

公务员、商务员、服务员应知应会的礼貌、礼节、礼仪

做一个 受人尊重的 人

施德兴 编著

 云南民族出版社

做一个受人尊重的人

施德兴 编著

ISBN 978-7-2267-3712-0/K·072	号
200.00元(全套)	定 价
0001-2000套	册 数
2007年3月第1次	印 次
2007年3月第1版	版 次
1200千	总 字 数
70	总 印 张
820mm×110mm 1/32	开 本
大理州新华书店印刷有限责任公司	印 刷
620032	邮 政 编 码
ynbook@vip.163.com	邮 政 电 话
昆明市环城西路170号云南民族出版社	出 版 社 址
云南民族出版社	出 版 社 名 称
施德兴	编 著 者
施德兴	责任编辑

云南民族出版社

图书在版编目(CIP)数据

做一个受人尊重的人 / 施德兴著. —昆明: 云南民族出版社,

2007.5

(典藏大理. 第2辑)

ISBN 978-7-5367-3712-9

I. 做... II. 施... III. ①人生哲学-通俗读物②礼仪-通俗读物

IV. B821-49 K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 055867 号

责任编辑	奚寿鼎
装帧设计	施德兴
出版发行	云南民族出版社
地 址	昆明市环城西路 170 号云南民族大厦 5 楼
邮 箱	ynbook@vip.163.com
邮 编	650032
印 刷	大理地矿绘图印刷有限责任公司
开 本	850mm×1168mm 1/32
总 印 张	70
总 字 数	1500 千
版 次	2007 年 3 月第 1 版
印 次	2007 年 3 月第 1 次
印 数	0001~2000 套
总 定 价	200.00 元(全套)
书 号	ISBN 978-7-5367-3712-9/K·975

用现代文明礼仪营造人与人的和谐(代序)

陈继谷

礼仪,是一个时代的文明标志。礼仪是沟通人与人之间的情感,是人与人之间关系和谐的重要保证。我国是历史悠久的文明古国,几千年来创造了灿烂的文化,形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范,被世人称为“文明古国,礼仪之邦”。早在两千多年以前,先人们就对礼仪的作用作过许多重要的论述:“不学礼,无以立”、“礼仪者,治之始也”、“礼仪廉耻,国之四维,四维不张,国乃灭亡”等等,把礼仪提升到了治国安邦的基础、立国精神之本的高度来弘扬。传统礼仪文化作为中华文明的重要组成部分传扬海外。

党的十六届六中全会提出了构建社会主义和谐社会的目标,而文明礼仪是和谐社会建设的重要内容。文明礼仪教育是构建社会主义和谐社会的有效途径,文明礼仪教育的实践是构建社会主义和谐社会的重要手段。它秉承“己所不欲,勿施于人”的传统美德,大力弘扬“平等、友爱、包容、互敬”的精神,引导人们自觉地利用礼仪规范约束自身行为、纠正不良习惯、

调节人际关系、维护社会秩序,形成正确的人生观、价值观、道德观。这与社会主义和谐社会注重社会稳定和公平正义,追求平等友爱、融洽和谐的人际环境是完全吻合的,是社会主义核心价值体系的重要组成部分,已成为和谐社会建设的核心内容之一。

德兴同志编著的《做一个受人尊重的人》一书,贯通古今中外,博采众家之长。该书从人际交往中最基本的礼仪规范入手,侃侃而谈、娓娓道来,引导人们在约束和规范自身行为的同时,培养高尚的道德情操,进而形成正确的道德观、价值观、世界观,有效加强了德育的实践性和可操作性,解决了如何做到知与行相统一,学与做相结合的问题,对于加强新时期人与人之间之间的和谐关系具有很强的现实性和针对性。

欣闻该书即将出版,倍感欣慰,是以有序!

2007年·春

(作者为中共宾川县委书记)



序 二

朱建斌

胡锦涛总书记提出的“八荣八耻”社会主义荣辱观,是整个中华民族的美德和行为准则,是道德评价的重要标准。

公务员是政府形象的具体体现,是人民群众观察政府形象的“窗口”,公务员的素质和能力直接影响着政府形象的好坏,决定着政府的管理水平和效率。面对新的形势和任务,一定要把提高公务员的素质和能力放在突出的重要位置,努力建设一支政治坚定、业务精通、清正廉洁、作风优良的公务员队伍。

公务员的素质和能力又体现在平时学习工作生活中的一言一行之中,这就要求公务员要具备良好的礼貌、礼节、礼仪。对广大公务员来说,具有良好的礼貌、礼节、礼仪在新形势下有着极其重要的作用,是认真践行“八荣八耻”社会主义荣辱观、提高公务员素质和能力的需要,是建设一支精干、廉洁、稳定的公务员队伍的需要,是构建社会主义和谐社会的需要,是执政为民的需要,也是时代的需要。

施德兴同志倾心编著的《做一个受人尊重的人》一书,正是一本不可多得的公务员礼貌、礼节、礼仪教材。该书紧密联系实际,从不同角度深刻阐述了公务员礼貌、礼节、礼仪的有关知识,分析深入浅出,举例形象生动,内容涵括古今中外,相信它的出版必将对培养良好的公务员礼貌、礼节、礼仪,提高公务员的素质和能力起到积极的推动促进作用。

2007年·春

(作者为宾川县人民政府县长)

目 录

礼仪无处不在	1
第一篇 礼貌、礼节、礼仪之间的关系	7
一、礼貌	7
(一) 礼貌的概念	7
(二) 礼貌在服务工作中的表现	7
二、礼节	7
(一) 礼节的概念	7
(二) 常见礼节	8
三、礼仪	9
(一) 礼仪的概念	9
(二) 礼仪的基本原则	9
四、礼貌、礼节、礼仪的关系	10
第二篇 学礼仪、讲文明,做一个高素质的现代人	11
第一章 怎样与人见面	11

一、在日常交往应酬中注意说好你的第一句话	11
(一)正式场合怎样称呼别人	11
(二)中国人不应忘记我们的前人怎么称呼 (温习一点古汉语)	14
(三)在使用称呼问题上不要贬低了对方	16
二、见面时间怎么握手	17
三、掌握好介绍的方法和分寸	19
(一)自我介绍可以分为下述五种具体形式	19
(二)注意自我介绍的分寸	20
四、名片应该怎么用	21
第二章 关于仪容、仪表、仪态	25
一、仪容、仪表	25
(一)合理穿着,让对方对你产生好印象	25
(二)男士西服的礼仪问题	34
(三)男士西服着装十戒	35
(四)西服穿着的搭配	36
(五)穿西服要先学会打领带	36
(六)潇潇洒洒穿西服	38
(七)穿西服的礼节	38
二、仪态	39
(一)充分展示性别美	40
(二)充分发挥微笑的魅力	41
(三)化妆	43

(四)举止	45
(五)谈吐	45
(六)美发	46
(七)佩戴饰品应注意什么	46
(八)体态语变化万端不逾矩	48
(九)重视你的举止礼仪	49
(十)仪态礼仪	51
第三章 “吃”出你的风格	59
一、宴请的类型	59
二、何为国宴	60
三、商务宴请的礼仪智慧清单	62
四、西餐礼仪总盘点	64
五、在国外餐馆就餐应注意与国内的区别	85
六、东西方餐食习惯的差异	86
七、让人心动的四招用餐礼仪	87
(一)赴约前心情点点	87
(二)点菜时心意万千	88
(三)用餐时细节种种	88
(四)晚餐后轻轻梳妆	90
八、简说饮茶礼仪	90
九、话说盖碗茶	91
十、扣手礼的习俗与来历	93
第四章 “住”出你的水平	95

一、预约的礼仪	95
二、登记入住的礼仪	95
三、投宿民宅的礼仪	96
四、注意公共卫生	97
五、客房的礼仪	97
六、离店的礼仪	98
第五章 公务员、商务员常用礼仪	99
一、公务员礼仪修养之语言礼仪规范	99
(一)平易通俗	99
(二)文明礼貌	99
(三)简洁明确	100
(四)交谈内容	101
(五)因人而异	102
(六)一般要求	102
(七)交谈方式	104
二、公务员礼仪修养之电话、网络礼仪规范	106
(一)通话准备	107
(二)内容准备	107
(三)仪态准备	108
(四)记录准备	109
(五)补缺准备	109
(六)通话态度	110
(七)通话用语	111

(八) 通话时间	114
(九) 电话礼仪您知多少	117
(十) 对打错的电话要宽容	122
(十一) 网络礼仪	123
(十二) 电子公文的八大关系	130
电子公文与纸质公文 电子印章与电子认证	
网络媒体与传统媒体 电子公文与电子档案	
公文传输无纸化与文档一体化 公文处理规范化与个性化	
公文处理自动化与标准化 公文资源共享与安全保密	
(十三) 公务、商务交往中的传真礼仪	135
第六章 职业形象让你多收入百分之百	138
一、给人印象的好坏将决定你的成败	138
(一) 职场形象决定职场命运	138
(二) 成熟稳重是专业形象的关键	139
(三) 职场形象要突出个人风格	140
二、海奇指出人际智能的四大要素	140
组织能力 协调能力 人际能力 分析能力	
三、社交的基本原则	141
四、白领女士的职场禁忌	142
五、中国绅士的标志和破绽	142
中国绅士的十个细节 中国绅士的十大破绽	
六、打电话能看出他人性格	143
七、社交的基本礼仪知识	145

(一)交际用语	145
(二)在交际中令人讨厌的八种行为	146
(三)交际中损害个人魅力的26种错误	146
(四)社交行为“十不要”	147
(五)推销的语言礼仪	148
八、社交对于口才的基本要求	149
社交中受人欢迎、具有魅力的人	
用十秒钟讲,用十分钟听	
九、不要对别人过分的好	153
十、串门的学问	154
第七章 职场人生,我们争取走好每一步	156
一、能使每一个人成功的心理定律	156
坚信定律 期望定律 情绪定律 因果定律	
吸引定律 重复定律 累积定律 辐射定律	
相关定律	
二、做个受人欢迎的好同事	158
如果你有意愿最好直接向上司陈述	
乐于从老同事那里吸取经验	
对新同事提供善意的帮助	
用自己的性别优势关心异性同事	
适当“让利”,放眼将来	
让乐观和幽默使自己变得可爱	
三、领导!请善对你的下属	161

尊重下属的人格 善于听取下属的意见和建议	
宽待下属 培养领导的人格魅力	
尊崇有才干的下属	
四、属下! 如何与上司相处	162
(一)与女上司相处的艺术	162
(二)与男上司相处的艺术	163
五、和领导成功相处的三大原则	164
(一)首先要注意自己的职业形象	164
(二)要有敬业精神	164
(三)应该懂得善于服从,巧于服从	165
六、学会和同事相处的30个原则	166
七、批评,“良药”未必皆苦口	168
金无足赤,人无完人 “良药”未必皆苦口 巧用幽默	
八、指正上司也有技巧	172
思考一个好的指正策略 “以退为进”的沟通	
老板,请有雅量接受指正	
九、办公室六大黄金定律	173
黄金定律一:永远排在倒数第二位置上	
黄金定律二:该闭嘴时就闭嘴	
黄金定律三:避免完成别人的句子	
黄金定律四:发明一个容易解决的难题	
黄金定律五:别兴风作浪	
黄金定律六:让别人认为有别的工作在等你	

十、办公室内十大恶习	176
十一、办公室内注重桌面环境和心理环境	177
(一)办公室桌面环境	177
(二)办公室心理环境	177
十二、一定要慎防职场五大杀手	178
十三、社交送花的礼节有哪些?	180
第八章 遵规守礼出国门	182
一、出国前消灭七种陋习	183
二、出国旅游守则	184
三、亚洲各国礼仪知识	186
日本人的礼仪 朝鲜人的礼仪	
泰国、印度等东南亚国家的礼仪	
巴基斯坦、阿拉伯等西亚国家的礼仪	
四、与外国人交朋友要遵守哪些国际惯例?	189
信守承诺 热情有度 尊重隐私 女士优先 不必过谦	
五、世界各国风俗礼节“猎奇”	191
埃及妇女不穿无袖衣服和衬衫	
突尼斯待客用河水猛泼客人脸	
北非先给客人煮三碗茶	
巴基斯坦礼节隆重决不草率	
尼日利亚欢迎来客端柯拉果	
坦桑尼亚男子留发女子剃发	
六、世界各地有趣的送客礼	193

左手礼 送鞋礼 抹泥礼 收伞礼 白色礼	
七、亲吻礼的度与量	193
吻手礼 接吻礼 亲吻礼的注意事项	
第九章 国际礼宾常识	195
一、涉外接待礼仪	195
(一)礼宾次序礼仪	195
(二)涉外迎送的礼仪	196
(三)国旗悬挂的礼仪	197
(四)国歌演奏的礼仪	198
二、涉外会议的礼仪	199
(一)涉外会谈座次礼仪	199
(二)涉外会谈礼仪	200
(三)涉外翻译的礼仪	201
三、涉外仪式礼仪	201
(一)涉外签字仪式礼仪	201
(二)涉外开幕式礼仪	202
四、涉外宴请仪式	203
(一)涉外宴会的形式	203
(二)涉外宴请的准备礼仪	203
(三)涉外宴请座次安排礼仪	204
(四)涉外宴请礼仪	205
五、涉外参观的礼仪	206
(一)外宾参观礼仪	206

(二)出国参观的礼仪	207
六、发布照会的礼仪	207
第十章 如何迎送国外贵宾	209
一、确定迎送规格	209
二、掌握抵达和离开的时间	210
三、献花	210
四、介绍	210
五、陪车	211
六、对一般客人的迎接	211
七、迎送工作中的几项具体事务	211
八、道别时怎样依依不舍	212
编后语	214

礼仪无处不在

英国著名哲学家弗兰西斯·培根说：“行为举止是心灵的外衣”。不管你有没有意识到礼仪，懂不懂礼仪，重不重视礼仪，礼仪，无处不在！

什么叫礼仪？礼仪是在人与人交往过程中，体现对交往对象尊重的具体手段和过程，比如：微笑、鞠躬、握手、得体的仪容、融洽的交谈及拜访、接待、宴请、座次的安排……

再从现实的角度看，我们从小就学什么“见到老师要问好”、别人说“谢谢”，要回答“不用谢”，其实这就属于礼仪的最基本范畴。参加工作以后，一些什么“工作标准”、“行为规范”等等，既是一种行为约束内容，也是一种礼仪的要求，严格的讲，是一种更专业、更规范的礼仪。可以说，纵向上看，人的一生种种行为和经历都和礼仪密不可分。横向上看，人几乎每天都在不同的环境、不同的地方进行着各式各样的社会交往，而这些众多、复杂的交往活动里，本身就离不开许许多多的礼仪内容。

1



做一个受人尊重的人

