

成就一生的励志全书

SHEJIAO LIYI DAQUAN >>>

社交礼仪大全



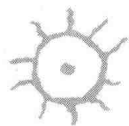
张洪山◎编著

- 社交的成功与失败决定了每个人的人生成功与失败
- 全面的礼仪规范 全新的礼仪课题 全新的礼仪导读
- 现代社会中，我们不能不注意的首先是形象，而良好的形象离不开得体的礼仪规范
- 礼仪比法律重要的多，没有良好的礼仪，交往将不可能继续，也不可能发展



CHENGJIU YISHENG DE
LIZHIQUANSHU

内蒙古人民出版社



成就一生的励志全书

社交礼仪大全

编 著 张洪山

内蒙古人民出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪大全/张洪山编著. —呼和浩特: 内蒙古人民出版社,
2007. 12

(成就一生的励志全书)

ISBN 978 - 7 - 204 - 09364 - 9

I. 社… II. 张… III. 人间交往 - 礼仪 - 通俗读物 IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 195008 号

成就一生的励志全书

编 著 张洪山

责任编辑 咏梅

封面设计 揽胜视觉

出版发行 内蒙古人民出版社

地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印 刷 北京中印联印务有限公司

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 300

字 数 3000 千

版 次 2007 年 12 月第 1 版

印 次 2008 年 2 月第 1 次印刷

印 数 1 - 10000 册

书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 09364 - 9/G · 2698

定 价 600.00 元 (全 20 册)

如发现印装质量问题, 请与我社联系 联系电话: (0471) 4971562 4971659

前言

在当代社会,成功已经成为人们越来越重视的主题之一。追求卓越,渴望成功是每一个人寻求自我提升的最高境界。胸怀鸿志,不断激励和超越自我,踏寻一条成功的捷径,是每一位成功人士的最终慨言。

东西方无数个成功大师和他们所拥有的经验告诉我们,每天为自己想要达到的目标付出有效的劳动,一点一点地积累,成功便一步一步朝我们靠近了。那些成功并且脚踏实地的人,总是认真地制定自己的计划,并会根据自己的实际情况做出调整。他们每天都可以看到自己的收获并因此越发地自信起来,有了自信,还有什么困难跨不过去?成功对他们而言已等在前边了,实现它只是时间长短而已。有的人成功心态很急躁,什么事情都巴不得一步到位,这种急于求成的心态,往往会事倍功半。

纵观古今中外,没有人可以随随便便成功,社会越是发达,机会就越多,变数也越多,可以把握住的外在因素反而越少。我们只有通过把握自己来弥补,尽量为自己



创造控制外在因素的机会。因此,面对纷繁的大千世界,我们要踏踏实实,合理计划大事,认真做好小事。

成功学历来被人们视为抽象、玄奥的学问。《成就一生的励志全书》就是一套讲述各个领域如何创造成功的书籍,同时也是一套教会大家如何调整自己,如何摆正成功心态,如何取得成功方法的读物,它没有更多空洞地讲道理,而是通过诸多古今中外成功人士的经典实例让读者自己去体悟、去感受。

智慧与知识是可以学习和传授的,本套丛书从开启成功心智与方法的角度,用辩正的思维多侧面多方位的立体探索,深入浅出,就事论理,情趣相融,增强其科学性和可读性,对渴望成功的读者来说将大有裨益。

编者

2007年11月

目 录

社交中的语言礼仪

语言表达能力至关重要	14
用语言给对方留下好印象	14
聆听的艺术	17
适时保持沉默	19
说话的窍门	20
如何收到好效果	21
模糊应对刁难	22
说话要注意分寸	23
说谎的艺术	24
谦虚的方法	25
寒暄的艺术	28
真诚地赞美	29
感谢的方法	31
婉拒他人的技巧	32
如何安慰别人	34

适时表达你的歉意	35
批评的艺术	36
如何让别人接纳你	38
如何受人尊重	39

电话礼仪

使用电话的基本礼仪	42
电话交流的技巧	43
通话时间有学问	44
拨打电话的礼仪	45
接听电话的礼仪	46
公用电话的礼仪	47
手机使用礼仪	48
网络礼仪	49
E-mail 礼仪	50

会议礼仪

全过程会议的礼仪	52
发言人的礼仪	53
会议参加者的礼仪	54
主持人的礼仪	54
座谈会的礼仪	55
庆祝表彰会的礼仪	55

经验交流会的礼仪	56
工作会议的礼仪	56
茶话会的礼仪	57

文书礼仪

如何写感谢信	62
如何写慰问信	64
如何写求职信	65
如何写辞职信	68
如何写介绍信	70
如何写证明信	72
如何写电子邮件	74
如何写欢迎词	75
如何写祝酒词	77
如何写欢送词	78
如何写答谢词	79
如何写主持词	80
如何写开幕词	82
如何写闭幕词	84
出访请示的文书礼仪	85
外事动态的书写礼仪	87
外事函件礼仪	88
外事总结的写作	89
备忘录的写作	91

主持人礼仪

电视的特色	94
电视节目主持人的礼仪	95
广播节目的特点	96
广播主持人的礼仪	97
舞台节目的特点	98
舞台主持人的礼仪	99
舞会的特点	100
舞会主持人的礼仪	101
庆典的特点	102
庆典主持人的礼仪	103

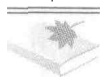
餐饮礼仪

餐饮服务的含义	106
对服务人员的要求	106
仪表要求	108
举止要求	109
如何建立高品质餐饮服务	111
中餐桌的摆设	112
中餐上菜的礼仪	113
中餐摆菜的礼仪	114
中餐分菜的礼仪	115

中餐撤换盘的礼仪	116
西餐服务规范流程	117
西餐上菜的礼仪	118
西餐分菜的礼仪	120
西式铺台的要求	121
西餐餐具的摆设	122
西餐服务的形式	125
斟酒的礼仪	128
斟酒的基本方法	131
中餐斟酒的礼仪	131
西餐斟酒的礼仪	132
鸡尾酒会与酒吧斟酒礼仪	134
餐桌酒水的服务	134
国际通用的宴请形式	136
宴请的准备礼仪	138
中餐宴会的台形设计	140
中餐宴会席位安排礼仪	143
中餐宴会的服务	143
西餐宴会设计与布置礼仪	146
西餐宴会的服务礼仪	147
冷餐酒会的设计与布置	149
冷餐酒会的服务礼仪	151

谈判礼仪

谈判过程的礼仪规范	154
-----------------	-----



社交礼仪大全

确定谈判地点的礼仪	155
确定谈判座次的礼仪	156
对谈判者的礼仪要求	157
运用“礼仪”的谈判韬略	158
说服谈判对手的技巧	160
谈判中应答技巧	161
谈判中的拒绝技巧	163
如何打破谈判僵局	164
国际商务谈判策略	166
有效谈判的技巧	167

职场中的社交礼仪

要坦诚待人	170
在同事中突显自己	171
如何与难缠人相处	173
如何与成为你上司的同事相处	176
如何与昔日同事相处	177
如何与问题同事相处	180
认识上司的秉性	182
了解上司的需要	183
小心消化上司给你的好话	185
如何应对上司的指责	187
不要介入领导间的矛盾	189
得罪了上司怎么办	192
上司错怪了要沉住气	193

要会送礼	196
送礼的秘诀	197
送礼心理学	199
送花的艺术	201
送礼要讲分寸	202
送礼的时机要把握好	204
送礼的禁忌	205
社交场所的应酬法则	206
书面交往的规则	208
打电话的方法	209
介绍的方法	210
会议上老练的绝招	212
商务活动中的礼仪	213
就餐时的礼仪	215
初次交谈的礼仪	217
吸烟的礼仪	219
不要随便发怒	220
不要恶语伤人	221
不要飞短流长	222
不要言而无信	223
不要把粗俗当幽默	224
不要把繁琐当真诚	224
不要把唐突当直率	225
不要把无知当天真	226
不要把鲁莽当仗义	226
不要把绕舌当聪明	227
不要把含糊当含蓄	228

社交礼仪大全

不要把怯懦当谦逊	228
不要乱开玩笑	229
不利社交的行为	230

公务交往礼仪

公务交往礼仪定位	232
公务接待礼仪	233
公务宴会礼仪	250
政务演讲礼仪	266
政务舞会、演出礼仪	270
政务馈赠礼仪	282

外事交往、中外习俗礼仪

外事交往礼仪的定位	292
政务外事交往礼仪的基本要求	294
政务外事交往礼仪的具体内容	296
各地风俗礼仪一览	317

成就一生的励志全书

CHENG JIU YI SHENG DE LI ZHI QUAN SHU

社交礼仪大全

社交中的语言礼仪





语言表达能力至关重要

男士使用明朗、低沉、愉快的语调最具有吸引力,但应注意激昂时的情绪控制及对方的反映。而女士则以柔和、愉快、明朗的语调为适宜。说话时要注意速度的快慢,咬字要清晰,发音要准确,段落要分清,声音的大小要适中、适度。

打招呼时声音高一点,可以给人开朗的印象。有位担任过训练工作的主管曾经介绍说:我训练新来人员的时候,是要求他们用比平时高的声音来跟别人打招呼,因为声音太低,会给客户一种不愉快的感觉。小声说话同样也会给人以不开朗的感觉,有一名学生虽然各方面的条件都相当优秀,但是在就业面试的时候却屡战屡败,究其原因,就是由于说话的声音太小。后来我要求他在面试时,放大声音说话,结果被录用了。事实上,小声说话,会给人缺乏信心,比较软弱的印象,就算内容再精彩,给人的印象也不会很深。声音大的人说话时别人会听得比较清楚,效果会比较好,还可以提高自己的信心。

每个人都会借助声音的微小变化,来判断对方当时的情绪,人的情绪一旦改变,声音当然也会产生不同的变化。有人认为,当我们打电话的时候,由于看不见对方的表情,因此可以不理睬自己的表情,甚至可以隐瞒自己的心情,但是事实上是,如果我们打电话时笑着说话,对方听到的声音会更加悦耳。

如果你想在谈话中给人以明朗、畅快的感觉,就应该注意语言要清晰,语音、频率要稍高一些,转折音要柔和。这样,注重声音的大小,语调的高低,一定能为你的社交增色不少。



用语言给对方留下好印象

社交活动离不开交谈,与人交谈的时候要积极、主动地围绕对方的兴趣来展开话题,这是对对方的尊重和关心,能够这么做的人,常常会使对方觉得像

遇到了知音一样,从而在他心目中形成对你的良好印象。

战国时,著名的政治家商鞅本来是个很有才华的人,但是魏国对他却一直沒有委以重任,这时秦国的国力日益强盛,向天下广招有才能的人士,于是商鞅投靠了秦国,并受到了秦孝公的召见。第一次见面,秦孝公听商鞅讲了许多话,却没有一点兴趣,最后干脆不听了,辞退商鞅,并斥责道:“他只不过是一个好高骛远,不切实际的人,他所说的全部都是没有用的废话!”商鞅委屈地说:“我讲的全是五帝之道,是很有用的,只是他不感兴趣罢了。”过了五天,秦孝公又和商鞅谈了很久,但是他对商鞅讲的仍然不感兴趣。商鞅说:“这次我谈的是三王之道,用处很大,夏禹、商汤和周武王就是靠这些道理统一天下的。”可是秦孝公还是不感兴趣。又过了五天,秦孝公第三次召见商鞅,会谈完毕,秦孝公赞叹商鞅讲的好,并说:“商鞅是一个值得与之交谈的人。”那么秦孝公为什么会有这么大的转变呢?商鞅解释说:“我今天讲的,不是五帝三王的治国之道,而是齐桓公、晋文公的称霸,他有采用的意思。下次见面我知道该说些什么了。”等到第四次召见时,商鞅大谈称霸天下的策略,秦孝公听了很高兴,如久旱逢甘雨,听得专注入迷到不知不觉地向前挪动身子,希望听得更清楚一些的程度,他和商鞅探讨了五天却不感到厌烦。后来商鞅说:“我与秦王讨论五帝三王之道,希望他成就古代圣王那样的千古伟业,可是他觉得那些目标太高太远了,很难在短时间内取得成效。我只好退而求其次,跟他讨论富国强兵,开疆扩土的霸业,他对这个非常感兴趣,认为切实可行,所以我们畅谈数日。”不久,秦孝公就重用商鞅,实行变法,领导秦国走上了富国强兵的道路。

匈牙利的米尔沙特是一位著有很多著作的著名作家,但是就像其他许多伟大的作家一样,在他们没有一炮打响的时候,往往是倍受出版社的冷遇。米尔沙特在成名之前,也尝过这种苦头,他去出版社送稿件,常常被编辑不耐烦地推出来,他们对他的稿子甚至一眼都没看,就说那些都是一些垃圾丢到垃圾箱里。后来,他再去出版社,不再主动提出自己写的稿件,而是主动找编辑们谈话,并且专门找一些他们感兴趣的话题,比如提起他们刚刚出版的某本书,而且谈论其中的某些内容,这样许多原本对他置之不理的编辑甚至会放下手中的工作,围过来七嘴八舌地发表关于那本书的看法。米尔沙特在一旁静心聆听,并且不时地表示自己的赞成,或者把问题引导到某一位流行的作家身上,从而提起了编辑们的兴趣,米尔沙特渐渐成了他们聊天不可缺少的对象。等到米尔沙特再拿出自己的稿件时,再也不是冰冷的漠视了。

我们写文章,如果有了好题目,往往会文思泉涌,一挥而就;交谈也是如

此,有了好话题,常能使谈话融洽自如。好的话题是初步交谈的媒介,深入细谈的基础,纵情畅谈的开端。好话题的标准是:至少是一方熟悉,能谈;大家感兴趣,爱谈;有展开探讨的余地,好谈。找话题的方法是:

1. 中心开花法。选择众人关心的事件为题,围绕人们的注意中心,引出大家的议论,导致“语花”四溅,形成“中心开花”。如上海某铁路道口,因道口管理人员的失职,致使公共汽车和火车相撞,造成44人伤亡的惨剧。有人在事故见报后第二天与大伙交谈时,提出这一话题,顿时大家议论纷纷,有的补叙自己所知的情节,有的发表对失职者的处罚意见,有的谈论职业道德的重要……七嘴八舌,十分热闹。这类话题是大家想谈、爱谈、又能谈的,人人有话说,自然就谈得热闹了。

2. 即兴引入法。巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题,以此引发交谈。如有人在大热天遇见一位不相识的环卫工人时,说:“这么热的天,看这西瓜成车地运进城,你们清扫瓜皮的任务肯定不轻呵!”一句话,引来对方滔滔不绝地讲述烈日下劳动的艰辛,抒发“脏了我一个,清洁全城人”的豪情。还有善于借对方的籍贯、年龄、服饰、居室等,即兴引出话题,效果都很好。

3. 投石问路法。向河水中投块石子,探明水的深浅再前进,就能比较有把握地过河。与陌生人交谈也是一样,先提些“投石”式的问题,在略有了解后再有目的地交谈,便能谈得较为投机。如在宴会上见到陌生的邻座,可先“投石”询问:“您和主人是老同学呢,还是老同事?”然后可循着对方的答话交谈下去。如对方回答说是“老乡”,那也可谈下去。是北京老乡,可谈天安门、故宫、长城等;是福建老乡,可谈荔枝、龙眼、桔子等等。

4. 循趣入题法。问明对方的兴趣,循趣交谈,能顺利地找到话题。因为对方最感兴趣的事,总是最熟悉、最有话可谈,也最乐于谈的。如对方喜爱摄影,便可以此为话题,谈摄影的取景、胶卷的选择、各类相机的优劣等。如你对摄影略知一二,那定能谈得很融洽。如你对摄影不了解,也可借此大开眼界。引出话题的方法还有很多,如“借事生题法”、“由情入题法”、“即景出题法”等等。引话题类似“抽线头”、“插路标”,重点在引,目的在导出对方的话儿。