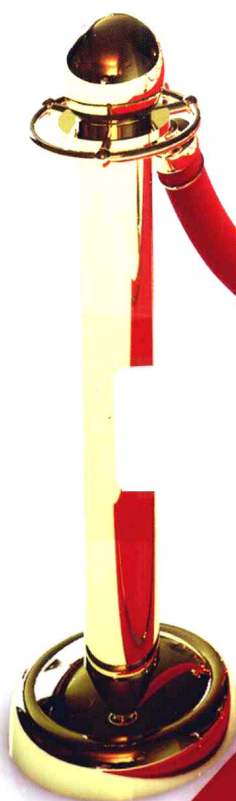


王春柳 编著

接待中的 礼仪文化

JIEDAI ZHONG DE
LIYI WENHUA



▶ 善于接待
▶ 妙在其中
▶ 接待之果
▶ 其味无穷

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

王春柳 编著

接待中的 礼仪文化

JIEDAI ZHONG DE
LIYI WENHUA

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

接待中的礼仪文化/王春柳编著. —北京:
中国铁道出版社, 2013. 3
ISBN 978-7-113-15682-4

I. ①接… II. ①王… III. ①礼仪—基本知识
IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 276993 号

书 名: 接待中的礼仪文化
作 者: 王春柳 编著

责任编辑: 郑媛媛 电话: 010-51873179
封面设计: 永诚天地
责任校对: 龚长江
责任印制: 赵星辰

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)
网 址: <http://www.tdpress.com>
印 刷: 三河市兴达印务有限公司
版 次: 2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷
开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 10.5 字数: 173 千
书 号: ISBN 978-7-113-15682-4
定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社读者服务部联系调换。

做一名礼仪文化的宣传员

(代序)

在文明和丑陋之间,究竟相隔多远?在庸常和高尚之间,如何搭建顺畅的桥梁?

文明与高尚多半来自日常细行的积累和沉淀。中国传统文化一直讲究“修身齐家治国平天下”,就是因为任何文明、高尚的品格,归根结底,都在于一个人的日常行为和修身。

在构建和谐社会的今天,多些礼仪文化的培养和锤炼,我们身边就会少些假丑恶,多些真善美,少些平庸,多些高尚。

接待人员,既是一个地区、一个单位对外窗口的“第一人”、“第一张脸”、“第一形象”、“形象先生”或“形象小姐”,又是为本地区、本单位“核心接待人”营造接待环境的铺路人,礼仪文化的培养和锤炼至关重要。接待人员不仅要做礼仪形象的代言人,还要成为礼仪文化的宣传员、播种机。

多年接待工作的实践,让我时常想起毛泽东同志《卜算子·咏梅》这首词。

风雨送春归,
飞雪迎春到。
已是悬崖百丈冰,
犹有花枝俏。
俏也不争春,
只把春来报。
待到山花烂漫时,
她在丛中笑。

接待工作者就应该像这样的梅花，“俏”！这种“俏”，不只是一般的美，它美得俊逸，美得机智，美得趣味横生。然而，梅花之俏却绝非春色春情的垄断者，更不是一个与百花争宠的角色。她的超前出现，只是为了证明一个无可逆转的规律——严寒之后必定是百花争艳的春天。做一个义务报春者，梅花心愿足矣！她真正足以自慰的时候，则是山花烂漫遍野飘香之际。这时，她也没有做那飘然远遁的仙子，而是隐身于百花丛中，为春天的真正到来而展露出会心的笑。

让你我共勉。

王春柳



Contents 目录

► 上篇 礼仪文化

第一章 礼仪概述

- 第一节 礼仪的基本概念 / 3
- 第二节 礼仪的基本特征 / 4
- 第三节 礼仪的基本原则 / 6
- 第四节 礼仪的基本要素 / 7
- 第五节 礼仪的基本规则 / 9

第二章 对接待工作人员的礼仪要求

- 第一节 仪表礼仪 / 12
- 第二节 仪容礼仪 / 15
- 第三节 仪态举止礼仪 / 15
- 第四节 言谈礼仪 / 18
- 第五节 见面礼仪 / 22
- 第六节 名片递接礼仪 / 24

第三章 公务接待礼仪

- 第一节 公务接待礼仪范围 / 26
- 第二节 公务接待礼仪规格 / 26
- 第三节 公务接待礼仪要求 / 26
- 第四节 公务接待迎送礼仪 / 28

- 第五节 公务接待乘车礼仪 / 30
- 第六节 公务接待会客礼仪 / 31
- 第七节 公务接待住宿礼仪 / 35
- 第八节 公务接待宴会礼仪 / 37

► 中篇 礼仪素养

第四章 执著理念的修为

- 第一节 公务接待的新意义 / 45
- 第二节 公务接待的新特点 / 46
- 第三节 公务接待的新观念 / 49
- 第四节 公务接待的新目标 / 50
- 第五节 公务接待的新思路 / 51

第五章 文化品位的修为

- 第一节 气质雅致 / 54
- 第二节 风度逸韵 / 55
- 第三节 涵养之道 / 56
- 第四节 亲和至诚 / 57

第六章 彰显魅力的修为

- 第一节 上善若水 / 61
- 第二节 幽默艺术 / 63
- 第三节 细节力量 / 68
- 第四节 交谈技巧 / 70
- 第五节 微笑魅力 / 76

► 下篇 礼仪实践

第七章 会务接待礼仪概述

- 第一节 会务工作的主要任务 / 85
- 第二节 会务工作的主要特点 / 86



- 第三节 会务工作的基本要求 / 87
- 第四节 会务工作组织机构与职责 / 89
- 第五节 会务接待人员应当具备的能力 / 92
- 第六节 会务接待人员应当注意的事项 / 93

第八章 会务接待案例剖析

- 第一节 大型会务接待概述 / 94
- 第二节 工作类会务接待概述 / 96
- 第三节 工作类会务接待案例剖析 / 97
- 第四节 庆典类会务接待概述 / 101
- 第五节 庆典类会务接待案例剖析 / 107

► 附录 接待中的盛宴

- 鲜花解语——鲜花盛宴 / 113
- 茶中日月——香茗盛宴 / 123
- 酒里乾坤——美酒盛宴 / 131
- 舌尖中国——佳肴盛宴 / 141
- 节日欢歌——节日盛宴 / 146
- 天籁之声——称谓盛宴 / 157

► 后 记



上篇

礼仪文化

LIYI WENHUA

礼仪文化是智慧的结晶。礼仪文化既是心灵的积淀,又是心间的共享。她重在展现一个人的教养、风度和魅力,强调人与人的和谐、家庭和谐、邻里和谐到社会和谐的逻辑进程。周而复始,以极其强大的能量推动人类文明的发展,创造人类社会共有的精神家园的温馨与和谐。这是礼仪文化得以普及,并传承千百年的内在动力和永恒的魅力所在。

礼仪文化是过程的集合。礼仪的确立与普及是一个逐步发展的过程,礼仪文化的生成是一个不断演进的过程,是由多种文化元素综合与提炼的过程,是不断的取其精华的过程,由此构成一套完整而和谐的礼仪体系,是弥足珍贵的历史文化遗产,又将在人类文明相互融合与交流的进程中创新和发展。

礼仪文化是时代的记忆。从远古走向现代,从民族走向世界,它既代表过去,也代表未来,千百年来经久不衰、历久弥新。她通过礼仪的形式将人际交往中“敬”与“和”的核心价值观,给予了鲜活的展示和充分的表达,使人们精神生活更加充实,道德境界得到升华,在潜移默化的过程中感受礼仪文化的魅力和力量,这对人的精神和心理产生的影响是难以磨灭的。

第一章 礼仪概述

和谐社会需要礼仪,社会主义和谐社会更需要礼仪。

礼仪能够充分展现一个人的教养、风度和魅力,体现一个人对他人的认识水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。接待工作是树立企业形象的“窗口”,接待部门的每一位员工都是企业对外形象的“第一人”。同时,还应看到,接待人员还负责为“核心接待人”提供铺垫,营造接待环境,其礼仪素养的高低直接影响接待水平,而接待水平的高低又直接影响“核心接待人”成功与否。因此,对一个出色的接待工作人员来说,一定要有良好的礼仪修养。那种不修边幅的仪表、不善言辞的表达、漫不经心的态度,将直接影响“核心接待人”的成功。这就是接待工作人员讲究礼仪的重要性。

第一节 礼仪的基本概念

礼仪,是在人类社会共同生活的基础上产生、形成和发展的,是同一社会中全体成员调节相互关系的行为规范和共同遵守的准则。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪容、仪态、仪式、礼遇等。

礼的核心是个“敬”字,人际交往中,只有当体现这个核心的礼的链接,才有可能形成正常的往来。对此,《孟子·离娄下》早已断言:“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之。”

正是由于它在人际关系调节中具有不可忽视的作用,被人们共识为道德的外在表现形式。英国哲学家约翰·洛克对此曾有精辟的论述,他说:“礼仪是在她的一切别种美德之上加上一层藻饰,使他们对她具有效用,去





为她获得一切和她接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪,其余一切成就就会被人看成骄傲、无用和愚蠢。”“美德是精神上的一种宝藏,但是使他们生出光彩的则是良好的礼仪;凡是一个能够受到人家欢迎的人,他的动作不但要有力量,而且要优美……无论什么事情,必须具有优雅的方法和态度,才能显得漂亮,得到别人的喜悦。”

可见,礼仪是以对别人的尊重为基础的,也是一个人道德水准高低和有无教养的重要标志。各个国家、各个民族的风俗习惯不同,甚至相互间的行礼也有各种不同的姿势。在与各种类型的人进行人际交往的时候,有必要事先有准备地进行一些了解,掌握一些应有的知识,比如:保加利亚、尼泊尔等一些国家,摇头表示赞同,点头表示不同意。如果你全无所知,说不定会产生误会、闹出笑话。

好在随着当今国际交往的增多,对交往双方的风俗习惯都有了大略的了解,也产生了共识,这就为礼尚往来奠定了坚实的基础。

第二节 礼仪的基本特征

从哲学上来讲,礼仪属于上层建筑。“心灵的真正药物是哲学”(罗马/西赛罗),尽管各个国家的政治制度不同,意识形态各有差异,但共同生活在“地球村”,期盼和平发展是共同的心愿,因而会产生许多不可避免的交往。因此,对礼仪的一般属性和基本特征作一番探讨完全必要。

礼仪有些什么特征呢?

一、共同性

尽管各个国家、各个民族、各个阶层的礼仪不同,有的甚至大相径庭,但就美化自己、互相尊重、争取友善等基本方面来说是一致的,存在着共同追求的目标。这样一个目标,不但表现了民族的历史文化传统共同谋求发展的趋势,也反映着人们追求真善美和互相敬重友善的共同愿望。“只要有生命就有希望”(西班牙/塞万提斯《唐吉珂德》)和“希望是人生的乳母”(德/科策布《讨厌人和后悔》)这两句话,高度概括地告诉我们,怀着美好愿望的人际交流,总会将礼仪当作人类文明的重要内容来对待。

二、传承性

我们今天在人际交往中的一切礼仪,都是在人类长期共同生活中逐渐积累而形成的。在漫漫的历史长河中,人们在交往中把习惯、规则沿袭传承固定下来,形成了礼仪规范。“人之性情,莫不由习”(唐/张九龄《论教皇太子状》),可见礼仪具有极强的继承性。虽然由于社会的进步和人类文明的发展,礼仪的某些内容和形式会产生变革和改变,增添了一些博采众长的时尚元素,但基本内容和形式会保留和承袭下来。

中国是个礼仪之邦,尽管在长期的封建社会里,礼仪是为当时的统治阶级服务的,不可能全盘因循守旧、全盘肯定与继承。但是,其中绝大部分的内容和形式,却充分反映了中华民族的文明水平、道德风貌、大智大勇、勤劳诚挚。这些高尚健康的礼仪,代表着我们祖先待人接物的本质和主流,因而也就很自然地现代所肯定和继承。今天,我们既能看到一些极具时代特色的礼仪接待,也常能领略“祭孔”、“拜祭黄帝陵”、“拜祭炎帝陵”等具有古风古韵的礼仪盛会。

三、发展性

礼仪规范是随着社会的发展而不断发展的,不可能一成不变。道理很简单,首先,由于礼仪本身就是人类文明的产物,需要随着社会的进步与时俱进地不断完善和发展。其次,礼仪作为上层建筑,必然在经济基础发生变化时相适应地随之变化。随着时代的要求、人们生活习俗的改变而产生礼仪的变化,是极其自然的事。

随着人类交通、信息的发展,表达礼仪的方式、方法更为方便、快捷。就如节假日期间,手机忙个不停,不断地接收到亲友的节日祝福,也不断地向亲友们发出节日的问候,表达着彼此间的情谊。

四、相宜性

相宜性是礼仪的重要特征。礼仪必须与实施礼仪的时间、场所和对象相适宜,否则,就会造成适得其反的结果。比如:在信奉伊斯兰教的客人面前介绍他所禁食的佳肴,在英国客人面前喋喋不休地夸赞其夫人的美貌,都必定会引起客人的勃然大怒。表面看起来,你似乎出于一种礼仪和善意,但



因为犯了对方的忌讳,对方一定会觉得这是一种蓄意和非礼的行为。对此,中国古代早有警示:“入竞(境)而问禁,入国而问俗,入门而问讳”(《礼记·曲礼上》),就是在强调礼仪的相宜性。

第三节 礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是实施礼仪的指导思想和必须达到的基本要求。一般来说,礼仪应遵循以下原则。

一、尊敬的原则

礼仪是表达尊敬的形式,尊敬是礼仪的感情基础。古人说:“敬,礼之舆也”(《左传·信公十一年》),就是说,尊敬是载礼的“车”。讲究礼仪的目的,一方面是让受礼者确切地感受到尊敬,心理舒服;另一方面,也以此感受到对方的诚心诚意及其文明修养,为交上这样具有品位的朋友而充满喜悦。

二、真诚的原则

用礼仪表达对他人的尊敬,必须出于真诚,表里如一,不能虚有其表。因此,在社交活动中,施礼者与受礼者双方,都应彼此真诚相待。英国作家乔叟不止一次地在他的文集中提及一句话:“诚实是人能保持的最为高尚的品性。”交往双方只有彼此真诚相待,才能体现自己的文明素质,创造良好的交往氛围,增进了解和感情。

三、适度的原则

在社会交往中,需要准确把握在特定的环境和时间里与特定对象的感情尺度,在礼仪方面善于体现理性。为什么在社会交往的感情运行之中要提及理性的学问呢?希腊学者毕达哥拉斯曾经指出:“人的精神由三部分构成:智力、理性和热情。其他动物也具备智力和热情,理性只有人类才有……理性不灭”。

所谓理性和适度,要注意施礼与受礼双方在时间、环境、身份以及双方关系的亲密程度相适应。人与人交往时,既要热情大方、彬彬有礼,又不可低三下四、阿谀奉承;组织仪式时,其场地、时间、规格都要恰如其分,否则定



会影响礼仪效果。

四、遵守的原则

礼仪规范反映了人们共同利益的要求,是约定俗成、公众皆知的准则。因此,社会上每一个成员都应该自觉遵守。我们通常所说的“失礼”,便是违背了礼仪规范的简单称谓。对于“失礼”的人而言,一定会受到周遭人的耻笑和谴责,甚至会推而广之,认为这个人缺少应有的文化素养。同时,“失礼”也常常出现于违背礼仪规范人员的口中,成为道歉的语言,有一些后悔的成分在内。要知道,“我们的后悔,与其说是对自己的恶事所抱的遗憾之心,还不如说是对其恶果是否落到自身的恐惧之感”(法/拉罗斯福哥《道德的反省》),有些重要的人际交往,一旦因失礼而“砸锅”,后悔药还真没地方“买”得到。

第四节 礼仪的基本要素

礼仪包括哪些方面的要素呢?概括起来,有以下7个方面。

一、礼貌

礼貌,指人们在社会交往中应当具有的相互表示敬意、友善的气度和风格。“礼者,接之以貌;貌者,颜色和顺、有乐贤之容”,这是社会交往中应当自觉遵循的行为规范,如微笑、立正、礼让等。

二、礼节

礼节,指人们在社会交往中表示敬意、问候、祝愿、慰问等惯用的规则和形式,如敬礼、鞠躬等。礼节是礼貌在语言、行为、仪表等方面的综合体现。这里特别强调“惯用形式”这个词,比如观看体育比赛,不管是中国队赢,还是外国队赢,都要鼓掌,这是一种惯用性的礼节。

三、仪表

仪表概指人们的外表。广义的仪表包括仪容、服饰、姿态等;狭义的仪表仅指人们的服装服饰。



四、仪容

指人们的容貌,包括人的五官容颜、面部表情和发式。

五、仪态

泛指人的体形,以及在接待工作中的站、坐姿式和活动态式。

六、仪式

指人们表示敬重、隆重而在一定场合所举行的具有规范化的专门程序的活动形式,如欢迎仪式、欢送仪式、奠基仪式、剪彩仪式、婚礼、生日宴会等。

七、礼遇

礼遇就是尊敬有礼的待遇。对于公务接待工作来讲,礼遇是一个非常重要的问题。

1. 礼遇的依据

礼遇存在于主人和客人的关系上,存在于接待工作中。在上述关系里,礼遇的依据主要包括以下4个方面:

- (1)对方的身份、职务的大小;
- (2)来访的目的;
- (3)相互的关系;
- (4)接待动机,即为什么要接待。

2. 礼遇的要素

礼遇的要素主要包括以下5个方面。

(1)人的因素。首先要确定对方的身份后,才能考虑由谁来陪同、谁去迎接、谁来会见、谁出席宴会、谁去送别等。

(2)礼节。例如:欢迎的宴会、送别的宴会,这都是一种礼节。还有要不要到机场或车站或码头去迎接,要不要到客人下榻的宾馆去看望,这也是一种礼节。

(3)接送。接送及用车都要和对方的身份等各个方面相符。

(4)下榻的宾馆。客人下榻的宾馆要根据其身份等来考虑,是住内部的



招待所,还是住外部的宾馆,住什么档次的宾馆等。

(5)宴请。宴请怎么安排,宴请几次,到什么地方宴请,安排宴请的规格,上什么酒,定什么规格的菜肴,哪些人出席,谁主陪,桌位、座位如何安排,是否需要安排伴宴,以及是否要安排一些休闲旅游娱乐参观活动等。

3. 礼遇的原则

礼遇的原则主要包括以下4个方面。

- (1)体现尊重,要让对方感觉到受到尊重。
- (2)礼尚往来,包括礼遇、礼节、礼品的往来。
- (3)恰到好处,给对方的礼遇要和他的身份、情况相符合,做到恰如其分、恰到好处。
- (4)主随客便。要尽可能地满足客人的正当要求。

第五节 礼仪的基本规则

一、尊人仪己

要尊重他人就要修饰和规范自己的行为。“仪”是修饰仪表,规范行为的意思。“仪”是动词,尊重别人,就是要通过自身一系列规范的外在行为体现出来。从这个意义上讲,礼仪具有外显性。

二、礼尚往来

这体现的是一种对等性,这种对等性不仅是礼物、礼貌、礼节。客人跟你招呼,你要回应;客人伸出手来,你要和客人握手。人与人交往的黄金规则就是:他人对你的态度是由你对他的态度决定的。这说明人际交往是相互的,是礼尚往来的。他人对你的态度不好,有可能是由于你对别人不礼貌造成的。因此,礼尚往来要注意礼遇、礼仪、礼貌上的对等性。

三、场合相宜

礼仪和场合是紧密联系在一起的,不同的场合对礼仪的要求也不尽相同。个人行为要跟场合的要求一致,要做得得体。如出席某个重要庆典仪式,要求统一着正装,而你没有做到这一点,那么,你的行为就不得体。场合