

中外礼仪集萃

○ 范荧 陈亦聆 编著



中外礼仪 丛书

—— 礼仪知识 礼仪故事 礼仪典故



ISBN 7-309-04811-1

中外礼仪

集锦

上海外语教育出版社

赠书



外教社

COMPLIMENTARY COPY

SHANGHAI

FOREIGN LANGUAGE EDUCATION PRESS

○ 范荧 陈亦聆 编著

图书在版编目(CIP)数据

中外礼仪集萃 / 范荧, 陈亦聆编著. — 上海: 上海外语教育出版社, 2007

ISBN 978-7-5446-0447-5

I. 中… II. ①范…②陈… III. 礼仪-世界 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 029427 号

出版发行: 上海外语教育出版社

(上海外国语大学内) 邮编: 200083

电 话: 021-65425300 (总机)

电子邮箱: bookinfo@sflep.com.cn

网 址: <http://www.sflep.com.cn> <http://www.sflep.com>

责任编辑: 徐国华

印 刷: 上海华业装潢印刷厂

经 销: 新华书店上海发行所

开 本: 787×1092 1/32 印张 8 字数 176 千字

版 次: 2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 5 000 册

书 号: ISBN 978-7-5446-0447-5 / G · 0226

定 价: 15.00 元

本版图书如有印装质量问题, 可向本社调换



“城市，让生活更美好！”2010年上海世博会的主题正日渐深入人心。可以想见，未来的几年，上海将以怎样的速度、怎样的成效向世界展现她的英姿、她的风貌！

城市能让生活更美好，那么什么能使城市变得更美好？更多的摩天大楼？更加便捷的交通？郁郁葱葱的绿化？还是灯光灿烂的夜景？这些固然都需要、都重要，但是对于一个现代化的国际大都市而言，我们还需要的是：一种诚挚的尊重，一份发自内心的善意，一种浑然天成的优雅，以及由此而构成的那种和谐。试想：当人人都能微笑待人的时候，当人人都懂得谦让的时候，当“谢谢”成为理所当然的习惯的时候，当公共场所再也没有高声喧哗的时候，我们的城市该有多么美好？

达成这一目标并不困难，最直接而有效的途径就是：人人都讲礼仪。

礼仪是有其渊源的。任何民族的礼仪行为都不是无根之木，也都因为它的文化渊源而得以传承和光大。“礼尚往来”，根植于中华文化的源远流长，直到今天仍然是人们自觉的行为准则；“女士优先”，起源于西方人对“人类母亲”的感恩之情，如今早已跨越了国界，成为国际社交原则之一。学习礼仪，就是学习某种文化，具有深厚的文化底蕴，会让我们在举手投足间流露出自然的高雅。

礼仪是与时俱进的。随着时代的变迁，一些礼仪行为会成为历史的陈迹，而新的礼仪规范也会不断应运而生。讲究“男女授受不亲”的古人无法想象今人的握手和拥抱；握惯鹅毛笔的中世纪绅士当然不会懂得收发E-MAIL的规范。至于

“卡拉 OK”、自助餐、手机等新生事物的礼仪，即便是现代人，也未必懂其章法。礼仪既需要继承，继承传统礼仪中的精华部分；也应该学习，掌握通行的现代礼仪，才不至于在飞速发展的时代前手足无措。

礼仪是有其原则的。“尊人”和“自尊”是其最基本的原则。唯有自尊，才能让你举止端庄，语言高雅；唯有尊人，才能让你谦和、周到，处处为他人着想。人的美德包括两个方面，一是品德，这是美德的实质内容；二是礼仪，这是美德的表现形式。因此，学习礼仪应该道德先行。唯有在心底里怀着一份尊人自尊之情，礼仪才不会是一种浅薄的模仿，人们才能真正做到孔子所说的“文质彬彬，然后君子”。

中国人对礼仪并不陌生，“礼仪之邦”的祖先早就为其后代创造了优秀的礼仪文化。礼仪也并不深奥，英国哲学家约翰·洛克说：“良好的礼仪只在使得那些与我们交谈的人感到安适和满足，没有别的。”但礼仪却往往缺损，缺损于人们顽固的习惯和不经意之中。如今，我们要做的只是：拣回被淡忘了的优秀礼仪传统，学习通行的国际礼仪准则，并持之以恒。不仅使之成为个人的自觉行为，还要顽强地去影响周围的人。唯其如此，礼仪才能成为社会文明的标志，形成现代化国际大都市应有的风貌。

本书基于多年教学的积累和生活中的观察，陈亦聆的加盟使其增添了青春的气息。如果它能使您在偶尔的一瞥中获得一种善意的提醒，从而在社交中增添了一份自信与和谐，那么，作者的目的就算达到了。

礼仪，能让城市更美好；礼仪，也能让你我的生活更美好！

范 荧



一

风度篇

微笑,最通行的“世界语”	2
不容小觑的目光交流	5
站如松,优美体态的基础	8
优雅的坐姿,你拥有了吗?	11
迈开你矫健的步伐	13
小手势里有大学问	16
惹人生厌的直线手势	19
告别不雅的小动作	21

二

语言篇

声音的魅力	26
尊称和谦称	29
与时俱进的问候语	32
礼貌语和雅语	35
不要吝啬说 Excuse me	38
“你今天真漂亮!”	41
吴丹不姓“吴”	44
语言规范也是礼	47
请君多用委婉语	50

三

交际篇

你会握手吗?	54
名片,现代人的脸面	57
让我们结识新朋友	60
亲吻有度	63
“女士优先”使男人更绅士	66
“谦”与“过谦”	69
“气泡”,我的私人领地	71
“居左”还是“居右”?	74
礼轻情义重	77
给礼品穿上外衣	80
鲜花,浪漫的情感使者	83
入乡随俗话小费	86

四

通联篇

拨打电话,你准备好了吗?	90
“Hello”≠“喂”	93
接听电话的 ABC	95
手机,便已不损人	98
E-mail 的郁闷	101
让传真不失真	104
如何让贺卡更传情	107
魅力依旧的书信,	110

五

服饰篇

穿衣也有原则	114
--------------	-----

你会穿西装吗?	117
领带,西装的灵魂	120
打点腿部时装	123
合适的发型最美	126
宁缺毋滥话首饰	129
戒指:美丽的身份证	132
妆成有却无	135
香水,你优雅的签名	138

六

餐饮篇

今天该谁“埋单”?	142
请外国朋友吃中餐	145
你会用筷子吗?	148
肯德基爷爷对你说.....	151
自助餐的章法	154
餐饮时的“小节”	157
请你享用下午茶	160
喝咖啡的情调	163
饮茶的韵味	166
你会干杯吗?	169
烟是要敬的	172

七

交通篇

留下你文明的脚印	176
让伞花更美丽	179
“上上下下”的礼仪	182
别做地铁中的“自私虫”	185

高空中的礼仪	188
火车上的风度	191
潇洒坐轿车	194
驾车出行	197

八

休闲篇

做文明的参观者	202
身处“知识的殿堂”	205
高雅地欣赏高雅艺术	208
卡拉 OK 谁作“主”?	211
舞者的风度	214
尊重宗教礼规	217
自律! 旅游者	220
请爱护你临时的“家”	223
营造和谐的海天一色	226
学做“网球绅士”	229
行为美与体格美	232
不要为货物搬家	235
有礼有节养宠物	238
喜忧参半的塑料袋	241
文明使用 W.C.	244
参考书目	247

—



风 度 篇



中

外

礼

仪

集

萃

微笑，最通行的“世界语”

在国外居住了近十年的金女士最近回国了，举手投足间，带着不少在国外养成的习惯。一天，在小区中遇到一位年轻的父亲带着他的孩子，金女士热情地向他们点头微笑。孩子不解地问父亲：“我不认识她，她为什么朝我们笑？”那父亲说：“别睬她，神经病！”金女士愕然……

余小姐应聘到一家公司工作，她习惯笑脸对人，即使是工作上的联系，眉宇间也带有一丝笑意。不久，她听到有人在议论：“这小姑娘怎么痴头怪脑，没事笑什么？”余小姐一下子觉得手足无措……

微笑，仅仅应出现在特定场合，只能出现在熟人或朋友之间吗？

美国著名心理学家和人际关系学家戴尔·卡耐基被人们称为“第一代成功学大师”，他曾经要求几千个受训者对周围每天遇见的人报以微笑，并注意观察结果。不久，他收到了许多信息反馈。有一个自称是“百老汇大街脾气最坏的人之一”的经纪人说：“几个月来，我出门上班时坚持对公寓里开电梯的司机打招呼，微笑着对门卫打招呼，在地铁车站买票时向出纳员微笑，到公司后向同事们微笑。我发现人们很快对我微笑，当我微笑着倾听别人的诉说时，我发现调解变得容易得多。我的下属一向认为我是沉闷、可怕的人，现在他告诉我，他觉得我只有在笑的时候，才真正像个人。在两个月内，由于我态度的转变，我获得的家庭幸福比去年一年得到的还多。微笑不仅给我带来美元，还有许多更重要的东西——和谐、快

乐、幸福……”

康纳·希尔顿是号称全球旅游业之冠的希尔顿酒店总公司的董事长,当他的资金由最初的 5000 美元增加到 5000 万美元时,他有些沾沾自喜。但他的母亲对他说:“除了诚实以外,你还得想出一个简单可行、不花钱又行之久远的方法,去争取顾客的再次光临,这样,你的旅馆业才是前途无量的。”希尔顿经过苦思冥想,认为只有微笑才符合母亲所说的要求。于是,他把微笑待客作为最基本的经营方式。他经常到设在世界各地的酒店去视察,每到一地,他问得最多的一句话就是:“你今天微笑了没有?”即使在经济大危机的年代,旅馆业的倒闭率达 80%,但希尔顿的员工始终坚持微笑待客,他们的座右铭是:“我们脸上的微笑应当成为旅客的阳光。”持之以恒的微笑最终收到了出人意料的效果,希尔顿的成功有目共睹。

这就是微笑的魅力,这就是微笑巨大的能量!

微笑是世界各国都能读懂的世界性语言,正如美国著名的礼仪大师罗杰·E·艾克斯泰尔所说的:“有一个世界通用的动作,一种表示,一种交流形式,它存在于所有的文化与国家中,人们不分国别、不分种族地使用它,并理解它的含义。它可以帮助你与各种关系的人交往,不论是业务伙伴,还是朋友,它是人们交流中唯一最有用的形式,那就是微笑。”

微笑是心地坦诚的象征,它不仅是一种外化的形象,也是内心情感的写照,人们习惯用它来展示内心的真诚和美好。德国诗人席勒曾经说过:“心灵开朗的人,面孔也是开朗的。”在日常生活中,有谁不希望自己面对着的是一张和颜悦色的脸呢?

微笑是人际交往的润滑剂,温馨、亲切的表情,缩短了双方的心理距离,形成融洽的交往氛围。微笑的表情之所以动

2

3





中

外

礼

仪

集

萃

人,不仅在于它在外观上造成的美感,更在于它总是带给别人友好的感情,给对方留下美好的心理感受。

甜美的笑容,能让平凡的脸熠熠生辉;春风拂面般的微笑,在滋润自己心田的同时,也在温暖着别人的心扉。

微笑是问候,是祝福,是善意的表现。当我们在拥挤的地铁、在熙熙攘攘的街头,面对着擦肩而过的陌生人,彼此轻轻一颌首、微微一展颜,就会拂去几许喧嚣、添上一丝温馨——这不仅是普通路人之间礼仪的交流,也是现代城市的风采、城市精神无言的宣示。

一个微笑能唤起一片善的涟漪,展露你真诚的笑容吧,世界需要和谐,需要爱!



微笑要“诚于中而形于外”,亲切、自然、适度,不要让“职业化的微笑”带给别人虚情和假意。微笑还要注意场合、对象的适宜,在特别严肃的场合或面对十分悲痛的人,微笑就可以暂时退场。

礼

仪

小

贴

士

不容小觑的目光交流

气氛融洽的酒会结束了，意味着一次商贸协定的圆满达成。目送着中方代表团的车辆远去，本次洽谈的中介李先生顺口问美方代表：“您对这次会谈的感觉如何？”美方代表耸了耸肩说：“我最讨厌中方的那个团长。”李先生大为惊讶，说：“您能否告诉我为什么？”回答是：“他在与我握手的时候，还在和别人讲话！”

在握手的时候和其他人讲话，意味着这位团长的眼睛并没有看着他行礼的对方，难怪美方团长会生气。西方人习惯于 Eye Contact，即眼睛的交流，他们在说话或倾听的时候都看着对方的眼睛，否则就是对对方的无礼和不敬。对话时不看着对方，往往被认为是有意要躲避什么。如美国人就认为：如果一个人能够看着对方的眼睛，那么他说出来的事实才是可信的。

然而，对比较含蓄的中国人来说，要坚持做到这点却是不容易的。有些人是完全无视于这一礼仪，就像上文提到的那位团长，他不仅没有意识到自己的失礼，还有可能沾沾自喜地认为这是自己地位重要、日理万机的表现。有些人是不习惯，长时间的目光交流让他们感到不自在，总想把目光转向个安全的地方。于是一不小心，就会给人留下“心不在焉”、“不诚恳”的印象。

中国人的这一习惯，可能与古老的礼仪规范有关。先秦的礼仪典籍《仪礼》中说，人在不说话的时候，要做到“立则视足，坐则视膝”，目光不能左顾右盼，游移不定。显然也不能注





视着对方。但是,《仪礼》也强调了在与交谈时,要“始视面,中视抱,卒视面”。意思是开始交谈时要注意视着别人的脸,谈话中间,视线应停留在对方的衣领部位,谈话结束时,眼光又回到对方的脸。这与现代礼仪还是有相通之处的。

随着人际交往的频繁,现代礼仪的普及,越来越多的人接受了目光交流这一交往方式。人们认识到,眼睛是心灵的窗户,眼神的千变万化,反映了大脑所进行的思维活动,表达着每个人丰富多彩的内心世界。人们不仅可以在对方的眼神中读出喜怒哀乐,甚至可以看出他的品行及文化修养。因此,学会阅读、分析目光语言,得当、合“礼”地运用目光语言,对社会交往有着重要的作用和意义。

目光交流是有技巧的。

首先,要注意目光投注的时间。一般社会交往中,目光是流动扫视的,除了关系特别亲密的人,目光一次投注的时间不要超过3-5秒,否则会让人产生被审视的感觉。

其次,要注意视线的位置。目光俯视,给人以高高在上、傲慢冷漠的感觉,不利于进一步交往;目光仰视,其含义是胆怯、担忧,没有信心,显得地位谦卑。最常用的视线应是平视,它象征着平等、友好、合作,带给人们广阔的交往空间。

其三,要注意目光投注的区域。交往中虽然要保持目光的接触,但这种注视并不是把瞳孔的焦距收束,紧紧地盯视对方。这种逼视的目光是失礼的,没有人受得了。因此,人们主张:公事谈判或短时间的谈话,目光可投向对方的两眼与前额之间;一般社交场合,可把目光投向对方的前额和嘴之间;若长时间听对方说话,除了不时地与之作眼光对视外,更多的时间,可以将目光投向对方嘴到脖子所在的区域。这样,你的目光始终笼罩着对方的面部、注视着对方,只是眼光虚化的程度

不一。既没有咄咄逼人，也没有闪烁躲避。再辅之以真挚、热忱的表情，万千情意皆可蕴涵在其中了。



看到长相、打扮与自己不同的人时，不要肆无忌惮地凝视对方。西方人认为这种凝视是一种粗暴、无礼的行为，能让他们感到“失魂落魄”、“局促不安”。即使你没有恶意，这种赤裸裸的盯视也会造成别人的困惑，更会破坏了你的礼仪形象。

礼

仪

小

贴

士

6

7