

社交禮儀

趙景卓

戚學森

主編



Shejiaoliyi ■■■■■

中國商世出版社

社 交 礼 仪

赵景卓	戚学森	主 编
杨 眉	徐永德	编
滕荣祥		主 审

中国商业出版社

(京)新登字 073 号

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/赵景卓,戚学森编著. —北京:中国商业出版社
1994.7

ISBN 7—5044—2743—8

I. 社… I. ①赵…②戚… III. 礼仪—公共关系学 IV.
C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 08176 号

责任编辑:树林 容翔

封面设计:张德忠

社 交 礼 仪

赵景卓 戚学森 主编

*

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

济南市中印刷五厂印刷

*

787×1092 毫米 32 开 8.25 印张 175 千字

1994 年 7 月第 1 版 1994 年 7 月第 1 次印刷

印数 1—10000 册 定价:5.60 元

ISBN7—5044—2743—8/B·54

序

在经济类院校学生中开设礼仪知识课，系统、全面地介绍中华民族的优秀礼仪文化传统和世界各地的礼仪风俗，是把专业教学同德育教育结合起来的一种好形式。对于提高学生的品德修养有着十分积极的意义；同时社交礼仪作为一种行为修养也是人生的必修课。《社交礼仪》一书的出版，为这种系统的礼仪教育提供了一本好的教材，这无疑会推动礼仪教育在更大范围内的普及，确确实实为学校的教材建设作了一件好事情。

礼仪是一种文明。它作为人类文明的载体，反映着一个国家、一个民族的价值观念、道德规范和行为方式。在社会生活中起着调节人际关系，促进社会和谐，保障社会稳定，规范个人行为，培养高尚道德情操，提高国民素质等积极作用。在改革开放的今天，普及礼仪知识，对于融洽人际关系，树立良好的社交形象，促进经济发展有着不可忽视的作用。

礼仪教育也是一种道德教育。在新的历史条件下，德育工作要针对新情况、新问题不断地加以改进，把礼仪教育作为德育教育的一个重要组成部分。通过学习，使学生掌握社交中为人处世的基本规范和礼貌、礼节的基本要求，这对于增强自我约束能力，形成正确的人生观和价值观是大有裨益的。

《社交礼仪》的作者，以满腔的创作热情和强烈的社会责任感选择了这么一个既古老而又新鲜的主题。他们在多年的

教学和社会活动中，自觉地搜集资料，进行理论思考，在繁忙的工作之余，团结合作，潜心笔耕，用了一年多的时间，向读者们奉献出这么一部有份量的好书。我读了以后，感到内容扎实，条理清楚，结构严谨，体系合理，既有一定的理论深度，又有很高的实用性，厚古而不薄今，对外来的东西能够融汇贯通，和中国的国情结合起来，为我所用。这本书还有一个特点就是语言很流畅，讲述的问题能够深入浅出。这说明作者们对于这一领域的驾驭能力是得心应手的，表现了一种实实在在的学术风格。

这些年，不断有作者把他们的新作送给我看，并嘱我作序。同志们的相知我十分珍重，但作序是轻易不答应的。可是，当我读完赵景卓、戚学森同志主持编写的这本书时，感到他们确实做了一件开创性的工作，虽然书中还有不完善的地方，但是它开内贸部系统各级各类学校礼仪教育先河的作用是显而易见的。我愿意为这棵破土而出的新苗喝一声彩，乐意负责地把它推荐给广大的读者和学校的师生们。以此为契机，把学校的礼仪教育推向更高的水平。

于是，我就写了上面这些话，是为序。

沈思义

一九九四年六月于北京

编写说明

《社交礼仪》终于同读者见面了，作为编著者感到由衷地欣慰。

本书是为了满足社会各界对普及礼仪知识和学校在学生中开展德育教育及社交教育的需要而编写的。我国是一个有着五千年悠久历史的文明古国，从有文字记载的《周礼》开始，已有三千多年的制礼史了，素有“礼仪之邦”的美称。几千年的日熏月染，礼仪已经深深地融入中国人的民族性格和文化心理之中。时代变迁、物换星移，旧时的礼仪有些消亡了，有些变异了，有些留存了，有些则注入新的内容，在现实生活中发挥着作用。现代的礼仪便是根植在传统文化这块沃土之上生长起来的，它的基因正是中华民族的优良礼仪传统。发扬光大中华民族优良礼仪传统是一件十分有意义的事情，对于提高国民的礼仪素质、文明程度和道德水准，都是大有裨益的。如果本书能在这个方面发挥一点作用，那是十分令人高兴的事情，也是我们写作本书的初衷。

《社交礼仪》共分九章，详细地介绍了礼仪的起源、发展，社交活动中的各种礼仪要求和规范，力求理论上有新意，实践上有根据，在结构上较一般同类书籍严谨，系统性比较强，语言通俗易懂，内容丰富完整。从古至今，从中国到外国，涵盖着偌大的跨度和层次。所以对于学习礼仪理论和实务操作的读者来说，不仅是一种专门知识，同时具有很大的实用价值。

本书是集体劳动的成果。赵景卓同志提出了选题、与戚学森同志一同设计了大纲和写作要求。然后，在滕荣祥先生的主持下，召开了编写会议，讨论了大纲并进行了分工。历时一年有余，几经修改，始成此书。参加编写工作的有赵景卓、戚学森、杨眉、徐永德等同志。书稿完成后，承蒙滕荣祥先生字斟句酌，审阅完稿。

尤其值得一提的是：国内贸易部教育司沈思义副司长，在看了本书的书稿后，欣然为本书作了序，对作者的劳动及成就，给予充分地肯定，并热情地将本书推荐给广大读者。这给作者以很大的鼓舞，在此表示诚挚的谢意！

《社交礼仪》的写作，是一项带有开创性的工作。要在浩繁的典籍中，理出一个清晰的脉络，确实不是件容易的事情。而对于现代礼仪的定义又无权威之说可循，只有小心翼翼、唯真唯实，不敢乱著一字。加之编著者水平有限，本书不妥之处在所难免，恳请读者提出批评意见，以便再版时进一步完善，以谢读者厚望。

编著者
一九九四年六月

目 录

第一章 礼仪与社交	(1)
第一节 礼仪的意义	(1)
一、礼仪的概念.....	(1)
二、礼仪的基本特征.....	(4)
三、现代社交礼仪发展趋势.....	(7)
第二节 中华礼仪 源远流长	(9)
一、礼仪起源阶段	(10)
二、礼仪的形成阶段	(12)
三、礼仪的变革时期	(13)
四、封建礼仪的形成、强化和衰落时期	(13)
五、现代礼仪阶段	(14)
第三节 礼仪在社交中的作用	(15)
一、礼仪在社交中的作用	(15)
二、增强礼仪意识 促进精神文明建设	(18)
第二章 社交角色及修养	(21)
第一节 社交角色和定位	(21)
一、社交角色的概念	(21)
二、社交角色的分类	(22)
三、社交角色的定位	(24)
第二节 成功社交的素质要求	(27)
一、气质	(28)

二、性格	(29)
三、品德	(31)
四、智慧	(33)
五、知识	(33)
六、能力	(34)
第三节 礼仪与道德修养	(36)
一、基本的道德准则	(36)
二、提高自身修养 不断完善自我	(37)
第三章 良好社交形象的基本要求	(40)
第一节 仪表美	(40)
一、对仪表美的认识	(40)
二、仪表美的基本要求	(42)
三、服饰礼仪	(44)
第二节 仪容美	(50)
一、化妆的基本方法	(50)
二、保护皮肤	(55)
三、护发与美发	(58)
第三节 仪态美	(60)
一、仪态的概念及特征	(60)
二、仪态美的基本要求	(63)
第四节 塑造良好的整体形象	(67)
一、形象是可以塑造的	(67)
二、自我形象定位	(69)
三、形体健美	(72)
四、服装的色彩效果	(74)
五、佩戴饰品的学问	(79)

第四章 日常交往中的礼仪	(83)
第一节 日常礼貌修养	(83)
一、日常用语	(83)
二、礼貌待人	(86)
三、礼貌修养及培养途径	(87)
第二节 见面时的礼仪礼节	(89)
一、握手	(90)
二、致意	(92)
三、介绍	(92)
四、名片的使用	(95)
第三节 交谈	(95)
一、创造良好的谈话气氛	(96)
二、交谈的技巧与语言	(96)
三、掌握聆听的艺术	(99)
第四节 作客与会客	(101)
一、作客	(101)
二、会客	(102)
第五节 礼尚往来	(104)
一、馈赠	(104)
二、接受礼物须知	(107)
三、回赠	(108)
四、送礼的避讳	(109)
第五章 公务活动中的礼仪	(110)
第一节 文书礼仪	(110)
一、文书在公务活动中的作用	(110)
二、文书礼仪的特点	(110)

三、文书要讲究格式·····	(112)
四、行文要讲究行文关系·····	(113)
五、文书用语要规范得体·····	(117)
第二节 会议礼仪·····	(118)
一、会议礼仪概述·····	(118)
二、会前准备礼仪·····	(119)
三、会议召开过程中的礼仪·····	(121)
四、会议结束时的礼仪·····	(123)
五、与会人员的礼仪·····	(123)
第三节 宴会礼仪·····	(126)
一、宴会是当前公务活动中的重要形式·····	(126)
二、宴会准备的礼仪·····	(126)
三、宴会进行时的礼仪·····	(130)
四、宴会结束时的礼仪·····	(132)
五、赴宴的礼仪·····	(133)
第四节 舞会与茶会礼仪·····	(135)
一、舞会与茶会在公务活动中的作用·····	(135)
二、舞会的礼仪·····	(136)
三、茶会的礼仪·····	(141)
第六章 商务活动中的礼仪·····	(144)
第一节 商务洽谈中的礼仪·····	(144)
一、商务洽谈离不开礼仪·····	(144)
二、商务洽谈过程中的礼仪要求·····	(147)
三、商务签字仪式中的礼仪·····	(158)
第二节 庆典活动中的礼仪·····	(162)
一、开业典礼·····	(162)

二、剪彩仪式·····	(165)
第七章 服务礼仪 ·····	(169)
第一节 商场服务礼仪·····	(169)
一、创造良好的购物环境·····	(169)
二、提供彬彬有礼的服务·····	(173)
第二节 宾馆服务礼仪·····	(178)
一、客房服务礼仪·····	(178)
二、餐厅服务礼仪·····	(183)
第三节 导游人员服务礼仪·····	(190)
一、导游生活服务礼仪·····	(191)
二、导游讲解礼仪·····	(193)
第八章 外事礼仪 ·····	(195)
第一节 外事工作中的一般礼节·····	(195)
一、迎送·····	(195)
二、会见与会谈·····	(198)
三、宴请·····	(204)
四、观看文艺演出、体育表演的礼貌礼节·····	(208)
五、参观游览·····	(210)
第二节 外事活动中应注意的问题·····	(211)
一、外事工作准则与接待原则·····	(211)
二、礼宾次序与国旗的悬挂·····	(213)
三、进入外国人办公室或住所的礼节·····	(218)
第三节 入国问俗·····	(219)
一、饮食习俗·····	(219)
二、社交习俗·····	(220)
三、介绍一些国家特殊习俗和忌讳·····	(223)

第九章 习俗礼仪.....	(226)
第一节 婚寿庆丧中的礼仪要求.....	(226)
一、嫁娶礼仪.....	(226)
二、寿诞礼仪.....	(230)
三、丧葬礼仪.....	(232)
第二节 宗教活动中的礼仪要求.....	(233)
一、各主要宗教的纪念日与礼仪.....	(233)
二、我国主要宗教的宗教礼仪.....	(236)
第三节 岁时节令礼仪.....	(242)
一、传统节日.....	(242)
二、外来节日.....	(245)

第一章 礼仪与社交

第一节 礼仪的意义

一、礼仪的概念

(一) 礼的概念

所谓礼，是指特定民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的，以确立、维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范，以及与之相适应的典章制度、行为方式。

礼是人类一定生活方式的产物。不同的社会生产、生存环境和生活形态会产生不同的价值观念、道德规范和行为方式。在人类历史上，农耕民族和游牧民族之所以形成不同的礼仪风俗，决定性的因素在于以生产方式为核心内容的生活方式规定了文化的不同发展方向，而“礼”则是构成文化的重要因素。

礼作为一种文化传统或社会意识，同时也是社会演进的产物。群体化的社会从来都是人类生存的重要手段，而人类的社会交往及群体构成，一开始就按某种等级与秩序的方式进行。在人类社会的发展中，社会等级秩序经历了从简单到复杂，从粗糙到完善的演变过程，经历了超越本能，从自发到自觉的演变过程。作为观念化的“礼”在国家形成以后，体

现和反映着等级秩序的历史与现实，并且通过社会制度、国家法律等途径，对社会价值的各个方面作出权威的分配，以维护其赖以产生和存在的基础。

礼的内容是十分广泛的。任何一个群体或民族的“礼”，就其主要内容不外乎以下几个方面：

1. 要求人们承认现存社会在政治、伦理、利益等各个方面的等级划分，以及与之相适应的秩序系列，承认具有不同社会地位的人享有不同的权力、荣誉和利益。

2. 要求人们根据自己的社会等级地位，承担相应的社会责任与义务。如要改变自己的社会地位，应按社会普遍接受的合法方式进行。

3. 所有的人都应维护、遵循与社会等级秩序、历史传统相适应的道德规范、法律制度，对非礼言行进行抵制、谴责和惩罚。

在现实生活中，观念化、价值化的“礼”，往往表现为程式化，名物化的“仪”。而就其在历史上出现的先后顺序看，则“仪”在先，“礼”在后。在人们根据社会等级的现实，形成了相应的交往仪式、行为仪式之后，才逐渐产生了明确而又系统的道德观和价值观，使“礼”从繁琐的仪式、名物中分离出来，成为指导社会生活的一项重要原则。而这种指导原则本身，反过来又会影响现存礼仪的发展，促进人际关系的融洽和社会的稳定。从社会教育的角度来看，“礼”是人的社会化最基本的内容。对礼的学习和培养，不但促成了文化的延续，而且使人能以被社会普遍接受的方式投入现实生活，成为秩序和道德的遵从者、维护者，而不是反叛者。进而增加了社交成功的概率。

（二）礼仪的概念

礼仪就其狭义来说，是指礼在社会生活中程式化或名物化的体现。主要指各种符合礼的精神、要求、规范的交往方式、行为方式、社会活动、典礼程序，以及与之相适应的器物、标志、服饰、象征等。在古汉语中，“仪”指容止仪表，《诗·大雅·蒸民》：“令仪令色，小心翼翼。”将“仪”与“礼”连用也始出于《诗经》。《诗·小雅·楚茨》：“献酬交错，礼仪卒度。”《周礼·春官·肆师》云：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯。”《周礼·春官·司仪》：“凡四方之宾客，礼仪辞命，饔牢赐献，以二等从其爵而上下之。”在礼的系统中，礼仪是有形的，存在于社会化的人的一切社会交往活动中，其基本形态，既受着礼的基本原则的制约，也受物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗等众多因素的影响。特定言语（包括书面和口头的）、行为表情、服饰器物是构成狭义礼仪最基本的三大要素。一般说来，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。如古时的祭天、祭祖，现代的重大典礼活动等。

礼仪就其广义来说，是指人际交往过程中应具有的相互表示敬重、亲善和友好的行为规范和惯用形式。它既可以指表示敬意而隆重地举行某种仪式，也可以泛指社交的礼节、礼貌。

在中国传统社会里，礼仪在很大程度上是社会等级伦理的派生物，直接体现着社会不平等的现实。如臣事君之礼甚尊，而君待臣之礼甚简。妻事夫之礼甚尊，而夫待妻之礼甚简等等，不一而足。在现代社会，礼仪一方面是社会规范和道德规范的一部分，同时也是一种纯粹的交往仪式，即礼节。

在礼学体系中，礼节处在表层，它或多或少的反映着一个民族的文化传统、等级秩序、精神面貌、道德风尚。但与传统社会相比，它本身所具有或反映的文化内涵已大为减少。当然，这是以新型人际关系的确定为前提的。

礼貌是礼节的一种，通过言谈、表情、姿势，对人表示敬重之意。“礼貌”一词出于《孟子·告子下》：“虽为行其言也，迎之，致敬以有礼，则就之，礼貌衰，则去之。”注：“礼者，接之以礼也，貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”在现代社交活动中，礼貌是人与人之间在交往接触中，相互表示敬重和友好的行为准则，它体现了时代的风格与道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。

礼仪、礼节、礼貌三者既有联系，又有区别。在礼学体系中，礼仪的文化内涵要深一些，多用在较大或隆重的场合，它是社会交往中，在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求。礼节则是社交场合一些惯用的规则和形式，它的文化内涵相应地要浅一些，礼节是礼貌在语言、行为、体态方面的体现，是一个人心灵的外化。而礼貌则侧重于人的行为准则及道德品质。

二、礼仪的基本特征

（一）传统性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。中国是一个“礼仪之邦”。从我们所能见到的最早的三部礼书《周礼》、《礼记》、《仪礼》至今，三千年的日熏月染，日复一日，年复一年的修礼、崇礼和践礼，构成了中国传统文化的一个组成部分，同时也形成了中国人的文化心理。现代文化与传