

高等院校特色教材

Gaodeng Yuanxiao
Tese Jiaocai

SHANG
WU LIYI

徐幢◎主编

商务礼仪



安徽师范大学出版社

高职高专规划教材

高等院校特色教材

Gaodeng Yuanxiao
Tese Jiaocai

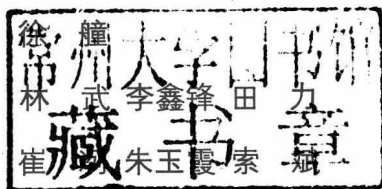
SHANG
WU LIYI



商务礼仪

主 编:

副主编:



张兰娣 戴晓仪 张延爱

蔡 蔚

安徽师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪/徐幢主编. —芜湖: 安徽师范大学出版社, 2012. 1

ISBN 978 - 7 - 81141 - 703 - 6

I. ①商… II. ①徐… III. ①商务—礼仪—高等职业教育—教材 ②商务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 002905 号

商 务 礼 仪

徐 幢 主 编

出 版 人: 张传开

责任编辑: 潘 安

装帧设计: 丁奕奕

出版发行: 安徽师范大学出版社

芜湖市九华南路 189 号安徽师范大学花津校区 邮政编码: 241002

网 址: <http://www.ahnupress.com/>

发 行 部: 0553 - 3883578 5910327 5910310 (传真) E-mail: asdcbsfxb@126.com

经 销: 全国新华书店

印 刷: 安徽芜湖新华印务有限责任公司

版 次: 2012 年 1 月第 1 版

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

规 格: 787 × 1092 1/16

印 张: 25.25

字 数: 544 千

书 号: ISBN 978 - 7 - 81141 - 703 - 6

定 价: 46.00 元

凡安徽师范大学出版社版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换

目 录

第一篇 绪 论

第一章 礼仪概论	1
第一节 礼仪概念	1
第二节 礼仪的作用和意义	3
第三节 文明礼仪的基本原则及养成途径	6
第二章 礼仪历史	10
第一节 儒家礼仪教育经典《礼记》	10
第二节 礼仪来源	11
第三节 “礼”的“说文解字”	15

第二篇 仪表礼仪

第三章 皮肤保养与职业形象	17
第一节 形象的社会心理学基础	18
第二节 皮肤类型的诊断与保养操作方法	21
第三节 仪容礼仪规范与日常修饰的操作	28
第四节 卫生与小节	31
第四章 仪态礼仪	36
第一节 站、走、坐基本仪态礼仪	36
第二节 眼神与微笑的礼仪	43

第五章 服饰礼仪	48
第一节 男士着装礼仪	48
第二节 女士着装礼仪	56
第三节 装饰物搭配	62
第六章 面试礼仪	72
第一节 面试前的礼仪	72
第二节 面试时的礼仪	76
第三节 面试后的礼仪	85

第三篇 商务接待礼仪

第七章 见面礼仪	87
第一节 称呼礼仪	87
第二节 介绍问候礼仪	92
第三节 商务语言礼仪	98
第四节 名片礼仪	104
第五节 握手礼仪	111
第八章 迎送礼仪	120
第一节 迎宾送客礼仪	120
第二节 乘车礼仪	125
第九章 招待礼仪	136
第一节 宾馆服务礼仪	136
第二节 娱乐休闲礼仪	142
第三节 馈赠礼仪	146

第四篇 会议之礼

第十章 会议策划礼仪	159
第一节 会议准备和过程礼仪	159
第二节 会议场所、环境和布置礼仪	163
第十一章 签字开业礼仪	167
第一节 开业仪式礼仪	167
第二节 剪彩仪式礼仪	169
第三节 签约仪式礼仪	171
第十二章 舞会礼仪	176
第一节 舞会前的准备	176
第二节 舞会的时间礼仪	177
第三节 邀舞的礼仪	177
第四节 舞会上拒舞的礼仪	178
第五节 舞会上伴舞的礼仪	179
第六节 舞会上跳舞的礼仪	179
第七节 舞会的禁忌	180

第五篇 餐饮礼仪

第十三章 中餐礼仪	183
第一节 中餐用餐常识	183
第二节 中餐用餐礼仪	187
第十四章 茶道礼仪	190
第一节 中国古代的茶道文化	191
第二节 日本茶道文化	192

第三节	茶道的流程	193
第四节	茶道的具体表现形式	196
第五节	茶道法则	199
第十五章	西餐礼仪	202
第一节	餐前预约礼仪	202
第二节	进餐厅后的礼仪	202
第三节	用餐时的礼仪	203
第十六章	鸡尾酒礼仪	216
第一节	鸡尾酒的由来	216
第二节	鸡尾酒的分类	217
第三节	鸡尾酒会的礼仪	218
第十七章	具体国家的餐饮礼仪	222
第一节	西方国家餐饮礼仪	222
第二节	日本餐饮礼仪	226
第三节	韩国餐饮礼仪	227

第六篇 通讯礼仪

第十八章	电话礼仪	230
第一节	使用电话的基本礼仪	230
第二节	拨打电话的基本礼仪	233
第三节	接听电话的基本礼仪	234
第四节	打公用电话的基本礼仪	235
第五节	结束电话的基本礼仪	236
第六节	商务电话的基本礼仪	237
第七节	使用手机的基本礼仪	239
第十九章	即时通讯礼仪	241
第一节	即时通讯的历史、现状、种类	241
第二节	QQ 礼仪	242

第二十章 微博礼仪	249
第一节 微博概况	250
第二节 微博基本礼仪	251
第二十一章 电子邮件礼仪	259
第一节 电子邮件概述	259
第二节 电子邮件要点	261
第三节 电子邮件回复技巧	263
第四节 电子邮件注意事项	265

第七篇 商务活动礼仪

第二十二章 推销语言礼仪	268
第一节 推销语言的魅力	268
第二节 推销之六类语言	270
第三节 推销之六忌语言	271
第四节 推销之实战经验	272
第五节 推销的语言礼仪	274
第二十三章 商务谈判礼仪	279
第一节 商务谈判的原则	279
第二节 商务谈判过程中的礼仪	284

第八篇 其他礼仪

第二十四章 中外礼仪习俗	291
第一节 我国少数民族礼仪	292
第二节 我国港澳台地区习俗礼仪	295
第三节 世界部分国家和地区的习俗礼仪	297

第四节 涉外礼仪禁忌	303
第二十五章 人生礼俗	310
第一节 诞生礼	311
第二节 成年礼	317
第三节 婚 礼	320
参考文献	326
附录一 习题参考答案	327
附录二 综合试题及其答案	337
附录三 礼仪实训	351
附录四 礼仪小品摘选	368
后 记	395

第一篇 绪论

第一章 礼仪概论

[本章知识点]

1. 理解礼貌、礼节、礼仪的概念及礼仪的特点。
2. 明确讲究礼仪的作用及意义，了解礼仪历史。
3. 掌握人际交往中应遵循的礼仪基本原则及良好礼仪的养成途径。

[开篇案例]

2004年上半年，某阿拉伯国家发生了一件令很多中国商人下决心学习商务礼仪的事。事情的起因是，在当地经商的几十位中国商人因为聚众赌博被警方“请”进了监狱。在商业圈内，朋友之间聚会小赌，被称为“小赌怡情”，这在国内可能是件小事，交点罚款就可以“摆平”。但这次却通过外交途径多次交涉，在拖了很长时间后，才罚以重金获释。在信仰伊斯兰教的国家，赌博犯了严重的教规，被认为是非常严重的违法行为。事情结束之后，国家相关部门再次呼吁在国外的中国公民，一定要了解、尊重当地的礼仪、习俗。

第一节 礼仪概念

一、礼 貌

礼貌是指在人际交往中，相互表示敬重和友好的言行规范。它体现了时代的风貌和道德品质，反映了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿势等来表示对他人的尊重。礼貌可分为礼貌行动和礼貌语言两部分。礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、鼓掌、双手合十、拥抱亲面等；礼貌语言是一种有声的行动，如使用“小姐”、“先生”等敬语，“恭候光临”、“我能为您做些什么”等谦语，“哪里可以方便”、“哪一位”等雅语。

讲礼貌是一个人良好道德品质的体现，这不仅有助于与他人建立相互尊重和友好合作的新型关系，还能缓解或避免一些不必要的冲突。在日常生活中，我们可以看到讲礼貌的人往往待人谦虚、周到、大方、热情、彬彬有礼，其行为举止很有教养。相反，一个人出言不逊、动作粗鲁、傲气十足、衣冠不整，人们会认为他不懂礼貌，没有教养。

二、礼 节

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝愿、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求。如待人接物时“五声十字”（“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”）的准确运用，工作场合的着装、发型与妆容的和谐搭配，以及邻里间热情友好的相处等。

礼节的表现形式是多种多样的。以常见的见面礼节而言，由于风俗习惯和文化传统的不同，不同国家、不同民族都有自己独特的表达方式，如中国的点头、握手礼，日本、韩国的鞠躬礼，欧美国家的拥抱、亲吻礼，南亚诸国的合十礼，某些国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等。因此，在与国际友人的交往中，要熟知并尊重各国、各民族的礼节和风俗习惯。

三、礼 仪

礼仪，包括礼节和仪式，是指在一定的社会交往场合中，为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。从广义的角度来看，礼仪是一系列特定礼节的集合。它既包括在较大、较正规的场合隆重举行的各种仪式，也包括人们在社交活动中的礼貌礼节，如正式交往场合对服饰、仪表、举止等方面的规范与要求。礼仪的含义很广。在中国古代社会，礼仪既包含一般行为规范，又涵盖政治、法律制度。近代以后，礼仪的范畴逐渐缩小，礼仪与政治体制、法律典章、行政区划、伦理道德等逐步分离。在现代社会，礼仪一般只包括礼节和仪式，只是指现代社会中反映一定规则、习俗和程序，表示礼貌、敬重的礼节和仪式。

四、礼貌、礼节、礼仪的关系

礼貌、礼节、礼仪都体现一个“礼”字，是人们在交往中相互表示敬重和友好态度的行为。礼貌是礼节的规范，礼节是礼貌的具体表现，礼仪则通过礼貌、礼节得以体现，三者相辅相成，密不可分。其区别在于，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪则是为表示敬意而举行的仪式。

第一，没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必须伴有具体的礼节。事实上，有礼貌的人并不意味着懂社交礼节。同样，熟知礼节的人也未必时时处处都讲礼貌。若有礼貌之心而不懂礼节，容易失礼。没有礼貌而只学些表面的礼节形式，就难免

机械模仿、故作姿态，使人感到虚假。要真正做到懂礼貌就需要学习、掌握交际礼节。通晓交际礼节的人对所有人都会一视同仁地讲礼貌。这是一个既简单又明确的辩证关系。也就是说，讲礼貌与懂礼节应是内在品质与外在形式的协调统一。

第二，礼仪的文化内涵要相对深些，多用于较大规模或较隆重的场合。一般说来，礼节产生于礼仪之前。最初的社会交往活动规模较小，礼节也较为简单，随着社会交往的复杂化和现代化，交往活动频繁，礼节也复杂，于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序。因此，礼节是礼仪的基础，礼仪涵盖了礼节的内容

第三，礼仪是对礼节、仪式的统称。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成的，是一个礼貌的系统和完整的过程。所以，礼仪指人们在正式或隆重的场合，为表示重视、尊重、敬意而所举行的合乎礼貌、礼节要求的仪式和律己、敬人的具体行为规范体系，它代表了礼貌、礼节、仪式的全部含义。本书所讲的“礼仪”是广义的“礼仪”。人们所熟悉的各种庆典活动，开国大典、外国首脑来访的迎送仪式，各种社会活动的开幕式，少数民族民俗庆典，以及学校的毕业典礼等，均是礼仪形式的具体表现。采用礼仪这一概念加以表述，也符合当前社会人们的习惯称呼，如礼仪公司、礼仪老师、习俗礼仪等。

第二节 礼仪的作用和意义

礼仪制约着人们的态度和动机，规范着人们的行为方式，协调着人们之间的关系，维护着社会的正常秩序，在社会交往中发挥着巨大作用。可以说，社会秩序的良好运行与稳定、人际关系的协调融洽、家庭邻里的和睦安宁，都需要人们共同遵守礼仪的规范和要求。礼仪是人们在社会生活中调整、处理相互关系的手段。现代社会中，礼仪无时不在、无处不有，渗透到日常生活的方方面面，发挥着越来越大的作用。它对社会和个人具有多方面的重要作用。

一、礼仪的作用

（一）尊重的作用

英国大哲学家约翰·洛克认为，礼仪的作用在于“使他尊重别人，和别人合得来，这对于他日后所得的好处是很大的”。尊重，是现代礼仪的实质，礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。人际交往中的傲慢言行和轻蔑态度，通常都会被视作缺乏礼貌、没有教养的表现。古人云：“敬人者，人恒敬之。”尊重他人，是赢得他人尊重的前提，只有相互尊重，人与人之间的关系才会融洽和谐。

（二）约束的作用

礼仪作为行为规范，对人们有很强的约束力。礼仪一经形成和推行，便成为社会的行为规范和习俗，人们都应遵守和服从，都要自觉或不自觉地受到约束。如果

一个人我行我素，不能遵守社会上普遍的礼仪要求、无视社会文明，就会受到道德和舆论的谴责，甚至受到法律的制裁。

（三）教育的作用

礼仪作为一种道德习俗，对全社会的人都在施行教育作用。它通过评价、劝阻、示范等形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。那些遵守礼仪规范的人，客观上也起着榜样的作用，无声地影响着周围的人。人们互相影响、互相促进，能够共同加强社会主义精神文明建设。礼仪的形成、完善和巩固，成了社会传统文化的重要组成部分，并且世代相继、世代相传，在人类社会的发展和进步中，有着重要意义。

（四）调节的作用

人是社会关系的总和，人际关系在人类社会关系中极为重要。但是由于所受教育程度不同，成长环境各异，加上个性、职业、年龄、性别等方面的差异，就导致了人们在人际交往中具有不同的价值取向。在人际交往中，为了维护自身利益，人们在行为方式上往往不同程度地带有“利己排他”的倾向。这就必然会使交往双方发生不同程度的矛盾和冲突。这时，良好的礼貌形式、礼仪活动在处理人际关系中，就会起到很好的调节作用。从一定意义上说，礼仪是人际关系的润滑剂。人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强彼此之间互相尊重、友好合作的新型关系，缓解或避免某些不必要的对立与障碍。

二、礼仪的意义

礼仪是一种社会文明，是国际交往中应遵循的基本准则，是衡量人们道德水准高低、有无教养的尺度。在社会生活中，人们往往把讲究礼仪作为一个国家和民族文明程度的重要标志。

（一）建设社会主义精神文明的需要

古往今来，人们都把礼仪修养视为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，也是衡量一个人道德水准高低、有无教养的尺度。在人类文明史上，依次出现过奴隶社会文明、封建社会文明、资本主义社会文明。如今，人类文明发展的新阶段是发展社会主义精神文明。社会主义精神文明建设的根本任务是适应社会主义现代化的需要，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的“四有”公民。我国正处在改革开放的新历史时代，在建设社会主义市场经济体制的过程中，加强精神文明建设是十分重要的。倡导文明风气，歌颂高尚行为，使每个公民都能自觉遵守社会公德，讲文明、有礼貌、懂礼仪，对于社会主义经济建设的发展，有着重要的现实意义和历史意义。

礼仪属于社会公德的一部分，是思想道德与职业道德建设的基础，也是纪律教育中必不可少的一个方面。礼仪反映了社会主义精神文明的程度和公民的精神风貌，同时，它又反作用于思想道德建设和文化建设，促进精神文明的发展。因此，我们

每个人都要加强自身的道德修养,规范自身的行为,成为有道德、有文化、有学识,懂得遵守并维护社会公德的人,用礼仪来造就良好的社会秩序和社会风气,防止和减少各种社会丑恶现象的发生,用礼仪文化促进社会文明的发展。礼仪蕴含着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代的精神。让国民接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

（二）个人提高自身修养，建立良好人际关系的需要

礼仪不仅能陶冶人们的情操,还可以提高人们的修养,尤其是礼貌修养。通过礼仪教育,提高人们在待人接物方面的素质和能力,使人们养成自觉遵守公共秩序和劳动纪律的行为习惯,追求高尚的精神境界,进而促使人们思想品德和处事能力的全面提升,使人们在社会生活和人际交往中,能顺应社会的发展要求,明辨是非,以礼处事,以诚待人,收获友谊与尊重。

礼仪,是人际交往的润滑剂。一个人如果能懂得并且运用礼仪知识,就更容易与交际对象打成一片。每一个人都具备良好的礼仪修养、规范的行为习惯,才能够真正在交往中展现良好的个人形象。一个谈吐文雅、稳重大方、彬彬有礼的人,往往会给人留下美好的印象,从而获得信任、建立友谊,有效地进行社交活动。在社会生活中,礼仪就如同春风与美酒,滋润着人们的心灵,沟通着人们的情感,化解着人与人之间的矛盾,使人们彼此尊重,相互理解,达成共识。礼仪在协调人际关系方面有着难以估量的作用。

（三）提升行业服务质量，塑造良好形象的需要

在多元文化背景下,在经济快速发展的社会中,推崇礼仪有助于塑造和维护企业、单位的整体形象,进一步提高服务水平与质量,创造出更好的经济效益和社会效益。学习礼仪,是适应时代潮流、提升行业竞争力的现实所需。

当前,很多行业都在进行礼仪知识的培训。学习礼仪,可以使员工提高综合素质,提高交往艺术,提升服务质量,展示良好的人际沟通能力;使员工对外塑造良好形象,增强工作能力,增强职业竞争能力,获得成功的从业感受和愉快的生活体验,实现个人和组织的双赢,进而促进整个社会文明的发展。

（四）促进社会和谐发展的需要

礼仪是整个社会文明发展程度的反映和标志。社会的发展与稳定、家庭的和谐与安宁、邻里的团结与和睦、同事的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。讲究礼仪是对每位公民的基本要求,也是每位公民应自觉遵守的规范。社会越发展,物质生活越丰富,对社交活动的要求水平就越高,人们就越需要认真学习社交活动中有关仪表、仪态、礼仪等方面的知识,以沟通、协调、和谐人际关系,调节紧张的生活,建立友谊,交流情感,广结良缘,增长见识,扩展信息,融洽来往。礼仪作为一种人们共同遵守的行为规范,是各种人际交往的有效途径,同时对人际关系有整合及疏导功能,如守时守约、讲究仪容仪表、尊老爱幼、讲究公德等。礼仪潜移默化地熏陶着人们的心灵,使人们在社会生活中时时处处注意自己

的言行,养成良好的文明习惯,努力成为一个受欢迎的人。礼仪同时还制约着人们按照社会公认的行为模式去交往、去生活,并创造安定团结的生活环境与工作环境。这些规范约束着人们的行为,实现着人与人之间的有效交往。

(五) 国际交往和弘扬我国传统礼仪的需要

尊重国际礼仪和交往礼节,尊重各国人民的风俗习惯,这是我国对外活动的一贯做法。它反映了我国维护世界和平,加强与各国友好合作的真诚愿望。

改革开放以来,随着经济的快速发展,我国与世界各国的交流无论从广度上还是深度上都是前所未有的。礼仪也存在着与世界接轨的问题。在这种情况下,越来越需要借鉴和使用涉外礼仪,以便让礼仪更好为我国对外社会、经济和文化事业服务,并在我国经济与国际市场接轨、增强国际竞争力中发挥作用。在国际交往中,民间的交往也日益增多。这对我国来说,既是机遇,又是挑战。这就要求我们既要继承和发扬我国优良的礼仪传统,保持礼节礼仪的民族特色,又要吸收外国礼仪中一些好的东西和一系列国际通行惯例,为我所用;既要不断有所创新,又要尊重不同的文化传统和道德规范形成的异域习俗礼仪,逐步形成一套与世界礼仪接轨的现代礼仪。在对外交往中讲究礼仪,可以展示中国人民的精神风貌,增强民族自立、自强的精神,加深与世界各国人民的友谊和交流,提高我国的国际地位和声望,使中华民族的优秀文化得到弘扬。

第三节 文明礼仪的基本原则及养成途径

古人云:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身修,心尚礼则心泰。”西方礼仪专家埃米莉·波斯特在她的著作《西方礼仪集萃》中也写道:“表面上世界有无数的清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方,使它变得平易近人。”因此,礼仪是社会成员相互交往时共同遵守的行为规范,是得到人们尊重与好感的“通行证”。

一、文明礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是指人们在交往过程中实施各种礼仪规范行为时应共同遵守的基本准则。它是现实生活中具体礼仪规范的提炼、概括和升华,具有普遍的指导意义。

(一) 尊重的原则

现代礼仪中的尊重原则,是指施礼时要体现出对他人的尊重,不能藐视他人。尊重,是现代礼仪的实质,礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体表现。只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽和谐。具体而言,应做到以下几点:

1. 遵守公德

公德,即公共道德,是指一个社会的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而

共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则。它代表着全社会的共同利益，代表全体社会成员对生活的共同要求。遵守公德是每一个公民都应该具备的品质，也是一种文明行为。只要在公共场合，不管任何人都必须遵守社会公认的生活秩序和准则，破坏社会公德就会受到人们的反对和谴责。作为社会大家庭中的一员，我们应当积极倡导互相谦让、互相理解、互相尊重的社会风气，共同遵守社会公德。

2. 互尊互帮

互尊互帮就是人与人之间要互相尊重、互相帮助。实际上尊重应该是相互的，你想别人怎样对你，你就要怎样对待别人。“与人方便，自己方便”、“我为人人，人人为我”。人与人之间只有彼此尊重、友好相处，才能保持和谐、愉快的关系。

3. 遵时守信

遵时，就是要遵守规定或约定的时间，不违时、不失约。守信，就是要讲信用。孔子说：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”违时失约、言而无信和轻诺寡信都是失礼的行为。“一诺千金”、“言必信，行必果”是对自身人格的尊重和珍惜。“君子一言，驷马难追。”“人而无信，不知其可。”可见，在人们心中，失信必然失去别人的尊敬。

4. 真诚友善

真诚指交往时必须做到诚心待人、心口如一，不能虚情假意、口是心非。对事持一种实事求是的态度，是尊重他人、待人真心实意的友善表现。

5. 平等礼让

平等是指交往双方互相平等、相互尊重、以礼待人、一视同仁。礼让是指站在自我的立场，自律、自谦，尊重交往对象。平等原则是现代礼仪的重要原则，交往的双方相互平等、相互尊重，是现代礼仪的深刻内涵。

（二）自律的原则

礼仪不是法律，不是由司法机关强制执行的。礼仪是待人处事的规范，是社会群体日常生活与交往过程中形成的合乎道德及规范的一些行为准则。这些行为规范并不是某一个人或某一个团体所规定的，而是由社会大众一致认可并约定俗成的行为规范。因此，礼仪是靠自觉来维系、靠社会舆论来监督，并被人们逐渐重视起来，从而发展形成的一门规范的学科。对个人来说，培养自律自重的过程实际上是在高度自觉的前提下使自己的整体素质提高的过程，所以这不是一朝一夕的事。但只要肯下工夫，是能够达到理想境界的。

（三）宽容的原则

在现代社会，宽容成为现代人的一种礼仪素质。宽容，就是宽宏大量。能容人，能原谅别人的过失。每个人都要学会推己及人，设身处地多为对方着想，严于律己，宽以待人，树立容纳他人的意识。俗话说：“金无足赤，人无完人。”在与他人的交往过程中，应当具有宽容别人的胸襟。如果出现意见对立或对方伤了你的自尊心、侵犯了你的利益，都应应以宽大的胸怀容人。我们不能要求所接触的人都有使自己满

意的处事办法。有的人在待人接物时会无意识地出现失礼行为，还有的人缺乏礼貌修养。遇到这些情况，如果不容忍，则无法使交往继续进行，甚至造成很难弥合的感情裂痕。宽容别人，不但能显示出自己的良好修养，而且能使行为不良的人得到感化。

当然，宽容绝不是纵容，不是无原则的姑息迁就，不是做“老好人”。对于邪恶行为和寻衅滋事者不能一味讲宽容，而要有理、有利、有节地坚持批评教育。宽容理解他人既是礼仪规范的显示，又是自信的表现。在不断理解与包容过程中，我们能够赢得友谊与尊重，并迅速走向成熟和完美。

（四）适度的原则

人际交往中要注意各种情况下的社交距离，也就是要把握在特定环境中人们彼此之间的情感尺度，既不可显得过于热情，也不能缺乏热情。与人交谈时，用过多的吹捧语言。不管他人是否愿意接受，勉强别人做不情愿的事情。这两点都违反适度原则。过分热情会使别人陷于难堪境地，使人感到虚伪和反感。所以，我们在待人接物时，既要有热情，又要掌握一定的尺度，无论是给予还是付出，都需要很好地把握交际的距离。

在美学中有一种观点，即“距离产生美”。真正待人有方的人，总会不失时机地与他人保持一定的距离。巧妙地把握好交往距离，往往能收到神奇的效果。

二、文明礼仪的养成途径

礼仪修养是一个自我认识、自我养成、自我提高的过程，是通过有意识地学习、实践积累而逐步形成的，需要有高度的自觉性。

（一）加强道德修养，陶冶美好情操

道德是人们在日常生活中遵守的准则与行为规范。它依靠社会舆论的力量，依靠辨善恶、好坏、美丑，公正、诚实等道德观念来评价每个人的行为，调整各种社会关系。礼仪与道德相辅相成、相互补充。礼仪体现道德观念、道德制约。一个人要想在礼仪方面达到较高的造诣，离开了道德品质方面的修养是不可能实现的，那种举止大方、温文尔雅、彬彬有礼的风度，必须以良好的道德修养为基础。因此，加强道德修养、陶冶美好情操，对文明习惯的养成是十分必要的。

（二）努力学习科学文化和知识

我国素有礼仪传统，在各种典籍中，都有浩繁的礼仪知识。随着改革开放的不断深入和扩大，我国对外交往也日渐增加。由于各国的礼仪风俗千差万别，我们有必要注意收集、整理、学习和领会，以便在实践中运用。掌握的社交礼仪知识越广博、越全面，待人接物就越能应付自如，越能为对方所接受。

另外，现代人还应尽可能多地了解当代的科学知识，具备各方面的文化素养，这是人际交往的需要。一个思考问题周密、分析问题透彻、处理问题有方的人，在人际交往时往往能显示出极大的魅力。