

21世纪经济管理教材

商务礼仪

B U S I N E S S E T I Q U E T T E



汤秀莲 主 编

宋京津 副主编

清华大学出版社
北 京

PREFACE | 序 言

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。商务交往涉及的面很多,但基本来讲是人与人的交往。商务礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现,也是在人际交往中进行相互沟通的技巧。礼仪是协助企业和企业中的个体对市场发生影响力的最有效的资源。每位企业个体都是企业形象的代表,员工的职场形象直接影响到企业的形象。公司员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪,不仅反映出该员工自身的素质,而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界。在商务交往中,不论是在正式场合还是在非正式场合与客户相见,不懂商务基本习惯、不了解商务礼仪势必会对我们的商务交往活动产生消极影响。这就要求每一个人都要努力学习商务礼仪,规范自己的行为,在商务交往中做到尊重自己,尊重他人,不卑不亢。学习商务礼仪,不仅是时代潮流,更是提升个人和企业竞争力的现实所需。本书就是为了满足高校师生教学和政府机构、经济、外贸及工商管理、市场营销人员的实践之需而编写的。

“商务礼仪”是一门综合性很强的课程,它涉及企业文化、地域文化及跨国文化、历史学、地理学、心理学、交际学、管理学、组织行为学等学科知识。因此应把商务礼仪的教学融入企业行为规范、企业价值观、沟通能力、团队协作、领导技巧等训练中。本书主旨是对学生职业能力进行训练,充分考虑教育教学对理论知识学习的需要,融合相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。项目设计以社交礼仪、商务礼仪学科为线索来进行。同时,商务礼仪教材并不是学习商务礼仪的总结,而这只是开始。经过学习接受的还只是一种形式上的理念,真正娴熟的商务礼仪还需要在学习后结合本身工作岗位充实业务知识以外,拓宽自身的知识面,多实践、多总结。

本书遵循商务礼仪规范而编写,做到理论简约、实务详尽、图文并茂。在体例安排上,确定了三个基本原则。第一,强调开放性。在充分吸收我国商务礼仪理论研究和实践中取得的新成果、新经验的同时,积极借鉴国外有价值的商务交往礼仪的理论与实践成果。第二,内容上求新。尽可能吸收商务礼仪领域新的、比较成熟的研究成果,介绍实践中新的商务礼仪情况和惯例。第三,突出案例教学。适应商务礼仪案例式教学与启发式教学的需要,加大商务交往礼节和国际基本惯例案例的比重。在教材的内容编排上,立足商务人员工作实践,围绕学礼、懂礼、用礼、行礼的需要,从实用性、操作性入手,突出



实训特色,注重实际能力的培养。通过实际操作,使学生及读者在不同的商务情景下掌握不同的礼仪规范和交际技巧。本书介绍了商务礼仪概述、商务场合商务人员的形象礼仪、商务场合的社交礼仪、商务场合的公务礼仪、商务场合的办公礼仪、商务场合餐饮礼仪、商务场合涉外礼仪等内容。商务礼仪是一门实用性甚强的礼仪学科,其具有明显的规范性和更强的可操作性的特点,因此只有明确了解礼仪中正确做法与不正确做法之别,才能更好地进行商务活动。

本书共有七章。第一章商务礼仪概述,包括四节:礼仪的内涵及起源、商务礼仪的特点、商务礼仪的基本原则、中西礼仪比较;第二章商务场合商务人员的形象礼仪,包括四节:塑造商务人员良好形象的基本标准、商务人员的仪容礼仪、商务人员的着装礼仪、商务人员的仪态礼仪;第三章商务场合的社交礼仪,包括六节:见面行礼礼仪、介绍与称呼礼仪、名片的使用、邀请与拜访、聚会礼仪、馈赠礼仪;第四章商务场合的公务礼仪,包括八节:迎送礼仪、接待礼仪、会见与会谈礼仪、会议礼仪、商务谈判礼仪、签约礼仪、剪彩礼仪、国旗礼仪;第五章商务场合的办公礼仪,包括三节:办公室礼仪、电话礼仪、商务文书礼仪;第六章商务场合餐饮礼仪,包括三节:宴请与赴宴礼仪、中餐宴会礼仪、西餐宴会礼仪;第七章商务场合涉外礼仪,包括两节:涉外商务礼仪概述、各国商务礼俗及禁忌。

本书由汤秀莲任主编并负责全书总纂,宋京津任副主编,王琪负责全书的校对及插图,王威负责序言并参与了本书的编写工作。具体分工如下:第一章的第一节至第三节、第二章由汤秀莲编写;第三章、第四章的第一节至第七节、第六章由宋京津编写;第五章、第七章由王威和王琪编写。第一章的第四节、第二章的第二节中饰物与仪表、第四章的第八节由王琪编写。

本书在编写过程中,得到了许多专家教授的指导,还得到了清华大学出版社的支持,本书在写作过程中参阅了许多国内外学者的研究成果,谨此深表感谢!另外,本书为了增强效果,使用了一些公开发表的图片,在此对图片的作者表示感谢。

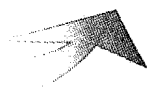
由于编写时间仓促,水平有限,书中偏颇、疏漏在所难免,敬请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善!

汤秀莲

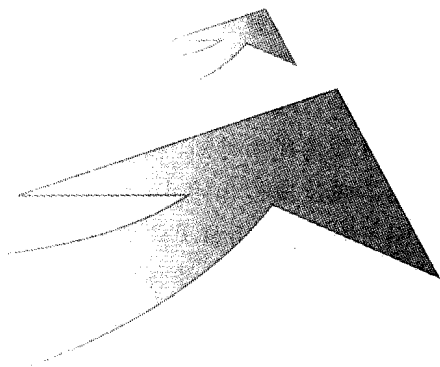
2011-10-8

CONTENTS | 目 录

第一章 商务礼仪概述	1
第一节 礼仪的内涵及起源	1
第二节 商务礼仪的特点	7
第三节 商务礼仪的基本原则	10
第四节 中西礼仪比较	14
第二章 商务场合商务人员的形象礼仪	21
第一节 塑造商务人员良好形象的基本标准	21
第二节 商务人员的仪容礼仪	23
第三节 商务人员的着装礼仪	38
第四节 商务人员的仪态礼仪	63
第三章 商务场合的社交礼仪	83
第一节 见面行礼礼仪	83
第二节 介绍与称呼礼仪	90
第三节 名片的使用	94
第四节 邀请与拜访	97
第五节 聚会礼仪	106
第六节 馈赠礼仪	114
第四章 商务场合的公务礼仪	119
第一节 迎送礼仪	119
第二节 接待礼仪	124
第三节 会见与会谈礼仪	130
第四节 会议礼仪	143
第五节 商务谈判礼仪	151



第六节 签约礼仪	157
第七节 剪彩礼仪	160
第八节 国旗礼仪	165
第五章 商务场合的办公礼仪	173
第一节 办公室礼仪	173
第二节 电话礼仪	177
第三节 商务文书礼仪	182
第六章 商务场合餐饮礼仪	191
第一节 宴请与赴宴礼仪	191
第二节 中餐宴会礼仪	201
第三节 西餐宴会礼仪	208
第七章 商务场合涉外礼仪	222
第一节 涉外商务礼仪概述	222
第二节 各国商务礼俗及禁忌	224
参考文献	238



第一章

商务礼仪概述

学习目标

本章主要学习有关商务礼仪的基础部分。了解礼仪的基本概念,起源与发展,商务礼仪的特点,商务礼仪的基本原则,通过本章的学习可以掌握商务礼仪的基本知识。

讲“礼”重“仪”是中华民族世代沿袭的传统。拥有五千年文明史的中华民族素以“礼仪之邦”著称于世,源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。礼仪经过几千年人类社会生活的继承发展,到现代社会已经更新,注入了许多新的形式与内容,其社会价值与应用价值越来越受到重视,成为现代人际交往中的重要桥梁。礼仪是事业成功的保证,礼仪使我们的生活更有秩序,使人际关系更为和谐。随着我国改革开放和经济的不断发展,当代社会越来越多的人都认识到掌握并运用好商务活动中的礼仪规范对企业和个人的发展很重要,也日益成为企业竞争取胜的一个重要法宝。

第一节 礼仪的内涵及起源

一、礼仪的内涵

(一) 礼仪

礼仪作为人类交际的表现形式之一,是人类不断摆脱愚昧、野蛮,逐渐走向文明、开化的标志和见证。

在中国古代,“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。在古代典籍中,最早“礼”和“仪”是分开使用的。“礼”和“仪”都有三层含义。“礼”的三层含义:一是政治制度;二是礼貌、礼节;三是礼物。“仪”的三层含义:一是指容貌和外表;二是指仪式和礼节;三是指准则和法度。将“礼”和“仪”连用,始于《诗经·小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”

追溯西方历史,“礼仪”一词最早始于法语 Etiquette,它的原意是“法庭上的通行证”。



古代法国的法庭为保证法庭秩序,把各种规则写在进入法庭的通行证上,让人们去遵守。后来,“礼仪”一词进入英语,演变成“人际交往的通行证”,它同样有三种含义:一是指谦恭有礼的言谈举止;二是指教养和规矩,也就是礼节;三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观古代中外对“礼仪”含义的理解,我们可以归纳出几层基本含义:第一,礼仪是一种行为规范或行为模式;第二,礼仪是大家共同遵守的,当然,不可能全世界每个人都遵从同一礼节,但相对于偶然性的行为,礼仪却是普遍的;第三,礼仪有它存在的合理性,如约束人类欲望,保证社会秩序,实现人际关系的和谐等。概括起来礼仪可以表述为:礼仪是人们在社会交往活动中形成并共同遵守的行为规范和准则,是以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程,它具体表现为礼貌、礼节、仪式。宽泛地讲,一切表示尊重对方的过程和手段都可以看作属于“礼仪”这一道德范畴。礼仪作为一种文化现象,属于上层建筑领域。它随着社会经济的发展而变化,随着人类文明的进步而不断发展和完善。礼仪从属于伦理道德,必须符合伦理道德的准则规范。语言(包括书面的和口头的)、行为表情、服饰器物是礼仪最基本的三大要素。一般地说,任何重大典礼活动都需要同时具备这三大要素才能够完成。礼仪影响社会风气,社会的文明程度主要是通过礼仪规范来体现。因此,国民是否按礼仪的规范立身处世,直接反映着国家文明程度的高低。礼仪是对礼貌、礼节、仪式的统称。其中“礼”即是礼貌、礼节,“仪”即是仪表、仪态、仪式等。仪表、仪态,是指人的外表,包括仪容、举止、表情、谈吐、服饰、风度和个人卫生等,是礼仪的重要组成部分。

(二) 礼貌、礼节、仪式

1. 礼貌

礼貌泛指人们在社会交往中相互表示友好、谦恭、尊重的言行举止,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。礼貌侧重于表现人的品质和素养。礼貌的外在表现有两个方面,即礼貌语言和礼貌行为。

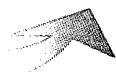
礼貌语言是指要求人们在待人接物时要使用文明语言,不讲脏话、粗话,说话和气谦虚,言谈得体,如称呼要得体,“小姐”“先生”“老师”“令尊”“令堂”等雅语。多使用“您好”“欢迎光临”“请问……”等谦语。礼貌语言是一种有声的行动。

礼貌行为则是一种无声的语言,要求人们行为上大方端庄、文雅有礼,合乎社会规范和遵守一般的礼节,如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、拥抱、接吻、鼓掌等。礼貌行为需要通过人们的仪容、仪表、仪态来体现。在人们交往时讲究礼貌,就能使大家相处和谐、愉快。反之,容易使人产生反感,甚至会引起不必要的冲突。

礼貌是人际交往中有礼的最基本表现,是中华民族的优良传统,礼貌问题看起来是生活小事,但从这种“小事”上,往往可以反映出一个人道德水准的高低,窥见他内心世界的美丑。例如,一个人对父母、亲人恶声恶语,对师长朋友毫不尊敬,对别人粗暴蛮横,可以断定,这种人的内心世界不会美好,也绝不会是个道德高尚的人。

2. 礼节

礼节是人们在交往过程、交际场合表示尊重、友好的礼貌行为的惯用形式,如握手、鞠躬、问候、拥抱、献花等。它实质是礼貌的具体表现,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、



行为等方面的具体要求。例如,宾馆服务员在门前鞠躬行礼,前台的客房预订员接待客人时主动微笑问候。

礼节的要求是要熟知各国、各民族的礼节,了解各民族的风俗习惯。在国际上,由于各国风俗习惯和文化传统的不同,具体礼节的表达有很大差异。例如,我国行握手礼、点头礼;日本、朝鲜行鞠躬礼;欧美国家行拥抱、接吻礼;南亚国家行合十礼;少数国家的吻手礼、吻脚礼、拍肚皮、碰鼻子礼等,都是礼节的各种表现形式。

3. 仪式

仪式是礼仪的较为正式的秩序形式,即为表示敬意或隆重,是一种重大的礼节。在一定场合举行的、具有专门礼节程序的规范化活动。在举行仪式时,要遵循严格的规范化、程式化。例如,各种各样的庆典、聚会;各民族的婚礼、丧礼;各种场合的颁奖仪式、签字仪式等。再如,古代的帝王上朝、官员出行、祭祀鬼神等仪式;现代的升旗仪式、奠基仪式、举行开业典礼等都是比较隆重的仪式。人们通过仪式可以表达一定的思想、情感或愿望。仪式的内容和形式按目的不同,分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。

(三) 礼仪与礼貌、礼节、仪式的关系

礼仪与礼貌、礼节、仪式的关系是相辅相成、密不可分的。礼仪是对礼貌、礼节、仪式的统称。礼仪则通过礼貌、礼节、仪式得以体现。礼仪、礼貌、礼节都有一个“礼”字,是人们在交往中相互表示敬重和友好,其本质都是尊重人、体贴人。礼节与礼貌的联系是,礼节是礼貌的具体表现,礼貌是礼节的规范。没有礼节,就无所谓礼貌,有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。礼貌是内涵,礼节是表现。仪式是礼仪的较为正式的秩序形式,即为表示敬意或隆重,也是一种重大的礼节。

其区别在于,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;仪式是礼仪的较为正式的秩序形式。礼仪既可以指在较大隆重的场合为表示礼貌和尊重而举行的礼宾仪式,也可以泛指人们相互交往的礼节、礼貌。宽泛地讲,一切表示尊重对方的过程和手段都可以看作是属于“礼仪”这一道德范畴。礼仪规范着每个人的行为,是否懂礼节、讲礼貌直接反映着一个人的综合素养。

二、礼仪的起源与发展

礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。中华民族是人类文明的发祥地之一,中国人尊礼守礼,源远流长。礼仪的形成与发展经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。揭示礼仪的起源及其历史演变,有利于我们深刻地把握礼仪的本质,全方位地了解礼仪文化,并通过对传统礼仪文化的扬弃更好地指导我们的现代礼仪实践。古往今来有许多人努力探寻礼仪的起源,提出了各自的见解,并形成了关于礼仪起源的许多传说。

(一) 礼仪的起源

关于礼仪的根源问题,古往今来一直是人们颇感兴趣的,“仁者见仁,智者见智”,但至今并无定论,主要有以下几种比较流行的观点:

起源为祭祖说的观点认为,礼仪源于祭祖,它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则,后



来才逐渐发展为调整相互关系的风俗习惯。原始社会生产力低下,原始人类仅仅凭借简单的石器从事生产劳动,变幻莫测的自然力对他们构成了莫大的威胁,于是他们幻想有超自然力量——神灵的存在,来帮助他们认识自然、征服自然,并由此产生了神话、原始巫术和原始宗教。人们为了向神灵祈求保佑,就需要祭祀,它是早期人类普遍使用而且一直沿袭至今的一种行为方式。历代史书的礼仪志也不厌其烦地记述国家祭奠的仪式规范,说明历代帝王都把相当一部分精力花在祭祀上。即使在民间礼俗中,凡遇生产、生活中的重要时刻,或是人生历程中的重要关口、节日等,都离不开祭祀。祭祀与先民的关系如此密切,这就足以说明礼仪起源于祭祀。

起源为风俗说的观点认为,礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的,进入文明社会后,由所谓的“圣人”加以改造,变成系统的礼。

起源为父权制说的观点认为,礼仪是为了划分尊卑贵贱的需要,类似于家长制的说法。

起源为需求说的观点认为,礼仪是在人类交往中逐渐形成和发展的,是源于人际交往的需要。

总的来看,不能以某种行为或需要作为礼仪的最初起源,若从缘由上分析,它是人性的要求;若从时间上分析,它肯定源于原始社会。

历史研究证明,约在公元前 21 世纪夏朝产生之前,我国的原始民族在游牧生活中就已经形成了一些对后世颇具影响的礼仪规范。原始的政治礼仪、宗教礼仪、婚姻礼仪等在这一时期均有雏形。礼仪这种文化现象最早产生于人与人之间的交往过程中。礼仪的最初萌芽,应源于原始社会,生产力低下,人们抗御自然的能力弱,同一氏族的成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中的需要,慢慢形成的习惯性语言、动作仪态等。例如,原始人类为了交际的需要,一方面开始注意和重视自己的仪容仪态,比如,围上遮羞布,穿上草裙,在服饰上加上装饰品,甚至有的还戴上了果饰、骨饰、文身、文面等。据考证,距今约 50 万年的北京山顶洞人就有了“礼”的观念和实践。山顶洞人缝制衣服以遮羞御寒,把贝壳穿起来挂在脖子上来满足美的要求。族人死了,要举行宗教仪式并在死人身上撒赤铁矿粉。这是迄今为止在我国发现的最早的丧葬仪式。又如,他们在遇到森林大火或猛兽而奔逃时,会通过相互呼唤来相互关照。另一方面,他们也开始注意并重视自己的礼貌、礼节。例如,在集体狩猎时,不同氏族、部落的成员之间,为求得彼此的信任、谅解与协作而使用的一些被普遍承认的语言、表情、姿势,可以说是礼仪的最初形态。又如,在原始社会,先人们个人之间格斗不息、部落战争不断,世界对他们来说充满着各种危机,为了避免流血的格斗和战争,人们之间形成了举手礼、握手礼、脱帽礼、鞠躬礼等动态礼仪。举手礼——向对方高举一只手,表明手里没有武器,以此证明自己并无恶意;握手礼——当不同部落的人相遇时,如果双方都怀有善意,便伸出一只手,手心朝前,以向对方表示手中没有武器或走近后两人相互摸摸右手,以示友好;脱帽礼——为了表示对对方的友好和尊重,愿意在对方面前“丢盔卸甲”;鞠躬礼——表示对对方的畏惧、惶恐以及自己的虚弱,于是以低头俯身的姿态面向对方。显然,这些动态礼仪也是人类最早的礼仪,并且一直沿袭至今,已成为今天人们表示友好的常用礼节了。原始社会的人类礼仪虽然简单、原始,却很自然,没有约束。当然,由于原始社会的生产力十分落后,文化知识水平也很低下,人们生活在愚昧之中,对大自然的许多现象不能做出科学的解释,严酷的



大自然使他们产生出无边的恐惧、神秘的信仰和无数的禁忌,由此创造出了无数的祭祀活动,并通过严格的礼仪程式来表达他们的敬畏之情。到了新石器时代晚期,人际交往礼仪已初具规模。人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员落座一般按照长幼席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人在右边的习惯。

原始社会后期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。这时是我国私有制阶级和国家逐渐形成的时期,因而反映在礼仪上,也是由氏族社会的交际礼仪向阶级社会的交际礼仪逐步过渡的时期。

尧舜时代,国家已具雏形,同时民间交际礼仪得到了进一步的发展。延续几千年的重要礼节,如拜、跪、拱手等,已广泛运用于社交活动之中。据文献记载,尧舜时代的礼仪已经具有了系统性。由以上可见,早在原始社会,礼仪文化就已在中华大地上深深地扎下了根。礼仪已不仅是个人之间交往的“私人礼节”,而已经成为国家统治的一种手段、一种工具。

(二) 礼仪的形成与发展

1. 礼仪的形成

从历史发展来看,礼仪的形成,可以追溯到商代,商代的“礼”主要是用来祭祀祖先和天神的。西周时期继承了夏、商代之“礼”,又赋予“礼”新的内容,使“礼”的内容逐渐演化、充实,用以调整人们之间的关系。

其间有许多关于礼仪的“书”问世,礼仪典籍甚多。其中比较著名的有《仪礼》、《周礼》、《礼记》就是后世称道的“三礼”著作。《仪礼》中的内容分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘,八礼,多为礼俗。《周礼》是我国历史上第一部记载“礼”的书籍,为后世儒家的经书。这些典章制度不仅从文字上确立了礼制的历史,而且还从概念上承认了包括交际礼仪在内的礼俗历史。《周礼》中的内容为天官、地官、春官、夏官、秋官之职掌,实则经纬万端,包罗万事万物,是一部治国安邦的汇典。《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部“礼”书对后代施政教化、治国安邦、培育人格、规范行为都起到不可估量的示范作用。后来,随着社会的发展,属于政教法制、朝章国典的内容,已不再属于礼仪范畴了。从这些大思想家及这些礼仪专著中不难看出,礼仪是适应调节人际关系的需要而产生的。

2. 礼仪的发展

夏、商、西周三代时期,中国社会已进入奴隶社会,生产力比原始社会前进了一大步。奴隶主为了维护本阶级的利益,巩固统治地位,修订了比较完备的国家礼仪制度,提出了许多礼仪概念,确定了崇古重礼的文化传统。

周代后期,礼仪开始分流,礼仪制度成为国礼,交际礼仪所在的礼俗逐渐成为家礼。春秋时期,夏、商、西周三代之礼在许多场合废而不行,一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和社会地位的新礼,学术界百家争鸣。以孔子、孟子、荀子等为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质和功能,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序及划分的意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德伦理等,整理了一整套珍贵的礼仪典籍和论说资料。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家,他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”“克己复礼”,并积极倡导人们“约之以礼”,做“文质彬彬”的君子。孟子也



重“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”，他著有《礼论》，论证了礼的起源和社会作用。他说：“礼者，人道之极也”，把礼看作做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度，因而他强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”一直延续到秦、汉至清末时期，都是以儒学为基础的封建礼仪，突出君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱关系形成的等级制度。其重要特征是：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，封建统治阶级运用这一封建礼仪，一方面，它起着调节、整合、润滑人际关系的作用，作为一种无形的力量制约着人们的行为，使劳动人民循规蹈矩地俯首称臣，达到国泰民安的目的；另一方面，它逐渐成为妨碍人类个性自由发展，阻碍人民平等交往，禁锢思想自由的精神枷锁。到清朝末期，尤其是辛亥革命以后，资产阶级登上历史舞台，西方文化大量涌入我国，封建文化、传统礼仪制度规范迅速被摒弃，取而代之的是新兴的科学、民主、自由、平等的观念。礼仪又发展到了一个新的历史时期。

从1840年鸦片战争到1911年的辛亥革命，我国经历了半封建半殖民地社会，“礼仪”演变成了封建礼仪加上西方资本主义道德观念的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。直到新中国成立，新型人际关系和社会关系确立，我国的礼仪学进入了一个崭新的历史时期。劳动人民成了国家的主人，人民内部的合作关系代替了对抗关系，互助、互利、平等、自由、亲密代替了封建的尔虞我诈的关系，以科学精神、民主思想和现代生活为基础，摆脱了封建落后的不良成分，表现出新的社会关系和时代风貌，并由此建立起新的礼仪风范。

礼仪作为我们中华民族光辉灿烂历史文化的一个重要组成部分，发展到21世纪新的历史时期，以它崭新的面貌屹立于世界民族之林，必将做出自己的卓越贡献。目前，我国对国家活动、重要事件的仪式、程序，官方人士与知名人士的位置安排都做了具体规定。20世纪80年代以后，我国恢复了礼炮、国宾护卫队等礼仪形式，1990年6月通过了《国旗法》，对悬挂国旗、升国旗等细节要求做出了规定。国家的重大活动仪式、日常行政、经济、文化、军事节日等活动中执行的各种公务礼仪不断完善，社交礼仪和各种节庆活动推陈出新，各种新颖、规范的礼仪形式生动地体现了现代礼仪文化的生命力。2001年10月，中共中央向全国人民印发的《公民道德建设实施纲要》以下简称《纲要》提出了“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”5项20字的全体人民都应遵守的基本道德规范，它在调整公民与社会、国家与他人的关系中有着重要的各自不同的功能，并指出：“开展必要的礼貌、礼节、礼仪活动，对规范人们的言行举止，有着重要的作用。”《纲要》还指出：“社会主义道德建设以为人民服务为核心，以集体主义为原则，以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求。”

从西方礼仪的发展来看，礼仪的演变与中国有相似之处，但又有很大的特殊性，这不仅表现在礼仪的具体形式上，还在于关于礼仪的哲学论述上。

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。约自公元前6000年起，爱琴海地区诸岛居民开始从事农业生产。相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。公元前11世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部。这部著名的叙事诗主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事，但其



中有许多关于礼仪的论述,例如,讲礼貌、守信用的人才受人尊重等。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如,毕达哥拉斯(公元前 580~前 500 年)率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点;苏格拉底(公元前 469~前 399 年)认为,哲学的任务不在于谈天说地,而在于认识人的内心世界,培植人的道德观念。他不仅教导人们要待人以礼,而且在生活中身体力行,为人师表;柏拉图(公元前 427~前 347 年)强调教育的重要性,指出理想的四大道德目标:智慧、勇敢、节制、公正。

公元 1 世纪末至公元 5 世纪,是罗马帝国统治西欧时期。此间,教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论及罗马帝国的教育情况,认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》,告诫青年朋友不要贪杯,用餐不可狼吞虎咽,但追求情侣的男子,却可以用手指蘸酒写情书。

公元 476 年,西罗马帝国灭亡,欧洲开始封建化过程,12~17 世纪,是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制,以土地关系为纽带,将封建主与附庸联系在一起。此间制订了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如于 12 世纪写成的冰岛诗集《伊达》,就详尽地叙述了当时用餐的规矩,嘉宾贵客居上座,举杯祝酒有讲究。

14~16 世纪,欧洲进入文艺复兴时代。该时期出版的涉及礼仪的名著有:意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》,《朝臣》论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性;尼德兰人文主义者伊拉斯谟(1466~1536 年)撰写的《礼貌》,《礼貌》着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、清洁卫生。

17、18 世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代,资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义时代编撰了大量礼仪著作。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于 1693 年写作了《教育漫话》。《教育漫话》系统地、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。英国政治家切斯特菲尔德勋爵(1694~1773 年)在其名著《教子书》中指出:“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上和你是平等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦逊、温和,否则,他们会以为你骄傲而憎恨你。”

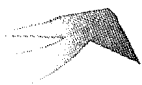
总之,礼仪的历史演变到今天,各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的洒脱自由、日本人的男女有别等,已为世界所共知。但另一方面,当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性并存,特色与惯例同在,共同构成了当今世界礼仪的亮丽风景。

第二节 商务礼仪的特点

礼仪的本质特点是它的文化性,隶属于上层建筑范畴,由经济基础制约并反作用于经济基础。礼仪作为一种特定的社会现象有其独特的属性。具体表现为:

一、礼仪的规范性

礼仪言行的实施要符合一定的社会、民族、时代的规范和程式。礼仪是在人类共同



生活的基础上形成的,是调节同一社会全体成员相互关系的一种行为规范,并逐步发展成为每个社会成员都必须共同遵守的准则。礼仪的规范性,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,而且也是人们在一切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,任何人要想在交际场所表现得合乎礼仪、彬彬有礼,就必须无条件地遵守礼仪。例如,问候语通常惯用的说法;握手的次序和力度如何掌握;参加宴会时要选择适当的服装等。虽然这些规范和程式并不是写进国家的法律、法规要硬性执行,也没有人逼你去做,但只有按照这些人类社会千百年来的社会生活实践中长期形成、积累、流传、发展、约定俗成的规范和程式,才能使礼仪的实施达到应有的效果。礼仪的规范实际上形成了人们在社会生活应遵循的模式和一定时期应走的固定轨道。遵循它,就会得到社会的认可,生活也会和谐、融洽、顺畅、美好;违背或偏离它,往往会遭到社会习俗的惩罚,甚至会付出惨痛的代价。

二、礼仪具有继承性

任何国家的礼仪都是社会历史发展的产物,作为一种民族文化的积累和精神财富的礼仪,本身就具有世代相传的继承性。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,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。我国有五千多年的文明史,素有“礼仪之邦”的美称,中华民族向来以“知书达理”作为自己的传统美德,礼仪在中国传统文化中占有重要的地位。随着社会的不断进步与发展,礼仪也在不断地发展更新,传统礼仪中,许多精华被保存下来,融入了现代礼仪之中,成为今天人们处世行事的规矩和习惯,而其糟粕则被抛弃,不再沿用。当然,礼仪除有很强的继承性外,还要有发展性,并充分体现时代特色。礼仪也不是一成不变的,随着社会的发展和进步,礼仪文化的内涵与外延都在不断地变化与发展。在当前的改革开放中,东西方各国政治、经济、思想、文化各种因素相互渗透,使我国的礼仪在历史传统的基础上,又赋予新的内容,体现时代变化的特征。当前世界各国都很重视礼仪改革,总的趋势是使礼仪活动更加文明、简洁、实用。

三、礼仪的相互性

《礼记·曲礼》上说:“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”这段话的意思是,重视施礼方与受礼方相互之间的来往。人际交往是相互影响、相互作用的,是人际交往中双向交流、相互尊重的过程。俗话说“你敬我一尺,我敬你一丈”充分说明了礼仪的互动效果。

一般来说,人际交往中一方,充分地礼待另一方,另一方很少不受感动,而同样礼待对方,从而构建起和谐、融洽的人际关系。自古至今,流传着许多脍炙人口的礼仪双方互动故事,如著名的“三顾茅庐”。汉朝末年群雄纷争,已负盛名的刘备不嫌当时诸葛亮的身份低微,多次礼访,终感动了诸葛亮出山,为其成就了“三国鼎立”的霸业,并为蜀国“鞠躬尽瘁”。又如“蔺相如礼让廉颇”,蔺相如为国家大局着想放下个人恩怨,不但不与廉颇对着干,而是处处不惜受辱做出礼让,终于感动了廉颇,向他“负荆请罪”,成就了一段流传千古的“将相和”美谈。再如“张英让墙”,清代中期宰相张英以一首幽默的打油诗“千



里家书只为墙,让他三尺又何妨。万里长城今犹在,不见当年秦始皇”。化解与叶侍郎家争地砌墙院的矛盾,从此使两家相安无事,并以礼相待,两家墙院之间还多出了一条被后人称颂的“六尺巷”。历史虽然过去了千百年,礼仪相互性的特征是恒久不变的,它促进人们交往时为建立和谐的人际关系而讲究礼让,并不断追求对礼貌礼仪的修养,使自身的礼仪水平日臻完善。可见,礼仪的互动性在协调人际关系方面起着重要的作用。

四、礼仪具有限定性

礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况下一般的人际交往与应酬。在此范围内,礼仪肯定是行之有效的,但离开了这个特定的范围,礼仪就未必适用。因此,不能把礼仪当作是放之四海而皆准的标准,更不要在非交际场合拿礼仪去以不变应万变,必须明确,不同场合、不同身份,适用不同的礼仪。这体现礼仪的限定性特点。例如,大学同学聚会,同学们经历不同,有的同学当了省长,有的同学是处长,有的是科长,有的是教师……难道还要论职排位?礼仪的应用应在限定的场合用。

五、礼仪的差异性

礼仪规范会因时间、空间或对象的不同而有所不同,存在着明显的差异性。俗话说:“到什么山唱什么歌。”这句话包含了礼仪的应用是要看时代、地点、场合、对象等的意思。礼仪的应用,因处于不同的时代、地点、场合、对象等会产生不同的要求和差别限制。古代的某些礼仪规范在今天就不再适用,一个国家和民族的礼仪也不一定适合另一个国家和民族。例如,在我国,封建社会时期行“三跪九叩”之礼节,在当时以鞠躬代替跪拜礼是会被视为异端的。但在今天若还应用“三跪九叩”,就十分荒唐。因此,尽管礼仪对传统文化有很深厚的继承性,但随着社会的发展,礼仪的时代差别还是很明显的。另外,尽管礼仪在不同国家、不同民族间有相互兼容、相互渗透的现象与趋势,但礼仪的民族地域性特征决定了不同国家、不同民族间的礼仪有着一定的差别,差别有些还会很大,例如,非洲地区许多国家的礼仪和我们亚洲的礼仪就截然不同。因此,在对外交往中,要了解和熟悉各个国家、民族和地区的礼仪习俗,以及在各种场合,面对各类对象的不同礼仪要求,规范自己在对外交往中的行为,以免造成不必要的误会与误解。

六、礼仪的民族地域性

俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”不同的国家、民族,同一国家的不同民族,都有自己本民族的生息地域、生活方式、思维方式、社会文化、风俗习惯,并从长期的社会生活实践中形成了体现本民族特点的礼仪习俗和礼节规范,这些礼俗和规范往往有着鲜明的地域性和民族特征,人们在行使礼仪时总会潜移默化地受到传统民族文化的影响。例如,中国人崇拜龙,就是从原始社会的图腾崇拜开始的,进入君主时代,龙又成了“真龙天子”的象征。到今天,龙又成了吉祥喜庆的代名词。然而,在英国以至整个西方世界,龙是凶残阴险的标志,人人惧怕,人人厌恶,而且很多关于龙(蛇)的故事中,它总是落个被宰杀的下场。所以,给英国人送带有龙图案的礼物,则是大大的失礼了。又如:西方民族亲朋好友见面时一般都要拥抱和亲吻脸颊,是热情友好的表现,而中国人就不习惯;在我



国过去一般是行拱手礼,现在一般是行握手礼,也不失热情友好。可见不同的民族有着截然不同的礼仪习俗和规范。

礼仪的民族地域特性,使得人们在对外交往时特别要注意“入乡随俗”“入境问禁”,充分尊重外民族的礼仪习俗,以防在对外交往时对外民族造成不必要的冒犯和误会,影响对外交往的顺畅和友谊。同时,各国、各民族之间相互了解、学习别人的礼仪,有利于促进各国、各民族之间的交流交往,促进国际经济一体化进程。

因此,礼仪一方面具有强烈的国家、地方、民族特色;另一方面,随着国际交流的深入,信息沟通的飞速增长,国家之间的距离不断拉近,我们都将人类共同生活的这个世界亲切地称为“地球村”,各国的礼仪出现相互兼容、相互渗透的现象,并形成大家都能接受的礼仪规范。现今有句话叫做“越是民族的,便越是世界的”,这句话用在礼仪上十分合适。礼仪除有很强的民族特色,还有很重要的民族间、国际间的交流意义。

第三节 商务礼仪的基本原则

礼仪的原则,是指行礼致仪时,应遵循的一些基本要求。具体的礼仪规范内容庞杂,又因民族、地域的不同而存在很大的差异。但无论何人、何时、何地,在行礼致仪时,都有些需要共同遵循的基本原则。在商务活动中,掌握一定的礼仪原则,尊重为本,善于表达的形式规范,有助于商务活动的成功。因此,礼仪的原则是礼仪研究中的一项重要课题。

一、尊重的原则

尊重是礼仪的核心,是人性的需要,是人际交往的基本原则,是企业管理的法宝。古人云:“仁者爱人,有礼者敬人。爱人者人恒爱之,敬人者人恒敬之。”英国作家高尔斯华绥说:“尊敬别人,就是尊敬自己。”俄国作家陀斯妥耶夫斯基说:“对别人不尊敬,就是对自己不尊敬。”这些中外人生名言告诉我们:礼仪归根到底都是为了表示对他人的尊重。只有人与人之间相互尊重,才能保持和谐的人际关系。在商务交往活动中只有尊重对方的人格尊严,才能保持和谐愉快的商务关系。不论什么国家、民族、地区,不论什么时间、场合,各种各样的礼仪形式,都应体现着“尊重”的精神。

尊重包括自尊和尊重他人。自尊和尊重他人是礼仪的感情基础。

(一) 自尊

对自己而言,每个人必须维护自尊。一是必须尊重自我;二是必须尊重自己的职业;三是必须尊重自己的单位。要尊重自己,我们就要对所从事的工作全力以赴。只有尊重自己的价值,我们才能干好事情。

作为商务人员没有自尊就没有自爱,没有自尊别人就不会拿你当一回事,没有自尊、自爱就没有尊严,没有地位和形象,自尊自爱是通过言谈、举止、穿衣、打扮、待人接物表现出来。要做到自尊,自己要注意形象,例如,商务场合女性饰物,如何展现出自己良好的层次标准?表现出良好的教养?基本有两个方面:第一,以少为佳。商务交往中职业妇女的首饰不能佩戴得太多,应爱岗敬业,你比客户打扮得还漂亮,谁为谁服务。第二,



符合身份。女士要戴两种或两种以上的首饰应同质同色,质地色彩相同。

(二) 尊重他人

尊重他人是商务交往中更高层次的礼仪,对他人而言,每一个人应尊重他人:尊重上司是一种天职;尊重同事是一种本分;尊重下级是一种美德;尊重客户是一种常识;尊重对手是一种风度;尊重所有人是一种教养。

尊重他人是一种素质、一种修养、一种智慧、一种胸怀,它体现理解、信任、团结和平等。尊重他人,是沟通心灵的一把钥匙,是维系良好商务关系的纽带。要做好尊重他人,交往中要了解交往对象的情况。例如,有这样一个故事,一个纽约商人在大街上行走。这时,对面走来一个卖笔人。只见他头发蓬乱、衣衫褴褛、眼神黯淡、步履沉重,看上去仿佛乞丐一般。商人顿生怜悯之心。他掏出一些钱塞到卖笔人手中就离开了。走了不远商人忽然意识到了什么,他迅速转身,追上卖笔人,从笔筒中拿了几支笔,恳切地说:“真对不起,刚才我忘了拿笔。你和我一样,也是商人,靠自己的劳动挣钱,你会获得成功的,祝你好运。”几年后,该商人出席一个朋友的宴会,会上一个衣冠楚楚、容光焕发的年轻人举着酒杯走到他身边说:“您好,先生,也许你已忘了我,我就是几年前那个落魄困顿的卖笔人。是你唤起了我对生活的信心和勇气,使我意识到了做人的尊严和价值。我的生意已有很大的起色,为此,我对你深表感谢。”然后,向商人深深地鞠了个躬^①。

又如:上海国泰电影院曾发生这样一件事:年末,电影院经理把员工包括离退休人员及其家属都请到电影院来参加一个茶话会。会前,专门制作了这些离退休人员和在职职工的生活录像片,会上放给大家看。每个人,尤其是离退休职工非常感动。原因很简单,这些人一辈子干的工作就是给别人放电影,从来未感受到自己上银幕是什么滋味。今天他们有机会在给人们放了一辈子电影的电影院里,看自己走上了银幕,感到国泰影院领导没有忘记自己一辈子的辛苦,他们能不感动吗?因而很自然地加深了对自己单位的感情,同时也使在职职工感到振奋,团体的凝聚力大增。

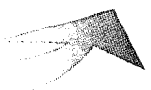
从这些小故事中我们可以知道,尊重别人不仅是我们每个人的心理需要,而且能促成事业成功。人人都需要尊重。在商务活动中,需要与交往对象互谦互让、互尊互敬、友好相待。对待他人最主要的一条是——敬人之心长存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

二、平等的原则

平等原则是现代礼仪的基础,是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。平等原则,是指以礼待人,有来有往,既不能盛气凌人,也不能卑躬屈膝。传统社会是等级森严的社会,有形或无形的等级制度将人们划分为不同的等级。近代资本主义的兴起瓦解了旧的等级社会存在的基础,平等成了社会发展的内在要求。资产阶级启蒙思想家洞察了历史的需要,提出了“自由、平等、博爱”的口号,主张人生来平等,这就为现代礼仪的产生打下了思想基础。

平等原则的适用范围非常广泛,从家庭到组织,从亲朋到公众,从国内到国际,都存

^① 吴新红.商务礼仪(第一版).北京:化学工业出版社,2006:5



在着平等问题。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、身份、财富以及关系的亲疏、远近等方面有所不同而厚此薄彼，给予不同待遇。但可以根据不同的交往对象采取不同的具体方法，是要针对具体情况，认真得体，掌握分寸，不能做得过了头，也不能做得不到位。有一次，英国著名戏剧家萧伯纳（诺贝尔文学奖获得者）访问苏联，在莫斯科街头散步时，遇到了一位可爱的小姑娘，便与她攀谈、玩耍。分手时，萧伯纳对小姑娘说：“回去告诉你妈妈，今天同你一起玩的是世界有名的萧伯纳。”小姑娘望了望萧伯纳，学着大人的口气说：“回去告诉你妈妈，今天同你一起玩的是苏联小姑娘安妮娜。”这使萧伯纳大吃一惊，立刻意识到自己太傲慢了。他对此事感慨万分地说：“一个人不论有多大的成就，对任何人都应该平等相待，要永远谦虚。这就是苏联小姑娘给我的教训，我一辈子也忘不了她！^①”

在实践中贯彻平等原则，不仅需要具有平等观念而且还要讲究艺术。一位教授回忆在延安见毛泽东时的情景说：“我去见主席，主席拿出纸烟来招待我，可是不巧纸烟只剩下一支了。我想，主席怎么办？他自己吸不请客人吸，当然不好；请客人吸自己不吸，客人肯定不同意。而主席将这支烟分成两半，给我半支，他自己半支。从这件事可以看出主席的随和、诚恳、平等和亲切，这使我很感动，终身难忘。”毛泽东就是这样把别人看似非常尴尬的事情，艺术地处理好，既礼貌、不摆架子，又给人以亲切、诚恳的感觉。

三、宽容的原则

宽容是一种较高的境界。“海纳百川，有容乃大”“待人要丰，自奉要约，责己要厚，责人要薄”“处事让一步为高，待人宽一分是福。”法国有句谚语，“了解一切，就会宽容一切”。这些格言告诉我们，与人交往时，既要严于律己，更要宽以待人，要有宽广阔达的胸怀。人性中必定有恶的成分，但人又追求善，通悟了这一点，还有什么不好解释的呢？对他人不同于己、不同于众的个性行为要宽容忍让，对非原则问题不斤斤计较，做到推己及人，以德报怨，宽容豁达。这样才能受人欢迎与敬重，扩大自己的交际空间，并有助于消除人际间的紧张与矛盾，营造一种互敬互让的人际氛围。能设身处地为别人着想，能原谅别人过失，是一种美德，是作为现代人的一种礼仪素养。

茅谈（芝加哥人）在林肯竞选期间提出尖刻的批评，而林肯当选总统后，却为茅谈在大饭店举行了一个欢迎会。虽然茅谈大声辱骂过林肯，但林肯仍很有风度地对茅谈说道：“你不该站在那儿，你应该过来和我站在一块儿。”当天的欢迎会十分热闹，宽容的林肯给了不够宽容的茅谈极多的荣耀，之后，茅谈便成了林肯的“死党”、好朋友。这说明人们在交际活动中运用礼仪时，要严于律己，更要宽待他人，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。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。

四、遵守约束的原则

俗话说，“礼多人不怪”。在交际应酬中，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。

^① 马飞. 商务礼仪规范手册（第一版）. 北京：金城出版社，2005：13