

拥有良好的社交礼仪，就拥有了强大的气场；
具备良好的社交礼仪，就具备了成功的资本。

18岁以后 学点社交礼仪



尚芳紫◎编著

**18 SUI YIHOU
XUEDIAN SHEJIAOLUYI**

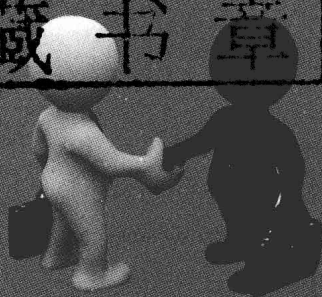
大凡在生活中意气风发的成功者，都具备良好的社交礼仪。他们优雅的行为举止和得体的谈吐，为他们带来了强大的魅力和获取成功所必备的人脉资源，从而赢得了人们的欢迎。

北京工业大学出版社

拥有良好的社交礼仪，就拥有了强大的气场；
具备良好的社交礼仪，就具备了成功的资本。

18岁以后 学点社交礼仪

常州大学图书馆
藏书章



尚芳紫◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

18岁以后学点社交礼仪 / 尚芳紫编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2011. 10
ISBN 978-7-5639-2833-0

I. ①1… II. ①尚… III. ①心理交往—礼仪—青年
读物IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 176829 号

18 岁以后学点社交礼仪

编 著: 尚芳紫

责任编辑: 杨 青

封面设计: 揽胜视觉

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700 mm×1000 mm 1/16

印 张: 15.5

字 数: 206 千字

版 次: 2011 年 10 月第 1 版

印 次: 2011 年 10 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2833-0

定 价: 25.80 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

FOREWORD

前言

有人曾经说过：“礼仪是现代竞争的附加值，礼仪是人际关系的润滑剂。人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。很多时候，7秒钟就决定了留给他人的第一印象，永远没有第二次机会给对方留下第一印象。”由此看来，礼仪与我们的社交生活有着必不可少的联系。

18岁，是一个人迈向成年的标志之一。当我们抛弃幼稚与天真，正式跨进社会这个鱼龙混杂的大圈子后，学习更多的社交常识，便成了我们行走未来社会所必须掌握的内容。因为礼仪是决定一个人在社会立足、展现自我价值的重要资本。很多时候，一个人行为举止是否优雅，仪态和言语是否得体等，都将体现其是否具有良好的道德修养，而这些也正是构建人与人之间沟通桥梁的重要基础。

有人认为，礼仪的养成如同建造房屋，以伦理道德为基石，用良好的品位、正确的言语、安静的姿态、谦逊的行为和适当的自尊自重搭建而成。那么，初次见面，我们怎样握手才会给人留下好的印象？第一次面试，怎样穿才能体现自己对他人的尊重？见到自己不喜欢的人后，我们是否还能够和上学时一样，可以一声不吭地走开？初为职场新人，面对眼前越来越多的饭局，怎样应酬才算得体？拜见重要客户，如何才能让客户给予自己足够的信任？会见领导，怎样才能提升自己的形象？同



事之间保持怎样的距离才能“温暖而无害”呢？

在人际交往中最重要的是，不可失敬于人，为人处世必须具备基本的礼仪素养。在人们的印象中，一个有礼貌、有教养的人总是有着良好品质的，这对于提升自我形象，积累人脉都将有很大的帮助。

另外，除了我们上述所讲的基本礼仪之外，还有许多要注意的地方，例如：言谈礼仪，电话礼仪，朋友之间的礼仪，求人办事的礼仪，拒绝的礼仪……古人云：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”掌握必要的交际礼仪，可以提升你的魅力，让你获得更多人的尊重、喜欢和赏识，做起事来事半功倍。

第一章 重视初次见面，树立良好的第一印象

- 介绍他人时容易犯哪些错 / 2
- 何时进行自我介绍，怎么做 / 3
- 不要蜻蜓点水式的握手 / 5
- 面试，礼仪细节决定成败 / 7
- 初次见面，别让你的眼神出卖你 / 10
- 巧妙寒暄，拉近你与陌生人之间的距离 / 12

第二章 着装体现你的品位和对别人的尊重

- 了解西装穿着和搭配的基本知识 / 16
- 遵循着装的“TPO”原则和“三色”原则 / 18
- 面试着装别太正式，也不可太随便 / 20
- 参加婚礼穿什么好 / 22
- 上班第一天的穿衣宝典 / 24
- 学习几个搭配的小技巧 / 26



第三章 获得好感从语气和表情开始

- 你说话的表情和语气决定别人对你的态度 / 30
- 不要情绪化 / 32
- 别人哭你不能笑，和对方保持情绪相近度 / 34
- 就算对别人的谈话不感兴趣，也不可表现出不耐烦 / 36
- 让微笑成为一种习惯 / 38
- 冷漠的语气令人失望 / 41
- 语气傲慢，让人厌恶 / 43
- 永远不要把冷嘲热讽的口吻带出来 / 45
- 与地位不如自己的人说话，要充分表现你的尊重 / 46
- 有时候也需要恭维的语气 / 49

第四章 公共场合，一举一动都要像在舞台上那样

- 要坐有坐相 / 54
- 站姿礼仪，给男士、女士不同的建议 / 57
- 众目睽睽之下，女人不可低头撅臀去拾东西 / 58
- 遇到熟人，不要悄悄溜走 / 61
- 洗手间里要讲究礼仪 / 63
- 别旁若无人地化妆 / 65
- 乘坐轿车的礼仪 / 68
- 上下电梯，不要妨碍到别人 / 70

第五章 不懂电话礼仪，你就真的落伍了

- 拨打电话前应做哪些准备 / 74
- 让对方能“看到”你打电话时的表情 / 75
- 为避免中途断电，请礼貌拨打座机 / 78
- 管好你的手机，别让其制造噪声 / 80
- 学会替别人接听电话 / 82
- 祝福短信不忘署名，善意才不会被浪费 / 84

第六章 不可不知的言谈礼仪细节

- 常使用的礼貌用语：请，谢谢，对不起 / 88
- 问候的话要因人而异 / 89
- 永远不要信口开河 / 91
- 知道的不用全说，但是一定不要说假话 / 93
- 不要把抱怨挂在嘴边 / 95
- 赞美也要审时度势 / 98

第七章 提升你在领导眼中的形象

- 恰到好处地向领导请示工作 / 102
- 对上司有不满时怎么说 / 104



- 学会尊重比你逊色的上司 / 107
- 上司的批评再不对，也不当面反驳 / 109
- 与上司有不同意见时，讲道理摆事实有技巧 / 111
- 得罪了上司怎么办 / 113
- 谨言，才不会失言 / 116

第八章 与同事相处遵循“刺猬效应”

- 和同事保持一定的距离 / 120
- 逢人只说三分话，对同事也一样 / 122
- 不轻易向同事借钱，也不轻易借钱给同事 / 124
- 开玩笑不能过分 / 126
- 和同事意见有分歧，也不辩论、不争吵 / 129
- 同事面前忌过分表现 / 132
- 不轻易推掉与同事八小时外的应酬 / 134
- 同事之间的礼尚往来 / 137
- 别把黄色笑话当幽默 / 139

第九章 正确地接待与拜访，让客户喜欢你

- 开车接客人，客人坐在哪里最合适 / 144
- 怎样向客人奉茶不失礼 / 145
- 慎重对待客户的名片 / 148
- 拜访之前要提前预约 / 150

- 做好拜访前的准备工作 / 152
 - 稍事寒暄，尽快切入正题 / 154
 - 笑脸相迎还要笑脸相送，结尾和开始一样重要 / 155
-

第十章 “不见外”的人也别“不见外”

- 求朋友办事，说话也要客气 / 160
 - 如何安慰生病的朋友 / 162
 - “关心”过度也会造成伤害 / 165
 - 永远不要打断别人说话，哪怕对方是你的知己 / 167
 - 批评是破坏婚姻的毒药 / 169
 - 再熟也不要随便翻看他人的手机、邮件 / 171
-

第十一章 如何说“不”又不得罪人

- 拒绝的话不要太快说出口 / 176
 - 在幽默诙谐中轻松说“不” / 178
 - 对使你感到为难的要求，诚恳地说出拒绝的理由 / 180
 - 拒绝的话不说满，给自己留后路 / 183
 - 该拒绝时就拒绝，说客套话也得有个度 / 185
 - 面对你不爱的人的追求，要巧妙拒绝 / 187
 - 高明拒绝上司的艺术 / 189
 - 推辞也要讲技巧 / 191
-



第十二章 宴会、舞会上的应酬之道

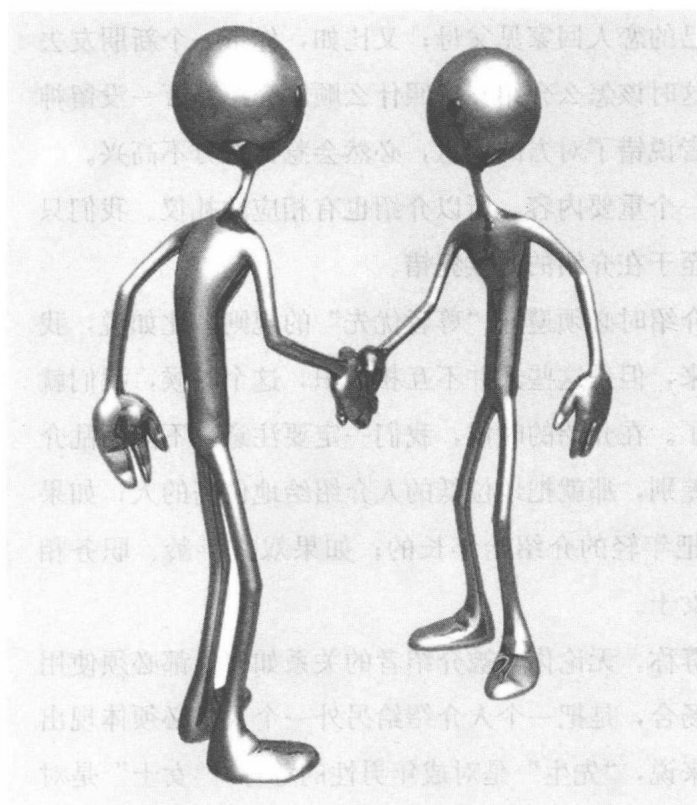
- 赴约迟到，小心主人不高兴 / 196
- 座次顺序有尊卑 / 198
- 坐相不对，会让人对你产生反感 / 201
- 商业宴请，不要埋头就吃，吃了就走 / 203
- 宴会中，敬酒也有讲究 / 205
- 如何安排双方都满意的菜单 / 206
- 宴会中谈话的“三大注意” / 209
- 宴会上名片接收与递交的学问 / 211
- 舞会上，女士不要轻易拒绝邀请 / 213

第十三章 求人送礼那些事

- 送礼不是让自己开心，而是让别人高兴 / 216
- 过年送礼四大注意 / 218
- 送礼要送到上司的心坎里 / 221
- 会送礼还要会说客套话 / 223
- 精心挑选包装，好的内容也需要好的形式来添彩 / 225
- 给不同的客户送不同的礼 / 227
- 求人办事送礼最忌临时抱佛脚 / 230
- 送礼的禁忌 / 232

第一章

重视初次见面，树立良好的第一印象



● 介绍他人时容易犯哪些错

介绍是人们在社会活动中相互认识的一种常见的形式。很多时候，我们所认识的人都是通过他人的介绍认识的，当然我们很多时候也会充当介绍人。

比如，你带了自己的恋人回家见父母；又比如，你带一个新朋友去参加老朋友的聚会，这时该怎么介绍？按照什么顺序介绍？万一没留神颠倒了介绍顺序，或者说错了对方的信息，必然会惹得对方不高兴。

介绍是社交中的一个重要内容，所以介绍也有相应的礼仪。我们只有掌握这些礼仪才不至于在介绍的时候犯错。

第一，为他人作介绍时必须遵守“尊者优先”的规则。比如说，我们邀请很多人到家里来，但是这些人并不互相认识，这个时候，我们就要充当介绍人的角色了。在介绍的时候，我们一定要注意，不能胡乱介绍。如果有地位上的差别，那就把地位低的人介绍给地位高的人；如果大家地位相当，那就把年轻的介绍给年长的；如果双方年龄、职务相当，则把男士介绍给女士。

第二，注意使用尊称。无论你与被介绍者的关系如何，都必须使用尊称。因为这是社交场合，是把一个人介绍给另外一个人，必须体现出对双方的尊重。一般来说，“先生”是对成年男性的尊称，“女士”是对已婚妇女的尊称，“小姐”是对未婚女子的尊称。在适当的时候，我们可以不用这些尊称，直接用他们的“头衔”，这需要我们详细地了解每一个信息。

王光在家里办了一个小型的聚会，把自己的朋友都请了过来，在这

些朋友中，有的是互相认识的，有的是不认识的，王光当然要充当起介绍人的角色。然而，王光在介绍的时候却犯了一个大错误，这导致他的介绍丝毫没有起到任何效果。

王光认为这些人都是自己的好朋友，没有什么好计较的，于是在介绍的时候，他这样说：“这是我的发小章小柱，这是我的大学同学孟凡。”他在介绍时既没有使用尊称，也没有说明对方的头衔，根本不足以给被介绍的双方留下印象。

第三，介绍时，如果在一般的、非正式的场合，则不必拘泥于礼节。假若大家都是同辈人，那么则应以轻松、自然、愉快为宗旨，因为这样能使被介绍人感到亲切。另外，在介绍对方的时候，也应注意摊开手掌，而不是用手指头指着别人，量词用“位”而不用“个”。

第四，介绍者为被介绍者介绍之前，一定要征求一下被介绍双方的意见。在某种场合下，虽然看起来需要我们介绍，但是我们也不能自作主张，在介绍之前，一定要询问被介绍者的意愿。这并不是说有些时候，有人不愿意被介绍，我们只是向被介绍者打个招呼，让他有一个准备。如果我们不询问被介绍者的意见，开口就进行介绍，会显得很唐突，也会让双方措手不及。

● 何时进行自我介绍，怎么做

现代人的生存发展离不开与他人的交流和沟通，而自我介绍在这个过程中发挥着重要的作用。自我介绍不仅可以扩大自己的交际圈，让我们广交朋友，而且有助于自我展示、自我宣传。所谓“自我介绍”就是将自己的相关信息介绍给他人，以取得他人的认可。然而并非每一个自



我介绍都能取得预期的效果，原因就在于有些人在自我介绍的时候忽略了礼仪，从而造成了他人的不快。

自我介绍并非是简单地将自己的信息介绍给他人就可以的，自我介绍给人留下的是第一印象，如果自我介绍进行得不好，那么很难与他人建立良好的关系。所以，我们必须注意自我介绍中的各种礼仪。

自我介绍有几种固定的形式，适合于不同的场合，这些固有的形式一般都是可以被人们接受的。

工作式：适用于工作场合，包括本人姓名、供职单位及部门、职务或从事的具体工作等，如：“你好，我叫周杰，是××公司的部门经理。”“我叫梅雪，在北京××学校读书。”

应酬式：适用于某些公共场合和一般性的社交场合。这种自我介绍最为简洁，往往只包括姓名一项，如：“你好，我叫李海波。”“你好，我是李永爵。”

交流式：适用于社交活动，表示希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系，如：“你好，我叫邓雨刚，在一家网络公司工作。我是王豪的同学，我们都是上海人。”

问答式：适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍，应该是有问必答，问什么就答什么。

礼仪式：适用于讲座、报告、演出、庆典等一些正规而隆重的场合。它主要包括姓名、单位、职务等，同时介绍者还应加入一些适当的谦辞、敬辞，如：“各位来宾，大家好！我叫刘文博，是××学校的学生。我代表学校全体学生欢迎大家光临我校，希望大家……”

无论是哪一种自我介绍，在介绍的时候都有要注意的共同问题，这些问题如果处理不好，将会给自我介绍带来不利的影响。

第一，注意自我介绍的方法。自我介绍用于想认识某个人而又无人

引见的时候，如果有介绍人在场，我们则不必进行自我介绍，否则是对介绍人的不尊重。同时，在进行自我介绍之前必须征求对方的同意，如果对方并不乐意听我们的自我介绍，我们也没有必要自讨没趣。

第二，注意自我介绍的态度。自我介绍的时候既不能木讷拘谨，又不能轻浮夸张，要表现得落落大方，只有这样才显得自然、友善、亲切、随和，才能让对方产生好感。

第三，注意自我介绍的时间。自我介绍是简单的介绍，只要能够把自己的重要信息说出来就足够了，不能是长篇大论，通常以半分钟左右为佳，不宜超过一分钟。如果自我介绍冗长，难免会有啰唆之嫌，很容易使对方反感。

第四，注意自我介绍的内容。自我介绍包括三项基本要素：本人的姓名、供职的单位以及具体部门、担任的职务和所从事的具体工作。这三项要素在自我介绍时，应连续报出，这样既有助于给人以完整的印象，又可以节省时间，不说废话。自我介绍时要真实诚恳，实事求是，不可自吹自擂，夸大其词。

● 不要蜻蜓点水式的握手

握手是人际交往中的一个重要部分，这个简单的动作蕴涵着丰富的内涵。握手向对方传达的是一种友好、一种真诚、一种信任和一种尊重。然而，如果我们无法很好地把握握手的时间和力度的话，那么给人传达的就是各种负面的信息，比如蔑视、不信任和反感等。所以，在人际交往中，我们一定要学会握手。

蜻蜓点水式的握手是最不受欢迎的握手方式之一。所谓的“蜻蜓点



水式的握手”就是指时间很短和力度很轻的握手。这种握手会让对方认为你是在藐视他、看不起他，不愿意和他握手。即使我们并非如此，这种握手方式也会给人留下这样的印象。所以，在与他人握手的时候，我们一定要注意不能如蜻蜓点水一样握手。

蜻蜓点水式的握手之所以会出现，大多是因为握手者的不自信。不自信导致人们无法准确把握对方是否真的想跟自己握手，从而错失良机，当对方把手收回的时候才意识到，结果导致两人的握手如蜻蜓点水一般。所以，要杜绝蜻蜓点水式的握手出现在我们身上，就必须拥有绝对的自信。在人数众多的交际场合中，只有拥有自信，才能消除紧张感，从而从容友好地与每一个人握手。

另一种出现蜻蜓点水式握手的场合是许多人同时向自己伸出手的时候，在这种时候，我们为了照顾所有人的情绪，往往快速地和每一个人握手，结果出现了蜻蜓点水式握手，导致许多人感到不快。事实上，在这种时候，我们不应该和任何一个人握手。当他们意识到他们同时伸出手的时候，必然会很快收回手，如果我们已经把手伸出去了，那么他们自然也就不好意思把手缩回去。这就势必造成蜻蜓点水式握手。所以，只要我们不伸手，他们必然会收回，这样就可以重新进行握手。

蜻蜓点水式的握手要不得，过长时间的握手也不行，通常情况下，握手的时间要控制在3至5秒钟。

除了要避免蜻蜓点水式的握手以外，握手的时候还要注意以下几个问题。

第一，不要用左手握手。

第二，如与多人相握时，应分先后次序，不可交叉握手。

第三，不要在握手时戴着手套或墨镜，只有女士在社交场合戴着薄纱手套握手，才是被允许的。

第四，不要在握手时将另外一只手插在衣袋里或拿着东西。