

改变人生的励志经典

成就你一生的

礼仪

礼仪是人际交往中的一种艺术，是人与人之间沟通的桥梁，是生活中必须遵守的一种行为规范。礼仪也是一个人“修身养性、持家立业、治国平天下”的必备素质。

开启
智慧之源

邢延国◎编著



中国长安出版社

改变人生的励志经典

成就你一生的

礼仪

开启
智慧之源

邢延国◎编著



中国长安出版社

图书在版编目(CIP)数据

成就你一生的礼仪/邢延国编著. - 北京:中国长安出版社,
2009.6

ISBN 978 - 7 - 5107 - 0038 - 5

I. 成... II. 邢... III. 礼仪 - 基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 105398 号

上架建议:社科类 - 励志

成就你一生的礼仪

邢延国 编著

出版:中国长安出版社

社址:北京市东城区北池子大街 14 号(100006)

网址:<http://www.ccapress.com>

邮箱:ccapress@yahoo.com.cn

发行:中国长安出版社 全国新华书店

电话:(010)65281919 65270433

印刷:三河市航远印刷有限公司

开本:787mm × 1092mm 1/16

印张:17

字数:278 千字

版本:2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978 - 7 - 5107 - 0038 - 5

定价:32.80 元

前 言

中华民族素有“礼仪之帮”之美誉，孔子认为，礼仪是一个人“修身养性、持家立业、治国平天下”的必备素质。现如今，礼仪的作用同样不可估量，从某种意义上讲，礼仪甚至胜过其他的智慧和学识。

在日常生活和工作中，礼仪能够帮助我们调节人际关系，从一定意义上说，礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去办事，有助于加强人与人之间互相尊重，建立友好合作的关系，缓和和避免不必要的矛盾和冲突。

从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。礼仪所体现的不仅仅是一个人的素养，而且还影响人的发展。因为一个崇尚礼仪的人不仅能够抓住人生的机遇，更能为自己的发展开辟道路，获得用之不尽的人脉资源。

古时候，有个青年人骑马赶路，眼看天近黄昏，前不着村，后不着店，心里很是着急。正好，有个老汉路过，青年人扬声喊道：“喂，老头儿，这儿离客栈还有多远啊？”老汉回过头来看了看青年人，答道：“五里。”于是，青年人立即快马加鞭向前方奔去，可是跑了十几里路都没有见到客栈的影子。他在心里暗暗骂着那老汉时，却突然醒悟：那老汉说的哪是“五里”呀，分明是“无礼”！老汉是在责怪他不讲礼貌！于是马上调头往回赶，见着那老汉还在路边，于是他翻身下马，叫了声“大爷”，没等他说完，老汉就说：“客

栈早就过了，你要不嫌弃的话，就到我家住一宿吧。”

上面这个青年人正是因为不懂礼数，才导致自己多走了弯路。如果他开始就能谦虚询问、恭敬对人，就不会是这番景象了。

讲礼仪可以使一个人变得有道德，讲礼仪可以塑造一个理想的个人形象，讲礼仪可以使你的事业成功，讲礼仪可以使得社会更加安定。礼仪是个人乃至一个民族素质的重要组成。所以，礼仪对每一个人的重要性不言而喻。

本书内容全面，涉及个人礼仪、社交礼仪、职场礼仪、语言礼仪、生活礼仪、商务礼仪、服务礼仪、涉外礼仪等几部分。它是您提升礼仪修养的好帮手，是您人生旅途中的好伴侣。

目录CONTENTS

第一章

个人礼仪：提升修养，展示魅力

个人礼仪是人际交往的“润滑剂”，“礼多人不怪”，礼仪是一门学问，又是一门艺术，我们应该在不断加强个人修养的同时，懂得和学会更多的礼仪。人有一分修养，便有一分气质；人多一分礼仪，便有一分机遇。

恪守礼仪是种美德	2
形象是礼仪的基础	3
时刻保持仪容美	5
化妆要恰到好处	8
使用香水要得体	11
穿戴也要讲礼仪	13
佩戴首饰的礼仪	17
戴手套时要研究	20
佩戴帽子要合理	21
丝巾的选择和佩戴	23
走路要姿态优雅	24
站姿应保持优美	26
落座礼仪不可忽视	28
用手势展现你的礼仪	31
用表情传达你的礼仪	33
微笑是最好的礼仪	36

第二章

语言礼仪：能说会道，美化自身

俗话说，“一句话能把人说跳，一句话也能把人说笑。”言语是思想的衣裳，谈吐是行为的羽翼。它可以表现一个人的高雅，也可以表现一个人的粗俗。因此，要想在人际交往中与他人进行良好的沟通，就应该懂得语言的礼仪。

日常交谈中的礼仪	40
和不同人交谈的礼仪	41
委婉地传达不幸的消息	43
避免进入交谈的误区	44
闲聊也要讲究礼仪	46
开玩笑要把握尺度	48
说服他人要讲究艺术	49
拒绝他人要委婉	51
提问时要灵活变通	52
插话不能太盲目	53
批评他人要得当	54
发表异议要讲艺术	56
学会巧妙地解释	57
谈话时要先学会聆听	57
演讲场合的礼仪	59

第三章

职场礼仪：把握尺度，游刃有余

事业成功与否，与你在职场中的礼仪修养表现有很大的关系。表现好了，它可以助你一臂之力，成为你的“梯子”或“助推器”；若你不拘小节，表现差了，你的所作所为也可能成为你最大的“拦路虎”和“绊脚石”。

求职时仪容仪表很重要	62
求职信中含礼仪	64



礼仪助你赢得好印象	67
面试后不可失礼	69
办公室内不能太随便	70
同事之间相处有礼仪	72
办公室语言要讲求高雅	73
办公室用餐也要讲礼仪	74
遵守汇报工作的礼仪	76
做一个有礼貌的下属	77
当领导要有人格魅力	78

第四章

服务礼仪：细致服务，周到待人

随着现代服务业的发展，对服务行业从业人员的素质要求越来越高。服务人员的礼貌和礼仪对企业形象，以及消费者对产品和服务的认可度有重要的影响。所以，作为处在服务工作的广大人员来说，有必要学习礼仪知识，提高自身修养，以便在服务工作中，满足宾客在服务方面的要求。这对于提高企业的经济效益，乃至树立整个国家和民族的形象是至关重要的。

营业员的礼仪规范	82
做名礼貌待客的营业员	83
美容师的个人素质修养	84
美容师工作中的礼仪	86
护理人员的礼仪修养	87
用礼仪赢得游客的信赖	90
认真对待顾客的投诉	93
宾馆服务人员的礼仪	94
中餐会上的服务礼仪	98
西餐会上的服务礼仪	100

第五章

商务礼仪：遵规守矩，运筹帷幄

在商务活动中，礼仪是人们交流感情、建立友谊和开展各种活动的桥梁

和纽带。能恰到好处地应用商务礼仪，既能表明公司严肃务实的态度，树立良好的个人形象，又能借此宣传公司的产品和服务，扩大公司的影响力，提高公司的知名度。

商务人员的礼仪规范	104
礼仪关系商务活动成败	106
礼仪为开业典礼增色	108
剪彩时要注意的规范	111
在融洽中完成交接仪式	114
签约仪式上的礼仪	117
庆祝仪式上的礼仪讲究	120
礼仪助展会成功举办	123
记者招待会的礼仪礼节	125
谈判中的礼仪不可少	127
商务拜访要遵守礼仪	130
正确地使用商务请柬	132
馈赠礼品有讲究	134
举办赞助会时的礼仪	137
使用商务信函的礼仪	140
商务传真的礼仪讲究	142
发电子邮件时要注意	143

第六章

社交礼仪：以礼相待，网罗人脉

我国素有“礼仪之邦”的美称，讲礼仪是我们民族的优秀传统，它在今天仍有十分实用的效果。了解并很好地应用社交礼仪，不仅有利于建立广泛的人脉关系，更能使你在人际交往中游刃有余。

称呼要得体且恰当	146
在自我介绍中展现自己	148
掌握他人介绍的学问	151
握手的基本礼节	153

小名片深藏大学问	155
迎来送往中的礼仪	158
生日宴会有讲究	160
茶话会不可被小视	161
沙龙活动中的礼仪	164
中餐宴会上的礼仪细节	167
舞会上应遵循的礼仪	170
打电话时的礼仪	174
使用手机的注意事项	178
书信能体现个人修养	182
赞美也是一种礼仪	185
不触他人的痛处	186
懂礼仪才能被他人认可	188
日常细节不可忽视	190

第七章

涉外礼仪：礼字当先，是非萧边

在对外交往中，每个人都代表着国家的形象和民族的尊严。如果在礼仪上出错，势必会影响到两国之间的感情，弄不好还要兵戎相见；相反，如果彼此都互相尊重，以“礼”相待，不但可以使两国睦邻友好相处，还可以促进两国之间的各种商业合作，互惠互利。

涉外活动中的基本礼仪	194
通晓各民族的民俗禁忌	196
迎接外宾时的礼仪	198
向外宾送花时的禁忌	199
西餐宴会要讲西餐礼仪	200
接待外宾要细致周到	203
涉外人员要提高素养	204
港、澳、台地区的习俗	206
亚洲各国的社交礼仪	208
欧美各国家的社交礼仪	211

其他国家的社交礼仪	214
-----------------	-----

第八章

生活礼仪：做好细节，融洽情感

在现代日常交往中，礼仪总是以人际交往的形式，频繁地出现在日常生活中。人们为了各自的愿望和目的，相互接触，相互了解和表达，彼此都需要有一个友好祥和的环境。如果每个人在平时都讲究礼仪，那么，我们的日常生活和社会交往，无疑会有一种巨大的凝聚力。

接待客人不可失礼	218
子女与父母间的礼仪	220
邻里之间应和睦共处	222
同辈之间也要讲礼仪	224
礼仪让夫妻更和谐	226
处理好婆媳关系	228
善待岳父和岳母	231
妯娌间应平等相待	232
结婚庆典上的礼仪	233
探望病人不可失礼	236
丧葬仪式上的礼仪	238
做通情达理的消费者	240
在外用餐时要讲礼仪	242
遵守图书馆的规章制度	244
做一个懂礼貌的游客	245
乘坐火车时的礼仪	247
做一名文明的乘客	249
乘坐飞机的注意事项	252
遵守秩序乘坐地铁	254
乘船时的礼仪规范	256
遵守公共场所的秩序	258

第一章

个人礼仪：提升修养，展示魅力

个人礼仪是人际交往的“润滑剂”，“礼多人不怪”，礼仪是一门学问，又是一门艺术，我们应该在不断加强个人修养的同时，懂得和学会更多的礼仪。人有一分修养，便有一分气质；人多一分礼仪，便有一分机遇。

成就
你
一生的
礼仪

恪守礼仪是种美德

礼貌待人是我们中华民族的优良传统。中国曾有“君子不失足于人，不失色于人，不失口于人”的古训，意思是说：有道德的人待人应该彬彬有礼，态度不能粗暴傲慢，更不能出言不逊。随着社会经济的不断发展，社会中的人际关系更是错综复杂，因此在社会中为人处世就变成了一个深邃而又敏感的话题。万事礼为先，如果每一个人都青睐讲礼仪的人，那么这样一来，礼仪的作用就显得十分重要。

陈棣是某公司的高级主管，下属去见他时，他不但坐着不动，而且也不懂得礼貌让座，下属只好站在一旁说话。有时因不满意下属的回答而不高兴时，他就会一直不答言，或者始终不看下属，让人感觉充耳不闻，视而不见，让下属碰一鼻子灰后，心情低落告辞。对待朋友，他也是爱搭不理，实在令人难受。但因陈棣正在得势之时，职员们也就只是背后批评，当面还是恭维、奉承，心里却对他反感。后来形势逆转，他不再有实权时，一时间攻击他的人就特别的多，这完全是因为他待人傲慢无礼造成的。

《诗经》上说：“谦谦君子，赐我百朋。”只有懂得礼仪的人才能获得更多的朋友。礼多人不怪，人们都将一个人是否彬彬有礼作为其社会地位和受教育程度的检验标准。很多时候，一件事情的成功往往取决于你对对方的尊重。礼貌能够体现一个人的素质修养。礼也是逐步养成的，并不是与生俱来的，必须要用心去领会、去学习，逐渐养成一种习惯，它会帮助你顺利地打开人际交往局面。

某学校的王老师是以多礼出名的人，他见人必先打招呼，招呼必先鞠躬，对朋友如此，对学生也是如此。说话亲切和气，笑容可掬。你到他家或办公室请他写字，他虽笔风道劲，但是很谦虚，请你坐下来谈，你若不坐，他就始终站着。无论是谁，只要是与王老师相交，都会被他的礼貌所折服，所以他的人缘非常好。凡是他的学生，一见他来，立即鞠躬，站到一旁，等他先过，这并不是怕他，而是表示对他的一种尊敬。

只有诚恳者，才能显出毕恭毕敬。只有做到恭敬，才是真正讲礼貌。礼貌待人体现的是对一个人的尊重和友善。每个人都希望别人对自己有礼貌。同样道理，我们也应当对别人有礼貌。礼貌是一个人素质高低的表现，也是

尊重人、尊重自己的表现。没有人会对你的礼貌表示反感，只会对你的无礼表示厌烦。但是礼貌必须诚恳，不诚恳得多礼者，往往会令人生厌。人际交往中，与人见面握手，得体的寒暄几句会让人感到很亲切。相反，如果寒暄时却虚情假意，废话、空话连篇，极力向别人讨好，就会显得无聊至极。

礼仪是连接友谊的“纽带”。一个人的诚恳与善良往往是通过礼仪来显现出来的。所以说，毕恭毕敬的态度，得体的礼仪是赢得别人信赖的条件之一。礼貌是礼仪的基本体现，而并不只是一种外在的表现形式，它是沟通人们之间友好感情的一道桥梁。如果人们能自觉地做到礼貌待人，不仅能使人与人之间的关系更加纯洁和美好，还可以避免和减少某些不必要的个人冲突，使社会生活朝着更加和谐的方向发展。

形象是礼仪的基础

每个人都是通过外在形象来展示自己的特点的，一个人的眼神、说话的方式就是最基本的信息，并通过衣着、声音和举止表现出其基本特性。一般在初次见面的几分钟内就能基本判断出一个人的素质、背景和能力。所以一个好的形象会令你在任何场合中神采奕奕、信心百倍，会让别人更愿意接近你，使你更快得到周围的人的认可。

小丽是某通讯公司的客户服务员，精通化妆，对服饰搭配也很有心得体会，同事都说她是时尚的指南针，走在大街上回头率很高，但小丽在公司并不受同事欢迎。作为客户服务员，小丽还经常被客户投诉，客户的反映是最怕看见小丽的脸，无论对新客户还是老客户，小丽总是面无表情，以一张冷冰冰的脸示人，客户问急了，小丽还不时冒出几句粗话。现在，小丽正面临着失去工作的危险。

上文所提及的小丽的外在仪表不能说不美，但为什么客户却反映最怕看见她的脸呢？可见个人形象的塑造不仅仅是外在的仪表，更重要的还是要具有深刻的内涵。

► 个人的气质与修养

仪表美是内在美与外在美的和谐统一。内在美是人的内在精神世界的美，是人的思想、品德、情操、性格等心理文化素质的具体体现。一个人如果没

有内在美作为基础，那么，再好的先天条件、再精心的打扮，也只能是一种肤浅的装饰，缺少丰富而深刻内涵的美，不可能产生魅力。因此，一个人的外在美是其内在美的一种自然展现，良好的个性修养、渊博的知识、高尚的道德情操才是外在美的真正源泉，由此而产生的美才可以给人留下深刻的印象，打下深刻的烙印。所以内在美比外在美具有无可比拟的深度与广度。

► 个人的装扮与审美方式

一般来说个人的仪容、举止、表情、服装、佩饰等要素会促使他人对自己的第一印象的构成，这是良好的个人形象中外在美的具体表现。人的外在美能给本人以极大的心理满足和心理享受，又能使他人赏心悦目，是人自身美的凝聚和显现。有的人天生体格健美匀称、五官端正秀丽，这些人幸运地拥有自然美，但无论一个人的先天条件如何，都可以通过化妆、服饰、外形设计等方式使自己拥有容貌的美丽，也可以通过形体的锻炼使自己拥有更完美的体态，天生丽



质这种幸运并不是每个人都能够有的，而美好的个人形象却是每个人都可以去追求和创造的。因此，每个人都可以通过一定的形式把自己的美丽更加充分地展现出来。

气质礼仪包括以下几方面

(1) 品德高尚。心地善良，有同情心，在别人困难之时懂得伸出援助之手，不贪图私利，更不损人利己。做人要有度量，对别人的过错能够容忍，待人不能刻薄。

(2) 富有情趣。面对人生要幽默风趣，而不能擅自搞恶作剧，喜好高雅文明、健康向上，充分享受生活的情趣。

(3) 勤奋好学。刻苦好学，用知识武装自己的头脑，充实自己的人生。

(4) 身体健康。拥有强壮结实的体魄，就拥有了成功的资本。没人愿意同一个丧失希望、没有前途的人合作。所以，一个人需要多做体育运动，促进身体健康。

时刻保持仪容美

“内正其心，外正其容。”个人礼仪的首要要求就是仪容美，它是仪表问题的重中之重。在人际交往中，一个人的仪容不仅会引起交往对象的特别关注，还会影响到交往对象对自己的整体评价。因此，我们必须时刻不忘对自己的仪容进行必要的修饰和整理。这既是对他人的尊重，也是对自己的尊重。

1960年9月，肯尼迪和尼克松在电视上举行他们竞选总统的第一次辩论。当时，大多数评论员预料，尼克松素以经验丰富的“电视演员”著称，一定可以击败比他缺乏电视演讲经验的肯尼迪。但事实并非如此。原因是肯尼迪事先进行了练习和彩排，还专门跑到海滩晒太阳，养精蓄锐。结果他在屏幕上满面红光，精神焕发，挥洒自如。而尼克松除了没有听从电视导演的规劝和十分疲劳之外，更失策的是面部化妆用了深色的粉，因而在屏幕上显得精神疲惫，声嘶力竭。竞选结果出人意料，肯尼迪胜出。肯尼迪的仪容仪表起了非常大的作用，可见，仪容仪表的作用是不容忽视的。

►保持面部的清洁干净

脸部。要做到仪容整洁干净，就需要注意细节的修饰和长年累月的坚持不懈。若一个人脸上常有灰尘、污垢，难免会让人感觉又脏又懒。因此，除了早晚洗脸之外，只要有必要，就应随时随地抽出一点时间洗脸净面。值得注意的是要对各个不同的部位进行修饰，这样才能达到最佳的效果。

眼睛。眼屎给人的印象很不雅，应及时将其清除。如果觉得自己的眉毛不雅观，可以进行必要的修饰，但不要剃去所有的眉毛。另外，戴眼镜不仅要美观、舒适，而且还应随时对其进行清洗，保持镜面的干净。

耳朵。耳垢虽然不易看到，但却不要忘记对其清除，在洗澡、洗脸时，不要忘了顺便清洗一下耳朵。必要时，还须清除耳孔之中不洁的分泌物，但不要在他人面前这么做。有些人，特别是上了年纪的人，耳毛长的较快，甚至还会长出耳孔之外。因此在必要之时，应对其进行修剪。

鼻子。在人际交往中，偶尔有一两根鼻毛露出，是很会破坏他人对自己的印象的，因此，应当注意经常检查和修剪鼻毛，但当众拔鼻毛是很不雅的行为。除此之外，还应保持鼻腔清洁，不要让异物堵塞鼻孔，或是让鼻涕任



意流淌。不要随处吸鼻子，更不要在他人的面前挖鼻孔。

嘴及其他部位。修饰上的基本要求就是要牙齿洁白，口腔无味。要做到这一点，就要坚持每天饭后漱口，以除去异物、异味。还要经常采用爽口液、牙签、洗牙等方式方法保护牙齿。在重要应酬之前应忌食葱、蒜、臭豆腐之类气味刺鼻的东西。在交际场合，男士若无特殊宗教信仰或民族习惯，最好不要留长须，应经常注意定时剃须，使自己容光焕发，充满活力。女士若

因内分泌失调而长出类似胡须的汗毛，则应及时治疗，并予以清除。

►保持发型的清爽、美观

头发是构成仪容的重要内容。美观的发型能给人一种整洁、庄重的感觉。根据自身的条件修饰头发，选择合适的发型，可以扬长避短，增加人体的整体美。

保持头发的整洁是首要的问题，所以应当自觉地做好日常护理。弄得自己蓬头垢面，满头油味，发屑随处可见，是很损坏个人形象的，因此不论有无交际活动，平日里都要对自己的头发勤于梳洗。

头发从礼仪角度和审美角度看，它仍受到若干因素的制约，不可以一味地只讲自由与个性，而不讲规范。职业对头发的长度影响很大。商界对头发的长度大都有明确限制：女士头发不宜长过肩部，必要时应以盘发、束发作为变通；男士不宜留鬓角，发帘最好不要触及衬衫领口。

在社会生活里，人们的身份不同、工作环境不同、职业不同，发型也应有所不同。在工作场合抛头露面的人，发型应当传统、庄重、保守一些；在社交场合频频亮相的人，发型则应当个性、时尚一些。

►修饰手臂的礼仪

手臂是人际交往中动作最多的一个部位，其中手是接触其他人、其他物