

礼仪概述

学习要点及目标

1. 了解礼仪的起源以及演变过程,理解礼仪的含义及其特征;
2. 掌握现代常用礼仪的功能和原则;
3. 通过实践调查了解礼仪对国家、社会、个人的重要意义。



引导案例

某市的一家信托投资公司几乎每天上午都有一位衣着朴素的老先生,进来询问一些投资方面的项目。有一次,接待这位老先生的是一名新来的咨询员。他不但没有很好地接待这位老先生,而且第一句话就说:观察您好几天了,我们这儿很忙,你就别给我们添乱了,你该到哪儿待着就去哪儿……老先生立刻气红了脸。事后才知道,这位老先生是该市市长的父亲。当这名咨询员知道这个消息时,老先生早就离开了那家信托投资公司。

这个例子不仅让我们知道“人不可貌相”的简单道理,更让我们了解到金融从业人员掌握现代礼仪和服务的规范性将直接影响到公司与客户之间的沟通,甚至影响到客户对公司的认可度。所以,掌握现代礼仪应该是每一位金融职业人所追求的,更是金融企业对金融职业人永远不变的要求。

第一节 礼仪与修养

我国具有五千年灿烂的文化,素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪是中华民族优秀传统文化的重要组成部分,在中华文化的历史演进过程中,起着积极的推动作用。随着时代的发展,礼仪已经渗透到社会生活的各个方面,发挥着越来越重要的作用。

经济的发展、国际交往的频繁,社会和个人对礼仪的重视程度也越来越高。礼仪的规范与修养,不仅是人们必备的基本素质,而且已成为社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

礼仪作为文化的一个组成方面,从大的方面说,反映了一个民族的文明程度和一个国家的国民素质;从小的方面说,更是无处不在。无论是作为一个企业的整体形象宣传、品牌的推广、员工素质的提高,还是人际间的沟通交流,都离不开礼仪这个媒介。

现代金融行业竞争激烈,如何在竞争中保持优势,关键在于坚持“以客户为中心”的服务宗旨,坚持优质文明服务,围绕客户开展各项金融服务,以客户满意为最终的标准。而优质的服务要求金融职业人员不但具备娴熟的业务技能,还应具备相当的礼仪知识和技巧。只有这样,才能向客户提高优质的服务,才能赢得客户、赢得业务,创造出最佳的经济效益。

一、礼仪的含义

礼仪的产生和发展是随着社会的产生而产生的,也是随着社会的发展而发展起来的。在人类历史漫长的发展进程中,礼仪的内涵也发生着变化。

(一) 中国古代礼仪的含义

在我国古代,礼仪是“礼”和“仪”的合称。据考证,礼仪在古代是敬奉神明,表示敬意的活动。

据《辞海》注释,“礼”的本意是敬神。从“礼”(禮)字的造字结构,我们可以看出,礼字左边是“示”字旁,为祭祀的容器;右边是祭物,表示把盛满祭物的祭具摆放在祭台上,献给神灵以求保佑。这是因为在原始社会,社会生产力低下,人类处于原始、愚昧的状态,对日月星辰、电闪雷鸣等很多自然现象无法解释,从而产生神秘感和敬畏感,形成最初的对天地的崇拜。同时,由于原始人对自身的梦幻现象无法解释,产生了“灵魂不死”的观念,进而产生对民族祖先的崇拜。

由此,天地和祖先一直成为原始社会,甚至后来的奴隶社会、封建社会最主要的两个崇拜对象。而对这两者的崇拜,主要是通过祭祀的方式表现出来的。通过祭祀,人类表达了对神灵和祖先的敬意,期望能够得到神灵和祖先的庇护,多赐福少降灾,在这样的过程中,原始的“礼仪”就产生了。

另外,礼仪还是协调人类相互关系的规章制度。人类在其生存和发展的过程中,不仅要与大自然做斗争,还需要解决好人类内部的关系,如人与人、部落与部落、国家与国家等。在当时,礼仪更多的是作为保证和维护群体秩序的一种工具。可以说,维持群体生活的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始动力。在此基础上,礼仪扩大到人际关系的其他方面。

(二) 西方礼仪的含义

世界是多元的,礼仪也是丰富多彩的。西方社会的礼仪也经历了十分复杂漫长的历史过程。西方的“礼仪”一词最早见于法语“etiquette”,原意指“法庭上的通行证”。作为法庭,无论是在古代还是现代,为了展示司法活动的威严性,保证审判活动能够合法有序地进行,总是安排得庄严肃穆,要求进入法庭的人员必须严格遵守法庭纪律。例如,在我国法庭开庭之前都由书记员当庭宣读法庭纪律。在古代的法国法庭,也有类似的规定,但不是当庭宣读,而是将其印在一张“etiquette”(即通行证)上。当这个词进入英语词汇中后,其含义便演变为“人际交往的通行证”。前者近似于我国古代礼仪中的法规、准则的含义,后者接近我们现代使用的礼仪的含义。

（三）现代礼仪的含义

结合古今中外人们对于礼仪的认识和描述,我们可以给礼仪下这样一个定义。

现代“礼仪”是现代人们在社会交往中共同遵守的行为准则和规范。它既可以单指为表示敬意而隆重举行的某种仪式,又可以泛指人们交往的礼节、礼貌。“礼仪”主要包含三层含义:礼节、礼貌、仪式。

1. 礼节

“礼节”是人们在日常生活和社交场合相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式。在社交活动中,人们往往通过不同的礼节形式来表达尊敬或礼貌,如握手、拥抱、会客、访友、跪拜、作揖等都属于礼节。

作为金融服务人员,要熟知各国、各民族礼节,要了解各民族的风俗习惯,以避免在实际工作中出现不必要的错误。

2. 礼貌

“礼貌”是指人们在交往中表示敬重和友好的行为。它体现了时代的风尚和人们的道德观念,以及精神面貌和个人修养。礼貌的一般表现形式主要有:仪容、仪表、仪态、语言、着装、面部表情、姿态及待人接物、为人处世的方式和态度等。

3. 仪式

“仪式”是一种较为正式的礼节形式。它表示对所包含内容的重视的程度。在举行仪式时,要遵循严格的规程、程式。根据目的不同,仪式可以分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。

二、礼仪的特性

礼仪具有独特性。因此,在了解礼仪的含义后,有必要进一步把握礼仪的特性,更加深刻地理解礼仪的本质,理解礼仪在社会生活中所扮演的角色,以便更好地为我们的实践服务。礼仪的特性主要包括以下几个方面。

1. 社会性

礼仪产生于人类社会之初,并将贯穿于人类社会的始终。当然,不同的阶级社会,由于其利益的指向不同,礼仪具有鲜明的阶级性。但从本质上讲,礼仪是超阶级的,它是人们在社会生活中相互交往或表达愿望的形式和手段。

礼仪渗透于各种社会关系之中。只要有人和人的关系存在,社会就有礼仪,作为人的行为准则和规范存在。

2. 规范性

规范性是指人们交际过程中的利益具有一定的标准和规范。礼仪是人们在人际交往实践中所形成的并以某种风俗习惯和传统的方式固定下来的行为模式,是人们普遍遵循的行为准则。遵循这种行为准则,便是符合礼仪要求;反之,则是违反礼仪要求。

例如,国际通行的握手礼,就有相应的要求,握手的顺序、力度、姿势、时间都有标准,不按照标准行事便不符合礼仪规定。我们学习礼仪规范,就是要掌握在不同的交际场合、面对

不同的交际对象,如何做才能使自己的举止行为符合礼仪的规范化要求。

3. 多样性

社会是纷繁复杂的,组成是多种多样的。任何一个成员都在社会中扮演重要的角色,而且在不同的场合所扮演的角色也是不同的,所要遵循的礼仪要求也是不同的。例如,一个人在家庭里可能是丈夫、父亲;在单位可能是上级;在酒店可能是顾客等。

不同场合的礼仪(社交礼仪、商务礼仪、国际礼仪、职业礼仪等)都是礼仪的重要组成部分。随着社会的进步,礼仪的内容必将更加丰富。

4. 继承性

礼仪是人类在长期的历史发展过程中逐渐形成并世代相传的文化传统。礼仪一旦形成,通常会长期沿袭,经久不衰。例如,我国古代流传至今的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪,一代一代流传下来,并将代代相传,发扬光大。

5. 差异性

礼仪的差异性是指地域性和民族性。同一内容在不同地域、不同民族可以有不同的表现形式;不同内容在不同地域、不同民族,也可能有着相同的表现形式。

例如,东方民族含蓄、深沉;西方民族则直率、开放。东方人在初次见面时习惯握手;西方民族则喜欢亲吻、拥抱等。



交际生活的钥匙

20世纪70年代美国总统尼克松为了准备“改变世界的一星期”的中国之行,费尽心思。他知道到了中国免不了要用筷子,临行前就专门练习了一番。

1972年尼克松一行抵达北京的当天晚上,周恩来总理设宴款待他们。宴会上,尼克松自如地用筷子夹取食物,使在场的人大感意外。

《礼记》中有一句话:入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。尼克松的这一举动在客观上与这句话的精神是一致的。

三、礼仪与修养

礼仪规矩随处都有,讲不讲究,其实就是个人的层次与修养问题。

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式,是做人的基本要求。中华民族自古以来就非常崇尚礼仪,孔子曾说过“不学礼,无以立”。就是说,一个人要有所成就,就必须从学礼开始。

在现代社会中虽然一个国家、一个民族的综合实力所包含的内容十分广泛,但在评价一个国家、一个民族时,通常是从这个国家、这个民族中人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。从国家和民族的角度来讲,礼仪是一个国家、一个民族社会风貌、道德水准、文明程度、公民素质的重要标志。从个体的角度来说,礼仪是一个人思想觉悟、道德修养、精神面貌和文化教养的综合反映。

通过一个人在社会生活中对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。可见,礼仪学习对形成文明有礼、道德高尚的高素质人才有十分重要的意义。

修养就是人在个体心灵深处进行的自我认识、自我解剖、自我教育和自我提高。个人修养就是个人认识、情感、意志、信念、言行和习惯的修炼和涵养。一个人只有通过自觉地遵循社会道德体系的要求,更好地履行个人的社会义务,并不断提升个人的人生境界,才能修养成良好的内在素质。

个人修养作为一种无形的力量,约束着我们的行为。任何一个人只有具有良好的个人修养,才会被人们所尊重。当然,个人修养的内容并不是一成不变的,它随着社会的发展及人生实践活动的深入也会变得更加丰富多彩。古人曾经提出“修身养性”,现在我国也把思想品德、青少年的个人修养作为学生的必修课。

提高礼仪修养的最佳途径有:正确地审视自己,牢牢地把握自己;控制自己的情感,掌握自己的情绪;集中精力做好自己最重要的事情;要有远大理想和不断进取的精神;要不断学习与修炼;要坚持正直诚实、勤奋、认真。

第二节 礼仪的起源及演变

我国是人类文明的发祥地之一,文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的重要组成部分之一,也有着悠久的历史。关于礼仪的起源问题,古往今来,说法不一。归纳起来,主要有以下几种。

礼仪起源于祭祖说,即礼起源于祭祖。它是原始人祭祀祖先的一种仪式规则,后来才逐渐发展成为调整人们相互间关系的风俗习惯。

礼仪起源于原始社会的风俗习惯说,即礼是由原始社会的风俗习惯演变而来的。进入阶级社会以后,由所谓的“圣人”加以改造,变为系统的礼仪。

礼仪起源于父权说。这种观点与古人的礼起源于家长制的说法相似。

礼仪起源于人际交往的需要,并在不断的人际交往过程中逐渐形成和发展。

同时,促成礼仪产生的因素也是多种多样的。

首先,当时社会生产力极其低下,人类处于愚昧状态,认识世界的能力有限,对于自然界的很多现象无法解释,更谈不上掌握和利用自然规律。因此,原始人对于自然是既有崇拜感又有恐惧感的,由此形成人类早期的宗教和祭祀活动。

其次,同一部落成员在共同生活的过程中,彼此为了求得信任、谅解、协作而经常使用的一些语言、表情、体态逐渐成为交际方面的礼仪。除此以外,婚姻的存在和发展、等级关系的出现等引发出其他方面的礼仪。

随着时代的进步和社会的发展,礼仪的内涵和外延越来越丰富。礼仪在我国既是人们生活、交往的方式,又是阶级产生后统治阶级“治国平天下”的手段。从历史发展的脉络看,中国礼仪演变的过程大致可分为以下几个阶段。

一、礼仪的萌芽时期(公元前5万年—公元前1万年)

礼仪起源于原始社会时期,在长达100多万年的原始社会中,人类逐渐开化。在原始社

会中、晚期(约旧石器时期)出现了早期礼仪的萌芽。例如,生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人,就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品,挂在脖子上。去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

二、礼仪的草创时期(公元前 1 万年—公元前 22 世纪)

公元前 1 万年左右,人类进入新石器时期,不仅能制作精细的磨光石器,而且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里,原始礼仪渐具雏形。例如,在今西安附近的半坡遗址中,发现了生活距今约 5 千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。

此外,仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边等礼仪日趋明确。

三、礼仪的形成时期(公元前 21 世纪—公元前 771 年)

约公元前 21 世纪至公元前 771 年,中国由金石并用时代进入青铜时代。金属器的使用,使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高,社会财富除消费外有了剩余并逐渐集中在少数人手里,因而出现阶级对立,原始社会由此解体。

公元前 21 世纪至公元前 15 世纪的夏代,开始从原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间,尊神活动升温。

在原始社会,由于缺乏科学知识,人们不理解一些自然现象。他们猜想,照耀大地的太阳是神,风有风神,河有河神……因此,他们敬畏“天神”,祭祀“天神”。

以殷墟为中心展开活动的殷人,在公元前 14 世纪至前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处河南安阳的殷都。

推翻殷王朝并取而代之的周朝,对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公,对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐,将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。

全面介绍周朝制度的《周礼》,是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》(又名《周官》),本为一官职表,后经整理,成为讲述周朝典章制度的书。

在西周,青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位高低,形制的大小显示权力等级。当时,贵族佩戴成组饰玉为风气。而相见礼和婚礼(包括纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎“六礼”)成为定式,流行民间。此外,尊老爱幼等礼仪,也已明显确立。

四、礼仪的发展、变革时期(公元前 770—公元前 221 年,东周时期)

西周末期,王室衰微,诸侯纷起争霸。公元前 770 年,周平王东迁洛邑,史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制,出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。



小贴士

孔子(公元前 551—公元前 479 年)是中国古代大思想家、大教育家。他首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》、《书》,定《礼》、《乐》,赞《周易》,修《春秋》,为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。他编订的《仪礼》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。

《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》,合称“三礼”,是中国古代最早、最重要的礼仪著作。孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提升到一个新的高度。

孟子(约公元前 372—公元前 289 年)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”、“仁政”的学说和民贵君轻说,主张“以德服人”。在道德修养方面,他主张“舍生而取义”(《孟子·告子上》),讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(约公元前 298—公元前 238 年)是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”(《荀子·富国》)荀子指出:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。”荀子还提出,不仅要有礼治,还要有法治。只有尊崇礼,法制完备,国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响,倡导学而至善。

五、礼仪的强化时期(公元前 221—公元 1796 年)

公元前 221 年,秦王嬴政吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝。秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度,成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期,叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。西汉思想家董仲舒(公元前 179—公元前 104 年),把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。(《汉书·董仲舒传》)

他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲”。“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。

汉代时,孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇,包罗丰富。其中,有讲述古代风俗的《曲礼》(第 1 篇);有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》(第 9 篇);有记录家庭礼仪的《内则》(第 12 篇);有记载服饰制度的《玉藻》(第 13 篇);有论述师生关系的《学记》(第 18 篇);还有教导人们道德修养的途径和方法,即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》(第 42 篇)等。

总之,《礼记》堪称集上古礼仪之大成,上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集,是封建时代礼仪的主要源泉。

宋代时,出现了以儒家思想为基础,兼容道学、佛学思想的理学,程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为,“父子君臣,天下之定理,无所逃于天地间”(《二程遗书》卷五)。“礼即是理也。”(《二程遗书》卷二十五)朱熹进一步指出,“仁莫大于父子,义莫大于君臣,是谓三纲之

要,五常之本。人伦天理之至,无所逃于天地间”(《朱子文集·未垂拱奏礼·二》)。朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。

另外家庭礼仪研究硕果累累,是宋代礼仪发展的一个特点。在大量家庭礼仪著作中,以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光(1019—1086年)的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹(1130—1200年)的《朱子家礼》最为著名。

明代时,交友之礼更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

六、礼仪的衰落时期(1796—1911年)

满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如,清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩。(《大清会典》)

清代后期,政权腐败,民不聊生。古代礼仪盛极而衰。伴随着西学东渐,一些西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等,以代替不合时宜的打千礼等。

七、现代礼仪时期(1911—1949年,民国时期)

1911年末,清王朝土崩瓦解,孙中山先生(1866—1925年)火速赶回祖国,于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕。

民国期间,由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,后逐渐普及民间。

20世纪三四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区,重视文化教育事业及移风易俗,进而谱写了现代礼仪的新篇章。

八、当代礼仪时期(1949年至今)

1949年10月1日,中华人民共和国宣告成立,中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。尤其是1978年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语,到积极树立行业新风;从开展“18岁成人仪式教育活动”,到制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。

《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生,《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地、具有优良文化传统的中华民族掀起精神文明建设的新高潮。



我国古代礼仪与现代礼仪的差异

总体来讲,我国现代礼仪与古代礼仪存在三点差异。

其一,两者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的;现代礼仪虽承认身份差

异,但更强调人格平等、社会平等,并且以尊重人作为立足点与出发点。

其二,两者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的;而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

其三,两者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”,因而与平民百姓无关;而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

第三节 现代礼仪的功能与原则

在人类漫长的发展过程中,礼仪的内容和形式一直发生着变化,以适应人类社会的发展。作为一种行为规范,礼仪在人类社会生活中发挥着重要的作用。同时,礼仪的活动与规范也要以遵守礼仪的原则作为前提。

一、现代礼仪的功能

清初思想家颜元曾如此描述礼仪:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心有礼则心泰。”由此可见,礼仪在社会各个方面都发挥着非常重要的作用,所体现的功能也是多方面的。

1. 教育功能

礼仪是现代文明的集中体现。它不仅可以衡量一个国家或地区的文明程度和素质高低,而且也是衡量个人综合素质高低的一个重要标准。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求和时代的进步。国民接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

就金融企业来说,礼仪教育不仅是提高员工素质的重要内容,也是企业文化、企业理念的重要组成部分。

2. 沟通功能

礼仪维系着人与人之间的沟通与交往,起着十分重要的“润滑剂”作用。作为交流双方,只有按照礼仪的规定,交流才能得以顺利进行。其中,热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,都可以唤起人们交流的欲望。

彼此建立起的好感和信任,可以促成交流的成功和范围的扩大。金融企业的沟通显得更加有必要,在诸如与客户的交往、接待、服务、回访等过程中发挥着越来越重要的作用。

3. 协调功能

社会中每个人都有很大的差别,无论从其受教育的程度、生长的环境,还是从个人的年龄、性别、职业等,这就导致了人们在人际交往过程中有不同的角色取向。有时,为了维护自己的利益,人们在行为方式往往带有“利己排他”的倾向,必然会导致矛盾或冲突。而礼仪的规范和原则,恰恰能够约束人们的行为,更好地协调人与人之间的关系,使人们更好地相处,使社会秩序更加井然。

在金融企业中,协调功能在建立和维护良好的公共关系方面起着非常重要的作用。无论是企业内部之间关系,如上下级、员工之间等;还是企业外部之间的关系,如客户关系、社区关系、政府关系等,礼仪都如同润滑剂一样起着协调功能。通过礼仪的协调功能,往往使

人与人之间、人与组织之间、组织与组织之间相互尊重,加深情感,消除隔阂,共同维护良好的关系。

4. 维护功能

礼仪作为社会交往中共同遵守的行为规范和准则,归根结底还是要建立和谐的社会,维护社会秩序。社会的健全和稳定、家庭的和谐与安定、邻里的和睦、同事之间的信任与合作,都依赖人们共同遵守礼仪的规范与要求。

作为金融企业,礼仪具有使工作秩序规范化、程序化、条理化的功能。通过员工各种合乎礼仪规范的行为举止,使服务质量更加标准规范,进而提高整体服务质量。

5. 服务功能

在现代金融企业中,优质服务标准就是做好对客服务,满足客户的需要,提高企业的效益。



新加坡的礼仪教育

新加坡的国民素质之高世界公认,大凡到过新加坡的人,都会对这个美丽的花园岛国留下深刻的印象。这与新加坡长期在国民中大力开展礼仪教育有着很大的关系。

20世纪70年代后期,当时的新加坡总理李光耀就提出要把新加坡建成一个“富而有礼”的国家。他们在大力抓国民经济建设的同时,将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育,提高到一个非常重要的位置,甚至“忠、孝、仁、爱、礼、义、廉、耻”八种美德列入政府必须贯彻的“治国之纲”。

在新加坡,礼仪教育是每个公民都必须接受的教育内容之一。为规范国民行为,使之养成良好的礼仪习惯,甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。

二、现代礼仪的原则

礼仪作为社会交往中行为规范的准则,是由人们共同完善,共同遵守认可的。因此,在人际交往、商务活动、金融接待与服务工作中,人们应当自觉学习和遵守现代礼仪,按章办事。礼仪的原则是处理人际关系的出发点和指导原则,任何行为都要符合现代礼仪的要求。

礼仪应遵循“尊重、自律、宽容、适度”等原则。

1. 尊重的原则

人际交往中,必须以尊重为前提。尊重是礼仪的基础,人与人之间彼此尊重,才能保持和谐愉快的人际关系。

在人际交往过程中讲究礼貌,是为了表达对别人的尊重。如果你希望别人尊重自己,那么也应该学会尊重别人。只要求别人尊重自己,而自己一点也想不到应该尊重别人,这是自私自利,不懂得起码礼貌常识的表现,也就无法在人际交往中取得成功。

2. 自律的原则

礼仪规范是为维护社会生活的稳定而形成和存在的,反映了人们的共同利益要求。人