

礼赢天下  
仪容万方

# 优雅女人<sup>的</sup> 第一本礼仪书

——你的礼仪价值无限——

张然◎著

畅销  
礼仪经典

- 礼仪是一种修养，礼仪是一种能力，礼仪是和谐人际关系的润滑剂！
- 拥有良好的礼仪，为你增添处世资本，提高做人身价和社交品位。

中国商业出版社

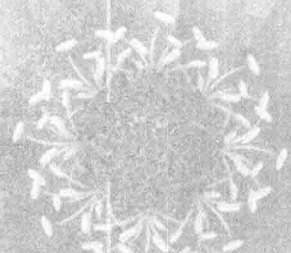
礼赢天下 仪容万方

# 优雅女人<sup>的</sup> 第一本礼仪书

——你的礼仪价值无限——

张然◎著

中国商业出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

优雅女人的第一本礼仪书：你的礼仪价值无限 / 张然著. —北京：中国商业出版社，2013. 2  
ISBN 978 - 7 - 5044 - 7979 - 2

I. ①优… II. ①张… III. ①女性—礼仪—通俗读物  
IV. ①K891. 26 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 020687 号

责任编辑：张振学

中国商业出版社出版发行  
010 - 63180647 www. c - book. com  
(100053 北京广安门内报国寺1号)  
新华书店总店北京发行所经销  
香河县宏润印刷有限公司

\*

710 × 1000 毫米 16 开 13 印张 150 千字  
2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷  
定价：28.00 元

\* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

# P 前言

REFACE



礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

随着社会进步，文明程度的提高，人际交往范围的不断扩大和交往层面的不断拓宽，对于礼仪的认识和普及显得越来越重要，越来越不可或缺。因此，在如今的书市上，我们可以看到大量的介绍礼仪的书籍，但同时我们也发现在众多的礼仪书籍中还没有一本专门介绍女性礼仪的书，这不能不让人感到是一种缺憾。这也不禁让人想到在奥运会开幕式上高擎各国国旗的礼仪小姐、各大星级宾馆的礼仪小姐、各大剪彩仪式上手执托盘的礼仪小姐、车展会上的礼仪小姐——她们何以表现得那地样婀娜多姿，何以那样地靓丽无限，何以那样地妩媚动人，何以那样地吸引人的眼球，何以能那样地让人看了一眼就顿觉生活瞬间变得如此可亲和美好，那不只是礼仪小姐自身形体的作用，而是礼仪在礼仪小姐身上演示和打造出来的效果和力量。在这里，女人因礼仪而高贵，因礼仪而增彩，因礼仪而被人爱已成为不争的事实，也正是因为女人与礼仪的这种天生紧密的原因，我们在全社会都关注礼仪的时代，而把一种能将平凡女人打成一个优雅女人的秘诀，奉献给每一个想成为一个优雅女人的女性。

实际上，礼仪是人们在生活和社会交往中约定俗成的，人们可以根据



各式各样的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度，合理地处理好人与人的关系。如果不掌握这些礼仪规范，往往会使人们在交往中感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话。如果掌握了这些礼仪规范，你就会变得让人喜爱和尊重，生活得很顺畅。

作为一个女性不只是在场面上，就是在其他一切活动中讲究礼仪都会让你变得文明、变得高雅、变得大方、变得美好……只要讲究礼仪，事情都会做的恰到好处。总之一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。

而且，随着社会经济的快速发展，中国走向世界、融入世界的步伐愈加迅速，一个优雅女人不仅要更广泛、更频繁地与人交往，而且还要与世界各国人士打交道。因此，不能娴熟地掌握礼仪，游刃有余地运用礼仪，就难有人际交往的和谐和事业的顺畅。

本书兼顾古今中外的礼仪规范，融知识性、实用性与可操作性于一体，突出现代社会人际交往的基本准则和指导作用，既描摹各项礼仪的整体轮廓，又详尽介绍具体礼仪的细节规范，并重点从照顾到优雅女人的交往实际出发，力求达到知识与趣味并重、规范与操作结合、文化与生活交融的圆融境界。

哲人有言：人的一切都应该都是美的，无论身体、服装、思想、言行、礼仪……做一个从内到外都优雅、美丽的人，有哪个人能自外于此呢？

赠人玫瑰，手有余香——当你以恰当、优雅的礼仪待人接物时，你自己体味此中真意！

# 目 录

Contents

## — 现代社会通行基本礼仪

- ☞ 仪表礼仪 / 3
  - 仪容 / 3
  - 服饰 / 6
- ☞ 举止礼仪 / 9
  - 坐姿 / 9
  - 蹲姿 / 10
  - 站姿 / 12
  - 走姿 / 13
  - 手势 / 14
- ☞ 眼神的礼仪 / 15
- ☞ 言谈礼仪 / 17
  - 寒暄 / 17
  - 敬语 / 19
- ☞ 恭维 / 20
- ☞ 安慰 / 21
- ☞ 询问 / 23
- ☞ 拒绝 / 24
- ☞ 批评 / 26
- ☞ 道歉 / 27
- ☞ 致谢 / 28
- ☞ 真诚 / 29
- ☞ 呼应 / 31
- ☞ 谦虚 / 32
- ☞ 倾听 / 33
- ☞ 礼节礼仪 / 34
  - 见面的礼节 / 35
  - 称呼的礼仪 / 40
  - 介绍的礼节 / 42
  - 开关门的礼节 / 50



## 二 社交礼仪

### ☞ 约会礼仪 / 53

提出约会的礼仪 / 53

约会时的礼仪 / 53

男性与女性交往的礼仪 / 54

### ☞ 访晤礼仪 / 55

拜访礼仪 / 55

待客礼仪 / 57

探病礼仪 / 58

### ☞ 馈赠礼仪 / 59

馈赠的时机 / 59

馈赠的礼品 / 61

### ☞ 餐饮礼仪 / 62

中餐礼仪 / 63

西餐礼仪 / 65

酒礼 / 67

饮咖啡的礼仪 / 69

### ☞ 家庭待客礼仪 / 71

家庭宴客的礼仪 / 71

家庭接待客人的礼仪 / 72

上门作客的礼仪 / 74

家庭祝寿礼仪 / 75

### ☞ 庆贺礼仪 / 76

出生庆贺礼仪 / 76

升学庆贺礼仪 / 77

获奖庆贺礼仪 / 77

迁居庆贺礼仪 / 78

## 三 公共礼仪

### ☞ 公共娱乐场所的礼仪 / 81

剧院的礼仪 / 81

音乐会的礼仪 / 82

电影院的礼仪 / 82

歌舞厅的礼仪 / 83

- ☞ 公共活动场所的礼仪 / 83
  - 游览名胜古迹 / 83
  - 公共浴场 / 84
  - 公园和游乐场 / 84
- ☞ 乘坐交通工具的礼仪 / 85
  - 乘飞机礼仪 / 85
  - 乘火车礼仪 / 87
- ☞ 乘坐公共汽车礼仪 / 88
- ☞ 酒吧礼仪 / 89
- ☞ 参观各种馆所礼仪 / 90
- ☞ 宾馆宿舍生活礼仪 / 91
- ☞ 购物礼仪 / 93

## 四 商务礼仪

- ☞ 商务接待礼仪 / 97
  - 接待程序要细致 / 97
  - 接待礼数要周到 / 98
- ☞ 商务推销礼仪 / 98
  - 穿着要整洁 / 98
  - 上门要预约 / 99
  - 称呼要得体 / 99
  - 举止要礼貌 / 99
  - 洽谈要讲时间效率 / 100
  - 交谈要找准距离 / 100
- ☞ 商务谈判礼仪 / 101
  - 谈判人员 / 101
  - 谈判议程 / 102
  - 谈判时间 / 102
  - 谈判地点 / 103
  - 谈判座次 / 104
- ☞ 商务营销礼仪 / 105
  - 主办活动的种类 / 105
  - 主办活动的礼仪 / 105
- ☞ 签单要抓住时机 / 101



## 五 职场礼仪

### ☞ 求职面试礼仪 / 109

面试礼仪 / 109

自我介绍的礼节 / 110

交谈的礼节 / 110

告辞的礼节 / 111

### ☞ 行为规范礼仪 / 112

职场人员基本礼仪 / 112

职场日常礼仪 / 113

职场中领导者应有的礼仪 / 114

职场中职员应有的礼仪 / 115

职场中下级与上司协作的礼仪 / 116

职场中上司与职员相处的礼仪 / 117

职场中同事间相处的礼仪 / 118

## 六 家庭礼仪

### ☞ 夫妻礼仪 / 121

以礼相待 / 121

性生活和谐 / 122

避免争吵 / 122

### ☞ 长幼礼仪 / 122

互敬互爱 / 123

尽责尽孝 / 123

家政独立 / 124

### ☞ 婆媳礼仪 / 125

不偏不倚 / 125

真心交流 / 127

相互同情 / 128

### ☞ 翁婿礼仪 / 129

岳母面前夸妻 / 129


女婿的“贵”与“忌” / 130

岳父母的“三忌” / 130

半子之礼 / 131

### ☞ 亲朋礼仪 / 131

### ☞ 妯娌礼仪 / 132



## 七 节日礼仪

### ☞ 传统节日礼仪 / 137

- 春节 / 137
- 元宵节 / 138
- 清明节 / 139
- 端午节 / 139
- 中秋节 / 140
- 重阳节 / 141

### ☞ 我国现代节日礼仪 / 141

- 妇女节 / 141
- 植树节 / 141
- 劳动节 / 142
- 青年节 / 142

儿童节 / 143

建军节 / 143

教师节 / 143

国庆节 / 144

### ☞ 海外主要节日礼仪 / 144

圣诞节 / 144


情人节 / 145

愚人节 / 145

母亲节和父亲节 / 146

复活节 / 147

感恩节 / 147



## 八 婚丧嫁娶礼仪

### ☞ 婚庆礼仪 / 151

- 现代婚典礼仪 / 151
- 新郎新娘的礼仪 / 156
- 馈赠礼物的礼仪 / 157

### ☞ 丧葬礼仪 / 158

- 现代丧葬礼仪 / 158
- 吊丧礼仪 / 159



## 九 时尚礼仪

### ☞ 贺卡礼仪 / 163

贺卡的形式 / 163

贺卡的种类 / 164

### ☞ 名片礼仪 / 164

### ☞ 电话礼仪 / 166

注意电话形象 / 166

掌握电话语言 / 167

及时通电话 / 167

遵守接听礼仪 / 168

作好电话记录 / 169

使用手机的礼仪 / 170

### ☞ 送花礼仪 / 171

选择适中 / 172

送的适宜 / 173

受者满意 / 174

## 十 涉外国际礼仪

### ☞ 涉外基本礼仪 / 181

时间礼仪 / 181

公德礼仪 / 181

女士优先 / 182

不得干涉 / 182

隐私礼仪 / 182

位置礼仪 / 182

### ☞ 宴请的形式 / 183

宴会 / 183

招待会 / 184

茶会 / 185

### ☞ 付小费的礼仪 / 185

饭店付小费的礼仪 / 186

旅行付小费的礼仪 / 188

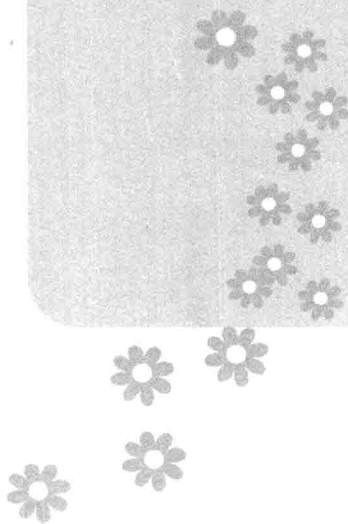
### ☞ 国际礼品礼仪 / 192

赠送礼品的礼仪 / 192

部分国家的送礼风俗 / 194



# 一 现代社会通行基本礼仪





# 仪表礼仪

“内正其心，外正其容。”个人礼仪的首要要求就是仪容美，它是仪表问题的重中之重。在人际交往中，一个人的仪容不仅会引起交往对象的特别关注，还会影响到交往对象对自己的整体评价。因此，我们必须时刻不忘对自己的仪容进行必要的修饰和整理。这既是对他人的尊重，也是对自己的尊重。

1960年9月，肯尼迪和尼克松在电视上举行他们竞选总统的第一次辩论。当时，大多数评论员预料，尼克松素以经验丰富的“电视演员”著称，一定可以击败比他缺乏电视演讲经验的肯尼迪。但事实并非如此。原因是肯尼迪事先进行了练习和彩排，还专门跑到海滩晒太阳，养精蓄锐。结果他在屏幕上满面红光，精神焕发，挥洒自如。而尼克松除了没有听从电视导演的规劝和十分疲劳之外，更失策的是面部化妆用了深色的粉，因而在屏幕上显得精神疲惫，声嘶力竭。竞选结果出人意料，肯尼迪胜出。肯尼迪的仪容仪表起了非常大的作用，可见，仪容仪表的作用是不容忽视的。

通常，仪表指人的外表，包括人的仪容、姿态、服饰、风度等。在仪表礼仪中，应重点把握自己的仪容与服饰。

## 仪容

现代文明的发展，使得人们对仪容的展示更加重视。可以说，个人良好的仪容，能够给人以端庄、稳重、大方的印象，既能体现自尊自爱，又能表示对他人的尊重与礼貌。做好个人仪容修饰的基本要求主要有如下几方面：

### 1. 头发要梳洗干净

发型要朴素大方。女士可选择齐耳的短发式或留稍长微曲的长发，头



发不应遮住脸部，前面刘海不要过低，在正式社交场合中，不可将头发染成黑色以外的颜色。较适合职业女性的发型选择：

短直发：要稍微长一点，不要太辣妹了，前面的刘海忌蓬乱；

长直发：注意保持长发的干净和光亮，否则会显得非常邈遏；

短卷发：选用适合你发质的护发产品，保持头发的整洁和服帖；

长卷发：给头发一点蓬松感觉，但要注意，通过将头发分层剪，既便于整齐，又便于收拾。

此外，作为职业女性，发型设计还应协调你的发型风格和办公环境。从事不同职业的人，可以有不同的风格。如果你在网站工作的话，年轻些、狂野些的发型就不会受到指责；但如果是在律师事务所或银行的话，你的发型最好就庄重点、专业点。

生活中，短发给人干练的感觉，不过，长头发收拾好了，也一样有职业化的感觉。只要干净、没有披散在脸上或肩上，一样非常干练。例如，你可以把美丽的长发编起来，再配上雅致的发卡装饰。

放弃那些闪亮的发饰，把那些可爱的、亮色的美丽装饰品留给 Party 吧。选用一些自然色或深色的发饰，而它们的功能也只是在于帮助维持你头发的整洁。发带也尽量不要佩戴，一则和工作场所也不太协调，二则总给人以天真和没有经验的感觉。

## 2. 保持面部清洁干净

女士可适当化妆，但以淡妆为宜，不可浓妆艳抹，并避免使用气味浓烈的化妆品。

## 3. 用眼神示好

眼睛是人类面部的感觉器官之一，最能有效地传递信息和表情达意。俗语说“眼睛是心灵的窗户”，从一个人的眼神中可以看到他的整个内心世界。

眼睛对内心情感的传达主要靠眼神，因此，在社交活动中，眼神的运用要符合一定的礼仪规范，即：

与人交往时，不可长时间地盯着对方的眼睛，以免引起对方的恐惧和不安。如果感觉与对方谈得来，可以一直看着他，让他意识到你喜欢与他交往，以建立良好的默契。这样的谈话可以有 60% 以上的时间注视对方。不难想象，如果谈话时心不在焉，东张西望，或是由于紧张、羞怯不敢正



视对方，目光注视的时间不到整个谈话的 1/3，那一定不容易被人信任。当然，不能将目光长时间地集中在对方的脸或身体的某一部分，特别是初次见面或异性之间，在不太亲密的交往对象之间，长时间地盯着对方是一种失礼行为。

要用柔和友善的目光正视对方的眼睛区域，同时内心要充溢着爱慕、友善和敬意。如果想要中断谈话，可以有意识地将目光稍微转向他处。当你被介绍与人认识时，眼睛要看着对方脸部，但不能对对方上下打量。有求于对方或者等待对方回答时，眼睛略朝下看，以示谦恭和恳请。进入上级的办公室，不要把目光落在桌上的文件。走进陌生人的居室，也不要东张西望。和长辈说话时，最好走近他，用尊敬的目光直视对方。在上台讲话时，要先用目光环顾四周，以示对到会人的尊重。在社交场合，最忌讳和别人眉来眼去和使用满不在乎的眼神，这是没有礼貌和修养的表现。

#### 4. 面带微笑

微笑是社交场合中最富吸引力、最令人愉悦、也最有价值的体现在面部的仪容表情。它可以与语言和动作相互配合起互补作用，甚至能起到语言和动作所起不到的作用。它不但表现着人际交往中友善、诚信、谦恭、和谐、融洽等最美好的感情因素，而且反映出交往人的自信、涵养与和睦的人际关系及健康的心理。微笑在社交中具有非常深刻的内涵。自信的微笑，充满着自信和力量，一个人遇到困难或危险时，若能微笑以待，那一定能冲破难关；有好的微笑如春风化雨，滋润人的心田，一个懂得礼貌的人，会将微笑当做礼物，慷慨地赠予他人；真诚的微笑，表示对别人的尊重、理解和同情。

应该注意的是，微笑一定要自然坦诚、发自内心，因为只有发自内心的微笑才是真正的美。而且，只有那种把内心的善和欢喜通过眼神和嘴角表达出来的微笑，才是自然的和令人欢心的。所以我们特别强调，在社交场合，切不可故做笑颜，满脸堆笑。不然，不仅发笑者面部表情不自然，面部肌肉会发酸发硬，而且也会令别人敬而远之，甚至产生躲避惟恐不及之感。

微笑是一种健康文明的举止，通过微笑来表达美的习惯是可以通过训练养成的。微笑的基本做法是不发声，不露齿，肌肉放松，嘴角两端向上略微提起。面含笑意，会使人如沐春风。





## 服饰

服饰作为一种礼仪，从外表上，能反映一个人的社会地位、文化修养和审美情趣等多种信息，也能表现一个人的内在情感及其对生活的态度。正如莎士比亚所说：“一个人平日的穿着打扮，就是其个人教养最为形象的写照。”得体的服饰穿戴对于美化人的仪表、改善人的气质、完善人的形象有着极为重要的作用。

### 1. 着装应掌握的要点

在考虑着装时，为了达到得体、和谐的效果，需要掌握以下三个重点，即着装时要考虑到时间、地点和目的。

(1) 时间。穿着打扮必须考虑到是什么季节，什么时间。比如上班时间的穿着不能太休闲，休闲时间的穿着则可以不那么正式。如果在上班时穿着便装、家居装、运动装等，则显得不够庄重，而在外出游玩的时候穿着正装，又显得不够轻松，总之，不考虑时间的穿着打扮是不适宜的。

(2) 地点。穿着打扮也必须考虑到要去的目的地和场合，不同的场合需要不同的着装。一般来说，在公务场合要求穿着正统、端庄、规范，着装以制服、西装、套裙或者长袖衬衫配以长裤、长裙，而各式各样的时装、便装，尤其是标新立异的前卫服装则一律不适宜。而在社交场合，即聚会、宴会、舞会或者音乐会等场合的穿着要求时尚、典雅、个性，着装以时装、礼服、民族服装以及个人制作的服装为主要选择，需要穿着礼服的场合则要穿着礼服，而不宜穿着过于正式的制服或过于随意的便装。在休闲场合，如居家、健身、旅游等场合，穿着要求舒适、自然、方便，以运动装、牛仔装为宜，尽量不要选择制服、套裙、礼服等适用于正式场合的服装，否则就会显得过于正式，与休闲场合不协调。

(3) 目的。穿着打扮还必须考虑到目的，例如参加婚礼或者宴会等具有喜庆色彩的活动时可以穿着色彩明亮的服装，而在葬礼等场合为了表达悲伤的心情，可以穿着深色、灰色的服装。