

普通高等教育规划教材

实用职业礼仪

Practical Professional Etiquette

实训教材、自学用书、融教材与工具书为一体；
本领是内容、礼仪是包装，适度包装更利于营销自己。

梅薇薇 梅雨霖 编著



中国轻工业出版社

普通高等教育规划教材

实用职业礼仪

梅薇薇 编著
梅雨霖



中国轻工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用职业礼仪/梅薇薇, 梅雨霖编著. —北京: 中国轻工业出版社, 2009. 2
普通高等教育规划教材
ISBN 978-7-5019-6745-2

I. 实… II. ①梅…②梅… III. 礼仪—高等学校—教材
IV. K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 181148 号

内 容 简 介

本书精选了一些日常生活、工作中的礼仪知识, 简洁明了, 易懂易学, 实用性强, 基本能满足职场朋友在家创业或外出务工、经商时的实际应用需要, 是现代化建设中提高公民基础素养的实用礼仪读本。既可作相关教材, 也可作工具书来自学使用。参加本书编写的还有刘向华、刘铎杰、屈满泉等老师, 诸葛晓舟审稿。

责任编辑: 王 淳 张晓媛 责任终审: 孟寿萱 封面设计: 锋尚设计
版式设计: 王培燕 责任校对: 吴大鹏 责任监印: 胡 兵 马金路

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街 6 号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市世纪兴源印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2009 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 850 × 1168 1/32 印张: 5. 75

字 数: 150 千字

书 号: ISBN 978-7-5019-6745-2 定价: 12. 00 元

读者服务部邮购热线电话: 010-65241695 85111729 传真: 85111730

发行电话: 010-85119845 65128898 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部联系调换

80577J1X101ZBW

前 言

我们在各高校讲课、讲座的过程中，经常碰到大学生们提出“讲讲礼仪”的要求。的确，中国素有“礼仪之邦”的美称，而且《礼记》作为中小学教材，也一直延续了数千年之久。

但是，时代进化到今天，我们古代传下来的有些礼仪已经明显过时，比如跪拜、鞠躬等；有些礼仪则与国际习俗相距太远，比如宴请及会议座次等，这些都不合乎当今时代发展的需要。

未来的世界，经济全球化是个方向，随之带来的职业大流动也就成为必然。怎样使自己能在职场中更好地游刃有余，融入团队的群体之中，学习并熟练地运用好礼仪就是关键的一环，即所谓“入乡随俗”。本书正是在这种思想的指导下构思拟写而成的。

本书从职业角度切入，紧紧围绕职场活动，以求职、上岗、履职等为经，以工作、餐饮、会议、社交等为纬，以大众通用的基本礼仪为度，着眼于公众及公众场合，兼顾中外，侧重国际惯例，普及并介绍一些最基本的工作礼仪知识。我们的初衷，是想先向职场或即将走向职场的朋友们普及基本礼仪知识，以帮助大家顺利就业、工作，进而提高和发展。

本书的内容以实用为原则，以简洁、明白、容易操作为标准，力求能广泛地满足各阶层人员的实际需要。因为综合考虑到多方面的读者需要，所以直接编排成条目式，以方便读者或不同学校、学科的教师们自行灵活选讲。

就职场而言，如果说本领是内容，那么礼仪就是包装。在市场经济的社会中，适度包装显然有利于更好地营销自己。从这一角度上说，礼仪几乎是一切职业活动中最好的入场券。

本书在编写过程中，不可避免地借鉴吸纳了各界礼仪专家们的成熟观点，谨此致谢。为了读者朋友们在实践中操作方便，我们也

根据各种职业活动中的实际应用惯例作了尽可能的量化。量化的目的，仅仅是为了帮助刚入门的朋友能够明白准确地操作，切不可因而固守程式、机械地绝对化。

我们非常赞赏著名礼仪专家金正昆教授“礼贵随俗”的观点。按照这个观点，所有的礼仪都会随着时代的发展而发展变化。尽管这种发展变化的过程可能非常缓慢，但是大家一定要注意与时俱进。

作者

2008 年 12 月

定稿于北京

目 录

第1章 认识礼仪	1
1.1 什么是礼仪	1
1.2 礼仪的基本原则	3
1.3 礼仪的作用	4
1.4 学习礼仪的意义	5
第2章 个人礼仪	6
2.1 发型设计	6
链接: 常见发式及其表现特点	7
2.2 表情设计	7
2.3 面容设计	8
2.4 化妆的艺术	8
2.5 着装技巧	10
2.6 领带的打法	16
2.7 佩戴饰物	21
2.8 怎样站立	25
2.9 怎样行走	26
2.10 怎样就座	27
2.11 怎样拎包	28
2.12 微笑的技巧	29
2.13 手势礼仪	29
2.14 谈吐礼仪	30
链接: 常用礼貌语	32
链接: 常用应酬语	33
链接: 书信中的常用谦、敬语	34
链接: 常用祝颂语	40

链接：常用吊唁词	42
2.15 乘车（机）的礼仪	42
2.16 骑（驾）车的礼仪	44
2.17 乘扶梯（电梯）的礼仪	44
2.18 家庭礼仪	45
第3章 工作礼仪	47
3.1 上岗的准备	47
3.2 上下班礼仪	48
3.3 对领导的礼仪	48
3.4 与同事的礼仪	49
3.5 与客户的礼仪	49
3.6 服务礼仪	50
3.7 服务中的距离技巧	51
3.8 职业语言的讲究	52
3.9 办事礼仪	52
3.10 请示、汇报礼仪	53
3.11 面试礼仪	53
3.12 应聘中的礼仪技巧	54
3.13 应聘中的时间把握技巧	56
3.14 应聘中的距离技巧	57
3.15 辞职礼仪	58
3.16 跳槽礼仪	59
3.17 交友礼仪	60
3.18 求人礼仪	61
第4章 会议礼仪	64
4.1 与会礼仪	64
4.2 标语横幅的讲究	65
4.3 会议座次礼仪	65
4.4 会议主持人礼仪	67
4.5 会议发言人礼仪	67

4.6	会议讲话礼仪	68
4.7	入场礼仪	70
4.8	退场礼仪	70
4.9	领奖礼仪	70
4.10	管理性会议注意点	71
4.11	新闻发布会注意点	76
4.12	展览展销会注意点	78
4.13	联谊会注意点	79
4.14	庆典会注意点	80
4.15	赞助会注意点	81
第5章	社交礼仪	83
5.1	邻里礼仪	83
5.2	打、接电话的礼仪	84
5.3	用手机的礼仪	85
5.4	迎客礼仪	86
5.5	待客的礼节	86
5.6	送客礼仪	86
5.7	怎样敬烟	87
5.8	敬礼的礼仪	88
5.9	握手的礼仪	90
5.10	人际交往中的目光注视礼仪	91
5.11	介绍他人的礼仪	92
5.12	自我介绍的礼仪	94
5.13	名片礼仪	96
5.14	怎样敲门	97
5.15	道歉的礼仪	98
5.16	致谢的礼仪	98
5.17	拜访的礼仪	98
5.18	邀请的礼节	100
5.19	送礼、收礼的礼仪	100

链接: 商务交往中的送礼原则	101
5.20 参加舞会的礼仪	102
5.21 探视病人礼仪	103
5.22 旅游观光礼仪	103
5.23 观看赛事礼仪	103
5.24 图书馆礼仪	103
5.25 影剧院、音乐厅礼仪	104
5.26 展览馆、博物馆礼仪	104
5.27 旅馆住宿礼仪	104
5.28 购物礼仪	104
5.29 网络礼仪	105
5.30 卫生间礼仪	105
5.31 生日礼仪	105
5.32 婚庆礼仪	106
5.33 慰问礼仪	107
5.34 吊唁礼仪	108
链接: 国内各民族礼仪习俗	108
链接: 我国常用鲜花的寓意	117
第6章 餐饮礼仪	123
6.1 敬茶、饮茶的礼仪	123
6.2 敬酒礼仪	123
6.3 插花礼仪	125
6.4 宴请礼仪	130
6.5 宴席座次礼仪	132
6.6 就座、离席礼仪	133
6.7 餐饮礼仪	133
6.8 使用餐巾的礼仪	135
6.9 吃自助餐的礼仪	136
6.10 使用筷子的艺术	136
6.11 使用调羹的讲究	137

6.12 使用牙签的礼仪	138
链接: 中餐与西餐的区别	138
第7章 涉外礼仪	140
7.1 涉外交往的原则	140
7.2 涉外迎送礼仪	140
7.3 献花礼仪	141
7.4 给外宾送花的讲究	142
链接: 部分国家对颜色的好恶	144
7.5 国旗悬挂礼仪	144
7.6 如何称呼外国人	145
7.7 恪守女士优先原则	145
7.8 会见与会谈礼仪	146
7.9 交谈宜忌	147
7.10 签字礼仪	147
7.11 喝咖啡的讲究	148
7.12 西餐餐具的使用	149
7.13 吃西餐的礼仪	149
7.14 喝汤的礼仪	151
7.15 饮用酒、水、饮料的礼仪	151
7.16 吃面包的礼仪	151
7.17 吃蔬菜和沙拉的礼仪	152
7.18 吃鱼、虾、海鲜的礼仪	152
7.19 吃肉类的礼仪	153
7.20 吃甜点的礼仪	153
7.21 吃水果的礼仪	153
7.22 向外宾赠送礼物的礼仪	154
链接: 部分国家的送礼习俗	155
7.23 付小费礼仪	156

链接一：部分国家的图案禁忌.....	157
链接二：部分国家对数字的忌讳.....	157
链接三：国外有关民俗宜忌.....	158
链接四：有关宗教禁忌.....	166
主要参考书目.....	173

第1章 认识礼仪

[提示]

礼仪是一种行为准则和道德规范。

礼仪的作用，主要是正仪容、修辞令。礼仪特别强调有来有往。我们学习礼仪的最大目的，绝不是机械地照搬照套，而应删繁就简，确保在各种重大的场合中不出洋相，不犯错误。

1.1 什么是礼仪

“礼”与“仪”在古代本来是两个含义不同的词。狭义上讲，“礼”指礼貌、礼节，“仪”则指仪表、仪容、仪式；广义上讲，“礼”是我国古代制定的行为准则和道德规范，“仪”则是一种法度和准则。

今天，我们把“礼”“仪”二字合用，指的就是人们在社会交往中，以建立和谐关系为目的的各种符合文明礼貌精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪实质上是一种综合沟通手段，是一种包括了视觉、触觉、听觉等多方面的综合沟通。

我国古人对礼仪的重要性早就有非常精辟的论述：“凡人之所以为人者，礼义也”；“不学礼，无以立”；“礼之于人，犹酒之有曲也”；“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”……，说的都是礼仪的重要性。“德建名起，行端表正”；“礼义之始，在于正容体、齐颜色、顺辞令”；“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”；“老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼”……，说的都是礼仪的内容或作用。

从现代看，礼仪的重要性至少表现在7个方面。

(1) 礼仪是社会文明的表现。礼仪作为一种社会、道德、习

俗、宗教等方面的人们行为规范，不但是人区别于其他动物的标志之一，也是一个社会的文明程度和道德修养的一种外在表现形式。一个和谐繁荣的社会必然也是一个处处充满着文明礼貌的社会。

(2) 礼仪是人类立身处世之本。人类社会，礼仪无处不在，它不仅展现出一个人的风度与魅力，同时也体现着一个人的内在学识和文化修养。

(3) 礼仪是待人接物的基本学问。我们生活在这个世界上，离不开待人接物；而待人接物的最基本要求，首先就得讲究文明礼貌。不难想象，一个连基本礼貌都不懂的人，还如何去完成与他人的正常交往。

(4) 礼仪是人际交往的通行证。由于礼仪能规范言谈举止、塑造良好形象、架设友谊桥梁，因而能帮助我们交往成功。堪称是最好的人际交往名片。

(5) 礼仪有助于塑造良好的个人或组织形象。人们看人看事总习惯于从第一印象开始。不管是个人还是社会组织，一开始就能给他人展示出良好的言行举止，自然也就有助于在他人心目中形成一个良好的第一印象。

(6) 礼仪有利于相互间的顺利沟通。理解是相互的，沟通也是相互的。正常情况下，由于合乎礼貌的言行举止很容易在他人心目中形成较好的第一印象，同时也就为下一步更深入的交往打下了有利基础。

(7) 礼仪有利于社会的和谐与发展。社会的和谐首先依赖于人际关系的和谐，而文明礼貌则是造就人际和谐的首要一环。不能想象，两个整天互相瞪眼、恶语相向的人，相互之间还怎么交流下去。

了解礼仪，就能轻松交往。建议那些为搞不好人际关系而苦恼，或不懂礼仪而在交往时显得手足无措的朋友们，都来好好重视礼仪、学好礼仪，没准就能为自己重新打开一片崭新的天地来。

1.2 礼仪的基本原则

礼仪的原则大致分为一般礼仪和社交礼仪两种。一般礼仪原则，通常有8个内容。

(1) 宽容。宽就是不苟求于人，也就是听得进，而且可以理解他人的不同意见。强调的都是人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。

(2) 敬人。人都有自尊，也讲究自尊。什么是自尊？自尊就是我们平时所说的顾脸面。敬人，而要求人们在社会交往中，心中长存敬人的仁心，处处顾及到他人的自尊，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

(3) 自律。自律也就是自己约束好自己。这是礼仪最基本的出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。自律的基础就是自觉。有人要求时如此，没人要求时同样能如此。

(4) 实践。再好的理论，如果不付诸实践，也无济于事。社会制订出礼仪规范，目的是要我们去实践遵守。所以，在一切社会人际应酬中，每一位参与者首先都必须自觉、自愿地遵守礼仪、实践礼仪，并能够用礼仪要求来规范自己在交往活动中的言行举止。

(5) 适度。礼仪应用时要注意做到把握分寸，认真得体，贵在适度。太繁琐，弄得应接不暇，不切实际；太简略，又起不到礼仪的作用。

(6) 真诚。即真挚、实在，心口如一。指运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

(7) 从俗。由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与当时、当地生活着的大多数人的习惯做法保持一致，切忌脱离民众，另搞一套；或目中无人、自以为是。

(8) 平等。即尊重交往对象，对任何交往对象都必须一视同仁，以礼相待，给予同等程度的礼遇。这是礼仪的核心。

社交礼仪原则，通常有7个内容。

(1) 遵时守约原则。约定什么时间就必须按时前往或者完成；怎么约定就怎么去如约执行，这是首先必须遵守的最基本一条。

(2) 女士优先原则。社交场合中，除了前面有危险或需要带路之外，都应遵从女士优先的原则。这既是对弱者的尊重，也是对作为母亲群体的女性的尊重。

(3) 顺序原则。一般都是尊敬年长者，尊敬客人，尊敬上级领导。这常常体现在走路、说话、就座、敬酒等方面。

(4) 互动原则。讲究你有来言，我有答语；你敬我一尺，我敬你一丈。所谓“来而不往，非礼也”。

(5) 尊重风俗原则。礼是讲究对人的尊重，包括对人的风俗习惯、语言行为等各方面的尊重与包容。

(6) 理解宽容原则。理解他人不同于自己的喜好习惯，宽容他人与自己相左甚至相反的行为、爱好。在尊重中理解，在理解中宽容。

(7) 遵纪守法原则。法纪是最高最大的行为准则，礼更多的则属于道德范畴，因而不能与法纪相抵触。

1.3 礼仪的作用

首先，礼仪具有沟通的功能。人们在社会交往中，只要双方都自觉地遵守礼仪规范，彼此就较容易沟通感情，从而使交际更容易成功。

其次，礼仪具有协调的功能。在日常的社会交往中，人们相互之间的摩擦碰撞总是难免的。只要双方注重礼仪规范，能够做到互相尊重、友好合作，就不难缓和或避免不必要的冲突，消除横亘在中间的障碍。

再次，礼仪具有维护的功能。站在个人的角度，礼仪能建立好感，保持友谊，增进友谊；站在社会的角度，礼仪又是社会文明和发展程度的反映与标志，同时也对社会风尚产生广泛、持久和深刻的良好影响。讲礼仪的人越多，整个社会就越显得和谐安定。

最后，礼仪具有教育的功能。礼仪不但通过评价、劝阻、示范

等教育形式来纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求协调人际关系，维护社会正常生活；讲究礼仪的人同时也起着榜样的作用，时时刻刻、潜移默化地影响着周围的其他人。

1.4 学习礼仪的意义

从传统上看，学习礼仪是继承民族传统的需要。因为礼仪一直是我们中华民族世代相传的优良传统。几千年来，中国始终保持着“礼仪之邦”的美誉，既讲礼，又重仪，源远流长的礼仪文化已经成为华夏祖先们留给我们的一笔丰厚遗产。

从发展上看，学习礼仪又是国际经济文化交往和竞争的需要。现在的经济是全球化的经济。我们已经加入了世界贸易组织，交往范围在不断扩大，交往程度也在不断加深；如果不懂礼仪，或者虽懂却不讲究礼仪，我们可能就无法与世界经济接轨，更谈不上快速发展了。

由此可见，讲究礼仪既是弘扬我国文明传统的需要，又是社会主义精神文明建设的需要，同时也是落实改革开放措施、促进经济与各项事业全面协调发展和成功的需要。

[学习目的]

1. 完整理解礼仪的内涵。
2. 明了礼仪的原则和作用。
3. 把握学习礼仪的意义。

[思考题]

1. 什么是礼仪？为什么说礼仪很重要？
2. 礼仪的基本原则是什么？
3. 礼仪有哪些重要作用？
4. 结合实际，谈谈现阶段学习礼仪的社会意义。

第2章 个人礼仪

[提示]

从表面上看，个人礼仪是一个人的生活行为规范与待人处事的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的具体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。

但对国家来说，个人礼仪却是一个国家文化与传统的象征，从一个侧面反映了整个社会的文明程度。

2.1 发型设计

对头发的总要求是清洁、自然、适宜、得体。以天然本色、干净整洁、梳理整齐为上。

首先，要保持头发的清洁。一般都是3~5天清洗一次，油腻重的头发更要注意及时洗涤，头皮屑多的则要及时治疗或仔细梳理，注意不要在公共或者人多的场合抓挠头发。

其次，应崇尚头发的自然。有真发就不必戴假发。除了花白头发需要染成黑色以外，职业场合原则上是不允许也没必要染发的，尤其禁忌染成红色、绿色或其他花里胡哨的杂色，那会给人轻薄、不沉稳的感觉。

再次，应保持发式的适宜。适宜是指与本人的脸型、身份和工作性质相适宜。男士脸型宽的头发可适当留长些，忌用板寸；脸小的则忌留长发。女士脸型宽的则不妨长发垂肩，将脸盘稍稍遮掩；脸小的可将头发挽在脑后。年轻的男士一般不应理板寸头，因为那会显得倔强；上机床操作的女工原则上不应蓄披肩发，以保安全。教师、公务人员的发式则应该首选庄重、大众化。

最后，发型应该得体。无论哪一种发型，都应该修饰得体。披