



物流企业成本核算 Cost accounting of logistics enterprise
物流运作案例剖析 Analysis of logistics operation cases
物流专业英语 (中、高职通用) Logistics special English
物流经济地理 (中、高职通用) Logistics economic geography
商品知识 Knowledge of merchandise

商务谈判 Business negotiation
现代商务礼仪 Contemporary business formalities
电子商务基础 E-commerce basis
搬运装卸机械 (中、高职通用) Mechanisms of carrying and loading/unloading
商业业态知识 Knowledge of business situation



商务礼仪

CONTEMPORARY BUSINESS FORMALITIES

教育部立项推荐中等职业学校物流专业
紧缺人才培养培训教学指导方案配套教材

COMMON REQUIRED COURSE 公共必修课

主编 ● 黄剑鸣

中国物资出版社

教育部立项推荐中等职业学校物流专业紧缺人才培养培训教学
指导方案配套教材

现代商务礼仪

(公共必修课)

主 编 黄剑鸣

副主编 李曦妍 岑慧仪

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务礼仪/黄剑鸣主编. —北京: 中国物资出版社, 2006. 2
教育部立项推荐中等职业学校物流专业紧缺人才培养培训教学
指导方案配套教材

ISBN 7-5047-2475-0

I. 现… II. 黄… III. 商务—礼仪—专业学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 147731 号

责任编辑 李晓春

责任印制 沈兴龙

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 787×980mm 1/16 印张: 24 字数: 374 千字

2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-5047-2475-0/F·0984

印数: 0001—5000 册

定价: 36.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

**教育部立项推荐高等职业教育和中等职业学校
物流专业紧缺人才培养
指导方案配套教材编审委员会**

顾问	吴润涛	中国物流资深专家
主任委员	牟惟仲	中国物流专家
		中国物流技术协会会长
		中国物流学会副会长
副主任委员	徐天亮	中国物流技术协会副会长
		华中科技大学管理学院 教授
	谢德华	教育部职业技术教育物流教学指导委员会副主任
		中国拆船协会副会长
		中国物流技术协会副秘书长
		中国物流与采购联合会、中国物流学会常务理事
	周建亚	武汉商贸学院物流学院院长 教授
	黄中鼎	上海市第二工业大学经管学院院长 教授
	霍 红	哈尔滨商业大学 教授
		物流师职业资格认证专家委员会委员
	阎子刚	广东交通职业技术学院主任 副教授
	沈兴龙	中国物资出版社主任 高级经济师
	杨 帆	北京商务科技学校校长 高级讲师
	李建成	上海物资学校副校长 高级讲师
教育部职业技术教育物流教学指导委员会副秘书长		
施建年	北京市交通学校副校长 高级讲师	
张立波	广州市第一商业学校副校长 高级讲师	

委	员		职业技术教育物流教学指导委员会副秘书长
		白世贞	哈尔滨商业大学商品学院院长 教授
		常金荣	福田物流有限公司副总经理
		陈鸣永	上海建桥学院 教授
		陈祥铎	复旦大学管理学院 副教授
		方光罗	安徽商贸职业技术学院院长 副教授
		傅 烨	复旦大学管理学院 副教授
		光 昕	西安思源学院主任 教授
		海 峰	武汉大学商学院主任 教授
			物流师职业资格认证专家委员会委员
		何晓莉	山西城市经济学校副校长 高级讲师
		洪水坤	诚通集团总裁 高级经济师
		黄 松	四川商务职业学院 副教授
		黄有方	上海海事大学副校长 教授
			物流师职业资格认证专家委员会委员
		匡奕珍	山东商业职业技术学院副院长 副教授
		蓝仁昌	环众物流咨询有限公司执行董事
		刘 念	深圳职业技术学院物流系主任 教授
		柳和玲	北京市交通学校 高级讲师
		龙 江	上海外贸学院 副教授
		陆一梁	上海商学院副院长 副教授
		钱廷仙	江苏经贸职业技术学院主任 副教授
		沈小静	北京物资学院工商管理系主任 教授
		司晓丽	北京市供销学校科长 高级讲师
		孙宏岭	河南工业大学 教授
		孙 杰	华运物流实业公司副总经理
		王长琼	武汉理工大学 教授
			物流学院物流管理研究所所长
		王富贵	福建省侨兴轻工学校校长 高级讲师

王槐林	华中科技大学	教授
王学明	中国物资储运公司	副总经理
王自勤	浙江经济职业学院系主任	副教授
	现代物流研究所所长	
翁心刚	北京物资学院研究部主任	教授
吴金法	温州职业技术学院副院长	副教授
夏春玉	东北财经大学副校长	教授
薛 威	天津交通职业技术学院主任	副教授
杨茅甄	上海交通职业技术学院主任	副教授
杨穗萍	广州市第一商业学校主任	高级讲师
俞吉兴	浙江商业职业技术学院院长	副教授
袁 革	广东省财经学校校长	高级讲师
瞿光明	上海市物资学校主任	高级讲师
张俊玲	海尔物流人力资源主管	
张立君	哈尔滨师范大学应用技术学院副院长	
赵继新	广西交通职业技术学院	副教授
周玉衡	山东省潍坊商业学校校长	高级讲师
朱桂平	浙江工商大学	教授
朱为刚	天津市物资学校校长	高级讲师
邹安全	湖南科技大学	教授

总 策 划 沈兴龙

序 言

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《2002年~2005年全国人才队伍建设规划纲要》指出：“进入新世纪，国际形势正在发生深刻变化。随着经济全球化的发展，人才全球化趋势进一步增强，我国加入世界贸易组织后，面临的物流人才问题更加突出。发达国家利用各种手段吸引我国人才，人才竞争日益激烈：全球范围内的经济结构调整对人才素质提出了更高要求；综合国力的竞争更加倚重于科技进步和人才开发。今后5~10年，是我国经济和社会发展的重要时期，做好加入世界贸易组织后各项应对工作，实现‘十五’计划确定的宏伟目标，把建设有中国特色社会主义事业不断推向前进，人才是关键。抓住机遇，迎接挑战，走人才强国之路，是增强我国综合国力和国际竞争力、实现中华民族伟大复兴的战略选择”。

面对世界经济一体化的进程加快，许多大型跨国集团的进入，我国各级政府部门和许多市场意识敏锐的企业已把物流作为提高竞争能力和提升企业核心竞争力的重要手段，把现代物流理念、先进的物流技术和现代经营与管理模式引入国家、地区经济建设和企业经营与管理之中。但是，我国的物流教育仍十分滞后，造成现代物流综合性人才，企业尤其是流通企业改造传统物流与加强物流管理、城市规划与物流系统运筹、第三方物流企业的运作技术操作等现代物流人才严重匮乏，阻碍了经济的发展和经济效益的提高。据各地人才预测，物流人才是全国12种紧缺人才之一，物流工程规划人员、物流管理人员、物流科研人员、物流师资全面紧缺。到2010年全国大专（高职、高专）以上物流人才的需求量为30万~40万人，国际物流、物流管理、仓储与配送、物流运输、企业物流、物流营销、物流信息处理等技能型操作人才每年需要近10万人。不仅如此，根据我国加入WTO的承诺，物流和分销服务业是全面开放的行业之一，国内市场将会出现高层次、高起



点的激烈竞争的局面,这势必会使本身就匮乏的人才竞争加剧。如果我们不从现在做起,加快我国物流管理与技术人才的培养,终将成为我国物流产业发展的瓶颈,物流产业化和成为21世纪新的经济增长点就成了一句空话。因此,加速推动现代物流产业的人才培养工程,实施多层次、多样化的物流教育,是21世纪物流产业化发展中保证物流产业形成合理的人才结构,提高我国物流管理水平和经济效益的决定因素。

教育部有关领导对物流职业技术教育十分重视,联合劳动和社会保障部、中国物流与采购联合会制订颁发了《高等职业技术教育、中等职业学校物流管理专业紧缺人才培养指导方案》。为此,我们在教育部、中国物流与采购联合会的指导下,组织各地高职、高专和中等职业技术学院以及企业专家、教授、高级讲师、学者编写出版《高等职业教育和中等职业学校物流管理专业紧缺人才培养培训指导方案配套教材》,两种层次的教材充分体现了以下基本原则:

1. 以全面提高素质为基础,以增强职业能力为本位

以科学的劳动观与技术观为指导,帮助学生正确理解技术发展、劳动生产组织变革和劳动活动的关系。充分认识职业和技术实践活动对经济发展和个人成长的意义和价值,使学习者形成良好的职业道德和正确的价值观,着力提高劳动者素质。教材内容重点突出体现物流管理专业紧缺人才的培养目标,加强实践性教学、满足行业企业对生产、管理、服务一线对高素质劳动者的迫切需要为本的思想。

2. 以企业需求为基本依据,以就业为导向

以满足企业的工作需求作为教材开发的出发点,全力提高教育与培训的针对性和适应性,为探索和建立根据企业用人“订单”进行教育与培训的机制提供服务。同时为高等和中等职业技术学院适应行业发展和企业需求,及时调整专业方向,确定培养培训规模,开发、设计实施性教育与培训方案提供多方面、多层次、多种可选择的教材。

3. 适应行业技术发展,体现教学内容的先进性

力求根据国家和地区的最新技术发展,突出物流行业的新知识、新技术、新材料、新工艺、新方法,克服专业教材存在的内容陈旧、片面强调学



科体系完整、不能适应企业发展需要培养人才规格的弊端。结合专业人才培养要求,在充分强调专业基本知识和基本技能的基础上,使各地高职、高专和中等职业技术学院学生拓展了解掌握本领域的最新技术发展及相关技能,实现专业教学基础性与先进性的统一,提供最佳教学模块教材。

4. 以学生为中心,体现教学组织的科学性和适用性

教材内容上,围绕各地物流经济技术的发展情况,充分考虑学生的认知水平和已有知识、技能、经验及兴趣,为每一个学生提供适应人才市场需要和有职业发展前景的、模块化的学习资源,力求在学习内容、教学组织、教学评价等方面给教师教学和学生提供选择和创新的空間,构建开放式的课程教材体系,适应学生个性化发展的需要。紧密结合模块式课程结构和弹性学习制度,以满足企业和学习者的不同需要。

经审定,两种职业技术教育物流管理专业配套教材既可作为高职、高专院校物流管理专业(国际物流、物流管理、仓储与配送、企业物流等培养方向)和中等职业技术学校物流管理专业(运输、仓储与配送、物流营销、物流信息处理等培养方向)的教材,亦可作为各层次成人教育和企业培训教学参考用书,也适合于作为广大物流从业人员的自学读物。同时,对参加物流职业资格认证考试的人员具有较高的参考价值。

在教材的编写过程中得到了教育部、中国物流与采购联合会有关领导,以及许多院校和研究机构的专家、教授和物流企业领导的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,加上编者水平有限,书中有不足之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见,以日臻完善。

**高等职业教育和中等职业学校物流管理专业
紧缺人才培养指导方案配套教材编审委员会**

前 言

我国素有“礼仪之邦”的美誉。先贤孔子曾说：“不学礼，无以应。不知礼，无以立。”礼仪是现代社会人际交往中的重要桥梁和工具，现代社会礼仪的知识也已发展到前所未有的水平。礼仪知识的学习与应用对当今建设“四个现代化”，创建文明、和谐、繁荣发展社会的伟大时代是非常重要的，其意义不亚于现代人掌握外语、电脑、驾驶、法律等热门的专业技术，甚至可以说是每一个人在现代社会的安身立命之本。本教材是根据教育部《中等职业学校现代物流专业紧缺人才培养培训教学指导方案》编写的，本书全面介绍了现代社会开展商务活动必须掌握的各方面的礼仪知识与技能，具有较强的系统性、理论联系实际、深入浅出、紧跟时代、强化实践操作等特点；如编写了通联礼仪、职场礼仪、商务物流公务礼仪等新知识，对操作性强的部分配以图片说明，做到图文并茂，便于读者理解与学习；为加强实践操作训练，各章都配有适当的思考与练习，并专门编写了形体训练且单独成章等。适合作为中等职业学校开设的物流、营销等经济类专业商务礼仪课程教学的教材，也可作为广大的从事商务活动的人员学习商务礼仪的参考用书。

本书由黄剑鸣任主编，李曦妍、岑慧仪任副主编，负责对全书的统稿、修改和总纂。各章的编写分工如下：黄剑鸣第一章，李曦妍第二、四章，凌燕华第三、八章，岑慧仪第六、七章，邓海嵘第五、九章，陈丽苑编绘了第二、三、四、八章的图片。我们虽然为编写好本教材做了大量的学习研究，并全力以赴撰写书稿，但由于时间仓促，水平有限，不足之处在所难免，恳请各位专家和广大的读者不吝赐教，为本书的改进多提宝贵意见。

编 者

目 录

第一章 概 述	1
第一节 现代商务礼仪的含义	1
第二节 现代商务礼仪的原则与功能	13
第二章 塑造良好的个人形象	28
第一节 良好个人形象的内涵	29
第二节 仪表修饰	32
第三节 仪容修饰	48
第四节 行为举止	56
第三章 日常交往礼仪	68
第一节 见面礼仪	68
第二节 交谈礼仪	76
第三节 通联礼仪	84



99	第四节 馈赠礼仪
111	第四章 职场礼仪
111	第一节 准确的自我定位
114	第二节 求职前的准备
119	第三节 面试的礼仪和技巧
129	第五章 商务物流“公务”礼仪
129	第一节 办公室工作日常礼仪
137	第二节 物流管理中的投诉接待礼仪
142	第三节 商务拜访礼仪
147	第四节 商务接待礼仪
180	第五节 商务洽谈礼仪
195	第六节 商务签约礼仪
204	第六章 商务专题活动礼仪
204	第一节 庆典性活动礼仪
212	第二节 会务性活动礼仪
218	第三节 展示性活动礼仪
222	第四节 联谊性活动礼仪
228	第七章 商务宴请礼仪
228	第一节 商务宴请礼仪



第二节 商务赴宴礼仪	232
第三节 中餐礼仪	235
第四节 西餐礼仪	239
第八章 涉外商务礼仪	247
第一节 涉外商务礼仪概述	247
第二节 亚非国家的商务礼仪	258
第三节 美洲国家的商务礼仪	264
第四节 欧洲国家的商务礼仪	267
第九章 商务仪态与形体训练	274
第一节 仪态形体训练的目的、任务和原则	274
第二节 商务仪态行为中的体态训练	286
第三节 塑身的形体芭蕾练习	309
第四节 修身养性的瑜伽训练	337
第五节 其他形式的形体训练	356
参考文献	366

第一章 概 述

拥有五千年文明史的中华民族素有“礼仪之邦”的美誉。我国人民在社会生活交往中历来注重文明礼貌，讲究待人接物的礼节，使中华各民族人民和睦相处，与国际人士友好交往。礼仪礼节经过几千年人类社会生活的继承发展，到现代社会已更新、注入了许多新的形式与内容，其社会价值与应用价值越来越受到重视，成为现代人际交往中的重要桥梁。

第一节 现代商务礼仪的含义

现代商务礼仪的产生源于社交礼仪，而人类社会的社交礼仪经过千万年的演变发展到今天，成为人们开展正常交往活动必不可少的重要工具，甚至可以说是每一个人的安身立命之本。

一、礼的起源和发展

关于礼的起源，学术界有多种看法，但比较集中的观点是，认为礼俗源于人类自然的社会生活；而礼制则源于古代的祭神活动。

礼，繁体写作“禮”，是由甲骨文和篆体的“豊（豐）”演变而成。其中“曲”部代表把一条条的玉石放在盒子里，“豆”部代表放盒子的支架。拿贵重的玉石去供神，表示对天上的神灵或先祖的敬意，就是礼。因此，原始社会时期的礼有很浓厚的宗教色彩。据考证，这种用以祭祀祖先和天神的“礼”，在我国始于商朝。到周朝，随着社会等级制度的诞生，“礼”得到进一步的继承和发展，与“制”结合起来，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则和用以调整人们之间关系的“礼制”。



我们人类祖先在以狩猎为生的时代，手是重要的谋生、制敌工具。当人们遇到动物或陌生人时，手的第一反应是拿起武器，而自古至今大多数人惯用的是右手。当互不相识的人相遇要表示解除敌意，包括进一步表示善意和友好，此时的自然反应是伸出自己一只手（通常是惯用的右手），手心朝前，向对方表明自己手中没有武器；两人走近后再相互摸摸对方的手（也通常是右手）。这一习惯代代相传，流行至今便成为先由欧美各国盛行逐渐推广至全世界范围广泛适用的握手礼俗和礼仪；包括西方人士见面时惯用的脱帽致意礼，以及由西方推广至全世界范围适用的军人举手敬礼等，其起源也与握手礼基本相同。

远古的人类刚刚能直立行走时，其姿势大概同现在动物园里的猩猩差不多，即弯腰曲背、身体前倾、步履蹒跚、前肢下垂至离地面很近，行走时特别是快速行走时经常要用手去支撑地面以保持身体平衡；当遇到他人要停下来致意和表示友好时，自然的动作反应是前肢着地、后肢弯曲、似坐似跪，成了后来跪拜礼的雏形。

跪拜礼形成后，很长一段时间是人们平等交往的礼节。人类社会的早期，由于生产力水平的低下，人们的生活起居很少或基本没有家具什物，通常就是席地而坐，在地上坐、跪都是很平常的动作。“跪拜”也是原始社会中人们相互致意的姿势和动作，是人们平等交往的象征。由于阶级社会的产生，跪拜逐渐成为一种人类显示尊卑长幼的礼节。

在阶级社会初期，由于生产力水平的低下，虽然上至帝王下至平民皆席地而坐，但跪拜则由人们平等交往的礼节逐步演变成为民对君、下对上、幼对长、卑对尊等行使的礼节，并逐渐掺入侮辱人格的成分，“卑躬屈膝”成了损人尊严的贬义词。随着奴隶社会、封建社会等级制度的日益森严，统治阶级将跪拜发展成为日益繁杂、规范的礼仪礼节，以显示统治阶级的尊贵和权威。在我国长达两千多年的封建社会里，跪拜礼达到登峰造极的地步。但凡民见官、下见上、幼见长以及任何人见皇帝都必须下跪。而拜见皇帝的跪礼则是最隆重、最规范、最烦琐，必须行“三跪九叩”的大礼，以显示皇帝在人世间主宰万物、驾驭一切、至高无上的权威。

另外宗教信仰中的见佛、见神也是行跪拜之礼。“跪拜”、“跪行”、“跪



进”、“跪送”、“三跪九叩”“长跪不起”这类字眼常见于史书、小说、民间故事、舞台、壁画等载体上。北京颐和园里有一座舞台，舞台对面的廊下特别宽阔，是为大臣们陪慈禧太后看戏时“陪跪”设计的。我国的这种礼仪习俗，成为清代初年欧洲使臣前来“觐见”中国皇帝的一大难题。有的几经交涉未能达成协议而使“觐见”夭折。直到辛亥革命推翻了帝制，跪拜礼才得以废除。

西方社会也使用过跪礼。拜占廷帝国时期，皇帝要臣民下拜时吻他的脚，外国使臣觐见时，必须以前额触地。但中世纪的“文艺复兴”以后，跪礼便逐渐被废除，慢慢淡出了人们的日常生活，多在教堂礼拜时行用，就是见到皇帝，大抵屈一下膝或欠一下身子。虽然西方社会废除跪礼较早，但所有统治阶级总是把他们的礼节规定得烦琐不堪，其目的除为了神化他们自己，还有就是惟恐别人对他们有一丝一毫的不敬。如拿破仑本是一个资产阶级革命者，但革命成功登上皇帝宝座后，便立即恢复已被革命废除的宫廷礼节，并召回了贵族，按照旧的礼数建立他的朝廷。

纵观几千年的人类文明历史，礼仪礼节虽然长期被剥削阶级用来作统治工具，使“尊君”成为阶级社会中礼仪的核心。但长期的社会文明发展，礼仪礼貌形成了3个层次的内容。第一，是维护皇权的工具；第二，是士大夫们追求道德修养和文雅的仪风仪态的重要途径；第三，是人们相互尊重，平等、友好交往的重要方式，也是人们追求道德修养的重要表现。

以上3个层次的内容，第一层已成为人类文明历史的糟粕，应予抛弃。第二层也存在部分的糟粕，士大夫们为显示自己身处“上流社会”的尊贵，往往把某些礼仪礼节变成一种只适用少数人群，几乎一成不变、自我封闭的清规戒律，现代社会应予积极的扬弃。而第三层的内容则大部分应继承发展。

我国素有“礼仪之邦”的美誉，讲求礼仪礼貌是中华民族优良传统。先贤孔子曾说：“不学礼，无以应。不知礼，无以立。”礼是孔孟儒家学说的重要组成部分。孔子一生中所做的一件重要大事就是“克己复礼”。他对礼的理解，一看成是社会的人伦纲纪，二认为是重要的人生修养和应遵守的道德规范。要求人们“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。孟子把



“礼”作为他倡导的“仁”“义”“礼”“智”的四德之一，主张人与人之间交往要讲求“辞让”的礼节、风度与仪态。在我国春秋时期，贵族子弟必须研修的“六艺”即“礼、乐、射、御、书、数”中礼仪是放在第一位的。“六艺”还有一个含义是指当时儒家推崇和传授的六部经典即《礼》、《乐》、《诗》、《书》、《易》和《春秋》。

悠久的古代文明，还给我们留下了许多有关礼的典籍篇章，如《周礼》、《仪礼》、《礼记》、《论语》、《荀子》、《弟子规》等等。其中许多篇章名句至今仍闪耀着文明的光辉。如《礼记》中记载：“言语之美，穆穆皇皇。”即语言之美在于谦恭、和气、文雅。并主张人与人交往时应：“不失足于人，不失色于人，不失口于人”。即是说不要在行动上、态度上、语言上有失礼。《论语·雍也》篇中说道：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”即是说品格质朴但不注重礼节仪表，会显得粗野；反之虽注重礼节仪表却品格低下，则显得虚伪。只有礼节仪表与质朴的品格结合，才能成为一个有教养的正人君子。《荀子·劝学》中讲道：“礼恭而后可以言道之方，辞顺而后可以言道之理，色从而后可以言道之致。”即是说只有举止、言论、态度都谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。荀子还说：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”清代李子潜编写的《弟子规》详细规定了后生弟子对父母长辈在言谈举止方面的礼仪规范：“晨必盥，兼漱口；便溺回，辄净手。冠必正，纽必结；袜与履，须紧切。置冠服，有空位，勿乱顿，致污秽。衣贵洁，不贵华；不循分；下称家。”“步从容，立端正。”“缓揭帘，勿有声。”“将入门，问谁有；将上堂，声必扬；人问谁，对以名；吾与我，不分明。”“凡出言，信为信，诈与妄，奚可焉？”“刻薄语，污秽词，市井气，切戒之。”“凡道字，重且舒；勿急疾，勿模糊。”等等。并对儿童的行为礼节，如叉手、着衣、作揖、走路、视听等方面也都作了具体规定。虽然这些礼仪教育有拘泥于封建时代成分，但当中许多正确的内容还是值得我们继承、借鉴和发扬。

在悠久的历史文化的教育、熏陶影响下，自古至今我国流传着许多脍炙人口的礼仪故事。如“孔融让梨”、“蔺相如礼让廉颇”、“三顾茅庐”、“圯桥进履”、“举案齐眉”、“倒履相迎”、“程门立雪”、“张英让墙”等。