



项目 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
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

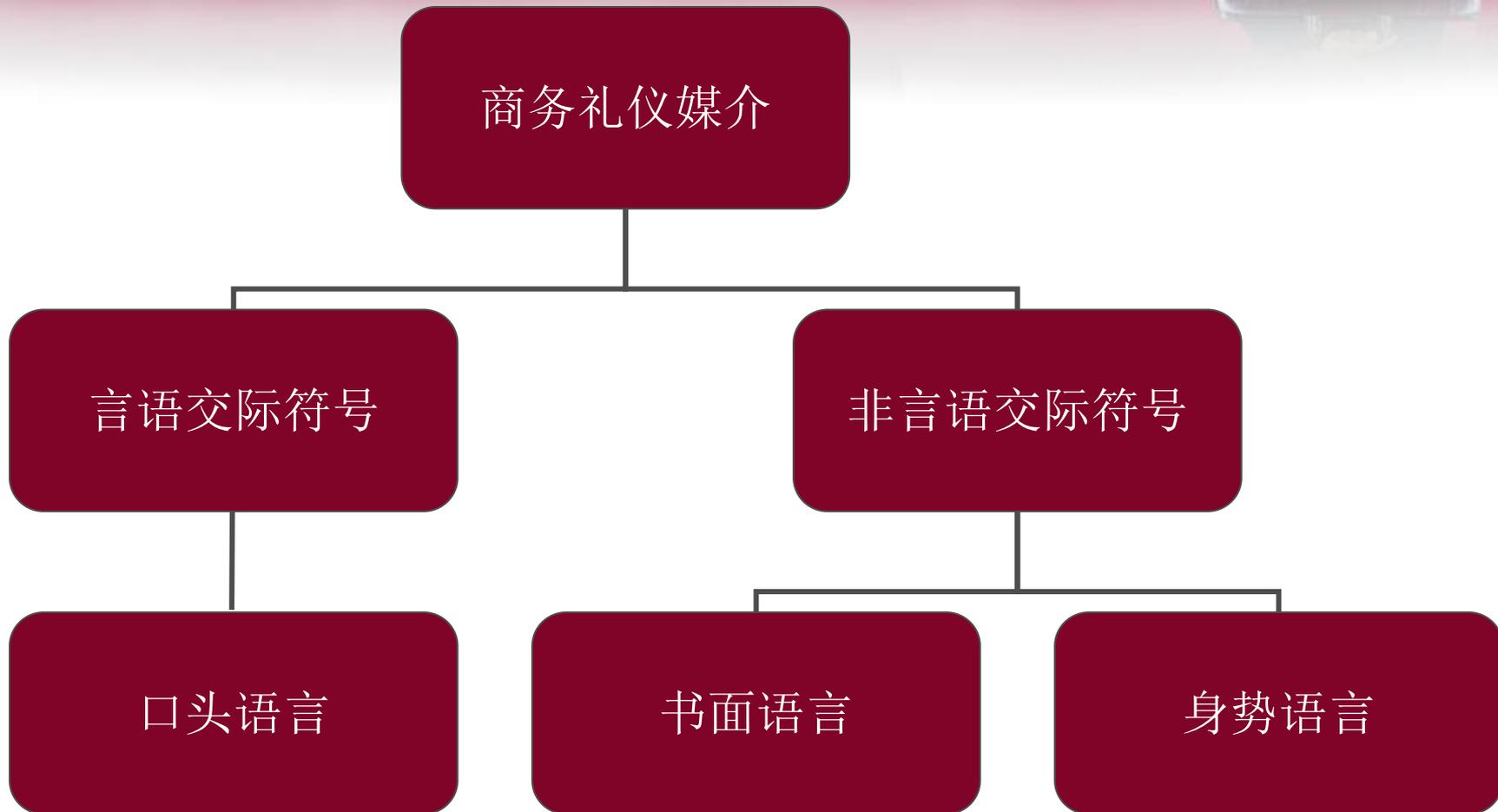
各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和接受者。

（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和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。