

现代礼仪教程

常建坤
主编



天津科学技术出版社

现代礼仪教程

常建坤 主编

吴 修 主审

天津科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代礼仪教程/常建坤主编, —天津; 天津科学技术出版社, 1998. 2 (2001.6 重印)

ISBN 7-5308-2439-2

I. 现... II. 常... III. 礼仪-教材 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 65685 号

责任编辑: 庞兴忠 张虹霞

封面设计: 沈印国

天津科学技术出版社出版、发行

出版人: 王树泽

天津市张自忠路 189 号 邮编 300020 电话 (022) 27306314

廊坊石油管道印刷厂印刷

*

开本 787 × 1092 1/32 印张 9.75 字数 198 000

2001 年 6 月第 1 版第 4 次印刷

定价: 13.80 元

内 容 简 介

本书共分 11 章：(1) 现代礼仪概述；(2) 现代礼仪构成的三要素；(3) 现代礼仪的基本礼仪；(4) 现代公众专题社交活动礼仪；(5) 现代办公室礼仪；(6) 现代商场服务礼仪；(7) 现代商务谈判礼仪；(8) 现代推销礼仪；(9) 现代饭店（酒店、宾馆）礼仪；(10) 涉外礼仪；(11) 现代礼仪文书。

编写人员名单

主 编：常建坤

主 审：吴 修

副主编：李 红 陆现柱

编 委：卜金涛 王 欣 秦晓书 刘国进
王建华 学世质 肖秀静 李 红
常建坤 陆现柱

前 言

现代礼仪以科学精神、民主思想和现代生活为基础，形式新颖、实用、简约、灵活，体现了高、快节奏的时代旋律。古老的礼仪现已变成了一门年轻的应用科学。因此，加强对现代礼仪的教育与研究，更好地为我国社会主义现代化建设服务，目前已成为众所周知的当务之急。

随着我国社会主义市场经济体制的逐步建立以及改革开放的不断深化，人们社会活动的规模、范围、频率都会日益发展、扩大和加快，同时人们的思想观念、精神面貌、价值尺度和行为方式等也会发生不同程度的变化。因此，认真研究现代礼仪的本质与规律，探索现代礼仪的发展与趋势，深入总结现代礼仪实践的理论和经验，为人们提供思想观点正确而又富有实效的礼仪规范、方法技巧和经验，对提高国民的礼仪素质、文明程度和道德水准等，都是大有裨益的。这也正是我们编写本书的初衷。

本书与其它礼仪著作相比，具有两大显著特点：一是参加本书编写的既有长期从事教学、理论研究的学者，又有从事实际工作的专家，因此真正做到了理论与实践的结合，具有很大的实用价值。二是本书内容较为全面、系统，这在国内礼仪书籍中尚不多见，因而适用面广。正因为如此，

本书既可作为高等院校、中专学校的通用教材，又可作为技工学校、职业学校和各种培训班的教材。此外，还可作为有关人员的自学用书。

本书由常建坤同志设计大纲和提出写作要求，并主持召开了编写会议。参加本书编写的人员有：常建坤、李红、陆现柱、王欣、卜金涛、秦晓书、刘国进、王建华、学世质、肖秀静。其中，由常建坤担任主编，李红、陆现柱担任副主编。本书由天津师范大学吴修教授担任主审。

本书在编写过程中，承蒙天津科学技术出版社以及南京经济学院等编者所在单位的大力支持；参考了有关专家、学者的著论，吸取了一些有启发性的观点和有价值的资料；责任编辑庞兴忠先生和张虹霞女士付出了许多劳动。我们一并谨表谢忱。

由于编写时间仓促，加之编者水平所限，书中缺点和错误在所难免，敬希专家和广大读者赐教，以便再版时修订完善。

编 者
1997 年 6 月

目 录

前 言	(1)
第一章 现代礼仪概述	(1)
第一节 现代礼仪的形成与发展	(1)
一、礼仪的起源	(1)
二、礼仪的沿革	(3)
三、现代礼仪的形成和发展	(6)
第二节 现代礼仪的概念、特征和作用	(11)
一、现代礼仪的概念	(11)
二、现代礼仪的特征	(15)
三、现代礼仪的作用	(17)
第三节 现代礼仪的理论基础	(22)
一、传统礼仪的理论体系	(22)
二、现代礼仪的理论依据	(24)
复习思考题	(27)
第二章 现代礼仪构成的三要素	(28)
第一节 仪表仪容礼仪	(28)
一、仪表仪容美的重要性	(29)
二、仪表仪容美的基本原则	(30)
三、仪表仪容美的礼仪规范	(32)
第二节 仪态礼仪	(35)

一、仪态礼仪的作用	(35)
二、仪态礼仪的规范	(37)
第三节 交谈的语言礼仪	(42)
一、创造良好的交谈氛围	(42)
二、选择恰当的交谈内容	(44)
三、交谈的语言艺术	(45)
四、聆听的艺术	(47)
复习思考题	(48)
第三章 现代公众基本礼仪	(49)
第一节 现代公众基本礼仪的实施原则	(50)
一、自信与微笑的原则	(50)
二、谦虚与相互尊重的原则	(51)
三、理解与宽容的原则	(51)
四、热情与关心的原则	(52)
五、真诚守信的原则	(53)
六、遵守社会公德的原则	(53)
第二节 日常礼貌用语	(55)
一、日常礼貌用语应遵循的原则	(55)
二、称呼	(55)
三、问候语	(56)
四、答谢语	(57)
五、致歉语	(58)
六、请求语	(59)
第三节 见面的礼节	(60)
一、握手	(60)
二、鞠躬	(62)
三、致意礼	(63)

四、拥抱礼与亲吻礼	(64)
五、介绍	(65)
六、名片	(66)
第四节 拜访与待客的礼节	(68)
一、拜访的礼节	(68)
二、待客的礼节	(69)
第五节 探病与馈赠的礼节	(70)
一、探病的礼节	(70)
二、馈赠的礼节	(72)
第六节 电话礼仪	(73)
一、打电话的礼仪	(74)
二、接电话的礼仪	(75)
复习思考题	(76)
第四章 现代公众专题社交活动礼仪	(77)
第一节 会议礼仪	(77)
一、会议组织礼仪	(78)
二、会议主持礼仪	(78)
三、主席台成员礼仪	(79)
四、一般与会者礼仪	(80)
第二节 宴会礼仪	(80)
一、组织礼仪	(81)
二、席间礼仪	(83)
三、用餐礼仪	(85)
第三节 舞会礼仪	(86)
一、舞会的组织、准备礼仪	(87)
二、邀请跳舞礼仪	(88)
三、跳舞的礼仪	(89)

第四节 庆典仪式礼仪	(90)
一、开业典礼	(90)
二、剪彩仪式	(92)
第五节 婚丧祝寿礼仪	(95)
一、婚礼	(95)
二、丧礼	(97)
三、祝寿礼仪	(98)
复习思考题	(99)
第五章 现代办公室礼仪	(100)
第一节 办公室工作人员的礼貌修养	(100)
一、办公室工作人员礼貌修养的重要性	(100)
二、办公室工作人员礼貌修养的基本原则 及培养途径	(101)
第二节 办公室工作人员的仪表仪容礼仪	(102)
一、办公室工作人员仪表仪容礼仪的重要性	(102)
二、办公室工作人员仪表仪容礼仪的要求	(103)
第三节 办公室工作人员的言谈举止礼仪	(107)
一、办公室工作人员的举止礼仪	(107)
二、办公室工作人员的谈吐礼仪	(111)
第四节 办公室工作人员的日常工作礼仪	(112)
一、上班前的物质与心理准备	(113)
二、上班时,对室外特殊情况的处理	(113)
三、被领导者礼仪	(114)
四、同事间礼仪	(118)
五、上司喜欢的下属	(122)
第五节 电话礼仪	(124)
一、电话第一声足以左右公司的形象	(124)

二、“您好”之后请报公司名称	(124)
三、接听电话应随时保持笑容	(124)
四、姿态正确,声音就明朗	(125)
五、电话应对中的声调	(125)
六、不要让铃声响得太久	(126)
七、用左手握话筒,右手执笔	(126)
八、正确记载所欲传达的事	(126)
九、通话完毕应让对方先挂断电话	(126)
十、确认对方姓名,一定要注意礼貌	(127)
十一、在办公室内避免打私人电话	(127)
十二、避免让对方久等	(127)
十三、学会耐心接听电话,切忌在电话应对中 表现出不耐烦的口吻	(128)
十四、电话记录中,应特别注意数字号码,传达 重要数字应使用两种不同的说话	(128)
十五、要熟知到达公司的各条交通线路	(129)
十六、拿起电话筒时,请中断任何交谈	(129)
十七、工作以外时间,因公务打往私人住宅的 电话,首先要考虑对方是否方便	(129)
复习思考题	(130)
第六章 现代商场服务礼仪	(131)
第一节 现代商场环境礼仪	(131)
一、商场设计,体现特色	(132)
二、服务设施,周到齐全	(134)
三、商品陈列,赏心悦目	(135)
四、店容店貌,清洁卫生	(137)
第二节 现代商场接待服务礼仪	(138)

一、热情周到的服务态度	(139)
二、文明礼貌的语言艺术	(141)
三、观察研究顾客的心理需求	(143)
四、端庄文雅的服务仪态	(145)
第三节 防止和排除营业员与顾客之间 发生冲突的礼仪	(146)
一、营业员与顾客之间发生冲突的种类	(146)
二、营业员与顾客之间冲突的发展方式	(147)
三、营业员与顾客之间发生冲突的根源	(147)
四、防止营业员与顾客之间发生冲突的艺术	(148)
五、排除营业员与顾客之间发生冲突的艺术	(151)
复习思考题	(154)
第七章 现代商务谈判礼仪	(155)
第一节 现代商务谈判准备礼仪	(155)
一、搜集与谈判对手有关的信息资料	(155)
二、选派谈判人员, 组织谈判队伍	(157)
三、营造良好的谈判环境, 促成合作	(158)
第二节 现代商务谈判开局礼仪	(162)
一、创造良好的谈判气氛	(162)
二、正确运用谈判的开局策略	(163)
三、开局摸底礼仪	(164)
第三节 现代商务谈判磋商礼仪	(166)
一、商务谈判磋商礼仪的基本要求	(166)
二、处理商务谈判磋商矛盾的礼仪艺术	(168)
第四节 现代商务谈判签字仪式的礼仪规范	(173)
一、做好协议文本的准备工作	(174)
二、确定参加签字仪式的人员	(174)

三、签字仪式场所的选择及布置	(174)
复习思考题	(177)
第八章 现代推销礼仪	(178)
第一节 接近顾客的礼仪	(178)
一、重视给客户的第一印象	(178)
二、消除客户的紧张心理	(179)
三、寻找共同点, 缩短与顾客的心理距离	(180)
四、讲究初次见面的说话技巧	(182)
五、了解顾客类型及其应对方法	(183)
六、心平气和地面对拒绝	(184)
第二节 约见、接待顾客的礼仪	(185)
一、约见顾客的礼仪	(185)
二、接待顾客的礼仪	(187)
第三节 推销商谈礼仪	(188)
一、推销的说话技巧礼仪	(188)
二、创意是推销员决定胜负的关键	(191)
三、处理异议的礼仪	(194)
复习思考题	(196)
第九章 现代饭店(酒店、宾馆)礼仪	(197)
第一节 现代饭店(酒店、宾馆)	
礼仪的基本要求	(197)
一、仪表仪容的基本要求	(197)
二、仪态的基本要求	(201)
三、礼貌服务用语	(206)
四、操作礼节	(211)
第二节 现代饭店(酒店、宾馆)岗位礼仪	(213)
一、前厅服务礼仪	(213)

二、总台服务礼仪	(218)
三、客房服务礼仪	(221)
四、餐厅服务礼仪	(223)
五、酒吧服务礼仪	(227)
六、康乐服务礼仪	(229)
复习思考题	(231)
第十章 涉外礼仪	(232)
第一节 涉外礼仪的基本原则	(232)
一、维护国家利益的原则	(232)
二、注重特色的原则	(233)
三、严肃外事纪律的原则	(233)
四、尊重妇女的原则	(234)
第二节 涉外语言礼仪	(234)
一、称呼	(235)
二、语言习惯	(236)
三、谈话话题	(239)
第三节 涉外迎送礼仪	(241)
一、确定迎送规格	(241)
二、掌握抵达及离开时间	(241)
三、献花	(242)
四、介绍	(242)
五、陪车	(242)
六、注意事项	(243)
第四节 涉外会见、会谈礼仪	(244)
一、时间安排	(244)
二、地点与座次	(245)
三、会见、会谈程序	(246)

四、礼节要求	(247)
第五节 涉外宴请礼仪	(247)
一、涉外宴请的形式	(247)
二、涉外宴请的程序	(251)
三、涉外宴请现场的礼宾工作	(254)
四、涉外宴请的礼节要求	(255)
第六节 涉外演出与舞会礼仪	(258)
一、涉外演出的礼仪	(258)
二、涉外舞会礼仪	(260)
第七节 涉外参观游览礼仪	(262)
一、涉外参观游览的程序	(262)
二、在国外参观游览的礼节要求	(263)
第八节 礼宾次序与国旗悬挂	(264)
一、礼宾次序	(264)
二、国旗悬挂	(266)
第九节 东西方礼仪的特点及世界	
部分国家的习俗与禁忌	(268)
一、东方礼仪的特点	(268)
二、西方礼仪的特点	(269)
三、世界部分国家的习俗与禁忌	(270)
复习思考题	(273)
第十一章 现代礼仪文书	(274)
第一节 现代礼仪文书的概念和作用	(274)
一、现代礼仪文书的概念	(274)
二、现代礼仪文书的作用	(275)
第二节 现代礼仪文书的写作要求	(276)
一、实事求是	(276)

二、感情要真挚	(277)
三、语言要得体	(278)
四、体式要规范	(279)
第三节 日常礼仪文书	(280)
一、请柬	(281)
二、聘书	(282)
三、感谢信	(283)
四、慰问信	(284)
五、贺信、贺电、贺卡	(285)
六、致词	(286)
第四节 涉外礼仪文书	(287)
一、外贸函电的概念	(288)
二、外贸函电的作用	(288)
三、外贸函电的格式与写法	(289)
复习思考题	(292)