# 商务礼仪的重要性

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2024-12-29

*商务礼仪的重要性（精选26篇）商务礼仪的重要性 篇1　　我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命*

商务礼仪的重要性（精选26篇）

**商务礼仪的重要性 篇1**

　　我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。

　　顾名思义，商务礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，就是应该怎么做，不应该怎么做。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　商务礼仪对企业的重要性。

　　首先，商务礼仪的恰当运用可以为公司塑造良好的企业形象，给客户一种耳目一新的美感。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象，现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。可以说商业礼仪已经成为建立企业文化和现代企业制度的一个重要方面。

　　其次，良好的商务礼仪的展示，能够为企业树立良好的企业文化，和企业文化的氛围，但凡是一个优秀的企业都是拥有着良好的企业文化，比如众所周知的英特尔公司他们企业文化就是：他们不要求所招收的员工有多么的高学历和高才能，只需要你对工作有很好的稳定性以及你拥有着很强的工作耐心就可以了，因为在他们看来公司招收的不是人才，而需要的能为公司添砖加瓦的“螺丝钉”。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。身处职场，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且折射出未来的企业文化水平和经营方针。我们的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要我们做为员工代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

　　商务礼仪对个人的重要性。

　　一方面，现今全球经济一体化，商业社会竞争激烈，要比别人优胜，除了卓越能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，恰当地使用商务礼仪可以规范我们日常商务行为。我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。同时还可以传递信息、展示价值。良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系;带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否;又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.....这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

**商务礼仪的重要性 篇2**

　　商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

　　职场商务礼仪的重要性

　　职场礼仪是职场沟通的纽带。

　　在日常生活中，礼仪能够调节人际关系，可以说礼仪是人际关系的调节器。人们在人际交往时按礼仪规范去做，是有助于彼此的相互尊重，相互关系的友好建立，可以避免或者缓和不必要的冲突和矛盾，同样职场礼仪也起着这样的作用。职场礼仪又分为多种礼仪：有同事间的沟通礼仪、接待访客礼仪、递交签字文件礼仪等等。

　　职场礼仪是个人和企业的敲门砖。现在大多数的企业是需要面试的，在面试的过程中，就要学会职场礼仪，也许你没有介绍信，但是你可以通过一些职场礼仪为自己树立良好的职业形象，也许仅仅是轻轻的关上门；端正的坐姿；大方自然的解答，都会展现自己很好的一面，那么很有可能你的第一印象就达到了企业的要求，通过第一印象的好评，很有可能被公司录取。如果一个面试的人有工作能力，但却不懂职场礼仪，那么他是危险的，就他算进入了公司，他也不一定会坐稳位置，因为在工作中还需要许多的职场礼仪去调节上下级、同事之间的关系，在与客户交流协商时，都需要懂得职场礼仪，所以不懂职场礼仪，将成为工作中的绊脚石，也许别人的工作能力没有他强，但是其他同事懂得职场礼仪，知道怎样与领导搞好关系，怎样与同事之间和谐相处，那么自然别人爬的比他高比他快。由此可见，职场礼仪是工作中要学的重要知识，只有掌握它、应用它，你才能更好的工作。

　　职场礼仪体现在多方面的：

　　提高语言表达技巧，掌握运用语言的艺术，同时注重衣着服饰，平时的动作、姿态，使自己的形象更好的展现。

　　当老板时常看见你注重细节，做事有条不紊，他才会信任你，给你更多的发展空间。所以注重职场礼仪会在无形中给你带来机会，学会职场礼仪会让你看上去更专业。

　　职场礼仪不仅可以有效的展现一个人的教养、风度、气质和魅力，还能体现一个人对社会的认知水平，个人的学识、修养和价值。

　　礼仪不仅体现在日常生活中，还体现在工作中，通过职场礼仪在复杂的人际关系中保持冷静，按照礼仪的规范来约束自己，通过职场礼仪中的一些细节，会得到领导更多的信任，使人际间的感情得以沟通，与同事间建立起相互尊重、相互信任、友好合作的关系，从而使自己的事业进一步发展，能在职场中如鱼得水。

　　职场礼仪不仅体现个人的形象，它还体现在企业形象上，一个企业重视员工的职业礼仪，那么就会使企业体现出不一样的素质水平和企业管理理念。在今天世界交流日益频繁，不仅服务行业重视职场礼仪和企业形象，许多企业都重视职场礼仪的培养，对于一些工业企业，提高产品质量已不能增强企业的竞争能力，所以提升服务和形象的竞争已经成为现代竞争更重要的筹码。职场礼仪是提高个人素质和单位形象的必要条件；是人立身处世的根本；是人际关系的润滑剂，是现代竞争的附加值。

　　职场礼仪是表现企业对客户人性化的服务和关爱的重要途径，服务和形象的竞争力是企业走向世界的国际通行证，企业生存发展的重要条件，而服务和形象需要人来体现，所以对于企业来说，学习职场礼仪、应用职场礼仪是企业发展的重要内容。比如在一些售后服的地方，我们可以看到、感受到企业的真诚，员工面带微笑，为顾客端杯倒水，对顾客遇到的问题，他们会耐心的解答并处理好问题。这些体现的也是一些职场礼仪，他们能与顾客很好的沟通，并且在沟通的过程中传达了企业的形象、服务态度和管理理念，从而提高了企业的信誉度、服务质量、企业形象。

　　“不学礼，无不立”已成为人们的共识。“内强个人素质，外塑单位形象”，正是对职场礼仪作用恰到好处的评价。我们只有把所学的职场礼仪应用到实践中，它才会在职场中起到非凡的作用。所以职场礼仪将在我们的工作职场中有重要意义。

**商务礼仪的重要性 篇3**

　　一方面，现今全球经济一体化，商业社会竞争激烈，要比别人优胜，除了卓越能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，恰当地使用商务礼仪可以规范我们日常商务行为。我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。同时还可以传递信息、展示价值。良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系;带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否;又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.....这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

**商务礼仪的重要性 篇4**

　　CIS是Corporate ldentitySystem的英文缩写，一般译为企业识别系统。所谓的CIS系统就是一个企业为了塑造自身的形象，将企业的经营理念、经营行为、视觉形象、听觉形象以及一切可感受的形象实行统一化标准化与规范化的科学管理体系。CIS系统是公众辨别与评价企业的依据，是凸显企业的个性和精神，在经营和竞争中赢得公众认同的有效手段。而建立和维系CIS系统尤其需要注重商务礼仪。

　　以黄色M字为标志的麦当劳在世界各地拥有6500多家连锁店，是世界上最大的饮食企业。麦当劳在美国现代社会中具有强烈的存在意义，其企业理念是Q、S、C，即优质（Quality）、服务（Service）、清洁（Clean）。

　　优质，麦当劳的品质管理十分严格，食品制作后超过一定时限，就舍弃不卖，这并非是因为食品腐烂或食品缺陷，麦当劳的经营方针是坚持不卖味道差的食品，这种做法重视品质管理，使顾客能安心享用，从而赢得公众的信任，建立起高度的信誉。这也是一种礼仪，就好比你家招待客人怎么能用隔夜饭一样的道理。

　　服务，包括店铺建筑的快适感、营业时间的设定、销售人员的服务态度等。在美国，麦当劳的连锁店和住宅区邻接时，就会设置小型的游园地，让孩子们和家长在此休息。微笑是麦当劳的特色，所有的店员都面带微笑，活泼开朗与顾客交谈、做事，让顾客觉得亲切，忘记了一天的辛劳。

　　清洁，麦当劳要求员工要维护清洁，并以此作为考察各连销店成绩的一项标准，树立麦当劳清洁的良好形象。

　　最为重要的是，麦当劳不单确立这些理念，关键在于理念实施得非常彻底，为了达到这个目的，麦当劳进行员工的教育、发行编制相当完备的行动手册，同时，还完成了非常优秀的视觉识别设计。这是麦当劳之所以成功的重要原因。

　　商务礼仪协调和谐人际关系

　　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。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣，另一种是情感排斥。礼仪容易使双方互相吸引，增进感情，导致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，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

　　其实商务运作中最重要的客人是回头客，还没有哪家公司可以通过只做一单就能维系发展的，当然骗子行当和黑店例外。据相关权威资料统计，老客户所产生的销量是新客户的15倍以上。一个老客户通过口碑宣传平均会影响他周边25个潜在消费者。有足够量的回头客才能维系企业和品牌的稳定成长，利润也就会稳定增长。而与此同时，数据表明，另外开发一个新客户的成本是维护一个老客户的5倍左右。

　　回头客的成本优势如此凸显，那么怎么赢得回头客呢最常用的当然是薄利多销，但一个企业追求利润最大化，不可能靠简单的薄利多销来维系利润的最大化，那么这时候商务礼仪的合理运用就起到了关键性的作用。这样的例子在商务运营中比比皆是。

　　中国几乎所有的百年老店之所以发家壮大，靠的绝对不是独特的差异化的产品，因为这些产品几乎都是同质化的大众产品；也不是靠成本优势、资金优势，而是靠所谓的人品发家商道即人道此言起码在中国市场是至理名言。

　　其实，这里说的人品并不是与生俱来的性格，而是经营者通过商务礼仪技巧让消费者形成的诚信经营、特色服务等等诸如此类的商务印象。

　　商务礼仪可以传递有效价值信息

　　礼仪是一种信息，通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情，使别人感到温暖。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而有助于事业的发展。

　　以价值为基础的销售工具让销售人员能够以最有效的语言、货币术语与顾客进行交流，展示自己的价值优势。

　　现在商业竞争是个同质化的时代，许多行业的商家都发现，自己面临着一个充满挑战性的销售环境，销售周期延长、价格压力增大、利润减少等。在这种情况下，供应商需要向消费者传递一个明确的信息自己能比竞争者提供更多的价值。为了做到这一点，他们必须：第一，测算自己所传递的价值，并与竞争对手作比较；第二，以强有力的方式向客户展示自己的价值。

　　而要很好的`展示自己的价值，传递这个有效的信息就需要注意商务礼仪。

　　企业和顾客之间的沟通问题，要做到人性和价值，在金字塔顶的人类需求和普遍真理只有以下几组关键词第一层次：爱、幸福、快乐、友好、成功、美好；第二层次：奋斗、珍惜、信任、努力、信仰、珍惜；第三层次：健康、顺利、富裕、吃饱穿好、社会秩序等而这些不是产品创造的，而是通过人与人的交流，传递的一种信息。

　　这是放之四海皆准的真理，也是人类普遍的情感和价值观念，是金字塔塔尖的人类终极目标，同时也是商务运营不可回避的问题。

　　在中国，最直接、最有效的商务运营方式，直接谈情感和价值，这种手段屡试不爽，从红桃K到脑白金我可以说，产品是一塌糊涂，但销售业绩确实让人妒忌当然，你最后会问，他们为什么死了，或者为什么最后会死答案很简单，他们传递了信息、展示了价值，却是用了最粗暴的方式执行的广告，而不是口碑。

　　商务礼仪不是广告，而是从顾客情感体验上获取理解和认可，最终赢得销售。

　　你去全球任何一家麦当劳，都会享受几乎一样的商务接待方式：您好、您有什么需要、就这些了您还需要其他的吗这些语句不是服务员即兴发挥的，而是标准化的接待程序，只需要具有高中以上文化水平的服务生都能很好的掌握和运用。而这些看似简单的语句，可以创造价值。因为它体现了人类的一个基本需求：不单单是食物，而是我要被尊重。

　　商务礼仪就是如此重要，你可以说，它本身没有价值，没有成本，但它可以创造你想象不到的价值、利润，使企业获得成功。借用奥巴马访华刚刚说的话，它是一种普世原则；如果按主席的话来表达，商务礼仪是一种软实力。

**商务礼仪的重要性 篇5**

　　事实上，德贤教育认为良好的礼仪是发自内心的，而不是靠外在的条令。培养良好礼仪的关键就是正确的态度和借此生发出的虚心学习的意愿。在我的身边，我也亲眼看见一些农民个体户，虽然教育水平有限，生意起点很低，但是通过他们的真心诚意、辛勤劳动、谦恭有礼。也慢慢赢得了顾客认可，获得了成功……

　　1.塑造个人与企业良好形象

　　商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

　　2.规范我们日常商务行为

　　礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法，遵守社会公德的良好形象。我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。商务礼仪使企业的规章制度、规范和道德具体化为一些固定的行为模式，从而对这些规范起到强化作用。企业的各项规章制度既体现了企业的道德观和管理风格，也体现了礼仪的要求，员工在企业制度范围内调整自己的行为，实际上就在固定的商务礼仪中自觉维护和塑造着企业的良好形象。

　　3.传递信息、展示价值

　　德贤教育认为良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系;带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否;又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.....这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。同时，我们也应该避免一些误区：

　　(一)“这是一天严格的条令，要求人人都去遵守，如此方能做一个‘文明人’”

　　事实上，德贤教育认为良好的礼仪是发自内心的，而不是靠外在的条令。培养良好礼仪的关键就是正确的态度和借此生发出的虚心学习的意愿。在我的身边，我也亲眼看见一些农民个体户，虽然教育水平有限，生意起点很低，但是通过他们的真心诚意、辛勤劳动、谦恭有礼。也慢慢赢得了顾客认可，获得了成功。

　　(二)这是只为财富阶层和知识阶层设计的规矩

　　事实上，每个人，不管你是首相还是贫民，都可以变得体面而彬彬有礼。婕妮路连锁超市成功的故事是从草根到精英的一个成功案例。超市的创建者和她的员工来自河南的农村，没有受过任何正式的教育和礼仪课程培训，却以对顾客无处不在的尊重、体贴和真诚，赢得了他们的信任和忠诚。

　　(三)这是一个过时的传统

　　礼仪是每一个时代永不过时的必需品，成功人士对此体会尤深。研究表明，在世界500强的企业中，那些成功人士具备的不是高智商或高学历，相反，是高情商。良好的礼节能提高我们的情商，能提高我们在所追求的事业上的成功率。

　　(四)这是阿谀奉承的需要

　　如同误区三中对礼仪过时的误解一样，礼仪与阿谀奉承同样毫不相干。礼仪并不因对象的不同而有所区别，它不会因为对方是王子、贵族或是乞丐、百姓而变化礼仪的成色。不可否认在一些商店或饭店，服务人员会根据顾客的穿着、身份而变化不同的态度，对他们所认为的“有钱有势”阶层，他们会笑脸相迎，而对于他们所认为的“无钱无势”阶层，他们会满脸不屑。所谓“只敬罗衫不敬人”，在降低自己品位的同时，不知流失了多少生意。

　　在如今竞争激烈的商业战场上，我想不会有太多人还以上述的态度来对待周遭的人和事，因为你不知对方是否会在将来成为你的客户或贵人。你确定谁是你的客人吗?我想你周围的每一个人都有可能成为你的客户或帮助者。既然如此，那么最好的方式就是没有区别地尊重和对待你周围的人。

　　事实上，无论阿谀奉承，还是傲慢不屑，两个极端都是与“君子”相悖的。君子不管处于社会的哪个阶层，都是优雅谦逊的，都是众所欢迎的。

　　我们要在日常的生活中注重实践，避免误区，结合理论知识培养自己德贤教育认为良好的礼仪修养，同时也是为自己以后的发展增加了筹码。总之，我觉得商务礼仪课上的很有价值也很有必要。

　　随着物质生活水平的提高，人们对于精神文明的追求也越来越高，特别是随着中国市场经济的发展和加入WTO参与国际竞争，以及即将来临的20\_\_年的奥运盛事，都迫切的要求我们在对外交往中能够了解到国际惯例，掌握好商务礼仪，从而更加有效的与他人沟通，取胜于商海。商务礼仪在人们的社会交往中越来越重要。

　　商务礼仪的运用不但体现了个人的自身素质，也折射出所在企业的企业文化水平和企业的管理境界。在商务场合当中，礼节、礼貌都是人际关系的“润滑剂”，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦，最大限度的避免人际冲突，使商务场合的人际交往成为一件非常愉快的事情。在满足人们的社会交往需求的同时，也满足了人们被尊重的需求。良好商务礼节能营造良好的商务交往氛围，为企业的合作奠定良好的基础。相反，可能会给企业造成不良的影响和带来巨大的损失。

　　第一：提升个人的素养，比尔·盖茨讲\"企业竞争，是员工素质的竞争\".进而到企业，就是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。

　　第二：方便我们的个人交往应酬。我们在商业交往中会遇到不同的人，对不同的人如何进行交往这是要讲究艺术的，比如夸奖人也要讲究艺术，不然的话即使是夸人也会让人感到不舒服。

　　第三：有助于维护企业形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为，就是本企业的典型活体广告。一举一动、一言一行，此时无声胜有声。

　　商务交往涉及的面很多，但基本来讲是人与人的交往，所以我们把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。人们对礼仪有不同的解释。有人说是一种道德修养。有人说是一种礼仪是一种形式美，有人讲礼仪是一种风俗习惯。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，即应该怎么做，不应该怎么做。

　　商务礼仪的原则

　　一.维护形象

　　在国际交往之中，人们普遍对交往对象的个人形象备加关注，并且都十分重视遵照规范的、得体的方式塑造、维护自己的个人形象。个人形象在国际交往中之所以深受人们的重视。

　　在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自身形象，特别是要注意维护自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。

　　个人形象在构成上主要包括六个方面。它们亦称个人形象六要素。

　　第一、是仪容。仪容，是指一个人个人形体的基本外观。

　　第二、是表情。表情，通常主要是一个人的面部表情。

　　第三、是举止。举止，指的是人们的肢体动作。

　　第四、是服饰。服饰，是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称。

　　第五、是谈吐。谈吐，即一个人的言谈话语。

　　第六、是待人接物。所谓待人接物，具体是指与他人相处时的表现，亦即为人处世的态度。

　　二.不卑不亢

　　不卑不亢，是涉外礼仪的一项基本原则。它的主要要求是：每一个人在参与国际交往时，都必须意识到自己在外国人的眼里，是代表着自己的国家，代表着自己的民族，代表着自己的所在单位的。因此，其言行应当从容得体，堂堂正正。在外国人面前既不应该表现得畏惧自卑，低三下四，也不应该表现得自大狂傲，放肆嚣张。

　　三、求同存异

　　第一、 应当如何对待中外礼仪与习俗的差异性? 第二、 在国际交往中，到底应当遵守何种礼仪为好? 首先，对于中外礼仪与习俗的差异性，是应当予以承认的。再者，在涉外交往中，对于类似的差异性，尤其是我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性，重要的是要了解，而不是要评判是非，鉴定优劣。在国际交往中，究竟遵守哪一种礼仪为好呢?一般而论，目前大体有三种主要的可行方法。

　　其一，是“以我为主”。所谓“以我为主”即在涉外交往中，依旧基本上采用本国礼仪。

　　其二，是“兼及他方”。所谓“兼及他方”，即中涉外交往中基本下采用本国礼仪的同时，适当地采用一些交往对象所在国现行的礼仪。

　　其三，则是\"求同存异\"。所谓“求同存异”是指在涉外交往中为了减少麻烦，避免误会，最为可行的做法，是既对交往对象所在国的礼仪与习俗有所了解并予以尊重，更要对于国际上所通行的礼仪惯例认真地加以遵守。

　　四、 入乡随俗

　　“入乡随俗”，是涉外礼仪的基本原则之一，它的含意主要是：在涉外交往中，要真正做到尊重交往对象，首先就必须尊重对方所独有的风俗习惯。之所以必须认真遵守\"入乡随俗\"原则，主要是出于以下两面的原因。

　　原因之一，是国为世界上的各个国家、各个地区、各个民族，在其历史发展的具体进程中，形成各自的宗教、语言、文化、风俗和习惯，并且存在着不同程度的差异。这种“十里不同风，百里不俗”的局面，是不以人的主观意志为转移的，也是世间任何人都难以强求统一的。? 原因之二，是因为在涉外交往中注意尊重外国友人所特有的习俗，容易增进中外双方之间的理解和沟通，有助于更好地、恰如其分地向外国友人表达我方的亲善友好之意。

　　五、信守约定

　　作为涉外礼仪的基本原则之一，所谓“信守约定”的原则，是指在一切正式的国际交往之中，都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺。说话务必要算数，许诺一定要兑现，约会必须要如约而至。在一切有关时间方面的正式约定之中，尤其需要恪守不怠。在涉外交往中，要真正做到“信守约定”，对一般人而言，尤须在下列三个方面身体力行，严格地要求自己。第一，在人际交往中，许诺必须谨慎。第二，对于自己已经作出的约定，务必要认真地加以遵守。第三，万一由于难以抗拒的因素，致使自己单方面失约，或是有约难行，需要尽早向有关各方进行通报，如实地解释，并且还要郑重其事向对方致以歉意，并且主动地负担按照规定和惯例因此而给对方所造成的某些物质方面的损失。

　　六、热情有度

　　“热情有度”，是涉外礼仪的基本原则之一。它的含意是要示人们在参与国际交往，直接同外国人打交道时，不仅待人要热情而友好。更为重要的是，要把握好待人热情友好的具体分寸。否则就会事与愿违，过犹不及。

　　中国人在涉外交往中要遵守好“热情有度”这一基本原则，关键是要掌握好 “度”。 ?“关心有度”。 “批评有度”。 “距离有度” “举止有度”。

　　七、不必过谦

　　不必过谦的原则的基本含意是：在国际交往中涉及自我评价时，虽然不应该自吹自擂，自我标榜，一味地抬高自己，但是也绝对没有必要妄自菲薄，自我贬低，自轻自贱，过度地对外国人进行谦虚、客套。

　　八、不宜先为

　　所谓“不宜先为”原则，也被有些人称作“不为先”的原则。它的基本要求是，在涉外交往中，面对自己一时难以应付、举棋不定，或者不知道到底怎样作才好的情况时，如果有可能，最明智的做法，是尽量不要急于采取行动，尤其是不宜急于抢先，冒昧行事。也就是讲，若有可能的话，面对这种情况时，不妨先是按兵不动，然后再静观一下周围之人的所作所为，并与之采取一致的行动。

　　九、尊重隐私

　　中国人在涉外交往中，务必要严格遵守“尊重隐私”这一涉外礼仪的主要原则。一般而论，在国际交往中，下列八个方面的私人问题，均被海外人士视为个人隐私问题。

　　其一，是收入支出。其二，是年龄大小。其三，是恋爱婚姻。

　　其四，是身体健康。其五，是家庭住址。其六，是个经历。

　　其七，是信仰政见。其八，是所忙何事。

　　要尊重外国友人的个人隐私权，首先就必须自觉地避免在对方交谈时，主动涉及这八个方面的问题。为了便于记忆，它们亦可简称为“个人隐私八不问”。

　　十.女士优先

　　所谓“女士优先”，是国际社会公认的一条重要的礼仪原则，它主要适用于成年的异性进行社交活动之时。“女士优先”的含意是：在一切社交场合，每一名成年男子都有义务主动自觉地以自己实际行动，去尊重妇女，照顾妇女，体谅妇女，关心妇女，保护妇女，并且还要想方设法，尽心竭力地去为妇女排忧解难。倘若因为男士的不慎，而使妇女陷于尴尬、困难的处境，便意味着男士的失职。

　　“女士优先”原则还要求，在尊重、照顾、体谅、关心、保护妇女方面，男士们对所有的妇女都一视同仁。

　　十一、以右为尊

　　正式的国际交往中，依照国际惯例，将多人进行并排排列时，最基本的规则是右高左低，即以右为上，以左为下;以右为尊，以左为卑。大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，但凡有必要确定并排列时的具体位置的主次尊卑，“以右为尊”都是普遍适用的。

　　我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。讲究礼仪并非是个人生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

　　对社会来说，礼仪能够改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质。对于个人来说，礼仪可以建立自尊、增强自重、自信、自爱、为社会的人际交往铺平道路，处理好各种关系。

　　随着中国加入WTO，会有越来越多的商机，因此就更需要拥有商务礼仪的人才。因此，我们更需要掌握商务礼仪知识，这样才能使我们立于不败之地，拥有更广阔的未来。

**商务礼仪的重要性 篇6**

　　在现代商务交往中，所涉及到的礼仪非常多，但从根本上来讲，还人与人之间的交往。所以，一般情况下把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。

　　商务礼仪的重要性主要体现在两个方面 ，一方面从个人的角度出发，另一方面从企业的角度出发。

　　从个人的角度来看

　　掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　从企业的角度来看

　　掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪企业文化、企业精神的重要内容，企业形象的主要附着点。

　　众所周知，形象企业面临的一个重要问题。而商务礼仪构成形象的一个重要概念。在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅时代潮流，更提升竞争力的现实所需。

　　学习并正确的运用商务礼仪既一个人内在修养和素质的外在表现，又人际交往中适用的一种艺术，人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。

　　商务礼仪的作用

　　作用：内强素质，外强形象。具体表述为三个方面：

　　1、提高个人素质

　　商务人员的个人素质一种个人修养及其表现。如在外人面前不吸烟、不在大庭广众前喧哗。

　　【例】佩戴首饰的4个原则：前提：符合身份(1)以少为佳，提倡不戴，一般不多于三种，每种不多于两件;(2)善于搭配，如穿无袖旗袍、高筒薄纱手套去参加高级晚宴，戒指应戴在手套里(新娘除外);少女穿短裙去Party，脚链戴在袜子外(建议腿型好的或走路姿势好的少女才戴脚链);(3)同质同色;(4)习俗原则，如配玉坠男戴观音女戴佛;戒指戴左手;戒指戴在食指表示想结婚、戴中指表示已有爱人，戴无名指表示已婚，戴小拇指表示独身，拇指不戴戒指。

　　2、有助于建立良好的人际沟通

　　【例】秘书接听找老总的电话，先告对方要找的人不在，再问对方谁、有何事情。

　　【例】拜访别人要预约，且要遵时守约，提前到可能会影响别人的安排或正在进行的事宜。

　　3、维护个人和企业形象

　　商务礼仪最基本作用“减灾效应”：少出洋相、少丢人、少破坏人际关系，遇到不知事情，最稳妥方式紧跟或模仿，以静制动。如西餐宴会上女主人第一次序，女主人就座其他人才能就座，女主人餐巾表示宴会开始，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。

　　一、个人层面

　　1、和谐融洽的人际关系的有效手段;

　　2、有效地提升个人的文明修养;

　　3、塑造良好职业形象。

　　二、企业层面

　　1、良性客户关系的基本组成部分;

　　2、企业形象的重要构成;

　　3、提高服务质量，增加效益的必要手段。

　　人际关系一种对立统一的关系。人与人之间既有相互依存、互相吸引的一面，也有相互分离、相互排斥的一面。当相互依存占支配地位时，就表现为人际吸引，当相互分离占支配地位时，就表现为人际排斥。人际排斥对人际关系有害的，有时甚至会对人际交往产生极大的负面影响。

　　如何搞好人际交往呢?首先应排除妨碍建立良好人际关系的各种不良因素。影响人际交往的不良因素主要有：

　　(1)相处距离，首先空间距离。在同一办公室、同一场合、同一活动圈内，都容易因经常相遇、接触、沟通、互相帮助而建立起良好的人际关系，即友谊关系。良好人际关系的建立在于交往双方相互吸引产生的相互接纳，发现对方的思想、态度、兴趣、为人处事等有自己喜欢和感兴趣的地方，于继续交往与沟通，在继续交往与沟通中达到进一步的相知，从而结为知交。

　　(2)一个人的品格、能力影响着人际关系的建立。人们都羡慕优良、能力出众的人。真诚、坦率、乐于助人、谦虚、谨慎、严于律己、宽以待人的人，对人有吸引力;能力较强的人，容易引起他人的敬佩感，自愿与他建立良好的人际关系。一般来说，人们更倾向于喜欢精明又有小缺点的人，心理学上称此现象为“仰巴脚效应”。意思指精明的人不经心犯点小错误，不仅不影响他的优点，反而使人觉得他也和常人一样，会犯错误，有平凡的一面，使人感到好接受，产生安全感。

　　(3)由交往而建立密切的人际关系，重要的条件交往双方的相互吸引。如果一方对另一方热情、羡慕，而另一方却表现冷漠、蔑视，就不可能建立良好的人际关系。引起交往双方相互吸引的因素双方的相似与互补。

　　除了相似与互补能够导致交往双方相互吸引外，还有仪表也一个因素。一个相貌举止端庄大方、谈吐优雅不俗的人，给人形成的第一印象总良好的，这本身就一种吸引力量，使人愿意与之继续交往，并对其言行多从好的方面设想、解释。这就有助于双方建立良好的人际关系。

　　(4)人际知觉指对人与人之间相互关系的认知。它包括一个人对自己与他人之间关系的识知和对他人与他人之间关系的认知。人际知觉所认知的对象人际关系。人际知觉的良好印象会促进良好人际关系的建立、维持和发展;相反，人际知觉印象的不良，则对良好的人际关系的建立与维持起阻碍破坏作用。

　　其次应注意人际交往中的艺术。

　　(1)在人际交往中寻找共同点，求大同。人际关系的建立和改善，必须建立在关系双方共同的利益与需要的基础上，在人际交往过程中，要清醒地意识到彼此需求的共振吸引双方的粘合剂。当然，共同永远一个相对概念，每人的经历、使命和情绪各不相同，不能抱着求全的幻想。要有大将风度，切忌斤斤计较、患得患失。

　　(2)知彼知己，因势利导。孙子说：“知彼知己，百战不殆。”在交际过程 ，要充分估计自己与对方在关系中所处的地位，了解对方的目的、要求、长项和弱点，估计自己能在多大程度上影响甚至改变对方的态度，根据对方的情况设计交际方案，行动时便成竹在胸。不过，计划难以预测变化。现代社会气象万千，变化无常，领导者在交际场上要适应这种节奏，另外面对突发性事件，要稳定自己的情绪，迅速理顺各种利益，调整原定方案，淡化紧张气氛。可以用转移视线的方法，或顺水推舟，抓住时机，广交朋友，联谊四方。当己方处于不利地位时，要临危不乱，失意不失礼。对失败者更要周到，不能势利。

　　(3)了解心态，把握情感，重在交流。人们常用对牛弹琴来讽刺不辨对象、不合时宜、盲目行动的荒唐做法。在交际场上，应杜绝这种愚蠢之举。交际情感的交流，人的一种心理现象。复杂的人际关系常常使人在结交时悲喜交织，苦乐参半。一次交际中引起的苦恼，会影响另一次交际的情绪，造成情感表达的不适当，使预期目标流产。要避免这种状况，就要学会控制自己的情绪，及时地进行心境转换，同时摆脱对方情绪的影响，以一个玩笑或一句妙语去掉感觉上的不快。

　　相互交流理解的桥梁。直接交往交流，特别建立感的最有效的形式，即使宿怨较深，通过直接见面交往，也可消除误会，所谓“相逢一笑泯恩仇”。在面对面面俱到的接触中，双方使用口语，没有中介物，可以更直接、方便和集中地表达各自的感情，使相互之间影响力加大。

　　我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就中华特有文明的象征，中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。

　　在商务交往中涉及的礼仪很多，但从根本上来讲还人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。 顾名思义，商务礼仪指在人们商务交往中适用的礼仪规范，在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，就应该怎么做，不应该怎么做。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅商务交往、也人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既一个人内在修养和素质的外在表现，又人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪企业文化、企业精神的重要内容，企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业，对于商务礼仪都有高标准的要求，都把商务礼仪作为企业文化的重要内容，同时也获得国际认证的重要软件。商务礼仪构成形象的一个更广泛的概念。而形象就商务人士的第一张名片!在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅时代潮流，更提升竞争力的现实所需。我们身为金地集团的员工，否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且折射出我们金地集团的企业文化水平和经营方针。我们的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要我们做为金地集团的员工代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

**商务礼仪的重要性 篇7**

　　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。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣，另一种是情感排斥。礼仪容易使双方互相吸引，增进感情，导致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，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

　　其实商务运作中最重要的客人是回头客，还没有哪家公司可以通过只做一单就能维系发展的，当然骗子行当和黑店例外。据相关权威资料统计，老客户所产生的销量是新客户的15倍以上。一个老客户通过口碑宣传平均会影响他周边25个潜在消费者。有足够量的回头客才能维系企业和品牌的稳定成长，利润也就会稳定增长。而与此同时，数据表明，另外开发一个新客户的成本是维护一个老客户的5倍左右。

　　回头客的成本优势如此凸显，那么怎么赢得回头客呢？最常用的当然是薄利多销，但一个企业追求利润最大化，不可能靠简单的薄利多销来维系利润的最大化，那么这时候商务礼仪的合理运用就起到了关键性的作用。这样的例子在商务运营中比比皆是。

　　中国几乎所有的“百年老店”之所以发家壮大，靠的绝对不是独特的差异化的产品，因为这些产品几乎都是同质化的大众产品；也不是靠成本优势、资金优势，而是靠所谓的“人品”发家——“商道即人道”此言起码在中国市场是至理名言。

　　其实，这里说的“人品”并不是与生俱来的性格，而是经营者通过商务礼仪技巧让消费者形成的“诚信经营”、“特色服务”等等诸如此类的商务印象。

**商务礼仪的重要性 篇8**

　　一方面，现今全球经济一体化，商业社会竞争激烈，要比别人优胜，除了卓越能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，恰当地使用商务礼仪可以规范我们日常商务行为。

　　我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。

　　同时还可以传递信息、展示价值。

　　良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。

　　比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系；带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否；

　　又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.......这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。

　　所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

　　一、商务礼仪之握手礼仪

　　（一）、握手的顺序

　　主人、长辈、上司、女士主动伸出手，客人、晚辈、下属、男士再相迎握手。

　　（二）、握手的方法

　　1、一定要用右手握手。

　　2、要紧握双方的手，时间一般以1~3秒为宜。

　　当然，过紧地握手，或是只用手指部分漫不经心地接触对方的手都是不礼貌的。

　　3、被介绍之后，最好不要立即主动伸手。

　　年轻者、职务低者被介绍给年长者、职务高者时，应根据年长者、职务高者的反应行事，即当年长者、职务高者用点头致意代替握手时，年轻者、职务低者也应随之点头致意。

　　和年轻女性或异国女性握手，一般男士不要先伸手。

　　男士握手时应脱帽，切忌戴手套握手。

　　4、握手时双目应注视对方，微笑致意或问好，多人同时握手时应顺序进行，切忌交叉握手。

　　5、在任何情况拒绝对方主动要求握手的举动都是无礼的，但手上有水或不干净时，应谢绝握手，同时必须解释并致歉。

　　6、握手时首先应注意伸手的次序。

　　在和女士握手时，男士要等女士先伸手之后再握，如女士不伸手，或无握手之意，男士则点头鞠躬致意即可，而不可主动去握住女士的手；在和长辈握手时，

　　年轻者一般要等年长者先伸出手再握；在和上级握手时，下级要等上级先伸出手再趋前握手。

　　另外，接待来访客人时，主人有向客人先伸手的义务，以示欢迎；送别客人时，主人也应主动握手表示欢迎再次光临。

　　7、握手时一定要用右手，这是约定俗成的礼貌。

　　在一些东南亚国家，如印度、印尼等，人们不用左手与他人接触，因为他们认为左手是用来洗澡和上卫生间的。

　　如果是双手握手，应等双方右手握住后，再将左手搭在对方的右手上，这也是经常用的握手礼节，以表示更加亲切，更加尊重对方。

　　二、商务礼仪之言行举止礼仪

　　（1）要塑造良好的交际形象，必须讲究礼貌礼节，为此，就必须注意你的行为举止。

　　举止礼仪是自我心诚的表现，一个人的外在举止行动可直接表明他的态度。

　　做到彬彬有礼，落落大方，遵守一般的进退礼节，尽量避免各种不礼貌、不文明习惯。

　　（2）到顾客办公室或家中访问，进门之前先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候。

　　按门铃或敲门的时间不要过长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内。

　　（3）在顾客面前的行为举止

　　当看见顾客时，应该点头微笑致礼，如无事先预约应先向顾客表示歉意，然后再说明来意。

　　同时要主动向在场人都表示问候或点头示意。

　　在顾客家中，未经邀请，不能参观住房，即使较为熟悉的，也不要任意抚摸或玩弄顾客桌上的东西，更不能玩顾客名片，不要触动室内的书籍、花草及其它陈设物品。

　　三、商务礼仪之交谈礼仪

　　交谈是商务谈判活动的中心活动。

　　而在圆满的交谈活动中，遵守交谈礼仪占十分重要的作用。

　　1、尊重对方，谅解对方在交谈活动中，只有尊重对方，理解对方，才能赢得对方感情上的接近，从而获得对方的尊重和信任。

　　因此，谈判人员在交谈之前，应当调查研究对方的心理状态，考虑和选择令对方容易接受的方法和态度；

　　了解对方讲话的习惯、文化程度、生活阅历等因素对谈判可能造成的种种影响，做到多手准备，有的放矢。

　　交谈时应当意识到，说和听是相互的、平等的，双方发言时都要掌握各自所占有的时间，不能出现一方独霸的局面。

　　2、及时肯定对方在谈判过程中，当双方的观点出现类似或基本一致的情况时，谈判者应当迅速抓住时机，用溢美的言词，中肯的肯定这些共同点。

　　赞同、肯定的语言在交谈中常常会产生异乎寻常的积极作用。

　　当交谈一方适时中肯地确认另一方的观点之后，会使整个交谈气氛变得活跃、和谐起来，陌生的双方从众多差异中开始产生了一致感，进而十分微妙地将心理距离接近。

　　当对方赞同或肯定我方的意见和观点时，我方应以动作、语言进行反馈交流。

　　这种有来有往的双向交流，易于双方谈判人员感情融洽，从而为达成一致协议奠定良好基础。

　　3、态度和气，语言得体交谈时要自然，要充满自信。

　　态度要和气，语言表达要得体。

　　手势不要过多，谈话距离要适当，内容一般不要涉及不愉快的事情。

　　4、注意语速、语调和音量在交谈中语速、语调和音量对意思的表达有比较大的影响。

　　交谈中陈述意见要尽量做到平稳中速。

　　在特定的场合下，可以通过改变语速来引起对方的注意，加强表达的效果。

　　一般问题的阐述应使用正常的语调，保持能让对方清晰听见而不引起反感的高低适中的音量。

　　在别人（主人）未坐定之前，不宜先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，不要跷“二郎腿”。

　　要用积极的态度和温和的语气与顾客谈话，顾客谈话时，要认真听，回答时，以“是”为先。

　　眼睛看着对方，注意对方的神情。

　　站立时，上身要稳定，双手安放两侧，不要背在背后，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边。

　　当主人起身或离席时，应同时起立示意，当与顾客初次见面或告辞时，要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。

　　要养成良好的习惯，克服各种不雅举止。

　　不要当着顾客的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手帕捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要发出声响，不要乱丢果皮纸屑等。

　　这虽然是一些细节，但它们组合起来构成顾客对你的总印象。

　　需要说明一点的是：当众化妆是男士们最讨厌的女性习惯。

　　关于这一点，惯例放宽了。

　　女性在餐馆就餐后，让人见到补口红，轻轻补粉，谁也不再大惊小怪。

　　不过，也只能就这么一点，不能太过分。

　　需要梳头，磨指甲，涂口红和化妆时，或者用毛刷涂口红时，请到化妆室，或盥洗室进行。

　　在人前修容，是女性使男性最气恼的一个习惯。

　　同样，在人前整理头发、衣服及照镜子等行为应该尽量节制。

　　四、商务礼仪之电话礼仪

　　1、及时接电话

　　一般来说，在办公室里，电话铃响3遍之前就应接听，3遍后就应道歉：“对不起，让你久等了。

　　”如果受话人正在做一件要紧的事情不能及时接听，代接的人应妥为解释。

　　如果既不及时接电话，又不道歉，甚至极不耐烦，就是极不礼貌的行为。

　　尽快接听电话会给对方留下好印象，让对方觉得自己被看重。

　　2、确认对方

　　对方打来电话，一般会自己主动介绍。

　　如果没有介绍或者你没有听清楚，就应该主动问：“请问你是哪位？我能为您做什么？您找哪位？”

　　但是，人们习惯的做法是，拿起电话听筒盘问一句：“喂！哪位？”这在对方听来，陌生而疏远，缺少人情味。

　　接到对方打来的电话，您拿起听筒应首先自我介绍：“你好！我是某某某。”如果对方找的人在旁边，

　　您应说：“请稍等。”然后用手掩住话筒，轻声招呼你的同事接电话。

　　如果对方找的人不在，您应该告诉对方，并且问：“需要留言吗？我一定转告！”

　　3、讲究艺术

　　接听电话时，应注意使嘴和话筒保持4厘米左右的距离；要把耳朵贴近话筒，仔细倾听对方的讲话。

　　最后，应让对方自己结束电话，然后轻轻把话筒放好。

　　不可“啪——”的一下扔回原处，这极不礼貌。

　　最好是在对方之后挂电话。

　　4、调整心态

　　当您拿起电话听筒的时候，一定要面带笑容。

　　不要以为笑容只能表现在脸上，它也会藏在声音里。

　　亲切、温情的声音会使对方马上对我们产生良好的印象。

　　如果绷着脸，声音会变得冷冰冰。

　　打、接电话的时候不能叼着香烟、嚼着口香糖；说话时，声音不宜过大或过小，吐词清晰，保证对方能听明白。

　　5、用左手接听电话，右手边准备纸笔，便于随时记录有用信息。

**商务礼仪的重要性 篇9**

　　遵守商务礼仪的重要性

　　第一、提升个人的素养，比尔·盖茨讲“企业竞争，是员工素质的竞争”.进而到企业，就是企业形象的竞争，教养体现细节，细节展示素质。

　　第二、方便我们的个人交往应酬。我们在商业交往中会遇到不同的人，对不同的人如何进行交往这是要讲究艺术的，比如夸奖人也要讲究艺术，不然的话即使是夸人也会让人感到不舒服。

　　第三、有助于维护企业形象。在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为，就是本企业的典型活体广告。一举一动、一言一行，此时无声胜有声。

　　商务交往涉及的面很多，但基本来讲是人与人的交往，所以我们把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。人们对礼仪有不同的解释。有人说是一种道德修养。有人说是一种礼仪是一种形式美，有人讲礼仪是一种风俗习惯。礼出于俗，俗化为礼。

　　遵守商务礼仪的重要作用

　　从个人的角度来看

　　掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　从企业的角度来看

　　掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。

　　众所周知，形象是企业面临的一个重要问题。而商务礼仪是构成形象的一个重要概念。在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。

　　学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。

　　遵守商务礼仪的原则

　　遵守社会公德

　　作为中国的公民，每个人都应该有职业和自身道德，一个没有道德的国家根本就没有什么文明可言，没有了文明哪来的发展，一个社会公民得有最起码的社会公德心。

　　商务人员更应该从自身做起，维护好整个社会的正常持续和生活准则，做到自觉遵守。比如爱护花草，扶贫助残，捐款，尊老爱幼，讲文明，讲礼貌。

　　如果一个没有崇高的道德精神和博大的心胸，连做人最起码的礼貌都不具备的人，更别谈什么尊重他人互相理解了，就连谈及商务人员的资格都没有。

　　诚信赢天下

　　诚信是做人之根本，也是做企业的根本，人人都知道诚实守信是中华民族的传统美德，经商也是如此，诚信得天下。

　　具体表现为：真诚接待客户，言而有信--君子一言驷马难追，公平交易，不欺不骗不诈不假。真正做到质量是生命，客户是上帝，服务是保障，诚信是根本的经营理念。

　　有时间观念

　　时刻提醒自己遵守时间，时间就是办事效率，时间就是生命就是金钱。遵守时间也是守信的一种体现。

　　现在社会都讲究办事效率，珍惜自己的时间也是珍惜他人的时间，是对彼此的尊重和信任，切忌不可违约，不可耍赖，不可使卑微的手段。如果不能参加的活动聚会要提出道歉，礼尚往来要回请对方。以表歉意和诚意。

　　谦虚和随和

　　乐于助人历来被中国鼓励和支持，并且广大的传承着。随和被表现为平易近人，热情大方，谦虚使人进步。

　　在世界，谦虚和恭敬都被视为一种高尚的美德，可爱可亲，这也是做企业和社交的成功秘笈，不要吹牛皮，不要狂妄自大，不可贬低别人，这样也显得自己很庸俗低级。

　　理解和宽容

　　理解是打开彼此心灵的钥匙，都说理解万岁，理解也是人与人沟通的桥梁，它拉近了人与人之间的距离。

　　宽容是一种心态，一种阔达，一种气度，做到宽容也是很难的事情，都说宰相肚里可以撑船，那是一种心胸，历来朝代只有一个丞相，这足矣说明宽容的重要性，并不是每个人都可以做丞相的，但是我们可以做到心胸开阔，宽容理解。

　　即使遇到教养差的顾客，也要坦诚相对，对其尊重恭敬，以德服人，这才是最高的职业道德。

**商务礼仪的重要性 篇10**

　　从个人的角度来看

　　掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　从企业的角度来看

　　掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。

　　众所周知，形象是企业面临的一个重要问题。而商务礼仪是构成形象的一个重要概念。在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。

　　学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用、的技巧。

　　具体表述为三个方面：

　　1、提高个人素质

　　商务人员的个人素质是一种个人修养及其表现。如在外人面前不吸烟、不在大庭广众前喧哗。

　　【例】佩戴首饰的4个原则：前提：符合身份(1)以少为佳，提倡不戴，一般不多于三种，每种不多于两件;(2)善于搭配，如穿无袖旗袍、高筒薄纱手套去参加高级晚宴，戒指应戴在手套里(新娘除外);少女穿短裙去Party，脚链戴在袜子外(建议腿型好的或走路姿势好的少女才戴脚链);(3)同质同色;(4)习俗原则，如配玉坠男戴观音女戴佛;戒指戴左手;戒指戴在食指表示想结婚、戴中指表示已有爱人，戴无名指表示已婚，戴小拇指表示独身，拇指不戴戒指。

　　2、有助于建立良好的人际沟通

　　【例】秘书接听找老总的电话，先告对方要找的人不在，再问对方是谁、有何事情。

　　【例】拜访别人要预约，且要遵时守约，提前到可能会影响别人的安排或正在进行的事宜。

　　3、维护个人和企业形象

　　商务礼仪最基本作用是“减灾效应”：少出洋相、少丢人、少破坏人际关系,遇到不知事情，最稳妥方式是紧跟或模仿，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。

**商务礼仪的重要性 篇11**

　　遵守商务礼仪的重要性

　　现今全球经济一体化，商业社会竞争激烈，要比别人优胜，除了卓越能力外，还要掌握有效沟通及妥善人际关系，而更重要的是拥有良好优雅的专业形象和卓越的商务礼仪。随着中国加入世贸，人们也更加重视商务礼仪的重要性，必能巩固国际商业关系。

　　心理学家指出，我们于别人心目中的印象，一般在十五秒内形成。别人依据我们的衣着打扮、谈吐与行为来构成印象，然后推断我们的性格。要改变恶劣的初次印象并不容易，因此在职人士必须在客户面前建立一个良好的初次印象，才能取得合作顺利。

　　商务礼仪，顾名思义就是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。在职场中，商务礼节、礼貌都是人际关系的“润滑剂”，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦，如：与同事们和谐相处也是需要讲礼仪的，文雅、宽厚能使人加深友情，增加好感，与同事沟通必须注重言语礼仪，可以营有一个和睦、友好的人际环境。如果同事之间关系融洽和谐，每天上班就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行，从而促进事业的发展。商务礼仪在工作中最大限度的避免人际冲突，使商务场合的人际交往成为一件非常愉快的事情。如：与客户谈合作时，具有良好的职场形象和职场礼仪不仅会给对方带来视觉的享受，又能给对方留下良好的印象，合作自然水到渠成，反之，有可能生意就毁在小小的职场礼仪细节之处。可见商务礼仪的重要性非同一般。

　　1、规范行为，礼仪最基本的功能就是规范各种行为。在商务交往中，人们相互影响、相互作用、相互合作，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，有利于确定自我形象，尊重他人，赢得友谊。

　　2、传递信息，礼仪是一种信息，通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情，使别人感到温暖。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而有助于事业的发展。

　　3、增进感情，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。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣，另一种是情感排斥。礼仪容易使双方互相吸引，增进感情，导致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，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

　　4、树立形象，一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞省。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。

　　如何搞好人际交往呢？首先应排除妨碍建立良好人际关系的各种不良因素。影响人际交往的不良因素主要有：

　　（1）相处距离，首先是空间距离。在同一办公室、同一场合、同一活动圈内，都容易因经常相遇、接触、沟通、互相帮助而建立起良好的人际关系，即友谊关系。良好人际关系的建立在于交往双方相互吸引产生的相互接纳，发现对方的思想、态度、兴趣、为人处事等有自己喜欢和感兴趣的地方，于是继续交往与沟通，在继续交往与沟通中达到进一步的相知，从而结为知交。

　　（2）一个人的品格、能力影响着人际关系的建立。人们都羡慕优良、能力出众的人。真诚、坦率、乐于助人、谦虚、谨慎、严于律己、宽以待人的人，对人有吸引力；能力较强的人，容易引起他人的敬佩感，自愿与他建立良好的人际关系。一般来说，人们更倾向于喜欢精明又有小缺点的人，心理学上称此现象为“仰巴脚效应”。意思是指精明的人不经心犯点小错误，不仅不影响他的优点，反而使人觉得他也和常人一样，会犯错误，有平凡的一面，使人感到好接受，产生安全感。

　　（3）由交往而建立密切的人际关系，重要的条件是交往双方的相互吸引。如果一方对另一方热情、羡慕，而另一方却表现冷漠、蔑视，就不可能建立良好的人际关系。引起交往双方相互吸引的因素是双方的相似与互补。

　　除了相似与互补能够导致交往双方相互吸引外，还有仪表也是一个因素。一个相貌举止端庄大方、谈吐优雅不俗的人，给人形成的第一印象总是良好的，这本身就是一种吸引力量，使人愿意与之继续交往，并对其言行多从好的方面设想、解释。这就有助于双方建立良好的人际关系。

　　（4）人际知觉是指对人与人之间相互关系的认知。它包括一个人对自己与他人之间关系的识知和对他人与他人之间关系的认知。人际知觉所认知的对象是人际关系。人际知觉的良好印象会促进良好人际关系的建立、维持和发展；相反，人际知觉印象的不良，则对良好的人际关系的建立与维持起阻碍破坏作用。

　　商务礼仪的人际交往艺术

　　（1）在人际交往中寻找共同点，求大同。人际关系的建立和改善，必须是建立在关系双方共同的利益与需要的基础上，在人际交往过程中，要清醒地意识到彼此需求的共振是吸引双方的粘合剂。当然，共同永远是一个相对概念，每人的经历、使命和情绪各不相同，不能抱着求全的幻想。要有大将风度，切忌斤斤计较、患得患失。

　　（2）知彼知己，因势利导。孙子说：“知彼知己，百战不殆。”在交际过程，要充分估计自己与对方在关系中所处的地位，了解对方的目的、要求、长项和弱点，估计自己能在多大程度上影响甚至改变对方的态度，根据对方的情况设计交际方案，行动时便成竹在胸。不过，计划难以预测变化。现代社会气象万千，变化无常，领导者在交际场上要适应这种节奏，另外面对突发性事件，要稳定自己的情绪，迅速理顺各种利益，调整原定方案，淡化紧张气氛。可以用转移视线的方法，或顺水推舟，抓住时机，广交朋友，联谊四方。当己方处于不利地位时，要临危不乱，失意不失礼。对失败者更要周到，不能势利。

　　（3）了解心态，把握情感，重在交流。人们常用对牛弹琴来讽刺不辨对象、不合时宜、盲目行动的荒唐做法。在交际场上，应杜绝这种愚蠢之举。交际是情感的交流，是人的一种心理现象。复杂的人际关系常常使人在结交时悲喜交织，苦乐参半。一次交际中引起的苦恼，会影响另一次交际的情绪，造成情感表达的不适当，使预期目标流产。要避免这种状况，就要学会控制自己的情绪，及时地进行心境转换，同时摆脱对方情绪的影响，以一个玩笑或一句妙语去掉感觉上的不快。

　　相互交流是理解的桥梁。直接交往是交流，特别是建立感的最有效的形式，即使宿怨较深，通过直接见面交往，也可消除误会，所谓“相逢一笑泯恩仇”。在面对面面俱到的接触中，

　　双方使用口语，没有中介物，可以更直接、方便和集中地表达各自的感情，使相互之间影响力加大。当然，在人际交往中，也应掌握一些必要的技巧。

　　①有礼貌地寒暄，表现出谦恭有礼的态度。与人首次见面，一定要礼貌地寒暄一番，表现出谦恭有礼的态度。随时说声“你好”，或适时招呼“早安”、“午安”、“晚安”等等。

　　②经常面带微笑。微笑是一种无声的语言，它显示出一种力量、涵养和暗示。微笑对于树立形象能发挥极大的效果。

　　③穿着得体，表现个性。对一个人的印象往往来自于他的服装。穿着可以直接表现人的个性。为了使衣着一目了然，服装上力求整洁、庄重和协调，使人第一眼就留下美好的印象。

　　④记住对方的姓名。无论身处何种场合，当他人将对方介绍给你时，必须马上记住并能叫出对方的姓名，惟有如此才能显示出和他的亲切感。

　　⑤注意倾听，与人交往时，要善于倾听别人的谈话，使对方感觉到你们的尊重与兴趣，否则是很不礼貌的。

　　⑥保持谦恭的态度。随时随地区使用谦恭的语气与人交谈，这在当今社会已成为一条众所公认的不成文的法则。一个言词谦恭的领导者，在待人处世方面，将会得到好处和方便

　　⑦谈一些任何人都能了解的话题。第一次与客人会面，应以人所共知的话题做开端，这样容易得到对方的共鸣和回响。

　　⑧说话要有分寸，避免使用口头禅。

**商务礼仪的重要性 篇12**

　　商务礼仪的重要性

　　1.塑造个人与企业良好形象

　　商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

　　2.规范我们日常商务行为

　　礼仪最基本的功能就是规范各种行为。商务礼仪可强化企业的道德要求，树立企业遵纪守法，遵守社会公德的良好形象。我们知道，道德是精神的东西，只能通过人的言行举止，通过人们处理各种关系所遵循的原则与态度表现出来。商务礼仪使企业的规章制度、规范和道德具体化为一些固定的行为模式，从而对这些规范起到强化作用。企业的各项规章制度既体现了企业的道德观和管理风格，也体现了礼仪的要求，员工在企业制度范围内调整自己的行为，实际上就在固定的商务礼仪中自觉维护和塑造着企业的良好形象。

　　3.传递信息、展示价值

　　良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，她往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和同时的关系;带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否;又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会.....这是因为礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。所以在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

　　同时，我们也应该避免一些误区：

　　(一)\"这是一天严格的条令，要求人人都去遵守，如此方能做一个‘文明人’\"

　　事实上，良好的礼仪是发自内心的，而不是靠外在的条令。培养良好礼仪的关键就是正确的态度和借此生发出的虚心学习的意愿。在我的身边，我也亲眼看见一些农民个体户，虽然教育水平有限，生意起点很低，但是通过他们的真心诚意、辛勤劳动、谦恭有礼。也慢慢赢得了顾客认可，获得了成功。

　　(二)这是只为财富阶层和知识阶层设计的规矩

　　事实上，每个人，不管你是首相还是贫民，都可以变得体面而彬彬有礼。婕妮路连锁超市成功的故事是从草根到精英的一个成功案例。超市的创建者和她的员工来自河南的农村，没有受过任何正式的教育和礼仪课程培训，却以对顾客无处不在的尊重、体贴和真诚，赢得了他们的信任和忠诚。

　　(三)这是一个过时的传统

　　礼仪是每一个时代永不过时的必需品，成功人士对此体会尤深。研究表明，在世界500强的企业中，那些成功人士具备的不是高智商或高学历，相反，是高情商。良好的礼节能提高我们的情商，能提高我们在所追求的事业上的成功率。

　　商务礼仪的十二项原则

　　一.维护形象

　　在国际交往之中，人们普遍对交往对象的个人形象备加关注，并且都十分重视遵照规范的、得体的方式塑造、维护自己的个人形象。个人形象在国际交往中之所以深受人们的重视。

　　在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自身形象，特别是要注意维护自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。

　　个人形象在构成上主要包括六个方面。它们亦称个人形象六要素。

　　第一、是仪容。仪容，是指一个人个人形体的基本外观。

　　第二、是表情。表情，通常主要是一个人的面部表情。

　　第三、是举止。举止，指的是人们的肢体动作。

　　第四、是服饰。服饰，是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称。

　　第五、是谈吐。谈吐，即一个人的言谈话语。

　　第六、是待人接物。所谓待人接物，具体是指与他人相处时的表现，亦即为人处世的态度。

　　二.不卑不亢

　　不卑不亢，是涉外礼仪的一项基本原则。它的主要要求是：每一个人在参与国际交往时，都必须意识到自己在外国人的眼里，是代表着自己的国家，代表着自己的民族，代表着自己的所在单位的。因此，其言行应当从容得体，堂堂正正。在外国人面前既不应该表现得畏惧自卑，低三下四，也不应该表现得自大狂傲，放肆嚣张。

　　三、求同存异

　　第一、应当如何对待中外礼仪与习俗的差异性?第二、在国际交往中，到底应当遵守何种礼仪为好?首先，对于中外礼仪与习俗的差异性，是应当予以承认的。

　　再者，在涉外交往中，对于类似的差异性，尤其是我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性，重要的是要了解，而不是要评判是非，鉴定优劣。

　　在国际交往中，究竟遵守哪一种礼仪为好呢?一般而论，目前大体有三种主要的可行方法。

　　其一，是\"以我为主\"。所谓\"以我为主\"即在涉外交往中，依旧基本上采用本国礼仪。

　　其二，是\"兼及他方\"。所谓\"兼及他方\"，即中涉外交往中基本下采用本国礼仪的同时，适当地采用一些交往对象所在国现行的礼仪。

　　其三，则是\"求同存异\"。所谓\"求同存异\"是指在涉外交往中为了减少麻烦，避免误会，最为可行的做法，是既对交往对象所在国的礼仪与习俗有所了解并予以尊重，更要对于国际上所通行的礼仪惯例认真地加以遵守。

　　四、入乡随俗

　　\"入乡随俗\"，是涉外礼仪的基本原则之一，它的含意主要是：在涉外交往中，要真正做到尊重交往对象，首先就必须尊重对方所独有的风俗习惯。之所以必须认真遵守\"入乡随俗\"原则，主要是出于以下两面的原因。

　　原因之一，是国为世界上的各个国家、各个地区、各个民族，在其历史发展的具体进程中，形成各自的宗教、语言、文化、风俗和习惯，并且存在着不同程度的差异。这种\"十里不同风，百里不俗\"的局面，是不以人的主观意志为转移的，也是世间任何人都难以强求统一的。原因之二，是因为在涉外交往中注意尊重外国友人所特有的习俗，容易增进中外双方之间的理解和沟通，有助于更好地、恰如其分地向外国友人表达我方的亲善友好之意。

　　五、信守约定

　　作为涉外礼仪的基本原则之一，所谓\"信守约定\"的原则，是指在一切正式的国际交往之中，都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺。说话务必要算数，许诺一定要兑现，约会必须要如约而至。在一切有关时间方面的正式约定之中，尤其需要恪守不怠。在涉外交往中，要真正做到\"信守约定\"，对一般人而言，尤须在下列三个方面身体力行，严格地要求自己。第一，在人际交往中，许诺必须谨慎。第二，对于自己已经作出的约定，务必要认真地加以遵守。第三，万一由于难以抗拒的因素，致使自己单方面失约，或是有约难行，需要尽早向有关各方进行通报，如实地解释，并且还要郑重其事向对方致以歉意，并且主动地负担按照规定和惯例因此而给对方所造成的某些物质方面的损失。

　　六、热情有度

　　\"热情有度\"，是涉外礼仪的基本原则之一。它的含意是要示人们在参与国际交往，直接同外国人打交道时，不仅待人要热情而友好。更为重要的是，要把握好待人热情友好的具体分寸。否则就会事与愿违，过犹不及。

　　中国人在涉外交往中要遵守好\"热情有度\"这一基本原则，关键是要掌握好\"度\"。?\"关心有度\"。\"批评有度\"。\"距离有度举止有度\"。

　　七、不必过谦

　　不必过谦的原则的基本含意是：在国际交往中涉及自我评价时，虽然不应该自吹自擂，自我标榜，一味地抬高自己，但是也绝对没有必要妄自菲薄，自我贬低，自轻自贱，过度地对外国人进行谦虚、客套。

　　八、不宜先为

　　所谓\"不宜先为\"原则，也被有些人称作\"不为先\"的原则。它的基本要求是，在涉外交往中，面对自己一时难以应付、举棋不定，或者不知道到底怎样作才好的情况时，如果有可能，最明智的做法，是尽量不要急于采取行动，尤其是不宜急于抢先，冒昧行事。也就是讲，若有可能的话，面对这种情况时，不妨先是按兵不动，然后再静观一下周围之人的所作所为，并与之采取一致的行动。

　　九、尊重隐私

　　中国人在涉外交往中，务必要严格遵守\"尊重隐私\"这一涉外礼仪的主要原则。一般而论，在国际交往中，下列八个方面的私人问题，均被海外人士视为个人隐私问题。

　　其一，是收入支出。其二，是年龄大小。其三，是恋爱婚姻。

　　其四，是身体健康。其五，是家庭住址。其六，是个经历。

　　其七，是信仰政见。其八，是所忙何事。

　　要尊重外国友人的个人隐私权，首先就必须自觉地避免在对方交谈时，主动涉及这八个方面的问题。为了便于记忆，它们亦可简称为\"个人隐私八不问\"。

　　十.女士优先

　　所谓\"女士优先\"，是国际社会公认的一条重要的礼仪原则，它主要适用于成年的异性进行社交活动之时。\"女士优先\"的含意是：在一切社交场合，每一名成年男子都有义务主动自觉地以自己实际行动，去尊重妇女，照顾妇女，体谅妇女，关心妇女，保护妇女，并且还要想方设法，尽心竭力地去为妇女排忧解难。倘若因为男士的不慎，而使妇女陷于尴尬、困难的处境，便意味着男士的失职。

　　\"女士优先\"原则还要求，在尊重、照顾、体谅、关心、保护妇女方面，男士们对所有的妇女都一视同仁。

　　十一、以右为尊

　　正式的国际交往中，依照国际惯例，将多人进行并排排列时，最基本的规则是右高左低，即以右为上，以左为下;以右为尊，以左为卑。

　　大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，但凡有必要确定并排列时的具体位置的主次尊卑，\"以右为尊\"都是普遍适用的。

　　我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为\"文明古国，礼仪之邦\"。

　　讲究礼仪并非是个人生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

　　对社会来说，礼仪能够改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质。

　　对于个人来说，礼仪可以建立自尊、增强自重、自信、自爱、为社会的人际交往铺平道路，处理好各种关系。

　　随着中国加入wto，会有越来越多的商机，因此就更需要拥有商务礼仪的人才。因此，我们更需要掌握商务礼仪知识，这样才能使我们立于不败之地，拥有更广阔的未来。

**商务礼仪的重要性 篇13**

　　商务礼仪是指人们在商务交往中的礼仪规范，学习正确的商务礼仪是一个人内在修养的外在表现。学好有利于提高自身修养，美化生活，改善人际关系，谈成合作。何乐不为？

　　良好的商务礼仪对企业的重要性，能够树立良好的企业文化和企业文化氛围，商务礼仪需要学到的是语言，表情，行为，环境，习惯等。我相信没有一个人在公众场合因为失礼而成为笑话。所以不管在任何社交场合下，员工代表着公司，时刻做到约束自己，尊重他人，树立良好企业形象。

　　商务礼仪对于个人的重要性，在当今经济快速发展下，商业社会竞争激烈，要想凸显自己的优势，除了卓越能力外还要掌握人际关系做到有效沟通。良好的商务礼仪可以更好的让客户记住你，增加晋升的机会。

**商务礼仪的重要性 篇14**

　　在现代商务交往中，所涉及到的礼仪非常多，但从根本上来讲，还是人与人之间的交往。所以，一般情况下把商务交际礼仪界定为商务人员交往的艺术。

　　商务交际礼仪的重要性主要体现在两个方面 ，一方面是从个人的角度出发，另一方面是从企业的角度出发。

　　从个人的角度来看

　　掌握一定的商务交际礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　从企业的角度来看

　　掌握一定的商务交际礼仪不仅可以塑造企业形象，提高客户满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务交际礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。

　　众所周知，形象是企业面临的一个重要问题。而商务交际礼仪是构成形象的一个重要概念。在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务交际礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务交际礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务交际礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。

　　学习并正确的运用商务交际礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务交际礼仪的技巧。

　　商务交际礼仪的作用

　　作用：内强素质，外强形象。具体表述为三个方面：

　　1、提高个人素质

　　商务人员的个人素质是一种个人修养及其表现。如在外人面前不吸烟、不在大庭广众前喧哗。

　　【例】佩戴首饰的4个原则：前提：符合身份(1)以少为佳，提倡不戴，一般不多于三种，每种不多于两件;(2)善于搭配，如穿无袖旗袍、高筒薄纱手套去参加高级晚宴，戒指应戴在手套里(新娘除外);少女穿短裙去Party，脚链戴在袜子外(建议腿型好的或走路姿势好的少女才戴脚链);(3)同质同色;(4)习俗原则，如配玉坠男戴观音女戴佛;戒指戴左手;戒指戴在食指表示想结婚、戴中指表示已有爱人，戴无名指表示已婚，戴小拇指表示独身，拇指不戴戒指。

　　2、有助于建立良好的人际沟通

　　【例】秘书接听找老总的电话，先告对方要找的人不在，再问对方是谁、有何事情。

　　【例】拜访别人要预约，且要遵时守约，提前到可能会影响别人的安排或正在进行的事宜。

　　3、维护个人和企业形象

　　商务交际礼仪最基本作用是“减灾效应”：少出洋相、少丢人、少破坏人际关系，遇到不知事情，最稳妥方式是紧跟或模仿，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。

　　一、个人层面

　　1、和谐融洽的人际关系的有效手段;

　　2、有效地提升个人的文明修养;

　　3、塑造良好职业形象。

　　二、企业层面

　　1、良性客户关系的基本组成部分;

　　2、企业形象的重要构成;

　　3、提高服务质量，增加效益的必要手段。

　　人际关系是一种对立统一的关系。人与人之间既有相互依存、互相吸引的一面，也有相互分离、相互排斥的一面。当相互依存占支配地位时，就表现为人际吸引，当相互分离占支配地位时，就表现为人际排斥。人际排斥对人际关系是有害的，有时甚至会对人际交往产生极大的负面影响。

　　如何搞好人际交往呢?首先应排除妨碍建立良好人际关系的各种不良因素。影响人际交往的不良因素主要有：

　　(1)相处距离，首先是空间距离。在同一办公室、同一场合、同一活动圈内，都容易因经常相遇、接触、沟通、互相帮助而建立起良好的人际关系，即友谊关系。良好人际关系的建立在于交往双方相互吸引产生的相互接纳，发现对方的思想、态度、兴趣、为人处事等有自己喜欢和感兴趣的地方，于是继续交往与沟通，在继续交往与沟通中达到进一步的相知，从而结为知交。

　　(2)一个人的品格、能力影响着人际关系的建立。人们都羡慕优良、能力出众的人。真诚、坦率、乐于助人、谦虚、谨慎、严于律己、宽以待人的人，对人有吸引力;能力较强的人，容易引起他人的敬佩感，自愿与他建立良好的人际关系。一般来说，人们更倾向于喜欢精明又有小缺点的人，心理学上称此现象为“仰巴脚效应”。意思是指精明的人不经心犯点小错误，不仅不影响他的优点，反而使人觉得他也和常人一样，会犯错误，有平凡的一面，使人感到好接受，产生安全感。

　　(3)由交往而建立密切的人际关系，重要的条件是交往双方的相互吸引。如果一方对另一方热情、羡慕，而另一方却表现冷漠、蔑视，就不可能建立良好的人际关系。引起交往双方相互吸引的因素是双方的相似与互补。

　　除了相似与互补能够导致交往双方相互吸引外，还有仪表也是一个因素。一个相貌举止端庄大方、谈吐优雅不俗的人，给人形成的第一印象总是良好的，这本身就是一种吸引力量，使人愿意与之继续交往，并对其言行多从好的方面设想、解释。这就有助于双方建立良好的人际关系。

　　(4)人际知觉是指对人与人之间相互关系的认知。它包括一个人对自己与他人之间关系的识知和对他人与他人之间关系的认知。人际知觉所认知的对象是人际关系。人际知觉的良好印象会促进良好人际关系的建立、维持和发展;相反，人际知觉印象的不良，则对良好的人际关系的建立与维持起阻碍破坏作用。

　　其次应注意人际交往中的艺术。

　　(1)在人际交往中寻找共同点，求大同。人际关系的建立和改善，必须是建立在关系双方共同的利益与需要的基础上，在人际交往过程中，要清醒地意识到彼此需求的共振是吸引双方的粘合剂。当然，共同永远是一个相对概念，每人的经历、使命和情绪各不相同，不能抱着求全的幻想。要有大将风度，切忌斤斤计较、患得患失。

　　(2)知彼知己，因势利导。孙子说：“知彼知己，百战不殆。”在交际过程 ，要充分估计自己与对方在关系中所处的地位，了解对方的目的、要求、长项和弱点，估计自己能在多大程度上影响甚至改变对方的态度，根据对方的情况设计交际方案，行动时便成竹在胸。不过，计划难以预测变化。现代社会气象万千，变化无常，领导者在交际场上要适应这种节奏，另外面对突发性事件，要稳定自己的情绪，迅速理顺各种利益，调整原定方案，淡化紧张气氛。可以用转移视线的方法，或顺水推舟，抓住时机，广交朋友，联谊四方。当己方处于不利地位时，要临危不乱，失意不失礼。对失败者更要周到，不能势利。

　　(3)了解心态，把握情感，重在交流。人们常用对牛弹琴来讽刺不辨对象、不合时宜、盲目行动的荒唐做法。在交际场上，应杜绝这种愚蠢之举。交际是情感的交流，是人的一种心理现象。复杂的人际关系常常使人在结交时悲喜交织，苦乐参半。一次交际中引起的苦恼，会影响另一次交际的情绪，造成情感表达的不适当，使预期目标流产。要避免这种状况，就要学会控制自己的情绪，及时地进行心境转换，同时摆脱对方情绪的影响，以一个玩笑或一句妙语去掉感觉上的不快。

　　相互交流是理解的桥梁。直接交往是交流，特别是建立感的最有效的形式，即使宿怨较深，通过直接见面交往，也可消除误会，所谓“相逢一笑泯恩仇”。在面对面面俱到的接触中，双方使用口语，没有中介物，可以更直接、方便和集中地表达各自的感情，使相互之间影响力加大。

　　我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。

　　在商务交往中涉及的礼仪很多，但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务交际礼仪界定为商务人员交往的艺术。 顾名思义，商务交际礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务交际礼仪的操作性，就是应该怎么做，不应该怎么做。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务交际礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务交际礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务交际礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　从企业的角度来说，掌握一定的商务交际礼仪不仅可以塑造企业形象，提高客户满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务交际礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业，对于商务交际礼仪都有高标准的要求，都把商务交际礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。商务交际礼仪是构成形象的一个更广泛的概念。而形象就是商务人士的第一张名片!在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务交际礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务交际礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务交际礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。我们身为金地集团的员工，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且折射出我们金地集团的企业文化水平和经营方针。我们的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要我们做为金地集团的员工代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

**商务礼仪的重要性 篇15**

　　一个人给人的印象除了脸部的表情之外，眼神也很重要。这并不是恋爱中年轻人特有的专利。

　　中年人的柔和也正是中年人的魅力，这终究是由经验累积而来的。

　　人的第一印象是最不容易磨灭的，长相凶恶的人谁也不喜欢，没有自信的人总是让人觉得缩头缩尾。有些人就是很容易博得别人的好感，这也不过是长相给人的印象罢了。只是，这第一印象往往与事实相去不远，这正是长相的重要性。

　　长相贼头贼脑的人总是让人觉得靠不住，而慈眉善目的却很容易赢得别人的信任。

　　有位长辈嘴边常挂着一句口头禅：“横向的皱纹增加还没有什么关系，但要小心别让眉宇之间的纵向皱纹长出来。”

　　做为一个上班族，每天早上一定要站在镜子前看看自己的脸。在镜子里你看自己的脸是怎样的一张脸呢？是柔和的、精力充沛的，还是一副宿醉未醒的样子？如果早上起来就一脸没精打采的样子，那最好先振作精神再出门。

　　尽量找机会审视自己的脸。尤其是在竞争激烈的\'环境中，更是必须随时保持清醒状态。

　　即使是男士也要随身携带一面小镜子，随时注意一下自己的领带是不是松了，头发是不是乱了，自己的脸部表情够不够柔和，是不是保持着充沛的活力。

　　交际上很重要的一点就是要让对方松懈、失去警戒心。所谓最佳表情就是不要让对方觉得自己是笑里藏刀，要保持率直、毫无用心的表情。

　　正直的人能给他人安全感，这是赢得他人信任的重要条件。在商业社会中最忌讳的就是过于尖锐的处理方法，所以要让自己养成保持柔和表情的习惯。

　　交际守则中很重要的一点就是保持开阔的胸襟。这并不只是表现在脸上就可以了，而是要出自于内心。唯有真正地拥有一副宽广的胸襟，才可以让自己看起来成熟而稳重。

**商务礼仪的重要性 篇16**

　　一、国际商务谈判礼仪与文化差异概述

　　礼仪是指在人际交往之中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。所谓商务谈判礼仪，就是指在长期的商务谈判交往过程中，满足迎合文化的适应性而形成的行为或活动的规范。

　　国际商务谈判礼仪的作用一是律己，二是敬人，三是反映国家的文明程度。所谓律己，就是用一定的礼仪来规范自己的行为，表现出良好的内在修养，不仅使自己充满自信，而且获得对方的尊重。所谓敬人，就是通过一定的礼仪，更好地向对方表达尊重，友好与善意，增进彼此的信任和友谊。所谓反映国家的文明程度，是因为国际商务谈判是跨国界的商务活动，它不仅仅是个体行为，而且是一个民族行为。得体的礼仪在一定程度上反映了一个国家、一个民族的文明、文化程度和社会风尚。

　　文化通常是指人类的全部知识和习俗的总合。而文化差异是指不同国家、不同地区、不同民族在历史、经济、文化传统及风俗习惯等方面的差异。对于国际商务谈判中的文化差异，一般应采取承认、了解、理解和尊重的态度和原则。

　　国际商务谈判礼仪的主要表现形式为：服饰礼仪，见面礼仪，洽谈礼仪和馈赠礼品礼仪。

　　二、服饰礼仪

　　服饰礼仪是国际商务谈判中最基本的礼仪。得体的服饰，不仅是个人仪表美、素质高的表现，而且是对他人的尊重。商界历来最重视服饰规范，服饰是商人成功的关键。对国际商务谈判这种正规场合更是要求穿得传统、庄重、高雅。对于男性，一般应穿西装系领带，一套非常合体的深色套服— 通常是蓝色、灰色或黑色 — 会适合大多数国家，甚至包括出席谈判宴会或看演出。对于女性，职业套装则是最佳选择，这在世界任何地方都适用。男性切忌穿非正式的休闲装，运动装;女性切忌穿得太露、太透，也切忌佩戴太多首饰，适当点缀一、两件即可。无论男性或女性，稀奇的发型、过分的化妆、大量的珠宝、浓浓的香水味都会损坏商务职业人员的形象，给外国商人送去错误的信号。

　　中国有句俗话：穿衣戴帽，各有所好。在日常生活中是这样，可在国际商务谈判中却是大忌。

　　事例1：割草机谈判

　　中国某企业与德国一公司洽谈割草机出口事宜。按礼节，中方提前五分钟到达公司会议室。客人到后，中方人员全体起立，鼓掌欢迎。不料，德方脸上不但没有出现期待的笑容，反而均显示出一丝不快的表情。更令人不解的是，按计划一上午的谈判日程，半个小时便草草结束，德方匆匆离去。

　　事后了解到：德方之所以提前离开，是因为中方谈判人员的穿着。德方谈判人员中男士个个西装革履，女士个个都穿职业装，而中方人员呢?除经理和翻译穿西装外，其他人有穿夹克衫的，有穿牛仔服的，有一位工程师甚至穿着工作服。

　　事例分析：德国是个重礼仪的国家，德国人素以办事认真而闻名于世。在德国人眼里，商务谈判是一件极其正式和重大的活动，中国人穿着太随便说明了两个问题：一是不尊重他人;二是不重视此活动。既然你既不尊重人，又不重视事，那还有必要谈吗?所以，德方在发现中国人服饰不规范时脸上出现不快，并且提前离去就不足为奇了。

　　三、见面礼仪

　　见面是商务谈判中的一项重要活动。见面礼仪主要包括介绍礼仪和握手礼仪。介绍一般是双方主谈各自介绍自己小组的成员。顺序是女士优先，职位高的优先。称呼通常为“女士”，“小姐”，“先生”。中国人有一个称呼叫“同志”，翻译成英语是“comrade”,在西方的某些国家，意思是“同性恋”，所以为避免误会，在商务谈判中应禁用此词。

　　握手是中国人最常用的一种见面礼，也是国际上通用的礼节。握手貌似简单，但这个小小的动作却关系着个人及公司的形象，影响到谈判的成功。

　　握手的力度。中国人初次见面，通常是握到为止，一般不会过重。而欧、美人则喜欢用力握对方的手，握得太轻则被认为是软弱、没有信心的表现。

　　握手的时间。握手的时间不宜太长，也不宜太短，国际上通用的标准是三秒钟左右。但老朋友重逢，或谈判中达成了一项重大协议，或谈判成功签字后，握手的时间可略长。

　　握手的顺序。女士先伸出手，男士一般不先伸出手。在场人员较多时，要稳步寻找握手对象，防止交叉握手、争手的情况发生。

　　握手时伴随的动作。握手时，双眼要正视对方，面带微笑，以示致意;不可东张西望，或面无表情。东张西望显示心不在焉，面无表情显示不友好，二者都缺乏对别人的尊重。

　　当然，在有些国家见面时并不握手，譬如日本常采用鞠躬的方式，泰国采用双手合十的方式，法国人采用亲吻的方式，阿根廷人不仅亲吻而且拥抱，男人亲吻女人，女人亲吻女人，但男人不亲吻男人。而在大多数非洲国家中，习惯用身体打招呼— 长时间地把手放在客人的肩上。至于选择采用何种见面礼仪，应视不同文化而定，入乡随俗是上策。

　　事例2：左手引起的麻烦

　　某厂长去广交会考察，恰巧碰上出口经理和印尼客户在热烈地洽谈合同。见厂长来了，出口经理忙向客户介绍，厂长因右手拿着公文包，便伸出左手握住对方伸出的右手。谁知刚才还笑容满面地客人忽然笑容全无，并且就座后也失去了先前讨价还价的热情，不一会便声称有其它约会，急急地离开了摊位。

　　事例分析：在国家，左手是不能用来从事如签字、握手、拿食物等干净的工作的，否则会被看作是粗鲁的表现，因为左手一般是用来做不洁之事的。这次商务谈判失败，就是因为厂长不了解这一文化差异，而是用了对中国人来说可以接受的左手与对方握手。

　　四、洽谈礼仪

　　商务谈判的过程，就是双方洽谈的过程。任何成功的谈判，都是双方洽谈的结果。而任何洽谈，都有一定的礼仪。要想洽谈成功，就必须遵守洽谈礼仪。

　　语言礼仪。语言是人类进行信息交流的符号系统。谈判语言要做到既恰当又礼貌。所谓恰当，就是根据谈判需要，该明确时明确，该模糊时模糊。所谓礼貌，就是言语、动作谦虚恭敬，不讲粗话，侮辱人格的话。

　　非言语礼仪。非言语沟通是指不通过语言而传达出意思的沟通。有关研究表明，一个人所用的词语远不及形体语言所传递的信息重要。据研究者估计，观众只能听懂整个信息的实际内容的10%，大约30%归功于一个讲话人声音的高音和次中音，60%的信息来源于非言语交流。非言语礼仪包括目光礼仪，面部表情礼仪，手势礼仪，身体空间礼仪及沉默礼仪。非言语礼仪是一门真正的艺术— 主要由于它随着文化的不同而有很大的出入。在一种文化中的欢乐的手势，可能在另一种文化中表示粗野的侮辱。点头，在中国、美国和加拿大，表示“同意”。但在保加利亚和尼泊尔，点头表示“不同意”。同日本人讲话时，他们点头仅表示“理解”，并不表示“同意”。美国人认为眼睛正视对方是诚实和真诚的象征;而在日本和中国则认为是不礼貌的。

　　事例3：竖起大拇指的故事

　　让我们看一下一个英国商人在伊朗的例证：一个月来事事顺利，同伊朗同事建立了关系，在谈判中尊重伊斯兰的影响，避免了任何潜在的爆炸性的政治闲谈 — 执行官兴高采烈地签署了一项合同。他签完字后，对着他的波斯同事竖起了大拇指。几乎是立刻，出现了紧张空气，一位伊朗官员离开了房间。英国的这位商人摸不着头脑，不知发生了什么— 他的伊朗主人也觉得很尴尬，不知如何向他解释。

　　事例分析：在英国，竖起大拇指是赞成的标志，它的意思是“很好”;然而在伊朗，它是否定的意思，表示不满，近似令人厌恶，是一种无礼的动作。

　　五、馈赠礼品礼仪

　　馈赠礼品既是国际商务谈判中的一种润滑剂，又是一种文化地雷阵，因为它一方面能加深感情，促进与客户的关系，另一方面却又由于文化差异而犯种种禁忌。赠酒在法国很流行，尤其是备受法国人欢迎和引以为豪的红葡萄酒或白葡萄酒，但在阿拉伯国家却是禁品。赠送绿色领带给沙特阿拉伯人会大受欢迎，因为绿色是喜欢的颜色;但赠送给捷克人则意味着断绝关系，因为绿色在那里是毒药和毒素原料的象征。欧美人较重视礼物的意义，而不在价值，礼太重则有贿赂之嫌;而在亚、非、拉国家，礼太轻则不受欢迎。在中国，送礼以双数为吉祥;在日本则以奇数表示吉利。在美国，收到礼品时应当场打开，然后对礼品大加赞赏(即使你不喜欢)，并对送礼者表示感谢;而在日本，除非应送礼者请求，否则当面打开礼物是不礼貌的。

　　事例4：绿帽子的故事

　　1992年，作为商务谈判者，笔者和其他十二名不同专业的专家组成一个代表团，去美国采购约三千万美元的化工设备和技术。美方自然想方设法令我们满意，其中一项是在第一轮谈判后送给我们每人一个小纪念品。纪念品的包装很讲究，是一个漂亮的红色盒子，红色代表发达。可当我们高兴地按照美国人的习惯当面打开盒子时，每个人的脸色却显得很不自然— 里面是一顶高尔夫帽，但颜色却是绿色的。第二天，我们找了个借口，离开了这家公司。

　　事例分析：美国人这次送礼，可以说也是经过精心策划的：一是礼品盒的颜色是红色，红色在中国代表发达：二是礼品本身是时尚的高尔夫帽，意思是签合同后去打高尔夫，这在90年代对中国人来说是很奢侈的，也是很有品位的。但美国人的工作毕竟没有做细，而且犯了中国男人最大的禁忌 — 戴绿帽子。

　　总之，国际商务谈判礼仪是国际商务人员必须遵守的行为准则。但由于各国的文化差异，对一个国家有礼的行为，在另一个国家可能是失礼的。作为成功的商务谈判人员，无论面对哪种文化，恰当的礼仪意味着在尊敬别人的前提下，保持自己的价值观，不需要卑屈地仿效它国的礼仪来讨好对方，只须了解对方的文化习俗，熟悉文化差异，以免失礼，冒犯对方，或产生不愉快，导致商务谈判失败

**商务礼仪的重要性 篇17**

　　摘要：随着我国经济的快速发展, 各种商务社交不胜枚举, 商务交流层次也在不断提高, 最初只满足本能需求的方式已经落伍, 现代商务社交要适应社会发展的高层次需求。伴随越来越频繁的商务活动、越来越广泛的交流交往范围, 这就要求商务礼仪来规范商务人员在商务活动中的各种行为。因此, 商务礼仪在各类商务交往中的作用日益显现, 在社会中也愈发受到各界的关注。

　　关键词：商务礼仪; 商务活动; 商业交往;

　　我国自古以来就崇尚礼仪, 尊礼守法是华夏各民族的传统美德, 商务礼仪是我国古代礼仪的传承和发展, 由于商务交往的需要, 这些礼仪有了新的标准和规范, 并在现代商业活动中迸发出新的生命力。商务礼仪的实践性, 就是具体规范商务人员在商务活动中应当做什么、不应当做什么、如何做、怎么做好。在商业活动中, 我们应该尊重他人, 规范自己, 从而促进人与人之间更愉快的交流。

　　在某种意义上说, 良好的商业礼仪是种无形资产, 它对外展示着公司的形象和实力, 也会在一定程度上影响公司的价值和效益。对一个城市来说, 商务礼仪水平的高低, 也是这个城市文明程度的体现, 是这个城市文明风气、管理水平和价值观念的外在体现。一个注重礼仪的人会在别人面前树立良好的个人形象。公司员工的礼仪水平, 为是公司价值观的外现, 它可以展示公司良好形象, 树立自身品牌, 获得社会认可。在市场经济发展进程中, 在激烈的产品竞争中, 企业的竞争最终体现在品牌的竞争、形象的竞争层面。通过良好的礼仪, 迅速展示公司的内涵修养和外在形象, 从在短时间内荣获较好的社会声誉, 赢得各方信任和支持, 有力支持了企业在激烈竞争中处于不败之地。所以, 现代商务人士都高度重视礼仪细节, 这一方面是自身素质的需要, 另一方面也是展示自身形象的需要。

　　1. 商务礼仪有利于规范企业行为

　　尊重是人与人之间交往的基础, 也是市场主体间相互合作的基石, 因此, 尊重是一切上午利益的核心要素。商务礼仪的原则是平等互利, 公平和相互尊重。在这种氛围下, 企业双方可以进行坦诚有效的沟通, 为双方进入实质性合作阶段奠定心理和环境基础。一旦这种氛围被破坏, 双方陷入不信任的环境中, 直接影响着合作的成败, 甚至给企业带来重大损失。

　　在常规的商务活动中, 一些礼仪虽然看起来繁琐, 做起来细小, 但举手投足之间展示的是企业的理念和精神。在商务交流中, 得体的语言、优雅的举止会架起沟通的桥梁, 让对方心生愉悦, 进而增强亲和力和好感度, 从而吸引双方来往沟通, 进而合作共赢。由此可见, 利益在商务往来中非常重要, 它是双方合作、互动的基础。在商务活动中, 一旦有人不注重礼仪, 不约束自己言行, 就会破坏合作基础, 不利于企业间进一步深入开展业务关系, 如果遵循礼仪行为会提供双方交流的基础, 明白在商务场合中如何谈吐得体、举止得当, 奠定企业间交流合作的基础、促进企业间进一步交流与合作。

　　2. 商务礼仪有利于树立企业形象

　　商务礼仪在某种意义上说, 不仅仅是礼仪举止, 它代表的是企业形象, 展示的是企业文化和经营理念, 在深层次上是企业精神的外在体现。在商务社交中, 商务人员的言行举止、仪容仪表、精神面貌、业务水平以及服务态度这些不仅代表自己, 还代表所在企业的公司形象。员工是企业的重要组成部分, 也代表着企业的形象, 因此观察一个企业员工素质的高低, 也可以了解这个企业的管理水平高低、经营理念如何等等。因此, 参与商务活动的员工, 必须高度注重礼仪举止, 因为他的一举一动都代表着企业的形象。通过调查, 我们发现一种现象:在很多商务往来中, 尤其是不熟悉的双方, 大多是根据对方的言行举止、形象动作来判断对方企业的经营状况和可信程度, 在获取足够信息后进而综合分析判断, 最终决定是否与之合作。由此可以得出以下结论:在商务交往中, 双方交往人员并非只代表自己, 而是代表着整个企业, 如果在交往中礼仪得体、谈吐文雅、举止恰当, 会给合作方留下良好印象, 进而增进亲和力, 减少双方合作的阻力, 推动交易成功。

　　商务社交是在人们之间进行的, 因此交往的过程也是一个人际交往的过程。人际关系在交往中往往起着十分微妙的作用, 礼仪修养差和道德水平低的人和企业, 是没有任何保障并且人难以相信的, 所以在商场上也很难取得成功;反之, 在商务交往中如果能够体现出尊重对方、以诚相待、以礼相待、谦卑温和、感情融洽, 商务交往就可能取得理想的效果。

　　所以, 在商务社交层面, 参与人员的态度、习惯、举止都很重要, 企业的竞争最终要在员工素质的竞争中体现。比尔盖茨曾经这样讲过。现代社会中, 随着产品竞争的不断深入, 企业在形象竞争层面愈演愈烈, 良好形象和信誉, 对于展示企业至关重要。在同等环境下, 形象较差的企业往往很难得到社会认可, 形象较好的企业更容易获取各界的信任和支持, 从而在激烈的竞争中占尽先机。作为商务人员, 应当时时处处注意礼仪, 展现自身的良好精神面貌, 以此来树立社会形象, 展示自身所代表公司的良好形象。就这个意义说, 商务礼仪是构建现代企业文化和管理制度的重要基础。

　　3. 商务礼仪有利于增强企业之间的交流与了解

　　在商务社交中, 不同的种族、民族一般价值观也不尽相同, 不同习俗早就不同的礼仪习惯。充分了解对方文化对商务互动中非常重要。随着我国经济发展和对外开放程度的不断加深, 国际商务交往越来越多, 充分了解世界各地风俗习惯、礼仪特点是非常必要的。而且, 面临跨国跨文化交流, 国内企业也面临一定挑战, 所以, 这就说明商务礼仪学习在我国的教育事业中起十分重要作用。作为一名国际商务人员, 有必要充分了解世界各国的文化间差异, 从而尽量减少或避免因此带来的误解和冲突, 构建沟通合作的桥梁。此外, 世界各国的文化差异造成不同的价值观、世界观、人生观, 这就要求商务人员入乡随俗, 区别对待, 注意细节, 有效避免触犯对方的禁忌, 避免对方敏感的事情, 从而营造和谐的往环境。在双方轻松愉悦的氛围中, 进行沟通, 达成共识, 建立友谊, 从而更好地帮助自身企业的商务合作。

　　4. 商务礼仪有利于提高企业竞争

　　在激烈的社会竞争中, 获得客户的信任与认同是一所企业想要获得商机的必要前提, 所以员工素质很大程度上影响企业在市场中的生机与活力。商务礼仪能够帮助商务人员提升个人形象、提升个人素质, 进一步升华的企业良好形象, 给予客户良好印象以及优质服务水平。企业提高自身市场竞争力, 还可以依靠人性化的管理方法。而礼仪贯彻在人性化管理的全方面, 是人性化管理的根本准则。礼仪以及人性化的基础就是“尊重”, 尊重自己、尊重对方、尊重商业交往。采纳人性化管理方法, 能够用帮助企业员工自觉形成良好的礼仪规范、树立正确的企业价值观、增强对企业对自身的认同感以及归属感, 从而在商业交往中, 展现个人良好风貌, 吸引合作伙伴, 达成共识, 提升企业竞争力、促进商业活动的成功。

　　5. 商务礼仪有利于双方加强建立良好业务关系

　　良好的礼仪不仅可以塑造个人形象, 而且还有助于营造和谐氛围, 促进沟通与合作的下一步。根据调查的相关数据, 企业销售之中, 一般老客户是新客户消费量的15倍, 一个客户的良好口碑至少能影响数十位潜在消费者。这就说明, 企业销量的稳步增长是离不开足量的足够量的老客户。此外, 统计数据显示, 用于维护新客户的成本是老客户的5倍, 因此, 对业务往来中良好的合作关系至关重要。从大的方面看, 良好的礼仪能够促进社会核心, 改善人与人的关系, 促进企业沟通合作, 净化社会舆论环境。从企业的层面看, 商务人员掌握礼仪后, 可以最大限度提升企业形象, 提升客户美誉度和信任度, 这些最终将转化为企业的经济效益和社会效益。

　　总之, 随着经济的发展, 商务礼仪的重要作用越来越明显, 已发展成经济交流不可缺少的组成部分, 已成为我国传统礼仪传承与发展的商业活动。为了帮助企业开展更好的商务活动, 我们有必要高度重视商务礼仪学习, 并以此提升自身素质, 在商业交往中发挥更大作用。

　　参考文献

　　[1]杨佩.《浅析国际商务活动中的商务礼仪》.经济研究导刊.20xx

　　[2]冯怡.《商务礼仪对未来职业生涯的影响》.考试周刊.20xx

　　[3]李倩.《浅谈商务礼仪在商务谈判中的重要性》.科教导刊 (电子版) .20xx

　　[4]张军平.《身边的商务礼仪》.现代农村科技.20xx

**商务礼仪的重要性 篇18**

　　如何被认知

　　(第一眼印象：1——7秒时间)

　　1、55%印象：外表，服装、个人面貌、体型、发型

　　2、38%印象：肢体语言和自我表现，眼神、亲和力、面部表情、仪态、举手投足

　　3、7%印象：联想、猜测

　　什么是商务魅力

　　魅力不仅仅针对外在的容貌举止，更含有生活态度、为人处世、个性品味等方面的成分。

　　魅力是一种由自身气质所引起，散发出强烈吸引力和感染力，这种力量会给周围的人正面积极的影响，会让人信赖、欣赏、效仿、甚至迷恋。

　　魅力的具体表现

　　1、大方优雅的形象力;

　　2、与人交往的亲和力;

　　3、与人沟通的感染力;

　　4、接人接物的影响力;

　　5、乘坐电梯、交通工具、使用洗手间的约束力;

　　6、在电影院、KTV等公众场所表现出的修养力。

　　商务魅力对组织和个人的影响

　　学习礼仪可以让人在短时间内迅速提升自己的商务魅力，让你成为一名有品位，值得信赖的商务人士。

　　一个人给别人的第一印象至关重要，而第一印象往往在七秒之内就已经形成。

　　因此，得体的着装，合适的搭配，优雅的举止，对任何一位商务人士都非常重要，也是每一个想提升自己商务魅力的人的必修课。

　　“人们总是通过我们的外表试图猜测我们身后无法直接表现出来的东西，进而判断我们的价值。”

　　什么是商务礼仪

　　首先

　　接待礼仪

　　接待礼仪是在商务中接待客户、领导、来访人员的惯例要求，如迎来送往的程序、动作等。

　　递送物品

　　递送笔给客人时，并将笔尖朝向自己。递送名片时，应将名片正面朝向对方，双手递给对方。递送尖物如刀具应刀刃向内。

　　迎送礼仪

　　当客人到达时，接待人员应热情、主动的迎接，面带微笑，并致以恰当的问候语，当客人离开时，接待人员应面带微笑，目送客人，并致以恰当的道别语，重要客人应组织迎送队伍，提前恭候，夹道迎送，面带微笑，鼓掌致意。

　　其次

　　电话礼仪

　　电话礼仪是办公礼仪中最为重要的一项礼仪标准，她涉及的内容简单的概括为拨打、接听电话标准。今天，很多公司的营销第一步或者跟进步骤基本都是通过电话来完成。电话交流逐渐变为远程交流的一种重要形式。

　　电话礼仪的重点在于达到以下交流目的：

　　对方是谁?

　　对方找谁?

　　对方目的?

　　这三个基本内容是电话交流最基本的目的，一次成功的电话交流以此为评判标准。

　　电话使用的一般准则

　　电话中的问候、笑容和姿势

　　电话的传达和复诵

　　地位高者先挂电话

　　电话错打的处理

　　接、打电话礼仪

　　接、打电话先问好，自报家门。

　　明确目的、对象、内容。

　　铃响三遍要接听。

　　说话语气委婉，吐字清晰。

　　使用电话，表达简明扼要。

　　复诵来电要点。

　　致谢，让对方先收线。

　　最后

　　办公场所的6S管理

　　6S就是整理(SEIRI)、整顿(SEITON)、清扫(SEISO)、清洁(SEIKETSU)、素养(SHITSUKE)、自检(SELF-CRITICISM )六个项目，因均以“S”开头，简称6S。

　　6S起源于日本，通过规范现场、现物，营造一目了然的卖场环境，培养员工良好的工作习惯，其最终目的是提升人的品质,革除马虎之心，养成凡事认真的习惯(认认真真地对待工作中的每一件“小事”、每一个细节)，养成遵守规定的习惯，养成自觉维护卖场环境整洁明了的良好习惯，养成文明礼貌的习惯。

　　6S管理是规范管理的标准之一，它在一定程度上规避了管理中的很多漏洞，也能很好地塑造员工的自律能力和强烈归属感。

　　1、6S对安全有保障

　　宽广明亮，视野开阔的职场，一目了然

　　遵守陈列限制，不安全处一目了然

　　2、6S形成令人满意的职场

　　明亮、清洁的工作场所

　　员工动手做改善、有成就感

　　能造就现场全体人员进行改善的气氛

**商务礼仪的重要性 篇19**

　　商务礼仪的重要性

　　商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我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，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

　　商务礼仪知识共享礼仪是人际交往的艺术，教养体现细节，细节展现素质 。

　　举止礼仪

　　(1)要塑造良好的交际形象，必须讲究礼貌礼节，为此，就必须注意你的行为举止。举止礼仪是自我心诚的表现，一个人的外在举止行动可直接表明他的态度。做到彬彬有礼，落落大方，遵守一般的进退礼节，尽量避免各种不礼貌、不文明习惯。

　　(2)到顾客办公室或家中访问，进门之前先按门铃或轻轻敲门，然后站在门口等候。按门铃或敲门的时间不要过长，无人或未经主人允许，不要擅自进入室内。

　　(3)在顾客面前的行为举止

　　当看见顾客时，应该点头微笑致礼，如无事先预约应先向顾客表示歉意，然后再说明来意。同时要主动向在场人都表示问候或点头示意。

　　在顾客家中，未经邀请，不能参观住房，即使较为熟悉的，也不要任意抚摸或玩弄顾客桌上的东西，更不能玩顾客名片，不要触动室内的书籍、花草及其它陈设物品。

　　在别人(主人)未坐定之前，不易先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，不要跷“二郎腿”。

　　要用积极的态度和温和的语气与顾客谈话，顾客谈话时，要认真听，回答时，以“是”为先。眼睛看着对方，不断注意对方的神情。

　　站立时，上身要稳定，双手安放两侧，不要背后面，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边。当主人起身或离席时，应同时起立示意，当与顾客初次见面或告辞时，要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。

　　要养成良好的习惯，克服各种不雅举止。不要当着顾客的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手拍捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要发出在场，不要乱丢果皮纸屑等。这虽然是一些细节，但它们组合起来构成顾客对你的总印象。

　　饮茶有些什么商务礼仪?重要场合千万别出错!

　　“以茶会客”是一种礼仪。主人在接洽客户时应处处以礼待人，作为接受款待一方，在饮茶之时也应对主人投桃报李，勿失谦恭与敬意。

　　主人在上茶之前应向客户征求意见?

　　询问客户“想喝什么”，如果没有什么特别的禁忌，可以在对方提供的几种选择之中任选一种。在一般情况下，向主人提出过高的要求，是很不礼貌的。如果自己不习惯饮茶，应及时向主人说明。若自己尚未说明，而茶已上来了，不喝就是了，千万不要面露不快，直接因此而责怪主人。

　　若主人，特别是女主人或者长辈为自己上茶时?

　　在可能的情况下，应当即身站立，双手捧接，并道以：“多谢”，不要视若不见，不理不睬。当其为自己续水时，变应以礼相还。其他人员为自己上茶、续水时，也应及时在适当的方式向其答谢。如果对方为自己上茶、续水时，自己难以起身站立、双手捧接或答以“多谢”时，到少应向其面含微笑，点头致意，或者欠身施礼同。不喝的凉茶、剩茶，千万不要随手泼洒在地上。

　　在商务洽谈过程中，若正与交往对象在交谈时?

　　最好不要饮茶。不论是自己或交谈对象正在讲话时，自己要是突然转而饮茶，不但会打断谈话，而且也会显得自己用心不专。只有在自己不是主要的交谈对象时，或是与他人的交谈告一段落之后，才可以见机行事，喝上一口茶润润嗓,细心品味。

　　在饮茶时要懂得细心品味。这样做，不仅体现着自身的教养，而且也是待人的一种礼貌的做法。在饮茶之时，应当小口地细心品尝。每饮一口茶汤后，应使其在口中稍作停留，再慢慢地咽下去，这样品茶才香。饮茶时都不要大口吞咽，一饮而尽，喝得口中“咕咚咕咚”直响，茶水顺着腮帮子直流。以这种方法喝茶，只能解渴，却丝毫谈不上对茶的美妙之处的品味。

　　在端起茶杯时，应以右手手持杯耳。端无杯耳的茶杯，则应以右手手握茶杯的中部。不要双手捧杯，以手端起杯底，或是用手握住茶杯杯口。那样做，或是动作粗鲁，或是不够卫生。饮茶的时候，忌连茶汤带茶叶一并吞入口中，更不能下手自茶中取出茶叶，甚至放入口中食之。万一有茶叶进入口中，切勿将其吐出，而要嚼而食之。

　　饮盖碗茶时，可用杯盖轻轻将飘浮于茶水这上的茶叶拂去，不要用口去吹。茶太烫的话，也不要去吹，或是用另一只茶杯去折凉茶水，最好待茶自然冷却。饮用红茶或奶茶时，不要用茶匙舀茶，也不要将其播放在茶杯中。不用时，将其放在杯即可。若主人告之所饮的是名茶，则饮用前应仔细观赏一下茶汤，并在饮用后加以赞赏。不要不予理睬，或是随口加以贬低，说什么“没听过这种茶的名字”，“喝起来不怎么样”，“这茶有些走味”或是“没把好茶泡好”之类让主人不快的话。

　　以茶待客不仅体现着自身的教养，同时也是礼貌待客的一种体现。当然要到达较高的品茶境界，需要平时的日积月累，养成对茶的深厚情感，用心去体验茶所特有的甘醇。

**商务礼仪的重要性 篇20**

　　谈大学生学习商务礼仪的重要性

　　摘要：随着时代的进步，经济发展带来的商务活动也变得越来越多。商务礼仪作

　　为人际交往中的准则，是自我塑造良好形象最好的镜子，养成良好的礼仪习惯更是在交往中给他人留下完美印象的重中之重。大学生学习掌握商务礼仪理论知识与技能策略不但可以在学习生涯中就开始养成良好的习惯，而且能够同时为大学生将来踏入社会打下坚实的基础，其实用性以及重要性不容置疑。

　　关键词： 商务礼仪 大学生

　　我国自古讲究为人处事、待人接物的原则，素称东方礼仪之邦。如今，儒家思想虽已不再被统治者用来作为控制人民思想的工具，而作为一种文化，其中的礼仪精华依然“控制”着人们的行为，作为一种交际原则深入人心。当然时代的进步必然在继承的同时，也在不断添入新的内容，但其中有一点永远都不会过时，那就是在人际交往中始终保持良好的礼仪姿态，只有拥有良好礼仪姿态的人才能在交往中获得更多更大的成就。

　　一、 商务礼仪的概念

　　礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程。商务礼仪则为礼仪在商务活动中的体现，核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重，简单的来说就是对人的仪容仪表以及言谈举止等的普遍要求。 商务礼仪包括了仪容仪表仪态、交谈礼仪、电话礼仪、商务宴请礼仪、接待拜访礼仪、馈赠礼仪、名片和座次礼仪等。

　　二、商务礼仪中的3A原则

　　来自美国的礼仪学家布吉尼提出过商务礼仪中的3A原则，不能只见物不见人，强调重视人际关系的处理要重视的三方面即:

　　1、Accept接受对方,宽以待人。

　　不斤斤计较别人的小错误，故意让别人下不了台。在别人说话、发表建议的时候要打断别人，不轻易补充，不随意更正，因为事物的答案有时不止一个，不是原则性的问题要尽量尝试着去接受对方。

　　2、Appreciate重视对方。

　　（1）不直接提出缺点，要多看到对方的有点；

　　（2）善于使用尊称；

　　（3）记住对方，包括对方的名字、长相，切记不要张冠李戴。

　　3、Admire赞美对方。

　　要善于发现并善于欣赏对方的长处：

　　注意要点：（1）实事求是，不随意夸张；

　　（2）懂得适用对方，夸到点子上。

　　这三点原则在作为交际三大原则的同时也得到了我国礼仪大师金正昆教授的认可，他称其为“向交往对象表示尊重和友好的三大途径”。

　　而事实是这看似简单易行的三点原则在现实生活中应用时便会变得不那么简单了。要做到这三条原则，不但要学会谦虚好学、宽容接受的体面姿态，聪明变通的思维，更重要的还是要有持久的恒心、耐心。更多的时候，尤其在商务活动中，许许多多的机会和认可并不是来自于一个人的才能，而是被一个人的坚持而感动。

　　三、 商务礼仪的重要性及其作用

　　商务礼仪可以说是人在商务交往中的艺术，也有人说它是商务本身工作的需要，在提升个人外在形象的同时也在提升个人的内在修养，有助于塑造良好的个人社会形象，是妥善处理好各方面关系的需要。分点概括可以分为以下三大点：

　　1、 提升个人的素养。

　　市场竞争最终是人员素质的竞争，对商务人员来说，商务人员的个人素质是一种个人修养及其表现。

　　比尔盖茨曾经说过“企业竞争，是员工素质的竞争”。在一个企业之中，员工的修养同时也代表了一个企业的修养，不容忽视。而要提高企业员工的修养就必须从员工的礼仪素质抓起，提高员工在商务交际中待人接物的表现，尤其是注意其中的礼仪细节。

　　2、 方便个人交往应酬。

　　在商业活动交往中会遇到各种各样的人，对待这些不同的人要如何进行交流、沟通也是不同的。此时商务礼仪便可以作为一种信息，通过这种媒介，能够表达出自己的长处优点、热情和激情，能够赢得大众都能够接受的尊重、友善、真诚的感情。能够更清楚的了解到如何变通，运用3A原则，获得对方的好感以及信任。

　　3、 有助于维护企业形象。

　　在商务交往中个人代表整体，个人形象代表企业形象，个人的所作所为，就是本企业的典型活体广告。

　　个人讲究礼仪，能够在众人面前树立起良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。个人的商务礼仪同时能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。

　　四、 大学生学习商务礼仪可产生的有利影响

　　大学生是国家在校园中培育的可在未来为社会做出贡献的苗子。而大学社会毕竟与真正的外界社会不同，刚踏上的工作之途的毕业生往往会不知如何在新的社会环境之中以正确的方式表现自己出色的那一面。

　　对大学生进行商务礼仪的辅导教学，可以有以下几点好处：

　　1、 了解商务活动中的基本准则

　　礼仪是为人处事之本，在大学生活中就给学生灌入商务礼仪的基本知识，能够使学生较早接触到礼仪中的要求，并且在步入社会前能够有足够的时间去记住这些要点。

　　2、 应用于校园生活之中，累积经验

　　商务礼仪作为人们在商务活动中的行为准则，同时也能够运用于一般的生活之中。校园社会虽与外界不同，但它同样有着学生工作中的交流沟通等类似商务交际的事务。大学生在学习商务礼仪后，同样可以将其运用于日常生活之中，在建立起良好的学生关系的同时，也为将来对商务礼仪的运用打下了基础。

　　五、 总结

　　学习商务礼仪能够更好的为大学生毕业后踏入社会打下基础，培养更好的个人形象。

　　在经济飞速发展的今天，商业活动也在迅速发展，商务礼仪贯穿于各种活动之中。换言之，只有真正的掌握良好的礼仪习惯，提高自身的素质，才能真正做到在各种场合游刃有余。

**商务礼仪的重要性 篇21**

　　我国历史悠久，享有“礼仪之帮”的美誉，可见礼仪对于人们有着多么重要的作用，礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础，同时也是一个领导者治理好国家、管理好公司或企业的基础。对于职场中，职场礼仪的重要性从某种意义上讲，比智慧和学识都重要。

　　市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。怎样把客户服务放在首位，最大限度为客户提供规范化、人性化的服务，以满足客户需求，是现代企业面临的最大挑战。对于窗口行业的工作人员来说，如果做好服务工作，不仅需要职业技能，更需要懂得礼仪规范：热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。掌握必要的职业礼仪必定会让人在职场中更上一层楼。

　　我们生活在重形象、讲礼仪的商业时代，形象专业，是外秀，礼节得体，是内慧，仪礼并重，所谓：“人无礼则不立，事无礼则不成”。商务的礼仪，从专业形象设计开始，它与身材和美貌无关， “简单的修饰+得体的着装+优雅的仪态=专业的形象。”现代商务礼仪体现个人职业素养，对现代职业人士而言，拥有丰富的礼仪知识，以及能够根据不同的场合应用不同的交际技巧，往往会令事业如鱼得水。但交际场合中事事合乎礼仪，处处表现得体着实不易。

　　职场礼仪的重要性是对人际关系的调解。在现代生活中，人们的相互关系错综复杂，在平静中会突然发生冲突，甚至采取极端行为。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾。如果人们都能够自觉主动地遵守礼仪规范，按照礼仪规范约束自己，就容易使人际间感情得以沟通，建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各种事业的发展。

　　职场礼仪的重要性有哪些

　　1、引见礼仪

　　首先，要弄清职场礼仪与社交礼仪的差异。职场礼仪没有性别之分。比方，为女士开门这样的“绅士风度”在工作场所是不用要的，这样做以至有可能冒犯了对方。请记住：工作场所，男女对等。其次，将谅解和尊重他人当作本人的指导准绳。虽然这是显而易见的，但在工作场所却常常被无视了。

　　停止引见的正确做法是将级别低的人引见给级别高的人。例如，假如你的首席执行官是琼斯女士，而你要将一位叫做简·史密斯的行政助理引见给她，正确的办法是“琼士女士，我想引见您认识简·史密斯。”假如你在停止引见时遗忘了他人的名字，不要惊惶失措。你能够这样继续停止引见，“对不起，我一下想不起您的名字了。”与停止补偿性的引见相比，不停止引见是更大的失礼。

　　2、握手礼仪

　　握手是人与人的身体接触，可以给人留下深入的印象。当与某人握手觉得不舒适时，我们常常会联想到那个人消极的性格特征。强有力的握手、眼睛直视对方将会搭起积极交流的舞台。女士们请留意：为了防止在引见时发作误解，在与人打招呼时最好先伸出手。记住，在工作场所男女是对等的。

　　3、电子礼仪

　　电子邮件、传真和挪动电话在给人们带来便当的同时，也带来了职场礼仪方面的新问题。固然你有随时找到他人的才能，但这并不意味着你就应当这样做。在如今的许多公司里，电子邮件充满着笑话、渣滓邮件和私人便条，与工作相关的内容反而不多。请记住，电子邮件是职业信件的一种，而职业信件中是没有不严肃的内容的。传真应当包括你的联络信息、日期和页数。未经他人允许不要发传真，那样会糜费他人的纸张，占用他人的线路。

　　浅谈商务礼仪的基本原则

　　1、遵守社会公德

　　作为中国的公民，每个人都应该有职业和自身道德，一个没有道德的国家根本就没有什么文明可言，没有了文明哪来的发展，一个社会公民得有最起码的社会公德心。

　　商务人员更应该从自身做起，维护好整个社会的正常持续和生活准则，做到自觉遵守。比如爱护花草，扶贫助残，捐款，尊老爱幼，讲文明，讲礼貌。

　　如果一个没有崇高的道德精神和博大的心胸，连做人最起码的礼貌都不具备的人，更别谈什么尊重他人互相理解了，就连谈及商务人员的资格都没有。

　　2、诚信赢天下

　　诚信是做人之根本，也是做企业的根本，人人都知道诚实守信是中华民族的传统美德，经商也是如此，诚信得天下。

　　具体表现为：真诚接待客户，言而有信——君子一言驷马难追，公平交易，不欺不骗不诈不假。真正做到质量是生命，客户是上帝，服务是保障，诚信是根本的经营理念。

　　3、有时间观念

　　时刻提醒自己遵守时间，时间就是办事效率，时间就是生命就是金钱。遵守时间也是守信的一种体现。

　　现在社会都讲究办事效率，珍惜自己的时间也是珍惜他人的时间，是对彼此的尊重和信任，切忌不可违约，不可耍赖，不可使卑微的手段。如果不能参加的活动聚会要提出道歉，礼尚往来要回请对方。以表歉意和诚意。

　　商务礼仪讲究什么

　　1、接机礼仪：

　　接机也是有很大讲究的，注意以下几点：第一，掌握客人的电话号码；第二，掌握客人的航班号；第三，接到客人之后，要相互的介绍。

　　2、交换名片的礼仪：

　　在首次面见客人的时候，商务场合一定会交换名片的。交换名片一定要由近及远、由尊到卑。名片一定要放在衬衣左侧口袋中，或者放在西装的内存口袋中。

　　3、握手礼仪：

　　握手讲究也是很多的，第一，力度要适中，不要过大，也不能过小；第二，时间大概在3秒钟就可以啦；第三，必须要用右手，千万不能用左手，及其不尊重别人；第四，眼神要热情，要保持微笑。

　　4、电梯礼仪：

　　乘坐电梯是常有的事情，这地方很有讲究，第一，上电梯时，要让客人先上；第二，下电梯时，按住电梯门，要让客人先出电梯。

　　5、会议礼仪：

　　会议视企业营销的一部分，很重要，首先要布置会场，其实接待客户，再次引领客户签到，最后引领客户就坐。

　　商务礼仪基本原则

　　两项原则：

　　1、微笑——人生的无价之宝

　　微笑礼仪已成为社会竞争的有效手段，既是社会文明进步的体现，又反映了在当今社会竞争加剧、人的生活节奏紧张的状况下，人类更加需要用笑容来点缀生活的现实。

　　2、相互尊重——最基本却也最重要

　　与人交往的过程中多想自己为对方做了什么

　　尊重对方就应该体现在你的一举一动中中，哪怕一句话，只要是诚挚的，也就是最人性的。

　　基本礼仪常识

　　1、 仪态——展示您的教养

　　仪态，指人的姿态、举止和风度，即一个人的表情、行为、动作，也包括人的体态语。它反映一个人的性格、心理、感情、素养和气质。个人的礼仪修养正是通过一举一动表现出来的。

　　讲究个人卫生、保持衣着整洁是仪表美的最基本要求。

　　不盲目追赶潮流，注意得体和谐，做到装扮适宜，举止大方，态度亲切。

　　2、 仪容——淡妆浓抹要相宜

　　男士要注意细部的整洁，如眼部、鼻腔、口腔、胡须、指甲等。在某些场合，适当的美容化妆（在平时，以化淡妆为宜，注重自然和谐，不宜浓妆艳抹、香气袭人）则是一种礼貌，也是自尊、尊人的体现。

　　3 、美发——并非时尚就是好

　　发型是仪容的极为重要部分。头发整洁、发型得体是美发的基本要求。整洁得体大方的发式易给人留下神清气爽的美感，而蓬头垢面难免使人联想起乞丐。

　　发型的选择要根据自然、大方、整洁、美观的原则，既要观察发型的流行趋势，又不能盲目追赶潮流，重要的是应该考虑到自己的年龄、性别、职业、性格、爱好和脸型特点。

　　4、服饰

　　遵循国际通行的“TPO”三原则：

　　T(Time)表示时间，即穿着要应时。不仅要考虑到时令变换、早晚温差，而且要注意时代要求，尽量避免穿着与季节格格不入的服装。

　　P(Place)表示场合，即穿着要应地。上班要着符合职业要求的服饰，重要社交场合应穿庄重的正装。衣冠不整、低胸露背者不宜进入博物馆之类的庄严场所。

　　O(Object)表示着装者和着装目的。要根据自己的工作性质、社交活动的具体要求、自身形象特点来选择服装。

　　讲究协调

　　要与年龄、形体相协调。偏瘦和偏胖的人不宜穿过于紧身的衣服，以免欠美之处凸现。要与职业身份相协调，服饰不大自由。对外营销人员的服饰要求稳重、端庄、清爽，给人以可信赖感。

　　对男士来说，西装的穿着比较讲究，应特别注重以下几个方面：

　　1、西装的衬衫

　　衬衫硬领尖角式，领口挺直，比外套领子高出1、5厘米

　　颜色以纯色的为佳

　　袖口长处西装袖口2厘米

　　下摆塞进裤子

　　衬衫配领带，扣子全系上，不卷袖子。不系领带时，最上面扣子不要扣

　　2、西装的外套

　　袖子上的商标(小布条)剪掉

　　把扣子系好，不宜敞开

　　西装外套上的口袋不装东西

　　3、领带

　　注意领带的色彩

　　领带夹一般夹在衬衫的第三、第四粒扣子中间

　　穿马甲或毛衣，一定要把领带放在毛衣、马甲里面

　　4、西装的长裤

　　裤脚接触脚背，达到皮鞋后帮的一半为佳

　　裤线要清晰、笔直

　　裤扣要扣好，拉链全部拉严

　　5、西装的鞋袜

　　穿西装一定要配皮鞋

　　皮鞋颜色与西装相近

　　袜子色彩与皮鞋相近

　　对女士来说，穿着应体现品位与风采，应特别注重以下几个方面：

　　1、考虑自己的身材

　　身材矮胖避免选择过于鲜艳和大花、大格子的衣服，应穿着垂直线条式样、颜色素雅、剪裁合体的服装

　　身材高瘦的人，要避免穿垂直线条、过于透明的衣服

　　2、考虑自身的肤色

　　肤色白皙的人穿什么颜色都合适，如穿深色服装，更显得肤色细白洁润

　　肤色黝黑的人则最好选颜色素雅、较明亮的颜色，可获得健美效果

　　3、衣着搭配要协调

　　上衣与下装的质地款式应相配，不要上衣十分厚重而下装又极轻薄，也不要上着职业装而下着牛仔裤

　　讲究色彩的和谐统一

　　4、服装与鞋子也要在颜色款式上加以搭配

　　套装配高级皮鞋，运动装配旅游鞋等

　　对女士来说，穿着应体现品位与风采，应特别注重以下几个方面：

　　量少为佳：炫耀性地佩戴众多首饰显得俗不可耐。总量上不可超过3种

　　适合身份：选戴首饰要与自己的性别、年龄、职业及角色相适应。男士若戴项链最好不要外露

　　适应场合：高档珠宝首饰，不宜在工作、休闲时佩戴

　　扬长避短：选戴首饰要考虑自身的身材、肤色、衣服款式等因素

　　色质相同：若同时佩戴多件首饰，应力求色彩、质地相同，以避免五花八门、眼花缭乱之感

**商务礼仪的重要性 篇22**

　　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，相互合作，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，有利于确定自我形象，尊重他人，赢得友谊。

　　有助于维护商务人员和企业的形象

　　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，交往能否成功的重要因素。而商务礼仪就是塑造形象的非常重要的手段，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出很好的社会效应和经济效益。

　　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。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣;另一种是情感排斥。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，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

　　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，使顾客得到一种尊重，信任和感情上的满足，一但“回头客”的比重大大增加，就会给企业带来巨大的经济效益。

**商务礼仪的重要性 篇23**

　　孔子曰：不学礼，无以立。在中国五千年文明发展中，礼仪文化扮演了重要的角色。在今天，生活、工作、事业等都离不开交际，而成功的交际离不开礼仪。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。良好的礼仪不仅是个人形象的社会表现，还关系到企业形象。

　　礼仪不仅仅是礼节，她还是源自我们内心的真诚，当我们真正关心别人，真正善待别人，在意他人的尊严，那就是对别人最好的尊重。本次培训，从坐姿、站姿、握手、微笑、递名片、乘电梯等一系列在日常生活的礼仪交往中，经常碰到的细节问题中，传递了商务礼仪的真谛和自身在工作中的欠缺。

　　商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。

　　一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

　　身为公司的员工，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出员工自身的素质，商务礼仪的重要性而且折射出公司的企业文化水平和经营方针。员工的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要做为企业员工就代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

　　在企业中，礼仪也同样重要。接人待物的过程中，对方很难在第一时间准确判断出你的能力和相关专业素质，这时候留给对方第一印象的是什么？往往就是文化涵养和礼仪素质。我们在看到一个人的时候，即是没有交谈，哪怕只是远远的看一样，往往就会对这个人有一个第一印象的评价，这个人气质不凡、举止得体、谈吐大方；那个人一看就是不像是能力强的，一点气质都没有，举止行为怎么看怎么别扭。这两种印象下，你更愿意与哪种人做深入的交流合作？结果是显而易见的。

　　礼仪在商务活动中，是企业的一笔巨大隐形财富，能不能发掘出这笔财富，全靠企业对礼仪培训的重视程度决定。

**商务礼仪的重要性 篇24**

　　浅谈商务礼仪的重要性 随着市场经济的深入发展，各种商务活动日趋繁多，礼仪也在其中发挥着越来越大的作用。

　　1.规范行为。

　　礼仪最基本的功能就是规范各种行为。在商务交往中，人们相互影响、相互作用、相互合作，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，有利于确定自我形象，尊重他人，赢得友谊。

　　2.传递信息。

　　礼仪是一种信息，通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情，使别人感到温暖。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而有助于事业的发展。

　　3.增进感情。

　　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。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣，另一种是情感排斥。礼仪容易使双方互相吸引，增进感情，导致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，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

　　4.树立形象。

　　一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞省。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

　　商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我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。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

　　仪容仪表是指个人的形象。

　　言谈举止是指每一个人在商务活动中的职业表现。

　　商务礼仪的作用

　　作用：内强素质，外强形象

　　具体表述为三个方面：

　　1、提高个人素质

　　商务人员的个人素质是一种个人修养及其表现。如在外人面前不吸烟、不在大庭广众前喧哗。

　　【例】佩戴首饰的4个原则：前提：符合身份（1）以少为佳，提倡不戴，一般不多于三种，每种不多于两件；（2）善于搭配，如穿无袖旗袍、高筒薄纱手套去参加高级晚宴，戒指应戴在手套里（新娘除外）；少女穿短裙去Party，脚链戴在袜子外（建议腿型好的或走路姿势好的少女才戴脚链）；（3）同质同色；（4）习俗原则，如配玉坠男戴观音女戴佛；戒指戴左手；戒指戴在食指表示想结婚、戴中指表示已有爱人，戴无名指表示已婚，戴小拇指表示独身，拇指不戴戒指。

　　2、有助于建立良好的人际沟通

　　【例】秘书接听找老总的电话，先告对方要找的人不在，再问对方是谁、有何事情。

　　【例】拜访别人要预约，且要遵时守约，提前到可能会影响别人的安排或正在进行的事宜。

　　3、维护个人和企业形象

　　商务礼仪最基本作用是“减灾效应”：少出洋相、少丢人、少破坏人际关系，遇到不知事情，最稳妥方式是紧跟或模仿，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。

　　一、个人层面

　　1、和谐融洽的人际关系的有效手段；

　　2、有效地提升个人的文明修养；

　　3、塑造良好职业形象。

　　二、企业层面

　　1、良性客户关系的基本组成部分；

　　2、企业形象的重要构成；

　　3、提高服务质量，增加效益的必要手段。

　　人际关系是一种对立统一的关系。人与人之间既有相互依存、互相吸引的一面，也有相互分离、相互排斥的一面。当相互依存占支配地位时，就表现为人际吸引，当相互分离占支配地位时，就表现为人际排斥。人际排斥对人际关系是有害的，有时甚至会对人际交往产生极大的负面影响。

　　如何搞好人际交往呢？首先应排除妨碍建立良好人际关系的各种不良因素。影响人际交往的不良因素主要有：

　　（1）相处距离，首先是空间距离。在同一办公室、同一场合、同一活动圈内，都容易因经常相遇、接触、沟通、互相帮助而建立起良好的人际关系，即友谊关系。良好人际关系的建立在于交往双方相互吸引产生的相互接纳，发现对方的思想、态度、兴趣、为人处事等有自己喜欢和感兴趣的地方，于是继续交往与沟通，在继续交往与沟通中达到进一步的相知，从而结为知交。

　　（2）一个人的品格、能力影响着人际关系的建立。人们都羡慕优良、能力出众的人。真诚、坦率、乐于助人、谦虚、谨慎、严于律己、宽以待人的人，对人有吸引力；能力较强的人，容易引起他人的敬佩感，自愿与他建立良好的\'人际关系。一般来说，人们更倾向于喜欢精明又有小缺点的人，心理学上称此现象为“仰巴脚效应”。意思是指精明的人不经心犯点小错误，不仅不影响他的优点，反而使人觉得他也和常人一样，会犯错误，有平凡的一面，使人感到好接受，产生安全感。

　　（3）由交往而建立密切的人际关系，重要的条件是交往双方的相互吸引。如果一方对另一方热情、羡慕，而另一方却表现冷漠、蔑视，就不可能建立良好的人际关系。引起交往双方相互吸引的因素是双方的相似与互补。

　　除了相似与互补能够导致交往双方相互吸引外，还有仪表也是一个因素。一个相貌举止端庄大方、谈吐优雅不俗的人，给人形成的第一印象总是良好的，这本身就是一种吸引力量，使人愿意与之继续交往，并对其言行多从好的方面设想、解释。这就有助于双方建立良好的人际关系。

　　（4）人际知觉是指对人与人之间相互关系的认知。它包括一个人对自己与他人之间关系的识知和对他人与他人之间关系的认知。人际知觉所认知的对象是人际关系。人际知觉的良好印象会促进良好人际关系的建立、维持和发展；相反，人际知觉印象的不良，则对良好的人际关系的建立与维持起阻碍破坏作用。

　　其次应注意人际交往中的艺术。

　　（1）在人际交往中寻找共同点，求大同。人际关系的建立和改善，必须是建立在关系双方共同的利益与需要的基础上，在人际交往过程中，要清醒地意识到彼此需求的共振是吸引双方的粘合剂。当然，共同永远是一个相对概念，每人的经历、使命和情绪各不相同，不能抱着求全的幻想。要有大将风度，切忌斤斤计较、患得患失。

　　（2）知彼知己，因势利导。孙子说：“知彼知己，百战不殆。”在交际过程 ，要充分估计自己与对方在关系中所处的地位，了解对方的目的、要求、长项和弱点，估计自己能在多大程度上影响甚至改变对方的态度，根据对方的情况设计交际方案，行动时便成竹在胸。不过，计划难以预测变化。现代社会气象万千，变化无常，领导者在交际场上要适应这种节奏，另外面对突发性事件，要稳定自己的情绪，迅速理顺各种利益，调整原定方案，淡化紧张气氛。可以用转移视线的方法，或顺水推舟，抓住时机，广交朋友，联谊四方。当己方处于不利地位时，要临危不乱，失意不失礼。对失败者更要周到，不能势利。

　　（3）了解心态，把握情感，重在交流。人们常用对牛弹琴来讽刺不辨对象、不合时宜、盲目行动的荒唐做法。在交际场上，应杜绝这种愚蠢之举。交际是情感的交流，是人的一种心理现象。复杂的人际关系常常使人在结交时悲喜交织，苦乐参半。一次交际中引起的苦恼，会影响另一次交际的情绪，造成情感表达的不适当，使预期目标流产。要避免这种状况，就要学会控制自己的情绪，及时地进行心境转换，同时摆脱对方情绪的影响，以一个玩笑或一句妙语去掉感觉上的不快。

　　相互交流是理解的桥梁。直接交往是交流，特别是建立感的最有效的形式，即使宿怨较深，通过直接见面交往，也可消除误会，所谓“相逢一笑泯恩仇”。在面对面面俱到的接触中，双方使用口语，没有中介物，可以更直接、方便和集中地表达各自的感情，使相互之间影响力加大。

　　当然，在人际交往中，也应掌握一些必要的技巧。①有礼貌地寒暄，表现出谦恭有礼的态度。与人首次见面，一定要礼貌地寒暄一番，表现出谦恭有礼的态度。随时说声“你好”，或适时招呼“早安”、“午安”、“晚安”等等。②经常面带微笑。微笑是一种无声的语言，它显示出一种力量、涵养和暗示。微笑对于树立形象能发挥极大的效果。③穿着得体，表现个性。对一个人的印象往往来自于他的服装。穿着可以直接表现人的个性。为了使衣着一目了然，服装上力求整洁、庄重和协调，使人第一眼就留下美好的印象。④记住对方的姓名。无论身处何种场合，当他人将对方介绍给你时，必须马上记住并能叫出对方的姓名，惟有如此才能显示出和他的亲切感。⑤注意倾听，与人交往时，要善于倾听别人的谈话，使对方感觉到你们的尊重与兴趣，否则是很不礼貌的。⑥保持谦恭的态度。随时随地区使用谦恭的语气与人交谈，这在当今社会已成为一条众所公认的不成文的法则。一个言词谦恭的领导者，在待人处世方面，将会得到好处和方便。⑦谈一些任何人都能了解的话题。第一次与客人会面，应以人所共知的话题做开端，这样容易得到对方的共鸣和回响。⑧说话要有分寸，避免使用口头禅。

　　如此一来，它能搞好人际交往，这样才能利用良好的人际关系为事业的发展服务

　　20xx年6月12日至14日，公司特别邀请了辽东学院讲师，利用下午临近下班时间，组织全体员工在国润宾馆的二楼会议室进行了为期三天的商务礼仪学习，会上大家都认真仔细的学习了有关商务礼仪中的各项准则，由于我当时正在外地学习，所以只参加了最后一天的培训。通过讲师详尽生动的讲解，使我对商务礼仪有了更进一步的认识，通过此次学习，不仅让我更深刻的了解了商务礼仪的重要性，并且对于以后自身的素质也是很大的提高。

　　我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。

　　在商务交往中涉及的礼仪很多，但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。 顾名思义，商务礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，就是应该怎么做，不应该怎么做。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢？

　　从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业，对于商务礼仪都有高标准的要求，都把商务礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。商务礼仪是构成形象的一个更广泛的概念。而形象就是商务人士的第一张名片！在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。我们身为金地集团的员工，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且折射出我们金地集团的企业文化水平和经营方针。我们的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要我们做为金地集团的员工代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

**商务礼仪的重要性 篇25**

　　随着市场经济的深入发展，各种商务活动日趋繁多，礼仪也在其中发挥着越来越大的作用。

　　1.规范行为。礼仪最基本的功能就是规范各种行为。在商务交往中，人们相互影响、相互作用、相互合作，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，有利于确定自我形象，尊重他人，赢得友谊。

　　2.传递信息。礼仪是一种信息，通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情，使别人感到温暖。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而有助于事业的发展。

　　3.增进感情。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。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣，另一种是情感排斥。礼仪容易使双方互相吸引，增进感情，导致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，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

　　4.树立形象。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞省。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

　　商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我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。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

　　仪容仪表是指个人的形象。言谈举止是指每一个人在商务活动中的职业表现。

　　商务礼仪的作用

　　作用：内强素质，外强形象。具体表述为三个方面：

　　1、提高个人素质

　　商务人员的个人素质是一种个人修养及其表现。如在外人面前不吸烟、不在大庭广众前喧哗。

　　【例】佩戴首饰的4个原则：前提：符合身份(1)以少为佳，提倡不戴，一般不多于三种，每种不多于两件;(2)善于搭配，如穿无袖旗袍、高筒薄纱手套去参加高级晚宴，戒指应戴在手套里(新娘除外);少女穿短裙去Party，脚链戴在袜子外(建议腿型好的或走路姿势好的少女才戴脚链);(3)同质同色;(4)习俗原则，如配玉坠男戴观音女戴佛;戒指戴左手;戒指戴在食指表示想结婚、戴中指表示已有爱人，戴无名指表示已婚，戴小拇指表示独身，拇指不戴戒指。

　　2、有助于建立良好的人际沟通

　　【例】秘书接听找老总的电话，先告对方要找的人不在，再问对方是谁、有何事情。

　　【例】拜访别人要预约，且要遵时守约，提前到可能会影响别人的安排或正在进行的事宜。

　　3、维护个人和企业形象

　　商务礼仪最基本作用是“减灾效应”：少出洋相、少丢人、少破坏人际关系，遇到不知事情，最稳妥方式是紧跟或模仿，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。

　　一、个人层面

　　1、和谐融洽的人际关系的有效手段;

　　2、有效地提升个人的文明修养;

　　3、塑造良好职业形象。

　　二、企业层面

　　1、良性客户关系的基本组成部分;

　　2、企业形象的重要构成;

　　3、提高服务质量，增加效益的必要手段。

　　人际关系是一种对立统一的关系。人与人之间既有相互依存、互相吸引的一面，也有相互分离、相互排斥的一面。当相互依存占支配地位时，就表现为人际吸引，当相互分离占支配地位时，就表现为人际排斥。人际排斥对人际关系是有害的，有时甚至会对人际交往产生极大的负面影响。

　　如何搞好人际交往呢?首先应排除妨碍建立良好人际关系的各种不良因素。影响人际交往的不良因素主要有：

　　(1)相处距离，首先是空间距离。在同一办公室、同一场合、同一活动圈内，都容易因经常相遇、接触、沟通、互相帮助而建立起良好的人际关系，即友谊关系。良好人际关系的建立在于交往双方相互吸引产生的相互接纳，发现对方的思想、态度、兴趣、为人处事等有自己喜欢和感兴趣的地方，于是继续交往与沟通，在继续交往与沟通中达到进一步的相知，从而结为知交。

　　(2)一个人的品格、能力影响着人际关系的建立。人们都羡慕优良、能力出众的人。真诚、坦率、乐于助人、谦虚、谨慎、严于律己、宽以待人的人，对人有吸引力;能力较强的人，容易引起他人的敬佩感，自愿与他建立良好的人际关系。一般来说，人们更倾向于喜欢精明又有小缺点的人，心理学上称此现象为“仰巴脚效应”。意思是指精明的人不经心犯点小错误，不仅不影响他的优点，反而使人觉得他也和常人一样，会犯错误，有平凡的一面，使人感到好接受，产生安全感。

　　(3)由交往而建立密切的人际关系，重要的条件是交往双方的相互吸引。如果一方对另一方热情、羡慕，而另一方却表现冷漠、蔑视，就不可能建立良好的人际关系。引起交往双方相互吸引的因素是双方的相似与互补。

　　除了相似与互补能够导致交往双方相互吸引外，还有仪表也是一个因素。一个相貌举止端庄大方、谈吐优雅不俗的人，给人形成的第一印象总是良好的，这本身就是一种吸引力量，使人愿意与之继续交往，并对其言行多从好的方面设想、解释。这就有助于双方建立良好的人际关系。

　　(4)人际知觉是指对人与人之间相互关系的认知。它包括一个人对自己与他人之间关系的识知和对他人与他人之间关系的认知。人际知觉所认知的对象是人际关系。人际知觉的良好印象会促进良好人际关系的建立、维持和发展;相反，人际知觉印象的不良，则对良好的人际关系的建立与维持起阻碍破坏作用。

　　其次应注意人际交往中的艺术。

　　(1)在人际交往中寻找共同点，求大同。人际关系的建立和改善，必须是建立在关系双方共同的利益与需要的基础上，在人际交往过程中，要清醒地意识到彼此需求的共振是吸引双方的粘合剂。当然，共同永远是一个相对概念，每人的经历、使命和情绪各不相同，不能抱着求全的幻想。要有大将风度，切忌斤斤计较、患得患失。

　　(2)知彼知己，因势利导。孙子说：“知彼知己，百战不殆。”在交际过程 ，要充分估计自己与对方在关系中所处的地位，了解对方的目的、要求、长项和弱点，估计自己能在多大程度上影响甚至改变对方的态度，根据对方的情况设计交际方案，行动时便成竹在胸。不过，计划难以预测变化。现代社会气象万千，变化无常，领导者在交际场上要适应这种节奏，另外面对突发性事件，要稳定自己的情绪，迅速理顺各种利益，调整原定方案，淡化紧张气氛。可以用转移视线的方法，或顺水推舟，抓住时机，广交朋友，联谊四方。当己方处于不利地位时，要临危不乱，失意不失礼。对失败者更要周到，不能势利。

　　(3)了解心态，把握情感，重在交流。人们常用对牛弹琴来讽刺不辨对象、不合时宜、盲目行动的荒唐做法。在交际场上，应杜绝这种愚蠢之举。交际是情感的交流，是人的一种心理现象。复杂的人际关系常常使人在结交时悲喜交织，苦乐参半。一次交际中引起的苦恼，会影响另一次交际的情绪，造成情感表达的不适当，使预期目标流产。要避免这种状况，就要学会控制自己的情绪，及时地进行心境转换，同时摆脱对方情绪的影响，以一个玩笑或一句妙语去掉感觉上的不快。

　　相互交流是理解的桥梁。直接交往是交流，特别是建立感的最有效的形式，即使宿怨较深，通过直接见面交往，也可消除误会，所谓“相逢一笑泯恩仇”。在面对面面俱到的接触中，双方使用口语，没有中介物，可以更直接、方便和集中地表达各自的感情，使相互之间影响力加大。

　　我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。

　　在商务交往中涉及的礼仪很多，但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。 顾名思义，商务礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的\'过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，就是应该怎么做，不应该怎么做。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

　　从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业，对于商务礼仪都有高标准的要求，都把商务礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。商务礼仪是构成形象的一个更广泛的概念。而形象就是商务人士的第一张名片!在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。我们身为金地集团的员工，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且折射出我们金地集团的企业文化水平和经营方针。我们的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要我们做为金地集团的员工代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

**商务礼仪的重要性 篇26**

　　我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。在商务交往中涉及的礼仪很多，但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。

　　顾名思义，商务礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，就是应该怎么做，不应该怎么做。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢？

　　从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业，对于商务礼仪都有高标准的要求，都把商务礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。商务礼仪是构成形象的一个更广泛的概念。而形象就是商务人士的第一张名片！在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现。

　　商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。我们身为金地集团的员工，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且折射出我们金地集团的企业文化水平和经营方针。我们的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要我们作为金地集团的员工代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找