

21世纪全国高职高专通识课规划教材

公关与商务礼仪

GONGGUAN YU SHANGWU LIYI

(第2版)

姜桂娟 主 编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专通识课规划教材

公关与商务礼仪（第2版）

姜桂娟 主 编

杨玉荣 朱艳南 副主编

崔艳霞 王 蕾 李春青 参 编

贾亚东 主 审



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书从礼仪概述、个人基本礼仪、日常交际礼仪、文书交际礼仪、常用商务礼仪、涉外商务礼仪六个方面介绍了礼仪的相关知识和运用技巧。脉络清晰,循序渐进,依据礼仪的使用场合和特点进行编排,便于学生从整体上把握全书内容。从结构上看,由概述到分类;从难易程度上看,由浅入深;从层次上看,先公共礼仪后职业礼仪,符合人们的认知规律和学习规律。

本书在内容构建上力求体现高职高专教育特色,突出实用、适用、够用的原则,注重学生礼仪应用能力的培养,并充分考虑了公关员、秘书、推销员等职业资格证书考试对礼仪知识和技能的要求,为相关专业学生双证书的获取奠定基础。同时,本书在编写体例和形式上也进行了大胆的创新,每章设计了教学目标、导入案例、相关链接、技能培养目标和技能模块、礼仪小测试、思考题等板块,便于强化学生对知识的理解和技能的掌握,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。

本书可作为高职高专院校、成人高校学生学习礼仪理论知识和技能的教科书,同时可作为本科院校学生和社会从业人员提高自身修养和综合素质的参考读本,也可供公关员、营销员、服务员等礼仪培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

公关与商务礼仪/姜桂娟主编. —2版. —北京:北京大学出版社, 2010.1

(21世纪全国高职高专通识课规划教材)

ISBN 978-7-301-15507-3

I. 公… II. 姜… III. ①公共关系学—礼仪—高等学校:技术学校—教材 ②商务—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. C912.3 F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第116653号

书 名: 公关与商务礼仪(第2版)

著作责任者: 姜桂娟 主编

责任编辑: 温丹丹

标准书号: ISBN 978-7-301-15507-3/F·2250

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 20.25印张 432千字

2005年9月第1版

2010年1月第2版 2010年1月第1次印刷

定 价: 34.00元

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

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

现代社会的开放性和文化多元性决定了人们必须懂礼仪、会运用礼仪,因此礼仪教育已经成为素质教育的一部分。随着市场竞争的日益激烈,现代企业要求人才不仅要具有精湛的业务技能,而且还需要具备良好的综合能力。我国已经加入了世界贸易组织,对人才的要求更是苛求多元化和国际化。在很多情况下,个人形象是和单位的产品、服务等量齐观的。礼仪,是塑造个人形象的灵魂,已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件,成为现代竞争的砝码,越来越受到人们的重视。

本书是高等职业技术学院学生学习公关礼仪与商务礼仪理论知识和技能的教科书。该课程作为高等职业院校的公共课,其任务是使学生通过学习掌握成为高素质的人才所必需的公关礼仪与商务礼仪的基本理论和技能,以提高学生的自身修养和综合素质,增强其适应社会和职业变化的能力。

本书根据教育部《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》的精神,本着“基础理论够用,注重实践能力培养”的原则,进行了教材体系和内容的构建,充分体现了社会需要、学科特点和学生身心发展三者有机的统一。本书在体例、体系、形式和内容上进行了大胆的创新,其特点体现在以下几个方面。

(1) 编写体例创新

本书在编写体例上,注重了科学性、系统性和实用性的统一。每章设计了教学目标、导入案例、相关链接、技能培养目标和技能模块(第2~6章为技能实训)、礼仪小测试、思考题。通过教学目标使学习者在学习该章内容之前就能明确应知应会的理论知识和必备的技能,从而使学习有的放矢;通过导入案例感悟该章技能运用技巧或注意事项;通过相关链接,摘录与礼仪相关的最新报道和学术研究动态,使学习者开拓视野,掌握最新研究成果;通过技能培养目标和技能模块使学习者从总体上把握《公关与商务礼仪》的技能培养目标,为能力培养指明了方向,并在后5章提供了每个模块的实训方式,为礼仪技能培养提供操作指导;通过礼仪小测试,学习者能够进行礼仪运用情况的自我测验,检验相关知识的掌握情况;通过思考题,使学习者把握该章所涉及的礼节运用要点和礼仪运用规范。最后,在附录中摘录了相关国家职业标准对礼仪的要求和常用英文礼仪用语。

(2) 教材体系创新

本书共设置6章内容:礼仪概述、个人基本礼仪、日常交际礼仪、文书交际礼仪、常用商务礼仪和涉外商务礼仪。脉络清晰,循序渐进,依据礼仪的使用场合和特点进行编排,便于学生从整体上把握全书内容。从结构上看,由概述到分类;从难易程度上看,由浅入

深；从层次上看，先公共礼仪后职业礼仪；符合人们的认知规律和学习规律。

（3）形式新颖

本书在撰写形式上，图文并茂，增强了可视性和吸引力；适当的章节加入点滴感悟，引导学习者深入思考，开启心智；大量引用经典案例，增强学生的感受和体验。

（4）内容上突出以就业为导向的能力培养

本书完全针对高职高专系列学生的培养目标而编排，淡化理论突出应用能力的培养。在内容选取上，本着实用、适用、够用的原则，并能实现与职业资格证书的有效融合。本书借鉴了《国家职业标准汇编》中公关员、秘书、推销员等相关职业对礼仪知识和技能的要求，在内容的构建上尽量向职业资格考试对礼仪的要求靠拢，为学生获取双证书（学历证书和职业资格证书）和到相关岗位就业提供便利。

本书自2005年9月出版以来，深受使用院校的好评，10次印刷共销售4万余册，2008年应出版社之邀进行了修订，增加了导入案例、电子邮件等内容，并对相关知识和案例进行了更新。

本书由黑龙江农业经济职业学院姜桂娟老师担任主编，杨玉荣老师、朱艳南老师担任副主编，石家庄职业技术学院崔艳霞老师、黑龙江农业经济职业学院王蕾老师和李春青老师参加了编写。具体编写分工为：姜桂娟老师编写第1章，杨玉荣老师编写第2章，崔艳霞老师编写第3章，王蕾老师编写第4章，李春青老师编写第5章，朱艳南老师编写第6章，最后由姜桂娟老师总纂成书。本书由黑龙江工商职业技术学院贾亚东老师担任主审。

本书在编写过程中，引用了部分书、报和刊物的文章，并得到黑龙江农业经济职业学院部分教师的指导，在此一并表示感谢。由于时间仓促，加之编写水平有限，书中难免有不妥之处，敬请广大读者批评指正。

编者

2009年1月

目 录

第1章 礼仪概述	1
1.1 礼仪的基本内容	2
1.1.1 礼仪的含义	2
1.1.2 礼仪的基本内容	4
1.1.3 礼仪的特性	6
1.1.4 礼仪的原则	7
1.2 礼仪修养	9
1.2.1 礼仪修养的含义	9
1.2.2 礼仪修养的目的	9
1.2.3 礼仪修养的提高	10
1.2.4 礼仪主体应具备的素质	11
1.2.5 礼仪主体心理障碍的排除	17
1.3 公关与商务礼仪	20
1.3.1 公关礼仪	20
1.3.2 商务礼仪	23
1.3.3 公关与商务礼仪的作用	24
1.4 思考题	30
第2章 个人基本礼仪	31
2.1 仪表礼仪	31
2.1.1 职场着装的要求	32
2.1.2 西装	35
2.1.3 套裙	42
2.1.4 饰品的选择	44
2.2 仪容礼仪	46
2.2.1 仪容礼仪的规则	46
2.2.2 女士仪容礼仪	48
2.2.3 男士仪容礼仪	52
2.3 仪态礼仪	53
2.3.1 优雅的举止	53
2.3.2 专注的目光	56
2.3.3 自信的微笑	57

2.3.4 适当的距离.....	58
2.3.5 标准的体语.....	59
2.4 言谈礼仪.....	63
2.4.1 语言类别.....	64
2.4.2 言谈礼仪.....	66
2.5 思考题.....	78
第3章 日常交际礼仪.....	79
3.1 见面礼仪.....	80
3.1.1 称呼礼仪.....	80
3.1.2 介绍礼仪.....	81
3.1.3 握手礼仪.....	83
3.1.4 致意礼仪.....	86
3.1.5 鞠躬礼仪.....	87
3.1.6 拱手礼仪.....	88
3.1.7 名片礼仪.....	89
3.2 电话礼仪.....	92
3.2.1 打电话礼仪.....	92
3.2.2 接电话礼仪.....	93
3.2.3 移动电话.....	94
3.3 拜访与接待礼仪.....	96
3.3.1 拜访礼仪.....	96
3.3.2 接待礼仪.....	99
3.4 宴请礼仪.....	101
3.4.1 中餐的礼仪.....	101
3.4.2 西餐的礼仪.....	108
3.4.3 酒水礼仪.....	114
3.4.4 茶艺.....	117
3.4.5 咖啡.....	119
3.5 乘车礼仪.....	120
3.5.1 乘火车礼仪.....	120
3.5.2 乘汽车礼仪.....	121
3.6 馈赠礼仪.....	123
3.6.1 礼品的选择.....	124
3.6.2 馈赠方式.....	126
3.6.3 受礼时的礼节.....	126
3.6.4 送花.....	127

3.7 思考题	133
第4章 文书交际礼仪	134
4.1 文书礼仪概述	135
4.1.1 礼仪文书的含义	135
4.1.2 礼仪文书的种类与写作要求	135
4.1.3 文书礼仪	136
4.2 书信类文书礼仪	137
4.2.1 书信的种类	137
4.2.2 一般书信的构成	138
4.2.3 专用函电	143
4.2.4 电子邮件	157
4.3 致辞类文书礼仪	158
4.3.1 礼仪致辞的种类和特点	158
4.3.2 开幕词与闭幕词	159
4.3.3 祝酒词与答谢词	161
4.4 商务信函礼仪	164
4.4.1 商务信函的分类	164
4.4.2 商务信函的功能	165
4.4.3 商务信函的外观要求	165
4.4.4 商务信函的格式和写作要求	166
4.4.5 英文商务信函	168
4.4.6 商业启事	173
4.5 思考题	179
第5章 常用商务礼仪	180
5.1 应聘礼仪	181
5.1.1 应聘前的准备	181
5.1.2 应聘材料的准备	185
5.1.3 应聘的基本礼仪要求	187
5.2 商务谈判礼仪	192
5.2.1 谈判礼仪准备	192
5.2.2 谈判过程礼仪	196
5.2.3 签约礼仪	198
5.3 商务服务礼仪	200
5.3.1 商场服务礼仪	200
5.3.2 宾馆服务礼仪	205

5.3.3 导游服务礼仪.....	215
5.4 商务会议礼仪.....	217
5.4.1 会议前的准备.....	217
5.4.2 会议前的接待礼仪.....	220
5.4.3 会议举行中的礼仪.....	221
5.4.4 会议后的礼仪.....	222
5.5 商务仪式礼仪.....	223
5.5.1 商界庆典礼仪.....	223
5.5.2 商界开业礼仪.....	228
5.5.3 商界剪彩礼仪.....	234
5.6 思考题.....	240
第6章 涉外商务礼仪.....	241
6.1 涉外商务礼仪的原则.....	242
6.1.1 维护形象,仪表得体.....	243
6.1.2 不卑不亢,热情适度.....	244
6.1.3 入乡随俗,求同存异.....	244
6.1.4 谨守承诺,信守约定.....	245
6.1.5 言谈审慎,尊重隐私.....	245
6.1.6 尊重妇女,女士优先.....	246
6.1.7 注重公德,爱护环境.....	246
6.1.8 行止有序,以右为尊.....	246
6.1.9 遵守惯例,进退得当.....	247
6.2 涉外商务礼仪.....	247
6.2.1 涉外商务迎送礼仪.....	247
6.2.2 涉外商务社交礼仪.....	253
6.2.3 涉外商务谈判礼仪.....	264
6.2.4 宴请礼仪.....	265
6.3 国际商务礼俗与禁忌.....	267
6.3.1 商务礼俗的特点.....	267
6.3.2 世界三大宗教及其对礼俗的影响.....	268
6.3.3 我国主要贸易关系国的商务礼俗与禁忌.....	273
6.3.4 世界主要节日礼俗.....	298
6.4 思考题.....	302
附录一 相关国家职业标准对礼仪的要求.....	303
附录二 常用英文礼仪用语.....	308
参考文献.....	315

第1章 礼仪概述

教学目标

- ▶ 了解礼仪的特性、提高礼仪修养的意义以及学习公关与商务礼仪的必要性。
- ▶ 理解礼仪、礼仪修养、公关礼仪、商务礼仪的基本内涵。
- ▶ 掌握礼仪的构成要素、运用礼仪应把握的原则和礼仪主体应具备的素质。
- ▶ 学会克服交际中的心理障碍。

导入案例

礼仪的真谛

一次，在德国柏林空军俱乐部举行盛宴招待空战英雄，一位年轻的士兵斟酒时不慎将酒泼到乌戴特将军的秃头上。顿时，士兵惊然，会场寂静，倒是这位将军悠悠然。他轻抚士兵肩头，说：“老弟，你以为这种治疗能再生头发吗？”会场立即爆发出了笑声，人们紧绷的心弦松弛下来了，盛宴保持了热烈欢乐的气氛。

英国王室为了招待印度当地居民的首领，在伦敦举行晚宴，身为皇太子的温莎公爵主持这次宴会。宴会上，达官贵人们觥筹交错，相与甚欢，气氛融洽。可就在宴会快要结束时，出现这样一幕：侍者为每一位客人端来洗手盘，印度客人看到那么精巧的银制器皿盛着亮晶晶的水，以为是喝的水呢，就端起来一饮而尽。温莎公爵神色自若，一边与众人谈笑风生，一边也端起自己面前的洗手水，像客人那样自然而得体地一饮而尽。接着，大家也纷纷效仿，原本即将要造成的难堪与尴尬顷刻消失，宴会取得了预期的成功，当然也使英国国家的利益得到了进一步的保证。

（摘自《智慧背囊》，王玉强，南方出版社，2005）

问题与思考

礼仪是一种约定俗成的行为规范，表示对他人的尊敬与友善。如果乌戴特将军认为将酒泼到头上有损尊严，严词训斥士兵，大发雷霆，酒宴的气氛将会受到怎样的影响？如果温莎公爵当众纠正客人的错误而在银盘里优雅地洗手，将置印度客人怎样尴尬的境地？

礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范，是现代交际中不可缺少的润滑剂。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪

是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。随着市场竞争的日益激烈,现代企业要求人才不仅要具有精深的业务技能,而且还需要具备良好的综合能力。在很多情况下,个人形象是和单位的产品、服务等量齐观的。礼仪,是塑造个人形象的灵魂,已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件,成为现代竞争的重要砝码,越来越受到人们的重视。

1.1 礼仪的基本内容

礼仪一词从法语 *Etiquette* 演变而来,原是在法庭上使用的一种通行证,它的上面记载着进入法庭应遵守的事项,后来逐渐演化为人们的一种道德行为规范,它在一定程度上反映出一个人的文化、修养和气质。因此,凡是追求文明的国家和民族,无不注重礼仪教育,把遵守礼仪规范作为国民必须具备的素质。

1.1.1 礼仪的含义

我国素有“礼仪之邦”之美誉,礼仪文化源远流长。《说文解字》中释:“礼,履也,所以事神致福也”,表示对神的尊敬。孔子主张“为国以礼”,“克己复家”,将“礼”提到用以治国安邦、安身立命的高度,并积极倡导人们“约之以礼”,做“文质彬彬”的君子。孟子将仁、义、礼、智、信视为基本道德规范,认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则强调:“礼者,人道之极也”,“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”把礼看成做人、做事和治国成功与否的根本。

在西方,人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。在古希腊和古罗马的诗歌中、在荷马的史诗《奥德赛》中、在中世纪斯堪的纳维亚有关上帝和英雄的古老传说中,都有较为详尽的记载。(如《伊达》就详尽地叙述了当时用餐的规矩,举杯祝酒大为讲究,一旦失礼,就得受罪,嘉宾贵客居上座,也和今天完全一样。古罗马的年轻诗人奥德维就曾告诫自己的同龄人,用餐不可狼吞虎咽,也不可贪杯。16世纪意大利作家加斯梯良的《朝臣》,不仅是一本文学经典著作,更是当时所有礼仪书中最著名的,它是文艺复兴时期青年的手册。1716年汉堡出版的缅甸杰斯的著作《论接待权贵和女士的礼仪,兼论女士如何对男性保持雍容态度》也是一例。苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等也曾在其著作中阐述过关于礼仪的论述。)礼仪有“人际交往的通行证”之称,各国都有自己的国家礼制,各民族有独特的礼仪习俗,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例。

1. 礼仪的含义

礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰和时代潮流等因素所影响,是一个不断发展的道德规范,它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并且以风俗、习惯和传统

等方式固定下来。礼仪是礼节和仪式的统称，可以定义为人们在各种社会交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。

可以从以下几个角度，对礼仪的含义加以理解：

- ▶ 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。
- ▶ 从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或曰标准做法、行为准则。
- ▶ 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，也可以说是一种交际方式或交际方法。
- ▶ 从民俗的角度来看，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵守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。简而言之，礼仪是待人接物的一种惯例。
- ▶ 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。
- ▶ 从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，它是人心灵美的必然外化。

2. 礼仪、礼貌与礼节

对礼仪的理解还应区分好礼仪、礼貌和礼节。在大多数情况下，它们是被视为一体、混合使用的。其实，从内涵上来看，三者不可简单地混为一谈。它们之间，既有区别，又有联系。

(1) 礼仪

礼仪是指在人际交往之中，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、敬人的完整行为。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、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。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、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、友好。

(2) 礼貌

礼貌一般是指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它体现时代的风尚与道德水准，体现人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人的品质与素养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表现对他人的谦虚恭敬。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，表现在对交往对象的态度上。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。

(3) 礼节

礼节是礼貌的具体表现方式，是人们在交际场合，相互表示尊重、问候、致意、祝愿等的惯用形式，是社会文明（行为文明）的组成部分。它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。从形式上看，礼节具有严格规

定的行为规范;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对他人的尊重和友善。

简单地说,礼仪、礼貌和礼节的本质都是表示对人的尊重、敬意和友好,都是礼的具体表现形式。礼貌是礼的行为规范,礼节是礼的惯用形式,礼仪是礼的较隆重的仪式。

3. 礼仪与道德

为维护一个团体、一个社会的有序性,人们需要受到法律与道德的双重约束,而礼仪属道德范畴。法律是由国家制定,反映了统治阶级意志,依靠国家强制力保证实施的社会规范,带有强制性。法律所要解决的是合法与违法、罪与非罪的问题,违犯了法律规定,就要受到国家权力机关的制裁。而道德、礼仪则不同,它不是国家强力推行的,而是靠教育、靠社会舆论和内心的信念来促使人们自觉遵守的。道德、礼仪给人们提供行为的标准和方向,是评价人们行为的善与恶、正当与不正当、光荣与耻辱的尺度。它要解决是与非的问题。因此,违反了道德、礼仪,除了会给社会交往和人际关系造成障碍,还会受到社会舆论的谴责和人们内心的蔑视。

1.1.2 礼仪的基本内容

1. 礼仪的基本要素

任何一种礼仪行为都是在一种特定的环境中,由特定的人向特定的对象借助一定的媒介来实施的,因此,礼仪是由礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒体和礼仪环境四项基本要素构成的,如图 1-1 所示。

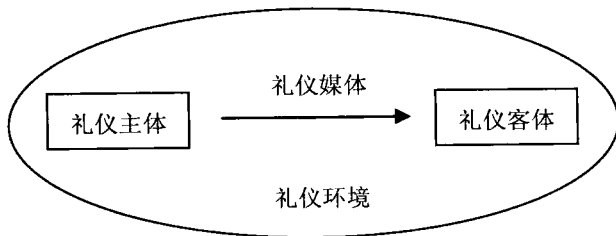


图 1-1 礼仪的构成要素

(1) 礼仪主体

礼仪主体是指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪行为或礼仪活动规模较小或较简单时,礼仪主体通常是个人。例如宾馆服务员使用礼貌用语接待宾客,服务员就是这个礼仪行为的主体。当礼仪行为或礼仪活动规模较大时,礼仪主体通常是由集体来充当的。一个班级、一个系部、一所学校、一个班组、一个车间、一个企业、一个市、一个省乃至一个国家,都可以充当礼仪活动的主体。如某

企业 50 周年的厂庆,前来祝贺的企业就是礼仪主体。当礼仪主体为组织团体时,往往需要有礼仪主体的代表者,即代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大、规格较高时,这样的代表者往往由多人组成,即升格为代表团。礼仪主体在选择代表时,应考虑以下两个问题:一是代表者应该能真正代表礼仪主体,胜任礼仪工作,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为礼仪对象所认可、接受、欢迎、信赖,能巩固并发展礼仪对象与礼仪主体的良好关系。

(2) 礼仪客体

礼仪客体又称礼仪对象,是指各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和接受者。从外延上讲,礼仪客体是非常广泛的,可以说一切在礼仪主体看来具有真、善、美的东西,都可以成为礼仪的对象。它可以是人,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;可以有形的,也可以是无形的。没有礼仪客体,礼仪就失去了对象,就不成其为礼仪。

礼仪主体与客体是一个矛盾的两个方面,它们之间既相互对立又相互依存,任何一个礼仪行为或礼仪活动,都包含着礼仪主体、客体的矛盾运动。一般来说,礼仪主体是矛盾的主要方面,礼仪行为或礼仪活动的发展方向,是由礼仪主体决定的。廉颇负荆请罪,终于与蔺相如和解,其原因一方面是蔺相如宽宏大量,更主要在于廉颇的积极主动和真诚的礼仪行为,赢得了蔺相如的理解和信任。同时,礼仪主体与客体之间的关系并不是一成不变的,它们在一定条件下可以相互转化。老师问候学生“Good morning students”,老师是礼仪主体,学生是礼仪客体;学生回敬老师“Good morning teacher”,则学生又变成了礼仪主体,老师则成了礼仪客体。

(3) 礼仪媒体

礼仪媒体是指礼仪活动所依托的媒介。任何礼仪行为和礼仪活动都必须依托一定的媒介,这个媒介实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。礼仪媒体的类型是多种多样的,但归纳起来可以分为人体礼仪媒体、物体礼仪媒体和事体礼仪媒体三类。人体礼仪媒体是指交际中所使用的语言、文字、手势、姿势、面部表情、交际双方的距离以及语音、语调、节奏、停顿、沉默等辅助语言;物体礼仪媒体是指借助于一些物体来传递友好、尊重等意愿;事体礼仪媒体则是指通过一定的程序仪式来体现重视、尊重和敬仰等意愿。在礼仪的具体操作和实施过程中,不同类型的媒体往往是交叉配合使用的。

(4) 礼仪环境

礼仪环境是指礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体来说,礼仪环境分为自然环境和社会环境两部分。《礼记·曲礼上》中有一句话:“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问题,是礼仪环境对礼仪的制约问题。礼仪环境,经常决定着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其所决定,而且具体礼仪的实施方法也由其所决定。

2. 礼仪的基本内容

依据其适用对象、适用范围的不同,礼仪大体可以包括个人基本礼仪、交际礼仪、文书礼仪、商务礼仪、涉外礼仪、政务礼仪等几大分支。

个人基本礼仪主要包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求。

交际礼仪泛指社会各界人士在一般性的交际应酬中所应当遵守的礼仪。通常涉及见面礼仪、电话礼仪、接待与拜访礼仪、宴请与馈赠礼仪、乘车礼仪等。

文书礼仪是人们在日常交往过程中,用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式。通过礼仪文书,可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的文书礼仪主要包括书信类文书礼仪和致辞类文书礼仪。

商务礼仪指的是企业从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在商务交往中应遵守的礼仪。主要包括商务谈判礼仪、商务服务礼仪、商务会议礼仪和商务仪式礼仪。

涉外礼仪亦称国际礼仪,它所指的是人们在国际交往中,在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯,充分了解这些风俗习惯,并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯,有助于促进交往的成功。

政务礼仪亦称国家公务员礼仪,是指国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

1.1.3 礼仪的特性

与其他学科相比,礼仪具有以下几方面的特性。

(1) 规范性。礼仪规范的形成,是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。也就是说,礼仪是人们在长期反复的生活实践中形成,并通过某种风俗、习惯和传统固定下来,约束和控制着人们的交往行为。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。规范性是礼仪最基本的特征。但礼仪规范不具有法律效力,只能靠社会成员的认同、认可和主动服从来维持。

(2) 多样性。礼仪与每个人都密切相关,它涉及不同的生活、学习和工作领域。古今中外,从个人到国家,礼仪无时不在、无处不在。凡是有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候,人类为了求生存要祭神以求保护,这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在,是人类一种美好愿望的寄托,尽管有封建迷信的色彩,但仍旧作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面,从政治、经济、文化领域到人们的日常生活,礼仪活动普遍存在。大到一个国家的国庆庆典,小到一个企业的开张志喜,再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等,均需要讲究礼仪规范,遵守一定的礼仪行为准则。

(3) 传承性。礼仪是一个国家和民族传统文化的重要组成部分,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既往礼仪的基础上继承、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。某些过去时代的礼仪如果与新时代的道德并无冲突,也能被新时代的人们所接受,就会被纳入当代礼仪。但是由于礼仪是约定俗成的,不是国家权力机关制定的,不是靠强力实施的,只能是随着人们观念的改变而逐步改变,因此在一些偏远地区一些封建民俗礼仪仍然存在。

(4) 变动性。礼仪规范不是一成不变的,它随着社会的发展而不断地发展更新。任何国家、任何民族的礼仪,都体现着时代的要求和时代的精神。礼仪是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的,不能完全脱离特定的历史背景;另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所发展,以适应时代发展的需要。

(5) 综合性。礼仪具有综合性,通观古今中外礼仪,不难理解,礼仪与社会制度、社会体制、社会物质文明和精神文明程度等都有着密切关系。文化越发达、文明程度越高的社会,礼仪的文明程度也就越高,人们也就越重视礼仪、讲究礼仪。礼仪是一门研究交际行为规范的科学,但它与其他多门学科关系密切,尤其与民俗学、传播学、美学、伦理学、心理学、社会学、公共关系学相互交叉和渗透,因此说礼仪具有综合性。

(6) 差异性。不同性别、不同年龄、不同民族、不同身份、不同时空条件、不同场合礼仪规范有所不同。人们常说“十里不同风,百里不同俗”,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。我国疆土辽阔,是一个多民族大家庭,不同的民族,其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。如见面问候致意的形式有脱帽点头致意的、有拥抱的、有双手合十的、有手抚胸口的、有口碰脸颊的,更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的,具有约定俗成的影响力。不同国度之间礼仪的差异则更为突出,比如,在美国,男人和男人手拉手一起走通常是同性恋者,而在阿拉伯地区却是一种无声的友好和尊重的表示。

(7) 等级性。尽管人与人之间是平等的,无贵贱之分,但尊老爱幼、尊重上级、尊敬师长、礼待宾客还是应该推崇的。礼仪的等级性强调的是礼仪的规模、规格和形式都要恰如其分,与礼仪主体和客体的身份相符。

1.1.4 礼仪的原则

要正确地运用礼仪,首先要明确礼仪的原则。礼仪的原则主要有以下几个方面。

(1) 敬人原则

孔子云:“礼者,敬人也。”敬人原则是礼仪尊敬他人这一核心思想的体现。运用礼仪是对他人友好、尊敬的体现,同时也为自己赢得交际成功开具了通行证。“敬人者人恒敬之,爱人者人恒爱之”、“人敬我一尺,我敬人一丈”,礼仪借助这样的机制而得以生生不息。敬人原则就是要求人们在交际活动中,不仅要尊重交往对象的人格、爱好和习俗,而且要真

心诚意地接受对方、重视对方并恰到好处地赞美对方，“接受”、“重视”、“赞美”的英文均以“A”字母开头，被称为“三A理论”。当然，礼待他人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。

（2）遵守原则

礼仪是人们在社会交往中的行为规范和准则，因此，人们必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪规范指导和约束自己的言谈举止。任何人，不论年龄长幼、身份高低、职位大小，都有自觉遵守和应用礼仪的义务，既要守法循礼，又要守约重诺，否则，就会遭到公众的指责和疏远，交际就难以成功。

（3）自律原则

礼尚往来强调了礼仪的互动性，礼仪规范也体现了对交往双方的要求。而礼仪的自律性原则重点强调了交往个体要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。在人际交往中，行动上不要出格、仪态上不要失态、言语上不要失礼。《论语·颜渊》中强调人要自我约束，“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。

（4）宽容原则

宽容是一种美德，是对交往对象的人生观、价值观及个性差异等给予充分的理解和尊重。在人际交往中，人与人的思想感情可以沟通，但是由于个人经历、文化、修养等因素而产生的差异不可能消除，这就需要求同存异、相互包容。宽容原则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。

（5）适度原则

适度原则要求运用礼仪时，为了保证交际的成功，必须掌握技巧，把握好分寸，做到适度得体。例如在一般交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊不要自负；要坦诚不要粗鲁；要信人但不要轻信；要活泼但不能轻浮。在接待服务时，既要热情友好、谦虚谨慎、尊重客人、殷勤接待，又要自尊自爱、端庄稳重、平等公正、不卑不亢。当然，运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分，为此，只有勤学多练、积极实践才能掌握。

（6）平等原则

平等原则要求对待任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不能因交往对象之间在年龄、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，而区别对待给予不同的礼遇，比如说，只见到领导打招呼，对下属或同事则视而不见。平等在交往中，表现为不要骄狂、不要我行我素、不要自以为是、不要厚此薄彼，更不要傲视一切、目中无人，不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人。唯有此，才能结交更多的朋友。

（7）真诚原则

礼仪讲究“诚于中，形于外”（《礼记·大学》），心中有“礼”，然后言行才有“礼”。人