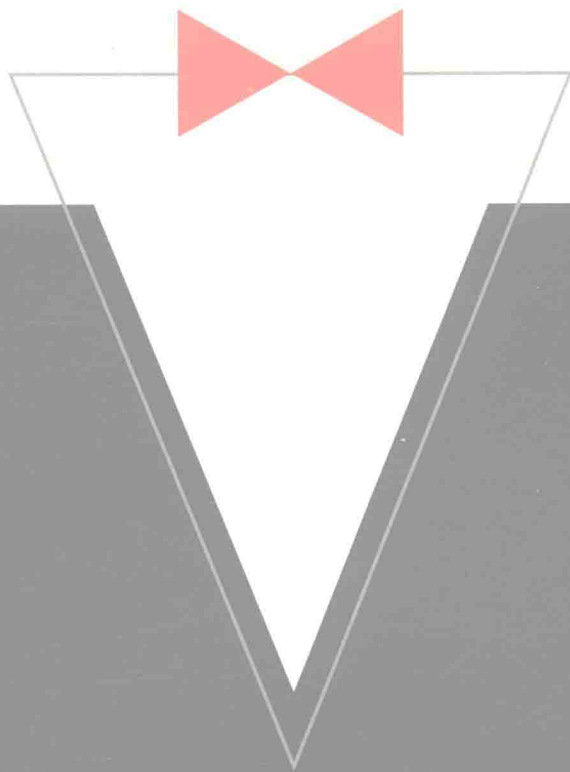




International
Business Etiquette

国际 商务礼仪

主编 陈薇薇 吴肇庆



四川大学出版社

国际 商务礼仪

International Business Etiquette



主 编	陈薇薇	吴肇庆	
副主编	魏旭辉	梁 剑	
编 委	肖慈方	郑焕刚	李 艳
	龙 欣	向俊红	郑晓曦
	蒋月婷	薛 寰	



四川大学出版社

责任编辑:段悟吾
责任校对:宋 颖
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

国际商务礼仪 / 陈薇薇, 吴肇庆主编. —成都:
四川大学出版社, 2016. 3

ISBN 978-7-5614-9329-8

I. ①国… II. ①陈… ②吴… III. ①国际商务—礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 046685 号

书名 国际商务礼仪
GUOJI SHANGWU LIYI

主 编	陈薇薇 吴肇庆
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-9329-8
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	14.25
字 数	345 千字
版 次	2016 年 3 月第 1 版
印 次	2016 年 3 月第 1 次印刷
定 价	42.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。

电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:<http://www.scupress.net>

序

礼仪—商务礼仪—国际商务礼仪，是相关社会人士和专业工作岗位骨干应该具备的知识技能，更是经济学、管理学等专业的大学生应该学习和掌握的基本知识技能与行为规范。在当前经济全球化、世界文化多样化与中国国内外贸易、国际商务蓬勃发展的大形势下，礼仪—商务礼仪—国际商务礼仪需要与新形势、新要求的要求相适应。这就需要相关人士和有关岗位工作骨干，既要进一步学习有关交际行为规范理论，包括掌握新的礼仪实务知识，又要按照新形势、新情况的特点，结合具体情况灵活运用，从而达成工作目标。而如何紧跟时代的发展步伐学习运用新的国际商务礼仪知识，首先，要认识若干新形势、新情况的特征对国际商务礼仪的需求。同时，要学习如何能够根据新的要求，探索创新，把国际商务礼仪运用好、发挥好。

一、礼仪—商务礼仪—国际商务礼仪要结合经济全球化和世界文化多样化的特点推陈出新，适应现实的需要

礼仪，是人类社会发展到一定阶段，人们社会交往所需要的产物，是人类文明的一个重要组成部分。我国是举世闻名的礼仪之邦，早在三千多年前的西周，政治家周公就吸收了商朝礼制的若干内容，制定了“周礼”，使我国古代礼制基本成型。春秋时期的孔子，集当时“周礼”之大成并发扬光大，构建了一套影响至今的礼仪体系框架。我国古代礼仪有多种内涵，一是包括政治、经济、文化和军事制度在内的典章制度；二是为人的道德规范和行为准则；三是各种有关活动和仪式的礼仪。

在这种基础上产生的中国商务礼仪，具有历史悠久，适应面宽，在商务与经济活动中卓有成效等特点，从而在长时期的经济社会活动中发挥了不可或缺的作用。多少年来，中国商务礼仪以诚挚热情、周到大方、效果良好而有口皆碑。然而，随着时代的发展和国际商务活动的增多，情况发生了变化，中国古代商务礼仪应该结合新形势、新环境的要求推陈出新，对我国传统商务礼仪，特别是对外商务礼仪，加入国际通行的特点。比如在国际商务礼仪中，我们要做到以下几点：一要尊重个人和个性自由，绝不损害其个人尊严，注意维护其人格尊严；二是在相关交际场合，要做到女士优先，不仅要讲究男女平等，反对性别歧视，而且要做到尊重女士、帮助女士，在商务礼仪中体现文明程度；三是要吸取国际商务礼仪通行的务实特点和做法，既讲礼仪，又重沟通互动，不搞繁文缛节、不过分客套，同时要注重平等自尊，不自轻自贬，以达到礼仪的最佳效果。总之，要把我国传统商务礼仪与国际商务礼仪既发扬光大，又推陈出新，以更好地服务于当今国际经贸和商务活动。

二、我国经济和对外贸易必定会有新的、更大的发展，“引进来、走出去”战略要进一步实施，都需要加大对外经贸和商务活动，从而需要匹配适应的国际商务礼仪知识

自 1978 年改革开放以来，我国经济和对外经济贸易发展迅猛。其中，对外经贸和商务活动对我国经济增长的贡献十分突出。多年来，从事对外经贸和商务活动的人士为促进业务的成功，学习和掌握相关知识，恰当地发挥了国际商务礼仪的作用，在对外交流中功不可没。因此可以说，国际商务礼仪是伴随着我国经济的成长和对外经贸的发展而发展的。

在全球经济和对外贸易面临新发展、新竞争的今天，我们应该在国际商务礼仪方面具备新的认识和做好新的准备。一是从我国经济的总量看，从 2010 年起，我国经济总量位居全球第二，并在今后一段时期内，继续保持着这个地位。但要使我国经济总量既大又强，还需要多方面的努力，包括在国内外商务活动中发挥礼仪的作用。二是从国际贸易看，2013 年我国对外贸易达到全球第一，成为世界第一贸易大国。在全球经济发展呈现疲弱的状态下，2014—2015 年，中国继续保持了世界第一贸易大国的地位。而目前全球经济发展和经贸交流趋势显示，中国今后仍然能够在世界贸易大国中名列前茅。同时，与我们开展经贸与商务活动的国家会更多，其发展程度不同、风俗习惯各异、礼仪更多元化。对此，作为对外经贸和国际商务活动的礼仪，更应该适应需要，不断提升内涵。三是从适应经济全球化、从我国经济“引进来、走出去”的战略看，我国这个战略已实施多年，它充分利用国际和国内两个市场，成效巨大。在当前我国经济发展进入“新常态”的形势下，特别是当前全国实施“十三五规划”的大局，“引进来、走出去”战略继续大规模实施之际，国际商务活动必定大量增加，国际商务礼仪更会派上用场。此外，“走出去”战略应该不断为我国创造出优秀的品牌和产品，包括优秀的管理运行模式，国际商务礼仪也应该更有用武之地。

三、“一带一路”战略为我国对外经贸和国际商务的发展提供了新机遇和新要求，国际商务礼仪应该为这个战略的成功发挥应有作用

“一带一路”战略，即丝绸之路经济带和 21 世纪海上丝绸之路发展战略，是我国领导人根据当今国际、国内经济社会大局，站在中国和世界当前与未来发展的广阔视野下提出的发展战略构想。这个战略的实施，不仅会改变中国区域发展的现有格局，也会通过欧亚经济的再整合，重塑世界政治经济版图，这对中华民族的复兴至关重要，战略意义十分重大。

由于“一带一路”战略的实施是全方位的，涉及经济、政治、社会和宗教各个方面，实际也是更有广度和深度的新一轮改革开放，因而必然面临若干实际问题。就对外经贸和商务活动看，一是涉及国家和地区高达 60 多个，人口数量、市场规模和发展潜力独一无二，与中国经济互补性强，与我们互利合作的项目数量很大。二是合作的项目类型多，包括从港口、高铁和公路等基础设施建设到若干制造业，如纺织服装、家电、汽车制造，再到金融和旅游等行业产业。三是涉及的国家地区广，民族部族复杂，

经济、文化和社会发展状况很不平衡，而这两条丝绸之路的汇合点就是中东地区。这些复杂的情况表明，我们不仅需要在经贸和商务活动中有针对性地开展合作，做到互惠互利，还需要有适应的国际商务礼仪来配合完成。从这些年来对外经贸和商务活动的运作中，特别是从“一带一路”战略实施中，我们可以看到国际商务礼仪大有用武之地，许多问题的解决，诚信和礼仪发挥了作用。这已成为大量项目合作成功的重要辅助方法和经验。因此在当前和今后我们的相关工作中，值得继续学习和运用国际商务礼仪，发挥它应有的作用。

四、当今世界文化多样化、经济发展不平衡和宗教、民族差异大等现实，需要我们既遵循通行的国际惯例，又灵活掌握国际商务礼仪

首先，我们应该处理好文化多样化与国际商务礼仪的关系。礼仪属于大文化的范畴，文化多样化是人类社会和文明发展的重要特征。目前，世界上有 200 多个国家和地区、2500 多个民族、6000 多种语言。不同的民族创造了各自独特的文化，同时各个国家和地区的人民，又共同创造了丰富多彩的世界文化，包括国际商务礼仪。总的来看，文化交流互鉴已成为世界文化发展的主流，国际商务礼仪已普遍为各方接受。但同时，各国在文化独特性、礼仪习俗方面又很有特色。我们要结合 2005 年联合国教科文组织通过的《保护和促进文化表现形式多样化公约》，尊重不同文明、不同文化，尊重有关国家的礼仪和商务礼仪。也只有这样，才能做到一注重普适性，二尊重独特性，把两者结合好，达到商务礼仪的效果。

其次，要认识到、处理好各国社会经济发展不平衡状态。社会经济的平衡发展，是人类社会的规律，也是当今世界的现实。与我国有经贸合作的 100 多个国家和地区中，既有高度发达、社会管理法制化、规范化的，又有经济文化落后、社会管理滞后的，更有社会不稳定、矛盾突出，甚至有动乱的。在此情况下，我们要怎样从国际商务礼仪来促进经贸和商务活动的交流与合作？从相关经验看，一要结合该国、该地区的国情、社情和民情来灵活对待。先多沟通，做到按需而定，繁简得当，效果为主。二要客随主便、互利互惠。如有的合作方为达到广告效应，将礼仪搞得热烈高调，有的因经济等原因要求平实简单，这些我们都应该赞同，并注意尊重所属地区人的价值观、利益和传统文化。三要注意无论在哪里，商务礼仪都既不能违背当地的法律和某些习俗，也不能与我国的法律和道德相冲突，以达到相关国际商务礼仪双方满意，健康而实有成效。

再次，在国际商务礼仪中，正确认识和处理民族、宗教关系。我国开展对外经贸和商务活动的国家和地区有 100 多个，在这些国家和地区中，有 2000 多个民族，我们需要直接面对的民族不在少数。民族是历史形成的、处于不同社会发展阶段的各种人的共同体，他们具有共同的经济生活以及表现于共同文化的共同心理素质。因此，我们在国际商务礼仪中，要重视相关民族的文化心理素质等情况，并在商务礼仪中体现出来。

同时，在国际商务礼仪中我们还必须正视和重视宗教问题。“一带一路”沿线国家和地区中，教派较多，所以我们开展国际商务礼仪时要考虑和重视宗教因素。历史和现实情况显示，民族和宗教问题往往是交织在一起的。有的宗教往往是一个或多个民族的信仰，有的民族全民信教并信仰某一宗教，于是往往表现出若干独特的民族、宗教现

象。因此,在国际商务礼仪中,需要我们既把握目标,又顺势而为,才能开展好工作。一要努力学习了解相关民族、宗教的知识,包括民族和宗教禁忌,学习国内外有关法律法规,为特定的商务活动和礼仪做好相应的知识储备。二要在商务礼仪中,遵循平等待人,尊重宗教信仰自由的原则,以诚相待,尊重民族风俗习惯和宗教信仰自由,注意不要在有关民族和宗教的问题上发生冲突,包括在细节上做好。三要在当前复杂的国际和地区形势下,尽可能回避有关矛盾,不介入、不卷入其民族和宗教纷争,尽量从商务包括礼仪上,保持与各民族和各宗教的中立与交往,做好我们自己的事情,以成功地开展我们的经贸和商务活动。

五、遵循和运用规律,从点滴做起,在国际商务礼仪中增添中国元素,更好地为中国对外经贸和商务活动服务

当前国际通行的礼仪和商务礼仪,是一定时期国家、民族交往的产物,是在一定时期的经济基础上,对外经贸和商务活动交往的产物,也是当时经济文化占主导地位的国家 and 民族所塑造的。可以说,从某种角度看,它们更多地体现着欧美国家的话语权。当然,目前国际通行的礼仪和商务礼仪,已普遍为多国、多方所接受,也基本适应和满足了国际经贸和商务活动的需要。

然而,当前国际通行的礼仪和商务礼仪有与时俱进的需要,也有改变若干内容与形式的要求。比如,一些西方国家的见面礼,除握手,还有拥抱和亲吻,这种略显热情奔放的做法,中国人就不太适应,而希望用作揖、点头、鞠躬等形式取而代之。文化多样性是人类文明进步的重要动力,在国际礼仪和商务礼仪中,因时因地制宜,修改或增加某些内容与形式后也是合情合理的。

同时我们还要看到,中国已成为世界经济的重要引擎,是全球第二大经济体和第一贸易大国。经国务院批准的我国公民出境旅游目的地国家和地区已达 150 个,2015 年出国出境旅游的人数全球第一,达 1.2 亿人次。2016 年 3 月 10 日联合国教科文组织发布的最新报告显示,中国 2013 年文化产品出口总值达 601 亿美元,高出排名第二的美国 279 亿美元一倍多,成为全球文化产品的最大出口国。这些数据表明,中国应该可以在对外经贸和国际商务及其礼仪规则的制定、修改中,起到引领作用,发出自己的声音,增添中国元素。

中国把自己的发展寓于世界各国的共同发展之中,是国际体系的参与者、建设者和贡献者。因此在对外经贸和商务活动及其礼仪规则的修改完善中,一要高度重视,积极参与,把它作为增强中国对外经济活动能力、提高中国文化软实力的一个行动。二要看到国际商务礼仪是为国际经贸和商务活动服务的,在当前应该注意新兴市场国家、其他发展中国家的特点和诉求,以推动增加符合其时代的进步的 and 适用的新内容。三要在规则、礼仪的修改中不搞霸权,不搞强行加增,而是以中国高度的文明、礼仪,以“礼”服人、以理服人,用中国文化软实力更好地为对外经贸和商务活动的成功贡献力量。

如果从学科来划分,礼仪—商务礼仪—国际商务礼仪的理论和实务知识则既是一门人文应用类学科,又是一门综合性学科。在对其的学习和运用中,我们可以得到多方面的收获:一是从学习内容看,它不仅让我们掌握国际商务礼仪,为今后的相关工作打

好基础，同时它吸纳了相关学科的成果，包括民俗学、传播学、美学、伦理学、心理学、社会学和公共管理学等，我们可以在学习中获取多学科的知识；二是从其应用性、实践性很强的特点看，它与人的思想道德品质和日常行为联系紧密，可以帮助我们完善交际艺术和品德修养，塑造出良好的内涵和社会形象；三是从其所涉及的国内外礼仪和要求看，它可以开阔我们的视野，活跃我们的思维，为我们事业的成功打好又一个基础。

学习好礼仪—商务礼仪—国际商务礼仪的收益会很多，我希望同学们和其他读者在学习与运用中能有更多的收获，获得学业和事业的双双成功。

四川大学锦城学院金融系党总支书记兼副系主任
吴肇庆

目 录

第一章 国际商务礼仪概论	(1)
第一节 礼仪的含义和起源	(1)
第二节 礼仪的原则和作用	(4)
第三节 实践指导	(9)
第二章 国际商务人员的形象礼仪	(13)
第一节 国际商务人员的仪容礼仪	(13)
第二节 国际商务人员的着装礼仪	(20)
第三节 国际商务人员的仪态礼仪	(27)
第四节 实践指导	(35)
第三章 国际商务见面礼仪	(39)
第一节 称呼与介绍	(39)
第二节 握手、致意与鞠躬	(47)
第三节 名片礼仪	(53)
第四节 实践指导	(58)
第四章 国际商务往来礼仪	(62)
第一节 国际商务接待礼仪	(62)
第二节 国际商务拜访礼仪	(67)
第三节 国际商务馈赠礼仪	(72)
第四节 世界各国商务交往礼仪	(78)
第五节 实践指导	(89)
第五章 国际商务办公室礼仪	(97)
第一节 办公室电话礼仪	(97)
第二节 办公室环境礼仪	(102)
第三节 办公室语言举止礼仪	(103)
第四节 办公室人际交往礼仪	(108)
第五节 实践指导	(116)
第六章 国际商务文书礼仪	(121)
第一节 商务文书写作礼仪	(121)

第二节 商务请柬礼仪·····	(125)
第三节 电子邮件礼仪·····	(131)
第四节 实践指导·····	(135)
第七章 国际商务会议礼仪·····	(139)
第一节 会议概述·····	(139)
第二节 会议管理·····	(143)
第三节 常见商务会议礼仪·····	(155)
第四节 实践指导·····	(164)
第八章 国际商务仪式礼仪·····	(170)
第一节 签字仪式礼仪·····	(170)
第二节 开业仪式礼仪·····	(174)
第三节 剪彩仪式礼仪·····	(178)
第四节 交接仪式礼仪·····	(182)
第五节 展览会礼仪·····	(187)
第六节 实践指导·····	(191)
第九章 国际商务宴请礼仪·····	(195)
第一节 宴请与赴宴礼仪·····	(195)
第二节 中餐宴会礼仪·····	(197)
第三节 西餐宴会礼仪·····	(201)
第四节 实践指导·····	(207)
参考文献·····	(215)
后 记·····	(217)

第一章 国际商务礼仪概论

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身正，心有礼则心泰。

——颜元

没有良好的礼仪，其余一切都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。

——约翰·洛克

在现代社会，礼仪是一个人乃至一个民族文明程度高低的体现，它是人类社会发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，渗透在各种社会关系中。在当今社会的各个领域，特别是在商务活动中，礼仪发挥着重要的作用，它使我们的工作更加顺利、生活更加有序、人与人之间的关系更加和谐，商务礼仪正逐渐发展成为一门学科、一种文化。

第一节 礼仪的含义和起源

一、礼仪的含义

礼者，尊重也；仪者，规范也。礼仪，即人际交往的基本行为规范。

在我国，礼和仪有时是分开使用的，各有其意。《辞海》中对“礼”的解释主要有三种：一为敬神，引申为对别人表示敬意；二为表达敬意或为表示隆重而举行的仪式；三为规范，泛指奴隶社会或封建社会贵族等级的社会规范和道德规范。“仪”在《辞海》中有礼节、仪式、法度、法则、容貌、举止等含义。

礼仪通常包括四方面的内涵：一是泛指统治者在政治、军事、文化、经济制度等方面为区分等级差异而设立的各种典章制度，俗称礼制；二是指为人处世的行为道德规范，包括礼貌和礼节——礼貌是言语、动作的文明表现，而礼节则是人们相互之间表示尊重和友善的习惯形式；三是指个人和社会必须遵守的行为准则，包括诚信、正义、友善、自尊和博爱等，既包括人外在的仪容、仪表和仪态，也包括人内心的品性和践行的理念等；四是泛指各种正式的礼仪、典礼和习俗规范，如宗教礼仪、民俗礼仪、外交礼仪等。

礼仪不是空洞无物的概念，它通过各种体现差别的物品和仪容动作来反映某种意思或表示特定含义，如不同的服饰、车马、器皿、跪拜、敬礼等可能体现某种职业等级差异，而表情、手势、姿势、动作、顺序等则往往表达某种自身素养和性格特点、情绪等的意义。这些无声的语言一旦达成共识，就成了人际交往中必须遵守的行为规范。

综上所述,礼仪是由一系列表现礼貌的礼节构成的,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的重要表现形式。对个体而言,礼仪是我们商务生活和人际交往中不可缺少的通行证。对社会而言,礼仪则是精神文明建设的重要组成部分,是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

二、礼仪的起源

关于礼的起源,说法不一。归纳起来有五种起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和环境矛盾的产物;五是礼生于理,起源于俗。

(一) 从理论上说,礼的产生是人类协调主客观矛盾的需要

礼的产生是维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别、老少有异,礼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。人类面临着的内部关系必须妥善处理,因此,人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”,就是最初的礼。

(二) 从具体的仪式上看,礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动是最早,也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地、鬼神、祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系的需要。于是,人们将祀神祈福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展为社会领域各种各样的礼仪。

我国礼仪的沿革是伴随着人类社会的发展而发展的,经历了一个从无到有、由低级向高级不断变革演化的漫长历史时期。由于历史阶段不同,各个时期的礼仪有着十分显著的特征。

1. 原始社会的礼仪

人类处于蒙昧状态,生产水平低下,人际关系十分简单,礼仪也非常简朴。由于人类没有同大自然抗争的力量,科学文化水平低下,对大自然的崇拜、图腾,祭天敬神成为原始社会礼仪的主要内容。同时,由于原始社会没有阶级,如老与幼、首领与成员等,社会成员之间是平等、民主的,这个时期的礼仪也反映了民主、平等的观念。原始社会的礼仪对于教育社会成员、维护社会秩序、规范生产和生活起到了相当于法律的作用。可以说没有礼仪,原始社会就不可能存在和发展。

2. 奴隶社会的礼仪

随着社会生产力的发展,原始社会逐步解体,人类进入了奴隶社会,利益也被打上了阶级的烙印。奴隶主为了维护其统治,将原始的祭祀仪式发展成为符合奴隶制社会需要的伦理道德规范,礼仪成为维护奴隶主尊严和权威、调整统治阶级内部关系、麻醉和统治人民的工具。如周代的“三礼”,即《周礼》《礼仪》和《礼记》,全面系统地反映

了周代的礼仪制度,标志着周礼已经达到系统、完备的阶段,并由原先祭祀天地祖先的形式跨入了全面制约人类行为的领域。奴隶社会的尊君思想成为礼仪的核心,奴隶和奴隶主之间没有平等可言,妇女更是得不到起码的尊重。奴隶主通过礼仪制度不断地强化人们的尊卑意识,以维护统治阶级的利益,巩固其统治地位。在这个时期,中国出现了孔子、孟子、荀子等一大批礼学家,形成了一整套完整的礼仪制度,提出了许多重要的礼仪概念和规范,确定了我国崇古重礼的文化传统。“三礼”等珍贵的典籍和文献,是我国礼仪的经典之作,对我国后世的礼仪建设起到了不可估量的作用。

3. 封建社会的礼仪

在奴隶社会礼仪的基础上,顺应封建社会政治统治的需要,礼仪得到进一步深化和发展。封建礼制在最大限度地运用于社会和政治统治的同时,再通过一系列的教化,使礼制的规范和要求,不仅运用于社会生活的一切领域,而且内化为人们的思想意识,指导和规范人们的言行,成为人们思想和行为的准则。奴隶社会的尊君观念在封建社会发展为“君权神授”的理论体系,即皇权是神给的,所以“天不变,道亦不变”。“道”指的就是著名的“三纲五常”,“三纲”即君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲。“五常”即仁、义、礼、智、信。“三纲五常”形成了完整的封建礼仪道德规范。到了宋代,封建礼制有了进一步发展,诞生了完整的封建理学理论,并把道德和行为规范作为封建礼制的中心,“三从”“四德”使人的个性受到了极大的压抑,限制了人们之间的平等交往。封建礼仪集政治、法律、道德于一身,是统治阶级最重要的统治工具,但也为调整封建社会人们的相互关系,为中华民族形成具有特色的伦理道德准则提供了标准,在历史上发挥了一定的积极作用。

4. 半殖民地半封建社会的礼仪

19世纪40年代,伴随着西方侵略者的坚船利炮,中国被迫打开了闭关锁国的大门,进入了半殖民地半封建社会。西方侵略者进入中国的同时,西方的政治、经济、文化、思想以及资本主义的道德和礼仪也一同进入中国。西方文明和文化的冲击,导致了中国传统政治秩序的瓦解和崩溃,也导致了中国传统伦理道德的瓦解。在礼仪制度和规范上,一方面,中国封建礼制面临着“礼崩乐坏”的危机;另一方面,由于中国传统文化博大精深,资本主义礼仪规范只能部分地为中国国民所接受。所以在这一时期,中国传统礼仪和资本主义礼仪相互碰撞,在一定范围和层次上相互融合,形成了中西合璧的礼仪大杂烩。资本主义礼仪规范的传入方式虽然不光彩,但由于其规范中体现了自由、民主等思想,所以受到了中国进步阶层的欢迎,并逐步推广到各个阶层和社会生活的各个方面。资本主义礼仪规范在中国的推广和实施,为中国传统礼仪注入了新的生机,简化了中国传统礼仪的繁文缛节,客观上促进了世界各国礼仪道德文化之间的交流和学习。

5. 现代礼仪

中华人民共和国成立以后,中国的社会性质发生了根本的变化,礼仪同道德一起,为形成良好的社会公德,提高人民素质做出了贡献。社会主义社会的礼仪,既继承和弘扬了中华民族的传统道德,又学习和吸收了世界其他国家和民族的先进礼仪。这些礼仪在20世纪五六十年代集中发挥了行为规范和道德准则的作用,形成了人们之间诚恳相待、助人为乐,甚至“路不拾遗、夜不闭户”等世所公认的良好社会风尚。

第二节 礼仪的原则和作用

一、礼仪的原则

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十分庞杂，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着需要共同遵循的基本原则。在现实生活中，不合乎某地与某民族风俗习惯的礼仪规范可以被人们所谅解，但如果违反了礼仪的基本原则，就可能会引起对方的不满，甚至抗议，导致关系的恶化，因此礼仪的基本原则是礼仪研究中的一项重要课题。

（一）平等原则

现代礼仪的平等原则是以礼待人、有来有往，既不能盛气凌人，也不能卑躬屈膝。平等原则是现代礼仪的基础，也是现代礼仪有别于以往礼仪的主要原则。

近代资本主义的兴起，瓦解了等级社会的存在基础，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、从国内到国际都存在着平等问题。夫妻平等、长幼平等，领导和群众之间、上下级之间都应该平等相待。在亲朋中，应该以礼待人，礼尚往来，在公共形象中自尊而不自傲，自信而不自负；在国内始终坚持平等的人际关系，在对外交往中坚持平等互利的原则，国家不分大小，一律平等对待。

（二）尊敬真诚原则

尊敬原则。有人曾把商务礼仪的基本原则概括为“充分考虑别人的兴趣和感情”。尊敬是礼仪的情感基础，在我们的社会中，尊重长辈、关心他人，并非是自轻自贱，而是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人内在素养。“爱人者，人恒爱之，敬人者，人恒敬之”，“人敬我一尺，我敬人一丈”。“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不息。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，是处理人际关系的一项重要原则。

真诚原则。商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。商务活动并非短期行为，在商务活动中，讲究礼仪，注重其长远利益，恪守真诚原则，着眼于将来，通过长期潜移默化影响，才能获得最终的合作和利益。也就是说，商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

（三）自信自律原则

自信原则是社交场合中一个心理健康的原则，只有对自己充满信心，才能如鱼得

水,自信是社交场合中一份很可贵的心理素质。一个有充分自信的人才能在交往中不卑不亢、落落大方,遇到强者不自惭,遇到艰难不气馁,遇到侮辱敢于挺身而出,遇到弱者伸出援手。自信但不能自负,自以为了不起的人,往往会走向自负的极端,自以为是,不尊重他人,甚至强人所难。

自律原则是正确处理自信与自负的一个重要原则。自律就是主动对自己的行为进行约束。礼仪不是法律,不是由司法机关强制执行的。礼仪是待人处事的规范,是社会群体日常生活与交往的准则。

(四) 谦和宽容原则

谦和原则。“谦”就是谦虚,“和”就是和善、随和。谦和既是一种美德,又是社交成功的重要条件。《荀子·劝学》中曾说道:“故礼恭,而后可与言到之方;辞顺,而后可与言道之理;色从,而后可言道之致”,即是说只有举止、言谈、态度都谦恭有礼时,才能从别人那里得到教诲。谦和,在社交场上即表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见,显示出虚怀若谷的胸襟,因而有着较强的调整人际关系的能力,对周围的人具有很强的吸引力。当然,我们此处强调的谦和并不是指过分的谦和、无原则的妥协和退让,更不是妄自菲薄。应当认识到,过分谦虚其实是社交的障碍,尤其在和西方人的商务交往中,不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

宽容原则。宽即宽待,容即相容。宽容,就是心胸坦荡、豁达大度,能设身处地为他人着想,谅解他人的过失,不计较个人得失,有很强的容让意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则,并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。商务活动中也要求宽以待人,在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中,交际各方难免会出于各自的立场和利益而出现冲突和误解。遵循宽容的原则,凡事想开一点,眼光看远一点,善解人意、体谅别人,才能妥当对待和处理各种关系与纷争,争取到更长远的利益。

二、礼仪的作用

礼仪作为一种行为规范和行为模式,在人类社会生活的各个方面发挥着重要的作用,这是毋庸置疑的事实。礼仪使我们的生活更有秩序,使人际关系更和谐。礼仪不仅是社会生活的要求,也是一个人甚至一个民族文化程度的体现。尽管在漫长的人类历史中,礼仪的内容和形式在变化,但它始终是人类社会中不可缺少的要素。

(一) 礼仪与人际交往

礼仪的产生和存在主要还是取决于人类的自觉,这恰是因为它的重要作用。从心理学的角度讲,人际交往之初,交往的双方相互之间还不是十分了解,因此不可避免会产生某种戒备心理和距离感。如果交往双方在交往之初就能做到相互信任、注重礼仪,则可以消除隔阂、拉近距离。

【阅读材料】

张良拾鞋^①

公元前 218 年春，秦始皇东游到博浪沙，姬公子为报国破家亡的仇恨，雇力士椎秦失败以后，改名为张良并隐居于江苏下邳。

一日，张良来到圯桥散步，见桥墩上坐着一位老翁，须眉皆白，身着褐色麻布短衣。这老翁见张良走过来，有意将脚上的鞋子（古时称“履”）脱落桥下，对张良喊道：“孺子，把鞋给我捡上来！”张良是饱读诗书的贵族公子出身，知道“孺子”是对小孩子或对妇女卑贱奴隶的蔑称，而且还是叫他去拾双鞋，这明明是在侮辱自己，所以非常生气。但又看老人这么一大把年纪，便强忍着怒气，下桥去把鞋捡了上来。不料老翁又叫张良把鞋给他穿上。张良心想，既然已经捡上来了，穿一下也没什么，就擦干净鞋上的泥，一条腿跪下来，恭恭敬敬地给老翁把鞋穿在脚上。老翁笑了笑，也不道一声谢就走了。张良惊奇这老翁好生无礼，看着他走了很远。老翁回头一望，见张良还在看着他，又转回来，对张良说：“五天后的黎明来此桥相会。”说罢又走了。

第五天天刚亮，张良来到这桥上。老翁已先到了，生气地对张良说：“与老人家约会怎敢迟到？”叮咛张良，要他再过五日来此相会，说罢就走了。第二个五天鸡叫的时候，张良来到桥上。谁知老翁又先到了，又叫张良再过五天来此桥相会。

到了第三个五天的前夜，张良没有睡觉，他想再不能因为迟到受老翁的批评，因此不到半夜就来桥上等候，终于比老翁早到了。老翁来后，见张良早已坐在桥上，就对张良说：“应当这样，”并称赞他“孺子可教矣”。然后取出一编竹简送给张良，叮嘱道：“读此书，将来可做帝王的老师，十年后天下会大乱。十三年后，到济北谷城山下见我，看到黄石一块，那就是我。”老翁说完后，就不见了。

张良得到这编竹简后，待天亮翻开一看，原来是一部《太公兵法》。《太公兵法》传说是姜子牙辅佐周武王消灭商纣时所著的兵书，这编兵书在秦始皇并吞六国时，有人将此书带至深山藏了起来。张良得此书以后，在下邳苦读十年，后来辅佐刘邦成就了汉室帝业。

圯桥进履的故事虽带有明显的传奇色彩和演义成分，但其中的道理对今天的人不无教益。

（二）礼仪与公众形象

一个人以何种形象呈现于公众，归根到底是由他在公众场合的具体行为决定的。要赢得别人的尊重，自己先要尊重别人，所以举止得体、以礼待人才能给人留下良好的印象，赢得公众的好感和尊重。革命先驱孙中山先生就是这方面的典范。

^① 百度文库，张良拾鞋 [EB/OL]. <http://wenku.baidu.com>.

【阅读材料】

为国尽瘁的一代伟人孙中山^①

1912年，孙中山就任临时大总统。一位年高八旬的盐商肖老先生，从扬州来南京求见大总统。中山先生立即把肖老先生请到办公室。老先生一进门就行起三拜九叩之礼。中山先生赶忙把老人扶起来，诚恳地说：“总统在职一天，就是国民的公仆，是为全体国民服务的！”肖老先生问：“总统离职后呢？”中山先生答道：“总统离职，就和老百姓一样。”肖老先生没有想到总统这样平易近人，感慨万千，临走时说：“今天我总算见到民主了。”

孙中山先生出任大总统后，日夜奔忙，准备北伐。一次，在桂林的一段山路上，为赶到某地主持会议，他雇了一乘竹轿。刚走了不远，他听到轿夫发出一阵阵气喘声，心里便不安起来，于是令轿夫停下。两个轿夫不解地问：“大人何事？”孙中山道了声辛苦，并问他们多大年岁了。一个回答65岁，一个说刚过60岁。听罢，孙中山心中更难受了，他十分钦佩两位老人的身骨硬朗，又十分同情他们的艰辛。说：“你们年纪都比我大，我干吗要你们抬呢？”孙中山掏出一大把银圆放在两个轿夫手里，深情地说：“这轿子我再不坐了，你们回去吧！”两个轿夫不免纳闷：这是个什么人？于是怯生生地问孙中山尊姓大名。孙中山笑着说：“我的名字暂不告诉你们。”言毕，写了一张纸条，折好后交给轿夫，并一再叮嘱要回家后才能打开。两位轿夫感到此人非同一般，没等回到家，就赶紧打开，好弄个明白。当他们打开那张纸条，看到“孙中山”三个字时，不由得大惊失色，赶紧回头追赶。这时孙中山早已消失在茫茫林海之中。两位轿夫用敬佩的眼光望着孙中山前行的方向，激动地说：“都像孙总统这样尊老敬老，老人的日子就好过了。”

孙中山的言行举止，体现了一代伟人的风范和良好的公众形象。这种工作形象，与他成为中国革命的先驱，受到世界人民尊重和爱戴，有着密不可分的联系。

（三）礼仪与国际交往

随着时代的发展，人们之间的交往增多，所以礼仪已经超越了地域和国家的范围，在国际交往中，必须注重更为讲究的礼仪，只要你做到了，就可以走遍天下。

【阅读材料】

西服一半在做一半在穿^②

对于全世界的男士来说，西装永远都是最流行的服装，具有无可替代的地位。凡参加重大公务活动或出入写字楼的男士，穿着西装是最基本的要求。人们常说：“西装一

① 中国评论学术网，为国尽瘁的一代伟人孙中山 [EB/OL]. <http://www.crntt.com/crn-webapp/cbspwb/SecDetail.jsp>.

② 中国百科网，西服一半在做一半在穿 [EB/OL]. <http://chingbaike.com>.