

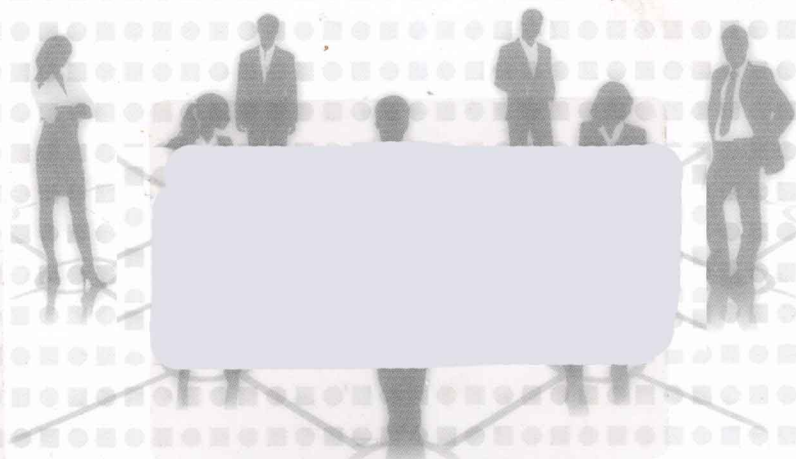
IT ZHICHANG JIAOJI LIYI

世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项特质，就是礼节。

——(美) 拿破仑·希尔《成功之路》

IT职场交际礼仪

✿ 张玉虎◎主编 ✿



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

IT ZHICHANG JIAOJI LIYI

世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项特质，就是礼节。

——(美)拿破仑·希尔《成功之路》

IT职场交际礼仪

张玉虎 主 编

陈 芳 马 良 徐淑猛 张玉虎 编著



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

IT 职场交际礼仪 / 张玉虎主编. —合肥:安徽大学出版社,2010.9

ISBN 978-7-81110-855-2

I. ①L... II. ①张... III. ①人间交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 175599 号

IT 职场交际礼仪

张玉虎 主编

出版发行:北京师范大学出版集团

安 徽 大 学 出 版 社

(安徽省合肥市肥西路3号 邮编 230039)

www.bnupg.com.cn

www.ahupress.com.cn

印 刷:合肥远东印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:169mm×238mm

印 张:12

字 数:228千字

版 次:2012年3月第1版

印 次:2012年3月第1次印刷

定 价:20.00元

ISBN 978-7-81110-855-2

责任编辑:钟 蕾

装帧设计:李 军

责任印制:赵明炎

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话:0551—5106311

外埠邮购电话:0551—5107716

本书如有印装质量问题,请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话:0551—5106311

前 言

礼仪是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。广义上说,它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术;狭义上说,它通常指在较大或隆重的正式场合,为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。具体表现为礼仪、礼节、仪表、仪式。

礼仪是人类文明延续的结果,是一个国家、民族、地区和个人道德文化水平发达程度的重要标志,也是一个团体、组织和个人形象的反映。对全世界而言,礼仪是人类文明的一朵奇葩,它散发出沁人心脾的芬芳,净化了每一个现代人的灵魂,升华了每一个现代人的人格。礼仪是人类文明的一粒火种,照亮了人类社会前行的曲折道路,涤荡了每一个现代人的心灵。随着我国现代化社会的发展和进步,人民的精神需求层次和自我认知价值越来越高,每一个人也越来越希望得到理解、受到尊重。礼仪正由个别行业、个别社会层次的需求转变为全民所需。事实证明,礼仪已在各行各业中发挥着举足轻重的作用。

改革开放以来,随着中国经济的腾飞,中国 IT 行业的发展也突飞猛进,如:IT 行业规模迅速扩大、从业人员急剧增多、相关专业课程纷纷开设等。但是,与热闹的 IT 行业发展场景相反,有关 IT 行业交际与礼仪方面的图书却很缺乏。就现在市场上已出版的一些有关交际与礼仪知识的图书来看,这些图书大多只注重人们交际与礼仪的一般知识,缺乏 IT 行业的独特性。为了进一步促进 IT 行业的发展,人们迫切需要一本指导和规范 IT 职场中人的交际与礼仪行为的图书。因此,我们编写了这本《IT 职场交际与礼仪》,尽量做到在内容上注重 IT 行业的独特性,同时也兼顾 IT 行业人员工作生活中的沟通与交流艺术。本书具有鲜明的时代特色和较高的实用价值,不仅可以用以指导和规范 IT 行业人员的日常行为,也可以用作全国普通高校计算机类及相关专业课程的教材。

本书以实用性为着眼点,突出可操作性,语言力求简洁、明快、流畅。

本书由张玉虎、陈桂林、马良、陈芳、徐淑猛编写,程辉、孙海英等也为本书的写作付出了辛勤的劳动。由于成书时间仓促,错误之处在所难免,欢迎批评指正。

在本书的编写过程中,编者参阅、借鉴了大量的有关资料、文献,由于书目甚多。恕不一一列举,在此,谨表谢忱!

编 者

2010 年 11 月

内容简介

本书紧扣时代脉搏,系统论述了现代 IT 职场交际与礼仪的基本内涵、主要特征和重要作用,重点阐述了 IT 职场中个人、团队、求职等方面的行为规范要求。全书内容共分八章:

第一章 IT 职场礼仪概述:阐述 IT 职场交际与礼仪的含义、特点、原则。

第二章 打造完美的 IT 职场个人形象:阐述 IT 职场中有关个人仪容、仪态方面的礼仪要求。

第三章、第四章 学会 IT 职场中的沟通与交流:阐述 IT 职场人员在工作中如何得体应对诸如人员介绍、接待、拜访、交谈、宴会、书信、电子邮件、出差、收送礼品、会议等场面。

第五章 培养成功的 IT 销售经理人:阐述 IT 销售岗位的定义和特点、IT 销售职场中的礼仪要求、销售计划书的写法等。

第六章 创建优秀的 IT 技术服务团队:阐述 IT 技术服务的主要内容与原则、IT 技术人员的基本素质与基本礼仪、服务合同的签订等。

第七章 了解招标与投标:阐述招标、投标的含义、招标方式、招标公告与投标邀请书的写法、投标文件的制定等。

第八章 IT 职场面试礼仪:阐述有志于 IT 行业的人员在面试前、面试中、面试后的礼仪要求。

目 录

第一章 IT 职场礼仪概述	1
第一节 礼仪的起源与发展	1
一、礼仪的起源	1
二、中国礼仪的发展	2
三、东、西方礼仪的差异	4
第二节 礼仪的含义与功能	5
一、礼、礼貌、礼节	6
二、礼仪的含义	6
三、礼仪的功能	7
第三节 IT 职场礼仪的特征与原则	8
一、IT 职场概况	8
二、IT 职场礼仪的含义与特征	9
三、IT 职场礼仪的基本原则	9
第二章 打造完美的 IT 职场个人形象	11
第一节 展现完美的仪容	11
一、发式	11
二、面部修饰	12
三、着装	12
第二节 展现完美的仪态	19
一、站姿	19
二、坐姿	20
三、行姿	22
四、蹲姿	23

五、表情	24
六、握手	25
七、手势	25
八、避免不雅的举动	26
第三章 学会 IT 职场中的沟通与交流(上)	28
第一节 如何相互介绍	28
一、正式介绍	28
二、非正式介绍	28
三、自我介绍	29
四、被介绍人的表现	29
第二节 如何接待与拜访	29
一、当面接待	29
二、电话接待	32
三、登门拜访	33
四、几种常用车型车内的座次安排	33
第三节 如何交谈	34
一、正确使用敬语、谦语、雅语	34
二、恰当掌握交谈中的应对规则	35
第四节 如何赴宴	36
一、关于中餐礼仪	36
二、关于西餐礼仪	38
第四章 学会 IT 职场中的沟通与交流(下)	45
第一节 如何使用信件	45
一、格式正确	45
二、信息全面	45
三、内容得体	46
四、态度尊重	46
第二节 如何使用 E-mail	46
一、E-mail 主题	46
二、E-mail 的称呼与问候	47
三、E-mail 正文	47
四、附件	48
五、E-mail 语言的选择和汉字编码	48

六、E-mail 的结尾签名	49
七、E-mail 的回复技巧	49
八、E-mail 的转发	50
第三节 如何出差	50
一、饭店预订	50
二、登记入住	51
三、入住客房	51
四、礼貌离店	52
第四节 如何收送礼物	52
一、如何赠送礼品	52
二、如何接受礼品	54
三、礼品禁忌	54
四、如何回礼	55
第五节 如何应对会议	55
一、做好会前准备	55
二、参会人员的基本要求	56
三、主持人的基本要求	57
四、发言人的基本要求	57
五、会议完毕后的细节	58
第五章 培养成功的 IT 销售经理人	59
第一节 了解 IT 销售岗位	59
一、IT 销售岗位要求	59
二、IT 销售岗位的特点	61
第二节 IT 销售职场礼仪	62
一、注重个人的基本礼仪	62
二、注重销售沟通技巧	62
三、网络营销技巧	65
第三节 做成功的 IT 销售经理人	67
一、项目性销售的定义	67
二、IT 销售经理人应具备的基本能力	67
第四节 制定销售项目计划书	69
一、应考虑的三个要素	69
二、销售计划	70

第六章 创建优秀的 IT 技术服务团队	73
第一节 IT 技术服务概述	73
一、IT 技术服务	73
二、IT 技术服务的主要内容	73
三、IT 技术服务基本原则	74
第二节 IT 技术服务人员的基本素质	75
一、与 IT 其他从业人员的区别	75
二、IT 服务人员的基本素质	75
三、IT 服务人员的技能要求	77
第三节 IT 技术服务人员的基本礼仪	78
一、技术服务语言规范	78
二、上门服务规范	80
三、送修服务规范	81
第四节 签订技术服务合同	82
一、什么是技术服务合同	82
二、技术服务合同样本	83
第七章 招标与投标	85
第一节 招标、投标与招标方式	85
一、招标	85
二、投标	85
三、招标方式	85
第二节 招标公告与投标邀请书	86
一、招标公告	86
二、投标邀请书	86
第三节 投标文件	87
一、投标文件的构成	87
二、投标文件的编制	88
三、投标文件的密封与标记	89
四、投标文件的送达与签收	89
第四节 投标保证金	90
一、投标保证金的提交	91
二、投标保证金的形式	91
三、投标保证金的有效期	92

四、投标保证金的金额	92
第八章 IT 职场面试礼仪	93
第一节 面试前的必要准备	93
一、认真准备求职信	93
二、精心设计个人简历	95
三、做好面试前的心理准备	96
第二节 面试中的得体表现	101
一、展现良好的仪表	101
二、展示得体的举止	102
三、应对电话面试	104
四、面试中应注意的细节	106
五、面试中提问禁忌	107
第三节 面试后的正确行为	107
一、表示感谢	108
二、适时查询结果	109
附 录	113
主要参考文献	180

第一章 IT 职场礼仪概述

中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”之称。不论从孔子的“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，还是到今天普遍崇尚的“相敬如宾”、“礼尚往来”，礼仪不仅是一种行为规范和思想准则，更是一种处世态度和生活习惯。孔子的“不学礼无以立”，更是道出“礼”是个人立身之本。现代文明社会中，礼仪已成为人们步入社会的通行证。

第一节 礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

关于礼仪的起源，说法不一。归纳起来有五种：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。

1. 天神生礼说

这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教，是天神崇拜的反映，代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识。《左传》有言：“礼以顺天，天之道也。”意思说，礼是用来顺乎天意的，而顺乎天意的礼就合乎“天道”。“天神生礼说”虽然不科学，却反映了礼仪起源的某些历史现象。

2. 天地人统一说

这种观点源于春秋以后兴起的一股思潮。它认为，天地与人既有制约性又有统一性，但天地可以主宰人事。把“礼”引入人际关系中来讨论，比单纯的“天神生礼说”有了很大进步，但仍没有摆脱原始信仰，所以仍是不科学的。

3. 人性起源说

这是儒家的创见，儒家学派把“礼”和人性结合起来，认为“礼”起源于人的天性。孔子以仁释礼，一方面把“礼”作为处理人际关系的总则；另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以爱人，就是“仁”；用仁爱之心正确而恰当地处理好

际关系,就是“礼”。

4. 矛盾产物说

提出这一学说的目的,在于解决人和环境之间的矛盾。孔子“克己复礼”的观点,就是看到了人和环境之间的矛盾,而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的欲望如不加以节制,什么坏事都干得出来,于是圣人制礼,节制贪欲。

5. 理、俗起源说

这是对礼仪起源的更深入的探讨。理,是指事物的必然性。人们为了生存和发展,制定出合乎人类生存发展的行为规范,就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的“礼”落到实处,便与世故习俗相关,所以又有了“礼”起源于俗的说法。荀子说:“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”其实就是从理和俗两个层面上说明了“礼”的起源。

根据上述种种说法,可以认为“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才随之产生了“仪”这种表现形式。“礼”与“仪”密不可分。礼、仪在部落群居的形成过程中同步产生,并随着社会组成形式和国家制度的变化而变化,随着人类社会生活的发展而逐步完善。

事实上,我们可以从理论和实际两个层面来理解“礼”的起源:

从理论上说,“礼”的产生是为了维护“人伦秩序”,避免发生矛盾和冲突。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既相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,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。人类面临的内部关系必须妥善处理,因此,人们逐步积累和约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的“礼”。对欲望的追求是人的本能,在追寻欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制定礼仪。

从实际上看,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过程中逐步完善了相应的规范和制度,正式成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会认识的逐步深入,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,也不能调节日益复杂的现实关系。于是,人们将事神致福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了人际交往活动中,在社会各个领域,形成了各种各样的礼仪。

二、中国礼仪的发展

中国礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分为以下几个阶段:

1. 起源时期(夏朝以前)

在原始社会中晚期(约旧石器时代),出现了早期礼仪的萌芽。这时期的礼仪较为简单,还不具有阶级性。内容包括:明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭典仪式;一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 形成时期(夏、商、西周三代)

人类进入奴隶社会后,统治阶级为了巩固自己的统治地位而把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉代以后 2000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为“礼经”。

3. 变革时期(春秋战国时期)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分标准及其意义。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成治国安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”、“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用“礼”的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”;倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,相互关心,彼此尊重。

孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌的行为,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看做人的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的盛衰存亡。

4. 强化时期(秦汉到清末)

在我国长达 2000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代,礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,它们却有一个共同点,那就是一直为统治阶级所利用,是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、束缚思想的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,大致包含涉及国家政治的礼制和家庭伦理两方面的内容。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

5. 发展时期(民国到现代)

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”思想的影响,中国传统的礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,繁文缛节被抛弃,同时引入了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,我国逐渐确立以“平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱”为主要原则的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨,讲文明、讲礼貌蔚然成风。随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到进一步的完善和发展。

三、东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等国为代表的亚洲国家所具有的东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1. 在对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的就是血缘关系。

相比较而言,西方人独立意识强,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难。他们处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

2. 在表达形式方面

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚;东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。

在面对他人夸奖时,东、西方人的反应也不相同。中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等,表示自己的谦虚;而西方人往往会用“谢谢”来表示接受对方的赞美。

3. 在礼品馈赠方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,将礼物作为人际交往的媒介和桥梁。除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪等都可以作为送礼的理由。

西方人则一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳定的人际关系。在送礼形式上,西方人也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,但非常重视礼品的包装,讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品时,东西方也存在着差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明:“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢。”或者说:“这是最好的礼物。”西方人一般不推辞别人赠予的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物,并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在赠予对方礼物时总是谦虚而恭敬地说:“微薄之礼不成敬意,请笑纳。”东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番,接过礼品后一般不当面拆看,恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。

4. 在对待“老人”的态度方面

东方人一般认为老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈;西方人崇尚自由平等,等级观念没有东方人那么强,而且西方人独立意识强,不愿老,不服老,特别忌讳“老”。

5. 在时间观念方面

西方人时间观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,记录日程和安排,有约必提前到达,至少要准时,且不会随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据。在他们看来,这直接反映了一个人的形象和素质。遵守时间秩序,使西方人养成了严谨的工作作风,他们办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休假时间不打电话谈论工作,甚至断绝非生活范畴的交往。

相对来讲,东方人使用时间比较随意,时间观念比较淡漠,改变原定的时间和先后顺序、开会迟到、老师上课拖堂、开会作报告任意延长时间是经常的事。

6. 在对待隐私方面

西方礼仪处处强调个人自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”权利,是非常失礼的行为。因为西方人在尊重别人的隐私权的同时也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐,邻里间相互关心、嘘寒问暖,是一种富于人情味的表现。

第二节 礼仪的含义与功能

孔子云:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”意为个人没有“礼”

就不能生活,国家没有“礼”就不能安宁。这三个“礼”字各有各的含义,第一个“礼”指的是生活中的行为规范;第二个“礼”指的是规则、规矩;第三个“礼”是指政治、法律制度。

一、礼、礼貌、礼节

1. 礼

“礼”的本意为敬神,后引申为表示敬意。“礼”的含义比较丰富,它既可以指为表达敬意而举行的仪式;也可泛指社会交往中的礼貌、礼节,即人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范;它还特指奴隶社会、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”被定义为特定的民族、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。它是人与人之间乃至国际交往中,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,相互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。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它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

礼节是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,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,主要指在日常生活中的个体礼貌行为。

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。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谙熟礼节却流于形式,充其量只是客套。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的、完整的过程。

二、礼仪的含义

“礼仪”一词出自《诗经》:“献酬交错,礼仪卒度。”礼仪包括“礼”和“仪”两部