

《 》 高等职业教育“十二五”规划教材 《 》

社交礼仪

李海强 吴存德 主编



國防工業出版社
National Defense Industry Press

高等职业教育“十二五”规划教材

社交礼仪

李海强 吴存德 主编

国防工业出版社

内 容 简 介

本书是在作者多年社交礼仪授课经验基础之上,针对高等职业教育对象的实际,全面把握教育教学对象的实际用途编写而成;包含社交礼仪概述、社交人员的个人礼仪、见面礼仪、着装礼仪、商业服务礼仪、拜访和接待礼仪、商业业务活动礼仪、宴请礼仪、职场礼仪共9个章节,基本涵盖了高等职业教育对象的现实需求。同时,本书还侧重于将学生培养成有综合素养、知礼、懂礼进而守礼的人才。

本书可作为高等职业院校礼仪课程的教材。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/李海强,吴存德主编. —北京:国防工业出版社,2011.1

高等职业教育“十二五”规划教材

ISBN 978-7-118-07318-8

I. ①社... II. ①李...②吴... III. ①人间交往—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 012640 号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

新华书店经售

*

开本 710×960 1/16 印张 13¼ 字数 237 千字

2011 年 1 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—4000 册 定价 25.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)68428422

发行邮购:(010)68414474

发行传真:(010)68411535

发行业务:(010)68472764

《社交礼仪》编委会

主 编 李海强 吴存德

副主编 谢晓云

参 编 邢 莉

前 言

孔子曰：“国无礼则不宁，人无礼则不立。”在我们的现实生活水平日益提高的今天和将来，礼仪对于我们而言就显得愈加重要。很多人觉得，礼仪只不过是一种形式，其实不然，礼仪是内在素养的外在体现，“质于内而行于外”，在人与人之间的交往过程中，没有外在的表达就不可能体现人内在的修养，这是我们要探讨的第一个问题。

卡耐基说：“一个人成功的因素，归纳起来 15% 得益于他的专业知识，85% 得益于良好的社交能力。”而社交的成功与否靠的是什么呢？——礼仪！当代社会和可预见的未来社会，人的社会化会逐渐加强，与社会的接触也会逐渐增多。也就是说，人与人之间的交往活动也就会越来越多，这就需要通过礼仪来达到社交的目的，这是我们要讨论的第二个问题。

在我们一生接触的人中间，除了自己的父母和亲人、爱人、至交之外，大部分来自于社会交往对象，我们生命的局限和精力的局限，决定了我们解决问题能力的局限，在面对很多问题时，我们需要别人的帮助，这当然就需要我们有良好的社会关系。譬如，我是一名大学教师，我生病了要去医院，需要医生的帮助，我理财，需要银行专业人士的帮助等。而我们如何才能获得他们更好的帮助呢？这是要讨论的第三个问题。

“入国而问禁，入乡而随俗”，面对不同的交往对象，要遵守不同的礼仪习惯。“隔行如隔山”，针对不同的职业归属，我们也要掌握不同的礼仪习惯。这是要讨论的最后一个问题。

本书在编写过程中得到了青岛港湾职业技术学院、枣庄科技职业学院的大力支持与帮助，在此表示衷心感谢！

同时，在此要特别感谢姜雪芹女士和在本书编写过程中给予我指导和帮助的同仁。

礼仪当然是有很多类别的，譬如商务礼仪、公关礼仪等，这本书仅限于社交方面的礼仪。由于编者水平所限，书中难免有不足之处，希望得到广大读者的批评指正。

李海强

V

目 录

第 1 章 社交礼仪概述	1
1.1 礼仪的涵义	1
1.2 继承和发展古代礼仪的优良传统	4
1.3 现代社交礼仪的涵义	4
1.4 现代礼仪的原则	7
第 2 章 社交人员的个人礼仪	15
2.1 社交人员的仪表	15
2.2 着装的原则规范	17
2.3 仪表礼仪	19
2.4 社交人员的仪容	20
2.5 社交人员的仪态	29
2.6 社交人员的语言	31
第 3 章 见面礼仪	42
3.1 自我介绍	42
3.2 握手礼	44
3.3 名片礼	45
3.4 其他见面礼仪	47
第 4 章 着装礼仪	52
4.1 女性着装礼仪	52
4.2 国际礼仪中的穿着礼仪	53
4.3 西装礼仪	55
4.4 面试着装礼仪	56
4.5 学生着装礼仪	60
4.6 商务人员的服饰礼仪	62
第 5 章 商业服务礼仪	73
5.1 商场服务礼仪	73
5.2 宾馆服务礼仪	80

5.3	导游服务礼仪	89
第6章	拜访和接待礼仪	101
6.1	拜访礼仪	101
6.2	接待礼仪	103
第7章	商业业务活动礼仪	117
7.1	商品销售礼仪	117
7.2	商务洽谈礼仪	132
7.3	处理商务纠纷的礼仪	136
第8章	宴请礼仪	143
8.1	宴会礼仪	143
8.2	茶会礼仪	153
8.3	招待会礼仪	158
8.4	工作餐礼仪	159
第9章	职场礼仪	165
9.1	求职面试礼仪	165
9.2	公司礼仪	179

第 1 章 社交礼仪概述

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,而且还受着社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和规律规范以外,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。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

礼仪这门学科,具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范,有必要先阐明礼仪的本质。

本质是一种规定,礼仪的本质规定,可以通过礼仪本身揭示出来。本章主要介绍礼仪的涵义、特性和礼仪的基本内容。

1.1 礼仪的涵义

1.1.1 外国

在欧洲,“礼仪”一词最早见于法语的“*étiquette*”,原意是“法庭上的通行证”。作为法庭,无论是在古代还是在现代,为了展示司法活动的威严性,保证审判活动能够合法有序地进行,总是既安排得庄严肃穆,又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如,按照《中华人民共和国刑事诉讼法》和《人民法院组织法》等法规规定,为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序,开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括:不准大声喧哗;未经审判长许可不准提问;未经法庭许可不准摄影、录像等。

古代的法国法庭也有类似的规定,但它不是当庭宣读,而是将其写在或印在一张长方形的“*étiquette*”即通行证上,发给进入法庭的每一个人,作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。由于在社会交往中,人们也必须遵守一定的规矩和准则,才能体现人之所以为人的特有风范,才能保证文明社会得以正常维系和发展。所以,当“*étiquette*”一词进入英文后,便有了“礼仪”的涵义,意即“人



际交往的通行证”。后来,经过不断的演变和发展,“礼仪”一词的涵义逐渐变得明确,并独立出来。

1.1.2 中国

中国作为一个具有悠久文化的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称。《礼记·曲礼》中记载了大量古代礼仪。以饮食的仪容为例,食礼告诫人们吃饭时不要把饭窝成一团搁在碗里,喝汤的时候别让汤倾流不止,咀嚼的时候不要发出声音,不要把咬过的鱼肉放回食盘,不要当众剔牙等。类似的礼仪内容也出现在中世纪晚期的一些礼貌教本之类的书籍中,但只要想一想伟大的莎士比亚和达·芬奇每天吃的都是手抓饭,就可以知道西方文明是后来崛起的。16 世纪的思想巨人蒙田曾经自我批评说:“有时候,一赶忙,我会把自己的手指咬住。”作为餐具的叉子直到 18 世纪以后才在欧洲流行开来。正是这种差距,我们的祖先之国被称作礼仪之邦!

毫无疑问,在历史上,中国是最讲究礼仪的国家,东亚诸国也深受中国传统礼仪的熏染。例如朱熹的《朱子家礼》催生了保留至今的韩国礼仪,今日日本也在很大程度上保留着中国古代礼仪的痕迹。“礼仪”一词,很早就被作为典章制度和道德教化使用。

我们现在所说的礼仪,在我国古代就叫做礼。《康熙字典》里把“礼”解释为“履也,所以事神致福也”。说明古代的礼是人们祭祀天地、神鬼、祖先以求造福人间的仪式。“礼仪”是原始人为祭祀天地神明,保佑风调雨顺,祈祷祖先显灵、拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。后来在它的左边加上了“示”,这表明:第一,我国古代人十分重视礼仪;第二,必须严格地把礼与其他类似的东西区别开来。《周礼》:“礼也者,理之不可易者也。”孔夫子也曾经说过“礼者,理也。”由此可见,古代人把礼仪就理解为道理,讲礼就是讲理,讲礼仪就是讲道理,就是谦让、礼让之举。而这个道理不是其他什么道理,而是专指正确的人与人之间各种关系的道理。因此,礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼,而成为定型了的人与人之间关系中应该遵守的规矩。这就是礼仪的真谛。

据史书记载,我国自夏朝开始,人们就逐渐总结出了一些礼仪方式,这是我国礼仪的雏形。到了商代,礼仪已经被人们广泛接受,上至统治者,下至贫民百姓无不讲究礼仪。周朝时期,礼仪已经发展成为一种制度,达到相当完备的程度,在《周礼》和《礼记》中都有许多记载。古代的礼仪,不论是奴隶制社会还是封建制社会,都是纵向的,是等级制的礼仪制度,君臣、父子、长幼、男女的次序是绝对不能动摇的。此外,古代社会的礼仪还具有神秘性和迷信化的倾向,有



些地方礼仪的宗教色彩也很浓厚。这些都是与当时的社会环境和提倡礼仪的动机紧密联系在一起。因此,对古代社会礼仪的继承必须分清良莠,去粗取精,去伪存真,不可盲目崇拜,全盘吸收,照搬照抄。

在古汉语中,“礼”主要包含了三层意思:

(1) 我国奴隶社会和封建社会的等级制度,以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》:“殷因于夏礼,其损益,可知也。”《礼记·曲礼上》:“礼不下庶人,刑不上大夫。”

(2) 表示尊敬和礼貌。《左传·襄公二十二年》:“执事不礼于寡君。”执事指晋国国君;寡君指郑国国君。

(3) 礼物,即赠送的物品。《晋书·陆纳传》:“及受礼,唯酒斗,鹿肉一。”

“仪”既指容貌和外表,又指礼节和仪式。

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说:“礼是一套法则,可能有官方制定的成分在内,亦可能有世代沿袭的成分在内,在基本精神上还是约定俗成的性质,行之既久,便成为大家公认的一套规则。”

日本也是一个讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生在日本全国社出版的《正确的礼仪》一书中认为:“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范……礼仪本身包含了人们在社会生活中应予遵守的道德和公德,人们只有不拘泥于表面的形式,真正使自己具备这种应有的道德观念,正确的礼仪才得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。

从古今中外对于礼仪的描述中可以发现,所谓礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的涵义主要表达了以下几层意思。

(1) 礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗,入境问禁”,就是说你要进入某一地域,你就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范去行动,这才是有礼的。礼仪与胡作非为是水火不相容的。

(2) 礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作来作准确描述和规定的行为准则,并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。



(3) 讲究礼仪的目的,是为了实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重,人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才会逐步建立起来。所以,从某种意义上可以说,遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

1.2 继承和发展古代礼仪的优良传统

1. 古代礼仪优良传统的涵义和特征

- (1) 既由历史沿传而来,又经过实践的长期检验。
- (2) 既是相对稳定,又在动态中发展。
- (3) 既由群众创造出来,又是规范群众的行为准则。
- (4) 既是行为规范的“小事”,又都是在“小事”中体现。

2. 继承和发展古代礼仪的优良传统

- (1) 尊老敬师的优良传统。
- (2) 讲究礼让的优良传统。
- (3) 待人以诚的优良传统。
- (4) 相互理解的优良传统。
- (5) 礼貌待客的优良传统。
- (6) 尊重妇女的优良传统。
- (7) 维护祖国和民族尊严的优良传统。

1.3 现代社交礼仪的涵义

1.3.1 现代社交礼仪的概念

现代社交礼仪泛指人们在社会交往活动过程中形成的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。

礼节即礼仪节度。礼的本意是敬神,后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》:“礼节者,仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。仪式泛指在一



定场合举行的具有专门程序、规范化的活动。《说文解字》：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范，后引申为礼节、仪式。仪表指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

总之，现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

1.3.2 现代社交礼仪特点

1. 普遍性

古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候，人类为了求生存要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在，如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托。尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而存在。

现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活方面，礼仪活动普遍存在。例如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会的成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不以人的意志为转移的，它的存在本身具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。例如，最简单的问候语“你好”、“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。

2. 继承性

具有“礼仪之邦”的泱泱大国，人类的礼仪文化自然也源远流长。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌、代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪得到了肯定和发扬，而那些代表封建迷信的繁文缛节得以根除。例如，古代的磕头跪拜风早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子所需的三跪九叩，更早已被抛进历史的垃圾堆。而那些“温良恭俭让”、“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往老人生日寿辰时，晚辈需行祝寿礼仪，置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆，万事如意，而如今的年轻人除了摆寿酒外，还在电台点歌、电视台点节目以祝老人生日快乐，寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到了丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类



历史的不断进步而发展。

3. 差异性

人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景，产生不同的礼仪文化，不同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。如见面问候致意的形式就大不一样，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪的差异性除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会，就会因招待对象的身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待，身份低的相对就低一些。

4. 时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪由于其时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。例如，礼仪本起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，如古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生的强烈的对生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的。可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的暴发，猛烈地撞击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响到了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。据1912年3月5日时报记者：“清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”

可见，礼仪文化总是一个时代的写照。现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

5. 发展性

我们说，时代总在不断地前进。礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社会的进步而不断发展。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻地发生着变化。如现代人所拍发的礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素的互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容。礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何



形成一整套既富有我们国家自己的传统特色、同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们的国家走向世界,更好地与国际接轨,成为地球村上一个真正的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动的,时代不前进,礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之,随着时代的不断进步,人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

1.4 现代礼仪的原则

1.4.1 尊重为本

尊重是社交礼仪特别是现代社交礼仪的根本,它包含两个方面的内涵,即自我尊重和尊重他人,任何社交礼仪规范都不可能超脱尊重而存在。

1. 自尊三要点

在人际交往中,都懂得要敬重别人,但是很多人却忽略了自尊。自尊其实是应处于第一位的。尊重不一定是指尊重别人,首先要尊重自己。一个人不尊重自己,就不可能得到别人的尊重。一般而言,自有以下三个要点。

1) 尊重自我

所谓尊重自我,就是要求人们在人际交往中要约束自身的行为,举止有方。例如,有的人在开会时频繁地接电话,对其他参会人员产生干扰,甚至导致因小失大,产生不良后果。这就需要人们在开会时约束自己的行为,开会有开会的样子。

2) 尊重自己的职业

做任何事情都要有一种刻苦钻研、恪尽职守的职业道德约束。一个人要得到别人的尊重,必须先尊重自己的职业。一个人要想被别人真正尊重,就要有一技之长。一位成功人士,不管是学者专家,还是政治家、企业家,他一定有一技之长。一个不思进取、不求上进、不务正业的人,是无法得到别人的尊重的。

3) 尊重自己所在的单位

法国思想家哲学家萨特说过:选择就是你的命运。我们到一家公司工作,是双向选择的结果,公司选择你,你也选择了公司。既然你选择了公司,你就必须爱岗敬业、忠于职守。在外人面前,不能骂单位、骂领导、骂同事,骂单位、骂领导、骂同事就是骂自己,这是没有职业道德的表现。

尊重自我、尊重自己的职业、尊重自己所在的单位,三者构成自尊。这是礼



仪中最重要的一个理念。

2. 尊重他人五要点

1) 尊重上级

尊重上级是一种天职。经常会听到这样的言论：“我们领导没什么本事，他还不是靠……”其实，不能这么说，有意见可以保留，不愿在此工作可以辞职，但是在工作岗位上下级服从上级是职业道德，是一种天职。如果下级都不服从上级，那么工作就无法开展了。

2) 尊重同事

尊重同事是一种本分。现代社会分工越来越细，每个人都凭自己的一技之长胜任某一岗位，每个人都无法绝对独立地完成某一工作。所以，现代社会提倡团队精神。无论你能力有多强，没有其他同事的协作、配合，也无法成功地完成一项工作。

3) 尊重下级

不仅下级要尊重上级，上级也要尊重下级。作为上级而言，尊重下级是一种做人的美德。水能载舟，亦能覆舟。上级的工作，需要下级的努力及配合才能完成。实际上，容易跟下级产生矛盾的人，也往往是与其工作关系最密切的人。领导干部要深谙其中的道理。

4) 尊重客户

尊重客户是一种常识。客户是我们的衣食父母，没有客户的支持，公司就无法生存。为了使公司在激烈的竞争中生存下来，必须做到尊重客户。

5) 尊重所有人

尊重所有人是一种教养。尊重所有人有助于人际关系安全。虽然没有必要见人就交朋友，但也没有必要伤害别人，所谓“三十年河东，三十年河西”，今天是一个普通人，日后也许就成了你事业成功的重要因素。所以，做人不能太势利，一个真正有教养的人应尊重所有人。尊重所有人，其人际关系安全才会有保障。

1.4.2 具体原则

1. 维护形象

在国际交往之中，人们普遍对交往对象的个人形象备加关注，并且都十分重视遵照规范的、得体的方式塑造、维护自己的个人形象。个人形象在国际交往中深受人们的重视，在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自身形象，特别要注意维护自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。

个人形象在构成上主要包括六个方面，亦称个人形象六要素。



- (1) 仪容。仪容是指一个人个人形体的基本外观。
- (2) 表情。表情通常主要是指一个人的面部表情。
- (3) 举止。举止是指人们的肢体动作。
- (4) 服饰。服饰是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称。
- (5) 谈吐。谈吐是指一个人的言谈话语。
- (6) 待人接物。待人接物具体是指与他人相处时的表现,即为人处世的态度。

2. 不卑不亢

不卑不亢,是涉外礼仪的一项基本原则。它的主要要求是:每一个人在参与国际交往时,都必须意识到自己在外国人的眼里,是代表着自己的国家,代表着自己的民族,代表着自己的所在单位的。因此,其言行应当从容得体,堂堂正正。在外国人面前,既不应该表现得畏惧自卑,低三下四,也不应该表现得自大狂傲,放肆嚣张。

3. 求同存异

- (1) 应当如何对待中外礼仪与习俗的差异性?
- (2) 在国际交往中,到底应当遵守何种礼仪为好?
- (3) 对于中外礼仪与习俗的差异性,是应当予以承认的。
- (4) 在涉外交往中,对于类似的差异性,尤其是我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性,重要的是要了解,而不是要评判是非,鉴定优劣。一般而论,在国际交往中目前大体有三种主要的可行方法。
 - (1) “以我为主”。即在涉外交往中,依旧基本上采用本国礼仪。
 - (2) “兼及他方”。即在涉外交往中采用本国礼仪的同时,适当地采用一些交往对象所在国现行的礼仪。
 - (3) “求同存异”。是指在涉外交往中为了减少麻烦,避免误会,最为可行的做法,是不仅对交往对象所在国的礼仪与习俗有所了解并予以尊重,更要对于国际上所通行的礼仪惯例认真地加以遵守。

4. 入乡随俗

“入乡随俗”是涉外礼仪的基本原则之一,它的主要含意是:在涉外交往中,要真正做到尊重交往对象,首先就必须尊重对方所独有的风俗习惯。之所以必须认真遵守“入乡随俗”原则,主要是出于以下两方面的原因。

- (1) 因为世界上的各个国家、各个地区、各个民族,在其历史发展的具体进程中,形成各自的宗教、语言、文化、风俗和习惯,并且存在着不同程度的差异。这种“十里不同风,百里不同俗”的局面,是不以人的主观意志为转移的,也是世间任何人都难以强求统一的。



(2) 因为在涉外交往中注意尊重外国友人所特有的习俗,容易增进中外双方之间的理解和沟通,有助于更好地、恰如其分地向外国友人表达我方的亲善友好之意。

5. 信守约定

作为涉外礼仪的基本原则之一,所谓“信守约定”的原则,是指在一切正式的国际交往之中,都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺。说话务必要算数,许诺一定要兑现,约会必须要如约而至。在一切有关时间方面的正式约定之中,尤其需要恪守不怠。在涉外交往中,要真正做到“信守约定”。对一般人而言,尤须在下列三个方面身体力行,严格地要求自己:

(1) 在人际交往中,许诺必须谨慎;

(2) 对于自己已经做出的约定,务必要认真地加以遵守;

(3) 万一由于难以抗拒的因素,致使自己单方面失约,或是有约难行,需要尽早向有关各方进行通报,如实地解释,并且还要郑重其事向对方致以歉意,并且主动地负担给对方所造成的某些物质方面的损失。

6. 热情有度

热情有度,是涉外礼仪的基本原则之一。它的含意主要是人们在参与国际交往,直接同外国人打交道时,不仅待人要热情而友好。更为重要的是,要把握好待人热情友好的具体分寸。否则就会事与愿违,过犹不及。

中国人在涉外交往中,要遵守好“热情有度”这一基本原则,关键是要掌握好下列四个方面的具体的“度”。

(1) 要做到“关心有度”。

(2) 要做到“批评有度”。

(3) 要做到“距离有度”。

(4) 要做到“举止有度”。

在涉外交往中,人与人之间的正常距离大致可以划分为以下四种,它们各自适用不同的情况。

(1) 私人距离。其距离小于 0.5 米之内,仅适用于家人、恋人与至交,因此有人称其为“亲密距离”。

(2) 社交距离。其距离为大于 0.5 米,小于 1.5 米,适用于一般性的交际应酬,故亦称“常规距离”。

(3) 礼仪距离。其距离为大于 1.5 米,小于 3 米,适用于会议、演讲、庆典、仪式以及接见,意在向交往对象表示敬意,所以又称“敬人距离”。

(4) 公共距离。其距离在 3 米开外,适用于在公共场所同陌生人相处,也被叫做“有距离的距离”。