

商务礼仪

(第2版)

主编 杨贺 杨娟 马静静



北京理工大学出版社

高等职业教育“十三五”创新型规划教材

商务礼仪

(第2版)

主 编 杨 贺 杨 娟 马静静
副主编 彭文艳 于琳华
参 编 林 慧

内 容 简 介

本书以学生就业为导向,本着学以致用原则,选取了礼仪概述、职业形象礼仪、商务会议礼仪、商务活动礼仪、客户接待与拜访礼仪和商务宴请礼仪等内容。

本书不但可以作为高职院校财经商贸大类市场营销、国际贸易实务、工商企业管理、物流管理、电子商务等专业的必修课教材,还可以作为各专业学生公共选修课的教材,还可以作为相关企业和机构进行商务礼仪培训的参考书,以及企业员工和社会人员进行礼仪常识学习的手册。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 杨贺, 杨娟, 马静静主编. —2版. —北京: 北京理工大学出版社, 2016. 1
(2016. 2 重印)

ISBN 978-7-5682-1718-7

I. ①商… II. ①杨…②杨…③马… III. ①商务-礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 009207 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 三河市天利华印刷装订有限公司

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 14

字 数 / 329 千字

版 次 / 2016 年 1 月第 2 版 2016 年 2 月第 2 次印刷

定 价 / 32.00 元

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

再版前言

礼仪是文明、进步的表现，自古以来，礼仪就被人们高度重视。懂礼仪、举止得体、获得他人的尊敬和喜爱、取得事业的成功是每一个人的追求。

社会发展到今天，已经进入激烈竞争的时代。商务范围日渐扩大，世界越来越小，具有较强的交际能力，是现代人立足于社会并求得发展的重要条件。通过学习商务礼仪课程，可以更好地表达对他人的理解和尊重，使学生将来走上工作岗位以后成为受企业欢迎的人。商务礼仪对于提升个人素质和企业形象，增强社会主义精神文明建设具有重要意义。

商务礼仪虽然有一套大家所公认的规则，但在不同的商务活动中却有着不同的表现形式。懂得商务礼仪规则是很容易的，但是懂得怎样在不同场合、不同对象面前恰如其分地运用不同的礼仪形式，就不是一件很容易的事情了。鉴于此，我们将商务活动中的具体行为准则和规范编撰成商务礼仪教材的内容。

在内容的安排上，本书有针对性地选取了商务会议、商务活动、客户接待与拜访、商务宴请这四种企业最为常见和实用的商务活动类型作为教学内容模块。还根据现代企业普遍重视企业文化建设、重视员工的形象塑造和礼仪规范的趋势，在内容中选取了职业形象模块。课程内容分为模块、项目、任务三个层次，模块是企业常见的商务活动类型，项目是企业一个真实完整的商务活动，任务是这个商务活动的关键点。在编写过程中我们突出以下特色。

1. 讲求实用

商务礼仪具有很强的实践性和操作性，本书以学生就业为导向，本着学以致用原则，在内容的选取上以企业最为常见和实用的商务活动为载体，介绍了商务活动中的具体行为准则和规范，使学生一踏上工作岗位就能学以致用。

2. 适度够用

在选材上，以“适度”“够用”为原则，有侧重地选择每一个商务活动的关键点，舍弃了边缘化、使用频率低的内容，避免了洋洋洒洒、长篇大论的叙述。这样易于学生掌握吸收知识，有利于培养学生的学习兴趣和理论应用于实际的能力。

3. 生动有趣

每一个任务开始都有任务导入和任务分析，带领学生身临其境地感受该种真实的商务活动，且任务结束时有技能训练和案例分析，生动而有趣，可以最大限度地使学生在课堂上把所学知识转化为自己掌控的本领，有利于集中学生注意力，提高学习效率。

本书由日照职业技术学院杨贺、山东水利职业学院杨娟、山东外国语职业学院马静静担任主编，日照职业技术学院彭文艳、菏泽职业学院于琳华担任副主编。其中，杨贺编写模块一和模块三；杨娟编写模块二；马静静编写模块五；彭文艳编写模块六；于琳华编写模

块四。

本书不但可以作为高职院校财经商贸大类市场营销、国际贸易实务、工商企业管理、物流管理、电子商务等专业的必修课教材，还可以作为各专业学生公共选修课的教材，也可以作为相关企业和机构进行商务礼仪培训的参考书，以及企业员工和社会人员进行礼仪常识学习的手册。

本书在编写过程中借鉴和参阅了许多教材、著作和网站资料，我们在此表示感谢和敬意。由于编者水平有限，书中难免有疏忽和不足之处，敬请同行、专家和广大读者批评指正。

编 者

目 录

模块一 礼仪概述

项目一 礼仪

任务一 礼仪的含义

任务二 礼仪的原则和功能

项目二 商务礼仪

任务一 商务礼仪的含义

任务二 商务礼仪的原则和功能

【自测题】

模块二 职业形象礼仪

项目一 仪容仪态

任务一 仪容

任务二 仪态

项目二 职业着装

任务一 商务男士着装

任务二 商务女士着装

任务三 配饰

项目三 求职面试

任务一 求职材料

任务二 面试注意事项

【自测题】

模块三 商务会议礼仪

项目一 公司会议

任务一 会议准备工作

任务二 会议工作流程

任务三 会议中的尊位及位次排序

项目二 商务谈判

任务一 谈判室的布置与座次安排

任务二 商务谈判的礼仪规范

【自测题】

模块四 商务活动礼仪

项目一 签字仪式

任务一 准备工作

任务二 座次安排

任务三 整体流程

项目二 开业典礼

任务一 筹备工作

任务二 类型与流程

项目三 剪彩仪式

任务一 筹备工作

任务二 礼仪规范

【自测题】

模块五 客户接待与拜访礼仪

项目一 客户接待

任务一 接待流程

任务二 介绍礼仪

任务三 握手礼仪

任务四 行进礼仪

任务五 名片礼仪

项目二 客户拜访

任务一 基本拜访礼仪

任务二 不同国家的拜访礼仪

【自测题】

模块六 商务宴请礼仪

项目一 中餐宴请

任务一 座次排序

任务二 餐具使用

任务三 礼仪规范

项目二 西餐宴请

任务一 座次排序

任务二 餐具使用

任务三 礼仪规范

项目三 自助餐

任务一 准备工作

任务二 礼仪规范

【自测题】

附录 自测题答案

参考文献

模块一

礼仪概述

人而无礼，焉以为德。——孔子

人有礼则安，无礼则危，故曰：礼不可不学。——《礼记》

中国作为一个具有悠久历史文化的文明古国，素有“礼仪之邦”之美称。当今社会已进入了科技高速发展、人际交往日益频繁、精神文明蔚然成风的新时代。一个人要立足于文明社会，无论是求学、经商，还是日常工作、居家外出，均离不开礼仪。讲究礼仪不仅是个人自尊的表现，也是对他人的尊重。

【学习重点】 礼仪的含义；商务礼仪的含义；礼仪的原则；商务礼仪的原则。

项目一 礼 仪

礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。从一个人对它的适应和掌握的程度，可以看出他的文明与教养的程度。因此，礼仪是人类文明进步的重要标志。

任务一 礼仪的含义

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，它既是交往活动中的重要内容，又是道德文化的外在表现，因此有着丰富的内涵。

【相关知识】

一、礼仪的概念

（一）礼仪的定义

所谓礼仪，就是指人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而逐渐形成，以建立和谐关系为目的，为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成、共同遵守的各种行为规范和交往程序的总和。

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。它属于道德体系中社会公德的内容，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。

对个人来讲，礼仪是一个人思想水平、文化修养和交际能力的外在表现；对社会来讲，

礼仪是精神文明建设的重要组成部分，是社会的文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。

社会交往中的各种礼仪，实际上体现的是对对方的尊敬。孔子曾经对礼仪的核心思想有过高度的概括：“礼者，敬人也。”所以尊重对方是建立友谊、加深交往、发展关系的前提。这就要求人们在交往活动中，与交往对象既要互谦互让、互尊互敬，又要把对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。

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，礼仪即教养。

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，礼仪是人际交往中要遵行的律己敬人的习惯形式。

知识链接：

周总理送客

1957年国庆节后，周总理去机场送一位外国元首离京。当那位元首的专机腾空起飞后，外国使节、武官的队列依然整齐，并对元首座机行注目礼。而我国政府的几位部长和一位军队的将军却疾步离开了队列。他们有的想往车里钻，有的想去吸烟。周总理目睹这一情景后，当即派人把他们叫回来，一起昂首向在机场上空盘旋的飞机行告别礼。

随后，待送走外国的使节和武官后，总理特地把中国的送行官员全体留下来，严肃地给大家上了一课：外国元首的座机起飞后在机场上空盘旋，是表示对东道国的感谢，因此东道国的主人必须等飞机从视线里消失后才能离开，否则，就是不礼貌。我们是政府的工作人员和军队的干部，我们的举动代表着人民和军队的形象，虽然这只是几分钟的事，但如果我们不加以注意，就很可能因小失大，让国家的形象受损。

（二）礼貌和礼节

礼貌，是指人们在日常生活交往中表现的谦虚、恭敬、友好的品质。礼貌能体现一个时代的风尚和道德规范，体现出人们的文化层次、文明程度和道德水平。它是人的道德品质修养最简单、最直接的体现，也是人类文明行为最基本的要求。虽然世界各地在礼貌的表现形式上有所不同，但其尊敬、友爱的本质是一致的。在现代文明社会，使用礼貌用语，对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼，已成为日常基本的行为规范。因此，在生活中注意自己的修养，懂得体谅别人、愿意帮助别人、知道尊重别人的人，就是有礼貌的人。一个人傲气十足、出言不逊、动作粗俗、衣冠不整，就是对他人没有礼貌的表现。

礼节，是人与人之间在日常生活和工作中表达对别人的尊敬、问候、祝愿所用的规则和形式，属于外在的行为规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。借助这些礼节，对他人尊重与友好的礼貌便可得到适当的表达。因此，讲礼貌、懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。

（三）礼仪、礼貌和礼节的关系

礼仪与礼貌、礼节三者之间既有联系又有区别。它们的本质都是尊重人。礼貌侧重于强

调个人的道德品质，礼节侧重于这种品质的外在表现形式。所以，礼貌和礼节多指交往过程中的个别行为。而礼仪是由一系列的、具体的礼节所构成的，是系列化、程式化了的礼节。

二、礼仪的特点

现代礼仪是在漫长的社会实践中逐步演变、形成和发展而来的，具有文明性、规范性、普遍性、差异性、可操作性、传承性、时代性等特征。

（一）文明性

现代文明社会的礼仪传承了以往社会形态的传统礼仪美德，革除了传统礼制繁文缛节的弊端，废除了其中封建迷信的僵化和保守的部分，保留了其中合理的部分，体现了礼仪的科学与文明的特征。

（二）规范性

礼仪是一种规范。礼仪规范的形成，不是人们抽象思维的结果，而是人们在社会交往实践中所形成的人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则，不断地支配或控制着人们的交往行为。如果人们能够自觉地按照这种准则去表达、表现，那就是符合礼仪的要求的；如果在言谈举止中违反这种准则，那就是失礼的。任何人想要在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须自觉遵守固有的礼仪。另起炉灶、自搞一套或只是遵守个人适应的部分，都难以被交往对象理解和接受。规范性是礼仪的一个极为重要的特性。

（三）普遍性

普遍性，是指礼仪在任何国家、任何民族、任何时代都存在。礼仪这种文化形态，贯穿于整个人类社会的始终，与人类社会共存亡，只要有人类社会，就会有礼仪。礼仪遍及人类社会的各个领域，不仅表现在政治领域、经济领域、文化领域，也表现在军事领域、宗教领域等。礼仪渗透于各种社会关系之中，只要有人和人的关系存在，就会有作为人的行为准则和规范的礼仪的存在。

（四）差异性

“五里不同风，十里不同俗。”礼仪规范往往因时间、空间或对象的不同而有所不同。各民族在文化传统、宗教信仰等方面的差异，导致了礼仪规范的差异。即使是同一民族，在不同地区、不同国度，由于生存环境、文化氛围的不同，具体的礼仪规范也千差万别。例如，在阿拉伯地区，男人之间手拉手走路是一种无声的友好和尊重的表示，但在美国通常会被认为是同性恋者；再如，在英国，作“V”形手势表示胜利时，必须把手掌向着观众，手背朝着自己，如果把手背朝着观众，那就像美国人单伸出中指一样，表示下流，而到了非洲，“V”形手势只是表示两件事或两样东西，并没有什么特殊的含义。

（五）可操作性

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特征。礼仪既有总

体上的原则、规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，详细周密地对原则、规范加以贯彻，落到实处，使之“言之有物”“行之有礼”，且能够被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可。

（六）传承性

礼仪是一个国家民族传统文化的重要组成部分。礼仪作为一种人类文明的积累，不是一种短暂的社会现象，也不会因为社会制度的更替而消失。每一个民族的礼仪文化，都是在本民族固有传统文化的基础上，通过不断吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的。现代中华礼仪就是以中华传统礼仪文化为核心，在广泛吸收东西方礼仪文化的基础上形成和发展的。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。

（七）时代性

礼仪规范不是一成不变的，它随着社会的发展而不断发展更新。我国古时的妇女以“三寸金莲”为美，而如今又有谁欣赏这种美呢？现在人们认为那样不但有害，而且不雅、不美、不安全、不方便。可见，不同的时代具有不同的礼仪要求。社会的进步、文明的发展、政治的变革、思想观念的变化、科技的广泛应用必然导致礼仪要在民族传统的基础上，摒弃那些不合时宜的部分，创造出合乎文明时代要求的新礼仪，这样礼仪也就具有了鲜明的时代特征。

任务二 礼仪的原则和功能

礼仪作为一种行为准则或规范，一经产生，便具有其自身所特有的功能，可以用来指导人们的一言一行、一举一动。同时，礼仪功能的发挥又不可能是凭空的，它必须借助于现实的礼仪活动，并且要以遵循礼仪的基本原则为前提条件。

【相关知识】

一、礼仪的原则

要有效地进行人际交往，就要按照礼仪的规范行事，就要对礼仪的原则有基本的认识。礼仪的原则是人们在社会交往中处理人际关系时的出发点和指导思想，也是在社会交往中确保正确施行礼仪和达到礼仪目标的基本要求。

（一）真诚原则

真诚是人与人相处的基本态度，人际交往的礼节，自然当以真诚为第一原则。真诚是君子最宝贵的品格，是人与人相处的基础。在人际交往中运用礼仪时，务必诚实无欺、言行一致、表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表现出来的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方理解并接受。

（二）敬人原则

你希望别人尊敬你，首先你要尊敬别人。古人云：“敬人者，人恒敬之。”就是说，尊敬别人的人，别人会永远尊敬他。彼此互相尊敬，人与人之间的关系才能和谐愉快，才会减少摩擦和纷争。“真诚”和“尊敬”密切相关。没有真诚，尊敬是虚假的；不尊敬人，真诚也不复存在。社会上常常可以看到这样的人，表面上对你非常恭顺尊敬，但背地里却对你说三道四、搬弄是非。这种缺乏真诚的“敬意”，是我们运用礼仪时必须加以避免的。在对待他人的诸多做法之中最要紧的一条，就是要敬人之心常存，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。

（三）自律原则

礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求，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、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。要求人们从内心树立良好的道德观念和行为规范，并以此约束自己的行为，自觉按照礼仪规范待人接物，而无须外界的提示和监督。在交往中，希望别人做到的事自己首先要做到，要“己所不欲，勿施于人”，严于律己、宽以待人，不断提高自我约束、自我克制的能力。所以，要真正领悟礼仪、运用礼仪，关键还要看个人的自律能力。

（四）遵守原则

礼仪作为社会行为的准则和规范，是为了维护社会的正常生活而形成和发展起来的，反映了人们的共同愿望和要求。每个社会成员不论身份高低、职位大小、财产多寡，都有责任和义务共同维护和自觉遵守礼仪，并用礼仪规范来指导自己的一言一行、一举一动。如果我们违背礼仪规范，就会受到公众的指责，交际也难以成功，这就是要遵守原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用、推广。

（五）宽容原则

宽容意味着要有容人的雅量和多替他人考虑的美德。“海纳百川，有容乃大”，能设身处地为别人着想，能原谅别人的过失，也是一种美德，它被视为现代人文明的一种礼仪修养。要做到这一点就要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人，千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。

（六）平等原则

在尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都应该一视同仁，给予同等程度的礼遇，不可厚此薄彼，不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，区别对待，给予不同待遇。但允许根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。

（七）从俗原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“五里不同风，十

里不同俗”的局面。对这一客观现象要有正确的认识，不要自高自大、唯我独尊、轻易地否定其他人不同于己的做法。必要之时，必须坚持入乡随俗，与大多数人的习惯保持一致，切勿目中无人、自以为是、指手画脚、随意批评、否定他人。

（八）适度原则

过分表达对他人的尊敬，会令人感到不舒服，同时也降低了自己在他人心中的地位。要把握好分寸，根据交往的场合、事件、人物、环境等因素选择合适的礼仪表达，做到与人交往大方得体、恰到好处。不能认为无论在哪里，都是“礼多人不怪”，应该牢记过犹不及的道理。这要求在应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧及其规范，特别要注意做到把握分寸、认真得体。当然，运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分，只能勤学多练、积极实践。

二、礼仪的功能

（一）礼仪有助于塑造良好的个人形象

在社会交往过程中，交往者的自身形象是十分重要的，形象的好坏与否，直接影响着交往双方关系的融洽和交际的成败。印象实质上是人们对客观对象的主观反映。社会交往中的人，总是以一定的仪表、服饰、言谈、举止来表现某种行为，这是影响人们第一印象的主要因素。整洁大方的个人仪表、得体的言谈、高雅的举止、良好的气质风度，必定会给对方留下深刻而又美好的印象，从而建立起友谊和信任关系，达成社交目标。

（二）礼仪规范着人们的行为

礼仪从古至今都是衡量一个人文明程度的准绳。在人际交往过程中，人们按照礼仪所规定的要求进行交往，有助于相互间的沟通和达成共识。礼仪作为一种共同遵守的行为规范，还执行着对人际关系的整合和疏导功能，如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼等等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵，使人们在社会生活中事事、处处注意自己的言行，养成良好的文明习惯，努力成为一个受欢迎的人。

（三）礼仪有助于建设社会主义精神文明

建设社会主义的精神文明，是社会主义现代化事业不可缺少的重要内容，是需要全体社会成员参与的宏伟的工程。它的根本任务之一就是培育有理想、有道德、讲文明、懂礼貌、守纪律的社会主义新人，发扬良好的社会风气。礼仪是推动精神文明建设的一种好形式。古往今来，人们把礼仪看作是一个国家、民族文明程度的重要标志，看作是一个人道水准高低、有无教养的尺度。中华民族历史悠久，礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，礼仪的普及和推广有助于建设社会主义的精神文明。

【案例分析】

华盛顿的风范

1754年，美国之父华盛顿还是一名血气方刚的上校军官。那时，他正率部队于亚历

山大市驻防，是当地的军事首脑。那年，弗吉尼亚州的议员选举战正打得硝烟弥漫，华盛顿也很狂热地投入了选举战，为他所支持的候选人助威。有个名叫威廉·佩恩的人，是华盛顿的坚决反对者，到处发表演讲，批评华盛顿支持的候选人。为此，华盛顿很生气。

某一日，华盛顿与佩恩两个冤家聚头了，并且发生了激烈的唇枪舌剑。情急之中，华盛顿说了一些过头话冒犯了佩恩。佩恩觉得自己受了侮辱，不由得火冒三丈，冲过去一拳将华盛顿击倒在地。这一拳却把华盛顿打醒了，他忍痛站起来，命令摩拳擦掌的部下跟他返回营地，一场可能发生的流血冲突就这样烟消云散了。

第二天，华盛顿写了一张便条，派一名部下送给佩恩，约他到一家酒馆见面，解决昨天两个人结下的芥蒂。佩恩看了便条大吃一惊。华盛顿作为军人，约他解决矛盾的方法肯定是进行生死决斗。佩恩虽然紧张，但绝不想让人说他是胆小鬼，他在家做好了决斗的准备，便去酒馆赴约。

佩恩赶到酒馆时，一见华盛顿就傻眼了。华盛顿西装革履，一副绅士派头，见佩恩进来，他端着酒杯微笑着站了起来，伸手握住佩恩的手，很真诚地说：“佩恩先生，人不是上帝，不可能不犯错。昨天的事是我对不起你，我不该说那些伤害你的话。不过，你已经采取了挽回自己面子的行动，可以说我已为我的错误遭到了惩罚。如果你认为可以的话，我们把昨天的不愉快统统忘掉，在此碰杯握手，做个朋友好吗？我相信你是不会反对的。”

佩恩被感动了，紧紧地握住了华盛顿的手，热泪盈眶地说：“华盛顿先生，你是个高尚的人。如果你将来成了伟人，那么，佩恩将会是你永久的追随者和崇拜者。”一对完全有可能成为仇敌的人做了朋友。同时，也被佩恩说对了，后来华盛顿果然成了美国人民世代崇敬的伟人。佩恩更没有食言，他至死都是华盛顿的忠实追随者和狂热崇拜者。

请思考以下问题：

- (1) 华盛顿采用什么方法解决与佩恩之间的矛盾？
- (2) 是什么感动了佩恩，使他成为华盛顿的忠实追随者和崇拜者？

项目二 商务礼仪

一个人注重商务礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个企业的员工注重商务礼仪，就会为自己的企业树立良好的形象，赢得公众的赞誉。对于现代企业来说，学习商务礼仪、普及商务礼仪，已经成了提高企业美誉度、提升核心竞争力的重要手段。

任务一 商务礼仪的含义

人类从事商业活动的历史相当悠久，在长期的商业实践过程中，逐渐积累了一些经商以及与他人打交道的经验，这些经验经过不断的检验，逐渐被广大商业人员认同、接纳和效仿，于是便形成了不成文的行业规矩——商务礼仪。所以说，商务礼仪是人们在长期的商务交往过程中形成的约定俗成的礼仪规范。

【相关知识】

一、商务礼仪的概念

商务礼仪是人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。

礼仪大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五个部分。但因为礼仪是门综合性的学科，所以五个部分又是相对而言的。各部分礼仪的内容都是相互交融的，各部分礼仪中也有相同的内容。

简单地说，商务礼仪就是人们在商务场合中适用的礼仪规范和交往艺术，它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。

和一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且和商务组织的经济效益密切相关。

二、商务礼仪的特点

商务礼仪有自己独特的个性。根据商务礼仪自身的特殊性可以归纳出商务礼仪的以下四个基本特点。

（一）普遍认同性

商务礼仪是商务活动领域共同认可、普遍遵守的规范和准则。虽然礼仪在一定程度上打上了国家、民族和地区的文化烙印，但是，许多的礼仪规范是全世界通用的，例如微笑、握手等。伴随着经济全球化，商务礼仪的普遍认同性使商务礼仪成为不同国家、不同民族、不同地区人们之间开展商务交往的“通行证”。

（二）形式规范性

商务礼仪的表现形式在一定程度上具有较高的规范性。例如，在正式的商务场合，商务人员的着装必须符合一定的要求；对于一些商务仪式，进行的程序必须符合相应的操作规定。如果违反了这些规范，在正式的商务场合会传达错误的信息，并引起误会。

（三）地域差异性

不同的地域和文化背景形成了不同的地域文化，决定了不同的商务礼仪的内容和形式。例如，不同国家、不同地区、不同民族见面问候致意的形式就大不相同，有握手致意的，有拥抱致意的，有双手合十的，有吻手致意的，有脱帽点头致意的，有手抚胸口的，等等。这些礼仪形式的差异均是由不同地方的风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

（四）文化交融性

商务礼仪是在商务交往活动中形成和发展的，必然受到世界经济深刻影响。从世界经济的历史来看，英国和美国在过去的几个世纪里引领了世界经济发展，因此现代商

务礼仪带有很浓厚的英美文化特点，其最突出的表现就是在商务活动中尊位的确定是按照“以右为尊”的原则。随着社会交往的扩大，世界各民族的礼仪文化都会互相渗透，体现一定的文化交融性。例如，在正式的商务场合，按照国际惯例，男士要穿深色西服套装，但是阿拉伯国家的男士可以穿长袍，我国的男士可以穿中山装。

任务二 商务礼仪的原则和功能

商务活动的内容包罗万象，参与活动的人物与组织来自不同的地区和国家，具有不同的文化背景，涉及各地不同民族的礼仪习俗，不可能把每一个细节和规范都规定出来。那么要想在不同的文化背景下，在纷繁复杂的商务活动中把握正确、得体的礼仪尺度，做到应对自如，就要掌握商务礼仪的一些基本原则。

【相关知识】

一、商务礼仪的原则

商务礼仪基本原则的核心精神是尊重他人，要求人们在实践和操作每一项商务礼仪规则时都要体现出对商务交往对象的尊重与友好，具体体现在以下八个方面。

（一）以右为尊

商务礼仪源于英美文化，在西方“以右为尊”的说法源远流长。正式的国际商务交往中，“以右为尊”为国际惯例。具体体现在商务活动中，凡是有必要确定尊位和位次排序的情况，都遵循“以右为尊”的原则。

知识链接：

以左为尊

在我国的历史长河中，传统的一般做法是讲究“以左为尊”。

《礼记》中记载：“左为阳，阳，吉也，右为阴，阴，丧所尚也。”左主吉，右主凶。《史记·魏公子列传》中记载：“公子于是乃置酒大会宾客。坐定，公子从车骑，虚左，自迎夷门侯生。”虚左，就是空出左边尊位，以示敬让。成语“虚左以待”即缘此而来。

唐宋时期也是以左为上。例如唐太宗的两位名相合称“房谋杜断”，房在前而杜在后，房玄龄之尚书左仆射显然尊于杜如晦之尚书右仆射。

（二）职位优先

在商务活动中，人员地位的高低以职位高低为准。一位年长者和一位年轻者，若年轻者职位更高，则年轻者为尊，在商务礼仪的各项规则中处于尊者地位。即职位高的人比职位低的人、资历深的人比资历浅的人具有各方面的优先权。职位优先原则是商务活动中位次排序的主要依据。

（三）注重形象

实验证明，第一印象是难以改变的。在商务交往中，人们往往通过交往对象的仪表风