

# 商务礼仪

孙福财 初明 主编



北京邮电大学出版社



普通高等职业教育“十三五”规划教材

# 商务礼仪

主 编 孙福财 初 明  
副主编 程宁宁 田 川 张茜琳  
石志堃 秦誉铭



北京邮电大学出版社  
www.buptpress.com

## 内 容 简 介

本书主要介绍了国际商务交往中不同国家的风俗礼仪和文化差异以及商务人员在社会交往活动中应掌握的礼仪规范,从商务人员形象设计、语言礼仪、交际礼仪、餐饮礼仪、办公礼仪和商务活动礼仪几个方面详细讲述商务礼仪的禁忌及要求,可帮助读者全面了解商务礼仪的各个环节,提升企业形象与个人形象。同时,在本书的章节中,新增了“引导案例”及课后“小阅读”等新的内容,更便于读者学习掌握。

### 图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 孙福财, 初明主编. -- 北京: 北京邮电大学出版社, 2017. 8

ISBN 978-7-5635-5153-8

I. ①商… II. ①孙…②初… III. ①商务—礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 173615 号

---

书 名: 商务礼仪

著作责任者: 孙福财 初 明 主编

责任编辑: 满志文 穆晓寒

出版发行: 北京邮电大学出版社

社 址: 北京市海淀区西土城路 10 号 (邮编: 100876)

发行部: 电话: 010-62282185 传真: 010-62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销: 各地新华书店

印 刷:

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张: 11.25

字 数: 267 千字

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

---

ISBN 978-7-5635-5153-8

定 价: 28.80 元

• 如有印装质量问题, 请与北京邮电大学出版社发行部联系 •

# 前 言

我国是世界文明古国之一，富有优良的文明礼貌传统，几千年光辉灿烂的文化，培养了中华民族高尚的道德，也形成了一整套完善的礼仪。我国历史第一位礼仪专家孔子就认为礼仪是一个人“修身养性持家立业治国平天下”的基础。礼仪是一个人外在美与内在美的有机结合，是一个民族进步的标志，也是一个公民思想道德文化素质的标志。在社会生活中，人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一；对个人而言，则是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，是自己生活和事业成功的基础。礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础，是一个领导者治理好国家、管理好公司或企业的基础。

荀子云：“不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪，是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。身居礼仪之邦，应为礼仪之民。商务礼仪教育不仅是素质教育的必需，而且也是社会文明进步的强烈要求。因此学好现代商务礼仪，适应现代信息社会的需要，是为顺利走向市场、立足市场奠定坚实的基础。商务礼仪是一门较强的行为科学，现代社会对商务礼仪的要求越来越广泛，商务礼仪的规范化也越来越受到人们的重视，各行各业的从业人员对商务礼仪知识的需求也越来越迫切。

商务礼仪本身具有很强的凝聚情感的作用。商务礼仪的重要功能是对人际的调解。如果人们都能够自觉主动地遵守商务礼仪规范，按照商务礼仪规范约束自己，就容易在人际间建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各种事业的发展。礼仪与智慧和学识同等重要，无“礼”寸步难行，有“礼”走遍天下！

本书吸收了商务礼仪最新的理论知识和实践研究结果，是作者在参考了大量资料的基础上，结合近年来最新的商务礼仪课程理论研究成果，编订的一本适合高等学校、高职院校、中职以及技校各专业学生学习的礼仪教材。



本书共分7章，介绍了国际商务交往中不同国家的风俗礼仪和文化差异以及商务人员在社会交往活动中应掌握的礼仪规范，从商务人员形象设计、语言礼仪、交际礼仪、餐饮礼仪、办公礼仪和商务活动礼仪几个方面详细讲述商务礼仪的禁忌及要求，可帮助读者全面了解商务礼仪的各个环节，提升企业形象与个人形象。让商务人员在今后的商务活动中，合乎礼仪地与人交往，并通过良好的个人交往为商务活动创造发展的契机。

本书由大连汽车职业技术学院孙福财、初明担任主编，由程宁宁、田川、张茜琳、石志堃、秦誉铭担任副主编。本书编写的具体分工为：第1章由初明编写，第2章由石志堃编写，第3章由秦誉铭编写，第4章由田川编写，第6章由张茜琳编写，第5章和第7章由程宁宁编写。

由于作者水平所限，书中如有疏漏和不当之处，敬请各级专家、学者和广大读者批评指正。

作 者

# 目 录

<b>第 1 章 商务礼仪认知</b> .....	1
1.1 礼仪的概述 .....	1
1.2 礼仪的起源与发展 .....	5
1.3 商务礼仪概述 .....	10
1.4 商务礼仪的应用 .....	13
<b>第 2 章 商务人员形象设计</b> .....	17
2.1 仪容礼仪 .....	17
2.2 仪态礼仪 .....	27
2.3 服饰礼仪 .....	41
2.4 汽车销售人员形象设计实施方案 .....	47
2.5 汽车销售人员形象设计实训任务单 .....	48
2.6 汽车销售人员形象设计实训评价 .....	51
2.7 汽车销售人员形象设计礼仪综合训练 .....	52
<b>第 3 章 商务人员语言礼仪</b> .....	54
3.1 交谈礼仪 .....	54
3.2 电话礼仪 .....	64
3.3 网络礼仪 .....	72
3.4 书面通信礼仪 .....	77
<b>第 4 章 商务人员交际礼仪</b> .....	86
4.1 介绍礼仪 .....	86
4.2 见面礼仪 .....	91
4.3 名片礼仪 .....	103
4.4 礼品馈赠礼仪 .....	110
<b>第 5 章 商务人员餐饮礼仪</b> .....	118
5.1 宴请礼仪的概述 .....	118



5.2	中餐礼仪 .....	121
5.3	西餐礼仪 .....	128
<b>第6章</b>	<b>商务办公礼仪</b> .....	<b>137</b>
6.1	办公室礼仪 .....	137
6.2	求职面试礼仪 .....	144
<b>第7章</b>	<b>商务活动礼仪</b> .....	<b>159</b>
7.1	会务会议礼仪 .....	159
7.2	商务接待礼仪 .....	162
7.3	商务拜访礼仪 .....	166
7.4	庆典礼仪 .....	170
7.5	展览会礼仪 .....	172

# 第1章 商务礼仪认知

## 1.1 礼仪的概述

### 【引导案例】

据《春城晚报》1992年1月9日载文：在某地一辆公共汽车上曾发生了一起乘客与乘务员之间的争吵。乘务员：“往里走，塞在门口为哪样？”乘客：“同志，态度好一点嘛！”乘务员：“态度？态度几文一斤？！”乘客：“刚才我不是跟你说了嘛，我到前一站就下车。”乘务员：“我不也在跟你说吗，你一毛钱，想要买什么态度？”

#### 问题：

你觉得乘务员的态度有何不妥？

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，纵观中国上下五千年的灿烂历史，“礼”是中国文化的根本特征和标志，是中国古代文化的核心。礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的标志。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后的进化程度，也是一个国家、民族进步、开化与兴旺的标志。

今天，礼仪在人们生活和工作中的作用同样重要。无论是人际的、社会的、国与国之间的交往，还是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作，都离不开对礼仪规范的遵守。讲文明、懂礼貌，尊重他人，服务社会已成为人们的共识。和谐的人际关系是人际交往的桥梁，是一个人立足社会、成就事业、获得美好人生的基础。每一个现代人都应注重文明修养，讲究礼仪，每个人都应是礼仪的载体、文明的化身。

### 一、礼仪的含义

人类在不同历史时期有不同的行为规范，礼仪的内涵也随着时代的发展而变化着。

#### 1. 礼的含义

汉字中的“礼（禮）”，按许慎《说文解字》的说法：“礼（禮），履也，所以事神致福也，从示从豊，豊亦声。”“示”的甲骨文是祭台的象形，“礼（禮）”从“示”表示与祭祀有关，“豊”为“禮”的本字，其甲骨文像在高脚盘中盛放着玉器以奉神祇。古人把通灵玉器敬祭神灵以求福，故而，奉神祇之事谓之“禮”。



简化字“礼”从示，从乚。“乚”形似一个跪着或弯曲的人形，古同“乙”，有居于其次的意思。中国以自谦和尊重他人人为美德，始终把自己放在第二位，不恃强称霸，故以“乙”明之。

“礼”本义是举行仪礼、祭神求福，随着人类文明的发展，“礼”进而指尊敬的态度和动作，逐渐被引申为表达对他人的尊重与敬爱之意。后来“礼”字的含义越来越多。

到了周朝，为了调整人们之间的关系，把“礼”与“德”结合起来。随着等级制度的出现，“礼”成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则，位于其他社会观念之上。正如孔子所说，“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。这三个“礼”字各有各的含义。用现代的语言来说，第一个“礼”字指的是生活交往中的行为规范；第二个“礼”字指的是规矩、规则；第三个“礼”字指的是政治法律制度。由此可见，礼是规定社会行为的法则、规范、仪式的总称。

## 2. 仪的含义

“仪（儀）”，按许慎《说文解字》的说法：“仪（儀），度也，从人，義声。”“仪”是“礼”的形式。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表；二是指仪式和礼节；三是指准则和法度。

## 3. 礼仪的含义

“礼仪”一词最早见于《诗经》和《礼记》。礼仪表示礼节和仪式。中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。现代社会“礼仪”一词有了更加广泛的含义，其内容包括行礼仪式、礼节仪式、风俗规定的仪式、行为规范、交往程序、礼宾次序、道德规范，等等。

英语“礼仪”一词是由法语“*egigette*”演变而来的，原意为法庭上用的一种通行证。这种通行证上面记载着人们进入法庭应遵守的注意事项，后来被引用到其他公共场合，成为大家都愿意共同遵守的礼仪。在西方，“礼仪”有三种含义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

综上所述，礼仪是人们在各种社会交往中，为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范和程序，它是礼节和仪式的总称。从广义的角度看，礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术，是礼貌、礼节、仪表、仪式等的总称。从狭义的角度讲，礼仪通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

遵守礼仪在思想上体现为对交往对象有尊敬之意；在外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在谈吐举止上懂得礼仪规矩；在一些正式的礼仪场合遵循一定典礼程序等。

## 二、礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步，人们的文明程度也在不断地提高。跟随文明的步伐，礼仪也在继承我国古代礼仪优良传统的基础上，不断推陈出新，内容更完善、更合理。通常，礼仪主要包括以下内容。



### 1. 仪表

仪表是指人的外表，包括仪容、服饰、体态等。生活中人们的仪表非常重要，它反映出一个人的精神状态和礼仪素养，是人们交往中的“第一形象”。天生丽质，风姿秀整的人毕竟是少数，然而人们却可以靠化妆修饰、发式造型、着装配饰等手段，弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足，依照规范与个人条件，对仪容施行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象。

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。

### 2. 礼貌

礼貌是指人们在人际交往中的言谈举止。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌的具体要求是：热情友好，尊重他人；举止有礼，待人大方；办事稳重，诚实可靠。

礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现，也是人类文明行为最基本的要求。当我们与他人交往时，应面带微笑，恰当地使用礼貌用语，对他人态度和蔼，举止适度，彬彬有礼，尊重他人，同时又要准确地把握好交往的分寸。

### 3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问及给予必要协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的礼貌行为，如人们在日常生活中经常使用的微笑、尊称、问候等。礼节是社会外在文明的组成部分，它反映出一定的道德原则内容，反映着对人对己的尊重，是人们心灵美的外化。

在阶级社会，由于不同阶级的人在利益上的根本冲突，礼节多流于形式。在现代社会中，由于人与人之间地位平等，其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括：介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。

当今世界是个多元化的世界，不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯，其礼节从形式到内容都不尽相同，人们只有了解各种不同的礼节，才能避免在工作 and 社交活动中出现不必要的错误。

### 4. 仪式

仪式是指一种正式的礼节形式，是指为表示礼貌和尊重，在较隆重的场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。人们在社会交往过程中，或是在组织开展各项专题活动过程中，常常要举办各种仪式，以体现出对某人或某事的重视等。它是礼仪的具体表现形式，如成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪



式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等。

仪式往往具有程序化的特点，这种程序通常是人为地约定俗成的。在现代礼仪仪式中，有些程序是必要的，有些则可以简化。因此，仪式也大有越来越简化的趋势。但是，有些仪式的程序是不可省略的，否则就是不尊重、不重视或非礼行为。

### 5. 礼俗

礼俗即民俗礼仪，它是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。人们在生活、生产、社会交际等各种活动中所遵循的社会规则和道德规范，需要一定的礼节和形式来表现，通过日益扩散，渐渐沿袭成为人们普遍认可并依照实行的社会风俗，这就是礼俗。礼俗是由历史形成的，普及于社会和群体之中并根植于人们心理之中，在一定的环境中经常重复出现的行为方式。

不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风，百里不同俗”，不但每一个民族、地区，甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

## 【小阅读】

### 周恩来总理的礼仪风范

周恩来（1898—1976年）是新中国第一任总理兼外交部部长，他杰出的外交礼仪修养为全世界所倾倒。

美国前总统尼克松说：“周恩来的敏捷机智大大超过了我能知道的其他任何一位世界领袖。这是中国独有的、特殊的品德，是多少世纪以来的历史发展和中国文明的精华结晶。他待人很谦虚，但沉着坚定。他优雅的举止，直率而从容的姿态，都显示出巨大的魅力和泰然自若的风度。他从来不提高讲话的调门，不敲桌子，也不以中止谈判相威胁来迫使对方让步。他手里有‘牌’时，说话的声音反而更加柔和了……”

美国前国务卿基辛格博士在回忆录中这样描绘：“他面容瘦削，颇带憔悴，但神采奕奕，双目炯炯，他的目光既坚毅又安详，既谨慎又满怀信心。他身穿一套剪裁精致的灰色毛料服装，显得简单朴素，却甚为优美。他举止闲雅庄重，使人注目的不是魁伟的身躯（像毛泽东或戴高乐那样），而是他外弛内张的神情，钢铁般的自制力，就像是一根绞紧了的弹簧一样。”

周恩来享有很高的国际声誉。凡是与他接触过的人，无不被他的人格、智慧和风度所折服。相反，苏联共产党总书记赫鲁晓夫的举止就有损于他自己和苏联的国际形象。赫鲁晓夫在出席联合国大会时，经常站起来打断别人的发言，甚至当西班牙代表发言时，他竟脱下皮鞋，敲打桌子。当时人们评论他的举止“像一个粗鲁不懂规矩的乡下人”。

对周恩来的认可和赞扬，已超越了政见，超越了意识形态，超越了时空。周恩来的形象，集聚了中华民族的优良品德。

（资料来源：[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_66015d890100jnvb.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_66015d890100jnvb.html)）



## 1.2 礼仪的起源与发展

### 【引导案例】

张女士是位商务工作者，由于业务成绩出色，随团到中东地区某国考察。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，主人向每位客人一一递上一杯当地特产饮料。轮到张女士接饮料时，一向习惯于“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，这是为什么？

**问题：**

张女士为什么受到冷遇？

### 一、中国礼仪的起源与发展

#### 1. 中国礼仪的起源

礼仪起源于远古时期的祭祀活动。在原始社会，由于社会生产力低下，人类对自然和自身的认识水平不足，对大量无法解释的自然现象产生了神秘感和敬畏感，形成了对自然界的崇拜，愿意将自己最有价值、最能体现对神敬意的物品（即牺牲）奉献于神灵，因而产生了祭祀活动。在祭祀活动中，人类表达出对自然、神和祖先的信仰与崇拜，原始的礼仪便产生了。在历史发展中，这种祭祀活动也逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。

随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地、鬼神、祖先为礼已经不能满足人类日益发展的精神需要，也无法调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，在内容和形式上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式各样的礼仪。

同时，礼仪也在协调人类相互的关系。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，从而产生了人与人、部落与部落、国家与国家之间的关系。人与人之间既相互依赖又相互制约，人类必须妥善处理内部关系。男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序与规范，这成为礼仪产生的最原始动力。在此基础上，礼仪扩大到了人际关系的各个层面。

另外，人与自身、人与环境也会产生矛盾。人对欲望的追求是人的本能，人类寻求满足自身的欲望是没有止境的，欲望如不加以节制，人类可能什么坏事都干得出来，于是需要“止欲制乱”，通过节制贪欲，通过“克己”而产生礼。所以，礼仪对于自身修养的提高，对于和谐自身与环境的关系起着重要的作用。

从各种礼仪现象中，也可以发现大多数礼仪形式的产生都是约定俗成的，都是一个



从无到有的过程，都是一个逐步被大家遵守并沿袭的过程。例如，礼品最初来源于古代战争中由于部落兼并而产生的“纳贡”，也就是被征服者定期向征服者送去食物、奴隶等，以表示对征服者的服从和乞求征服者的庇护。随着社会的发展，礼品逐渐成为人类社会生活中不可缺少的交往内容。礼尚往来成为中国人的重要传统，《礼记·曲礼上》说：“礼尚往来，往而不来，非礼也，来而不往，亦非礼也。”现代人过年过节、走亲访友都少不了用礼品表达自己的心意。

## 2. 中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分五个阶段。

### (1) 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪前）

礼仪的早期萌芽出现在原始社会中、晚期，即旧石器时代。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，由于生产力低下，人际关系简单，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。主要的礼仪形式是：对大自然的崇拜、图腾崇拜、祭天敬社和表现欢乐庆典、悲痛哀悼等。已经制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

### (2) 礼仪形成阶段：夏、商、西周三代（约公元前 21 世纪至公元前 771 年）

夏商周时期，人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位，把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼仪被打上了阶级的烙印。

在这个阶段，礼仪已渗透到社会生活中的各个方面，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪制度。古代的礼制典籍也多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

礼的内容主要体现在《周礼》中的“五礼”部分。所谓“五礼”，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”。这是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。这些礼仪内容，对后世人们的行为规范、人际交往及社会公德的形成，都产生了极大的影响。

### (3) 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771 至公元前 221 年）

春秋战国时期，学术界形成了百家争鸣的局面，礼仪产生了分化。以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”；“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心。礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。管仲《管子·牧民》中



把“礼”分为“大礼”“小礼”，把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

#### (4) 封建礼仪阶段（公元前 221 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，以孔子为祖师的儒家学派逐步形成。这一时期，礼仪成为儒家学派的核心——“礼教”。在这一阶段，礼制的核心思想已从奴隶社会的尊君观念发展为“君权神授”的理论体系，强调“天不变，道亦不变”，“道”指的是封建社会的“三纲五常”，“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲。“五常”即仁、义、礼、智、信，形成了完整的封建礼仪道德规范。到了宋代，产生了封建理学理论，把道德和行为规范作为封建礼制的中心，“三从”“四德”成为女子道德的衡量标准。

封建礼仪阶段最明显的特征，就是把人们的行为纳入封建道德的轨道，把人们教化成“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”的精神奴隶，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。礼教文化是这个时期“礼”的核心和基本内容，构成了中华传统礼仪的主体。

#### (5) 现代礼仪的发展阶段（1912 年至今）

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，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的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。

新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界交往的日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。

人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，不仅汲取了西方文明的优秀成果，还使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨，讲文明、讲礼貌蔚然成风。随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的完善和发展。

## 二、西方礼仪的起源与发展

在西方，“礼仪”一词最早见于法语，原意为“法庭上的通行证”。这个词进入英文后，其词义有所扩展，有了礼仪的含义，泛指“人际交往的通行证”。因为在社会生活的各个方面人们都必须遵守一定的规矩和准则。所以，在《新英汉辞典》中，“Etiquette”一词有两个义项：一是礼节、礼仪；二是同业间的规矩、成规、格式。

西方的文明史，同样在很大程度上表现着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。例如，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。例如，毕达哥拉斯（公元前580年—公元前500年）率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底（公元前469年—公元前399年）认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表；柏拉图（公元前427年—公元前347年）强调教育的重要性，指出理想的四大大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正。亚里士多德（公元前384年—公元前322年）指出德行就是公正，他在《政治学》一书中说：“人类由于志趣善良而有所成就，成为最优良的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。”

中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。中世纪欧洲形成了封建等级制，制定了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如，于12世纪写成的冰岛诗集《埃达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩。

随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。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，礼仪有了新的内涵。资本主义时代也编撰了大量礼仪著作。英国政治家切斯特菲尔德勋爵（1694—1773年）在其名著《教子书》中指出：“世间最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养，他们有此权利，因为他们在本性上是和你相等的，并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦虚、温和，否则，他们会以为你骄傲，而憎恨你。”

西方现代学者编撰、出版了不少礼仪书籍，其中比较著名的有：法国学者让·赛尔编著的《西方礼节与习俗》，英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德编著的《现代西方礼仪》，德国作家卡尔·斯莫卡尔编著的《请注意您的风度》，美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特编著的《西方礼仪集萃》，以及美国教育家卡耐基编著的《成功之路丛书》等。

历史发展到今天，传统的礼仪文化不但没有随着市场经济的发展和科技的现代化而被抛弃，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。

### 【小阅读】

#### 东西方礼仪的差异

东方礼仪主要是指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要是指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

##### 1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系，“血浓于水”的传统观念根深蒂固，人际关系中最稳定的是血缘关系。



西方人独立意识强,相比较而言,不是很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难。处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

## 2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东方人和西方人不相同。面对他人的夸奖,中国人常常会说“过奖了”“惭愧”“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

## 3. 在礼品馈赠方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对繁文缛节、过分客套造作。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时在送礼和接受礼品时,东西方也存在着差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明:“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢。”或者说“这是最好的礼物”之类的话。西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物,并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆看礼物,唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。

## 4. 在对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念与表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出,而且西方人独立意识强,不愿老,不服老,特别忌讳“老”。

## 5. 在时间观念方面

西方人时间观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不会随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据,在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。遵守时间秩序,养成了西方人严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休息时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。



相对来讲，中国人对时间比较随意，时间观念比较淡漠。包括改变原定的时间和先后顺序，中国人开会迟到，老师上课拖堂，开会做报告任意延长时间是经常的事。这在西方人看来是不可思议的，他们认为不尊重别人所拥有的时间是最大的不敬。

#### 6. 在对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由（在不违反法律的前提下），将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯对方“私人的”所有权利，是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权，同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐，邻里间的相互关心，嘘寒问暖，是一种富于人情味的表现。

（参考资料：艾建玲主编《旅游礼仪教程》，湖南大学出版社）

## 1.3 商务礼仪概述

### 【引导案例】

小张是一家物流公司的业务员，口头表达能力不错，对公司的业务流程很熟悉，对公司的产品及服务的介绍也很得体，给人感觉朴实又勤快，在业务人员中学历是最高的，可是他的业绩总是上不去。小张自己非常着急，却不知道问题出在哪里。

小张从小有着大大咧咧的性格，不爱修边幅，头发经常是乱蓬蓬的，双手指甲长长的也不修剪，身上的白衬衣常常皱巴巴的并且已经变色，他喜欢吃大饼卷大葱，吃完后却不知道去除异味。小张的大大咧咧能被生活中的朋友所包容，但在工作中常常过不了与客户接洽的第一关。

#### 问题：

小张为什么总不能成功地承接业务？

### 一、商务礼仪的含义

商务礼仪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。

一般来讲，在商务活动中言行合情合理、优美、大方、得体、符合要求，按约定俗成的规矩办事、礼貌待人；按约定俗成的、大家都可以接受的礼节程序接待客户等都属于商务礼仪的范畴。

在商务活动中，为了体现相互尊重，商务人员需要调整自己的行为规范，这包含商务活动中的方方面面，包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通。从商务活动的场合又可以分为办公礼仪、宴会礼仪、迎宾礼仪等。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。在现代社会中，商务礼仪已成为商务活动必不可少的交流工具，与商务组织的