



普通高校“十二五”规划教材



商务礼仪

主编 张莹 张晓艳

SHANGWU LIYI



北京航空航天大学出版社
BEIHANG UNIVERSITY PRESS



配有课件



普通高校“十二五”规划教材

商务礼仪

主编 张莹 张晓艳



北京航空航天大学出版社

内 容 简 介

礼仪是一门综合性较强的行为科学,是指在人际交往中,自始至终以一定的、约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的完整行为。从个人的角度来看,商务人员掌握一定的商务礼仪有助于提高自身的职业素养,塑造专业形象,使交往对象对其产生规范、严谨、专业、训练有素的良好印象;从企业的角度来说,可以塑造企业形象,提高顾客满意度,从而完善企业文化,增强竞争优势,提高企业的经济效益和社会效益。

本书主要内容包括商务人员形象礼仪、职场商务礼仪、商务会议礼仪、商务旅行礼仪、求职礼仪 5 部分。

本书在编写过程中,根据高等院校的培养目标以及学生的认知特点、学习规律,遵循了理论与实际相结合的原则,重点突出了综合技能的培训,以图文并茂的方式,使学生学有范例,练有参考,增加了趣味性。本书既可作为高等院校管理类或者相关专业本、专科学生的教材,也可作为社会培训用书,以及各级管理人员的参考书。

本书配有教学课件,如有需要,请发邮件至 goodtextbook@126.com 或致电(010)82339364 申请索取。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 张莹, 张晓艳主编. --北京: 北京航空航天大学出版社, 2011. 9

ISBN 978-7-5124-0480-9

I. ①商… II. ①张… ②张… III. ①商务—礼仪
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 116750 号

版权所有, 侵权必究。

商 务 礼 仪

主 编 张 莹 张 晓 艳

责任编辑 董 瑞

*

北京航空航天大学出版社出版发行

北京市海淀区学院路 37 号(邮编 100191) <http://www.buaapress.com.cn>

发行部电话:(010)82317024 传真:(010)82328026

读者信箱: goodtextbook@126.com 邮购电话:(010)82316936

涿州市新华印刷有限公司印装 各地书店经销

*

开本: 787×960 1/16 印张: 9.75 字数: 218 千字

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷 印数: 4 000 册

ISBN 978-7-5124-0480-9 定价: 19.50 元

若本书有倒页、脱页、缺页等印装质量问题, 请与本社发行部联系调换。联系电话: (010)82317024

前言

松下幸之助说：“商务礼仪是管理者在商务场合中的脸面，如果不注重礼仪，就会失去脸面。”

商务活动中，完美的举止是获得成功必不可少的条件。作为一名商务人员，其各种活动，如接见客户、宴请、洽谈、处理事务、参加各种会议等，大都是为商务交往活动而服务的。在商务交往活动中，人们都希望能够展现自己的内在素质和修养，给对方留下好印象；都希望得到别人的认同与尊重，赢得友谊和机会；都希望能够达成商业合作，为自己和公司获取利益，而能够把这些希望变成现实的前提，就是一定要讲究商务礼仪，做到“约束自己，尊重他人”，才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往，也是人与人之间交往的基本原则。所以，学习并正确地运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法。

从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高自身修养、美化自身、美化生活；从企业的角度来说，掌握必要的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，还能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。

在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对自身的形象以及员工的形象高度重视。企业商务人员具备了礼仪知识和技能技巧，就会有效地提高自身的职业素养，塑造专业形象，使交往对象产生规范、严谨、专业、有力的良好印象，从而形成企业独特的竞争优势。

本书在编写过程中不仅遵循了理论与实际相结合的原则，而且根据高等院校的培养目标以及学生的认知特点、学习规律，重点突出了职业技能的培训，安排了大量的实训项目，以面向就业为导向，以培养能力为本位。本书主要内容包括商务人员形象礼仪、职场商务礼仪、商务会议礼仪、商务旅行礼仪、求职礼仪 5 部分。

本书特点如下：

(1) 内容全面，各部分内容简洁，突出重点；



(2) 图文并茂,实例丰富,生动有趣,容易模仿;

(3) 综合实训多,注重情景再现,场景模拟;

(4) 面向学生就业,增加了求职礼仪。

本书由潍坊学院张莹进行课程整体设计,并由潍坊学院张莹与青岛工学院张晓艳共同担任主编。在编写过程中得到了高延鹏、王勇、张冬澜、邓建波、郑明伟、杜倩倩、刘文革、葛茂柯、姜皓昱、姜联军、高浩等同志的帮助和支持,在此一并表示感谢!

由于编者水平有限,书中的错误和不妥之处,敬请广大读者批评指正!

编 者

2011 年 5 月

目 录

第1章 绪 论

1.1 中外礼仪的起源与功能	3
1.1.1 礼仪的起源	3
1.1.2 礼仪的功能	4
1.2 礼的概念与内涵	5
1.2.1 礼、礼貌、礼节与礼仪的概念	5
1.2.2 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系	6
1.3 商务礼仪的含义与原则	8
1.3.1 商务礼仪的含义	8
1.3.2 商务礼仪的原则	8

第2章 商务人员的形象礼仪

2.1 商务人员形象塑造的重要性	12
2.2 仪容礼仪	13
2.2.1 女士仪容礼仪	13
2.2.2 男士仪容礼仪	16
2.3 仪态礼仪	18
2.3.1 体态语	18
2.3.2 站 姿	24
2.3.3 坐 姿	25
2.3.4 行 姿	27
2.3.5 蹲 姿	27
2.4 服饰礼仪	29
2.4.1 商务着装礼仪	30
2.4.3 服装的色彩搭配技巧	35
2.4.3 配饰礼仪	36
2.5 谈吐礼仪	39



2.5.1 与人交谈时应遵循的规范和惯例	39
2.5.2 语言沟通的方法与技巧	43
综合实训	47

第3章 职场商务礼仪

3.1 办公室礼仪	49
3.1.1 办公室的布置	49
3.1.2 办公室人员的举止礼仪	49
3.1.3 现代办公的礼仪禁忌	50
3.2 见面礼仪	52
3.2.1 称谓礼仪	52
3.2.2 问候礼仪	53
3.2.3 介绍礼仪	54
3.2.4 握手礼仪及其他形式见面礼	56
3.2.5 名片礼仪	61
3.3 商务接待礼仪	63
3.3.1 接待前准备	64
3.3.2 迎接宾客礼仪	64
3.3.3 招待宾客礼仪	65
3.3.4 引领宾客礼仪	66
3.3.5 奉茶礼仪	68
3.3.6 送客礼仪	70
3.3.7 商务车座次安排礼仪	71
3.4 拜访礼仪	75
3.4.1 拜访前的准备	75
3.4.2 拜访中的礼仪	76
3.5 位次礼仪	77
3.5.1 会见位次安排	77
3.5.2 谈判位次安排	78
3.5.3 会议位次安排	80
3.5.4 宴会位次安排	81
3.6 通讯礼仪	86
3.6.1 礼仪应用文	86
3.6.2 电信礼仪	93



3.7 商务宴请礼仪	99
3.7.1 邀宴礼仪	99
3.7.2 赴宴礼仪	100
3.7.3 各国宴会礼仪	103
3.8 商务馈赠礼仪	112
3.8.1 赠礼礼仪	112
3.8.2 受赠礼仪	115
综合实训	115
 第4章 商务会议礼仪	
4.1 商务会议的一般礼仪	118
4.1.1 筹备组织会议	118
4.1.2 主持会议	120
4.1.3 参加会议	121
4.2 几种商务会议礼仪	122
4.2.1 洽谈会礼仪(商务谈判)	122
4.2.2 展览会	124
4.2.3 新闻发布会	124
4.2.4 茶话会	126
综合实训	128
 第5章 交通旅行礼仪	
5.1 旅行礼仪	130
5.1.1 行走礼仪	130
5.1.2 乘汽车礼仪	130
5.1.3 乘火车礼仪	131
5.1.4 乘飞机礼仪	132
5.2 住店礼仪	133
5.3 参观游览礼仪	134
综合实训	137
 第6章 求职礼仪	
6.1 求职面试前的准备	139
6.1.1 搜集相关信息	139



6.1.2 准备自我介绍	140
6.1.3 准备个人资料	141
6.2 求职面试阶段礼仪	142
6.2.1 准时赴约	142
6.2.2 重视出场	142
6.2.3 注意言谈举止	142
6.2.4 重视收场	143
6.2.5 面试中的“听”、“答”与“问”	143
6.3 求职面试后的礼仪	145
6.3.1 写感谢信或打感谢电话	145
6.3.2 查询面试结果	146
综合实训	146
参考文献	147

第 1 章

绪 论

教学目的

礼仪作为一种社会文化现象,从大的方面讲,它反映了一个民族的文明程度和一个国家的国民素质。而具体到人们的社会生活,则更是无处不在。学习商务礼仪知识,研究不同的礼仪文化和礼仪现象,可以提高个人的道德修养,塑造个人和组织的良好形象,约束商业行为,净化社会风气。

教学要求

- 了解礼仪的起源与发展
- 熟悉古今中外礼仪的特征
- 领会学习商务礼仪的意义
- 学习商务礼仪的内涵及原则

重点难点

- 礼仪的起源
- 商务礼仪的内涵及原则

教学方法

理论教学、案例分析

【引导案例】

周总理给将军们上礼仪课^①

20 世纪 50 年代的一天,周恩来总理前去机场欢送西哈努克亲王离京,前往送行的还

^① 资料来源:http://www.witroad.com/master/article_view.asp?id=2591&bid=14037. 2008-10-27.



有其他几位高级将领。巧的是，飞机起飞之际，先农坛体育场正有场足球出线比赛，是中国队对印尼队。这些送行的高级将领便有些心神不宁，一心想着送客千万别耽误了自己看球赛。

大家一阵笑容可掬、毕恭毕敬地亲切握手、拥抱、告别，又目送着西哈努克亲王进了舱门。机舱门还没关上，大家就迫不及待地往机场出口走。

周总理本来是站着静等飞机升空，可突然发觉周围气氛异常，他马上镇定了自己的情绪，显出一副若无其事的样子，只向身边的秘书轻语：“你跑步去，告诉机场门口，一个也不许放走，谁也不准离开，都给我叫回来。”

秘书遵命赶紧跑到门口，吩咐警卫不许放走一个人。心情早已飞奔到足球赛场的这些高级将领们有的惋惜地说：“哎呀，开场是看不上了。”有的还安慰：“没关系，精彩的还在后面。”有的发表议论说：“有时候越往后越精彩，有时候越往后越没意思，要看比分咬得紧不紧……”

将军们你一言我一语说说笑笑地返回来，齐刷刷站在周总理身后。

周总理始终立正站立，看着飞机起飞，然后渐渐远去，渐渐消失……将军们也站在那里目送着飞机离去。

随后，周总理转过身来，和前来送行的外交使节告别，直到外交使节全部离开。将军们发现总理面色冷峻，立刻都屏气静声，就地立正站好，恢复了典型的军人姿态。“步兵条例里哪一条规定，总理没有走，你们就可以走了？你们当将军能这样？在部队里，首长没有走，下边全走了，行吗？”机场上静悄悄，将军们再没人敢去想看球的事了。

“客人还没走，机场已经没人了，人家会怎么想？你们是不是不懂外交礼节？那好，我来给你们上上课！”周恩来声音不高不低，讲话不紧不忙，讲起了基本的外交礼节：“按外交礼仪，主人不但要送外宾登机，还要静候飞机起飞，飞机起飞后也不能离开，因为飞机还要在机场上空绕圈，要摆动机翼……”

周总理讲了足有15分钟，才缓缓抬腕看一眼表说：“我知道你们是着急想看足球赛，我叫住你们，给你们讲这些你们早就知道的道理。我讲15分钟，为什么？就是要让你们少看点球赛才能印象深一些。好吧，现在咱们一起去吧，还能看半场球。”

周恩来就用这种少看半场球的办法，“惩罚”了失礼的将军们，使将军们都留下了深刻印象。



1.1 中外礼仪的起源与功能

1.1.1 礼仪的起源

1. 中国礼仪的起源

礼仪起源于祭祀。豊(lǐ),古同“礼”,古代祭祀用的礼器。《说文·豊部》:“豊,行礼之器也,从豆,象形,读与礼同。”从甲骨文形体来看,“豊”字从“豆”,豆是古代的食器,也于祭祀时用来盛供品,是考古发现古代最常见的一种祭器。“豊”字本像盛玉礼器之形,是祭祀用的供献,也用以指代祭祀活动,后添加意符“示”而派生为“禮(礼)”,以表示“事神之事”。《说文·示部》:禮,履也,所以事神致福也,从示从豊,豊亦声,“履也”是声训,意谓“礼”为人所遵循“所以事神致福”,则道出了“礼”表示祭祀的本义。

因为古人在“事神”的祭祀仪式中,最讲究长幼尊卑,进退有序,容貌行止,温良恭让,于是“礼”从专指“事神之事”的祭祀活动扩大为一般的礼仪,《汉书·公孙弘传》:“进退有度,尊卑有分,谓之礼。”自孔子始提倡礼治,修身以礼,治国以礼,平天下亦须借礼,《左传·隐公十一年》:“礼,经国家,定社稷,序民人,利后嗣者也。”《荀子·修身》:“故人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。”礼是为儒家学说中重要的哲学范畴。“仁、义、礼、智、信”,是儒家所谓“五德”,“礼”居其一。礼的核心要义是等级观念,即要求上下有序,贵贱有别,即所谓“君君、臣臣、父父、子子”。这样,从思想观念上对人们提出了自我规范的要求,要求人们自觉遵守,以“礼”的标准约束自己的行为。在客观上,则起到了维护封建等级秩序和宗法制度的重要作用,这是符合封建统治者的利益的。因为“礼”不仅为儒家所倡导,更被封建统治者用以作为社会规范和道德规范,大力加以推崇,并以制度化的形式不断加以完善,“礼”的内容也就从“礼仪”进一步扩展为“礼制”。《论语·为政》:“齐之以礼”,宋朱熹集注:“礼,谓制度品节也。”

郭沫若在《十批判书》中指出:“礼之起,起于祀神,其后扩展而为人,更其后而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”这里讲到了礼仪的起源,以及礼仪的发展过程。

2. 西方礼仪的起源

国际礼仪源于西方礼仪。习惯上所称的西方,通常是指欧美各国,其文化源流、宗教信仰相近,在礼俗上虽因受各种复杂因素影响而有差别,但共性较多。澳洲及南美地区,因在历史上深受欧美文化的影响,其礼俗也与欧美各国有许多共同之处。

西方文明史同样在很大程度上表现出人类对礼仪追求及其演变的历史。人类为维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。例如,为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼,后来演变为握手;为了表示自己的友好与尊重,愿意在对方面前“丢盔卸甲”,于是创造了脱



帽礼。在古希腊的文献典籍中,如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著作中,都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后,欧美的礼仪有了新的发展,从上层社会对礼节的繁琐要求到二十世纪中期对优美举止的赞赏,一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

西方礼仪的形成经历了复杂的历史过程。著名西方礼仪专家让·塞尔在分析西方礼仪形成时指出:它是地中海式的礼仪,因为思想方法、思维方式的灵活性和分寸感都来自古希腊文化;从法的观念和等级形式来看,它是古罗马式的;注重博爱、自由和平等的精神,体现出它是基督教式的;它是欧洲式的和大西洋式的,因为在西欧同北美的结合所形成的熔炉里,锻炼了欧洲最有前进力的分子,创造出在其他地区未见到的物质文明的繁荣;中世纪和文艺复兴的连续影响把妇女置于社交生活的中心地位,使妇女成为受尊重的对象,这是其他文明所没有的;西方礼仪深受法国思想的影响,因为它是在 17 和 18 世纪的法国宫廷里形成的,并在当时成为全欧洲仿效的样板。

正如人们所说,文明不过是一件东拼西凑的百衲衣,谁也不能夸口是“独家制造”。西方礼仪的形成充分证明了这一点,事实上当今世界各民族的礼仪莫不是如此。国际礼仪不仅是社会交往的产物,更是国际贸易和国际文化交流的产物。在国际交往中,为避免因为各国文化、历史差异而产生误会和隔阂,逐渐形成了一种约定俗成且大家共同采用并遵守的通行礼仪,或者说是与礼仪相关的国际惯例,成为人与人之间进行交往的行为准则和规范。国际交往的参加者能够以共同接受的通行礼仪约束自己的行为,这也有助于相互理解与接受。从实际操作意义上看,有了通行的国际礼仪,就像是创造了一种普遍流行且彼此接受的礼仪“世界语”。一些起源于欧美的礼仪,即西方礼仪如今已在世界众多国家中通行,而且将会有愈来愈多的被诸国普遍遵循的礼仪规矩,国际礼仪的内容会不断丰富和发展。

虽然中外礼仪根植的文化土壤不同,但都植根于文明,并随着文明的发展而形成。从世界范围内看,不论是中华礼仪、古罗马式的礼仪、中世纪和文艺复兴时代的礼仪,还是欧洲式和大洋式的礼仪,无一不是如此。

1.1.2 礼仪的功能

1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。让国民接受礼仪教育,可从整体上提高国民的综合素质。



2. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,建立起彼此的好感和信任,而且可以促成交流的成功,并使交往范围扩大,进而有助于事业的发展。

3. 协调功能

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人与人之间沟通与交往的礼仪都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我,并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明,人们的装饰打扮变得越来越富有个性,举止仪态越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的和谐、同事之间的信任与合作都依赖于人们共同遵守的礼仪规范与要求。社会上讲礼仪的人越多,社会便会更加和谐稳定。

1.2 礼的概念与内涵

1.2.1 礼、礼貌、礼节与礼仪的概念

1. 礼

礼的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富,它既可以指表示敬意和



隆重而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌礼节,是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。此外,礼还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中,礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。礼是人际间乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2. 礼 貌

礼貌是指人们在交往过程中通过言语、行动向交往对象表示敬意和友好的行为,是一个人在待人接物时的外在表现,即

- (1) 礼貌的行为,指无声的语言(仪容、仪表、仪态)。
- (2) 礼貌的语言,即有声的语言(多讲敬语、说话和气、言谈得体)。

礼貌反映了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

3. 礼 节

礼节是指人们接人待物的行为规则。在日常生活中,特别是在交际场合中,礼节是相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点,如握手、鼓掌、鞠躬、拥抱、接吻、点头致意、微笑、举手注目等。

4. 礼 仪

礼仪包括礼和仪两部分。礼即礼貌、礼节;仪指法度标准,“设仪立度,可以为准则”。礼仪是指人们在各种社会的具体交往中,为了相互尊重,在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

1.2.2 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范,是人们社会交际中的行为准则。礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴;礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。礼貌、礼节、礼仪三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成,密不可分。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成。礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。



【小链接 1-1】

孟子休妻^①

据《大戴礼记》记载：战国时期的一天，孟子的妻子独自一人待在屋里，孟子从外面突然闯进来，瞧见她姿势不雅，顿时无名火起，立即跑到母亲面前告状。他说：“老婆对我无礼，我今天非把她赶出家门不可！”孟母问：“究竟是出了什么事，惹得你要休妻呀？”孟子答道：“刚才她蹲在屋里，那姿态真叫难看，这是对我无礼，妻子不尊重丈夫，我必须休了她！”孟母听这话有点蹊跷，继续追问道：“你说说，你是怎么发现她蹲在屋里的？”孟子满有理由地回答：“这都是我亲眼所见，我刚才一推门看……”“别说了，我听明白了。”孟母问明了情况，大声斥责儿子说：“这分明是你无礼，不是你妻子无礼！”孟子有些茫然，他不服气。孟母接着解释说：“不是有这样几句俗话嘛，‘将入门，问孰存；将上堂，声必扬；将入户，视必下’。不管是进谁的门，都要事先敲一下门，或者大声地问一声，好让人家知道有人来了。不能乘人不备，突然闯入。这是常人都懂得的礼貌规矩。可你倒好，到你妻子的燕私之处，进门前不敲门，见了你妻子蹲着，你不赶紧先退出去一会儿，却还在看，这叫你妻子怎么办？这不正是你无礼吗？怎么能说是你妻子无礼呢？”

孟子没有想到，母亲恰恰从同一事情得出了相反的结论。批评虽很尖锐，但是句句有根有据，于是孟子赶紧认错。

思考题：通过这个故事，怎样来理解“礼”？

【小链接 1-2】

个人礼仪蕴含的道德意义^②

一个企业要招聘员工，条件苛刻，待遇优厚，吸引了许多应聘者，其中不乏条件优秀者。招聘那天，前来应聘的人络绎不绝，行色匆匆忙着去面试。人群中有一位应聘者，在上楼时，看见一位老人坐在轮椅上准备上楼，当时很多人都急着去面试，无人顾及这位老人。于是，这位应聘者停下脚步，把老人送到楼上后，他才去面试。最后，这位应聘者被录用了，聘用他的正是那位“轮椅”老人。老人说：“我录用他，就是从他关心帮助别人的言行中，看到了他有善良的心灵和高尚的品德。”

① 资料来源：<http://www.tom61.com/ertongwenxue/jizhiyuyoumo/2008-09-13/9741.html>, 2008-09-13.

② 资料来源：<http://zwx.bzu.edu.cn/Upfiles/Article/201011832544141.doc>, 2010-11-8.



1.3 商务礼仪的含义与原则

1.3.1 商务礼仪的含义

商务礼仪是商务人员在商务活动中,为了塑造个人和组织的良好形象,而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序,是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则,用来约束日常商务活动的方方面面。这其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通等技巧,从商务活动的场合又可以分为办公礼仪、宴会礼仪、迎宾礼仪等。

1.3.2 商务礼仪的原则

1. 真诚尊重的原则

苏格拉底曾言:“不要靠馈赠来获得一个朋友,你须贡献你诚挚的爱,学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人交往时,真诚尊重是礼仪的首要原则,只有真诚待人才是尊重他人,只有真诚尊重,方能创造和谐愉快的人际关系,真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心实意的友善表现。真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人;其次表现为对于他人的正确认识,相信他人,尊重他人,所谓心底无私天地宽,真诚地奉献,才有丰硕的收获,只有真诚尊重方能使双方心心相印,友谊地久天长。

真诚尊重固然重要,然而在社交场合中,真诚和尊重也有许多误区:一种是在社交场合,一味地倾吐自己的所有真诚,甚至不管对象如何;一种是不管对方是否能接受,凡是自己不赞同的或不喜欢的一味抵制排斥,甚至攻击。如果在社交场合中,陷入这样的误区也是糟糕的。故在社交中,必须注意真诚和尊重的一些具体表现,在你倾吐忠言时,有必要看一下对方是否是自己真能倾吐肺腑之言的知音,如对方压根儿不喜欢听你真诚的心声,那你就徒劳了。另外,如对方的观点或打扮等你不喜欢、不赞同,也不必针锋相对地批评他,更不能嘲笑或攻击,你可以委婉地提出或适度地有所表示或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪,非也,这是给人留有余地,是一种尊重他人的表现,自然也是真诚在礼貌中的体现,就像在谈判桌上,尽管对方是你的对手,也应彬彬有礼,显示自己尊重他人的风度,这既是礼貌的表现,同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重,在社交场合,切记三点:给他人充分表现的机会,对他人表现出你最大的热情,给对方永远留有余地。