

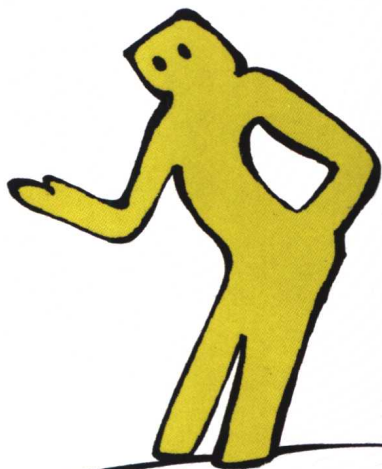
白领礼仪丛书

LIYIJICHU

金井良子
万友王莹译著

不同对象 不同场合 不同礼仪

礼仪基础



BAILINGLIYI CONGSHU

图说礼仪，一目了然
涵盖商务与生活

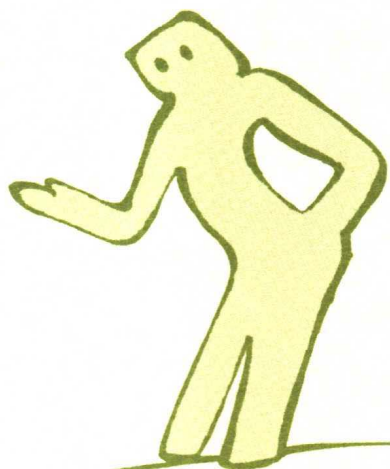
白领礼仪丛

仪书 LYIYICHU

金井良子
万友王莹 译 著

不同对象 不同场合 不同礼仪

礼仪基础



 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪基础——不同对象 不同场合 不同礼仪/

(日) 金井良子著; 万友, 王莹译

北京: 中国人民大学出版社, 2004

(白领礼仪丛书)

ISBN 7-300-05993-7/G · 1192

I. 礼...

II. ①金...②万...③王...

III. 礼仪-基本知识-日本

IV. K893.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 102224 号

白领礼仪丛书

礼仪基础

——不同对象 不同场合 不同礼仪

[日] 金井良子 著

万友 王莹 译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京雅艺彩印有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/32

版 次 2004 年 11 月第 1 版

印 张 6.5 插页 1

印 次 2004 年 11 月第 1 次印刷

字 数 118 000

定 价 15.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

前 言

礼仪的起源目前尚未完全弄清楚。据说，西方以前吃饭一直是用手抓食。直到 17 世纪左右才出现了“叉子”。餐桌礼仪的正式形成应该是在 18 世纪以后了。各国社会习惯不同，因而礼仪的形式也多种多样。

日本礼仪源于 14 世纪足利时代的武家礼法。当时的社会以男性为尊，等级制度森严。日本从明治时代起开始对外交流，欧美的礼仪习俗随着西装一起传入日本。法式、英式等各种礼仪与日本固有的礼仪相融合，使生活复杂多样，最终演变成今天的形式。

由此可见，现在所说的礼仪，其实是经过长期、复杂的演变而逐渐形成的。因此，对礼仪不能简单地认定为“完全错误”或“绝对正确”。礼仪不是一成不变的，它总是随着时代的发展而发展。今后如果形势发生变化，礼仪自然也会随之改变。

那么，如果准确地掌握了这些演变出来的“形式”、“方法”，是不是就称得上是一个“懂礼仪”的人了呢？并非如此。无论在什么时代，礼仪都源于人们互相尊

重、在良好的人际关系中愉快地生活的美好愿望和为之做出的努力。因此，对别人的态度是至关重要的。只有真正与人为善的人才称得上明白了礼仪的真谛。礼仪并不是什么晦涩难懂的东西，只要多为他人着想，就是学会了礼仪。我也希望大家通过这本书能学到这一点。

在本书出版过程中，得到了日本中经出版社社长先生、编辑部田中幸宏先生、漫画家山本觉先生等各位朋友的大力协助。在此对他们表示衷心感谢。

金井良子

1997年5月14日

译者前言

本书作者金井良子从 1955 年起任言论科学振兴协会理事，达 17 年之久；任语言能力综合研究所常务理事，也有 8 年时间。

金井良子于 1980 年成立“讲话礼仪组织”。他经常进行关于讲话方法、倾听方法、交流的思想准备、讲话和人际关系、用词、讲演方法、公务礼仪、接待应酬、能力开发等方面的演讲和指导。著有《工作规划 90 点》、《女性魅力在于讲话》、《女性魅力在于礼仪》、《让别人接受的讲话方式》、《正确的敬语》等多部著作。本书是其较有代表性的著作之一。

中国本是礼仪之邦，生活与工作中的礼仪规矩代代相传，但可惜的是，其中不少好的传统渐渐丢失了。本书涵盖了日本的基本礼仪，翻译此书正可给我们一个借鉴和参考，以对我们的日常生活、商务活动等有一定的启示作用。

本书包含了日本礼仪的方方面面：基本礼仪常识、商务活动中的礼仪以及社会活动中的礼仪等等。书中大部分内容与我们的生活、工作密切相关，而且便于我国

读者阅读、领会乃至触类旁通，但也有些礼仪是日本的特殊风俗习惯或礼仪（如丧葬礼仪、结婚礼仪等），读者对此只作了解即可。

总之，本书于我国读者有所借鉴之处尚属大部分，且带有教材性质，并不乏实例及图解，除有个别不符合中国习惯的内容外，本书仍可作为我们学习、工作及生活的礼仪指导手册。

译者

2004年7月

これがマナーの基本です

© Ryouko Kanai 1997 All rights reserved

Original published in Japan in 1997

by Chuokei Publishing Co. Ltd.

B 白领礼仪丛书 BAILINGLIYI CONGSHU

你遇到过因为失礼而遭人白眼吗？

◆ 第一部分 基本礼仪常识

重要的是“用心”，
学礼仪不能只学其形式。

◆ 第二部分 礼仪基础

按不同场合，配以不同漫画、解说，
并附以“补充说明”、“禁忌”等。
重要礼仪，一目了然。
让你轻松学会。

B 白领礼仪丛书 BAILINGLIYI CONGSHU

◆ 礼仪基础——

不同对象 不同场合 不同礼仪

◆ 电话礼仪——

商务电话正确应对方法35则

◆ 商务礼仪——

电话应对 接待来访者 商务访问

◆ 办公室礼仪规范——

从上下班寒暄到请示汇报：规则120例

策划编辑/洪傲
责任编辑/辛伍 赵福琪
封面设计/池海玉
版式设计/王坤杰

目 录

第一部分 基本礼仪常识	(1)
知识篇	(2)
一、规则、礼节、礼仪的异同	(2)
被滥用的“礼仪”一词	(2)
何谓规则 (rule)	(3)
何谓礼节 (etiquette)	(4)
何谓礼仪 (manners)	(5)
礼仪小故事	(6)
二、礼仪的内在精神和表现形式	(7)
礼仪的内在精神	(7)
礼仪的表现形式	(8)
真正的礼仪	(11)
三、基本礼仪	(12)
为了建立良好的人际关系	(12)
讲话礼仪	(13)
倾听礼仪	(18)
动作礼仪	(21)
服饰礼仪	(28)

头发	(32)
仪表自我检查要点	(33)
第二部分 礼仪基础	(35)
商务活动篇	(36)
一、公司礼仪	(36)
①上班	(37)
②迟到	(38)
③请假	(39)
④清理	(41)
⑤接受指示	(42)
⑥报告、汇报	(43)
⑦离席、外出	(45)
⑧商谈	(47)
⑨求助	(48)
⑩会议	(49)
⑪接受批评	(51)
⑫早退	(52)
⑬加班	(53)
⑭下班	(54)
⑮男女差别	(55)
⑯下班以后	(56)
⑰员工旅行	(59)
⑱乘车	(60)

日常礼仪用语	(62)
二、出访礼仪	(63)
① 约见	(64)
② 访问之前	(65)
③ 改变访问计划	(66)
④ 访问接待处	(67)
⑤ 在会客室	(69)
名片知识	(71)
⑥ 两人以上出访时	(76)
介绍的顺序和用语	(78)
⑦ 告辞	(79)
三、接待礼仪	(81)
① 迎接客人	(82)
② 接受名片	(84)
③ 接收有关文件	(85)
④ 检查会客室	(86)
⑤ 带路	(87)
开门	(91)
⑥ 会客室坐次	(92)
会客室坐次实例	(93)
⑦ 招待	(94)
敬茶的顺序	(95)
为什么要给客人敬茶	(97)

⑧接受礼品	(101)
⑨有事找正在会客的领导	(102)
⑩送客	(103)
接待用语	(104)
四、电话礼仪	(105)
①整理好电话周围的物品	(106)
②接听电话	(107)
③接转电话	(109)
④要找的人不在时	(111)
接电话的五种用语	(113)
记录的知识	(115)
⑤打电话	(118)
⑥处理投诉	(120)
⑦电话中途断线时	(122)
⑧传真	(123)
⑨录音电话	(124)
⑩手机	(125)
电话应答礼仪	(126)
电话应答用语实例	(127)
五、商务信函礼仪	(128)
①对外信函	(129)
②私人信函	(131)
尊称使用方法	(134)

书信起始语及结束语用例	(134)
书信季节用语用例	(135)
问候语用例	(135)
结束用语	(136)
感谢用语	(136)
③信封写法	(137)
④明信片	(139)
⑤季节性问候信	(141)
服丧知识	(146)
直系亲属的定义	(146)
二十四节气	(147)
社会生活篇	(148)
六、结婚礼仪	(148)
①收到请帖	(149)
②结婚祝福	(150)
结婚礼物禁忌	(151)
③服装	(155)
④婚宴	(158)
婚礼致辞	(161)
七、丧葬礼仪	(163)
葬礼	(164)
①唁电	(165)
②花圈、鲜花	(166)

③守灵	(167)
④遗体告别	(169)
上香应重复三次	(173)
线香	(175)
念珠	(175)
舀水仪式	(177)
拜玉串仪式	(177)
⑤慰问家属	(179)
⑥还礼	(180)
八、送礼礼仪	(181)
①年末和新年致意	(182)
②贺年小吃	(183)
③中元节、岁末	(184)
④祝贺孩子出生	(185)
⑤探望病人	(186)
⑥送礼禁忌	(187)
⑦礼品袋用法	(188)
其他礼品袋	(189)
礼品袋有关知识和书写方法	(190)
九、用餐礼仪	(191)
①日本料理	(192)
②中餐	(194)
③西餐	(195)
④用餐时吸烟	(196)

第一部分

基本礼仪常识