



21st CENTURY
实用规划教材

全国高职高专**经济管理类**规划教材

商务礼仪

主 编 李 巍



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



中国农业大学出版社
CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY PRESS

全国高职高专经济管理类规划教材

商务礼仪

主 编 李 巍
副主编 易成俊 丁 菊
参 编 张 怡 张瑞红
杨文忠



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



中国农业大学出版社
CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

随着全球经济一体化进程的加快和我国改革开放的不断深入,国内外商务活动与日俱增,商务人员能否恰到好处地运用商务礼仪树立良好的个人形象及其所在商务组织的形象,关系到商务交往是否可以顺利开展甚至影响商务活动的成败。

本书系统介绍了商务礼仪的基本知识,包括商务人员日常交际礼仪、商业实务礼仪、国际宗教礼俗与商务礼仪等内容,并结合案例强化重点知识,设置资料链接拓展相关知识,随附课后习题巩固所学知识。全书强调应用意识的培养,旨在引导读者从我做起、从日常工作和生活的点点滴滴做起,全面提高自身的礼仪修养。

本书既可作为高职高专院校经济类专业学生的教学用书,同时又可作为从事商务活动及相关行业从业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/李巍主编. —北京: 中国农业大学出版社; 北京大学出版社, 2009.8

(全国高职高专经济管理类规划教材)

ISBN 978-7-81117-831-9

I. 商… II. 李… III. 商务—礼仪—高等学校: 技术学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 124697 号

书 名: 商务礼仪

著作责任者: 李 巍 主编

总 策 划: 第六事业部

执行策划: 乐和琴

责任编辑: 郝建良 杨建民

标准书号: ISBN 978-7-81117-831-9

出 版 者: 北京大学出版社(地址: 北京市海淀区成府路 205 号 邮编: 100871)

网址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com> E-mail: pup_6@163.com

电话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

中国农业大学出版社(地址: 北京市海淀区圆明园西路 2 号 邮编: 100193)

网址: <http://www.cau.edu.cn/caup> E-mail: cbsszs@cau.edu.cn

电话: 编辑部 62732617 营销中心 62731190 读者服务部 62732336

印 刷 者: 北京飞达印刷有限责任公司

发 行 者: 北京大学出版社 中国农业大学出版社

经 销 者: 新华书店

787mm×980mm 16 开本 21.75 印张 438 千字

2009 年 8 月第 1 版 2009 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 33.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。“不学礼,无以立”。人类自从诞生之日起,就开始了对文明与美的追求。礼仪的不断丰富和发展体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮和落后,不断发展的进程,是一个国家、民族、地区和个人文明程度的重要标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地,素有“礼仪之邦”的美誉。我国人民几千年来对文明的不懈追求,形成了丰富多彩的东方礼仪文化。随着当今世界经济全球化进程的加快以及我国改革开放的不断深入,我国人民与外国人民的交往空前频繁,国内外商务活动与日俱增,人们更加意识到礼仪的重要性。学习礼仪,应用礼仪,同时注意将国内的礼仪规范与国际规范接轨,已经是大势所趋,人心所向。

本书结合一般性人际交往礼仪重点介绍了商务礼仪的基本概念、基本理论,同时强调应用,强调意识的培养,旨在引导读者从我做起、从日常工作和生活中的点点滴滴做起,全面提高自身的礼仪修养,有助于读者在实际的商务交往活动中自然地体现教养,展示素质,树立良好的个人形象及组织形象,从而为业务的顺利进行保驾护航。

本书由李巍担任主编,易成俊、丁菊担任副主编。李巍(河南机电高等专科学校)负责全书的统稿和定稿,同时编写第1章和第7章;易成俊(河南机电高等专科学校)编写第8章和第9章;丁菊(河北机电职业技术学院)编写第4章、第5章和第6章;张怡(新乡学院)编写第2章和第11章;张瑞红(河南师范大学)编写第10章和第12章;杨文忠(河南机电高等专科学校)编写第3章。

在本书的编写过程中,我们参阅、借鉴了大量的相关资料,由于数量甚多,恕不一一列举,在此对其作者一并表示衷心的感谢!随着实践的发展,新问题、新情况会不断出现,礼仪规范也会不断丰富和变化,加之编者水平有限,书中不当之处在所难免,恳请各方人士不吝赐教。

编 者
2009年5月

目 录

第1章 导论	1	2.2.3 手势	43
1.1 人类循礼的本源	2	本章小结	46
1.1.1 人类循礼, 源远流长	2	习题	46
1.1.2 人类循礼, 有原有因	4	案例分析	47
1.2 礼仪和商务礼仪的含义	6	实训练习	48
1.2.1 礼仪的含义	6	第3章 服饰礼仪	49
1.2.2 商务礼仪的含义	8	3.1 商务服饰礼仪概述	50
1.3 商务礼仪的原则和作用	9	3.1.1 商务人士要注重服饰礼仪	50
1.3.1 商务礼仪的原则	9	3.1.2 商务服饰礼仪的原则	52
1.3.2 商务礼仪的作用	11	3.2 男士西装礼仪	54
1.4 商务人员修养	15	3.2.1 西装的选择	55
1.4.1 商务礼仪修养过程的特征	15	3.2.2 西装的穿法	58
1.4.2 商务人员应具备的 基本礼仪修养	18	3.3 女士的套裙礼仪	64
本章小结	20	3.3.1 套裙的选择	65
习题	21	3.3.2 套裙的穿法	66
案例分析	22	3.4 配饰	69
实训练习	22	本章小结	74
第2章 仪容仪态礼仪	23	习题	75
2.1 仪容礼仪	24	案例分析	76
2.1.1 发部修饰	24	实训练习	77
2.1.2 面部护理	28	第4章 见面礼仪	78
2.1.3 化妆修饰	29	4.1 称呼与介绍	79
2.1.4 个人卫生	33	4.1.1 称呼	80
2.2 仪态礼仪	34	4.1.2 介绍	83
2.2.1 基本姿态	34	4.2 握手、拥抱与吻礼	87
2.2.2 表情	41	4.2.1 握手	87
		4.2.2 拥抱礼	91



4.2.3 吻礼	92
4.3 鞠躬、拱手与致意	93
4.3.1 鞠躬礼	93
4.3.2 拱手礼等其他见面行礼方式	95
4.3.3 致意	96
4.4 递接名片的礼节	97
4.4.1 名片的设计	98
4.4.2 名片的交换	100
本章小结	106
习题	107
案例分析	108
实训练习	109
第5章 位次礼仪	111
5.1 位次礼仪的原则	112
5.1.1 位次的概念和排列原则	112
5.1.2 位次排列及其应用	113
5.2 几种常见动态情境下的位次排列	117
5.2.1 行走	117
5.2.2 上下楼梯	118
5.2.3 乘坐电梯	118
5.2.4 出入房间	120
5.3 几种常见静态情境下的位次排列	120
5.3.1 乘车	120
5.3.2 会见、会谈、会议	123
5.3.3 签字仪式的位次排列	129
5.3.4 合影的位次排列	130
5.3.5 旗帜的位次排列	132
5.3.6 宴请的位次排列	133
本章小结	135
习题	136
案例分析	137
实训练习	138

第6章 访送礼仪	140
6.1 拜访礼节	141
6.1.1 拜访的类型	141
6.1.2 拜访的准备	142
6.1.3 拜访的礼仪	143
6.2 迎访礼节	145
6.2.1 接待规格	146
6.2.2 接待礼仪	147
6.2.3 接待礼貌用语	157
6.3 礼品馈赠	159
6.3.1 礼品的选择	159
6.3.2 礼品的馈赠	161
6.3.3 礼品的接受	164
6.3.4 礼品的拒绝	165
本章小结	166
习题	167
案例分析	168
实训练习	170
第7章 交谈礼仪	172
7.1 交谈概述	173
7.1.1 交谈的构成要素	173
7.1.2 交谈的作用	174
7.2 交谈的基本要求	175
7.2.1 态度真实、诚恳	175
7.2.2 表情亲切、自然	176
7.2.3 举止大方得体	177
7.2.4 声音平和、沉稳	178
7.2.5 吐词清晰、准确	179
7.2.6 言语文雅、适度	180
7.2.7 话题选择适当	182
7.3 交谈的技巧运用	185
7.3.1 适当发问	185



7.3.2 委婉拒绝	187	9.4 茶话会礼仪	248
7.3.3 耐心说服	188	9.4.1 茶话会筹办的礼仪	248
7.3.4 适时赞美	189	9.4.2 茶话会的议程和发言礼仪	251
7.3.5 善于幽默	191	本章小结	252
7.3.6 善于倾听	194	习题	253
本章小结	196	案例分析	254
习题	197	实训练习	255
案例分析	198	第 10 章 仪式礼仪	256
实训练习	198	10.1 开业仪式	257
第 8 章 通信礼仪	200	10.1.1 开业仪式的概念	257
8.1 电话礼仪	201	10.1.2 开业仪式的作用	257
8.2 手机礼仪	214	10.1.3 开业仪式的内容	257
8.3 传真和电子邮件使用礼仪	217	10.2 剪彩仪式	264
8.3.1 传真礼仪	217	10.2.1 剪彩仪式的概念	265
8.3.2 电子邮件礼仪	218	10.2.2 剪彩仪式的作用	265
8.4 商务信函礼仪	222	10.2.3 剪彩仪式的准备	266
本章小结	223	10.2.4 剪彩人员的选定	267
习题	224	10.2.5 剪彩仪式的程序	269
案例分析	225	10.2.6 剪彩仪式的操作规范	270
实训练习	226	10.3 交接仪式	271
第 9 章 会务礼仪	228	10.3.1 交接仪式的概念	271
9.1 洽谈会礼仪	229	10.3.2 交接仪式的准备	272
9.1.1 洽谈会的筹办礼仪	230	10.3.3 交接仪式的程序	273
9.1.2 洽谈过程中的礼仪要求	232	10.3.4 参加交接仪式的行为规范	275
9.2 新闻发布会礼仪	235	10.4 庆典仪式	276
9.2.1 新闻发布会的筹备礼仪	238	10.4.1 商界庆典仪式	276
9.2.2 媒体邀请的礼仪	240	10.4.2 庆典仪式的类别	276
9.2.3 新闻发布会上的礼仪	241	10.4.3 庆典仪式的组织	276
9.2.4 善后处理注意事项	242	10.4.4 主办单位人员的礼仪要求	280
9.3 展览会礼仪	243	10.5 签约仪式	281
9.3.1 展览会的筹备礼仪	244	10.5.1 签约仪式的概念	281
9.3.2 参加展览会的礼仪	246	10.5.2 签约仪式的准备	281



10.5.3 签约仪式的程序	283	12.2 欧美主要国家商务礼俗与禁忌	311
本章小结	283	12.2.1 英国商务礼俗与禁忌	311
习题	284	12.2.2 法国商务礼俗与禁忌	313
案例分析	286	12.2.3 德国商务礼俗与禁忌	315
实训练习	286	12.2.4 俄罗斯商务礼俗与禁忌	317
第 11 章 宴请礼仪	287	12.2.5 美国商务礼俗与禁忌	319
11.1 宴请的一般礼仪	288	12.2.6 加拿大商务礼俗与禁忌	322
11.1.1 宴请的种类	288	12.3 亚非主要国家商务礼俗与禁忌	323
11.1.2 宴请的筹备	289	12.3.1 日本商务礼俗与禁忌	323
11.1.3 赴宴礼仪	295	12.3.2 印度商务礼俗与禁忌	325
11.2 中餐礼仪	297	12.3.3 南非商务礼俗与禁忌	327
11.3 西餐礼仪	301	12.3.4 埃及商务礼俗与禁忌	328
本章小结	305	12.4 大洋洲及拉美地区商务礼俗	
习题	305	与禁忌	329
案例分析	306	12.4.1 澳大利亚商务礼俗与禁忌	329
实训练习	306	12.4.2 新西兰商务礼俗与禁忌	330
第 12 章 国际宗教礼俗与商务礼仪	308	12.4.3 巴西商务礼俗与禁忌	331
12.1 国际宗教礼俗	308	本章小结	332
12.1.1 基督教礼俗	309	习题	333
12.1.2 佛教礼俗	309	案例分析	335
12.1.3 伊斯兰教礼俗	310	实训练习	335
		参考文献	336

第1章 导 论



学习要点

- 了解人类循礼的渊源以及原因
- 理解礼仪和商务礼仪的含义
- 掌握商务礼仪的原则
- 理解商务礼仪的作用
- 了解商务人员修养过程的特点和应具备的基本礼仪修养



合作伙伴？不！

导入案例

查理·许在加拿大某移民律师行工作。2008年，他被委派回国寻找合作伙伴。经人介绍，他与中国某部下属的赵总首次相会。许先生被引进赵总的办公室，看见一个中年男人坐在办公桌后打电话。他穿着灰棕色的人造纤维的格子西服，一条鲜亮的领带露在V形口毛衣外面，鼻子上的鼻毛像茂盛的亚热带草丛，毫无顾忌地伸出鼻孔；他张口讲话时，一口黑黄的牙齿暴露无遗；电话中，他大声地训斥着对方，然后，毫不客气地猛然摔下电话。

“噢！上帝啊，这就是公司的老总？”查理心中不免非常失望。赵总与查理象征性地握了握手。“冷酷的拒人千里之外的死鱼式的握手。”查理心中的失望又增加了几分。赵总邀请查理共进午餐，在座的还有查理那位身材略胖的同事以及赵总的两位副手。就餐时话题无意间进入饮食与肥胖的关系，赵总旁若无人地指责胖人没有节制的饮食。查理的胖同事低头不语，敏感的查理举杯转移话题：“好酒，中国的红酒比加拿大的冰酒还有味道。”赵总喝完了酒，却再度拾起肥胖的话题，强烈地攻击胖人之所以胖是由于懒惰。

最终，他们之间没有结成商业同盟。查理谈到这段经历时说：“他留给我一个永不磨灭的可怕的恶劣印象。从我一进门的瞬间，他那张冷酷不带微笑的脸和那双死鱼般的手，无不在告诉我这是一个冷酷的没有修养的人。在餐桌上的表现，更进一步证明了我对他的第一印象。他不但没有修养，简直是没有教养，不懂得一点点为人的基本礼貌。我无法想象与这种人合作经营会有什么样的后果！我更无法理解他为什么可以坐在公司老总的位子上？他早就应该在大浪淘沙中被时代淘汰。”

资料来源：[加]英格丽·张. 你的形象价值百万. 北京：中国青年出版社，2005



【讨论】

请结合本案例，谈一谈作为商务人员，除了专业知识和技能以外，还应该具备哪些素质？你认为商务礼仪在商务交往中起着怎样的重要作用？

1.1 人类循礼的本源

1.1.1 人类循礼，源远流长

几千年的人类文明史证明，人们一直在社会进步的历程中，孜孜以求文雅的礼俗和悦人的仪态。从文身、文面、果饰到项链、耳环、戒指，从草裙、遮羞布到比基尼、迷彩服，从新西兰土著民族的挥矛迎客、碰鼻致礼到现代都市常见的仪仗队迎宾、热情拥抱、亲切握手，从割礼、剃度到合十、洗礼都是这种求索中的阶段或环节。

在社会文明史的长河中，人类为了维持和发展血缘亲情以外的各种社会关系，避免“格斗”或“战争”，于是“发明”了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。例如：为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进成握手礼；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；为了表示对对方的畏惧、惶恐与自己的虚弱，人类以低头俯身的姿势面向对方，后来演变成表示尊重对方的鞠躬礼。

“礼仪”、“风度”、“教养”这一类概念虽然很晚才进入人类社会生活中，但人们对于优雅的“礼仪”、潇洒的风度、良好的教养的追求，早在文字出现以前就已经开始了，这种追求所取得的巨大成果已经普遍渗透到人际交往的各个方面。在今天我们探讨的礼仪中，仍然可以寻觅到古人对礼仪规范探索的踪影，现代礼仪是古代人际交往礼仪的符合逻辑的继承和发展。

西方有文字记载的文明史，在很大程度上表现着人类对礼仪追求与演进的历史。

在古希腊罗马的诗歌典籍中，在荷马史诗中，在苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲人的著述中，都有关于礼仪的论述。

历史发展到今天，各个国家、民族都已拥有自己独特、成套的礼仪规范，如婚礼、丧礼、寿礼、庆典礼、见面礼、告别礼等。这些礼仪在以某种模式化的言谈举止表达欢乐、兴奋、悲痛、祝福、鼓励、怀念等情感时，不仅可以同时表现施礼者与受礼者之间的特定关系，而且施礼者还可以用来表达对自身身份、地位的认可，表达对受礼者的尊重，表达对双方关系的理解、感悟和期望。

我国是具有悠久历史的文明古国，享有“礼仪之邦”的美誉。各方面的礼仪规范可谓源远流长，很早以前就有《周礼》、《仪礼》、《礼记》等礼仪专著。



孔夫子是我国历史上第一位礼仪学专家。他把“礼”看作是治国、安邦、平定天下的基础。他的“克己复礼”思想的主要含义之一，就是告诫当时社会中的每一个人都应克制自己的欲望和冲动，按照一定的规矩和程序处理人际关系，恢复人与人之间的正常社会交往。他的“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子”的思想含义是，如果人们只注重自己的质朴品格，而不注重礼节礼仪，势必显得粗鲁、粗野；相反，如果人们只注重自己的礼节仪表而不注重品格质朴，也会显得虚伪浮华；唯有在修养上注重礼节仪表与质朴品格的有机结合的人，才能成为真正有教养的人。这里，孔夫子不仅强调了礼节、仪表在个人修养中的重要性，而且恰当地说明了礼节礼仪与质朴品格在人生修养中的辩证关系。

《礼记》是我国一部重要的礼仪学古典专著。它告诫人们在交往时应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”、“言语之美，穆穆皇皇”。意思是说，在人际交往中行动上不要出格，态度上不要失态，言语上不要失礼，说话时要用谦恭文雅去表现语言的美。

孟子也重视“礼”，把礼解释为对尊长和宾客严肃有礼貌，即“恭敬之心，礼也”。并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀况，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。”达礼的最终办法是通过积极的后天教育和环境影响。

管仲曾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。

《后汉书·梁鸿传》中记载，每次梁鸿外出回到家里，他的妻子总是把端饭的托盘举得高高的，放在他的面前，用来表示对丈夫的崇敬之情，于是中国历史上有“举案齐眉”的美谈。后来人们用这个成语来说明夫妻之间也应当互相尊重，讲究一定的礼仪规范。

清代学者李子潜在他编写的“三字经”《弟子规》中更是要求他的学生从早到晚在饮食起居、言谈举止、待人接物方面必须按礼仪程序去做。“晨必盥，兼漱口，便溺回，辄净手。冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切。置冠服，有空位，勿乱顿，致污秽。衣贵洁，不贵华，不循分，下称家……步从容，立端正，缓揭帘，勿有声……凡出言，信为先，诈与妄，奚可焉。刻薄语，秽污词，市井气，切戒之……”

中国的古人不仅重视“礼”的论述，礼的教化，而且注重礼的实际运用，强调礼的学以致用。历史上许多成大业、有大作为者，都是行礼的楷模。

【案例 1.1】

张良圯桥进履

张良辅佐汉高祖刘邦，能够“运筹帷幄之中，决胜于千里之外”，据传是因喜得《太公兵法》一书之故。据《史记·留侯世家》记载：张良在博浪沙谋刺秦始皇未成，逃匿到下邳(今



江苏邳县)。一天,张良信步于圯水桥上,见一穿着十分寒酸的老人当道,张良出于尊老的想法欣然让路。继则,老人又故意将鞋丢落桥下,并以命令的口气要张良将他的鞋子捡回来。面对如此无理的要求,张良起初未免恼怒,转而一想他年事已高,尊老忍让为上,便下桥拾鞋,拂去灰尘,跪下给老人穿好。老人有所感动,随即约张良五天后一早原地见面。张良感到事有蹊跷,跪下答应而退。五天后张良天亮时赴约,见老人已先在桥头。老人指责张良:“小子,赴老人之约,为什么迟到?过五天后早点来!”五天后,张良三更鸡鸣便去,无奈又落在老人的后面。老人告诉他,五天后再来。又过了五天,张良不到半夜就赶去了,等了一会儿老人才到。老人见张良已先到桥头,显得很高兴,感叹说:“孺子可教也!”这才把《太公兵法》交与张良。获此兵书,张良潜心研读,如虎添翼,不仅成了一位大军事家,而且成为大智谋家。他担任刘邦的首席谋士,为破秦灭楚,建立强盛的汉王朝立下了奇功。

【分析】

张良正是由于具备忍辱求礼的精神,被老者看作可教之子,才获赐兵书,最终成为汉朝的开国元勋之一。当然,“圯桥进履”带有一定的传奇色彩和演绎成分,但其中的道理对今天的人们不无教益。在商品经济日益发展的今天,商界的尔虞我诈正越来越不为人们所认同,人们更加青睐文明经商。商务交际是一门很高深的学问,是技巧和经验的积累,它直接关系到企业、企业家和企业员工的形象甚至命运,因此,商务礼仪的学习和实践是非常重要的。

中国人讲礼节,重仪态,不仅为施礼者树立了良好形象,而且也为其所在的社会组织赢得了美誉。这方面的例子也是不胜枚举的。例如:孔子曾以齐鲁“夹谷之会”向天下人树立了鲁国信守礼仪、不畏强国的良好形象;诸葛亮为联吴抗曹,对吴国君臣以礼相待,不仅使吴国感受到了蜀国的诚意,而且对联吴抗曹的结果产生了良好影响。

1.1.2 人类循礼,有原有因

人类为什么要探索和遵行对人自身有很强约束力的礼仪规范呢?

首先,从根源上看,受以下两点的制约。

第一,是由人的本质决定的。我们知道,人的本质并不是单个人所固有的抽象物,在其现实性上,人的本质是一切社会关系的总和。社会——不管形式如何——究竟是什么呢?是人们相互作用的产物。在各种复杂的社会关系中,最主要的关系有两大类,一类是物质关系,一类是精神关系。无论是物质关系还是精神关系,都必须也只能通过社会交往才能表现出来。这也就是说人的本质是存在于以人的活动为纽带形成的交往互动关系中。主体的社会活动要达到预期的目的,就需要与他人配合,需要彼此间以礼相待。否则,同样具有自觉能动性的他人就有可能产生消极、抗拒的心理和行为。于是,人在实践活动中自觉意识到,要实现主观的意愿,就需要在人际关系中遵行一定的规矩规范,而不能像普通动物一样只服从弱肉强食的自然规

律。从这个意义上讲,即使是在今天,那种不讲礼仪的交往活动只能算是一种纯粹动物性的活动。

第二,是由人的需要决定的。著名心理学家马斯洛曾经对人的需要问题进行过广泛而深刻的研究。他认为,人不仅都有需要,而且人的需要是有高低不同的层次的(见图 1.1)。无论是人的高层次需要,还是低层次需要,为了获得满足都需要一定的条件。其中,知礼貌、守礼节,无疑是其中的重要条件,特别是较高层次的需要的满足,更离不开对礼仪规范的遵守。在人类社会,一个人的需要和发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展。如果不懂礼貌,不重礼节,不要仪态仪容,不用说得不得爱,受不到尊重,不能自我实现,甚至连安全的需要也无法保证,生理的需要也难以满足。

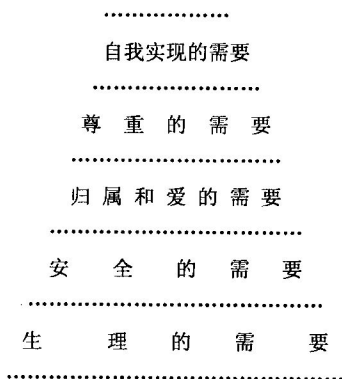


图 1.1 马斯洛——人的需要层次图

其次,从现实性上看,主要原因有以下两点。

第一,遵行礼仪是个人获得自由的重要保证。马克思主义认为,自由是对必然的认识和改造。人所要把握的必然的最主要方面来自于社会,来自于社会关系。人的自由,受着社会关系的制约。马克思说过:“社会不是由个人构成的,而是表示这些个人彼此发生的那些联系的总和。”礼仪是帮助人们认识、把握、利用、改造人际关系的重要工具和手段。遵从礼仪有助于建立良好的人际关系,保证正常的社会交往;遵行礼仪可以使人增强自信心和自尊心,得到切实可行的帮助,加速信息传递,有效地进行社会性结合,获得社会的精神资助。无数事实证明,重礼讲仪的人能获得更好的人际关系;而良好的人际关系能使人的寿命更长久,身体更强健,精神更振奋,生活更愉快,人生更自由。

第二,礼仪是影响社会组织得失成败的重要因素。作为某一社会组织的成员,他的言行举止、衣帽修饰,不仅反映他个人,而且主要的是代表他所在的社会组织,是社会组织形象的一种外显方式。假如你是商务人员,如果来访者对你的彬彬有礼留下了深刻印象,他可能会联想到你的单位(企业)人员素质不错,从而感悟到你们整个组织的强有力的形象。相反,如果你蓬



头垢面,行为无礼,他可能会联想到你的单位(企业)人员素质低下,怀疑你的整个组织的形象和实力。

任何一个社会组织,小到一家店铺,大到一个国家,都不可忽视失礼的消极影响,轻视失礼对组织形象的损伤。据美联社报道,20世纪90年代初,在西方某国总统访问亚洲某国期间,当他出席东道主的国宴招待会时就犯了一系列礼仪性错误。例如:当该总统起身致词时,他邀请一名翻译站在他和东道国总统之间,一时弄得大家非常尴尬。因为按东道国的礼仪标准,任何人立足在两个首脑之间都是侮辱性的举动。该总统还多次按东道国总统的姓称呼其夫人,但是,该国妇女结婚后仍然保留原名,不随夫姓。舆论普遍认为,该总统的一系列表现实在有失体面,有损其国家形象。

1.2 礼仪和商务礼仪的含义

1.2.1 礼仪的含义

礼仪一词,在西方,最早出现在法语中的单词——*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。例如,按照我国刑事诉讼法和人民法院组织法等法规规定,为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序,开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律,这些纪律包括:不准大声喧哗,未经审判长许可不准提问。未经法庭许可,不准摄影、录像等。

古代的法国法庭也有类似的规定,不过不是当庭宣读,而是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”。它有三层含义: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、习俗等。

在我国,最早的“礼”和“仪”常常是分开使用的。在古代典籍中,“礼”主要有三层意思:一是等级制度以及与其相适应的礼节;二是尊敬和礼貌;三是礼物。“仪”在古汉语中也有三层意思:一是指容貌和外表;二是指礼节和仪式;三是指准则和法度。将“礼”和“仪”连用始于《诗经·小雅·楚辞》:“为宾为客,献酬交错。礼仪卒度,笑语卒获。”此外,《周礼》中也有关于礼仪的说法。

礼仪是中国传统文化的核心之一,它的内涵极为丰富,涉及人们社会生活的各个方面。它



体现的是社会秩序、等级秩序，也是人们交往方式的一种指导，是大家必须遵守的一般行为规范。

在现代社会中，礼仪泛指人们在社会交往中形成并共同遵守的行为规范和准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为，它体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。它侧重于表现人的品质与素养，礼貌是待人接物的外在表现，它可以通过仪表、仪容、言谈举止等表示对人的尊重。

礼貌行动是一种无声的语言，一个微笑、一个点头、一个鞠躬、一阵由衷的掌声，都能表现出对他人的尊重；礼貌语言是一种有声的行动，如使用“先生”、“小姐”等敬语，“欢迎光临”、“请多指教”等谦语，“贵姓”、“几位”等雅语。在人际交往中，讲究礼貌，不仅有助于建立融洽和睦的人际关系，而且有利于缓和或避免某些不必要的冲突。

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝愿及表示相互尊重的惯用形式，礼节是礼貌的具体表现，是礼貌在仪表、仪容、仪态及言谈举止等方面的具体要求。在日常交往中，人们总是对自己的语言或行为等给予必要的约束与完善，以体现对他人的敬重。例如：秘书人员对刚刚进入办公室的来访者主动微笑问候：“您好！请问您有什么事需要我帮忙？”并及时让座、敬茶等。

礼貌、礼节之间是相互联系，相互制约，相辅相成的，礼貌、礼节都有一个“礼”字，表现人们在交往中，相互敬重和友好往来，两者的本质都是尊重人、体贴人，是一个人内在素质的外显。礼节是礼貌的具体表现，礼貌是礼节的规范。礼貌和礼节两者的主要区别在于，礼貌是表示尊重的言行规范，而礼节则是表示尊重的惯用形式和具体要求。有礼貌而不懂礼节容易失礼，比如：日常生活中常看到朴实且心地善良之人，虽有谦虚之心，敬人之意，但不知如何表达，结果搞得手足无措，十分尴尬。还有一种情况，有的人懂礼节，但在施礼时缺乏诚意，同样是不对的。礼貌和礼节必须是发自内心的，是内在素质与外在表现的协调统一。

仪表，即指人的外表，它包括容貌、姿态、服饰、风度、个人卫生等方面。它是人精神面貌的外在表现。莎士比亚曾说过：“一个人即使他默默无语，从他的着装也可以了解到他的过去。”一个人的仪表，的确表现了他的经历、精神状态和文明程度。仪表之美当然首先是个人所好，但也表现了对他人、对社会的尊重与否，同时还反映出民族的习俗和社会的风尚。如果某人不修边幅、衣冠不整，那么别人便很自然地将其与缺乏教养、不拘小节、不稳重联系起来。

仪式是礼的程序形式，泛指在一定场合举行的具有专门程序规范化的活动，如商务活动中的剪彩仪式、签字仪式等。

总之，礼貌、礼节、仪表、仪式等都是礼仪的具体表现形式，它们是互相联系的。讲究礼仪，就必须在思想上对交往对方有尊敬之意，在谈吐上懂得礼仪规矩，在外表上注重仪容、仪态、风度和服饰，在正式场合遵循一定的礼仪程序。今天，礼仪不仅能体现一个人对他人和社



会的认知水平、尊敬程度，是一个人学识、修养和价值的外在表现，同时，也是一个国家和民族文明程度的重要标志。

1.2.2 商务礼仪的含义

商务礼仪是商务人员在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重与友好的行为规范和惯例。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，并且比一般的人际交往礼仪的内容更为丰富，它不仅以对顾客的尊重为基础，而且以提供质优价廉的商品和热情周到的服务来体现这种尊重。同一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且与商务组织的经济效益密切相关。

随着商业影响逐步全球化，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。据统计，日本每年要花费约 7 亿美元为其员工进行正确的礼仪培训和咨询。

下面的测试题可帮助你了解自己的商务礼仪商(BEQ Business Etiquette Quotient)。

请选出下列情形中能准确反映你通常是怎样做(而非你希望怎样做)的选项。

1. 当我被邀请参加一项商业活动时，我总是会在一个星期内做出答复。
a. 是 b. 不是 c. 有时
2. 我总是在收到信息的同一天回电话。
a. 是 b. 不是 c. 有时
3. 无论是工作中还是在家里，我从不咒骂别人。
a. 是 b. 不是 c. 有时
4. 我总是在被邀请进餐后，或收到礼物后，或别人对我做出任何善意表达之后，回信或打电话感谢对方。
a. 是 b. 不是 c. 有时
5. 我的进餐礼节很好。
a. 是 b. 不是 c. 有时
6. 我将自己看作团体的一员，不会为了寻求上司对我个人业绩的奖励而单干独行。
a. 是 b. 不是 c. 有时
7. 我会立即处理重要的信件，而在一周内答复其余的。
a. 是 b. 不是 c. 有时
8. 在与来自另一种文化的人交往之前，我会花一些时间来学习其文化中特有的礼仪，而不至于由于无知冒犯对方。
a. 是 b. 不是 c. 有时
9. 当别人的工作值得称赞时，我不会吝啬自己的口头或书面赞赏。
a. 是 b. 不是 c. 有时



10. 我会给我最重视的商业伙伴送去节日问候卡。

a. 是 b. 不是 c. 有时

计分方法如下：选 a 即“是”得 3 分，选 c 即“有时”得 2 分，选 b 即“不是”得 1 分。把所得分数相加总分达到 28~30，则商务礼仪商为优秀；25~27 为良好；20~24 为一般；10~19 为不及格。

1.3 商务礼仪的原则和作用

1.3.1 商务礼仪的原则

随着全球经济一体化的趋势，商务活动已经不只是“一方土地上的交易活动”。商务活动日渐频繁复杂，商务礼仪的内容也日益丰富多彩。学习、应用商务礼仪，有必要先在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律，即商务礼仪的原则。

1. 遵守

对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸于个人社交实践。在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。虽然礼仪不像法律一样具有强制性，但是任何人如果不遵守礼仪，就会遭到舆论的谴责，甚至失去公众，寸步难行。作为商务人员，不论身份高低、职位大小、财富多少，都要自觉遵守、应用礼仪的义务，否则，交际就会受阻，业务就会受挫，其所在单位的经济利益也会受到损失。

2. 自律

从总体上来看，礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分所构成。对待个人的要求是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是没有对自己的首先要求，人前人后不一样，只求诸人，不求诸己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

【案例 1.2】

没有一张废纸

日本是个经济大国，也是个高度注重礼仪的国度。当 1997 年在日本广岛举行亚运会的时候，6 万人的会场上竟没有一张废纸。全世界的报纸都登文惊叹：“可敬可怕的日本民族！”就因为没有一张废纸，令全世界惊讶。