# 浅谈商务礼仪的规范要求

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-21

*首页 > 范文大全 > 礼仪 > 交际礼仪 > 浅谈商务礼仪的规范要求浅谈商务礼仪的规范要求发布时间：2024-04-15 商务礼仪是人们在日常商务交往活动中体现相互尊重的行为准则，那么你们认识商务礼仪吗?下面是小编为大家准备的浅谈商务礼仪...*

首页 > 范文大全 > 礼仪 > 交际礼仪 > 浅谈商务礼仪的规范要求浅谈商务礼仪的规范要求发布时间：2024-04-15

商务礼仪是人们在日常商务交往活动中体现相互尊重的行为准则，那么你们认识商务礼仪吗?下面是小编为大家准备的浅谈商务礼仪的规范要求。希望可以帮助到大家!

浅谈商务礼仪对企业形象的杀伤力

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人貌同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并以风俗、习惯和传统等方式固定下来。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，对一个企业来说，礼仪是一个企业的企业文化、社会声誉、产品和服务的反映。

纵观当下，窥视社会，重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。然而，这只是教育。站在一个职员的角度，环顾周边的商务环境，扫视我们的办公场所，礼仪意味着什么?知礼、懂礼的人又有几人?

在古典名著《三国演义》中有这样一句话： 刘备远来救援，先礼后兵，主公当用好言答之，以慢备心，然后进兵攻城，城可破也。 意思是先按通常的礼节同对方交涉，如果行不通，再用武力或其它强硬手段解决。古人连打仗这种在刀口上舔血的活儿都知道 先礼后兵 ，试问，生在新中国长在红旗下的我们还有什么理由 无礼 ?

事实上，在商务活动中或者说在上班的区域里， 无礼则无敌 屡见不鲜。由于工作原因，笔者曾经常出入各个企业，形形色色的职场人士也算是略见一二，不少企业对企业文化并不重视，亦或者说只重视贴在办公室墙上的 文化 ，对员工的基本礼仪几乎到了视而不见的地步。在某次访谈中，某大型企业的接待人员不修边幅已让人感到不受尊重，当他一手夹着香烟一手拿着两杯温水递给我们的时候，心里确实不太舒服。孔子曾说： 不学礼，无以立。 可见不管是日常生活中还是在上班的时间里， 礼 是最基本的行为准则。在企业里的日常待人接物中，没有基本的礼仪是对顾客的不尊重，也是对企业形象的无故伤害。

前段时间，笔者到城北区的某企业办事，刚走进办公区就遇到几个 神人 ，之所以称之为 神人 主要是他们太过于 鹤立鸡群 ，在不时有人往来的办公楼里，他们穿着松紧带式的大短裤拖着拖鞋穿梭于走道间，那种 风吹草底见牛羊 的视觉冲击力让人不敢多看一眼，生怕一些不可描述的地主亮瞎双眼。一个名字在来宾市叫得响当当的大企业，为何出现这种如此随意的着装?而且如此着装还不止一个人，随便等上几分钟总会有散步式的休闲装、居家式的拖鞋、洗剪吹式的披头散发 出现在你的眼前。

《弟子规》里有一句话： 冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切 ，流传了千百年的话自有它流传的意义，即便是放到现在它依然起着规范性的作用。就如综上，从某种意义上说，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。

对一个员工来说，商务礼仪水平的高低，也是他所在公司企业文化的体现，是这个企业文明风气、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，诗司价值观的外现，它可以展示公司的良好形象，树立自身品牌，从而获得社会认可。换言之，员工的礼仪水平不只是个人素质高低的体现，同时也是企业形象的反映，它不只守乎个人的脸面，也关乎企业的形象，甚至守乎企业的发展。

在礼仪中，不可否认言行举止是最平凡的，但在日常工作和生活中能将这种平凡保持不变本身就是一种不平凡，毕竟一个动作、一句话、一个表情 举止很小，容易被人们所忽视。然而，这些小举止的作用却是不何估量的，前人说的 细节决定成败 大概也就是这个意思。

《文汇报》曾刊谍一篇报道，标题是《一口痰 吐掉 一项合作》。文章说，某医疗器械厂与美国客商达成了引进 输液管 生产线的协议，第二天就要签约的时候，厂长在带客商参观车间时随口在墙角吐了一口痰，然后用脚抹掉。看到这一幕后客商彻夜难眠，他让翻译给厂长送去一付封信： 恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质，况且，我们今后要生产的是用来治病的输液管。贵国有一句谚语：人命关天!请原谅我的不辞而别 一项基本上落锤定音的项目就这样让一口痰给吐 黄 了，煮熟的鸭子都飞了，这是礼仪的硬伤，也是企业的内伤。

浅谈礼仪

礼仪形象是个体形象的外在表现形式之一，礼仪形象的高低往往反映出一个人教养、素质的高低。

维系人们正常交往的纽带前先就是礼仪形象。在人际交往中，其外在的形态、容貌、着装、举止等始终是一种信息，在不知不觉中已经传给了对方，这些信息无疑会或好或坏地影响交际活动的全过程。

行为心理学家曾做过一个实验，证明了人们接触的头四分钟是形成人们知觉的至关重要的时间区域。这四分钟的知觉如何，会一有影响到以后交往的一个相当长的时期，甚至影响交往的全过程。这种知觉效应，心理学上叫 晕轮效应 。

应该说，在高度开放的信息时代，在瞬息万变的市场经济条件下，注意你给人的第一印象是相当重要的。也许你正在谋求一份工作，也许你正代表公司与对方谈一笔生意，总之，这其中的第一印象都会成为或成功或失败的一个潜在因素。

当然，由于人们的印象形成过程始于通过感官察觉对方，受主观认识能力和客观复杂性的限制，主客观不可能总是完全一致的，这样就会出现大量不准确的，甚至虚假、错误的印象。这就要求人们自觉地加强修养，有效地运用礼益范，准确地表现自我。整洁大方的个人仪表，得体的言谈，高雅的举止，良好的气质风度，必定会给对方留下深刻而又美好的印象，从而引导对方对个人的尊重，或对自己所代表的组织的尊重与信任，最终达到社交的目的。

由于个体在社会生活中所扮演的角色的层次性和丰富性，个体礼仪形象也呈现出丰富性的特点，个体礼仪形象塑造也包含丰富的内容，主要包括以下方面。

(1)个人日常生活礼仪。主要包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求。

(2)家庭礼仪。礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用是家庭礼仪，它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等礼益范。

(3)社交礼仪。从家庭走向社会，进行社会交往，是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪;拜访与接待的礼仪;交谈与交往的礼仪;宴请与馈赠的礼仪;舞会与沙龙的礼仪;社交禁忌等等。

(4)公务礼仪。公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼益范。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下，把握公务活动过程中特殊的礼益范，可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪，如工作汇报、办公室礼仪等等;会议礼仪;公文礼仪;公务迎送礼仪等。

(5)礼仪文书。礼仪文书是人们在日常交往过程中，用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式。通过礼仪义书，可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有：礼仪书信，如邀请信、贺信、感谢信等;礼仪电报;请柬;名片;贺年片;题词;讣告;唁电;碑文，等等。

(6)商务礼仪。商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说，从商品采购到销售，从商品销售到售后服务等，每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此，商业企业及其每一个成员，如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作，这对塑造商业企业的良好形象，促进商品销售，将会起极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪、商务洽谈礼仪、推销礼仪、商业仪式等等。

(7)习俗礼仪。不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯。充分了解这些风俗习惯，并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯，有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼俗、岁时节令礼俗、人生礼俗(如婚嫁礼俗和丧葬礼俗〕等。

浅谈商务礼仪的规范要求

1.规范行为

礼仪最基本的功能就舒范各种行为。在商务交往中，人们相互影响、相互作用、相互合作，如果不遵守一定的规范，双方就短缺协作的根基。在众多的商务规范中，礼益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，有利于断定自我形象，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、热诚等感情，使别人感觉暖和。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、相信，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

一个人考究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员考究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得大众的赞省。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相信和支持，就可在猛烈的竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻重视礼仪，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，商务礼仪的首要性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首要。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。

如何学好商务礼仪

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档晚宴，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;(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布置或正在进行的事宜。

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干就座，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收场。

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赞助你提高自身修养。

1、化妆的原则

(1)扬长避短

突出美化自己脸上富有美感之处，掩饰面部的不足，以达到化妆的最佳效果。

(2)淡妆合适

一般来说，化妆有晨妆、晚妆、上班妆、社交妆、舞会妆等多种形式，他们的浓淡程度都存在区别。因此，化妆的浓淡要根据不同的光阴和场合来选择。如工作妆要简约、清丽、素雅，而舞会妆则可浓艳。

(3)化妆避人

化妆或补妆应该遵守修饰避人的原则，选择无人的地方，如化妆间、洗手间等，切忌在他人面前肆无忌惮地化妆或补妆。一般情况下，，女士在用餐、饮水、出汗等之后应及时为自己补妆。

2、化妆禁忌

(1)化妆的浓、淡要视光阴、场合而定;

(2)不要在公共场所化妆;

(3)不要在男士面前化妆;

(4)不要非议他人的化妆;

(5)不要借用他人的化妆品;

(6)男士不要过分化妆。

3、服饰及其礼节

(1)要注意时代的特性，体现时代精神;

(2)要注意个人脾气特性 ;

(3)应符合自己的体形。

4、白领女士的禁忌

(1)发型太新潮禁忌;

(2)头发如乱草禁忌 ;

(3)化妆太夸张禁忌 ;

(4)脸青唇白禁忌;

(5)衣装太新潮禁忌;

(6)打扮太性感禁忌;

(7)天天扮 女黑侠 禁忌;

(8)脚踏 松糕鞋 。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找