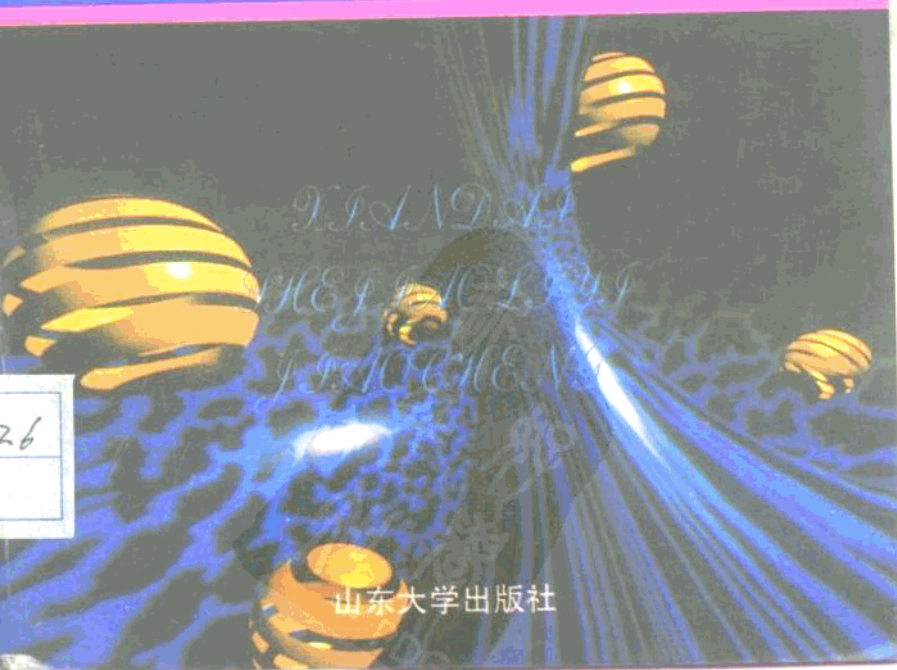




现代社交礼仪教程

宋全成 杨善民 赵慧珠 编著



山东大学出版社

26

目 录

第一章 社会交际礼仪	(1)
一、介绍的礼节	(1)
二、称呼的礼节	(3)
三、握手的礼节	(4)
四、问候的礼节	(7)
五、致意的礼节	(9)
六、鞠躬礼.....	(12)
七、吻手礼.....	(13)
八、接吻和拥抱的礼节.....	(15)
九、合十礼.....	(18)
十、女士优先.....	(20)
十一、名片使用的礼节.....	(22)
第二章 舞会、晚会、沙龙礼仪	(26)
一、参加舞会的仪容服饰礼仪.....	(26)
二、邀请别人跳舞的礼节.....	(29)
三、拒绝邀舞的礼节.....	(32)
四、跳舞的舞姿、风度与体态	(33)
五、家庭舞会的礼节.....	(36)
六、文艺晚会的礼节.....	(41)
七、参加沙龙的礼仪.....	(46)

第三章 迎送接待礼仪	(49)
一、迎接与送别的基本礼节	(49)
二、办公室接待礼仪	(52)
三、宾馆接待礼仪	(54)
四、旅游接待礼仪	(57)
五、接待室的布置	(59)
六、会见与会谈的礼节	(62)
七、使用语言的礼节	(66)
八、交谈的礼节	(69)
九、特殊交谈的礼节	(76)
十、签字仪式	(79)
第四章 日常生活礼仪	(83)
一、公共场所的基本礼节	(83)
二、通信的礼节	(87)
三、公务行文的礼仪	(89)
四、打电话的礼节	(92)
五、拍电报的礼节	(96)
六、吸烟的礼节	(98)
七、馈赠的礼节	(101)
八、国际赠送礼品礼节	(106)
九、行路的礼节	(109)
十、乘车的礼节	(111)
十一、住宾馆的礼节	(117)
十二、付小费的礼节	(119)
十三、探望病人的礼节	(125)
十四、商场购物的礼节	(128)

十五、洗手间的礼节	(132)
第五章 商务交际礼仪	(137)
一、开业典礼礼仪	(137)
二、剪彩仪式礼仪	(140)
三、报告会、庆祝会礼仪	(143)
四、开幕式礼仪	(146)
五、推销员推销礼仪	(148)
六、柜台营业员礼仪	(153)
七、商务谈判礼仪	(157)
第六章 服饰穿戴礼仪	(164)
一、服装款式造型与色彩	(164)
二、着装与“TPO”原则	(172)
三、男士着装的礼节	(179)
四、女士着装的礼节	(185)
五、服装配件的礼节	(187)
六、饰品佩戴的礼仪	(196)
七、化妆礼仪	(204)
第七章 宴会餐饮礼仪	(210)
一、国际交往中的宴请种类	(210)
二、宴请宾客的礼节	(215)
三、宾客赴宴的礼节	(219)
四、吃中餐的礼节	(223)
五、吃西餐的礼节	(226)
六、饮酒的礼节	(231)
七、饮茶的礼节	(234)

第八章 家庭应酬礼仪	(239)
一、家庭问候礼节	(239)
二、家庭接待礼节	(243)
三、家庭庆贺礼节	(249)
四、青春社交恋爱礼节	(253)
五、婚礼礼节	(262)
第九章 宗教礼仪与节日	(272)
一、对待宗教的基本态度	(272)
二、天主教礼仪	(273)
三、基督教(新教)礼仪	(275)
四、伊斯兰教礼仪	(278)
五、佛教礼仪	(281)
六、犹太教礼仪	(285)
七、世界主要节日	(287)
第十章 世界主要国家和地区礼仪	(300)
一、远东地区礼仪	(300)
二、澳洲地区礼仪	(309)
三、欧洲地区礼仪	(311)
四、中东地区礼仪	(325)
五、美洲地区礼仪	(330)
六、非洲地区礼仪	(343)
主要参考书目	(349)
后记	(351)

第一章 社会交际礼仪

社会交际礼仪是指人们在社会交际场合中形成的、并被大多数人所认同的社会交际准则和规范。社会交际礼仪深受历史、风俗、宗教及文化思潮、时尚等因素的影响，是一种极其有趣的文化现象。在社会交际生活中，恰当的、符合国际社交惯例的介绍、称呼、问候和致意，礼貌而得体的握手、吻手、鞠躬以及女士优先的原则、名片使用的规则等，是任何一个步入社会交际生活的人，所必须掌握的基本礼节。

一、介绍的礼节

1. 介绍的种类

在社交场合中，介绍是人们进行社会交际的第一个环节。介绍通常分为自我介绍和他人介绍两大类。

2. 自我介绍

当一个人在社会交际场合中没有人为他（她）作介绍，而这个人又想结交于其他人时，就需要进行自我介绍。通常情况下，须在不妨碍他人工作或交际的情况下进行。

自我介绍的内容，要求简洁。当在涉外场合，对外宾进行自我介绍的时候，自我介绍的内容是：姓名、身份和干什么工作的。在非涉外场合中，自我介绍的内容是：姓名、身份和工作单位。当对方表示出与自己相识的愿望，并且非常热情时，自我介绍的一方尚可以简单地谈以下内容：籍贯、学历、兴趣、专长等。

自我介绍时，要给对方一个自我介绍的机会。不妨可以这样婉转地向对方询问：“请问，我应该怎样称呼您呢？”

自我介绍中，表情、态度、姿态要自然大方，表现出友好、自信和善解人意。主动作自我介绍的一方，要对对方谈起的一切都表示出耐心和兴趣。

3. 他人介绍

介绍人是为他人介绍的主体。在为他人作介绍之前，要大致了解双方有无相识的愿望，并按照介绍的基本规则进行介绍。

他人介绍的基本规则是：把男士介绍给女士，把职位低者介绍给职位高者，把晚辈介绍给长辈，把未婚者介绍给已婚者。

在社会交际场合，应按照先女士、后男士，先职位高者、后职位低者，先长辈、后晚辈，先已婚者、后未婚者的顺序来一一介绍。

在官员界接待场合，一个人要介绍许多人时，应按照职位由高到低，依次介绍。

在涉外交际场合，为了表示出对外宾的尊敬，要把中方人员介绍给外方人员，介绍人由接待人员或中方人员中身份最高者充任。

介绍人作介绍时，应采用符合国际惯例的敬语。如“王玲小姐，请允许我向您介绍李兵先生。”介绍的内容是姓名、职务、工作等最简单的情况。

被介绍者，应面向对方站立，以表示出结识对方的诚意。除女士和长者之外，介绍时，一般均应站立，但在宴会、会谈的进行中可不必起立，被介绍人只要面带微笑并欠身致意即可。

被介绍者在介绍人介绍完毕后，应面带微笑，双方握手问好。“你好！认识你很高兴”，或者“你好！很高兴认识您”。

4. 介绍人在介绍某人身份或成就时，要注意分寸

要避免在一个或几个朋友面前对另一个朋友作过分的颂扬，

以免引起人们的反感。尤其是在介绍异性朋友的时候，过分颂扬会引起误会。

二、称呼的礼节

1. 国际称呼惯例

一般称男士为先生，称未婚女士为小姐，称已婚女士为夫人，对身份和职位较高的女子，称女士。

2. 中国称呼的演变

在中国，最常用的称呼是“同志”。尤其在改革开放的1978年之前，不论对方年龄、性别、职业、地位如何，均可以此称呼，在前面再加上姓氏或名字。在前东欧社会主义国家，也有这种称呼的习惯。改革开放以来，涉外行业如旅游、宾馆、饭店、合资企业、独资企业、新闻界、体育界、工商企业界等，多改用国际称呼惯例，“同志”的称呼应慎用。

3. 不同领域的称呼

在官员界，对有一定职务的人的称呼是姓氏加上行政职务。如赵市长、孙处长、张书记等。

在知识界，对于有一定职称和学位的人，在其职称和学位前冠其姓氏来进行称呼。如，马教授、王博士等。

在工商企业界，对于有一定行政职务或技术职称的人的称呼，是在其行政职务或技术职称前冠其姓氏。如孙厂长、乔工程师等。

在律师、法院、医院等行业中，应在其职业或行业的名称前冠其姓氏来进行称呼。如，曾律师、曹法官、韩医生、李护士等。

在军界，对待军人，可以军衔相称，同时加上姓名与“先生”亦可。如，黑格将军、徐军长、丁参谋长和尼尔斯上校先生等。

在国内的宾馆、饭店、餐厅等行业中，过去称工作人员为服务员，现在多改用国际称呼惯例，称之为先生或小姐。

4. 在外交场合，如何使用称呼至关重要

为了表示对他人的尊敬，使用有礼貌的称呼甚至到了不厌其烦的地步，这是礼仪的基本要求。在英、德等国，人们对自己的头衔是十分看重的，假若对方有博士学位，称呼中就一定不能省略，并要不厌其烦地使用它。

在中国、日本等亚洲国家，对某些身份较高的女性，也可以称之为“先生”。

三、握手的礼节

握手礼是人们在社会交际活动中一种常用的见面礼和告别礼。据有些研究者考证发现，握手起源于古代人们见面时要伸出右手，以表明自己没有握着武器，是一种友善的表示。

1. 握手的基本规则

男士、晚辈、学生、下级、客人见到女士、长辈、老师、上级、主人时，应当先行问候，待后者伸出手来之后，再趋前握手。

2. 握手的具体方式

会面的双方各自伸出自己的右手，手掌呈垂直状态，然后五指并用，稍许一握，礼节性的握手，时间以3秒钟左右为宜。

3. 握手时的姿态

双方握手时需眼睛注视对方，面带微笑，自然大方，腰板挺直。只有遇到长者、身份较高者握手时，上身才略为前倾，头要微低一些。握手时，用力要自然，不要用力过重或过轻。与女士握手时，既要让她感受到有力和温暖，又不能过分用力，要把握好分寸。握手时的动作，带有明确的文化象征意义。握手之时，昂首挺胸、掌心向下表示傲慢；上身前倾、掌心向上表示谦恭；伸出双手去捧接对方的一只右手，则是谦恭备至了。只有遇到长者、身份较高者、最受人们尊重的人，才可以双手捧接握手。一般情况下，一只手握手足矣。在外交场合，代表本国、本民族的官员

与其他国家、民族的官员握手，一般不双手捧接对方的一只手。

4. 握手的顺序

在社会交际生活中，如果一个人需要同许多人握手，那么最有礼貌、符合礼节的握手顺序是：先女士后男士，先长辈后晚辈，先老师后学生，先上级后下级。在官员界接待场合，握手的顺序应当是：按照行政职务由高到低的排列顺序，依此一一握手。

如果女士不打算与向自己首先问候的人握手，可以欠身微笑致意，但不能视而不见或扭身而去，平白无故地拒绝与他人友好而善意的握手不仅是失礼的，而且被看作是缺乏教养。

5. 握手的场合

本着“礼貌待人，自然得体”的原则，至少在下列场合，要遵循与他人握手的礼节。

(1) 在被介绍与人相识、双方互致问候的时候，应与对方握手致意，这表示为相识而感到高兴，今后愿意建立联系或商谈工作等。

(2) 对久别重逢的友人或多日未见的同事，相见时应热情握手，以此表示问候、关切和感到高兴的意思。

(3) 当对方获得新成绩、得奖和其他喜事时（如就任新职、作品发表或得奖、喜结伉俪等），见面时应与之握手，以示祝贺。

(4) 在自己获奖领取奖品时，不应忽视与发奖者握手，以表示感谢对自己的鼓励。

(5) 当有人向自己赠送礼品，致祝辞讲话时，应与其握手，以表示感谢。

(6) 在社交场合突遇友人或领导时，除了口头问好之外，还应握手表达问候和欣喜之情。

(7) 当拜托别人做某件事准备告别时，应握手表示感谢和恳切期盼之情。

(8) 当别人为自己（包括家属、亲人等）做了某件好事时，应

握手致谢。

(9) 在参加宴请(包括各种茶话会、招待会和家庭宴会等)见面和告辞时,应和主人握手。

(10) 在拜访友人、同事或上司等之后辞别时,也应握手以表示希望再见之意。

(11) 邀请客人参加活动,在告别之时,主人应和所有客人握手,以表示感谢对方能拨冗光临,给予支持之意。

(12) 参加友人、同事或上下级的家属追悼会,离别时,应和死者主要的亲属握手,表示劝慰并节哀之意。

6. 握手禁忌

注意握手的礼节,有助于在社会交际场合沟通思想、交流感情、增进友谊。深情、文雅而得体的一握,其中往往蕴含着令人愉悦、信任、接受的契机。但握手的禁忌也必须把握。下列情况被看作是握手的禁忌:

(1) 男士戴着帽子和手套同他人握手。男士在握手前一定要脱下帽子和手套,实在来不及的话,需要向对方道歉。女士在社会交际中与他人握手时,不必脱去帽子和手套。军人与他人握手时也不必脱下军帽,标准而得体的做法是,先行军礼,然后握手。

(2) 衣冠不整,手指肮脏而与他人握手。握手礼是社交的常用礼节,这种普遍运用于社交场合中的礼节,要求人们要注意着装和服饰,要做到衣冠整洁,要注意手部卫生。衣冠不整、用脏乎乎的手与他人握手,被看作是缺乏教养的行为。

(3) 用力而长久地握着异性的手。男士与女士握手,时间要更短一些,用力要更轻一些。一般握一下女士的手指就行了,不要拉住对方忘了松开或者用力显示自己的热情。美国礼仪之后艾米丽·波斯特(Emily Post)在《国际社会礼仪规范》中这样描述,“每位妇女对于一位用老虎钳似的手,使她戒指嵌进肉里去,并使她每个手指都瘫痪的男士,都会大皱眉头而心中不快。”

(4) 用左手去同他人握手。在所有的社会交际场合。握手一定要用右手，除非右手已经受伤或者太脏了无法使用，否则，用左手与他人握手是不合适的。在特殊情况下，与他人用左手握手应当解释说明并道歉。

(5) 交叉握手。在社会交际场合，握手一定要讲究顺序，不要越过其他人正在相握的手去同另外一个人握手，在西方一些国家，这种交叉握手被视为一个十字架，认为它定会招来不幸，而在社交场合极力避免。

(6) 握手时目光它顾。握手时，若面部和眼睛不是面向对方，而是移向它处，这是对对方的不尊重，应当避免这种一心二用的场面。

在涉外交际场合，遇到身份较高的外宾，有礼貌地点头微笑或鼓掌欢迎就可以。如果外宾没有主动伸手的话，不宜自行向前要求握手。另外，与数位外宾初次见面，握手问候的时间应大体上相同，不要给人以厚此薄彼的感觉。

四、问候的礼节

问候是社会交际场合中不可缺少的一个重要环节。礼貌而得体的问候，能够增进人们之间的友谊，加强人们之间的情感联络。由于历史、民族、文化、习俗等多种社会因素的影响，在不同的国家、地区或民族中，有不同的问候方式和问候的礼节。

1. 国际社交场合问候的问答方式

这里是指西方发达国家社交场合和国际外交场合的问候方式。在西方发达国家正式的社交场合和外交场合以及公众场合，通用的问候方式是：“你好！”或“你好！杰克，见到你很高兴！”而不必过于啰嗦。在日常交际场合，“哈喽”一词是美国人通用的问候语，除非在外交场合和正式的介绍之后，可以适应于日常生活的任何情况。美国礼仪之后艾米丽·波斯特认为，在美国，比较

陌生的人，在路上遇到时喊一声“哈啰”，也不为失礼。在青年人中间，介绍过姓名之后，说一声“哈啰”被人认为是友好的表示。例如：“莎莉，我想让你认识杰克。”莎莉便说：“哈啰，杰克，认识你我很高兴。”

在西方发达国家的官员界、工商企业界、金融界等领域，人们在工作场合和日常生活中还习惯于这样的问候：“早晨好”、在用餐时则说“祝你胃口好”、“吃得愉快”，在晚上相遇的时候，说“晚上好”或“你好”，在与朋友或公务上有来往而私下又认识的人，分手时则说“再见”或“晚安”等。

在国际社交场合中，当有人问候，“你好，见到你很高兴”时，正确的回答是，“你好，见到你我也很高兴”。当有人问候“你好吗？”时，正确的回答是，“很好，谢谢！”

2. 问候问答中的礼仪要求

(1) 问候时的表情应当和蔼可亲，面带微笑，姿态应当自然大方。嘻皮笑脸或者面无表情、冷若冰霜，都会使人们怀疑问候者的诚意。在所有的社交场合，面带微笑、自然大方的问候，永远受到人们的欢迎。

(2) 对于出自善意的任何问候，都应礼貌地给予回答，而不应当毫无表示。通常听到对方向自己问好以后，应表示“谢谢”。在所有的社会交际场合，都不允许省略问候，都应当遵循问候的基本礼节。

(3) 在问候时，“你”和“您”两个字的用法，要加以区别、并恰当运用。在中文、德文、俄文等许多种语言中，“你”和“您”不像在英语中那样是融为一体的，而是严格分开的。一般情况下，问候“你好”，表示两种含义：一是同对方的关系亲密而友好。二是交流双方的地位和身份是大体相等或相似的。而问候“您好”，则表示如下两种含义：一是同对方的关系一般。二是表示交流双方的社会地位和身份是不相等的，是尊卑有序的。当遇

到年长者或身份、地位比自己高得多，且是受尊重的人，则问候宜于用“您好”。当遇到同龄人或身份、地位大体相当或关系比较密切、彼此熟悉的人问候，则宜用“你好”。

(4) 中国人常用的问候语是，“你吃饭了吗？”、“你上哪儿去？”、“下班了”、“回来了？”或者是“你身体好吗？”、“你最近忙什么？”。这类问候语用以表达对对方的关心之意，问候者不需要回答，被问候者也不必明确回答，只需随声附和即可。

这种常用的问候语，在与西方外宾进行社会交际时不宜采用。因为，这与西方发达国家的公民强调个人自由不容干涉，个人隐私不容窥视的文化传统格格不入。当用中国式问候语问候宾客时，西方人会误认为，这是多管闲事，无事生非，或者是蓄意窥探他人隐私、干涉他人的行动自由。因此，在涉外场合进行交际时，宜用国际社交场合通用的问候方式。

(5) 某些特定的国家和民族，有自己特有的问候语。在中东和巴基斯坦等伊斯兰教传统的国家和民族，人们见面问候的第一句话是“真主保佑”。而在东南亚信奉佛教的国度里，人们问候的第一句话是，“愿菩萨保佑”。

五、致意的礼节

致意是人们在社会交际生活中，不需要用语言表达的，但需要用动作表达的，在公共场合、公众场合或社交场合运用的基本礼节，它表达的是问候之意。

1. 致意的基本规则

致意的基本规则是：男士应当首先向女士致意，年轻者应当首先向年长者致意，学生应当首先向老师致意，下级应当首先向上级致意。

致意的具体做法有：脱帽、招手、点头、微笑、欠身、鼓掌，下面逐一介绍。

2. 脱帽

在公众场合、公共场合或社交场合中，在16到19世纪的那个时代里，不需要用语言来表达的、最有礼貌的致意方式是脱帽（仅适用于男士）。其具体方法是：微微欠身，以距致意的对方稍远一些的那只手脱帽，并将礼帽（那个时代有身份的男士的必戴物品）或其他种类的有檐帽置于大约与肩平行的位置。若男士的一只手正被夫人或女士挽着或拿着其他东西，则宜以另外一只空着的手去脱帽。脱帽礼毕欲离去时，才可戴上帽子。

据说，德国著名的音乐家贝多芬，在其青年时代，就以其卓越的音乐才华而誉满欧洲各国的宫廷社会和上流社会。一天，贝多芬在城市马路上行走，抬眼望去，只见远处驶来一辆金光闪闪的豪华马车，街道上的有身份的男士，纷纷退在马路的一旁，并摘下礼帽，向着马车的主人——普鲁士国王的王太子——行脱帽礼，而贝多芬，这位蔑视封建权贵、渴望平等与自由的人民艺术家，却迎着马车而去。马车夫见到贝多芬便赶紧停车，王太子便走下马车，脱帽向贝多芬致意——因为贝多芬是这位王太子的钢琴教师——学生首先应当向老师致意。

20世纪以来，特别是在第二次世界大战之后，由于礼帽和其他各种各样的有檐帽，不再成为有身份的男士的必备物品，脱帽礼也不再成为社交场合中的主要致意方式。

3. 招手

招手作为致意的一种方式，它适合运用的场合是，在公众场合、公共场合、欢迎队伍的检阅或某些特定的社交场合。它通常适用于与自己的空间距离较远的人打招呼，但不需要用语言来进行表达。

招手的正确方法是，伸出右手，右胳膊伸直高举，掌心朝着对方，轻轻摆一下手就可以。1949年，毛泽东主席站在天安门城楼上，庄严宣告中华人民共和国的成立时，天安门广场上数百万

人民群众齐声欢呼，毛泽东主席向着欢呼的人群招手致意。

4. 点头

点头作为致意的一种方式，它适用的场合是，在某些工作场合，需要肃静的公共场合如图书馆、音乐厅、医院、教堂等和某些特定的社交场合如舞会，经常见面，不需要用“你好”、“早上好”等有声语言来表达致意的情况下使用。如在办公室这一特定的工作场合，经常在一个上午的时间里，进进出出办公室，不再需要用“你好”一类的话进行问候，此时即可点头为礼。另外，与仅有一面之交者在社会交际场合中相逢，如在社交舞会中，与刚跳完一支曲子的女士或先生相逢，即可点头为礼。

点头致意的正确做法是：面向对方，面部表情自然、大方，头部向下微微一动即可。

5. 微笑

微笑即面带笑容，不显著、不出声的笑。微笑作为一种致意的方式，可用于在社交场合中与不相识者见面之时，也可以用于在同一场合反复见面的朋友。

6. 鼓掌

鼓掌作为致意的一种礼节，它是表示赞许或向别人祝贺的礼貌举止。通常用于聆听别人的长篇讲话和讲演，看完、听完别人的表演、演奏之后，用以表示自己的赞赏、钦佩或祝愿。

在社会交际场合或其他正式场合里鼓掌，通常有一定的规范。一般两臂抬起，手掌放在齐胸高的位置，张开左掌，用合拢的右手四指（拇指除外）轻拍左手手掌中部。节奏要平稳，频率要一致。鼓掌时，姿态要端正，在正式社交场合最好再伴以微笑。例如，在工程奠基仪式，某人某事的庆功表彰大会，某人的动人演讲或精彩表演，响成一片的掌声，无疑会大大增加会场内的热烈气氛。

7. 欠身

欠身作为致意的一种方式，是向别人表示自谦的礼貌举止，相当于在向对方致敬。当在正式社交场合，如舞会，有人为坐着的人作介绍时，坐着的人应当站立起来，欠身致意，并握手问好。当有人在正式的会议上作介绍时，被介绍者也应当欠身致意。欠身表示的是对他人的恭敬，其适应范围较为广泛。

欠身的具体做法是，身体自然挺直，稍向前倾，但不一定低头，两眼仍可直视前方。

欠身时，表情应当自然、和蔼、面带微笑。

六、鞠躬礼

鞠躬礼，即弯身行礼。它是向他人表示尊重和敬佩的一种郑重其事的表达方式。在日本和中国，鞠躬礼在社会交际场合中较为普遍使用。

1. 鞠躬礼的三种形式

一是打招呼的鞠躬礼。二是日常见面使用的鞠躬礼。三是最恭敬的鞠躬礼。三种不同形式的鞠躬礼，所表示的尊敬程度是不一样的，区别的主要依据是不同的弯腰程度。一般说来，行鞠躬礼时弯腰和双手下垂的程度越大，所表达的敬意就越深。

2. 鞠躬礼的具体做法

日本人最常用的作为打招呼的鞠躬礼的做法是：立正站立，背部挺直，双手分别贴放在双腿正面。行礼时，微笑弯身低头，手指尖大约比立正站立时的位置下垂3厘米左右。日常见面使用的鞠躬礼的做法是：立正站立，背部挺直，双手分别置于双腿的正面，行礼时，弯身幅度较大，低头且双眼朝下看，双手的手指尖垂直大腿中部为止。最恭敬的鞠躬礼的做法是：行礼时，深深地向下弯身，双手的手指尖直至双膝为止。但值得注意的是，最恭敬的鞠躬礼，仅用于对长辈、上司、外宾表达敬意，以及对给予