

尊重自己 尊重他人

CONG LING KAISHI XUEDIAN
LIYI CHANGSHI

从零开始学点 礼仪常识

礼仪是一种修养，礼仪是一种能力。
礼仪是和谐人际关系的润滑剂。

李向峰◎编著

 中国纺织出版社

从零开始学点 礼仪常识

李向峰◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

在现代社会,礼仪修养几乎成了一个人和一个社会文明程度的标志。礼仪关系到每个人的形象塑造和人格展示,优雅的举止、得体的仪态、规范的礼仪能给你在人际交往和社会生活中创造难得的良机。本书内容全面、通俗易懂,实用性强,阅读本书,可提高自我的修养,让你在生活中的行为举止更加得体。

图书在版编目(CIP)数据

从零开始学点礼仪常识/李向峰编著. —北京:中国纺织出版社, 2011. 8

ISBN 978 - 7 - 5064 - 7528 - 0

I. ①从… II. ①李… III. ①礼仪—基本知识

IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 093758 号

策划编辑:曲小月 江 飞 责任编辑:韩枫朔 阮慧宁

责任印制:周 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京业和印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:190 千字 定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前 言

荀子说：“人无礼则不生，事无礼则不成，家无礼则不兴，国无礼则不宁。”讲究礼仪，不仅可以反映出个人的形象和内在素养，更是一个家庭、一个国家整体素质的体现，同时也是一个民族精神文明的重要标志。从古至今，讲礼仪一直都是人们为人处世的原则。那么，礼仪究竟是什么呢？

礼仪是一种文化，是一种道德规范，它不仅展现一个人的风度与魅力，还体现一个人的学识修养及内在的精神风貌，更是待人处世、进行社会交往的重要手段。每个人只要置身于社会，无论做什么事情，居家还是外出、日常工作还是出入重要场合、从政还是经商，均离不开礼仪。

礼仪反映的是我们生活中的细枝末节的事情，但是就是这种细微之处才能体现一个人优雅的行为举止、得体的仪态和言语、真挚的情感。

知礼懂礼、守礼行礼，是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。一次失礼，带来的往往不仅是失意与沮丧、难堪和尴尬，更可能是生意的失败、事业的阻碍。因而，身处社会之中，注重仪表形象，掌握交往礼仪，融洽人际关系，是每个人人生旅途中的一门必修课。





我国素有“礼仪之邦”的美称，讲“礼”重“仪”是我们民族的优良传统。但随着时代的发展，以及人与人之间、国与国之间交往的日益频繁，东西方文化的交流与碰撞，世界各地的礼仪与习俗不断地融合与发展。因此，要正确地应用礼仪，必须认真地学习、了解符合时代精神的礼仪知识。正是基于上述目的，我们编撰了本书。此书在继承优秀的礼仪传统的基础上，结合当今礼仪发展的最新趋势，内容涵盖了个人礼仪、职场礼仪、商务礼仪、社交礼仪、家庭礼仪、生活礼仪、涉外礼仪等方方面面。从日常的说话、穿着到重要商务活动、涉外交往等，均可在本书中找到最恰当的最得体的表达方式和处理技巧。

掌握必备的一些礼仪技巧，让我们在生活中和工作中能够时刻留意自己的行为举止，提高自己的修养，塑造自身形象。本书在内容的选择上力求简明扼要、一目了然，集知识性、实用性、便捷性、可操作性于一体，是每一位现代人案头必备的礼仪宝典。

编著者
2011年5月

目 录

第一章 个人礼仪，言谈举止中彰显个人魅力 1

礼仪最直观的表现方式就是一个人的外在美。这种外在美包括你的说话方式、仪容仪表、体态形态、服饰搭配等因素。因此，我们在与人交往的过程中要：说话得体，讲究艺术；穿出和谐，讲究形象；装扮美丽，讲究气质。

说话礼仪 3

如何在言谈中给人留下良好的第一印象 3

说话的一般技巧 5

失礼的谈话方式 13

行为礼仪 14

行为举止有度 15

行为举止得当 19

行为举止文明 21

行为举止潇洒 22

服饰礼仪 23

男士着装的礼仪 24

女士着装的礼仪 25

男士的服装配饰 27

女士的饰物、配件 28

戴帽子的礼仪 30

戴手套的礼仪	32
包的搭配	33
化妆礼仪	33
化妆礼仪的基本要求	34
男士化妆礼仪	36
女士化妆礼仪	38
香水与礼仪	42
第二章 职场礼仪, 职场必备的礼仪常识	45
在复杂多变的职场中, 职场礼仪是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。无论是求职面试, 还是下级与上级、同事之间的交往, 都离不开职场礼仪, 它是现代社交礼仪的主体之一。因此, 职场礼仪已经成为能否处理好与同事之间的人际关系, 能否顺利进行工作的关键要素。掌握并恰当地应用职场礼仪, 会使你在职场中左右逢源, 从而获得顺利发展。	
面试礼仪	47
面试形象礼仪	47
求职材料的要求	49
面试过程中的礼仪	51
求职面试的后续礼仪	55
办公室礼仪	57
职场称呼礼仪	57
办公室人际关系礼仪	59
办公室日常礼仪	67
辞职礼仪	74
辞职不失礼仪	74
辞职应该注意哪些问题	75
退休也要有礼	76
第三章 商务礼仪, 驰骋商场的必备武器	77

所谓商务礼仪, 是指人们在商务活动中应当遵循的一系列礼仪规范。

在商务活动中，礼仪是人们交流感情、建立友谊和开展各种活动的桥梁和纽带，得体的举止在很大程度上直接影响到活动的成败。它主要包括商贸活动中接待、拜访、洽谈、签约以及庆典等方面的内容。因此，商务人员若能懂得并能够得体地使用商务礼仪，将会为事业的成功奠定坚实的基础。

商务往来礼仪	79
商务接待礼仪	79
商务拜访礼仪	82
介绍礼仪	84
商务会议礼仪	90
洽谈会礼仪	90
新闻发布会礼仪	94
展览会礼仪	100
商务谈判礼仪	101
谈判前的准备工作	102
谈判过程中的礼仪	103
谈判后的礼仪	103
谈判中的交谈礼仪	104
签约礼仪	107
商务馈赠礼仪	108
商务庆典礼仪	110
开业仪式礼仪	110
庆典仪式礼仪	112
剪彩仪式礼仪	115
第四章 社交礼仪，你的第二张名片	119

随着社会的进步和文明的发展，人们的社会交往日益频繁。社交礼仪作为联系沟通和交往的纽带和桥梁，显得更加重要。遵循和恪守社交礼仪规范，掌握社交礼仪的基本职能与原则等，是利用好社交礼仪的重要所

在。社交礼仪看似简单，其实是一门很深的学问，它具有较为广泛的内涵，包含着介绍、称呼、接待、问候、餐饮、电话等许多方面。有礼则雅，符合礼仪的社交活动才是美丽的。生活中，人人离不开交际，从某种意义上说，社交礼仪决定事业的成败。掌握一定的社交礼仪知识，并能恰到好处地加以应用，不仅有利于建立广泛的人际关系，大大提升你的魅力，更能使你在人际交往中游刃有余，从而使你的人生闪射出异样的光彩。

做客与待客礼仪	121
拜访礼仪	121
待客礼仪	124
外出“住”在朋友家	126
社交馈赠礼仪	127
送礼先要弄懂礼品的寓意	127
送花的礼仪	130
礼物要传达用意	133
送礼的时机	134
送礼的规矩和忌讳	135
社交餐饮礼仪	137
中餐礼仪	137
中餐饮酒礼仪	142
西餐礼仪	148
自助餐礼仪	152
电话交往礼仪	153
电话的语言礼仪	154
电话体态礼仪	156
打电话的礼仪	156
接电话的礼仪	158
电话交流技巧	159
手机使用礼仪	163

手机短信的礼仪	164
第五章 家庭礼仪，让你拥有一个更和睦的家庭	167
家庭礼仪是整个社会礼仪的基础元素，它在现代社会生活中发挥着重要的作用，是维持家庭生存和实现幸福的基础，能使家庭成员之间达成和谐的关系。在家庭中提倡讲究文明礼貌对整个社会形成良好的风气有着积极的推动作用，也能为家庭生活带来更多的幸福和欢乐。	
家庭成员相处礼仪	169
夫妻相处礼仪	169
子女与父母相处礼仪	173
婆媳相处礼仪	176
女婿与岳父母相处礼仪	179
姑嫂相处礼仪	181
妯娌相处礼仪	182
兄弟姐妹相处礼仪	183
邻居间相处礼仪	185
恋爱交友礼仪	187
家庭接待礼仪	189
家庭宴请礼仪	189
家庭日常接待礼仪	191
第六章 生活礼仪，快乐生活的良好途径	195
礼仪是交往的规矩，是用来维护自我形象，对他人表示尊重与友好的惯例与形式。因此，在日常生活中，对于一些细小的行为，不能过分地表现得粗枝大叶，因小失大，遵守一些生活礼仪还是必要的。	
与人交往礼仪	197
生日宴会礼仪	197
婚礼礼仪	199
探病礼仪	203
丧葬礼仪	205

公共场所礼仪	207
游览观光的礼仪	207
在公共娱乐场所的礼仪	209
购物礼仪	211
乘坐公共交通工具礼仪	213
乘坐轿车的礼仪	213
乘坐飞机的礼仪	215
公共汽车、地铁上应避免的事情	218
第七章 涉外礼仪，不失国体的涉外交往	219
随着与外国友人交往的频繁，涉外礼仪越来越被人们所重视。在涉外交往的过程中，只有内强素质、外塑形象，熟悉与掌握礼仪规范，热情友善，才能更好地与外国来宾进行有效沟通，以显示中国礼仪之邦的独特魅力。改革开放以来，我国的对外交往和外事活动日益增多，尤其是在公务和商务领域更是如此。在外事活动中，每个人都代表着国家的形象和民族的尊严。所以，在对外交往中对外方人员应以“礼”相待，处处体现“礼仪之邦”的风范和气节。国际礼仪主要介绍了世界上不同国家，在社会交往、服饰文化、饮食文化等方面所具有的不同特征，以及应当遵循的礼仪规范。它对于国际间的友好交往有着十分重要的意义。	
外事礼仪常规	221
外事人员的个人礼仪	221
外事接待的常规礼仪	223
涉外社交中的忌讳	225
不同国家的礼仪习俗	226
部分亚洲国家的礼仪习俗	226
欧洲国家的礼仪习俗	229
美洲国家的礼仪习俗	234
大洋洲国家的礼仪习俗	237
第八章 礼仪概论，关于礼仪的基本知识	239

礼仪是我们现代人的行为规范，如何让自己在这种不成文的规范当中

体现自身的个人魅力，就需要我们从礼仪的基本概念一点点学起，理解礼仪，运用礼仪，在现实生活中积累出各种经验。这样，我们在与人交往的过程中就能不失礼，不失风范，体现优雅，体现文明。

礼仪的含义	241
礼仪的特点	241
礼仪应遵循的原则	244
礼仪的作用	251
礼仪与道德的培养	255
礼仪的类型	256
如何学习礼仪	257
参考文献	259



第一章

个人礼仪, 言谈举止中彰显个人魅力

礼仪最直观的表现方式就是一个人的外在美。这种外在美包括你的说话方式、仪容仪表、体态形态、服饰搭配等因素。因此，我们在与人交往的过程中要：说话得体，讲究艺术；穿出和谐，讲究形象；装扮美丽，讲究气质。



说话礼仪

说话是一门艺术，自古以来像“口若悬河”、“滔滔不绝”、“高谈阔论”等美好的词汇都是用来形容说话的艺术境界的。当今社会，随着人们交际圈的扩大，掌握说话这门艺术是我们能够与人进行良好沟通的重要手段，而要想掌握好这门艺术，就要先从说话的礼仪开始。因为，讲礼仪能够使我们准确表达思想、沟通信息、交流感情，从而达到建立、调整和发展人际关系的目的。中国人讲究“听其言，观其行”，把语言谈吐作为人品的一个重要内容。

如何在言谈中给人留下良好的第一印象

1. 要能礼貌地寒暄

与人首次见面，一定要礼貌性地寒暄一番，这样你就能给对方初步留下良好的印象。也就是说，你必须以谦恭有礼的态度，随时说声“你好”，或适时招呼“早安”、“午安”、“晚安”。

2. 要经常面带微笑

一些不懂得利用微笑价值的人，实在是很不幸的。要知道，微笑在人际交往中是能发挥极大效用的。无论在家里，在办公室，还是偶遇朋友，都不要吝惜微笑。许多专业推销人员每天都要花一定的时间面对镜子练习微笑。



小思考

你觉得微笑时露几颗牙齿合适呢？

3. 要记住对方的名字

不论身处何种场合，当他人将对方介绍给你时，你就必须马

上记住并能叫出对方的姓名。毕竟老是说“您”、“阁下”那一分生疏、不自然是无法博得对方好感的，唯有适时称呼对方姓名，才能显出亲切感。

4. 要适时赞同对方的言论

一个人不论其年龄、地位如何，通常都是一个极为关心自己的人，假如你能适时赞同对方所说的话，一定可以赢得对方的好感。你的附和、赞同表示你与对方意气相投，那么，对方在感觉自己被关心之后，也会转而注意你的。

5. 要善听人言，善解人意

专心倾听对方谈话，这也是交往秘诀之一。一个不听人言、自说自话的人，多半让人生厌。所以除非必要，最好不要打断别人的话。这样，对方就会觉得受到了尊重，认为你对他的言论有兴趣，相对的，他也会对你产生兴趣。

礼仪精髓

倾听主要应注意以下几点：

◆主动积极，态度诚恳，对对方的谈话表示出极大兴趣。

◆全神贯注，不做无关动作，切忌心不在焉。

◆不要轻易打断对方的谈话。

◆不介意对方的语言、动作特点，把注意力放在对方的谈话内容上。

◆要注意反馈，自然应答，使对方有一种被重视的感觉，而且也能增加对对方语言的准确理解。

6. 要抓住对方关注的事

尽快发现对方关心、注意何事，这对你的交往非常有利。不

管交往对象是谁，只要你能找出适当的话题，抓住对方的注意力，就能引起对方对你的兴趣。

7. 不要吝啬赞美的语言

人都是喜欢听赞美的话的，因此要适时地真诚地赞美对方。赞美对方可使对方愉悦，以强化对方对你的好感，促进沟通。

礼仪精髓

与人交往中，恰当的恭维与赞美可令对方无限喜悦。记住：赞美的态度要恳切，赞美的语言要得体，赞美的内容要具体，赞美的频率要适度，赞美的时机要恰当。切忌说“你是世界上最真诚的人”、“你是世界上最大公无私的人”、“你是世界上最漂亮的小姐”。

说话的一般技巧

1. 言谈要准确

所谓的言谈准确，就是口头语言表达的时候要合乎语言规范，主要就是要说普通话。说普通话要力求标准，少出差错。

要想使自己的普通话合乎标准，首先应当避免的是发音上的错误。由于汉字中的形声字比较多，有人常常想当然误读偏旁，结果就读错了音。比如，有人把“瀑（pù）布”说成“暴（bào）布”。还有的人不注意多音及异义字词的使用，把“山大（dài）王”说成“山大（dà）王”等。除了语音规范以外，遣词造句也应当力求准确。

只有把话说对，说得准确，在语音、词汇、语法等方面遵循统一的标准，人们才能更好地传递信息、交流思想、联络感情。