

Liulei

成就一生的智慧全书

成功有很多方法，当然成功也是有秘诀的
CHENGJIUYISHENG DE ZHIHUI QUANSHU

生活中必须懂得的 礼仪全书



中华民族是一个非常注重礼仪的民族。早在春秋战国时代，孔子便有了“不学礼，无以立”的思想学说。其后的荀子，更有“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”的明训。这说明早在几千年前，我们的祖先便已明确：礼仪是一个人立足社会，成就事业，获得美好人生的基础。

轩辕楚/主编

经典珍藏版

中国戏剧出版社

Liulei

成就一生的智慧全书

成功有很多方法，当然成功也是有秘诀的
CHENGJIUYISHENG DE ZHIHUI QUANSHU

生活中必须懂得的 礼仪全书



中华民族是一个非常注重礼仪的民族。早在春秋战国时代，孔子便有了“不学礼，无以立”的思想学说。其后的荀子，更有“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”的明训。这说明早在几千年前，我们的祖先便已明确：礼仪是一个人立足社会，成就事业，获得美好人生的基础。

轩辕楚/主编

经典珍藏版

中国戏剧出版社

图书在版编目(CIP)数据

成就一生的智慧全书/轩辕楚主编. —北京:中国戏剧出版社,2007.5

ISBN 978 - 7 - 104 - 02585 - 6

I. 成… II. 轩… III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 055825 号

生活中必须要懂得的礼仪全书

责任编辑:万晓咏

责任出版:冯志强

出版发行:中国戏剧出版社

社 址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码:100097

电 话:010 - 58930221 58930237 58930238

58930239 58930240 58930241(发行部)

传 真:010 - 58930242(发行部)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京晨旭印刷厂

开 本:710mm × 1000mm 1/16

印 张:132

字 数:2039 千字

版 次:2007 年 6 月北京第 1 版第 1 次印刷

书 号:ISBN 978 - 7 - 104 - 02585 - 6

定 价:228.00 元(全 6 册)

版权所有 违者必究

前言

中华民族是一个非常注重礼仪的民族。早在春秋战国时代,孔子便有了“不学礼,无以立”的思想学说。其后的荀子,更有“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”的明训。这说明早在几千年前,我们的祖先便已明确:礼仪是一个人立足社会,成就事业,获得美好人生的基础;学习和践行礼仪可以与他人更好地和谐相处;宣传和推广礼仪可以使社会更加祥和、安定。

礼仪是人类文化的重要组成部分,它反映了人类社会的进步和文明。小到一个人,大到一个国家,其素质与形象往往都是通过对礼仪的重视及履行程度来体现的。倘若不注重礼仪修养,势必会有损于个人乃至整个国家的形象。对此,社交礼仪专家尖锐地指出,礼仪修养的缺失和低下,势必引发道德的沦丧,必将阻碍经济建设和社会文明的发展。因此,在一些国家,甚至会对本国游客出国旅行作出这样的提示:“请记住,在你自己的国度里,你只不过是成千上万同胞中的一员。但当你到了国外,代表的却是整个国家和民族的形象!”从这句话可以看出,为了每个公民自身以及国家的荣誉和形象,我们每个人都有必要重视礼仪,学习礼仪,实践礼仪。

学习社交礼仪,一方面可以增进人与人之间的相互认同和理解;另一方面,对我们个人的日常生活以及心智健康也有极大益处。现代心理学认为:社交活动是人类生活中一个不可或缺的重要组成部分,我们生活中的每个人都不是孤立存在的,我们随时随地不可避免地要与周围的人和事发生这样或那样的联系,同时我们也需要这种联系,需要通过与他人的沟通 and 交流,肯定自身价值,进而达到愉悦身心的目的。倘若在社交活动中缺礼、失礼甚至非礼,必然会使自己的人际关系越来越紧张,也必然产生这样或那样的心理问题,甚至会影响我们的健康和寿命。

这并非耸人听闻。科学研究证实:一个人如果缺少正常的社会交际活动,其死亡机率会比经常参加社交活动的人高出 2.5 倍。另一项科研成果也证实了这一点:美国的一家科研机构曾对一些被测试者进行了长达九年的跟踪调查,结果发现长期独身和很少参加社交活动的人,其健康情况远较其他人差了很多。

当然,社交活动最主要的目的还是沟通人与人之间、人与社会之间的联系,加深彼此间的了解和互信,互通,广交朋友,进而更广泛地获得来自他人和社会的信息与支持,从而为人生的成功打下坚实基础。

本书正是基于以上认识而编就的。书中分别就“日常交际礼仪”、“仪表仪态与修饰”、“出行与公共场所礼仪”、“聚餐与餐饮礼仪”、“商务活动礼仪”、“涉外交际礼仪”等内容,条分缕析地作了细致的解析和交待。书中文字力求凝炼简捷,深入浅出,以使读者能尽快把握社交礼仪方面的要领,更方便实用地运用到生活实践,尤其是社会交往中去。

作为礼仪之邦的中华民族,在待人接物的社交礼仪方面有着数千年的传统和积累,这是一笔宝贵的精神财富,希望广大读者能在日常的生活和学习中,有所借鉴地继承和发展。一言以蔽之:良好的社交礼仪修养,既是对自己人生的负责,同时也是对他人和社会的一种尊重。

限于能力和时间的仓促,文中或许有这样或那样的不足和缺憾,尚请各位专家或读者不吝指正。

目 录

第一章 出行与公共场所礼仪

一、出行礼仪	3
1. 行路	3
2. 乘坐轿车	5
3. 乘坐公共汽车	7
4. 骑自行车	9
5. 乘坐火车	10
6. 乘坐出租车	13
7. 乘坐轮船	13
8. 乘坐飞机	17
9. 乘坐地铁	19
二、公共场所礼仪	21
1. 在娱乐场所	21
2. 商店购物	22
3. 医院就医	23
4. 在办公室	25
5. 在图书馆	27
6. 集会与参观	28
7. 外出旅游	29

第二章 聚会与餐饮礼仪

一、聚会利益	33
1. 聚会常识	33
2. 出席晚会	34

3. 俱乐部活动	36
4. 沙龙常识	37
5. 参加集会	38
6. 宴请与赴宴	42
7. 生日与婚礼祝贺	44
8. 酒会与招待会	47
二、饮用礼仪	50
1. 饮用茶	50
2. 饮用咖啡	51
三、中餐礼仪	56
1. 桌次与座次安排	56
2. 中餐的餐具	57
3. 上菜与夹菜	57
4. 进餐的规则	58
5. 饮酒的礼仪	59
四、西餐礼仪	63
1. 席次的安排	63
2. 餐具的使用	64
3. 上菜的顺序	65
4. 用餐的礼仪	66
五、参加舞会礼仪	69
1. 参加舞会的礼仪常识	69
2. 邀请舞伴与回绝邀请	70
3. 培养优美的舞姿风度	71

第三章 日常交际礼仪

一、介绍、称呼与握手	75
1. 自我介绍	75
2. 他人介绍	76
3. 介绍他人	76
4. 集体介绍	78
5. 称呼他人	80
6. 握手的礼仪	81
7. 交换名片	85

8. 打招呼的礼仪	87
二、问候、寒暄及礼貌用语	89
1. 问候他人	89
2. 与人寒暄	90
3. 敬语的使用	91
4. 谦语和雅语	93
三、邀请与拜访他人	94
1. 邀请他人	94
2. 应邀与婉拒	95
3. 登门拜访	96
4. 待客之道	98
四、语言交谈	99
1. 语言的要求	99
2. 话题的选择	102
3. 得体地表达	103
4. 保持距离	104
5. 注意倾听	105
6. 善用目光	106
7. 面带微笑	107
8. 日常礼貌用语	108
9. 日常交际用语	109
10. 交谈的禁忌	109
五、与人相处	112
1. 朋友之间	112
2. 同事之间	115
3. 与上司之间	117
4. 与下级之间	119
5. 亲属之间	121
6. 邻里之间	124
7. 同乡之间	125
8. 同学之间	126
六、通讯联络	128
1. 拨打电话	128
2. 接听电话	131
3. 转接电话	135

4. 手机的使用	137
5. 接发传真	138
6. 发电子邮件的礼仪	139
7. 书写书信	140
七、礼仪文书	143
1. 邀请书、请柬与聘书	143
2. 介绍信与证明信	146
3. 感谢信与致词	147
4. 贺信与贺电	148
5. 慰问信与表扬信	149
6. 讣告与悼词	150
八、赠受礼品	153
1. 送礼的若干原则	153
2. 寻找送礼的借口	154
3. 礼品的选择与包装	156
4. 送礼的避讳与禁忌	157
5. 收礼、回礼与拒礼	159

第四章 仪表仪态与修饰

一、仪表与修饰	163
1. 男士西服的穿着	163
2. 男士衬衫的穿着	164
3. 男士领带的佩戴	164
4. 女性的社交服饰	165
5. 女士套裙的穿着	166
6. 职业着装的要求	167
7. 着装的协调要领	168
8. 怎样穿鞋袜	171
9. 手表与眼镜的佩戴	172
10. 帽子与头巾的佩戴	173
11. 男士饰品的选择	174
12. 女士饰品的佩戴	175
13. 护发与美发	176
14. 女士的妆容	178

15. 女性化妆的规范	179
二、仪态与风度	182
1. 站姿,坐姿与行姿	182
2. 表情与手势	184
3. 男人儒雅气质的培养	186
4. 女性优雅风度的培养	190
5. 中国绅士的十个细节	193
6. 中国绅士的十大破绽	194

第五章 教师与学生礼仪

一、教师风范	197
二、教师仪表	198
三、教师言谈礼仪	199
1. 讲台上言谈	199
2. 与学生谈话	199
四、教师举止礼仪	201
五、学生注意事项	203
六、尊重教师	204
1. 尊重教师的劳动	204
2. 尊重教师的人格	205
3. 关心老师的健康	205
4. 体谅老师的困难	206
5. 协助老师的工作	207
七、友爱同学	210
1. 同学之间的礼仪	210
2. 学习生活礼仪	211
八、宿舍生活礼仪	213
1. 恭而有礼	213
2. 尊重集体和集体的生活秩序	213
3. 关心他人和重视公共安全	213
4. 遵守作息時間	213
5. 爱惜公家财物	214
九、环境卫生	215
十、上课的礼仪	216

十一、进办公室的礼仪	219
十二、家访的礼仪	221

第六章 涉外交际礼仪

一、涉外礼仪的基本准则	225
1. 忠于祖国	225
2. 不卑不亢	226
3. 求同存异	226
4. 重信守诺	227
5. 尊卑有序	228
二、接待外宾的礼仪	230
1. 掌握详情	230
2. 时间规范	231
3. 空间规范	232
4. 工作细节	234
5. 翻译工作	236
6. 陪同工作	238
三、涉外交际礼仪	242
1. 尊重女性,女士优先	242
2. 尊重隐私	245
3. 对外宾的称呼	247
4. 与外宾交谈	249
5. 与外宾合影	253
四、主要国家礼俗	256
1. 美国	256
2. 加拿大	257
3. 韩国	259
4. 英国	259
5. 德国	260
6. 法国	262
7. 俄罗斯	263
8. 日本	264
五、涉外禁忌	265
1. 涉外活动禁忌	265

2. 涉外商务礼忌	266
3. 一些国家的生活禁忌	268

第七章 服务业的礼仪

一、售货员的礼仪	271
1. 售货员的工作礼仪	271
2. 售货员的品德修养	271
3. 售货员的业务水平	272
4. 售货员的仪表	272
5. 售货员的举止	274
6. 售货员语言的要求	277
7. 售货程序语言礼仪	278
二、旅游业礼仪	280
1. 提供优质的服务	280
2. 严于律己尊重他人	280
3. 平等待人真诚关心	281
4. 善解人意理解宽容	281
三、旅行社礼仪	282
1. 旅游团队接待礼仪	282
2. 带客游览礼仪	285
3. 带客购物礼仪	285
4. 送客的礼仪	286
四、中餐服务礼仪	287
1. 零点餐厅服务礼仪	287
2. 宴会服务礼仪	289
五、宾馆服务礼仪	291
1. 前厅预订服务礼仪	291
2. 前厅门童服务礼仪	291
3. 前厅行李服务礼仪	292
4. 总台接待服务礼仪	292
5. 总台问话服务礼仪	293
6. 电话总机服务礼仪	293
7. 客房迎送服务礼仪	294
8. 接待贵宾服务礼仪	294

六、美容院礼仪	295
1. 发廊礼仪	295
2. 美容服务的礼仪	296
3. 美容前期服务礼仪	297
4. 理发中的礼仪	298
5. 美容院环境礼仪	299

第八章 商务活动礼仪

一、商务邀约、接待与拜访	303
1. 商务邀约的发出	303
2. 商务邀约的答复	305
3. 商务接待的种类	305
4. 商务接待的原则	306
5. 商务接待的准备	308
6. 商务接待的程序	309
7. 商务接待中的要求	310
8. 商务拜访的准备	311
9. 商务拜访中的规则	312
二、商务会议、谈判与约	315
1. 商务会议	315
2. 商务谈判	316
3. 商务签约	318
三、商品推销与售后服务	321
1. 推销商品的原则	321
2. 约见与接待顾客	322
3. 上门推销商品	324
4. 处理推销中的异议	325
5. 商品推销的禁忌	327
6. 商品售后服务	328
7. 商品的退换	330
8. 售出商品的质量跟踪	332
9. 售后服务的文明用语与忌语	333
10. 理智地面对服务纠纷	337
11. 认真地调查纠纷	339

第一章 出行与公共场所礼仪

出行与公共场所礼仪。是社交礼仪中的重要组成部分。它是人们在社会生活中应该遵守的礼仪规范。也是人们在社会交往中应该具备的基本素质之一。人们出行于公共场所,要了解其公用性和共享性的特点。在公共场所活动,理应遵守相应的礼仪规范。

作为社会中的人,在受益于公共场所的同时,都必须遵守公共场所有关的行为规范,做到既利人又利己,从而树立自己良好的公共形象。

一、出行礼仪

生活在现代社会,出行是人们不能缺少的主要活动之一。当我们在都市中南来北往四处奔波时,往往需要乘坐各种交通工具,尤其是各种机动车辆,以求方便。

人们可以乘坐的交通工具有多种类型,下面主要介绍一下有关乘坐轿车、公共汽车、火车等机动车辆的礼仪规范,以供参考。

1. 行路

对任何一个正常人来说,行路无一例外地都是其活动的基本方式。即使采用其他种类的交通工具,例如汽车、火车、地铁、轮船、飞机或者自行车,行路依然必不可少。

根据社交礼仪,行路须自尊自爱,以礼待人,行路不但有普遍通行的礼仪守则,而且在不同的行路条件下还有各自不同的具体要求。

(1) 基本要求

行路,不管是一个人独行,还是多人同行;不管是行走于偏僻之地,还是奔走于闹市街头,都有一些基本的礼仪要求应当遵守。这一方面的基本要求是始终自律。行路,对一般人而言,多数情况下是一种个人在室外进行的活动,并无熟人在场。在这种缺少他人监督的时刻,讲究礼仪的人尤其需要自重。即在这种一人独处之时,行事要处处谨慎,好自为之,一如既往。切不可人前一个样,人后一个样。在家中、单位里处处遵守礼仪,而在街头巷尾行路之时却无规无止,肆意妄为,将礼仪与社会公德抛在脑后。

遵守社交礼仪,在行路时就要对自己始终自律,严格约束个人行为。具体而言,特别是要作好以下几点。

① 不吃零食

在行路时吃喝,不仅不雅、不卫生、不利于身体健康,更重要的是有可能给其他过往的行人造成不便,有碍于人。

②不抽香烟

行路时抽烟,会污染空气,甚至还有可能烧坏别人的衣物,令人望而生畏。

③不乱扔废物

行路时,若有必要处理个人的废品,应将其投入专用的垃圾箱。不要“天女散花”,随手乱丢,破坏公共场合的环境卫生。

④不随地吐痰

行路时,若需清理嗓子、吐痰,应于旁边无人时,将痰吐在纸巾里包好,然后投入垃圾箱。不要将其“自行消化”,更不要随地吐痰。直接吐入垃圾箱,也不大卫生。

⑤不过分亲密

恋人或夫妻一齐行路时,不应勾肩搭背、又抱又亲。边走边吻,表现过分亲密。将这类个人隐私当众“公演”,极不自重,而且也会令周围的人感觉不舒服,不自在。

⑥不尾随围观

发现街头发生冲突时,应予以劝阻,切勿围观、起哄、煽风点火。对于不相识的异性,不应浅薄轻浮,频频回首顾盼,更不许尾随其后,充当“马路求爱者”,对其进行骚扰。

⑦不毁坏公物

对于公共场所的各种设施、物品,要自觉爱护。不要做攀折树木、采折花卉、蹬踏雕塑。在墙壁上信手涂鸦和划痕、践踏绿地、草坪等毁坏公物的事情。

⑧不窥视私宅

对于同自己毫不相干的私人住所,不要贸然上前打扰,更不要趴在其门口、窗口、墙头,偷偷观望,干扰他人的活动自由。

⑨不违反交通规则

行路时务必要遵守交通规则,过马路要走人行横道、天桥或地下通道,要看红绿灯,听从交警指挥。

(2)相互体谅

行路时,对于任何人,即使是一位素昧平生的人,都要相互关心、相互帮助、相互照顾、相互体谅,并且友好相待。这主要表现在下列几个方面:

①热情问候

路遇熟人,通常应当问候一下对方,至少也要以适当的方式与其打个招呼,不应当对其视若不见。

②帮助老弱病残