

一学就懂，一看就会，实用礼仪成就个人品牌

实用礼仪大全

SHIYONG LIYI DAQUAN

韩 强◎编著

社交礼仪、公务礼仪、商务礼仪、职场礼仪、服务礼仪

一本全搞定



广东旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

悦读书·悦旅行·悦享人生

实用礼仪大全

SHIYONG LIYI DAQUAN

韩 强◎编著

图书在版编目 (CIP) 数据

实用礼仪大全 / 韩强编著. —广州: 广东旅游出版社, 2015. 9
ISBN 978-7-5570-0131-5

I. ①实… II. ①韩… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 137399 号

实用礼仪大全
Shiyong Liyi Daquan

广东旅游出版社出版发行

(广州市天河区五山路 483 号华南农业大学公共管理学院 14 号楼三楼 邮编: 510642)

印刷: 北京嘉业印刷厂

(地址: 北京市大兴区黄村镇李村)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市天河区五山路 483 号华南农业大学 (公共管理学院) 14 号楼三楼

联系电话: 020-87347994 邮编: 510642

787 毫米 × 1092 毫米 16 开 16 印张 237 千字

2015 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 48.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

绪 论

第一章 仪表礼仪

第一节	仪容礼仪	15
第二节	着装礼仪	21
第三节	谈吐礼仪	32
第四节	举止礼仪	33

第二章 日常办公礼仪

第一节	办公礼仪	49
第二节	公文礼仪	53
第三节	信函礼仪	56
第四节	会议礼仪	65
第五节	汇报礼仪	69
第六节	电话礼仪	73

第三章 公务活动礼仪

第一节	信访接待礼仪	79
第二节	表彰礼仪	83
第三节	慰问礼仪	86
第四节	参观礼仪	88
第五节	展览礼仪	89
第六节	赞助礼仪	91
第七节	洽谈礼仪	92
第八节	谈判礼仪	95
第九节	签字礼仪	105
第十节	新闻发布礼仪	109
第十一节	庆典礼仪	113

第四章 外事礼仪

第一节	外事交往礼仪	117
第二节	国旗、国徽、国歌礼仪	127
第三节	迎送礼仪	133
第四节	翻译与陪同礼仪	137
第五节	会见与会谈礼仪	140
第六节	宴请礼仪	145
第七节	组团访问礼仪	153
第八节	参观、游览礼仪	156

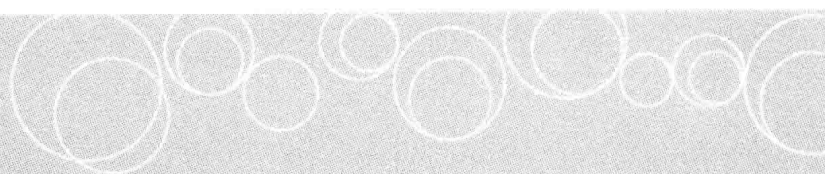
第五章 交际礼仪与艺术

第一节	介绍礼仪	163
第二节	握手礼仪	168
第三节	名片礼仪	173
第四节	称呼礼仪	180
第五节	拜访礼仪	185

第六节 接待礼仪	190
第七节 送别礼仪	194
第八节 拒绝与致歉礼仪	197
第九节 馈赠礼仪	200
第六章 公共场所礼仪	
第一节 行进礼仪	209
第二节 电梯礼仪	210
第三节 乘坐交通工具礼仪	214
第四节 其他公共场所礼仪	222
第五节 赛事礼仪	223
第六节 文明吸烟	224
第七章 文明网络	
第一节 网络礼仪	229
第二节 网络礼仪的特点	230
第三节 网络办公礼仪	234
第四节 电子邮件礼仪	236
第五节 电子公告板（网络论坛）礼仪	243
第六节 即时通信礼仪	245
结束语	249

INTRODUCTION

绪 论



一、礼仪的基本含义

礼仪、礼貌、礼节是最常见的与“礼”相关的词语。在大多数情况下，它们总是被交替使用，不加区别。从本质上讲，三者所表现的都是对人的尊敬、友善，但实际上不宜简单地混为一谈。它们之间既有联系，又有区别。

礼貌，一般是指人们在交际中，面对交往对象，通过言语、动作表现的谦虚和恭敬。它侧重于表现个人品质与素养。

礼节，通常是指人们在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。礼节与礼貌的关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然需要具体的礼节。

礼仪，是对礼节、仪式的统称。具体地说，在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序或方式，自始至终地表现出律己敬人的完整行为就是礼仪。它与礼貌、礼节的关系是：礼貌是礼仪的基础，礼节则是礼仪的基本组成部分。也就是说，礼仪在层次上要高于礼貌和礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成的。礼仪和礼节不一样，礼节只是一种做法，礼仪是一个表示礼貌的系统而完整的过程。

从不同角度出發，还可以对礼仪这一概念做出各种似异实同的界定。

对于个人而言，礼仪是一个人内在修养和外生素质的综合表现。也就是说，礼仪即教养和素质在一个人行为举止中的具体体现。

对于道德而言，礼仪可以界定为为人处世的行为规范，即标准做法、行为准则。古人所谓的“道德仁义，非礼不成”说的正是这个道理。因

此，2001年9月20日中共中央发布的《公民道德建设实施纲要》将“明礼”列为我国公民的基本道德规范之一。

对于交际而言，礼仪是一种用以处理人际关系的交际方式或交际方法，是人际交往中的一种实用艺术。

对于民俗而言，礼仪是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也就是那些在人际交往中约定俗成的尊重他人、友好相处的做法，简而言之，就是待人接物的一种惯例。所谓“礼出于俗，俗化为礼”，就是这个意思。

对于传播而言，礼仪是一种在人际交往中进行有效沟通的技巧。

对于审美而言，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然外化，即古人所讲的“礼由心生”。

了解上述各种对礼仪的诠释，我们可以进一步加深对礼仪的理解，并且更为准确地把握礼仪。

二、礼仪的四项基本要素

礼仪的四项基本要素，即礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体和礼仪的环境。

所谓礼仪的主体，就是礼仪的操作者和实施者。如果礼仪活动规模较小、较为简单，其主体通常是某个人；如果礼仪活动规模较大、较为复杂，其主体通常是某个组织。没有礼仪主体，礼仪活动就不可能进行，礼仪也就无从谈起。

礼仪的客体又叫做礼仪的对象，也就是指礼仪活动的具体指向者和承受者。礼仪的对象既可以是人，也可以是物；既可以是物质的，也可以是精神的；既可以是具体的，也可以是抽象的；既可以是无形的，也可以是有形的。没有礼仪客体，活动就缺乏对象，就不能称为礼仪。

礼仪的媒体，是指礼仪活动所依托的一定的介质。它实际上是礼仪内容与形式的统一。礼仪的媒体，具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时，这些不同的礼仪媒体往往有

交叉，且通常相互配合着使用。任何礼仪都必须使用礼仪媒体，不使用礼仪媒体，礼仪就不可能存在。

礼仪的环境，是指礼仪活动得以进行的特定时间与空间，一般可以分为礼仪的自然环境与社会环境。礼仪的环境通常制约着礼仪的实施，它不仅决定着实施何种礼仪，还决定着该种礼仪的具体实施方法。

三、礼仪的分类

礼仪的分类，主要是以应用领域、场合的不同为标准进行划分。一般有政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、国际礼仪等几个基本分支。

政务礼仪，亦称公务员礼仪，是指公务员在执行国家公务时应当遵守的礼仪。

商务礼仪，主要是指公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在经济往来中应当遵守的礼仪。

服务礼仪，是指各类服务行业的从业人员在自己的工作岗位上应当遵守的礼仪。

社交礼仪，亦称交际礼仪，是指社会各界人士在一般性、日常性的交际应酬中应当遵守的礼仪。

国际礼仪，亦称涉外礼仪，是指人们在国际交往中，同外国人打交道时应当遵守的礼仪。

上述五个基本分支礼仪中，前三项主要按照行业划分，是人们在其工作岗位上所应遵守的礼仪，故可以合称为行业礼仪或职业礼仪；后两种主要以交往范围为依据划分，故可以合称为交往礼仪。

四、礼仪的科学体系

我国的现代礼仪，是在进入现代社会以后逐步形成、完善，进而成为一个科学体系的，但这不是说它是凭空产生的。实际上，如果没有对我国

古代传统礼仪的继承和扬弃，现代礼仪就不可能产生。在传承我国古代优秀传统文化礼仪的同时，我们还必须学习当代国际礼仪，取人之长，补己之短。

我国历代封建王朝制定的传统礼仪具有明显的双重效应。一方面，它肯定礼仪的一些基本原则，制定了人际交往的行为规范，并且强调“礼之用，和为贵”，这是可以为现代礼仪所借鉴的。但在另一方面，它并不尊重个人，而以维护封建统治制度为根本目的，这与现代社会的要求不兼容，应被现代礼仪扬弃。

当代国际礼仪主要具有如下三个特点：

第一，强调个人至上、个性自由，反对损害个人尊严，要求尊重个人隐私、维护人格尊严。

第二，强调女士优先。在一切交际场合，不仅要讲究男女平等，反对性别歧视，更要讲究尊重女性、关心女性、体谅女性、帮助女性、照顾女性、保护女性，这就是女士优先。

第三，强调交际务实。在交际活动中，既讲究礼仪，又注重沟通，重在互动，反对虚假、造作，不提倡过分客套，不认同过度的自谦、自贬，尤其反对自轻、自贱。

这三个特点同我国古代传统礼仪有着显著区别。由于国情、习俗方面的差异，许多中国人对国际礼仪还缺乏深入了解，或者与之存在一定的隔阂。我们要全面看待国际礼仪，国际礼仪中适合我国国情、切实可行的原则，我们可以借鉴，但是没有必要全盘照抄、照搬。

江泽民同志曾提出，我们要弘扬中国古代优良道德传统和革命道德传统，吸取人类一切优秀道德成就，努力创建人类先进的精神文明。在探讨现代礼仪的扬弃问题时，我们也应该采取这一正确的态度。唯有如此，才能真正使现代礼仪不但有所继承，并且有所发展。

五、礼仪的原则

在日常生活中学习、运用礼仪，有必要掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的规律。这些规律也就是礼仪的原则，主要有以下几点：

第一，遵守。这一原则要求每一位参与者都必须在交际场合自觉遵守礼仪，用礼仪来规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。

第二，自律。礼仪规范既针对对方，也针对自我。相对而言，对待自我的要求是礼仪的基础和出发点。学习运用礼仪，最重要就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是自律原则。若没有对自己进行要求，人前人后不一样，只苛求他人，不要求自己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，讲求礼仪规范也就成了蒙骗他人的大话、假话、空话。

第三，敬人。这一原则要求人们在交际场合中与交往对象互谦互让、互尊互敬、和睦共处，同时要把对交往对象的重视、恭敬和友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中，“对待他人的做法”比“对待个人的要求”更为重要，“对待他人的做法”实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中，最重要的一条就是要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。掌握了这点，就等于掌握了礼仪的灵魂。

第四，宽容。这一原则是与自律原则相对的，要求人们在运用礼仪时尽可能容忍对方，既要严于律己，又要宽以待人。要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人，千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。在人际交往中，要容许他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。礼仪的基本要求是尊重人，尊重他人实际上就是要尊重其个人选择。对不同于己、不同于众的行为要耐心容忍，不要求他人处处效法自己或与自己完全保持一致，这实际上也是尊重对方的一种表现。

第五，平等。这一原则是礼仪的核心，它要求在礼仪活动中，在尊重交往对象这个问题上，对任何对象都一视同仁，给予同等礼遇。不允许由于彼此之间存在年龄、性别、种族、性格、文化、职业、身份、地位、财富，以及与自己关系的亲疏远近等差别就厚此薄彼，区别对待。当然，在具体运用礼仪时可以适当地因人而异，根据不同的交往对象采取不同的具体方法。

第六，从俗。在客观现实中，由于国情、民族、地域以及文化背景的

不同，社会上存在着“十里不同风，百里不同俗”的情况。这就要求礼仪活动的主体必须有正确的认识，不要自高自大，唯我独尊，简单否定其他人的不同做法。必要时，必须坚持入国问禁、入乡随俗、入门问讳，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是，随意批评、否定其他人的习惯做法。遵守从俗原则，会使礼仪的应用更加得心应手，更加有助于人际交往。

第七，真诚。这一原则要求我们在运用礼仪时，务必待人以诚、诚心诚意、言行一致、表里如一。只有这样，自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好才能更好地被对方理解和接受。与此相反，倘若仅把运用礼仪当成一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非、言行不一、弄虚作假、投机取巧，或是当时一个样、事后一个样，有求于人时一个样、被人所求时另一个样，则有悖于礼仪的基本宗旨。

第八，适度。这一原则的目的是为了保证在交际场合中运用礼仪时取得成效。我们必须注意运用技巧、合乎规范，特别要注意做到把握分寸、认真得体。常言道，过犹不及。运用礼仪时假如做得过头了，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然，要想真正做到将礼仪运用得恰到好处，只有勤学多练、积极实践，此外别无他途。

第九，沟通。在人际交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才容易交流，有交流才会沟通，有沟通才会互动。因此，可将沟通视为人际交往中人与人之间的互动之桥。在现代礼仪中，沟通的原则要求人们在人际交往中既要了解交往对象，也要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于“尊重”，只有这样才能实现有效的沟通。

第十，互动。这里所谓的“互动”，具体含义有二：一是要求人们在交往中必须主动进行换位思考，善解人意，就是要善于体谅交往对象的感受；二是要求人们在交往中时时、处处努力做到“交往以对方为中心”，即不允许无条件地“以自我为中心”，更不允许凡事都自以为是。具体运用礼仪时，永远都不能忽略互动原则。在人际交往中如欲取得成功，就必须无条件地遵守互动原则。

六、礼仪的功能

我们之所以提倡礼仪，主要是因为它具有多重功能，既有助于个人，又有助于社会。

礼仪的第一个功能：有助于提高人们的自身修养。礼仪是人际交往中衡量个人文明程度的标尺。通过观察一个人的礼仪，可以察知其教养高低、文明程度和道德水准。

礼仪的第二个功能：有助于提高人们的自身形象，净化生活氛围。一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合就构成了个人形象，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。如果每个人都重视自身形象，大家都以礼待人，人际关系就会更加和睦，生活也会变得更加温馨。

礼仪的第三个功能：有助于促进人们的社会交往，完善人际关系。古人云：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话讲的就是交际的重要性。恰当地运用礼仪，可以使个人在交际活动中充满自信，也可以让人更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此之间的了解与信任，取得交际的成功，进而造就完美的人际关系。

礼仪的第四个功能：有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明建设。《左传》有云：“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也。”也就是说，遵守礼仪，应用礼仪，将有助于净化社会风气，提升个人乃至全社会的精神品位。社会主义精神文明建设的一项重要内容就是要求全体社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德，心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容，与礼仪完全吻合。因此，提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设可以相互配合、相互促进。

七、现代礼仪的具体运用

在运用现代礼仪时，具体应当如何操作呢？

解决这一问题应当关注两个方面：第一，坚持正确的理念；第二，掌

握有效的方法。

1. 必须坚持正确的理念

所谓理念，即有关某一事物的基本观念。有道是：“理念决定思路，思路决定出路。”倘若人们在具体操作礼仪时基本理念有误，难免徒劳无益。

一般而言，现代礼仪以“尊重”为基本理念。在具体操作时，这一基本理念又体现在如下两点。

第一，摆正位置。在人际交往中，每一个人都有自己的具体位置，而且自己的具体位置往往还会不断地变化。在操作礼仪、以礼待人时，每一个人都必须明确自己的具体位置，各就各位，切勿错位或越位。

对自己而言，每一个人都必须维护自尊：必须尊重自我，必须尊重自己的职业，必须尊重自己所在的单位，必须尊重自己所处的社会，必须尊重自己所属的国家。

对他人而言，每一个人亦应以尊重为本：尊重上司是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重客户是一种常识，尊重对手是一种风度，尊重所有人是一种教养。

第二，调整心态。在人际交往中，人们不仅需要智商，更需要情商。在具体处理人际关系、运用礼仪时，每一个人均应自觉地调整心态。因为对自己的工作生活乃至人际关系而言，心态往往决定一切。

在具体操作礼仪时，人们所应进行的心态调整主要涉及三点。

一是应当尊重他人。现代礼仪要求，每一个人在人际交往中都必须尊重他人。所谓尊重他人，就是要求人们必须善解人意，接受对方一切合乎情理的选择。换言之，操作现代礼仪时，不仅需要严于律己，更需要宽以待人。

二是需要换位思考。现代礼仪要求，在人际交往中不仅要做到内外有别、中外有别、外外有别，而且要注意人人有别、时时有别、处处有别、事事有别。既然在操作现代礼仪时强调“交往以对方为中心”，那么人们必须善于进行换位思考。

三是坚持和而不同。现代礼仪要求，每一个人在进行人际交往时都必

须明确“礼之用，和为贵”，并与其他人和睦相处。与此同时，人们还必须真正意识到自己所面对的世界的“不同”，意识到世界具有多样性。只有坚持“求同存异”，才能真正地为自己打造出一个良好的人际环境。

2. 需要掌握行之有效的办法

要“有所为”、“有所不为”，这是两个互有联系的不同层面。

所谓“有所为”，就是要求行为的主体在具体操作礼仪时应该了解“需要如何做”，或者“如何能做得更好”。例如，应该怎样讲话，应该怎样办事情，等等。在这些方面尽量做到符合礼仪规范，就会令自己的所作所为好上加好。“有所为”的事情必须尽力而为。

所谓“有所不为”，就是具体运用礼仪之前，必须了解“不能做什么”。例如，不能讲什么话，不能做什么事，等等。在这些方面不出现差错，不仅可以确保自己不出洋相，而且还可避免失礼于他人。“有所不为”之事必须明确。

需要强调的是：因为参加礼仪活动的人员众多，所以，“有所不为”，是每个人皆须力戒的；“有所为”，则是人们共同努力的目标。