

世界上最廉价而又能得到最大效益的一项特质，那就是礼节

现代

礼仪

规范手册

礼仪是现代社会做人做事必备的基本功，是个人素质能力的综合指数。在西方社会把礼仪视为人生成功第一课。

XIANDAI
LIYIGUIFAN
SHOUCE



中国致公出版社

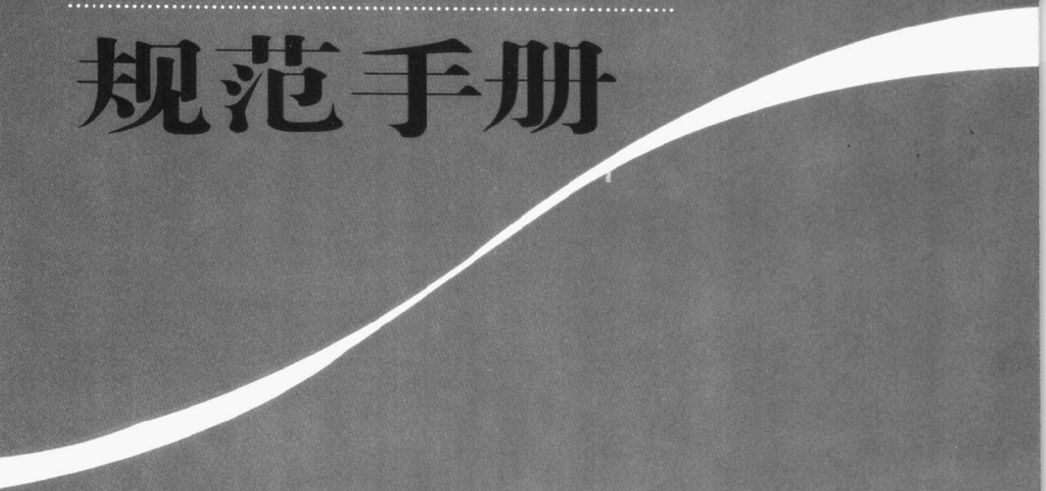


现代

礼仪

XIANDAI
LIYIGUIFAN
SHOUCE

规范手册



图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪规范手册/《现代礼仪规范手册》编写组编著—北京:
中国致公出版社,2004.6

ISBN 7-80179-281-5

I. 现... II. 现... III. 礼仪—规范—手册

IV. 1718-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 035159 号

现代礼仪规范手册

编 著:《现代礼仪规范手册》编写组

责任编辑:于建平

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京市振宏福利印刷厂

开 本:880毫米×1230毫米 1/32开

印 张:9

字 数:185千字

版 次:2004年10月第一版 2004年10月第1次印刷

ISBN 7-80179-281-5/F·033

定价:20.00

版权所有 侵权必究

内容提要

拿破仑·希尔说：“世界上最廉价而又能得到最大收益的一项特质，那就是礼节。”

礼仪是社会交际和待人处世的重要表现方式，无论是经营管理、日常工作还是生活细节，都充满了礼仪，最能直接体现一个人的精神风貌和修养品味，是人生成功的重要素质。

我国自古就有“礼仪之邦”的美称，讲究“礼”和“仪”是中华民族优良传统，但随着社会的发展和人们交往的日益增多，特别是我国加入 WTO 后，学习现代礼仪和国际礼仪已成为一项非常迫切的事情，这直接关系到我们的生存和发展。

现代礼仪不仅体现在衣食住行和言谈举止方面，更体现在现代社会生活的各个领域，特别是随着科学技术的发展，许多新兴领域都充满了崭新的礼仪知识，这就需要我们不断学习现代礼仪知识，使我们与时俱进，永远保持时代的魅力。

为此，在有关权威专家和单位的指导下，我们特别编辑了《现代礼仪规范手册》，其中包括仪表、语言、公共、职场、商务、服务、餐宴、涉外、求职、电话等现代礼仪知识，内容科学和实用。

目 录

第一章 仪表礼仪

一、服饰礼仪	(2)
二、职场男性服饰要求	(6)
1. 西装的选择	(6)
2. 领带的选择	(6)
3. 衬衫的选择	(7)
4. 鞋袜的选择	(8)
5. 饰物的选择	(10)
三、职业女性服饰要求	(14)
1. 职业女性服饰礼仪原则	(14)
2. 如何选择合适的西装	(15)
3. 如何选择合适的裙装	(16)
4. 如何选择合适的鞋袜	(19)
5. 如何选择合适的帽子	(21)
6. 如何选择合适的首饰	(21)
四、学会化妆	(30)

第二章 语言礼仪

一、交际语言艺术	(40)
1. 学会用敬语与谦语	(40)
2. 谈吐要得体、幽默	(42)
3. 称呼礼仪的要求	(47)

4. 说话要掌握分寸	(49)
二、介绍礼仪	(50)
1. 介绍他人的礼仪	(50)
2. 介绍自己的礼仪	(52)
3. 接受介绍时的礼仪	(54)
三、交际中的人体语言	(55)
1. 模仿体语	(55)
2. 眼神、微笑、手势语的运用	(62)
3. 注重迎客送客的人体语言	(69)
四、学会倾听和赞美	(70)
1. 倾听的礼节	(70)
2. 学会赞美他人	(76)

第三章 公共礼仪

2

一、公共场所礼仪	(82)
1. 电影院、剧院里要讲究的礼仪	(82)
2. 商场、超市里要讲究的礼仪	(83)
3. 游览名胜古迹要讲究的礼仪	(85)
4. 公园、游乐场里要讲究的礼仪	(86)
5. 听音乐会讲究的礼仪	(87)
6. 观看体育比赛要讲究的礼仪	(88)
7. 图书馆、博物馆、美术馆里要讲究的礼仪	(89)
二、出行礼仪	(91)
1. 乘火车出行时要讲究的礼仪	(91)
2. 乘船出行时要讲究的礼仪	(91)
3. 乘飞机出行时要讲究的礼仪	(92)
4. 乘电楼上下楼时要讲究的礼仪	(96)
三、拜访与待客礼仪	(97)

1. 拜访礼仪	(97)
2. 待客礼仪	(100)
四、观看演出礼仪	(103)

第四章 职场礼仪

一、办公室工作礼仪	(106)
1. 新进员工的办公室礼仪	(106)
2. 优秀主管应具备的礼仪	(109)
3. 称职员工的办公室礼仪	(112)
4. 办公室进餐时的礼仪	(114)
二、日常工作礼仪	(116)
1. 上岗礼仪	(116)
2. 早安礼仪	(116)
3. 上、下班礼仪	(117)
4. 汇报工作礼仪	(119)
5. 听取汇报礼仪	(122)
6. 公务文书礼仪	(122)
三、名片的礼仪	(127)
1. 名片的使用礼仪	(127)
2. 名片的递接礼仪	(128)
四、握手的礼仪	(130)
五、处理好办公室关系	(132)
1. 下级对上级的礼仪	(132)
2. 上级对下级的礼仪	(135)
3. 同事间的礼仪	(137)

第五章 商务礼仪

一、商务接待与拜访礼仪	(140)
1. 商务接待	(140)
2. 商务拜访	(141)
二、商务谈判礼仪	(143)
1. 见面礼节	(143)
2. 会见礼仪	(145)
3. 交谈礼仪	(147)
4. 签约礼仪	(150)
三、邀约礼仪	(152)
1. 请柬邀约礼仪	(153)
2. 书信邀约礼仪	(154)
3. 传真邀约礼仪	(154)
4. 电报邀约礼仪	(154)
5. 便条邀约礼仪	(155)
6. 回复邀约礼仪	(155)
四、会议礼仪	(158)
五、商务招待礼仪	(164)
1. 招待外地贵宾的礼仪	(164)
2. 招待同事的礼仪	(165)
六、商务宴会礼仪	(167)
1. 宴会准备礼仪	(167)
2. 西餐具摆台	(169)
3. 宴会进行时的礼仪	(170)
七、销售礼仪	(173)
1. 推销礼仪	(173)
2. 售后服务礼仪	(176)

八、国际商务礼仪	(178)
----------------	-------

第六章 服务礼仪

一、宾馆服务礼仪	(182)
1. 前厅服务礼仪	(182)
2. 客房服务礼仪	(185)
3. 餐厅服务礼仪	(192)
二、商场服务礼仪	(196)
1. 柜台服务礼仪	(196)
2. 超市售货礼仪	(199)
三、导游服务礼仪	(202)

第七章 餐宴礼仪

一、参加宴会的礼仪	(208)
1. 宴请礼仪	(208)
2. 赴宴礼仪	(211)
二、吃中餐的礼仪	(215)
三、吃西餐的礼仪	(218)
四、饮酒礼仪	(226)
1. 饮酒礼仪	(226)
2. 酒吧礼仪	(230)
五、喝茶礼仪	(231)
六、喝咖啡礼仪	(233)
七、吃水果礼仪	(235)

第八章 涉外礼仪

- 一、涉外礼仪要点·····(238)
- 二、涉外迎送礼仪·····(240)
 - 1. 迎送规格·····(240)
 - 2. 礼宾次序·····(240)
 - 3. 介绍礼仪·····(242)
 - 4. 迎送程序·····(244)
- 三、涉外会见、会谈礼仪·····(247)
 - 1. 会见、会谈座位安排·····(247)
 - 2. 会见、会谈的礼仪要求·····(247)
- 四、各种仪式礼仪·····(250)
 - 1. 涉外签字仪式·····(250)
 - 2. 涉外谒墓仪式·····(251)
 - 3. 涉外开幕仪式·····(252)
 - 4. 涉外授勋仪式·····(253)
- 五、涉外参观游览礼仪·····(255)
 - 1. 项目安排礼仪·····(255)
 - 2. 技术指导安排·····(255)
 - 3. 接待参观礼仪·····(256)
- 六、涉外馈赠礼仪·····(258)
 - 1. 送礼规则·····(258)
 - 2. 馈赠礼品礼仪·····(258)

第九章 求职礼仪

- 一、个人简历礼仪·····(262)
- 二、求职信礼仪·····(263)

三、求职电话礼仪	(265)
四、面试礼仪	(266)
1. 见面礼仪	(266)
2. 应答礼仪	(267)
3. 告别礼仪	(269)
4. 试后必备礼仪	(269)

第十章 电话礼仪

一、基本电话礼节	(272)
二、接打电话礼仪	(273)
1. 接电话的礼仪	(273)
2. 打电话的礼仪	(274)
三、答录机的使用	(275)

第一章 仪表礼仪



一、服饰礼仪

服饰，是仪表的重要部分，它包括服装和饰物两方面，是人际交往中的主要视觉对象之一。在人的交往中，服饰会直接反映出一个人的修养、气质与情操，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”。在一定程度上，它体现了不同民族的文化特性和不同社会的民俗风情。

现代社会最流行的服务礼仪是服饰的 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。此原则要求人们在着装时以时间、地点、场合三项因素为准。

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。时间原则要求着装时考虑时间因素，做到随“时”更衣。

通常，早晨人们在家中或进行户外活动，着装应方便、随意，可以选择运动服、便装、休闲服。

工作时间的着装，应根据工作特点和性质，以方便于工作、庄重大方为原则。

晚间的宴请、舞会、音乐会之类的正式社会活动越来越多，穿着应讲究一些，以晚礼服为宜。

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。

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。春秋两季的选择更

大更宽松一些。

着装时不能忘记自己的年龄。老年人应当追求素洁，中年人应当追求稳重，青年人应当追求活泼。

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，都是与环境不和谐的表现。

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。

在庄重场合，比如参加会议、庆典仪式、正式宴会、商务或外事谈判、会见外宾等隆重庄严的活动，服饰应当力求庄重、典雅，凡是请柬上规定穿礼服的，尽量按规定穿戴。

在正式场合穿着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，皮鞋要锃亮等。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。

除了以上三项服饰要求，还要求：

服饰与形体肤色协调

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，引起别人的各种错觉，达到美化自身的目的。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。

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，此外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、冷淡、空虚、无望等。

黄色，象征炽热、光明、庄严、明丽、希望、高贵、权威等。

大红，象征活力、热烈、激情、奔放、喜庆、福禄、爱情、创新等。

粉红，象征柔和、温馨、温情等。

紫色，象征高贵、华贵、庄重、优越等。

橙色，象征快乐、热情、活动等。

褐色，象征谦和、平静、沉稳、亲切等。

绿色，象征生命、新鲜、青春、新生、自然、朝气等。

浅蓝，象征纯洁、清爽、文静、梦幻等。

深蓝，象征自信、沉静、平稳、深邃等。

灰色是中间色，可象征中立、和气、文雅等。

服饰配色包括同类配色和衬托配色。同类配色指相同的颜色进行组合搭配，一般是下浅上深，内浅外深，或者相反。

一般来说，黑、白、灰三色是配色中的最安全色，最容易与其他色彩搭配和谐。

如果单从色彩本身而言，同类色相配或近似色相配使人看着顺眼、舒适、平和；而大胆、创新的搭配则是强烈色相配或是对比色相配，使人看上去醒目、与众不同。不同的色彩搭配所产生的效果也会截然不同。因此，你必须根据不同的场合需要，来选择适当的色彩搭配方法。

二、职场男性服饰要求

1. 西装的选择

西装不需要准备太多，不过布料质量一定要上乘，而且穿起来要合身好看才行。

要跟随短暂的流行(不管双排钮扣、单排钮扣，或是夹克背后没有开叉；打褶或没有打褶的长裤；剪裁讲究的衣肩或软性衣肩设计)。看看你夹克的翻领，如果宽领已流行了五年，而你一直穿宽领的，请考虑买一些新的西装，或考虑订制一件窄领的衣服。

西服面料以纯毛和混纺制品为宜，它四季皆宜而且不易起褶。棉的灯芯绒和毛葛可以在较冷的季节穿。颜色可以选择藏青色、灰色或铁灰色。

如果你不是身材瘦小的人，最好穿深红色系的西装，不要穿花样繁多和色彩鲜艳的服饰。而且，穿单排钮扣的西装会比穿双排的看来瘦许多。

要看西装面料的抗皱性，可将布料攥在手里，然后放开看是否起皱，好的面料是不会有褶的。西装不穿时要用衣架挂起来，这样才不会变形，才能穿得持久，穿起来好看，西裤在每次洗好后，要把它烫平。

2. 领带的选择

在比较正式的社交场合，穿西装应系领带。领带有温莎式、半温莎式和四合一几种打法。面料以真丝为最优。

领带的长度要适当，以达到皮带下缘为宜。如果穿毛衣或毛