

礼仪系列手册(之一)

公共礼仪

教育与教养同等重要

礼仪成就魅力人生

万里红 著

礼

天之经也

民之行也

——《左传》

黑龙江科学技术出版社

礼仪系列手册(之一)

公共礼仪

教育与教养同等重要

礼仪成就魅力人生

万里红 著



黑龙江科学技术出版社

中国·哈尔滨

图书在版编目(CIP)数据

公共礼仪/万里红著. — 哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 2007.11

(礼仪系列手册)

ISBN 978-7-5388-5609-5

I.公… II.万… III.礼仪-手册 IV.K891.26-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第176611号

责任编辑 孙旭凤

封面设计 晏文忠

礼仪系列手册(之一)

公共礼仪

GONGGONG LIYI

万里红 著

出 版	黑龙江科学技术出版社
	(150001 哈尔滨市南岗区建设街41号)
	电话(0451)53642106 电传53642143(发行部)
印 刷	哈尔滨市报达人印务有限公司
发 行	黑龙江科学技术出版社
开 本	850×1168 1/48
印 张	2
字 数	40 000
版 次	2007年11月第1版·2007年11月第1次印刷
印 数	1-3 000
书 号	ISBN 978-7-5388-5609-5/G·672
定 价	12.00元



序 言



在海外生活的二十年里，我得到了许多人的帮助，有缘和很多有德行的人结识。

长期的海外生活，使我体会到了什么是真正的爱和包容，让我学会了尊重和感谢。这是我致力于礼仪教育的出发点。

一直以来，在我与喜爱中国的外国友人的交谈中，总是听到以下的感叹：中国人的确是很优秀啊，很多人能讲流利的英语，如饥似渴地吸收知识，具备旺盛的挑战精神。但可惜的是，一部分人却缺乏教养，在为人处事上缺乏最基本的礼仪规范。例如，做错事不道歉，随便迟到，无视红绿灯，弄脏洗手间，缺乏诚信，只是考虑到自己，不尊重他人，不会感谢等等。

每当我听到这种千篇一律的抱怨时，总是想维护自己的同胞，但很遗憾的是这评价不能不说是个事实。

人,是不能一个人而生活的,而是与家人、朋友和周围的人们相互依存的。假如只是考虑到自己的话,那就没有了规则,社会秩序也因此会产生混乱。

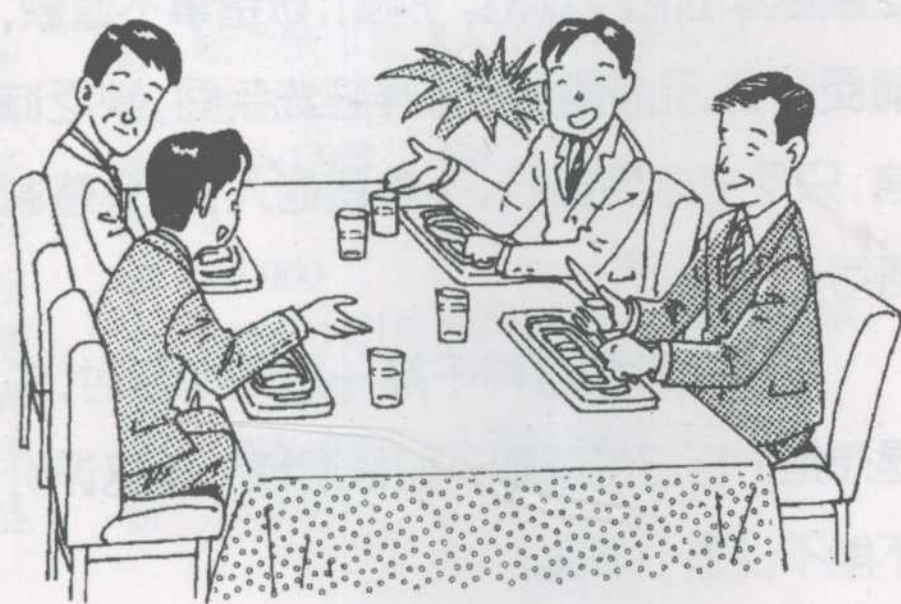
人与人之间为了相互能够和谐地相处,至少有必要遵守一种最低限度的约定,这就是礼仪。

礼的本义是尊敬、感谢。

孔子曰:“礼者、敬人也”。尊重自我,尊重他人,尊重和感谢社会及自然。

尊重自我的前提是保持自我行为的端正。尊重他人的前提是尊重差异,以礼待人。

尊重社会是指我们受到了社会和大自然的恩惠,所以应有公德心,遵守社会秩序,保护环境、怀着对大自然的感谢之心而生活。



仪是礼的表现形式。

孔子曰：“不学礼、无以立”，无论时代怎么变化，礼仪的必要性是不会改变的。一个人无论受教育程度多高，要是欠缺教养的话，就不能被周围所尊重。

男性，用英语表示为绅士，也就是指有礼仪、亲切的男士。

女性，假如秀色可人，身材高挑，但言语粗俗，动作粗鲁的话，有谁还会认为她漂亮呢？

若要想真正、持久的拥有美丽和魅力，只是注意化妆和打扮等外在的功夫是远远不够的，要内外兼修，有一颗爱心去包容他人，提升自己的品格，净化自己的心灵，以礼待人，心存感激。



随着中国国际化逐渐地走向轨道，能够预测到从“HARD中国(硬件建设中国)”过渡到“HEART中国(用心构筑中国)”的时代，已经来临。未来已经发生！

从现在起，让我们一起来知礼、学礼、守礼！

我们在重视教育、技能的同时，开始重视教养！

让我们从自己做起，共同为提升国民素质尽一点力！

让我们做一个在世界上受人尊重的中国人！

此教材是长期以来，通过与各行各业的成功人士的对谈及交流，及自身的观察和体验而编写成的。公共礼仪是现代中国人必须具备的基本修养，请大家共同来分享。若能为大家的工作、生活和学习带来帮助，为社会创造和谐的话，那我会感到无比的荣幸。

万里红

2007年11月1日



目 录



Part 1 礼仪的本义

1. 礼仪不是形式 是尊重和感谢的体现	2
2. 为何要学礼仪	6
3. 问候的必要性	8
4. 用语措词的重要性	11
5. 培养爱和感谢的心	15

Part 2 姿态和洁身

6. 保持笑容	20
7. 态度是看得见的语言	22
8. 高雅的姿态	25
9. 洁身的重要性	29
10. 男士的洁身	31
11. 女士的洁身	34

Part 3 愉快相处的公共礼仪

12. 在公共场所	38
13. 坐电车时和在车站内的礼仪	43
14. 在超市内的礼仪	46
15. 和近邻之间来往的礼仪	49

16. 在洗手间的礼仪	52
17. 在影院、美术馆、博物馆的礼仪	55
18. 在餐厅、咖啡馆的礼仪	58
19. 步行的礼仪	61
20. 自备车和出租车的礼仪	64
21. 骑自行车的礼仪	68
22. 接听手机的礼仪	70
23. 访问作客的礼仪	72
24. 探病的礼仪	74
Part 4 社交礼仪	
25. 社交礼仪	78
26. 冷餐会的礼仪	81
27. 西餐的礼仪	84
后记	87

Prat 1 礼仪的本义

- 1 礼仪不是形式
是尊重和感谢的体现
- 2 为何要学礼仪
- 3 问候的必要性
- 4 用语措词的重要性
- 5 培养爱和感谢的心





礼仪不是形式 是尊重和感谢的体现

人，是不能一个人而生活的。是与家人、朋友和周围的人们相互依存的。假如只是考虑到自己的话，那就没有了规则，社会秩序也因此会产生混乱。

人与人之间，为了相互之间能够愉快地相处，至少有必要遵守一种最低限度的约定，那就是礼仪。

礼仪是为了维持社会秩序，与他人交往中所应该具备的礼貌。礼节是指在社会生活中维持愉快的人际关系所必要的伦理规范的总称，包括个人应该遵守的行动模式。译成英语是：manners, etiquette。



礼的本义是尊敬、感谢。

孔子曰：“礼者、敬人也”。礼是一个人的基本道德，也就是理所当然的。尊重自我，尊重他人，尊重和感谢社会及自然。

自我尊重的基本是自己保持行为的端正。

尊重他人的基本是以礼待人。

尊重社会是指我们受到了社会和大自然的恩惠，所以应有公德心，遵守社会秩序，保护环境、怀着对大自然的感谢之心而生活。

仪是礼的表现形式。

孔子曰：“不学礼、无以立”，无论时代怎么变化，礼仪的必要性是不会改变的。一个人无论有多优秀的才华，要是欠缺礼仪的话，就不能被人所尊重。



■礼仪是心灵的写照

礼仪是你在心里为对方所想而表现出来的行为,是心灵的镜子。

不站在对方角度上着想的人不会有正确的礼仪,也不会受他人尊敬,最终会被社会所排除。



■没有真心的话谈不上礼仪

没有真心是谈不上礼仪的。无论用多么华丽的词汇,多么标准的礼仪作法,但假如没有一颗爱的心,你所模仿的礼仪是不能传递到对方的心里去的。

礼仪不是形式,关键是要有一颗尊重和感谢他人的心。

■心,不通过言行举止是难以表达的

礼仪,需要人们把自己的爱和感谢用具体的形式表现出来。假如一个人只是把爱的心隐藏在心里而永远不用行动表现出来的话,那周围的人是不会感觉到的。我们中国人一般都不会像西方人那样时常把爱挂在嘴上,这固然有文化,传统的差异,但把自己的爱表达出来,把自己的感谢之情用具体的语言和行动表达出来,看到对方的优点真诚地赞扬别人,这一些行动并不和我们国家的优良传统相矛盾。希望大家能从今天起把你对家人的爱,同事的爱,朋友的爱,大自然的爱用言行举止表现出来。



礼仪
是通过细节
反映出来的。有礼
仪的人才是有教养的人。

ONE
POINT!!

2

为何要学礼仪

在电影院正专心地看电影时，旁边有人大声说话，你会感觉如何？忽然被人踩了一脚，对方连“对不起”也不说，你会有怎样的感觉？你在排队购物时，突然有人在你面前插队，你会有怎样的感觉？和住在同一小区的邻居擦肩而过时，对方连个招呼也不打，你会感觉如何？

在环境优雅的饭店用餐时，烟灰飞过来，浓厚的香水味吹过来，隔桌的女士忽然开始剪起了指甲，你会有怎样的感觉？

“这人素质太差了”“没有教养！”大家都会这样想吧！

在社会中，大家互相之间要能愉快地生活，保持良好的人际关系和社会秩序的话，至少要自觉遵守的最低限度的行为底线，就是礼仪。礼仪和法律不同，不遵守的话并不违反法律，但这是作为一个人所必备的基本行为准则。

要提醒大家的是，一个人的教养、品格、家教、成长背景、工作环境，社交圈等会在细节中，在你无意识中体现出来。它会左右你的人生。

■学礼仪的理由

- ◎能成为有魅力的人
- ◎提高自我尊重感,以赢得他人的尊重
- ◎不会有感到羞耻的场面,不会被别人讥笑
- ◎提高内心修养,修炼情操,磨练内在美
- ◎强化人际关系,拓宽社交圈子
- ◎给对方留下美好的第一印象
- ◎夫妇之间会相互敬爱,不会为小事而相互谩骂
- ◎有信心教育孩子,培养情操
- ◎工作上会得心应手
- ◎人生之路会更宽广

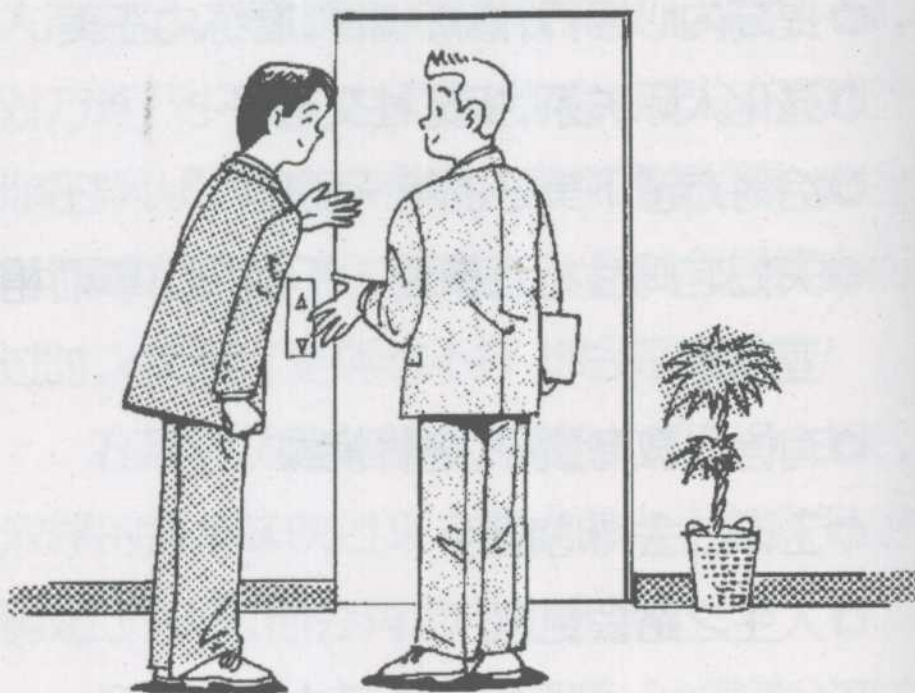


可以说
不懂礼仪的人
不能算文明人

ONE
POINT!!



问候的必要性



早上，起床时有无和家人道一声“早上好”？出门遇见邻居时有无说“早上好”？看到门卫和清扫员工时有无怀着感谢之心说一声“辛苦了”？

人，作为一个生命体，是没有高低贵贱之分的。对方和自己一样都是人。但是，没有上下级别的话，就不能保持正常的社会秩序。在家庭，父母是长辈，孩子是小辈；在公司，上司是上级，部下是下级；在服务业，客人是上帝，自己是服务者。