

冰雪 编著

展现你的礼仪



礼仪折射你的修养



地震出版社

展现你的礼仪



冰雪 编著

礼仪折射你的修养



地震出版社

图书在版编目(CIP)数据

展现你的礼仪 / 冰雪编著. —北京: 地震出版社, 2004. 6

ISBN 7-5028-2462-6

I. 展… II. 冰… III. 礼仪—基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第025907号

地震版 XT200400140

展现你的礼仪

冰雪 编著

责任编辑: 月 生

责任校对: 王花芝

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seish@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 北京市顺义康华福利印刷厂

版(印)次: 2004年6月第一版 2004年6月第一次印刷

开本: 880×1230 1/32

字数: 237千字

印张: 8.5

印数: 00001~11000

书号: ISBN 7-5028-2462-6/Z·292 (3070)

定价: 19.80元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)



前 言

中国乃是礼仪之邦，华夏子孙深受人类文明的熏陶，拥有一颗美丽、善良的心灵。在这个文明的时代、文明的社会里，我们继承并发扬着祖先给予我们的灿烂礼仪文化，时时处处珍惜这宝贵财富。

礼仪乃是礼节和仪式的统称。它是人们在社会工作、交际、生活中约定俗成、律己敬人的衣食住行的规范。从伦理道德的角度来看，礼仪是为人处世行为规范的外在表现；从交际的角度来看，礼仪是人与人交往中的一门艺术，是一种相互友好沟通的技巧；从美学的角度来看，礼仪是展现一个人外在美和内在美的综合表现。所以，每个人注重仪表形象，养成文明习惯，掌握交往礼仪，融洽人际关系，是人生旅途中必修的一课。

不管在上司、下属、同事、客户、情侣、朋友、亲属、陌生人跟前，还是在单位、公共场合、私人场合，你都应该展现自己的礼仪之美。因为，讲究礼仪才能体现出你是一个尊重别人、关心别人、热心真诚、谦虚大方、有所作为、有修养的人。为此，你必须知道在工作、交际、生活中遇何人行何礼，遇何



展现你的礼仪

场合讲何礼仪，方不会事与愿违，贻笑大方。

此前，关于礼仪文化的书籍已是多之甚多，也不乏精品，但有千篇一律之感。本书编写着重于遇人遇事以行礼仪，针对性强、实用方便、体例新颖、内容求精，以尊人敬人之道服务于广大读者。相信《展现你的礼仪》一书一定会给您带来极大裨益。

人无完人，书中亦难免有纰漏之处，敬请有关专家学者、广大读者朋友批评指正。



目 录

第一章 在上司跟前要注意的礼仪

在上司跟前说话的礼仪 /1

协助上司工作的礼仪 /4

赞美上司也是一种礼仪 /11

与上司相处的红绿灯 /13

第二章 在下属跟前要注意的礼仪

听取下属汇报时的礼仪 /19

工作之余关心下属的礼仪 /26

适当鼓励赞扬下属的礼仪 /33

与下属相处的红绿灯 /37

第三章 在同事跟前要注意的礼仪

与新同事相处的礼仪 /41

敬待同事的礼仪 /47



展现你的礼仪

与异性同事交往的礼仪 /53

与同事相处的红绿灯 /57

第四章 在客户跟前要注意的礼仪

热情地接待客户的礼仪 /65

周到的服务礼仪 /73

彬彬有礼地上门推销的礼仪 /76

拜访客户的礼仪 /81

与客户相处的红绿灯 /83

第五章 在情侣跟前要注意的礼仪

情侣第一次约会的礼仪 /87

情侣间表达爱意的礼仪 /92

陪伴情侣休闲娱乐时的礼仪 /95

应邀到情侣家作客时的礼仪 /99

与情侣相处的红绿灯 /105

2

第六章 在朋友跟前要注意的礼仪

拜访与招待朋友的礼仪 /109

生活中互相帮助的礼仪 /114

赞美朋友的礼仪 /118

与异性朋友交往的礼仪 /121

与朋友交往的红绿灯 /123



第七章 在亲属跟前要注意的礼仪

孝敬父母，尊敬长辈的礼仪 /127

夫妻和睦相处的礼仪 /135

对待儿女的礼仪 /140

亲属同辈间的礼仪 /145

与亲属相处的红绿灯 /147

第八章 在陌生人跟前要注意的礼仪

自我介绍的礼仪 /155

接受和使用名片的礼仪 /162

与陌生人交谈的礼仪 /167

与异性陌生人相处的礼仪 /175

与陌生人相处的红绿灯 /177

第九章 在单位要注意的礼仪

在单位的仪表仪态礼仪 /181

单位工作秩序礼仪 /188

使用办公用品的礼仪 /192

接打电话的礼仪 /196

单位接待与欢送访客的礼仪 /199

单位礼仪的红绿灯 /201



第十章 在公共场合要注意的礼仪

- 参加会议的礼仪 /205
- 参加宴会的礼仪 /209
- 参加开业庆典、剪彩礼仪 /217
- 在娱乐、消费场所的礼仪 /220
- 参加晚会、沙龙、舞会的礼仪 /224
- 乘坐交通工具时的礼仪 /230
- 涉外场合的礼仪 /236
- 公共场合礼仪的红绿灯 /239

第十一章 在私人场合要注意的礼仪

- 家庭聚餐的礼仪 /245
- 拜访时的礼仪 /248
- 庆祝生日、寿辰的礼仪 /252
- 探病时的礼仪 /255
- 参加婚事、丧事的礼仪 /258
- 私人场合礼仪的红绿灯 /262

第一章 在上司跟前要注意的礼仪



在单位、公司工作，向上司汇报工作，接受上司的指示，被上司叫去谈话等等，都是不可缺少的程序。作为下属，我们应当时时、处处、事事注意自己的礼仪，说话有礼貌、举止有分寸、工作要积极、态度要谦逊诚恳，从而体现出自己的修养和对上司的尊重。做到不卑不亢，不虚不做。在上司跟前规范个人的礼仪，不仅在工作上，而且在生活上能使自己走向新的征途。

在上司跟前说话的礼仪

1. 说话用词要恰当

作为下属，与上司的关系处理好了，于公于私均有很大好处。再者，上司是领导者，尊重上司既体现一个员工的修养，也是一种基本礼仪。

所以，做下属的必须设法与上司处好关系，而处好关系的关



展现你的礼仪

关键便是说话要有礼貌，要有分寸，切不可信口开河，出言不逊。在与上司谈话时应避免下列用词：

①回答上司的问题说：“随便！”“都可以！”

这样的回答，会让你的上司感到你感情冷漠，不懂礼节，对什么都采取一种漠不关心的态度。这样，你在他心中的印象就会下降一个档次，这可不是件好事情。

②对上司说：“这事你不知道？”或“那事我早就知道了。”

这句话中带有明显的蔑视，不但是对上司，就是对熟悉的朋友也会造成很大的伤害。

③对上司说：“您辛苦了！”

这句话可不是你应该对上司说的，这是上司对下属表示慰问或犒劳时说的话，如今反过来由下属对上司说，结果似乎不大妙。

④对上司说：“太晚了！”

这句话的意思是嫌上司动作太慢，以致于误了事，尽管你不一定有此意，上司也一定会认为你是在责备他，这是他无法接受的。

⑤类似于“您的做法真让我感动！”“经理决策英明，我很感动”的话。

“感动”一词是上司对下属的用词，例如：“你们工作认真负责，我很感动！”

2

如果下属对上司用“感动”一词，就不大恰当了。尊重上司，应该说“佩服”。比如：可以这样说：“经理，我们都很佩服您的果断！”

⑥对上司说：“我想这事很难办！”

上司分配工作任务下来，下属却说：“不好办”，“很困难”，这样直接地让上司下不来台，一方面显得自己在推卸责任，另一方面也显得上司没远见，让上司脸上过不去。

⑦对上司说：“不行是不是？没关系！”

这话明摆着是对上司的不尊重，缺少敬意。退一步来说，也是说话不讲究方式方法，没有礼貌。



2. 委婉地提出建议

在上司面前，你的建议是针对工作而非借工作之名实施人身攻击，所以，上司多半会冷静下来，仔细考虑你的想法。只要你注意提议时的礼仪，并且处处替上司着想，上司是会有所体会的。

下属提出问题时，要注意方式方法，一般来说，要以一种能让上司更容易接受的方式来说明自己的想法，语气要温和，言辞要中肯，重要的是有分析、有根据、条理清晰、有说服力。下属一定要清楚，上司始终拥有最终的决策权，而你所提出的只不过是一种建议。

如果对上司说明看法，不要选用那些过于肯定的词语或方式，而是要用建议的语气委婉地加以表达。比如说：“是否可采用这样的方式？”“我想这样是不是会更好些？”“也许这些看法会对您的计划有所补充”，“我觉得应该向您反映一些情况”，等等。

下属还要选好时机和场合。在公开场合不如私下里向上司提建议。事已确定就不如事情尚处酝酿中提建议。上司正发脾气就不如他心平气和时提建议。上司心绪低落时就不如上司较得意时提建议。总之，下属应根据上司的性格、情绪、环境等，相机而动，选择一个最能使他接受别人意见的机会。

3

3. 用谢意回报上司

“谢谢”可用在他人对你有利的行为之前，也可用在他人行为之后。这是你由心里感谢他人的一种礼仪。如果在他人行为之后，那么这种“谢谢”就是一种出自内心的回报。因而，作为一个公司的职员，在与上司的初次见面时要好好地用“谢谢”一词。

一走进上司的办公室，你就应表示“谢谢您抽出宝贵的时间来接见我”，这种“谢谢”应该是发自内心的，作为对上司同



展现你的礼仪

意接待你这一行为的回报。当上司关心地问起你的家庭情况时，你应表示“谢谢”，这是对上司的关心表示谢意。当上司关心地问起你的行李安置、宿舍整理是否需要帮助时，你应表示“谢谢”，这是一种谢绝的礼仪。

在交谈结束时，你还要说一声“谢谢您今天对我的教育和启发”，以作为对上司的交谈行为的报答。“谢谢”就表示你尊重上司的好意，承认上司关心下属这一行为的意义。

协助上司工作的礼仪

1. 认真接受上司的指示

工作中，上司像军中之帅，可随时给你下一些指示。你应更地去配合他，接受他下达的指示。否则，说明你不称职，也有损个人的工作礼仪：

(1) 语气要肯定

语气绝不能露出些许不满或犹疑，应该在态度上明示你会尽快完成，例如“王经理，这个评估需要三个工作日，我星期五准时交给您！”或者是“副总！我下星期一早餐汇报时向您提出报告，请给我两天时间做评估。”总之，语气关键，绝不可露出些许不情愿或疲倦的神情。

(2) 妥善分配

有些工作是需要通过大家同心协力才能完成的。因此一旦接到高层指示之后，记得第一时间将工作妥善分配。

(3) 时刻沟通

尤其碰上上档次项目的工作，更需要大家集思广益。不断地沟通协调，成为任务能否圆满达成的重要关键之一。不过要明白的是沟通不是为了“争输赢”，而是要找到最好的解决办法。



(4) 适时上报

千万不要一接任务就自己闷头猛干，你必须在适当时机向上司呈报工作的进度。此举不仅可以让上司感受到你的细心，也可以及时发现错误，改正错误。

(5) 准时完工

任务切勿逾期完成，这样不仅会让上司质疑您的工作能力，对于整个部门来说更是一大致命的损害。

2. 恭敬不如从命

作为下属的你，就应该推崇上司的长处与优点，恪尽职守，这是单位、公司的礼节。在一个组织中，自有它的规矩与法则，必须依循公司的步调行事，顺从上司的领导。

不服从上司就是不尊重上司。中国人比较讲究实际，一个人说得天花乱坠，干起来什么都不行的人很受人歧视。上司是工作上的权威，很重视自身的威信，下属的赞扬无疑是对上司威信的维护和尊重，言行不一、不服从上司实际上就是无视上司的权威，损害上司的尊严。

当然，服从上司并不是要求盲目服从，凡是上司说的都要听从，凡是上司决定的都要遵从，盲目服从可能是对上司一时的恭维。如果服从的是错误的决策或命令，可能会害人害己。

5

3. 向上司汇报工作要注意礼节

向上司汇报工作情况，是下属工作的一项重要内容。因此，要严肃而正确地加以对待。

一般说来，下属向上司汇报工作，其礼仪特点主要有以下几个方面：

(1) 遵守时间，不能失约

这是很重要的，特别是在现代社会，人们的生活节奏普遍加



快了，更需要我们有极强的遵守时间的观念。下属向上司汇报工作，务必准时到达。过早到达，会让上司因准备不充分而显得难堪；姗姗来迟，则又会因上司等候过久而失礼。万一因故不能赴约，要尽可能有礼貌地及早告知上司，并以适当方式表示歉意。就是因故迟到，也要向上司致歉，并说明原因，以争取上司的谅解。

(2) 进办公室要注意礼貌

到达上司办公室后，应先轻轻地敲门。如果办公室门敞开着，也要以适当的方式使上司知道有人来了。等听到上司招呼后，再进门。在汇报工作时，仪表举止要优雅大方，显得彬彬有礼。在挂有“无烟区”牌子的办公室内，不能擅自吸烟。向上司递烟时，最好把开口的烟盒递上去，让对方亲自取用。吸烟时，烟灰和烟蒂不要随便弹在地上。

(3) 口头汇报要做到用语准确，句子简练

口头汇报的语言不像书面文章那样讲究，但原则上要做到准确、简练。用词不当，词序不妥，语言结构残缺甚至混乱，就不可能清楚明白地表达自己的观点和思想。语言应力求自然朴实，做到言简意赅。切忌不顾实际，信口开河，堆砌词藻，华而不实。还要避免“口头禅”，如“嗯、啊、这么、那个”等，因为这样会使上司心烦，并认为你汇报的内容贫乏。

6

(4) 汇报时应做到语速适中、音量适度、缩短时间

汇报工作，一定要让上司听清楚，并能随时领悟你汇报的内容。因此，说话不能太快。

对一些次要问题可以说得稍微快些，但在重要问题上一定要慢，必要时还应重复，以便让上司记录和领会你的意思。但应注意，整个汇报速度也不宜太慢，因为这容易让对方精力分散。要把握好音量。若音量太大，缺乏交流感情的气氛，会让领导感到不舒服；音量太低，容易被认为恐惧、胆怯，会影响汇报的说服力。

由于上司工作很忙，时间有限，所以汇报的时间务必要尽力



压缩,最好限定在半个小时内,若15分钟就更好。留一些时间,让领导提问,你还会摸到领导注意或感兴趣的问题所在。领导也会感到你是个很懂礼貌的人。

(5) 当自己的意见被否定时,要冷静对待

汇报工作时,不要使自己的表情大起大落,也不要轻易打断领导的谈话。如果自己需要插话时,要征得对方的同意。即使自己是正确的,也不要去顶撞上司。能给别人留面子是对别人的尊重,也使自己在“情”上取得了主动。而“通情”一般都是有利于“达理”的。

(6) 汇报结束时应注意礼貌

如果上司仍有兴致询问其他问题时,下属仍要以礼相待。切不可频繁地看表,或是哈欠连天,以免上司误解为对他的谈话不感兴趣。汇报一般都在当领导说出诸如“今天我们就谈到这儿吧”为止。下属起身告辞时,应注意别把属于上司的材料用品等装入自己的包中。当上司送到门口时,应主动说“请您留步”之类的客气话。不要一出门就和他人议论上司,这是很不礼貌的事情。

4. 出差时随时向上司汇报

不管是不是业务员,出差时不论看什么收获,都要尽快向上司报告。千万不可存着“回去再说”之类的想法,这是工作中不可忽视的礼仪。

大笔买卖洽谈的结果、最新的情报、同行间的行动等等,这都是上司最期待、最愿意倾听的。

到客户那里谈生意,偶尔用客户的电话请上司向客户寒暄或问候等,这是对该客户的礼貌,对自己的上司,则也是一种攻心。

接着就是乘兴邀约客户去喝一杯,这不但有助于生意洽谈的结果,往往还可以从客户的口中得知他们行业界的消息或竞争厂商的动向,这些消息应随时向上司汇报。

隔天上班时就做成简报呈给上司,并且加上口头的说明报告,



这样不但使应酬变得有意义，上司也会乐于接受，对于稍显奢侈的交际应酬费也不会招致批评。每当谈成一件有相当金额的生意时，隔天最好邀请上司一同到该客户处作“答谢访客”，这是一种礼貌，也是使自己与上司保持密切关系的一种方法。

5. 谦虚听取教导，改进自我

当我们受到上司批评时，最需要表现诚恳的态度，从批评中受到教育，得到启发，改进工作方法。作为下属虚心听取教导，也反映了你的个人素质和礼仪修养。如果你对批评置若罔闻，依然我行我素，这种效果也许比当面顶撞更糟。因为，你的眼里没有领导，太瞧不起他，从而有损个人素养。

但是，公开场合受到不公正的批评、错误的指责，心理上是难以接受的，思想上也会造成波动。妥善的方法是，你可以一方面耐心地做些解释；另一方面，用行动证明自己。如果是当面顶撞，则是最不明智的做法。既然公开场合，你觉得下不了台，反过来也会使领导下不了台。其实，你能坦然大度地接受其批评，他会在潜意识中产生歉疚之情，或感激之情。受到上司批评时，反复纠缠、争辩，非得弄个一清二楚才罢休，这是很没有必要的。确有冤情，确有误解的话，可找一两次机会表白一下，点到为止。

8 即使领导没有为你“平反昭雪”，也完全没必要纠缠不休。

挨批评虽然在情感上、自尊心上受一定影响。但如果你不情绪低落，而用一种反思维的态度对待自己，也考验了你的修养程度。

6. 给上司指错，有理有节

下属做错事或做出错误决定，身为上司的可以直接向前者指出来，而无须诸多顾忌。但假如有相反的情形出现，作为下属的，又应当怎样巧妙地向上司指出他所犯的错误呢？这就需要注意一些