼仪作为公民就业前的“入门课”。有的公司录用职员时不仅考查其业务所需的文化水平,还要把言谈、举止、仪表等礼仪修养作为重要的考查内容。被企业录用的大学毕业生也必须先经过严格的礼仪训练,才能上岗工作。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

1.1.2 礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”两个词的合成词,它们虽有联系却又各有其意。《辞海》中对“礼”的解释有三种:一是敬神,引申为表示敬意的统称,如敬礼、礼貌;二是为表示敬意或表示隆重而举行的仪式,如典礼、婚礼、丧礼;三是泛指奴隶社会、封建社会贵族的等级制以及社会生活中的社会准则和道德规范;四是指礼物,如送礼、礼品、礼单。“仪”在《辞海》中有礼节、仪式、法度、法则、容貌、举止等含义,可见礼仪的内容相当宽泛。

当前,我国礼仪界的学者们通常认为,礼仪是人们在社会交往中为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范、准则和程序。礼仪具体是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同、又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的,在较大或较隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意等的行为准则或规范的总和。例如,在接待外宾时鸣放礼炮;外宾到达宾馆时,服务小姐在宾馆门前列队站立、微笑、鼓掌;等等。

从前面关于礼仪的渊源叙述中我们可以看到:

(1) 礼仪是为维系和发展人际关系而产生的,并随着人际关系和其他社会关系的发展变化而发展变化的。它不仅是社会交往的产物,也是国际文化交流的产物。

(2) 礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”

(3) 礼仪是一种程序,有一定的规则,不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

(4) 礼仪规范、程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。

(5) 遵行礼仪是现代文明的重要组成部分,是人际交往的重要手段和途径。

礼仪也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种艺术,也可说是一种交际方式。

(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进行相互沟通的技巧。

(6) 从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然的外化。

1.1.3 礼仪的内容

随着历史的发展，“礼”的内涵已经有了延伸和扩展，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼、礼貌、礼节、礼仪之间既有联系，又有区别。联系是：礼包括礼貌、礼节、礼仪，其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好，礼貌、礼节、礼仪都是礼的具体表现形式。区别在于：礼貌是礼的行为规范，礼节是礼的惯用形式，礼仪是礼的较隆重的仪式。

1. 礼貌

礼貌是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范，它体现了时代的风尚与道德水准以及人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，主要通过礼貌的语言和行为来表现对他人的谦虚和恭敬。在日常工作与生活中，礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上，表现在服务的规范、程序上，表现在对客人的态度上。一个微笑，一个鞠躬，一声“您好”，一句“祝您旅途愉快”，这些都是礼貌的具体表现。良好的教养和道德品质是礼貌的基础。在有教养的人们中间，礼貌应该是出于自然的。因此，我们应该自觉地养成良好的礼貌习惯。

从道德、社会风尚方面来研究礼貌，可以将它分为三类：一是公共场所最起码的行为准则；二是个人交往中最起码的礼节；三是个人私生活中起码应有的行为习惯。礼貌要求做到待人“诚于中而形于外”，主要内容包括：遵守秩序，言必有信，敬老尊贤，待人和气，仪表端庄，讲究卫生。礼貌的内容既是社会公德的核心内容，也是商务职业道德的基本规范。

2. 礼节

礼节是礼貌的具体表现形式，是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体规定。礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式，是社会文明的组成部分。从形式上看，它具有严格的仪式；从内容上看，它反映着某种道德原则，反映着对他人的尊重和友善。例如，在某人生日那天，他的亲戚、朋友、同事、同学对他说一句“生日快乐”，或给他送上生日贺卡，或送上一束鲜花，或送上一个生日蛋糕，这是礼节；在宴会服务时，服务员送茶、斟酒、上菜、送毛巾等按照先宾客后主人、先女宾后男宾等程序进行，这也是礼节。

在国际交往中交际礼节也是各式各样的，日常见面礼节就有鞠躬礼、点头致意礼、举手注目礼、握手礼、吻手礼和接吻礼等。虽然现代社会的交际礼节有从简的趋势及趋向一致或相通，但是各国人民的文化特征是客观存在的，存在着各国、各地区、各民族的不同习惯。因此，我们在交往时必须注意尊重对方，以避免出现“失礼”的行为。

3. 仪表

仪表指人的外表，包括仪容、服饰、体态、风度等。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一。美好纯正的仪表来自于高

尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。

4. 仪式

仪式是一种正规、隆重的行礼的具体过程或程序。人们在社会交往过程中或是组织开展各项专题活动过程中，常常要举办各种仪式，以体现重视或表示纪念。常见的仪式包括开幕仪式、闭幕仪式、签字仪式、剪彩仪式、欢迎仪式、交接仪式等。仪式往往有程序化的特点，这种程序因场合不同而存在差异，所以人们要正确遵守和运用。

礼仪是人际交往的通行证，渗透于人们的日常生活中，体现着人们的道德观念，确定着人们交往的准则，指导着人们的行动。在社会生活中，人人以礼相待，互尊、互爱、互谅，并成为自觉的行动，这是社会文明进步的表现。

1.2 商务礼仪的功能及特征

商务礼仪，特指商务活动中的礼仪规范和准则，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，并且比一般的人际交往礼仪内容更丰富。它是商务人员在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重与友好的行为规范和惯例。

学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。戴尔·卡耐基说过：“一个人的成功 15% 是靠自身的努力，而 85% 是靠人际关系与处世能力。”一个成功的商务人员，除了具备敏锐的头脑、睿智的眼光、高深的文化修养外，还应懂得商务礼仪的规范。因此，从某种意义上说，了解并遵守商务礼仪已成为商务人员的一种潜在资本，是取得商业成功必不可少的条件。

1.2.1 商务礼仪的功能

1. 规范行为

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法、遵守社会公德的良好形象。我们知道，道德是精神，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。商务礼仪使企业的规章制度、规范和道德具体化为一些固定的行为模式，从而对这些规范起到强化作用。企业的各项规章制度既体现了企业的道德观和管理风格，也体现了礼仪的要求，员工在企业制度范围内调整自己的行为。从某种意义上说，商务礼仪已经成为建立企业文化和现代企业制度的一个重要方面。

例如，日本松下公司创作了“松下之歌”和“松下社训”，每天早晨 8 点，遍布各地的松下员工一起高唱松下歌曲，使每名员工都以自己是松下的员工而感到自豪。目前，我国的许多企业通过企业标志、企业服装等统一企业形象，通过企业表彰大会、企业员工守则等规范企业员工行为，增强企业的凝聚力和向心力。

2. 塑造形象

商务礼仪能塑造个人与企业良好形象，展示企业的文明程度、管理风格和道德水准。良好的企业形象是企业的无形资产，但凡国际化的企业，对于商务礼仪都有高标准

的要求，都把商务礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，还有形象竞争。一个信誉和形象良好的公司或企业，容易获得社会各方的信任和支持，可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员要时刻注重礼仪，这既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

有这样一个故事：艾丽是个热情而敏感的女士，在中国某著名的房地产公司任副总裁。一天，她接待了来访的建筑材料公司主管营销的韦经理。韦经理被秘书领进了艾丽的办公室，秘书对艾丽说：“艾总，这是建筑材料公司的韦经理。”艾丽离开办公桌，面带微笑，走向韦经理。韦经理先伸出手来，与艾丽握了握手。艾丽客气地对他说：“很高兴你来为我们公司介绍这些产品。这样吧，让我先看一看这些材料，再和你联系。”韦经理在几分钟内就被艾丽请出了办公室。几天内，韦经理多次打电话，但秘书的回答是：“艾总不在。”

到底是什么让艾丽这么反感一个只说了两句话的人呢？艾丽在一次形象课上提到了这件事：“首次见面，他留给我的印象是不懂基本的商务礼仪，还没有绅士风度。他是一个男人，位置又低于我，怎么能像王子一样伸出高贵的手来让我握呢？他伸给我的手看起来毫无生机，冰冷、松软、毫无热情；当我握他的手时，他的手掌没有任何反应。握手的这几秒钟，他就留给我一个极坏的印象：他的心可能和他的手一样的冰冷。他的手没有让我感到对我的尊重，他对我们的会面也并不重视。作为一个公司的销售经理，居然不懂得基本的握手方式，他显然不是那种经过高级职业训练的人。公司能雇用这样素质的人做销售经理，可见公司管理人员的基本素质和层次也不会太高。这样素质低的人组成的管理阶层，怎么会严格遵守商业道德，提供优质、价格合理的建筑材料呢？我们这样大的房地产公司，怎么能与这样的小公司合作呢？怎么会让他们为我们提供建材呢？”

这个故事启发我们：在商务活动中，商务人员个人形象并不仅代表自己，还代表个人所为之工作的企业。因此，在商务场合当中，商务人员的仪容、仪表、仪态及言行举止都格外重要。每个员工的良好形象在商务交往对象眼里都是企业良好的形象，而任何一个员工的不良行为都会破坏整个企业的良好形象。

3. 传递信息

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的言行适当与否可能会影响到你的晋升和同事的关系；带客户出去吃饭时，你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否；又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会……这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。美国华盛顿一家市场调查机构的调查结果表明：如果在某商业企业受到非礼待遇，96%的人不会直接抱怨，但有91%的人不会再到这家企业来，而且受到非礼待遇的人平均要向他周围9个人讲述，其中13%的人要向他周围20个人讲述。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。美国希尔顿酒店董事长康纳·希尔顿在50多年里不断地到他设在世