

XIANDAI SHIYONG SHANGWU LIYI

CONG XUEXIAO DAO ZHICHANG

现代实用商务礼仪

——从学校到职场

李 慧 刘灿亮 潘锦文 主编



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

现代实用商务礼仪

——从学校到职场

李 慧 刘灿亮 潘锦文 主 编



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

内 容 提 要

生活在现代社会,拥有良好的礼仪,无疑会为你增加处世资本,提高做人身价和社交品位。本书通过必要的礼仪辅导和训练,可以让你成为处处给人好感的现代人、文明人和有品位、有素养的人。本教材通过对礼仪的介绍,首先告诉大学生校园礼仪是什么,如何在学校时刻开始关注校园礼仪,进而形成良好的礼仪习惯。为今后就业和社交活动奠定基础。接着教材针对在今后就业和社交活动的一些常用礼仪做介绍,希望能沟通对学生今后生活提供帮助。

本教材选报的优势是针对大学生从学校走入社会的必备指引,让学生成功求职,快速融入职场,并获得职场和社会认可,提高自身素质和修养的必要指南。教材编写者争取与企业资深经理人合作,争取达到教材内容与企业前言要求同步。

图书在版编目(CIP)数据

现代实用商务礼仪:从学校到职场 / 李慧,刘灿亮,潘锦文主编. -- 北京:北京邮电大学出版社,2015.9
ISBN 978-7-5635-4491-2

I. ①现… II. ①李… ②刘… ③潘… III. ①商务—礼仪—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第187927号

书 名:现代实用商务礼仪——从学校到职场

作 者:李 慧 刘灿亮 潘锦文 主 编

责任编辑:满志文

出版发行:北京邮电大学出版社

社 址:北京市海淀区西土城路10号(邮编:100876)

发 行 部:电话:010-62282185 传真:010-62283578

E-mail:publish@bupt.edu.cn

经 销:各地新华书店

印 刷:

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

印 张:19

字 数:473千字

版 次:2015年9月第1版 2015年9月第1次印刷

ISBN 978-7-5635-4491-2

定 价:39.80元

· 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 ·

前 言

现代社会我们都会努力增加自己的处世资本,提高自己做人身价和社交品位,而在这其中商务礼仪发挥着重要的作用。对于很多大学生来说,校园礼仪缺失是较普遍存在的现象,这种无规矩的状态进入社会后仍然延续,导致很多企业对新入职的大学生采取回避态度。而本教材编写的直接目的就是为了解决这一问题:如何规范大学生行为,帮助其认识社会规范,如何引导学生通过正确塑造自己,礼貌表达自己?这些现代实用礼仪,都将帮助大学生能够顺利从学校到职场,融入社会,获得社会认可和赞扬。

现代大学生在学习专业知识同时,不能忽略基本素质的培养,礼仪是表现其素质的最直接形式。本教材通过对礼仪的介绍,告诉大学生校园礼仪是什么,如何在学校时刻开始关注校园礼仪,进而形成良好的礼仪习惯,为今后就业和社交活动奠定基础。同时,教材针对在就业和社交活动的一些常用礼仪做了介绍,希望能够对学生今后生活提供帮助。

本教材希望成为大学生提高自身素质修养的必要指南,从学校走入社会的必备指引,让学生成功求职,快速融入职场,并获得职场和社会认可。教材编写者积极与企业资深经理人合作,努力达到教材内容与企业前沿要求同步。

教材从规范学生校园礼仪入手,到大学生求职礼仪的介绍,最后到职场和现代生活礼仪为脉络,分为十单元组织编写,其中第一单元“知礼 行礼 做人 立事”,是对礼仪进行概述,介绍了什么是礼仪,礼仪的作用是什么;第二单元“做个文明有修养的当代大学生”介绍了学生应该遵守的基本校园礼仪,让学生认识到学校也有应该遵守的礼仪规范;第三单元过渡到大学生求职礼仪,让学生适应从学校到职场的转变;第四、五单元则主要针对职场礼仪进行介绍,分别为职业形象礼仪和职业仪态礼仪;第六单元介绍在工作中如何进行有效沟通;第七单元介绍日常行为礼仪;第八至十单元为商务活动礼仪、行业礼仪、涉外礼仪。希望通过本书的学习,学习者能够体会到修养体现到社会生活的各个方面,个人修养的提高其实是人生修炼的过程。

本书融入了我们多年的教学经验和成果,坚持以引导学生思考和提高读者的实践技能为主要编写目的,统一规范编写格式,为教师提供多样化的教学手段。本书由广东理工职业学院的李慧、刘灿亮和广东财经大学华商学院潘锦文主编,

李慧负责拟定编写大纲并全书的统稿和定稿,刘灿亮参与统稿和定稿。编者具体分工:广东理工职业学院的李慧编写第一、二、三单元,广东财经大学华商学院的潘锦文编写第四、五单元;广东理工职业学院刘灿亮编写第六、七、十单元,广东科贸职业学院孙伶俐编写第八单元,深圳市杰特企业管理顾问有限公司的经理张杰编写第九单元。在撰写教材过程中,参考了许多专家和学者的著作,并尽可能对参考、引用的内容及观点作出解释。他们的著作和成果给了作者很大的启迪和帮助,在此表示由衷的感谢。由于编者水平有限,加上时间仓促,不妥乃至错误在所难免,敬请读者批评斧正。

编 者

目 录

第一单元	知礼 行礼 做人 立事	1
模块一	知礼	3
模块二	行礼	7
模块三	做人 立事	10
第二单元	做一个文明有修养的当代大学生	14
模块一	校园礼仪	17
模块二	课堂礼仪	25
模块三	图书馆礼仪	27
模块四	食堂餐厅礼仪	29
模块五	宿舍礼仪	32
第三单元	大学生求职礼仪	36
模块一	求职前充分准备	38
模块二	面试中沉着应对	73
模块三	面试后追踪	82
第四单元	职业形象礼仪	85
模块一	职业仪容礼仪	87
模块二	职业着装礼仪	103
模块三	办公室职业礼仪	131
模块四	求职面试礼仪	142
第五单元	职业仪态礼仪	148
模块一	站姿仪态礼仪	150
模块二	坐姿	154
模块三	蹲姿	158
模块四	行姿	160
模块五	手姿	164
模块六	表情	168
第六单元	沟通礼仪	173
模块一	沟通概述	174

模块二	语言礼仪·····	182
模块三	电话礼仪·····	188
模块四	演讲礼仪·····	193
第七单元	日常行为礼仪·····	198
模块一	会面礼仪·····	199
模块二	乘车礼仪·····	208
模块三	乘坐飞机礼仪·····	215
第八单元	商务活动礼仪·····	218
模块一	商务接待、拜访与馈赠礼仪·····	219
模块二	商务会议与谈判礼仪·····	227
模块三	特定商务活动礼仪·····	234
第九单元	行业礼仪·····	247
模块二	汽车服务行业礼仪·····	254
模块三	旅游服务礼仪·····	270
第十单元	涉外商务礼仪·····	274
模块一	涉外礼仪的基本原则·····	275
模块二	涉外商务迎送、会见和洽谈礼仪·····	279
模块三	涉外商务宴请礼仪·····	284
模块四	涉外礼仪禁忌·····	290

第一单元

知礼 行礼 做人 立事



本章导学

学习目标:

1. 认知礼仪的内涵、起源和作用,做到知礼。
2. 认知商务礼仪的内涵,并按照商务礼仪原则行礼。
3. 认知商务礼仪在做人和立事方面的促进作用。

重要知识点:

礼仪 商务礼仪 素质 修养 尊重 真诚 平等



导入]

用于国人自省的几个有关礼仪修养的事例

反省一:中国人,你为什么这么着急地推搡别人

去见一位老前辈,他年纪很大了,腿脚不便,但精神很好。我们几个人很小心地扶着老人上车,这时候后面急吼吼地驶来辆车,“嘟嘟嘟”地鸣笛。

我们匆匆上车离开,但心里极不愉快。后来说起这事,一个朋友说:“后面的车,不应该在这种情况下鸣笛。我在俄罗斯待了几年,遇到这种情况,都是耐心地等一下,俄罗斯人很从容的,不像中国人这样急。更何况你后面的车再怎么催,我们也得扶老人上车吧?对老人多一点忍让,这很难吗?”

另一个女孩赞同地说:“我也喜欢俄罗斯,在俄罗斯时,走路或是上电梯,男人都面带微笑给你让路,女士优先,让你有种受到尊重的感觉。可回到国内,看到的男人眼中,充满了不友善。”

另一个女孩说:“许多中国男人,完全没有尊重女性的概念。我遇到过好几次了,明明我正对着电梯门等,后面来几个男人,电梯门一开就用力把我挤开,你推我搡地冲进电梯,进去就迅速按上升键。好像那是他家的专属电梯,恨不得就他一个人上去,总是抑制不住把别人关在外

面的冲动。”

又一个朋友说：“这种事，陈丹青早就抱怨过了。陈丹青说，他母亲没有为美国增加过一分钱的财富，可是她能享受美国的福利制度，她在美国每月可拿700多美元的养老金。陈丹青给老太太在上海买了房子，想让老太太回国。可老太太回来没几天，说什么都要回美国。陈丹青问她为什么，老太太说：‘在中国，我走路上电梯、上车或是去医院，后面总有人用力推我。而我在美国生活了二十年，只被人推了两次，回头一看，都是中国人推的！’”

反省二：在这样的路上超车是不礼貌的

再说超车这件小事儿。《华商报》曾经报道，梁晓声访问法国，他跟两个老作家一同坐车到郊区，那天刮着风，不时有雨滴飘落。前面有一辆旅行车，车上坐着两个漂亮的法国女孩，不停地从后窗看他们的车，前车车轮碾起的尘土扑向他们的车窗，加上雨滴，车窗被弄得很脏。

梁晓声想超车，就问司机：“能超车吗？”

司机的回答是：“在这样的路上超车是不礼貌的。”

正说着，前面的车停了下来，下来一位先生，先对后车的司机说了点什么，然后让自己的车靠边，让他们先过。梁晓声问司机：“他刚才跟你说什么了？”司机转述了那位先生的话：“一路上，我们的车始终在前面，这不公平！车上还有我的两个女儿，我不能让她们感觉这是理所当然的。”

梁晓声说，这句话让他羞愧了好几天。

梁晓声为什么羞愧？因为他来自所谓的礼仪之邦，却久已习惯了路上鸣笛催促老人的车辆，习惯了跟女人争抢电梯座位的情景。此时忽然见到如此有教养的人，心里顿时产生巨大的失落。

教养，在西方被写为“manner”，指的是礼貌、规矩、态度、生活方式、习惯、风度……很长一段时间以来，“教养”这个词，所表征的是一种贵族精神的残余，简述之，就是友善与真诚、悲悯与同情、荣誉与尊严，面对任何困难绝不轻言放弃，即使遭受挫折仍以微笑面对人生。

这些品质，不是老师在课堂上能教出来的，必须要自己潜心砥砺，自我磨炼，才能够自然而然地形成。这些无法靠外界灌输的内在气质，就称为教养。

反省三：穿着打扮彰显礼仪素质

我有个朋友，旅居莫斯科时，买了些家具，由厂家派人上门安装。到了时间，门铃响起，打开门，就看到三个西装革履、一尘不染，皮鞋擦得锃亮，头发梳理得整洁光滑，手里还拿着黑色的公文包的年轻男子。

当时他心里就犯起嘀咕，这几个公务员打扮的人，莫非是走错门了？就问道：“你们找谁？”

三名男子回答：“我们是来给你安装家具的。”

“安装家具？这几人的衣装，比中国的大老板都笔挺，这模样怎么安装家具？”他虽然心里狐疑，但还是让三个男人进来了。

三人进来后就问：“请问洗手间在哪里？”

他拿手一指，三人进入洗手间，稍后出来，已经换上了工装裤，鞋子也换过了。然后立即干脆利索地干活，很快家具就组装好了，三名男子详细地向主人叮嘱相关事宜后，又进入洗手间，出来时个个衣衫光鲜，整洁干净，便告辞而去。

朋友说：俄罗斯人，很拿自己当回事。他在俄罗斯，极少看到有人玩手机，他们都是看书。俄罗斯的书价极昂贵，一个油漆工会坐在阴凉的地方认真地读哲学书。有的普通工人家里，藏

有几千册图书,比中国许多大学教授家里的书都多。

俄罗斯人极重仪表。路上的人,无一不是打扮得体,背直腰挺,单看外表,根本无法区别他们的身份,只知道他们都是极富个人荣誉感的人。

近日,媒体称有中国乘客在飞机上把开水浇到空姐身上,中国游客在洗手盆洗脚、洗鞋,这种行为,明显不妥当。可在谴责他们之时,你可曾想过自己,你开车礼让过路人吗?你是不是能够礼貌地超车,而非不耐烦地鸣笛催促?教养的缺失,不是某一个或两个人的事儿,太多的中国人,都需要补上这一课。

.....



讨论

在以上故事中,国人的礼仪和素质如何?

礼仪素质是如何体现在我们的生活中的?

你有怎样的评论和见解?

模块一 知礼

人们常说:“知书达理。”知书,就是要读书;达理,就是有礼貌。知书与达理的关系是,读书人能更自觉地文明有礼,文明有礼的人更会喜欢读书。中华民族有五千年的文明历史,中国被誉为“礼仪之邦”。礼既是国家的政治理念,也是老百姓的行为规范。中国人以文明有礼受到世界人民的尊重。

一、礼仪的内涵

1. 礼、礼貌、礼节与礼仪

(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规章制度和行为方式。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

(2) 礼貌

礼貌:是指人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则与精神风貌,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。

(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、慰问以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,主要是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：人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，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。从狭义的角度看，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。

2. 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广，它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

二、礼仪的起源与发展

关于礼的起源，说法不一。归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

从理论上说，礼的产生，是人类为了协调主客观矛盾的需要。

首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间既相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临着的内部关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列的“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

从具体的仪式上，礼产生于原始宗教的祭祀活动。

原始宗教的祭祀活动是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地鬼神祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将敬神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分四个阶段。

1. 礼仪的起源时期——夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代),出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;制定一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期——夏、商、西周三代(公元前 21 世纪至前 771 年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位,把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,“礼”被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍也多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2 000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期——春秋战国时期(公元前 771—前 221 年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”、“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

4. 强化时期——秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

在我国长达 2 000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。“五四”新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往

来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,与我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

三、礼仪的作用

1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式,纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

3. 协调功能

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人际之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我,并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明,人们的装饰打扮变得越来越富有个性,举止仪态越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定,家庭的和谐与安宁,邻里的和谐,同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多,社会便会更加和谐稳定。

模块二 行礼



导入]

无 礼

古代的时候,有一个男人,他想要去一座寺庙,于是来到了一个陌生的城镇。走着走着,他越来越迷路,不知道该往哪里走。这时,他身边刚好有一个老伯伯走过,他一把挡在老伯伯前,大声吼道:“喂,老头儿!快告诉我××寺庙在哪里?还有多远啊?”老伯伯望了望他,平静地说:“无礼(五里)。”于是那个男人往前走了五里,可是还看不到他想到那座寺庙。这时候,他寻思着老伯伯的话,突然明白了什么……

(资料来源:<http://wenku.baidu.com/view/0ee93e3a87c24028915fc368.html>)

一、商务礼仪

商务礼仪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 and 手段。学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现,又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。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。

从个人的角度来看,掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活,并能很有效地促进社会交往,改善人际关系,还有助于净化社会风气。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的准则,用来约束我们日常商务活动的各个方面。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。在商务交往中涉及的礼仪很多,但从根本上来讲还是人与人之间的交往,所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。

从企业的角度来说,掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象,提高顾客满意度和美誉度,还能达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容,是企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业,对于商务礼仪都有高标准的要求,都把商务礼仪作为企业文化的重要内容,同时也是获得国际认证的重要软件。商务礼仪是构成形象的一个更广泛的概念,而形象就是商务人士的第一张名片。在当今竞争日益激烈的社会中,越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段,同时也是企业形象的重要表现。

学习商务礼仪,不仅是时代潮流,还是提升竞争力的现实所需。

二、商务礼仪的原则

商务礼仪是一种随着历史发展而约定俗成的交往礼仪,但是它与其他的社会规范相比,又有自己的独特性。一般认为,商务礼仪在运用过程中应该遵守尊重、宽容、真诚、平等、适度、从

俗的原则。

1. 尊重原则

每个人都有自尊心,都希望得到他人的尊重。尊重是相互的,不是单向的,它包括自尊与尊人两个方面。自尊指的是对自我的尊重,是自我意识的表现。一个人能尊重自己、接纳自己,保持自己的人格和尊严,就称为自尊。我们不但要自尊,还要尊人。尊人讲的是对待他人的态度,这种态度要求承认和尊重他人的人格、感情、爱好习惯和职业、社会价值以及应享有的权利和利益。

在商务交往活动中,尊重是相互的,彼此尊重是商务主体与商务客体继续沟通与合作的前提。相互尊重是个人修养的基本表现。在商务活动中,讲究礼貌并不是虚伪的客套,而是为了表达对别人的尊重,只有这样才能得到对方的真诚回报。人们相互尊重才能营造融洽的沟通氛围,保持和谐的人际关系,塑造良好的社会风气。

尊重与敬意是个人修养的情感基础,尤其要注意在商务交流中居于首位的是尊重人的人格。人格作为一个人的主体灵魂,是个人在社会生活中主体地位和价值的表征,所以要以尊重人的人格为尊重原则的第一要义。尊重还包括尊重人的人身自由及其他各项权利,包括尊重人的隐私权,了解和尊重不同国家与地区的不同礼节方式和风俗习惯。尊重具体表现为善于接受对方、欣赏对方和赞美对方,对彼此相互尊重,能够保持和谐的人际关系,促进双方的深入交流。



案例

孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子,是继孔子之后儒家学派的主要代表人物,被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

孟子一生的成就,与他的母亲从小对他的教育是分不开的。孟母是一位集慈爱、严格、智慧于一身的伟大的母亲,早在孟子幼年时,便为后人留下了“孟母三迁”“孟母断织”等富有深刻教育意义的故事。孟子成年娶妻后,孟母仍不断利用处理家庭生活的琐事等去启发他、教育他,帮助他从各方面进一步完善人格。

有一次,孟子的妻子在房间里休息,因为是独自一个人,便无所顾忌地将两腿叉开坐着。这时,孟子推门进来,一看见妻子这样坐着,非常生气。原来,古人称这种双腿向前叉开坐为箕踞,箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去,看到孟母,便说:“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他:“这是为什么?”孟子说:“她既不懂礼貌,又没有仪态。”孟母又问:“你因为什么而认为她没礼貌呢?”“她双腿叉开坐着,箕踞向人,”孟子回道:“所以要休她。”“那你又是如何知道的呢?”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给孟母听,孟母听完后说:“那么没礼貌的人应该是你,而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的?进屋前,要先问一下里面是谁;上厅堂时,要高声说话;为避免看见别人的隐私,进房后,眼睛应向下看。你想想,卧室是休息的地方,你不出声、不低头就闯了进去,已经先失了礼,怎么能责备别人没礼貌呢?没礼貌的人是你自己呀!”

这一席话说得孟子心服口服,再也没提什么休妻子回娘家的话了。

2. 宽容的原则

宽即宽待,容即包容。宽容是待人的一般原则,也是一个人修养的具体表现。宽容原则就

是既要严于律己,又要宽以待人。作为商务人员,在商务交往中要保持豁达大度的品格或态度,善解人意,容忍和体谅他人,不能总以自己的标准去衡量一切。宽容也是一种美德,宽容意味着交往主体要有容人的雅量和主动为他人考虑的品德,是对交往对象的人生观、价值观和个性差异等给予充分理解与尊重。以宽容的态度待人处世并不是懦弱的表现,而是一种有气度的行为,有气度的行为往往具有巨大的感化力量。宽容别人不但能缓和气氛,有助于改善交流环境,展现出自己的良好修养,而且能在相当程度上潜移默化地影响对方,促进双方商务交流的顺利进行。

3. 真诚的原则

诚信,即诚实守信。诚实是指待人真诚、不欺骗、说话客观公正,守信是指人说话算话,言行一致。注重商务交流中的个人修养一定要用行为去实践,确确实实地去做,诚信兼备,言出必行。信誉是交流的基础,商务交流更应诚实守信,以获得他人的信赖。古人云:守礼者,定知廉耻,讲道义。个人修养绝不是外表的伪饰,真正掌握个人修养精髓的人是发自内心地表现出对他人的尊重、友好、表里如一、待人真诚的良好修为,展示出商务交流中的品德修养,从而构建出和谐、融洽的人际关系。

4. 平等原则

商务交往是建立在平等的基础上的,商务交往的双方在道德和人格上是平等的,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。一个具有良好个人修养的商务人士会在商务交流中不自以为是,不厚此薄彼,更不以貌取人或以职业、地位和权势压人,而是时时刻刻平等谦虚地待人。在商务交往中要实现和谐融洽的关系,必须给予对方充分的尊重,切不可盛气凌人、摆架子,处处居高临下,尤其是大公司、大企业更要注意自己员工与管理者的修养和形象,不要给人以歧视、蔑视他人的印象。

5. 适度原则

适度原则是指在商务交往中要把握与特定环境相适应的交往感情尺度。在不同的交往背景下,人们必须掌握交流的各种尺度,不得随意逾越。在商务交往中对人要热情友善,对人热情的表现要有一定的分寸,恰到好处,使人感到能够自然适应。同时还要注意言行适度。言行适度要求人们在交流中为了保证取得交流的效果,必须注意语言技巧,即语言使用合乎规范,特别要注意把握分寸,做到大方得体。在商务交流中,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能阿谀奉承,这也是个人修养的一种表现。



案例

鞋匠的儿子林肯

在林肯当选美国总统的那一刻,整个参议院的议员们都感到尴尬,因为林肯的父亲是个鞋匠。当时美国的参议员大部分出身于名门望族,自认为是上流社会优越的人,从未料到要面对的总统是一个卑微的鞋匠的儿子。

林肯首次在参议院演说之时,就有参议员想要羞辱他。

当林肯站在演讲台上的时候,一个态度傲慢的参议员站起来,说:“林肯先生,在你开始演讲之前,我希望你记住,你是一个鞋匠的儿子。”

所有的参议员都大笑起来,为自己虽然不能打败林肯但能羞辱他开怀不已。等到大家的

笑声止歇,林肯说:“我非常感激你使我想起我的父亲。他已经过世了,我一定会记住你的忠告,我永远是鞋匠的儿子。我知道,我做总统永远无法像我父亲做鞋匠那样做得那么好。”

参议院陷入一片静默。林肯转过头来对那个傲慢的参议员说:“就我所知,我父亲以前也为你的家人做过鞋子,如果你的鞋子不合脚,我可以帮你修理,虽然我不是伟大的鞋匠,但我从小就跟父亲学到了做鞋的技术。”

然后他对所有的参议员说:“参议院里的任何人,如果你们穿的那双鞋是我父亲做的,而它们需要修理,我一定尽可能帮忙。但是有一件事是可以确定的,我无法像他那么伟大,他的手艺是无人能比的。”说到这里,林肯流下了眼泪,所有的嘲笑声都化成了赞叹的掌声。

6. 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。

模块三 做人 立事



导入

礼仪与做人

交往礼仪是人们在社会交往中必须遵守的基本道德规范,一个懂得并自觉遵守基本交往礼仪的人,常常会赢得别人的喜爱和尊重,使自己的人际关系和谐融洽,人们都愿意接近并帮助他,做事往往顺风顺水;反之,一个不守礼仪的人往往会引起周围人的反感,使人际关系变得紧张,使别人对他敬而远之,这样的人往往没有人愿意成为他的朋友,久而久之会变得孤独而无助,做事处处受阻。

某班新学期来了两个新生,一个叫张明礼,另一个叫吴李仪。张明礼长相平平,属于不太招人注意的那一类人,入学之初的张明礼没有引起老师和同学的关注。张明礼似乎从不会为什么事生气,无论同学、老师跟他说什么,他总是微笑着专注地听别人说话,不时礼貌地点点头。在校园见到任何老师,他都会礼貌地问好。张明礼好像特别喜欢搞卫生,在宿舍抢着打扫宿舍,在教室抢着扫地、擦黑板,时间一长,值日生总是很喜欢他。不知不觉间,老师和同学根本不觉得他是新生,感觉他一直就是这个班上的老生,偶尔见不到他,大家还有些不习惯。

吴李仪则占尽了先天优势,人长得高挑帅气,满身的名牌显示着不一般的家庭背景。进校第一天,班主任照例热情地领着吴李仪去领床上用品,给他安排床位。领完行李,班主任和他父母抱起了他的日常用品,吴李仪却安然自得地甩着手跟在后面。宿舍只剩下两个上床,老师给他选了个靠后窗的上床,吴李仪死活不干,非要住靠后窗的下床,班主任不得不做下床同学的工作,把下床让给了他。劳动委员安排吴李仪参加公区卫生值日,每次轮到他,班上就被扣分,他压根儿就不去扫。宿舍值日就更不用说了,每次轮到吴李仪宿舍值日时,舍长只有忍气吞声自己赶紧把值日做了,否则班会点评全宿舍肯定抬不起头来。吴李仪从没跟舍长说过一个“谢”字。三餐列队时,哪怕他最后来,他也要跑去排在最前面。周末到了,其他同学从班主