

Wisdom Series

改变人一生的
智慧书系

汲取生活智慧，掌握成功之道
改变人生命运



ETIQUETTE

人一生要懂得的100

(礼仪细节)

100 Etiquette Details One Should Know in His Life

礼仪贯穿于我们日常生活的点滴之中，一些不起眼的礼仪细节往往决定事情的成败。不懂得礼仪细节，会让你失去个人形象，破坏人际关系，使一些本应顺利完成的事情变得坎坷，从而丧失成功的机遇；了解和掌握一些必备的礼仪细节，就能够让你树立良好形象，左右逢源，早日踏上成功之路。

翟文明 编著
华文出版社

Wisdom Series

改变人一生的
智慧书系

翟文明 编著

ETIQUETTE

人一生要懂得的100^个

(礼仪细节)

100 Etiquette Details One Should know in His Life

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

人一生要懂得的 100 个礼仪细节 / 翟文明编著. —北京:
华文出版社, 2008.5

ISBN 978-7-5075-2334-8

I. 人… II. 翟… III. 礼仪—基本知识
IV. K891-26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 056291 号

书 名: 人一生要懂得的 100 个礼仪细节

标准书号: ISBN 978-7-5075-2334-8

作 者: 翟文明 编著

责任编辑: 杜海泓

出版发行: 华文出版社

地 址: 北京市宣武区广外大街 305 号 8 区 2 号楼

邮政编码: 100055

网 址: <http://www.hwcbcs.com.cn>

电子信箱: hwcbcs@263.net

电 话: 总编室 010-58336255 发行部 010-58815874

经 销: 新华书店

开本印刷: 北京中印联印务有限公司

720mm × 980mm 1/16 开本 25.75 印张 321 千字

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 0001-5000 册

定 价: 39.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容
版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与发行部联系调换



序言

自古以来，中国就以礼仪之邦著称，在我们这个被儒家文化浸染数千年的中华民族，礼仪渗透于人们生活的方方面面。在工作和生活中，人们往往靠短暂的印象来判断一个人是否值得交往。改革开放以后，中国开始走向世界，同时也以博大的胸怀接纳世界，在与世界各国、各民族交往的过程中，得体周到的礼仪将会促进人们的交流与合作。西班牙的松苏内吉说过：“礼仪是人类共处的金钥匙。”翻开人类的历史，礼仪贯穿于文明传播与传承的整个过程。

细节是礼仪的精髓，学习礼仪必须关注细节。世界形象设计师英格丽对礼仪细节有这样的看法：“很多有价值的学习机会就存在于那些最不引人注意的小节中，如吃饭、穿衣、走路、站立等等。这些看起来如此平凡，无关大局的细节都是筑成你形象大堤的每一粒泥土。”事实上正是如此，不注重礼仪细节的人就被那些看似微小的细节吞噬掉了他们的形象魅力。

在现代社会中礼仪越来越重要，人们对它也越来越重视，但是很多人在学习过程中忽视了对礼仪细节的作用。在生活中，不少男人都有这样的疏忽：注意刮胡子，不注意修剪鼻毛。有的领导远看挺威严的，但是走近一看鼻毛在外“飘扬”，使风度大打折扣，人家会觉得这位领导不清洁、不整齐，他的权威也会减弱。还有的人穿衣不注意搭配，穿得西装革履，但腰间却系了个红腰带，原来是他的“本命年”，想讨吉利，结果弄得不伦不类，让人笑话。试想，和这样的人交往，别人会怎么想？遇到较真儿的，则可能认为他对人不尊重，不知不觉

就把人得罪了。

礼仪贯穿于我们日常生活的点滴之中，许多司空见惯的行为都有其一定的讲究与规矩，一些不起眼的礼仪细节往往关系事业的成败。不懂得礼仪细节，会让你身陷困境，失去人脉，并失去成功的机会；掌握并娴熟地应用一些必备的礼仪，就能够左右逢源，应付自如，让自己的人生之路更平坦。

为了帮助广大读者提高礼仪修养，把握礼仪精髓，游刃于各种场合，我们参考多年来众多名家的经典礼仪教程，结合生活中的实际案例，精心编写了这本书。本书所选的100个礼仪细节涉及了社会交际的方方面面，对各种礼仪的适用场合、应用要领及相关禁忌作出了精要的说明；此外还有详实生动的语言和鲜活真实的案例，我们谨以它献给向读者。

编著者

2008年4月



目 录

日常社交礼仪

- | | |
|---------------------------|----|
| 1 手插口袋打招呼是不礼貌的 | 2 |
| 2 握手时谁先伸手有讲究 | 6 |
| 3 死鱼式的握手令人生厌 | 10 |
| 4 作介绍分清先后别失礼 | 14 |
| 5 不同场合的自我介绍 | 18 |
| 6 拨打电话选择对方方便的时间 | 22 |
| 7 不是自己的电话也要礼貌对待 | 26 |
| 8 一般关系的交谈相距 1.5 米为宜 | 30 |
| 9 声音刺耳会让人头疼 | 34 |
| 10 目光亲善的人有魅力 | 38 |
| 11 请求别人时要“请”字当先 | 42 |
| 12 向人致谢要及时 | 46 |
| 13 及时恰当的道歉能成功取得谅解 | 50 |
| 14 拒绝他人要含蓄委婉 | 54 |
| 15 把握好批评与攻击的界限 | 58 |
| 16 赞美是人际关系的要诀 | 62 |
| 17 口出脏话，人无修养 | 66 |
| 18 过分的玩笑要不得 | 70 |
| 19 倾听是最大的礼貌 | 74 |
| 20 永远不揭别人的伤疤 | 78 |
| 21 别给失误者再添尴尬 | 81 |
| 22 潦草马虎的信还不如不写 | 85 |

仪容及服饰礼仪

- | | |
|-------------------|----|
| 23 整洁是地位的标志 | 90 |
|-------------------|----|

24	垂头耷拉肩是典型的失败者形象	94
25	气质与派头尽在走姿中	98
26	笔直的站姿意味着你正直的人品	102
27	真诚的微笑比所有的穿着都有价值	106
28	当众下蹲, 女性品位尽失	110
29	别让你的化妆倒了别人的胃口	114
30	衬衣的袖口要长出西服二指	118
31	学会系好领带是男人生活中最严肃的一步	122
32	配饰是一种身份和品位的象征	125

做客与待客礼仪

33	一般性访友不要超过半小时	130
34	贸然上门拜访不礼貌	134
35	赴约一定要准时	138
36	在他人家里做客不可太随便	142
37	隆重仪典请客需先发请帖	146
38	接到请柬后要及时回复	151
39	应当容光焕发地接待客人	155
40	敬客茶斟七成满, 诚意如何看杯中	159
41	不要冷落了任何一位客人	163
42	满足需求最让对方开心	167
43	将长辈和重要客人送到门外	171
44	做客后要向主人致谢	175

送礼礼仪

45	选送的礼物要精致包装	180
46	受礼后要当面打开包装欣赏	184
47	选好礼物送对人	188
48	送礼要选好时机和理由	192
49	公务礼品公开送, 私人礼品私下送	195
50	看望病人的时机和礼品选择技巧	199

职场礼仪

51	领口越低, 职位越低; 裙子越短, 权力越小	204
52	总穿旧衬衫的人升迁无望	208
53	办公室里小称呼大学问	212
54	工作时间做私事不合礼仪	216
55	切忌在办公室谈论同事隐私	220
56	背后议论领导, 后果很严重	224
57	讨论、争论时必须就事论事	228
58	办公室情绪冲动难收场	232
59	对同事常加赞美与鼓励	236
60	进出领导办公室的叩门与关门	240
61	听上司讲话要全神贯注	244
62	站在上司的立场上为他分忧	248
63	开会迟到给人留下不良印象	252
64	参加会议时要关掉手机	255
65	会上发言要简明清晰	259
66	演讲时目光照顾到全场观众	263
67	参加面试应穿深色衣服	267
68	牢记办公室准则与禁忌	271

商务公务礼仪

69	接听电话左手持听筒右手持笔	276
70	复述核实要点后请对方先挂机	280
71	商务接待要做到“三到”	284
72	恰到好处的化妆是对客户的尊重	288
73	没有谁会与穿脏皮鞋的人签单	292
74	递名片时要把正面朝向对方	296
75	商务谈话做到不补充、不质疑	300
76	谈判时把上座安排给客方	304
77	双方签字面门而坐, 宾右, 主左	307

78	公务接待注意规格	311
79	陪同引导, 行进中的位次有讲究	315
80	轿车上也要讲究座次排序	318
81	陪同客人乘电梯要先入后出	321

舞会宴会礼仪

82	穿制服赴宴会让人笑话	326
83	宴会座次讲究长幼尊卑	330
84	宴会敬酒先敬尊者和长者	334
85	与领导同桌吃饭要格外注意	338
86	吃饭出声的人修养不到家	342
87	吃西餐不识菜名别乱点	346
88	女主人的餐巾铺到腿上, 宴会开始	350
89	吃西餐忌用餐巾擦餐具	354
90	身着礼服参加舞会	357
91	舞会上女士不宜随意拒绝邀请	361

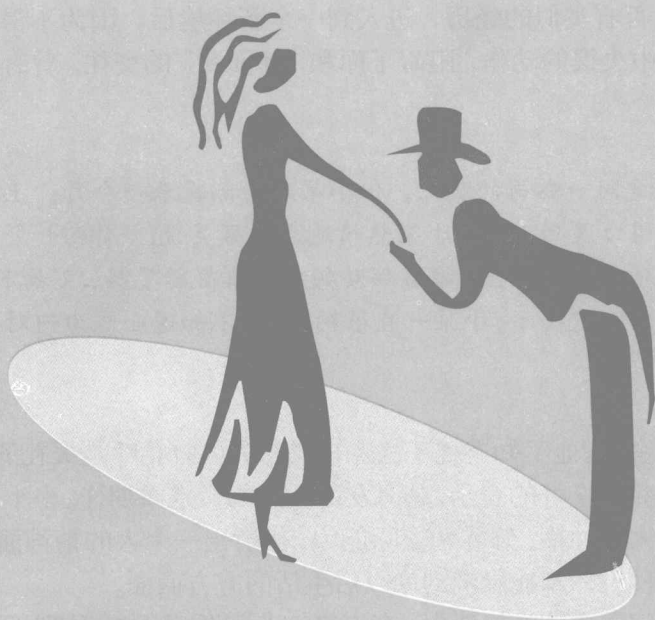
涉外涉教礼仪

92	女士优先	366
93	涉外交往保持对国格问题的敏感	369
94	与外国人交谈不要问年龄和收入	373
95	千万别跟穆斯林朋友提吃猪肉	377

节庆典礼礼仪

96	参加典礼严格遵守程序	382
97	节日拜访要提前约定、适可而止	386
98	节日礼品和话题要有喜庆性	390
99	参加婚礼别穿得比新娘还艳	394
100	参加葬礼严肃真诚	398

日常社交礼仪



NO. 1

手插口袋打招呼 是不礼貌的

孟德斯鸠说：“礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。”每一个关于礼节的小细节都可能决定你下一步行动的成败。

不知道你是否类似的经历，进入到一个新环境后，因为不得体的问候，或一个无意中失误的动作，阻碍了你和“新面孔”的交往。曾有这样一个故事：

小陈和小梁是同一公司的新人，但小梁比小陈晚来一个月。上班第一天，小梁在公司门口遇到小陈，小梁热情地点头微笑说：“你好！”小陈看到小梁的手随意地插在裤袋里，准备挥动的右手略微抬了抬，又放下了。小陈淡淡笑了一下就走过去了。小梁一直很纳闷儿，不知道小陈为何对他的热情视而不见。

小梁的失败在于，他不知道把手插在口袋里和人打招呼是失礼的行为。

打招呼是礼貌和友好的表示，是对友好关系的肯定或期许。小小一个招呼能体现出一个人的性格、修养和交际能力，折射出一个人的精神面貌。打个招呼只需要几秒钟，却能影响到你以后生活的方方面面。

打招呼是一门重要的礼仪课程，有许多细节问题，比如，见到不同的人该怎么打招呼？在各种场合下怎么打招呼？什么情况下不必打招呼？遇到许多人在一起时先跟谁打招呼？别人跟你打招呼时你该如何回应？如何恰当地使用招呼用语？种种情况不一而足，都是需要我们仔细考虑和有充分准备的。如果你现在还不能准确地回答以上问题，那你就重新开始学习了。

恰当的“招呼”是成功交际的第一张门票

想要成功交际，首先就要与别人相识。“打招呼”事关你在别人眼中的第一印象，是结识新朋友的必要前奏，不可小觑！

如果你向别人打招呼，应注视对方的眼睛，面带微笑，声音饱满，音量适度，手势自然。如果你把手插在衣袋里，冲对方满面微笑，下巴一扬，你的形象肯定要大打折扣。

双方见面时，一般是男性先向女性打招呼，年轻人先向年长者打招呼，下级先向上级打招呼；若是两对夫妻或情侣相遇，惯例是女性互相打招呼，然后男性分别问候对方的妻子或女友，最后男性互相打招呼。女性身处公共场合时，均应主动向别人微笑并点头致意，以示问候。熟人相见，谁先看到对方，谁就先开口，不用过于拘泥。

在大街上相遇，三四步距离的时候打招呼较合适。路上偶遇不很熟悉的异性时，不必因为怕对方误会而不打招呼。如果你是女性，不要只是表情冷漠地点点头，而要礼貌地同对方打声招呼，但不要显得太热情；如果你是男性，应首先打招呼，但表情不可过分殷勤。如果对方根本没有和你说话的意思，你也就假装没有看到对方好了！

两人以上结伴同行遇到熟人时，你应主动说明同伴与你的关系，如“这是我的同事”，但不必逐一介绍；然后，应向同伴们介绍一下你的这位熟人，也只需表明他（她）与你的关系即可，如“这是我的大学同学”。被介绍者应相互微笑示意。

如果男女两人一同出行，遇到女士的熟人，女士可以不把男伴介绍给对方，男士最好在她俩寒暄时自觉地在两米以外的距离等候，待她们谈话完毕后继续与女伴一起走；女士则应感谢男伴对自己的等候，且不要与人闲谈过多而使男伴长时间等待。若遇到男士的熟人，男士千万别忘记向对方介绍女伴，女士应在此时向对方点头致意。

有人远远地从对面走来，应该如何打招呼呢？如果是很熟的人，可能你会迫不及待地喊他的名字，如果是领导或不相熟的人从你对面走来，你就要郑重对待了。双方距离在10米以外，你可视而不见；双方距离5米左右时可视情况而定，若对方步速极快，看起来很忙，不宜打招呼；对方步态从容，则可以选择适宜的方式打招呼。如果对方是个小群体，你应做到面面俱

到。打一个面向集体的招呼如“你们好”即可；如果他们谈笑正酣，你可不打招呼，以免打扰对方兴致（但事后有机会要说明）；如果你只认识对方集体中个别的人，只同熟人打招呼即可，但你的目光要照顾到其他人，以示尊重，这是一个能体现你修养的细节。



应当打招呼的场合

- 进入新环境，与新同事初次见面。
- 路上、车上、商场、公园、餐厅等公共场所遇到熟人。
- 在公司遇到领导、同事或其他部门的员工。
- 在家中接待进门的客人。
- 你有求于人或有人对你打招呼。
- 有人拜访你的同事，但同事恰好不在。
- 下班离开、参加聚会或做客离开。
- 参加集体活动入场或中途退场。

如何打招呼更得体

热情大方，亲切主动。有没有听过这句话——在人与人的交往中，礼仪越周到越保险。沃尔玛超市有一个著名的“3米微笑原则”，要求员工能做到看着顾客的眼睛微笑，向离自己3米之内的每一个人打招呼。我们不必遵照这个商业礼节与人打招呼，但这个原则中包含的热情和诚恳以及主动的态度是每个人应该具备的。热情大方的态度给人如沐春风之感，亲切自然的表情给人优雅从容之感，无形中拉近了你和被招呼者之间的距离，提升了你的魅力。

得体适度，符合身份。打招呼要适可而止，不温不火，既不显得冰冷淡漠，又不显得虚假客套才是较好的境界。时间也不要拉长成一次讨论。对长辈要谦恭有礼，可以相应的辈分称呼对方，如“伯伯”、“阿姨”之类。对同事叫名字或姓加职务即可，但态度要尊重，用语要正式。在办公室面对前来视察的领导，应该放下手头的工作，起立问好。关系密切的人之间打招呼，用语可轻松随意。与外国人打招呼，要采用相应的外国礼节。此外，我们还

应根据对象的性格特点来选择打招呼的方式和用语。

因时而变，因地而变。打招呼要分时候，要随时间变化而变换招呼用语。早晨说“早上好”、“您早”、“天气如何如何”；中午说“上午很忙吧”、“午饭可好”；晚上说“晚上好”、“下班了”等等。“您好”则是放之四海皆准的招呼语，尽可随时使用。

打招呼还要分场所。在路上、车上、商场、公园、餐厅等公共场所偶遇熟人，理当问候交谈，但没有必要表情和语调夸张，引他人侧目。如在会场、影剧院、音乐厅看到熟人，务必注意保持公共场所的安静，不要大喊大叫，影响他人。微笑着挥挥手、点点头即可。

碰到特殊的场合，即不宜按惯例和常规打招呼的场合，使人不便应答的场合，打招呼就得三思而行。比如两人在厕所相遇，尤其是领导和下属在厕所相遇时，简单的一个表示，点点头表明看到对方即可，也可以说一句“噢，你呀”、“嗨”等简短的话语，并不需要双方谈什么有实际意义的内容。在葬礼进行中遇到熟人，不必言语，点头、以目光示意即可。遇到特殊情况，比如对方恰逢落魄、伤心或难堪的事，建议你避开正题，绕开对方不愿提及的事，谈些轻松话题以缓和对方情绪。在此类情况下与当事人打招呼时，一定要说话谨慎、态度自然、合乎情理。避免使对方觉得奇怪或无聊，甚至怀疑你有不良动机。



打招呼的禁忌

- 打招呼时不要戴着帽子或墨镜，也不要叼着烟卷或把手插在衣袋里。那样会给人很无礼的印象。

- 打招呼时不要面无表情、语调生硬或无力，一言不发和喋喋不休都是不得体的举动。

- 不要不理睬向你打招呼的人，更别对偶遇的熟人无动于衷。

- 不要在对方有意回避你的情况下打招呼。

- 打招呼的同时不要把目光投向别处，好像很不在乎对方。

- 不要在对方无暇顾及招呼的时候刻意打招呼和等待回应。

- 与西方人打招呼时避免中式用语“你上哪儿去”、“你干什么去”等，在西方人看来，有干涉私事之嫌；更不应说“吃饭了吗”，被误认为你想请他吃饭就不好收场了。

- 与信奉伊斯兰教的人打招呼时，首先应说“真主保佑”以示祝福，否则会引起不必要的麻烦及误解，而影响双方的正常交往。

NO.2

握手时谁先伸手有讲究

握手，是社交场合中必不可少的基本礼仪之一。握手意味着礼貌、尊重、友好，有时是表示礼节性的问候，有时候则是表示希望与对方结识和交往的诚意。握手，说起来是“举手之劳”，但其中的学问却不少。

大家看大型晚会时会发现，一旦明星们走进观众席，观众们就会争先恐后地伸出双手期待与偶像握手。明星们则像一个领袖或施予者，从容地握向一双双手。在这种场景中，观众们必须先伸手才能引起明星的注意，他们的主动无可厚非。但如果换作社交聚会或其他公共场合，握手时，应该先伸手的是地位相对较高的明星。

小新是某歌星的忠实歌迷，在一个著名景点游览时，意外地看到了那位歌星。她赶忙冲上前去向对方伸出双手，歌星却戒备地退后几步，并礼貌地连声说“对不起”。小新双手悬在半空，既尴尬又伤心。

小新的遭遇在于她不懂得握手时该谁先伸手的规则，更重要的原因是，她没有选对场合。那么面对不同的人，在不同的场合，握手时究竟谁该先伸手呢？为了成功社交，必须对握手的“游戏规则”有明确的了解。

相握该谁先伸手

现代社会到处强调人们要有主动精神，但握手的时候，可不是随便谁都

能主动。握手的时候，首先要懂得先后次序，知道谁该先伸手，何时该先伸手。

“谁该主动”取决于握手双方的身份、地位、年龄、性别，以及当时的场合。具体而言，在正式场合如公务、商务场合，双方的身份和地位决定握手时谁先伸手；在非正式场合，如休闲聚会，双方的年龄、性别、婚否决定握手时谁先伸手。

“尊者”主动。握手礼仪的基本原则是地位较高的一方先伸手。握手的双方是长辈和晚辈时，长辈先伸手；握手的双方是长者与幼者时，长者先伸手；握手的双方是领导与下属时，领导先伸手；握手的双方身份地位有所区别，身份地位较高者先伸手；握手的双方是师生关系，老师先伸手；握手的双方是已婚者与未婚者时，已婚者先伸手；如果握手的双方性别不同，应由女性先伸手。

甲公司的秘书小凤是个年轻女性，有幸随总经理会见乙公司的总经理刘波。看到甲公司的总经理，刘波马上加快脚步走过去迎接对方，并伸出右手。小凤被刘波的领导风范所折服，一看到刘波向自己投来问候的目光，条件反射地伸出手，热情地说：“刘总您好！”刘波一边伸出右手，口中寒暄着，一边暗自猜测：“这是谁呢？这么年轻，看起来像个秘书，可是她主动和我握手，派头还不小。难道是另一位经理？没听说呀！”这时小凤对刘波自我介绍说：“我是秘书小凤，请您多指教。”刘波这才明白小凤的身份。他觉得这个秘书不是不懂礼仪就是妄自尊大，心里马上看轻了小凤。心想，第一次和甲公司打交道就遇上这么个小错误，以后的合作过程中还不知道会有什么错呢！刘波还没进甲公司经理办公室的门，就已经给对方判了刑。

女性先伸手的规则只适用于公共场合和社交场合，当女性面对自己的上级领导或与重要客户进行商谈时，均应由对方先伸手。

在迎来送往的场合，谁先伸手取决于谁是主人、是迎接还是告别。客人到来时，应由主人先伸手，表示对来客的欢迎；客人告别时，应由客人先伸手，表示对主人款待的感谢。如果颠倒了次序，特别容易引起误会。

由尊而卑。当一个人面对众多握手对象时，握手时要讲究先与谁握、后与谁握。这种情况下，应掌握由尊而卑的原则。先与长辈握手，后与晚辈握手；先与长者握手，后与幼者握手；先与职务高者握手，后与职务低者握手；先与老师握手，后与学生握手；先与已婚者握手，后与未婚者握手；先

与女性握手,后与男性握手。当主动握手者不太清楚对方群体的身份和年龄时,可按由近及远的顺序或顺时针的方向握手。

掌握握手的规则有利于我们在交际场合从容应对,但千万不要把这些规则当成“法律”去规范别人。如果你遇到身份比自己低的人主动伸手相握,万万不可冷眼拒绝,礼貌地与其配合才是得体的做法。

何时主动要看清

懂得握手时谁该先伸手,这不足以保证你能顺利达到目的。很多时候我们都要看“天时地利人和”,握手也不例外。只要我们选对时机,就能有效增进感情。合适的时刻包括初次见面、重逢、迎接、送别。此外,许多因素都影响到握手的效果,比如双方的亲疏程度、双方的性格与心情、所在场合的气氛等。对此我们要有所了解,充分考虑。

对于自己不熟悉的人,决定伸手之前,要看对方是否有心情、是否得空。对于熟悉的人,要看清彼此的距离和所处的场所、场合。

在正式的社交场合遇到自己敬重的长者或名人,当对方状态比较放松,身边没有众人环绕时,你可以先礼貌地问候,待对方主动伸手后再与其相握。在社交场合偶然遇到熟人时,要在双方距离较近的时候主动问候,与之握手,表示相遇的欣喜和问候。

在一次赛车爱好者的俱乐部活动中,张凯认识了一个外地的优秀赛车手,两人就实践中的许多问题和经验展开了热烈和深入的交流与讨论。交谈之后,他们又各自去结识新的朋友,度过了一个充实的下午。活动结束前,张凯在人群中找到那个外地车手,主动伸出手说:“你是我在这次聚会上认识的第一位朋友,认识你让我感到非常荣幸,希望以后咱们能继续联系!”对方露出惊喜的表情,很高兴地握住张凯的手说:“一定的,你是我在这次聚会上认识的最有礼貌的朋友,认识你也让我感到荣幸,电话联系吧!”那位外地车友起初其实没有记清楚张凯的容貌,因为这次告别时的主动握手,张凯给外地车友留下了良好的深刻印象,最后两人成了很好的朋友。

在社交场所与初识者道别时,要真诚与其握手,表示相识的荣幸和离别