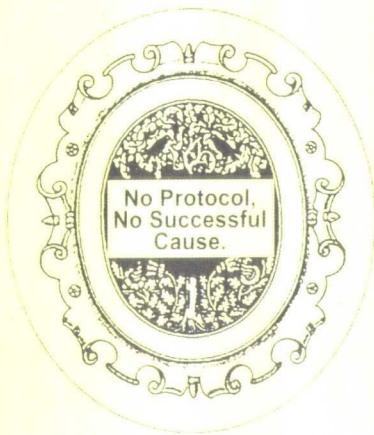


没有礼仪 · 就没有事业的成功

No Protocol,
No Successful Cause.

礼仪教程

周芙蓉 ● 著



快乐实用的交往法则

No Protocol,
No Successful Cause.

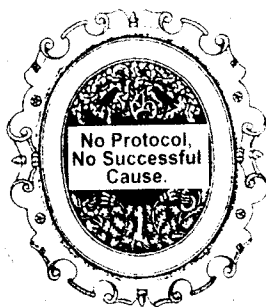


中国长安出版社



礼仪教程

周芙蓉·著



No Protocol,
No Successful
Cause.

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪教程/周芙蓉著. —北京: 中国长安出版社, 2003.8

ISBN 7-80175-052-7

I. 礼… II. 周… III. 礼仪-教材 IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 020195 号

礼 仪 教 程

周芙蓉 著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

发行: 全国新华书店经销

电话: (010) 85111378 65270593 (传真)

印刷: 北京星月印刷厂

开本: 787×1092 1/16

印张: 17.5

字数: 363 千字

版次: 2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

印数: 8000 册

书号: ISBN 7-80175-052-7/D·031

定价: 29.80 元

(如有印装错误 本社负责调换)

出版前言

数年以前，一位美国小姐来到古老的中国旅游，在经受了中国人一番“不拘小节”的折磨之后，毅然回国，并写了一篇长文，对中国人的礼仪道德大加鞭挞，从而导致了国内关于礼仪的一场大讨论。

同样，另一个故事讲，老外到国内一家工厂参观，谈合作事宜。陪同视察工厂的厂长扭头朝角落吐了一口痰，老外掉头就走，合作的事也告吹了。

从以上两个故事可以知道，礼仪与成功之间一定有某种密切关联的。求职的，非常注重仪表，但是礼仪不只是仪表那么简单。本书就是要从多个角度，细致深入地讨论礼仪与成功之间的关系，小到个人的成功，大到一个企业、一个国家的成功。

古代中国素以“礼仪之邦”而著称于世，讲“礼”重“仪”是我们的民族世代沿袭的传统，源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。但是，我们也该明白，五千年的根基只能算作根基，祖宗的辉煌抹煞不了子孙的弊病。

中国加入WTO，跟世界标准接轨，落后、老一套的东西肯定不合时宜的。中国也在飞速变化，“见贤思齐，见不贤而自省”，身处于伟大的时代，每一个中国人都应提高文明素质和内心修养，如此，才能既有功于民族，又有益于个人。

毕竟，我们都渴望成功，但它却让我们时刻感到沉重，它煎熬了太多人的灵魂。成功者为成功而狂喜，失败者因失败而沮丧。不是每次呐喊都有回音，不是每次企盼都有归宿，也不是每次付出都有回报。

原因何在？责任绝不可能在“成功”二字身上，失误只缘于我们自己：素质如何，能力怎样，文明是否适合未来的需求？

从人际交往这个层面上来讲，处理人际关系都成问题，你又凭借什么去成功？

人与社会都离不开礼仪，反过来讲，也只有人才懂得礼仪。若连基本的礼仪都不具备的话，将是对人性的亵渎，也是对自己的辱没。

人与人生活在社会这个大家庭里，注重礼节，讲究礼仪，追求文明，掌握交往原则，融洽人际关系，这是每一个向往成功的有志者必修的一门课，也是对民族和后代负责的表现。

2 礼仪教程

摆放在你面前的这本不算太薄的书，基于对社会和读者的坦诚理念，根据“不学礼，无以立”的学术观点，真切地告诉你如何做一个“知书达礼”的人，如何“有礼走遍天下”，并取得事业的永续成功。

事实上，我们也可以自豪地说，本书是第一本明确提出成功与礼仪之间互动关系的著作，对你的人生一定有帮助。

本书的编写突出实用性、可操作的特点，内容博大，涉及到从认识到实践、从工作到生活、从形象到素养的表现形式，对不同领域的读者，都有着不可估量的作用。

在编著过程中，参考了大量关于礼仪的国内外著作，他们的真知灼见，使本书增色不少，感激之情，难付笔端。

值此完稿付梓之际，我们还要感谢出版社的同志们，没有他们的辛勤工作，该书不可能这么及时与读者见面。

序言 礼仪与成功的关系

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

一、走进成功者的礼仪世界

失败、失败、失败……

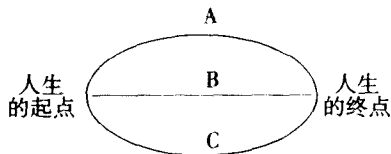
成功、成功、成功……

你有没有发现，我们生活中的成功者少，而失败平庸者多的事实。失败像一个梦魇，缠绕着每一个创造事业的追求者，成功仿佛是专利，它只偏爱那些幸运儿。有的人失败了，有的人成功了，成功与失败交织，铸造了这个五彩斑斓、五光十色的世界。

然而，我们好奇的心不会停止发问：他为什么失败了？他为什么成功了？

是啊，谁不羡慕成功，成功意味着鲜花与掌声，权力与财富，地位与身份。谁不渴望成功，成功有时是声势显赫、大权在握的职位，有时是价值连城、一劳永逸的家财，有时是蒸蒸日上的事业，有时是温馨幸福的家庭，有时是忠肝义胆、生死与共的友谊。

倘若给你三种人生选择：A、B、C。



A 代表轰轰烈烈，B 代表平平凡凡，C 代表凄凄惨惨。

如果任你选择，你会选择哪一种呢？

按照常识，多数人会选择 A，即轰轰烈烈的成功人生。然而美好善良的愿望并不等于现实，我们现实之中，大多数人仍是平平常常、普普通通，甚至凄凄惨惨。

我们不得不再一次发问，不得不再一次重复已经被人问过无数遍的问题：

为什么他失败了？

为什么他成功了？

1990 年，美国 Syracuse 大学管理学院的研究人员对《幸福》杂志所列的 100 家大

公司的高级执行经理和人事主管同时进行了全面调查。调查结果显示,英国 93% 和美国 96% 的公司经理一致认为礼仪和个人形象对于获得成功非常重要。

二、你懂得礼仪吗

礼仪是礼节与仪表的结合,它是一系列建立在长期以来形成的善良、高效和逻辑的基础上的传统习俗。它为我们生活中的活动和行为提供了一个准则,如同足球比赛的规则。

首先,我们向你提出一些问题,让你品尝一下礼仪的味道:

1. 男士是否总该为女士开门,以体现“女士优先”的风度?
2. 介绍他人时,是把位尊者介绍给位低者、上级介绍给下级、男士介绍给女士,还是相反?
3. 递给别人名片时,用左手还是右手?收到名片后,应该马上收起来吗?
4. 握手时,多大的力度和多大的时间比较合适?能戴着手套握手吗?当女士不伸手时,你该怎么处理?
5. 与人交谈时,保持多少距离比较合适?1 米或者 0.5 米?
6. 与人交谈时,目光应注视对方的眼睛或下巴?
7. 男性单排扣西服的扣子,是扣一粒、两粒,还是三粒?
8. 胸卡是否应该戴在上衣的右侧?
9. 戴在女士左手中指上的戒指代表什么寓意?
10. 女士白皙的皮肤,适用哪一种眼影膏?淡绿色还是淡紫色?
11. “OK”手势在日本代表什么,在巴西又代表什么?
12. 在办公室能随便打私人电话吗?
13. 打电话可以超过 3 分钟吗?接听电话,应在铃声响过几遍后拿起话筒?两遍还是四遍?
14. 你知道花语吗?白丁香、郁金香、玫瑰与马蹄莲,各有什么寓意?送给别人 1 朵花还是 3 朵花好?
15. 结婚戒指中的红宝石又象征什么?
16. 棉婚与皮革婚时,夫妻应互赠什么?
17. 邀请女士跳舞,遭到拒绝时,如何走出尴尬境地?
18. 请别人吃西餐时,刀叉可以摆放成十字形吗?
19. 餐巾可以用来擦汗吗?
20. 正餐的刀叉数目应该与菜的道数相等还是不等?
21. 你知道草莓的标准吃法吗?
22. 在英国给人送百合花、在法国给人送康乃馨、在日本给人送荷花、在德国随便给人送红玫瑰合适吗?

23. 分别给美国人、英国人、法国人、日本人和穆斯林送有蝙蝠、大象、孔雀、狐狸、猪图案的礼品,能接受吗?

24. 你知道西方人忌讳 13,而日本人忌讳 4 的原因吗?

25. 在商务宴请时应该不应该把笔记本放在饭桌上?

还可以列出许许多多的问题,但是对于初步了解礼仪已经足够了。

你可以从本书中找到问题的答案,而且你可以再问一些问题,答案还会在本书之中。寻求答案并不重要,重要的是它有没有化作你个人礼仪的一部分。

三、离礼仪有多远,离成功就有多远

让我们再列举一些案例,讲述礼仪和成功并不是遥远而是十分接近的关系。

案例一:近几年,各大公司在大学生求职期间,纷纷进驻高校,抢夺人才。上海某大学的一位高材生应聘某家外资企业,一路过关斩将,夺旗夺隘,已进入最后一道程序。人事总监出场谈话了。蓦然,总监注意到他手里的一纸信笺,上面印着“××有限公司”字样,当即发问:“你用谁的信笺?”“我的,我在那里找工……”应聘者答至一半,情知不对,但改口已来不及了。他因为这一点小事而功亏一篑,自我解嘲道:“这么大的公司,聘人却专找小地方。”

案例二:美国前总统尼克松曾在 1961 年就参加过总统竞选,却败在肯尼迪的手下,这与他的礼仪和仪表有关。尼克松在当时被大多数美国人认为是仅次于总统艾森豪威尔的政治人物。他反应敏捷,善于表达,富有经验又具有坚强的毅力。在竞选前夕的民意测验中,尼克松以 56:44 的多数票领先于肯尼迪,但竞选后果却出人意料。竞选过程中,尼克松与肯尼迪要面对美国 7000 万电视观众展开辩论。尼克松恰在前不久因车祸伤及膝盖,导致身体消瘦。这样,荧幕上的尼克松,服饰显得过于宽大松垮,灯影又使他看上去眼窝下陷,疲惫憔悴,萎靡不振。而此时的肯尼迪正好相反,他高大魁梧,健康结实,衣着合体大方,精神饱满,气宇轩昂,结果肯尼迪以美国历史上最微弱的总统竞选差额 49.9:49.6 击败尼克松,取得了成功。

礼仪的重要性,在于它有助于培养积极的心态,养成高度的自制力和高超的领导才能,建立对自我的自信心,塑造迷人的个性,它让你看起来充满热情,富有合作精神,保持身心健康,这些都是成功的不可或缺的主要因素。

四、请随身携带一份礼仪清单

无论你身居何地,家中或工作单位还是社交场合,无论你身在何时,工作时间还是休闲时间,你都要随时检查自己,有没有携带一份礼仪清单。这份清单包括:

1. 优雅的举止,如优美而典雅的站姿,安祥庄重的坐姿,协调稳健、轻松敏捷的步态,落落大方的表情,善于表情达意的手势,微笑坦诚的致意,友好的握手等。

4 礼仪教程

2. 得体而和谐的衣装。

3. 整洁的仪表，保持面容、口腔、头发、身体、双手以及服饰等的整洁。

4. 礼貌的谈吐，如美妙柔和的声音，尊重他人的称呼，亲切自然的问题，热情诚挚的感谢，发自内心的道歉以及诚恳大方的交谈等。

5. 各种不同场合的礼仪规范，如办公室、家庭之中，公务或商务活动之中。

我们生活在礼仪的世界之中，请做一个有“礼”的人。因为，机遇和成功偏爱讲究礼仪的人。

目 录

出版前言	(1)
序言 礼仪与成功的关系	(1)
第1章 仪表礼仪——为成功人士设计形象	(1)
一、仪表的重要内涵	(1)
○仪表是素养和品位的体现	(1)
○仪表和成功联系在一起	(1)
二、穿着的礼仪哲学	(2)
○穿着的 TPO 原则	(2)
○穿着与形体肤色协调	(3)
○服饰的色彩哲学	(3)
三、为白领男性提供衣着指南	(4)
○西装的选择	(4)
○衬衫的选择	(4)
○领带与衬衫的搭配	(5)
○脚上无鞋穷半身	(5)
○你的袜子	(6)
○西装的穿着	(6)
○饰物佩戴礼仪	(7)
四、职业女性的衣着礼仪	(8)
○女士衣着	(9)
○女性西装	(9)
○裙装——女性的标志	(9)
○“脚部时装”和“腿部时装”——鞋袜	(10)
○帽子	(10)
○女性首饰	(11)
五、个人仪容的塑造	(13)
○头发	(13)

○皮肤	(14)
○牙齿	(14)
○手	(15)
○鼻子和体毛	(15)
○个人仪容保健	(15)

第2章 形体礼仪——此时无声胜有声

(17)

一、形体语言是另一张名片	(17)
○非语言符号的作用	(17)
○得体恰当的形体语言能为你的职业生涯带来成功	(17)
二、体态礼仪	(18)
○站姿——站如松	(18)
○坐姿——坐如钟	(18)
○行姿——行如风	(19)
○蹲姿	(19)
三、表情——心境的晴雨表	(20)
○眼神	(20)
○眉毛	(21)
○嘴	(21)
四、学会微笑	(22)
○微笑的种类	(22)
○训练微笑	(22)
五、动作语礼仪	(22)
○手势语	(22)
○握手礼	(24)
○拱手与鞠躬礼	(25)
○吻手礼	(25)
○控制“界域”	(25)

第3章 语言礼仪——如何让礼仪为你的语言增色

(28)

一、言谈，有规可循吗	(28)
○真诚地交谈	(28)
○谦恭适度地交谈	(28)
○见人择言，“到什么山上唱什么歌”	(29)
二、交际语言礼仪	(29)
○敬语与谦语	(29)

三、介绍的礼节	(30)
○介绍他人	(30)
○做一个有“礼”的被介绍者	(30)
○自我介绍	(31)
○牢记他人的名字	(31)
四、学会倾听	(31)
○倾听重要吗	(31)
○你会倾听吗? ——倾听的礼节	(32)
五、闲聊而不无聊	(33)
○参与的技巧	(33)
○谈些什么	(34)
六、学会赞美别人	(34)
○人人都需要赞美, 你我都不例外	(34)
○给人玫瑰花, 手上常有一缕芳香	(35)
○你会赞美吗	(35)
七、如何使自己变得幽默	(36)
○幽默的力量	(36)
○幽默的技巧	(37)
 第4章 办公室工作礼仪——成功者从这里走出	 (39)
一、创造满意的工作场所	(39)
○办公室的布置	(39)
○办公设备的使用礼仪	(40)
二、主管和职员的办公室准则	(41)
○优秀主管应有的礼仪	(41)
○称职员工的办公室准则	(42)
三、访问与被访问	(43)
○遵守约会时间	(43)
○见面的礼仪	(44)
○名片	(44)
○谈话	(45)
○结束访问	(46)
四、多棱的人际关系	(47)
○与上司相处	(47)
○与异性相处	(48)
○老板与秘书之间	(48)

五、进出门和上下楼梯的礼仪	(50)
○乘坐电梯和基本礼仪	(50)
○上下楼梯的礼仪	(50)
第5章 会议礼仪——效率就是效益	(51)
一、需要那么多会议吗	(51)
二、会议的计划与筹备	(51)
○确定会议宗旨	(52)
○成立会务组	(52)
○确定会议议程	(52)
○确定与会人员	(54)
○拟发会议通知	(54)
○会场布置	(54)
○迎接与接待	(56)
三、使会议运作起来——会议过程	(57)
○商务会议过程	(57)
○公务会议过程	(59)
○常见会议礼仪	(60)
四、有效的会后工作	(62)
第6章 商务礼仪——使成功者大展鸿图	(63)
一、商务接待与拜访	(63)
○商务接待礼仪	(63)
○商务拜访礼仪	(64)
二、售货礼仪	(65)
○为顾客创造满意的购物空间	(65)
○柜台待客礼仪	(66)
三、推销礼仪	(67)
○做合格的推销员	(67)
○推销过程	(68)
○与客户签单	(69)
四、商务谈判礼仪——怎样在谈判中赢得主动	(70)
○赢得主动	(70)
○部分国家谈判特征	(73)
五、商业信函	(76)
○商业信笺	(76)

○商业启事	(76)
○商业请柬	(77)
六、商务的礼仪	(78)
○开业典礼	(78)
○剪彩礼仪	(79)
○庆典活动礼仪	(79)
○签订协议礼仪	(80)
○股东年会礼仪	(80)
七、商务施行	(81)
○制定旅行计划	(81)
○途中礼节	(82)
○一些安全建议	(83)
八、工作会餐	(84)
○适当的准备	(84)
○会餐进行时	(85)
 第7章 公务礼仪——使公务更加有规范	(86)
一、公务活动与公务礼仪	(86)
二、接待与迎送礼节	(86)
○一般的接待迎接礼仪	(86)
○专门的接待迎送礼仪	(87)
三、会见与会谈礼仪	(88)
○会见、会谈分类	(89)
○会场布置与座位安排	(89)
○会见与会谈程序	(90)
四、请示汇报礼仪	(91)
○请示汇报	(91)
○听取请示汇报	(92)
五、公务文书礼仪	(92)
○公文写作基本要求	(92)
○公文礼仪	(93)
 第8章 服务礼仪——切实的宾至如归	(95)
一、宾馆服务礼仪	(95)
○服务员外在形象	(95)
○前厅服务礼仪	(98)

○客房服务礼仪	(102)
二、餐厅服务礼仪	(107)
○服务员形象、素质	(107)
○餐厅的工作范围	(108)
○餐厅的礼节礼貌	(109)
三、导游服务礼仪	(111)
○导游人员的条件	(111)
○导游服务的原则	(111)
○导游工作的礼仪	(111)
四、旅客礼仪	(113)
○住宿礼仪	(113)
○游览礼仪	(115)
第 9 章 涉外礼仪——能让朋友遍天下	(117)
一、涉外原则要求	(117)
二、组织迎送礼仪	(118)
○迎送规格	(118)
○礼宾次序	(119)
○称呼礼节	(120)
○迎送程序	(121)
三、会见会谈礼仪	(122)
○会见座位安排	(122)
○会谈座位安排	(123)
○会谈或会见的准备工作	(123)
○交谈的礼节	(124)
四、各种仪式礼仪	(124)
○涉外签字仪式	(125)
○涉外谒墓仪式	(125)
○涉外开幕仪式	(126)
五、参观游览礼仪	(126)
○项目安排礼仪	(126)
○技术指导礼仪	(127)
六、待宾忌讳种种	(127)
第 10 章 公共场所礼仪	(129)
一、公共场所与礼仪	(129)

○遵守秩序	(129)
○仪表整洁、讲究卫生	(129)
○尊老爱幼、礼让妇女	(129)
二、公共生活礼仪	(130)
○行路	(130)
○坐车的礼节	(130)
○乘火车	(131)
○坐飞机的礼节	(131)
○乘电梯	(132)
○探望病人	(132)
三、公共休闲娱乐场所礼仪	(133)
○在公园	(133)
○在博物馆和美术馆	(133)
○音乐会礼节	(134)
○观看体育比赛的礼节	(134)
○在游泳馆	(134)
 第 11 章 学校礼仪——园丁和花朵同放光彩	(135)
一、师生仪表礼仪	(135)
○教师的仪表要求	(135)
○学生的仪表要求	(135)
二、课堂教学礼仪	(136)
○课前准备	(137)
○迟到后应注意的礼节	(137)
○课堂纪律	(137)
三、课外交往礼仪	(138)
○师生课外礼仪	(138)
○宿舍生活礼仪	(139)
○同学交往礼仪	(140)
 第 12 章 求职礼仪——粉饰一个人的品性	(142)
一、求职礼仪简介	(142)
二、求职准备礼仪	(142)
○认识准备	(143)
○材料准备	(144)
○心态准备	(145)

三、面试基本礼仪	(146)
○外在形象	(147)
○行为举止	(147)
○见面礼仪	(148)
○应答礼仪	(149)
○告别礼仪	(149)
四、试后必备礼仪	(150)
○感谢对方	(150)
○打听结果	(150)
○查询结果	(150)
○总结失误	(150)

第 13 章 电话礼仪——把你的声音传向世界

(153)

一、基本电话礼节	(153)
○电话形象	(153)
○初步印象	(153)
二、拨打电话礼仪	(154)
○时间适宜	(154)
○内容合理	(155)
○表现文明	(156)
三、接听电话礼仪	(156)
○程序要求	(156)
○语调要求	(157)
○持机稍候要求	(158)
○代接电话要求	(158)
四、正确使用新通讯设备	(160)
○答录机：第三只耳朵	(160)
○移动通讯：变天涯为咫尺	(161)

第 14 章 赠送礼仪——使你的形象完美

(163)

一、送礼的时机与场合	(163)
○一般赠礼时机	(163)
○公司中送礼的时机	(163)
二、如何挑选恰当的礼品	(164)
○选择礼品的原则	(164)
○礼品的种类	(165)