

[现代人应知应会的实用礼仪指南]

礼仪是一种潜在的资本，恰当地运用，能使你获得丰厚的成就。
如果你不想成为一个默默无闻的人，如果你不想成为一个不受欢迎的人，如果你不想成为一个怀才不遇的人，礼仪是你的必修课。

[全面·系统·新鲜·实用]

现代礼仪 必备全书

周理弘/编著



XIANDAI LIYI BIBEIQUANSHU

中国致公出版社

【现代礼仪培训教材·商务礼仪分册】

中国商务礼仪培训师教材
中国商务礼仪培训师教材

【中国·礼仪·培训·教材】

现代礼仪 必备全书

中国商务礼仪培训师教材



Xian Dai Li Yi
XIAN DA LI YI
BIBEI QUANSHU

中国商务礼仪培训师教材

[现代人应知应会的实用礼仪指南]

[全面·系统·新鲜·实用]

现代礼仪 必备全书

周理弘/编著

XIANDAI LIYI
BIBEIQUANSHU

中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代礼仪必备全书 / 周理弘编著. —北京: 中国致公出版社, 2007. 1

ISBN 978 - 7 - 80179 - 534 - 2

I. 现... II. 周... III. 礼仪—基本知识

IV. K892. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 141597 号

现代礼仪必备全书

编 著: 周理弘

责任编辑: 胡 清

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京才智印刷厂

印 数: 10000

开 本: 710 × 1020 毫米 1/16 开

印 张: 24

字 数: 450 千字

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

ISBN 978 - 7 - 80179 - 534 - 2

定 价: 48.00 元

前 言

礼仪是文明社会里人们约定俗成的行为准则和说话办事的种种规范。一个人要融入社会，就要对社会上的习俗和规范有所了解，并按照这样的习俗和规范约束自己的言行。这样他才能被人群所接受、所容纳，才能有所作为。

礼仪能够充分展现一个人的教养、风度和魅力。它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。良好的礼仪修养会帮助你凝聚人气、建立人脉，赢得丰厚的人际关系资源。

礼仪同时也是非常实用的社交艺术，他可以使你在迎来送往的人际交往中知进知退，办事得体，使自己的一言一行，一举一动，一颦一笑均能彬彬有礼，面对任何人、任何场面都能游刃有余。

礼仪是一种潜在的资本，如果能够恰当地运用，人们就能取得骄人的成就。

作为一个社会人，请客送礼你要懂得礼仪，拜访或接待他人你要懂得礼仪，参加会议、聚会要懂得礼仪，出门在外更有诸多的礼仪讲究……。精通礼仪的人在各种场合之下都可以如鱼得水，从容应对，与各种人交往都可以左右逢源，看准时机能够脱颖而出。不谙礼仪的人则往往上不了台面，在社交场合常常手足无措，甚至因举止冒失、言语唐突而惹得举座不欢。相形之下，前者比后者获得了更多的机遇和实惠，赢得了更多的青睐和赞赏，自身的能力和风度也得到了更多的锻炼和展示。懂得礼仪实在能为人增色不少，也为成功添加了砝码。所以，了解礼仪、熟悉礼仪、更好地应用礼仪，是在当今社会获得成功不可或缺的一门学问、是成功者必备的一项素质。

本书归纳、介绍了大量最新的交际技巧和礼仪规则，有针对性地分析、解答了生活、工作、交际中经常遇到的种种具体问题，内容涉及社交场合的礼仪礼节、招待宾客的要领、职场中的人际关系、商业营销中的礼仪、与外

国人交往的礼仪知识……等等。在社会变化日益快速的今天，许多经久不变的社会习俗和礼仪，已经发生微妙的改变。本书多层次、多方位、多侧面地反映了这种变化。

如果你不想成为一个默默无闻的人，如果你不想成为一个不受欢迎的人，如果你不想成为一个怀才不遇的人，礼仪是你的必修课。在此真诚地向每一个读者致意，愿本书给你带来好运，助你心想事成！

目 录

第一章 现代个人礼仪修养

一、举止形象礼仪	2
⇨ 潇洒优美的行姿	2
⇨ 正确美观的站姿	4
⇨ 优雅漂亮的坐姿	5
⇨ 合理恰当的蹲姿	7
⇨ 大方得体的卧姿	8
⇨ 交际中不雅的体态动作有哪些	8
⇨ 眼神的运用	9
⇨ 手势的运用原则	13
二、谈吐形象礼仪	14
⇨ 怎样把握交际中的交谈区域	14
⇨ 交谈的要领	15
⇨ 合理使用姿态语言	19
⇨ 交谈中怎样礼貌有技巧地提问	20
⇨ 怎样礼貌巧妙地回答问题	21
⇨ 怎样礼貌巧妙地拒绝	23
⇨ 与陌生人交谈时应注意什么	24
⇨ 与异性交谈时应注意哪些礼节	24
⇨ 与外国人交谈时要注意的问题	25
⇨ 言语礼貌文雅	26
⇨ 令人不快的交谈者有哪些	30
⇨ 倾听的艺术	31
三、服饰形象礼仪	33
⇨ 工作社交两不误	33

⇒ 白领丽人的衣柜	33
⇒ 成功女性的着装	36
⇒ 白领人的服饰配件	37
⇒ 成功男士着装艺术	38
⇒ 男性着装禁忌	41
⇒ 男性的随身行头	42
⇒ 戴眼镜的学问	42

第二章 现代办公室礼仪

一、职场人际交往礼仪	46
⇒ 读懂新工作单位	46
⇒ 办公室日常礼仪	48
⇒ 同事之间的礼仪	50
⇒ 若即若离最相宜	52
⇒ 避免影响同事关系的言行	54
⇒ 与上司相处的礼仪	57
⇒ 为人上司的做法	59
⇒ 办公室异性交往礼仪	61
⇒ 礼尚往来，心眼要灵活	62
⇒ 辞职也要讲礼数	65
⇒ 办公室里的性骚扰	66
二、工作场所礼仪	69
⇒ 办公室的布置	69
⇒ 办公设备的使用礼仪	71
⇒ 保持洗手间的干净整洁	73
⇒ 进出门和上下楼梯的礼仪	73
⇒ 在办公室用餐	74
三、商务电话礼仪	75
⇒ 善用电话，生意兴隆	75
⇒ 电话传递你的形象	76
⇒ 打电话的八个要诀	77
⇒ 接听电话的技巧	78
⇒ 电话洽谈时应注意什么	79
⇒ 当好二传手	80

⇒ 打错电话怎么办	82
⇒ 电话的筛选和过滤	83
⇒ 不要让烦人电话打扰你	84
⇒ 怎样更好地利用电话	85

第三章 现代职场礼仪

一、求职面试礼仪	88
⇒ 外在形象	88
⇒ 行为举止	94
⇒ 见面礼仪	97
⇒ 应答礼仪	99
⇒ 告别礼仪	106
⇒ 试后必备礼仪	107
二、企业新人礼仪	108
⇒ 握手——拥有一个好的开端	108
⇒ 鞠躬——郑重之礼	109
⇒ 致意——赢得他人的瞬间	110
⇒ 传情达意——递物与接物的技巧	111
⇒ 介绍和自我介绍——推销你自己	113
⇒ 进出房间——素质的表现	115
三、企业新人适应能力训练	115
⇒ 你知道进入新环境工作的首要任务吗	115
⇒ 你知道圆满完成工作的诀窍吗	116
⇒ 你知道上司下达任务时最渴望得到的反应吗	117
⇒ 你知道如何向主管提出报告吗	118
⇒ 你知道拟定工作计划应采取的步骤吗	119
⇒ 你知道如何正确利用电话吗	120
⇒ 你知道处理文件的关键要领吗	121
⇒ 你知道如何科学地确立工作指标吗	122
⇒ 你知道如何有效地掌握工作计划、搜集资讯吗	123
⇒ 你知道使办公桌发挥最大效用的要点吗	123
⇒ 你知道高效工作的几条原则吗	124

第四章 迎来送往礼仪

一、迎送宾客礼仪	132
⇒ 公司职员应树立本公司形象	132
⇒ 迎送客户须知	133
⇒ 诚恳周到地接待	134
⇒ 热情要有个度数	135
⇒ 正确地引导来宾	137
⇒ 如何安排宾主会晤	139
⇒ 会见会谈程序如何安排	141
⇒ 精彩地作介绍	142
⇒ 圆满的交际口才	143
⇒ 千万别让人家感到烦	144
二、餐饮招待礼仪	145
⇒ 中餐的礼仪	146
⇒ 西餐的礼仪	148
⇒ 饮酒的礼仪	153
⇒ 饮茶的礼仪	157
⇒ 其他商务招待	158
三、社交谈话礼仪	161
⇒ 恰当的称呼	161
⇒ 坦诚的感谢	162
⇒ 温暖的安慰	163
⇒ 巧妙的答问	165
⇒ 必要的争辩	167
⇒ 真诚的赞美	168
⇒ 热忱的介绍	170
⇒ 合适的借口	172
⇒ 轻松的幽默	174
⇒ 委婉的拒绝	175
⇒ 诚恳的道歉	176
⇒ 善意的批评	177
⇒ 顺耳的忠言	179
⇒ 详尽的解释	181

第五章 现代公关礼仪

一、公关仪式礼仪	184
⇨ 签约礼仪	184
⇨ 开业礼仪规范	188
⇨ 剪彩礼仪	193
⇨ 交接礼仪	196
⇨ 庆典礼仪	200
二、公关聚会礼仪	203
⇨ 组织舞会	203
⇨ 组织晚会	204
⇨ 主持婚礼	205
⇨ 参加婚礼	206
⇨ 参加沙龙	207
⇨ 参加会议	208
⇨ 参加生日聚会	209
⇨ 出席音乐会	210
⇨ 聚会时的发言	211
⇨ 邀舞与拒舞	212
三、公关送礼礼仪	214
⇨ 礼尚往来是人之常情	214
⇨ 送礼应注意哪些规矩	215
⇨ 送人情的最佳时机	216
⇨ 商界赠礼三忌	217
⇨ 企业公关送礼的技巧	218
⇨ 办事最忌临时抱佛脚	220
⇨ 接受礼物的原则	221
⇨ 怎样赠送礼品	222
⇨ 国际商务中赠送礼品	225
四、常用文书礼仪	229
⇨ 礼仪文书常识	230
⇨ 各类礼仪文书及应用礼仪	231
⇨ 书信中的礼仪	238
⇨ 名片中的礼仪	240

⇒ 公务文书礼仪	243
----------------	-----

第六章 会议、出行礼仪

一、如何组织会议	248
⇒ 安排会议议题的原则	248
⇒ 如何安排会议日程	249
⇒ 如何安排会议的时间	250
⇒ 会议理想场地的七个条件	251
⇒ 怎样分发会议通知	252
⇒ 及早发出会议资料	252
⇒ 怎样安排会场座位	253
⇒ 如何布置会场	254
⇒ 如何安排膳食和茶水	255
二、如何主持会议	256
⇒ 会议主持人须知	256
⇒ 会议主持人的准备工作	256
⇒ 会议进行的四个阶段	257
⇒ 创造踊跃发言的氛围	258
⇒ 打破会议冷场的技巧	259
⇒ 用提问的方法掌握会议	260
⇒ 意见发生分歧时怎么办	260
⇒ 如何缓解会议中的紧张气氛	261
⇒ 开会时应特别防备的几种人	262
⇒ 如何对付扰乱会议的人	264
⇒ 主持人须戒忌的事	265
⇒ 一些常见会议的礼仪	266
三、商务出行礼仪	269
⇒ 乘坐飞机的礼节	269
⇒ 乘车的礼节	270
⇒ 乘船的礼节	271
⇒ 与女同事出行	272
⇒ 多人结伴旅行	273
⇒ 男女同行的两性问题	274
⇒ 女性单独出行	276

⇒ 住宿时的人际关系	277
四、商务人员出国（出境）礼仪	279
⇒ 出国前的准备工作	280
⇒ 商务人员在国外的日常生活礼仪	282

第七章 商业营销礼仪

一、商务服务礼仪	286
⇒ 主动热情的服务	286
⇒ 周到细致的服务	287
⇒ 创造好的第一印象	288
⇒ 自我介绍的礼仪	290
⇒ 谈话中的礼仪	291
⇒ 使用名片的艺术	293
⇒ 服务中的情绪	295
⇒ 改变他人的艺术	296
二、推销员形象礼仪	298
⇒ 推销的素质与谋略	298
⇒ 如何讲究服饰仪容	300
⇒ 如何举止恰到好处	301
⇒ 剖析自己和你的商品	303
⇒ 了解顾客的需要	304
⇒ 树立现代商务理念：服务推销	305
⇒ 信守你说的每一句话	306
⇒ 自我推销与服务推销的技巧	307
⇒ 什么样的生意人不受欢迎	308
⇒ 赔笑脸，递好话	309
三、商务拜访礼仪	310
⇒ 会见顾客，了解顾客	310
⇒ 如何进行商业会晤	311
⇒ 茫然拜访是失礼行为	312
⇒ 拜访时，提早 5 分钟到达	312
⇒ 商务拜访不宜久留	313
⇒ 你拜访客户的方式是否凌乱不堪	314
⇒ 设计一次成功的商务拜访	314

四、商务洽谈礼仪	321
⇒ 如何做到谈吐清晰, 用词准确	321
⇒ 如何做到举止宜人	321
⇒ 怎样缩短洽谈双方的距离	322
⇒ 如何避免使用导致商谈失败的话语	323
⇒ 如何取得顾客信任	323
⇒ 不说同行公司的坏话	324
⇒ 商务人员必须学习相关的专业知识	325
⇒ 如何选择适宜的环境	325
⇒ 怎样合理分配座位	326
⇒ 尽可能地节约时间会有更多成功机会	327

第八章 现代涉外礼仪

一、涉外交往礼仪	330
⇒ 迎送外宾的礼仪	330
⇒ 见面礼节与交谈原则	331
⇒ 正式会见与会谈的礼仪规范	333
⇒ 怎样陪同外宾参观游览	334
⇒ 馈赠与受礼时的注意事项	335
⇒ 其他涉外活动礼仪	336
二、涉外商务谈判礼仪	338
⇒ 如何与外国人谈生意	338
⇒ 外交辞令最得体	339
⇒ 学用几国礼貌语	340
⇒ 礼宾的序列	341
⇒ 馈赠礼品的礼仪与禁忌	343
三、各国礼仪与禁忌	345
⇒ 日本礼仪	346
⇒ 东南亚礼仪: 马来西亚与新加坡	351
⇒ 东南亚礼仪: 泰国	355
⇒ 西欧礼仪: 英国	358
⇒ 西欧礼仪: 法国	364
⇒ 北美礼仪: 美国	369

第一章

现代个人礼仪修养



XIANDAI LINGJI BIXIE QIANSHU

一、举止形象礼仪

⇒ 潇洒优美的行姿

无论是日常生活或公共场合，走路都是“有目共睹”的肢体语言，往往能表现一个人的风度和修养。人们走路的样子千姿百态，各不相同，给人的感觉也有很大差别。有的步伐矫健、端正、自然、大方，给人以沉着、庄重、斯文的感觉；有的步伐雄壮，给人以英武、勇敢、无畏的印象；有的步伐轻盈、敏捷，行走如风，给人以轻巧、欢悦、柔和之感。但另有一些人由于不重视步态美或由于生理原因，逐步形成了一些不规范的步态：或摇头耸肩，左右摇动；或弯腰弓背、步履蹒跚等等，都需要在日常生活中注意纠正。

1. 规范的行姿

什么是正确的行姿呢？行姿的规范要求是：

上身挺直，头正目平，
收腹立腰，摆臂自然，
步态优美，步伐稳健，
动作协调，走成直线。

正确的行姿可表现一个人朝气蓬勃、积极向上的精神状态。正确的行姿，应以正确的站姿为基础。行走时，应上身挺直，头部端正，下颏微收，两肩齐平，挺胸、收腹、立腰，双目平视前方，精神饱满，表情自然。左脚起步时身体向前方微倾，走路要用腰力，身体重心要有意识地落在前脚掌上。行进时步伐要直，两脚应有节奏地交替踏在虚拟的直线上，脚尖可微微分开。左脚前迈时，微向左前方送胯，右脚前迈时，微向右前方送胯，但送胯不明显。双肩平稳，以肩关节为轴，两臂前后自然协调摆动，手臂与身体的夹角一般在10~15度。摆幅以30~35度为宜。

走路时步态美不美，关键在步度和步位。所谓步度（步幅）是指行进时前后两脚之间的距离。在生活中步度的大小往往与人的身高成正比，身高脚长者步度就大些，身矮脚短者步度也就小些。人们行进时，一般的步度与本人一只脚的长度相近，即前脚脚跟距后脚脚尖之间的距离。通常情况下，

男性的步度约 25 厘米，女性的步度约 20 厘米。当然，女性的步度跟服装与鞋也有一定关系。一般来讲，以直线条为主的服装特点是：舒展、矫健、庄重、大方，而以曲线为主的服装特点是：妩媚、柔美、优雅、飘逸。例如西服是以直线条为主，穿着西装要注意挺拔，保持前后平正，走路的步度可略大些。女士穿旗袍时，就要求身体挺拔，胸微含，下颏微收，不要塌腰撅臀，走路的步度不宜大；穿长裙行走时要平稳，步度可稍大些，并注意调整头、胸、髓三轴的角度，强调整体造型美；穿短裙走路，要表现出轻盈、敏捷、活泼、洒脱的特点，步度不宜大，但步速可稍快些；穿长裤行走时，能强调臀部曲线美，可走出较大而快的步子，展示出穿着长裤时所流露出的潇洒和轻便。女性穿高跟鞋后，脚跟提高了，身体重心自然前移，为了保持身体平衡，髓关节、膝关节、踝关节要绷直，胸部自然挺起，且要收腹、提臀、直腰，使走姿更显挺拔，平添魅力。穿高跟鞋行走，步度要小，脚跟先着地，两脚脚跟要落在一条直线上，像一枝柳条上的柳叶一样，即所谓“柳叶步”。当然，高跟鞋的高度应以穿着舒服、行走方便、符合脚的生理结构为宜；一般瘦而长的脚型，鞋跟可适当高一些；肥而短脚型，鞋跟应该低一点。

步态美也与步位有关。所谓步位，是指行走时脚落地的位置，如前所述，走路时最好的步位是两只脚所踩的是同一条直线，而不是两条平行线，特别是女性走路，如果是两脚分别踩着两条线走路，那是有失雅观的。

步速稳健也是步态美的又一重要问题。人们行进的速度取决于人的兴奋程度，兴奋程度高，步速也快；兴奋程度低，动作则迟缓。要保持步态的优美，行进的速度应保持均匀平稳，不能过快过慢、忽快忽慢。在正常情况下，应自然舒缓，显得成熟、自信。当然，男女在步速上亦有差别，一般来说男性步伐矫健、稳重、刚毅、洒脱，具有阳刚之美，步伐频率每分钟约 100 步；女性步伐轻盈、柔软、玲珑、娴淑，具有阴柔之美，步伐频率每分钟约 90 步，如穿裙装或旗袍，步速则快一些，可达 110 步左右。脚步要干净利索，有鲜明的节奏感，不可拖泥带水，也不可重如马蹄声。

步韵也很重要。行进时，膝盖和脚腕要富于弹性，腰部应成为身体重心移动的轴线，双臂应自然放松一前一后地摆动，保持身体各部位之间动作的和谐，使自己走在一定的韵律之中，显得自然优美，否则就失去节奏感。

步态是一种微妙的语言，它能反映出一个人的情绪。当心情喜悦时，步态就轻盈、欢快，有跳跃感；当情绪悲哀时，步态就沉重、缓慢，有忧伤感；当踌躇满志时，步态就坚定明快，有自信力；当生气时，步态就强硬，愤慨。人们往往可从步态中觉察出人的心理变化。步态还要分场合。脚步的强弱、轻重、快慢、幅度及姿势，必须同出入场合相适应。在室内走路要轻而稳，在公园里散步要轻而缓，在阅览室里走路要轻而柔，在婚礼上步子要欢快、