



商务礼仪

SHANGWU LIYI

邸胜男 王 烨 宗文宙 主 编
刘贵朝 胡亚光 副主编





商务礼仪

SHANGWU LIYI

邸胜男 王 烨 宗文宙 主 编
刘贵朝 胡亚光 副主编



旅游教育出版社

· 北京 ·

责任编辑: 陈 园

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 邸胜男, 王烨, 宗文宙主编. —北京 :
旅游教育出版社, 2015. 3

ISBN 978-7-5637-3124-4

I. ①商… II. ①邸…②王…③宗… III. ①商务—
礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第027209号

商务礼仪

邸胜男 王 烨 宗文宙 主编

刘贵朝 胡亚光 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京市泰锐印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	720毫米×960毫米 1/16
印 张	24.25
字 数	388千字
版 次	2015年3月第1版
印 次	2015年3月第1次印刷
定 价	38.00元(含光盘)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

随着商务活动的日益广泛、频繁，商务礼仪越来越受到商务组织乃至社会各界的广泛重视。本书着力体现应用技术教育的特色，从创新性、实用性、互动性入手，突出商务礼仪的规范与操作，注重实际操作能力的培养。本书重点关注和突出了以下特点：

(1) 理论简约、实务详尽，淡化学科和理论色彩，注重学生的知识结构特点与认知规律，从介绍各商务礼仪的主要工作流程入手，突出针对性与逻辑性。

(2) 理论讲解与操作示范相结合，并增加了教学导入、知识链接、职场链接、礼仪故事等，突出内容的趣味性与实用性。

(3) 教材按照“理论与实践一体化”的教学模式，每章都配有礼仪实训项目，让学生身体力行，在学中做，在做中学，熟练运用，注重学生技能的培养。

本书结构科学合理，内容循序渐进，涵盖了传统的商务礼仪知识、商务人员形象塑造、商务语言的沟通、商务办公礼仪、商务会议礼仪、商务仪式礼仪、商务用餐礼仪和商务会面礼仪等八个方面（共八章），同时又新增了求职礼仪和商务旅行礼仪两章。每一章都由教学导入及分析、教学目标、知识链接、职场链接、礼仪故事、本章小结、实训项目构成，具有较强的实用性、可操作性和良好的指导实践效果。

本书可以作为应用技术型院校商务类、经管类及文秘类专业学生的教学用书，也可以作为相关从业人员的业务培训及学习用书。

本书由黑龙江财经学院和江西旅游商贸职业学院教师联合编写。邸胜男、王烨、宗文宙担任主编，刘贵朝和胡亚光担任副主编。邸胜男负责设计全书写作框架和结构体系、统稿，编写了第一、二、三章，王烨编写了第四、五章，宗文宙编写了第六、七、八章，刘贵朝编写了第九、十章，胡亚光整理了部分案例。本书配有教学辅助光盘，影音部分的拍摄和制作由黑龙江财经学院的任海峰老师完成。

在本书的编写过程中，我们吸收和参考了国内外有关著作、刊物、网站和相关领域教材的内容和观点，在此向原作者深表谢意。参考资料的来源及作者姓名，我们已在本书的参考文献中注明。有些资料我们是参考互联网上发布或转发的信息，其中一些已经无法查明出处，在此向原作者表示歉意。

由于时间仓促，编者水平和能力有限，书中存在不足和疏忽之处在所难免，恳请同行专家、学者，以及广大读者不吝赐教，批评指正。

编者

目 录

第 1 章 商务礼仪概述	001
第一节 礼仪的起源与发展	002
第二节 商务礼仪的内涵与构成	010
第三节 商务礼仪的特点与作用	015
第四节 商务礼仪的原则与惯例	019
第 2 章 商务人员形象礼仪	032
第一节 商务人员形象的内涵及设计原则	033
第二节 商务人员仪容礼仪	037
第三节 商务人员仪表礼仪	050
第四节 商务人员仪态礼仪	068
第 3 章 商务语言交际礼仪	083
第一节 商务语言交际的方式	084
第二节 商务语言交际礼貌准则	089
第三节 演讲的礼仪与技巧	094
第四节 商务语言沟通的礼仪与技巧	099
第 4 章 求职礼仪	116
第一节 求职面试前的准备	116
第二节 求职面试过程中的礼仪	130
第三节 求职面试的后续礼仪	138
第四节 求职电话、求职电子邮件礼仪	145
第 5 章 商务办公礼仪	151
第一节 办公室礼仪	152
第二节 商务通信礼仪	164

第三节 商务文书礼仪	177
第6章 商务用餐礼仪	202
第一节 商务宴请礼仪	203
第二节 自助餐礼仪	222
第三节 工作餐礼仪	228
第7章 商务会面礼仪	237
第一节 商务邀约礼仪	238
第二节 商务会面基本礼仪	243
第三节 商务拜访礼仪	259
第四节 商务接待礼仪	262
第五节 商务馈赠礼仪	267
第8章 商务仪式礼仪	276
第一节 开业与剪彩礼仪	277
第二节 签约仪式礼仪	291
第三节 庆典仪式礼仪	298
第四节 交接仪式礼仪	307
第9章 商务会议礼仪	313
第一节 公司会议礼仪	313
第二节 商务洽谈会礼仪	338
第三节 新闻发布会礼仪	342
第四节 展览会礼仪	346
第五节 赞助会礼仪	351
第六节 茶话会礼仪	353
第10章 商务旅行礼仪	361
第一节 商务旅行准备	362
第二节 商旅出行礼仪	367
第三节 商旅住宿礼仪	378
参考文献	382

第 1 章

商务礼仪概述

教学导入

威尔逊的宽容

有一天，英国首相威尔逊在一个广场上举行公开演说。当时广场上聚集了数千人，突然从听众中扔来一个鸡蛋，正好打中他的脸，安保人员马上下去搜寻闹事者，结果发现扔鸡蛋的是一个小孩。威尔逊得知之后，先是指示属下放走小孩，后来马上又叫住了小孩，并当众叫助手记录下小孩的名字、家里的电话与地址。

台下听众猜想威尔逊可能要处罚小孩，开始有些骚动起来。这时威尔逊对大家说：“我的人生哲学是要在对方的错误中，去发现我的责任。方才那位小朋友用鸡蛋打我，这种行为是很不礼貌的。虽然他的行为不对，但是身为一国首相，我有责任为国家储备人才。那位小朋友从下面那么远的地方，能够将鸡蛋扔得这么准，证明他可能是一个很好的人才，所以我要将他的名字记下来，以便让体育大臣注意栽培他，将来也许能成为棒球选手，为国效力。”威尔逊的一席话，把听众都说乐了，接下来的演说更有亲和力。

【思考与讨论】

1. 威尔逊首相的宽容给你什么启示？
2. 商务礼仪有哪些作用？

教学目标

通过本章教学，旨在让学生了解商务礼仪的起源和发展过程，商务礼仪的构成要素和主要特点，掌握商务礼仪运用的基本原则；学完本章后，学生能够树立礼仪意识，培养职业情感，并明确礼仪在生活中的重要作用。增强自身沟通能力、社会交际能力，以及运用礼仪知识处理问题的能力。

第一节 礼仪的起源与发展

礼仪作为现代交际活动的润滑剂，已经成为人们社会生活中不可或缺的内容。随着全球经济一体化进程的不断推进，国际交往也日益频繁，不同文化背景的国家都需要对彼此有相当程度的了解。因而，学习礼仪、遵循礼仪成为我们每个人的必修课，尤其是作为商务人员，不仅要掌握业务技能，而且还需要具有良好的综合素质，这样才能面对各种挑战。

一、西方礼仪发展举要

礼仪的产生与演进和人类的社会生活密切相关。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手礼。为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

从古希腊到现当代，西方文坛巨匠、学界泰斗对礼仪都作过许多精彩的论述。例如毕达哥拉斯率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点。柏拉图强调教育的重要性，指出理想的四大大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正。亚里士多德指出，德行就是公正。他在《政治学》中说：“人类由于志趣善良而有所成就，成为最优秀的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。”

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。此间制定了严格而繁缛的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如于12世纪写定的冰岛诗集《伊达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，主宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究。

14世纪至16世纪，欧洲进入文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的名著有：意大利作家加斯梯良的《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、清洁卫生和外在美。

17、18世纪随着资本主义制度在欧洲的出现和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则，但由于社会各阶层经济上、政治上、法律上的不平等，因此未能做到真正的自由、平等。不过，资本主义时代也编撰了大量礼仪著作。例如，英国资产阶级教育思想家约翰·洛克在《教育漫话》中系统地、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义

和方法。

到了近现代,西方各国在社会经济等各方面得到进一步发展的同时,礼仪也有了新的进步,从遵循礼节的烦琐要求,到对优美举止的向往,到为适应社会平等关系的比较简单的规则,礼仪日益文明、简洁和实用,备受人们重视,礼仪书籍也层出不穷。其中比较著名的有:法国学者让·赛尔的《西方礼节与习俗》、英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德的《现代西方礼仪》、德国作家卡尔·斯莫卡尔的《请注意您的风度》、美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基的《成功之路丛书》等。

二、中国礼仪的起源与发展过程

中国自古就以“礼仪之邦”著称于世,礼仪的形成和发展,经历了一个从无到有,从低级到高级,从零散到完整的渐进过程。漫长的礼仪发展史大致可以分为七个阶段:

(一) 礼仪的萌芽时期(公元前5万年—公元前1万年)

礼仪起源于原始社会,在长达100多万年的原始社会历史中,人类逐渐开化。在原始社会中晚期出现了早期礼仪的萌芽。例如,生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人,就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上。而他们在去世的族人身旁洒上赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这是迄今为止在中国发现的最早葬仪。

(二) 礼仪的草创时期(约公元前1万年—公元前22世纪)

公元前1万年左右,人类进入新石器时期,不仅能制作精细的磨光石器,并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年的岁月里,原始礼仪渐具雏形。例如在今西安附近的半坡遗址中,发现了生活在距今约5000年前的半坡村人的公共墓地。墓地中的坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。此外,仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,当时人们已经注意尊卑有序、男女有别;长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边等礼仪。

(三) 礼仪的形成时期(约公元前21世纪—公元前771年)

该时期中国由金石并用时代进入青铜时代,是原始社会末期向早期奴隶社会的过渡。随着生活水平的提高,社会财富除消费外有了剩余并逐渐集中在少数人手里,因而出现阶级对立。在此期间,尊神活动开始升温。

从某种意义上说,早期礼仪中包含的原始社会人类生活的若干准则,是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“禮”,左边代表神,右边是向神进贡的祭物。因此,汉代学者许慎说:“礼覆也,所以事神致福也。”

以殷墟为中心展开活动的殷人，在公元前 14 世纪至公元前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一古都——地处河南安阳的殷都，而他们在婚礼习俗上的建树，被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。

在西周，青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位的高低，形制的大小显示权力的等级。当时，贵族佩戴成组饰玉成为风气。而相见礼和婚礼成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪也已明显确立。

在这一阶段，统治者为了巩固自己的统治地位，修订了比较完整的国家礼仪和制度，提出了极为重要的礼仪概念，如“五礼”等，确定了崇古重礼的传统。《周礼》、《仪礼》、《礼记》礼学三著作的出现，标志着周礼已达到系统完备的阶段，礼仪的内涵已由单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入了全面制约人们行为的领域。

◆ 知识链接

礼学三著作

《周礼》、《仪礼》、《礼记》统称“三礼”，是西周出现的礼学三著作。《周礼》是中国历史上第一部记载“礼”的书籍。人们通常认为，《周礼》和《仪礼》是周公的遗典，《礼记》是其释文，是关于各种礼制的百科全书。其中，《周礼》偏重政治制度，《仪礼》偏重行为规范，《礼记》偏重对礼的各个分支做出符合统治阶级需要的理论说明。由这“三礼”所涉及的各种礼制的总和，涵盖了中国古代“礼”的主要内容。

（四）礼仪的发展和变革时期（约公元前 770 年—公元前 221 年）

西周末期，王室衰微，诸侯纷起争霸。公元前 770 年，周平王东迁洛邑，史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面遵守传统礼制，出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继出现孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。

孔子是中国古代大思想家、大教育家，他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和后编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最重要的礼仪著作。

孔子认为，“不学礼，无以立”，“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用道德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”。他倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，彼此尊重等。总之，

孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”、“仁政”的学说和民贵君轻说,主张“以德服人”。在道德修养方面,他主张“舍生而取义”,讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”荀子指出:“礼之于国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”

(五) 礼仪的强化和衰退时期(公元前221年—公元1911年)

公元前221年,秦王嬴政最终吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高祖刘邦制定了朝仪之礼,突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。这一阶段形成了以儒家学派学说为主导的正统的封建礼教。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提出“罢黜百家,独尊儒术”,将以孔子为代表的儒家思想定为封建社会的统治思想,并提出了“三纲”、“五常”的学说。以三纲五常、三从四德为主体的礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具;有些还以法律的形式固定下来形成“礼制”,成为束缚人们行为的工具。

◆ 知识链接

三纲五常

三纲:君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲。五常:仁、义、礼、智、信。

“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。在漫长的封建历史演变过程中,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,作为一种天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、阻碍人类平等交往、窒息思想自由的精神绳索。直到清朝末年,尤其是民国时期,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。

三从四德

三从四德是封建社会妇女的道德礼仪标准。三从是指在家从父、出嫁从夫、夫死从子。四德是指:妇德、妇言、妇容、妇功。

妇德：一切言行要符合忠、孝、节、义。

妇言：说话要小心谨慎。

妇容：容貌打扮整齐美观。

妇功：将侍奉公婆和丈夫当作最重要的事情来做。

汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》堪称集上古礼仪之大成，它是上承奴隶社会，下启封建社会的礼仪汇集，是封建时代礼仪的主要源泉。

宋代时，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学，程颢、程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为，“父子君臣，天下之定理，无所逃于天地间”，“礼即是理也”。朱熹进一步指出：“仁莫大于父子，义莫大于君臣，是谓三纲之要，五常之本。人伦天理之至，无所逃于天地间。”

◆ 礼仪故事

程门立雪

“程门立雪”出自《宋史·杨时传》，说的是宋代学者杨时和游酢向程颢、程颐拜师求学的事。

北宋时期，福建将东县有个叫杨时的进士，他特别喜好钻研学问，到处寻师访友，曾就学于洛阳著名学者程颢门下。程颢死后，杨时又到其弟程颐门下学习，在洛阳伊川所建的伊川书院中求学。杨时那时已四十多岁，学问也相当高，但他仍谦虚谨慎，不骄不躁，尊师敬友，深得程颐的喜爱，被程颐视为得意门生，得其真传。故事发生在他们初次到伊川书院，登门拜见程颐的那天。

那天，杨时同一起学习的游酢向程颐请求学问，却不巧赶上老师正在屋中打盹儿。杨时便劝告游酢不要惊醒老师，于是两人静立门口，等老师醒来。一会儿，天飘起鹅毛大雪，越下越急，杨时和游酢却还立在雪中，游酢实在冻得受不了，几次想叫醒程颐，都被杨时阻拦住了。直到程颐一觉醒来，才赫然发现门外的两个雪人！从此，程颐深受感动，更加尽心尽力教导杨时，杨时不负众望，终于学到了老师的全部学问。之后，杨时回到南方传播程氏理学，且形成独家学派，世称“龟山先生”。后人使用“程门立雪”这个典故来赞扬那些求学师门，诚心专志、尊师重道的学子。

家庭礼仪研究硕果累累，是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中，以主撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹的《朱子家礼》最为著名。

明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼，当品级低者向品级高者行拜礼时，轻则一跪三叩，重则三跪九叩。清代后期，朝政权腐败，民不聊生，古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐，一些

西方礼仪传入中国。如北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼代替不合时宜的打千礼等。

◆ 礼仪故事

六尺巷

清朝康熙年间，宰相张英与一位姓叶的侍郎都是安徽桐城人。两家毗邻而居，都要起房造屋，为争地基发生了争执。张老夫人便修书到北京，要张宰相出面干预。这位宰相到底见识不凡，看罢来信，立即作诗劝导老夫人：“千里家书只为墙，让他三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇”。老夫人见书明理，立即把墙主动退后三尺；叶家见此情景，深感惭愧，也马上把墙让后三尺。这样，张叶两家的院墙之间，就形成了六尺宽的巷道，成为有名的“六尺巷”。张宰相失去的是祖传的几分宅基地，换来的却是邻里的和睦及流芳百世的美名。据说，这六尺巷成了安徽桐城一处名胜，一直保留了下来。

（六）现代礼仪时期（1911年—1949年）

1911年末，清王朝土崩瓦解，孙中山就任中华民国临时大总统后，破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗（剪辫子、禁缠足等），从而正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

20世纪三四十年代，中国共产党领导的苏区、解放区，重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

（七）当代礼仪时期（1949年至今）

1949年10月1日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来，礼仪的发展大致可分为三个阶段：

1. 礼仪革新阶段

1949年至1966年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间，摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠尽孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，确立了同志式的合作互助关系、男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，得到了继承和发扬。

2. 礼仪退化阶段

1966年至1976年，中国进行“文化大革命”。十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失，也给礼仪带来一场“浩劫”，许多优良的传统礼仪被当作“封资修”扫进垃圾堆。礼仪受到摧残，社会风气逆转。

3. 礼仪复兴阶段

1978年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍祖国大地，中国的礼仪

建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生,《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热,具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

◆ 知识链接

从古沿用至今的礼貌用语

中途先走说——失陪; 请人勿送说——留步;
送人远行说——平安; 宾客来到说——光临;
等候别人说——恭候; 没能迎接说——失迎;
需要考虑说——斟酌; 无法满足说——抱歉;
请人谅解说——包涵; 求人帮忙说——劳驾;
赞人见解说——高见; 归还物品说——奉还;
看望别人说——拜访; 求人指点说——赐教;
向人询问说——请问; 请人协助说——费心;
问人姓氏说——贵姓; 客人入座说——请坐;
陪伴朋友说——奉陪; 请人赴约说——赏光;
请人接受说——笑纳; 欢迎购买说——惠顾;
求人办事说——拜托; 麻烦别人说——打扰;
仰慕已久说——久仰; 长期未见说——久违。

三、礼仪的修养

“修养”这个词,从广义看是指人们政治、道德、学术以至技艺等方面进行的勤奋学习和涵养锻炼的功夫,以及经过长期努力达到的一种能力或思想品质;从狭义看,“修养”通常是指思想品德修养。思想品德修养是以人的政治态度、思想意识和道德品质为基本内容的。

礼仪修养,主要是指人们为了达到一定的社交目的,按照一定的礼仪规范要求,并结合自己的实际情况,在礼仪品质和礼仪意识等方面所进行的长期自我锻炼和自我改造,以及由此形成的良好礼仪品质和礼仪意识。礼仪修养规范着人们的礼仪行为。

◆ 职场链接

规范自身行为,才能赢得尊重

有一位年轻的白领准备去某国参加会议。一天,他去该国驻华使馆办理出国手

续，使馆的接待人员正在处理别的事情，请他稍候。这位先生坐了片刻，颇感无聊，便随意翻阅办公室的报纸杂志。后来，工作人员问他问题，他也心不在焉，还总是打断对方的问话，并表示出极度的不耐烦。为此，该国领事馆认为此人具备参加会议的条件，要求换人。

在礼仪修养方面，必须强调实践的作用，与实践相联系是礼仪修养的根本方法。所谓与实践相联系，主要是指：

（一）参加交往实践

人们只有在相互交往所形成的礼仪关系中，才能改造自己的礼仪品质。也就是说，一切礼仪修养必须结合人与人之间的交往活动来进行。

（二）身体力行

礼仪修养的一个重要方面，就是要身体力行。在礼仪修养中，人们懂得了哪些行为是符合礼仪的，哪些行为是不符合礼仪的，就要把这些原则、规范立即运用到自己的交往实践中去，运用到自己的生活和工作中去，并时刻以这些准则为镜子，对照、检查并改正自己思想中一切与礼仪不符的东西，从而不断提高自己的礼仪品质。

（三）反复实践

礼仪修养是一个从认识到实践不断反复的过程，通过反复，不断提高。要使自己成为一个知礼、守礼、行礼的人，就必须把对礼仪的认识运用到实践中去，化为实际的礼仪行动。然后，对自己的行动再进行反省、检讨，并把从反省中得出的新的认识，再贯彻到行动中去，如此不断循环，从而达到提高礼仪品质的目的。

总之，实践在礼仪修养中起着极其重要的作用，实践的方法是礼仪修养的根本方法。人们的礼仪品质，只有在交往实践中才有可能形成。任何礼仪修养，如果不与实践相联系，必然是无所作为的。

◆ 知识链接

人生“八难”

荣华难以持续，财富难以满足；
权利难以长久，地位难以巩固；
健康难以买来，青春难以永驻；
真情难以得到，贪念难以消除。

做事“八然”

凡事顺其自然，宠辱处之泰然；
逆境不以为然，顺境防患未然；

勤俭理所当然，趋善毅然决然；
名利看得淡然，失意学会坦然。

第二节 商务礼仪的内涵与构成

礼仪就是指人们在社会交往中为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范、准则和程序。商务礼仪特指在商务活动中的礼仪规范和准则，它是礼貌、礼节、仪表和仪式的总称，体现着商务人员的交往艺术。

一、商务礼仪的内涵

（一）礼仪的内涵

礼仪一词的英文“etiquette”是从法文“*étiquette*”演变而来，“*étiquette*”的原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭开庭时，既庄严肃穆，又戒备森严，在法庭通行证上写满了各种法庭纪律和规则，所有进入法庭的人员必须严格遵守。其后，在社会交往中，人们感到文明社会的发展和维系也必须遵守一定的准则，于是“*etiquette*”进入英文后，就演变为“人际交往的通行证”，这个词包含三层含义：谦恭有礼的言谈举止；教养和规矩；礼仪、典礼、习俗。

在英文词典中有三个与“礼仪”相关的词：“*courtesy*”意为礼貌，泛指一般客气的仪态；“*etiquette*”指交际应酬的礼节；“*protocol*”指礼仪、礼规等。

《周礼》中，对于礼的含义认定是“夫礼者所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也”，“礼，不妄说人，不辞费。礼，不逾节，不侵侮，不好狎”。所以“礼”是文明国家为规范人与人之间的社会关系、维持社会秩序而必须普遍遵守的守则和习惯。而仪者，乃仪式，是人们对各种场合进退程式的规定。所以，礼仪是人与人之间相处的行为规范，也是国际社会，国家与国家、政府与政府、人民与人民交往过程中所普遍遵行的规范和礼节。

礼仪逐渐演化为人们的一种道德行为规范，是人们在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统形式固定下来。在人类生活中，礼仪几乎无处不在，礼仪的应用十分广泛，礼仪形式也在不断地开拓创新。礼仪在一定程度上反映出一个人的文化、修养、气质。任何一个崇尚文明的国家和民族，无不注重礼仪教育，把遵守礼仪规范作为国民必须具备的素质。

（二）商务礼仪的内涵

商务礼仪源于一般礼仪。商务礼仪特指在商务活动中的礼仪规范和准则，是一