

佳音◎编著

中国华侨出版社

# 礼仪

## 《教你做个集「品位」修养「魅力」于一身的时尚人士》 跟我学

对现代职业人士而言，拥有丰富的礼仪知识会令你的事业如鱼得水。本书全面介绍了各个场合的礼仪技巧，通俗易懂，面面俱到，相信一定能在事业上对你有帮助。



# 礼仪

跟我学

《礼仪跟我学》系列丛书



礼仪跟我学

佳音◎编著

中国华侨出版社

# 礼仪跟我学



图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪跟我学 / 佳音编著. —北京: 中国华侨出版社,

2006.6

ISBN 7-80222-048-3

I. 礼... II. 佳... III. 礼仪—基本知识

IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 054757 号

## 礼仪跟我学

---

作 者 佳 音

责任编辑 蒋泽新

经 销 新华书店

开 本 700×1000 毫米 1/16 印张/21.5 字数/250 千字

印 刷 北京市朝阳区小红门印刷厂

印 次 2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

书 号 7-80222-048-3/G·106

定 价 30.00 元

---

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 3 号楼 邮编: 100029

发行部: (010) 6443051 传真: (010) 64439708





作者近照

## 佳音

◆资深形象策划专家、礼仪培训师、时尚的代言人。

◆国际人才工程学院特聘教授、道昂国际、凯昂文化等数十家企业与公司的高级顾问。

◆主要从事高校学子职前培训、个人形象策划、企业及政府部门礼仪及人际沟通培训。

◆主张时尚是一种生活态度，它与金钱、地位无关，却与命运紧紧相连。

## 序

在我国民间流传着这样一个故事，一个人走进饭店要了酒菜，吃完后摸摸口袋发现忘了带钱，便对店老板说：“店家，今日出门忘了带钱，改日送来。”店老板连声：“不碍事，不碍事。”并恭敬地把他送出了门。

这个过程被一个无赖给看到了，他也进饭店要了酒菜，吃完后摸了一下口袋，对店老板说：“店家，今日出门忘了带钱，改日送来”。

谁知店老板脸色一变，揪住他，非剥他衣服不可。

无赖不服，说：“为什么刚才那人可以赊账，我就不行？”

店家说：“人家吃菜，筷子在桌子上找齐，喝酒一盅盅地筛，斯斯文文，吃罢掏出手绢揩嘴，是个有德行的人，岂能赖我几个钱。你呢？筷子往胸前找齐，狼吞虎咽，吃上瘾来，脚踏上条凳，端起酒壶直往嘴里灌，吃罢用袖子揩嘴，分明是个居无定室、食无定餐的无赖之徒，我岂能饶你！”

这一席话说得无赖哑口无言，只得留下外衣，狼狈而去。

读到这里，你也许会哑然失笑。笑过之后，你从故事中是不是可以得到这样的启示：

### ◎ 启示一

在人际交往中，我们必须留意自己的形象，讲究动作与姿势。因为我们的动作姿势，是别人了解

我们的一面镜子。

### ◎ 启示二

在人际交往中，我们可以通过别人的动作、姿势来衡量、了解和理解别人。

### ◎ 启示三

动作姿势是一个人思想感情和文化修养的外在体现。一个品德端庄、富有涵养的人，其姿势必然优雅。一个趣味低级、缺乏修养的人，是做不出高雅的姿势来的。

礼仪有时是一面镜子，它能照出你的修养品德和为人。有时又是天使，它能帮助你与人和睦相处，帮助你成就辉煌事业。家和万事兴，家庭需要礼仪；朋友多了路好走，朋友见面需要礼仪；事业有成，同事间需要礼仪。总之，人际交往离不开礼仪。

本书是一本全新的处世宝典，在这个生活方式及人际交往方式变化迅速的时代，人们需要一套全新的行为指南。通过它，您不仅能学到有关的礼仪知识，还能找到解决人际交往难题的方案，让你在与人交往的过程中显得大方得体、彬彬有礼，让您在得到他人认可的同时也得到快乐和成功。

知识改变命运，学习成就未来。如果您觉得看完本书能有所收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享。最后愿此书伴随您一路走向成功、走向辉煌。

佳 音



## 第一讲 社交礼仪：人际交往必备的基本素质

有的人会说，我从来没有学过社交礼仪，但是我的朋友一样很多。我们是礼仪之国，从小耳濡目染的，还用学吗？是的，我们从小就接受这样的教育、这样的熏陶，但是现在的生活节奏明显加快，旧的体制在退步，新的礼俗在产生，社交礼仪发生了根本性的变化。这些，你也知道吗？

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 1. 见面的礼仪 .....          | 003 |
| 2. 介绍的礼仪 .....          | 007 |
| 3. 称呼的礼仪 .....          | 013 |
| 4. 交换名片礼仪 .....         | 016 |
| 5. 访送礼仪 .....           | 020 |
| 6. 倾听的礼仪 .....          | 025 |
| 7. 拒绝也要讲究礼仪 .....       | 030 |
| 8. 有效有礼的劝告 .....        | 034 |
| 9. 表达感谢的礼仪 .....        | 037 |
| 课后提醒 社交礼仪中需要注意的问题 ..... | 040 |

## 第二讲 仪表礼仪：你的形象价值百万

个人形象可以真实地体现着他的个人教养和品位；个人形象也客观地反映了他个人的精神风貌与生活态度；个人形象还如实地展现了他对待交往对象所重视的程度；个人形象也代表着其所在单位的整体形象的一部分。个人形象靠什么来表现呢？当然是仪表及言谈举止。

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 1. 仪容礼仪 .....        | 045 |
| 2. 着装礼仪 .....        | 048 |
| 3. 饰物礼仪 .....        | 051 |
| 4. 仪态礼仪 .....        | 053 |
| 5. 言谈的基本礼仪 .....     | 058 |
| 6. 演讲礼仪 .....        | 063 |
| 7. 重视你的举止礼仪 .....    | 065 |
| 8. 体态语礼仪 .....       | 067 |
| 课后提醒 一些言谈举止的禁忌 ..... | 071 |

DI SAN JIANG ZHI CHANG LI YI YOU REN YU ZHI CHANG JIAO JI DE TONG XING ZHENG

## 第三讲 职场礼仪：游刃于职场交际的通行证

俗话说：会干的不如会说的，会说的不如会表现的。此语自然不应予以肯定，但从某一种角度来说，如果仅仅凭着熟练的技能和勤恳的工作，就在职场游刃有余、出人头地，在如今的社会里恐怕有些难度。虽然能力加勤奋很重要，但会表现，能在任何时候都有礼仪，却更能让你得到同事、领导的支持。

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 1. 领导对下属的礼仪 .....    | 075 |
| 2. 下属对领导的礼仪 .....    | 079 |
| 3. 同事之间的礼仪 .....     | 083 |
| 4. 对同事称呼的礼仪 .....    | 086 |
| 5. 接听电话的礼仪 .....     | 089 |
| 6. 辞职需要注意的礼仪 .....   | 093 |
| 7. 办公室公共设备使用礼仪 ..... | 096 |
| 8. 电梯里的公共礼仪 .....    | 099 |
| 课后提醒 办公室的礼仪细节 .....  | 101 |



DI SI JIANG SHANG WU LI YI SU ZAO ZHI YE REN SHI WAN MEI XING XIANG

## 第四讲 商务礼仪:塑造职业人士完美形象

在经济一体化和世界全球化的过程中,商业正扮演着越来越重要的角色,商务活动也成了越来越受人们重视的活动之一。而商务礼仪作为商界人士在商务交往中所应严格遵守的行为规范,也越来越规范化、标准化。

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 1. 商务邀约礼仪 .....        | 105 |
| 2. 商务拜访礼仪 .....        | 108 |
| 3. 商务招待礼仪 .....        | 111 |
| 4. 商务谈判礼仪 .....        | 114 |
| 5. 参加商务会议的礼仪 .....     | 118 |
| 6. 商务礼物赠送礼仪 .....      | 121 |
| 7. 商务交接仪式的礼仪 .....     | 125 |
| 8. 商务 E-mail 的礼仪 ..... | 129 |
| 课后提醒 时间观念的各地差异 .....   | 132 |

DI WU JIANG FU WU LI YI TI SHENG PIN PAI DE ZUI YOU XIAO FANG FA

## 第五讲 服务礼仪:提升品牌的最有效方法

服务工作存在于任何一个行业,服务质量的高低,将直接影响到其他环节的运转。作为公司的“一线人员”,应该对礼仪有着最深刻的理解,并将其运用于工作之中。

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 1. 服务举止礼仪 ..... | 137 |
| 2. 服务着装礼仪 ..... | 141 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 3. 服务语言的应用 .....     | 145 |
| 4. 高质量服务的礼仪 .....    | 149 |
| 5. 导购时的礼仪 .....      | 152 |
| 6. 售后服务应掌握的礼仪 .....  | 156 |
| 7. 处理纠纷时的礼仪 .....    | 160 |
| 8. 面对顾客投诉时的礼仪 .....  | 164 |
| 课后提醒 培养良好的服务意识 ..... | 168 |

DI LIU JIANG HUI WU LI YI ZHAN SHI GONG SI ZHENG TI XING XIANG DE ZUI HAO FANG SHI

## 第六讲 会务礼仪:展示公司整体形象的最好方式

会务工作是办公室、商业活动的最基本的工作之一,它也是一门非常复杂的学问。会务所涉及的东西很多,包括策划、组织、总结、服务等内容,其中礼仪也关系到个人形象和公司形象。

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 1. 会议服务礼仪 .....        | 173 |
| 2. 会议就座礼仪 .....        | 177 |
| 3. 会议参加者的礼仪 .....      | 180 |
| 4. 工作会议礼仪 .....        | 183 |
| 5. 洽谈会会务礼仪 .....       | 187 |
| 6. 展览会会务礼仪 .....       | 192 |
| 7. 茶话会会务礼仪 .....       | 198 |
| 8. 赞助会会务礼仪 .....       | 202 |
| 课后提醒 宴请商务宾客的5M法则 ..... | 208 |



DI QIJIANG JIA TING LI YI YING ZAO XING FU HE MU SHENG HUO DE BI XIU KE

## 第七讲 家庭礼仪:营造幸福和睦生活的必修课

礼仪的重要功能是对人际关系的调节,而家庭就是一种比较特殊的人际关系。从某种程度上讲,必要的礼仪是保持家庭和谐的关键,它在家庭关系中,起到一种调节的作用。

1. 夫妻之间的礼仪 ..... 213
2. 父母子女之间的礼仪 ..... 217
3. 家务、财务的礼仪 ..... 221
4. 亲属、邻里之间的礼仪 ..... 224
5. 家庭待客、做客礼仪 ..... 228
6. 寿诞礼仪 ..... 231
7. 结婚礼仪 ..... 235
8. 丧葬礼仪 ..... 240
- 课后提醒 与家庭有关的节日 ..... 244

DI BA JIANG XIU XIAN LI YI ZAI WAN LE ZHONG ZHANG XIAN MEI LI

## 第八讲 休闲礼仪:在玩乐中彰显魅力

卸掉一身的疲惫,从忙碌的工作中走出来,我们用休闲释放压力,用娱乐调节生活。而且,休闲已经逐渐成了人际交往、商务交往和公务交往的舞台。那么,我们是否通晓了休闲的礼仪?

1. 参加宴会的礼仪 ..... 249
2. 西餐礼仪 ..... 253



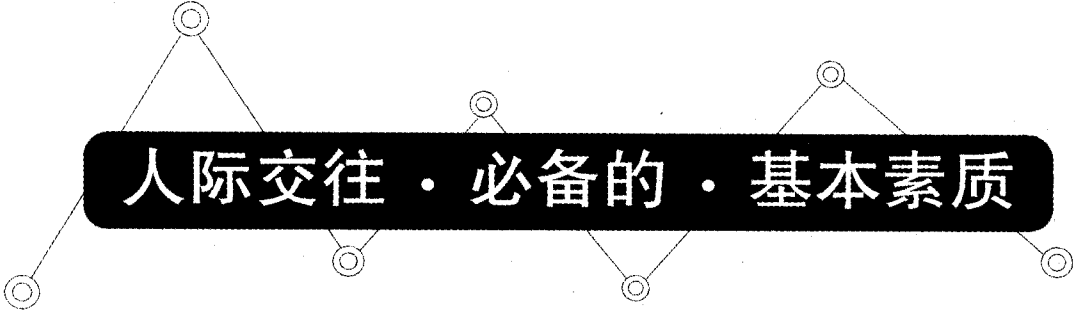
|                     |     |
|---------------------|-----|
| 3. 酒吧的礼仪 .....      | 257 |
| 4. 敬茶的礼仪 .....      | 259 |
| 5. 喝咖啡的礼仪 .....     | 261 |
| 6. 音乐会中的礼仪 .....    | 263 |
| 7. 歌厅里的礼仪 .....     | 266 |
| 8. 参加沙龙的礼仪 .....    | 269 |
| 9. 舞会的礼仪 .....      | 272 |
| 课后提醒 特定公共场所礼仪 ..... | 275 |

## DI JIU JIANG SHE WAI LI YI YU GUO JI JIE GUI DE DI YI BU **第九讲 涉外礼仪：与国际接轨的第一步**

有人认为，我们中国是有悠久文明历史的“礼仪之邦”，接待国际客人，只要遵从我们自己的礼仪习俗就一切 OK，不必去学那些“洋规矩”。但是，各国都有自己的礼仪做法、传统和特点。按本国的礼仪习俗办事，外宾容易理解，但有时也难以接受。讲究礼仪的人最重要的是给对方尊重。而以对方的理解待人，未必不能赢得尊重。在上海举办的温网公开赛期间，大威的几句汉语问候，不就是让国人觉得她很可爱吗？可见其“入乡随俗”之礼仪魅力。

|                  |     |
|------------------|-----|
| 1. 涉外交谈礼仪 .....  | 279 |
| 2. 涉外特殊礼仪 .....  | 283 |
| 3. 涉外称呼礼仪 .....  | 287 |
| 4. 涉外服饰礼仪 .....  | 293 |
| 5. 涉外餐饮礼仪 .....  | 297 |
| 6. 涉外习俗禁忌 .....  | 302 |
| 7. 涉外住宿的礼仪 ..... | 305 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 8. 常用英文礼貌语 .....   | 310 |
| 课后提醒 涉外交往的标准 ..... | 318 |
| 附:礼仪表格试测表 .....    | 321 |



人际交往 · 必备的 · 基本素质

# 第一讲

◎  
社交礼仪



有的人会说，我从来没有学过社交礼仪，但是我的朋友一样很多。我们是礼仪之国，从小耳濡目染的，还用学吗？是的，我们从小就接受这样的教育、这样的熏陶，但是现在的生活节奏明显加快，旧的体制在退步，新的礼俗在产生，社交礼仪发生了根本性的变化。这些，你也知道吗？



# 1

## ◎ 见面的礼仪

见面是社交活动的第一个礼仪动作，所以见面礼仪在礼仪学中有着非常重要的地位。媒体策划专家有一句名言：要给人好印象，你只需要7秒钟。在这短暂的时间里，我们都能做什么？当然，我们不可能一转身就能变成个俊男靓女，除了得体的装束外，我们只能靠得体的礼节来传达真诚和友善等意图。

我们每天都要和许多人见面，同事、领导、客户、朋友等等，在不同的环境下见不同的人，我们用着不同的方式和礼节：问候、打招呼、握手……我们自有自己的一套方式，在这里我们需要注意的是让自己的礼仪规范，在他人的第一印象留下得体、大方的记忆。

### 问候的礼仪

问候是见面时最先向对方传递的信息，它是作为社交的“开场白”来被使用的。对于不同的环境和所见的人，我们也要用不同方式的问候语。

跟初次见面的人问候，最标准的说法是：“你好！”“很高兴认识您！”“见到您非常荣幸！”如果对方是个有名望的人，也可以说“久仰”，或者说：“幸会”、“早听说过您的大名”、“某某某人经常跟我谈起您”，或是“我早就拜读过您的大作”、“您的故事我早有耳闻”等等。

与熟人的问候语就不必如此“客套”，用语也不妨显得亲切一些、