

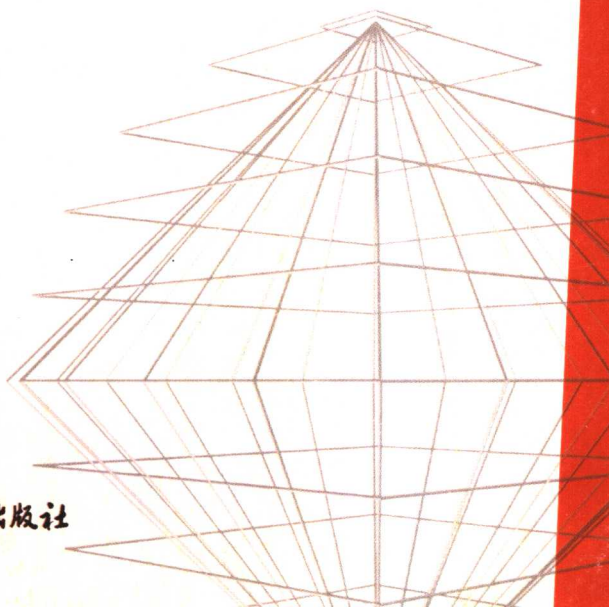
职业技能培训教材
ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCAI

交际礼仪

(第二版)



中国劳动社会保障出版社



职业技能培训教材

交际礼仪

(第二版)

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

交际礼仪/李选友主编. —2 版. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

职业技能培训教材

ISBN 7-5045-5465-0

I. 交… II. 李… III. 人间交往-礼仪-技术培训-教材
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 010021 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 7 印张 156 千字

2006 年 4 月第 2 版 2006 年 4 月第 1 次印刷

定价: 13.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前 言

《中华人民共和国劳动法》规定：“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”国家对相应的职业制定《职业技能标准》，实行职业技能培训。

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。社会主义市场经济条件下，劳动者竞争上岗，以贡献定报酬，这种新型的劳动、分配制度，正成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能培训，教材建设是重要的一环。为适应职业技能培训的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社会同劳动和社会保障部有关司局，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了《职业技能培训教材》系列丛书。

《职业技能培训教材》以相应工种、专业的《职业技能标准》为依据，贯彻“求知重能”的原则，在保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求内容浓缩、精练，突出教材的针对性、典型性、实用性。

《职业技能培训教材》供各级培训机构的学员参加培训、考核使用，亦可作为就业培训、再就业培训、劳动预备制培训用

书，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员也有较高的参考价值。

百年大计，质量第一。编写《职业技能培训教材》是一项艰巨的探索性工作，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

简介

本书由劳动和社会保障部教材办公室委托湖北省劳动保障厅组织编写，供职业技能培训公共关系专业使用的统编教材。

本书内容包括交际礼仪概述，公关人员的礼仪素质，交际礼仪的基本原则，交际礼仪语言，日常交际礼节，办公室人员礼仪，一般服务礼节，公共场合的交际礼仪，宗教、民俗礼仪及同外宾、港澳台人士交往的礼仪，礼仪实习等。

本书也可供职业学校、在职培训及自学使用。

本书由李选友主编，孙远超、许传荣、朱江、陈荷秀、朱中清、胡求予参加编写。全书由刘希彬、李凯、陈传松审稿。

再版说明

由湖北省劳动保障厅组织编写的职业技能培训教材《交际礼仪》自第一版出版以来，经过几年在实际教学中的使用，教师和学员对教材的层次分明、重点突出、文字简练、通俗易懂等特点给予了充分的肯定。

随着科学技术和国民经济的迅猛发展，以及职业培训教学的不断改革，急需对本书增加一些新的内容。另外，随着社会的发展，书中有一些提法也需要改进，为此，我们对本书进行了修订。欢迎各地在使用第二版教材时，提出宝贵意见和建议，使这本职业技能培训教材能够更好地适用于实际培训工作。

劳动和社会保障部教材办公室

目 录

第一章 交际礼仪概述	(1)
第一节 交际礼仪的概念及其发展概况	(1)
第二节 交际礼仪的种类、特点和作用	(3)
习题	(8)
第二章 公关人员的礼仪素质	(9)
第一节 公关人员的仪表规范	(9)
第二节 公关人员的能力	(21)
第三节 公关人员素质的培养	(29)
习题	(32)
第三章 交际礼仪的基本原则	(33)
第一节 交际礼仪基本原则的内容	(33)
第二节 交际礼仪原则的相互关系与运用	(43)
习题	(44)
第四章 交际礼仪语言	(45)
第一节 交际礼仪语言的属性	(45)

第二节	交际礼仪语言的类型·····	(49)
第三节	常用交际礼仪语言·····	(53)
第四节	交际礼仪与口才·····	(59)
第五节	交际礼仪语言的应用要求·····	(74)
习题	·····	(77)
第五章	日常交际礼节 ·····	(80)
第一节	日常交际礼节的基本内容·····	(80)
第二节	日常交际礼节的情感效应·····	(85)
第三节	日常交际礼节的公关色彩·····	(87)
第四节	日常交际礼节的正确运用·····	(89)
习题	·····	(94)
第六章	办公室人员的礼仪 ·····	(95)
第一节	办公室的交际特点和作用·····	(95)
第二节	办公室工作礼仪·····	(98)
第三节	办公室人员的交际礼仪·····	(104)
习题	·····	(109)
第七章	一般服务礼节 ·····	(110)
第一节	客厅餐厅客房服务礼节·····	(110)
第二节	参观旅游访问礼节·····	(116)
第三节	通信交通引路礼节·····	(121)
第四节	宾主交谈礼节·····	(126)
第五节	处理偶发事故的礼节·····	(130)

第六节 迎宾和送客礼节·····	(133)
习题·····	(138)
第八章 公关场合的交际礼仪·····	(139)
第一节 公关场合的含义及交际的特点和作用·····	(139)
第二节 公关场合交际礼仪的内容及运用·····	(141)
第三节 商务活动礼仪·····	(162)
习题·····	(169)
第九章 宗教、民俗礼仪及同外宾、港澳台人士交往的 礼仪·····	(170)
第一节 重视宗教礼仪的意义·····	(170)
第二节 宗教礼仪的一般规范·····	(171)
第三节 同宗教界人士交往的礼仪·····	(184)
第四节 我国民俗礼仪简介·····	(186)
第五节 同外宾、港澳台人士交往的礼仪·····	(191)
习题·····	(202)
第十章 礼仪实习·····	(203)
第一节 礼仪实习的重要意义·····	(203)
第二节 礼仪实习的原则和方法·····	(204)
第三节 礼仪实习策划·····	(208)
第四节 学生礼仪实习成绩考核·····	(210)

第一章 交际礼仪概述

交际礼仪是中华民族文化的重要组成部分。在对内搞活、对外开放的今天，了解交际礼仪的历史发展，明确交际礼仪的内容、种类和特点以及交际礼仪的实际作用十分重要。

第一节 交际礼仪的概念及其发展概况

一、交际礼仪的概念

交际礼仪是指人们在社交活动中所共同遵守的礼节、仪式，即必须严格遵守的一种礼貌行为规范和法则。

交际礼仪属于上层建筑范畴，反映了一定的思想观念和道德标准，是人们沟通思想、联络感情、调节人际关系和开展公关实务活动的一种交际方式和手段。

二、礼仪和礼节

礼仪和礼节既相互联系又相互区别。礼节是待人接物的规矩，表示尊敬、祝贺、哀悼等，属于礼仪行为规范。这些规矩往往是约定俗成、相沿成习的。但是，某些礼节规则也不是一成不变的，会随着社会文明的发展逐步变化。

礼仪和礼节是有区别的，具体表现在以下几个方面：

第一，礼仪是一种行为规范，而礼节则是这种行为规范的具体表现形式。比如，在举行婚礼仪式时，夫妻互拜、互赠礼物，主婚人、证婚人讲话就属于礼仪的一种具体礼节。日常生活中，人们往往把礼仪和礼节等同起来，这是由于人们没有正确理解礼仪和礼节的内涵所造成的。

第二，礼仪具有相对的稳定性，而礼节则随着时代的变迁和人们思想道德观念的改变而有所变化。中国是一个礼仪大国，早在奴隶社会和封建社会时期，人们就非常重视礼节，并把礼节作为约束人们的行为和安邦治国的一种重要手段。统治阶级要人们“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。随着社会的进步和人们思想观念的变化，有很多礼节已被逐步淘汰。但礼仪则变化较小，具有相对的稳定性。

第三，礼仪一般是在比较正规的场合下运用的，是针对公关交际活动的整体而言的，而礼节不仅常用于正规交际场合中，在非正规交际活动中也经常使用。

三、交际礼仪的形成和发展

交际礼仪的形成和发展经历了漫长的历史过程。礼在我国，古已有之。早在奴隶社会，孔子就提出“齐之以礼”，主张用“礼”来规范人们的行为。荀子提出“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁”。“礼”被儒家视为最高的道德标准之一。到了封建社会，封建统治阶级为了维护其统治地位，又在奴隶社会“礼”的基础上明确规定对不同的人施以不同的“礼”，如皇帝具有至高无上的权力，黎民百姓都要顶礼膜拜，否则便会大祸临头，可见，“礼”在维护统治阶级地位方面起着一定的作用。同时，“礼”在一定范围内也调节着统治者与人民之间的

关系。

后来，我国人民在中国共产党的领导下推翻了三座大山，翻身做了主人。为了社会主义的建设和发展，为了建立一种新型的人际关系，我国人民一方面继承和发展了“礼”中的精华；另一方面又克服了“礼”中的糟粕，即封建迷信的一面。随着社会的发展和改革开放政策的实施，人们越来越重视“礼”在当代公关交际活动中的作用和影响。交际礼仪就是在这样的基础上形成和发展起来的。

第二节 交际礼仪的种类、特点和作用

一、交际礼仪的种类

按照交际礼仪运用的性质和范围的差别，可将交际礼仪分为日常交际礼仪和公关场合中的交际礼仪，以及特殊交际礼仪。在此重点介绍日常交际礼仪和公关场合中的交际礼仪。

1. 日常交际礼仪

日常交际礼仪即非正式场合中的仪式和礼节，主要包括称呼、迎候、介绍、致谢、致歉、告别、握手、拥抱等礼节。

2. 公关场合中的交际礼仪

公关场合中的交际礼仪是指正式公关交际活动中常用的礼仪，即正式交际礼仪。它主要包括宴会礼仪、晚会礼仪、舞会礼仪和开业、剪彩等庆典礼仪。关于这些礼仪将在后面的专门章节中进行论述，这里只做简要的介绍。

(1) 宴会礼仪。设宴招待来宾，是公关交际活动中常用的一种交际形式。公关交际活动中常用的交际形式有宴会、招待会、

茶会、工作餐等。日常交往中常有家宴、便宴等。

(2) 晚会礼仪。晚会礼仪是社交活动中，如为庆祝节日或有重大意义的纪念日而举行的娱乐性活动等，运用的一种交际形式。举办晚会对于联络感情、加深友谊、扩大社交范围是很有益的。

(3) 舞会礼仪。舞会礼仪是在种种舞会活动中必须遵循的礼节，它也是社交活动的一种交际形式。它的形式活泼，气氛融洽，格调高雅，宜在节庆日、周末和生日、婚礼等喜庆活动中使用。

(4) 开业、剪彩等庆典礼仪。开业典礼是指企业或服务行业开张时举行的仪式。剪彩礼仪是指重大工程竣工或开业典礼等庆典运用的交际形式。

二、交际礼仪的特点

交际礼仪的特点是由交际礼仪的性质决定的。由于交际礼仪是人们交际所必须遵循的礼貌行为规范，这就决定了交际礼仪应当具有如下特点。

1. 交际礼仪行为的规范性

规范性是交际礼仪的本质特点。人们应该怎样做，而不应该怎样做；怎样做是对的，怎样做是错的。对此，交际礼仪都有明确的规定。

交际礼仪的规范性主要表现在以下几个方面：

(1) 语言的规范性。人们无论谈论什么事都要运用礼貌语言。例如，人们见面时相互问候，告别时说声“再见”，以及在交谈中双方所使用的都是比较规范的礼貌语言。

(2) 行为的规范性。在公关礼仪活动中，人们究竟应该怎样施礼有一定的规范。例如，人们见面时以握手等行为表示问候，

告别时用握手、挥手表示再见。关系特别的还可能会以拥抱、亲吻表示问候和告别。甚至对怎样握手、拥抱等都有严格的规定。

2. 交际礼仪范围的普遍性

交际礼仪既然是人们交际必须遵守的规范和法则，那么它的形成和发展就具有一定的历史背景。从古到今，礼仪自始至终贯穿于人们的一切交际活动中，并且普遍被人们所接受和确认。交际礼仪的普遍性主要包括两个方面的内容。

(1) 从纵向来看交际礼仪的普遍性。中国是礼仪之邦，礼仪这种形式伴随着人类社会的发展而不断发展。礼仪不仅贯穿于人类社会发展的全过程，而且贯穿于某一活动过程的始终。

(2) 从横向来看交际礼仪的普遍性。礼仪不仅在一个地区、一个部门，而且在全世界范围内都被人们所确认。但由于地区、民族的风俗习惯不同，礼仪的表现形式也有所区别。但无论哪种形式的礼仪，就其基本特点来说都是相同的。

3. 交际礼仪形式的多样性

交际礼仪的种类繁多，表现形式也多种多样。日常交际活动中使用的礼仪有鞠躬礼、握手礼、亲吻礼、拥抱礼等多种形式，正式交际场合中的礼仪更是多种多样，礼仪的要求也更为严格。形成交际礼仪形式多样性的原因也是多方面的。

(1) 各国历史发展的背景不同是形成交际礼仪形式多样性的基本原因。由于社会制度上的差异，西方各国的交际礼仪有明显的平等性；我国解放后，人民当家做了主人，人们相互之间施礼是平等的，没有什么等级之分。

(2) 各地区、各民族风俗习惯的不同是形成交际礼仪形式多样性的主要原因。不同地区、不同民族由于所处的环境不同，长

期形成的风俗习惯不同，礼仪的表现形式也就不同。比如，我国汉族一般向客人献上一束花，以表示尊重；而藏族则献上哈达以表示敬意。

4. 交际礼仪的情境性

交际礼仪的情境性是指人们在公关交际活动中施礼必须创造一种符合礼仪要求的气氛、环境以及交际的组织形式。这一特点要求人们对礼节的运用必须自然、恰到好处。该在什么时候施礼，施什么样的礼，都要因人、因时、因地制宜，否则不仅不能达到增进感情、交流思想的目的，还可能影响公关交际活动的顺利进行。

三、交际礼仪的作用

交际礼仪随着公共关系的不断发展而越来越被人们所重视。特别是近几年，交际礼仪这门学科使人们感到新鲜，这与交际礼仪在实际公关交际活动中的作用是分不开的。从总体上说，交际礼仪的作用可以概括为：增进了解，沟通思想，协调人际关系，促进公关活动的顺利进行。其具体表现在以下几个方面：

1. 交际礼仪是人们沟通思想的桥梁

生活实践告诉人们，没有现代交通和现代通信，就没有现代化；没有沟通，同样也没有现代化。可见，社会需要交际礼仪，人类需要沟通。沟通交际是礼仪的首要功能，也是交际礼仪的首要目的。

美国某大学曾对 10 000 人的案例记录作过分析，发现“智慧”“专门技巧”和“经验”只占成功因素的 15%，其余 85% 决定于良好的人际关系。心理学家们认为，一个人除了睡眠之外，其余时间的 70% 要花在人际间多种直接或间接的沟通上。没有

沟通，人们之间的一切联系将不复存在。

从现实来看，人际间客观存在着需要沟通的欲望，为此，必须借助于礼仪这种形式。可以说，交际礼仪是沟通的形式，沟通是交际礼仪这种形式的具体反映。人与人之间的交往是互动的，沟通就是在对交际行为意义的理解和分析的基础上发生的互动，人们不仅交换物质，而且交换精神。交际礼仪的桥梁作用也正表现在这些方面。

2. 交际礼仪是个体与群体的协调器

每个人都是社会舞台上的演员，既要演好自己的戏，又要善于与其他角色协调配合，人们在交往过程中，需要以礼仪这种交际手段来不断调节，按一定的规范协调人际关系。

人，既是个体的人，也是社会的人。我中有你，你中有我，这是人类的显著特点，是通过交际礼仪调节人际关系的出发点。

公共关系的发展，靠个体彼此之间的协调，也靠个体与群体之间的协调，这样才能使你、我、他融合在一起，形成一个社交整体，从而在各自的位置上推动社会前进。

交际礼仪能使陌生人相识乃至相知，能使相识相知的人更进一步地加深情谊。

人在社会中生活，需求是多种多样的，既有包括物质在内的基本需求，也有包括精神在内的高层次需求，而满足人们的这些需求，作为桥梁和协调器的交际礼仪发挥了显著的作用。因此，在实际工作中，我们应特别注意交际礼仪的运用，并通过它来促进本人或本组织的发展，树立良好的形象。

四、学习交际礼仪的意义

交际礼仪实践活动相当丰富，因此，作为一门实践性很强的