

【英】爱德华·西斯特 弗兰西斯卡·杨 著
梁雨晨 译

礼仪哪有那么烦？

10天读懂 现代礼仪

Be Charming

Modern Manners



无论何时 用餐、演讲、健身、交谈、约会……

无论何地 派对、办公室、飞机、婚礼、酒吧、医院……

礼仪都是你最清晰夺目的名片



龍門書局

10天读懂 现代礼仪

【英】爱德华·西斯特 弗兰西斯卡·杨 著
梁雨晨 译

Be Charming: Modern Manners



龍門書局

版权声明：本书中文简体字版由英国Hodder Education教育出版集团授权科学出版社（龙门书局）在中华人民共和国境内独家出版发行。未经出版者书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

北京市版权局著作权合同登记号：01-2012-2738

图书在版编目（CIP）数据

10 天读懂现代礼仪 / (英) 西斯特 (Cyste, E.) 等著 ; 梁雨晨译 .

-- 北京 : 龙门书局 , 2013.3

书名原文 : Be Charming Modern Manners

ISBN 978-7-5088-4021-5

I . ① 1… II . ① 西… ② 梁… III . ① 礼仪 - 通俗读物

IV . ① K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 028093 号

责任编辑：徐 烁 金 金

责任校对：宣 慧 / 责任印制：张 倩

龍 門 書 局 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码：100717

www.longmenbooks.com

源海印刷有限责任公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013 年 3 月第 一 版 开本：A5 (889×1230)

2013 年 3 月第一次印刷 印张：6 3/4

字数：150 000 定价：28.00 元

(如有印装质量问题，我社负责调换)

一分钟预览

要想讨人喜欢，须得每日练习。这里有一些步骤能马上派上用场！今天就试试吧。

大大方方地说“请”、“谢谢”、“对不起”，当然还有“早上好”、“下午好”、“晚上好”。

一定要守时，别假定自己的时间比别人的更宝贵。如果你要迟到，尽快让对方知晓。

保持干净整洁，在一天中要频繁、有规律地洗手。让肥皂和泡沫在手上停留至少 15 秒，指甲和手背也别忽略。

切记你的肢体语言会泄露你的内心感受，一个行事得体的人是不会轻易让情绪外泄的。事实上，整本书的主题都围绕着肢体语言来阐述，对初学者来说，不妨先试试以下建议：

► 充分重视他人的私有空间。比如，不要随意靠在别人正坐着的椅子上。谈话时，如果对方后退了一步，别下意识就往前一步跟进。

► 你的胳膊这会儿在干吗？如果想要表示欢迎或亲近某人，千万别交叉双臂抱在胸前。

► 面部表情呢？如果别人请你帮忙，或者上司交代了一个你并不喜欢的任务，保持微笑，别皱眉头。

想一想你的朋友和家人吧。你既有的一些行事作风是否显得公平公正？你周围每个人的私人空间都得到尊重了吗？你一

直想给某个人打电话，但又不知该从何说起吗？想让别人理所当然地亲近你，其实并不难。是时候了，从现在开始努力，让大家都喜欢你！

五分钟预览

要想讨人喜欢，须得每日练习。这里有一些步骤你这周就能用上！赶紧试试吧。

手机使用礼节——基本要目

- ▶ 跟别人在一起的时候，关掉手机或调为振动。永远优先考虑身边人的需要。
- ▶ 别大吼大叫。
- ▶ 在某些禁止使用手机的场合，留心观察并遵守规定。
- ▶ 上班时段要离开自己的座位，记得带上手机。
- ▶ 如果要打电话或者发短信，事先想好合适的措辞。

办公室礼节——基本要目

- ▶ 不要在开放式办公间里隔空对话，这会打扰到其他人。也不要走来走去，或随意讲电话。
- ▶ 定期整理自己的办公桌，让它整洁有致。
- ▶ 注意个人卫生，穿着要大方得体。
- ▶ 凡涉及工作事宜，坚持使用工作邮箱。优先处理工作邮件，而不是把时间用在跟朋友们闲聊上。
- ▶ 工作上遇到问题，先试着咨询同事，大家一块儿商量解决。不要一上来就求助老板。

城市生存法则——基本要目

▶ 对行色匆匆的人们留点儿心。当你自己很忙乱时，也要注意和顾及周围的人。

▶ 别让随身携带的包撞到别人。

▶ 如果电梯繁忙，在条件允许的范围内，选择走楼梯吧。

▶ 搭乘公共交通工具时，不妨向陌生人微笑。如果发现人家并不愿意交谈，别勉强。

▶ 把座位让给更需要它的人。

驾驶礼节——基本要目

▶ 定期更新你的道路法规知识，里面有明确的良好驾驶行为指南。

▶ 即使他人驾驶技术不佳，也要收敛自己的脾气。车喇叭仅用于警示，不能当做发泄愤怒的工具。

▶ 汽车行驶时，即使是可降解的垃圾，也别将其扔出车窗。

▶ 行车途中，车内音乐最好能照顾到每个人的口味。

▶ 作为乘客，尽量不要坐在后座上多嘴，“指导”驾驶者。

提纲挈领

▶ 如果不确定是否需要给小费，最好给一些。

▶ 用完浴室将其恢复到使用前的样子再离开。

▶ 当别人试图跟你聊天时，摘下正在听音乐的耳机。

▶ 不要插队。

▶ 避免在公共场合骂人。

▶ 大大方方说“请”、“谢谢”、“对不起”。

▶ 去酒吧，轮到自己买酒时主动掏腰包。

▶ 一定准时。

▶ 别吝惜对他人的赞美。当别人赞美你时，谦逊接受。

十分钟预览

要想讨人喜欢，须得每日练习。以下是一个针对十项现代礼仪困境的过关攻略。下次再出现类似情况，用上这些解决方案吧。

第一次见面——握手还是拥抱？

第一个实用建议，跟你周围的人做同样的事。男士之间打招呼，通常会在见面的头两次握手，之后逐渐省略这项礼节。如果对方是女士，可采用拥抱的方式。

派对上——如何抽身而出？

尽可能别留下对方一个人。如果你必须离开，礼貌地离开：表达歉意，告知理由，然后走开。或者，你可以用“我占用你太多时间啦”诸如此类的话，来掩盖对无聊现状的不满。

用手机——我要选择发短信吗？

这条信息会引起对方强烈的情绪波动吗？如果会，就打电话说吧。

打电话会打扰到你这边或接电话对方那边的人吗？如果会，发短信。

说清楚这件事需要一条以上的短信吗？如果是，打电话说。

对方希望留存你提供的信息吗？比如路线一类的。如果是，就发短信。

有家宴——如何准备餐点？

做一道你认为客人们都会喜欢的菜肴，而不是一道展示自

己厨艺的作品。而且，最好做你拿手的、经常操练的菜式，别在这种时候尝试从未做过的菜肴。准备好餐具，以免上菜时手忙脚乱。确保准备的食物量比你预期需要的更多。如果客人中有人对某种食材过敏，改变原先的计划，避免使用这种成分。一旦发生意外状况，确保你有一家好的外卖餐厅的电话。

职场上——我需要参与每一次的凑份子吗？

如果你的公司规模比较大（大于 40 人），那么你不需要参与每一次的生日、产子或者离职礼物筹备。假如你并不认识这个人，没必要为他掏钱包。但如果你跟这个人相熟到可以打招呼，就参与买礼物吧。至于掏多少，取决于你的工作环境，所以得预先评估出大家的普遍标准。

个人着装——怎样才时尚休闲？

对于男士来说，这意味着你多少需要几件带衣领的衣服，不管是 Polo 衫还是较为正式的 T 恤。虽然随着年龄和场合的变化，上装会有所不同，但穿一双得体的鞋（而不是软底运动鞋或人字拖）和一条长裤（非牛仔裤），总是保险的。不用非打领带，一件针织套衫（而非帽衫）或者开襟绒线衫足矣，搭一件夹克是不错的选择。对于女士，这意味着要比普通休闲装稍微更具装饰感一些，避免穿牛仔裤、软底运动鞋和帽衫就行了。

去餐厅——怎样选择红酒？

白葡萄酒配白肉、红葡萄酒配红肉的老规矩，在今天已经不那么严格了。因此，近年来选酒这件事就变得更加复杂，尽可以将这一任务委托他人，或直接请侍者推荐。如果一桌的人

点了许多不同类型的食物，可以考虑一杯一杯单点，或者红白两种葡萄酒都点。如果你很了解葡萄酒，请缩短考虑时间，以免惹人厌烦。

酒吧——我可以要一杯……？

轮到付账的时候，自觉掏钱给大家买酒。如果做不到这一点，那最好别去酒吧。买酒并不仅仅是让你掏腰包，这也是一项重要努力。买单者必须和其他人展开“较量”，并且表现得像一位真正的吧台侍者。不要朝着酒吧工作人员吼叫、吹口哨或做夸张的手势来要求服务。引起侍者注意，只需要扬一扬手（注意别超过肩膀的高度），眼神示意或者挑一挑眉毛。你可以拿着现金让工作人员看到，但不要摇晃手里的钱——你是在酒吧，不是在夜总会。

恋爱问题——怎样应对异性搭讪？

如果有人找你搭讪，友善一些——朝你走过来是需要勇气的。必要的时候可以撒些小谎，告诉对方很抱歉，他看上去非常棒，你很高兴认识他，但你已经在跟别人约会了，或者你刚分手不久，或者你现在真的不想恋爱。以绝对礼貌的方式，清楚表达自己的意愿。作为对话发起者，如果你察觉到对方的意思是拒绝，接受暗示，保持自己的骄傲，让对方知道你很遗憾，然后回到朋友们身边。



iii / 一分钟预览

iv / 五分钟预览

vi / 十分钟预览

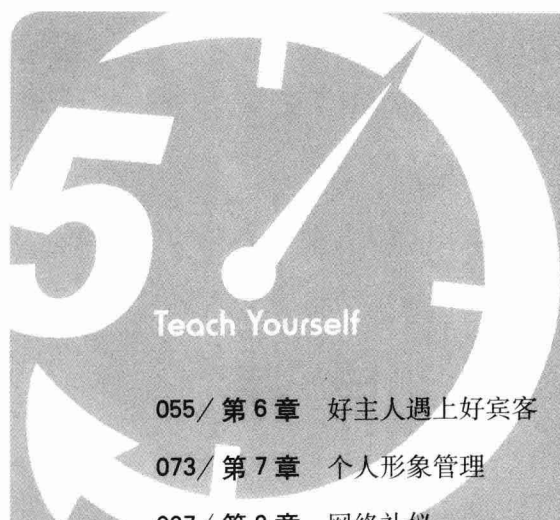
001/ 第1章 作介绍

009/ 第2章 谈话的艺术

017/ 第3章 手机使用礼仪

023/ 第4章 办公室礼仪

041/ 第5章 公寓合租



Teach Yourself

055/ 第6章 好主人遇上好宾客

073/ 第7章 个人形象管理

087/ 第8章 网络礼仪

105/ 第9章 旅行礼仪

119/ 第10章 西餐礼仪

139/ 第11章 公众讲话

147/ 第12章 城市生存法则

155/ 第13章 恋爱法则

169/ 第14章 特殊场合生存技能

177/ 第15章 与残障人士相处

185/ 第16章 运动礼仪

191/ 第17章 各种其他礼仪



第 1 章 作介绍

读完这一章，你将会学到如何：

- ▶ 作介绍
- ▶ 处理忘记别人名字的窘境
- ▶ 应对社交活动

52 一个良好介绍的含金量

你站在人群的一角。当你移步向那个你唯一认识的人的时候，他们转过来笑着跟你打招呼，然后他们继续讲起被你打断的那些笑话、故事、八卦。你并没有被介绍。这群人时不时朝你投来好奇的一瞥，但没有一个正式介绍，你很难获得存在感。你顶多只是房间里的另一个物体，跟天花板上垂下的漂亮吊灯没什么区别（如果你长得还不错的话），或者就如同一块装饰地毯。如果有人好好地介绍，你就可以大谈特谈来这儿前的惊险交通状况，或者气氛舒服到你可以讲那个你一直想讲的阿姨、骆驼与牧师的笑话，可惜你并没有被介绍。

介绍的重要性，不仅仅是报上大名这么简单。没有人会真的记住你的名字，除非真有什么非比寻常的事情，让对方不得不叫你的名字来开启一场对话。大多数情况下，虽然听起来有些伤人，人们会立马忘掉你的名字。介绍是一种公认的、合理的交际方式。因为介绍人此前就认识被介绍的双方，能担保他们的人品和性格。介绍时的热情度高低，将透露该介绍人与被介绍的新成员的亲密程度，所以如果你是介绍人，尽量热情、愉快、周到地完成这个使命。被“引进”的新成员会因为你对他的高度评价而备感开心，而其他人员也会因为你的介绍，快速肯定这个人值得他们花费时间、运用谈话技巧，去认识、熟悉、相互交流。

53 当介绍人忘记作介绍

有时候，中间人会忘记作介绍。这时候，如果你是这位中间人的朋友，最好的办法就是以一种戏谑的、玩笑的方式，高

声“逼迫”他介绍新朋友。这个时候，中间人要赶紧道歉，强调歉意，并尽更大的努力介绍新成员，让他融入对话。

【Tips】

不要坚持让介绍人告知新加入成员的名字，因为有可能他自己也不太确定。相反地，你可以伸出手，幽默地说一句：“你好，我是XX！”

5.2 如何作介绍

作介绍的时候，其正式程度取决于场合。当然，有一些准则能在任何情境下施行。

当你介绍别人时，不要说话含糊或者将视线投向别的地方。这会让人觉得你并没有兴趣做这件事，而且旁人也很难听清你说了什么。

时机非常重要。耐心等待，抓住谈话中的第一个暂停来介绍某人。尽一切办法，结束自己的话题以便介绍身边人。事实上，只要你不是说到一个冗长笑话中那最短、最有力的笑点，中断自己的发言就是最完美的时机——这样一来，传递出的印象是，你介绍新成员的兴致远远超过了谈论自己一直在讲的各种琐碎细节。如果作介绍在当时是刻不容缓的，正在进行的交谈可以自然而然地放缓；但如果不是，最好别因此打断另一个人的说话。你可以等待说话者喘息的时候，迅速说一句：“嘿，你认识×××吗？”

在现代社会，介绍别人时说全名（姓+名）或者只说名字，都是可以的。但在一些场合，介绍年龄比自己长或者地位比自己高的人时，明智的做法是加上“先生”、“女士”、“夫人”、“长官”等后缀，然后让当事人自己去作调整。如果拿不定主意，先采用

正式的方式，并且要自信，宁愿拘守礼义也不要显得无礼。

【Tips】

自我介绍时，如果是比较私人的场合，只说名字就够了，最好再补充点儿你跟这个活动的关联。如果是生意场上，报上姓名和公司名称。如果你在公司的地位太低或者太高，就不要提及自己的职位，前者会让你显得窘迫，后者让你看起来自以为是。

如果是一对夫妇，最好分开来介绍。比较明智的选择是在介绍时加上细节“××的妻子”或“××的丈夫”。如果是介绍自己的家人或十分要好的朋友，最好在说的时候把你们的关系也表现出来，比如说，“嘿，你之前见过我姐姐×××吗？”

传统上，一般是先把男士引见给女士，将小辈介绍给长辈。（如果是把A介绍给B，介绍中应该把A的名字放在后面，比如说，“B，介绍一下，这位是A”。）按社会通则来看，如果是较为正式的场合，或者过程中有长辈参与，大家都会严格遵循前面提到的法则。不过这些年，大部分介绍都是在关系完全平等的两人之间进行的，可能听起来有些虚伪，但事实上我们的确不再那么注重年龄或者性别一类的因素。

尽最大努力记住别人的名字。即使你们只是在5年前的某天在一起待了3秒钟喝了1杯酒，也没有人乐意被遗忘。如果人家仍记得你，而你把人家忘得一干二净，是非常伤人的。如果你患有经常性“失忆症”，不妨好好培养一下你的同伴和朋友——让他们能快速意识到你的“失忆”和窘迫，比如，用一个暗号提示他们相互自我介绍。如果不奏效，也要硬撑一下，别让局面太尴尬。假如你不得不介绍一个被你忘记了名字的人，说话时温和一些，别太热情自信，用“你认识×××（估摸着

说一个名字)吗?”的方式,如果露馅儿,假装你最近有早衰迹象、身体不太好或者正在经历煎熬的一天。假使情况更糟糕,需要被介绍双方的名字你都不记得了——三十六计走为上计,趁着人家还没催你作介绍,赶紧借故离开。

你也可以记下关于这个人的某一件或几件事,以便作介绍的时候能以相关事件开启谈话,记住事件也可以缓冲忘记名字的尴尬。任何事情都可以记下来:他们的爱好、住址、职业、朋友圈,甚至他们在来这个活动的路上遇到的趣事。

通常,人们会在第一次见面的几十秒内对彼此形成初步的印象。当然,第一印象会随着时间和相互交流的加深而发生改变。但如果第一印象不好,可能你就失去了倚仗时间推移和进一步交流扭转印象的机会。站立,留心姿势,注意眼神交流,保持微笑。面对介绍,这样的反应会让对方觉得你很有兴趣认识他,你已经准备好欢迎他或让他加入你们的谈话。同时,这也会让对方感受到你的真诚和对他的尊重。

5.2 打造完美的握手

许多人相信,握手方式能体现一个人的性格特质。使劲儿抖动或者握得太紧,会让对方给你打上咄咄逼人的烙印;伸出的手过分柔软无力,会让人觉得你怯懦;一再上下摇晃对方的手,会让你显得不干脆并且将面临激怒人家的风险。作出一个不错的、正常的握手方式,至少能让你这个人显得正常。一个正常的握手方式应该满足以下几点:

1. 确保你的手掌没有汗(必要时在握手前快速擦一擦手掌)。
2. 面向你要握手的对象。

3. 使用右手。(打破这项规矩的唯一可能是你无法使用右手)
4. 拇指与食指间的部位一定要碰到对方同样的部位。(见下图)
5. 力度控制——手握一个空的塑料汽水瓶，刚好能让瓶子起皱，最为合适。
6. 握着对方的手，摇晃到三次。
7. 全程保持微笑。



拇指与食指间的部位一定要碰到对方同样的部位

如果面临一个不太“正常”的握手，大方接受，别面露难色或扮鬼脸。如果对方握手持续的时间超过你的预期，不要提早将手抽出来，坚持一下，直到对方自然松手。

【Tips】

等待合适的时机。如果对方正沉浸在谈话状态，不要仅为了握手去打断人家。如果你是第一次认识对方，握手是一个非常好的介绍自己的机会。