

日常礼仪细节全书

礼仪 就是资本



潘文荣◎编著

提升素质的礼仪教程，追求高雅的魅力范本

打造得体形象 塑造优雅谈吐
举手投足之间 处处风度翩翩



中国纺织出版社

日常礼仪细节全书

礼仪 就是资本




潘文荣◎编著

提升素质的礼仪教程，追求高雅的魅力范本

打造得体形象 塑造优雅谈吐
举手投足之间 处处风度翩翩



 中国纺织出版社

内 容 提 要

礼仪好似一张通行证，携带它，人际交往会减少很多纷争。礼仪是一套隐形的华服，它在不着痕迹之处折射出一个人的素质，展现出内在的修养，让你在他人那里大受欢迎。礼仪虽不深奥难懂，却也是一门需要细心研究的学问。

礼仪的闪光点在于细节之中，本书分析了在日常礼仪中必须注意的上千个细节，内容新颖、全面、丰富，涵盖个人礼仪、社交礼仪、职场礼仪、说话礼仪、餐饮礼仪、服务礼仪、日常礼仪、家庭礼仪、涉外礼仪等各个方面。这是一本修炼礼仪修养的黄金读物，让你在熟悉、掌握并合理运用各种礼仪的基础上，拥有自信、得体、优雅的举止，成为处处受欢迎的人。



礼仪就是资本 / 潘文涛编著. --北京: 中国纺织出版社, 2015.1

ISBN 978-7-5180-1136-0

I. ①礼… II. ①潘… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第239991号

策划编辑: 闫 星 责任编辑: 王 慧 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博http://weibo.com/2119887771

北京佳信达欣艺术印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年1月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 21.5

字数: 256千字 定价: 36.80元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

孔老夫子曾说过：“不学礼，无以立。”莎士比亚说：“在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。”可见，文明礼仪是一剂良好的开胃药，而在日常交际中最让人快慰的就是我们交往对象的礼节。

礼仪，是中国古代文化的精髓，是中华传统美德宝库中一颗璀璨的明珠。我国历史悠久，是举世闻名的礼仪之邦，注重礼仪修养向来是中华民族的传统美德，因而，我们每个人都应该成为礼仪的传承者。

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现，更是人际交往中使用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中的示人以尊重、友好的习惯做法。

礼仪是塑造个人完美形象的重要手段，学习礼仪有助于提升一个人的素质。古人讲“修身齐家治国平天下”，由此可见，修身是一个人的根本。如果一个人不讲究穿着礼仪，不懂得社交场上的礼仪，很可能在公共场合闹出笑话来，也不利于个人形象的建立。相反，一个人若是懂得礼仪，处处以礼仪规范来约束自己，无论走到哪里，他都会成为万众瞩目的焦点。因而，学习礼仪是一个人提升自我素质、塑造完美形象、建立自信心的重要手段。

礼仪是个人心理安宁、心灵净化、身心愉悦、个人增强修养的保障。礼仪

是家庭美满和睦的根基，可以使夫妻和睦、父慈子孝、家庭幸福；礼仪是人际关系和谐的基础，可以使你在人际交往中游刃有余、左右逢源；礼仪是事业发展的关键，可以帮助你实现理想、走向成功；礼仪是社会交往的润滑剂和黏合剂，是熟人之间的奢侈品，更是个人美好形象的标志，是一个人内在素质和外在形象的具体体现，正所谓“穷则独善其身，达则兼济天下”。

中国作为文明古国，富有优良的文明礼貌传统，素有“礼仪之邦”的美称，几千年光辉灿烂的文化，培养了中华民族高尚的道德，也形成了一整套完善的礼仪。在生活中，人们常常把礼仪看作是一个民族精神面貌和凝聚力的体现，把文明礼貌程度作为衡量一个国家和民族是否发达的标志之一。而对个人而言，则是衡量道德水准和有无教养的尺度。一个人以其高雅的仪表风度、完善的语言艺术、良好的个人形象，展示自己的气质修养，赢得尊重，将是自己生活和事业成功的基础。本书从衣着、言谈、举止、待人接物、活动等方面着手，为您讲述全方面的礼仪知识，通俗易懂，知识全面，将会成为您树立新形象的最佳导师。相信这本书对您未来的职业生涯、生活各方面会起到不可估量的作用，而您的人生也将随之发生惊人的变化！

编著者

2014年6月

第一章 个人礼仪：打造优雅形象，提升魅力气质 / 001

一、着装礼仪：着装得体不失规范 / 001

二、妆容礼仪：良好妆容不失气质 / 019

三、举止礼仪：优雅举止不失风度 / 030

第二章 社交礼仪：展现你的修养，让交际更轻松 / 037

一、称呼礼仪：说出口的称呼要悦耳动听 / 037

二、握手礼仪：最初步的身体碰触礼仪 / 044

三、介绍礼仪：介绍要得体、合时宜 / 047

四、名片礼仪：用好最简单的社交工具 / 050

五、电话礼仪：用信号传递形象大有技巧 / 054

六、拜访礼仪：相互拜访如何让双方都愉快 / 057

七、会议礼仪：圆满会议要注意的礼仪常识 / 060

八、集会礼仪：大方得体，知礼守礼 / 063



第三章 说话礼仪：言辞表达得体，不同场合说恰当的话 / 067

- 一、话题选择：聪明地选择恰当的话题 / 067
- 二、交谈艺术：细节中把握谈话效果 / 069
- 三、说话方式：把话说得让人爱听 / 074
- 四、日常说话：养成良好的说话习惯 / 077
- 五、说话场合：不同场合恰当的表达方式 / 082

第四章 餐饮礼仪：吃饭是门艺术，切莫见食忘礼 / 091

- 一、宴请门道：宴请礼仪和宴请对象的饮食特点 / 091
- 二、成功邀约：宴请邀约的礼仪诀窍 / 105
- 三、赴宴礼仪：打造为你增值的良好社交形象 / 119
- 四、交谈礼仪：餐饮中注意说话的礼貌分寸 / 134
- 五、点餐礼仪：点得周到，宾主尽欢 / 148
- 六、酒桌礼仪：推杯换盏的奥妙和艺术 / 164
- 七、中餐礼仪：吃的是讲究和文化 / 181
- 八、西餐礼仪：注重礼貌和涵养 / 201
- 九、你不可不知的餐桌上的禁忌 / 217

第五章 职场礼仪：培养职业修养，维护自我形象 / 226

- 一、面试礼仪：好礼仪助你脱颖而出 / 226
- 二、办公室交往礼仪：洁身自好，宽容低调 / 237
- 三、办公室使用礼仪：打理好你在单位的脸面 / 241
- 四、工作中的礼仪：拥有最好的工作素养 / 246



五、文书礼仪：特定的文书规范及其注意事项 / 250

六、接待礼仪：周到热情，谦恭有礼 / 255

七、会议礼仪：好的会议从周密的安排开始 / 258

第六章 服务礼仪：主动热情服务，真诚以礼待人 / 263

一、营业员的礼仪规范：怎么做让顾客更称心 / 263

二、美容师的礼仪规范：让自己的美由内绽放 / 265

三、医护人员的礼仪要求：让病患和家属对你更信任 / 267

四、导游应具备的礼仪：一心一意为游客服务 / 269

五、律师不可不知的礼仪：展现你的专业素质 / 271

六、宾馆服务人员的礼仪：如何做让客户更满意 / 273

第七章 家庭礼仪：家人互敬互爱，家庭温馨和睦 / 276

一、美满夫妻的相处礼仪 / 276

二、和气公婆的相处礼仪 / 279

三、幸福子女的相处礼仪 / 282

四、同辈之间的相处礼仪 / 285

五、和睦邻里的相处礼仪 / 287

六、家庭拜访的礼仪知识 / 290

第八章 日常礼仪：生活有“礼”，快乐精彩 / 293

一、公共场合应注意的礼仪 / 293

二、人情往来需注意的礼仪 / 311



礼仪就是资本

第九章 涉外礼仪：晓他国之礼，显自身风度 / 319

一、国际礼仪：你要懂点基本原则 / 319

二、惯例与忌讳：涉外交际你必须知道的礼仪 / 323

三、各国民间交往礼仪 / 329

参考文献 / 336

第一章 个人礼仪：打造优雅形象，提升魅力气质

一、着装礼仪：着装得体不失规范

“佛靠金装、人靠衣装”说的是一个人的着装对于一个人的精神面貌、整体形象的重要作用。无论是日常生活还是正式的交际场合中，着装礼仪都是不可忽视的重要内容。

（一）得体着装的要求和原则

得体的着装，首先要做到的就是具有协调性。那么，如何才能做到这一点呢？着装的协调需要注意哪些方面呢？下面的几点要特别关注。

1. 着装的“TOP”原则

TOP是Time、Occasion、Place三个单词首字母的缩写。T代表时间、时令、时代；O代表对象、场合；P代表地点。着装的TOP原则是世界通行的着装打扮的基本原则，它要求人们对服饰的要求以和谐为美。具体要求如下。

第一，时间原则。所谓着装的时间原则，指的是在不同的时间段，穿不同类型的衣服。这对女人来说尤其需要重视，因为男士只要有一套质地上乘的深色西装或中山装就可以行遍天下，而女士却不可以。在白天工作的时候，女士应该穿正式套装，或者公司配备的员工职业装，以体现自己的专业素养；晚间

出席鸡尾酒会或是参加朋友聚会时，应根据酒会的隆重程度，选择合适的晚礼服或在日常便装上再精心打扮一番。服装的选择还要适合季节气候特点，并保持与潮流趋势同步。

第二，场合原则。即穿着要与不同的场合相协调。如果是参加正式会议或是开招待会等很正式的场合，穿着应该注重考究，男士深色西服或中山装，女士着深色职业套装；如果在正规大剧院里看芭蕾舞表演或是听音乐会，男士依然是端庄的西服或中山装，女士可以穿中国传统的旗袍或是西方长裙晚礼服；同朋友聚会、郊游等比较休闲的场合，为便于放松心情，尽情游玩，穿轻便舒适的休闲装就可以了。穿着分场合，如果在正式场合穿便装，不免让人觉得不重视、不尊重他人，或者被人认为没有修养，而在非正式场合穿正装，未免又给人庄重严肃之感，让人很难亲近。

第三，地点原则。穿着也要跟地点相合。在自己家里接待客人时，可以穿着轻便舒适的休闲服，但一定要整洁；出国时要考虑不同国家或地区的地理位置、气候情况以及当地的民风民俗如何，如气候较热的地区可以选择颜色较浅、质料较轻的服装，寒冷地区相反。还有些地方忌讳某种颜色，因此穿衣的时候要避免穿那种颜色的服装；在某些特定的地方如教堂、寺庙等场所，不能穿过露或过短的服装。

2. 得体着装需要注意的几个问题

从礼仪的角度来讲，着装不能简单地等同于穿衣，它体现着人的阅历修养、审美情趣、身材特点等，因而我们要根据不同的场合、目的、时间，尽可能地精心搭配、穿着得体。着装体现着人的仪表美，得体的着装能够增加个人魅力，给他人留下良好的印象。得体的着装要注意以下问题。

第一，穿着要文明大方。着装要符合大众的审美观念和道德要求。着装体现的是个人的审美情趣及综合素养，也从某种程度上反映社会的风貌，刚柔并济、理性与浪漫结合的着装是现代时尚的最好诠释。教徒式的穿着既不方便，



也会给人沉闷、缺乏活力之感，而过分张扬暴露，也不符合大众的审美心理。现代人的穿着理念应该是既要文明，又要大方。文明，在正式场合当中，穿着忌暴露，不要穿过短、过透、过紧的服装。穿着过露，不仅会自贬身价，也会妨碍他人，招致反感。大方，男士要体现绅士风度，女士要显现端庄优雅。

第二，穿着要得体。首先，穿着要配合身份、性格。穿着既不能太寒酸，也不能太高贵，尤其在办公室里不要穿比上司名贵的衣服；与不同身份的人接触，也要注意，既要配合自己的身份，也要配合对方的身份，以便于彼此沟通。另外，与性格开朗的人接触，可以穿得鲜艳活泼点，与性格内敛的人交往可穿颜色低调、款式保守点的衣服。其次，穿着要配合环境。日常工作中以颜色清淡、款式简单为主，喜庆场合忌穿黑色，而庄重的地方忌穿得太艳丽。再次，穿着要配合年龄、体型。每个人要明确了解自己体型的优点和缺点，穿衣要发扬优点、掩饰缺点，衣不合体则会招人笑话。另外，不同年龄段有不同的着装要求，年轻人可以穿得俏皮亮丽点，而年长者则要穿得成熟庄重点。

第三，注重搭配及服装的整体美。正确的着装能起到修饰形体、美化仪态的作用，形成自然得体的和谐美。服饰整体美的构成包括人的形体、内在气质，服饰的整体色彩、质地、线条以及与环境的契合等，着装的整体美就体现于诸多因素的完美协调。

第四，显示个性特征。个性特征原则要求着装适应自身形体、年龄、职业的特点，扬长避短。如身材较胖的人忌穿紧身衣，因为会让浑身的肥肉暴露无遗；而蝙蝠装会让身材瘦小的人显得更瘦，所以瘦人不要穿太过宽松的衣服。除此之外，还可以在此基础上创造和保持自己独有的风格，在不违反礼仪规范的前提下，在某些方面可体现与众不同的个性，切勿盲目追逐时髦。

3. 服饰色彩的礼节问题

色彩，是服装呈现给我们的第一印象，也是留给人们记忆最深的印象之一，而且在很大程度上决定着穿着的成败。



人们在长久的生活实践当中，对色彩所代表的意义及效果产生了相对统一的概念，不同的色彩有其不同的象征意义，要想获得良好的着装效果，应该了解这些象征意义。一般来讲：

黑色：神秘、悲哀、静寂、死亡，或者刚强、坚定、冷峻；

白色：纯洁、明亮、朴素、神圣、高雅、恬淡，或者空虚、无望；

黄色：炽热、光明、庄严、明丽、希望、高贵、权威；

大红：活力、热烈、激情、奔放、喜庆、福禄、爱情、革命；

粉红：柔和、温馨、温情；

紫色：谦和、平静、沉稳、亲切；

绿色：生命、新鲜、青春、新生、自然、朝气；

浅蓝：纯洁、清爽、文静、梦幻；

深蓝：自信、沉静、平静、深邃；

灰色是中间色：中立、和气、文雅。

除了要熟悉色彩的象征意义之外，我们还要注意色彩的特性及其搭配，这体现在以下三个方面。

第一，色彩的特性。色彩的特性主要有冷暖、轻重、缩扩等。使人产生温暖、热烈、兴奋之感的色彩为暖色，如红色、黄色；使人有寒冷、抑制、平静之感的色彩叫冷色，如蓝色、绿色。色彩的轻重也称为色彩的明暗度。色彩越浅，明度越强，它使人有上升之感、轻感；色彩越深，明度越弱，它使人有下垂之感、重感。色彩的缩扩指的是由于色彩的波长不同而给人收缩或扩张的感觉。一般来讲，冷色、深色属收缩色，暖色、浅色则为扩张色，运用到服装上，前者使人看起来比较苗条，后者使人看起来比较丰满。

第二，色彩的搭配。为避免单调，不同的色彩之间可以搭配使用，色彩的搭配主要有三种方法。第一种是统一法，即配色时尽量采用同一色系之中各种明度不同的色彩，按照深浅不同的程度搭配，使整体呈现出一种和谐感。例



如，女士穿晚礼服时可以穿上浅色系的长裙，脚上再配一双同色系的高跟鞋，这样整体效果很和谐。在工作场合或其他正式场合上，统一法使用的比较多。第二种是对比法，即在配色时运用冷暖、深浅、明暗两种特性相反的色彩进行组合的方法。它可以使着装在色彩上产生强烈反差，给人比较强的视觉感受。运用对比法需要特别注意的一点是，切忌着装上下二分之一对比，给人以拦腰一刀的感觉，要找到黄金分割点即身高的三分之一点上（即穿衬衣从上往下第四、第五个扣子之间），这样才有美感。第三种是呼应法，即在配色时，在某些相关部位刻意采用同一色彩，以便使其遥相呼应，产生美感。例如在社交场合穿西服的男士讲究“三一律”，所谓“三一律”就是男士在正式场合时应使公文包、腰带、皮鞋的色彩相同，即为此法的运用。

第三，正装的色彩。在非正式的场合当中，对衣服的色彩要求不高，往往可以听凭个人爱好，而在正式的场合当中，对着装的色彩运用就要多加小心了。正式场合着装色彩最好控制在三种以内，从而给人以整齐、简单、庄重之感。颜色若过多，往往给人以繁杂、低俗之感，不符合正式场合庄重肃穆的氛围。一般而言，正装的色彩应该为单色、深色且无图案，常见的正装色彩为蓝色、灰色、棕色、黑色等。衬衣以白色为佳，皮鞋、袜子、公文包的色彩宜为深色（黑色最为常见）。

此外，肤色不同，着装色彩也要有所区别。浅黄色皮肤，即皮肤白净的人，对颜色的要求不多，一般什么色彩都可以。暗黄或浅褐色皮肤，即皮肤较黑的人，应该尽量避免穿颜色很深的，特别是深褐色、黑紫色的服装。一般来说，这类肤色的人选择红色、黄色的服装比较合适。肤色呈蜡黄或苍白的人，最好不要穿紫红色的服装，以免使其脸色呈现出黄绿色，加重病态感。皮肤黑中透红的人，则应避免穿红、浅绿等颜色的服装，而应穿浅黄、白等颜色的服装。

（二）中装的穿着方式和礼仪

现在比较流行的比较正式的中装要属男士的中山装以及女士的旗袍了，作



为中国的传统正式着装，穿着方面需要注意哪些方面呢？

1. 正统中山装的穿法

中山装是男士的服装，男士应该重视中山装的穿法，尤其是商界男士。如果穿中山装时不注重规范，肆意妄为，不仅有违礼仪，也是无知的表现。根据礼仪的基本要求，商界男士穿中山装时有以下几点需要特别注意。

第一，穿衣时不要忘记摘下标签。一般在上衣左手袖子上都有商标和面料等的小标签，穿衣之前要将其摘除。如果衣服穿过许久之后，标签依旧留在原处，有点招摇过市的感觉，难免引人耻笑。

第二，穿衣时要将衣服熨烫平整。要想使中山装穿在身上美观大方，穿之前一定要检查它是否平整挺括、线条笔直，如果不平整应该将它熨烫平整后再穿。皱巴巴、脏兮兮的中山装会使其美感全失，对穿者的形象大打折扣。

第三，穿衣时做到不卷不挽。穿中山装时一定要注意保持衣服的原状，不可将袖子向上卷起，那不仅会损坏穿衣的美感，也会给人留下不好的印象。还有当众随意脱下中山装搭在肩上或将中山装当做披肩的做法也是不合礼仪的，公共场合最好避免。

第四，要将纽扣扣好。一般穿中山装时，上衣和裤子上的纽扣都要扣起来。在正式场合站立与人握手时也要将全部扣子扣起，以示庄重。入座时，可以将上衣扣子解开一两个，避免将衣服弄皱。而在非正式的场合，上衣的扣子可以全部扣上，也可以全部不扣。

第五，要少装东西。为避免中山装走样，就应该在衣服口袋里少装东西或不装东西。中山装的口袋一般就是一个装饰，不是装杂物用的，如果将一些乱七八糟的东西塞满其中，无疑是在破坏衣服的形象，糟蹋衣服。中山装的上侧外衣口袋只起装饰作用，切勿将钢笔或眼镜放入其中；上衣内侧口袋可以装钱夹或名片之类的物件，不要放过大的东西；外衣下口袋原则上不放东西，当然也可以根据需要将些轻便的东西。裤子前口袋可以放纸巾或钥匙包



等，而后口袋一般都不放东西。

2. 优雅旗袍，穿出女人味

旗袍是中国传统服装，在盛大节日，特别是参加国际聚会时，中国女性为了展示本国家的特色，喜欢选用旗袍作为礼服出席宴会。

参加晚宴时，可以选择面料华丽的旗袍，如果选择得当，其惊艳程度绝不逊色于西式晚礼服。旗袍也可以在日常的工作场合或者娱乐休闲场合穿，用旗袍搭配西式外衣、披肩围巾、开襟毛衣等，能够显示出不同的风格。

然而并不是每个人都能穿出旗袍的美，那么，旗袍适合什么样的人穿呢？一般而言，穿者肩膀要窄，腰身要细，臀部要丰满，脖子要长，胸部大小要合适，个头要适中，1.60~1.70米最合适。肩宽背阔的人会显得雄壮、伟岸，缺少柔美，腰身太粗的人会将旗袍穿成水桶样，个头过高或过矮都会破坏旗袍的风韵。

穿旗袍时，要注意以下几点。

第一，要根据场合选择合适的面料及花色。普通棉布和真丝面料做出同样款式的旗袍时，会有两种截然不同的风格：前者朴素雅致，后者华丽高贵。另外，由于旗袍的领口比较严实，夏天选择旗袍时，最好选择吸汗透气的舒适面料。

第二，要根据年龄、季节等多方面考虑。就年龄来说，年老妇女在选择时，可以选择颜色稍深、款式稍宽松些的旗袍，以示庄重、典雅；中年妇女，宜选色彩富丽高雅，乃至绣花、滚边的旗袍，体现雍容华贵；年轻女性，则宜选用绚丽优美的色泽花式、活泼俊俏的款式，体现青春健美、朝气蓬勃。就季节来说，在天气凉爽的春秋两季，可以选择毛料或者厚实的中长纤维的旗袍，穿着保暖又挺括；初夏天气渐热的时候，可以选择化学纤维的面料，做成半袖的旗袍，穿起来比较轻便、凉爽；在酷热难当的盛夏时节，可以选择薄花布或丝绸制成的无领无袖的旗袍，穿起来凉爽宜人；冬季选择旗袍时，可以在旗袍内絮上丝绵、驼绒之类用来保暖。



另外，选择旗袍时，要注意旗袍的款式与自己的身份相协调。前卫风格的无肩无袖或露胸旗袍，以及毛皮滚边的超短旗袍配上靴子，穿在明星身上会格外出众，却不适合保守行业工作人员日常穿着。

第三，选择旗袍，要根据自己的体态来选。脖子细长的人，可以选择领子较矮、较宽的旗袍，可以弥补脖子的不足。旗袍下摆开衩的长度要与身高成正比：身材修长，开衩大些，走起路来风度翩翩，煞是好看，开衩小了，便裹腿难行；矮个短腿，摆衩要开得小些，才能协调适当。

挑选现成的旗袍，一定要在试衣室仔细试穿。不仅长短、肥瘦要合适，领围、肩宽、胸围、腰围、臀围都要合身才行，任何一处过于紧绷或过于宽松，都会使美感大打折扣，自己穿上也会感觉很不舒服。

第四，穿旗袍时，讲究颇多。旗袍是礼仪服装，作为工作服来穿是不合适的；穿旗袍时最好搭配连裤丝袜来穿，还要注意丝袜面料不与旗袍面料起静电反应才行；穿着之前检查所有纽扣，如有缝线松动的纽扣，在穿之前一定要再次加固，保证在穿着时纽扣不会脱落；着旗袍后要站有站相，坐有坐相，跷腿、叉脚、抬腿蹬凳子等都是不雅观的。

第五，穿旗袍时，对于旗袍的开衩也有要求。在日常场合或休闲场合，旗袍的开衩不要高过膝盖上缘10厘米。在正式的晚宴或演出活动场合，或者某些特定要求的场合，才可以穿那种高开衩的长旗袍。

（三）西装的穿着和搭配礼仪

西装是正式场合的一种着装，它不像日常生活着装一样随意搭配，只要穿起来舒服就行。穿西装就要注意西装穿着的基本礼仪，如果不注意这些基本的礼仪，再高档的西装也穿不出品位来。

1. 男士西装礼仪

现代男士西装基本上沿袭欧洲男士服装的传统习惯而形成，其装扮行为具有一定的礼仪意义。男士在穿着西装时，一定要对这些礼仪问题多加注意，不