

目 录

CONTENTS

第一章 认知礼仪 / 1

学习目标	1
结构导图	1
案例导入	2
第一节 礼仪的起源与发展	2
第二节 礼仪的特征与原则	6
第三节 礼仪的功能与意义	8
情景再现	10
实践训练	10
拓展延伸	11

第二章 个人形象礼仪 / 13

学习目标	13
结构导图	13
案例导入	14
第一节 仪容美	14
第二节 仪表美	26
第三节 仪态美	41
情景再现	57
实践训练	59
拓展延伸	59

第三章 见面礼仪 / 61

学习目标	61
结构导图	61
案例导入	62
第一节 称呼礼仪	62
第二节 介绍礼仪	66
第三节 名片礼仪	71
第四节 握手礼仪	77
第五节 交谈礼仪	80
情景再现	84
实践训练	85
拓展延伸	85

第四章 求职礼仪 / 89

学习目标	89
结构导图	89
案例导入	90
第一节 求职准备礼仪	90
第二节 求职面试礼仪	97
情景再现	104
实践训练	105
拓展延伸	105

第五章 办公室礼仪 / 107

学习目标	107
结构导图	107
案例导入	108
第一节 办公场所基本礼仪	108
第二节 办公室相处礼仪	111

第三节 办公室通信礼仪	114
情景再现	121
实践训练	122
拓展延伸	122

第六章 商务宴请礼仪 / 125

学习目标	125
结构导图	125
案例导入	126
第一节 宴请基本礼仪	126
第二节 设宴礼仪	130
第三节 中餐礼仪	135
第四节 西餐礼仪	140
情景再现	151
实践训练	152
拓展延伸	152

第七章 商务活动礼仪 / 155

学习目标	155
结构导图	155
案例导入	156
第一节 拜访接待客户礼仪	156
第二节 馈赠礼仪	163
第三节 会议接待及会场座位安排	170
第四节 商务谈判礼仪	174
第五节 乘车礼仪	178
情景再现	183
实践训练	184
拓展延伸	185

第八章 商务庆典仪式礼仪 / 187

学习目标	187
结构导图	187
案例导入	188
第一节 开业庆典	188
第二节 剪彩礼仪	192
情景再现	196
实践训练	196
拓展延伸	196

第九章 涉外礼仪 / 199

学习目标	199
结构导图	199
案例导入	200
第一节 涉外礼仪基本原则	200
第二节 常用涉外礼仪与禁忌	203
情景再现	214
实践训练	215
拓展延伸	215

附录一 中国酒文化和茶文化礼仪	217
附录二 我国少数民族民俗举要	225
附录三 异国民俗风情	229
参考文献	239

第一章

认知礼仪

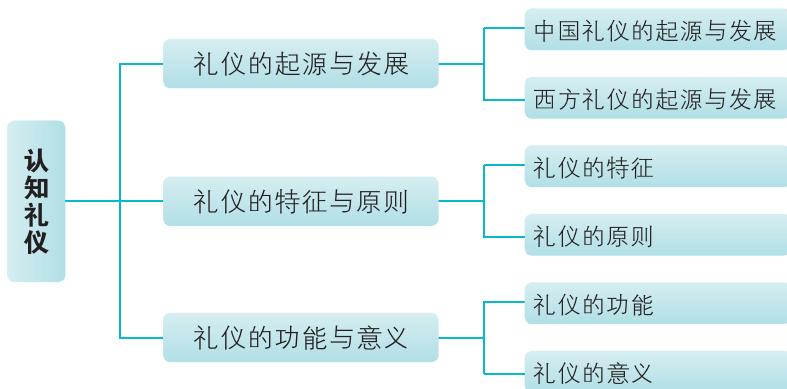
学习目标

知识目标：了解礼仪的起源与发展。

技能目标：掌握礼仪的基本原则和特征。

素质目标：掌握礼仪的功能和意义。

结构导图



案例
导入

现代以来，礼仪文化特别是商务礼仪文化成了人类商务活动不可或缺的重要组成部分。不仅如此，人类还对商务礼仪文化进行了认真的回顾、审视与思考，积极吸纳传统商务礼仪文化的精华，使之与现代商务礼仪文化融会贯通，使现代商务礼仪文化绽放出更加绚丽的光彩。

中国的古语“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，充分说明了礼仪在人际交往中的良好作用。周恩来总理是世界公认的最有礼仪风度的领导人和外交家，美国前总统尼克松在他的回忆录里写道：“周恩来的外貌给人的印象是仪态亲切，非常直率，镇定自若，而又十分热情。”凡是与周总理接触过的中外人士无不为其的礼仪风度所倾倒。

任务 1：说一说你知道的古今中外的礼仪小故事。

任务 2：说一说你身边能够体现礼仪素养的真人真事。

第一节 礼仪的起源与发展

礼仪最早是从祭拜神灵开始的。原始社会生产力水平十分低下，人们处于愚昧无知的状态，对很多自然现象无法解释，认为有一种超自然的力量在主宰着人类，于是产生了对神灵的崇拜和祭祀。



图 1-1 西周五礼

一、中国礼仪的起源与发展

(一) 中国礼仪的起源

我国早在商代就已经讲究礼仪，礼制则始于殷而成于周。商代的礼主要是祭祀祖先和鬼神，而周人则把“礼”与“德”结合起来，使其成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则，产生了著名的“五礼”（图 1-1）、“五典”之说。“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。吉礼为五礼之首，是对天神、地祇、人鬼的祭祀典礼；凶礼是对死伤的凭吊和对灾祸的慰藉、支援；军礼是师旅操演、



征伐之礼；宾礼是接待宾客之礼；嘉礼是指人们在日常生活中的婚冠庆贺、宴请往来所举行的礼仪形式。“五礼”的范围已经包括了当时社会生活的各个领域，是一套较为完整的涉及社会生活各方面的具体的礼仪规范和行为准则。“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序和朋友有信。“五礼”和“五典”成为我国古代礼仪规范的重要内容。

（二）中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分为四个阶段。

1. 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前 21 世纪前）

原始社会中晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。其内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定了一些人们相互交往中表示礼节和恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—前 771 年）

人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位，把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。例如，“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为“礼经”。

3. 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 770—前 221 年）

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教进行了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心、彼此尊重。孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看做是人的善性的发端之一。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想：“礼者，人道之极也。”他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲把“礼”看作人生的指导思想和维持国家稳定的第一支柱，认为“礼”关系到国家的生死存亡。





4. 强化时期：秦汉到清末（公元前 221—公元 1911 年）

在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管不同朝代的礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所用，礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，礼仪逐渐变成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息人类思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

5. 新生时期：近现代

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。“五四新文化运动”对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，繁文缛节则逐渐被抛弃，并接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，人们逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨，讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪必将得到新的完善和发展。

从现代商业发展的历史和趋势来看，成功的商业组织在激烈的市场竞争中要想站稳脚跟并求得迅速发展，重要因素之一就是善于运用商务礼仪，在社会公众中树立良好的企业形象，从而赢得较好的美誉度，以便更好地发展。

二、西方礼仪的起源与发展

在西方，“礼仪”一词最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但它进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”。西方的文明史，同样在很大程度上体现着人类对礼仪的追求以及礼仪演进的历史。

1. 起源时期：古希腊罗马时期（公元前 11 世纪）

古希腊是西方古典文明的发源地。公元前 11 世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。古希腊哲学家对礼仪有许多精彩的论述。例如，毕达哥拉斯（公元前 580—前 500 年）率先提出来“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底（公元前 469—前 399 年）认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，

培植人的道德观念。他不仅教导人们要以礼待人，而且在生活中身体力行，为人师表。柏拉图（公元前 427—前 347 年）强调教育的重要性，指出了理想的四大道德目标：智慧、勇敢、节制、公正。

公元前 146 年，古罗马帝国开始统治西欧。它在继承古希腊文化遗产的基础上，发展和创造了具有特色的文明样式。教育理论家昆体良撰写的《雄辩术原理》论述了罗马帝国的教育情况，提出了一个人的道德修养、礼仪素质教育应从幼儿期开始的观点，提倡要选择品质优秀、言行合礼的人充当保姆。而诗人奥维德在《爱的艺术》中告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。可见，当时的人们已经开始初步探索起礼仪对个人成长和社会交际的影响了。

2. 形成时期：欧洲中世纪（5—15 世纪中期）

此时是欧洲封建社会的鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制，以土地关系为纽带将封建主与附庸联系在一起。此间，他们制定了严格而烦琐的“上等人统治，下等人服从统治”的秩序，国王、贵族、骑士构成了上等统治者，形成了贵族礼仪（图 1-2）、宫廷礼仪。例如，于 12 世纪写定的冰岛诗集《埃达》，就详尽地叙述了当时用餐的规矩——佳宾贵宾居上座，举杯祝酒有讲究。贵族要接受包括礼仪内容在内的“骑士教育”，培养“骑士风度”，产生了深远影响，如沿革至今的“女士优先”的礼仪。



图 1-2 贵族礼仪

3. 发展时期：文艺复兴时代（14—16 世纪）

进入文艺复兴时代后，欧美的礼仪有了新的发展。新兴的资产阶级高举“人文主义”大旗，提倡人权，反对神权，主张以人为本、以利为重，开始出现反映资产阶级意志和利益的礼仪规范。其中著名的有意大利作家加斯梯良编著的《朝臣》，论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性。尼德兰人文主义者伊拉斯谟的《礼貌》，着重论述了个人礼仪和进餐礼仪等，提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美等。

4. 新生时期：现代西方礼仪

随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，封建社会的礼仪被完整的、系统的资本主义礼仪规范所取代。资本主义社会奉行“自由、平等、博爱”的原则。此期间大量的道德修养、礼仪规范著作不断问世。例如，捷克资产阶级教育家夸美纽斯（1592—1670）编撰了《青年行为手册》。英国哲学家和教育思想家约翰·洛克于 1693 年写就了《教育漫话》，系统、深入地论述了礼仪的地位、作用以及礼仪教育的意义和方法。英国政治



家、伦理学家切斯特菲尔德勋爵（1694—1773）在其名著《教子书》中指出：“世间地位最低、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养，他们有此权利，因为他们在本性上是和你相等的，并不因为教养和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时，要非常谦虚、温和，否则，他们会以为你骄傲而憎恨你。”由此表明，在资本主义社会，礼仪已经受到越来越多的重视。

第二节 礼仪的特征与原则

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志。它既是交往活动的重要内容，又是道德文化的外在表现形式，具有十分丰富的内涵；它既是一种行为，也是一种规范，还是一种艺术，所以它具有鲜明的特征和原则。

一、礼仪的特征

商务礼仪是商务人员在商务活动中，以维护企业或个人形象为目的，对交往对象表示尊重与友好的行为规范和准则。与一般人际交往礼仪不同，商务礼仪的基本特征主要表现在以下几个方面。

1. 规范性

规范者，标准也，也就是标准化要求。商务礼仪的规范就是商务人员待人接物的标准化做法。这种规范性不仅约束着人们在一切商务场合的言谈话语、行为举止，也是衡量他人、判断自己是否敬人、自律的一种尺度。

2. 对象性

商业活动是随着经济的发展而发展的，每一个时代的经济又受地域、政治、文化等多种因素的影响，因而形成了世界上不同国家、不同民族在商务礼仪上的诸多差别。也就是说，不同的场合、不同的对象，对礼仪有不同的要求。因而，了解和掌握商务礼仪，针对不同的对象提供相应的服务，有利于商务交往。

例如，进行商务宴请（便宴）前应优先考虑的是菜肴安排问题，最关键的是了解客人不能吃什么，首先要问的问题是：“您有什么忌口的？”



礼仪故事

西人六不食

我国加入 WTO 后，国际交往越来越频繁。在国际交往中，欧美人有六样东西不吃，被专家称为“西人六不食”：

1. 不吃动物内脏（如炒肝尖、溜腰花），他们认为不干净，有异味，妨碍健康。
2. 不吃动物的头和爪。西方人认为，在餐桌上与鱼眼睛对视很恐怖。我们也没在肯德基看到过鸡头和鸡脚。有人说，要想从精神上虐待外国人，就给他吃三元扒猪脸（北京的一道名菜）。
3. 不吃宠物。西方人认为猫、狗、鸽子是人类的朋友，吃它们的人不是人。在欧美问狗的性别，不应问是公还是母，而应问是先生还是小姐。
4. 不吃珍稀动物。国家法律明文规定要保护珍稀动物，如果违法乱纪，他们还怎么和你做生意？
5. 不吃淡水鱼。因为淡水鱼刺多，有土腥味。他们吃海鱼，刺少，没土腥味，并且喜欢吃煎炸的。
6. 不吃无鳞无鳍的鱼，如蛇、鳝、鳅、鲶等。他们认为这些东西吃水里的尸体，不干净。

3. 共通性

尽管商务礼仪有特异性，但从商务活动自身的规律和共通性来看，商务礼仪有共同遵循的规范与准则，如“谢谢、对不起、再见”等礼貌用语，各种庆典仪式、签字仪式的流程等。正是这种共通性，才使国家之间、民族之间、地区之间的商务往来有了通行的基础和条件。

二、礼仪的原则

历数古今成功的商务活动，无一不显现出“原则”的威力和遵循“原则”带来的成功与收获。因此，越来越多的商务人士认识到礼仪原则的价值所在。那么，商务礼仪的原则有哪些呢？具体而言，一般应遵循以下基本原则。

1. 尊重原则

有人曾把商务礼仪的基本原则概况为“充分地考虑别人的兴趣和感情”。尊敬是礼仪的情感基础。在我们的现实社会中，人与人是平等的，尊重长辈、关心客户，不但不是自降身价的行为，反而是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人素质。“敬人者，人恒敬之，爱人者，人恒爱之”“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的。当然，礼待他人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵骄人。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，是处理人际关系的一项重要原则。

2. 诚信原则

诚而有信是商务礼仪的基本准则，也是商务活动得以延续的保证。人与人相处，自



己的思想、观点、愿望能否被对方接受，往往与自身的信用程度成正比。越是真诚守信，对方接受自己的思想、观点、愿望和要求的的可能性越大，建立良好的商务关系就越容易，取得商业成功的概率也就越高。

3. 宽容原则

“宽”即宽待，“容”即相容。宽容就是心胸坦荡、豁达大度，能设身处地地为他人着想，谅解他人的过失，不计较个人得失，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，难免出现误解和冲突，只有遵循宽容原则，凡事想开一点，眼光放远一点，善解人意、体谅别人，才能正确对待和处理各种关系与纷争，争取得到更长远的利益。

第三节 礼仪的功能与意义

学习礼仪是适应现代信息社会的需要。市场经济的发展带来了大范围的分工协作关系和商品流通关系，促进了人与人之间、组织与组织之间、地域与地域之间的相互依赖与合作，更带来了激烈的市场竞争。所以，学习礼仪不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。

一、礼仪的功能

礼仪一直是我国传统文化的核心，古人云“礼义廉耻，国之四维”，将礼仪列为立国的精神要素之本。在商务活动中，遵守礼仪、应用礼仪有利于提高企业的服务质量、服务水平，树立良好的形象，提高信誉。礼仪的功能主要体现在以下几个方面。

1. 塑造个人与企业的良好形象

礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业开象。良好的企业形象是企业的无形资产，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。一个具有良好信誉和形象的公司或企业比较容易获得社会各方的信任和支持，可以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。

从某种意义上说，礼仪已经成为现代企业制度和企业文化的一个重要方面。



2. 提升文明修养

礼仪是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映一个人的交际技巧与应变能力，而且反映一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。从这个意义上可以说，“礼仪即教养”，有道德才能高尚，有教养才能文明。

3. 实现有效沟通

马克思认为，社会是人们交往作用的产物，没有社会交往，人类的生活不可想象。礼仪的基本原则是平等互敬、宽以待人、真诚守信。在商务交往中，由于个人或组织的政治、经济、文化背景不同，性格爱好、职业身份、年龄性别、思想意识、价值取向、审美观念等也存在差异，有时为了维护自身的利益，难免发生不同程度的矛盾或冲突。礼仪就是矛盾冲突的调节器和润滑剂，它能调整、改善彼此间的紧张关系，化干戈为玉帛，增进彼此的理解，为双方架设一座友谊的桥梁，营造出和谐友善的交往氛围，实现双赢。

二、礼仪的意义

对当代大学生加强礼仪规范的教育和训练，对于形成良好的社会风气和道德规范，建立健康文明的生活方式，促进社会主义精神文明建设，有着重要的意义。

1. 礼仪可以规范个人行为

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。礼仪作为指导、协调商务活动中人际关系的行为方式和活动形式，广泛涉及社会经济生活的各个方面，并成为调节社会全体成员相互关系的行为规范，被各国、各民族、各阶级、各党派、各社会团体以及各阶层人士共同遵守。商务礼仪的规范性使礼仪的实施易于落到实处，也便于通过专门训练达到预期的效果。

2. 礼仪素质的培养是大学生成长的需要

大学生的年龄在不断增长，生活环境也在不断发生变化，从中学来到大学接受更高层次的教育，从家庭走向学校过着相对独立的生活，在个性不断显现、自我逐渐张扬的同时，他们更加渴望展开更多的人际交往和社会交往，为了成功、有效、和谐、愉快、持续地与他人和社会进行接触，公关礼仪素质成了他们建立友情、发展友谊、了解社会的钥匙，成为他们完成社会化的纽带和桥梁。

3. 礼仪能使个人更好地适应社会主义市场经济发展

“礼多人不怪”，市场经济条件下，人们不管是为自己还是为组织，均应更多地了解商务礼仪的知识，以帮助自己顺利走向市场、立足市场。作为明天的建设者和接班人，大学生理应在此方面走在前列。

在大学生的活动领域内，礼仪礼貌是举足轻重的。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。讲究礼仪，遵从礼仪规范，可以有效地展现一个人的教养、风度与魅力，更好地体现一个人对他人和社会的认知水平和尊重程度，从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可与尊重。



情景再现

情景 1

上海有一家电影院曾发生过这样一件事：年末，电影院经理把所有员工，包括离退休人员及其家属，都请到电影院开了一场茶话会。会前，影院专门制作了这些离退休人员和在职员工的生活录像，并在会上放给大家看。每个人，尤其是离退休职工，都非常感动。原因很简单，这些人一辈子干的就是给别人放电影的工作，却从来没有感受到自己上银幕是什么滋味。今天，他们有机会在给别人放了一辈子电影的电影院里看到自己走上银幕，感受到了电影院领导并没有忘记自己一辈子辛苦付出的情谊，能不感动吗？由此他们很自然地加深了对自己单位的感情，同时也使在职职工们倍感振奋，团体的凝聚力大增。

- 思考讨论：**
1. 请用礼仪常识分析上述案例体现了礼仪的什么原则？
 2. 我们应该如何在人际交往中体现这一原则？

情景 2

张先生与女友一起参加一个舞会。几支舞过后，有一个熟识的朋友过来，想要邀请张先生的女友跳一曲。张先生因为觉得这位朋友以前有意追求过自己的女友，所以不悦，暗示女友不能去。但是女友没有听从，还是笑着赴约了。一曲终了，张先生等女友回来后，便指责女友不应与那个人跳舞。女友表示不能接受，张先生觉得很生气，大声斥责女友，引得别人用奇怪的眼神看着他们俩。最后，女友一个人离开了舞厅，张先生在众目睽睽之下也觉得颜面尽失。

- 思考讨论：**请用礼仪的基本原则分析此案例。



实践训练

以班级为单位举行一次讲演会，讲演主题为“一名商务人士的成功启示”（以商务人士为例，从商务礼仪的视角分析成功的秘诀）。



拓展延伸

雨果与稿纸推销员

有一天，雨果在大街上看到一位衣衫褴褛的稿纸推销员，心中顿时生出一股怜悯之情。他把一法郎丢进卖稿纸人的怀中，就急忙走开了。

走了没多久，雨果忽然觉得这样做很不妥。于是，他连忙转身返回，从卖稿纸的人那里取出一本稿纸，并抱歉地对卖稿纸的人笑了笑，说道：“对不起，刚才是我一时大意忘记取稿纸了，希望你不要介意。其实，我知道你是一个商人，你有稿纸要卖，而且上面有明确的标价。”

5个月之后，在一个社交场合，雨果遇到了一位着装整齐的推销商。这位衣衫整齐的推销商迎上前紧紧握住了雨果的手，并自我介绍说：“先生，你可能已经忘记我了，我也不知道你的名字，但是，我永远忘不了你。你就是那个用一句话重新给了我自尊的人。没有遇到你之前，我一直觉得自己是一个推销稿纸的乞丐，直到那次你跑来并告诉我我是一个商人，我才知道我不是乞丐，而是一个商人。我要好好经营自己的推销生意，我要积极热情地去生活。现在，我已经取得了一些成绩，我有了自己的商店。以后我还要扩大经营，努力去拥有属于我的文具公司。先生，谢谢你！”

雨果没有想到，自己当初简简单单的一句话，竟然使一个处境窘迫的人重新树立了信心，并且通过自己的努力取得了可喜的成绩。