



苏
然
○
编
著

现代实用礼仪

全集

XIANDAISHIYONGLIYI
QUANJI



有礼走遍天下，无礼寸步难行
礼仪是气质、修养、魅力、风度的体现
得体的礼仪让女士更优雅，让男士更有派
礼仪是实现人生成功的必备法宝



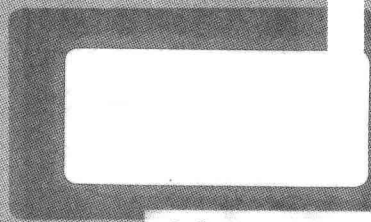
外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS



苏
然◎编著

现代实用礼仪 全集

XIANDAI SHIYONG LIYI
QUANJI



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目(CIP)数据

现代实用礼仪全集 / 苏然编著.

— 北京: 外文出版社, 2011

ISBN 978-7-119-06988-3

I. ①现… II. ①苏… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 077479 号

出版策划:  金哈达文化

责任编辑: 杨春燕

装帧设计: 天下书装

印刷监制: 冯浩

现代实用礼仪全集

苏然/编著

© 2011 外文出版社有限责任公司

出版发行: 外文出版社有限责任公司

地址: 中国北京西城区百万庄大街24号 邮政编码 100037

网址: <http://www.flp.com.cn>

电话: (010) 68320579/68996067 (总编室)

(010) 68995112/52881098 (发行部)

(010) 68327750/68996138 (版权部)

制版: 刘敬伟

印制: 三河市航远印刷有限公司

经销: 新华书店/外文书店

开本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 18

字数: 200千字

装别: 平

版次: 2011年5月第1版第1次印刷

书号: ISBN 978-7-119-06988-3

定价: 35.00元

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 52881098)

前言

中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”。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。

随着社会的进步、人类文明的发展，人们的社会交往日益频繁。礼仪作为联系沟通交往的桥梁，显得更为重要。礼仪直接体现了一个人的思想道德水平、文化修养和处世交际能力，对个人工作和生活的顺利与否有着至关重要的影响。

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个

社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

本书从严谨实用的角度出发，全面、系统地归纳阐释了100多个人们必须懂得的礼仪常识，内容涉及职场、商务、社交、家庭、服务、涉外等诸多领域，包括了个人形象、言语谈吐、举手投足、待人接物等行为礼仪在不同场合下的具体应用，帮助读者朋友充分了解社会交往中的各种具体礼仪行为，在日常工作和生活中不断提高礼仪方面的修养，时刻都能够得体地按照相应的礼仪要求行事。

目录

第一章 为人处世，礼仪为先

- 礼貌是素质的表现 2
- 尊重为你赢得朋友 3
- 坚持原则赢得尊重 5
- 处世不要锋芒毕露 6
- 禁忌莫言，逆鳞莫触 9
- 礼仪修养从小事做起 10
- 学会赞美他人 12
- 君子当趋吉避凶 14

第二章 关注你的礼仪形象

- 形象体现素质修养 18
- 得体的着装 19
- 整洁的仪容 23
- 化妆的技巧 26
- 微笑的魅力 30
- 挺拔的站姿 32
- 优雅的坐姿 34

目录

潇洒行走	37
视觉语言——手势	40
情感窗口——表情	42
饰品的选择与佩戴	45
戴手套的礼仪	48
丝巾和皮包	49
戴帽子的礼仪	50
正确使用香水	52

第三章 语言是礼仪修养的直接表现

谈话的基本礼节	56
谈话方式应因人而异	57
掌握闲谈的技巧	59
委婉地发表不同的意见	61
说服的关键是抓住人心	62
批评要把握好分寸	64
拒绝的艺术	66
解释的礼仪	67
话要插得恰到好处	68
传达坏消息时要谨慎	70
学会有效提问	71
做一个好听众	72
富有激情的演讲	74
交谈中的失礼表现	76
开玩笑不要忘记尺度	77

第四章 在社会交际中展现你的风度

学会推销自己	80
握手也是一种交流	82

目
录

交换名片是交往的第一步	84
称呼一定要得体	87
电话是沟通的桥梁	90
使用手机也有讲究	94
介绍他人认识	98
热情礼貌地迎送客人	101
参加舞会的礼仪	103

第五章 决定成败的职场礼仪

体现能力的求职材料	110
面试时的个人形象	113
参加面试的基本礼仪	116
面试后的礼数不可忘	118
平等友好地与下属相处	119
拉近和领导的距离	122
汇报工作的注意事项	124
与同事间搞好关系	125
办公室语言的礼仪	127
办公室里禁忌须知	128
办公室用餐礼仪	129

第六章 商务人士的礼仪指南

开业典礼仪式	132
商务庆典仪式	135
交接仪式	139
签约仪式	142
剪彩仪式	145
展览会的准备工作	148
新闻发布会	150

目录

组织和参加沙龙	152
赞助会	155
茶话会	158
商务谈判	161
商务拜访	164
商务接待	166
商务请帖	168
商务中餐宴会	170
商务西餐宴会	174
商务馈赠	176
业务员的个人礼仪	179

第七章 服务行业的礼仪规范

宾馆服务礼仪	184
中餐服务礼仪	188
西餐服务礼仪	190
营业员的礼仪	192
投诉接待礼仪	194
美容师的礼仪	196
护理病人的礼仪	199
导游的礼仪	202

第八章 国际交往中的礼仪须知

涉外工作人员必备的礼仪素养	206
接待外宾的注意事项	208
国际交往中的各种仪式	210
国际交往中应注意的禁忌	213
港、澳、台的礼仪习俗	214
部分亚洲国家的社交礼仪	216

目
录

部分欧美国家的社交礼仪 219

其他国家的礼仪 222

第九章 礼仪在生活细节中的体现

探望病人的礼仪 226

婚礼的礼仪 228

丧葬礼仪 231

生日宴会礼仪 233

书信礼仪 234

游览观光的礼仪 236

购物礼仪 239

图书馆的礼仪 240

乘坐火车的礼仪 242

乘坐汽车的礼仪 244

乘坐飞机的礼仪 247

文明乘地铁 250

乘船的礼仪 252

餐馆用餐的礼仪 253

在公共娱乐场所的礼仪 255

第十章 礼仪使家庭更加和睦

百善孝为先 260

关爱同辈手足之情 261

夫妻之间也要注意礼仪 263

真诚宽容地处理婆媳关系 266

做一个好姑爷 268

妯娌间相处的学问 270

远亲不如近邻 271

亲切友好的家庭宴请 274

第一章

为人处世，礼仪为先

“相鼠有皮，人而无仪！人而无仪，不死何为？”当今社会，礼仪不仅是社会文明的重要标志，更成为人们处世待人的准则。遵守礼仪，交际应酬就会得心应手，生活也会变得更加的和谐、顺畅。因此大凡在事业上有所成就的人，都是极其自信而又善于把礼仪展现给他人的人。

礼貌是素质的表现

礼貌待人是我们中华民族的优良传统。中国曾有“君子不失足于人，不失色于人，不失口于人”的古训，意思是说：有道德的人待人应该彬彬有礼，态度不能粗暴傲慢，更不能出言不逊。随着社会经济的不断发展，社会中的人际关系更是错综复杂，因此在社会中为人处世就变成了一个深邃而又敏感的话题。万事礼为先，因为每一个人都青睐讲礼仪的人，所以在人际交往中，礼仪的作用就显得十分重要。

《诗经》上说：“谦谦君子，赐我百朋。”只有懂得礼仪的人才能获得更多的朋友。礼多人不怪，人们都将一个人是否彬彬有礼作为其社会地位和受教育程度的检验标准。很多时候，一件事情的成功往往取决于你对对方的尊重。多礼能够体现一个人的素质修养。礼也是人为的，并不是与生俱来的，必须要用心去领会、去学习，逐渐养成一种习惯，它会帮助你顺利地打开人际交往局面。

只有诚恳者，才能显出毕恭毕敬。只有做到恭敬，才是真正讲礼貌。礼貌待人体现的是对一个人的尊重和友善。每个人都希望别人对自己有礼貌。同样道理，我们也应当对别人有礼貌。礼貌是一个人素质高低的表現，也是尊重人、尊重自己的表现。没有人会对你的礼貌表示反感，只会对你的无礼表示厌烦。但是礼貌必须诚恳，不诚恳的多礼者，往往会令人生厌。人际交往中，与人见面握手，得体的寒暄几句会让人感到很亲切。相反，如果寒暄时虚情假意，废话、空话连篇，极力向别人讨好，就会显得无聊至极。

礼仪是联接友谊的“纽带”。一个人的诚恳与善良往往是通过礼仪来显现出来的。所以说，毕恭毕敬的态度，得体的礼仪是赢得别人信赖的条件之一。礼貌是礼仪的基本体现，而并不只是一种外在的表现形式，它是沟通人们之间友好感情的一道桥梁。如果人们能自觉地做到礼貌待人，不仅能使人与人之间的关系更加纯洁和美好，还可以避免和减少某些不必要的个人冲突，使社会生活朝着更加和谐的方向发展。

小贴士

礼貌名言

人类追求的无非是快乐，因此有礼貌的人较之有用处的人更能得到别人的欢迎，一个真挚朋友的能力、真诚和善意，往往不易抵消他的严肃与坚实的表示所产生的不安。——洛克

生活中最重要的是礼貌，它比最高的智慧，比一切学识都重要。——赫尔岑

没有经过琢磨的钻石是没有人喜欢的，这种钻石戴了也没有好处。但是一旦经过琢磨，加以镶嵌之后，钻石便生出光彩来了。美德是精神上的一种宝藏，但是使它们生出光彩的则是良好的礼仪。——洛克

人之有礼，犹鱼之有水矣。——葛洪

尊重为你赢得朋友

美国总统威尔逊曾经说过：“假如你握紧两只拳头来找我，我想我可以告诉你，我会把拳头握得更紧；但假如你找我来说：‘让我们坐下好好商量，假如我们之间的意见有不同之处，看看原因出在哪里，主要的症结在什么地方？’我们会觉得彼此的意见相离不是十分远。我们的意见不同之处少，相同之处多，并且只要彼此有诚意、耐性和愿望去接近，我们相处并不是十分难的。”人们都希望获得尊重，如果站在别人面前，一番强词夺理的争论，一些放荡不羁、趾高气扬的行为举止，会远远不及一番谨慎细致的考虑和措辞有理、文质彬彬的劝导有用。

李明宇是一位建筑师，他嫌自己的房租太高了，因此想降低一些，但他知道，他的房东是个很难沟通的老顽固。经过再三地考虑，他写了一封信给房东，告诉房东他的租约将终止，到期后会搬出公寓。其实出于内心他并不愿意搬走，只是嫌房租太贵了。他想让房东给他减免一些房租。但他知道减免房租是不容易实现的，因为其他的房客都已经尝试过很多次了，结果都以失败告终。那些房客也曾经多次劝导他，房东是一个特别顽固的人，可是他还是对房东抱有一线希望。出人意料的是，房东看过他的

信后，没过多久便主动找他谈话。

刚开始时，李明宇并没有直接谈到房租问题，只是说他特别喜欢这所公寓。他一方面表示非常喜欢这房子的管理方式，一方面表示他因目前经济紧张，无法承担房子的费用，因此不能在这所房子里继续居住。紧接着，李明宇就将自己所遇到的许多困扰告诉给了房东。有的房客以言语威胁房东，还有的房客写信侮辱和恐吓房东。房东对李明宇说：“像你这样懂理的、不挑剔的房客，对我来说，真是太难得了。”于是房东就主动地给李明宇降低了一些租金。

由此可见，李明宇之所以胜利，全凭这种友好、赞赏的方法。他对待棘手的问题，并没有像其他房客一样无理对待，而是采用理智、慎重、彬彬有礼的方式处理，向房东诉说了自己的难处，希望能得到房东的谅解。房东也正是为他的“理”所动，最终同意了他的请求。假如李明宇也用别的房客的方法要求房东减少租金，结局肯定也会失败。

有一段关于风和太阳的神话。风和太阳总争执着谁的力量最大，风说：我可以证明我的力量是巨大的。你看，地上正走着一位身披大衣的年轻人，我能比你更快速地使他将大衣脱掉。于是，太阳躲进乌云里，风使出他的所有威力狂吹，但是风吹得越大，那个青年就将他的大衣裹得越紧。

最后等到风筋疲力尽之时才停了下来，太阳从云彩里钻了出来，对那位年轻人投去和气的微笑。不久那位年轻人使用手将他前额的汗水拭去，并轻轻脱掉身上的大衣。太阳对风亲切地说：“仁慈和友善总要比愤怒和暴力更为有力。”

这个有趣的寓言，给我们的处世带来了深刻的启示。与人交往，恶意的争辩只能使问题更加的复杂化，你那种挑战的口气、充满敌意的态度，并不能够使别人轻易赞同你的意见。反之对别人晓之以理，动之以情，别人也会从内心萌生出恻隐之情，从而同意你的请求。因此，我们要想获得别人的尊重，就要首先学会尊重别人。尊重别人的最佳方法，就是用“礼貌”叩开他人的心扉，让他感受到你的诚意和真心，这样他才能心悦诚服地与你交往。

小贴士

古代礼仪小故事

相传，一天杨时、游酢来到嵩阳书院拜见程颐，但是正遇上程老先生闭目养神。杨时便劝告游酢不要惊醒老师，于是两人静立门口，等老师醒

来。一会儿，天飘起鹅毛大雪，越下越急，杨时和游酢却还立在雪中，游酢实在冻的受不了，几次想叫醒程颐，都被杨时阻拦住了。直到程颐一觉醒来，才赫然发现门外的两个雪人！从此，程颐深受感动，更加尽心尽力教杨时，杨时不负众望，终于学到了老师的全部学问。之后，杨时回到南方传播程氏理学，且形成独家学派，世称“龟山先生”。这个故事，就叫“程门立雪”，在宋代读书人中流传很广。后来人们常用“程门立雪”的成语表示求学者尊敬师长和求学心诚意坚。

坚持原则赢得尊重

为人处世，要坚持自己的原则，坚定自己的信念，认识自己的优点，肯定自己的价值。原则其实就是一个人的本色，在与人共事时，保持做人的本色还是很重要的。因此，要想在社交场合中赢得更多的尊重，就要保持良好的自我本色，学会积极处世。

坚持原则，就要体现自己的信念。有些人听到别人对自己的消极评价之后，往往会感到沮丧不堪，就会对自己做事情的对错产生怀疑。因为他们太在意别人的看法，经常会被旁人的看法和意见所左右。这种心态，其实对自己十分不利。这种人在与人交往时显得过分敏感，往往会对别人的言行举止体察入微，有时会被这种心理弄得很不自然，感到十分痛苦，甚至影响到日常的正常生活。这是一种典型的，缺乏自信的表现。要想增加成功的可能性，就要坚持自己的原则，就必须我行我素，坚持自己的信念，按照自己的既定思路去做，决不轻易被他人的意见所左右。

坚持自己的原则，必须有自知之明。“知己知彼，百战不殆。”与人交往的过程，实际上就是一个有目的地、很好地展现自我形象的过程。有自知之明的人，才能展现出自己的才能，发挥自己的长处，才能提高双方沟通与交流的效率，在最短的时间内，迎来真诚的合作。

坚持自己的原则，就要自我肯定。人与人之间是平等的。处理人际关系，同样需要这种勇于面对自我和自我肯定的态度。只要有崇高的信念，有更高境界的追求，并为自己的理想而奋斗，就可以昂首阔步、自信地向前迈进。

小贴士

不要将自己的意见强加给别人

人们都喜欢拥有自己独立的思想，没有人喜欢被人强迫去做一件事。他们都喜欢按照自己的意思行动，希望别人在做事时征询自己的意见，不喜欢别人妄下主张。但是有些人做事的时候往往忽略这一点，那是因为他们做事的时候，被一种占有和控制的欲望驱使着，想把自己的意见强加给别人，希望别人按照自己意愿从事。但是用强制的方法，你是永远得不到满足的，但你用让步的方法，你就可能得到比你期待的更多。参考别人的意见，学习别人的方法，才能让自己不断进步；尊重他人的意见，采纳别人的意见，对双方都有好处，何乐而不为。

处世不要锋芒毕露

老子曾经说过“良贾深藏若虚，君子盛德容貌若愚。”即善于做生意的人，总是隐藏其宝货，不叫人轻易看见；君子之人，品德高尚，容貌却显得愚笨拙劣。因此告诫世人，做人不可锋芒毕露。真正的大智大勇者，智勇都是内在的，未必要刻意张扬。在待人处世的时候，切不能出风头、抢镜头，更不可以“我比你强”的态度来对待别人。谦虚内敛，深藏锋芒，才是待人处世的良策之一。

乾隆年间，纪晓岚以过人的才智闻名于全国，深得皇上赏识。有一天，乾隆宴请大臣。大臣们吃得很开心，饮得也很畅快。乾隆又诗兴大发了，他出了上联：“玉帝行兵，风刀雨箭云旗雷鼓天为阵。”

乾隆皇帝要求百官对下联，竟然没人能对得上。乾隆皇帝这下更来兴致了，他想显示他本人的才华，便点名要纪晓岚答对，想出这位大才子的丑。不料，纪晓岚却把下联对上来了：“龙王设宴，日灯月烛山肴海酒地当盘。”话音刚落，群臣赞叹。

乾隆皇帝听后，却不高兴了。他面有怒色，半日沉吟不语。大家颇为纳闷。纪晓岚当然明白是自己得罪了皇上，便接着说：“圣上为天子，所以风、雨、云、雷都归您调遣，威震天下；小臣酒囊饭袋，所以希望连

日、月、山、海都能在酒席之中。可见，圣上是好大神威，而小臣我只不过是好大肚皮而已。”乾隆一听，立即笑逐颜开，连忙表扬纪晓岚，说：

“饭量虽好，但若无胸藏万卷之书，又哪有这么大的肚皮。”

乾隆出的上联显示了一代帝王的豪迈气概，不料纪晓岚下联一出，十分工整，显不出乾隆上联的才气。乾隆一听，自然不快。幸好，纪晓岚及时发现并为自己开脱，有意抬高乾隆，贬低自己。自然，君臣一唱一和，大家都高兴。

《菜根谭》中有句话说得好：“君子之才华，玉蕴珠藏，不可使人易知。”意思是说：一个修养高深的人，应该将自己的才学像珍珠一样珍藏起来，不让别人轻易获知。又说：“聪明人宜敛藏，而反炫耀，是聪明而愚懵其病矣！如何不败？”意思是说：一个才华出众、韬略超人的人，是应该保持谦虚有礼的态度，可是很多人往往夸耀自己的本领是何等高强，这种人表面看起来很聪明，其实他的言行已经体现出自己的素质缺乏，所以这样的人事业是很难成功的。

三国时期的杨修就是一个因为恃才傲物而招致大祸的人。杨修在曹操身边任行军主簿，他才华超群、知识渊博，但他总喜欢在别人面前出风头。有一次，曹操让工匠修建了一座花园，花园修成后，曹操亲自去检查，他看过后在门上写了一个“活”字，就离开了。手下人不解其意。杨修对他们说：“门内加一个‘活’字，乃是一个‘阔’字，丞相嫌门太宽。”手下人赶快重新动手，将门改小，又请曹操去看。曹操一看，甚是喜悦，他问道：“是谁猜透了我的心意？”手下人据实相报，曹操嘴上对杨修夸奖一番，而心里却是满怀嫉妒。

曹操疑心颇大，嫉妒心很强，非常憎恨才华颇深、恃才傲物的人，所以总想伺机除掉杨修。后来，曹操率军与蜀军在汉中交战，被蜀军逼到斜谷据守。曹操想再次进攻，被蜀军死守，想要撤退，却又恐怕诸葛亮耻笑，一时间进退两难，心生烦闷之情。吃晚饭时，曹操看到碗中有块鸡肋，顿时颇有感触。正当他看着鸡肋沉吟的时候，夏侯惇进账请示夜间口令，曹操随口说道：“鸡肋！鸡肋！”夏侯惇告诉众将士，夜晚的口号是“鸡肋”。

杨修知道这件事情后，就命令随行人员做好撤军准备。他言道：“从今夜的口号，就可以推断丞相明天有退兵之意。鸡肋鸡肋，食之无味，弃之可惜。如今进退两难，在这里据守没有益处，倒不如早日班师。所以明