

說禮



会说话让你谈笑风生，处世安宁，
懂礼仪让你减少摩擦，融通人际。

会说话 也要懂礼仪

HUISHUOHUA
YEYADONGLIYI

马银春◎编著

口才成就大事 礼仪成就完美



世界知识出版社

話

儀

說 禮



会说话 也要懂礼仪

马银春◎编著

儀 話

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话也要懂礼仪/马银春编著. —北京: 世界知识出版社, 2012. 10

ISBN 978-7-5012-4364-8

I. ①会… II. ①马… III. ①口才学—通俗读物
②礼仪—通俗读物 IV. ①H019-49②K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 236626 号

会说话也要懂礼仪

Hui Shuo Hua Ye Yao Dong Li Yi

编 著 / 马银春

责任编辑 / 张迎辉 吴超莹

责任出版 / 赵 玥

责任校对 / 张 琨

封面设计 / 方方设计工作室

出版发行 / 世界知识出版社

地址邮编 / 北京市东城区干面胡同 51 号 邮编: 100010

电 话 / 010-65265923, 65265928 (发行)

010-65265925 (编辑部)

网 址 / www.wap1934.com

印 刷 / 三河市灵山装订厂

经 销 / 新华书店

开本印张 / 710×1000 毫米 1/16 印张 18.5

字 数 / 257 千字

版次印次 / 2012 年 11 月第一版 2012 年 11 月第一次印刷

标准书号 / ISBN 978-7-5012-4364-8

定 价 / 33.00 元

版权所有 翻印必究

前言

PREFACE

人与人之间交流思想、沟通感情，最直接、最方便的途径就是语言，而要与人保持良好的关系，让人走近你、接纳你，就需要懂些礼仪。会说话、懂礼仪是每个人在社会上行走必须掌握的两大本领。

会说话，让你在人际交往中如鱼得水，让你在职场上游刃有余，让你在商场上左右逢源，让你在演讲中口若悬河，让你在辩论中舌如利刃，让你在推销中口吐莲花，让你在谈判中永占先机……

会说话是社交成功的一个重要砝码，懂礼仪在为人处世中也起着推波助澜的作用。一个懂礼仪的人，他的衣着、他的言行、他的举止……都散发着无穷的魅力。有礼仪的人更能体现出一种素养、一种自信、一种力量和一种能力。懂礼仪的人在社交活动中能够做到温文尔雅，彬彬有礼，从而能够减少摩擦，更好地融通人际关系，这样让人更易接近你，更愿接纳你，也更喜欢你。

《会说话也要懂礼仪》是一本指导我们在人际交往中，既要做到会说话，还要懂礼仪。从说话和礼仪两个角度来阐述做人做事必须懂得两大智慧——会说话、懂礼仪。本书贴近生活、娓娓而谈，以生动的事例和形形色色的故事，深入浅出地展示生活中最直接、最便利、最有效的说话技巧和礼仪规范，让你在阅读中不知不觉地提高了说话水平，也掌握了生活中的必要礼仪，让你在以后的为人处世中更顺畅、更和谐！

目录

CONTENTS



上篇 好口才，吃四方

第一章 用“脑”说话

中国有句俗话“病从口入，祸从口出”，无论你身处什么位置，也不管你财富、势力有多雄厚、强大，口既能帮你平步青云也能让你遗臭万年。许多是非往往是我们多嘴多舌造成的。所以管好自己的嘴，该说的说，不该说的不说，这样你就会少一些麻烦，多一些平安。

1. 祸从口出，动嘴之前要动脑 /5
2. 把话说到位，需要智慧 /6
3. 说话欠考虑，会坏事 /8
4. 说话应谨慎，只说该说的话 /9
5. 说话要有“口”，还要有“心” /11
6. 不该说的决不说 /13
7. 待人需真诚，实话有时不能实说 /14
8. 说话要讲天时、地利、人和 /17
9. 不同的场合，不同的话 /18
10. 识对人，说对话 /21

第二章 说话也要讲个“度”

说话要讲个“度”，这个“度”就是恰到好处。在倾听与响应、幽默与玩笑、赞美与批评、拒绝与答复、说服与劝导中，掌握了这个“度”，你才能灵活自如地掌控语言，不会败在说话上。

1. 逢人只说三分话 /27
2. 规劝别人的话，要点到为止 /28
3. 说话不要太绝，要留有余地 /32
4. 场面话要说，但要贴近实际 /33
5. 赞美也要有分寸，不能过了度 /35
6. 恭维话要恰如其分 /37
7. 开玩笑要适度，不能过了火 /39
8. 适度的自嘲，让你更有魅力 /41
9. 恰当批评，教诲易接受 /42
10. 说话看场合，发言有分寸 /45

第三章 学识风度尽在言谈中

说话水平是一个人思维方法、认识高度、知识底蕴等的综合表现。言谈能直接反映出一个人是博学多识还是孤陋寡闻，是接受过良好教育还是学识浅薄。在社交中能侃侃而谈，用词高雅恰当，言之有物，对问题剖析深刻，反应敏捷，应答自如，能够简洁、准确、鲜明、生动地表达自己的思想与情感，则会表现出不同凡响的学识和风度。

1. 说话的水平决定做人的高度 /51
2. 口才尽显一个人的才华 /53
3. 好口才，好命运 /55
4. 言词表达，文化素养的体现 /57
5. 说话态度，显示你的生活态度 /59
6. 聊天：聊出你的学识，聊出你的风采 /60

7. 语言有“礼”，尽显你的涵养 /62
8. 幽默风趣，尽显魅力 /64
9. 敬语——彰显教养与风度 /67
10. 侃侃而谈，让你成功更直接 /70
11. 语言就是力量 /71
12. 人人都需要好口才 /73
13. 好口才是练出来的 /74

第四章 会说话，不花钱也能办大事

在这个纷繁芜杂的社会里，求人办事是平常的事。虽然人们常说“求人难”，但也不至于难于上青天，只要你掌握一定的说话技巧，一切困难都将迎刃而解。

1. 求人办事，说话要讲技巧 /85
2. 对症下药好求人 /86
3. 换种说法，事情就能迎刃而解 /88
4. 面对突发事件，说话要讲策略 /90
5. 求人办事，赞美先行 /91
6. 请求别人帮忙，礼貌语要多用 /93
7. 多用尊重语，好办事 /95
8. 办事时，不同的人说不同的话 /96
9. 巧言激将，办事顺当 /99
10. “礼”到，“话”也到 /101
11. 会说“酒”话，好办事 /102

第五章 良好的人脉，依靠你的好口才

一个人的成功离不开好的人缘，好的人缘往往是由嘴巴打造成的。好口才能让你轻而易举地打开人与人之间的心灵之门，进入对方的内心世界，从而让人产生好感，进而接近你，与你友好相处。

1. 闲谈——打开友情的大门 /107
2. 善言善语，素昧平生成朋友 /108
3. 办公室说话要注意细节 /110
4. 这样的交谈最不受欢迎 /113
5. 会说话，朋友多 /114
6. 幽默：构筑和谐的人际关系 /117
7. 赞美语：让你迅速提升人气 /119
8. 巧说拒绝话，不得罪人 /122
9. 夫妻会说话，家庭更和谐 /125



下篇 有礼仪，行天下

第六章 仪态礼仪

在社交活动中，一个人的仪态在无声地帮助你交流、沟通，传递你的信息。一个人有什么样的仪态，直接关系到别人对你的形象评价。

1. 仪表——素养和品位的体现 /133
2. 服饰穿戴礼仪的基本原则 /134
3. 男人装饰礼仪 /139
4. 男士着装礼仪 /142
5. 女士着装礼仪 /144
6. 女士装饰礼仪 /146
7. 站有站相，坐有坐相，行有行相 /149
8. 手势：一种体态语言 /155
9. 眼神——此处无声胜有声 /157
10. 微笑是最好的礼仪 /161

11. 良好的形象从头开始 /163
12. 化妆是一种尊重 /167
13. 清洁：仪态礼仪的第一步 /169

第七章 社交礼仪

在社交中，了解并很好地应用礼仪，有助于树立良好形象，让你在人际交往中八面来风，游刃有余。

1. 介绍也要遵循礼仪 /173
2. 称呼语——拉开交往序幕的第一句话 /176
3. 握手应注意的礼仪 /180
4. 名片：社交场合必不可少的小道具 /183
5. 打电话讲礼仪，交流更顺畅 /184
6. 拜访讲礼仪，才能常来常往 /187
7. 请客吃饭也要讲礼节 /190
8. 入席有讲究，坐桌有礼仪 /192
9. 就餐有礼仪，吃要有吃相 /193
10. 酒桌有礼仪，应酬更顺畅 /195
11. 饮茶讲礼仪，提升社交品位 /197
12. 送礼——会送才能有“礼” /201

第八章 职场礼仪

一个人事业的成功与他的职场礼仪有一定的关系，在复杂多变的职场中，职业人不能不拘小节，无论你是求职者还是面试者，无论你是上级还是下级，无论你是老板还是员工，职业人之间的交往都离不开礼仪。有了能力和礼仪这两样武器，相信你能在职场中游刃有余、得心应手。

1. 形象就是职位，形象就是薪水 /207
2. 求职面试礼仪 /209
3. 新进员工的职场礼仪 /210

4. 对上司要恭敬 /212
5. 领导要尊重下属 /213
6. 下级对上级的礼仪 /215
7. 职场异性交往讲礼仪 /216
8. 批评下属也要讲礼仪 /218
9. 职场形象靠礼仪 /221
10. 同事相处有礼节 /223
11. 与上司相处有礼仪 /225
12. 工作会议礼仪 /227

第九章 商务礼仪

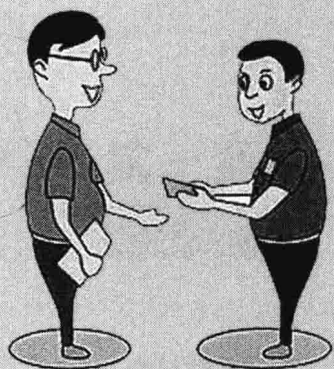
从事商务活动，要懂得商务礼仪规范。了解并遵守一定的商务礼仪，不仅有助于树立良好的形象，而且有利于在商务活动中赢得对方的尊重和信任。

1. 商店营业员的待客礼仪 /233
2. 商务接待礼仪 /235
3. 商务谈判礼仪 /238
4. 开业庆典礼仪 /244
5. 展览会礼仪 /247
6. 销售礼仪 /251
7. 商务拜访礼仪 /253
8. 茶话会礼仪 /256
9. 新闻发布会礼仪 /261

第十章 生活礼仪

许多人认为，平日工作、应酬中的礼仪已经令人疲惫不堪，如果生活中还要时刻注意礼仪，那么生活将失去色彩。虽说礼仪是约束行为的一种工具，但礼仪却使人更具魅力。试问有谁不想让自己充满魅力呢？

1. 探望礼仪 /265
2. 婚礼礼仪 /267
3. 寿宴礼仪 /269
4. 吊慰礼仪 /271
5. 行走礼仪 /273
6. 购物礼仪 /274
7. 公共场所礼仪 /275
8. 就餐礼仪 /278
9. 旅游观光礼仪 /279
10. 使用手机礼仪 /281



上篇

好口才,吃四方

第一章

DiYiZhang

用“脑”说话



中国有句俗话“病从口入，祸从口出”，无论你身处什么位置，也不管你财富、势力有多雄厚、强大，口既能帮你平步青云也能让你遗臭万年。许多是非往往是我们多嘴多舌造成的。所以管好自己的嘴，该说的说，不该说的不说，这样你就会少一些麻烦，多一些平安。





1. 祸从口出，动嘴之前要动脑

古训道：“是非只因多开口，烦恼皆由强出头。”常言又道：“祸从口出”，所以话到嘴边要三思，什么话可以说，什么话不能说，都要动嘴之前先动脑，一旦说错了话，只能是引火烧身，所以说话之前一定要动动脑子。

有些人心里藏不住话，听到什么，看到什么就爱四处传播，这是一个很没有“心计”的人。中国有句俗话“病从口入，祸从口出”，可见许多是非往往是我们多嘴多舌造成的。

在我们的日常生活中，舌头惹出的风波太多了。不负责任的背后瞎说，毫无根据的怀疑猜测，不经调查的轻信乱传，东拉西扯的闲言碎语，都会给许多人造成痛苦和烦恼，给人世间增添许多是非和不幸。当然给别人带来不幸的同时，往往最终自己也受到恶报。

其实言为心声，语言受思想支配，反映一个人的品德。不负责任地胡说八道，造谣中伤，搬弄是非等等，都是不道德的。能管住自己的舌头就是做人最大的成功之一。

有些人喜欢在同事间说三道四，这样做既影响团结，同时又降低自己的威信。说人坏话是人际应酬的一大忌。

生活中，常有一些人聚在一起，谈论那些不在场的人的是非。一提到这些议人长短、论人隐私的话题，大家就显得兴致勃勃，现场的气氛也随之热烈起来。但是，这种无聊的话题一点也不值得声张。不论你有没有恶意，到最后都会变成让人不舒服的恶语。

而且，这种搬弄是非、道人长短的话很容易传到别人耳中。即使听到这些话的人并非故意地去传播，但还是会直接或间接地传入当事人耳中，



而且往往已被添油加醋，不堪入耳，这正是所谓的“好事不出门，坏事传千里。”

运气不好的时候，你说的话正好被当事人当场听到，或是被与当事人关系密切的人听到。而且，被听到的内容并非一清二楚，而是断断续续的话，这中间没听到的部分可就任凭别人想象了。在这种情况下，一根鹅毛被听成一只鹅也不稀奇。

总括起来，说坏话的危害主要有三点：

一是说人的坏话，很快就会传出去。因为人们都愿意用传话的方式表示跟他人亲近。另外，容易引起你不满的那些事情，也可能早就引起他人的不满，只不过人家聪明一些，不讲而已。他们一旦发现你在说这样的话，求之不得，他们找到了代言人、炮筒子，立即以你的名义，说这种意见是你说的，快速向外传播。这样，很容易使你与他人之间产生矛盾，你多了敌对面，多了前进的阻力。那些被你中伤的人，一有机会就会给你使绊子。

二是对心中不平的事，总挂在心上、嘴上，容易使自己更加不平，远不如干脆忘掉。总感到不平的人容易生病，对自己的身心健康不利。

三是有这种毛病的人，极易损毁自己的形象，使人不敢接近你，不得不提防你。

背地里说别人坏话，是智力愚钝的表现。你背后说他人坏话，别人就可能在背后说你的坏话。因此，要看清说他人坏话的危害，杜绝这种坏毛病，才不会惹是非。

2. 把话说到位，需要智慧

把

话说到位，让人爱听，这就需要说之前在大脑里思考一番。这样才能把话说好，说得有智慧。