

社交礼仪 实训教程

SHEJIAO LIYI SHIXUN JIAOCHENG

董乃群 刘庆军 主 编
戴晓丹 虞雪君 唐 羽 副主编



清华大学出版社

<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社

<http://press.bjtu.edu.cn>

社交礼仪实训教程

董乃群 刘庆军 主 编
戴晓丹 虞雪君 唐 羽 副主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书在结合作者多年来亲身指导学生素质实训的经验基础上,结合教学改革的新理念,从实际训练的角度,让学生在较短时间内掌握个人形象礼仪、交往礼仪、餐饮聚会礼仪、公共礼仪、职场礼仪、大学生校园礼仪、商务礼仪、仪典礼仪等社交活动中所应遵循的各种礼仪规范,做受人欢迎的人,为走上工作岗位奠定坚实的素质基础。

本书科学性、实用性兼备,可操作性强。不仅有相关理论知识,更增加了大量案例供教师及学生分析使用,设计了很多情境供学生模拟训练。本书可作为高等院校各专业的素质教育课教材,也可供职业礼仪培训者参考使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪实训教程 / 董乃群, 刘庆军主编. — 北京: 清华大学出版社; 北京交通大学出版社, 2011. 11

ISBN 978-7-5121-0774-8

I. ① 社… II. ① 董… ② 刘… III. ① 心理交往-礼仪-高等学校-教材
IV. ① C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 216717 号

责任编辑: 吴嫦娥 特邀编辑: 林夕莲

出版发行: 清华大学出版社 邮编: 100084 电话: 010-62776969

北京交通大学出版社 邮编: 100044 电话: 010-51686414

印刷者: 北京市德美印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×230 印张: 17.25 字数: 387 千字

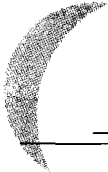
版 次: 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5121-0774-8/C·114

印 数: 1~4 000 册 定价: 29.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。

投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。



前 言

礼仪是人们为人处世的行为准则，是个人内在修养和素质的外在体现，是尊重、恭敬他人的表现形式和行为技巧，是一个人立身处世的根本、塑造形象的良方、赢得人脉的法宝和竞争取胜的利器。一个团体、一个个人礼仪修养的程度，是衡量其道德水准、综合素质高低的重要标准；一个民族礼仪水平的高低，是反映其政治、经济、文化水平的重要标志。礼仪是人类文明的重要组成部分，是世界各民族几千年来共同创造、共同享有的宝贵文化积累和精神财富。

近年来，高校毕业生就业形势越来越严峻，一方面来自客观原因，还有很大的方面来自高校学生培养的主观原因，学生动手能力差，解决实际问题的能力不足，素质下降。鉴于此，不少高职高专及应用型大学进行教学改革，社交礼仪实训课程已为此类学校学生的必修课程。为了适应新的教学方式，我们特编写了社交礼仪实训教程。

本书编写时遵循应用型本科院校学生未来就业方向 and 就业领域的需求，注重解决实际问题，提高学生素质，在未来的工作岗位能得体地待人接物，为事业的成功奠定良好的基础。因此，本书从仪容仪态服饰开始训练，使学生能很好地展现个人风采；接着通过专门训练日常交往中的各种礼仪，使学生成长为受人喜欢的人；然后通过餐饮礼仪、职场礼仪、商务礼仪等方面的特别训练，让学生迅速适应未来职业道路上可能碰到的种种礼仪。本书不仅理论知识系统，还增加了案例分析和情景训练的环节，加深学生对理论知识的理解，注重学生行为的训练。学习只能改变人的思维模式，训练才能改变人的行为模式。

本书由沈阳理工大学应用技术学院董乃群、刘庆军担任主编，提出本书的编写思路和框架结构，设计各章实践环节，负责全书统稿工作。其中，董乃群编写第一、五、六章；刘庆军编写第二章；戴晓丹（沈阳理工大学应用技术学院）编写

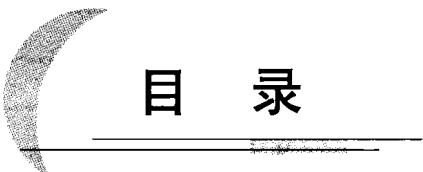
第三、四章；虞雪君（公安海警学院）编写第七章，唐羽（沈阳理工大学应用技术学院）编写第八、九章。

本书在编写过程中，参考了大量资料，部分资料来源于互联网和编者日常教学积累，有些资料无从核实准确出处，在此一并向有关单位和作者表示感谢。

由于编者的知识、能力有限，书中疏漏和不足之处在所难免，欢迎专家与读者批评指正。

编者

2011 年 11 月



目 录

第一章 社交礼仪实训概述	(1)
一、基本知识	(2)
二、案例讨论	(6)
三、情景训练	(8)
第二章 个人形象礼仪训练	(11)
模块一 仪容礼仪	(12)
一、基本知识	(12)
二、案例讨论	(24)
三、情景训练	(26)
模块二 仪态礼仪	(27)
一、基本知识	(27)
二、案例讨论	(33)
三、情景训练	(35)
模块三 服饰礼仪	(37)
一、基本知识	(37)
二、案例讨论	(49)
三、情景训练	(51)
第三章 交往礼仪训练	(52)
模块一 会面礼仪	(53)
一、基本知识	(53)
二、案例讨论	(65)
三、情景训练	(66)
模块二 交谈礼仪	(68)
一、基本知识	(68)

二、案例讨论	(73)
三、情景训练	(74)
模块三 电话礼仪	(75)
一、基本知识	(75)
二、案例讨论	(78)
三、情景训练	(79)
模块四 馈赠礼仪	(80)
一、基本知识	(80)
二、案例讨论	(83)
三、情景训练	(85)
模块五 送访礼仪	(86)
一、基本知识	(86)
二、案例讨论	(89)
三、情景训练	(90)
第四章 餐饮宴请礼仪	(92)
模块一 中餐礼仪	(93)
一、基本知识	(93)
二、案例讨论	(99)
三、情景训练	(100)
模块二 西餐礼仪	(101)
一、基本知识	(101)
二、案例讨论	(108)
三、情景训练	(109)
模块三 宴请礼仪	(110)
一、基本知识	(110)
二、案例讨论	(116)
三、情景训练	(117)
第五章 公共礼仪	(118)
模块一 交通礼仪	(119)
一、基本知识	(119)

二、案例讨论	(130)
三、情景训练	(132)
模块二 其他公共场所礼仪	(134)
一、基本知识	(134)
二、案例讨论	(139)
三、情景训练	(141)
第六章 职场礼仪	(145)
模块一 求职面试礼仪	(146)
一、基本知识	(146)
二、案例讨论	(156)
三、情景训练	(158)
模块二 公司礼仪	(160)
一、基本知识	(160)
二、案例讨论	(165)
三、情景训练	(167)
第七章 大学生校园礼仪	(168)
模块一 与教师交往的礼仪	(169)
一、基本知识	(169)
二、案例讨论	(175)
三、情景训练	(177)
模块二 与同学交往的礼仪	(178)
一、基础知识	(178)
二、案例讨论	(183)
三、情景训练	(184)
模块三 校内公共场所礼仪	(185)
一、基本知识	(185)
二、案例讨论	(189)
三、情景训练	(190)
第八章 商务礼仪	(192)
模块一 商务联络礼仪	(193)

一、基本知识	(193)
二、案例讨论	(198)
三、情景训练	(200)
模块二 商务会议礼仪	(202)
一、基本知识	(202)
二、案例讨论	(208)
三、情景训练	(210)
模块三 商务谈判礼仪	(211)
一、基本知识	(211)
二、案例讨论	(214)
三、情景训练	(216)
模块四 产品营销礼仪	(218)
一、基本知识	(218)
二、案例讨论	(224)
三、情景训练	(227)
第九章 仪典礼仪	(229)
模块一 庆典仪式礼仪	(230)
一、基本知识	(230)
二、案例讨论	(239)
三、情景训练	(243)
模块二 剪彩礼仪	(245)
一、基本知识	(245)
二、案例讨论	(252)
三、情景训练	(254)
模块三 签约仪式礼仪	(256)
一、基本知识	(256)
二、案例讨论	(262)
三、情景训练	(264)
参考文献	(266)

第一章

社交礼仪实训概述

训练目标

通过训练，使学生了解社交礼仪的起源、概念、作用，认识到礼仪在生活和工作中的重要性，激发学习社交礼仪的热情。

礼节的目的是使顽固变柔顺，使人们的气质变温和，使他（她）敬重别人，和别人合得来。

——【英】约翰·洛克

案例导入

总理的批评

1962年，周总理到西郊机场为西哈努克亲王和夫人送行。亲王的飞机刚一起飞，我国参加欢送的人群便自行散开，准备返回，而周总理这时却依然笔直地站在原地未动，并要工作人员立即把那些离去的同志喊回来。这次总理发了脾气，他严厉起来了，狠狠地批评道：“你们怎么搞的，没有一点礼貌！各国外交使节站在那里，飞机还没有飞远，你们倒先走了。大国这样对小国客人不是搞大国主

义吗？”当天下午，周总理就把外交部礼宾司和国务院机关事务管理局的负责同志找去，要他们立即在《礼宾工作条例》上加上一条，即今后到机场为贵宾送行，须等到飞机起飞，绕场一周，双翼摆动三次表示谢意后，送行者方可离开。

古语云：“不学礼无以立”，“礼者，人道之极也”。中国素有“礼仪之邦”的美称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪在现代社会中越来越受到重视，认识礼仪是人类文明和社会进步的重要标志，是现代人应有的基本素质，也是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

一、基本知识

（一）礼仪的起源

1. 东方礼仪的起源

中华民族，素有“礼仪之邦”的美称。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。在原始社会中晚期（约旧石器时期）出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人，就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上；而他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。在其后数千年岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如，在西安附近的半坡遗址中，发现了生活距今约五千年前的半坡村人的公共墓地。墓地中坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身葬，还有无殉葬品的俯身葬等。此外，仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著。春秋战国时期相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。孔子认为，“不学礼，无以立。”（《论语·季氏篇》）“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”（《论语·雍也》）他要求人们用道德规范约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”（《论语·颜渊》）孔子编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周

礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作。此后两千多年，礼仪历经了兴盛、衰落、退化、复兴等阶段，发展至今，已形成一套现代社会约定俗成、共同认可的行为方式。上下五千年，从西周视礼为“国之大柄”到现代的“五讲四美”，从荀子的“国无礼而不宁”到今天的精神文明建设，礼仪一直是传统文化的核心，现今已成为人们为人处世的行为规范，甚至从某种意义上来说，礼仪还成为了维护社会秩序、共建和谐社会的途径之一。

2. 西方礼仪的起源

在西方，礼仪一词最早见于法语“*etiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。后来这个词进入英文后，演变成“人际交往的通行证”，具有了现代礼仪的基本含义，即谦恭有礼的言谈举止、得体的教养和规矩、各种仪式、典礼等。

西方各国均十分重视礼仪。在中古和近代，西方各种重要的场合中，都保持着十分严格烦琐的礼仪要求。到了近现代，随着西方各国在社会经济等各方面的进一步发展，礼仪也有了新的发展，礼仪的烦琐性有所减少，更趋向简洁和实用。



【小知识】

舜帝孝感动天

舜，传说中的远古帝王，五帝之一，姓姚，名重华，号有虞氏，史称虞舜。相传他的父亲瞽叟及继母、异母弟象，多次想害死他：让舜修补谷仓仓顶时，从谷仓下纵火，舜手持两个斗笠跳下逃脱；让舜掘井时，瞽叟与象却下土填井，舜掘地道逃脱。事后舜毫不嫉恨，仍对父亲恭顺，对弟弟慈爱。他的孝行感动了天帝。舜在历山耕种，大象替他耕地，鸟代他锄草。尧帝听说舜非常孝顺，有处理政事的才干，把两个女儿娥皇和女英嫁给他，经过多年观察和考验，选定舜做他的继承人。舜登天子位后，去看望父亲，仍然恭恭敬敬，并封象为诸侯。

（二）礼仪的概念

“礼仪”一词，由“礼”和“仪”组成。什么是“礼”？中国古代的“礼”，涉及范围极其广泛，大致包含几个方面内容：最高的自然法则；治国的大纲和根

本；中国文化总名；理；对人的尊敬和礼貌；为了表示敬重或隆重而举行的仪式。“礼”发展到现在是敬意的通称，其核心是互相尊重、互相关心、互相谦让。什么是“仪”？大致也有几方面内容：法度、法则；礼节、规矩；仪式、仪礼；容貌举止；礼物。在今天，“仪”是作为人际交往中相互表示尊重、友好的具体形式。简单地说，礼仪是人们在社会生活中所要遵循的约定俗成的礼节和规范，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的并以风俗、习惯和传统等方式固定下来的准则，也是一种文化现象。

所谓社交礼仪，是指人们在人际交往过程中，用于表示尊重、亲善和友好的首选行为规范和惯用形式。在现代社会交往中，“礼”，是指尊敬和关心他人，使之合乎“情理”；所谓“仪”，是指在行为上恰如其分，使之合乎“事理”。



【小知识】

古代的坐姿

古代坐姿主要有两类，跽与踞，根据场合环境不同，坐姿也不一样。但最普及及最正式的姿势就是跽——跪坐。跪坐又分三种变化。一种是两膝并紧着席，臀部落在脚跟处。这是一种放松姿态，大部分时间古人都会保持这个姿势。朱熹称这个姿势为“坐”。平日在席上跪坐，身体要稍微向后一些，以示谦恭。吃饭时，食几在席前一尺，身体要尽量前坐，避免饭菜撒落在席上。入席就座，要掀起下裳前摆。下跪时，左足向右一小步，先跪左腿，右足向后；再跪右腿；然后放下衣摆。起立时，先起右腿，再起左腿。这种下跪顺序还有一个原因，古时士人皆佩剑，且佩在左侧。秦汉以前是青铜剑，剑身短，可以随身佩带而不必解下。秦汉时剑身加长，入席后要解下置于左侧。左足先跪、右足先起，身体左侧始终留有空间，便于紧急时刻拔剑自卫。至今，日本剑道还保留着这种习惯与礼仪。

（三）礼仪的社会功能和修身作用

（1）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直观反映，作为一种社会文化，事关组织、社会乃至国家和民族的整体形象。

从生活交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中的一种艺术。通过社交活动，人们可以获得大量信息，有助于工作和生活的需要；通过社交活动，人与人之间可以建立各种关系，如商业合作、感情姻缘等；通过社交活动，人们还能增

进感情,充实自我。因此,礼仪的社会功能可以概括为沟通功能、协调功能、维护功能、教育功能。

(2) 对个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在集中体现。

个人礼仪主要包括行为举止礼仪、着装礼仪、言谈礼仪等,它是个人素质最直接的表现。我们接触一个人之后,常常会下一些评语:“这个人谈吐文雅,素质真高”,“这个人满嘴脏话,俗不可耐”,“这个人真邋遢,衣服皱皱巴巴,胡子也不刮”……这些评语往往针对的就是个人礼仪。从心理学上讲,被众人接纳的程度高,有利于建立和谐的人际关系,有利于打开局面,发展事业。要想被众人所接纳,就要注重个人礼仪,通过坚持不懈的学习来改进自身素质。礼仪的修身作用表现在:求得人际和谐;建立自信自尊;获得事业成功。因而学习礼仪,有助于提高人们的自身修养,有助于美化自身、美化生活,有助于促进人际交往,建立自尊,增强自重、自信、自爱,为社会的人际交往铺平道路。群体是由个人组成的,若每个人都加强个人礼仪学习、注重礼仪修养,对于净化社会风气、促进社会文明有序发展还有着积极的作用。



【小知识】

正确使用雅语

雅语是指一些比较文雅的词语。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下,被用来替代那些比较随便,甚至粗俗的话语。在待人接物中,要是你正在招待客人,在端茶时你应该说:“请用茶。”如果还用点心招待,可以用“请用一些茶点。”假如你先于别人结束用餐,你应该向其他人打招呼说:“请大家慢用。”雅语的使用不是机械的、固定的。只要你的言谈举止彬彬有礼,人们就会对你的个人修养留下较深的印象。

(四) 社交礼仪实训的内容和方法

1. 实训内容

社交礼仪实训主要训练个人礼仪、交往礼仪、餐饮聚会礼仪、公共礼仪、职场礼仪、商务礼仪、大学生校园礼仪等内容。

2. 社交礼仪训练方法

社交礼仪训练的方法很多，可因人、因时、因地自行掌握。这里仅介绍社交礼仪训练的三种基本方法，供参考。

1) 注意礼仪训练的系统性

礼仪是人类文化的结晶、社会文明的标志，其内容十分丰富。开展社交礼仪训练时，应注意礼仪的系统性。学习礼仪概论，洞察古今中外礼仪的演变，熟悉礼仪的特征与原则；学习个人礼仪，明白“言为心声、行为心表”，自觉提高思想修养和文化素质；学习学校礼仪，通晓基本礼貌，尊师爱生；学习公共场所礼仪，进一步了解行为规范，参与净化社会风气；学习职场礼仪，明确自己的位置，如鱼得水，左右逢源；学习社交礼仪，掌握人际交往的常识，结交良朋益友；学习商务礼仪，领悟销售技巧和谈判礼仪，顺利走向成功等。总之，礼仪训练应循序渐进，使受训人员获益良多。

2) 讲究礼仪训练的直观性

礼仪是社会交往的行为规范，具有重要的指导作用。因此，进行社交礼仪训练时，教师应为人师表，率先垂范。在绘声绘色地讲解的同时，多做些示范动作，吸引学生的注意力。除了自身表演外，还可以使用多媒体教学，适当展示有关图片资料和播放音像资料，还可以组织学生观看礼仪知识视频有声光盘，以加深其印象。

3) 重视礼仪训练的实践性

礼仪重在实践，学以致用。进行社交礼仪训练时，要尽量安排学生多实践；如果限于教学条件，可以多设计情境模拟练习。例如，讲完握手、自我介绍、交换名片礼仪后，发动学生上台表演；讲完电话礼仪后，让学生演电话小品，模拟实习等；此外，还可以开展礼仪知识竞赛问答活动。

二、案例讨论

(一) 案例一

元世祖召见胡石塘

元时，胡石塘应聘入京，元世祖忽必烈召见。胡石塘头戴棕皮编织的帽子，

稍有歪斜，忽必烈问他所学的是什么，胡石塘答道：“治国平天下之学。”忽必烈笑道：“自家的一顶帽子尚不端正，又怎能平天下呢？”于是就不用他。

讨论：

1. 胡学士因为歪戴帽子、不拘小节而葬送了前程，你认为忽必烈是小题大做吗？
2. 说说你是怎样理解“小处不可随便”这个问题的。

（二）案例二

叶明的失败

国内一家效益很好的大型企业的总经理叶明，经过多方努力和上级有关部门的牵线搭桥，终于使德国一家著名的家电企业董事长同意与自己的企业合作。谈判时为了给对方留下精明强干、时尚新潮的好印象，叶明上身穿了一件T恤衫，下穿一条牛仔褲，脚穿一双旅游鞋。当他精神抖擞、兴高采烈地带着秘书出现在对方面前时，对方瞪着不解的眼睛看着他上下打量了半天，非常不满意。这次合作没能成功。

讨论：

1. 叶明与德国家电企业的合作失败的原因是什么？
2. 会谈应注意哪些礼仪？

（三）案例三

问 路

一位年轻人准备去青海湖风景区旅游。那天天气炎热，他下车后已走得筋疲力尽，口干舌燥，不知距目的地还有多远，举目四望，不见一人。正失望时，远处走来一位老者，年轻人大喜，张口就问：“喂，离青海湖还有多远呀？”老者目不斜视地回了两个字：“无理”（五里）。年轻人精神倍增，快速向前走去。他走呀走，走了好几个五里，青海湖也不见踪迹，他恼怒地骂起了老者。

讨论：

1. 老者为什么没直接告诉年轻人到青海湖的距离？
2. 如何问路？

（四）案例四

轿夫和新鞋的故事

明朝张翰的《松窗梦语》，里面记载着一个很有哲理的故事：张翰刚当上御史的时候，就去拜访都台长官王廷相。王廷相为了鼓舞张翰当好官、做好人，给他讲了自己乘轿的故事。王说，有一次他乘轿进城公务，半路上下起了雨，有个轿夫穿了一双新鞋。开始时，这个轿夫小心翼翼地循着干净无水的地方走，可是后来一不小心踩进了泥水坑。再往前走的时候，这位轿夫就再也不顾及自己的新鞋子了，随便它往泥水坑里踩。王廷相感叹地对张翰说：“做官、做人、做事的道理，和这位轿夫的新鞋不小心踩进泥水坑里是一样的啊！只要人一不小心犯了错，那你以后就再也不会顾忌了。因此，常常约束自己行为，是一个人经常修炼的功课。”张翰听了，深受感触。

人的心一旦被污染，新鞋踩进泥水里，就会放弃自己多年的坚守，不再注重自己的修养，不再顾及自己的名誉，不再考虑自己的未来，放任自流，胆大妄为。如今，物欲横流，有的官员今受小贿，明受大贿，最终身败名裂，追悔莫及。这都是慎始不慎终的恶果。做人、做事、为官要“出污泥而不染”，慎始更要慎终啊！想起刘备写给其子遗诏中的话：“勿以恶小而为之，勿以善小而不为。”不为小恶，难成大恶；常为小善，终成大善。何其深刻。

（转自：<http://www.aijiaoji.com/chengong/cggs/4029.html>）

讨论：这则故事给你什么启示？

三、情景训练

（一）情景一

分角色表演以下情景，用心体会什么是礼仪。

“礼仪就是从细小的地方开始做起。比如说我刚才走进教室的时候，轻轻地敲了门。”教授说道。教授告诉他的学生“敲门是有讲究的：敲一声，代表试探；敲二声，代表等待对方应答；敲三声，代表询问。而在现实生活中，有