



校企合作优秀教材
普通高等教育“十二五”系列规划教材

总主编 江卫华

商务 礼仪

主 编◎朱友发 刘 砺



湖南师范大学出版社



校企合作优秀教材
普通高等教育“十二五”系列规划教材

总主编 江卫华

商务 礼仪

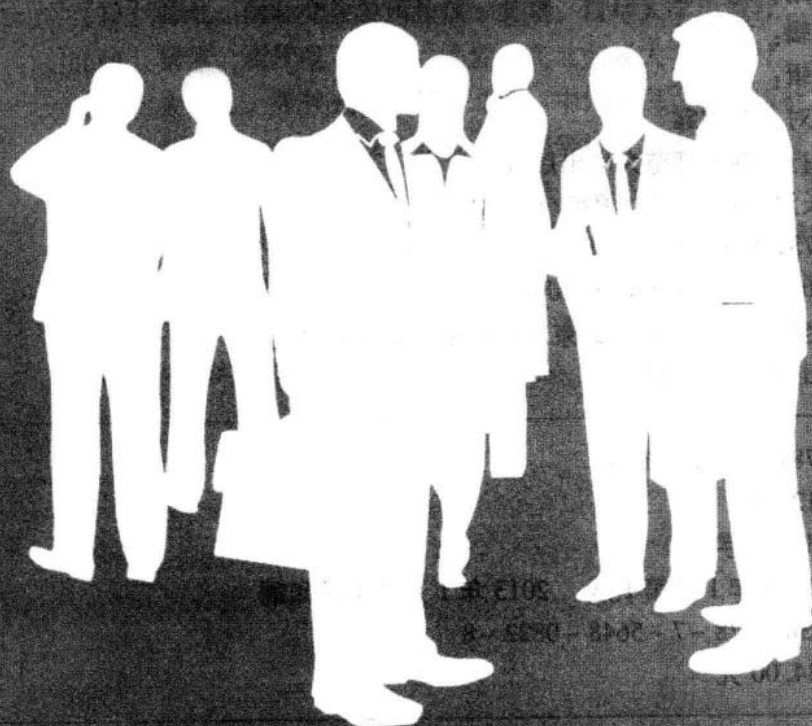
主 编：朱友发 刘 砾

副主编：陈勇平 吴 丹 周桂兰

童 革 甄伟梅 胡晓涛

王翊雯

参 编：王 晶 覃 云



湖南师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪 / 江卫华总主编. — 长沙: 湖南师范大学出版社, 2013. 1
ISBN 978 - 7 - 5648 - 0822 - 8

I. ①商… II. ①江… III. ①商务 - 礼仪 - 高等学校 - 教材 IV. ①F718
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 124829 号

商务礼仪

总主编: 江卫华

- ◇全程策划: 刘 伟
- ◇组稿编辑: 刘开芳
- ◇责任编辑: 蒋旭东
- ◇责任校对: 艾霏霏
- ◇出版发行: 湖南师范大学出版社
地址/长沙市岳麓山 邮编/410081
电话/0731. 88853867 88872751 传真/0731. 88872636
网址/http: //press. hunnu. edu. cn
- ◇经销: 全国新华书店 北京志远思博文化有限公司
- ◇印刷: 北京百善印刷厂

- ◇开本: 787 × 1092 1/16
- ◇印张: 12. 75
- ◇字数: 378 千字
- ◇版次: 2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷
- ◇书号: ISBN 978 - 7 - 5648 - 0822 - 8
- ◇定价: 34. 00 元

高等院校教育

教材研究与编审委员会

主 任:陈德怀

常务委员:胡宝华 李 雷 潘力锐 龚 波
夏 巍 丽 平 刘铁明 朱志峰

委 员:(排名不分先后)

江 敏	吴志全	刘庚碧	邓有林	朱长元
黄 海	韩丽莎	刘仁芬	张叶栩	刘志东
阳 源	初秀伟	李以渝	刘建国	徐春桥
禹利萍	周启胜	万智勇	李建宁	熊 婷
刘 涛	高 进	吴志明	郑 晖	叶春辉
李裕民	夏洁云	吴立炎	黄伟祥	钟建坤
喻凤生	侯德宏	武怀军	赵锦权	冯国敏
吴士田	彭继玲	李友云	蔡映红	郑明娥
陈灵仙	丁良南	刘 永	张洪雷	绳传冬
杨中纲	李庆东	田 嘉	李丰雪	张 华
赵海燕	王 军	郭伟伟	刁 俊	吴 坤
郑 涛	杨 耘	齐振东	顾美君	陈华平
张宏旭	姜胜中	霍义平	李志敏	诺 敏
龚云平	李 梅	沈易娟	袁 芬	魏 宁
郑 聪	刘 延	汤伟光	张海彬	李 霞
王志强	彭晓娟	那仁图亚		

前言

尊敬的读者：拿到这本书，只要您大致浏览一遍，您会觉得这是一本非常“实用、新颖和独具特色”的教科书！

本教材借鉴国内外商务礼仪教材的写作特点和思路。案例解读引入教学，围绕现实生活中的商务礼仪现象展开基本理论的分析 and 概述。

本教材具有如下特点：

1、紧扣教育部“16号文”《关于全面提高高等教育教学质量的若干意见》精神，以实际运用能力标准为依据，以任务驱动来创新课程开发模式。通过这些任务驱动，真正让读者掌握相应的知识目标和技能目标。它遵循教育教学规律，面向应用，突出读者商务礼仪实务应用能力培养。

2、结合目前学校的教学特色，按照“理论够用为度，知识注重实用”的原则。理论知识不强调全面，只求掌握核心，贴近生活。

3、以“明理、优术”为主线。所谓“明理”就是通过经典案例解读启发读者的思维；“优术”就是强调核心知识和技能。

4、本教材设计了知识目标、技能目标、能力目标、核心能力、案例解读、项目分解、项目小结、课堂讨论、项目提示、案例分析、项目实训等栏目，构建了相对完整的商务礼仪原理及操作体系，回归了以培养学生应用能力为主线的教育本位，突出强调读者学习的参与性与主动性，体现了教材定位、规划、设计与编写等方面的教育教学改革示范性，适合高等院校经济管理类及相关专业选用。

具体分工为：项目一至项目三由江卫华、朱友发、刘砺编写，项目四到项目八由陈勇平、吴丹、周桂兰、童革、甄伟锋、胡晓涛、王翊雯编写。项目九由覃云、王晶编写。初稿完成后，江卫华总辑、修改和定稿。

在编写过程中，我们参阅了国内外大量商务礼仪和公共关系的研究成果，除注明出处的部分外，限于体例未能一一说明，湖南师范大学出版社对本书的出版给予大力支持与帮助，同时也得到广州松田职业学院院领导以及管理系王主任的大力支持，在此，一并致以衷心感谢。

由于编者水平有限，加上时间仓促，书中疏漏与不妥之处在所难免，敬请有关专家和读者批评指正。

编者

2013年1月

目 录

模块1 走进商务礼仪

项目1 树立现代商务礼仪观念	3
任务1-1 初识礼仪	3
任务1-2 认知商务礼仪	9

模块2 掌握国内商务礼仪技能

项目2 运用商务仪容礼仪	17
任务2-1 修饰仪容	17
任务2-2 注意仪表	23
任务2-3 端正仪态	35
项目3 把握商务会面礼仪	45
任务3-1 称呼与介绍	45
任务3-2 握手与致意	50
任务3-3 递送名片	54
项目4 明确商务迎送礼仪	59
任务4-1 商务接访礼仪	59
任务4-2 商务馈赠礼仪	66
任务4-3 商务宴请礼仪	70
任务4-4 商务通信礼仪	79
项目5 洞察商务谈判礼仪	93
任务5-1 交谈礼仪	93
任务5-2 商务谈判礼仪	101

项目 6 探析商务仪式礼仪	108
任务 6-1 开业典礼礼仪	108
任务 6-2 剪彩仪式礼仪	115
任务 6-3 签字仪式礼仪	121
项目 7 透视商务会议礼仪	130
任务 7-1 洽谈会礼仪	130
任务 7-2 认知展览会礼仪	136
任务 7-3 认知联欢会礼仪	140
任务 7-4 认知发布会礼仪	143

模块 3 熟知国外商务礼仪技能

项目 8 直面商务涉外礼仪	151
任务 8-1 东西方文化差异与礼仪	151
任务 8-2 涉外交往的基本原则及通则	155
任务 8-3 涉外交往的主要礼仪	162
项目 9 熟悉商务宗教与礼俗	170
任务 9-1 认识宗教	170
任务 9-2 认知国际商务礼俗	179
参考文献	195

模块1

走进商务礼仪

项目1 树立现代商务礼仪观念

我们每天都在谈论礼仪，而且也都不知不觉地在参与其中。那么，企业呢？企业更是如此，现在很多企业都在大力发展对外关系，对外关系离不开商务礼仪活动。那么什么是商务礼仪？好了，从现在开始，我们将引领你走进商务礼仪，一层一层地揭开它神秘的面纱！

为了更好地把握商务礼仪基本理论，为完成今后各项任务打下坚实基础，首先请尝试完成本模块：走进商务礼仪。

你可以对照知识目标以及技能目标，反复演练，有的放矢地依次完成各项任务，直至完成本项目，为早日掌握商务礼仪技能做好准备。

项目1 树立现代商务礼仪观念

项目提示 此项目将引领你明确商务礼仪的概念、基本理论及其特性。

项目先行 商务礼仪首先是在哪里出现的？它是怎样来到我们身边的？它研究什么呢？要了解这些问题，请往下看！

【能力目标】

1. 培养良好的商务礼仪意识；
2. 在日常商务场合准确把握商务礼仪惯例；
3. 在日常的商务场合中灵活运用商务礼仪的基本原则。

【知识目标】

1. 了解礼仪的起源与发展；
2. 理解商务礼仪的内涵；
3. 掌握商务礼仪的基本原则。

任务1-1 初识礼仪

名人名言1-1

生活最重要的是礼仪，它比最高的智慧，比一切学识都重要。

——（俄国）赫尔岑



案例引入

求职者开始重视礼仪修养 美国礼仪培训业逆市而升

在金融危机影响下，2009年美国不少行业出现裁员情况。为在寻找工作时增加“砝码”，如何提高自身全方位素质成为众多求职者考虑的问题。在这种风潮影响下，求职者

开始重视礼仪修养，美国礼仪培训业因此逆市而升。格洛丽亚·斯塔爾是北卡罗来纳州夏洛特的一名形象指导专家。她开办的现代礼仪进修学校顾客盈门，仅过去一年的生意额就增长40%，“为保住自己的饭碗或是增加竞争优势，人们已经做好各种准备，”斯塔爾对路透社记者说。与斯塔爾一样，有着30年礼仪培训经验的佩姬·纽菲尔德也说，她在佐治亚州的亚特兰大开办的培训学校“生意出现爆炸式增长”。针对各地参加礼仪培训人数增加的现象，专家表示，人们相信良好的个人礼仪是寻找工作，远离失业的重要“卖点”。良好礼仪是寻找工作的必要条件。这不仅意味着你会与未来的老板打招呼或是表示感谢，还包括如何应对面试，包括说什么以及如何打扮等重要的细节。受训者在培训班学到的不仅是外在表现，更是一种方法。纽菲尔德说：“不只是教你如何写感谢信那样简单，还要包括如何走向面试官，如何让你的头发保持一丝不苟、衣服熨烫挺括、皮鞋光可鉴人。要学会精心修饰，尽量保持完美，要确保你说的每一句话都无可挑剔。”良好的礼仪不仅对找工作至关重要，对以后的发展也不可或缺。马里兰州国际礼仪培训学校的卡罗尔·海斯利普解释说，研究显示，“在多达85%的情况下，寻找工作、保住饭碗或者得到提升与个人的礼仪素养有关”，“礼仪对每个人都平等，良好的礼仪会帮助你在各种商务和社会活动中游刃有余”。

来源：人民网天津视窗



知识讲解

礼仪是为维系和发展人际关系而产生的，是人类文明和社会进步的重要标志，它既是交往活动的重要内容，又是道德文化的外在表现形式，有着丰富的内涵。我国素有礼仪之邦的美誉，礼仪文化源远流长，并有着完备的礼仪体系。如今随着社会的进步，市场经济的发展，人们对内对外交往的日益繁荣，礼仪成为人们社会生活中不可缺少的内容。礼仪修养，不仅是现代文明人必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的重要条件。

一、中国礼仪的起源与发展

1. 中国礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一。归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

(1) 从理论上说，礼的产生，是人类为了协调主客观矛盾的需要。首先，礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。其次，起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。

(2) 从具体的仪式上，礼产生于原始宗教的祭祀活动。原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善

了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。

2. 中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分五个阶段。

(1) 礼仪的起源时期：夏以前（公元前 21 世纪前）。礼仪起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。

(2) 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—前 771 年）。人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。

(3) 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771—前 221 年）。这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

(4) 强化时期：秦汉到清末（公元前 221—公元 1911 年）。在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。

(5) 现代礼仪时期：辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。

二、礼仪的含义与特征

何谓礼仪？“礼之明，起于事神。”早在商代甲骨文中，即已经有了“礼”字的初文。人们既将“行礼之器”称作“礼”，又将祭祀活动即“奉神人之事”称作“礼”。中国古代最重要的工具书之一，东汉许慎所著的《说文解字》也说：“礼，覆也，所以事神致福也”。也就是说，礼的本意是指敬神，表示敬意的活动。由于礼的活动都有一定的规矩、礼仪，于是又有了礼节、仪式的概念。

我们今天所说的礼主要指的是第二个层面，即礼仪。凡是把人内心待人接物的尊重之情，通过美好的仪表、仪式表达出来，就是礼仪。可见礼仪就是指人们在各种社会交往中，为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范和程序，它是礼节和礼仪的总称，礼是指由一定的道德观念和风俗习惯形成的礼节及表示尊称的态度或动作；仪是指人的外

表、动作及按程序进行的礼节。简言之，“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即仪表、仪态、仪式。

（一）礼仪、礼貌、礼节三者之间的区别与联系

1. 礼貌

一般是指在人际交往中，通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬，它侧重于表现人的品质与素养，它的本意是体贴别人。说一个人有礼貌，除了指他适度修饰的仪表仪容，端庄得体的举止气度气质外，还必须反映在具体的甚至是细微的举止上。

2. 礼节

通常是指人们在人际交往中，相互表示尊重和友好的惯用形式。实际上，礼节是礼貌的具体表现形式。即没有礼节就没有礼貌，有了礼貌，就必须需要具体的礼节。礼节是最容易做到的事，也是最珍贵的东西。

3. 礼仪

是礼节与仪式的统称。它是指人际交往中，自始至终地以一定的约定俗成的程度、方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼仪就是礼貌、礼节和各种仪式的综合。礼仪在层次上高于礼貌和礼节，其内涵更深更广。

（二）礼仪的构成要素

礼仪的构成主要有礼仪的主体、礼仪的客体以及礼仪的媒体三部分。

1. 礼仪的主体

指礼仪活动的操作者和实施者。该主体可以是个人，也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时，其主体通常是个人；当礼仪主体的规模较大、较为复杂时，其主体通常为组织。

2. 礼仪的客体

又称礼仪的对象，是指礼仪活动的具体指向者和承受者。从外延上讲，礼仪的客体可以是人，也可以是物；可以是物质的，也可以是精神的；可以是具体的，也可以是抽象的；可以有形的，也可以是无形的。

3. 礼仪的媒体

是指礼仪活动所依托的媒介。任何礼仪都需要使用媒介，否则是不可能存在的。具体而言，礼仪媒体是人物礼仪媒体、物体礼仪媒体、食物礼仪媒体等构成的，在具体的操作过程中，这些利益媒体往往是交叉、配合使用的。

（三）礼仪的特征

1. 规范性

礼仪指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在交际场合的言谈举止，而且也用来作为一种交往中的“通用语言”，通过它可以衡量他人、判断自己是否自律、敬人。因此，礼仪是约定俗成的一种自尊和敬人的惯用

形式,任何人想在交际场合表现得彬彬有礼,都必须对礼仪无条件的加以接受。

2. 操作性

礼仪既然是行为和规范就必须具备可操作性,又因为礼仪是实用性的,其规则必须简单易懂,才能为大多数人所接受,实施起来才能比较容易。而过于繁杂的程序,是与现在社会快节奏的生活方式不相适应的,最终要被简化。

3. 多样性

礼仪并不是一种永恒不变的模式,世界各地的利益形式丰富多彩,从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,在不同的时间、不同和场合,礼仪的表达方式也不同。

4. 差异性

从时间上讲,礼仪是一种社会历史的产物,它具有鲜明的时代特点。从空间上讲,离开了某个固定的场合,礼仪就未必显得有效。当在不同的场合或以不同的身份出现时,所运用的礼仪也应该是不同的。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的特色,离开了本国、本土、本民族,同一礼仪形式也会被认为是不适合或错误的。

三、礼仪的功能与原则

(一) 礼仪的功能

1. 沟通的功能

人们在社会交往中,只要双方都自觉地遵守礼仪规范,就容易沟通感情,从而使际往来容易成功。

2. 协调的功能

在社会交往时,只要人们注重礼仪规范,就能够互相尊重,友好合作,从而缓和或避免不必要的冲突和障碍。

3. 维护的功能

礼仪是社会文明发展程度的反映和标志,同时也对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。讲礼仪的人越多,社会便会越和谐安定。

4. 教育的功能

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,倡导人们按礼仪规范的要求协调人际关系,维护社会正常生活。讲究礼仪的人同时也起着榜样的作用,潜移默化地影响着周围的人。

(二) 礼仪的基本原则

礼仪应遵循以下八项基本原则:

1. 宽容的原则

在社会交往运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。

2. 敬人的原则

在社会交往运用礼仪时,要尊敬他人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱他人的人格。

3. 自律的原则

这是礼仪的基础和出发点,在学习、应用礼仪过程中,要自我要求、自我约束、自我

控制、自我对照、自我反省、自我检点。

4. 遵守的原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，用礼仪规范自己在交往活动中的言行举止。

5. 适度的原则

应用礼仪时要注意把握分寸，做到自然得体，切勿有失分寸、矫揉造作。

6. 真诚的原则

运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

7. 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人、自以为是、我行我素。

8. 平等的原则

这是礼仪的核心，在社会交往运用礼仪时，要尊重交往对象、以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。



知识岛

做事“八然”

凡事顺其自然，宠辱处之泰然；
逆境不以为然，顺境防患未然；
勤俭理所当然，趋善毅然决然；
名利看得淡然，失意学会坦然！



课堂讨论

礼仪与礼貌、礼节的联系与区别分别是什么？



实训操作

案例分析

一口痰吐掉一项合作

某医疗器械厂与外商达成了引进“大输液管”生产线的协议，第二天就要签字了。可当这个厂的厂长陪同外商参观车间的时候，习惯性地向墙角吐了一口痰，然后用鞋底去擦。这一幕让外商彻夜难眠，他让翻译给那位厂长送去一封信：“恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后要生产的是用来治病的输液皮管。贵国有句谚语：人命关天！请原谅我的不辞而别……”一项已基本谈成的项目，就这样被“吐”掉了。

【思考题】

1. 这项合作为什么没有成功?
2. 本案给我们什么启示?

模拟实训**担当礼仪示范生**

1. 实训目的: 通过上场示范, 尝试对礼仪规范有一个初步的了解。
2. 实训方式: 课堂示范。
3. 实训对象: 上课学生。
4. 实训内容: 从仪表、神态、言谈和举止等方面培养与训练学生的礼仪规范, 感受礼仪修养的重要性。
5. 实训步骤如下:
 - (1) 学生分组;
 - (2) 每组选派一个代表上台示范;
 - (3) 全班集体讨论;
 - (4) 教师点评。

任务 1-2 认知商务礼仪**名人名言 1-2**

不学礼, 无以立。

——孔子

**案例引入****多次“贴面”不成功**

法国社会党总统候选人罗维尔访华期间, 到上海一户普通家庭做客。临别前, 女主人送给法国客人一幅漂亮的“中国结”和一些小礼物作纪念。为表示感谢, 罗维尔站起身来要和她进行法式贴面礼, 但这一举动却让女主人不知所措, 两人尝试了好几次“贴面”都没有成功。最后罗维尔与女主人都尴尬不已。

**知识讲解**

商务礼仪是我国灿烂文化的一部分。一个商务工作者, 要在变化莫测的市场里应付自如, 在竞争激烈的经济领域取得成功, 就必须深入全面地了解、熟悉和正确使用商务礼仪, 以便更好地树立和巩固个人与组织的良好形象。

一、商务礼仪的概念及内涵

商务礼仪，就是商务人员在商务活动中，为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序。是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，包括商务礼节或仪式两方面的内容。

1. 商务礼节

是指人们在商务交往活动中为表示尊重对方而采取的人们共同约定并形成习惯的规范形式。

2. 商务仪式

即按程序进行的礼节形式。一般来讲，在商务活动中言行合情合理、优美、大方、得体、符合要求，按约定俗成的规矩办事、礼貌待人；按约定俗成的、大家都可以接受的礼节程序接待客户等都属于商务礼仪的范畴。

对于商务人员来说，商务礼仪是思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；对于企业来说，商务礼仪是企业价值观念、道德理念、员工整体素质的集中体现，是企业文明程度的重要标志。因此，商务礼仪成为直接塑造企业商务人员形象、间接塑造企业形象的重要工具。

二、商务礼仪的基本原则

讲究商务礼仪尤其还应掌握必要的世界各国的礼仪习俗，更是使其呈现出五彩缤纷的特点。那么如何才能有效掌握？我们认为，在从事各种商业活动、具体遵行商务礼仪时，应遵守以下基本原则：

（一）“尊敬”原则

有人曾把商务礼仪的基本原则概括为“充分地考虑别人的兴趣和感情”。尊敬是礼仪的情感基础。在我们的社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人内在素质。“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之”，“人敬我一尺，我敬人一丈”。“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要原则。

（二）“真诚”原则

商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时商务活动并非短期行为，从事商务，讲究礼仪，越来越注重其长远利益，只有恪守真诚原则，着眼于将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

（三）“谦和”原则

“谦”就是谦虚，“和”就是和善、随和。谦和既是一种美德，更是社交成功的重要条件。《荀子·劝学》中曾说：“礼恭而后可与言到之方，辞顺而后可与言道之理，色从