



经济管理类专业素质课程教材系列

现代商务礼仪教程



XIANDAI SHANGWU LIYI JIAOCHENG

徐建华 罗阿玲 主编



科学出版社

经济管理类专业素质课程教材系列

现代商务礼仪教程

徐建华 罗阿玲 主 编

林 敏 沈洪科 副主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书主要介绍了商务人士在商务活动中应掌握的基本礼仪规范,由树立现代商务礼仪观、仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、中餐礼仪、西餐礼仪、商务拜访与接待礼仪、办公室礼仪、求职面试礼仪、涉外商务礼仪、商务谈判礼仪等十一个项目构成,每个项目都根据商务活动安排了若干任务,每个任务中都把完成这个任务所需的相关知识点、技能点作为重点内容。每个项目后都安排了礼仪实训,以更好地达到教学要求,体现“做中学”的教学理念。

本书既可以作为高等院校各专业礼仪类课程教材,也可以作为社会各行业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪教程/徐建华,罗阿玲主编.—北京:科学出版社,2016
(经济管理类专业素质课程教材系列)

ISBN 978-7-03-047448-3

I. ①现… II. ①徐…②罗… III. 商务—礼仪—高等学校—教材
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 043597 号

责任编辑:唐寅兴 / 责任校对:王万红
责任印制:吕春珉 / 封面设计:东方人华平面设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

北京鑫丰华彩印有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2016 年 3 月第 一 版 开本:787×1092 1/16

2016 年 3 月第一次印刷 印张:14 3/4

字数:327 000

定价:30.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈鑫丰华〉)

销售部电话 010-62136230 编辑部电话 010-62135120-2019 (VF02)

版权所有 侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

前 言

子曰：“不学礼，无以立。”随着我国经济的发展，商务礼仪在商务活动过程中扮演着越来越重要的角色。学习礼仪，“知礼、懂礼、习礼、用礼”，做一个有素质的人、内外兼修的人，已经成为现代商务人员的必修课程，越来越多的企业都把具备良好的商务礼仪作为对员工的基本要求。

本书是成都陈软学院精品资源共享课程“商务礼仪与谈判”以及全院公选课“商务礼仪”的配套教材，也是经济管理类专业素质课程系列教材。本书在 CDIO (Conceive Design Implement and Operate) 工程教育理念的指导下，重视知识的运用，培养学生的推理能力、开放式的思维，旨在提高个人的职业能力、沟通表达能力、团队合作能力和实际操作能力。本书按照“项目—任务—知识点—实训”的基本框架进行编写，理论联系实际，图文并茂、通俗易懂，将老师讲解和学生操作有机结合，有效提高教学效率。

本书由徐建华、罗阿玲任主编，林敏、沈洪科任副主编，胡秋菊、者吉莲、宋艳、翟蓓、刘跃平、马千里、施利萍参与了本书的编写工作。具体编写分工如下：罗阿玲负责总体框架的设计以及样章的编写、各章初稿的修订，并编写了项目三、项目四以及项目十的部分内容；徐建华、沈洪科负责大纲的审定，并编写项目一；胡秋菊编写项目二；者吉莲编写项目五；宋艳编写项目六；林敏编写项目七；马千里编写项目八；施利萍编写项目九；翟蓓编写项目十；刘跃平编写项目十一。全书最后由罗阿玲、徐建华统稿校对，林敏、沈洪科审核与定稿。

在本书的编写过程中，借鉴和参考了大量的国内外相关资料和书籍，同时也得到了编者所在学院领导的大力支持，在此一并表示感谢！

由于编者经验和知识的局限，书中难免有遗漏和不足之处，恳请各位读者和同行批评指正。

所有意见和建议请发往：desertsnaill@163.com

LuoAiling@nsu.edu.cn

目 录

项目一 树立现代商务礼仪观	3
任务一 礼仪及相关概念	3
一、礼仪的起源	3
二、礼仪的含义	5
三、礼仪的功能	6
四、礼仪的内容	8
五、礼仪的特征	10
六、提高礼仪修养的途径	12
任务二 商务礼仪概述	13
一、商务礼仪的概念	13
二、商务礼仪的特征	14
三、商务礼仪的原则	16
四、商务礼仪的功能	23
项目小结	25
课后练习	25
礼仪实训	27
项目二 仪容礼仪	28
任务一 发型的选择与头发的清洁	30
一、发型的选择	30
二、头发的清洁	32
任务二 面部的清洁和保养	33
一、面部的清洁	33
二、面部的保养	34
任务三 化妆技巧	35
一、化妆的必要性	35
二、化妆的基本原则	35
三、化妆的注意事项	35
四、化妆的技巧	36
任务四 手的清洁与修饰	39
任务五 香水的使用	40
一、香水的分类	40
二、香水的使用原则	42



三、香水使用注意事项	42
项目小结	43
课后练习	43
礼仪实训	44
项目三 仪表礼仪	46
任务一 商务着装的意义和基本原则	47
一、商务着装的意义	47
二、商务着装的基本原则	48
任务二 男士商务着装礼仪	49
一、男士西装的挑选	49
二、男士西装的穿着要领	54
三、领带的打法	54
四、男士西装的其他配饰	55
任务三 女士商务着装礼仪	58
一、女士套装的挑选	58
二、女士着装的原则和要领	60
三、女士配饰	60
项目小结	61
课后练习	61
礼仪实训	62
项目四 仪态礼仪	64
任务一 挺拔的站姿	65
一、站姿要领	65
二、站姿种类	66
三、站姿训练方法	68
任务二 端庄的坐姿	69
一、坐姿要领	69
二、坐姿种类	69
三、坐姿训练方法	70
任务三 自然的行姿	70
一、行姿要领	71
二、行姿种类	71
三、行姿训练方法	72
任务四 优雅的蹲姿	72
一、蹲姿要领	72
二、蹲姿种类	73
三、蹲姿训练方法	73



任务五 恰当的手势	73
一、手势要领	73
二、手势种类	73
三、手势训练方法	77
任务六 标准的见面礼	77
一、鞠躬礼	77
二、握手礼	78
三、点头礼	80
项目小结	80
课后练习	80
礼仪实训	81
项目五 中餐礼仪	83
任务一 中式宴请的尊位、桌次和座次排列	84
一、中式宴请的尊位	84
二、中式宴请的桌次排列	87
三、中式宴请的座次排列	90
任务二 中餐餐具及使用	92
一、主餐具的使用	92
二、辅餐具的使用	94
任务三 中餐点餐的思路与技巧	95
一、点餐的思路	95
二、点餐的技巧	96
任务四 中餐进餐礼仪	97
一、餐前的礼仪	97
二、进餐时的礼仪	98
三、餐后的礼仪	98
项目小结	99
课后练习	99
礼仪实训	100
项目六 西餐礼仪	101
任务一 餐前礼仪	102
一、西餐的桌次和座次	102
二、入座礼仪	104
三、西餐上菜顺序	107
任务二 用餐礼仪	108
一、西餐餐具的使用	108
二、西餐用餐礼仪	112



任务三 品酒礼仪	117
一、酒类基本知识	117
二、酒具的选择和酒杯的拿法	118
三、斟酒和品酒礼仪	120
项目小结	121
课后练习	121
礼仪实训	124
项目七 商务拜访与接待礼仪	126
任务一 拜访准备	127
一、正确的心态	128
二、相关信息	128
三、物质支持	128
任务二 接待礼仪	129
一、接待总体要求	129
二、热情迎客	130
三、礼貌待客	131
四、礼貌送客	132
五、接待过程中的乘车礼仪	133
任务三 会晤接待的座次	135
一、会晤时的座次排列	135
二、合影时的位次	138
任务四 介绍礼仪	138
一、自我介绍	138
二、第三者介绍	139
三、集体介绍	140
任务五 称谓礼仪	140
一、行业性称谓	141
二、职务性称谓	141
三、职称性称谓	141
四、学衔性称谓	141
五、姓名性称谓	141
六、性别性称谓	141
任务六 名片使用礼仪	142
一、名片的用途	142
二、名片的种类	143
三、名片的内容	144
四、使用名片的礼仪规范	146



项目小结	147
课后练习	147
礼仪实训	149
项目八 办公室礼仪	151
任务一 办公环境的布置	152
任务二 人际交往礼仪	153
一、人际交往礼仪的重要性	153
二、人际交往的原则	154
三、人际交往的语言礼仪	155
任务三 电话礼仪	156
一、打电话的礼仪规范	156
二、接电话的礼仪规范	159
任务四 商务信函礼仪	160
一、商务信函的书写规范	160
二、商务信函的写作特点	161
三、商务信函的结构	162
四、常见的商务信函	165
任务五 手机使用礼仪	170
项目小结	172
课后练习	172
礼仪实训	173
项目九 求职面试礼仪	174
任务一 求职材料书写礼仪	175
一、求职信书写礼仪	176
二、个人简历书写礼仪	179
任务二 求职面试礼仪	182
一、面试着装及仪表	183
二、面试过程中的礼仪规范	185
三、面试结束后的礼仪	190
项目小结	190
课后练习	191
礼仪实训	192
项目十 涉外商务礼仪	194
任务一 美国商务礼仪	195
一、美国人的见面礼仪	195
二、美国人的会谈礼仪	196
三、美国人的邀请和应邀礼仪	196



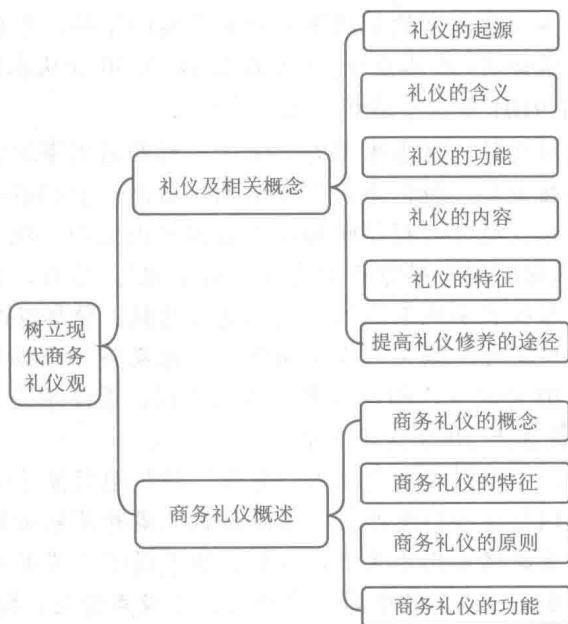
四、美国人的用餐礼仪	196
五、美国人的禁忌	197
任务二 澳大利亚商务礼仪	198
一、澳大利亚人的见面礼仪	198
二、澳大利亚人的会谈礼仪	198
三、澳大利亚人的用餐礼仪	198
四、澳大利亚人的禁忌	199
任务三 德国商务礼仪	200
一、德国人的见面礼仪	200
二、德国人的会谈礼仪	200
三、德国人的用餐礼仪	201
四、德国人的禁忌	201
任务四 荷兰商务礼仪	202
一、荷兰人的见面礼仪	202
二、荷兰人的会谈礼仪	202
三、荷兰人的邀请和应邀礼仪	202
四、荷兰人的用餐礼仪	202
五、荷兰人的禁忌	202
任务五 日本商务礼仪	203
一、日本人的见面礼仪	203
二、日本人的会谈礼仪	204
三、日本人的邀请和应邀礼仪	204
四、日本人的禁忌	204
任务六 韩国商务礼仪	205
一、韩国人的见面礼仪	205
二、韩国人的邀请礼仪	205
三、韩国人的禁忌	206
任务七 泰国商务礼仪	207
一、泰国人的见面礼仪	207
二、泰国人的会谈礼仪	207
三、泰国人的邀请礼仪	207
四、泰国人的禁忌	207
项目小结	208
课后练习	208
礼仪实训	209
项目十一 商务谈判礼仪	210
任务一 商务谈判前的礼仪	212



一、选定谈判人员	212
二、收集资料	212
三、约定谈判时间	212
四、选定谈判地点	212
五、布置与安排谈判会场	213
任务二 商务谈判中的礼仪	213
一、商务谈判的入场礼仪	213
二、商务谈判的座次安排	214
三、商务谈判的礼仪规范	216
任务三 签约礼仪	216
项目小结	219
课后练习	219
礼仪实训	220
参考文献	222

项目一 树立现代商务礼仪观

知识结构



知识目标

1. 了解中华民族历史悠久的礼仪文化;
2. 理解礼仪的基本含义和精神;
3. 识别社会生活中的礼仪现象;
4. 掌握提升自身礼仪修养的途径。



能力目标

1. 培养学生良好的形象, 提高学生的基本素质;
2. 要求学生理解社交礼仪、商务礼仪中的基本规则和要点。

素质目标

1. 提高学生自身的文化修养和礼仪素质;
2. 养成在各种场合中都能自觉遵守礼仪规范的行为习惯。

案例导入

两名中国乘客向泰国空姐泼泡面致航班返航

2014年12月12日凌晨, 某网友发布微博称, 两位南京游客在飞机上侮辱空姐, 结果导致曼谷飞往南京的航班飞了一半又返回曼谷, 警察上飞机抓人。澎湃新闻12日从多个渠道证实, 原本应于11日晚上18点30分从泰国曼谷飞至南京禄口国际机场的航班FD9101确实中途折返飞回泰国。

该网友转发了一位当事乘客的微信, 称两名闹事游客是情侣关系, 一开始由于两人座位不在一起, 他们要求空姐协调。后来, 空姐将两人协调到一起, 但闹得很不愉快。然后空姐开始提供晚餐, 女乘客拿出泡面, 找空姐要开水, 不知道发生了什么, “女乘客将泡好的方便面直接泼向空姐”。然后, 男乘客扬言炸飞机, 遭多方劝阻, 女乘客扬言要跳下飞机。飞机随后返航, 警察将两人带走。

南京禄口国际机场工作人员向澎湃新闻反映, 根据系统反馈, 该航班原本应于11日18点30分起飞, 因乘客原因造成延误, 最终于当日23点50分起飞, 于次日(12日)凌晨3点10分到达南京。

近年来, 中国乘客在飞机上“打架”的新闻频繁见诸报端。2012年9月, 两名中国乘客因调整座椅引发冲突, 当时班机已离开苏黎世机场3个多小时, 机长担心机上打斗场面继续恶化危及飞行安全, 决定返回苏黎世机场。2014年4月, 在泰国飞往北京的航班上, 3名中国乘客嫌对方吃饭声音大, 持用餐的刀叉互殴。

不久后, 在塞班飞往上海的航班上, 两名乘客为了一个后排闲置座位打架, 后来演变成两群人打架, 飞机几乎返航。

航空专家表示, 一旦飞机上乘客发生激烈的肢体冲突, 飞机的平衡姿态就会受到影响, 严重时可能导致飞机失事。

在美国, “空闹”触犯法律

2015年, 频发的“空闹”成为国内民众和媒体热议的话题。在美国, 发生航班延误或取消的情况并不少见。在相对健全与合理的法规机制内, 大多数美国人乘飞



机出行时会理性地对待遇到的问题。

美国是世界上商业航空最发达的国家之一，拥有一个庞大的商业航空网络，每天仅国内航线就有超过 1 万架次航班起降。经过百余年的发展，美国商业航空在运营、管理、法规机制等方面都日趋成熟。但是，这并不能为航班准点率提供保障。相反，在美国，航班延误或取消的情况并不少见。美国航空数据网显示，仅在 2015 年 1 月的一周时间，全美就出现了 51 853 次航班延误、5672 次航班被取消。

出了事，怎么办？先来了解美国航空管理部门和航空公司的相关法规和通常做法。在美国，由于天气、交通管制或机械问题造成的航班延误或取消，管理部门对航空公司怎样补偿旅客并不做硬性规定。但是如果航班取消，大多数航空公司都会帮助旅客免费预订下一趟时间最早的航班。

乘客“空闹”在美国并不罕见。从当地媒体的报道看，时常有喝醉酒的乘客登机闹事的新闻。这些事件往往以闹事者被当场拘捕而结束。而普通旅客遇到航班延误或取消通常都会理性对待。两年前，一名旅客就经历了类似事件。当时，他从华盛顿乘坐全美航空公司的航班前往美国西部出差，途经休斯敦转机。由于天气原因，飞往休斯敦的航班晚点。抵达时，转机的航班已按原计划起飞。

当时天色已晚，航空公司通知旅客将在第二天早上为他们安排下一航班，并提供当晚的住宿和交通，但没有任何其他补偿。得知消息后，没有任何乘客到航空公司抱怨或理论。

他问同行的一名旅客，为什么没有人找他们讨一个说法？这名旅客回答，在公众场合吵闹会被人觉得没有教养，是一件很丢人的事。另外，飞机因为天气缘故延迟起飞是为了保证所有人的安全，还有什么比安全更重要的呢。这件事令他至今难忘。

【案例分析】

通过阅读上述正面和反面两个案例，思考以下几个问题。

- (1) 社会生活中，为什么有的人能守礼而另外一些人失礼？
- (2) 为什么不同的人对礼仪的理解有着巨大的差别？
- (3) 礼仪与自身修养有着什么样的联系？
- (4) 如何拥有优雅得体的礼仪？

任务一 礼仪及相关概念

一、礼仪的起源

在当今时代，随着网络技术和信息技术的迅猛发展，人与人之间的交流范围被成倍地放大，我们可以通过互联网与全世界范围的人进行交往和沟通。世界已经变成一个“地



球村”。在交流触角无限延伸的同时,优雅风趣的语言谈吐、大方得体的行为规范、收放自如的待人接物技巧及良好的社会人际关系,这些都是我们必须具备的礼仪修养素质。那么,礼仪是怎样产生的?礼仪包含哪些内容?古代的礼仪和现代的礼仪是否是一致的?这就需要我们对礼仪的起源进行学习和了解。

人们对于礼仪的产生有多种说法,得到大多数学者认可的一般有以下几种。

1. 礼仪产生于人类对神灵的祭祀活动

大量考古证据表明,在原始社会人们便有了礼的概念。原始社会时期,人类对大自然充满了未知,对洪水、火灾、雷电、地震等自然现象怀有敬畏之心,认为这是触怒了天上的神灵所致。因此,为了取悦神灵不要降下灾害,以至于保佑众生,人们便开始了对神灵的祭祀。大量的祭祀活动逐渐演变出一套规范有序、程序烦琐的仪式、步骤、语言和动作。这就是古代礼仪的雏形。随着社会的发展和进步,这些规范的仪式、语言和动作慢慢在社会活动中表现出来,逐渐演变成人际交往中的礼仪。

知识链接

三星堆及其祭祀文化

三星堆遗址属于全国重点文物保护单位,是中国西南地区的青铜时代遗址,位于四川德阳广汉南兴镇,因有三座突兀在成都平原上的黄土堆而得名。三星堆文明上承古蜀宝墩文化,下启金沙文化、古巴国,是我国长江流域早期文明的代表,也是迄今为止我国历史中已知的最早的文明。

多年来,这里一直作为考古工作者探索古蜀文化的重要基地。1986年7~9月,两个商代大型祭祀坑被发现,上千件蜀国珍贵文物面世。据学者研究,两个大型祭祀坑内的文物大部分是古蜀国王室的宗庙重器,可能是遭遇改朝换代,新王朝将前代王室的宗庙重器全部焚毁,在举行祭祀仪式后将其埋入坑中的。

2. 礼仪产生于人类群体生活的需要

人类是社会化的群体,随着人类社会的发展和文明的进步,人与人之间的接触和交往日益频繁,人类个体的交际层面和范围也日益扩大。不同的家庭之间、不同的部落之间、不同的城镇之间,以至不同的国家之间,如何保证这些不同的群体之间能友好地交流?礼仪便顺应而生。人们在日常大量的群体生活过程中发现,某些语言、表情、声调、姿势、动作、服饰要求等交流的方式能使彼此舒适、自然,有助于消除戒心和误解,增进感情和友谊,因此这些语言、表情、声调、姿势、动作及服饰要求就会逐渐被保持和流传下来,最终形成有着特定含义的礼仪规范。

中国被称为礼仪之邦。作为四大文明古国之一,礼仪在中华文明的历史演进过程中起着积极的推动作用。《春秋左传正义》中记叙道:“中国有礼仪之大,故称夏;有服章之美,谓之华。”这句话的意思是,中国尊崇礼仪,文明道德繁盛,所以称为“夏”;有着



美丽纹饰的衣服,所以称为“华”。因此中华也称为华夏。在奴隶制社会国家的夏朝、殷朝和周朝时期,已经拥有了较为完备的礼法体系,被称为“夏礼”、“殷礼”和“周礼”。这些礼仪主要是以国家层面进行祭祀为主要内容的。另外也有一部分涉及人们日常生活当中的行为礼仪习惯。例如,周公向民众教化“婚义七礼”的故事,这就是“周公之礼”。春秋时期,孔子把礼作为治理国家和处身立命的基本准则。他主张“为国以礼”、“克己复礼”,认为礼是国家的根本制度;礼的范围应该扩大到民间,突破了西周“礼不下庶人”的原则。儒家的另一名集大成者孟子也强调了礼的重要性,他提出将仁、义、礼、智作为道德的基本规范,这四者构成了儒家学说关于礼的核心内容。在此之后,荀子也提出“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”,进一步提升了礼的地位,明确了礼的作用。

纵观我国历史上各个时期对礼仪的记载,我们发现,礼仪的发展是和社会的发展及文明的进步紧密联系在一起的。从某种意义上说,人类社会的发展史就是礼仪的发展史。礼仪是人类文明的象征,一个时期的礼仪集中体现了该时期文化的特点和内涵。深入了解中华民族礼仪的发展史,对于了解中华民族传统文化、掌握礼仪发展的基本规律有着重要意义。

知识链接

周公之礼

相传西周初年,世风浇薄,婚俗混乱。辅佐天子执政的周公为整饬民风,亲自制礼教民。周公格外重视婚礼,从男女说亲到嫁娶成婚,将其分为纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎、敦伦七个环节,每个环节都有具体细致的规定,合称“婚义七礼”、“士婚义七礼”。为让“士”人理解如何执行“七礼”,周公与妻子一起演礼。可演试到“敦伦”一节时,周公的妻子拒绝了。敦伦,即敦睦夫妇之伦,含有指导新婚夫妇依礼行事的用意。此时,周公见到儿子伯禽摆弄的几个葫芦瓢,试合两片能将其重新合为一个葫芦,他灵感顿生。第二天,周公把“士”人子弟召到学校,向其讲解“婚义七礼”,说到“敦伦”时,他拿出一对原配的葫芦瓢以此为例:未分之前如混沌一体,剖开之后如男女有别,敦夫妇之伦,就如同把葫芦瓢重新合为一体,其仪男俯女仰,以合天覆地载的万物推原之理,于是阴阳合谐、乾坤有序,维纲常而多子孙。

二、礼仪的含义

礼仪是指人们在相互交往中,为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。礼仪的表现方式多种多样,人们在面对面交往时,礼仪可通过服饰、表情、语言、音调、动作、姿势等表现出来。在书信交往时,礼仪又可通过书信的格式、称谓、敬语等表现出来。而在现代,随着科技的发展,电话、语音视频、电子邮件等新型交流方式的出现扩大了礼仪使用的范围,丰富了礼仪使用的方式。



礼仪的含义极其丰富,按内涵大小划分,可以分为礼、礼貌、礼节、礼仪四种层次。

(1) 礼:表示敬意、友好的通称。礼所涵盖的范围最大。

(2) 礼貌:人们在交往过程中表示敬意、友好的行为规范,是行礼时表现出来的精神风范。例如,公共场合不大声喧哗、不随地吐痰、自觉遵守公共秩序、公交车上给老人让座等行为就是有礼貌、有修养的表现。

(3) 礼节:人们在交往过程中约定成俗、共同认可的待人接物的形式,是礼貌的惯用表现。例如,国与国之间必须遵守外交礼节,人们在新年要给长辈拜年,长辈要给晚辈包红包等行为,都是礼节的具体表现形式。

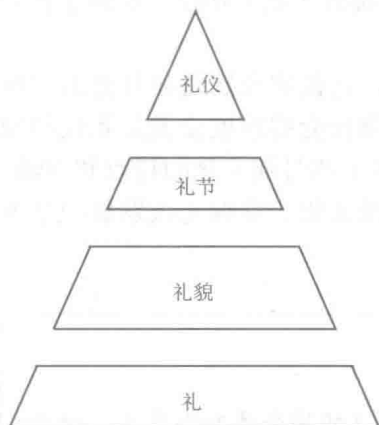


图 1-1 礼、礼貌、礼节、礼仪的金字塔关系

(4) 礼仪:对礼节共同认可的规范和程序,是行礼时必须遵守的行为准则。礼、礼貌、礼节都需要通过礼仪表现出来。例如,人们见面时要握手寒暄,商务场合第一次见面要互换名片,商务宴请当中要遵循座次安排等,这些都是礼仪的具体表现。

礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴。这四者的关系是逐层递进的,其内涵逐层缩小。礼是通称,涵盖所有的精神面貌和行为动作;礼貌是个人修养和素质的体现,是人们表现出来的精神风貌;礼节是礼貌的惯用表现形式;人们通过礼节来表现内在的素质和修养;礼仪则是人们行使礼节时共同认可的规范和标准。礼、礼貌、礼节、礼仪表现出一种金字塔关系,见图 1-1。

礼、礼貌、礼节、礼仪的内在联系要求我们认真学习各种礼仪知识,真正了解其内在的实质含义。在社交场合中,如果对于礼节礼仪不求甚解,只是生搬硬套,就很容易闹出笑话;想表现出礼貌行为但不懂礼仪,就会失礼。例如,社交场合中的握手礼仪,谁先伸手谁后伸手就有很多讲究,要根据当时的具体环境进行综合的评判,再决定该由谁先伸手,如果不懂得握手礼仪的内涵和准则规范,就很容易失礼。另外,行礼时一定要真诚。社交场合中,人们是非常敏感的,一个人是否真诚友好,对方会立刻感受出来。因此,尽管这个人可能谙熟社交礼仪,细节方面一丝不苟、无可挑剔,但是缺乏真诚和热情,人们就会认为这个人很虚伪,这甚至是一种严重的失礼行为。例如,在社会中很多服务性窗口,办事人员的礼仪规范完全符合要求,礼貌用语也用得很标准,但是缺乏真诚和热情,流露出来的笑容是一种职业性的微笑,使人们在接受这种服务时感觉不到快乐,因此尽管礼仪做得很好,但仍然是一种失礼的行为。反之,以真诚之心待人,热情为他人办事,即便礼仪规范有所欠缺,也很容易获得别人的谅解和回报。所以,真诚是社交礼仪当中的第一要素。

三、礼仪的功能

礼仪在人们的社会生活中扮演着重要的角色,具有许多重要的功能,概括来讲,主