

王
俊◎主
编

社交礼仪小百科

Shejiao Liyi Xiaobaike

河南人民出版社

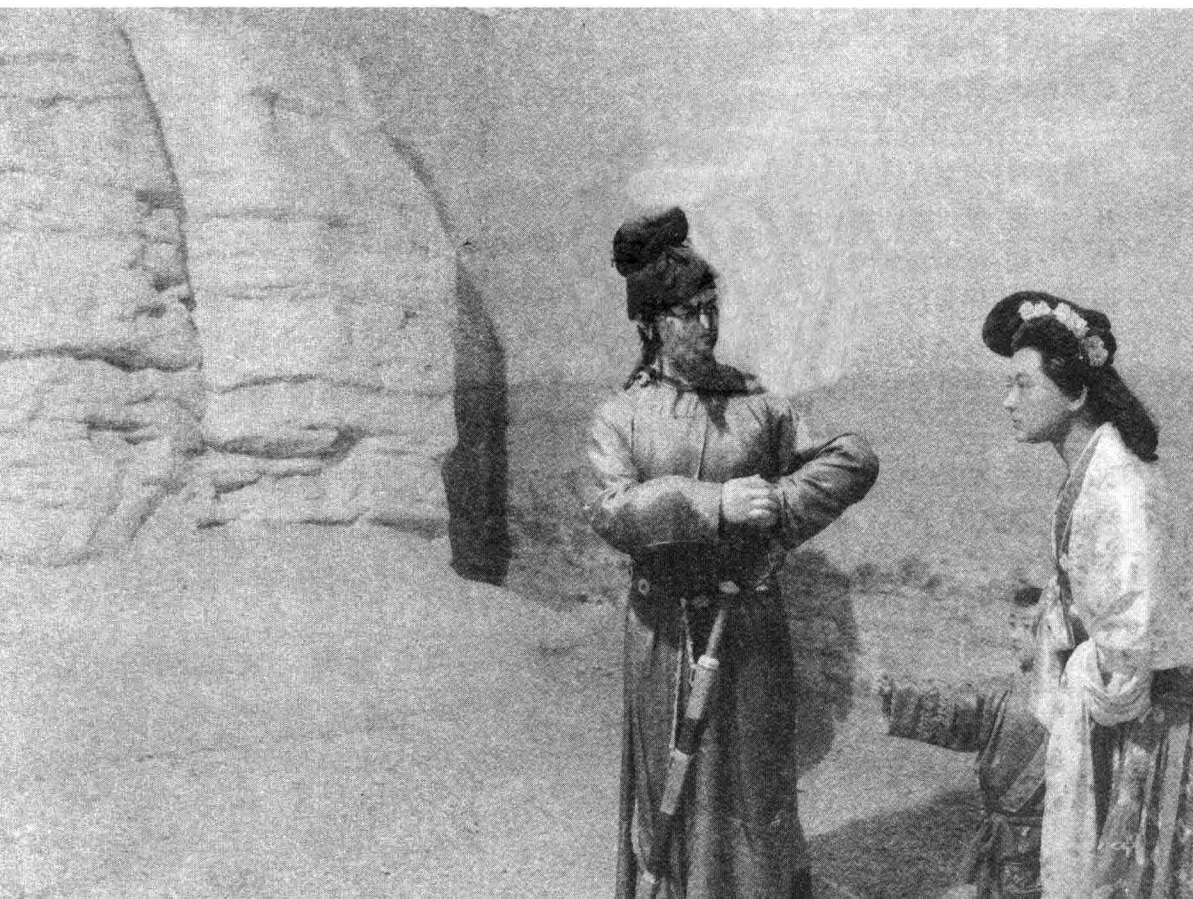


夏
◎
主编

社交礼仪小百科

Shejiao Liyi Xiaobaike

河南人民出版社



图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪小百科/王俊主编. —郑州:河南人民

出版社, 2012. 12

ISBN 978 - 7 - 215 - 07953 - 3

I. ①社… II. ①王… III. ①心理交往—礼仪—青年
读物②心理交往—礼仪—少年读物 IV. ①C912.1 - 49
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 278282 号

社交礼仪小百科

主 编:王 俊

责任编辑:孙祖和

装帧设计:林静文化

出版发行:河南人民出版社

社 址:郑州市经五路 66 号

邮 编:450002

电 话:(0371)65788036 (010)61536005

经 销:新华书店

印 刷:北京飞达印刷有限责任公司

开 本:710mm × 1000mm 1/16

字 数:160 千字

印 张:12

版 次:2013 年 3 月第 1 版

印 次:2013 年 3 月第 1 次

书 号:ISBN 978 - 7 - 215 - 07953 - 3

定 价:23.80 元



目 录

第一章 社会语言——礼仪

第一节 公共准则——礼仪的基础知识	1
1. 精神约束——礼仪的本质	1
2. 有规有矩——礼仪的含义	1
3. 行为规范——现代社交礼仪的涵义	3
4. 与时俱进——现代社交礼仪的意义	6
5. 交流沟通——现代社交礼仪的职能	8
6. 以诚相待——现代社交礼仪的原则	14
7. 形式多样——现代社交礼仪的表现	17
8. 内涵丰富——礼仪的类型	21
9. 祈福纳祥——礼仪的真谛和发展	22
10. 文明象征——礼仪知识的实用价值	23
11. 温润如玉——礼仪与品格修养	25
12. 恰到好处——人际交往中的礼貌修养	26
第二节 举止文明——礼节	28
1. 彬彬有礼——日常礼节	28
2. 谦谦之风——礼貌用语	31



第二章 人情世故——现代礼仪艺术

第一节 社会交往——公关礼仪	35
1. 谈吐文明——公关语言艺术	35
2. 促膝相谈——公关语言交谈礼仪	37
3. 心灵交融——交谈中的聆听礼仪	47
4. 仪态稳重——站、立、行的姿势	52
5. 亲和怡然——手势动作	59
6. 轻松自如——面部表情	60
7. 躬身而为——拜访	63
8. 吁寒问暖——探病	64
9. 礼尚往来——馈赠	64
第二节 礼貌待人——日常生活交往礼仪	65
1. 与人友善——日常人际交往中基本礼仪常识	65
2. 礼敬有加——餐桌上的礼仪	68
3. 分寸有度——男女交往的礼仪和艺术	69
4. 守时重信——约会的礼仪	71
5. 和睦相处——与邻里之间往来的礼仪	72
6. 热情大方——初次相识的礼仪	73
7. 暖意浓浓——慰问的礼仪	74
8. 平等相待——与残疾人交往的礼仪	74
9. 细微周到——尊老敬老的礼仪	76
10. 亲切友好——打招呼的礼仪与学问	77
11. 如沐春风——见面礼仪	78
12. 简单明了——介绍礼仪	83
13. 平易近人——访送礼仪	95



第三节 适可而止——礼仪中的禁忌	104
1. 无意伤害——忌开玩笑过度	104
2. 暴跳如雷——忌随便发怒	105
3. 出口中伤——忌恶语伤人	106
4. 评头评足——忌飞短流长	106
5. 失信于人——忌言而无信	107

第三章 国际形象——外交和商业礼仪

1. 友好往来——外交礼仪	109
2. 司空见惯——常见外交礼仪	116
3. 复杂微妙——商业馈赠礼仪	143
4. 用词严谨——商业书信礼仪	157
5. 宾客如归——宴会餐饮礼仪	166



第一章 社会语言——礼仪

第一节 公共准则——礼仪的基础知识

1. 精神约束——礼仪的本质

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约，而且还受着社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和规律规范以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪规范。礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，从一个人对它的适应和掌握的程度，可以看出他的文明与教养的程度。因此，礼仪是人类文明进步的重要标志。

礼仪这门学科，具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范，有必要先阐明礼仪的本质。

本质是一种规定，礼仪的本质规定，可以通过礼仪本身揭示出来。

2. 有规有矩——礼仪的含义

在欧洲，“礼仪”一词最早见于法语的“etiquette”，原意是“法庭上的通行证”。

作为法庭，无论是在古代还是在现代，为了展示司法活动的威严性，保



证审判活动能够合法有序地进行，总是既安排得庄严肃穆，又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如，按照《中华人民共和国刑事诉讼法》和《人民法院组织法》等法规规定，为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括：不准大声喧哗，未经审判长许可不准提问，未经法庭许可不准摄影、录像等等。

古代的法国法庭也有类似的规定，不过它不是当庭宣读，而是将其写在或印在一张长方形的“etiquette”即通行证上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。

由于在社会交往中，人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能体现人之所以为人的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，所以，当“etiquette”一词进入英文后，便有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。后来，经过不断的演变和发展，“礼仪”一词的涵义逐渐变得明确起来，并独立出来。

中国作为一个具有悠久文化的文明古国，素有“礼仪之邦”之美称。“礼仪”一词，很早就被作为典章制度和道德教化使用。在古汉语中，“礼”主要包含三层意思：

第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》：“殷因于夏礼，其损益，可知也”。《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫。”

第二，表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君”（执事：指晋国国君。寡君：指郑国国君）。

第三，礼物，即赠送的物品。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒斗，鹿肉一样”。

“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则。”

日本也是一个讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生在日本全国社出版的《正确的礼仪》一书中认为：“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范……礼仪本身包含了人们在社会生活中应予遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应



有的道德观念，正确的礼仪才得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。

从古中外对于礼仪的描述中我们可以发现，所谓礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述涵义主要表达了以下几层意思：

第一，礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗，入境问禁”，就是说你要进入某一地域，你就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解，并按照这样的习俗和规范去行动，这才是有礼的。礼仪与胡作非为是水火不相容的。

第二，礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作来作准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第三，讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下，自己才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中，才会逐步建立起来。所以，从某种意义上可以说，遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

3. 行为规范——现代社交礼仪的涵义

现代社交礼仪的概念

现代社交礼仪泛指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则，具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。



礼节即礼仪节度。礼本意谓敬神，后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》：“礼节者，仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。

仪式泛指在一定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。《说文解字》说：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范。后引申为礼节、仪式。

仪表指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

总之，现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

现代社交礼仪特点

1. 普遍性

古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候，人类为了求生存要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在，如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托。尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。比如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张致喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，它的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候语：“你好”、“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。

2. 继承性

具有“礼仪之邦”美称的泱泱大国，人类的礼仪文化自然也源远流长。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质



修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级帝王将相封建迷信的繁文缛节得以根除。比如古代的磕头跪拜风早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子所需的三跪九叩，更早已被抛进历史的垃圾堆。而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往老人生日寿辰时，晚辈得行祝寿礼仪，置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆，万事如意，而如今的年轻人除了摆寿酒外，还在电台点歌、电视台点节目以祝老人生日快乐，寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

3. 差异性

人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景，产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。就说见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就会因招待对象的身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待，身份低的相对就低一等。

4. 时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，礼仪本起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，例如古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的对生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的爆发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记载：“清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，



放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”

可见礼仪文化总是一个时代的写照。文革时期，清一色的服饰文化正是当时人们思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

5. 发展性

我们说，时代总在不断地前进。礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社会的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻地发生着变化。如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是随着时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色、同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动的，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

4. 与时俱进——现代社交礼仪的意义

现代社会文明程度的提高，自然促进了人的素质的提高，高素质的人对礼仪文化也就更重视。在当今社会学习现代社交礼仪具有深远的意义。

学习礼仪是适应对外开放的需要

对外开放的国策打破了长期封闭的环境，使得人们深刻地意识到坐井观天只做一只井底之蛙已难以适应形势，唯有从井底跳出，走出国门、走向世界，才是现代人应有的意识。要从狭小封闭的环境中走出来，除了应具备一些必备的专业技能外，还必须了解如何与人相处的法则和规范。这些规范就是社交礼仪。礼仪的学习能够帮助你顺利地走向社会，走向世界，能够更好



地树立起自身的形象，在与人交往中给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象。

学习礼仪是适应市场经济发展的需要

市场经济的发展带来了大范围的分工协作关系和商品流通关系，促进了人与人之间、组织与组织之间、地域与地域之间的相互依赖和相互合作，同时更带来了激烈的市场竞争，“皇帝女儿不愁嫁”、“酒香不怕巷子深”的局面已一去不复返。这对于一个企业或服务行业而言，就更需要积极地适应这种由“卖方市场”向“买方市场”的转变，而这种转变总是需要具体的人去实施、操作的，这些实践者如不懂得现代的社交礼仪，那么就很难在市场上站稳脚跟。比如说一个供销员上门推销产品时，如事先不敲门径直而入，那是不礼貌的，甚至会被人误解。所谓“礼多人不怪”，在市场经济的氛围下，人们不仅为自己也为组织均应更多地了解学习社交礼仪的知识，帮助自己顺利走向市场、立足市场。

学习礼仪是适应现代信息社会的需要

现代信息社会飞速发展的传播沟通技术和手段日益改变着人们传统的交往观念和交往行为。尤其是人们交往的范围已逐步从人际沟通扩展为大范围的公众沟通，从面对面的近距离沟通发展到了不见面的远程沟通，从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。这种现代信息社会的人际沟通的变化给人类社交礼仪的内容和方式均提出了更高的要求。如何在这种沟通的条件下，实现有礼有节的交往，去实现创造“人和”的境界，这是学习礼仪的另一意义。

学习礼仪是争做现代文明人的需要

我们生活在社会主义大家庭中，人人均是大家庭的成员。我们国家提倡每个公民均应争做“四有”新人，即做一个有道德、有文化、有纪律、有知



识的人。要争做“四有”新人，那么学会必要的礼仪知识也是其中的一个方面。我们经常会对擦肩而过的一位女士或先生行注目礼，这是因为他们高雅的气质或潇洒的风度深深吸引了我们。那么如何在与人交往中，给人留下好印象呢？起码的一点就是多学一点社交礼仪，它可以免除你交际场上的胆怯与害羞，它可以指点交际场中的迷津，它可以给你平添更多的信心和勇气，使自己知礼懂礼，做一个有教养的、有礼貌的、受人欢迎的现代人。

5. 交流沟通——现代社交礼仪的职能

社交礼仪作为人类的行为规范和准则，必然具有其内在的职能。社交礼仪具有四大职能：第一是塑造形象；第二是沟通信息；第三是联络感情；第四是增进友谊。

塑造形象

塑造形象是现代社交礼仪的第一职能，包括塑造个人形象和组织形象两方面。

人类生活在大千世界中，与世界不可能是毫无关系的，而是存在着息息相关的各种人际关系。人际关系其实也是一种社会关系，有两方面内容：一是人人均生活在一定的国家，归属于一定的民族和阶级，因而人人都处于一种宏观关系中；二是人人都有自己的亲朋好友同事、上下级等人际联系，因而人人均处于一种微观关系中，在社会生活中每个人均以自己特定的身份和角色去与人相处。有时人们以个人身份去待人接物，此时表现的纯粹是个人形象，而有时人们又以个人形式代表组织去与人相处，此时表现的就是组织形象，故人们在现代社会交往中，总是以两种形象出现，一种是个人形象，一种是组织形象。社交礼仪就其职能而言，即不仅能帮助树立良好的个人形象，还能帮助树立优秀的组织形象。

1. 个人形象塑造

在人们社会生活的大部分时间里，人们总是以个体形象出现在生活中。



人类大部分时间是代表着自身的存在意义，比如生活在家庭中，生活在朋友之间，人们总是以自身最好的形象去生活，但有时人们互相相处时，也会出现诸多障碍，某某不拘小节，某某不知礼知情，某某行为粗暴、态度恶劣等等。那么人类怎样才能使自己的生存更有意义，做一个受欢迎、被喜欢的人呢？标准和条件均是多样化的，有人喜欢潇洒的风度，有人喜欢高雅的气质，有人喜欢率直的个性，有人喜欢有板有眼等等。总而言之，萝卜青菜各有所爱，但是不管怎么说，社交礼仪总能帮助你塑出可爱的个人形象。何况当今社会，在人们普遍重视气质的前提下，也普遍重视起个人形象方面的诸多标准。这些标准就是社会礼仪的规范，那么怎么样的个人形象才是受欢迎的呢？

一般而言，一个具有高尚的情趣，优雅的气质，潇洒的风度的人总是倍受欢迎的。

高尚的情趣，指一个人的性情和志趣高远不低俗。要培养自己高尚的情趣，就得知情知礼，不懂礼不知礼者难成高尚的人。所谓彬彬有礼，然后君子也。比如说，一个人唯有懂得尊重他人，才能在生活中与人为善，处处为他人着想。在行动上，才能产生乐于助人、不计报酬的行为。如一个人时时想着自己，心中没有他人，生活中势必斤斤计较，寸利必争，甚至为此还会损公肥私，乃至飞扬跋扈，为非作歹。这种人，自然就是一个心胸狭隘、情趣低劣的小人。

一个富有高尚情趣的人，必然是一个心胸开阔、心底无私的君子。他既懂得外在礼仪方面的涵养，更注重内在品质的锤炼。

优雅的气质也即个人的一种吸引人的个性特征。气质本是心理学的一个概念，指个人典型稳定的心理特征，是构成个人个性的组成部分。不同的人就有不同的气质，不同气质的人看待问题和处理问题的方法又不同，即待人接物的礼仪就会有差异。如何发扬个人气质的长处，运用礼仪的手段来弥补气质的短处呢？

根据古希腊医学家希波拉底的研究，人的气质分为四种，即胆汁质、多血质、粘液质和抑郁质。

一般而言，胆汁质类型的人，为人直率、热情、精力旺盛、勇敢、敢于



承担责任，故在社交场合中，容易获得他人好感，不容易得罪他人。但这种人情绪易激动，脾气暴躁，有时甚至独断专行，这种脾性的人就特别应该注意发扬优点，避免自己的弱点，在社交场合，特别应该控制自己的性情，遇事不要过分急迫，多一份谦虚和容忍。在与其他人交谈时，多听少讲，做一个热情的听众比热情的说客更好。

多血质类型的人，往往活泼好动，情感丰富而外露，反应迅速敏捷，但注意力不集中，兴趣多变，做事有时虎头蛇尾，甚至投机取巧。在社交场合，往往很容易投入，也能成为社交中心人物，但难以持久。故要求这种人特别应该注意培养自己的恒心和耐心，以诚取信，凡事要持之以恒，以“认真”两字去对待人和事，以取得他人的信任。

粘液质类型的人，往往沉静，稳重，少言谈，能忍耐，情感内向不外露，反应较慢，比较固执，不易接受新事物。这种人在社交场上很难顺利进入圈子，交际不广。故要想做一个受欢迎的人，应适当改变一下自己的脾性，如在与他人相处时，多一些热情，多一份信心，礼字当头，礼多人不怪。你知礼行礼，那么即便你少言寡语一些也仍然会受欢迎的。

抑郁质类型的人，往往感情细腻丰富，善于察觉别人未觉之事。但往往又孤僻，心事重重，不善交际而孤芳自赏，行动迟缓，刻板、守旧。这种人往往很难打开交际的场面，要想改变现状，唯有努力改变一下自己的个性，多与人交往，多多参与各种社交活动，让现实逐渐打破自己气质抑郁的枷锁，争取创造一个崭新的个人形象去面向社会。

潇洒的风度是指一个人受人欢迎的内在的素质修养和他外部行为等的总称。这种风度具体表现在人的形态、言谈、举止、装束打扮等等方面，这是生活中逐步凝炼而成的，并不是一蹴而就的。个人形象是否优美，很大程度上是通过个人的风度体现出来的。比如一个人的言谈举止如果得体优雅，风趣幽默，那么大家会认为他很美。同时，如果他在装束打扮上非常邋遢，不整洁，那么即便他言语如何，同样也是不美的。可见，个人形象之美是多方面的，不仅需要丰富的内涵，也需有外在的表现。现代社交礼仪不仅可以丰富你的内涵，同时还可以教会你许多外在的礼仪规范，使你成为一个真正受欢迎的人。



2. 组织形象塑造

我们说，人总是社会的人，大部分的人总隶属于一个部门、一个公司，即人是组织化的个人。人在工作中，总是代表着自己为之工作的组织的利益，显然，工作中的各种形象也就代表着组织的形象。比如，作为一个秘书，他的职业角色决定了他的工作性质，自然也决定了他应有的组织形象。工作时，你更多的是属于组织的，故你的待人接物必须注重组织规定的礼仪要求。与个人交往时，你若不喜欢交往的对象，那么你就可以不必与之交往。但在工作中，你没权选择，工作的需要、组织的形象，是首选的条件。所以，在现代组织管理中，均特别强调员工对组织的忠诚心和责任心。这种忠诚心和责任心在个人的工作中均应得到充分的体现，如得不到充分体现，那么你个人所代表的组织形象是不佳的，由此会给你所服务的组织带来损害。很简单的一个例子，一个公司电话总机接线员的声音就具有很强的渗透性。如声音是温文尔雅、彬彬有礼，自然留给客人的印象是组织形象优秀；相反，则差也。故从组织角度出发，无论是领导者还是员工，应有强烈的形象意识。

商品社会，形象就是对外交往的门面和窗口，良好的组织形象可以给组织带来无穷的社会效益。从礼仪角度而言，任何组织内的个人，均应重视社交礼仪的学习和再教育，自觉掌握现代社交礼仪的常识，为塑造良好的组织形象服务。

沟通信息

沟通信息是现代社交礼仪的第二职能。

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为均可以表达一种甚至多种信息。根据礼仪表现的方式，可以把礼仪分成三种类型，一种是言语礼仪，一种是行为表情礼仪，一种是饰物礼仪。这三种类型的礼仪行为均具有很强的信息性。

言语礼仪是指通过口头或书面语言的方式表达的一种礼仪，即直接用语言来传达的某种礼节，比如问候语“你好”、“早安”、“身体好”、“万事如意”等等。这种礼貌问候语本身就包含一种很强的信息，通过语言本身的字