

礼仪可以强化修养，礼仪可以塑造形象

最新

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe

王峰/编著

社交礼仪 实用手册

ZUIXIN
SHEJIAOLIYI
SHIYONGSHOUCE

[实用性 系统性 权威性]

荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”



掌握社交礼仪，是求人办事的好帮手；不懂社交礼仪，处处碰壁还不明就里。

中国华侨出版社

礼仪可以强化修养，礼仪可以塑造形象

最新

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe
王峰/编著

社交礼仪 实用手册

ZUIXIN
SHEJIAOLIIYI
SHIYONGSHOUCE

[实用性 系统性 权威性]

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

最新社交礼仪实用手册/王峰编著. -北京: 中国华侨出版社, 2006.9

ISBN 7-80222-179-X

I.最... II.王... III.人间交往-礼仪-手册

IV.C912.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 104543 号

●最新社交礼仪实用手册

编 著: 王 峰

责任编辑: 涓 子

版式设计: 丽泰设计工作室-桃子

经 销: 新华书店

开 本: 700×960毫米 1/16开 印张/18.5 字数/230千字

印 刷: 北京银祥福利印刷厂

版 次: 2006年10月第1版 2006年10月第1次印刷

书 号: ISBN 7-80222-179-X/C·160

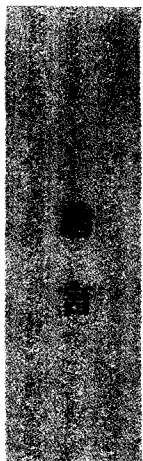
定 价: 25.00元

中国华侨出版社 北京市安定路20号院3号楼 邮编:100029

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 64443051 传真: 64439708



前言

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。

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。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”这是对以上说法的最好诠释，看来老祖宗在几千年前，就对礼仪有深刻的阐释。礼的产生源于宗教祭祀活动。《说文》中记载：“‘礼’，履也，所以事神，致福也。”也就是说，最初的礼是一种祭祀活动。既然是祭祀，就有自然的“人伦秩序”，为了维护这种人伦秩序，在群体生活中，人们相遇时，都会伸出一只手来相互摸摸右手，以示友好。这一友好的动作沿袭下来，便演变成了今天的握手礼。

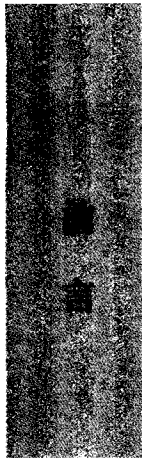
孔子说：“礼者，敬人也。”从本质上讲，礼仪是做人的基本道德准则，是待人接物的基本态度，只有尊重别人，别人才能尊重自己。一般说来，礼仪有以下三个特征：第一，普遍性。任何国家、任何场合、与任何人交往都要遵守礼仪；第二，规范性。礼仪规范了才能得到广泛的认可；第三，针对性。对待什么人，用什么样的礼仪，在不同领域，要有不同的礼仪方式。

孔子还说：“人无礼，则无以立。”关于讲礼貌，有一个很多人都

最新
社交礼仪

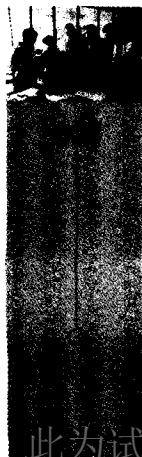
Zu Xin
Shejiao Li Yi
Shou Ce





最新 社交礼仪

ZuiXin
ShejiaoYi ShiYong
ShouCe



知道的小笑话：一个年轻人迷路了，又加之走得饥肠辘辘，刚好碰见一位老先生，开口就问：“老头，附近有饭馆吗？”老人见他言语粗俗没有礼貌，便说：“无礼！”年轻人把“无礼”当成了“五里”，走了差不多两个五里，也没有看见人家，觉得那个老年人是在骗人，不觉非常生气。不过转念一想，顿时他恍然大悟，自言自语地说：“原来是老先生说我无礼呀！”于是便原路返回找到那位老先生，诚恳地说：“老先生，对不起，刚才我失礼了。请问饭馆怎么走呢？”这位老人家听了他的话立刻面带笑容地说：“如果你刚才这么有礼貌，你也不会走那么多的冤枉路了，现在早已酒足饭饱了。”年轻人不好意思地低下了头……

以上虽然是一则小笑话，但是却反映出了礼貌待人的大道理。

年轻人学习社交礼仪，可以强化修养、塑造形象。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，只有这样才容易与人沟通，树立自己的形象。总之，要想在为人处事左右逢源、事事顺达必须谨记：学礼、知礼、守礼、讲礼，做任何事都要把礼字摆在前，俗话说得好：“有礼走遍天下，无礼寸步难行。”

礼仪涉及生活的方方面面，比较凌乱，为了能在日常生活中系统的掌握各种礼仪，本书从商务、职场、交际、生活、仪态、服务、涉外、家庭八个方面对礼仪进行详细归纳总结，便于读者掌握。

第一章

商务礼仪

ZUIXINSHEJIAOLIYISHIYONGSHOUCE

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，不仅有助于商务人员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。

- 1、尊重客户四要点 / 003
- 2、商务拜访礼仪 / 006
- 3、商务接待礼仪 / 009
- 4、商务谈判礼仪 / 011
- 5、商务签字礼仪 / 016
- 6、请客须知 / 019
- 7、展销活动礼仪规范 / 022
- 8、新闻发布会的礼仪 / 024
- 9、业务员的礼仪 / 026
- 10、商务交往眼神很重要 / 030
- 11、开业庆典礼仪 / 033

最新

社交礼仪

实用手册

ZuiXin
SheJiaoYiShiYong
ShouCe

001

第二章

职场礼仪

ZUIXINSHEJIAOLIYISHIYONGSHOUCE

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。

1、不要当众辱骂你的上司 / 037

2、求职面试礼仪 / 040

3、面试结束时的礼仪 / 042

4、工作会议礼仪 / 044

5、领导与下属的礼仪 / 048

6、下级对上级的礼仪 / 050

7、办公室谈吐礼仪 / 052

8、办公室形象礼仪 / 054

9、电话礼仪 / 057

10、办公室异性交往禁忌 / 061

最新
社交礼仪
实用手册

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe



第三章

交际礼仪

ZUIXINSHEJIAOLIYISHIYONGSHOUCE

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。能够了解并很好地应用这些礼仪，有助于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。

- 1、看着对方的眼睛说话 / 065
- 2、交谈礼仪 / 066
- 3、求人办事的禁忌 / 068
- 4、接送名片有讲究 / 071
- 5、宴会礼仪 / 073
- 6、记者招待会礼仪 / 076
- 7、应邀做客礼仪 / 078
- 8、函件书写和发送礼仪 / 081
- 9、称呼礼仪 / 083
- 10、拜访礼仪 / 085
- 11、握手礼仪 / 087
- 12、交际从介绍开始 / 090
- 13、迎来送往的礼仪 / 092
- 14、待客礼仪 / 094
- 15、酒桌礼仪 / 097
- 16、进餐礼仪 / 098
- 17、社交礼仪黄金法则 / 100
- 18、不要忽视人情 / 103

最新
社交礼仪
实用手册

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe



第四章

生活礼仪

ZUIXINSHEJIAOLIYISHIYONGSHOUCE

最新 社交礼仪 实用手册

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe

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。

- 1、婚庆礼仪 / 107
- 2、吊慰礼仪 / 109
- 3、寿宴礼仪 / 111
- 4、旅游观光礼仪 / 114
- 5、书信礼仪 / 116
- 6、探望病人的礼仪 / 118
- 7、行走礼仪 / 121
- 8、购物礼仪 / 123
- 9、消遣娱乐礼仪 / 125
- 10、图书馆的阅读礼仪 / 128
- 11、公共场所就餐礼仪 / 129
- 12、乘汽车礼仪规范 / 131
- 13、乘火车礼仪规范 / 135
- 14、乘地铁礼仪规范 / 138
- 15、乘船礼仪规范 / 140
- 16、乘飞机礼仪规范 / 144



第五章

仪态礼仪

ZUIXINSHEJIAOLIYISHIYONGSHOUCE

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。

- 1、男士仪表礼仪 / 149
- 2、服饰礼仪展现个人风采 / 152
- 3、女士着装礼仪 / 154
- 4、男士着装礼仪 / 157
- 5、女士装饰礼仪 / 159
- 6、男士装饰礼仪 / 163
- 7、形象礼仪第一步——清洁 / 166
- 8、微笑是最好的礼仪 / 168
- 9、体态礼仪 / 171
- 10、行为举止礼仪 / 177
- 11、整体形象礼仪 / 182
- 12、戴手套的礼仪 / 184
- 13、戴帽子的礼仪 / 186
- 14、香水礼仪 / 189
- 15、让头发秀出你的魅力 / 192

最新
社交礼仪
实用手册

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe



最新

社交礼仪

实用手册

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe

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。

- 1、美容院礼仪须知 / 197
- 2、导游应遵循的礼仪 / 202
- 3、团队接待礼仪须知 / 206
- 4、宾馆服务礼仪须知 / 210
- 5、售货员应遵守的礼仪 / 214
- 6、中餐服务礼仪须知 / 224
- 7、中餐宴会服务礼仪 / 227
- 8、西餐服务礼仪须知 / 230
- 9、西餐宴会服务礼仪 / 233



第七章

涉外礼仪

ZUIXINSHEJIAOLYISHIYONGSHOUCE

涉外礼仪关系到一个国家、民族、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。因此，值得每一个人认真对待。

- 1、涉外迎送礼仪要点 / 237
- 2、涉外宴请礼仪须知 / 242
- 3、日本的礼仪习俗 / 245
- 4、韩国的礼仪习俗 / 249
- 5、港、澳、台的礼仪习俗 / 251

最新
社交礼仪
实用手册

ZuiXin
SheJiaoLiYiShiYong
ShouCe



第八章

居家礼仪

ZUIXINSHEJIAOLIYISHIYONGSHOUCE

“家合万事兴”。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。

- 1、夫妻相处礼仪 / 255
- 2、与子女相处的礼仪 / 260
- 3、与岳父母相处的礼仪 / 264
- 4、婆媳相处礼仪 / 266
- 5、与父母相处的礼仪 / 268
- 6、兄弟姐妹相处的礼仪 / 272
- 7、妯娌相处的礼仪 / 275
- 8、邻里相处的礼仪 / 278
- 9、与朋友相处的礼仪 / 281



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。

1、尊重客户四要点

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时，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，轻易地失去了本来拥有的客户，这不但会破坏自己的形象，也影响了表店的声誉。

(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，美方代表为了体现公司规模与产品质量，做了精心的安排。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。介绍结束时，美国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？”

有一个日本人笑了笑，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：“这是为什么呢？”

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做介绍。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，一定要顾及到对方的感受，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。让客户感受到你对他的尊重，感觉到你期待与他合作。让他清楚，你早已把