

实用 礼仪

余 柏◎主编

全书

言与景配◇绝妙实例◇易学易用

全书围绕实用礼仪，以角色配场景，以范例示规范，精选了商务、职场、餐饮、馈赠、节日、公关、婚丧等二十种场景类型的礼仪规范、要点，礼仪讲解生动鲜活，寓情理于规范之中，阐释深入浅出、明白易懂、全面实用。

角色场景礼仪详解宝典

本书着眼实际，从实用的角度出发，针对生活、工作中的各种场景，解读礼仪规范、剖析礼仪细节，对礼仪要点逐一做了全面、准确、规范的解答。

北京工业大学出版社

实用礼仪全书

SHIYONG LIYI QUANSHU

余 柏◎主编

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

实用礼仪全书 / 余柏主编. — 北京: 北京工业大学出版社, 2012.1

ISBN 978-7-5639-2959-7

I. ①实… II. ①余… III. ①礼仪 - 基本知识
IV. ①K892.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 272059 号

实用礼仪全书

主 编: 余 柏

责任编辑: 孙 澍

封面设计: 王晓庆

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 辽宁星海彩色印刷有限公司

开 本: 720mm×960mm 1/16

印 张: 30

字 数: 410 千字

版 次: 2012 年 1 月第 1 版

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-2959-7

定 价: 48.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容，是每一个人都需要学习和掌握的，对于公司职员、机关事业单位人员等职场人士来说，显得尤为重要。

例如，对于一个公司来说，员工的礼仪修养不仅体现了员工自身素质的高低，而且反映了该公司的整体水平和可信程度。从某种意义上说，现代的市场竞争是一种形象竞争，每一位员工的礼仪修养无疑会对企业树立良好形象起到十分重要的作用。如果每一个公司员工都能够做到着装得体，举止文明，彬彬有礼，谈吐高雅，公司就会赢得社会的信赖、理解和支持。反之，如果公司员工言语粗鲁，衣冠不整，举止失度，就会有损公司形象，从而失去顾客，失去市场，使公司在竞争中处于不利的地位。

同时，作为一名公务员或事业单位人员，仅仅熟悉业务工作是远远不够的，也需具备礼仪、行为、形象等机关事业单位人员所应具备的素质。文明礼仪是机关事业单位人员在工作岗位上待人接物、为人处世的行为规范。通过文明礼仪表现出自己应有的风度，反映出对市民应有的尊重，不但能给广大市民以良好影响，同时也会促进社会更加和谐、人民更加进步。机关事业单位人员把学到的礼仪知识用到生活和工作中去，不仅能成为群众学礼仪、懂礼仪、守礼仪的表率，更能切实维护机关事业单位的良好形象。

正是由于对实用礼仪的重要性有着深刻的认识，也为了满足职场人士提高自身礼仪修养的迫切需要，本书力求最大化地涉及日常实用礼仪的范例，在内容上也涵盖了社会生活的各个方面，不仅包括个人礼仪范畴的仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等必备常识，也包括不同应用场合的礼仪常识，例如商务礼仪、职场礼仪、餐饮礼仪、庆贺礼仪、花卉礼仪、生日寿诞礼仪、交际礼仪、公共礼仪、娱乐礼仪、公关礼仪、家庭礼仪、婚恋礼仪、节日礼仪、丧葬礼仪、涉外礼仪、馈赠礼仪、民族礼仪、宗教礼仪以及各国礼仪等内容。作为本书的编者，我们确信这本《实用礼仪全书》能成为广大职场人士在礼仪方面的最佳助手！

目 录

第一章 实用礼仪概要

第一节 实用礼仪的内涵	001
第二节 实用礼仪的特点	002
第三节 实用礼仪的原则	004
第四节 常见礼仪禁忌	007

第二章 商务礼仪

第一节 商务接待礼仪	009
迎宾的礼仪	009
送宾的礼仪	010
受接待方的回应礼仪	011
第二节 商务洽谈推销礼仪	013
谈判礼仪	013
洽谈礼仪	015
推销礼仪	018
第三节 商务仪式礼仪	021
主办方在开业典礼上的礼仪	021
主办方在公司庆典上的礼仪	022
主要嘉宾在剪彩仪式上的礼仪	025

签约仪式上的礼仪	026
主办方在新闻发布会上的礼仪	028
相关人员召开记者招待会的礼仪	030
第四节 商务服务礼仪	032
售货柜台的接待礼仪	032
普通商店的接待礼仪	034
大型商场的接待礼仪	036
饭店的服务礼仪	039

第三章 职场礼仪

第一节 公务员职场礼仪	043
迎接检查团(考察团)的礼仪	043
参加会议时的礼仪	046
在工作场合的礼仪	048
在公共场合的礼仪	052
第二节 事业单位人员职场礼仪	054
教师在学校的礼仪	054
医生在医院的礼仪	057
科研人员在科研院所的礼仪	060
卫生防疫站监督执法人员的礼仪	061
福利部门工作人员在单位的礼仪	063
第三节 公司企业员工职场礼仪	065
员工在办公室的礼仪	065
员工在会议上的礼仪	067
员工在车间的礼仪	069
员工在面对领导时的礼仪	070
员工之间的工作交往礼仪	072

第四章 餐饮礼仪

第一节 中餐礼仪	075
餐具使用礼仪	075
用餐时的语言礼仪	078
第二节 西餐礼仪	079
餐具使用礼仪	079
用餐顺序中的礼仪	082
第三节 宴会礼仪	084
宴会主办者的接待礼仪	084
受邀者的赴宴礼仪	086
餐桌上的礼仪	088
第四节 饮茶礼仪	090
服务人员的上茶礼仪	090
服务人员的茶道礼仪	093
主人和客人间的品茶礼仪	096

第五章 庆贺礼仪

第一节 出生庆贺礼仪	100
亲友孩子出生后的庆贺礼仪	100
下属孩子出生后的庆贺礼仪	102
第二节 学业庆贺礼仪	103
庆贺亲友孩子或学生升学时的礼仪	103
庆贺亲友孩子或学生毕业时的礼仪	105
庆贺亲友孩子或学生出国留学时的礼仪	107
第三节 开业庆贺礼仪	109
业主在开张时的礼仪	109

开张时宾客的庆贺礼仪	111
第四节 升职庆贺礼仪	114
下属升职后领导的庆贺礼仪	114
上司升职后下属的庆贺礼仪	115
同事升职后的庆贺礼仪	117
朋友升职后的庆贺礼仪	118
第五节 退休、转业庆贺礼仪	119
员工退休、士兵转业时领导的庆贺礼仪	119
领导退休、转业时下属的庆贺礼仪	122
同事、战友退休、转业时的庆贺礼仪	123
朋友退休、转业时的庆贺礼仪	124
第六节 获奖庆贺礼仪	125
竞争者对获奖者的庆贺礼仪	125
旁观者对获奖者的庆贺礼仪	127
第七节 乔迁庆贺礼仪	128
亲友乔迁的庆贺礼仪	128
下属乔迁的庆贺礼仪	130

第六章 花卉礼仪

第一节 送花礼仪	132
节日送花的礼仪	132
赠友送花的礼仪	134
探访时送花的礼仪	136
庆祝活动送花的礼仪	138
给女性送花的礼仪	139
第二节 受花礼仪	140
接受礼仪	140

摆放礼仪	141
------------	-----

第七章 生日寿诞礼仪

第一节 生日礼仪	144
挑选生日礼物时的礼仪	144
东道主生日插花的礼仪	146
祝福生日时的语言礼仪	148
宾主双方在生日宴会上的礼仪	150
第二节 寿诞礼仪	152
祝贺婴儿诞生、满月、百日与周岁时的礼仪	152
给婴儿命名的礼仪	154
送祝寿礼物的礼仪	156
致祝寿词的礼仪	157
宾主双方在祝寿宴会上的礼仪	158

第八章 交际礼仪

第一节 男性交际礼仪	161
仪态举止礼仪	161
语言礼仪	164
第二节 女性交际礼仪	166
仪态举止礼仪	166
语言礼仪	168
第三节 群体交际礼仪	170
参加舞会的礼仪	170
参加聚会的礼仪	173
赴约时的礼仪	174
交换名片的礼仪	176

第九章 公共礼仪

第一节 消费场所礼仪	178
食客在饭店的礼仪	178
住宿者在旅店的礼仪	180
游客在景点的礼仪	183
消费者在洗浴、游泳、健身场所的礼仪	184
消费者付小费时的礼仪	186
第二节 乘交通工具出行时的礼仪	188
搭乘飞机时的礼仪	188
搭乘客船时的礼仪	191
搭乘路上交通工具时的礼仪	192
搭乘地铁时的礼仪	194
第三节 公共场所礼仪	196
使用洗手间时的礼仪	196
在图书馆、博物馆、美术馆的礼仪	198
在集体宿舍的礼仪	199

第十章 娱乐礼仪

第一节 文艺娱乐礼仪	202
观看电影时的礼仪	202
观看演出时的礼仪	204
参观游览时的礼仪	207
第二节 体育娱乐礼仪	209
运动员参加比赛的礼仪	209
普通人参加游戏的礼仪	211
观众观看比赛的礼仪	213

第十一章 公关礼仪

第一节 公关人员自身礼仪	215
仪表礼仪	215
第二节 公关场合礼仪	217
公关人员参与主题活动时的礼仪	218
公关人员在谈判时的礼仪	222

第十二章 家庭礼仪

第一节 对待家庭成员与亲属的礼仪	224
不同辈分之间的礼仪称谓	224
同辈家族成员间的礼仪	226
夫妻之间的礼仪	228
第二节 做客、待客及邻里相处的礼仪	231
访友做客时的礼仪	231
主人宴客会客的礼仪	234
邻里间相处的礼仪	237

第十三章 婚恋礼仪

第一节 恋爱礼仪	243
男性形象、语言、举止礼仪	243
女性形象、语言、举止礼仪	245
求爱礼仪与接受或拒绝求爱时的礼仪	247
写情书的礼仪	249
约会的礼仪	252
到对方家里做客的礼仪	254

第二节 订婚礼仪	257
订婚通知礼仪	257
订婚宴会礼仪	259
解除婚约时的礼仪	261
第三节 结婚礼仪	262
婚礼请柬的撰写与递送礼仪	262
婚礼筹备时的礼仪	265
结婚典礼礼仪	267
婚礼致辞、贺词礼仪	271
新郎新娘形象举止礼仪	273
参加婚礼的宾客礼仪	276

第十四章 节日礼仪

第一节 传统节日礼仪	279
传统节日的过节礼仪	279
过节者在法定节日的礼仪	282
第二节 外来节日礼仪	283
圣诞节的过节礼仪	283
情人节的过节礼仪	285
感恩节的过节礼仪	286

第十五章 丧葬礼仪

第一节 丧葬过程礼仪	288
逝者家属的礼仪	288
吊唁者的礼仪	289
致讣告礼仪	292
致悼词礼仪	292

挽幛、挽联、唁电、唁函礼仪	293
第二节 祭扫礼仪	295
祭扫亲人的礼仪	295
祭扫烈士的礼仪	296
祭扫名人、先贤的礼仪	297

第十六章 涉外礼仪

第一节 涉外接待礼仪	298
接待方迎送、礼宾礼仪	298
国旗、国歌礼仪	302
第二节 涉外会谈礼仪	304
与会者座次礼仪	304
与会者会谈礼仪	305
翻译人员的翻译礼仪	307
第三节 涉外仪式礼仪	309
双方签字礼仪	309
主办方开幕式礼仪	310
第四节 涉外宴请礼仪	312
涉外宴会筹备礼仪	312
宴会座次设置礼仪	315
第五节 涉外参观礼仪	317
接待外宾参观的礼仪	317
出国参观旅游时的礼仪	319

第十七章 馈赠礼仪

第一节 亲友馈赠礼仪	323
长辈给晚辈馈赠的礼仪	323

晚辈给长辈馈赠的礼仪	325
平辈之间馈赠礼仪	327
夫妻之间馈赠礼仪	327
亲友之间馈赠礼仪	328
第二节 商务馈赠礼仪	330
下级向上级馈赠礼仪	330
上级向下级馈赠礼仪	330
同事间馈赠礼仪	331
私人礼品的馈赠礼仪	331
公司向客户馈赠礼仪	331
第三节 社交馈赠礼仪	332
朋友间表示友谊时的馈赠礼仪	332
朋友遇到病丧时的馈赠礼仪	334
聚会时的馈赠礼仪	335

第十八章 一般性礼仪

第一节 见面礼仪	339
人们见面时的语言礼仪	339
人们见面时的举止礼仪	342
人们见面时的仪表礼仪	344
第二节 介绍礼仪	348
自我介绍时的礼仪	348
介绍他人时的礼仪	351
商业介绍礼仪	352
第三节 邀请礼仪	354
邀请他人时的礼仪	354
受邀者的礼仪	356

第四节 仪式礼仪	359
参加者的仪表礼仪	359
参加者的举止礼仪	360
参加者的语言礼仪	363
第五节 告别礼仪	366
主人送客的礼仪	366
客人告辞的礼仪	368
第六节 书写通信礼仪	370
信件书写礼仪	370
公文文书书写礼仪	376
电话礼仪	377
短信礼仪	380
信函礼仪	381

第十九章 民族礼仪

第一节 汉族礼仪	385
第二节 常见少数民族礼仪	388
满族礼仪	388
壮族礼仪	391
蒙古族礼仪	394
朝鲜族礼仪	397
藏族礼仪	400
苗族礼仪	403
土家族礼仪	407

第二十章 宗教礼仪

第一节 佛教礼仪	409
----------------	-----

第二节 道教礼仪	412
第三节 基督教礼仪	415

第二十一章 各国礼仪

第一节 亚洲主要国家风俗礼仪	419
新加坡的风俗礼仪	419
越南的风俗礼仪	420
文莱的风俗礼仪	421
泰国的风俗礼仪	422
日本的风俗礼仪	423
印度的风俗礼仪	426
韩国的风俗礼仪	428
菲律宾的风俗礼仪	430
马来西亚的风俗礼仪	430
第二节 欧洲主要国家风俗礼仪	433
英国的风俗礼仪	433
意大利的风俗礼仪	434
法国的风俗礼仪	435
德国的风俗礼仪	438
俄罗斯的风俗礼仪	439
第三节 美洲主要国家风俗礼仪	442
美国的风俗礼仪	442
墨西哥的风俗礼仪	445
加拿大的风俗礼仪	446
巴西的风俗礼仪	447
古巴的风俗礼仪	448