

中等职业学校教材
商业营销与服务专业

商业礼仪

关慕龄 主编



高等教育出版社

97
F718
63
2

中等职业学校教材

商业营销与服务专业

商业礼仪

关慕龄 主编

XAJ23/06



3 0076 6024 8



高等教育出版社

C

558127

(京) 112 号

图书在版编目(CIP)数据

商业礼仪/关慕龄主编. —北京:高等教育出版社,
1997

ISBN 7-04-006036-1

I. 商… II. 关… III. 商业-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 25408 号

*

高等教育出版社出版

北京沙滩后街 55 号

邮政编码:100009 传真:64014048 电话:64054588

新华书店总店北京发行所发行

国防工业出版社印刷厂印刷

*

开本 850×1168 1/32 印张 7.125 插页 4 字数 180 000

1997 年 7 月第 1 版 1997 年 7 月第 1 次印刷

印数 0001—10 192

定价 9.30 元

凡购买高等教育出版社的图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题者,请与当地图书销售部门联系调换

版权所有,不得翻印



图 1 表 2



图 2 表 2



图 3 表 2



图 4
五二



图 5
五二



图 6
五二



图 7 左起



图 8 左起



图 9 左起

图 10 正身垂式坐姿



图 11 垂式坐姿



图 12 鞠躬





图 13 鞠躬



图 14 握手



图 15 握手



图 16 女士交叉式蹲姿



图 17 女士高低式蹲姿



图 18 男士高低式蹲姿



图 19 立臂式



图 20 垂臂式



图 21 右臂式

图 22 右臂式



图 23 左臂横摆式



图 24 左臂横摆式



图 25 双臂侧摆式



图 26 递文文件



图 27 递文握手



图 28 介绍

出版说明

经济发展靠人才,人才培养靠教育,大力发展职业教育是提高劳动者素质和实现现代化的迫切要求,是振兴经济的必由之路。在市场经济的大潮下,流通领域的作用越来越被人们所重视,商业企业得到了迅速发展。商业营业员在激烈的市场竞争中,要想更好地为顾客服务,更好地创造经济效益,必须具有必要的文化知识、业务技术知识、经济管理知识、商品知识和质量标准知识等。近几年来,中等职业学校开设商业营销与服务专业的学校为商业企业输送了大量营业员,受到用人单位的好评。为满足越来越多的商业服务专业职业高中使用新教材,北京市职业技术教育教材编审委员会、山东省教学研究室、长春市职业教育中心、辽宁省教育学院职教部等省市教育部门共同组织有关教师 and 行业专家,编写了中等职业学校商业营销与服务专业系列教材。

本系列教材以三年制职业高中学生为主要读者对象,培养目标为在商业企业、饮食服务企业从事商品销售、组装、调试、保养、维修、计量、收款、经营管理等工作的中级营业员。本系列教材以国家教委颁布的职业高中商品经营专业教学计划及教学大纲为依据,以劳动部、国内贸易部制订的商业营业员(中级)等级标准为专业课教学基本要求,坚持理论联系实际,加强职业技能训练,注重拓宽学生的知识和技能宽度,为学生上岗前打下良好的文化基础和技能基础。

本系列教材由《商业经济基础知识》、《商品学知识》、《商品销售服务心理学》、《售货技术》、《部组核算》、《商业礼仪》、《商业计算技术》、《实用书法》八门课程组成,教材取材新颖,具有时代性,适

合中等职业学校学生使用。职业高中的学生通过这些教材的学习和适当的生产实习,基本上能够达到中级营业员的实际操作能力、应用计算能力、经营管理能力和其他相关能力。

为保证教材的质量,我们邀请了北京、山东、辽宁、吉林、湖北、广东、四川、陕西等省市职业学校的教师、教研员、行业专家多次座谈,研究制订了教材的编写方案,教材初稿在北京的有关商业部门征求了意见。本系列教材在编写和审定过程中还得到了北京西单商场、百货大楼、东安集团、燕莎友谊商城等单位的教育部门以及全国十佳售货员刘淑琴的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。

本系列教材自1997年秋季出版发行,欢迎广大读者选用,并提出宝贵意见。

高等教育出版社

1996.10

内 容 简 介

本书是中等职业学校商业营销与服务专业系列教材之一,主要内容包括:礼仪总论、商业礼仪基本规范、商业服务礼仪、商务礼仪、礼仪与修养等。本书以国家教委颁布的有关教学计划及教学大纲、劳动部和国内贸易部制订的商业营业员(中级)等级标准为依据,力图从史学、美学、心理学角度揭示礼仪的本质与特点,从社会学、伦理学、市场学角度论述商业服务礼仪的性质、价值与服务质量、服务效益的关系。该书内容浅显,有利于职业学校的学生掌握。

本书也可作为商业营业员等级考核培训用书。

前 言

社会主义市场经济的确立,促进了商业迅速地向国际化、现代化发展,无数的商业企业群体竞相崛起,服务设施日臻完善和发展,竞争的激烈,使得对商业服务项目、服务质量、服务人员的素质提出了更高的要求。

中等商业学校、商业职业高中是为商业企业输送合格人才的主要力量。为了使教学更好地适应现代商业的需求,全面提高商业服务人员的素质,促进社会主义精神文明建设,北京市职业技术教育教材编审委员会、山东省教学研究室、长春市职业教育中心、辽宁省教育学院职教部等省市教育部门共同组织专业教师编写了《商业礼仪》、《商品销售服务心理学》、《商品学知识》、《商业经济基础知识》、《部组核算》、《售货技术》、《商业计算技术》、《实用书法》等八门课程的系列教材,本书是该系列教材中的一本。

本书主要介绍了礼仪和礼貌的基本理论;阐述了礼仪在商业服务中的地位和作用;详细地介绍了商业礼仪的基本规范及训练要求;介绍了商业服务、商务公关和商务礼仪,介绍了商务文书写作礼仪;介绍了涉外交际礼仪;明确地阐述了商业人员提高修养的重要性。

本书在编写过程中,力图从史学、美学、心理学的角度揭示礼仪的本质与特征,从社会学、伦理学、消费学的角度论述商业服务礼仪、服务质量与服务效益的关系;初步从经济学、管理学的角度介绍商业服务礼仪的基本内容、准则、规范及训练要求。力图突出深入浅出的理论性,便于操作的实践性,符合国际化商业发展的现代性。

本书内容广泛,操作性、适用性较强,可作为商业营销服务专业教材,也可供商业营业人员学习参考。

本书在编写过程中,吸收、借鉴、辑录了有关书籍的部分内容。在此谨向作者致以诚挚的谢意。

本书第一章由白鸣宇、关慕龄编写;第二、三章由关慕龄编写;第四、五章由李黎编写;第六章由孙孟侠编写;第七章由白鸣宇编写。书中插图由暴士范提供,摄影照片由任少平提供。全书统稿人为关慕龄,聘请北京市职教中心教研部刘卫珍同志担任主审。

由于编写水平所限,难免有错漏之处,恳请广大读者提出补充、修改意见,以求日臻完善。

编 者

1996.10

目 录

第一章 礼仪总论	1
第一节 礼仪概说	1
一、礼仪的含义	1
二、礼仪的本质	2
三、礼仪的特点	3
四、礼仪的原则	4
五、礼仪的作用	5
复习题	7
第二节 我国优良的礼仪传统	7
一、我国礼仪悠久的历史渊源	7
二、继承我国优良的礼仪传统	9
三、现代名人的礼仪风范	11
复习题	12
第三节 礼貌	12
一、礼貌的含义	12
二、礼貌的基本要求	14
复习题	17
第四节 礼仪在商业服务中的地位和作用	17
一、社会主义市场经济中商业的地位和作用	17
二、现代商业服务的基本特征	19
复习题	23
第二章 商业礼仪基本规范	24
第一节 商业服务人员的基本举止及训练	24
一、站姿与训练	25