

XIAN DAI REN CHENG GONG XUE

新世纪
实用礼仪
经典

林晓娴 / 编著

社交礼仪规范

商务礼仪规范

服务礼仪规范

涉外礼仪规范

个人礼仪规范

规范礼仪必读

现代人成功学

GUI FAN LI YI BI DU



中国商业出版社

GUI FAN LI YI BI DU

现代人成功学

规范礼仪必读

林晓娴 / 编著

社交礼仪规范

商务礼仪规范

服务礼仪规范

涉外礼仪规范

个人礼仪规范

礼仪——现代人的处世根本；
礼仪——成功者的潜在资本。

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

规范礼仪必读 / 林晓娴编著. - 北京: 中国商业出版社, 2001.4

ISBN 7-5044-2485-4

I. 规… II. 林… III. 礼仪 - 基本知识 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 18184 号

责任编辑 孙锦萍

*

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京星月印刷厂印刷

*

2001年4月第1版 2001年4月第1次印刷

880×1230毫米 32开 16印张 380千字

定价:32.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

礼仪是一门综合性较强的行为科学，是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定成俗的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为；是一种为时代共识的行为准则或规范，即大家认可的，可以用语言、文字和动作进行准确描述和规定的行为准则，并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

在人际交往中，礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力，还体现出一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值。礼仪是一种潜在资本，如果能够恰当地运用，人们就能取得丰硕的成就。

古人云：“不学礼，无以立。”现代人随着社会的快速进步和文明程度的不断提高，越发意识到礼仪在生活、工作和生意场上的重要作用；意识到不注重礼仪的危机性；意识到礼仪就是人立身处世的根本。于是，学礼、懂礼、守礼和用礼的呼声日渐高涨，各行各业的从业人员，都迫切需要掌握规范的礼仪，来充实自己，完善形象，以改进自己的人际关系，实现自身在社会中的存在价值。

针对这种现状，我们在参考了有关礼仪、民俗学、伦理学、社会学、公共关系学等大量资料后，进行科学归纳，编撰了新

世纪较为全面、实用、系统的《规范礼仪必读》一书，目的就是给广大读者提供一个值得参照的读本，直接可以修正自己日常言行中的错误部分，进而用规范礼仪约束自己，成为一个文明的成功人士。

编 者

2001 年 3 月

FW36107

目 录

第一章 礼仪引论	(1)
一、礼仪的涵义	(1)
二、礼仪的内容	(3)
三、礼仪的特性	(5)
四、礼仪的原则	(7)
第二章 礼仪修养知识	(9)
一、修养和礼仪修养的涵义	(9)
二、礼仪修养的目的	(10)
三、礼仪修养的特征	(12)
四、礼仪修养的方法	(13)
五、礼仪修养与社交角色的关系	(14)
六、礼仪修养与道德的关系	(16)
七、礼仪修养与美的关系	(16)
第三章 个人礼仪规范	(17)
一、个人礼仪的涵义	(17)
二、如何培养个人礼仪	(19)
三、个人礼仪修养的意义	(20)
四、个人仪表风度礼仪	(21)

五、语言谈吐礼仪	(28)
六、举止行为礼仪	(35)
第四章 家庭礼仪规范	(40)
一、家庭礼仪的涵义	(40)
二、家庭礼仪的特点和内容	(41)
三、家庭称谓礼仪	(43)
四、家庭成员礼仪	(47)
五、祝贺礼仪	(52)
六、馈赠礼仪	(54)
七、应酬礼仪	(58)
第五章 社交礼仪规范	(63)
一、社交礼仪的涵义	(63)
二、社交礼仪的特点	(63)
三、社交礼仪的作用	(64)
四、常用社交礼仪知识	(66)
五、社交礼仪六忌	(76)
第六章 公务礼仪规范	(81)
一、公务礼仪的涵义和作用	(81)
二、公务礼仪的原则	(82)
三、公务礼仪分类	(83)
四、工作礼仪知识	(84)
五、会议礼仪知识	(90)
六、公文礼仪知识	(94)
七、公务迎接礼仪	(98)
第七章 礼仪文书规范	(102)
一、礼仪文书的涵义和特点	(102)
二、礼仪文书写作的要求	(104)

三、礼仪文书的种类	(106)
四、书信礼仪知识	(106)
五、致词与函电礼仪知识	(112)
六、柬帖与聘书礼仪	(116)
七、名片与贺卡礼仪	(119)
八、题词与启事礼仪	(121)
九、讣告与悼词	(125)
第八章 外事礼仪规范	(129)
一、外事工作礼仪原则	(129)
二、礼宾次序要求	(132)
三、外事迎送礼仪规范	(134)
四、会见与会谈礼仪规范	(137)
五、外事宴请礼仪规范	(140)
六、馈赠礼仪规范	(146)
七、参观游览礼仪规范	(147)
八、晚会和舞会的礼仪规范	(149)
九、其他外事礼仪须知	(151)
第九章 涉外礼仪规范	(155)
一、涉外礼仪通则	(155)
二、涉外日常礼仪规范	(171)
三、涉外书信礼仪规范	(198)
第十章 商务礼仪规范	(224)
一、商务礼仪概述	(224)
二、常用商务礼仪	(226)
三、商务装束姿容礼仪规范	(234)
四、商务会务礼仪规范	(274)
五、商务仪式礼仪规范	(301)

六、商务处世礼仪规范	(324)
第十一章 服务礼仪规范	(361)
一、服务礼仪的涵义、意义、内容	(361)
二、服务礼仪准则	(362)
三、角色定位构架	(366)
四、双向沟通礼仪	(369)
五、敬人三要素	(372)
六、首因效应理论	(375)
七、服务服饰礼仪规范	(378)
八、服务仪容礼仪规范	(392)
九、服务仪态规范	(406)
十、服务语言规范	(433)
第十二章 习俗礼仪常识	(450)
一、亚洲国家和地区礼俗	(450)
二、北美洲国家礼俗	(459)
三、欧洲国家礼俗	(462)
四、大洋洲国家礼俗	(469)
五、非洲和拉丁美洲国家礼俗	(471)
六、我国主要少数民族礼俗	(474)
第十三章 宗教礼仪常识	(485)
一、佛教礼仪	(485)
二、基督教礼仪	(489)
三、伊斯兰教礼仪	(494)
附录:最常用的礼貌用语及相关句式	(498)

第一章 礼仪引论

人类的活动在受自然规律的影响和制约的同时,还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。礼仪是人类文明进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步的重要途径。

尤其是在现今信息时代,交际实质上已成为一种信息交流的主要方式。一个人只有具备较强的交际能力,才能立足于竞争激烈的社会中,才能不断取得发展。

于是,礼仪作为交际中必不可少的环节,已受到人们的重视。

一、礼仪的涵义

礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述涵义主要表达了以下几层意思:

首先,礼仪是一种行为准则或规范。一个人要进入某一地域,就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规

范约束自己的言行。

其次,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,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、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

再次,在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,才会被他人尊重,人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才能逐步建立起来。遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。

而真正了解礼仪,有必要先明确礼仪的基本涵义。

一般而言,与“礼”相关的词最常见的有三个,即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下,它们是被视为一体,混合使用的。其实,三者不能简单地混为一谈,它们之间既有区别,又有联系。

礼貌,指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节,是指人们在交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式,是礼貌的具体表现方式。它与礼貌的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

礼仪,是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中,自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的,是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

礼仪可以从下面不同的角度进行解释。

从个人修养的角度来看,礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养、素质体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范,或标准做法、

行为准则。

从交际的角度来看,礼仪是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交际方式。

从民俗的角度来看,礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪是一种形式美。它是人的心灵美的必然的外化。

二、礼仪的内容

礼仪是由礼仪的主体、客体、媒体、环境等四项基本要素所构成的。

礼仪的主体,指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。

礼仪的客体,指的是礼仪活动的指向者和承受者。它可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是有形的,也可以是无形的。

礼仪的媒体,指的是礼仪活动所依托的一定的媒介,由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

礼仪的环境,指的是礼仪活动特定的时空条件,分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常决定着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其决定,而且具体礼仪的实施方法也由其决定。

依据其适用对象、适用范围的不同,礼仪包括以下基本内容:

一般礼仪。包括礼仪的本质、特性,礼仪的起源和历史演变,礼仪的功能和原则等等。

礼仪修养。主要涉及礼仪修养的本质、意义、特征和方法等问题。

个人礼仪。主要包括言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求。

家庭礼仪。礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用是家庭礼仪，它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等等礼仪规范。

社交礼仪。从家庭走向社会，进行社会交往，是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪；拜访与接待的礼仪；交谈与交往的礼仪；宴请与馈赠的礼仪；舞会与沙龙的礼仪；社交禁忌等等。

公务礼仪。公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下，把握公务活动过程中特殊的礼仪规范，可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪，如工作汇报、办公室礼仪等；会议礼仪；公文礼仪；公务迎送礼仪等。

礼仪文书。礼仪文书是人们在日常交往过程中，用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式，通过礼仪文书，可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有：礼仪书信，如邀请信、贺信、感谢信等；礼仪电报；请柬；名片；贺年片；题词；讣告；唁电；碑文等等。

商务礼仪。商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节之中。对于商业企业来说，从商品采购到销售，从商品销售到售后服务等，每一个环节都与本企业的形象息息相关。因此，商业企业及其每一个成员，如果能够时时按照商务礼仪的要求去开展工作，这对塑造商业企业的良好形象，促进商品销售，将会起极其重要的作用。商务礼仪主要包括柜台待客礼仪；商业洽谈礼仪；推销礼仪；商业仪式等等。

习俗礼仪。不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯，充分了解这些风俗习惯，并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯，有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼俗、岁时

节令礼俗、人生礼俗(如婚嫁礼俗和丧葬礼俗)等。

三、礼仪的特性

礼仪具有以下几个方面的特性:

规范性。礼仪是一种规范。礼仪规范的形成,不是人们抽象思维的结果,而是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。这就是说,礼仪是人们在长期反复的生活实践中形成,并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的,通过一定社会的思想家们集中概括出来,见之于人们的生活实践,形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则,不断地支配或控制着人们的交往行为。所以,规范性是礼仪的一个极为重要的特性。

多样性。礼仪与每一个人都存在着密切的联系,它广泛涉及到不同的生活、学习和工作领域;同时,不同的个人,在他的生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此,不管是在内容上,还是在形式上,礼仪都是丰富多样的。

继承性。礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化,都是在本民族固有礼仪文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化而不断发展起来的。

差异性。礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,这是各民族礼仪文化的一个共性。但是对于礼仪的具体运用,则会因现实条件的不同而呈现出差异性。这主要表现在:同一礼仪形式常常会因时间、地点的不同而使其意义出现差异。

礼仪的差异性,还表现为同一礼仪形式,在不同场合,针对不同对象,会有细微差别。如同样是握手,男女之间力度就应不同,新老朋友之间亦应有差别。同样是打招呼,不同地区、不同民族,也不同。

社会性。礼仪这种文化形态,有着广泛的社会性。礼仪贯穿于整个人类的始终,遍及社会的各个领域,渗透到各种社会关系之中,

只要有人和人的关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪的存在。

应用性。礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说,它实际就是有关交际艺术的科学。

实践性。与纯粹的理论演绎、概念探讨、逻辑抽象显然不同,礼仪来源于社会实践,并且直接服务于社会实践。

普及性。在现实生活中,每个人都必须参加交际活动,每个人都希望自己的交际活动取得成功,而礼仪正是一门可将交际活动导向成功的学科。因此礼仪是一门人人必修的普及性学科。

综合性。礼仪是一门专门研究人的交际行为规范的科学。这是它有别于其他学科的标志。但在另一方面,它又广泛吸收了其他许多学科的成果,用以充实、完善自身。在这个意义上,又可将它视为一门综合性学科。

限定性。礼仪主要适用于交际场合,适用于普通情况之下,一般的人际交往与应酬。在这个特点范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。必须明确,当所处场合不同,所具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会因此而各有不同,有时甚至还会差异很大。一般而论,适合应用礼仪的,主要是初次交往、因公交往、对外交往等三种交际场合。

可操作性。切实有效,实用可行,规则简明,易学易会,便于操作,是礼仪的一大特征。礼仪既有总体上的原则、规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细周详地对原则、规范加以贯彻,能够为其广觅知音,使其被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可。

变动性。礼仪是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面它是在人类的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的;另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,这就使礼仪具有相对的变动性。

四、礼仪的原则

礼仪的原则一共有八条。它们同等重要,不可缺少。

遵守的原则。在交际应酬之中,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交际活动中的言行举止。任何人,不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则,就会受到公众的指责。

自律的原则。礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待个人的要求,是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

敬人的原则。在礼仪的两大构成部分中,有关对待他人的做法这一部分,比对待个人的要求更为重要,这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条,就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。

宽容的原则。要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,千万不要要求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。

平等的原则。在礼仪的核心点,即尊重交往对象、以礼相待这一点上,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同,厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。但允许根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。

从俗的原则。由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。

真诚的原则。在人际交往中运用礼仪时,务必诚实无欺,言行一

致,表里如一。只有如此,自己在运用礼仪时所表达出来的对交往对象的尊敬与友好,才会更好地被对方理解、接受。

适度的原则。这要求在应用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧及其规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。当然,运用礼仪要真正做到恰到好处,恰如其分,只有勤学多练,积极实践。