

“十二五” 高职高专规划教材

现代实用商务礼仪 实训教程

赵立华 米锦欣 周 佳 编著



北京交通大学出版社

<http://press.bjtu.edu.cn>

策划编辑：吴嫦娥
责任编辑：吴嫦娥
封面设计：七星博纳

ISBN 978-7-5121-1148-6



9 787512 111486 >

定价：29.00元

“十二五” 高职高专规划教材

现代实用商务礼仪 实训教程

赵立华 米锦欣 周 佳 编著

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书选择商务礼仪中最重要和最有现实意义的内容,以社会及岗位能力训练为中心,按项目化教学的思路进行编写,形成以任务引领型课程为主体的新型教材。全部内容共分为8个项目,项目内容为:礼仪与传统、商务职业形象塑造、日常商务交往活动、现代商务专项礼仪、面试应聘礼仪、公共场合礼仪、涉外商务礼仪、世界风俗礼仪。

本书除了强调项目任务的知识性,更强调学习的趣味性和岗位实践的可操作性,重视理论与实际相结合。每个项目都有项目提要、学习目标、项目准备、项目导入、任务演练、技能综合训练、案例分析、任务思考、任务知识检测等,每个任务均有知识看点。

本书适合高职高专、成人高等院校以及服务及管理在职人员培训及自学使用。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

现代实用商务礼仪实训教程 / 赵立华, 米锦欣, 周佳编著. — 北京: 北京交通大学出版社, 2012. 9

(“十二五”高职高专规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5121 - 1148 - 6

I. ① 现… II. ① 赵… ② 米… ③ 周… III. ① 商务 - 礼仪 - 高等职业教育 - 教材
IV. ① F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 197111 号

策划编辑: 吴嫦娥 责任编辑: 吴嫦娥

出版发行: 北京交通大学出版社

电话: 010 - 51686414

<http://press.bjtu.edu.cn>

北京市海淀区高梁桥斜街 44 号

邮编: 100044

印刷者: 北京瑞达方舟印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185 × 230 印张: 15.75 字数: 353 千字

版 次: 2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5121 - 1148 - 6/F · 1079

印 数: 1 ~ 3 000 册 定价: 29.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。

投诉电话: 010 - 51686043, 51686008; 传真: 010 - 62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

随着社会的发展，人们的商务活动越来越频繁，商务礼仪在社会生活和工作中发挥着越来越重要的作用。一方面，它有利于促进商务活动的沟通和协调；另一方面，还有利于塑造良好的个人形象和企业形象。随着我国对外经济开放力度的加大，积极而稳妥地加强商务礼仪教育具有重要的现实意义。

中国拥有五千年的文明史，有着悠久的礼仪传统，被世人誉为“文明古国，礼仪之邦”。中华民族的传统美德从古到今，代代相传。改革开放以来，社会经济突飞猛进的发展极大地丰富了人们的物质文化生活，中国的发展与崛起更让世界刮目相看，但我们在人文素养、礼仪举止等方面的软实力上仍有待重视和提升。松下幸之助说：“商务礼仪是管理者在商务场合中的脸面，如果不注重礼仪，就会失去脸面。”礼是中国文化的核心，是中国人文精神的体现。随着社会的发展，礼仪也在不断发展，并加入新的内涵，能给人以启迪和力量。

今天的学生面临着越来越开放的世界，要处理越来越复杂的关系，要学会更多的知识和技能；怎样才能立足社会、展示自己的才能是每一个人所追求的。礼仪对我们所有人来说，都非常重要。

随着社会对人才需求结构的变化，改变高职教育人才培养模式，为社会提供更多的应用型、复合型人才的需要日益突出。为了更好地实现高职教育的培养目标，让学生学有所用、学有所获，我们编写了《现代实用商务礼仪实训教程》这本书。在各项目任务中，本书从岗位工作需要出发，使教学与实际工作相结合，学生不仅要具备娴熟的专业知识和技能，更要具备良好的职业素养，才能在社会中能得到企业的认可。

时下的礼仪教育有一些太过注重形式，而比较忽视行为主体的内在道德问题。本书不仅介绍了仪容、仪表、谈吐、举止的“形式之美”，而且着重强调了道德品质、敬人之心等“内涵之美”；不仅教你如何做事，更教你如何做人；让遵循礼仪者更加发自内心，使你在工作中，“给人留下良好的印象”，“增加自己的亲和力”，“营造尊敬、和善的良好氛围”。通过学习和实训，学生将掌握并能够灵活运用相应的商务礼仪，以体现自身的风采和较高的交际水平，奠定走向成功的基础。本书除了强调项目任务的知识性，更强调学习的趣味性和岗位实践的可操作性，重视理论与实际相结合。每个项目都有项目提要、学习目标、项目准备、项目导入、任务演练、技能综合训练、案例分析、任务思考、任务知识检测等，每个任务均有知识看点。

本书在编写过程中力求突出以下几个特点。

1. 任务引领，让学生在完成工作任务的过程中学习相关知识，提升学生的综合职业

能力。

2. 突出能力，案例与实际相结合、实践与互动相结合；突出学生职业能力的培养，激发学生的成就动机。

3. 内容适量，学习内容重在“精”和“适量”；必不可少的主干知识和技能素质的必要知识，不过分强调知识的系统性，而注重实用性，从而引发学生的学习兴趣。

4. 目标清晰，每一个任务都联系社会和岗位实际，针对性强。

本书由北京财贸职业学院赵立华、米锦欣和周佳共同编写，赵立华负责拟定编写全书大纲、负责修改和定稿。具体编写分工如下：项目一、项目二、项目三、项目七由赵立华编写；项目四、项目八由米锦欣编写；项目五、项目六由周佳编写。

为方便教师教学，本书配有教学大纲、教学课件、模拟试题答案，需求者可从北京交通大学出版社网站（<http://press.bjtu.edu.cn>）下载，或发邮件至 cbswce@jg.bjtu.edu.cn 索取。

本书的编写过程也是我们的学习过程，借鉴、参考并引用了许多学者的有关著作和论述，从中受到很多启发；莱百股份有限公司郑丽媛给予了很多实训支持。在此向他们一并表示衷心的感谢！

虽然编写人员本着认真努力的愿望，但由于专业水平和实践经验有限，书中难免存在不足和欠妥之处，敬请各位专家学者和广大读者朋友批评指正。

编 者

2012 年 7 月

目 录

项目一 礼仪与传统	(1)
任务一 礼仪的发展	(3)
任务演练 1 关于“礼”	(3)
任务演练 2 继承发展传统礼仪	(7)
技能综合训练	(10)
任务二 礼仪的地位和作用	(12)
任务演练 1 礼仪表现出一个人良好的修养	(12)
任务演练 2 礼仪是个人道德水平的重要标志	(13)
任务演练 3 礼仪是社会有序化的重要手段	(14)
任务演练 4 礼仪是扩大社会交往, 走向世界的桥梁	(14)
任务演练 5 礼仪是帮助我们走向成功的钥匙	(15)
技能综合训练	(15)
任务三 礼仪的内涵	(17)
任务演练 1 礼仪的内容	(17)
任务演练 2 礼仪的特点	(18)
任务演练 3 礼仪的原则	(20)
技能综合训练	(21)
项目二 商务职业形象塑造	(23)
任务一 优雅的举止	(25)
任务演练 1 站姿	(25)
任务演练 2 坐姿	(26)
任务演练 3 步态	(27)
任务演练 4 手势动作	(27)
任务演练 5 表情	(29)
技能综合训练	(32)
任务二 得体的着装	(36)
任务演练 1 着装的审美	(36)
任务演练 2 着装的注意事项	(41)
任务演练 3 西装礼仪	(42)
技能综合训练	(44)

任务三 整洁的仪容	(47)
任务演练 1 仪容的自然美	(48)
任务演练 2 仪容的修饰美	(49)
技能综合训练	(50)
任务四 礼貌的谈吐	(52)
任务演练 1 礼貌语言的运用	(53)
任务演练 2 得体的称呼	(54)
任务演练 3 交谈礼仪	(57)
任务演练 4 交谈方式	(61)
任务演练 5 交谈的艺术	(61)
技能综合训练	(64)
项目三 日常商务交往活动	(67)
任务一 见面的礼节	(69)
任务演练 1 握手礼	(69)
任务演练 2 拱手礼	(70)
任务演练 3 鞠躬礼	(70)
任务演练 4 合十礼 (又称合掌礼)	(71)
任务演练 5 拥抱礼	(71)
任务演练 6 亲吻礼	(71)
任务演练 7 吻手礼	(71)
任务演练 8 点头礼	(72)
技能综合训练	(72)
任务二 介绍的礼节	(74)
任务演练 1 自我介绍	(74)
任务演练 2 被他人介绍	(74)
任务演练 3 作为介绍者	(75)
技能综合训练	(76)
任务三 名片使用礼仪	(77)
任务演练 1 名片的递送	(77)
任务演练 2 名片的接收	(78)
任务演练 3 名片的存放	(78)
技能综合训练	(79)
任务四 拜访与接待	(80)
任务演练 1 拜访的礼节	(81)
任务演练 2 拜访前要做好安排	(81)

任务演练 3 拜访者要彬彬有礼	(82)
任务演练 4 接待的礼节	(82)
任务演练 5 事先做好准备	(83)
任务演练 6 礼貌迎客	(83)
任务演练 7 热情待客	(83)
任务演练 8 送客	(84)
技能综合训练	(84)
任务五 馈赠礼品表达情意	(86)
任务演练 1 馈赠时机的选择	(86)
任务演练 2 馈赠礼品的选择	(87)
任务演练 3 馈赠礼忌	(87)
技能综合训练	(87)
任务六 有效的人际交往	(89)
任务演练 1 人际沟通	(89)
任务演练 2 人际沟通的要领	(91)
任务演练 3 沟通的过程	(91)
任务演练 4 沟通的形式	(92)
任务演练 5 影响人际沟通的因素	(95)
任务演练 6 其他障碍因素	(97)
任务演练 7 人际沟通与亲和力	(98)
技能综合训练	(99)
项目四 现代商务专项礼仪	(103)
任务一 商业服务礼仪	(105)
任务演练 1 建立优雅的购物环境	(105)
任务演练 2 营业员礼仪规范	(105)
任务演练 3 树立强烈的服务意识	(111)
任务演练 4 面对顾客投诉	(113)
任务演练 5 树立“开拓、创新”的服务观念	(115)
技能综合训练	(116)
任务二 谈判礼仪	(121)
任务演练 1 谈判的组织工作	(121)
任务演练 2 宾主相见的礼节	(122)
任务演练 3 谈判的座次安排	(122)
任务演练 4 谈判人员的仪表举止	(123)
技能综合训练	(128)

任务三 推销礼仪	(130)
任务演练1 推销人员的礼仪修养	(130)
任务演练2 推销礼忌	(134)
技能综合训练	(136)
任务四 商业仪式	(139)
任务演练1 开业仪式	(139)
任务演练2 剪彩仪式	(140)
任务演练3 签字仪式	(141)
技能综合训练	(142)
任务五 商务会务礼仪	(144)
任务演练1 会务组织	(144)
任务演练2 会务接待礼仪	(146)
任务演练3 会务工作人员服饰礼仪	(146)
技能综合训练	(147)
项目五 面试应聘礼仪	(150)
任务一 面试准备	(152)
任务演练1 求职简历	(152)
任务演练2 信息搜集	(153)
技能综合训练	(155)
任务二 面试礼仪	(156)
任务演练1 面试仪表	(156)
任务演练2 面试举止	(157)
任务演练3 面试语言	(158)
任务演练4 面试禁忌	(158)
技能综合训练	(159)
项目六 公共场合礼仪	(162)
任务一 文明出行	(164)
任务演练1 乘车礼仪	(164)
任务演练2 乘机礼仪	(164)
任务演练3 行进礼仪	(166)
技能综合训练	(167)
任务二 观赛礼仪	(168)
任务演练1 提前入场	(168)
任务演练2 文明观赛	(168)
任务演练3 加油观赛	(169)

技能综合训练	(170)
任务三 景点参观	(171)
任务演练1 环境意识	(171)
任务演练2 相互谦让	(172)
技能综合训练	(172)
项目七 涉外商务礼仪	(174)
任务一 接待外宾的礼仪规范	(176)
任务演练1 迎送的礼节	(176)
任务演练2 礼宾次序	(177)
任务演练3 会见与会谈的礼节	(178)
技能综合训练	(180)
任务二 宴会与餐饮礼仪	(181)
任务演练1 宴请的礼节	(181)
任务演练2 宴请的组织工作	(183)
任务演练3 赴宴礼仪	(183)
任务演练4 坐席布局	(184)
任务演练5 中餐礼仪	(186)
任务演练6 西餐礼仪	(190)
技能综合训练	(196)
任务三 涉外赠礼	(198)
任务演练1 礼品的选择	(198)
任务演练2 馈赠的礼节	(199)
技能综合训练	(200)
任务四 服饰礼仪	(201)
任务演练1 西方国家的服饰	(201)
任务演练2 中国服饰	(202)
技能综合训练	(203)
项目八 世界风俗礼仪	(205)
任务一 亚洲国家的风俗礼仪	(207)
任务演练1 日本	(207)
任务演练2 韩国	(209)
任务演练3 泰国	(212)
任务演练4 印度	(213)
技能综合训练	(215)
任务二 欧美国家的风俗礼仪	(216)

任务演练 1 英国	(216)
任务演练 2 法国	(218)
任务演练 3 德国	(220)
任务演练 4 意大利	(222)
任务演练 5 美国	(223)
技能综合训练	(227)
任务三 世界宗教礼仪及节日	(228)
任务演练 1 基督教	(228)
任务演练 2 伊斯兰教	(229)
任务演练 3 佛教	(230)
技能综合训练	(232)
附录 A 模拟试题	(234)
A1 模拟试题一	(234)
A2 模拟试题二	(237)
参考文献	(240)

项目一

礼仪与传统

项目提要

礼仪作为中华民族文化的渊源，不仅使中国有“礼仪之邦”的美誉，更使中国成为一个文明大国，它不仅包括了一套以“仁、义、礼、智、信”为中心的价值观念，也包括了一系列以礼节、仪式为内容的风俗习惯。这些礼节仪式是人类文明的产物，也是人类文明结晶的标志，是中国一份特别厚重的文化遗产。

学习目标

通过学习本项目了解我国的传统礼仪，显示出中国新一代青年学生的良好精神风貌。

- (1) 掌握礼仪的发展变化以及弘扬我国的礼仪文化；
- (2) 在学习中，掌握文明礼貌的养成途径；
- (3) 运用中国传统文化对礼仪进行认知，使学生在人际交往中知礼、懂礼、重礼、行礼。

任务一 礼仪的发展

任务二 礼仪的地位和作用

任务三 礼仪的内涵

项目准备

为什么要学习礼仪，引起学生对学习礼仪的重视，从内心认识礼仪的真谛，而又行之于外，最终成为彬彬君子，并从心里接受，自觉自愿遵守礼仪规范。

- (1) 将学生分为6~8人一组；
- (2) 准备多媒体投影仪、幻灯片投影仪、相关图片；
- (3) 案例分析讨论所需纸、笔。

项目导入

诗人白居易为了要求得到更高深的学问，到处向人请教，但仍不能满足他强烈的求知欲。有一天他听说有一位得道的禅师，学问非常高深。于是不惜千里跋涉去求见，好不容易见到了禅师，便虚心地问：“师父，请告诉我如何才能得道？”禅师回答：“诸恶莫做，众善奉行。”白居易不解地说：“这连三岁小孩也知道呀，怎能说是道呢？”禅师回答：“三岁小孩也知道，但八十老翁也难奉行啊！”

任务一 礼仪的发展

学习中国的传统文化，对于广大青年大学生来说，不仅可以帮助其取得传统文化的制高点，深刻认识和弘扬中国传统文化，而且可以帮助学生将读书和做人、知识和修养有机地结合起来，在深入学习礼仪的过程中体验和践行礼仪。礼仪是人们在生活和商务活动中所要遵循的一系列讲礼重仪的具体规范或程序，是传统礼仪在当代社会生活中的发展和具体表现，是现代社会生活文明的重要标志之一。

任务演练1 关于“礼”

人是社会关系的总和，礼仪与人类的生成发展，甚至发展的每个阶段都结下了不解之缘。

1. “礼”的形成

礼起源于原始社会时期的祭祀活动。礼，乃中国古代社会生活的重要组成部分。

《辞海》：

敬神——敬意；

敬意、隆重——仪式；

贵族等级的社会规范、道德规范。

繁体字“礼”——“禮”；

“礼”左边是“神”，右边是“祭物”。

中国自古就是礼仪之邦，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国、礼仪之邦”。礼仪是为了适应当时社会需要，从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来的，因而带有产生它的那个时代的特点及局限性。“礼”有两大要素：形式与思想。形式好比是“礼”的外壳，思想好比是“礼”的灵魂。形式是为内容服务的，而思想也需要借用某种形式才能显示出来。因此，“礼”的两大要素互为依存，缺一不可。

但是，“礼”的形式最为直观，最容易引起人的注意，因此人们总是喜欢在“礼”的形式上下工夫，过分追求各种仪式，却往往忽视“礼”的内涵。“礼”的根基是内心的德性，如果根基全无，外表做得再好，也已经丧失了“礼”的本义。

2. “礼”的制度

传统礼仪，由两部分组成：一为礼制，二为礼俗。礼制是国家的礼仪制度；礼俗是民间习惯形成的礼仪习俗。礼制是阶级社会的产物，是伴随着国家的产生而产生的，也是伴随着国家的发展而发展的。礼制就是在历史的传承与对民俗的借鉴中不断改造发展起来的。礼制把原来礼俗的规格提高了，使其庄严神圣，规范统一，而且被更广泛地使用。

“礼”的制度——→ 周代 西周 ——→ 礼“治”时期

我国“礼”的制度可以追溯到周代，西周时期开始用“礼”来治理国家。

“礼”的内容非常丰富，如尊老敬长之礼、待人接物之礼以及婚丧庆典之礼等。概括为邦国之礼、治世之礼、仪表仪态之礼、言辞谈吐之礼。

3. “礼”的论著

中国对“礼”的讲究历史悠久，很早即把“礼仪”一词提升为一种社会典章制度和道德教化要求，仁、义、礼、智、信被称为“五常”。在我国古代传统道德史上，长期居于主导地位的是儒家以“仁、义、礼、智、信”为基本道德要求的荣辱观念，它集中体现了中华民族的传统美德，在两千多年来的社会生活中产生了巨大而深远的影响。

所谓“仁”，即爱人之心。孔子说：“仁者爱人”。“仁”是儒家学说的核心内容。在孔子的学说中，“仁”是立身处世的基本准则。作为道德规范的“仁”，它要求人们对大众有强烈的爱心，对社会有至诚的关怀，人与人之间要互助互爱，形成相亲相爱的和谐人际关系。

所谓“义”，儒家思想提倡人们依据道德义务来确立自身追求的价值目标，在处理义和利的关系时应坚持“义以为先”、“义以为上”、“以义制利”，在生与利发生矛盾，不可兼得之时要勇于舍生取义。

所谓“礼”，是指礼仪、礼制和礼则，就是人与人交往时最合理、最适宜的行为方式。《论语》里讲：“礼之用，和为贵。”即礼的应用，贵在处理任何事情能做到恰到好处。在“礼”的引导、制约下，大家互相尊重、彼此谦让，社会就会秩序井然，安宁和谐。

所谓“信”，是指守承诺、不欺诈、不虚伪。作为道德规范的“信”，它要求人们在人际交往中要真实无妄，不欺人欺己。孔子说：“言必信，行必果”；“信近于义，言可复也；恭近于礼，远耻辱也。”诚信，有礼，自然就远离耻辱了。反过来说，不讲信誉，无礼，当然就会自取其辱。

所谓“智”，是指知识和理性，即对社会道德规范的理解和认同。儒家要求人们掌握道德知识，增强道德理性，具有区分善恶、明辨是非的能力。这启示我们要重视智慧，注重学习，崇尚美德，加强文化修养、人文素养和道德修养。

最早记载中国古代礼制的著名典籍有三部：《周礼》、《仪礼》、《礼记》合称为“三礼”。“三礼”涵盖了中国古代“礼”的主要内容，是我国最早最重要的礼仪论著。

