

SHENGHUO LIYI SHEJIAD BAIKE [21世纪生活宝典] SHENGHUO LIYI SHEJIAD BAIKE

社交百科

群瑛 / 主编

生活礼



ERSHIYISHIJI SHENGHUO BAIKIAN

社交 庆典 交际 商务 服务 文书

中国戏剧出版社

1 CENTURY BETTER LIFE



Bos/124

21 CENTURY BETTER LIFE



21世纪生活宝典®

家庭生活小百科
 糖尿病高血压防治
 新手妈妈怀孕 280 天
 新手妈妈育儿知识百科
 穴位推拿按摩大全
 家常菜 1500 样
生活礼仪 社交百科 ▶
 人生格言 名人警句
 人体健康百科
 女性美容与饮食保健
 妊娠 分娩 育儿全书
 40 周孕期保健与胎教全程指导
 家庭养犬指南
 时尚养花大全
 按摩针灸拔罐刮痧治百病
 图解头部足部按摩
 家庭养生保健
 居家生活实用妙招
 一日三餐健康食谱
 婴幼儿健康成长食谱



SHENGHUOLIYI SHE JIAOBAIKE

生活礼仪 社交百科



Shenghuo Lǐyí Sheji Bǎikē

中国戏剧出版社

图书在版编目(CIP)数据

21 世纪生活宝典 / 群瑛主编.-北京:中国戏剧出版社,
2007. 6

ISBN 978-7-104-02647-1

I. 2… II. 群… III. 生活-知识 IV. TS976.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 094124 号

21 世纪生活宝典

21 ShiJi ShengHuo BaoDian



责任编辑: 赵 莹

责任出版: 冯志强

出版发行: 中国戏剧出版社

社 址: 北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码: 100097

电 话: 010-58930221 58930237 58930238
58930239 58930240 58930241 (发行部)

传 真: 010-58930242 (发行部)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京威远印刷厂

开 本: 787×1092mm 1/16

印 张: 370

字 数: 3922 千

版 次: 2007 年 7 月 北京第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-104-02647-1

定 价: 500.00 元(全 20 册)



版权所有 违者必究

目录

CONTENTS



DIYIZHANG

第一章 礼仪概念

礼仪的含义	13
如何理解礼仪的含义	15
礼仪的特性	17
礼仪的起源与发展	20
我国的现代礼仪	22
礼仪对社会主义的作用	23
怎样处理人际关系	26



DIERZHANG

第二章 仪表礼仪

树立完美的自我形象	28
了解仪表	32
如何保养皮肤	33
如何化妆	35
护发和美发	38
最理想的美容化妆可以掩饰不足	40





了解着装的 TPO 原则	41
怎样选择着装	42
怎样搭配服饰色彩	43
了解西装的穿着	45
怎样选择裙装	47
选择和佩戴饰品	48
职业女士的服饰和衣着	53
职业男士的服装	55
形体语言的重要作用	58
女人要保持优美的坐姿	59
体姿礼仪	61
优美的拾物姿态	63
如何辨别几种常见的体态语言	64

DISANZHANG

第三章 办公室里的礼仪



办公场所要具备的条件	65
如何布置办公场所	65
办公室人员的礼仪	67
和同事相处的礼仪	69
办公室里的人际关系	73
其它的规范礼仪	75
电话礼仪入门	81
使用手机的礼仪	89
短信礼仪	92
电子邮件的礼仪	93
其它的通讯设备	95
书信礼仪	99
电报礼仪	101

DISIZHANG

第四章 公共场所礼仪

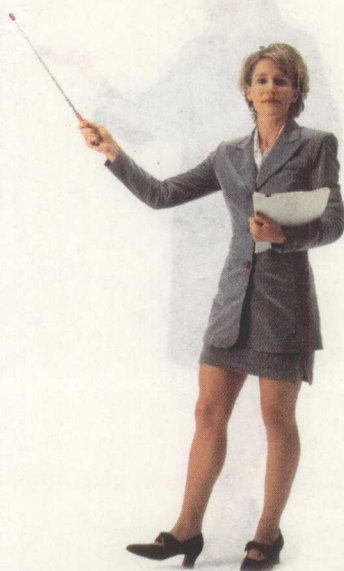
行路时要注意的礼仪	102
骑自行车时应注意的交通礼仪	102
乘公交车时要讲究的礼仪	103
乘火车时应注意的礼仪	104
乘轿车时应注意的礼仪	104
驾驶汽车的交通礼仪	105
文明驾车的原则	105
女士驾车时要讲究的礼仪	106
他人介绍时应注意的礼仪	107
致意礼仪	108
观看体育比赛应注意的礼仪	109
网球赛场观球要注意的礼仪	110
打高尔夫球要讲究的礼仪	110
健身需注意的礼仪	112
集会时应注意的礼仪	113
乘船时应注意的礼仪	114



DIWUZHANG

第五章 交际礼仪

禁问隐私	115
热情要适度	116
握手	116
与国际友人握手禁忌	117
交换名片的礼仪和技巧	119
名片礼仪有讲究	121
称呼	122
交谈禁忌	123
交谈要坦率、幽默	124
学会赞美别人	126
人际距离	127



DILIUZHANG

第六章 聚会与庆典礼仪



宴请的概念及原则	129
宴请的种类和形式	131
怎样辞谢宴请	132
客人应有的礼仪	133
怎样谢酒	135
怎样给客人敬菜	135
舞会礼仪	136
舞会主人的礼仪	138
跳舞的礼仪	139
参加舞会的礼仪	140
怎么选择舞伴	141
结婚时需注意的礼仪	143

DIQIZHANG

第七章 语言礼仪



语言礼仪的特点	147
交际语言可以拉近人与人之间的距离	149
手势	151
眼神	152
微笑	154
婉转	155
幽默	156
说话要得体	159
有哪些肢体语言	160
“浅”坐能体现出对对方的尊敬	162
学会理解肢体语言	163
怎样与势利的人交往	164

DIBAZHANG

第八章 结友礼仪

介绍礼仪	165
介绍有什么规则	166
介绍的方式与礼仪	167
介绍的礼节	169
被人介绍时的礼仪	171
称呼礼仪的要求	171
社会交往中的称呼	173
握手的形式	173
握手礼仪	174
致意有几种形式	175
致意有什么礼节	176
名片有什么作用	177
怎样递接名片	177
怎样制作名片	178
招呼	179
合十礼	179
拥抱	180
亲吻	180



DIJIUZHANG

第九章 礼仪文书

书信礼仪	181
公函	182
写信的格式	183
请柬	184
使用商务贺卡	184

DISHIZHANG

第十章 服务礼仪



服务礼仪的概念	185
为顾客营造满意的购物环境	185
服务礼仪	186
前台礼仪	187
宾馆礼仪	188
在餐厅内怎样落座	190
导游应该具备什么条件	190
导游应遵循的原则	191
餐桌上的礼仪	192
基本餐桌上的礼仪	192
用餐时注意事项	193
西方的用餐礼仪	193
用西餐的礼仪	194
用中餐的礼仪	196
用中餐时餐桌上的礼节	197
商务会餐礼仪	200
工作餐的礼节	201
处理餐桌上的突发事件	203
怎样处理让人厌恶的人	204
怎样处理喝醉酒的人	204
怎样对付醉酒严重的人	205
餐桌上的意外事件	205
怎样参加自助餐会	207
自助餐不要企图吃够本	208
鸡尾酒会上迟到不要超过半小时	209
参加鸡尾酒会的礼仪	210
布置餐桌的礼仪	211
正确使用刀叉的礼仪	213
西餐的上菜程序	214
西餐摆台	215

正确使用餐巾	215
使用西餐餐具的礼仪	217
西餐的着装和举止	218
参加宴会时应怎样入席	219

DISHIYIZHANG

第十一章 求职礼仪

搜集信息	220
给自己的定位	221
个人简历	223
求职时的心态	224
按时赴约	227
见面和介绍	227
行为举止礼仪	228
告别时的礼仪	230
面试的应答技巧	231
给对方写一封感谢信	232



DISHIERZHANG

第十二章 习俗礼仪

国外的一些忌讳	233
待客习俗	235
节日礼仪	236

DISHISANZHANG

第十三章 商务礼仪

人际交往的作用	238	怎样了解他人	240
基本观人术	239	让人感觉你很热情	242
良好的沟通技巧	239	不要忽视社交细节	242

社交要注意分寸	243
让人感觉你很诚实	244
化解交往中的尴尬局面	244
怎样察言观色	245
健康的社交心态	246
注意你的行为举止	247
注意你的表情	247
修饰自己时应避人	248
不要有猜疑心理	249
怎样和人交往才有“弹性”	250
怎样纠正偏见	251



人际交往中保持最佳距离	252
自我表现	254
怎样做到一见如故	255
怎样避免满腹牢骚	256
人与人之间相互吸引的原因	256
选择适宜的应酬场所	257
怎样拥有更多的朋友	258
怎样拥有知己	259
人际关系的障碍	259
令人讨厌的行为	260
社交十忌	260

“注视”别人的礼节	261
怎样做才不会被人误解	262
怎样得到别人的好感	264
访友的礼仪	265
串门子的礼仪	266
赴约的礼仪	266
约会礼仪	267
应邀礼仪	268
邀请礼仪	268
斟酒礼仪	269
敬酒礼仪	269
剪彩礼仪	270
商务接待礼仪	275
接待参观礼仪	276
怎样进行商务接待	277
商务展览会上的礼仪	277
商务接待行为规则	279
签订商务合约的相关礼仪	280
商务拜访礼仪	282
注意个人日常卫生	284
六种见面礼节的运用	284
注意社交活动中的仪态美	285
女性走路时应有的仪态	286
女性应有的风度	286
女性上下轿车应有的礼仪	287
男性应有的风度	288
在社交场合吸烟的礼仪	290
性格内向者的处世之道	290
个性好强的人如何交友	291
同行如何交往	292
如何与不同行业的人交往	292
怎样与陌生人相处	293
怎样与沉默冷淡的人交往	294

第一章 礼仪概念

DIYIZHANGLIYIGAINIAN



礼仪的含义

我国素来是礼仪之邦，礼仪是社交与为人处世的主要表现形式，不管是经营管理、工作或者生活中，到处都是礼仪，它可以表现出人的精神面貌和道德修养，是事业成功的基础。其具体表现形式：社交道德、社交习俗、社交礼节、社交仪式、社交次序等。为进一步了解礼仪的含义，必须分析一下它的具体表现形式。

◎社交仪式是指在交往的特定场所进行的专门化和规范化的活动，是礼仪系统的特定模式。

社交仪式规定了在这种特定场所的具体行为哪些应当做和怎么做等。比如：开业仪式、迎来送往仪式、婚礼仪式、送葬仪式等都有其特别的规定。这种规定是不可违反的，倘若违反了便会造成很大的交往障碍与困难。

◎社交礼节指人们在交往时相互致意、问候、祝愿等情感时的习惯形式或规范，是礼仪系统的详细内容。

社交礼节是人的外在行为规则。虽然礼节体现了一些道德内容，可是在阶级社会，礼节在某种程度上具有虚假性。在当今社会，交往礼节虽然明文规定了在特定交往场合里的行为规



则，可是也不能使社会上一些人出于“以势取人”与“以装束取人”的小人的心理与行为发生变化。20多年以前，北京晚报曾经刊登过这样一件事儿：有一家百货公司的手表柜台前，有一个农民打扮的顾客。当这个顾客手指柜台中的“劳力士”手表问价的时候，营业员用轻蔑的语气说：你可看好了，这是768元，并非76.8元……这位顾客说，我看清楚了。一面拿出一个布包，一面说：“我买两块”。

像这种“店大欺客”的行为，在当今社会中是在所难免的。

显而易见，礼节虽然是礼仪系统的具体内容，虽然礼节表现了某些道德的内容，可是在阶级社会，礼节在相当程度上有一定的虚伪性。

◎社交次序是指在交往的特定场合，交往各方排列次序的规范化要求。是礼仪系统的专有程序。

此类专有程序是社会极力认可的。通常而言在特定交往场合里，各方排列位序的规范化要求是根据姓氏笔画、地位的大小、抵达时间的先后顺序来排列。这种排列顺序表现了公平的原则，防止出现厚此薄彼现象。比如，在正式宴会的次序排列中一定要按礼宾次序来进行位序排列。

而且交往过程中对交往仪表、交往礼品和器物的具体要求，就成为一种完整的礼仪系统。

◎社交道德是指对人的恭敬、礼貌等行为规范，是礼仪系统的中心。

万章下（孔子的学生）有一天问老师孔子交往的关键，（“敢问交际何心也。答曰：恭也”《孔子问万章下》）孔子对万章下说，是恭敬。《礼记·曲礼》在第一句话就提醒世人“毋不敬”，将不敬视为无“礼”。认为“使人以有礼，知自别于禽兽”，“夫礼者，自卑而敬人”。荀子在《劝学篇》里说，“礼恭而后可与言道之方，辞顺而后可与言道



之理，色从而后可与言道之致。”这句话是指惟有举止、谈吐、态度都必须做到恭敬有礼貌，才可以从他人那儿获得教诲。

很明显，尊敬别人是保证交往成功的前提，真可谓“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之”。交往道德是礼仪系统的中心。

◎◎社交习俗是指在历史的长期发展中形成的交往习惯与风俗，在相当程度上有强制约束力量。是礼仪系统的基础。

德国学者蓝德曼在他的《哲学人类学》一书中指出，古希腊的世界主义者、历史学家、哲学家希罗多德用“民族比较的眼睛”讲述了各个民族的习俗，认为，“人往往绝对地确立自己的习俗，并根据它来判断他人的”。他曾讲过这样一件事情，“波斯王大留士问正站在他宫廷里的希腊人，他用什么来赏赐他们，才可以让他们吃掉自己父辈的尸体，而不去焚烧他们父辈的尸体？

希腊人答道，不管怎样做都不可能这么做。之后，大留士在希腊人面前问食父母尸体已经成为习惯的印度部落的成员，怎样做才能让他们把去世的父亲埋掉？印度人害怕地叫喊着，恳求他别再说这件事。希罗多德从这里认为，品达（古希腊诗人）讲得非常正确，习惯（风俗、法令、惯例）可以统治一切”。

正由于这样，交往习俗才是礼仪系统的基础。

礼仪之所以会得到人们的注重，完全是因为它特殊的功能与其对于个人与社会的作用。



如何理解礼仪的含义

讲究“礼”与“仪”是我国的美好传统，可是随着社会的发展与人们交往的日益增多，尤其是我国加入世界贸易组织之后，学习现代礼仪与国际礼仪已经是一件迫在眉睫的事，这直接关系到我们的生存与发展。“礼仪”最初出现在《诗经》与《礼记》。比如“礼仪座度，笑语座获”等。可是





在当今社会中，“礼仪”有了更广的意思，它包括：行礼仪式、礼节及仪式、风俗规定的仪式、行为规范、交往程序、礼宾次序、道德规范等。特别是在“礼仪”作为一种道德规范方面，英国哲学家约翰·洛克曾做过具体讲述。他说，“美德是精神上的一件宝藏，可是让它们发出光芒的却是好的礼仪。只要是一个惹人喜欢的人，他的行为不但要有力量，并且要优美……”。

很明显，礼仪和人们的生活、交往息息相关，和一个人及一个组织的形象也很有关系。由礼仪对人类行为的重要性能看出，要准确地认识到礼仪的功能与作用，第一要掌握对“礼仪”各种层次的理解。而当我们对社会上有关“礼仪”的多层次具体含义做分析的时候，我们会看出其所表现出的各个层次的含义，正好说明了“礼仪”本身在内容上的广泛性与系统性。

当今社会对“礼仪”的理解与认识是多层次的，至少包括下面几个层次的含义：

1. 礼是指社会生活中因为风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式，在历史上曾经被用来泛指“制度”，而且也包括道德品质的意义。

2. 礼节是指表示尊重、祝贺、哀悼之类的各种习惯形式，是人的外在行为规范。礼节虽然在相当程度上反映了道德的内容与要求，可是在阶级社会因为人们的地位不同、阶层不同、占有的生产资料不同，所以礼节在一定程度上也具有虚伪性。

3. 礼貌是指言语动作谦逊和恭敬的表现，其反映人的内在道德品质的外在行为规范。

假如将上面这三种概念比作三个“圆”的话，礼仪就是这三个圆的相交与重合部分。也可以说，礼仪并不是这三个概念的简单结合，而是在一定程度上反映了这三个概念的部分内容的另一种概念。正是这种相交与重合，才能让我们对“礼仪”的含义有了更全面的认识。可是无论如何进行分析，有一点的确是不能忽略的，即“礼仪”的含义中，其主体内容就是“行为规范”的意思。可是这种“行为规范”的相当大的成分并非行政的或者是法律规定的，而是一种久而久之形成的，是人们平常社交中的行为规范。