

# 社交礼仪

## 教程

黄曼青 编

3

广东高等教育出版社

# 社交礼仪教程

黄曼青 编

广东高等教育出版社

· 广州 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪教程/黄曼青编. —广州: 广东高等教育出版社,  
2004. 9

ISBN 7 - 5361 - 3034 - 1

I. 社… II. 黄… III. 人间交往 - 礼仪 - 专业学校 - 教材  
IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 080233 号

广东高等教育出版社出版发行

(地址: 广州市天河区林和西横路)

邮政编码: 510500 电话: (020) 87557232

江门市新教彩印有限公司印刷

850 毫米 × 1168 毫米 32 开 15 印张 378 千字

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1 ~ 3 000 册

定价: 24.00 元

# 目 录

总 论 .....	(1)
第一节 礼仪的内涵 .....	(1)
一、礼仪的涵义 .....	(1)
二、礼仪的特征 .....	(4)
第二节 礼仪的原则和内容 .....	(9)
一、礼仪的原则 .....	(9)
二、礼仪的主要内容 .....	(11)

## 第一篇 个人形象礼仪篇

第一章 仪容、举止风度礼仪 .....	(13)
第一节 仪容个性之美 .....	(13)
一、仪容修饰的一般程序 .....	(13)
二、化妆的学问 .....	(17)
第二节 举止风度 .....	(21)
一、让你的手会说话 .....	(21)
二、站有站相 .....	(23)
三、坐有坐样 .....	(24)
四、走有走姿 .....	(27)
五、蹲有蹲形 .....	(29)
六、聆听他人讲话的正确姿势 .....	(30)
第三节 表情礼仪 .....	(31)
一、眼睛是心灵的窗户 .....	(32)
二、展示迷人的微笑 .....	(34)
第二章 办公室着装礼仪 .....	(37)
第一节 着装的基本学问 .....	(37)

一、着装的原则 .....	(37)
二、饰物佩戴原则 .....	(41)
第二节 男士服饰的选择及穿着 .....	(42)
一、西装的选择 .....	(42)
二、西装穿着的要求 .....	(44)
三、衬衣 .....	(48)
四、大衣的学问 .....	(50)
第三节 女士服饰的选择及着装礼仪 .....	(51)
一、职业女性着装要求 .....	(51)
二、穿好你的鞋 .....	(53)
三、选择合适的袜子 .....	(54)
四、永恒相伴的包 .....	(55)
五、点缀你的双手 .....	(56)
第三章 交谈礼仪 .....	(57)
第一节 学会说 .....	(58)
一、说话的技巧 .....	(58)
二、选择合适的话题 .....	(60)
第二节 如何做一个好听众 .....	(64)
一、聆听的礼貌 .....	(65)
二、有效提问, 自信地提出要求和拒绝 .....	(67)
第三节 交谈的技巧 .....	(69)
一、掌握授与受的分寸 .....	(69)
二、交谈以对方为取向 .....	(70)
三、谈话现场超过三个人时应以在座的全体为交谈对象 .....	(70)
四、谈话中赞美的艺术 .....	(71)
五、巧用幽默 .....	(72)

## 第二篇 日常生活礼仪篇

第一章 认识礼仪 .....	(74)
第一节 介绍礼仪 .....	(74)
一、介绍的形式 .....	(74)
二、介绍的顺序 .....	(75)
三、介绍的方法 .....	(76)
第二节 握手、招呼礼仪 .....	(79)
一、基本礼仪规则 .....	(80)
二、握手的正确方式 .....	(81)
三、握手时应该注意的几个问题 .....	(82)
四、握手的禁忌 .....	(83)
五、握手语 .....	(83)
第三节 名片礼仪 .....	(84)
一、名片的设计与保管 .....	(84)
二、名片的作用 .....	(85)
三、正确地递交名片 .....	(87)
四、使用名片的注意事项 .....	(88)
第二章 馈赠礼仪 .....	(89)
第一节 讲究原则，学会选择 .....	(89)
一、送礼要把握好原则 .....	(89)
二、什么场合送什么礼 .....	(91)
三、礼品与包装 .....	(92)
第二节 赠送与接受礼品的方式 .....	(92)
一、选好赠送的方式 .....	(92)
二、正确接受礼品 .....	(95)
三、拒绝要有礼貌 .....	(96)
第三节 送花礼仪 .....	(96)

一、了解花语 .....	(96)
二、送花的方式 .....	(98)
三、牢记送花禁忌 .....	(99)
<b>第三章 餐饮礼仪 .....</b>	<b>(101)</b>
<b>第一节 宴请的举办与出席礼仪 .....</b>	<b>(101)</b>
一、宴请的形式 .....	(101)
二、宴请的基本准备工作 .....	(108)
三、正式宴会的程序及现场操作 .....	(111)
四、餐桌上的礼仪规范 .....	(118)
五、了解酒的文化 .....	(121)
<b>第二节 西餐礼仪 .....</b>	<b>(122)</b>
一、餐巾、毛巾的使用方法 .....	(122)
二、酒的礼仪 .....	(124)
三、餐具的种类及使用 .....	(126)
四、恰当的举止 .....	(129)
五、西餐主要食物的正确吃法 .....	(130)
<b>第三节 中餐礼仪 .....</b>	<b>(135)</b>
一、中餐的上菜顺序 .....	(135)
二、中餐中的主要餐具 .....	(136)
三、中餐的取菜礼节 .....	(136)
四、斟酒和敬酒的礼仪 .....	(137)
五、用筷的禁忌 .....	(138)
<b>第四节 饮用礼仪 .....</b>	<b>(139)</b>
一、茶 .....	(139)
二、咖啡 .....	(146)
<b>第四章 公共场合礼仪 .....</b>	<b>(152)</b>
<b>第一节 日常公共场合中的常规敬重礼仪 .....</b>	<b>(152)</b>
一、起立 .....	(152)

二、入座 .....	(152)
三、出行 .....	(153)
四、轿车礼仪 .....	(156)
五、吸烟要讲究礼节 .....	(158)
<b>第二节 公共生活场所礼仪 .....</b>	<b>(161)</b>
一、参加晚会礼仪 .....	(161)
二、舞会 .....	(162)
三、剧院、音乐厅礼仪 .....	(169)
四、观看展览礼仪 .....	(171)
五、饭店礼仪 .....	(172)
六、宾馆礼仪 .....	(175)

### **第三篇 办公事务礼仪**

<b>第一章 日常办公基本行为规范 .....</b>	<b>(185)</b>
<b>第一节 遵守办公规范 .....</b>	<b>(185)</b>
一、服饰整洁大方 .....	(185)
二、保持良好的工作态度 .....	(186)
三、基本行为要求 .....	(187)
<b>第二节 合作相处 .....</b>	<b>(188)</b>
一、尊重领导 .....	(188)
二、接受指示的基本礼仪 .....	(190)
三、协调好与同事的关系 .....	(193)
四、协调好与下属的关系 .....	(196)
<b>第三节 办公室个人形象礼仪 .....</b>	<b>(198)</b>
一、如何给同事好印象 .....	(198)
二、以合理的称谓与人打招呼 .....	(199)
三、请同事帮忙的礼仪 .....	(200)
四、如何婉拒别人的请求 .....	(200)



五、个人情绪不带进单位 .....	(201)
六、不要假公济私 .....	(202)
<b>第二章 办公室事务与管理礼仪 .....</b>	<b>(203)</b>
<b>第一节 办公环境礼仪 .....</b>	<b>(203)</b>
一、具体清洁整理的责任区域 .....	(203)
二、设备、物品放置得当, 取用有序 .....	(204)
<b>第二节 办公室事务礼仪 .....</b>	<b>(205)</b>
一、信件、邮件、文件的收发与处理 .....	(205)
二、汇报工作礼仪 .....	(208)
三、自觉做好信息的保密工作 .....	(212)
<b>第三节 接打电话礼仪及处理通话中的问题 .....</b>	<b>(215)</b>
一、接听电话的一般礼仪及电话中的问题处理 .....	(215)
二、打电话的一般礼仪 .....	(221)
三、电话交谈礼仪 .....	(224)
四、电话过程中可能出现的问题及处理方法 .....	(226)
<b>第四节 办公效率和时间管理 .....</b>	<b>(228)</b>
一、用 ABCD 法则排出工作的优先等级 .....	(228)
二、日常办公事务的协调 .....	(232)
<b>第三章 常用办公文书礼仪 .....</b>	<b>(234)</b>
一、传真 .....	(234)
二、备忘录 .....	(235)
三、特殊信函 .....	(236)

## **第四篇 公务礼仪**

<b>第一章 会议礼仪 .....</b>	<b>(242)</b>
<b>第一节 会议的筹备 .....</b>	<b>(242)</b>
一、会议通知的发送 .....	(242)
二、了解会议的性质与形式 .....	(246)

三、制发会议的姓名卡片和会议证件·····	(249)
四、会议资料的准备及发放·····	(250)
五、准备会议所需要的用品及设备·····	(251)
六、会议议程和日程的拟定·····	(251)
<b>第二节 会议组织</b> ·····	(253)
一、热情欢迎与会者·····	(253)
二、做好会议的签到和座位的引导工作·····	(254)
三、会议室的选择及会场的布置·····	(255)
<b>第三节 会议的记录及善后工作礼仪</b> ·····	(257)
一、会议记录·····	(257)
二、会议的善后工作·····	(260)
<b>第四节 参加会议礼仪</b> ·····	(261)
一、与会者礼仪·····	(261)
二、会议主持人礼仪·····	(263)
<b>第二章 拜访接待礼仪</b> ·····	(268)
<b>第一节 拜访礼仪</b> ·····	(268)
一、私人礼节性拜访礼仪·····	(268)
二、公务拜访礼仪·····	(271)
<b>第二节 一般待客礼仪</b> ·····	(274)
一、热情迎客·····	(274)
二、友好待客·····	(278)
三、会客的基本形式·····	(279)
四、送客应礼貌·····	(280)
<b>第三节 礼宾接待</b> ·····	(282)
一、制定恰当的接待计划·····	(282)
二、排列礼宾次序·····	(286)
<b>第三章 商务礼仪</b> ·····	(289)
<b>第一节 商务礼仪特点及商务会议礼仪规范</b> ·····	(289)

一、商务礼仪的涵义及特点 .....	(289)
二、商务会议的礼仪规范 .....	(290)
三、介绍几种常见商务会议的礼仪规范 .....	(290)
<b>第二节 商务仪式礼仪规范 .....</b>	<b>(317)</b>
一、开幕典礼 .....	(317)
二、剪彩礼仪,剪出来的气氛 .....	(320)
三、表彰礼仪 .....	(323)
四、交接仪式的礼仪规范 .....	(324)
五、庆典礼仪规范 .....	(327)
六、签字仪式礼仪 .....	(330)

## **第五篇 涉及礼仪**

<b>第一章 涉外礼仪的特点及原则 .....</b>	<b>(333)</b>
<b>第一节 涉外礼仪特点及基本原则 .....</b>	<b>(333)</b>
一、涉外礼仪的特点 .....	(333)
二、我国对外交往的基本原则 .....	(334)
三、外事工作的具体原则 .....	(338)
四、外事出访纪律要求 .....	(339)
五、涉外保密原则 .....	(340)
<b>第二节 外事结交的国际通则 .....</b>	<b>(343)</b>
一、个人形象原则 .....	(343)
二、维护形象原则 .....	(345)
三、不卑不亢原则 .....	(346)
四、求同存异原则 .....	(347)
五、入乡随俗原则 .....	(347)
六、信守约定、爱惜时间原则 .....	(348)
七、热情适度原则 .....	(350)
八、谦虚适当的原则 .....	(351)

九、静观其变原则 .....	(353)
十、尊重隐私原则 .....	(353)
十一、女士优先原则 .....	(356)
十二、爱护环境原则 .....	(357)
十三、以右为尊原则 .....	(358)
<b>第二章 外事行为的基本礼仪及礼节 .....</b>	<b>(360)</b>
<b>第一节 基本礼仪 .....</b>	<b>(360)</b>
一、有关国旗的礼仪 .....	(360)
二、有关国歌的礼仪 .....	(369)
三、有关宗教的礼仪 .....	(372)
四、国外的主要节日礼庆礼仪 .....	(381)
<b>第二节 外事行为中的基本礼节 .....</b>	<b>(384)</b>
一、见面礼节 .....	(384)
二、称呼礼节 .....	(388)
三、数字的特殊礼节 .....	(392)
<b>第三章 涉外会晤及常见活动礼仪 .....</b>	<b>(394)</b>
一、迎送中的礼宾次序 .....	(394)
二、迎送中的程序礼仪 .....	(395)
三、认识涉外会见、会谈 .....	(398)
四、涉外会见、会谈的程序 .....	(399)
五、会见、会谈的常用礼仪 .....	(402)
<b>第六篇 我国和世界各民族的风俗及礼仪</b>	
<b>第一章 我国传统节日及少数民族的风俗礼仪 .....</b>	<b>(404)</b>
<b>第一节 少数民族礼俗 .....</b>	<b>(404)</b>
一、蒙古族 .....	(404)
二、满族 .....	(406)
三、朝鲜族 .....	(406)

四、回族 .....	(407)
五、藏族 .....	(408)
六、壮族 .....	(409)
七、维吾尔族 .....	(410)
<b>第二节 我国传统的节日礼仪 .....</b>	<b>(411)</b>
一、春节 .....	(411)
二、元宵节 .....	(412)
三、清明节 .....	(413)
四、端午节 .....	(414)
五、中秋节 .....	(414)
六、重阳节 .....	(415)
<b>第二章 东南亚各国礼俗风情 .....</b>	<b>(416)</b>
一、东南亚的基本共同礼俗 .....	(416)
二、日本礼俗 .....	(418)
三、泰国礼仪 .....	(430)
四、印度礼俗 .....	(435)
五、新加坡礼俗 .....	(441)
<b>第三章 欧美礼俗 .....</b>	<b>(445)</b>
一、东西方不同文化背景下的不同社交礼俗 .....	(445)
二、西方国家独特的生活方式和地区习俗 .....	(453)
三、西方不同国家的风俗礼仪 .....	(460)

# 总 论

先圣孔子说过：“不学礼，无以应。不知礼，无以立。”所谓礼，就是天地人伦的秩序。历来，人们把学习礼仪当作学会生存和安身立命之本。礼仪，作为人类历史发展过程中积淀下来的一种文化，始终约束、支配着人们的行为。中国是世界四大文明古国之一，中华民族自古以来就是名重八方的“礼仪之邦”，以礼相待，礼尚往来，是中华民族的优良传统。在为帝王将相树碑立传的“二十四史”中，我们可以清晰地读到我们祖先在礼节上的许多讲究。尽管，几千年过去了，时代不同了，许多古代的礼仪规范也不复存在了，但随着社会的发展，礼仪也在不断地朝着更合理、更完善、更实用的方向发展。特别是在当今社会中，礼仪的社会价值和应用价值越来越受到重视，成为了人际交往中的桥梁。

## 第一节 礼仪的内涵

### 一、礼仪的涵义

“礼仪”一词二字，若分开来讲，是有不同含义的，“礼”是指礼节和礼貌，“仪”是指仪表、仪容和仪态。这两个字合在一起，其含义并不是二者的简单相加。对于礼仪的解释，从不同的角度，可以做出不同的回答，而每一种回答只是概括了礼仪的

某个方面的本质。

从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养的外在表现，也就是说，礼仪体现了个人的素质、教养，反映他对于交往礼节的认知和应用。

从道德角度看，礼仪是为人处世的行为规范或标准做法、行为准则。

从交际角度看，礼仪是人际交往中的一种艺术，是人与人之间沟通的桥梁。

从民俗的角度看，礼仪是在人际交往中必须遵循的一种惯例，是一种习惯形式，即在人与人交往过程中约定俗成的一种习惯做法。

从美学的角度看，礼仪是一种行为形式美，是人的心灵美的一种外化。

要想对礼仪有一个比较全面的、完整的认识，我们先要明确“礼仪”的基本含义，要特别关注以下几个意思：

### 1. 礼仪表现为一种礼节、礼貌活动

一般而言，与礼相关的词最常见的有三个，即礼貌、礼节、礼仪。

礼貌，指人在交往过程中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌侧重表现人的品质和素养。

礼节，是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌的具体表现方式。与礼貌的关系是，没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，必然伴随着具体的礼节行为。

礼仪是对礼节、礼貌的统称。

首先，礼仪是一种礼貌行为，是指人们在交往过程中双方在言语举止上表现出来的谦虚和恭敬的礼貌行为。孟子曾说过：“敬人之心，礼也。”后人对此引申为：“礼者，接人以礼；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”意思是说，礼貌是待人接物的文雅大度，言语动作的谦虚恭敬，体现了人们的道德品质和时代风

尚，表现了人们的文化修养与社会的文明水平。于是，礼貌成为人们互相交往的行为准则，成为调节交往关系和维护社会秩序的道德规范。

礼貌行为的表现形式十分丰富，有语言礼貌行为、仪态礼貌行为、待人接物礼貌行为、交往中的礼貌行为、公共场所中的礼貌行为以及各行各业中的礼貌行为。总之，礼貌行为是一种良好的道德规范。

其次，礼仪又是一种礼节活动。礼节实际上是一种约定俗成的惯用形式，是一种行为习惯。礼仪往往通过礼节活动表现出来，因此，礼节是礼仪基本要求的外在表现形式。在具体的行为表现上，礼节还表现为仪式和典礼上所必须遵守的实施程序。如在国内举行的升国旗仪式、18岁成人仪式、开幕仪式、签字仪式、授奖仪式等。国际上的国宾来访，在接待规格、陪同人员、欢迎仪式、会谈会见安排、接见程序等方面，均有礼仪上特殊的规定及要求。在这些场合中，该怎么做，不该怎么做，都有一套应该遵循的模式。

## 2. 礼仪是内在修养的外在表现

礼仪，有其外在表现形式，一般体现为一个人的仪容、仪表、仪态，包括人的容貌、姿态、举止、风度、衣着、修饰等。仪容、仪表、仪态不仅关系到个人的兴趣、爱好，而且体现对他人的尊重和信任，对社会的责任和义务，是一个人精神风貌和文明程度的体现。也就是说，当一个人的内在修养与外在表现达到和谐一致时，才达到了礼仪的最高境界。

一个在礼仪上达到最高境界的人，其内心是善的——有仁义之心，行忠恕之道，真诚，大度，能处处为他人着想，体谅别人的难处，严格要求自己。其外表是美的——文雅的行为举止，优美潇洒的风度，得体端庄的打扮，自然大方的谈吐。仪容、仪表、仪态代表一个人的外表形象，也反映了一个人的内在修养。



可以说，礼仪体现了一个人的修养、素质、认识的拥有量及其应用，一个人的礼仪修养水平，能使其行为举止留给人们美好的印象，有助于人们获得交往活动的成功。

### 3. 礼仪是一种情感互动，是尊重他人，约束自己

礼仪在实施过程中，包含施礼者和受礼者的双向情感交流，充满着人情味，这种人情味最主要体现在施礼者与受礼者之间的互相尊重。我国素有“礼仪之邦”的美称，早在2000多年前，就已经有了比较成熟的“周礼”。但我国传统的尊重主要强调对上级、长辈的尊重，即对身份、地位的尊重，“尊重他人”的内涵比较窄。正因为如此，礼仪在古代一直只在上层社会中流行。随着社会的发展进步，这种礼仪方式也就失去了其社会基础。

现在我们对于礼仪的认识，接受了西方的平等尊重的观点，即对人的普遍尊重，包括对人的个性、地位、历史、外貌、性别、年龄、选择等的尊重。这是一种尊重互换，情感互动。苏霍姆林斯基说得好：“只有尊重别人的人，才有权受人尊敬。”孔子的所谓“己所不欲，勿施于人”，就是尊重礼仪的基本信条。

而要对人表示尊重，就必须约束自己。只有约束自己的个性，约束自己的要求，并设身处地为他人着想，考虑对方的需求和愿望，才能理解、体谅别人，最终达到尊重他人的目的。毫无关心他人之心，那么，就根本谈不上礼仪。

从以上几个方面理解，我们可以对礼仪做出如下概括：礼仪是人们在社会生活中处理人际关系时，为表示礼貌、礼节时用来约束自己、尊重他人的社会道德行为规范。

## 二、礼仪的特征

### 1. 礼仪的社会性

#### (1) 礼仪的社会属性

礼仪是属于社会的，社会之外无所谓礼仪。社会是由人组成