



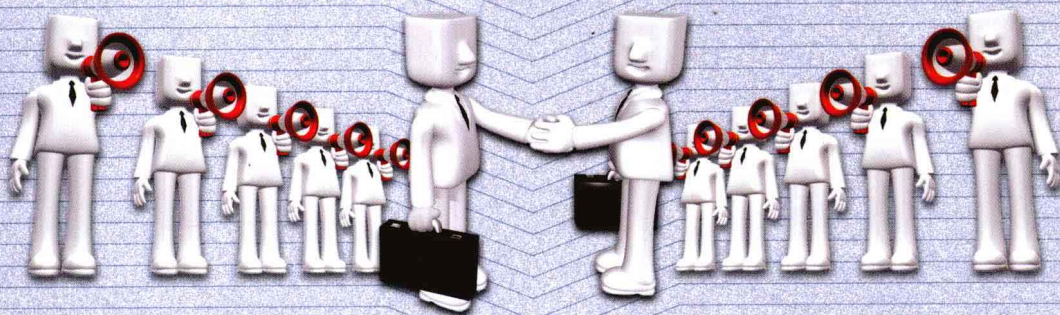
全国职业教育“十二五”精品图书

市场营销专业

商务礼仪

SHANG WU LI YI

主编◎万文斌 郝素岭 陈明华



航空工业出版社

全国职业教育“十二五”精品教材

商务礼仪

主 编 万文斌 郝素岭 陈明华

航空工业出版社

北 京

内 容 提 要

本书根据高职高专教育的特点,针对学生未来就业岗位的需要,系统阐述了商务礼仪的相关知识和运用技巧。全书共分七章,具体包括商务礼仪概述、商务形象礼仪、商务交往礼仪、商务会议和谈判礼仪、商务仪式礼仪、商务通信礼仪和商务宴请礼仪。

本书内容全面、通俗易懂,实用性和可操作性强,可作为高职高专院校商务类、管理类、文秘类、营销类等相关专业学生的教学用书,也可作为其他各专业学生的公共课教材,还可作为商务人士的培训用书和自学参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 王文斌, 郝素岭, 陈明华主编. — 北京
航空工业出版社, 2012. 4
ISBN 978-7-80243-945-0

I. ①商… II. ①王… ②郝… ③陈… III. ①商务—
礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 055608 号

商务礼仪 Shangwu Liyi

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

发行部电话: 010-64815615 010-64978486

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2012 年 4 月第 1 版

2012 年 4 月第 1 次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 9

字数: 225 千字

印数: 1—3000

定价: 26.00 元



随着现代商务活动的日趋频繁，商务礼仪已成为商务活动中必不可少的交流工具，越来越多的企业认识到，在竞争日益激烈的环境中，通过商务礼仪来提升形象和服务品质已成为现代竞争的重要筹码。

为了进一步适应现代商务活动发展的新趋势，培养掌握商务礼仪知识，并能熟练地将其运用到具体工作中的实用型人才，我们在认真研读了众多有代表性的商务礼仪著作及文献后，结合实际生活经验，本着求实和与时俱进的精神编写了这本应用型教材《商务礼仪》，以满足高职高专院校的学生及社会各界人士对商务礼仪知识学习的迫切需要。

本书的编写注重实践性、应用性和可操作性。具体而言，本书主要具有以下特色：

内容全面、条理清晰。本书以具体的商务活动或情景为载体，系统介绍了多种场合中的礼仪规范，这些礼仪规范涉及到形象、交往、会议和谈判、仪式、通信和宴请等多个方面。这些内容覆盖面广、条理清晰，有利于学生快速掌握并融会贯通。

结构新颖、图文并茂。全书的每个项目都以“案例导入”开始，以激发学生的学习兴趣；每个项目中，均有根据正文内容的实际需要而匹配的“阅读材料”，以帮助学生理解知识点或拓宽知识面；每个项目末尾都有“案例分析”、“项目小结”和“思考与练习”，以帮助学生巩固本项目所学的知识。本书正文中还配有丰富的图片，这些图片与文字描述相互呼应，可减轻学生理解正文时的负担。

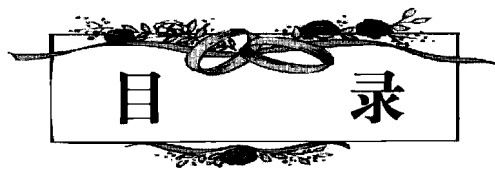
强调应用、操作性强。本书的编写弱化了理论介绍，着重讲述了实用知识和技能，以便学生更快地将所学知识应用到实际工作中去。

在编写过程中，本书参考了大量的文献资料。在此，我们向参考过的文献的作者表示诚挚的谢意。

由于编写时间仓促，编者水平有限，书中疏漏与不当之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

本书配有精美的教学课件和课后习题答案，读者可到北京金企鹅文化发展中心网站（www.bjjqe.com）下载。

编 者
2012 年 4 月



目 录

项目一 商务礼仪概述	1
案例导入——因眼镜而丢失了的商机	2
任务一 了解礼仪	2
一、礼仪概念	2
二、礼仪的起源和发展	2
任务二 了解商务礼仪的基本知识	3
一、商务礼仪的概念	3
二、商务礼仪的特点	3
三、商务礼仪的作用	4
四、商务礼仪的内容	5
五、商务礼仪的基本原则	6
案例分析——商务礼仪的重要性	7
项目总结	7
思考与练习	7
项目二 商务形象礼仪	8
案例导入——韩秘书的着装和举止	9
任务一 熟悉仪容礼仪	9
一、头发的修饰	9
二、面部的修饰	11
三、手部的修饰	13
任务二 熟悉着装礼仪	13
一、着装基本知识	14
二、男士着装	17
三、女士着装	22
四、香水的使用	25
任务三 熟悉仪态礼仪	26
一、站姿礼仪	26
二、坐姿礼仪	28
三、走姿礼仪	30
四、蹲姿礼仪	30
五、握手礼仪	32
六、表情礼仪	33
七、言谈礼仪	34



案例分析——东道主不进行实质性洽谈的原因	36
项目总结	36
思考与练习	37
项目三 商务交往礼仪	39
案例导入——一位销售人员的拜访	40
任务一 了解称谓礼仪	40
一、称谓的分类	40
二、称谓的使用	41
任务二 熟悉介绍礼仪	42
一、自我介绍	42
二、介绍他人	43
任务三 掌握名片礼仪	44
一、名片的用途	44
二、名片的分类	45
三、名片的使用	45
任务四 掌握接待礼仪	48
一、接待准备	48
二、迎客礼仪	49
三、待客礼仪	51
四、送客礼仪	54
任务五 掌握拜访礼仪	54
一、拜访准备	54
二、拜访过程	55
三、拜访的结束	56
任务六 熟悉礼品馈赠和受赠礼仪	57
一、馈赠礼品的目的	57
二、礼品的选择	57
三、礼品的馈赠	58
四、礼品的受赠	59
案例分析——昌兴公司丢失生意的原因分析	61
项目总结	61
思考与练习	61
项目四 商务会议和谈判礼仪	64
案例导入——研讨会上的“明星”	65
任务一 掌握商务会议礼仪	65
一、会议概述	65
二、商务会议的座次礼仪	69
三、商务会议人员的礼仪	72
任务二 掌握商务谈判礼仪	73

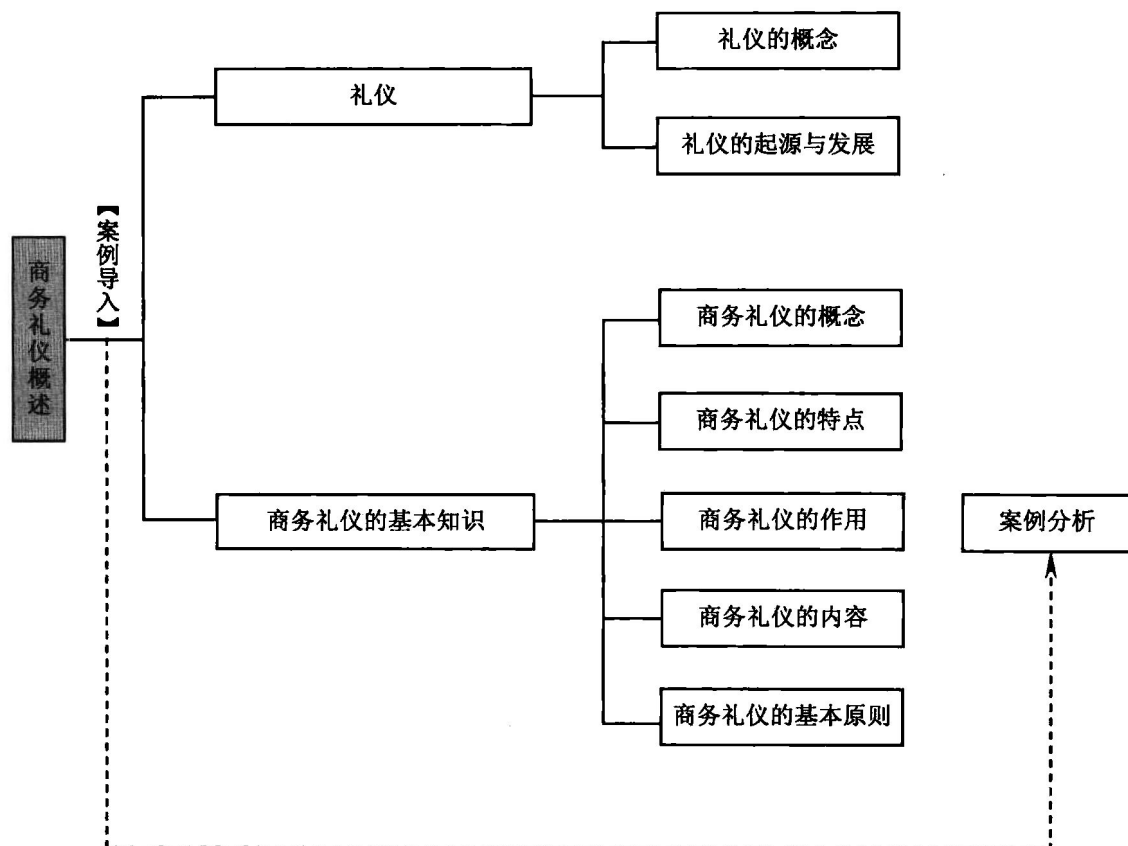


一、商务谈判概述	73
二、商务谈判准备	74
三、商务谈判的座次礼仪	75
四、商务谈判的会谈礼仪	76
五、涉外谈判中的礼仪	77
案例分析——小杨另谋高就的原因	78
项目总结	78
思考与练习	78
项目五 商务仪式礼仪	81
案例导入——因仪式布置不当而告吹的生意	82
任务一 掌握签字仪式礼仪	82
一、签字仪式的准备	82
二、签字仪式的座次礼仪	84
三、签字仪式的基本程序	87
任务二 掌握开业仪式礼仪	88
一、开业仪式的准备	88
二、剪彩仪式的准备和基本礼仪	90
三、开业仪式的具体形式及其程序	94
案例分析——美方取消合作的原因	98
项目总结	98
思考与练习	98
项目六 商务通信礼仪	100
案例导入——一时口误遭冷遇	101
任务一 掌握电话礼仪	101
一、拨打电话的礼仪	101
二、接听电话的礼仪	102
三、使用手机的礼仪	103
任务二 熟悉信函礼仪	104
一、信封的书写	104
二、商务信函的内容及其格式	106
三、商务信函的礼仪要求	109
任务三 掌握电子邮件礼仪	110
一、电子邮件的书写礼仪	110
二、电子邮件的收发礼仪	111
案例分析	111
项目小结	111
思考与练习	112
项目七 商务宴请礼仪	113
案例导入——西餐桌上的意外	114



任务一 熟悉商务宴请的准备和程序	114
一、商务宴请的准备	114
二、商务宴请的程序	116
任务二 掌握中式宴请礼仪	116
一、中式宴请的桌次和座次礼仪	116
二、中餐上菜礼仪	121
三、中餐餐具的使用礼仪	121
四、中餐就餐礼仪	123
任务三 掌握西式宴请礼仪	124
一、西式宴请的桌次和座次礼仪	124
二、西餐的上菜礼仪	125
三、西餐餐具的摆放和使用礼仪	126
四、西餐就餐礼仪	128
任务四 熟悉自助餐会礼仪	129
一、安排自助餐会的礼仪	129
二、享用自助餐的礼仪	130
案例分析——张明的失礼行为	132
项目小结	132
思考与练习	132
参考文献	135

项目一 商务礼仪概述



项目结构图



【学习目标】

- 了解礼仪的概念、起源和发展
- 理解商务礼仪的概念，并了解商务礼仪的特点和作用
- 熟悉商务礼仪的内容和基本原则

【引子】

在商业高度发达的今天，商务礼仪作为一种交际艺术，越来越受人们的青睐。在商务活动中，学习和运用商务礼仪已成为现代商务人员开发商务资源的重要辅助手段。

案例导入——因眼镜而丢失了的商机

中美两公司在一次合作会谈中，已经就价值几千万的工程的合作意向。就在合同签订仪式前夕的宴会上，美方代表突然拒绝合作，理由是中方代表的眼镜污秽不堪。美方代表认为，一个连自己的仪容仪表都处理不好的人所代表的公司，怎么能够处理好美方几千万的工程呢？他们明确表示不会和这样的公司合作。双方的合作就这样功败垂成了。



问题

通过以上案例，你得到了怎样的启发？

任务一 了解礼仪

在学习商务礼仪之前，我们首先来了解一下礼仪的概念、起源和发展。

一、礼仪概念

礼仪是指人们在社会交往中共同遵守的表示尊重、友好的行为规范和准则。

具体而言，礼仪是礼和仪的合一，是由一系列具体的礼貌、礼节、仪表、仪式等基本形式所构成的系统化行为。其中，礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的具体行为，如尊老爱幼；礼节是指人们在交往过程中表示尊重、友好的具有一定强制性的惯用形式，如握手等；仪表是指人的容貌、服饰、姿态等；仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动，如开业典礼等。

二、礼仪的起源和发展

（一）礼仪的起源

中华民族素来享有礼仪之邦的美誉，其礼仪起源于原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动。原始宗教活动和祭祀活动是严格按照一定的程序和方式进行的，它们在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，并最终产生了礼仪。

（二）礼仪的发展

礼仪的发展大致可以分为萌芽与草创时期、形成时期、发展与变革时期、强化与衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期。

原始社会中晚期至公元前 21 世纪是礼仪的萌芽与草创时期。这个时期内，人类逐渐开化，并在群体生活中逐步积累和约定出一系列秩序（具体表现为宗教礼仪、祭祀礼仪等），进而促进了原始礼仪雏形的形成。例如，当时的人们已经注意到尊卑有序、男女有别，在席位安排上，长辈在上、晚辈在下，男子在左、女子在右等。

夏、商、周时期（公元前 21 世纪至公元前 771 年）是礼仪的形成时期。这个时期内，周朝五礼（即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼）的确立代表着礼仪的基本形成。

【知识链接】

吉礼是指祭祀的典礼；凶礼是指丧葬礼仪；军礼是指阅兵、出师等仪式；宾礼是指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；嘉礼是指婚礼、冠礼、饮食之礼、庆贺之礼等。

春秋与战国时期（公元前 771 年至公元前 221 年）是礼仪的发展与变革时期。这个时期内，周朝的传统礼制出现了“礼崩乐坏”的局面，新的礼仪理论在孔子、孟子、荀子等思想家的推动下发展、革新。

从秦、汉朝至清朝末年（公元前 221 年至 1911 年）是礼仪的强化与衰落时期。这个时期的前期，尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪得到了强化；后期，随着清王朝政府的腐败和西方礼仪的传入，古代礼仪盛极而衰。

从辛亥革命以后至新中国成立（1911 年至 1949 年）是我国的现代礼仪时期。这个时期内，旧礼破新礼立，现代礼仪的帷幕被正式拉开，握手礼在中国逐渐流行。

新中国成立至今是我国的当代礼仪时期。这个时期内，我国的礼仪得到了全新的发展，各种现代礼仪逐渐规范并趋于完善。

任务二 了解商务礼仪的基本知识

商务礼仪是体现商务人员的个人素养和树立企业良好形象的重要手段，出色的商务人员大都精通商务礼仪。下面我们对商务礼仪的概念、特点和作用做简单了解，并熟悉一下商务礼仪的内容和基本原则。

一、商务礼仪的概念

商务礼仪是指人们在商务活动中，为了塑造良好的个人和组织形象，以及表示对交往对象的尊重和友好而共同遵守的行为规范和准则。它是一般礼仪在商务活动中的具体体现和应用，是开展商务活动时必不可少的交流工具。

二、商务礼仪的特点

商务礼仪具有普遍认同性、形式规范性、时代变化性、地域差异性和效益性的特点。



（一）普遍认同性

商务礼仪在商务活动领域内被人们共同认可、普遍遵守，且在全世界范围内几乎是通用的，具有全人类的共同性，如微笑、握手等。

（二）形式规范性

商务礼仪的表现形式具有一定的规范性，即对人们在商务活动中的言行举止确立了相应的标准。人们按照这种形式规范进行着装、言谈和行动，就能够在商务场合表现得得体恰当、彬彬有礼。

（三）时代变化性

商务礼仪不是一成不变的，它会随着时代的发展而不断地被赋予新的内容。例如，在快节奏的经济生活环境下，现代商务礼仪便向简洁、务实的方向发展。

（四）地域差异性

不同文化背景下的商务礼仪在内容和形式上存在一定的差异。例如，不同国家或地区的人，其问候致意的形式不同，有的脱帽点头致意，有的手抚胸口致意，有的握手致意等。

（五）效益性

商务礼仪能够协调个人或组织与其商务对象之间的关系，促进双方的顺利合作，从而利于经济效益的提升。

三、商务礼仪的作用

商务礼仪主要具有规范行为、塑造形象、沟通信息和联络感情的作用。

（一）规范行为

商务礼仪中一系列行为准则和活动程序能够规范个人和组织在商务活动中的行为，使商务活动以更加体面和友好的方式进行。例如，在签字仪式上，按照商务礼仪程序进行操作，能够体现仪式的正规和隆重。

（二）塑造形象

商务礼仪能够为商务人员塑造良好的形象，有利于其于商务活动中进行商务交流。因此，商务人员的良好形象能够代表和宣传其所在企业的形象，从而提高企业的知名度和美誉度，利于提升企业的经济效益和社会影响力。

（三）沟通信息

商务礼仪能够表达不同的信息，人们可以通过言语、行动、表情、礼品馈赠等礼仪形式向商务伙伴表达感情、传递信息。例如，人们通过面带微笑地与对方握手来传递“你好”或“很高兴见到你”的信息。



（四）联络感情

商务礼仪使得商务人员衣着整洁、谈吐得体、举止优雅，帮助商务人员更好地向商务对象传达敬意和友好，促进双方良好人际关系的建立和发展，联络双方的感情。例如，人们通过馈赠商务礼品来巩固相互之间的感情。

四、商务礼仪的内容

商务礼仪涉及到内容很广泛，但主要包括以下六个方面。

（一）商务形象礼仪

商务形象礼仪是商务人员塑造外在形象和提升内在气质的行为规范。它具体包括仪容礼仪（如头发、面容的修饰等）、着装礼仪（如西装、套裙的选择和搭配等）和仪态礼仪（如站姿、坐姿、走姿、蹲姿、表情、握手等）。

（二）商务交往礼仪

商务交往礼仪是帮助商务人员得体地与他人沟通，并获得良好人际关系的行为规范。它贯穿于整个商务活动的始末，具体包括称谓礼仪、介绍礼仪（如自我介绍的方法、为他人介绍的顺序等）、名片礼仪（如递送名片、接收名片、索取名片的礼仪等）、接待礼仪（如乘车礼仪、引导礼仪、会客礼仪等）、拜访礼仪（如拜访前的准备、拜访过程应遵守的规范等）、礼品馈赠和受赠礼仪等。

（三）商务会议和谈判礼仪

商务会议和谈判礼仪是商务人员在商务会议、谈判的过程中所应遵守的行为规范。它主要包括商务会议礼仪（如大型或小型会议的位次礼仪、与会者礼仪、发言者礼仪等）和商务谈判礼仪（如谈判的座次礼仪、谈判人员的着装礼仪、涉外谈判礼仪等）。

（四）商务仪式礼仪

商务仪式礼仪是商务人员或组织在举行各种庆典仪式时所应遵循的程序和行为规范。它具体包括签字仪式礼仪（如签字仪式的准备、签字厅的座次礼仪等）、开业仪式礼仪（如开业仪式的准备、各种开业仪式的运作流程、开业仪式主办方的礼仪、开业仪式宾客的礼仪等）和剪彩仪式礼仪（如剪彩仪式的准备、剪彩仪式的程序、剪彩者和助剪者的礼仪等）。

（五）商务通信礼仪

商务通信礼仪是商务人员通过某种行为或媒介传送或接收信息时所应遵守的行为规范。它主要包括电话礼仪（如拨打电话的礼仪、接听电话的礼仪、使用手机的礼仪等）、信函礼仪（如国内及涉外商务信函的格式与书写，商务信函中的礼仪规范等）、电子邮件礼仪（如电子邮件的书写、收发规范等）。



（六）商务宴请礼仪

商务宴请礼仪是商务人员为了达到某种商业目的（如签订合同、洽谈业务、沟通信息、联络感情等）设宴招待商务对象时所应遵守的行为规范。它主要包括商务宴请的准备和程序、中式宴请及西式宴请礼仪（如桌次和座次礼仪、上菜礼仪、就餐礼仪、餐具使用礼仪等）、自助餐礼仪（如安排自助餐的礼仪、享用自助餐的礼仪等）。

五、商务礼仪的基本原则

商务礼仪的内容包罗万象，且在不同情况下的运用方法不同。因此，商务人员要想在纷繁复杂的商务活动中把握得体的礼仪尺度，充分发挥商务礼仪的沟通协调作用，就必须掌握商务礼仪的基本原则。

（一）注重形象原则

在商务交往中，人们往往根据交往对象的第一印象来初步判断其修养和素质，且第一印象一旦形成就难再改变。因此，商务人员在商务活动中一定要注重塑造良好的个人形象，以体现自我尊重和对交往对象的重视，给对方留下美好的印象。

（二）尊重原则

尊重是商务礼仪的灵魂。在商务交往中，商务人员应将对交往对象的尊重放在首位，自己的言行举止千万不可伤害对方的尊严和人格。

（三）真诚原则

在商务活动中，商务人员千万不可把商务礼仪当作一种伪装道具，待人口是心非、弄虚作假，而要以诚待人、言行一致、表里如一，发自内心地表达对交往对象的尊重和友好。

（四）平等原则

商务人员在运用礼仪时，切不可因交往对象的年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富及其与自己的亲疏远近关系等而厚此薄彼、区别对待，而应该对任何交往对象都一视同仁，给予同等的礼遇。

（五）适度原则

商务人员在运用礼仪时，应做到恰如其分。例如，与他人交往时，应做到既彬彬有礼又不低三下四、既热情大方又不轻浮、既坦诚又不粗鲁、既老练稳重又不圆滑世故等。

（六）入乡随俗原则

在涉外商务活动中，商务人员一定要做到入乡随俗，充分尊重当地的礼仪习俗，按照东道主的礼仪习惯来完成商务活动。例如，阿拉伯人忌食猪肉、忌酒、忌用左手与人接触、忌送塑料玩偶，那么商务人员在与阿拉伯人进行商务活动时，就必须尊重他们的礼仪习俗，否则就会冒犯对方。



案例分析——商务礼仪的重要性

在商务活动中,企业商务人员的形象是企业形象的缩影,商务人员在商务活动中表现的细节(如一副清洁的眼镜、一双洁净的皮鞋等)是决定企业商务活动成败的关键。因此,商务人员学习商务礼仪知识,使自身具备良好的商务礼仪修养。这不仅有利于提升企业形象,也有助于提高企业的经济效益。

项目总结

礼仪是指人们在社会交往中共同遵守的表示尊重、友好的行为规范和准则。它起源于原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动。

商务礼仪是指人们在商务活动中,为了维护良好的个人或组织形象,以及表示对交往对象的尊重和友好,而共同遵守的行为规范和准则。它具有普遍认同性、形式规范性、时代变化性、地域差异性和效益性的特点。

商务礼仪主要包括商务形象礼仪、商务交往礼仪、商务会议和谈判礼仪、商务意识礼仪、商务通信礼仪和商务宴请礼仪。

在实施商务礼仪的过程中应遵守的基本原则有注重形象原则、尊重原则、真诚原则、平等原则、适度原则和入乡随俗原则。

思考与练习

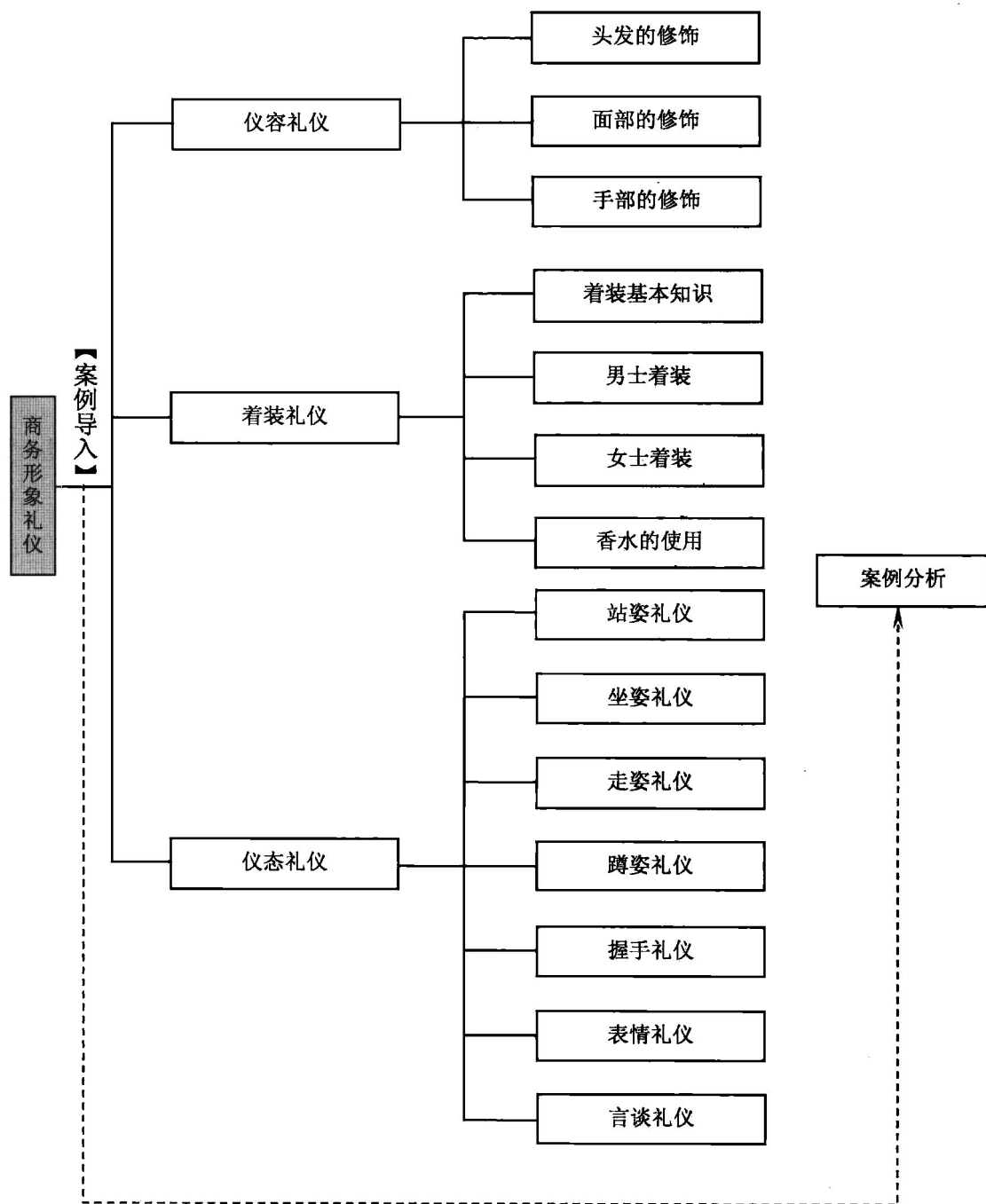
一、填空题

1. 礼仪起源于原始社会中晚期的_____和_____。
2. 商务礼仪具有_____、_____、_____和_____的作用。
3. 商务礼仪的内容主要包括_____、_____、_____、_____、_____和_____。

二、选择题

1. 商务礼仪能够协调个人或组织与其商务对象之间的关系,促进双方的顺利合作,这说明商务礼仪具有()。
A. 普遍认同性
B. 时代变化性
C. 地域差异性
D. 效益性
2. 在一次商务活动中,小王热情接待了客户李经理,但对李经理的助理表现得非常冷淡。小王的行为违反了商务礼仪的()。
A. 真诚原则
B. 平等原则
C. 适度原则
D. 宽容原则

项目二 商务形象礼仪



项目结构图



【学习目标】

- 熟悉头发、面部和手部的修饰
- 熟悉着装的基本知识，并掌握男士着装、女士着装和香水的使用
- 掌握站姿、坐姿、走姿和蹲姿礼仪
- 掌握握手礼仪，并熟悉表情和言谈礼仪

【引子】

商务人员的外在形象是其从事商务活动的第一张名片，良好的形象能够促进商务活动的顺利进行。因此，商务人员必须掌握商务形象礼仪，其具体包括仪容礼仪、着装礼仪和仪态礼仪。

案例导入——韩秘书的着装和举止

韩小姐是国内一家大型外贸公司的总经理秘书。一次，她随同公司的业务人员赴伊朗参加关于出口一批机械设备的洽谈事宜。韩小姐一行在抵达伊朗的当天就拜访了交易方的公司。为了表示欢迎，该公司以东道主的身份举行了欢迎晚会。

为了在晚会上向众人展示中国妇女的精明、能干、美丽和大气，韩秘书穿着白色无袖紧身上衣和蓝色短裙步入晚会会场，但她并未注意到众人的眼光略显异样。当主人向每一位中国来宾递上饮料时，韩小姐习惯性地伸出左手接饮料。此时，主人立即改变了神色，并很不客气地将饮料放在了餐桌上。

令韩秘书一行不解的是，在接下来的商务洽谈中，一向很有合作诚意的伊朗公司没有再和他们进行任何实质性的会谈。



请思考为什么伊朗公司没有再和韩小姐一行进行实质性的商务洽谈。

任务一 熟悉仪容礼仪

仪容是指人的外表和容貌。在商务活动中，交往对象最先关注的就是仪容，所以商务人员必须保证自己的仪容洁净清爽、自然健康，以便给对方留下美好的印象。

一、头发的修饰

头发的修饰是仪容礼仪中不可或缺的组成部分，它主要包括头发的护养、修剪，以及发型的选择。

（一）头发的护养

人的头发会因头部皮脂的保护而显得有光泽，但同时还会不断地吸附灰尘，以及各种细菌，这些物质黏附在头发表面会使头发显得暗淡无光，甚至使其产生不雅的气味。为了使头发看起来整洁秀美、清爽悦目，商务人员应该做好头发的护养工作。