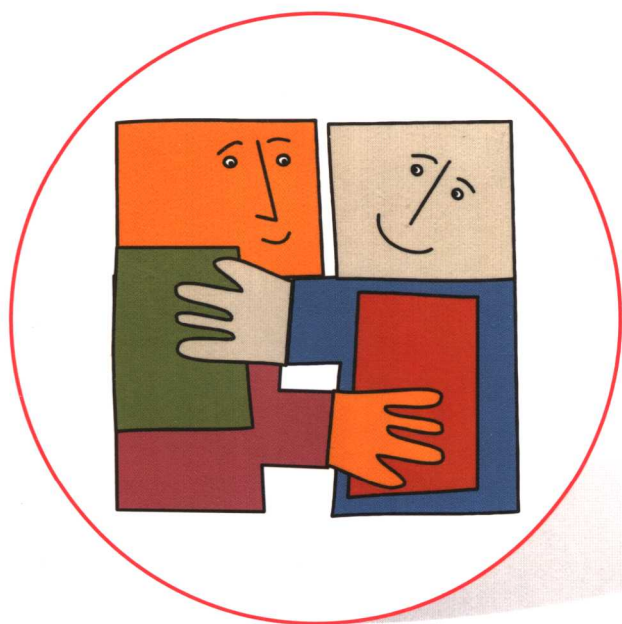


有礼任走天下

人生伴侣系列丛书

田长军 主编

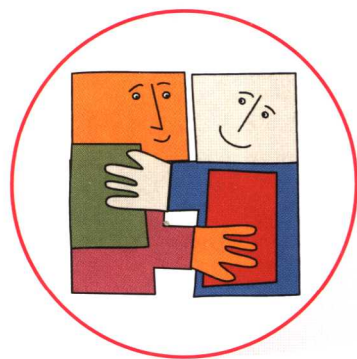


中山大学出版社

人生伴侣系列丛书

有礼任走天下

田长军 主编



中山大学出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

有礼任走天下/田长军主编. —广州: 中山大学出版社, 2006. 10
(人生伴侣系列丛书)
ISBN 7-306-02789-1

I. 有… II. 田… III. 礼仪—青年读物 IV. K891.26-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第120474号

责任编辑: 葛 洪

封面设计: 黎启武

版面设计: 黎启武

插图: 谢镜鹗

责任校对: 宗 隐

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

编辑部电话(020) 84111996, 84113349

发行部电话(020) 84111998, 84111160

地 址: 广州市新港西路135号

邮 编: 510275 传真: (020) 84036565

印 刷 者: 广州市新明光印刷有限公司

经 销 者: 广东新华发行集团

规 格: 787mm×1092mm 1/16 8.75 印张 235 千字

版次印次: 2006年10月第1版 2006年10月第1次印刷

定 价: 20.00元

本书如有印刷质量问题影响阅读, 请与承印厂联系调换

序

高等职业技术教育与社会的联系密切，对社会需求的感受敏感、反应快捷。但是从目前高等职业技术教育的理论与实践看，似乎目标设计和活动模式都存在一些缺陷，功利性色彩比较浓厚，人文属性渐趋模糊。接受教育的过程被纯粹视为“技术准备的过程”，忽视素质的提高，忽视学生自身持续发展的能力，急功近利。提升学生的素质是高等教育的应有之义，在基础教育未能较好地完成学生素质培养的情况下更需予以重视。因此，广州工程技术职业学院向社会公开承诺：“给我三年，还你一个有教养、有本领的孩子”，这“教养”培育，是直面现实和需要的一种成熟；把成人和成才作为人才目标的双重定位，更体现了学院对教育的理解、对社会的责任和对学生的人文关怀。这需要勇气，但很有价值。

学院在寻求“有教养、有本领”的人才目标的实现方式上颇具新意。

首先是在教学内容的设计上，把教学内容归纳为“技能模块”和“素质模块”。“技能模块”又划分为专业技能和适应一般生活需要的通用技能。形成和发展学生的岗位技能和生活能力，是职业技术教育的特点。这里特别要肯定的是，把“教养”培育作为“素质模块”的内容列入培养方案，作为一个“硬”指标，对教育活动进行约束，试图在突出“技能”特点的同时，让学生获得知、情、意、行诸方面的协调发展，这就比较好地解决了大学生素质教育只说不做，或只作为附加的教育活动去实践的现实问题。

其次是形成多种教育资源互相配合、联动的培育系统。比如，把教师的“教”和学生自身的“养”协调起来；把教学工作与学生工作、第一课堂和第二课堂协调起来，等等。一种行为习惯、思维方式以至精神气质的形成，往往需要“教”、需要“管”，更需要“养”。所以学院提出“教”一年，“管”、“养”三年，是符合人的认知规律和“教养”形成规律的。

再次是在手段上和组织方式上，利用多媒体、影视等现代教学辅助手段，并实行师生互动的小班上课，培养学生的兴趣和参与的热情。尤其是配

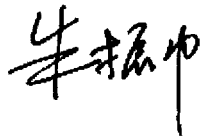
合学生管理和“教养”培育而开发的“学生电子信息档案”、“学生诚信银行”软件，对学生在校三年的各种表现做全程记录，而且通过计算机网络实现学院、家长以及用人单位的信息共享。这不仅新颖别致，而且对学生养成良好习惯很起作用。

总而言之，学院要把学生培养成“有教养、有本领”的人，并为之构筑实现路径，对高等职业技术教育人才培养，乃至对社会精神文明建设都是一种有益的探索。“抱一守终，必有所得”，我坚信只要持之以恒，坚持实践，不断完善，这种探索一定会富有成果。

为了配合“教养”培育工程，学院组织教师编写了《人生伴侣——大学生修养丛书》。作为教材，课题的选择和书的内容，适应了社会对现代人的要求和高职高专学生的素质构成，是学生在漫长的人生道路上，在就业和创业中所必需的。“丛书”特色鲜明，不仅体现在生动活泼、具有吸引力的编写体例、表达风格、版面设计等形式上，更体现在作者广种薄收，对大量的理论研究和人生实践的成果进行筛选、归纳，提炼成若干道理、技能，并简洁明了地表述出来，以事说理或以事明理，同时还留有学生思考的空间或实际练习的机会，让人感到特别易懂易接受，与四平八稳、体系严谨的传统教材风格有明显的区别。当然，由于是尝试性的实践，编写也比较仓促，“丛书”的体系、内容以及表达等方面都可作进一步的推敲和提升。但瑕不掩瑜，我认为“丛书”不失为一套好书。

可能因为我对广州工程技术职业学院有一定的了解，才被托咐为“丛书”作序。由于我对该书了解得不深也不透，作序实是勉为其难，只好不完全就“书”说书，而说点其他的，“凑数交差”，权当为序。

广州市政协主席



二00六年十月十一日

目 录

001 第一章 校园里的雅致人生

002 第一节 礼仪——你的“名片”

005 第二节 言语的艺术

010 第三节 举手之间显儒雅

013 第四节 细微之处多考究

017 第二章 创造财富的钥匙——商务礼仪

018 第一节 让客人带着“愉快”离去——商务接待

022 第二节 给别人留下“美好”——商务拜访

026 第三节 以“礼”服人赢精彩——商务洽谈礼仪

031 第四节 规矩方圆彰显公司品质——商务会议礼仪

038 第五节 送人一张赏心悦目的公司名片——商务文书礼仪

047 第三章 彰显魅力的品位生活

048 第一节 参加宴会的礼仪

060 第二节 西餐礼仪

067 第三节 酒吧礼仪

070 第四节 音乐会的礼仪

073 第五节 舞会的礼仪

目 录

077 第四章 风度翩翩演绎精彩人生

——职场和公务的礼仪

078 第一节 求职面试的礼仪

090 第二节 办公室礼仪

096 第三节 电话礼仪

098 第四节 名片礼仪

100 第五节 乘车和电梯礼仪

105 第五章 优雅得体网上行——网络礼仪

106 第一节 “e妹儿”的提醒

110 第二节 虚拟世界的真实人生

114 第三节 别了，黑客帝国

116 第四节 他山之石

119 第六章 礼仪的危机处理

120 第一节 非正常情况下的礼仪处理

124 第二节 非正常情况下的礼仪机巧

134 后记

第一章 校园里的雅致人生

第一节 礼仪——你的“名片”

第二节 言语的艺术

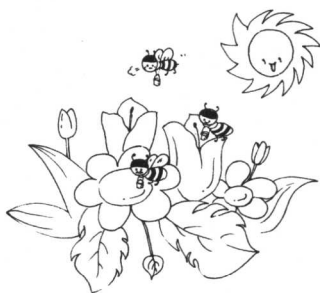
第三节 举手之间显儒雅

第四节 细微之处多考究

这是一个美丽的季节，青春的花开遍了原野，
风吹动着我们的思绪，思绪像飞舞的彩碟。
有过多少回忆和憧憬，蓝天你可像春风一样理解，
有过多少故事和情节，飘落大地一片雪白纯洁。
美丽的季节是年轻的我们，年轻的我们是美丽的季节。

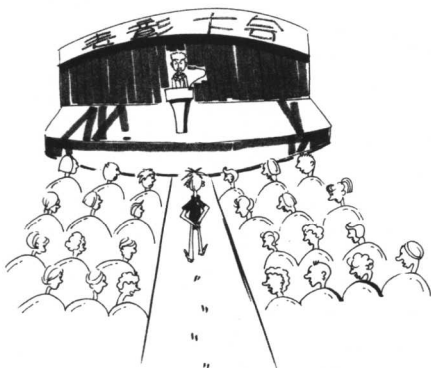
——汪国真

第一节 礼仪你——的“名片”



每一个人都在用对待别人的方式介绍自己。

【阅读材料】



某日清晨。上课铃声刚刚打过，前一位同学左手面包，右手酸奶，疾步走入教室，准备在课堂上开餐。而后一位同学左手一个缺了口的报纸，右手一杯热乎乎的豆浆，准备将早餐进行到底。当老师在黑板上板书时，教室里弥漫的是一股刺鼻的包子味、煎饼味，甚至还有人发出咀嚼声。

教室肃静，考试正在进行。一同学时

而东张西望，时而悄悄地翻看夹带的课堂笔记……，但未逃过认真的监考老师。被“请”出试室时，他竟面无愧色，一派淡然。

某节课上，全体同学正认真听讲，突然，一人推开前门走入，顺手将门“砰”地一声关上。然后慢悠悠地寻找合适的位置，却不知他已严重影响了课堂秩序，因为此时已经上课近10分钟了。

某班正在上课，突然，教室中响起了“喂，有电话了，喂，有电话了……”的搞怪铃声，引得大家哄堂大笑。尽管学校反复强调上课要关闭手机，但这种现象依然层出不穷。

夏天我们常能发现一些同学穿着背心、短裤，趿一双拖鞋，心安理得地坐在教室里。对于他人善意的提醒，他们总是振振有词：“穿衣服是我自己的事情，又不妨碍别人！”

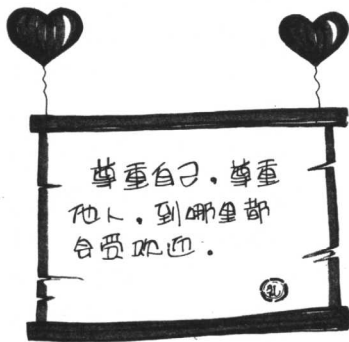
随着改革开放，中国的厕所情况糟糕的现象已大为改观，但另一种现象——所谓的“厕所文化”又令人头疼。什么打油诗、顺口溜，甚至是下流黄色的宣泄都被肆无忌惮地涂写在厕所的门后或墙上，即使是大学校园里的厕所也不例外。

【思考与启示】

大学，在人的一生中是最难忘的季节，也是最美丽的季节，校园生活在人的一生中占有极其重要的位置，学生作为校园的一分子，良好的行为举止与道德规范构成了校园的靓丽风景。而在我们周围发生的许多不良现象却污染了校园。是张扬个性、率性为之，还是不懂规则，不讲礼仪？

礼仪是你最直观的形象。你愿意在自己的“名片”中书写真、善、美，还是假、恶、丑？

一、礼仪体现文明

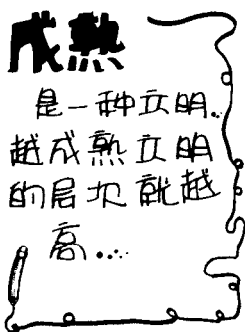


文明的人一切都以尊重别人、尊重公共利益为准，文明已渗透在血液里，弥漫在意识与潜意识间，从从容容，自自然然。我们该怎样文明地生活？讲礼仪是一个标准，一条底线。

二、礼仪折射出成熟

成熟是一种气质，一种境界。成熟的人是从从容容做事，循规蹈矩生活，成熟是一种能恰到好处地待人处事的生命状态。只有成熟，你才可能优秀。





成熟的人敢于直面自己，特别是直面自己的弱点。你可能有许多缺陷，但只要你是成熟的人，这些缺陷就可能被完善，至少是在很大程度上被完善。

成熟的人有自己的独立见解，不会轻易接受既定的事实，不轻易接受那些由习惯、偏见等所形成的生活原则。他们不盲从，而且对自己严格要求。

讲礼仪首先必须讲诚信

“诚”是一种品质，一种精神，是被中华民族世代信奉的美德。诚，重在主观的修养方面，要求好学、力行、知耻；信，则重在客观的要求，既是对人的要求，又是检验人的标准。诚信要求人们语言真实，恪守诺言，不虚伪，不欺诈。

诚信是一张王牌，虚假一经被识破，总有皇帝穿着新衣的感觉。问题是生活



中有许多人在不断地说假话、做假事、欺骗人。我们讲礼仪，但如果礼仪不是建立在诚信的基础上，那就是虚情假意。

【请你关注】

礼仪贵在养成

我们无法选择出生的年代，也无法选择出生的环境，更不能选择谁是自己的亲身父母。但是我们可以通过后天的努力，成为知书达理的有教养的人。

礼仪是一种习惯，贵在养成，依靠点点滴滴的日积月累。我们要变得讲礼貌，变得有教养，从现在起就要把讲礼仪所必需的品行变成一种习惯。

第二节 言语的艺术

优美的言语是一种力量

【阅读材料】

社区内新开设的店都装上了自动门，可是附近有一家超级市场却没有装设。在每天早晨和下午太太们纷纷去买东西的时候，有个小男孩常站在超级市场玻璃门外，看到手里大包小包的太太，就替它们拉开大门，让她们从容地走出来。有位太太问那小男孩：“你看门看了这么多日子，一定得到了许多小费，你拿来做什么用？”那小孩有点诧异地回答：“什么？她们都没有给我钱，可是她们都对我说：‘你好棒！’‘谢谢你！’”

【思考与启示】

莎士比亚曾经说过这样一句话：“赞美是照在人心灵上的阳光。没有阳光，我们就不能生长。”如果每个人都吐露内心深处的愿望，那个愿望就是：受到别人的赞美。

世界上的物质之桥，无论铺设得多么宏伟，宽度与长度都是有限的，而语言之桥却可以无限扩展其长度与宽度。当你开始学会把说话变成一种力量时，你一定能发现其实成功并不像人们所想的那样艰难。

一、是征服还是感动？

语言的最大魅力首先在于征服人，而要征服人必须感动人，这就是我们常说的动之以情，晓之以理，也就是所谓的通情才能达理，情不通，则理不达。因此在谈话时，一定要注意自己的感情，关心人，理解人，同情人。从听者的角度出发，这样你说的话别人才会受感动，别人才会接受你，认可你，喜欢你。

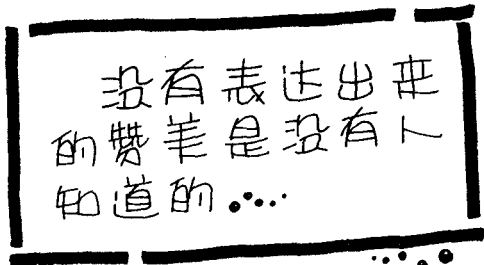
凡是拜访过西奥多·罗斯福的人，都感觉他的知识非常渊博，这很令人惊讶。哥马利尔·布雷佛说：“无论 you 是一名牛仔、骑兵、纽约政客或是外交官，罗斯福都知道和你说什



么。”难道他的头脑中真有一个无尽的知识宝库吗？其实不然。只是当他知道有人来访的时候，他就在头天晚上翻阅来访客人特别感兴趣的一些内容。因为罗斯福明白打动人心的最佳方式就是和他谈论他最感兴趣的话题。

二、没有表达出来的赞美，是没有人知道的

珍惜别人是一回事，赞美他们是另一回事。我们都需要别人的承认与鼓励，没有一件事比得上别人给予的赞美更重要。赞美能满足人们的自尊心，也能赢得人们对你的尊重。你应该大胆地表达对他人的赞美。这时你就会发现，肯定别人，也就等于善待了自己，结果彼此都是赢家。



三、有些麻烦化解起来其实也很简单

人们难免会碰到麻烦，看似复杂的“麻烦”，用机智的言语化解起来会显得很简单。姚明在纽约参加自传促销活动时，连续两次用风趣的话语对付了涉及到女人的恶作剧。

第一次是他在签名活动售书现场，不少纽约女青年在那里大喊大叫，有一位金发女青年跑到他面前大喊：“姚明，我想吻你！”现场许多人纷纷起哄，而姚明抬起头微笑着说：“我现在最大的任务是给你们签名，有些事我做不到，请原谅！”第二次是姚明在参加电视台的一档访谈类节目时，主持人费尔宾不怀好意地建议性感漂亮的女主持人丽帕坐到姚明的腿上去，丽帕也站起来跃跃欲试。姚明急中生智，发问道：“请问你有多重？超过50斤我的腿会受不了的。”观众席上球迷们爆发出哄堂大笑。

怎样才能使自己的言语富有力量呢？

强调文明

言语文明。在此主要是要求我们在选择、使用语言时要注意文明，以体现出自身良好的文化修养。其具体要求又有三：

1. 讲普通话。使用普通话进行交际，不但反映出较高的文明程度，而且也有助于对外交流。因此，除对外国友人、少数民族人士或个别不懂普通话的人员之外，都要讲普通话，尽量不讲方言、土语。

2. 用文雅词。用词文雅，并非是在交谈时咬文嚼字，而是要求自觉回避使用不雅之词，即不允许在日常交谈中，尤其是在公务性交谈中动辄讲脏话、讲粗话，更不能讲黑话、讲黄话、讲怪话。

3. 检点语气。语气，即人们讲话时的口气，它直接表现着讲话者的心态，是语言的有机组成部分。与外人交谈时，务必要检点自己的语气，使其显得热

情、亲切、和蔼、友善、耐心。在任何情况下，语气急躁、生硬、狂妄、嘲讽、轻慢都是不礼貌的。

语言礼貌

语言礼貌，是我们所应具备的基本礼仪修养。它要求我们在日常交谈中主动使用约定俗成的礼貌用语，以示对交往对象的尊重友好之意。

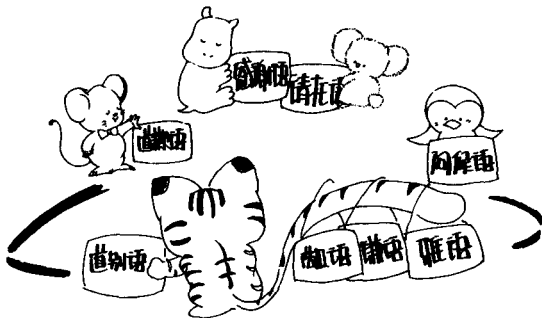
问候语。它的代表性用语是“您好”。不论是接待来宾、路遇他人，还是接听电话，均应主动问候他人，否则便会显得傲慢无礼，目中无人。

请托语。它的代表性用语是“请”。要求他人帮助，托付他人代劳，或者恳求他人协助时，照例应当使用这一专用语。缺少了它，便会给人以命令之感，使人难于接受。

感谢语。它的代表性用语是“谢谢”。在向交往对象表达本人的感激之意，或者婉拒他人时，均应使用此语。

道歉语。它的代表性用语是“抱歉”或“对不起”。由于某种原因而带给他人不便，或妨碍、打扰对方，以及未能充分满足对方的需求时，一般均应及时运用此语向交往对象表示自己由衷的歉意，以求得到对方的谅解。

道别语。它的代表性用语是“再见”。与他人告别时，主动运用此语，既是一种交际惯例，同时也是对交往对象尊重与惜别之意的一种常规性表示。



使用敬语、谦语、雅语

敬语，亦称“敬辞”，它与“谦语”相对，是表示尊敬礼貌的词语。除了礼貌上的必须之外，能多使用敬语，还可体现一个人的文化修养。在比较正规的社交场合，与师长或身份、地位较高的人交谈，与人初次打交道或会见不太熟悉的人，会议、谈判等公务场合都应使用敬语。

我们日常使用的“请”字，第二人称中的“您”字，代词“阁下”、“尊夫人”、“贵方”等。另外还有一些常用的词语用法，如初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，请人原谅称“包涵”，麻烦别人称“打扰”，托人办事称“拜托”，赞人见解称“高见”等等，都属于常用敬语。

谦语。谦语亦称“谦辞”，它是与“敬语”相对，是向人表示谦恭和自谦的一种词语。谦语最常用的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属，例如，称自己为“愚”、称自己的家人为“家严、家慈、家兄、家嫂”等。自谦和敬人，是一个不可分割的统一体。尽管日常生活中谦语使用不多，但其精神无处不

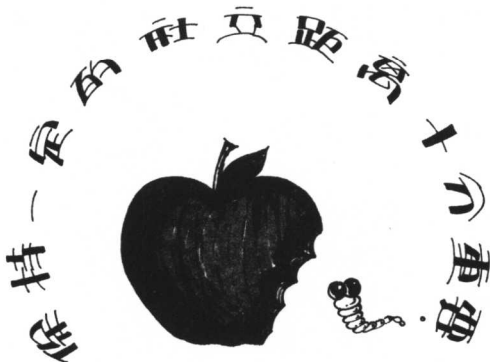
在，只要你在日常用语中表现出你的谦虚和恳切，人们自然会尊重你。

雅语。雅语是指一些比较文雅的词语。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下，被用来替代那些比较随便甚至粗俗的话语。多使用雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。

日常场合应对

与人保持适当距离。说话要使对方能够听明白，在说话时必须注意保持与对话者的距离。说话时与人保持适当距离也并非完全出于考虑对方能否听清自己的说话，另外还存在一个怎样才更合乎礼貌的问题：

说话时与对方离得远远，会使对话者误认为你不愿向他表示友好和亲近，这



显然是失礼的。然而如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把口沫溅到别人脸上，这是最令人讨厌的。有些人因为有凑近和别人交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的口沫溅到，于是才知趣地用手掩住自己的嘴巴。但这样做形同交头接耳，样子难看也不够大方。



谈话时，与对方保持一两个人的距离最为合适。

恰当地称呼他人。无论是新老朋友，一见面就得称呼对方。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。你若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名来得更亲切，但若是在公众和社交场合，你还是称呼他的头衔会更得体。对于知识界人士，可以直接称呼其职称。但是，对于学位，除了博士外，其他学位，就不能作为称谓来用。

善于言辞的谈吐。不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方，他们应该是平等的。交谈一般选择大家共同感兴趣的话题，但是，有些不该触及的问题：比方对方的年龄、收入、个



人物品的价值、婚姻状况、宗教信仰，还是不谈为好。打听这些是不礼貌和缺乏教养的表现。

谈话的表情要自然，语气和气亲切，表达得体。说话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈，不要用手指指人。与人谈话时，不宜与对方离得太远，但也不要离得过近，不要拉拉扯扯，拍拍打打。谈话时注意不要唾沫四溅。

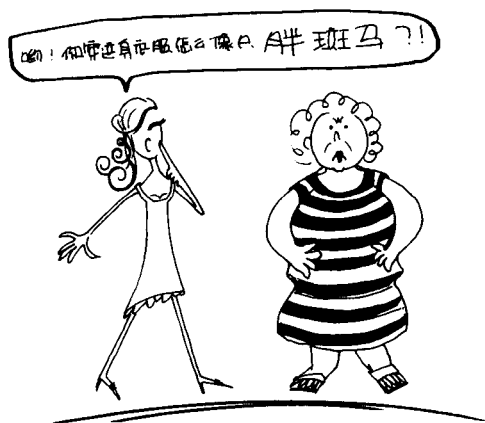
参与别人谈话要先打招呼，别人在个别谈话，不要凑前旁听。若有事需与某人说话，应待别人说完才开口。有人与自己主动说话，应乐于交谈。第三者参与说话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。发现有人欲与自己谈话，可主动询问。谈话中遇有急事需要处理或需要离开，应向谈话对方打招呼表示歉意。

谈话现场超过3人时，应不时地与在场的所有人攀谈几句。不要只与一、两个人说话，不理会在场的其他人。也不要与个别人只谈仅你们两人知道的事情而冷落第三者。如所谈问题不便让旁人知道，则应另找场合。

在交际场合，自己讲话要给别人发表意见的机会，别人说话，也应适时发表个人看法。要善于聆听对方谈话，不轻易打断别人的发言。一般不提与谈话内容无关的问题。如对方谈到一些不便谈论的问题而你又不便对此轻易表态，可转移话题。在相互交谈时，应目光注视对方，以示专心。对方发言时，不左顾右盼、心不在焉，或注视别处，显出不耐烦的样子，也不要老看手表，或做出伸懒腰、玩东西等漫不经心的动作。

谈话的内容一般不要涉及疾病、死亡等不愉快的事情，不谈一些荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情。一般不询问妇女的年龄、婚否，不径直询问对方履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人生活方面的问题。与妇女谈话不说妇女长得胖、身体壮等话语。对方不愿回答的问题不要追根问底，对方反感的问题应表示歉意，或立即转移话题。谈话一般不应批评长辈和身份高的人员，也不要讥笑、讽刺他人。

男子一般不参与妇女圈内的议论，也不要与妇女无休止地攀谈而引起旁人的反感侧目。与妇女谈话更要谦让、谨慎，不与之开玩笑，争论问题要有节制。



第三节 举手之间显儒雅

莎士比亚说过：“外表显示一个人的内涵。”

【阅读材料】

在一个炎热的午后，有位穿着汗衫，满身汗味的老农夫，伸手推开厚重的汽车展示中心玻璃门。他一进入，迎面立刻走来一位笑容可掬的柜台小姐，很客气地询问老农夫：“大爷，我能为您做什么吗？”

老农夫有点腼腆地说：“不用，只是外面天气热，我刚好路过这里，想进来吹吹冷气，马上就走了。”

小姐听完后亲切地说：“就是啊，今天实在很热，气象局说有32摄氏度呢，您一定热坏了，让我帮您倒杯水吧。”接着便请老农夫坐在柔软豪华的沙发上休息。

“可是，我们种田人衣服不太干净，怕会弄脏你们的沙发。”

小姐边倒水边笑着说：“有什么关系，沙发就是给客人坐的，否则，公司买它干什么？”

喝完冰凉的茶水，老农夫闲着没事便走向展示中心内的新货车东瞧瞧，西看看。

这时，那位柜台小姐又走了过来：“大爷，这款车很有力哦，要不要我帮你介绍一下？”

“不要！不要！”老农夫连忙说，“你不要误会了，我可没有钱买，种田人也用不到这种车。”

“不买没关系，以后有机会您还是可以帮我们介绍啊。”然后小姐便详细耐心地将货车的性能逐一解说给老农夫听。

听完后，老农夫突然从口袋中拿出一张皱巴巴的白纸，交给这位柜台小姐，并说：“这些是我订的车型和数量，请你帮我处理一下。”

小姐有点诧异地接过来一看，这位老农夫一次要订8台货车，连忙紧张地说：“大爷，您一下订这么多车，我们经理不在，我必须找他回来和您谈，同时也要安排您先试车……”