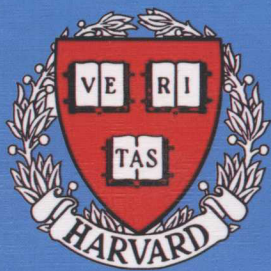


[哈佛智慧·点亮一生]

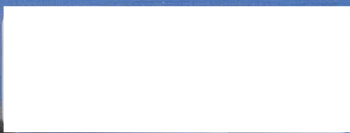
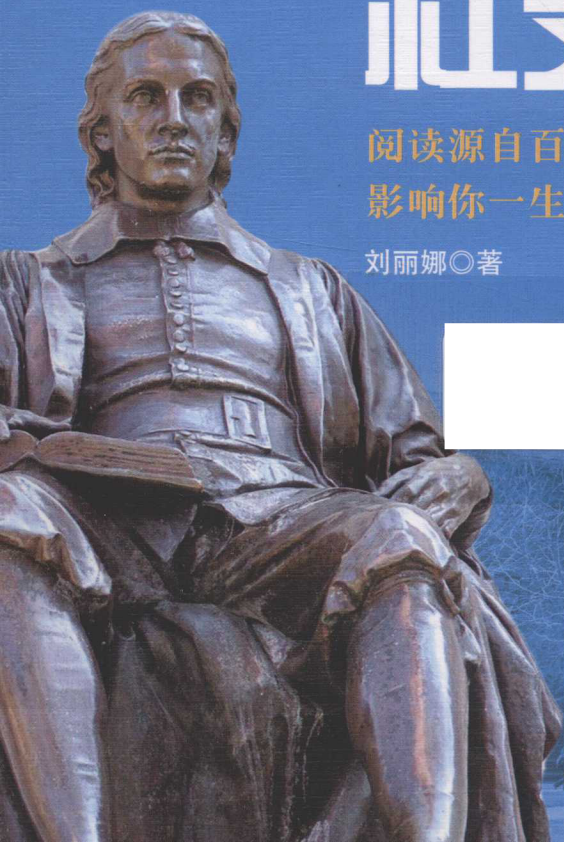
走近百年名校哈佛·品味成功者的故事
开启社交礼仪之门·一切尽在——



Harvard 哈佛 社交礼仪课

阅读源自百年名校的权威礼仪知识
影响你一生的魅力蜕变——精英养成必读

刘丽娜◎著



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

[哈佛智慧·点亮一生]

走近百年名校哈佛·品味成功者的故事
开启社交礼仪之门·一切尽在——



刘丽娜◎著

Harvard 哈佛 社交礼仪课

阅读源自百年名校的权威礼仪知识
影响你一生的魅力蜕变——精英养成必读

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

哈佛社交礼仪课/刘丽娜著. —2 版. —北京: 中国法制出版社, 2016. 7

(益智汇)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 7625 - 6

I. ①哈… II. ①刘… III. ①心理交往 - 礼仪 - 通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 146236 号

责任编辑: 郭会娟 陈晓冉

封面设计: 周黎明

哈佛社交礼仪课

HAFO SHEJIAO LIYI KE

著者/刘丽娜

经销/新华书店

印刷/北京海纳百川印刷有限公司

开本/710 毫米×1000 毫米 16

版次/2016 年 7 月第 2 版

印张/17.5 字数/240 千

2016 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 7625 - 6

定价: 39.80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66054911

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

前言

社交世界里的礼仪有多重要，你知道吗？

如今，社会竞争日趋激烈，想要表现出更强的竞争力，除了要拥有出色的专业能力以外，你还需要拥有良好的专业形象与卓越的社交礼仪。

礼仪在全世界范围内都是一个重要的话题，中国更是讲究以礼立身。礼仪是良好修养、个人魅力的重要展示，同时也是个人形象的行为表现。对于职业人士来说，学习社交礼仪，不仅能够塑造出专业的形象，更能令他人对自己产生有节、规范、严谨与专业的良好印象，从而形成个人独特的竞争优势。

既然社交礼仪如此重要，我们要向谁学习？哈佛大学无疑是最好的选择。

这所培养出了8位美国总统、34位诺贝尔奖获得者、几十位商业领袖、无数卓越管理者的大学是展示礼仪的最佳选择。

富兰克林·罗斯福、约翰·肯尼迪、乔治·明诺特、爱德华·珀西尔、比尔·盖茨、路易斯·郭士纳……在这些以“绅士”“成功人士”作为修饰的名字后面，你可以找到一个共同的特征：他们向世界展示了哈佛成功的专业教育，同时也展示出



了哈佛杰出的礼仪教育。

哈佛历史上最伟大的校长 C.W. 埃利奥特认为，每一个进入哈佛的学生，都是成熟的人，都应以礼仪来修饰自我形象。因此，在哈佛大学的每一个学院里，都有与礼仪相关的讨论课程。但是因为世人往往将注意力集中于哈佛更突出、更明显的学术优势上，哈佛礼仪多年都处于被忽视的状态。

如今，我们推出了这本《哈佛社交礼仪课》。这本社交礼仪课立足于国人社交生活的特色环境，从哈佛礼仪课程与礼仪教育中汲取精华，将个人在职场、办公室、商务交际过程中有可能出现的各类礼仪问题展示了出来。书中不仅有丰富的方法供你参考，同时，还给出了相应的哈佛学子礼仪经验。

本书摒弃了社交礼仪限制繁多、枯燥死板、难以记忆、难以实践的写法，而是采用了距离实践最近的那些实例进行写作。书中，以哈佛礼仪规范为写作基础，并以此延伸到不同的场合，力求使个人在学习理论的同时，也能够阅读的过程中，从他人不当或者恰当的行为中，体会到礼仪实践的窍门。

哈佛礼仪博大精深，我们只能从中引申部分，从社交生活中的首次见面礼仪、形象礼仪、沟通礼仪、谈判礼仪等九个方面，进行尽可能有趣又实用的写作。虽然篇幅有限，但用心阅读，你便有可能在商务实践中，使他人认识到你有修养、闪亮自信的一面。

必须谨记的是：学习礼仪不仅仅是为了塑造自身的专业形象、提升竞争力，同时更是为了使自己拥有真正的德行，进而

在社交活动中缔造出双赢局面。因此，从今天起，通过阅读，来培养起自己的礼仪意识，在细节的改变中，踏上个人魅力的塑造之旅吧！

终有一天，你所学习到的哈佛社交礼仪，会为你赢得无尽的好感、钦佩的目光，更能成为你事业成功、人际和谐的巨大助力！

Lesson 1

把握首次机会，给对方留下良好印象

不容小觑的细节——握手 / 002

把握距离，给自己与他人留出充分的空间 / 007

恰当介绍，做最好的引荐者 / 011

怎样做好自我介绍 / 016

称呼对方，万不可张冠李戴 / 019

不让名片流入垃圾桶的妙招 / 024

聪明者让别人记住自己，高明者让别人喜欢自己 / 029

Tips: 联想小方法，让你牢记别人的名字 / 033

Lesson 2

塑造专业形象，用外表给自己加分

将你的服装当成职业投资 / 036

符合 TPO 的装扮 / 039



利用颜色，完成不呆板的形象变化/043

如何选择你的商务便装/048

给自己添加最优秀的必备品/052

鞋子里有大学问/056

Tips: 看清你的角色，穿对你的衣裳 / 060

Lesson 3

把说话变成沟通，成为有趣的交流者

让交谈变得更诱人/064

找准自己的谈话方式/067

恭维：恰如其分才有效/071

搞定“谈话终结者”的艺术/075

练习好你的场面话/080

把随声附和变得更高明/083

让谈话来得更容易一些/087

提问——打开话匣子的好方法/090

Tips: 尽可能地增加你的知识面 / 095

Lesson 4

巧妙运用谈判，有礼有节进行博弈

商务世界里，处处都是谈判/098

识别他人的谈判风格/101

用宽阔的视野来注视谈判中的共同利益/107

摆出倾听姿态来说服 / 110

流露出需要坚持时的明确态度 / 114

压力之下，更好地利用关系谈判 / 118

画上圆满的句号 / 123

Tips: 优秀谈判者的 12 个特质 / 128

Lesson 5

展示得体行为，为自己的举止增添魅力

别“笑到脸僵” / 132

把你的眼神用得更好 / 136

用上肢语言帮助你无声制胜 / 141

管好你的下肢，你便能留下最好印象 / 145

无意识的小动作最毁形象 / 149

发表观点时，采用正确有效的手势 / 152

让站姿带给你强大气场 / 156

Tips: 关注你的嘴部信息 / 161

Lesson 6

运用情绪力量，永远展示最美好的一面

任何时候，商务场合都不是流露情绪的好场所 / 164

更建设性地处理不当的情绪 / 168

道歉里的大学问 / 172



和平处理冲突 / 177

如何面对自负者? / 180

自制与怒火之间的考量 / 183

Tips: 商务场合里的负面情绪宣泄法 / 188

Lesson 7

合理使用高科技，让礼仪跟随设备一起更新

让电话展示你的修养 / 192

避免设备问题 / 196

E-mail 的秘密 / 200

手机里的礼仪 / 204

视频会议中的礼仪问题 / 209

Tips: 爱惜你的电脑，体现你的修养 / 213

Lesson 8

餐桌上的技巧，令饕餮不再拒绝优雅

当餐桌变成沟通场合 / 216

点餐里的学问 / 219

别将餐桌变成谈判桌 / 224

让宴请更合适 / 228

参与宴会，你可以做得更好 / 233

喝酒那些事儿 / 236

Tips: 忽视这些细节最容易出丑 / 241

Lesson 9

透视两性奥秘，表现出你的性别智商

明确差异，男人女人的不同 / 246

让竞争与合作中和 / 249

欣赏异性的秘诀 / 252

“我只不过开个玩笑”的严重后果 / 256

从自己做起，减少性骚扰发生概率 / 259

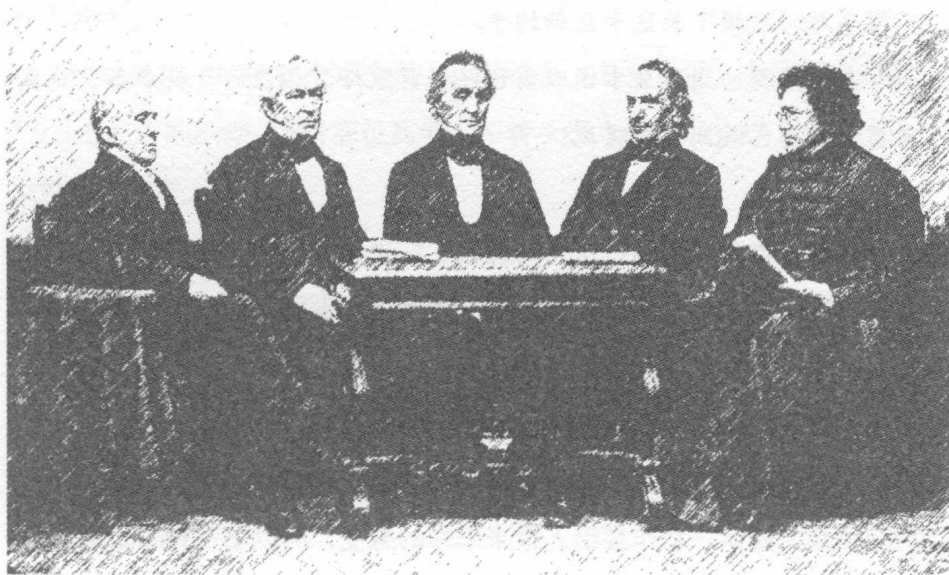
尊重彼此的情感表达方式 / 263

Tips: 开诚布公，建立起异性间的信任 / 267

.... LESSON 1

把握首次机会，给对方 留下良好印象

心理学“首因效应”指出，人与人第一次交往过程中留下的印象，将会在对方的头脑中形成并占据主导地位。因此，哈佛商务礼仪中极为重视首见礼仪。在首次见面时，给对方留下深刻又美好的印象，不仅能够体现出个人良好的修养，同时对日后的合作、相处也有极大的帮助。





不容小觑的细节——握手

莫丽斯初次来到公司位于中国某个二线城市的分公司时，真的非常不习惯：原来她在英国所养成的所有握手礼节都被那些不重视细节的人给打败了。

就拿刚刚下飞机的那一刻来说：那天，中国分公司专门派了一个年轻的男司机和一个办公室女文员来接她。在到达接机口时，还没有等到莫丽斯先伸出手——年轻的男孩已经将手伸了过来，而女孩则立即紧随其后，就好像他们已经商量好，要故意让莫丽斯尴尬一样。她不得不先与男孩握手之后，又与女孩握手。

当她们到达公司以后，那个职称为“办公室主任”的中年男子虽然尊重了她，让她终于有机会先伸出手，但随后，对方黏糊糊的手掌心让她感觉很不舒服！而且，很可能是出于中国人与生俱来的待客热情，她不得不与对方握了长达十几秒的手。

要不是莫丽斯在来中国以前已经提前做好了相应的资料准备，她真的要以为自己遇到了性骚扰！

你是否也曾经遇到过这样的尴尬？如果你期望在商务交往中，给对方留下良好的印象，你必须要把握好握手里的学问。在哈佛商务礼仪课中，一般不会特别地提到握手的重要性，但是，所有教授都认可这样的观点：握手是最基本也是最典型的商务礼节。

两个陌生人，通过手掌与手掌之间的第一次身体接触，形成一种特别的联系，而这一动作会给人带来怎样的感受，与以下三件事情有着相

当大的关系。

1. 握手的顺序

在一般性的商务交往中，握手有其标准的伸手顺序：

- * 地位高的人先伸手；
- * 男性与女性握手时，女性先伸手——这是因为在社交场合中，女性有主动选择是否与对方进一步交往的权利；

* 晚辈与长辈握手时，长辈应先伸出手；

* 上级与下属握手时，上级应先伸手。

(1) 场合不同，握手顺序不同

在正规的商务场合里，比如正式的谈判、会面时，你应时刻注意“位高者先伸手”的基本原则，而且，上述的四个原则完全适用于正规场合。

不过，当性别不同、身份不同时，这一握手原则又将有所变化：比如，女性是部门经理，男士是董事长，女性的职位显然要低于男性——在正式的商务交往中，当然是董事长地位高，此时，应由董事长先伸手。

如果是在一般的社交场合里，比如酒会、公司 party 上，便应遵循“女士优先”的原则：不管职位高低、不管头衔大小，在礼仪上，都应由女性先伸出手。

(2) 宾主间的握手

如果你去参加宴会或者去往某个公司，宾主之间会有不一样的握手规则：

* 客人到达后，主人先伸手，表示欢迎；

* 客人离开时，客人先伸手，表示请主人留步（若主人先伸手，则有逐客之意）。



(3) 个人与群体间的握手顺序

在“一对多”“多对多”式的握手中，往往会出现“乱握”的可笑事情发生，哈佛商学院认为，在这种场合中，往往是最能考验礼仪的。一般情况下：

* 由尊至卑：如果有人介绍，或者本身就认识的话，应先从地位高者开始依次握手；

* 由近至远：如果领导离你很远，而你的周围恰恰有几个客人的话，应先与离你最近的人开始握手。

此外，在读到上文中莫丽斯的故事时，我们也要注意：如果是“一对多”式的握手，个体没有伸手，群体便不应先伸手。因此，故事中的司机与女文员应先让莫丽斯伸手，并由莫丽斯先与女士握手。

* 顺时针方向：若群体状态呈现出圆形，或者都坐在一个客厅里，四面都有人，那么，握手的最标准做法是主人先与自己右手边上的人握手，因为右手边上的人一般为主宾，然后，按顺时针方向进行。

顺时针规则

在国际上，顺时针是一种比较吉利的方向。

一般社交场合中，除了运动会入场式，或者具体的交通规则要求，追悼会、遗体告别会等特殊情况以外，握手都需要按顺时针方向进行。

2. 握手手位

在商务礼仪中，握手时，手伸出来时的方位也是有其规则的。

标准的手位应该是：手掌与地面呈 90 度角。由于其他的手位都有

其特定意义，因而不适合于所有的商务场合：

* 掌心向下代表傲慢与尊贵。如果你曾经看过有关英国皇室或贵族的电影，你便会发现，普通人与女王见面时，女王所伸出的手位都是掌心向下的——这一手位代表着皇室的尊严。普通人若是滥用，会被人误以为自大；

* 掌心向上代表谦恭，但这一手位在商务场合中极少运用，因为带有“乞讨状”；

* 双手同时握住对方，这一手位有其专业性叫法——“手套式握手”“外交家握手”。该手位只有熟人之间表示重逢喜悦、热情祝贺、慰问时才会使用，陌生人之间很少使用这种手位，特别是对异性来说，该手位更不合适。

在握手时，你要注意，让自己的手掌握着对方的手掌，而不是太过热情，以至于握住了别人的手腕，或者只握住了对方的手指部分——后者一般被视为敷衍。

3. 握手的时间与力度

(1) 控制好握手时间

不管是与谁握手，时间都是需要注意的关键点之一：

* 异性间握手，不可长时间握住不放；

* 握手维持最佳时间是 3 ~ 5 秒；

* 身在狭窄角落，致使你身体不能动或不能站起来时，你应从椅子上微微欠一下身子，并伸出你的右手；

* 若你的手经常冰冷，最好在握手以前，让手变得温热一点；

* 如果你的手爱出汗，在握手前，先将手擦干再说——当然，你要优雅而快速地完成这一动作。



这些情况不宜握手

- 对方两手提着东西时；
- 对方职务、身份比你高很多，而你又没有什么话和他说；
- 对方正在用餐时，最好以点头微笑代替握手。

(2) 把握好握手力度

握手时最佳力度是微微用力，但不可过狠，最好先感受对方的力度，并使用相同的力度。女性不可为了凸显自己的温柔，而故意让自己的手部力量减弱——握手无力是一种缺乏交往欲望与信心、能力的体现。

不过，有些人会为了表示自己的热情而刻意在握手时用力，但是，每个人本身握手的自然力度往往在其外表、个性等方面都有所体现。过于刻意地用力握手，往往会被人察觉——在商务场合中，这种刻意的热情或者过度的兴奋，反而会使自己表现得失礼。

需要我们格外注意的事情是：虽然礼仪很重要，但如果对方因为疏忽，或者不懂得规范的礼仪而导致握手礼仪错误的话，你应放下架子，忽视他人的错误——真正懂得社交礼仪的人，最强调的是从行动中表现出尊重与平等的原则，这才是优雅与风度的体现。

握手时加分的细节

- 眼睛看着对方；
- 先伸出右手；
- 如果你不是女性，最好将手套摘下来（女性也需要摘下御寒的手套）；
- 双手交叉握手是不符合礼仪的。