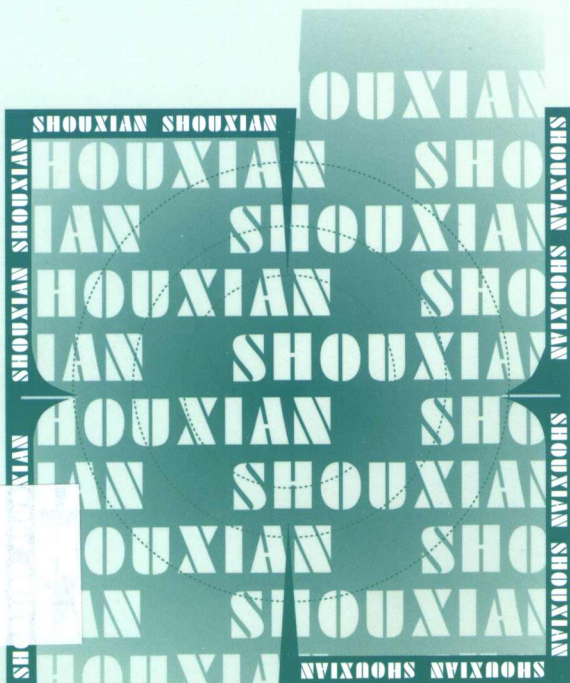




寿险营销员成功之路系列丛书

寿险营销员口语的 艺术·礼仪

陈士亮 编著



寿险营销员成功之路系列丛书

寿险营销员口语的艺术·礼仪

陈士亮 编著

气象出版社

内容简介

本书就寿险营销员如何面对 21 世纪激烈市场竞争的挑战,如何提高自身素质、口语的艺术、推销礼仪等问题,为营销员朋友提供一个令人满意的答案。本书共分八章。即:礼仪概述、见面礼仪、访送礼仪、服饰礼仪、体姿礼仪、电话和空间礼仪、宴请礼仪、社交活动礼仪。

本书是寿险营销员一本很好的工作指导用书。

图书在版编目(CIP)数据

寿险营销员口语的艺术·礼仪/陈士亮编著. —北京:气象出版社,2002.5

(寿险营销员成功之路系列丛书)

ISBN 7-5029-3378-6

I. 寿… II. 陈… III. ①人寿保险-销售-语言艺术②人寿保险-销售-礼仪 IV. F840.62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 030154 号

气象出版社出版

责任编辑:陈爱丽 终审:纪乃晋

封面设计:刘杨 责任技编:陈红 责任校对:赵敏

(北京市中关村南大街 46 号 邮编:100081)

北京市兴怀印刷厂印刷

气象出版社发行 全国各地新华书店经销

* * *

开本:787×1092 1/32 印张:8.25 字数:185 千字

2002 年 5 月第 1 版 2002 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 7-5029-3378-6/F·0118

印数:1~3000 册 定价:22.00 元

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪在人际关系中的作用	(1)
第二节 源远流长的中国礼仪	(8)
第三节 礼仪在实际生活中的意义	(14)
第二章 见面礼仪	(25)
第一节 见面礼仪中的心理因素:自信	(25)
第二节 微笑是使演礼达到最佳效果	(32)
第三节 介绍	(36)
第四节 介绍中的称谓	(42)
第五节 名片的使用	(52)
第六节 见面礼	(58)
第三章 访送礼仪	(70)
第一节 访送对象的类型	(70)
第二节 拜访时间和地点的选择	(75)
第三节 迎访礼仪	(79)
第四节 赠送礼品	(86)
第四章 服饰礼仪	(93)
第一节 服饰的含义	(93)
第二节 服饰对个人形象的影响	(100)
第三节 服装的款式	(106)
第四节 服装色彩	(111)
第五节 着装原则	(120)

第六节	男士服饰礼仪·····	(132)
第七节	女士的服饰礼仪·····	(143)
第五章	体姿礼仪·····	(164)
第一节	体态的礼仪功能·····	(164)
第二节	体姿、仪态的礼仪技巧和功能·····	(168)
第三节	坐姿·····	(173)
第四节	其它体姿礼仪·····	(181)
第六章	电话和空间礼仪·····	(191)
第一节	电话礼仪·····	(191)
第二节	交往空间礼仪·····	(201)
第七章	宴请礼仪·····	(210)
第一节	宴请的组织·····	(210)
第二节	席位编排·····	(218)
第三节	宴请和赴宴礼仪·····	(220)
第四节	冷餐会、酒会、工作餐·····	(231)
第八章	社交活动中的禁忌·····	(242)
第一节	社交活动禁忌原则·····	(242)
第二节	民间禁忌·····	(250)

第一章 礼仪概述

礼仪是指社会生活中由于风俗习惯而形成的、为大家共同认可、遵守的人际交往中对言行的一种规范和程序。“礼”就是通常所讲的礼貌、礼节；“仪”就是指仪表、仪容、仪式、仪态。

每个人都处在一定的社会环境中，不停地与不同的人进行交流，以达到建立感情、交流思想、分享人类文明成果的目的，实现自身需要的满足，获得更多的自由，使人际交往在一种和谐、健康、愉快的气氛中进行。为此，对每个人的言行要有一定的规范约束。规范约束包括了道德规范、法律规范和礼仪规范。道德规范和法律规范是强制性约束，而礼仪是人的文明与教养的表现，是人类文明进步的重要标志。在一定意义上讲，礼仪反映一个国家或民族的文明、文化和社会风尚。礼仪是以对别人的尊重为基础，其表现形式主要是谦虚而恭敬的态度、优雅而得体的举止、文明而礼貌的语言、大方而高雅的装束等。

第一节 礼仪在人际关系中的作用

人际关系就是指人与人之间的交往关系。它是一种复杂、活跃的关系，不是机械的、静态的关系，而是动态的、不断变化的人际交往过程。

人一出生，就进入了人际关系网络之中，在与别人交往

之中成长。首先是母亲的哺育和父亲的照料，形成了以血缘为基础的母子关系和父子关系，随着年龄的增长和活动能力的增强，交往的欲望越来越强，活动的范围越来越大，关系也越来越复杂。逐渐从以血缘为基础的关系发展为以社会为基础的其他人际关系：与邻居打交道，建立了邻里关系；与小朋友玩，建立了朋友关系；上小学读书，认识了老师和同学，建立了师生和同学关系；参加工作，建立了同事和上下级关系；随着生理和心理的成熟，与异性建立了恋爱关系；结婚成家，建立了夫妻关系、翁婿关系、婆媳关系等等。

人际关系对人一生的重要性可从美国的一项研究看出，这一研究是对1万人进行调查研究，发现他们的智慧、专门技巧和经验只占成功因素的15%，而85%取决于良好的人际关系。中国人常说的“一个好汉三个帮”、“红花也要绿叶扶”就是这个道理。心理学者认为一个人除了睡眠之外，其余时间的70%直接或间接花在人际关系的沟通上。

礼仪在建立良好的、融洽的、和谐的人际关系中，起着极重要的作用。比如在路上遇到一个人向你问路：“喂！火车站怎么走？”你第一个反映是这是一个没修养、没礼貌的家伙。然后你会漫不经心地冷淡地一指：“往那边。”若对方说：“对不起，请问往火车站怎么走？”你必定会很详细、很耐心地告诉他如何去火车站。造成你态度上如此大差距的原因是问路者的礼貌，一个没有礼貌的人，让你反感，因而提供他帮助就少，对一个有礼貌的人，会让你心情愉快，当然也就会向他提供热情的帮助。

“礼多人不怪”是我们经常说的一句话，一个在生活和工作讲礼貌的人，必定会受到别人的尊重和喜爱，会给人留下一个美好的印象，他会拥有许多愿意帮助他的朋友，这

将为他事业和生活上的成功起到积极的作用，“谦谦君子，赋我百朋”。西班牙学者松苏内吉说：“礼貌是人类共处的金钥匙。”反之，一个不懂礼貌的人，不讲礼节的人，给人的印象是粗鲁、鄙俗。通常人们都不愿与这样的人打交道，害怕由于他们的不懂礼貌而伤害自己的自尊心。这样不懂礼貌、不讲礼节的人，不但得不到他人的尊重和帮助，反而会被别人瞧不起。在我们的日常生活中，经常可以见到某些人，待人傲慢、目无长幼、语言粗鲁、行为猥琐、窥人隐私、议人长短、举止怪异、夜半扰人清梦、公共场所高谈阔论、排队不守秩序、开（骑）车不守交通规则等，都被称之为失礼。轻则令人看不起，引起其他人的反感，重则扰乱社会秩序，甚至违反国家法令。

为什么在人际交往中要注意礼仪呢？

一、首先取决于人际关系的基本属性

（一）人际关系的社会性：社会是人们相互作用的产物，在复杂的社会关系中，最主要的关系是精神关系和物质关系。无论是哪种关系，只有通过社会交往才能表现出来，每个人的每一种社会活动，都希望达到某种预期的目的，这就需要与他们配合。而这种配合必须要有规范约束。礼仪是重要的约束之一，通过相互以礼相待来达到目的。否则，同样具有自觉能动性的其他人，就有可能产生消极、抗拒和不合作的心理和行为。于是人们在实践中自觉意识到，要实现主观愿望，就需要在人际关系中遵守一定的言行规范。而不能像普通动物一样，只服从弱肉强食的自然规律。所以在《礼记》中就用“礼”来作为区分人与禽兽的标志：“鹦鹉能言，不离飞鸟；猩猩能言，不离禽兽。今人而无礼，虽能言，不

亦禽兽之心乎？是故圣人作，为礼以教人。使人以有礼，知自别于禽兽。”意思是说：鹦鹉虽然能说话，但终究还是飞鸟；猩猩虽然能说话，终究也还是禽兽；现在的人如果不懂礼，虽然能说话，不也是禽兽之心吗？因此，圣人出来，制礼去教化人，使人懂礼，从而知道自己与禽兽不同。从这个意义上讲，即使在今天，那种不讲礼仪的交往活动，只能算是一种纯粹动物的活动，而不能认为是社交活动。

（二）人际关系的互动性：所谓互动性，是一个人的思想和行动引起其他人响应的过程。如思想互动，即思想上能够互相交流和理解；行为互动，当一个人在走路时妨碍了对方，你表示歉意后，对方报你一个友好的微笑；当一个人遭到意外变故后，朋友的微笑和社会都会伸出友谊之手援助你。人与人之间的互谅、互让、相亲相爱、互相帮助等等，都是互助行为产生的效应。而这种互助行为往往以礼仪为手段去完成行为的过程。

（三）人际关系的情感性：人是有感情的，人际关系的连结纽带就是感情。不同的感情，形成不同的人际关系，如同学关系中的同学感情；同事关系中的同事感情；夫妻关系中的夫妻感情。在社会生活中，人们用“远”、“近”、“亲”、“疏”、“厚”、“薄”等来区分人与人之间不同的感情和人际关系中感情的程度。而在现实生活中，人们根据不同程度的感情，运用不同的礼仪去交往，如同是一个人的生日，祝贺父母、配偶、子女、亲密朋友和一般朋友的礼仪就相差很大。从这个角度来讲，礼仪是人际交往的尺度。

二、由人的基本需要所决定

根据马斯洛的需要层次理论，人有生理需要、安全需

要、归属和爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。也就是说人除了衣、食、住、行方面的物质需要之外，还有得到爱、同情、理解和关怀，得到别人尊重的精神需要。若人与人之间能互相理解、互相关怀、互相信任、互相尊重，必定出现一个和谐的、良好的、融洽的团队气氛。在这种群体中工作和生活的人，其精神需要得到满足，从而使他们产生开朗、乐观的情绪，对生活充满爱和希望，并使群体保持一种稳定的、融洽的秩序。反之，人与人之间发生冲突、关系冷漠，会造成不良的社会心理气氛，使人感到压抑、孤独、苦闷、最终导致人的心理变态，对生活、对人生、对工作、对社会都抱有一种消极的态度。从而群体秩序难以安定，甚至会酿成群体危机，这是一个正常、健康的人都不期望的。因此，每个人都应该以一定的社会公德来规范自己的行为，礼仪是道德的外在表现形式，也可以说是人与人交往的行为规范，它能使群体保持一定的良好秩序。

如果一个人不懂礼貌、不重礼节、不讲仪容，他不会得到爱，不会得到尊重，甚至连生理需要和安全需要都难以满足。试想一个不懂礼貌，不重礼节，不讲仪容的人，在今天竞争如此激烈的社会，他能找到一份称心的工作吗？人际交往是平等的，你爱我、关怀我，我必定以爱和关怀报答你；你尊重我，我也会尊重你。所以一个人希望得到其他人的爱、关怀、尊重，首先要爱、关怀、尊重其他人。而这些礼仪是主要表达形式之一。如一个人去看一个多年不见的老朋友，穿着邋遢，满口脏话，而且不断揭朋友过去的隐私，他会得到别人的喜欢吗？别人会尊重他吗？所以礼貌方式，也是得到别人尊重的重要因素。所以在当我们去拜访朋友或客户时，对自己的仪容应该刻意打扮，除了表示美之外，还表

达对被拜访者的尊重。

三、遵从礼仪是个人获得自由的重要保证

人是生活在一定的群体之中，在群体中的人是互相依赖、互相帮助、互相制约的。所以人的自由受到社会关系的制约。马克思主义认为自由是对必然的认识和改造。礼仪是帮助人们认识、把握、利用和改造人际关系的重要工具和手段。因此，遵从礼仪有助于建立良好的人际关系，保证正常的社交活动；遵从礼仪可以使人增强自信心和自尊心，有利于身心的健康成长、事业的成功；遵从礼仪，在生活上和工作上都能得到其他人的帮助，从而使你由必然的王国过渡到自由的王国。

表面上看，遵守礼仪规范与人的自由是矛盾的，实际上二者是统一的。自由是没有绝对的，离开了一定的条件，根本就不存在自由。如鱼在水中游是自由的，鸟在空中飞是自由的，没有水的鱼和没有空气的鸟都将失去自由。人的自由也只能从自然和社会的必然性中获得，社会发展的必然性往往就集中表现在各种成文的或不成文的规矩、规范之中。如开汽车，你若遵守交通规则，你就能自由地奔驰在各地。反之，你认为随心所欲才算自由，乱停乱放，闯红灯，其结果必定会失去开车的资格。

四、礼仪是影响一个社会组织、团队成败的重要因素

公关人员或推销员当他们进行社交活动时，他们的一切言谈举止、穿着打扮，不仅反映他个人，主要是代表他所在的组织或所服务的企业，他们彬彬有礼，穿着得体，举止高雅，谈吐幽默而深刻，人们会说：某某组织或某某公司人员

的素质高。从而很自然地对你所代表的组织或企业留下好的印象。反之，一个人穿着邋遢，讲话粗俗，不拘小节，人们必定会认为你是一个素质低、没修养的人，也就对你所在组织或公司产生怀疑和不信任，怀疑你们的实力和管理水平。90年代初，我国北方某省一位县长在南下的火车上遇到了一位赴北方考察投资而未果的外商。两人谈得很投机，外商深为县长的一番宏论所折服，决定跟他中途下车，再次北上考察了解，准备投资，就在答应订协议之前，县长陪同外商去参观准备改建的原制药厂厂房时，县长在厂门口吐了一口痰，引起了外商的反感，于是收回了投资的承诺。在返途中，外商给县长写了一封语重心长的信，信中说：你作为一县之长都这样没有修养，很难想象你的“臣民”会是什么样子，建药厂是为了治病救人，而不讲卫生，则可能造成“谋财害命”的结果。

综合以上所述，应该从以下几方面去理解礼仪的含义：

首先，礼仪是一定社会、处于一定关系中的人们，共同认可的行为规范，它与胡作非为、为所欲为是不相容的。

其次，礼仪是为维系和发展人际关系而产生的，因此，它必须随着人际关系和其他各种社会关系的发展而发展。

第三，礼仪在实践中是一种情感互动过程。礼仪在实施过程中，既有施礼者的信息传递，也有受礼者对信息的反馈行为。也就是说，礼仪是施礼者与受礼者的尊重互换、情感互动的过程。

第四，礼仪规范、礼仪程序是一定社会的人们，长期以来约定俗成并共同认可的，是一种非强制性的、自愿自觉的约束。礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字来作准确描绘

和规定的行为准则，成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

第五，讲究礼仪、遵守礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，创造和谐的交往气氛。通过礼仪可以显示施礼者和还礼者的教养、风度和魅力，讲究礼仪的人，具有一种亲和力、凝聚力。它体现一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人学识、修养和价值的外在表现。

第六，遵守礼仪是一个人获得自由的重要手段和途径。

第七，讲究礼仪是一个人得到团体承认和接纳的重要方法。是得到其他人喜欢的捷径。

第二节 源远流长的中国礼仪

礼仪随着人类的出现而存在，随着人类的进步而发展。在人群存在的地方，必定有某些不成文的约定或习俗，制约着相互的关系，使人际关系处于一种和谐、互相尊重、平衡的、稳定的状态，让人际关系由无序状态进入有序状态。因此，人们通过长期的实践、探索、筛选等逐步形成一整套为大家所认同、遵守的言行规范。人们对这些言行规范的遵守，并不是通过法律或其他强制手段，而是通过文化、习俗等让人们自觉执行。

人类活动中最早的、最密切的人群，首推家庭，因此人类文明社会的各种礼仪，最初是为解决家庭交往中的关系而产生的。也就是说先从夫妻、父母、子女、兄弟、姐妹等关系产生的。其内容主要是涉及人与人之间如何交往，如何与他人协调行为，如何建立长幼的次序，如何共同运用和处理所处的空间等。以后逐步由家庭扩展到家族、到亲戚关系、

邻里关系、朋友关系、工作关系等各种人际关系之中，最后扩展到社会组织和公众的关系中，即公共关系之中。

在科学技术不发达的年代，交通闭塞、信息不通，从而不同地区所形成的礼仪程序不同，因此，礼仪有强烈的民族性、阶级性和承袭性。随着社会的进步，礼仪也在发生变化。随着国与国之间、区与区之间、民族与民族之间的政治、经济、文化交流，宗教传播，战争等使得各地、各国的礼仪也必定会吸收外来的精华，并融合在原有的传统礼仪中，形成具有时代特色的礼仪。如中国人过去两人见面的打躬作揖礼，渐渐变成现代的握手礼。

中国是一个有几千年灿烂文化的文明古国，一向以“礼仪之邦”著称于世，具有勤劳、勇敢、纯朴、真诚、谦虚、文明礼貌的优良传统。历代统治者、政治家、思想家都十分注重用礼仪来规范、调节人际关系。孔夫子是我国历史上第一位研究礼仪的专家，以他为代表的儒家思想对礼仪作了系统的、详细的阐述。

儒家十分强调人与人，即人伦关系的和谐，认为“天时不如地利，地利不如人和”；荀子认为人与禽兽的主要区别在于“人能群，彼不有群也。”，在他看来，人只有群居在一起，即结成社会群体，才能在自然界生存，因为“和则一，一则多力，多力则强，强则胜物”，否则“离则弱，弱则不能胜物。”要使人群众居在一起，不争不占地和谐相处，人伦礼仪便是不可缺少的。所以儒家认为必须建立起一整套君臣父子、尊卑贵贱、长幼亲疏的等级制度，才能实现并维系社会秩序的和谐。儒家认为礼是治国安邦、平定天下的基础。在《中庸》中，儒家认为：“王天下有三重焉，其寡过矣呼！”意思是说，统治天下有三件重要的事情：议礼仪、

订制度、考文字，若用这三件事去教育人民，人们就会很少犯过失。在《中庸》儒家进一步阐述说：“凡为天下国家有九经，曰：修身也……”意思是说凡国君治理天下有九条经常不变的规律，第一是要修身……。“如何修身？”齐明盛服，非礼不动，所以修身也。“实行九经的方法第一要以礼修身，即做到服饰整齐，仪容端庄，内心明洁而虔诚，按礼的规范行动，修养自己的品德，作为人民的榜样，这是根本。孔子在回答他的学生颜渊问什么是仁德时说：“克己复礼，在下归仁焉。为仁由己，而由人乎哉？”意思是说克制自己让言行符合礼仪就是仁德。一旦做到言行符合礼仪，天下的人就会赞许你为仁人了。实行仁在于自己，难道还会在于别人吗？当颜渊问实施仁的条件时，孔子说“非礼勿视，非礼勿动。”就是说不合礼仪的不看，不符合礼仪的不听，不符合礼仪的不说，不符合礼仪的不做。孔子的思想核心是“仁”，他把“仁”看作是最高理想，是一种非常崇高的、很难达到的修养境界；是评价古今人物的最高标准，“仁”是一种人生境界。而“仁”与“礼”的关系是：礼是外在规范，仁是内在感情；仁是内容，礼是形式。如果失去了仁的内容，仅仅只有礼的形式，就失去了礼的意义。他的“质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子”的思想含义是：如果说人们只注重自己的礼仪，而不注重品格质朴，也会显得虚伪浮华。唯有在修养上注重礼仪，并与质朴品格有机结合的人，才能成为真正有教养的人。这里孔子不仅强调了礼貌、仪表在个人修养中的重要性，而且说明了礼仪与质朴品格在人生修养中的辩证关系。所以孔子在教育他的学生时说：“敬而不中礼谓之野，恭而不中礼谓之俗，勇而不中礼谓之逆。”就是说内心敬重而不合礼，叫做巴结；勇敢而

不合于礼，叫做逆乱。他进一步讲，礼是什么呢？礼就是做事的方法。君子做事一定有自己的办法。治理国家缺少礼，就像盲人失去了扶助的人，迷茫不知所措。又好像整天在暗室中摸索，没有灯烛怎么能看得见呢？如果没有了礼，就会不知目的，该看什么，前进、后退、作揖、谦让都失去了尺度。因为失去了礼，在生活中长辈、晚辈没有区别，家庭和宗族失去了和睦，朝廷的官职爵位失去了秩序，打猎作战失去了策划，军队进攻失去了控制，宫室失去了尺度，量具鼎器失去了制度，调味失去了季节，音乐失去了节拍，车辆失去了形制，鬼神失去了供献，丧制失去了悲痛，辩论失去了拥护的人，官吏失去了职守，政事失去了执行。

“恭而无礼则劳，慎而无礼则憊，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。”就是说一味恭敬却不懂礼就会劳而无功，小心谨慎而不懂礼就会显得畏怯，勇敢大胆不懂礼就会引致混乱，心直口快而不懂礼就会变得尖刻刺人。中国的传统文化是非常讲究礼，无论治理国家、个人修养、处理人际关系，离开了礼，就不可能有实现自己期望的目的，国家将会混乱，个人将会难以为社会所容忍，人际关系将会充满矛盾。难怪《诗经》中“相鼠”一诗中说：

相鼠有体，
人而无礼！
人而无礼，
胡不遄死？

就是说老鼠还有肢体，若做为人不懂礼，还不如快点死了的好。

儒家思想的另一代表人物，人称为亚圣的孟子，也非常重视礼，把礼解释为对尊长和宾客严肃有礼貌，即“恭敬之

心，礼也”。并把“礼”看作是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心，把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想，“礼者，人道之极也”他认为“礼”既是目标、理想，又是行为过程。“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

《礼记》是我国一部重要的礼仪学古典专著，它的内容主要记述先秦时期的典章、名物、制度及冠、婚、丧、祭、宴、享、朝、聘等礼仪。其中包括儒家对政治制度的构想，修身做人的准则，社会生活的礼仪。它的许多观点对我们今天学习礼仪仍有很大的价值。比如在阐述礼的作用时，认为“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。是以君子恭敬撙节是退让以明礼。”意思是说道德仁义，没有礼就不可能有成就，教育训导、整饬风俗。分歧争执，申辩诉讼，没有礼就不能判断。君臣上下，父子兄弟，没有礼就不能定名分。学习做官和六艺，侍奉老师，没有礼就不能亲近。朝廷的官位品级，军队的管理，官吏到位执行法令，没有礼威严就不能实行。特殊和例行的祭礼，祭品供给鬼神，没有礼就无诚意、不严肃。因此，君子用恭敬、谦虚、退让的精神来显示礼。它认为人与禽兽的区别在于礼仪，“凡人之所以为人者，礼义也。”礼仪的起始在于举止端正、态度端庄、言谈恭顺。在谈到处理人际关系时，它告诫人们在交往时应“不失足于人，不失色于人，不失口于人”。“言语之美，穆穆皇皇”就是说在人际交往中，行动上不要出格，态度上不要失态，语言上不要失礼，说话时要用谦恭文雅去表现语言的美。做人要有“礼，