

不懂礼仪
会处处“献丑”
别让失礼
害了你!

汇智书源◎编著

让你身价 倍增百万

的

WORTH DOUBLED MILLION

社交礼仪书

〔案例插图版〕

懂礼仪的人更容易受到**成功的青睐**
讲究礼仪的人总会**得到他人的尊重**

仪容端正、谈吐风雅、举止大方、彬彬有礼，这样才能成为最具魅力的人
就要做一个**知礼** **懂礼** **受礼**的礼仪达人

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

让你身价 倍增百万^的

WORTH DOUBLED MILLION

社交礼仪书

汇智书源◎编著

〔案例插图版〕

内 容 简 介

当今社会，只会埋头苦干已经远远不够，要想真正地出人头地，就得让别人看得见你、看得起你，最直接的表现方式就是你的社交礼仪，其实你的水准就在你的言谈举止间。社交礼仪不仅是一种修养，更是一门艺术，它是职场人士左右逢源的制胜法宝，也是打开上级心扉的金钥匙，更是获得下级拥戴的灵丹妙药。礼仪是最强大的软实力，投入少、风险小，获得的回报却非常丰厚。

本书以社交中的各个沟通场景为切入点，生动、具体地讲述了面对不同的情景，要有不同的应对礼仪。本书内容贴近生活，非常便于读者理解和掌握，具有极强的可操作性和实用性，能够实实在在地帮助读者了解社交中各方面的礼仪技巧。

图书在版编目（C I P）数据

让你身价倍增百万的社交礼仪书：案例插图版/汇智书源
编著. — 北京：中国铁道出版社，2016.6
ISBN 978-7-113-21611-5

I. ①让… II. ①汇… III. ①心理交往—礼仪 IV.
①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 050703 号

书 名：让你身价倍增百万的社交礼仪书（案例插图版）
作 者：汇智书源 编著

策 划：武文斌
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：MX DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街 8 号 邮政编码：100054）
印 刷：北京明恒达印务有限公司
版 次：2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷
开 本：710mm×1000mm 1/16 印张：17.25 字数：270 千
书 号：ISBN 978-7-113-21611-5
定 价：39.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

前言

FOREWORD

曾经有位企业经理给我讲过这样一段经历：

“有一次，我同某个销售公司经理共进晚餐，每当有一位漂亮的女服务员走到我们桌子旁边，他就会对我置若罔闻，紧盯着人家走出餐厅。我对此感到非常气愤，感到自己很不受尊重。心里暗想，在他看来女服务员的两条腿比我要对他讲的话还要重要得多。他没有听我讲话，简直是不把我放在眼里。这样的人居然是这家公司的销售经理，想必这家公司也好不到哪里去。于是，我最后决定取消与这家公司的合作。”

如果一个人不懂礼仪，就会出事，就会错失良机。我们的礼仪先师孔子曾经说过：“恭而无礼则劳，慎而无礼则蒺，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。”此言何意？就算你对人恭敬，如果不懂得礼仪，别人感受不到也是白恭敬；就算你做事谨慎，如果不懂得礼仪，给人的感觉不是谨慎而是胆小怕事；就算你非常勇敢，如果不懂得礼仪，就会鲁莽惹祸；就算你性格率直，如果不懂得礼仪，就会变得刻薄伤人。

由此看来，一个人不光是心里有礼貌就可以的，还要学习各种社交礼仪。其实，社交礼仪不是繁文缛节，更不是阿谀奉承，并没有我们所想的那么高深，礼仪是我们生活和工作中必不可少的交往技巧。礼貌是对人好，礼仪是让对方感受到你的好，只有借助一些规范和技巧，我们的礼貌才能更好地展现出来，并让对方乐于接受。

礼仪有着巨大的影响力，所以许多人把礼仪当作社交金钥匙，当作职场中的通行证。不懂得礼仪会处处“献丑”，甚至一个失礼的细节都可能将大好前程毁掉，让你追悔莫及；反之，拥有良好的礼仪无疑会为你增加诸多砝码。成功的人未必就是强势的，懂得礼仪的人更容易受到人们的青睐。



不管是在什么场合，讲究礼仪的人总会显示出别样的风采，会得到他人的尊重。即使你没有出众的外貌，可是你拥有绰约的风姿、时尚的发型、得体的服饰、不俗的言谈，这同样会让人着迷。想要成为一个优雅的人，必须要做到仪容端正、谈吐风雅、举止大方、彬彬有礼，这样才能成为生活中最具有魅力的人。

一个人即使智商高、情商高，但没有良好的礼仪也很难走向卓越。为此，本书将教大家如何做一个知礼、懂礼、受礼的礼仪达人。

本书分为秘诀篇和实战篇。在秘诀篇中介绍了什么行为是无礼的，以及如何做才能得到别人的认可，才能在职场中与人相处游刃有余。在实战篇中分别展现了在电话实战、时尚礼仪实战、国礼实战、难题解决实战、商务实战、危机处理实战、推销实战中出现的各种场景，并进行技巧讲解，让大家在面对这些场景时不会再手足无措。

社交礼仪是进行社会交往的行为规范与准则，被誉为步入社会的“通行证”，走向成功的“立交桥”。本书意旨是让大家在了解、掌握并合理运用各种礼仪的基础上，拥有大方、得体、优雅的举止，成为光彩耀人、人见人爱的魅力人士。

打开本书的你是否也在寻觅不一样的人生？此刻是人生的微妙时刻，是隐含着巨大转折的时机。希望本书能够帮助各位朋友提高自身的礼仪修养，展现出优雅迷人的气质！

编者

2016年4月



目录

CONTENTS

上篇 秘诀篇

第一章

CHAPTER 01

海英秘诀：机会永远只有一次 / 2

- 一、态度对了，就什么都对了 / 3
- 二、控制好“界域”，彼此相处才更自然 / 6
- 三、做一个有“礼”的介绍者 / 9
- 四、不同情境下如何做介绍 / 12
- 五、记住陌生人的名字 / 15
- 六、小名片大学问，传递出优雅与风度 / 17
- 七、如何表达歉意？有效避免不愉快 / 20

第二章

CHAPTER 02

张晓梅秘诀：别做他人眼中的无礼之人 / 24

- 一、什么是无礼的行为 / 25
- 二、握手：绝不能小觑的细节 / 27
- 三、怎么听比怎么说更重要 / 29
- 四、千万别说这些话，做这些事 / 33
- 五、面带微笑，高雅而不高傲 / 36
- 六、与人相处，黑色玩笑开不得 / 39
- 七、矛盾不可避免，那就“化大为小” / 41

八、摒弃不良体态，做个识“礼”之人 / 43

第三章

CHAPTER 03

李荣建秘诀：不学礼，无以立 / 46

一、让别人乐于与你交谈 / 47

二、人人都需要恭维，你我也不例外 / 50

三、让自己的声音听起来更诱人 / 52

四、再熟也要守礼仪，做个有教养的客人 / 55

五、如何得体地结束谈话 / 57

六、你的形象败在哪里？手势失误是祸端 / 59

七、身体会说话？解读倾听时的肢体语言 / 61

第四章

CHAPTER 04

美国人、日本人、韩国人各有社交绝技 / 66

一、日本的洗澡文化：澡堂是社交场所 / 67

二、韩国社交礼仪：体会韩国人的社交文化 / 68

三、美国人的那些社交习惯 / 69

四、日本人：礼多人不怪 / 72

五、“不关心”也是日本礼仪 / 74

第五章

CHAPTER 05

彭林说礼秘诀：我的位置在哪里 / 76

一、熟知座次，做个懂尊卑的聪明人 / 77

二、论资排辈，会场上对号入座是上上策 / 79

三、合理安排签字位次，让人如坐春风 / 83

四、会客时，位次安排得体突显主人优雅 / 85

五、商务谈判位次有规可循 / 87

六、商务宴会中的座次安排对了吗 / 89

七、到底是坐在副驾驶还是后排座 / 92

八、日常生活中的“行进”位次礼仪 / 94

下篇 实战篇

第六章

CHAPTER 06

职场实战：想完美融入职场？有“礼”也有“距” / 100

- 一、直言不讳还是口无遮拦？职场言谈要谨慎 / 101
- 二、戴有色眼镜看人？办公室不分三六九等 / 103
- 三、不被风头浪尖打倒？功劳面前学说低头话 / 106
- 四、想要成为职场红人？先要读懂这些“潜台词” / 108
- 五、异性同事如何处？亲密亦“有间” / 111
- 六、想要挺得直，就得先弯腰 / 114
- 七、费力不讨好？把握好分寸到位不越位 / 117
- 八、如何向上司汇报工作？有礼有节、循序渐进 / 119
- 九、薪水怎么谈？开门见山不遮掩 / 121

第七章

CHAPTER 07

电话实战：听得到的温度，有礼才会有人理 / 125

- 一、不懂职场手机礼仪？你就 OUT 了 / 126
- 二、电话可以随意打？不见面礼仪更不可少 / 128
- 三、不落话柄涨人气？禁用办公电话理私事 / 130
- 四、接听电话拉长线？回答必须简洁、具体 / 132
- 五、怎么说别人不反感？电话营销话术 / 135
- 六、处理特殊电话？会听也要会说 / 138
- 七、接听电话有技巧？让对方感受到“如见其人” / 141
- 八、转接电话露隐私？管紧嘴巴守分寸 / 143
- 九、电话想挂就挂？错误挂断，前功尽弃 / 146

第八章

CHAPTER 08

时尚礼仪实战：优雅特质修炼有诀窍 / 148

- 一、喋喋不休是热情？莫要成为餐桌上的“祥林嫂” / 149

二、Hold住全场？菜单传到自己手中怎么办 / 151

三、想做宴会之王？酒桌上要把握好分寸 / 154

四、灌酒不断怎么办？水来土掩巧接招 / 156

五、话出口前过脑子？人多不说悄悄话 / 159

六、孰高孰低？碰酒杯礼仪要到位 / 160

七、让洁癖在餐桌上给礼节让路 / 162

第九章

CHAPTER 09

应酬实战：张弛有度，三分生意七分人气 / 165

一、想要生意做得成？为他的耳朵特制话题套餐 / 166

二、生意场上路路通？识君子避小人 / 169

三、成功概率不大？问得越多越有利 / 172

四、怕招不来客户？言语诚信客自来 / 174

五、想要不碰钉子？说话多绕圈子 / 176

六、想给自己留余地？说话做事别太“绝对” / 179

七、想要做个慧眼识珠的聪明人？不要输掉最关键的棋子 / 182

八、如何才不落俗套？选好礼物敲开对方的心门 / 184

第十章

CHAPTER 10

尴尬情境实战：别因不懂礼仪而难化解 / 187

一、对方不愿跟你握手？若无其事地收回来 / 188

二、没人介绍你？来个脱俗的自我介绍 / 189

三、受到对方冷遇？以有礼回报无礼 / 192

四、握好“护心符”，巧妙应对他人奚落 / 194

五、言多而失语？巧妙挽回局面 / 197

六、当众指责别用硬，懂得“软处理” / 199

七、窘境突现别慌张，用对方法解尴尬 / 201

第十一章

CHAPTER 11

商务实战：礼仪就是资本，赢得对手的尊重 / 204

一、称呼对方，万不可“张冠李戴” / 205

第十二章 CHAPTER 12

- 二、机会从手中流失，肮脏的手握不住成功 / 208
- 三、握紧手中的筹码，处于劣势别自乱阵脚 / 210
- 四、投石问路，第一时间摸清对方虚实 / 212
- 五、滔滔不绝是强者？一语中的才是取胜之道 / 215
- 六、不想前功尽弃，千万别忽视形象的威力 / 218
- 七、不想僵局变结局，巧妙化解才是王道 / 220

危机处理实战：你的风度决定你的高度 / 225

- 一、没人喜欢空降的天兵天将？面对“不速之客”接待有术 / 226
- 二、一张口就吸引他？叫对称呼一步到位 / 228
- 三、谈话柔术，拒绝他人的不当要求 / 230
- 四、避免左右为难，做快乐的“夹心饼干” / 233
- 五、应变的艺术？交流中来点幽默与睿智 / 237
- 六、对方无理取闹，能绕则不迎 / 240
- 七、面对故意“排挤”，切莫大发雷霆 / 241

第十三章 CHAPTER 13

推销实战：生客卖礼貌，熟客卖热情 / 244

- 一、踩着销售“雷区”？玩转最基本的交际礼仪 / 245
- 二、客户避而不见？巧妙预约是成功的第一步 / 248
- 三、激发购买欲望？抓住对方的感性软肋 / 251
- 四、温情而适度？过于热情会吓跑客户 / 254
- 五、想要买卖做得长久？切忌死缠烂打 / 256
- 六、不想惹人厌？别唐突打断对方的话 / 259
- 七、害怕张口就“悲剧”？选择最恰当的成交时机 / 262



秘诀篇



礼仪是修养，是能力，也是处世资本。良好的礼仪不仅可以提高个人身价，也能展现社交品位，如何打造由内而外的气质已经成为人们在职场中成败的关键。在秘诀篇中，将为职场人士或即将进入职场的新人提供在职场中树立优雅形象、言谈落落大方的升职之道，助你成为职场的成功人士。



第一章

CHAPTER 01

海英秘诀：机会永远只有一次

海英任职业礼仪教师十余年，曾任北京奥运会、上海世博会北京分赛区礼仪指导。多次在人民大会堂、大使馆、中央电视台、北京电视台从事礼仪策划活动。

她认为一个人的谈吐能够表现出他的内在与品位，言语真正展现其内在的教育水平、世界观、金钱观、人生经历……人们说的每一个字都在表现着自己。因此，如何开口说好第一句话对于我们来说都是至关重要的，因为机会只有一次。



一、态度对了，就什么都对了

湖南卫视的主持一哥汪涵，相信大多数人都不会觉得陌生。汪涵特立独行的自我介绍：“我可不简单，我是‘江湖混血’，因为我爸妈，一个是江苏人，一个是湖南人。我是‘江湖人’，还是‘常杀人’（长沙人）。”听到这句话的观众们，一边笑得直不起腰，一边不禁佩服汪涵的聪明智慧。

一段精彩的自我介绍，必然会给人留下深刻印象，是让其他人记住你、喜欢你的第一步。在青涩的汪涵第一次登台做主持时，就已经把握住这个

介绍自己的机会，让观众对这位新秀汪涵印象深刻。那是在1998年5月的一个周五晚上，汪涵终于登上《真情对对

碰》节目的主持舞台，对着观众们大声说道：“观众朋友大家好，我就是英俊潇洒、风流倜傥、无与伦比、天下第一、武功盖世、玉树临风的著名节目主持人吕念祖和仇晓的搭档——汪涵。”当时台下的观众都不禁笑起来，觉得这个叫汪涵的人真有意思！



汪涵当时在做自我介绍时，因为是主持娱乐节目，所以他就选择充满夸张、搞怪的方式，既具有娱乐意味，又把自己独特的一面展示给观众，不得不说这是一个精心设计的自我介绍。

很多名嘴煞费苦心，就是为了给自己设计一个有亮点的自我介绍，并且屡试不爽。

我们普通人在做自我介绍的时候，其实也可以借鉴这种方式，根据自身条件进行设计，给别人一个别开生面的第一印象。别出心裁的自我介绍不只是简单地报出姓名：“我姓×，叫××。”这样的自我介绍根本不会被别人放在心上，或许只是短短的五分钟，人家就已经把名字忘得



一干二净，自然也就无法给别人留下一个深刻的印象。所以，想要别人记住自己，就要从精彩的自我介绍开始。

有亮点的介绍，前提是要有个好态度，如果是一个积极向上的人，那么话里话外透露出的都是正能量，人们自然就会喜欢上这个人，与其交往也肯定非常融洽。

其实只要仔细琢磨一个人的姓名，往往都会发现姓名存在着丰富的文化积淀，也许是和名人名事有着字面或深层次的关联，也许会折射出凝重的史实，又或者反映一个时代的乐章，或者寄寓着双亲对子女的殷切厚望。所以，在做自我介绍时可以在自己的名字上做一些文章，或许这会给人留下深刻的印象，有时也会令人动情。

1. 打个名人的旗号

在新生见面会上，徐紫菱自我介绍时说：“大家应该都很熟悉琼瑶阿姨的《一帘幽梦》吧，虽然我没有紫菱姐姐的舞蹈天分，但是我有一颗向往舞蹈的心，那么就请记住我，我叫徐紫菱。”



再如王菲菲：“我叫王菲菲，比‘天后’王菲多了一个‘菲’字，也许我爸希望我比她唱歌唱得更好，所以多加了一个‘菲’字。”

利用和名人的名字相近的方式来介绍自己的名字，关键是选的名人应该是大家都知道的，否则收不到效果。

2. 自嘲式

比如王美丽这个名字，在介绍自己时可以说：“不知道当年我的爸妈为什么给我取‘美丽’这个名字。我既没有标准的身高，也没有苗条的身材，更没有漂亮的脸蛋，这大概是父母希望我虽然外表不美丽，但不要放弃对一切美丽事物的追求吧！”

介绍自己时，加一些自嘲的话语，并不会招来别人的嘲笑，对方只会觉得你很幽默和大方。可见只要有积极的态度，就算是自嘲的介绍也会让人印象深刻。



3. 自夸式

如李小单：“我叫李小单，木子李，大小的小，简单的单。都是几个非常简单的字，就像我本人一样，简简单单、快快乐乐。虽然简单，但是并不代表我没有追求，其实我是一个有理想并且非常执着的人，在追求的路上我快乐地生活着。”

在自夸的时候也要有个度，适当表现出积极乐观就行，千万不要盲目自大、自吹自擂。

4. 姓名的来历

比如陈子健这个名字，可以说：“在我还没有出生的时候，我父亲就已经想好我的名字了。因为他们很喜欢这样一句古语‘天行健，君子以自强不息’，于是我的名字就被敲定了，同时也希望我可以像君子一样自强不息。”

如果给名字加上这样一个有典故的故事，会让自己的名字给人一种形象感。



5. 巧用谐音式

朱伟慧是这样介绍自己名字的：“我的名字读起来特别像‘居委会’，大家以后不用客气，尽可以把我当成居委会，有困难的时候来反映反映，本居委会力争为大家解决。”

这样的谐音不仅让大家觉得很有趣，而且让人觉得很亲切、很随和，不记住她也不会不记住“居委会”。

6. 调换词序式

如周非：“把‘非洲’倒过来读就是我的名字——周非。”

如双胞胎姐妹可以这样介绍：“她是妹妹杨倩一，我是姐姐杨一倩。”通过颠倒顺序来介绍，往往会给对方一种新鲜感。

7. 索引式

如任丽群这个名字，介绍的时候可以说：“大家都知道‘鹤立（丽）’



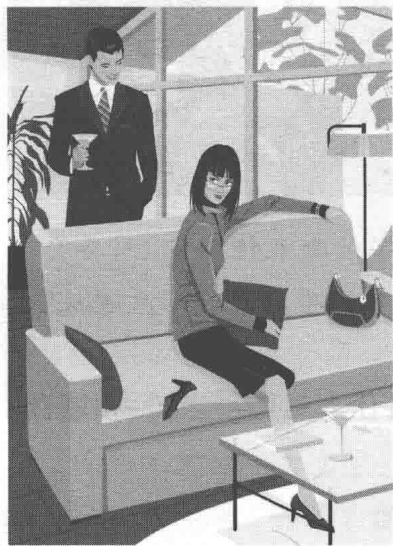
鸡群’这个成语，但是我呢，是人（任），更希望出类拔萃，所以，我叫任丽群。”

从大家都熟悉的成语典故中来解释自己的名字，不仅让人记忆深刻，还会让人觉得此人很有文化感呢！

通过上述这些方法，一个人可以学着把自己的名字介绍得更更有内涵，让别人更容易记住。但是，自我介绍中只介绍名字显得有些单一，应该再加入更多的信息量，这样会使自我介绍更加出彩，给人留下深刻印象。比如完全可以把自己的经历编成一个小故事，说给对方听，这样或许他们更加感兴趣。

总之，自我介绍是有很大发挥余地的，我们应该想方设法把它丰富起来，不要放过这样一个吸引注意的机会。

二、控制好“界域”，彼此相处才更自然



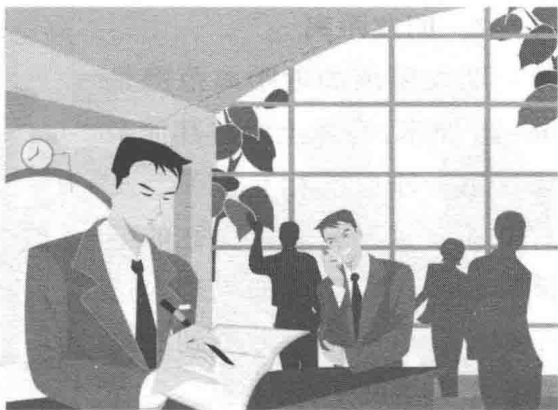
杨明大学毕业后找到一份广告设计的工作，但是最近他有一些困惑。原来杨明知道自己刚刚毕业，没什么经验，需要公司前辈们多多帮助，所以他进入公司之后表现得格外谦虚，对公司上上下下的人都百般热心，无论谁有困难，他都会全力以赴，帮人家解决。开始的时候大家都很喜欢他，但是一段时间过去了，大家却慢慢开始疏远他。每次得到他的热心帮助后，被帮助者都会表现得很不乐意，杨明对此觉得很疑惑。

其实对于每一个身体健康、头脑清醒的人来说，得到和付出都应该是源于自身的需要。然而在人际交往当中，这两种需要是应该保持平衡的，一旦严重失衡，付出的远远大于得到的，或者得到的远远大于付出的，相互之间的关系维持起来就会很困难。



如果像杨明那样，一味地付出，而不给别人回报的机会，那么就会给别人造成心理上的压力，这种压力使彼此的关系失去平衡，愧疚感使受惠一方只能选择逃避。人际交往要留有余地，即使是好事，也不能一次做尽。初入社交圈的人认为自己全心全意帮助别人会使关系融洽、密切，但事实并非如此。因为如果一个人一味地接受别人的付出而没有机会回报，就会心理失衡。

中国有一句谚语叫“滴水之恩，当涌泉相报”，这其实是一种保持人际关系平衡的做法。彼此心灵都需要一定的空间，如果一个人想帮助别人，想和别人维持长久关系，那么不妨适当地给别人回报的机会，这样不至于因为内心的压力而影响双方关系。



曾经有一位心理学家做过这样一个实验：在阅览室刚刚开门的时候，当第一位读者坐下开始阅读刊物，这时候心理学家就走进去，并且紧挨着这位读者坐下，然后看他的反应，这个试验一共进行 80 多次。

实验结果证明：即使是在一个空旷的阅览室里，也没有一个人可以忍受一个陌生人紧挨着自己坐下。一旦心理学家坐在他们的身边，一大部分的人就会走开，或者干脆问道：“你想干什么？”这个实验说明了其实每个人都有属于自己的心理空间、身体空间，一旦这个空间被人侵犯时就会感到不安全、不舒服，甚至会因此发怒。所以在社会交往中把握交往距离是非常必要的。如果我们对某一个人表现出特别的关心，就容易让人误解自己有什么意图。那么人与人之间的交往距离是如何界定的呢？美国人类学家爱德华·霍尔博士为其划分了 4 种距离。

1. 亲密距离

平时称这个距离就是“亲密无间”，也是人际交往中最小的间隔，其最近距离在 15 厘米范围之内，彼此间能够肌肤相处、耳鬓厮磨，能够感受到对方的体温、气味、气息。稍远的范围是 15~44 厘米，身体上