

不学礼，无以立

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁  
国尚礼则国兴，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰

提升修养的

118种

最佳  
礼仪读本

现代礼仪

吴学刚 编著

地震出版社

不学礼，无以立

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁  
国尚礼则国兴，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰

提升修养的

118种

最佳  
礼仪读本

现代礼仪

吴学刚 编著

地震出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

提升修养的118种现代礼仪 / 吴学刚编著. —北京: 地震出版社, 2009.4

ISBN 978-7-5028-3397-8

I. 提… II. 吴… III. 礼仪—基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第031341号

地震版 XT200900026

**提升修养的118种现代礼仪**

吴学刚 编著

责任编辑: 李小明

责任校对: 庞亚萍

---

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 三河市鑫利来印装有限公司

---

版(印)次: 2009年4月第一版 2009年4月第一次印刷

开本: 787×1092 1/16

字数: 362千字

印张: 21

书号: ISBN 978-7-5028-3397-8/K(4131)

定价: 36.00元

版权所有 翻印必究

(如有印装问题 本社负责调换)



爱默生说：“美好的行为比美好的外表更有力量；美好的行为比形象和外表更能带给人快乐。这是一种精美的人生艺术。”

“以礼服人”、“礼多人不怪”，这是古老的中国格言，它在今天仍有十分实用的效果。随着社会的进步，人类文明的发展，人们的社会交往日益频繁。礼仪作为联系沟通交往的桥梁，显得更为重要。随着国际交往的日益频繁，东西方文化之间产生了密切的交流与激烈的碰撞，这就促使了世界各地的礼仪与习俗不断地融合与发展。因此，我们就要了解符合时代精神的礼仪知识，良好的礼仪教养本身就是财富。举止优雅的人离开了金钱也能够成功，秘密就在于他们拥有世界各地最受欢迎的“通行证”——礼。所有的大门都向他们敞开，所有的人都欢迎他们，为什么呢？就因为他们带去了温暖和尊重。

“礼者，敬人也。”我们既要尊重别人，更要尊重自己。现代社会是一个注重仪表的文明社会。从一个人的整体形象，不仅能看出一个人的审美水平、文化修养以及综合素质，更能体现他对别人的一种礼貌！同时，礼仪所体现的不仅仅是一个人的素养，而且还影响人生的发展。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。

无论是否有机会接受良好的教育，无论你的社会地位高低或财富多少，无论你的志向有多远大，只要你想要成功，你就应该要求自己开始注意一些生活中看起来琐碎的小事。说一句简单的

“谢谢”，对任何一位服务员都给以友好的称赞，即使服务是有偿的；由于你给他人带来了不便和打扰，真诚地说一声“对不起”；设身处地站在别人的立场来看待问题，考虑别人的感受；耐心倾听别人的谈话，对其谈话内容表现出兴趣，这些都是我们通常所说的礼貌，都是我们应该做到的。

一个人的礼貌礼仪常常影响着他人对其的评价，在人们的印象中，一个有礼貌、有教养的人总是有着相应的良好品质和人格，这对个人成功、人脉积累都有所帮助。

本书融合东西方经典礼仪准则，以实用而规范的解说，介绍了仪容礼仪、职场礼仪、社交礼仪、商务礼仪等多种礼仪规范。希望本书能使您了解礼仪的魅力，为您迈向成功提供一些帮助，引导您走向锦绣前程。



## 第一章 个人礼仪

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。

塑造良好的个人形象 / 3

恰当地运用表情 / 5

微笑是人际交往中不可缺少的  
礼节 / 8

注意自己的仪容美 / 11

恰到好处的化妆 / 14

得体地使用香水 / 18

服饰礼仪 / 21

合理地佩戴帽子 / 25

丝巾、皮包的选择和佩戴 / 27

佩戴首饰应注意细节 / 28

戴手套的礼仪 / 31

保持优美的站姿 / 33

走路也应当遵守礼仪 / 35

坐姿的讲究 / 38

手势的运用要合乎礼仪 / 41

## 第二章 职场礼仪

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”。

求职时要注意外表形象 / 47

求职信中含礼仪 / 50

给面试官留下一个好印象 / 54

面试后的礼仪很重要 / 56

了解办公室里的禁忌 / 58

办公室内要讲高雅的语言 / 60

办公室用餐也要讲究相应的礼仪 / 62

掌握同事之间相处的礼仪 / 64

遵守汇报工作的礼仪 / 66

做一个礼貌的下属 / 68

培养领导的人格魅力 / 70

## 第三章 商务礼仪

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。

开业典礼礼仪 / 75

庆祝仪式的礼仪与惯例 / 79

剪彩要遵循的基本规范 / 83

交接仪式礼仪 / 86

签约仪式礼仪 / 90

展览会礼仪 / 93

记者招待会礼仪 / 96

谈判中的礼仪不可少 / 99

不可小视茶话会 / 102

商务拜访要从礼节上多注意 / 105

接待礼仪决定商务活动成败 / 108

正确的使用商务请帖 / 110



- |                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| 中餐宴会要注意细节 / 113    | 商务信函的礼仪 / 129           |
| 西餐宴会必须符合西餐礼仪 / 117 | 商务传真礼仪 / 132            |
| 仔细认真选择馈赠的礼品 / 120  | 使用电子邮件沟通的注意<br>事项 / 134 |
| 沙龙礼仪 / 123         | 商务人员礼仪规范 / 136          |
| 赞助会礼仪 / 126        |                         |

## 第四章 家庭礼仪

家庭是社会的细胞，一个和谐的家庭关系到社会的和谐与稳定。

国有国法，家有家礼。家庭礼仪是祖先几千年的治家智慧。在讲究礼仪的家庭里，子女能够从中知道真正的温暖及互敬互爱，这样的家庭就会成为播洒幸福和创造幸福的中心。

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 讲究待客的礼仪 / 141     | 夫妻之间的礼仪 / 151   |
| 子女对父母的礼仪 / 144    | 与婆婆搞好关系 / 154   |
| 邻里之间和睦共处 / 146    | 与岳父母相处的礼仪 / 157 |
| 同辈之间相处的方式方法 / 149 | 妯娌间相处注重礼仪 / 159 |

## 第五章 生活礼仪

在现代日常交往中，礼仪总是以人际交往的形态，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。

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 结婚庆典的礼仪 / 163 | 生日宴会不可失礼 / 166 |
|---------------|----------------|





- |                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| 探望病人有讲究 / 168             | 做一个懂礼貌的游客 / 182  |
| 丧葬礼仪 / 171                | 乘坐火车的礼仪 / 185    |
| 做个通情达理的消费者 / 173          | 遵守文明乘坐汽车规则 / 187 |
| 注意餐馆礼仪 / 175              | 认真遵守乘机礼仪 / 190   |
| 为图书馆营造一个良好的学习<br>氛围 / 177 | 文明乘地铁 / 193      |
| 书信礼仪 / 179                | 乘船的礼仪 / 195      |
|                           | 遵守公共场所的礼仪 / 197  |

## 第六章 服务行业礼仪

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。

- |                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| 营业员必须遵守礼仪规范 / 203       | 用礼仪赢得游客的信赖 / 214 |
| 接待顾客的礼仪 / 205           | 接待投诉的礼仪 / 217    |
| 成为一名合格的美容服务<br>人员 / 207 | 宾馆服务礼仪 / 219     |
| 美容师的接待礼仪 / 209          | 中餐服务礼仪 / 223     |
| 护理人员要有良好的礼仪<br>修养 / 211 | 西餐服务礼仪 / 225     |

## 第七章 语言礼仪

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，谈吐是行动的羽翼。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。

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 交谈的礼节 / 229       | 提问的艺术 / 245       |
| 和不同人交谈的礼仪 / 231   | 插话的礼仪 / 247       |
| 交谈中传达不幸的礼仪 / 233  | 批评的礼仪 / 249       |
| 交谈的禁忌 / 235       | 恰到好处地发表不同意见 / 251 |
| 闲聊也要讲究方法和礼仪 / 237 | 解释的礼仪 / 253       |
| 开玩笑要把握尺度 / 239    | 要学会聆听别人的话 / 255   |
| 说服他人要讲究一定方法 / 241 | 演讲的礼仪 / 257       |
| 委婉地拒绝 / 243       |                   |

## 第八章 社交礼仪

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。

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 称呼一定要得体 / 261     | 迎来送往的礼仪 / 275   |
| 不失分寸地进行自我介绍 / 264 | 参加舞会的礼仪 / 277   |
| 正确地利用介绍广交朋友 / 267 | 使用电话的礼仪 / 281   |
| 注意握手的基本礼节 / 270   | 使用手机的基本礼仪 / 286 |
| 小名片，大学问 / 272     | 万事礼为先 / 290     |

巧妙赞美别人 / 292

注意小节，礼貌待人 / 296

别人“逆鳞”摸不得 / 294

## 第九章 涉外礼仪

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。

“礼貌”叩开他人的心扉 / 301

涉外人员应提高礼仪素养 / 312

掌握涉外仪式中的礼仪 / 303

港、澳、台的礼仪习俗 / 314

通晓世界各国的民俗禁忌 / 306

部分亚洲国家的社交礼仪 / 316

外宾的迎送 / 308

部分欧美国家的社交礼仪 / 319

外宾的接待 / 310

其他国家的礼仪 / 322



# 第一章

## 个人礼仪

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。





## 塑造良好的个人形象

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、信心非凡，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。

## 恰当地运用表情

表情在非语言符号中，是最丰富的，也是最具有表现力的。人们通过面部表情的变化，来表达出内心的真实感受，它能生动充分地展现人类的各种情感。因此，在交际中应根据特定场合和需要，恰当地运用表情的礼仪。

### 眼神的礼仪

眼睛是人类面部的感觉器官之一，最能有效地传递信息和表情达意。社交活动中，眼神运用要符合一定的礼仪规范，不了解它，往往被人视为无礼，给人留下坏的印象。

在与人交谈时，目光应该注视着对方。但应使目光局限于上至对方额头，下至对方衬衣的第二粒纽扣，左右以两肩为准的方框中。如果对对方的讲话感兴趣，就要用友善的目光正视对方的眼区。另外，不能将目光长时间地集中在对方的脸上或身体的某一部位，特别是初次见面或与异性见面。在不太亲密的交往对象之间，长时间地直盯着对方，是一种失礼行为。

自己若想要中断的话，可以有意识将目光稍微转向他处。当对方说了错误的话显得拘谨时，不要马上转移自己的视线，相反，要继续用柔和理解的目光注视对方，否则，被别人误解为嘲笑他。当双方缄默不语时，不要再看着对方，以免加剧尴尬局面；谈得很投入时，不要东张西望，否则别人会误认为你已经不耐烦了。

当你被介绍与人认识时，眼睛要看着对方脸部，但不能将对方上下打量。有求于对方或者等待对方回答时，眼睛略朝下看，以示谦恭和恳请。

上台讲话时，要先用目光环顾四周，以示对到会人的尊重。在社交场合，最忌讳和别人眉来眼去和使用满不在乎的眼神，这是没有礼貌和修养的表现。

进入上级的办公室时，不要把目光落在桌上的文件。走进陌生人的居室，也不要东张西望。和长辈说话时，最好走近他，用尊敬的目光直视对方。



### 眉毛传递的信息

眉毛与眼睛离得最近，它同眼睛一样能传递信息，表露人的真情实感。所以，为了体现良好的形象和修养，在日常交往中，双眉要经常保持自然平直的状态，不要随便皱眉，挑眉梢，改变眉的位置。

- (1) 双眉平展。表示内心的平和。
- (2) 眉头紧皱。表示内心的不满、为难、厌烦或者思索、考虑。
- (3) 眉梢微挑。对眼前的事物表示询问和怀疑。
- (4) 双眉向上斜立。表示非常地生气、愤怒和仇恨。
- (5) 眉梢耷拉。代表无奈、遗憾或毫无兴趣。

### 嘴传递的信息

不同的嘴部动作通常表示不同含意。嘴传情达意的能力仅次于眼睛。在社交活动中，谈话时上下唇应自然开合，尽量少努嘴和撇嘴。站立、静坐或与他人握手时，嘴可以微闭，不要露出牙齿，保持微笑状。

- (1) 噘嘴。表示轻微的不高兴或不满。
- (2) 微露牙齿的双唇。表示对对方的友善。
- (3) 努嘴。表示怂恿或支持、揶揄、嘲讽。
- (4) 咂嘴。表示赞叹或惋惜。
- (5) 撇嘴。表示轻蔑或讨厌。
- (6) 紧闭的双唇。表示严肃认真思考和对待，或者对某人某物不感兴趣。

### 鼻子传递的信息

- (1) 皱鼻。多表示好奇或吃惊。
- (2) 挺鼻。多表示倔强或自大。
- (3) 摸鼻。多表示亲切或重视。
- (4) 缩鼻。多表示好奇或吃惊。
- (5) 抬鼻。多表示歧视或轻视。

### 下巴传递的信息

- (1) 收起下巴。表示忍耐。
- (2) 收缩下巴。表示听从、驯服。
- (3) 耷拉下巴。表示无精打采、困乏。
- (4) 突出下巴。表示有敌意，有攻击的可能性。
- (5) 前伸下巴。表示目中无人，自大。