



# 揭阳职业技术学院

## 电子商务创业学院

### 《商务礼仪与沟通》教案

(2025-2026 学年第 1 学期)

教师姓名：郑 瑾

所授专业：网络直播与营销电  
商、电子商务

授课班级：直播 251、直播（三  
加）242、电商（251）、  
电商（退役军人）251

# 《商务礼仪与沟通》课程整体教学设计

## 一、课程教学性质和任务

商务礼仪与沟通是为全日制专科电子商务\网络直播与营销电商、移动商务专业学生开设的专业必修课，属于素质拓展课程范畴。开设此课程的任务和目的是：通过本课程的教学和训练，使学生掌握职业交际的基本技巧和社交礼仪与沟通的基本知识，以适应未来工作、学习和生活的需要，并为人际沟通能力和社交礼仪的进一步提高奠定良好的基础。

## 二、教学目标与要求

### 1. 教学目标

本课程要求学生在了解商务礼仪基本概念的基础上掌握以下几个方面的内容：

- (1) 熟悉商务形象礼仪的规范技巧。
- (2) 掌握商务会面礼仪的基本要求和注意事项。
- (3) 掌握商务通信和文书礼仪的基本要求和注意事项。
- (4) 掌握商务宴请礼仪的基本要求和注意事项。
- (5) 掌握商务仪式礼仪的基本要求和注意事项。
- (6) 掌握商务涉外礼仪的基本要求和注意事项。
- (7) 掌握求职礼仪的基本要求和注意事项。

在教学过程中，应注意培养学生辩证唯物主义思想，理论联系实际和实事求是的科学态度，并培养学生分析问题和解决问题的能力。

### 2. 课程思政育人目标

- (1) 培养职业素养和社会责任感：强调学生在商务场合中应具备的职业道德、诚信意识和社会责任感，帮助他们树立正确的职业操守和行为准则。
- (2) 促进文化交流与理解：教育学生在国际商务交往中应对跨文化沟通的技巧和意识，包括尊重不同文化背景下的行为规范和价值观念。
- (3) 提升沟通与谈判能力：帮助学生提升口头和书面沟通能力，包括有效表达、倾听、理解和解决冲突的技巧，同时培养良好的谈判技巧和处理商务纠纷的能力。
- (4) 强化团队合作和领导力：培养学生在团队合作中的角色意识和领导能力，包括如何有效地在商务环境中与同事、客户和合作伙伴协作。
- (5) 推动自我管理和职业发展：培养学生自我认知、自我管理和职业规划能力，包括目标设定、时间管理、个人品牌建设等方面的技能和意识。

## 三、教学方法与手段

商务礼仪是一门注重实际操作和情景体验的课程。本课程采用讲授、角色扮演、情景模拟、实地演练、案例分析、课堂讨论、视频观摩等多种教学方法，使学生能够在真实或模拟的商务环境中学习和应用所学的礼仪知识，增强实际操作能力和职业素养。

在教学方法改革方面，课程遵循“理论学习与实践应用并重”的原则，不断探索和运用各种教学方法，强调理论与实践的有机结合，构建有效的教学方法体系。本课程采用项目式教学、任务驱动教学等互动式教学方式为主，突出教学的应用性和实践性。通过模块化设计，将教学内容按照不同商务场合的需求进行细分，使学生能够在具体情境中学习和掌握各类商务礼仪技能。

为培养学生的实际操作能力和职业素养，课程将教学内容与实际商务场合紧密结合，按不同商务场景和职能重组课程内容，构建“学练结合、实践递进”的教学体系。在课程开发与设计中，注重按照实际工作过程的要求进行系统化设计，实施“学中做、做中学”的教学模式，确保学生能够在模拟的实际环境中掌握礼仪规范，提升职业礼仪素养。

通过这些教学方法与手段，学生将能够在真实的商务环境中有效应用所学的礼仪知识，具备较强的实践操作能力和应对商务场合的综合素质。

#### 四、理论与实践课程内容与学时分配

根据教学计划规定的学时数共 32 学时，其中理论课 17 学时，实验 15 学时，具体学时分配如下表，供参考。

课程内容和学时分配表

章数	内 容	理论课时	实验课时	小计
1	商务礼仪概述	2	0	2
2	商务人员形象礼仪	4	4	8
3	商务会面礼仪	4	2	6
4	商务通信和文书礼仪	2	0	2
5	商务宴请礼仪	2	0	4
6	商务仪式礼仪	2	0	2
6	商务涉外礼仪	2	0	2
7	求职礼仪	2	2	4
8	复习	0	2	2
合 计		20	12	32

# 第一章 礼仪概述

## 一、教学目的和要求

### 1. 教学目标

- (1) 理解礼仪的内涵和外延、了解礼仪的起源与发展
- (2) 掌握商务礼仪的内涵、作用和特性

### 2. 课程思政育人目标

- (1) 强调礼仪在促进职业道德和社会责任中的作用，树立诚信、尊重和互助的职业观
- (2) 通过历史与文化的对比，引导学生思考礼仪对文化传承和社会稳定的贡献

## 二、教学重点与难点

- (1) 礼仪的内涵和外延的具体内容
- (2) 礼仪的起源与发展
- (3) 商务礼仪的定义与作用
- (4) 商务礼仪的特征与原则

## 三、教学方法

讲授与案例分析相结合，运用历史案例和现代实例进行对比分析。

## 四、教学学时：2

## 五、教学内容：

### 任务一 认知礼仪

#### 一、礼仪的含义

礼仪是一个国家，一个民族，一个单位的文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志，也是一个人的思想觉悟、文化修养、精神风貌的基本体现。

#### 二、礼仪的表现

礼仪：是指人们在社会生活和工作中，仪容仪表、仪态举止、言语谈吐及相应仪式等方面依约定俗成的规范方式，表现律己敬人的过程。或简述为：约定俗成的律己敬人的行为规范。相关的概念还有：礼、仪、礼貌、礼节、仪式及仪容、仪表、仪态、语言、作风。

礼：本意是敬神，引申为敬意的通称。主要是表示敬意的态度。

仪：仪是礼的动作或方式，是外在形式。

“礼”和“仪”既有区别又有联系。一方面，“礼”是内在的，是人们对自己、对他人尊重、敬意的态度；而“仪”是外在的，是人们通过一定的动作、形式等表现出来的“礼”。

“礼”是“仪”的本质，“仪”是“礼”的现象。另一方面，“礼”和“仪”密不可分，即内在的“礼”只有以外在的“仪”的形式表现出来。只有“礼”和“仪”的完美形式结合并表现出来，才是完整的礼仪。

礼貌：言语动作谦虚恭敬的表现。侧重表现人的品质与素养。通常说某人有礼貌，是指其人注重仪容仪表整洁得体，仪态举止端庄优雅，言语谈吐谦逊温和。

礼节：是在交际场合，表示尊重、友善的惯用形式。是礼貌在言语、仪态、行为等面的形式体现，没有礼节就无所谓礼貌。往往是向对方表示尊重、友善的方式。仪式：在一定场合举行的、有专门程序规范的活动。

#### 三、礼仪的起源和发展

##### (一) 礼仪的起源

礼仪起源原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动

##### (二) 礼仪的发展

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化教育传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础，也有着悠久的历史。但是礼仪的又历经那几个时期呢？笼统得来说，礼仪的发展史可以分为：礼仪的起萌时期、礼仪的革创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期等 8 个时期。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的渐进过程。

## 任务二 认知商务礼仪

### 一、商务礼仪的含义

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则，其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礼仪在商务活动中的重要性和必要性礼仪在商务活动中的重要性和必要性。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

### 二、商务礼仪的特点

#### 1、普遍认同性

所谓认同性是全社会的约定俗成，是全社会共同认可、普遍遵守的准则。一般来说，礼仪代表一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征。但我们也看到不少礼仪是全世界通用的，具有全人类的共同性。例如：问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等，大体是世界通用的。礼仪的普遍认同性，主要源于共同的经济生活和文化生活。经济的共同性必然导致礼仪的变化。比如现代经济的快节奏、高效率，使现代礼仪向简洁、务实方向发展。共同的文化涵育了共同的礼仪。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则，必须得到全社会的认同，才能在全社会中通用。

#### 2、规范性

所谓规范性，主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。无论是具体言行还是具体的姿态，均可反映出行为主体的包括思想、道德等内在品质和外在的行为标准。

#### 3、时代变化性

商务礼仪不是一成不变，它随着时代的发展不断的被赋予新的内容

#### 4、沿习性

所谓礼仪的沿习性特点，是指礼仪形成本身是个动态发展过程，是在风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种发展变化中，表现为一种继承和发展。礼仪一旦形成，就有一种相对独立性。我们今天的礼仪形式就是从昨天的历史中继承下来的，有不少优秀的还要继续传承下去。而那些封建糟粕，则会逐渐被抛弃。所以交际礼仪的沿习和继承是个不断扬弃的社会进步的过程。

#### 5、地域差异及效益性

### 三、商务礼仪的作用

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. 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，赢得公众的赞赏。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。

3. 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

4. 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

#### 四、商务礼仪基本原则

##### 1、“尊敬”原则

有人曾把商务礼仪的基本原则概括为“充分的考虑别人的兴趣和感情”。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，反而是一中至高无上的礼仪，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”就是谦虚，“和”就是和善、随和。谦和既是一种美德，更是社交成功的重要条件。《荀子·劝学》中曾说到：“礼恭而后可与言到之方，辞顺而后可与言道之理，色从而后可言道之致”，即是说只有举止、言谈、态度都是谦恭有礼时，才能从别人那里得到教诲。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。当然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 and 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。古语说：“君子之交淡如水，小人之交甘如饴。”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；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。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、“入乡随俗”原则

学生讨论，说一说自己家乡的习俗。

#### 7、“自律”原则

总之，掌握并遵行礼仪原则，在人际交往、商务活动中，就有可能成为待人诚恳、彬彬有礼之人，并受到别人的尊敬和尊重。

**作业：**熟悉礼仪及商务礼仪的概念及作用

## 第二章 商务人员形象礼仪

### 一、教学目的和要求

#### 1. 教学目标

- (1) 通过实训使学生明确商务人员仪容礼仪必须遵循干净、整洁的基本原则
- (2) 培养学生良好的仪容礼仪和观念

#### 2. 课程思政育人目标

- (1) 通过对个人形象的管理培养学生的职业素养和责任感，塑造积极向上的职业形象。
- (2) 讨论企业文化与形象塑造的联系，提升学生对团队精神和集体荣誉感的理解。

### 二、教学重点与难点

- (1) 掌握不同脸型的发型选择
- (2) 掌握容貌修饰的方法

### 三、教学方法

- (1) 实践示范与角色扮演，模拟不同商务场景下的着装和举止。
- (2) 对比分析不同企业文化下的形象要求，进行课堂讨论。

### 四、教学学时：6

### 五、教学内容：

#### 任务一：仪容修饰

##### 1. 面部修饰

- (1) 化妆的原则
- (2) 避免过量地使用芳香型化妆品。
- (3) 化妆的禁忌
  - 不要当众化妆或补妆
  - 不要非议他人的化妆
  - 不要使自己的妆面出现残缺
  - 不要借用他人的化妆品

##### 1.1.4 知识点拨

##### 2. 发型选择

- (1) 发型要与脸型相符合
- (2) 选择发型要与性别相符合
- (3) 选择发型要与年龄相符合
- (4) 选择发型要与个人的性格和气质相符合
- (5) 选择发型要与自己的身材相符合
- (6) 选择发型要与自己的职业相符合

##### 1.1.4 知识点拨

##### 3. 手部修饰

商务人士的双手应当以干净卫生，雅观为其“要旨”。具体要求共有五条：

- (1) 双手要勤洗。与洗脸相比，双手洗得要更勤些。
- (2) 双手要保洁。手部不只是一要勤洗，而且需要精心照料，别让手部红肿、粗糙、长疮、生癣或“积劳成疾”。
- (3) 不留长指甲。商务人士应养成平日坚持定期修剪指甲的良好习惯，一般要三天修剪一次。
- (4) 工作时指甲不宜涂抹彩色指甲油。这主要是针对女士来说的。若是十指涂满有色指甲

油，甚至十指十色、一指多色，把自己搞得鲜艳夺目，实则有失自己的身份。无色指甲油，适量地使用，对保护手指甲是有益的。

(5) 腋毛在正式场合不宜为外人所觉察。一般认为，女士在正式场合穿着衣衫应以不暴露腋窝为宜，对于背带裙、背心、无袖装及袖口宽松肥大的上衣等都不宜穿着，否则会影响美观。

#### 1.1.4 知识点拨

#### 4. 脚部修饰

脚部主要注意的是脚部保养和脚趾甲的修饰。脚部的保养要害是清除脚臭、处理脚部多余汗毛、治疗脚底茧。

### 任务 1.2 仪态礼仪实训

#### 1.2.1 实训目标

通过逐项实训，使学生掌握仪态美的基本动作要领，练就符合礼仪规范的表情礼仪、形体礼仪及手势礼仪。

#### 1.2.2 任务描述

正确站姿、坐姿、走姿的训练。

要求：

学生在教师指导下通过个人练习、集体练习等方式掌握正确的站姿、坐姿、走姿。

#### 1.2.3 任务步骤

1. 准备一间形体实训室，要求至少有一面墙设置大镜子，镜子下及地面，上能照出每个人的头部。另准备音乐播放器材、音乐歌曲 CD、多媒体设备等。
2. 教师示范讲解。
3. 观看视频资料。
4. 站姿练习
5. 走姿练习
6. 坐姿练习
7. 教师考核

考核评分标准见表 1-3。

#### 1.2.4 知识点拨

##### 1. 站姿

站姿的基本要点是：双腿基本并拢，双脚呈 45 度到 60 度夹角，身体直立，挺胸，抬头，收腹，平视。

基本站姿

前搭手式站姿

双手背后式

丁字步

图 1-1 基本站姿

图 1-2 前搭手式站姿

图 1-4 丁字步站姿

#### 1.2.4 知识点拨

##### 2. 走姿

走姿的最基本要点是：抬头挺胸，上身直立，双肩端平，两臂与双腿成反相位自然交替摆动，手指自然弯曲，身体中心略微前倾。

#### 1.2.4 知识点拨

##### 3. 坐姿

坐姿的基本要点是：上身挺直，两肘或自然弯曲或靠在椅背上，双脚接触地面（翘脚时单脚

接触地面), 双腿适度并紧。

正襟危坐式

大腿叠放式

双脚交叉式

前伸后屈式

双腿斜放式

### 任务 1.3 服饰礼仪实训

#### 1.3.1 实训目标

通过实训使学生掌握服饰礼仪的基本要求,掌握西装的穿着规范、领带的系法及服饰的搭配。

#### 1.3.2 任务描述

假设你是某公司的业务经理,你要代表公司去面见一位重要客户,请你选择合适的服饰。

#### 1.3.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容及模拟情景。
2. 教师讲解服饰礼仪规范。
3. 小组同学间互相评议当天的着装是否规范及服饰搭配是否协调。

要求:

- (1) 要求有条件的男生穿西装、系领带,女生穿职业装。
- (2) 没有条件的要求穿一套自认为搭配最协调的服装。
- (3) 服装同学之间可调配。
- (4) 熟练掌握几种领带的打法。
- (5) 全班同学分成 5 人/组。

#### 4. 教师考核 考核评分标准见表 1-4

#### 1.3.4 知识点拨

##### 1. 着装原则

- (1) 协调原则
- (2) 交际原则
- (3) TPO 原则
- (4) 整洁原则

##### 2. 服装色彩的搭配

对比色的搭配

协调色的搭配

#### 1.3.4 知识点拨

##### 3. 西装的着装规范

- (1) 三个三原则:三色原则,三一定律,三大禁忌。
- (2) 西装的搭配
- (3) 西装的穿法

#### 1.3.4 知识点拨

##### 4. 女士职业套裙的着装礼仪

###### (1) 套裙选择

面料选择抓两个词:质地上乘、纯天然。

色彩应当以冷色调为主。

尺寸要求上衣不宜过长,下裙不宜过短。

#### 1.3.4 知识点拨

##### 4. 女士职业套裙的着装礼仪

## (2) 套裙的穿法

套裙的上衣可以短至腰部，裙子可长达小腿的中部；

穿着到位，上衣衣扣必须一律扣上；

考虑场合，协调妆饰，不可不化妆也不可化浓妆；

佩饰物以少为宜，不超过 3 样；

就座时，不可双腿分开过大或翘二郎腿；

内衣忌露，鞋袜得体；

不穿黑色皮裙。

**作业：**要求学生为参加一次商务谈判活动，选择合适的发型并进行仪容的修饰，化工作妆

## 第三章 商务会面礼仪

### 一、教学目的和要求

#### 1. 教学目标

- (1) 商务会面的程序与礼节
- (2) 介绍、问候、握手的礼仪规范
- (3) 名片交换与称呼的注意事项

#### 2. 课程思政育人目标

- (1) 强调商务会面中的诚信与尊重，培养学生对他人的尊重和信任感。
- (2) 讨论不同文化背景下的会面礼仪，促进跨文化理解 and 交流。

### 二、教学重点与难点

- (1) 掌握称谓礼仪、握手礼仪、交换名片礼仪以及馈赠礼仪
- (2) 要求学生熟悉各种称谓、握手方式以及交换名片的方法

### 三、教学方法

- (1) 情景模拟，让学生在真实的商务场景中进行角色扮演和礼仪练习。
- (2) 视频案例分析，观察和讨论不同文化下的商务会面。

### 四、教学学时：4

### 五、教学内容：

#### 任务一 称谓礼仪

##### 1. 称谓的总要求

是指人们在日常交往应酬中，所采用的彼此之间的称谓语。

它表示着人与人之间的关系，显示出一个人的修养，在某种程度上也反映了社会的风尚。

称谓总的要求是称谓得体、有礼有序，入乡随俗，符合身份。

##### 2. 国内常用的称谓

###### (1) 按职业称呼

直接以对方所从事的职业来称呼对方。

如老师、医生、律师、会计等。

也可以在职业前加上姓氏、姓名，如李老师、张会计、吴医生等。

###### (2) 按职务称呼

按对方所担任的行政职务称呼对方。

如部长、院长、主任等。

也可以在职务前面加上姓氏、姓名，例如：杨部长、方主任、李副院长。

###### (3) 按职称称呼

按照对方所拥有的职称称呼对方

如教授等。

也可以在职称前面加上姓氏、姓名，例如：方扬教授。

###### (4) 按性别称呼

这是一种泛尊称。

一般情况下，男性可尊称为“先生”，女性可尊称为“女士”。

也可在前面加上姓氏、姓名，例如王先生、李女士。

已婚女士可称“夫人”，未婚女士可称“小姐”，成年女士在不明确其婚姻状况时一律称“女士”。

###### (5) 按年龄、辈分称呼

将对方年龄与自己年龄做比较之后，按照大致辈分关系称呼对方为大爷、大妈、叔叔、阿姨、大姐、大哥、小朋友等。

也可在称呼前加姓氏、姓名，如王叔叔、赵大爷、张大姐、李飞小朋友等。

需要注意的是，按年龄称呼对方时，会有一定的亲切感，但不够正式，所以在工作场合常用此种方法称呼服务对象，但不宜用来称呼同事、上级等。

#### (6) 按姓名称呼

只以对方的姓氏或姓名称呼对方，一般只限于同事、熟人之间。有三种情况：

① 只呼其姓；但在姓之前加上“老、大、小”等前缀。

② 直呼其姓名；例如：直接称呼对方李小鹏、张明等。

③ 直呼其名，通常限于同性别之间，或上级称呼下级、长辈称呼晚辈，常用于亲友、同学、邻里之间。例如：称呼李小鹏为“小鹏”。此种称呼，也常将单字之名重叠使用，或在名前加“小”等前缀。例如，称呼张明为“明明”或“小明”。

### 3. 使用称谓的注意事项

(1) 以绰号相称：在任何情况下，当面以绰号称呼他人都是不尊重对方的表现。

(2) 地域性称谓：有些称谓具有地域性特征，如“师傅”、“小鬼”等，不宜不分对象地滥用。

(3) 简化不当的称谓：在正式场合，有不少称谓不宜随意简化。例如，把“范局长”称为“范局”，把“秦教授”称为“秦授”，就显得不伦不类。

(4) 以生理特征相称：在工作中，特别在职场交往的时候，如果以生理特征相称是不尊重对方的表现，如“胖子”、“瘦子”、“瘸子”、“四眼”等。

(5) 称兄道弟：青年人称呼他人要慎用或不用“哥儿们”、“姐儿们”之类的称谓，以免给人以“团伙”之嫌。

### 任务 2.2 介绍礼仪

在商务场合或一般社交场合，双方或多方相互向对方表明自己身份。

介绍是初次见面时陌生的双方开始交往的起点，往往给人的第一印象而产生的“首因效应”，因此必须慎重对待。

介绍形式：

#### 1. 自我介绍

#### 2. 他人介绍

#### 1. 自我介绍

##### (1) 自我介绍注意事项

① 注意时间。自我介绍一定要力求简洁。一般半分钟左右为佳，无特别需要最好不要超过一分钟。

② 掌握时机。应在对方有空闲、有兴趣或有要求时进行。

③ 讲究态度。举止庄重大方，表情坦然、亲切，眼睛应看着对方和大家。

④ 力求真实。自我介绍应实事求是，真实可信，不可自吹自擂，夸大其词。

⑤ 注重顺序。位低者先行。具体见图 2-1。

##### (2) 自我介绍的形式

#### ① 应酬式

#### ② 工作式

#### ① 应酬式

在公共场合或一般社交场合，自己不需与对方深入交往，做自我介绍只是向对方表明自己身份。

这样的情况只需介绍自己的姓名，如“您好，我叫张林”等。

有时，也可对自己姓名的写法做些解释，如“我叫张林，弓长张，双木林”。

自我介绍中的礼仪语言

为了向交往对象表示尊重、友善、好感，往往在介绍时，除了介绍内容之外，还应附加一些友好、谦恭的语句。如：

“两位好，请允许我介绍一下，我叫张林，认识你们很高兴，请多关照！”。

应酬式自我介绍训练

## ② 工作式

主要适用于工作中，它是以工作为自我介绍的中心。应当包括自己的姓名、供职的单位及部门、担任的职务或从事的具体工作三项，通常缺一不可。

如：“你好，我叫张林，是华中软件公司经理”。

工作式自我介绍训练

### （4）判断

“对不起，打扰一下，我叫张林，是华中软件公司经理。”

“很抱歉，可以打扰一下吗？我是张林。”

“两位好，请允许我自己介绍一下，我叫张林，弓长张，双木林”。

“女士们，先生们，你们好！对不起，我来晚了，我是张林，是华中软件公司经理，很高兴和大家在此见面，请多关照！”等等。

## 2.他人介绍

### （1）他人介绍注意事项

#### ① 要注意介绍人的身份。

公关礼仪人员；

秘书担任；

女主人；

与被介绍双方都有一定交情者担任。

#### ② 被介绍的双方在介绍完之后，应相互握手问好。

#### ③ 他人介绍的顺序。国际惯例是“尊者有优先知情权”。具体见图 2-2。

### （2）他人介绍的做法

介绍人的做法

#### ① 要有开场白。如：“李先生，请允许我介绍一下，这位是张林”。

② 手势动作要文雅。无论介绍哪一方，都应手心朝上，手背朝下，四指并拢，拇指张开，指向被介绍的一方，并向另一方点头微笑。

③ 说明被介绍的一方与自己的关系。必要时，强调一下被介绍的一方与自己的关系。以便新结识的朋友之间相互了解和信任。

#### ④ 要注意先后顺序。

⑤ 语言要清晰明了。不含糊其词，以使双方记清对方姓名。

⑥ 恰到好处。在介绍某人优点时要恰到好处，不宜过分赞美而导致难堪的局面。

被介绍人的做法

① 热情。作为被介绍的双方，都应当表现出结识对方的热情。

② 起身站立。双方都要正面对着对方，介绍时除了女士和长者外，一般都应该站起来，但是若在会谈进行中，或在宴会等场合，就不必起身，只需欠身致意即可。

③ 握手致意。如方便的话，等介绍人介绍完毕后，被介绍人双方应握手致意，面带微笑并寒暄。如“你好”、“见到你很高兴”、“请多关照”等。

### （3）他人介绍的形式

#### ① 简介式

适用于一般的商务场合，其内容往往只有双方姓名一项，甚至可以只提双方姓氏。

“请让我来介绍一下，这是张先生”。

简介式他人介绍训练（两位同学）

（把个人介绍给集体）

### ② 标准式

适用于正式场合，内容以双方的姓名、单位、职务等为主。

“王小姐，请允许我向您介绍一下，这位是张林，华中软件公司经理”。

标准式他人介绍训练（三位同学）

（把一方介绍给另一方）

### ③ 强调式

适用于各种商务场合，其内容除被介绍者的姓名外，往往还会刻意强调一下其中某位被介绍者与介绍者之间的特殊关系，以便引起另一位被介绍者的重视。

“王小姐，我来介绍一下，这位是张先生，与黄先生是老乡，都是浙江人。”

强调式他人介绍训练（两位同学）

（把个人介绍给集体）

## 任务 2.3 握手礼仪实训

在人与人交往中，何时需要握手？

握手作为当今世界上最为普遍的一种表达感情礼节。

见面

告别

祝贺

安慰

鼓励

握手需注意哪些环节？

顺序

位置

用力的轻重

时间的长短

目光注视

### 1. 握手的种类

（1）支配式握手。

与人握手时掌心向下握住对方的手。

以这种样式握手的人想表达自己的优势、主动、傲慢或支配地位。一般不宜采用。

（2）谦恭式握手

指用掌心向上与对方握手。

表示自己谦恭、谨慎，对对方比较尊重。

谦恭式握手

实训：谦恭式握手演练

（3）对等式握手。

握手时，两人伸出的手心都不约而同地向着左方。

表示自己不卑不亢，是一种较为常见的握手方式。

（3）对等式握手。

（3）对等式握手。

实训：对等式握手演练

(4) 双握式握手。

在用右手紧握对方右手的同时，再用左手加握对方的手背、前臂、上臂或肩部。

使用这种握手样式的人是在表达一种热情真挚、诚实可靠，显示自己对对方的信赖和友好。

从手背开始，对对方的加握部位越高，其热情友好的程度显得也就越高。

一般不适用初识者或异性，因为它有可能被理解为讨好或失态。

双握式握手

双握式握手

(5) “死鱼式”握手。

握手时，伸出一只毫无用力，毫无反应，不显示任何信息的手，给人的感觉就好像是握住一条三伏天腐烂的死鱼。

给对方的感觉是缺乏诚意、怠慢无礼。

(6) 捏手指式握手。

有意或无意地只捏住对方的几个手指或手指尖部。

女性与男性握手时，为了表示自己的矜持与稳重，常采取这种样式。

(7) 拉臂式握手。

将对方的手拉到自己的身边相握，且往往相握时间较长。

这常常是社会地位较低者，特别是那些有较强自卑感的人在与社会地位较高者握手时采用的样式。

这种人往往过分谦恭，在他人面前唯唯诺诺、轻视自我、缺乏主见与敢作敢为的精神。

(8) 抠手心式握手。

两手相握之后，不是很快松开，而是双手掌相互缓缓滑离，让手指在对方手心适当停留。

握手本来就是身体感觉最敏感的部位相互接触，彼此都能通过握手获得一种快感。

## 2. 握手的注意事项

(1) 握手要遵循尊者先伸手的原则。具体见图 2-4。

(2) 握手时要注意神态。

握手前，双方招呼或点头示意。握手时，应面带微笑，目视对方双眼，并且致意，表现出关注、热情和友好之意。

(3) 握手要把握力度。

用力的大小，应因人而异，把握好分寸，以不轻不重，适度为佳。

(4) 握手要掌握好时间。

正常情况下，握手的时间以 3 秒钟为佳。

## 3. 握手的禁忌

(1) 忌与异性用双手握手。

(2) 忌用左手握手。

(3) 忌交叉握手。

当两人握手时，第三者把胳膊从上面架过去，急着和另外的人握手。

(4) 忌出手太慢。

(5) 忌在对方无意的情况下强行与其握手。

(6) 忌带手套与他人握手，如果女士戴有装饰性的手套则可以不摘。

(7) 忌在手不干净时与他人握手。此时，可以礼貌地向对方说明情况并表示歉意。

(8) 忌握手后立刻用纸巾或手帕擦手。

(9) 忌在握手时戴着墨镜，患有眼疾或眼部有缺陷者例外。

(10) 忌在握手时将另外一只手插在袋里。

- (11) 忌在握手时长篇大论、点头哈腰、滥用热情，显得过分客套。
- (12) 忌在握手时把对方的手拉过来、推过去，或者上下、左右抖个没完。
- (13) 忌拒绝与对方握手。即便对方没有顾及到礼仪次序，也要宽容地与对方握手。

#### 任务 2.4 名片礼仪实训

“名片，名片，关系再现”。

名片是人们用于交际或送给他人做纪念的一种介绍性媒介物，是一个人身份、地位的象征，是一个人尊严、价值的一种外显方式，也是使用者要求社会认同、获得社会理解与尊重的一种方式。

##### 1.名片的用途

何种场合需要交换名片？

##### 2.名片的交换

###### (1) 交换名片的时机

何时交换名片比较妥当？

- ① 交谈开始前
- ② 交谈融洽时
- ③ 握手告别时

###### (2) 递送名片

- ① 自己的名片应放在名片夹中，装在西服的内袋或公文包的外侧袋里，方便取出。
- ② 自己要递出的名片与收到的他人名片要尽量分开放置，以免使用时错拿他人的名片。
- ③ 递出的名片应干净、平整，不可有皱折、破损、污渍。最好不要有涂改之处。
- ④ 遵循“先客后主，先低后高”的原则，即地位低者先把名片递给地位高者，年轻的先把名片递给年老的，客人先把名片递给主人。
- ⑤ 名片最好用双手郑重地递给对方。除非是对有“左手忌”的国家（印度、缅甸、泰国、马来西亚、阿拉伯国家及印尼的许多地区，他们传统认为左手是肮脏的）来客要仅用右手递送名片。
- ⑥ 递出名片时，应立正，面向对方，双手执名片两角，要使文字的下面朝向对方，方便对方阅读。
- ⑦ 双方同时递接名片时，应当用右手递出，左手接回。
- ⑧ 有时向多人递送名片时，可按照“由尊而卑，由近而远”的顺序依次递送。不要“跳跃式”赠送，否则会给人以厚此薄彼之感。
- ⑨ 用餐过程中，不要越过餐桌递送名片。
- ⑩ 递上名片后，还应该说：“初次见面，请多指教”。“非常高兴认识您”。“希望今后保持联络”。

实训：递送名片演练

###### (3) 接受名片

- ① 接受他人的名片时，要及时起立，态度谦敬地用双手接过来。还应该说：“谢谢”。“非常高兴认识您”。
- ② 接受名片时，需要表示感谢，并立即阅读，以示尊重。
- ③ 遇不懂之处可立即请教对方。如果有不认识的字，要立刻问清楚，以免日后念错对方姓名或单位名称等，令对方不快。
- ④ 阅读完毕可适当赞美，然后应将名片妥善收放。
- ⑤ 接受他人名片后，需把自己的名片回赠对方。如果未带，可跟对方解释。
- ⑥ 无论是自己的名片还是他人的名片，都不要拿在手里随意摆弄，更不要不小心掉在地上或沾染污渍。

⑦ 未经他人同意，不可在他人名片上随意书写。

实训：接受名片演练

### 3. 索要名片

#### (1) 交易法

主动递上自己的名片，“将欲取之，必先与之”。

如“吴经理，非常高兴认识您，这是我的名片，请您多指教。”

#### (2) 明示法

向对方（同年龄、同级别、同职位）提议交换名片。

如“李经理，好久不见了，我们交换一下名片吧，这样联系更方便。”

#### (3) 谦恭法

询问对方（向长辈、领导、上级）。

如“汪老，您的报告对我启发很大，希望能有机会向您请教，以后怎样向您请教比较方便呢？”

#### (4) 暗示法

询问对方，如“今后如何与你联系？”

### 4. 婉拒他人索取名片

#### (1) 名片的确发完

以道歉的态度承诺改日补上，如“抱歉，我的名片用完了，改日给你送去。”

#### (2) 不想递交

以道歉的态度婉转拒绝，如“对不起，我忘了带名片。”

## 任务 2.5 探望慰问礼仪实训

### 2.5.1 实训目标

通过实训，使学生了解探望慰问的礼仪及应该注意的问题。

### 2.5.2 任务描述

小陈是某公司营销经理，得知他的一位重要客户王先生生病住院了，他该如何去探望慰问王先生？探望慰问过程中应注意什么问题？

要求：

1. 教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
2. 把全班同学分成 5 人/组。

### 2.5.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解探望慰问的礼仪及需要注意的问题。
3. 根据模拟活动情景分组。  
把全班同学分成 5 人/组。
4. 确定模拟活动情景角色。

- A. 营销经理小陈
- B. 客户王先生
- C. 王先生的妻子
- D. 王先生的母亲
- E. 王先生的医生

任务步骤

5. 全组讨论探望慰问病人时的正确礼仪及应该注意的问题。
6. 模拟探望慰问训练。
  - (1) 抽签排序，一组一组进行。

(2) 一组模拟时, 其他组观摩并指出问题。

7. 教师考核。考核评分标准见表 3-1。

8. 师生点评。

#### 2.5.4 知识点拨

##### 1. 充分准备

首先要和病人的家属取得联系, 弄清楚什么时候可以去探望, 询问医生是否可以去探望。

请教医生弄清病人病中忌讳什么, 然后根据你对病人的了解, 选择合适的礼品。

去医院时, 换上清洁的服装, 女士这时不应该浓妆艳抹, 服装也不应鲜艳刺目。

##### 2. 探望、慰问时机

探望病人时应选择适当时机, 尽量避开病人休息和医疗时间。不宜在早晨、中午、深夜以及病人吃饭或休息时间前往探视。如果是探望住院的病人, 还应在医院规定的时间内前往。若病人在家静养, 一般以下午探望为宜。午间和晚上是病人休息的时间, 最好不要去打扰。

##### 3. 神情

进病房要先轻轻敲门, 然后进去。见到病人, 要同平常一样自然、平静、面带微笑, 主动上前握手, 不宜握手时, 可探身表示慰问。

##### 4. 言行

语气委婉、语调亲切, 多讲些慰问、开导和鼓励的话, 询问病情应简要, 不要提及刺激病人的话题。

##### 5. 时间掌控

探望病人的时间不宜过长, 通常, 一次合理的探望时间应该控制在 30 分钟以内。

##### 6. 不打扰其他病人

走路、讲话要轻, 不打扰其他病人的休息。

##### 7. 告别

起身告别前要询问一下病人有什么事情需要帮助, 再嘱咐病人安心治疗, 表示过两天再来探望。

#### 任务 2.6.2 拜访礼仪实训

##### 3.2.1 实训目标

通过实训, 使学生掌握拜访的礼仪规范, 并能灵活运用。

##### 3.2.2 任务描述

小李是某公司业务员, 他明天要去拜访一位重要的新客户吴先生。小李在拜访客户吴先生前要做哪些准备? 在拜访过程中应遵循什么礼仪? 应注意哪些问题?

要求:

1. 教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。

2. 把全班同学分成 2 人/组。

##### 3.2.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。

2. 教师示范讲解拜访的礼仪及需要注意的问题。

3. 根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 2 人/组。

4. 确定模拟活动情景角色。

A. 业务员小李

B. 客户吴先生

##### 3.2.3 任务步骤

5. 全组讨论拜访客户时的正确礼仪及应该注意的问题。

6.模拟客户拜访训练，同组同学互换角色训练。

(1) 抽签排序，一组一组进行（组数过多时可随机抽签确定）。

(2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见表 3-2。

8.师生点评。

### 3.2.4 知识点拨

拜访流程

## 任务 3.3 交谈礼仪实训

### 3.3.1 实训目标

#### 3.3.1 实训目标

通过实训，使学生掌握交谈的技巧和礼仪，了解交谈时应注意的问题。

#### 3.3.2 任务描述

方先生是某公司总经理，应邀参加一个交谊舞会，他应如何与其他人展开交谈？在交谈过程中应注意什么问题？

要求：

1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。

2.把全班同学分成 6 人/组。

#### 3.3.3 任务步骤

1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。

2.教师示范讲解交谈的礼仪及需要注意的问题。

3.根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 6 人/组。

4.确定模拟活动情景角色。

A.总经理方先生

B.舞会主持人

C.某公司总经理赵先生

D.某公司副总经理钱女士

E.某公司营销总监孙先生

F.某公司业务经理李女士

#### 3.3.3 任务步骤

5.全组讨论交谈时的正确礼仪及应该注意的问题。

6.模拟交谈训练。

(1) 抽签排序，一组一组进行。

(2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见表 3-4。

8.师生点评。

### 3.3.4 知识点拨

#### 1. 交谈的态度

交谈中首先要以诚相待，心胸坦荡。

与上级领导交谈应心境宽松，坦然自若。与同事交谈要一视同仁。与下级交谈要亲切随和，宽厚为怀。

在交谈过程中不要轻易打断别人的谈话，也不要滔滔不绝，旁若无人。

如果有急事需要离开，要向对方打招呼，表示歉意。

### 3.3.4 知识点拨

## 2. 交谈的内容

### (1) 适宜的话题

- ①既定的话题。
- ③轻松的话题。
- ④擅长的话题。

### (2) 忌讳的话题

- ①涉及个人隐私的话题。
- ②涉及对方短处的话题。
- ③诋议谤人的话题。
- ④令人反感的话题。

### 3.3.4 知识点拨

## 3. 交谈的技巧

- (1) 记住并称呼对方的名字
- (2) 使用机智幽默的语言
- (3) 多用礼貌用语
- (4) 不要吝啬恭维话
- (5) 善于倾听

### 3.3.4 知识点拨

## 4、交谈的禁忌

- (1) 忌独白
- (2) 忌插嘴
- (3) 忌抬杠
- (4) 忌牢骚
- (5) 忌虚伪
- (6) 忌否定

## 任务 3.4 馈赠礼仪实训

### 3.4.1 实训目标

通过实训，使学生掌握馈赠礼仪及各种禁忌，并能灵活运用。

### 3.4.2 任务描述

两人一组，设置情景为迎接、送别、生日、结婚等，模拟送礼、受礼、表示感谢。

要求：

- 1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
- 2.把全班同学分成 2 人/组。

### 3.4.3 任务步骤

- 1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- 2.教师示范讲解馈赠的礼仪及需要注意的问题。
- 3.根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 2 人/组。

- 4.确定模拟活动情景角色。

A.送礼方

B.受礼方

### 3.4.3 任务步骤

- 5.全组讨论馈赠时的正确礼仪及应该注意的问题。
- 6.模拟馈赠训练，组内成员互换角色训练。

- (1) 抽签排序，一组一组进行。
- (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见表 3-5。

8.师生点评。

#### 3.4.4 知识点拨

礼是人际交往与沟通中的一门重要学问。

##### (一) 礼品的选择

1. 注重真情
2. 因人而异
3. 避开禁忌

(1) 禁送的物品

(2) 禁送的鲜花

#### 3.4.4 知识点拨

##### (二) 赠送礼品的礼仪

1. 掌握时机
2. 尊重习俗
3. 注重包装
4. 讲究态度

##### (三) 接受礼品的礼仪

**作业：**两人为一组练习握手及交换名片的方法

## 第四章 商务通信和文书礼仪

### 一、教学目的和要求

#### 1. 教学目标

- (1) 熟悉办公室环境的礼仪及应注意的问题
- (2) 掌握迎送接待的礼仪规范，并能灵活运用
- (3) 掌握接听电话和拨打电话的技巧和礼仪

#### 2. 课程思政育人目标

- (1) 强调商务沟通中的准确性、礼貌性和专业性，培养学生的责任心和职业素养。
- (2) 通过对沟通方式的探讨，提升学生的团队协作和信息传递的有效性。

### 二、教学重点与难点

- (1) 了解接打电话时应注意的问题
- (2) 掌握文书礼仪及需注意的问题，并能灵活运用

### 三、教学方法

- (1) 真实案例分析与模拟练习，学生撰写商务信函和电子邮件，并进行点评。
- (2) 电话沟通技巧训练，学生通过电话角色扮演提高沟通能力。

### 四、教学学时：2

### 五、教学内容：

#### 任务一 办公环境礼仪实训

##### 1 实训目标

通过实训，使学生熟悉办公室环境的礼仪及应注意的问题。

##### 2 任务描述

夏先生是某公司新聘任的营销经理，公司给他专门安排了一间办公室。夏先生该如何布置他的新办公室？平常该注意哪些办公环境礼仪？该如何与新同事相处？

要求：

1. 教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
2. 把全班同学分成 4 人/组。

##### 4.1.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解办公室环境礼仪及需要注意的问题。

##### 3. 根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 4 人/组。

##### 4. 确定模拟活动情景角色。

- A. 新营销经理夏先生
- B. 公司总经理赖先生
- C. 夏先生的下属万先生
- D. 其他部门经理周先生

##### 4.1.3 任务步骤

5. 全组讨论办公室环境礼仪及应该注意的问题。
6. 模拟办公室布置训练和办公室同事相处训练。
  - (1) 抽签排序，一组一组进行。
  - (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见表 4-1。

8.师生点评。

#### 4.1.4 知识点拨

##### 1.办公室的布置

办公室的布置不同于家庭和酒店，它的设计风格要严肃、整洁、高雅、安全。办公室布置时可装饰一些风景画、有特殊意义的照片、名人的字画、企业的徽标等，创造出浓厚的企业文化气息。

##### 2.办公室的桌面环境

办公室的桌椅及其他办公设施，都需要保持干净、整洁、井井有条。办公桌面只放些必要的办公用品，且摆放整齐。

#### 4.1.4 知识点拨

##### 3.办公室的心理环境

心理环境即办公室工作人员的综合素质，尤其是心理素质。在日常工作中，人际关系是否融洽非常重要。互相之间以微笑的表情体现友好热情与温暖，以健康的思维方式考虑问题，就会和谐相处。

#### 4.1.4 知识点拨

##### 4.办公室人员的举止礼仪

- (1) 仪表端庄，仪容整洁
- (2) 言语友善，举止优雅
- (3) 紧密合作，公平竞争

##### 5.办公礼仪禁忌

六忌

#### 任务 4.2 迎送接待礼仪实训

##### 4.2.1 实训目标

通过实训，使学生掌握迎送接待的礼仪规范，并能灵活运用。

##### 4.2.2 任务描述

小谢是某公司秘书，其经理王先生告知其有外商唐先生和李小姐将来公司洽谈业务，让其负责迎送接待工作。小谢该如何做好此次迎送接待工作？在迎送接待过程中应遵循什么礼仪？应注意哪些问题？

要求：

- 1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
- 2.把全班同学分成 4 人/组。

##### 4.2.3 任务步骤

- 1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- 2.教师示范讲解迎送接待的礼仪及需要注意的问题。
- 3.根据模拟活动情景分组。  
把全班同学分成 4 人/组。
- 4.确定模拟活动情景角色。

- A.秘书小谢
- B.王经理
- C.外商唐先生
- D.外商李小姐

##### 4.2.3 任务步骤

- 5.全组讨论迎送接待客户时的正确礼仪及应该注意的问题。

#### 6.模拟迎送接待客户训练。

- (1) 抽签排序，一组一组进行（组数过多时可随机抽签确定）。
- (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

#### 7.教师考核。考核评分标准见表 4-2。

#### 8.师生点评。

#### 4.2.4 知识点拨

##### (一) 迎接礼仪

- 1.了解对方到达的车次、航班，安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。
2. 迎接人员到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来。
- 3.问候客人。
- 4.提前为客人准备好交通工具。
- 5.提前为客人准备好住宿。
- 6.陪客人稍作停留，热情交谈。

#### 4.2.4 知识点拨

##### (二) 接待礼仪

#### 1. 接待人员基本要求

- (1) 接待人员要品貌端正，举止大方，口齿清楚，具有一定的文化素养，受过专门的礼仪、形体、语言、服饰等方面的训练。
- (2) 接待人员服饰要整洁、端庄、得体、高雅；女性应避免佩戴过于夸张或有碍工作的饰物，化妆应尽量淡雅。

#### 4.2.4 知识点拨

#### 2. 乘电梯的礼仪

- (1) 伴随客人来到电梯厅门前时：先按电梯呼梯按钮。
- (2) 进入电梯后：按下客人要去的楼层按钮。
- (3) 到达目的楼层：一手按住“开门”按钮，另一手做出请出的动作，可说：“到了，您先请！”。

#### 4.2.4 知识点拨

#### 3. 引导的礼仪

- (1) 在走廊的引导方法。
- (2) 在楼梯的引导方法。
- (3) 在电梯的引导方法。
- (4) 客厅里的引导方法。

#### 4.2.4 知识点拨

#### 4. 乘车的礼仪

- (1) 小轿车
- (2) 吉普车
- (3) 旅行车

#### 4.2.4 知识点拨

##### (三) 送别礼仪

- 1.当客人提出告辞时，送别人员要等客人起身后再站起来相送。
- 2.当客人带有较多或较重的物品，送客时应帮客人代提重物。
- 3.对于外来的客人，应提前为之预订返程的车、船票或机票。
- 4.在外宾临上飞机、轮船或火车之前，送行人员应按照一定的顺序同外宾一一握手话别，祝愿客人旅途平安并欢迎再次光临。

## 任务 4.3 电话礼仪实训

### 4.3.1 实训目标

通过实训，使学生掌握接听电话和拨打电话的技巧和礼仪，了解接打电话时应注意的问题。

### 4.3.2 任务描述

戴先生是某公司的业务员，要跟客户季先生通话商量某一业务事宜。戴先生该如何正确的拨打电话？季先生又该如何正确的接听电话？他们各自在接打电话时应该注意什么问题？

要求：

- 1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
- 2.把全班同学分成 2 人/组。

### 4.3.3 任务步骤

- 1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- 2.教师示范讲解电话的礼仪及需要注意的问题。
- 3.根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 2 人/组。

4.确定模拟活动情景角色。

A.业务员戴先生

B.客户季先生

### 4.3.3 任务步骤

- 5.全组讨论接打电话的正确礼仪及应该注意的问题。
- 6.模拟接打电话训练，组内成员互换角色练习。
  - (1) 抽签排序，一组一组进行。
  - (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。
- 7.教师考核。考核评分标准见表 4-3。
- 8.师生点评。

### 4.3.4 知识点拨

#### (一) 接电话礼仪

- 1.及时接听。
- 2.自报家门。
- 3.热情友好。
- 4.认真记录。
- 5.礼貌结束。

### 4.3.4 知识点拨

#### (二) 拨打电话礼仪

- 1.选好时间。
- 2.事先通报。
- 3.控制长度。
- 4.文明礼貌。
- 5.举止得体。

## 任务 4.4 文书礼仪实训

### 4.4.1 实训目标

通过实训，使学生掌握文书礼仪及需注意的问题，并能灵活运用。

### 4.4.2 任务描述

春节将至，为答谢新老客户，公司决定举办新年酒会。小朱是某公司文秘人员，经理让其给与老客户发送一份感谢信，同时发送邀请函（或请柬）。

要求:

- 1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
- 2.把全班同学分成2人/组。

#### 4.4.3 任务步骤

- 1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- 2.教师示范讲解文书的礼仪及需要注意的问题。
- 3.根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成2人/组。

- 4.确定模拟活动情景角色。

A.文秘人员小朱

B.受邀客户

#### 4.4.3 任务步骤

- 5.全组讨论文书的正确礼仪及应该注意的问题。
- 6.模拟撰写文书训练,组内成员互换角色训练。

(1)抽签排序,一组一组进行。

(2)一组模拟时,其他组观摩并指出问题。

- 7.教师考核。考核评分标准见表4-4。

- 8.师生点评。

#### 4.4.4 知识点拨

(一)一般商务书信礼仪

- 1.信笺正规。
- 2.格式正确。
- 3.称呼得体。
- 4.行文得当。
- 5.结束信函。
- 6.及时回复。

#### 4.4.4 知识点拨

(二)邀请信礼仪

邀请信是指邀请对方参加某项活动的书信。邀请信的内容一般都比较简单,但措辞要讲究。收到邀请函的人无论是否应约,都要及时回复,一般应在接到邀请信邀约之后三日内回复。回函基本上都应亲笔书写,以示重视。如果打印回函,则至少要亲笔签名。

邀请信的内容包括:活动的名称、时间、地点、活动的内容,要求回复的时间、方式、邀请单位、日期等。

#### 4.4.4 知识点拨

(三)感谢信礼仪

感谢信是商界人士为了答谢对方的邀请、问候、关心、帮组和支持表示感谢的礼仪专业书信。感谢信通常由标题、称谓、正文、结尾和落款五部分构成。感谢信的标题写法通常有以下几种形式:①单独由文种名称组成,如“感谢信”。②由感谢对象和文种名称共同组成,如“致××××公司的感谢信”。③由感谢双方和文种名称组成,如“×××致××××公司的感谢信”。

#### 4.4.4 知识点拨

(四)请柬礼仪

请柬又称请帖,是指组织或个人邀请客人在预定的时间或地点参加某项重要的或有意义的活动的礼仪性信件。请柬按照内容大致可分为事务型请柬和礼仪型请柬。

请柬的结构由标题、正文、结尾、落款和时间几部分组成。

#### 4.4.4 知识点拨

##### （五）电子邮件礼仪

- 1.在商务交往中，电子邮件也是一种商务文本，应当认真撰写。
- 2.电子邮件应当避免滥用，不发无意义的邮件。
- 3.电子邮件应当慎选花哨功能。

**作业：**按要求撰写一封电子邮件，邀请客户参加公司十周年庆典

## 第五章 商务宴请礼仪

### 一、教学目的和要求

#### 1. 教学目标

- (1) 掌握中餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧
- (2) 掌握西餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧
- (3) 掌握安排自助餐和参与自助餐的礼仪规范及参与自助餐时的注意事项，并能熟练运用

#### 2. 课程思政育人目标

- (1) 强调在宴请中的礼貌与尊重，培养学生的团队精神和集体荣誉感。
- (2) 讨论文化差异对商务宴请的影响，提升学生的跨文化理解和包容性。

### 二、教学重点与难点

- (1) 要求学生分别掌握中餐、西餐、自助餐的各项礼仪
- (2) 学生能够提升对文化差异的敏感度，并在国际交流中展示出色的礼仪修养

### 三、教学方法

- (1) 实地模拟与角色扮演，让学生在模拟的餐厅环境中进行实践操作。
- (2) 小组讨论，探讨不同文化背景下的宴请习俗和禁忌。

### 四、教学学时：4

### 五、教学内容：

#### 任务一 中餐

##### 7.1.1 实训目标

通过实训使学生掌握中餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧，并能正确灵活运用。

##### 7.1.2 任务描述

温州华安公司要接待一批来公司接洽业务的客户，公司总经理陈先生用中餐招待。假如你是陈先生你将注意哪些用餐礼仪？

##### 7.1.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和实训情景。
2. 教师示范讲解中餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧及应注意的事项。
3. 根据模拟活动情景分组。  
把全班同学分成 10 人/组。
4. 确定模拟活动情景角色。
  - A. 华安公司总经理—陈先生
  - B. 甲公司总经理—年长的汪先生
  - C. 乙公司副总经理—年长的王女士
  - D. 丙公司营销部经理—年轻的黄小姐

E.丁公司市场部经理—中年的杨先生

F.华安公司营销部经理—何先生

G.华安公司业务员—小赵

### 7.1.3 任务步骤

5.全组讨论本组角色位次的排列。

6.中餐宴请训练。

(1)抽签排序,一组一组进行。

(2)一组模拟时,其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见教材表 7-1。

8.师生点评。

### 7.1.4 知识点拨

中餐宴会是指宴请活动时食用的中餐成套菜点及其台面的统称,展示了中国特有的民俗和社交礼仪,是中国传统的聚餐形式。

### 7.1.4 知识点拨

#### 1.中餐位次的排列

(1)基本方法

①单桌宴请,主人大都应当面对正门而坐。具体见图 7-1。

### 7.1.4 知识点拨

②多桌宴请,各桌之上均有一位主桌主人的代表在座,他也被称作各桌主人。其位置一般应与主桌主人同向,有时也可以面向主桌主人。

③各桌之上位次的尊卑应根据其距离该桌主人的远近而定,以近为上,以远为下。

④各桌之上距离该桌主人相同的位次讲究以右为尊,即以该桌主人面向为准。

⑤每张餐桌上所安排的用餐人数应限于 10 人之内,并宜为双数。

### 7.1.4 知识点拨

(2)具体情况

根据上述排列方法,圆桌上位次的具体排列又可分两种具体情况。

①每桌一个主位的排列方法

其特点即每桌只有一名主人,主宾在其右首就座,每桌只有一个谈话中心。具体见图 7-2。

### 7.1.4 知识点拨

### 7.1.4 知识点拨

②每桌两个主位的排列方法

表现为主人夫妇就座于同一桌,以男主人第一主人,以女主人第二主人,主宾和主宾夫人分别在男女主人的右侧就座。如果主宾的身份高于主人,为表示尊重,可安排其在主人位次上就座,而请主人坐在主宾的位次上。具体见图 7-3。

### 7.1.4 知识点拨

### 7.1.4 知识点拨

#### 2.中餐桌次的排列

(1)决定餐桌高低次序的原则

主桌排定之后,其余桌次的高低以离主桌的远近而定,近高远低,前高后低,中心高周围低,平时右高左低。主桌应总是处在突出的位置,桌子较多时要设桌次牌。

(2)排列的总体方法:有横、竖、花、正排等多种,具体采取哪一种排法应根据场地和美观的原则来确定。

### 7.1.4 知识点拨

### 7.1.4 知识点拨

#### 7.1.4 知识点拨

上菜时，如果由服务人员给每个人上菜，要按照主宾、次宾、主人的顺序，并且要按顺时针方向依次进行。如果由个人取菜，每道热菜应放在主宾面前，由主宾开始按顺时针方向依次取食，切不可迫不及待地越位取菜。

#### 7.1.4 知识点拨

#### 4.用餐礼仪

##### (1) 座位的选择

要事先了解男女主人、其他男女陪客的位置，明白自己当天所扮演的角色。应让年长者、位高者和女士优先入座。如邻座是年长者或女士，应主动协助他们先坐下，同时应与同桌点头致意。

##### (2) 入座的方式

最得体的方式是从左侧入座。即以右手拉开椅子，从椅子的左边入座。

##### (3) 良好的坐姿

坐在餐桌边时，身体应保持挺直，两脚并齐放在地板上。用餐时，上臂和背部要靠到椅背，腹部和桌子保持约两个拳头的距离。吃东西时，手肘最好还是离开桌面。如果两只胳膊“左右开弓”往外张开，会令两边的同席者感到不便。暂停用餐时，可把双手放在桌面上，以手腕底部抵住桌子边缘，也可以把手放在膝上，双手保持静止不动。

#### 7.1.4 知识点拨

##### (4) 菜肴食用

- ① 客人入席后，应待主人举杯示意开始时，客人才开始动手取用菜肴。
- ② 菜肴一上桌，应由主宾先取用。一般来说，无论上任何一道菜，如果主宾尚未动筷，其他的人不宜率先取食。
- ③ 取菜要文明，应等菜肴转到自己的面前时再动筷子，一次取菜也不宜取得过多。
- ④ 取菜时应从盘子靠近或面对自己的盘边夹起。距离自己较远的菜可以请人帮助，不要起身甚至离座去取。
- ⑤ 为表示友好、热情，彼此之间可以祝酒，但不要劝酒，可以让菜，劝对方品尝，但不要为他人夹菜。不要擅自做主，不论对方是否喜欢，主动为其夹菜、添饭，让人家为难。
- ⑥ 对不合口味的菜，勿显露出难堪的表情。如果主人提醒你用你并不喜欢的那道菜时，可婉转地回答“我吃不下了”，不要生硬地拒绝。

#### 7.1.4 知识点拨

##### (5) 进餐的风度

- ① 用餐的时候，不要吃得摇头摆脑、宽衣解带、满脸油汗、汤汁横流、响声大作。
- ② 宾客进餐的速度宜与男女主人同步，不宜太快，亦不宜太慢。
- ③ 如果需要为别人倒茶倒酒，要记住“倒茶要浅，倒酒要满”的礼仪规则。
- ④ 如不慎将酒、水、汤汁溅到他人的衣服上，表示歉意即可。
- ⑤ 席间不宜抽烟，如需抽烟，必须先征得邻座的同意。

#### 7.1.4 知识点拨

- ⑥ 在用餐的过程中，要尽量自己添加食物。如有长辈，要尽可能主动给长辈添饭。遇到长辈给自己添饭时要道谢。
- ⑦ 进餐时要闭嘴咀嚼、细嚼慢咽，嘴里不要发出声音，口含食物时最好不与别人交谈。
- ⑧ 吐出的骨头、鱼刺、菜渣要用筷子或手取接出来，不能直接吐到桌面或地面上。如果要咳嗽、打喷嚏，要用手或手帕捂住嘴，并把头向后方转。吃饭嚼到沙粒或嗓子里有痰时，要离开餐桌去吐掉。
- ⑨ 如果宴会没有结束，但自己用餐完毕，不要随意离席。要等主人和主宾餐毕先起身离席，

其他的客人才能依次离席。

⑩ 在餐厅进餐，如果是做客，不能抢着付帐；未征得朋友的同意，亦不宜代友付账。

#### 7.1.4 知识点拨

##### (6) 餐具的使用

##### ① 筷子的使用

中餐有别于西餐的餐具主要是筷子。用筷子取菜，必须成双使用。使用筷子要注意，在中国几千年的饮食文化中，用筷子形成了基本的规矩和礼仪。

忌敲筷；忌掷筷；忌叉筷；忌插筷；忌挥筷；忌舞筷；忌舔筷。

#### 7.1.4 知识点拨

##### ② 汤匙的使用

不要单用汤匙去取菜；

暂且不用汤匙时，应置之于自己的食碟上；

使用汤匙取用食物后应立即食用，不要把它再次倒回原处；

食用汤匙里盛放的食物时，尽量不要把汤匙塞入口中或反复吮吸它。

#### 7.1.4 知识点拨

##### ③ 牙签的使用

尽量不要当众剔牙。有必要时，应用另一只手掩住口部。剔牙后，不要长时间叼着牙签，更不要用来扎取食物。

##### ④ 洗手巾和餐巾的使用

用餐前，服务人员一般要为每人送上一方热的湿毛巾，这是供进餐者擦拭嘴角和双手用的，不可以用于洗脸、擦脖子、揩手背等，否则，也是失态的。如果桌面上设有餐巾，当主人示意用餐开始时，方可将餐巾全部打开或打开到对折为止，平摊在自己的腿上。值得注意的是，那种将餐巾塞在领口内或插在裤带上的古典式做法早已不合时宜。

在正式宴会，切忌用餐巾或餐巾纸擦拭餐具、酒具等物品，那是对主人的不信任、不尊重行为。

### 任务 7.2 西餐礼仪

#### 7.2.1 实训目标

通过实训使学生掌握西餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧，并能正确灵活运用。

#### 7.2.2 任务描述

温州银泰公司刚完成一项重要的工作，公司总裁张先生委托办公室小任组织相关人员到西餐厅用餐，以表庆贺。假如你是其中一员，你将注意哪些西餐礼仪？

#### 7.2.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解西餐位次的排列、桌次的排列、上菜顺序、餐具的使用、用餐举止等方面的规则和技巧。

3. 根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 8 人/组。

4. 根据任务活动场景进行角色分工。

- A. 公司总裁—张先生
- B. 公司副总经理—唐先生
- C. 公司企划部经理—年长的王女士
- D. 公司营销部经理—年轻的黄小姐
- E. 公司市场部经理—中年的杨先生

F. 公司财务部经理—何先生

G. 公司业务主管—孙小姐、胡小姐

### 2.2.3 任务步骤

5. 全组讨论本组角色位次的排列。

6. 西餐宴请训练。

(1) 抽签排序，一组一组进行。

(2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7. 教师考核。考核评分标准见表 7-2。

8. 师生点评。

### 7.2.4 知识点拨

西餐是对西式饭菜的一种约定俗成的统称，西餐源自西方国家，必须使用刀叉取食。吃西餐要遵循一定的礼仪。

#### 7.2.4 知识点拨

##### 1. 西餐位次的排列

(1) 位次排列的基本原则

① 女士优先：女主人——主位，男主人——第二主位。

② 恭敬主宾：男女主宾分别紧靠女主人和男主人。

③ 以右为尊：男主宾坐于女主人右侧，女主宾坐于男主人右侧。

④ 面门为上：面对门口者高于背对门口者。

⑤ 距离定位：距主位越近，地位越高。

⑥ 交叉排列：男女交叉安排座位，生人、熟人交叉安排座位。

#### 7.2.4 知识点拨

(2) 位次排列的具体方法

西餐用餐时采用的餐桌有长桌、方桌和圆桌。最常见、最正规的当属长桌。

##### ① 长桌

以长桌排位，一般有两种方法。

第一，男女主人在长桌中央对面而坐，餐桌两端坐人不坐人皆可（见图 7-23）。

第二，男女主人分别就座于长桌两端（见图 7-23）

某些时候，如用餐者人数较多，还可参照以上办法，以长桌拼成其他的图案，以便安排大家一道用餐。

#### 7.2.4 知识点拨

#### 7.2.4 知识点拨

##### ② 方桌

以方桌排列位次时，就座于餐桌四面的人数应当相等。在一般情况下，一桌八人，每侧各坐两人，并应使男、女主宾对面而坐，所有人均各自与自己的恋人或配偶坐成斜对角（见图 7-24）

##### ③ 圆桌

在西餐中采用圆桌比较少见，仅列出位次排列以供参考（见图 7-25）

#### 7.2.4 知识点拨

#### 7.2.4 知识点拨

##### 2. 西餐桌次的排列

西餐桌次高低的原则，主桌排定之后，其余桌次近者为高，远者为低；右桌为高，左桌为低。

（见图 7-26、图 7-27）

#### 7.2.4 知识点拨

#### 7.2.4 知识点拨

#### 4.西餐用餐礼仪

##### (1) 西餐进餐守则

##### ① 按时赴约

一般来说，宜略早到达；若客人身份较高，可以稍晚些到达；特殊情况无法出席，应尽早向主人解释道歉。

#### 7.2.4 知识点拨

##### ② 举止高雅

有人说吃中餐，主要吃其美味佳肴；而吃西餐，则主要吃其风度与气氛。

坐相、吃相文雅：应从椅子左侧站起或坐下。并使身体与餐桌保持两拳左右的距离。坐下时，应往后将背伸直坐下，使腰的一部分与椅背轻轻接触。上身要呈挺拔之态，双手应扶住桌沿。用餐时一定要维护环境卫生，并注意个人卫生，不要把餐盘、餐桌和地面上弄得一塌糊涂。进食勿出声响：用餐时尽量不要发出声来，饮汤时尤其需要注意。进餐时禁止大声说话，也不要大声招呼服务生，可面向其稍微将手抬高一下，不影响他人进餐。就座、用餐时，不要把坐椅、餐桌、餐具弄出怪异之声来。

#### 7.2.4 知识点拨

##### ③ 尊重女士

中餐讲究尊重长者，而西餐则讲究尊重女士，特别是女主人。

宾客到达宴会地点后，男女主人在那里恭迎。宾客应先和女主人握手后再与男主人握手。男性戴手套时，必须事先脱下，女性则不必如此。

排座位时，女主人坐在主位，而男主人屈居第二主位。入座后，所有的宾客都以女主人为指南，当女主人将餐巾铺开，方宣布就餐开始。

如偶有迟到的客人入座，当女主人从座位上站起来迎接、招呼时，席上的男宾也必须陪同站起来。

每一道菜上来时，亦要经女主人招呼，才能开始进食。如果女主人问客人是不是愿意再添一点菜，客人应表示欣赏女主人所做的菜。当女主人请客人再吃一些时，无论是否愿意再吃，能否再继续吃，客人都要向其表示感谢。

女主人要一直陪着吃得最慢的客人。一个关心别人的客人不会吃得太快，好象狼吞虎咽一般；也不会吃得太慢以致女主人等着他。

客人在女主人表示宴会结束之前离席是不礼貌的。必须离席的话，应请女主人原谅。当女主人表示宴会已经结束时，应立即从座位上起立，所有的客人也都随之起立。

男宾还有照顾女宾的义务。如入席时，男宾应替身边的女宾移开椅子，让她入座，自己再坐下；进餐时，也要随时照顾。在女宾起立后，男宾应帮助她们把椅子归回原处。当然，女宾接受服务后，应向男宾道谢。

#### 7.2.4 知识点拨

##### ④ 衣着得体

赴宴前，应注意仪表整洁，穿戴大方，忌穿工作服。

##### ⑤ 积极交际

宾客参加西餐宴会时，要与主人、主宾打招呼问候。要与身边的人、邻座交际，因为这也是主人将宾客的位置安排在那儿的目的。要想与自己希望结识的人交际，此种情形下，请人引见是一种有效的手段。

#### 7.2.4 知识点拨

##### ① 刀叉的使用

基本原则：右手持刀，左手拿叉。

刀叉的区别：正规的西餐宴会，讲究吃一道菜换一副刀叉。刀叉一般有吃黄油用的黄油餐刀、吃鱼用的刀叉、吃肉用的刀叉、吃甜品用的甜点叉等。

黄油餐刀一般横放在左侧餐叉前方的面包盘上，其他刀叉则是在餐盘左右，并且右刀左叉。使用的时候，依次由两边的外侧向内侧取用。

甜点叉最后使用，一般在餐盘的正上方横放点心刀和甜点叉，且刀把朝右，叉把朝左，如图 7-29 所示。

常规用法：使用刀叉时，从外侧向内侧取用刀叉，要左手持叉，右手持刀；切东西时，左手拿叉按住食物，右手拿刀将食物切成小块，用叉子往嘴里送。用刀的时候，刀刃不可以朝外。刀叉的用法，如图 7-30 所示。

刀叉的暗示：

暂停用餐：刀右叉左，刀口向内、叉齿向下，呈“人”字形摆放在餐盘之上，它的含义是此菜尚未用毕，如图 7-31 所示。

用餐完毕：刀口内向、叉齿向上，刀在餐盘右边、叉在餐盘左边并排纵放，如图 7-32 所示。或者刀上叉下地并排横放在餐盘里，并且握把皆向右，它的含义是服务人员可以连刀叉带餐盘一块收掉。

#### 7.2.4 知识点拨

#### 7.2.4 知识点拨

#### ② 餐巾的使用

餐巾的用途（如图 7-33 所示）

#### 7.2.4 知识点拨

餐巾的暗示：女主人铺开餐巾，暗示用餐开始。女主人把餐巾放在桌上，暗示用餐结束。将餐巾放在椅面上，暗示暂时离开。

餐巾的铺放：餐巾应平铺在自己并拢的大腿上，最好用双手打开餐巾，并将其折放的整个过程悄然进行于桌下，切勿临空一抖，吸引他人注意。

#### 7.2.4 知识点拨

#### （3）进食方法

① 主菜：用刀切割，一边切一边吃。吃有骨头的肉不要直接“动手”，要用叉子把整片肉固定住，再用刀沿骨头插入，把肉切开，边切边吃。吃鱼时不要把鱼翻身，吃完上层后用刀叉剔掉鱼骨后再吃下层。如果骨头很小，可以用叉子把它放进嘴里，在嘴里把肉和骨头分开后再用餐巾盖住嘴，把骨头吐到叉子上然后放到碟子里。如果食用需要直接“动手”的肉，洗手水往往会和肉同时端上来，一定要时常用餐巾擦拭手和嘴。

② 汤：用汤匙由内往外舀，不可将汤碗端起来喝，也不能吸着喝。喝汤时不能舔嘴唇，或咂嘴发出声音。即使汤菜再热，也不要张嘴吹，应用汤匙由后往前将汤舀起，汤匙的底部放在下唇的位置，然后将汤送入口中。碗里的汤剩下不多时，可用手将碗略微抬高。吃完后，将汤匙留在汤盘里，匙把指向自己。

③ 面条和面包：面条要用叉子卷妥再食用。面包用手撕成小块放入口中，不能用嘴直接咬或者用刀叉剥食，要以牛油刀或餐刀涂抹牛油，并且防止面包碎片跌落在餐桌上。

### 任务 7.3 自助餐礼仪

#### 7.3.1 实训目标

通过实训，使学生掌握安排自助餐和参与自助餐的礼仪规范及参与自助餐时的注意事项，并能熟练运用。

#### 7.3.2 任务描述

在一个星期六或星期天的早上，杨老师带领全班同学到当地某宾馆食用自助餐。假如你是其中的一员，你将如何遵守自助餐礼仪？

### 7.3.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容。
2. 教师示范讲解安排自助餐和参与自助餐的礼仪规范及食用自助餐时的注意事项。
  3. 选一个星期六或星期天的早上，教师带领学生到当地某宾馆食用自助餐。
4. 食用自助餐训练。
  - (1) 把全班同学分成 10 人/组
  - (2) 抽签排序，一组一组进行。
  - (3) 食用时，相互观摩并指出不当之处。
5. 教师考核。考核评分标准见表 7-3。
6. 师生点评。

### 7.3.4 知识点拨

自助餐是一种不分桌次、席次，由客人自行取用的一种进餐方式。它的具体作法是，不预备正餐，而由就餐者自作主张地在用餐时自行选择食物、饮料，然后或立或坐，自由地与他人在一起或是独自一人地用餐。

自助餐礼仪，泛指人们安排或食用自助餐时所需要遵守的基本礼仪规范。具体来讲，自助餐礼仪又分为安排自助餐的礼仪与参与自助餐等两个主要的部分。

#### 7.3.4 知识点拨

##### 1. 自助餐的优点

###### (1) 免排座次

正规的自助餐，往往不固定用餐者的座次，甚至不为其提供座椅。这样一来，既可免除座次排列之劳，而且还可以便于用餐者自由地进行交际。

###### (2) 节省费用

因为自助餐多以冷食为主，不是正餐，不上高档的菜肴、酒水，故可大大地节约主办者的开支，并避免了浪费。

###### (3) 各取所需

参加自助餐时，用餐者碰上自己偏爱的菜肴。只管自行取用就是了，完全不必担心他人会为此而嘲笑自己。

###### (4) 招待多人

每逢需要为众多的人士提供饮食时，自助餐不失为一种首选。它不仅可用以款待数量较多的来宾，而且还可以较好地处理众口难调的问题。

#### 7.3.4 知识点拨

##### 2. 安排自助餐的礼仪

安排自助餐的礼仪，指的是自助餐的主办者在筹办自助餐时规范性作法，它包括以下四个方面的内容。

###### (1) 备餐的时间

在商务交往之中，依照惯例，自助餐大都被安排在各种正式的商务活动之后，作为其附属的环节之一，而极少独立出来，单独成为一项活动。也就是说，商界的自助餐多见于各种正式活动之后，是招待来宾的项目之一，而不宜以此作为一种正规的商务活动的形式。

#### 7.3.4 知识点拨

因为自助餐多在正式的商务活动之后举行，故而其举行的具体时间受到正式的商务活动的限制。不过，它很少被安排在晚间举行，而且每次用餐的时间不宜长于一个小时。

根据惯例，自助餐的用餐时间不必进行正式的限定。只要主人宣布用餐开始，大家既可动手就餐。在整个用餐期间，用餐者可以随到随吃，大可不必非要在主人宣布用餐开始之前到场恭候。在用自助餐时，也不像正式的宴会那样，必须统一退场，不允许“半途而废”。用餐

者只要自己觉得吃好了，在与主人打过招呼之后，随时都可以离去。通常，自助餐是无人出面正式宣告其结束的。

一般来讲，主办单位假如预备以自助餐对来宾进行招待，最好事先以适当的方式对其进行通报。同时，必须注意一视同仁，即不要安排一部分来宾用自助餐，而安排另外一部分来宾去参加正式的宴请。

#### 7.3.4 知识点拨

##### (2) 就餐的地点

选择自助餐的就餐地点，大可不必如同宴会那般较真。重要的是，它既能容纳下全部就餐之人，又能为其提供足够的交际空间。

按照正常的情况，自助餐安排在室内外进行皆可。通常，它大多选择在主办单位所拥有的大型餐厅、露天花园之内进行。有时，亦可外租、外借与此相类似的场地。

在选择、布置自助餐的就餐地点时，有下列三点事项应予注意：

为用餐者提供一定的活动空间

除了摆放菜肴的区域之外，在自助餐的就餐地点还应划出一块明显的用餐区域。这一区域，不要显得过于狭小。考虑到实际就餐的人数往往具有一定的弹性，所以用餐区域的面积宁肯划得大一些。

提供数量足够使用的餐桌与座椅

尽管真正的自助餐所提倡的，是就餐者自由走动，立而不坐。但是在实际上，有不少的就餐者，尤其是其中的年老体弱者，还是期望在其就餐期间，能有一个暂时的歇脚之处。因此，在就餐地点应当预先摆放好一定数量的桌椅。供就餐者自由使用。在室外就餐时，提供适量的遮阳伞，往往也是必要的。

#### 7.3.4 知识点拨

##### ③ 使就餐者感觉到就餐地点环境宜人

在选定就餐地点，不仅要注意面积、费用问题，还须兼顾安全、卫生、温湿度诸问题。要是用餐期间就餐者感到异味扑鼻、过冷过热、空气不畅，或者过于拥挤，显然都会影响到对方对此次自助餐的整体评价。

#### 7.3.4 知识点拨

##### (3) 食物的准备

在自助餐上，为就餐者所提供的食物，既有其共性，又有其个性。它的共性在于，为了便于就餐，以提供冷食为主；为了满足就餐者的不同口味，应当尽可能地使食物在品种上丰富而多采；为了方便就餐者进行选择，同一类型的食物应被集中在一处摆放。

它的个性则在于，在不同的时间或是款待不同的客人时，食物可在具体品种上有所侧重。有时，它以冷菜为主；有时，它以甜品为主；有时，它以茶点主；有时，它还可以酒水为主。除此之外，还可酌情安排一些时令菜肴或特色菜肴。

一般而言，自助餐上所备的食物在品种上应当多多益善。具体来讲，一般的自助餐上所供应的菜肴大致应当包括冷菜、汤、热菜、点心、甜品、水果以及酒水等几大类型。

#### 7.3.4 知识点拨

通常，常上的冷菜有沙拉、泥子、冻子、香肠、火腿、牛肉、猪舌、虾松、鱼籽、鸭蛋，等等。常上的汤类有红菜汤、牛尾汤、玉黍汤、酸辣汤、三鲜汤，等等。常上的热菜有炸鸡、炸鱼、烤肉、烧肉、烧鱼、土豆片，等等。常上的点心有面包、菜包、热狗、炒饭、蛋糕、曲奇饼、克力架、三明治、汉堡包、比萨饼，等等。常上的甜品有布丁、果排、冰淇淋等等。常上的水果有香蕉、菠萝、西瓜、木瓜、柑橘、樱桃、葡萄、苹果，等等。常上的酒水则有牛奶、咖啡、红茶、可乐、果汁、矿泉水、鸡尾酒，等等。

在准备食物时，务必要注意保证供应。同时，还须注意食物的卫生以及热菜、热饮的保温问

题。

#### 7.3.4 知识点拨

##### (4) 客人的招待

招待好客人，是自助餐主办者的责任和义务。要作到这一点，必须特别注意下列环节：

##### ① 照顾好主宾

不论在任何情况下，主宾都是主人照顾的重点。在自助餐上，也并不例外。主人在自助餐上对主宾所提供的照顾，主要表现在陪同其就餐，与其进行适当的交谈，为其引见其他客人，等等。只是要注意给主宾留下一点供其自由活动的时间，不要始终伴随其左右。

##### ② 充当引见者

作为一种社交活动的具体形式。自助餐自然要求其参加者主动进行适度的交际。在自助餐进行期间，主人一定要尽可能地为彼此互不相识的客人多创造一些相识的机会，并且积极为其牵线搭桥，充当引见者，即介绍人。应当注意的是，介绍他人相识，必须了解彼此双方是否有此心愿，而切勿一厢情愿。

#### 7.3.4 知识点拨

##### ③ 安排服务者

小型的自助餐，主人往往可以一身而二任，同时充当服务者。但是，在大规模的自助餐上，显然是不能缺少专人服务的。在自助餐上，直接与就餐者进行正面接触的，主要是侍者。根据常规，自助餐上的侍者须由健康而敏捷的男性担任。它的主要职责是：为了不使来宾因频频取食而妨碍了同他人所进行的交谈，而主动向其提供一些辅助性的服务。比如，推着装有各类食物的餐车，或是托着装有多种酒水的托盘，在来宾之间巡回走动，而听凭宾客各取所需。再者，他还可以负责补充供不应求的食物、饮料、餐具等等。

#### 7.3.4 知识点拨

### 3.参与自助餐礼仪

##### (1) 排队取菜

用餐者吃自助餐时讲究先来后到，排队选用食物，不允许乱挤、乱抢、乱插队，更不允许不排队。

在取菜之前，先要准备好一只餐盘。轮到自己取菜时，应以公用的餐具将食物装入自己的餐盘之内，然后迅速离去。

#### 7.3.4 知识点拨

##### (2) 循序取菜

原则上按照生菜、色拉、主食、甜点、水果的顺序取菜，一次取 2-3 样。因此，在取菜时最好先在全场转上一圈，了解一下情况，然后再去取菜。选用牛排、猪排、鱼排等食物时，需遵照西餐的礼仪食用。

##### (3) “多次少取”原则

适量地取自己爱吃的品种，多取几次无妨。盘子如果堆得太满，既不雅观，又会混淆原味。这样不仅会给人贪心的印象，还会减损食物的美味。

##### (4) 避免外带

自助餐是用餐者在用餐现场自行享用，绝对不许可在用餐完毕后将食物携带回家。

#### 7.3.4 知识点拨

##### (5) 送回餐具

在一般情况下，自助餐大都要求用餐者在用餐完毕之后，自行将餐具整理到一起，然后一并将之送回指定的位置。在庭院、花园里享用自助餐时，尤其应当这么做。不允许将餐具随手乱丢，甚至任意毁损餐具。在餐厅里就座用餐，有时可以在离去时将餐具留在餐桌上，而由服务人员负责收拾。虽然如此，但是也应 在离去前对餐具稍加整理为好，不要弄得餐桌上杯

盘狼藉、不堪入目。自己取用的食物，以吃完为宜，万一有少许食物剩了下来，也不要乱丢、乱倒、乱藏，而应将其放在适当之处。

#### 7.3.4 知识点拨

##### (6) 照顾他人

在参加自助餐时，除了对自己用餐时的举止表现要严加约束之外，还需要与他人和睦相处。在用餐的过程中，对于其他不相识的用餐者应当以礼相待。在排队、取菜、寻位以及行动期间，对于其他用餐者要主动加以谦让，不要目中无人、蛮横无理。

##### (7) 积极交际

一般来说，参加自助餐时，吃东西往往属于次要的事，而与其他人进行适当的交际活动才是自己最重要的任务。因此，要主动寻找机会，积极地进行交际活动。首先，应当找机会与主人攀谈一番；其次，应当与老朋友叙叙旧；最后，还应当争取多结识几位新朋友。

#### 7.3.4 知识点拨

##### (8) 吃自助餐时的失礼行为

不要混用专用菜夹。

不要使用已用过的餐盘。

不要在众多的食物面前犹豫再三，让身后的人久等。

不要取菜时挑挑拣拣，甚至直接下手或以自己的餐具取菜。

不要在主桌前交谈或吃食，妨碍他人。

**作业：**练习并熟悉中餐、西餐礼仪，进行展示

## 第六章 商务仪式礼仪

### 一、教学目的和要求

#### 1. 教学目标

- (1) 熟悉商务签约、揭幕、剪彩等仪式的礼仪规范
- (2) 掌握仪式中的角色定位与责任分配
- (3) 了解仪式中的文化和宗教因素

#### 2. 课程思政育人目标

- (1) 强调商务仪式中的组织能力和责任意识，培养学生的领导力和团队合作精神。
- (2) 讨论文化和宗教因素对仪式的影响，促进学生的文化理解和尊重。

### 二、教学重点与难点

- (1) 掌握工作会议礼仪及应注意的问题
- (2) 掌握展览会议礼仪及应注意的问题

### 三、教学方法

- (1) 仪式模拟与实践演练，学生参与设计和组织商务仪式。
- (2) 案例分析，学习经典商务仪式中的成功经验和礼仪细节。

### 四、教学学时：2

### 五、教学内容：

#### 任务一 工作会议礼仪实训

##### 5.1.1 实训目标

通过实训，使学生掌握工作会议礼仪及应注意的问题。

##### 5.1.2 任务描述

年底，××公司为了总结一年来的工作，决定举行年末工作总结大会。付先生是公司企管部经理，受领导委托组织并落实本次工作总结大会相关事宜。付先生该如何组织和实施本次工作总结会？应该注意哪些会议礼仪？

要求：

1. 教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
2. 把全班同学分成6人/组。

##### 5.1.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解工作会议礼仪及需要注意的问题。
3. 根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成6人/组。

4. 确定模拟活动情景角色。

- A. 企管部经理付先生（兼会议主持人）
- B. 公司总经理（兼会议发言人）
- C. 公司销售部经理（兼会议发言人）
- D. 公司财务部经理（兼会议发言人）
- E. 公司技术部经理（兼会议发言人）
- F. 公司秘书（兼会议记录人）

##### 5.1.3 任务步骤

5.全组讨论工作会议礼仪及应该注意的问题。

6.模拟工作会礼仪训练。

(1) 抽签排序, 一组一组进行。

(2) 一组模拟时, 其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见教材表 5-1。

8.师生点评。

#### 5.1.4 知识点拨

会议, 又称集会或聚会。在现代社会里, 它是人们从事各类有组织活动的一种重要方式。在一般情况下, 会议是指有领导、有组织地使人们聚集在一起, 对某些议题进行商议或讨论的集会。

#### 5.1.4 知识点拨

##### 1. 办会礼仪

(1) 会议前礼仪

① 会议开始时间、持续时间的确认

② 会议地点确认

③ 会议出席人确认

④ 会议议题确认

⑤ 接送服务、会议设备及资料、公司纪念品等确认

#### 5.1.4 知识点拨

(2) 会议中礼仪

① 会议主持人礼仪

② 会议座次安排礼仪

③ 会议时间礼仪

(3) 会议后礼仪

#### 5.1.4 知识点拨

##### 2. 参会礼仪

(1) 一般与会人员礼仪

(2) 会议发言人礼仪

#### 任务 5.2 展览会礼仪实训

##### 5.2.1 实训目标

通过实训, 使学生熟悉展览会礼仪及应注意的问题。

##### 5.2.2 任务描述

××公司应邀参加××产品展览会。范先生是公司销售部经理, 受领导委托组织参加本次展览会相关事宜。范先生该如何组织参加本次展览会? 应该注意哪些展览会礼仪?

要求:

1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。

2.把全班同学分成 5 人/组。

##### 5.2.3 任务步骤

1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。

2.教师示范讲解展览会礼仪及需要注意的问题。

3.根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 5 人/组。

4.确定模拟活动情景角色。

A.销售部经理范先生

- B.参加展览会随行人员 A
- C.参加展览会随行人员 B
- D.展览会主办人员
- E.展会参展人员

### 5.2.3 任务步骤

5.全组讨论展览会礼仪及应该注意的问题。

6.模拟展览会礼仪训练。

- (1) 抽签排序，一组一组进行。
- (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见教材表 5-2。

8.师生点评。

### 5.2.4 知识点拨

所谓展览会，对商界而言，主要是特指有关方面为了介绍本单位的业绩，展示本单位的成果，推销本单位的产品、技术或专利，而以集中陈列实物、模型、文字、图表、影像资料供人参观了解所组织的宣传性聚会。有时，人们也将其简称为展览，或称之为展示、展示会。

### 5.2.4 知识点拨

#### 1. 组织展览会的礼仪

- (1) 参展单位的确定
- (2) 展览内容的宣传
- (3) 展示位置的分配
- (4) 安全保卫的事项
- (5) 辅助的服务项目

### 5.2.4 知识点拨

#### 2. 参加展览会的礼仪

- (1) 维护整体形象
- (2) 注意礼貌待人
- (3) 善用解说技巧

## 任务 5.3 新闻发布会礼仪实训

### 5.3.1 实训目标

通过实训，使学生熟悉新闻发布会礼仪及应注意的问题。

### 5.3.2 任务描述

××公司新研制成功了一项高科技新产品并申请了专利，为了将此新产品顺利上市，公司决定举办一场新闻发布会。董先生是公司公关部经理，受领导委托组织并落实本次新闻发布会相关事宜。董先生该如何组织和实施本次新闻发布会？应该注意哪些新闻发布会礼仪？

要求：

- 1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
- 2.把全班同学分成 4 人/组。

### 5.3.3 任务步骤

- 1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- 2.教师示范讲解新闻发布会礼仪及需要注意的问题。
- 3.根据模拟活动情景分组。  
把全班同学分成 4 人/组。
- 4.确定模拟活动情景角色。

A.公关部经理董先生

- B.新闻发布会主持人
- C.新闻发布会发言人
- D.新闻发布会嘉宾

### 5.3.3 任务步骤

- 5.全组讨论新闻发布会礼仪及应该注意的问题。
- 6.模拟新闻发布会礼仪训练。
  - (1) 抽签排序, 一组一组进行。
  - (2) 一组模拟时, 其他组观摩并指出问题。
- 7.教师考核。考核评分标准见教材表 5-3。
- 8.师生点评。

### 5.3.4 知识点拨

新闻发布会又称记者招待会,是组织召集新闻记者并由发言人发布信息或回答记者提问的一种传播方式,其目的在于协调组织与公众的关系,赢得公众的认可,从而建立相互信任、真诚相待的友谊,确立自身良好的社会形象。

### 5.3.4 知识点拨

1. 明确主题
2. 选好时间地点
3. 准备好资料
4. 选好发言人

## 任务 5.4 茶话会礼仪实训

### 5.4.1 实训目标

通过实训,使学生掌握茶话会会议礼仪及应注意的问题。

### 5.4.2 任务描述

新春伊始,××公司为了规划新的一年的工作,决定举行新春茶话会。雷先生是公司企管部经理,受领导委托组织并落实本次茶话会相关事宜。雷先生该如何组织和实施本次茶话会?应该注意哪些会议礼仪尤其是茶话会礼仪?

要求:

- 1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
- 2.把全班同学分成 4 人/组。

### 5.4.3 任务步骤

- 1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- 2.教师示范讲解茶话会礼仪及需要注意的问题。
- 3.根据模拟活动情景分组。  
把全班同学分成 4 人/组。
- 4.确定模拟活动情景角色。

- A.企管部经理雷先生(兼茶话会主持人)
- B.茶话会嘉宾
- C.茶话会发言人 A
- D.茶话会发言人 B

### 5.4.3 任务步骤

- 5.全组讨论茶话会礼仪及应该注意的问题。
- 6.模拟茶话会礼仪训练。
  - (1) 抽签排序, 一组一组进行。
  - (2) 一组模拟时, 其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见教材表 5-4。

8.师生点评。

#### 5.4.4 知识点拨

所谓茶话会，在商界主要是指意在联络老朋友、结交新朋友的具有对外联络和进行招待性质的社交性集会。因其以参加者不拘形式地自由发言为主，并且因之备有茶点，故此称为茶话会。有的时候，也有人将其简称为茶会。

#### 5.4.4 知识点拨

1. 确定主题
2. 确定来宾
3. 确定时间地点
4. 准备茶点
5. 安排座次
6. 基本议程

### 任务 5.5 商务谈判礼仪实训

#### 5.5.1 实训目标

通过实训，使学生掌握商务谈判的礼仪规范，并能灵活运用。

#### 5.5.2 任务描述

A 公司是一家制鞋公司，B 公司是一家外贸进出口公司，A 公司想通过 B 公司将鞋子销往美国。双方想就此次合作开展商务谈判。小巩是 A 公司的营销部经理，受领导委托组织此次商务谈判工作。小巩在商务谈判中应遵循什么礼仪？应注意哪些问题？

要求：

- 1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。
- 2.把全班同学分成 5 人/组。

#### 5.5.3 任务步骤

- 1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- 2.教师示范讲解商务谈判的礼仪及需要注意的问题。
- 3.根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 4 人/组。

- 4.确定模拟活动情景角色。

A.营销部经理小巩

B.A 公司主谈人员

C.A 公司陪谈人员

D.B 公司主谈人员

E.B 公司陪谈人员

#### 5.5.3 任务步骤

- 5.全组讨论迎商务谈判时的正确礼仪及应该注意的问题。
- 6.模拟商务谈判训练。

(1) 抽签排序，一组一组进行（组数过多时可随机抽签确定）。

(2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见表 5-2。

8.师生点评。

#### 5.5.4 知识点拨

(一) 谈判前

- 1.确定谈判人员

2.确定谈判事宜

3.确定谈判座次

5.5.4 知识点拨

(二) 谈判中

1.介绍要得体

2.动作要得当

3.倾听要用心

4.主题要明确

(三) 谈判后

任务 5.6 庆典活动礼仪实训

5.6.1 实训目标

通过实训,使学生掌握组织庆典活动和参加庆典活动的礼仪,掌握庆典活动中应注意的问题。

5.6.2 任务描述

××××公司是一家知名服饰公司,为庆祝公司成立十周年,准备举行十周年庆典活动。白先生是公司公关部经理,授命组织此次庆典活动。他该如何组织实施此次庆典活动?在组织实施庆典活动的过程中应注意什么问题?

要求:

1.教师简要介绍本任务的活动场景及任务实训内容。

2.把全班同学分成6人/组。

5.6.3 任务步骤

1.教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。

2.教师示范讲解庆典活动的礼仪及需要注意的问题。

3.根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成6人/组。

4.确定模拟活动情景角色。

A.公关部经理白先生

B.庆典筹备组成员1

C.庆典筹备组成员2

D.本企业致辞领导

E.外单位致辞嘉宾

F.外单位来宾

5.6.3 任务步骤

5.全组讨论接组织和参加庆典活动的正确礼仪及应该注意的问题。

6.模拟组织和参加庆典活动训练。

(1) 抽签排序,一组一组进行。

(2) 一组模拟时,其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见表5-3。

8.师生点评。

5.6.4 知识点拨

(一) 组织庆典活动的礼仪

1.确定名单

2.布置现场

3.拟定程序

4.接待来宾

#### 5.6.4 知识点拨

##### (二) 出席庆典的仪式

1. 仪表得体。

2. 准时出席。

3. 行为自律。

**作业：**设计一次开业典礼的流程

## 第七章 涉外商务礼仪实训

### 一、教学目的和要求

#### 1. 教学目标

- (1) 熟悉涉外商务活动中的基本礼仪
- (2) 掌握跨文化沟通中的禁忌与注意事项
- (3) 了解国际商务礼仪中的差异与共性

#### 2. 课程思政育人目标

- (1) 强调在国际商务活动中的礼貌和尊重，培养学生的国际视野和跨文化沟通能力。
- (2) 讨论国际商务中的文化差异，提升学生的文化适应力和包容性。

### 二、教学重点与难点

- (1) 了解涉外商务事务中迎送宾客的礼仪，熟知迎送工作中的具体事务及主要注意事项，能够灵活、得体地迎送宾客
- (2) 了解涉外商务事务中参观游览的礼仪，熟知参观游览工作中的具体事务及主要注意事项，能够熟练、得体地与宾客参观游览

### 三、教学方法

- (1) 讲授与案例分享相结合，分析不同国家的商务礼仪规范。
- (2) 小组讨论，模拟国际商务场合，练习跨文化沟通技巧。

### 四、教学学时：2

### 五、教学内容：

#### 任务一 涉外迎送礼仪实训

##### 8.1.1 实训目标

通过实训使学生了解涉外商务事务中迎送宾客的礼仪，熟知迎送工作中的具体事务及主要注意事项，能够灵活、得体地迎送宾客。

##### 8.1.2 任务描述

×××是广州某公司的营销经理，他将负责接待来广州参加广交会的美国客人（本公司重要客户：美国某大公司总经理一行5人），他将如何安排好接待事务？

要求：

- 1、教师简要介绍本模块的活动场景及模块实训的内容。
- 2、把全班同学分成8人/组。

##### 8.1.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解涉外商务事务中迎送宾客的礼仪、迎送工作中的具体事务以及主要注意事项。

3. 根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成8人/组。

4. 确定模拟活动情景角色。

- A.×××——某公司营销经理
- B.×××——某公司总经理
- C.×××——某公司翻译
- D.×××——美国某公司总经理
- E.×××——美国某公司采购经理

F.×××——美国某公司技术经理

G.×××——美国某公司财务人员

H.×××——美国某公司采购人员

### 8.1.3 任务步骤

5.全组讨论本组迎送宾客的具体安排及主要注意事项。

6. 模拟迎送训练。

(1) 抽签排序，一组一组进行。

(2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7. 教师考核。考核评分标准见表 8-1。

8.师生点评。

### 8.1.4 知识点拨

迎来送往是常见的社交礼节。在涉外商务活动中，对外国来访的客人，通常均视其身份和访问性质，以及与公司的关系等因素，安排相应的迎送活动。

1. 确定迎送规格；
2. 成立接待班子；
3. 收集信息资料；
4. 拟订接待方案；
5. 掌握抵达和离开的时间；
6. 献花；
7. 介绍；
8. 陪车；
9. 对一般客人的迎接；
10. 迎送工作中的具体事务。

## 任务 8.2 涉外会见会谈礼仪实训

### 8.2.1 实训目标

通过实训，使学生了解涉外商务事务中会见会谈的礼仪，熟知会见会谈工作中的具体事务及主要注意事项，能够恰当地与宾客会见会谈。

### 8.2.2 任务描述

×××是广州某公司的总经理，他将会见来广州参加广交会的美国客人（本公司重要客户：美国某大公司总经理一行 5 人），并与客人洽谈有关事项。他将如何安排与宾客的会见会谈？  
要求：

- 1、教师简要介绍本模块的活动场景及模块实训的内容。
- 2、把全班同学分成 10 人/组。

### 8.2.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解涉外商务事务中会见会谈的礼仪、会见会谈工作中的具体事务以及主要注意事项。
3. 根据模拟活动情景分组。  
把全班同学分成 10 人/组。

### 8.2.3 任务步骤

4. 确定模拟活动情景角色。  
A. ×××——某公司总经理  
B. ×××——某公司营销经理  
C. ×××——某公司采购经理

- D. xxx——某公司技术经理
- E. xxx——某公司翻译
- F. xxx——美国某公司总经理
- G. xxx——美国某公司采购经理
- H. xxx——美国某公司技术经理
- I. xxx——美国某公司财务人员
- J. xxx——美国某公司采购人员

### 8.2.3 任务步骤

5.全组讨论本组与宾客会见会谈的具体安排及主要注意事项。

6.模拟会见会谈训练。

- (1) 抽签排序，一组一组进行。
- (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。考核评分标准见表 8-2。

8.师生点评。

### 8.2.4 知识点拨

会见与会谈是涉外商务交往中一种常见和重要的活动。会见与会谈的目的在于双方通过直接的、面对面的交谈与互动来增进感情、加深了解、交流看法，或通过磋商来解决矛盾，达成共识。其中，谙熟并遵循会见与会谈的一些礼仪要求，对于保证这项活动的成功无疑有着重要作用。

### 8.2.4 知识点拨

1. 会见或会谈的准备工作

2.会见的礼仪

- (1) 确定参加会见的人员。
- (2) 确定会见的时间、地点。
- (3) 做好会见的座位安排。
- (4) 掌握会见的一般礼节。
- (5) 注意合影的礼宾次序。

### 8.2.4 知识点拨

3.会谈的礼仪

- (1) 确定会谈的时间、地点、人员。
- (2) 会谈的座位安排。

4.会见或会谈应注意谈话的技巧

会见会谈座次安排

## 任务 8.3 涉外参观游览礼仪实训

### 8.3.1 实训目标

#### 8.3.1 实训目标

通过实训，使学生了解涉外商务事务中参观游览的礼仪，熟知参观游览工作中的具体事务及主要注意事项，能够熟练、得体地与宾客参观游览。

### 8.3.2 任务描述

×××是广州某公司的营销经理，他将负责安排并陪同来广州参加广交会的美国客人（本公司重要客户：美国某大公司总经理一行 5 人）进行为期 3 天的参观游览，他将如何安排好参观游览事务？

要求：

1、教师简要介绍本模块的活动场景及模块实训的内容。

2、把全班同学分成 8 人/组。

### 8.3.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。

2. 教师示范讲解涉外商务事务中参观游览的礼仪、参观游览工作中的具体事务以及主要注意事项。

3. 根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 8 人/组。

4. 确定模拟活动情景角色。

A. ×××——某公司营销经理

B. ×××——某公司公关部经理

C. ×××——某公司翻译

D. ×××——美国某公司总经理

E. ×××——美国某公司采购经理

F. ×××——美国某公司技术经理

G. ×××——美国某公司财务人员

H. ×××——美国某公司采购人员

### 8.3.3 任务步骤

5.全组讨论本组安排并陪同宾客参观游览的具体安排及主要注意事项。

6. 模拟参观游览训练。

(1) 抽签排序，一组一组进行。

(2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7. 教师考核。考核评分标准见表 8-3。

8.师生点评。

### 8.3.4 知识点拨

涉外参观游览，是指外国客人在访问或旅游期间对一些风景名胜、单位设施等进行实地游览、观看和欣赏。来访的外国人以及我出访人员，为了了解去访国家情况，达到出访目的，都应组织一些参观游览活动。参观游览应注意以下礼仪：

1.选定项目

选择参观游览项目，应根据访问目的、性质和客人的意愿、兴趣、特点以及我方当地实

2.安排日程

3.陪同参观

4.解说介绍

5.乘车、用餐和摄影

6.在国外参观游览的礼节

## 任务 8.4 涉外签字礼仪实训

### 8.4.1 实训目标

通过实训，使学生了解涉外商务事务中签字的礼仪，熟知涉外签字工作中的具体事务及主要注意事项，能够灵活、恰当地与宾客签字。

### 8.4.2 任务描述

×××是广州某公司的营销经理，他将负责安排本公司与美国某公司重大合作项目的签字仪式，他将如何安排好这项事务？

要求：

1、教师简要介绍本模块的活动场景及模块实训的内容。

2、把全班同学分成 10 人/组。

### 8.4.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解涉外商务事务中签字的礼仪、涉外签字工作中的具体事务以及主要注意事项。
3. 根据模拟活动情景分组。  
把全班同学分成 10 人/组。
4. 确定模拟活动情景角色。
  - A. xxx——某公司总经理
  - B. xxx——某公司营销经理
  - C. xxx——某公司采购经理
  - D. xxx——某公司技术经理
  - E. xxx——某公司翻译

### 8.4.3 任务步骤

- F. xxx——美国某公司总经理
  - G. xxx——美国某公司采购经理
  - H. xxx——美国某公司技术经理
  - I. xxx——美国某公司财务人员
  - J. xxx——美国某公司采购人员
5. 全组讨论本组涉外签字活动的具体安排及主要注意事项。
  6. 模拟涉外签字仪式训练。
    - (1) 抽签排序，一组一组进行。
    - (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。
  7. 教师考核。考核评分标准见表 8-4。
  8. 师生点评。

### 8.4.4 知识点拨

商务人员与外商通过谈判，就某一项目达成协议，在缔结条约、协定时，一般都举行签字仪式。签字人视业务的性质由缔约各方确定，但双方签字人的身份应大体相当。

安排签字仪式，首先应做好文本的准备工作，有关单位应及早做好文本的定稿、翻译、校对、印刷、装订、盖火漆印等工作，同时准备好签字用的文具、合同等物品，与对方商定助签人员，并安排双方助签人员洽谈有关细节。

参加签字仪式的，基本上是双方参加会谈的全体人员。如一方要求让某些未参加会谈的人员出席，另一方应予同意，但双方人数最好大体相等。有时为了对签订的协议表示重视，往往由更高或更多的领导人出席签字仪式。

### 8.4.4 知识点拨

在我国举行的签字仪式，一般在签字厅内设置长方桌一张，作为签字桌。桌面覆盖深绿色台呢，桌后放两把椅子，为双方签字人员的座位，主左客右。座前摆的是各自保存的文本，上端分别放置签字文具，中间摆一旗架，悬挂签字双方的国旗。

双方参加人员进入签字厅。签字人员入座时，其他人员分主客各一方按身份顺序排列于各自的签字人员座位之后。双方的助签人员分别站立在各自签字人员的外侧，协助翻揭文本，指明签字处。在本方保存的文本上签毕后，由助签人员互相交换文本，相互握手。有时签字后，备有香槟酒，共同举杯庆贺。

各国举行的签字仪式的安排不尽相同。有的国家安排的仪式设置两张方桌为签字桌，双方签字人员各坐一桌，双方的小国旗分别悬挂在各自的签字桌上，参加仪式的人员坐在签字桌的对面。有的国家安排一张长方桌为签字桌，但双方参加仪式的人员坐在签字桌前方两旁，双

方国旗挂在签字桌的后面。

## 任务 8.5 商务人员出国访问礼仪实训

### 8.5.1 实训目标

通过实训，使学生了解商务人员出国访问的礼仪，熟知商务人员在出国访问过程中的具体事务及主要注意事项，能够圆满地完成出国访问任务。

### 8.5.2 任务描述

×××是杭州某外贸公司的营销总监，他受法国某公司邀请要组团对法国进行为期 10 天的访问，并与法国公司洽谈有关业务。他将如何安排好这项事务？

要求：

- 1、教师简要介绍本模块的活动场景及模块实训的内容。
- 2、把全班同学分成 8 人/组。

### 8.5.3 任务步骤

1. 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
2. 教师示范讲解商务人员出国访问的礼仪，注意访问过程中的具体事务以及主要注意事项。
3. 根据模拟活动情景分组。

把全班同学分成 8 人/组。

### 8.5.3 任务步骤

4. 确定模拟活动情景角色。

- A. 某公司营销总监
- B. 某公司营销副总监
- D. 某公司技术经理
- E. 某公司财务经理
- C. 某公司销售代表
- F. 某公司翻译
- G. 法国某公司经理
- H. 法国某公司陪同人员

### 8.5.3 任务步骤

- 5.全组讨论本组出国访问活动的具体安排及主要注意事项。
- 6.模拟出国访问过程训练。
  - (1) 抽签排序，一组一组进行。
  - (2) 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

7.教师考核。

8.师生点评。

### 8.5.4 知识点拨

商务人员经常会接到任务或受邀进行出国访问。在出访的过程中，商务人员既代表他个人和公司形象，又代表着国家的形象。因此，不仅要作好一些出国前的必要物质准备工作，而且要特别注意出访过程中的礼仪。

### 8.5.4 知识点拨

#### 1.出国访问的文明礼仪

- (1) 与往访国细致落实各项礼宾、礼仪安排
- (2) 慎重安排代表团成员的礼宾顺序
- (3) 认真了解往访国的概况、公共社交礼仪及习俗禁忌

#### 2.护照签证的文明礼仪

- (1) 护照的申办

- (2) 签证的申办
- (3) 护照签证礼仪注意事项

#### 8.5.4 知识点拨

### 3. 出入境的文明礼仪

#### 4. 乘机住宿的文明礼仪

- (1) 乘坐飞机的礼仪
- (2) 下榻宾馆的礼仪

### 5. 出席宴会的文明礼仪

#### 8.5.4 知识点拨

### 6. 参观游览的文明礼仪

### 7. 互送礼品的文明礼仪

- (1) 赠送礼品的礼仪
- (2) 接受礼品的礼仪

**作业：**4 人为一组模拟涉外迎送场景

## 第八章 求职礼仪

### 一、教学目的和要求

#### 1. 教学目标

- (1) 熟悉并掌握求职面试中的礼仪规范
- (2) 掌握简历撰写与求职信的礼貌用语
- (3) 了解面试后的跟进与答谢礼仪

#### 2. 课程思政育人目标

- (1) 强调求职过程中诚信与礼貌的重要性，培养学生的职业道德和求职责任感。
- (2) 通过对求职礼仪的讨论，提升学生的自我管理能力和职业规划意识。

### 二、教学重点与难点

- (1) 掌握求职面试的技巧
- (2) 掌握求职面试中各种文书的正确书写方式

### 三、教学方法

- (1) 模拟面试练习，学生进行求职面试的角色扮演与礼仪实践。
- (2) 简历和求职信的撰写与修改，结合实例进行点评与指导。

### 四、教学学时：2

### 五、教学内容：

#### 任务一、求职信

##### 1. 雇主对求职信的期望

小心构思，在求职函件中表现自己具有的条件：

- 1) 聪明才智和分析能力。大部分雇主对于知识丰富、多才多艺而且善于适应环境的申请人是特别有好感的。
- 2) 合适的学历，并对社会问题与时事非常关心。
- 3) 正确的工作态度。比如尽责、有上进心、有领导才能，并且善于与别人相处，能顾全大局等。
- 4) 有正义感，关心社会，不违背基本原则时能容忍别人的不同意见等。

##### 2. 写信求职的一般原则

- 1) 在求职信与简历中应告诉未来雇主的有：有适当的训练、才干和潜质去担当这份工作，并且对这份工作很感兴趣。切勿以为自己有了相当的学历就等于满足了雇主的要求，因为在雇主的心目中可能会认为经验与在职训练更重要。
- 2) 许多求职者误以为申请的工作越多，成功的机会越大。因此，凡有招聘广告都去应征，写几十份千篇一律的求职信分别投寄，这种做法是不太明智的。
- 3) 写求职信没有成规，只要按每次的需要，诚恳扼要地写就可以了。写求职信时，应该尽量表现出自己的思想有创造力、有条理。

##### 3. 求职信的内容

- 1) 你所申请的职位以及你从什么地方得到的职位空缺的消息。请准确写下职位的名称。

- 2) 你的主要资历。
- 3) 自己其他的有利条件。若有相当的工作经验应当予以强调。如果没有，则不妨提到暑期的工作经验。
- 4) 你所申请的工作不要求曾经受过什么专业训练，你也不要让自己缺乏有关训练的短处过于显露，你应该多谈谈你是怎样地对该行业有兴趣，如何地矢志投身其中的。
- 5) 雇主要求申请者列出心目中要求的薪酬。
- 6) 在求职信的最后一段应该提醒收信人留意你附呈的简历。

#### 4. 中文求职信的写法

- 1) 最好用白话文写。
- 2) 应用文有许多习惯用语，要弄清楚才好使用，以免闹出笑话。
- 3) 求职信是表现个人语文能力和想象力的机会，但却不是卖弄文艺创作的地方，所以务求文辞通顺，精简达意，切忌矫揉造作。
- 4) 字体端正非常重要，标点也务必正确，直到找不出错别字，才好寄出。
- 5) 在信里尽量表现自己对该机构和整个行业都不陌生，并表示对该行业的前景充满信心。
- 6) 多参考几种可能的应用文指导书籍，如有怀疑，应请教中文老师或有文学修养的人士。

## 二、面试前的准备工作

### 1. 心理备战——假想

### 2. 仪表备战——适当

### 3. 材料备战——完备

- 1) 钢笔或水笔两支。
- 2) 记事本。
- 3) 最近更新的简历。
- 4) 文凭和各种证书。
- 5) 照片和身份证。
- 6) 报纸或者杂志一份。
- 7) 公文包一只。
- 8) “秘密武器”。

### 4. 背景备战——详尽

#### (1) 面试通知

- 1) 面试的方式。是多人同时进行面试？还是一个一个单独面试？
- 2) 面试的内容。是不是会有笔试？或者此次面试只进行笔试？
- 3) 面试的对象。面试官姓氏和职位，是人事主管还是部门负责人？

#### (2) “侦察”开始

#### (3) 路线畅通

## 三、面试中的应答技巧

### 1. 参加面试应注意的问题

- 1. 降低姿态
- 2. 避免争论
- 3. 执行任务
- 4. 收敛个性
- 5. 注意倾听

## 2、面试中的具体问题应答

1. “谈谈你自己吧！”
- 2. “你对我们公司了解吗？”
- 3. “为什么来本公司应聘？”
- 4. “你认为自己有什么长处？”
- 5. “你觉得自己适合干什么？”
- 6. “你喜欢这个岗位的哪一点？”
- 7. “你还有什么问题吗？”

## 3、警惕下列问题的风险

- 1. “你觉得你的学校怎么样？”
- 2. “你能说出老师的几个缺点？”
- 3. “你希望能有个什么样的上司？”
- 4. “你最大的缺点是什么？”
- 5. “你在业余时间喜欢做什么？”

**作业：**掌握求职面试的各项技巧，模拟进行一次面试