

商务礼仪概述



学习目标

1. 了解礼仪的含义、起源、演变及特征。
2. 掌握商务礼仪的含义、原则和作用。
3. 掌握提高商务礼仪修养的途径，塑造良好的自我形象。



本章导读

作为四大文明古国，中国一直被称为“礼仪之邦”，礼仪一直是中国传统文化的核心，知礼重礼是中华民族的传统美德。从小处来说，礼仪在一定程度上反映了一个人的道德水平和文化修养等，可以帮助人们沟通思想、联络感情，有利于处理好人际关系；从大处来说，礼仪是一个社会文明程度和一个民族道德风尚的反映。

在商业活动高度发达的今天，随着市场竞争的日益激烈，掌握基本的

商务礼仪已经成为现代人在社会上立足和发展的必不可少的技能。学习商务礼仪可以提高自身的综合素质，也有利于树立良好的企业形象，有利于推动事业的成功。



情景导入

一天中午，美国华盛顿的一家餐馆来了4个中国人，点完菜后他们开始四处拍照，竞相和服务小姐合影，甚至跑到门外一辆凯迪拉克轿车前频频留影，还不停地大声说笑，用餐时杯盘刀叉的碰撞声和嘴巴咀嚼食物的声音始终不绝于耳，很快就杯盘狼藉，桌子、地毯上到处是油渍和食物残渣。坐在附近的一位先生忍无可忍，向店方提出抗议，要他们马上停止喧闹，否则就要求换座位。

这4位国人的行为是很没有礼貌的表现，例如在餐馆内外大声喧哗不符合公共场所的礼仪要求，用餐时制造噪声、不注意用餐卫生等都不符合用餐礼仪要求。那么，什么是礼仪呢？

第一节 礼仪的内涵

中国素以“礼仪之邦”著称于世，浩瀚的礼仪文化源远流长，构筑了博大精深的中国传统文化的核心。古圣先贤都把礼仪推崇到很高的地位，管子曰：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”荀子也说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，“不学礼，无以立。”大儒颜元曾云：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”现代社会，礼仪更是遍布社会生活的各个领域，渗透在各种人际关系中，成为维系社会秩序的行为规范和准则，既包括外在的行为方式，又包括更深层次的精神内涵，是一个人修养的综合反映。



名人名言

恭敬之心，礼也。

——孟子

一、礼的含义

礼的含义比较丰富，它的包含性比较大。根据《现代汉语词典》的解释，礼的

含义主要有以下几个方面。

- (1) 社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式，如婚礼。
- (2) 表示尊敬的语言或动作，如礼节、敬礼。
- (3) 礼物，如送礼、献礼，“千里送鹅毛，礼轻情意重”。
- (4) 以礼相待，如礼贤下士。

随着社会的发展，礼的内涵已经有了很大的扩展。在很多时候，礼已经成为礼貌、礼节、礼仪和行礼的通称。礼貌是人们在交往时表示相互尊重和友好的行为规范；礼节是礼貌的外在表现，是礼貌在语言行动上的具体体现。总之，礼是表示敬意的通称，渗透在人们的日常生活中，它指导着人们的行为，是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己的行为以表示对他人尊重的准则。

二、礼仪的含义

简单地讲，礼仪就是指礼节和仪式。具体地说，礼仪是指社会成员在社会生活中形成的作为行为规范和交往仪式的约定俗成的程序及表示自己的修养和对他人的敬意的行为。例如，把对他人的尊重之情，通过美好的仪表、仪式表达出来，就是礼仪。

礼节是指人们在日常生活中，特别是社交场合中，相互表示尊敬、问候、致意、祝愿、慰问，以及给予必要协助和照料的惯用规则和形式。例如，日常的见面礼节就有握手礼、鞠躬礼、吻手礼、接吻礼和注目礼等。不同的地区和民族有自己的习惯，平时应该注意礼节的运用，避免出现“失礼”的行为。

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现，也是人类文明行为的最基本的要求。

仪式，即行礼仪式，是指人们在各种社会交往中，尤其是在较大规模的或比较重要的场合，为了表示尊重、敬重而约定俗成的、共同认可的合乎道德和社交要求的仪式，如礼遇规格、礼宾次序等方面所需要遵守的原则都属于仪式要求。

总之，礼仪可以包括礼貌、礼节、行礼仪式等。礼仪是一个人的内在修养和素质的体现，是人际交往的一种方式，是交际活动中约定俗成的待人尊重、表示友好的习惯做法，是人们为人处世的行为准则，本质上都是为了表达对人的敬意和友好。



课堂讨论

礼、礼貌、礼节与礼仪的联系和区别是什么？

三、礼仪的起源与发展演变

中国一直有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长。作为人类社会的行为规

chapter
01chapter
02chapter
03chapter
04chapter
05chapter
06chapter
07chapter
08chapter
09

范，礼仪随着人类社会的产生而产生，随着社会的进步而不断发展。

1. 礼仪的起源最早可以追溯到远古时代

《礼记·礼运》曾记载：“夫礼之初，始诸饮食，其燔黍捭豚，污尊而抔饮，蕡桴而土鼓，犹若可以致其敬于鬼神。及其死也，升屋而号，告曰：‘皋！某复’。然后饭腥而苴孰。故天望而地藏也，体魄则降，知气在上，故死者北首，生者南乡，皆从其初。”这就是远古时代对鬼神的祭祀，这种祭祀活动已经体现了一定的礼仪要求，可以说是最初的“礼”。

小贴士

在西方，“礼仪”一词最早见于法文的“etiquette”，原意是一种长方形的纸板，上面写着进入法庭后必须遵守的规矩和行为准则，所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律，因此这种纸板就被称为法庭上的通行证。当“etiquette”一词进入英文后，就有了礼仪的含义，被引申为“人际交往的通行证”。

2. 进入奴隶社会以后，礼也慢慢有了阶级的烙印

进入奴隶社会以后，社会生产力有了很大的提高，人与人之间、人与自然之间的关系也更加复杂。原来作为祭祀祖先形式的礼也慢慢有了阶级的烙印，礼仪的含义也有了变化和拓展，礼仪的内容得到不断地完善。西周时就产生了三本系统论述礼仪的专著——《周礼》、《仪礼》、《礼记》，即所谓的“三礼”。正如孔子在《论语》中所主张的那样“为国以礼”、“克己复礼”，把礼提升到安邦治国的高度，“三礼”对后世产生了深远的影响，重礼仪的观念世代传承，影响着一代又一代炎黄子孙。

小贴士

“三礼”的区别：《周礼》分为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官六篇，包罗万象，涉及社会政治的各个方面；《仪礼》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘“八礼”，多指礼俗；《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。

3. 春秋战国时期，礼的含义与仪的含义有所不同

春秋战国时期，礼崩乐坏，诸侯纷纷废弃礼法，实行法治，有人对此感到无可奈何，所以提出“仪”的概念。在当时人们的心目中，“礼”和“仪”的含义是不同的，“为国以礼”，礼是治理国家的根本大法，而仪仅仅指一种礼节或者说仪式而已。

4. 封建社会，礼一直被当作维护封建社会等级秩序的工具

在以后的封建社会里，不同的时代礼仪具有不同的特征，但是却一直被当作维

护封建社会等级秩序的工具，其特点就是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。许慎在《说文解字》中对礼的解释是“礼，履也，所以事神致福也”，表示对神的尊敬。

5. 现代礼仪的新发展

到现代，礼仪才得到真正的改革，无论是国家政治生活的礼仪还是人民生活的礼仪都改变成无鬼神论的新内容，从而成为现代文明礼仪，我国逐步建立了平等相处、友好往来、团结友爱的新型社会关系。改革开放以来，我国对传统礼仪进行了改良，还吸收了西方文明的优秀成果，使之有机交融，不断完善和发展，人们学习礼仪的热情也空前高涨。当今，在充满活力的神州大地上，学习优秀礼仪文化、参与建设和谐社会的热潮正在蓬勃兴起。

四、礼仪的特征

礼仪是社会交往过程中人们的行为准则，其特征主要表现为传承性、规范性、差异性、可操作性、变化性五个方面。

1. 传承性

任何国家的礼仪都具有其鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃，就不可能形成当代礼仪，这就是礼仪传承性的特定含义。我国的礼仪文化从产生至今，经历了几千年的传承和发展，重礼的传统美德世代沿袭，很多礼仪今天还存在，并不断被发扬光大。作为人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化、全盘沿用，而应当是有扬弃、有继承，更有发展。

知识链接

孔融让梨

孔融让梨的故事就是中华礼仪文化的代表。孔融（153—208年），鲁国人（今山东曲阜），是东汉末年著名的文学家，“建安七子”之一，他的文学创作深受魏文帝曹丕的推崇。据史书记载，孔融幼时不但非常聪明，而且是一个注重兄弟之礼、互助友爱的典型。孔融四岁的时候，常常和哥哥一块吃梨。每次，孔融总是拿最小的梨子。有一次，爸爸看见了，问道：“你为什么总是拿小的而不拿大的呢？”孔融说：“我是弟弟，年龄最小，应该吃小的，大的还是让给哥哥吃吧！”孔融小小年纪就懂得兄弟姐妹相互礼让、相互帮助、团结友爱的道理，使全家人都感到惊喜。从此，孔融让梨的故事也就流传千载，成为团结友爱的典范。

chapter
01chapter
02chapter
03chapter
04chapter
05chapter
06chapter
07chapter
08chapter
09

2. 规范性

礼仪，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，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的尺度。总之，礼仪是一种约定俗成的自尊、敬人的惯用形式。因此，任何人想要在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地遵守。另起炉灶，自搞一套，或是只遵守个人适应的部分而不遵守自己不适应的部分，都难以被交往对象所接受、理解。

3. 差异性

顾名思义，礼仪主要适用于交际场合，适用于普通情况下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用，这就是礼仪的差异性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的法则，就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，当所处场合不同、所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会各有不同，有时甚至还会差异很大。对这一点，是不容忽略的。人们常说的“十里不同风，百里不同俗”，就是这个道理。例如，同是见面礼，就有脱帽礼、拥抱礼、碰鼻礼、亲吻礼，还有握手礼。



案例精选

美国一家公司和德国一家公司合作，为了加强联系，两家公司互派工程师。在双方见面握手时，美方工程师的另一只手插在口袋里，德方工程师的手只轻点了一下对方的手。

后来有一天，美方工程师和德方工程师共同在声音嘈杂的机房内调试一台新机器。美方工程师说：“增强压力。”德方工程师把压力增强，并问：“怎么样？”美方工程师伸出手做了一个“OK”的手势，德方工程师看到后一下子呆住了，脸色变得很难看，而且气呼呼地走了。美方工程师很纳闷。德方工程师找到经理，愤怒地说：“我绝不同美国工程师合作了！”为了弄清事情的真相，经理让德方工程师说明情况。听完他的讲述，经理明白了，原来美国人经常做的“OK”手势，对于德国人来说，竟然是笨蛋的意思。

分析：导致美方工程师和德方工程师合作不愉快的原因就是不了解礼仪的差异性。同一个手势，在美国人看来是表示夸奖或赞同，而在德国人看来却是骂人笨蛋的意思。这也说明了礼仪的差异性。不同的地区有不同的礼仪，同样的姿势，在不同的地方所表示的含义也不一样。

4. 可操作性

礼仪是切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作的，这也是礼仪的一大特征。礼仪不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、夸夸其谈的，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法周详地对

礼仪原则、礼仪规范加以贯彻,把它们落到实处,使之“言之有物”,“行之有礼”,不尚空谈。礼仪的易记易行,能够为其广觅知音,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到公众的认可;反过来,人们又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

礼仪不是空洞的概念和说教,它就在人们的身边,存在于人们的日常生活中,一件小事、一个细节都能展示一个人的优雅和风度,也就是礼仪。礼仪是一门注重实践的科学,它是可以操作的,很容易学会,并在交往中体现出来。

5. 变化性

从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,礼仪是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰,完全脱离特定的历史背景。另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,礼仪随之也不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的变化性。

知识链接

文明懂礼的中国人

文明古老的中华民族,以其聪颖的才智和勤奋的力量,创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族素以文明懂礼著称于世。几千年来,各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等,并为广大人民所喜爱、所沿袭。这些礼仪习俗反映了中华民族的传统美德与优良品质,勾画了中华民族的历史风貌。

(1) 《弟子规》。清代李毓秀撰辑的《弟子规》详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范,其中有尊敬长者方面的要求:“或饮食,或走坐,长者先,幼者后。”有仪表方面的要求:“冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切。”有仪态方面的要求:“步从容,立端正,揖深圆,拜恭敬。”有禁酒的要求:“年方少,勿饮酒,饮酒醉,最为丑。”有语言方面的要求:“刻薄语,移污词,市井气,切戒之。”

(2) “三礼”。《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称“三礼”。“三礼”是我国最早、最重要的礼仪论著。《礼记·曲礼》第一句便是“毋不敬”。文中还记载着对父母“出告反面”,意思是出门告诉父母一声,回家要和父母打个照面问候一下;对老师应该是“遭先生于道,趋而进”,“从于先生不越路”。

(3) 《三字经》。《三字经》是我国流传时间最长、范围最广、影响最大的一本启蒙学教材,相传为南宋学者王应麟所著,它被人们誉为“古今奇书”和“袖里通鉴纲目”。书中写道:“为人子,方少时,亲师友,习礼仪。”这句话意思是,做儿女的,正当年少时,就要拜师访友,学习礼仪。

chapter
01chapter
02chapter
03chapter
04chapter
05chapter
06chapter
07chapter
08chapter
09

知识链接

(4) 孔子。孔子非常重视对学生在日常行为方面的教育，他要求学生衣冠整齐，走有走的样子，坐有坐的姿势，为人处世要彬彬有礼，温文尔雅。《史记·孔子世家》中说：“孔子以诗书礼乐教，弟子盖三千焉，身通六艺者七十有二人。”其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

(5) 周恩来。周恩来总理是世界公认的最有风度的国家领导人和外交家，他的一举一动都给人留下深刻印象，人们用“富有魅力”、“无与伦比”等优美的词语来赞美他的翩翩风度。

第二节 商务礼仪的内涵

不知礼者，难为人也。不知商务礼仪者，难为商也。商务礼仪是指人们在从事商品流通的各种经济行为中应当遵循的一系列行为规范。商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节中。按照商务礼仪的要求去开展工作，对于塑造企业的良好形象，促进商品销售，将会起到十分重要的作用。



名人名言

良好的礼仪，使人品生辉，使我们的事业锦上添花。

——培根

一、商务礼仪的含义

我国是历史悠久的文明古国，民风醇厚，是美名远扬的礼仪之邦，历来重视礼仪理论研究，关于礼仪方面的著作汗牛充栋，浩如烟海，礼仪文化博大精深。在商务交往中，要发扬这种讲礼仪的精神。

商务礼仪，主要是指从事经济活动的一些组织和个人（如公司、企业及从业人员）在经济往来中应当遵守的礼仪规范。它是商务人员在商务活动中应该遵循的行为规范，也是商务人员为了树立良好的个人和企业形象而遵循的规则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束人们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。

小贴士

商务礼仪的适用范围可以分为以下3个方面：

(1) 初次交往时要讲究商务礼仪。到一个企业考察其管理水平的高低，一般看三点：一是有无噪声；二是着装是否规范；三是人际距离是否有度，尤其是男女之间的距离是否有度。

(2) 公务交往中要讲究商务礼仪。公务交往中讲礼仪，作用有二：第一，和交往对象划清界限，保持适当的距离，就是同学朋友也要称呼“×总”、“×经理”等，以表明利害关系；第二，维护企业形象，个体代表着企业，在庆典、仪式、商务会议、商务活动、迎送等场合中需要注意商务礼仪。

(3) 涉外交往中要讲究商务礼仪。涉外交往中要讲究商务礼仪。例如握手，在商务活动中，握手只用右手，要尊重交往对象的风俗习惯。

二、商务礼仪的基本准则

商务礼仪的基本准则，是商务人员在处理各种人际关系时的出发点和指导原则。

1. 尊重彼此

孔子曰：“礼者，敬人也。”礼仪的核心是尊重，商务礼仪也不例外。每一个人都应该懂得尊重——尊重自己、尊重他人。作为商务工作人员，尊重自己，首先要认识自己，通过分析找到自己的优势，增加自信；其次要尊重自己所从事的职业，热爱自己的工作岗位和工作单位。尊重他人，表现在处处为他人着想，懂得换位思考。正所谓：尊重上级，是一种天职；尊重同事，是一种本分；尊重下级，是一种美德；尊重客户，是一种常识；尊重对手，是一种风度；尊重天下人，则是做人的一种境界。

2. 遵守时间

时间就是金钱，时间就是效益，这是生活在今天的人们对时间的理解。遵守时间就是对交往对象最大的尊重。如果一个人不遵守时间，就不能得到最基本的信任，很多人因为不守时而丧失了很多机遇，我们应该接受教训，做一个遵守时间的人，这是对他人尊重，也是对自己的尊重。只有这样，才能赢得别人的尊重，才能取得满意的效果。



案例精选

我国某企业与日本某企业经过多次谈判，终于达成合作意向，准备正式签约。但在正式签约当天，我方却因为种种原因没能准时到场。当我方工作人员急匆匆赶到签约地点时，日方的签约代表早已等候多时。还没等我方工作人员解释，日方人员向我方工作人员鞠躬后集体离开了签约现场。

分析：遵守时间是对他人最起码的尊重，一个不遵守时间的人会给他人留下不负责任的印象，一个不遵守时间的企业也不会得到合作伙伴的信任。上述企业签约失败的例子就告诉我们要做遵守时间的人。

chapter 01

chapter 02

chapter 03

chapter 04

chapter 05

chapter 06

chapter 07

chapter 08

chapter 09

3. 诚实守信

孔子说，人而无信，不知其可也。诚信是商务人员在人际交往中的基本态度。现代文明社会，呼唤文明经商。诚信经商，既是商务人员应有的职业道德规范，也是商务礼仪的核心内容所在。

从前有一个士兵，非常不善于长跑，所以在一次部队组织的越野赛中很快就落后人后，一个人孤零零地跑着。转过了几道弯，到了一个岔路口，一条路，标明是军官跑的大路；另一条路，标明是士兵跑的小径。他停顿了一下，虽然对做军官连越野赛都有便宜可占感到不满，但是仍然朝着士兵的小径跑去。没想到过了半个小时后到达终点，名列第一。他感到不可思议，自己从来没有取得过名次不说，连前50名也没有跑过。但是，主持赛跑的军官笑着恭喜他取得了比赛的胜利。过了几个钟头，大批人马到了，他们跑得筋疲力尽，看见他赢得了胜利，也觉得奇怪。突然大家醒悟过来，在岔路口诚实守信是多么重要。

商务活动也是如此，只有诚实守信才能赢得对方的尊重，不能因为贪图眼前的小便宜而丧失原则，那样就是自己把自己逼到绝路上了。商务人员应该有长远的眼光，争取更长远的利益。

4. 入乡随俗

由于地区、民族的不同，商务交往中也存在着差异，尤其是现代社会，人们的交往更加频繁，早已跨出了国门，走向了世界，处在一个更广阔的交往空间中，人与人之间的差异就更大了。在这种情况下，既要尊重对方，还要知道怎样才是尊重对方，这就涉及入乡随俗的问题了。商务人员不能唯我独尊，认为自己永远是正确的，而是要适当考虑他人的做法，不能自以为是、目中无人，要宽容，要能听得进他人的意见。如果风俗不太一样，还要考虑当地的风俗，不要闹笑话，也不要无意中说不符合当地礼仪的话语，做出不符合当地礼仪的事情。

三、商务礼仪的作用

有人说，长远的眼光、睿智的头脑、机敏的谈吐是商场上的三大利器。但作为人类交流感情、建立友谊和开展各种活动的桥梁和纽带的商务礼仪，则是第四大利器，甚至从某种程度上来说，它还要较其他利器更为重要。因此，有人把商务礼仪看成是商务人员的敲门砖，有人称商务礼仪是商务活动的通行证，更有人直言商务礼仪将决定着商务活动的成败。商务礼仪的作用，一言以蔽之：内强素质，外塑形象。具体来说，商务礼仪有以下重要作用。

1. 商务礼仪有助于提高商务人员的个人素质

市场竞争最终是人员素质的竞争。对商务人员来说，素质就是商务人员个人修养的表现。修养体现在细节上，细节展示素质。所谓个人素质，就是在商务交往中待人接物的基本表现。例如，有修养的商务人员在商务场合里是不吸烟的；有修养的商务人员在大庭广众之下是不高声讲话的。

2. 商务礼仪有助于建立良好的人际关系

在商务交往中，人们互相影响，互相作用，互相合作，如果不遵循一定的规范，双方就缺乏协作的基础。在众多的商务规范中，礼仪规范可以使人明白应该怎样做，不应该怎样做；哪些可以做，哪些不可以做。这有利于塑造自我形象，尊重他人，赢得友谊。

3. 商务礼仪有助于维护商务人员和企业的形象

企业的形象是由企业的每个员工所表现出来的。好的企业形象有助于企业在激烈的市场竞争中取得有利的地位，而不好的企业形象往往会导致一个企业的衰亡。商务人员或企业员工的形象就是其形体外观和举止言谈在商务交往中形成的综合化、系统化的印象，它是影响交往融洽和成功的重要因素，而商务礼仪就是塑造形象的非常重要的手段。例如，在人际交往中，言谈讲究礼仪使人文明，举止讲究礼仪使人高雅，行为讲究礼仪使人美好，穿着讲究礼仪使人增强自信。运用商务礼仪，可以在公众心目中塑造出良好的组织形象，使企业在激烈的市场竞争中立于不败之地并产生良好的社会效应和经济效益。



案例精选

据比尔·盖茨在哈佛大学的同学史蒂夫回忆：大学时期的比尔·盖茨不善交际，缺乏社交热情。后来为了创办微软公司，比尔·盖茨不得不出席各种聚会和演讲会，渐渐地他开始热衷于社交活动，对社会公益事业也表现出极大的热诚。比尔·盖茨认真倾听周围人对自己的评价，并不断努力提升自己的形象，使自己更具有亲和力。

分析：比尔·盖茨注重自己的个人形象，还在社交活动和公益事业中展现了自己和企业的良好品质，在公众心目中塑造了良好的形象，所以使自己的事业不断发展壮大，产生了良好的经济效益。

4. 商务礼仪能增进商务人员之间的感情

在商务活动中，随着交往的深入，双方可能都会产生一定的情绪体验，表现为两种情感状态：一种是情感共鸣，另一种是情感排斥。讲礼仪容易使双方相互吸引，增进感情，促使良好的人际关系的建立和发展；反之，如果不讲礼仪、粗俗不堪，那么就容易产生情感排斥，造成人际关系紧张，给对方留下不好的印象。



案例精选

艾丽是一位热情而敏感的女士，在中国某著名房地产公司任副总裁。有一天，她接待了来访的某建筑材料公司主管营销的韦经理。韦经理被秘书领进了艾丽的办公室，秘书对艾丽说：“艾总，这是××公司的韦经理。”艾丽离开办公桌，面带微笑，走向韦经理。韦经理先伸出手来，跟艾丽握了握。艾丽客

chapter
01chapter
02chapter
03chapter
04chapter
05chapter
06chapter
07chapter
08chapter
09



气地对他说：“很高兴你来为我们公司介绍这些产品。这样吧，让我先看一看这些材料，再和你联系。”韦经理在几分钟内就被艾丽请出了办公室。

几天来，韦经理多次打电话，秘书的回答总是：“艾总不在。”

到底是什么让艾丽这么反感一个只说了两句话的人呢？艾丽在一次形象课上提到这件事：“首次见面，他留给我的印象是不懂基本的商务礼仪，没有绅士的风度。他是一位男士，位置又低于我，怎么能像王子一样伸出高贵的手来让我握呢？他伸给我的手不但看起来毫无生机，握起来更像一条死鱼，冰冷、松软、毫无热情。当我握他的手时，他的手掌没有任何反应，握手的这几秒钟，他就留给我一个极坏的印象。他的心可能和他的手一样冰冷。他的手没有让我感到对我的尊重，他对我们的会面也并不重视。作为一个公司的销售经理，居然不懂得基本的握手方式，他显然不是那种经过高级职业训练的人。而公司能雇用这样素质的人做销售经理，可见公司管理人员的基本素质和层次也不会太高。这样素质低下的人组成的管理阶层，怎么会严格遵守商业道德，提供优质、价格合理的建筑材料呢？我们这样大的房地产公司，怎么能与这样的小公司合作呢？怎么会让他们为我们提供建材呢？”

分析：韦经理由于不懂最基本的握手礼仪，让人觉得冷漠、没有热情，他没有在见面的时候展示出自己的良好形象，结果给艾丽留下了素质低下的印象。韦经理失败的根本原因就是不懂商务礼仪，所以才丧失了这次合作的机会。

5. 商务礼仪能提高商务活动的效益

众所周知，企业形象的好坏，有两个衡量指标——知名度和美誉度。知名度，通过大量的媒体广告可以提高；美誉度，实质上由员工素质和先进的管理模式所决定。好形象源于好服务，礼仪服务就是优质服务的重要内容，它通过规范服务人员的仪容仪表、服务用语、操作程序等，使服务质量具体化、标准化、制度化，使顾客得到尊重、信任和感情上的满足，一旦“回头客”的比重极大地增加，就会给企业带来巨大的经济效益。

6. 建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志，正如古人所说“礼义廉耻，国之四维”，礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中，讲究礼节礼仪，注重礼貌是最基本的要求，它对建设精神文明的大厦起着基础作用，只有基础打得扎实，大厦才能巩固。

由此可见，礼仪在当今社会上的必要性。在发展迅速、商机无限的社会中，商务人员要掌握好商务礼仪，从而在商务活动中展现出令人难以抗拒的人格魅力。

四、商务礼仪的培养

礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的重要标志之一。礼仪是人们进行交往的

行为规范与准则，宛如步入社会的“通行证”，沟通人际关系的“立交桥”。所以，商务人员要不断提高自身的礼仪修养。

商务礼仪修养是商务人员为了实现一定的目的，按照一定的礼仪规范要求，在实践中不断学习、不断积累而形成的，是商务人员在商务活动中待人接物的素质和能力的体现。礼仪是一个人内在素质的外在体现，礼仪不能机械地模仿，不能只做表面文章，而应当是真诚的、发自内心的。



课堂讨论

如果你是一名商务人员，在实际的商务活动中，你能很好地掌握商务礼仪的原则吗？你想怎样提高自己的商务礼仪修养？

具体地说，学习商务礼仪有以下途径。

1. 学习礼仪知识

礼仪本身是一种应用性很强的知识，学习礼仪的目的就在于应用，但是礼仪修养不是天生就有的，而是后天不断学习、积累的。商务人员更要经过长期的学习和积累才能运用好商务礼仪。礼仪知识和其他知识一样，也需要反复学习，并在实践中获得经验，只有这样，才能有效地提高自己的礼仪修养。

2. 提高道德修养

道德是调整人与人之间以及人与社会之间的相互关系和行为规范的总和，由道德认识、道德情感、道德信念和道德行为等因素构成。道德修养和礼仪修养密不可分，一个人礼仪修养水平的高低，受道德修养水平制约，道德修养对一个人的行为有着重要的影响。有德才有礼，修礼先修德，加强道德修养对于提高礼仪修养水平是很有必要的。

3. 提高文化修养

商务人员应该广泛地涉猎各种知识，不断充实自己的心灵，提升自己对世界的认知，以此来加强自身的文化修养，这对于商务交往是很有好处的。在商务活动中，商务人员可能会遇到各种各样的人，需要与各种各样的人交朋友，所以应当具备各方面的知识。因此，具有较高文化修养的人，往往是最受欢迎的人，而肤浅粗俗的人很难与人建立良好的关系。

小贴士

培根说：读史使人明智，读诗使人聪慧，学习数学使人精密，学习物理学使人深刻，学习伦理学使人高尚，学习逻辑修辞使人善辩。

知识能塑造人的性格。在日常生活中，可以通过读书、讨论、写作等来充实自己，读书使人充实，讨论使人机敏，写作则能使人严谨。

chapter 01

chapter 02

chapter 03

chapter 04

chapter 05

chapter 06

chapter 07

chapter 08

chapter 09

 小贴士

只有把从书本上学到的东西应用到实际中去，才是真正的学习态度，收获也会更大。求知可以改进人性，而经验又可以改进知识本身。人的天性犹如野生的花草，求知学习好比修剪移栽。学问虽能指引方向，但往往流于浅泛，必须依靠经验才能扎下根基，要在实践中不断提高自己的文化修养。

 本章小结

我国作为礼仪之邦，自古以来就有注重礼仪的传统。本章主要介绍了礼仪的发展和演变，以及礼仪的原则和作用。在现代社会，商务交际越来越频繁，商务礼仪的重要作用和作用也越来越受到人们的重视。在商务交往中，要本着尊重彼此、遵守时间、诚实守信、入乡随俗等原则来交往。商务礼仪是商务活动的通行证，成功的商务人员必定拥有良好的商务礼仪修养。商务人员可以通过提高道德修养、文化修养和学习礼仪知识等途径来提高自身的礼仪修养。

 教学检测

一、讨论题

某教师带着一群大三学生到一知名企业实习。在会议室等待的时候，秘书给每个人倒水，大多数学生没有反应，面无表情，只有王某双手接过并致谢；后来，经理出来跟大家座谈，并给在场的每个学生发了一份纪念册，虽然经理是双手递过来的，可大多数学生只用一只手接过来，连声“谢谢”也没有说，还是王某站起来双手接过，并大声说“谢谢”，经理很高兴地问了他的名字。后来，王某被这家知名企业录取了，而很多比他学习好的学生却没有被录取。

讨论：为什么学习不是最优秀的王某被录取了呢？

二、情景演练

甲公司和乙公司进行商务洽谈，因为合作对两家公司都有好处，因而谈判开始进行得很顺利，两家公司的积极性也很高。但是在交换名片的时候，甲方代表为表示诚意先拿出名片，乙方代表接过后扫了一眼就随意地放在桌上，这一切都被甲方代表看在眼里，他认为接过名片后仔细看一遍是最基本的礼节，连这种商务礼仪都不懂的人，是不适合作为合作伙伴的，所以最后双方的合作没有谈拢。

请分析一下，谈判最后失败的原因是什么？这个例子给了我们哪些启示？如果你是乙方的代表，应该如何展现良好的礼仪修养？学生分成两组，扮演谈判双

方的代表，在演练中学习见面的礼仪、交换名片的礼仪，以此展现优秀商务人员的风采。

拓展阅读

名片的使用

在国际交往中，没有名片的人将被视为没有社会地位的人。一个不随身携带名片的人，是个不懂得尊重别人的人。名片不仅要有，而且要随身携带。在外国公司，员工的名片放在什么地方都有讲究，一般放在专用名片夹里，或放在西装上衣口袋里，不能乱放。

名片在制作上，讲究三个“不”。第一个“不”，即名片不随意涂改，在国际交往中，名片譬如脸面，脸面是不可更改的；第二个“不”，即不提供私宅电话，涉外礼仪讲究保护个人隐私；第三个“不”，即名片制作不提供两个以上的头衔，一个名片上给的头衔过多，有三心二意、用心不专、欺人之嫌。所以，很多外国人的身上会有好几种名片，对不同的交往对象使用不同的名片。

1. 名片的内容与分类

名片的基本内容一般有姓名、工作单位、职务、职称、通信地址等，也有把爱好、特长等情况写在上面的。选择哪些内容，视需要而定，但无论繁简，都要求信息新颖，形象定位独树一帜。名片一般可分以下两类。

(1) 交际类名片。除基本内容之外，此类名片还可以印上组织的徽标，或可在中文下面辅以英文，或在背面用英文印制基本内容，以便与外国人交往。

(2) 公关类名片。此类名片可在正面介绍自己，背面介绍组织或宣传经营范围。公关类名片有广告效应，能使组织收到更大的社会效益和经济效益。

2. 名片的放置

一般来说，把自己的名片放在容易拿出的地方，不要将它与杂物混在一起，以免用时手忙脚乱，甚至拿不出来；若穿西装，宜将名片置于左上方口袋；若有手提包，可放在包内伸手可得的部位。不要把名片放在皮夹内、工作证内，甚至裤袋内，这是很失礼的行为。另外，不要把别人的名片与自己的名片放在一起；否则，一旦慌乱中误将他人的名片当作自己的名片送给对方，是非常糟糕的。

3. 出示名片的礼节

(1) 出示名片的顺序。名片的递送先后虽然没有太严格的礼仪讲究，但也是有一定顺序的。一般是地位低的人先向地位高的人递名片，男性先向女性递名片。当对方不止一人时，应先将名片递给职务较高或年龄较大者，或者由近至远处递，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。

(2) 出示名片的礼节。向对方递送名片时，应面带微笑，稍欠身，注视对方，将名片正对着对方，用双手的拇指和食指分别持握名片上端的两角送给对方。如果是坐着的，应当起立或欠身递送，递送时可以说一些“我是××，这是我的名片，请笑纳”、“我的名片，请你收下”、“这是我的名片，请多关照”之类的客气话。在递名片时，切忌目光游移或漫不经心。出示名片还应把握好时机。当初次相

chapter
01chapter
02chapter
03chapter
04chapter
05chapter
06chapter
07chapter
08chapter
09

识，自我介绍或别人为你介绍时可出示名片；当双方谈得较融洽，表示愿意建立联系时就应出示名片；当双方告辞时，可顺手取出自己的名片递给对方，以示愿结识对方并希望能再次相见，这样可加深对方对你的印象。

4. 接受名片的礼节

接受他人递过来的名片时，应尽快起身或欠身，面带微笑，用双手的拇指和食指接住名片的下方两角，态度也要毕恭毕敬，使对方感到你对名片很感兴趣。接到名片时要认真地看一下，可以说“谢谢”、“能得到您的名片，真是十分荣幸”等，然后郑重地放入自己的口袋、名片夹或其他稳妥的地方。切忌接过对方的名片一眼不看就随手放在一边，也不要手中随意玩弄，不要随便拎在手上，不要拿在手中搓来搓去，否则会伤害对方的自尊，影响彼此的交往。

5. 交换名片的要点

(1) 当对方递给你名片之后，如果自己没有名片或没带名片，应当首先向对方表示歉意，再如实说明理由，如“很抱歉，我没有名片”、“对不起，今天我带的名片用完了，过几天我会亲自寄一张给您”。

(2) 向他人索要名片最好不要直来直去，可委婉索要。比较恰到好处地交换名片的方法有以下几种。

① 交易法。将欲取之，必先予之。例如，你想要史密斯先生的名片，可以先把自己的名片递给他：“史密斯先生，这是我的名片。”

② 激将法。当然，在商务交往中，会有一些地位落差，有的人地位身份高，你把名片递给他，他跟你道声“谢谢”就没下文了。你要担心出现这种情况的话，不妨采用激将法。例如，“尊敬的威廉斯董事长，很高兴认识你，不知道能不能有幸跟您交换名片？”

③ 联络法。如果对方还是不愿交换名片，那么可以采取联络法。例如，“史玛尔小姐，认识你我非常高兴，以后希望还能够见到你，不知道以后怎么跟你联络比较方便？”对方一般会给名片，如果不给，意思就是他会主动跟你联系。