

全国高等职业教育规划教材·市场营销专业

现代商务礼仪

(第2版)

◆ 刘国柱 王振林 主编 黎云东 金 焕 副主编



本系列教材特点:

- 工学结合——教材体系突出教学过程的实践性、开放性和职业性, 强化职业能力培养
- 校企联手——教材内容兼顾职业资格考证, 提升岗位竞争能力
- 案例贴切——教材案例贴近实际, 缩短学生校内学习与实际工作的距离
- 资源丰富——教材配有电子教案、参考答案等教学资源, 免费下载, 方便教学
- 作者优秀——来自一线的“双师型”骨干教师, 倾力打造实用型精品教材



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

全国高等职业教育规划教材·市场营销专业

现代商务礼仪

(第2版)

刘国柱 王振林 主 编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书根据教育部《高职高专教育市场营销专业培养方案》与现代社会工作和生活的实际需要编写,吸收了现代商务礼仪最新的理论和实践研究成果,从商务礼仪的不同角度、不同层面对商务礼仪的不同内容进行了综合阐述和训练。

本书的主要内容包括:商务礼仪的基本原理;日常生活礼仪;办公事务礼仪;行业礼仪;营销礼仪;宴请礼仪;外事活动礼仪;求职上岗礼仪等。

本书可作为高职高专院校市场营销专业和其他财经类专业的教学用书,也可作为企业营销与管理人员的培训教材或自学用书。

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。

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪/刘国柱,王振林主编. —2版. —北京:电子工业出版社,2009.6
全国高等职业教育规划教材. 市场营销专业
ISBN 978-7-121-08695-3

I. 现… II. ①刘…②王… 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062687号

策划编辑:王沈平

责任编辑:王凌燕

印 刷:北京市顺义兴华印刷厂

装 订:三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:12.75 字数:326.4千字

印 次:2009年6月第1次印刷

印 数:4000册 定价:22.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

出版

全国高等职业教育

“市场营销专业”与“经济管理基础课”规划教材

编 审 委 员 会

主 任 胡德华

副主任 张智清 钟立群 于翠华 阮红伟

委 员 陈文汉 代海涛 冯丽华 符莎莉 李辉作

刘国柱 尚徐光 宋冀东 王培才 薛辛光

叶 萍 臧良运 张启杰 张庆江

出版说明

高等职业教育是我国高等教育和职业教育的重要组成部分,在我国现代化建设中具有重要的战略地位。近年来,我国高等职业教育迅速发展,为社会培养了大批高等应用型专门人才,满足了社会和经济发展的需要。

为了适应我国职业教育改革的要求,满足高等职业院校对新型教材的需要,电子工业出版社于2005年8月出版了高等职业教育“市场营销专业”主干教材14种。由于这套教材的主编多是所在院校的领导和业务骨干,其中不乏国家级和省、市级科研或教研项目的负责人和参与者,全国性或地区性专业学会会员以及既有丰富教学经验又有丰富实践经验的“双师型”教师,且全部教材均配备了方便教学的教学资源,因此这套教材一经推出,就受到了相关院校教师和学生的欢迎,其中6种教材被评为“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”。

为了贯彻和落实教育部16号文件精神,反映近年来我国高等职业教育改革的成果和经验,电子工业出版社于2007年7月在齐齐哈尔市召开了“全国高等职业教育市场营销专业规划教材”暨“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”修订编写研讨会,明确要求以教育部16号文件精神要求为切入点,以服务为宗旨,以就业为导向,以提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力为目标,对第1版教材进行全面修订,充实资格认证、案例教学和技能训练等方面的内容。与第1版教材相比,修订后的第2版教材具有以下特点。

(1)教材内容和体系力图体现教育部16号文件“工学结合”精神,突出教学过程的实践性、开放性和职业性,强化对高职学生职业能力的培养。

(2)教材内容兼顾学历课程与职业资格应试要求,融“教、学、做”为一体,以“工学交替”、“任务驱动”、“项目导向”的形式,按岗位工作流程和需要进行编写,以便有职业资格证书专业的毕业生在毕业时顺利取得“双证书”。

(3)教材中适当引用与教材内容贴切的实际案例,通过案例教学和实训操作,缩短学生校内学习与实际工作的距离,提升高职学生的岗位竞争能力。

(4)教材配有丰富的教学资源,为高职师生的教和学提供方便和帮助。教学资源主要包括教学所必需的电子教案、课程教学建议和习题参考答案等。利用教学资源,可为课程教学安排提出指导性意见,减轻教师的备课负担,解决教师在组织教学资料方面遇到的困难;精美、形象的电子教案也有利于学生更好地理解教材内容,提高学生的学习兴趣。

我们相信,修订教材的出版对于高等职业教育的改革与发展以及高等职业专业人才的培养将起到积极的推动作用。对于教材中所存在的不尽如人意之处,将通过今后的教学实践不断修订、完善和充实,以便我们更好地服务于高等职业教育事业。

电子工业出版社 高等职业教育分社

2008年6月

前 言

随着人们社会交往的日益频繁,越来越多的人意识到礼仪的重要性,不论是企业还是个人都掀起了学习礼仪的热潮,特别是随着中国向国际化迈进步伐的加快,不论是对于企业还是个人而言,规范的礼仪都将是顺应时代进步、提高自身竞争力的前提。讲求和注重礼仪不仅体现在它的文化价值、社会价值上,而且越来越多地体现在它的经济价值上。学习、运用现代商务礼仪在业务往来中树立良好的形象,在纷杂的环境下更好地处理人际关系,已成为提高企业的竞争力和个人良好素质的基本要求,更是建立人与人之间相互尊重、信任、宽容、友善的良好合作关系的重要手段。

本书的编写是根据高等职业教育市场营销专业教学与现代社会工作和生活的实际需要,有针对性地选取素材,全面系统地阐述了现代商务礼仪的基本理论、基本知识和应用技巧。本书的主要内容包括:商务礼仪的基本原理;个人形象礼仪,如仪容、举止风度礼仪、表情礼仪、商务场合着装礼仪、交谈礼仪等;日常生活礼仪,如见面礼仪、馈赠礼仪、就餐礼仪、各种聚会礼仪等;办公事务礼仪,如打电话礼仪、接待礼仪、会议礼仪、商务礼仪、商务文书礼仪等;行业礼仪,如公司礼仪、商店礼仪、服务业礼仪等;营销礼仪,如商品推销礼仪;外事活动礼仪,如外交礼仪、国旗国徽国歌礼仪;求职上岗礼仪等。所述内容力求准确、实用,具有时效性和可操作性。

参加本书编写的人员有(以章次顺序排列):黑龙江商业职业学院刘国柱(第1、3、8章)、黑龙江农垦职业学院王振林(第2、9、10章)、牡丹江大学黎云东(第5、6章)、黑龙江商业职业学院金焕(第4、7、11章)、黑龙江商业职业学院王振国(第12章)。刘国柱、王振林担任本书主编,阎实担任本书主审。在编写过程中,我们参考了许多礼仪方面的书籍、文章及网络刊物的相关资料,在此谨向有关作者表示衷心的感谢。

由于时间仓促,编者水平有限,书中难免有所疏漏,敬请专家和读者不吝赐教,以便日趋完善。

薛辛光
2009年1月

目 录

第1章 礼仪概述	(1)
1.1 礼仪的起源与发展	(1)
1.1.1 中国礼仪的起源与发展	(1)
1.1.2 西方礼仪文化的演变	(4)
1.2 商务礼仪的含义与特征	(5)
1.2.1 礼仪的含义	(5)
1.2.2 礼仪的特征	(6)
1.2.3 商务礼仪的含义	(8)
1.3 商务礼仪的功能和作用	(8)
1.3.1 商务礼仪的功能	(8)
1.3.2 商务礼仪的作用	(9)
本章小结	(9)
思考与练习	(10)
第2章 服饰礼仪	(11)
2.1 服饰概述	(11)
2.1.1 服饰的作用	(11)
2.1.2 着装的原则	(13)
2.2 着装的礼仪规范	(15)
2.2.1 男士西服着装规范	(15)
2.2.2 女士套裙着装规范	(20)
2.3 着装的技巧	(22)
2.3.1 服饰的色彩	(22)
2.3.2 礼服的分类	(23)
2.4 佩饰的礼仪	(25)
2.4.1 佩饰的礼仪规范	(25)
2.4.2 佩饰的技巧	(26)
本章小结	(27)
思考与练习	(28)
第3章 仪表礼仪	(29)
3.1 仪容礼仪	(29)
3.1.1 对仪容美的认识	(29)
3.1.2 护肤常识	(30)
3.1.3 美容化妆的基本要求	(31)
3.1.4 化妆的基本程序	(32)
3.1.5 美发	(33)

3.2 仪态礼仪	(34)
3.2.1 站姿	(34)
3.2.2 坐姿	(35)
3.2.3 走姿	(36)
3.2.4 手势	(37)
3.2.5 表情	(37)
本章小结	(40)
思考与练习	(40)
第4章 交往礼仪	(41)
4.1 日常礼节	(41)
4.1.1 握手礼	(41)
4.1.2 介绍	(44)
4.1.3 使用名片	(47)
4.1.4 电话礼仪	(48)
4.1.5 致意	(52)
4.1.6 告辞	(53)
4.1.7 其他礼节	(53)
4.2 拜访的礼仪	(55)
4.2.1 拜访的礼节	(55)
4.2.2 拜访的注意事项	(55)
4.3 接待的礼仪	(57)
4.3.1 家庭接待	(57)
4.3.2 办公室接待	(59)
本章小结	(61)
思考与练习	(61)
第5章 语言礼仪	(62)
5.1 交谈的礼仪	(62)
5.1.1 交谈的基本要求	(62)
5.1.2 交谈的方法	(64)
5.1.3 交谈的主题	(64)
5.2 称谓礼仪	(66)
5.2.1 工作中的称谓	(66)
5.2.2 生活中的称谓	(67)
5.2.3 外交中的称谓	(70)
5.3 商务谈判的语言艺术	(71)
5.3.1 商务谈判的语言表达	(71)
5.3.2 商务谈判语言的运用条件	(73)
5.3.3 商务谈判语言表达的技巧	(75)
5.3.4 商务谈判中的行为语言	(77)

本章小结	(82)
思考与练习	(82)
第6章 馈赠礼仪	(83)
6.1 馈赠原则	(83)
6.1.1 馈赠礼品的目的	(84)
6.1.2 馈赠礼品的原则	(84)
6.2 赠礼与受礼的礼仪	(86)
6.2.1 赠礼礼仪	(86)
6.2.2 赠花礼仪	(87)
6.2.3 送礼的避讳	(89)
6.2.4 受礼礼仪	(90)
6.2.5 礼品的选择	(90)
6.3 国际交往中的馈赠常识	(90)
6.3.1 亚洲国家的馈赠	(91)
6.3.2 西方国家的馈赠	(91)
6.3.3 国际交往中馈赠举例	(91)
本章小结	(93)
思考与练习	(93)
第7章 求职礼仪	(95)
7.1 面试前的心理准备	(95)
7.1.1 求职简历	(95)
7.1.2 简历范文	(96)
7.2 面试服饰礼仪	(98)
7.2.1 男士	(98)
7.2.2 女士	(98)
7.3 面试进行阶段需要注意的礼仪	(99)
7.4 面试的后续阶段	(101)
本章小结	(101)
思考与练习	(101)
第8章 营销礼仪	(103)
8.1 营销人员职业修养	(103)
8.1.1 思想道德素质	(103)
8.1.2 业务素质修养	(104)
8.2 商品推销礼仪	(105)
8.2.1 推销人员的应有素质	(105)
8.2.2 外出登门推销礼仪	(106)
8.2.3 公司来客推销礼仪	(107)
本章小结	(108)
思考与练习	(108)

第9章 行业礼仪	(109)
9.1 公司礼仪	(109)
9.1.1 公司概述	(109)
9.1.2 公司礼仪	(109)
9.2 商店礼仪	(113)
9.2.1 商店服务礼仪基本原则	(113)
9.2.2 营业员礼仪规范	(113)
9.2.3 柜台服务礼仪规范	(114)
9.2.4 自选商场的服务礼仪	(115)
9.2.5 售后服务礼仪	(115)
9.2.6 电子商务礼仪	(116)
9.3 旅游服务业礼仪	(116)
9.3.1 旅行社服务礼仪	(117)
9.3.2 酒店礼仪	(119)
9.4 学校医院礼仪	(121)
9.4.1 学校礼仪	(121)
9.4.2 医院礼仪	(125)
本章小结	(127)
思考与练习	(127)
第10章 宴请礼仪	(129)
10.1 设宴礼仪	(129)
10.1.1 宴请的形式	(129)
10.1.2 宴请的准备	(130)
10.1.3 宴请的程序及礼仪	(134)
10.2 赴宴礼仪	(136)
10.2.1 赴宴前的准备	(136)
10.2.2 赴宴过程的礼仪	(137)
10.3 就餐礼仪	(139)
10.3.1 就餐的一般要求	(139)
10.3.2 中餐就餐礼仪	(140)
10.3.3 西餐就餐礼仪	(142)
10.4 饮用礼仪	(146)
10.4.1 饮茶礼仪	(146)
10.4.2 咖啡的饮用礼仪	(147)
10.5 中外饮食习俗	(147)
10.5.1 中国饮食习俗	(148)
10.5.2 国外饮食习俗	(149)
本章小结	(152)
思考与练习	(152)

第 11 章 商务礼仪	(154)
11.1 业务礼仪	(154)
11.1.1 公司写字间礼仪	(154)
11.1.2 业务洽谈礼仪	(156)
11.1.3 商务文书礼仪	(158)
11.2 仪式礼仪	(166)
11.2.1 开业仪式	(166)
11.2.2 剪彩仪式	(169)
11.2.3 签字仪式	(171)
11.3 中外商务习俗	(173)
11.3.1 商务习俗的形成	(173)
11.3.2 不同国家或地区的商务习俗	(174)
本章小结	(178)
思考与练习	(178)
第 12 章 涉外礼仪	(179)
12.1 外事迎送	(179)
12.1.1 迎送规格	(179)
12.1.2 迎宾礼仪	(180)
12.1.3 迎送中的具体事务	(180)
12.2 会见与会谈中的礼仪	(181)
12.2.1 会见与会谈的准备	(181)
12.2.2 场所的布置及座席安排	(182)
12.2.3 会见与会谈的具体礼仪	(184)
12.3 宴会、舞会及参观游览	(184)
12.3.1 外事宴请	(184)
12.3.2 涉外舞会	(186)
12.3.3 外宾参观游览	(187)
12.4 礼宾次序与国旗的悬挂	(188)
12.4.1 礼宾次序	(188)
12.4.2 国旗的悬挂	(189)
本章小结	(191)
思考与练习	(191)
参考文献	(192)

第1章 礼仪概述

【学习目标】

- 了解礼仪的起源与发展
- 明确礼仪的含义与特征
- 了解礼仪的功能与作用

1.1 礼仪的起源与发展

自古以来,礼仪都是一个国家、一个民族文明程度的重要标志,是衡量社会公众教养和道德水准的尺度。礼仪是人类文明的产物,是随着社会的进步而逐渐形成的。中华民族富有优良的文明礼貌传统,素有“礼仪之邦”的美称,几千年来,形成了一整套完善的礼仪,为人类的文明作出了卓越的贡献。如今我国已进入市场经济,社会经济各个领域正逐步与世界接轨,人际交往日益频繁,人们已经把讲究礼仪看做自己走向社会的名片、广交朋友的法宝,甚至是生活和事业成功的基础。

1.1.1 中国礼仪的起源与发展

中国是世界文明古国之一,礼仪的形成和发展,经历了从无到有、从低级到高级、从零散到完整的漫长历史过程。礼仪起源于原始社会,在长达 100 多万年的历史发展中,形成了许多具有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则,已成为中华民族共同的财富,对中华民族精神素质的形成起到了极其重要的作用。漫长的礼仪发展史大致可以分为七个阶段:第一阶段,礼仪的萌芽时期(前 5 万—前 1 万年);第二阶段,礼仪的草创时期(前 1 万年—前 22 世纪);第三阶段,礼仪的形成时期(约前 21 世纪—前 771 年);第四阶段,礼仪的发展和变革时期(约前 770—前 221 年);第五阶段,礼仪的强化和衰落时期(前 221—公元 1911 年);第六阶段,现代礼仪时期(1911—1949 年);第七阶段,当代礼仪时期(1949—)。

现代礼仪源于礼,而礼之产生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,是人类对大自然的认知过少而产生崇拜引致;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,于是礼便产生和发展起来。

礼的宗教起源于自然界,是古人敬天畏神的观念和认识的反映。远古时代,由于社会生产力水平低下,原始人类认识自然的能力很低,面对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量,如电闪、雷鸣、地震等,原始人往往迷惑不解,从而对自然界产生神秘莫测感和恐惧敬畏感,进而产生了“万物有灵”的原始宗教观念,并采用原始的宗教仪式,如祭祀、崇拜、祈祷等,企图以人们的虔诚来感化和影响自然神灵,使其多赐福少降灾。古经

《礼记》曾对礼的起源和发展作出概括的描述，大意是：远古时代，人们把黍米和猪肉放在滚烫的石板上烤炙而食；在地上凿坑作为酒樽，用手掬捧而饮，并且用茅草茎捆扎成鼓槌来敲击土鼓，以表示对鬼神的祭祀。这就是远古时代拜神灵的礼仪，也即是礼的开始。后来，礼逐渐演变成为一整套祭祀天地鬼神和祖先的政治制度和文物典章制度，尤指为表示敬意或隆重举行的祈福求福活动；殷商时代盛行的先王崇拜和祖先崇拜，是中华民族古代礼仪的重要内容，标志着古代礼仪的形成。

另一方面，人们在维持着“人伦秩序”和防止部落冲突的过程中也产生了礼。人就其自然力量而言，不如牛马等动物，而人类却能以群体的力量战胜和驾驭牛马等动物及其他自然力量。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”，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。因此，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表示友好的握手礼。另外，在解决人们的矛盾和部落的冲突时，常常因“止欲制乱”而制礼。在这方面表现突出的黄帝、尧、舜、禹等“圣贤之人”是被当时的人们所普遍称道和尊重的典范。

人类进入文明社会后，礼仪的内容得到不断完善和充实。周代“礼”的内涵已由原始社会的祭神仪式演变为封建等级秩序，大到国家政治、小到家庭生活，无不按照一定的程序、仪式进行。尤其在治理国家的过程中，礼仪起到了非常重要的、不可替代的作用，被视为“国之基”、“君子之大柄”。中国古代礼仪对后世影响甚大，例如：

【家祭】古人在家庙内祭祀祖先或家族守护神的礼仪。唐代即有专人制定家祭礼仪，相沿施行。宋代陆游《示儿》诗中告诫子孙“王师北定中原日，家祭无忘告乃翁。”

【朝仪】古代帝王临朝的典礼。按规定：天子面向南，三公面向北以东为上，孤面向东以北为上，卿大夫面向西以北为上，王族在路门右侧面向南以东为上，大仆大右及大仆的属官在路门左侧面向南以西为上。朝仪之位已定，天子和臣子行揖礼，礼毕退朝。后世也称人臣朝君之礼仪为“朝仪”。

【朝聘】古代宾礼之一，为诸侯定期朝见天子的礼制。诸侯朝见天子有三种形式：每年派大夫朝见天子称为“小聘”；每隔三年派卿朝见天子为“大聘”；每隔五年亲自朝见天子为“朝”。

【朝覲】古代宾礼之一，为周代诸侯朝见天子的礼制。诸侯朝见天子，“春见曰朝，秋见曰覲”，此为定期朝见。春秋两季朝见天子，合称为朝覲。

【揖让】一是指古代宾主相见的礼节。揖让之礼按尊卑分为三种，称为三揖：一为土揖，专用于没有婚姻关系的异姓，行礼时推手微向下；二为时揖，专用于有婚姻关系的异姓，行礼时推手平而置于前；三为天揖，专用于同姓宾客，行礼时推手微向上。二是指禅让，即让位于比自己更贤能的人。

【长揖】这是古时不分尊卑的相见礼，拱手高举，自上而下。

【拱】古代的一种相见礼，两手在胸前相合表示敬意。《论语·微子》中有这样的记载：“子路拱而立。”

【顿首】古时一种拜礼，为“九拜”之一，俗称叩头。行礼时，头碰地即起。因其头接



触地面时间短暂，故称顿首。通常用于下对上及平辈间的敬礼，如官僚间的拜迎、拜送，民间的拜贺、拜望、拜别等。也常用于书信中的起头或末尾，如丘迟《与陈伯之书》：“迟顿首。陈将军足下无恙，幸甚幸甚……丘迟顿首。”

【稽首】古代的拜礼，为“九拜”之一。行礼时，施礼者屈膝跪地，左手按右手，拱手于地，头也缓缓至于地。头至地须停留一段时间，手在膝前，头在手后。这是九拜中最隆重的拜礼，常为臣子拜见君王时所用。后来，子拜父，拜天拜神，新婚夫妇拜天地、父母，拜祖拜庙，拜师，拜墓等，也都用此大礼。

【九拜】我国古代特有的向对方表示崇高敬意的跪拜礼。《周礼》谓“九拜”：“一曰稽首，二曰顿首，三曰空首，四曰振动，五曰吉拜，六曰凶拜，七曰奇拜，八曰褒拜，九曰肃拜。”这是不同等级、不同身份的社会成员，在不同场合所使用的规定礼仪。

【跪】两膝着地，挺直身子，臀不沾脚跟，以示庄重。如《廉颇蔺相如列传》：“于是相如前进瓶，因跪请秦王。”

【坐】古代席地而坐，坐时两膝着地，臀部贴于脚跟。为了表示对人尊重，坐法颇有讲究：“虚坐尽后，食坐尽前。”“尽后”是尽量让身体坐后一点，以表谦恭；“尽前”是尽量把身体往前挪，以免饮食污染坐席而对人不敬。

【座次】古时官场座次尊卑有别，十分严格。官高为尊居上位，官低为卑处下位。古人尚右，以右为尊，“左迁”即表示贬官。如《廉颇蔺相如列传》：“以相如功大，拜为上卿，位在廉颇之右。”古代建筑通常是堂室结构，前堂后室。在堂上举行的礼节活动是南向为尊。皇帝聚会群臣，他的座位一定是坐北向南的。因此，古人常把称王称帝叫做“南面”，称臣叫做“北面”。室东西长而南北窄，因此室内最尊的座次是坐西面东，其次是坐北向南，再次是坐南面北，最卑是坐东面西。《鸿门宴》中有这样几句：“项王、项伯东向坐，亚父南向坐，……沛公北向坐，张良西向侍。”项王座次最尊，张良座次最卑。

【冠礼】古代男子成年时（二十岁）加冠的礼节。冠礼在宗庙中进行，由父亲主持，并由指定的贵宾给行冠礼的青年加冠三次，先后加缁布冠、皮弁、爵弁，分别表示有治人、为国出力、参加祭祀的权力。加冠后，由贵宾向冠者宣读祝辞，并给起一个与俊士德行相当的美“字”，使他成为受人尊敬的贵族成员。因为男子二十岁行冠礼，所以后世将二十岁称做“弱冠”。

【婚冠礼】古代嘉礼之一。《周礼》：“以婚冠之礼亲成男女。”古代贵族男子（二十岁）行冠礼后即可成婚，并享受成人待遇，女子十五岁行笄礼（笄：束发用的簪子。古时女子满十五岁把头发绾起来，戴上簪子）后才可结婚。所以把婚礼、冠礼合称为婚冠礼。

【祖道】古代为出行者祭祀路神和设宴送行的礼仪。《汉书》载，西汉将领李广利率军队出击匈奴之前，“丞相为祖道，送至渭桥”。《荆轲刺秦王》：“至易水上，祭祖，取道。”文中的“祖”就是“祖道”，临行祭路神，引申为饯行送别。

【斋戒】古代祭祀或重大事件，事先要沐浴、更衣、独居，戒其嗜欲，以示心地诚敬，这些活动叫“斋戒”。“斋”又称“致斋”，致斋三日，宿于内室，要求“五思”（思其居处、笑语、志意、所乐、所嗜），这主要是为了使思想集中、统一。“戒”又称“散斋”，散斋七日，宿于外室，停止参加一切娱乐活动，也不参加哀吊丧礼，以防“失正”、“散思”。古人斋戒时忌荤，但并非忌食鱼肉荤腥，而是忌食有辛味臭气的食物（如葱、蒜等），这主要是为了防止祭祀时口中发出的臭气，对神灵、祖先有所亵渎。

【虚左】古代座次以左为尊,空着左边的位置以待宾客称“虚左”。《信陵君窃符救赵》:“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。”足见信陵君对侯生之尊敬。今人有“虚左以待”一语。

【再拜】先后拜两次,表示礼节之隆重。旧时书信末尾也常用“再拜”,以表示敬意。

【膜拜】古代的拜礼。行礼时,两手放在额上,长时间下跪叩头。原专指礼拜神佛时的一种敬礼,后泛指表示极端恭敬或佩服的行礼方式。今人多用“顶礼膜拜”形容对某人崇拜得五体投地。

【折腰】即拜揖。鞠躬下拜,表示屈辱之意。《晋书·陶潜传》载:陶渊明曾为彭泽县令,州郡派督邮巡视至县,县吏劝陶束带迎见,他感叹地说:“吾不能为五斗米折腰,拳拳事乡里小人邪!”李白《梦游天姥吟留别》:“安能摧眉折腰事权贵,使我不得开心颜?”后来引申为倾倒、崇拜,如毛泽东《沁园春·雪》:“江山如此多娇,引无数英雄竞折腰。”

【六礼】中国古代婚姻的六种手续和礼仪,即纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎。

【秦晋之好】春秋时,秦、晋两国国君几代都互相通婚,后称两姓联姻为“秦晋之好”。

【举案齐眉】古代妻子为丈夫捧膳食时要举案于眉,表示相敬。

【以文会友】古代文人交往、交友的礼俗。文人相交轻财物而重情谊、才学,故多以诗文相赠答,扬才露己,以表心态。唱酬是通行的方式,即以诗词相酬答。在宴饮等聚会时,更是不可有酒无诗,流行尽觞赋诗之俗。

【讳称】古人对“死”有许多讳称,主要的有如下几类。

- 天子、太后、公卿王侯之死称:薨、崩、百岁、千秋、晏驾、山陵崩等。
- 父母之死称:见背、孤露、弃养等。
- 佛道徒之死称:涅槃、圆寂、坐化、羽化、仙游、仙逝等,“仙逝”现也用于称被人尊敬的人物的死。
- 一般人的死称:亡故、长眠、长逝、过世、谢世、寿终、殒命、捐生、就木、溘逝、老、故、逝、终等。

鸦片战争使中国国门被西方侵略者打开,西方的政治、经济、文化和思想渗透进来。中国近代的仁人志士在介绍西方文化、科技的同时,也把西方的礼仪引入中国,一些西方流行的礼节在中国被接受和运用,如人们今天普遍使用的握手礼、注目礼、敬礼等礼节。辛亥革命后,经过几十年的努力,旧礼仪中的糟粕部分被摒弃,代之而起的是符合现代社会道德、思想、伦理观念的新礼仪。

新中国成立后,前苏联的一些礼仪也传入中国,如人与人之间互称“同志”。而改革开放以后,随着东西方交流的增多,西方的一些礼节也以更快的速度传入中国,使中国的礼仪又增加了许多新的、符合国际惯例的因素。

1.1.2 西方礼仪文化的演变

西方的礼仪文化从古希腊罗马直到近现代,经历了漫长的发展过程,并孕育和催生了现代意义上的礼仪。

古希腊文化一直被称为西方人的文化摇篮。古希腊文化的集中体现——希腊神话与传说,也构成了古代希腊人的宗教。这种宗教,“与其说是一种信仰,不如说是一种礼仪。一



般总是先有仪式,神话、教义、神学是后来发展起来的。”〔美〕伯恩斯·拉尔夫:《世界文明史》第1卷,1版,北京,商务印书馆,1987。)早期希腊宗教构想出了大量具有人性色彩的神,如奥林匹斯山上的主神宙斯、太阳神阿波罗、智慧女神雅典娜等均是与人相似,可以与人平等交谈或像人那样需要吃喝与睡眠的神,人们可以根据自己的兴趣、需要和愿望去选择神。奥林匹斯山诸神被所有的希腊人承认,但每个城市又保留着地方神祇和世代相传的宗教礼仪。

到了中世纪,欧洲兴起了基督教宗教礼仪。基督教宣扬博爱,主张爱人如己,在《圣经·新约》的《马太福音》中提出“你们愿意人怎样对你们,你们也要怎样待人,因为这就是律法和先知的道理”。这一节文字被后人称为“黄金定律”,与中国孔子“己所不欲,勿施于人”意义大致相同。但是由于基督教宗教礼仪强化神性、神威和神权,忽视人性的价值和人权,故在中世纪后期日渐腐化和不合时宜。随着文艺复兴时期的到来,欧洲人展开了对基督教神学的清算,从对宗教礼仪的强调转而崇尚一种新的、肯定世俗生活合理性的、强调人的社会交往和发展完善的人文交际礼仪,从而揭开了西方礼仪文化史新的一页。文艺复兴由于讴歌人的尊严和价值,大大提高了人对自身形象的认识和荣誉的热爱,于是人文礼仪和社交礼仪被提到实现人自身价值的高度,受到前所未有的重视。17世纪英国资产阶级启蒙思想家洛克在《教育漫话》一书中强调指出,要成为一名绅士,首先需要的是美德和礼仪,品德加上礼仪,犹如钻石经过琢磨,更能使人喜爱。品德是精神上的一种宝藏,但是使品德发出光彩的是良好的礼仪。洛克所说的礼仪主要指待人接物、处世为人的礼貌、礼节和风度。

洛克之后,欧洲的礼仪教育一直是学校教育和社会教育的重要内容,上至统治者下至普通百姓都注重自己的言行举止,讲求礼节礼貌,形成了现代意义上的人文礼仪和社交礼仪。因此,可以说,人类的礼仪文化,既博大精深又源远流长。几乎每一个民族都有自己的礼仪风俗与传统,为现代礼仪的产生提供了肥沃的土壤和丰厚的养料。另外随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家,各个地区,各个民族之间的交往日益密切。他们的礼仪随之不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断被赋予新的内容。

1.2 商务礼仪的含义与特征

随着中国的国际地位不断提高,奥运会申办成功,中国加入WTO,中国与世界各国在政治、经济、文化、教育、科技、体育等方面的交往日益频繁,越来越多的人参与了各种类型的国际交往活动。交际范围的扩展,交际关系的复杂,交际频率的加快,都产生了一种迫切的社会需要——人们希望找到一种有效的工具,能够帮助他们清除交往中的障碍,更为顺利地进入各种交际场合,从而为事业的发展打开局面。

要了解商务礼仪的含义,首先需简要了解一下礼仪的含义。而理解礼仪的含义,有必要搞清楚礼、礼仪、礼貌、礼节等相关概念的含义及相互之间的关系。

1.2.1 礼仪的含义

何谓礼?“礼之名,起于事神。”在《说文·示部》中将礼解释为:“礼,履也,所以

事神致神福也。”其本意是敬神，表示敬意的活动。由于礼的活动都有一定的规矩、仪式，于是又有了礼节、仪式的概念。进入文明社会以后，人们把这种礼仪活动由“祈神”转向敬人。所以，礼是表示敬意的通称，是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。与“礼”相关的词主要有：礼貌、礼节、礼仪。在大多数情况下，被视为一体混合使用。其实，从内涵上来看，它们之间既有区别，又有联系。

礼貌，是指人们在交往时，通过言语、动作向交往对象表示谦虚、恭敬和友好的行为规范。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现，侧重于表现人的品质与素养。

礼节，是指待人接物的行为规则，是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝贺、致意、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式。其实际上是礼貌的具体表现方式，与礼貌之间的相互关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有具体的礼节。

礼仪是对礼节、仪式的统称。它是指各民族在长期的社会生活和交往中，人们以一定的约定俗成并共同遵守的程序、方式来表现的律己、敬人的具体行为规范体系。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深远。礼仪，实际上是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成的，不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统及其完整的过程。不过从本质上讲，三者所表现的都是待人的尊敬与友好等情感。有鉴于此，为更完整、准确地理解“礼”，采用礼仪这一概念来对此加以表述，是最为可行的。

三者之间存在着既互相区别，又互相渗透的关系，其划分只具有相对意义。懂得了这种划分的相对性，将有助于我们在认识各种礼仪形式时融会贯通。就此，可以进一步对礼仪下一个更为完整的定义：礼仪是各民族在长期的交际生活中，集体创造并共同遵守的一种用符号形式表现出来的包含有尊重、爱护、关心他人等意义的具体的行为规范体系。

从不同的视角可对礼仪这一概念作殊途同归的诠释，以进一步加深对其的理解与把握：从修养角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。礼仪即教养，素质体现于对礼仪的认知和应用。从道德角度来看，礼仪可以被界定成为人处世的行为规范、标准做法、行为准则。从交际角度来看，礼仪既可以说是人际交往中适用的一种艺术，也可以说是一种交际方式或交际方法。从民俗角度来看，礼仪是待人接物的一种惯例，是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从审美角度来看，礼仪可以说是一种形式美，是人心灵美的必然外化。从传播角度来看，礼仪可以说是一种人际交往中相互沟通的技巧。

1.2.2 礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在其规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性五个方面。

1. 规范性

礼仪，指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切