



高职高专经管系列教程

李兰英 肖云林 主 编
葛红岩 郑陵红 副主编

商务礼仪

(第二版)

上海财经大学出版社

高职高专经管系列教程

商务礼仪

(第二版)

李兰英 肖云林 主 编

葛红岩 郑陵红 副主编



上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/李兰英,肖云林主编. -2版. -上海:上海财经大学出版社,2012.2

(高职高专经管系列教程)

ISBN 978-7-5642-1260-5/F·1260

I. ①商… II. ①李… ②肖… III. ①商务-礼仪-高等职业教育-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 274015 号

☐ 责任编辑 石兴凤

☐ 封面设计 钱宇辰

☐ 责任校对 林佳依

赵 伟

SHANGWU LIYI

商务礼仪

(第二版)

李兰英 肖云林 主 编

葛红岩 郑陵红 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市印刷十厂印刷

宝山蔚村书刊装订厂装订

2012 年 2 月第 2 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 17.25 印张 300 千字

印数: 6 001—10 000 定价: 32.00 元

再版前言

《商务礼仪》自2007年出版以来,受到众多读者的支持。我们继续本着务实求真、与时俱进的思想,在汲取该教材第一版的经验基础上,对本教材作一次全面修订。

本次修订的原则是:首先,保持第一版的生动版面和务实知识体系的优点;其次,进一步将理论与实际相结合,用案例引领教学的方式来编写本书;第三,在案例内容上去旧更新,主要是去掉不合时宜的案例,更新陈旧过时的案例,选择最近几年发生的较新颖的、具有典型性的案例,并对大部分“引入案例”、“微型案例”、“案例研究”、“实验实训”等内容进行了重新编写;第四,在内容上增加了涉外礼仪部分,完善了知识体系;最后,根据三年多实际教学的反馈,将原有不恰当的文字进行了删减,并对有些文字和数字错误进行了更正。

在第二版中,我们的编写人员的具体分工如下:第一章、第二章、第五章、第八章由上海工商外国语职业学院李兰英编写及修订;第四章由湖北荆州职业技术学院肖云林编写及修订;第三章、第七章由上海金融学院葛红岩编写及修订;第六章由湖北荆州职业技术学院郑陵红编写及修订;第九章由湖北荆州职业技术学院郑陵红和上海工商外国语职业学院严欣泉共同编写与修订。李兰英设计了全书的框架与体系,并负责全书的统稿、整理与修订工作。

感谢上海财经大学出版社、上海工商外国语职业学院和湖北荆州职业技术学院对“商务礼仪”课程项目的重视和支持,感谢广大读者对本书的厚爱,所有这一切将始终鞭策我们不懈地努力和不倦地追求。我们衷心希望第二版教材能够得到广大读者的认同,能为读者们的学习和工作提供应有的帮助。但是,由于我们水平有限、时间仓促,书中难免存在疏漏与不妥之处,敬请读者批评指正,以便在教材的修订时进行完善。相关意见可发电子邮件至:

lshhl2005@hotmail.com。

另外,为了方便教学,上海财经大学出版社备有教师教学用的课件。如有需要,请致电或者 E-mail 联系。联系人:李成军;电话:021-65904706;E-mail: littlelcj2@163.com。

编 者

2012 年 1 月

目 录

再版前言	1
第一章 商务礼仪概述	1
学习目标	1
引入案例	1
第一节 商务礼仪的内涵	4
第二节 商务礼仪的作用与原则	11
第三节 商务人员应具备的礼仪修养	14
小结	22
应用	23
第二章 商务人员的个人礼仪	29
学习目标	29
引入案例	29
第一节 服饰礼仪	30
第二节 仪容礼仪	42
第三节 仪态礼仪	52
第四节 社交语言礼仪	61
小结	66
应用	68

第三章 日常交往礼仪	71
学习目标	71
引入案例	71
第一节 称呼礼仪	72
第二节 握手礼仪	75
第三节 介绍礼仪	78
第四节 名片礼仪	81
第五节 方位礼仪	84
小结	87
应用	88
第四章 商务活动礼仪	92
学习目标	92
引入案例	92
第一节 商务接待礼仪	93
第二节 商务谈判礼仪	100
第三节 商务宴请礼仪	113
第四节 商务馈赠礼仪	124
第五节 商务电话礼仪	127
小结	132
应用	134
第五章 商务仪式礼仪	136
学习目标	136
引入案例	136
第一节 签约仪式礼仪	137
第二节 开业典礼礼仪	141
第三节 剪彩仪式礼仪	147
第四节 新闻发布会礼仪	151
小结	159

应用	161
第六章 商务会展礼仪	164
学习目标	164
引入案例	164
第一节 商务会议礼仪	165
第二节 商务会展礼仪	176
小结	182
应用	183
第七章 求职礼仪	188
学习目标	188
引入案例	188
第一节 求职前的准备	191
第二节 求职相关信函写作	196
第三节 面试礼仪	203
小结	216
应用	218
第八章 商务文书礼仪	220
学习目标	220
引入案例	220
第一节 社交类礼仪文书	221
第二节 仪式类礼仪文书	229
小结	237
应用	239
第九章 涉外商务礼仪	242
学习目标	242
引入案例	242

第一节 亚太地区主要国家的商务礼仪·····	243
第二节 欧美地区主要国家的商务礼仪·····	249
第三节 非洲及中东地区主要国家的商务礼仪·····	260
小结·····	265
应用·····	266
 参考文献·····	 268

第一章 商务礼仪概述

学习目标

通过本章学习,你应能够:

- 了解礼仪的起源、概念及原则;
- 理解商务礼仪的概念;
- 理解商务礼仪的作用与原则;
- 了解商务人员应具备的气质及礼仪修养。

引入案例

北京奥运会礼仪小姐训练师:将展示中国女性含蓄大气的气质

2008年7月26日下午,337名奥运颁奖礼仪志愿者在北京进行结业汇报演出。次日,她们即奔赴各场馆进行赛前实习。7月29日,奥运颁奖礼仪小姐形体训练教师马妮接受了《中国青年报》记者的专访。

《中国青年报》:大家都很好奇,奥运颁奖礼仪小姐的选拔标准是什么?

马妮:自信、美丽、大方。当然,身高也有要求,基本都在165厘米以上。在身体素质上,我们也有要求,因为训练太辛苦了。我们是在昌平区一所职业学校的篮球馆进行训练,没有空调,球馆顶上是透亮的,阳光可以照进来。大热天,就是站在外面也比在这里面强,何况在这样的场馆里一次就有200多人一起训练。时间也很紧张。每天早上8:30前,她们都会先跑2000米,从早上8:30到晚上20:30,共计5场,一共7个半小时的训练,有的姑娘甚

至一天要穿4个多小时的高跟鞋进行训练。有时我担心,安排这么多训练,强度这么高,她们这一代独生子女吃得消吗?可她们全部过关了。在训练快结束的一堂课上,我给她们深深地鞠了一躬,我被她们的吃苦精神感动了。

《中国青年报》:您希望通过对她们的训练,让世界看到什么样的中国女性?

马妮:我希望世界看到中国女性的含蓄和大气。含蓄是我们中国女性特有的美、是骨子里的东西,外国人如果学含蓄则会让人感觉貌合神离。在这次训练中,我运用了一些中国的古典元素,比如“道万福”,还有中国京剧里面的“走云步”等。而且她们走路要走出一串树叶,一路走下来,脚印就像一串叶子,这是吸取了戏曲里面的一个步伐。大家可以在她们颁奖的时候看到。

中国古代女子见人会道万福,行礼时,不能看对方的眼睛、脖子,给人很含蓄的感觉。但现在越来越突出女人也要有飒爽英姿的形体美感,如果再照搬传统的万福之礼,多少会让人觉得过于小家碧玉。在重要的场合,这样会显得气质不如人,上不了台面。西方芭蕾舞中要求昂首挺胸,显得很高贵,这是西方的一种形体感觉和状态。我们把它借鉴过来,同时保留我国女性的含蓄、端庄。将这些元素都收拢在我们的姑娘身上,我相信世界会看到中国姑娘是最美的。

《中国青年报》:在形体训练时,您发现她们最欠缺的是什么?

马妮:很多孩子刚来时,缺少体态意识。我一再告诉她们,要挺起高贵的胸,拉长美丽的颈,因为胸是最高贵的部位,伸脖子是乞丐动作。我告诉她们,我们不能有乞丐样儿,这样会让人感觉很卑微。中国这么强大了,我们为什么还要谦卑?我们要的是一个谦和而有尊严的形体感觉——谦虚、和蔼、不卑不亢。再有,很多姑娘为了保持形态而节食,不怎么吃饭,训练的时候就歇菜了。我一直觉得,吃好了才能健康,健康了才有好的体态。我还告诫她们,你现在的训练不是为了你个人,而是为了国家,你代表的也不是你个人,而是一个国家的形象,我们不要一个瘦弱的“东亚病夫”形象上台,我们要的是一个健美、阳光灿烂的中国女孩。

《中国青年报》:微笑是北京最好的名片,也是全世界最通用的礼仪。微笑也能训练吗?

马妮:有人建议让姑娘们学习微笑,还必须露几颗牙齿,这是我坚决反对的。她们应该发自内心的高兴和喜悦,有一种自豪感和幸福感。这样的笑哪怕没有露牙,也是美的。我告诉她们,你们很幸福,祖国强大了,奥运会第一次在中国举办,而你们能站在奥运会上颁奖牌,代表中国的形象,这是多么令人感到幸福和自豪的一件事啊!最后,她们全做到了,因为她们心里都有我说的那种感觉。

我还告诉她们,在颁奖和引领的时候,你虽然只是个配角,但你即使在给刘翔颁奖,也不要想全世界都在看刘翔,谁还看我?你应该想,这个奖是我颁给刘翔的,我很幸福,这样你就会不知不觉地微笑起来。

当然我也提醒她们,别把自己当主角。如果一上台总是想,今天会不会给我几个特写?那你绝对不会好看。你要知道,你就是一个颁奖的中国姑娘,那么你就会美丽。

《中国青年报》:“最是那一低头的温柔,恰似水莲花不胜凉风的娇羞。”这是徐志摩形容日本女子的一首诗。不少国家和地区在礼仪上都颇有地方特色。比如,东南亚佛教国家的人,见面通常双手合十于胸前,互致问候。在您看来,我们中国作为一个拥有五千年文明的国家,有什么特色的礼仪方式可用?

马妮:我建议你,开赛后注意一下颁奖小姐的手位,是非常具有中国古典美的“兰花指”。

现在很多女孩子一伸手,要么五指张开,要么像个“木讷”。我的老师曾对我们说,梅兰芳大师第一次出现在好莱坞时,他的手一出来,好莱坞的男人、女人都不敢伸手。他们被一个东方男人能拥有这么美的手位给镇住了!好莱坞一些女明星就很聪明,她们硬是把梅兰芳的兰花指给学过去了,很多演员现在一招手都是兰花指——好优雅、好漂亮。当时我的老师就说:“这个兰花指是我们中国的,中国女人不把它继承下来,难道还非要外国女人把它继承下来吗?”这句话在我心里深深地留下烙印,至今难忘。

我现在还给很多孩子上形体训练课,我经常告诉她们,在国外,要大胆地用我们的兰花指,你不要认为外国女人用得很美丽自己就不好意思用,你们要用得比她们自信。

我们中国有很多好的东西,挖出来,用都用不完。“站如松,坐如钟,行如风”,还有“意守丹田”,这些形体感觉、形态状态太值得挖掘了。我小的时候

候,爷爷奶奶经常教育我说,“小姑娘要笑不露齿,坐要双腿并拢”。这也是一种最朴实、最自然的礼仪教育。但是,这一代青年的父母根本就没有给孩子讲过这些事情。这样一代一代下去,中国作为礼仪之邦,很多礼仪可能就要失传了。

——资料来源:肖舒楠:《中国青年报》, <http://news.sohu.com/2008-08-01/n258522224.shtml>。略有删改。

问题:从上述案例中,请分析礼仪的魅力体现在哪些方面?

第一节 商务礼仪的内涵

“礼仪”一词,最初是从法语 Etiquette 演化而来的,原意是一种长方形的纸板,上面书写着进入法庭时所应遵守的规矩、秩序,因而这种纸板就被视为“法庭上的通行证”。后来,“礼仪”就引申为“人际交往的通行证”。如今,对于商务人员来讲,礼仪仍是一种“通行证”。

一、礼仪的起源

礼仪的起源最早可以追溯到远古时代。《礼记·礼运》曾记载:“夫礼之初,始诸饮食,其燔黍捭豚,污尊而抔饮,蕢桴而土鼓,犹若可以致其敬于鬼神。”意思是说,在远古时代,人们把黍米和猪肉放在滚烫的石头上烤炙而食,在地上凿坑作为酒樽,用手掬捧而饮,并且用茅草茎捆扎成鼓槌敲击土鼓,以表示对鬼神的祭祀。这便是远古时代拜祭神灵的礼仪。

“礼”字最早见于殷墟甲骨文中。在原始社会,社会生产力非常低下,人类在大自然面前经常显得惶恐不安。人们不了解各种自然现象,也无法解释这些自然现象发生的原因,于是便对神灵产生了敬畏,开始祭祀。这就是礼仪的最终溯源。古代一些原始部落崇拜太阳神是为了克服对黑夜的恐惧,祈祷太阳留在人间。当地球上出现日食时,这些部落的人们就认为太阳将要死去,为了使它复活,就将燃烧着的木炭绑在箭头上向天上射去。日食过后,太阳复出,他们还认为是自己的力量使太阳复活了;有些部落崇拜风、雨等自然现象,到了缺雨的干旱季节,便举行祭雨活动;有些部落认为,人生病死了是触犯了天神和鬼怪,人病死之后必须开始驱鬼祈神的巫术活动。出猎要举行仪式,作战前要占卜。古人的这些祭神活动已经体现了一定的礼仪要求。

进入阶级社会后,人们祭祀的重点由祭人鬼改变为祭君主的祖先,当时,人们普遍认为只有君主的祖先才能见到天神,在人与天神之间起到沟通的作用。人们按照对君主血缘关系的亲疏远近分别到宗庙、祖庙祭祀;统治者用隆重繁琐的仪式祭祀宗庙,体现宗法统治和皇权意志。按照古代的礼仪制度,周天子于每年夏、秋之际向各诸侯国颁发“历书”。历书主要规定下一年有无闰月,每月的朔日(即初一)是哪一天。诸侯要把历书藏在庙里。每逢朔日,人们便宰杀一只羊,亲自去告祭宗庙,称为“告庙”,然后,戴着皮弁(一种用白鹿皮做成的帽子)在太庙听政,称为“视朔”,再祭于祖庙,称为“月祭”。这些祭祀活动有着严格的礼仪规范,以此来体现统治者的权力。

以上这些都是礼仪的最初形态。当社会发展到现在,礼仪也有了更新的解释。



微型案例

尊崇礼仪的皇帝

1792年,乾隆皇帝八十寿辰,英国国王乔治二世派特使前来,以贺寿为名来华洽谈扩大通商事宜,清政府坚持要英国特使按照中国习俗向皇帝行跪拜礼,英国特使认为那是奇耻大辱,拒绝行礼,最后弄得主、宾双方不欢而散,早早结束了此次的商务洽谈活动。

问题:从上述案例中,我们能看到中国古代的宫廷礼仪有哪些要求?

二、礼仪的概念

“礼”在《辞海》中的解释为:①原意敬神,引申为表示敬意的通称;②为表敬意而隆重举行的仪式;③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制度的社会规范和道德规范。

礼仪就是指人们在社会交往活动中约定俗成的一种敬重他人、美化自身行为的规范与准则。其宗旨是使人人都感到舒适、得体,其本质是通过各种规范的言行表示人际间的真诚、尊重、友好和体谅,它是人的社会关系的集中体现。

“礼”应该属于人类社会范畴,从一般概念上理解,“礼”不外乎礼貌、礼节、礼仪三个方面。

礼貌是指在人际交往中通过动作、语言、表情表示对对方的尊重、恭敬的一种行为规范,如尊称、主动打招呼、道谢等。

礼节是指在交际场合人们相互问候、致意,表示尊重、友好的惯用形式,如挥手致意、握手慰问、亲切拥抱等。

一般而言,礼貌是一个人内在素养和品质特征的外在表现,礼节是礼貌的具体表现方式,可以说“没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节”。礼仪则是对礼节、仪式的统称。

应该说,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成,是一个表示礼貌的系统的、完整的过程。

微型案例



一家公司招聘总经理助理,经过多次筛选淘汰,最后剩下5位竞聘者,决定胜出者的最后一轮考试,让他们终生难忘。考场是一座5层的办公楼,5位竞聘者由工作人员带领,当他们沿着阶梯逐级而上,最后进入考场时,只见总经理和主考人员已经坐在考场等候。当5位竞聘者坐下后,总经理马上宣布考试已经结束,优胜者就是走在最后面的这位先生。顿时,5位竞聘者大惑不解,总经理接着解释道:“你们进入办公室的过程就是考试。请看录像:你们走到第二层楼的楼梯途中,地上有一枚1角硬币,前四位先生无动于衷,最后这位先生把它捡了起来。进入办公室后,他就交给了我。在你们走到第三层楼的出入口时,有位员工捧着一大摞资料出来,不小心滑了一下,资料撒了一地,前四位先生视而不见,还是最后这位先生帮助捡了起来。这两件事虽小,但却反映了一个人的修养。修养是一种宝贵的财富,也是一种竞争优势。”

——资料来源:孙荣:《秘书工作案例》,复旦大学出版社2005年版。

问题:从最后的那位先生面试成功的经历,你得到了哪些礼仪方面的启示?

三、礼仪的原则

尽管世界各国各地的礼仪习俗不同,但基本原则是一致的,所谓礼仪原则

就是人们在社会交往中处理人际关系的基本准则。熟悉礼仪的基本原则,有助于在具体的礼仪活动中做到自觉、主动,也更加自然、得体。礼仪的原则具体有以下四个方面:

(一)自律与自爱

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”,同时更要提倡“严于律己,宽以待人”。在交往中,我们要求对方做到的,自己首先要做好。

(二)谦和与宽容

谦和包括谦虚与和善,谦虚是人类的美德,和善是处理人际关系的基石。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。

古人云:“有容乃大。”宽容也是一个人良好品德的外显。宽容就是心胸坦荡、豁达大度,既要严于律己,又要宽以待人;会包容、体谅人,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。

(三)尊重与真诚

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和谐、愉快的人际关系。每个人在人际交往中都处于平等地位,“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之”。正所谓“精诚所至、金石为开”,一个人的思想、观点、愿望和要求能否为对方所接受,往往与他对对方的真诚程度成正比。

(四)适度与从俗

适度原则要求应用礼仪时,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,古语说“君子之交淡如水,小人之交甘若醴”,一旦交往尺度有误,很容易出现完全相反的结局。

从俗也就是所谓的人乡随俗。由于国情、民族、文化背景的不同,客观上就存在着完全不同的具体的礼仪表达方式与方法,以及对同一种礼仪行为的不同评价标准,而贸然采取自以为是的礼仪方式,很可能会触及禁忌,引起对方的反感。



微型案例

上海世博会礼仪小姐的训练

要知晓各个参博国家和地区的风俗禁忌,能够举起6斤重的旗杆一分钟手不抖,这是上海世博会礼仪小姐要具备的基本功。世博礼仪工作,看上去很光鲜,但并不是一件容易的事情。世博会历时6个月之久,其间大小活动无数,每天都要为游客服务,仅每天来回走的路都有可能不下十公里,因此,过人的体能和意志力是礼仪小姐必须要具备的。她们首先要过的就是体能关,300名选手在教官一对一的严厉监督下完成30个标准仰卧起坐,另外再加匍匐前进20米,目的是把选手们按体能排出先后,用时较长的那一部分女孩将面临更多的挑战,才有机会晋级前30强。体能的挑战不仅军训环节有,而且在她们的基础礼仪培训中也存在。早晨空腹40分钟,慢跑、站姿、穿高跟鞋举杆……挑战一个接一个。每天,女孩们都要穿着6厘米左右的高跟鞋,以优雅的站姿,面带微笑,手举2米多长、6斤多重的铁杆,一动不动,保持时间从一分钟开始慢慢加到一分半钟。

世博会,是一场全球“盛宴”,其间,会有不少外国友人前来参观,礼仪小姐无疑是中国形象的直接代表,因此,世博礼仪小姐选的不仅仅是美貌,更注重的是气质与仪态。她们要向世界展示中国“东方美人”的魅力。为此,主办方特别邀请多名全国知名礼仪专家,从仪容仪表、举手投足、说话声音、餐桌礼仪等各个方面对她们进行训练。一句“您好,请这边走”,就不知道练了多少次,手该怎么放,身体该怎么倾斜,微笑该如何保持,声音该怎样,都是有讲究的。为了练习微笑,她们每天练习口衔筷子。从内心透出的微笑才更加甜美灿烂而不做作,用筷子仅仅是形式上的练习方法,最终根源要源于礼仪小姐热情参与世博会的内心。这样的笑容才是最美的。

——资料来源:根据新浪网的材料进行删改。<http://news.sina.com.cn/expo2010/news/roll/p/2010-04-01/062219984517.shtml>。

问题:从上述案例中,我们可以看到世博会的礼仪小姐是怎样训练的?