商務禮儀~
使您更具魅力

2009年9月24日

主講者:蔡必昌 BILLY

南台科技大學 休閒系 專任講師

親愛的同學!

大家午安!

大家好!

Beginning. . .

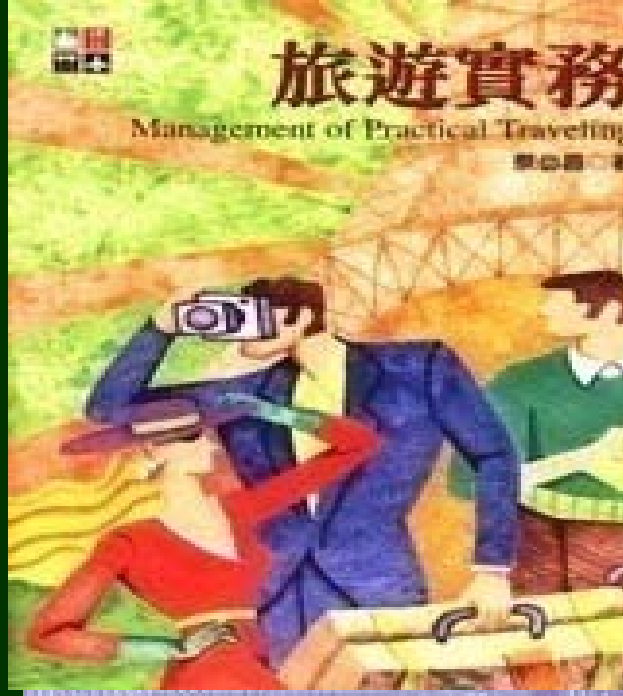
蔡必昌(BILLY)

學歷／中國文化大學　觀光事業系學士
美國紐海芬大學 旅館管理碩士

經歷／聯朋旅行社 觀光部副理
國泰旅行社 國外部襄理
雄獅旅行社 專任領隊/企劃部副理
美國喜來登大飯店 房務部督導
臺北凱悅大飯店　房務部主任
臺北希爾頓大飯店 房務部主任
中華民國觀光管理學會 理事

現任／南台科技大學 休閒系 專任講師
中華民國消費者文教基金會 專業委員
觀光局導遊人員職前訓練　國際禮儀講座
勞委會職訓局導遊領隊人員考照班 講師

著作／旅遊實務 - 揚智圖書公司
餐旅業督導訓練 - 揚智圖書公司



國際禮儀

授課老師：

蔡必昌 (BILLY)

bchung@mail.stut.edu.tw

4933 (校內分機)

研究室T棟六樓605

1.1 禮儀的的意義

- 一、我國對禮儀的解釋

禮-我國古代”禮”表示敬神尊佛的意思,以禮相待,對人表示敬意,禮包括**禮節、禮貌、禮儀** 。

禮節是行禮的分寸級別、禮儀的節度。

禮貌是對人恭敬、有禮、合順。

禮儀指行禮之儀式。

儀-解釋為”法度、標準” “容止儀容” 包括**儀式、儀表、儀態及儀序**。

1.1 禮儀的的意義

- 我國社會常見的八種禮儀

1．冠禮　　2．婚禮

3．喪禮　　4．祭禮

5．朝覲　　6．聘問

7．鄉射　　8．鄉飲酒禮

1.1 禮儀的的意義

- 二、西方國家對禮儀的解釋
- 1.ETIQUETTE:正式的禮貌規範
- 2.COURTESY:客氣禮讓,優雅禮儀表現
- 3.MANNERS:生活規範,社交禮儀
- 4.POLITENESS:有禮的舉止與言行
- 5.FORMALITY:正式的儀式規範

1.2 禮儀的範圍

- 食—國宴、結婚喜宴。(中餐禮儀、西餐禮儀、日本料理、 鐵板燒…)
- 衣—燕尾服？晚禮服。(上班族、紳士打扮、淑女穿著…)
- 住—五星級旅館。(居家、主人與客人、喜慶、探病…)
- 行—大禮車。(搭車座位搭飛機、美姿美儀:坐姿站姿走路導引…)
- 育—(交友、拜訪、赴約、送禮…)
- 樂—觀光旅遊。(電影院、夜總會、 運動、球類…)
- 職場禮儀—(辦公室・應對進退・電話禮儀・會議・接待 …)
- 外交禮儀—(國旗、宴會、送禮、各國特殊的習俗)
- 服務禮儀

1.3 禮儀的重要性

- 禮儀與個人的關係

展現個人形象、個人人際關係、促進工作升遷、家庭幸福美滿

★例：年輕人到科技公司應徵工作

★例：董事長面試科技公司的高階主管（名片、皮鞋）

1.3 禮儀的重要性

禮儀與公司的關係

表徵企業文化、代表企業形象、提昇工作效率、展現企業服務品質

★例：不不不電話、NNN電話、公司規定制服下班換下？

1.3 禮儀的重要性

禮儀與社會的關係

正社會風氣、提高生活品質例

★例：紅綠燈、按喇叭

★例：街頭狂魔、瘋狂剪刀手、飆車族、酒駕客、神經客、瓦斯客…

★ BILLY被整村的人追…

1.3 禮儀的重要性

禮儀與國家的關係

展現國家形象、表徵民族文化素養

★例:出國前比價格、出國後比品質；上車睡覺、下車尿尿；進店買藥、回飯店呱呱叫；錢花光為國爭光

★例：髒、吵、搶、粗、俗、窘、潑

1.4 禮儀的構成

- **風俗習慣**（維護社會秩序–教師節）

- **生活方式**（愛斯基摩人、紐西蘭毛利人）
- **典章制度**（文明古國：我國、希臘、羅馬、印度、埃及）
- **宗教信仰**（敬神、統治者）
- **統治者主張**（元朝成吉思汗頒布不准洗澡、不准曬衣服；清入主中原人民剃頭紮辮子）

1.5 禮儀的內涵

- 宗旨是表現對人的真誠、關懷、熱情、體貼、尊重(Respect)，表達禮儀的態度更重於形式。

1.5 禮儀的內涵

- 與人相處得宜之應對進退，遵循社交禮儀的成規，目標是使自己及他人在社交過程中感覺安舒、自在、愉快、優雅。 不僅僅是禮節標準，首要的是發自內心，重在與人互動交流。事事處理得當，處處尊重他人。
- Tact、 Timing、Tolerance

1.5 禮儀的內涵

邁向勝利成功。從內心做起聽得懂、也清楚、不困難，但內心不願改變《改變態度，改變人生》。

從今日起一個溫馨的微笑。一句熱情的問候。一個友善的舉動。一副真誠的態度。請·謝謝·對不起

1.5 禮儀的內涵

三心兩意：

（同理心、感恩心、關懷心）

（敬意、誠意）

1.5 禮儀的內涵

嘴巴甜一點 做事多一點

微笑多一點 理由少一點

說話輕一點 腦筋活一點

脾氣小一點 行動快一點

肚量大一點 效率高一點

1.6 國際禮儀之意義

- 所謂國際禮節，就是國際社會日常生活相互往來所通用之禮節，此種禮節乃是多年來根據西方文明國家的傳統禮俗、習尚與經驗逐漸融化而成。惟國際禮節並不排除地區傳統儀節之存在。
- 目前發展方向以禮儀國際化為主要趨勢，地域性禮儀可彈性保留，以落實生活禮儀為基礎。

1.6 國際禮儀之意義

- 我們現在講究國際禮節，並不是崇尚西化，更非盲崇西洋禮節，而是由於**全球國際化**之故而，且因交通發達，國人無論是開會、經商、旅遊或留學，與世界各國人士接觸機會增多，為了避免引起無謂的誤會與招致意外的困擾，都應通曉國際禮節，否則，小則個人出醜鬧笑，大則影響國家聲譽。我國先聖孔子，就主張「入境問俗」，西人亦素有「在羅馬行如羅馬人」之古諺。

- 有遍天下，無禮寸步難行．知禮行禮，行事易成。

結論

快樂又成功的職場人，

一切應從禮儀做起，

禮儀是 ：合宜的行為舉止

待人處世的態度

文化教養的展現

Etiquette 和 EQ 一樣，

深深影響到人際關係及企業形象

深深祝福 幸福圓滿

蔡必昌(BILLY)

E-MAIL: bchung@mail.stut.edu.tw

BILLY 比利部落格 領隊考試　導遊考試　領隊帶團 導遊考古題

http://tw.myblog.yahoo.com/billy-billy

南台科大　　開放式課程-商業禮儀　(上課全程錄影上網)

http://ocw.stut.edu.tw/course/view.php?id=15

南台科大　　開放式課程-國際禮儀　(上課全程錄影上網)

http://ocw.stut.edu.tw/course/view.php?id=5