

金牌做人

社交礼仪

SHEJIAO LIYI QI DAO HAOCHU

恰到好处

成功推销自我 打造第一印象

► 孙三宝 编著



当代世界出版社

社交礼仪

SHEJIAO LIYI QIADAO HAOCHU

恰到好处

成功推销自我 打造第一印象

► 孙三宝 编著

当代世界出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪恰到好处/孙三宝编著.-北京:当代世界出版社,2005.7
ISBN 7-80115-987-X

I.社… II.孙… III.人间交往-礼仪-通俗读物 IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 069911 号

书 名: 社交礼仪恰到好处

出版发行: 当代世界出版社

地 址: 北京市复兴路 4 号(100860)

网 址: <http://www.worldpress.com.cn>

编务电话: (010)83908400

发行电话: (010)83908410(传真)

(010)83908408

(010)83908409

(010)83908423(邮购)

经 销: 新华书店

印 刷: 北京秋豪印刷有限责任公司

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 17.5

字 数: 300 千字

版 次: 2005 年 9 月第 1 版

印 次: 2005 年 9 月第 1 版

印 数: 1-6000 册

书 号: ISBN 7-80115-987-X/C·41

定 价: 22.00 元

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换。

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载!

前言

香港《亚州周刊》报道,五一黄金假期,大批中国大陆游客出境旅游,既显示了富起来的中国人的“阔气”,也暴露了一些“富”者的“不仁”。这些有失体面的行为如“衣冠不整、随地吐痰、乘车不排队”、“吸烟者也不管旅游景点和某些公共场合是禁烟区,仍然一烟在手,悠然自得地吞云吐雾,引来国外游客的耻笑”等等,“真是把脸丢在国门外了”。文章最后说:“应该说,中国旅游大军的主流是健康的,也受到国际社会的欢迎。但少数人的不雅行为冲击了国际文明规范和文化氛围……”

中国现代化的发展,不仅需要物质文明,也需要精神文明,更需要公德心。仅有鼓起来的钱袋,而没有文明的礼仪,仍然是个富而不仁的穷人。这样的民族仍将还是落后的民族。”

可见,礼仪对于一个人、一个民族是多么的重要。

礼仪体现一个人的修养、体现一个民族的素质、认识的拥有量及其应用,一个人的礼仪修养水平,能使其行为举止留给人们美好的印象,有助于人们获得交往活动的成功。

礼仪在实施过程中,包含施礼者和受礼者的双向情感交流,充满着人情味,这种人情味最主要体现在施礼者与受礼者之间的互相尊重。我国素有“礼仪之邦”的美称,早在2000多年前,就已经有了比较成熟的“周礼”。但我国传统的尊重主要强调对上级、长辈的尊重,即对身份、地位的尊重,“尊重他人”的内涵比较窄。正因为如此,礼仪在古代一直只在上层社会中流行。随着社会的发展进步,这种礼仪方式也就失去了其社会基础。

现在我们对于礼仪的认识,接受了西方的平等尊重的观点,即对人的普遍尊重,包括对人的个性、地位、历史、外貌、性别、年龄、选择等的尊重。这是一种尊重互换,情感互动。苏霍姆林斯基说得好:“只有尊重别人的人,才有权受人尊敬。”孔子的所谓“己所不欲,勿施于人”,就是尊重礼仪的基本信条。

而要对人表示尊重,就必须约束自己。只有约束自己的个性,约束自己的要求,并设身处地为他人着想,考虑对方的需求和愿望,才能理解、体谅别人,最终达到尊重他人的目的。毫无关心他人之心,那么,就根本谈不上礼仪。

礼仪是属于社会的,社会之外无所谓礼仪。社会是由人组成的,人们在社会发展过程中,自然形成不同的社会群体,我是社会生活中的一员。人在社会生活中需要交往,需要合群,就是说,人的发展离不开社会群体的发展,人不能离群索居。同样,社会的发展也离不开每个人的创造性劳动。

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,并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动,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。如奏国歌时要起立,行注目礼;参加宴会时要穿晚礼服等。其实,礼仪就是规定了一条人们该走的固定的轨道,或者说,为人们的社会生活规定了一套应遵循的模式。遵循它,就会得到社会的认可,生活也会变得更加得体,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。

目 录

社交礼仪恰到好处

第一章 社交礼仪的构成

礼仪是约定俗成	2
举止礼仪的标准	5
表情礼仪的表达方式	13
称谓的礼仪	19
交谈礼仪的基本要求	22

第二章 日常生活礼仪

日常常用礼节	28
公共场合的礼仪	32
邀请和约会的礼仪	40
欢迎和欢送的礼仪	54
文书、致词的礼仪	55

第三章 社交场合的礼仪

集会的礼仪	68
沙龙的礼仪	71
舞会的礼仪	73
大型会议的礼仪	76
一般性会议的礼仪	84
庆典和仪式的礼仪	86
宴会礼仪	94
家宴的礼仪	98
饮茶的礼仪	100

第四章 学校礼仪

教师礼仪	105
学生的礼仪	110
校园场所的礼仪	122

第五章 求职的礼仪

就业的礼仪	129
工作中的礼仪	141

第六章 办公事务礼仪

办公室礼仪	145
同事相处的礼仪	147
办公室个人形象礼仪	156
办公室事务礼仪	159
接打电话的礼仪	169
办公管理礼仪	180

第七章 服务业的礼仪

售货员的礼仪	190
旅游业礼仪	201
旅行社礼仪	202
中餐服务礼仪	208
西餐礼仪	211
宾馆服务礼仪	216
美容院礼仪	221

第八章 商务礼仪

商务礼仪的作用	227
商务接待礼仪	228
商务洽谈礼仪	231
商务拜访礼仪	235

商务聚餐礼仪	237
开业庆典礼仪	241

第九章 家庭礼仪

家庭生活礼仪	249
左邻右舍的礼仪	257

第十章 涉外礼仪

涉外礼仪简说	261
涉外基本礼仪	264
涉外迎送礼仪	267
涉外宴请礼仪	270

第一章

社交礼仪的构成

有很多人都非常羡慕那些有风度、有气质、待人彬彬有礼的人，并

且渴望着自己有一天也可以成为那样被人羡慕、受人尊敬的人。可是，却很少有人去认真、仔细地思考过，他们怎样才能成长为那样具有风度和气质、且待人彬彬有礼的人呢？

其实，那些人之所以在人群中显得与众不同，显得耀眼，全是因为

他们独有的人格魅力，那是一种由内而外散发出来的韵味，而“知礼”便是促成这种魅力的重要因素。正是因为他们注意一些礼仪上极为细小的问题，才获得意想不到的收获。

中国自古就是“礼仪之邦”，礼仪对我们来说，更多的时候能体现出一个人的教养和品位。真正懂得礼仪、讲礼仪的人，绝不会只在某一个或者某几个特定的场合才注重礼仪规范，这是因为，那些感性的、又有些程式化的细节，早已在他们心灵的历练中深入骨髓、浸入血液了。

所以，无论何时何地，他们都会以最恰当的方式去待人接物。这个时候，“礼”就已经变成了他们生命的一部分，完全不能割裂，也不会割裂了。

他们把礼仪当作是人际交往中的一种艺术，是人与人之间沟通的桥梁。礼仪是在人际交往中必须遵守的一种惯例，是一种习惯形式，即在人与人的交往中约定俗成的一种习惯做法。

礼仪,对规范人们的社会行为,协调人际关系,促进人类社会的发展具有积极的作用。

一般而言与礼仪相关的词最常见的有三个,即礼貌、礼节、礼仪。礼貌指人在交往过程中,通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌则侧重表现人的品质和修养。

礼节是指人在交际场合中,相互表示尊重、友好的惯用形式,是礼貌的具体表现方式。与礼貌的关系是没有礼节,就无所谓礼貌。有了礼貌,就必然伴随着具体的礼节行为。

礼仪是对礼节、礼貌的统称。

礼仪是人们在生活和社会交往中约定俗成的,人们可以根据各式各样的礼仪规范,正确把握与外界的人际交往尺度,合理的处理好人与人之间的关系。如果没有这些礼仪规范,往往会使人们在交往中感到手足无措,乃至失礼于人,闹出笑话,所以,熟悉和掌握礼仪,就可以做到触类旁通,待人接物恰到好处。

礼仪是约定俗成

礼仪是人们在长期社会交往活动中,逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范,是协调社会成员相互交往关系的行为规范。

礼仪作为社会规范,是约定俗成的,虽然有一定的强制性,但对违反了礼仪规范的人,只能从道义上进行谴责。

任何一个规范都带有约束性,都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。因为人与人之间是有差异的,对规范的认识态度也会有差异。对于违反礼仪规范的行为,会受到社会舆论的谴责,从而使他的良心受到鞭笞,以唤起他的良知,规范他的行为,从而建立起融洽、和谐、美好的社交礼仪环境。

◎礼仪表现了互相尊重

尊重是礼仪的核心和基础。没有尊重就没有礼仪。

尊重,包括自尊和尊重他人。不论什么国家、民族、地区,不论哪个时间、场合,各种各样的礼仪形式,都体现着“尊重”的精神。自尊和尊重他人,是礼仪的感情基础,只有人与人之间相互尊重,才能保持和谐的人际关系。古人云:“敬人者,人恒敬之。”就是说只有懂得尊重别人的人,才能赢得别人的尊重。

马洛斯认为,人们对尊重的需要包括自尊和来自他人的尊重。从马洛斯的理论中可以看到,“尊重”在人的社会生活中占据了重要的位置。

“自尊”,是个人为了获得他人的尊重而产生的一种积极的心态,人需要来自他人的尊重包括:接受、承认、关心、赏识、地位、名誉、威望等等。一个人有了自尊,才有上进心,才有自信、自强,进而才会有能力、有本领和有成就。一个人没有了自尊心,是可悲的。我们时时会见到:在餐馆里,一些人衣衫不履,吆五喝六;在影院里,一些人大声喧哗,自始至终“嘟哝”不停;在大街上嬉笑打闹;在公共汽车上,年轻人不知给身旁的老人、孕妇让位……等等。这些人,在大庭广众之中,却“旁若无人”,如人无人之境。别人向他们投来的冷眼,他们或视而不见,或置若罔闻,或麻木不仁。这正反映了他们多么缺乏自尊、自爱,多么缺乏判断美和丑的能力。一个人没有了自尊,就会自卑、消极、颓废,甚至绝望,自毁前程。

尊重是人的一种美德。常言说“你敬我一尺,我敬你一丈”,就是说在你对别人尊重的时候,也会得到别人的尊重。尊重别人的同时,也会使自己的自尊心得到满足。在现实生活中,我们会发现那些有道德、有修养、有文化的人,非常谦虚、谨慎,待人和善、宽厚,时时都关心着他人的存在。在与人的交往中,他们有时宁可把“自尊”放在第二位,也不会对别人无理,表现出一种“虚怀若谷”的高尚境界。他们甚至在个人独处的时候,也还要讲究“慎独”。我们与这样的人交往,会感到非常快乐和满足,所以大家都愿意和他交往,当然,他也赢得了人们的尊敬。

尊重他人,首先要尊重他人的人格。人格是一个人所具有的各项重要的和相当稳定的心理特征的总和。通常是指人的尊严、价值和品格。可以说一个正常的人,最为看重、最为“在乎”的莫过于自己的人格了。因此,尊重他人的人格,是人际交往中非常重要的一个方面。其次,还要尊重他人的爱好和习惯。不应当强求他人按照自己的爱好和习惯来行事。

每个人的性格、特点、生活阅历不同,在长期生活中形成的爱好和习惯也会千差万别。能够同不同爱好和习惯的人和谐相处,才会使自己的生活更加丰富多彩,使自己的人品更加充满魅力。

礼仪是文明、进步的表现。自古以来,礼仪就被人们高度重视。《礼记》一书中说:“人有礼则安,无理则危”。明代的颜元说得更全面、明白:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰”。

礼仪具有约束性,礼仪比起法律,其约束性更为广泛、深入,更易于被人接受。在人类社会经济、文化高度发达的今天,礼仪将更加受到人们的重视。

◎礼仪塑造恰到好处的形象

“形象”是一个人的形体外观,在社交中在对方心目中形成的综合化、系统化的印象,是影响交往融洽成功与否的重要因素。出于自尊的原因,人人都希望自己在公众面前有一个良好的形象,以受到别人的信任和尊重,使人际关系和谐、融洽。所以,人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

礼仪是塑造形象的重要手段。在社交活动中,交谈讲究礼仪,可以变得文明;举止讲究礼仪,可以变得高雅;穿着讲究礼仪,可以变得大方;行为讲究礼仪,可以变得美好……。只要讲究礼仪,事情都会做得恰到好处。总之,一个人讲究礼仪,就可以变得充满魅力。

一个单位、一个企业通过讲究礼仪,可以在公众心目中,塑造出良好的社会形象,使自己在激烈的市场竞争中,广交朋友,办事左右逢源,产生出很好的社会效益和经济效益。

◎礼仪是协调关系的桥梁

礼仪所表现出的尊重、平等、真诚守信的精神,和种种周全的礼仪形式,必然会赢得对方的好感和信任,使对方心理需求得到满足,从而化解矛盾,交朋友的可以成为知己,谈合作的可以达成协议。

礼仪是“纽带”、是“桥梁”、是“粘合剂”。它可以使人与人相互理解、信任、关心、友爱、互助,营造良好融洽的气氛,维持关系的稳定和发。

在激烈的市场竞争中,各个市场主体之间为了自身利益,必然不断产生矛盾。解决矛盾的方法,双方都持真诚、理解的态度,通过摆情况、讲道理、平衡利害关系,动之以情、晓之以礼,互谅互让,那么,不但矛盾会合理解决,双方不伤和气,取得一个“双赢”的结果,而且还会成为更加亲密的合作伙伴。

◎礼仪体现修养

礼仪是一种高尚、美好的行为方式,它可以净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品味,完善人的人生。一个人讲究礼仪,会使自己心胸豁达,谦虚诚恳,遵守纪律、乐于助人。在礼仪的熏陶下,人们的修养会自觉地提高,匡正缺点,成为一个道德高尚的人。

礼仪会通过评价、示范、劝阻等形式去矫正人们的不良行为和习惯,倡导人们按照礼仪的规范要求去协调人际关系,维护健康、正常的社会生活。遵守礼仪原则的人,客观上在起着榜样的作用,无声地影响着、教育着周围的人们。

各种礼仪仪式,更是一种具有强化教育作用的活动。比如婚礼,可以教育新婚夫妇忠于爱情,互敬互爱,尊敬老人,和睦邻里。参与婚礼的宾客,也会从中受到一场很好的现实教育。其他如开学典礼、誓师大会、开业典礼等,由于举行这些仪式的目的就是要统一意志、激励人心、振奋精神、做好工作,因此对与会者更是一种直接的教育形式。

综上所述,我们可以看到,崇尚礼仪是全体社会成员的精神需求和物质需求;是国家、民族兴旺发达,文明进步的标志;是全体社会成员具备良好的精神状态、道德水平、文化教养的反映;是优秀社会风尚的有力说明。所以,崇尚礼仪对促进人们的精神面貌和文明有礼有着不可估量的作用。

举止礼仪的标准

举止是人际交往过程中的礼仪表现形式,除了口语的礼仪外,它讲

究的是人体动作与表情的礼仪。它通过人的肢体、器官的动作和面部表情的变化,来表达思想感情的语言符号,也叫人体语言或肢体语言。

举止,是一种非文字语言,包括人的体态姿势、动作和表情。举止语言是用人体的动作、表情作为词汇来象征人的心灵、表达人的思想感情的一种非语言的语言。人们在交谈中,一个眼神,一个表情,一个微小的手势和体态,都可以准确的表现出人真实、诚恳的心态。此外,举止所发出的语言信息比起口头语言具有含蓄、模糊的作用,给人们以朦胧美的感官享受。

优美的举止不是天生就有的,我们既然了解了它,就应当积极主动地参与形体训练,掌握正确的举止姿态,矫正不良习惯,达到自然美与修饰美的最高境界。

◎站姿自然

站姿是人的一种本能。常言说:“站如松”,就是说,站立应像松树那样端正挺拔。站姿是静力造型动作,显现的是静态美。站姿又是训练其他优美体态的基础,是表现不同姿态美的起始点。

(一)规范的站姿

头正。两眼平视前方,嘴微闭,收颌梗颈,表情自然,稍带微笑。

肩平。两肩平正,微微放松,稍向后下沉。

臂垂。两肩平整,两臂自然下垂,中指对准裤缝。

躯挺。胸部挺起、腹部往里收,腰部正直,臀部向内向上收紧。

腿并。两腿立直,贴紧,脚跟靠拢,两脚夹角成60度。

这种规范的礼仪站姿,同部队战士的立正是有区别的。礼仪的站姿较立正多了些自然、亲近和柔美。

(二)服务岗位中的几种站姿

1.规范站姿(如前文介绍)。

2.叉手站姿:即两手在腹前交叉,右手搭在左手上直立。这种站姿,男子可以两脚分开,距离不超过20厘米。女子可以用小丁字步,即一脚稍微向前,脚跟靠在另一脚内侧。

这种站姿端正中略有自由,郑重中略有放松。在站立中身体重心还

可以在两脚间转换,以减轻疲劳,这是一种常用的接待站姿。

3.背手站姿:即双手在身后交叉,右手贴在左手外面,贴在两臀中间。两脚可分可并。分开时,不超过肩宽,脚尖展开,两脚夹角成60度挺胸立腰,收颌收腹,双目平视。

这种站姿优美中略带威严,易产生距离感,所以常用于门僮和保卫人员。如果两脚改为并立,则突出了尊重的意味。

4.背垂手站姿:即一手背在后面,贴在臀部,另一手自然下垂,手自然弯曲,中指对准裤缝,两脚可以并拢也可以分开,也可以成小丁字步。

这种站姿,男士多用,显得大方自然、洒脱。以上几种站姿密切地联系着岗位工作,在日常生活中适当的运用,会给人们挺拔俊美、庄重大方、舒展优雅、精力充沛的感觉。

要掌握这些站姿,必须经过严格的训练,长期坚持,形成习惯。

在站立中一定要防止探脖、塌腰、耸肩,双手不要放在衣兜里,腿脚不要不自主地抖动,身体不要靠在门上,两眼不要左顾右盼,以免给人形成不良印象。

◎走姿稳健

走姿是一种动态美。每个人都是一个流动的造型体,优雅、稳健、敏捷的走姿,会给人以美的感受,产生感染力,反映出积极向上的精神状态。

(一)规范的走姿

头正。双目平视,收颌,表情自然平和。

肩平。两肩平稳,防止上下前后摇摆。双臂前后自然摆动,前后摆幅在30~40度,两手自然弯曲,在摆动中离开双腿不超过一拳的距离。

躯挺。上身挺直,收腹立腰,重心稍前倾。

步位直。两脚尖略开,脚跟先着地,两脚内侧落地,走出的轨迹要在一条直线上。

步幅适当。行走中两脚落地的距离大约为一个脚长,即前脚的脚跟距后脚脚尖相距一个脚的长度为宜,不过不同的性别,不同的身高,不同的着装,都会有些差异。

步速平稳。行进的速度应当保持均匀、平稳,不要忽快忽慢,在正常情况下,步速应自然舒缓,显得成熟、自信。

行走时要防止八字步,低头驼背,不要摇晃肩膀,双臂大甩手,不要扭腰摆臀,左顾右盼,脚不要擦地面。

(二)变向走姿

变向走姿是指在行走中,需转身改变方向时,采用合理的方法,体现出规范和优美的步态。

1.后退步

与人告别时,应当先后退两三步,再转身离去,退步时脚轻擦地面,步幅要小,先转身后转头。

2.引导步

引导步是用于走在前边给宾客带路的步态。引导时要尽可能走在宾客左侧前方,整个身体半转向宾客方向,保持两步的距离,遇到上下楼梯、拐弯、进门时,要伸出左手示意,并提示请客人上楼、进门等。

3.前行转身步

在前行中要拐弯时,要在距所转方向远侧的一脚落地后,立即以该脚掌为轴,转过全身,然后迈出另一脚。即向左拐,要右脚在前时转身,向右拐,要左脚在前时转身。

(三)穿不同鞋子的走姿

穿平底鞋走路比较自然、随便,要脚跟先落地,前行力度要均匀,走起路显得轻松、大方。

由于穿平底鞋不受拘束,往往容易过分随意,步幅时大时小,速度时快时慢,还容易因随意而给人以松懈的印象,应当注意防止。

穿高跟鞋的走姿

由于穿上高跟鞋后,脚跟提高了,身体重心就自然地前移,为了保持身体平衡,膝关节要绷直,胸部自然挺起,并且收腹、提臀、直腰。使走姿更显挺拔,平添几分魅力。

穿高跟鞋走路,步幅要小,脚跟先着地,两脚落地脚跟要落在一条直线上,像一枝柳条上的柳叶一样,这就是所谓的“柳叶步”。

有人穿高跟鞋走路时,用屈膝的方法来保持平衡,结果走姿不但不