



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

中国高等教育学会秘书学专业委员会推荐教材
高等职业教育涉外文秘专业系列教材

丛书主编◎白 平 蔡 超

国际商务礼仪

主 编◎蒋清风 黄秋凤

GUOJI
SHANGWU
LIYI



广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press



人民教育出版社



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

中国高等教育学会秘书学专业委员会推荐教材
高等职业教育涉外文秘专业系列教材

丛书主编◎白 平 蔡 超

国际商务礼仪

主 编 蒋清风 黄秋凤

副主编 莫爱屏 莫 凡

编 委 (按姓氏拼音为序)

蔡洁仪 陈 岚 高 平

胡晶君 黄秋凤 蒋清风

莫 凡 莫爱屏 牛 宁

王济华 王小娟

广东高等教育出版社
Guangdong Higher Education Press

人 民 大 学 出 版 社

· 广州 ·

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务礼仪 / 蒋清凤, 黄秋凤主编. — 广州: 广东高等教育出版社, 2016. 8
(高等职业教育涉外文秘专业系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5361 - 5310 - 3

I. ①国… II. ①蒋… ②黄… III. ①国际商务-礼仪-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 050236 号

广东高等教育出版社出版发行
地址：广州市天河区林和西横路
邮编：510500 电话：(020) 87553735
广州市穗彩印务有限公司印刷

787 毫米×1 092 毫米 16 开本 17.25 印张 396 千字
2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷
定价：37.00 元

如发现印装质量问题，请与承印厂联系调换。
(版权所有·翻印必究)



前言

礼仪是现代人的处世根本，是成功者的潜在资本。在国际商务往来日益频繁的 21 世纪，国际商务礼仪已经成为世界各国商务活动中普遍遵循的行为准则或规范要求。为适应高等职业教育的发展，切实提高新型、实用型高等职业从业人员的培养质量，我们组织人员重新编写了这本《国际商务礼仪》。本教材充分综合了商务礼仪所涉及的各个方面，突出实用性、操作性和通俗性，并力求与国际惯例接轨。本教材除可供商务管理、市场营销、旅游管理、酒店管理、电子商务、物流管理、物业管理、外贸、文秘等所有涉及管理与服务的专业教学使用外，还可作为企业员工商务礼仪方面的培训用书和从业人员自学读物及大学生的求职礼仪指导用书。

本教材具有以下特色：

1. 体例设计采用“模块框架”。选取了商务礼仪所涉及的最为常见和实用的商务活动类型作为教学内容，以“必需、够用”为度，突出教材内容的“实用性”特点。
2. 创新教材组织形式。各模块包含项目教学、任务驱动、案例分析、讨论学习、协作学习、自主拓展学习等。并通过大量的礼仪技能训练，强调学习者学什么、做什么、怎么做，突出教学材料的“可操作性”特点。
3. 加强职业针对性，满足职业岗位（群）的需要，与相应的职业资格标准或行业技术等级标准接轨。每个模块设计了大量的职业技能训练活动板块，帮助学生形成明确的学习目标，有效地激发学生的学习动机，突出教材的“职业性”特点。
4. 本教材附有大量的英文礼仪拓展学习资料，有助于学生的文明礼仪素质达到国际标准。
5. 本教材坚持行业指导、企业参与、校企合作的教材开发机制。礼仪培训专家参与，企业提供新鲜案例，保证教材更好地适应新产业、新岗位的要求。

本教材由蒋清风、黄秋凤负责组织编写、设计整体框架和拟定篇目。参加本教材改编的人员有：广东外语外贸大学莫爱屏（模块一）；广东农工商职业技术学院莫凡（模块三、模块五）；中山大学高平（模块三）；广东省外语艺术职业学院蒋清风（模块二），黄秋凤（模块四、模块七），蔡洁仪（模块六），牛宁（模块八），陈岚（模块九），胡晶君（模块九），王小娟（模块十），王济华（模块十一）。参加本教材改编并提供案例的企业人士有：新西兰国立联合理工学院广州办事处陈广俊、外商大酒店罗为群、广州市乾基实业有限公司曾丽等人。Brian Lee Darville 负责英文部分的审校。

2016 年 3 月

目 录

模块一 绪论	(1)
项目一 初识礼仪	(2)
项目二 商务礼仪概述	(5)
项目三 国际商务礼仪	(8)
模块二 商务仪容礼仪	(12)
项目一 仪容与面容	(13)
项目二 仪容与美发	(16)
项目三 商务着装礼仪	(20)
项目四 饰物搭配	(27)
模块三 商务仪态礼仪	(37)
项目一 站姿和走姿礼仪	(38)
项目二 坐姿与蹲姿礼仪	(42)
项目三 手势礼仪	(45)
项目四 表情礼仪	(50)
模块四 商务会见礼仪	(55)
项目一 称呼与问候礼仪	(56)
项目二 介绍礼仪	(65)
项目三 握手礼仪	(69)
项目四 名片礼仪	(74)
模块五 商务宴请礼仪	(82)
项目一 宴请的常见形式与步骤	(83)
项目二 赴宴礼仪	(96)
项目三 中餐与西餐礼仪	(99)
项目四 葡萄酒礼仪	(106)
模块六 职场礼仪	(114)
项目一 求职面试礼仪	(115)
项目二 商务通信礼仪	(120)
项目三 办公室礼仪	(127)
项目四 推销礼仪	(131)

模块七 商务接待与拜访礼仪	(138)
项目一 商务邀约礼仪	(139)
项目二 商务拜访礼仪	(146)
项目三 商务接待礼仪	(152)
项目四 送礼礼仪	(160)
模块八 商务谈判礼仪	(167)
项目一 洽谈举止礼仪	(168)
项目二 谈判言语礼仪	(171)
项目三 谈判签约礼仪	(174)
项目四 中国主要贸易伙伴的谈判特点	(177)
模块九 会展礼仪	(188)
项目一 会议礼仪	(189)
项目二 展览会礼仪	(195)
项目三 商务庆典礼仪	(205)
模块十 饭店服务礼仪	(210)
项目一 前厅部服务礼仪	(211)
项目二 客房服务礼仪	(221)
项目三 餐饮服务礼仪	(229)
项目四 饭店其他部门服务礼仪	(236)
模块十一 导游服务礼仪	(241)
项目一 导游迎送礼仪	(242)
项目二 导游沟通协调礼仪	(253)
项目三 导游讲解礼仪	(259)
参考文献	(265)

Manners open doors that power, position and money cannot.

——Dana May Casperson

模块一

绪论

一、礼仪知识

礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。通过一个人在社会生活中对礼仪的运用程度，可以察知其文化修养、文明程度和道德水准的高低。可见，礼仪学习对培养文明有礼、道德高尚的高素质人才极为有用。

加强个人修养，处处注重礼仪，能够使你在社会交往中无往不利，使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的好感，从而使人与人之间的关系更加融洽，生存环境更为宽松，交往气氛更加愉快。

二、学习目标

- (1) 理解学习礼仪的重要性。
- (2) 掌握礼仪及商务礼仪的基本准则。
- (3) 了解礼仪及国际商务礼仪的特点。

三、学习指南

- (1) 掌握商务礼仪的准则及其特点。
- (2) 掌握国际商务礼仪的规范操作要点。
- (3) 提倡学习者共同参与学习活动与项目设计，并进行评选，确定最终结果。每项活动必须有点评和总结。

- (4) 学习者在学习时可采取分组方式，轮流扮演角色，一组当裁判，另一组当竞争者。

项目一 初识礼仪



案例导入

林然是一名应届毕业生，毕业前，他和班上的其他 21 名同学被导师带到北京某重点实验室参观。全体学生坐在会议室里等待部长到来的这段时间里，有一位秘书过来给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中有一位同学还问了句：“有冰茶水吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，没有冰茶水。”林然觉得有点别扭，心里嘀咕：“人家给你水，你还挑三拣四。”轮到给他倒水时，他轻声说：“谢谢，大热天，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，满心欢喜，虽然这只是一句很普通的回应，却是她今天听到的最动听的一句话。

门开了，部长进来和大家打招呼，可不知怎的，没有一个人回应。林然左右看了看，怯怯地鼓了几下掌，同学们都望着他，他反而不好意思了。部长挥了挥手说：“欢迎同学们来到这里参观，平时的参观活动都是由办公室接待，因为你们导师是我的老同学，所以今天由我来给大家做介绍。我看同学们都没有带笔记本，我们这有些记录册，送给同学们做纪念。”同学们接过记录册，随意翻着，也没有一句感谢的话，这让部长感觉有点尴尬，来到林然面前时，已经快没有耐心了。就在这时，林然礼貌地站起来，身体微倾，双手接过部长发的记录册，恭谨地说了声：“谢谢您。”听到此言，部长眼睛一亮，伸手拍了拍林然的肩膀问：“你叫什么名字？”林然照实作答，部长微笑着点了点头，回到自己的座位。汗颜的导师这才松了口气。

两个月后，同学们各奔东西，林然的去向赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师问：“林然的成绩不如我们，为什么推荐他？”导师看了看这几张稚气的脸，说：“是单位点名要他。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比林然还要好，但是，除了学习，你们要补修的东西很多，礼仪就是第一课。”

上面的例子与我们大学生的礼仪素养有关。剖析问题产生的根源，主要有几个方面的原因：

首先，当代大学生大多为独生子女，其父母辈对其倾注过多的爱，在教育方式上，缺乏理性和正确的导向，使其形成了以自我为中心的意识。在教育内容上，片面追求成绩，急功近利，考虑的是如何进好单位或得到好职业，忽视了修养方面的培养。

其次，学校教育的欠缺。学校片面追求升学率，很少花时间培养学生与人交往、与社会接触的礼仪规范。

再次，社会的负面影响。由于市场经济大潮的冲击，一些传统的思想观念受到形形色色新思潮、新事物的挑战，大学生对传统社会伦理价值标准认同度不高，导致他们道德困惑、认知失调和心态失衡。

最后，有些大学生自身修养不够，缺乏文明礼仪修炼，时常出现失礼的言行。而案



例中的林然却懂得尊重他人，尊重他人是礼仪的核心价值。因此，当代大学生急需补上这人生第一课。



知识与技能

礼仪是在人际交往中，以约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。从民俗的角度来看，礼仪是待人接物的惯例。从审美的角度来看，礼仪是心灵美的必然外化。

一、礼仪知识

礼仪是一个复合词语，包括“礼”和“仪”两部分，“礼”指“事神致福”（即敬神）的形式，“仪”指“法度标准”。在礼学体系中，礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。因此，语言（包括书面和口头的）、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般来说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

二、礼仪教育的重要意义

1. 礼仪教育是培养人们道德素质的起点

礼仪本身是一种既具有内在道德要求，又具有外在表现形式的行为规范。谦恭的态度、文明礼貌的语言、优雅得体的举止等是人的内在文化修养、道德品质、精神气质和思想境界的外在表现。没有内在的修养，外在的形式就失去了根基。内在的良好道德品质、文化修养只有通过一定的外在形式表现出来，才能在现实社会生活中具有实际的意义和作用。

2. 礼仪教育能提高人们的心理素质

礼仪自古以来就被用来作为君子的修身养性之道。古人学礼的目的有三，即所谓的“修身、治国、平天下”，修身便是其中的第一目的。而良好的性情修养就是一种良好心理的体现，表现为客观成熟的心态，较强的自我调适和自我控制能力，能够恰当确切地摆正自己的位置，并以此为出发点有效地规范行为，体现出良好的自我意识和妥善的处世风格以及定力。

3. 礼仪教育能提高人们人际关系的处理能力

礼仪最初的功能就是用以规范社会秩序和协调人们之间的关系的。礼仪学习中的重要内容就是人际交往态度、方式方法。“有礼走遍天下，无礼寸步难行”就是这个道理。

4. 礼仪教育能提高人们的职业素质

职业素质是职业人必备的思想、知识、技巧等，包括职业道德、职业礼仪、职业知识、职业技巧等。良好的礼仪修养能增强职业人的竞争能力。



技能训练

分组讨论

某公司财务科长，喜欢坐在进门玄关旁边的一个座位。公司新来的一位大学毕业生，特别积极主动地与每个人打招呼，工作也认真完成。但每次进门看见玄关旁边座位的财务科长时都不打招呼，有时还表现出不屑。

过了几天，这位新来的大学毕业生知道了玄关旁边坐的是财务科长。他过来向财务科长解释说：“我不知道您是财务科长，还以为您是电话员呢。对不起，之前是误会。”财务科长笑一笑，没有说什么。

3个月试用期后，这位新来的大学毕业生没有被该公司录用。

问题：

(1) 请从礼仪的角度谈谈这位大学毕业生没有被录用的原因。

(2) 分组讨论礼仪之尊重他人的重要性。



体验与反思

根据以往经历，反思总结自己在礼仪方面的得与失。



礼仪知识拓展

Etiquette, or good manners, is an important part of our day to day lives. Whether we realise it or not we are always subconsciously adhering to rules of etiquette. Much of the time these are unwritten; for example, giving up your seat to a lady or elderly person, queuing for a bus in an orderly fashion according to who arrived first or simply saying “please” or “thank you”. All are examples of etiquette; complex unwritten rules that reflect a culture’s values.

Etiquette accomplishes many tasks. However, the one noteworthy function that etiquette does perform is that it shows respect and deference to another. By doing so it maintains good interpersonal relationships. Ultimately, it could be argued, etiquette is about making sure that when people mix together there are rules of interaction in place that ensure their communication, transaction or whatever it may be goes smoothly.

We all know how we or others feel when a lack of etiquette is shown. If someone jumps the queue, does not thank you for holding the door open for them or forgets to shake your hand, we naturally feel disrespected and perturbed.

Keeping the above points in mind, now consider the complexities of working on the

international stage. Modern business is global and demands people travel to foreign countries and mix with foreign clients, colleagues or customers. Each one of those cultures will also have their own etiquette rules, many of them unwritten. When two or more different cultures mix, it is easy for small etiquette mistakes to be made that could have negative consequences. Just as you may have felt annoyed when a foreign businessman did not shake your hands upon greeting you, imagine how your Chinese client must have felt when you wrote on his business card or your Indian colleague reacted when you flatly rejected an offer of a meal. Sometimes, not understanding the etiquette of another culture means you show a lack of manners and as Lawrence Sterne said, a lack of deference. This can and does lead to soured relationships, lost deals and in the end poor business results. Anyone working on the international stage needs to understand international business etiquette.

项目二 商务礼仪概述



案例导入

英国吉凯恩公司（GKN）是第一家投资中国汽车零部件行业的西方公司。经过20年的投资与发展，吉凯恩公司在中国已有13家分公司和3500名员工。

2009年3月，吉凯恩集团一名副总经理率领一行5人到中国某省份的一个县级市考察市场，准备和该市一家汽车零部件制造业的厂家共同成立一家合资企业。之前通过网络了解了相关信息，对投资该地区有很大兴趣。

该市领导对此次考察活动极其重视，中方厂家也组成了以总经理为领导的接待小组。接待期间，中方人员极尽地主之谊，热情款待。英方人员也很重视此次考察活动，但在接触之中，双方都感到莫名的沮丧。

中方在一家五星级酒店宴请英方代表，在座的5位英方人员均为男性，中方人员中，除了总经理、副总经理和技术总监为男性，人力资源部部长和市政府招商办人员均为女性。当第一道菜端上桌时，中方技术总监马上把菜转到英方经理面前，英方经理微笑着又把菜转到中方女性面前。技术总监马上又把菜转回到另一英方人员跟前，说：“客人先吃。”

几个来回后中方人员发现，英方经理面带不悦，而中方技术总监一直摇头，双方都有点尴尬。这是为什么？

在商务交往中，西方礼仪素有女士优先之说，以体现男士的优雅风度，而中国向来有官职之分，更注重职务高者优先。此案例中，并非英方人员傲慢、不领情，也非中方人员鲁莽、不懂礼，而是由于两国文化之间存在差异导致了误会的产生。



一、商务礼仪的含义

商务礼仪，顾名思义，就是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。例如：在职场中，商务礼节、礼貌都是人际关系的“润滑剂”，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦。你去全球任何一家麦当劳，都会享受几乎一样的商务接待方式：“您好！”“您有什么需要？”“您还需要其他的吗？”这些语句不是服务员即兴发挥的，而是标准化的接待程序，只要懂得礼仪的服务生都能很好地掌握和运用。而这些看似简单的语句，可以创造价值，因为它体现了人类的一个基本需求：不单单是食物，而是我要被尊重。

虽然商务礼仪本身没有价值，没有成本，但它可以创造你想象不到的价值、利润，使企业获得成功。借用奥巴马访华时说的话，它是一种“普世原则”；如果按胡锦涛同志的话来表达，商务礼仪就是一种“软实力”。

二、商务礼仪的 3A 原则

有人把商务礼仪看作是商务人员的敲门砖，有人称商务礼仪是商务活动的通行证，更有人直言：商务礼仪将决定商务活动的成败。

商务礼仪必须遵循 3A 原则。3A 原则由美国的布吉尼提出，该原则强调人际关系的处理，认为处理人际关系应重视三方面，即 3A。金正昆教授将其称为“向交往对象表示尊重和友好的三大途径”。可以说，3A 原则是商务人员的立足之本。

第一个“A”指 accept，即接受对方。要求我们在商务交往中和外人打交道时，要宽以待人，不要对对方求全责备，不要刁难对方、麻烦对方、打断对方，不要让对方在你面前感觉到难堪。

第二个“A”指 appreciate，即重视对方。这个词实际上是欣赏的意思，怎么样向别人表示欣赏呢？商务礼仪给了我们很多可以借鉴的技巧。比如，一个非常重要的技巧，就是在人际交往中，要善于使用尊称。比如，在正式的官方交往中，对有行政职务的人，要称行政职务，这是一种尊称，表明对他的地位的重视，也是对他所在企业的尊重。还有一种称呼，即技术职称，比如教授、研究员、工程师等，被称呼者也会感觉到比较受人欣赏。

第三个“A”指 admire，即赞美对方。要善于发现并善于欣赏对方的长处。要懂得欣赏别人，欣赏别人实际上就是在欣赏自己。因为你在欣赏别人长处的同时，也展示了自己宽以待人的美德。

Keeping the above points in mind, now consider the consequences of working as the



技能训练

1. 角色扮演

人物：李明（员工）夫妇和 Tom（老板）夫妇。

场景：李明（员工）夫妇和 Tom（老板）夫妇在电影院门前遇见。

要求：学生组成评判小组，评价参与人员的礼仪表现。

注意：打招呼的语言、姿势以及介绍的顺序、语言、姿势。

2. 案例分析

在一次印度官方代表团前来我国某城市进行友好访问时，为了表示我方的诚意，有关方面做了积极的准备，就连印度代表团下榻的饭店里，也专门换上了舒适的牛皮沙发。可是，在我方的外事官员事先进行例行检查时，这些崭新的牛皮沙发却被责令立即撤换掉。

问题：请从礼仪的角度分析为什么要换掉牛皮沙发。



体验与反思

(1) 如果你有过兼职经历，请反思你在兼职过程中的礼仪表现。

(2) 如果你没有兼职经历，请体验仿真商务环境并反思总结自己的礼仪表现。



礼仪知识拓展

Business etiquette can vary significantly in different countries, which is invariably related to their culture. For example, a notable difference between Chinese and Western business etiquette is conflict handling. Chinese businesses prefer to look upon relationship management to avoid conflicts—stemming from a culture that heavily relies on *guanxi*—while the west leaves resolution of conflict to the interpretations of law through contracts and lawyers.

Adjusting to foreign etiquette is a major complement of culture shock, providing a market for manuals. Other resources include business and diplomacy institutions, available only in certain countries such as the UK.

In 2011, a group of etiquette experts and international business group formed a non-profit organization called IITTI (pronounced as “ET”) to help human resource (HR) departments of multinationals in measuring the etiquette skills of prospective new employees during the recruitment process by standardizing image and etiquette examination, similar to what ISO does for industrial process measurements.

项目三 国际商务礼仪



案例导入

在一个秋高气爽的日子里，迎宾员小贺，穿着一身剪裁得体的新制服，第一次独立地走上了迎宾员的岗位。一辆白色高级轿车向饭店驶来，司机熟练而准确地将车停靠在饭店豪华大转门的雨篷下。小贺看到后排坐着两位男士，前排副驾驶座上坐着一位身材较高的外国女宾。小贺一步上前，以优雅的姿态和职业性动作，先为后排客人打开车门，做好护顶关好车门后，小贺迅速走向前门，准备以同样的礼仪迎接那位女宾下车，但那位女宾满脸不悦，使小贺茫然不知所措。

通常后排座为上座，一般凡有身份者皆在此就座。在西方国家流行着这样一句俗语：“女士优先。”在社交场合或公共场所，男士应经常为女士着想，照顾、帮助女士。诸如：人们在上车时，总要让女士先行；下车时，则要为女士先打开车门；进出车门时，主动帮助她们开门、关门等。西方人有一种形象的说法：“除女士的小手提包外，男士可帮助女士做任何事情。”迎宾员小贺未能按照国际上通行的做法先打开女宾的车门，致使那位外国女宾不悦。



知识与技能

一、国际商务礼仪的含义

国际商务礼仪是指商务人员在国际商务活动中，用以维护企业形象，对交往对象表示尊敬与友好的规范与惯例，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，同时又具有明显的国际性和涉外性特点。国际商务礼仪具有很强的规范性和可操作性，并与企业的经济效益密切相关。

二、国际商务礼仪的五项原则

国际交往中，人们需遵守国际商务礼仪五大原则。

1. 求同存异原则

求同存异是指在涉外交往中为了减少麻烦，避免误会，既对交往对象所在国的礼仪与习俗有所了解并予以尊重，更对国际上通行的礼仪惯例认真地加以遵守。求同存异既要了解和尊重各国的特殊习俗，还要做到“入乡随俗”。所谓“十里不同风，百里不同俗”是不以人的主观意志为转移的，也是世间任何人都难以强求统一的。

2. 信守约定原则

作为国际商务礼仪的基本原则之一,信守约定是指在一切正式的国际交往之中,都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺。特别是以下几个方面:信守承诺、慎于承诺、遵守时间。遵守时间是信守承诺的具体体现。遵守时间既要求有约在先,更要求如约而行。姗姗来迟或提前到场,都会显得不合时宜。前者会令其他人士久久等待,后者则会使主办方措手不及。

3. 尊重隐私原则

目前,尊重个人隐私已逐渐成为一项国际社会交往的惯例。凡涉及对方个人隐私的一切问题,都应该自觉地、有意地予以回避。

4. 女士优先原则

女士优先是国际社会公认的一条重要的礼仪原则。所谓女士优先,不仅仅是顺序上的优先,更包含着尊重女士和照顾女士。例如,在餐厅,服务员要先给女士上菜。进出电梯或进出房间时,让女士先行。在国际社会活动的具体实践中,女士优先的原则在人们的交往应酬中已逐渐演化为一系列具体的、具有可操作性的做法。

5. 以右为尊原则

在正式的国际交往中,依照国际惯例,将多人进行并排排列时,最基本的规则是右高左低:以右为上,以左为下;以右为尊,以左为卑。

为了表示礼貌,主人理应主动居左,而请客人居右;男士应当主动居左,而请女士居右;晚辈应当主动居左,而请长辈居右;未婚者应当主动居左,而请已婚者居右;职位、身份较低者应当主动居左,而请职位、身份较高者居右。在不同场合也有特殊要求:两人同行,以前者、右者为尊;三人行,并行以中者为尊,前后行以前者为尊;上楼时,尊者、妇女在前,下楼时则相反;迎宾引路时,主人在前,送客时,则主人在后;宴请排位时,主人的右边是第一贵客,左边次之。



技能训练

1. 案例分析

国内某家专门接待外国游客的旅行社,有一次在准备接待一批来华的意大利游客时计划送每人一件小礼品。于是,该旅行社订购了一批杭州制作的纯丝手帕,每个手帕上绣着花草图案,十分美观大方。中国丝织品闻名于世,料想会受到客人的喜欢。

旅游接待人员带着盒装的纯丝手帕,到机场迎接来自意大利的游客。欢迎词热情、得体。在车上他代表旅行社赠送给每位游客两盒包装甚好的手帕,作为礼品。没想到车上一片哗然,议论纷纷,游客显出很不高兴的样子。特别是一位夫人,大声叫喊,表现得极为气愤,还有些伤感。旅游接待人员心慌了,好心好意送人家礼物,不但得不到感谢,还出现这般景象。

问题:请从礼仪角度分析这些意大利游客为什么会这样。

2. 请从以下几个方面举例说明东西方礼仪的差异

- (1) 问候语的差异。
- (2) 受礼语的差异。
- (3) 道别语的差异。
- (4) 致谢语的差异。
- (5) 赞誉及其反应语的差异。
- (6) 数字运用的差异。
- (7) 动植物象征意义的差异。
- (8) 色彩象征意义的差异。



体验与反思

根据以往与外籍人士的交往经历或者掌握的知识，反思所体会到的中外礼仪差异。



礼仪知识拓展

1. What is etiquette?

—Etiquette is a process and means to show respect to each other in interpersonal relationship by certain. It can be said to be a person's external appearance of quality. It can be regarded as an art, a method of communication.

2. What is business etiquette?

—Business etiquette is a group of recommended behaviors for particular situations that occur at work. It is designed to cover every aspect of a person's professional life, from job interviews to management techniques.

3. What is the core of etiquette?

—To treat each other with respect in suggesting the best way.

—As an art and a method of communication.

4. What is the significance of etiquette?

—It can help people to raise their self-cultivation.

—It will promote social interaction and improve people's interpersonal relationship.

—It can purify the ethos of society.

—Almost all international enterprises regard etiquette as an important software to obtain international fame. Therefore, studying etiquette is the trend of the times and the actual need of enhancing the competition.