

你的礼仪 价值百万

商务社交篇



中国原驻美大使衔总领事 张伟超
湖南卫视《我是大美人》栏目
美国前总统克林顿翻译 安迪范
北大中美高级金融EMBA项目
奥康集团总裁 王振滔
水木清华女子学堂 雪涵
金融巨子 鞠应悌
影视明星 翁虹

巅峰达人 **鼎力推荐**

YOUR ETIQUETTE IS WORTHY OF
MILLION DOLLARS

周思敏 | 编著



中国纺织出版社

你的礼仪 价值百万

3

商务社交篇

周思敏 / 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

礼仪关系到每个人的形象塑造和人格展示，只有善于发现礼仪的每个细节，并将其运用到实际生活中，才能给自己创造难能可贵的良机。本书内容全面、语言通俗，紧贴生活实际，有很强的实用性。商务礼仪、职场礼仪、休闲场所礼仪、餐饮礼仪、宴请礼仪、涉外礼仪，这些人们在生活和工作中经常遇到的情境，一一涵盖。全彩图文，适合当今快节奏生活的人群阅读。素有“时尚礼仪教母”之誉的周思敏老师在书中亲自出镜，为读者演示正确的礼仪举止，在赏心悦目的阅读中使这些礼仪规则潜移默化成为读者自己的礼仪习惯。

图书在版编目(CIP)数据

你的礼仪价值百万③商务社交篇/周思敏编著. —北京：中国纺织出版社，2010. 1

ISBN 978-7-5064-6185-6

I . ①你… II . ①周… III . ①商务—礼仪—基本知识
IV . K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字（2009）第218596号

策划编辑：李秀英 姜 冰 责任印制：陈 涛
装帧设计：刘金华 旭 晖 美术编辑：成 馨

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

北京朝阳新艺印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2010年1月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：15

字数：200千字 定价：36.80元（附光盘1张）

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

亲爱的读者朋友,《你的礼仪价值百万》在2009年新春上市后,一举拿下2009年全国礼仪类图书畅销榜的冠军,并持续占据榜首长达1年的时间!这一年中,作为这本畅销书的策划人,我和作者周思敏老师,辗转中国十几个城市,做了几十场签名售书会及时尚礼仪讲座,亲眼目睹读者朋友们对礼仪知识的渴求、对周老师授课风格的喜爱,所以,才有了您手中的这两本续集:《你的礼仪价值百万②职场修炼篇》和《你的礼仪价值百万③商务社交篇》,盼望读者朋友们还能一如既往地关注我们。

对于礼仪,我想说的还是那些——

穿西装打领带等礼仪的表象可以很快学起来,而一个人的学养、风度、人文情怀、从容的内心、丰富的见识带来的谦逊态度……这些可不是一朝一夕能够学到的,而正是这些修为和内涵,才是礼仪真正核心的价值。

礼仪是风骨,在我们的血脉中。

在此,请允许我把我们的明星创作团队介绍给大家,并感谢他们的辛苦创作与卓越才华——

□编 著 周思敏

□领衔主演 周思敏 中国时尚礼仪教母 魅力女性总教练
彭明隆 国际SMC机构创始人
香港爱思模希[SMC]国际控股集团董事会主席

□友情出演 郭柯彤 “美在花城”广告新星大赛十强之一
新浪网“奥运宝贝”
王信然 中国西部MTV音乐电视大赛“最佳男演员”
河北省绿色环保形象大使选拔大赛“十佳选手”之一
刘国辉 钰泰·巨思特教育集团 讲师
刘悦旺 钰泰·巨思特教育集团 董事长助理

□创意摄影 CHIQUE·王 旅德时尚摄影师
摄影杂志专栏作家

□摄影助理 孟令华

□造型设计 闫晓雪 德国玛露维尔姿品牌中国区彩妆技术总监

□发型设计 黎卫海 北京电影学院继续教育学院现代发式发型讲师

□视频编创 北京中智信达教育科技有限公司 

□数码后期 彭 飞

□场地支持 钰泰·巨思特教育集团 (在此特别感谢钰泰集团总裁黄朝扬先生的热心协助!)
PARFUM FRENCH RESTAURANT (浮士德·香水·法式餐厅)

□装帧设计 旭 晖 成 馨 吴慧英 陈卓通 刘金华

□图文编创 卜 超 耿潇男

□策划·导演·监制 耿潇男



——耿潇男
(本书策划人)



preface

作者

序

时间过得真快，转眼间不平凡的2009年已经到了年终岁尾。这一年是我辛勤播种的一年，也是我喜获丰收的一年。首先要感谢的就是中国纺织出版社，为我在年初出版的礼仪专著《你的礼仪价值百万》精心安排了几十场大型签售活动，也感谢全国各大书店的盛情邀请，更感谢读者们的支持，最终让**《你的礼仪价值百万》能够持续蝉联全国礼仪类畅销书排行榜第1名。**

在此期间，我的博客也有很多朋友发来热情洋溢的赞许和诚挚的留言，有一位礼仪教师说：“终于有一部集知识性、趣味性、直观性、系统性、实操性于一体的时尚礼仪教材了，我如获至宝，感谢作者。”记得有位企业老总在一次签售活动中当场订购了近万册的《你的礼仪价值百万》，他兴奋地握着我的手说：“思敏老师您不单单在传授时尚礼仪知识，您更是在架构我们企业的礼仪文化呀！我的企业如果早运用您提倡的企业礼仪文化系统，那企业的整体素质和员工职业素质的提升将更快，我的企业也能早日成为500强了。”

看到读者的感慨留言，听到企业家发自肺腑的心声，我和资深图书策划人、也是我的好友耿潇男小姐不约而同地有了一个共

同的想法：既然这本著作如此受到读者的喜爱，得到企业的欢迎，那我们就应该把更多的精彩内容带给大家。于是我们决定在2010年新春之际，将同时推出《你的礼仪价值百万②职场修炼篇》和《你的礼仪价值百万③商务社交篇》的系列时尚礼仪专著，除了让所有喜欢思敏风格的礼仪讲师们得到更完整更系统的时尚礼仪教案之外，也给企业礼仪文化确定一个比较规范的模板和标准，从而推动精神文明建设和延伸企业礼仪文化的价值。

真的很感谢中央人民广播电台、搜狐“职场一言堂”、新浪“嘉宾访谈”、腾讯网“女性频道”，是他们的专访节目让《职场修炼篇》得到了丰富的素材。使其更加贴近生活，贴近实际。同时也感谢北京电视台“时尚装苑”、“生活广角”、“身边”、江苏卫视“周末不加班”、湖南卫视“越策越开心”、天津卫视“我们”、山西电视台“正点生活”和河南卫视“沟通无限”等电视栏目的邀约让《商务社交篇》的内容更加精彩，更加充实。

此外，还要特别感谢成都电视台“金沙讲坛”的总策划王莘院长和制片人周帆老师，当我和二位谈到“如果靠我一个人的力量，可能讲到60岁也无法完成为祖国13亿人口传播时尚礼仪的目标”时，他们给我出主意说：“周老师你可以培养更多的礼仪讲师来共同完成这个愿望，就能在更短的时间里，将时尚礼仪传播到祖国的每一个角落”。听到这句话我茅塞顿开，决定用3年时间在全国培养100名“时尚礼仪高级讲师”，组成“百大讲师团”。到目前我已开办了多期“时尚礼仪高级讲师研修班”，培养了一批优秀的时尚礼仪高级讲师，其中许多讲师更是各行各业的精英。在我从事时尚礼仪传播的15年间，我看到了太多的企业在经历了礼仪培训、塑造后，有了国际大企业的形象；太多的企业领导经过礼仪系统的修炼与打造，在国际舞台上展示着中国企业家的魅力风采。15年中我担任过无数场选秀评委，其中在国际TOP级“世界小



受邀为四川航空乘务长培训服务礼仪



时尚礼仪“百大讲师团”部分学员

姐”、“国际小姐”、“环球小姐”大型选秀活动中，无数参选佳丽在经过时尚礼仪培训和修炼后都取得了优异的成绩，使我感到非常的欣慰。

目前各大媒体称我为“中国时尚礼仪教母”，刚开始我感觉很不适应，同时也觉得有着莫大的压力和责任，但随着在全国各地传播时尚礼仪文化广受欢迎后，我也渐渐的接受并爱上了这个称号。因为我不仅仅把这个称号单纯地看做是“桂冠”，而是当做社会的激励和奋斗的目标。

在此，我还要感谢神华集团、四川航空公司、兴业银行、中国建设银行、光大银行、许继集团、德邦物流、东风日产、中国移动等众多的知名大企业，选择了我的时尚礼仪教程来完善企业职业化素质的养成和提升。

说到这里，我想起我的启蒙老师、台湾顶级营销教练、潜能学培训教授彭明隆先生有一句感人的话，他说：“21世纪是中国人大显身手创造奇迹的世纪，为了祖国的富强、民族的兴旺，我也要出一份力发一份光！”在未来时尚礼仪的传播中，我“愿将汗水化甘霖，润红人类文明花”。

——周思敏

2009岁末于北京



☒ 受邀为上市公司许继集团培训职场礼仪



☒ 受邀在湖南卫视“越策越开心”栏目主讲婚庆礼仪



☒ 受聘为搜狐“职场一言堂”时尚礼仪顾问



☒ 受邀为郑州市公务员培训政务礼仪



☒ 做客腾讯“嘉宾访谈”



☒ 受邀为上市公司神华集团培训商务礼仪

我们正在建设一个富强文明的大国。提高国民的整体素质教育是关系国家和民族形象的中华内功演练。礼仪教育则是其中重要的一环。如果说发展体育运动是为了增强人们的体质，而开展时尚礼仪学习则是为了提高人们的气质。健壮的体魄加上高雅的气质，使泱泱大国之国民为世人所景仰，此乃海内外中华儿女之夙愿。

——张伟超大使

中华人民共和国原驻美大使衔总领事
国务院侨办原副主任
全国政协港澳台侨委原副主任
财富百人协会会长



随着中国经济高速发展，国际化的商业互动不断加深，商务礼仪越来越成为必备素质。我在金融商业领域已有三十年的资历，无论是在黄金高峰会议，或是银行证券重要会议中，都发现商务礼仪尤为重要，却往往被忽视。参与过了周思敏老师的商务礼仪课程，本人更是希望福而伟集团国内外所有的员工能够好好运用此书内容，把周思敏老师的时尚中华礼仪精神，发扬在世界各地。

——鞠应悌博士

香港福而伟集团主席
第一亚洲商人银行有限公司主席
泰国Excellent Development Co. Ltd董事会主席
北京大学公共经济管理研究中心黄金价值研究所理事长



巍巍中国，礼仪之邦。孔子曰：不学礼，无以立。所以，在中国五千年文明发展史中，“礼仪”文化扮演了重要角色。同样，在今天，生活、工作、事业……都离不开交际，而成功的交际离不开礼仪。

周思敏老师通过自身多年对中国礼仪文化的学习和研究，把礼仪文化的理论转化为可实际应用的教材。《你的礼仪价值百万》系列丛书著出了自己的特色，通过文图对照形式，诠释了规范、全面、标准的社交礼仪形象，是一本不可多得的好书。愿读过此书的朋友都能懂礼、习礼、守礼、重礼。

——王振滔

奥康集团总裁



礼仪是一种细节，它可以从细微之处构建气质；礼仪是一种交流，交流你我，连接思想；礼仪是一种品位，品位达成某种优越；礼仪是一种认知，这种认知造就文明。礼仪具有很强的凝聚情感的作用。礼仪的重要功能是对人际关系的调节。真正的礼仪是完美人际的基础，甚至会影响我们种种人际互动的最细微处，抵达心灵和谐之岸。

送钱会花完，送衣服会穿破，送一本智慧的礼仪著作，它将使您有礼走遍天下。今天，个人与企业的礼仪皆不可忽视，而每一次的学习与阅读都必将提升企业的形象与个人的内涵，拿起《你的礼仪价值百万》，自己看，送给朋友看，你会发现你的人生变得精彩，你的朋友变得快乐，你的家庭变得幸福。这是我最真实的感言。

——李强

钰泰·巨思特教育集团董事长
山西新晋商联盟首席教育顾问
北京企业管理学院执行院长



周思敏老师的个人气质、仪态和魅力，以及她对礼仪的诠释和展示，树立了她的“中国时尚礼仪教母”的品牌，可谓当之无愧。她不仅是中国人的榜样，也是中国人的骄傲。

——安迪范

美国前总统克林顿翻译
美国环太平洋商贸集团创始人／董事局主席



中国，以“礼仪之邦”著称于世，中华民族一向以“知书达理”作为传统美德。灿烂的礼仪文化源远流长。礼仪虽然更多地表现为种种外在形式，但却反映着精神文明的深刻内涵。对个人而言，礼仪是一个人的思想意识、道德水平、文化修养和交际能力的外在体现。人与人可以通过良好的社交礼仪，沟通心灵，建立友谊，取得支持与帮助；可以互通信息，共享资源，对取得事业成功大有获益。我的好友周思敏老师是一位智慧的人生导师，她把那些看似简单但又容易被忽视的细节礼仪知识包纳在本书里，希望读者能成为这本书的受益者，为成功奠基。

——赵钰凤

北京长寿保健品有限公司董事长
北京市技术监督法研会理事
西安华西大学长寿国际商学院院长
亚洲澳门国际公开大学工商管理专业MBA营销高级经理
2005年中国经济女性年度突出成就人物



《论语》云，“不学礼，无以立”，“礼之用，和为贵”。作为一个教育工作者，我相信智慧的力量，相信文化的精华，相信中西合璧的礼仪原则。对于孜孜不倦地向成功阶梯攀顶的年轻人来说，“内外兼修”同样重要。在这个意义上，这是一本值得一读的好书！

——杨文

山东英才学院董事长
全国妇联执委
中国十大杰出母亲
全国杰出创业女性
全国“三八”红旗手标兵



“礼多人不怪”，中国人的这句老话，言简意赅地道出了礼仪的重要性，在高度文明的现代社会，礼仪已经成为一种文化、一种力量，贯穿于点滴之中，体现在方方面面。

周思敏老师《你的礼仪价值百万》系列丛书，让我们更加懂得尊礼、重礼、知礼、识礼。让我们行动起来，让礼仪在中华民族这个礼仪之邦进一步发扬光大！

——胡静

广东省富迪慈善基金会理事长



“不习礼，无以立”！立身于华夏5000余年文明，传承炎黄子孙悠久且浑厚的文化底蕴，周思敏老师身为时尚礼仪教母引领着中国礼仪走向一个符合现代化的时尚礼仪，正是我们这个社会所需要的。SOU300是一个年轻、充满激情、富于创新、引领搜索引擎未来发展的、高速成长的网络系统，被公认为第三代智能搜索引擎的代表，本着以用户为核心、以技术创新为根本的理念，全力打造“全球领先的中文搜索引擎”。我们希望通过SOU300这个平台将周思敏老师的时尚礼仪传播到世界的每一个角落。

——赵勇

SOU300精准搜索 CEO



当今社会要成功，不仅要精于思、敏于行，还要礼数周——简称“周思敏”。

——**张文强**

搜狐总公司培训负责人
搜狐职场一言堂总策划



初识周思敏老师是在我主持的一场访谈中，当时她是节目的嘉宾之一。也正是那次接触，让我切实地感受到了“礼仪”的力量——原来一个人，可以通过仪态、谈吐、穿着、气质，甚至笑容，让周围的人感到愉快与舒畅，而这一切又是那么地自然。如果说，“学历”体现的是一个人的才华，“成就”体现的是一个人的能力，那么“礼仪”则体现了一个人的修养和素质。在“礼仪”上偷工减料，最终吃亏的还是自己；如若把谄媚逢迎当成了“礼仪”，同样也会遭人鄙视。就国人而言，在很长的历史时期内，我们都是用《礼经》《论语》《三字经》等诸多典籍中提炼出来的伦理思想体系和行为规范作为基本的“礼仪”准则。然而，随着近半个世纪以来传统文化断层的出现，以及社会价值观念的巨大变迁，我们这些接受当代教育，从未读过《三字经》的新一代，突然发现自己竟然找不到合适的礼仪规范作为行为的参照物了。于是，我们不得不开始寻找属于这个时代的、与国际接轨的、并非祖传的礼仪准则……我们很欣喜地发现，周思敏老师这本书中的内容，正巧就是我们当下正在寻找的“四十二章经”。

——**尹俊**

新浪网主持人



曾经有幸邀请周思敏老师做客《时尚达人会》节目，为网友解答礼仪方面的困惑。周老师的自信、优雅、大方得体给我们留下了很深的印象，如果你也想成为新时代的魅力女人，由内到外的提升自己，请跟着周老师走入时尚礼仪的世界。

——**茅宇**

腾讯网



有时候，人们留给别人的第一印象是影响成败的关键。周思敏老师的《你的礼仪价值百万》的第②集与第③集承续前篇精彩，教你如何巧妙地避免若干个“无心之失”，了解平时被自己忽略的小细节，让你成为职场最受欢迎的“万人迷”！

——翁虹

著名影视明星

时尚爱心妈妈

“娱乐圈不老神话”

代表作：《我的丑爹》、《孙子大传》

《绣娘兰馨》、《大唐双龙传》、《金装四大才子》

《状王宋世杰》、《乾隆大帝》



企业礼仪文化的全面建设和个人整体素质的文明提升，就从《你的礼仪价值百万》系列丛书开始！

——彭明隆 教授

国际SMC机构 创始人

系统管理课程 主讲教授

香港爱思模希（SMC）

国际控股集团 董事会主席



从事成熟女性素养提升、及家业平衡的教育培训工作已经十多年了，我们发现：在人生达到一定高度之后，不同角色的女性通常会发出疑问：我下一个人生的高峰在哪里？我怎样才能成为内外兼修的感性、知性、理性并济的女人？如何才能获得更幸福、更快乐的人生……我们认为只有“终身学习、快乐分享”才是生命重建的源泉，才能更宽广地穿行于传统与现代之间，才能抵达魅力与卓越的境界。作为我们的合作伙伴，作为全国最知名的礼仪培训导师，周思敏老师身上所体现出来的特质，正是我们女性课程所倡导的……为此，我衷心祝贺周老师的《你的礼仪价值百万》系列丛书在全国热销，能让新时代的卓越女性们更智慧！借此，也祝愿更多的女性们能有机会来水木清华女子学堂体验身心和谐、家业平衡的魅力！

——雪涵

清华大学继续教育学院

水木清华女子学堂创始人 教学总监

《都市主妇》《好主妇》 特约撰稿





CONTENTS

目录

18 参考文献

Part

1

商务礼仪

20 电子邮件礼仪

20 写邮件

22 发邮件

23 转发邮件

23 回复邮件

24 电话礼仪

24 拨打电话

25 接听电话

27 代接电话

29 手机礼仪

31 服务礼仪

31 售货员的礼仪

33 餐厅服务员的礼仪

40 宾馆服务员的礼仪

44 导游服务礼仪

51 商务拜访礼仪

51 上门拜访

53 电话拜访

54 到私人住所拜访

56 商务接待礼仪

56 前台接待

57 引导客人

59 楼梯引领

60 经理办公室接待

61 会议室接待

64	斟茶
67	送客
68	介绍礼仪
68	介绍他人
70	自我介绍
72	握手礼仪
75	名片礼仪
75	制作名片
76	使用名片
79	西方人的名片
80	出差礼仪
82	公文礼仪
82	信封
83	信笺
85	请柬
87	签名礼仪
87	请求
87	态度
87	顺序
87	保存
88	乘车礼仪
88	上下车的次序
89	普通轿车的座次
90	其他轿车的座次

Part

2 职场礼仪

92	成为受人喜爱的主管
92	做主管的基本礼仪
93	学会用手势表情达意
93	新领导与资深员工如何相处
95	与领导相处的礼仪
95	和领导相处的基本礼仪
97	如何向领导做汇报





- 98 如何请求上司为你加薪
- 99 与上司同行的礼仪
- 101 得罪了领导怎么办
- 102 指正上司错误
- 103 **办公室基本礼仪**
- 103 你必须要知道的办公室礼仪
- 106 检查一下你的办公室礼仪
- 108 **与同事相处的礼仪**
- 108 与同事真诚友好相处的技巧
- 110 和同事要有“距离感”
- 111 交谈中的禁忌
- 113 与女同事相处之道
- 116 **秘书、助理需要专门注意的礼仪**
- 116 了解自己的领导
- 117 善用记事本
- 119 做好公司的“形象大使”
- 120 照顾好领导的行程
- 121 **邀请的礼仪**
- 121 邀请上司时
- 121 被上司邀请时
- 122 同事之间的邀请
- 122 被客户邀请时
- 123 **做最受欢迎的新员工**
- 123 穿着风格向新团队靠拢
- 123 生活习惯向新同事靠拢
- 124 真诚对待周围的同事
- 124 少说多做
- 124 从心理上融入同事当中
- 125 **馈赠礼物的礼仪**
- 125 基本原则
- 126 各国送礼禁忌
- 127 **善待“小人物”**
- 127 接待员
- 127 快递员
- 128 私人助理
- 128 实习生

130 健身馆礼仪

130 善待器械

131 服装

132 其他通用礼仪

135 舞厅、酒吧礼仪

135 舞厅礼仪

138 酒吧礼仪

140 观看比赛礼仪

140 观看体育比赛的通用礼仪

142 自行车项目

143 跆拳道项目

144 游泳项目

144 跳水项目

145 体操项目

145 射击项目

145 篮球项目

146 乒乓球项目

146 羽毛球项目

147 高尔夫球场礼仪

147 备好装备

149 挥杆与击球规则

149 保持场地整洁

150 尊重别人

150 主动学习

150 着装

152 音乐厅礼仪

152 服装

152 入场

154 鼓掌

154 其他细节

154 如果想带孩子参加时

155 退场

155 中西有别，不必照搬



**158 用餐的基本礼仪**

158 认识餐具

159 西餐礼仪细节

162 菜单的选择

166 优雅地使用餐巾

166 打开餐巾的时机

166 餐巾的使用

169 学会吃西餐

169 常见的餐具

170 沙拉

171 汤羹

172 餐点

173 主菜

176 主食

177 水果

179 甜品

180 饮品

181 酒

181 斟酒

181 酒与杯的搭配

182 餐酒与食物的搭配

184 葡萄酒

189 香槟

190 快餐礼仪

190 收纳餐盘

190 不要长时间占座

190 不要把快餐厅当游乐园

191 中餐礼仪

191 使用中餐餐具的基本礼仪

194 中餐的斟酒、敬酒与干杯

196 夹菜的礼仪

197 麻烦食物的处理方法