

内容全面

范例生动

权威系统

讲解精辟



不可不知的 1500 个礼仪常识

在现代社会，优雅的举止、得体的仪态和语言，已成为人们行走社会畅通无阻的通行证，其力量和价值都是无可比拟的。学习一些与日常工作和生活密切相关的礼仪常识，是每一个现代人立身处世的基本要求。

礼仪常识

全知道

夏志强 翟文明 主编



立身处世、成就卓越的人生指南
内容全面、权威的礼仪百科全书
详细阐述 1500 个礼仪常识
内容实用、立足当代社交需要
分类清晰合理，方便快速查阅



华文出版社

中国家庭必备书

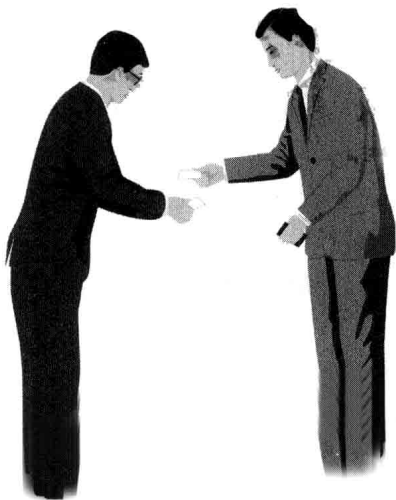
内容全面 · 范例生动 · 权威系统 · 讲解精辟

礼仪常识

全知道

（第一卷）

夏志强 翟文明 编著



华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪常识全知道/夏志强, 翟文明编著. —北京: 华文出版社, 2009.9

ISBN 978-7-5075-2787-2

I. ①礼… II. ①夏…②翟… III. ①礼仪—通俗读物 IV. ①K891.26-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第154373号

书 名: 礼仪常识全知道

标准书号: ISBN 978-7-5075-2787-2

作 者: 夏志强 翟文明 编著

责任编辑: 杜海泓

装帧设计: 三石工作室

文字编辑: 胡宝林

美术编辑: 杨玉萍

出版发行: 华文出版社

地 址: 北京市宣武区广外大街305号8区2号楼

邮政编码: 100055

网 址: <http://www.hwcbcs.com.cn>

电子信箱: hwcbcs@263.net

电 话: 总编室010-58336255 发行部010-58815874

经 销: 新华书店

开本印刷: 北京中创彩色印刷有限公司

710mm × 1040mm 1/16 52印张 782千字

2010年2月第1版 2010年7月第2次印刷

定 价: 296.00元 (全四册)

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与发行部联系调换

前 言

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它在人们长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来，是个人、组织外在形象与内在素质的集中体现。对于个人来说，礼仪是思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，在个人事业发展中起着举足轻重的作用，它提升人的涵养，增进与他人的了解沟通，对内可融洽关系，对外可树立形象，营造和谐的工作和生活环境。对社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。自古以来，中国就以礼仪之邦著称，中国人更以修为成彬彬有礼的君子为追求，在我们这个被儒家文化浸染数千年的中华民族，礼仪已经如血液一般渗透在人们生活的方方面面，以致于在生活中，人们往往靠礼仪方面的短暂印象来判断一个人是否值得交往，一个企业是否值得合作。改革开放以后，中国开始走向世界，同时也以博大的胸怀接纳世界，在与世界各国、各民族交往的过程中，如果双方不懂对方礼仪，人与人之间就无法交流，企业也没法合作。西班牙的松苏内吉说过：礼仪是人类共处的金钥匙。翻开人类的历史，礼仪贯穿在文明传播与传承的整个过程。

礼仪是通过人们的具体行动和一些程式化的行为和语言表现出来的，可以说，我们日常生活中的任何一个角落，只要有人存在，就不能没有礼仪，礼仪就像空气一样无所不在，不可或缺。孩子们在学校或者参加生日聚会时需要遵守礼仪；成人上班或者陪客户外出就餐时需要遵守礼仪；开车、到国外度假或者筹备婚礼，同样需要遵守礼仪。事实上，当

你翻开日程记录时，会发现在各种场合和交流过程中都需要遵守一定的礼仪。因此，在现代社会中，礼仪作为一套规范性的程式、一种文化，约束和支配着每个人的一切行为，它能调节人际关系，减少冲突，化解矛盾，也能凝聚情感，增进友谊，促进合作，不仅适应了时代的发展，而且还促进了个人的进步和成功。难怪越来越多的大企业家、外交家、形象设计专家站出来自信地向我们宣传礼仪的魔力。

学习礼仪能塑造个人乃至集体的完美形象，礼仪周全的人和企业就会得到社会的认可与尊重。礼仪就是在点滴之处影响着人们的生活，也改变着人们的命运。日常生活中讲礼仪，就能创造和谐；职场上讲礼仪，则铺平坦途；商场上讲礼仪，能赢得商机……懂得礼仪的人们收获信誉、人脉、财富、成功，不懂礼仪的人们则损失多多。面对同等水平的竞争者，人们更愿意把机会给予更懂礼仪的那一个。从一定程度上来说，对于个人与机构，礼仪是成功的催化剂。没有礼仪，就没有人生和事业的成功。

俗话说“礼多人不怪”，懂礼节，遵循礼节，不仅不会被别人厌烦，相反还会使别人尊敬你，认同你，亲近你，无形之中拉近了同他人的心理距离，也为日后合作共事创造宽松的环境，使事情向好的方面发展，取得良好的结果。相反，若不注重这些常识问题，犯了“规矩”，就可能使人反感，甚至会使关系恶化，导致事情朝坏的方向发展。所以，在把握原则的前提下还应注重礼节，并尽可能地遵守这些礼节，才能确保事情的正常发展。正因为礼仪在人际交往中具有不可忽视的作用，有时甚至决定事情的最终结果。所以，在现代社会，任何人都不能轻视礼仪，都应学习礼仪、讲究礼仪，一个不懂礼仪的行为鲁莽的人只会在这个社会上处处碰壁，遭遇难堪。

为了帮助广大读者提高礼仪修养，掌握工作和生活中必知的礼仪常识，我们精心编写了这本《礼仪常识全知道》，内容涉及仪容礼仪、坐立行走礼仪、服饰礼仪、寒暄礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪、介绍礼仪、日常交往礼仪、交谈礼仪、电话礼仪、书信与邮件礼仪、拜访与待客礼仪、办公场合礼仪、面试场合礼仪、职场人际交往礼仪、商务公务礼仪、礼品礼仪、舞会礼仪、宴会礼仪、会务场合礼

仪、婚寿丧礼仪、应对媒体礼仪、涉外涉教礼仪、校园礼仪、游览观光礼仪等方面，无所不包，篇幅短小而精悍，内容全面、通俗、实用性强，关注细节，关注成败，体贴入微，适合当今快节奏生活的人群阅读，让你真正对礼仪规则做到心中有数，在各种交际场合游刃有余。衷心希望你能在阅读本书后有所启发，在生活中灵活掌握和运用，在实践中不断提高在礼仪方面的修养，让自己的举止显得更加自信和得体，使人际交往更加顺利。

目 录

绪论 赢在礼仪

礼仪的内涵和外延	1
礼仪是个人综合素质的体现	2
小礼仪的重要性	4
社会活动中要注意的礼仪	5

第一章 仪容礼仪

塑造一个清新爽朗的形象	8
丰富自己的表情	8
以真实的笑容对人	9
笑容要适度	9
微笑时要分清场合和对象	10
染发的颜色要适度	11
根据场合选择适合的发型	11
发型要与年龄相匹配	12
发型要与服饰相匹配	12
发型要与职业相匹配	13
使用发胶要适量	13

一只耳朵只能戴一个耳环	14
画眉要与眼睛相配	14
不要随便使用假睫毛	15
慎用珠光眼影	15
画眼影时要避免画成熊猫眼	16
小心将胭脂涂抹成两团“高原红”	16
注意清除牙齿上的食物残渣或口红	17
女性出席正式场合必须化妆	17
化妆要与年龄相称	18
化妆要与个性相符	18
根据场合选择化妆	19
化妆要与职业相称	19
妆容要与服饰相协调	20
妆容要与季节、时间相协调	20
女性化妆时要顾及脖子和耳朵	21

女性化妆不可片面追求	
“一白遮百丑”	21
不对他人的化妆评头	
论足	22
聚会过程中要注意及时	
补妆	22
化妆、补妆时要尽量避	
开人	23
谨慎借用他人的化妆品	24
男性也应适当化妆	24
男性化妆要不露痕迹	25
男性蓄须要与自己的形	
象和职业相吻合	25
男性夏天不可在公共场	
所赤膊	26
注意修整鼻毛	26
及时修剪指甲,不过度修	
饰指甲	27
女性要保持指甲油完整	27
使用的香水要与自己的	
气质相配	28
喷洒香水要适量	29
仪容与要与言行相配	29
杜绝经常用手整理头发	
的习惯	30
避免在公共场合照镜子	30
女性穿衣服要松紧适宜	31
女性在工作场合穿着不可	
过于臃肿	31
杜绝当众整理内衣	32

第二章 仪态礼仪

落坐时只坐椅子的前	
端 2/3	33
女性落座应双腿并拢	33
下蹲时应避开人流	34
站立时不可趴伏倚靠	35
站立不可歪斜	35
结伴走路时步伐速度要	
与大家一致	36
走路时不可用鞋底蹭着	
地面	36
走路昂首挺胸	37
走路时要抬头目视前方	37
杜绝边走边吃的不良	
习惯	38
走路姿态要适应场合	38
不可在人多的地方奔跑	39
女性要避免在散步时	
吸烟	39
女性穿裙装时不可随	
意下蹲	40
下蹲时要注意姿势	41

第三章 服饰礼仪

男性不可随意戴首饰	42
穿着要符合年龄	42
穿着要符合身材	43
穿着要符合身份	43
穿着要符合个性	44
穿着要符合场合	45

穿衣要符合习俗	45	皮包与服饰要搭配	57
穿着的衣服要干净整洁	46	内衣不可露出外套	58
商务人士不可穿棕色		穿新衣服时应剪掉品牌	
西装	46	标签	58
穿西服不可配便鞋	47	不可穿着睡衣逛街	59
不可穿着破皮鞋	47	在正式场合不可穿闪闪发光的衬	
在正式场合要穿庄重的		衣或外套	59
正式西装	48	女性穿套装不可配露趾	
穿西装要注意纽扣的系法	48	凉鞋	60
穿西装要讲究搭配	49	女性穿套裙要配长袜	60
男性穿西装不可内衣一		女性穿套裙不可露出	
层套一层	50	袜口	61
西装里面的衬衫袖子要		女性不可穿破损的丝袜	62
长短适宜	50	丝袜里面不可戴脚链	62
不可穿着已经磨损的		女性穿高跟鞋走路要	
衬衣	51	避免声音太响	63
穿西装必须打领带	51	女性在商务场合应穿高	
不可穿短袖衬衫打领带	52	跟鞋	63
在正式场合不可系图		业务代表的着装不可	
案夸张的领带	52	比客户还高贵	64
领带要系得松紧有度	53	穿深色西装应配深色	
领带的长短要适度	53	袜子	64
系领带要讲究章法	54	服装不可颜色过多	65
领带要及时更换	54	服装颜色要与自身条件	
要扬己之长,避己之短	55	与周围环境相协调	65
衣兜里不可塞满东西	55	配饰要讲究品位	66
男士不可在腰带上挂满		戴领带夹要注意场合	66
钥匙等物	56	不可在单层袖口的衬衫	
男性应系优质真皮腰带	56	上别袖扣	67
男性的腰带和皮包要同		不可戴劣质或造型特别的	
质、同色	57	手表	67

戴戒指要遵循传统习惯	68
女性戴饰品切忌太多	
太杂	68

第四章 寒暄礼仪

不要随便在路上寒暄	
“吃了没?”“上哪儿去?”	70
和人打招呼时不能把	
手插在口袋里	71
不可在很远的距离外	
大喊对方的名字	71
打招呼时要看着对方的	
眼睛	72
晚辈要先向长辈打招呼	72
不可用碰触他人身体	
的方式打招呼	73
向别人介绍自己的同	
伴时只需作简单介绍	73
寒暄要适可而止	74
不可以敷衍的态度应	
对别人的寒暄	75
遇到认识的人要主动打	
招呼	75
在别人故意躲避的时候不	
可上前寒暄	76

第五章 称呼礼仪

不可称呼自己为“某先生/ 某小姐”	77
在非正式场合也不可随	
意称呼别人	77

在职场上对别人称呼要	
恰当	78
和别人说话要使用适当的	
称呼	79
称呼别人要尊重个人	
习惯	79
称呼别人要注意自己的	
声音	80
使用简称时要注意不导	
致混淆	80

第六章 握手礼仪

握手要注意场合	82
不可用左手握手	82
避免死鱼式握手	83
握手不可太用力	84
握手的时间不可太长	84
切忌戴着手套或墨镜	
握手	85
握手的时候应让女生先	
伸手	85
握手前应保证自己的手	
干净	86
切忌同时与两人握手	86
握手时应起身站立	87
不可无故拒绝握手	87

第七章 名片礼仪

名片上的头衔不超过	
两个	89

名片用纸须优质,色彩 忌杂乱	89	将某人介绍给别人之前要 事先征求其允许	99
名片的存放要方便取用	90	作介绍时要态度端正	100
不可乱发名片	90	作介绍要强调重点	100
以双手递接名片	91	作介绍要讲究顺序	101
不可将脏污或折损的名 片递给别人	91	先把男士介绍给女士	101
递名片时把正面朝向对方	92	被别人介绍时要面带 微笑	102
不可无故拒绝别人索要 名片的要求	92	自我介绍切忌啰唆	102
切忌在别人的名片上胡 写乱画	93	在社交场合要主动介绍 自己	103
收到名片后要回应对方	93	自我介绍不可过于夸大	104
收到名片后不可立刻放 入皮夹	94	自我介绍应掌握好时间	104
将别人的名片妥善存放	94	第九章 日常交往礼仪	
不宜在用餐过程中交换 名片	95	切忌脏话不离口	105
交换名片时要遵循次序	95	对人的态度不可前倨 后恭	105
切忌叫错别人的名字或 职务	96	请求帮忙被拒绝后不可 抱怨对方	106
忘记别人的名字要及时 询问	96	请人帮忙要说“请”	106
第八章 介绍礼仪		请求帮助不可超出别人 的能力范围	107
同时招待几个客人时要 作一番介绍	98	帮助别人不可主动要求 回报	107
为他人作介绍要注意 时机	98	致谢、道歉要及时	108
作介绍要注意场合	99	拒绝他人要委婉	108
		注意多赞美他人	109
		不可对别人吹毛求疵	109
		切忌赞美别人的缺点	110
		赞美要发自内心	111

慰问别人时要配合恰当的 表情·····	111
别人失误时不要大惊 小怪·····	112
迅速化解自己的尴尬·····	112
切忌用食指指人·····	113
不应随意拍别人肩膀·····	113
借路时要打招呼·····	114
对别人的尴尬要帮助化 解和掩盖·····	114
切忌动作不雅,手势 过多·····	115
男士要走在女士的左侧·····	115
女士不可为表现矜持, 故意在约会时晚到·····	116
遇到危险时男士要主动 保护女伴·····	116
挽臂姿势要雅观·····	117
约会结束后,男士送女 伴回家要征求其同意·····	117
探病前要问清情况·····	118
探病不宜结伴同行·····	118
探病时切忌详问病情·····	119
探病时宜说一些轻松 话题·····	119
看望病人时不可长时间 逗留·····	120
约会要明确地点·····	120
约会要明确时间·····	121
敬烟前不可自己先抽 一根·····	121

吸烟时切忌对着别人吞云 吐雾·····	122
禁烟场合不可吸烟·····	122
要接受长辈的呵护照顾·····	123
切忌在用到别人的时候 才表示热情·····	123
不可以貌取人·····	124
在别人有难处时应出手 相助·····	124
与熟人保持联系·····	125
切忌过于频繁地打扰 熟人·····	125
观看别人打牌、下棋时不 宜插嘴·····	126

第十章 交谈礼仪

不宜在路边交谈,以免 妨碍他人·····	127
交谈时注意与对方保持 适当的距离·····	127
听别人讲话时身体不可 后仰·····	128
说话切忌总以“我”字 开头·····	128
切忌把口头禅挂嘴边·····	129
不可滥用双关语·····	129
无聊的搞笑不等于幽默·····	130
开玩笑要看对象和场合·····	130
开玩笑要注意内容是否 适宜·····	131
开玩笑不可认真·····	131

与人交谈不可目光冷漠……	132	不可贸然加入异性的谈	
注视别人时目光要在一		话圈……	140
定的范围之内……	132	交谈过程中离开前要打	
切忌不加掩饰地		招呼……	140
注视别人……	132	与人交谈时既要说也要	
与人交谈时不可用目光		倾听……	140
瞟人……	133	切忌随意打断别人的话……	141
要主动与他人交谈……	133	不探听别人的私密谈话……	142
对他人的主动交谈要积		切忌不懂装懂……	142
极回应……	134	切忌自吹自擂……	142
切忌询问对方“我刚		表达自己意见的同时也	
刚说到哪里?”……	134	尊重别人的意见……	143
说话声音要温和……	135	劝说他人要看时机……	143
切忌揭别人的伤疤……	135	懂得适时保持沉默……	144
在谈话中不宜纠正别人		不可在谈话中插入一些会使别人	
的错误……	136	感到不好意思的话题……	144
尊重他人的意见……	136	不要谈论陈旧无聊的	
切忌在谈话中扮演		话题……	145
“祥林嫂”……	136	谈论别人喜欢的话题……	145
聚会时不宜用方言与同		尽量避免使用专业术语……	146
乡交谈……	137	批评与攻击别人要把握	
参与多人谈话时不能只		分寸……	146
和其中几个人交谈……	137	提建议要切合实际……	147
与多人谈话时切忌当众		不必在非原则性问题上	
叫朋友的小名……	138	与他人纠缠不休……	147
对别人的插话不可强硬		说理要讲原则……	148
拒绝……	138	批评别人时切忌有指桑骂	
交谈时话语要连贯……	139	槐之嫌……	148
不要强行加入别人的		恭维别人不可露骨……	149
讨论……	139	切忌不明是非乱传话……	149

- 对自己不懂的事情不随便发表意见…………… 150
- 说话要注意场合…………… 150
- 弄清自己在交谈中的角色…………… 151
- 节日交谈宜选择喜庆话题…………… 151
- 切忌轻易许诺…………… 152
- 说话要算数…………… 152
- 不作不必要的道歉…………… 153
- 切忌当众告诉别人他的坏消息…………… 153
- 告诉别人他的坏消息时要表示同情…………… 153
- 第十一章 电话礼仪**
- 拨打电话要选择时间…………… 155
- 打电话时要用问候语…………… 155
- 电话问候切忌生硬刻板…………… 156
- 电话问候要遵循职业规范…………… 156
- 不可让电话铃声响得时间过长…………… 157
- 打错电话要道歉…………… 157
- 打电话要说清楚目的和要求…………… 158
- 接通电话后要问对方是否方便…………… 158
- 请对方回电时要留下可靠的联系电话…………… 159
- 不可责骂打错电话的人…………… 159
- 错过电话后要及时回拨…………… 160
- 不可贸然替别人接电话…………… 160
- 不可随便请别人代接电话…………… 161
- 不可将电话到处转接…………… 161
- 接电话要复述要点…………… 162
- 代接电话要作记录并及时转告…………… 162
- 接电话时未经同意不得透露同事个人情况…………… 163
- 替来电者叫人时要懂礼貌…………… 163
- 重复来电者姓名时要用语得体…………… 163
- 几个电话同时响起时要分主次…………… 164
- 不可同时应答两个或两个以上的电话…………… 164
- 让对方持机等候时要说明所需时间…………… 165
- 接电话时不可以“喂,喂”或者“你找谁呀”作为“见面礼”…………… 165
- 在电话中不要谈一些别人不想听的无聊话…………… 166
- 通话中要注意自己的表情举止…………… 166
- 通话中要注意说话方式…………… 167
- 通话中要注意控制音量…………… 167
- 通话要控制时间…………… 168

在通话中不可对着话筒		不可用公务信纸和信封	
打哈欠,或是吃东西	168	写私人信件	177
不可边接电话边和别人		邀请函中要写明聚会的	
聊天	169	细节	177
处理抱怨电话时要认真		聚会前要提前给朋友发送	
对待	169	邀请函	178
结束通话时,不可抢先		不要遗漏应该邀请的人	178
放下电话	170	第十三章 拜访礼仪	
不宜在会客时长时间		上门拜访前先预约	179
接打电话	170	不可单独夜访异性朋友	179
用简洁的话语设置录音		登门拜访前要明确目的	180
电话的提示音	171	约定聚会要考虑对方是	
接电话的一方不宜提出		否方便	180
中止通话的要求	171	不宜利用星期天、节假日	
不可突然挂电话	172	拜访朋友	181
第十二章 书信礼仪		预约拜访要提前确认	181
给别人写信字迹要工整		到朋友家做客不宜带小孩	
清晰	173	同行	182
写信要注意格式	173	切忌带着送给别人的礼	
写信要长短适宜	174	物访友	182
给不熟悉的人写信不		敲门时要把握分寸	183
可太亲密	174	叫门时要把握好声高	183
不可将私人信件公之		进门要换鞋	183
于众	175	切忌换鞋时露出脏袜子	184
收到信后要及时回复	175	随身物品要放在恰当的	
不可用传真机发感谢信		地方	184
和邀请函	176	要在指定位置停放交通	
不可用普通信纸和信封		工具	185
写商务信件	176	拜访要控制时间	185
		访友要问候对方家人	186

访问要确定交谈主题·····	186
拜访要确定交谈对象·····	187
临走时要和主人及其家人	
——道别·····	187
做客不可随便·····	188
做客不可拘谨·····	188
对主人倒水表示感谢并欣	
然饮用·····	189
不可提出不合理的要求·····	189
主人做事时应主动帮助·····	190
不可强行代主人做饭·····	190
不宜请客人下厨	
“露一手”·····	191
切忌随便串主人的房间·····	191
不可随意使用主人的卫	
生间·····	192
对主人的房间布置表示	
赞美·····	192
对主人家的宠物或孩子	
表示喜爱·····	193
借宿时要讲究卫生·····	193
借宿时要看主人的作息时	
间和习惯·····	194
借宿期间出门要打招呼·····	194
做客时不可频繁看表·····	195
主人送客时要礼让·····	195
做客后要向主人致谢·····	196
喝茶时要细细品味·····	196
喝茶要赞茶·····	197

第十四章 待客礼仪

远客到来要提前迎接·····	198
待客前要打扫卫生·····	198
接待客人要注意仪表·····	199
待客时要精神饱满·····	199
不可拒绝不速之客·····	200
客人来访要起立·····	200
为互不相识的客人作	
介绍·····	201
按一定的秩序请客人	
入座·····	201
切忌以旧茶剩饭待客·····	202
待客的茶具要完好·····	202
倒茶前要洗茶具·····	203
不可用手抓取茶叶·····	203
敬茶不可满杯·····	204
不可用一次性纸杯盛水	
待客·····	204
要按次序上茶·····	204
敬茶后要及时添茶·····	205
不可频繁添水·····	205
不可在客人面前与家人	
争吵·····	206
不可任由自家小孩打扰	
客人·····	206
待客时要照顾来客的小	
孩或陪同者·····	207
留宿客人要问客人的	
习惯·····	207
待客应尽力方便客人·····	208

在客人到齐之前就开始 炒菜····· 208	胸针与胸牌不可同时 佩戴····· 219
在家中宴客比在外宴客 对客人更重视····· 209	女性不宜穿鞋跟太高太 细的鞋····· 219
主人因疏忽犯错,不必 反复向客人道歉····· 209	男性落座后注意不要露 出腿毛····· 220
点菜要问客人是否有 禁忌····· 210	注重自我形象不可过度····· 220
在家待客不可打扰邻居 休息····· 210	递送尖状物时尖端应朝 向自己····· 221
不可冷落个别客人····· 211	及时清理杂乱的办公桌····· 221
待客交谈时要避免冷场····· 211	不可在办公室里放与工作 无关的物品····· 221
待客殷勤有度····· 212	不可在办公室接待亲朋····· 222
强留客人并不礼貌····· 212	访客不可占用对方工作 时间····· 222
下逐客令要讲究方式····· 213	对别人占用自己的时间要 懂得拒绝····· 223
送客要送到门外····· 213	使用公共设施要有公共 观念····· 223
要照顾第一次远道而来的 客人····· 214	使用打印机要节约耗材并 遵守秩序····· 224
送客时走在长者后面····· 214	在办公区域遇到访客要打 招呼····· 225
不可在客人刚走后就议论 客人····· 215	礼貌接待不速之客····· 225
客人走后要轻声关门····· 215	接待客人时站立要到位····· 225
送客不必太远····· 215	切忌零食、香烟不离口····· 226
不可深夜让客人独自 返回····· 216	办公室里要控制情绪····· 226
贵客走后要及时问候····· 216	外借公物要有原则····· 227
第十五章 办公场合礼仪	在原则允许的范围内要优 待客人····· 227
在办公室着装不可太 随便····· 218	
穿制服要注意职业形象····· 218	