

21

世纪现代礼仪规划系列教材

现代社交 礼仪

赵景卓 总主编 薛 巍 主编

中国物资出版社

21 世纪现代礼仪规划系列教材

现 代 社 交 礼 仪

总主编 赵景卓

主 编 薛 巍

副主编 李福烨 赵鸿健

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代社交礼仪/薛巍主编. —北京: 中国物资出版社, 2009. 10
ISBN 978-7-5047-3215-6

I. 现… II. 薛… III. 人间交往—礼仪 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 163258 号

策划编辑 董 涛

责任编辑 董 涛

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 梁 凡

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 19 字数: 341 千字

2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-3215-6/C·0095

印数: 0001—5000 册

定价: 33.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

21 世纪现代礼仪规划系列教材

——现代社交礼仪

总 主 编 赵景卓

主 编 薛 巍

副 主 编 李福烨 赵鸿健

编写人员 李 静 王 冬 邓 健

董 丽 薛海红

前 言

一个成功的老总，他良好的外表就是公司最好不过的说明书。一个成功的形象，展示给人们的是自信、尊严、力量、能力，它并不仅仅反映在对别人的视觉效果中，同时它也是一种外在辅助工具，它让你对自己的言行有了更高的要求，能立刻唤起你内在沉积的优良素质，通过你的微笑、穿着、目光、握手、一举一动，让你浑身都散发着一个成功者的魅力。

成功而卓越的人生，并不只是形象的作用，还有你在工作生活中所积累的各种细节，在餐桌上，“你在品味食物的同时别人在品味你”，因此良好的社交起始于生活中的一点一滴，让我们开始卓越而成功的人生，从检查自己身上的每一个细节开始。

本书对现代社交中职业人士的仪容、仪态、仪表、服饰及服务语言、应对技巧等方面的礼仪规范和工作艺术作了全面介绍，对中西餐饮文化、外事交往、日常交往、举止仪态、公共场所等方面做了详细的礼仪讲解，对现代服务岗位的礼仪规范和准则进行了归纳和综合，既注重基本理论，又重视各岗位活动的具体性和实物性，理论与实践紧密结合，为塑造优秀的个人形象、树立良好的企业形象提供了可操作的行为指南。本书内容新颖、结构严谨、实用性强，可作为职业院校经济类专业教材，也可作为在职服务人员及管理人士的培训和自学用书。

本书由国内知名礼仪培训专家，中华培训网首席礼仪培训师，山东大学 MBA 特邀礼仪讲师薛巍老师任主编，山东省城市服务技术学院李福焘老师，北京慧仪永诚礼仪培训公司培训部主任赵鸿健老师任副主编，参编人员有山东省商贸学校李静、王冬、邓健、董丽老师及济南市东方双语实验学校薛海红老师。

编 者

2009.7



目 录

第一章 现代社交礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的含义与特点	(2)
第二节 现代礼仪的形成与发展	(4)
第三节 现代礼仪的原则与意义	(5)
第四节 现代礼仪修养的培养途径	(7)
第二章 仪容礼仪	(10)
第一节 仪容修饰	(11)
第二节 面部修饰	(14)
第三节 发型修饰	(21)
第三章 举止礼仪	(28)
第一节 站姿	(29)
第二节 坐姿	(31)
第三节 蹲姿	(32)
第四节 走姿	(33)
第五节 手势	(37)
第六节 举止禁忌	(39)
第四章 日常交往礼仪	(42)
第一节 介绍礼仪	(43)
第二节 握手	(48)
第三节 鞠躬与致意	(51)
第四节 名片礼仪	(54)
第五节 馈赠礼仪	(59)



第六节 拜访与待客礼仪	(64)
第五章 公共场所礼仪	(68)
第一节 关注你的行路礼仪	(70)
第二节 乘车与乘机礼仪	(77)
第三节 驾车礼仪	(90)
第四节 入住宾馆的礼仪	(96)
第五节 观看演出的礼仪	(100)
第六章 社交语言礼仪	(114)
第一节 重视你的交谈礼仪	(116)
第二节 电话礼仪	(124)
第三节 文书礼仪	(133)
第四节 一般书信礼仪	(136)
第五节 网络礼仪	(147)
第七章 餐饮礼仪	(158)
第一节 中餐礼仪	(159)
第二节 西餐礼仪	(170)
第八章 外事交往礼仪	(185)
第一节 外事交往礼仪原则	(187)
第二节 外事接待礼仪	(189)
第三节 外事交往活动仪式	(207)
第四节 礼宾次序与国旗悬挂	(214)
第五节 外事工作人员的礼仪	(223)
第六节 外事交往中的其他礼仪	(224)
第九章 习俗礼仪	(231)
第一节 习俗礼仪的基本内容和特征	(233)
第二节 世界部分国家礼俗风情	(234)
第三节 国内外主要节日习俗	(249)



目 录

第十章 服饰礼仪	(270)
第一节 服饰美	(271)
第二节 男士服饰礼仪	(277)
第三节 女士服饰礼仪	(284)
第四节 气质、风度与礼仪修养	(288)
后 记	(293)



第一章 现代社交礼仪概述

人类的活动不但受到自然规律的影响和制约，而且还受到各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪规范。礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，从一个人对它的适应和掌握的程度，可以看出他的文明与教养的程度。所以，礼仪是人类文明进步的重要标志。



学习目标

- 掌握礼仪的含义、特点与礼仪的原则。
- 了解礼仪的形成和发展情况。
- 理解培养良好的礼仪的途径。



学习指导

礼仪体现细节，细节展现素质，细节决定成败。

礼仪，就是指人们在社交活动中所共同遵守的礼节、仪式，即必须严格遵守的一种礼貌行为规范和法则。

本章的学习，需要认识到礼仪的重要性与特点，并学习现代礼仪细节和原则，从而做到学礼、知礼、明礼、用礼。

案例鉴赏

一名年轻人到某著名公司去进行面试，进入大厦之前，他有意蹭掉鞋子上的泥土，进入电梯前他看到了一位残疾人，于是帮助残疾人进入电梯，面试即将开始时，他捡起了不知是谁扔在地上的一张废纸，放入了自己的



口袋，而这一切都被公司的监控录像拍摄了下来。经过严格的考试，他顺利进入该公司任职，并通过自己的努力逐步进入管理层。为他面试的人认为，这名年轻人很懂礼貌、愿意为别人着想、非常仔细，并且心地善良，他的这些礼仪特点是他今后能够胜任工作的最好名片。

案例分析

这一实例说明：一个人良好的形象及素质，发挥着重要的、不可替代的作用。有鉴于此，系统地学习礼仪，是极为必要的。

第一节 礼仪的含义与特点

一、礼仪的含义

什么是礼？“礼之名，起于事神。”《说文·示部》解释：“礼，履也，所以事神致福也。”其本意是敬神，表示敬意的活动。“仪”则是恰到好处的向别人表示尊重的形式。由于礼和仪的活动都有一定的规矩、仪式，于是又有了礼节、仪式的概念。进入文明社会以后，人们把这种礼仪活动由“祈神”转向敬人，所以，礼与仪是表示敬意的统称，是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。

所谓礼仪，就是指人们在社交活动中所共同遵守的礼节、仪式，即必须严格遵守的一种礼貌行为规范和法则。

与“礼”相关的词主要有：礼貌、礼节、礼仪，从内涵上来看，它们之间既有区别，又有联系。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深广。礼仪实际上是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成。礼仪不像礼节只是一种做法，而是一个表示礼貌的完整的系统过程，但从本质上来看，二者所表现的都是待人的尊敬与友好的情感。

二、礼仪的特点

（一）民族性

任何一个民族都有自己的文化特色与习俗，礼仪则是民族文化特色中



的重要组成部分。可以说,几乎每一个民族都有自己独特的礼仪文化存在,这些独特的礼仪文化表现在本民族的尊老敬老、热情好客、丧葬嫁娶等日常生活中,成为自己民族有别于其他民族的重要标志。

“民族的即是世界的”,固守民族的传统,捍卫一个民族独有的礼仪文化,对礼仪文化的传承是相当有利的,也使民族的礼仪文化能够在某一时刻得以发扬光大。

(二) 共同性

在社会中,礼仪既存在差异,又趋向于包容。一个社会中不同阶级、不同派别、不同民族所共同遵循的准则,其基本原则和礼制方面的共同性体现得更为明显。诚恳、尊敬、尊重、平等和得体等礼仪的基本原则,无论在中国还是外国都是通行的。

大部分普通礼仪对现代社会中的正常人都是基本通用的,一个手势、一句话语,大体上能够传递出相同的信息。例如,人们见面时相互问候,告别时说声“再见”,以及在交谈中双方所使用的语言都是比较规范并相同的。

(三) 多样性

礼仪的种类繁多,表现形式也多种多样。日常交际活动中常用的礼仪就有鞠躬礼、握手礼、亲吻礼、拥抱礼等多种形式,正式交际场合中的礼仪更是多种多样,礼仪的要求也就更为严格。

中式礼仪具有重视血缘和亲情、强调共性、谦虚谨慎、含蓄内向、礼尚往来等几个特点,而西方礼仪则强调个性、崇尚自由,同时尊重妇女、女士优先,简单务实、易于传播,讲究平等、自由、开放。目前中外人士都应该遵守的国际礼仪通则以信守时约、相互谅解、求同存异、入乡随俗等为特点。

(四) 传承性

一个民族的礼仪一旦形成,通常会经久不衰地为人们所沿袭,这就是礼仪的传承性。没有了传承性,礼仪的民族性也就不会存在。从历史上来看,礼仪的许多形式具有顽强的生命力,人们可以不断改变自身文化其他方面的一些东西,但礼仪作为一种象征往往不易改变。

礼仪是一种复杂的由历史传承下来的文化现象,主要靠人们在社会生活中以口头传播和行为模仿等方式来传承。某种礼仪一经形成之后,就会作为一种文化传统沿袭下来而不易发生变更,并且还能以自己特有的方式



积极地影响着交际生活及人类社会其他方面文化的发展。

第二节 现代礼仪的形成与发展

礼起源于原始宗教祭祀活动。《礼记·礼运》说：“夫礼之初，始诸饮食，其燔黍捭豚，污尊而抔饮，蕢桴而土鼓，犹若可以致其敬於鬼神。”

中国古代礼仪形成于“三皇五帝”时代，到尧舜时，已经有了礼仪制度，就是“五礼”。这“五礼”指的是吉礼、凶礼、宾礼、军礼和嘉礼。作为人类祖先的圣贤唐尧、虞舜、夏禹等，他们本身都是讲究礼仪的典范。传说尧年轻的时候十分敬重老年人，同辈之间，礼让三分。每次把打回的猎物平分给众人，自己拿最少的一份。有时还把那最少的一份猎物再分送给年迈体弱的老者。他的德行受到众人的称颂，所以大家都推选他为首领。舜讲究礼仪也是历代的楷模，我国的《二十四孝图说》中第一篇《大舜耕田》，就是讲他躬耕历山，任劳任怨，供养父亲、继母和同父异母之弟的故事。

尧舜时期制定的礼仪经过夏、商、周这三个奴隶制社会 1000 余年的总结、推广，日趋完善。周朝前期历经文王、武王、成王三个君主，重新“兴正礼乐，度制于是政，而民和睦，颂声兴”。周公还在朝廷设置礼官，专门掌管天下礼仪，把我国古代礼仪制度推向了较为完备的阶段。

春秋时期的孔子（公元前 551—前 479 年）把“礼”推向了一个至高无上的地位。他要求所有的人都要“克己复礼”，教育他的弟子们做到“非礼勿视”、“非礼勿听”、“非礼勿食”。总之，为了“礼”的需要，可以舍弃一切。为了宣扬古代礼制，他不远千里，从鲁国到西岐向老子学礼。

到了汉武帝时期，“罢黜百家，独尊儒术”的治国方略确立后，礼仪作为社会道德、行为标准、精神支柱，其重要性提高到了前所未有的高度。此后历朝历代都在朝廷设置掌管天下礼仪的官僚机构，如汉代的大鸿胪、尚书礼曹，魏晋时的祠部（北魏又称仪曹），隋唐以后的礼部尚书（清末改为典礼院）等。同时，礼仪学著述越来越多。汉代把《周礼》、《仪礼》列为五经之一，是读书人的必修之课。西汉人戴圣在研究前人礼书著作基础上，编纂《礼记》一书，也被列为儒家十三部经典之一。尔后，历代礼学研究者再在这些礼书的基础上进一步研究，先后出现了《周礼注疏》、《仪礼注疏》、《礼记正义》、《礼说》、《礼记集解》、《礼记集说》、《礼书通故》、



《礼书纲目》等数以千卷的礼学著作，成为中国历史文化中一门重要学科，对人类文明进步起着特有的作用。

“三礼”（《仪礼》、《礼记》、《周礼》）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，繁文缛节极尽其能。

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”运动使中华民族开始了新文化建设的征程。

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变成无鬼神论的新内容，从而成为现代文明礼仪。

随着人类历史的前进，随着社会经济、政治和文化的发展，人际交往日趋频繁，社会生活更加复杂和多样化，“礼”也不断丰富和发展。礼仪习惯的演变，加上国际关系迅速、广泛、深入的发展，必然使国际间过去通用的礼仪程式也发生相应的变化，从而形成了一套现代的礼仪。

第三节 现代礼仪的原则与意义

礼仪涉及了人类社会生活的方方面面，而社会生活是千姿百态、丰富多彩的，与此相适应的礼仪规范也是异彩纷呈。在社交场合中，如何运用好礼仪知识，充分发挥礼仪应带来的效应，创造人际关系的最佳状态呢？我们只有掌握礼仪的基本原则，才能做到在社交场合中运用自如。

一、现代礼仪的原则

（一）诚恳

“诚”是人与人相处的基本态度，人际交往的礼节，自然以诚为第一原则。礼仪应是真诚的，绝不能与虚伪拉扯在一起，“著诚去伪，礼之经也”，真诚才是礼仪的真谛。

（二）尊重

“守礼莫若敬”，说明礼的核心就是尊敬，人的自尊与相互尊重是建立良好人际关系的基础之一。只有相互尊重才能有深化交往、发展关系的可能，个人之间是如此，国家、民族、团体之间也是如此，要以尊重为原则，彼此尊重对方的风俗、习惯和礼仪等，这是非常重要，也是十分必要的。

（三）遵守

礼仪规范是为了维护正常的社会生活秩序而形成和存在的，反映了人



们的共同利益和要求，社会上每位成员都必须自觉遵守执行，如果违背了礼仪规范，就应当受到社会舆论的谴责，如安全礼让等。

(四) 自律

自律就是把外在的强制力的约束转化为内在的自觉的意识和行动。讲究礼貌、礼节重在自律。例如在旅游登山时，行至无人之处也能约束自己，不随地吐痰便溺，不乱扔纸屑果皮；在超市里不乱翻货架上物品，更不能顺手牵羊贪小便宜。

(五) 宽容

宽容的思想是创造和谐的人际关系之宝，一个注重礼仪修养的人应具有宽阔的心胸、坦荡的襟怀，应善解人意。每个人生活的环境不同、性格有异、见解有别，就需要相互理解、宽容以期达到和谐相处的目的；不能以己之长笑人之短，应尽量避免触痛他人；不要自恃清高；不要把自己的习惯强加于人。要遵循入乡随俗的古训，互相尊重，和睦相处。

(六) 适度

人际交往中要注意各种情况下的社交准则，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。在施礼、讲礼时要把握好“度”，要求适中，不能过分。例如在与人交往时，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。

二、现代礼仪的意义

礼仪是人类文明的产物，是随着社会的进步而逐渐形成的。礼仪有利于扩大人们的社会交往，有助于事业成功、身心健康，有益于净化社会空气。中华民族富有优良的文明礼貌传统，素有“礼仪之邦”的美称，不仅有上下五千年的渊源历史，形成了博大广袤的灿烂文化，培养了高尚的道德，形成了一整套完善的礼仪，而且对人类的文明进步作出了卓越的贡献。

对个人来说，礼仪是衡量道德水准和有无教养的尺度。学礼、知礼、明礼、用礼，不仅是每个具有现代意识的人的主观意愿，而且是整个人类共同生活的客观需要。没有礼仪的人不仅仅是不讲文明、不懂规矩和没有教养，礼仪更重要的作用在于它使得你为人处世不卑不亢、不温不火、方寸得宜，既不会过也不会不及。

礼仪是度，内含中庸之道。很多人为了追求自由而鄙视礼仪，认为这是一种束缚，但人就是社会关系的总和，只有在这种错综复杂的关系中找



到一种规律和度，才会找到真正的自由。



礼仪提示

礼仪看似一种束缚，其实是一种获得自由的工具或心得。
在此基础上，人在社会中，自由才成为可能。

第四节 现代礼仪修养的培养途径

良好的个人礼仪、规范的处事行为并非与生俱来，也非一日之功，要靠后天不懈努力和精心教化才能逐渐地形成。因此，可以说个人礼仪由文明的行为标准真正成为个人的一种自觉、自然的行为的过程是一个渐变的过程。礼仪修养是认识自我、习惯自我、提高自我的过程，通过有意识的学习、训练与逐步积累才能形成，这需要高度的自觉性。一个人在自己的工作岗位上能做到彬彬有礼，而一旦离开工作岗位，换了环境就举止轻浮、谈吐不雅，实际上也是缺乏礼仪修养的表现。所以，自觉意识和主动性是非常重要的。如何培养良好的礼仪修养，可以通过以下途径：

一、加强道德修养

礼仪修养是道德修养的外在表现，道德修养决定着人们具有什么样的理想、情感、意志和规范等，是调节人们相互关系的行为规范的综合。加强道德修养的过程是自我认识、自我剖析、自我教育、自我改造和自我提高的过程，在这样一个过程中，外部的教育影响虽必不可少，但最终还是取决于一个人有无高度的主动性和自觉性。道德不同于法律，法律要求人们遵守法规，主要运用强制力量使人服从，而道德是依靠人们内在的主动性和自觉性，并主要通过社会舆论、传统习惯、内心信念起作用，因此，道德修养强调主动性和自觉性。

二、学习礼仪知识

懂得的礼仪知识越广博、越全面，在待人接物时就越能应付自如。有



的人也具有较高的道德修养和良好的品德，但在实际工作中，因为对礼仪知识不了解，仅仅是凭借自己的经验办事，轻则闹出笑话，重则造成误解，严重影响了工作。为了取得良好效果，我们更应当注意搜集与学习，时间久了，不但自己在礼仪方面博学多识，而且在礼仪修养的实践上也能提高到新的高度。

三、提高文化素养

文化素养的高低决定了人们精神活动层次的高低，文化素养高的人大多是学识较高的人，这类人往往思考问题周密、分析问题透彻、处理问题得法，言行相比较之下更具美感，在人际关系中具有独特的魅力。而文化素养低的人往往难以应付各种社交活动，在人际交往中很难做到言谈举止文雅，从而出现礼仪方面的交流障碍。

四、坚持从小事做起

“细节决定成败”，想成为具有良好的礼仪修养的人，就应当从一点一滴做起，从一言一行上严格要求自己，逐步使礼仪行为真正上升到修养的高度，形成出自内在的道德自律，从而塑造出一个人在社交活动中的完整形象。

五、积极参加社交活动

实践是动机和效果由此及彼的桥梁，我们掌握了礼仪知识，就要在实际社交活动中进行运用。只有积极投身到实践之中，才能发现自己的优势与不足，才能及时改正自身缺点。只有在社交活动中多听、多看、多学、多思，自己的礼仪修养才能不断提高，越来越受到人们的欢迎。

课后练习

一、判断题

1. 礼仪与人类文明进步无关。()
2. 礼的核心是尊敬。()
3. 中式礼仪比较强调个性。()
4. 宽容的思想不是创造和谐的人际关系的法宝。()



5. 人际交往的礼节，自然以诚为第一原则。()

二、简答题

1. 礼仪的原则是什么？
2. 礼仪具有怎样的含义？
3. 如何培养自己的礼仪修养？
4. 礼仪的特点有哪些？
5. 你是怎样理解礼仪特点的共同性的？