

人无礼则不生，事无礼则不成，
国无礼则不宁
社交、商务、公务人员的礼仪准则

*The Collections of
Modern Proprieties*

礼仪被公认为是协调人际关系的行为准则。在西方，礼仪被视为人生成功的第一课。“没有礼仪，就没有事业的成功”是所有精英人士的共识。本书图文并茂，全面、权威介绍了各种现代礼仪规范，是每个人追求品位的魅力范本。

广宇 编著



不学礼·无以立·礼仪三百·威仪三千



现代礼仪

全集

地震出版社

现代礼仪

全集


*The Collections of
Modern Proprieties*

广 宇 编著

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代礼仪全集/广宇编著. —北京:地震出版社,
2007. 4

ISBN 978 - 7 - 5028 - 3025 - 0

I. 现… II. 广… III. 礼仪 - 基本知识 IV. K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 013004 号

地震版 XT200700007

现代礼仪全集

广宇 编著

责任编辑:王琼

责任校对:李昭 吴德慧

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编:100081

发行部:68423031 68467993

传真:88421706

门市部:68467991

传真:68467991

总编室:68462709 68423029

传真:68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经 销:全国各地新华书店

印 刷:三河市航远印刷有限公司

版(印)次:2007年4月第一版 2007年4月第一次印刷

开 本:787×1092 1/16

字 数:334千字

印 张:19.75

书 号:ISBN 978 - 7 - 5028 - 3025 - 0/Z · 506 (3700)

定 价:36.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题 本社负责调换)



前言

礼仪是人类文化的一个重要组成部分，是人类文明进步的标志。它不仅是社会生活的要求，也是一个人甚至一个民族文明程度的体现。在漫长的人类历史长河中，礼仪的内容和形式一直发生着变化，但它始终是人类社会生活不可或缺的元素之一。

我国素有“礼仪之邦”的美称，讲礼仪是我们民族的优秀传统。随着社会的进步，人类文明的发展，人们的社会交往日益频繁。礼仪作为联系沟通交往的桥梁，显得更为重要。但是随着国际交往的日益频繁，东西方文化之间产生了密切的交流与激烈的碰撞，这就促使了世界各地的礼仪与习俗不断地融合与发展。因此，我们就要了解符合时代精神的礼仪知识，正确地应用礼仪。

“礼者，敬人也”。我们既要尊重别人，更要尊重自己。现代社会是一个注重仪表的文明社会。从一个人的整体形象，不仅能看出一个人的审美水平、文化修养以及综合素质，更能体现他对别人的一种礼貌！同时，礼仪所体现的不仅仅是一个人的素养，而且还影响人生的发展。因为一个崇尚礼仪的人不仅能够抓住人生的机遇，更能为自己的发展开辟道路，获得用之不尽的人脉资源。

戴尔·卡耐基说过，一个人事业的成功，15%靠自身的努力，而85%



取决于良好的人际关系。一个成功的商务人员，除了具备敏锐的头脑、睿智的眼光、高深的文化修养外，还应该懂得商务礼仪规范。了解并遵守商务礼仪，不仅有助于商务人员树立良好的职业形象，展示人格魅力，更有利于在商务活动中赢得对方的尊重和信任。因此，从某种意义上讲，拥有礼仪意识和掌握更多的礼仪知识，已经成为一种潜在的资本，成为参与激烈竞争的精神营养，是取得事业成功的必不可少的条件。

虽然生活中的礼仪细节并非人人都能全部学到，但只要我们把礼仪的原则铭记于心，贯穿于行，那么礼仪这种文化现象就能在社会生活中发挥它应有的功能。在人际交往中，礼仪规范，就能使大家相处得和谐、愉快。在商务社交中注重礼仪的规范，不仅会有利于个人的商务形象的塑造，还会对企业的良好形象的塑造起到促进与推动作用，更会让你的人生受益匪浅。本书基于对读者的坦诚理念，融合东西方经典礼仪准则，以实用而规范的解说，介绍了仪容礼仪、职场礼仪、社交礼仪、商务礼仪等多种礼仪规范。希望本书能使您了解礼仪的魅力，为您迈向成功提供一些帮助。



目 录

第一章 个人礼仪——人生的第一名片

个人礼仪包括仪容、表情、举止、服饰等方面的礼节规范。在社交过程中，每个人的仪表都会引起交往对象的特别关注，是评价一个人的重要因素。因此，学习礼仪，运用礼仪，将有益于人们更规范地设计个人形象，更充分地展示个人的良好教育与优雅的风度。

个人形象的礼仪	/2/
着装礼仪	/4/
佩戴首饰的礼仪	/7/
仪容的礼仪	/11/
化妆的礼仪	/14/
微笑的礼仪	/17/
站姿的礼仪	/20/
坐姿的礼仪	/22/
行走的礼仪	/26/
手势的礼仪	/29/
表情的礼仪	/31/
戴手套的礼仪	/35/
佩戴丝巾、皮包的礼仪	/36/
戴帽子的礼仪	/37/



使用香水的礼仪	/39/
---------------	------

第二章 职场礼仪——职场必备的礼仪常识

在复杂多变的职场中，无论是求职者与面试者，还是下级与上级、同事之间的交往，都离不开职场礼仪，它是现代社交礼仪的主体之一。因此职场礼仪已经成为能否处理好与同事之间的人际关系，能否顺利进行工作的关键要素。

求职材料的礼仪要求	/44/
求职时的仪表形象	/47/
求职面试中的礼仪	/50/
求职面试的后续礼仪	/53/
领导对下属的礼仪	/55/
下属对领导的礼仪	/58/
下属汇报工作的礼仪	/60/
同事之间的礼仪	/61/
办公室语言的礼仪	/63/
办公室忌讳的事情	/64/
办公室用餐礼仪	/66/

第三章 社交礼仪——如鱼得水的社交法宝

“有礼走遍天下，无礼寸步难行”。社交礼仪看似简单，其实是一门很深的学问，它包含了很多方面的内容。了解并很好地应用社交礼仪，不仅有利于建立广泛的人脉关系，更能使你在人际交往中游刃有余。

自我介绍的礼仪	/70/
他人介绍的礼仪	/72/
使用电话的礼仪	/75/
使用手机的礼仪	/79/
握手的礼仪	/84/



接送名片的礼仪	/86/
称呼的礼仪	/89/
迎送客人的礼仪	/92/
舞会的礼仪	/94/

第四章 商务礼仪——商务人士的礼仪指南

在商务活动中，礼仪是人们交流感情、建立友谊和开展各种活动的桥梁和纽带，举止是否得体在很大程度上直接影响到活动的成败。因此，商务人员若能懂得并能够得体地使用商务礼仪，将会给事业的成功带来理想的效果。

开业仪式的礼仪	/100/
庆典仪式的礼仪	/104/
交接仪式的礼仪	/107/
签约仪式的礼仪	/111/
展览会的礼仪	/113/
新闻发布会的礼仪	/116/
谈判的礼仪	/118/
茶话会的礼仪	/121/
商务拜访礼仪	/124/
商务接待礼仪	/127/
商务请帖礼仪	/129/
商务中餐宴会的礼仪	/131/
商务西餐宴会的礼仪	/135/
商务馈赠礼仪	/138/
沙龙的礼仪	/141/
剪彩仪式的礼仪	/144/
赞助会的礼仪	/147/
商务信函的礼仪	/149/
商务传真礼仪	/152/
商务电报礼仪	/154/





业务员的礼仪	/156/
--------------	-------

第五章 语言礼仪——语言交流的礼仪细节

言必契理、言可承领、言则信用。语言是传达感情的工具，也是沟通思想的桥梁。有的人善于用语言来表达情意，一席话就能使人心情舒畅，有的人则不善于以语言来表达，一讲话就使人误解。因此，要想在人际交往中与他人进行良好的沟通，就应该懂得语言的礼仪。

交谈中拒绝的礼仪	/160/
交谈中发表不同意见的礼仪	/161/
交谈中说服的礼仪	/163/
交谈的礼节	/164/
批评的礼仪	/166/
和不同人交谈的礼仪	/168/
解释的礼仪	/170/
插话的礼仪	/171/
交谈中传达不幸的礼仪	/173/
提问的礼仪	/175/
倾听的礼仪	/176/
演讲的礼仪	/178/
闲聊的礼仪	/180/
交谈的禁忌	/182/
开玩笑的礼仪	/184/

第六章 处世礼仪——待人接物礼为先

“相鼠有皮，人而无仪！人而无仪，不死为何？”当今社会，礼仪不仅是社会文明的重要标志，更成为人们处世待人的准则。遵守礼仪，交际应酬就会得心应手，生活也会变得更加的和谐、顺畅。因此大凡在事业上有所成就的人，都是极其自信而又善于把礼仪展现给他人的人。



礼貌待人	/188/
处世理为先	/189/
坚持自己的做人原则	/191/
处世不要锋芒毕露	/192/
打人不打脸，骂人不揭短	/195/
不拘小节不可取	/197/
学会赞美他人	/199/
处世要趋利避害	/201/

第七章 家庭礼仪——家庭和睦的催化剂

家庭是幸福的摇篮。懂得家庭礼仪就可以享受家庭的乐趣，实现健康而有创造性的家庭生活。在讲究礼仪的家庭里，子女能够从中知道真正的温暖及互敬互爱。这样的家庭就会成为播洒幸福和创造幸福的中心。

子女对父母的礼仪	/204/
同辈之间的礼仪	/206/
夫妻之间的礼仪	/207/
与婆婆相处的礼仪	/210/
与岳父母相处的礼仪	/213/
妯娌相处的礼仪	/215/
邻里之间的礼仪	/217/
家庭宴请的礼仪	/220/

第八章 生活礼仪——衣食住行的指南

礼仪是交往的规矩，是用来维护自我形象，对他人表示尊重友好的惯例与形式。因此，在日常生活中，对于一些细小的行为，不能过分的粗枝大叶，因小失大，遵守一些生活礼仪还是必要的。

探望病人的礼仪	/224/
婚礼的礼仪	/227/



丧葬礼仪	/229/
生日宴会礼仪	/232/
书信礼仪	/233/
游览观光的礼仪	/236/
购物礼仪	/238/
图书馆的礼仪	/240/
乘坐火车的礼仪	/241/
乘坐汽车的礼仪	/244/
乘坐飞机的礼仪	/247/
文明乘地铁	/249/
乘船的礼仪	/251/
餐馆用餐的礼仪	/253/
在公共娱乐场所的礼仪	/256/

第九章 服务礼仪——服务行业的礼仪规范

在社会生活中，讲究礼仪已经成为反映一个国家或民族文明程度的重要标志，也是衡量人们的道德水准和有无教养的尺度。作为处在服务工作岗位上的广大人员来说，有必要学习礼仪知识，提高自身修养，以便在服务工作中，满足宾客在服务方面的要求。这对于提高企业的经济效益，乃至树立整个国家和民族的形象是至关重要的。

宾馆服务礼仪	/260/
中餐服务礼仪	/264/
西餐服务礼仪	/266/
营业员的礼仪	/269/
投诉接待礼仪	/272/
美容师的礼仪	/273/
护理病人的礼仪	/276/
导游的礼仪	/280/

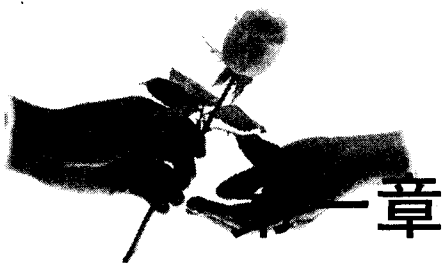


第十章 涉外礼仪——国际交往中的礼仪规范

我国是举世闻名的礼仪之邦，讲究礼仪是我们的优良传统。改革开放以来，我国的对外交往和外事活动日益增多，尤其是在公务和商务领域更是如此。在外事活动中，每个人都代表着国家的形象和民族的尊严。所以，在对外交往中对外方人员应以“礼”相待，处处体现“礼仪之邦”的风范和气节。

涉外工作人员的注意事项	/284/
外宾的迎送与接待	/286/
涉外仪式中的礼仪	/289/
涉外社交中的忌讳	/291/
港、澳、台的礼仪习俗	/293/
部分亚洲国家的社交礼仪	/295/
部分欧美国家的社交礼仪	/298/
其他国家的礼仪	/301/





个人礼仪——人生的第一名片

个人礼仪包括仪容、表情、举止、服饰等方面的礼节规范。在社交过程中,每个人的仪表都会引起交往对象的特别关注,是评价一个人的重要因素。因此,学习礼仪,运用礼仪,将有益于人们更规范地设计个人形象,更充分地展示个人的良好教育与优雅的风度。

xian dai li yi guan ji



个人形象的礼仪

每个人都是通过外在形象来展示自己的特点的，一个人的眼神、说话的方式就是最基本的信息，并通过衣着、声音和举止表现出其基本特性。一般在初次见面的几分钟内就能初步判断一个人的素质、背景和能力。所以一个好的形象会令你在任何场合中神采奕奕、信心非凡，会让别人更愿意接近你，使你更快得到周围的人的认可。

小丽是某通讯公司的客户服务员，精通化妆，对服饰搭配也很有心得体会，同事都说她是时尚的指南针，走在大街上回头率很高，但小丽在公司并不受同事欢迎。作为客户服务员，小丽还经常被客户投诉，客户的反映是最怕看见小丽的脸，无论对新客户还是老客户，小丽总是面无表情，以一张冷冰冰的脸示人，客户问急了，小丽还不时冒出几句粗话。现在，小丽正面临着失去工作的危险。

上文所提及的小丽的外在仪表不能说不美，但为什么客户却反映最怕看见她的脸呢？可见个人形象的塑造不仅仅是外在的仪表，更重要的还是要具有深刻的内涵。

个人的气质与修养

仪表美是内在美与外在美的和谐统一。内在美是美的升华，是美的极致，是人的内在精神世界的美，是人的思想、品德、情操、性格等心理文化素质的具体体现。一个人如果没有内在美作为基础，那么，再好的先天条件、再精心的打扮，也只能是一种肤浅的装饰，缺少丰富而深刻内涵的美，不可能产生魅力。因此，一个人的外在美是其内在美的一种自然展现，良好的个性修养、渊博的知识、高尚的道德情操才是外在美的真正源泉，由此而产生的美才可以给人留下深刻的印象，打下深刻的烙印。所以内在美比外在美具有无可比拟的深度与广度。

个人的装扮与审美方式

一般来说个人的仪容、举止、表情、服装、佩饰等要素会促使他人对自己的第一印象的构成，这是良好的个人形象中外在美的具体表现。人的外在美能给本人以极大的心理满足和心理享受，又能使他人赏心悦目，是



人自身美的凝聚和显现。有的人天生体格健美匀称、五官端正秀丽，这些人幸运地拥有自然美，但无论一个人的先天条件如何，都可以通过化妆、服饰、外形设计等方式使自己拥有容貌的美丽，也可以通过形体的锻炼使自己拥有更完美的体态，天生丽质这种幸运并不是每个人都能够有的，而美好的个人形象却是每个人都可以去追求和创造的。因此，每个人都可以通过一定的形式把自己的美丽更加充分地展现出来。



气质礼仪包括以下几方面

- 1) 品德高尚。心地善良，有同情心，在别人困难之时懂得伸出援助之手，不贪图私利，更不损人利己。做人要有度量，对别人的过错能够容忍，待人不能刻薄。
- 2) 富有情趣。面对人生要幽默风趣，而不能擅自搞恶作剧，喜好高雅文明、健康向上，充分享受生活的情趣。
- 3) 勤奋好学。刻苦好学，用知识武装自己的头脑，充实自己的人生。
- 4) 身体健康。拥有强壮结实的体魄，就拥有了成功的资本。没人愿意同一个丧失希望、没有前途的人合作。所以，一个人需要多做体育运动，促进身体健康。



着装礼仪

服饰作为一种礼仪，从外表上，能反映一个人的社会地位、文化修养和审美情趣等多种信息，也能表现一个人的内在情感及其对生活的态度。正如莎士比亚所说：“服饰往往可以表现人格。”得体的服饰穿戴对于美化人的仪表、改善人的气质、完善人的形象有着极为重要的作用。

服饰搭配的原则

1. 色彩的搭配

一般来说，色彩搭配可以根据色彩明暗度的不同来搭配，把同一颜色按深浅不同进行搭配，造成一种和谐的美感。但应注意深浅颜色的衔接不能太生硬，要尽量过渡得自然。用互相排斥的对比色来搭配时，要注意在明暗度、鲜艳度上加以区别，以便对比鲜明而不刺眼。色彩搭配大多是就服装自身而言的，此外还要和配件、季节、年龄、场合等协调。

2. 与自身条件的搭配

如果个子过于高大或高且瘦，就要选择线条流畅的服装，但不宜用垂直线条，也不宜搭配高卷的发型或高帽子、紧身的衣服，否则会显得更高瘦，避免使用黑色、暗色等，要用明色或对比色的腰带切开。而矮个子，则用垂直线条增加身高，避免使用水平线条，否则将会使你显得更矮。选择合体的服装，避免大或粗笨、宽松悬垂的款式；选用单色组合，最好选择从鞋、袜到裤或裙为同一颜色。避免使用对比色的腰带和衣裤来分割身体的高度。

3. 与所处环境的搭配

服饰与活动场合是否协调，直接影响人的内在形象，影响交往的效果。一般来说，娱乐、休闲、运动对服装的选择最为宽松，只要简单、整洁、舒适即可。工作场所的着装要整齐、严肃，一般都要按规定穿着。社交活动对服装的限制最为严格。

4. 穿出自己的个性

服装能体现内在气质，因而应注意个性原则，要穿出自己的特色来，这样才能在交往中给人留下深刻、美好的印象。但要避免着奇装异服或衣冠不整。奇装异服或衣冠不整所表现出的标新立异不会收到突出个性的效





果，在社交中也不会给人留下好的印象。如果这样穿戴打扮去求职，除了极个别的职业以外，结果可以肯定是失败的。

5. 与时节的搭配

服饰的穿戴还要注意时节的变化。春秋季节适合穿中浅色调的服饰；冬季服饰色调以偏深色为宜；夏装可以选择丝棉织物，色调以淡雅为宜。

男士穿西装的礼仪

长度。西装的长度包括衣长和袖长。上衣的长度宜于垂下手臂时与虎口平行，衣袖应以垂下手臂时，袖口在手腕上1~2厘米为宜。肥度以穿一件羊毛衫感到松紧适中为宜。下衣的长度以裤角接触脚背为妥。

衬衣。正式场合穿西服套装，内应穿单色衬衣，最好是白色衬衣。衬衫的领子大小要合适，领头要挺括、洁净，扣子要系好，领口的扣子不系领带时应解开。袖扣则无论如何都要扣好，不可把西装和衬衫的袖子卷起来。衬衫的下摆要塞在裤子里，袖长应稍长于西装袖，衣领应稍高于西装领，以显示出穿着的层次，同时，可防止西装的磨损和脏污。



领带。领带是西装的重要装饰品，对西装的美观起着至关重要的作用。选择领带首先是长度、宽度要适中。适

当的长度以打好领带时，其尖端正好垂到皮带扣处为宜，所以每个人需要的领带长度完全由自己的身高决定。选择领带要注意其花色与服装、衬衫搭配得当。领带宽度应该与西装翻领的宽度相协调。穿上一件鸡心领羊毛衫时，领带应放在羊毛衫内。起固定领带作用的领带夹一般夹在衬衫的从上往下数第四粒纽扣为宜。西装上衣扣上扣子以后，领带夹应当是看不