



朱 燕 编著

外事工作常识与礼仪

中国国际广播出版社



D8-112

411337

外事工作常识与礼仪

朱 燕 编著

中国国际广播出版社

责任编辑：徐新民
装帧设计：李士英
版式设计：周 迅

112

图书在版编目 (CIP) 数据

外事工作常识与礼仪/朱燕编著. —北京：中国国际广播出版社，1997. 11

ISBN 7-5078-1546-3

I. 外… II. 朱… III. ①外事管理-工作-基本知识
②礼仪-外事管理-基本知识 N. D802

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 15209 号

外事工作常识与礼仪

朱 燕 编著

中国国际广播出版社出版发行
(北京复兴门外广播电影电视部内 邮编：100866)

新华书店经销

中国人民警官大学激光照排印刷

850×1168 32 开本 8.25 印张 197 千字

1997 年 11 月第 1 版 1997 年 11 月第 1 次印刷

印数：3500 册

ISBN 7-5078-1546-3/C·50 定价：12.00 元

前 言

随着我国改革开放形势的蓬勃发展，许多国家和地区在政治、经济、文化、卫生、体育、科技等领域同我国建立了友好的合作关系。越来越多的国家公务人员、科技人员、留学生、出访人员，乃至平民百姓都融入到涉外工作与涉外生活之中。然而，由于各国各民族习俗的不同，人们在同国外人员的接触与交往中，常常因不甚了解别国的民族风俗或国际通行礼仪致使不能得到充分的理解与交流，甚至引起误会。因此，我们要研究和学习各国各民族的礼仪，并使中华民族优秀的传统礼仪与国际通行礼仪接轨，为中华民族立于世界民族之林创造良好的国际环境，建立良好的人际关系，更好地为我国改革开放和社会主义建设服务。

作者分别在重庆大学、浙江工业大学多次讲授《涉外礼仪》选修课，获得同学们的普遍

欢迎。学校每学期开设两个班，规定每班 120 人，但每次报名人数均远远超过此数。有时，每班人数逾 200 人仍不能满足同学们的要求。一个曾选修过《涉外礼仪》的重庆大学毕业生在来信中谈到，由于正确运用了所学的涉外知识与礼仪，她使公司的一次涉外活动获得极大成功，公司领导并为此给她加了一级工资。这增加了作者编写此书的决心。本书是在作者使用多次的讲稿基础上，经过认真修改、补充、完善而成的。全书材料详实，组织合理，图文并茂，语言流畅，既具知识性又具实用性，书中还配有一定量的思考题。本书不仅可作为大专院校公共选修课的教材，也可作为涉外工作人员、宾馆服务人员以及合资企业（公司）员工的岗前培训教材或参考书。

本书共分十一章。第一章简介涉外礼仪的含义与学习涉外礼仪的必要性。第二章主要介绍涉外礼仪工作的条件和依据。第三章则讲解涉外仪态礼仪的功能与技巧，如化妆、发型要求等。第四章介绍涉外服饰礼仪。主要内容包括：着装的色彩与款式搭配，服饰的礼仪与禁忌等。第五章介绍了涉外引见礼仪。比如引见的基本原则与礼节，国际间常用的见面礼俗与称呼礼节，名片的常识与交换礼节等。第六章为涉外交谈礼仪，包括交谈的行为规范、礼节、技巧与禁忌等内容。第七章介绍涉外互访礼仪，内容主要有出访证件的办理，做客与待客的礼节，拜访与做客的礼节等。第八章是涉外馈赠礼仪，主要介绍礼品选择与赠送礼品的基本原则和赠品交接的礼节等内容。第九章介绍涉外宴请礼仪，如宴会的规格与形式、招待会的种类与形式、宴请的组织与礼仪以及赴宴的准备与礼节等。第十章的内容有日常商务工作的礼节、追求商务成功的技巧以及求职面谈礼节等。第十一章首先介绍国际机构与涉外常识，比如联合国简介、外交官的称谓与等级、国外邮寄禁忌、中华人民共和国外交部关于涉外升挂和使用国旗的规定等。最后介绍世界主要国家民俗风情和一些国家、地区的民俗趣谈。

由于作者水平和条件的限制，加之编写时间仓促，书中错误与不足之处在所难免，敬请读者批评指正。

编者

目 录

第一章 绪论	(1)
一、涉外礼仪的含义	(2)
二、学习涉外礼仪的必要性	(4)
第二章 涉外礼仪工作的条件和依据	(8)
第一节 涉外礼仪工作的基本条件	(8)
一、涉外食宿条件	(8)
二、涉外交通条件	(12)
三、涉外干部条件	(13)
第二节 我国的对外方针与政策	(16)
第三章 涉外体姿礼仪	(19)
第一节 体姿礼仪的功能	(19)
一、表达情感 胜过语言	(20)
二、探测内心 一目了然	(20)
第二节 体姿礼仪的技巧	(22)
一、站有站功 挺直如松	(22)
二、行有行姿 从容稳直	(26)
三、坐有坐相 文雅端庄	(28)
四、姿态万千 手势领先	(32)
第三节 容貌礼仪的讲究	(37)
一、发型的要求与选择	(37)
二、简易快速的化妆方法	(38)

三、不同场合的化妆技巧	(39)
四、世界卫生组织定出的十项健康标准	(41)
第四章 涉外服饰礼仪	(42)
第一节 着装的艺术与常识	(42)
一、色彩——择衣的第一要素	(43)
二、款式——展示形体美与个性美的关键	(50)
第二节 服饰的礼仪与禁忌	(53)
一、求职面试的适度装扮	(53)
二、事业成功的装饰奥秘	(54)
三、正式场合的服饰准则	(58)
四、日常生活的服饰礼仪	(59)
第五章 涉外引见礼仪	(61)
第一节 引见的基本原则与礼仪	(61)
一、自我介绍的场合与礼节	(61)
二、引见他人的基本原则与礼节	(62)
三、国际间常用的见面礼俗	(64)
四、国际交往中的称呼礼节	(71)
第二节 名片的常识与交换礼节	(74)
一、名片的由来	(75)
二、社交名片的设计准则	(76)
三、名片的交换礼节	(77)
第六章 涉外交谈礼仪	(79)
第一节 交谈中的礼仪准则	(79)
一、谈话的礼节与技巧	(79)
二、涉外交谈的禁忌礼仪	(87)
第二节 交谈中的行为规范	(91)
一、交谈中的行为禁忌	(91)
二、通电话的基本礼节	(93)

第七章 涉外互访礼仪	(98)
第一节 出访与迎访的礼节	(98)
一、主要出访证件的办理	(99)
二、国际迎访礼仪.....	(102)
第二节 做客与待客的礼节	(114)
一、拜访与做客的礼节.....	(114)
二、迎访与待客的礼节.....	(118)
三、日常男女交往的礼节.....	(122)
第八章 涉外馈赠礼仪	(126)
第一节 选择赠品的礼节	(126)
一、选赠礼品的基本原则.....	(127)
二、礼品选择的礼仪讲究.....	(129)
第二节 赠品交接的礼仪	(140)
一、掌握“轻重” 注重效果.....	(141)
二、讲究包装 附上赠言.....	(142)
三、捧送有礼 收受有节.....	(143)
第三节 部分国家与地区的馈赠礼俗	(144)
第九章 涉外宴请礼仪	(148)
第一节 宴请的规格与形式	(148)
一、宴会的规格与形式.....	(149)
二、招待会的种类与形式.....	(155)
第二节 宴请的组织与礼仪	(158)
一、明确宴请目的 适时发出邀请.....	(158)
二、认真择时择地 注意厅堂装饰.....	(160)
三、讲究摆台插花 选菜“主随客便”	(161)
四、注重仪表整洁 熟知宴会礼节.....	(163)
五、体现真诚友好 迎送彬彬有礼.....	(164)
第三节 赴宴的准备与礼节	(166)

一、及时回复邀请 做好充分准备·····	(166)
二、明确席间礼节 合理使用餐具·····	(168)
三、离别告退文雅 莫忘致谢回请·····	(171)
第十章 涉外商务礼仪 ·····	(172)
第一节 寻求商务工作的条件 ·····	(172)
一、填写个人简历的注意事项·····	(173)
二、富有成效的求职面谈礼节·····	(174)
第二节 日常商务工作的礼节 ·····	(176)
一、待人彬彬有礼 明确职责范围·····	(176)
二、合理制作名片 适时奉送他人·····	(177)
三、接待来客有方 拜访他人有礼·····	(179)
四、男女平等竞争 相互尊重理解·····	(182)
第三节 追求商务成功的技能 ·····	(183)
一、商务演讲的技能与礼节·····	(183)
二、商务谈判的方式与技巧·····	(187)
第十一章 涉外知识与民俗集萃 ·····	(193)
第一节 国际机构与涉外常识 ·····	(193)
一、联合国简介·····	(193)
二、外交官的称谓与等级·····	(198)
三、国家的称谓·····	(199)
四、世界洲名起源·····	(200)
五、国外邮寄禁忌·····	(202)
六、简明生动的“宇宙日历”·····	(202)
七、世界城市的等级划分与排列变化·····	(203)
八、世界名城·····	(204)
九、世界各国主要通讯社·····	(205)
十、各国(地区)货币名称·····	(205)
十一、“华人”名称的来历·····	(206)

十二、中华人民共和国外交部关于涉外升挂和 使用国旗的规定·····	(207)
十三、中华人民共和国《对外使用国徽图案的 办法》·····	(211)
十四、中外友好城市（省、州）·····	(213)
十五、各国（地区）面积、人口、首都及与 我国建交一览表·····	(219)
十六、世界主要城市时间对照表·····	(225)
第二节 涉外民俗趣谈·····	(226)
一、国外民俗风情·····	(226)
二、靠左行的国家·····	(242)
三、左手不洁的国家·····	(242)
四、点头不是的国家·····	(243)
五、神圣的动物——狗·····	(243)
六、数字趣谈·····	(245)
思考题·····	(250)

绪 论

第一章

古人曰：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”人类循礼，源远流长。早在狩猎时代，人们为了表示自己手中没有武器，让对方感到自己没有恶意而摊开双手，之后演变成了握手礼；为了表示对对方的畏惧与自己的虚弱，愿以低头俯身的姿势面向对方，后来成为了表示尊重对方的鞠躬礼。

中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。早在两千多年前就有《周礼》、《仪礼》、《礼记》等礼仪专著问世。尤其是儒家“以礼治国”的主张为历代封建王朝所崇尚，并根据自己统治的需要，不断加以修改、补充和完善，稳定了当时的社会秩序，终于使中国成了世界闻名的“礼仪之邦”。

在外国历史上，礼仪一词最早见于法语“Etiquette”，原意是“法庭上的通行证”。众所周知，从古至今，法庭为了保证审判的公正，总是安排得既庄严肃穆，又戒备森严；所有进入法庭的人员必须严格地遵守法庭纪律。后来，人们感到不仅是在法庭上，在社会交往中人们也应遵守一定的规矩和准则，才能保证文明社会得以正常的维系和发展。于是当“Etiquette”一词进入英文后，就有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。

由于人类社会产生了阶级，建立了国家，国与国之间的交往日益频繁，迫切需要一定的规范和准则，于是

国际礼仪应运而生。在中国的古代有“两国交兵，不斩来使”的准则，演变至今成为了各国使节享有外交特权和豁免权的国际惯例。在欧洲，古希腊有“优遇外侨”的制度。古罗马有“礼待客卿法”等等，都对当时商品经济的发展和国际交往的深入起了极大的促进作用。

综上所述，无论是在东方，还是在西方，人们都为礼仪和国际礼仪的形成和发展作出了杰出的贡献。涉外礼仪正是在此基础上发展起来的一门新型学科，学习它希望能给读者带来益处和乐趣。

一、涉外礼仪的含义

涉外礼仪的含义是多层次的，为了准确地理解和运用，我们不妨从以下两方面来掌握：

△涉外工作与涉外生活

人的一生不外乎两种生活方式，一种是“个人生活方式”，一种是“职业生活方式”。涉外活动也不例外，它包括了“涉外工作”与“涉外生活”两个方面。

涉外工作，通常是指国与国之间以政府官员形式、地方组织形式和个人代表形式进行的友好交往工作。例如：中国政府官员与加拿大政府官员之间的工作交往；浙江大学与波斯顿大学的工作交往；北京大学外事副校长与日本东京大学外事副校长的工作交往，等等，都属于官方或半官方的外交形式的涉外工作。

涉外生活，通常指国与国之间的民间交往活动。主要体现在观光游览、探亲访友、竞赛交流等日常交际生活中。

涉外工作与涉外生活的关系，周恩来总理指出是“官民并举，以民促官，以民制官”的相互依存、共同推进的辩证统一关系。例如，70年代初，中美关系的解冻就是从我国民间邀请美国乒乓球队访华开始的，最终以“小球”推动了“大球”，可以说对整个世

界格局的影响都是极大的。因此，在涉外工作与涉外生活中绝对不能割断两者的联系，否则，在涉外工作中失礼会影响到涉外生活，反之亦然。

△礼貌、礼节、礼仪

人们在日常工作与生活中常常听到这三个名词，但不一定清楚它们之间的联系与区别。常常在运用中相互混淆。所以在此简要地介绍一下三者的联系与区别。

礼貌，是指人与人之间在接触交往中，相互表示敬重和友好的行为规范。体现着时代的风格与道德品质。其核心是互相尊重，互相谦让。

礼貌通常表现为概念性用语，如评价某某人尊敬长辈、团结同志、待人和气等。那么这一切何以证明，则是从日常某某人注重礼节的言行中表现出来的。

礼节，是指人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示问候、祝愿、致意、致谢、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。是礼貌的具体表现。例如：两人见面互道安好。男女交往，男士非常注意女士优先的原则；在公共汽车上，为老弱病残让座位等等行为举止就是注重礼貌，遵守礼节的表现。

日常社会交往中，注重礼节是必不可少的，但在隆重的正式场合，人们则必须遵守礼仪。

礼仪，是指在较大、较隆重的场合，为表示礼貌和尊重所举行的礼宾仪式。通常是指国家政府机构或人民团体在正式的外事活动中所采取的一种行为、语言的规范。即是对不同规格的宾客实施不同的、必要的礼仪形式或称礼仪活动。

礼仪活动的内容，包括对宾客的迎送、会见、宴请、参观、会谈、文娱活动等等具体日程和事宜的安排。

事实上，各国各地区的礼仪形式受其历史、风俗、宗教以及潮流等因素的影响是有所不同的。例如：俄罗斯族欢迎贵宾的隆

重仪式，是让美丽的姑娘呈上面包和盐让贵宾品尝；日本人则以“茶道”欢迎尊贵的宾客。等等可见，涉外工作人员无论到哪国，都应对该国的习俗有所认同，做到“入乡随俗，入境问禁”。

综上所述，我们可以较准确地认为，涉外礼仪是指人们在涉外接触与交往中相互表示敬重和友好的行为规范。像在涉外交往中，遇到新总统就位要祝贺；来了贵宾要迎送；某国遭受自然灾害要慰问，等等。随着时代的前进，涉外礼仪是会不断变化创新的，因此，我们应当加以密切地关注和研究，以求跟上时代的步伐。

二、学习涉外礼仪的必要性

“以礼相待”在涉外活动中有着十分重要的现实意义，具体表现为以下五个方面：

首先，学习涉外礼仪有助于中国与世界各国之间的民间交往，使中国人民与全世界人民友好相处。在涉外交往与日常生活中，人们常用“请”和“谢谢”这两个礼貌用语来为自己排忧解难，原因之一就在于“请”可以把命令的口气转换成一种请求的口气，使人听了动心，感觉受到了尊重；“谢谢”则可以表达赞赏之情，使人产生愉悦，并更加乐于助人。因此，在涉外交往中只要我们注意使自己的言谈举止符合国际礼仪的要求，就一定会赢得众多的国际友人。

其次，学习涉外礼仪有助于增强民族自信心，体现中华民族的高素质。试想，当你应外宾之邀参加晚宴时，如果知道何时该用刀叉，何时该进餐、离席等，就会感到从容不迫，轻松自如。否则，喝汤时发生响声；没事时玩弄刀叉；用餐巾擦拭汗水等，就会让人瞧不起，不仅丢了自己的脸，还会丢了整个中华民族的脸。因此，作为涉外工作人员必须学好礼仪，为中华民族争光。

其三，学习涉外礼仪有助于我们在涉外活动中注重仪表，受

到世界各国人民的欢迎和尊重。试想，一个涉外工作人员如果穿着牛仔褲赴晚宴，并在餐桌上狼吞虎咽发出怪声，则肯定不会再受到邀请。因此，仪表彬彬有礼，服饰庄重得体，应该是每一个涉外工作人员的必修课程。

其四，学习涉外礼仪有助于我们注重国外的禁忌礼仪，尊重友人的宗教习俗，为国家赢得更多的利益。试想，一个旅行社的工作人员，若给一位基督教徒预订了“13”号的飞机票，就一定会使其大怒；但若在星期五给基督徒们准备好素食，则一定会赢得他们的赞扬和信任。因此，通晓世界各国的宗教习俗对于一个涉外工作人员来说是十分重要的。

最后，学习涉外礼仪有助于我们重视礼宾工作，自觉遵守礼宾工作的基本原则，维护国家和民族的尊严。

“礼宾”，礼是指礼貌、礼节、礼仪；宾是指宾客、外宾、贵宾。礼宾工作，是指对宾客实施必要的礼仪形式或礼仪活动。世界各国的政府非常重视礼宾工作，因为它直接影响到各个国家的政治、经济利益。

礼宾工作的重大意义具体表现为三个方面：

第一，礼宾工作体现着一个国家的“门面”，其好坏将直接影响其接待效果。迎接宾客进国门的第一个关口，就是礼宾工作，礼宾工作人员若不按礼仪规则接待宾客，就会使宾客留下不好的“第一印象”。相反，则会收到良好的效果。接待规格应与宾客规格相一致，否则，不仅伤害了朋友，而且还损害了国家的形象。

第二，礼宾工作具有极强的政策性、策略性和针对性，是涉外工作成败的关键。礼宾工作决不能盲目行事，一定要针对“接待意图”取得宾客认同，才能成功。例如：《中国纺织报》曾以“一碗面条做成大买卖”为题，讲述了辽阳第二针织厂在与泰国商人洽谈业务时，因午间谈判延时，该厂厂长招呼炊事员端来几碗面条接客，不但没有引起外商的反感，反而使外商觉得找到了一

家可以信赖的伙伴。结果，一碗面条做成了千万元买卖的真实故事。可见，市场经济不是“吃喝”经济、“回扣”经济，是按价值规律办事和靠“货真价实”做买卖的经济，同样礼宾工作也不是花架子，一定要有策略性、针对性，才能达到最终的接待目的。

第三，礼宾工作作为对外交往的方式，直接体现着一个国家的文明程度、道德水准和民众素质。涉外人员不懂国际交往礼节，不仅个人失礼，还会牵涉到整个国家或集体的形象遭受损害。例如：中央电视台“广而告之”栏目曾播出，一个青年司机在接外宾的归途中，因塞车严重，一个劲地说：“他妈的”，外宾听后觉得有趣，忙问翻译什么意思，翻译顺口答到“奇妙的，妙极了的意思。”外宾牢记心中，见到什么东西好，就竖起大拇指说“他妈的！”反倒使中国人大吃一惊。由此可见，礼宾工作不仅体现着涉外工作人员的礼仪修养，还表现着全民族的道德水准。在与外界交往中，只有与国际礼仪接轨，提高全民族的素质，才能更好地维护中华民族“礼仪之邦”的荣誉。

涉外工作人员不仅应明确礼宾工作的重要性，还必须严格遵循各国通行的礼宾原则，才能真正做到有理有节，不失国格和人格。

礼宾工作的基本原则主要有三项：

平衡原则，是指国家不分大小、强弱、贫富，在礼仪规格上一律平等相待的原则。亦即“一视同仁”的原则。例如：中国不论是同强大的美国交往，还是同弱小的柬埔寨交往，在礼仪规格上都是对等的，两国元首来，都放 21 响礼炮，安排三军仪仗队欢迎。平衡原则是测试国与国之间关系是否平等的量化计，因此，在组织国家高级外交礼仪活动中，各国政府都是持非常严谨的态度来对待的。

对等原则，是指国与国之间，“你”用什么礼仪规格待“我”，“我”就以同样的礼仪规格待“你”的原则。亦即“礼尚往来”原