



 21世纪高等院校经济管理类规划教材

# 现代社交礼仪

☐ 闫秀荣 主编  
☐ 曾青春 查道中 杨秀丽 副主编  
☐ 张立君 主审

ECONOMICS & MANAGEMENT

- 提供配套教学资料
- 内容翔实、实用
- 案例丰富，注重实践



★ 21世纪高等院校经济管理类规划教材

# 现代社交礼仪

☐ 闫秀荣 主编  
☐ 曾青春 查道中 杨秀丽 副主编  
☐ 张立君 主审

Y 171.74  
人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪 / 闫秀荣主编. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2011.10  
21世纪高等院校经济管理类规划教材  
ISBN 978-7-115-23572-5

I. ①现… II. ①闫… III. ①人间交往—礼仪—高等学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第139690号

## 内 容 提 要

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。本书介绍了现代社会中与人交往时应注意的各种礼仪。全书共分14章,具体内容包括礼仪概述、仪容礼仪、仪态礼仪、着装礼仪、会面礼仪、接待和拜访礼仪、商务洽谈礼仪、宴请礼仪、馈赠礼仪、婚丧礼仪、公共场合礼仪、文书礼仪、求职礼仪及涉外礼仪等,主要从塑造良好的个人形象,以及与人交往中的禁忌等方面进行介绍。

读者通过学习本书,可以了解掌握在各种场合中应具有的个人仪表、服饰、言谈、举止、礼貌等基本行为规范,展现自己的思想道德水平,从而提高自身的社会交往能力,得到别人的尊重。

为了方便教师教学及学生自学,本书配有电子课件、练习题及参考答案、教案及相关影视短片等。本书可作为本科学生的礼仪教材,也可作为企事业单位管理人员的岗位培训教材和参考书。

21 世纪高等院校经济管理类规划教材

### 现代社交礼仪

- 
- ◆ 主 编 闫秀荣
  - 副 主 编 曾青春 查道中 杨秀丽
  - 主 审 张立君
  - 责任编辑 刘 琦
  - 执行编辑 万国清
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号  
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京鑫正大印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本: 787×1092 1/16  
印张: 15.75 2011年10月第1版  
字数: 376千字 2011年10月北京第1次印刷

---

ISBN 978-7-115-23572-5

定价: 32.00 元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

## 21 世纪高等院校经济管理类规划教材

### 编委会

编委会主任：李随成

编委会秘书组：万国清 李海峰 宣颖

（排名不分先后，按姓名拼音排序）

- |     |              |     |                                |
|-----|--------------|-----|--------------------------------|
| 陈 良 | 南京财经大学，教授    | 秦成德 | 西安邮电学院，教授                      |
| 段兴民 | 西安思源学院，教授    | 卿 涛 | 西南财经大学，教授                      |
| 高忠庭 | 河北经贸大学，研究员   | 任 远 | 西安交通大学，教授                      |
| 何元贵 | 广东外语外贸大学，教授  | 宋瑞卿 | 山西财经大学，教授                      |
| 侯荔江 | 西南财经大学，副教授   | 宋 玮 | 中国人民大学，副教授                     |
| 侯 颖 | 齐齐哈尔大学，副教授   | 王飞跃 | 贵州财经学院，教授                      |
| 胡日东 | 华侨大学，教授      | 王辅东 | 广东工业大学，高级经济师                   |
| 黄 勇 | 对外经贸大学，教授    | 王汝林 | 中国电子商务协会移动商务专家<br>咨询委，常务副主任，教授 |
| 戢守峰 | 东北大学，教授      | 王胜洲 | 河北经贸大学，副教授                     |
| 李宝瑜 | 山西财经大学，教授    | 王文博 | 西安交通大学，教授                      |
| 李 兵 | 对外经济贸易大学，副教授 | 韦 苇 | 西安翻译学院，教授                      |
| 李红霞 | 西安科技大学，教授    | 吴声怡 | 福建农林大学，教授                      |
| 李 丽 | 安徽工业大学，副教授   | 许永兵 | 河北经贸大学，教授                      |
| 李淑平 | 中原工学院，教授     | 于翠华 | 齐齐哈尔大学，副教授                     |
| 李随成 | 西安理工大学，教授    | 查会琼 | 安徽工业大学，副教授                     |
| 李雪欣 | 辽宁大学，教授      | 张世君 | 河南理工大学，教授                      |
| 李子猷 | 陕西师范大学，教授    | 张伟峰 | 宝鸡文理学院，教授                      |
| 梁 军 | 宁波工程学院，教授    | 张宗和 | 浙江工商大学，教授                      |
| 马 洪 | 上海财经大学，教授    | 周 苏 | 浙江大学，教授                        |
| 米子川 | 山西财经大学，教授    | 朱金生 | 武汉理工大学，教授                      |
| 乔 瑞 | 南阳理工学院，教授    |     |                                |

# 丛书序

本丛书根据普通本科高校的教学需求设计并编写，丛书涉及的书目包含经济管理类的专业基础课教材及部分专业课教材。

众所周知教材质量的核心是内容质量，为了将本丛书中每种教材均打造成为优秀教材，由众多教育一线的专家学者组建成的编委会为本套丛书审纲、审稿。可以说从书中每种教材均凝结了众多编委会成员的心血。我们相信通过大家共同努力，本套丛书将有希望涌现出几种堪称优秀的、能适应普通本科高校教学需求的、高质量的立体化教材。

为满足社会对人才的需求，普通本科的教学改革持续进行，不少教学改革已经取得令人瞩目的成果。当前高校教师对教学改革配套教材的需求呼声很高，但我们考虑教材出版周期较长和其教书育人的特性使其只适合作为已成熟教学改革方案的载体，未经过较长时间检验的教学改革成果直接体现在教材上并不合适，故而本丛书的所有教材均基于较为成熟的教学改革成果。

教材虽然是传播教学改革成果的最佳工具之一，但仅靠教材本身很难全面地将教改思想传达到位，需要有与教材配套的教案及其他辅助资料。为此我们将本丛书打造成主教材与配套电子资料包相结合的立体化教材，提高教材的应用性和实用性。

本丛书中每种教材所配的电子资料包内均含作者精心制作的电子课件、电子教案、习题答案，有些教材还提供了案例分析、学习指导等更为丰富的教学素材或学习素材。配套电子资料包可参照教材所附的“配套资料索取说明”索取。立体化教材建设与精品课程建设的内容高度相似，本丛书中一些教材源自于已建成的精品课程，部分教材正在进行相关的精品课程建设，这些教材都有精品课程网站支持。

为使教材更加适应当前的教学需求，我们在保证理论体系完整性和系统性的同时，坚持以活泼的创作风格和贴近工作、社会的内容提升教材的可读性和可用性。

尽管我们力图为高校提供高质量的、立体化的、符合未来两三年教改趋势及教学需求的优秀教材，但正如一位国家级教学名师所说：“教材不是编出来的，是教出来的，来回反复修改，来回‘磨’出来的。”我们这套丛书还未经过“打磨”，再加上我们的水平有限，尚存在已知的和未知的一些不足，我们有决心持续地“打磨”这套教材，也希望读者给予反馈以资我们修正，使本套教材尽早达到“优秀”的水准（编委会联系方式 [wanguoqingljw@163.com](mailto:wanguoqingljw@163.com) 或 [goodbook2010@tom.com](mailto:goodbook2010@tom.com)）。

丛书编委会

2010年4月

# 前 言

在当今的社会中,人与人之间的频繁接触和互动已经成为不可避免的生活模式,不管是工作还是生活,你都会接触到各式各样的人群。能否得到所接触的人欣赏和尊重,完全取决于你个人。不论你是男士还是女士,大人还是小孩,相貌平平还是相貌出众,身材高大还是身材矮小,只要在他人在面前表现得真诚谦逊、彬彬有礼、举止大方,谈吐幽默文雅,无疑会是一个受欢迎的人,也会是一个他人愿意帮助的人。本书就是介绍如何在群体中使你展示出个人美好的仪表和魅力,从而让更多的人愿意接近你、帮助你,助你成功,实现你的人生理想。

本书遵循理论性与实践性相统一的原则,试图在对国内外礼仪进行比较分析的基础上,探讨现代社交场合的各种礼仪,使其更能够具有实用性。

本书的结构紧凑,体系完整,涵盖了一般社交活动中所涉及的各种礼仪,以职业需求为基点进行介绍,内容更完善,更具有实用性。本在正文中设计了“补充知识”“阅读资料”、“案例”、“课堂训练”等主题框,使本书更具操作性;每章结尾设计了“本章技能提升与训练”、“本章小结”、“练习题”和“案例分析”等,便于知识掌握得更加扎实。本书力求以教会学生如何做人、如何做事为最终目标。

本书由张立君担任主审,闫秀荣担任主编,曾青春、查道中、杨秀丽担任副主编。全书共分14章,闫秀荣编写第一章、第五章,李滨娜编写第二章,查道中编写第三章,曾青春编写第四章、第五章(合编),冯一刚编写第六章、第七章、第八章,陈春雷编写第九章、第十三章,闫明明编写第十章、第十三章,杨秀丽编写第十一章,薛红冰编写第一章、第十二章,王广学编写第十四章。另外刘璇、张晓丽、李妍等,负责学生技能训练的编写及电子课件的制作。

本书可作为本科学生的礼仪教材,也可作为企事业单位管理人员的岗位培训教材和参考书。建议采用本书教学时学时安排为64~72学时。

本书汇聚了多位教师教学及实践经验,总结了在教学中能够让学生迅速接受的方法,是一本比较详细、实用的礼仪礼节教材。

为方便教师教学,本书配有电子课件、电子教案、练习题及参考答案、模拟试卷影视短片等,需要者可参照本书末页说明索取。

限于编写人员的知识水平和教学经验,本书缺点和疏漏之处在所难免,希望读者批评指正。

编 者

2011年3月

# 目 录

|                    |    |              |    |
|--------------------|----|--------------|----|
| 第一章 概述             | 1  | 第一节 美发礼仪     | 18 |
| 学习目的与要求            | 1  | 一、护理头发       | 18 |
| 关键概念               | 1  | 二、设计发型       | 18 |
| 第一节 社交礼仪的内涵        | 1  | 第二节 女性妆容     | 20 |
| 一、礼仪               | 2  | 一、化妆的基本原则    | 20 |
| 二、社交礼仪             | 2  | 二、化妆的基本程序    | 21 |
| 第二节 我国礼仪的产生和发展     | 4  | 第三节 皮肤美容与护理  | 24 |
| 一、萌芽阶段             | 4  | 一、认识皮肤       | 24 |
| 二、草创阶段             | 4  | 二、健康皮肤的标准    | 25 |
| 三、形成阶段             | 4  | 三、造成皮肤干燥的原因  | 25 |
| 四、发展、变革阶段          | 5  | 四、皮肤护理的方法    | 26 |
| 五、强化阶段             | 5  | 本章技能提升与训练    | 28 |
| 六、现代礼仪阶段           | 6  | 本章小结         | 28 |
| 七、当代礼仪阶段           | 6  | 复习思考题        | 29 |
| 第三节 社交礼仪的作用        | 6  | 案例分析         | 29 |
| 一、塑造良好的“第一印象”      | 7  | 第三章 仪态礼仪     | 30 |
| 二、塑造良好的日常个人形象      | 7  | 学习目的与要求      | 30 |
| 三、塑造良好的企业形象        | 8  | 关键概念         | 30 |
| 第四节 人的内在素质与社交成功的关系 | 9  | 第一节 社交中的基本姿势 | 30 |
| 一、具备多血质气质          | 9  | 一、站姿         | 30 |
| 二、性格开朗             | 10 | 二、坐姿         | 33 |
| 三、具有高尚品德           | 10 | 三、行姿         | 35 |
| 四、具有高超智慧           | 11 | 第二节 其他姿势及表情  | 37 |
| 五、具有“T”型知识结构       | 11 | 一、蹲姿         | 37 |
| 六、具有较强综合能力         | 11 | 二、手势         | 38 |
| 本章技能提升与训练          | 14 | 三、日常举止的禁忌    | 39 |
| 本章小结               | 15 | 四、表情         | 40 |
| 复习思考题              | 15 | 本章技能提升与训练    | 43 |
| 案例分析               | 15 | 本章小结         | 43 |
| 人缘测试               | 16 | 复习思考题        | 43 |
| 第二章 仪容礼仪           | 17 | 案例分析         | 43 |
| 学习目的与要求            | 17 | 第四章 着装礼仪     | 45 |
| 关键概念               | 17 | 学习目的与要求      | 45 |

|               |    |
|---------------|----|
| 关键概念          | 45 |
| 第一节 着装的基本原则   | 45 |
| 第二节 男士西装礼仪    | 47 |
| 一、西装款式与场合     | 48 |
| 二、西装的穿着       | 48 |
| 三、西装与衬衫及领带的搭配 | 48 |
| 四、西装的其他配饰     | 50 |
| 第三节 女士套裙礼仪    | 51 |
| 一、职业女性着装的原则   | 51 |
| 二、职业女士着装注意事项  | 52 |
| 本章技能提升与训练     | 53 |
| 本章小结          | 54 |
| 复习思考题         | 54 |
| 案例分析          | 54 |
| 第五章 会面礼仪      | 56 |
| 学习目的与要求       | 56 |
| 关键概念          | 56 |
| 第一节 称呼礼仪      | 56 |
| 一、生活中的称呼      | 57 |
| 二、工作中的称呼      | 58 |
| 三、外交中的称呼      | 59 |
| 四、称呼的技巧       | 61 |
| 五、称呼的禁忌       | 61 |
| 第二节 介绍礼仪      | 63 |
| 一、自我介绍        | 63 |
| 二、为他人介绍       | 65 |
| 三、介绍集体        | 66 |
| 第三节 名片礼仪      | 66 |
| 一、名片的用法       | 67 |
| 二、名片的使用技巧     | 69 |
| 第四节 握手礼仪      | 70 |
| 一、握手的方式       | 71 |
| 二、握手的礼仪要求     | 72 |
| 本章技能提升与训练     | 74 |
| 本章小结          | 74 |
| 复习思考题         | 74 |
| 案例分析          | 75 |

|                |     |
|----------------|-----|
| 第六章 接待和拜访礼仪    | 76  |
| 学习目的与要求        | 76  |
| 关键概念           | 76  |
| 第一节 接待礼仪       | 76  |
| 一、接待的原则        | 77  |
| 二、接待的种类        | 77  |
| 三、接待的程序        | 78  |
| 四、接待的礼仪要求      | 81  |
| 第二节 拜访         | 84  |
| 一、拜访的原则        | 84  |
| 二、拜访的种类        | 85  |
| 三、拜访的程序和礼仪要求   | 85  |
| 四、几种特殊拜访的礼仪    | 88  |
| 本章技能提升与训练      | 92  |
| 本章小结           | 92  |
| 复习思考题          | 92  |
| 案例分析           | 92  |
| 第七章 商务洽谈礼仪     | 94  |
| 学习目的与要求        | 94  |
| 关键概念           | 94  |
| 第一节 商务洽谈的基本规范  | 94  |
| 一、商务洽谈礼仪的含义    | 94  |
| 二、商务洽谈礼仪的原则    | 95  |
| 三、商务洽谈中的注意事项   | 97  |
| 第二节 商务洽谈中的礼仪   | 98  |
| 一、商务洽谈的准备工作    | 98  |
| 二、洽谈过程中需要注意的礼仪 | 101 |
| 第三节 签约时需要注意的礼仪 | 102 |
| 一、签约准备礼仪       | 103 |
| 二、签约过程礼仪       | 104 |
| 第四节 商务洽谈的技巧    | 104 |
| 一、组建洽谈团队       | 105 |
| 二、制订洽谈方案       | 106 |
| 三、安排洽谈议程       | 107 |
| 四、洽谈沟通的技巧      | 108 |
| 本章技能提升与训练      | 110 |
| 本章小结           | 110 |
| 复习思考题          | 111 |
| 案例分析           | 111 |

|                |     |
|----------------|-----|
| 第八章 宴请礼仪       | 112 |
| 学习目的与要求        | 112 |
| 关键概念           | 112 |
| 第一节 宴会安排礼仪     | 112 |
| 一、宴请的形式        | 112 |
| 二、宴请准备工作       | 114 |
| 三、宴请安排         | 114 |
| 四、赴宴礼仪         | 116 |
| 第二节 餐具的使用      | 117 |
| 一、中餐餐具的使用      | 117 |
| 二、西餐餐具的使用      | 118 |
| 第三节 宴会进行中的礼仪   | 120 |
| 一、中餐礼仪         | 120 |
| 二、西餐礼仪         | 122 |
| 三、中餐饮酒礼仪       | 125 |
| 四、西餐饮酒礼仪       | 127 |
| 五、特殊情况的处理      | 129 |
| 六、自助餐礼仪        | 130 |
| 七、工作餐礼仪        | 133 |
| 第四节 宴会结束时的礼仪   | 134 |
| 一、饮茶           | 135 |
| 二、喝咖啡          | 135 |
| 三、吃水果          | 136 |
| 本章技能提升与训练      | 137 |
| 本章小结           | 137 |
| 复习思考题          | 137 |
| 案例分析           | 137 |
| 第九章 馈赠礼仪       | 139 |
| 学习目的与要求        | 139 |
| 关键概念           | 139 |
| 第一节 馈赠原则       | 139 |
| 一、轻重得当原则       | 140 |
| 二、时机适宜原则       | 140 |
| 三、效用性原则        | 140 |
| 四、投好避忌原则       | 141 |
| 第二节 馈赠礼品的选择及包装 | 141 |
| 一、礼品的选择        | 141 |
| 二、礼品的包装        | 143 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 第三节 馈赠的方法       | 143 |
| 一、赠送礼仪          | 143 |
| 二、受礼礼仪          | 144 |
| 三、回赠礼品          | 145 |
| 四、回绝礼品的一些技巧     | 146 |
| 第四节 馈赠禁忌及外国馈赠习俗 | 147 |
| 一、馈赠禁忌          | 147 |
| 二、外国馈赠习俗        | 148 |
| 本章技能提升与训练       | 150 |
| 本章小结            | 150 |
| 复习思考题           | 150 |
| 案例分析            | 151 |
| 第十章 婚丧礼仪        | 152 |
| 学习目的与要求         | 152 |
| 关键概念            | 152 |
| 第一节 婚庆礼仪        | 152 |
| 一、结婚礼仪          | 152 |
| 二、出席婚礼的礼仪       | 156 |
| 第二节 丧葬礼仪        | 156 |
| 一、丧葬程序          | 156 |
| 二、西方葬礼          | 158 |
| 本章技能提升与训练       | 159 |
| 本章小结            | 159 |
| 复习思考题           | 159 |
| 第十一章 公共场合礼仪     | 160 |
| 学习目的与要求         | 160 |
| 关键概念            | 160 |
| 第一节 旅游观光礼仪      | 160 |
| 第二节 观赛礼仪        | 162 |
| 一、入场礼仪          | 163 |
| 二、观赛礼仪          | 164 |
| 三、退场礼仪          | 166 |
| 第三节 沙龙礼仪        | 166 |
| 一、沙龙的类型         | 166 |
| 二、参加沙龙的礼仪       | 167 |
| 第四节 舞会礼仪        | 170 |
| 一、讲究仪容仪表        | 170 |
| 二、邀人共舞          | 171 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 三、拒绝邀请           | 172 |
| 四、舞场规范           | 172 |
| 五、文明交际           | 173 |
| 第五节 其他公共场所礼仪     | 174 |
| 一、图书馆礼仪          | 174 |
| 二、影剧院礼仪          | 175 |
| 三、购物礼仪           | 175 |
| 四、健身场所礼仪         | 176 |
| 本章技能提升与训练        | 176 |
| 本章小结             | 176 |
| 复习思考题            | 176 |
| 案例分析             | 177 |
| <b>第十二章 文书礼仪</b> | 178 |
| 学习目的与要求          | 178 |
| 关键概念             | 178 |
| 第一节 公务文书与礼仪文书    | 178 |
| 第二节 书信礼仪         | 180 |
| 一、书信及其构成         | 180 |
| 二、信封的填写方法与要求     | 180 |
| 三、信文的书写方法与要求     | 182 |
| 四、常用的书信类别        | 184 |
| 第三节 请帖礼仪         | 187 |
| 一、请帖的制作          | 187 |
| 二、请帖的书写          | 188 |
| 第四节 网络交流礼仪       | 189 |
| 本章技能提升与训练        | 191 |
| 本章小结             | 191 |
| 复习思考题            | 191 |
| 案例分析             | 191 |
| <b>第十三章 求职礼仪</b> | 193 |
| 学习目的与要求          | 193 |
| 关键概念             | 193 |
| 第一节 求职前准备        | 193 |
| 一、审视自己           | 193 |
| 二、寻找机会           | 195 |
| 三、善始善终           | 195 |
| 四、求职的心理准备        | 196 |
| 第二节 准备求职材料       | 197 |
| 一、求职信            | 197 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 二、个人简历           | 201 |
| 第三节 面试礼仪         | 205 |
| 一、面试前的准备         | 205 |
| 二、面试礼节           | 206 |
| 第四节 面试问答         | 207 |
| 一、问题的发问方式        | 207 |
| 二、面试常规问答         | 209 |
| 三、恰当提问           | 216 |
| 四、面试难题回答技巧       | 217 |
| 本章技能提升与训练        | 220 |
| 本章小结             | 221 |
| 复习思考题            | 221 |
| 案例分析             | 221 |
| <b>第十四章 涉外礼仪</b> | 223 |
| 学习目的与要求          | 223 |
| 关键概念             | 223 |
| 第一节 涉外礼仪概述       | 223 |
| 第二节 涉外社交活动中的政务礼仪 | 225 |
| 一、国旗             | 225 |
| 二、国徽             | 225 |
| 三、国歌             | 225 |
| 四、国花             | 226 |
| 五、国宴             | 226 |
| 第三节 涉外商务礼仪       | 226 |
| 一、准备活动           | 226 |
| 二、商务应酬礼仪         | 227 |
| 第四节 世界主要国家的礼仪    | 229 |
| 一、美国             | 229 |
| 二、加拿大            | 231 |
| 三、英国             | 231 |
| 四、法国             | 233 |
| 五、德国             | 233 |
| 六、日本             | 235 |
| 本章技能提升与训练        | 236 |
| 本章小结             | 236 |
| 复习思考题            | 236 |
| 案例分析             | 236 |
| 主要参考文献           | 237 |
| 配套资料索取说明         | 239 |

# 第一章 概述

## 【学习目的与要求】

通过本章的学习，了解现代社交礼仪的含义、特点，熟悉社交礼仪的特征，掌握社交礼仪的类型、作用；通过案例分析提高对社交礼仪在个人及现代企业生存和发展中所起重要作用的认识。

## 【关键概念】

社交礼仪    第一印象    交际能力    表达能力

## 第一节 社交礼仪的内涵

### 案例 1-1

#### 传统美德 源远流长

孔融四岁，知道让梨。孔融这种谦虚礼让的美德，受到人们的称颂。后来，孔融步入仕途，虽位高权重，但还保持这一美德。他在北海做官时，有一次被敌兵围困城中。正当危急之时，忽见城外一人挺枪跃马，杀入敌阵，左突右冲，解开重围，前来拜见孔融，说道：“余名唤太史慈，昨自辽东回家省亲，知敌寇围城，家母平日蒙君恩顾，特命我前来相救。”原来，太史慈老母住在城外，孔融听说老人孤独无靠，常派人送去粟、帛之类，逢年过节，还亲往探望。老母感其恩，才命太史慈来救。孔融为官数十年，尊友敬邻，扶老爱幼，“座上客常满”，甚得民心。

我国素有礼仪之邦的美称，历朝历代流传下来许多蕴含礼仪之道的词语，如“己所不欲，勿施于人”、“礼尚往来”、“相敬如宾”等，这些都是我们今天在人际交往中应该借鉴、继承和发扬的美德。

人际交往是现代人的必修课，愉悦的人际关系是每个人都向往的。我们讨厌面具、虚伪和险恶，渴望别人对自己友善、理解和宽容，希望与每一个人相处都融洽、快乐。这并不是奢望，前提是要先学会友善、理解和宽容。个人的恒久魅力到底在哪里？是高雅的气质、优美的仪态及谈吐、姣好的面容、游刃有余的处世方式，还是脱俗的品位？本书将介绍如何塑造及巧妙应用人格魅力。

## 一、礼仪

礼仪即礼节与仪式。中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。

在人类文明经过演进，跨入新世纪的今天，礼貌、礼节已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，成为衡量社会公众教养和道德水准的尺度，也是每个人成功地与他人交往的得力武器，正所谓有“礼”走遍天下。

### 1. 礼仪的概念

在西方，“礼仪”一词最早见于法语中的单词 *Etiquette*，原意是在法庭上使用的一种长方形的纸板，纸板上标明进入法庭所必须遵守的规矩和行为规范，即“法庭通行证”。后来“礼仪”一词进入英文中，这个词引申为：人与人之间交往的通行证（即礼仪）。西方各国都非常重视礼仪，认为礼仪是一个人通向文明社会和主流文化的通行证，是人们和谐相处的通行证。它有三层含义：一是指谦虚有礼的行为（语言和举动），二是指教养、规矩、礼节，三是指仪式、典礼、习俗等。

礼仪从概念上讲是表示敬意的统称，是指人们由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，为人们共同遵守的，符合礼的精神及要求的行为规范及惯用形式的总和。

礼仪是人类文明程度和道德修养的一种外在表现形式。礼仪对个人而言，是思想水平、文化修养、交际能力的外在表现，是一个人以约定俗成的方式来表现的律己、敬人的过程。礼仪也是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重。这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，也体现出人们的品行修养。礼仪的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。

### 2. 礼仪的构成

礼仪是一个非常宽泛的概念，一般由礼貌、礼节、仪表、仪式等四部分组成。

（1）礼貌是在人与人之间的交往中，通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为规范，体现了一个人的文化层次和文明程度。

（2）礼节是礼貌的具体体现。它是人们在日常生活中特别是交际场合中，相互问候、致意、祝愿以及表示相互尊重的惯用形式。

（3）仪表是指人的外表，是个人魅力的基础，同时也是尊重他人的自我表现，包括人的仪容、举止、表情、谈吐、服饰和个人卫生等。

（4）仪式是礼的秩序形式，即为表示敬意或表示隆重而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动。如各种各样的庆典、聚会，各民族的婚礼、葬礼，各种场合的颁奖仪式、签字仪式等。

综上所述，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节、仪表、仪式是表示尊重的惯用形式和具体要求。由上述四者组成的礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

## 二、社交礼仪

现代人离不开社交，良好的社交又离不开社交礼仪。

### 1. 社交礼仪的概念

社交礼仪是礼仪的重要组成部分，是指人们在人际交往、社会交往和国际交往活动中，用于表示尊重、亲善和友好的首选行为规范和惯用形式的总称。

不管是在公共场所，还是在私人聚会，只要你与他人进行交往，你的穿着打扮、言谈举止、处世作风等外在形象就会呈现在他人的眼里，并留下深刻印象。在现代社交活动中，一个人外在形象的好坏，会直接关系到社交活动的成功与否，而遵守社交礼仪就是塑造良好外在形象的捷径。



#### 小问题

审视自我形象是否有不符合社交礼仪要求之处？

### 2. 社交礼仪的深层内涵

社交礼仪包含了以下几层含义。

(1) 社交礼仪是一种道德行为规范。社交礼仪规范是对社交活动中的人的行为进行约束的规矩、章法和条条框框，它规定了应该怎么做，不应该怎么做。如在单位见到上司时要先打招呼致意，到老师办公室办事，进门前要先敲门；社交礼仪比起法律、纪律，其约束力要



#### 小问题

人都有被尊重的高级精神需要。怎样满足交往对象的这种需求？

弱得多。违反社交礼仪规范，会让别人产生厌恶，破坏与群体的关系，社交礼仪的遵守要靠个人自律。

(2) 社交礼仪体现的宗旨是尊重。在社会交往活动中，按照社交礼仪的要求去

做，不仅会使人获得尊重，身心愉悦，还可以达到人与人之间关系的和谐。

(3) 社交礼仪只要求在人际交往活动中被遵守。这是社交礼仪的应用范围，超出这个范围就不一定适用了。如在公共场所穿拖鞋是失礼的，但是在家穿拖鞋则是正常的；在单位躺着是失礼的，在家里躺着是舒服的。



#### 课堂训练

同桌之间找出对方的兴趣、爱好，拟订让同桌感到愉悦的行动方案。



#### 补充知识

#### 马斯洛的需求层次论

1954年他出版的《动机与个性》一书中将人的需求分为五层：生理需求（指维持生存及延续种族的需求）、安全需求（指希望受到保护与免于遭受威胁从而获得安全的需求）、爱与归属的需求（指被人接纳、爱护、关注、鼓励及支持等的需求）、尊重需求（指希望得到别人尊重的需求）、自我实现的需求（指在精神上臻于真善美合一人生境界的需求，也即个人所有需求或理想全部实现的需求）。社交礼仪在一定意义上说就是要尊重他人，满足他人的需求。

## 第二节 我国礼仪的产生和发展

古人云：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉的。

礼仪的产生与发展过程大体可划分为七个阶段。

### 一、萌芽阶段

礼仪起源于原始社会，当时的“礼”主要是用来祭奠祖先和天神的。当时生产力极其低下，人们处于蒙昧时代，对扑朔迷离的自然现象无从了解、无法解释，将其当作至高无上的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀，这就产生了最早也是最简单的以祭天为主要内容的“礼”。汉语的“礼”，本身就有敬神的意思。距今约3万年前的北京周口店山顶洞人就开始打扮自己，用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品挂在脖子上。他们在去世的族人周围撒放红色的赤铁矿粉粒，并用石器和装饰物陪葬，举行原始宗教仪式，期望死者能够超生，这是中国境内发现的最早的葬礼。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。

### 二、草创阶段

大约在公元前1万年左右，人类进入新石器时期。其后数千年，原始礼仪渐具雏形。在陕西西安附近的半坡遗址发现的距今5000多年前半坡村人的公共墓地，坑位有序、身份有别，包括带殉葬品的仰身葬、无殉葬品的俯身葬等，说明在当时尊卑有序，男女有别等规矩已初步显现出来。

### 三、形成阶段

公元前21世纪至公元前15世纪的夏代，中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡，尊神活动开始升温。人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位，把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。

周朝周武王的兄弟周公制作礼乐，将人们的行为、举止、心情、情操都纳入尊卑有序的模式之中。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》又名《周官》，介绍的是官制和政治制度。它原本是官职表，后来整理为周朝典章制度，共6篇，主要包括6类官名及职权。

西周时期，青铜礼器是个人身份的象征。礼器多寡代表身份地位的高低，形制大小显示权力等级。

为了维护奴隶主的统治，奴隶主贵族将原始的宗教仪式发展成适应其等级森严的政治制度所需要的礼制。至此，礼仪基本形成。



### 青铜礼器

周武王灭商后，西周奴隶主阶级为了维护统治秩序，规定了整套礼仪及等级制度，称之为礼制。青铜器又成为礼制的体现，用于祭祀和宴饮。这些被赋予特殊意义的青铜器叫做青铜礼器，或称彝器。这些青铜器皿，按其制作本意主要是用于盛载酒食祭祖祀神。它上面的纹饰，不是让普通人观看的，而是让神看的，所以显得神秘。青铜礼器还是礼制等级的体现。为此，奴隶主不惜耗用珍贵的青铜，大量铸造青铜器，并饰以各种精美的纹饰以示其地位显赫。礼器成为奴隶主阶级权威的象征。

使用青铜礼器的等级制度，大体上是天子九鼎八簋，诸侯七鼎六簋，大夫五鼎四簋，卿士三鼎二簋。礼器的这种区别尊卑贵贱的功能，在西周奴隶制兴盛时期最显著。但随着奴隶制度的衰落，青铜礼器逐渐失去了显示统治阶级等级制度和权力标志的作用，变得人皆可用。这就是所谓的“礼崩乐坏”。

## 四、发展、变革阶段

春秋战国时期，奴隶社会向封建社会转型。这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

儒家后学编写的《仪礼》记述有关冠、婚、丧、祭、乡、射、朝、聘等礼仪制度，并详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”，“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。他倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重，把礼仪理论提高到了一个新的高度。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

战国末期的思想家荀子，把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也。”他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重，并认为，只有尊崇礼，法制完备，国家才能安宁。

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱，认为礼关系到国家的生死存亡。

## 五、强化阶段

公元前 221 年，秦王嬴政建立了第一个中央集权的封建王朝。西汉初期，思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化，把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”。“三纲”即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲，“五常”即仁、义、礼、智、信。由孔子弟子、再传弟子和后学撰著。汉初戴圣编写的《礼记》共 49 篇。它包含的内容极广，被后人称之为古礼仪大全。其中既有礼仪制度的记述，又有关于礼的理论及其伦理道德、学术思想的论述。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。

中国是文明古国，也是礼仪之邦，历来崇尚礼仪。从饮食礼仪的角度，在《礼记》的《礼

运篇》中，就有“夫礼之初，始于饮食”的话。古时候，把黍米、切割成块的猪肉烤熟吃，用双手捧着小坑的积水喝，都是饮食礼仪的原始体现。春秋战国时代，“食不言，寝不语”，即吃饭时不交谈，睡觉时不说话；“虽疏食菜羹，必祭，必齐如也”，是说吃糙米饭菜汤时也得先祭，表现也是斋戒般的恭敬；“席不正，不坐”，是说坐席不端正就不坐；“乡人饮酒，杖者出，斯出矣”，意思是说，同本地方的人一道饮食，要等老人都离席而去，自己才最后告退。中国饮食礼仪可以说由来之久，在世界饮食文化史上也是独具特色的。

《仪礼》、《周礼》、《礼记》统称为“三礼”。盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为“礼经”三书之一。

明代的交友之礼更加完善，忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并使其复杂化。如清代品官相见时，品级低者向品级高者行拜礼时，轻礼一跪三叩，重礼则三跪九叩。但是到了清代后期，政府腐败、民不聊生，古代礼仪盛极而衰。随着西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军率先采用了西方军队的举手礼。

## 六、现代礼仪阶段

1911年末，清王朝土崩瓦解，当时远在美国的孙中山先生火速回国，1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。受西方“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到强烈冲击。破旧立新，提倡用民权代替君权，用自由平等取代宗法等级制，剪辫子，禁缠足，拉开了现代礼仪的帷幕。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。

## 七、当代礼仪阶段

1949年10月1日，中华人民共和国成立，人民当家做主，摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”、“三从四德”，逐渐确立了以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。

改革开放以来，随着中国与各国交往日趋频繁，西方一些国家的先进礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革、不断完善，人的道德行为也在不断规范。我们崇尚的文明礼貌，互尊互爱，遵守社会公德，不妨碍他人及相关的礼仪规范动作、程序，已经在人们的社交活动中被大家所接受，并已经形成了一套比较完整、规范的标准。

# 第三节 社交礼仪的作用



### 小问题

为什么要学习社交礼仪？

一个人在社会上的形象是非常重要的，但许多人通常以为形象就只是指穿着打扮，实际上形象还包括个人气质和言谈举止等。人们往往会忽视气质和言谈举止的重要性，似乎只要打扮得漂亮就足够了。形象不只

是外表，而是精神气质和个人修养由内到外的体现。穿着打扮显示着个人的品味和爱好，言谈举止更是个人修养的展示。所以，不要以为打扮就能有良好的个人形象，它需要从内到外的长期修炼，是多年积累的结果。想要提升自我形象，就要多了解社交礼仪，多学、多练，以得体的服饰打扮、幽默的谈吐、高雅的举止及适宜的处世方式来赢得大家的赞许。

## 一、塑造良好的“第一印象”

“第一印象”即和陌生人初次见面，给对方留下的印象。第一次见面，给对方什么样的第一印象，对于今后能否继续交往及交往能否深入有着十分重要的意义。陌生人初次见面，如何给对方留下良好的第一印象，最关键的是给对方的第一信息，而对方所接受的信息则是他最初看到和听到的信息。因此一个人在社交场合亮相要有风度，主要是一个人的容貌、服饰打扮、动作姿态及语言的表达等要给人良好的印象。

第一印象的形成迅速，有时只是看一眼、瞥一下，印象就形成了，而且由第一印象还会联想到一个人今后的形象。有的求职者因为衣冠不整、体态不端而失去了就业的机会。在企业的老板看来，如此不修边幅、不拘小节的人，对工作也会是随随便便、缺乏责任心的。另外，第一印象一旦形成，往往会形成顽固的定式，对今后的信息产生指导作用。心理学家的实验结果表明人们常常通过他人的第一印象，对此人的学识、涵养、性格等进行评价，对其以后的行为进行推测。这个人以后的具体表现，往往只能对第一印象有强化和弱化的影响，很难从根本上改变印象的好坏。

一个成功的人，往往特别注重在他人面前塑造良好的第一印象。具有良好的第一印象是一切社交场合的通行证，令人际交往事半功倍。社交礼仪是塑造良好第一印象的重要工具。

### 1. 要把握好关键的4分钟

行为心理学实践证明，人际接触最初的4分钟是形成人际知觉的极为关键的时间区域。这4分钟包括：走向对方1分钟，与对方握手寒暄1分30秒左右，坐在座位上及简短的开场白1分30秒左右。因为在与人刚开始接触时，双方的精力都十分集中，细微的信息都会在头脑中留下深刻的印象，并会一直影响到以后交往的一个相当长的时期。

### 2. 要树立塑造“第一印象”的意识

一个人随时具有塑造良好的“第一印象”的意识，才能在他的行为举止及处世过程中注意约束自我，按照社会上大多数人所愿意接受的标准去表现自我。这种意识的建立可以使人一定的时间里慢慢地养成一种良好的习惯。

### 3. 要勤于实践

我们每天都在与人交往，要在交往过程中恰当地运用社交礼仪。只有勤于实践，才能运用自如，使各种礼仪规范成为自己行为举止的一部分。

## 二、塑造良好的日常个人形象

歌德说过，“一个人的礼貌，就是一面照出他的肖像的镜子。”一个人只有具备良好的礼仪修养，才能够真正在社交中展现良好的个人形象。一个在社交中谈吐文雅、稳重大方、彬