

International Business Etiquette

国际商务礼仪

文泉著



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

国际商务礼仪

文 泉 著

中 国 商 务 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

国际商务礼仪 / 文泉著. —北京: 中国商务出版社, 2003. 11
ISBN 7-80181-162-3

I. 国… II. 文… III. 国际贸易 - 礼仪
IV. F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 085319 号

国际商务礼仪

文 泉 著

中国商务出版社出版

(原中国对外经济贸易出版社)

(北京市安定门外大街东后巷 28 号)

邮政编码: 100710

电话: 010—64269744 (编辑室)

010—64242964 (发行二部)

新华书店北京发行所发行

北京联华印刷厂印刷

787 × 1092 毫米 16 开本

15.5 印张 288 千字

2003 年 11 月 第 1 版

2003 年 11 月 第 1 次印刷

印数: 5000 册

ISBN 7-80181-162-3

F · 665

定价: 35.00 元

前 言

中国是文明古国，素以礼仪之邦著称，其传统道德规范博大精深，内涵广阔，一言难以蔽之，在现实生活当中，谈起礼仪之道，无不把明礼诚信放在首位。

当今世界，各民族、各国之间交流频仍，因而礼仪之论不再局限于国内，而成了国际交往需要重视的问题。中国的一些传统观念，如尊老爱幼、谦虚礼让等等，仍在国际交流中有发扬光大之余地，同时，不可否认的是因为各国价值观念、文化、历史背景之不同，在礼仪实践中，也存在差异。没有一个统一的规定，这些差异，只有一些约定俗成的东西，大家都基本认同，在交往中共同遵守。所以从事国际交流的人，不论是政治、经济、文化、军事哪个领域，对这些东西都要熟悉。

文泉同志在几个月前曾谈起写了一本关于国际商务礼仪方面的教材，这不但与他本人所从事的涉外礼仪的教学工作相关，而且正好与当前的形势相吻合。

我看了书稿，得出的印象是此书不但可以作为教材使用，也对从事国际商务者有其实用价值。本书有三个特点：1. 立意新颖。本书从新的角度对于一些定义、概念给予了阐述，提出了一些新的研究方法、术语、图表，使礼仪课的教学更加形象、直观，也有一定的启发性；2. 务实可用。这本教材不但基本反映了当前通行的国际商务礼仪行为规范，而且具有较强的操作性，可以运用到现实的生活和工作中；3. 结构成熟。礼仪涉及到社会生活的方方面面，如何把这些纷繁复杂的内容总括在一个简单、明了的框架之下，并且避免内容的重复堆砌是一个比较难处理的问题。可喜的是，这本教材在内容的安排布局上，思路比较清晰，避免了很多重复现象。对于一个从事礼仪教学工作才5年多的年轻同志，在第一课教材的编写中就有这些特点，实属不易。相信这些特点可以帮助教师和学生更好地理解和掌握本书的内容。

现在，经济全球化已经不是一句空泛的学术名词，而是已进入我们的日常生活。国际商务和涉外工作也已经不再是少数人的专利，而是越来越多人的职业选择。在这个“以人为本”的时代，如何在跨文化的交流合作中，尽可能尊重他人的人格、国格，同时，又充分维护自己的尊严和形象，是一项非常重要和具有挑战意义的事情，而国际商务礼仪就是市场竞争和国际商务大环境中人们必备的一门知识。

古人云“工欲善其事，必先利其器”，要做好跨文化的交流合作，就必须学好、用好国际商务礼仪这把利器。愿所有阅读本书的老师 and 同学能从书中得到有用的、务实的知识和技能，为祖国的经济建设服务。同时，谨记“与时俱进”，在实际的工作和学习中，根据时代的变化，紧跟礼仪规范的新变化、新形式，永葆学习的青春、事业的青春。

楊福昌

（前外交部副部长曾任中国驻科威特大使中国驻埃及大使外交学院院长）

目 录

第一章 国际商务礼仪概论	(1)
第二章 尊位的概念与位次的排序	(16)
第三章 国际商务礼仪中视觉美学的运用	(47)
第四章 国际商务中的迎送致意礼仪	(72)
第五章 国际商务活动中的仪容礼仪	(90)
第六章 国际商务活动中的着装礼仪	(100)
第七章 国际商务礼仪中的餐饮礼仪	(115)
第八章 国际商务活动中的言谈礼仪及谈判技巧	(139)
第九章 国际商务中的举止礼仪	(155)
第十章 国际商务活动中的礼品馈赠礼仪	(167)
第十一章 国际商务礼仪中的柬书礼仪	(180)
第十二章 世界各主要宗教、国家简介及其礼仪习俗禁忌	(203)
第十三章 国际商务中的礼仪实践	(225)
主要参考书目	(239)
后 记	(241)

第一章 国际商务礼仪概论

国际商务礼仪是礼仪在国际商务活动当中的具体体现，因此，要探讨国际商务礼仪，我们必须先了解礼仪这个基本概念，才能进一步深入到国际商务礼仪这一分支领域。

一、礼仪概论

1. 礼仪的概念和起源

探讨礼仪的概念和追寻礼仪的起源是一个枯燥但又富有意义的事。因为礼仪是一门实践性很强的学科，对礼仪概念的认识直接导致我们如何看待礼仪，如何在现实的生活中恰当地运用礼仪、把握礼仪。

(1) 礼仪的起源

对于礼仪的起源有很多说法，归结起来，基本是两种。

第一种，有很多人将礼仪的起源归结到人类早期社会中群体生活的需要。在人类早期社会中，人类的个体数量很有限，而天敌却很多，也很强大。要想生存，必然要求化解同类之间的争斗和伤害，共同对付天敌和外界的自然灾害。因此，以狩猎为生的早期人类在打猎归来的途中，遇到同伴或其他族群的人，为了表示友好，总会放下武器或者保持距离，由此产生了人类社会的最早礼仪习俗。

第二种，早期的人类，由于自身生存能力非常低下，认知能力也非常有限，无法理解自然界当中的雷鸣闪电及其带来的灾祸，由此产生对这些自然现象的敬畏心理，并将这些自然力量归结为一种神灵操纵的结果。因此，希望通过表示恭敬、顺从等来取悦这些超自然的神灵，进而产生了膜拜、祭祀、贡献等悦神的习俗。这种悦神的目的是希望神灵在获得心理和物质的满足之后，能够保护膜拜者的利益，能够带来风调雨顺，五谷丰登，人类社会的礼仪习俗就产生了。

第一种起源说，说明了礼仪最初的动机是为了保证生存，是一种务实的需求促进了礼仪的产生；而第二种起源说，说明礼仪最初的动机是为了确认神灵的地位、权力及利益而产生的，而这种动机的最终目的也是为了获得自身的利益。这两种起源说，归结到一点，说明礼仪的出发点是在确保他人利益的前提下，保护自己的权利，维护自身的利益。只有当自身可以获利的前提下，人们才会考虑

利用礼仪。

(2) 礼仪的概念

对于到底什么是礼仪，从古至今，人们的认识范围、角度和内容都不尽相同。

我国古代非常重视“礼”，把“礼”提升为一个治国治民的根本要素，认为对民要“齐之以礼”，对国要以“礼治”之^①。提出“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”^②。礼不但是定名分、排长幼的依据，而且是治理国家、处理争端的最佳方式。对于什么是礼，我国古人认为“恭敬之心，礼也。”^③这种礼，要通过三纲五常，即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”的三纲和“仁、义、礼、智、信”的五常来实现^④。并且将礼又细分为“军、宾、嘉、凶、吉”五种^⑤。经过2000多年的发展，我国的礼仪习俗发展到一个极高的水平，这种水平在社会生活的每个层面都得到了淋漓尽致的反映。仅亲属的称谓而言，就非常细致，共有120多种之多^⑥。

西方国家也非常重视礼仪。认为礼仪是一个人通向文明社会和主流文化的通行证。认为礼仪是社会生活的润滑剂，是人们和谐相处和愉快生活的保证。在中古和近代，不管是在皇宫王室之内，还是在餐桌酒席之上，西方国家都有着十分严格和复杂的礼仪要求。这种礼仪的影子在今天的很多国家，特别是在君主立宪制的国家仍然可以看到。甚至在现代的社会生活当中，西方人仍然津津乐道于谈论礼仪之道。并且出现了诸如艾米丽·波斯特（Emily Post）、莉蒂霞·冰芮吉（Letitia Baldrige）等有名的礼仪世家。

翻看古今中外的礼仪书籍和历史事迹，对到底什么是礼仪，基本有两种看法：第一种，礼仪是维护社会秩序的工具；第二种，礼仪是衡量文明程度和个人修养的标准。

应该说，这两种基本的看法，确实都是礼仪的重要社会功能。我国古人认为礼仪是维护社会秩序的工具。这种认识，尽管有其时代和阶级的局限性，但却很好地维持了社会体制，保证了中国在一个封闭但又自成体系的社会制度中发展、

① 孔子：《为政》。

② 荀子：《修身篇》。

③ 孟子：《告子》。

④ 董仲舒：《基义》。

⑤ 沈文倬：“古代‘五礼’包括哪些主要内容？”，《中国文化史三百题》上海古籍出版社1987年。

⑥ 见“常用称谓表”《中国礼仪全书》第653～662，该书主编钟敬文，安徽科学技术出版社出版，2001年版。

繁衍了近 2000 多年。而西方人认为礼仪是衡量个人修养和文明程度的标准，也确实某种程度上推动了西方文化向一个多元化的、富有创意和进取精神的方向发展，保证了近代民主思潮和资本主义的繁荣。

为什么说这两种看法都反映了礼仪的重要社会功能呢？

首先，在人类社会，可以被人们所利用、可以被获得的资源是有限的；每个人可以享用的资源就有多和少的问题；其次，人类的活动主要都是在平面环境中进行，在这个平面中，就存在着远和近，前和后，左和右的方位概念；第三，在人类活动的时间顺序上，存在着先后的问题。最后，但又是重要的，人有思想、有欲望，而且这种思想和欲望没有边界。因此，要在人的无限的欲望与人类世界有限的资源、空间和时间之间达到一个动态的平衡和稳定，就需要出现一个能够控制人类自身行为和思想的规则，这种规则还必须具备将有限的资源、空间与时间的分配方案合法化、合理化的特点和能力，让有着无限私欲的人们主动和心悦诚服地接受这种分配方案。礼仪实际上就起这种作用、具备这种能力。这种作用和能力，在封建社会制度之下体现尤其明显。它通过定义不同的社会等级应具备的言行和思想标准，实际上维护了封建社会不公平的社会财富和资源的分配方案，最终起到了维持社会秩序的作用。比如：我国古代就对君臣之间、主人和奴仆之间见面时行何种礼节，如何称呼，吃饭时谁先谁后等等都有着严格的规定。这些礼仪上的种种标准，实际就把利益优先获得的权力交给君王、主人，把利益让给了所谓的“长者、尊者”，并且将这种“让予”合法化和合理化。这种现象，充分说明礼仪是对人们既得利益及其分配方式的确认和尊重。当古代的人们五体投地、屈膝叩拜的时候，并不是简单地表达一种敬意或者问候，而是表达对一种既得利益的尊重和臣服，表示接受这么一种利益分配方式。

由于受到远古城邦文化的影响，西方礼仪一直就蕴含较多的平民思想和个人自由的成分。人们之间没有三拜九叩之礼，没有五体投地之举，谈话中不会因为没有避讳而遭至杀身之祸，因此，他们思想没有被完全禁锢，而且礼仪上的平等身份，帮助他们打开自由思想的空间和平等对话的机会，这样也就在一定程度上帮助了资本主义民主思想的发展。

那么，到底应该如何定义礼仪的概念呢？

首先，礼仪是一套绝大多数社会成员共同默认的正确与得体的行为及言谈的方式，这种方式被一种与之相配套的思维方式所指导，同时被赋予了道德的意义。

礼仪有着很强的社会性，必须是大家公认正确与得体的言行，才能成为礼仪。个人的习惯或者喜好，不能称为礼仪，而且如果与社会上公认的得体与正确的言行相违背，还会成为非礼的行为。同时，礼仪还被赋予了道德的色彩。孔子

说“非礼勿听，非礼勿视，非礼勿言，非礼勿动。”而“非礼”之事，必然是不道德之事。在西方，Impoliteness（非礼）或者叫 Rudeness（粗鲁）往往与 Humiliation（侮辱），Unethical（不道德的）联系在一起，历史上由此而引起的决斗（Duel）不计其数。

不同的文化中对衡量是否合乎礼仪的标准是很不相同的。在“此”文化中认为有礼的行为及生活方式，在“彼”文化中就可能被认为是非礼。仅举一例，在大部分西方国家里，对非亲属关系的长辈，年少之人基本可以以其名字相称，或者说可以直呼其名，至多在其名之前加上诸如“尊敬的先生/女士”来表示敬意，很少会称呼其为“叔叔、阿姨、爷爷、奶奶”。而在我国的大部分地区，年少者在大多数情况下，都是以辈分关系相称，如果称呼其名字时，也必然加上这些长辈亲属关系的称谓，以示其敬爱之意。否则，被认为是无礼和缺乏教养的表现。在前一种文化当中，如果随意对年长之人以亲属关系称谓相称，反而被认为是一种违背常理之事。

产生这种差异的基础是文化背景的不同所引起。

西方文化中游牧生活所具有的特点比较浓厚。在这种文化当中，人们生活的最初群体单位是部落。部落内的人是同族，部落外的人是异族。由于游牧生活居无定所，与异族人的交往比较短暂和肤浅，很难建立起可以以亲属相称的关系。即便是在同族之内，每个小家庭之间居住和交往的间隙也比较大，往往只有真正有血缘关系的亲属才会可以互相照顾和帮助。因此，游牧社会文化中只对有真正的血缘关系进行确认。另外，这种确认血缘关系的社会属性可能也与自然的优生优育要求有关。由于生活环境恶劣，生存条件很差，早期的游牧生活中人口的存活率非常低，只有优良的后代才可能得以生存。如果近亲结婚，导致后代残疾，就意味着自然淘汰。因此，游牧文化中有一种非常强烈的血缘识别要求。只有清楚地标志血缘关系，才可以保证避免无意识的近亲婚姻。因此，这种文化当中，对非亲属的关系，即便表达敬意，也极少用亲属关系的称谓。

而我国自古以来就是一个农业大国。在农业社会中，人们长期聚居一处，人们对群体生活的依赖非常强烈。但是，农业社会的资源又相当有限。在这种情况下，有时人们将资源分配的方式在一定形式上按照人们的资历，特别是辈分来排定。因此，辈分越高给人的印象是可能获得的资源越多，越会受人尊敬。而且在农业社会中，人们生活技能的获得需要积累和依靠前人的传授，只有获得长辈的青睐和关爱，才会有更好的生活能力和资源。加之农业社会中，人们之间互相世代联姻，亲属关系也非常复杂，正所谓“五百年前都是一家”。如果细究，社会成员之间多少有这样或那样的亲属关系。因此，在我国，不管是否有真正的血缘关系，对年长者以长辈亲属的称谓相称，而就等于表达了对其社会地位的肯定和

仰慕之意。

宗教在人类社会生活中也占有非常重要的地位，很多人认为宗教是礼仪产生的根源。因此，宗教对礼仪影响非常深刻。在很多情况下，很难将宗教和礼仪完全割裂开来。环视我们的世界，就会发现，由于宗教信仰的不同，造成人们的社会生活方式在微观层面上有很多的不同习俗。比如：由于有对佛的礼拜，所以产生了东南亚人的合十礼（合掌礼），由于有犹太教和基督教关于上帝七日创造世界的传说，所以有了犹太和基督教徒一周七天的生活方式。因此，谈到礼仪，离不开对宗教的认识。而且经过千百年的演化，很多宗教习俗已经世俗化，从而变成了人们生活的一种方式。这些世俗化的宗教习俗其宗教的神圣特质已经成为躯壳。

综上所述，我们可以得出这样的结论：

礼仪是人们在长期的社会实践当中，对人类自身言谈行为的模式和思维衍演的方式达成的一套社会协议和共识，是人们必须共同遵守的一系列言行及仪式的标准。它以社会道德观念为基础，以各民族的文化传统做背景，受到宗教信仰的强烈影响，涉及到人类社会生活的方方面面，具有浓厚的时空特色和社会约束能力，其目的是为了在人类社会物质条件和需求欲望之间达到动态平衡，维系社会生活的正常运行和发展。其基本的精神是对他人利益的尊重和确认，维持处于统治地位的社会群体的利益，是对利益分配结果的一种确认。

不同的社会发展阶段有着不同的社会礼仪形态；不同的地区和民族有着不同的礼仪观念；不同的社会生产领域有着不同的礼仪习俗；而且随着时间的推移，礼仪在各种不同的社会层面和领域之中始终处于发展变化当中。

研究礼仪的概念是为了比较完整、客观而又公正地反映礼仪的真正内涵，特别是礼仪的社会功能，礼仪可以起到的社会作用。只有对这些问题有一个正确的认识，才会在实际的社会生活中，将礼仪放在一个重要的地位。

现在有部分礼仪方面的专家、学者，将礼仪仅仅表述为是礼貌、礼节，想从个人修养、交际需要、工作要求等方面去说明和定义礼仪的含义，实际上都未能真正触及到礼仪的本质。应该说，礼仪与道德、法律一起构成维护社会稳定，特别是维护统治阶级利益的三个最有力的工具。它受到社会主流文化的支持、得到统治阶级的宣扬、获得社会大多数成员的效仿和认可。

2. 礼仪的内容与分类

正如礼仪定义中所描述的，礼仪的内容涉及到人类社会生活的方方面面、时时刻刻。因此，似乎很难将礼仪的内容分割成不同的部分。但是，只要我们仔细研究，就会发现，相同的礼仪形式在不同的社会生活层面中，尽管很多时候表现的方式不一样，礼仪活动的主体身份、地位不一样，但其原理基本相通、大同小

异，很多的程序和内容基本一致。那么，这是如何形成的呢，我们是否可以用一个简单的方式来对礼仪的这种性质进行标示呢？答案是肯定的。

(1) 我们应该明确四个概念。第一，什么是礼仪活动的主体。礼仪活动的主体是指运用礼仪原则和规范进行活动的行为体，这种行为体可以是自然人，也可以是非自然人。换言之，可以是个体的人，也可以是一个组织、单位甚至国家。但主要以人为主。礼仪活动的主体也可以称为礼仪适用的对象。第二，什么是礼仪原则。礼仪原则就是指导礼仪行为的思想、原理，这种原则往往比较抽象，高度概括。如“尊时守信”、“尊重妇女”等的原则。第三，什么是礼仪规范。礼仪规范就是礼仪的具体行为标准和要求，是礼仪活动主体必须在具体的行为中遵守并履行的具体要求。第四，什么是礼仪的形式（分类）。礼仪的形式（分类）就是礼仪活动内容的专题形式，或者叫分类。根据人们活动的大体分类，如“吃穿住行”，我们由此将礼仪分类为“着装礼仪”、“餐饮礼仪”、“迎送礼仪”和“举止礼仪”。礼仪形式（分类）的概念，搭建起礼仪学科的纲目结构，有助于系统地学习和研究礼仪这门学科。

(2) 我们应该肯定的是，不同礼仪活动的主体有其各自不同的特点。这种不同，就自然人而言，包括社会地位、文化背景、社会职业、年龄层次、甚至性别等的不同；就组织而言，包括其组织形式、成员构成、活动内容等的不同；就国家而言，包括地理位置、社会性质、宗教信仰、民族构成等等的不同。这些不同之处是礼仪规范复杂多样、礼仪活动丰富多彩的基础。

(3) 尽管人们处在不同的社会环境中，但是人们的活动方式、生活需求，包括情感感受都是基本相似的。不管一个人身处什么样的社会地位、从事什么样的职业生涯，他所面对的都是“衣、食、住、行”、“生、老、病、死”这些大家都需要面对的问题，他所能感受到的也是“喜、怒、哀、乐”这些每个人都会体会到的情感。换言之，日常生活中所谓的“吃喝玩乐”、“生老病死”、“工作休息”、“婚丧嫁娶”、“七情六欲”是人们共同的生活内容，没有人能够完全脱离这些生活的内容和方式。因此，不同社会身份的人，由于他们所要面对的生活的内容基本相似，随之而来的是，要求他们遵循的礼仪规范的种类也就基本相同，即所要遵循的礼仪的形式基本相同。比如一个从事政府公职的官员和一名从事商务活动的商人，他们都要懂得迎送、餐饮、着装、馈赠等各种礼仪知识。

(4) 不同职业和身份的人生活在不同的社会环境中，不同的社会环境对礼仪表达方式的要求各不相同。对军人的着装要求与对商人的着装要求从礼仪规范的角度来讲是不同的，对一名官员的言行举止的要求与对一名艺术家的要求也是不尽相同的。因此，同样礼仪原则在不同社会环境中表达的方式不相同，所要遵守的礼仪规范不相同。

为了便于理解，我们可以用一个坐标图来表示礼仪活动主体与礼仪形式（分类）以及与礼仪规范之间的关系。

这个坐标的横轴以礼仪适用的对象，即礼仪活动的主体为点，竖轴上的点代表每一种礼仪形式（分类），由横轴上的点延伸出的经线与从竖轴上延伸出的纬线所形成的交叉点，就是礼仪规范。这样就形成一个坐标图。需要说明一点的是，相同轴上的不同点并不代表相互之间存在着数量级上的大小差距。

这个坐标的横轴上有这样一些点：商务礼仪、政务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等等，并且每个点还可以进一步再细化：如商务礼仪可以细分为国际商务礼仪、国内商务礼仪等；政务礼仪可以细分为文官礼仪、军官礼仪、领导礼仪、秘书礼仪等等，这些点的主要特征是他们都代表着礼仪活动的主体，或称之为礼仪适用的对象。理论上，这个横轴说明每种礼仪活动主体所应遵循的礼仪规范与其他的礼仪活动主体所应遵循的礼仪规范是不相同的。

这个坐标图的竖轴上由这样一些点构成：迎送礼仪、着装礼仪、餐饮礼仪、婚丧礼仪、馈赠礼仪等等，这些点也可以进一步细化，如餐饮礼仪可以细化为中餐礼仪、西餐礼仪、茶礼、酒礼等等；着装礼仪可以细化为礼服着装、正装着装、男服着装、女服着装等等。这些点所代表的是礼仪的形式（分类）。理论上讲，从横轴上向上延伸的经线都会穿过同样的纬线，因此，不同的礼仪主体所要面对的礼仪形式（分类）是基本相同的。

这个坐标图上，由经线与纬线交叉形成的点就是每一种礼仪活动的主体所应遵循的不同礼仪形式（分类）的礼仪行为规范。代表礼仪行为规范的点有很多，位置各不相同。这说明不同的礼仪活动主体在相同的礼仪形式中所遵循的礼仪规范是不相同的。

通过这么一种分类方式，我们可以看到，礼仪把人类社会生活的全部内容都归到了这个经纬网中，而每个人都可以在这个坐标中，按自身所处的职业、身份在不同礼仪形式当中找到适合自己的礼仪规范。

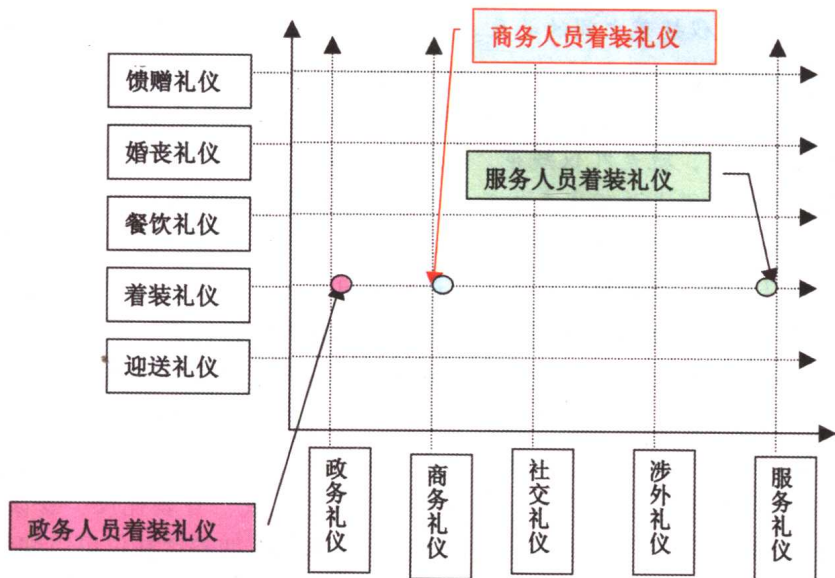
对礼仪的内容进行这样的分类，可以非常直观地了解不同礼仪类别之间的联系和特点，可以帮助学习者、研究者有一个更加科学的方法和态度来学习、研究礼仪。

3. 礼仪的特点

礼仪作为指导人们言谈行为的规范，它有六个特点：一是可实践性（可操作性）；二是可检验性；三是不可逆性；四是可传承性；五是可变性；第六是审美性。

（1）可实践性

礼仪的规范是人们长期以来总结的言行得体和被认为正确的标准，其最大的



特点就是可以被实践，任何不具备实践性（可操作性）的礼仪原则和方案都得不到落实，不会被实践所采纳；而只要是被实践证明了的礼仪原则就一定具有可实践性、可操作性。这一点对礼仪学习者至关重要。因为，学习礼仪的目的应该是实践，不实践而空学理论原则就失去了礼仪的根本特点。

（2）可检验性

礼仪具有正确和得体与否的标准，任何不正确和不得体的礼仪言行都可以被检验出来。其结果和影响根据不同的情况，可大可小，可圈可点，因此，要求礼仪学习和实践者要更加重视礼仪的实践活动。在重要场合，更要重视礼仪的细节。

（3）不可逆性

礼仪是实践性的活动，其礼仪的原则和道理完全蕴藏在实际的行为当中，因此，一个行为一旦作出就很难再收回，更不可能再重演。礼仪活动的安排和礼仪活动当中的行为，要尽可能地考虑周全。同时，要记住“工欲善其事，必先利其器”，要避免出现礼仪错误，必须要认真学习礼仪知识，并且经常练习。

（4）可传承性

礼仪的知识是靠无数代人的不断积累总结而形成的一套社会观念和做法。这种传承最常见方式是引用惯例和口耳相传，文字记录、专文传承的反倒只是礼仪传承方式中的一小部分。由于其特殊的传承方式，现在很多礼仪知识相反变成了民俗学的内容。这一特点对于研究礼仪规范的起源，对于正确看待礼仪的内容、形式和其发展变化的趋势非常有帮助。

(5) 可变性

礼仪的可变性特点表现在几个方面。其一，同样的礼仪行为在不同的社会文化环境中，其表现形式是变化的。比如餐饮礼仪，在中餐和在西餐中表现的方式是有变化的。又比如吃面条，在吃意大利面条和日本的绿豆面条时，其礼仪规范的标准是有变化的。吃意大利面不能出声，而吃日本绿豆面要故意吸出声来。其二，从历史的纵面来看，礼仪规范的表现形式一直在不断地变化，这种变化分为突变和渐变两种。突变一般发生在大的社会变革的时候，而渐变则随着社会生产方式的变化而逐渐变化。礼仪的这一特点，要求礼仪学习者一定要有一个好学和勤察、勤问的态度。目前有很多礼仪书籍中，都提到名片上写法文字母表达不同意义的做法。其实这种做法是半个多世纪以前，甚至更早，在部分国家外交使团当中曾经流行过的一种做法，现在已基本过时，没有任何人再用这种方式来表达任何意图。

(6) 审美性

礼仪的另一个最大特点是审美性。几乎无一例外，礼仪规范的表现形式都具有非常高的审美品味，而且这种审美品味是一种立体和全方位的。包括物质和精神两方面，有视觉、嗅觉、听觉甚至于感觉等多方面的审美要求。礼仪的这一特点要求礼仪的学习者、实践者要全方位提高自己的礼仪素质。不但要注意仪容仪表、行为举止、体味气息，还要注意精神风貌、人格素质。

二、国际商务礼仪概论

1. 国际商务礼仪的产生、定义及其特点

国际商务礼仪是针对从事国际商务和相关工作的人员而言的，是根据礼仪适用对象而产生的一个礼仪分支。

国际商务礼仪是在跨国商品交换的过程中产生的。在跨国商品交换的最初阶段，从事商品交换的人更多的是尊重商品交换地的风俗习惯，商品交换地的老百姓对异国的风俗全然不知。因此就有人乡随俗的习惯，英文中所说的“*When in Rome, do as Romans*”就缘于此。后来随着殖民国家的扩张，殖民地人们不得不接受殖民国家的商品交换的方式。特别是随着英国的殖民扩张，以及后来英国工业化的发展，到19世纪中叶，基本形成了一个以欧洲文化为主流的世界市场。这样，就开始产生了现代意义的国际商务礼仪。由于历史的原因，在最近的几个世纪里，英、美两国一直引领着工业革命和信息革命的浪潮，占据了世界政治、经济和文化主流的先锋地位，因此，现代国际商务礼仪带有很浓厚的英美文化的特点。

那么什么是国际商务礼仪呢？

要了解国际商务礼仪必须先知晓什么是国际商务活动，应该知道国际商务活动都包括一些什么内容。

国际商务顾名思义，就是人们在国与国之间所从事的商业行为，包括国际金融和贸易两大块。这种商业行为的目的只有一个，即获得价值的实现、增值和转换。一方将自己的产品售卖给另一方，兑现该产品的市场价值，在这种兑现的过程中同时实现增值，使己方获得利润，然后又将其转换为下一次的商业行为所需要的价值形式，不管是现金、产品还是服务，从而为下一次的商业行为做好准备。

这种商务活动之所以能够进行，基于两个条件：第一，双方都有足够的资产，或资或产，必须具备其一，是有资产者，是一个利益体；第二，买卖双方都认为这种商务活动的结局对己有利，有利可图。

当然，在现实的情况下，国际商务的环节和内容远比这种理论上的单一的循环模式复杂。任何一项国际商务活动，其所涉及的内容都很多、很繁琐，是一个立体的、多层次、多结构、多角度的行为。

但不管如何复杂，国际商务的基础是建立在买卖双方对方商业动机相互认可和接受之上的。特别是在当代，国际商务活动是一种双方自愿，基本没有任何外力强加的行为，而且这种商业行为是在世界范围的自由贸易条件下进行的。除极少数个别案例以外，任何一个行为体在从事国际商务活动时，都可以有多种不同商务对象的选择方案和交往方式。不管是巨型的国际跨国公司，还是微型的地方企业，在国际商务环境中，他们所具有的性质、目的和环境都基本相同，即：①本身都是利益体；②目的都是为了获利；③都面对世界范围的竞争和选择。

所以，从事国际商务活动的行为体就必须具备三个观念。

第一，利益观念；即在确认自己的利益并有获利需求的同时，尊重对方的利益。因为任何单向的利益确认都不利于国际商务活动的顺利进行。只顾自己的利益或只顾对方的利益需求，都必然导致商务活动的快速夭折。

第二，平等意识；即国际商务活动中的行为体参与商务活动的意愿是平等的，在追求各自利益的地位上是平等的，在商务对象的选择权上是平等的。平等意识的存在可以帮助扩大商务活动的选择面，可以奠定良好的商务活动环境和氛围，使双方更专注于商务目的而非形式。

第三，长远打算。绝大多数国际商务活动都不是一次性的商务交易，它是一个不断螺旋上升的循环过程。具备长远打算的意识，可以树立良好的商务交往态度，可以保证获利的后续动力和社会影响，为发展打下基础。

国际商务所涉及的活动主要有：商务推广、商务访问、商务谈判、往来函电、商务交易等五个方面。这五个方面又可以进一步细分为会议、会谈、会见、

谈判、函电、参观、旅行、宴请、庆贺等。

为了实现国际商务活动的有序进行，在长期的国际商务交往当中，根据一些惯例，结合世界各地的习俗，逐渐形成了国际商务礼仪。国际商务礼仪是人们在国际商务活动中应该遵循的礼仪原则与方法，它体现的是在充分尊重和确认商务利益的同时，充分尊重人们长期以来形成的，以英美文化为基础，以不同的民族文化与道德传统为背景的行为与思维习惯，特别是礼仪习俗，保证以更加体面和友好的方式顺利完成商务利益的再分配与再确认。

国际商务礼仪除了具备礼仪的可实践、可检验、不可逆、可传承、可变和审美的六个特点外，还有其自身的两个鲜明特色。

第一，当前的国际商务礼仪是在英美文化的基础上形成的。目前世界上最通用的国际商务交际语言是英语。我们在以后的论述中，将会看到，国际商务礼仪习俗，很多都与英美文化相关。不管是在餐饮时的礼仪、会谈会见时的礼仪、坐次排序的方法等，我们都可以看到英美文化的影响。

第二，国际商务礼仪是一个个性和共性的结合体。它是由共同遵守、约定俗成、在国际上通行的商务礼仪实践惯例和各地各民族不同的礼仪习惯相结合组成的。

2. 国际商务礼仪活动中普遍适用的原则

根据国际商务礼仪的特点，我们可以看出，国际商务礼仪包括的内容非常广泛，涉及到世界各地不同民族的礼仪习俗。要掌握这些千姿百态的礼仪习俗对任何一个人都是非常困难的。因此，很多人询问在国际商务礼仪中是否有一些指导性的原则存在。人们是否可以根据这些指导性的原则去避免发生大的礼仪错误和困难。实践证明，这样的指导性原则是存在的。总结起来，共有这样7条：

第一条 守时守信

尽管一些大的商务交易和谈判可以通过合同等具有法律效力的约定形式达成协议，但在大多数情况下，特别是在日常的国际商务活动当中，人们更多的是依靠对方诚信品质的信任。这种信任的效力，在很多情况下大于任何形式的仪式和语言。而这种诚信品质的最直接表现就是守时守信，遵守时间和约定。特别是在各民族文化差别很大，每个民族当中的行为模式和认同的标准又不完全相同的情况下，只有通过守时守信才能树立起一个良好的诚信品质。

这种守时守信，包含两方面的内容和要求：一方面是对时间和承诺的信守，包括对会见会谈、回函回电、付款转账等各种时间约定的遵守和对许诺事项的遵守及执行，包括在非正式、不重要场合下的承诺；另一方面，要求参加国际商务活动的人员不要轻易许诺，以防出现不能守时守信的尴尬局面。国人经常在这方面出现问题，容易习惯性地承诺“过两天我请客”，或者在一些非正式场合下轻