

主编 王金岗 吴文广

与 艺 术

社 交 礼 仪



SHEJIAO
LIYI
YU
YISHU



河北科学技术出版社

石家庄外经贸职业学院《社交礼仪与艺术》编写组

社交礼仪与艺术

主 编 王金岗 吴文广

河北科学技术出版社

主 编 王金岗 吴文广
副主编 李 兵 胡 霞
参 编 邹林艳 刘丽华
王 瑛 徐爱华

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪与艺术/王金岗编著. - 石家庄: 河北科学技术出版社, 2007.7

ISBN 978-7-5375-1928-1

I. 社… II. 王… III. 人间交往 - 礼仪 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 101170 号

社交礼仪与艺术

主编 王金岗 吴文广

出版发行 河北科学技术出版社

地 址 石家庄市友谊北大街 330 号 (邮编: 050061)

印 刷 河北省文联印刷厂

经 销 新华书店

开 本 787×1092 1/16

印 张 10

字 数 228000

版 次 2007 年 8 月第 1 版

2007 年 8 月第 1 次印刷

印 数 2000

定 价 19.00 元

前 言

随着改革开放的深入发展和社会主义市场经济的建立，中国与世界的交往在不断扩大，我国内部彼此之间的交往也更加频繁。礼仪，作为人与人之间、社会组织之间进行交往的基本行为规范，已经成为当代中国人的一门必修课。只有学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪，才能在现实生活和工作中与人和谐相处，这对事业的成功会起到积极的推动作用。

为了突出高等职业教育特色，更好地适应社会及就业岗位对高等职业学校学生的要求，提高教学质量，我们组织编写了《社交礼仪与艺术》一书。本书由四部分组成。第一部分，即第一章至第六章，对礼仪知识做了全面详细的介绍。第二部分，即第七章，对常用的礼仪文书做了示范性的介绍。第三部分，即第八章，对学生求职上岗方面的礼仪做了有针对性的介绍。第四部分，即附录，对世界不同国家的礼仪与风俗做了有选择性的介绍。统观全书，内容丰富，寓礼仪知识与礼仪艺术技巧为一体；介绍详细，操作性强；图文并茂，宜于解读。

本书由多年从事公关礼仪研究与教学的专家、教授和教育工作者编著，得到了石家庄外经贸职业学院领导的大力支持和精心指导。主要供石家庄外经贸职业学院学生使用，也适合一般职业学院和普通高校作为教材使用，还适合各类机关、企事业单位作为培训用书。

本书在编写过程中借鉴了多种公关、礼仪、社交书籍和资料，特向这些作者表示诚挚的感谢。本书不足之处，祈望读者批评指正。

编著者

2007年7月

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的涵义及其重要性	(1)
第二节 礼仪的特点和原则	(8)
第二章 会见与接待礼仪	(11)
第一节 会见	(11)
第二节 接待	(16)
第三章 餐饮与馈赠礼仪	(22)
第一节 宴请	(22)
第二节 赴宴	(29)
第三节 西餐	(32)
第四节 酒水与水果	(37)
第五节 馈赠	(41)
第四章 言语礼仪	(48)
第一节 语境与体态	(48)
第二节 内容与词语	(49)
第五章 体态礼仪	(53)
第一节 坐立行姿态	(53)
第二节 手势与表情	(60)

第三节 行为	(63)
第四节 仪容	(65)
第六章 服饰礼仪	(69)
第一节 服饰礼仪的重要性	(69)
第二节 着装	(70)
第三节 女士服饰	(76)
第四节 男士服饰	(83)
第五节 服装辅助品的佩戴	(89)
第七章 礼仪文书	(93)
第一节 信函	(93)
第二节 致词	(100)
第八章 求职、上岗礼仪	(102)
第一节 求职礼仪	(102)
第二节 上岗礼仪	(105)
附 录 不同国家的礼俗	(107)
附录一 日本礼俗	(107)
附录二 泰国、印度、新加坡礼俗	(115)
附录三 欧美礼俗	(124)
附录四 非洲礼俗	(144)

第一章 礼仪概述

第一节 礼仪的涵义及其重要性

一、礼仪的涵义

世界各国和各民族都十分重视礼仪，把其看做是一个国家和民族文明程度的重要标志，也看做是衡量一个人道德水准高低和有无教养的尺度。礼仪泛指在人们社会交往活动中共同遵守的行为规范和准则。当今礼仪包含的内容比较广泛，包括礼貌、礼节、仪式、仪表。

礼貌是文明行为的起码要求，是人们在交往时相互表示敬重或友好的行为规范。孟子曾说：“尊敬之心，礼也。”后人解释道：“礼者，接之以礼；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中，礼貌表达的形式和要求虽然有所不同，但其基本要求是一致的，即做到诚恳、谦恭、和善和有分寸。礼貌和“客套”是有区别的。礼貌是基于相互尊重，并表里如一的，而“客套”则往往是不真诚的、表里相悖的。

礼节是礼貌的惯用形式，它是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要帮助和照料的惯用形式。礼节亦是关于对他人的态度的外在表现行为规则，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体规定。

仪式是在较大较隆重的场合，为表示礼貌和尊重而举行的礼宾形式。

仪表指人的外表，包括仪容、服饰、姿态和风度等。仪容亦容貌，指人裸露在外部分的状态，如头发长短和式样、皮肤的护理、脸部化妆等。服饰，是最为绚烂多姿的部分，“三分长相，七分打扮”，服饰最能体现一个人的性格特征，因此，要掌握着装的基本要求，做到得体、和谐。姿态是指人的站姿、坐姿、步态等。俗话说“站如松，坐如钟，行如风”，这就是姿态。风度是指一个人的德、才、学、识等内在素质，通过言谈举止、服饰仪容、态度作风等形式的自然流露，常用文质彬彬、风度翩翩来形容一个人的风度。它体现出人的内在美。

二、学习礼仪的重要性

以礼治国是中国传统政治的一大特色。

孔子有言：“内以治宗庙之礼，足以配天地之神明。出以治直言之礼，足以立上下之敬。物耻足以振之，国耻足以兴之。为政先礼，礼其政之本与！”他把礼仪作为稳定朝纲、维护社会秩序、发展经济、振奋民族精神的基础，治国安邦的根本。

《礼记·礼运》篇指出：“坏国、丧家、亡人，必先去其礼”，把礼仪提到了涉及国家、家庭、个人生死存亡的高度。

《礼记·曲礼》篇更具体阐明：“道德仁义，非礼不成。教训正俗，非礼不备。分争辩讼，非礼不决。君臣、上下、父子、兄弟，非礼不定。宦学事师，非礼不亲。班朝治军，莅官行法，非礼威严不行。祷祠、祭祀、供给鬼神，非礼不诚不庄。是以君子恭敬撙节、退让以明礼。”把礼仪视为包罗万象的治理国家和协调人际关系所不可缺少的基本手段。

上述以礼治国的理论只能适用于以手工劳作为基础、社会组织比较简单的古代，决不能照搬到现代社会，但可以取其精华，发扬光大，使之供当今资政之参考，荀子所谓“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁”之论断，则至今仍不无现实意义。

（一）个人步入社会的名片和成功之路的通行证

协调人际关系是礼仪的一大社会功能。《礼记·冠义》谓：“凡人之所以为人者，礼义也。”古人把是否有礼视为人与禽兽的本质区别是不无道理的。人生在世，难免要与各种各样的人交往，礼仪正是人际交往的基本手段，也是做人的基本准则和基本的素养。因此，有人把礼仪喻为一个人步入社会的名片和事业成功之路的通行证。

1. 不学礼，无以立

（1）不拘小节，痛失良机

礼仪本是为人处世的基本规矩，是一个人起码品格教养的直观表现，若不予以重视，在某些关键场合会引起出乎意料后果，关系到社交及事业的成败。

《中国教育报》1990年9月8日曾刊载《有感于大学生说“他妈的”》一文，说有位学业优秀的大学毕业生在与用人单位面谈时竟毫不在意地跷起二郎腿，叼着香烟，并连说几个“他妈的”，引起反感，结果功亏一篑，痛失一个就业良机。因此，作者建议：“为确保社会语言环境少一些污染，对这类爱说脏话的大学生最好办一个‘文明用语短训班’，只有在他们掌握了文明用语，又具备了做人的基本修养之后，再参加工作，这样对社会，对他本人都有极大好处。”无独有偶，在2002年1月青岛市首届大中专毕业生就业洽谈会上，一些大学生旁若无人地吞云吐雾，啃着烤地瓜和招聘者面谈，让招聘单位大为反感。对于这些不拘小节的学生，几家公司的招聘负责人都表示：抽烟、吃零食，看起来都是小事，却反映了一个人的基本素质。那些不拘小节的学生，走上工作岗位后，往往好高骛远，不脚踏实地，用起来不放心，所以干脆放弃。

礼仪是文明的重要标志，礼貌是人品教养的外在表现，也是形成“第一印象效应”的关键。西方哲人洛克指出：“礼仪是儿童与青年所应该特别小心养成习惯的第一件大事。”对此，人们决不可掉以轻心。

（2）不矜细行，终累大德

孔子还告诫人们：“恭而无礼则劳，慎而无礼则蒺，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。”过分谦虚谨慎不利于与人交往，也有悖于礼仪；而勇猛和爽直本是良好品格，但如果不懂礼则会惹出乱子、伤害他人。像《水浒传》中的李逵，《岳飞传》中的牛皋，《三国演义》中的张飞惹出的乱子就不少。甚至某些重要人物由于一时失礼也造成过极大的遗憾。据斯大林女儿致友人信中披露：斯大林的第二个妻子娜佳·阿利卢耶娃是自杀身亡的，直接原因就是斯大林的粗鲁失礼。那是在十月革命15周年庆祝国宴上，斯大林对妻子说：“嗨，你，喝一杯！”娜佳立即尖叫起来：“你竟敢‘嗨’我！”当着大家的面站起来，走出宴会厅，回到家里用手枪自杀了。诚然，冰冻三尺，非一日之寒，娜佳由于斯大林平时的粗暴态度

而积怨已久，但致使她自杀的导火线毕竟是在那个宴会上的无谓争执。在国宴的特殊场合，身为第一夫人的娜佳本是最受尊重的人物，斯大林对她的“嗨”确实是令人难堪的、不礼貌的语言。当然，这种言行在日常家庭生活中只能算小事一桩，但在庄重的正式场合就变成一件大事了。可见“不矜细行，终累大德”并非虚言。

2. 礼仪是人类共处的钥匙

(1) 礼仪与自信

礼仪是人与人相处之道，可以使人更客观地认识自己，把握自己，增强自信心，为社交铺平成功之路。掌握了礼仪就可以保持良好的心态、得体的风度、高雅的气质，就能够克服“丑媳妇怕见公婆”，“怕失礼而不敢会客（或做客）”的心理障碍，充满自信地走向社会，大胆地参与社交活动，打开人们的心扉，使自己拥有更多的好朋友，以利于事业的成功。

(2) 最好的介绍信

在人际交往中，恰如其分的礼貌、和蔼可亲的态度是最好的介绍信。曾有人说过：“整个世界往往是通过周恩来认识新中国的”，“不少人是通过周恩来认识中国共产党的”，而周恩来正是中华礼仪的典范。1936年夏，周恩来与埃德加·斯诺第一次见面时，亲切、热情地问：“哈罗，您想找什么人吗？”一句话就接近了与斯诺的距离。周恩来温和而文雅的口气，迟缓而准确的英语，彬彬有礼的风度给斯诺留下了终身难忘的印象。特别是新中国成立后，西方国家大肆污蔑、诽谤新中国及其领导人时，周恩来身为新中国总理兼外交部长率团走出国门，向世界展示了新中国领导人的风采，尤其是在日内瓦会议和万隆会议上，周恩来以他敏锐的政治眼光和善解人意的情怀，既坚持原则又机智灵活的外交技巧，温文尔雅、彬彬有礼的气质风度，令世界刮目相看，为新中国赢得了众多朋友。有礼走遍天下，无礼难出家门。有礼貌地问路，就能少走冤枉路。

礼仪之所以是人际交往中必不可少的手段，这是由其性质所决定的。“守礼莫若敬”，尊敬就是礼仪的本质体现。每个人都有自己的自尊心，在内心深处都有受人尊重的欲望和要求。己所不欲，勿施于人，只有切实做到自尊和尊人的人，才算真正掌握了礼仪的真谛。

3. 礼貌于己无损而可获益多多

礼仪人人可学，处处可用，可谓“礼貌周全不花钱，却比什么都珍贵”。例如刘备“三顾茅庐”，并没有花钱，只是费了些脚力和时间，给了诸葛亮以崇高的礼遇，就把他请出了茅庐，成为千古佳话。

我们敬爱的周总理待人处世的佳话美谈是不胜枚举的。1964年，周总理和陈毅副总理出访亚非14国，在离开加纳时专门举行特别宴会，宴请所有的加纳服务员，当那些黑人朋友端着中国贵宾敬的酒时感动得流下了眼泪。一个目光敏锐的西方记者报道说：“这是传奇式的礼遇，中国人巧妙地把友谊传给了非洲的子孙后代。”尽管这只是一场特殊的宴会，却体现了一个泱泱大国总理的风采和气度，饱含着周恩来尊重他人、平等待人的品格和深情。直到20世纪80年代，我国新华社记者深入非洲腹地访问时，那里普通的黑皮肤农民还在用当地话对中国客人喊“周恩来”。他们把周恩来当成了新中国的象征。

周总理每次乘飞机，包括乘坐外国包机，都要到前舱向机组人员表示感谢。在中巴边界的明铁盖山口有个小小的导航站，周总理和陈毅副总理每次飞过山口都要给导航台的战

士发一份电报表示慰问。周总理还指示总参谋部采取措施安排好偏僻边境工作的干部战士的生活。在那偏远的高山上，几乎过着与世隔绝生活的战士，“家书抵万金”是他们真切的感受，而周总理、陈毅副总理的慰问电报对他们而言何止值万金！一句感谢的话语，一封慰问的电报……都是举手之劳的事，却会令人暖透心窝、刻骨铭心、终身难忘。

于细微之处见精神，以举手之劳的小事看深情、见奇效。上述刘备、周恩来礼遇他人的千古美谈发人深思，永远值得我们学习。王夫之指出：“智者，知礼者也。礼者，履其知也。履其知礼皆中节，知礼则精义入神，日进于高明而无穷”。在当今世界，欲成为智者的人也必须学礼、懂礼并善于用礼、行礼，掌握高超的社交技巧，做一名高尚、高雅的现代人。

（二）实实在在的精神文明

礼仪属于文化，是人们观察、了解社会文明状况的基本着眼点，也是构成社会精神文明的基本要素。它在维护社会秩序、美化社会环境、净化社会风气、协调社会交往、增强社会活力等方面发挥着不可替代的作用。

1. 序化社会

（1）古代治国安邦的基本手段

“礼者，天地之序也。”说明礼仪有序化社会的功能。礼仪犹如社会润滑剂，可以帮助人们妥善处理各种关系，避免许多矛盾摩擦，促进社会秩序的稳定。

《礼记·仲尼燕居》：“礼之所兴，众之所治也。礼之所废，众之所乱也。”这种礼兴得治、礼废则乱的现象，在西汉初年也显得十分典型。汉高祖刘邦“帝起草莽，礼从简易，群臣饮酒争功，醉或妄呼，拔剑击柱”，令人难堪。鉴于这种由于缺乏礼仪的约束而形成的混乱局面，叔孙通说服刘邦制订并推行朝廷礼仪。此后群臣上朝秩序井然。这种朝仪在当时收到了立竿见影的效果，有效地制止了群臣在朝堂上酗酒争功、吵架舞剑等违法行为。由是，礼仪被进一步证明是建立国家、稳定社会秩序的基本手段。

（2）现代稳定社会秩序的有效方法

不仅中国古代政治秩序有赖于礼制的约束，而且当今世界社会公共秩序和社会交往活动也不能缺少礼仪的调节。照理讲“仓廩实则知礼节”，但现实世界里“仓廩实则未必知礼节”现象仍屡见不鲜。

美国是世界上最富有的国家之一，并且是法制十分完备的现代化大国，但其社会秩序并非完美，犯罪率居高不下。据中国国务院新闻办 2002 年 3 月 11 日发表的《2001 年美国人权纪录》载：“目前美国每 10 万人中的谋杀比率为 5.5 人左右……美国每 15 秒钟就有一名妇女被打，每年有 70 万起强奸案发生。”为什么会出现这种现象呢？美国《国际先驱论坛报》报道说，一名美国青少年 18 岁之前在各种传媒上能看到 4 万起谋杀案和 20 万起其他暴力行为。社会的高犯罪率现象有其深刻的社会根源，而“粗暴无礼”的暴力内容充斥美国传媒，则是助长美国的高犯罪率，特别是青少年高犯罪率的重要因素。

新加坡是犯罪率低、安全感强、社会公共秩序最好的现代文明国家之一。这与新加坡在健全法制的同时坚持开展礼仪教育是分不开的。著名的新加坡“礼貌运动”的倡导者李光耀认为“礼貌是文明社会的一部分，礼貌是第一美德”、“礼貌能导致良好的人际关系”。李光耀曾于 1979 年在新加坡亲自发动并主持开展了为期两个月的文明礼貌运动，并

规定每年6月为文明礼貌月，还先后开展“反对乱扔脏物运动”、“敬老周”、“睦邻周”等活动，坚持不懈地抓国民的行为规范教育，倡导文明有序的生活，促进了社会秩序的稳定，使新加坡以“花园国家”、“现代礼仪之邦”之美誉而著称于世。这表明，礼仪教育确实有利于社会秩序的稳定。

2. 美化人际环境，净化社会风气

常言道：“天时不如地利，地利不如人和。”“人和”就是指和谐的人际关系和良好的人际环境。

(1) 生活环境与人格养成

“近朱者赤，近墨者黑”、“性相近，习相远”。这两句古话说明生活环境对人的品格养成有重大的影响。被誉为现代礼仪之邦的新加坡的一条成功经验是极其重视家庭环境建设，他们认为“家庭为根，社会为本”，必须抓紧抓好孩童的启蒙教育。有人向新加坡航空公司人员请教新加坡礼仪之风形成的缘由时，得到的回答是：“我们没有什么特别经验，我们的空中小姐从小就受到很好的家庭教育，从小就懂得礼，懂得在家尊敬父母，在外尊重他人。”这句言简意赅的话道出了一条朴实的哲理：只有在尚礼的家庭环境中养成“从小讲礼”的良好习惯，长大后才能够懂得礼仪，为社会提供完美的服务。

(2) 环境与从众心态

环境育人之所以有明显成效，是因为环境直接影响着人们的心态和情绪，制约着人们的言行。在安静整洁的图书馆阅览室里，人们会不由自主地放轻脚步，轻声说话；在嘈杂的菜市场里，再文雅的人也会提高嗓门。在芭蕾舞、交响乐剧场，观众必身着礼服，个个彬彬有礼，体现绅士风度；在进行激烈比赛的足球场，观众着装则五彩缤纷并可尽情高喊。在豪华典雅的高级宾馆，衣冠不整者会自惭形秽；在简陋的茅屋场院，赤膊赤脚者则司空见惯。在民航飞机上，空中小姐个个文质彬彬，笑容可掬；在拥挤不堪的公共汽车上，售票员就很难做到彬彬有礼。但在李素丽服务的公交车上是例外，她用礼貌、热情周到的服务，感染乘客，使乘客们互相礼让，秩序井然。可见，环境的客观条件固然会影响人的情绪言行，但人为的因素更为重要，人是可以改变环境的。

(3) 互相讲礼与集体凝聚力

团结就是力量。而团结的集体必定是由彼此尊重、互相讲礼的人们所组成的。我军“三大纪律八项注意”中的“八项注意”实际上就是“八项礼仪规范”要求，人民军队之所以能够从小到大、从弱到强，成为威武之师、文明之师、礼仪之师，打下人民江山，其主要原因就是恪守了“三大纪律八项注意”，形成官兵平等、互相尊敬之风，既增强了军队内部的团结，又获得了人民群众的衷心拥护。

3. 社会窗口和友谊纽带

(1) 礼仪的社会窗口作用

礼仪是社会文明的标志，也是人们了解某一地方社会风貌的基本着眼点。子贡有言：“见其礼而知其政，闻其乐而知其德”。通过对社会成员礼仪风貌的观察，可以了解这个社会的文明程度。有位初次访问新加坡的人见一路上车辆川流不息，可始终不闻喇叭声，就好奇地问为什么，主人回答道：“喇叭是刺耳的，随意按喇叭，会引起人心惊恐、不安，这是对人不尊重，是失礼行为。”再看商店、旅馆及政府部门服务人员的语言、动作、态度都显得彬彬有礼，他们以柔和的目光、发自内心的微笑对待客人，即使是表示拒绝也

使用委婉的语气和语调。因此，到新加坡游览的外国人都会发出“新加坡是现代礼仪之邦”的感慨。因此，我国在进行社会主义精神文明建设时应着重纠正行业不正之风，提倡优质服务，建设文明窗口。

(2) 礼仪的友谊纽带作用

礼貌犹如服饰对人体的美化、路桥信函及飞机舟车对两地之间的贯通，处处为人们连起友谊的纽带。20 世纪 70 年代，出席联合国大会的外交官看到：在纽约联合国总部附近，经常接待外国国家元首和贵宾的华尔道夫沃斯托里亚大饭店有英俊热情、风度翩翩的年轻人，穿一套笔挺的燕尾服，每见一宾客到来他就弯下腰询问客人的姓名，然后以洪亮的声音向主人也向全场宣布来宾身份。这些人毕业于美国专门的礼宾学校，毕业后大都在纽约礼仪公司任报告员，公司生意很好，有时竟不能满足需求。这些人在当地被称为没有官衔的礼宾大使，他们的工作是通过提供便利服务，促进社交场合的人际交往，同时满足人的自尊心理的需要，因此有高层次的较广泛的社会需求。

(3) 心灵沟通的前提

礼仪既是形象，也是纽带，传递着尊敬、友好的信息，是人际交往乃至友谊发展、心灵沟通的前提，既影响自己给人留下的第一印象，也关系到交往的成败。

(三) 礼仪也是生产力

礼仪的社会效益是显而易见的，而它的经济效益也不可低估。新加坡前总理李光耀说过：“礼仪能导致良好的人际关系，而良好的人际关系又是提高生产力的要求。”基本道出了礼仪与生产力的关系。

1. 微笑的价值

微笑是人人皆会的礼貌表情，不仅可为日常生活及其社交活动增光添彩，而且在经济生活中也有无限的潜在价值。

著名的旅馆大王希尔顿成功的奥秘富有启迪性。他以 1.5 万美元起家经营旅馆业，当其资产奇迹般地增值到 5100 万美元之时，母亲告诫他必须把握比 5100 万美元更值钱的东西，必须想出一种“简单、容易、不花本钱而行之久远”的办法来吸引顾客。后来他悟出了符合母亲提出的四大条件的办法，以“微笑服务”作为经营理念的核心，从此他的事业飞黄腾达。而这“微笑”就是礼仪中最简单、最通常的表达方式，也是人们亲切友好最具美感的表情。礼仪也正是一种“简单、容易、不花本钱而行之久远”的人际交往之道，若运用得当则获益无限。

微笑犹如百万财富般珍贵。它既是一种感情，也是一种品格，还是一种技巧。它可以化为巨大的能源和物资。

微笑礼仪已成为流行于世的社会竞争的有效手段，这既是社会文明进步的体现，又反映了在当今社会竞争加剧、生活节奏加快的状况下，人类更加需要用美的笑容来点缀生活的视点。

它不需要成本，却创造无限价值；它并不使给予者贫穷，却使接受者富有；它发生在一瞬间，却在记忆中永存；没有人富裕得可以不需要它，贫穷的人却因受益于它而更充实；它在家中创造了欢乐，在商业界建立了好感；它是朋友给予的回报，可以给疲倦者带去慰藉，给灰心者带去希望，给悲哀者带去光明；它是消除烦恼的天生良药。

2. 事无礼则不成

随着科技的进步，生产的社会化程度的提高，经济领域中的社会交往也越来越密切，而作为社交基本手段的礼仪也日益成为不可忽视的重要因素。

在社交中一方言行上的失礼会引起对方的反感、恼怒，有可能导致交往的失败，乃至断了财路。两千多年前荀子指出：“事无礼则不成”，这句话在当今的经济生活中和社交中也得到了印证。

《中国青年报》1997年1月报道：东北某企业与外商一个合作金额几十万美元的项目完成了前期论证，双方达成了初步协议，签字前中方合作者宴请外商。席间几位喝得醉眼朦胧的东道主与外商拍着肩膀称兄道弟，又借酒壮胆“引吭高歌”，一派乌烟瘴气。外商立刻皱起眉头，借口告辞，几天后便发来传真，要取消合作。为什么即将到来的合同又会失去呢？原来东道主喝醉后的失态，过分热情的表达方式，引起了外商的不快。可见，礼仪表达方式的欠妥，超过一定的限度，也就成了悖礼行为，会令人反感，从而导致交往的失败乃至经济的损失。

可见，礼仪涉及的事虽小，影响后果可不小。实际上礼仪无小事，尤其是涉外礼仪更是大事。在我们国家阔步走向世界的时候，文明礼仪已经成为投资环境、国家形象的一个组成部分。

3. 礼仪的经济效益

“和气生财”这个千年古训言简意赅地道出了礼仪与经济效益的关系。

(1) “和气”的内涵

“和气”应包括两方面内容：一是内部的团结，二是对外树立令人亲近愉悦的良好形象。若无内部的秩序井然、齐心协力，就很难想像能够把事情办好，更谈不上树立起好形象。一个企业或单位若无良好形象也就失去了活力。

要和谐，首先要通过制定规章制度进行严格管理从而达到“有序而和”。礼仪是人的基本行为规范，往往融进各种规章制度之中。例如：《中国银行柜台服务守则》15条中至少有12项是礼仪的基本要求，如“衣着整洁，注意仪表，男不留长发，不着短裤”；接待中要恰当地使用“您好”、“请”、“谢谢”、“再见”、“对不起”等礼貌语言；“如有服务不周，造成顾客不便或误会，要主动道歉”等等就是银行柜员的服务礼仪。员工恪守这些礼仪，工作才能有条不紊地进行，才能以良好的形象面对顾客。

保持愉快的心情，是人们搞好工作提高效率的关键，而团结则是合作的基础、保持愉快心情的前提。很难想像一个整天提防别人算计，担心受到诽谤的人会有好心情。礼仪的宗旨就是“使大家感到舒适”，因而能够成为人际关系的黏合剂。礼仪也是理性化的行为准则，是发自内心的对他人的尊敬、关心与爱护。以礼待人可以使人與人共处时情理交融、温馨和美、情深谊长、合作愉快。

(2) 礼仪的经济效益

礼仪被人们视为正常人的理所当然的言行，其正面效应在经济方面往往不会立竿见影，但精明的行家却看到其无形且无限的价值。

20世纪90年代，大连市痛下决心进行软、硬环境的治理，大抓精神文明建设。城市的文明从此成为大连对外招商引资最好的广告。大连市长与外商打交道时遵循“多会见少宴请”的原则吸引了越来越多的外商来投资。有人预言：“娴熟的人际关系技巧是企业的

未来。”“明日的企业界，促进人际和谐的 EQ 将成为特别重要的企业财富。”处在黄金地段的大连国泰大厦，分别在几个楼层为顾客提供了包括借阅图书、健康锻炼、音乐茶座、礼仪专题讲座等全免费超值服务，但国泰大厦一点都没有赔，客流量因此而陡增 30%。他们从活生生的事例中深刻体会到：文明无价！家有梧桐树，就不愁引不来金凤凰。

弹丸之地的香港旅游业被称为神奇的大事业，2001 年接待入境过夜旅游人数高达 1370 万人次，是其人口的 2.037 倍；国际旅游收入为 82 亿美元，为香港市民带来人均上万港元的进账。其奥秘之一是集西方技术与东方礼貌文明于一体，对旅客产生了诱人的魅力。而新加坡 2001 年接待外国游客 751.9 万人次，是其人口数的 2.304 倍，其收益可想而知。新加坡现代礼仪之邦的美誉显然是吸引众多旅客的重要因素。

世界旅游组织发表的 2001 年世界旅游统计数字公报表明，2001 年我国（内地）国际旅游收入 178 亿美元，比上年增长 9.7%，首次居世界第 5 位，约占全球市场份额的 3.8%；接待入境过夜旅游者人数为 3320 万人次，比上年增长 6.2%，仍居世界第 5 位。

“和气”为什么能“生财”？礼仪为什么也能产生经济效益？一言以蔽之：人是需要尊重的，无论他是生产者，还是消费者。

得体的礼仪、高雅的举止正是一个人的良好教养、优秀素质的体现。在当今社会主义市场经济时代，礼仪也是竞争力。在生产中，人是最重要的因素，而礼仪则是人的基本素质的重要组成部分，从这个意义讲，礼仪也是生产力！

第二节 礼仪的特点和原则

一、礼仪的特点

（一）普遍性

古今中外，从个人到国家，礼仪无处不在。凡是有人类生存的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。尽管礼仪规范的具体内容和表现形式不尽相同，但普遍存在礼仪这种行为准则是客观的。

（二）共同性

马克思指出：“努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则，成为各民族之间关系中至高无上的准则。”在这里，马克思很明确地肯定了各个阶级的成员都必须遵守的公共道德的存在。作为公共道德基础内容的礼仪，由于它是人类在社会生活的基础上产生和形成的，是同一社会中人们调节相互之间关系的一种行为规范，全社会的成员，无论种族、阶级、党派，均离不开一定的礼仪规范的制约。现代社会中的礼仪内容更具有鲜明的共同性。比如，世界各国通常遵循国际惯例安排国家元首互访的接待仪式；全世界通用的问候语是“你好”、“再见”等。

（三）差异性

礼仪规范往往因时间、空间或对象的不同而有所不同。第一，礼仪文化是时代的写

照。古代的某些礼仪规范在今天就不一定适用。第二，外国的某些礼仪规范在中国却不一定适合。如西方某些国家见面的亲吻拥抱礼仪在中国就不适用。第三，同一国家不同民族之间有不同的礼仪规范。如蒙古族同胞在祝福时让你一定要把献上的酒喝干，否则他们会认为你不尊重他们；傣族人民在泼水节祝福时，一定要把你从头到脚浇湿。这些礼仪形式的差异均是不同地方、不同民族风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。第四，男人和女人的礼仪规范也有不同之处。如“女士优先”已成为社交往来中应该遵守的礼仪规范。第五，礼仪有等级差别，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就因招待对象的身份地位高低的差别而有所不同；同样是外事接待，有的就需要铺红地毯。因此，需要认真了解熟悉各个国家、各个民族、各种场合、各种对象的礼仪规范的异同点。

（四）继承性

礼仪规范将人们交往中的习惯以准则的形式固定下来，这种固定下来的准则沿袭下来就形成了继承性的特点。它是人类长期共同生活中逐渐积累起来的，是维护正常生活秩序的经验总结，是社会进步、人类精神文明的标志之一。在礼仪发展的长河中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表剥削阶级帝王将相、封建迷信的繁文缛节得以根除。比如，孔子的“礼”，作为一种制度已烟消云散了，但是他的关于礼仪的一些基本思想和规范却一直影响着炎黄子孙。如“礼之用，和为贵”、“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。

（五）发展性

礼仪文化不是一成不变的，而是随着社会的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随着时代的不断进步而发生着变化，如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿、贺喜等礼仪形式就是随时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，世界各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容，使礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方向发展。如何形成一整套既富有我们国家自己的传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范已提到日程上来了。

二、礼仪的原则

（一）真诚尊重的原则

真诚尊重是礼仪的首要原则，只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系。真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。尊重是对人尊敬和重视。在社交场合，真诚尊重表现为三点：给他人充分表现的机会，对他人表现出最大的热情，给对方永远留有余地。

（二）平等适度的原则

平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。在社交中，平

等表现为一视同仁，即不高人一等，不盛气凌人，不以貌取人，或以职业、地位、权势压人。

适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况行使相应的礼仪。如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊却不能自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人但不能轻信；要活泼但不能轻浮；要谦虚又不能拘谨；要老练持重，但又不能圆滑世故。

（三）自信自律原则

自信即对自己充满信心。这是社交场合中一种很可贵的心理素质。自信原则是一个心理健康的原则。社交场合中一个有充分自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到磨难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手。一个缺乏自信的人，就会处处碰壁，甚至落花流水。

自律乃自我约束。在社会交往过程中，在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，以获得一种内在力量，并用这种内在力量约束自己的行为，严以律己，实现自我教育，自我管理。

（四）信用宽容的原则

信用即讲究信誉。孔子曾有言：“民无信不立，与朋友交，言而有信”，强调的正是守信用。守信用是中华民族的美德，在社交场合，尤其讲究守时、守约。

宽容的原则也即与人为善的原则。《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍”。宽容是人类一种伟大思想境界。宽容的思想境界是创造和谐人际关系的法宝。在社交中，宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

第二章 会见与接待礼仪

第一节 会 见

一、约会

(一) 约定

拜访他人，要事先约定，说明拜访的具体时间、地点和目的，尽量避免临时拜访，不做不速之客。约定拜访的时间要具体明确，不要说“我最近几天到你单位去”，或说“我有时间到你单位去”等等。临时拜访会使对方没有准备或无法接待，使双方都感到难堪。拜访的地点如果是饭店、公寓等，最好先在大厅或柜台上打个电话，看对方是愿意在客厅或是在房间接待。除在迫不得已的情况下，一般不要直奔房间。拜访的地点如是办公室，进门时应首先敲门，待对方允许后方可进入。如果对方正在开会、接待客人，不要打断别人的谈话，破坏气氛，应立即退出办公室，并说一声：“对不起”，以表示歉意。特别是在进入领导的办公室时，如遇到上述情况，应改在另一个时间里来请示工作。如果确实事情紧急，也应该先说一声：“对不起，打断一下你们的谈话。”进入室内，若话不长可不必坐下，若时间较长，则要在主人邀请下方可入座。若谈的事情少也不要站在门口谈，应进到室内，不要挡住通道。

(二) 守时

一经约定，双方都要守时。遵守时间是基本的礼貌，守时不仅是为了提高工作效率，也是对人尊重的表现。一般情况下，要按约定好的时间准时到达，既不要提前，也不要迟到。提前到达往往会打乱对方的计划，使对方措手不及。迟到是一种不礼貌的表现。在不可避免的情况下迟到，应该先打电话表示歉意，说明要迟到多久。如果来不及打电话告诉对方，见面时一定要道歉，并简要说明一下迟到的原因，取得对方的谅解。更不能约好不去，也不告诉对方，这非常无礼。“言必信，行必果”，一旦许诺，就要实践诺言。同样，答应要见对方，就不要再安排其他工作或外出，否则也是很礼貌的。通常约客人见面，应该提早到达约定的场所，宁可等候客人，也不可让客人等你。若确有急事无法相见，则要安排好他人代你会见，并向客人致歉。

二、见面

(一) 致意

致意是用语言或行为向别人问好，表示自己的慰问。致意是社交应酬的最简单、最常