

“十二五”职业教育国家规划立项教材



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21世纪高职高专规划教材·市场营销系列

SHICHANGYINGXIAOXILIE

商务礼仪

(第三版)

主 编◎周朝霞



 中国人民大学出版社

“十二五”职业教育国家规划立项教材
普通高等教育“十一五”国家级规划教材
21 世纪高职高专规划教材·市场营销系列

商务礼仪

(第三版)

主 编 周朝霞

副主编 邢 伟 戚姚云

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪/周朝霞主编. —3 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 2
21 世纪高职高专规划教材. 市场营销系列
ISBN 978-7-300-18823-2

I. ①商… II. ①周… III. ①商务-礼仪-高等职业教育-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 017276 号

“十二五” 职业教育国家规划立项教材
普通高等教育“十一五” 国家级规划教材
21 世纪高职高专规划教材·市场营销系列
商务礼仪 (第三版)

主 编 周朝霞

副主编 邢 伟 戚姚云

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京市鑫霸印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 10

字 数 251 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2006 年 3 月第 1 版

2014 年 2 月第 3 版

印 次 2014 年 2 月第 1 次印刷

定 价 22.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

在市场经济飞速发展的今天，在竞争日趋激烈的今天，一个人的成功从某种程度上讲就是善于推销自己，赢得社会和他人的尊重和接受。对于一名商务人员来说，要想保持商务业务的持续发展，除了具备全面的专业知识、高超的营销能力和适度的营销技巧之外，掌握正确的商务礼仪同样不可或缺。商务人员通过加强自身修养，注重商务活动过程中的礼仪礼节，使自己由内而外投射出亲和力和感召力，给客户留下良好的印象，从而使商务活动顺利开展。注重礼仪的商务人员不仅能够塑造良好的个人形象，获得客户的信任和认可，还能够塑造良好的企业形象，创造良好的商务沟通环境，最终取得商务活动的成功。

随着礼仪在商务活动中的作用不断加强，商务人员学习礼仪的需求也不断增加，在这种情况下，各院校的市场营销专业纷纷开设“商务礼仪”课程。为给学生学习商务礼仪提供系统、全面、规范的指导，我们特编写此书。

本书与以往教材的不同之处在于：

第一，本书以商务活动的开展顺序为主线，以商务人员个体为着眼点，进行谋篇布局，介绍了商务人员形象设计、商务交往礼仪、商务办公礼仪、商务活动礼仪、商务活动礼仪、商务仪式礼仪和涉外商务礼仪等内容，涵盖了商务人员在日常活动和商务活动中所涉及的各方面的礼仪知识，以及与之相应的礼仪操作。这样的安排使学生能够按照商务活动的顺序循序渐进地学习商务礼仪，便于学生将商务活动与礼仪原理和操作紧密结合在一起，在学习礼仪的同时，熟悉商务活动，强化学习效果。

第二，考虑到礼仪是一门实践性很强的学科，我们在编写过程中，将大部分章节的内容都分为礼仪原理和礼仪操作两部分，以便于学生在掌握礼仪原理的基础上进行礼仪操作的实践，有利于学生将礼仪原理转化为可操作的礼仪实践，收到良好的学习效果。

第三，为了更直观地展示礼仪操作的内容，使学生更好地理解和掌握商务礼仪，我们在每章中都插入了很多精选的礼仪案例，并选择一些非常实用的礼仪小知识作为补充材料。在每一章后还附有各种形式的练习题，便于学生课后巩固学习效果，掌握实际操作技能。

本书适合市场营销专业的学生和各类企业工作的商务人员，以及对商务礼仪有兴趣的各类读者学习。本书出版以来深受学生和社会各界人士的欢迎和好评。更令人高兴的是，本书2013年被教育部评为“十二五”职业教育国家规划立项教材，这对编写本书的老师来说是极

大的鼓舞。为了使本书日臻完善,我们进行了大量的修订工作,增加了多处礼仪原理和规范的阐述,选取了很多最新的礼仪案例,为本书配备了课件以辅助教学。相信本书的修订再版将会给读者提供更好的学习指导。

本书由中国高等教育委员会公共关系教育研究会理事、浙江省国际公共关系协会理事、浙江外国语学院周朝霞教授担任主编;浙江工商职业技术学院邢伟教授、浙江传媒学院戚姚云教授担任副主编。具体编写分工如下:周朝霞编写第一章、第二章;邢伟编写第五章、第七章、第六章(部分);戚姚云、周朝霞编写第三章、第四章、第六章(部分)。

本书的出版得到浙江外国语学院、中国人民大学出版社的大力支持,在此表示感谢!在本书的编写过程中,为使本书能反映前人、专家和学者关于礼仪的所有的成果,我们参考了大量的观点和案例,在书中未能一一指出,在此一并深表谢意。

由于时间和编者水平所限,书中一定存有不少错误,欢迎广大专家、读者批评指正!

编者于杭州翡翠城

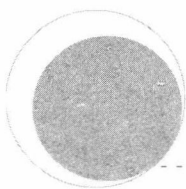
2014年1月

目 录

商务礼仪 (第三版)

第一章 礼仪与商务礼仪概述	1
第一节 礼仪概述	2
第二节 商务礼仪概述	11
第二章 商务人员形象设计	15
第一节 个人形象魅力概述	15
第二节 商务人员仪表设计	17
第三节 商务人员仪容设计	30
第四节 商务人员仪态设计	37
第三章 商务交往礼仪	43
第一节 商务交往的一般原则	44
第二节 商务人员面部表情礼仪	46
第三节 商务人员握手礼仪	50
第四节 商务人员致意礼仪	52
第五节 商务人员介绍礼仪	53
第六节 商务人员递接名片礼仪	55
第七节 商务人员交谈礼仪	57
第八节 商务交往中的位置礼仪	61
第四章 商务办公礼仪	65
第一节 商务人员办公室礼仪	66
第二节 商务人员拜访礼仪	70
第三节 商务人员接待礼仪	72
第四节 商务人员会见、会谈礼仪	74
第五节 商务人员电话礼仪	78
第六节 商务人员传真及电子邮件礼仪	81
第五章 商务活动礼仪	85
第一节 促销活动礼仪	86
第二节 商务谈判礼仪	91
第三节 展览会礼仪	95
第四节 记者招待会礼仪	98
第六章 商务仪式礼仪	103
第一节 商务仪式礼仪种类	104
第二节 开业仪式	106
第三节 签字仪式	110
第四节 宴请礼仪	112

第五节	舞会礼仪	127
第七章	涉外商务礼仪	135
第一节	涉外礼仪概述	136
第二节	涉外活动中的礼宾次序	140
第三节	涉外称呼礼仪	142
第四节	涉外馈赠礼仪	144
第五节	世界各国文化习俗	147



第一章 礼仪与商务礼仪概述

我不喜欢和一个不注重礼仪的人打交道，我相信别人也这样。

——杰克·韦尔奇



学习目标

1. 理解礼仪的含义；了解礼仪的历史渊源。
2. 掌握礼仪的特征和功能。
3. 掌握商务礼仪的含义；明确商务礼仪在商务活动中的作用。

导入案例

中国长江医疗设备厂准备引进大输液管生产线，欲与美国客商约瑟先生合作。经过一天的详细考察，约瑟先生对该企业的发展和管理的都很满意，他同意与范厂长长期合作，双方决定第二天正式签订合作协议。看天色还早，范厂长请约瑟先生到无菌车间参观。见车间秩序井然，约瑟先生赞许地点着头。突然，范厂长感到嗓子不适，本能地咳了一声，走到车间的墙角吐了一口痰，然后连忙用鞋擦去，油漆地面留下一块痕迹。

第二天一早，翻译送来了约瑟先生留下的信，信中写道：“尊敬的范先生，我十分佩服您的才智和精明，但是您在车间里吐痰的一幕使我彻夜难眠。恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后生产的是用于治病的输液管。贵国的成语说得好：人命关天！请原谅我的不辞而别，否则上帝会惩罚我……”

分析

范厂长在无菌车间吐痰不仅污染环境，而且引起约瑟先生对其礼仪修养的怀疑，进而对其产品的质量和企业管理水平产生极大的不信任，最终导致长江医疗设备厂痛失合作良机。

第一节 礼仪概述

礼仪在现代生活中越来越受到重视,人们常常被要求遵守礼仪,行为要符合礼仪,举行活动也要遵循礼仪。

一、礼仪的历史渊源

礼仪是伴随着原始宗教的产生而产生的。原始宗教产生于史前社会的后期,当时的人类——原始先民在其生活的实践中,认识到许许多多的自然现象与自己的生活有关系,有的自然现象对人类的生活有益,有的则有害,而有的自然现象同时具有给人以祸和福的两面,比如由雷电引发的森林大火,既可能烧死人,又能为人类提供熟食,使人类由生食向熟食转变。原始先民还不可能认识这些影响人类命运的自然现象发生的原因和规律,他们对自然现象充满了敬畏和恐惧。于是各种原始宗教、原始崇拜便由此而生,如万物有灵论、拜物教、图腾崇拜、祖先崇拜等。为了表达这种崇拜之意,人类生活中有了祭祀活动,并在祭祀活动的历史发展中逐渐地完善了相应的规范、制度,形成了祭祀礼仪。

(一) 中国礼仪的渊源

礼仪包括“礼”和“仪”两部分内容。按照《说文解字》的解释:“礼,履也,所以事神、致福也。”即礼是用来“事神”、“致福”的行为。如祭祀、跪拜、鞠躬、点头都是在致礼或行礼。《辞源》对礼仪作了这样的明确概括:“礼仪,行礼之仪式。”

人类最初的“礼仪”主要是对自然物,表达了人类对神秘不可知的自然界的敬畏和祈求。后来,这种敬畏逐渐地扩展到人类自身,首先转到那些在人类与自然界斗争中创造了奇迹、做出了贡献的先贤先哲。例如:中国古代对伏羲氏和神农氏的崇敬,源于他们在人类与自然界的斗争中教会人们最初的农业生产;人们崇敬大禹,是因为他为人民治水;人们崇敬尧、舜,是因为他们率领人们与自然作斗争并且形成了人类最初的“社会秩序”。在这种崇敬中,尧、舜、大禹、伏羲、神农等都被当做神来崇拜。

随着人类社会生活的发展,人们表达敬畏、祭祀的活动日益纷繁,逐步形成种种固定的模式,最终形成礼仪规范。

(二) 西方礼仪的渊源

英语表示礼仪的单词“Etiquette”来源于法语,而在法语中其原意是法庭上的通行证。古代的法国法庭,为了显示司法活动的威严和保证司法活动正常有序地进行,不但制定了许多法庭的规定,而且将这些规定印在或写在一张长方形的通行证上,发给进入法庭的每一个人,使其入庭后有所遵循。这个通行证就叫做“Etiquette”。这个词的意义后来在英语中有所扩展,不仅指法庭上的通行证,而且泛指人际交往的通行证,因为在社会生活的各个方面,人们都必须遵守一定的规矩和准则。所以,《新英汉辞典》在解释“Etiquette”时给出两个义项:(1) 礼节、礼仪;(2) (同业间的) 规矩、成规、格式。

礼仪在古希腊和古罗马的诗歌中、在荷马史诗《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有相关记述。斯堪的纳维亚古代史诗《伊达》中就详尽地描述了当时用餐的规矩,其中提到,举杯敬酒大有学问,一旦失礼就得受罚。在《爱的艺术》这部诗作中,古罗马的年轻诗人奥维德告诫自己的同龄人,用餐时不可狼吞虎咽,也不可贪嗜杯中物。1716年出版的麦兰杰斯的著作《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》为人们规定了一整套的行为规范。西班牙人佩特斯·阿尔冯希于1204年出版了《行为准则》，之后相继有了王室贵族及资产阶级所应遵循的行为准则。

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，爱琴海诸岛居民开始从事农业生产。此后，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》两部分。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，其中也有关于礼仪的论述。如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。毕达哥拉斯率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点。亚里士多德指出，德行就是公正。他说：“人类由于志趣善良而有所成就，成为最优良的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。”

公元1世纪末至公元5世纪，是罗马帝国统治西欧时期。此期间，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，他认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年人不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。

公元476年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始封建化过程，12世纪至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。此期间制定了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如12世纪的冰岛史诗《埃达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，佳宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究……

14世纪至16世纪，欧洲进入文艺复兴时代。意大利作家加斯梯良编著的《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撰写的《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、清洁卫生和外表美。

英国哲学家弗兰西斯·培根指出：“一个人若有好的仪容，那对他的名声大有裨益，并且，正如女王伊莎伯拉所说，那就‘好像一封永久的推荐书一样’。”

英国政治家切斯特菲尔德勋爵在其名著《教子书》中指出：“世间最低微、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，因为他们在本性上是和你相等的，并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦虚、温和，否则，他们会以为你骄傲而憎恨你。”

二、中国礼仪的发展阶段

（一）礼仪的起源阶段

1. 原始时期

这一阶段约在公元前21世纪的夏朝产生之前。

综合考古学、民族学的材料可以发现，我国的原始民族在游牧生活中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、婚姻礼仪等均已有了雏形。据考证，距今约18000年前的山顶洞人，就有了礼的观念和实践：山顶洞人缝制衣服以遮盖御寒；把贝壳串起来，挂在脖子上来满足审美的需要；一旦族人死了，还要举行宗教仪式，如在死人身上撒赤铁矿粉。

2. 新石器时期

到了新石器时代晚期，人际交往礼仪已初成规模。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗学

资料表明,那个时代的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员按照长幼顺序席地而坐:老人坐上边,小辈坐下边,男人坐左边,女人坐右边。他们用两根中柱把主室分为两边,右边中柱代表女柱,左边中柱代表男柱,男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。这种礼仪在今天的纳西族中仍然存在。

3. 炎黄时期

至炎黄时期,传统礼仪已渐规范,且逐渐被纳入礼制的范畴。这一时期是在我国原始社会后期,是私有制、阶级和国家逐渐形成的时期,反映在礼仪上即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。关于礼的来源,历史上有过“礼有三起,礼理起于太一,礼事起于燧皇,礼名起于黄帝”之说。《商君书·画策》有“神农之世,男耕而食,妇织而衣,刑政不用而治,甲兵不起而王。神农既没,以强胜弱,以众暴寡,故黄帝为君臣上下之义,父子兄弟之礼,夫妇匹配之合,内行刀锯,外用甲兵,故时变也”之语,足见当时社交礼仪之盛。

4. 尧舜时期

尧舜时期,国家已具雏形,民间交际礼仪得到了进一步的发展。如拜、揖、拱手等此时已广泛地运用于社交活动之中了。据文献记载,尧舜时期的礼仪已经具有系统性。《书经·虞书·舜典》中说:“慎徽五典,五典克从,纳于百揆,百揆时叙。”这是指为官者必须五典完美。所谓“五典”,是指父义、母慈、兄友、弟恭、子孝五常,也有的解释为父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。《通典》认为:“自伏羲以来,五礼如彰,尧舜之时,五礼咸备。”“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。

(二) 礼仪的形成阶段

这一阶段大约为公元前 21 世纪到公元前 771 年的夏、商、周三代时期。

夏朝建立后,中国社会进入了奴隶制社会,生产力比原始社会有了更大的发展,与之相适应,社会文化也得到了较大的发展。在这一阶段,奴隶主阶级为了维护本阶级的利益,巩固自己的统治地位,制定了比较完整的国家礼仪和制度,确定了崇古重礼的传统。

尧舜时期制定的礼仪,经过夏、商、周这三个时代 1 000 余年的总结、推广而日趋完善。

周朝还在朝廷设置礼官,专门掌管天下礼仪,使礼仪趋于完备。中国历史上第一部记载“礼”的书籍是《周礼》。《周礼》与《仪礼》、《礼记》一起统称“三礼”,其中,《周礼》偏重官员制度,《仪礼》偏重各种典礼礼仪,《礼记》偏重礼的性质、意义和作用。“三礼”所涉及的各种礼制,涵盖了中国古代“礼”的主要内容。在这个时期,礼仪被打上了阶级的烙印。为了维护自己的统治地位,奴隶主开始将原始的宗教礼仪发展为符合奴隶社会政治需要的“礼制”,并将礼仪制度化,形成了典章制度和刑典法律。由此可见,礼仪在形成时期,从治理国家到家庭生活进行了全面规范,开始形成了古代正式的礼仪。

(三) 礼仪的变革阶段

这一阶段约为公元前 771 年到公元前 221 年的春秋战国时期,是我国奴隶制向封建制转变的过渡时期。

这一时期,“三礼”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巩固其社会地位的新礼,学术界出现了百家争鸣的局面。以孔子、孟子、荀子为代表的思想家们系统地阐述了礼的起源、本质和功能等问题,第一次从理论上全面而深刻地阐述

了社会等级秩序的划分及其意义，并提出了与之相适应的礼仪规范。

孔子提出了“六艺”，包括礼（礼仪规范）、乐（音乐）、射（武功、射箭）、御（武功、乘马）、书（书法）和数（数学），要求统治者的接班人必须学习六艺，“养国之道，乃教之以六艺”。至此开始，礼就成为儒家学说中的重要内容。作为儒家学说的创始人，孔子对礼仪非常重视，他曾明确要求他的弟子们努力做到：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”孔子之所以这样重视“礼”，是因“礼”代表了孔子理想中的一种政治局面，即“礼治”。“礼治”包括三方面：一是“和”，即主张以仁爱之心待人，“和为贵”，要求人们行为得体，彼此协调。二是“让”，即“互相谦让”，不要争，要安分守己，且“己所不欲，勿施于人”。三是“序”，即“秩序”、“顺序”，强调在人际交往中要讲求“有序”，即遵守“君君臣臣，父父子子”的规范，以及“贵贱有等，亲疏有体，长幼有序”。

孟子发展和改造了孔子的“礼治”理论，提出了适合地主阶级理想的“仁政”学说。其中心内容是主张“以德服人”，即“德治”。“仁政”学说的理论基础便是孟子的抽象的天赋道德的“性善”论。礼仪范畴被置于他的唯心主义道德体系之中。孟子认为，像恭敬、辞让这样的礼节，是人生来就有的，因此，人要达到礼的标准，根本问题在于主观的反省，尽可能减少自己的各种欲望。

荀子对“仁政”说又作了发展。他十分注重建立新的封建等级制度，提出了“隆礼”、“重法”的主张。他认为，“礼”的中心内容是“分”和“别”，即区别贵贱、长幼、贫富等级。他提出：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称（恰当）者也。”“礼”就是要使社会上每个人在贵贱、长幼、贫富等级中都有恰当的地位。这种等级制度，不是奴隶制下完全按照宗族血缘关系的世袭等级制，而是根据新的封建生产关系，按照地主阶级的标准建立起来的等级制。荀子还认为，礼是法的根本原则和基础，也是做人的根本目的和最高理想。人性本来是恶的，因此需要礼仪等制度和规范去引导人们，调节人们的行为。

古代礼仪的变革时期——春秋战国时期，诸子百家争鸣，礼仪也产生了分化。礼仪制度成为国礼，民众交往的礼俗逐渐成为家礼。礼制的形成，对后世治国安邦、施政教化、规范人们的行为、培养人们的人格起到了不可估量的作用。

（四）封建礼仪的形成、强化和衰落阶段

这一阶段大约从秦汉时期到清末民初。

这一时期礼仪的重要特点是：尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妻、尊神抑人。西汉唯心主义思想家董仲舒总结秦王朝覆灭的教训，认为秦朝实行商鞅、韩非的法治，刑罚苛重，加上徭役和赋敛过重，造成上下严重对立，因而激起农民起义。为此，他建议统治者采取德治和法治，并着重以封建的仁义道德去教化人民，“罢黜百家，独尊儒术”，把以孔子为代表的儒家思想定为封建社会的统治思想。董仲舒在孔子“礼治”的基础上提出了“三纲”、“五常”的学说。“三纲”为“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”。“五常”即仁、义、礼、智、信。董仲舒强调，“三纲”和“五常”是“天”的意志的表现，“三纲”的主从关系是绝对不可改变的。

在漫长的封建社会中，董仲舒的这一学说一直是人们的礼仪准则。它一方面起着调节、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，使人们循规蹈矩地参与社会生活；另一方面，它又成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、室

息思想自由的精神绳索。直到清末民初,西方文化大量传入中国,传统礼仪制度和规范逐渐被时代所抛弃,科学、民主、自由、平等的观念迅速深入人心,新的价值观念和礼仪标准才得到传播和推广。

(五) 现代礼仪阶段

这一阶段大约从清末民初直到现在。这是我国现代礼仪的形成和发展时期。这一时期大致又可分为两个阶段:

一是1840年鸦片战争后,中国沦为半殖民地半封建社会,封建礼仪加上西方资本主义的道德观,形成了独特的“大杂烩”式的半殖民地半封建礼仪。

二是1949年新中国成立后,新型的社会关系和人际关系确立,中国的礼学和礼仪进入了一个崭新的历史时期。人民当家做主,人与人之间的同志式的互助合作关系代替了对抗关系。虽然在一段时期内,优良的民族传统、良好的礼仪礼俗被作为“封资修”扫进垃圾堆,但是,改革开放的大潮使传统礼仪获得了新的生命,并在学习和借鉴西方礼仪的基础上形成了现代礼仪。



补充知识 1—1

中国古代礼仪故事

黄香扇枕

黄香九岁的时候,母亲就去世了。他自小懂事,帮父亲干活儿时很勤劳,读书时很刻苦,对父亲也很孝顺。夏季炎热时,他拿扇子给父亲扇凉,晚上为父亲把床上的枕头和席子也扇凉,驱赶蚊虫;冬季寒冷时,他替父亲把被窝暖热。黄香成年后知识渊博,成为国家的栋梁之材,受到人们的赞扬和爱戴。

三顾茅庐

汉末,黄巾事起,天下大乱,曹操坐据朝廷,孙权拥兵东吴。汉宗室豫州牧刘备听徐庶和司马徽说诸葛亮很有学识,又有才能,就和关羽、张飞带着礼物到隆中卧龙岗去请诸葛亮出山辅佐他。恰巧诸葛亮这天出去了,刘备只得失望地回去。

不久,刘备又和关羽、张飞冒着大风雪第二次去请诸葛亮,不料诸葛亮又外出闲游去了。张飞本不愿意再来,见诸葛亮不在家,就急着要回去。刘备只好留下一封信,表达自己对诸葛亮的敬佩和请他出来帮助自己挽救国家危险局面的意思。

过了一段时间,刘备吃了三天素之后,准备再去请诸葛亮。关羽说诸葛亮也许是徒有虚名,未必有真才实学,不用去了。张飞却主张由他一个人去叫,如果他不来,就用绳子把他捆来。刘备把张飞责备了一顿,又和他俩第三次去请诸葛亮。当他们来到诸葛亮家时,已经是中午,诸葛亮正在睡觉。刘备不敢惊动他,一直站到诸葛亮醒来,才彼此坐下谈话。诸葛亮见到刘备有志替国家做事,而且诚恳地请他帮助,就出来全力帮助刘备建立蜀汉皇朝。

王祥孝母

从前有一个名叫王祥的人,他非常孝敬自己的父母。可是母亲很早就去世了,父亲又娶了一位妻子,但继母不太喜欢王祥,经常在父亲的面前说他的不是。于是慢慢地,父亲疏远王祥,不再爱他。有一次继母病了,说好吃活鲤鱼。可当时是寒冬,河水都结了

冰，怎么可能捉到活鲤鱼呢？王祥光着脚丫，冒着刺骨的寒风，顶着酷寒的霜雪出了门。他来到结冰的河面上，脱下衣服躺在冰面表层。用自己的体温融化冰。过了许久，冰融化了，真的跳出了两条大鲤鱼。吃了鲤鱼后，继母的病很快就好了，从此她改变了对王祥的看法。

千里送鹅毛

“千里送鹅毛”的故事发生在唐朝。当时，云南一位少数民族的首领为表示对唐王朝的拥戴，派特使缅伯高向唐太宗贡献天鹅。路过沔阳河时，好心的缅伯高把天鹅从笼子里放出来，想给它洗个澡。不料，天鹅展翅飞向高空。缅伯高忙伸手去捉，只扯得几根鹅毛。缅伯高急得顿足捶胸，号啕大哭。随从们劝他说：“天鹅已经飞走了，哭也没有用，还是想想补救的办法吧。”缅伯高一想，也只能如此了。

到了长安，缅伯高拜见了唐太宗，并献上礼物。唐太宗见礼物是一个精致的绸缎小包，便令人打开，一看是几根鹅毛和一首小诗。诗曰：“天鹅贡唐朝，山高路途遥。沔阳河失宝，倒地哭号啕。上复圣天子，可饶缅伯高。礼轻情意重，千里送鹅毛。”唐太宗莫名其妙，缅伯高随即讲出事情原委。唐太宗连声说：“难能可贵！难能可贵！千里送鹅毛，礼轻情意重！”

这个故事体现着送礼之人诚信的可贵美德。今天，人们用“千里送鹅毛”比喻虽然送出的礼物单薄，但情意异常浓厚。

程门立雪

“程门立雪”这个故事出自《宋史·杨时传》，说的是宋代学者杨时和游酢向程颐拜师求教的事。杨时、游酢二人，原先以程颢为师，程颢去世后，他们都已四十岁，而且考上了进士，然而他们还要去找程颐继续求学。故事就发生在他们初次到嵩阳书院，登门拜见程颐的那天。相传，一日，杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐，但是正遇上程老先生闭目养神，坐着假睡。这时候，外面开始下雪。这两人求师心切，便恭恭敬敬侍立一旁，不言不动，如此等了大半天，程颐才慢慢睁开眼睛，见杨时、游酢站在面前，吃了一惊，说道：“啊！他们两位还在这儿没走？”这时，门外的雪已经积了一尺多厚了，而杨时和游酢并没有一丝疲倦和不耐烦的神情。这个故事，在宋代读书人中流传很广，后来人们常用“程门立雪”来表示求学者尊敬师长和求学心诚意坚。

三、礼仪的特征

纵观礼仪的产生和发展，我们将礼仪的定义概括为：礼仪是指在一定社会结构下，国际交往、社会交往和人际交往中表示尊敬、善意、友好的方式、程序、行为、规范和惯用形式，以及实施交往行为过程中体现于语言、仪表、仪态、气质、风度等的外在表象。

礼仪具有一些自身独具的特征，主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性和变动性五个方面。

（一）规范性

礼仪指的就是人们在各种交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性表现为：礼仪不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎标准，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。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊敬人的惯用形式。因此，任何人要想在交际场合获得他人的接纳，都必须无条件地遵守礼仪。另起炉灶，自搞一套，或是只遵

守个人适应的部分而不遵守自己不适应的部分,都难以被交往对象所接受和理解。



案例 1—1

总理与鞋

在外事活动中,周恩来总理十分注重礼节。在他病重期间,脚肿得很厉害,原来的皮鞋、布鞋都穿不进去了,只能穿着拖鞋走路。在他仍坚持带病参加重要外事活动时,工作人员心疼总理,建议他穿着拖鞋参加,认为外宾对此是能够理解的。周总理不同意,他慈祥而又严肃地说:“不行,要讲礼仪嘛!”于是,他让工作人员为他特制了一双皮鞋。

(二) 限定性

礼仪适用于一定范围内的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西,就不会在任何场合都拿礼仪以不变应万变。必须明确,当所处场合不同、所具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会因此不同,有时甚至差异很大。对这一点,是不容忽略的。

(三) 可操作性

切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作,这些都是礼仪的特征。礼仪不是纸上谈兵,不能空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈,而应既有总体上的原则、规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法仔细周详地将原则、规范加以贯彻,把它们落到实处。礼仪的易记易行,能够为其广觅知音,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可;反过来,礼仪的广泛应用又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

(四) 传承性

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古代礼仪的基础上发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成具有自己特色的当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类文明的积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色,这不仅不是一种短暂的社会现象,而且是不会因为社会制度的更替而消失的。对于既往的礼仪遗产,正确的态度应当是有扬弃、有继承,更有发展,而不是食古不化、全盘沿用。

(五) 变动性

从本质上讲,礼仪可以说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之中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰、一蹴而就、完全脱离特定的历史背景;另一方面,社会的发展和历史的进步使得社交活动不断出现新特点、新问题,这便要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代发展同步,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、地区、民族之间的交往日益密切,礼仪也随之相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容,这就使礼仪具有相对的变动性。了解了这一点,就不会把礼仪当做一成不变的东西,而能够以发展、变化的眼光去看待它,也不会对礼仪搞“教条主义”,

以致其一成不变、脱离生活、脱离时代。

四、礼仪的原则

在日常生活之中,学习、应用礼仪时,有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律就是礼仪的原则。

礼仪的原则一共有八条,它们同等重要,缺一不可。掌握这些原则,将有助于更好地学习礼仪、运用礼仪。

(一) 遵守的原则

在交际应酬之中,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。对于礼仪,不仅要学习、了解,更重要的是学以致用,要将其付诸个人社交实践。任何人,不论地位高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则就会受到公众的指责,交际就难以成功,这就是遵守的原则。

(二) 自律的原则

从总体上来看,礼仪规范由对自己的要求与如何对待他人两大部分构成。对自己的要求,是礼仪的基础和出发点。学习礼仪、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是所谓的自律原则。子曰:“己所不欲,勿施于人。”若是没有对自己的严格要求,人前人后不一样,只求诸人,不求诸己,不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起,就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

(三) 敬人的原则

孔子曾经对礼仪的核心思想作过高度的概括,即:“礼者,敬人也。”所谓敬人,就是要求人们在交际活动中,与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处,更将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中,如何对待他人这一部分比对自己的要求更为重要,如何对待他人实际上是礼仪的重点与核心。而礼貌对待他人的诸多做法之中最要紧的一条,就是要敬人之心常存,处处不失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中,只要没有失敬于人之意,哪怕具体做法一时失当,也不能算是失礼。



案例 1—2

孙中山与代表

1912年1月1日,孙中山在南京就任临时大总统。盛大的就任典礼完毕后,他亲自把代表送到大堂阶沿。代表们请孙中山先生留步,他却说:“我是人民的公仆,诸位是人民的代表,所以就是主人,我应当送你们到堂阶下。”

(四) 宽容的原则

宽容原则的基本含义是要求人们在交际活动中运用礼仪时,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,而千万不要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。在人际交往中,要容许他人有个人行动和独立进行判断的自由。对不同于己、不同于众的行为应耐心容忍,不可要求其他人处处效法自己、与自己完全保持一致。

宽容实际上也是尊重对方的一种主要表现。

(五) 平等的原则

在具体运用礼仪时,允许因人而异,即根据不同的交往对象,采取不同的具体方法表示礼貌。但是必须强调指出:在礼仪的核心点,即尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系的亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等原则的基本要求。

(六) 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的情况。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大、唯我独尊,不要简单地否定其他人不同于己的做法。必要之时,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是、指手画脚、随意批评和否定其他人的习惯性做法。遵守了从俗原则,对礼仪的应用就会更加得心应手,更加有助于人际交往。



案例 1—3

因为文化差异,华人大妈在纽约公园跳广场舞被控扰民,同样因为文化差异,一些纽约华人在阳台晾晒内衣裤也遭到了邻居投诉,引来警察。

有关警员表示,空中飘舞内衣裤的景象经常出现在六至八大道的五十几街附近,一些华人当街或在公众视野内晾晒内衣裤的习俗,让民众不堪忍受,为此经常愤而上前敲门,希望华人能将涉及隐私的内衣裤收到隐私地方晾晒。但没想到的是,应门的华人经常以“No English”来作答,弄得一些老外邻居奈何不得,只得转身向警局投诉,希望警局能前去管一管。警方表示,尽管没有法律规定不能晾晒内衣裤,但警局接到投诉后,一般均会上门劝阻或警告民众为了公众的利益与感受,不要在阳台晾晒内衣裤。

警方建议,华人居民可以考虑在屋内或不沿街的后阳台或后花园内晾晒内衣裤,尤其是内裤,更不要晾晒在公共视野内,这是美国当地最基本的习俗与习惯,希望华人居民也能遵守。

对于因文化差异引发的误解与摩擦,有专家建议,当华人到另一个国家居住生活时,最好能了解当地的法规和习俗,尽量入乡随俗。最近发生的华人大妈在纽约日落公园跳广场舞被控扰民一事也引发公众关注。

据《侨报》最新报道,对于被邻居以练舞时噪音扰民而告上法庭的舞蹈队领队王女士,法官念其是初犯做出了销案处理,不过法官警告她,如果她第二次再收到同类传票,将追究其责任并做出处罚。王女士当庭承诺,不会再有下一次。

据纽约布鲁克林南区警署华人社区联络官介绍,华人晨练或在公园内跳舞时因播放大分贝音乐或使用扩音器而遭到投诉或报警的事件,并不仅仅发生在日落公园,像华人聚居的市警62分局管辖的宾臣墟区、68分局管辖的湾脊区以及管辖曼哈顿华埠的5分局、皇后区的109分局内都发生过此类事件。

这名联络官表示,民众前去公园跳舞,无论是跳交际舞、集体舞还是健身操、民族舞、广场舞都可以,但前提是不能使用高分贝的音响与扩音设备。有关法律规定,公园内