

无[]社会，拥有良好的礼仪，
无[]资本，提高做人身价和社交品位。

Xiandai Liyi
Guifan Jiaocheng

现代礼仪

规范教程

张 然 / 编著



通过必要的礼仪辅导和训练，可以让你成为处处给人好感的
现代人、文明人和有品位、有素养的人。

 中国纺织出版社

Xiandai Liyi
Guifan Jiaocheng

现代礼仪

规范教程

张 然 / 编著



通过必要的礼仪辅导和训练，可以让你成为处处给人好感的
现代人、文明人和有品位、有素养的人。

 中国纺织出版社

内 容 提 要

礼仪就在你的身边,伴你工作、伴你生活、伴你学习和成长。你只要与人打交道,不论在什么场合,都得知礼、识礼、讲礼、施礼、敬礼和回礼。不懂礼仪,会让你时时尴尬,处处难堪,有时一个无礼的小动作也可能会扭转别人对你的认识,甚至毁掉你的大好前程。我们常说“你的形象价值百万”,这个形象不仅指衣着打扮,还涉及言行举止等礼仪的各个方面。如果说人生中哪门学问时刻与人相关,那么非礼仪莫属。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪规范教程/张然编著. —北京:中国纺织出版社, 2011. 10

ISBN 978 - 7 - 5064 - 7656 - 0

I. ①现… II. ①张… III. ①礼仪—教材 IV. ①K891. 26
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 130724 号

策划编辑:李秀英 黄 磊 责任编辑:曹 坤 责任印制:陈 涛

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

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2011 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

开本:710 × 1000 1/16 印张:17

字数:227 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

礼仪是生活的需要，是工作的需要，是社会的需要，也是人类文明的需要。随着人际交往范围的扩大和交往层面的拓宽，社会文明礼仪规范愈加显示出其特有的必要性和实用性。尤其对年轻人而言，缺乏礼仪修养，必然会影响到人际交往的效果。

中国自古就被称为“礼仪之邦”。圣人孔子曰：“不学礼，无以立。”大儒颜元曾曰：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”足见古圣先贤对礼仪的高度重视和崇高评价。

人类文明之所以如此灿烂辉煌，不仅是因为物质文明的巨大进步和物质财富的迅速增加，也不仅是因为人类驾驭自然界能力的空前提高和对未来前景的乐观展望，还因为精神文明的丰硕成果和理性精神的长足发展，也有典章制度、礼仪规范对人的仪态仪表、人际交往、言语行为、习俗禁忌等作出了既体现人文精神又妥当适用的具体约束，使人类生活既富足舒适又和谐优雅。作为世间最美丽的理性之花，如果人类只有高度发达的物质文明，仅凭本能欲望行事，既不讲道德规范，又不讲礼仪章法，势必陷入肆无忌惮、物欲横流的惨境，最终亵渎人类的尊严和荣誉。

随着全球化浪潮波澜壮阔地推进，中国走向世界、融入世界的步伐愈加迅捷，年轻人不仅要更广泛、更频繁地与人交往，而且还要与世界各国人士打交道。因此，不能娴熟地掌握礼仪，游刃有余地运用礼仪，就难有人际交往的和谐和事业人生的顺畅；而这当然与现代青年的文明形象远不相称，因此而造成的一切麻烦、胶着、掣肘、阻力，都势必成为不应有的遗憾。

本书兼顾古今中外的礼仪规范，融知识性、实用性与可操作性于一体，吸收了国内外研究的最新成果，突出现代社会人际交往的基本准则



现代**礼仪**规范教程

和指导作用，既描摹各项礼仪的整体轮廓，又详尽介绍具体礼仪的细节规范，并从年轻人的交往实际出发，力求达到知识与趣味并重、规范与操作结合、文化与生活交融的圆融境界。

哲人有言：人的一切都应该是美的，无论身体、服装、思想、言行、礼仪……做一个从内到外都优雅、美丽的人，有哪个年轻人能自外于此呢？

赠人玫瑰，手有余香——当你以恰当、优雅的礼仪待人接物时，你自会对此别有会心。

编著者

2011年8月于北京

目 录

第一章 礼仪概论

第一节 礼仪的概念	(2)
第二节 礼仪的特性	(4)
一、礼仪具有世界通用的特性	(5)
二、礼仪是一种文明的表现	(5)
三、礼仪具有与时俱进的特性	(5)
第三节 礼仪的功能	(6)
一、提升人的品位	(6)
二、塑造组织形象	(7)
三、协助人际交往	(8)
四、增强凝聚力	(8)
五、提高文明水准	(9)
六、传递信息	(10)
第四节 礼仪的作用	(10)
一、尊重的作用	(11)
二、约束的作用	(11)
三、教化的作用	(11)
四、调节的作用	(11)



第二章 现代社会通行的基本礼仪

第一节 仪表礼仪	(14)
一、仪容	(14)
二、服饰	(16)
第二节 举止礼仪	(19)
一、坐姿	(19)
二、蹲姿	(20)
三、站姿	(22)
四、走姿	(23)
五、手势	(23)
六、眼神	(25)
七、笑容礼仪	(27)
第三节 言谈礼仪	(28)
一、寒暄	(29)
二、敬语	(31)
三、恭维	(32)
四、安慰	(32)
五、拒绝	(34)
六、批评	(36)
七、道歉	(37)
八、致谢	(38)
九、真诚	(39)
十、谦虚	(40)
十一、倾听	(41)
第四节 礼节礼仪	(42)
一、见面的礼节	(43)
二、称呼的礼仪	(48)
三、介绍的礼节	(50)

四、开关门的礼仪 (57)

第三章 社交礼仪

第一节 约会礼仪	(60)
一、提出约会的礼仪	(60)
二、约会时的礼仪	(60)
三、男性与女性交往的礼仪	(61)
第二节 拜访礼仪	(62)
第三节 待客礼仪	(63)
第四节 邻里交往礼仪	(65)
第五节 探病礼仪	(67)
第六节 餐饮礼仪	(68)
一、中餐礼仪	(69)
二、西餐礼仪	(71)
三、酒礼	(72)
四、茶礼	(75)
五、饮咖啡的礼仪	(76)
第七节 家庭待客的礼仪	(78)
一、家庭宴客的礼仪	(78)
二、家庭接待客人的礼仪	(79)
三、上门做客的礼仪	(81)
第八节 舞会礼仪	(82)
一、组织舞会	(82)
二、参加舞会	(82)
三、邀舞礼节	(83)
四、拒绝邀舞的礼仪	(84)
五、男女舞伴的舞姿礼仪	(85)
六、舞会的着装要求	(86)



七、舞场中的行为礼仪	(86)
第九节 庆贺礼仪	(88)
一、出生庆贺礼仪	(88)
二、升学庆贺礼仪	(88)
三、获奖庆贺礼仪	(89)
四、迁居庆贺礼仪	(89)
第十节 诞辰礼仪	(89)
第十一节 寿诞礼仪	(90)
一、民间祝寿礼仪	(90)
二、现代祝寿礼仪	(94)

第四章 公共礼仪

第一节 公共娱乐场所的礼仪	(96)
一、音乐会的礼仪	(96)
二、电影院的礼仪	(97)
三、歌舞厅的礼仪	(97)
第二节 公共活动场所的礼仪	(97)
一、游览名胜古迹	(97)
二、在公共浴场	(98)
三、在公园和游乐场	(98)
第三节 乘坐交通工具的礼仪	(99)
一、乘飞机礼仪	(99)
二、乘火车礼仪	(101)
三、乘坐公共汽车礼仪	(102)
第四节 邀请的礼仪	(103)
一、邀请的方式	(103)
二、对邀请的回应	(104)
三、赴约后的致意	(105)

第五节	酒吧礼仪	(105)
第六节	参观各种馆所礼仪	(106)
第七节	宾馆、宿舍生活礼仪	(107)
第八节	购物礼仪	(108)

第五章 公关礼仪

第一节	开业仪式	(112)
一、	接待服务	(112)
二、	礼品馈赠	(112)
三、	程序拟定	(112)
四、	仪式运作	(113)
第二节	升旗仪式	(117)
一、	升旗的场合	(117)
二、	升旗的仪式	(117)
第三节	签字仪式	(118)
一、	文本准备	(118)
二、	签字人员安排	(118)
三、	场地设施准备	(118)
四、	签字程序	(119)
第四节	联欢会的礼仪	(119)
一、	联欢会的前期准备	(119)
二、	主持人的礼仪	(120)
三、	联欢会的一般礼仪	(121)
第五节	演讲的礼仪	(121)
一、	演讲过程	(121)
二、	展示好形象	(122)
三、	留下好印象	(123)



第六章 政务礼仪

第一节 会务礼仪	(126)
一、会前准备要周密	(126)
二、会间服务要周到	(127)
三、会后工作要周详	(129)
四、与会礼仪要遵守	(129)
第二节 会晤礼仪	(130)
一、选择适当的称呼	(130)
二、会晤时握手的规则	(131)
三、讲究座次	(133)
第三节 慰问礼仪	(134)
一、探望式慰问	(134)
二、函电式慰问	(135)

第七章 商务礼仪

第一节 商务接待礼仪	(138)
一、接待程序要细致	(138)
二、接待礼数要周到	(139)
第二节 商务拜访礼仪	(139)
一、拜访前要精心准备	(139)
二、拜访时要彬彬有礼	(140)
第三节 商务推销礼仪	(140)
一、穿着要整洁	(140)
二、上门要预约	(141)
三、称呼要得体	(141)
四、举止要礼貌	(141)
五、洽谈要讲时间效率	(142)

六、交谈要找准距离	(142)
第四节 商务谈判礼仪	(142)
一、谈判人员	(143)
二、谈判议程	(143)
三、谈判时间	(144)
四、谈判地点	(144)
五、谈判座次	(145)
第五节 商务导购礼仪	(146)
一、导购形式	(146)
二、导购规范	(146)
第六节 商务营销礼仪	(147)
一、主办活动的种类	(147)
二、主办活动的礼仪	(148)

第八章 服务礼仪

第一节 宾馆服务礼仪	(152)
一、前厅服务礼仪	(152)
二、客房服务礼仪	(153)
三、餐厅服务礼仪	(154)
第二节 KTV（练歌房）服务礼仪	(155)
一、服务准则	(155)
二、服务要领	(156)
三、服务态度	(157)
第三节 酒吧服务礼仪	(158)
一、端酒时的礼仪	(158)
二、开瓶礼仪	(159)
三、斟酒礼仪	(159)
第四节 商场服务礼仪	(161)



一、迎接顾客是常规	(161)
二、服务顾客是本职	(161)
三、送别顾客是礼节	(162)
第五节 导游服务礼仪	(163)
一、接团准备	(163)
二、迎候服务	(164)
三、住宿服务	(165)
四、游览服务	(165)
五、旅途服务	(165)

第九章 时尚礼仪

第一节 贺卡礼仪	(168)
一、贺卡的形式	(168)
二、贺卡的种类	(168)
第二节 名片礼仪	(169)
第三节 电话礼仪	(171)
一、注意电话形象	(171)
二、掌握电话语言	(171)
三、及时接听电话	(172)
四、遵守接听礼仪	(173)
五、做好电话记录	(174)
六、使用手机的礼仪	(174)
第四节 送花礼仪	(176)
一、选择适中	(176)
二、送得适宜	(177)
三、受者满意	(178)

第十章 职场礼仪

第一节 求职面试礼仪	(184)
一、面试礼仪	(184)
二、自我介绍的礼节	(185)
三、交谈的礼节	(185)
四、告辞的礼节	(186)
第二节 行为规范礼仪	(187)
一、职场人员基本礼仪	(187)
二、职场日常礼仪	(189)
三、职场中领导者应有的礼仪	(190)
四、职场中职员应有的礼仪	(190)
五、职场中下级与上司协作的礼仪	(192)
六、职场中上司与职员相处的礼仪	(193)
七、职场中同事间相处的礼仪	(194)

第十一章 红白事礼仪

第一节 婚庆礼仪	(196)
一、传统婚庆礼仪	(196)
二、现代婚典礼仪	(199)
三、新郎新娘的礼仪	(204)
四、馈赠礼物的礼仪	(205)
第二节 丧葬礼仪	(206)
一、现代丧葬礼仪	(206)
二、吊丧礼仪	(207)



第十二章 节日礼仪

第一节 传统节日礼仪	(210)
一、春节	(210)
二、元宵节	(211)
三、清明节	(211)
四、端午节	(212)
五、中秋节	(213)
六、重阳节	(213)
第二节 我国现代节日礼仪	(214)
一、妇女节	(214)
二、植树节	(215)
三、劳动节	(215)
四、青年节	(215)
五、儿童节	(216)
六、建军节	(216)
七、教师节	(216)
八、国庆节	(216)
第三节 国外主要节日礼仪	(217)
一、圣诞节	(217)
二、情人节	(217)
三、愚人节	(218)
四、母亲节和父亲节	(218)
五、复活节	(219)
六、感恩节	(219)

第十三章 家庭礼仪

第一节 夫妻礼仪	(222)
一、以礼相待	(222)
二、避免争吵	(223)
第二节 长幼礼仪	(223)
一、互敬互爱	(223)
二、家政独立	(224)
第三节 婆媳之间	(225)
一、不偏不倚	(225)
二、真心交流	(226)
三、相互同情	(227)
第四节 翁婿礼仪	(227)
一、岳母面前夸妻	(228)
二、女婿的“贵”与“忌”	(228)
三、岳父母的“三忌”	(228)
四、半子之礼	(229)
第五节 妯娌礼仪	(229)
第六节 亲朋礼仪	(231)

第十四章 涉外礼仪

第一节 涉外基本礼仪	(234)
一、时间礼仪	(234)
二、公德礼仪	(234)
三、女士优先	(234)
四、不得干涉	(235)
五、隐私礼仪	(235)



六、位置礼仪	(235)
第二节 涉外迎送礼仪	(236)
一、安排迎送档次	(236)
二、确定迎送规格	(236)
三、掌握迎送时间	(237)
四、提示献花时机	(237)
五、介绍双方人员	(237)
六、陪同外宾乘车	(238)
第三节 涉外会见、会谈礼仪	(238)
一、程序礼仪	(239)
二、座次礼仪	(240)
三、礼节礼仪	(240)
第四节 宴请的形式	(242)
一、宴会	(242)
二、招待会	(243)
三、茶会	(244)
四、工作进餐	(244)

第十五章 国际礼仪

第一节 问候礼仪	(246)
第二节 时间礼仪	(247)
第三节 付小费的礼仪	(248)
一、饭店付小费的礼仪	(249)
二、旅行付小费的礼仪	(250)
参考文献	(255)