



项目1 礼仪与商务礼仪



内容安排

1

任务1 商务礼仪的内涵

2

任务2 商务礼仪的构成要素

3

任务3 商务礼仪的基本原则

4

任务4 商务礼仪的功能

学习目标



素质目标：树立正确的礼仪意识，能够反思与修正自身行为，同时能准确地理解商务礼仪对组织主体的影响和作用。

知识目标：了解礼仪、商务礼仪的基本概念、特征，把握礼仪的基本功能，认识当前商务礼存在的问题与对策。



技能目标：能够照礼仪的基本原则，善待自己，善待他人，为自己营造良好的“人和”环境。

能力目标：初步具备正确的礼仪理念，具有在与公众交往过程中正确运用礼仪理念的能力。

引言



- 孔子曰“不学礼，无以立”
- 荀子曰“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。
- 古代，人们赞美“谦谦君子、玉树临风、惊若翩鸿、矫若游龙”。
- 现代,人们提倡“绅士风度、淑女规范”。

任务1 礼仪概述



1

礼仪的由来
和发展

2

礼仪
的内涵

3

商务礼仪的
内涵

任务1 商务礼仪内涵



一、礼仪的由来及发展



- ☆ 礼起源于原始社会中氏族公社举行的宗教祭祀活动。人类最原始的两大信仰：一是天地信仰；二是祖先信仰。
- ☆ 郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中写道：“大概礼之起源于祀神。”尊天法祖是中国古代社会不可违背的观念，表现这一观念的“礼”，就是“祭祀”。
- ☆ 奴隶社会形成后，人们由对“天”和“神”的崇拜，转为对君主的崇拜。奴隶主为了维护自己的统治，专门制定出了一整套礼的形式和制度。

（二）礼仪的发展

大体上可以划分为两个阶段：



1. 礼仪形成阶段

- ◎ 主要是指夏商周时期。礼仪的特征，已从单纯祭祀天地、鬼神、祖先的形式，跨入到了全面制约人们行为的领域。
古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏；有服章之美，故称华。”
- ◎ 礼的内容主要体现在《周礼》中的“五礼”部分。《周礼》、《仪礼》、《礼记》（简称“三礼”），被后世称为“礼学三著作”。



◎孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”、“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。

◎孟子也重视礼，并把仁、义、礼、智、信作为基本道德规范。他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。

◎荀子则比孟子更重视礼，他著有《礼论》，论证了礼的起源和社会作用。他说：“礼者，人道之极也。”

2. 礼仪演变阶段



◆ 封建礼仪阶段

礼仪的明显特征，就是把人们的行为纳入封建道德的轨道。礼教文化的根本思想，就是“天地君亲师”。其中就包括“三纲五常”。所谓“三纲”，就是君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲；所谓“五常”，就是仁、义、礼、智、信。从“三纲五常”中，又引申出君贤臣忠、父慈子孝、兄谦弟恭、夫唱妇随、朋信友诚，概括为忠、孝、节、义。



◆ 近代礼仪阶段

辛亥革命的胜利，使新的礼仪礼俗出现。人们倡导既便于人们相互交往又能体现相互尊重的新礼仪。体现了近代民主、自由、平等的原则。采取了一系列废除旧礼仪的措施，如剪除长辫、禁止缠足、保障人权、严禁鸦片、改变称呼、废止跪拜礼等；同时实行了新礼仪，如鞠躬、请安、握手、鼓掌等。



◆ 现代礼仪阶段

新中国成立后，标志着我国礼仪进入了一个崭新的历史时期。我们党提出的社会主义精神文明，是迄今为止历史上最高尚的文明礼仪。精神文明建设的首要任务就是塑造人，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的新时代公民。着重提倡“五讲四美”，所以中国一向被世人公认为“文明古国，礼仪之邦”。在西方，礼仪也成为人际交往的通行证。



二、礼仪及商务礼仪的内涵



（一）礼仪

- 礼的繁体字为“禮”。《辞海》中对礼的解释是（1）本谓敬神，引申为表示敬意的通称。（2）仪式。（3）社会规范和道德规范。
- 仪：在《说文解字》中，“仪，度也”。本意为法度、准则、典范，后引申为礼节、仪式和仪表。



- 礼仪 是指人们在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、准则和程序，它们礼貌、礼节、仪表和仪式的总称



（二）商务礼仪的内涵

特指在商务活动中的礼仪规范和准则，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。

具体表现为礼貌、礼节、仪表和仪式。



1、礼貌

- 指人们在商务交往中表示尊重和友好的行为规范，展现得体的风度的风范。
- 礼貌是礼的行为规范





- 赵歧：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”
- 司马迁：“凡待人无贵贱贤愚，礼貌当一。”



孔融让梨



孔融让梨

孔融让梨
[Red Seal]
11-11-11



2、礼节

指人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、问候、哀悼等惯用的形式和规范。

礼节是礼的惯用形式。



3、仪表

是指人的外表，包括容貌、姿态、风度、服饰及个人卫生等，是礼仪的重要组成部分。

展现了一个人的内在文化修养和审美情趣。





4、仪式

指特定场合举行的专门化、规范化的活动。

仪式常用在较大的和较隆重的场合。



任务2 商务礼仪的构成要素



商务礼仪的主题和对象



商务礼仪媒介



商务礼仪的环境

任务2 商务礼仪的构成要素



一、商务礼仪的主体和对象

(一) 主体

是指各种商务礼仪行为和商务礼仪活动的操作者和实施者。

- 1、个人和组织
- 2、主体的代表者



（二）商务礼仪的对象

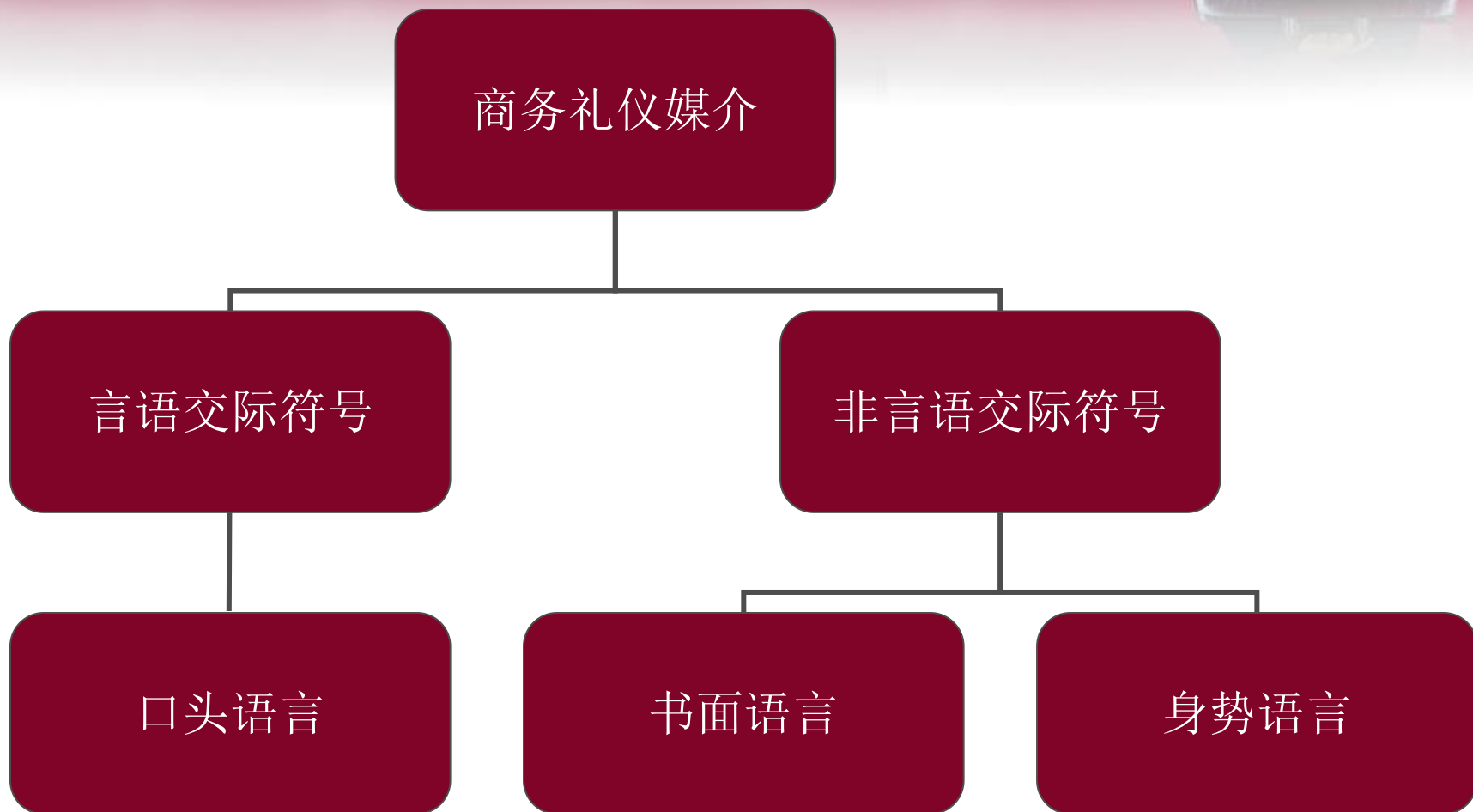
各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和接受者。

（三）商务礼仪主体和商务礼仪对象的关系

是互相对立又相互依存，在一定条件下可以互相转化的关系。

例：交换名片

二、商务礼仪媒介



三、商务礼仪的环境



商务礼仪环境对礼仪的制约作用体现在两个方面：

- 一是实施何种礼仪要由礼仪环境决定
- 二是具体礼仪如何实施要由礼仪环境决定。

任务3 商务礼仪的基本原则



一、尊敬原则

尊人讲的是对待他人的态度。这种态度要求承认和重视他人的人格、感情、爱好、习惯和职业、社会价值以及所应享有的权力和利益。尊重他人在社交场合要注意三点：给他人充分表现的机会；对他人表现出你最大的热情；给对方永远留有余地。

二、真诚原则



诚实是指待人的真实不欺和说话客观公正；守信是指人说话算数，言行一致。古人云：守礼者，定知廉耻，讲道义。

礼仪绝不是外表的伪饰，真正掌握商务礼仪精髓的人是发自内心表现出对他人的尊重、友好，表里如一。

三、谦和原则



谦虚、和善、随和。只有举止、言谈、态度都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。



四、宽容原则

- 宽即宽待，容即相容。宽容是待人的一般原则，也是商务礼仪所必须遵循的基本原则。
- 宽容原则，就是既要严于律己，更要宽以待人。

五、适度原则



- 适度是商务交往中，要把握与特定环境相适应的交往人之间的感情尺度。在不同的交往背景下，人们必须掌握交往的各种尺度，不得随意逾越。商务交往中对人要热情友善，对人热情的表现要有一定的分寸，恰到好处，使人感到能够自然适应。
- 同时还要注意言行适度。

任务4 商务礼仪的功能



- 一、规范行为、塑造形象
- 二、传递信息、展示价值
- 三、沟通感情、协调人际

商务礼仪案例



案例1

某行政助理向一位刚刚进门的应聘者伸出了手!这位应聘者不仅没有伸手!而且还说“我从不跟女士握手”这位助理把刚才的事情告诉了经理,应聘者没有得到这份需要经常与人打交道的工作。



案例2

一位销售代表去机场迎接负责这个地区的经理，车停在很远的停车场！他没有主动帮忙拿一下行李，等他们终于上了车，车里却又脏又乱，更糟的是，他的领带上还有一块污渍，结果他没有被列入提升职员名单。



案例3

某财会公司的一位实习生参加公司组织的一次郊游活动。他把这次郊游当作是个人游玩，便喝了很多酒！大喊大叫！最后他没有得到这家公司的聘书。



案例4

一位教授回忆在延安见到毛泽东时的情景说“我去见主席，主席拿出纸烟来招待我，可是不巧纸烟只剩下一支了，我想，主席怎么办呢？”



案例5

年末，电影院经理把员工包括离退休人员及其家属都请到电影院来，参加一个茶话会，茶话会上放映了会前专门制作的这些离退休人员 and 在职职工的生活录像片，每个人尤其是离退休职工看后非常感动。

下面的测试题可帮助你了解自己的商务礼仪商 (BEQ-business etiquette quotient)

请选出下列情形中那些能准确反映你通常是怎样做，而非你希望怎样做的选项



- 1) 当我被邀请参加一项商业活动!我总是会在一星期内答复
a是 b不是 c有时
- 2) 我总是在收到信息的同一天回电话
a是 b不是 c有时
- 3) 无论是工作中还是在家里,我从不咒骂人
a是 b不是 c有时
- 4) 我总是在被邀请进餐后, 或收到礼物后或别人对我善意表达之后, 会回信或打电话感谢对方*
a是 b不是 c有时
- 5) 我的进餐礼节很好
a是 b不是 c有时

6) 我将自己看做团体的一员，不会为了寻求上司对我个人业绩的奖励而单干独行

a是 b不是 c有时

7) 我会立即处理重要的信件，而在一周内答复其余的

a是 b不是 c有时

8) 在与另一种文化人交往之前，我会花一些时间来学习其文化中特有的礼仪，而不至于由于无知冒犯对方

a是 b不是 c有时

9) 当别人的工作值得称赞时!我不会吝嗇自己的口头或书面赞赏

a是 b不是 c有时

10) 我会给我最重视的商业伙伴送去节日问候卡

a是 b不是 c有时

计分方法如下：选a得3分，选b得1分，选c得2分，把所得分数相加总分达到28-30分，则商务礼仪商为优秀，25-27为良好，20-24为及格，10-19为不及格



模块总结



理解和掌握礼仪、商务礼仪的内涵、规范和要求，在今后的学习和社会交往中发挥商务礼仪的作用力。