

全国高等职业教育示范专业规划教材

QUANGUO GAODENG ZHIYEJIAOYU SHIFAN ZHUANYE GUIHUAJIAOCAI

# 商务礼仪 实务

SHANGWU LIYI SHIWU

李爱卿 胡红玉 主编



电子课件、习题解答



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



全国高等职业教育示范专业规划教材

# 商务礼仪实务

主 编 李爱卿 胡红玉

副主编 王珍珍

参 编 张海燕 钱晓如 杨卫燕 刘 莎



机械工业出版社

本书根据高职院校人才培养定位以及商务人员的实际需要设置教材内容,系统地介绍了当代商务礼仪的基本知识和标准规范,帮助即将步入职场的毕业生以及在职人员提高个人职业修养水平,使他们能学礼仪、懂礼仪,轻松自如地在各种商务场合展示得体的职业形象和素养,促进事业的成功。

本书强调适用、实用的原则,在编写过程中注重形式的多样性。章节结构包括:名人名言、学习目标、素质目标、知识目标、技能目标、篇头案例、微型案例、小知识、章节知识概括总结、复习与思考题和技能培训,这些属于能力拓展栏目。在本书的结尾部分还安排了一次商务礼仪大赛的策划方案,作为课程实训的一个重要环节。

本书主要适用于高职高专工商管理类专业,如连锁经营管理、物流管理、国际贸易、文秘、电子商务、旅游管理等专业学生,同时也可供单位、企业作为培训的教材使用。

本书的编者均为长期从事商务礼仪方面的教学,并担任企业商务礼仪培训工作,有着丰富的实践经验,在教材的编写过程中,将丰富的企业培训经验融入到商务礼仪的理论阐述中,以期提高其理论联系实际的能力。

## 图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪实务/李爱卿,胡红玉主编. —北京:机械工业出版社,2009.9  
全国高等职业教育示范专业规划教材  
ISBN 978-7-111-28257-0

I. 商... II. ①李... ②胡... III. 商务—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第160607号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:孔文梅

责任编辑:张亮

责任印制:杨曦

北京富生印刷厂印刷

2009年9月第1版第1次印刷

184mm×260mm·13.75印张·337千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-28257-0

定价:24.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

本社服务热线电话:(010)68311609

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

投稿热线电话:(010)88379757

投稿邮箱:sbs@mail.machineinfo.gov.cn

封面无防伪标均为盗版

# 前言

在商业高度发达的今天，商务交往已成为维系社会发展的重要纽带，掌握基本的商务礼仪已成为现代人在社会上生存和发展不可或缺的基本技能。商务活动中恰当的礼仪既体现出对他人的尊重，又展示出个人的涵养、风度和魅力。不懂商务礼仪将处处碰壁，丧失机遇，损害人脉。越来越多的商界精英，以其敏锐的洞察力，捷足先登礼仪之堂。他们深谙商界礼仪中的玄机，洞悉对手的心理，在各种商务场合运用礼仪技巧可谓是得心应手，他们在公司内外，社会各界之间游刃有余。

伴随着高等教育改革的深入，在倡导全面素质教育的今天，礼仪教育成为素质教育中必不可少的内容。礼仪课程被很多大学列为必修课，并成为学生学习、交往、沟通、求职的向导，引领大学生们成长进步。

本书从商务礼仪的不同层次、不同方面、不同内容进行综合阐述和训练，力求实用，条理清晰，循序渐进，依据商务礼仪的使用场合和特点进行编排，便于学生从整体上把握礼仪的实务内容。同时在编写体例和形式上也进行了大胆的创新，每章设计了知识训练目标、技能培养目标、素质拓展目标、知识运用、思考与练习、技能实训等板块，便于学生强化对知识的理解和对技能的掌握，并通过大量的图片和典型案例，增强学生的感性认识，引发学生进一步的思考。

本书编写团队的老师均为教学骨干，长期从事商务礼仪方面的教学，并担任企业商务礼仪的培训工作，有着丰富的实战经验，在教材的编写过程中，将丰富的企业培训经验融入到商务礼仪的理论阐述中，以提高学生理论联系实际的能力。

本书分为九章，系统全面地对商务礼仪的相关内容展开了论述，包括礼仪概述、仪表礼仪、交往礼仪、办公礼仪、商务会议礼仪、仪式礼仪、宴请礼仪和部分国家的商务交往习惯等，最后一章为期末综合训练，这也是和以往教材相比其有特色的地方。其中第一、七章为张海燕编写，第二、三章为刘莎编写，第四章为胡红玉编写，第五章为李爱卿编写，第六章为杨卫燕编写，第八章为王珍珍编写，第九章为钱晓如编写。本书由李爱卿、胡红玉主审。

本书在编写过程中，参考了礼仪方面的有关书籍文献及相关资料，得到了许多同事和同行的大力相助；本书的出版，得到了机械工业出版社的大力支持，在此谨向有关作者和人员表示衷心的感谢。期待着大家在使用过程中提出宝贵意见！

为方便教学，本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可索取，请发送邮件至 [cmpgaozhi@sina.com](mailto:cmpgaozhi@sina.com)，咨询电话：010-88379375。

编者



# 目 录

## 前言

|                       |    |                         |     |
|-----------------------|----|-------------------------|-----|
| <b>第一章 礼仪概述</b> ..... | 1  | <b>第六节 商务旅行</b> .....   | 88  |
| 第一节 礼仪的含义 .....       | 2  | <b>第七节 商业文书礼仪</b> ..... | 93  |
| 第二节 礼仪的构成要素及分类.....   | 9  | 本章小结 .....              | 98  |
| 第三节 商务礼仪的作用.....      | 11 | 复习与思考 .....             | 99  |
| 第四节 礼仪修养的培养途径.....    | 13 | 技能与实训 .....             | 100 |
| 本章小结 .....            | 15 | <b>第五章 会务礼仪</b> .....   | 102 |
| 复习与思考 .....           | 15 | 第一节 商务洽谈会礼仪.....        | 103 |
| 技能与实训 .....           | 16 | 第二节 商务谈判.....           | 106 |
| <b>第二章 仪表礼仪</b> ..... | 17 | 第三节 新闻发布会礼仪.....        | 108 |
| 第一节 仪容 .....          | 19 | 第四节 展览会 .....           | 111 |
| 第二节 服饰 .....          | 27 | 第五节 商务年会.....           | 116 |
| 第三节 仪态 .....          | 37 | 本章小结 .....              | 121 |
| 本章小结 .....            | 41 | 复习与思考 .....             | 122 |
| 复习与思考 .....           | 41 | 技能与实训 .....             | 122 |
| 技能与实训 .....           | 41 | <b>第六章 仪式礼仪</b> .....   | 123 |
| <b>第三章 交往礼仪</b> ..... | 43 | 第一节 签约仪式礼仪.....         | 125 |
| 第一节 人际交往中的称呼.....     | 44 | 第二节 开幕仪式礼仪.....         | 129 |
| 第二节 动作问候的礼节.....      | 46 | 第三节 剪彩仪式礼仪.....         | 133 |
| 第三节 介绍礼节 .....        | 53 | 第四节 商务馈赠礼仪.....         | 136 |
| 第四节 交谈的礼节 .....       | 55 | 本章小结 .....              | 141 |
| 本章小结 .....            | 62 | 复习与思考 .....             | 141 |
| 复习与思考 .....           | 62 | 技能与实训 .....             | 141 |
| 技能与实训 .....           | 62 | <b>第七章 宴请礼仪</b> .....   | 142 |
| <b>第四章 办公礼仪</b> ..... | 63 | 第一节 宴请的类型.....          | 143 |
| 第一节 办公环境礼仪.....       | 64 | 第二节 宴请的筹备.....          | 150 |
| 第二节 办公室言行举止规范.....    | 66 | 第三节 中式宴会.....           | 158 |
| 第三节 办公电话礼仪.....       | 71 | 第四节 西式宴会.....           | 164 |
| 第四节 日常办公室接待礼仪.....    | 79 | 本章小结 .....              | 173 |
| 第五节 拜访礼仪 .....        | 86 | 复习与思考 .....             | 173 |
|                       |    | 技能与实训 .....             | 173 |

|                              |     |                         |     |
|------------------------------|-----|-------------------------|-----|
| <b>第八章 部分国家的商务交往习惯</b> ..... | 176 | 技能与实训 .....             | 201 |
| 第一节 亚洲主要国家商务礼仪 .....         | 177 | <b>第九章 综合礼仪训练</b> ..... | 202 |
| 第二节 北美洲主要国家商务礼仪 .....        | 185 | 大赛第一部分 商务礼仪知识竞赛 .....   | 202 |
| 第三节 欧洲主要国家商务礼仪 .....         | 189 | 大赛第二部分 商务礼仪情景表演赛 .....  | 207 |
| 第四节 其他国家的商务礼仪 .....          | 195 | <b>参考文献</b> .....       | 213 |
| 本章小结 .....                   | 201 |                         |     |
| 复习与思考 .....                  | 201 |                         |     |



## 第一章

# 礼仪概述

不学礼，无以立。

——孔子

礼者，人道之极也。

——荀子

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

### 学习目标

通过本章学习，你应该达到以下目标：

 **素质目标：**认识礼仪是人类进步的重要标志，是现代人应有的基本素质，更是成功开展商务活动的必备条件；增强自觉学习礼仪、遵循礼仪和弘扬礼仪文化的意识。

 **知识目标：**理解礼仪的含义，明确礼仪的分类及礼仪的特点，掌握礼仪的规律。

 **技能目标：**本章以理论知识为主，通过本章的学习为今后的理论与实践相结合打下基础。

### 篇头案例

有一次元世祖忽必烈召见众应试官员，其中有一位名叫胡石塘，此人生性粗心，不拘小节，帽子戴歪了也没有发现。元世祖忽必烈看见他，问道：“你有什么本事啊？说来我听听。”胡石塘回答说：“我有治国平天下的学识。”忽必烈听了哈哈大笑，“你连自己头上的帽子都戴不平，还能平天下吗？”于是，胡石塘没有被任用。

胡石塘因为帽子戴歪了，“不拘小节”而葬送了前程。你是怎样理解“小处不可随便”这个问题的？

中国素有“礼仪之邦”的美誉，中华民族礼仪文化的历史和中华民族的历史一样悠久。礼仪是中国古代文化的基础。知礼、懂礼、重礼是中华民族优良传统和美德。

讲究礼仪并非是个人的生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明的重要标志。对于社会来说，礼仪能改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质；对于个人来说，礼仪可以树立自尊，增强自重、自信、自爱，为人际交往铺平道路，有利于处理好各种人际关系。

## 第一节 礼仪的含义

### 一、礼仪的含义

#### 1. 礼的含义

“礼”的含义比较丰富，其跨度和差异也比较大。根据《辞海》中的解释，“礼”的含义主要有以下四个方面：

- (1) 本来的含义是敬神，后引申为表示敬意的统称。如敬礼、礼貌。
- (2) 为表示敬意或表示隆重而举行的仪式。如典礼、婚礼、丧礼。
- (3) 泛指奴隶社会、封建社会贵族的等级制以及社会生活中的社会准则和道德规范。
- (4) 指礼物。如送礼、礼品、礼单。

随着历史的发展，“礼”的内涵已经有了延伸和扩展，在许多场合它已成为“礼貌”、“礼节”、“礼宾”、“礼仪”等词汇的代名词。因此，礼是表示敬意的通称，它是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己的行为以示他人的准则。“礼”属于道德的范畴，是社会公德中极为重要的部分。道德是由社会经济基础决定的一种社会意识形态，是一个社会用以调整人与人之间以及人与社会之间关系的的行为规范的总和。礼渗透于人们的日常生活中，体现着人们的道德观念，决定着人们交往的准则，指导着人们的行动。在社会生活中，人人自觉以礼相待，互尊、互爱、互谅，这是社会文明进步的表现。

#### 2. 礼貌的含义

礼貌是人们在交往时表示相互敬重和友好的行为规范，它体现了时代的风尚与道德水准以及人们的文化层次和文明程度。它对人们交往时的基本要求是：诚恳、谦恭、和善和有分寸，待人“诚于中而形于外”。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，它主要通过礼貌语言和礼貌行为来表现对他人的谦虚和恭敬。在日常工作与生活中，礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上，表现在服务的规范、程序上，表现在对客人的态度上。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”、一句“祝您旅途愉快”，这些都是礼貌的具体表现。良好的教养和良好的道德品质是礼貌的基础。对于有教养的人们来说，礼貌犹如是出于自然的习惯。因此，我们应该自觉地培养和训练自己良好的礼貌习惯。

从道德、社会风尚方面来研究礼貌，可以将它分为三类：①各种公共场所最基本的行为准则；②各种个人交往中最基本的礼节；③个人生活中最基本的行为习惯。礼貌的主要内容包：遵守秩序、言必有信、敬老尊贤、待人和气、仪表端庄、讲究卫生。礼貌的内容既是社会公德的核心内容，也是商务职业道德的基本规范。



### 3. 礼节的含义

礼节是指人们在日常生活中,特别是社交场合中,相互表示尊敬、祝愿、问候、致意、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现形式,是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体体现。从形式上看,它具有严格的规范;从内容上看,它既反映着某种道德原则,又反映着对他人的尊重和友善。例如,在某人生日那天,他的亲戚、朋友、同事、同学对他说一句“生日快乐”,或给他送上生日贺卡,或送上一束鲜花,或送上一个生日蛋糕等,这是礼节;在宴会服务时,服务员送茶、斟酒、上菜、送毛巾等按照先宾客后主人、先女宾后男宾的程序进行,这也是礼节。

在国际交往中,交际礼节也是各式各样的。日常的见面礼节有鞠躬礼、点头致意礼、举手注目礼、握手礼、吻手礼和接吻礼等。虽然现代社会的交际礼节有从简或相通的趋势,但是各国人民的文化特征是客观存在的,各国、各地区、各民族有着不同的习惯。因此,我们平时应十分注意不同礼节的具体运用,在交往时必须注意尊重对方,以避免出现“失礼”的行为。

### 4. 礼仪的含义

礼仪是指在人际交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的完整的一套行为。

礼仪也可以从以下几个不同的角度进行解释:

(1) 从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养、素质,它体现了一个人对交往礼节的认知和应用。

(2) 从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范、标准做法或行为准则。

(3) 从交际的角度来看,礼仪是在人际交往中使用的一种艺术,也可以说是一种交际方式。

(4) 从民俗的角度来看,礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯,也可以说是在人际交往中约定俗成的待人尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

(5) 从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

(6) 从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,是人心灵美的必然外化。

### 5. 礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼貌、礼节、礼仪三者之间既有联系又有区别。礼貌侧重于强调个人的道德品质,礼节强调的是表达这种品质的惯用形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼,虽对他人尊敬友好却不知如何正确表达,因而在与人交往时往往会出现尴尬、紧张等情况;不讲礼貌只学些表面的礼节形式,就难免让人感到是在机械模仿、故作姿态,显得虚情假意。因此,礼貌礼节应当是相辅相成的,既要讲礼貌又要懂礼节,内在品质与外在形式应该相统一。而礼仪的内涵则更深更广,礼仪实际上是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成的。它并不像礼节一样只有一种做法,而是一个表示礼貌的完整、系统的过程。不过,从本质上讲,三者都要求待人尊敬、友好。

## 二、礼仪的起源与发展



### 小知识 1-1

#### “礼仪”的渊源

在西方,“礼仪”一词,最早见于法语的“Etiquette”,原意是法庭上的通行证。无论是在古代还是在现代,所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。古代的法国法庭不是当庭宣读这些纪律,而是将其印在或写在一张长方形的“Etiquette”(通行证)上,发给进入法庭的每一个人,作为其进入法庭后必须遵守的规矩和行为准则。在社会交往中,人们也必须遵守一定的规矩和准则,才能显示出人类区别于动物的特有风范,才能保证文明社会得以正常维系和发展。于是,当“Etiquette”一词进入英文后,就有了“礼仪”的含义,意即“人际交往的通行证”。

现代礼仪源于礼,而礼的产生则可以追溯到远古时代。一方面,礼起源于原始的宗教祭祀活动,是由人类对大自然的认知过少而产生的崇拜引致;另一方面,礼起源于人类协调矛盾冲突的需要,因为人与人之间的交往需要借助一定的方式来传达善意,于是礼便因此产生和发展起来。

礼的宗教起源源于自然界。远古时代,人类处于蒙昧状态,对自然界和自身所发生的一些现象无法作出合理解释。因此,便把它们看作是大自然的恩赐或惩罚,是神灵的意志,认为是超自然的力量在主宰这一切。比如他们面对干旱,面对草木的枯死,便生出对雨神的祈求心理,并且采取了自认为是有效的虔诚的祈雨活动,进而顶礼膜拜,进行祭祀,因此创造出了各种方式和程序。我们把这一时期的礼仪称作中国礼仪的萌芽。萌芽期的礼仪主要体现在对崇拜对象的祭祀活动中,其中包括自然崇拜、动植物崇拜、图腾崇拜、灵物崇拜等。虽然从原始社会到阶级社会的早期,礼仪还很零碎、盲目,并没有形成一整套完整的体系,但它却为后来成套礼仪的形成奠定了基础。



### 小知识 1-2

#### 《东皇太一》中的祭神礼仪

屈原的《东皇太一》对祭神礼仪作了详细的记载:

吉日兮辰良,穆将愉兮上皇。  
抚长剑兮玉珥,璆锵鸣兮琳琅。  
瑶席兮玉瑱,盍将把兮琼芳。  
蕙肴蒸兮兰藉,奠桂酒兮椒浆。  
扬枹兮拊鼓。  
疏缓节兮安歌,陈竽瑟兮浩倡。  
灵偃蹇兮姣服,芳菲菲兮满堂。  
五音纷兮繁会,君欣欣兮乐康。

## 【译文】

吉日啊是好时光，恭恭敬敬祭东皇。  
手按着镶玉的剑柄，满身环佩响丁当。  
精美的席子啊，玉石压在四方，摆设的鲜花啊，那么芬芳。  
蕙草包着的祭肉啊，用兰叶垫底，  
还献上桂酒椒汤。扬起鼓槌，敲起鼓，  
节奏那么舒缓，歌声那么安详，和着竽瑟的伴奏，人们放声歌唱。  
巫女啊姿态袅娜，穿着华美的服装，香气浓郁弥满了祭堂。  
音乐悠扬，交织成动人的乐章，神君欢喜啊又健康！

另外，在维持“人伦秩序”和防止部落冲突的过程中也产生了礼。人的自然力量不如牛马等动物，但人类却能以群体的力量战胜牛马等动物及部分其他的自然力量。同时，人类的社会群体性又使得人与人之间相互依赖、相互制约。在群体生活中“男女有别、老少有异”。以狩猎为主的人类祖先在打猎时，相互间必须保持适当的距离。当不同部落里的人相遇时，如果双方都怀着善意，便各自伸出手掌，掌心向前，向对方表示自己手中没有石头或其他武器，走近之后，相互摸摸右手，以示友好。这一源于安全需要的动作沿袭下来，便成为今天人们常用的用来表示友好的握手礼。另外，在解决人们的矛盾和部落冲突时，常常因“止欲制乱”而制定礼。

人类进入文明社会以后，礼仪的内容得到不断的完善和充实。西周时便形成了一整套系统的礼仪专著“三礼”，即《周礼》、《仪礼》、《礼记》。这三部书可以说是我国最早的“礼仪学”专著。在周代，按《礼记》记载，仅大礼就有 300 种，而小礼达 3000 种，“三礼”使周代的礼仪形成一套十分完备的系统。周代礼仪大体分为五类，即吉、凶、军、宾、嘉五礼。

“吉礼”，就是祭祀之礼，是对天神、宗庙、人鬼等的祭祀典礼。在五礼中“吉礼”发展得最为全面、系统，古人认为天地、宗庙关系到国家命运之兴盛、宗庙之延续，所以将其排在“五礼”之首。“凶礼”，指丧葬灾变之礼。“军礼”，是指与军事有密切关系的礼仪制度。“宾礼”，主要指周天子与诸侯之间应遵守的礼仪。“嘉礼”，是喜庆欢会活动中的礼仪，主要内容有：饮食之礼、婚冠之礼、宾射之礼、飨宴之礼、庆贺之礼。上述“五礼”是周代礼仪制度的大致情况，以后各代又根据各自的情况作了增减修订。但从周代开始，“各就其位，各安本分，分贵贱长幼，立君臣父子关系”的礼仪规范由于统治阶级统治的需要而得到了发展和完善。

在我国长达 2000 多年的封建社会历史里，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，那就是礼仪被当作一种维护封建社会等级秩序的工具，一直被统治阶级所利用。这一时期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，它逐渐演变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。

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”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，而那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时吸纳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。

新中国成立以后，逐渐确立起以平等相处、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,随着中国与世界各国的交往日趋频繁,西方一些现代的礼仪、礼节陆续传入我国,同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,礼仪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、礼仪培训日趋红火。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、礼仪的特征

礼仪是社会交往过程中人们的行为准则,人们以此来规范和约束自己的行为,协调人与人之间相互关系。与其他行为准则相比,礼仪具有以下特征:

#### 1. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。中华民族修礼、崇礼、习礼的传统美德以及“礼仪之邦”几千年的文明史,深深地融入现代礼仪之中,约束和规范着现代人的行为。礼仪将人们在长期生活及交往中的习惯、准则固定并传承下来,有着广泛的社会文化基础,礼仪的这种传承性是根深蒂固的。在社会生活中,礼仪是人们约定俗成的行为规范,无需刻意传播,它是在人们相互交往中传播、继承、相沿成习并积淀下来的。在这个过程中,传统礼仪的那些烦琐、保守的内容不断被摒弃,只有那些体现了人类的精神文明和社会进步,代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪,才能得以世代相传,并被不断完善和发扬。

#### 2. 共同性

礼仪是在人类共同生活的基础上形成的,是同一社会中,全体成员协调相互关系的行为规范。礼仪随着社会生产、生存环境和生活形态的变化而不断充实完善,逐渐成为社会各阶层共同遵守的行为准则。礼仪的内容大都以约定俗成的民俗习惯、特定文化为依据,集中地反映了一定时间、空间范围内人们共同的文化心理和生活习惯,从而带有明显的共同性。礼仪又被应用于人们的社会交往之中,其范围和准则必须得到广泛的认可才能在相当的范围内得到共同遵守,这也决定了礼仪具有共同性的特点。由于交往范围不断扩大,原先由于地域和文化交流限制所造成的礼仪规范的差异逐渐被打破,许多礼仪形式被越来越多的人接受和认可,礼仪的共同性特点将会日趋明显。

#### 3. 差异性

礼仪作为一种约定俗成的行为规范,其运用要受到时间、地点和环境的约束,同一事件会因时间、地点或对象的变化而有不同的礼仪要求。这就是礼仪的差异性特点。不同的文化背景,产生不同的礼仪文化。不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。不同的民族,其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。比如同是见面礼,问候致意的形式就大不一样。有脱帽点头致意的,有拥抱的,有双手合十的,有手抚胸口的,有碰鼻的,更多的还是握手致意。礼仪的差异性还表现为个性差异,每个人因其地位、性格、职业等因素的不同,会表现出不同的形式和特点。礼仪的差异性还表现在其时代变异性,它随着社会的进步而不断发展、丰富和完善。礼仪总是体现着时代要求和时代精神,因而会随着时代的发展而产生差异。世界各国都很重视礼仪改革,现代礼仪发展变化的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁和实用。

#### 4. 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。它不是纸上谈兵、空洞无物、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪的原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”、“言之有礼”。若礼仪易记易行，则易被人们广泛地运用于交际实践并得到广大公众的认可。而且反过来，又能够进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作作为第一要旨。

#### 5. 发展性

礼仪文化不是一成不变的，而是随着社会的进步不断发展。一方面，礼仪文化随着时代的不断进步而时刻地发生着变化；另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸多因素互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪向符合国际惯例的方向发展，礼仪规范更加国际化，形成了一整套既富有我国自己的传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范。这种礼仪文化的培养和形成有助于我国走向世界，更好地与国际接轨。

### 四、礼仪的原则

在日常生活之中，学习和应用礼仪有必要掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律，这些礼仪规律就是礼仪的原则。

#### 1. 遵守的原则

在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸于个人社交实践。任何人，不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守礼仪和应用礼仪的义务。否则，就会受到公众的指责，交际就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用、推广。

#### 2. 真诚的原则

真诚就是在交往中要做到表里如一、诚心诚意、言行一致，不搞隐瞒和欺诈。只有如此，在运用礼仪时所表达出的对交往对象的尊敬和友好，才会更好的被对方所理解、所接受。

#### 3. 尊重的原则

礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体表现。人际交往中的傲慢行为和轻蔑他人的态度，都会被视为缺乏礼貌或没有教养的表现。尊重他人是赢得他人尊重的前提。只有相互尊重，人与人之间的关系才会融洽和谐。

#### 4. 宽容的原则

宽容就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地的为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容这一道德原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。在人际纷争问题上应保持豁达大度的品格和态度。从事商务活动，也要宽以待人。在商务活动中，处于各自的立场和利益，难免会出现冲突和误解。遵循宽容原则，要善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理各种关系与纷争，才能争取到更长远的利益。



### 5. 自律的原则

自律就是为了将自己的行为纳入规矩,时时用道德信念和行为修养准则支配自己的言行,而无需他人的提示或监督。

礼仪要求每个个体都要首先约束、管理好自己的行为和语言,使自己的行为、语言与共同遵守的礼仪原则保持一致,要自己约束自己,自己控制自己。在交往中,根据环境的要求,掌握好标准,掌握好度,把自己的言行控制在礼仪规范所要求的范围中,做到既合乎常理、恰如其分,又言行得当、举止得体,不失礼仪。例如,人们在进行商务洽谈时,常常会刻意搭配服装,注意姿态语言,讲究礼节等,这实际上是对自己的一些行为进行了约束。

### 6. 平等的原则

平等的原则是指在交往中,要以礼待人,有来有往。既不能盛气凌人,也不能卑躬屈膝。要在与人交往的过程中体现平等的原则就要做到对任何交往对象一视同仁,给予同等程度的礼遇。不能因为他们的年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、穿着、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同的待遇。

### 7. 从俗的原则

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“十里不同风,百里不同俗”的局面。不能唯我独尊,认为只有自己才是最正确的,简单否定他人不同于己的做法。必要之时,必须入乡随俗,与绝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、否定他人的习惯做法。遵守从俗的原则,会使你对礼仪的应用更加得心应手,更加有助于人际交往的成功。

### 8. 适度的原则

适度的原则指交往应把握礼仪分寸,根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪。这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如做的过了头,或者做的不到位,都不能表达自己的敬人之意。



### 微型案例 1-1

有人问某公司经理:“为什么要录用一个没有任何人推荐的小伙子?”经理说道:“他带来了许多介绍信。他神态清爽,服饰整洁;在门口蹭掉了脚下带的土;进门后随手轻轻地关上了门;当他看见残疾人时主动让座;进了办公室,其他的人都从我故意放在地板上的那本书上迈了过去,而他却很自然的俯身捡起并放在桌上;他回答问题简洁明了,干脆果断。这些难道不是最好的介绍信吗?”

#### 分析提示:

1. 经理话中的“介绍信”指的是什么?
2. 这些“介绍信”介绍了小伙子哪些优点?
3. 小伙子在应聘中遵守了哪些礼仪规范?



## 第二节 礼仪的构成要素及分类

### 一、礼仪的构成要素

礼仪作为指导、协调人际关系的行为方式和活动形式,涉及社会生活的各个方面。如见面礼、日常礼节、场所礼仪、庆祝礼仪、推销礼仪等。然而不论具体的礼仪多么繁杂,也不论它们之间如何千差万别,它们的构成要素是基本相同的。

礼仪的构成要素包括以下四个方面:

#### (一) 礼仪的主体

礼仪的主体是指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。没有主体的礼仪行为和礼仪活动是不存在的,因为任何礼仪都必须由人进行操作和实施。

礼仪的主体既可以是个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人。例如,餐厅服务人员面带微笑,使用礼貌服务用语,以良好的姿态接待宾客,这个服务员就是礼仪行为的主体。当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常是组织。但礼仪行为或礼仪活动不可能靠组织自身来完成,必须由具体的人进行操作和实施,或者说由具体的人代表组织进行操作和实施,这里的具体的人就是礼仪主体的代表者。礼仪主体在选代表时应考虑两个问题:一是代表者能真正代表礼仪的主体,不但具备资格而且具备能力,能较好地完成代表礼仪主体操作和实施具体礼仪的特定任务;二是代表者必须能够被礼仪客体所认可、接受、欢迎,能巩固并发展礼仪对象与礼仪主体的良好关系。

#### (二) 礼仪的客体

礼仪的客体,又叫礼仪的对象,它指的是礼仪活动的指向者或承受者。例如一个学生在路上遇到老师时向老师行礼,老师就是学生礼仪的对象,是礼仪的客体;当国歌响起、五星红旗冉冉升起时,人们肃立并行注目礼、唱国歌,我们伟大的祖国和五星红旗就是人们礼仪的对象,是礼仪的客体。礼仪的客体可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是有形的,也可以是无形的。没有礼仪客体,礼仪也就失去了对象,就不能成为礼仪。

礼仪主体与礼仪客体之间不是一成不变的,在一定条件下它们之间是可以互相转化的。例如,服务人员以热情礼貌的语言接待宾客,服务人员是礼仪的主体,宾客是礼仪的客体,如果宾客也用礼貌用语回应服务人员,则服务员就是礼仪的客体了。

#### (三) 礼仪的媒体

任何礼仪活动和礼仪行为,都必须依托一定的媒介,这个媒介就叫做礼仪的媒体。礼仪媒体的类型多种多样:人体礼仪媒体,如人际交往中的手势、身体姿势、面部表情等;物体礼仪媒体,如名片、请柬、鲜花等;事体礼仪媒体,如开业庆典、周年纪念、签字仪式等。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。

在具体操作礼仪时，这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。因此，实际的礼仪行为和活动过程，常常呈现出丰富多彩、千姿百态的形式。

#### （四）礼仪的环境

任何礼仪行为和活动，都是在特定的时间和空间下进行的，实施礼仪行为和礼仪活动的特定时空条件，即为礼仪的环境。礼仪环境的内容十分复杂，大体上可以分为自然环境和社会环境两个方面。礼仪的环境，经常制约着礼仪的实施。它不仅决定着实施何种礼仪，而且决定着礼仪的具体实施方法。《礼记·曲礼上》中有这样一句话：“礼从宜，使从俗”。意思是说，行礼要从实际出发，出使在外要遵循当地的习俗。这里所涉及的“宜”和“俗”，实质上就是礼仪环境的问题，是礼仪环境对礼仪的制约问题。礼仪环境对礼仪的制约作用，一般体现在两个基本方面：一是实施何种礼仪要由礼仪环境决定，如夫妻两人在同一单位工作，丈夫是领导，妻子是普通员工，在单位里，他们要按照领导与下属的关系来规范他们的言行。而回到家里后，礼仪环境就决定了他们之间应行夫妻礼仪，不再行上下级的礼仪。二是具体礼仪如何实施也要由礼仪环境决定。礼仪类型确定后，就要根据礼仪环境对实施礼仪的规模大小、程序高低等作通盘考虑和妥善处理。



#### 微型案例 1-2

1998年8月8日，是北方某市新建云海大酒店隆重开业的日子。

这一天，酒店上空彩球高悬，四周彩旗飘扬，身着鲜艳旗袍的礼仪小姐站立在店门两侧，她们的身后摆放着整齐的鲜花、花篮，所有员工服饰一新，面目清洁，精神焕发，整个酒店沉浸在喜庆的气氛中。

开业典礼在店前广场举行。

上午11时许，应邀前来参加庆典的有关领导、各界友人、新闻记者陆续到齐。正在举行剪彩之际，天空突然下起了倾盆大雨，典礼只好移至厅内，一时间，大厅内聚满了参加庆典的人员和避雨的行人。典礼仪式在音乐和雨声中隆重举行，整个厅内灯光齐亮，使得庆典别具一番特色。

典礼完毕，雨仍在下着，厅内避雨的行人，短时间内根本无法离去，许多人焦急地盯着厅外。于是，酒店经理当众宣布：“今天能聚集到我们酒店的都是我们的嘉宾，这是天意，希望大家能同本店共享今天的喜庆，我代表酒店真诚邀请诸位到餐厅共进午餐，当然一切全部免费。”霎时间，大厅内响起雷鸣般的掌声。

虽然，酒店开业额外多花了一笔午餐费，但酒店的名字在新闻媒体及众多顾客的渲染下却迅速传播开来，接下来酒店的生意格外红火。

（资料来源：杨眉：《现代商务礼仪》。大连：东北财经大学出版社，2000。）

#### 分析提示：

开业典礼是企业大喜的日子。气氛热烈而又隆重的庆祝仪式既表明企业对此项活动重视、严谨的态度，又可扩大企业的社会影响，提高企业的知名度和美誉度。作为礼仪主体的代表，该酒店的经理借开业典礼之际请进避雨的行人，共享开业的喜庆，成功地运用了商务礼仪，

借此树立企业形象，收到了意想不到的效果。

## 二、礼仪的分类

礼仪，根据其适用对象、适用范围的不同，大致上可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大类。

### 1. 政务礼仪

政务礼仪是国家公务员在行使国家权力和管理职能时所必须遵循的礼仪规范。

### 2. 商务礼仪

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪是一种行为准则，约束着我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是体现人与人之间的相互尊重。因此，我们学习商务礼仪显得尤为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，即商务礼仪是对人们在商务活动中的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

### 3. 服务礼仪

服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范。主要适用于服务行业的从业人员、经营管理人员、商界人士、职场人士、企业白领等从事服务工作的人士。

### 4. 社交礼仪

社交礼仪是指人们在人际交往过程中所应具备的基本素质和交际能力等。社交礼仪在当今社会人际交往中发挥的作用愈加重要。

### 5. 涉外礼仪

涉外礼仪是指在长期的国际往来中逐步形成的外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例和约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。

在上述礼仪的五个主要分支中，政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪，主要是按照行业划分的，并且是人们在工作岗位上所应遵守的，故可称之为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、涉外礼仪的划分，则主要是以交往范围为依据，所以二者又可以称为交往礼仪。

## 第三节 商务礼仪的作用

### 一、商务礼仪的概念

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。

商务礼仪的内容主要包括商务人员如何树立个人形象及商务活动中如何热情地接待客户、如何融洽地进行商务谈判、如何成功地宣传自己的商品、如何进行各种商务仪式、如何妥善地解决商务纠纷等。

### 二、商务礼仪的作用

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。在商务交往中，人们相互影响、相互合作，如果

