

 21世纪 经济与管理精编教材·工商管理系列

商务礼仪与谈判

Business Etiquette and Negotiation

储节旺 主 编
李玲玲 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21世纪 经济与管理精编教材·工商管理系列

商务礼仪与谈判

Business Etiquette and Negotiation

储节旺 主 编
李玲玲 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪与谈判/储节旺主编. —北京:北京大学出版社,2015.2

(21世纪经济与管理精编教材)

ISBN 978-7-301-25287-1

I. ①商… II. ①储… III. ①商务—礼仪—高等学校—教材 ②商务谈判—高等学校—教材

IV. ①F718 ②F715.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第000989号

- 书 名** 商务礼仪与谈判
著作责任者 储节旺 主编 李玲玲 副主编
责任编辑 徐 冰 尉小芸
标准书号 ISBN 978-7-301-25287-1
出版发行 北京大学出版社
地 址 北京市海淀区成府路205号 100871
网 址 <http://www.pup.cn>
电子信箱 em@pup.cn QQ:552063295
新浪微博 @北京大学出版社 @北京大学出版社经管图书
电 话 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926
印刷者 北京鑫海金澳胶印有限公司
经 销 者 新华书店
787毫米×1092毫米 16开本 13.75印张 326千字
2015年2月第1版 2015年2月第1次印刷
- 印 数** 0001—3000册
定 价 32.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话:010-62756370

序 言

中国素有“文明古国,礼仪之邦”的称谓。礼为儒家“五常”(仁义礼智信)的重要组成部分。孔子提出“仁、义、礼”,孟子延伸为“仁、义、礼、智”,董仲舒扩充为“仁、义、礼、智、信”,后称“五常”。这“五常”贯穿于中华伦理的发展中,成为中国价值体系中最核心的因素。“礼”自然也就成为中国社会人人恪守的基本行为规范。“不知礼,无以立也。”“礼,履也,所以事神致福也。”“礼,体也,得其事证也,人事之仪则也。进退周旋得其体,乃是正人身之法也。尊卑长幼有序,处事有规,淫乱不犯,不败人伦,以正为本,发为恭敬之心,斋庄中正之态,礼也。”礼者,示人以曲也。己弯腰则人高,对他人即为有礼。因此,敬人即为礼。

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。

仪有仪态、仪表、仪式等,它指人的外表或举动,或按程序进行的礼节,或指法制、准则。“致福曰礼,成义曰仪”,礼与仪具有内在的一致性,合称礼仪。

现代意义上的礼仪是指在人际交往中,以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己敬人的完整行为和过程,涉及仪容、仪表、穿着、言谈、交往、沟通、情商等内容。礼仪大致分为国务礼仪、政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、销售礼仪、涉外礼仪等几大分支。

礼仪在现代社会中具有十分重要的作用,无论是为官、经商、从教、求学,还是居家、交游,礼仪都是一个人必备的基本素质和应当遵循的行为规范。保有基本的礼节不仅是尊重他人的表现,也是赢得他人尊敬的必要条件。失礼不仅会容易闹笑话,还容易引起他人的误解,招致不必要的麻烦。

商务礼仪是在商务活动中表现出来的对人的仪容仪表和言谈举止的普遍的、基本的要求,是体现着相互尊重的一整套行为准则。在商务谈判中,礼仪是谈判成功的基本前提。一个人若连基本礼仪都不懂,又如何让对方相信其有信义,能遵守合同所定的条款?

本书是笔者在多年教学基础上,结合实践经验,遍阅相关专著论文,广集大家之智慧,历时两年编纂而成。该书体例规范,内容新颖,摘编大量案例,并附实践训练环节,适合应用型本科商务类专业礼仪课程教学之用,也可供相关科研、教学、培训和实践人员参考。

本书写作分工如下(按章节顺序排列):储节旺(主编,总体负责),李玲玲(副主编,大纲编写,第八章、第九章),靳艳(第一章、第七章),田淑芳(第二章、第十二章),余丽婷(第三章、第十一章),林明辉(第四章),王娟(第五章),金成林(第六章、第十章)。

编 者

2014年11月23日于合肥

目录 contents

第1章 礼仪概论	/ 1
1.1 礼仪及相关概念	/ 1
1.2 礼仪的特征与原则	/ 5
第2章 个人礼仪	/ 10
2.1 服饰礼仪	/ 10
2.2 仪容礼仪	/ 16
2.3 仪态礼仪	/ 19
第3章 日常交际礼仪	/ 26
3.1 谈话礼仪	/ 26
3.2 见面礼仪	/ 33
3.3 电话礼仪	/ 39
3.4 接待与拜访礼仪	/ 43
3.5 宴请礼仪	/ 45
3.6 馈赠礼仪	/ 48
第4章 行业礼仪	/ 52
4.1 公司和企业礼仪	/ 52
4.2 店面礼仪	/ 57
4.3 宾馆礼仪	/ 61
4.4 求职应聘	/ 64
第5章 常用商务礼仪	/ 71
5.1 会务礼仪	/ 71
5.2 商务仪式礼仪	/ 78
5.3 商务谈判礼仪	/ 86
5.4 礼俗与禁忌	/ 87
第6章 商务谈判概述	/ 94
6.1 谈判与商务谈判	/ 94
6.2 商务谈判的特点、原则和内容	/ 97
6.3 商务谈判的类型	/ 98
6.4 商务谈判的程序	/ 104

第7章 商务谈判的准备	/ 110
7.1 影响谈判的因素	/ 110
7.2 信息准备	/ 111
7.3 谈判人员准备	/ 114
7.4 其他准备	/ 120
第8章 商务谈判过程中的策略	/ 127
8.1 商务谈判开局阶段策略	/ 128
8.2 商务谈判磋商阶段策略	/ 134
8.3 商务谈判终局阶段策略	/ 148
第9章 商务谈判僵局的处理	/ 153
9.1 僵局的产生	/ 153
9.2 潜在僵局的处理方法	/ 158
9.3 打破僵局的策略	/ 159
9.4 正确对待谈判中的劣势	/ 165
第10章 商务谈判中的沟通技巧	/ 171
10.1 商务谈判中的语言技巧	/ 171
10.2 商务谈判中的沟通技巧	/ 179
10.3 商务谈判中的文字处理艺术	/ 182
第11章 商务谈判中的心理技巧	/ 186
11.1 现代商务谈判中的需求理论及应用	/ 186
11.2 个性与谈判	/ 188
11.3 谈判者的心理	/ 195
第12章 国际商务谈判	/ 199
12.1 国际商务谈判的特征与要求	/ 199
12.2 国际商务谈判的风格	/ 202
参考文献	/ 212

第1章 礼仪概论

【学习要点】

1. 掌握礼仪的含义及相关概念
2. 熟悉礼仪的内容、特征、原则、作用

【导入案例】

某公司开会时,下属的手机声此起彼伏,这位领导非常生气,于是大声说:“以后请各位注意,在开会时把手机关掉,或是设成静音。我在这里说话,听到你们又是电话声又是短信声的。相信各位也都是学商务礼仪的,礼仪的学习不只是说说而已,一定要付诸实际行动。如果下次开会的时候,谁的手机再响,我……”领导的话还没有说完,自己的手机响起来了,领导的脸一下就红了,尴尬得不知说什么好。

1.1 礼仪及相关概念

中国具有五千年文明史,素有“礼仪之邦”之称,中国人也以其彬彬有礼的风貌著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展起了广泛深远的影响,其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛,几乎渗透于古代社会的各个方面。

1.1.1 礼仪的含义

礼仪被公认为协调人际关系的行为准则,具体表现为礼貌、礼节、仪式等。

1. 礼

礼的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富,它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中,礼被定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范,以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。礼是人际乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2. 礼貌

礼貌指的是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时

代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是表示尊重的言行规范,它可以指礼貌的动作、礼貌的语言、礼貌的表情。例如,在上下楼道时,宾馆服务人员向对迎面走来的客人侧身、微笑并说声“您好”。

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、慰问及给予必要的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个体礼貌行为。

4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。礼即礼貌、礼节;仪,即仪表、仪态、仪式、仪容,是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在各种社会的具体交往中,为了表示相互尊重,在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看,它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。狭义角度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。

1.1.2 商务礼仪的涵义

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为准则,用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样,我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪,它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

商务礼仪使用的目的有三:

(1) 提升个人的素养。教养体现细节,细节展示素质。

(2) 方便我们的个人交往应酬。我们在商业交往中会遇到不同的人,对不同的人如何进行交往这是要讲究艺术的,比如夸奖人如果方式不对,也会让人感到不舒服,适得其反。

(3) 有助于维护企业形象。在商务交往中个人代表整体,个人形象代表企业形象,个人的所作所为,就是企业的典型活体广告。

1.1.3 中国礼仪的内容

中国古代的“礼”和“仪”,实际是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念;“仪”是“礼”的具体表现形式,它是依据“礼”的规定和内容,形成的一套系统而完整的程序。其主要内容有:

1. 尊老敬贤

中国自原始社会到封建社会,人际的政治伦理关系均以氏族、家庭的血缘关系为纽带,故此在家庭里遵从祖上,在社会中尊敬长辈。由于中国古代社会推崇礼治和仁政,敬贤已成为一种历史的要求。

孟子说：“养老尊贤，俊杰在位，则有庆。”^①“庆”就是赏赐。古代这种传统礼仪，不管过去还是现代，对于形成温情脉脉的人际关系，以及有序和谐的伦理关系，都起着重要作用。

说到尊老，这是中国传统文化中的一大特色。古代的敬老，并不是只停留在思想观念和说教上，也并不仅止于普通百姓的生活之中。从君主、士族到整个官绅阶层，都在身体力行，并且形成一套敬老的规矩和养老的礼制。

《礼记》记载：“古之道，五十不为甸徒，颁禽隆诸长者。”^②就是说，五十岁以上的老人不必亲往打猎，但在分配猎物时要得到优厚的一份。一些古籍，对于同长者说话时的声量，也作了明确的要求。如《养蒙便读·言语》说：“侍于亲长，声容易肃，勿因琐事，大声呼叱。”《弟子规》又说：“低不闻，却非宜。”

总之，上至君王贵族，下达庶人百姓，都要遵循一定的规矩，用各种方式表达对老者、长者的孝敬之意，并以此作为衡量一个人是否有修养的重要标志。

任何形态的社会都需要尊敬老人。不仅因为老人阅历深，见闻广，经验多，劳动时间长，对社会贡献大，理应受到尊敬；同时，他们在体力和精神上较差，需要青年人的体贴、照顾和帮助。作为一个有礼貌的现代青年，对长者和老人，应该做到路遇主动谦让，乘车主动让座，在商店、戏院等公共场所，应尽量考虑到为老人创造方便条件。

关于敬贤，纵观中国古代历史，历来有作为的君主，大多非常重视尊贤用贤，视之为国家安危的决定因素。“三顾茅庐”已是老少皆知的敬贤故事。平时不敬贤，到了紧急关头，贤才就不会为国分忧。不是贤才不为国家着想，而是国家缓贤忘士，如此“而能经其国存者，未曾有也”。^③

今天我们提倡发扬古代“敬贤之礼”，需赋予现代新人才观的内容，就是要尊重知识、尊重人才。

2. 仪尚适宜

中华民族素来注重通过适合的形式，表达人们内心丰富的情感。遇到重大节日和发生重要事件，多有约定俗成的仪式。如获得丰收，要欢歌庆贺；遭到灾祸，要祈求神灵保佑。久而久之，就形成许多节庆及礼仪形式，如春节、元宵、中秋、重阳等节日都有特定的礼俗。

在古代，婚、丧和节庆等活动是作为社会生活中的大事来对待的，其礼仪规定得格外详尽周密，从服饰、器皿到规格、程序和举止的方位，都有具体的规定。

今天，我们要保持和发扬中华民族优秀的礼仪文明，最重要的一点，就是需贵在适宜。即如二程所主张：“奢自文生，文过则为奢，不足则为俭。”^④可见，仪式的规模在于得当，适当的文饰是必要的，但文饰过当就会造成奢侈浪费，偏离礼仪的要求；而过于吝啬，妨碍到仪式的实行也是不得体的。古人这种见解非常精辟，对我们今天举行各种仪式具有指导作用。

在当今的社会活动中，举行各种仪式仍然是不可缺少的。公司开张、儿女婚嫁、各种节庆活动，都有不同的仪式。我们要把握好各种仪式的规模，就必须掌握好适度的原则，要使必要的仪式同现代文明相结合，相关的活动既隆重其事，又不至于华而不实。我们尤其要反

① 出自《孟子·告子下》。

② 出自《礼记·祭义》。

③ 出自《墨子·亲士》

④ 出自《二程集》程氏外书卷六。

对那种借婚丧庆典之机,大操大办、铺张浪费的现象;反对那种认为仪式越隆重越好,越豪华越合乎礼规的做法。如当今不少新婚夫妻为使婚礼够排场,互相攀比,以致债台高筑,造成巨大浪费。甚至有些领导干部不顾影响,为子女以权谋私,收受大宗贺礼,助长奢靡之风。这既不符合我们的优良传统,也不符合我们的国情、民情。

3. 礼貌待人

任何一个文明社会、文明民族,人们总是十分注重礼貌。因为礼貌是人类社会据以促进人际交往友好和谐的道德规范之一,是构建起与他人和睦相处的桥梁。它标志着一个社会的文明程序,反映了一个民族的精神面貌。中华民族历来就非常重视遵循礼规,礼貌待人。其中许多耐人寻味的经验之谈,无论过去和现在,都给人以启迪。具体说来,主要有以下两点:

(1) 与人为善。与人相处,为善当先。这个“善”,应是出自内心的诚意,是诚于中而形于外,而不是巧言令色和徒具形式的繁文缛节。《礼记》说:“夫礼者,自卑而尊人。”^①如果表面上恭敬热情,而内心虚伪,或是仅仅内心尊敬,而毫无表情,都是不够的。应该表里一致,才能从根本上消除人与人之间的隔阂、摩擦,进而互敬互爱,友好相处。

尊重他人,就要平等待人,不分贵贱等级,一视同仁。如果只对上层人士献其礼敬,以财势取人,以利益交人,其实是小人所为。《论语·子罕》载:孔子看见穿丧服、戴礼帽穿礼服的人和盲人,即使这些人年轻,孔子也必定站起来。行过别人面前时,一定快步走过,以示敬意。

古人敬人的方法,也有值得借鉴的地方。首先,要尊重他人的意愿,体谅别人的需要和禁忌,不能强人所难。不苛求别人做不能做的事,不强求别人接受不喜欢的东西。古人说:“不责人所不及,不强人所不能,不苦人所不好。”^②就是这个意思。在与人交往中,幽默与善意的玩笑往往使人轻松愉快,但绝不可戏弄取乐。如果拿别人姓名为笑料,或给人起不雅的绰号,都是十分不敬的。南北朝时颜之推就曾对此种不敬气愤而言:“今世愚人,遂以相戏。或相指名为豚彘者,有识旁观,犹欲掩耳,况当之者乎。”

(2) 礼尚往来。礼尚往来是礼貌待人的一条重要准则。就是说,接受别人的好意,必须报以同样的礼敬。这样,人际交往才能平等友好地在一种良性循环中持续下去。因此,《礼记》说:“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”

对于受恩者来说,应该滴水之恩,涌泉相报。在古人眼中,没有比忘恩负义更伤仁德。孔子说:“以德报德,则民有所劝”;《礼记》载:“以怨报德,则刑戮之民也”。可见,以德报德,有恩必报,是待人接物的基本道德修养。当然,往来之礼,也该适度。送礼的本意,在于表达敬意、答谢之意,所谓礼轻意重,并非越多越好。正如《庄子·山木》篇所说:“君子之交淡若水,小人之交甘若醴;君子淡以亲,小人甘以绝。彼无故以合者,则无故以离。”

4. 容仪有整

一个人的仪表、仪态,是其修养、文明程度的表现。古人认为,举止庄重,进退有礼,执事谨敬,文质彬彬,不仅能够保持个人的尊严,还有助于进德修业。古代思想家曾经拿禽兽的

^① 出自《礼记·曲礼上》。

^② 出自《文中子·魏相》。

皮毛与人的仪表、仪态相比较,禽兽没有了皮毛,就不能为禽兽;人失去仪礼,也就不成为人了。

古人对仪表的要求,不免过于繁琐。其中最重要的,有如下三个方面:

(1) 衣着容貌。《弟子规》要求:“冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切。”这些规范,对现代人来说,仍是必要的。帽正纽结,鞋袜紧切,是仪表规范的基本要求。如果一个人衣冠不整,鞋袜不正,往往会使人产生反感,有谁会亲近这样的人呢。当然,衣着打扮,必须根据自己的职业、年龄、生理特征、相处的环境和交往对象的生活习俗,进行得体大方的选择。

(2) 行为举止。孔子说:“君子不重则不威,学则不固。”^①这是因为,只有庄重才有威严,否则,即使学习了,也不能巩固。具体说来,要求做到“站如松,坐如钟,行如风,卧如弓”,就是站要正,坐要稳,行动利索,侧身而睡。在公众场合举止不可轻浮,不可亵,应该庄重、谨慎而又从容,做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”^②,处处合乎礼仪规范。

(3) 言语辞令。语言是人们思想、情操和文化修养的一面镜子。古人说:“修辞立其诚,所以居业也”。^③首先,将诚恳地修饰言辞看成是立业的根基,有一定的道理。并且要“言必信,行必果”。^④巧言令色的人是不可能取信于人的。其次是慎言。古人说,上天生人,于舌头上下两排牙齿紧密围裹,又在外面包一层厚厚的嘴唇,就是要人们说话一定要谨慎。当然古人并不是要求人们少言语,而是说话要视具体情况,当说则说,当默则默。孔子说:“可与言而不与之言,失人;不可与言而与之言,失言。知者不失人,亦不失言。”^⑤说的就是这个道理。

以上几方面,是我国传统礼仪的精华。虽说时代不同了,但古人对仪容、仪表的重视是值得今人借鉴的。外在形象是一种无声的语言,它反映出一个人的道德修养,也向人们传递着一个人对整个生活的内心态度。

1.2 礼仪的特征与原则

1.2.1 礼仪的基本特征

现代礼仪具有其自身独具的特征,主要表现在规范性、限定性、操作性、传承性、失效性五个方面。遵守的原则就是对行为主体提出的基本要求,更是人格素质的基本。

1. 规范性

礼仪是约定俗成的一种敬人的惯用形式。因此,任何人要想在交往场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。

2. 限定性

礼仪,顾名思义,主要用于交际场合,适用于普通情况下的、一般人际交往和应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定有效。离开这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限

① 出自《论语·学而》。

② 出自《论语·颜渊》。

③ 出自《易·乾文》。

④ 出自《论语·子路》。

⑤ 出自《论语·卫灵公》。

定性特征。

3. 操作性

切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,是礼仪的一大要求。

4. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的现代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承发展起来的。

5. 时效性

从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期交际活动实践之中形成、发展、完善起来的,绝不能完全脱离特定的历史背景。另一方面,社会在发展,历史在进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪与时代同步变化,以适应新形势下的新要求。

传统礼仪文明对我国社会历史发展产生了积极影响。一般说来,社会上讲文明礼貌的人越多,这个社会越和谐、安定。如果我们每一个人都礼貌待人,处事有节,我们的生活就会更多一些愉悦,国家、社会就会更多一些有序与文明。从这一点讲,礼仪对社会起着政治、法律所起不到的作用。

长期以来,由于大量礼仪文化的精华和糟粕处于渗融并存的状态,又由于礼仪文化的糟粕所产生的不可低估的消极作用,我们忽视了传统礼仪文明这一宝贵的精神财富。相当长一段时间内,社会、学校对礼仪养成教育不够重视,许多不文明的行为亦有增无减。在今天社会主义精神文明建设中,我们应立足于吸收民族文化中的精华,使传统文明礼仪古为今用,重建一套现代文明礼仪,使社会更加和谐,人们更加幸福。

1.2.2 礼仪的基本原则

1. 信用宽容的原则

信用即讲究信誉。孔子曾有言:“民无信不立,与朋友交,言而有信。”强调的正是守信用的原则。守信是我们中华民族的传统美德。在社交场合,尤其讲究一是要守时,与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等,绝不应拖延迟到;二是要守约,即与人签订的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到,所谓言必信,行必果。故在社交场合,如没有十分的把握就不要轻易许诺他人,许诺做不到,反落了个不守信的恶名,从此会永远失信于人。

宽容即与人为善。在社交场合,宽容是一种较高的境界,《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义:宽容即容许别人有行动和判断的自由,对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。

宽容是人类的一种伟大思想,在人际交往中,宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人,千万不要要求全责备、斤斤计较,甚至咄咄逼人。总而言之,站在对方的立场去考虑,是争取朋友的最好方法。

2. 敬人的原则

即人们在社会交往中,要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。

敬人就是尊敬他人,包括尊重自己,维护个人乃至组织的形象。不可损人利己,这也是

人的品格问题。

3. 自信自律的原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求,自我约束,自我对照,自我反省,自我检查。

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则,唯有对自己充满信心,才能如鱼得水,得心应手。自信是社交场合中一份很可贵的心理素质。一个有充分自信心的人,才能在交往中不卑不亢、落落大方,遇到强者不自惭,遇到艰难不气馁,遇到侮辱敢于挺身反击,遇到弱者会伸出援助之手。一个缺乏自信的人,常常会四处碰壁。

自信但不能自负,自以为了不起、一贯自信的人,往往就会走向自负的极端,凡事自以为是,不尊重他人,甚至强人所难。那么,如何剔除人际交往中自负的劣根性呢?自律原则正是正确处理好自信与自负的又一原则。自律即自我约束,在社会交往中,在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则,以此来约束自己的行为,严于律己,实现自我教育,自我管理,摆正自信的天平,既不必前怕虎后怕狼地缺少信心,又不能凡事自以为是而自负高傲。

4. 遵守的原则

在交际应酬中,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。体现、遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

5. 适度的原则

在社交中,礼仪行为总是表现为双方的,你给对方施礼,自然对方也会相应地还礼于你,这种礼仪实行起来必须讲究平等的原则。平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好人际关系的诀窍。平等在交往中表现为不骄狂,不我行我素,不自以为是,不厚此薄彼,不傲视一切、目空无人,更不以貌取人或以职业、地位、权势压人,而应该处处时时平等谦虚待人,唯有此,才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸,根据具体情况、具体情境行使相应的礼仪,如在与人际交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄谀;要自尊却不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不能轻信;要活泼但不能轻浮;要谦虚但不能拘谨;要老练持重,但又不能圆滑世故。

6. 真诚尊重的原则

苏格拉底曾说过,“不要靠馈赠来获得一个朋友,你需贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人际交往时,真诚尊重是礼仪的首要原则,只有真诚待人才是尊重他人,才能创造和谐愉快的人际关系,真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心实意的友善表现,真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不侮辱人,所谓“骗人一次,终身无友”;其次表现为对于他人的正确认识,相信他人、尊重他人,所谓心底无私天地宽,真诚的奉献才有丰硕的收获,只有真诚尊重方才能使双方友谊长久。

当然,真诚尊重是重要的,然而在社交场合中,真诚和尊重也表现为许多误区,一种是在社交场合,一味地倾吐自己所有的真诚,甚至不管对象如何;一种是不管对方能否接受,凡是

自己不赞同的或不喜欢的一味地抵制排斥,甚至攻击,陷入这样的误区也是糟糕的。故在社交中,必须注意真诚和尊重的一些具体表现,在你倾吐心声时,有必要看一下对方是否是自己真能倾吐肺腑之言的知音,如对方压根儿不喜欢听你的心声,那你就徒劳了。另外,如果对方的观点或打扮等方面你不喜欢、不赞同,也不必针锋相对地批评,更不能嘲笑或攻击,你可以委婉地提出或适度地拒绝或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪,其实这是给人留有余地,是一种尊重他人的表现,自然也是真诚在礼貌中的体现。就像在谈判桌上,尽管对方是你的对手,也应彬彬有礼,显示自己尊重他人的大将风度,这既是礼貌的表现,同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重,在社交场合,切记三点:给他人充分表现的机会,对他人表现出你最大的热情,永远给对方留有余地。

7. 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人,自以为是。

从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯,了解并尊重各自的禁忌,如果不注意禁忌,就会在交际中引起障碍和麻烦。

8. 平等的原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

礼仪是在平等的基础上形成的,是一种彼此之间的、平等的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中既要遵守平等的原则,同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为,不应过多地挑剔对方的行为。

1.2.3 礼仪的作用

礼仪的作用概括地说,是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面:

1. 尊重的作用

尊重的作用即向对方表示尊敬、表示敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为,蕴含着彼此的尊敬。

2. 约束的作用

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,久而久之,便成为社会习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束是人“成熟”的标志之一,不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对其加以约束,甚至以法律的手段来强迫。

3. 教化的作用

礼仪具有教化作用,主要表现在两个方面:一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗,它对全社会的每个人都有教化作用,都在施行教化。另一方面,礼仪的形成、礼仪的完备和凝固,会成为一定社会传统文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断由老一辈传递给新一代,世代相传。在社会进步中,礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

4. 调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间关系模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见,礼仪在处理人际关系中,在发展健康良好的人际关系中,是发挥重要作用的。

【本章习题】

1. 分析礼节与礼仪的区别。
2. 简述礼仪的基本特征。
3. 结合实例说明礼仪的重要作用。
4. 礼仪应遵循哪些基本原则?
5. 中国礼仪的主要内容有哪些?
6. 举例说明中西方礼仪的差异。

【扩展学习】

在一次芭蕾舞演出上,人们正沉浸在美好的艺术氛围里,欣赏着台上洁白美丽的白天鹅优美的舞蹈表演。为了留住这精彩的瞬间,一个年轻人拿出照相机“咔嚓咔嚓咔嚓”不停地拍着照,拍完照,他又和身边的女朋友吃开了爆米花,他们俩吃着说着,真是开心极了。

在一次涉外宴请中,主人为了表示对客人的欢迎与热情,不停地劝酒、夹菜。客人实在是喝不下了,可是主人却还是继续劝酒。最后这位客人喝醉了酒,发起酒疯,弄得酒宴场面非常尴尬。

思考题

结合以上案例,谈谈现实生活中你所知道的不符合礼仪规范的行为有哪些?应该怎么做?

第2章 个人礼仪

【学习要点】

1. 掌握日常服饰礼仪
2. 熟悉并了解仪容礼仪
3. 了解仪态礼仪

【导入案例】

瑞士某财团副总裁率代表团来华考察合资办药厂的环境和商谈有关事宜,国内某国有药厂出面接待。洽谈会第一天,瑞方人员全部西装革履,穿着规范出席;而中方人员有穿夹克、布鞋的,有穿牛仔裤、运动鞋的,还有的干脆穿着毛衣外套。结果,当天的会谈草草结束,瑞方连考察的现场都没有去,第二天找了个理由,就匆匆回国了。

2.1 服饰礼仪

2.1.1 职场的着装要求

在现代社会交往过程中,一个人的仪表与着装往往决定着别人对你印象的好坏。仪表与着装会影响别人对你的专业能力及任职资格的判断。设想一下,有谁会将一个重要商务谈判任务交于一个蓬头垢面的人呢?

中国有句古老的谚语“人靠衣装马靠鞍”,还有“佛要金装,人要衣装”。如果你希望建立良好的形象,那就需要全方位地注重自己的仪表。从衣着、发式、妆容到饰物、仪态甚至指甲都是你要关心的。其中,着装是最为重要的,衣着在某种意义上表明了你对工作、对生活的态度。

衣着对外表影响非常大,大多数人对另一个人的认识,多是从其衣着开始的。特别是对商务人士而言,衣着本身就是一种武器,它反映出个人的气质、性格甚至内心世界。一个对衣着缺乏品味的人,在职场竞争中必然处于下风。

上班时穿得体的正装,胜过千言万语的表达。你选择穿什么样的衣服呢?你的着装是否一成不变?作为一名“企业战将”,你是否尝试过多种不同的造型?请让你的美丽发挥得淋漓尽致,让踏进办公室的你,令人觉得你既清爽又知性,或看起来格外耀眼、舒服!

作为职业人,依场合、人物、事件对衣服进行搭配是常有的事情,也是必须做到的。对男

女上班族而言,最好依场合、人物、时间来搭配衣服。有些场合必须表现亲切,就需要你的着装大方朴实;与银行家谈事情时,需要穿得精明干练,才能博得对方信任;与文艺界人士聚会时,最好穿得时尚潮流,富有人文气息;到工作时,衣着除了轻便外还得要有专业权威……

我们每天上班时,也不必太为穿着烦恼,着装应在于适合自我与需要,而非刻意到讲究过度,形成自己特有的穿衣风格会赢得大家的一致好评。不论收入是否能够满足我们对服装的要求,干净舒适、朴实大方是最重要的,再加上亲切有礼的仪表仪态,能够给人以落落大方的好感。

2.1.2 西装的着装要求

西服以其设计造型美观、线条简洁流畅、立体感强、适应性广泛等特点而几乎成为世界性通用的服装,可谓男女老少皆宜。西服七分在做,三分在穿。

西服的选择和搭配是很有讲究的。选择西服既要考虑颜色、尺码、价格、面料和做工,又不可忽视外形线条和比例。西服不一定必须讲究料子高档,但必须裁剪合体,整洁笔挺。选择色彩较暗、沉稳、且无明显花纹图案,但面料高档些的单色西服套装,适用场合广泛,穿用时间长,利用率较高。

男性出席正式场合穿西装、制服,要坚持三色原则,即身上的颜色不能超过三种颜色或三种色系(皮鞋、皮带、皮包应为一个颜色或色系),不能穿尼龙丝袜和白色的袜子。

穿着西装应遵循的礼仪原则:

(1) 西服套装上下装颜色应一致。在搭配上,西装、衬衣、领带其中应有两样为素色。

(2) 穿西服套装必须穿皮鞋,便鞋、布鞋和旅游鞋都不合适。

(3) 配西装的衬衣颜色应与西服颜色协调,不能是同一色。白色衬衣配各种颜色的西服效果都不错。正式场合男士不宜穿色彩鲜艳的格子或花色衬衣。衬衣袖口应长出西服袖口1~2厘米。穿西服在正式场合必须打领带,其他场合不一定都要打领带。打领带时衬衣领口扣子必须系好,不打领带时衬衣领口扣子应解开。

(4) 西服纽扣有单排、双排之分,纽扣系法有讲究。双排扣西装应把扣子都扣好。单排扣西装:一粒扣的,系上端庄,敞开潇洒;两粒扣的,只系上面一粒扣是洋气、正统,只系下面一粒是牛气、流气,全扣上是土气,都不系敞开是潇洒、帅气,全扣和只扣第二粒不合规范;三粒扣的,系上面两粒或只系中间一粒都符合规范要求。

(5) 西装的上衣口袋和裤子口袋里不宜放太多的东西。穿西装时,内衣不要穿太多,春秋季节只配一件衬衣最好,冬季衬衣里面也不要穿棉毛衫,可在衬衣外面穿一件羊毛衫。穿得过分臃肿会破坏西装的整体线条美。

(6) 领带的颜色、图案应与西服相协调,领带是西装必不可少的组成部分,对西装的美观起着重要的作用。有人说:“领带是服饰的灵魂。”在正式场合穿西装要系好领带,领带必须打在有硬领座的衬衫上,也就是说,穿套头的高领衫或其他翻领衫不宜系领带。衬衫的领口切勿过大,否则会影响领带的美观。

非正式场合穿西装可以不系领带,但衬衫领口的扣子必须解开。日常不穿西装,只穿衬衫或穿短袖衬衫时也可以打领带,但衬衫的下摆应塞在裤子里面,并放好摆平。穿猎装、夹克衫也可以打领带,但只适于非正式场合。