

三版

禮儀實務

含國際・商業・生活禮儀之應用

 林雨萩 編著

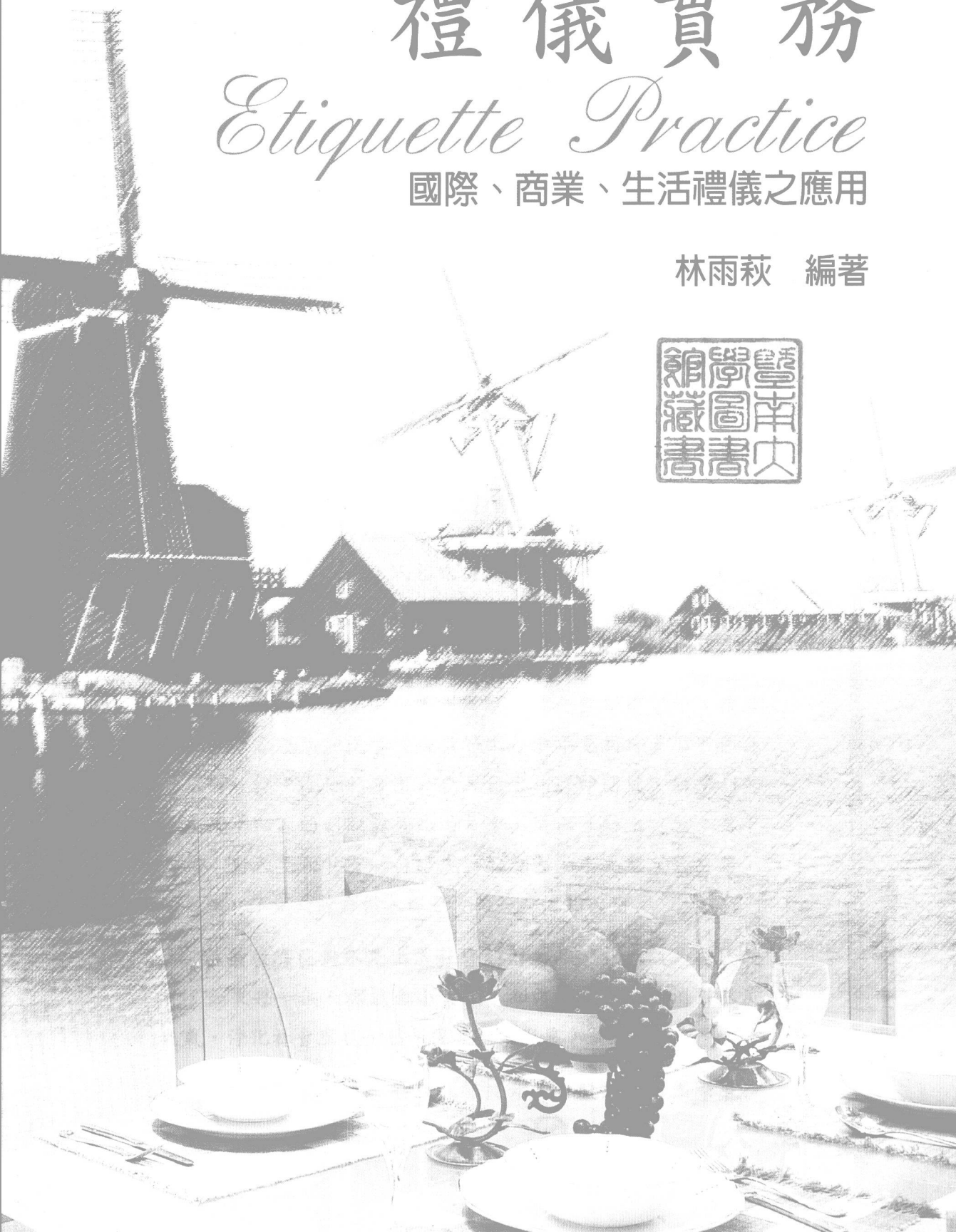
Etiquette Practice

禮儀實務

Etiquette Practice

國際、商業、生活禮儀之應用

林雨萩 編著



禮儀實務：國際、商業、生活禮儀之應用 =

Etiquette practice / 林雨菽編著, -- 三版

-- 臺北縣中和市：華立圖書, 2009.01

面；公分

ISBN 978-957-784-291-6 (平裝)

1.禮儀

192.31

97025431

禮儀實務

Etiquette Practice

編著者：林雨菽

圖書編號：0211b

出版者：華立圖書股份有限公司

地址：台北縣中和市員山路504號5樓之9

訂書專線：(02) 22217375

帳戶：華立圖書股份有限公司

郵撥帳號：15575863

建議售價：500元

三版二刷：2010年3月

網址：www.jolihi.com.tw

退書請寄：台北縣中和市立德街210巷3號

本書如有缺頁、破損、倒裝，請寄回更換

有著作權

不准侵害

二版序

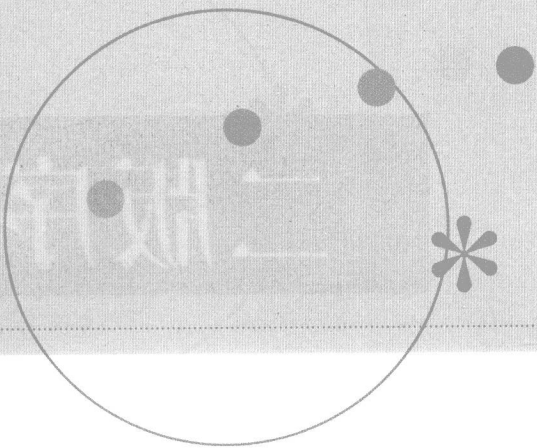
「禮者天地之序也，無禮不成事」天地萬物皆需要有規範，社會才會有秩序，許多人都認為禮儀等有需要的時候才來學就好了，其實不然，每天只要接觸人群就有禮儀來約束行為規範。

歐美日本等國家從小就培養幼童尊重別人，要讓禮儀融入日常生活中，才能獲得很好的友誼及開拓自己的人際關係，所以文明國家，社會層次愈高者愈有禮貌，所謂『樹木不經日曬雨淋不長高，人格未經千錘百鍊不健全』大家應該學習稻穗精神，愈飽滿腰身彎的愈低，才能獲得別人的敬重。

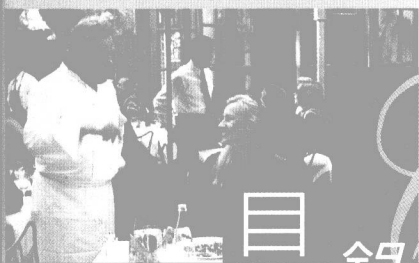
現代人標榜國際化，所謂國際化就是要知禮守節，禮者無節則社會脫序。從事禮儀教學工作多年見到許多形形色色的不同族群，從他們身上發覺人與人相處的關鍵，幾乎都是在生活小細節的關照與彼此的尊重，所以「對上要敬；對下要慈；對人要和平」有一句話說「願要大，志要堅，氣要柔，心要細」不正是詮釋做人處世要退一步海闊天空。

禮儀教育絕對不是上流社會的附屬品，它應該是全民教育，如果每一個人都能由小紮根，知禮守禮，必能消弭暴戾之氣，淨化社會風氣，進而提昇國家形象。

禮儀實務這本書有感於民智提升，一般民眾對國際事務



及官方禮節日漸關注，特在第二版增加外交禮儀單元，希望能提供給有需求的讀者一些軍方及國際外交禮儀規範，內容包含敬禮禮節、吻手禮、勳章佩帶種類、軍職人員軍禮服穿著細節、懸掛旗幟尊卑等一般人比較陌生的官方禮節，讓讀者都能具備前瞻性的文化層次。



目

錄

PART ONE 國際禮儀..... 1

第 1 章 國際禮儀概論 3

- 淺談國際禮儀 5
- 國際禮儀、禮節及禮貌 5
- 國際禮儀與文化習俗 6
- 研討題 7

第 2 章 電話禮儀 9

- 接聽電話技巧與禮儀 11
- 令人產生好感的通話方法 15
- 打電話應注意禮節 17
- 電話抱怨處理 18
- 居家電話的聯絡 19
- 大哥大使用禮節 19
- 有風度的大哥大使用禮節 20
- 大哥大留話技巧 21
- 國際電話應對 21
- 研討題 24

第 3 章 出國旅遊禮儀

25

- 行李箱的準備 28
- 行李限制 29
- 隨身行李安檢新措施 29
- 旅行行李箱常識 30
- 禁止攜帶出境之物品 31
- 中正機場防制新型流感之處理作業事項 31
- 出境禮儀 33
- 過境或轉機禮儀 34
- 入境禮儀 34
- 飛機內禮儀 35
- 飯店內禮儀 38
- 觀光景點禮儀 42
- 採購禮儀 42
- 其他注意事項 43
- 研討題 44

第 4 章 各國文化禮俗

45

- 日本—生活禮儀習俗 49
- 韓國—生活型態與禮俗 54
- 泰國—文化禮俗 55
- 新加坡—文化禮俗 57
- 馬來西亞 59
- 法國 60
- 英國 62
- 蘇聯 63
- 巴里島 63
- 尼泊爾 65
- 越南 66
- 德國 67
- 義大利 68
- 其他注意禮節 69

PART TWO 商業禮儀..... 71

第 5 章 商業禮儀概論 73

- 禮儀的淵源 75
- 禮儀的內涵與法則 75
- 禮儀的重要性 76
- 研討題 76

第 6 章 食的禮儀 77

- 餐宴主人及客人的角色扮演 80
- 如何選酒 101
- 尊重服務人員 104
- 點菜禁忌 105
- 西式自助餐禮儀 107
- 取菜流程 107
- 服裝特色 108
- 取菜方向 108
- 公夾功能 109
- 取菜禮儀 109
- 下午茶 112
- 晚宴 113
- 中餐禮儀 114
- 邀請函 114
- 席次的安排 116
- 餐具的基本位置 120

■ 用餐基本禮節	120
■ 筷子的使用	121
■ 湯匙的功能	124
■ 取菜方式	124
■ 喝酒藝術	127
■ 吃有吃相，坐有坐相	128
■ 用餐禁忌	128
■ 中餐餐桌禮儀	130
■ 中餐席次安排	130
■ 餐具使用方式	130
■ 飲酒文化	130
■ 轉桌功能	131
■ 餐桌禮節	131
■ 接受邀宴禮節	132
■ 日本料理禮儀	133
■ 日本料理三大流派	133
■ 家庭宴客	134
■ 餐廳宴客	138
■ 日餐食物進食方法	142
■ 研討題	143

第 7 章 穿著藝術 145

■ 上班族穿著重點	147
■ 男士穿著藝術	148
■ 女性專業形象塑造	165
■ 優雅儀態	186
※ 儀態第一部曲—表情	186
※ 儀態第二部曲—肢體語言	187
■ 研討題	201

第 8 章	育的禮儀	203
■	探病禮儀	205
■	喜慶禮儀	207
■	弔唁禮儀	210
■	餽贈禮儀	211
■	研討題	219

第 9 章	書卡禮儀	221
■	書卡信件禮儀	223
■	各種書信書寫方式	224
■	信函書寫重點	229
■	商業書信提稱語與結語	230
■	研討題	230

第 10 章	談話禮儀	231
■	說話基本原則	233
■	提昇言談內涵的方法	234
■	輔佐談話內涵的肢體語言	236
■	破壞吸引力的言談禁忌	237
■	演說技巧	238
■	如何自我介紹	242
■	主持人、司儀應具備的條件	242
■	研討題	244

第 11 章	辦公室禮儀	245
■	同事相處之道	247

■ 遵守辦公室規則	248
■ 努力和敬業態度	249
■ 保持辦公室之環境整齊	249
■ 指令接受	250
■ 來自其他部門主管的指令	251
■ 指令回報	251
■ 研討題	252

第 12 章 商業從業人員禮儀 253

■ 商業應對禮儀	256
■ 會議的安排與禮節	271
■ 如何安排主管出差行程	274
■ 檔案管理	276
■ 遲到、請假處理方式	280
■ 職務離職及交接禮儀	281
■ 求職與面試禮儀	283
■ 商業說話技巧	287
■ 人際關係	292
■ 研討題	298

PART THREE 生活禮儀.... 301

第 13 章 行的禮儀 303

■ 行進徒步禮儀	305
■ 搭乘交通工具禮節	306
■ 搭乘國際交通工具禮儀	309
■ 研討題	314

第 14 章 休閒娛樂禮儀 315

- 欣賞表演禮儀 317
- 球場禮節 317
- 游泳池禮儀 319
- 沙灘上的健全心態 320
- 健身房裡的公共禮儀 321
- 泡溫泉禮儀 322
- 博物館參訪禮儀 323
- 研討題 324

第 15 章 住的禮儀 325

- 居家禮節 327
- 拜訪作客禮節 328
- 旅館飯店住宿禮節 330
- 研討題 332

第 16 章 送禮禮儀 333

- 看對象送禮 335
- 送禮忌諱 335
- 送禮考慮項目 336
- 節日送禮 336
- 家庭拜訪送禮 339
- 各國送禮禁忌 340
- 送禮注意事項 342
- 百花語 342
- 送花須知 343
- 禮品選擇四個原則 345

■ 送禮記錄表	345
■ 商務贈禮	346
■ 研討題	347

第 17 章	公共場所禮儀	349
--------	--------	-----

■ 圖書館禮儀	351
■ 探病禮節	352
■ 百貨公司禮儀	354
■ 研討題	355

第 18 章	外交禮儀	357
--------	------	-----

■ 敬禮禮節	359
■ 吻禮起源與美式吻風	363
■ 禮服	367
■ 懸旗尊卑	368
■ 研討題	369



PART ONE

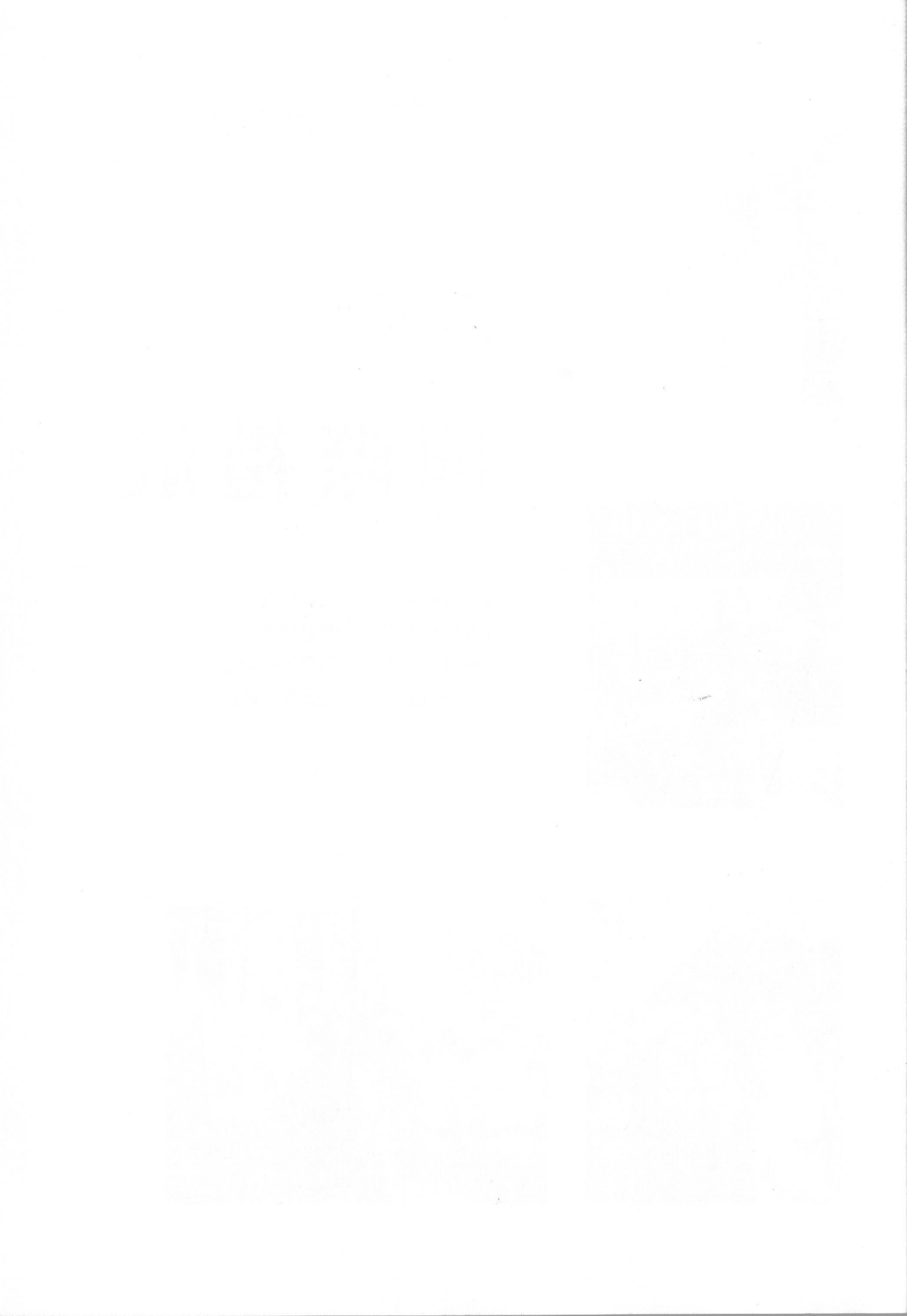
禮儀實務 Etiquette Practice

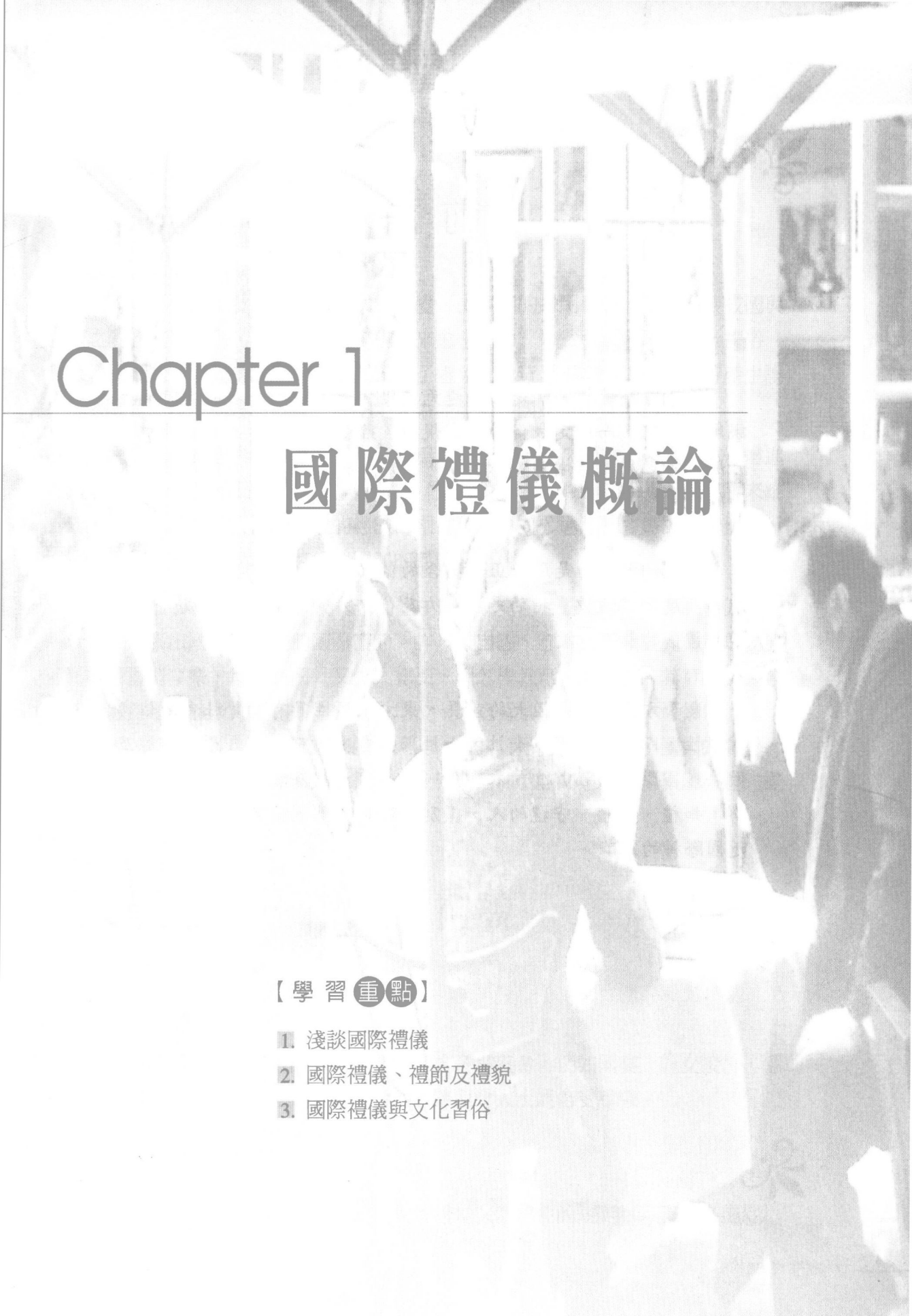
國際禮儀



- | | |
|-----------|--------|
| CHAPTER 1 | 國際禮儀概論 |
| CHAPTER 2 | 電話禮儀 |
| CHAPTER 3 | 出國旅遊禮儀 |
| CHAPTER 4 | 各國文化禮儀 |







Chapter 1

國際禮儀概論

【學習重點】

1. 淺談國際禮儀
2. 國際禮儀、禮節及禮貌
3. 國際禮儀與文化習俗



前言

■ 淺談國際禮儀

所謂國際禮儀，就是爲了避免文化背景不同的人在相處時產生誤解與尷尬，而約定成俗的統合規範。除了國家官員，名媛仕紳，一般民眾也應吸收學習國際禮儀，才能有禮走遍天下，博得國際人士的敬重。

「禮儀」，指的是用於正式場合的儀典。「禮節」指的是與人相處的態度。「禮貌」指的是親和力及行動力。三者相輔相成，才能達到禮儀的最高層次。

東西方文化有著極大的差異，東方人男性具有實質社會地位與權威性，而西方則尊重女性，女性獨立自主，可以有自己的思維及做法。國際禮儀涵蓋食、衣、住、行、育、樂及各國文化風俗的瞭解，知禮、懂禮、守禮的人，讓別人舒適自然，如沐春風，可以拉近國際村的距離。

