

现代实用生活艺术

现代礼仪

礼仪大全编委会



本书教你从小到握手、介绍、交谈、装束、仪表、
迎送、沟通……，大到国事访问、国宴、签字、授勋等方方面面的
礼仪，无论参与何种场所，参照运用会更专业更规范。

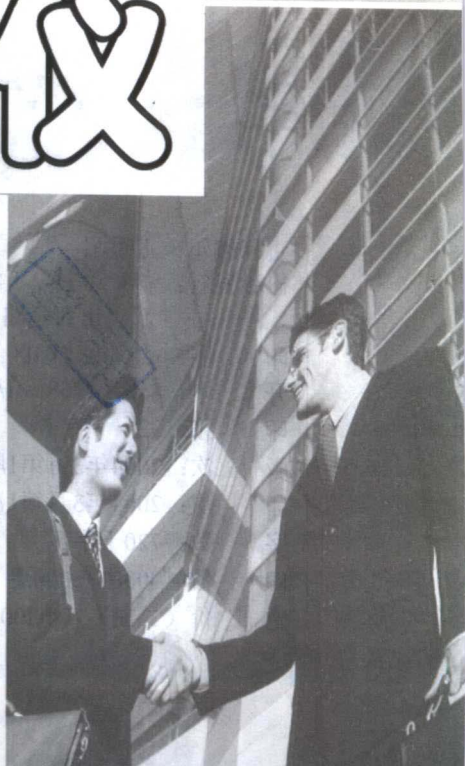


湖北辞书出版社

现代实用生活艺术

现代 礼仪

湖北辞书出版社



(鄂)新登字07号

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪 / 陈新民, 张小林, 马健编著.
武汉: 湖北辞书出版社, 2003
(现代实用生活艺术)
ISBN 7-5403-0723-4

I. 传... II. ①陈... ②张... ③马... III. 礼仪-基础知识 IV. K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第123033号

责任编辑: 王重阳

出版发行: 湖北辞书出版社

(武汉市黄陂路75号 430077)

印 刷: 武汉市汉阳区红旗印刷厂

开 本: 850×1168 1/32

印 张: 32

版 次: 2004年3月第1版

印 次: 2004年3月第1次印刷

字 数: 720千字

印 数: 00001-5000册

定 价(二册): 48.00元

前言

我国是一个历史悠久的文明古国，素有“礼仪之邦”的盛誉，具有文明礼貌的传统。我们的祖先曾以创造的物质文明影响和推动着人类历史的进程，曾以自己的礼仪道德情操影响和推动着人类精神文明的进步。随着社会发展进入到现代，人们之间的交往更加频繁和密切，人们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害性；意识到礼仪就是人立身处世的根本。“不学礼，无以立”，在大力提倡社会主义精神文明的今天，讲礼仪，讲文明，讲礼貌，是每一位公民必备的社会公德。崇尚礼仪是社会对其成员的基本要求，也是社会成员自己的精神需求。因此，学好、用好作为交往润滑剂的礼仪尤为重要，具有重要的现实意义。

礼仪是人们在社会生活中处理人际关系时用来约束自己以示尊敬他人的行为准则；礼仪的本质是尊敬友善，互相谦让；礼仪的目的是为了让人们能轻松地交往，很多专家称礼仪是人际关系的“通行证”；礼仪的基本原则是“为他人着想”，“己欲立而立人，己欲达而达人”，“己所不欲，勿施于人”则是礼仪的精髓。

一个人来到社会，就会沐浴在礼仪的氛围之中，人生处处有礼仪。为了更好地继承和发扬中华民族优良的礼仪传统，推广和普及现代礼仪知识，满足人们在社会交际时对礼仪知识的需求，进一步提高公民的礼仪道德素养，使之有效地服务于两个文明建设，我们编写了这套分为《现代礼仪》、《传统礼仪》

的礼仪大全。

本书编写在大量收集、筛选、整理资料的基础上，力求厚今薄古，古今兼顾。按照今横古纵编排。《现代礼仪》横向涵盖面广，从个人到家庭到社会，从国内到国外，从学校到求职，从商务到服务；言谈举止，交往结识，仪表服饰，宴请饮食，寿诞丧事，信函电讯等方方面面的礼仪。《传统礼仪》从纵向注意我国古代礼仪沿革，勾勒我国礼仪文化的轮廓。作为传统礼仪，难免良莠共存，甚至某些地方有封建迷信的色彩，但是我们是抱着保存历史资料的态度收集整理。在选编时，尽可能依取良剔莠的原则，有所处理，相信广大读者在阅读过程中能加以鉴别。结合现代与传统，使礼仪大全内容全面、丰富、完整，能给读者较大的帮助。

本书资料翔实，内容丰富，涵盖面广，专业性强。本书具有很强的实用性、普及性、针对性和可操作性，对不同行业的读者均有准确规范的指导性，是目前市面同类书籍中难得一见的。本书既可作为大专院校及职业院校开设礼仪课的教材，也可作为企业培训的辅导教科书；对在酒店、旅游、商贸服务公司、事业、机关等部门用于培训员工将极具权威、规范性。对于每位社会公民，如果你想做一个知礼、懂礼、有教养、有礼貌、受欢迎的人，你若想在亲友、朋友间，在工作中、事业上获得成功，就从学习本书开始吧。本书将帮你树立美好形象，在不同场合中散发出特有的魅力，并在复杂的环境中更好地处理各种交际难题，赢得竞争优势，获取成功。本书在编写过程中，参考了大量礼仪方面的书籍文献和走访相关部门，请专业人士给予指导，在此谨向给予我们指导帮助的有关部门、专业人士及作者表示衷心感谢。本书篇幅宏大，内容广泛，尽管我们竭尽全力，但难免还存在不足之处，祈望广大同仁和读者批评指正，谨致谢意！

编委会

2004 年春

目 录

前 言

开宗明义	1
------------	---

第一章 个人家庭礼仪

第一节 仪容·仪态·言谈礼仪	3
----------------------	---

一 仪容及其基本要求	3
------------------	---

完美形象从头开始 (4) 展现个人风采的仪容 (5)

二 基本举止仪态	8
----------------	---

三 体态语言	10
--------------	----

目 光 (10) 微 笑 (12) 手 势 (14)

第三节 服饰礼仪	14
----------------	----

一 服装类别与着装要素	15
-------------------	----

正式服装 (15) 便 装 (16) 补正装 (16) 职业服装 (16)

二	西装的穿着礼仪	17
	穿着西装要点 (17) 和谐的色彩搭配 (17) 系领带的方法 (18)	
三	服饰搭配技巧	19
	根据时间、地点、场合的变化选择服装 (20)	
	服饰色彩搭配合理 (20) 服装款式与自身和谐 (22)	
	整体细节和谐统一 (23) 装饰品的佩戴 (23)	
	服饰的“最后搭配”——香水 (25)	
四	言谈礼仪	25
	言谈的基本礼仪 (26) 言谈技巧 (27)	
第四节	家庭应酬礼仪	32
一	邻居之间的礼仪	32
二	在家待客	33
	做好准备 (33) 热情迎接 (34) 陪客人交谈 (34)	
	宴 请 (34) 送 客 (35) 招待留住宾客 (36)	
三	出访做客	36
	不要做不速之客和失约之人 (36)	
	充分做好做客的准备 (37) 到达时要注意的礼仪 (37)	
	在餐厅讲规矩 (37) 退席告辞 (38) 客居暂住 (38)	
第五节	称谓·祝贺·丧事礼仪	39
一	常见礼貌称谓	39
	称谓莫颠倒 (39) 尊称语 (39) 自谦语 (39)	
	家庭成员的介绍 (39) 职衔称谓 (40)	
二	常用称谓	40
三	出生庆贺	47
四	生日寿辰祝贺	47
	贺寿礼仪 (47) 常见的年寿代称语 (48)	
五	结婚祝贺	48
	收到邀请的请柬后要马上回复 (48)	
	结婚礼物以钱或实物为主 (49) 婚礼上的宾客礼仪 (49)	

六 现代丧事处理过程	49
遗体整理 (49) 死亡证明 (50) 联系殡仪馆 (50)	
亲属戴孝 (50) 报丧、发出讣告 (50) 告别仪式 (51)	
火 化 (51) 骨灰短期寄存 (51) 安 葬 (51)	
悼念与吊唁礼仪 (51) 追悼会仪式 (52) 吊唁礼仪 (53)	

第二章 生活社交礼仪

第一节 介绍·会面·称谓礼仪	54
一 介 绍	54
自我介绍 (54) 他人介绍 (55) 集体介绍 (57)	
二 交换名片	57
递送名片的礼仪 (58) 接受名片的礼仪 (59)	
三 握手礼	59
握手的涵义 (59) 握手时伸手的先后顺序 (59)	
握手的方式 (60) 握手的禁忌 (61)	
四 其他的会面礼	61
脱帽礼 (61) 致意礼 (61) 举手礼 (62)	
鞠躬礼 (62) 拱手礼 (62) 合十礼 (63)	
拥抱礼 (63) 亲吻礼 (63) 敬烟礼 (64)	
五 姓 名	65
前姓后名 (65) 前名后姓 (65) 有名无姓 (66)	
六 称 呼	66
几种主要的称呼方式 (66) 称呼禁忌 (67)	
第二节 公共设施使用礼仪	68
一 乘轿车礼仪	68
二 乘客轮礼仪	69
三 乘飞机礼仪	70

四	乘火车礼仪	72
五	使用洗手间礼仪	73
六	使用公共交通工具礼仪	74
七	乘电梯礼仪	75
八	游泳场所礼仪	75
九	健身房礼仪	76
十	参观博物馆礼仪	76
十一	音乐剧院及歌剧院礼仪	77
十二	海滩天体营之礼仪	79
十三	球场之礼仪	80
第三节 聚会·舞会·晚会礼仪		81
一	聚会礼仪	81
	聚会的类型 (81) 聚会的礼仪 (82)	
二	舞会礼仪	83
	舞会的组织 (83) 舞会参加者的礼仪要求 (83) 舞会礼仪 (84)	
三	晚会礼仪	86
	专场演出的组织 (86) 演出前的礼仪要求 (87)	
	观看演出的礼仪要求 (88)	
第四节 宴请礼仪		89
一	常见的宴请形式	89
	宴会 (89) 招待会 (90) 茶会 (91) 工作进餐 (91)	
二	宴会的组织	91
	确定宴请的目的、名义、对象、范围与形式 (91)	
	确定宴会的时间、地点 (92) 发出邀请 (92)	
	确定宴会的菜单 (93) 安排好席位 (93)	
	宴会现场的布置 (93) 宴请的程序及服务 (94)	
三	中餐宴会规范	94
	中餐宴会的席位排列 (95) 上菜顺序与就餐方式 (96)	
	餐具的使用 (97) 用餐要求 (98)	

四	西餐宴会规范	99
	西餐宴会的席位排列 (99) 西餐上菜顺序 (100)	
	西餐餐具的使用 (101) 西餐用餐方法 (104)	
五	赴宴的礼仪	106
	应邀 (106) 修饰仪容仪表 (106) 掌握好时间 (107)	
	抵达和献花 (107) 入座 (107) 交谈交际 (107)	
	进餐 (108) 祝酒 (108) 宴会中意外情况的处理 (109)	
第五节	馈赠礼仪	110
一	社交馈赠	110
	馈赠的时机 (110) 馈赠礼笺 (111) 结婚馈赠礼仪 (112)	
	生日馈赠礼仪 (113) 生子馈赠礼仪 (114)	
	病丧馈赠礼仪 (114) 友谊馈赠礼仪 (115) 馈赠禁忌 (116)	
二	亲友馈赠礼仪	117
	子女给父母赠送礼物 (117) 小辈给长辈赠送礼物 (118)	
	兄弟姐妹、平辈间赠送礼物 (118) 夫妻相互赠送礼物 (119)	
	长辈给小辈赠送礼物 (119) 亲友间相互赠礼物 (120)	
三	商业馈赠礼仪	121
	办公室馈赠礼仪 (121) 领导赠送礼品的礼仪 (121)	
	向领导赠送礼品 (121) 同事间赠送 (121)	
	私人礼品的赠送 (122) 营业员和其他服务人员赠送礼品 (122)	
	向客户赠送礼品 (122) 感谢信 (122)	
第六节	送花礼仪	123
一	花卉趣语	123
	世界上主要国家的国花 (123) 中国十大名花 (123)	
	各个月份的典型花卉 (124) 星座的代表花卉 (124)	
	送花的禁忌 (125)	
二	花的象征意义	126
	花朵数量的象征意义 (127) 象征爱情的花卉 (127)	
	象征婚姻幸福的花卉 (128) 象征高尚品性的花卉 (128)	
	象征事业成功的花卉 (129) 象征快乐的花卉 (129)	
	象征健康长寿的花卉 (129) 象征亲情的花卉 (129)	

三 节日送花礼仪 130

- 春节适宜送的花卉 (130) 情人节适宜送的花卉 (130)
- 清明节扫墓适宜送的花 (130) 母亲节适宜送的花卉 (130)
- 端午节适宜送的花卉 (131) 父亲节适宜送的花卉 (131)
- 中秋节适宜送的花卉 (131) 教师节适宜送的花 (131)
- 圣诞节适宜送的花卉 (131)

四 赠友送花礼仪 132

- 贺开业适宜送的花卉 (132) 祝贺凯旋适宜送的花卉 (132)
- 祝贺演出适宜送的花卉 (132) 祝贺乔迁适宜送的花卉 (132)
- 送别朋友适宜送的花卉 (132) 祝友进取适宜送的花卉 (132)
- 参加婚礼适宜送的花卉 (133) 祝寿适宜送的花卉 (133)
- 探望病人适宜送的花卉 (133) 传统节日适宜送的插花 (133)
- 现代节日适宜送的插花 (134) 典型命题的插花 (136)

第三章 学校·求职礼仪

第一节 校内人际交往礼仪 137

- 一 和谐的师生关系 137
 - 如何与老师交往 (137) 与老师交往的礼仪规范 (138)
- 二 真诚的同学交往 139
 - 同学间礼仪 (139) 宿舍礼仪 (141)

第二节 课堂及仪式礼仪 142

- 一 课堂礼仪 142
 - 学生课前的礼仪 (142) 学生上课时的礼仪 (142)
 - 当老师提问时学生应有的礼仪 (142)
- 二 图书馆礼仪 143
- 三 参加学术报告会礼仪 144
 - 遵守集会纪律,做到准时、有序 (144)
 - 尊重报告人,适时向报告人表示敬意 (144)

	自由发言要注意礼貌 (145)	
四	升降旗仪式礼仪	145
五	开学典礼及毕业典礼礼仪	146
第三节	文体活动及恋爱礼仪	147
一	文艺晚会礼仪	147
	晚会的组织与筹备 (147) 演员的礼仪要求 (148)	
	观众礼仪 (148)	
二	校园集会礼仪	149
	集会的组织者基本礼仪 (149)	
	集会参与者的基本礼仪要求 (149)	
三	体育比赛礼仪	150
	运动员礼仪 (150) 观众礼仪 (151)	
四	恋爱礼仪	152
	恋爱伦理 (152) 恋爱的基本要求 (154)	
第四节	求职前的准备	155
一	知己知彼	155
	自身的优势 (156) 自身的弱势 (156)	
二	求职资料充分详实	157
	编写简历的原则 (157) 制作简历 (158)	
三	重视第一印象	159
第五节	求职形象设计	161
一	化妆修饰适度	161
二	衣着服饰得体	161
第六节	求职言行规范	163
一	仪态规范大方	163
二	言行运用得体	163
三	巧妙回答积极应对	165

第七节 求职面试的方法与技巧 166

- 一 信函自荐 166
- 二 电话自荐 167
- 三 考试录用 168
- 四 网上应聘 168
- 五 面试后续礼仪 169
- 六 面试中要避免的失误 170
 - 不善于打破沉默 (170) 与面试官“套近乎” (170)
 - 为偏见或成见所左右 (171) 慷慨陈词,言而无实 (171)
 - 不善于提问 (171) 对个人职业发展计划模糊 (171)
 - 假扮完美 (171) 被“引君入瓮” (172)
 - 主动打探薪酬福利 (172)

第四章 公务·商务礼仪

第一节 办公室礼仪 173

- 一 办公室人际礼仪 173
 - 与下属相处 (173) 与同事相处 (175) 与领导相处 (176)
 - 与长辈相处 (177) 与客户相处 (177)
- 二 男女相处礼仪 178
 - 避免带有男性优越意味的字眼 (178)
 - 不在办公室里使用带有亲昵意味的字语 (179)
 - 骑士精神不死 (180) 什么是性骚扰 (182)
 - 对性骚扰的防御性回应 (182)
 - 当你向高层管理人员举发受到性骚扰时 (183)
 - 当被性骚扰的对象是男性时 (183)
 - 办公室中的男女关系 (184) 不在办公室谈论性生活 (185)
 - 不在办公室表现得过于热情 (185)
- 三 办公室环境礼仪 185
 - 办公室桌面环境 (186) 办公室心理环境 (186)

四	办公室沟通	187
	残疾员工有享用完全无障碍空间的权利 (188)	
	怀孕的女经理人 (189)	
第二节	公商务穿着仪态讲究	193
一	刚刚参加工作、进入社会环境的人的穿着	193
	要添购工作穿的衣服时,先问问自己几个问题 (194)	
	谁能帮你? (194) 穿着指南 (195)	
二	任职保守公司的男性主管的衣着	196
	参加正式场合的穿着 (197) 西装的选择 (197)	
	领带和衬衫的搭配 (198) 鞋子的样式 (199) 你的袜子 (199)	
三	女性主管的衣着打扮	199
	女士的帽子 (199) 流行和女生主管 (200)	
	女性主管与露胸衣服 (200) 女性主管穿短裤、裤裙和长裤 (200)	
	给女性主管衣柜的建议 (201) 参加正式场合 (202)	
	各种配件 (203) 化妆品 (203)	
	化妆适合的礼节 (204) 香水 (204)	
四	便服或“非正式的日子”的穿着	204
	穿着便服需合宜 (205) 质料好的男士便服 (205)	
五	整体仪态零缺点	206
	头部 (206) 身体 (206) 手部 (206)	
	腿和脚 (206) 手提包或公事包 (207)	
第三节	电话·电子通讯礼仪	207
一	打电话礼仪	207
	时间 (207) 内容 (208) 礼貌态度 (208)	
二	接听电话礼仪	209
	本人接听电话的礼仪要求 (209) 代接电话的礼仪要求 (209)	
	电话形象 (210) 移动通讯工具 (211)	
三	传真	212
四	电子信函	212

第四节 接待·拜访·汇报·听取礼仪	213
一 接待来访礼仪	213
二 拜访礼仪	214
三 汇报工作时的礼仪	215
四 听取汇报时的礼仪	216
第六节 会议·公文礼仪	216
一 会议的礼仪	216
会议的组织程式(216) 会议主持人的礼仪(217)	
例会礼仪(218) 座谈会礼仪(218) 庆祝表彰会礼仪(219)	
新闻发布会(记者招待会)礼仪(219)	
二 公文礼仪	220
公文礼仪的特点(220) 公文礼仪的规则(220)	
公文办理的礼仪(221) 常用公文写作的礼仪(222)	
第七节 常用商务礼仪	224
一 柜台待客的礼仪	224
接待顾客的礼仪(224) 营业员应注意的礼仪(225)	
二 商务洽谈礼仪	226
商务洽谈的礼仪(226) 参加洽谈的人员应注意的礼仪(227)	
国内贸易商务接触礼仪(227)	
三 推销活动的礼仪	228
要与顾客建立和谐的关系(228)	
态度要诚实质朴,与顾客建立相互信赖的关系(228)	
要让顾客随心所欲地购物(228) 书写推销信(228)	
四 商业礼仪	229
开业典礼的礼仪(229) 剪彩仪式的礼仪(229)	
签订经济合同的礼仪(230) 对待顾客投诉的礼仪(231)	

第五章 服务行业礼仪

第一节 服务服饰礼仪	233
一 正装选择礼仪	233
基本要素 (233) 基本要求 (234)	
二 用品选择礼仪	236
工作用品 (236) 形象用品 (237)	
第二节 服务仪容礼仪	239
一 面部修饰规范	240
面部要求 (240) 修饰规范 (241) 局部修饰 (241)	
二 肢体修饰规范	243
手臂的修饰 (243) 腿脚的修饰 (245)	
三 发部修饰礼仪	246
确保发部的整洁 (246) 慎选发部的造型 (247)	
四 化妆修饰礼仪	248
化妆守则 (248) 化妆禁忌 (249)	
第三节 服务仪态	250
一 站姿礼仪	250
基本站姿 (250) 站姿变化 (251) 不良站姿 (253)	
二 行姿礼仪	254
基本要求 (254) 特例规范 (255)	
三 蹲、坐姿礼仪	257
蹲的姿势 (258) 坐的姿势 (259)	
四 手、臂姿势礼仪	264
基本原则 (264) 常用手势 (264)	

五 表情神态礼仪	269
主要规则 (269) 重在面部 (270)	
第五节 服务语言礼仪	273
一 礼貌用语礼仪	274
礼貌用语的特点 (274) 常用礼貌用语类型 (275)	
二 文明用语礼仪	281
称呼恰当 (281) 口齿清晰 (282) 用词文雅 (284)	
三 行业用语礼仪	284
基本原则 (285) 具体应用 (286)	

第六章 涉外礼宾礼仪

第一节 国 事	289
一 国事大典	289
国 庆 (289) 其他节庆活动 (295) 国 葬 (296)	
二 国旗、国徽和国歌	297
国 旗 (297) 国 徽 (301) 国 歌 (303)	
第二节 外 交	304
一 国宾访华	304
名 义 (304) 迎 送 (305) 国 宴 (306)	
会 见 (308) 会 谈 (308)	
向人民英雄纪念碑献花圈 (309) 瞻仰毛主席遗容 (310)	
签字仪式 (310) 文艺晚会 (310) 参观游览 (311)	
省市访问 (312) 国宾接待 (313) 陪同团长 (314)	
国宾馆 (314) 礼仪活动场所 (315) 礼宾改革及其他 (316)	
二 国家领导人出国访问	318
出访名义 (318) 访问日期、交通工具、路线 (318)	