

21 世纪应用型本科规划教材·管理系列
21 SHIJI YINGYONGXING BENKE GUIHUA JIAOCAI GUANLI XILIE

商务礼仪

SHANGWU LIYI

主 审 ● 崔海潮
主 编 ● 唐蜀湘 陈 宁



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

21 世纪应用型本科规划教材·管理系列
21 SHIJI YINGYONGXING BENKE GUIHUA JIAOCAI GUANLI XILIE

商务礼仪

SHANGWU LIYI

主 审 ● 崔海潮
主 编 ● 唐蜀湘 陈 宁



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪 / 唐蜀湘, 陈宁主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2013.8

ISBN 978-7-303-16742-5

I. ①商… II. ①唐…②陈… III. ①商务—礼仪
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 172737 号

营销中心电话 010-58802181 58805532
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com>
电子信箱 gaojiao@bnupg.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 北京中印联印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 170 mm × 230 mm

印 张: 20

字 数: 380 千字

版 次: 2013 年 8 月第 1 版

印 次: 2013 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

策划编辑: 戴 轶

责任编辑: 戴 轶

美术编辑: 王齐云

装帧设计: 王齐云

责任校对: 李 菡

责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010—58800697

北京读者服务部电话: 010—58808104

外埠邮购电话: 010—58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010—58800825

前言

礼是尊重人的道德要求，仪是表达尊重的具体形式和操作技巧。因此，礼仪是社会约定俗成的用来律己敬人的行为规范体系。人们在交往时以礼相待，有助于促进人们之间互相尊重，建立友好合作的关系，缓和或者避免不必要的矛盾和冲突。商务礼仪是商务从业人员在商务活动中约定俗成的礼仪规则。与一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪具有更强的规范性和可操作性，它不仅有利于协调人际关系，促进商务交往活动顺利进行，而且有利于塑造良好的个人形象和企业形象，提高企业的经济效益。基于此，本书以商务领域的工作流程为线索，有针对性地分析和解答了商务交往中的礼仪礼节，系统翔实地介绍了现代企业商务人员应该具备的礼仪知识和技能技巧。

本书共分十章，在总结多年教学实践的基础上，本教材着重突出了以下特点：一是编写体例新颖，借鉴国外精品教材的写作思路、写作方法，图文并茂、清新活泼；二是知识体系实用有效，着眼于学生就业所需的理论知识和操作技能，着重讲解应用型人才培养所需的内容和关键点；三是重视职业技能的培训，通过大量实训项目的安排，力求学用结合、实用为上，着重培养学生的职业意识和职业能力；四是注重拓展学生的知识面，让学生在学习必要知识点的同时对其他相关知识也有所了解。

本书由延安大学西安创新学院经济管理系唐蜀湘和陈宁进行教材整体设计并共同担任主编。其中，唐蜀湘编写第一至第五章，陈宁编写第六至第十章。最后由延安大学崔海潮对全书进行主审定稿。本书第二章、第四章中所用图片由延

安大学西安创新学院艺术系熊凌同学拍摄，图片中的礼仪示范人员为延安大学西安创新学院经管系学生王甜瑶、朱海童、左敏宏。

礼仪文献，浩如烟海，在编写过程中，我们参阅了大量同行的研究成果，在此一并表示感谢！由于编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请广大读者批评指正！

编 者
2013 年 7 月

目 录

第一章 商务礼仪概述 /1

【技能目标】	1
【知识目标】	1
【引导案例】卖地风波	1
第一节 礼仪及商务礼仪的内涵	2
一、礼仪的内涵	2
二、商务礼仪的内涵	3
第二节 商务礼仪的功能	5
一、沟通与协调的功能	5
二、传递信息、展示价值的功能	6
三、塑造良好形象的功能	6
【应用案例】一口痰引发的思考	7
第三节 商务礼仪的基本原则	7
一、相互尊重原则	8
二、诚实守信原则	8
三、平等原则	9
四、适度原则	9
五、宽容原则	9
六、自律原则	10
第四节 商务人员的礼仪修养	10
一、礼仪修养的内涵	11
二、商务人员礼仪修养的提高	11
三、IMPACT 黄金规则	12
第五节 商务礼仪培训的教学方法	13

一、讲授法	13
二、演示法	13
三、研讨法	14
四、角色扮演法	14
五、案例分析法	15
六、行为矫正训练法	15
七、游戏训练法	16
【习题与实训】	16

第二章 商务仪容仪态礼仪 /18

【技能目标】	18
【知识目标】	18
【引导案例】如此面试	18
第一节 个人形象的社会心理学基础及商务人员形象设计原则	18
一、形象的社会心理学基础	19
【应用案例】孔子的错误	19
二、商务人员形象设计原则	22
第二节 仪容礼仪	24
一、头发的礼仪	24
【应用案例】被日方要求撤换的女大学生翻译	24
二、化妆	27
【背景知识】化妆的渊源	27
【小思考】	33
三、身体其他部位的修饰	34
四、职场男性的妆容技巧	34
第三节 表情礼仪	35
一、目光	35
二、微笑	38
【背景知识】世界微笑日	38
【应用案例】价值百万美金的微笑	39
三、其他表情	40
【扩展阅读】眉形矫正修饰	40
【扩展阅读】唇线具体画法	41

第四节 仪态礼仪	41
一、站姿	42
二、坐姿	45
三、行姿	48
四、蹲姿	50
五、手势	51
六、商务人员仪态的禁忌	54
【扩展阅读】优雅体态的训练方法	55
【习题与实训】	56
 第三章 商务服饰礼仪 /58	
【技能目标】	58
【知识目标】	58
【引导案例】女财税专家的困惑	58
第一节 商务着装概述	59
一、服饰的类型	59
【背景知识】关于旗袍	60
二、商务人员着装的基本原则	61
【背景知识】色彩的象征意义	65
【应用案例】领袖着装	66
三、商务人员职场着装六忌	67
第二节 西 装	67
【背景知识】西装和领带的起源	68
一、西装的选择	68
二、西装的穿法	71
三、与衬衫的搭配	73
四、与领带的搭配	74
五、与鞋袜的搭配	76
【小思考】	77
六、与公文包的搭配	77
第三节 职业套裙	78
一、套裙的选择	78
二、职业套裙的穿着	81
三、职业套裙的搭配	83

【扩展阅读】常见服装面料的种类及特性	85
第四节 饰 品	86
一、佩戴饰品时考虑的因素	86
二、不同饰品的佩戴	88
【扩展阅读】四季色彩理论	91
【习题与实训】	92

第四章 商务会面礼仪 /94

【技能目标】	94
【知识目标】	94
【引导案例】周强的问题	94
第一节 称谓礼仪	95
【小思考】	95
一、得体称谓的基本要求	95
二、不同场合的称谓	96
三、称谓禁忌	101
第二节 介绍礼仪	102
一、介绍自我	102
二、介绍他人	103
【小思考】	104
三、介绍集体	107
四、记住别人名字的方法	108
【扩展阅读】名人如何自我介绍	108
第三节 使用名片的礼仪	109
一、名片的作用	109
二、名片的分类	111
三、名片的礼仪	111
【小思考】	111
四、名片的制作	114
【扩展阅读】名片的由来	115
第四节 见面问候礼节	116
一、握手礼	116
【背景知识】握手礼的起源	116
二、致意礼仪	119

三、其他见面问候礼节	121
【习题与实训】	122

第五章 商务往来礼仪 /125

【技能目标】	125
【知识目标】	125
【引导案例】时逢圣诞巧接待	125
第一节 乘车礼仪	126
一、汽车	126
【小思考】	129
二、火车与轮船	129
三、飞机	131
四、电梯	132
第二节 商务拜访礼仪	133
一、拜访前的预约礼仪	133
【小思考】	133
二、商务拜访中的举止礼仪	135
【应用案例】胡洋的拜访	135
【扩展阅读】中国古代的拜访礼	137
第三节 商务邀约礼仪	137
一、邀约的发出	138
二、邀约的回复	141
第四节 商务接待礼仪	143
【应用案例】接待冷淡，断送生意	143
一、接待的原则	144
二、接待的种类	145
三、接待的准备	146
四、正式接待的程序	147
【小思考】	148
五、来访接待的礼仪要求	149
【扩展阅读】茶与待客	150
第五节 商务馈赠礼仪	150
【应用案例】珍贵的礼物	150
一、馈赠的目的	151

二、馈赠的原则	152
三、馈赠的注意事项	153
【小思考】	155
四、受礼礼仪	155
五、拒礼礼仪	156
【扩展阅读】鲜花的礼仪	157
【习题与实训】	158

第六章 商务办公礼仪 /160

【技能目标】	160
【知识目标】	160
【引导案例】张倩的困惑	160
第一节 办公室礼仪	161
一、办公室布置礼仪	161
二、办公室举止礼仪	162
三、办公室交往礼仪	164
四、办公室接待礼仪	167
第二节 电话礼仪	168
一、拨打电话的礼仪	168
二、接听电话的礼仪	169
【应用案例】打错电话获“真相”	170
【小思考】	170
三、挂电话的礼仪	171
四、手机使用的礼仪	171
【小思考】	172
第三节 网络礼仪	172
一、网络礼仪介绍	173
二、网络应用	174
第四节 交谈礼仪	176
一、交谈中应遵循的原则	176
二、交谈的态度	178
三、交谈的语言	179
【应用案例】周总理的机智和幽默	180
四、交谈的内容	181

五、交谈的方式	182
【应用案例】失败的采访	183
【扩展阅读】问候要遵从职业特色	184
【习题与实训】	185

第七章 商务宴请礼仪 /188

【技能目标】	188
【知识目标】	188
【引导案例】就餐的失误	188
第一节 商务邀宴、赴宴礼仪	188
一、常见的宴请形式	189
【扩展阅读】法国的国宴	189
二、商务邀宴	191
【小思考】	192
三、赴宴礼仪	194
第二节 商务中餐礼仪	195
一、菜肴的选择	195
【小思考】	196
二、席位排列	197
三、用餐礼仪	199
【小思考】	200
【小思考】	200
【小思考】	203
【扩展阅读】碰杯的由来	204
【扩展阅读】用餐的注意事项	205
四、中途道别礼仪	205
五、席终告辞礼仪及宴后致谢	206
第三节 商务西餐礼仪	206
一、西餐简介	206
【扩展阅读】不同国度宴请习惯趣闻	206
二、席位排列	209
三、西餐的菜序	211
四、用餐礼仪	213
【应用案例】李鸿章吃西餐	214

【扩展阅读】刀叉使用注意事项	215
【小思考】	216
【扩展阅读】餐巾使用中的失礼之举	216
【扩展阅读】法国搭配酒的方法	217
【扩展阅读】西餐敬酒的讲究	218
五、中途道别、席终告辞礼仪及宴后致谢	219
【应用案例】吃西餐	219
第四节 自助餐礼仪	219
一、自助餐简介	219
二、自助餐的享用	222
【小思考】	223
【习题与实训】	224

第八章 商务仪式礼仪 /226

【技能目标】	226
【知识目标】	226
【引导案例】云海大酒店的开业庆典	226
第一节 商务开业礼仪	227
一、开业仪式的准备工作	227
二、开业仪式的程序	229
【应用案例】开业典礼方案——莱悦公司开业庆典	230
【扩展阅读】开工奠基仪式流程	232
三、参加开业仪式的礼仪	235
第二节 商务剪彩仪式礼仪	236
一、剪彩仪式的准备	236
二、剪彩的程序	239
【应用案例】下台剪彩	240
【小思考】	241
三、剪彩人员的礼仪要求	241
【背景知识】剪彩的来源	242
第三节 商务谈判礼仪	243
一、商务谈判的准备礼仪	243
【小思考】	244
【应用案例】守时重诺赢来大生意	245

【扩展阅读】谈判中应注意避免的行为	246
二、商务谈判过程中的礼仪	247
【扩展阅读】商务谈判中特别忌讳的要点	250
第四节 商务签约仪式礼仪	252
一、签约仪式的准备礼仪	252
【小思考】	253
二、签约仪式的就座礼仪	254
三、签约仪式的正式程序	254
【扩展阅读】涉外签字仪式礼仪	255
【习题与实训】	256

第九章 商务聚会礼仪 /259

【技能目标】	259
【知识目标】	259
【引导案例】没有效率的会议	259
第一节 一般会议礼仪	260
一、会议准备	260
二、会场的布置	261
三、会议中的礼仪	263
【小思考】	265
四、会议后的礼仪	265
第二节 专题会议礼仪	265
一、新闻发布会礼仪	265
二、赞助会礼仪	266
三、展览会礼仪	268
【应用案例】美国“TRAE”公司的参展效应	268
第三节 舞会礼仪	270
一、筹办舞会的要点	270
二、舞会的一般礼仪	271
【小思考】	273
【扩展阅读】参加舞会的注意事项	274
第四节 沙龙礼仪	275
一、交际沙龙礼仪	276
二、休闲沙龙礼仪	279

【习题与实训】	280
---------------	-----

第十章 商务涉外礼仪 /282

【技能目标】	282
【知识目标】	282
【引导案例】汪海的故事	282
第一节 涉外礼仪的原则	283
一、维护国家利益	283
二、信守约定	283
三、女士优先	283
【小思考】	284
四、尊重隐私	284
五、不卑不亢	285
六、入乡随俗	285
七、着装原则	286
【应用案例】跳水	286
第二节 涉外活动礼仪	287
一、涉外迎送的安排	287
二、涉外迎宾礼仪	289
三、迎送中的具体注意事项	290
【扩展阅读】涉外交往中的“以人为本”	290
第三节 世界不同国家的礼仪原则	291
一、亚洲国家	291
二、欧美国家	295
【扩展阅读】美国商务谈判礼仪	296
【应用案例】谈话风波	297
【扩展阅读】英国商务谈判礼仪	299
【扩展阅读】法国商务谈判礼仪	302
三、其他国家	302
【习题与实训】	304

参考文献 /306

第一章 商务礼仪概述

【技能目标】

1. 在商务活动中能够遵循商务礼仪的基本原则
2. 掌握商务人员提高自身礼仪修养的方法

【知识目标】

1. 理解礼仪及商务礼仪的内涵
2. 明确商务礼仪的功能
3. 掌握商务礼仪的基本原则
4. 了解商务礼仪培训的教学方法

【引导案例】

卖地风波

日本有一家叫木村事务所的企业想扩建厂房，他们看中了近郊一块土地，意欲购买。同时有其他几家商社也想购买这块土地。于是董事长木村前后半年多次登门劝说，费尽口舌，但该块土地的所有者，一位倔强的老太太，说什么也不卖。

一个下雪天，老太太进城购物顺便来到木村事务所，她本来想告诉木村先生死了这份儿心。老太太推门刚要进去，突然又犹豫起来，原来办公室里整洁干净，而自己脚下的木屐沾满雪水，肮脏不堪。正当老人欲进又退之时，一位年轻的小姐出现在老人面前：“欢迎光临！”小姐看到老太太的窘态，马上回屋想为她找一双拖鞋，不巧正好没有了。小姐便毫不犹豫地把自己的拖鞋脱下来整齐地放在老人脚前，笑着说：“很抱歉，请穿这个好吗？”老太太犹豫了，心想：“她不在乎脚冷？”“别客气，请穿吧！我没有关系。”等老人换好鞋，小姐才问道：“老太太，请问我能为您做些什么？”“哦，我要找木村先生。”“他在楼上，我带您去。”小姐就像女儿扶母亲那样，小心翼翼地把老太太扶上楼。

于是，老人就在要踏进木村办公室的一瞬间改变了主意，决定把地卖给木村事务所。那位老人后来告诉木村先生说：“在我漫长的一生里，遇到的大多数人是冷酷的。我也去过其他几家想买我地的公司，他们的接待人员没有一个像你这里的小姐对我这么好，你的女职员年纪这么轻，就对人这么善良、体贴，真令我感动。真的，我不缺钱花，我不是为了钱才卖地的。”就这样，一个

大企业家倾其全力交涉半年也徒劳无功的事情，竟然因为一个女职员有礼而亲切的举动无意间促成了，真是奇妙至极。

思考题：

1. 上述案例体现了商务人员应具备哪些修养？
2. 商务礼仪有哪些作用？

第一节 礼仪及商务礼仪的内涵

中国是世界四大文明古国之一，自古以来就是一个讲究礼仪的国度，素以“礼仪之邦”著称于世。礼仪也是中华优秀传统文化非常重要的一部分。《荀子·修身篇》说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁”，足见礼仪的重要性。当今社会更是一个注重礼仪的时代，礼仪不仅体现出一个人的基本素质，而且影响着一个人的社会交往与人际关系，在人的一生中有着举足轻重的作用。那么，什么是“礼仪”呢？

一、礼仪的内涵

在中文里，最早的“礼”和“仪”是分开使用的。在古代典籍中，“礼”主要有三层意思：一是政治制度；二是礼貌、礼节；三是礼物。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表；二是指仪式和礼节；三是指准则和法度。而将“礼”和“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”

中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。

在西方，“礼仪”一词始于法语 Etiquette，原意是一种长方形的纸板，标明了进入法庭所应遵守的规矩、秩序，这种纸板实际上就具有“法庭通行证”的性质和作用。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”，同样，它有三种含义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩；三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观中外对“礼仪”含义的理解，我们认为，礼仪是社会约定俗成、用来律己敬人的行为规范体系。礼仪包含“礼”和“仪”两种形式，礼者敬人也，要知礼、懂礼、讲理，要尊重他人。“仪”即仪式，是人际交往活动中的表现形式，要求人们将所掌握的礼仪知识准确、恰当地表现出来。礼仪的内涵包括以下几点：

① 礼仪是一种行为规范或行为模式。它是一种程序，有一定的套路，表现为一种准则，只有遵守这种规范，人们之间的有序交往才能实现，和谐融洽的氛围才能够营造。任何人如果想在交际场合表现得落落大方、彬彬有礼，都必须自觉地、谨慎地约束自己的行为，使之很好地符合礼仪的要求。