



21世纪农业部高职高专规划教材

21 SHIJI NONGYEBU GAOZHI GAOZHUAN GUIHUA JIAOCAI

S H E J I A O L I Y I

社交 礼仪



陈建军 王生晓 主编

 中国农业出版社

21 世纪农业部高职高专规划教材

社交礼仪

陈建军 王生晓 主编

中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪 / 陈建军, 王生晓主编. — 北京: 中国农业出版社, 2006. 7

21 世纪农业部高职高专规划教材

ISBN 7-109-11069-9

I. 社... II. ①陈... ②王... III. 人间交往-礼仪-高等学校: 技术学校-教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 074192 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区农展馆北路 2 号)

(邮政编码 100026)

出版人: 傅玉祥

责任编辑 薛 波

北京通州皇家印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行
2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月北京第 1 次印刷

开本: 720mm×960mm 1/16 印张: 13.75

字数: 237 千字

定价: 18.50 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

内 容 简 介

本教材是“21 世纪农业部高职高专规划教材”人文素质拓展训练系列教材之一。内容包括仪表礼仪、会面礼仪、拜访与接待礼仪、交谈礼仪、联络礼仪、聚会礼仪、家庭礼仪、公共礼仪、公务礼仪、商务礼仪等内容。内容上不追求理论的系统与完整,旨在为学生提供各种实际社交场合应酬礼仪的常识与技巧。

本教材形式新颖、通俗实用,有较强的针对性、实用性、可读性。适合高职高专院校各专业作为社交礼仪课程教材使用,亦可供其他人员作为社交礼仪知识普及读本选用。

主 编 陈建军 王生晓

副主编 朱巧英 张 彤

参 编 于伟芹 王 昕

审 稿 宋志伟

前 言

为了让广大高职高专学生了解、学习、掌握现代社交礼仪知识与技巧,提高自身礼仪素养,以便将来更好地适应工作和生活,进而为推进社会主义精神文明建设,构建和谐社会作出应有贡献,根据《中华人民共和国国务院关于深化教育改革 全面推进素质教育的决定》精神,结合我国高职高专学生社交礼仪素质现状及礼仪课教学需要,我们组织编写了这本社交礼仪教材。

在编写过程中,编写人员通过多渠道广泛查阅资料,借鉴该领域先进研究成果以及高密度的交流与研讨,有效保证了该教材内容的先进性、针对性、适用性。为增加教材的训练功能,提高教材的实用性,方便教师授课与学生自读,我们在编写体例、表述风格上也做了大胆的尝试,力求打破传统教材那种重理论、求系统的格局,着重对具体社交场合礼仪常识与细节技巧进行介绍与训练。

本书由陈建军、王生晓、朱巧英、张彤、于伟芹、王昕共同编写,具体分工是:王生晓:绪论;于伟芹:第一章、第二章、附录;王昕:第三章、第四章;陈建军:第五章、第六章;朱巧英:第七章、第八章;张彤:第九章、第十章。宋志伟同志对全书的编写工作做了适时指导,并予以审校;中国农业出版社的领导和专家为本书的编写提供了大力支持和帮助,在此一并表示真诚的感谢!

由于编者水平有限，加之编写时间仓促，书中不当和疏漏之处，敬请专家及读者批评指正。

编 者

2006 年 5 月

目 录

前言

绪论	1
----------	---

第一章 仪表礼仪	5
----------------	---

第一节 仪容	5
--------------	---

一、容貌	6
------------	---

二、发型	7
------------	---

三、颈部、手臂与腿部美化	10
--------------------	----

四、香水的使用	10
---------------	----

第二节 仪态	11
--------------	----

一、举止	11
------------	----

二、表情	15
------------	----

第三节 服饰	16
--------------	----

一、着装的原则	17
---------------	----

二、服装的分类	19
---------------	----

三、女士服装及佩饰	19
-----------------	----

四、男士服装及佩饰	20
-----------------	----

五、首饰	22
------------	----

六、服饰与场合	24
---------------	----

思考与训练	25
-------------	----

第二章 会面礼仪	27
----------------	----

第一节 称呼与问候	27
-----------------	----

一、称呼	27
------------	----

二、问候	29
------------	----

第二节 介绍与名片的使用	29
一、介绍	29
二、名片的使用	32
第三节 几种常见的会面礼节	35
一、握手礼	35
二、鞠躬礼	37
三、拱手礼	38
四、点头礼	38
五、鼓掌礼	39
六、举手礼	39
七、脱帽礼	39
八、注目礼	40
九、合十礼	40
十、拥抱礼	40
十一、亲吻礼	41
十二、吻手礼	41
十三、叩指礼	41
思考与训练	41
第三章 拜访与接待礼仪	43
第一节 拜访礼仪	43
一、拜访准备	44
二、公务拜访礼仪	45
三、家庭拜访礼仪	47
第二节 接待礼仪	48
一、公务接待礼仪	49
二、家庭接待礼仪	52
思考与训练	54
第四章 交谈礼仪	56
第一节 交谈的基本礼仪	56
一、态度要真诚、热情、大方	57
二、语言要准确、生动、通俗易懂	58
三、声音要适中，语调要和谐	58

四、神情要专注	59
五、注重与对方的互动	59
六、交谈要讲究艺术, 恰切有礼	60
第二节 交谈中的礼仪	61
一、交谈内容的选择	61
二、参与交谈的礼仪	65
三、结束交谈的礼仪	66
第三节 交谈仪态	68
一、微笑的礼仪	69
二、眼神的礼仪	69
三、手势的运用	71
四、聆听的艺术	72
思考与训练	74
第五章 联络礼仪	75
第一节 电话礼仪	75
一、拨打礼仪	76
二、接听礼仪	77
三、代接电话礼仪	79
四、移动电话礼仪	79
第二节 书信礼仪	82
一、一般性书信	82
二、请柬	86
三、网络礼仪	87
第三节 馈赠礼仪	89
一、馈赠的目的	89
二、馈赠的基本原则	90
三、赠礼礼仪	91
四、受礼礼仪	92
五、礼品的选择	93
思考与训练	95
第六章 聚会礼仪	97
第一节 宴会	97

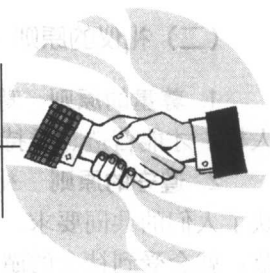
一、宴会分类	97
二、选择时间与地点	99
三、排列席位	99
四、安排菜单	102
五、就餐礼仪	104
六、退席礼仪	107
第二节 茶会与酒会	107
一、茶会	107
二、酒会	109
第三节 舞会	111
一、组织舞会	111
二、参加舞会	112
思考与训练	113
第七章 家庭礼仪	114
第一节 家庭称谓礼仪	114
一、亲属分类	115
二、称谓分类	115
第二节 家庭用餐礼仪	118
一、餐前礼仪	118
二、用餐礼仪	119
三、餐后礼仪	120
第三节 家庭成员相处礼仪	120
一、家庭成员相处的基本礼仪原则	121
二、父母与子女相处礼仪	121
三、夫妻相处礼仪	124
四、婆媳相处礼仪	125
第四节 家庭居住礼仪	127
一、提高自身道德修养，与邻方便，与邻为善	128
二、妥善处理邻里小事，营造和谐邻里关系	130
三、善用邻里相处小策略，巧妙化解邻里纠纷	131
思考与训练	131



第八章 公共礼仪	133
第一节 学校礼仪	133
一、教师礼仪	133
二、学生礼仪	136
第二节 公共设施礼仪	139
一、公用电话使用礼仪	140
二、公厕使用礼仪	141
三、公共健身器械使用礼仪	142
第三节 公共区域礼仪	143
一、公园礼仪	144
二、影剧院礼仪	145
三、宾馆住宿礼仪	146
四、商场购物礼仪	147
五、医院探望病人礼仪	149
六、公共浴池礼仪	150
第四节 交通礼仪	151
一、行走礼仪	151
二、骑车礼仪	154
三、驾驶礼仪	155
四、乘坐公共交通工具礼仪	156
思考与训练	161
第九章 公务礼仪	162
第一节 办公室礼仪	162
一、办公室的环境	163
二、办公室礼仪规范	165
三、办公室沟通礼仪	167
第二节 汇报礼仪	168
一、汇报的方式	169
二、汇报内容	170
三、汇报礼仪	170
第三节 会议礼仪	171
一、会议筹备工作礼仪	172

二、会议中的服务礼仪	174
三、参加会议人员礼仪	174
第四节 几种常见的会议程序和礼仪	177
一、例会的礼仪	177
二、座谈会的礼仪	177
三、表彰会的礼仪	178
四、报告会的礼仪	178
五、新闻发布会（记者招待会）礼仪	179
思考与训练	182
第十章 商务礼仪	183
第一节 商业洽谈	183
一、商业洽谈的准备工作	184
二、商务洽谈的礼仪过程	186
第二节 销售礼仪	188
一、销售中的言谈礼仪	188
二、与顾客交往中的礼仪	189
第三节 商业仪式	190
一、开业典礼	190
二、签字仪式	193
附录 鲜花礼仪	194
主要参考文献	204

绪 论



随着社会的发展,文明的进化,许多社会生活中的行为逐渐规范化、知识化,形成一种专门的学问,社交礼仪就是其中之一。社交礼仪,作为大学相关专业的一门课程来讲,在系统学习的时候,首先要了解它的基本概念、社会作用及其意义。

一、礼仪的概念与特征

(一) 礼仪的概念

礼仪是体现一定社会道德观念和风俗习惯,表达人们礼节动作、容貌举止的行为准则。

从现代含义上看,“礼”是指以一定的社会道德观念和风俗习惯为基础形成的,大家共同遵守的行为准则。而“仪”则是指人们的容貌举止、神态服饰和按照礼节进行的仪式。很明显,礼仪是内容与形式相统一的人际交往规范,也体现出一个社会的文明程度。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指人们在接触交往中,相互表示敬重和友好的行为。

礼节是指在交际场合迎来送往,相互间问候、致意、祝愿、慰问等方面惯用的形式。

仪表是指人的外表,包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等。

仪式指在较大的场合举行的,具有专门规定的程序化行为规范的活动。

（二）礼仪的原则

1. **尊重的原则** 尊重是礼仪的情感基础。人际交往中必须要尊重对方的人格，才能营造、维持和谐的人际关系。

2. **遵守的原则** 礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的，它反映了人们的共同要求。社会上每个成员都应当自觉遵守，如果违背了礼仪规范，就会受到社会的谴责。

3. **适度的原则** 人际交往中要注意各种情况下的社交距离，也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度。例如，在人际交往中，既要彬彬有礼，又不能失去尊严；既要热情大方，又不能举止轻浮。

4. **自律的原则** 掌握了社交礼仪的人们，在心中会树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，无需外界监督就能约束自己在社交活动中自觉按礼仪规范行事。

（三）礼仪的特征

1. **共通性** 作为公共道德基础内容的礼仪，是在人类公共生活基础上产生和形成的，随着民族间、地区间、国际间相互交流的日益深入与广泛，礼仪越来越成为一种通用的行为规范。

2. **继承发展性** 礼仪规范并不是一成不变的，而是随着社会自身的进步不断完善的。由于东西方各国的交往不断扩大，带有历史传统的礼仪又被赋予了新的内容，表现为人与人之间的平等、团结、友爱、尊重的新型关系。

3. **统一性** 一个人只重品质淳朴而不重礼节仪表，就会显得缺乏修养。只有将淳朴的品德与礼节仪表统一结合起来，才算是有修养、有道德的人。

4. **差异性** 因时间、空间或对象的不同，古代与现代的不同，外国与中国的不同，男女之间的不同等因素，礼仪规范有许多不同之处，体现出各自的特点。

二、礼仪在社交中的重要作用

1. **社交礼仪是人们沟通思想的桥梁** 实际生活告诉人们，人类需要沟通，沟通需要交往，而交往需要礼仪。人们在交往活动中，只有遵循长期以来约定俗成的礼仪规范，才能在交往对象彼此间建立起信任和友谊的桥梁，从而顺利、有效、愉快地沟通与交流。

2. **礼仪是个体与群体的协调器** 每个人都是社会舞台上的演员，既要演

好自己的角色，又要善于与其他角色协调配合。人们在交往过程中，需要以礼仪这种交际手段来不断调节，礼仪就是待人处事的规则。人，既是个体的人，也是社会的人。礼仪是个人行为，而社交则是一种群体行为，我中有你，你中有我，这是人类的显著特点，是礼仪调节人际关系的出发点。公共关系的发展，靠个体彼此之间的协调，也靠个体与群体之间的协调。这样才能使你、我、他融合在一起，形成一个社交整体，从而在各自的位置上推动社会前进。

3. 礼仪是塑造社交形象的重要条件 社交礼仪的终极意义在于追求人与人之间、人群之间，人类社会中的和谐互惠，本质在于创造真、善、美。社交礼仪虽然不是人们社会活动良好效果的全部条件，但却是人们塑造社交形象的重要条件。因为只要与人交往就形象问题出现，一个人的音容笑貌、言行举止、着装打扮、乃至气质修养，都是形象的构成要素，而这些则都是与礼仪密切相关的。因此，在实际工作中，我们应特别注意交际礼仪的运用，并通过它来促进本人或本组织的发展，树立良好的形象，实现社会的目标。

三、青年学生学习礼仪的重要意义

1. 社交礼仪教育有利于提高大学生人文素质，继承中华传统美德 人生在世，需要学习的东西很多，而社交礼仪教育是一个人在社会化过程中必不可少的重要内容。可以说，礼仪是整个人生旅途中的必修课，因为礼仪是人际交往的基本规则，遵循它，就会得到社会的认可，生活会变得更加得体、顺畅；违背它或偏离它，往往会遭到社会习俗的惩罚，甚至会付出惨痛的代价。

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。中国的礼仪文化是中国古代文化的精髓部分。身居礼仪之邦，应为礼仪之民。知书达理、礼貌待人，应当是当代大学生的一种基本素养。然而，在大学生中仍有许多不知礼、不守礼、不文明的行为，还有许多与大学生的礼仪修养、与精神文明建设极不协调的现象。所以，对大学生进行社交礼仪的教化有利于提高大学生的人文素养，继承和发扬中华传统美德。

2. 社交礼仪教育有利于对大学生进行思想道德教育，树立社会主义荣辱观 目前，在不少高校中存在着这样的现象：学生学的是高层次的道德规范，实际行为却达不到基础道德水平。这是与社交礼仪教育的缺乏分不开的。从本质上讲，“礼”是一项做人的基本道德标准。礼仪是一种社会规范，社会规范主要包括法律规范和非法律规范两大类，礼仪是一种非法律规范，它反映了人们在共同生活、彼此交往中最一般的道德关系，是保证交往活动顺利进行和社会生活正常秩序的重要因素。社交礼仪是一门具有较强的实践性和实用性的

学科,对大学生进行系统的礼仪教育可以丰富他们的礼仪知识,让他们明确地掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范,并指导他们在实际生活中如何按照社交礼仪规范来约束自己的行为,真正做到“诚于中而行于外,慧于心而秀于言”,把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来,成为名副其实的有较高道德素质的现代文明人。同时,社交礼仪教育也是树立正确的荣辱观的内在要求。作为一名当代大学生,如果不知书、不达礼,本身就是一种背离科学、愚昧无知的表现;作为一名现代人,不学礼则不知礼,不知礼则失礼,失礼则意味着违反了一定的社会规范。在一般的社交场合,失礼就会有损人格,如果在重大的社交和外交场合,失礼就会有损国格。所以,要把社交礼仪教育上升到树立社会主义荣辱观的高度来认识。

3. 社交礼仪教育有利于促进大学生行为规范,促进社会主义精神文明建设,构建社会主义和谐社会 礼仪规范的形成,是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的,它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现,告诉人们该做什么,不该做什么。让大学生学习社交礼仪的知识,可以使他们懂得尊重自己、尊重别人、尊重社会的基本行为规范,为他们将来走向社会打下良好的人际交往基础。

礼仪作为一种文化现象,不仅体现个人修养,同时也体现一个民族的修养。社交礼仪教育也是社会主义精神文明教育体系中最基本的内容。因为讲文明、讲礼貌是人们精神文明程度的实际体现。普及和应用礼仪知识,是加强社会主义精神文明建设的需要,每个人的文明程度不仅关系到自己的形象,同时也影响到整个学校的精神面貌乃至整个社会的精神文明。

社交礼仪的根本目标是要教育、引导全体公民自觉遵循社会主义道德规范以及相应的社交礼仪形式,提高人们的文明意识,养成文明的行为习惯,促使良好社会风尚的形成,使人与人之间、人与社会之间达到高度和谐与有序,努力推进整个社会文明程度的提高,构建社会主义和谐社会。