

新思维“十二五”全国高职高专系列规划教材

商务礼仪与 职业形象

主编 严 军



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

新思维“十二五”全国高职高专系列规划教材

商务礼仪与职业形象

主 编 严 军

副主编 金 鑫 李文琦

参 编 卢秋萍 白 珍 霍艳霞

江苏工业学院图书馆
藏书章

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪与职业形象 / 严军主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2009 (2012.02 重印)
(新思维“十二五”全国高职高专系列规划教材)
ISBN 978-7-81134-461-5

I. 商… II. 严… III. ①商务-礼仪-高等学校: 技术学校-教材②个人-形象-设计-高等学校: 技术学校-教材 IV. F718 B834.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 159283 号

© 2009 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务礼仪与职业形象

严 军 主编

责任编辑: 宫素坤 王文君

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

山东省沂南县汇丰印刷有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 18.75 印张 468 千字

2009 年 9 月北京第 1 版 2012 年 2 月第 4 次印刷

ISBN 978-7-81134-461-5

印数: 11 001 - 14 000 册 定价: 29.00 元

前 言

本书以真正实现高职高专教育与上岗就业零距离为目标,贴近高职院校人才培养与经济社会发展的需求,按照最新人才培养模式、课程体系、教学内容和教学方法的改革要求,强化技能培训,增强学生择业就业能力。

教学改革,教材先行。根据《国务院关于大力发展职业教育的决定》等文件精神,按照高职经管类专业市场需求,以培养技术应用能力为主线,从职业分析入手,根据职业岗位所需的能力来确定教材的具体内容,以基于企业工作过程和项目任务驱动为依据设置课程内容,力争理论与实践相结合,知识与能力相统一,从而实现高职教育目标。

本书围绕职场交际和商务活动,基于商务人员礼仪交往的工作过程编写,明确了如何设计个人职业形象、规范交往艺术、熟练运用商务礼仪的基本规范。全书主要内容包括商务职业形象的塑造、商务交往日常礼仪、公务礼仪的运用、商务交往国际礼仪的运用。全书结构上分为情境设计、知识介绍、实训设计三大部分,以“案例小故事”、“小思考”、“知识小看板”栏目将零散知识系统化,重在“怎么做”。全书通过职业形象的塑造和商务礼仪的运用相辅相成,共同促成商务人员综合素质的完善——外塑形象,内强素质,增强工作能力,增强职业竞争能力。

全书共分5个任务10章,由多名具有丰富教学经验的一线教师共同编写而成。其中,湖北水利水电职业技术学院严军老师编写第一章、第六章、第八章和第九章;李文琦老师编写第二章;白珍老师编写第四章;河南工业职业学院的卢秋萍老师编写第五章;河南科技大学林业职业学院金鑫老师编写第三章和第十章;郑州华信学院霍艳霞老师编写第七章。全书由严军老师拟定大纲、统稿并最后审定。

在编写过程中,作者参考了大量礼仪方面的书籍及相关资料,与企业人员进行了大案的座谈,得到了领导和同仁的关心和指导,在此谨向有关人员表示衷心感谢。

我们深信,这本教材会成为初学者的案头必备工具,也将是商务人员的好帮手。打开它,相信你会得到真诚的帮助和有力的支持。

编者

2009年5月

目 录

概念导入

第一章 商务礼仪与职业形象概述	(3)
学习任务	(3)
情境设计	(3)
第一节 商务礼仪的内涵	(4)
第二节 商务人员的礼仪修养及职业形象	(9)
实训设计	(16)
知识小结	(17)
思考训练	(17)

任务一 商务职业形象的塑造

第二章 商务仪表礼仪形象	(21)
学习任务	(21)
情境设计	(21)
第一节 仪表礼仪形象概述	(22)
第二节 仪容修饰礼仪形象	(23)
第三节 仪态礼仪形象塑造	(31)
实训设计	(42)
知识小结	(43)
思考训练	(43)
第三章 商务职业着装形象	(47)
学习任务	(47)

情境设计	(47)
第一节 服饰概述	(48)
第二节 服饰运用的礼仪技巧	(52)
第三节 饰品选择和佩戴的礼仪	(64)
实训设计	(69)
知识小结	(70)
思考训练	(70)
第四章 求职礼仪形象	(72)
学习任务	(72)
情境设计	(72)
第一节 求职应聘准备工作	(73)
第二节 面试礼仪	(79)
第三节 求职信函、求职电话和笔试礼仪	(86)
实训设计	(93)
知识小结	(94)
思考训练	(94)

任务二 商务交往日常礼仪的应用

第五章 见面礼仪	(99)
学习任务	(99)
情境设计	(99)
第一节 见面招呼礼仪	(100)
第二节 见面交往礼仪	(109)
实训设计	(116)
知识小结	(117)
思考训练	(118)
第六章 商务交谈礼仪	(120)
学习任务	(120)
情境设计	(120)
第一节 交谈礼仪概述	(121)
第二节 交谈礼仪技巧	(129)
第三节 电话交谈礼仪	(138)

实训设计	(144)
知识小结	(145)
思考训练	(145)
第七章 餐饮礼仪	(147)
学习任务	(147)
情境设计	(147)
第一节 宴请礼仪	(148)
第二节 中西餐礼仪	(155)
第三节 饮茶酒礼仪	(171)
实训设计	(177)
知识小结	(178)
思考训练	(178)

任务三 商务交往公务礼仪的运用

第八章 商务接访礼仪	(180)
学习任务	(180)
情境设计	(180)
第一节 商务接待与拜访礼仪	(180)
第二节 办公室礼仪	(188)
第三节 馈赠礼仪	(193)
第四节 位次礼仪	(202)
实训设计	(215)
知识小结	(215)
思考训练	(216)
第九章 商务活动礼仪	(218)
学习任务	(218)
情境设计	(218)
第一节 商务会议礼仪	(219)
第二节 商务仪式礼仪	(227)
第三节 商务旅行礼仪	(235)
实训设计	(244)
知识小结	(245)

思考训练	(245)
------------	-------

任务四 商务交往国际礼仪的运用

第十章 涉外商务礼仪	(249)
学习任务	(249)
情境设计	(249)
第一节 涉外商务礼仪的原则和要求	(250)
第二节 涉外商务一般礼仪	(255)
第三节 不同国家的礼俗文化	(264)
实训设计	(276)
知识小结	(276)
思考训练	(277)
附录一 自我形象检测	(279)
附录二 世界各地方国花与花语	(280)
附录三 中外节日大全	(284)
附录四 常用英文礼仪用语	(286)
参考文献	(290)

概念导入

训练目标

知识目标

- ◎ 了解礼仪的概念、特征及发展
- ◎ 掌握商务礼仪和职业形象的特征、原则及两者之间的关系

能力目标

- ◎ 树立礼仪意识，塑造职业形象，培养礼仪行为规范

素质目标

- ◎ 培养学生商务礼仪的实际应用能力，为提高自身素质，塑造良好的职业形象打下良好的基础

第一章 商务礼仪与职业形象概述



学习任务

1. 了解礼仪的基本内涵，认识礼仪是参与商务活动的必要条件。
2. 掌握商务礼仪与职业形象的关系，自觉遵循礼仪规范并进行礼仪实践。



情境设计

国内某食品厂与一香港特区商人就合作生产一事展开洽谈，谈判进行得非常顺利，双方准备于2月10日签订合同。为进一步表达合作诚意，展示本厂的生产实力，2月9日下午，食品厂安排港商参观生产车间，由厂长亲自陪同。当天厂长穿着一件白衬衣，但衬衣的领口、袖口已泛黄，当厂长和港商握手时，港商微微皱了皱眉；而在港商快离开车间的时候，突然厂长咳嗽起来，并走到厂房的墙角，吐了一口痰，然后用鞋底擦掉。这一幕被香港商人看在眼里。第二天，香港商人没有签字便离开了，该食品厂非常诧异。



任务

这次合作项目没有谈成的原因何在？如果你是该厂洽谈工作人员，你在洽谈前应提醒厂长什么问题？



解决问题

洽谈是一项经常性的商务活动，人们通过商谈沟通情感、达成意向。为了表示对对方的尊重，在洽谈过程中，人们尤其要注意自己的行为举止。上述情境中合作项目没有完成，就在于厂长没有注意自己的穿着和行为。第一，穿着略显破旧的衣服，显得对港商的不重视；第二，作为食品厂厂长，当众吐痰并用鞋底擦掉，既不卫生，又容易让人误解为对别人的轻蔑。

作为洽谈的助手，不仅要做好专业资料、接待等准备，同时也要提醒上司了解洽谈过程中涉及到的相关礼仪规范，为上司进行形象设计，避免出现类似的尴尬局面。

第一节 商务礼仪的内涵

一、礼仪的基本概念

(一) “礼仪”词汇源起

1. 西方礼仪的含义

“礼仪”一词，在西方源于法语中的 *Etiquette* 一词，原意是法庭上的通行证，上面写着进入法庭的每个人必须遵守的行为规范。当 *Etiquette* 一词进入英语后，就有了“礼仪”的含义，即“人际交往的通行证”。

这时它有三层涵义：一是指谦恭有礼的言词和举动；二是指教养、规矩和礼节；三是指仪式、典礼和习俗等。

2. 中国礼仪的含义

在我国，礼仪包括“礼”和“仪”两个部分。《说文·释部》中说“礼，履也。所以事神致福也。”本义为敬神，后引申为表示敬意和礼貌。后来泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。“仪”指法度标准，是表示敬意而举行的隆重仪式，或社会交往中的礼貌礼节。

简单地说，礼，即礼节、礼貌；仪，即仪表、仪式、仪态和仪容等。礼仪是有形的，它存在于社会的一切交往活动中，其基本形式受物质水平、历史传统、文化心态和民族习俗等众多因素影响。

小思考 1-1

在会谈中，如果交往对象想上洗手间，他往往不会直接“坦白”，而采取隐晦的手法：“对不起，我去打个电话。”

请问大家这样做有什么问题吗？

(二) 礼仪的定义

所谓礼仪，就是人们在社会的各种具体交往中，受历史传统、风俗习惯、宗教信仰和时代潮流等影响，为互相尊重，建立和谐关系而在仪表、仪态、仪式、仪容和言谈举止等方面形成的共同遵守的行为规范和准则。它是一个国家社会文明程度、道德修养、审美情趣和文化品位的外在表现形式。

上述定义表达了以下要素：

(1) 礼仪是约束人们行为的准则或规范，在社会实践中，它既表现为一些不成文的规矩或习惯，又可以用语言和文字准确描述，形成有章可循的制度性规范。

(2) 礼仪是一定社会中人们长期积累、约定俗成的，能够得到大家的广泛认同并自觉遵守。

(3) 讲求礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人、人与社

会的和谐共处。在交往过程中只有互相尊重，和谐关系才能建立。

二、礼仪的内容

（一）礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中合乎一定礼仪规范的言谈举止。表现为待人接物和蔼可亲，为人平和、公正和礼让等。它主要包括语言、态度和行为举止的礼貌，属于行为方面的修养。古希腊哲人赫拉克利特说：“礼貌是有教养的人的第二个太阳。”礼貌体现着一个人的修养水平和文明程度。

（二）礼节

礼节是指人们在日常生活和交际过程中表示尊敬、祝颂、哀悼及给予必要的协助与关照的惯用形式或具体规定。“礼节者，仁之貌也”，它是礼貌的具体表达方式，是人际关系的润滑剂，是交际中的行为、举止、仪表和语言的规范，如鞠躬、握手、献花圈或鸣礼炮等都是礼节的一种。

（三）仪式

仪式是交际活动中按礼宾要求，用特定的程序、方式表达的礼仪过程。它是礼仪的具体表现形式。仪式多数是以组织形式出现的典礼形式，如开业、升旗、剪彩和签字等。

（四）仪表

仪表指人的外表，包括仪容、服饰和体态等。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重和自爱的一种表现。

（五）礼俗

礼俗即民俗礼仪，它是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。礼俗是在历史发展过程中，在一定环境下重复出现的行为方式。不同国家、不同民族或不同地区在长期的社会实践中形成了各自的风俗习惯。许多民族的一些古老风俗和节事仪式仍然保存至今，如藏族人民见面时敬献哈达、傣族人民的泼水节等，都是民族特有的礼俗。



知识小看板 1-1

男左女右的由来

“男左女右”的习俗和古代人的哲学观关系非常紧密。我国古代哲学认为，万物有阴阳之分。自然界的事物有大小、长短、上下和左右等，古人将大、长、上和左归为阳，将小、短、下和右归为阴。阳者刚强，阴者柔弱。人的性格或性情，男子性暴刚强，属阳于左；女子性温和，属阴于右。“男左女右”在医学上是表示男女生理上的差异，在社会风俗上是

划分区别的一种秩序安排。这种习俗早在两千多年前的战国时期就被广为流传了。

三、礼仪的特点

（一）规范性

礼仪是人们在社会实践中，特别是在人际交往中所形成的待人接物的惯常行为规范。这种规范性约束着人们在一切交际场合的言谈话语和行为举止，合乎礼仪；是衡量他人和判断自己自律、敬人的一种标准。任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须遵守礼仪。

（二）差异性

由于各民族的文化传统和宗教信仰等方面的差异，礼仪规范也存在着差异。所谓“十里不同风，百里不同俗”，任何国家、民族的礼仪都有其独特性。

首先，同一礼仪形式在不同民族或不同地域有着不同的意义。在日本，鞠躬礼被广泛使用，是尊敬对方的表示；而在有些国家，鞠躬是屈辱的象征。

其次，礼仪表现形式具有差异性。同样意义的礼仪在不同的民族，不同的地区，可能有不同的表现形式。如朋友相见，为表示欢迎和友好，有的握手，有的拥抱，有的亲吻，有的击掌。

最后，礼仪的差异性表现在限定性上。不同的场合，礼仪不同，并非放之四海而皆准的。必须明确所处场合和所具身份不同时，所要应用的礼仪也会不同。一般而言，主要体现在初次交往、因公交往和对外交往等三种交际场合。

（三）发展性

从本质上说，礼仪是一种社会历史发展的产物，具有鲜明的时代特点。随着社会发展和历史的进步，要求礼仪有所变化，以适应新形势下的新要求。与此同时随着各地区和各民族之间交往日益密切，礼仪也相互影响，不断发展。如中国的见面礼节由最初的叩拜、作揖，到现在国际化的握手，这就是中西文化交流的结果。

（四）传承性

任何国家的礼仪都具有鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展而来。礼仪作为人类文明的积累，将人们在交往过程中的习惯做法固定下来，并逐渐形成自己的民族特色，不会因为社会制度的更替而消失。如中国饮食礼仪、节日礼仪等就是经过几千年的积淀，不会一夜之间消亡。对于既往礼仪及外来礼仪的态度应该是有继承，更有发展。

（五）社会性

当今世界，各国尽管社会制度不同，但都倡导文明礼貌。在人际交往中，都以不同方式，注重礼仪，讲究礼节。毫无疑问，这在很大程度上已成为一个国家或民族文明程度的重

要标志，也是衡量人们教养和道德水准高低的标准。

现代社会，越是竞争激烈，越是要靠礼仪来协调关系。企业要想正常运行和获取最大利润，必须与社会各方面建立良好的人际关系和业缘关系，力争外部的和谐和内部的统一。人与人之间要想建立相互尊重、平等友爱和相互合作的正常关系，就需要人人遵循礼仪规范。

四、礼仪的职能

（一）协调人际关系

孔子说：“博学于文，约之以礼。”礼仪从一定意义上说，是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强人们之间互相尊重、友好合作。人们在交往中要懂得恰当地运用礼仪手段表示致谢。比如，某公司新经理上任，接到另一合作公司经理的祝贺信，发贺信既是礼仪的表现，又是寻求合作与沟通的表示，两公司可能走向新一轮的合作。

（二）提高个人修养

在人际交往中，礼仪展现施礼者和还礼者的内在品格和素养，不仅反映出一个人的交际技巧与应变能力，还反映出一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。在这个意义上说，礼仪即教养，而有道德才能高尚，有教养才能文明。也就是说，我们的品格，都是要通过礼仪表现出来。

（三）成就个人绩效

案例小故事 1-1

小赵是某职院营销专业毕业生，一次到一家知名企业应聘。小赵一贯注重个人修养，他整洁的衣服、干净的指甲和整齐的头，就给人一种精明和干练的感觉。来到企业人事部，临进门前，小赵自觉地擦了擦鞋底，待进入室内后随手将门轻轻关上。人事部经理询问他时，尽管有别人谈话的干扰，他也能集中精力地倾听并准确迅速地对问题予以回答。同人说话时，他神情专注，目不旁视，从容自然，小赵的这一切表现被来查看情况的总经理看在眼里。第二天，小赵就被录用了。

小思考 1-2

请你想想为什么小赵能迅速获得总经理的青睐？

因为关系到个人形象，所以讲究礼仪对个人成功至关重要。卡耐基曾说：“一个人事业成功，只有15%是专业技术，而85%是靠人际关系和为人处世能力。”运用礼仪有益于人们更好地、更规范地设计个人形象，展示个人良好教养与优雅的风度，也能维护良好的感情和谐关系，展示对人的尊重。

（四）塑造组织形象

良好的组织形象是组织追求的目标，组织形象的塑造处处都需要礼仪。组织形象是公众对组织内在精神和外在特征的总体评价。整洁优雅的环境、宽敞明亮的办公室、独具个性的

价值观、色彩柔和的服饰和彬彬有礼的员工等都会给公众留下深刻的印象。礼仪通过组织中员工的个人形象及各种仪式表现出来。具有完美礼仪员工的企业具有完美的企业形象，使企业在很大程度上获得良好的社会效益。

案例小故事 1-2

“硅谷的天才们”

某家著名的晚报上曾发表过一篇题目为《硅谷天才学礼仪》的文章。内容是：“美国硅谷的电脑天才们虽然个个聪明过人，但多数天才即使成为百万富翁后，在餐桌和宴会上的吃相仍让人不敢恭维。他们舔刀叉，含着满嘴饭菜说话等不文明的餐桌习惯，惹怒过很多客商，导致他们失掉大笔生意。此外，他们还不时闹出诸如将餐巾当围裙的笑话等。因此，当英国专业礼仪老师讲课的消息传出后，电脑精英们踊跃报名，准备参加培训。

小思考 1-3

硅谷的天才们为什么要学习礼仪呢？

（五）稳定社会，教化民众

古人所说：“礼仪廉耻，国之四维”，礼仪不仅是社会文明发展的反映和标志，同时还对社会文明有着持久和深刻的影响。讲究礼仪的人越多，社会便会越和谐安定。孔子说“修己以安人，修己以安百姓”，即将礼仪作为奠定社会的基础。

礼仪通过评价、劝阻和示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求协调人际关系，维护社会正常生活。

五、礼仪的原则

因交往场合和交往对象的不同，人们所采用的礼仪也有所不同。但人们的各种交际活动自始至终都有一些普遍性、共同性和指导性的规律可循，这就是礼仪的原则。

（一）尊重他人

交往中讲究礼仪，是为了保持和谐的人际关系，表达对别人的尊重，尊重是礼仪的情感基础。人们都有满足物质生活的需要，但更有获得尊重的期望，对尊重自己的人有一种天然的亲切感和认同感。

所谓尊重，既要自尊为本，站有站相，坐有坐相，举止大方，又要尊重他人的人格、劳动、爱好、价值和感情等，不应强求他人按自己的爱好和兴趣来生活、行事。古人云：“敬人者，人恒敬之；爱人者，人恒爱之。”

（二）真诚平等

真诚是指交往时必须做到诚心待人，表里如一，是人与人相处的基本态度，是一个人的行为与内在道德的有机统一。真诚待人会赢得别人的信任和友情。

平等是指在礼仪活动中人格平等和各方所执之礼大体相当。人与人交往应平等对待，没有高低之分。表现在礼仪规矩和形式上注重“礼尚往来”。比如，一方对另一方表现出的礼

数应有对等的反应。

（三）宽容为本

一般来说，人与人交往总存在不相容的心理状态。这种差异会在交往者之间产生思想隔膜。要想人与人之间多一份和谐，就必须抱宽容之心。宽容就是严于律己、宽以待人。自觉地按礼仪规范去做，尊信守约，以礼待人。要多理解、容忍他人，不能求全责备，斤斤计较。不能宽容他人的人，往往会得理不饶人，使人际关系恶化。

（四）规范适度

适度是指在施行礼仪的过程中，必须熟悉礼仪准则和规范，注意保持人际关系的距离，把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度和行为尺度。俗话说：“礼多人不怪。”但是凡事过犹不及，人际交往因人而异，要注意技巧，合乎规范，把握分寸，认真得体。施礼过度或是不足，都是失礼的表现。

礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的，反映了人们的共同利益要求。社会上的每个成员都要以礼仪去规范自己的一言一行和一举一动。违背了礼仪规范，会受到社会舆论的谴责，交际就难以成功。比如，贸然登门拜访，就会干扰别人正常的安排；拜访他人家庭或办公室时翻看放置的物品，会侵犯他人隐私。

案例小故事 1-3

前苏联领导人赫鲁晓夫在一次联合国会议上为了让人们安静下来，竟然脱下鞋子，并用鞋子敲打会议桌子，他的不雅举止显然违背了礼仪规范，在这次会议上联合国做出决定，对苏联代表团罚款1万美元。可见违背交际礼仪原则是不行的。

礼仪适度就要恰到好处、恰如其分。首先，感情适度，应该从容，彬彬有礼而不低三下四，谦虚而不拘谨。其次，谈吐适度，要热忱友好，不要虚伪客套，要坦率真诚，不要言过其实。再次，举止装扮适度，与人相处时，要优雅得体；衣着打扮要与个人身份、地位和环境等相适应。最后，要注意把握社交距离，所谓距离产生美。

第二节 商务人员的礼仪修养及职业形象

案例小故事 1-4

乞丐的遭遇

一人走进酒店点菜，吃完后发现忘了带钱，便对掌柜的说：“店家，今日忘记带钱，改日送来。”掌柜说：“没关系。”十分客气地将他送出了门。这件事被一个乞丐看到了，他也进饭店点了饭菜，吃完后摸了一下口袋，对老板说：“我忘了带钱，改日送来。”谁知掌柜的脸一变，要带他见官。乞丐不服，说：“为什么别人能赊帐，我不行？”店家说：“人家吃菜，筷子在桌上找齐，喝酒一盅盅地筛，斯斯文文，是个有德行地人，岂能赖我几个钱呢？而你筷子往胸前找齐，狼吞虎咽，吃上瘾来，脚踏上条凳，端起酒壶直往嘴里灌，分明是个