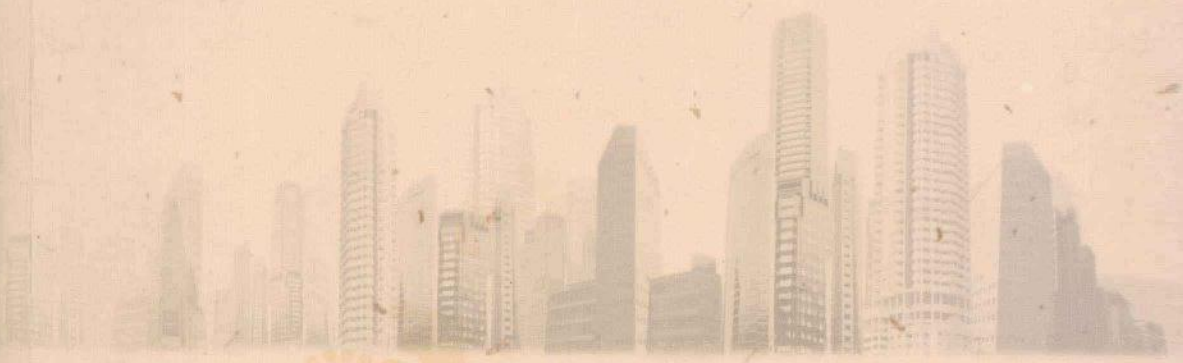


走遍天下 **de**

金钥匙

崔铁吉 龚学琴 高铭馨 著



光明日报出版社

走遍天下的金钥匙

——文明礼仪伴君行

崔铁吉 龚学琴 高铭馨 著

光明日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

走遍天下的金钥匙/崔铁吉 龚学琴 高铭馨著.—北京:光明日报出版社, 2010.12
(学术论丛)

ISBN 978-7-80206-935-0

I.走… II.①崔②龚③高… III.人生哲学—中国—当代 IV.IV11209.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 235873 号

书 名 走遍天下的金钥匙
著 者 崔铁吉 龚学琴 高铭馨
责任编辑 永刚
出版发行 光明日报出版社
地 址 北京市崇文区珠市口东大街 5 号
(100062)
经 销 新华书店
印 刷 北京市通州运河印刷厂
开 本 880mm×1230mm 1/16
印 张 16.5
字 数 180 千字
版 次 2011 年 4 月第 1 版 2011 年 4 月
第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-80206-935-0
定 价 35 元

序 言

人们常说“有理走遍天下”。其实这句话不够全面，这个“理”应为“li”，既有“理”的意思，还有“礼”的含义。也就是说，人们要“走遍天下”，不仅要有“理”，而且更要有“礼”。

中国是历史悠久的文明古国，自古就是礼仪之邦。五千年创造的灿烂文化，形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范。中国人以其彬彬有礼的风貌而著称于世，因此中国被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。

孔子说：“不学礼，无以立”。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会发展起了广泛而深远的影响，其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面，这从《礼记》中就可得出结论。中国古代的“礼”和“仪”，实际上是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，是依据“礼”的规定和内容，形成的一套系统而完整的程序。在中国古代，礼仪是为了适应当时的社会需要，从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来的，因而带有时代的特点及局限性。时至今日，现代的礼仪与古代的

礼仪已有很大差别,我们必须舍弃那些为剥削阶级服务的礼仪规范,着重选取对今天仍有积极意义的传统文明礼仪,如尊老敬贤、仪尚适宜、礼貌待人、容仪有整等,加以改造与承传。

如果说传统意义上的礼是一种涵盖一切制度、法律和道德的社会行为规范的话,而今天所说的礼则是对礼貌和相关活动的礼仪形式而言的。现代礼仪是在人际交往中,以约定俗成的程序和方式来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现;从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术,一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成、示人以尊重和友好的习惯做法;从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。人们可以根据这些礼仪规范,正确把握交往尺度,合理地处理好人与人的关系。如果没有这些礼仪规范,往往会使人们在交往中感到手足无措,乃至失礼于人,闹出笑话。

当今社会是一个瞬息万变、飞速发展的时代,是市场经济社会,时时处处充满竞争和挑战。社会的发展和进步,需要人们在平等尊重的基础上,进行相互沟通、合作和交流,更需要文明与和谐、礼仪与友谊。因此,文明礼仪对于国人来说至关重要,特别是在当前这样一个重要的战略机遇期内,注重文明礼仪的学习,不仅对于提高国人的综合素质,培树良好的个人修养,协调和谐的人际关系,塑造文明的社会风气,切实加强社会主义精神文明建设,具有很大的时代价值,而且对于抢抓各种发展机遇,实现合作共赢,助推经济社会发展,具有重要的现实意义。

实践证明,社会上讲文明礼貌的人越多,这个社会便越和

谐、安定。如果我们每一个人都教养有素,礼貌待人,处事有节,我们的生活就会更多一些愉悦,国家、社会就会更多一些有序与文明。从这一点讲,文明礼仪对社会起着政治、法律所起不到的作用。同时,礼仪是塑造形象的重要手段,在社会活动中,交谈讲究礼仪,可以变得文明;举止讲究礼仪,可以变得高雅;穿着讲究礼仪,可以变得大方;行为讲究礼仪,可以变得美好……只要熟悉礼仪、讲究礼仪,事情都会做得恰到好处。可以说:懂礼预示着成功,失礼意味着失败。所以,一个人讲究礼仪,就可以变得充满魅力,就可以“走遍天下”。

《走遍天下的金钥匙》,就是一本关于文明礼仪的好书。全书共分为《尊重篇》《宽容篇》《说话篇》《举止篇》《服饰篇》《餐饮篇》《涉外篇》等十个方面的内容,分别在为人处事、说话举止、穿衣戴帽、开会就餐以及涉外礼仪等规律和技巧方面,围绕如何处理好人际关系,进行了认真分析研究,并列举了大量精彩的实例。该书不仅有理有据,而且语言清新朴实、贴近生活,具有较好的可读性和较强的实用性。作为第一位读者,我愿意推荐给大家,共同分享这一成果的思想精华。希望广大干部能够认真学习并充分借鉴此书,系统掌握文明礼仪的知识和技巧,紧紧抓住这把“金钥匙”,顺利迈进成功交往的大门,推动事业又好又快发展。



2011年4月

目 录

第一章 尊重篇 1

尊重，是日常生活中一个最为常见的词语，
其意思就是重视而且恭敬严肃地对待每一个人。

尊重赢得人心 / 3

尊重的力量 / 3

对人不尊重，丢人又丢官 / 5

尊重赢信任成大业 / 6

诚信赢得尊重 / 8

尊重卑微 / 9

敬人者，人恒敬之 / 11

各有所长，彼此尊重 / 11

对别人的意见要表示尊重 / 13

躲开也是一种尊重 / 13

感谢误解也是尊重 / 14

尊重领导是天职 / 15

尊重同事是本分 / 17

尊重下级是美德 / 18

尊重客人是常识 / 20

尊重对手是风度 / 21

尊重所有人是教养 / 23

赢得他人尊重的几个途径 / 23

第二章 宽容篇 25

宽容别人是对别人的理解,是一种放得下的大度,是一种与人为善的观念释然。而宽容自己则是一种豁达、冷静与理智。

修养是第一课 / 26

宽容的内涵 / 27

宽容别人,就是宽容自己 / 30

六尺巷的故事 / 32

一件高尚而神圣的事 / 33

现场“礼仪课” / 34

礼节的“表”“里”差距 / 36

宽容亦有度 / 37

玉帛成干戈 / 38

小处不可随便 / 39

一滴水可以折射太阳的光辉 / 40

孟子休妻 / 40

如何读懂同事的潜在语言 / 42

来者都是客 / 42

“走了二十里,你还放不下” / 44

第三章 说话篇 45

人与人相处,说话实在是一门艺术。当你要

向人表达意思时,除了文字、肢体动作外,说话也是一种传达工具。

说话的技巧 / 47

背后勿论人 / 47

重点,要先说 / 48

实话也要策略说 / 49

结果不要直接说 / 50

说话要睿智 / 50

圆场的话要会说 / 54

尴尬场面要转移话题,制造轻松气氛 / 55

尴尬场面要找个借口,给对方下台阶 / 56

尴尬场面要善意曲解,化干戈为玉帛 / 56

尴尬场面要审时度势,让各方都满意 / 57

学会赞美别人 / 58

赞美别人,有时也是在赞美自己 / 59

不要吝啬说“谢谢” / 60

“你弹得棒极了,请继续!” / 60

“坏男孩? 创意男孩?” / 62

说话的艺术 / 63

听比说重要 / 64

借故言它 / 64

旁敲侧击绕道迂回 / 65

小故事大启示 / 65

老太太与“配偶” / 67

先肯定他人的善意,结果就会不同 / 67

说话的学问 / 68

实话实说与“媚”说 / 70

巧说“套”话 / 71

“你为何要来本公司？” / 71

细节决定成败 / 72

会说话的几个标准 / 73

“五里”与“无礼” / 74

如何巧妙地说服别人 / 75

如何巧妙地影响别人 / 76

要比别人聪明,但不要告诉人家你比他更聪明 / 77

市长的道歉是低头的进步 / 77

说话的温度与语气 / 79

“非常诚实有点毒” / 81

什么促使他由“弱智”转为“聪明” / 82

“先生,看下回” / 83

第四章 仪容仪表篇 85

仪容仪表是指一个人呈现出来的外观。仪表

仪容要和这个人的外部轮廓、容貌、表情、服饰和

言谈、举止以至修养等相联系、相适应,融为一体。

三秒钟印象 / 87

赏心悦目的仪表能获取他人的视线 / 87

容貌与“才能” / 88

“路边感觉” / 89

人也需要“包装” / 90

出色的外表等于成功了一半 / 91

尊重自己,从尊重自己形象开始 / 92

“总统”的仪态 / 93

化妆风景线 / 94

美中不足 / 95

松下与理发师 / 96

特殊的介绍信 / 96

“请代我向你的先生问好” / 97

微笑的魅力 / 98

微笑是通向世界的护照 / 99

注意你的眼神 / 101

用好眼神有学问 / 102

责备的目光 / 104

目光与人品 / 105

眼睛放光,即现形 / 105

· 第五章 举止篇 108

举止礼仪是自我心诚的表现,一个人的外在

举止行动可直接表明他的态度。

举止行为多想想他人 / 111

早到半小时的效果 / 111

不和谐的手机声 / 112

等待另一只靴子落地 / 113

“委屈” / 114

手势,活生生的视觉语言 / 115

食指如利剑 / 116

握手引起的尴尬 / 117

- 一口痰“吐掉”一项合作 / 119
“一元钱,还想买态度?” / 120
背后的鞠躬 / 122
硕士落选记 / 123
丢掉乌纱帽的林嘉祥 / 124
酒店老板与无赖 / 124
被“抖掉”的合同 / 125
景泰蓝食筷 / 127

第六章 服饰篇 129

服饰是一种文化,能反映一个国家、一个民族的经济水平、文化素养、精神和物质文明发展的程度。在社会交往中,人们可以通过服饰来判断一个人的身份地位及涵养。

- 你的形象价值百万,看起来像个领袖! / 131
穿着得体,加薪一级 / 132
服装美与个性 / 133
着装场合不适遭遇尴尬 / 134
请另谋高就 / 135
穿衣服别出洋相 / 136
西服革履的尴尬 / 137
着装要适合自己 / 138
着装要“应景” / 139
“应景”也要以人为本 / 141
着装要“应时” / 141
着装的色彩搭配应协调 / 143

女人是礼仪的守护者	/ 144
何为女性职业装	/ 145
女博士为何得不到重用?	/ 146
女性穿着过于暴露是不是性骚扰?	/ 147
男性正装——西服套装	/ 149
西服的扣子有规范	/ 149
西服的大小有规范	/ 150
西服的颜色有规范	/ 150
西服存放清洁有规范	/ 151
西服衬衣有规范	/ 151
西服领带的十种打法	/ 152
西装穿着讲究“三个三”原则	/ 157
西服的整体搭配	/ 157

第七章 职场篇 159

人们在职业场所中应遵循一系列礼仪规范。

学会这些礼仪规范,将使一个人的职业形象大为提高。

引见	/ 161
介绍	/ 162
称呼的妙用	/ 163
怎么打招呼	/ 166
“小姐”称呼的中国特色	/ 168
与上司的相处之道	/ 169
面临职场鸡肋职位该怎么办?	/ 170
职场相处	/ 172

如何与自己“看不起”的上司相处? / 173

同事之间的关系就像一面镜子 / 174

如何与同龄同事相处? / 176

职场应对 / 177

职场跋涉 / 178

职场立足 / 180

我的成功从电梯口开始 / 181

“谦虚”过度,失去良机 / 182

“您认错人了” / 183

王先生乘车 / 184

会议座次的风波 / 186

国旗的故事 / 190

请向国徽敬礼 / 191

签字仪式 / 192

别“请张市长下台剪彩” / 195

别开生面的开业典礼 / 195

换个角度,你就是赢家 / 196

第八章 日常交际篇 198

在日常交际时,要充分运用行之有效的沟通技巧,善于从人际交往中获得有益信息,用礼仪规范指导自己的交际活动,更好地向交往对象表达自己尊重、友善之意,以增进彼此之间的了解与信任。

“没有退路的点评” / 199

失小节犯大忌 / 200

谁影响谁? / 201

转身不如转念	/ 202
己所不欲,勿施于人	/ 202
钥匙	/ 203
摘帽还礼	/ 204
名片	/ 204
礼物的选送	/ 206
江泽民的礼品	/ 207
接待	/ 207
拒绝不要留有余地	/ 208
如何接听投诉电话	/ 209
怎样做到两全其美	/ 210
“你猜我是谁”	/ 211

第九章 餐饮篇 213

中华饮食文化源远流长。在这自古为礼仪之邦讲究民以食为天的国度里,饮食礼仪自然成为饮食文化的一个重要部分。饮食礼仪因宴席的性质、目的而不同;不同的地区,也是千差万别。

宴会的桌次和席次	/ 214
如此吃相	/ 217
“高规格”的接待	/ 218
小张错在哪里?	/ 219
自助餐风波	/ 220
浪费粮食是罪恶	/ 221
中国考察团在巴黎	/ 222
“绅士”的迷惑	/ 224

老姚吃西餐 / 224

第十章 涉外篇 226

 中国人在对外交际中，用以维护自身形象、
 对交往对象表示尊敬与友好的约定俗成的习惯做法——
 换言之，它就是讲规范，规范就是标准。

国外“一米线”面面观 / 227

为什么合作没能成功？ / 228

“雾水”风波 / 229

她为何受冷遇 / 229

“女士优先”应如何体现 / 230

“不用管她，我们先吃” / 231

如此使用敬语 / 232

到家的服务 / 233

有悖国别习俗的礼物 / 234

被拒绝的生日蛋糕 / 235

谦虚也要看对象 / 236

礼宾次序安排 / 236

你认为好的，不一定是对的 / 237

“你这个岁数，一定结婚了吧？” / 238

拒绝购买 / 239

周总理送客 / 239

手势惹的祸 / 240

“你老人家高寿多少？” / 241

小资料：

 中外主要节日表 / 243

| 第一章·尊重篇 |

尊重,是日常生活中一个最为常见的词语,其意思就是重视而且恭敬严肃地对待每一个人。《诗经》中说:“投我以木瓜,报之以琼琚。”说的就是人与人之间在礼尚往来中应有的尊重。用在具体的人上,尊重不是一个泛泛的词语,也不仅仅指在礼物上有什么馈赠,而是指要尊重他人的方方面面,包括他人的权利、人格、喜好等等。有时候,一个肯定鼓励的眼神、一句温暖体贴的话语、一个有力坚实的动作,都能够体现出我们对他人的尊重。尊重是礼仪的核心。

尊重,是一种修养,一种品格,一种对别人不卑不亢、不仰不俯的平等相待,一种对他人人格与价值的充分肯定。任何人都不能尽善尽美、完美无缺,我们没有理由以高山仰止的目光去审视别人,也没有资格用不屑一顾的神情去嘲笑他人。假如别人在某些方面不如自己,我们不能用傲慢和不敬去伤害别人的自尊;假如自己在有些地方不如他