

项目一

商务礼仪认知

学习目标

【知识目标】

1. 掌握礼仪的概念和分类,了解礼仪的发展历史。
2. 掌握商务礼仪的特点和基本原则。
3. 了解提高礼仪修养的意义和作用。

【能力目标】

1. 明白礼仪的重要性,并将这种基本思想进行传播。
2. 明确礼仪的内容,并树立正确的学习礼仪的态度。

【素养目标】

1. 养成阅读古典、现代礼仪书籍的习惯,汲取国学精华的营养,能与时俱进,古为今用。
2. 养成反思的习惯,不断增强礼仪意识。
3. 在学习和认识商务礼仪含义、特点和基本原则的基础上,自觉利用基本原则约束个人行为,并养成良好的行为习惯。



商务礼仪认知



情境导入

小张大学毕业不久到一家企业求职,来到企业人事部,临进门前,小张自觉地擦了擦鞋底,待进入室内后随手将门轻轻关上,见有长者到人事部,他礼貌地起身让座。人事部经理询问他时,尽管有别人谈话干扰,他仍能注意力集中倾听并准确且迅速给予回答。与人说话时,他神情专注,目不旁视,从容交谈。

这一切都被到人事部查看情况的企业总经理看在眼里,总经理当场就决定录用小张。现在,小张已成为这家企业的销售部经理。

任务一 了解礼仪

一、礼仪概念和分类

1. 礼仪的概念

礼仪作为一种社会现象,是与人类文明同时产生、同步发展的,礼仪约束着人们在不同

场合的言行举止,是人与人之间建立和谐关系的基础。

礼仪是人们在社会交往活动中形成的行为规范和准则,是人们为维系社会正常生活而共同遵守的基本道德规范,其实质是人们在一种利己的交换行为的基础上对他人的尊重。

礼仪是礼貌、理解和仪式的统称。

礼貌是人们在相互交往过程中通过仪容、仪态、语言等表示尊重和友好的行为规范,如整洁、微笑、尊称、主动打招呼、道歉等。

礼节是在比较正式的交际场合,人们相互表示尊重、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的形式,如握手、介绍、馈赠等。

仪式是具有专门规定的程序化规则的活动,是一种隆重的礼节,如迎送仪式、签字仪式、颁奖仪式、开幕式、升旗仪式、奠基仪式等。

礼貌是礼仪的基础,体现了一个人的品质和素养;礼节是礼貌的升华,是礼仪的主要组成部分;仪式是礼貌的最高形式表达,是礼仪的秩序规范。礼仪作为一种社会文化和文明的象征,促进了人际关系的沟通和人们的社会交往。



知识拓展

春节拜年礼仪

除夕一过就是正月初一,春节拜年礼仪有何讲究?拜年是民间的传统习俗,是人们辞旧迎新、相互表达美好祝愿的一种方式。正月初一,家长带领小辈出门谒见亲戚、朋友、尊长,朋友们也互致新年快乐,以吉祥之语互相祝贺新春。卑幼者须叩头致礼,谓之“拜年”,主人家则以点心、糖果、红包热情款待。

其实,春节拜年学问很多,春节文化元素是中国优秀传统文化的集中展示。

“拜年”一词,原有的含义是为长者拜贺新年,也包括向长者叩头施礼、祝贺新年健康如意、问候生活安好等内容。遇到同辈亲友,也要施礼互贺。至今未曾改变这种礼仪,只是在形式上更多元化了。大年初一,人们都早早起来,穿上最漂亮的衣服,打扮得整整齐齐,出门走亲访友,相互拜年,恭祝新年大吉大利。中国人自明、清时期起,就对拜年礼仪定下了不成文的规矩,有着一定的次序:首拜天地神祇,次拜祖先真影,再拜高堂尊长,最后全家按辈分次序互拜。对尊长要行大礼,对孩童要给赏赐。拜年时,晚辈要先给长辈拜年,祝长辈长寿安康,长辈可将事先准备好的压岁钱分给晚辈,希望晚辈得到压岁钱可以平平安安度过一岁。

拜亲朋也讲究次序:初一拜本家;初二、初三拜母舅、姑丈、岳父等,直至十六日。这种习俗早在宋朝时就已流行。宋人孟元老在《东京梦华录》卷六中描写北宋汴京时云:“十月一日年节,开封府放关扑三日,士庶自早相互庆贺。”到了清朝年间,拜年礼仪有了升华。清人顾铁卿在《清嘉录》中描写:“男女以次拜家长毕,主者率卑幼,出谒邻族戚友,或止遣子弟代贺,谓之‘拜年’。至有终岁不相接者,此时亦互相往拜于门……。”

一般来说,平辈间拜年拱手致语就行了。首先,拜家里长辈。初一早晨,晚辈起床后,要先向长辈拜年。当然,长辈受拜以后,一定会将事先准备好的“压岁钱”分给晚辈。不能忘记的是向邻居长辈拜年。中国有句古话:远亲不如近邻。所以向邻居长辈拜年仅次于本属长辈,一般说,邻居长辈也会给“压岁钱”。其次是走亲戚拜年。一般初二必须到岳父、岳母家,须带贺礼。进门后还得先向佛像、祖宗影像、牌位各行三叩首礼,然后再给长辈们依次跪拜。接着就是礼节性的拜年了。如给朋友拜年,一进屋门,仅向佛像三叩首,如与主人是平辈,则

只需拱手一揖,如比自己年长,仍应主动跪拜,主人应走下座位做搀扶状,连说免礼表示谦恭。一般情况下不宜久坐,客套话说完了就要告辞。主人受拜后,也应择日回拜。还有一种就是感谢性的拜年。凡过去一年中对人家欠情的,如曾帮助过自己的人或老师、师傅、医生等,就要买些礼物送去,借拜年之机,表示感恩谢意。

拜年习俗中最隆重的应该说是团拜。团拜,现在已成为国家级礼仪活动了,甚至还带有国际性,一些与中国友好的国家会致电中国政府贺新年;中国驻外使节也会举办春节团拜活动。“团拜”形式,大约起源于清朝时期,在《侧帽余谭》中就曾说过,“京师于岁首,例行团拜,以联年谊,以敦乡情”,“每岁由值年书红订客,饮食宴会,作竟日欢”。而如今拜年的方式多种多样,发微信、发短信、打电话、寄贺卡等,都是新的拜年形式。

2. 礼仪的分类

礼仪由礼仪的主体、客体、媒体、环境四个最基本的要素构成。主体是指礼仪活动的操作者和实施者;客体是指礼仪活动的指向者和承载者;媒体是指礼仪活动所依托的一定媒介;环境是指礼仪活动得以形成的特定时空条件。依照礼仪构成的四要素,礼仪可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、公关礼仪、涉外礼仪、日常礼仪和节庆礼仪等。

(1) 政务礼仪是国家公务员在行使国家权力和管理职能时应当遵循的礼仪。

(2) 商务礼仪是企业从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在商务往来中应当遵守的礼仪。

(3) 服务礼仪是各类服务行业的从业人员在自己的工作岗位上应当遵守的礼仪。

(4) 社交礼仪是社会各界人士在一般性的交际应酬中应当遵守的礼仪。

(5) 公关礼仪是社会组织的人员或其他人员在公关活动中为树立和维护组织的良好形象、构建组织和内外公众和谐的关系应当遵守的礼仪。

(6) 涉外礼仪是人们在同外国人打交道时应当遵守的礼仪。

(7) 日常礼仪是日常交往中人们应当遵守的礼仪。

(8) 节庆礼仪是节日和庆祝日人们应当遵守的礼仪。

二、中国礼仪的起源和发展

(一) 中国礼仪的起源

从礼仪的起源看,礼仪从一开始就体现了人的敬畏和遵从。因此,礼仪发展到如今,一直与各种禁忌和风俗习惯有着直接的关系,表现为人们在行为上的各种限制和约束。

礼仪的起源可以追溯到原始宗教信仰形成时期,即原始社会的自然崇拜、图腾崇拜、祖先崇拜及其他地方神灵崇拜。宗教的崇拜通过祭祀活动表现出来。

“礼仪”一词由“礼”和“仪”组成。礼是内在的内容,仪是由内而外的外在表现的行为规范。在古文献中,“礼”常常单独使用,尤其是在先秦的典籍中,“礼”几乎成了一种无所不包的社会生活的总规范。

“礼仪”的含义非常丰富,有广义和狭义之分。广义的礼仪包括典章制度、朝政法规、生活方式、伦理风范、治国根本、做人本分等;狭义的礼仪则主要是指人际交往过程中为了维护正常的社会秩序而逐渐形成的一些约定俗成的行为规范。礼仪的根本内涵如下。

(1) 礼仪是为了表示敬意或表示隆重而举行的仪典、仪式。礼起初是祭祀的仪式。中

国的民间信仰体系包括信仰和仪式两个不可分开的部分。当信仰和仪式结合在一起时,原始的“礼仪”就产生了。《周礼·春官·大宗伯》中提到朝廷举行的五礼(吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼)就是有一定规模、规格和程序的仪式行为规范。民间举行的婚礼、丧礼、寿礼及接待宴请仪式都是约定俗成的礼仪。

(2) 礼即是理,是治国的大纲和根本,是等级制度和与之相关的礼仪。先秦时代,礼被看成是天、地、人统一的规律、秩序和道理。对于统治阶级而言,礼是治国之本;对于百姓而言,礼是对人的尊重和礼貌,守礼、合礼是做人的最大本分。先秦时期,“礼”这一范畴的外延较广,包括国家政治制度(如官制、法律等)的内容。秦汉以后,官制和法律才逐渐从“礼”的范畴中脱离,“礼”主要用来指各种仪式和各种行为规范。

(3) 礼仪是对人的尊重和礼貌以及对礼尚往来的崇尚。在敬神的基础上,礼仪逐渐深入人们的日常生活之中,也就有了日常人际交往的含义。

(二) 中国礼仪的发展

我国礼仪的发展大致经历了雏形期、形成期、发展期、冲突期、融合期五个阶段。

1. 雏形期(原始社会)

《通典·礼·沿革》记载:伏羲以脍炙为礼,作瑟以为乐,可为嘉礼;神农播种,始诸饮食,致敬鬼神,谱为田祭,可为吉礼;黄帝与蚩尤战于涿鹿,可为军礼;九牧倡教,可为宾礼;易称古者葬于中野,可为凶礼。又,“修赉类帝”则吉礼也,“釐降嫫嫫”则嘉礼也,“群后四朝”则宾礼也,“征于有苗”则军礼也,“遏密八音”则凶礼也。故自伏羲以来,五礼始彰。尧舜之时,五礼咸备,而直云“典联三礼”者,据事天事地与人为三耳。其实天地唯吉礼也,其余四礼并人事兼之。

在原始社会的新石器时代,人们除为自然崇拜、图腾崇拜等举行仪式外,已有一种通行的丧葬仪式。浙江余杭良渚遗址出土的玉器表明,这里的墓地曾经举行过某种殓葬的宗教仪式,玉器上刻有似神似兽的神人形象,神人和兽合一的形象则是具有宗教性质的礼仪法器。

河南舞阳贾湖裴李岗文化遗址和浙江余姚河姆渡文化遗址中发现的迄今所知的世界上最古老的骨笛、骨哨表明,原始社会晚期已具备了礼乐的雏形。

原始社会时期,氏族生活主要按照传统习俗行事,礼仪逐渐萌芽于传统习俗之中。

2. 形成期(夏至两汉)

这一时期,礼是最普遍的社会规范祭祀的宗旨,就是明确父子、君臣、长幼、贵贱之序,不仅对祖先的祭祀要严格按照尊卑秩序,宗庙的神也依照人间的座席摆定座次,排好顺序,然后供奉以诸神饮食之物。

夏礼比较简朴,但忠孝之道已经基本形成。“殷因于夏礼,所损益,可知也;周因于殷礼,所损益,可知也。”周礼是我国先秦社会中最庞大、最完整、最文明的制度和礼仪,并且对以后的中国社会产生了深远的影响。夏、商、周三代形成了较为完备的宗法等级制度和伦理规范。

“三纲五常”是中国儒家伦理文化中的架构,源于西汉董仲舒的《春秋繁露》一书。但作为一种道德原则和规范,它起源于先秦时代的孔子。“不学礼,无以立。”孔子在倡导“克己复

礼”的同时,也形成了自己的以仁释礼、强调礼的礼学思想。孔子曾提出君君臣臣、父父子子和仁义礼智等伦理道德观念。孟子继承了孔子的礼学思想,提出“仁政”的主张,把社会的人际关系概括为“五伦”,即“父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信。”此后,“五伦”关系准则一直是我国传统礼仪的核心。荀子则从“人之性恶,其善者伪也”的人性论出发,提出了“名分使群”的社会起源说,以论证礼乐教化的必要性。

董仲舒对“五伦”观念做了进一步的发挥,提出了“三纲”原理和“五常”之道。即用“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”“仁、义、礼、智、信”来维持社会的稳定和人际关系的和谐。之后,班固又在《白虎通义》中以“三纲”为基础提出了“六纪”,即“诸父、兄弟、族人、诸舅、师长、朋友”,认为“三纲法天地人,六纪法六合”。

史称“三礼”的《周礼》《仪礼》《礼记》就是这一时期的集大成之文献。成书于秦汉时期的《周礼》和《仪礼》比较详尽地记叙了先秦时期的礼仪制度;成书于西汉时期的《礼记》主要阐述了礼仪的起源、变迁、作用和意义。《周礼》主要记载了天子诸侯的王朝之礼。《仪礼》主要反映春秋时代士及大夫的阶层之礼。《礼记》中的记叙表明这一时期的社会开始注重走向民间的“通行之礼”。例如,《礼记·曲礼上》有“礼尚往来。往而不来,非礼也。来而不往,亦非礼也”。《礼记·曲礼下》有“大夫、士相见,虽贵贱不敌,主人敬客,则先拜客,客敬主人,则先拜主人”。

我国的传统礼仪在这一时期形成。在以后漫长的历史发展中,传统礼仪虽然一直在演变,但却万变不离其宗,始终遵循着这一时期确立下来的基本模式。

3. 发展期(魏晋南北朝至两宋)

魏晋南北朝时期,社会动荡,玄学风行,佛教和道教兴起,传统礼仪虽受到冲击,但影响依然。

隋唐前,受周礼的影响,礼法不分,礼涵盖了一切。隋唐时,礼仪与法律、官制终于分离,这有利于礼仪的继续发展。唐初年,修撰了《贞观礼》《显庆礼》。开元盛世之际,在隋礼和《贞观礼》《显庆礼》的基础上,又撰写了更具系统性和完整性的《大唐开元礼》,并成为中国传统社会礼制的最高典范。唐末杜佑《通典》中有《礼典》一百卷,更是礼仪制度研究的里程碑。

宋代理学兴起,理学家认为礼仪只是一种外在的形式,其实质在于“理”,即传统礼仪的核心是纲常伦理,为了维护“三纲五常”和人伦关系礼仪的秩序,理学家又提出了“存天理,灭人欲”。

宋代随着市民阶层的兴起和民间宗族共同体的普遍加强,民间礼俗的规范化成为这一阶段礼仪的主要内容。北宋司马光在《礼仪》的基础上,根据当时礼俗的状况,撰写了《书仪》,此书被誉为“礼家之典型,经世之防范,礼法之大端。”南宋朱熹在《书仪》的基础上撰写了《家礼》,主要侧重“冠、婚、丧、祭”四礼和民间日常生活中的一些行为规范。此外,两宋时期所撰写的乡规民约和家训格言成为传统礼仪的重要补充,这些都对民众的行为规范具有指导意义。

唐宋后,礼仪与朝廷的典章制度分离,逐渐在民间普及。

4. 冲突期(元、明、清)

随着少数民族入主中原,元代建立了大一统的王朝,游牧文化在与农耕文化的碰撞交融中,同中原的传统礼仪产生了激烈的冲突。虽然元朝沿袭了宋代的礼制,但这只局限于朝廷

礼制。元朝贵族依然坚持蒙古族礼俗,统治者将民族分为四等,规定汉人、南人不能同蒙古人、色目人平起平坐;将职业分为十级。

为了有别于少数民族的统治,明朝推行的礼制基本上沿袭了周、汉的传统,律令严明,恪守礼仪。对普通百姓之间的见面礼也按照长幼尊卑的等级制度做出了详细规定,“凌侮者论如律”。明代推行传统礼仪,注重教化手段,从幼儿教育着手。但明末,随着社会生产的发展和财富的积累,在商业繁荣的城市,庶民越礼逾制之风蔚然,非礼、越礼现象几乎遍布整个社会。

清初,八旗兵南下,强行一律按满族礼俗。清代朝礼开始实行“三跪九叩首”,大臣上奏折一概自称“奴才”,宗族礼法在这一时期得到了进一步加强,百姓日常生活中的一切言行都要符合礼仪的规矩。

这一时期,随着明末西方天主耶稣会到中国境内传教,中西方的礼仪文化开始出现冲突。清康熙年间发生的与罗马教皇的“中国礼仪之争”一度引发了莱布尼兹、孟德斯鸠、伏尔泰、康德、黑格尔等一大批著名学者对中国的关注。之后,清朝与西方又发生了一场礼仪之争。乾隆五十八年,英国特使马嘎尔尼来华,到热河行宫觐见乾隆,马嘎尔尼拒绝行三跪九叩之礼,最后以屈膝礼代替了跪拜礼。西方文化的进入,对中国传统礼仪带来了强有力的冲击。

5. 融合期(现代)

在礼仪发展史上,辛亥革命具有重大意义,当代许多新礼仪的实施就始于此时。

辛亥革命后,百姓享有公民权利,剪辫子成了礼仪改革的先声。服饰也不再是等级的标志,人们可以凭着自己的喜好选择服饰。孙中山创制的既继承中国传统又吸取西服优点的“中山装”问世后,成为中国男子最喜欢的标准服装之一。

民国时期,人们相见的称呼和礼节融合了西方的礼仪。传统礼仪中的叩拜、相揖、请安、拱手等旧礼被废除,改为新式鞠躬礼;通用“文明仪式”,包括“脱帽、鞠躬、握手、鼓掌、递洋式名片”等;称呼上一律改为“先生”“君”“同志”等。

20世纪20—40年代,战乱期间的民间礼俗基本上处于放任自流的局面。一方面,传统礼仪依然存在于民众生活中;另一方面,西方文化的生活礼仪方式影响着民众。新礼和旧礼并存。

中华人民共和国成立后,移风易俗被提到建设新社会秩序的议程中。

始于1979年的改革开放使现代礼仪得以长足发展,随着国际上经济贸易合作往来的频繁,尤其是2001年中国加入世界贸易组织后,涉外礼仪日益影响着中国的文化、政务、商务、服务、社交、旅游等诸多方面。我国现代礼仪在保留了一些优良传统礼仪的基础上,又进一步融入了许多国际上约定俗成的礼仪理念。

礼仪是一种文化,文化有纵向的传承和横向的借鉴与融合。随着全球化进程的加快,在经济、文化高速碰撞融合的背景下,西方文化大量涌进中国,中国传统礼仪不断遭受西方礼仪文化的冲击。如何去其糟粕、保护中国传统礼仪并与西方礼仪进行合理有效地融合,成为人们思考和探讨的话题。礼仪要与时俱进,要随着时代的发展和社会的进步而不断注入新的内涵、吸纳新的观念、推行新的做法。只有能够焕发出时代光彩、能够与文明同步的礼仪,才是值得传承和弘扬的文化。

礼仪故事

曾子避席

“曾子避席”出自《孝经》，是一个非常著名的故事。曾子是孔子的弟子，有一次他在孔子身边侍坐，孔子就问他：“以前的圣贤之王有至高无上的德行、精要奥妙的理论，用来教导天下之人，人们就能和睦相处，君王和臣下之间也没有不满，你知道它们是什么吗？”曾子听了，明白老师孔子是要指点他重要的做人道理，于是立刻从坐着的席子上站起来，走到席子外面，恭恭敬敬地回答道：“我不够聪明，哪里能知道？还请老师把这些道理教给我。”在这里，“避席”是一种非常礼貌的行为。当曾子听到老师要向他传授时，他站起身来，走到席子外向老师请教，是为了表示他对老师的尊重。

任务二 了解商务礼仪的基本知识

1990年，哈佛大学学者约瑟夫·S. 奈在 *bound to lead* 一书中首次提出了通过自己的吸引力去影响他人和获得他人认同的“软实力”这一概念。在如今知识经济的大环境下，无论对个人还是企业而言，既要拥有出色的专业技能，又要具备包括礼仪在内的“软技能”。除产品、价格、营销和服务之外，良好的礼仪成为提升自己“软实力”的重要途径。

一、商务礼仪的概念

商务礼仪是指在商务活动中的礼仪规范和准则，为了体现相互尊重，需要通过一些行为准则去约束人们在商务活动中的方方面面，这其中包括仪表礼仪、言谈举止、书信来往、电话沟通等技巧。

商务礼仪源于一般礼仪。商务礼仪特指在商务活动中的礼仪规范和准则，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，并且比一般人际交往礼仪的内容更丰富。商务礼仪的实质是商务交往中应该遵守的交往艺术，它是无声的语言，是衡量商务人员素质与企业形象的重要标准。同一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且与商务组织的经济效益密切相关。商务礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

1. 礼貌

礼貌是指人们在商务交往中表示尊重、友好的得体的气度和风范。礼貌是礼的行为规范，是指人在仪容、仪表、仪态和语言上待人接物的表现，主要是通过言语和动作表现对他人的谦虚和恭敬。礼貌是个人文化层次和文明程度的体现。良好的教养和道德品质是礼貌的基础，我们可以通过自觉的培养和必要的训练，养成良好的礼貌习惯，在日常生活和工作环境中，习惯的微笑、善意的问候、得体的举止等都是礼貌的表现。商务交往中有礼貌的人往往待人谦恭、大方热情、举止得体，在商务会面时，会自觉地向对方问好、行致意礼或握手礼，说话彬彬有礼，一切礼仪的运用看上去都很自然。

2. 礼节

礼节是指人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、问候、哀悼等情感的惯用形式和规范。礼节是礼的惯用形式，是礼貌的具体表现方式。

例如，在现代商务交往中，初次见面行握手礼、交换名片等礼节形式。礼节从形式上

看,是具有严格规定的仪式;从内容上看,反映着某种道德准则,以及人与人之间的尊重和友善。在行握手礼时,长辈、上级、女士先伸手,晚辈、下级、男士才能伸手相握;交换名片时,一般是地位低的先向地位高的递名片,对方人员较多时,先将名片递予职务高或年龄大的。

分不清职务时,按照座次递送名片,这些都是礼节。在国际交往中,由于各国的风俗习惯和文化的不同,礼节的具体表达方式也有着明显的差异。例如,握手、点头、鞠躬、合十、拥抱、碰鼻子、拍肚皮等,是不同国家、地区和民族见面礼的表达形式。礼节是社会交往中人与人之间约定俗成的“法”,是必须遵守的表示礼仪的一种惯用形式。因此,平时应十分注重不同礼节的具体运用,避免出现“失礼”的行为。

3. 仪表

仪表是广义上的概念,指人的容颜、服饰、姿态、风度等。仪表能够展现一个人内在的文化修养和审美情趣,得体的修饰和服装会给人留下良好的第一印象,从而有助于人际交往。恰当的穿着、优雅的举止会提高个人的身份,树立良好的形象。要根据自身的条件和出席的场合,注意服饰的色彩搭配。例如,一位刚毕业的女大学生去应聘秘书职位,如果面试官是一位男士,最适宜选择浅灰色套裙配蓝色衬衫;如果面试官是女士,穿米色套裙配蓝色衬衫更合适;如果面试官有男有女,则宜选择中间色度的蓝色套裙配白衬衫。这样的仪表修饰,遵循了自己的身份、应聘的职位、角色的定位和与环境相适应的着装要求。

职场链接

小明是一家物流公司的高级业务员,英语口语不错,表达能力也很好,给人感觉大方朴实,工作勤恳,在所有的业务员中学历是最高的,加上对公司各种业务都很熟悉,很被老板看好,可每到月末,他的业绩并不是最好的,对于这一点,小明非常纳闷,不知道原因是什么。

小明有着山东人特有的豪爽性格,有时候不修边幅,每天上班起得晚,头发经常不梳好,看起来乱蓬蓬的,指甲也不经常修剪,西装里的白衬衫常常皱巴巴,而且经常为了图方便,西裤下面穿球鞋,背双肩包。他喜欢吃蒜,吃完后也不刷牙除去异味。生活中的朋友都对此见怪不怪,也很包容,不过小明的形象在工作中成了他发展的一大障碍。在与客户接触的过程中,小明留给客户的第一印象是工作不认真、没有责任感,这常常让小明失去与客户进行进一步洽谈的机会,更不用说成功承接业务了。

4. 仪式

仪式是指在一定场合举行的、具有专门程序和规范的活动。仪式常用在较大和较隆重的场合,如签字仪式、开幕式、剪彩仪式等。在商务活动中,商务人员经常会组织或参加各类商务仪式,这些仪式均有规范的做法,有助于仪式举办方扩大自身影响,树立良好的组织形象,因此,要认真对待、精心准备、注意细节。

商务礼仪作为企业文化和企业理念不可或缺的组成部分,其作用无可替代。在商务活动中,任何一个细微的礼仪疏忽都可能给自身及公司的形象带来损害,甚至会因此失去一个重要的机遇。

二、商务礼仪的特点

1. 规范性

规范者,标准也,是标准化要求。没有规矩,不成方圆,商务礼仪的规范性是一个舆论约束,实际上就是强调商务交往是商务人员待人接物的标准做法、标准化要求。当然,商务礼仪规范与其他的规范还是有所不同的,要是不遵守商务礼仪的规范,不会受到制裁,这一点和法律规范不同。违法乱纪,必然会受到制裁,而商务礼仪是舆论约束、自我约束,不是强制约束。但是,如果不遵守商务礼仪,会让人笑话。例如,现代人的生活节奏非常快,在公共交往中,经常会吃自助餐。自助餐有一个基本礼仪:多次少取,即多次去选取食物,但是每次选取食物的数量有限,这就是自助餐的基本礼仪,若不遵守这个原则,就会弄巧成拙,被人嘲笑。

2. 对象性

对象性即区分对象,因人而异。例如,宴请客人时优先考虑的问题是什么?便宴优先考虑的应该是菜肴的安排,要问对方不吃什么,有什么忌讳等。不同民族有不同的习惯,必须尊重民族习惯。又如,西方人有六不吃:①不吃动物内脏;②不吃动物的头和脚;③不吃宠物,尤其是猫和狗;④不吃珍稀动物;⑤不吃淡水鱼,淡水鱼有土腥味;⑥不吃无鳞、无鳍的动物,如蛇、黄鳝等。当然,除民族禁忌之外,还要注意宗教禁忌,如穆斯林禁忌动物的血,佛教徒禁忌荤腥、韭菜等。因此,针对不同的对象,要区分其喜好,不能一概而论,否则就会被他人嘲笑,甚至引起误会。

3. 技巧性

在商务活动中要讲究技巧性,这样才能事半功倍,更好地达到商务活动的目的。例如,在商务会议上,高管人员在台上的座位位置标准,应按照“前排人的职务高于后排、中间位置的人的职务高于两侧、左侧人的职务高于右侧”的原则来进行排位,这是官方活动和政务礼仪约定俗成的,不能随意更改。而在辈分同等的亲戚、关系密切的朋友和同学之间宴请时,位次左右的确定则是根据与当事人之间的相对位置以及当事人的喜好密切相关,随意性很大。但在涉外商务交往中,则要严格按照国际惯例来进行,国际惯例恰好相反,应遵循“右高左低”的原则。

三、商务礼仪的作用

总体来说,商务礼仪的作用是内强素质、外强形象。

1. 提高个人素质

商务人员的个人素质是一种个人修养及表现。市场竞争最终是人员素质的竞争。商务人员的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,例如吸烟,一般有修养的人在外人面前是不吸烟的;有修养的人在大庭广众之下是不大声讲话的。在商务交往中,佩戴首饰也要讲究一定的原则:必须符合身份,以少为佳,一般不多于三种,每种不多于两件,同时要注意与服装搭配。质地和色彩要和谐,和谐产生美。如要佩戴戒指,戒指戴左手,戒指戴在食指表示想结婚、戴在中指表示已有爱人,戴在无名指表示已婚,戴在小拇指表示独

身,拇指不戴戒指。

相关案例

一口痰的故事

某医疗器械厂与一个大企业的客商达成了引进大输液管生产线的协议,第二天就要签合同。可是,当这个厂的厂长陪同客户参观车间的时候,向墙角吐了一口痰,然后用鞋底去擦。这一幕让客户彻夜难眠,他让秘书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。请原谅我的不辞而别。”一项过百万元的项目,就这样“吹”了。从这个故事中,我们能得到启发:细节能决定成败!别忽略了它。细节往往能暴露人刻意要隐藏的很多东西。在销售过程中,要想赢得客户的尊敬和信任,除掌握一些销售技巧外,更应该重视细节,因为工作能力和人格魅力都将通过一些具体的细节展示出来。我们的一举一动都代表着企业的形象,如果在与客户洽谈或接触时忽略一些看似无关紧要其实严重的细节,很有可能造成“一着不慎,全盘皆输”的局面。

2. 有助于建立良好的人际沟通

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,双方就会缺乏协作的基础。在众多的商务规范中,礼仪规范可以使人明白应该怎样做、不应该做什么、哪些可以做、哪些不可以做,有利于确定自我形象,尊重他人,赢得友谊。例如,秘书接听找老总的电话,先告诉对方要找的人不在,再问对方是谁、有何事情。拜访别人要预约,且要准时守约,提前到可能会影响别人的安排或正在进行的事宜。

相关案例

沟通的重要性

一个妈妈把一个橙子给了邻居的两个孩子。这两个孩子便开始讨论如何分橙子。两个人吵来吵去,最终达成了一致意见,由一个孩子负责切橙子,而另一个孩子选橙子。结果,这两个孩子按照商定的办法各自取得了一半橙子,高高兴兴地拿回家去了。一个孩子把半个橙子拿回家,把皮剥掉扔进垃圾桶,把果肉放到果汁机榨汁喝。另一个孩子回到家把果肉挖掉扔进垃圾桶,把橙子皮留下来磨碎,混在面粉中烤蛋糕吃。

从上面的情形可以看出,虽然两个孩子各自拿到了看似公平的一半,然而,他们各自得到的东西却未物尽其用。这说明,他们在事先并未做好沟通,也就是两个孩子并没有申明各自利益所在。没有事先申明利益所在导致了双方盲目追求形式上和立场上的公平,结果双方各自的利益并未在谈判中达到最大化。

3. 维护个人和企业形象

企业的形象是由该企业的一个个员工表现出来的,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他的形体外观和举止言谈在商务交往中在交往对象心目中形成的综合

化、系统化的印象,是影响交往能否融洽、能否成功的重要因素。

商务礼仪最基本的作用是“减灾效应”:少出洋相、少丢人、少破坏人际关系,遇到不知道的事情,最稳妥的方式是紧跟或模仿,以静制动。如西餐宴会上女主人是第一次序,女主人就座其他人才能就座,女主人拿起餐巾表示宴会开始,女主人拿起刀叉其他人才可以吃,女主人把餐巾放在桌子上表示宴会结束。

相关案例

大学生实习先补社交礼仪

“经过半个多月的实习,我学会了很多职场礼仪,改正了开会迟到、忽视小节等毛病。”在一家媒体实习的某大学大三学生小王说。暑假是大学生实习的高峰期,不少大学生跟小王有相同的感受,他们觉得在实习单位学到的社会行为准则,与获得专业知识同样重要。在企业实习的大一学生小林说:“一次,公司宴请客户,服务员给大家的杯子倒上饮料,我不爱喝那种饮料,就没让她倒。于是,全桌只有我一个人的杯子空着。旁边一位老师见状,悄悄拿起茶壶,给我倒了半杯茶水。她告诉我,宴会上,你可以不喝酒,但杯子不能是空的,这样才能避免敬酒时的尴尬,我恍然大悟。在学校里和同学吃饭,没人在意这些,这样的餐桌礼仪基本接触不到。”

许多实习指导老师也非常认同学习人际交往礼仪的重要性。例如,电视台某栏目编导李女士说:“学会自我介绍、告诉别人你是谁,这样最简单的社交礼仪,却被一些学生忽略了。曾经有一个实习生,让她跟一家单位联系,询问一个电话号码。人家问她姓甚名谁,她却只说她代表我们频道。向别人寻求帮助,却始终不肯自报家门,这种行为让别人感到不被尊重,而她自己却浑然不觉。”

专家表示现在的大学生注重专业知识学习,有时忽略了社交方面的锻炼,在社会上往往不知道怎么和别人打交道。必须通过实践去完善自己,增强适应社会的能力。

四、商务礼仪的基本原则

在从事各种商业活动,具体行使商务礼仪规范时,应遵循以下原则。

1. 平等原则

礼仪行为总是表现出双方性或多方性,你给对方施礼,对方也自然会还之以礼,这种礼仪施行必须讲究平等的原则。平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的诀窍。而在交往中,平等表现为不骄狂,不我行我素,不自以为是,不厚此薄彼,更不以貌取人或以职业、地位和权势压人,而是应该处处时时平等谦虚待人,唯有如此,才能结交更多的朋友。

2. 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,因此,礼仪对于商务活动的目的来说,不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,而是越来越注重长远效益,只有恪守真诚原则,着眼于未来,通过长期潜移默化的影响,才能获得最终的利益。也就是说,商务人员要爱惜自己的形象与声誉,不应仅追求礼仪外在形式的完美,更应