

优秀主管必修核心课程

优秀主管

商务礼仪

必修16课

16 REQUIRED COURSES CONCERNING
BUSINESS ETIQUETTE OF
OUTSTANDING DIRECTOR



中国纺织出版社

609
T-718
L36

优秀主管必修核心课程

优秀主管商务礼仪

必修 16 课

李彦芳 编著



中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀主管商务礼仪必修 16 课/李彦芳编著. —北京: 中国纺织出版社, 2002.9

(优秀主管必修核心课程)

ISBN 7-5064-2411-8/F·0241

I. 优… II. 李… III. 商务-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 066061 号

策划编辑: 曹炳楠 责任校对: 张秀清

责任设计: 高 静

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号

邮政编码: 100027 电话: 010-64168226

http: //www. c-textilep. com

E-mail: Faxing@ c-textilep. com

华北石油廊坊华星印刷厂印刷 各地新华书店经销

2002 年 9 月第一版第一次印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 15.25

字数: 317 千字 印数: 1—8000 定价: 28.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换



前 言

中国素有“礼仪之邦”的美誉，孔子在两千年以前就教导国人：“不学礼，无以立”。歌德也热忱的呼唤：“带来安定的是两种力量：法律和礼貌”！倾听这穿越时空的教诲，我们作为 21 世纪的“主管”，该如何从容的拥有“礼仪”这把“武器”傲立商场呢？

本书就是在这样的情况下“应需”而生的。

中国作为 WTO 的一员，跟世界各国都有商务往来，各国的礼仪肯定是异彩纷呈，各不相同的，即使是我国境内，各地礼俗也不一样。如果不及时的了解，把握这些异国的礼仪准则，就会不可避免的在商场中落下“笑料”，甚至把到手的生意“砸了”。

本书以商场礼仪为主体，本着实用性和可操作性原则，内容详尽，涉及商场主管礼仪的各个方面，对不同层次的商务人员，尤其是商界中层领导者，有着不可估量的作用。

乘着礼仪的翅膀，愿你早日平步青云！



目 录

第一课 主管商务礼仪的重要性	(1)
一、礼仪的概述	(3)
二、现代商务礼仪的养成	(6)
三、礼仪助你成为优秀主管	(14)
四、礼仪的重要性	(17)
第二课 主管礼仪的基础和原则	(23)
一、礼仪的特点	(25)
二、礼仪的基本原则	(29)
三、现代商务礼仪的约束标准	(40)
第三课 主管着装礼仪	(47)
一、服饰礼仪原则	(49)
二、男性主管的着装实用大全	(54)
三、女性主管服饰礼仪大全	(63)
四、办公室仪容的塑造	(78)
第四课 主管语言礼仪	(85)
一、打造良好的第一印象	(87)



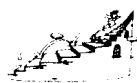
优秀主管商务礼仪必修16课

二、有关介绍的礼仪	(94)
三、营造良好的谈话环境	(101)
四、身体语言礼仪	(107)
第五课 主管办公室礼仪	(113)
一、日常礼仪——养成良好的工作习惯	(115)
二、处理困境的礼仪	(129)
三、优秀主管应有的工作礼仪	(133)
第六课 主管商务往来礼仪	(141)
一、商务请柬礼仪	(143)
二、商务招待礼仪	(152)
三、赠礼礼仪	(161)
四、受礼礼仪	(176)
第七课 主管谈判礼仪	(181)
一、谈判礼仪概述	(183)
二、不同国度人的谈判风格与特征	(193)
第八课 主管与异性同事交往礼仪	(209)
一、男性主管如何展示个人魅力	(211)
二、女性主管如何展示女性魅力	(214)
三、在办公室里与异性相处的基本原则	(222)
第九课 主管商务就餐礼仪	(227)
一、宴请概述	(229)

优秀主管商务礼仪必修16课



二、宴请准备礼仪	(233)
三、餐桌上具体的礼仪	(249)
第十课 主管商务沟通礼仪	(271)
一、电话礼仪	(273)
二、信函的礼仪	(283)
三、使用电子通讯媒体的礼仪	(292)
第十一课 主管商务会议礼仪	(295)
一、商务会议礼仪	(297)
二、承办独具特色的商务活动的礼仪	(307)
第十二课 主管商务社交活动礼仪	(317)
一、主管商务活动礼仪	(319)
二、主管商务社交聚会礼仪	(333)
第十三课 主管公务礼仪	(361)
一、主管招聘礼仪	(363)
二、接待与迎送礼节	(371)
三、请示汇报礼仪	(376)
第十四课 主管“更换工作”礼仪	(381)
一、主管“辞职”礼仪	(383)
二、主管“跳槽”礼仪	(387)
三、女性主管求职礼仪	(414)



优秀主管商务礼仪必修16课

第十五课 主管亲友交往礼仪 (419)

一、扩大你的朋友圈 (421)

二、家庭礼仪 (426)

三、家庭活动礼仪 (440)

第十六课 主管参加婚丧的礼仪 (449)

一、结婚礼仪 (451)

二、丧事礼仪 (466)

第一 课

主管商务礼仪的重要性



名 言 录

世界上最廉价，而且能得到最大收益
的一项特质，就是礼节。

——拿破仑·希尔



一、礼仪的概述

礼仪的不断完善是人类文明前进的一个标志。在现代商务活动中，礼仪几乎成为商务成功的一个关键因素，因此，主管非常有必要了解礼仪，掌握礼仪，恰到好处运用礼仪。

（一）礼仪的含义

中国自古被称为“礼仪之邦”。在古代“礼”主要有三层意思：一是政治制度，二是礼貌、礼节，三是礼物。“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。

在西方，“礼仪”一词始于法语 *Etiquette*，它的原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为保证法庭秩序，把各种规则写在进入法庭的通行证上，让人们去遵守。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”，它同样有三种涵义：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。



优秀主管商务礼仪必修16课

纵观中外对“礼仪”涵义的理解，我们可以看出，它有以下三个方面的基本意思：

其一，礼仪是一种行为规范或行为模式。

其二，礼仪是大家共同遵守的一种行为准则。

其三，礼仪能约束人类欲望，保证社会秩序，实现人际关系的和谐。

（二）礼仪的起源

据考古学、民俗学等方面的材料证明：我国原始社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范。宗教礼仪、婚姻礼仪等都已初具雏形。

礼仪起源于原始社会的说法，在一些保留着很多原始特征民族中，可见一斑。

我国东北的鄂伦春族，在解放前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范。如相信万物有灵，他们对熊的崇拜，正像某些汉族人对龙的崇拜一样，十分虔诚。打猎归来，若捕到了熊，大家都伤心地痛哭一场，吃完熊肉后，还要再哭一次，并对熊骨进行天葬。

在国外的某些民族，原始的礼仪形式同样具有很强的约束力，但这种约束是自觉的。某些风俗习惯也很有意思。

在非洲喀麦隆一带的西非庞圭人，往往瞧不起到他们那儿去考察的白人，认为他们“缺乏教养”。原因很简单：这些人连“我要去拾点柴”或“我去看看捕兽陷阱”是暗示大小便的话都不懂。

这就是庞圭人的原始礼仪，忌讳直言粪便、尿液的排



放。颇有礼貌的庞主人来到其它村寨，首先便是婉言询问“村长的住处，”或者问：“如果有人追捕我，我能到什么地方去躲避呢？”上述说法均出自“讲礼仪”的人之口，他们总是用其它词句表达“上厕所”这一意思。

在西方，礼仪的演变与中国有相似之处，但又有很大的特殊性。这不仅表现在礼仪的具体形式上，还表现在关于礼仪的哲学论述上。换句话说，孔孟与苏格拉底、柏拉图不一样。

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。约自公元前 6000 年起，爱琴海诸岛居民就已开始从事农业生产。此后，相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。公元前 11 世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。

《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部分。这部著名的叙事诗，主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事，其中也有关于礼仪的论述。如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。

公元 476 年，西罗马国灭亡，欧洲开始了封建化的进程。12 至 17 世纪，是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制度，以土地关系为纽带，将封建主与其附庸联系在一起。此间制订了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如于 12 世纪写成的冰岛诗集《伊达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，佳宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究……

17、18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代，尼
德兰革命、英国资产阶级革命和法国大革命相继爆发。随



优秀主管商务礼仪必修16课

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。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则，但由于社会各阶层在经济上、政治上、法律上不平等，因此未能做到真正的自由、平等。不过，资本主义时代也编撰了大量礼仪著作。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于1693年写作了《教育漫话》。《教育漫话》系统、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。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：“世界最低微、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平等的，并不域为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦逊、温和，否则，他们会以为你骄傲，而憎恨你。”

西方现代学者编纂、出版了不少礼仪书籍，其中比较著名的如美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等。

总之，礼仪的历史演变到今天，各个国家的民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的洒脱自由、日本人的男女有别等等，已为世界所共知。但另一方面，当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存，特色与惯例同在，共同构成了当今世界礼仪的靓丽风景。

二、现代商务礼仪的养成



不修边幅，他的企业因此进展缓慢。一次，在他理发的时候，理发师毫不客气地批评他不注重自己的容貌：“你是公司的代表，却这样不重视衣冠，别人会怎么想，这人都这样邋遢，他的公司会好吗？”从那以后，松下幸之助一改过去的旧习惯，也开始注意自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。现在“松下”电器以及松下的各类产品享誉天下，这与松下幸之助长期率先垂范，要求员工懂礼貌，讲礼仪是分不开的。这一事例告诉人们，良好的礼仪习惯并非生而有之，是后天逐渐养成的。

（一）礼仪心理和礼仪修养

正如古人所言：“知之者不如好之者，好知者不如乐之者。”一切礼仪规范，只有当其成为人们自己内心的信念和要求后，才能在实践中付诸行动。也就是说，只有当人们不仅认为应该如此，而且从内心深处甘心如此时，人们的信念才是坚定的、稳固的，其行为也才能是一贯的、自觉的。因而商务礼仪的养成，要求人们必须具备一定的心理要素。

1. 商务礼仪养成的心理要素

究竟是哪些因素在影响着一个人商务礼仪的养成过程呢？一般来说，有三个主要的因素。

（1）认知要素

认知即认识与感知。医术高明的医生一眼就能断定病



优秀主管商务礼仪必修16课

人的健康状况，有经验的瓜农一眼就能看出瓜的生熟，讲究礼仪的人一眼就能发现、感知身边良好的礼仪行为。如在公共汽车上给老人、孕妇让座等，看起来，这种认知带有直觉性，不假思索便立刻知觉，而实际上在认知的过程中却掺杂着情感、理解等心理活动，这些心理活动中，渗透着主体全部实践与经验的积淀。古人说：“操千曲而后晓声，观千剑而后识器。”随着对商务礼仪的逐步熟悉、理解，一个人的认知敏感度也会不断增强，就像刺绣厂的女工对颜色特别敏感，常常能分辨出几十乃至几百种相近颜色一样。

认知的心理要素，在一个人商务礼仪的养成过程中所起的作用是不容忽视的。一个具有较强认知能力的人在商务活动中能迅速发现、感知礼仪美，并能感受到交际礼仪的活力；发掘蕴藏在行为深处本质性的东西，同时把他人当作“参照物”，很容易看到自己的不足与毛病。这样，认知心理能及时、准确、有效地引导人们，使人们乐于接受并逐渐养成良好的礼仪习惯，同时，还能使我们自觉抵制、排斥不良习惯的污染和侵蚀。

(2) 辨别要素

辨别就是分析识别。辨别的心理要素在一个人商务礼仪养成的过程当中起着关键的作用。在现代社会，随着人类生活领域的拓宽，人际交往日益广泛、日益频繁，交往的内容林林总总，包罗万象，其中许多“虚礼”和非礼仪的现象也不可避免地存在。如本世纪初，西方人士曾尖锐批评过中国交际生活中的种种“虚礼”。美国人阿瑟·亨德



森·史密斯曾说过：“中国人对于浪费别人的时间总是毫不在乎，这在商务访问的时候，实在令人气愤。西方人对访问的时间都有明确的约定和限制，决不超过这个限度，中国人却不然。主人把客人请到屋子里，当然不好限定客人逗留的时间，即使呵欠连天，也得陪着说些极乏味没有价值的应酬话。”“审问之”、“慎思之”，使自己识善恶，辨真伪，为养成良好的商务礼仪习惯打下坚实的基础。

(3) 角色定位要素

在现实生活中，每个人总处在一定的位置上，扮演一定的社会角色，说话办事应符合“剧本”的安排。如到别人家中拜访，一定要“客随主便”，不可喧宾夺主未经许可在别人家里随便乱翻乱动，不可像在自己家里一样到处乱窜，不可挑三拣四快人快语老说人家的布置、摆设不足之处等等。不然，主人会因为客人的“犯规”、“越位”而不高兴。总之，如果一个人不能按角色的要求找到自己的位置，不懂得遵循与各自的身份相符合的礼仪规范，就会被人视为缺乏教养，或素质不高，那么，他在交际生活这个舞台上也就是一名不合格的“演员”。要想使自己扮演的角色成功，先要了解和研究剧本、剧情和人物等。同样，进行交际也应像演员一样尽可能地了解交际的“剧本”、“剧情”、人物，根据交际的需要、对象、环境、时间的变化等扮演好与自己身份与地位相等的角色；并随时随地注意角色的调整与转换。比如，在父母长辈面前，我们大可扮演撒娇耍赖、淘气、讨便宜的孩子角色，然而走进单位，走向社会再撒娇、耍赖等就行不通了。再如，在