

主编 吴春华

Best
成功·励志·经典

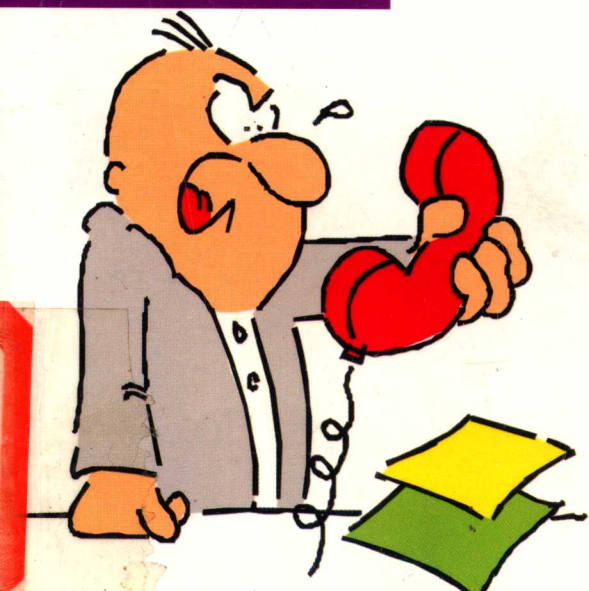
礼仪体现一个人的修养、体现一个民族的素质、认识的拥有量及其应用，一个人的礼仪修养水平，能使其行为举止留给人们美好的印象，有助于人们获得交往活动的成功。

礼仪是一种资本。

礼仪帮你走向成功

ZOUXIANGGUCHENG Gong

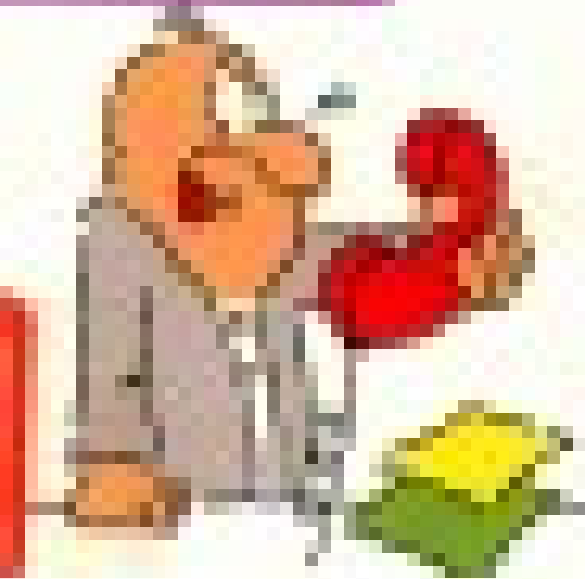
延边人民出版社



成功者必备的100个礼仪

礼仪帮你走向成功

礼仪是
一种资本



001349536

P43/235

Best
成功·励志·经典

礼仪帮你走向成功

ZOUXIANGGOUCHENGONG



贵阳市师范学校藏书章

贵阳学院图书馆



GYXY1349536

主编 吴春华 延边人民出版社

00032100

图书在版编目(CIP)数据

成功励志经典/吴春华 主编, - 延吉:延边人民出版社,

2005.8(2008,9 重印)

ISBN 978 - 7 - 80698 - 524 - 3

I. 成… II. 吴… III. 励志 - 成功学 - 青少年读物 IV. D432.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 084970 号

成功励志经典

礼仪帮你走向成功

主 编:吴春华

责任编辑:张光朝

责任校对:刘 磊

版式设计:刘 磊

出 版:延边人民出版社

(吉林省延吉市友谊路 363 号, <http://www.ybcbs.com>.)

印 刷:北京市顺义康华福利印刷厂

发 行:延边人民出版社

开 本:710 × 1000 毫米 1/16 印张:255 字数:3000 千字

版 次:2008 年 9 月修订 2008 年 9 月第 2 次印刷

标准书号:ISBN 978 - 7 - 80698 - 524 - 3

定 价:420.00 元

(如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换。)

前言

成功无“捷径”，成功无“秘诀”，任何人都能成功，只要你想成功。

在此之前，有很多人认为，成功者之所以成功，是因为他们有了不起的天赋，或者得到了幸运之神的眷顾。

美国杰出的成人教育家，也是誉满全球的成功学专家——戴尔·卡耐基曾经通过总结无数成功者的例子，发现人其实都差不多，谁也不比谁聪明、能干，谁也不比谁运气更好或更倒霉。

本套丛书为你提供的是一整套简单易行、成效显著的制定和实现目标的方案。

作者在书中用极富激情的文字告诉我们，应该如何获得自信和自尊，如何有效地消除前进道路上的障碍，克服困难、迎接挑战，从而在任何情况下都一往无前的追求和实现自己的目标。

本套丛书都附有主题明确、步骤清晰的实践方案。学习本书的理论，运用作者提供的方案，你就能找到自己的目标并制定出切实可行的计划，从而更快地获得自己想要的一切。

本套丛书的唯一目的就是帮助你解决你所面临的最大问题：如何在你的日常生活、商务活动与社会交往中与人打交道，并有效地影响他人；如何击败人类的生存之敌——忧虑，以创造一种幸福美好的人生。当你通过本套丛书解决好这些问题之后，其他问题也就迎刃而解了。

目 录

第一章 社交礼仪的构成

交谈礼仪的基本要求	3
礼仪是约定俗成	8
举止礼仪的标准	11
表情礼仪的表达方式	19
称谓的礼仪	25

第二章 学校礼仪

教师礼仪	29
学生的礼仪	34
校园场所礼仪	46

第三章 社交场合的礼仪

沙龙的礼仪	55
集会的礼仪	57
舞会的礼仪	60
一般性会议的礼仪	63
庆典和仪式的礼仪	64
宴会礼仪	73



目 录



家宴的礼仪	77
饮茶的礼仪	80
大型会议的礼仪	83

第四章 日常生活礼仪

日常常用礼节	93
邀请和约会的礼仪	96
欢迎和欢送的礼仪	109
公共场合的礼仪	111
文书、致词的礼仪	120

第五章 办公事务礼仪

办公室事务礼仪	131
办公室礼仪	141
办公室个人形象礼仪	143
办公管理礼仪	147
同事相处的礼仪	156
接打电话的礼仪	165

第六章 求职的礼仪

工作中的礼仪	177
就业的礼仪	179

第七章 商务礼仪

商务接待礼仪	189
商务礼仪的作用	192
商务洽谈礼仪	193
商务聚餐礼仪	196

开业庆典礼仪 200

第八章 家庭礼仪

家庭生活礼仪孝敬父母长辈 209

左邻右舍的礼仪 216

第九章 服务业的礼仪

售货员的礼仪 221

旅行社礼仪 230

旅游业礼仪 236

西餐礼仪 238

中餐服务礼仪 243

美容院礼仪 247

第十章 涉外礼仪

涉外基本礼仪 255

涉外礼仪简说 259

涉外宴请礼仪 261

涉外迎送礼仪 263



目 录



第一章

DIZHANG

社交礼仪的构成

SHEJIAOLIYIDEGOUCHENG



交谈礼仪的基本要求

交谈,是表达思想及情感的重要工具,是人际交往的主要手段。在人际关系中的“礼尚往来”中有着十分突出的作用。可以说,在万紫千红、色彩斑斓的礼仪形式中,交谈礼仪占据主要地位。所以,强化语言方面的修养,学习、掌握并运用好交谈的礼仪,是至关重要的。

交谈是人类口头表达活动中最常用的一种方式。随着人类社会的高度发展,交谈已成为政治、外交、科学、教育、商贸、公关等各个领域中重要的、不可缺少的一项语言活动。交谈是以两个人或几个人之间的谈话为基本形式,进行面对面的学习讨论,沟通信息,交流思想感情,谈心聊天的言语活动。它以对话为基本形态,包括交谈主体、交谈客体、交谈内容三个方面。这三方面不仅具有固定性,而且具有互换性。

交谈的作用

交谈是一门艺术,而且是一门古老的艺术。“一人之辩重于九鼎之宝,三寸之舌强于百万之师”,在人类发展史上,交谈作为一种社会现象,是和人类劳动、生活、交际活动一起发展起来的。交谈的艺术性体现在:尽管人人都会,然而效果却大不一样。所谓“酒逢知己千杯少,话不投机半句多”正说明了交谈的优劣直接决定着交谈的效果。与人进行一次成功的谈话,不仅能获得知识、信息的收益,而且感情上也会得到很多补偿,会感到是一种莫大的享受;而参与一场枯燥无味、死气沉沉的交谈,除了是时间上的浪费之外,还会有一种受折磨的感觉。

交谈是建立良好人际关系的重要途径,是连接人与人之间思想感情的桥



第一章

社交礼仪的构成





梁,是增进友谊、加强团结的一种动力。“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,说明交谈在交往中的作用是举足轻重的。一个人善于交谈就能广交朋友,给人带来友爱,为社会增添和谐,就能享受到社会特有的友情与温暖。在现实生活中,我们经常看到不少人因话不得体,伤害了亲友,得罪了同志,甚至有些人因言语失误,结怨结仇,操刀动斧,酿成生活悲剧。

交谈不仅是人们交流思想的重要手段,而且是学习知识、增长才干的重要途径。善于同有思想、有修养的人交谈,就能学到很多有用的知识,“与君一席谈,胜读十年书”就是对交谈意义深刻的总结。英国文豪肖伯纳曾经说过:“你我是朋友,各拿一个苹果,彼此交换,交换后仍各有一个苹果;倘若你有一种思想,我也有一种思想,而朋友相互交流思想,那么,我们每个人就有两种思想了。”可见,广泛地交谈可以交流信息、深化思想、增强认识能力和处理问题、解决问题的能力。因此,掌握交谈的礼仪要求、提高交谈的语言艺术,对于提高工作水平和工作效率,也具有极其重要的作用。

交谈的规范

(一) 真诚坦率的原则

真诚是做人的美德,也是交谈的原则。交谈双方态度要认真、诚恳,有了直率诚笃,才能有融洽的交谈环境,才能奠定交谈成功的基础。认真对待交谈的主题,坦诚相见,直抒胸臆,不躲不藏,明明白白地表达各自的观点和看法。“出自肺腑的语言才能触动别人的心弦”,真心实意的交流是自信的结果,是信任人的表现,只有用自己的真情激起对方感情的共鸣,交谈才能取得满意的效果。

(二) 互相尊重的原则

交谈是双方思想、感情的交流,是双向活动。要取得满意的交谈效果,就必须顾及对方的心理需求。交谈中,来自对方的尊重是任何人都希望得到的。交谈双方无论地位高低,年纪大小,或长辈晚辈,在人格上都是平等的。切不可盛气凌人、自以为是、惟我独尊。所以,谈话时,要把对方作为平等的交流对象,在心理上、用词上、语调上,体现出对对方的尊重。尽量使用礼貌语,谈到自己时要谦虚,谈到对方时要尊重。恰当地运用敬语和自谦语,可以显示个人的修养、



风度和礼貌,有助于交谈的成功。

交谈的技巧

(一)言之有物

交谈的双方都想通过交谈,获得知识、拓宽视野、增长见识、提高水平。因此,交谈要有观点、有内容、有内涵、有思想,而空洞无物、废话连篇的交谈是不会受人欢迎的。没有材料做根据,没有事实做依凭,再动听的语言也是苍白的、乏味的。我们在交谈时,要明确地把话说出来,将所要传递的信息准确地输送到对方的大脑里,正确反映客观事物,恰当地揭示客观事理,贴切地表达思想感情。

(二)言之有序

言之有序,就是根据讲话的主题和中心设计讲话的次序,安排讲话的层次,即交谈要有逻辑性、科学性。“使众理虽繁,而无倒置之乖;群言虽多,而无棼丝之乱。”(刘勰《文心雕龙》)有些人讲话,一段话没有中心,语言支离破碎,想到哪儿就说到哪儿,东一榔头西一棒槌,给人的感觉是杂乱无章,言不及义,不知所云。所以,交谈时,先讲什么,后讲什么,思路要清晰,内容有条理,布局要合理。

(三)言之有礼

交谈时要讲究礼节礼貌。知礼会为你的交谈创造一个和谐、愉快的环境。讲话者,态度要谦逊,语气要友好,内容要适宜,语言要文明;听话者,要认真倾听,不要做其他事情。这样就会形成一个信任、亲切、友善的交谈气氛,为交谈获得成功奠定基础。

交谈常用的谦敬语

谦敬语是在人际交往中经常使用的、用来表示谦虚、尊敬的礼貌用语,也称客套话。



谦敬语的运用十分普遍,它可以说是社交中的润滑剂、粘合剂,能减少人际间的“摩擦”和“噪音”,可以沟通双方感情并产生亲和力,其作用是不可低估的。它可以使互不相识的人乐于相交;可以使初次见面的人很快亲近起来;请求别人时,可使人乐于提供方便和帮助;在发生不愉快时,可以避免冲突,得到谅解;洽谈业务时,使人乐于合作;在服务工作中,可以给人以温暖亲切的感受;在批评别人时,可以使对方诚恳接受。一个有教养的人,应当掌握使用客套话的艺术,自如地运用于各种场合。

交谈常用的谦敬语主要有以下几种:

(一) 谦敬称呼用语

称呼尊长可用老先生、老同志、老师傅、老领导、老首长、老伯、大叔、大娘等。

称呼平辈可用老兄、老弟、先生、女士、小姐、贤弟、贤妹等。

自谦可以用鄙人、在下、愚兄、晚生等。

(二) 事物谦敬用语

称姓名敬辞可用贵姓、尊姓大名、尊讳、芳名(对女性)等。

称年龄敬辞可用高寿(对老人)、贵庚、尊庚、芳龄(对女性)等。住处可用府上、尊寓、尊府等。

见解可用高见、高论等。

身体可用贵体、玉体等。

自谦辞:

称姓名——草字、敝姓等。

称朋友——敝友等。

称住处——寒舍、舍下、蓬荜等。

称见解——愚见、拙见等。

称年龄——虚度 XX。

(三) 谦敬祈使用语

请人提供方便、帮助——借光、劳驾、有劳、劳神、费心、操心等。

托人办事——拜托。





麻烦或打断别人——打扰。

求人解答——请问。

劝告别人——奉劝。

请别人下请大驾光临、欢迎光临、恭候光临。

请别人不要送——请留步。

请别人提意见——请指教、请赐教。

请别人原谅——请包涵、请海涵。

(四) 谦敬欢迎用语

欢迎顾客——欢迎光临、敬请惠顾。

欢迎客人——欢迎光临。

初次见面——久仰、久仰大名。

许多时未见——久违。

访问——拜访、拜望、拜见、拜谒。

没有亲自迎接——失迎、有失远迎。

自责不周——失敬。

拜别——告辞、拜辞。

送别——请留步、请回、不必远送。

中途辞别——失陪。

(五) 其他谦敬用语

归还这东西——奉还。

赠送东西——奉送。

陪伴——奉陪。

祝贺——恭贺。

请对方宽容——恕……。

以上谦敬语,比较固定而且常用,使用时,要感情真挚,发自内心,再辅以表情、眼神和手势,以增强表现力,发挥更大的感染力量。



交谈时的礼貌用语

(一) 问候礼貌用语

您好。早安。午安。晚安。

(二) 告别礼貌用语

再见。晚安。祝您愉快！祝您一路平安！

(三) 应答礼貌用语

不必客气。没关系。这是我应该做的。

非常感谢。谢谢您的好意。

(四) 表示道歉的礼貌用语

请原谅。打扰了。失礼了。实在对不起。

谢谢您的提醒。是我的错，对不起。请不要介意。

礼仪是约定俗成

礼仪是人们在长期社会交往活动中，逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范，是协调社会成员相互交往关系的行为规范。

礼仪作为社会规范，是约定俗成的，虽然有一定的强制性，但对违反了礼仪规范的人，只能从道义上进行谴责。

任何一个规范都带有约束性，都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。因为人与人之间是有差异的，对规范的认识态度也会有差异。对于违反礼仪规范的行为，会受到社会舆论的谴责，从而使他的良心受到鞭答，以唤起他的良知，规范他的行为，从而建立起融洽、和谐、美好的社交礼仪环境。





礼仪表现了互相尊重

尊重是礼仪的核心和基础。没有尊重就没有礼仪。

尊重,包括自尊和尊重他人。不论什么国家、民族、地区,不论哪个时间、场合,各种各样的礼仪形式,都体现着“尊重”的精神。自尊和尊重他人,是礼仪的感情基础,只有人与人之间相互尊重,才能保持和谐的人际关系。古人云:“敬人者,人恒敬之。”就是说只有懂得尊重别人的人,才能赢得别人的尊重。

马洛斯认为,人们对尊重的需要包括自尊和来自他人的尊重。从马洛斯的理论中可以看到,“尊重”在人的社会生活中占据了重要的位置。

“自尊”,是个人为了获得他人的尊重而产生的一种积极的心态,人需要来自他人的尊重包括:接受、承认、关心、赏识、地位、名誉、威望等等。一个人有了自尊,才有上进心,才有自信、自强,进而才会有能力、有本领和有成就。一个人没有了自尊心,是可悲的。我们时时会见到:在餐馆里,一些人不衫不履,吆五喝六;在影院里,一些人大声喧哗,自始至终“嘟哝”不停;在大街上嬉笑打闹;在公共汽车上,年轻人不知给身旁的老人、孕妇让位……等等。这些人,在大庭广众之中,却“旁若无人”,如入无人之境。别人向他们投来的冷眼,他们或视而不见,或置若罔闻,或麻木不仁。这正反映了他们多么缺乏自尊、自爱,多么缺乏判断美和丑的能力。一个人没有了自尊,就会自卑、消极、颓废,甚至绝望,自毁前程。

尊重是人的一种美德。常言说“你敬我一尺,我敬你一丈”,就是说在你对别人尊重的时候,也会得到别人的尊重。尊重别人的同时,也会使自己的自尊心得到满足。在现实生活中,我们会发现那些有道德、有修养、有文化的人,非常谦虚、谨慎,待人和善、宽厚,时时都关心着他人的存在。在与人的交往中,他们有时宁可把“自尊”放在第二位,也不会对别人无理,表现出一种“虚怀若谷”的高尚境界。他们甚至在个人独处的时候,也还要讲究“慎独”。我们与这样的人交往,会感到非常快乐和满足,所以大家都愿意和他交往,当然,他也赢得了人们的尊敬。

尊重他人,首先要尊重他人的人格。人格是一个人所具有的各项重要的和相当稳定的心理特征的总和。通常是指人的尊严、价值和品格。可以说一个正常的人,最为看重、最为“在乎”的莫过于自己的人格了。因此,尊重他人的人格,是人际交往中非常重要的一个方面。其次,还要尊重他人的爱好和习惯。