

高等院校高职高专规划教材

( 第二版 )

# 职业礼仪

| ZHIYE LIYI

主 编 向多佳  
副主编 李丽萍 舒 莉 张丽娟



四川大学出版社

高等院校高职高专规划教材

( 第二版 )

# 职业礼仪

主 审 何小婉  
主 编 向多佳  
副主编 李丽萍 舒 莉 张丽娟  
编 委 (按姓氏拼音排名)  
蔡松梅 陈 薇 何丽萍 黄晓菲  
雷 敏 李 黎 母汉琼 王洁佳  
王晓莹 杨胜龙



四川大学出版社



!!!! " ! ! ! !  
 " !  
 " !  
 " !

" # \$ ! " % & ' ( ) \* # + & ' ( ) , # - & ' ( ) . \$ % ' / # 0 1 2 % 3 4 5 6 7 8  
 9 # 0 + : , ; 7 < = # 0 1 2 % 7 > ? @ A B C D 7 & E F G \$ H I J K L : % M # ) N ' #  
 ( O P ' & ) Q ' # ( O R S I & ' & ) T ' # ( U O & % V \$ ' / W X Y Z [ \ ] B ^ 7 % \_  
 ' a # b c B d e f ) O D 7 g h B i j \$ W " " % 3 k l m # & " " % n o p q \$

r s t u v w L w x y \* z { | } # ! ~ ! " # \$ % & ' ( ) \* + J K L : % , @ A B b -  
 . / . w 7 0 1 2 D # 3 4 5 t 6 7 1 8 ' L : ' / ( 7 > 9 : # ; ~ < = 7 > ? # d C @ A B  
 ~ v C D E \$ F 5 G H y \* 7 q : I J b - # y K L M # M K N O \$ 5 A B P Q R # 3 4 S T  
 " K U V I W F % # X Y Z [ # - N j \ " L : % ] ^ # K " O 2 ) \_ M % 7 V ' N a I > 9 # K  
 < b c ) d e 7 I J b - B " M b - z { | | } # ! " f K ' ( ) \* 7 2 D \$

" L : ' / % 0 > Y g h i : % , 7 L : E j # k l m n o M % \_ p q 7 r s # \* t u v w  
 x # Z [ B ^ 7 % \_ ' a # y z { | L : % , 7 } ~ @ A # G H ! H b - # G y L : " # b - z  
 \$ 7 L \$ v M ' / \$ ' L : ' / ( t 6 0 r s w L w x y \* 7 I \_ % & # ' s # \$ % & ) \* 7 2  
 D # ( + J K U V : ) \* x : % + 7 L : } ~ b - z { K , w L w x y \* 7 - : 2 D z A B 7 \$  
 ? t 6 . 0 / O 1 1 2 3 4 5 Q ' L : ' / ( 7 6 7 t 6 \$ 1 8 D ] 9 : m !

( + ; \$ t 6 7 A B # < = Y J K U V q : ) \* x : 7 L : % + z { | } # K J K U V q :  
 > O 2 7 L : @ A B } ~ b - l C 9 # 1 I g w w L w x y \* 7 ' / ? @ A { # g w B 4 C % D  
 E 7 p q ) u v ) F G ) H > I L : b - # J ( l i = y \* K L L : % # M K ~ N L : % ) O P  
 L : % 7 y Q \$

I M ; \$ t 6 Q R C 9 j \ # v S T U \$ I > ? V ' V W X D # > Y Z [ \* \ I M # ] ^ ~  
 V ' N a y \_ B I J " M ' n a b # C 9 j \ ~ b - z { 7 I \_ c H a b # d W d H 7 5 6 2 N  
 ; ) I M ; \$ e f ~ Y w L w x g h B L : z ' 7 t y 2 D # i j M Y , % t u ) k l y \_ ) m  
 y n o K , 5 L % , 7 m y t 6 \$

c H ; \$ ( + L \$ > 2 # t 6 p C % \_ p q r s B u v r s 7 q r # C S ' / s t d e c H  
 u v 7 w b # + x E y q ~ y x 7 \$ W # d 6 W " I H ' n a b % # i ' n 7 z | ) | 7 ) Q R )  
 u { } | } I u c y q ~ < y x 7 \$ W \$ d = ~ u ! ~ t " t y # y \* m y m \$ \$

b c ; \$ t 6 ) % + v M 7 L \$ ' / N a ; ~ y x 7 q r # & f ' ( + J K U V q : R ( )  
 k 7 \* + \* x : 7 L : ' / y q ~ d e 7 q : ' / q r B I J ' n a b \$ K J K U V q : 7 = S  
 , # y q b c y \_ a b \$

? t 6 - , . L : r x y g 4 / O 1 8 A # , . L : r x y g 2 3 4 ) 5 6 ) 7 3 8 1 9 8  
 A \$ ) D 7 A B C ! : m ! 4 / O A B : \$ ) z | 1 ) z | + # ; < L : r x y g = > ? A B z  
 | @ # A B A B z | / # , . C : D r L : y g E O F A B z | G # 7 3 8 A B z | H ) z |  
 I # / O ! Q L : r x y g J 3 4 A B z | K # 5 6 ) L M N ~ A z | O # 5 6 A B z | \* # 2  
 P A B z | \* 1 ) z | \* + # Q M R ) 4 / O ~ A z | \* @ ) z | \* / ) z | \* G # L M N A B  
 z | \* H # S T U A B z | \* I # L V O A B z | \* K # W X A B z | \* O ) z | + \* # 2 3 4



!"#\$%&#\$\$

!"#\$

ABYZ! b! - J [\ 18]! t 6= ^- 4 / O\_ ' " d a b c d' e!

5ABPQR" 34f n~ g/W' t 6Bx h" i j ~ 1 kx l #y m7 n9BF o! p  
Yqr" 34p K11 sY" %5! ts \ ~ uvfn?w" 5xy4) zx l #y m{ t | }  
7 ~! !

5ABPQR" 34" K~ #, . L: r x y gE\$%g[ 7 &TB' (" " K~, . L:  
r x y g) \* 9g[ , W' +z7 = - &T" 345x4) z{ t | }, ~!

\$ : ' / %71 8t 65 / - / 7 . MPQR" " K~ / uc7 = - &T! 5x" 34 {  
t / O7 , ~! 5@8t 6R" 34r s # \$ % & 12R5 6 FG+ % + sN. / . w7 DN"  
r s + wL w x y \* 7 J I > 97 > \$" y q ~ 3 < = 7 > ? " ! Y 4] ~ l w L w x 5 = " \*  
B56 L : %MUV! - YABf 6 < 7k" ? t 6j b' 851 k9: " ; < = l g \ = > !  
?! / OL ~ @

Am

!### - ##A



! ! ! "

#\$! %&' ( ) \* +  
!!! , - . / 01234

! " #! \$%&' ( ) \* +, - . /!

01#! 2345!"

! ! " # \$ % & #

' ! " # \$ ( ) ! \$

\* ! " # \$ + , ! %

016! &' 23\* 78!&

! ! - . " # \$ % & &

' ! / 0 - . " # \$ 1 2 & &

\* ! - . 3 4 5 6 7 8 9 - . " # \$ : ; < ! &

019! &' + : ! &'

! ! - . = > \$ ? @ & #

' ! ABCD & )

\* ! \* ! + , ! & %

01; ! < = 2 3 > = \* ? @ . / ! &\*

! ! EF - . " # \$ + , GHI ! &\*

' ! I J K L \$ % M N O G P Q &\*

\* ! RS " # T U S V W X Y G 5 Z ! (

[ ! \ ] ^ \_ \$ ' a 0 b G c d ! (

! " 6! 3A\$%!(

01#! ( ) B3A!(

! ! \ e \$ % & !

' ! f 5 \ e \$ 1 2 ! (#





!"#\$%&# \$#

!"#\$%&# \$#

\*! f5\e\$; g! ()  
 [! hi 7j k\e\$! N! (\$  
 m! #=no\$12! (%  
 O16! CA\$%!( \*  
 !! p=! (\*  
 '! qr \$sp! (\*  
 \*! tu\$vp! !(  
 [! wx\$yp! !"  
 m! Kz \$' p! !)  
 O19! DE! ! \*  
 !! { | \$12! ! \*  
 '! } ~ ! !"  
 \*! ! !"  
 O1; ! FG\* HI ! "\$  
 !! ! "\$  
 '! 1 < ! "\$  
 \*! ! "%  
 [! ! "%  
 m! \$ 2! "%  
 ! XY! ! \*  
 O1J! KI LM&' 3A! #  
 !! ' ! #  
 '! ! #&  
 \*! ! ! #&  
 [! ! #&  
 m! ! #&  
 ! ! #(  
 ! ! #(  
 ! ! #(  
 ! ! #(  
 ! #=! #!  
 ! 3\$! ! #!





□ □ □ □ □ □ □ □

! " ■ ■ ■ ■

!! c- . # = xy! #'

! " 9! NOPQ!#\$

O1#! NO4R!#\$

!! s!#\$

'! \$ { ) 12! #%

O16! NPST\* #UVW!#\*

!! \$! +, !#\*

'! \$ T! )'

O19! &' XYTPZ[ "\P# !)&

!! \$ !)&

'! \$ !)!'

\*! \$ !)"

[! \$ !)\*

O1; ! &' ]YTPZ[ !)\*

!! \$ ! \$

'! B! \$

\*! ! \$

O1J! ^N! \$&

!! j \$ j ! \$&

'! j \$ ! \$

\*! ! \$

O1\_! O' ! \$'

!! ! \$'

'! {! \$

\*! ! \$

[! ! \$\$

m! ! \$%

! " ; ! 3a>O!%&

O1#! 3a>OB&' ( ) \$%!%&



!"#\$%&# \$#

!"#\$%&# \$!

!! # \$\* !%

'! #xD2" #xD7- .!%

O16! 3a>O\* VW!%

!! K \$+, !%

'! S \$+, !%

\*! ? \$+, !%#

[! " \$+, !%#

m! \$+, !%#

O19! bc>O!%)

!! \$<d %)

'! @ !%\$

\*! !%%

O1; ! dc>O!\*&

!! P ; g! \*&

'! !\*(

O1J! ef - ghc8>O!\*#

!! x !\*#

'! !\*%

\*! j \$x !\*\*

O1\_! ij >O!&'

!! \$ %\$ " #TU! &&

'! \$P !&(

! " J! kl mn!&\$

O1#! opkl mn!&\$

!! " \$ !&%

'! \$89! &&

\*! ^ob! &&

[! !&&

O16! kl 23!&&'

!! KL! &&#



' ! " #! &&  
 \* ! \$ ! &&%  
 [ ! f 1z! &&  
 O19! qrN1! s!&'  
 ! ! ! \$(z! &'  
 ' ! ! ! &&  
 \* ! " # ! &(  
 [ ! ! \$f 1z! &(!

5\$! %&6- ) 78  
 !!! , 69/O: ; <=

! " \_! 2t 23!&&  
 O1#! ud2v!&&  
 ! ! \$%1! &(   
 ' ! F " ! &!  
 \* ! &' " ! &"  
 [ ! ( ) 7\* " ! &#  
 m! + " ! " , f } " ! &#  
 O16! wKkx2v!&)  
 ! ! \$- . " #! &)  
 ' ! /o ! &\*  
 \* ! 12 ! &(

! " y! z { 23!&#  
 O1#! | } q~23!&')  
 ! ! " # " # \$5; <! &')  
 ' ! " # \$ c" 3! &')  
 \* ! 4" # \$ c" 3! &')  
 [ ! 4 5\$89! &'\$  
 O16! Bqr 23!&'\$  
 ! ! 6 \$" # T! &'%



!"#\$%&# \$#

!"#\$%&# \$!

' ! 7\$P " #TU! & '\*  
 \*! 89\$" # T! &#  
 O19! B !&#'  
 !! : ; " #! &#'  
 ' ! < " #! &##  
 \*! =>?3@f 1" #! &##  
 O1; ! 123!&#)  
 !! <A" #! &#)  
 ' ! <! 7\$B CD! &#\$  
 O1J! 23 !&#\*  
 !! EF" #! &#\*  
 ' ! " GHI " #! &'  
 \*! " # J! &&  
 O1\_! B !&!  
 !! K! L\$" #! &!  
 ' ! M! L\$" #! &"

---

! " ! 3 23!&\$  
 O1#! 3 23\* !&\$  
 !! # \$%&! &\$  
 ' ! # \$5; <7 !&\$  
 O16! 3 !&%  
 !! NO# \$PQ! &)\*  
 ' ! NO# \$ !&\$  
 O19! \* 23!&&&  
 !! R # \$ST PQ! !&&&  
 ' ! R # \$ " #TU! &&  
 \*! R \$U !&\$'  
 [! R" V\$" #; g! &\$'  
 O1; ! kq3 !&#  
 !! # H\$WX! !&#



' ! # \$ P Q ! & \$ #  
 \* ! # \$ , ! & \$ \$  
 [ ! Y Z 3 [ \ ] # ^ \$ f 1 M \_ ! & \$ %  
 0 1 J ! \* 2 3 ! & \$ \*  
 ! ! ' a # \$ P Q ! ! & %  
 ' ! ' a # \$ ! & &  
 \* ! b c \$ ! & %  
 [ ! \ ] ' a \$ " # T U ! & %

! " ! k 2 3 ! & \$  
 0 1 # ! \ x 9 9 ! & \$  
 ! ! d B ! & %  
 ' ! e f g ! & %  
 \* ! e g ! & '  
 [ ! h ! & '  
 m ! e " # ! & \* &  
 0 1 6 ! 2 3 ! & \* (   
 ! ! i < " # ! & \* (   
 ' ! K j e " # ! & \* "   
 0 1 9 ! 2 3 ! & \* #   
 ! ! k " 3 ! & \* #   
 ' ! l k m n o ! & \* )   
 \* ! k p q > ! & \* \$   
 0 1 ; ! 2 3 ! & \* %   
 ! ! r s ! & \* %   
 ' ! \ ] t r s \$ " # ! & \* \*   
 0 1 J ! 2 3 ! & \* \*   
 ! ! u " # ! & \* \*   
 ' ! v w " # ! ( ' '   
 \* ! x y " # ! ( ' &   
 [ ! z { " # ! ( ' (



!"#\$%&# \$#

!"#\$%&# \$!

O1\_! H 23!( '(  
 !! | \$"#! '(  
 ' ! z} " #! ('!  
 \*! ~ " #! ('"  
 [! # " #! (' #

! " | 23!( ' \*  
 O1#! 23\* Y!( ' \*  
 !! t"#\$P +,!( ' \*  
 ' ! M ] \$ !(&  
 O16! kxZ !(&&  
 !! \$ !(&&  
 ' ! !(&  
 \*! !(&  
 O19! kx!(&  
 !! M !(&  
 ' ! !(&#

>\$! %&6- ) ? @  
 !!! , 6- AOB C/D

! " #! 1 23!((!  
 !! ; g! (!!  
 ' ! ! 34\$- . \eTU! ((#  
 \*! ! 34\$ : ; " #! (()

! " 6! N123!(( \*  
 !! ' TU! (!'  
 ' ! TU\$ ' " #! (!&  
 \*! ' !! 7\$ !(!)



! " 9! N123 !(!\*  
 !! z\$ ! " #P ; g! (\*  
 ' ! z " #! ('

! " ; ! N123! ("#  
 !! Hy ! " #! ("#  
 ' ! ! " #! (#'  
 \* ! e ! " #! (#%

! " J! N123! ()#  
 !! \$ ! " #! ()#  
 ' ! ! " #! ()

! " \_! 23! (\$&  
 !! % 34\$- . \eTU! (\$&  
 ' ! % 34@ \$" #TU! (\$

! " y! 23! (\$\*  
 !! w ; g! (\$\*  
 ' ! 34\$- . \e; g! (%  
 \* ! ; g! (%  
 [ ! \$ x" #; g! (%%

! " ! 23! (\*!  
 !!! " #" ! (\*!  
 ' !!! ; g! (\*"  
 \* !!! \$" #\eTU! (\*#  
 [ ! " #! (\*\*

! " ! N123!!'!  
 !! " #!'!  
 ' ! ! " #!'!#



! " # \$ % & # \$ #

! " # \$ !

! " 6 ! 1 23! &

! ! ! " # \$ P ( ) + , ! ! &

' ! ! 3 4 \$ " # T U ! ! &

& 23 "" ""

\*

\*

! ! (&

!!! "



! " #

# \$ % & ' ( ) \* + , - .

! " # ! \$ % & ' ( ) \* + , - . /

/ O 1 2 !

! " ! " # \$ % & ' ! ( ) \* + , "
#" - . / O # \$ % 1 2 3 4 "
\$ # 5 6 / 0 7 8 % 9 : "
% ; < 5 6 / 0 # \$ % = > \* 1 2 ? @ "

! " # \$ % &

# \$ % ! " ! " # \$ % ! & # ' ( ) \* + , - "# & . / 0 1 2 \$ 3 4 5 % 6 7
8 9 1 : ; < = > # ? @ A & B C D E F G ' \$ % & ! ' " ! H I J K L M N O P 6
7 Q R ) # . S 9 1 & T U V W X = ? G ! Y Z [ ? % \ " ] ^ \_ ! ' 6 7 a b c d )
B # ? # & . / 0 1 ! e e f g ) \* . S h 1 & i ' 6 7 j k ! l m S 9 1 2 c d ? C
D n o G p q ? r s t u v w x : ; < y z { 6 7 ? U | D } & %

B # ! O ~ . S 9 1 \$ Y ! " # \$ % & ' / ! S ( ) \* ! + + B , ! - . " # v 6
7 / 0 1 2 , ? / 3 4 5 O & 6 ^ ! 7 O \* . 8 1 9 : ; < ! \* = < > ? @ Y ) " # ?
A B ! C . " # \* g D E F D G H ) I J & ' 8 / K L M N O 4 5 O P / \* Q R b \$
S % & T U ~ U 2 \$ V ) W X % & Y O Z . J r . [ S 9 \ ] 3 h N ? ^ / ! Y \_ " #
, ' 1 a / ! b 6 7 c d \$ e f g ? h i j k ! l m n J ? o p ! Z U K q q O r s
t ' \$ 9 I u v G w O & Z U x o : ; < y z 2 c d & O \* { / O | N ? } 9 1 ! ~ /
" # \$ ! G % w & ' ! ( Y G % / ^ G ) \* + & l m 6 7 ? f , - . K / 0 1 2 ! 3 x
2 6 7 d . & ( ( z 4 \* 5 O 2 \$ 3 % ? \$ 5 6 7 % G \* { } S h 1 & 8 t ! \$ 9 : ;
5 O < ^ ? @ = ! > ? @ A B C D E & F B G v " # l m l G H ? / I ! J y K o - L
? \* \ M M ! O P G L ? @ Q < ' { ! R T U S . E \_ < S T & I U < S T V U W X Y
\* U m Z ? / ! \ / ^ \_ ' % & ! m 6 7 ? N ' P a b J y O < S ? c d G e l ? ^
\_ & % f G 8 ? g h ) i j v U k 2 l m n ! T 8 Q ' ) 3 / & ' 6 7 o p q r s R t
O p u t ! S 9 1 Y v H w x r y z n T { ? / / ! b } ' v H r y ? w x : ; ! ~ !
? B " # \$ ! E % & l ' ^ r y ? ( ) t u &

\* + 0 & # ? p u @ A " M N G , - ? \$ / 0 % # p u w " # \$ % ! & # ' (
? "# & . / 0 1 2 \$ 3 4 5 % 6 7 8 9 1 : ; < = > # 2 I ) 3 K 4 u v \* + 5 ? 6
7 8 v & 9 : G ! n ; ! ( ! ? 9 < \* + ) J r = > ? \$ @ A % # ? / 0 1 B u V C
< y v \$ ; D k ) t u E g % F r G 1 Y \* I & > G H + ! Y , - n I / \ S J D
g ! l # & . S 9 1 K 2 K L \$ 3 % ) & , - ! Y ) M N O P S 9 1 u Q ? R ? S D v

!!



!"#\$%&# \$#

!"#\$%&# \$#

MNT! t , " 9 < #1M\$UJ ? #MV\$W; SQ2XY" <y<2l 8v! Rp q2 #3\$?noZ" [ \ 50' =pq?%&] ^" 750\_\_Y' aD} ?bcd e%\ ] 3Ff %GgOhi j kFl ml m? #. /O\$n8! >G" l j kU?o , " B\* <G\* \ 3KUpsZqA/! Yr l Bs?, - l t" S91b} ' uv, - ? #. /O\$wWGMN!

### 345! 6789

" # \$ % & ' ( ) \* ! # + # , - . ' ( / 0 1 2 3 4 5 ! 6 7 8 9 : ; < , = > ? " @ A % & ! # B - . ' ( C D E F E G H I J K L " M N O # P Q R S T # U V , - . ! W X ( N O Y Z C [ V , \ 5 ] ^ " # \_ E N ! ' a 9 # b c d e + f g # ^ h - i # j k ! l D m @ n , ! o D m W p , "

" q J 5 ! r s t N O u / v 9 \$ w x y z % , [ { " | } E ~ % & ! " ! w x t # \$ , % & % & r ' ( % & ) \* , + , - % \_ . T / , + " " | } # \$ ^ O ! 1 % & , 2 3 ! w x ! 4 5 4 6 7 8 \* % & F \$ , 9 : ; < " ^ O = > % & J ? ! w x , 9 : @ A ^ E B C D " # E F " ! - G X H I % & \_ ' , J K L M ! N J R 5 O P Q R # S F T P # S U # P , h } " t V ; W < X , Y Z F \$ ! [ s , q A w x / 8 \ ] ^ \_ " I ? ' a F \$ ! C D b c d e f / ^ ! % g h / " ^ O i j % & F \$ J ? ! J k l , m n S U } o p ! w x m q S U i j % & , s l r s w x t u ! - G v w x i j l y ! ^ } r s z ; W < i j % & , T { | C } ~ " \$ w y ! / " } # " % S x 7 % ! b c d & ' ( , w x ) \* + , - ( r s ! . x N O "

/A! ' ( Y O 1 ] 2 3 s l , O 4 ! Y O , r s # 5 6 # ! " # 7 8 o 9 : v O r s , % & \_ ' ! E ; Y O i h , w < o t r s = > ? " @ ! " A B , C J ? ! # P D E ? F w x r , G H A y - I , D J K @ A % & L M # 7 8 N O , P w x " t Q A ! R , S T r U , 9 B n V ! % & 2 3 W X 5 6 , j Y ! Z / / \ ^ ? # B - . ! w x t @ A % & \_ ' r , | ! / ^ Z f T { " t \_ ' ? [ s q A w x | a , \ b u ! @ A w x o c P d e f g h s w x ! i j ? k W P , # J K s B l m , P n o ! p q D d e r s t X k h , Q A s B w x , E u # G ! } [ & ! ! v - \ ^ ? r a w x " N O J w x , U V - . "

c d y & \$ m z w ! { J Y " % J Q A # / } W X 5 6 , ~ u ! ! # + # y " , - B # \$ ! m q D E ~ % " 7 # , ] & , ' { ! - G D ( " ) \* + , - # \_ ' . / , \ ] O O ! C D I # % & % & # K # % & , E 2 3 m 4 5 , 6 7 " v 8 ~ e 3 u 9 ! # B - . n \* u / D E ~ ; : - i ! - ; : . D @ A % & r m 4 K L , 4 } ; # , 1 6 " b R 4 < ! = 9 > ? , # B - . & @ ! D Q A # Y A 7 % & N B ^ % & , T { 2 C ! D # B - . , \$ h D % 9 w E F % G ! { w H B l h " f T { e 3 ! I J m t K L h M # N O # P Q Q R S , T U V W y G " t X Y , / Z / r ! | } # B - . \ W , w x / ^ " \_ ' a b c ! c ? @ A # , d e " z f w x / ^ ! K L @ A w x , S U ! N g Z # ! w

!"