

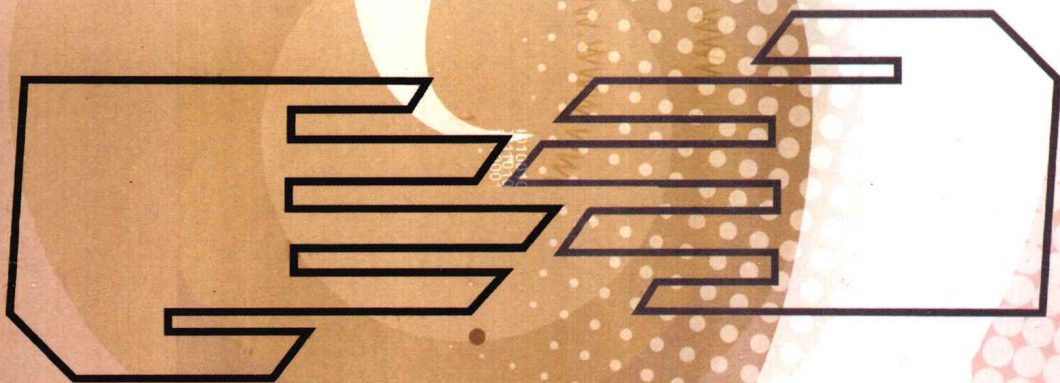
“十一五”技能型高职高专规划教材·公共基础系列

现代社交礼仪

主 编 边 露



南京大学出版社

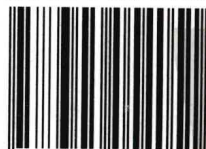


本书基于现代社会人们工作和生活的需要，结合高职高专学生的认知规律和特点，通俗、系统地阐述了现代社交礼仪的规范和技巧，具有较强的实用性。主要包括：现代社交礼仪概述、现代社交个人形象礼仪、现代社交基本礼仪、现代社交活动礼仪、现代社交语言礼仪、商务庆典礼仪、求职礼仪、其他社交礼仪、民风民俗礼仪、涉外礼仪等十个章节。

在编写体例上，结合礼仪课程的特点，特别增加了案例分析、相关链接和模拟训练等环节，每一节都是由案例及分析导入，节后设置相关链接和模拟训练。

责任编辑 唐甜甜
装帧设计 朱 兰
责任校对 黄 海

ISBN 978-7-305-05405-1



9 787305 054051 >

定价:19.50元



“十一五”技能型高职高专规划教材·公共基础系列

现代社交礼仪

主 编	边 露		
副主编	吴良勤	李 跃	生素巧
	张亚琴	章樱樱	段 赞
主 审	邹笑言		



南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪/边露主编. —南京:南京大学出版社,
2008. 8

“十一五”技能型高职高专规划教材. 公共基础系列
ISBN 978 - 7 - 305 - 05405 - 1

I. 现… II. 边… III. 人间交往—礼仪—高等学
校:技术学校—教材 IV. C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 106052 号

出 版 者 南京大学出版社
社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093
网 址 <http://press.nju.edu.cn>
出 版 人 左 健
丛 书 名 “十一五”技能型高职高专规划教材·公共基础系列
书 名 现代社交礼仪
主 编 边 露
责任编辑 唐甜甜 编辑热线 025-83594087
照 排 南京南琳图文制作有限公司
印 刷 南京人民印刷厂
开 本 787×1092 1/16 印张 10.75 字数 268 千
版 次 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷
ISBN 978 - 7 - 305 - 05405 - 1
定 价 19.50 元
发行热线 025-83594756
电子邮箱 sales@press.nju.edu.cn(销售部)
nupress1@public1.ptt.js.cn

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购
图书销售部门联系调换

* 如需课件,请与责编联系

前 言

“不学礼，无以立。”——孔子

“人无礼则不生，事无理则不成，国无理则不宁。”——荀子

两位古代思想家的至言告诉我们，“礼”对一个国家、一个社会乃至一个人的作用和价值都是非常大的，一个人不学礼、不懂礼就难以立身，一个国家不讲理就不得安宁。随着社会的发展，国与国、人与人的交往越来越密切，没有礼，几乎寸步难行。作为一种行为规范，“礼”得到了人们的普遍重视。

本书基于现代社会人们工作和生活的需要，结合高职高专学生的认知规律和特点，通俗、系统地阐述了现代社交礼仪的规范和技巧，具有较强的实用性。

为配合教学，增强对知识的感性认识，避免枯燥和呆板，本书所有章节均由“案例”导入；同时，“相关链接”为读者拓展知识提供了保证，“模拟训练”则使教与学真正做到了同步；另外，真人图片（编者在教学实训过程中拍摄）的穿插是本书的一大亮点。

本书编者全部是在高职高专院校教学一线从事礼仪方面理论或实践教学的教师。全书共分十章，具体分工如下：无锡职业技术学院边露（前言、第一章、第九章）、无锡职业技术学院章樱樱（第二章）、南京钟山职业技术学院张亚琴（第三章、第四章）、南京钟山职业技术学院吴良勤（第五章）、南京钟山职业技术学院段赟（第六章）、江苏经贸职业技术学院生素巧（第七章、第八章）、南京城市职业学院李跃（第十章）。全书由边露担任主编并统稿，邹笑言（无锡职业技术学院）担任主审。

本书为高职高专院校和一般专科院校公关礼仪类课程用书，亦可作为相关岗位人员学习用书。

编写过程中，我们参考了大量资料，在此向资料的作者表示诚挚的谢意。

由于编者水平有限，难免存在错误和疏漏，恳请各位专家、各位老师和各位读者批评指正。

编 者

2008年5月10日

目 录

前 言	1
第一章 现代社交礼仪概述	1
第一节 现代社交礼仪的含义与特征	1
第二节 现代社交礼仪的原则与内容	4
第三节 现代社交礼仪的意义	7
第二章 现代社交个人形象礼仪	10
第一节 仪容仪表	10
第二节 服装与配饰	15
第三节 仪姿仪态	21
第三章 现代社交基本礼仪	27
第一节 称呼与问候	27
第二节 致意与握手	33
第三节 介绍与名片	36
第四章 现代社交活动礼仪	42
第一节 接待与拜访	42
第二节 馈赠与受礼	49
第三节 餐饮礼仪	52
第五章 现代社交语言礼仪	63
第一节 交谈礼仪	63
第二节 电话礼仪	69
第三节 信函与即时通讯工具礼仪	73
第六章 商务庆典礼仪	78
第一节 开业典礼	78
第二节 剪彩仪式	82
第三节 签字仪式	85

第七章 求职礼仪	88
第一节 求职信的书写礼仪	88
第二节 面试礼仪	91
第八章 其他社交礼仪	100
第一节 吸烟礼仪	100
第二节 出行礼仪	103
第三节 晚会舞会礼仪	109
第四节 宾馆礼仪	114
第九章 民风民俗礼仪	119
第一节 我国传统节日及礼仪	119
第二节 我国少数民族礼俗	124
第三节 东方国家礼俗	132
第四节 西方国家礼俗	139
第十章 涉外礼仪	145
第一节 涉外交往的原则	145
第二节 涉外交往的一般礼仪	149
第三节 外事活动礼仪	153
第四节 宗教礼仪	157
参考资料	164

第一章 现代社交礼仪概述

学习本章后,应当能够——

1. 理解和掌握现代社交礼仪的含义、特征与原则。
2. 明确现代社交礼仪的内容。
3. 认识现代社交礼仪的意义,为学好礼仪规范打下基础。

自古以来,中华民族就被称为“礼仪之邦”。

礼仪支配人的行为,是人际交往的桥梁,是一个人立足社会、成就事业、获得美好人生的基础。21 世纪,礼仪作为特定的文化,更是已经成为一个国家或民族进步与兴旺的标志,成为一个社会文明与和谐的标志,成为一个人气质与素质的标志,社会价值和应用价值越来越受到重视。

第一节 现代社交礼仪的含义与特征

[案例导入]

2008 年 5 月 12 日,一场突如其来的发生在我国四川省汶川县等地的 8.0 级大地震震惊了全世界。在这场自然灾害面前,全世界人民给予了无私的支援,一幕幕感人的场面令人肝肠寸断。

灾难发生的第二天,也就是 5 月 13 日,参加救援的部队官兵在北川县的废墟中营救出一名儿童,他叫郎铮。被亲人解放军救出时,小郎铮的左手已经受伤,但他还是坚强地举起了他完好的右手,认真地向救他的解放军叔叔敬了一个礼。

分析:这就是我们祖国未来的栋梁!从电视上看到,当时在场的很多人都哭了,为他的“敬礼”感动而哭!小郎铮的这一动作也许是出于以前从电视上、从父母口中了解到的对解放军叔叔的热爱,也许是因为被救后他小小心灵中解放军伟大形象的再次放大……为了表现他对亲人解放军叔叔的尊敬和爱戴,他坚强地举起了完好的右手敬礼!

礼仪支配人的行为,是自尊和敬人,是关怀、体谅和帮助。小男孩的“敬礼”正诠释了这一抽象的概念。

一、现代社交礼仪的含义

要理解这一含义,我们首先要明确什么是礼仪。

什么是礼仪?《现代汉语词典》的解释是:“礼仪:礼节和仪式。”也就是说,“礼”和“仪”其实是有不同含义的:“礼”指礼节,“仪”指仪式(即仪表、仪容和仪态等)。当然,随着社会的发展,礼仪的内涵也在不断发展变化,理解礼仪的内涵不能把二者的意思简单相加。

礼仪几乎涉及人类生活的方方面面,核心是自尊和敬人,是关怀、体谅和帮助。具体来说:

礼仪是一种礼节、礼貌活动。礼节,人与人在交往过程中用以表示尊重和友好的惯用形式,如仪表修饰、握手、致意等。礼貌,人与人在交往过程中通过话语、动作等向交往对象表现谦虚和恭敬的行为规范。礼节侧重于外在的表现,礼貌则侧重表现人的品质和素养,所以我们可以把礼仪理解为个人素养的外在表现。

每一种表示尊重和友好的惯用形式都体现了对他人的尊重、信任、体谅和帮助,体现了对社会的责任和义务,同时也体现了人的自尊。一个人只有尊重了自己,也尊重了他人,才能赢得他人的尊重。当这种外在表现和内在素养和谐一致时,便达到了礼仪的最高境界。

作为社会发展的产物,任何一种礼仪的形成都要受到国家和民族历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响。比如,我国回族等少数民族有不吃猪肉的习俗,因为他们认为猪是一种肮脏的动物。再如,很多国家和民族各有自己的见面礼仪习俗,但随着社会的发展,国际交往的日益密切,握手礼现在已经通行全世界。

概括来说,礼仪就是指人们在社会交往过程中,在历史传统、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响下,为了相互尊重而形成的以建立和谐关系为目的的各种行为规范的总和。现代社交礼仪是现代人们在社会交往活动中形成的应共同遵守的行为规范的总和,是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的最基本的行为方式。

二、礼仪的特征

1. 社会性

礼仪是属于社会的,社会之外无礼仪。人在社会生活中需要交往,需要合群,同样,社会的发展也离不开每个人的创造性劳动。

在与人的交往中,人们都希望对方尊重自己,以自己为导向,满足自己的需要,但个体之间总有或多或少的差异,人们便认识到要想在交往中得到别人的尊重和理解,维护良好的社会秩序以及和平共处的社会环境,必须要注意交往的方式,久而久之,就约定俗成地形成了各种礼仪。每一项礼仪的产生都有一定的社会背景和原因。例如在我国,不同的朝代对尊位的礼仪不同,有的以“左”为尊,有的以“右”为尊。到了现代,逐渐向国际惯例靠拢,形成了以“右”为尊的礼仪习惯。

2. 普遍性

古今中外,从个人到国家,礼仪无时不在,无处不在。凡是有人类生活的地方,就存在着各种各样的礼仪规范,因此,礼仪具有明显的普遍性。礼仪代表着一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征,每一种礼仪都是一定区域内的人们在相互交往中形成的,大家共同认可、普遍遵守。

当今社会,工作、生活节奏加快、国际交往日益频繁,使得礼仪的内涵不断朝着简单、务实的方向发展,不少礼仪已经成为世界通用,成为全世界人民普遍认同和遵守的行为准则。例如:问候、打招呼、各种礼貌用语等等。

3. 规范性

礼仪规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现,它不以人的意志为转移。礼仪告诉人们该做什么,不该做什么,如朋友见面要打招呼,奏国歌时要起立、行注目礼,参加约会要准时等等。这就要求处在社会中一定要遵循礼仪规范,遵循了就会得到社会的认可,生活顺畅;违背了就会遭到惩罚,甚至会付出惨痛的代价,比如,朋友的远离、生意的失败等等。

4. 发展性

世界上任何事物都是发展变化的,礼仪也不例外。其实,礼仪形成本身就是一个动态发展的过程,形成之初没有法律去规定,也没有人强制别人执行,它是在社会发展过程中按照实际工作、生活需要慢慢演变而来,约定俗成的,而且还随着社会的发展而不断变化。作为后人,我们要适应社会的发展,传承和发展祖国的优秀礼仪文化。

三、现代社交礼仪的特征

现代社交礼仪除了具有礼仪的一般特征之外,结合现代的特点,还体现了以下两个特征:

1. 民族性与国际性并存

礼仪具有社会性和民族性的特征。很多礼仪习俗一直到现在都保持得非常完好,尤其是到了民族传统节日的时候,礼仪的社会性和民族性更是尽显风采。

但我们必须看到,礼仪作为一种社会文化发展到 21 世纪的今天,已经深深地打上了时代烙印。现代社会,国家之间的交往空前密切,为了达到一定的目标,与对方和谐共处,双方只能跨越国界,跨越礼仪的差异性,在社会交往过程中求同存异,在讲文明、讲礼貌、互敬互爱的基础上使礼仪具有融合各国礼仪之长的国际化色彩。

在实际生活中,国际性与民族性相互补充,相得益彰。

2. 继承性与发展性并存

礼仪文化的传承发展需要继承精华、剔除糟粕。在礼仪发展过程中,对那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪我们要肯定和发扬,而对那些代表剥削阶级、帝王将相封建迷信的繁文缛节我们必须摒弃。举例来说,在我国古代朝见天子官吏、拜见长辈所行的磕头跪拜礼现在已经废弃,而尊老爱幼的行为规范则得到了人们的普遍继承和发扬。

礼仪作为一种文化范畴,必然具有浓厚的时代特色。辛亥革命爆发后,一代新风尚轰轰烈烈兴起。据 1912 年 3 月 5 日时记载:“清朝灭,总统成,皇帝灭……新礼服兴,翎顶补服灭,剪发兴,辫子灭,爱国帽兴,瓜皮帽灭,放足鞋兴,菱鞋灭,鞠躬礼兴,跪拜礼灭……卡片兴,大名刺灭……”与现代社会快节奏的生活相适应,贺电(电话)的使用频率远远高于贺信……很多传统礼仪都被赋予了新鲜的内容。

对于一个国家,一个民族来说,如何形成一整套既有自己的传统特色、同时又符合时代特色的礼仪规范已成为必需。发展性和继承性永远都是相辅相成的统一体。

[相关链接]

我国礼仪的起源

礼仪究竟何时因何故而起,自古以来,人们作过种种探讨,归纳起来,大体有五种礼仪起源说:一是天神生礼仪;二是礼为天地人的统一体;三是礼产生于人的自然本性;四是礼为人性和

环境矛盾的产物；五是礼生于理，起于俗。礼仪的本质是治人之道，是鬼神信仰的派生物。人们认为一切事物都有看不见的鬼神在操纵，履行礼仪即是向鬼神讨好求福。因此，礼仪起源于鬼神信仰，也是鬼神信仰的一种特殊体现形式。

“礼”，在世界其他民族一般指礼貌、礼节，而在中国乃是一个独特的概念，有多重含义。首先，礼是最高的自然法则，是自然的总秩序、总规律。“夫礼，天之经也，地之义也，民之行也。天地之经，而民实则之。则天之明，因地之性，生其六气，用其五行。气为五味，发为五色，章为五声。淫则昏乱，民失其性。是故为礼以奉之。”将天地万物的生长、位置、秩序、相互关系，都解释为礼所安排的。

其次，礼是“中国文化之总名”，与政治、法律、宗教、哲学、礼仪乃至文学、艺术等结为一个整体，是中国文化的根本特征与标志。礼是这一切的根本。

再次，礼还是“法度之通名”，清代纪昀有言：“盖礼者理也，其义至大，其所包者至广。”国家的法律，诸如礼仪法甚至行政法都可以通称为礼。礼又分为“本”和“文”两个方面，即所谓“先王之立礼也，有本有文”。“本”指礼的精神和原则，“文”指礼的具体表现形式，也就是礼仪。

（资料来源：[http://zhidao.baidu.com/question/3626518.html? fr=qr](http://zhidao.baidu.com/question/3626518.html?fr=qr)）

[模拟训练]

请结合自己平时表现，自查行为规范与不规范之处，提出修正计划，并遵照执行。

第二节 现代社交礼仪的原则与内容

[案例导入]

宽容是金

一位学生在被老师批评之后，悄悄在课桌下写了一张字条：“王老师不的号死。”没想到，当这位老师从其他学生手中拿到这张纸条时，并没有发火，而是非常平静地把这个学生叫到办公室。面对着已经吓得瑟瑟发抖的学生，王老师轻轻地把他拉到身旁，耐心地为她纠正字条中的两个错别字：“的”——“得”，“号”——“好”。然后，又告诉他：“每个人都是要死的。对一个人来说，死并不可怕，可怕的是活着的时候不知道好好珍惜。比如，学生时代不好好读书，到死的时候就会后悔。你还小，有些话你可能还听不懂，以后你会明白的。”一脸诧异的学生顿时满脸泪水，连声对老师说“对不起”。

分析：这个故事向我们展示了一颗宽容的心。在人与人的交往过程中，宽容是处理人际关系、为自己赢得尊敬的一贴良药。当对方犯错误的时候，宽容可以让对方无地自容；当双方争执不休的时候，宽容可以让你变得主动……

假设例中的老师把学生叫到办公室狠狠批一顿，我们也不会觉得老师过分，毕竟学生说了那么难听的话。但是，我们可以想象受到批评的这个学生的心理，他也许知道自己犯了错，对

不起老师,可却不一定因此尊敬这位王老师。正是王老师的宽容让犯错学生无地自容,从而赢得了学生的尊重。

一、现代社交礼仪的原则

在现代社交场合,如何运用社交礼仪,充分发挥礼仪应有的效应,创造最佳的人际关系状态,是我们考虑的首要问题。要做到这一点,必须把握下面四项原则。

1. 尊敬平等的原则

礼仪的核心之一即是敬人,尊敬是礼仪的灵魂。在礼仪实施过程中,对待他人的做法,比对待自己的做法更为关键。对待他人最重要的一条就是尊重他人,设身处地为他人着想,顾及他人的尊严,既不可失敬于人,也不能侮辱对方的人格。即使对方的观点你不赞同,也不必针锋相对地批评他,更不能嘲笑或攻击,委婉地提出、适度地表示或者避而不谈都是尊敬他人的做法。

在尊重别人的同时,还要注意“礼尚往来”的平等性。平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好人际关系的诀窍。平等在这里有两层含义:一是无论官职大小、地位尊卑、年龄差距,交往双方都是平等的关系,绝对不可以以大欺小,以尊压卑。二是当与很多人同时打交道时,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等的礼遇,亦不可以因职务、年龄、地位、财富等厚此薄彼,区别对待。只有做到时时平等待人,才能结交更多的朋友。

2. 理解宽容的原则

“严于律己、宽以待人。”这条名言告诉我们在与人的交往过程中,对待自己要严格,对待他人要宽容、体谅和理解。“宽容”的意思是“宽大有气量,不计较或追究”,强调交往的“宽容”即是要求与人为善,站在对方的立场去考虑一切。在人际交往中,宽容是一种较高的境界,宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。

3. 自律自信的原则

礼仪是一种规范,除了规范我们在人际交往中应该怎么做,还规定了不应该怎么做。所以,在生活中,每一个人都必须自觉、自愿遵守礼仪,用礼仪来规范自己的行为举止,否则就会受到别人的指责。自我控制、自我要求、自我约束,这是礼仪的出发点。

唯有对自己充满信心,才能在社交场合中如鱼得水,得心应手。自信是一种心理素质,是一个人心理健康的表现。自信的人在交往中落落大方、不卑不亢,遇到强者不自惭,遇到困难不放弃;相反,缺乏自信的人,就会因其畏缩的表现而处处碰壁,事事不成功;而过于自信的人就是自负,这种人往往喜欢走极端,自以为是,以我为中心,不尊重他人,结果也只能是失去成功的机会。

4. 真诚适度的原则

礼仪不是外表上的伪饰,真正掌握礼仪精髓的人应该表里如一、为人诚实、待人真诚。只有真诚地对待他人,才能创造和谐愉快的人际关系。真诚是以实事求是的态度,不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人。心底无私天地宽,真诚的奉献,一定会有丰硕的收获,可以与对方建立良好的关系。

需要强调的是,真诚固然重要,但在社交场合中,一定要看一下对方是否是自己能倾吐肺腑之言的知音,如对方压根儿不喜欢听你的真诚的心声,那你就徒劳了。

礼仪并非越多越好,对礼仪的把握要有分寸,要“适度”。

第一,要尊重双方民族、国情、礼仪文化背景的不同。

第二,交往双方的关系,决定了交往中礼仪的“度”。对关系密切者或身份一般者,礼仪可以相对简单;对关系疏远者或身份较高者,礼仪应比较讲究。

第三,礼仪要随交往环境的变化而灵活变化。

二、现代社交礼仪的内容

现代社交礼仪的内容非常广泛,涉及到人们社会生活的方方面面。不同职业、不同民族、不同工作、不同生活对礼仪的内容均有不同的要求。综合来说,主要有以下几方面的内容。

1. 现代社交个人形象礼仪

主要包括仪容仪表、服装配饰、仪姿仪态等方面。良好的个人形象能让人赏心悦目,心情愉快,为进一步的交往与合作奠定基础。

2. 现代社交基本礼仪

主要包括称呼、问候、致意、握手、介绍、递名片等人们在社会交往中一系列最基本的行为规范和准则。基本礼仪得体,将有助于密切人际关系,增进友谊。

3. 现代社交活动礼仪

主要包括接待、拜访、馈赠、受礼、餐饮等礼仪。社交活动礼仪是保证交往成功的润滑剂,让人舒适、愉快。

4. 现代社交语言礼仪

主要包括交谈礼仪、电话礼仪、书信与即时通讯工具礼仪。语言是人们进行信息交流与传递的重要工具,语言礼仪把握的好与坏直接影响着人际交往的结果。

5. 商务庆典礼仪

主要包括开业典礼、剪彩仪式、签字仪式等等。这些与商务有关的礼仪和一般礼仪不同,它要求每一位参与其中的成员都能时时按礼仪要求开展工作。无疑,这对塑造企业的良好形象起到积极的作用。

6. 求职礼仪

主要包括求职信的书写礼仪、面试礼仪、求职电话等。对于求职的人来说,求职礼仪得体,就成功了一半。

7. 其他社交礼仪

主要包括吸烟、出行、晚会、舞会等活动的礼仪。

8. 民风民俗礼仪

主要包括我国传统节日及礼仪、我国少数民族礼俗、东方国家礼俗、西方国家礼俗等。充分了解不同的国家和民族的不同风俗习惯,有助于交际的成功。

9. 涉外礼仪

主要包括涉外交往的一般礼仪、外事活动礼仪和宗教礼仪等等。涉外礼仪运用得好坏,不但影响个人形象,还关系到我们整个国家的形象。涉外交往要求人们遵守国际惯例、尊重所在国的礼仪习俗,所以,必须正确理解和掌握。

[相关链接]

如何使别人喜欢你

1. 真诚关心他人。借着对人表示关爱而赢得许多朋友。
2. 经常微笑。
3. 姓名对任何人而言,都是最悦耳的声音。赢取别人好感最显著而又简单的方法,便是记住那人的姓名,并使他觉得具有重要性。
4. 聆听。鼓励别人多谈他自己的事。要专注眼前同你谈话的人,这是对那人最大的尊重。
5. 谈论他人感兴趣的话题。
6. 衷心让他人觉得他很重要。对他人表示一点赞赏和真诚的感谢,可得到助人的快乐,这感觉将长存心中。
7. 尊重他人的意见,避免争辩。唯一能从争辩中获得好处的办法是避免争辩。对方花不少时间反对你的意见,表示他对你所关心的问题感兴趣,不同意见正是修正你自己观点的好机会。因此,尊重他人的意见,切勿对他说:“你错了。”
8. 学会让步。只有让步,才会得到更多的友善。

(资料来源: <http://psy.mz16.cn/renjiwanglai/20070808/36761.html>)

[模拟训练]

你的两位同学在宿舍里吵架了,刚好在场的你,心里其实是与某位同学观点是一致的。这时,你会怎么做? 每三位同学一组,轮流扮演角色,试着让两位同学停止争吵。

第三节 现代社交礼仪的意义

[案例导入]

这天早上,即将毕业的大学生小张早早就来到了位于城东的一家家电公司。这是一家非常知名的企业,很多人梦寐以求能够进这样的一家单位工作,不枉寒窗苦读了十几年。和小张一起参加面试的共有15个人,他们都是经过层层筛选留下来的精英,竞争非常激烈。

8点55分,当大家都静静地坐在会议室门口等待的时候,由副总裁亲自带队的5名主考官出现在大家面前。快到门口的时候,副总裁突然打了一个喷嚏,他快速从口袋里掏出纸巾……一个小纸片随之飞了出来,落到了地上。很多面试者看了一眼,但都没在意。

小张觉得那纸片落在地上,与干净的环境不太谐调,就走过去捡了起来。轮到小张进去面试了,坐下来之后,他拿出那张纸片递给副总裁,副总裁看到之后,一脸微笑,连声对他说“谢谢”。原来,小纸片上记着一个非常重要的电话号码,却被副总裁不小心掉在了地上。

小张成为了两名幸运儿中的一名,被这家公司录取了,理由是:小张用行动维护了企业的

良好形象。

分析:事情无大小,礼仪无巨细。案例中的小张不经意的一个动作让他赢得了一个非常宝贵的机会。小小纸片,不足以引起人们的任何注意,但深恐破坏了企业环境的小张却认真地把它“捡”了起来,这正是礼仪文明在小张身上的具体体现。小张是一位文明人,他的言行举止,他的知礼懂礼让他在进入社会之初就得到了认可!

每一个都不可能脱离社会而存在,只要与社会有接触,就必然需要社交礼仪。社会文明程度越高,对人的素质要求也就越高,因此,学习现代社交礼仪具有深远的意义。

一、学习现代社交礼仪,做现代文明人

早在上个世纪80年代,我国就提倡每个公民均要争做“四有”新人,即做一个有理想、有文化、有道德、有纪律的“四有”新人,礼仪作为一种文化,作为道德的示范,自然也是必须懂得的知识之一。

生活中,我们经常会赞叹某人漂亮潇洒,那是因为他(她)衣着得体;我们也会说某人有气质,那是因为他(她)举止优美高雅;我们还会说某人“会来事”,那是因为他(她)言行真诚适度……而这一切都源自于他(她)懂得很多社交礼仪,知道如何更好地运用这些礼仪。多学一点社交礼仪知识,可以给你增加交往的信心和勇气,免除你交际场上的胆怯与害羞,真正做一个有教养、有礼貌、有气质的现代文明人。

二、学习现代社交礼仪,塑造企业良好形象

市场经济为很多企业的发展带来了新的契机,企业之间的相互合作日趋频繁,企业之间的竞争也日趋激烈。如何使自己的企业能在千军万马中脱颖而出,良好的企业形象至关重要。企业良好形象的塑造总是与具体去实施、操作的人分不开的,它是企业中个体形象的总和。这就要求我们企业的实践者们努力学习现代社交礼仪知识,以自己文明的形象让企业在市场上站稳脚跟。日本知名企业——松下电器的企业形象能因老板个人形象的改变而树立,并由此誉满全球,足以说明形象对一个企业的重要性!

企业的发展就是个人的发展,所谓“礼多人不怪”,在当今市场经济的氛围下,人们不仅为自己,还要为所在企业多学习一些社交礼仪的知识,建立良好的企业形象。

三、学习现代社交礼仪,展现礼仪之邦非凡风采

千年的闭门锁国,让几千年的文明不得伸展,更多的国人做了井底之蛙。改革开放让我们看到了外面世界的精彩,井底之蛙难以适应日新月异的国际形势,唯有从井底跳出,走向国门、走向世界,才能让全世界了解中国,让中国了解全世界!要从这个狭小封闭的井中走出,除了必须具备的专业技能外,还必须掌握如何与外国人相处的准则和规范——即现代社交礼仪。现代社交礼仪的学习能够让我们在与外国人交往中尽情展现我们这个“礼仪之邦”的非凡风采,给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象,能够帮助我们顺利走向全世界!

[相关链接]

消除社交恐怖症五法

社交,是现代生活中人人不可缺少的活动。但是,许多性格内向的人,尤其是年轻女性,会在人际交往中感到惶恐不安,并出现脸红、出汗、心跳加快、说话结巴和手足无措等现象,这一现象称之为“社交恐怖症”。如何才能消除这一心理疾病呢?以下五条措施非常有效,不妨一试。

1. 做一些克服羞怯的运动。例如:将两脚平稳地站立,然后轻轻地把脚跟提起,坚持几秒钟后放下,每次反复做30下,每天这样做二三次,可以消除心神不定的感觉。

2. 做深呼吸。害羞使人呼吸急促,因此,要强迫自己做数次深长而有节奏的呼吸,这可以使紧张心情得以缓解,为建立自信心打下基础。

3. 握住一样东西。与别人在一起时,不论是正式与非正式的场合,不妨手里握住一样东西,一本书、一块手帕或其他小东西。握着这些东西,对于害羞的人来说,会感到舒服而且有一种安全感。

4. 学会毫无畏惧地看着别人,并且是专心的。当然,对于一位害羞的人,开始这样做比较困难,但你非学不可。试想,你若老是回避别人的视线,老盯着一件家具或远处的墙角,不是显得很幼稚吗?难道你和对方不是处在一个同等的地位吗?拿出你的勇气来,大胆而自信地看别人!

5. 开阔视野,丰富阅历。有时你的羞怯不完全是由于过分紧张,而是由于你的知识领域过于狭窄,或对当前发生的事情知道得太少的缘故。假若你能经常读些课外书籍、报刊,开阔你的视野,丰富你的阅历,你会发现,在社交场合你可以毫无困难地表达你的意见。这将会有力地帮助你树立自信,克服羞怯。

(资料来源:<http://psy.mz16.cn/renjiwanglai/20070806/36261.html>)

[模拟训练]

在你的交际圈中选择几个人,试着根据对方的性格等与他进行一次交际活动(内容自定,面谈、电话、逛街等均可),然后,请对方为你的表现打分。