

INTERNATIONAL  
ETIQUETTE

# 涉外礼仪

周加李◎著

小童◎绘



国际形象顾问协会 (AICI) 形象大师 **卡拉·麦丝**、外交学院院长 **秦亚青**  
美国知名礼仪专家 **杰奎琳·惠特摩尔**  
新加坡南洋理工大学驻中国办公室主任 **文泉**

**联袂倾情推荐!**



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

周加李 著  
小童 绘

---

# 涉外礼仪

---



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

涉外礼仪 / 周加李著 . - 北京 : 机械工业出版社 , 2016.1

ISBN 978-7-111-57617-4

I . ①涉… II . ①周… III . ①外交礼节—基本知识 IV . ① D802.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 183963 号

---

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 马晋 责任编辑: 马晋 王轶

责任印制: 李飞 责任校对: 马晋

北京利丰雅高长城印刷有限公司印刷

2017 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·13 印张·292 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-57617-4

定价: 59.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

### 电话服务

服务咨询热线: 010-88361066

读者购书热线: 010-68326294

010-88379203

封面无防伪标均为盗版

### 网络服务

机工官网: [www.cmpbook.com](http://www.cmpbook.com)

机工官博: [weibo.com/cmp1952](http://weibo.com/cmp1952)

金书网: [www.golden-book.com](http://www.golden-book.com)

教育服务网: [www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

# 序

受邀为周加李老师的新书《涉外礼仪》作序，我感到非常荣幸。

改革开放三十多年，中国经济经历了飞速的发展，中国的国际地位越来越高，已经从世界舞台的边缘走向了世界舞台的中央。如果问中国登上世界舞台会有什么目标，我想第一步是获得世界的关注，第二步是获得世界的尊重。目前，第一个目标已经实现了，而第二个目标还需努力。中国的国家形象还需提升，中国人的海外形象还需优化。而国家与国民形象又是相互影响的，每一位走出国门的中国人都是中国形象的代言人，一举一动不可轻视。自从2013年习近平主席与李克强总理上任以来，首脑外交大放异彩、成绩斐然，“夫人外交”成果卓越。那么，作为国家主体的普通公民应该有什么样的表现才能与这些令人振奋的成绩合拍？国家形象不是空的，每一位中国人都承载着国家形象的重任，因此，我常常讲一句话：“你在哪里，中国就在哪里，你是什么样，中国就是什么样。”

周加李老师从提升国家形象的高度来研究涉外礼仪，并看到了公共外交与涉外礼仪的紧密联系，角度新颖、立意独特。为本书写序，我想首先谈谈我对加李老师的印象。

认识加李老师快十年了，她是一位勤奋的女士。据我所知，她曾经在艺术领域工作过，拥有多年艺术领域的实践经验并取得过出色的成绩。进入学术领域后，她依然很勤奋地学习，发表了各类论文与文章四十余篇，还专门学习了形象、瑜伽、茶道，我想她过去的经历与她勤奋的学习态度为礼仪的教学与研究打下了良好的基础。我认真看了加李老师的著作，总结一下，本书的特点主要有以下几点：

第一，通俗易懂。本书把深刻的道理寓于简单的表述，通过轻松的文字揭示一个个值得注意的规范。书中的近一百副图片与漫画增加了书籍的趣味性与可读性，使之清晰易懂；五十个鲜活的案例，让书籍生动而有趣，而这其中的许多案例都是作者的个人经历或者收集到的第一手资料，大部分我也是第一次看到，足见作者为本书下了很深的功夫。

第二，系统全面。本书所阐释的涉外礼仪并非只限于对世界各国礼仪习俗的介绍，涉外交往中可能涉及的各个方面本书基本上都包含了，从个体修养的形象提升，到与人交往的进退应对、吃穿住行、言谈举止，再到较为复杂的世界主要国家的宗教与习俗的介绍。这是我在看到的“涉外礼仪”书籍中相对全面与系统的一本书。同时，我发现作者在有些内容的介绍上采用了对比性的研究，比如言谈礼仪中介绍了与欧美国家人士交谈以及与中国人士交谈的规范与差异，餐饮礼仪中既介绍了西餐礼仪也介绍了中餐礼仪，饮品介绍了茶与咖啡。这种研究除了可以加深读者的理解，还可以帮助涉外交往的人士树立一种对外与对内交往需要切换交往模式的意识。

第三，较为规范。写书应该从实践到理论，再从理论到实践，如此反复多次才可能写出一本好书。加李老师治学精神较为严谨，对礼仪书籍之间表述不一致的观点，从多方寻找答案，并到实地进行调研。比如为了更深入地了解剧场礼仪，她曾赴捷克布拉格国家歌剧院、意大利斯卡拉大剧院等世界知名剧院实地调研。此外，她也远赴多国交流，从而获得第一手的资料。对于各种拿不准的问题，加李老师积极地请教礼仪界的各位前辈与同仁，我每次遇到她都要被问很多问题，这种学习的精神是可贵的。

总之，本书是加李老师多年礼仪教学和研究的结晶，也是对涉外礼仪进行的较为系统和全面的一次梳理，相信对从事涉外交流的人员会有所裨益，最重要的是中国公民的国际形象会直接影响中国的国家形象，这是涉外礼仪最深层的价值。特为序。

外交部礼宾司前司长

中国驻斯洛文尼亚共和国首任大使

鲁培新

# 前言

在涉外交往与日俱增的今天，涉外礼仪有什么样的价值？具体表现在微观、中观、宏观三个层面。微观层面可以提升个人素养；中观层面可以促进顺畅交流；宏观层面可以提升国家形象。

如果说前辈学者们的礼仪类书籍更多是从微观和中观层面去探讨涉外礼仪的价值，那么本书更愿意从宏观层面去思考涉外礼仪的价值。因为公民是影响一国形象非常重要的要素，其价值非常值得挖掘。

哈佛大学前校长劳伦斯·萨默斯曾经提了一个自问自答的问题：“21世纪世界上最重大的事件是什么？……是中国的崛起！”然而，一个值得关注的现象是，中国实力的提升却没有获得与之相对应的国家形象的提升。如何优化国家形象成为近些年官方与学术界关注的焦点。中国官方做了大量提升国家形象的工作，这些工作不无裨益。本书认为，一国民众对所属国形象的影响不能忽视。第一，一国民众是国家构成中不可缺少的四大要素之一，相比其他的三个要素“领土、主权和政府”，“公民”要素更加具体、真实、直观。正如英国前首相撒切尔夫人所言“我看不到国家，我看到的只有人民”。外国民众往往通过接触到的中国人去直观地体会、感知和评价中国这个国家。第二，进入21世纪，经济全球化的发展使国与国之间相互联系加强，依赖加深，中国公民的身份也开始向“世界公民”的身份转变。中国人拥有越来越多涉外交流的机会，既有中国人走出国门，也有外国人走进中国，中国民众与各国民众有了千丝万缕的联系。

此外，如果个人涉外交往具有影响国家形象的意义，就具有公共外交的价值。公共外交的最终目的是提高本国知名度、美誉度和认同度，公共外交的对象是他国民众，而涉外交往恰恰是不同国家之间的公民的交往。公民要具有“公共外交”意识，培养公民的涉外礼仪素养是基础，涉外礼仪应成为培养公民“公共外交”素养的一门基础课。

本着“提升个人形象就是提升国家形象”这样一种理念，本书在撰写时，不仅仅限于对世界各国礼仪习俗的介绍，而是尝试用一种通俗、简洁的方法系统地研究与梳理涉外礼仪的一些知识。既有对普遍性——国际上约定俗成的一些国际惯例、礼仪准则的分析整理，又有对特殊性——不同国家、地区的宗教信仰、风俗习惯与禁忌的总结。在个别地方，还采用中外对比的方式进行介绍，更易于读者对内容的理解。

本书的布局是把主体内容分成非语言篇、语言篇、综合篇、宗教篇、习俗篇五个篇章进行介绍，非语言篇包含不涉及语言的全部内容，如递送名片、握手、亲吻、拥抱、小费、体态礼仪等。语言篇包含涉及语言的所有内容，如称呼、介绍、交谈、电话等。综合篇包括那些不能严格区分开语言与非语言，或者说二者相互融合的内容，如馈赠礼仪、餐饮礼仪、酒水礼仪、拜访礼仪、住宿礼仪、购物礼仪等。这样介绍的好处是把礼仪的内容拨开、揉碎，逐一解剖，专注于每一种礼仪规范的最大特点进行介绍，达到详尽分析的目的，然后再将其整合。宗教篇与习俗篇是涉外礼仪的深化篇，是对世界主要宗教和主要国家习俗的介绍。另外，个人形象严格来说属于非语言的内容，考虑到涉外交往中个人形象扮演着不

可忽视的角色，其重要性越来越不容忽视，因此，把个人形象单拿出来作为一章专门介绍，主要从发型、妆面、着装三个方面重点介绍如何获得适宜、得体的涉外形象。餐饮篇严格来说属于综合篇的内容，由于餐饮礼仪比较重要，内容较多，因此也单列一章进行介绍。这是全书的构思与结构。

目前市场上礼仪类的书籍汗牛充栋。近些年，礼仪界的教师与培训师们对这些书籍反映比较突出的问题有两个：第一是一些书只讲“是什么”，不讲“为什么”；第二是很多礼仪书籍中的观点并不一致，彼此冲突。对于这两点，本人深有体会，在外交学院讲授“涉外礼仪”这门课时，只讲“是什么”，不讲“为什么”常常不能得到学生们的完全赞同与理解。而不同礼仪书籍中各异的观点也会让自己感到茫然和困惑。

针对第一个问题，本书在撰写时尽可能地采用“What”加“Why”的模式，尝试阐释“是什么”并解释“为什么”。针对第二个问题，一方面本书尽可能地严谨与翔实，我参阅了一百多本书籍，赴一些国家（如美国、英国、法国、瑞士、意大利、捷克、斯洛伐克、奥地利、德国、波兰、土耳其、南非、日本、泰国、新加坡等做过实地探访），咨询了一些专家学者，并回到实践中一遍遍演练总结；另一方面，随着研究的深入也逐渐认识到礼仪不是“黑与白”。礼仪源于文化和宗教，与文化习俗息息相关，很多时候地域变了，做法就变了；一个条件变了，结果就变了。因此，也建议大家本着包容的态度，只要书籍的作者们给出了自己的解释并符合使用者的要求就有它的价值。把一件事情绝对化，不能随着环境和条件的改变进行调整，恰恰是研究礼仪需要避免的。

最后，尽管这是一本我全身心投入去撰写的书籍，并不断在完善它，但笔者才疏学浅、个人能力水平有限，一定有很多问题与不足，期望读者不吝赐教，多多批评指正。如果本书能够为政治、商务、文化、学术、旅游等涉外交往人士提供一点点帮助，大家携手为提升我们国家形象、展现中华礼仪之邦的美誉贡献一份力量，我就已非常满足！

周加李

# 目录

## 序

## 前言

<b>第一章 涉外礼仪概述 .....</b>	<b>1</b>
第一节 涉外礼仪的意义 .....	1
第二节 涉外礼仪的概念与内容 .....	4
第三节 涉外礼仪的原则 .....	6
<b>第二章 涉外礼仪之个人形象篇 .....</b>	<b>10</b>
第一节 好形象从头开始 .....	10
第二节 面部妆容与表情 .....	15
第三节 深化场合着装意识 .....	17
第四节 读懂涉外着装规范 (Dress Code) .....	23
第五节 如何穿好一套正装 .....	30
第六节 好仪态胜过好脸蛋 .....	39
<b>第三章 涉外礼仪之非语言篇 .....</b>	<b>43</b>
第一节 涉外名片礼仪 .....	43
第二节 涉外迎送礼仪 .....	45
第三节 涉外握手礼仪 .....	49
第四节 涉外致意礼仪 .....	53
第五节 涉外体态礼仪 .....	56
第六节 涉外位次排序礼仪 .....	60
第七节 涉外空间距离礼仪 .....	72
<b>第四章 涉外礼仪之语言篇 .....</b>	<b>76</b>
第一节 涉外称呼礼仪 .....	76
第二节 涉外介绍礼仪 .....	81
第三节 涉外交谈礼仪 .....	83
第四节 通信工具礼仪 .....	93

<b>第五章 涉外礼仪之综合篇</b> .....	<b>97</b>
第一节 赠礼礼仪 .....	97
第二节 拜访礼仪 .....	101
第三节 观光礼仪 .....	103
第四节 购物礼仪 .....	107
第五节 剧场、博物馆、体育场礼仪 .....	109
第六节 涉外小费礼仪 .....	115
<b>第六章 涉外礼仪之餐饮篇</b> .....	<b>118</b>
第一节 中餐礼仪 .....	118
第二节 西餐礼仪 .....	124
第三节 自助餐礼仪 .....	133
第四节 西餐饮酒礼仪 .....	135
第五节 咖啡与茶礼仪 .....	146
<b>第七章 涉外礼仪之宗教篇</b> .....	<b>151</b>
第一节 基督教 .....	151
第二节 伊斯兰教 .....	159
第三节 佛教 .....	167
<b>第八章 涉外礼仪之习俗篇</b> .....	<b>177</b>
第一节 亚洲国家的习俗礼仪 .....	177
第二节 欧洲国家的习俗礼仪 .....	183
第三节 美洲国家的习俗礼仪 .....	188
第四节 大洋洲国家的习俗礼仪 .....	193
第五节 非洲国家的习俗礼仪 .....	194
<b>后记</b> .....	<b>197</b>
<b>参考文献</b> .....	<b>199</b>



# 涉外礼仪概述

## 第一节 涉外礼仪的意义

随着时代的发展、社会的进步以及人与人之间交往的日益频繁，礼仪成为现代人工作、生活不可或缺的重要部分。知礼、懂礼、行礼、用礼已经成为衡量现代人士卓越与否的标准之一。

新中国六十多年的发展成绩斐然，以邓小平为代表的党中央在 1978 年召开的十一届三中全会上确立了“改革开放”的路线，之后，中国由落后向繁荣转变，由封闭向开放转变，由边缘向主流转变。有目共睹的是中国人民生活水平迅速提高，经济跨越式发展，社会快速进步。进入 21 世纪，经济全球化的发展使国与国之间的相互影响和依赖加深，中国大跨步地发展，已经从世界舞台的边缘走到了世界舞台的中央，中国公民的身份也开始向“世界公民”的身份转变。中国人拥有越来越多涉外交流的机会，既有中国人走出国门，也有外国人走进中国，中国民众与各国民众有了千丝万缕的联系。据公安部出入境管理局统计，2014 年出入境人员达到 4.9 亿人次。其中，内地居民 2.33 亿人次，港澳台居民 2.05 亿人次，外国人 5266.81 万人次。<sup>①</sup>

在全球各国人民相互交流的过程中，各种问题、误会与交流障碍也随之出现，很多问题既不是法律问题，也不是道德问题，而是涉及吃穿住行、言谈举止、穿衣打扮、待人处事等一些与日常工作生活密切相关的小问题。忽视这些问题导致交流不畅、事情失败的案例不在少数。而这些所谓的小问题正是礼仪所规范与研究的范畴，不同肤色、不同民族、不同信仰的人民如何克服各自的习惯、背景、思维定势，遵循各国人民在历史交往中形成的国际规范与惯例就变得越来越重要，这是顺利交往、愉快交流的保证，也是各国人民在全球化与国际化过程中的一节素养必修课。因此，学习涉外礼仪意义重大，具体来说表现在以下三个方面：

### 一、促进顺利交往

如果说在与本国人打交道的过程中，礼仪可以提升修养、促进交流、展现风貌，那么在涉外交往中，礼仪的必要性、价值、作用则更加明显。因为，国与国之间的宗教、文化、历史、地理各异，习惯不同，

<sup>①</sup> 数据资料来自：公安部出入境管理局网站，[http://www.mps.gov.cn/n16/n84147/n84196/431\\_1409.html](http://www.mps.gov.cn/n16/n84147/n84196/431_1409.html)，2015.3.20

各国公民的交往，不论是经济、政治、文化、学术、旅游，还是其他交流，都希望过程顺利、愉悦、顺畅。如果每一个人都按照本国与生俱来的习惯来与外国人士交往，毫无疑问会出现很多问题与障碍。因为在一国是正常或谦恭的行为，在另一国却是失检或冒犯的行为的案例并不少见。经商者谈判不成功、从政者交流受阻、学者互动弄出误会、出国旅游被人轻视……

鉴于此，世界各国人民遵循一套国际上约定俗成的国际惯例、礼仪规范就特别重要。这套涉外礼仪规范具有普遍性和适用性，它是涉外交往的通行证，是人际交流的润滑剂，可以让来自不同文化的人们在谈笑风生之中不露痕迹地达成目的。



### 案例：不懂着装规范让他们尴尬整晚

20世纪80年代，中国一家企业代表团受美国某公司的邀请赴美洽谈业务。一天他们被邀请参加公司举办的一个大型晚宴，请柬上的服装要求写明“Black Tie”（直译为黑色领带）。由于当时中国刚刚改革开放，中国人对国际着装惯例并不熟悉。代表团的成员全部穿西服打黑领带出席晚宴，结果派对的其他成员都用非常奇怪的眼神看着他们，中国成员们在尴尬与不自在中熬过了几个小时。后来才知道，“Black Tie”不能按照字面意思理解，而是约定俗成的一种比较正式的社交场合着装规范，应穿系领结的“塔士多礼服”或者民族服饰，其核心要点是服装应该隆重、高贵，从而体现对活动的重视。

## 二、减少交流障碍

涉外礼仪除了要遵循国际认可的行为准则，还有一部分内容是不具有普遍性的，如不同国家、地区的宗教信仰、风俗习惯与禁忌。它们因地而异、因人而异，了解这些是与不同文化人士打交道之前必不可少的一门功课，否则容易出现意想不到的后果。信仰、文化、风俗禁忌是涉外交往的**红线**，不能犯忌，一旦触犯，很容易伤害对方从而最终损害自己。所以，一方面要了解普遍性，另一方面也要因人而异、因地制宜地了解交往对方的特殊性。



### 案例：一个习惯性动作差点毁掉一单生意

美国某公司和埃及一家公司商谈电子设备出口事宜，前期谈判一切都很顺利。当美国公司的老总飞到埃及准备签合同同时出现了一幕小插曲，致使合同差点流产，到底发生了什么呢？原来美国公司的老总是左撇子，在埃及签合同同时本能地使用左手，致使埃及方拒绝签字。左手签字在美国并无不妥，可是埃及人却不这么认为。在伊斯兰国家，左手被认为是不干净的，不能用左手触摸人或食品，用左手握手、递物品、写字、拍打对方等行为会让对方有不被尊重甚至被侮辱的感觉。在商务活动中，也不能使用左手示意、握手，更不能签合同，否则便认为是粗鲁的表现。美国公司领导的这一习惯性行为差一点把一单生意搞砸。

### 三、展示综合形象

礼仪除了是一套需要普遍遵循的规范，也是对一个人内在素质的要求，是个体行为规范的标准。它所包含的内容涉及个人的东西比较多，如着装礼仪、仪容仪表、餐饮礼仪等，体现的是一个人的素养。另一方面，在涉外交往中，一个人的行为举止不仅影响当事人个人，也会让所代表的单位与国家增添光彩或黯然失色。从这个意义上来说，**在涉外交往中每个人均不自觉地扮演着个人、单位与国家的形象代言人的角色。**个人形象是个人素质的体现，是单位形象的展示，是国家形象的代表。形象具有系统性，不能被忽视，应该具有主动传播与积极维护的意识。

比如国家是一个抽象的概念，除了国土范围、人口数量、政治体制、经济水平等硬性指标，还有一个重要的部分是微观的“人”——一国的公民。公民的素养、着装、言谈、举止、友好程度等对一个国家的形象起着不可忽视的作用。一个外国人到了中国，他遇到的所有中国人都会影响他对中国的直观印象，如边检警官、的士司机、酒店的工作人员、问路的路人、银行工作人员、医生护士、景点工作人员、与之打交道的直接联络人等。同样，中国人走出国门，所有的表现都会影响外国人对中国人及中国的印象。

掌握涉外礼仪与否会直接或间接地影响当事人所代表的单位与国家的形象。



#### 案例：争吵的背后

一位中国男士在国内乘飞机与一位西方乘客吵了起来。起因是坐在前排的西方乘客在放低椅背时，用力过猛、幅度过大，致使后排正在低头看书的中国男士撞到头部。中国男士十分不悦，认为对方太粗鲁了，并且没有任何歉意。他敲敲前排乘客的椅子用流利的英语让对方放倒椅子时小心点，对方也没有立即道歉，双方互不相让，便吵了起来。中国男士最后毫不客气地说：“你滚回老家去，这是中国！”西方男士一听，气得要命，无言以对，最后通过乘务员的劝阻，争吵才算平息下来。

仔细分析二人的表现，均有不妥之处。西方男士不该过于鲁莽，给别人造成不便后应该立即道歉。中国男士的行为则更加不妥，试想来者皆是客，让对方“滚回老家去”这样的话实在不应该从中国人的嘴里说出。中国是一个好客的国家，是礼仪之邦，每一个中国人无形之中都在扮演民间大使的角色，让外国友人滚回老家，这位西方人会是什么感受呢？他对中国会有什么印象呢？实在是得不偿失。

## 第二节 涉外礼仪的概念与内容

### 一、礼仪的概念

古今中外对礼仪的定义基本有两种观点：

**第一种观点认为礼仪是维护社会秩序的工具。**

我国古代非常重视礼，把礼提升为治国治民的根本要素，认为对民要“齐之以礼”，对国要“以礼治之”。礼不但是定名分、排长幼的依据，而且是治理国家、处理争端的最佳方式。对于什么是礼，孟子认为“恭敬之心，礼也”，对别人恭敬、尊重，是礼的表现。荀子认为“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，做人没有礼就不能生活，做事没有礼就不能成功，治国没有礼就不能安宁。荀子还指出“礼者，养也”，讲礼这种东西，是调养人欲望的。人的欲望是无穷的，而资源是有限的，主张靠礼来调节人的欲望，并详细规定于礼书中。孔子认为“礼者，理也”，意思是礼是关于做人的道理，还说出了“不学礼无以立”的经典话语，意思是不学礼就没法在社会中立足处事。

**第二种观点认为礼仪是衡量文明程度和个人修养的标准。**

礼仪的英文是“Etiquette”，词源来自法文。早期，欧洲的贵族们把家族的规则和礼仪书写在告示牌上，并张挂在他们居住的城堡庭院外，以便宾客注意和遵守。这种告示牌就叫“Etiquette”。《美国传统词典》（*American Heritage Dictionary*）对礼仪的定义是：“由社会习俗或者权威者确定的实践与形式。人类是……受制于礼仪的仆人……”（Frederick W. Robertson）礼仪象征着文明社会的正确行为方式。《韦氏大学词典》（*Merriam-Webster's Collegiate Dictionary*）的定义是：礼仪是由好的家教或者权威当局认定应该在社会或官方生活中遵守的行为或者程序。

应该说这两种看法都反映了礼仪重要的社会功能。

那么，应该如何定义礼仪呢？结合以上两类解释，可以把礼仪理解为：礼仪是以建立和谐关系为目的，一套为绝大多数社会成员共同默认为的，正确与得体的吃穿住行、言行举止、待人处事的行为准则。它是一个人内在恭敬心的外化，是一个人素养的体现。礼仪的形式是约束，但是约束的目的在于通过匡正人的行为达到教育的目的。礼仪是促进社会和谐交流的一种美好的方式。作为一种工具，一座桥梁，一个媒介，礼仪具有为人类服务的性质，是让每个人和他人相处得更加舒适与顺畅的良好方式。

### 二、涉外礼仪的概念

涉外礼仪是指以涉外交往为前提，来自不同国家的人民在跨国交往时普遍遵循的一套国际上约定俗成的礼仪规范。涉外礼仪的主体是来自不同国家的人，中国人与中国人交往的礼仪就不是涉外礼仪了。涉外礼仪的内容丰富，可以有涉外商务礼仪、涉外政务礼仪、涉外服务礼仪等。涉外礼仪不受地域的限制，关键看交往对象，如果中国人和美国人在交往，不论在中国还是美国或者任何地方，他们交往的礼仪都称为涉外礼仪。涉外礼仪与非涉外礼仪的差别较大，涉外礼仪除了维护秩序、

促进交流、展示形象这些基本功能，还有一项很重要的功能，即缓解或消除来自拥有不同宗教信仰、民俗文化的当事人之间的沟通障碍，让沟通更加顺畅、交流充满愉悦，因为不同的文化对衡量是否合乎礼仪的标准是很不相同的。在“此”文化中认为有礼的行为及生活方式，在“彼”文化中就可能被认为是非礼的。



### 案例：你能接受这种迎客方式吗？<sup>①</sup>

世界各个国家的人民都有自己的迎客之道。有些方式在主人眼里是无比尊敬的待客方式，可在当事人眼里却是难以理解甚至是无法接受的。

如突尼斯的诗斐米德人欢迎客人时，是把两条蛇塞进客人的口袋里。红色的蛇表示欢迎，黑色的蛇表示友好、纯洁。而喀麦隆的萨可尼人，则是在客人就座后，把一条蛇做成环，套在客人的脖子上表示敬意。在苏丹人家做客，主人会用亲自宰杀的肥羊待客，但不给客人吃羊肉，而是把生羊敬到客人面前。主人用小刀把肝切成片，撒上辣椒和香料，请客人吃。按照苏丹人的规矩，这是隆重的待客方式。如果客人不吃，便是看不起主人，主人会不高兴的。

由此可见，礼仪是指人们在社会交往中由于受宗教信仰、历史传统、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的约定俗成的规范，在相同宗教、文化的条件下，礼仪扮演得更多的是提升素养、体现文明、促进和谐的功能。而在不同宗教、文化的条件下，涉外礼仪更重要的一个功能是增加对宗教、文化理解的功能，从而促进相互理解与顺畅的交流。

## 三、涉外礼仪的内容

任何礼仪行为都由主体、客体、媒介、内容、时间、地点、效果七大要素构成，它们共同构成了礼仪的内容与类别。以美国某商会邀请来美国访问的中国某企业家代表团于某月某日晚7点在某高尔夫俱乐部参加欢迎晚宴为例，由于这个代表团的成员素质较高，加之出国之前进行了涉外礼仪培训，专门接受了餐饮礼仪的训练，从邀请的回复、着装、吃相、谈吐、姿势、祝酒、赠礼等方面均表现非常优异，整个晚宴非常顺利。

分析这个晚宴，主体是美国某商会，客体是中国企业家代表团，媒介是人与人之间见面共进晚餐，内容是欢迎晚宴，时间是某年某月某日晚7点，地点是某高尔夫俱乐部，效果较好。

任何礼仪类别如政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪都无可例外地包含大致相同的内容，如言谈礼仪、着装礼仪、餐饮礼仪等。不同点体现在哪里？最大的不同是**实施礼仪行为的人不同**。政务礼仪的主客体是公务员或者行政人员，商务礼仪的主客体是商贸人员，服务礼仪的主体是服务领域的从业人员，涉外礼仪的主客体是职业不限但从事涉外交往的人，社交礼仪的主客体是职业不限，但参加社交活动的人。前三类按职业或者行业划分，后两类按交往范围划分。

<sup>①</sup> 马保奉. 外交礼仪漫谈 [M]. 北京: 中国铁道出版社, 1996: 217.

抛开礼仪行为七大构成要素中的客体、媒介、时间、地点、效果，发挥核心作用的是礼仪的主体与礼仪的内容。它们之间的结合产生了礼仪的具体规范。为了便于理解，我们用一个坐标图来表示礼仪内容的构成。这个坐标的横轴为礼仪的类别，如政务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪等，纵坐标是礼仪的具体内容，横坐标与纵坐标相交的点是不同行业的礼仪规范，如图 1-1 所示。

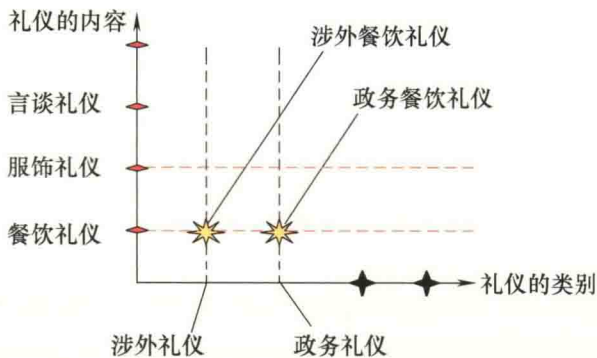


图 1-1 礼仪规范坐标图<sup>①</sup>

横坐标的任一礼仪类别与礼仪内容结合就构成这类礼仪的全部规范，如涉外餐饮礼仪、涉外服饰礼仪、涉外言谈礼仪等。纵坐标的任一礼仪内容也可以与任一礼仪类别结合，如涉外言谈礼仪、政务言谈礼仪、商务言谈礼仪等。为了便于学习，我们的研究从横坐标入手，以涉外礼仪为大类，逐一分析它的不同内容与形式。

### 第三节 涉外礼仪的原则

#### 一、尊重规范

为了保证涉外交往的顺利进行，交往人必须尊重和践行不同国家的人民在长期涉外交往过程中形成的规范和准则。这些规范一些是明文规定的，一些则是约定俗成的。虽然礼仪涉及的内容均与人们的工作、生活息息相关，一点就破，但不点则不容易破。对于国际公认的准则、原则与惯例，任何涉外交往的人士都有尊重与遵守的必要，这既是对对方的尊重，也是对自己的保护，更是交往成本最低化、交往效益最大化的一个聪明做法。

这些规范、准则的内容大部分是在英美文化的基础上形成的，如位次礼仪、着装礼仪、言谈礼仪、餐饮礼仪等。这与英美属于世界上最发达的国家之列、英语是世界上使用最广泛的语言息息相关。以位次排序为例，国际惯例是“以右为尊”，而中国传统的标准是“以左为尊”。“以右为尊”的标准来自于西方的历史与传统中，《圣经》中有多处“尊右为大”的典故，“以右为尊”成为国际交往中不成文的惯例。因此，但凡涉外交往，中国人便放弃了传统的标准，转而遵循国际规范了。以言谈礼仪的禁忌话题为例，涉外交往中，年龄、收入、健康状况、婚姻状况等均为禁忌话题，但中国是与西方不同的关系与熟人社会，能够交谈这些被西方认为是禁忌的话题往往是关系亲密、拉近距离的表现。虽然中国的年轻人逐渐接受了西方的禁忌话题标准，但我们常常还是可以从年长者那里听到他们通过询问对方的年龄、健康、婚姻状况等情况表示对对方的关心。礼仪的根源是宗教与文化，宗教与文化决定着人的外在表现。为了保证交往顺利进行，中国人在涉外交往中也只能遵循国际标准，对年龄、收入、健康状况等话题三缄其口。

<sup>①</sup> 该图引自：文泉. 国际商务礼仪 [M]. 北京：中国商务出版社，2003:7.

还有一些内容不分国家、民族，为各个国家、民族所共享，属于人类共有文明价值的部分，如守时守信、尊老爱幼、举止文明、诚实善良、关心体谅、爱护环境等。试想哪个国家和民族会排斥或反对这些内容呢？这部分内容适用范围是最广的，不仅适用于涉外礼仪，也适用于其他礼仪。适用对象也是最多的，不仅适用于国内交往对象，也适用于国外交往对象，不仅适用于内部人，也适用于外部人，是现代入基本素质与素养的体现。

最后一个方面是需要区分不同国家与民族的内容。尤其是与不同宗教信仰者、不同风俗习惯者打交道，最需要注意的是不要触犯对方的宗教与风俗禁忌，否则事情会遭遇障碍。不同的宗教与风俗，其禁忌有不同表现，因此需要区别对待。这也是涉外礼仪原则之二入乡随俗会涉及的内容。

## 二、入乡随俗

入乡随俗的大背景是世界各国因国家、地域、民族、历史的不同形成了各自的宗教、文化、语言、风俗和习惯。这部分内容，一部分是可以妥协遵循国际惯例的，如在涉外交往中使用世界通用语言英语，放弃自身的某些文化习惯，但有些内容却是无法妥协和简单让步的，如涉及宗教、习俗与部分文化习惯的内容。入乡随俗是建立在尊重规范的前提条件下，对与之打交道的对象不能妥协、不能让步的那部分内容的尊重与适应。

人际沟通的重要原则是知己知彼，涉外礼仪属于跨文化沟通的范畴。入乡随俗是知彼的切实落实与实践行。了解对方的宗教、文化、习俗并入乡随俗尊重对方的做法有利于交往的成功进行，减少摩擦和矛盾。礼仪的最普遍原则是体谅，即换位思考、替对方着想、以对方为中心。入乡随俗是体谅的最高表现，如果说普通交往中体谅对方能够增加好感、提升人气，做了很好，不做也不会出事，那么涉及宗教、文化、习俗的入乡随俗的重要性则大不一样，做是基础，不做是失误。因为，宗教、文化、习俗并无优劣之分，不存在一种高于另一种。不尊重对方的宗教、文化、习俗就是从根本上否定对方，不管这种否定是有意还是无意的，都可能对对方造成伤害，对自己造成损失。

需要说明的是入乡随俗还需要辩证地看，客人需要入乡随俗或称“客随主便”，主人也需要尊重对方或称“主随客便”。本质上是要求主客双方尊重对方，不把自己的习惯性做法强加给对方。如果主客双方都能为对方着想，向彼此靠近，那么交往的困难就会变小，获得成功的可能性就会提升。不管是“客随主便”还是“主随客便”，两者都是人际沟通“白金法则”的切身体现。人际沟通有两个知名的法则，即黄金法则与白金法则。“黄金法则”通俗地说就是“你想人家怎样待你，你也要怎样待人”，用孔子的话来说是“己所不欲勿施于人”，反推是“己所欲施于人”，与同文化、同宗教背景的人打交道，这种原则非常好。但在涉外交往中可能有一些问题，因为大家无法完全共享价值观，一些我们认为好的东西或者做法，对方可能会不领情，一些我们不喜欢的东西或者做法，对方反而会很感兴趣。针对这种情况，有人提出了“白金法则”，即“别人希望你怎样对待他们，你就怎么对待他们”。“黄金法则”的考量与出发点是自己，“白金法则”的考量与出发点是打交道的对方。所以，涉外交往必须要用“白金法则”，简单地说，白金法则即交往以对方为中心，知己知彼是实现白金法则的前提，客人的入乡随俗与主人的尊重客人则是白金法则的最好体现。



### 案例：一道佳肴一场病

美国某世界五百强企业的一位女性高管来中国洽谈合作事宜。为了尽地主之谊，潜在合作伙伴中国某公司的人员盛情款待美国贵宾，他们来到一家非常高档的中餐厅为女老总接风洗尘。丰富的菜肴、舒适的环境使就餐氛围好极了。服务员给每人上了一道用精美器皿盛装的汤羹，东道主邀请客人品尝，称“这是这家餐厅最有特色的一道汤”，客人用过赞不绝口，接连品尝好多口，好奇之余问道“这汤是什么做的啊？”主人打趣道：“你猜猜。”女老总猜了半天也没有猜到。卖足了关子，中方人员得意地说“这个啊，这个是蛇羹。”美国女老总一听，脸色大变，反复追问是什么，主人进而解释道：“是蛇做的汤羹，味道鲜美，滋阴壮阳……大补的。”女老总听完呆住几秒钟，露出了惊恐的表情，整个人感到非常不舒服，随后呕吐起来，大家慌乱成一团。中方人员意识到事情不妥，但为时已晚，整个接风草草收场。更重要的是，女老总回到宾馆并未好转，后大病一场，住了几天医院才好。

中方人员是好心办了坏事。蛇羹这道汤价格不低，对中国人而言的确是“大补”的佳肴，但对于西方人而言，食之会有无法形容的恐惧与恶心。问题就出在中方人员接待宾客使用了“黄金法则”而不是“白金法则”。

### 三、灵活有度

前面我们提到了尊重规范和入乡随俗两个原则，需要指出的是任何礼仪落实到实践中都不是铁板一块，换句话说，**礼仪应该是有生命的**。不能根据实际情况灵活变通、恰当调整，而是机械地运用礼仪的各种原则与规范，礼仪就是死的、缺少生命的。**人就会成为礼仪各种条条框框的牺牲品，被教条的礼仪规范所束缚**。因此，礼仪的灵活性就显得特别重要。

灵活有度既是对宽度的要求也是对深度的要求。宽度是指各种礼仪的内容与形式。任何礼仪书籍或者教师授课所给出的礼仪知识都是对已知条件下的状况的描述与讲解。而现实工作与生活是丰富多变的，很多时候时间、地点、人物等条件一变，原来的礼仪内容也需相应调整，否则就会有问题。

深度是指礼仪在时间层面上的与时俱进性。随着科技的进步与社会的发展，全球化程度的不断加深，人们的交往方式发生了巨大的变化，礼仪的表现形式也同样产生了变化。**一些礼仪形式逐渐被人们放弃，同时，一些新的礼仪形式却在悄然出现**。以中国人的致意礼为例，中国古人见面行揖礼，据《周礼》记载，根据双方的地位和关系，作揖有土揖、时揖、天揖、特揖、旅揖、旁三揖之分。土揖是拱手前伸而稍向下；时揖是拱手向前平伸；天揖是拱手前伸而稍上举；特揖是一个一个地作揖；旅揖是按等级分别作揖；旁三揖是对众人一次作揖三下。作揖的好处是卫生、省时、优雅。但随着时代的发展，中国曾经对传统文化的破除以及不断地融入国际社会，目前中国已经看不到人们见面采用揖礼了，取而代之的是体现男女平等的握手礼。另一方面，一些新的礼仪随着社会结构的变化和发展而出现，如乘坐飞机的礼仪、写邮件礼仪、打手机礼仪等，这些都是伴随着新式交通工具与电子媒介的出现而出现的。



## 四、维护形象

在与人交往中每个人都无形中扮演着形象代言人的角色，这种角色不以人的意志为转移。涉外交往中，这种角色更加明显，影响也更加深刻。形象是一个系统的概念，个人形象与单位形象、组织形象、国家形象、民族形象、宗教形象是一脉相承的。交往对象往往通过这个人的形象来理解或者判断这个人身后的形象。正因为如此，普通公民的涉外交往就具有了公共外交的价值，每一个中国人都可以扮演公共外交大使的角色。

在外交领域有一句话“外交无小事”，涉外交往是一个更大的范畴与概念，也没有小事。因此，**当事人应该具有树立形象与维护形象的意识**，从微观的个人自身开始，提升个人的素质与形象，如穿衣打扮、言谈举止、待人接物等。在与人交往时做到：无论到哪里都会受人欢迎，无论接触谁都会令人愉悦，无论办什么事都能顺利通达。这样的人传递的是正能量，展示的是优异卓越的形象，令人尊敬、羡慕和欢迎。相反，如果一个人的各方面素养不高，吃饭吃不好，穿衣穿不好，交谈谈不好，就座坐不好，到哪里都侵犯别人的利益，破坏良好的气氛，伤害别人的感情，遭受了不以为然、侧目或轻视自己还全然不知。如此，损害的不仅是个人的形象，还有自身所代表的单位与国家的形象。



### 案例：中国公民出境旅游陋习损害国家形象

随着中国人民生活水平的提高，越来越多的中国人走出国门到海外旅游。中国公民在海外的形象似乎并没有与“中华礼仪之邦”公民的美誉相吻合，相反，中央文明办协调组组长李小满表示：“一些中国公民的旅游陋习，严重损害了中国‘礼仪之邦’的形象，引起海内外舆论的广泛关注和批评，人民群众反应强烈。”

乱丢垃圾，坐公交车抢座，排队插队，大庭广众脱鞋脱袜、赤膊袒胸，吃自助餐多拿多占，遇有纠纷恶语相向等行为近些年在媒体上被频繁报道。“中国人”成了不文明、粗鲁的代名词。“中国人，便后请冲水”“请安静”“请不要随地吐痰”……这种仅以简体中文标出的警示牌，正在中国人出境游的主要目的地国——法国、德国、日本、泰国、新加坡等地频现。这样的出国游公民形象严重影响了中国的形象，尽管有人指出：“中国公民文明素质不高并不是作为一名游客的时候才表现出来，要提高的不是游客素质，而是全体国民的素质。”但很明显，个人形象的优劣在涉外交往中的影响的确会放大和加重，因此这就不单单是个人的素质问题了，而是事关整个国家的形象问题。

涉外礼仪有一个非常大的特点是交往的跨国性，A国公民与B国公民的交往是涉外礼仪，本国人与外国人打交道是涉外礼仪。鉴于目前国际体系仍然是以主权国家为最基本单位的系统，人们交往时无法避免公民所具有的国家身份，因此，也就有了个人形象事关国家形象的问题，这也正是公民涉外交往具有公共外交价值的原因。