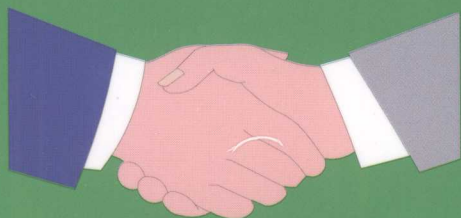


ETIQUETTE BOOK

最受美国读者喜爱的礼仪书

赢在礼仪

[美]英格拉姆 著 庞喜娥 译



深入阐释礼仪的智慧

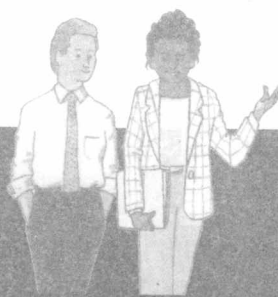
全面讲解通行世界的礼仪规范

详尽分析赢得事业和人生成功的重要生存技巧

黑龙江科学技术出版社

赢在礼仪

[美] 英格拉姆 著 庞喜娥 译



黑龙江科学技术出版社
中国·哈尔滨

黑版贸审字 08—2007—030

图书在版编目(CIP)数据

赢在礼仪/[美]英格拉姆著;庞喜娥译.—哈尔滨:

黑龙江科学技术出版社, 2008.11

ISBN 978-7-5388-5964-5

I. 赢… II. ①英…②庞… III. 礼仪—基本知识—美国

IV. K897.122.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 172331 号

THE EVERYTHING ETIQUETTE BOOK by Leah Ingram

Copyright © 1997,2005,F+w Publications,Inc.

Simplified Chinese translation copyright © 2007 by Beijing Zhong Zhi Bo Wen Book Publishing Co.,Ltd.

This edition published by arrangement with Adams Media, an F+M Publications Company through Bardon Chinese Media Agency

ALL RIGHTS RESERVED

赢在礼仪

YING ZAI LIYI

作者 [美]英格拉姆

译者 庞喜娥

责任编辑 张丽生 曲晨阳

装帧设计 王明贵

文字编辑 胡宝林

美术编辑 滕霞

出版 黑龙江科学技术出版社 

地址:哈尔滨市南岗区湘江路 77 号 邮编:150090

电话:0451-53642106 传真:0451-53642143(发行部)

发行 全国新华书店

印刷 北京中印联印务有限公司

开本 680 × 1020 1/16

印张 16.75

版次 2009 年 1 月第 1 版 · 2009 年 1 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5388-5964-5/z · 686

定价 28.00 元

序 言

遵守基本的礼仪能使日常交流更加愉快,但是现在有很多人并不了解社会的礼仪规则。人们经常错误地认为礼仪只是那些有身份地位的人在一些正式的场合中才用得着的东西,在日常生活中并没有必要。显然,这是一种对于礼仪普遍存在的误解。其实在人的一生中,每时每刻都需要礼仪。孩子们在学校或者参加生日聚会时需要遵守礼仪;成人上班或者陪客户外出就餐时需要遵守礼仪;开车、到国外度假或者筹备举行婚礼,同样需要遵守礼仪。事实上,当你翻开日程记录或者回忆往事时,会发现在各种场合和交流过程中都需要遵守一定的礼仪。

礼仪是个人、组织外在形象与内在素质的集中体现。对于个人来说,适当的礼仪在既尊重别人同时也是尊重自己的体现,在个人事业发展中起着决定性作用。它提升人的涵养,增进了人与人之间的了解沟通,细微之处显真情,对内可融洽关系,对外可树立形象,营造和谐的工作和生活环境。

礼仪包括仪容仪表、待人接物、礼节等各方面,它贯穿于日常工作及生活交往的点滴之中,打招呼、握手、递名片、入座等司空见惯的行为也有很多的学问与规矩。我们在工作中常常不经意间在稀松平常的事情上做出的动作可能正是不符合礼仪

要求的，然而正是这些被人们认为平常的事却体现出一个人的涵养来。

俗话说“礼多人不怪”，懂礼节，遵循礼节，不仅不会被别人厌烦，相反还会使别人尊敬你，认同你，亲近你，无形之中拉近了同他人的心理距离，也为日后合作共事创造宽松的环境，会使事情向好的方向发展，也会有个好的结果。相反，若不注重这些细节问题，犯了“规矩”就可能使人反感，甚至会使关系恶化，导致事情朝坏的方向发展。所以，在把握原则问题的前提下还应注重礼节，并尽可能地遵守这些礼节，才能确保事情的正常发展。正是因为礼仪在人际交往中具有不可忽视的作用，有时甚至决定事情的最终结果，所以，在现代社会，任何人都不能轻视礼仪，都应学习礼仪、讲究礼仪。一个不懂礼仪的行为鲁莽的人只会在这个社会上处处碰壁，遭遇难堪。

本书堪称一本礼仪百科全书，详细阐述了人一生中要涉及的社交、商务、招待、就餐、家庭、约会、婚礼、生育、丧葬、旅行、驾驶、书信、节日等各方面的礼仪，以及世界各地的礼仪差异，帮助读者一册在手，尽知天下礼仪，在日常工作和生活时时处处都按相应的礼仪行事，从而赢得人缘，赢得机遇，赢得成功。

目 录

第一章 社交礼仪 1

合理的称呼 2

政治争论 7

投诉或抱怨时应该选择适当的方法 8

第二章 商务礼仪 11

“小隔间”文化 12

工作时间如何合理着装 14

约会和会议 15

推销和礼物 18

晋升礼仪 19

性骚扰 20

不同的文化背景 21

助理 22

第三章 现代科技礼仪 23

邮件礼仪 24

网上冲浪礼仪 28

礼貌地参与邮件列表管理 31

手机和寻呼机的使用 31

隐私、掌上电脑、黑莓技术 34

第四章 招待礼仪 35

邀请礼仪 36

菜单的注意事项 36

座位的安排 38

- 正确地摆放餐具 39
主人的行为 41
做一名礼貌的客人 43

第五章 外出就餐礼仪 45

- 行为要规矩 46
保持安静 47
合理地着装 48
餐桌礼仪 49
礼貌地对待服务员 51
宗教餐厅的特性 53

第六章 节日礼仪 55

- 美好的大年夜 56
情人节 57
复活节礼仪 58
逾越节礼仪 59
母亲节和父亲节 60
感恩节礼仪 60
圣诞节礼仪 63

第七章 送礼礼仪 65

- 怎样选择赠送给孩子的礼物 66
10多岁的孩子和青少年的礼物 67
每年的生日 68
接受礼物的礼仪 70
周年纪念日 71
宗教庆祝会的礼物 72
商务活动中的礼物 74
小费作为礼物 75

第八章 约会礼仪 77

- 让别人认识你 78
- 确定恋人关系 84
- 公共场合的情感表露 85
- 分手太难 86

第九章 婚礼礼仪 89

- 求婚 90
- 婚礼计划 92
- 婚礼的招待 94
- 庆祝仪式 98
- 新婚礼物 98
- 做一名礼貌的婚礼客人 99
- 谨慎地处理麻烦 101

第十章 书信礼仪 103

- 邀请函的细节 104
- 表示同情和哀悼 105
- 写感谢信的注意要点 107
- 祝贺 109
- 结婚通告 112
- 结婚请柬 114
- 生日和周年纪念 118
- 笔友 120

第十一章 旅行礼仪 123

- 乘船巡游计划 124
- 做一名礼貌的飞机乘客 127
- 乘公共汽车或者出租车的旅行礼仪 129
- 宾馆和旅店礼仪 130
- 野营 133
- 船上和个人游艇上的礼仪 134

第十二章 驾驶礼仪 135

开车礼仪 136

停车礼仪 140

礼貌的上班族 141

乘坐出租车时应该注意的礼仪 142

加油站礼仪 144

第十三章 生育礼仪 145

怀孕消息的通知 146

晨呕 147

体力疲乏 148

生孩子时的恐怖故事 149

新生儿庆祝会 150

生日 153

第十四章 有礼貌的新父母 157

从医院返回家中 158

新生儿给你带来的新奇 159

孩子的出生告示 160

孩子的礼物 162

拜访亲朋好友 164

第十五章 婴儿喂养礼仪 167

精心照顾 168

小心地处理尿布 170

给孩子洗澡 172

孩子的哭闹 173

小睡的必要性 173

儿童汽车座椅和推车 174

发热 175

第十六章 培养有礼貌的孩子 177

- 教育初学走路的孩子 178
- 孩子在公共场所中的礼仪 180
- 学校里的礼仪 184
- 约束行为 185
- 着装上的失礼行为 187
- 生日庆祝会的良好礼仪 189

第十七章 家庭礼仪 191

- 每个人都融入到家庭生活中来 192
- 孩子在聚会上应遵循的礼仪 192
- 仅欢迎成年人的聚会 194
- 宗教场合 196
- 家庭庆祝会 198
- 做一名好主人 199

第十八章 做一个好邻居 203

- 欢迎新邻居的到来 204
- 乔迁庆宴 204
- 邻近的住处 205
- 保持房子的外部整洁 207
- 日常杂事 209
- 社区的水池、操场和协会 210

第十九章 宠物饲养礼仪 213

- 狗和猫 214
- 其他一些作为宠物的动物 216
- 到家里拜访的客人 217
- 外出拜访 219
- 宠物临时照顾者 221
- 同宠物告别 222

第二十章 谨慎地处理生病和死亡 223

- 当某人生病时 224
- 家庭成员的去世 225
- 守丧和出殡 225
- 悼念 230
- 其他宗教的葬礼 231

第二十一章 其他礼仪 233

- 个人卫生 234
- 个人形象 235
- 委婉地赞美 236
- 电器使用的礼仪 236
- 失礼事件 239
- 公共场所的不礼貌行为 241

第二十二章 世界各地的礼仪 243

- 在国外保持优雅的表现 244
- 加拿大的礼仪和习俗 245
- 大不列颠及北爱尔兰联合王国 (UK) 246
- 欧洲国家 248
- 东欧和前苏联国家 249
- 印度 250
- 其他亚洲国家 251
- 中美和南美国家 253
- 中东国家 254
- 非洲国家 255

第一章

社交礼仪

媒体的普遍宣传和人们对于不够完美的行为（比如在公共场所穿着肥大的衣服等等）的全面接受使得社交行为越来越随意。

如果你希望人们对你和孩子有很高的评价，那么你应该学习一些最基本的社交礼仪。这些能帮助你和你的孩子在学习、工作和生活中一路顺畅。

合理的称呼

正如学校里要求的一样，在完美的世界里，孩子们在称呼成人时要加上先生、女士和小姐等称谓。不幸的是，生活并不完美，很多父母甚至允许孩子直呼成年人的名字。



事例

你可以用学历来代替女士、先生和小姐等称谓，但是必须明白学历的正确使用方法。比如你介绍一个有“哲学博士”学位的人的时候，不能简单地使用“博士”这个称谓（博士一词只用于学术）。然而，所有的医学博士都可以称之为博士（Doctor 有医生之意）。

如果你想教育孩子尊敬长辈，首先应该让他们明白表现尊重的第一步是在长辈的姓氏前面加上先生、女士、夫人和小姐这样的称谓。尊敬长辈虽然是一种“过时”的观念，但人们对其有根深蒂固的敏感性。

在姓氏后面加上称谓

当你向孩子的朋友介绍自己的时候，可以称呼自己为史密斯先生或者史密斯夫人。当谈到另外一个孩子的父母的时候，以第三人称称呼他们——“琼斯先生大概4点钟的时候会来活动中心接你”。这些能够加强孩子们对正确称呼成年人的重要性的理解。

对懒散的成年人来说，要用姓氏来称呼自己的成年伙伴可能会觉得有点没必要。但是你最好把自己的习惯放到一边，这样才能够教育孩子怎样称呼成人。（注：英文中是在姓氏前面加上称谓，如 Mr. Smith.）

在名字后面加上称谓

称呼成年人时在姓氏前面加上称谓，比如史密斯先生，是合乎礼仪

的做法。最好不要将称谓放在名字之前，比如用简小姐来代替史密斯女士。从小教育孩子用正确的方法称呼成年人非常重要。然而，如果简实在不喜欢别人称呼她为史密斯女士，那么在她的名字前面加上小姐的称谓也未尝不可。（注：英文中是在姓氏前面加上称谓，如 Miss.Jane.）

从称谓到名字

有礼貌的孩子成年后，仍旧会继续称呼儿时伙伴的父母为先生、女士。虽然我们不应该让孩子养成坏习惯，但是有时候也应该让孩子知道自己已经长大成人，处于和成年人一样的地位。当孩子具有选举权或者按照社会普遍看法已经是成年人的时候，那么他已经长大了，可以选择直呼成年人的名字了。当然，你也可以不事先告诉孩子——别的成年人自会提醒他：“噢，我们现在都是成年人，你可以直接叫我简，而不用叫史密斯女士了。”

当遇到已婚妇女仍旧保留娘家姓氏的时候，我该怎么称呼？

有一些已婚妇女并不改变自己的姓氏。如果你不太确定孩子应该如何称呼她们，可以询问对方的意见。有些妇女并不介意被称为夫人，尽管她们没有使用丈夫的姓氏。有些则喜欢被称为女士。

问题

日常礼仪

在繁忙的现代社会，你可能会忽略一些最基本的礼仪。对于初学者而言，首先要学会排队等候。当你看到前面有很长的队伍，或者其他孩子正在玩这个玩具，你的孩子需要等待时，可能会感到沮丧。在这个信息高速发展，沟通随时进行的社会里，你可能无法接受“等待”这样的事情发生。但是正如古语所云：耐心是一种美德。提醒自己和孩子要保

持耐心，这样你才能成为有礼貌的人。

除了等待办事外，你还应该等待发言。在学校里面，孩子们学会了要先举手再发言。回忆一下自己的小学时光，想想为什么在其他人发言的时候，要先举手才能发言。打断他人的发言是不礼貌的。现代社会，邮件已经成为最为普遍的交流方式。小心地处理邮件，有时候它们能够反映你当时的情绪，因此不要在生气的时候给别人写邮件。仔细确认收件人是否正确。不要在邮件里议论他人是非，因为这个人也有可能收到这封邮件。

最后，无论是写邮件还是日常交谈，不要闲聊或者称呼别人的外号——孩子也不要这么做。搬起石头可能砸了自己的脚，给别人起外号很容易伤害感情。站在对方的立场考虑一下，如果你处在他的位置，有人闲聊或者取笑你，你又作何感想？你一定会感到非常讨厌。因此，如果你能意识到这一点，大家才会乐意和你相处。



要点

如果你的邮件发错了人，马上补发邮件为自己的过失道歉。如果你发错的邮件里面包含一些令收件人沮丧的信息的时候，这尤其重要。

拜访时间

没有比城镇更令人舒适的居住场所了。无论白天还是黑夜，你随时可以拜访左邻右舍。孩子们可以在邻里间奔走寻找玩伴，你只需要跨过街道就能够和朋友一起喝咖啡，相互间走动非常方便。虽然邻居之间住得很近，你感觉也是非常友好，但是仍旧需要注意保持良好的礼仪。

事先计划

通常情况下，如果你有重要的约会，需要提前安排好孩子的活动，

你可以暂时拜托朋友照顾孩子。



注意

在安排孩子的活动时，你应该提前打电话确定朋友是否有时间。不要在当天早上才打电话，让你的朋友措手不及。也许你认为事先打电话已经是有礼貌的做法了，但事实上，你所做的事情将置朋友于非常尴尬的境地，这是非常粗鲁的行为。

在现代社会，让孩子在无人监督的情况下到户外玩耍是非常不安全的。另外，在现代家庭中很多父母双方都有工作，或者即使父母双方不是都在工作，下午也可能有足球训练、游泳课或者其他一些业余活动。这就意味着如果孩子想同其他人一起玩耍，你必须提前安排。同样道理，就算父母其中有一方在家里，也并不代表她或他不忙。因此无论是为孩子预先安排活动，还是你自己想抽空和好友喝一杯咖啡，你都必须提前打电话确认对方是否有时间，而不要突然出现在别人家门前期待他人能够热情地招待你。

有时候即使你事先做了安排，事情还是会出现变化的。下面是一些如何应对这些变化的建议：

如果你先于约会时间到达约会地点，等时间到的时候再进去。

如果你不能准时到达约会地点，打电话给朋友，让他知道你可能会迟到。

如果你无法赴约，应该马上打电话告诉对方取消约会，并诚恳地为自己的爽约行为道歉。

准备礼物

当被邀请去别人家里过周末或者就餐的时候，应该准备一份礼物。同样，当女友邀请你过去喝一杯或者孩子放学后去同学家里参加活动聚会的时候，也需要准备礼物。

你并不需要特意花时间准备礼物，一束鲜花或者自己家里做的甜点就是很好的选择。你可以带一瓶酒和朋友一起分享，或者给孩子准备一些点心，让他在聚会的时候和同学一起吃，这样的行为是非常受欢迎的。



要点

你随时可能参加即兴的聚会或者牌会，因此在冰箱或者食品储存室中放置一些可以当礼物的物品是非常有必要的。放置一些自己比较喜欢的适合成人聚会的酒或者带包装的零食，以备即兴聚会的不时之需。

表达政治见解时的礼仪

美国公民有表达自己政治见解的自由，这是美国能成为一个强大的国家的重要因素之一。自由言论权是美国的主要政治条文，是宪法中规定的权利。然而，具有自由言论权，并不代表你在公共场所随意发表政治见解是礼貌的行为。

尽量采取合适的方法表达政治见解，这样才不太会引起别人的政治敏感性。当你同别人具有不同的政治立场时，如果能够保持文明用语、不用手指指着别人的脸，你可能会享受到政治的乐趣，而不是以打架结束谈话。下面是一些不具侵犯性的表达政治见解的方式：

汽车保险杠贴纸（美国人通常喜欢在汽车的尾箱或者保险杠上面贴几张花花绿绿的小纸片，以表明立场）。

T恤衫。

翻领别针。

给当地报纸的编辑写信。

有些工作场所不允许员工穿着印有政治动机的衣服或者使用带政治色彩的纽扣。即使你正积极地投身到目前的竞选活动当中，也必须考虑工作场所的限制和规定。其他地方比如神祠和学校也不适合穿着这样的衣服，以免触犯其他人。如果你强烈地感觉到有些事情可能会使得学生迷惑不解，也不要再在草坪上大声地宣传你的思想。同样道理，在面对孩