

看了就会的礼仪知识



不可不知的人际常识 受益匪浅的社交课堂

每天学点 礼仪常识

学习并拥有优雅的仪态、得体的举止、恰当的语言
让你在社交中游刃有余、告别尴尬

刘文秀◎著



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



不可不知的人际常识 受益匪浅的社交课堂

每天学点 礼仪常识

学习并拥有优雅的仪态、得体的举止、恰当的语言
让你在社交中游刃有余、告别尴尬

刘文秀◎著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



图书在版编目 (CIP) 数据

每天学点礼仪常识/刘文秀著. —北京: 中国法制出版社, 2016. 4

ISBN 978 - 7 - 5093 - 7471 - 9

I. ①每… II. ①刘… III. ①礼仪 - 通俗读物
IV. ①K891. 26 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 076306 号

策划编辑 王天颖

责任编辑 张 津 (zj2007011567@163.com)

封面设计 杨泽江

每天学点礼仪常识

MEITIAN XUEDIAN LIYI CHANGSHI

著者/刘文秀

经销/新华书店

印刷/北京海纳百川印刷有限公司

开本/710 毫米 × 1000 毫米 16

版次/2016 年 7 月第 1 版

印张/17.25 字数/229 千

2016 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 7471 - 9

定价: 39.80 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 010 - 66033393

值班电话: 010 - 66026508

传真: 010 - 66031119

编辑部电话: 010 - 66053217

邮购部电话: 010 - 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

顾问委员会

葛忠雨	葛忠雷	石楠	武杰	刘志新
彭剑锋	董欣	姜晓秋	江胜萍	刘俊萍
曹伏雨	刘雪	崔明磊	王成静	孙镇镇
马欢	陈新慧	吕中师	孙麒翔	蔺亚丁
段守正	孙赫	啜箫磊	王霆	张晓珉
张乐乐	穆利磊	陈玉新	李友广	于超

前 言

礼仪是人类为维护社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它在人们长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并以风俗、习惯和传统等方式固定下来，是个人、组织外在形象与内在素质的集中体现。

中国素以“礼仪之邦”闻名，自夏朝建立来，礼仪就已开始渗透到人们日常生活的方方面面，礼仪不仅直接体现了一个人的文化修养、思想道德水平和处世交际能力，还对个人工作和生活的顺利与否，有着至关重要的影响。

现代社会到处都需要良好的礼仪。优雅的行为举止、得体的仪态和语言已成为人们行走社会畅通无阻的通行证，其力量和价值都是无可比拟的。

比如说，在日常生活中讲礼仪，能为你创造和谐；在职场上讲礼仪，能为你铺平坦途；在商场上讲礼仪，能为你赢得商机……懂得礼仪的人常常会收获信誉、人脉、财富、成功。而面对同等水平的竞争者，人们也更愿意把机会给予更懂礼仪的那一个。此外，著名的成功学大师卡耐基先生也曾经说过：“一个成功的商务人员，除了具备睿智的头脑、敏锐的眼光、高深的文化修养外，还应该懂得商务礼仪规矩。”因此，可以非常肯定地说，礼仪就是成功的催化剂，没有礼仪，就没有人生和事业的成功。所以，在现代社会，学习一些与日常工作和生活密切相关的礼仪常识，是每一个现代人立身处世的基本要求。

但可惜的是，大多数人对礼仪常识都只知道些“皮毛”。而“皮毛”不仅不能派上用场，还常常给人留下一种虚伪、虚假的印象。

比如说，大家都知道不同场合要穿不同的衣服，但不同的衣服应该怎么穿？搭配什么饰品？对此，我们不知所措。与陌生人初次见面，为了消除彼此间的陌生感，我们应该如何寒暄问候才算恰当？再比如说，待客接物，哪些行为是礼貌的？哪些行为是忌讳的？要怎样避开才不会显得失礼呢？

以上这些都只是最为浅显的举例，日常生活中大家不知道的礼仪常识及

经常爱犯的礼仪禁忌不胜枚举，而只有真正理解礼仪并将其加以应用，直到成为你最自然的日常习惯，才能证明你是真的懂礼仪，你才称得上是一位真正的绅士或是淑女。

为了帮助广大读者更好地知礼、守礼、用礼，特此编写了这本《每天学点礼仪常识》。本书从仪态、职场、社交、沟通、休闲五个方面，系统地归纳阐释了人们必须懂得的礼仪常识，并给出相应的指导方案，内容全面，通俗易懂，实用性强。

真心希望这本书能够让读者“一册在手，尽知礼仪常识”，让读者真正对礼仪规则做到心中有数，在实践中不断提高礼仪方面的修养，在各种场合都显得言行举止自信而得体，使人际交往更加顺利，从而赢得机遇，赢得成功。

目 录

CONTENTS

仪态篇——整体气质是最好的名片

妆容要合理

◎应时刻保持头发整洁	3
◎头发染色要适度	3
◎使用假睫毛有讲究	4
◎画眼影时需注意什么	5
◎女性化妆并非越白越美	5
◎不可随意见论他人的妆容	6
◎特定场合需及时补妆	7
◎香水的选择和使用有讲究	7
◎画眉要与眼睛相配	8
◎及时检查牙齿上是否有残余食物	9
◎女性化妆时要顾及脖子和耳朵	10
◎不要在公共场合化妆、补妆	10
◎修饰指甲要适度	11
◎男性妆容不宜明显	12
◎男性入座后切忌露出腿毛	12
◎应及时修整鼻毛	13
◎要时刻保持指甲油的完好	14
◎职业妆、宴会妆不可混为一谈	15
◎吸烟者要注意美化牙齿	16
◎男性蓄须要与自己的形象和职业相吻合	16
◎男性夏天不可在公共场所赤膊	17

着装要适当

- ◎扬长避短穿衣法 18
- ◎穿衣搭配原则 18
- ◎饰品搭配有哪些讲究 19
- ◎领带选择有讲究 20
- ◎皮带佩戴显品位 21
- ◎穿着西装要领 21
- ◎男性不可随意戴首饰 22
- ◎女性不宜穿鞋跟太高太细的鞋 23

言谈举止需讲究

- ◎不可与面试官套近乎 23
- ◎交谈时要注意语调 24
- ◎谈话时应保持适当距离 25
- ◎手势对谈话的影响 26
- ◎不是任何时候对任何人都要微笑 26
- ◎走路姿势要讲究 27
- ◎站立时身子不要歪斜 28
- ◎入座时不要坐满 28
- ◎女性入座后避免张腿 29

职场篇——白骨精礼仪修炼法则

面试礼仪重细节

- ◎面试前应准备齐材料 33
- ◎简历内容要规范且详略得当 33

◎简历制作要朴素大方,不可弄虚作假	34
◎不可在求职信中滥用名言、俗语	35
◎应聘时不宜拿出艺术照	35
◎进入面试场所时要敲门	36
◎进门要打招呼,并回应招呼	37
◎未经允许不可落座	38
◎面试中不做小动作	38
◎态度要积极,善于打破沉默	39
◎说话速度要适度	40
◎谈话内容要简洁,切忌滔滔不绝	41
◎既会讲理论,又要摆事实	41
◎要谦虚,切忌伪装完美	42
◎自我定位要准确	43
◎打探薪水和福利要看时机	44

职场礼仪禁忌多

◎办公桌不是你的“私人领地”	44
◎不可热衷于传播小道消息	45
◎与异性同事交往不可过密	46
◎认真对待琐碎却必要的工作	47
◎不在办公室里吃有刺激性味道的食物	47
◎与别人共用办公桌时要懂得礼让	48
◎使用公共设施要有公共观念	48
◎在办公区域遇到访客要打招呼,优待客人	49
◎不可高声喧哗,旁若无人	50
◎禁用办公资源做私事	51
◎分清工作关系与私交	51
◎在上司面前不可逞强	52
◎不介入上司的私人空间	53
◎办公桌上要整洁	53
◎不要随意动用他人办公桌上的物品	54

◎公司机密要严守	54
◎办公室内不要接待亲友	55
◎不要随意议论公司制度	56
◎不可背后谈论同事的无能	57
◎不可轻视勤务人员	57
◎不可私下随意议论领导	58
◎职场上不可讲求男尊女卑	59
◎不要看不起学历比你低的同事	59
◎请示领导不可越级	60
◎不要直接拒绝上司安排的任务	61
◎“郁郁不得志”不讨好	61
◎对老板不要直呼其名	62

商务会谈需谨慎

◎名片上的头衔应在两个以内	63
◎名片应简单大方、纸质佳	63
◎名片发放的对象和时机要恰当	64
◎不可一只手递接名片	65
◎不宜递送褶皱污损的名片	66
◎商务会谈要控制情绪	66
◎在原则允许的范围内要优待客人	67
◎商务谈判时要尊重对手，懂得让步	68
◎商务会谈需分清人、事	68
◎拒绝对方要注意时机	69
◎拒绝时不可把话说绝	70
◎懂得处理谈判中的冷场	71
◎谈判桌上要保持风度	71
◎迎接客人要提前到达	72
◎待客要热情，尽量避免拒绝客人的要求	73

涉外商务有区分

◎客人到达后不可马上安排活动	74
◎乘电梯时不可强行挤入	74
◎乘电梯时应保持安静	75
◎轿车上要讲究座次排序	76
◎上下轿车要讲谦让	76
◎送客时要等客人彻底离开后再返回	77
◎陪同上司出行要注意自己的身份	78
◎以左为尊要看场合	78
◎与外宾交谈不可涉及敏感话题	79
◎接待过程中询问意见不宜采用开放式提问	80
◎不可带病会见外商	81
◎与外宾合作时要提供外语资料	81
◎对外国人不可乱用手势语	82
◎面对外宾态度要恭敬	83
◎与外宾对话不可过于客套	83
◎不可随便抚摸外国小孩的头顶	84
◎注意英美词汇意义的差异	85

社交篇——掌握社交礼仪，交际无往不利

日常社交讲分寸

◎不可称呼自己为“某先生”或“某小姐”	89
◎在非正式场合也不可随意称呼别人	89
◎和别人说话要使用适当的称呼	90
◎和人打招呼时不能把手插在口袋里	91
◎不可站在很远的距离外大喊对方的名字	91
◎向别人介绍自己的同伴时只需做简单介绍	92

◎寒暄要适可而止	93
◎遇到认识的人要主动打招呼	94
◎在别人故意躲避的时候不可上前	94
◎握手时应起身站立	95
◎切忌脏话不离口	96
◎请求帮助不可超出别人的能力范围	96

宴会饭局学问多

◎不可随意将重要活动的请帖转送他人	97
◎不可穿制服赴宴会	98
◎赴家宴要带礼品	99
◎赴宴时不可携带未受邀请的宾客	99
◎点菜要懂搭配	100
◎切忌对别人点的菜评头论足	101
◎不可只挑自己喜欢的吃	101
◎要吃完自己碟中的菜再重新夹菜	102
◎不可将夹起的菜重新放回盘中	103
◎不可捡起掉落的刀叉继续用	103
◎吃鱼时不可将鱼翻过去吃另一半	104
◎不可将装饰配料直接入口	105
◎在餐桌上发生意外时不可大惊小怪	105
◎邀请领导吃饭要慎重	106
◎与同事进餐时不谈同事的隐私	107
◎与同事进餐时不要在同事面前批评上司	107
◎宴请重要客户要讲究档次	108
◎宴请客户时尽量不要带自己的爱人	109
◎宴请客户时要早于客户到达宴会地点	110
◎宴会上要使用公筷	110
◎主人或主宾致辞时不可与旁人交谈	111
◎餐桌上剔牙要避人	112
◎宴会开始后才可动筷	113

◎宴请客户时要主动去结账	113
◎在 AA 制聚会上要主动掏钱	114
◎在聚会上不可拉住主人讲个没完	115
◎男士结账显风度	116

送礼受礼有尺度

◎异性送礼要明其义	116
◎送礼不可太寒碜	117
◎送礼要有合适的理由	118
◎不可滥送红玫瑰	119
◎不可送广告礼品给别人	119
◎不可送太贵重的礼品或现金	120
◎不送华而不实的礼物	121
◎送礼要根据不同的对象而有所区别	121
◎送礼要懂得投其所好	122
◎不可频繁送礼	123
◎送礼要大大方方	124
◎给病人送礼要考虑对方需要	125
◎回礼要看价值	125
◎不要将收到的礼物送别人	126
◎受礼后不可到处炫耀	127

待客做客需礼貌

◎切忌以旧茶剩饭待客	128
◎不可在客人面前与家人争吵	128
◎不可任由自家小孩打扰客人	129
◎待客殷勤周到, 注意适当有度	130
◎强留客人并不礼貌	131
◎下逐客令要讲究方式	131

◎上门拜访前先预约	132
◎进门要换鞋	133
◎不可提出不合理的要求	133
◎主人做事时应主动帮助	134
◎切忌随便串主人的房间	135
◎对主人家的宠物或孩子表示喜爱	135
◎借宿时要看主人的作息时间和习惯	136
◎主人因疏忽犯错，不必反复向客人道歉	137
◎送客要送到门外	138
◎不可深夜让客人独自返回	138
◎临走时要和主人及其家人——道别	139
◎不可强行代主人做饭	140
◎对主人的房间布置表示赞美	141
◎借宿时要讲究卫生	141
◎做客时不可频繁看表	142
◎应提前迎接远客	143
◎招待客人饭菜应有剩余	144
◎客人面前要热情主动	144
◎如何接待不速之客	145
◎多位客人在时说话要有分寸	146
◎做客时间不宜过长	147
◎客人背后不可随意见论	147
◎客人走后轻声关门	148
◎敲门轻重节奏应有分寸	149
◎拜访异性朋友有讲究	150
◎做客时带小孩不合适	150
◎做客时应大方自然	151
◎做客时经主人允许方可用厕所	152

沟通篇——一字一句皆“有礼”

电话沟通不可不知的礼仪

- ◎对方能“看到”你打电话时的表情 155
- ◎接通电话后要问对方是否方便 155
- ◎请对方回电话时要留下可靠的联系方式 156
- ◎错过电话后要及时回拨 157
- ◎不宜在会客时长时间打电话 158
- ◎用简洁的话语设置录音电话的提示音 158
- ◎如何应对打错的电话 159
- ◎拨打公务电话要选择恰当时间 160
- ◎不可随便查看他人通话详单 160
- ◎接听电话前要做好准备 161
- ◎接听电话要选择适当的场合 162
- ◎不要让电话等你太久 162
- ◎手机铃声需谨慎选择 163
- ◎代接电话时要注意 164
- ◎不要着急挂电话 165
- ◎开会时不适合接听电话 165

面谈交流一定要懂的礼仪

- ◎不宜在路边交谈，以免妨碍他人 166
- ◎交谈时注意与对方保持适当的距离 167
- ◎听别人讲话时身体不可后仰 167
- ◎说话切忌总以“我”字开头 168
- ◎切忌把口头禅挂嘴边 168
- ◎不可滥用双关语 169

◎无聊的搞笑不等于幽默	170
◎开玩笑要看对象和场合	170
◎开玩笑要注意内容是否适宜	171
◎开玩笑不可认真	172
◎注视别人时目光要在一定的范围之内	172
◎切忌不加掩饰地注视别人	173
◎要主动与他人交谈	174
◎对他人的主动交谈要积极回应	175
◎切忌揭别人的伤疤	175
◎在谈话中不宜纠正别人的错误	176
◎尊重他人的意见	176
◎切忌在谈话中扮演“祥林嫂”	177
◎聚会时不宜用方言与同乡交谈	178
◎切忌随意打断别人的话	178
◎不探听别人的私密谈话	179
◎切忌不懂装懂	180
◎切忌自吹自擂	181
◎劝说他人要讲究方法	181
◎懂得适时保持沉默	182
◎不可在谈话中插入一些会使别人感到不好意思的话题	183
◎不要谈论陈旧无聊的话题	184
◎谈论别人喜欢的话题	184
◎批评别人要把握分寸	185
◎提建议要切合实际	186
◎不必在非原则性问题上与他人纠缠不休	187
◎恭维别人不可露骨	187
◎切忌不明是非乱传话	188
◎对自己不懂的事情不随便发表意见	189
◎说话要注意场合	189
◎切忌轻易许诺	190
◎不做不必要的道歉	191
◎切忌当众告诉别人关于他的坏消息	191

书信邮件往来不能忽略的礼仪

◎给别人写信字迹要工整清晰	192
◎写信要注意格式	193
◎写信要长短适宜	193
◎给不熟悉的人写信不可太亲密	194
◎不可将私人信件公之于众	195
◎收到信后要及时回复	196
◎不可用传真机发感谢信和邀请函	196
◎不可用普通信纸和信封写商务信件	197
◎不可用公务信纸和信封写私人信件	198
◎邀请函中要写明聚会的细节	198
◎聚会前要提前给朋友发送邀请函	199
◎转发邮件须谨慎	199
◎收到电子邮件要及时处理	200
◎发送电子邮件要讲礼节	201
◎谨慎选择回复全部邮件	202
◎不可随便使用附件	203
◎必要的时候使用隐蔽副本发送	204
◎工作中使用邮件要遵守公司规定	204

涉外沟通必须掌握的礼仪

◎做自我介绍时要态度端正且强调重点	205
◎被别人介绍时要面带微笑	206
◎自我介绍切忌啰唆、过于夸大	206
◎自我介绍应掌握好时间	208
◎学会称呼对方	208
◎说话声音要温和	209
◎男士要走在女士的左侧	210