

礼仪·形象

LIYI XINGXIANG

梁玉芹 廉诗红 编著

礼

富者有礼高质；
贫者有礼免辱；
父子有礼慈孝；
兄弟有礼和睦；
夫妻有礼情长；
朋友有礼义笃；
社会有礼祥和。



中国大地出版社

礼仪·形象

梁玉芹 廉诗红 编著

中国大地出版社
· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪 形象 / 梁玉芹, 廉诗红编著. —北京: 中国大地出版社, 2009. 6

ISBN 978 - 7 - 80246 - 226 - 7

I. 礼… II. ①梁… ②廉… III. ①礼仪—基本知识②个人—修养—基本知识 IV. K891. 26 B825

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 096163 号

责任编辑: 程 新 陈维平

出版发行: 中国大地出版社

社址邮编: 北京市海淀区学院路 31 号 100083

电 话: 010 - 82329127 (发行部) 82329007 (编辑部)

传 真: 010 - 82329024

网 址: www.chinalandpress.com 或 www.中国大地出版社.中国

印 刷: 北京北林印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 9

字 数: 250 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 2000 册

书 号: ISBN 978 - 7 - 80246 - 226 - 7/K · 141

定 价: 28.00 元

版权所有 · 侵权必究

卷首语

礼富者有礼高质；

贫者有礼免辱；

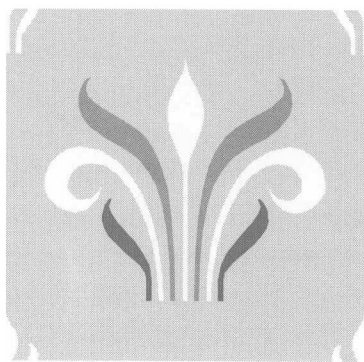
父子有礼慈孝；

兄弟有礼和睦；

夫妻有礼情长；

朋友有礼义笃；

社会有礼祥和。



前 言

“礼”是道德规范的重要内容，是做人之本。一个国家的形象往往是通过其成员和民众对礼仪的重视和履行程度来体现的。中国素有“文明古国、礼仪之邦”的美称。“不学礼，无以立。”学校如何为社会培养输送有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义的合格劳动者（公民），我们一直在思考与探索：职业院校在培养学生专业技能的同时，加强学生的文明礼仪素养亦是合格人才的重要组成部分。我们将教学一线的实践经验，结合现代企业对职业者的综合素质要求，特编著《礼仪·形象》一书。本书具有以下特点：

一是立意新颖。新在不同于传统的著书立说，它是通过“知晓——理解——评价——行动”4个层面的互动思考与交流的阅读学习方式，将看似很平常，人人都懂，但人人未必都做到做好的、被人们忽视的道德礼仪知识，通过新颖的方式引起学习者的兴趣，从而对礼仪知识的学习和应用得以重视。

二是突出价值。每个模块都强调礼仪形象的价值性，以对学习者的强化《礼仪·形象》对塑造个人形象、企业形象乃至国家形象的价值及意义。

三是通俗简洁。本书虽没有将全部的礼仪知识囊括其中，但通过7个板块30个学习模块的礼仪知识的梳理与整合，各学习模块都紧抓重点知识开展学、思、行结合。且每个模块都有推荐专家学者的著作（书籍），供学习者阅读吸收其经典礼仪文化。

四是实践性强。若用于高职、中专等学校教材，为教师提供备课授课的创意空间，为学生搭建思考与交流的平台，变以往的被动学习为主动学习；特别强调课内活动及课外行动的教学范式，强化了实际应用力；作为青年学生自学读物，可从“知晓——理解——评价——行动”各层面促进思考与探索，重视礼仪与形象之价值；可从建议阅读书籍中开阔视野，拓展知识面；可从阅读理解资料和真实案例中获得启迪教益。可对业余打工的学生提供即时性帮助。

作 者

2008年10月

目 录

引 言	(1)
总 论	(4)
礼貌——人类共处的金钥匙	(8)
模块 1——礼貌是人类共处的金钥匙	(8)
模块 2——礼仪, 表示友好和尊重	(17)
注重礼仪学习, 塑造良好形象	(26)
模块 3——礼仪效应之广泛性	(26)
模块 4——形象及其构成要素	(31)
模块 5——塑造良好形象的价值	(40)
模块 6——人际交往中的形象与吸引	(48)
模块 7——注重礼仪形象是青年成熟的标志	(56)
模块 8——礼仪形象与求职应聘	(64)
日常生活中的礼仪形象	(75)
模块 9——日常言行礼仪	(75)
模块 10——动态语言礼仪	(82)
模块 11——静态语言礼仪	(94)
模块 12——公共场所礼仪	(106)

社会交际中的礼仪形象 (114)

模块 13——社交见面礼仪 (114)

模块 14——交际语言礼仪 (125)

模块 15——社交聚会礼仪 (134)

商务活动中的礼仪形象 (143)

模块 16——商业服务语言礼仪 (143)

模块 17——不同类别商品的服务礼仪 (150)

模块 18——各种商务活动中的礼仪 (157)

模块 19——处理商务纠纷的礼仪 (165)

模块 20——商务谈判的基本礼仪 (170)

工作中的礼仪形象 (179)

模块 21——办公室礼仪 (179)

模块 22——与领导相处的礼仪 (186)

模块 23——同事间相处的礼仪 (192)

模块 24——会议工作中的礼仪 (197)

职业礼仪形象 (205)

模块 25——教师礼仪 (205)

模块 26——机关公务员礼仪 (212)

模块 27——商业营业员礼仪 (224)

模块 28——酒店服务员礼仪 (232)

模块 29——商品推销员的基本礼仪 (245)

模块 30——礼仪小姐服务礼仪 (256)

附 录	(261)
-----------	-------

附一 国外的一些习俗与礼节	(261)
附二 我国一些城市的雅号	(271)
附三 传统的称谓	(272)
附四 古代一些年龄的称谓	(274)
附五 欧美花语	(274)
附六 欧美人婚龄命名	(276)
附七 打领带结步骤	(277)

主要参考文献	(278)
--------------	-------

引 言

朋友，也许你有过金色的、无忧无虑的童年，还有过充满幻想的少年。然而，当你步入青年的时候，人生旅途上的新课题便实实在在地摆在了你的面前：交际交友中遇到的困惑与烦恼；升学、求职就业选择的彷徨；工作、创业的艰辛……这一切，对 21 世纪的你我他均具挑战性，因为，我们已经置身于一个全面开放的世界中，它不仅改变了我们以往的生活节奏，而且纷繁复杂的人际关系接踵而来。而使你生活中感到烦恼、困惑、忧虑或者说使你遇到困难、受到挫折、甚至失败的，最主要的原因是什么呢？是自己的知识不够，品行不端，信心不足，还是有失待人处事的礼貌礼仪修养？还是缺乏待人接物的经验？常有这样的情况：一个品学兼优的学生，走向社会后却不断碰壁；一个在工作中很有成绩的青年，却处理不好家庭邻里关系；一个满腹经纶的才子，在单位却不被领导重视；一个品德高尚的人，在公共场所却遭人冷遇或稀落。这是为什么呢？可以毫不夸张地说：学会礼貌待人掌握礼貌处世的艺术和技巧，比拿到名牌大学的文凭还重要！它可以让我们工作顺利，生活温馨和快乐。

生活 学习 工作 礼仪

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的礼节和仪式，人们可以根据各式各样的礼仪规范，把握好与人交往的尺度，合理地处理好人与人的关系。如果不懂得这些礼节规范，往往会使人们在交往中感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话，所以熟悉和掌握礼仪，就可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。

礼仪是塑造良好形象的重要手段。在社会活动中。交谈讲究礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……讲究礼仪，事情就能做得恰到好处。

现代人际交往关系的模式已从历史的简单型向着现代的复杂型转变，各行各业职业者的人们之间已进入一个“纵横交错，千丝万缕”的网络中。而编织并维护好这个网络的钥匙是礼仪：彼此尊重与友好。同事之间上班时一个问候，一个微笑，一句关怀的话语，就能拉近彼此的距离。工作中仪容整洁、精神饱满、行动干练，可取得他人的信任，利于彼此的协作。职业尊严是以职业群体形象为首要前提的，是需要每一位职业者为之精心打造的。由于心中没有一个完善的自我形象设计，缺乏必要的知识准备及内在修养，在行为上表现为无所适从，致使职业形象只有忙碌的身影和疲倦的面容。甚至有少数行为粗鲁、言语庸俗者，更是严重影响了个人及其职业整体的社会形象。作为每一个职业者，应用自身良好的言行及工作作风赢得人们的瞩目。只有不断地更新知识、完善知识结构、增加自身修养、向公众及社会提供更为周到细致的服务，才能赢得广泛的赞誉和尊重，获得公正的社会舆论及评价。礼仪形象是适应竞争市场之需要，关系社会文明之风尚。

一个有修养、有魅力的职业者，总会为领导、同事及服务对象所信任，愿意接受乐于交往。而这修养和魅力的养成既非朝夕之功，亦非外在堆砌，而是个人内在的文化底蕴的外化表现，即将自身扎实的人文修养、思维方式通过优雅得体的举止，高雅大方的装束及幽默风趣的谈吐表现出来。每位未来职业者需要增强礼仪形象意识，将礼仪规范运用于生活、学习和工中，让社会各行各业文明·礼仪蔚然成风，人际和谐，工作快乐，生活幸福！

《礼仪·形象》既是一门学问，又是一种艺术。本书和青年朋友们共同切磋这门学问，探讨这门艺术。全书共分为7个板块，细分为30个学习模块。从生活细节到重要场合，从个人到组织，从

言谈到举止，从仪表到心理等方面，讲述了《礼仪·形象》对一个人的生活学习和工作事业的重要性。希望它能成为初涉社会的青年朋友的参谋，成为求职应聘者的向导，成为尝试商海的助手。

青年朋友们，《礼仪·形象》是一种修养，它蕴藏在平凡的生活里，在点点滴滴之实践中，在人们每一个言行举止之细节里。《礼仪·形象》一书谨向你奉献了一把入门的钥匙，希望你能顺利开启你所希望之门，愿你在人生的旅途中快乐前行，一路好心情！

总 论

礼貌——人类共处的金钥匙

“礼”体现着文明与修养，“礼”是一种风度，一种美德，也是教养的标志，高尚人格的表现。

礼貌待人，包括尊重他人，谦虚礼让，诚实守信，言行一致。

现代社会生活中，礼仪越来越为人们所重视。大到国家之间的战争与和平，民族之间的亲疏与远近；小到人与人之间，无不需交往。而礼貌待人就是交往的准则，是人与人交往之间形成良好印象的重要基础，是形成交往彼此间的相互吸引与排斥的关键要素。礼仪就其实质来讲，就是礼貌在交往过程中的程序化、规范化的表现。为了更好地了解礼貌礼仪，需对礼貌礼仪以及礼貌礼仪与道德，有一个较全面的了解和认识。在这一板块中，通过礼貌、礼仪2个模块的梳理与解读，介绍礼貌、礼仪和礼节的基本内容和基本要求，以及两者之间的内在联系。

注重礼仪，塑造良好形象

在现代社会中，形象已经是取之不竭的资源，已成为一种力量，成为竞争的资本。无论是对一个人，还是一个企业，塑造良好的形象，对获得事业的成功至关重要。好的形象会给公众留下一种特定的印象，并形成一定的正向综合评价；良好的个人形象，是一个人的无形资产。它可以使一个人在茫茫人海中清水出芙蓉并有所作为，在激烈的竞争中会立于不败之地，好的形象将有助于事业的成功。

经营之神——松下幸之助在一次理发时接受了理发师对其形象的建议，注重自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。

形象并不神秘，只要精心塑造和设计就可以获得。任何人都能够塑造出一个最佳的自我形象。随着我国改革开放的深入发展，塑造和设计形象的观念已经开始广为人们接受。在这一板块中，通过对礼仪效应之广泛性、形象及其构成要素、塑造良好形象的价值、人际交往中的形象与吸引、注重礼仪形象是青年成熟的标志、礼仪形象与求职应聘等6个模块的梳理与解读，以求对学习者有所启迪与思考。

日常生活中的礼仪形象

日常生活交往中的礼仪形象修养，总的说来主要表现在：遵守公德、尊重他人、诚实守信、真诚友善、理解宽容、热情大方等方面。而这些都具体体现在一点一滴的言行举止之中，它需要长时间的日积月累，修身养性来获得。孟德斯鸠说：“礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。”而礼貌是最容易做到的事，也是最珍贵的东西。在这一板块中，通过对日常言行礼仪、动态语言礼仪、静态语言礼仪、公共场所礼仪等4个模块的梳理与解读，帮助学习者重视与强化日常生活的细节礼貌礼仪的修养。

社会交际中的礼仪形象

人是不能脱离社会而独立生存的。在社会交际中，待人接物很重要。言谈文明、举止文雅、落落大方、彬彬有礼的良好形象，能使一个人的身份被证明是有教养的人。人们每日都需相互交往，如果不讲礼貌，处事困难，处人尤难，要想约束自己的言行，不与他人发生无谓的冲突，就得讲究文明礼仪，熟悉和掌握社会交际中的各种礼仪礼节。在这一板块中，通过对社交见面礼仪、交际语言礼仪、社交聚会礼仪等3个模块的梳理与解读，使学习者了解掌握这

些礼仪知识，有助于与自己交往的人建立和谐人际关系，留下良好的社交形象。

商务活动中的礼仪形象

商务交往，周到的礼仪可带来高的成功率是不争的事实。或许，你已是位成功的社交家了，然而，在新世纪里，中国的社会习俗和日常生活也在快速演变，作为生活形态所涉及的各种礼仪，理应及时学习和运用。

商业经营活动，是通过人的交往过程实现的。因此，商务礼仪与形象在其经营活动中具有重要的作用。在其他条件一定的情况下，服务质量如何，直接取决于文明服务的程度。要实现文明服务，就必须使商业工作者的言行举止合乎商业礼仪的规范，给消费者和合作者以良好的形象，迎来更多回头客并建立起长期稳固的客户关系。在这一板块中，通过对商务服务语言礼仪、不同类别商品的服务礼仪、各种商务活动中的礼仪、处理商务纠纷的礼仪、商务谈判的基本礼仪等5个模块的梳理与解读，渴望对学习者有所启示或教益。

工作中的礼仪形象

礼仪是社会文化和文明的标志，是约定俗成的人际交往准则，也是一个人是否具备文明道德修养的外在表现形式。它无论是在个人日常交际生活，还是在日常工作生活中都显得十分重要，稍不注意，就可能使你尴尬和无奈甚至会败下阵。在这一板块中，通过对办公室礼仪、与领导相处的礼仪、同事间相处的礼仪、会议工作中的礼仪等4个模块的梳理与解读，介绍一般工作礼仪、会议礼仪及其在日常工作中经常组织或从事各种公务活动。遵循公务活动礼仪，对于维护公务活动的权威性、规范性，增进沟通，消除摩擦，建树良好的工作公务形象起到十分重要的作用。

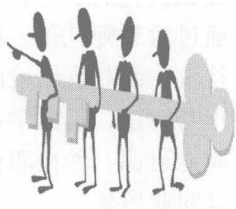
职业礼仪形象

每个行业都有自己的礼仪文化和交往规则，不熟悉掌握相关的礼仪文化知识，就无法有效开展活动。熟悉和掌握各职业礼仪文化，既是职业特殊性和工作严肃性的内在要求，也是新时期建设职业文明、树立良好职业形象的目标要求。作为一名职业者加强人文礼仪文化的学习，对搞好职业活动，具有重要意义。这一板块中，通过对教师礼仪、机关公务员礼仪、商业营业员礼仪、酒店服务员礼仪、商品推销员的基本礼仪、礼仪小姐服务礼仪等6个模块的梳理与解读，帮助学习者认识行业的礼仪规范，培养职业意识，增强职业道德，珍惜职业荣誉，讲究职业良心，做好本职工作，建树良好职业形象。

礼貌——人类共处的金钥匙

模块 1

礼貌是人类共处的金钥匙



这一模块是了解礼貌的基本理论知识，懂得礼貌是一个人的必修课程，认识礼貌在为人处事中的重要价值。

人与人相处礼貌是相当重要的，礼虽不同于法，但礼是人与人之间不成文的“法”，不讲礼和不守法，其间不过是一步之遥。“礼”体现着文明与修养，“礼”是一种风度，一种美德，也是教养的标志，高尚人格的表现。

学习目标

- ◎ 学习掌握礼貌基本知识。
- ◎ 认识礼貌知识的价值。
- ◎ 梳理个人礼貌知识及应用程度。
- ◎ 观察与思考良好礼貌修养与人际关系。
- ◎ 重视和加强自身的文明礼貌修养。

学习内容

- ◎ 礼貌基本理论知识。
- ◎ 现代社会人需要知礼、懂礼，以礼待人。
- ◎ 应用礼仪知识，礼貌待人。