

ZHONGHUA
LIHUI



中华礼仪

李夫◎编著

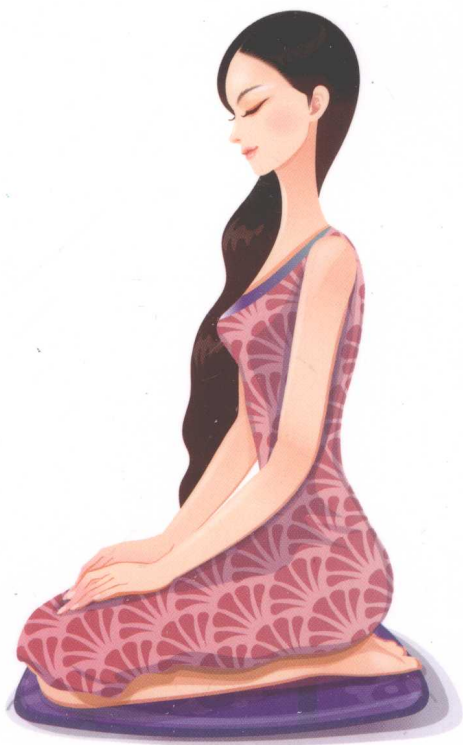


德仁义，
非礼不成。

教训正俗，非礼不备。



和谐社会，礼仪先行。



中南出版传媒集团
湖南人民出版社

中华礼仪

李夫◎编著

中南出版传媒集团
湖南人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中华礼仪/李夫编著. —长沙: 湖南人民出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 5438 - 6366 - 8

I. 中… II. 李… III. 礼仪 - 中国 IV. K892. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 011935 号

中华礼仪

作 者: 李 夫

出 版 人: 李建国

策 划:  湖南图书

责 任 编 辑: 胡如虹

装 帧 设 计: 靳 莹

出版、发行: 中南出版传媒集团·湖南人民出版社

网 址: <http://www.hnppp.com>

地 址: 长沙市营盘东路 3 号

邮 编: 410005

经 销: 湖南省新华书店

印 刷: 湖南天闻新华印务邵阳有限公司

印 次: 2010 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 1/16

印 张: 10.5

字 数: 260 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 5438 - 6366 - 8

定 价: 20.00 元

营销电话: 010 - 64429786 (如发现印装质量问题请与承印厂调换)

序 言

X U Y A N

——那些关于礼仪的记忆

我并不擅长舞文弄墨，平时说话的时候也不喜欢引经据典，但我很记得也很推崇一句名言：“中国有礼仪之大，故称夏；有章服之美，谓之华。”

这句话有一种魔力。

每当我读到这一句时，眼前就浮现出古人们相处、交往时的画面：虽然物质十分贫乏，但是处处崇尚礼尚往来，以和为贵，以诚相待。这样的和谐世界，谁不向往？

当我用现代人的眼光来看待这句话时，它又变成了一把钥匙，打开了心灵中的那把锁，释放出尘封已久的记忆。

我记得，当我驾车停在一个红灯路口时，一辆违规小车将缓缓走过马路的孕妇无情撞倒，两个鲜活的生命，瞬间消逝。

我记得，当我在春意盎然的公园散步时，总会在绿油油的草地上发现一片杂乱无章的脚印，遍地的垃圾总也清理不完。

我也记得，还是那个公园，一位老人随手丢掉一个苹果核，不远处的一个小女孩跑过来天真地说：“爷爷，垃圾桶在那里。”老人惊诧了一会儿，马上弯腰捡起地上那个苹果核，走到垃圾桶旁，把苹果核扔了进去。

关于那句名言的记忆，提醒我：礼仪之邦，五千年文明，是一笔无穷的财富，值得继承。

关于交通事故与践踏草地的记忆，警示我：缺失品德素质的行为

会将生活中的美好与和谐摧毁，必须改变。

关于老人与小女孩的记忆，安慰我，让热爱和谐、美好生活的我和所有《中华礼仪》的编务人员产生源源不断的希望，产生继承与改变的勇气。

《中华礼仪》，因此诞生！在此，我和所有《中华礼仪》的编务人员衷心希望它能够成为广大读者的良师益友，协助大家了解民族礼仪文化，提升个人道德境界，为周边生活环境的改善，为和谐社会氛围的形成贡献力量。



序 言

第一章 语言礼仪

第一节 合理的称呼/ 001

1. 称呼的原则/ 001

2. 称呼的技巧/ 002

3. 称呼的禁忌/ 003

第二节 善用礼貌用语/ 003

1. 一般性的四大礼貌用语/ 004

2. 敬语/ 004

3. 谦语/ 005

4. 雅语/ 005

第三节 学会巧妙地赞美/ 006

1. 为什么要学会赞美/ 006

2. 如何有礼有节地赞美/ 007

第四节 明智地选择话题/ 008

1. 不宜谈论的话题/ 009

2. 社交四宜谈/ 010

第五节 微笑是一种无声的语言/ 011

1. 微笑是有效沟通的法宝/ 011

2. 微笑的方法及注意事项/ 012

3. “习惯性微笑”带来的伤害/ 013

第二章 举止礼仪

1. 站姿/ 015

2. 坐姿/ 016

3. 走姿/ 019

4. 蹲姿/ 021

5. 手势/ 022

第三章 服饰礼仪

第一节 着装/ 026

1. 着装并非穿衣/ 026

2. 着装特性/ 027



3. 着装的“TPO”原则/	028
4. 成功男士需遵守的穿着定式/	029
第二节 男子着装四步曲/	030
1. 西装/	030
2. 衬衫/	034
3. 领带/	035
4. 鞋袜/	038
第三节 展现女性魅力的着装/	040
1. 套裙/	040
2. 魅力独具的旗袍/	044
第四节 常见首饰的佩戴/	047
1. 戒指/	048
2. 项链/	048
3. 耳环/	049
4. 手镯与手链/	049
5. 胸针/	050

第四章 餐饮礼仪

第一节 宴请礼仪/	052
1. 宴请者的礼仪/	052
2. 赴宴者礼仪/	057
3. 酒水礼仪/	058
第二节 中餐礼仪/	065
1. 吃中餐的礼仪/	065
2. 使用筷子的礼仪/	066
3. 问候主人, 结识宾客/	067
4. 依时赴宴, 就座斯文/	067
5. 席位排列, 不出纰漏/	067
6. 菜单安排, 量力而行/	069
7. 斟酌菜肴, 了解禁忌/	069
8. 敬酒适度, 饮酒节制/	070
9. 用餐表现, 礼貌文雅/	071
10. 用餐完毕, 优雅付账/	073
第三节 西餐礼仪/	073
1. 准时赴宴, 主动招呼/	074



2. 寻找名卡, 入席就座/	074
3. 按照惯例, 审度情势/	074
4. 餐巾防污, 勿擦餐具/	075
5. 浏览菜单, 掌握食量/	075
6. 刀叉取用, 由外向内/	075
7. 且慢进食, 看女主人/	075
8. 不会使用, 以静观之/	076
9. 主菜怕凉, 客人先吃/	076
10. 交谈话题, 主人提出/	077
11. 菜式吃法, 举例说明/	077
12. 左边上菜, 方可取用/	077
13. 利用添菜, 恭敬厨艺/	078
14. 沙拉用叉, 面包手拿/	078
15. 传递食品, 先女后男/	079
16. 茶匙搅拌, 请勿舀饮/	079
17. 适时吃完, 莫让久等/	079
18. 中途离席, 请求原谅/	079
19. 西餐礼仪, 讲究多多/	080
第四节 自助餐礼仪/	080
1. 不排席位, 轻松活泼/	080
2. 自由进食, 节省人力/	081
3. 海盜猎获, 独出心裁/	081
4. 排队礼让, 循序取菜/	081
5. 量力而行, 多次取菜/	082
6. 吃自助餐, 重在交流/	082
7. 吃自助餐, 请勿打包/	082

第五章 日常交往礼仪

第一节 见面礼仪/ 084

1. 见面问候的原则与方式/ 084
 2. 介绍礼仪/ 089
 3. 名片礼仪/ 091

第二节 酬世交往礼仪/ 094

1. 访送礼仪/ 095
2. 舞会礼仪/ 099



第六章 公共礼仪

第一节 行路中——除了遵守交通规则之外，还应做点什么/ 102

1. 主动问候/ 102
2. 注意仪态/ 102
3. 礼貌问路/ 102
4. 热情帮助/ 103
5. 保持卫生/ 103
6. 遵守交规/ 103
7. 帮助他人/ 103
8. 切勿围观/ 104
9. 见义勇为/ 104

第二节 在车上——与人方便与己方便/ 104

1. 相互礼让/ 104
2. 主动让座/ 105
3. 保持清洁/ 105
4. 尊重劳动/ 105
5. 注意形象/ 106
6. 对号入座/ 106
7. 交谈得体/ 106
8. 讲究卫生/ 106
9. 勿碍他人/ 106
10. “准备”避人/ 107
11. 下车道别/ 107

第三节 进商店——勿把自己当做“客”/ 107

1. 礼貌招呼/ 107
2. 挑选懂礼/ 107
3. 排队购物/ 108
4. 善待差错/ 108
5. 理解店方/ 108
6. 临别道谢/ 108

第四节 看医生——莫把自己当成“医”/ 109

1. 遵守院规/ 109
2. 耐心等待/ 109



3. 陈述病情/	109
4. 尊重医生/	110
5. 善待投诉/	111
第五节 就寝时——心中应始终装着他人/	111
1. 娱乐“共享”/	111
2. 照顾他人/	111
3. 相互关心/	112
4. 搞好卫生/	112
5. 爱护公物/	113
6. 互谅互让/	113
7. 注重小节/	113
第六节 参观古迹——给子孙留下什么/	113
1. 文明游览, 爱护设施/	113
2. 注重环保, 保持安静/	114
3. 关心他人, 相互礼让/	115
第七节 观看演出——举止不要亵渎了艺术/	115
1. 入场守时, 不要迟到/	115
2. 摘下帽子, 免挡视线/	115
3. 保持安静, 不要谈笑/	116
4. 举止文雅, 注意形象/	116
5. 尊重演员, 鼓掌致谢/	116
6. 无故退场, 缺乏教养/	116
7. 如何与人摔座位/	117
第八节 阅览时——别忘了书籍是人类进步的阶梯/	117
1. 依次排队, 循序进入/	117
2. 保持安静, 注意整洁/	117
3. 遵守公德, 爱护书籍/	118
4. 借阅图书, 按时归还/	118

第七章 求职礼仪

第一节 求职信及履历表的撰写/	119
1. 求职信的撰写/	119
2. 履历表的撰写/	121



第二节 面试时得体的装束/	127
1. 女性求职装束/	128
2. 男性求职装束/	129
第三节 怎样展示自己的最佳风采/	132
1. 提前到达/	132
2. 见面握手/	133
3. 把握细节/	134
4. 适时离开/	135
5. 面试“战备”/	137
第四节 如何巧妙应答考官提问/	138
1. “你希望得到多少薪水?”/	138
2. “谈谈你自己吧!”/	139
3. “如何评价你的优缺点?”/	141
4. “你的兴趣爱好是什么?”/	142
5. “你为何欲到本公司工作?”/	143
6. “你有打工的经历吗?”/	144
7. “你换过不少工作,为什么?”/	145
8. “谈谈你的家庭情况好吗?”/	145
9. “你有什么问题要问吗?”/	146
第五节 怎样在考官面前争取主动/	148
第六节 面试结束,应聘未完/	149
1. 打一个电话/	149
2. 写一封感谢信/	150
3. 作一次总结/	150

第八章 馈赠礼仪

第一节 馈赠礼仪的概念、原则和时机/	151
1. 馈赠礼仪的概念及原则/	151
2. 馈赠礼物的时机/	153
第二节 馈赠礼仪的分类及馈赠禁忌/	154
1. 馈赠礼仪的分类/	154
2. 馈赠禁忌/	155
3. 与外商交往时的馈赠礼仪/	155



第一章 语言礼仪

第一节 合理的称呼

称呼，指的是人们在日常交往中，彼此之间所采用的称谓语。称呼语是交际语言中的先锋官，在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚。因此，选择称呼要合乎常规，要照顾被称呼者的个人习惯，入乡随俗。而且在工作岗位上，人们彼此之间的称呼有其特殊性，要做到庄重、正式、规范。

1. 称呼的原则

(1) 礼貌原则

在称呼别人时，要讲究礼貌，常用的尊称有“您”、“贵”、“贤”、“尊”。

(2) 尊崇原则

对于职位比较高的同事或前辈，在称呼时，要体现自己对对方的尊敬。

(3) 恰当原则

对对方的称呼，要讲究恰当，比如，对司机、厨师称师傅可以，但是对医生、教师称师傅就不恰当了。

案例：“经理您好，您慢走！”

王欢是一名应届毕业生，刚毕业的她，整天穿梭在找工作的路途。有一天，她收到了一个面试通知，是招聘行政客服一职。她准时来到该公司参加面试。由于对这项工作的极度渴望，她在考官面前显得太过紧张，有些发挥失常了，就在她从考官眼中看出拒绝的意思而



心灰意冷时，一位中年男士走进了办公室和考官耳语了几句。在他离开时，她听到人事主管小声说了句“经理慢走”。王欢灵光一闪，赶忙起身，毕恭毕敬地对他说：“经理您好，您慢走！”她看到经理眼中流露出些许的诧异，然后他笑着对自己点了点头。

第二天，王欢接到了录用通知，她顺利地进入了这家公司的客服部。后来主管告诉她，本来根据她那天的表现，是打算刷掉她的，但就是因为她对经理那句礼貌的称呼，让人事部门觉得她对行政客服工作还是能够胜任的，所以对她的印象有所改观，给了她这份工作。

王欢只因为一个合理的称呼，在面试中转危为安，幸运地得到了一份工作。可见，正确地使用称呼在职场中是多么重要。在日常交际中，称呼礼仪是打开交际之门的金钥匙，合理的称呼是给交际双方的见面礼，使对方有被重视和尊敬的感觉，它可以为之后的交谈提供良好的铺垫。作为公司的一名员工，必须懂得称呼礼仪，在与别人的交谈中，要根据对方的年龄、身份、职业等具体情况及交往中所处的场合、双方关系的亲密程度来决定对对方的称呼。得体的称呼才能体现员工的个人修养，展现员工的礼仪形象。

2. 称呼的技巧

表 1 称呼分类表

类 型	技 巧	具 体 方 法
职务性称呼	以交往对象的职务相称，以示对对方的尊敬，如经理、科长等。适用于极其正式的场合。	①称职务。 ②在职务前加上姓氏。 ③在职务前加上姓名。
职称性称呼	如果对方具有职称，可以直接以其职称相称，如老师、律师等。适用于正式场合。	①称职称。 ②在职称前加上姓氏。 ③在职称前加上姓名。
性别性称呼	对于从事商界、服务性行业的人，一般可按其性别称呼“小姐”、“女士”或“先生”。	“小姐”是称未婚女性，但在某些场合要慎用。可以加上姓氏，如：“王小姐”。“女士”是对成年女性的称呼。
姓名性称呼	在工作岗位上称呼姓名，一般限于同事、熟人之间。适用于一般场合。	①直呼其名。 ②只呼其姓，加“老”等字。 ③只称其名，不呼其姓。



案例：称呼问题

朱小艳进入了一家新的单位，领导带她熟悉周围环境，并介绍给部门的老同事认识。她非常恭敬地称对方为老师，大多同事都欣然地接受了。

当领导把她带到一位同事面前，并告诉小艳，以后就跟着这位同事学习，有什么不懂的就请教她时，小艳更加恭敬地称对方为老师。这位同事连忙摇头说：“大家都是同事，别那么客气，直接叫我名字就行了。”小艳仔细想想，觉得叫老师显得太生疏了，但是直接叫名字又觉得不尊敬，不知道该怎么称呼对方。

新员工刚到单位时，不能随便以自己的想法来称呼对方，对于难以把握的称呼，可以先询问对方，比如，“请问该怎么称呼您？”不知者不为怪，对方都会把通常同事对他的称呼告诉你。案例中，对方要求小艳直呼姓名，只是客套话，作为一位新人，最好不要直呼其名，可以礼貌地询问对方。在职场上，过分亲昵和过分生疏的称呼都是不提倡的。因此，我们要把握好称呼这门学问，在职业道路上，做一位有“礼”的员工。

3. 称呼的禁忌

忌使用错误的称呼

常见的错误称呼一般是误读或是误会。误读是念错对方的姓氏，这样是很不礼貌的。为了避免这种情况发生，可以事先问好别人，或者当面请教。

第二节 善用礼貌用语

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道。语言在人际交往中占据着最基本、最重要的位置。礼貌用语则是尊重他人的具体表现，是友好关系的敲门砖。在日常生活中，尤其在社交场合中，礼貌用语十分重要。多说客气话不仅表示尊重别人，而且表明自己有修养；不仅有利于融洽双方气氛，而且有益于交际。

一般来说，礼貌用语可以分为三大类：一般性的礼貌用语、敬语、谦语。



1. 一般性的四大礼貌用语

(1) “你好”

“你好”是一句表示问候的礼貌用语。遇到相识者与不相识者，不论是深入交谈，还是打个招呼，都应先向对方说声“你好”。不管是要请别人帮忙，还是有事情交代，以“你好”开头，会给别人彬彬有礼的感觉，它已成为人际交往中，既简单又礼貌的通行语。

(2) “谢谢”

正确地运用“谢谢”一词，会使你的语言充满魅力，使对方备感温暖。当对方给予你帮助时，一定要说“谢谢”。对他人的道谢也要答谢，答谢可以“没什么，别客气”、“我很乐意帮忙”、“应该的”来回答。

(3) “对不起”

社交场合学会向人道歉，是缓和双方可能产生的紧张关系的良药。道歉时最重要的是有诚意，切忌道歉时先辩解，好似推脱责任；同时要注意及时道歉，犹豫不决会失去道歉的良机。在涉外场合需要别人帮忙时，说句“对不起，你能替我把文件递过来吗”，则能体现一个人的谦和及修养。

(4) “请”

在与别人相处中，要把“请”字挂在嘴边，如“请问”、“请原谅”、“请留步”、“请稍候”、“请关照”，等等。频繁使用“请”字，会使话语变得委婉而礼貌，是比较自然地把自己的位置降低，将对方的位置抬高的最好办法。

2. 敬语

敬语，亦称“敬辞”，它与“谦语”相对，是表示尊敬礼貌的词语。除了礼貌上的必须之外，能多使用敬语，还可体现一个人的文化修养。

(1) 敬语的运用场合

使用敬语的主要场合有：比较正规的社交场合；与师长或身份、地位较高的人的交谈；与人初次打交道或会见不太熟悉的人；会议、谈判等公务场合等。



(2) 常用敬语

“请”、“您”、“阁下”、“尊夫人”、“贵方”等，都是常用敬语，还有一些常用的词语用法，如表2所示。

表2 常用敬语表

初次见面应说：幸会	看望别人应说：拜访
等候别人应说：恭候	请人勿送应用：留步
对方来信应称：惠书	麻烦别人应说：打扰
请人帮忙应说：烦请	求给方便应说：借光
托人办事应说：拜托	请人指教应说：请教
他人指点应称：赐教	请人解答应用：请问
赞人见解应用：高见	归还原物应说：奉还
求人原谅应说：包涵	欢迎顾客应叫：光顾
老人年龄应叫：高寿	好久不见应说：久违
客人来到应用：光临	中途先走应说：失陪
与人分别应说：告辞	赠送作品应用：雅正

3. 谦语

谦语亦称“谦辞”，是向人表示谦恭和自谦的一种词语。谦语与敬语是一个问题的两个方面，前者对内，后者对外，内谦外敬，礼仪自行。谦语最常用的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属。例如，称自己为“愚”、“在下”、“鄙人”等，称家人为“家严”、“家慈”、“家兄”、“家嫂”等。自谦和敬人，是一个不可分割的统一体。尽管日常生活中谦语使用不多，但其精神无处不在。只要你在日常用语中表现出你的谦虚和恳切，人们自然会尊重你。

4. 雅语

雅语是指一些比较文雅的词语，它常常在一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下，被用来替代那些比较随便，甚至粗俗



的话语。雅语的使用不是机械的、固定的。只有你的言谈举止彬彬有礼，人们才会对你的个人修养留下较深刻的印象。

在称谓上，雅语已经很普遍了，比如，把痴呆人叫“智力障碍者”，把保姆叫“家政服务员”，把服务员叫“储备干部”，等等。多使用雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。

在行为举止上，把吃饭叫“用餐”，把上厕所叫“方便”，把洗澡叫“沐浴”，把倒酒叫“斟酒”，等等。使用雅语会显得文明。

在待人接物中，要是你正在招待客人，在端茶时，你应该说：“请用茶。”假如你先于别人结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用。”

第三节 学会巧妙地赞美

赞美，是现代交际中必不可少的。真诚的赞美，可以使对方产生亲和心理。赞美别人是对别人的尊重，是与对方搞好关系的润滑剂，它表达的是善心和好意，传达的是信任 and 好感，每个人都有可赞美之处。在人际交往中，学会适当巧妙地赞美别人，处理人际关系才会游刃有余、得心应手。

1. 为什么要学会赞美

(1) 赞美是一种人格修养

每个人都不可能十全十美，但是，每个人都有自己独特的闪光点。学会挖掘对方的优点，并且给予恰当的赞扬，懂得赞美别人是自己良好修养的表现。

(2) 赞美是一种美德

在人的一生中，谁都不可能一帆风顺。当对方遇到挫折时，适当的赞美和鼓励，能给人以抚慰、温暖，形成幸福安详彼此激励的环境。

(3) 赞美是自己前进的基石

赞美别人可以提高自己的生存能力、合作能力、发展能力，因为赞美别人是建立在发现的基础上，这也是一个学习的过程，别人的优点都尽收眼底。没有人不渴望优秀，当你向别人说出“你真棒”的时候，其实你已经在无形中为自己找到了一条通向成功的奋斗目标。