

孔子曰：“能行五者于天下为仁矣。”请问之。

曰：“恭、宽、信、敏、惠。恭则不侮，宽则得众，信则人任焉，敏则有功，惠则足以使人”。

好礼仪成就好未来!



思人◎编著

生活常用

优雅·真诚·宽厚
态度永远保持友善

礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。礼仪是提高个人素质的必要条件；是人立身处世的根本，人际关系的润滑剂、是现代竞争的附加值，**不学礼无以立！**

礼仪



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

思人◎编著

好礼成就好未来!

生活常用

优雅·真诚·宽厚 态度永远保持友善

礼仪



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

生活常用礼仪/思人著

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 2134 - 2

I. ①生… II. ①思… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 282667 号

责任编辑 伏建全
责任审读 霍宏涛
责任印制 张江虹
封面设计 任燕飞设计工作室

出版发行 中国经济出版社
印刷者 三河市佳星印装有限公司
经销者 各地新华书店
开 本 710mm × 1000mm 1/16
印 张 12.25
字 数 195 千字
版 次 2013 年 1 月第 1 版
印 次 2013 年 1 月第 1 次
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 2134 - 2/C · 334
定 价 28.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037
本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前言

礼仪对于大多数人来说是熟悉又陌生的,特别对于像你一样忙于晋升的大忙人,每天忙于繁重的业务,想抽出时间来学习那些期待已久的优雅礼仪,让自己的心身都得到礼仪的沐浴,使自己能够改变,变成一个完美的人。但是每天都会有一些借口推掉本该拿起的礼仪书。幸好你发现了这本书,它将会帮您彻底地消除顾虑,让您轻松晋升为礼仪达人。

事实上礼仪是生活的一部分,经常和优雅的淑媛和绅士相联系。就像电影中那些令人流连忘返的场景:在交响乐流淌的华丽舞会上,优雅的男男女女在迷离的灯光下玩转着手中的酒杯,耀眼珠宝和妙曼的身姿在交错的光年中闪烁着,梦幻般的世界里,每个人举手投足的间隙,似乎都在诉说一段故事。这故事也许和故事本身无关,只是优雅礼仪的积淀,是一种情调,一种生活的态度。这个场景时时在你脑中萦绕,成为你对礼仪修养追求的原动力。

当然在你提高礼仪优雅修养的过程中要明白什么才是真正优雅的礼仪。那些令人向往的优雅礼仪和金钱地位无关,只关乎一个人的气质,很难想象一个衣着讲究,言谈举止却粗鲁不堪的人会和优雅联系在一起,至多这是一种金钱和权势的虚荣炫耀而已。

礼仪呈现出的优雅似乎与花容也没有必然的联系,一个人的容貌是天生的,但是它并不代表优雅,优雅是从内心散发出的气质。我们经常看到一些美丽如花的女子在公共场合表现出轻浮的举止,更有甚者还会在当中对一些小事斤斤计较而出言不逊。

年龄从来不是优雅礼仪的障碍,相反它会成为一种积累。年龄和阅历的积累成为一个人优雅资本,即使到了白发苍苍的暮年,仍会给人一种亲切的印象。

礼仪的优雅也不能和学识画等号。一个知识渊博、事业有成的成功人士,

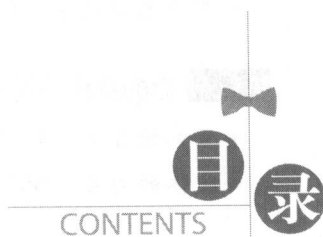


若是没有礼仪的帮衬,只会让人心生羡慕却敬而远之,产生一种距离感。

在千姿百态的生活中,无数人都想在礼仪上得到恩惠。经常会看到有些人故做姿态的摆出一副矜持优雅的姿态,瞬间揭穿的尴尬连自己都招架不住。优雅的礼仪不是东施效颦,那是从一个人骨子里渗透出的气味,这种气味独一无二。

而什么才是优雅的礼仪呢?它是一种属性,是一种内在美和外在美相统一的属性,是内在的各种优秀综合素质的强大磁场穿透外在的魅力而迸发出的高贵气质。优雅的礼仪在生活的点滴之间:它是一个迷人的微笑,一句温暖的问候,一个鼓励的眼神;它是一种对生活的坚定自信,一种不经意间的满足,一种从容镇定的安详,一种善良的美德……它是人与人交往时自然萌生的友善和谐。

优雅的礼仪是一种内在气质,是一个人的独特风格,所谓优雅也许或多或少和基因有关,但更多的是后天的修炼和塑造。无论是个人仪表举止还是在职场,商务谈判中的表现,又或是在家庭琐碎中,在涉外交往中。优雅的礼仪时刻都可以修炼提高。本书将会让你在生活中的每个场景都表现出优雅的礼仪修养,让你轻轻松松晋升为礼仪达人。



前言

第一章 所谓礼仪

第一节 心中有礼仪 003

- 永远保持友善尊重的态度 / 003
- 应景的言谈举止 / 005
- 用世界的规矩画你的方圆 / 008

第二节 你的形象品牌效应 016

- 你的品牌形象价值百万 / 017
- 了解你的礼仪形象价值 / 017

第二章 个人礼仪达人

第一节 你是个会说话的人吗? 023

- 声音的魅力 / 023
- 有效地说话 / 025
- 办公室里说话的潜规则 / 029
- 酒桌上的说话技巧 / 031



第二节 释放你第一眼的魅力 033

- 浓妆淡抹总相宜（女人第一眼的魅力） / 034
- 云想衣裳花想容 / 040
- 工作中的美丽女人 / 045
- 男士的面子问题 / 049
- 男士着装品味 / 051

第三节 你的身体会说话 056

- 面部语言 / 056
- 肢体的力量 / 062

第三章 生活礼仪达人

第一节 家中有礼 071

- 克己守礼 / 071
- 长幼有序 / 072
- 待客之道 / 073
- 拜访之礼 / 074

第二节 享受吃的礼仪乐趣 079

- 请勿忽视中餐礼仪 / 079
- 优雅的西餐礼仪 / 088
- 鸡尾酒会的优雅 / 096

第三节 娱乐活动礼仪 099

- 赛场观众的礼仪 / 099
- 观看演出的礼仪 / 102

第四章 职场礼仪达人

第一节 礼仪带给你的面试惊喜 107

- 电话面试礼仪： / 107
- 餐叙型面试礼仪： / 110

第二节 办公室里的分寸 112

- 与上司的相处之道 / 112
- 与同事相处的艺术 / 116

第五章 商务礼仪达人

第一节 商务通信礼仪 121

- 电话很重要 / 121
- 电子邮件的妙用 / 123

第二节 商务接待礼仪 125

- 如何做好商务接待 / 125
- 商务招待的艺术 / 129

第三节 商务会议礼仪 129

- 商务会议中的着装礼仪 / 130
- 各类商务会议的注意事项 / 133

第四节 商务谈判礼仪 136

- 掌握谈判基本功 赢得最终胜利 / 136
- 准确把握谈判礼仪 / 137

第五节 商务宴会礼仪 140

- 宴会准备的礼仪 / 141
- 宴会中主人的礼仪 / 142
- 赴宴的礼仪 / 143

第六章 公关礼仪达人

第一节 政府公关形象 147

- 如何树立政府公关形象 / 147
- 政府对危机事件处理的公关技巧 / 152
- 政府公关形象的网络化 / 154



第二节 企业公关礼仪 156

- 最有效的危机公关是真诚 / 156
- 企业公关形象的维护 / 157
- 企业如何做好媒体公关? / 160

第七章 服务礼仪达人

第一节 酒店餐饮服务礼仪 165

- 酒店服务的基本要求 / 165
- 餐饮礼仪的注意事项 / 168

第二节 空乘的礼仪修养 170

- 微笑的空姐最美 / 170
- 空姐的个人礼仪素养 / 171
- 空姐的谈吐礼仪 / 172

第三节 导游服务礼仪 173

- 导游基本服务礼仪 / 173
- 导游工作中的礼仪细节 / 175
- 导游处理突发事件的艺术 / 177

附一：世界各国礼仪禁忌 / 179

附二：中国各民族礼仪禁忌 / 184

第一章



所谓礼仪



世界上的美有许多种：纯洁的沉静，妖冶的妩媚，端庄的优雅。你属于哪一种呢？恐怕大多数人，无论男士还是女士，都想拥有优雅的美吧，想让自己出落成一个落落大方的绅士或者淑女，这是一种信仰，就像人人都喜爱的天使奥黛丽·赫本。

比利·怀尔德说过：“‘以善待人’是对别人的尊重，也是对自己的尊重。奥黛丽·赫本呈现的是一些消逝已久的特质。例如：高贵、优雅与礼仪……，上帝都愿意亲吻她的脸颊，她就是这样一个人。”

你要知道优雅并不是天生的。正如赫本在《窈窕淑女》中的经历一样，经过语言学教授希金兹的一番礼仪培训，艾莎莉从一个有些落魄的卖花女成功的晋升为优雅高贵的社交名媛，因此赢得了渴望已久的尊重和甜美的爱情。

第一节 心中有礼仪

所谓的礼仪并不仅仅是一种外表的修饰、姿态的模仿,它是发自内心的优雅。所以要想成为赫本一样的礼仪达人,需要做到“心中有礼仪”,也就是说要对礼仪修养的理念有些深刻的认识,让礼仪渗透到你的潜意识,成为一种生活态度。尊重友善的交往态度、应景的言谈举止、对世界规则的灵敏嗅觉是你迅速提高礼仪修养的必须具备的理念。

● 永远保持友善尊重的态度

正如赫本所言:“礼仪意味着友善,所以态度永远保持友善。”心诚气温,气和辞婉,必能动重,是礼仪修养的核心思想。“礼”的意思是“尊重”,古人说:“礼者敬人也”意思是说,在人际交往中,一方面既要尊重别人,又要尊重自己。“仪”就是恰到好处的向别人表示尊重的形式,也就是要求尊重之外还要善于表达。要做到会说话,每一句话都要注意场合,要应景。这也就是说做人做事不仅要有“礼”,而且还要有“仪”。“尊重”应该是礼仪之本,也是待人接物之道的根基之所在。不管是坐、请坐、请上坐,还是茶、敬茶、敬香茶,都是要通过这种形式,向别人传递出尊重对方的信息。与人相处时要以尊重为本。

在这里尊重包涵两个层面的意思:

第一,尊重,首先要自尊:

自尊表现在三个方面,首先是自尊自爱。没有自尊的人是没有地位的,一个没有自尊的人往往得不到别人的尊重。自尊会通过一个人的言谈举止、待人接物的细节表现出来。一个拥有自尊的人首先自己要把自己当回事,站有站相,坐有坐相,穿着得体,举止大方。

其次要尊重自己的职业。工作上分工不同,“闻道有先后,术业有专攻。”任



何单位真正被人尊重的人是有实力的人,是学有所长的人,是专业方面有本事的人。所以只有爱岗敬业,做好自己本职工作的人才会赢得尊重。

自尊的第三方面是要尊重自己的单位。单位是我们倾注心血完成事业的地方,我们有责任、有义务维护它的尊严和形象。任何自轻的言语和行为,甚至是牢骚都是对自己本身的轻视。

第二,要真诚的尊重交往的对象:

对交往对象表示尊重是一个人的基本礼貌修养,人们常说“尊重上级是一种天职,尊重同事是一种本分,尊重下级是一种美德,尊重客户是一种常识,尊重所有人是一种教养。”这尊重的五个方面,涉及我们人际关系的方方面面。真正的尊重是全方位的尊重,不能失礼于人。尊重是相互的,在你尊重他的同时,你也赢得别人的尊重。

从古至今大凡能够对别人温柔以待、与人为善的人都会成为人们尊重的对象,比如孔子及其弟子。圣人孔子一直以来都提倡与人为善。孔子创立了以仁为核心的道德学说,他自己也是一个很善良的人,富有同情心,乐于助人,待人真诚、宽厚。“己所不欲,毋施于人”、“君子成人之美,不成人之恶”、“躬自厚而薄责于人”等,都是他的做人准则。这些礼数被他的弟子传承,直到今天还一直为我们所传诵,成为我们学习的榜样。



孔子的“三八二十三”与人为善典故

有一次,孔子的得意门生颜回上街,见一家布店前围满了人。他上前一问,原来是买布的人和卖布的人在吵架。买布的对卖布的大声喊:“三八二十三,你为什么收我二十四枚钱?”颜回见状,就上前劝架,对买布者说:“是三八二十四,你算错了。”谁知这人不服气:“要评理只有找渊博多识的孔子,只有他说了算。”颜回说:“好。你若错了怎么办?”买布的人说:“输上我的脑袋。你错了呢?”颜回说:“我就把帽子输给你。”

于是,两人一起去找孔子。孔子问明情况后,对颜回笑笑说:“三八就是二十三,颜回,你输了,把帽子给人家吧。”对孔子的评判,颜回表面上服从,心里却一直想不通。事后,孔子开导他说:“我知道你以为我老糊涂了,可是,如果我说三八二十三是对的,你输了,不过输个帽子;我若说三八二十四是对的,他输了,输的可是他的脑袋。你说帽子重要还是脑袋重要?”颜回恍然大悟:“老师重大

义而轻小是非,学生差之甚远,惭愧万分。”



“曾子避席”的尊师典故

“曾子避席”出自《孝经》，是一个非常著名的故事。曾子是孔子的弟子，有一次他在孔子身边侍坐，孔子就问他：“以前的圣贤之王有至高无上的德行，精要奥妙的理论，用来教导天下之人，人们就能和睦相处，君王和臣下之间也没有不满，你知道它们是什么吗？”曾子听了，明白老师孔子是要指点他最深刻的道理，于是立刻从坐着的席子上站起来，走到席子外面，恭恭敬敬地回答道：“我不够聪明，哪里能知道，还请老师把这些道理教给我。”

在这里，“避席”是一种非常礼貌的行为，当曾子听到老师要向他传授时，他站起身来，走到席子外向老师请教，是为了表示他对老师的尊重。曾子懂礼貌的故事被后人传诵，很多人都向他学习。

我们这个社会不乏温情，但在冷漠成为一种防御习惯之后，人们似乎都变得有点“无情”。儒家讲“仁者爱人”，这启示人们要与人为善。与人为善就是要善待他人；多一点谅解和宽容，少一点苛求与责难；多一点悲天悯人的同情，少一点幸灾乐祸的冷漠。

● 应景的言谈举止

良好的礼仪修养需要自尊的理念，但是同时善于把握场景也十分重要。礼仪的“仪”含义就是要善于表达和倾听，也就是说与人交往时言谈举止要贴切应景，做到恰到好处。这是人际交往的真谛。每个人和别人打交道时，一定要恰到好处的把自己的尊重和友善表达出来。礼仪是一种形式美，交换的内容与形式是相辅相成的，形式表达一定的内容，内容借助于形式来表现。一个不善表达或者穿衣服不注意细节、打电话时不注意礼节、和别人说话不注意分寸的人，因为无法做到与外界有效沟通，会经常遇到麻烦。所以要想具备良好的礼仪修养，就要学会表达并且善于表达。对人家好，不善于表达或表达不好都不行，表达要注意环境、氛围、历史文化等因素。看一些外交史你会发现，在人际交往过程中会出现很多因为表达的恰到好处而影响历史的外交事件。



子贡出使

子贡很会讲话,善于辩论,子贡善于货殖,家累千金,和他那“亿则屡中”的本领分不开。所谓“亿则屡中”就是他对于环境和事物剖析分明、判断准确、加上他那善于表达的言辞,就构成了他的真才实学。以才能而论,他在孔门中应占首屈一指的地位,并非虚断。我们看,子贡一次出使,使得鲁、齐、吴、越、晋五国都发生了很大的变化,这件事足以说明子贡的才能,确为孔门别的贤徒所做不到也是没有过的。

先使齐。当时齐国有个奸相叫田常(即陈恒),欲在齐国作乱,但又怕齐国的一些老臣,故起兵伐鲁,使国内空虚了好闹事。鲁国是孔子的“父母之邦”,就叫子贡使齐以止住齐国军队。子贡到齐国见了田常就问:你为什么要去伐难伐的鲁国呢?田常说:鲁国有什么难伐的。子贡曰:鲁国“其城薄以卑,其地狭以泄,其君愚而不仁,大臣伪而无用,其士民又恶甲兵之事,此不可与战。君不如伐吴,夫吴,城高以厚,地广以深,甲坚以新,士选以饱,重器精兵,尽在其中,又使明大夫守之,此易伐也。”田常大怒,骂子贡把难易颠倒了。子贡回答:不,我没有颠倒其说,就看你怎样理解了。并说:我想“忧在内者攻强,忧在外者攻弱”,现在你的忧患在内不在外。如果你去伐弱鲁,鲁必破,齐必胜。鲁破齐胜之后,齐国的国君和大臣们都会因功而骄,上有骄君,下有尊臣,你得同上下交争,恐怕你在齐国的地位就不能保了。所以说不如伐吴。伐吴,齐国是不能取胜的,但这不要紧。齐国的兵民外死,大臣内空,齐国的国君岂不完全得听从你的吗?田常听这么一说很高兴,只是说,我的军队已经到了鲁国边境,怎好又移兵伐吴呢?子贡说,这不碍事,你暂按兵不动,我去吴国,说服吴王起兵救鲁伐齐,这样你对吴迎战,就师出有名了。田常赞许。

次使吴。子贡南去见吴王夫差,说:霸者无强敌,现在和吴国争强的是齐国,你要想完成霸业,应该救鲁伐齐,救鲁可以显名,伐齐可以立威。这样可使天下诸侯都来朝吴。吴王一听称好,只是说:越国在我后面,有对吴复仇之心,等我伐越之后再听你的意见去伐齐,如何?子贡说:要是你先伐越再伐齐,那齐国已把鲁国灭了,你应该主持正义,以存亡继绝为名。伐小越而避强齐,不能算勇敢,即使打败了越国也不能称霸。如果你真担心越国在后面捣乱,那我可以到越国去,说服越王派兵随从你出征。吴王大悦,许子贡去越。

再使越。越王勾践听说子贡到来,特别扫除街道,到郊外好远的地方迎接。子贡把吴王心想伐齐又怕越国乘机报复的话对勾践说了,并说:“无报人之志而令人疑之,绌也;有报人之心,使人知之,事未发而先闻,危也。三者举事之大患。”勾践顿首拜谢,请教子贡该如何办。子贡说:你现在如能派些兵随从吴王,并给他送些礼物,说些好话,吴王必然去伐齐。吴王伐齐,战不胜,就是你的幸福,如果战胜了,吴兵必临晋国。我去说服晋君,叫他出兵攻吴。这样,吴国的“锐兵尽在齐,重甲困于晋”,那时你乘机报仇,必定灭吴。越王大悦。子贡回见吴王时,夫差已得到越兵和其他礼品,高兴极了,遂发九郡之兵伐齐。

又使晋。子贡北去见了晋国,说:今吴齐两国将大战,如吴国胜了,必加兵于晋。晋君大恐,问怎么办才好,子贡说,你应该立即秣马厉兵,联合各国同吴决战。晋君许诺。子贡回鲁国不久,吴国果然大败齐国,兵出黄池之上,与晋争强。晋军又打败了吴军。这时,勾践听到吴败于晋的消息,就举兵袭吴,不到三年灭吴杀夫差,越国称霸。所以史称,子贡一次出使,存鲁、乱齐、破吴、强晋、霸越。几年之内,当时动乱中的各国,经子贡这一次游说,发生了很大变化。



烛之武退秦师

战国时期晋文公、秦穆公联合围攻郑国,因为郑国曾对晋文公无礼,并且在与晋国结盟的情况下又与楚国结盟。晋军驻扎在函陵,秦军驻扎在汜南。

佚之狐对郑伯说:“郑国处于危险之中,如果能派烛之武去见秦伯,一定能说服他们撤军。”郑伯同意了。烛之武推辞说:“我年轻时,尚且不如别人;现在老了,做不成什么了。”郑文公说:“我早先没有重用您,现在危急之中求您,这是我的过错。然而郑国灭亡了,对您也不利啊!”烛之武就答应了。

夜晚用绳子将烛之武从城上放下去,去见秦伯,烛之武说:“秦、晋两国围攻郑国,郑国已经知道要灭亡了。如果灭掉郑国对您有好处,那就烦劳您手下的人了。越过晋国把远方的郑国作为秦国的东部边境,您知道是困难的,您何必要灭掉郑国而增加邻邦晋国的土地呢?邻邦的国力雄厚了,您的国力也就相对削弱了。假如放弃灭郑的打算,而让郑国作为您秦国东道上的主人,秦国使者往来,郑国可以随时供给他们所缺乏的东西,对您秦国来说,也没有什么害处。况且,您曾经对晋惠公有恩惠,他也曾答应把焦、瑕二邑割让给您。然而,他早上渡河归晋,晚上就筑城拒秦,这您是知道的。晋国有什么满足的呢?现在它



已把郑国当作东部的疆界,又想扩张西部的疆界。如果不侵损秦国,晋国从哪里取得它所企求的土地呢?秦国受损而晋国受益,您好好掂量掂量吧!”

秦伯高兴了,就与郑国签订了盟约,并派杞子、逢孙、杨孙帮郑国守卫,就率军回国。

子犯请求晋文公下令攻击秦军。晋文公说:“不行!假如没有那个人的支持,我就不会有今天。借助了别人的力量而又去损害他,这是不仁义的;失掉自己的同盟国,这是不明智的;以混乱代替联合一致,这是不勇武的。我们还是回去吧!”这样晋军也撤离了郑国。

从这个典故可以了解到烛之武是个善于应用外交辞令的出色外交家,他对秦伯运用了高超的攻心术。烛之武的聪明之处在于他在对秦伯进行说服的过程中以礼仪之道恰当表达了自己对战争的分析,达到了事半功倍的效果。

● 用世界的规矩画你的方圆

礼仪是指人们在社会交往中由于受风俗习惯、历史传统、宗教信仰、时代潮流等因素而形成,成为人们认同且遵守的规则,是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。用一句话概括,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

两千年前孔老夫子就开始提倡以礼治国、以礼服人,打造谦谦君子之国。子曰:“人无礼,无以立”意思是说,人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。孔子对礼仪的描述披上了一种浓密的家国思想。如果说传统意义上的礼是一种涵盖一切制度、法律和道德的社会行为规范的话,这本书所讲的礼则是针对礼貌和相关活动的礼仪形式而言的。

从某种形式上讲,礼仪是在人际交往中,以一定的约定俗成的程序和方式来表现出来的自律和敬人的行为方式。它涉及穿着、沟通、交往、情商等诸多方面的内容。从个人修养来说,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在呈现。从交际方面来看,礼仪是人际交往中适宜的一种交际方式或交际方法,也是一种艺术。礼仪是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的技巧来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。因为人们看待礼仪的角度不同,以及礼仪出现的场合不同,礼仪被划分为不同的种类、如个人礼仪、商务礼仪、生活礼仪、公关礼仪等。由于各种形式的礼仪内容都是相