

工学结合新视野
高职高专
“十二五”规划教材

总主编 王宗湖

商务礼仪 实务与操作

Shangwu Liyi Shiwu Yu Caozuo

主编 孙玲

副主编 顾秀英 张文科



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材

总主编 王宗湖

商务礼仪实务与操作

主 编 孙 玲

副主编 顾秀英 张文科

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪实务与操作 / 孙玲主编. —北京: 对外
经济贸易大学出版社, 2010

工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材

ISBN 978-7-81134-741-8

I. ①商… II. ①孙… 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 130039 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务礼仪实务与操作

孙 玲 主编

责任编辑: 朱翠娥 马 荷

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 16.5 印张 381 千字

2010 年 8 月北京第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-741-8

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 25.00 元

工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材

(一) 基础课程

大学语文

高职实用英语 (上册)

高职实用英语 (下册)

西方经济学

计算机应用基础

计算机网络技术

C 语言程序设计

大学生职业生涯规划

大学生心理健康教程

(二) 国际经贸

国际贸易实务

国际货运代理实务

报关实务

国际商法实务

国际商务英语

商检英语

(三) 工商管理

管理学基础

商务礼仪实务与操作

市场预测与方法

管理心理学教程

公共关系

促销实务

(四) 财会金融理

财政与金融

会计电算化

经济法

(五) 物流管理

物流基础

物流管理概论

仓储与配送管理实务

物流企业会计

物流信息技术

物流系统规划与设计

运输管理实务

(六) 连锁经营

连锁企业市场营销

连锁企业物流管理实务

连锁企业采购管理

连锁超市经营管理与实务

连锁企业人力资源管理

(七) 电子商务

电子商务概论

Internet 技术

电子商务安全

网络营销技术

数据结构

微机组装与维护

微机原理与接口技术

局域网组建与管理

网页制作技术

搜索引擎优化

网页设计

(八) 旅游与酒店管理

导游实务

现代旅游管理法概论

工学结合新视野高职高专 “十二五”规划教材编委会

总主编：王宗湖

副主编：史纪元

编 委：（按姓氏笔画为序）

王波涛 王宗湖 史纪元 李光华 刘晓军
郑 安 苗成栋 郅 军 董贵胜

总 序

经过十几年的跨越式发展,我国高职教育取得了长足进步,无论是办学数量还是招生规模都占了我国高等教育的半壁江山。但是,我们必须清醒地看到,目前我国经济的飞速发展及结构重大调整,已经对高职教育提出更高的要求。为使高职教育尽快适应新形势,2006年教育部、财政部联合启动了《国家示范性高等职业院校建设计划》,建设了百余所示范院校。2010年7月教育部再度发布《教育部、财政部关于进一步推进“国家示范性高等职业院校建设计划”实施工作的通知》,新增100所左右骨干高职建设院校。两次示范校建设计划的实施,主要目的就是通过示范性建设工程,引领、带动所有高职院校,不断提高办学适应能力,提升办学质量和育人水平,增强服务区域经济和社会发展的功能。

最近,国务院颁布的《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(2010-2020年)(以下简称“规划纲要”)指出:“职业教育要面向人人、面向社会,着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力……”,提出“要把提高质量作为重点。以服务为宗旨,以就业为导向,推进教育教学改革。实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式”。可见,国家已将提高教育质量作为今后一段时间高职教育教学改革的重点,并将“工学结合、校企合作、顶岗实习”列为人才模式改革的方向,明确提出高等职业教育主要培养具有“职业道德、职业技能和就业创业能力”的人。

教材作为“整个教育系统的软件”,是培养人才的蓝本。客观地讲,经过十几年的探索,我们已经认识到高职教育的培养目标、课程体系、教学模式与普通本科实施的学科教育之间的差异,并进行了多方面的教学改革研究与实践,也试图引进国外先进的课程模式以推动课程改革。但职业教育毕竟与其他高等教育不同,其中,“就业”和“高技能”是其主要的目标指向。因此,职业教育的课程设计应以满足产业发展为宗旨,以新的职业能力内涵为目标构建系统化的课程,突出体现“就业导向”的职业能力培养。但目前,我国职业教育教学和管理模式受传统教育思想和教育模式的影响较深,以能力为本位的教育观还未完全形成,课程改革和教材开发还远远满足不了形势发展对高职教育的要求。因此,为更好地适应我国走新型工业化道路,实现经济发展方式转变、产业结构优化升级需要,高等职业教育必须加快课程体系改革和教材建设的步伐,建立符合时代特征和具有我国特色的职业教育新思维、新模式、新课程体系。

鉴于此,对外经济贸易大学出版社为适应教育发展的新形势,并努力推动高职高专院校的教材建设,委托我们组织全国职业院校的教师及具有企业工作经验的业务骨干,编写这套“高职高专工学结合新视野(财经类)”系列教材。本系列教材暂包括基础课程、国际经贸、工商管理、财会金融、物流管理、连锁经营、电子商务、旅游与酒店管理等八大专业。

为使教材编写尽量适应高职教育的特点及时代发展的新要求,我们在教材过程中,

尽可能把最新的研究成果吸收渗透到教材中来,在内容安排、教法选择、编写体例等方面也进行了较多的改革,甚至是新尝试。本套丛书具有以下特点:

1. 以“能力培养”和“创新教育”为主线,架构教材总体框架

本套丛书各册教材,在基础理论讲授之后,每篇均加列“技能训练”专章,通过采用典型案例分析、模拟操作等形式,引导学生对本篇的重点、难点内容进行分析、讨论、练习和模拟训练;每章结束后针对本章重点内容设计了“个案分析、学以致用、讨论思考”等项目,以达到强化学生对基础理论和业务环节处理技巧的掌握。这些新增加的关于“能力培养”和“技能训练”等新内容,约占整本教材篇幅的1/3,体现了国家对职业教育课程改革的诉求。这种编写体例的运用在目前经济类课程的教材中还较少见,希望这种新的尝试能经日后的教学实践验证,是一种“能力培养”和“创新教育”的有效方法。

2. 改革人才培养模式,尝试教学模式与教法创新

《规划纲要》要求各高职院校不断创新人才培养模式,“深化教育教学改革,创新教育教学方法,探索多种培养方式”,“倡导启发式、探究式、讨论式、参与式教学,帮助学生学会学习。激发学生的好奇心,培养学生的兴趣爱好,营造独立思考、自由探索的良好环境”。为此,在本套教材的编写过程中,我们注意到国家对高职院校的这种改革要求,在编写方法上尽量运用提示、启发、引导、讨论和模拟等方法,其目的是使学生运用所学知识在进行初步的分析、综合、比较、分类后,达到将知识、技能抽象概括具体化,提高学生灵活分析和解决问题的能力。这样,既与国家对高职教育培养目标相吻合,又适合学生的学习思维特点,并容易激发学生的学习兴趣,所以,较之传统的教学方法有了较大的改革与突破。

3. 建立综合性、实践性新课程,提高人才培养的针对性、实效性

江泽民同志在第三次全国工作会议上指出:“职业教育和成人教育要使学生掌握必要的文化知识的同时,具有熟练的职业技能和适应职业变化的能力”。可见,现代职业教育呼唤综合型、应用型、技能型的新课程的设立。为反映这些要求,我们在每个专业都增设了《综合技能》课程,以此作为经济管理类专业实践课的应用教材。该科目在内容上以各专业的主要业务为线索,将骨干核心课程的知识高度浓缩,有机串联。将主干课中没有系统讲授而实际工作中必然牵涉到的知识纳入其中,弥补了原来系列教材的欠缺与不足。同时,该系列教材大量采用模拟教学和案例教学,让学生以“业务员、经济师、总经理”的身份参与学习与训练,独自策划交易,进行经济活动等,刻意营造一种仿真情境,让学生在“训练”中学习,在“情景”中增长才干和积累经验,有效地将知识转变为专业性的技能技巧,提高其解决和处理实际问题的综合能力。总之,各专业《综合技能》的设立,是按照国家对教育学科的设置“要多增加综合课”的要求而设立的新型试验科目,其主要目的是通过运用灵活有趣的模拟训练及案例教学等手法,启发诱导学生的立体思维,全面提高其独立操作经济业务的综合实践能力。由于是初次尝试,所以希望大家多加以关注,并提出指导性的建议。

本套丛书的编写,得到了有关院校领导和学者、教授的大力支持,并引用了有关作者的部分资料,在此一并表示谢意。

本套丛书无论从体例安排到内容设置,从知识点的归纳到教法的运用,都进行了大胆探索和尝试,意欲为我国财经类高职高专教材的编写与探索尽微薄之力,但由于时间和水平有限,疏漏和不足甚至是错误在所难免。希望广大教师、读者多提宝贵意见,以便日后充实与完善。

工学结合新视野高职高专“十二五”规划教材编委会

2010年8月

前言

本书是“工学结合新视野高职高专‘十二五’规划教材”之一，旨在普及商务礼仪知识，增强高职高专学生在未来商务活动中的礼仪素养和技能，为其成功步入商界夯实基础。

本书是适应当前高职教育教学改革需要的新型实用教材，也是基于工作过程的情境化教学模式的积极探索和有益尝试。本书围绕情境化教学模式，以学习情境为载体，充分拓展学生的创造性思维空间和实践空间，教师从知识传授者转变为学习过程的指导者、评估者，学生从被动接受知识转变为自觉参与、掌握技能。基于这样的教学目的，本书在编写上具有以下特点：

一是突出操作性。根据商务工作中所涉及的礼仪活动，设计了商务人员仪表设计、商务人员仪态设计、求职面试设计、职场办公礼仪、商务往来礼仪、商务活动礼仪、商务谈判礼仪、商务仪典礼仪、涉外商务礼仪等9个学习情境。每个学习情境设计了“任务驱动”、“知识掌握”、“技能操作”、“学生训练”四个流程。“任务驱动”分为目的要求、任务导入两部分，使学生带着工作任务进入学习，增强学习目的性；“知识掌握”力图使学生在老师指导下掌握相关礼仪知识，为下一步技能操作做好知识储备；“技能操作”是课堂教学的重点和难点，通过设计礼仪任务情境、模拟演练、角色扮演等方法，实现学生学中做、做中学，学做一体，增强实践能力；“学生训练”包括判断、案例分析、模拟演练等各类操作项目，进一步强化学生操作技能。

二是突出实用性。在内容设置上充分考虑到职业院校的人才培养目标、教学模式，如选择了“求职面试设计”、“职场办公礼仪”等实用礼仪，在知识覆盖上力求“新”，及时更新专业知识。为便于学习者对各知识点的理解与把握，每章都用相关“礼仪故事”作为案例导入，加深学习者直观印象，同时还穿插了各种“礼仪小博士”，以扩充知识面，增强阅读兴趣。

使用本书时，有两点需要注意：一是注重内外兼修。礼仪学习本身是一个内强素质、外塑形象的过程。要引导学生在学习礼仪的同时，更要注重道德品质修养，将各种礼仪规范不断内化为行为习惯，塑造出全新自我；二是注重操作实践，发挥好“技能操作”、“学生训练”的实训功能。教师要引导学生精心设计学习情境，一些主要礼仪，要尽可能让每一个学生都参与演练，同时，切实做好随堂的点评，找出个性、共性中的问题，演练改进。这样，才能有效提高学生的礼仪运用能力。

本书涉及面广、实用性强，不仅可以作为高职院校学生的教材，还可以作为普通大众了解实践礼仪知识的通俗读本。

本书由孙玲任主编，顾秀英、张文科任副主编，具体编写分工如下：（按章节顺序）

孙燕,第1章;张文科,第2章、第6章、第7章;顾秀英,第3章;孙玲,第4章、第5章;李风清,第8、9章;于玲,第10章。

在本书的编写过程中,我们集采众家之说,吸收了国内学者最新的研究成果,有些资料是参考互联网上发布或转发的信息,其中有些已经无法查明出处,在此向原作者所付出的辛勤劳动表示诚挚感谢。

我们衷心希望本书能有助于推进商务礼仪的教育和实践。本书是尝试之作,难免有疏漏和不妥之处,恳请广大读者批评指正。

编者

2010年4月

目 录

第1章 商务礼仪概述	1
【任务驱动】	1
【知识掌握】	1
1.1 礼仪的内涵	1
1.2 商务礼仪的功能及特征	5
1.3 商务礼仪的基本原则	9
1.4 商务人员的礼仪修养	11
1.5 商务礼仪商自测	13
第2章 商务人员仪表设计	14
【任务驱动】	14
【知识掌握】	14
2.1 妆容设计	14
2.2 发型设计	16
2.3 着装设计	18
2.4 饰物选配	24
【技能操作】	26
【学生训练】	32
第3章 商务人员仪态设计	36
【任务驱动】	36
【知识掌握】	36
3.1 站姿	36
3.2 坐姿	39
3.3 行姿	40
3.4 蹲姿	42
3.5 表情	43
3.6 手势	45
3.7 社交距离	48
【技能操作】	50
【学生训练】	60

第4章 求职面试设计	64
【任务驱动】	64
【知识掌握】	64
4.1 求职面试的原则	64
4.2 求职面试准备	66
4.3 求职面试着装要求	69
4.4 求职面试礼仪	70
4.5 求职面试禁忌	76
【技能操作】	78
【学生训练】	82
第5章 职场办公礼仪	87
【任务驱动】	87
【知识掌握】	87
5.1 树立职业形象	87
5.2 办公环境礼仪	90
5.3 办公会议礼仪	93
5.4 办公通讯礼仪	99
5.5 职场交际礼仪	102
【技能操作】	105
【学生训练】	110
第6章 商务往来礼仪	113
【任务驱动】	113
【知识掌握】	113
6.1 称呼	113
6.2 介绍	117
6.3 名片	119
6.4 握手	123
6.5 方位	125
【技能操作】	127
【学生训练】	130
第7章 商务活动礼仪	133
【任务驱动】	133
【知识掌握】	133
7.1 宴请礼仪	133
7.2 中餐礼仪	138

7.3	西餐礼仪	144
7.4	舞会礼仪	150
7.5	馈赠礼仪	153
	【技能操作】	156
	【学生训练】	158
第8章	商务谈判礼仪	161
	【任务驱动】	161
	【知识掌握】	161
8.1	商务谈判礼仪的基本原则	162
8.2	商务谈判的态度	166
8.3	商务谈判的形象	170
8.4	商务谈判的语言	173
	【技能操作】	179
	【学生训练】	182
第9章	商务仪典礼仪	186
	【任务驱动】	186
	【知识掌握】	186
9.1	签约仪式礼仪	186
9.2	开业庆典礼仪	189
9.3	剪彩仪式礼仪	192
9.4	新闻发布会礼仪	196
	【技能操作】	199
	【学生训练】	200
第10章	涉外商务礼仪	206
	【任务驱动】	206
	【知识掌握】	206
10.1	涉外商务交往礼仪	206
10.2	涉外商务出国礼仪	211
10.3	中国主要贸易国家地区的商务礼仪习俗	217
	【技能操作】	244
	【学生训练】	245
参考文献		248
参考网站		249

第1章 商务礼仪概述

任务驱动

目标要求

- ◆ 了解礼仪的起源和内涵
- ◆ 了解商务礼仪的主要功能及基本特征
- ◆ 掌握商务礼仪的基本原则
- ◆ 理解提高商务礼仪修养的意义和学习商务礼仪的必要性

知识掌握

1.1 礼仪的内涵

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。随着时代的发展，人与人之间的交往与合作日渐频繁、密切。在交往合作中，人们的礼仪是否周全，不仅会显示其修养、素质，而且直接影响到事业的成功。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。

1.1.1 礼仪的起源

1. 中华礼仪的渊源

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。早在孔子以前，已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，到周公时代的周礼，已比较完善。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”，“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子也重视“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视“礼”，他说：“礼者，人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度，因而他强调：“人

无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱，他说：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”从这些思想家的言论中，可以看出礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。



礼仪小博士

与礼仪有关的知识要点

中国第一部礼仪专著是全面介绍周朝制度的《周礼》。

中国的许多基本礼仪在商末周初已基本形成。

相见礼和婚礼在西周时期已形成定式。

“三从四德”是封建社会女子遵守的三种道德关系和四种德行。“三从”指未嫁从父、既嫁从夫、夫死从子（见《礼仪·丧服·子夏传》）；“四德”指妇德、妇言、妇容、妇功（见《周礼·天官·九嫔》），其中，妇德指贞顺（品德），妇言指辞令（言辞），妇容指婉婉（仪态），妇功指丝枲（手艺）。

西汉董仲舒提出的“三纲五常”论使儒家礼教成为中国封建礼教的定制。“三纲”指君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；“五常”指仁、义、礼、智、信。

资料来源：刘晖．实用礼仪训练教程．北京：电子工业出版社，2008。

我国古代“礼”的概念，包含着丰富的内容，大体可归结为三个层面：一是指治理奴隶制、封建制国家的典章制度；二是古代社会生活所形成的行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道；三是对社会成员具有约束力的道德规范（包括自身修养）。纵观我国礼仪内容和形式的演变与发展，可以看出“礼”和“德”不但是统治者权力的中心支柱，而且其在几千年的历史发展中，形成了许多有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则，并且已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质的修养起了极其重要的作用。

2. 西方礼仪的起源

在西方，礼仪一词，最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”。西方的文明史，同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。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，后来演进为握手。为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

在古希腊的文献典籍中，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中，都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时代。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到20世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

历史发展到今天,传统的礼仪文化不但没有随着市场经济发展和科技现代化而被抛弃,反而更加多姿多彩,国家有国家的礼制,民族有民族独特的礼仪习俗,各行各业都有自己的礼仪规范程式,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者,还规定了一定的处罚规则。有的国家已把礼仪作为公民就业前的“入门课”。有的公司录用职员时不仅考察其业务的文化水平,还要把言谈、举止、仪表等礼仪修养作为重要考察内容。被企业录用的大学毕业生,也必须先经过严格的礼仪训练,才能上岗工作。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

1.1.2 礼仪的含义

礼仪,是“礼”和“仪”两个词的合成词,它们虽有联系却各有其意。《辞海》中对“礼”的解释有三种:一是敬神,引申为表示敬意的统称,如敬礼、礼貌;二是为表示敬意或表示隆重而举行的仪式,如典礼、婚礼、丧礼;三是泛指奴隶社会、封建社会贵族的等级制以及社会生活中的社会准则和道德规范;四是指礼物,如送礼、礼品、礼单。“仪”在《辞海》中有礼节、仪式、法度、法则、容貌、举止等含义。可见,礼仪的内容相当宽泛。

当前,我国礼仪界的学者们通常认为,礼仪是人们在社会交往中为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范、准则和程序。具体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,既为人们所认同、又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的,在较大或较隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意等的行为准则或规范的总和。例如,在接待外宾时鸣放礼炮;外宾到达宾馆时,服务小姐在宾馆门前列队站立、微笑、鼓掌等。

从前面关于礼仪的渊源叙述中,我们可以看到:

(1) 礼仪是为维系和发展人际关系而产生的、并随着人际关系和其他社会关系的发展变化而发展变化的。它不仅是社会交往的产物,也是国际文化交流的产物。

(2) 礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。“礼尚往来,往而不来非礼也;来而不往,亦非礼也。”

(3) 礼仪是一种程序,有一定的规则,不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

(4) 礼仪规范、程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。

(5) 遵行礼仪是现代文明的重要组成部分,是人际交往的重要手段和途径。

礼仪也可以从以下几个不同的角度进行解释:

(1) 从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养、素质,体现了对交往礼节的认知和应用。

(2) 从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。

(3) 从交际的角度来看,礼仪是人际交往中使用的一种艺术,也可说是一种交际方式。

(4) 从民俗的角度来看,礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待

人接物的一种惯例。

(5) 从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

(6) 从审美的角度来看,礼仪是一种形式美,是人的心灵美的必然的外化。

1.1.3 礼仪的内容

随着历史的发展,“礼”的内涵已经有了延伸和扩展,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼、礼貌、礼节、礼仪,它们之间既有联系,又有区别。其联系是:礼包括礼貌、礼节、礼仪,其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好。礼貌、礼节、礼仪都是礼的具体表现形式,其区别在于:礼貌是礼的行为规范。礼节是礼的惯用形式。礼仪是礼的较隆重的仪式。

1. 礼貌

礼貌是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范,它体现了时代的风尚与道德水准以及人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人在待人接物时的外在表现,主要通过礼貌的语言和行为来表现对他人的谦虚和恭敬。在日常工作与生活中,礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上,表现在服务的规范、程序上,表现在对客人的态度上。一个微笑,一个鞠躬,一声“您好”,一句“祝您旅途愉快”,这些都是礼貌的具体表现。良好的教养和道德品质是礼貌的基础。在有教养的人们中间,礼貌应该是出于自然的。因此,我们应该自觉地培养和训练自己良好的礼貌习惯。

从道德、社会风尚方面来研究礼貌,可以将它分为三类:一是各种公共场所最起码的行为准则;二是各种个人交往中最起码的礼节;三是个人私生活中起码应有的行为习惯。礼貌要求做到待人“诚于中而形于外”,主要内容包括:遵守秩序,言必有信,敬老尊贤,待人和气,仪表端庄,讲究卫生。礼貌的内容既是社会公德的核心内容,也是商务职业道德的基本规范。

2. 礼节

礼节是礼貌的具体表现形式,是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体规定。礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式,是社会文明的组成部分。从形式上看,它具有严格的仪式;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对他人的尊重和友善。例如,在某人生日那天,他的亲戚、朋友、同事、同学对他说一句“生日快乐”,或给他送上生日贺卡,或送上一束鲜花,或送上一个生日蛋糕等等,这是礼节;在宴会服务时,服务员送茶、斟酒、上菜、送毛巾等按照先宾客后主人、先女宾后男宾等程序进行,这也是礼节。

在国际交往中交际礼节也是各式各样的,日常见面礼节就有鞠躬礼、点头致意礼、举手注目礼、握手礼、吻手礼和接吻礼等。虽然现代社会的交际礼节有从简及趋向一致或相通的趋势,但是,各国人民的文化特征是客观存在的,使用起来就存在着各国、各地区、各民族的不同习惯。因此,我们在交往时必须注意尊重对方,以避免出现“失礼”的行为。

3. 仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态、风度等。仪表属于美的外在因素,反映