

21

世纪高职高专精品教材·经贸类通用系列

张再欣◎编著

现代商务礼仪

XIANDAI SHANGWU LIYI



21 世纪高职高专精品教材·经贸类通用系列

现代商务礼仪

张再欣 编著

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务礼仪/张再欣编著. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 8
21 世纪高职高专精品教材. 经贸类通用系列
ISBN 978-7-300-15757-3

I. ①现… II. ①张… 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 (2012) 第 183822 号

21 世纪高职高专精品教材·经贸类通用系列

现代商务礼仪

张再欣 编著

出版发行	中国人民大学出版社	邮政编码	100080
社 址	北京中关村大街 31 号		010-62511398 (质管部)
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62514148 (门市部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62515275 (盗版举报)
	010-62515195 (发行公司)		
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京东君印刷有限公司	版 次	2012 年 9 月第 1 版
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	印 次	2012 年 9 月第 1 次印刷
印 张	14.5	定 价	28.00 元
字 数	328 000		

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

前 言

礼仪是人们在交际场合中待人接物时须共同遵守的行为准则。在人际交往中，每个人的着装打扮、谈吐举止等都应该为公众所认可。按照这种应共同遵守的规范性要求去做，既能使人约束自我、提升自身素养，又能实现尊重他人、减少摩擦、增进感情，达到相互信任、谅解与协作的交际目的。

商务礼仪是工商企业从业人员在商务活动中应当遵循的行为规范。商务活动是竞争的活动，在商务活动过程中，处理与其他人的关系，稍有不慎，就很可能产生摩擦、闹出矛盾，使合作最终成为泡影。而尊重他人、礼待他人，则可以使交往对方在心理上感到满足、愉悦，进而产生好感和信任，从而使合作成为可能。因此，在商务活动中，向交往对方施之以礼，可化解矛盾、消除误会，进而增进彼此的了解与信任，从而构建起和谐、协作的商务活动关系，取得事业上的成功。

作者长期在一线从事“商务礼仪”教学，在与学生的教学互动及与在一线从事商务实践工作的商务人员接触、了解的过程中，萌生出一个对这门课程教学渐趋成熟的理念，那就是：来接受培训的学员，都是在一线或即将到一线从事商务工作的人员，他们对于在商务活动中要对交往对象施之以礼，只需懂得“怎么做”就行了，至于“为什么要这么做”，那是我们理论工作者的事。基于此，本书作为实用型教材，在编写体例上做了较大的创新，主要体现在以下三个方面：

一是构建“项目导向、任务驱动”的教学模式。本教材在内容的选择上，根据生产、建设、服务和管理一线的需要，以现实的一般商务活动中所能涉及的基本礼仪为依据进行设计，共两个模块：礼仪理论认知模块，仅一个项目，简要介绍礼仪的起源、发展及作用；商务礼仪实训模块，共十六个项目，每个项目都根据商务人员在商务活动中该掌握什么样的礼仪规范及这些礼仪规范该怎么操作来设计真实的项目任务。在教学时，让学生置身于真实的商务活动情境之中去践行这些任务。而要想完成这些任务，学生就不得不先认知完成这些任务的知识，只有很好地认知了相关的知识，才能很好地完成任务。这就将过去的“要我学”的教学方式转变为现在的“我要学”，且学生是切实在“做中学”、“学中做”，它能有效地激发学生的学习兴趣与热情，使他们卓有成效地掌握商务礼仪技能，最终将商务礼仪内化为自身的行为。

二是凸显“教学互动、能力培养”的培训方法。本教材的每个项目都明确提出学习本项目所要达到的知识学习目标、专业能力目标及素质拓展目标，使学生明确把握学习本项目所要理解、掌握的理论知识及实践操作技能；而每个项目的任务分析，则为学生指明学习的途径，不用绕弯路也不必担心走错路；每个项目后都有案例分析，案例分析

所提的问题并没有约束性答案，学生可根据社会经历和书本知识进行开放性思维，提出自己的见解和看法。在教学时，同学之间、师生之间可进行探讨和交流，以求趋于确切和完整的答案。这种互动的教学过程，能有效地锻炼和培养学生思考、分析、总结、交流的能力。

三是“资源共享、节约投入”的教学程序。为方便教学，作者编制了与主教材相配的“配套教学资源包”。使用本书的师生可登录中国人民大学出版社网站下载（或来函、来电索取）“配套教学资源包”中的“PPT 电子课件”及“案例分析提示”等资源，节约教与学的投入。

本书在编写过程中，得到了中国人民大学出版社的大力支持，在此谨致以诚挚的感谢。本书的编写参阅了大量同类论著，在此谨向所有相关作者致以真诚的感谢。本书中所使用的图片，部分是作者自绘的，其余来自于网络，在此一并对原创作者表示诚挚的感谢。尽管本人在编写过程中尽了最大的努力，但仍不可避免会有疏漏失误或欠妥之处，恳请各位同人和广大读者批评赐教，以便再版时进一步修改完善。

编者

目 录

模块一 礼仪理论认知

项目 礼仪知识及作用	3
------------------	---

模块二 商务礼仪实训

项目一 个人形象礼仪	15
项目二 见面相识礼仪	38
项目三 商务交谈礼仪	51
项目四 礼品馈赠礼仪	61
项目五 商务拜见礼仪	68
项目六 商务接待礼仪	77
项目七 商务会议礼仪	91
项目八 商务庆典礼仪	109
项目九 商务谈判礼仪	122
项目十 签约仪式礼仪	135
项目十一 商务通讯礼仪	140
项目十二 商务书信礼仪	148
项目十三 中餐餐饮礼仪	159
项目十四 西餐餐饮礼仪	170
项目十五 宗教商务礼仪	181
项目十六 涉外商务礼仪	196
参考书目	223

模块一 礼仪理论认知

本模块的教学内容是礼仪的相关理论知识，主要是让学生了解礼仪的起源和发展历程、礼仪的含义及特点、施行礼仪的基本原则及在现代商务活动中礼仪的重要作用。要求通过对相关理论知识的学习与了解，重视现代礼仪在商务活动中的重要作用，自觉地在商务活动中礼待他人，以助事业成功。



项目 礼仪知识及作用



学习目标要求

1. 知识学习目标
 - (1) 了解礼仪的起源及发展历程；
 - (2) 了解礼仪的特点及构建和谐人际关系的重要作用。
2. 专业能力目标
 - (1) 了解“礼”跟“仪”的关系，具备借助并应用一定形式表情达意的能力；
 - (2) 根据礼仪特点与人友好相处，具备构建和谐、协作商务关系的能力。
3. 素质拓展目标
 - (1) 了解中华民族五千年的文明发展史；
 - (2) 在日常生活中以礼待人，创建和谐、友善的人际关系。



项目任务背景

孙涵韵实习时找了个好单位，那就是赫赫有名的中信集团总部。刚到集团上班，就碰上一个有关产品研发的重大项目在洽谈。几经磨合，终于尘埃落定，今天举行隆重的签约仪式。为了这一刻，孙涵韵跟总经理办公室的秘书们忙了一个多星期。印制文件资料、发布新闻信息、邀请媒体记者、布置签约大厅……总经理办公室的王主任反复叮嘱：这个不能大意……那个不能出错……还有那个也得规范……特别是今天，孙涵韵忙得就像陀螺般团团转。接待来宾，得把来宾一个个引进签约大厅；担任助签，又得把签字人引到固定的座位；翻查文本，要指点签字位置；用印；交换文本……终于，整项工作圆满地落下帷幕，孙涵韵长长地舒了一口气。她反思工作的全过程，心底暗忖：不就签个字嘛，有必要如此兴师动众吗？随便找个地儿签下各自的大名，多省事！又节约！为什么要过场如此繁琐，又如此呆板，而且还不能出一丁点差错呢？我想我得找专家咨

问一下，或者查阅一下资料弄清楚这个问题。



项目任务布置

- (1) 了解礼仪的起源及发展历史；
- (2) 掌握礼仪的特点及在商务活动中的重要作用。



项目任务分析

礼仪起源于敬神。其发展是“以礼事人”，封建统治者用“礼”来治国，现代礼仪内涵的关键是尊重人。礼仪的作用是通过尊重交往对象，展现个人和组织的良好形象，获得交往对方的认同，构建和谐的协作关系，共同获取事业的成功。



项目知识认知

一、礼仪的起源

我国是文明古国，具有五千年的文明史，人们相互间以礼相待、和平共处。

“礼”，起源于古代敬鬼神的场景。远古时期，由于生产力水平低下，人们对生存环境中出现的风雨雷电、洪旱地震及万物的生生灭灭等自然现象无法作出科学的解释，便认为冥冥之中存在着一种超越现实和自然的力量在主宰着这一切，人力根本无法与之相抗衡。无奈之下，人们只能以景仰的姿态，对其表示敬畏并顶礼膜拜，把自己认为最好、最美的东西呈献给它，祈求其开恩与宽容，不降祸于人间，如此方能营造出一方风调雨顺的平安生存环境。现有文字可考的“禮”字，最早出现在甲骨文中。卜辞中的“豊”字，是“凵”、“丰丰”、“豆”三个部件的组合。其意是把一条一条的玉石，放在盛玉石的盆子（凵）里，将这最美好的东西置于一个精美的支架（豆）上，并以最崇敬的仪式，敬献给想象之中的神灵（禘）。许慎在《说文解字》中对“礼”的解释是：“礼，履也，所以事神致福也。”徐灏笺注：“礼言之履，谓履而行之也。礼之名，起于事神。”

现实生活中的人群有强弱之分，弱者易受强者欺压，于是，弱者用事神姿态向强者表示敬畏，并献上最美好的东西；强者因受尊敬，在心理上得到极大的满足，便也不发火动怒，弱者因此也获得一个平安生存的环境。进而推演为在与所有的人日常相处时，向交往对方示好，也能求得对方的信任、谅解与协作。“礼”于此时成为在日常生活用来与朋友友好相处、协调社会关系并反映等级权威的“礼仪”。

二、礼仪的发展

随着生产资料的私有化，人类因生产资料占有的多寡而出现了贫富区分，阶级产生了，国家机器也随之建立，人类社会进入奴隶社会。“礼”作为约束人们行为的标准在此时也被打上了阶级的烙印。礼仪从主要的原始宗教仪式发展成为一套约束人们行为的

伦理道德观念。奴隶主贵族用“礼”来树立君主的尊严和绝对权威，维护自己在政治、经济、文化及社会各个方面的统治。“礼”，成为“国之大柄也”。《礼记集说》的开篇即强调：“前圣继天立极之道，莫大于礼；后圣垂世立教之书，亦莫先于礼。礼仪三百，威仪三千，孰非精神心术之所寓，故能与天地同其节。”统治阶级把“礼”推崇到了高于一切的地步，使之具有“经国家，定社稷，序民人，利后嗣”的重要作用，可以让“民不迁，农不移，工贾不变，士不滥，官不滔，大夫不收公利”。“礼”于此时成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的象征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。这一时期礼仪名目繁多，仪节繁杂，散落于各阶层由专门职业人士司办操练。但其流传到汉代只剩十七篇，整编称之为《仪礼》。

奴隶社会发展到西周，礼仪进入全盛时期。周武王死后，年幼的成王继位，周武王的弟弟姬旦（即周公）辅政。传说中周公在“分邦建国”的基础上“制礼作乐”，他主持建立了一整套有关“礼”、“乐”的完善制度，称之为《周礼》。可以说，西周的“礼”，属于上层建筑范畴，是维护统治者等级制度的政治准则、道德规范和各项典章制度的总称，后来发展为区分贵贱、尊卑的等级教条。“乐”则是配合各贵族进行礼仪活动而制作的舞乐。舞乐的规模，必须同所享有的级别保持一致。周公还制定了一系列严格的君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱的礼仪制度，以调整中央和地方、王侯与臣民的关系，加强中央政权的统治。

奴隶社会在向封建社会过渡时期，诸侯割据，各诸侯纷纷摆脱礼法的约束，于是，社会进入了一个“礼崩乐坏”的时期。此时，孔子、孟子、荀子等儒学先驱奔走呼号，恢复“周礼”。孔子高呼：“不学礼，无以立。”并身体力行致力于礼仪教育，以“诗、书、礼、乐教弟子，盖三千焉身通六艺者，七十有二人”。《荀子》则道：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”以“礼”来维护政治秩序并规范人伦。他同时强调：“礼者，人道之极也。然而不法礼，不足礼，谓之无方之民；法礼，足礼，谓之有方之士。”以此来说明对礼的认识和践行程度如何，是衡量贤与不肖和高低贵贱的尺度。

进入封建社会，“礼”因其尊强抑弱及区分人类贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的等级权威的本质属性，对维护封建王朝的有效统治并构建平稳的政治制度具有显著的功效，于是被封建统治者所大力推崇，“礼”于这个时期被不断丰富、完善，礼仪制度又进入一个全盛时期。

西汉初期，叔孙通向刘邦建议制定朝仪之礼。这个时期礼仪的要旨是突出尊君抑臣以及区分尊卑等级序列。其后，思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化，他向汉武帝刘彻提出“兴学、求贤”及“罢黜百家、独尊儒术”的建议。为了巩固儒家所推崇的礼仪，他进而提出了“天人感应”之说，“唯天子受命于天，天下受命于天子”，并把这种“道”具体为“三纲五常”。他认为：天有阴阳，人也有阴阳。阳为尊贵，处于主导地位；阴为卑贱，处于服从地位。君、父、夫是阳，臣、子、妻是阴，所以君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲，这就是“三纲”。“五常”是指仁、义、礼、智、信。“天人感应”的理论把封建统治尤其是皇帝的权力神化。神权、君权、父权、夫权构成一个整体，有效规范各类人安于天命，尊崇强权。“礼”于此时又成为阶级统治的工具，对巩固封建统治起到了特殊作用。这个时期，《礼记》的问世，堪称集上古礼仪之大成，它使儒家

封建礼教形成定制。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为与《仪礼》和《周礼》并列的“礼经”三书之一。

宋代理学的发展,把礼仪由维护封建社会统治的正统思想推向家礼教育的新高峰。这个时期,司马光的《涑水家仪》和朱熹的《朱子家礼》相继问世,礼仪教育迅速向中国社会的基本单位——家庭渗透,以“三从”、“四德”(“三从”是指“在家从父,出嫁从夫,夫死从子”;“四德”是指:妇德——一切言行都要符合忠、孝、节、义;妇言——说话要小心谨慎;妇容——容貌打扮要整齐美观;妇功——要把侍奉公婆和丈夫当做最重要的事情来做)作为规范社会成员日常生活的行为标准,家礼成为封建礼教的一个重要组成部分。

明朝时期,儒家把社会活动礼仪和家礼向纵深发展,制定了祭祖、祭天、祈年等社会活动的仪式仪程,规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”,家礼则详细规范了家庭内及亲属间各种相互关系的礼节、礼仪。“忠、贞、节、烈、孝”等礼仪名目日益繁多,礼仪内容日臻完善。

清朝时期,礼制更加复杂化。直至清朝后期,随着西方列强的入侵,中国沦为半殖民地半封建社会,封建礼仪的根基渐渐松动。随着一些西方礼仪传入中国,礼仪的内容和形式逐渐形成一个大杂烩。

辛亥革命推翻了封建帝制,同时也结束了封建礼制。孙中山先生倡导破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。

新中国成立后,随着社会制度的彻底变革,礼仪建设也进入一个崭新的历史时期。人与人之间建立起真正平等的、亲密的同志关系,尊老爱幼、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪的精华,得到了继承和发扬。

改革开放以后,东西方交往日盛,人们在对传统礼仪进行认真、理性的审视与思考后,把东、西方文化有机交融,形成一套为大家所认可的、符合国际惯例的现代商务礼仪规范系统。

三、礼仪的含义

礼仪的含义随着时代的发展而变化。在古代,“礼仪”的含义很广,它涵盖国家管理的政治制度、法律制度,同时又规范人们在社会交往过程中的行为举止。近代以后,礼仪的范畴逐渐缩小,与政治体制、法律典章、伦理道德等不同规范基本分离。在现代,礼仪一般不再作为制度,而是指人们在社会交往过程中向交往对象表示礼貌、尊重的规则及习俗的程序。因此,现代礼仪可以定义为:人类社会为维系正常生活而必须遵循的交往规范,是人们在长期相互交往过程中逐渐形成的、以风俗习惯等形式固定下来的、表达人际间友好尊重并赋予事物价值的礼节和仪式。

四、礼仪的特点

(一) 规范性

所谓“规范性”,就是标准化的做法。按照规范性的要求去做,能有效地帮助人们

约束自我，提升自身素养；同时，还能实现尊重他人，妥善处理个人与他人及社会的关系，从而增进感情，达到相互信任、谅解与协作的目的。例如，人们见面时以握手等行表示问候，告别时用握手、招手表示再见，关系特别亲密的甚至以拥抱、亲吻表示问候和告别。怎样握手，怎样拥抱，礼仪都有严格的规定。只有按照规范要求做到位，才能表达出其中所蕴含的含义，才能起到敬人和自尊的作用。

（二）差异性

由于世界各民族、各地区的自然环境、文化传统及宗教信仰的差异，导致了礼仪规范也千差万异。即使是同一民族，在不同地区、不同国度，由于生存环境和历史氛围不同，具体的礼仪规范也有所差别。以见面礼为例，不同民族的见面礼各不相同，有的是行握手礼，有的是行鞠躬礼，有的则是行合十礼。礼仪的差异性还表现在礼仪等级的差别上，即在同样的场合对不同身份、地位的对象会施以不同级别的礼仪。例如，同样是宴会，会因招待对象的身份、地位高低的差别而有所不同。

（三）时代性

人类的礼仪文化源远流长，任何时代的礼仪都因受该时代的特性和内容的影响，带上时代的烙印。我国礼仪文化的发展也经历了一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民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，而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节则得以根除。如我国古代繁杂的跪拜礼，就随着清王朝的灭亡而消亡，取代它的是体现平等、简约的握手礼。当前，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素互相渗透，礼仪规范又受国际因素的影响而发生变化。如我国传统待客位序是“以左为尊”，而国际商务待客位序是“以右为尊”，故现在商务接待礼仪都与国际接轨。由此可见，礼仪作为一种行为规范，它随着时代的发展而不断变化，具有浓厚的时代特色。

（四）社会性

礼仪是一种社会性的产物。它随着人类社会中人际交往的产生而产生，遍及社会的各个领域，渗透到各种社会关系之中，是在一定历史文化背景下形成的以固定模式来调整人际关系的行为规范，是人们评价善恶美丑的习惯性标准，具有约定俗成的本质属性。作为一种在生活中约定俗成的规范，它不具有法的强制力。与其他规范相比，礼仪规范是一种弱性规范，它不像法律规范、政治规范那样，如果违背就会受到制裁。不遵守礼仪规范，一般不会遭受制裁，但却可能受到社会舆论的谴责，并对自身形象造成负面影响。

（五）操作性

礼仪是由风俗习惯形成的。远古时代的礼仪程序繁琐复杂，特别是祈天敬神的场面安排及行进议程，须由专业人士操控指导。现代礼仪则越来越趋于简单、实用，呈现出自然主义现象，可操作性是其另一个特点。它不需要高深的理论，规则简明，实用可行，易学易会，便于操作。

五、礼仪的原则

（一）真诚尊重原则

真诚待人是为人之根本。俗话说：“真心换真心，八两兑半斤。”以诚待人者，能很

快得到他人的信任，因而可广结人缘，拥有众多的朋友。真诚的基本表现是诚心待人，心口如一。

礼仪的本质是尊重人。在人际交往过程中，交往对象对尊重自己的人会有一种天然的亲切感与认同感。尊重他人表现为尊重交往对象的人格，尊重对方的劳动、感情和喜好，而不强求他人按自己的爱好和兴趣处事。

（二）宽容自律原则

宽容，是指在商务交往过程中，能容许交往对象与自己有不同的观点、看法及行为。由于人们所处的生活环境及接受教育的程度各不相同，因此在交往中，不能因为对方没按规范的标准礼待自己，便斤斤计较、咄咄逼人并求全责备，而应宽以待人、容忍他人、体谅他人、理解他人，学会为他人着想，求同存异，尊重他人的选择。

自律，是指在商务交往过程中要按礼仪规范严格要求自己，礼待对方。商务人员须将商务礼仪规则内化为自觉并自然的行为，按规范要求做到位，不得因为对方没有按规范要求做到位就自己也放任自流、随心所欲，而应时时处处自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点。

（三）平等适度原则

平等，是现代商务礼仪与传统礼仪的根本区别所在。平等原则是指尊重交往对象，对任何交往对象都一视同仁，给予同等的礼遇，不因为交往对象在地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼、区别对待。平等原则还表现为在交往活动中要注重“礼尚往来”，即对交往对象给予自己的礼数应及时给予对等回应。

所谓适度，是指在商务活动中使用礼仪要恰到好处、适可而止。虽说“礼多人不怪”，但在交往中礼仪过繁，交往对象不得不疲于应对，容易产生厌烦之感。使用礼仪适度，主要表现在四个方面：一是接待规格要适度，既显热情，又不铺张浪费；二是感情表达要适度，要真诚自然、热情大方，不能轻浮谄媚；三是语言谈吐要适度，要坦率真诚，不能言过其实；四是动作举止要适度，要优雅得体、尊重习俗，不能粗俗无礼。

（四）遵时守约原则

遵守时间约定，是现代社会衡量与评价一个人信义的基本标准。遵守时间约定主要表现在三个方面：一是要有约在先，不做不速之客，约定后应按时履约。二是要如约而行，确有特殊情况不能如约，应提前告知对方，不得让对方等待。三是适时告辞，即在约定的时间里把事情办完，准时或提前告退。

守约，就是信守承诺。言必信，行必果，是商务交往的根本准则。一个人不信守承诺，是不会有别人愿意与其交往和合作的，他也将无法立足于社会。

（五）入乡随俗原则

世界各民族、各地区的人们由于其生存的自然环境、文化传统及宗教信仰不同，礼仪规范也有所差异。承认差异，尊重对方所特有的习俗，勿触犯对方的禁忌，有助于表达亲善友好之意，易于相互理解和沟通。在与不同民族和地区的人交往时，首先应入国问禁、入门问讳，对交往方的礼俗禁忌不妄加非议，且做到入乡随俗，这样才能与他人和谐相处、愉快合作。

六、礼仪的作用

(一) 体现文明修养

礼仪是人类社会为了维系正常的生活秩序所要共同遵循的一种行为规范，它有净化社会风气、推进社会精神文明建设的重要作用。《论语·为政》中说：“道之以正，齐之以刑，民免而无耻；道之以德，齐之以礼，有耻且格。”就是说，管理国家政权，用刑律惩处不遵守者，他们想的是如何逃避惩处而不管行为对错和荣辱；管理国家使之有序，以礼来驯化人，老百姓就懂得对错和荣辱并会自觉遵守。这说明了“礼”在社会管理中的重要作用。现代礼仪以对人的尊重友善为基础，以人与人之间的平等相处为原则，它要求社会成员在与人交往时选择符合时代风尚的言行，唾弃违背社会和民族文明的陋习，要求人们努力做到内在心灵美与外在语言美、仪表美的和谐统一。在社会活动中，通过观察一个人对礼仪的运用程度，便可知道其教养的高低和文明的程度。礼仪的行为是文明的行为，而文明的行为能使人之间和谐相处。讲究礼仪能使社会运行文明有序，体现整个社会的文明修养程度。

(二) 协调人际关系

礼仪是人际交往的“润滑剂”。商务活动是竞争活动，在其过程中，遇到各种难缠的、甚至有敌意的竞争对象是常有的事。处理稍有不慎，就有可能激化矛盾，使合作成为泡影。礼仪所表达的意义主要是尊重。尊重可以使对方在心理上感到满足、愉悦，进而产生好感和信任，从而使合作成为可能。在商务活动中，向交往对方施之以礼，是一种以不变应万变的良方，即以尊重、礼貌、友好、信任、宽容去获得对方的理解，缓解矛盾，消除误会，进而增进彼此的了解与信任，构建和谐、协作的商务活动关系。因此，商务人员必须加强个人礼仪修养，完美地运用礼仪来联络感情、协调关系，化解不愉快的人际交往障碍，使人与人之间的关系更趋融洽，生存环境更为宽松，交往气氛更加愉快与协调。

(三) 塑造良好形象

礼仪的最终目的是塑造个人和组织的良好形象。所谓个人形象，是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度及魅力，是一个人的学识和教养的外在表现。得体的穿着、整洁的仪表、文雅的举止、风趣的谈吐，是个人高贵气质与良好形象的外在表现，礼仪就是在这方面严谨的规范。通过学习礼仪，能够更好地、更规范地设计、维护个人形象，更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。这种良好的个人形象有助于增强个人的自信心，更有助于进行成功的商务活动。组织形象，是公众对组织行为的整体反映和评价，是组织行为及其文化在公众心目中的投射。在激烈的商务竞争环境中，组织要通过与商务合作伙伴诚挚的商务接待、拜访、谈判、宴请、通信、交往、赠礼等活动，为自己树立高效率、讲信誉、易于交往、善待商业伙伴的良好组织形象。组织内的每个成员，均应重视礼仪的学习，自觉掌握现代礼仪常识，为塑造良好的组织形象添砖加瓦。



项目综合实训

一、情景实训：礼仪的传承及在社交中的重要作用

① 1. 实训目标

了解礼仪的起源、传承及在现代人际交往中的重要作用。

② 2. 实训背景

有一位青年才俊慕名去拜访一位隐居多士。时值正午，天干气燥，不知距离目的地还有多远，正焦虑间，前面来了一位挑柴的老者。青年才俊赶紧迎上前，拦住老者问：“哎！去青云岭还有多远？”老者气喘吁吁地抬起头，望着挡道的青年，艰难地把肩头的柴担扭向一边，颤巍巍地挪到路边，喘叹道：“无礼！”青年才俊一听，只剩“五里”，兴冲冲地扬长而去。

可是走了好几个五里，还不见青云岭的影子……青年才俊停下来，仰望长空，有点慨然……

③ 3. 实训要求

- (1) 本实训可选择在综合模拟实训室或野外进行；
- (2) 实训分小组进行，每组2个人，角色互换；
- (3) 实训结束后共同探讨中国礼仪文化的渊源及礼仪在现代人际交往中的重要作用。

二、案例分析

案例一 孟子休妻

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子，是继孔子之后儒家学派的主要代表人物，被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

孟子一生的成就，与他母亲对他的教育是分不开的。孟母是一位集慈爱、严厉、智慧于一身的伟大母亲。早在孟子幼年时，她就为了孟子的成长而三迁住所。孟子成年娶妻后，孟母仍不断利用处理家庭生活的琐事等去启发、教育他，帮助他从各方面进一步完善人格。

有一次，孟子的妻子在房间里休息，因为是独自一人，便无所顾忌地将双腿叉开坐着。这时，孟子推门进来，一看见妻子这样坐着，非常生气。原来，古人称这种双腿向前叉开坐为“箕踞”，箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去，看到母亲，便说：“我要把妻子休回娘家去。”孟母问他：“这是为什么？”孟子说：“她既不懂礼貌，又没有仪态。”孟母又问：“因为什么而认为她没礼貌呢？”“她双腿叉开坐着，箕踞向人，所以要休了她。”孟子答道。“那你又是如何知道的呢？”孟母问。孟子便把刚才的一幕说给母亲听。孟母听完后说：“那么没礼貌的人应该不是你，而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么教人的？进屋前，要先问一下里面是谁；上厅堂时，要高声说话；为避免看见别人的隐私，进房后眼睛应向下看。你想想，卧室是休息的地方，你不出声、不低头就闯了进去，已经先失了礼，怎么能责备别人没礼貌呢？没礼貌的人是你

自己呀!”

一席话说得孟子心服口服，再也没提休妻子回娘家的话了。

资料来源：<http://www.canyin168.com/Print.aspx?id=7350&page=5>。

请分析：

- (1) 古人对礼仪教育的态度是怎样的？
- (2) 礼仪的基本要求是什么？

案例二 玉帛成干戈

公元前 592 年，当时的齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣，各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候，齐顷公向下—看，只见晋国的使臣是个独眼，鲁国的使臣是个秃头，卫国的使臣是个跛脚，而曹国的使臣则是个驼背，不禁暗自发笑：怎么四国的使臣都是有毛病的。

当晚，齐顷公见到自己的母亲萧夫人，便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了，执意要亲眼见识—下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子，于是便答应让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天，当四国使臣的车子一起到达，众人依次入厅时，萧夫人掀开帷帐向外望，—看到四个使臣便忍不住大笑起来，她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使臣，当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲开心，特意做了这样的安排时，个个怒不可遏，不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐，血洗在齐国所受的耻辱。四年后，四国联合起来讨伐齐国，齐国不敌，大败，齐顷公只得讲和，这便是春秋时著名的“鞍之战”。

资料来源：<http://www.canyin168.com/Print.aspx?id=7350&page=5>。

请分析：

齐顷公为什么会招来四国的联合讨伐？