# 商务礼仪的原则及作用

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-01-26

*商务礼仪的原则及作用（精选3篇）商务礼仪的原则及作用 篇1　　商务礼仪的3A原则　　基本原则：　　是商务礼仪的立足资本，是美国学者布吉尼教授提出来的。3A原则实际上是强调在商务交往中处理人际关系最重要的需要注意的问题。　　1、第一原则接受(*

商务礼仪的原则及作用（精选3篇）

**商务礼仪的原则及作用 篇1**

　　商务礼仪的3A原则

　　基本原则：

　　是商务礼仪的立足资本，是美国学者布吉尼教授提出来的。3A原则实际上是强调在商务交往中处理人际关系最重要的需要注意的问题。

　　1、第一原则接受(Accept)对方。

　　告诉我们在商务交往中不能只见到物而忘掉人。强调人的重要性，要注意人际关系的处理，不然就会影响商务交往的效果。3A原则是讲对交往对象尊重的三大途径。第一接受对方，宽一待人，不要难为对方，让对方难看，客人永远是对的.。比如在交谈时有“三不准”：不要打断别人;不要轻易的补充对方;不要随意更正对方，因为事物的答案有时不止一个。一般而言，不是原则性的话，要尽量接受对方。

　　2、第二原则重视(Attention)对方。

　　欣赏对方。要看到对方的优点，不要专找对方的缺点，更不能当众指正。重视对方的技巧：一是在人际交往中要善于使用尊称，称行政职务，技术职称，凡尊称;二是记住对方，比如接过名片要看，记不住时，千万不可张冠李戴。

　　3、第三原则赞美(Admire)对方。

　　对交往对象应该给予的一种赞美和肯定，懂得欣赏别人的人实际上是在欣赏自己。赞美对方也有技巧：一是实事求是，不能太夸张，二是适应对方，要夸到点子上。

　　商务礼仪使用的目的：

　　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。

　　商务礼仪的作用：

　　内强素质，外强形象。具体表述为三个方面：

　　1、提高个人的素质

　　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，戒指应该戴在手套里(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;

　　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 ，愿以下社交礼仪知识能帮助你提高自身修养。

**商务礼仪的原则及作用 篇2**

　　1.商务礼仪有哪些基本原则

　　(1)宽容的原则。即人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

　　(2)敬人的原则。即人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

　　(3)自律的原则。这是礼仪的基础和出发点，学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

　　(4)遵守的原则。在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉自愿地遵守礼仪，用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。

　　(5)适度的原则。应用礼仪时要注意做到把握分寸，认真得体。

　　(6)真诚的原则。运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

　　(7)从俗的原则。由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人、自以为是。

　　(8)平等的原则。这是礼仪的核心，即尊重交往对象、以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。

　　2.商务礼仪的基本特点

　　商务礼仪具有以下基本特点：规定性、信用性、时机性和文化性等等。

　　1、规定性。

　　从礼仪的范围看，商务礼仪具有规定性。通过礼仪可以协调组织及人们之间的行为，因而它的适用范围是组织活动和人际交往活动。商务礼仪不同于一般的人际交往礼仪。商务礼仪的适用范围，是指从事商品流通的各种商务活动，凡不参与商品流通的商务活动，都不适用商务礼仪。

　　2、信用性。

　　从礼仪的内涵看，商务礼仪具有信用性。要从事商务活动，都有双方利益上的需要，而不是单方面的利益需求，因此，在商务活动中，诚实、守信非常重要。

　　所谓诚实，即诚心诚意参加商务活动，力求达成协议，而不是夸夸其谈，不着边际，毫无诚意。所谓守信，就是言必信，行必果。签约之后，一定履行。如果实在出了意外，而不能如期履约，那么应给对方一个满意的结果来弥补，而不应该言而无信，决而不行。

　　3、时机性。

　　从礼仪的行为看，商务礼仪具有时机性。商务活动的时机性很强，有时事过境迁，失去良机；有时在商务活动中，说话做事恰到好处，问题就会迎刃而解；有时商务从业人员固执不让步，对方也可能被拖垮，从而失去了一次成功的机会。

　　4、文化性。

　　从礼仪的性质看，商务礼仪具有文化性。商务活动虽然是一种经济活动，但是商务礼仪却体现的是文化含量。企业组织展示自身形象，商务人员体现文明礼貌，谈吐优雅，举止大方的风貌，必须建立良好的企业文化及不断提高个人文化素质，树立文明的企业组织形象，在商务活动中表现出文明典雅、有礼有节的素养。

　　原则：

　　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。

　　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。

**商务礼仪的原则及作用 篇3**

　　餐桌上的行为，最能体现个人的修养，中餐有些细节一定要注意：

　　桌次与位次：离门最远或面向门方向靠右边的桌子最尊贵，各桌离门越远的座位越尊贵，主人右侧为尊位，要根据自己的身份地位就座，不可以随便坐。

　　就座、起筷：地位高的客人先就座，地位高的主人先起筷，也可邀请地位高的客人起筷。

　　热毛巾、餐巾：热毛巾只能擦手、不能擦嘴、擦汗;餐巾可以沽掉嘴上、手上的油渍，但不能擦汗，更不能擦其他物品。

　　用筷：不咬筷、不舔筷;拿筷的食指不能翘起，不用自己的筷子给客人或自己夹菜，说话时不能挥动筷子，筷子不能插在食物上或放在碗碟上，只能放在筷架上。

　　用餐中：吃饭要端碗，不能埋头苦干;不挑菜，不远距离夹菜;不对着菜大声喧哗;不当众咳嗽、打喷嚏、打饱嗝、伸懒腰;不在桌上接打电话;进食时不能发出“啧啧”的声响;剔牙需用餐巾或餐巾纸遮住嘴，适可而止，不能没完没了。

　　抽烟：如果在禁烟区域或有女士在场，尽量不要抽烟;如果是允许抽烟的区域，至少需要先征得女士同意再抽。

　　敬酒：地位高的主人带头举杯，主方众人先敬客方众人，表示欢迎。席间，由地位高的主人先向地位高的客人敬酒之后，其他人才能开始互相敬酒，客方各人适时回敬，酒席结束之前，地位高的客人应率客方众人回敬主方众人，表示感谢。习惯上，敬酒方酒杯低于对方酒杯表示尊重，不宜勉强对方饮尽杯中酒。白酒、啤酒可倒满杯，红酒倒1/4至1/2即可。

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