

潘海颖 赵磊 主编

高等院校经济学管理学系列教材

现代商务 礼仪教程

A Guide to
Modern Business
Etiquette



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

潘海颖 赵磊 主编

材

资助

现代商务 礼仪教程

A Guide to
Modern Business
Etiquette



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪教程/潘海颖,赵磊主编. —北京:北京大学出版社,2017.1
(高等院校经济学管理学系列教材)

ISBN 978-7-301-27947-2

I. ①现… II. ①潘… ②赵… III. ①商务—礼仪—高等学校—教材
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 007812 号

- 书 名 现代商务礼仪教程
XIANDAI SHANGWU LIYI JIAOCHENG
- 著作责任者 潘海颖 赵 磊 主编
- 策 划 编 辑 杨丽明 姚文海
- 责 任 编 辑 朱梅全 杨丽明
- 标 准 书 号 ISBN 978-7-301-27947-2
- 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 sdyy_2005@126.com
- 新 浪 微 博 @北京大学出版社
- 电 话 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 021-62071998
- 印 刷 者 北京大学印刷厂
- 经 销 者 新华书店
- 730 毫米×980 毫米 16 开本 19.75 印张 344 千字
- 2017 年 1 月第 1 版 2017 年 1 月第 1 次印刷
- 定 价 49.00 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

前 言

众所周知,商务礼仪对于构建现代文明社会、合作共赢的商务环境意义重大。从文明基石到职业素养,从文化比较到美学伦理,商务礼仪既是人文化育的厚积薄发,也是生活美学的点滴体现。

商务礼仪是商业活动中,以考虑、尊重和真诚的方式对待他人的学问。子曰:“君子博学于文,约之以礼”,良好的人际交往能力和在工作中恰如其分地表现自我的能力,是推动工商管理者实现自我、实现团队目标、实现广泛商业合作的润滑剂。

《现代商务礼仪教程》旨在提升商务人士的人文素养,培育职业精神。通过礼仪文化的讲解,使商务人士重视仪容、仪表和仪态,了解商务礼仪的规范和技能,在商务活动中通过言行举止尊重他人并赢得客户、同事的尊重,使个人形象和组织形象在商务活动中得到提升,展现美好的精神风貌。在如今的商务活动中,团队理念不断受到推崇,工作的流动性在增加,全球化市场中对不同文化差异的重视也与日俱增。为了适应时代和教育教学的要求,需要培养符合经济建设和社会发展需要的应用型高级商务管理人才。本教程的编写基于文化的历史性和整体性,坚持历史观和新实践论,关注形象、关注细节,以多元化的视角,突出国际视野,强调知行合一,以兼容并蓄的姿态引导商务人士体认中西文化,通过细微之处的言行举止提升其文化品位和审美修养,从而培育形象气质俱佳、富有人格魅力的高级工商管理人才。

本教程由文化篇、标准篇、行为篇三个部分组成。第一部分“文化篇”由“人文化育”的理念出发,以礼仪文化、社会伦理和审美文化的视角,引导商务人士重视人文教养、审美修养、职业素养、精神信仰的习得和养成,从厚基础、小细节入手,让礼仪内化于心、外化于行。第二部分“标准篇”主要介绍个人礼仪行为举止规范,通过仪态、仪表、仪容三个方面展开,让商务人士了解如何在商务环境中体现良好的个人形象。第三部分“行为篇”由商务交往、通信联络、会务礼仪、商务宴请、对外礼宾等内容组成,探讨不同商务情境下如何与人成功相处,以更好地提升组织形象。

《现代商务礼仪教程》重视中西文化比较,使商务人士既了解历史传承,又能与时俱进;坚持应用导向和实践导向,如各章以礼仪小故事导入,章后增加案

例分析和模拟实训,目的在于使学生通过课堂参与和案例的解读分析,通过观摩和研讨,融会贯通,深入领会礼仪文化之精髓,达到知行合一之目标。

“现代商务礼仪”是以礼仪文化为基础的实践课程,其重要特点是与时俱进、中西合璧。本课程牵涉诸多文化,尤其是美学、伦理学的背景知识,意在引导商务人士以全球化视野、多元化视角、批判性思维,以高远的“担承自己、担承人类命运”的使命感,安顿生命、成己成物;通过学习,认识商务活动中礼仪规范的重要性,掌握商务活动中的礼仪交往原则和规范,既了解传统中西文化对礼仪的影响,也时时关注时尚发展动态,“传统—现代—国际化”,三者不可或缺,达到礼仪内化于心、外化于行的目标。

《现代商务礼仪教程》各章节编著工作分工如下:潘海颖承担第一、第二、第三、第五章,李敏承担第四、第六章,赵磊承担第七、第八、第十一章,王崧承担第九、第十章。

参与商务礼仪教学和培训工作多年,一直酝酿出版关于商务礼仪的教材。《现代商务礼仪教程》终于脱稿,即将付梓。在此,衷心感谢浙江工业大学重点教材的立项资助,感谢浙江工业大学 MBA 中心和经贸管理学院同事们的鼎力相助,感谢北京大学出版社杨丽明编辑的认可和勤奋工作,感谢研究生孙金艺、黄建同学帮助查找资料和梳理文本,感谢多年来为我提供商务礼仪讲台的各类组织机构。

每次在商务礼仪课程的结束篇章中,我都会与学员分享《论语》中的一句话“兴于诗,立于礼,成于乐。”“诗”能以情动人,还能“正人心”;“礼”能树立是非标准,使人循规蹈矩;“乐”能使人化于规矩,更具有快乐的意味,同美好人生的现实追求联系在一起。

纷繁复杂的商务环境,挑战与机会并存;跌宕起伏的人生路上,困难与喜乐相伴。“从心所欲而不逾矩”是境界,更是路径——敬畏、感恩、坚守、前行。

潘海颖

2016年7月于磐石斋

目录

Contents

文化篇

第一章 礼仪文化	(3)
第一节 礼仪的起源与发展	(4)
第二节 中西方礼仪的差异	(14)
第三节 礼仪的内涵和原则	(17)
第四节 学习礼仪的意义和方法	(24)
第二章 礼仪与伦理	(29)
第一节 礼仪与德行	(30)
第二节 中国儒家伦理与礼仪	(32)
第三节 礼仪公共性与公民道德	(35)
第四节 道德多样性	(38)
第五节 商业伦理与职业道德建设	(41)
第三章 礼仪与审美	(52)
第一节 中国传统文化之审美化育	(53)
第二节 审美修养	(61)
第三节 日常生活审美化	(67)

标准篇

第四章 仪容礼仪	(77)
第一节 仪容之美	(77)
第二节 面部保养与修饰	(80)
第三节 头发保养与修饰	(89)
第四节 肢体保养与规范	(95)
第五章 仪表礼仪	(98)
第一节 着装原则	(99)
第二节 服饰三美	(99)
第三节 男士仪表	(104)
第四节 女士仪表	(107)
第五节 气质与风格	(110)
第六章 仪态礼仪	(118)
第一节 仪态之美	(119)
第二节 仪态	(121)
第三节 表情与手势	(142)
第四节 行为礼仪	(152)

行为篇

第七章 商务交往礼仪	(167)
第一节 见面行礼	(168)
第二节 介绍与称呼	(176)
第三节 名片的使用	(181)
第四节 邀请与拜访	(185)
第五节 聚会礼仪	(196)
第六节 馈赠礼仪	(207)

第八章 商务通信联络礼仪	(213)
第一节 电话礼仪	(214)
第二节 传真	(224)
第三节 电子邮件	(226)
第九章 会务仪典礼仪	(234)
第一节 签约仪式	(234)
第二节 开业典礼	(238)
第三节 剪彩仪式	(242)
第四节 庆典与颁奖会	(247)
第五节 新闻发布会	(249)
第十章 商务宴请礼仪	(263)
第一节 宴请的形式与特点	(263)
第二节 宴请筹备与出席	(268)
第三节 用餐礼仪	(277)
第十一章 涉外礼仪礼宾	(287)
第一节 涉外商务礼仪概述	(288)
第二节 各国商务礼俗及禁忌	(290)
参考文献	(308)

文 化 篇

第一章 礼仪文化

学习目标

1. 了解什么是礼,了解中西方礼仪的起源以及发展过程。
2. 了解中西方礼仪文化的差异。
3. 掌握礼仪的含义、特征以及原则。
4. 了解学习礼仪的现实意义以及掌握学习礼仪的方法。

情境导入

上世纪 60 年代中期,美国总统约翰逊应邀访问泰国,泰国电视台现场直播了泰国国王接见约翰逊总统的场面。宾主在贵宾室会谈之际,约翰逊突然站起来走向邻座的王后,与其热烈拥抱,王后窘得手足无措,一旁的国王也尴尬不已。泰国是个君主立宪制国家,按照泰国的宗教要求及王室的礼仪,国王是神圣的,王后更是金玉其身,不能随便触摸。约翰逊并不了解这一习俗,自然未意识到这样做的后果。第二天,泰国的新闻媒体对这件事作了猛烈的抨击,约翰逊被迫快快而归。

1959 年,苏联元首赫鲁晓夫访美,在飞机舷梯上向前来迎接的美国人高举双臂,双手在头上相握向群众前后摆动,向他们表示致意和问候,没想到这样的举动却激怒了美国人。原来,这个动作在美国通常是拳击手在比赛中获胜时表达喜悦的方式。当时苏美关系正处于十分微妙的状态,赫鲁晓夫访美表明苏联想改善美苏之间的紧张关系,因而一言一行对双方来说都十分敏感。赫鲁晓夫因不了解美国文化中的这一含义,无形中向到场的美国人作出了示威的举动。赫鲁晓夫的女儿拉达·尼基季齐娜在回忆父亲的往事时,曾这样说道:“当时站在大道两边,手拿苏联和美国小旗帜的人群都一声不吭,用一种诧异的目光看着我们。”她当时怎么也不会想到,父亲的这一手势在美国人的心中所造成的伤害。

第一节 礼仪的起源与发展

一、礼仪概述

礼仪是人类文明发展的产物。礼仪反映着一个民族的精神面貌,是民族凝聚力的体现。中国自古就被誉为“礼仪之邦”,礼是中国传统文化的核心所在,是中国社会的基本精神。礼,以其宏大的理论体系,形成了完整的伦理道德和生活行为规范。这个完整的伦理道德、生活行为规范就构成了一种文化,即礼仪文化。

广义的礼是指一个时代的典章制度;狭义的礼则专指人们的行为规范、规矩、礼节等。礼仪是以礼为基础,并通过某种仪式来表现礼的过程。礼仪要求人们在社会活动中的行为按规定的或约定俗成的程序、方式来进行。比如,交谈礼仪、服饰礼仪、社交礼仪以及涉外礼仪等。总之,礼仪涉及人们的衣食住行,涉及人们的交往和沟通。

礼在中国古代是社会的典章制度和道德规范。作为典章制度,它是社会政治制度的体现,是维护上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式。作为道德规范,它是国家领导者和贵族等一切行为的标准和要求。在孔子以前已有夏礼、殷礼、周礼。夏、殷、周三代之礼,因革相沿,到周公时代的周礼,已比较完善。作为观念形态的礼,在孔子的思想体系中是同“仁”分不开的。孔子说:“人而不仁,如礼何?”他主张“道之以德,齐之以礼”的德治,打破了“礼不下庶人”的限制。到了战国时期,孟子把仁、义、礼、智作为基本的道德规范,礼为“辞让之心”,成为人的德行之一。荀子比孟子更为重视礼,他著有《礼论》,论证了“礼”的起源和社会作用。他认为,礼使社会上的每个人在贵贱、长幼、贫富的等级制中都有恰当的地位。在长期的历史发展中,礼作为中国社会的道德规范和生活准则,对中华民族素质的培养起到了重要作用;同时,随着社会的变革和发展,礼不断被赋予新的内容,不断发生着改变和调整。在封建时代,礼是维持社会、政治秩序,巩固等级制度,调整人与人之间的各种社会关系和权利义务的规范和准则。礼既是中国古代法律的渊源之一,也是古代法律的重要组成部分。

礼的中心是社会关系,所有的社会结构都是从礼衍生出来的。从某种意义上说,礼是社会关系的表达。儒家的“礼”不是仅指一般的礼仪,礼仪是遵循礼(社会关系)的一种表达形式,有什么样的社会关系就有什么样的礼,所以三代(夏、商、周)不同礼。因此,礼也是与时俱进的。礼有三方面的内容:一是指治

理国家的典章制度；二是指古代社会生活所形成的行为规范和交往仪式的礼制，以及待人接物之道；三是对社会成员具有约束力的道德规范。我们今天所说的礼主要是指第二方面，把人内心待人接物的真诚通过美好的仪表、规范的仪式表现出来即为礼仪。简而言之，“礼”，既礼貌、礼节；“仪”，既仪表、仪态、仪式。遵行礼仪就是要在思想上对对方有尊敬之意，有真诚之心；举止谈吐懂得礼仪规矩；外表上注重仪容、仪态、服饰和风度；在一些特殊场合还要遵守一定的规章典制等。

二、中国礼仪的起源与发展

礼仪起源于祭祀和习俗。从理论上说，礼仪是人类在生存和发展过程中，为协调人与自然、人与人之间的主观和客观矛盾，为寻求欲望与条件之间的平衡，逐步积累而形成的。纵观世界各地的文化，礼仪的形成和发展与人类及人类社会的演进和发展是密不可分的；同时，其形式、内容、社会功能等在不同的历史阶段也是有区别的。

（一）礼仪的萌芽时期（公元前 5 万年至公元前 1 万年）

礼仪起源于原始社会时期，在长达 100 多万年的原始社会历史中，人类逐渐开化。在原始社会中、晚期（约旧石器时期）出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上。他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

（二）礼仪的草创时期（公元前 1 万年至公元前 22 世纪）

公元前 1 万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如在今西安附近的半坡遗址中，发现了距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有无殉葬品的俯身葬等。此外，仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

（三）礼仪的形成时期（公元前 21 世纪至公元前 771 年）

约公元前 21 世纪至公元前 771 年，中国由金石并用时代进入青铜时代。金属器的使用，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，社会财富除消费外有了剩余并逐渐集中在少数人手里，因而出现阶级对立，原始社会由此解体。

公元前 21 世纪至公元前 15 世纪的夏代,开始从中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间,尊神活动升温。

在原始社会,由于缺乏科学知识,人们不理解一些自然现象。他们猜想,照耀大地的太阳是神,风有风神,河有河神……因此,他们敬畏“天神”,祭祀“天神”。从某种意义上说,早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则,又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”,左边代表神,右边是向神进贡的祭物。因此,汉代学者许慎说:“礼,履也,所以事神致福也。”(《说文解字》)



图 1-1 祭祀

(图片来源:百度图库)

以殷墟为中心展开活动的殷人,在公元前 14 世纪至前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处现河南安阳的殷都,他们不仅拥有婚礼习俗,而且尊神、信鬼非常普遍。

推翻殷王朝并取而代之的周朝,对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公,对周代礼制的确立起到了重要作用。他制作礼乐,将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》,是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》(又名《周官》),本为一官职表,后经整理,成为讲述周朝典章制度的书。《周礼》原有 6 篇,详细介绍六类官名及其职权,现存 5 篇,第 6 篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地

官、春官、夏官、秋官、冬官。其中,天官主管宫事、财货等;地官主管教育、市政等;春官主管五礼、乐舞等;夏官主管军旅、边防等;秋官主管刑法、外交等;冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼,是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼,指祭祀的典礼;凶礼,主要指丧葬礼仪;宾礼,指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;军礼,主要包括阅兵、出师等仪式;嘉礼,包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见,许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外,成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》,也有一些涉及礼仪的内容。

在西周,青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位高低,形制的大小显示权力等级。当时,贵族流行佩带成组的饰玉。相见礼和婚礼(包括纳采、问名、纳吉、纳徵、请期、亲迎“六礼”)成为定式,流行民间。此外,尊老爱幼等礼仪,也已明显确立。



图 1-2 古代鞠躬礼

(图片来源:百度图库)

(四) 礼仪的发展、变革时期(公元前 770—公元前 221 年,东周时期)

西周末期,王室衰微,诸侯纷起争霸。公元前 770 年,周平王东迁洛邑,史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制,出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。

孔子(公元前 551 年—公元前 479 年)是中国古代大思想家、大教育家,他首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》《书》,定《礼》《乐》,赞《周易》,修《春秋》,为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。他编订的《仪礼》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》,合称“三礼”,是中国古代最早、最重要的礼仪著作。

孔子认为,“不学礼,无以立”。(《论语·季氏篇》)“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”(《论语·雍也》)他要求人们用道德规范约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。(《论语·颜渊》)他倡导的“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重。总之,孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子(约公元前 372—公元前 289 年)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”“仁政”的学说和民贵君轻说,主张“以德服人”。在道德修养方面,他主张“舍生而取义”。(《孟子·告子上》),讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(约公元前 298—公元前 238 年)是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”(《荀子·富国》)荀子指出:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”(《荀子·大略》)荀子还提出,不仅要有礼治,还要有法治。只有尊崇礼,法制完备,国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响,倡导学而至善。

(五) 礼仪的强化时期(公元前 221—公元 1796 年)

公元前 221 年,秦王嬴政最终吞并六国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。西汉思想家董仲舒(公元前 179—公元前 104 年)把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。(《汉书·董仲舒传》)他把儒家礼仪具体概况为“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。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。



图 1-3 礼乐之礼

(图片来源:百度图库)

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇,包罗宏富。其中,有讲述古代风俗的《曲礼》(第 1 篇);有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》(第 9 篇);有记录家庭礼仪的《内则》(第 12 篇);有记载服饰制度的《玉藻》(第 13 篇);有论述师生关系的《学记》(第 18 篇);还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》(第 42 篇)等。总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一(另外两本为《周礼》和《仪礼》)。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为:“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地之间。”(《二程遗书》卷五)“礼即是理也。”(《二程遗书》卷二十五)朱熹进一步指出:“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地间。”(《朱子文集·未垂拱奏礼·二》)朱熹的论述使二程“天理”