

于雷◎主编



FASHIONABLE
ETIQUETTE

时尚礼仪 教程

礼仪不仅仅是成功的手段，更是通向成功的桥梁。安德鲁·卡内基曾经说过：“一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系与处事能力。”要想取得好的人际关系和处事能力，礼仪必不可少。

中国物资出版社

时尚礼仪

于雷 ● 主编



FASHIONABLE
ETIQUETTE

教程

礼仪不仅仅是成功的手段，更是通向成功的桥梁。安德鲁·卡内基曾经说过：“一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系与处事能力。”要想取得好的人际关系和处事能力，礼仪必不可少。

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

时尚礼仪教程/于雷主编. —北京: 中国物资出版社, 2007. 3
ISBN 978-7-5047-2563-9

I. 时… II. 于… III. 礼仪—基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 148000 号

责任编辑 钱 瑛 齐 岩

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

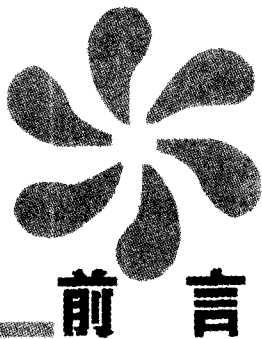
开本: 720×980mm 1/16 印张: 19 字数: 297 千字

2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-2563-9/K · 0013

定价: 29.90 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)



美来源于生活，美又体现着生活。我们渴望生活中充满着美的色彩和美的旋律，而在架起美与生活之间桥梁的过程中，礼仪扮演着重要的角色。

礼仪不仅仅是礼节。它源自您的内心，当您真心关心别人，在意他人的自尊与感受时，发自内心且表现在外的待人处事方式，就是礼仪。

礼仪能为我们带来专业、可信、优雅的形象，自信自然、不卑不亢的态度，能让我们懂得如何尊重、理解别人，懂得如何展示自身的魅力，获得认可。

礼仪不仅仅是成功的手段，更是通向成功的桥梁。安德鲁·卡内基曾经说过：“一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系与处事能力。”要想取得好的人际关系和处事能力，礼仪必不可少。毕竟，我们都渴望成功，但它却让我们时刻感到沉重，它煎熬着太多人的灵魂。成功者因成功而狂喜，失败者因失败而沮丧。不是每次呐喊都有回音，不是每次企盼都有归宿，也不是每次付出都有回报。原因何在？责任绝不可能在“成功”二字身上，失误只源于我们自己：素质如何，能力怎样，文明是否适合未来的需求？从人际交往这个层面上来讲，处理人际关系都成问题，你又凭借什么去成功？

管理学告诉我们，一个人的成功并不完全依赖于个人能力与机

遇，85%要靠纵横错杂的人际关系，当这85%的人际资源被你掌握后，你也就离成功不远了。只有通过不断的学习，持续的锻炼，从内心深处感受礼仪之美，从言行上表现礼仪之美，努力提高个人修养，增强专业与心理素质，才能有效地体现对人对事对工作的服务素养。

本书的编写过程也是我对礼仪的学习过程。通过学习，让我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪是一种在人际关系和社会交往过程中所应具有的相互表示敬重、亲善友好的行为规范，是人的一种内在涵养的充分体现；从个人角度看，良好的礼仪素质不仅有助于提高个人的修养，还有助于美化自身、美化生活，并且有利于与他人的交往与沟通，使人获得良好的人际关系。以前，我对于礼仪的概念及重要性理解不透，总认为礼仪好坏是个人问题，人与人不同，甚至认为像气质一样是天生的，认真学习后，我才进一步明白，礼仪不仅是个人形象的社会表现，而且还关系到所在单位的荣辱得失，尤其像我们所在的服务性行业，个人的礼仪素质，直接关系到顾客的满意度，关系到企业的形象，关系到单位的经济与社会效益。

本书的编写突出实用性、可操作性的特点，内容博大，涉及从认识到实践、从工作到生活、从形象到素养的表现形式，对不同领域的读者，都有很好的参考借鉴作用。

在编写过程中，作者参考了大量关于礼仪的国内外著作，他们的真知灼见，使本书增色不少，感激之情，难付笔端。

值此完稿付梓之际，我们还要感谢中国物资出版社的同志们，没有他们的辛勤工作，本书不可能这么及时与读者见面。

作者
2007.2

CONTENTS 目录

1 礼仪概述	/1
1.1 礼仪的含义	/1
1.2 礼仪的应用规则	/3
1.3 礼仪的意义	/7
2 个人礼仪	/12
2.1 仪表	/12
2.1.1 仪表的重要内涵	/12
2.1.2 个人仪容的塑造	/13
2.2 形体	/17
2.2.1 形体语言是另一张名片	/17
2.2.2 体姿礼仪	/18
2.2.3 表情	/20
2.2.4 学会微笑	/21
2.2.5 动作语礼仪	/22
2.3 服饰	/27
2.3.1 为白领男性提供衣着指南	/32
2.3.2 职业女性的衣着礼仪	/38
2.4 语言	/44
2.4.1 言谈，有规律可循吗	/44

2.4.2	交际语言礼仪	/45
2.4.3	介绍的礼仪	/45
2.4.4	学会倾听	/50
2.4.5	闲聊而不无聊	/52
2.4.6	学会赞美别人	/54
2.4.7	如何使自己变得幽默	/56
3	生活礼仪	/59
3.1	公共场所	/59
3.1.1	公园	/60
3.1.2	展览馆、博物馆	/60
3.1.3	电影院	/61
3.1.4	音乐会	/61
3.1.5	体育馆	/62
3.1.6	游泳馆	/62
3.2	公共生活	/62
3.2.1	行路	/62
3.2.2	乘车	/63
3.2.3	乘飞机	/64
3.3	婚恋礼仪	/65
3.3.1	求爱礼仪	/66
3.3.2	恋爱礼仪	/70
3.3.3	结婚礼仪	/76
3.3.4	离婚礼仪	/80
3.4	治丧礼仪	/82

3.4.1 操办礼仪	/82
3.4.2 吊丧礼仪	/84
3.5 生日寿辰	/87
3.6 探病礼仪	/88
4 社交礼仪	/90
4.1 聚会	/90
4.1.1 集会礼仪	/90
4.1.2 晚会礼仪	/91
4.1.3 沙龙礼仪	/93
4.2 宴会	/93
4.2.1 宴请准备	/94
4.2.2 餐桌礼仪	/100
4.3 舞会	/113
4.3.1 舞会着装要求	/114
4.3.2 跳舞过程的礼仪	/114
4.3.3 舞会常见问题	/115
4.4 酒会	/116
4.5 茶会	/119
5 职场礼仪	/123
5.1 求职面试	/123
5.1.1 求职礼仪简介	/123
5.1.2 求职准备礼仪	/124
5.1.3 面试基本礼仪	/133
5.1.4 试后必备礼仪	/137
5.2 访问与接待	/140

5.3 乘坐电梯和上下楼梯	/143
5.4 会议	/145
5.4.1 会议的计划与筹备	/145
5.4.2 会议过程	/150
5.4.3 有效的会后工作	/155
5.5 电话	/155
5.5.1 基本电话礼节	/155
5.5.2 拨打电话礼仪	/157
5.5.3 接电话礼仪	/157
5.5.4 正确使用新通信设备	/161
6 商务礼仪	/165
6.1 商务接待和拜访	/165
6.2 销售和推销	/167
6.2.1 售货礼仪	/167
6.2.2 推销礼仪	/169
6.3 商务谈判	/173
6.4 商务宴请	/180
6.5 赠送礼品	/183
6.5.1 送礼的时机与场合	/183
6.5.2 如何挑选恰当的礼品	/184
6.5.3 赠送的艺术	/186
6.5.4 鲜花——美好的使者	/189
6.5.5 结婚贺礼	/192
6.5.6 佳节送礼	/192
6.5.7 国际商务中赠送礼品	/196

7 公务礼仪	/201
7.1 接待迎送	/201
7.2 会见会谈	/204
7.3 请示汇报	/211
7.4 公务文书	/213
8 服务礼仪	/216
8.1 宾馆	/216
8.2 餐厅	/234
8.3 旅游	/238
9 涉外礼仪	/242
9.1 原则	/242
9.2 组织迎送	/243
9.3 会见与会谈	/248
9.4 参观游览	/251
9.5 各种涉外仪式	/253
9.6 涉外宴请	/256
9.7 涉外待宾禁忌	/262
10 风俗礼仪	/265
10.1 节庆礼仪	/265
10.2 宗教礼仪	/282
10.3 民族礼仪	/288
附 录	/291

1 礼仪概述

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,而且还受到社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。

礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,从一个人对它的适应和掌握的程度,可以看出他的文明与教养的程度。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

人生活在社会这个大家庭里,注重礼节,讲究礼仪,追求文明,掌握交往原则,融洽人际关系,这是每一个向往成功的有志者必修的一门课,也是对民族和后代负责的表现。

孔子曾经说过:不学礼,无以立。茫茫宇宙,朗朗乾坤,攘攘人海,在这大千世界之中,礼仪究竟为何物呢?

1.1 礼仪的含义

在中文里,最早的“礼”和“仪”是分开使用的。在古代典籍中,“礼”主要有三种意思:一是指政治制度;二是礼貌、礼节;三是指礼物。“仪”也有三种意思:一是指容貌和外表,二是指仪式和礼节,三是指准则和法度。而将“礼”和“仪”连用最早出现在《诗经·小雅·楚茨》中:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。

礼仪即礼节与仪式。中国古代有“五礼”之说:祭祀之事为吉礼,冠婚之事为嘉礼,宾客之事为宾礼,军旅之事为军礼,丧葬之事为凶礼。民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。实际上礼仪可分为政治与生活两大类。政治类包括祭天、祭地、宗庙

之祭，祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等。生活类礼仪的起源，按荀子的说法有“三本”，即“天地生之本”、“先祖者类之本”、“君师者治之本”。

现代社会“礼仪”一词有了更加广泛的含义，其内容包括行礼仪式、礼节及仪式、风俗规定的仪式、行为规范、交往程序、礼宾次序、道德规范等。

西方国家也同样讲究礼。在英文词典里可以找出几个相同的词义：一为 courtesy，即礼貌，泛指一般客气的仪态；二为 etiquette，意为交际应对的酬酢礼节；三为 protocol，意为礼规、礼仪等。我们今天所说的礼仪更侧重于 etiquette。

“etiquette”一词是由法语演变而来的。其原意是指法庭上用的一种“通行证”，它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来，其他各种公众场合也都制订了相应的行为规范，这些规范由繁而简，构成系统，并演变成“人际交往的通行证”，逐渐形成了大家公认的、也是大家都愿意自觉遵守的国际礼节。它同样有三种含义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

纵观中外对“礼仪”含义的理解，我们可以看出它有以下三个方面的基本意思：

其一，礼仪是一种行为规范或行为模式，见了面不自觉地要伸出手，临走时下意识地要说声“再见”。没有人逼着你这样做，但你觉得只有这样做才算合适和正确。

其二，礼仪是大家共同遵守的，当然，不可能全世界每个人都遵从同一礼节，但相对于偶然性的行为，礼仪却是普遍存在的。例如现在，国际上通用的是见面打招呼说“你好”。

其三，礼仪是有它存在的合理性的，如约束人类欲望，保证社会秩序，实现人际关系的和谐等。当然，这是概念上的认知，和外在表现是有区别的。

中国是文明古国，礼仪之邦。孔子提倡六艺，以“礼”为六艺之冠；五经中有《礼记》；古时官制，中央政府设六部，“礼部”居其一；中国号称“礼仪之邦”，同此可见一斑。礼仪在中国的历史上可谓源远流长。孔子说：“礼者何？即中之治也。君子有其事，必有其治。”管子也说：“礼者，因人之情，象义之理，而为之节乐者

也。”所以礼仪是治事待人的准则，亦是人与人之间相处的规范，更浅显的讲法就是“待人处事时规规矩矩的态度”。

人是社会动物，不能离群索居，必须进行团体生活，所以不论是家庭生活或是社交场合，其处事进退都应有适当的节度。比如：窥人隐私，议人长短，行为乖张，举止怪异，乃至开车不守规则，夜半扰人清梦，公共场所高谈阔论，大街闹市袒胸露背，都属失礼，轻则令人侧目，重则扰乱社会秩序，甚至破坏国家法令，所以孔夫子强调礼的重要：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”

综上所述，可以给礼仪作如下定义：礼是礼貌、礼节，是一种要求；仪是仪表、仪态，是一种被人们规定的共同认可的秩序。合二为一，礼仪是在交往中体现出来的人与人之间互相尊重的意愿，就是与人交往的程序、方式以及实施交往行为时的外在表象方面的规范，包括语言、仪容、仪态、风度等。它在人们生存的社会中占有极其重要的地位，它是人们日常交往所必须遵循的行为准则。

1.2 礼仪的应用规则

礼仪原则一共有八条。它们同等重要，缺一不可。掌握这些原则，将有助于更好地学习礼仪，运用礼仪。

第一，遵守的原则。在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸个人社交实践当中。任何人，不论身份贵贱、职位高低、财富多少，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，否则，就会受到公众的指责，交际就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用和推广。

第二，自律的原则。礼仪是自己给自己制定的行为规范。从总体上来看，礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是没有对自己的首先要求，人前人后不一样，只求律人，不求律己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。只有每个人都按照要求严格地规范自己

的行为，整个交往过程才会顺利和谐。

日本是个经济大国，也是个高度注重礼仪的国度。当1997年亚运会闭幕式在日本广岛结束的时候，6万人的会场上竟没有一张废纸。全世界的报纸都登文惊叹：“可敬可怕的日本民族！”这就是一种自律精神。

第三，敬人的原则。孔子曾经对礼仪的核心思想有过一次高度的概括，他说：“礼者，敬人也。”所谓敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。理解他人，体谅他人，对他人不求全责备。俗话说“金无足赤，人无完人”。现实生活中的人，没有十全十美的，但重要的是要学会尊重别人。孔子说过“敬人者，人恒敬之”就是这个道理。尊敬是相互的，你尊重别人，别人才会尊重你。

在礼仪的两大构成部分中，有关对待他人的做法这一部分，比对待个人的要求更为重要，这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条，就是要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中，只要不失敬人之意，哪怕具体做法一时失当，也不能算是失礼。

第四，宽容的原则。宽容的原则的基本含义，是要求人们在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人、多体谅他人、多理解他人，而千万不要要求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。虚心接受他人对自己的批评意见，即使批评错了，也要认真倾听。俗话说“人非圣贤，孰能无过”。有了过错后允许他人批评指正，才能得到大家的理解和尊重。有时，即使批评者的意见是错误的，但只要不是出于恶意，就应以宽容大度的姿态对待，有则改之，无则加勉。特别是在工作中，更应注意这个问题。

在人际交往中，也要容许其他个人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为要耐心容忍，不必要求其他人处处效法自身、与自己完全保持一致，实际上也是尊重对方的一个主要表现。

第五，平等的原则。现代礼仪中的平等原则，是指以礼待人，有来有往，既不能盛气凌人，也不能卑躬屈膝。在具体运用礼仪时，

允许因人而宜,根据不同的交往对象,采取不同的方法。但是,与此同时必须强调指出:在礼仪的核心点,即尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等的原则的基本要求。

一位教授回忆在延安见毛泽东时的情景说:“我去见主席,主席拿出纸烟来招待我,可是不巧纸烟只剩下一支了。我想,主席怎么办?他自己吸不请客人吸,当然不好;请客人吸自己不吸,客人肯定不同意。而这时主席将这支烟分成两半,给我半支,他自己半支。从这件事可以看出主席的随和、诚恳、平等和亲切,这使我很感动,终生难忘。”毛泽东就是这样把别人看似非常尴尬的事情,艺术地处理好,既礼貌、不摆架子,又给人以亲切、诚恳的感觉。

第六,从俗的原则。有句话说:礼出于俗,俗化为礼。礼仪与各民族的风俗习惯、宗教信仰等有很大关系。由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大,唯我独尊,以我画线,简单否定其他人不同于己的做法。必要之时,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是、指手画脚,随意批评、否定其他人的习惯性做法。遵守从俗的原则的这些规定,会使对礼仪的应用更加得心应手,更加有助于人际交往。

以“女士优先”原则为例,在一些国家如巴基斯坦,讲究男女授受不亲,在公共场合,如果男女出双入对,卿卿我我,则被认为是不合礼仪。但是,在这个国家里,男士非常尊重女士,对待女士谦逊有礼,见了女性,一般不得主动握手,除非女士先伸手。尽管公共汽车非常拥挤,男士也会让女士们先上车,车上的座位分得很清楚,女性坐前面,男性坐后面。餐厅的情形也一样,男女桌位分开,一般的餐厅里都设有“女人吧”或“家庭吧”,陌生的男士们是绝不可以随意过界或上前搭讪的。在任何时候排长龙,女性都可直接走到队伍的前端去。

第七,真诚的原则。礼仪上所讲的真诚的原则,就是要求在人

际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一。与人交往，要热情而真诚。热情的态度，意味着对别人的隆重接纳，会给人留下受欢迎、受重视、受尊重的感觉，而这本来就是礼仪的初衷和要旨。只有如此，自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解、所接受。与此相反，倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，弄虚作假，投机取巧，或是当时一个样，事后一个样，有求于人时一个样，被人所求时另外一个样，则有悖礼仪的基本宗旨。将礼仪等同于“厚黑学”，肯定是行不通的。

当然，热情不能过火，过分的热情会使人感到虚伪和缺乏诚意。所以，待人热情一定要出自真诚，这是尊重他人的真挚情感的自然流露。如果心存不敬，却又要故意表现出热情，只会让人感到做作，引起反感。

第八，适度的原则。适度的原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体，不卑不亢。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时，假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然，运用礼仪要真正做到恰到好处，恰如其分，只有勤学多练、积极实践，此外别无他途。

一位司机酒后开车将行人撞死，自己也因此坐了班房。究其原因，就为了一个“礼”字。那天，他开车为朋友拉家具，那位朋友在感激的同时想起了“来而不往非礼也”的礼训，便设宴招待了这位司机。可偏偏这位司机又信奉“无酒不成宴”、“无酒不成敬意”的礼谚，虽明知酒后开车为法纪所不容，但盛情难却，为了不失“礼”，只好自己给自己开了违法的绿灯。结果竟为了一个“礼”字办了件终生遗憾的蠢事。

有些事，我们总觉得应该做，或总觉得那样做才是正确的，但我们往往做不到，为什么？内心修养和素质不够！社会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在心间，贯穿于言行，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。

1.3 礼仪的意义

礼仪作为一种行为规范或行为模式，在人类社会生活的各个方面都发挥着重要作用，这是毋庸置疑的事实。礼仪使我们的生活更有秩序，使人际关系更为和谐。礼仪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。尽管在漫长的人类历史长河中，礼仪的内容和形式一直在发生着变化，但它始终是人类社会生活须臾不可或缺的要素之一。

随着等级制度的出现，“礼”成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则，位于其他社会观念之上。正如孔子所说，“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。这三个“礼”字各有各的含义。用现代的语言来说，第一个“礼”字指的就是生活交往中的行为规范；第二个“礼”字指的是规矩、规则；第三个“礼”是指政治法律制度。

礼仪就是一个度，内涵中庸之道。很多人为了追求自由而鄙视它，认为这是一个束缚。殊不知，人就是一个关系的动物，社会关系的总和。只有在这种错综复杂的关系中找到一种规律和度，才会找到真正的自由。礼仪看似是一种束缚，其实是一种获得自由的工具或心法。在此基础上，人在社会中，自由才成为可能。

没有礼仪的人被评价为不讲文明、不懂规矩和没有教养。礼仪更重要的作用在于它使得你为人做事，不卑不亢，不瘟不火，方寸得宜，既不会过也不会不及，心态从容，放松。

○ 礼仪与人际交往

古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话，讲的就是交往的重要性。一个人只要与人交往，和其他人打交道，就不能不讲礼仪。礼仪可以更好地向交往对象表达自己的尊重、敬意、友好和善意，增进大家彼此之间的了解和信任。从心理学的角度讲，人际交往之初，由于交往的双方相互之间还不是十分了解，因此不可避免地会彼此产生某种戒备心理或距离感。如果交往双方在交往之初都能做到施之以礼、还之以仪，则可以消除当事人之间的心理隔阂，拉近双方的距离。注重交往礼仪，无疑会增加对方的好感，从而为以后的进一步交往奠定良好的基础。“圯桥进履”的故事便是这方面的一个生动例子。