



成为优雅女人^的 第一本 社交礼仪书

(案例插图版)

汇智书源 编著

女人的礼仪成就女人的梦想
女人的魅力来源于内外兼修

学海英、张晓梅、李荣建、彭林、杰奎琳·惠特摩尔的
社交礼仪术

优雅端庄的举止
时尚得体的衣着
自信从容的气质

36条职场必备的社交礼仪
让女人瞬间优雅迷人
57个经典实战场景
让所有女人脱颖而出

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



成为优雅女人^的
第一本**社交礼仪书**

(案例插图版)

汇智书源 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

在这个“女强人”当道的时代，社交礼仪虽然不是万能的，但是没有礼仪却会让人寸步难行。社交礼仪不仅是一种修养，更是一门艺术，它是职场女性左右逢源的制胜法宝，也是打开上级心扉的金钥匙，更是获得下级拥戴的灵丹妙药。

本书以女性社交中的各个沟通场景为切入点，生动、具体地讲述了面对不同情景，职场女性不同的应对礼仪。本书内容贴近生活，非常便于读者理解和掌握，具有极强的可操作性和实用性，能够实实在在地帮助读者了解社交中各方面的礼仪技巧。

图书在版编目（C I P）数据

成为优雅女人的第一本社交礼仪书：案例插图版 /
汇智书源编著. — 北京：中国铁道出版社，2015. 3
ISBN 978-7-113-19551-9

I. ①成… II. ①汇… III. ①女性—心理交往—礼仪—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 266199 号

书 名：成为优雅女人的第一本社交礼仪书（案例插图版）
作 者：汇智书源 编著

策 划：武文斌
责任编辑：王 宏
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056
特邀编辑：帅成维
封面设计：多宝格

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街 8 号 邮政编码：100054）
印 刷：三河市宏盛印务有限公司
版 次：2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 次印刷
开 本：710mm×1000mm 1/16 印张：17 字数：378 千
书 号：ISBN 978-7-113-19551-9
定 价：35.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

前言

FOREWORD

中国素来就有“礼仪之邦”的美名，在各类社会关系之中，重礼仪、讲道德，不仅塑造了一种和谐的人际关系，更体现出中国人的精神美德，这已经成为我们中华民族优秀传统文化的一个重要方面。

我们的礼仪先师孔子曾经说过“不学礼，无以立”，英国哲学家洛克也曾说“礼仪是在女人一切其他美德之上的一层藻饰，使它们对她具有效用，为她获得一切和她接受的人的尊重与好感”。由此可见，古今中外女人和礼仪一直有着千丝万缕的联系。一个优雅女人的全部内涵，不仅包括漂亮的容颜、精致的妆容、有品位的服装；更包括漂亮的体态、匀称的身材、完美的细节魅力。不仅如此，优雅女人还应学会驾驭自己的每个表情，举手投足之间要散发着优雅的独特香气。

不管是在什么场合，讲究礼仪的女人总会显示出别样的风采，会得到他人的尊重。即使你没有出众的外貌，可是你拥有绰约的风姿、时尚的发型、得体的服饰、不俗的言谈，这同样会让人着迷。想要成为一个优雅、端庄的职场女性，必须要做到仪容端正、谈吐风雅、举止大方、彬彬有礼，这样才能成为生活中最具魅力的女人。

人们常说：“外在的形象是自己的第一张名片，礼仪和修养更能体现一个人的尊贵！”身在职场，一个女人如果能妥善运用社交礼仪，恰到好处地展示优雅，无疑会为你锦上添花。职场竞争也许是激烈的，但是如果一个人进退有度，懂得职场礼仪就可以做到四两拨千斤，在职场的竞争中游刃有余。成功的女人未必就是强势的，仪态万方的女人更容易受到人们的青睐。



本书是专为职场女性量身打造的礼仪读本，教女性如何做一个知礼、懂礼、受礼的职场女强人。本书分为秘诀篇和实战篇，在秘诀篇中为职场女性介绍了什么行为是无礼的，以及如何做才能得到别人的认可，才能在职场中与人相处游刃有余。在实战篇中分别为职场女性展现了在电话实战、时尚礼仪实战、国礼实战、难题解决实战、商务实战、女人危机处理实战、推销实战中出现的各种难以应付的场景，并进行技巧讲解，让女性在面对这些场景时不会再手足无措。让女性在了解、掌握并合理运用各种礼仪的基础上，拥有大方、得体、优雅的举止，成为光彩耀人、人见人爱的魅力女人。社交礼仪是女性进行社会交往的行为规范与准则，被誉为步入社会的“通行证”，走向成功的“立交桥”。

想要成为一个优雅识礼的女人吗？想要别人向自己投来欣赏、赞美、喜欢、钦佩的目光吗？只有穿上礼仪这套隐形的华丽外衣，才可不着痕迹地展现自己的良好素质。

希望本书能够帮助各位女性朋友提高自身的礼仪修养，展示优雅迷人的气质。

编者

2015年1月



目 录

CONTENTS

上篇 秘诀篇

第一章 CHAPTER 01

机会永远只有一次，海英为你掌舵护航 / 2

- 一、态度对了，就什么都对了 / 3
- 二、给自己和他人留出充裕的空间 / 6
- 三、做一个有“礼”的介绍者 / 9
- 四、不同情境下如何作介绍 / 13
- 五、职场女性要读懂老板的肢体语言 / 15
- 六、与陌生人交谈，开场白至关重要 / 18
- 七、如何表达歉意 / 20
- 八、让名片传递出优雅与风度 / 23

第二章 CHAPTER 02

张晓梅秘诀：别做他人眼中无礼之人 / 26

- 一、什么是无礼的行为 / 27
- 二、绝不能被小看的细节——握手 / 29
- 三、怎么听比怎么说更重要 / 31
- 四、交谈的基本原则：这样交谈最有效 / 35
- 五、千万别说这些话，做这些事 / 38
- 六、如何平复愤怒情绪 / 41

- 七、面带微笑，不再做“冷面美人” / 43
- 八、摒弃不良体态，做个识“礼”的女人 / 46

第三章 CHAPTER 03

李荣建秘诀：不学礼，无以立 / 49

- 一、让别人乐于与你交谈 / 50
- 二、谈判中，能力比口才更重要 / 53
- 三、人人都需要恭维，你我也不例外 / 56
- 四、你的身体会说话——解读倾听时的肢体语言 / 59
- 五、让自己的声音听起来更诱人 / 62
- 六、做个有教养的客人 / 65
- 七、如何得体地结束谈话 / 67
- 八、你的形象败在哪？手势失误是祸端 / 69

第四章 CHAPTER 04

美国、日本、韩国女人各有社交绝技 / 72

- 一、日本女性的洗澡文化，澡堂是社交场所 / 73
- 二、韩国社交礼仪：体会韩国女人的社交文化 / 74
- 三、美国女人的那些社交习惯 / 75
- 四、日本女人：礼多人不怪 / 78

第五章 CHAPTER 05

彭林说礼秘诀：我的位置在哪里 / 81

- 一、熟知座次，做个懂尊卑的女子 / 82
- 二、论资排辈，会场上对号入座是上上策 / 84
- 三、能找准你在轿车中的位置吗 / 87
- 四、签字位次礼仪是双赢的“凭证书” / 89
- 五、会客时，位次安排得体突显主人优雅 / 91
- 六、商务谈判位次有讲究 / 93
- 七、商务宴会时的位次礼仪 / 95
- 八、日常生活中的“行进”位次礼仪 / 97

下篇 实战篇

第六章

CHAPTER 06

职场实战：你的头脑决定你的高度 / 103

- 一、说话口无遮拦？莫把流言当谈资 / 104
- 二、办公室分三六九等？不戴有色眼镜看人 / 106
- 三、同事关系怎样搞融洽？宽以待人才是良计 / 109
- 四、异性同事如何处？亲密亦“有间” / 112
- 五、开口说“不”难？一招教你来搞定 / 115
- 六、薪水怎么谈？开门见山不遮掩 / 117
- 七、想要成为职场红人？先读懂那些“话外音” / 120

第七章

CHAPTER 07

电话实战：一线万金，电波信号里的百宝箱 / 124

- 一、电话可以随意打？塑造你的隐形仪容 / 125
- 二、不落话柄涨人气？禁用办公电话理私事 / 127
- 三、接听电话拉长线？回答必须简洁、具体 / 130
- 四、电话营销如何说？耐心+诱导 / 132
- 五、电话可以随手挂？错误挂断，前功尽弃 / 136
- 六、处理特殊电话？灵活应对不失礼 / 137
- 七、接听电话有技巧？让对方感受到“如见其人” / 140
- 八、转接电话露隐私？管紧嘴巴守分寸 / 142

第八章

CHAPTER 08

时尚礼仪实战：饭桌上情商与智商的考量 / 145

- 一、喋喋不休是热情？莫成为餐桌上的“祥林嫂” / 146
- 二、想做宴会女王？酒桌上要看人下菜碟 / 149
- 三、千杯不醉防身术？移花接木法 / 151

第九章 CHAPTER 09

四、话出口前过脑子？人多不说悄悄话 / 153

五、让洁癖在餐桌上给礼节让路 / 155

国礼实战：生意难谈？学会这些招术不再愁 / 157

一、想要生意做得成？为他的耳朵特制话题套餐 / 158

二、生意场上路路通？宁得罪君子，不得罪小人 / 161

三、人靠衣装，佛靠金装？不同场合穿出别样精彩 / 164

四、想要不碰钉子？说话多绕圈子 / 167

五、想给自己留余地？说话做事别太“绝对” / 170

六、想做个慧眼识珠的聪明女人？不要输掉最关键的棋子 / 173

七、如何向上司汇报工作？有礼有节、循序渐进 / 175

第十章 CHAPTER 10

难题解决实战：出事了？别急，从容应对别失礼 / 178

一、对方无理取闹，能绕则不迎 / 179

二、面对不当要求，拒绝有道 / 180

三、窘境突现别慌张，用对方法解尴尬 / 183

四、被奚落≠无助，顺水推舟巧应对 / 186

五、面对故意“排挤”，切莫大发雷霆 / 189

六、当众指责别用硬，懂得“软处理” / 192

七、面对有意刁难，硬功夫+软功夫 / 194

八、面对上司的不良情绪，学会巧妙化解不碰钉子 / 196

第十一章 CHAPTER 11

商务实战：商务谈判中要摸准脉搏 / 199

一、避免叫错对方的名字？拜访之前必须做好功课 / 200

二、机会从手中流失？肮脏的手握不住成功 / 203

三、得饶人处且饶人？别从鸡蛋里挑骨头 / 205

四、想要挺得直？就得先弯腰 / 208

第十二章 CHAPTER 12

- 五、想要利益最大化？摸透底细再交战 / 211
- 六、滔滔不绝是强者？一语中的才是取胜之道 / 214
- 七、不想前功尽弃？千万别忽视形象的威力 / 217

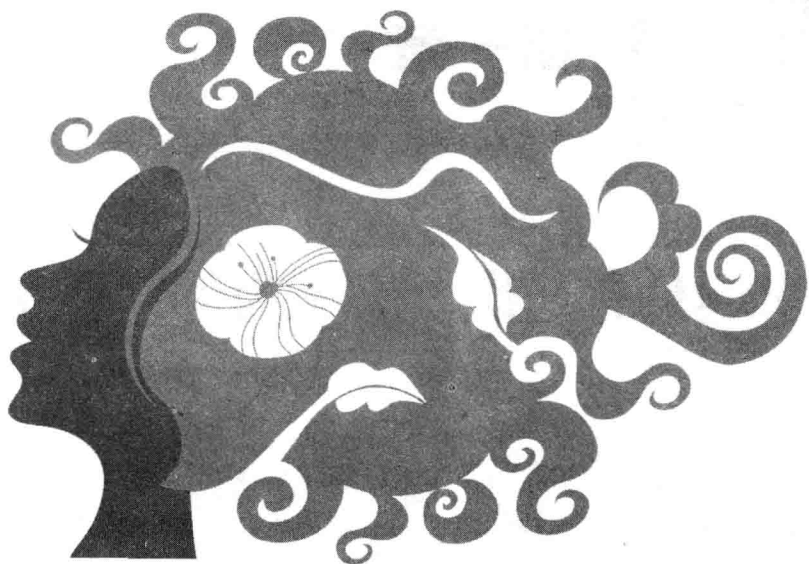
女人危机处理实战：像杰奎琳一样做女人 / 220

- 一、被人调戏怎么办？巧舌如簧竖气势 / 221
- 二、没人喜欢空降的天兵天将？面对“不速之客”接待有术 / 224
- 三、一张口就吸引他？叫对称呼一步到位 / 226
- 四、对方不愿跟你握手？若无其事地收回来 / 228
- 五、没人介绍你？来个脱俗的自我介绍 / 229
- 六、应变的艺术？交流中来点幽默与睿智 / 233
- 七、女人不做小绵羊？用智慧跟坏男人“较量” / 235
- 八、巧妙化解矛盾？不要积攒大问题 / 238

第十三章 CHAPTER 13

推销实战：生客卖礼貌，熟客卖热情 / 240

- 一、销售礼仪入门第一招？玩转最基本的交际原则 / 241
- 二、害怕张口就“悲剧”？选择最恰当的成交时机 / 244
- 三、想要获得对方的好感？搜寻客户感兴趣的话题 / 247
- 四、客户没听清你的话？合理控制沟通节奏 / 250
- 五、想要买卖做得长久？切忌死缠烂打 / 253
- 六、不想惹人厌？别唐突打断对方的话 / 256
- 七、不想僵局变结局？巧妙化解才是王道 / 259



秘诀篇

新时代女人的典型形象已经不再是躲在男人背后的娇小羞怯的家庭妇女形象，而是雷厉风行的职场女强人形象。那么如何打造女人立足于社会由内而外的气质成为女人在职场中成败的关键，在秘诀篇中就将为入驻职场或即将进入职场的女性提供在职场中树立优雅形象、言谈落落大方的升职之道，在这里小女人也可成为不负众望的职场女将。



第一章

CHAPTER 01

机会永远只有一次，海英为你掌舵护航

海英任职业礼仪教师 10 余年，多次在人民大会堂、中央电视台、北京电视台从事礼仪策划活动，并担任过上海世博会北京分赛区礼仪指导。

她认为从一个女人平时的谈吐就能够看出她的品位。言语真正展现其内在的教育水平、世界观、金钱观、人生经历……人们说的每一个字都在更进一步地表现着自己。因此，如何开口说好第一句话对于职场达人和社交达人来说都是至关重要的，因为机会只有一次。





一、态度对了，就什么都对了

湖 南卫视的主持人汪涵，相信大多数人不会觉得陌生。汪涵有一段诙谐惊人的自我介绍：“我可不简单，我是‘江湖混血’，因为我爸妈，一个是江苏人，一个是湖南人。我是‘江湖人’，还是‘常杀人’（长沙人）。”听到这句话的观众们，一边笑得直不起腰，一边不禁佩服汪涵的聪明才智。

一段精彩的自我介绍，必然会给人留下深刻印象，这是让其他人记住自己、喜欢自己的第一步。青涩的汪涵在第一次登台做主持人时，就已经把握住了这个介绍自己的机会，给观众留下了深刻印象。1998年5月，汪涵终于登上《真情对对碰》节目的主持舞台，



他向观众们大声说道：“观众朋友大家好，我就是英俊潇洒、风流倜傥、无与伦比、天下第一、武功盖世、玉树临风的著名节目主持人吕念祖和仇晓的搭档——汪涵。”当时台下的观众都不禁笑起来，觉得这个叫汪涵的人真有意思！

汪涵当时在作自我介绍时，因为是主持娱乐节目，所以就选择了夸张、搞怪的方式，既具有娱乐意味，又把自己独特的一面展示给了观众，不得不说这是一段经过精心设计的自我介绍。

很多名嘴最煞费苦心的事情就是为自己设计一段有亮点的自我介绍，使自己能够名声大振，不少人成功了，并且屡试不爽。

我们普通人在作自我介绍的时候，其实也可以借鉴这种方式，根据自身条件进行设计，给别人一个别开生面的第一印象。别出心裁的自我介绍不可以只是简单地报出姓名：“我姓×，叫××。”这样的自我介绍



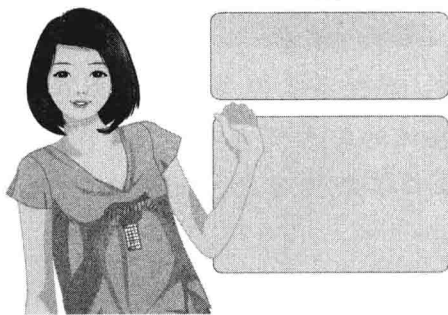
根本不会被别人放在心上，或许只是短短的三五分钟，人家就已经把名字忘得一干二净，自然也就无法给别人留下一个深刻的印象。所以，想要别人记住自己，就要从精彩的自我介绍开始。

有亮点的介绍，前提是有个好态度，如果是一个积极向上的人，那么话里话外透露出的就是正能量，人们自然就会喜欢上这个人，与其交往也肯定非常融洽。

其实只要仔细琢磨一个人的姓名，往往都会发现姓名存在着丰富的文化积淀，也许是和名人名事有着字面或深层次的关联，也许会折射出凝重的史实，又或者反映了一个时代的乐章，或者寄寓着双亲对子女的殷切厚望。所以，在作自我介绍时可以在自己的名字上做做文章，或许这会给人留下深刻的印象，有时也会令人动情。

1. 打个名人的旗号

在新生见面会上，徐紫菱自我介绍时说：“大家应该都很熟悉琼瑶阿姨的《一帘幽梦》吧，虽然我没有紫菱姐姐的舞蹈天分，但是我有一颗向往舞蹈的心，那么就请记住我，我叫徐紫菱。”



再如王菲菲：“我叫王菲菲，比‘天后’王菲多了一个‘菲’，也许我爸希望我比她唱歌唱得更好，所以多加了一个‘菲’字。”

利用和名人的名字相近的方式来介绍自己的名字，关键是选的名人应是大家都知道的，否则收不到效果。

2. 自嘲式

比如王美丽这个名字，在介绍自己时可以说：“不知道当年我的爸妈为什么给我取‘美丽’这个名字。我既没有标准的身高，也没有苗条的身材，更没有漂亮的脸蛋，这大概是父母希望我虽然外表不美丽，但不要放弃对一切美丽事物的追求吧。”

介绍自己时，加一些自嘲的话语，并不会招来别人的嘲笑，对方只会觉得很幽默和大方。可见只要有积极的态度，就算是自嘲的自我介绍



也会让人印象深刻。

3. 自夸式

如李小单：“我叫李小单，木子李，大小的小，简单的单。都是几个非常简单的字，就像我本人一样，简简单单、快快乐乐。虽然简单，但是并不代表我没有追求，其实我是一个有理想并且非常执着的人，在追求的路上我快乐地生活着。”

在自夸的时候也要有个度，适当表现出积极乐观就行，千万不要盲目自大、自吹自擂。

4. 姓名的来历

比如陈子健这个名字，可以说：“在我还没有出生的时候，我的父亲就已经想好我的名字了。因为他很喜欢这样一句古语‘天行健，君子以自强不息’，于是我的名字就被敲定了，同时也希望我可以像君子一样自强不息。”

如果给名字加上这样一个有典故的故事，会让自己的名字给人一种形象感。



5. 巧用谐音式

朱伟慧是这样介绍自己名字的：“我的名字读起来特别像‘居委会’，大家以后不用客气，尽可以把我当成居委会，有困难的时候来反映反映，本居委会力争为大家解决。”

这样的谐音不仅让大家觉得很有趣，而且让人觉得很亲切、很随和，不记住她也不会不记住“居委会”。

6. 调换词序式

如周非：“把‘非洲’倒过来读就是我的名字——周非。”

如双胞胎姐妹可以这样介绍：“她是妹妹杨倩一，我是姐姐杨一倩。”通过颠倒顺序来介绍，往往会给对方一种新鲜感。

7. 摘引式

如任丽群这个名字，介绍的时候可以说：“大家都知道‘鹤立（丽）’



鸡群’这个成语，但是我呢，是人（任），更希望出类拔萃，所以，我叫任丽群。”

从大家都熟悉的成语典故中来解释自己的名字，不仅让人记忆深刻，还让人觉得此人很有文化感呢！

通过以上这些方法，一个人可以学着把自己的名字介绍得更更有内涵，让别人更容易记住。但是，自我介绍中光介绍名字显得有些单一，应该再加入更多的信息量，这样会使自我介绍更加出彩，给人留下深刻印象。比如完全可以把自己的经历编成一个小故事，说给对方听，这样或许他们更加感兴趣。

总之，自我介绍是有很大发挥余地的，我们应该想方设法把它丰富起来，不要放过这样一个吸引人注意的机会。

二、给自己和他人留出充裕的空间



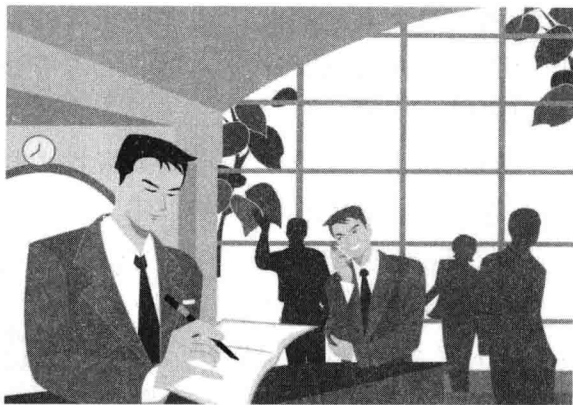
杨明刚刚大学毕业，找了一份广告设计的工作，但是最近他有一些

困惑。原来杨明知道自己刚刚毕业，没什么经验，需要公司前辈们多多帮助，所以，他进入公司之后表现得格外谦虚，对公司上上下下的人都百般热心，不论谁有困难，他都全力以赴，帮人家解决。开始的时候大家都很喜欢他，但是，一段时间过去了，大家却慢慢开始疏远他。每次得到他的热心帮助后，被帮助者都会表现得很不乐意。杨明对此觉得很疑惑。

其实对于每一个身体健康、头脑清醒的人来说，得到和付出都应该是源于自身的需要。然而在人际交往当中，这两种需要是应该保持平衡的，一旦严重失衡，付出的远远大于得到的，或者得到的远远大于付出的，相互之间的关系维持起来就会很困难。



如果像杨明那样，一味地付出，而不给别人回报的机会，那么就会给别人造成心理上的压力，这种压力使彼此的关系失去平衡，愧疚感使受惠一方只能选择逃避。人际交往要留有余地，即使是好事，也不能一次做尽。初入社交圈的人认为自己全心全意帮助别人会使关系融洽、密切，但事实并非如此。因为如果一个人一味地接受别人的付出而没有机会回报，就会心理失衡。



中国有一句谚语叫“滴水之恩，涌泉相报”，这其实是一种保持人际关系平衡的

做法。彼此心灵都需要一定的空间，如果一个人想帮助别人，想和别人维持长久关系，那么不妨适当地给别人回报的机会，这样不至于因为内心的压力而影响了双方关系。

曾经有一位心理学家做过这样一个试验：阅览室刚刚开门的时候，当第一位读者坐下开始阅读刊物，这时候心理学家就走进去，并且紧挨着这位读者坐下，然后看他的反应，这个试验一共进行了 80 人次。

实验结果证明：即使是在一个空旷的阅览室里，也没有一个人可以忍受一个陌生人紧挨着自己坐下。一旦心理学家坐在他们的身边，大部分的人就会走开，或者干脆问道：“你想干什么？”这个实验说明了其实每个人有属于自己的心理空间、身体空间，一旦这个空间被人侵犯时就会感到不安全、不舒服，甚至会因此发怒。所以在社会交往中把握交往距离是非常必要的。如果女性对某一个人表现出特别的关心，就容易让人误解她有什么意图，或者就会有人认为是个不正经的女人。这位女性自然会觉得很冤枉。那么人与人之间的交往距离是如何界定的呢？美国人类学家爱德华·霍尔博士为其划分了 4 种距离。

1. 亲密距离

平时称这个距离就是“亲密无间”，也是人际交往中最小的间隔，