



植根中国企业、服务中国企业
与中国企业家共成长

大师智慧·原创经管

WHAT?

礼仪是什么？谈判需要注意什么？
面试的关键点是什么？……

WHY?

为什么我在商务谈判中总是不出彩？为什么聚会后我丢失了订单？为什么同事不喜欢听我说话？……

HOW?

“礼”在此，赢天下！

张心萌 著

礼赢天下

6
华夏智库
金牌培训师
书系

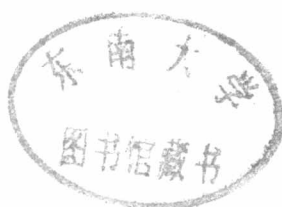
Li Ying Tian Xia 礼仪，熟人之间的黏合剂，
陌生人之间的润滑剂，律己、敬人的行为规范。

中国物资出版社

2533292

K891
89

华夏智库
金牌培训师书系



张心萌 著

礼赢天下

Li Ying Tian Xia



中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼赢天下 / 张心萌著. —北京: 中国物资出版社, 2011. 10

(华夏智库·金牌培训师书系)

ISBN 978-7-5047-3974-2

I. ①礼… II. ①张… III. ①礼仪—通俗读物 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 187418 号

策划编辑 黄 华

责任编辑 范虹轶

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 饶莉莉

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978-7-5047-3974-2/K·0064

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2011 年 10 月第 1 版

印 张 14.5 印 次 2011 年 10 月第 1 次印刷

字 数 245 千字 定 价 32.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

《华夏智库·金牌培训师书系》编委会

主 编

- 王 波 中国物资出版社社长
范建华 中国物资出版社副社长
张 杰 北京秦风汉韵文化发展有限公司总经理

副主编

- 黄 华 中国物资出版社经济管理编辑室副主任
方光华 企达管理咨询集团总裁
翁建江 中华讲师网创始人兼 CEO
陈德云 行动成功训练导师
韦良军 柳州市培训师协会会长
邱道勇 商动力学院院长
叶 飞 英斯捷国际发展机构董事长
刘 星 智投咨询董事长
李高朋 凯沃企业管理有限公司总经理
韩 莉 杭州奇力企业管理咨询有限公司总经理

编 委

- 范虹轶 莫 庸 徐帮学 武 振 李 含
周瑞霞



推荐序

礼仪作为一种规范，是人们进行社会交往时必须遵循的一套行为规则，是人们参与社会生活的行为指导，它告诉人们什么场合应有什么样的行为表现。

礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，它不仅是人际沟通的纽带和重要手段，而且是个人的内在修养和精神风貌的外在体现。学礼仪，有利于人们恪守社会行为规范，有利于塑造良好的个人形象和整体形象，有利于提高全社会的精神文明水平。学礼仪常识，遵守礼仪规范，已成为现代人文明生活的基本要求。

从个人角度说，礼仪是个人顺利进入社会的一把钥匙。因为礼仪是律己、敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是单位形象的具体表现。礼仪可以有效塑造自己的专业形象，给交往对象专业、敬业、权威、有礼、有节的良好印象，从而形成独特的竞争优势。

从企业角度说，礼仪可以塑造工作人员完美的个人形象，给顾客留下最好的第一印象。礼仪同时贯穿在每个可具体操作的环节上，它可以帮助工作人员从细节上区分顾客的心理，从而更加得心应手地和顾客打交道。礼仪更能让工作人员在与顾客打交道中赢得他们的好感、信任和尊重，并最终带来实际效益。

礼仪作为“人际关系的润滑剂”的作用，还体现在机构内部的关系处理上。现代型企业，强调的是组织团队的力量，而礼仪正可以促进这一力量。它使同事之间的交往更加得体，平级和上下级之间的关系处理更加有分寸，使人际关系更加轻松。

所以，学习和运用礼仪，已成为企业提高美誉度、提升核心竞争力的重要手段。这不仅顺应潮流，更是形势所需。



即使是政府机关，随着公众权益意识的日益提高，以及当前政府职能由“衙门型”向“职能型”、“服务型”转换时期，公务人员必须真正执行“公仆”角色，履行好服务职能，提高工作效率，提升政府形象，彻底改变使老百姓感到“门难进、脸难看、事难办”的与文明社会不协调的作风。这些，又是需要公务礼仪来完成的神圣使命。

可以说，从不同的角度来看，我们学礼仪是为了形象、为了效能、为了服务等，其实如果概括成一个字，学礼仪就是为了“美”，为了个人拥有一种美好的形象，为了组织享有一种美好的声誉。

这其中，“美”至少有三个力量。

第一个力量，能吸引眼球。有人把当代经济称之为“眼球经济”、“注意力经济”。“美”能吸引别人的注意力，使自己得到更好的评价。

第二个力量，能获得帮助。一位行为学家曾经做过一个测试，他让一位女演员扮演了5种不同的角色，但都是站在马路边拦车。第一个角色是一位白领女性，穿着时装，她在马路边等了一分半钟，过了60多辆车后，有人让她搭车；第二个角色是一位孕妇，她等了两分多钟，过了100多辆车后，有人让她搭车；第三个角色是一位老年妇女，她等了五分钟，过了200多辆车后，有人让她搭车；第四个角色是一位女嬉皮士，穿得破破烂烂的，她等了十五分钟，过了350辆车后，才有人让她搭车；第五个角色是一位时髦女郎，穿着有线条的服装和高跟鞋，打扮得非常得体、时尚，她等了30秒钟，就有人让她搭车了。由此专家得出一个结论：当我们遇到困难的时候，不是只有年轻才会获得帮助，美丽更容易得到帮助。

第三个力量，能增大吸引力。一个具有良好形象、修饰得体的人，更令人感到可亲、可敬、有魅力、有能力。

我们往往会看到这样一个有趣的现象：孩子们都希望自己的母亲是美丽的，父亲是能干的。有一位教体操的老师，给她上高中的女儿去送雨伞，周末女儿回家跟母亲说，她感到很自豪，因为她的妈妈漂亮、有气质，同学们都很羡慕她。在工作当中，我们也希望自己的上司、同事是一个美丽、能干的人。

因此，美能增进人与人之间的吸引与沟通。而且，美的力量还能让你更好地展示才华、令人尊重……说到底，我们学礼仪就是为了从某些方面提升形象，进而获得更好的成效。举一个简单的例子。



有两家珠宝公司，一家的柜台销售人员着装个性而随意，和顾客说话的时候“直来直去”、大大咧咧，不拘小节。另一家呢？穿着统一、整齐、整洁的工作装，手戴洁白的手套，面含微笑，落落大方；和顾客交流的时候分寸得体、距离有度，文明销售用语运用得自然、流畅、得体。如果你就是消费者，你会去哪一家？

1998年以来，根据国家统计局陆续发布的各项统计数据表明，牵涉百姓基本生活的大部分物质资料生产都趋于饱和。也就是说，同类产品可供选择越来越多元化。顾客购买的已不再仅仅是商品本身，“商品的质量，工作人员的态度，随之相关的服务”是现在顾客选择购买的新标准。而体现服务的手段离不开礼仪的运用。现代礼仪就是要将“无形的服务有形化”，使得有形规范的服务和过程进行完美的结合。

或许有些人认为：礼仪不过是一些小节、细节，无碍大雅。然而，举不胜举的事实证明，就是这些小节，往往决定了事情、事业的成败，分辨出了人的文明教养程度。

不能不承认，无论身份高低，人们依然在内心根据一个人的举止是否展示礼仪来判断他（她）的修养、教养、涵养以及他（她）是否可以成为合作的潜在对象。不论你有多少财富，也不论你有多少成就，教育程度有多高，资历有多深，你的仪容、仪表、言谈、举止都会一笔一画地勾勒出你的形象，有声有色地描述着你的过去和未来。

在现代社会中，人们常常把礼仪看做一个民族、一个企业的精神面貌和凝聚力的体现。学礼仪，遵守礼仪，可以净化社会风气，提升个人、企业、社会的精神品味，展示良好形象，推动精神文明建设，促进社会的和谐与发展。

综上所述，人人应该学礼仪、运用礼仪，在律己敬人中实现我们的愿望。

中华讲师网创始人 翁建江

2011年7月



前言

礼仪是陌生人之间相识的润滑剂，礼仪是熟人之间的关系黏合剂。人生一世，必须交际；进行交际，需要规则。没有规则，人际交往难免各行其是，难以沟通，难以取得成功。

礼仪，简单地讲就是律己、敬人的一种行为规范，是表现对他人尊重和理解的过程和手段。文明礼仪，不仅是个人素质、教养的体现，也是个人道德和社会公德的体现。礼仪是个人的脸面，是企业的脸面，是一个人、一个团队精神内涵的外在体现。

如果一个人不讲究穿着礼仪，不懂得社交场合的礼仪，很可能在公共场合闹出笑话，也会不利于个人形象的建立。相反，一个人如果懂得礼仪，处处以礼仪规范来约束自己，无论走到哪里，他（她）都会成为万众瞩目的焦点。因而，学习礼仪是一个人提升自我素质、塑造完美形象、建立自信心的重要手段。

人们在创造优美物质环境的同时，还应创造和谐的人际环境，如此，才能在复杂的人际关系中充分表现和发展自己，从中享受无尽的乐趣，并使人生更有意义。一个人能否对现实社会或周围环境有良好的、积极的适应是衡量他（她）心理健康状况的重要标准。通过礼仪课程的学习，可以让我们更深入地认识到应该积极适应社会，自觉参与社会活动，改造社会环境，促进社会发展进步，同时改造、发展和实现自我。

俗话说，“礼多人不怪”。懂礼节、尊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，使事情向好的方面发展，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，确保各项事务的正常发展。

商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，无疑可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更多地体现在形象竞争方面。一个信誉和形象良好的公司或企业，容易获得社会各方的信任和支持，在激烈的市场竞争中处于不败之地。因此，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

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，这样才能让你轻松赢在职场、赢在商场，真正实现礼赢天下！

作者

2011年6月

目录CONTENTS

第一章 个人礼仪：助你提升自我形象魅力	1
第一节 着装礼仪：秀出你的气质和品位	3
第二节 外貌礼仪：用妆容展示万千风情	13
第三节 仪态礼仪：举手投足间展示你的修养	22
第二章 日常社交礼仪：助你开启强势交际圈	35
第一节 介绍与称呼礼仪：顺利地通往交际的殿堂	37
第二节 名片使用礼仪：日常社交的“第二张脸”	47
第三节 沙龙与舞会礼仪：让你成为“焦点”人物	50
第三章 商务礼仪：让你驰骋商场，赢得先机	57
第一节 商务接待礼仪：让对方感到宾至如归	59
第二节 商务拜访礼仪：别让对方措手不及	65
第三节 商务会议礼仪：让会议更高效	68
第四节 商务谈判礼仪：谈判双方实现双赢	71
第五节 商务仪式礼仪：简约而不简单	81
第四章 职场礼仪：塑造完美职场形象的修炼之道	87
第一节 面试礼仪：让你脱颖而出	89
第二节 同事交往礼仪：以同理心对待同事	97
第三节 领导对下属的礼仪：别给下属太大压力	102
第四节 下属对领导的礼仪：感恩你的领导	105
第五节 与领导沟通的礼仪：让领导知道你的想法	107
第六节 “办公室政治”应对礼仪：要懂一些“潜规则”	109
第七节 远离职场十大雷区：让你成为职场达人	112





第五章 涉外礼仪：快速扫除沟通障碍的黄金法则	117
第一节 涉外基本礼仪：代表着国家的形象	119
第二节 外宾的迎送与接待：接待标准不同，仪式也不同	121
第三节 涉外仪式中的礼仪	123
第四节 中国港、澳、台的礼仪习俗	125
第五节 部分亚洲国家的社交礼仪	127
第六节 部分欧美国家的社交礼仪	129
第七节 其他国家的礼仪	132
第八节 涉外礼仪禁忌	134
第六章 餐饮宴会礼仪：见食忘礼不可取	143
第一节 中餐礼仪：中华饮食文化博大精深	145
第二节 西餐礼仪：吃饱与享受用餐情趣各不同	155
第三节 喝茶礼仪：茶有茶道	159
第四节 酒会饮酒礼仪：酒有酒品	166
第五节 宴会中及餐后礼仪：餐桌也是礼仪的舞台	174
第七章 生活礼仪：美好生活有“礼”更精彩	181
第一节 家庭夫妻间相处礼仪：让生活更富情趣	183
第二节 女性与公婆相处的礼仪：和谐才是硬道理	186
第三节 与子女的相处礼仪：父母是孩子最好的老师	188
第八章 言谈礼仪：妙语连珠实现和谐相处	193
第一节 言语礼貌：嘴巴甜一定有糖吃	195
第二节 言谈清晰幽默：幽默也是一种魅力	199
第三节 交谈的最佳距离和角度	202
第四节 巧妙应答，把话说得婉转动听	204
第五节 真心赞美是感情融洽的润滑剂	206
第六节 拿捏住开玩笑的分寸	210
第七节 怎样应对谈话中的“卡壳”	212
第八节 正确“插话”的原则	214
第九节 交谈慎入“禁区”	216

第一章

个人礼仪：
助你提升自我形象魅力





第一节

着装礼仪：秀出你的气质和品位

人要衣装，佛要金装

服饰是一种性格，或活泼或深沉；服饰是一种风格，或豪放或婉约；服饰是一种气质，或狂放或内敛。有一副人人称羡的曼妙身材与姣好容颜，当然值得高兴，但若是不懂得怎样穿衣戴帽的礼仪，人的形象就会逊色不少。在现实生活中，拥有良好的服装礼仪，会给你创造更多的发展机会。





俗话说：“人要衣装，佛要金装。”这句话永远都不会过时。在现实社会中，得体美观的服饰能够帮你成功打造良好的个人形象，为你叩开成功之门。

得体的着装绝不仅仅是穿上衣服那么简单，它需要注意多方面的问题。当服饰与穿戴者的气质、个性、身份、年龄、职业以及穿戴的环境、时间协调一致时，就能真正达到美的境界，体现个人着装的品位。

在与人交往时，首先进入人们眼帘的是服装。由于人们互不认识，互不了解，因此服饰在人们的心目中占了很重要的位置。不仅在正式场合如此，在日常生活中也是如此，人们通过你的服装，判断你的地位、职业和性格等。在日常生活服饰搭配礼仪上，应该注意以下几点。

（一）与时间相协调

第一，人们早上在家中和户外的活动居多，无论外出体育锻炼，还是留在家中，着装都应以便于、随意为宜。可以选择轻松的运动服、便装、休闲服等。

第二，工作时要根据自己的工作性质和特点着装，通常以时尚大方为原则。如果有社交活动或公关活动，则应以典雅端庄为基调。

第三，晚上以聚餐、舞会、音乐会等社交活动居多。此时，人们的空间距离相对缩小，对服装的感觉强烈，因此，晚间着装的要求相对来讲要严格一些，着装以晚礼服为宜。

第四，在春夏两季，穿得要薄一点、颜色要浅一点；秋冬季要穿得厚一点、颜色要深一点。

（二）与环境相协调

特定环境穿特定的服装，以便与环境相和谐。

走入酒店，男士一定要西装革履。

公司员工要以正装为主，从而与整体环境相适宜。

生活中，我们完全有必要掌握一些关于服饰的基本知识，打造自己良好的个人形象，彰显自己的个性和品位。

什么场合穿什么衣

服饰穿戴原则有以下五点。

（一）整洁原则

着装不一定要追求高档时髦，但要庄重整洁，避免邋遢。整洁原则



的要求：一是整齐，不褶不皱；二是清洁，勤换勤洗；三是完好，无破损、无补丁。

（二）个性原则

服饰是一种艺术，极富灵性，且个性鲜明。着装的个性原则要求着装者选择服饰的造型、款式、色彩、质地都要体现个性，符合自己的体型、肤色和气质，隐丑显美，给人以性格感。如矮个子的男性适合穿两扣西服，高个子可以穿宽翻领的四扣西服。

（三）和谐原则

“美在和谐。”服饰要与年龄、性别、职业、体型、肤色、季节、场合等相协调。比如，青年人的服饰尽可鲜艳、活泼些，展现其青春的活力；中老年人的着装则要注意庄重雅致，以体现其成熟、稳重、严肃、大方的气度。

（四）文雅原则

服饰是人类文明生活不可缺少的内容，是人的内在美与外在美的统一。文明原则要求着装文明大方，符合社会的传统道德和常规做法，忌穿过露、过透、过短、过紧的服装，也不宜一味追求怪异。有的女孩儿提出：“脸不漂亮露胸，胸不漂亮露肩，肩不漂亮露腿。”从服饰礼仪来讲，这显然有悖文雅原则。

（五）TPO 原则

TPO 是英文里时间（Time）、地点（Place）和目的（Objective）三个单词的缩写。这个原则的基本含义，是要求人们在服装穿着、饰品佩戴和配件使用等方面，都必须适应具体的时间、地点和目的要求，而不能自以为是。这个原则既是有关穿着打扮的最重要原则，也是服饰礼仪的基本原则。

TPO 原则中的“T”代表时间，在这里泛指早晚、四季和时代性。如在西方，男士午前或白天不能穿小礼服，夜晚不能穿晨礼服。一年之中又要分为春装、夏装、秋装和冬装，春秋季宜选穿中浅色调的服饰，如驼色、棕色、中灰色等；冬令服饰色调以偏深色为宜，如咖啡、藏青、深褐色等；夏装可选丝棉织物，色调以淡雅为宜。又如纯黄金饰品就适于秋冬季节佩戴，纯白银饰品则适于春夏季节佩戴。年年岁岁花相似，岁岁年年“衣”不同。所谓时代性，是说服饰应顺应时代发展的主流和节奏，不可超前，亦不可过于滞后，尽可能在服饰时代潮流和节



奏水准上浮动。

“P”代表地点，主要指服饰穿戴者将要出现的时空环境。根据TPO原则，我们可以把自己所处的具体环境分为公务、社交和休闲三大类型，然后据此决定自己的穿着打扮。上班时的穿着要庄重、大方、传统，适合于穿制服、西装、中山装、套裙、连衣裙，饰品佩戴遵循“以少为佳”的原则，少至不戴，最多不要超过三件。社交时的穿着打扮则要时尚、典雅，展现个性，适于穿礼服、时装和民族服装等。休闲时的穿着要求最低，只要方便、自然、舒适得体，适于穿家居便装、牛仔装、运动装、沙滩装等，休闲场合不宜佩戴饰物。如果参加聚会穿短裤和凉鞋，在外企或机关写字间穿T恤衫、奇异裤和旅游鞋，则是不得体的。通常，我们把公务、社交的场合，叫正式场合，并把在正式场合的穿着称之为正装，即正式、规范的装束；而把休闲的场合叫非正式场合，并把非正式场合的穿着称之为便装，即轻松、随便的装束。

“O”代表目的，主要是指我们意欲通过自己的穿着打扮给别人留下的印象。女士穿西式套裙去办公事，主要是为了使自己显得成熟稳重；穿着旗袍去赴宴，意在展示自己所独具的女性魅力；而穿一身牛仔装与友人郊游踏青，则是为了使同行者感到轻松愉快、平易近人。这就是服饰的应时、应事和应境原则。

服饰搭配是艺术也是礼仪

（一）服装颜色搭配技巧

服饰礼仪是无声的语言，是重要的形态信号，它可以展示人的内在心理和生活情趣。服装颜色搭配则是基于自身阅历、素养或审美品位，在对服装搭配技巧、流行风尚、所处环境、自身特点等综合考虑的基础上，对服饰的精心选择和组合。

服饰是有色彩的，色彩展示了人的形象和风貌，并且在不同场合中，服饰的色彩是体现服饰礼仪的一道最直接的风景。在服装穿戴上可用以下几种方法进行搭配。

1. 统一法搭配

上下装、帽子、鞋等采用一个色调。如白色衣裤配白色手套、白色皮鞋，也可采用全身黑色、全身蓝色等，这样可产生一种和谐的效果，