

公务礼仪

标准培训

(第2版)

主 编 吕艳芝

副主编 纪亚飞 徐克茹



中国权威公务礼仪培训专家**吕艳芝**倾力打造
11年为澳门政府官员进行公务礼仪培训

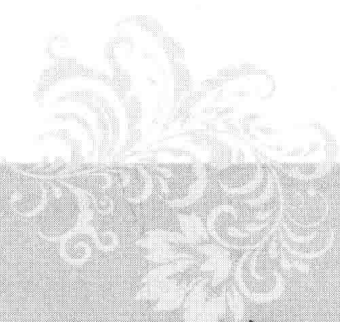
26年礼仪教学经历

覆盖中国28个省、直辖市

3000余家企事业单位

知识、经验、阅历的倾囊而授

 中国纺织出版社



公务 礼仪

标准培训

(第2版)

主 编 吕艳芝

副主编 纪亚飞 徐克茹

内 容 提 要

本书系统地介绍了公务礼仪的基本知识和标准规范,可帮助职场人员提高个人职业素养,使其能合乎礼仪,自如得体地面对上级、同事、合作伙伴以及外国友人,在不同类型的公务场合中展现出完美出众的职业风采,顺利地取得事业的成功。

本书可作为各机关和企事业单位工作人员的礼仪培训教材,更可对初涉职场的人士以及没有系统学习过公务礼仪的职业人士提供帮助。

图书在版编目(CIP)数据

公务礼仪标准培训 / 吕艳芝主编. —2版. —北京:中国纺织出版社, 2016.4

ISBN 978-7-5180-2268-7

I. ①公… II. ①吕… III. ①礼仪—技术培训—教材
IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 015685 号

策划编辑: 于磊岚 特约编辑: 魏丹丹 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2012年1月第1版 2016年4月第2版第2次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 17

字数: 250千字 定价: 39.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

再版序言

应吕艳芝老师的请求，再次为此书作序，我感到十分荣幸，也对该书面世表示热烈庆贺。

吕艳芝老师是一位有着40年教育教学经历（其中20余年是礼仪培训经历）的礼仪培训师。值得提及的是，她原是读化学的高才生，由于组织的安排，从学化学转到研究礼仪、教授礼仪课程，这是学术科目的大跨越。而她在礼仪研究和教学上的建树甚为卓著，这是十分难能可贵的。

《公务礼仪标准培训》（第2版）开篇第一章讲的是“尊重”，这十分重要。尊重自己、尊重他人、尊重规则是礼仪的核心、礼仪的基础，更是礼仪的灵魂。没有尊重，礼仪就无从谈起。尊人换来自尊，辱人换来羞辱。我们敬爱的周恩来总理不仅是政治上的伟人，也是注重礼仪的典范。他有一句格言“要得到人家的尊重，首先要尊重人家”。

20世纪60年代末，周总理深夜在人民大会堂礼节性地会见即将离任的马耳他（地中海上一个岛国）驻华大使。当时，我国要从国外购买些小麦，但对国际市场小麦的价格和品种不甚了解。当周总理得知这位大使对此有所研究后，他说，我们可以趁此机会，向他了解一些情况，供我们决策时参考。会见时，周总理详细地向大使了解了有关情况，大使都一一作了回答，

周总理十分满意。礼节性会见一般只需20分钟，这次却谈了一个半小时。告辞时，周总理一直送他到车前，并对他说，你今天给我们上了一堂十分有益的课，对我们有很大帮助，非常感谢。次日，我们在机场为大使送行时，他说，周恩来是位大国的总理，还这样谦虚、平易近人地同我讨论问题，他受到世界人民的尊敬是当之无愧的。

礼仪是人类文化的一个重要组成部分，是人类文明和社会进步的重要标志。它不仅是社会生活的要求，也是一个人甚至一个民族文明程度的体现。当前，中国复兴的步伐正在加快，经济在高速发展，而精神文明、道德修养的建设更要同步进行。各级政府和部门的公务员是全社会文明礼仪建设的骨干力量，公务员学好、用好、遵循礼仪规范，比社会其他阶层的人们更为重要。公务员的形象和素质、工作效率，也就是各级政府的形象乃至国家的形象，是国家的门面和窗口。我曾在外交部工作近40年，其中在礼宾司工作20余年，几代中央领导人对国家公务员的要求之严格，我是深有感受的。

吕艳芝老师不仅有丰富的礼仪培训经验，而且结合实践对礼仪进行了一定的理论研究和探索。因此，这本书与市面上只讲理论知识，或者只讲操作技术的礼仪培训书籍不一样，它具有五个突出的特点。

一、理论和实践紧密结合。本书共有八章，每一章都有一节专门从理念上进行论述，使读者不但能够掌握具体的操作方法，而且能够深入理解这项操作的本质，有助于读者今后根据实际情况，灵活运用。

二、本书有很强的实用性。本书不仅内容全面，囊括了基本理论、服饰、仪容、仪态、谈吐、办公、接待、涉外八个方面内容，而且有各种操作方法和流程的详细介绍。可以说一位公务员在公务礼仪方面遇到的各种问题，在本书中都可以得到指导、找到答案。例如：如果要筹备会议，只

要仔细阅读“会议礼仪”这一节，逐条实施，就可以做到心中有数。

三、全书文字生动活泼。整个叙述都是由浅入深，用大量生动有趣的实例展开，读起来轻松愉快。通过阅读，不仅可以详细掌握公务礼仪的知识，也是对自己礼仪修养的一次精神洗礼。全书图文并茂，有150余幅图片，便于读者结合文字阅读，更好地、更准确地掌握公务礼仪。

四、本书是单位内部培训的好教材。本书不仅适合作为公务人员的自学课本，而且作为单位内部培训也是一个很好的教材。当今各单位对公务礼仪培训的需求量很大，社会上的培训往往供不应求。如果依照本书基本内容进行单位内部培训，不仅方便，而且针对性更强。

五、本书是礼仪培训师公务礼仪培训的好教材。本书不但介绍了成人学习的特点，还从成人培训的语言类方法、动作类方法及实物类方法三方面，以案例的形式详细介绍了公务礼仪培训的教学方法。礼仪培训师如果依照本书的培训理念及方法实施培训，不仅能使学员乐于接受学习，还能使学员比较顺利地掌握知识和技能。

总之，这是一本很实用的好书，我极力向各级公务员推荐，相信他们一定会受益的。

曾任外交部礼宾司代司长

中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使 鲁培新

2015年12月

再版前言

这一刻，坐在电脑前，我的思绪很复杂。

这种复杂的思绪除了来自因《公务礼仪标准培训》能够再版而带来的喜悦之外，还有以下原因。

第一，这本书的再版是我一直的期待。因为，做了十几年化学教师与二十几年礼仪培训师，我最想写的就是有关“培训”方面的书。

这种期待来自于2003年，我有幸被单位派往欧洲进行学习和交流。在那里，作为学员，我第一次感受到了上课是那样的快乐和幸福。我也第一次感受到了，课程时间过得是那样的快，那样的不知不觉，那样的意犹未尽。

我很想知道，老师是用什么方法让我们乐于随着他，在课堂上不但收获了知识，还收获了快乐与幸福。

带着这个问题，在下课后，我马上去请教老师。

老师是一位瑞士籍的新加坡人，文质彬彬的。

我说道：“老师，我非常喜欢上您的课。”

我的话还没有讲完，老师就明白了我的困惑是什么。

他说道：“面对成人的学习，培训师要想方设法让学员参与进来，要让学员在参与中‘学’，而不能在听中‘教’。”

老师还教导说：“作为培训师，在课前做充分的准备是必要的。但是，还要在课堂上通过对学员真实需求的判断，调整培训内容或培训方法，这

样的课才能叫作一堂好课。”

自此，在对老师的佩服中，在期待自己的课也能像老师那样，给学员带来快乐和幸福感的激励下，我将探讨科学的培训方法作为了社会培训的重点。

自2003年至今，12年的时光过去了，我完成了论文《培训师的“三合一”角色》，还开发了《收获“趣”和“渔”的技术》的“培训师的培训”课程。

但是，“培训师的培训”只能面对很小的一部分学员。

而这本书定位在“公务礼仪标准培训”，这种定位给我带来了空间，我会将自己对成人培训的理解在书中与大家进行分享。

第二，在2013年的沈阳全运会期间，一位在现场工作的人员打来电话，他问道：“吕老师，您在颁奖培训中讲到的颁奖人员、获奖人员、颁奖礼仪人员，在颁奖活动中的位置关系，我们因场地的原因无法操作，这怎么办呢？”

在26年的社会礼仪培训中，这样的电话有许许多多。

我想，表面上看，这是一个位置的问题。从本质上看，这却是怎样灵活运用礼仪文化的问题。

礼仪文化，礼仪的操作规范，当我们考虑了场合、对象等因素时，才会使他人产生受到尊重的感觉。

比如：在公务接待中，当面对步行梯时，礼仪规范要求我们要请来宾先行。可是，在实际操作中，大家常遇到来宾因不接受这种做法而让我们先行的情况。此时，只有主随客便才能使来宾感到我们对他的尊重。

在这本书中，我会将学员经常询问到的问题，从如何应用礼仪的角度重点讲述。

第三，在长年的社会培训中，我的导师以及学员提供了很多成功的案例。

比如：原外交部礼宾司的鲁培新代司长，是一位我非常景仰，也是给

了我很多指导与帮助的德高望重的前辈。

1992年12月，叶利钦首次应邀来我国进行国事访问，专机抵达北京后，按照国际惯例，鲁司长登上飞机表示欢迎，他热情地说道：“现在，北京虽然正是寒冬季节，可是天气却非常晴朗，您看，天气也在欢迎您呀。”鲁司长又进一步补充说，“是您将莫斯科的好天气带到了北京。”叶利钦听后非常高兴地说：“你是我踏上中国土地后见到的第一个中国官员，你用这样流利的俄语，这么热情的语言欢迎我，让我的心情非常好，我想，这次访问一定会很愉快。”

访问中，江泽民主席在钓鱼台国宾馆设宴款待叶利钦。江主席问鲁司长道：“你知道叶利钦的小名吗？”鲁司长马上答道：“鲍里斯。”

很快，叶利钦乘坐汽车来到钓鱼台。在两国首脑见面时，江主席用俄语热情地说道：“鲍里斯，我的兄弟。”

叶利钦听到江主席称呼他的小名，而且还称呼他为“兄弟”后，非常惊喜地说道：“我访问了这么多国家，还没有一个国家的领导人知道我的小名，您是第一个知道我小名的人，又称呼我为兄弟，我太高兴了。”

我很清楚，鲁司长是想通过这个案例，教导我怎样真诚地、发自内心地与他人交往。

又比如：一位学员在一次课程分享中讲道：“在一次谈判中，单位参与谈判的人员，男士穿的都是西装，还打着领带。女士穿的都是西服套裙。我们的对手却穿得比较随意。可是，午休后，对方也都穿得很正式了。”

这些案例不但很生动，还能帮助我们比较深刻地理解礼仪文化。

我会在书中适当地引入这些案例。

第四，在这本书中，我还试图从做一个“优雅”的人这一角度，阐述在实践礼仪的过程中，我们如何树立有风度、有品位、有自信的良好公务形象。

第五，国家始终强调公务员要提高办事效率，简化办事流程。所以，

这本书在办公礼仪以及接待流程章节中，不但对接待细节规范进行了详细的描述，也在接待流程中做了比较合理的调整。

纪亚飞老师完成了第三章内容的编写。

徐克茹老师和纪亚飞老师共同完成了第六章内容的编写。

在完成这本书的过程中，得到了有关专家、同行、好友热情的帮助和支持。

德高望重的原外交部礼宾司代司长，中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使鲁培新，在百忙之中为这本书再次写了序，并对书的定位与写作进行了面对面的指导。谢谢鲁培新司长！

北京教育科学研究院的冉乃彦研究员对这本书提出了许多好的建议，谢谢冉乃彦老师！

冯楠提供的案例及相关资料丰富了本书的内容。谢谢！

此次再版，对书中的部分内容作了如下调整。

文琦和郎阔涵老师对服饰色彩搭配从新的视角进行了解析。

何晓洁老师认真组织并与王鹏凯老师共同参与了插图的拍摄。这些美观、规范的插图，不但给这本书带来了生动的感觉，还给我们的学习带来了方便。

摄影师郭雷雷老师不但完成了插图的拍摄工作，还对插图质量的保障提出了很好的建议，并夜以继日地付诸行动。

真诚地感谢各位！

最后，我还要真诚地感谢姜冰老师和于磊岚老师，作为中国纺织出版社的策划编辑，姜老师对本书从具有个性化的视角进行定位，于磊岚老师在这本书再版的过程中给予了多方面的指导，谢谢姜冰老师和于磊岚老师！

吕艳芝

2015年11月

目录

CONTENTS

第一章 公务礼仪概说 / 1

- 第一节 以“尊重”为本的公务礼仪 / 2
- 第二节 公务礼仪的原则 / 8
- 第三节 公务礼仪的特征 / 12
- 第四节 公务礼仪的作用 / 15

第二章 服饰礼仪 / 21

- 第一节 “第一印象”心理学实验的启示 / 22
- 第二节 服饰的“TPOR”原则 / 25
- 第三节 男士公务场合的服装款式 / 28
- 第四节 男士西装配件及饰品选择 / 31
- 第五节 女士公务场合的服装款式 / 36
- 第六节 女士套裙的配件及饰品选择 / 39
- 第七节 适宜公务场合的服装色彩 / 42
- 第八节 适宜社交及休闲场合的服饰 / 46
- 第九节 不适宜公务场合的服饰 / 48

第三章 仪容礼仪 / 51

- 第一节 分享天津南开中学的“镜铭” / 52
- 第二节 皮肤的性质及面部结构 / 54
- 第三节 洁容 / 56
- 第四节 化妆 / 58
- 第五节 香水简介 / 63
- 第六节 发型的选择与头发的保养 / 66

第四章 仪态礼仪 / 71

- 第一节 分享达·芬奇的教导 / 72
- 第二节 表情的礼仪 / 75
- 第三节 站姿的礼仪 / 81
- 第四节 坐姿的礼仪 / 85
- 第五节 走姿的礼仪 / 88
- 第六节 蹲姿的礼仪 / 91
- 第七节 致意的礼仪 / 92
- 第八节 递接物品的礼仪 / 95

第五章 谈吐礼仪 / 97

- 第一节 分享《礼记》中先人的教导 / 98
- 第二节 讲话的语气、语调和语速 / 102
- 第三节 讲究说话的角度 / 106

- 第四节 灵活使用文明用语 / 110
- 第五节 优化命令式和否定式语言 / 113
- 第六节 讲究闲谈的技巧 / 117
- 第七节 讲究赞扬他人的技巧 / 120
- 第八节 讲究说服他人的技巧 / 123
- 第九节 讲究拒绝他人的技巧 / 127
- 第十节 接打电话的技巧 / 131

第六章 办公礼仪 / 135

- 第一节 用“尊重”开启愉快的办公关系 / 136
- 第二节 把握好三个关系 / 140
- 第三节 公文礼仪 / 143
- 第四节 汇报礼仪 / 149
- 第五节 调研礼仪 / 153
- 第六节 信访礼仪 / 157
- 第七节 会议礼仪 / 161
- 第八节 仪式礼仪 / 170

第七章 接待礼仪 / 179

- 第一节 分享孔子的教导 / 180
- 第二节 礼宾礼仪 / 183
- 第三节 迎送的礼仪 / 189
- 第四节 座次的礼仪 / 195
- 第五节 膳宿的礼仪 / 200

第六节 乘坐交通工具的礼仪 / 206

第七节 礼品的礼仪 / 211

第八节 窗口接待礼仪 / 217

第八章 涉外礼仪 / 221

第一节 周恩来的名言“外事无小事” / 222

第二节 涉外礼仪的基本原则 / 225

第三节 美国礼俗 / 229

第四节 日本礼俗 / 234

第五节 西餐的礼仪 / 238

第六节 出国访问的礼仪 / 244

第七节 国旗、国徽、国歌的礼仪 / 251

参考文献 / 258

CHAPTER 1

第一章 公务礼仪概说

在公务礼仪概说中，我们将共同分享以“尊重”为本的公务礼仪、公务礼仪的原则、公务礼仪的特征及公务礼仪的功能这四个方面的内容。

第一节 以“尊重”为本的公务礼仪

公务礼仪，也叫作国家公务员礼仪。它指的是公务人员在工作的过程中所要遵守的礼仪。

我们常说，中国的礼仪文化“成于孔子”。

孔子对礼仪的核心内容进行过这样的概括：“礼者，敬人也。”

在敬人方面，周恩来总理是我们的榜样。

在美国女作家安娜·路易斯·斯特朗的80寿辰酒会上，周恩来总理的祝酒词充分体现了对女作家的敬重。

周恩来总理讲道：“女士们，先生们，今天，我们相聚在一起，我们来做什么呢？我们来共同庆祝著名女作家，安娜·路易斯·斯特朗的40公岁寿辰！”



◎图 1-1

听到周恩来总理的祝酒词，女作家迈着轻快的脚步，激动地走到周恩来总理的面前，她眼含泪水，声音颤抖地说：“总理，您的祝酒词让我感到自己变得年轻了，让我感到自己的思维敏捷了，我还能写文章、写书。谢谢，谢谢！”安娜·路易斯·斯特朗握着周恩来总理的手，久久不愿放开（图 1-1）。

周恩来总理深知女士“忌老”的心理，他用非常巧妙的语言回避了安娜·路易斯·斯特朗的真实年龄。这种做法，给女作家带来了快乐的情绪体验。

尊重，要从尊重他人的价值、人格、需求、权益四个方面做起。

一、尊重他人的价值

谢胜瑜2007年在《读者》杂志上发表了《再平凡也可活成一座丰碑》的文章。

他在文中写道：

他是一个称得上可怜的老头儿。他一生无儿无女，生活十分清贫，家里没有一件像样的东西。

1985年11月的一天，老人在翠湖边上遇到了一群从未见过的“客人”——一群从遥远的西伯利亚漂洋过海而来的鸟儿，它们是北半球才能经常见到的红嘴鸥。老人没有片刻的迟疑，马上从商店里买来了一些饼干，撒向鸟群……鸟儿在老人的手起手落中扑腾啄食。这一天，老人从鸟儿欢快的啄食中感受到了人生从未有过的开心和快乐！

这一年，6000多只红嘴鸥在昆明一待就是几个月，直到来年的3月才依依不舍地离去。这三个月，老人将每个月300多块钱的退休工资用得精光。

第二年，第三年……红嘴鸥如期而至，而且，如老人预料的那样越聚越多。老人每天佝偻着背走两三个钟头的路来到翠湖湖畔喂养它们，照看它们，不让任何人伤害它们。

后来，一位摄影家发现老人有好几天没有来喂红嘴鸥了！他驱车来到老人的住处看望老人，却愕然地发现老人已经在前一天去世。

而令九泉下的老人想不到的是：2006年冬天，当迁徙的鸟儿再次回到昆明市翠湖公园时，在他离开人世10年后，他又可以回到鸟儿们中间：他坐在水边，面带微笑，一只手捧满鸟食伸向空中。在他的手上、身上，停满了他最爱的“小精灵”红嘴鸥……这是一尊青铜雕像，是昆明市民在老人去世10周年时自发提议和捐资铸就的。

在这动人的故事中我们看到，一个人，哪怕他再平凡再普通，也可以成为别人眼中的丰碑！这丰碑证明了老人的一生是有价值的一生。

人的价值是多方面的，其中最根本的有两个方面：一方面是人的社会价值，另一方面是人的自我价值。

社会价值是指我们通过自身和自我实践活动满足社会或他人物质的、精神的需要所做出的贡献和承担的责任。