

注重礼仪 共创和谐



礼仪知识

大全集

姜 钧 主编



博学于文，约之以礼——孔子

人有礼则安，无礼则危——《礼记》

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁——荀子

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰——（清）颜元



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

礼仪知识

大全集

姜 钧 主编



博学于文，约之以礼。——孔子

人有礼则安，无礼则危。——《礼记》

一个人的礼仪就是照出他肖像的镜子。——歌德

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。——荀子

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。——（清）颜元



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪知识大全集 / 姜钧主编. — 北京: 外文出版社,
2012
ISBN 978-7-119-07597-6

I . ①礼… II . ①姜… III . ①礼仪—基本知识
IV . ① K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 071710 号

总 策 划: 杨建峰
项目总策划: 王京强
责 任 编 辑: 孙乙鑫
装 帧 设 计: 松雪图文
责 任 印 制: 高 峰 苏画眉

敬启

本书在编写过程中, 参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难, 我们未能和部分作品的作者 (或译者) 取得联系, 对此谨致深深的歉意。敬请原作者 (或译者) 见到本书后, 及时与本书编者联系, 以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话: 010 — 84853028 联系人: 松雪

礼仪知识大全集

主 编: 姜 钧
出版发行: 外文出版社有限责任公司
地 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 邮政编码: 100037
网 址: <http://www.flp.com.cn>
电 话: 008610-68320579 (总编室) 008610-68990283 (编辑部)
008610-68995852 (发行部) 008610-68996183 (投稿电话)
印 刷: 北京新华印刷有限公司
经 销: 新华书店 / 外文书店
开 本: 889mm × 1194mm 1/16
装 别: 精
印 张: 27.5
字 数: 700 千
版 次: 2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-119-07597-6
定 价: 29.80 元

前 言

礼仪,是对礼节、仪式的统称,是指在人际交往中用一套约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它是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标准,是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的并以风俗、习惯和传统等方式固定下来的准则。

中华民族自古就被称作“礼仪之邦”,早在原始社会时期,就出现了礼仪的萌芽。那时人类与变幻莫测的大自然相比显得十分稚弱,无法解释千变万化的自然现象和突如其来的自然灾害,于是认为鬼神、祖先是主宰这一切的力量。人们开始用一些当时最精致、最豪华的食具作为礼器进行祭祀,以示他们对神灵、祖先的敬畏,祈求神灵、祖先的保佑。这种祭祀活动便是礼仪的萌芽。因此,也就有了“礼立于敬而源于祭”的说法。尧舜之时,五礼已备,对家庭成员之间的关系作出了明确的规定,即父义、母慈、兄友、弟恭、子孝。这时的礼仪把家庭成员间的言谈举止规范化了。在狩猎、耕种和部落之间的争斗中,同一群体中的人要不断地用眼神、点头、拉手来示意互相之间如何配合。在日常生活中,人们用击掌、拥抱、拍手来表达欢快的感情,用手舞足蹈来表示狩猎获得食物的喜悦,人们之间这种相互的呼应、模仿,逐步形成了一种习俗,这便是最初待人接物的礼节。随着社会的发展,人们在生产和生活中的分工越来越细,产生了发号施令的领导者 and 听从指挥的被领导者,这样就出现了尊卑有序、男女有别的现象。每当大家聚会席地而坐时,就逐渐有了一定的座次,首领坐在哪里,一般人坐在哪里;男人坐在哪里,女人坐在哪里等等,这些都不断地为礼仪增添新的内容。

商朝的甲骨文中出现了“礼”字之后,礼仪典籍也随之出现。商朝礼制的出现则明确规定了社会中人们之间的关系。后来,周人开始区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚等人际交往准则,逐渐产生了“吉、凶、宾、军、嘉”五种礼制。祭祀之事为吉礼,丧葬之事为凶礼,宾客之事为宾礼,军旅之事为军礼,冠婚之事为嘉礼。

到春秋战国时期,以孔子、孟子、荀子为代表的儒家系统地阐述了礼仪的起源、本质和功能。儒家文化逐渐成为我国封建社会的主流和正统,影响我国达几千年之久。除儒家之外,还有其他一些流派主张,如道家崇尚自然无为,主张废除一切礼仪;法家推崇强权政治,主张以法代礼;墨家主张平等、博爱、利他,以义代礼。各家的主张虽然不同,但通过相互吸收和融合,到后来的汉、唐、宋三朝已逐步形成了我国封建社会一整套的等级秩序和礼仪规范。

清末,鸦片战争打开了中国长期封闭的大门。中国人开始了解西方的政治、经济和文化。大批的爱国人士在把西方的文化科技介绍给国人的同时,也把西方礼仪介绍进来。辛亥革命之后,封建王朝覆灭,中国人为摆脱封建礼教的束缚而不断地进行着变革。直到新中国成立以后,中国进入一个崭新的时期,封建礼教彻底被废除,逐步形成了现代礼仪。

从中华几千年文明史来看,人们对文雅的仪风和仪态一直孜孜以求。孔子曾经说过:“少成若天性,习惯成自然。”意思是说只有从小去培养一个人的文明礼仪,才能形成良好习惯。随着现代生活文明程度的提高,人们也更加重视礼仪。

礼仪涵盖社会生活的各个方面。从内容上看,有仪容、表情、举止、谈吐、服饰、待人接物等;从对象上看,有个人礼仪、待客与做客礼仪、公共场所礼仪、馈赠礼仪等。在人际交往过程中的

行为规范称为礼节,礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪,使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往,告别不文明的言行。

礼仪是一张个人素质的名片,要想提高这张名片的含金量,只有靠自己坚持不懈的学习和努力。在社会活动交往中,个人礼仪不仅是简单的个人行为表现,而且是个人的公共道德修养在社会群体里的体现,反映的是一个人内在的品格与文化修养,因此可以说个人的礼仪是以个人修养作为基础的。讲究个人礼仪必须奉行尊重他人的原则,要想赢得尊重,必须先去尊重别人。按照个人礼仪的标准行动,是为了更充分地展现个人的精神风貌,更好地塑造个人形象。个人礼仪能使个人形象日臻完美,教会你识别美丑,明辨是非,使你的生活日趋美好。

良好的个人礼仪及规范的处事行为并非与生俱来,也非一日之功。它是靠后天的不懈努力和精心教化才逐渐形成的。因此,可以说个人礼仪由文明行为标准真正发展成为个人的一种自觉自然的行为,是一个需要不断学习和渐变升华的过程。

礼仪不仅仅是个人素质的表现形式,而且作为一种社会文化,事关组织、社会乃至国家和民族的整体形象。强调个人礼仪,是为了倡导现代文明,旨在提高个人素养,强化社会良好礼仪风范。良好的个人礼仪形象是我们自尊、尊人之本,更是我们的立足、立业之源。

为了帮助广大读者更好地知礼、守礼、用礼,本书结合当今社会交往中的实际需要,对人们必须懂得的礼仪常识进行了全面、系统的归纳和总结。全书分为个人礼仪、社交礼仪、职场商务礼仪、家庭及日常生活礼仪四部分,详细阐释了与日常工作和生活最密切相关的礼仪常识,并给出指导方案。内容全面、通俗、实用性强,让你真正对礼仪规范做到心中有数,在实践中不断提高礼仪方面的修养,拥有广泛的人脉,有“礼”走遍天下。

目 录

第一篇 个人礼仪

第一章 仪容礼仪	2
第一节 头发的修饰	2
一、修饰头发的礼仪	2
二、不同性质头发的护理	3
三、发型美的标准和要求	4
四、发型与脸型	5
五、发质与发型	7
六、穿着与发型的搭配	7
七、发型与身材的搭配	8
第二节 面容的修饰	8
一、肌肤养护	8
二、面部美化与修饰	10
三、不同脸型的化妆技巧	17
四、淡妆的使用场合	18
五、补妆	18
六、护颈方法	19
七、护手方法	19
八、香水的使用	19
九、保养指甲	20
第二章 表情礼仪	22
第一节 眼神的运用	22
一、注视时间	22
二、眼神的变化	23
三、注视的角度	23
四、注视的部位	24
五、注视的方式	24
第二节 眼神禁忌	25
第三节 微笑的礼仪	25
一、微笑真诚	26
二、微笑适度	26
三、微笑适宜	26
第四节 面目——综合的表情	26
一、局部表情	26

二、综合的显示	27
第三章 举止礼仪	28
第一节 站、坐、行、蹲、卧姿	28
一、站姿	28
二、坐姿	30
三、行姿	33
四、蹲姿	36
五、卧姿	37
第二节 手、臂仪态规范	37
一、手部正常垂放规范	37
二、自然搭放规范	38
三、手持物品规范	38
四、递接物品规范	38
五、展示物品规范	39
六、招呼别人时的手臂姿势规范	39
七、举手致意与挥手道别	40
八、常见的中外手势	40
第四章 服饰礼仪	43
第一节 服装穿着	43
一、服饰协调的方法	43
二、着装体现仪表美	44
三、服饰礼仪的原则	44
四、西装穿着	45
五、套裙的穿着	48
六、中山装的穿着	51
七、旗袍的穿着	51
八、制服的穿着	52
九、西方国家的男性服装	53
十、西方国家的女性服装	55
十一、搭配装的穿着	55
十二、休闲服装的穿着	56
十三、运动服的穿着	56
十四、郊游时的服装	56
十五、特殊场合下的服装组合	57
十六、服装颜色巧搭配	57
十七、男士穿着鞋袜的基本要求	58
第二节 饰品佩戴	59
一、饰品搭配原则	59
二、耳饰协调的学问	59
三、如何戴项链	60
四、如何戴胸针	61

五、戒指的戴法	61
六、手镯的戴法	61
七、戴帽子应注意什么	62
八、领带的选择与佩戴	63
九、领巾与围巾的搭配	64
十、腰带的搭配	65
十一、戴手套的礼节	65
十二、皮包的搭配	65
十三、脸型和眼镜的搭配	66

第二篇 社交礼仪

第一章 见面礼仪	68
第一节 问候礼仪	68
一、规范问候内容	68
二、讲究问候顺序	68
三、注意问候态度	68
第二节 见面举止礼仪	68
一、致意礼仪	68
二、握手礼仪	69
三、鞠躬礼仪	71
四、脱帽礼仪	72
五、拥抱礼仪	72
六、吻礼	72
七、合十礼	72
八、拱手礼	73
九、点头礼	73
第三节 介绍礼仪	73
一、他人介绍礼仪规范	73
二、自我介绍的礼仪规范	74
第四节 名片礼仪	75
一、递送名片的礼仪	75
二、接受名片的礼仪	76
第二章 称呼礼仪	77
第一节 生活中的称呼礼仪	77
一、对亲属的称呼礼仪	77
二、对朋友、熟人的称呼礼仪	77
三、对普通人的称呼礼仪	77
第二节 工作中的称呼礼仪	77
一、称呼方式	77
二、应注意的问题	78
第三节 社交称呼礼仪	78

一、用敬称来称呼	78
二、用亲近的称呼	79
三、用姓名的称呼	79
第四节 职场称呼礼仪	79
一、职场中的称呼方式	79
二、职场中的称呼应注意的问题	80
第三章 交谈礼仪	81
第一节 营造良好的交谈气氛	81
一、怎样营造良好的交谈气氛	81
二、注意事项	82
第二节 交谈的方式	86
一、双向共感	86
二、神态专注	86
三、措辞委婉	86
四、礼让对方	87
五、适可而止	87
第三节 与不同人交谈的礼仪	88
一、与年长者交谈的礼仪	88
二、与年长者交谈的禁忌	89
三、与年幼者交谈的礼仪	90
四、与异性交谈的礼仪	90
第四节 初次交谈应注意什么	91
一、判断谈话点	91
二、寻找共同点	91
三、发现相似点	92
四、抓住兴奋点	93
第五节 交谈者需学会的六大本领	94
一、学会赞美	94
二、学会幽默	95
三、学会补救失言	95
四、学会拜访辞令	97
五、学会聆听	99
第六节 交谈中的语言礼仪	99
一、交谈中提问的礼仪	99
二、交谈中打圆场的礼仪	100
三、交谈中传达不幸的礼仪	101
四、交谈中安慰他人的礼仪	102
五、交谈中应答的礼仪	102
六、交谈中请求的礼仪	103
七、交谈中插话的礼仪	103
八、交谈中表达不满的礼仪	104

九、交谈中批评的礼仪	104
十、交谈中表达不同意见的礼仪	106
十一、交谈中拒绝的礼仪	106
十二、闲谈的礼仪	107
第四章 拜访、邀请、接待礼仪	109
第一节 拜访礼仪	109
一、拜访前先预约	109
二、注意个人仪表	109
三、时间观念要强	109
四、注意敲门的方式	110
五、就座礼仪	110
六、拜访期间,谈话的礼仪	110
七、根据场合把握时间	110
八、握手	111
第二节 邀请礼仪	111
一、邀请的方式	111
二、正式邀请	111
三、正式邀请信如何发出	112
四、对邀请的答复	112
五、如何回请	112
第三节 接待	113
一、一般性接待	113
二、接待方案的一般内容	113
三、确立接待方针的总体要求	114
四、接站	116
五、饮食安排	117
六、住宿安排	118
七、作息时间安排	119
八、文艺招待的组织	119
九、参观游览的组织	120
十、安排返离工作	121
十一、外事接待中常规礼宾规格操作方式	121
十二、礼宾次序常规排列方式	122
十三、乘车座次的安排	123
第五章 赠送与接受礼品的礼仪	125
第一节 赠送礼品的礼仪	125
一、常见的馈赠时机	125
二、不同馈赠时机的礼品选择	125
三、选择礼品的考虑要素	126
四、赠礼的方式	128
五、西方订婚时亲友赠送的礼品	128

六、结婚馈赠	129
七、生子馈赠	129
八、探病馈赠	130
九、如何赠送果品	130
十、子女给父母赠送礼物	131
十一、小辈如何给长辈赠送礼物	131
十二、平辈亲友间如何赠送礼物	131
十三、长辈如何给孩子送礼物	131
十四、夫妻如何相互赠礼物	132
十五、如何给上司赠送礼品	132
十六、同事间如何赠送礼物	132
十七、如何给外国人送礼	132
十八、馈赠注意事项	133
十九、礼品包装的注意事项	133
二十、职员接受馈赠的注意事项	134
二十一、西方归还礼品的办法	134
二十二、受礼的方式	134
二十三、回礼的时机和方式	134
二十四、公开场合赠礼的注意事项	135
二十五、上门送礼的注意事项	135
二十六、礼品禁忌	135
二十七、接礼的礼仪	136
二十八、如何拒收礼品	137
第二节 送花礼仪	137
一、常见送花时机	137
二、常见的送花方式	138
三、常见的送花种类	139
四、什么是花语	140
五、国花与市花	142
六、送花色彩的讲究	142
七、送花数量的讲究	143
八、如何给外国人送花	144
第三节 花卉与装饰	145
一、花卉颜色与运用	145
二、常见花卉造型及用途	145
三、花卉造型原则	146
四、花器与花卉的搭配	147
五、新娘手捧花的造型	147
六、新娘手捧花的搭配	148
七、胸花的搭配	149
八、桌花的类型	150

第六章 聚会礼仪	151
第一节 餐饮礼仪	151
一、商业午餐和晚餐中的礼仪	151
二、饮茶礼仪	152
三、吃水果的礼仪	154
第二节 各类聚会	155
一、商务宴请礼仪	155
二、家宴礼仪	159
三、西方人赴商务宴请的礼仪	162
四、宴会饮酒礼仪	163
五、宴会交谈礼仪	165
第三节 舞会礼仪	166
一、舞会的组织	167
二、参加舞会的礼仪	167
第四节 晚会礼仪	169
一、参加晚会的礼仪	169
二、晚会观看注意事项	170
第五节 沙龙礼仪	171
一、沙龙的类型	171
二、交际型沙龙的礼仪	171
三、休闲型沙龙的礼仪	172
第六节 派对礼仪	173
一、交际型派对	173
二、休闲型派对	176
第七节 茶话会	177
一、茶话会准备的礼仪	177
二、茶话会议程的礼仪	179
三、茶话会现场发言的礼仪	179
四、茶话会上茶点的讲究	179
第八节 酒吧	179
第九节 自助餐	180
一、安排自助餐的礼仪	180
二、自助餐招待礼仪	180
三、享用自助餐的礼仪	181

第三篇 职场商务礼仪

第一章 职场礼仪	184
第一节 求职面试礼仪	184
一、求职前的准备工作	184
二、面试礼仪	187
三、面试后的礼仪	194

第二节 职场形象行为礼仪	195
一、职场仪表礼仪	195
二、职场仪容要求	200
三、职场形体礼仪	203
四、职场行为礼仪	212
第三节 学会与上司圆通相处	219
一、了解上司的管理风格	219
二、了解上司的核心价值观	220
三、洞察上司的情绪反应	220
四、掌握上司的沟通模式	220
五、了解上司的需求	220
六、尊重你的上司	222
七、欣赏你的上司	222
八、给上司留足面子	223
九、对上司提建议时要慎重	223
十、准确地领会上司的意图	224
十一、如何汇报工作	225
十二、对上司说“不”的方法	225
十三、不要将批评看得太重	226
十四、不要过多地解释	226
十五、对批评不要牢骚满腹	227
十六、知错能改	227
第四节 取得同事的认同与欣赏	227
一、学会与不同类型的同事打交道	227
二、诚心	229
三、诚信	229
四、基本礼节是尊重他人的表现	230
五、原则性问题不可侵犯	230
六、尊重也要讲态度	231
七、办公室里的言语禁忌	231
八、办公室里的行为禁忌	232
九、建立自己的办公室“同盟”	233
第五节 敬业增添职场价值	234
一、培养敬业精神	234
二、员工需要有敬业精神	235
三、员工如何做到敬业	235
四、正确看待自己的工作,应具备七种心态	236
五、正确看待自己的工作,应戒除四种心态	237
六、正确看待自己的工作,应认清自己的工作	237
七、做好本职工作	238
八、勤奋是员工必不可少的美德	239

九、如何做到勤奋	239
十、有激情的员工最受欢迎	241
十一、如何培养激情	241
十二、把激情赋予工作中	242
第二章 商务礼仪	243
第一节 商务礼仪概述	243
一、商务礼仪的含义与特点	243
二、商务礼仪的作用	243
第二节 商务邀约礼仪	244
一、正式邀约与非正式邀约	244
二、请柬邀约	244
三、书信邀约	245
四、传真邀约与电报邀约	246
五、便条邀约	246
六、回答对方的邀约	247
第三节 商务拜访礼仪	248
一、居室拜访礼仪	248
二、办公室拜访礼仪	251
三、宾馆拜访礼仪	252
第四节 商务接待礼仪	253
一、办公室的接待礼仪	253
二、会议接待礼仪	256
三、检查团及考察团的接待	258
第五节 商务谈判礼仪	260
一、掌握谈判活动中的基本礼仪要求	260
二、谈判前要做好必要的准备工作	261
三、商务谈判会应遵守的礼仪	262
四、商务谈判中应把握的基本原则	263
五、良好的个性是谈判成功的基本保证	263
六、谈判步骤及其相应的礼仪	264
七、参观的礼仪	265
八、出国谈判的注意事项	266
九、签约的礼仪	268
十、开业仪式	271
十一、剪彩仪式	276
十二、交接仪式	278
十三、庆典仪式	281
第六节 商务宴请礼仪	282
一、商务宴请的基本礼仪	282
二、慎重选择时间、地点	284
三、安排双方都满意的菜单	284

四、餐前礼仪	285
五、餐时礼仪	286
六、菜肴的食用礼仪	287
七、酒水的饮用礼仪	288
八、餐桌的祝福礼仪	292
九、中餐餐具及使用礼仪	293
十、西餐餐具使用礼仪	295
十一、西餐摆台礼仪	297
十二、西餐用餐礼仪	297
第七节 商务通讯礼仪	299
一、打电话的礼仪	299
二、接电话的礼仪	300
三、电话礼仪的注意事项	302
四、语音信箱的使用礼仪	303
五、使用手机的礼仪	303
六、发传真时的注意事项	304
七、收发电子邮件(E-mail)礼仪	305
八、电子商务礼仪	306
九、商务信函礼仪	308
十、商务请柬礼仪	310
第八节 商务文书礼仪	311
一、书信礼仪	311
二、礼帖礼仪	327
三、庆贺文书礼仪	330
四、启事礼仪	336
五、讣告悼词礼仪	340

第四篇 家庭及日常生活礼仪

第一章 家庭礼仪	348
第一节 家庭称谓礼仪	348
一、一般礼貌称谓	348
二、常见的家庭称谓	349
三、常见亲属合称	352
第二节 家庭成员相处的礼仪	352
一、夫妻相处礼仪	352
二、与子女相处的礼仪	354
三、与岳父母相处的礼仪	356
四、婆媳相处礼仪	357
五、与父母相处的礼仪	358
六、兄弟姐妹相处的礼仪	360
七、妯娌相处的礼仪	361

第三节 邻里之间的礼仪	362
一、与邻里交往的原则	363
二、到邻居家做客的礼仪	363
三、与邻居相处的礼仪	363
四、与邻居交往的禁忌	364
第四节 家庭待客礼仪	364
一、迎客的礼仪	364
二、来客敬茶的礼仪	364
三、用餐时的礼仪	365
四、送客的礼仪	365
第二章 婚丧寿诞礼仪	366
第一节 婚恋礼仪	366
一、恋爱礼仪	366
二、订婚及婚礼筹备	368
三、婚礼礼仪	370
第二节 丧葬礼仪	375
一、追悼会的组织与安排	375
二、追悼会仪式	376
三、骨灰盒安放仪式	376
四、吊丧的礼节	376
五、追认仪式	378
六、葬礼礼仪	378
七、国外的丧葬礼仪	379
八、祭扫	380
第三节 寿庆礼仪	382
一、青少年生日礼仪	382
二、传统寿庆礼仪	383
三、寿礼的安排	385
四、寿筵礼仪	385
五、祝寿舞会	385
六、拜寿礼仪	385
第四节 诞生礼仪	386
一、催生与分娩	386
二、诞生与报喜	386
三、庆贺孩子出生	386
四、三朝礼	387
五、满月礼	387
六、百日礼	387
七、周岁礼	388
八、命名礼	388

第三章 日常行为礼仪	389
第一节 公共场所礼仪	389
一、购物礼仪	389
二、消遣娱乐礼仪	390
三、图书馆的阅读礼仪	391
四、公共场所就餐礼仪	392
五、参观美术馆与博物馆的礼仪	393
六、剧院礼仪	393
七、音乐会礼仪	395
八、逛公园的礼仪	395
九、游览旅游景点的礼仪	395
第二节 出行礼仪	396
一、汽车的驾驶	396
二、轿车的乘坐	399
三、公共汽车的乘坐	401
四、火车的乘坐	403
五、乘船	405
六、乘机	408
第三节 体育运动礼仪	413
一、赛场礼仪	414
二、各项体育比赛观赛礼仪	414
三、参加体育运动的礼仪	417
第四节 看病、探病礼仪	421
一、医院看病礼仪	421
二、医院探病礼仪	422
三、医院服务礼仪	424