

王茂跃
编著

现代社交礼仪



北京师范大学出版集团

BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP

安徽大学出版社

1

现代社交礼仪



中国社会科学出版社
CHINA SOCIAL SCIENCE PRESS

王茂跃
编著

现代社交礼仪



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪 / 王茂跃编著. —合肥:安徽大学出版社,
2010.6

ISBN 978-7-81110-783-8

I. ①现... II. ①王... III. ①人间交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 103966 号

现代社交礼仪

王茂跃 编著

出版发行:北京师范大学出版集团

安徽大学出版社

(安徽省合肥市肥西路3号 邮编 230039)

www.bnupg.com.cn

www.ahupress.com.cn

印 刷:合肥现代印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:148mm×210mm

印 张:7.5

字 数:150千字

版 次:2010年6月第1版

印 次:2010年6月第1次印刷

定 价:18.00元

ISBN 978-7-81110-783-8

责任编辑:卢 坡

装帧设计:孟献辉

责任校对:马晓波

责任印制:陈 如 韩 琳

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话:0551—5106311

外埠邮购电话:0551—5107716

本书如有印装质量问题,请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话:0551—5106311

目 录

第一章 礼仪概述	1
一、礼仪概念	1
二、礼仪的特点	8
三、礼仪的原则	12
四、我国礼仪的起源与发展	20
五、礼仪的类型	24
复习思考题	25
案例分析题	26
第二章 个人礼仪(上)	30
一、个人礼仪的基本要求	30
二、言谈	34
三、举止	43
复习思考题	53

目 录

案例分析题	54
第三章 个人礼仪(下)	56
一、仪表	56
二、服饰	61
复习思考题	83
案例分析题	84
第四章 日常交际礼仪(上)	88
一、介绍礼仪	88
二、称呼礼仪	92
三、见面礼仪	96
复习思考题	110
案例分析题	110
第五章 日常交际礼仪(下)	116
一、名片礼仪	116
二、电话礼仪	123
三、礼品礼仪	131

复习思考题	137
案例分析题	138
第六章 中西餐礼仪	141
一、中餐礼仪	141
二、西餐礼仪	148
复习思考题	160
案例分析题	160
第七章 座次礼仪	163
一、轿车座次	163
二、会议座次	167
三、乘坐电梯	174
复习思考题	176
案例分析题	176
第八章 求职礼仪	182
一、简历	183

目 录

二、面试	187
附录一:九种特色面试命题攻略	199
附录二:参加×××信息中心的面试	205
复习思考题	210
案例分析题	210
第九章 礼仪文书	214
一、礼仪文书	214
二、礼仪文书的写法	215
复习思考题	230
案例分析题	230
主要参考文献	233

第一章 礼仪概述

我国自古以来就有“礼仪之邦”的美称,并形成了一系列的礼仪规范。诚然,“不以规矩,无以成方圆”。我们是社会上的人,自然要与他人进行社会交往,在交往过程中,我们应当努力使自己成为一个受人欢迎的人,建立良好的人际关系,而良好的人际关系是有助于事业的成功的。美国著名的成功学家戴尔·卡耐基说过:“一个人成功,15%取决于你的专业知识,85%取决于你的社交能力。”这就表明了社交能力的重要性,而社交能力与礼仪密不可分。我们很难设想,一个不懂礼仪的人会有多强的社交能力。

一、礼仪概念

汉语中的礼仪一词出自《诗经·小雅·楚茨》:“献酬交错,礼仪卒度。”“礼”,本是繁体字“禮”,左边代表神,右边“豊”,“行礼之器也,从豆,象形”,是向神进贡的祭物。可见,

礼是用来“事神”的器物，本意是敬神，后来引申为表示敬意。由于礼的活动都有一定的规矩，于是又有了礼节、仪式的概念。

礼仪，《现代汉语词典》解释为礼节和仪式。这一解释基本上揭示出了礼仪的内涵。现在的礼仪已经发展成为一门学科，有人就称之为“礼仪学”。当然，礼仪不可能仅仅只研究礼节和仪式，因为人是礼仪的主体，所以礼仪除了要研究礼节和仪式外，还要研究礼仪主体的言谈举止、待人接物以及仪表服饰等。

那么我们该如何给礼仪概念下一个定义呢？现有礼仪教材、专著的表述并不完全相同，但从总体上看差别不大。

礼仪“是人们沟通信息、交流情感、增强理解、促进友谊的中介，是广泛地存在于我们生活中的行为规范”。^①

“所谓礼仪，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和”。^②

“礼仪是各民族在长期的社会生活和交往中，以约定俗成并共同遵守的程序、方式来表现的律己、敬人的具体行为规范

① 陆予圻、郭莉编著：《秘书礼仪》，复旦大学出版社 2004 年版，第 3 页。

② 胡锐、边一民主编：《现代礼仪教程》，浙江大学出版社 2004 年版，第 3 页。

体系”。^①

“礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为”。^②

当然，我们还可以列举出不同的礼仪定义来。以上定义，或语言不够简练，或过于强调礼仪的作用。我们可以将礼仪概念简洁地表述为：礼仪是人们在社会交往活动中约定俗成的行为规范，具体表现为礼貌、礼节、仪式、仪表等。

1. 礼貌

礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的行为。如礼貌用语中的“请”、“你好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。晚辈见到长辈，下级见到上级，晚辈、下级主动打招呼问好，在公共汽车上给老人让座等都是礼貌的行为，而打断别人



礼仪小姐：“请”

讲话，用手指指着对方的鼻子，眼睛盯着对方或不停地上下扫描对方的身体都是不礼貌的行为。人与人之间交往，如果语言、动作不礼貌，有时会造成非常严重的后果。

^① 杨丹妮、何浩然、杨眉主编：《行礼如仪》，人民教育出版社 2005 年版，第 1 页。

^② 金正昆著：《社交礼仪教程》，中国人民大学出版社 2005 年第 2 版，第 2 页。

在庆祝十月革命 15 周年的晚宴上,情绪极好的斯大林当着大家的面,对他的妻子娜杰日塔·阿莉鲁耶娃喊道:“喂,你也来喝一杯!”这话如果是在家里说,是一句充满人情味的话。可是当着苏联党政高级官员和外国代表的面,这样说就显得不够庄重和得体,甚至可以说太随便了一点。偏偏娜杰日塔·阿莉鲁耶娃是一位个性极强且年轻气盛的女人,她从来就不认为自己是附属物。她听了此话,感到受了羞辱,一时又未想到化解的方法和语言,于是就大喊一声:“我不是你的什么‘喂’!”接着便站起来,在所有宾客的惊愕中走出了会场。

第二天清晨,人们发现时年 30 岁的娜杰日塔·阿莉鲁耶娃已经躺在血泊中,手里捏着“瓦尔特”手枪。

2. 礼节

说到礼节,《管子·治国篇》中“仓廩实民知礼节”这一句大家非常熟悉。美国成功学大师拿破仑·希尔指出:“世界上最廉价,而且能得到最大收益的一项特质,就是礼节。”礼节指人们在社会交往活动中待人接物的各种惯用形式,如握手、鞠躬、拥抱、鼓掌、拜访、回访、鸣礼炮、献哈达、挥手致意等。

2005 年 11 月,泰国社会发展与国民安定部部长瓦他纳提出了一项新建议:妻子在每晚睡觉前应向丈夫下跪行礼。瓦他纳话音刚落,立刻招来一片骂声。

泰国古代有这样一种礼节:妻子在临睡前向丈夫行跪拜礼。但现在这个礼节已经没人遵守了。瓦他纳认为,当今社

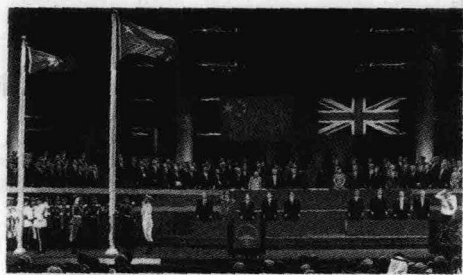
会夫妻纠纷很多,这与夫妻间缺少礼仪密切相关,如果恢复古礼,夫妻间就能更和睦,社会不稳定因素也将随之减少。于是,他郑重地提出了这个建议。

此语一出,泰国舆论大哗。泰国妇女团体发表正式声明,指责瓦他纳的建议“不合时宜、食古不化、意识落后”。泰国总理他信也表示,目前泰国社会男女平等,应该提倡夫妻间相互尊重,如果提倡“跪拜古礼”,实在是“迂腐至极”。

3. 仪式

仪式,是指在一定场合举行的有专门程序的活动,如洗礼、成人仪式、升旗仪式、奠基仪式、欢迎仪式、开业典礼、毕业典礼、结婚典礼、葬礼等。

欢迎仪式要走红地毯、奏国歌、鸣礼炮,国家元首鸣 21 响礼炮,政府首脑鸣 19 响礼炮,政府副首脑鸣 17 响礼炮,要检阅三军仪仗队。



1997 年中英两国政府香港政权交接仪式

最早的仪式应当起源于原始社会对神的祭祀活动。当今

大多数仪式已经脱离了与神有关的内容,但不可能完全绝迹。

2006年6月18日,尼泊尔西部两个村庄的约50名妇女



尼泊尔妇女求雨仪式

全身赤裸,一丝不挂地在稻田里耕种。她们希望借此感动“雨神”,为当地带来雨水。

这个独特的求雨仪式在加德满都以西约190公里的卡皮瓦斯图地区举行。在人们连日

的祈祷和盛大的典礼都未能求来降雨后,妇女们只能寄希望于这种古老的传统方式。

“这是我们最后的武器了,仪式举行后真的下了少量的雨”,一名妇女对尼泊尔《都会报》说。尽管这种求雨仪式没有确切的宗教依据,当地许多人相信这样的仪式能够取悦“雨神”,求来雨水,缓解旱情。

4. 仪表

仪表,是指人的外表,比如容貌、服饰、姿态、举止等方面的要求。“爱美之心,人皆有之”。如果不注重个人仪表,有时也会带来意想不到的结果。下面这个真实的故事,就与仪表有关。

闹钟响了,我努力地睁开眼睛,天哪,九点多了!都是昨晚那场球赛惹的祸,让我起晚了。

今天有场大型人才交流会,对我来说这可是很重要的一

天。根据公布的信息,有几个职位非常适合我,我一定要尽力争取。另外,一家相当不错的公司正等着我去面试呢!

胡乱洗漱了一下,整了整发型,带上材料,就匆匆出发了。

在公交车上,有两个打扮挺时尚的女人,莫名其妙地冲我笑,懒得理她们,赶紧求职才是正经事。

终于到了交流会现场,好不容易找了家不错的单位,就挤到招聘单位前,递交了我的简历,接过简历的又是两个古怪的家伙,他们看完我的简历后,盯着我,嘴角分明还有一些窃笑。最后,一位负责招聘的小姐还算客气地说:“简历就留在这,你回去等我们通知,好吗?”

另外一家公司是大企业,美商独资的,月薪听说有五六千元。和上一家公司不同的是,这次我得到的是更干脆的拒绝:“对不起,先生,您不适合在我们公司工作。”

“大公司就是大公司,门槛挺高的。”我略感沮丧地嘀咕着。

看来,只有到通知我参加面试的那家公司去碰碰运气了。

接待我的是人力资源部的经理,他打量了我两眼后,就转而吩咐他的助手来“应付”我。助手是个小伙子,我和他有上句没下句地谈着,交谈中得知他居然是我的校友。

这位当年的师兄在例行完公事以后,把我送到门口,并悄悄地告诉我两件事:一是我的面试不合格,这在我的预料之中;二是我的衬衣扣子扣错了,以后找工作时一定要注意。

My God! 衣扣子居然扣错了一天! 我冲到洗手间去照

镜子,才发现是衣领的第一个扣子扣到了领结底下的位置。而我就这样衣冠不整地找了一天工作,给那么多人看了笑话,当时我真恨不得钻到地下去。

这名应届大学毕业生,就是因为扣子没有扣好,而丧失了求职面试的机会。

二、礼仪的特点

1. 规范性

礼仪是人们长期约定俗成的行为规范,是人们在交往过程中应当遵守的行为准则。如果礼仪不具有规范性的特点,那么我们就无法学习,无法操作。也有人认为实践性、可操作性是礼仪的特点,这和规范性只是表述的不同。

2. 普遍性

只要有人类活动的地方,就必然存在着礼仪,就必定要使用礼仪。即使世界上只有两个人,只要发生联系,就肯定要使用礼仪。我们不是生活在真空中,少不了要与人打交道。陶渊明《桃花源记》中的世外桃源也并非一人,还是生活着一群人。笛福的《鲁滨孙漂流记》中的鲁滨孙漂流在一个荒岛,后来还是有一个奴隶“星期五”供他使唤。全世界都有礼仪概

念,英语中的“etiquette”一词,翻译成汉语就是“礼节”、“礼仪”、“规矩”、“成规”的意思。这也说明礼仪具有普遍性的特点。

3. 继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化,都是在自己民族原有传统文化的基础上,通过吸收其他民族的礼仪文化而发展起来的,继承是发展的前提和基础,没有对礼仪的继承,就不可能有礼仪的发展。

子张问:“十世可知乎?”子曰:“殷因于夏礼,所损益,可知也;周因于殷礼,所损益,可知也。其或继周者,虽百世可知也。”(《论语·为政》)

4. 差异性

不同国家、不同民族的礼仪肯定会有所不同,不可能是千篇一律、没有差别的。就是同一民族的礼仪也会因地域的不同而呈现出一定的差异性。俗话说:十里不同情,百里不同风,千里不同俗。如许多国家都以点头称是,表示同意。但也有有的国家,如希腊、尼泊尔、保加利亚,点头的意思正好相反,摇头才是同意;而有的地方,摇头变成了侧头,动作幅度大时,连整个身子都侧过来。同样是握手,因性别或关系的不同,力度和时间长短也有所区别。