

成功者礼仪全书

A COMPLETE GUIDE OF
ETIQUETTE

黄庆杰 吴琼 编著

成功者礼仪典范
塑造成功者形象
成功者应酬艺术

迄今为止，本书是第一本着力讲述
成功与礼仪之间互动关系的力作。



中国华侨出版社

G7142k892.26

成功者礼仪全书 / 成功者礼仪全书

79297

成功者礼仪全书

黄庆杰 吴琼 编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功者礼仪全书/黄庆杰, 吴琼编著. —北京: 中国华侨出版社, 2002.3

ISBN 7-80120-589-8

I. 成… II. ①黄…②吴… III. 礼仪-通俗读物

IV. K891-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 010665 号

● 成功者礼仪全书

编 著/黄庆杰 吴 琼

责任编辑/蒋泽新

经 销/新华书店

开 本/850×1168 毫米 1/32 印张/25.25 字数/530 千字

印 刷/北京星月印刷厂

版 次/2002 年 3 月第 1 版 2002 年 3 月第 1 次印刷

印 数/8000 册

书 号/ISBN 7-80120-589-8/G·253

定 价/39.80 元

中国华侨出版社 北京安定路 20 号院 邮编: 100029

E-mail: overseashq@sina.com

发行部: (010) 64443051 传真: (010) 64443051

在人与人的交往中，礼仪越周到越保险。

——（英）托·卡莱尔

世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项特质，就是礼节。

——拿破仑·希尔

礼貌像只气垫，里面可能什么也没有，但是却能奇妙地减少颠簸。

——（美）约翰逊

目 录

出版前言	1
序言 礼仪与成功的关系	4
一、走进成功者的礼仪世界	4
二、你懂得礼仪吗	7
三、离礼仪有多远，离成功就有多远	9
四、请随身携带一份礼仪清单	13
第 1 章 礼仪概论	15
一、礼仪的起源	16
○礼仪的含义	16
○礼仪的根源	17
二、礼仪的特点	22
○时代性	22
○地域性	23
○具体性	26
○操作性	27
○理智性	28
三、礼仪的原则	29
○平等原则	29
○互尊原则	32
○诚信原则	34
○宽容原则	36
○自律原则	38

四、礼仪的作用	39
○礼仪与人际交往	40
○礼仪与公众形象	42
○礼仪与国际交往	43
○礼仪与文明水准	45
第2章 仪表礼仪——为成功人士设计形象	47
一、仪表的重要内涵	48
○仪表是素养和品位的体现	49
○仪表和成功联系在一起	49
二、穿着的礼仪哲学	50
○穿着的 TPO 原则	50
○穿着与形体肤色协调	53
○服饰的色彩哲学	54
三、为白领男性提供衣着指南	55
○男士衣着	56
○西装的选择	58
○衬衫的选择	58
○领带与衬衫的搭配	59
○脚上无鞋穷半身	60
○你的袜子	60
○西装的穿着	61
○饰物佩戴礼仪	63
○男性首饰	66
四、职业女性的衣着礼仪	66
○女士衣着	67
○女性西装	68
○裙装——女性的标志	69
○“脚部时装”和“腿部时装”——鞋袜	70
○帽子	71
○女性首饰	73

五、个人仪容的塑造	77
○头发	77
○皮肤	80
○牙齿	81
○手	82
○鼻子和体毛	82
○个人仪容保健	83
六、你会化妆吗	84
○化妆的原则	85
○化妆品的使用	87
○化妆的基本步骤	89
○卸妆的程序	92
第3章 形体礼仪——此时无声胜有声	95
一、形体语言是另一张名片	96
○非语言符号的作用	96
○得体恰当的形体语言能为你的职业生涯带来成功	97
二、体姿礼仪	97
○站姿——站如松	97
○坐姿——坐如钟	99
○行姿——行如风	100
○蹲姿	102
三、表情——心境的晴雨表	104
○眼神	104
○眉毛	105
○嘴	106
四、学会微笑	107
○微笑的价值	107
○微笑的种类	109
○训练微笑	109
五、动作语礼仪	110

○手势语	110
○动作语拾余	113
○握手礼	113
○拱手与鞠躬礼	115
○招手与合掌礼	115
○吻手礼	116
○控制“界域”	116
第4章·语言礼仪——如何让礼仪为你的语言增色	119
一、言谈，有规可循吗	120
○真诚地交谈	121
○谦恭适度地交谈	122
○见人择言，“到什么山上唱什么歌”	122
二、交际语言礼仪	123
○敬语与谦语	123
三、介绍的礼节	124
○介绍他人	125
○做一个有“礼”的被介绍者	127
○自我介绍	128
○牢记他人的名字	129
四、学会倾听	130
○倾听重要吗	130
○你会倾听吗？——倾听的礼节	132
五、闲聊而不无聊	133
○参与的技巧	134
○谈些什么	135
六、学会赞美别人	136
○人人都需要赞美，你我都不例外	137
○给人玫瑰花，手上常有一缕芳香	138
○赞美是成功的助推器	138
○你会赞美吗	140

七、如何使自己变得幽默	143
○幽默的力量	144
○幽默的技巧	146
第 5 章 办公室工作礼仪——成功者从这里走出	149
一、创造满意的工作场所	150
○办公室的布置	150
○办公设备的使用礼仪	153
○保持洗手间的干净整洁	156
二、主管和职员的办公室准则	156
○优秀主管应有的礼仪	156
○称职员工的办公室准则	159
三、访问与被访问	162
○遵守约会时间	162
○见面的礼仪	163
○介绍	164
○名片	165
○座位	169
○谈话	169
○结束访问	170
四、多棱的人际关系	172
○与上司相处	172
○与异性相处	173
○老板与秘书之间	177
五、进出门和上下楼梯的礼仪	180
○乘坐电梯和基本礼仪	180
○上下楼梯的礼仪	180
六、在办公室用餐	181
七、办公室的不道德行为	182
第 6 章 会议礼仪——效率就是效益	185
一、需要那么多会议吗	186

二、会议的计划与筹备	186
○确定会议宗旨	188
●成立会务组	188
○确定会议议程	189
○确定与会人员	191
○拟发会议通知	192
○会场布置	192
○迎接与接待	197
三、使会议运作起来——会议过程	197
○商务会议过程	197
○公务会议过程	204
○常见会议礼仪	206
四、有效的会后工作	211
第7章 商务礼仪——使成功者大展鸿图	213
一、商务接待与拜访	214
○商务接待礼仪	214
○商务拜访礼仪	216
二、售货礼仪	217
○为顾客创造满意的购物空间	217
○柜台待客礼仪	219
三、推销礼仪	220
○做合格的推销员	221
○推销过程	223
○与客户签单	226
四、商务谈判礼仪——怎样在谈判中赢得主动	227
○赢得主动	228
○部分国家谈判特征	233
五、商业信函	239
○商业信笺	239
○商业启事	240

○商业请柬	241
六、商务的礼仪	244
○开业典礼	244
○剪彩礼仪	245
○庆典活动礼仪	245
○表彰颁奖会礼仪	246
○签订协议礼仪	248
○股东年会礼仪	248
七、商务施行	249
○制定旅行计划	250
○途中礼节	251
○一些安全建议	254
八、工作会餐	255
○适当的准备	255
○会餐进行时	257
九、商务招待	259
○商务招待的艺术	259
○招待同事	260
○招待外地贵宾	261
○筹办大型活动	262
十、国际商务礼仪	263
○国际商务活动成功的策略	263
○问候外国人	264
○部分国家和地区的商业习俗	266
第 8 章 公务礼仪——使公务更加有规范	269
一、公务活动与公务礼仪	270
二、接待与迎送礼节	270
○一般的接待迎接礼仪	271
○专门的接待迎送礼仪	271
三、会见与会谈礼仪	275

○会见、会谈分类	275
○会场布置与座位安排	276
○会见与会谈程序	277
四、请示汇报礼仪	279
○请示汇报	279
○听取请示汇报	281
五、公务文书礼仪	282
○公文写作基本要求	282
○公文礼仪	283
第9章 服务礼仪——切实的宾至如归	287
一、宾馆服务礼仪	288
○服务员外在形象	289
○服务员内在素质	295
○前厅服务礼仪	297
○客房服务礼仪	306
二、餐厅服务礼仪	316
○服务员形象、素质	316
○餐厅的工作范围	318
○餐厅的礼节礼貌	321
三、导游服务礼仪	324
○导游人员的条件	325
○导游服务的原则	327
○导游工作的礼仪	328
四、旅客礼仪	332
○住宿礼仪	333
○用餐礼仪	342
○游览礼仪	343
第10章 涉外礼仪——能让朋友遍天下	345
一、涉外原则要求	347

二、组织迎送礼仪	351
○迎送规格	352
○礼宾次序	354
○称呼礼节	356
○迎送程序	357
三、会见会谈礼仪	360
○会见座位安排	361
○会谈座位安排	362
○会谈或会见的准备工作	362
○交谈的礼节	364
四、各种仪式礼仪	367
○涉外签字仪式	368
○涉外谒墓仪式	369
○涉外开幕仪式	370
○涉外授勋仪式	371
五、参观游览礼仪	372
○项目安排礼仪	373
○技术指导礼仪	373
○赠送礼品礼仪	374
六、待宾忌讳种种	375
第 11 章 公共场所礼仪	379
一、公共场所与礼仪	380
○遵守秩序	380
○仪表整洁、讲究卫生	381
○尊老爱幼、礼让妇女	381
二、公共生活礼仪	382
○邻里之间	382
○行路	383
○坐车的礼节	384
○乘火车	386

○坐飞机的礼节	386
○文明驾车	387
○乘电梯	388
○购物	389
○阅览	390
○探望病人	390
三、公共休闲娱乐场所礼仪	391
○在公园	391
○在博物馆和美术馆	392
○音乐会礼节	393
○观看体育比赛的礼节	394
○观看演出的礼仪	394
○在电影院	397
○在游泳馆	397
第 12 章 学校礼仪——园丁和花朵同放光彩	399
一、师生仪表礼仪	400
○教师的仪表要求	401
○学生的仪表要求	402
二、课堂教学礼仪	406
○课前准备	406
○迟到后应注意的礼节	407
○课堂纪律	408
三、课外交往礼仪	410
○师生课外礼仪	411
○宿舍生活礼仪	414
○同学交往礼仪	419
四、学校仪式礼仪	425
○开学典礼	425
○毕业典礼	427
○校庆典礼	427

第 13 章 求职礼仪——粉饰一个人的品性	429
一、求职礼仪简介	431
二、求职准备礼仪	434
○认识准备	435
○材料准备	447
○心态准备	449
三、面试基本礼仪	456
○外在形象	457
○行为举止	467
○见面礼仪	471
○应答礼仪	475
○告别礼仪	487
四、试后必备礼仪	488
○感谢对方	488
○打听结果	489
○收拾心情	489
○查询结果	489
○有备无患	490
○总结失误	490
第 14 章 电话礼仪——把你的声音传向世界	497
一、基本电话礼节	498
○电话形象	498
○初步印象	501
二、拨打电话礼仪	503
○时间适宜	503
○内容合理	505
○表现文明	506
○商家九戒	509
三、接听电话礼仪	511

○程序要求	512
○语调要求	514
○持机稍候要求	515
○代接电话要求	517
四、正确使用新通讯设备	523
○答录机：第三只耳朵	523
○移动通讯：变天涯为咫尺	526
第 15 章 赠送礼仪——使你的形象完美	529
一、送礼的时机与场合	530
○一般赠礼时机	530
○公司中送礼的时机	531
二、如何挑选恰当的礼品	532
○选择礼品的原则	532
○不受欢迎的礼品	533
○礼品的种类	534
三、赠送的艺术	537
○精心包装	537
○赠礼方式	537
○表现大方、认真说明	538
○受礼	539
○拒收礼品	540
四、送花	541
○送花的种类	541
○送花的时机	543
○鲜花的寓意	544
五、结婚贺礼	551
○送给第一次结婚的新人	551
○送给再婚者的礼品	552
○结婚周年纪念日互赠礼品	552
六、佳节送礼	552

○高级主管的送礼	553
○员工的送礼	554
○作客时送礼	556
○送给婴儿的礼物	557
○送给小朋友的礼品	558
○送给生病者的礼物	559
○乔迁庆宴的礼物	560
七、国际商务中赠送礼品	560
○商务礼品	560
○赠送礼品的礼仪	561
○部分国家的送礼风俗	563
第 16 章 宴请礼仪——有益亦有趣	569
一、宴请简介	570
○宴请的原则	570
○宴请的类型	571
二、宴请准备	574
○确定目的、名义	574
○确定对象、范围	575
○选择合理时间	576
○选择恰当地点	578
○发出邀请	578
○制定菜单	579
○安排菜序	582
○摆放餐具	585
○席位编排	590
○布置现场	592
三、餐桌礼仪	594
○餐具的使用	594
○点菜的礼节	604
○用餐的表现	604