



社交礼仪

与服务礼宾艺术

Shejiao Liyi yu Fuwu Libin Yishu

郑务广 陈静和 编著

礼

厦门大学出版社

社会礼仪

与服务礼仪艺术

（第二版）

下



中国铁道出版社

C912.3
Z469
F719

社交礼仪

与服务礼宾艺术

Shejiao Liyi yu Fuwu Libin Yishu

郑务广 陈静和 编著

厦门大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪与服务礼宾艺术/郑务广,陈静和编著. —厦门:厦门大学出版社,2002.8

ISBN 7-5615-1931-1

I. 社… II. ①郑…②陈… III. ①人间交往-礼仪②商业服务-礼仪 IV. ①C912.1②F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 048811 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门大学 邮编:361005)

<http://www.xmupress.com>

xmup@public.xm.fj.cn

三明地质印刷厂印刷

(地址:三明市富兴路 15 号 邮编:365001)

2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:12 插页:2

字数:301 千字 印数:1—2 000 册

定价:25.00 元

本书如有印装质量问题请直接寄承印厂调换

序

社交与礼仪，一个古老而现实的话题。

社交就是人际交往，人际交往就是社会关系。人的生存和发展不仅与自然界密切联系，而且与整个社会休戚相关，不可能独立于社会之外。因此，每一个人都要进行社交，古代如此，而今尤然。不管是动态还是静态，狭义还是广义，情商（非智力因素）还是整个社会的经济生活、政治生活、文化生活、物质生活、精神生活等诸方面来论及社交，社交都具备十分重要的意义。

社交有一个不可缺少的基础——礼仪，或者说，礼仪是社交的支撑点。什么是礼仪？礼仪就是我们在日常生活中，符合道德规范、行为准则的典章仪式，它涵盖着个人的举止、仪表、言行、活动，以及团体，直至国家的合乎社交规范和道德规范的仪式。仪式有约定俗成的东西，即长期的社交活动形成的必须遵守的行为准则，也有典籍，用文字形成规范一整套礼仪的程序和要求。在中国，周朝就有礼仪典籍，如《礼仪》、《周礼》、《礼记》等，被后人称为“三礼”，表现了周朝礼仪制度。其中《礼仪》分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘等八礼；《周礼》分为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官等职掌；《礼记》主要是阐述礼的作用和时代意义。这三部著作对周代及以后各朝各代的治国安邦、施政教化、道德养成、行为规范发挥了重要作用。

社会存在决定社会意识，礼仪作为社会意识的一部分，由社会存在所决定，也就是说，礼仪有其社会属性，不同的社会形态会有

不同的礼仪,但还有继承性和共同性;社会意识对社会存在起着反作用,礼仪不仅维系着国与国、团体与团体、个人与个人之间的关系,而且对社会的发展起着积极作用,中国几千年的物质文明与精神文明的发展,是与儒家文化占主导地位,是与“礼仪之邦”这四个字分不开的。

然而,并不是任何时候,任何人都重视社交与礼仪,都按照礼仪所强调的道德规范和行为准则来从事社交活动。远的不说,大家熟知的“文革”十年,真是礼仪的大浩劫,社交的大践踏,至今仍然遗留着一些负面影响,这也是我们国家的许多有关精神文明建设、公民道德教育、行为规范养成的重要文章都十分强调礼仪教育的一个重要原因。更要指出的是,社会经济的发展,改革开放的深化,尤其是国际间交往的频繁和事务的扩大,社交和礼仪显得格外重要。

社交与礼仪是社会各个层面都需要关注和培养教育的。去年10月公布的《公民道德建设实施纲要》指出,“开展必要的礼仪、礼节、礼貌活动,对规范人们的言谈举止,有着重要的作用”,要通过一系列活动,“引导公民增强礼仪、礼节、礼貌意识,不断提高自身道德修养”。青少年是打基础的时期,学习科学文化知识、培养思想道德素质皆如此。也就是说社交与礼仪要从青少年抓起。因此,人们呼唤着一批符合时代精神,反映中国特色,具有国际意识的社交礼仪著作问世。当《社交礼仪与服务礼宾艺术》书稿展现在我的面前时,颇感欣慰,便利用双休日时间通读了一遍,顿时有一开眼界之感。

所谓一开眼界,主要表现在三个方面。一是具有较强的可读性。凡专著者,最怕味同嚼蜡,尽管里面有众多的真知灼见,但读不下去,也是白搭。而这本书,构思虽然一般,但说理相当通俗,例子广泛而又生动,语言准确而又趣味,用“老少咸宜”来形容一点也不过份,凡是具有一定文化程度的人都可以阅读,从中得到教益。二

是具有广泛的实用性。不管是农业时代,还是工业时代、后工业时代、信息社会,人们都重视实用。一种生产技术、一种教学方法、一条信息情报、一项改革发明、一项政策调整、一项方针大计,都应具备实用性。也许这本书作者的初衷是写给中学生阅读的,但书稿的内容,即使各个层面的人都可以“开卷有益”。还需指出的,本书把另一个立足点放在“服务礼宾艺术”上,更具备应用性。因为“我为人人,人人为我”,谁都需要服务,谁都服务他人,服务的艺术性至关重要。三是具有一定的理论性。为了说明今天为什么要强调社交和礼仪,这本书不只是给人以社交、礼仪、服务的常识的一般教育,而且在说理,“以理服人”,在第一篇“概论”中阐述了社交和礼仪一些理论性问题。这些理论性的阐述,是告诉人们社交与礼仪不是“无源之水”、“无本之木”,也不是“无的放矢”、“空穴来风”,这是对人们应用这一系列社交和礼仪的常识的有理性的思考以及实践意义的反思。

鉴于上面的因素,当这本书的作者问序时,对社交与礼仪素无专门研究的我,乐意承担下来。在拙作结尾之际,想引用孔子说过的一句话:“不学礼,无以立。”有“礼”走遍天下,无礼寸步难行。个人亦然,团体亦然,国家亦然,国际社会亦然。词不达意,仅以一点心得作为小序。

谭南周

二〇〇二年四月

(谭南周系厦门市教育科学研究所所长)

目 录

第一篇 概论篇

第一章 一个特别提起的话题	(1)
第一节 社交与人的结构	(3)
第二节 天堂与地狱的根本区别	(6)
第三节 社交的功能与原则	(14)
第四节 社交与人际关系的新变化	(21)
第五节 社交与市场经济中的交易	(26)
第二章 绪论	(33)
第一节 礼仪的基本概念	(33)
第二节 礼仪的本质和特点	(35)
第三节 礼仪的原则和功能	(36)
第四节 学习礼仪的意义和目的	(40)

第二篇 教养篇

第三章 个人礼仪	(41)
第一节 举止	(41)
第二节 言谈	(52)
第三节 服饰佩戴	(60)
第四节 个人仪容	(68)
第四章 学校礼仪	(73)
第一节 尊重教师	(73)
第二节 尊重教师的礼仪形式	(82)
第三节 友爱同学	(90)
第四节 友爱同学的礼仪形式	(90)
第五节 教师礼仪	(95)

第六节 校园其他礼仪	(99)
第五章 家庭礼仪	(102)
第一节 孝敬父母长辈	(102)
第二节 礼貌待客做客	(117)
第三节 善待左邻右舍	(119)
第四节 其他	(120)

第三篇 社交篇

第六章 对外交往中的主要礼仪形式	(122)
第一节 迎送	(122)
第二节 会见会谈	(125)
第三节 宴请	(130)
第四节 礼宾次序和国旗的悬挂	(141)
第七章 社交中的基本礼貌修养	(146)
第一节 遵守时间、不得失约	(146)
第二节 尊重妇女及吸烟	(148)
第三节 访友与待客	(150)
第四节 谈话及舞会	(153)
第五节 探病、吊慰及送礼	(156)
第八章 社交中见面时常用的礼节	(161)
第一节 打招呼与介绍	(161)
第二节 握手礼与鞠躬礼	(165)
第三节 合十礼与拥抱礼	(169)
第四节 接吻礼与吻手礼	(169)
第五节 举手礼与致意礼	(170)
第九章 社交宴请的礼节	(172)
第一节 宴请的准备	(172)
第二节 宴请中的礼节	(173)
第三节 参加宴请时的礼貌修养	(176)

第四节 几种常见的宴席排法·····	(179)
第十章 社交中的语言艺术·····	(185)
第一节 社交中语言艺术的运用·····	(185)
第二节 社交中的语言应变艺术·····	(207)
第三节 文字组合的易位艺术·····	(210)
第十一章 体态语言在社交中的作用·····	(213)
第一节 一种非语言的语言·····	(213)
第二节 体态语言的基本特性·····	(221)
第三节 运用体态语言应注意的问题·····	(227)
第四节 其他非自然语言·····	(232)
附录:花卉语语义选载·····	(238)

第四篇 服务篇

第十二章 社交洽谈与礼宾·····	(242)
第一节 接洽·····	(242)
第二节 会晤·····	(246)
第三节 谈判·····	(247)
第四节 演讲·····	(251)
第十三章 旅游、商业、服务业从业人员的 素质要求与道德情操·····	(255)
第一节 德、智、美、情的内涵·····	(255)
第二节 旅游、商业、服务业从业人员的素质要求·····	(256)
第三节 旅游、商业、服务业从业人员的职业守则·····	(260)
第十四章 服务角色意识与角色规范·····	(262)
第一节 服务质量是企业的生命线·····	(262)
第二节 服务质量及服务角色·····	(263)
第三节 服务角色及其行为规范的理论依据·····	(266)
第四节 坚持服务角色及其行为规范·····	(269)
第十五章 微笑在服务中的魅力·····	(272)

第一节	微笑的内涵及其魅力·····	(272)
第二节	微笑的类型与微笑服务·····	(277)
第三节	微笑服务的形式与坚持·····	(282)
第十六章	服务行业中的礼貌服务·····	(287)
第一节	礼貌服务的巨大潜力·····	(287)
第二节	礼貌服务的基本要求·····	(288)
第三节	礼貌服务的要领·····	(292)
第四节	倡导特殊、超前服务·····	(294)
第十七章	服务行业中的礼貌用语·····	(296)
第一节	礼貌用语的基本要求·····	(296)
第二节	礼貌用语及其使用·····	(297)
第三节	使用礼貌用语应注意的问题·····	(301)
第四节	电话应接服务时的礼貌·····	(304)
第十八章	服务的技巧与艺术·····	(307)
第一节	应接服务的技巧·····	(307)
第二节	应接服务的具体要求·····	(312)
第三节	应接服务中的应变艺术·····	(313)
第四节	疏解顾客抱怨的艺术·····	(320)
第五篇 风俗篇		
第十九章	世界主要风俗习惯与礼仪·····	(327)
第一节	欧美主要风俗习惯与礼仪·····	(327)
第二节	亚太地区主要风俗习惯与礼仪·····	(333)
第三节	阿拉伯及非洲的主要风俗习惯·····	(346)
第二十章	世界三大宗教与外国主要节日·····	(352)
第一节	世界三大宗教·····	(352)
第二节	外国主要节日·····	(355)
第三节	避免忌讳的礼节·····	(365)
附:	结婚纪念日一览表·····	(375)

第一篇 概论篇

第一章 一个特别提起的话题

成功是每个人所梦寐以求的,在世界舞台的风云变幻之中,涌现出无数杰出人物,他们同我们一样只是普普通通的人,在这普普通通之中是什么决定因素使他们获得成功呢?

美国哈佛大学做过研究,发现全美 80% 的财产仅被少数的 20% 的人拥有,余下的 20% 的财产却被占人口绝大多数的 80% 的人拥有。假设将全美国的财产平均分配,每人一份,那么若干年后,仍然将出现这种二八分配规律。也就是说只有少数人能长保成功,他们始终能取得与众不同的成就,那么到底是什么因素,决定了他们始终能取得与众不同的成就呢?

一个人的成功主要依靠什么?不如观察一下周围的人。那些成功的经理、领导,甚至专业性很强的工程师、律师、医生,他们的成功是否因为他们的专业技术都是最好的呢?答案是否定的。他们的成功往往很大程度上是因为他们具备优秀的品质,善于为人处世,会有效说话,推销自己。正如幸福的家庭并不一定是妻子貌美如花,丈夫英俊潇洒,孩子聪慧超群,幸福的家庭正在于彼此富有爱心,互相尊重体谅,关系融洽和谐。

美国著名的人际关系学家卡耐基曾这样说:一个人的成功只有 15% 是依靠专业技术,而 85% 却要依靠人际交往、有效说话、富有爱心等软科学本领及优秀的品质。可我们的教育却过分偏重于前面的 15%,而对后面的 85% 却极少去涉及;正因为如此,我们在

本书的第一章设了这样“一个特别提起的话题”。

别的不说,就说全国优秀新闻工作者、光明日报社年轻记者许杏虎在以美国为首的北约悍然袭击我驻南联盟使馆的暴行中,以身殉国,受到举国上下深深的敬仰和怀念。透过大量的报道,我们得知,许杏虎从小就是一个富有爱心的孩子,爱父母、爱老师、爱学校、爱祖国,纯朴爱心是构筑起他优秀品德的基石。

许杏虎出生在一个贫穷而温馨的农民家庭。在县城读高中时,父母省下家中仅有的一点咸鱼干让他带回学校;而每一次,他总是懂事地又偷偷将咸鱼干放回家里。一次他偶然回家,发现父母正就着咸菜扒饭,父子、母子相拥而泣。——这是令人心酸的回忆,这又是催人奋进的亲情。实践无数次地印证,穷人的孩子早当家,穷人的孩子懂得爱,而富有爱心是一个人成长过程中不可缺少的成功基石。

毋庸讳言,这样的一种感动,这样的一份爱,在生活条件越来越好的当今的青少年成长过程中,越来越难寻觅了。在一次家长会上,我们听到这样两件事:有位同学,周末下午放学时,父亲未能及时来接,他便大发雷霆,并“惩罚”父亲打的接他回家;还有位同学,星期天请同学到家中玩,刚玩一会儿就生气了,既不理同学,也不理家长了。因为他发现,原本自己独享的美食,却被家长分给了别人一份。听了这样的“花絮”,我们丝毫不觉得好笑,却感受到一种沉重。时下这一代是在十分优越的环境中生活成长起来的“皇帝”、“公主”,不缺食品,不缺衣服,更不缺少长辈的呵护及爱,可以说什么也不缺,但若不能接受更好的教育、引导,他们往往体会不到爱,不懂得爱,不知道去爱父母、爱家庭、爱同学(同事)、爱社会。

我们觉得当前的素质教育及各种人才培养,在很大程度上应该先强化“爱”的教育。而“爱心”的培养,拥有一颗“爱心”则应是社交技巧、礼仪习惯学习的基础。让孩子、学生及广大青年人首先成为“有爱心的人”、“懂得爱的人”,懂得“社会与人的结构”,这才是

做“有用的人”、“出色的人”、“成功的人”的基础。

第一节 社交与人的结构

“人”字最容易写,但做人处世却最难。难在何处?难就难在人与人之间怎样交往和相处,这是一个我们整天都会遇到而又不容易把握和处理的复杂问题。

你和家人一起生活是否和谐亲密?这关系到你的生活是否安宁幸福;你和同事一道工作是否同心协力?这关系到你的事业是否顺利发展;你和朋友经常交往是否感情相通?这关系到你的社交是否愉快有益……总之,我们每个人都可能孤单地生活和工作,那么“一滴水怎样才能不干涸?”对于佛教创始人释迦牟尼提出的这个问题,人们早已认识到:一滴水只有汇入浩瀚的大海,才能获得长久的生命。我们每个人作为一滴水怎样和周围世界的大海溶为一体?这是一个人际交往与人际关系的问题,也是一个个人有无发展和社会有无进步的问题。以往有一种习惯而普遍的观点认为,人的发展主要是一个人的自身素质尤其是智能的发展,或者认为一切都是命里注定,个人无能为力。其实,这两种看法都是片面的。正确的理解应该是:人的自由发展、走向成功是人的自身素质和人际关系的结合与发展。马克思说:“人的生活离不开友谊”,“真诚的、十分理智的友谊是人生的无价之宝。”

有一首小诗说得好:

我是多么渺小,
而我又是多么骄傲。
我是大海中的一滴水,
我和大海紧紧地拥抱!
当暴风雨来临的时候,
我是欢腾的浪花!

当风平浪静的时候，
我是静静的一滴水……

“人”的结构就是要相互支撑，彼此热爱就是理想的人生。然而，令人遗憾的是我们有许多人在实际生活中却往往忽视了这个最重要的课题。尽管知道它的重要，却不肯去努力追求它。

有一年，湖南某县一个乡在一年之中竟有十多名青年先后投水自杀。据《青年研究》发表的专题调查报告讲，其中多数男女青年，家境中上，生活比较宽裕。有的只因高考屡试不中，有的向往新的生活却又得不到。他们不愿再走老一辈走过的那条灰色的路。他们认为与其过着惨淡的人生，不如长眠大地。尽管这种走上绝路的人是极少数，但内心感到空虚，失去信心的人却并非少数，有的人即使是身在城市，上了大学，整天与别人朝夕相处，但却很孤独。一个自杀的大学生在留给亲人的遗书中写道：“我的死谁也不怨。……不知为什么我陷入了一种不可名状的孤独之中。我不愿意去找谁，谁也不愿意来找我。我希望别人理解我，却又怕别人了解。为此我只好到极乐世界去寻求安慰了。……”人为什么会有孤独感？这是主体与对象相疏远所导致的一种铭心刻骨的精神失落感。这就说明人的生存和发展不仅需要物质的财富，而且需要精神的财富。人间需要爱，爱就是财富。这种财富的贵重可谓无价之宝，而其必要性又好比水和空气，须臾不可离开。试想，那些正当年华而自杀的青年，如有知心朋友与之敞开心扉谈一谈，相互鼓舞生活的勇气，他们怎么会感到孤独，走上绝路呢？

一个叫利奥·巴思格利亚的美国教师，他永远忘不了他第一天登台讲课时，那个坐在第五排的姑娘。那天，他忐忑不安地走进教室，带着尴尬的微笑向学生们问好，但全班学生谁也不作声，他一下子慌了，心情紧张，结结巴巴地讲起课来。慌乱中，他注意到第五排有一个身着夏装、坐得很端正的姑娘在全神贯注地听讲。他感到她那生气勃勃的样子和那温暖的笑容足以促使自己讲下去。她

在听讲中，总是点点头，或轻声说：“哦，对。”然后记下来，他得到了巨大的鼓舞，他大着胆住四周一看，发觉别的学生也都开始认真听讲，还做着笔记。总之，那个第五排的姑娘帮助他度过了第一天讲课的难关。

那个姑娘叫莉亚妮。利奥要和所有的学生轮流谈话，他特别期待莉亚妮的到来，他要感谢和赞美她的爱护、体贴别人的高尚品德。可是，莉亚妮一连好几天没来上课，后来他才知道莉亚妮驾车到绝壁，从那里直插海底自杀了。她才 22 岁，正当年华的好姑娘，上帝赐予她的美好品德也永远消失了。利奥去看望了她的父母，他了解到父母是爱她的。但事情很清楚，莉亚妮并没有感觉到别人在爱她。

“我们整天在干什么？”利奥老师肺腑激荡，沉痛不已。他向自己，也向别人提出了一个很值得深思的问题：“我们如此忙于传授知识。如果我们没教给莉亚妮任何她真正需要知道的东西，如何快乐活着，如何有个人价值感和自尊心，而单教给她如何读书、写作、算题，这又有什么用呢？”从此，这位教师决心研究并开设了一门关于爱的课程。他通过上课、演讲和广播电视，也通过著书立说，向人们呼唤：人与人之间一定要友爱，而且要把友爱用你的语言和行动表达出来！如果你不表达，别人怎么会接近你？了解你？如果别人不表达，你又怎么能得到别人的理解、喜欢和帮助呢？

这就是我们提倡交际、呼唤友爱的指导思想；这就是我们驾驭生活、改善人生的关键所在。我们广交朋友不只是为了避免悲观厌世，我们追求友爱不只是为了与人相处平安无事。如果利奥老师没有得到莉亚妮的友爱，他怎么会顺利度过第一天讲课的难关？如果利奥老师不是出于对莉亚妮的友爱，他怎么会接受生活提出的挑战，在事业上开创了新局面？可见，爱会使我们获得生活的热能和动力。今天，人类的历史已经进入了信息社会。世界正在“变小”，空间不断“扩展”，物质财富正在增加。有人曾这样问著名心理学家

巴达斯小姐：“人类今天最基本的最深切的心理需要是什么？”她说：“人类需要爱，但这不限于男女之间的爱。从心理学观点看来，懂得爱的人永远是快乐的。”单从维护我们的身心健康的意义上讲，我们也需要交际，需要爱，更不要说发展自己，有所进取了。但这一切不会在孤身独处、自私狭小的樊笼里实现，我们必须思想豁达、眼界开阔、主动去爱，具备口才和交际能力。

第二节 天堂与地狱的根本区别

我们每个人都会以绝不亚于作家和艺术家的想像力来勾画自己的伊甸园。对于一些人，乐园是广阔的绿草地和倒映着蓝天彩虹的湖水；对另一些人，乐园则是披罩在高楼大厦天际的一片绚丽多彩的晚霞。有些人渴望成为权贵、富豪、明星，总有鲜花、掌声和笑脸陪伴；有些则向往一块远离市场喧嚣和人事烦恼的幽静角落，那里飘荡着天使们深情抚慰的歌声；另一些人却愿意选择新的挑战、激烈的竞争，伴随着摇滚乐疯狂的节奏，恣意地嚎叫；还有一些人则希望在安宁和平静的环境中专心致志地做学问，搞研究，著书立说……显然，如果世界上真有天堂或乐园的话，那一定是非常个性化的创造物，绝不可能一模一样，完全相同。因为我们只能在自己的浩瀚无垠的脑海中寻求伊甸园，那是由我们每个人与众不同的生活经验和不断发展变化的心愿创造的。但是，有一点必然是相同一致的，那就是人与人之间必须是和谐交流、友爱相处。对于那些充满信心、热爱生活，能和周围世界沟通的人们来说生活本身就是天堂，友爱本身就是乐园。除此之外有什么天堂与乐园存在呢？

1992年7月20日，在莫斯科第33届国际数学奥林匹克大赛奖台上，6名中国学生同时获得了金牌。在这6名金牌队员中，有3个受益于同一位老师——清华附中理科实验班班主任邵光砚的辅导。那么邵老师是怎样启发这些学生用功的呢？