

普通高等教育“十一五”规划教材

主编◎丁栋轩

大学生礼仪 规范教程

DAXUESHENG LIYI
GUIFAN JIAOCHENG

大学生礼仪规范教程

主 编 丁栋轩 马永国

副主编 王 宇

编 委 丁栋轩 马永国

王 宇 张 飞

 首都经济贸易大学出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

大学生礼仪规范教程/丁栋轩主编. —北京:首都经济贸易大学出版社, 2009. 7

ISBN 978 - 7 - 5638 - 1716 - 0

I. 大… II. 丁… III. 大学生—礼仪—高等学校—教材
IV. G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 129645 号

大学生礼仪规范教程

丁栋轩 主编

出版发行	首都经济贸易大学出版社
地 址	北京市朝阳区红庙(邮编 100026)
电 话	(010)65976483 65065761 65071505(传真)
网 址	http://www.sjmcb.com
E - mail	publish@cueb.edu.cn
经 销	全国新华书店
照 排	北京华盛文化公司录制部
印 刷	北京通县华龙印刷厂
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
字 数	220 千字
印 张	13
版 次	2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5638 - 1716 - 0/G · 277
定 价	22.80 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换
版权所有 侵权必究

前 言

礼仪是礼节和仪式的总称，是人们在交往中约定俗成的一种社会规范，是人类为了有序地生活，进行正常的生产、交往，使社会和谐有序而形成的行为规范。生活在现代社会，拥有良好的礼仪，无疑会为你增加处世资本，提高做人身价和社交品位。

其实，礼仪就在你的身边。它伴你工作、伴你生活、伴你学习和成长。你只要与人打交道，不论在什么场合，你都得知礼、识礼、讲礼、施礼、敬礼和回礼。不懂礼仪，会让你时时尴尬，处处献丑，有时一个无礼的小动作也可能会扭曲别人对你的认识，甚至毁掉你的大好前程。我们常说“你的形象价值百万”，这个形象不仅指衣着打扮，还涉及言行举止等礼仪礼节礼貌的各个方面。如果说人生中哪门学问时刻与人相关，那么这门学问非礼仪莫属。

当代大学生大多出生在改革开放以后，多数属于20世纪80年代的独生子女，从小就受到过多的呵护甚至溺爱，在礼仪修养方面，难免有所缺失。因此，在青年学生中深入开展礼仪教育，本身就是大学生素质教育的一个组成部分，对于重塑当代大学生文明礼仪的新形象，培养文明有礼的新一代大学生，是十分必要和重要的。大学教育不仅要教给学生高深的专业科学知识，更重要的是要教会学生“做人”。加强大学生的思想道德素质、心理健康素质、创新素质的教育，培养大学生适应经济社会发展的能力，礼仪教育具有重要的意义。《大学生礼仪规范教程》一书正是基于以上的出发点而聘请教学一线的专家、教授戮力编写而成的。

本书具体而详尽地介绍了社交活动中所应遵循的各种礼仪规范，内容包括公共礼仪、交往礼仪、应酬礼仪、个人礼仪等，涉及每个人学习、生活和交往中应注意的所有礼节和仪式。便于读者轻松掌握各类社交场合的礼仪规范与技巧，快速赢取对方信任，扫除沟通障碍。

本书不仅可以作为大中专院校大学生社交礼仪课程的教材使用，还可以作为公司管理者、公司职员、机关公务员等塑造个人完美形象的参考书，而且可作为企业进行员工礼仪、塑造企业形象培训的工具书。

本书通过必要的礼仪辅导和训练，可以让你成为处处给人好感的现代人、文明人和有品位、有素养的人。

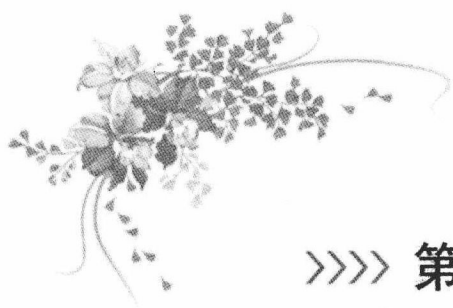
在编写过程中，编者借鉴和参考了许多名家的专著和观点，在此一并表示谢忱。同时，限于水平，疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评及谅解。

编 者

目 录

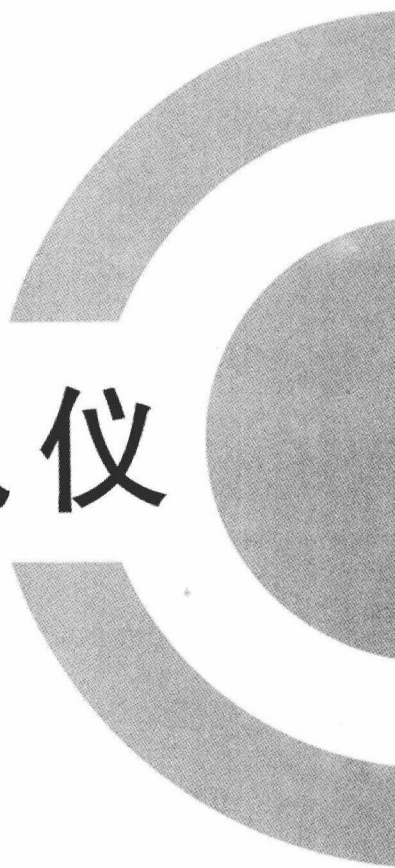
第一部分 公共礼仪	(1)
第一章 礼仪概述	(3)
第二章 全面礼仪	(8)
第三章 接待礼仪	(23)
第四章 礼品礼仪	(36)
第五章 电话礼仪	(44)
第六章 书信礼仪	(50)
第七章 网络礼仪	(59)
第八章 乘车礼仪	(64)
第九章 出行礼仪	(69)
第十章 求职礼仪	(75)
第二部分 交往礼仪	(81)
第十一章 家庭礼仪	(83)
第十二章 校园礼仪	(91)
第十三章 涉外礼仪	(97)
第十四章 公共场所礼仪	(105)
第三部分 应酬礼仪	(113)
第十五章 拜会的礼仪	(115)
第十六章 宴会礼仪	(117)
第十七章 舞会礼仪	(129)
第十八章 晚会礼仪	(132)
第十九章 集会礼仪	(135)
第四部分 个人礼仪	(143)
第二十章 个人礼仪概述	(145)
第二十一章 外貌与表情	(149)
第二十二章 服 饰	(162)

第二十三章 言 谈	(167)
第二十四章 举 止	(175)
第五部分 附 录	(183)
附录一	(185)
附录二	(198)



》》》 第一部分

公共礼仪



第一章 礼仪概述

我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。从古籍《礼记》中可得出这样的结论：整个东亚及东南亚的文化的精华均是传承华夏文明。中国具有五千年文明史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起了广泛而深远的影响，其内容十分丰富。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面。中国古代的“礼”和“仪”，实际是两上不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容，形成的一套系统而完整的程序。在中国古代，礼仪是为了适应当时的社会需要，从宗族制度、贵贱等级关系中衍生出来，因而带有产生它的那个时代的特点与局限性。时至今日，现代的礼仪与古代的礼仪已有很大差别，我们必须舍弃那些为剥削阶级服务的礼仪规范，着重选取对今天仍有积极、普遍意义的传统文明礼仪，如尊老敬贤、仪尚适宜、礼貌待人、容仪有整等，加以改造与承传。这对于修养良好个人素质，协调和谐人际关系，塑造文明的社会风气，进行社会主义精神文明建设，具有现代价值。

一、礼仪即礼节与仪式

从中国古代文字分析来看，繁体字“礼”的写法可以分为：左边为祭祀的祀，表示一种祭祀活动；右上方为一个“曲”字，是酒的意思，下方是“豆”字，古义为一种容器，即用来盛酒的器具。整个“礼”是指用盛了酒的礼器来祭祀祖先，祭祀天地。

中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。五礼的内容相当广泛，从反映人与天、地、鬼神关系的祭祀之礼，到体现人际关系的家族、亲友、君臣上下之间的交际之礼；从表现人生历程的冠、婚、丧、葬诸礼，到人与人之间在喜庆、灾祸、丧葬时表示的庆祝、凭吊、慰问、抚恤之礼，可以说是无所不包，充分反映了古代中华民族的尚礼精神。

1. 吉礼居五礼之首，它主要是对天神、地祇、人鬼的祭祀典礼

其主要内容可包括三个方面：

(1) 祭天神，即祀昊天上帝；祀日月星辰；祀司中、司命、风师、雨师等。

(2) 祭地祇，即祭社稷、五帝、五岳；祭山林川泽；祭四方百物等。

(3) 祭人鬼，主要为春夏秋冬享祭先王、先祖。

2. 凶礼是哀悯、吊唁、忧患之礼

它的主要内容有：以丧礼哀死亡，以荒礼哀区礼，以吊礼哀祸灾，以桡礼哀围败，以恤礼哀寇乱。

(1) 丧礼是对各种不同关系的人之死亡，通过规定时间的服丧过程来表达不同程度的悲伤；

(2) 荒礼是对某一地区或某一国家受到饥馑疫病的不幸遭遇，国王与群臣都采取减膳、停止娱乐等措施来表示同情；

(3) 吊礼是对同盟国或挚遇有死丧或水火灾祸而进行吊唁慰问的一种礼节。

这三种礼节各级贵族都可举行。

(4) 桡礼是同盟国中某国被敌国侵犯，城乡残破，盟主国应会合诸国，筹集财货，偿其所失。

(5) 恤礼是某国遭受外侮或内乱，其邻国应给予援助和支持。

3. 宾礼是接待宾客之礼

它主要包括朝、宗、觐、遇、会、同、问、视八项。

4. 军礼是师旅操演、征伐之礼

军礼主要有大师之礼、大均之礼、大田之礼、大役之礼、大封之礼。

(1) 大师之礼是军队征伐的仪礼；

(2) 大均之礼是王者和诸侯在均土地、征赋税时举行军事检阅，以安抚民众；

(3) 大田之礼是天子的定期狩猎，以练习战阵，检阅军马；

(4) 大役之礼是国家兴办的筑城邑、建宫殿、开河、造堤等大规模土木工程时的队伍检阅；

(5) 大封之礼是勘定国与国，私家封地与封地间的疆界、树立界碑的一种活动。

5. 嘉礼是人与人之间沟通、联络感情的礼仪

嘉礼的主要内容有饮食之礼、婚冠之礼、宾射之礼、燕之礼、赉幡之礼、贺庆之礼。

民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。实际上礼仪可分为政治与生活两大部类。政治类包括祭天、祭地、宗庙之祭，祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等。生活类礼仪的起源，按荀子的说法有“三本”即“天地生之本”“先祖者类之本”“君师者治之本”。在礼仪中，丧礼的产生最早。丧礼于死者是安抚其鬼魂，于生者则成为分长幼尊卑、尽孝正人伦的礼仪。

在礼仪的建立与实施过程中，孕育出了中国的宗法制。礼仪的本质是治人之道，是鬼神信仰的派生物。人们认为一切事物都有看不见的鬼神在操纵，履行礼仪即是向鬼神讨好求福。因此，礼仪起源于鬼神信仰，也是鬼神信仰的一种特殊体现形式。“三

礼”（《周礼》、《仪礼》、《礼记》）的出现标志着礼仪发展的成熟阶段。宋代时，礼仪与封建伦理道德说教相融合，即礼仪与礼教相杂，成为实施礼教的得力工具之一。行礼为劝德服务，繁文缛节极尽其能。直到现代，礼仪才得到真正的改革，无论是国家政治生活的礼仪还是人民生活礼仪都改变成无鬼神论的新内容，从而成为现代文明礼仪。

二、礼仪的作用

礼仪是人们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，正确把握与外界的交往尺度，合理地处理好人与人的关系。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，而熟悉和掌握礼仪，就可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。

礼仪是塑造形象的重要手段。在社会活动中。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，事情都会做的恰到好处。总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。

三、现代礼仪的原则

现代礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。简言之，礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则，具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。

在社交场合中，如何运用社交礼仪才能发挥礼仪应有的效应，怎样创造最佳人际关系状态，这同遵守礼仪原则密切相关。

1. 真诚尊重的原则

苏格拉底曾言：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见，在与人交往时，真诚尊重是礼仪的首要原则，只有真诚待人才是尊重他人，只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现，真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人，所谓“骗人一次，终身无

友”；其次表现为对于他人的正确认识，相信他人、尊重他人，所谓心底无私天地宽，真诚的奉献，才有丰硕的收获，只有真诚尊重才能使双方心心相印，友谊地久天长。

当然，真诚尊重是重要的，然而在社交场合中，真诚和尊重也表现为许多误区，一种是在社交场合，一味地倾吐自己的所有真诚，甚至不管对象如何；一种是不管对方是否能接受，凡是自己不赞同的或不喜欢的，一味地抵制排斥，甚至攻击。在社交场合中，陷入这样的误区是非常糟糕的。所以，在社交中，必须注意真诚和尊重的一些具体表现，在你倾吐衷言时，有必要看一下对方是不是自己真能倾吐肺腑之言的知音，如对方压根儿不喜欢听你的真诚的心声，那你就徒劳了。另外，如对方的观点或打扮等令你不喜欢、不赞同，也不必针锋相对地批评他，更不能嘲笑或攻击，你可以委婉地提出或适度地有所表示或干脆避开此类问题。有人以为这是虚伪，非也，这是给人留有余地，是一种尊重他人的表现，自然也是真诚在礼貌中的体现。就像在谈判桌上，尽管对方是你的对手，也应彬彬有礼，显示自己尊重他人的大将风度，这既是礼貌的表现，同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重，在社交场合，切记三点：给他人充分表现的机会，对他人表现出你最大的热情，给对方永远留有余地。

2. 平等适度的原则

在社交场上，礼仪行为总是表现为双方的，你给对方施礼，对方自然也会相应的还礼于你，这种礼仪施行必须讲究平等的原则，平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。平等在交往中表现为不要骄狂，不要我行我素，不要自以为是，不要厚此薄彼，更不要傲视一切，目空无人，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人，唯有此，才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪，如在与他人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊却不能自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人但不能轻信；要活泼但不能轻浮；要谦虚但不能拘谨；要老练持重，但又不能圆滑世故。

3. 自信自律原则

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，才能如鱼得水，得心应手。自信是社交场合中一份很可贵的心理素质。一个有充分自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到艰难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手；一个缺乏自信的人，就会处处碰壁，甚至落花流水。

自信但不能自负，自以为了不起、一贯自信的人，往往就会走向自负的极端，凡事自以为是，不尊重他人，甚至强人所难。那么如何剔除人际交往中自负的劣根性呢？自律原则正是正确处理好自信与自负的又一原则。自律是自我约束的原则。在社交交往过程中，在心中树立起一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严以律己，实现自我教育，自我管理，摆正自信的天平，既不必前怕狼后怕虎地缺乏信心，又不能凡事自以为是而自负高傲。

4. 信用宽容的原则

信用即讲究信誉的原则。孔子曾说过：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”这强调的正是守信用的原则。守信是中华民族的美德，在社交场合，尤其讲究一是要守时，与人约定时间的约会，会见、会谈、会议等，决不应拖延迟到。二是要守约，即与人签定的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到，所谓言必信，行必果。故在社交场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合，宽容是一种较高的境界，《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。”宽容是人类一种伟大思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

第二章 会面礼仪

会面，通常是指在较为正式的场合与别人相见。在日常工作中，往往需要会见各式各样的客人。在会见他人时，尤其是以主人的身份在工作岗位上会见正式来访的客人时，既要对方热情、友好，又要讲究基本的会面礼节。从某种意义上来说，假如不讲究基本的会面礼节，那么对会见对象的热情友好往往便难以得到体现。在工作岗位上，会见客人的礼节甚多。一般而言，称呼、问候、介绍、握手、座次等，当属人人都要掌握的最基本的会面礼节。

一、称呼

称呼指的是人们在日常交往应酬之中，所采用的彼此之间的称谓语。在人际交往中，选择正确、适当的称呼，反映着自身的教养、对对方尊敬的程度，甚至还体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚，因此对它不能随便乱用。选择称呼要合乎常规，要照顾被称呼者的个人习惯，入乡随俗。在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的。要庄重、正式、规范。

1. 职务性称呼

以交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，这是一种最常见的称呼。

其有三种情况：称职务、在职务前加上姓氏、在职务前加上姓名（适用于极其正式的场合）

2. 职称性称呼

对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，在工作中直接以其职称相称。称职称时可以只称职称，或在职称前加上姓氏，或在职称前加上姓名（适用于十分正式的场合）。

3. 行业性称呼

在工作中，有时可按行业进行称呼。

对于从事某些特定行业的人，可直接称呼对方的职业，如老师、医生、会计、律师等，也可以在职业前加上姓氏、姓名。

4. 性别性称呼

对于从事商界、服务性行业的人，一般约定俗成地按性别的不同分别称呼“小姐”、“女士”或“先生”，“小姐”是称未婚女性，“女士”是称已婚女性。

5. 姓名性称呼

在工作岗位上称呼姓名，一般限于同事、熟人之间。有三种情况：直呼其名；只呼其姓，要在姓前加上“老、大、小”等前缀；只称其名，不呼其姓，通常限于同性之间，尤其是上司称呼下级、长辈称呼晚辈，在亲友、同学、邻里之间，也可使用这种称呼。

正确、适当的称呼不仅反映着自身的教养、对对方尊重的程度，甚至还体现着双方关系达到的程度和社会风尚。务必注意：一是要合乎常规，二是要入乡随俗。

另外，还应对生活上的称呼、工作中的称呼、外交中的称呼、称呼的禁忌细心掌握，认真区别。生活中的称呼应当亲切、自然、准确、合理。在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有特殊性的，要求庄重、正式、规范。以交往对象的职务、职称相称，这是一种最常见的称呼方法。比如张经理、李局长。国际交往中，因为国情、民族、宗教、文化背景的不同，称呼就显得千差万别。一是要掌握一般性规律，二是要注意国别差异。

在政务交往中，常见的称呼除“先生”“小姐”“女士”外，还有两种方法，一是称呼职务（对军界人士，可以以军衔相称），二是对地位较高的称呼“阁下”。教授、法官、律师、医生、博士，因为他们在社会中很受尊重，可以直接作为称呼。在英国、美国、加拿大、澳大利亚、新西兰等讲英语的国家里，姓名一般由两个部分构成，通常名字在前，姓氏在后。对于关系密切的，不论辈份可以直呼其名而不称姓。比如：俄罗斯人的姓名有本名、父名和姓氏三个部分。妇女的姓名婚前使用父姓，婚后用夫姓，本名和父名通常不变。日本人的姓名排列和我们一样，不同的是姓名字数较多。日本妇女婚前使用父姓，婚后使用夫姓，本名不变。

称呼的五个禁忌：

1. 错误的称呼

常见的错误称呼无非就是误读或是误会。

（1）误读也就是念错姓名。为了避免这种情况的发生，对于不认识的字，事先要有所准备；如果是临时遇到，就要谦虚请教。

（2）误会，主要是对被称呼者的年纪、辈份、婚否以及与其他人的关系作出了错误判断。比如，将未婚妇女称为“夫人”就属于误会。相对年轻的女性，都可以称为“小姐”，这样对方也乐意听。

2. 使用不通行的称呼

有些称呼具有一定的地域性，比如山东人喜欢称呼“伙计”，但南方人听来“伙计”肯定是“打工仔”。中国人把配偶经常称为“爱人”，在外国人的意识里，“爱人”是“第三者”的意思。

3. 使用不当的称呼

工人可以称呼为“师傅”，道士、和尚、尼姑可以称为“出家人”。但如果用这些来称呼其他人，没准还会让对方产生自己被贬低的感觉。

4. 使用庸俗的称呼

有些称呼在正式场合不适合使用。例如，“兄弟”“哥们儿”等一类的称呼，虽然听起来亲切，但显得档次不高。

5. 称呼外号

对于关系一般的，不要自作主张给对方起外号，更不能用道听途说来的外号去称呼对方。也不能随便拿别人的姓名乱开玩笑。

二、问候

问候，也就是人们相逢之际所打的招呼，所问的安好。在多数情况下，二者应用的情景都比较相似，都是作为交谈的“开场白”来被使用的。从这个意义讲，二者之间的界限常常难以确定。见面问候礼仪主要的用途，是在人际交往中打破僵局，缩短人际距离，向交谈对象表示自己的敬意，或是借以向对方表示乐于与其多结交之意。所以说，在与其他人见面之时，若能选用适当的见面问候礼仪语，往往会为双方进一步的交谈做好铺垫。反之，在本该与对方见面问候几句的时刻，反而一言不发，则是极其无礼的。

在当被介绍给他人之后，应当跟对方问候。若只向他点点头，或是只握一下手，通常会被理解为不想与之深谈，不愿与之结交。

碰上熟人，也应当向他问候一两句。若视若不见，不置一辞，难免显得自己妄自尊大。

在不同时候，适用的见面问候礼仪语各有特点。跟初次见面的人见面问候，最标准的说法是：“你好！”“很高兴能认识您！”“见到您非常荣幸”。比较文雅一些的话可以说：“久仰”，或者说：“幸会”。要想随便一些，也可以说：“早听说过您的大名”“某某某人经常跟我谈起您”，或是“我早就拜读过您的大作”“我听过您作的报告”，等等。跟熟人问候，用语则不妨显得亲切一些，具体一些，可以说“好久没见了”“又见面了”，也可以讲：“你气色不错！”“您的发型真棒！”，“您的小孙女好可爱呀！”“今天的风真大！”“上班去吗？”

见面问候礼仪语不一定具有实质性内容，而且可长可短，需要因人、因时、因地而异，但它却不能不具备简洁、友好与尊重的特征。见面问候礼仪语应当删繁就简，不要过于程式化，像“久闻大名，如雷贯耳，今日得见，三生有幸”，另一个则道：“岂敢，岂敢！”搞得像演出古装戏一样，就大可不必了。问候礼仪，见面问候礼仪语应带

有友好之意，敬重之心。既不容许敷衍了事般地打哈哈，也不可用以戏弄对方。“来了”“瞧您那德性”“喂，您又长膘了”，等等，自然均应禁用。问候，多见于熟人之间打招呼。西方人爱说：“嗨！”中国人则爱问“去哪儿”“忙什么”“身体怎么样”“家人都好吧？”在商务活动中，也有人为了节省时间，而将见面问候礼仪与问候合二为一，以一句“您好”，来一了百了。

（一）问候次序

在正式会面时，宾主之间的问候在具体的次序上有一定的讲究。

（1）一个人问候另一个人。一个人与另外一个人之间的问候，通常应为“位低者先行”。即双方之间身份较低者首先问候身份较高者，才是适当的。

（2）一个人问候多人。一个人有必要问候多个人时，既可以笼统地加以问候，也可以逐个加以问候。当一个人逐一问候许多人时，既可以由“尊”而“卑”、由长而幼地依次而行，也可以由近而远地依次而行。

（二）问候态度

问候是敬意的一种表现。当问候他人时，在具体态度上需要注意四点。

1. 主动

问候他人应该积极、主动。当他人首先问候自己之后，应立即予以回应。

2. 热情

在问候他人时通常应表现得热情而友好。毫无表情，或者表情冷漠，都是应当避免的。

3. 自然

问候他人时的主动、热情的态度，必须表现得自然而大方。矫揉造作、神态夸张，或者扭扭捏捏，都不会给他人以好的印象。

4. 专注

基层公务员在对其交往对象进行问候时，应当面含笑意，以双目注视对方的两眼，以示口到、眼到、意到，专心致志。

（三）问候内容

问候他人，在具体内容上大致有两种形式，它们各有自己适用的不同范围。

1. 直接式

所谓直接式问候，就是直截了当地以问好作为问候的主要内容。它适用于正式的人际交往，尤其是宾主双方初次相见。

2. 间接式

所谓间接式问候，就是以某些约定俗语成的问候语，或者在当时条件下可以引起