

<<商务礼仪规范手册>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪规范手册>>

13位ISBN编号：9787800846540

10位ISBN编号：7800846547

出版时间：2005-03

出版时间：金城出版社

作者：马飞

页数：228

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<商务礼仪规范手册>>

内容概要

商务礼仪是指现代公司、企业的从来人员以及其他一切从事经济活动的人士，在经济往来中所应遵循的行为规范。

特别是随着市场经济竞争越来越激烈，而商务人员的礼仪不仅代表了个人的形象品味，还代表了一个企业的形象，商务礼仪一定程度上可以决定整个商务活动的成败。

现代商务礼仪不仅体现在言谈举止方面，更体现在现代社会生活的各个领域，特别是随着科学技术的发展，许多新兴领域都充满了崭新的礼仪知识，这就需要我们不断学习现代知识，以适应现代迅猛发展的商业浪潮。

为此，在有关权威专家和单位的指导下，编者特别编辑了《商务礼仪规范手册》，其中包括仪表、形体、言谈、工作、往来、会议、谈判、宴会、涉外、出访、旅行、馈赠、通讯和文书等现代商务礼仪知识，非常科学和实用，是现代商务礼仪知识的范本。

<<商务礼仪规范手册>>

书籍目录

第一章 礼仪概论 1.礼仪的起源 2.礼仪的特点 3.礼仪的原则 4.礼仪的作用 5.礼仪与气质的培养
6.礼仪与道德的培养第二章 职场仪表礼仪 1.职场服饰礼仪 2.职场仪容要求第三章 职场形体礼仪
1.仪表的重要内涵 2.体姿礼仪 3.体态礼仪 4.动作语礼仪禁忌第四章 职场言谈礼仪 1.敬语、谦
语的运用 2.称呼礼仪 3.介绍礼仪 4.言谈技巧 5.言谈礼仪 6.学会赞美他人第五章 职场工作礼仪
1.求职礼仪 2.办公室礼仪 3.日常工作礼仪 4.工作会议礼仪 5.拜访、接待礼仪 6.工作餐礼仪
7.公务文书礼仪第六章 商务往来礼仪 1.名片礼仪 2.握手礼仪 3.邀约礼仪 4.迎送礼仪 5.商务接
待、拜访礼仪 6.演讲礼仪 7.销售礼仪 8.商务乘车礼仪第七章 商务会议礼仪 1.洽谈会礼仪 2.发
布会礼仪 3.赞助会礼仪 4.展览会礼仪 5.茶话会礼仪 6.股东年会礼仪第八章 商务谈判礼仪 1.见
面礼仪 2.会见礼仪 3.交谈礼仪 4.签约礼仪第九章 商务宴会礼仪 1.宴会准备礼仪 2.中餐餐具使
用礼仪 3.西餐餐具使用礼仪 4.就餐礼仪第十章 商务涉外礼仪 1.涉外礼仪原则 2.涉外迎送礼仪
3.涉外会见、会谈礼仪 4.各种仪式礼仪 5.涉外参观游览礼仪 6.商务礼俗与禁忌第十一章 出访、
旅行礼仪 1.乘飞机礼仪 2.乘车礼仪 3.约会礼仪 4.社交舞会礼仪 5.商务旅行礼仪第十二章 商务
馈赠礼仪 1.馈赠规则 2.礼品的选择 3.馈赠的时机与场合 4.馈赠方式 5.馈赠技巧 6.涉外馈赠礼
品礼仪第十三章 商务通讯礼仪 1.电话礼仪 2.传真礼仪 3.手机呼机礼仪 4.电子邮件礼仪第十四章
文书礼仪 1.信函礼仪 2.请柬礼仪 3.贺卡礼仪 4.启事礼仪 5.题词礼仪 6.祝辞礼仪 7.致词礼仪

<<商务礼仪规范手册>>

章节摘录

1.礼仪的起源礼仪作为人类交际的表现形式之一，同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向文明、开化的标志和见证。

那么，礼仪的含义何在？

今日丰富多彩的礼仪，其最初的根源又是什么？

礼仪的含义在中文里，最早的“礼”和“仪”是分开使用的。

在古代典籍中，“礼”主要有三层意思：一是政治制度；二是礼貌、礼节，三是礼物。

“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表；二是指仪式和礼节；三是指准则和法度。

而将“礼”和“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”

中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。

在西方，“礼仪”一词始于法语Etiquette，它的原意是“法庭上的通行证”。

古代法国的法庭为保证法庭秩序，把各种规则写在进入法庭的通行证上，让人们去遵守。

后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”，它同样有三种涵义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观中外对“礼仪”含义的理解，我们可以看出它有以下三个方面的基本意思：其一，礼仪是一种行为规范或行为模式，见了面不自觉地要伸出手，临走时下意识地要说声“再见”。

没有人非逼着你这样做，但你却觉得只有这样才算合适和正确。

其二，礼仪是大家共同遵守的，当然，不可能全世界每个人都遵从同一礼节，但相对于偶然性的行为，礼仪却是普遍的。

现在，国际上通用见面打招呼说“你好”。

其三，礼仪是有它存在的合理性的，如约束人类欲望，保证社会秩序，实现人际关系的和谐。

当然，这是概念上的认知，和外在工作表现是有区别的。

礼仪的根源关于礼仪的根源问题，古往今来一直是人们颇感兴趣的，但至今并无定论。

“仁者见仁，智者见智”，乐山乐水，主要有以下几种比较流行的观点：祭祖说即认为礼仪源于祭祖，它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则，后来才逐渐发展为调整相互关系的风俗习惯。

风俗说即认为礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的，进入文明社会后，由所谓的“圣人”加以改造，变成系统的礼。

父权制说即认为是为了划分尊卑贵贱的需要，类似于家长制的说法。

需求说即认为礼仪是人类交往中逐渐形成和发展的，是源于人际交往的需要。

我们认为，不能以某种行为或需要作为礼仪的最初起源，若从时间上分析，它肯定源于原始社会；若从缘由上分析，它是人性的要求。

关于握手的起源，就有很多有意思的观点。

有人认为，在远古时代，人类以打猎为生，不同部落的陌生人在路上相遇，为了证明自己没有恶意，便主动丢掉手中所握的石块或利器，并让对方触摸、检查手掌，以表示对对方的信任和友好。

这种礼俗沿袭下来，便诞生了见面之时要握手的礼节。

还有一种观点是，在中世纪的欧洲，骑士之间为了超越对手，证明实力，要进行格斗，败者摘下头盔，甘拜下风，乞求胜者宽宏大量，饶其不死。

但是，在特殊情况下，如果格斗双方势均力敌，为了避免两败俱伤，使用动作来谈判。

他们把平时持剑的右手伸向对方，相互上下摇晃，直到达到满意的协议才分开。

这种骑士的规矩后来便传播到广大民众中，而成了当今遍布全球的握手礼节。

据考古学、民俗学等方面的材料证明，我国原始社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范，宗教礼仪、婚姻礼仪等初具雏形。

礼仪起源于原始社会的说法，在一些保留着很多原始特征民族中，可见一斑。

我国东北的鄂伦春族，在解放前仍沿袭着原始社会的一些礼仪规范，如相信万物有灵，他们对熊的崇拜，正像某些汉族人对龙的崇拜一样，十分虔诚。

打猎归来，若捕到了熊，大家都伤心地痛哭一场，吃完熊肉后，还要再哭一次，并对熊骨进行天葬。

<<商务礼仪规范手册>>

在国外的某些民族，原始的礼仪形式同样具有很强的约束力，但这种约束是自觉的。

某些风俗习惯也很有意思。

在非洲喀麦隆一带的西非庞圭人，往往瞧不起他们那儿去的白人考察人员，认为他们“缺乏教养”，原因很简单：这些人连“我要去拾点柴”或“我去看看捕兽陷阱”是暗示大小便的话都不懂。

这就是庞圭人的原始礼仪，忌讳直言粪便、尿液的排放。

颇有礼貌的庞圭人来到其他村寨，首先便是婉言询问“村长的住处”，或者问：“如果有人追捕我，我能到什么地方去躲避呢？”

”上述说法概出自“讲礼仪”的人之口，他们总是用其他词句表达“上厕所”这一意思。

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“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，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”，把礼看做做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度，因而他强调：“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

”实际上，早在孔子以前，就已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，至周公时代的周礼，已比较完善。

其间有许多关于礼仪的“书”问世，比较著名的有《周礼》、《仪礼》、《礼记》。

从这些大思想家及这些礼仪专著中不难看出，礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

在西方，礼仪的演变与中国有相似之处，但又有很大的特殊性，这不仅表现在礼仪的具体形式上，还在于关于礼仪的哲学论述上。

换句话说，孔孟与苏格拉底、柏拉图不一样。

爱琴海地区和希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。

约自公元前6000年起，爱琴海诸岛居民开始从事农业生产。

此后，相继产生了克里特文化和迈锡尼文化。

公元前11世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。

《荷马史诗》包括《伊利亚特》和《奥德赛》两部。

这部著名的叙事诗主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事，其中也有关于礼仪的论述，如讲礼貌、守信用的人才受人尊重。

古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。

例如毕达哥拉斯（公元前580年～前500年）率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底（公元前469年～前399年）认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念。

他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表；柏拉图（公元前427年～前347年）强调教育的重要性，指出理想的四大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正。

公元1世纪末至公元5世纪，是罗马帝国统治西欧时期。

此间，教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。

书中论及罗马帝国的教育情况，认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。

而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽，但追求情侣的男子，却可以用手指蘸酒写情书。

公元476年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始封建化过程，12～17世纪，是欧洲封建社会鼎盛时期。

中世纪欧洲形成的封建等级制，以土地关系为纽带，将封建主与附庸联系在一起。

此间制订了严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。

例如于12世纪写成的冰岛诗集《伊达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩，嘉宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究……14～16世纪，欧洲进入文艺复兴时期。

该时期出版的涉及礼仪的名著有：意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性；尼德兰人文主义者伊拉斯谟（1466～1536年）撰写的《礼貌》着重论述了个人礼仪

<<商务礼仪规范手册>>

和进餐礼仪等，提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。

17、18世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时期，尼德兰革命、英国资产阶级革命和法国大革命相继爆发。

随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。

资本主义时期编撰了大量礼仪著作。

英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于1693年写作了《教育漫话》。

《教育漫话》系统地，深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。

英国政治家切斯特菲尔德勋爵（1694～1773年）在其名著《教子书》中指出：“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养，他们有此权利，因为他们在本性上是和你相等的，并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。

同他们说话时，要非常谦逊、温和，否则，他们会以为你骄傲，而憎恨你。

”总之，礼仪的历史演变到今天，各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。

英国人的绅士风度、法国人的浪漫情调、美国人的洒脱自由、日本人的男女有别等，已为世界所共知。

但另一方面，当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。

个性与共性并存，特色与惯例同在，共同构成了当今世界礼仪的亮丽风景。

<<商务礼仪规范手册>>

媒体关注与评论

道之以德，齐之以礼，有耻且格。

——孔子《论语·为政》人无礼则不生，事无民则不成，国无礼则不宁。

——荀子《荀子·修身》如果一个有才能的人想迅速地幸福地发展起来，就需要有一种很昌盛的精神文明和健康的教养在他那个民族里得到普及。

——〔德〕歌德《浮士德》从待人以礼的角度出发，你付出多少，就会收获多少。

——〔美〕阿尔伯特·哈伯德《致加西亚的信》礼貌像只气垫，里面可能什么也没有，但是却能奇妙地减少颠簸。

——〔美〕斯宾塞·约翰逊《谁动了我的奶酪？

》所谓以礼待人，即用你喜欢别人对待你的方式对待别人。

——〔英〕切斯特菲尔德《一生的忠告》没有良好的礼仪，其余的一切成就将会被人们看成骄傲、自负和愚蠢。

——〔英〕约翰·洛克《教育漫话》

<<商务礼仪规范手册>>

编辑推荐

《商务礼仪规范手册(礼仪培训实用读本)(最新珍藏版)》由金城出版社出版。

<<商务礼仪规范手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>