# 商务礼仪有关论文3000字

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-03-17

*商务礼仪有关论文3000字（精选10篇）商务礼仪有关论文3000字 篇1 摘要：商务礼仪，就是公司或企业的商务人员在商务活动中，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，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现...*

商务礼仪有关论文3000字（精选10篇）

商务礼仪有关论文3000字 篇1

摘要：商务礼仪，就是公司或企业的商务人员在商务活动中，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，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，包括商务礼节或仪式两方面的内容。本文对商务礼仪的基本原则、黄金原则和重要性等方面的内容进行了探究，让人们学习，了解更多的商务礼仪知识。

关键词：基本原则、黄金规则、重要性

引言：

随着中国经济的不断发展，中国与世界的关系越来越密切，交往也更趋频繁。国内企业界与商家面临着大量涌入的跨国公司的激烈竞争。走出国门，让世界人民更多地了解本企业形象，让本企业的品牌立于不败之地，是全企业界与商家的愿望。而要同世界打交道，必须具备跨文化交际能力。也就是要在这过程中适当地运用商务礼仪。礼出于俗，俗化为礼。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。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。

一、商务礼仪的基本原则

1. 尊敬 原则

尊敬是礼仪的情感基础。在我们的社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种仪，说明一个人具有良好的个人内的素质。 敬人者恒敬之，爱人者恒爱之 ， 人敬我一尺，我敬人一丈 。 礼 的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵娇人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要

原则。

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，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时商务活动的从事并非短期行为，从事商务，讲究礼仪，越来越注重其长远利益，只有恪守真诚原则，着眼与将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

3. 谦和 原则

谦和既是一种美德，更是社交成功的重要条件。谦和，在社交场上即表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因为对周围的人具有很强的吸引力，有着较强的调整人际关系的能力。我们此处强调的谦和并不是指过分的谦和、无原则的妥协和退让，更不是妄自菲薄。应当认识到过分的谦虚其实是社交的障碍，尤其是在和西方人的商务交往中，不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

4. 宽容 原则

宽即宽待，容即相容，宽容，就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人的得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动，也要求宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中，出于各自的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容的原则，凡事想开一点，眼光看远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理好各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

5. 适度 原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要善于把握住沟通时的感情尺度。古话说： 君子之交淡如水，小人之交甘如醴。 此话不无道理。在人际交往中，沟通和理解是建立良好的人际关系的重要条件，但如果不善于把握沟通时的感情尺度，即人际交往缺乏适度的距离，结果会适得其反。例如在一般交往中，既要彬彬有理，又不能低三下四;即要热情大方，又不能轻浮谄谀。

所谓适度，就是要注意感情适度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重，达到沟通的目的。

6. 自律 原则

从总体上来看，商务礼仪的具体规范由对待自身的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待个人的要求，是商务礼仪的基础和出发点。学习，应用商务礼仪时，首先需要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。

7. 互动 原则

在商务交往中如欲取得成功，就必须无条件地遵守互动的原则。所谓互动，在此具体含义有二：一是要求商务人员在其商务往来中必须主动进行换位思考、善解人意。换位思想的基本点，就是要求商务人员必须伤愈体谅交往对象的感受。二是要求商务人员在其商务活动中要时时、处处做到 交往以对方为中心 。也就是说，不允许无条件的 自我为中心 。具体运用商务礼仪时，互动的原则永远都不容许被忽略。

8. 沟通 原则

在商务交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才会有沟通，有沟通才会互动。因此，可将沟通视为商务交往中人与人之间的互动之桥。在商务礼仪中，沟通的原则要求商务人员在其商务交往中，既要了解交往对象，更要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于 尊重 ，而欲尊重他人，就必须首先了解人，并令自己为对方所了解。这样，才能实现有效的沟通。

9. 遵守 的原则

在商务交往中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守商务礼仪，以商务礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。对商务礼仪，不仅需要学习、了解，更重要的是学了就要使用，要将其付诸个人社交实践。在商务活动中，任何人，无论身份高低，职位大小，财富多少，都有自觉遵守、应用商务礼仪的义务，否则，就会收到公众的指责，其商务交往就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上商务礼仪的应用、推广。

10. 平等 的原则

在具体运用商务礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的

具体方法。但是，与此同时必须强调指出：在商务礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同，而厚此薄彼，区别对待，给予不通待遇。这便是商务礼仪中平等原则的基本要求。

二、从事商务活动的黄金规则

1.正直

指通过言行表现出诚实、可靠、值得信赖的品质。当个人或公司被迫或受到诱惑，想要做到不够诚实的事实，这就是对正直的考验的时候。良好的商务举止的一条黄金规则就是：你的正直应是勿庸置疑的 不正直是多少谎言也掩饰不了的。

2.礼貌

指人的举止模式。当与他人进行商务交往时，风度都可以向对方表明自己是否可靠，行事是否正确、公正。粗鲁、自私、散漫是不可能让双方的交往继续发展的。

3.个性

是指在商务活动中表现出来的独到之处。例如，你可以对商务活动充满激情，但不能感情用事;你可以不恭敬，但不能不忠诚;你可以逗人发笑，但不能轻率轻浮;你可以才华横溢，但不能惹人厌烦

4.仪表

所有人都会哪怕是下意识地对交往者以貌取人，要做到衣着整洁得体，举止落落大方，这些都是给商务伙伴保留好印象的至关重要的因素。

5.善解人意

这是良好的商务风度中最基本的一条原则。成功的谈判者往往在会面前扮演一下对手的角色。人们如果事先就想象好即将与之交谈、写信或打电话联系的对方可能有的反应，就能更谨慎、更敏锐地与对方打交道。

6.机智

商场中每个人都极有可能对某些挑衅立即做出反应，或者利用某些显而易见的优势;如果我们一时冲动，则会悔之不已。不过本条黄金规则更深的内涵是：

有疑虑时，保持沉默

三、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.传递信息、展示价值

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.沟通感情、协调人际

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

4.净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

一般而言，人们的教养反应其素质，而素质又体现于细节，细节往往决定着人们的成败。反映现代 个人教养的商务礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的商务礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个

国家的文明水平、整体素质与整体教养。

结论:

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。商务礼仪在中国也是日益重要。在跨国经营的过程中，谁能入乡随俗或者说尊重对方的礼仪，谁就能生存得更好。中国经济发展迅速，奇特数量成倍增长，第三产业蓬勃兴旺，商务活动日益频繁，人们在商务活动中也需要学习，遵守一些现代商务礼仪规范，熟悉中国商务礼仪，了解世界其他国家的礼仪和禁忌。而作为商人，在与国外商务伙伴初次接触前应尽可能多地了解对方文化中的商务礼仪，及时调整自己的礼仪行为，创造一个轻松愉快的商务环境。

商务礼仪有关论文3000字 篇2

摘 要：生活中，社交礼仪已经成为我们必不可缺的一部分，掌握良好的社交礼仪知识是我们走向成功必要的铺路石。本文主要分析了当代大学生社交礼仪现状、产生的原因及其对大学生的重要性。

关键词：大学生 社交礼仪 重要性

我国素以 礼仪之帮 著称于世，源远流长的礼仪文化是祖先留给我们的一笔宝贵遗产。讲 礼 重 仪 是中华民族世代相传的美德。而今天，社会的和谐发展，需要的是更多的全面发展的高素质人才，这就对新时代的大学生提出了更高的要求。掌握正确的社交礼仪，不仅可以提高学生们在校生活的质量、促进个人的全面发展，更能使莘莘学子在踏人社会、走向新的工作岗位时，可以充分展示自身有礼、自信的良好风貌，从而迈出事业成功的第一步。

社交礼仪是指人际交往中人与人之间相互尊重、联络感情、增进友谊的文明行为，也是个人文化、品德、思想修养等精神内涵的外在表现，是一个人发展自我、体现自我所应具备的基本素质之一。

一、大学生社交礼仪现状及其产生的原因

今天，部分大学生的交际困难已成为一个不争的事实。主要表现为不会独立生活和为人处世;不善交往，不知道如何与人沟通;不懂交往的原则;有的有自闭倾向，不易被人接触;有的为交际而交际，不惜牺牲自己做人的正确原则而随波逐流。这些现象的产生，主要有以下几个原因：

1、家庭教育的欠缺

当代大学生的父母一辈，大都在对孩子的教育方式上，缺乏理性，缺乏科学和正确的引导。将孩子视为掌明珠，百般呵护、使孩子逐渐养成 以我为中心 的意识，这同礼仪自律、敬人、宽容、平等的做人原则是格格不入的。在教育内容上，则存在一定的片面性、盲目性、从众性，急功近利。

2、学校教育的偏失

考试成绩好就是教学效果好，教育的主要任务就是应付考试，这是当今社会相当一部分人对教育和学校的认识。由此忽视了对学生个人礼仪的教育和培养。由于礼仪知识的欠缺，交际能力的低下，当他们离开父母独自进入大学生活时，疏于自治，我行我素，一些不良行为逐渐显露出来。有些人在一些不良社会风气的影响，礼仪知识的缺乏转化为现实的失礼行为，一失足成千占恨。

3、社会的负面影响

由于市场经济大潮的冲击，当前社会文化价值和伦理价值正处于无序性向有序性重新构建的过程中，一些传统的思想观念正受到形形色色的 新思潮 、 新事物 的挑战。伦理和道德领域出现了某些紊乱，社会上存在的各种不道德、不文明，有悖于礼仪的现象无不对正处于各种观念初步形成的大学生带来负面的、消极的影响。部分大学生对传统的社会伦理价值标准的认同度降低，礼仪修养的缺乏，必然导致他们道德困惑、认知失调和心态失衡，表现出反社会规范的行为。

4、自身素质修养的匮乏

当今社会是一个高度重视组织及个人形象的时代。当今的大学生对自身的形象也非常关注。他们强化各种能力的培养，如专业技能的多元化、高水平的外语，追求时髦、名牌服饰，但部分人却认识不到用礼仪规范的方式表达自己的学识、内涵的重要性。

二、社交礼仪对当代大学生的重要性

美国成功学大师拿破仑〃希尔说： 世界上最廉价，而又能得到最大收益的一项特质，那就是礼节。 当代大学生社交礼仪教育，有下面几方面的重要作用。

1、有助于思想道德修养的提高

从某种意义上讲，礼仪即教养，教养即素质。一名大学生在日常生活中的一言一行，一举一动，通常都会被人们与他的个人素质相联系。社交礼仪反映了人们在共同生活、彼此交往中最一般的道德关系，是保证交往活动顺利进行和社会生活正常秩序的基础性因素。系统的社交礼仪知识可以丰富他们的礼仪知识，他们明确掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范，并指导他们在实际生活中如何按照社交礼仪规范来约束自己行为，真正做到 诚于中而行于外，慧于心而秀于言 ，把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来，成为真正名副其实的有较高文明表现和道德素质的现代人。

2、有助于建立良好的人际关系

古人认为： 世事洞明皆学问，人情练达即文章。 这句话，讲的其实就是交际的重要性。曾任美国总统的西奥多〃罗斯福也曾说： 成功的第一要素是懂得如何搞好人际关系。 礼仪是人际交往的前提条件，是人们交际生活的钥匙。任何社会的交际活动都离不开礼仪，人类越进步，日常生活越社会化，越需要礼仪来调节社会生活。讲究礼仪可以建立良好的人际关系。《礼记〃礼器》说： 君子有礼，则外谐而内无怨。 在人际交往中，一个人如能懂得一点不同场合交际礼仪的知识，就能够更容易地与交际对象打成一片。洛克认为礼仪的作用就在于 使他敬重别人，和别人合得来 。相反，如果一个人不懂得有关的礼仪知识，就有可能被某些社交场合隔离开来。

社交礼仪在协调人际关系中起着非常重要的作用。它是人际关系的纽带和调节器。由于社交礼仪的基本原则是敬人律己，真诚友善，因而它能联络人们相互间的感情，架设友谊的桥梁，协调各种人际关系;也有助于建立和发展人与人之间相互尊重和友好合作的新型关系。即使在人与人之间发生了某种不快、误会和碰撞时，通过一句礼貌用语，一个礼节形式，便会化干戈为玉帛，重新获得彼此的理解和尊重;初次相遇的陌生人，只要礼节周全，也会成为一见如故的知心朋友。唐人罗隐曾说： 敬一人，则千万人悦;慢一人，则千万人怨。

3、有助于促进大学生的身心健康

部分大学生由于缺乏社交的技巧而导致人际交往受挫或交际范围狭窄。长期发展的结果就是感到孤独寂寞，缺少朋友，形成一些心理障碍，不利于心理健康发展。社交礼仪是一种特殊的语言，大学生学习和掌握社交礼仪的基本知识和规范，能顺利地开启各种交际活动大门和建立和谐融洽的人际关系。这样，加强社交礼仪教育不仅是形成良好的和谐的社会心理氛围的主要途径，而且有助于促进大学生的身心健康。实践表明，良好的人际关系有助于提高大学生的自信和自尊，降低挫折感，缓解内心的冲突和苦闷，宣泄愤怒、压抑和痛苦，减少孤独、寂寞和空虚等。这些都十分有益于大学生身心健康，而且也会使大学生最大限度地避免不良情绪的产生，即使产生了不良情绪也能够得到有效的排遣。

礼仪教育对大学生的心理调试作用主要表现在以下三个方面：第一，消除自卑心理，增强自信心。讲究仪表美将不再只是一种外在的东西，更多的是使人不断地获得一种精神上的振奋，这样久而久之，自卑心和羞怯心会逐渐消失，自信心会相应增强。第二，礼仪教育能使大学生养成良好的行为习惯。因为礼仪教育是从日常生活、社交场合等方面指导学生，从小事中养成良好的行为习惯。第三，礼仪教育可提高大学生的社会适应能力。礼仪教育指导学生怎样尊重别人、关心别人、处理好自己与他人与社会之间的关系，提高自己对社会环境的适应能力。

4、有助于大学生更好地走向社会

大学生最终要走向社会，在社会化的过程中，需要学习的东西很多，社交礼仪教育则是一个人在社会化过程中必不可少的重要内容，因为礼仪是整个人生旅途中的必修课。 不学礼无以立 。对于即将走向社会的大学生来说，将面临着自主择业、竞争上岗的挑战 在求职择业中，人们不仅重视其专业知识，职业技能，还将更加重视包括职业道德、思想水平礼仪修养等在内的综合素质。礼仪修养是大学生修养中的一个薄弱环节。他们处世之道的学习，多是依赖对有限的人际环境有限时间的耳濡目染以及家长的言传身教，零散而又容易失之偏颇。这就要求在大学针对学生实际进行礼仪教育，系统全面地加以正确引导，使他们在校期间掌握必要韵社交礼仪知识，克服各种心理障碍，弥补其修养的不足，提高自

身的素质，从而拥有一张通往任何地方的 自荐书 。

对大学生进行社交礼仪教育，让大学生掌握符合社会要求的各种行为规范，不仅满足大学生成功地走向社会的需要，更好地促进大学生社会化，而且还可以培养大学生适应社会生活的能力，提高他们的社会心理承受力。我国正处于改革开放的大潮中，大学生们要想立足于竞争激烈的社会，要施展自己的抱负，就必须认真学习做人的礼节和规矩，了解如何与人相处的法则和规范，把礼仪作为与人交流的润滑剂，使自己在社会中游刃有余，轻松自如。

5、有利于促进社会文明

一般而言，人们的教养反映其素质，而素质又体现于细节。反映个人教养的礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个国家的文明水准，整体素质，整体教养。礼仪是一个民族，一个国家文明程度的重要标志。随着市场经济的迅速发展，人际交往的日趋频繁，特别是我国加入WTO以后，礼仪、礼节、礼貌不仅是我国人民走向世界、与世界交往的名片，也成为投资环境、国家形象的组成部分。

礼仪教育是社会主义精神文明教育体系中最基础的内容，因为讲文明、讲礼貌是人们精神文明程度的实际体现。普及和应用礼仪知识，是加强社会主义精神文明建设的需要。通过礼仪教育，让大学生明确言谈、举止、仪表和服饰能反映出一个人的思想修养、文明程度和精神面貌。然而每个人的文明程度不仅关系到自己的形象，同时也影响到整个学校的精神面貌乃至整个社会的精神文明。如果人人讲礼仪，我们的社会将充满和谐与温馨。

商务礼仪有关论文3000字 篇3

摘要：本文就拨打、接听电话的礼仪进行了探讨，以便商务 人员成功地完成商务活动。

关键词：商务礼仪 商务电话 礼貌

引言

电话礼仪是每个商界人士所必须懂得的知识,需要加强学习。然 而,很多商务人员却对商务礼仪方面的知识并不十分重视，有的 甚至认为那都是些繁冗缛节;虽然也有些商务人员比较重视，懂 得礼仪的规范在商务交往中的重要性，但却不能正确的运用到实 际当中，甚至有的还乱用。因此，深人研究、学习了各种商务礼 仪，尤其是电话礼仪，懂得如何使用最常用的电话礼仪方式，是 至关重要的。

一、拨打商务电话的礼仅

商务运作高不开电话这一便捷的通讯工具。商务人员每天要接打大量的电话。看起来打电话很容易。对着话筒同对方交谈，觉得和当面交谈一样简单。其实不然，打电话是大有讲究的，它是一个人素质的体现，要求具备一定的商业基本常识和礼节。下面就是拨打电话

时应注意的礼仪：

l.打电话的基本礼仪

向外打电话时，应记准电话号码，以免打错。如果拨错号码.应礼貌地向对方道歉，不能随手挂机。拨通电话后，首先应说。你好! 然后迅速通报自己的单位.必要时还应报上自己的姓名。再告诉接电话的入你要找的是谁： 请麻烦您找一下某某先生听电话，谢谢! 如果对方答应找人后，应该手拿着听筒静静的等候，不要离开或做其它的事情。对方告诉你要找的人此时不在时，不能立马就挂断，而应当礼貌的说 谢谢，打扰了! 或者请对方帮助传达： 如果可以的话，能不能麻烦您转告他 等等。若对方答应你的请求，应表示感谢。如果要找的人接电话。应先致以简短的礼貌的问候.而后进入正式谈话。

2.重要的第一声

当我们打电话给某单位，若一接通，就能听到对方亲切、优美的招呼声。心里一定会很愉快，使双方对话能顺利展开，对该单位有了较好的印象。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。同样说： 你好，这里是某某公司。 但声音清晰、悦耳、吐字清脆，给对方留下好的印象，对方对其所在单位也会有好印象。因此要记住，打电话时，应有 我代表单位形象 的意识。

3.打电话时要有喜悦的心情

打电话时我们要有喜悦的心情。这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象。由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着对方看着我 的心态去应对。

4.理清思路，想好再说

当你拿起电话听筒之前.应先考虑一下自己想要说些什么?不要在毫无准备的情况下给他人打电话.你可以在自己的脑海中设想一下要谈的话题或苹草写下想说的事情。在打电话之前.最好将要谈的内容记录下来，这是简便易行的好方法。如果再将有关此事的资料也

准备好并放在手边备查，就完美无缺了。这么一来，即使被对方反同，也能很快有条有理地回答。

5.立即表明身份，说明事由

当你拿起电话时，首先道出自己的身份以及所属组织的名称。然后以 您好 ， 你最近怎样 ， 一切都还顺利吗? 等问候作为谈话的开场白。称呼对方的名字，以便让对方了解到你知道其名字，缩小你们的距离感。打电话时，开门见山地说正事才合宜。只要是通过电话所进行的交谈方式，即使单刀直入地说出该说的事，也并不违反礼仪。

总之，商务人员在拨打电话时。要讲究选择适宜的时间，注意通话的长度、体谅对方;事先要准备好合理的内容，应简明扼要;在通话过程中表现文明，不仅要注意语言文明，还要态度文明。我们在了解了拨打电话的礼仪规范时。同时我们也应知道如何来接听电话。礼貌的应答每一个电话。

二、接听商务电话的礼仪

在商务场所里，上班时问打来的电话几乎都与工作有关，公司的每个电话都十分重要，不可敷衍。用台乎礼仪的方式接听电话，对畅通商务关系也是十分必要的。

1.接电话的开场白

一般电话铃声响一次应及时接听，至少应在第三声铃响前琅下话筒，电话铃响两遍接是最好的，拿起电话机先同好，然后自报家门： 你好.这里是某某公司 。切忌不要在接电话时以 喂.喂 或者 你找谁呀 作为 见面礼 。特别是不允许一张嘴就毫不客气地查对方的户口。一个劲儿地问对方 你找谁 、 你是谁 ，或者 有什么事儿呀 等等。这是一种极不礼貌的问候，这让打电话的人对你的第一印象就大打折扣，不仅损失了你的个人形象.也损失了公司的形象。所以在电话中应表现得当，给对方留下好的第一印象，这是非常重要的。

一般说来电话铃响四遍设有接，打电话的一方就会挂断电话。所以如果过了三遍你才去接电话，应该向对方致歉： 对不起，让您久等了。 但我们还是应及时迅速的接听电话。接听电话后，应确认对方及来电的意图等。如果对方找的人不是你，而需转接时，应弄明白对方是谁，要找什么人，以便与接电话人联系。转接电话，首先必须确认同事在办公室，并说： 请稍等 。

2.代接电话的礼仪

在接电话时，要注意代接电话时的态度。有可能亲自接的电话，就不要麻烦别人。代接电话时，讲话要有板有眼。被找的人如果就在身旁，应告诉打电话者： 请稍候 。然后立即转交电话。

倘若被找的人不在，应在接电话之初立即相告，并可以适当地表示自已可以，代为转告 的意思。不过应当先讲 某人不在 ，然后再同 您是谁 或 您有什么事情 ，切勿 本末倒置 过来。代接电话时，方如有留言，应尽量做好记录。记录内容包括什么人，什么时间打的电话，大概说什么事，对方要留的话应一一记录清楚。

3.如果对方打错电话

在你接到的电话中，有可能遇到打错的电话。在工作场合，当接到打错的电话时.也要跟接听一般的电话相同，要有礼貌。

相信每个人都有打错电话或接错电话的经历，对待打错的电话，千万不要以十分不悦的语气说： 你打错了 使咔嚓一声挂断，然后还气愤地想： 愚蠢的家伙!连句抱歉也没说。 这样冷冷的一句话，使得打错电话的人本想道歉，可听到这样的话，心里便对这样的人产生不屑。所以对于打错的电话，我们应礼貌地告诉对方： 先生体好，你的电话投错了。我们这里是A公司，电话号码是。 如果公司跟对方要我的公司有业务往来，留有电话号码，可以这样跟打电话的人说： 我们这里正好跟您要找的公司有业务联系，如果您需要的话，我可以帮您查一下。 对方所到这样周到的服务，肯定会对体公司产生极深的印象，而且在同他要找的公司交谈骨寸，也会提及你公司的服务态度，这样一举两得，为公司创造双丰收，何乐而不为呢!

4.充分运用语调的魅力

其实接电话同打电话一样，也需要和谐的语音。用清晰而愉快的语调接电话能显示出说话人的职业风度和可亲的性格。虽然对方无法看到你的面容，但你的喜悦或烦躁仍会通过语调流露出来。所以在交谈时应面带微笑。态度应该是有礼

貌的。声音是适中的、清晰的、柔和的，不要在电话里喊日q或声音很尖，这样会使对方感到不舒服。

5.挂电话前的礼貌

我们在挂电话之前。应向打电话的人道谢。来者是客，以客为肄。千万不要因为客户不直槎面对而认为可以不用搭理他们。因此，公司员工对客户应该心存感激，向他们道谢和祝福。

三.结论

商务礼仪是个很大的话题，关于它各方面的研究也越来越多。商务电话礼仪尽管越来越受到商界人士的重视。但对它系统、详细的研究，却是少之又步。随着中国加入WTO，走向世界，商劳活动也正在与国际接轨.商务人员需同不同国籍的客户进行商务来往.但不同的国家，有着不同的文化背景，不同的语言，不同的礼仪方式，使得商务人员必须在掌握各方面知识的基础上才敢尝试同国外进行商务交往。因此，商务电话礼仪将如何结合国内外的电话礼仪。对国际问的电话礼仪进行深入的研究.也将有待我们迸一步研究.使商务人员真正畅通、顺利地交减，使商务活动全面进人国际化。

参考文献：

【l】陈平 商务札仪【M】 北京：中国电影出版社.20xx

【2】千舒、陈秋玲 商务礼仪的N个细节【M】 北京：海潮出版社.20xx

【3】黄到晦 商务礼仪【M】 北京：中国物资出版社.20xx

商务礼仪有关论文3000字 篇4

摘要： 礼貌是人类文明的标志，是国际商务信函中不可忽视的语用原则。商务信函中的礼仪不仅有助于提高工作场所的生活质量，形成最佳职员道德，树立公司形象，而且对创造利润起着重要作用。尤其在当前国际贸易越来越激烈的情况下，懂得国际商务礼仪越来越重要。为了实现达成商务合作的目的，需要遵循礼貌原则，使之语气委婉，措辞得当有助于双方在平等互利的基础上建立贸易关系。然而不同文化中的不同礼貌原则是商务信函中做好生意不可缺少的注意事项。

关键词：商务信函;礼貌原则; 文化差异

Abstract: Courtesy is the symbol of human civilization，and this is pragmatic principle which has to be followed in international commercial correspondence. Business etiquette is based on the theory that good manners are cost-effective because they not only increase the quality of life in the workplace, contribute to optimum employee moral, and embellish the company image, but they also play a major role in generating profit. An atmosphere in which people treat each other with consideration is obviously one in which a customer enjoys doing business. Also ,most importantly, a company with a well-mannered high-class reputation attracts and keeps good people. In order to be contribute to establish relations with two sides on the basis of equality and mutual benefit, It must follow the politeness principle ,tone and phrase your comments tactfully. Yet , different politeness principles in different cultures are indespensible for conducting successful in commercial correspondence.

Key words：Business letter; politeness principle;culture difference

一、引言

21世纪是经济日益全球化的世纪，中国与世界各国间的贸易往来愈加频繁，国际贸易事业发展迅猛。但随着科学技术的发展，商务信函在中外企业的沟通中发挥着重要的作用，它比口头交际更准确、更有说服力、更经济、更有效率(发送信息给更多的人)，也更正式。 一封好的商务信函，可以带来截然不同的效果，使你所要表达的意思焕然一新，给对方深刻的印象，是您的职业道路畅通。一封彬彬有礼的商务信函能够直接影响贸易双方关系，能帮助企业树立职业道德形象，能促进贸易双方合作进程。通常，商务信函撰写适合采用简单易懂的词汇。不同文化背景的人进行交际的过程是跨文化交际。不同的民族有着不同的历史背景、风俗习惯、风土人情和文化传统，因此，在书写国际商务信函时必须了解本国与异国的民族文化差异，并设法使这些差异在书写过程中消失，同时在目标与中找到准确的词语。

二、商务信函中的写作原则

商务英语信函作为国际国际沟通的重要方式，在写作时务必要精心准备。Bobby D.Sorrels在《Business Communication Fundamentals》一书中总结了6个C的原则，即： 简洁，准确，清楚，文采，体谅及连贯。 在此基础上，国内的学者也对其进行了补充和完善。20xx年以陆墨珠，庒学艺和周耀宗为代表提出了今天普遍认可的7C原则。即礼貌原则(Courtesy)，清楚原则(Clarity)，简洁原则(Conciseness)，正确原则(Correctness)，具体原则(Concreteness)，体谅原则(Consideration)，及完整原则(Completeness)。其中，商务英语写作中礼貌原则构成了商务沟通技巧中的原则基调，是商家最主要、最锐利的武器之一。英国语言学家Geoffrey Leech 等人提出礼貌原则(Politeness principle)，认为在所有语言交际中，说话人和听话人之间应尽量地表示礼貌(maximize the expression of polite beliefs)和尽量减少不礼貌的表达方式(minimize the expression of impolite beliefs)。这一原则对商务英语写作具有特别重要的意义。在吸收Grice研究结果的基础上，Leech在《语用原则》(Principles of Pragmatics)一书中系统的提出了 礼貌原则 理论。认为礼貌原则应该包含(1)策略准则(Tact Maxim)：让对方受损最小，受恩最大;(2)宽宏准则(Generosity Maxim)：让自己受益最小，受损最大;(3)赞誉原则(Approbation Maxim)：尽量少贬低对方，尽量多自己;(4)谦虚准则(Modesty Maxim)(5)一致准则(Agreement Maxim)：尽量减少对方的分歧，尽量增多和对方的一致;(6)同情原则：尽量减少厌恶对方，尽量扩大同情对方。然而Brown Levinson也表示，礼貌原则具有一些普遍性。在众多的礼貌原则中，Lakoff提出了说话人可以遵守的三种不同的礼貌原则：第一，不要强求人;第二，给对方留余地;第三，增进相互之间的友情。

三、不同文化的礼貌原则

不同语言的礼貌原则是有差异的，顾曰国教授提出汉语言文化礼貌原则中有尊重(Respenctfulness)、谦逊(Modesty)、态度热情(attitudinal warmth)和文雅(refinement)等四个方面，1992年又提出汉语文化的礼貌原则是：(1)贬己尊人准则：顾曰国教授认为中国式礼貌的最大特点是 夫礼者，自卑而尊人 。这条准则指谓自己和自己相关的事物时要 贬 和 谦 ，指谓听着或与听者相关的事物时要 拾 和 尊 。(2)称呼准则：这一准则指人们出于礼貌，在相互称呼时要按 上下有义，贵贱有分长幼有序 的传统来体现人际交往中的社会关系。(3)文雅准则：在汉文化中 彬彬有礼 被认为是懂礼貌、有教养。其基本内容是 选用雅语，禁用秽语，多用委婉，少用直言 。避免提及使人不愉快或难堪的事物。(4)求同准则：指注意对方的身份和社会地位，尊重对方的 面子 ，使交际双方在诸多方面力求和谐一致。当不得不批评别人或发表不同意见时，可以采取： 先礼后兵 ， 先褒后贬 策略。(5)德言行准则：指在行为动机上尽量减少他人付出的代价，尽量增加他人的益处;在言辞上尽量夸大别人给自己好处，尽量少说自己付出的代价。这些礼貌原则在商务信函中对中国人从事国际贸易也具有指导意义。中国人觉得自尊是一种礼貌，而西方人则认为是一种不诚实，因而在交往过程中难以沟通，甚至造成误解，因此更需注意不同语言文化间的语言表达方式。在商务信函的写作中，讲究礼仪的原则，说话不可随意冒犯他人，要尊重不同文化中人们的语言习惯。例如通常，如何向商务伙伴传递坏消息，在美国，一般是通过间接的方式、委婉的语气、积极的意义的词语来表达。法国人、英国人、德国人一般都用直接的方式;而像日本、中国这样高语境文化则讲和谐、重面子，方法间接委婉，拉丁美洲避免传递坏消息。在不同的文化中，表示礼貌的方式方法，以及人们的判断标准都具有差异性。西方人对于赞扬，一般都以 thank you 表示接受，她们认为，欣然接受对方的赞扬可以避免损害对方的积极面子，因而是礼貌。而对于我们中国常常会用： 哪里、哪里 ， 过奖了 ， 差远了 等来应答表示被夸奖人的谦虚。可见西方国家重视个体观念、独立精神，这种概念包括个人的自由、权利、个人的独立。

四、结语

在日益激烈的国际贸易竞争中，商务信函不仅是实现沟通的媒介，也是建立友谊、吸引客户的手段。 君子不失于色于人，不失口于人 的古训，意思是说，有道德人待人应该彬彬有礼，不能态度粗暴，也不能出言不逊。礼貌待人，使用礼貌语言，是我们中华人民的优良传统。礼貌还是人类交际中言语谦恭、得体的表现。随着社会的发展变化，由于不同社会文化传统互相影响，礼貌必然不断改变。语言的礼貌包括有分寸、有礼节、有教养、有学识，要避隐私、避浅薄、避粗鄙、避忌讳，概括 四有四避 。因此，在商务信函写作中，遵循礼貌原则，做到及时回函，语言得体尊重对方，不卑不亢，保持良好的礼貌而高尚的心态认真写作，从而保证商贸活动顺利有效地进行，对促进社会主义精神文明建设有重要的理论意义和现实意义。从不同国家商务信函中开头和结尾的例子中可以看出：美国注重高效率和快速行动的文化特征，阿拉伯的信件反映了注重身份、地位、关系和好客的文化特征;日本的信件反映了谦逊，礼貌，间接和关系等文化特征。我们应该充分注意文化对商务英语写作的影响以及礼貌原则。

参考文献：

[1]柯静，王绪论：《商务英文信函中礼貌原则的运用》[J]《商场现代化》，20xx-12，(527):182-183

[2]黄亚兰：《礼仪在商务拜访中的重要作用和技巧探析》[A]

[3]王旎铌：《浅谈国际商务英语函电中的礼貌原则》[J].铜仁学报学院学报20xx(2)：98-99

[4]高东军：《中英礼貌原则及礼貌用语的文化差异》[A].洛阳理工学院学报20xx-10(5)：8-9

商务礼仪有关论文3000字 篇5

[摘要]:我国历来是 礼仪之邦 , 礼仪不仅是思想道德的重要组成部分, 也是反映精神文明建设的重要形式; 礼仪不仅反映一个人的精神面貌, 更能折射出一个单位、一个地区乃至整个社会的道德风尚。随着人与人之间、国与国之间交往的日益频繁以及东西方文化的交流与碰撞, 使得世界各地的礼仪习俗不断地融合与发展。

关键字:大学生,礼仪,重要性,培养

在当今时代中，大学生是社会中一个特殊的群体，他们个性突出、有着充沛的精力，有着良好的文化知识，有着敢做敢为的无畏精神，有着强烈的求知欲望，是社会上的精英，是祖国的接班人。可是很多大学生缺乏礼仪意识，缺乏交际礼仪的能力，这一点会让大学生难以在社会上立足，因此，关于培养大学生交际礼仪的问题值得大家深思，大学更应当将大学生的礼仪教育纳入培养过程。

1、礼仪的定义

礼仪泛指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。礼仪作为一种文化，是人们在社会生活中处理人际关系，用来对他人表达友谊和好感的符号。讲礼仪可以使一个人变得有道德，讲礼仪可以塑造一个理想的个人形象，讲礼仪可以使你的事业成功，讲礼仪可以使得社会更加安定。礼仪是个人乃至一个民族素质的重要组成。

2、大学生礼仪的重要性

2.1是大学生适应现代信息社会的需要

现代信息社会飞速发展的传播沟通技术和手段日益改变着人们传统的交往观念和交往行为, 尤其是人的交往范围已逐步从人际沟通扩展为公众沟通, 从面对面的近距离沟通发展到远程沟通, 从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。这种现代信息社会的人际沟通变化,对人类社会交往的内容和方式提出了更高要求。

2.2是大学生提高思想政治素质的需要

一个知书不达礼，知识水准和道德水准严重不协调的学生，不可能成为一个优秀人才。一个优秀人才，不仅应当有高水平的专业知识，还必须有良好的道德品质修养和礼仪修养。礼仪是良好品德修养的表现形式，也是良好道德品质养成重要途径之一，良好的道德品质需用彬彬有礼的方式去体现。

2.3是大学生建立良好人际关系的需要

大学期间能否与他人建立良好的人际关系, 对大学生的成长和学习有着十分重要的影响。心理学家约翰 戈特曼的研究结果显示, 那些懂得以适当的方式解决身边问题和处理生活中烦心事的孩子, 其身心更加健康, 而且更会关心他人, 更富有同情心, 朋友更多, 学习成绩更好。戴尔 卡耐基的《成功之路》及吉米 道南与约翰 麦克斯韦尔合著的《成功的策略》都导出同一条公式: 个人成功=15%的专业技能+85%的人际关系和处世技巧。因此, 通过人际交往活动, 在交往中获得友谊, 是大学生适应新的生活环境的迫切需要, 是从 依赖于人 的人发展成 独立 的人的迫切需要, 也是建立良好的人际关系、成功地走向社会的迫切需要。大学生如能掌握基本礼仪规范及知识, 掌握基本的交往技巧, 遵循相互尊重、诚信真挚、言行适度、平等友爱等原则, 就能很快与交往对象建立起和谐、良好的人际关系。

2.4是强化大学生文明行为的需要

培养大学生交际礼仪是促进社会主义精神文明建设的需要，礼仪教育是社会主义精神文明教育体系中最基础的内容。讲文明、讲礼貌是人们精神文明程度的最具体表现。一个人的言谈、举止、仪表和服饰都能反映出他的思想修养、文明

3、大学生礼仪的现存问题

据报载，在人才招聘会上，言谈儒雅、服饰得体、仪表端庄、神态大方、礼仪到位的大学生更能受到用人单位的青睐。也就是说，在市场经济大潮之下，社会对大学生的个人素质提出了更高的标准和更加具体的要求。但很多大学生的交际礼仪能力并不如我们想象中优秀，他们甚至不懂什么为交际礼仪，更别说讲礼仪了。一个知书不达礼、知识水准和道德水准严重不协调的学生, 不可能成为优秀人才。目前大学生礼仪实际行为的低水平与社会对大学生礼仪素养要求的高层次之间还存在着很大的矛盾，主要表现为部分学生在宿舍不能与同学和谐相处;在课堂不尊敬师长、随意接打手机及迟到早退;在公共场合行为放荡不羁;在个人外在形象上肆意追求时尚、穿着不得体等。作为学校会计系礼仪队队长，我感同身受，在开学初礼仪队招新面试中，许多大一新生缺乏礼仪礼貌，有些甚至连最基本的问好也没有，而仪容仪表方面，衣着颇随意，他们并没有表现出对面试的尊重，对面试官的尊重。

4、大学生礼仪缺失的原因

4.1教育体制不合理，致使中小学校礼仪教育缺位

道德与礼仪教育表现为一个由内到外、由低到高的传递过程。因此学前阶段、小学及中学阶段恰当的礼仪教育至关重要，学校在这些阶段对学生进行相关礼仪理论及行为习惯的养成教育。然而目前我国的应试教育模式和考试制度尚未得到彻底改变，衡量一个学生好坏的唯一标准是学习成绩，学校过分注重 成长教育 而忽视 成人教育 ，这就导致从学前到中学只重视学生的学习成绩，而轻视学生的 德考 ，尤其忽略了学生做人的礼仪知识传授和礼仪规范行为的养成，使学生的礼仪培养不能从小得到很好的培养，以至于升入大学后仍然有许多不文明、缺乏礼仪修养的行为。

4.2家庭礼仪教育缺位

家庭中家长忽视了对孩子进行做人教育，而往往较多关注子女的物质生活、学习情况等。此外，由于实行计划生育政策，我国目前的家庭成员关系比较简单，没有机会再家庭中参与和感受礼仪实践。当孩子在家庭活动中和交往中出现失礼或失误行为时，一些家长也采取模棱两可甚至包容的态度，这在一定程度上使孩子失去了学习礼仪知识和养成礼仪素养的机会。

4.3高校放松了对学生的礼仪行为管理，忽视了礼仪教育课程的设置

现行教育体制下的德育工作特别是对礼仪文化的教育十分空泛，高校放松了对学生的行为管理，学校的 教书育人 中的 育人 功能淡化，使不少大学生一心只读圣贤书，两耳不闻窗外事。而高校也几乎取消了升旗礼和课前的尊师礼，礼仪教育氛围的淡化，使大学生的知礼、行礼意识也逐渐淡化。从课程设置看，许多高校尚未对大学生礼仪教育给予足够重视，缺乏礼仪教育意识。我国大部分高校都理所当然地把专业理论和技术课设置为必修课，，一些学校的公选课虽设置了礼仪教育课，但大多受礼仪教师不足、开课次数少等因素影响，不能满足学生需求。

5、如何培养当代大学生礼仪

5.1把提高礼仪素养作为构建社会主义和谐社会的重要内容，重新审视礼仪教育重要性

社会主义和谐社会，是一个具有民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐共处的社会。其中前五项内容都是指人与人之间和谐的间接形式表现出来，由此可得出结论：和谐社会最核心的内容就是人与人之间的和谐，即人与人之间的和睦相处成为构建社会主义和谐社会的重要内容和中心工作。而人与人之间关系和谐的前提是人人具有良好的礼仪修养，因此把礼仪教育作为加强和谐社会构建的切入点，对构建社会主义和谐社会有着重要意义。

5.2大学生礼仪规范化

大学生礼仪自身要求规范化。所谓 没有规矩，不成方圆 。礼仪本身的特点之一就是规范化。倘若对大学生礼仪不讲究规范化，而是任凭大学生在具体运用礼仪时自行其是，各搞一套，则大学生不像大学生，而混同于社会一般青年了。《公民道德建设实施纲要》指出： 开展必要的礼仪、礼节、礼貌的活动，对规范人们的言行举止，有着重要的作用。 毋庸置疑，对大学生礼仪的规范，必将直接有助于我国大学生精神风貌的建设。

5.3学校礼仪教育功能归位，保障礼仪教育的持续性

人的行为是一个不断实践的过程。要使当代大学生养成符合礼仪的行为习惯，并非一朝一夕之事，需要进行持续不断的礼仪教育及反复持久的礼仪实训。一个人只有养成了一定的礼仪习惯，才能具备相应的礼仪素养和品质。建议有关部门加强对小学到大学礼仪课程开设的监督，在内容设计上适合合个年龄段礼仪要求，使学生在成长的各个时期都不缺乏礼仪教育。

5.4高校应提高礼仪教育课程在教学中的重要地位和教学实效性

建议高校把大学生礼仪课程设为必修课，把礼仪教育引入各个大学各个专业，对大学生进行系统的礼仪基本理论和具体规范化。此外在礼仪课程教学中药强化实践训练教育。教师要坚持理论联系实际原则，在课堂上创设各种情景将礼仪知识变为实践活动，让学生多想多练，成为一位有礼仪修养的大学生。

大学生礼仪，从你我做起，从身边做起，通过每个人的努力，学校的努力，国家民族的努力， 礼仪之邦 必定永久长存，而我们自身的礼仪素养，也必将大大地提高。浅谈大学生礼仪的重要性与培养

商务礼仪有关论文3000字 篇6

大学生校园礼仪 礼仪，是律己、敬人的一种行为规范，是表现对他人尊重和理解的过程和手段。它不单是个人思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，同时还是社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映，在生活中占有重要位置。其内容包括行礼仪式、礼节及仪式、风俗规定的仪式、行为规范、交往程序、礼宾次序、道德规范等等。

礼仪，也是中华传统美德宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。中国素来称为 礼仪之邦 ，身居礼仪之邦，应为礼仪之民。古语有云： 人而无仪，不死何为。 充分说明了礼仪修养的重要性。中华文明经过上下五千年的不断修正完善，在现代社会已经形成了一套相对完善的文明体系，指导着我们在方方面面的言谈、举止。

大学是培养高素质人才的地方，大学生是建设现代社会的冲锋军，学校担负着教育人和培养人的神圣使命。在各种礼仪中，校园礼仪对于大学生尤为重要，任何一位走向社会的成功人士，都具备着高等的礼仪修养，这种素养在形成的过程中，大学校园发挥了极为重要的作用，而大学生校园礼仪一直是社会所关注的问题。

一、当代大学生礼仪修养现状

中国历来被称为 文明古国 、 礼仪之邦 ，大学生也秉承了这种文化传统，表现出谦和、勤勉、尊敬长辈等民族特质。然而当前大学生礼仪修养存在着与其所受文化教育不对等的情况，存在着礼仪修养的缺失，这种缺失具体表现在个人修养、社会交往、生活细节等方面。例如，在公共场合有随地吐痰，乱扔杂物，高声谈笑等缺少自我约束的失礼行为;在人际交往中莽撞、冷漠、自私，缺乏基本的交往礼仪;追求个人生活观念和生活方式的绝对 自我 ，缺乏与周围环境融洽相处的能力;不会问候，不懂谦让，不尊重师长;更令人不安的是，有的同学把无视校纪校规、行为放浪不羁，只顾自己不顾他人看成是个性;他们强烈要求别人尊重自己，却不知尊重别人，难以与别人建立良好的合作关系。此类行为，与礼仪修养与精神文明建设极不和谐，不能不引起人们的高度关注。

二、学习礼仪的必要性

古人说， 不学礼，无以立 。就是说，你不学 礼 ，就没法在社会中立身。学习礼仪是个人的需要。掌握礼仪，自觉执行礼仪规范，就容易沟通感情，使人际交往获取成功，同时改造、发展和实现自我，进而有助于人们所从事的各种事业顺利发展并取得成功。学习礼仪又是社会需要，人人重视礼仪，遵守社会公德，注意遵守人与人交往的基本礼貌准则，社会就会更加和谐和安定。所以对大学生进行社交礼仪教育具有跨时代、跨世纪的特殊意义。 1.礼仪教育有利于大学生与他人建立良好的人际关系，形成和谐的心理氛围，促进大学生的身心健康。

2.礼仪教育有利于促进大学生的社会化，提高大学生社会心理的承受力。

3.礼仪教育有利于对大学生进行思想道德教育，提高大学生思想道德素质。

4.礼仪教育有利于对大学生进行人文知识教育，提高大学生的人文素质。 5.礼仪教育有利于强化大学生文明行为，提高文明素质，促进社会主义精神文明建设。

三、加强大学生礼仪教育的途径和方法

1.营造家庭文化氛围、强化礼仪意识。

环境熏陶及良好的心理环境对人的培养具有深远影响。家庭的教育至关重要，家庭礼仪教育的一个最重要的目的就是培养孩子的礼仪习惯。

2.加强大学生基本素质的培养。

大学生的基本素质涉及做人、做事和做学问三个方面。也就是说素质教育不应仅着眼于专业知识与能力的获得，还要着力于健全人格的培养。

3.加强对大学生的礼仪实践。 开展礼仪培训或礼仪讲座，进行 礼仪知识 竞赛等。通过开展一系列的活动，可以让学生在不断的学习中懂得礼仪知识、礼仪的重要性，教师在传播知识的同时，自己的言行举止、礼仪礼貌对学生起着潜移默化的影响

4.正确对待外来文化。

在市场经济条件下，外来文化带来精华的同时，也带来了糟粕，这就要求大学生能够自觉地抵制不良风气的影响，把他律和自律很好地结合起来，正确看待外来文化，取其精华，弃其糟粕，不断提高自身修养的能力。四、大学生在校礼仪

大学生的校园生活多彩多姿，因而礼仪修养的载体也很丰富，宏观上看，我们可以把校园礼仪从两个个方向浅述：校园日常生活、校园学习。

一、 校园日常生活礼仪

1、 校园基本礼仪

1)真诚友爱，相互尊重

真诚友爱是一种崇高的道德情感。在平时与同学要团结友爱，平等待人，相互尊重，遇见同学一定要打招呼。打招呼的方式很多，可以问好、点头、微笑、招手或喊一声名字等，做到热情、诚恳。

尊重他人，首先是尊重他人人格。讥笑、辱骂、给同学起绰号，不仅伤害同学的自尊心，还侮辱了同学的人格，是很不礼貌、很不道德的行为。其次，要尊重他人的生活习惯。每位同学的生活习惯是自幼养成的，是受家庭的教育和周围环境的影响而潜移默化的结果。尊重别人的生活习惯就等于对他人人格的尊重。

2)善于交谈，顾全大局

交谈是同学之间交流的主要形式之一。交流可以增加同学间的了解、友谊和相互增长知识。同学们之间的交谈应该注意一些问题：

说话态度要诚恳谦虚，要语调平和;交谈中力求语言文雅，注意场合分寸;开玩笑时应注意分寸;听同学说话时态度要认真，不得轻易打断别人的讲话，要插话或提问时应选择适当的时机，指出同学错误应在不伤害同学自尊心的情况下，恳切、委婉地指出。吵架、骂人、

说难听的话是一种无教养的行为及无礼的表现。

每位同学都要有集体意识。在集体生活中，要顾全大局，遵守规章制度，不可我行我素。

3)乐于助人，借物归还

乐于助人是我们中华民族的传统美德之一，也是校园礼仪中不可缺少的内容。当有同学需要帮助时，应分清是非，弄明情况，如果是对的，应尽力而为、量力而行，忌视而不见。

同学们经常在一起，难免相互之间借用东西，即使随便用一下别人的物品，也应事先打招呼，征得他人同意。借别人的东西要说清楚归还时间，按时归还。借同学的学习和生活用品时要特别爱护。

2、校园语言礼仪

校园语言礼仪是校园文明礼仪的重要组成部分，杜绝说脏话、骂人等语言不健康现象，是校园文明建设的重点。大学生是民族的希望、国家的未来，应该是积极阳光的。大学生首先必须做到语言文明，杜绝说脏话、粗话，纯洁校园语言，努力给学生创造一个洁净的语言环境，让大家每大都处在健康的语言交流氛围中。学生要养成习惯，经常使用礼貌用语。

使用礼貌用语的最基本要求是：真诚友善、谈吐文雅、语言轻柔、词语亲切、音量适中、讲究语言艺术。例如，在日常生活中，我们见面应说 你好 ，分手不忘 再见 ，求助要说 请 ，受助要说 谢 ，等等。

3、校园仪表礼仪

因为大学生即将走上社会，但又是学生，处在社会和学校的 交集 中。衣冠端正、举止文明、遵守纪律、生活俭朴，是对学生的起码要求，而良好的仪表无疑是其中重要的内容。

女生在日常学习、生活中，要淡妆为主，自然清新，以不化妆为宜;在社交娱乐活动中，可以化个淡妆。化妆的时候，应以自然、清淡为主，切忌人工痕迹过重。

男学生不要留长发，不要蓄须，以显得整洁、干净，富有朝气。

4、校园交往礼仪

1)师生交往

进老师的办公室须先敲门后喊报告，征得老师同意后，方可进去;不要随意翻动老师的东西;进办公室要保持安静，不要在办公室里大声喧哗;在路上遇到老师应点头致敬。

2)同学交往

善于交友，不自卑不自傲;同学交注，不互相攀比;谨言慎行，不说长道短;温文尔雅，不出口伤人;就事论事，不揭人短处;合理退让，不要争吵不休。

5、校园宿舍礼仪

宿舍是大学生共同生活的场所，也是反映学生精神文明和礼仪修养的一个窗口，一定要格外重视。要注意如下礼仪:

在宿舍要注意清洁卫生，要自觉搞好个人卫生，同时，要主动自觉地搞好公共卫生，保持宿舍内外整洁并美化环境;发生矛盾和不愉快的事情时，要克制自己，宽以待人，互相谅解;当别人发生争吵时，

应耐心劝解，帮助解决矛盾;遇到同学在生活上、经济上发生困难请求帮助时，要尽量帮助，缓解一时之急;自己娱乐的时候不要高声怪叫，妨碍他人;起床或就寝的时候，动作要轻，声音要小，以免影响别人休息;不可以打探同学的隐私。

6、校园食堂用餐礼仪

学校食堂是师生共同就餐的场所，在这里就餐人数多，就餐时间集中，工作人员往往比较繁忙，作为大学生，应注意就餐的礼仪： 按规定时间就餐，遵守秩序，互相礼让，自觉按先后次序排队购买饭菜，打饭时，要客气地讲话。打饭后，应礼貌地说声 谢谢 ;进食堂不可随地扔杂物，剩余的饭菜倒在指定地方，爱护卫生;用餐的动作要文雅，吃相要文雅。

二、校园学习礼仪

1、大学生课堂礼仪

同学在上课铃响起前走进教室，做好课前准备;在课堂上学生要衣着整洁，姿势端正;举手示意，起立发言;遵守纪律，尊重老师;下课铃响，行注目礼。

2、在图书馆学习时的礼仪

在图书馆里讲究礼貌公德，体现出的是一个人的文化知识素养。保持图书馆内的安静，就要求同学进入图书馆走路要轻，入座起座要轻，翻看书刊要轻，在图书馆要尽量少说话;在借还图书时，要按先后次序排队;爱惜公物，不乱刻乱画，图书要轻拿、轻翻、轻放不能因自己需要某种资料而损坏图书;不要占座。

3、听报告时的礼仪

大学生参加报告会应衣着整洁、仪表大方、准时入场、进出有序。具体来说，要注意以下几点要求：遵守集会纪律，做到准时、有序参加集会，端坐静听，表示赞同;学生不要随意离开会场，如有特殊原因需出场，也应悄悄出场。

除了以上两个方面，大学生的礼仪修养还体现在各种各样的仪式、活动上，大学生同样应该准时、配合、积极参与，严于律己，提高素质，塑造良好的个人形象。

大学生的校园礼仪修养需要我们坚持不懈从小事上面注意，端正态度，不仅把学习科学文化知识当成最重要的责任，同时更重要的是要提高自身的道德修养，用丰富的内涵武装自己，使大学校园对我们的意义不仅仅是知识的深造，更是一个人格升华的过程，这才真正达到了大学教育的目的， 符合大学校园传承优秀文化的要求，同时使每一个大学生做真正契合 礼仪之邦 的合格优秀的社会人!

商务礼仪有关论文3000字 篇7

摘要：商务礼仪，就是公司或企业的商务人员在商务活动中，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，是一般礼仪在商务活动中的运用和体现，包括商务礼节或仪式两方面的内容。本文对商务礼仪的基本原则、黄金原则和重要性等方面的内容进行了探究，让人们学习，了解更多的商务礼仪知识。

关键词：基本原则、黄金规则、重要性

引言：

随着中国经济的不断发展，中国与世界的关系越来越密切，交往也更趋频繁。国内企业界与商家面临着大量涌入的跨国公司的激烈竞争。走出国门，让世界人民更多地了解本企业形象，让本企业的品牌立于不败之地，是全企业界与商家的愿望。而要同世界打交道，必须具备跨文化交际能力。也就是要在这过程中适当地运用商务礼仪。礼出于俗，俗化为礼。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。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。

一、商务礼仪的基本原则

1. 尊敬 原则

尊敬是礼仪的情感基础。在我们的社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为，反而是一种仪，说明一个人具有良好的个人内的素质。 敬人者恒敬之，爱人者恒爱之 ， 人敬我一尺，我敬人一丈 。 礼 的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不已。当然，礼貌待人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵娇人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要

原则。

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，所以礼仪对于商务活动的目的来说，不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时商务活动的从事并非短期行为，从事商务，讲究礼仪，越来越注重其长远利益，只有恪守真诚原则，着眼与将来，通过长期潜移默化的影响，才能获得最终的利益。也就是说商务人员与企业要爱惜其形象与声誉，就不应仅追求礼仪外在形式的完美，更应将其视为商务人员情感的真诚流露与表现。

3. 谦和 原则

谦和既是一种美德，更是社交成功的重要条件。谦和，在社交场上即表现为平易近人、热情大方、善于与人相处、乐于听取他人的意见，显示出虚怀若谷的胸襟，因为对周围的人具有很强的吸引力，有着较强的调整人际关系的能力。我们此处强调的谦和并不是指过分的谦和、无原则的妥协和退让，更不是妄自菲薄。应当认识到过分的谦虚其实是社交的障碍，尤其是在和西方人的商务交往中，不自信的表现会让对方怀疑你的能力。

4. 宽容 原则

宽即宽待，容即相容，宽容，就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人的得失，有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则，并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动，也要求宽以待人，在人际纷争问题上保持豁达大度的品格或态度。在商务活动中，出于各自的立场和利益，难免出现冲突和误解。遵循宽容的原则，凡事想开一点，眼光看远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理好各种关系与纷争，争取到更长远的利益。

5. 适度 原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离，也就是要善于把握住沟通时的感情尺度。古话说： 君子之交淡如水，小人之交甘如醴。 此话不无道理。在人际交往中，沟通和理解是建立良好的人际关系的重要条件，但如果不善于把握沟通时的感情尺度，即人际交往缺乏适度的距离，结果会适得其反。例如在一般交往中，既要彬彬有理，又不能低三下四;即要热情大方，又不能轻浮谄谀。

所谓适度，就是要注意感情适度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重，达到沟通的目的。

6. 自律 原则

从总体上来看，商务礼仪的具体规范由对待自身的要求与对待他人的做法这两大部分所构成。对待个人的要求，是商务礼仪的基础和出发点。学习，应用商务礼仪时，首先需要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。

7. 互动 原则

在商务交往中如欲取得成功，就必须无条件地遵守互动的原则。所谓互动，在此具体含义有二：一是要求商务人员在其商务往来中必须主动进行换位思考、善解人意。换位思想的基本点，就是要求商务人员必须伤愈体谅交往对象的感受。二是要求商务人员在其商务活动中要时时、处处做到 交往以对方为中心 。也就是说，不允许无条件的 自我为中心 。具体运用商务礼仪时，互动的原则永远都不容许被忽略。

8. 沟通 原则

在商务交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才会有沟通，有沟通才会互动。因此，可将沟通视为商务交往中人与人之间的互动之桥。在商务礼仪中，沟通的原则要求商务人员在其商务交往中，既要了解交往对象，更要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于 尊重 ，而欲尊重他人，就必须首先了解人，并令自己为对方所了解。这样，才能实现有效的沟通。

9. 遵守 的原则

在商务交往中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守商务礼仪，以商务礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。对商务礼仪，不仅需要学习、了解，更重要的是学了就要使用，要将其付诸个人社交实践。在商务活动中，任何人，无论身份高低，职位大小，财富多少，都有自觉遵守、应用商务礼仪的义务，否则，就会收到公众的指责，其商务交往就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上商务礼仪的应用、推广。

10. 平等 的原则

在具体运用商务礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的

具体方法。但是，与此同时必须强调指出：在商务礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面有所不同，而厚此薄彼，区别对待，给予不通待遇。这便是商务礼仪中平等原则的基本要求。

二、从事商务活动的黄金规则

1.正直

指通过言行表现出诚实、可靠、值得信赖的品质。当个人或公司被迫或受到诱惑，想要做到不够诚实的事实，这就是对正直的考验的时候。良好的商务举止的一条黄金规则就是：你的正直应是勿庸置疑的 不正直是多少谎言也掩饰不了的。

2.礼貌

指人的举止模式。当与他人进行商务交往时，风度都可以向对方表明自己是否可靠，行事是否正确、公正。粗鲁、自私、散漫是不可能让双方的交往继续发展的。

3.个性

是指在商务活动中表现出来的独到之处。例如，你可以对商务活动充满激情，但不能感情用事;你可以不恭敬，但不能不忠诚;你可以逗人发笑，但不能轻率轻浮;你可以才华横溢，但不能惹人厌烦

4.仪表

所有人都会哪怕是下意识地对交往者以貌取人，要做到衣着整洁得体，举止落落大方，这些都是给商务伙伴保留好印象的至关重要的因素。

5.善解人意

这是良好的商务风度中最基本的一条原则。成功的谈判者往往在会面前扮演一下对手的角色。人们如果事先就想象好即将与之交谈、写信或打电话联系的对方可能有的反应，就能更谨慎、更敏锐地与对方打交道。

6.机智

商场中每个人都极有可能对某些挑衅立即做出反应，或者利用某些显而易见的优势;如果我们一时冲动，则会悔之不已。不过本条黄金规则更深的内涵是：

有疑虑时，保持沉默

三、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.传递信息、展示价值

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.沟通感情、协调人际

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

4.净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设

一般而言，人们的教养反应其素质，而素质又体现于细节，细节往往决定着人们的成败。反映现代 个人教养的商务礼仪，是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的商务礼仪水准如何，往往反映着这个人、这个单位、这个

国家的文明水平、整体素质与整体教养。

结论:

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。商务礼仪在中国也是日益重要。在跨国经营的过程中，谁能入乡随俗或者说尊重对方的礼仪，谁就能生存得更好。中国经济发展迅速，奇特数量成倍增长，第三产业蓬勃兴旺，商务活动日益频繁，人们在商务活动中也需要学习，遵守一些现代商务礼仪规范，熟悉中国商务礼仪，了解世界其他国家的礼仪和禁忌。而作为商人，在与国外商务伙伴初次接触前应尽可能多地了解对方文化中的商务礼仪，及时调整自己的礼仪行为，创造一个轻松愉快的商务环境。

商务礼仪有关论文3000字 篇8

【摘要】礼仪是人们用以沟通思想、联络感情、增进了解的一种行为规范，是现代交际中不可缺少的润滑剂。荀子曰： 人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。 对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精深的业务技能，而且还需要具备良好的综合能力。在很多情况下，个人形象是和单位的产品、服务等量齐观的。礼仪，是塑造个人形象的灵魂，它已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件，成为现代竞争的重要砝码，并且越来越受到人们的重视。

【关键字】基本理念、基本特征、作用

在商务活动中，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，从商务活动的场合又可以分为办公礼仪，宴会礼仪，迎宾礼仪等。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。

商务礼仪使用的目的有三：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。

商务礼仪的作用。一言以蔽之，内强素质，外塑形象。第一个作用就是提高我们商务人员的个人素质。市场竞争最终是人员素质的竞争，对商务人员来说，商务人员的素质就是商务人员个人的修养和个人的表现。教养体现于细节，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，比如吸烟，一般有教养的人在外人面前是不吸烟的;有教养的人在大庭广众之下是不高声讲话的;在商务交往中着装中的首饰佩戴，佩戴首饰要讲以下四个原则：戴首饰总的要求要符合身份，以少为佳。1、数量原则，下限为零，上限不多于三种，不多于两件。第二个原则叫搭配原则，服饰的和谐美是重要的，说起来容易做起来难，比如一个白领小姐，去参加晚宴，穿旗袍带着高筒薄沙手套，戒指是戴在手套的里面，还是外面;一个少女，穿高筒袜，脚链是戴在里面还是外面。第三个原则是质色原则，就是质地和色彩要和谐，和谐产生美。第四个原则习俗原则，中国传统习俗是男戴观音、女戴佛。待戒指，一般拇指不戴，食指戴戒指是想找对象，求爱;中指戴戒指已经有对象了;无名指表示已经结婚了;小拇指戴戒指表示是单身主义者。第二个作用有助于建立良好的人际沟通。交往中不懂礼貌，不懂规矩有时会把事情搞砸。(比如接电话)。拜访要预约，预约要准时。第三个作用维护形象。个人、企业和国家形象。商务礼仪就是要维护企业形象。减灾效应，经济学概念。少出问题，少影响人际关系。有时不知怎么做时，有一个保底的做法--紧跟或者模仿，吃西餐一般要看女主人的动作，女主人坐下，你才能坐下，女主人拿起刀叉，你再动刀叉，女主人把餐巾放在桌子上，意思是宴会结束。所以不知道不要紧，跟着别人学，别认怎么做，你就怎么做，要错大家一起错，大家全错不算错。了解这一点的话，你就会应对自如，落落大方。

商务礼仪的基本理念：商务礼仪与公共关系之一 尊重为本。尊重的内涵包括尊重别人和自尊。比如在就餐或开会时点名尊重别人的方式是手心向上 一位、二位、三位 不能手心向下或用手指指点，手心向下是傲慢之意，用手指点有训斥之意。比如我们招呼人手心向下或手心向上也都不对，向下是招呼动物，向上练练。与人交往中我们要知道什么是可为的，什么是不可为的，比如说

对你的爱人你就不能告诉他在认识她之前与谁好过。另外就是不能在女人面前夸别的女人漂亮。女人善于在同性之间比较，你说别的女人漂亮，就等于说她不漂亮。再如女士在商务交往中的首饰佩戴，原则是符合身份， 以少为佳 不能比顾客戴的多，不能喧宾夺主。比如问一个问题，在商务交往中有哪些首饰是不能戴的。一种是展示财力的珠宝首饰不戴，上班族要展示的是爱岗敬业;二是展示性别魅力的首饰不能带。胸针不能戴，脚琏不能戴。这在礼仪的层面叫做有所不为。礼仪是一种形式美，形式美当然需要一种展示，那么我们戴二件或二种以上的首饰，比较专业的戴法是怎样的?专业戴法是 同质同色 。不能形成远看向圣诞树，近看向杂货铺。

商务礼仪与公共关系之一二 善于表达。商务礼仪是一种形式美，交换的内容与形式是相辅相成的，形式表达一定的内容，内容借助于形式来表现。对人家好，不善于表达或表达不好都不行，表达要注意环境、氛围、历史文化等因素。你对人家好要让人家知道，这是商务交往中的一个要求，下面讨论一下男士西装的问题，穿西装怎样体现身份，从商务礼仪讲是一个高端的问题。穿西装专业的问题，从专业上讲 三个三 ：即三个要点，三色原则，含义是全身的的颜色限制在三种颜色之内，三种颜色指的是三大色系;三一定律，是讲身上三个部位：鞋子、腰带和公文包。这三个地方要是一个颜色，一般以黑色为主;三大禁忌，穿西装不要出洋相，第一个禁忌是商标必须要拆掉，第二个禁忌袜子的问题，袜子色彩、质地，正式场合不穿尼龙丝袜，不穿白色的袜子，袜子的颜色要以与鞋子的颜色一致或其他深色的袜子为佳，第三个禁忌领带打法出现问题，主要是质地和颜色的要求。穿非职业装和短袖装不打领带，穿夹克不打领带。领带的时尚打法：一是有个窝，这叫 男人的酒窝 。第二种打法打领带不用领带夹，用领带夹的一是VIP或者是穿职业装，因为在他们的领带加上有职业标识，一看就知道他是哪方神圣，男人不打领带夹，风一吹是很酷的。第三种打法是领带的长度，领带的箭头以在皮带扣的上沿为宜。

商务礼仪与公共关系之三--形式规范。第一、讲不讲规矩，是企业员工素质的体现;第二、是企业管理是否完善的标志;有了规矩不讲规矩，说明企业没有规矩，比如作为一个企业，在办公时间不能大声讲话，不能穿带有铁掌的皮鞋，打电话也不能旁若无人。讲形式规范就是要提高员工素质和提升企业形象。商务

场合通电话时谁先挂断电话?地位高者先挂。客户先挂。上级机关先挂。同等的主叫者先挂。

以上是商务交往中的三个基本理念，这三个理念相互融合的，有礼貌不规范不行，在商务交往中怎样才能做到礼貌，礼貌不是口号，是有实际内容的，那就是要把尊重融入其中。就是要把尊重、礼貌、热情用恰到好处的形式，规范地表达出来。

商务礼仪的基本特征有三 ：一、规范性。规范者标准也。是标准化要求。商务礼仪的规范是一个舆论约束，与法律约束不同，法律约束具有强制性。吃自助餐--多次少取，几次都可以。喝咖啡时调匙的使用。替别人介绍的先后顺序，不分男女，不分老少。工作中是平等的，先介绍主人，后介绍客人。理论上讲叫做客人有优先了解权，这是客人致上的体现。二、区分对象，因人而异。就是对象性，跟什么人说什么话，(引导者和客人的顺序，客人认识路时，领导和客人走在前面，不认识路时你要在左前方引导)。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，有什么忌讳的，不同民族有不同的习惯，我们必须尊重民族习惯。三、技巧性。如何问客人喝饮料。要问封闭式的问题。总经理和董事长在台上的标准位置怎样排列?

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！