



面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

社交礼仪实务

(第2版)

SHEJIAO LIYI SHIWU

主编◎董 媛 李建峰 邓迪夫



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

面向“十二五”高等教育课程改革项目研

社交礼仪实务

(第2版)

主 编 董 媛 李建峰 邓迪夫
副主编 韩燕雄 王福荣 杨雁南
王鹏远 包亚玲



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪实务 / 董媛, 李建峰, 邓迪夫主编. —2 版. —北京: 北京理工大学出版社, 2013. 7

ISBN 978 - 7 - 5640 - 7956 - 7

I. ①社… II. ①董… ②李… ③邓… III. ①心理交往 - 礼仪 - 高等学校 - 教材 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 169076 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京慧美印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 16

字 数 / 298 千字

版 次 / 2013 年 7 月第 2 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

定 价 / 39.00 元

责任编辑 / 申玉琴

文案编辑 / 施胜娟

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 吴皓云

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前 言

中国是礼仪之邦，礼仪是中国传统文化的核心，也是整个人类文明、进步、发展、昌盛的标志。在社会交往活动越来越频繁的今天，礼仪已经成为人与人之间、组织之间、国家之间进行沟通、对话、交往、合作的金钥匙。作为当代大学生，我们应该更多地了解礼仪、学习礼仪、实践礼仪，让自己成为有文化、懂礼仪、讲文明、会交际的优秀人才。

本书在编写上突破传统社交礼仪教材惯常的写作思路，重点突出社交礼仪技能实训，实训项目明确，操作性和指导性突出，尤其是详细的训练步骤和具体方法，具有很强的指导性。自2010年7月出版后，得到了许多院校和同行的认可，并受到许多学生的喜爱。为此，我们在第1版的基础上进行了修订，修订版基本保留了原书的结构和框架，并在以下几个方面进行了修改。

(1) 在大部分项目开篇处以及正文中添加了“礼仪典故”“礼仪故事”，这些典故大多取自《论语》《周礼》《礼记》等我国古代有代表性的经典著作，展现了中华礼仪的精髓。

(2) 对内容进行了补充完善，在保留第1版精华的基础上，添加了项目三“校园礼仪”。编者发现许多学生甚至连基本的校园礼仪都不能遵守，一个学生连尊重师长和同学都不会，何谈其他的礼仪？

(3) 对内容进行了进一步的加工，删减了一些过时的案例，增加了一些新颖的案例，添加了更多的插图，使得正文更具有趣味性和直观性。

本教材由董媛、李建峰、邓迪夫任主编，韩燕雄、王福荣、杨雁南、王鹏远、包亚玲任副主编，董媛、李建峰负责全书的总体构架的设计、修改及统稿工作，各章的编写分工如下：项目一的任务一和任务二由李建峰和王福荣编写，项目一的任务三由包亚玲编写；项目二、项目三、项目四以及项目九由董媛编写；

项目五由何学菊和曹晓艳编写；项目六的任务一和任务二分别由韩燕雄和王鹏远编写，项目六的任务三由杨雁南编写；项目六的任务四、项目七、项目八以及项目十由邓迪夫编写。榆林永昌国际大酒店人事部经理黄维、咸阳金桥国际大酒店总经理王一群、咸阳市讯电子科技有限公司总经理曹亮参加了本教材大纲的讨论和部分修订内容的编写工作，在此一并感谢！

本书在编写过程中，参考和引用了许多专家和学者的书籍及文章中的资料、观点，限于篇幅，未能一一注明，在此表示感谢。我们再次将此书推荐给读者，希望能给予读者更大的帮助，同时，尽管编写小组人员认真负责，但是难免存在着一些错误和遗漏，恳请同行、专家及读者不吝指正。

编 者

目 录

项目一 礼仪认知篇	(001)
一、知识目标.....	(001)
二、能力目标.....	(001)
三、知识要点.....	(001)
四、任务实施.....	(001)
任务一 明礼.....	(002)
任务二 知礼.....	(005)
任务三 学礼.....	(009)
五、技能训练.....	(014)
项目二 个人礼仪篇	(016)
一、知识目标.....	(017)
二、能力目标.....	(017)
三、知识要点.....	(017)
四、任务实施.....	(018)
任务一 仪容礼仪.....	(018)
任务二 仪表礼仪.....	(023)
任务三 仪态美.....	(031)
五、技能训练.....	(037)
项目三 校园礼仪篇	(039)
一、知识目标.....	(040)
二、能力目标.....	(040)
三、知识要点.....	(040)
四、任务实施.....	(041)
任务一 课堂礼仪.....	(041)

任务二 宿舍礼仪·····	(044)
任务三 学校典礼、庆祝活动礼仪·····	(047)
任务四 食堂就餐礼仪·····	(054)
五、技能训练·····	(057)
项目四 交际礼仪篇 ·····	(059)
一、知识目标·····	(060)
二、能力目标·····	(060)
三、知识要点·····	(060)
四、任务实施·····	(060)
任务一 称呼礼仪·····	(060)
任务二 握手礼仪·····	(065)
任务三 介绍礼仪·····	(069)
任务四 名片礼仪·····	(073)
五、技能训练·····	(075)
项目五 公共礼仪篇 ·····	(076)
一、知识目标·····	(076)
二、能力目标·····	(076)
三、知识要点·····	(077)
四、任务实施·····	(077)
任务一 交谈礼仪·····	(077)
任务二 公共场所礼仪·····	(087)
五、技能训练·····	(099)
项目六 拜访、接待篇 ·····	(101)
一、知识目标·····	(102)
二、能力目标·····	(102)
三、知识要点·····	(102)
四、任务实施·····	(103)
任务一 拜访礼仪·····	(103)
任务二 迎接礼仪·····	(106)
任务三 电话接待礼仪·····	(112)
任务四 馈赠礼仪·····	(116)
五、技能训练·····	(120)

项目七 商务礼仪篇	(122)
一、知识目标	(122)
二、能力目标	(123)
三、知识要点	(123)
四、任务实施	(123)
任务一 会见会谈礼仪	(123)
任务二 商务谈判礼仪	(127)
任务三 商务仪式礼仪	(130)
任务四 商场服务礼仪	(143)
五、技能训练	(149)
项目八 宴会礼仪篇	(151)
一、知识目标	(152)
二、能力目标	(152)
三、知识要点	(152)
四、任务实施	(153)
任务一 餐饮的基本礼仪	(153)
任务二 西餐礼仪	(165)
任务三 自助餐礼仪	(173)
任务四 酒的礼仪	(177)
任务五 饮茶礼仪	(178)
任务六 咖啡礼仪	(187)
五、技能训练	(189)
项目九 应聘与求职礼仪	(192)
一、知识目标	(193)
二、能力目标	(193)
三、知识要点	(193)
四、任务实施	(194)
任务一 应聘注意事项	(194)
任务二 面试礼仪及技巧	(198)
五、技能训练	(210)
项目十 婚丧寿庆礼节	(211)
一、知识目标	(211)

二、能力目标.....	(212)
三、知识要点.....	(212)
四、任务实施.....	(212)
任务一 婚礼礼节.....	(212)
任务二 寿诞礼.....	(221)
任务三 丧葬吊唁.....	(229)
五、技能训练.....	(234)
 附录	(235)
附录一 中外主要节日表.....	(235)
附录二 花语集锦.....	(235)
 参考文献	(241)

项目一

礼仪认知篇

【礼仪典故】

国尚礼则国昌，
家尚礼则家大，
身有礼则身修，
心有礼则心泰。

——清·颜元

一、知识目标

- (1) 了解礼仪的基本概念、基本特征及礼仪的渊源；
- (2) 掌握礼仪的原则和主要内容；
- (3) 掌握学习礼仪的方式、方法。

二、能力目标

- (1) 能够明白礼仪的重要性，并将这种基本思想进行传播；
- (2) 明确礼仪的内容，并能树立正确的学习礼仪的态度。

三、知识要点

本项目主要从明礼、知礼、学礼三个方面对学习者的提出要求。

“明礼”是学习礼仪的基础，要学习礼，首先要知道什么是礼，明确礼的含义、礼的渊源和礼的特征。

“知礼”是学习礼仪的前提，要学习礼，就必须明白学习礼仪要遵循的原则，就必须知道礼都包含了哪些内容。

“明礼”“知礼”而后“学礼”。本项目主要讲解礼仪在社会活动中的功能及学习礼仪的方法。

四、任务实施

礼仪，作为人类的一种文化，规范着人们的行为。从一个人对它掌握的程

度,可以看出他的文明与教养的程度;从一个国家或一个民族对它的重视程度,可以看出这个国家或民族文明与进步的程度。

我国是一个有着悠久历史的文明古国。中华儿女不仅勤劳勇敢,而且素以讲究礼仪著称于世。礼仪作为处理人与人之间相互关系的行为规范和道德法则,往往反映一个人的文明素质、精神状态,也反映一个国家的整体素质和社会风貌。“礼即理也。”懂得礼仪,或遇事讲理,乃至形成一整套符合公共利益的规范,是社会进步、开化的表现,也是社会文明的标志。

随着社会的发展,人们交往的需求逐渐增加,范围不断扩大,礼仪的内容也更加丰富,构成一个复杂而庞大的系统。要学习并掌握礼仪的知识,并将它应用到实际生活和工作中,不仅是十分必要的,而且是需要下一番工夫的。本项目主要向大家介绍礼仪的一些基础知识,包括礼仪的概念及如何学习社交礼仪。

任务一 明 礼

[礼仪故事1-1] 何为礼?

子路问孔子:“老师,请问什么叫礼啊?”孔子回答说:“简单地说,礼就是爱人,礼是出于爱人之心的。”

子路想了想,说:“老师,我还是不明白,您能不能说得详细一点?”孔子说:“礼,就是要天子爱天下人,诸侯爱自己管辖境内的人,士大夫爱自己的职责,读书人与老百姓爱自己的家人,难道这还不清楚吗?”

子路想了想,又问:“您说礼就是爱,那不就与老师说的‘仁者爱人’一样了吗?”孔子抚掌大笑道:“本来两个就是一回事!‘仁者爱人’说的是人的内在素质,‘礼者爱人’说的是人的外在表现,两者是一致的啊!”子路这才点了点头说:“我懂了。”

(资料来源:孙慧竹.《礼仪规范教程》,南开大学出版社,2010)

(一) 礼仪的概念

礼仪是一切文明民族的主要标志之一,是民族文化的重要窗口。礼仪是体现一定社会道德观念和风俗习惯,表达人们礼节动作、容貌举止的行为准则。作为有着五千年悠久文明的中华民族,礼仪文化更是灿烂夺目。

从现代含义上看,“礼”是指以一定的社会道德观念和风俗习惯为基础形成的、大家共同遵守的行为准则。而“仪”则是指人们的容貌举止、神态服饰和按照礼节进行的仪式。很明显,礼仪是内容与形式相统一的人际交往规范,也体现出一个社会的文明程度。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

小资料1-1:《论语·泰伯第二》

子曰:“恭而无礼则劳,慎而无礼则戇,勇而无礼则乱,直而无礼则绞。君

子笃于亲，则民兴于仁，故旧不遗，则民不偷。”

【译文】

孔子说：“只是恭敬而不以礼来指导，就会徒劳无功；只是谨慎而不以礼来指导，就会畏缩拘谨；只是勇猛而不以礼来指导，就会说话尖刻。在上位的人如果厚待自己的亲属，老百姓当中就会兴起仁的风气；君子如果不遗弃老朋友，老百姓就不会对人冷漠无情了。”

1. 礼貌

礼貌，是指人们在日常生活交往中表现的谦虚、恭敬、友好的品质。礼貌能体现一个时代的风尚和道德规范，体现人们的文化层次、文明程度和道德水平。虽然世界各地在礼貌的表现形式上有所不同，但其尊敬、友爱的本质是一致的。例如，熟人见面打招呼，尽管方式不同、问候的语言不同，但向对方表示友好的目的是相同的。因此，在生活中注意自己的修养、懂得体谅别人、愿意帮助别人、表示尊重别人的人，就可以称其为有礼貌的人。

2. 礼节

礼节，是人与人之间在日常生活和工作中表达对别人的尊敬、问候、祝愿所用的规则和形式，属于外在的行为规范，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。如乘车时为了表示对老年人的尊重、对病人的关心，通过让座这一行为表现出来；待人时，为了表示对前辈、师长、上级的尊敬，通过谦虚的态度、认真听他们的谈话表现出来。另外，在得到别人帮助的时候说声“谢谢”，有客人到家里拜访时热情招待等，通过这些礼节使礼貌得到良好的表达。

3. 礼仪

所谓礼仪，是对礼节、仪式的统称，是指在人际交往中用一整套约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。特别是在比较正式或重大事件的活动程序中都体现出礼仪的特点。例如，参加一个好朋友的生日聚会，就要考虑穿着什么服装，带什么礼品，说些什么祝贺的话，要按时到场，谈些什么话题使聚会的气氛更加欢快等。聚会上，大家先赠送礼品，再点上生日蛋糕的蜡烛，然后让过生日者许愿、吹蜡烛，大家祝贺，最后进餐。这就是把礼节、仪式统一起来表现出礼仪的完整行为。

礼仪与礼貌、礼节三者之间既有联系又有区别，礼貌侧重于强调个人的道德品质，而礼节侧重于这种品质的外在表现形式。所以，礼貌和礼节多指交往过程中的个别行为。而礼仪所指的是一个比较复杂的活动守礼节的整体。实质上，礼仪是由一系列的、具体的礼节所构成的。因此，我们强调一个人要有修养、懂礼貌，这是实施礼节、礼仪的内在思想基础。如果不会采用适当的礼节来表达对别人的友好和尊敬，与人交往中往往会显得很尴尬，甚至造成对方的误解；另外，只注意到了某些礼节而忽视了另外一些礼节，也同样达不到礼仪的要求。

(二) 社交礼仪的特征

1. 传承性

任何国家的礼仪规范都不是一成不变的,而是在本国历代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪,这就是礼仪传承性的特定含义。如尊敬老人的礼节自人类之初就存在,今天也是人类共同接受的准则,并且逐渐形成自己的民族特色。所以,礼仪的传承性说明了礼仪是人类长期积累的财富,是社会进步和文明的标志之一。我国古代流传至今的尊老敬师、父慈子孝、礼尚往来等反映民族美德的礼仪,还会世代相传,发扬光大。当然,中国传统礼仪是在漫长的阶级社会中形成的,主要体现了等级制度的社交规范,是阶级社会的统治者为维护自身高高在上的地位,强迫臣民们遵守的,对其中不符合现代平等交往原则的部分礼仪,应该加以甄别和摒弃。

[礼仪故事 1-2] 跪拜礼

某酒店正在举行婚礼,在司仪的主持下,新郎跪下身向岳父岳母敬茶。一名旁观者小声地评价:“跪都没有跪相,摇摇晃晃的,茶都要洒出来了。”另一人接着道:“这种礼节很久不用了,现在又开始时兴起来。”第三人问道:“什么时候废除的呢?”

[分析] 跪拜礼在中国具有悠久历史,在古代曾经是臣民向君主、下级向上级、平民向官员、晚辈向长辈表示顺服和敬意的隆重礼节,它在1912年由《中华民国临时约法》废除。此后,鞠躬礼逐渐取代跪拜礼成为表示敬意的隆重方式。不过,民间对跪拜礼有所保留,跪拜礼在剔除了自我贬低、奴性服从的意义后,继续存在于某些特殊的场合,比如婚庆时新人以跪拜礼向双方父母表示感谢,扫墓时子孙以跪拜礼向先人表示尊敬等。

(资料来源:廖超慧.《社交礼仪》,华中科技大学出版社,2007年)

2. 差异性

“十里不同风,百里不同俗”。不同的文化背景孕育出不同的礼仪。不同的地域决定着礼仪的不同内容和形式。我国幅员辽阔,是一个多民族国家,不同民族的风俗习惯和礼仪文化各有千秋。例如,见面问候致意的形式就有很多:有脱帽点头致意的,有拥抱的,有双手合十的,有手抚胸口的,有用嘴碰脸颊的,更多的还是挥手致意。这些礼仪形式的差异均源于各地风俗的差异,具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性更多地体现在不同国家之间,尤其是不同语言、不同宗教信仰的人们之间。世界是丰富多彩的,礼仪也是绚丽多姿的,有些地方的礼仪甚至千奇百怪。同样的手势,在不同的国家历代的含义有可能完全不同,甚至相反。

[礼仪故事 1-3] “OK”手势

一位美国的工程师被公司派到他们在德国的分公司工作。他和一位德国工程

师在一部机器上并肩作战。当这个美国工程师提出建议改善新机器时，那位德国工程师表示同意，并问美国工程师自己这样做是否正确。这个美国工程师用美国的“OK”手势给以回答。那位德国工程师放下工具就走开了，并拒绝和这位美国工程师进一步交流。后来，这个美国人从他的一位主管那里了解到这个手势对德国人意味着“你是个屁眼儿”。

（资料来源：根据百度网社交礼仪课程案例整理，
<http://www.476200.com/blog/article.asp?id=197>）

3. 针对性

一般来说，礼仪的运用是规范的，但是由于现代社交对象的不同，礼仪的适应则有了针对性的一面。同样的礼节对不同年龄、不同性别、不同阶层的人会产生不同的效应。在社交活动中必须针对不同的对象、不同的场合运用相应的礼仪。比如，男士行握手礼时，如果对方也是男士，不妨主动一些，但如果对方是女士，则应该等女士先做出表示，过于主动是唐突的行为，甚至被认为是一种骚扰。同样是打招呼，不同地区、不同民族也不同。正是由于礼仪有这样的一些细微差别，要求人们在社交活动中尽可能多的熟悉和掌握社交礼仪，熟练地运用礼仪规范来展示自己的风范，使自己在社交场合中保持良好的社交形象，促进社交成功。

4. 发展性

礼仪作为一种文化现象，是人们在长期的共同生活和相互交往中逐渐形成的，它以风俗、习惯和传统等形式固定下来，并随着人类文明的进程而不断发展和完善。某一阶段被公认的礼仪规范随着历史的发展，有的被肯定、有的被否定、有的被发扬、有的被抛弃。

同时，礼仪文化随着时代的不断进步而时刻发生着变化，例如，现代人利用手机短信和 E-mail 等礼仪形式来表示节日的问候和祝福，就是时代进步带来的新生事物。另外，随着对外交往的不断扩大和各国政治、经济、思想、文化等诸多因素的互相渗透与融合，我国的传统礼仪也自然被赋予了许多新鲜内容，礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方向发展。如何形成一套既富有我国传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范，已成为我们必须重视的问题。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村中一个真正的礼仪之邦。

任务二 知 礼

（一）礼仪的原则

礼仪的原则是指人们在社会交往中处理人际关系的出发点和应遵从的指导思想。它是保证礼仪活动顺利实施并达到预定目标的基本条件。礼仪的原则主要有以下几方面，它们同等重要，缺一不可。

1. 尊重的原则

“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”

——孟子

尊重原则是礼仪的灵魂和其他一切原则的前提和基础。所谓尊重，是指在人际交往中必须以体谅、理解对方为基础，在自尊、自重、自爱的同时，彼此敬重和维护对方的尊严和人格，以保持和谐愉快的人际关系。

尊重包含自尊和尊重他人。自尊是指一个人对待自己的一种态度，它是自我意识的一种表现形式，一个人只有尊重自己，悦纳自己，自强不息，注意自身修养，保持自己的人格和尊严，才能赢得他人的尊重。

尊重他人指的是对待他人的一种态度，这种态度要求承认重视每个人的性格、感情、爱好、职业、习惯、社会价值以及所应享有的权利和利益等。在现实交往中，你尊重别人，别人自然也就尊重你；如果你根本就无意尊重别人，却期盼着处处受到别人的尊重，显然是不大可能的。

尊重他人首先要尊重他人的人格。人格通常是指人的尊严、价值和品格。其次，还要尊重他人的爱好和习惯，不应强求他人按照自己的爱好和习惯来行事。

【礼仪故事 1-4】 停奏抗议的反思——没有礼仪就没有尊重，

孔祥东是著名的钢琴演奏家。1998年6月6日晚，他在汕头举办个人钢琴独奏音乐会。演出之前，节目主持人再三强调，场内观众不要随意走动，关掉BP机和手提电话。然而，在演出的过程中，这种令人遗憾的场面却屡屡出现：场内观众随意走动，BP机和手提电话响声不绝，致使孔祥东情绪大受干扰。这种情况，在演奏舒曼作品时更甚。孔祥东只好停止演奏，静等剧场安静。然而，观众还误以为孔祥东是在渴望掌声，所以便报以雷鸣般的掌声。这件事，令孔祥东啼笑皆非。演出结束后，孔祥东说：有个BP机至少响了8次，观众在第一排来回走动，所以他只得以停奏抗议。

（资料来源：本文根据360电子图书馆相关资料整理）

坚持尊重原则应该在实际交往中掌握一些技巧。一是要热情、真诚。热情的态度会使人产生受重视、受尊重的感觉；相反，对人冷若冰霜、麻木不仁，会伤害别人。二是要给人留面子。所谓面子，就是自尊心。每个人都有自尊心，失去自尊心对一个人来说是件非常痛苦的事。伤害别人的自尊是严重失礼的行为。三是允许他人表达思想，表现自己。当别人和自己的意见不同时，不要把自己的意见强加给对方。当你和与自己性格不同的人交往时，也应尊重对方的人格和自由。

2. 真诚原则

交际礼仪的运用是基于交际主体对他人的态度。如果能抱着诚意与对方交往，那么交际主体的行为自然而然地就显示出对对方的关切与爱心。在通常情况

下，人们可以用假话来掩饰自己的企图，但却无法用行为来掩饰自己的虚伪。因为体态语言是无法掩饰虚假的。因此，礼的实质是敬，只有内心真诚，才能从容、镇定地将礼表达到位。这种恰到好处的表达形式就是“仪”。仪虽然是外在的表现形式，但绝不仅仅是一件文明的外衣。只有内外兼修才能真诚自然。倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时，口是心非、言行不一、弄虚作假，或是当面一套、背后一套，将礼仪等同于“厚黑学”，这些都是违背礼仪的基本原则的。

3. 适度原则

适度原则是指在交往中要把握分寸，根据具体情况、具体情景行使相应的礼仪。例如，在与别人交往时要彬彬有礼，但不能低三下四；要热情大方，但不能轻浮谄媚；要自尊，但不要自负；要坦诚，但不能粗鲁；要相信人，但不能轻信人；要活泼，但不能轻浮。

礼仪也并非越多越好，对礼仪的把握要有分寸，要做到“恰如其分”。礼仪的规则是死的，而社会生活本身是多变的，所以，对于礼仪的运用也要灵活应变，这种适度的应变表现在以下几点：

第一，要注意入乡随俗，尊重国情、民族、文化背景的不同。

第二，礼仪交往应与对方的身份及彼此之间的关系的亲密程度保持一致。一般来讲，与己关系密切者或身份一般者，礼仪可以相对简单；而与己关系疏远者或身份较高者，礼仪应比较讲究。

第三，礼仪要因场合的不同而不同。正式场合，礼仪要规范；非正式场合，礼仪应简洁。

第四，礼仪要随社会生活的变化而变化，应灵活适度。

4. 平等原则

与人交往，应该平等相待，交往者既不应该因为年长、地位高而骄傲、自负、盛气凌人；也不应该因为年轻、地位低而自卑、自惭、卑躬屈膝。对待交往对象必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位等方面有所不同而给予不同的礼遇，但允许根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。

5. 自律原则

礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则，礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力，但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严，也不像道德那样肃然，礼仪的实施无需别人的督促和监督，有人冒犯了礼仪规范，也不会受到法律的制裁。礼仪的这一特点，要求人们在实施礼仪的过程中，应树立起一种内在的道德信念和行为准则，不断提高自我约束、自我克制的能力，在人际交往中自觉地遵守礼仪规范。因此，礼仪的实施，主要是依靠人们自觉地利用礼仪规范来约束自己的行为，这就是礼仪的自律性。自律即自我管理、自我约束、

自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。“严于律己，宽以待人”，若是没有对自己的要求，人前人后不一样，只求责人、不求诸己，礼仪就无从谈起。

(二) 礼仪的主要内容

礼仪的内容很广泛，涉及社会生活的各个方面，职业、民族、宗教、工作、学习、生活各个不同的领域均有不同特定的礼仪要求，因此，礼仪的内容多种多样。依据礼仪的适用对象、适用范围的不同，礼仪主要包括以下基本内容。

1. 个人形象礼仪

个人形象礼仪包括言谈、仪容、仪表、举止、服饰等方面的礼仪要求。给人一个好印象，是建立良好的人际关系的基础。

2. 日常生活礼仪

一个有教养的人，除了要注意自己的个人形象外，还应注重那些平时好像不起眼的生活小节，如吃、住、行及公共场合的礼节。

3. 社交礼仪

社交是社会生活中的重要内容，只要人们走出家门，就会遇到交往问题，就必须掌握社交礼仪。社交礼仪包括介绍、称呼、握手、致意、拜访、接待、交谈、馈赠、宴请、舞会等一系列行为规范与准则。处理得当，将会有助于密切人际关系，增进友谊。

4. 公务礼仪

公务礼仪是人们公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。讲究公务礼仪，可以提高公务活动的效率和成功率。这类礼仪通常包括工作礼仪、事务礼仪等。

5. 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际关系礼仪不同，它体现在商务活动中的各个环节。商务企业的每一个成员，如果能时时按照商务礼仪的要求去开展工作，这对塑造商务企业的良好形象会起到极其重要的作用。商务礼仪主要包括商务接待、商务洽谈、商务仪式等。

6. 习俗礼仪

不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯，充分了解这些风俗习惯，并在社交中正确、自觉地尊重这些风俗习惯，有助于促进交际的成功。习俗礼仪的主要内容包括日常生活礼仪、岁时节令礼仪、婚嫁丧葬礼仪等。

7. 涉外礼仪

涉外礼仪主要是指外事行为的规范，外事行为规范有国际循例，也有各国根据自己的具体情况制定的有关规则。外事礼仪是我们在国际交往中必须掌握的礼仪风俗。遵守国际惯例、尊重所在国的礼仪习俗，是国际交往的重要原则之一。涉外礼仪主要有涉外行为礼仪、涉外会晤礼仪、涉外宴请礼仪及常见的活动礼仪等。