

国家级示范性高等职业院校重点建设专业精品课程规划教材

现代商务礼仪

XIANDAI SHANGWU LIYI

主编 / 钟晓红 钟 萍 鄢华平
副主编 / 谢 芳 于俊红 汤丽琼



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

国家级示范性高等职业院校重点建设专业精品课程规划教材

现代商务礼仪

XIANDAI SHANGWU LIYI



策 划：一鸣传媒
责任编辑：王云石 李 莉
封面设计：红十月设计室
RED OCTOBER STUDIO
TEL: 13901106614
hongshiyue@vip.sina.com

ISBN 978-7-5618-3001-7



定价：24.00元

国家级示范性高等职业院校重点建设专业精品课程规划教材

现代商务礼仪

主 编/钟晓红 钟 萍 鄢华平

副主编/谢 芳 于俊红 汤丽琼

内 容 提 要

本书内容共分九章,在相应章节分别介绍了个人礼仪、社交礼仪和语言礼仪等礼仪规范。书中以简洁、贴切、具有代表性的案例为引例,讲述了礼仪的基本知识和实践操作案例,帮助学生掌握现代礼仪的相关知识的操作规范。本书语言生动活泼,可读性强,尤其设计了各种有趣的礼仪互动教学活动,体现了实用性和可操作性。

本书既适合于开设了素质教育课程的高职高专院校作为教学用书,同时也可作为现代人在日常工作和生活中学习礼仪规范的参照用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代商务礼仪/钟晓红,钟萍编. —天津:天津大学出版社,2009.8

ISBN 978-7-5618-3001-7

I. 现… II. ①钟…②钟… III. 商务-礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 154209 号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)
电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742
网 址 www.tjup.com
印 刷 北京市通州京华印刷制版厂
经 销 全国各地新华书店
开 本 185mm×260mm
印 张 12.25
字 数 306 千
版 次 2009 年 8 月第 1 版
印 次 2009 年 8 月第 1 版
定 价 24.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

前言

中国现代化的发展,不仅需要物质文明,也需要精神文明,更需要公德心。仅有鼓起来的钱袋,而没有文明的礼仪,仍然是个富而不仁的穷人。这样的民族仍将还是落后的民族。

可见,礼仪对于一个人、一个民族是多么的重要。

礼仪体现一个人的修养、体现一个民族的素质。一个人有较高的礼仪修养水平,能使其行为举止留给人们美好的印象,有助于获得交往活动的成功。

礼仪中包含施礼者和受礼者的双向情感交流,充满着人情味,这种人情味最主要体现在施礼者与受礼者之间的互相尊重。我国素有“礼仪之邦”的美称,早在2000多年前,就已经有了比较成熟的“周礼”。但我国传统的尊重主要强调对上级、长辈的尊重,即对身份、地位的尊重,“尊重他人”的内涵比较窄。正因为如此,礼仪在古代一直只在上层社会中流行。随着社会的发展进步,这种礼仪方式也就失去了其社会基础。

现在我们对于礼仪的认识,接受了西方的平等尊重的观点,即对人的普遍尊重,包括对人的个性、地位、历史、外貌、性别、年龄、选择等的尊重。这是一种尊重互换,情感互动。苏霍姆林斯基说得好:“只有尊重别人的人,才有权受人尊敬。”孔子所谓的“己所不欲,勿施于人”,就是尊重礼仪的基本信条。

要对人表示尊重,就必须约束自己。只有约束自己的个性,约束自己的要求,并设身处地为他人着想,考虑对方的需求和愿望,才能理解、体谅别人,最终达到尊重他人的目的。毫无关心他人之心,那么,就根本谈不上礼仪。

礼仪是属于社会的,社会之外无所谓礼仪。社会是由人组成的,人们在社会发展过程中,自然形成不同的社会群体,每个人是社会生活中的一员。人在社会生活中需要交往,需要合群,就是说,人的发展离不开社会群体的发展,人不能离群索居。礼仪规范的形成,是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的,并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动,它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现,告诉人们该做什么,不该做什么。礼仪就是一条人们该走的固定的轨道,或者说,为人们的社会生活规定了一套应遵循的模式。遵循它,就会得到社会的认可,生活也会变得更加顺畅;违背它或偏离它,往往会遭到社会习俗的惩罚,甚至会付出惨痛的代价。

本书包含大量可操作的实践与案例分析,可以使学子们提高礼仪素养,为将来就业和创业奠定良好基础。

本书由江西环境工程职业学院钟晓红、钟萍,鹰潭职业技术学院鄢华平任主编,钟晓红负责全书的统稿。江西环境工程职业学院谢芳、于俊红和汤丽琼任副主编。

由于水平有限,书中难免存在疏漏或不妥之处,恳请广大专家和读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 礼仪概述	1
第二章 个人礼仪	11
第一节 个人形象礼仪	12
第二节 仪态礼仪	15
第三节 表情礼仪	23
第四节 着装礼仪	28
第六节 香水的使用礼仪	34
第三章 社交礼仪	39
第一节 见面之礼	40
第二节 通信礼仪	49
第三节 迎送、拜访和接待礼仪	63
第四章 语言礼仪	73
第一节 交谈的礼仪	74
第二节 拒绝的礼仪	77
第三节 谈判的礼仪	79
第四节 推销的语言礼仪	81
第五章 服务礼仪	85
第一节 投诉接待礼仪	86
第二节 导游服务礼仪	89
第三节 护士礼仪	96
第四节 美容服务礼仪	97
第六章 宴请礼仪	99
第一节 宴请的种类与形式	100
第二节 赴宴礼仪	107
第三节 宴会座次礼仪	110
第四节 酒水礼仪	113
第五节 西餐礼仪	119

第七章 各种专题活动礼仪	125
第一节 庆典仪式礼仪	126
第二节 剪彩仪式礼仪	133
第三节 签约仪式礼仪	138
第四节 展览会礼仪	141
第五节 馈赠礼仪	148
第六节 沙龙礼仪	157
第七节 舞会礼仪	162
第八章 涉外礼仪	169
第一节 涉外礼仪的基本内容	170
第二节 涉外交往的禁忌	175
第九章 中国港澳台地区和部分国家的礼仪习俗	181
第一节 中国港澳台地区的礼仪习俗	182
第二节 部分国家的礼仪习俗	184
参考文献	190

第一章 礼仪概述

本章要点与要求

要点：

1. 礼仪的含义和特征
2. 礼仪的分类和原则

要求：

1. 了解礼仪的基本理论
2. 掌握礼仪的作用

引例

日本有一家叫木村事务所的企业想扩建厂房，他们看中了一块近郊土地，意欲购买。同时也有其他几家商社也想购买这块地。可是董事长木村前后半年多次登门，费尽口舌，但该块土地的所有者——一位倔犟的老寡妇，说什么也不卖。

一个下雪天，老太太进城购物顺便来到木村事务所，她本来想告诉木村先生死了这份心。老太太推门刚要进去，突然犹豫起来，原来屋内整洁干净，而自己脚下的木履沾满雪水，肮脏不堪。正当老人欲进又退之时，一位年轻的小姐出现在老人面前：“欢迎光临！”小姐看到老太太的窘态，马上回屋想为她找一双拖鞋，不巧正好没有了。小姐便毫不犹豫地把自己的拖鞋脱下来整齐地放在老人脚前，笑着说：“很抱歉，请穿这个好吗？”老太太犹豫了：她不在乎脚冷？“别客气，请穿吧！我没有什么关系。”等老人换好鞋，小姐才问道：“老太太，请问我能为您做些什么？”“哦，我要找木村先生。”“他在楼上，我带您去。”小姐就像女儿扶母亲那样，小心翼翼地把老太太扶上楼。于是，老人就在要踏进木村办公室的一瞬间改变了主意，决定把地卖给木村事务所。那位老人后来告诉木村先生说：“在我漫长的一生里，遇到的大多数人是冷酷的。我也去过其他几家想买我地的公司，他们的接待人员没有一个像你这里的小姐对我这么好，你的女职员年纪这么轻，就对人这么善良、体贴，真令我感动。真的，我不缺钱花，我不是为了钱才卖地的。”就这样，一个大企业家倾其全力交涉半年也徒劳无功的事情，竟然因为一个女职员有礼而亲切的举动无意促成了，真是奇妙至极。

思考题：

1. 上述案例体现了商务人员应具备哪些修养？
2. 商务礼仪有哪些作用？

一、礼仪的起源与发展

（一）中国“礼”的起源

关于“礼”的起源，说法不一，归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是“礼”为天地人的统一体；三是“礼”产生于人的自然本性；四是“礼”为人性和环境矛盾的产物；五是“礼”生于理，起源于俗。

1. 从理论上说，“礼”的产生，是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先，“礼”的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，男女有别，老少有异，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临的内部

关系必须妥善处理，因此，人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的“礼”。

其次，“礼”起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制“礼”。

2. 从具体的仪式上看，“礼”产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地、鬼神、祖先为礼仪，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀礼仪扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

（二）中国礼仪的发展

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪在中华文化的历史演进过程中，起着积极的推动作用。今天，经济的全球一体化和信息共享的网络化把现代人领到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间，这就是地球村。在这个有着 60 亿居民的村庄里，交往和沟通日益频繁，说服和理解越发重要，其中，作为公关“第一印象”的礼仪就更显得不可或缺。礼仪修养，不仅是人们必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分五个阶段。

1. 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪前）

礼仪起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，其礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：确定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；制定了区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定了一些祭典仪式；规定了一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪～公元前 771 年）

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，“礼”被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度，如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771～公元前 221 年）

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”、“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的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，要相互关心，彼此尊重。

孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为“礼”关系到国家的生死存亡。

4. 礼仪的强化时期：秦汉到清末（公元前 221～公元 1911 年）

在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代，礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期，礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐变成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、禁锢思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理的礼制两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范与制度受到了强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时一些国际上通用的礼仪形式被接受。新的礼仪标准、价值观念得到了推广和传播。新中国成立后，逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的完善和发展。

二、礼、礼貌、礼节与礼仪的含义和相互关系

(一) 礼、礼貌、礼节与礼仪的含义

1. 礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意而隆重举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌、礼节，它是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。“礼”还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。礼是人际间乃至国际间交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2. 礼貌

礼貌是指人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”即礼貌、礼节；“仪”即仪表、仪态、仪式、仪容，是对礼节、仪式的统称。

礼仪是指人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，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。

从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。

从狭义角度看，它通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等而举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

(二) 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。礼貌、礼节、礼仪三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌礼节，其内涵更深、更广，它由一系列具体的礼貌和礼节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一

个表示礼貌的系统、完整的过程。

三、礼仪的分类与特征

(一) 礼仪的分类

按应用范围礼仪一般分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大类。

政务礼仪：政务礼仪是国家公务员行使国家权力和管理职能所必须遵循的礼仪规范。

商务礼仪：商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

服务礼仪：服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范。主要适用于服务行业的从业人员、经营管理人员、商界人士等。

社交礼仪：社交礼仪是指人们在人际交往过程中所具备的基本素质。社交礼仪在当今社会人际交往中发挥的作用愈显重要。

涉外礼仪：涉外礼仪是指在长期的国际往来中，逐步形成的外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。

我们应对上述五种礼仪都有所了解，在不同场合能根据具体的工作熟练地掌握并遵守不同的礼仪。虽然将礼仪分为五类，但这五类并不是独立存在的，而是有许多交叉之处。上述五个方面，涉及了人类交际活动的各个主要方面，因此，它们构成了礼仪的基本内容。

(二) 礼仪的特征

礼仪具有自身独具的五大特征，即规范性、限定性、可操作性、继承性、时代性。

第一，规范性。礼仪，指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

第二，限定性。礼仪，顾名思义，主要适用于交际场合，适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的东西，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。

第三，可操作性。切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。礼仪的易记易行，能够为其广觅“知音”，使其被人们广泛地运用于交

际实践，并受到广大公众的认可，而且反过来，又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

第四，继承性。礼仪的形成和完善是历史发展的产物。它经过一个又一个时代，不断地去粗取精，剔除糟粕，吸取精华，最后逐渐固定下来。礼仪一旦形成，通常会长期沿袭，经久不衰，特别是诸如尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等一些反映民族传统美德的礼仪，一代一代流传至今，并将为子孙后代不断继承和发扬光大。

第五，时代性。礼仪具有时代性，它随着时代的发展而发展。随着社会经济的不断发展和人际交往的日益频繁，礼仪已经渗透到了社会生活的各个方面，表现出了较为强烈的时代特色。

四、礼仪的作用

一是促进沟通，促进人们相互尊重。在人际交往中，自觉地执行礼仪规范，可以使交往双方的感情得到沟通，使其在向对方表示尊重、敬意的过程中，获得对方的理解和尊重。人们在交往时以礼相待，有助于促进人们之间互相尊重，建立友好合作的关系，缓和或者避免不必要的矛盾和冲突。

二是规范、约束人们的行为。在社会生活中，礼仪约束着人们的态度和动机，规范着人们的行为方式，协调着人与人之间的关系，维护着社会的正常秩序，在社会交往中发挥着巨大的作用。

三是倡导、教育人们遵守道德习俗。礼仪以一种道德习俗的方式对全社会的每一个人发挥维护社会正常秩序的教育作用。人们通过对礼仪的学习和应用，建立新型的人际关系，从而在交往中严于律己，宽以待人，互尊互敬，互谦互让，讲文明，懂礼貌，和睦相处，形成良好的社会风尚。

四是凝聚、协调人们之间的关系。在现代生活中，人们的相互关系错综复杂，有时会突然发生冲突，甚至会有极端行为。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾，使人际之间的感情得以沟通，建立相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各项事业的发展。

五、礼仪的原则与功能

所谓礼仪原则就是人们在社交中处理人际关系的基本准则，尽管世界各国各地礼仪习俗不同，但其基本准则是一致的。熟悉礼仪的原则，有助于人们在具体礼仪活动中，做到自觉、主动，也更加自然得体。

（一）礼仪的原则

1. “尊重、真诚”原则

人际交往互相尊重最为重要，尊重是礼仪的情感基础，只有彼此间相互尊重才能保持愉快的人际关系。首先须知所有人在人际交往中都处于平等地位，不管种族、国籍、肤色、社会地位如何。其次须知只有尊重别人才能赢得别人的尊重，“敬人者恒敬之，爱人者恒爱之”。20世纪60年代，毛泽东主席提出了“三个世界”理论，主动与

广大第三世界国家交朋友，赢得了第三世界朋友的广泛支持，使我国成功重返联合国并成为常任理事国之一。实际上，“礼”的良性循环也就是借助互敬、互尊这样的机制而得以生生不息。

礼仪上所讲的真诚的原则，就是要求人们在人际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解，所接受。与此相反，倘若仅把礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，投机取巧，或是当时一个样，事后一个样，有求于人时一个样，被人所求时另外一个样，则是有悖礼仪的基本宗旨的。

2. “自律、自爱”原则

礼仪规范由对待自身的要求和对待他人的做法两大部分组成，自律原则就是要求自身树立良好的道德信念和行为准则，自我要求，自我约束，自我控制，自我对照，自我反省，正所谓“己所不欲，勿施于人”，同时更提倡“严于律己，宽以待人”，提高自律、自觉性。在管理上我们强调以身作则，身先士卒，这也是一种自律的要求。在交往中我们要求对方做到的，自己首先要做好，如当你需要别人关怀的时候，你应该事先多关心别人。你在困境中希望得到朋友帮助，那么你平时有没有多理解你的朋友呢？朋友面临困境，你会怎么办？朋友病了，你做了什么？朋友事业不顺，你又做了什么？俗话说“种瓜得瓜，种豆得豆”，虽然这就礼仪规范而言不是很合理，有些功利主义成分，但它至少告诉我们，没有付出就不会有收获。

大多数人还没有意识到自爱的可能性和重要性。只有爱自己才能爱别人。由于几乎所有的人类问题都可归结到爱的缺乏上，所以应该让更多的人知道什么叫爱自己和爱别人。我们理解爱的最重要的一点是，爱意味着认识。这不仅指的是用眼去认识，还指的是用各种知觉在不同的方面去认识——用身体，用感觉，用思想。为此，必须尽可能地敞开心扉。因为你认识自己多少，也就爱自己多少。同时，你需要在内心树立起一种观念：你永远——在任何情况下——是值得爱的。

3. “谦和、宽容”原则

谦和包括谦虚与和善，谦虚是人类的美德，和善更是处理人际关系的基石，所谓“和气生财”、“凡事以和为贵”、“退一步海阔天空”都是这个道理，告诉人们与人和睦相处，这是社交成功的重要条件。荀子曾说：“礼恭而后可与言道之方，辞顺而后可与言道之理，色从而后可言与道之致。”即只有举止、言谈神态都谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲，这也符合谦谦君子之道。当然，强调谦和不是指过分地谦虚、无原则地妥协，甚至妄自菲薄，我们需要在谦和中保持良好的自信心和正常的心理状态。

古人云：“有容德乃大。”宽容是一个人良好品德的外显，是心胸坦荡、豁达大度的表现。一个人要严于律己，更要宽以待人，要会容人、体谅人，要有较强的容纳意识和自控能力，不能求全责备，斤斤计较，甚至过分苛求别人，咄咄逼人。对于自己看不惯、听不惯的言行应以宽容态度给予理解。尤其在工作中，人们往往会出于各自立场和利益的不同，在交往中采取不同的方式和策略，这就难免会出现一定的冲突和尴尬场面，这时就需要我们以宽广的胸襟、豁达的态度、大方的仪态去体谅别人，谅

解对方因无意造成的交往误会，体现出良好的自身人格魅力。

4. “适度、从俗”原则

适度原则要求人们应用礼仪时，必须注意技巧，合乎规范，掌握好社交中各种情况下的不同交往准则和彼此间的感情尺度。凡事当止即止，过犹不及，古语说“君子之交淡如水，小人之交甘如醴”，一旦交往尺度有误，很容易导致完全相反的结局。适度原则在日常交往中包括感情适度，不宜过于热烈，也不应太内敛；谈吐适度，应根据谈话对象不同选择不同的节奏、音量及谈话内容与方式；举止适度，肢体语言要得当，表情与交际场合气氛相适应，动作应配合讲话内容，只有这样才能真正赢得对方的认同，达到沟通目的。

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的现象。对这一客观现实要有正确的认识，必要之时，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是，指手画脚，随意批评、否定其他人的习惯性做法。遵守从俗原则的这些规定，会使人们对礼仪的应用更加得心应手，更加有助于人际交往。

5. “三A”原则

除了上述四条原则之外，还要在日常工作学习中自始至终遵守接受对方，重视对方，赞美对方三个原则。由于在英文里，“接受”、“重视”、“赞美”这三个词汇都以“A”字母打头，所以又被称作“三A”原则。

（二）礼仪的功能

1. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵，体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和交际范围的扩大，进而有助于事业的发展。

3. 协调功能

在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人际之间沟通与交往的礼仪，都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范，约束着人们的动机，指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不