

商务文秘系列丛书

商务礼仪

主编 袁炳泉
编委 秦立春 周志宏 楚欣荣

中南工业大学出版社

内 容 提 要

《商务礼仪》一书比较系统、具体地阐述了商务人员在日常交往以及各种社会活动中应该注意的礼貌礼节、仪容服饰和举止风度。介绍了中国及世界各有关国家和地区的民族、人民的不同习俗、习惯、宗教信仰与各种忌讳等，是一本融知识性、实用性和操作性于一体的通俗读本。

该书既可以作为大中专院校文秘、公共关系、商务管理、国际贸易、宾馆服务、旅游等专业的教学课本，也可以作为各级党政机关，企事业单位，社会团体，各类公司的商务及文秘人员、接待人员和办公室其他工作人员的参考读物。

商 务 礼 仪

主 编：袁炳泉

责任编辑：何彩章

中南工业大学出版社出版发行

长沙交通学院印刷厂印装

新华书店总店北京发行所经销

开本：787×1092 1/32 印张：7/75 字数：175 千字

1996年2月第1版 1996年2月第1次印刷

印数：0001—6000

*

ISBN 7—81020—842—X/H · 091

定价：8.00 元

本书如有印装质量问题，请直接与生产厂家联系解决

湖南省秘书学会组织编写
商务文秘系列丛书

编委会(按姓氏笔划排列):

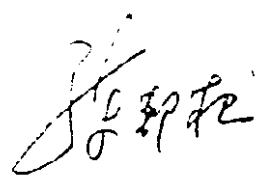
方国雄 刘翔飞 杜纯梓 李建南
欧阳天然 钟万民 胡子敬 袁炳泉
卿明星 黄百炼 谢俊贵 廖 瑛
詹 龙

主 任: 钟万民

副主任: 刘翔飞 欧阳天然 詹 龙 胡子敬

丛书主编: 刘翔飞

序



商务秘书工作是商业企业中的一项重要的工作。由于它在企业中所处的重要地位和承担着为企业领导决策服务的重要职责,因而对企业的经营活动起着特殊的作用。长期来,我国商业战线的广大秘书工作人员醉心事业,勤奋工作,为商业企业的发展作出了应有的贡献,也积累了丰富的工作经验。随着社会主义市场经济的发展,商务活动在整个社会经济活动中的地位 and 作用显得越来越突出,因而也促使商务秘书工作得到了发展。商务秘书工作队伍日益壮大,领域正在拓宽,手段不断改进。特别是广大商务秘书工作者在改革开放的大潮中,发挥了极大的主动性和创造精神,他们适应形势发展的需要和企业领导工作的要求,大胆尝试,勇于革新,对新形势下商务秘书工作的职责、任务、要求、方法等都作了一系列新的探索,创造了很多宝贵的经验,推动了商业企业的稳定和发展,得到了商业战线各级领导的高度赞扬。认真地系

统地总结这些实践经验,上升到理性认识的高度,必将更好地指导实践,推动商务秘书工作的进一步发展。

同时,由于社会主义市场经济体制的建立是一项伟大的变革,它必然对传统的思想观念和工作方法带来巨大的冲击。商业战线处在市场经济的前哨,也最直接、最深刻地感受到市场经济的脉搏,因此,市场经济的迅猛发展,也使传统的商务秘书工作面临着新的挑战。新情况、新问题不断涌现,各种新的课题也不断提到商务秘书人员的面前,诸如:在市场经济条件下,商务秘书工作出现了哪些新的特点?市场经济体制的建立对商务秘书工作提出了什么新的任务和要求?新形势下,商业企业的秘书工作如何更好地为企业的高效营运和企业领导的科学决策提供高质量的服务?商务秘书人员如何不断提高自身素质和加强队伍建设?商业秘书部门的工作方法和工作手段怎样改进?等等。正确地回答和解决这些问题,是推动商务秘书工作更好地适应社会主义市场经济发展的迫切需要。

值得欣慰的是,湖南省秘书学会、中南工业大学出版社和湖南商学院等高校的一些同志,会同商业企业家,做了大量的艰苦的工作,策划和撰写了这套《商务文秘系列丛书》。看了他们寄给我的几本样稿,我觉得这套丛书不同于一般的秘书工作专著,而是具有鲜明的商务秘书工作特色。全书对我国商务秘书工作的

性质、职能、特点、内容、方法,特别是对商务秘书人员应具备的素质等,都作了广泛而深入的探讨,既有理论的阐述,又有实践的总结,是一套融理论性、知识性和操作性为一体的商务秘书工作的好教材,是商务秘书人员一套不可多得的业务参考书。借此机会,我代表商业战线的广大秘书工作者对他们的辛勤劳动和无私的奉献表示衷心感谢!我相信,这套丛书的出版,对我国商务秘书工作的发展,必将起到极大的推动作用。

前 言

面对激烈竞争的现代社会，应酬五彩纷呈的人际交往，人人都想成功地立足于社会，个个都想塑造良好的形象。可是，总还是有很多人，虽然拥有很高的学历、渊博的学识、丰富的经验，但由于缺乏礼仪常识，不善于塑造自己的形象，而未能如愿以偿。《商务礼仪》一书的面世，一定能受到社会各方面人士青睐，因为它既告诉你各种社交场合的礼节礼仪，又告诉你如何塑造个人与组织的良好形象，使你在实践活动过程中得心应手、潇洒自如、实效卓著。

该书分为十二章，理论阐述较少，侧重于规范要求和实务操作，层次清楚，条理分明，通俗易懂。编写分工是：袁炳泉、周志宏，前言、第一章；袁炳泉，第二章、第三章、第八章、第十章、第十二章；秦立春，第五章、第六章、第七章；周志宏，第四章、附录；楚欣荣，第九章、第十一章。全书由袁炳泉最后定稿。

该书在编写过程中，受到了湖南商学院刘翔飞副教授与有关专家、朋友的帮助和赐教，同时，也借鉴了国内外学者的有关论著，在此一并表示衷心感谢。

编写本书时，我们虽然力求知识全面、系统，表述准确、规范，但是，在体系的安排与内容的选择方面，仍有许多不成熟的地方，恳请各位读者批评、指正。

编 者

1995年10月

目 录

第一章 概论	(1)
第一节 礼仪的涵义与特征	(2)
第二节 礼仪的沿革	(5)
第三节 商务礼仪的内容和作用	(9)
第二章 商务人员的风度与仪容	(12)
第一节 风度与风度的培养	(12)
第二节 商务人员的风度	(16)
第三节 仪容的含义与美化技巧	(20)
第四节 仪容的创造	(36)
第三章 商务人员的仪态与服饰	(39)
第一节 仪态及其表现形式	(39)
第二节 服饰常识	(48)
第三节 男士与女士的服饰要求	(52)
第四章 日常交往中的礼貌礼节	(59)
第一节 见面时的礼节	(59)
第二节 称谓与名片	(64)
第三节 探访的礼貌与礼节	(66)
第四节 言谈时的技巧与礼节	(70)
第五章 涉外交往礼仪	(78)
第一节 涉外接待礼仪	(78)
第二节 出国访问礼节	(83)
第三节 涉外交往中应注意的礼节	(87)
第六章 谈判活动及礼仪	(94)
第一节 谈判概述	(94)

第二节	谈判的准备工作与基本进程	(100)
第三节	谈判签字仪式	(109)
第四节	谈判与签字仪式中的礼节	(111)
第七章	主要商务活动礼节	(115)
第一节	新闻发布会	(115)
第二节	展览会	(121)
第三节	赞助活动	(125)
第四节	广告及其礼仪	(128)
第八章	宴会中的礼貌礼节	(133)
第一节	宴会的分类与筹办	(133)
第二节	宴请的礼节	(139)
第三节	赴宴的礼节	(144)
第四节	饮食习惯	(146)
第九章	舞会和公共场所的礼节	(155)
第一节	舞会的礼节	(155)
第二节	公共场所的礼节	(161)
第十章	会议会务活动中的礼节礼仪	(173)
第一节	会议概述	(173)
第二节	会议活动过程中的礼节	(178)
第十一章	商务人员的生活礼貌礼节	(189)
第一节	电话礼节	(190)
第二节	祝贺、馈赠的礼节	(193)
第三节	探访、吊慰的礼节	(196)
第四节	家庭、婚姻礼节与礼俗	(200)
第十二章	涉外习俗与外国人的忌讳	(207)
第一节	遵守外事纪律, 尊重外宾习俗	(207)
第二节	亚洲国家人民的习俗	(210)

第三节 非洲与北美国家人民的习俗.....	(215)
第四节 欧洲国家人民的习俗.....	(217)
第五节 外国人的忌讳.....	(220)
附录 中外民间节日.....	(225)
主要参考文献.....	(234)

第一章 概 论

礼仪，表现着民族历史文化传统，反映着人们追求真善美的愿望，它是人类文明不可忽视的一个重要组成部分。在社会生活中，人们往往把讲究礼节礼貌作为一个国家和民族文明程度的重要标志，作为衡量人们道德水准高低和有无教养的尺度。我国是一个历史悠久的文明古国，几千年的民族文化逐渐产生和发展了自己整套的、成系列的传统礼仪，成为举世瞩目的礼仪之邦。

礼节、礼貌和礼仪，涉及人类社会生活的方方面面，诸如，日常交往中的礼貌礼节，谈判活动礼仪，宴会中的礼貌礼节，商务活动中的礼节，舞会和其他公共场所的礼貌礼节等等。在我国，讲究礼貌礼节，已经成为社会主义精神文明建设的一个重要内容。特别是党的十一届三中全会以来，随着改革、开放政策的实施，国际交往日益频繁，学习和了解各种涉外交际礼仪更成为我国进行对外交往的客观需要，同时，也是维护和完善我国在世界人民心目中良好形象与声誉的客观要求。

作为一名合格的商务人员，在各类社会交往中，除了要有良好的素质，扎实的文化修养，多样的活动技能，丰富的社会经验外，还必须掌握有关社会交往的礼仪常识，使自己的礼节

修养日臻完美。

第一节 礼仪的涵义与特征

礼仪是人们在社会交往中，为了互相尊重而在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。商务人员应该深入全面地掌握礼仪的基本内容和特征，以更好地树立和巩固组织的良好形象。

一、礼仪的涵义

礼仪一词，在西方，最早见于法语的“*Etiquette*”，原意是法庭上的通行证。

法庭，无论是在古代，还是在现代，为了展现司法活动的威严，为了保证审判活动能够合法有序地进行，总是安排得既庄严肃穆，又戒备森严；所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。古代的法国法庭有许多严格的规定，并将其印在或写在一张长方形的“*Etiquette*（通行证）”上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩和行为准则。

在社会交往中，由于人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能显示人类区别于普通动物的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，于是，当“*Etiquette*”一词进入英文后，就有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。

后来，礼仪一词的含义逐渐独立出来，明确起来。简言之，“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即仪表、仪态、仪式。礼仪，就是人们在社会的各种具体交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

在理解和运用礼仪的涵义时，应特别重视以下几个方面：

(1) 礼仪是一定社会、处于一定关系中的人们共同认可的行为规范，它与胡作非为、为所欲为是不相容的。

(2) 礼仪是为维系和发展人际关系而产生的，它必须随着人际关系和其他各种社会关系的发展而发展。

(3) 礼仪是一种情感互动过程。在礼仪的实施过程中，既有施礼者的控制行为，也有受礼者的反馈行为。换句话说，礼仪是施礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

(4) 礼仪是一种程序，有一定的“套路”，不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

(5) 礼仪规范、礼仪程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字来作准确描绘和规定的行为准则，成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

(6) 讲究礼仪、遵守礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和还礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

商务礼仪，就是公司或企业的商务人员在日常商务活动中，为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的尊重他人，讲究礼节，注重仪表、仪态、仪容、仪式等等的规范或程序。

二、商务人员礼仪的特征

礼仪、风度不是天生的，也不是完全自发地形成的，而主要是后天在人际交往中自觉修养而成的；不是一蹴而就的，而是在实践中逐渐学习、积累而成的。商务人员的礼仪与一般社

交礼仪有许多相同点，但也有自己的独特之处。其主要特征是：

第一，以学识为基础。礼仪规范从形式上看，只是一些举手投足、表情达意的小事，没有什么复杂高深的学问和技能技巧；但是，要真正有所“修炼”，“造就”，就必须以一定的社会人文科学的学识文化为基础。例如，对礼仪重要性的认识，对各种礼仪举止内在含义的感悟，对许多商务活动中特定的规范，以及涉外交往中的特殊礼节的掌握，就不是没有知识修养的人所能做到的。没有一定的学识修养、悟性和理念做基础，就很难把各种礼仪运用自如、出神入化。

第二，以长远为方针。商务人员的礼仪修养可以为组织带来物质利益和经济利益，但是它不是带来直接的物质利益，而是通过潜移默化，逐渐深入人心，以获得最终的利益。在市场经济条件下，人与人之间、企业与企业之间、企业与其他社会组织之间，各种关系的缔结与发展，常常是“转瞬之间”的事，常常因为一个微不足道的契机而发生变化。在当代商务活动中，由于随着交通、通讯等的不断发达，地球“越来越小”，人际接触的范围逐渐扩大，社会结合在不断改变。“抬头不见低头见”、“早不看见晚看见”，成为越来越具有普遍性的格言。讲究礼仪，注重长远效应，应当成为各类社会组织中商务人员的共识。

第三，以公众为对象。现代社会人称信息社会，信息社会的显著标志是，每个社会组织都有很大的开放度，社会组织所面对的公众既不是单一的，也不是凝固不变的。特别是在市场经济条件下，在商务活动中，无论生产领域还是流通领域，都要经常变换公众对象，与不同的“上家”和“下家”打交道，今天是互不相干的路人，明天可能就是生死相依的商务合作伙伴。

伴。这就要求商务人员打破原有的“官本位”观念和实用主义的狭隘意识，为塑造自己组织的良好形象，要在所有显在或潜在的公众对象面前注重自己的仪表仪态，守礼节，讲礼貌。

第四，以美誉为目标。商务人员的礼仪主要是为了树立组织良好形象，获得公众美誉。商务人员在组织中的一言一行、一举一动都将影响组织的声誉和形象。因此，在商务活动中，商务人员必须洁身自爱，严格按照有关礼仪的基本要求去规范自己的言行举止，让公众对自己代表的组织产生良好的印象，获得信任和赞许。

第五，以灵活为原则。商务活动中的礼仪规范既是具体的、严肃的，又是可变的、灵活的。任何礼仪都不是僵死的教条，需要根据时间、地点、场合、对象的不同而灵活运用。商务人员要根据具体情况不断调整自己的角色，灵活运用各种礼仪规范。

第六，以真诚为信条。礼仪对于商务活动的目的来说，不只是形式的东西，手段的东西，但却应当成为商务人员情感的真诚流露与表现。礼仪的核心在于从根本上体现商务人员对公众的关心、重视和尊敬，并不在于追求外在形式的完美。如果没有对公众的真诚尊重与关心，一切礼仪都将变成毫无意义的东西。礼仪不是摆谱，做花架子，否则，就会引起公众的反感，甚至可能导致整个商务活动的失败。即使一时骗取了对方的信任，这种短期行为也绝不会带来长远效应。

第二节 礼仪的沿革

世人皆知：中国是一个具有 5000 年历史的文明古国，素称“礼仪之邦”。中国人民一向以文明礼貌著称于世。虽然在

西方国家也先后出现过不少注重礼仪的人们；诸如，公元前106年至前143年罗马的政治家、演说家和作家西塞罗；18世纪初期与后期的法国国王路易十四、皇帝拿破仑，以及美国政治家、哲学家本杰明·富兰克林等等，他们都认为良好的秩序和美都来源于礼仪。然而，追根溯源，礼仪的源头仍在中国。

一、我国古代礼制与礼仪

礼，最早起源于原始社会中的宗教信仰。在原始社会中，由于人们对日月嬗变、季节迁移、风云变幻、电闪雷鸣、洪水横流、瘟疫流行等等自然现象不能理解，以为有种超自然的力量主宰着自然界的一切。于是，人们就把那种超自然的力量神化，对它顶礼膜拜，希望能避祸致福，这样就逐步产生了原始社会的礼仪。正如我国汉朝的许慎所说，“礼，履也，所以事神致福也”，也就是说，礼是致福的种种仪节。从字的起源来看，礼的繁体字是“禮”，该字的左边是神，右边是祭物，原意为敬神的意思。随着历史的发展，礼，也就逐渐发展为社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式。

原始社会中的“礼”带有浓厚的宗教色彩，进入奴隶社会后，其宗教色彩并没有减弱，反而更进一步法定化、神圣化，被推广到社会生活的各个领域，以此来规定名分、划分等级、规范人们的行为。商代把日常的生活用品，如饮酒的“尊”，烹饪的“鼎”，盥洗的“盘”，娱乐的“钟”等，都划分了等级，不同等级的人只能使用不同等级的生活用品，如果一般人使用了统治者专用的器具就属大逆不道，必然受到惩处。西周是我国奴隶社会的礼制时代，这个时期的礼仪习俗经增补、汇集，形成法定的制度，成了统治者进行统治的工具，“礼俗以驭其民”，这时的整个社会生活，大至典章制度，小至穿衣戴

帽，无不体现出“礼”。从此，昔日神秘的事神致福的礼仪习俗，已完全变为统治者进行统治的工具。

春秋时期，孔子更注重“礼”的社会性，把礼贯穿于社会生活的各个方面。《礼记·曲礼》中明确规定：道德仁义，非礼不成；教训正俗，非礼不备；分争辩讼，非礼不决；君臣上下，父子兄弟，非礼不定；宦学事师，非礼不亲；班朝治军，莅官行法，非礼威仪不行；祠祷祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄；是以君子恭敬撙节退让以明礼。这就是说，这时“礼”的涵义十分复杂，包括的范围相当广，凡是国家的典章制度，社会的生活习惯，个人的行为规范都贯穿一定的礼仪，并依据一定的礼仪而进行。

综合起来，我国古代的礼节（或拜礼）常见的有九种：

①顿首，即叩头，这是平辈之间的拜礼。

②稽首，这种礼节与叩头的方法相同，只是头触地的时间比叩头长些。这种礼节用于臣子对君父的礼拜中，是九拜中最重的一种。

③空首，就是在行礼时先跪在地上，双手拱手触地，然后将头叩在手上，而不是象前两种叩在地上，因此，这种礼仪也叫做拜手。有人在行稽首、顿首礼时，一般要先行拜手礼。

④肃拜，是九拜中最轻的，这种礼俯身拱手下地即可，多用于军队中，因为将士披甲，不便于拜。

⑤再拜，就是拜两次，多用于平辈之间，如果是臣对君，再拜之外，还要行稽首礼。

⑥百拜，就是多拜的意思，表示礼节隆重。

⑦拱，两手合抱以表示敬意。一般是左手在外，右手在内；如遇凶丧，则右手在外，左手在内。

⑧揖，就是拱手为礼，这是宾主相见时的礼节。