

Business Etiquette

21世纪高职高专经济管理类规划教材

商务礼仪

闫秀荣 闫国成 / 主编

21 世纪高职高专经济管理类规划教材

商务礼仪

闫秀荣 闫国成 主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/闫秀荣,闫国成主编. —上海:上海财经大学出版社,
2010.9

(21世纪高职高专经济管理类规划教材)

ISBN 978-7-5642-0841-7/F·0841

I. ①商… II. ①闫…②闫… III. ①商务-礼仪-高等学校:技术学
校-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 147946 号

□ 责任编辑 刘光本

□ 封面设计 张克瑶

SHANGWU LIYI

商务礼仪

闫秀荣 闫国成 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

同济大学印刷厂印刷

上海叶大印务发展有限公司装订

2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 18.25 印张 377 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 29.00 元

前言

《美国周刊》的一篇文章写道：“在一个富足的社会里，人们已不太斤斤计较价格，产品的相似之处又多于不同之处。因此，商标和公司形象变得比产品价格更重要。”在这种情况下，企业间的相互竞争就进入了形象竞争阶段。

企业形象不仅要依靠企业各项硬件设施建设和软件开发，更要依靠每一位员工从自身做起，塑造良好的自身形象。因为员工的一言一行直接影响企业的外在形象，员工的综合素质就是企业形象的一种表现。在现代商务活动中，为了体现相互尊重，需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通、接待拜访等技巧。如何让您学会这些与人交往的技巧，是本书的宗旨所在。

成功的商务活动需要他人的帮助和支持。这种帮助和支持在很大程度上取决于他人对您的欣赏、认可和信任。而要取得这种欣赏、认可和信任，就要学会愉快地与人交往。

成功的交往有赖于交往的艺术。例如，在开会前当着组织者或领导的面将手机关机，会明确地表达自己对对方的尊重，对方会从心底感激您的尊重，交往就会顺利许多；而宴请重要客户时，如果安排错了座位，就可能招致对方的误解，以为宴请方故意为难或贬低自己，交往就会遇到诸多麻烦。许多人希望表达自己对对方的尊重之意，但却因为“言不达意”而做无用功，甚至弄巧成拙。要想避免不必要的尴尬，关键是应当明确表达的规范性。

本书就是将商务交往中约定俗成的行为规范和准则告诉您，并教您怎样做才能赢得客户的信任、支持，如何使您的一举一动、一笑一颦让人看了舒适、愉悦。它会帮您赢得更多的谈判时间，为您提供更多的商务合作机会，助您及您的企业成功。

根据社会需求和高职高专教学的需要，我们总结多年教学经验，编写了这本商务礼仪教材。本书由闫秀荣、闫国成担任主编，刘璇、何雪英担任副主编。第一章、第二章、第三章由刘璇编写；第四章、第八章、第十一章由梁锐编写；第五章、第七章由闫秀荣编写；第六章、第九章、第十章由何雪英编写；第十二章、第十三章由宋丽丽编写。本书的技能提升训练、课件制作由陈红、张晓丽、李妍等编写。

本书结构紧凑、体系完整,涵盖商务活动中涉及的各种礼仪,以职业诉求为培养基点,以实用性为着眼点,突出可操作性。本书的正文设计了遍布全书的“小提示”、“补充知识”“知识点”、“案例”等,章末安排有本章小结、课堂技能提升与训练和题型多样的练习题。本书结构合理,重点突出,注重知识的训练、设计,让学生在每一章学习之后都能将所学知识加以实践,融会贯通。诚然,不妥之处,请不吝赐教。

闫秀荣 闫国成

2010年9月

目 录

前 言	1
第一章 商务礼仪概述	1
学习目的和要求	1
第一节 商务礼仪的内涵	1
第二节 商务礼仪的特征	10
第三节 商务礼仪的作用和原则	11
课堂技能提升与训练	16
本章小结	17
复习思考题	17
第二章 商务场合的仪容礼仪	19
学习目的和要求	19
第一节 如何塑造美观大方的发型及如何选择头饰	20
第二节 女性商务人士化妆的基本规则	22
课堂技能提升与训练	27
本章小结	27
复习思考题	27
第三章 商务场合的仪态礼仪	29
学习目的和要求	29
第一节 商务人士仪态的基本要求	30
第二节 商务人士的姿势动作	35
课堂技能提升与训练	41

本章小结	41
复习思考题	42
第四章 商务场合的着装礼仪	45
学习目的和要求	45
第一节 服饰打扮的基本原则和方法	46
第二节 男士服饰礼仪	53
第三节 女士服饰礼仪	59
课堂技能提升与训练	67
本章小结	67
复习思考题	67
第五章 商务活动中的见面礼仪	69
学习目的和要求	69
第一节 商务场合打招呼的技巧	69
第二节 商务场合的介绍礼	75
第三节 交往中如何使用名片	82
第四节 传情表意的握手礼	86
课堂技能提升与训练	93
本章小结	93
复习思考题	94
第六章 接待礼仪	96
学习目的和要求	96
第一节 接待礼仪概述	97
第二节 商务邀约	111
第三节 拜访的规则	117
课堂技能提升与训练	125
本章小结	125
复习思考题	125
第七章 电话礼仪	127
学习目的和要求	127

第一节 打电话的礼节	128
第二节 接电话的礼仪	130
第三节 电话中的语言礼仪	132
第四节 移动电话的礼仪	134
课堂技能提升与训练	135
本章小结	136
复习思考题	136
第八章 洽谈礼仪	138
学习目的和要求	138
第一节 洽谈的基本规范	138
第二节 洽谈的技巧	146
第三节 签字仪式的程序	151
课堂技能提升与训练	154
本章小结	154
复习思考题	154
第九章 宴会礼仪	156
学习目的和要求	156
第一节 宴会安排礼仪	156
第二节 宴会进行中的礼仪	169
第三节 宴会结束时的礼仪	178
第四节 西餐饮食礼节	179
课堂技能提升与训练	184
本章小结	184
复习思考题	185
第十章 商务庆典礼仪	186
学习目的和要求	186
第一节 商务庆典的程序和出席者的约束	186
第二节 不同庆典的礼仪要求	192
课堂技能提升与训练	205
本章小结	205

复习思考题	205
第十一章 销售礼仪	211
学习目的和要求	211
第一节 商品推销的基本礼仪要求	212
第二节 售后服务的基本礼仪要求	218
第三节 处理纠纷的基本技巧	226
课堂技能提升与训练	236
本章小结	236
复习思考题	237
第十二章 商务馈赠礼仪	240
学习目的和要求	240
第一节 商务馈赠的目的与原则	241
第二节 商务馈赠的内容与方法	244
本章小结	254
复习思考题	254
第十三章 商务活动中的涉外礼仪	256
学习目的和要求	256
第一节 商务活动中涉外礼仪的基本要求	257
第二节 日常涉外礼仪	260
第三节 世界主要国家的礼仪	267
本章小结	277
复习思考题	278
参考文献	279

第一章

商务礼仪概述

【学习目的和要求】

通过本章的学习,使学生了解商务礼仪的含义、特点;熟悉商务礼仪的特征;掌握商务礼仪的类型、作用;通过案例分析使学生认识商务礼仪对个人及现代企业生存和发展所起的重要作用。

第一节 商务礼仪的内涵

【案例 1-1】

孔融 4 岁时知道让梨。上让哥哥,下让弟弟。从此,孔融这种谦虚礼让的美德受到人们的称颂。后来,孔融步入仕途,虽权重位高,仍保持这一美德。他在北海做官时,有一次被敌兵围困城中。正当危急之时,忽见城外一人挺枪跃马,杀入敌阵,左突右冲,解开重围,前来拜见孔融,说道:“余名唤太史慈,昨自辽东回家省亲,知敌寇围城,家母平日蒙君恩顾,特命我前来相救。”原来,太史慈有一老母住在城外,孔融听说老人孤独无靠,常派人送去粟、帛之类,逢年过节还亲往探望。老母感其恩,才命太史慈来救。孔融为官数十年,尊友敬邻,扶老爱幼,“座上客常满”,甚得民心。

【分析】 中华礼仪源远流长,礼仪是做人、办事、治国的规矩。商务人士的商务活动

与礼仪密切相连,重礼、知礼、行礼是每一位商务人士必须具备的素质。

中国素以“礼仪之邦”、“文明古国”著称于世,中国人遵礼守礼,源远流长。伟大的教育家、思想家孔子提出以“礼”治国的思想,他把“礼”看作是治国、安邦、平天下的基础。他的“克己复礼”的主要含义就是告诫每一个人应克制自己的欲望和冲动,按照一定的规范和程序处理人际关系,形成人与人之间的正常社会交往,建立良好的社会秩序。他提出“质胜文则野,文胜质则史,文质彬彬,然后君子”,这是说:如果人们只注重自己的质朴品格,而不注重礼节礼仪,势必显得粗野;如果人们只重视礼节仪表而不注重品格质朴,也会显得虚伪;唯有在修养上注重礼仪礼节与质朴品格有机结合的人,才能成为真正有教养的人。《礼记》中告诉人们在交往时应“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出格,态度上不要失态,言语上不要失礼,说话时要谦恭文雅地表现语言的美。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。”他把礼看作是人的善性的发端之一。著名的思想家荀子把“礼”看成是人生哲学思想的核心,把“礼”看作是人生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,提出“人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁”的思想。中国封建社会更是把《周礼》、《仪礼》、《礼记》(合称三礼)作为封建社会知识分子参加科举考试、考取功名的必读书。这就是礼仪的社会价值。简言之,不学礼仪难以立人、立事、立国,礼仪是做人、办事、治国的规矩。

当今社会更是一个注重礼仪的时代。随着社会的进步,传统礼仪中那些繁琐的、落后的内容不断被摒弃,而那些体现了人类的精神文明和社会进步,代表着中华民族传统文化本质和主流的礼仪得以世代相传,并被不断发扬和完善。如今构建和谐社会,需要礼仪做支撑;促进经济发展,需要礼仪做润滑;开展商务活动,需要礼仪做纽带。正如西方礼仪学家埃米莉·波斯所说:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使人变得平易近人。”总之,礼仪让这个世界充满和煦的春风,使这个世界拥有行动的准则与规范。在经济全球化的今天,在商务活动中礼仪的作用就更加突显出来。

商务人士的商务活动自然与礼仪密切相连,重礼、知礼、行礼是每一位商务人士必须具备的素质。那么,什么是礼仪呢?

一、礼仪的内涵

在西方,“礼仪”一词最早见于法语中的 *Etiquette*,原意是在法庭上使用的一种长方形的纸板,纸板上标明进入法庭时必须遵守的规矩和行为规范,即“法庭通行证”。后来“礼仪”一词进入英文,引申为人与人之间交往的通行证(即礼仪)。西方各国非常重视礼仪,认为礼仪是一个人通向文明社会和主流文化的人际交往的通行证,是人们和谐愉快相

处的通行证。它有三层含义:一是指谦虚有礼的行为(语言和举动);二是指教养、规矩、礼节;三是指仪式、典礼、习俗等。

在我国古代典籍中,“礼”和“仪”起初是分开使用的。

“礼”在《辞海》中的诠释为:(1)原意敬神,引申为表示敬意;(2)为表敬意或表隆重而举行的仪式;(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;(4)礼物;(5)古书名;(6)姓。

在《说文解字》中的诠释为:礼,履也,所以事神致福也。

在《现代汉语词典》中的诠释为:(1)社会生活中由于风俗习惯而形成的被大家共同遵守的仪式;(2)表示尊敬的言语或动作;(3)礼物;(4)以礼相待。

综上所述,“礼”本意为敬神,起源于祭祀活动,由古代表示祭祀活动的敬神引申到今天也用来敬人,即“礼”是表示敬意的仪式、语言、动作、礼仪、礼物的通称。

“仪”则表示:(1)容貌、外表;(2)礼节和仪式;(3)准则和制度。

将“礼”和“仪”连起来使用始于《诗经·小雅·楚辞》:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度,笑语卒获。”礼仪是中国古代传统文化的核心之一,体现的是古代的社会秩序、等级秩序,是当时人们交往必须遵守的律己敬他的行为规范与规矩。

在当今社会中,礼仪的内涵及表现形式又是什么呢?

(一)礼仪

礼仪从概念上讲是表示敬意的统称,是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,对他人表示尊重、友善的,既为人们所认同又为人们共同遵守的,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则、规范及惯用形式的总和。

1. 人们见面时互相“介绍”的礼仪规范

- (1)把主人介绍给客人;
- (2)把男子介绍给女子;
- (3)把年轻的介绍给年长的;
- (4)把职位低的介绍给职位高的;
- (5)把公司同事介绍给客户;
- (6)把非官方人士介绍给官方人士;
- (7)把本国同事介绍给外籍同事。

注意:会谈中遇到上司到来,应当立即起身,将上级介绍给客人,并向上级简单介绍会谈内容,然后重新会谈。

2. “访问”的礼仪规范

到客户办公室或家中访问,进门之前先按门铃或轻轻敲门,然后退后一步站在门口等

候。按门铃或敲门的时间不要过长。无人或未经主人允许,不要擅自进入室内。

3. “谈吐”的礼仪规范

初次见面应说:“幸会”;等候别人应说:“恭候”;看望别人应说:“拜访”;请人勿送应说:“留步”;麻烦别人应说:“打扰”;请人帮忙应说:“烦请”;对方来信应称:“惠书”;求给方便应说:“借光”;托人办事应说:“拜托”;请人指教应说:“请教”;请他人指点应称:“赐教”;请人解答应用:“请问”;赞人见解应用:“高见”;求人原谅应说:“包涵”;归还原物应说:“奉还”;欢迎顾客应用:“光顾”;问老人年龄应说:“高寿”;好久不见应说:“久违”;客人来到应用:“光临”;中途先走应说:“失陪”;与人分别应说:“告辞”等。

4. 问候的礼仪——问候时注意的顺序

- (1)地位低者先问候地位高者;
- (2)男士先问候女士;
- (3)下级先问候上级;
- (4)主人先问候客人。

以上礼仪规范是人们在社会交往中形成并共同遵守的行为规范。

(二)礼仪的具体表现形式

1. 礼貌

礼貌是指人们在社会相互交往中和谐相处,互相表示尊重和友好的行为,以及恰当得体的气度和风范。礼貌是礼仪的基础,是待人接物的外在表现,如它可以通过仪容、仪表、言谈举止等表示对人的尊重。它包括礼貌语言及礼貌行动。如在宾馆走廊里,服务人员向迎面走来的客人侧身微笑并道声:“您好!”这里既有礼貌动作——侧身,又有表情——微笑,还有礼貌语——“您好”。

【案例 1-2】

《林肯传》中有这样一件事:一天,林肯总统与一位南方的绅士乘坐马车外出,途遇一老年黑人向他鞠躬。林肯点头微笑并摘帽还礼。同行的绅士问道:“为什么你要向黑鬼摘帽?”林肯说:“因为我不愿意在礼貌上不如任何人。”1982年美国举行民意测验,要求人们在美国历届的40位总统中挑选一位“最佳总统”时,名列前茅的就是林肯。

【分析】 人际交往中,对人表示礼貌的行为举止能够塑造良好的个人形象。林肯向老年黑人脱帽还礼表现出礼仪的精髓所在——尊重、友好。

2. 礼节

礼节是指人们在日常生活中尤其是在交际场合中相互问候、致意、祝愿、哀悼及表示相互尊重的各种惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,如鞠躬、握手、献花圈、献哈达、鸣礼炮、行注目礼等。

礼貌、礼节是相互联系、相互制约、相辅相成的。礼节是礼貌的表现形式,没有礼节就谈不上礼貌。礼貌是礼节的规范。两者的主要区别是:礼貌是表示尊重的言行规范,而礼节则是表现尊重的惯用形式和具体要求。

各国各民族都有自己的礼节,不过各自的礼节有所不同,而且随着时代的变化而变化。例如“见面礼”,中国古代大多打躬作揖,而现今中国人见面则用握手礼;而欧美盛行拥抱礼;东南亚许多信奉佛教的国家则施合十礼。

3. 仪表

仪表是指人的外表,指容貌、姿态、服饰及个人卫生等。它是人的精神面貌的外在表现。一个人的仪表既表现了他的阅历、精神状态和文明程度,也表现出他对他人、对社会的尊重与否,还反映出该人所属民族的风俗习惯。如果一个人衣着邋遢、蓬头垢面,那么别人便很容易将他与缺乏教养、不拘小节、不稳重、不文明联系起来。

【案例 1-3】

美国行为学家迈克尔·阿盖尔曾做过这样一个实验:他以不同的装扮出现在同一地点,结果却大相径庭。当他身着西装以绅士模样出现时,无论是向他问路还是问事情的陌生人大都彬彬有礼;而当他扮成无业游民时,向他接近的多是流浪汉,要么是来对火,要么是来借钱。这个实验证明,仪表不仅是人的外表,更在某种程度上反映出一个人的修养、经历、性格、文明状态。

【分析】 在人与人的接触中,要注意自己的外表所传递出的信息。它会在瞬间让你产生一个“定式”的印象。记住:你穿什么样的衣服出现在别人面前,别人就会把你当成什么样的人。

4. 仪式

仪式是指在一定场合举行的具有专门程序化的活动,例如商务活动中的开幕式、签约仪式、揭牌仪式等。

总之,礼貌、礼节、仪表、仪式等是礼仪的具体表现,它们是相互联系的。讲究礼仪,必须同时在理念上“知礼”——尊敬他人,在言语上“守礼”——遵守礼仪规范,在外表上“讲礼”——注重仪容、仪态、风度、服饰,在正式场合“有礼”——遵循一定的礼仪程序。

(三)礼仪的特点

1. 普遍性

礼仪无时不在,无处不在。凡是有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候,人类为了求生存要祭神、祭祖、祭天、祭地以求保护。如在春节时,家家户户要祭天神,祭祖宗,祭土地神和灶王爷,以求来年风调雨顺,阖家幸福,五谷丰登。这种形式作为一种礼仪,作为人类美好愿望的寄托至今在一些农村和偏僻地区依然存在。

我国宋代的启蒙教材《三字经》强调了礼仪的重要性：“为人子，方少时，亲师友，习礼仪。”就是说，作为子女，从小就要接近师长和朋友，学习为人处世的礼仪，因为这是做人的起点。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，成为社会各阶层人士共同遵守的准则与行为规范。每个人都要依礼办事，每个民族都以讲礼仪为荣。例如，“礼尚往来”、“礼貌待客”、“文质彬彬”、“举止得体”都是符合大多数人的价值取向的文明标志。再如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个公司的开张志喜都要遵守一定的礼仪行为准则，因而礼仪具有普遍性。从最简单的问候语“你好”、“再见”到各种洽谈仪式、签字仪式、接待拜访、涉外礼仪等，大多是全世界通用的。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求。

2. 规范性

礼仪具有规范性，表现在它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。例如，见面时“握手”的礼仪一般是：

- (1)主人先伸手；
- (2)女士先伸手；
- (3)长辈先伸手；
- (4)上级先伸手等。

这一礼仪形式是全社会共同认可的礼仪规范，也是大家遵守的礼仪。这种介绍顺序是按照从低到高的规范进行的，它体现的是对女士、长者、位高者的尊重这一社会规范，是全社会约定俗成、广泛认同、普遍遵守的准则。因此礼仪无论是具体言行还是姿态，都反映出行为主体包括思想境界、道德修养等的内在品质和外在的行为标准。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则，必须得到全社会的认同，才能在全社会通用。

3. 差异性

“十里不同风，百里不同俗。”由于地域、民族、文化背景的不同，礼仪除了共同性之外，还带有本地域本民族的自身特点，这就形成了礼仪表现形式上的差异性。例如，在中国，人们用手去抚摸孩子的头是表示喜爱，可是在泰国却不可以随使用手去抚摸别人的头。因为泰国人认为头是神圣而不可侵犯的，孩子的头只允许国王、高僧或父母抚摸。理发师在理发前，先要说声“对不起”之类的话后才开始理发。再如在欧洲绝大多数国家，人们在日常交往中常常伸出右手的食指和中指，比划做“V”形表示“胜利”，因为“V”是英语单词Victory(胜利)的第一个字母。不过，做这一手势时务必记住手心朝外、手背朝内，在英国尤其要注意。因为在欧洲大多数国家，做手背朝外、手心朝内的“V”形手势是表示让人

“走开”，在英国则是指伤风败俗的事。在中国，“V”形手势表示数目“2”、“第二”或“剪刀”。在非洲国家，“V”形手势一般表示两件事或两个东西。因此，礼仪除了具有一定的固定形式与规范外，还要注意因时因地因对象的不同而“入乡随俗”。

我国疆土辽阔，有众多的民族，其风俗习惯、礼仪文化也各有千秋。如“见面问候致意”的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，更多的是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方的风俗决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异除了地域的差异外，还表现在礼仪的等级差别上——对不同身份、地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴请礼仪，“国宴”与“普通宴会”就会因招待对象的身份、地位高低的差别而有所不同。

【阅读资料】

传说，“V”字形手势是第二次世界大战期间由一位名叫维克多·德拉维利的比利时人发明的。他在1940年底的一次广播讲话中，号召同胞们奋起抵抗德国侵略者，并动员人们到处写“V”字，以表示胜利的信心。从此，“V”字手势不胫而走。尤其是当时的英国首相丘吉尔，在一次游行检阅中使用了“V”形手势，使这个手势迅速地流传开来。

4. 传承性

礼仪规范将人们交际活动中约定俗成的程式固定下来，这种固化程式随着时间的推移沿袭下来。人们对流传下来的礼仪规范采取汲取精华、去其糟粕、古为今用的态度，形成了继承性特点，并随着人类历史的不断进步而发展。礼仪一旦形成，就有一种相对独立性。那些反映人民大众精神风貌、道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些封建落后的繁文缛节得以根除。例如，古代的磕头跪拜风早已被现代的握手、敬礼所替代。古代朝见天子的三跪九叩已成为历史的一页，而“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以尊老为例，以往老人生日寿辰时，晚辈要行祝寿礼仪，置办寿酒以祝老人福寿无疆、万事如意，而如今的年轻人除了摆寿酒外，还有带老人外出旅游、购物或是在电视台点节目祝寿等形式祝福老人，以表达对老人的尊敬。再如在重大活动中，座次以北为上、以右为尊的规则就是继承了传统礼仪，成为现今人们仍沿用的礼仪规范。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质的东西的倾心向往。

5. 发展性

礼仪规范不是一成不变的。换言之，随着时代的发展、科学技术的进步，礼仪在传统的基础上不断地推陈出新，体现着时代的要求与时代的精神。礼仪起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的。如把怀孕的妇女塑像作为生育女神来祭拜，这正是

基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的生殖崇拜的一种礼仪表现。在现代,礼仪则体现出当今的特征。例如我国“拜年”这种礼仪形式,如今春节不再亲自挨家挨户拜年,而是给亲朋好友打个电话、发个短信,或是视频拜年,或送去礼仪鲜花,表示祝贺与问候。“婚礼”这种礼仪形式也不再拘泥于拜天地的传统婚礼,随着社会的进步产生了多种符合时代气息的婚礼形式,如集体婚礼、海底婚礼、空中婚礼等。这些都反映了礼仪的发展性。

现代社会,礼仪是一个人学识、修养、风度的外在表现,它不仅体现一个人对他人的和社会的尊重程度、文明程度,同时也反映了一个国家、一个民族的文明程度。

(四)礼仪的功能

1. 沟通功能

在人际交往中,人人都能礼貌待人、谦恭有礼,每个人都自觉地遵守礼仪规范。这样便创造了和谐宽松的人际环境,促进人们之间的情感沟通,促进人们之间的友好交往,进而有助于每个人的生活、学习、工作。

2. 协调功能

礼仪是建设和谐社会、促进人际交往的调节器。礼仪有助于加强人们严于律己、宽以待人、友好合作的新型关系,也可以缓解某些不必要的障碍和矛盾。

3. 维护功能

礼仪是整个社会文明发展程度的标志。同时,礼仪也反作用于社会,使社会向着文明、和谐、进步的方向发展,对社会的风尚产生积极影响。从某种意义上说,在维护社会秩序方面,礼仪起着法律起不到的作用。

4. 教育功能

礼仪的教育功能是通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们的不正确行为习惯,教育、倡导人们按照礼仪规范处理人际关系,共同促进社会的和谐发展。

二、商务礼仪的内涵

(一)商务礼仪

商务礼仪是商务人士在商务活动中应遵循的一系列行为规范,是一种商务交往的艺术。商务礼仪不同于一般的人际交往礼仪,它体现在商务活动的各个环节中。对企业而言,从商品采购到销售直至售后服务等环节都与企业的形象息息相关,因而企业每一位员工所体现出来的商务礼仪素质对于塑造企业良好形象、促进商品销售都有十分重要的作用。同时,商务礼仪具有很强的规范性和可操作性,与商务组织的经济效益紧密相关。