

14th

礼仪

是一种资本

日常礼仪的 300 个细节



Powerful Etiquette:
300 Manners You Must Master

李 洁 编著



北京出版社出版集团
北 京 出 版 社

K891.26/23

2007



礼仪 是一种资本

日常礼仪的300个细节

*Powerful Etiquette:
300 Manners You Must Master*

李 洁 编著



北京出版社出版集团

北 京 出 版 社

礼仪是一种资本：日常礼仪的300个细节 / 李洁编著. —北京：

北京出版社，2007.9

(家庭书架·成功读库)

ISBN 978-7-200-06952-5

I. 礼… II. 李… III. 礼仪—通俗读物 IV. K891.26-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第139807号

全案策划



唐码书业 (北京) 有限公司

WWW.TANGMARK.COM

责任编辑 余京京

策划编辑 任月圆 谭小娟

装帧设计



排版制作 闫晓玉 赵艳超

家庭书架·成功读库

礼仪是一种资本

——日常礼仪的300个细节

LIYI SHI YIZHONG ZIBEN

——RICHANG LIYI DE 300 GE XIJIE

李洁 编著

出版 / 北京出版社出版集团

北 京 出 版 社

地址 / 北京·北三环中路6号

邮编 / 100011

网址 / www.bph.com.cn

发行 / 北京出版社出版集团

经销 / 新华书店

印制 / 北京印刷集团有限责任公司

北京印刷二厂

版次 / 2007年9月第1版 2007年9月第1次印刷

开本 / 787×1092 1/16

印张 / 20

字数 / 314千字

书号 / ISBN 978-7-200-06952-5 / G·3501

定价 / 19.90元

许多场合，你经不起失败

不懂礼仪，往往因细节而失大：

张眯去一家公司应聘秘书。为赶时间，她没化妆就出门了。到达以后，她就在应聘办公室外面简单地化了化妆。不巧正好被经过的主考官看见了，他觉得作为秘书，连这点最起码的礼仪常识都不懂，又怎么能做好自己的本职工作呢？因此，几句话就把张眯打发掉了。

小赵出身农村，身上带几分害羞和拘谨。他平时不爱说话，只知道埋头工作，开发出了两项科研成果。所长非常欣赏他，有意提拔他，可每次把意思和小赵说时，小赵总谦虚地说：“我不行，不行……”几次后，所长也就放弃了要提拔他的念头。

范莉在一家公司干了3年，工作能力不差，可就是得不到提拔。她不明白到底为什么，于是请教办公室里的老大姐。老大姐告诉她：“你总穿露趾的凉鞋、露肩的衣服，从形象上就让领导感觉你不成熟；在跟上级打电话时，你每次打完都挂得又快又干脆，这让上级觉得你行为上也不成熟。两样加起来，他们怎敢对你委以重任？”

李强刚同丽丽开始交往。这天两人一起去听交响乐，演奏中，当音乐低下去、低至近于无声时，李强习惯性地鼓起掌，周围几百双眼睛齐刷刷地朝着他看过来——原来这首乐曲还没演奏完呢。丽丽生气了，中场休息时抬腿就走出大门，不愿再和李强交往了。

韩伟在看一场外国作品来华的展览，他拿着相机对准展品狂拍的时候，引来周围许多人的怒目而视，不久工作人员也前来制止……

从上面的案例中，我们可以看到：礼仪就在我们身边。不论你在什么场合，都得讲“礼”。不懂礼仪，会让你处处“献丑”，甚至一个无意识的小动作也可能毁掉你的大好前程。我们常说“你的形象价值百万”，这个形象不仅指衣着打扮，还涉及言行举止的各个方面。如果说人生中哪门学问时刻与人相关，那这门学问非礼仪莫属。生活在现代社会，拥有良好的礼仪，无疑会为你增加诸多资本：

首先，良好的礼仪可以帮助你社会上立足：一个人仪表恰当，才不会被人拒之门外；举止得体，才不会被人侧目相看；对人有礼，才不会被人视为缺乏教养。

在立足的基础上，良好的礼仪可以帮你提高身价：沉着自信，别人才不敢小瞧你；不

前言

P R E F A C E

卑不亢，别人才会对你刮目相看；谈吐不凡，别人才会对你欣赏有加；守诺守时，别人才会给予你信任；办事得法，别人才愿意为你开绿灯。

良好的礼仪还可以帮你在职场上更好地发展：你表现得成熟、稳重，领导才愿意对你委以重任；你显得麻利、干练，别人才相信你有工作能力；你对领导有礼，晋升名单上才会有你；你团结好同事，才不会被八卦中伤、遭暗箭袭击。

良好的礼仪还是你商海成功的保证：熟知迎来送往，生意才有可能做成；登门拜访顺利，合作才有潜能；打好电话，事情才能敲定；参加会议，准备充分才能获得最大成功；出差旅行，有心才能做好移动宣传；热情服务，礼多顾客才不怪。

此外，良好的礼仪还是你情场得意、家庭幸福的资本。现在，很多人在为找不到另一半发愁，找到另一半的又为婚姻出了很多问题发愁。前者的症结在于不会表现出最佳的自己去吸引异性的注意。后者的毛病出在不懂家庭礼仪，夫妻之间、婆媳之间摩擦和矛盾不断。有良好的家庭礼仪做指导，这些问题就会迎刃而解。

中国加入WTO后，来华旅游、经商、工作的外国人越来越多，走出国门旅行、工作的中国人也不鲜见。在对外交往中，如何让自己身处异国不闹笑话、吃好西餐不出洋相、与老外合作愉快不失体面——是每个读者应该思考和潜心学习的问题。

中国自古就是礼仪之邦。就“礼仪”二字，从宏观上讲大道理谁都懂。所以，本书没有过多的说教，而是选出了与个人日常生活最密切相关的300个礼仪细节，给出指导方案。讲述这些礼仪细节时，多通过有趣的小故事进行分析，既生动有趣又加深读者的印象。

把本书的礼仪细节在你的生活中应用起来吧，争取成为一个拥有良好礼仪、处处给人好感的现代人。

编者

第一章 礼仪是社会立足的资本	17
仪表恰当，才不会被人拒之门外	18

★ 穿衣打扮切忌无师自通

- 看人从头开始：发型不好会影响整体感觉
- 让你不舒服的衣服，穿上去肯定不美
- 不符合你年龄的衣服，穿上去肯定不对
- 献丑不如藏拙：学会用服装掩盖你的形体弱点
- 名牌西服，穿不对就等于浪费
- 衣服下的衬衫，藏着大学问
- 换一条领带，会让人觉得你换了一套新衣
- 女性着装“八大忌”
- 不要让“足下”暴露了你
- 衣服再有“型”，口袋里鼓鼓囊囊都不漂亮
- 男人看表，女人看包
- 男人的社会地位，跟他腰上挂的东西成反比
- 女人的格调品位，跟她戴的首饰数量成反比
- 当心洗发水、洗面奶、香皂组合成“怪味香型”

举止得体，才不会被人侧目相看	32
----------------------	----

★ 外表再美，举止不当都会让人对你嗤之以鼻

- 公共场合坚决恪守“八不要”
- 当心一些无意识的小动作毁了你
- 看人时不要对人进行全方位的“眼神”扫射
- 恋人之间，“亲密”有度
- 女性不要当众化妆，隔开距离才会产生美
- 穿裙子要避免“三不美坐姿”
- 上下电梯，不要成为拦路人
- 洗手间里，也要讲究礼仪
- 参观博物馆、画展，不要让照相机到处闪光
- 听交响乐，中途不要大力鼓掌
- 看电影时，请不要让你的手机铃声响起
- 飞机升降中，不要使用你的电子仪器

目录

C O N T E N T S

对人有礼，才不会被人视为缺乏教养..... 44

* 不懂礼就是无礼

- 遇见熟人，不要抱头夹尾巴溜走
- 该喊叔叔就不能喊舅舅：称呼要用对
- “张”冠不要“李”戴：别把人名安错
- 寒暄和客套不能省
- 跟人说话不带脏字儿
- 不要动不动就给人发黄段子
- 给别人造成不便一定要学会道歉
- 受人点滴之恩马上要表达感激
- 擅长吵架不是优点，无理取闹更会让人把你看扁
- 公交车上，不欺负老幼孕残
- 不要跟什么人距离都很“近”
- 对人“关心”和“热情”过度都会造成伤害

第二章 礼仪是提高身价的资本..... 57

沉着自信，会让人对你不敢小觑..... 58

* 你要不自信，别人就对你不相信

- 良好的仪表会让你倍增自信
- 即便仪表有缺陷，也不要老盯着
- 不要让眼神里透着自卑和犹疑
- 头抬起，胸挺直，面露微笑
- 谈话时，不掩口、挠头和整理衣襟、领带
- 敢于正视别人的眼睛
- 指尖是传达自信的武器
- 双手、双足的摆放有学问
- 笑时爽朗，尽量不吃吃笑或是掩口笑

不卑不亢，会让人对你刮目相看..... 67

* 不卑不亢，最能让人对你油然生敬

- 在人面前不要低头哈腰
- 不傲慢待人，也不巴结傲慢的人
- 对位高者有礼，却不奴颜婢膝
- 行动谨慎，举止却不拘谨
- 面对尖锐问题，不要表现得手足无措
- 不被权威所威慑，避免不战自败
- 对别人的刁难，有理有据有节地去还击
- 被人误解，要主动地上前沟通
- 批评别人实事求是，遭到批评不记私仇

谈吐不凡，会让人对你欣赏有加..... 75

你一张口，别人就了解你

- 调整你的声音，让它不疾不徐，发自内心
- 事先知道的话题，一定要准备充分
- 甩掉“我、我、我”的自恋情结
- 使用正面、积极的口头禅
- 懂外文的人，不要动不动就甩“洋词”
- 自吹自擂，坚决摒弃
- 见人搭话：聊别人擅长或感兴趣的话题
- 夸人要夸得“一鸣惊人”
- 说话时，保证“六不谈”
- 对别人的隐私，克制住“五不问”
- 聆听别人说话时，全力做到“四不要”
- 对别人不说“你错了”，对批评表示虚心接受
- 开口是门学问，闭口更是门艺术

守诺守时，会让人对你充满信任..... 89

要别人信任，自己首先得诚实守信

- 任何情况下，都要“三思而后许诺”
- 答应别人的事，一定不能够反悔
- 允诺别人的事，费尽千般力气也要做到
- 借人的钱，到约定日期一定要还
- 实在兑现不了的诺言，一定要提前告之
- 约好的电话不接是严重失礼
- 约好的人不见是严重伤害
- 跟再不起眼的人约会，都要准点到达

办事得法，会让人对你亮起绿灯..... 97

如果别人拒绝你，一定是你办事能力有问题

- 不要直接去求人，找个中间人去引见
- 登门拜访不搞突然袭击，受人挽留也不当真不走
- 打电话不分钟点，能办成的事也办不成
- 求人的电话，千万不要“啪”的自己先挂
- 主动把名片递给你要求的人
- 礼物不一定是真金白银，送到位效果才最好
- 私人礼品一定要私下送，办公室送礼容易遭拒绝
- 求人设饭局，不要以你的胃口代替对方的胃口
- 饭局上，陪客的选择应注意
- 用完了人不要拍屁股就走，把你的谢意表达够

目录

C O N T E N T S

第三章 礼仪是职场生存资本 105

成熟、稳重，才有机会被委以重任 106

成熟、稳重，是成大事的第一要素

- 深色正装会立刻让你显得老成
- 放低声音、放缓语调，会让你的话更有分量
- 谨言，才不会失言或过早交底
- 言谈之中，要体现自己胸怀大局
- 面对艰巨工作，要更沉着、镇定、按部就班
- 即便受到强烈攻击，也不闹情绪
- 对别人表现出谅解和宽容

麻利、干练，才会让人相信你有工作能力 113

麻利、干练，是职场能力的直接彰显

- 男士胡须剃净，女士长发盘起
- 服装一定要简洁、得体
- 抛弃挎包或背包，携带公文包
- 办公桌收拾整洁，文件排放有次序
- 走路比平时快30%，且足下有弹性
- 休息时间思考问题，而不是扎堆说笑

对领导有礼，晋升名单上才会有你 118

密切联系领导，精于影响领导

- 跟领导说话时，敢正视领导的眼睛
- 跟领导一起见人时，把自己修饰得恰当、得体
- 电话请示领导时，让领导先挂
- 跟领导有不同意见时，不立即讲事实、摆道理
- 领导的批评再不英明，也要当场接受而不是反驳
- 节日生日，表达对领导的祝福
- 领导生病，适当表示出体贴、关心
- 关键时刻，为领导保住面子
- 有了功劳，领奖时要说是领导的关怀与指导

团结好同事，才不会遭到暗箭袭击 126

* 永远把同事当好人，但记住不可能每个都是好人

- 相处中的“六不忘”
- 交谈中的“七不要”
- 不跟个别同事（特别是异性）走得过近
- 不要上班时间打私人电话、上网冲浪
- 不挤破头去争小利，把机会让给别人
- 对物质往来一清二楚
- 对自己的失误或同事间的误会，主动道歉说明
- 任何情况下，都不要跟同事撕破脸皮

第四章 礼仪是商海纵横的资本 135

接待成功，生意才会做成 136

* 人在商场，要熟知迎来送往的礼仪

- 介绍的“八大”学问
- 握手“四大忌”
- 递接名片有讲究
- 陪同出入遵守“五大法则”
- 对重要客人，不要使用一次性纸杯
- 商业宴请，不要埋头就吃，吃了就走
- 安排好座席位置高低排列次序
- 熟知递烟和点烟的礼节
- 敬酒有序，主次分明；劝酒适度，切莫强求
- 饭要吃，牙还要剔净
- 不要把别人的名片落到饭桌上
- 饭后活动，满嘴烟酒味时不要请人跳舞
- 单位送礼：由身份低的人准备，身份高的人送出
- 待客人走出视线后，才可结束告别仪式

拜访顺利，合作才有潜能 151

* 无论推销什么，其实都是在推销自己

- 事先一定约好，突然袭击非常失礼
- 服装仪容，要能与被访者缩短距离
- 名片、资料事先备好，别寻不着有损专业形象
- 等待过程中，不要好奇地四处“窥探”
- 如果会见重要人物，切记关掉手机
- 稍事寒暄，切入正题

目录

C O N T E N T S

- 有别的客人来时，应站起来，等待被介绍
- 告辞之际，约定下次拜访的内容和时间
- 控制时间，在约定时间内谈完
- 拜访之后寄出感谢函，以加深印象和好感
- 如果客户有其他要事，千万不要拖延

电话打好，事情才能敲定..... 160

* 学会善用你的“电波”武器

- 不要电话铃一响马上就接
- 用手机打重要电话前，检查你的电量、余额
- 不要边制造“噪音”边打电话
- 对不熟悉的人，手机短信一定要署名
- 对不太熟的人，拔座机而不打手机
- 祝福短信不忘署名，善意才不会被浪费
- 对不太熟的人，电话里不要让人猜猜你是谁
- 打好电话还要挂好电话，谁比你高就让谁先挂
- 对熟人要先寒暄，再奔主题
- 对方赖着不挂时，用暗示法引导他挂断
- 遵循3分钟原则：长话短说，废话不说，没话

参加会议，准备充分才有最大成功可能..... 169

* 众目睽睽，你不允许失败

- 会谈会上，“好礼”保证洽谈成功
- 会前准备：细节决定成败
- 庆祝会上，要让宾主尽欢
- 座次安排：前面大于后面，中央高于两旁
- 推介会上，要展示完美形象
- 初次亮相：签到也有讲究
- 茶话会上，要注意“八点”
- 绝对不要让全场的人都在等你
- 主持会议，既要有能力，又要讲风度
- 会议中间的“三大纪律”
- 面对媒体，大胆发言而不要口不择言
- 如何在大会上做最佳发言

出差旅行，有心才能做好“移动”宣传 180

* 既尊重别人，又彰显自信从容

- 出差不是搬家，不要大包小包挂满身
- 重要物品要放在随身公事包里
- 如果晕车，就随身携带便袋
- 在规定时间内上厕所
- 交通工具上，不要盯视、窥视不相识的乘客
- 与人交谈，避免提起坠机、车祸事件
- 征得同意，然后再点烟
- 不吃别人的东西，但是可以交换名片
- 到达宾馆，第一时间为压皱的衣服“整容”
- 即便付了大价钱，也不要随意浪费宾馆资源
- 注意言行举止，不要打扰别人
- 如果不小心弄坏宾馆物品，不要企图抵赖隐瞒
- 身处异乡，“问路”也展示你的形象
- 未“雨”绸缪，避免被淋成“落汤鸡”

热情服务，有“礼”多来财 191

* 得罪谁，也不要得罪自己的“衣食父母”

- 让微笑成为一种习惯
- 使自己说话更入耳、迷人
- 推销，但不强迫
- 让恭维发自心底
- 不要对顾客有任何质疑、批评
- 站在顾客的角度，给他（她）提建议
- 用不令人反感的语言促成交易
- 笑脸相迎，笑脸相送：结尾同开始一样重要
- 售后服务：润物细无声
- 倾听：化解抱怨和投诉最有力的武器

第五章 礼仪是情场得意的资本 201

良好礼仪，吸引对方注意 202

* 好“礼”，会帮你在异性心中播下爱慕的种子

- 牢记“三分长相，七分打扮”
- 如果你不够漂亮，那就展示出迷人个性
- 学会用眼神去捕捉
- 大胆地赞美对方
- 主动提出帮助建议，即便被拒绝也保持风度
- 打探出对方喜欢什么
- 巧妙制造下次见面的理由
- 巧妙要到联系方式
- 把对方（女性）送到家，但不要上楼

目录

C O N T E N T S

恋爱约会，让感情迅速升温 212

* 好“礼”，会为爱情成长提供滋养

- 电子贺卡再便捷，也取代不了礼物、情书
- 爱在心头，表达一定要委婉、真挚
- 每送一份礼物都要精心琢磨
- 喜欢对方礼物，马上用行动证明
- 捏着备选方案，要对方选择约会地点
- 每一次赴约都要精心打扮
- 女性可以迟到，男性却万万不能
- 餐厅不在大小，而在环境好
- 把点菜的机会让给对方
- 选择对方喜欢的活动
- 把对方引见给自己的“哥们儿”
- 即便分手，也不要说对方坏话

大胆求婚，确保第一次就成功 225

* 施展魔法，展现魅力，让对方无法拒绝

- 精心酝酿，促使时机成熟
- 创意一句经典的表达
- 营造足够浪漫的气氛
- 打扮和表情都跟平日不同
- 准备一份有“分量”的礼物
- 举行一个小小的二人仪式

征服父母，踏上幸福坦途 231

* 知己知彼，百战不殆

- 事先做好调查，送礼不能犯忌
- 打扮得不要过于花哨，也不要过于正式
- 神清气爽声音洪亮，温柔有礼面带微笑
- 平日嘴巴再笨，这会儿也要学会叫人
- 还没成一家人，举止要“见点外”
- 收起懒劲，展示勤快劲
- 别当着家长的面和情侣太亲密
- 展现对情侣大方温柔的一面
- 陪“准父母”唠叨，威力胜过“炸药包”
- 不要说情侣的半个“不”字
- 不要说太多自家的事，除非被问

第六章 礼仪是家庭幸福的资本 243

夫妻之间，也要讲“礼” 244

* 讲究夫妻礼仪，防止夫妻离异

- 婚后仍要修饰好自己的仪容
- 上班下班一声招呼，会让爱情历久弥新
- 小小的关怀，会让平淡的日子生出光彩
- 过好生日、纪念日
- 不干家务，并不值得“得意”
- 不要吝啬你的欣赏和赞美
- 批评是破坏婚姻的毒药
- 唠叨、抱怨，会最快地给婚姻挖掘坟墓
- 不要在别人面前故意伤害对方
- 不要随便查看对方的手机、信笺
- 吵架后，先找对方说话者不是屈服而是明智
- 好“礼”，对“性”福生活也必不可少

礼貌对待子女，会让你们更亲密 258

* 归根结底：何种父母教育出何种子女

- 子女面前，父母要注意自己的形象
- 显示威严，并不需要老是板起面孔
- 任何时候，都不对孩子撒谎
- 做出的承诺，一定要兑现
- 批评一定要有理有据，且选好时机
- 父母最该对子女讲的“十大金句”
- 父母一定不能对子女讲的“十大禁句”
- 不要偷看子女的日记
- 不要处处限制子女的行动

对待父母，光有孝敬还不够 268

* 与其让舆论谴责，不如让其褒扬

- 孝在心中，还要常回家看看
- 人若是不能亲到，电话就要常打
- 二老生日，不忘一声问候
- 送给老人的礼物，不在价贵而在暖心
- 父母再唠叨，也不能嫌烦
- 别把父母当老妈子使
- 别净向父母“倒苦水”
- 出入让父母知道自己的去向
- 父母生病时，要尽心照顾
- 不要粗暴地干涉失偶父母再婚

目录

C O N T E N T S

第七章 礼仪是走向国际的资本 277

入乡随俗，身处异国不闹笑话 278

* 入乡不随俗，会丢中国人的脸

- 境外旅游，绝对不能随地吐痰
- 入住外国旅馆，要自备洗漱用具
- 乱闯红灯，会有生命危险
- 餐馆就餐，切忌大声喧哗
- 铺张浪费，会招来警察
- 接受服务后，别忘了给小费
- 不要拿数码相机到处“偷拍”

吃好西餐，不出洋相 286

* 再不喜欢，也要吃得像模像样

- 不认识的菜名不要乱点
- 明白上菜程序，才能吃得更好
- 坐相不对，会让人对你产生反感
- 刀叉用错有伤大雅
- 餐巾的使用讲究门道
- 喝好一碗汤没那么容易
- 意大利面是用叉子卷着吃的，不能吸吮
- 喝洋酒与喝国产酒，礼仪有些不同
- 明白咖啡勺是用来干什么的
- 鸡尾酒不能乱喝：不同时间，选不同种类
- 要闭着嘴嚼食物，张嘴发声显得粗鲁无礼
- 中途离席该怎么办
- 吃完西餐，不要当众剔牙
- 吃完自助餐，别忘送回自己的餐盘

涉外往来，保住面子 298

* 活在“地球村”，当个国际人

- 称呼不对，会换来怒目相视
- 拥抱礼并不是一统天下
- 给外国人送礼的“六大禁忌”
- 给外国人送礼，贵在有中国特色
- 接受外国人的礼物要当场打开，否则有怠慢之嫌
- 不要请外国人吃你认为“好”的中国食物

- 跟老外就餐，无需抢着替他付账单
- 不宜给生理有缺陷的外国人太热情的照顾
- 不要碰触外国人的身体
- 与外国人谈话“六不问”
- 未经外国人邀请，不要主动提出“去你家中看看”

有礼有节，谈判桌上占据主动 308

失礼，是失去合作的“导火索”

- 谈判前应整理好自己的仪容仪表
- 迟到，一开始就会让老外对你不信任
- 不要习惯性地做出不雅动作
- 不要“一方独霸”，要给对方发言的时间
- 对方发言时，不要随意打断
- 讨价还价时，不要因情急而失去仪态
- 对方发脾气时，倾听而不是还击
- 道歉是谈判中成本最少、回报最高的投资
- 掌握“七大秘招”，关键时刻打破僵局
- 达成协议，别忘去酒吧喝一杯

