

最全面 最系统
实用的礼仪知识读本

青年 现代礼仪

赵明 ★ 编著

全知道

礼仪是人生的第一张名片

现代人必须知道的礼仪完全自助手册
一部众人公认足以信赖的礼仪指南

魅力的50%是你自己所拥有的,而剩下的50%是别人认为你所拥有的。

——罗曼·罗兰

中国三峡出版社



青 年 现 代 礼 仪

赵 明 编著

全知道

礼仪是人生的第一张名片

中国三峡出版社

图书在版编目(CIP)数据

青年现代礼仪全知道 / 赵明编著. —北京: 中国三峡出版社, 2011.9

ISBN 978-7-80223-760-5

I. ①青… II. ①赵… III. ①礼仪—青年读物 IV. ①K891.26-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第170269号

中国三峡出版社出版发行

(北京市西城区西廊下胡同51号 100034)

电话: (010) 66112758 66116828

<http://www.zgsxcbs.cn>

E-mail: sanxiaz@sina.com

北京嘉业印刷厂印刷 新华书店经销

2011年10月第1版 2011年10月第1次印刷

开本: 787×1092毫米 1/16 印张: 22

字数: 260千字

ISBN 978-7-80223-760-5 定价: 32.80元



前言

我国是著名的礼仪之邦，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统。在很多年以前，我国人民就对礼仪有了深刻的认识。在《诗经》中有这样的诗句：“相鼠有皮，人而无仪。人而无仪，不死何为？相鼠有齿，人而无止。人而无止，不死何俟？相鼠有体，人而无礼。人而无礼，胡不遄死？”从诗句中不难看出，古代人对礼仪就十分重视。孔子曾经说过：“礼者，敬人也。”从本质上讲，礼仪是待人接物的基本态度，只有尊重别人，别人才会尊重自己。

所谓礼仪，是指人际交往的基本准则，是人际交往的行为秩序，具有民族性、地域性和国别性，是人类文明进步的普遍特性之一。礼仪与交际对每个人来说都很重要，二者相辅相成，没有明显的界限，这是人际交往与沟通的必要组成部分。讲究礼仪也是社会进步的重要标志，只有讲究礼仪，我们的交际应酬才会更加顺利。

在日常的生活中，我们应该注意相关的礼仪。是否遵守相关的礼仪可以从侧面反映出一个人的素质，自觉遵守礼仪规范，与他人沟通就会更容易，有助于我们在人际交往中获取成功，也有助于我们的事业顺利发展。在人际交往中，有道德才能高尚，讲礼仪才能文明。与人交往最重要的是要彬彬有礼，只有这样才能与人沟通，树立自己的形象。所以，每个人都要学习礼仪，掌握礼仪。

目前，我国正在努力构建和谐社会，构建和谐社会也离不开文明礼仪。只有每个人都遵守文明礼仪，遵守社会公德，遵守人与人之间交往的基本准



前 言

则，才能与别人的关系更融洽，社会也才会更和谐。所以，只要我们遵守相关的礼仪，也算是为构建和谐社会贡献了自己的一份力量。

礼仪包括很多方面，在商界打拼的人要注意商务礼仪；在职场驰骋的白领，要注意职场礼仪；与人交往的过程中要注意交际礼仪；出国旅行，无论是公务还是个人旅游，更要注意言谈举止，因为个人的形象也代表着国家的形象。本书从工作和生活中的各个方面介绍了相关的礼仪，有商务礼仪、职场礼仪、仪式礼仪、交际礼仪、生活礼仪、公共场所礼仪、仪态礼仪、服务礼仪、居家礼仪和涉外礼仪。无论是商务人士，还是刚刚步入社会的年轻人，通过阅读本书，相信都能受益匪浅。

目 录

Contents

第一章 商务礼仪

俗话说：“礼多人不怪。”人们对“礼”的理解多种多样，而这里讲的是“礼仪”。一个成功的商务人员，除了具备敏锐的头脑、睿智的眼光、高深的文化修养外，还应懂得商务礼仪规范。了解并遵守商务礼仪，不仅有助于树立良好的职业形象，展示人格魅力，而且有利于在商务活动中赢得对方的尊重和信任。

尊重客户的礼仪·····	2
商务拜访礼仪·····	6
商务接待礼仪·····	9
商务谈判礼仪·····	12
工作会议礼仪·····	19
函件的礼仪·····	24
商务电子邮件的礼仪·····	26
商务洽谈会的礼仪·····	28
国际商务礼仪·····	31
商务旅行的礼仪·····	36



第二章 职场礼仪

职场礼仪是现代社交礼仪的主体之一，在复杂多变的职场中，无论是求职者与面试者、上级与下级及同事之间的交往，都离不开礼仪。有了能力和礼仪这两样武器，你才能在职场中游刃有余、得心应手。

求职面试的礼仪·····	40
电话面试的礼仪·····	45
初入职场的礼仪·····	47
领导与下属的礼仪·····	50
与同事相处的礼仪·····	56
办公室谈吐礼仪·····	59
办公室形象礼仪·····	63
电话礼仪·····	66
办公室异性交往禁忌·····	71
业务员的礼仪·····	73

第三章 仪式礼仪

仪式是指在人际交往中，尤其是在一些比较重大、庄严、隆重、热烈的正式场合中，为了引起重视，而郑重其事地参照合乎规范与管理的程序，按部就班地举行的某种活动的具体形式。那么，参加这种仪式，就更需要注重礼仪。

签约仪式的礼仪·····	80
--------------	----



新闻发布会仪式的礼仪·····	83
开业庆典仪式礼仪·····	87
记者招待会礼仪·····	91
展销活动礼仪规范·····	94
剪彩仪式的礼仪·····	96
商务交接仪式的礼仪·····	100

第四章 交际礼仪

在人际交往中，不成规矩也难成方圆。这其中的规矩，既包括人际交往的一般规则，也包括人际交往应当遵循的礼仪。交际礼仪看似简单，其实是一门很深的学问，它包含了很多方面的内容。能够了解并很好地运用这些礼仪，有助于你建立广泛的人脉关系，使你在人际交往及商务活动中八面来风、游刃有余、事半功倍。

名片礼仪·····	106
拜访礼仪·····	109
应邀做客礼仪·····	113
请客须知·····	116
宴会礼仪·····	119
进餐礼仪·····	122
酒桌礼仪·····	128
舞会礼仪·····	132
求人办事的禁忌·····	135
社交礼仪黄金法则·····	138



第五章 会面礼仪

无论是商务人士还是白领，在与人会面的时候，一定要注意自己的礼仪。在交往的过程中，第一印象很重要，想要给对方留下良好的第一印象，就要注意会面礼仪。

整体形象礼仪·····	142
称呼礼仪·····	144
介绍礼仪·····	147
握手礼仪·····	149
交谈礼仪·····	153
其他会面礼仪·····	157

第六章 生活礼仪

日常生活中，人们虽然不必过于拘泥小节，但也不能过分地粗枝大叶，遵守一些生活礼仪还是必要的。否则，很可能遭人白眼。所以说，掌握一些日常生活礼仪有利而无害。

婚庆礼仪·····	162
吊唁礼仪·····	164
寿宴礼仪·····	166
旅游观光礼仪·····	168
书信礼仪·····	172
请柬礼仪·····	174
探望病人的礼仪·····	176



待客礼仪·····	180
迎来送往的礼仪 ·····	183
馈赠礼仪·····	185
受礼礼仪·····	188

第七章 公共场所礼仪

公共场所是人们在生活、学习、工作过程中共同活动的地方，如马路、街头、商店、医院、影剧院、公园等，我们的生活离不开公共场所。我们在外出办事和休闲娱乐的时候，都希望有一个干净整洁、有秩序、和谐融洽的生活环境。良好的公共生活环境需要我们大家来共同营造，这需要我们每个人在公共场所遵守文明的礼仪。

购物礼仪·····	192
消遣娱乐礼仪·····	194
图书馆的阅读礼仪·····	197
公共场所就餐礼仪·····	199
乘汽车礼仪规范·····	201
乘火车礼仪规范·····	205
乘地铁礼仪规范·····	208
乘船礼仪规范·····	210
乘飞机礼仪规范·····	214
乘电梯礼仪·····	218
酒吧礼仪·····	220



第八章 仪态礼仪

在社交过程中，每个人的仪表都会引起交往对象的特别关注，它将决定一个人的品位，是评价一个人的重要因素。

仪表礼仪·····	224
服饰礼仪·····	227
装饰礼仪·····	232
体态礼仪·····	237
形象礼仪第一步——清洁·····	249
戴手套的礼仪·····	251
戴帽子的礼仪·····	253
香水礼仪·····	256
让头发秀出你的魅力·····	259

第九章 服务礼仪

当前，服务行业已成为主流行业，而服务人员则是企业的形象代表。服务质量的好坏，直接影响着企业的发展前途，因此，打造一支有修养、懂礼仪的团队，是企业文化建设的一项重要工作。

美容院礼仪须知·····	262
导游应遵循的礼仪·····	267
团队接待礼仪须知·····	271
宾馆服务礼仪须知·····	275



售货员应遵守的礼仪·····	278
中餐服务礼仪须知·····	286
中餐宴会服务礼仪·····	289
西餐服务礼仪须知·····	292
西餐宴会服务礼仪·····	295

第十章 居家礼仪

“家和万事兴”。究竟怎样才能使家庭和睦呢？从礼仪角度看，家庭成员在日常生活中应注意自己的处事方法、言谈举止和对人对事的心态。只有做到这些，才能拥有一个幸福美满、关系和睦的家庭。

夫妻相处礼仪·····	298
与子女相处的礼仪·····	302
与岳父岳母相处的礼仪·····	305
婆媳相处礼仪·····	307
与父母相处的礼仪·····	309
兄弟姐妹相处的礼仪·····	312
妯娌相处的礼仪·····	315
邻里相处的礼仪·····	318
与朋友相处的礼仪·····	321



目 录

第十一章 涉外礼仪

涉外礼仪关系到国家、民族以及个人的形象问题。21世纪的今天，与国际人士打交道已成了家常便饭，而礼仪便成了融洽双方关系、促进友好往来、展现个人风采的有力工具。

涉外迎送礼仪要点·····	326
涉外宴请礼仪须知·····	330
国外旅行礼仪·····	333



第一章

俗话说：“礼多人不怪。”人们对“礼”的理解多种多样，而这里讲的是“礼仪”。一个成功的商务人员，除了具备敏锐的头脑、睿智的眼光、高深的文化修养外，还应懂得商务礼仪规范。了解并遵守商务礼仪，不仅有助于树立良好的职业形象，展示人格魅力，而且有利于在商务活动中赢得对方的尊重和信任。

商务礼仪



尊重客户的礼仪

一次完美的商务交往，要建立在相互尊重的基础上。每个人都希望得到他人的尊重，商务合作伙伴也不例外。在商务交往过程中，合作伙伴之间既不是朋友关系，也非同事关系，所以，彼此互相尊重是必不可少的。

要想得到他人的尊重，首先要学会尊重他人。在商务交往过程中，如何才能做到尊重客户呢？不妨参考以下几点：

1. 用心倾听对方谈话

与客户交谈时，为了拉近双方距离，往往会谈论一些私人话题，或者是对方感兴趣的话题，这样可以缓解商务交往时的气氛。在拉“家常”过程中，如果涉及到你讨厌或不擅长的话题，同样应该认真倾听，这是对对方的尊重。相反，如果你表现出不耐烦或厌恶的神情，将直接影响商务交往的结果。例如对方与你谈及滑雪的技术和他对滑雪的心得体会时，就算你对滑雪一窍不通甚至十分厌烦，也应该用心倾听。这样，对方会认为你很尊重他。

2. 切忌尖酸刻薄

一对夫妇在一家表行里挑选手表，既想省钱，又想提高自身品位，因而选来选去拿不定主意。终于，他们看中了一款手表，于是便向营业员询问价格，营业员不耐烦地说道：“这块表太贵了，你们是买不起的。在我们这里，经常有像你们这样的顾客，既想省钱又想突出品位，哪怕买一块一百元的表也要讨价还价。当然，也有些顾客看中某一块表时，即使价钱再高也毫不在乎。你们应该明白，我愿意为哪种顾客服务。”听完这番话，夫妇俩忿忿地离开了。

这位营业员因为言语尖刻，伤害了顾客的自尊心，失去了本来拥有的客户，这不但会破坏自己的形象，也会影响表店的声誉。



3. 表情达意清晰明了

一家美国公司想与日本某公司洽谈一个合作项目，为了体现公司规模与产品质量，他们作了精心的安排。他们利用幻灯机把所需的图表、图案、报表打在屏幕上，热情地介绍着，一直持续了近两个小时。美方代表自认为会收到非常好的效果，可是三位日本商人的脸上却布满了疑惑。介绍结束后，美方代表用充满期待和自负的目光看着日本商人：“你们觉得如何？”

第一个日本人笑了笑，然后摇了摇头说：“我没听懂。”

第二个日本人也笑了笑，跟着摇了摇头。

第三个日本人摊开了双手。

这时，那位美国代表傻了眼，自己辛苦介绍两个小时，换来的却是对方一句“没听懂”，他无奈地靠着墙，松了松昂贵又漂亮的领带，有气无力地说：“这是为什么？”

其实，原因很简单，美方代表一味地按照自己认为合理的表达方式给对方作介绍。殊不知，这种方式根本不利于对方理解，出现这样的结果也就不足为怪了。所以，在与客户沟通的时候，一定要照顾到对方的感受，选择对方容易接受的方式表达自己的意愿，这是对客户最起码的尊重，也是促成交易的前提。

4. 把客户当作重要人物对待

为了能够合作愉快，一定要把客户当作重要人物来对待。要让客户感受到你对他的尊重，感觉到你期待与他合作。要让他清楚，你早已把他摆在了重要的位置上。当客户的自尊心得到满足后，自然乐于再次与你合作。

其实，每个人都希望自己的特点和风格被他人接受并得到重视，都希望得到尊重和信任，一旦这个愿望实现了，商务交往中的一切难题也就迎刃而解了。

看来，商务交往也是一门艺术，必须讲究一定的方式方法，需要将“尊重客户就是尊重自己”的原则时刻摆在首位，这样，交往中的障碍自然会少很多。在实际生活中，许多人都忽略了这一点，因此在社交过程中吃尽了苦头，买卖没谈成不说，还毁了自己的形象，在别人眼里成了一个没有素质、不懂礼仪的人。

5. 眼神很重要

眼睛是心灵的窗口，透过眼神可看出一个人对工作、生活的态度，注重



第一章 商务礼仪

眼神礼仪，可为你的社交加分。

精明的客户善于观察对方的眼睛，因为从对方的眼睛就能判断出这个人的可信度，要么真诚放心地与其合作，要么提高警惕防止被骗。有些老练的客户甚至可以透过眼神判断一个人的工作能力。

眼神是博得他人好感的催化剂。有经验的商务人士，尽管自身能力不是很强，业绩平平，也要塑造一种有生气的眼神，因为他们知道眼神会说话，在工作过程中可以助他们一臂之力；反之，如果能力很强，能说会道，眼睛不发光或眼神不好，客户也会对你有看法，认为你华而不实，只会耍嘴皮子，对你的真诚产生怀疑。

在现实生活中，有许多商务人士在与客户沟通时眼神真诚、温柔，但当客户怀疑其商品质量或进行价格交涉时，却一反常态，原本真诚、温柔的眼神一下子变得尖锐、刻薄、冷漠，这对合作没有任何好处。一般情况下，温柔、真诚的眼神最能打动人心，最能促成交易。一本正经、严肃的眼神在商务交往中并不十分受欢迎，眼神过于严肃往往容易伤害双方的感情而导致商谈失败。

商务人士一定要具备用微笑化解各种突发事件的能力。不论发生什么事情都必须笑容满面，这样可以防止不良情绪通过眼神泄露出去，被客户察觉而影响合作。在眼神礼仪中，不能有嘲笑、怜悯、狰狞、愤怒的眼神，取而代之的应是温柔、友善、真诚、可亲的眼神。在商务活动中，正确的眼神礼仪包括如下几个方面：

（1）正面看人，以示尊敬

在商务洽谈中，正面看人是尊重对方的表示。正面看人一般可分为两种情况，一是正视对方的脸，二是眼神坚定，直视对方。在与客户谈话时，低着头说话、眼睛盯着没有人的地方、视线涣散或者直愣愣地看着对方都是不礼貌的，对方会认为你对他不够尊重，没有诚意与他合作，精明的客户还会认为你是个胆小、懦弱、害羞的人，任何人都不会愿意与这样的人做生意。因为，一个不敢正面看人的人，说明他对自己的公司没有信心，试问有哪个客户愿意与这样的人合作呢？

（2）眼神温和，以示真诚

在商务交往中，有些人总用一双贼溜溜的眼神看客户，这是一切麻烦的源泉。还有些人比较善于伪装，与客户闲聊时眼神温柔、笑容可掬，可是