

第一本融合东西方经典礼仪准则与现代礼仪规范的百科全书
现代商务人士与公务人员的礼仪准则

礼仪指南

The Guide to Rules of Etiquette

成功者遵循的礼仪准则

礼仪被公认为协调人际关系的行为准则，“没有礼仪，就没有事业的成功”是所有成功者的共识。本书全面介绍了各种礼仪规范以及具体形式和要求，是目前国内最具全面性、权威性与实用性的著作，是每一位成功者必读、必学、必备的经典礼仪全书。

21世纪礼仪协会理事 刘逸新博士 编译

中国纺织出版社

礼仪指南

The Guide to Rules
of Etiquette

成功者遵循的礼仪准则

中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪指南/刘逸新编译. —北京: 中国纺织出版社, 2004.7

ISBN 7-5064-2929-2

I. 礼… II. 逸… III. 人间交往-通俗读物

IV. C912-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 027979 号

策划编辑: 曹炳楠 特约编辑: 王浩

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

电话: 010-64160816 传真: 010-64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: Faxing@c-textilep.com

华北石油廊坊华星印刷厂印刷 各地新华书店经销

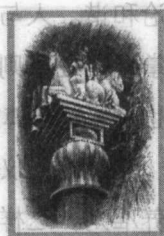
2004 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 787×1092 1/16 印张: 28

字数: 540 千字 印数: 1—8000 定价: 39.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

礼仪是成功的基石



礼仪是成功的基石

代前言

礼仪是成功的基石

礼仪是成功的基石

礼仪是成功的基石

家尚礼则家大，

礼仪是成功的基石

礼仪是成功的基石

礼仪是成功的基石

这是中国古代颜元曾对礼仪价值的评论。礼仪作为一种行为规范或行为模式，在人类社会生活的各个方面都发挥着重要作用，这是毋庸置疑的事实。礼仪使我们的生活更有秩序，使人际关系更为和谐。礼仪不仅是社会生活的要求，也是一个人甚至一个民族文明程度的体现。在漫长的人类历史长河中，礼仪的内容和形式一直在发生着变化，但它始终是人类社会生活须臾不可或缺的要素之一。

古代中国素以“礼仪之邦”而著称于世，讲“礼”重“仪”是我们的民族世代沿袭的传统，源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。

当今世界一体化的进程越来越快，中国加入WTO，跟世界标准接轨是必然的结果。身处于伟大的时代，每一个中国人都应提高文明素质和内心修养，对于西方传统礼仪规范与现代礼仪准则，“见贤思齐，见不贤而自省”是我们学习西方礼仪的正确态度。

古人云：“敬人者，人恒敬之。”只有相互尊重，人与人之间的关系才会融

9132 01/07

洽和谐。人与人生活在社会这个大家庭里，注重礼节，讲究礼仪，追求文明，掌握交往原则，融洽人际关系，这是每一个向往成功的有志者必修的一门课，也是自尊与尊重他人的表现。

通过礼仪的教育和训练能够帮助人们树立起一种内心的道德信念和礼貌修养准则，这样就会获得一种内在的力量。在这种力量下，人们不断提高自我约束、自我克制的能力，在与他人交往时，就会自觉按礼仪规范去做，而无须别人的提示与监督。如果自觉依据这些规矩来待人处事，就能使大家相处和谐、愉快，反之，就容易使人产生反感冲突。因为，谁都喜欢和一个彬彬有礼的人相处，而不愿意和一个粗鲁无礼的人接近，可谓“礼多人不怪”。

社会生活中的礼仪细节并非人人都能全部学到，但只要我们把礼仪的原则铭记在心间，贯穿于言行，那么，礼仪这种文化现象就能在社会生活中发挥它应有的功能。

摆放在你面前的这本不算太薄的书，基于对社会和读者的坦诚理念，根据“不学礼，无以立”的学术观点，融合东西方经典礼仪准则与现代礼仪规范，真切地告诉你如何做一个“知书达礼”的人，如何“有礼走遍天下”，并取得事业的永续成功。

本书的编写突出实用性、权威性与全面性的特点，内容博大，涉及到从认识到实践、从工作到生活、从形象到素养的表现形式，对不同领域的读者，都有着不可估量的作用。

在编著过程中，参考了大量关于礼仪的国内外著作，他们的真知灼见，使本书增色不少，感激之情，难付笔端。

值此完稿付梓之际，我们还要感谢出版社的同志们，没有他们的辛勤工作，该书不可能这么及时与读者见面。

最后，我真诚地奉献给读者一份小小的礼物，以感谢您花费宝贵的时间阅读本书。



《礼仪指南》 成功者随身携带的礼仪清单

刘逸新 编译

无论你身居何地，家中或工作单位还是社交场合，无论你身在何时，工作期间还是休闲时间，你都要随时检查自己，有没有携带一份礼仪清单。这份清单包括：

1. 优雅的举止，如优美而典雅的站姿，安祥庄重的坐姿，协调稳健、轻松敏捷的步态，落落大方的表情，善于表情达意的手势，微笑坦诚的致意，友好的握手等。
2. 得体而和谐的衣装。
3. 整洁的仪表，保持面容、口腔、头发、身体、双手以及服饰等的整洁。
4. 礼貌的谈吐，如美妙柔和的声音，尊重他人的称呼，亲切自然的言语，热情诚挚的感谢，发自内心的道歉以及诚恳大方的交谈等。
5. 各种不同场合的礼仪规范，如办公室、家庭之中，公务或商务活动之中。

Etiquette

目 录

(95)		外办中室公衣	章四第
		外办中室公衣	I
		外办中室公衣	II
		外办中室公衣	III
第一章 仪表礼仪指南		外办中室公衣	(1)
I	仪表的重要意义 /3	外办中室公衣	V
II	穿着的基本礼仪规范 /5	外办中室公衣	IV
III	成功男性衣着指南 /8	外办中室公衣	IV
IV	职业女性衣着指南 /17		
(101) V	完美仪容的塑造 /27	外办中室公衣	章正第
		外办中室公衣	I
第二章 形体礼仪指南		外办中室公衣	(33)
I	形体语言的重要意义 /35	外办中室公衣	III
II	体姿礼仪 /36	外办中室公衣	VI
III	表情是心境的晴雨表 /41	外办中室公衣	V
IV	微笑是最完美的礼仪 /44		
(151) V	动作语言礼仪 /47	外办中室公衣	章六第
		外办中室公衣	I
第三章 语言礼仪指南		外办中室公衣	(53)
I	好言好语暖人心 /55	外办中室公衣	III
II	敬语与谦语 /57		
III	介绍的礼节 /58		

IV	学会倾听	/63
V	闲聊的艺术	/66
VI	学会赞美别人	/69
VII	如何使自己变得幽默	/74
第四章	办公室中的礼仪	(79)
I	创造满意的工作场所	/81
II	主管和职员的办公室准则	/87
III	访问与被访问	/92
IV	办公室的人际关系	/98
V	进出门和上下楼梯的礼仪	/105
VI	在办公室用餐	/107
VII	杜绝办公室的不道德行为	/108
第五章	公务礼仪指南	(109)
I	公务活动与公务礼仪	/111
II	接待与迎送礼节	/111
III	会见与会谈礼仪	/116
IV	请示汇报礼仪	/120
V	公务文书礼仪	/123
第六章	会议礼仪指南	(125)
I	会议的计划与筹备	/127
II	会议过程	/137
III	会议后的工作	/150

第七章 商务礼仪指南 (151)

- I 商务接待与拜访 / 153
- II 商场售货礼仪 / 156
- III 推销员礼仪 / 159
- IV 商务谈判礼仪 / 165
- V 商业信函礼仪 / 175
- VI 商务典礼的礼仪 / 179
- VII 商务旅行礼仪 / 184
- VIII 工作会餐礼仪 / 189

第八章 宴请礼仪指南 (193)

- I 宴请礼仪入门 / 195
- II 宴请准备 / 198
- III 餐桌礼仪 / 213

第九章 聚会礼仪指南 (241)

- I 舞会礼仪 / 243
- II 集会礼仪 / 256
- III 晚会礼仪 / 266

第十章 电话礼仪指南 (275)

- I 基本电话礼节 / 277
- II 拨打电话礼仪 / 280
- III 接听电话礼仪 / 287
- IV 正确使用新型通讯设备 / 296

第十一章 求职礼仪指南 (303)

- I 求职礼仪简介 /305
- II 求职准备礼仪 /308
- III 面试基本礼仪 /325
- IV 面试后必备礼仪 /351

第十二章 馈赠礼仪指南 (353)

- I 送礼的时机与场合 /355
- II 如何挑选恰当的礼品 /357
- III 赠送的艺术 /361
- IV 送花 /364
- V 结婚贺礼 /373
- VI 送礼时机的礼仪 /375
- VII 国际商务中赠送礼品 /383

第十三章 涉外礼仪指南 (391)

- I 涉外礼仪原则要求 /393
- II 组织迎送礼仪 /397
- III 会见会谈礼仪 /404
- IV 涉外仪式礼仪 /409
- V 参观游览礼仪 /413
- VI 接待外宾的忌讳 /415

第十四章 节庆礼仪指南 (419)

- I 我国传统节日礼仪 /421
- II 我国现代节日礼仪 /428
- III 海外主要节日礼仪 /432

第一章



仪表礼仪指南



I



仪表的重要意义

国外的一位心理学家曾做过一个试验：分别让一位身着笔挺漂亮军服的海军军官，一位戴金丝眼镜、手持文件夹的青年学者，一位打扮入时的漂亮女郎，一位挎着菜篮子、脸色疲惫的中年妇女，一位留着怪异头发、穿着邋遢的男青年在公路边上搭车，结果，漂亮女郎、海军军官、青年学者的搭车成功率很高，中年妇女稍微困难一些，那个男青年就很难搭到车。

这则故事告诉我们：不同的仪表代表了不同的人，随之就会有不同的际遇。这个问题可不可以换成这样的假设，你自己在商场中选购商品，根据你自己的消费心理，你会选择购买一件包装得又脏又破的产品吗？肯定不会，因为普通消费者都认为，包装不仅仅是包装而已，它更代表了商品的质量和品位。包装能产生不同的效果。

生活之中或社交场合之中，每个人都希望自己风度翩翩，仪表堂堂。漂亮的人期望不同场合的穿戴能为自己增添更多的魅力，相貌平平者就渴望仪表能给他人留下美好的印象。

仪表指人的外表，包括人的仪容、姿态、服饰、风度等。在人与人的交流之中，相互传递的信号主要有三种。加利福尼亚大学的阿尔伯特·马哈宾博士称其为3V：视觉信号（Visuel）、声音信号（Vocel）和语言信号（Voal）。视觉信号指我们所能看到的東西：衣服、形体语言、面部表情等，声音信号指的是人怎样使用他的声音，而语言信号则是指我们的遣词造句。

当编者告诉你视觉因素在你给人的整体印象中所占的比重之时，你肯定会大吃一惊。55%！超过一半以上，与之相比，声音占了38%，语言仅占7%。这下你找到了仪表重要性的科学依据了吧。

在仪表礼仪中，请时刻记住两条黄金法则：



礼仪指南

（一）仪表是素养和品位的体现

尽管许多有学问的人不修边幅，不太注重自己的仪表形象，但那毕竟是少数。对于大多数人，尤其需要出现在正式的社交场合的人士来说，仪表非常重要。质于内而形于外，文化修养高、气质好的人，懂得如何修饰自己的形象。仪表端正体现了一个人的素养、自尊和品位格调，也是对人和周围环境的尊重。

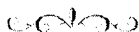
美国行为学家迈克尔·阿盖尔做过实验：当他以不同的仪表装扮出现在同一个地点，得到的反馈完全不同。当他身着西装以绅士的面孔出现时，无论是向他问路还是向打听事情的陌生人都彬彬有礼，显得颇有教养；而当他装扮成流浪者模样时，接近他来对火或借钱的人以无业的游民居多。尽管不能以貌取人，但人际交往之中仪表表达出的意义胜过语言，完全可以透视出一个人的灵魂和内在品质。

（二）仪表和成功联系在一起

美好的第一印象永远不会有第二次。人们一般在见面后 5 秒钟内就对对方形成第一印象。许多人因为邋遢的形象而找不到工作，为此苦恼不堪。一家大型制药厂的人事经理说，他不会录取一个脏皮鞋的应聘者。这不仅是小事，而且会影响以后的工作。

美国成功学家拿破仑·希尔说，一个人能否成功，关键在于他的心态。成功人士都有一种积极心态，即 PMA (Positive Mental Attitude)。仪表是积极心态的外在表现，正式的、得体的、优雅的仪表能够增加人的自信和积极奋发的、进取的、乐观的心态，去面对现实，处理人甥所遇到各种矛盾、困难和问题，这样就可能受成功女神的青睐；相反，连自己仪表都不再关注的人，可能心态消极、悲观，在人际交往中很难获得别人的尊敬和信任。

II



穿着的基本礼仪规范

服饰，是指人的服装穿着、饰品，它是仪表的重要部分，人际交往中的主要视觉对象之一，它包括服装和饰物两方面。

莎士比亚说：“服饰往往可以表现人格。”的确，在人的交往中，服饰在很大程度上反映了一个人的社会地位、身份、职业、收入、爱好，甚至一个人的文化素养、个性和审美品位。服饰一直被认为是传递人的思想、情感等非文化心理的“非语言信息”。世界知名的服装心理学家高莱讲：“着装是我的镜子。”当然，服饰和人们的穿着体现不同民族的文化特性和不同社会的民俗风情。

（一）穿着的 TPO 原则

TPO 是西方人提出的服饰穿戴原则，分别是英文中时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion）三个单词的缩写。穿着的 TPO 原则，要求人们在着装时以时间、地点、场合三项因素为准。

（1）时间原则

时间既指每一天的早、中、晚三个时间段，也包括每年春夏秋冬的季节更替，以及人生的不同年龄阶段。时间原则要求着装考虑时间因素，做到随“时”更衣。

通常，早晨人们在家中或进行户外活动，如在家中盥洗用餐或者外出跑步做操健身，着装应方便、随意，可釉选择运动服、便装、休闲服。

工作时间的着装，应根据工作特点和性质，以服务于工作、庄重大方为



礼仪指南

原则。

晚间的宴请、舞会、音乐会之类的正式社会活动居多。人们的交往距离相对缩小，服饰给予人们视觉和心理上的感受程度相对增强。因此，晚间穿着应讲究一些，以晚礼服为宜。许多西方国家明文规定，人们去歌剧院观赏歌剧一类的演出时，男士一律着深色夜礼服，女士着装也应端庄雅致，以裙装为主，否则，是不能入场的。

服饰应当随着一年四季的变化而更替变换，不宜标新立异、打破常规。

夏季以凉爽、轻柔、简洁为着装格调，在使自己凉爽舒服的同时，让服饰色彩与款色给予他人视觉和心理上的好感受。夏天，层叠皱折过多、色彩浓重的服饰不仅使人燥热难耐，而且一旦出汗就会影响女士面部的化妆效果。

冬季应以保暖、轻便为着装原则，避免臃肿不堪，也要避免要风度不要温度，为形体美观而着装太单薄。应该注意，即使同是裙装，在夏天，面料应是轻薄型的，冬天要穿面料厚的裙子。春秋两季可选择更大更多一些。

(2) 地点原则

地点原则代表地方、场所、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，才能获得视觉和心理上的和谐美感。

比如，穿着只有在正式的工作环境才合适的职业正装去娱乐、购物、休闲、观光，或者穿着牛仔服、网球裙、运动衣、休闲服进入办公场所和社交场地，都是环境不和谐的表现。

(3) 场合原则

不同的场合有不同的服饰要求，只有与特定场合的气氛相一致，相融洽的服饰，才能产生和谐的审美效果，实现人景相融的最佳效应。

正式场合应严格符合穿着规范。比如，男子穿西装，一定要系领带，西装里面有背心的话，应将领带放在背心里面。西服应熨得平整，裤子要熨出裤线，衣领袖口要干净，皮鞋锃亮等。女子不宜赤脚穿凉鞋，如果穿长统袜子，袜子口不要露在衣裙外面。

在欢度节日或纪念日、结婚典礼、生日纪念、联欢晚会、舞会等喜庆场

合，服饰可以鲜艳明快、潇洒时尚一些。一般说来，在正式的喜庆场合，男性服装均以深色为宜，单色、条纹、暗小格都可以；在游览、联欢、生日晚会等场合，可以选择色彩明快的服装。女性不论在什么喜庆场合，都可以选择适合自己穿着的色彩鲜艳的服装。至于服装款式，正式的喜庆场合的男性，以中山装、西装为主，其他喜庆场合，可以选择两用衫、茄克衫、牛仔服等各种便装，力求轻松潇洒。女性既可以穿西装或民族服装，还可以穿旗袍和连衣裙。

（二）穿着与形体肤色协调

人的身材有高矮之分、胖瘦之别，肤色有深浅之差，这是上天赋予的，我们不能选择，但我们可以选择服饰的质地、色彩、图案、造型工艺，达到美化自己的目的。比如说，胖子穿横条衣服更会显得肥胖，而穿紧身衣服可显得清秀。身材矮小者适宜穿造型简洁、色彩明快、小花型图案的服装。脖子短的人穿低领或无领衣可以使脖子显得稍长。

中国人的皮肤色大致可分为白净、偏黑、发红、黄绿和苍白等几种，穿着必须与肤色在色彩上相协调。肤色白净者，适合穿各色服装；肤色偏黑或发红者，忌穿深色服装；肤色黄绿或苍白的人，最适合穿浅色服装。

（三）服饰的色彩哲学

色彩因其物理特质，常对人的生理感觉形成刺激，诱发人们的心理定势和联想等心理活动，色彩还具有某种社会象征性。许多色彩象征着某种性格、情感、追求等等。例如：

黑色，象征神秘、悲哀、静寂、死亡，或者刚强、坚定、冷峻。

白色，象征纯洁、明亮、朴素、神圣、高雅、怡淡、空虚、无望等。

黄色，象征炽热、光明、庄严、明丽、希望、高贵、权威等。

