

现代人
完全礼仪手册

工作·社交·生活

GUIDE TO THE NEW
MANNERS
FOR EVERYBODY

◎ 赵颖梅 著

海南出版社



现代人

完全礼仪手册

工作 · 社交 · 生活

GUIDE TO THE NEW
MANNERS
FOR EVERYBODY

◎ 赵颖梅 著

海南出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代人完全礼仪手册 / 赵颖梅编著;

—海口: 海南出版社, 2002.11

ISBN 7-5443-0580-5

I. 现… II. 赵… III. 礼仪—手册 IV. K891-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 079976 号

现代人完全礼仪手册

作者: 赵颖梅

责任编辑: 朱晓 (全国漫游寻呼: 191 呼 7490109)

(E-mail: zhuxiao8517@sina.com)

特约编辑: 郅远春

海南出版社 出版发行

地址: 海口市金盘开发区建设三横路 2 号

邮编: 570216

电话: 0898-66814101

经销: 全国新华书店经销

印刷: 北京毕诚彩印书刊厂

出版日期: 2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 次印刷

开本: 880 × 1230 毫米 1/32

印张: 10

字数: 174 千字

印数: 1-10000 册

书号: ISBN 7-5443-0580-5/K · 74

定价: 19.80 元

序言：礼仪是通行四方的推荐书

随着中国正式加入世贸组织，中国将全方位地与外国人进行交流和合作。出国旅行、出差、留学或在国外的外资企业工作、学习的人将会更多。也许，你正是其中的一员，那么，面对着不同的文化，不同的礼仪标准，如何在准确地与人沟通的同时，更加优雅地展示自己的风度呢？当面对陌生的语言和环境时，又如何在地快速地适应当下的环境的同时，完美地展现个人的修养和魅力呢？这正是本书将要与您探讨的话题。

在西方社会，礼仪一词最早见于法语的 *é tiquette*，其原意是法庭上的通行证。

在中世纪的法国，法院为了保证审判活动的正常进行，将“法庭须知”印在或写在一张长方形的证件上，发给进入法庭的每一个人，以作通行证用。这个通行证同时也可使法庭活动的参加者了解法庭的具体规定，遵守法庭的行为准则。后来，*é tiquette* 一词被导入英文，扩大了原先的涵义，演变成为人们社会交往的共同行为准则。于是，法庭通行证变成了人际交往的通行证。

后来，礼仪一词的含义逐渐独立出来，明确起来。简单地说，“礼”，就是礼貌、礼节；“仪”，就是仪表，仪态，仪式，仪容。“礼仪”就是指人们在社会的各种具体交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

在今天，礼仪更是成为了我们通向成功道路的一块敲门砖。试想，有谁愿意跟一个蓬头垢面、衣冠不整的人打交道？又有谁愿意跟一个满口脏话，谈吐粗俗的人交朋友、谈生意？尤其是当你代表你的团队的时候，你的一言一行都有可能影响到别人对

你整个团队的想法，所谓“近墨者黑”、“臭味相投”就是这样。如果你举止优雅，彬彬有礼，对方会联想到你的团队的素质肯定都不错；相反，如果你举止粗俗，言行无礼，别人就会怀疑你的团队的素质和实力。

日本著名的实业家松下幸之助从前不修边幅，他的企业也因此而进展缓慢。有一次，在他理发的时候，理发师毫不客气地批评他不重视自己的容貌：“你是公司的代表，却这样不重视衣冠，别人会怎么想，连人都这样邋遢，他的公司会好吗？”从那以后，松下幸之助一改过去的旧习惯，开始注意自己在公众面前的仪表仪态，生意也随之兴旺起来。现在，“松下”电器以及松下的其他各类产品已经是誉满天下了。

也许我们不会为随意扔掉的一张手纸而关心，我们也不会在乎是否曾经在马路上吐口痰；也许我们不会为我们随意的衣冠而介意，也不会为自己邋遢的容颜而尴尬；也许我们不会为区区的一个小错误而说声“对不起”，更不会为了别人的礼让而道一声“谢谢”。但是，有人在意的。

有这样一个故事：有一位私营企业经理有一天按约出发乘公共汽车去和一个“大买主”进行销售谈判，车上人多拥挤，这位经理踩了一位女士的脚，当这位女士抬头注视他的时候，这位经理不仅没道歉，反而说了两句很难听的话。到站下车后，当这位经理到达对方办公室时，发现经理办公桌后坐着的不是别人，正是被他踩了脚的那位女士。这场谈判还未开始就告结束了。

礼仪作为一种文化现象，是品行、习惯、风俗等现象的综合表现，同时与制度、社会体制、文化素质和社会物质文明、精神文明紧密相关，此外，它还必须符合民族传统和国情。

多年前，我在泰国的一位朋友家里做客，见朋友的妻子抱着一个大约有1岁的胖乎乎的小孩，特别可爱，我像在国内一样，伸手便要抚摩小孩的头部，不料，孩子的母亲却抱着孩子走到了一

边。我尴尬万分，这时，朋友笑着过来跟我解释道：“在我们这里，大家都认为头部是智慧的所在，一般情况下是不能触摸的。所以，就算小孩犯了什么错误，我们也不会打他的头，否则，孩子就会生病。”哦……我差点犯了一个极其严重的大错！虽然后来我向主人道了歉，可是心里老担心朋友会讨厌我。也许在国内我们的很多行为都觉得理所当然，但是换了一个地方，那就又不同了。

在我们的日常交往中礼仪所包含的内容远非这些，每个民族、地区，每个国家都有不同的礼仪习俗，不同的职业也有不同的职业礼仪。如商业服务行业，在商店、旅馆、餐厅、浴室就有不同的礼仪要求；学校、家庭、社会交际、旅游通信、接待等也有不同的礼仪规范。不了解其中的任何礼仪，都有可能使自己出丑。

记得英国著名思想家培根曾有过这样一句话：“举止彬彬有礼的人，一定能赢得好的名誉，这正如西班牙的伊莎贝拉所说：‘礼仪是一封通行四方的推荐书’”。真可谓有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行啊！

目 录

引 子：了解他国的文化和语言	1
第一章 当下人气礼中来	5
一、介绍：展示自己的起点	6
（一）展示的风度	6
（二）大方应对介绍错误	10
（三）称呼的得体	11
（四）问候的分寸	13
二、握手：展示魅力的细节	13
（一）该出手时就出手	13
（二）握出好感来	14
（三）避免失礼	16
三、名片：初步了解的工具	16
（一）名片的妙用	17
（二）使用名片的时机	17
（三）各人的名片各人的脸	17
四、成为能说会道的高手	19
（一）先要做个好听众	20
（二）做说话的主人	21
（三）与不熟悉的人轻松谈话	24
（四）话题的雷区	25
（五）肢体会说话	28
五、礼品的往来	29
（一）该如何送礼	30
（二）礼物礼送	31
（三）鲜花代表你的心	33

见多识广 1-1 花语	34
(四) 做客送什么好	36
(五) 精致实用的结婚礼物	38
(六) 给婴儿的祝福	38
(七) 给病者伤者的关心	39
(八) 送给长辈的礼物	40
(九) 给同事的礼物	40
(十) 男人不宜送给女人的礼物	41
(十一) 都是送礼惹的祸	42
(十二) 受礼和答谢	43
六、真心安慰、道歉和致谢赞美	43
(一) 好言安慰亲朋好友	43
(二) 及时说声“对不起”	46
(三) 随时说“谢谢”	46
(四) 真心赞美身边的每一个人	47
七、举手投足皆有礼	48
(一) 门边的礼仪	48
(二) 电梯里的友善	50
(三) 现代邯郸步	51
第二章 衣装十二分	53
一、人要精装	54
(一) 整洁第一	54
(二) 什么体形什么衣	54
(三) 教养与小节	55
(四) 时尚不掩成熟	55
(五) 服饰与场合相得益彰	55
(六) 肤色的自信	56
(七) 质地的品位	56
(八) 特殊场合不大意	57
(九) 品牌与个性	57

(十) 人前不整装	57
(十一) 衣帽间的用处	58
(十二) 透过皮鞋看人	58
二、穿出女人的个性	58
(一) 现代红装六诀	58
(二) 不爱红装爱西装	59
(三) 典雅裙装	60
(四) 旗袍: 中国女人的特权	60
(五) 女为自信容	61
(六) 闻香识女人	64
三、好男一身衣	66
(一) 穿西装的绅士	66
(二) 西装背心	67
(三) 衬衫的格调	67
(四) 领带有讲究	67
(五) 论长道短话西裤	68
(六) 鞋袜可能卖了你	68
(七) 贵人不顶乱发	69
(八) 西方人眼中的男装	70
(九) 潇洒的风衣	71
(十) 小处见修养	72
四、饰物不仅仅是点缀	73
(一) 小饰物、大形象	73
(二) 顶上添花的帽子	74
(三) 眼镜: 气质的窗口	75
(四) 耳环的个性	76
(五) 项链也性感	76
(六) 戒指的含义	77
(七) 胸花的自然	77
(八) 手包的别致	77
五、现代好色指南	78

(一) 衣之三色	78
(二) 配色基本法	79
(三) 万能色, 实用色	79
六、品位化穿着	79
(一) 体形无障碍	80
(二) 悲喜场合悲喜衣	80
(三) 衣着和谐的要领	81
(四) 装点白领新生代	81
(五) 人出国, 衣不要出格	82
(六) 整体仪态零缺点	84
第三章 餐桌边的贵族	87
一、餐桌贵族的风范	88
(一) 随和入席	88
(二) 从容用餐	88
(三) 餐巾的信号	89
(四) 优雅地使用餐具	89
(五) 洗手盅的妙处	92
(六) 克制小动作	93
(七) 取菜不必多	94
(八) 暂停无碍	94
(九) 食物不麻烦, 失礼才麻烦	95
(十) 小处不可随便	96
二、做一个周到的主人	96
(一) 宴会请柬的细节	96
(二) 安排座次的讲究	101
三、在餐厅里	103
(一) 客人的本分	103
(二) 左右逢源的主人	105
(三) 不能疏忽的细节	107
(四) 别忘了小费	109

四、在酒会上	110
(一) 作为主人的准备	110
(二) 吃喝让位于社交	111
(三) 做客不轻松	111
五、家庭聚会其乐融融	112
(一) 在家待客	112
(二) 和善有礼的上门客	113
六、自助餐会的自在	115
(一) 选座不扰人	115
(二) 取餐的习惯	115
(三) 餐具不必节约	116
七、酒之礼乐	116
(一) 美酒杯杯	116
(二) 端酒杯的贵族	117
(三) 以酒会友	118
(四) 酒中高手	118
(五) 敬酒不必干杯	119
八、PUB 和酒吧	119
图多识 3-1 鸡尾酒的起源	120
第四章 行与住的礼仪	123
一、机场内谦恭和善	124
(一) 提前到达机场	124
(二) 行李轻便好旅行	124
(三) 机场走道靠边站	125
(四) 手推车便人便己	125
(五) 办理登机手续	126
(六) 入境两道关	126
(七) 机场换汇不划算	127
图多识 4-1 一般航空公司机票相关名词	127

见多识广 4-2 机票与订位的一般常识	129
二、天上的礼仪	130
(一) 勿以厌小而为之	130
(二) 安全和礼仪一样重要	131
(三) 天上的衣装	132
(四) 尊重空中小姐	132
(五) “伦敦”洗手间	133
(六) 吃在天上	133
见多识广 4-3 机上保健	134
三、铁“轨”新解	134
(一) 国外的自动购票机	135
(二) 站台里的地图	135
(三) 行李的处置	136
(四) 对号入座	136
(五) 坐不扰邻	137
(六) 安全总是第一	137
四、在巴士上	137
(一) 巴士上的品格	137
(二) 市区巴士	138
(三) 长途巴士的时限	139
(四) 高素质的旅游车司机	139
(五) 泊车	140
五、出租车的小费	140
六、自己当司机	141
七、水上君子	144
八、住的礼仪	145
(一) 旅馆里的头等公民	145
(二) 饭店里的常客	146
(三) 小费行情	147
(四) 度假小木屋的浪漫	148

(五) 民宿: 礼仪第一线	148
(六) 露营: 舒展你的情绪	150
九、礼乐在人群	150
(一) 放松心情的公园	150
(二) 洗手间: 你和礼必到的地方	151
(三) 吸烟: 小疵不掩大德	152
十、购物天堂	153
(一) 百货公司的退税优惠	154
(二) 路边店砍价的乐趣	155
第五章 成功的商务人	157
一、办公室的人气	158
(一) 新人好人缘	158
(二) 人见人爱的好搭档	160
(三) 好将手下无弱兵	161
(四) 上司赏识你什么	163
(五) 办公室里的分寸	166
(六) 亲昵激发的怒火	167
(七) 办公室恶行	168
(八) 拒绝性骚扰	169
(九) 吃在办公室	172
(十) 关心残疾同事	173
(十一) 员工得福你得利	174
(十二) 上下级, 男与女	175
(十三) 自然无偏见	177
二、风度先行的通讯	179
(一) 电话的技巧	179
(二) 礼物一样的书信	189
(三) 卡片深情	195
(四) 手机的体面	196
(五) e-mail 的自在	197

三、接待、拜访客户的体面	198
(一) 周到的接待	198
(二) 有礼的送客	200
(三) 商务接待的小细节	200
(四) 商务拜访的小细节	202
四、商务会议	203
(一) 会议秀	203
(二) 会议“充电”	204
(三) 列席公司外部会议	205
(四) 电话会议无特权	207
(五) 电讯网络会议别出丑	208
五、国际贸易：赢得商机，塑造自己	209
(一) 说洋话，赚洋钱	209
(二) 尊重外国客人	210
(三) 善待翻译	210
(四) 国际商务的三板斧	211
(五) 洋人尊重爱国者	212
(六) 洋礼也是尚往来	213
(七) 国际商务旅行的锦囊	213
(八) 女人独自在海外	215
六、面试当然秀	216
见录表 5-1 较为常用的礼貌用语中英文对照	218
第六章 出门靠自己	219
一、收妥重要证件	220
二、贵重物品怎么办	221
(一) 信用卡的安全	221
(二) 现金的防盗	223
(三) 旅行支票的常识	224
(四) 照相机策略	224

三、行李遗失的防范与索赔	225
四、出门怕病	227
(一) 应对常见病	228
(二) 意外事故不要慌	233
见多识广 6-1 简单医疗用语中英文对照	235
五、破财洋招	236
(一) 售物招	237
(二) 冰淇淋招	237
(三) 掉铜板招	237
(四) 割行李招	238
(五) 抢皮包招	238
(六) 假美钞招	238
(七) 跑台子招	238
(八) 当街抢劫	239
(九) 打闷棍抢劫	239
(十) 照顾好你自己	240
六、旅途陷阱	240
(一) 兑换外币	241
(二) 购物诈骗	242
(三) 生人敲门	242
(四) 假职员	242
(五) 假警察	243
七、注意饮食安全	243
八、迷途求生	244
(一) 迷失在闹市	244
(二) 野外自救	245
第七章 享受忙中闲	247
一、在国外影院里	248

二、高雅的音乐会	249
三、歌舞厅里的玩兴	251
四、剧院里的社交	251
五、美术馆、博物馆里显教养	253
六、游泳池、海滩边的风景	255
七、享用桑拿浴及健身房	256
八、球场里的高下	257
九、高尔夫：绅士的运动	258
十、赌场谁能赢	260
见多识广 7-1 赌城——拉斯维加斯	262
十一、逍遥夜总会	264
十二、温泉如礼泡	264
十三、非礼不妨视	265
十四、红灯区的迷津	266
十五、滑雪场：你该如何“跌倒”	268
十六、洞穴里的现代人	269
十七、动物代步的机宜	271
十八、旅行团：观光也观人	272

第八章 地球村万象

一、日本	274
二、韩国	276
三、印度	277
四、泰国	279
五、印度尼西亚	281

六、新加坡	282
七、菲律宾	282
八、澳大利亚	283
九、新西兰	284
十、英国	284
十一、法国	285
十二、德国	286
十三、西班牙	288
十四、俄罗斯	289
十五、美国	289
十六、希腊	291
十七、加拿大	291
十八、埃及	292
十九、阿拉伯国家	293
二十、尼日利亚	294
二十一、埃塞俄比亚	294
二十二、摩洛哥	295
二十三、伊拉克	295
二十四、以色列	296
二十五、南非	296
见多识广 8-1 手势语言	297
参考书目	301