



接待礼仪

关彤 主编



南海出版公司

AA60/04

97

e91

135

接待礼仪

吴彤 主编

南海出版公司

1997·海口



主编 关 彤
编委 杨莉萍 陈文叔 刘 践
吴增平 李艳芳

接待礼仪

关彤 主编

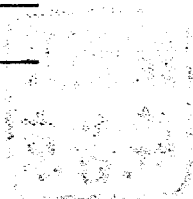
总 经 理 霍宝珍
责任编辑 张建军
封面设计 杨 林

南海出版公司出版发行
新华书店经销
海南狮龙照排制版有限公司排版
河北省怀来县印刷厂印刷

787×1092毫米 32开 10.25印张 240千字
1996年2月第2版 1997年6月第2次印刷
印数:14001—18000册

ISBN7-5442-0341-7/G·172

定价: 12.00元



前 言

我国是一个具有 5000 年灿烂文化的文明古国，一向以礼仪之邦著称于世，礼仪作为人们的行为准则，在现代文明社会中占有极其重要的地位。

当前，随着社会主义市场经济的逐步发展，各旅游服务业、商业企业竞争日益激烈。各类企业的领导者都增强了紧迫感和危机感。他们已经意识到，市场竞争归根结底是人才的竞争，对人才的培养是一项战略性的决策。各类企业只具有一流的服务设施是不够的。目前，人们在消费过程中对精神需求的程度日益提高。服务效益的提高往往取决于服务质量，服务质量的提高在很大程度上取决于员工的礼仪修养。因此，为了树立良好的自身形象，各类企业对高级公关礼仪人才的需求已越来越大，特别是一些窗口行业，已将企业员工的岗前职业培训和岗上再培训工作纳入议事日程。

我在北京礼仪学校工作期间，就为政府机关、宾馆、饭店、公司、工厂、学校等各行业数十家单位的员工进行了礼仪、营销等方面的培训。例如，北京海关、北京和平宾馆、北京皇苑大酒店、陕西咸阳彩虹电子集团公司、广东顺德服装公司、中国粮油食品进出口总公司劳动服务公司、中信集团北京国安国际期货有限公司、北京久文广告公司、北京中盛电子有限公司、北京地毯一厂、北京石景山游乐园、北京通县人民商场、北京蓝宝石商场、青岛

崂山商贸大厦、石家庄万方商厦、北京大学、北京师范大学、北京青年政治学院、中国公共关系协会培训中心、北京中医药大学东直门医院、北京东区邮局、北京商业学校、北京礼仪学校、北京回民中学等等。主要讲授接待礼仪和消费心理与柜台营销等课程，均受到了培训单位的好评。

在讲授接待礼仪课程的过程中，曾参考了有关礼仪方面的著作，但是感到这些礼仪书中大量的篇幅是谈社交礼仪，专门系统谈接待礼仪的著作很少，因而便萌发了编写《接待礼仪》一书的念头。

本书的基本框架，经过几个月的构思拟定后，约请了几位具有丰富公关、礼仪教学经验的教师分工编写，最后本书由我统改定稿。本书各章由下列作者分工撰写：第一章礼仪概论，由首都师范大学副教授陈文叔撰写；第二章自我形象的维护，第三章公司接待礼仪，第五章商场接待礼仪以及附录，由北京虹蕾特公关礼仪学校校长助理、北京师范大学科培中心客座教授关彤撰写，其中第二章，北京虹蕾特公关礼仪学校副校长刘践也参加了撰写；第四章宾馆饭店接待礼仪，由北京联合大学职业技术师范学院副教授杨莉萍撰写；第六章家庭接待礼仪，第七章部分国家的商务礼仪与禁忌均由北京行政管理学校教师吴增平、李艳芳共同撰写。

本书各章节自成体系，针对性较强，均可单独讲授。本书力求通俗、突出重点，为了照顾到各章自成体系，在内容上难免有某些交叉重复之处。本书编著者克服了许多困难，并借鉴吸收了许多著作的研究成果，在此基础上进行了归纳综合，终于将拙作完成奉献给广大读者。由于这本书编写难度相对较大又成书仓促，加之编著者的水平有限，虽经多方努力，但书中难免有不妥之处，恳请同行批评指正，希望广大读者不吝赐教，以便再版时修订。本书在编写过程中，主要参考和借鉴了下列著作的有关章节：《涉外

交际礼仪》(金正昆、苗颖);《仪表美与训练》(马桂茹、张文俊);《柜台营销艺术》(黄振和、叶洪安、龚丽敏);《实用推销术》(陶婷芳、邓永成、陶竹安);《商业经营方略》(王印楷、高连玉);《餐厅服务》(高永学等);《宾馆服务》(姜云鹏等);《客房服务》(张立柱);《现代实用生活礼仪》(陈智华等);《旅游服务接待礼节礼貌常识》(胡世福等)。限于篇幅其它文献和资料不一一列举,在此一并向有关著作者和出版社表示深切的感谢。此外,还要特别感谢南海出版公司给予的出版机会,北京虹蕾特商贸公司给予的大力支持。

由于本书注重实用性和可操作性,因此,本书可作为宾馆、饭店、商场、公司等企事业单位的培训教材,可作为礼仪、公关、旅游、商业等有关学校的教材或参考之用,还可供公关、礼仪、文秘人员自学和研究之用。

关 彤

1994 年 12 月

目 录

礼仪概论	(1)
礼仪的产生和发展	(1)
什么是礼仪 礼仪的产生 礼仪之邦—— 中国	
礼仪的性质、作用与形式	(5)
礼仪的性质 礼仪的作用 礼仪的形式	
礼仪在现代社会交往中的重大意义	(14)
自我形象的维护	(17)
仪容的清洁	(17)
面容的清洁及护理 口腔的清洁 鼻子的 清洁 头发的清洁 手的清洁 胡须的 清洁 服装鞋帽的整洁 控制身体的异味 和异响	
仪表的修饰	(28)
着装礼仪 饰物礼仪 化妆礼仪	
体态与体态语言	(66)
站姿、坐姿、蹲姿、走姿规范 体态语言 服务人员的界域 几种不雅的仪态	
公司接待礼仪	(91)
接待室的环境布置	(91)

光线 色彩 声响 空气

接待人员的清洁卫生、装束打扮及仪态 (95)

接待人员的清洁卫生 接待人员的装束打扮

接待人员的仪态

迎客和送客 (99)

迎客 送客

见面的礼节 (104)

称呼与姓名 介绍的礼节 交换名片的礼

节 握手礼 鞠躬礼 抱拳礼 合十

礼 拥抱礼 吻礼

接待室礼仪 (121)

敬烟的礼节 奉茶的礼节 交谈的礼节

电话礼仪 (124)

职员打电话礼仪 办公室职员接电话礼仪

电话总机话务员接电话礼仪

馈赠礼仪 (129)

礼品的选择 馈赠的时机 馈赠的禁忌

进餐礼仪 (132)

迎候及席间礼仪 吃中餐礼仪 吃西餐礼

仪

宾馆饭店接待礼仪 (138)

前厅接待礼仪 (140)

前厅部在宾馆(饭店)中的地位和作用 前

厅部的工作任务和职责范围 前厅接待人员

的素质、仪容与礼貌

客房接待礼仪 (158)

客房部在宾馆(饭店)中的地位和作用 客

房部的工作任务和职责范围	客房工作人员	
的素质、仪容与礼貌		
餐厅接待礼仪		(177)
餐饮部在宾馆(饭店)中的地位 and 作用	餐	
饮部的工作任务和职责范围	餐厅工作人员	
的素质、仪容和礼貌		
商场接待礼仪		(200)
塑造商场良好形象.....		(200)
商场外部环境	商场购物环境	营业员上
岗基本礼仪		
柜台推销的接待礼仪及常用技巧		(210)
柜台推销的接待礼仪	柜台推销的常用技巧	
柜台接待的语言技巧		(233)
打招呼的技巧	介绍商品的技巧	获得顾
客信任的技巧	语言委婉含蓄的技巧	词
简意达术	巧言点拨术	成交收款术
退换商品术		
家庭接待礼仪		(247)
接待前的准备工作.....		(247)
家庭环境	主人的服饰	其他准备工作
迎客、待客、送客		(252)
迎客	待客	送客
接待小住客人		
家庭宴会		(259)
入席前的准备	饮酒的礼仪	家宴中的其
他礼节		
家庭舞会		(263)
必要的准备工作	舞会的服饰	音乐的播

放 主人在舞会中的礼节

部分国家的商务礼仪与禁忌..... (268)

日本的礼仪与禁忌..... (268)

礼貌礼节 访问礼节 商务往来的礼节

送礼礼节 敬酒礼节 禁忌

美国的礼仪与禁忌..... (274)

礼貌礼节 拜访礼节 商务往来的礼节

性格和习俗 禁忌

英国的礼仪与禁忌..... (278)

礼貌礼节 商务往来的礼节 性格和习俗

禁忌

法国的礼仪与禁忌..... (281)

礼貌礼节 商务往来的礼节 性格和习俗

禁忌

与外国人业务往来的礼仪与禁忌..... (284)

外事迎送的礼仪 与外国人业务洽谈五忌

附录:

一、中外宾客的饮食习惯..... (288)

二、涉外人员基本常识..... (305)

礼仪概论

礼仪的产生和发展

“礼仪”是人们都很熟悉和常常使用的字眼。在社会生活中，人们常常被要求遵守礼仪，行为符合礼仪要求，按照某种礼仪举行活动，等等。如果我们稍加考察，便可发现，人们对礼仪的认识和理解又是多种多样的：如礼仪即礼貌，表现为待人和气、友善、客气、和蔼可亲，等等；或者礼仪即懂规矩，表现为守秩序、听话、服从，等等。还有人理解礼仪即文明行为，即坐有坐像、站有站姿、行为得体、彬彬有礼，等等。还有的人，把礼仪作为一种具体的形式如鞠躬、作揖、磕头、跪拜，等等。因此，要想懂得和了解人类社会生活中的礼仪，我们首先应该研究和回答什么是礼仪，以及礼仪是怎样产生的等等一系列问题。

一、什么是礼仪

什么是礼仪，它的准确含义是什么？我们的研究和考察，不妨从人们在社会行为中一句常常说的话：“行礼如仪”开始。这句话告诉我们，礼仪是一个复合的语词，它包括着“礼”和“仪”两部份。

那么，什么是礼呢？按照我国古辞书《说文》的解释“履也，所以事神、致福也”即礼是用来“事神”、“致福”的形式。如祭祀、跪拜、鞠躬、点头都是在致礼，或行礼。

那么又什么是仪呢？辞源中解释说仪即“法度，标准”，如古书《国语·周》下中说“度之于轨仪”，《淮南子修务》中说：“设仪立度，可以为法则”，把礼和仪这两个字放在一起，就是说按一定的制度、法则、规范，去行礼，去“事神”、“致福，去表达某种敬意。所以辞源对礼仪做了这样的明确概括：“礼仪，行礼之仪式”。

二、礼仪的产生

礼仪是伴随着原始宗教的产生而产生的。有了原始的宗教，就有了原始宗教的祭祀活动形式，形成为人类社会最初的礼仪。

原始宗教产生于史前社会的后期，当时的人类——原始先民，在其生活的实践中，认识到许许多多的自然现象和自己生活的关系，有的自然现象对人类的生活有益，有的又有害。有的自然现象，同时具有给人以祸和福的两面。比如由雷电引发的森林大火，既可能使人被火烧死，而烧死的动物，又为人类提供熟食，开始了人类由生食到熟食的转变，当时的原始先民，不可能认识这些影响人类命运的自然现象发生的原因和规律，他们对自然现象充满了神秘感，充满了敬畏和恐惧。于是各种原始宗教、原始崇拜便由此而生，如万物有灵论，如拜物教，如图腾崇拜，祖先崇拜，等等。为了表达这种崇拜之意，人类生活中有了祭祀活动，并在祭祀活动的历史发展中，逐渐地完善了相应的规范、制度，形成为祭祀礼仪。

人类最初的“礼仪”，主要是对自然物，表示了对神秘不可知的自然界的敬畏和祈求。以后，逐渐把这种敬畏扩展到人类自身，首先转到那些由于在人类与自然界斗争中创造了奇迹、做出了贡献的先贤先哲。例如中国古代，对伏羲氏和神农氏的崇敬，是因为他们在人类与自然界的斗争中，教会人们种植农作物，人们之

所以崇敬大禹，是因为他为人民治水。人们崇敬尧、舜……因为他们率领人们与自然斗争并且形成了人类最初的“社会秩序”。在这种崇敬中，尧、舜、伏羲、神农……都被当作为神来崇敬的。他们是超然于人类之上的神。

在中国，由崇拜自然物转而扩展到人类自身的另一种模式，即由对龙的崇敬扩展到对君王的崇敬。我国古代典籍中，有许多关于龙的记载和描绘，龙的威风凛凛、张牙舞爪的形象龙活跃于水、陆、空之中超越了空间条件的限制等等。但是以生物学的观点来考察，在动物界的物种发展过程中，根本就没有龙的存在。龙实际上是中国的古人对自然界的恐惧和崇拜而想像出来的图腾。龙是和水联系在一起的，如战国时代的荀子在《劝学》中就说：“积土成山，风雨兴焉；积水成渊，蛟龙生焉。”唐朝的刘禹锡在其写的《陋室铭》中也说：“……水不在深，有龙则灵。”人们企盼自然界赐福，企盼风调雨顺，因而也就崇拜作为主持云雨的龙神。我国的考古工作者发掘证明，距今 5000 多年以前，中国就有了玉制的龙的饰物出现。从中国进入奴隶制社会开始，统治者为了借助于龙这种图腾来维护自己的统治，总把皇帝称作为真龙天子，编造出种种相应的神话故事。于是形成了由对神的崇拜和敬畏转向对统治者、对皇帝的崇拜和敬畏。这种转变，这在人类历史中，在人的意识发展史中，应该是一种巨大的进步。因为人类终于认识到自己的存在，认识人自身在与自然的斗争中所具有的能动作用。

从人类把对神、对自然力的恐惧和敬畏转向人类自身之后，随着人类社会生活的发展，人们表达敬畏、祭祀的活动日益纷繁，逐步形成种种固定的模式……终于形成为礼仪规范。可见，从礼仪的产生和发展来考察，礼仪是人类社会生活发展的需要，是人类社会关系的一种必然要求和必然的反映。这一点，也可以从我国历史发展过程中礼仪规范的形成和变迁中得到进一步的证明。

三、礼仪之邦——中国

中国是具有悠久文化的文明古国，很早就形成了比较系统、比较完备的礼仪规范。远在公元前的四百多年的周朝时，孔子就“制礼作乐”，他提出的六艺，包括礼（礼仪规范），乐（音乐），射（武功、射箭），御（武功、乘马），书（书法），和数（数学）。孔子把六艺作为六种科目，要求统治者的接班人，必须学习六艺，“养国子之道，乃教之以六艺”。至此开始，礼就成为儒家学说中的重要内容，作为儒家学说的创始人的孔子，对礼仪非常重视，他曾明确要求他的弟子们努力做到：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。（《颜渊第十二》）孔子之所以这样地重视“礼”，是因“礼”代表了孔子理想中的一种政治局面。这种政治局面其一就是“和”，孔子反对往来征战、相互杀伐，主张以仁爱之心待人，“和为贵”，因而仁爱和“和”成为了周礼的重要内容。孔子的门生们进一步解释了“和”具有的两个意思：和——相应也，互相适应，如一唱一和就是表达这个意思。同时“和”的涵义中有“刚柔得道”的意思，也就是刚柔得体，恰恰合适。总之，“礼”要求人们行为得体，彼此协调有序。孔子理想的政治局面的第二个方面的要求就是“让”，即“互相谦让”，不要争，要安分守己，“己所不欲，勿施于人”这也是孔子制礼的第二个方面的要求。孔子理想的政治局面的第三个方面就是“序”，即“秩序”、“顺序”，孔子强调在人们的相互关系中，在人际关系中，必需要“有序”，即遵守“君君臣臣，父父子子”，“贵贱有等，亲疏有体，长幼有序”。总之，从孔子制立六艺开始，礼作为六艺的重要内容，它包含了孔子的政治理想和追求，并以之作为一种工具，去维护统治阶级的统治。

孔子的六艺的学说和理论，随着社会历史的发展和变迁，也

有着调整和变迁的过程。到了汉代，儒家再讲六经、六艺，已明确为：“诗、书、易、礼、乐，春秋”。这里，礼、乐，依然作为六经、六艺的重要内容而保存和发展下来。

从孔子制礼作乐之后，礼仪作为一种规范，由于它对社会生活的调节作用，由于它对人际关系的调节作用，于是出现了“礼治”的主张和实践。在中国几千年的文明历史中，礼治的主张，日益得到统治者的赞同，也日益繁杂和完备。形成为包容极其广泛的社会行为规范，中国社会也由是以具有数千年悠久文明传统的礼仪之邦而著称于世。

礼仪的性质、作用与形式

礼仪既然是人们在共同的经济生活、政治生活和文化生活中形成和发展起来的行为规范，它就必然会受着人类社会生活的深刻的影响，受着人类社会历史条件的巨大制约。礼仪，是人类社会生活的独有现象，它具有强大的社会性。

一、礼仪的性质

（一）礼仪的阶级性

从礼仪产生的开始，特别是在人类社会发展到阶级社会以后，它就具有强烈的阶级性。在阶级社会中，人们在相互关系中的主导方面就是阶级的关系。为了调节这种关系，要求有相应的礼仪。有了这样的阶级关系，也必然会产生相应的礼仪。社会的统治阶级为了使自己阶级的统治能长治久远，一方面建立强大的国家机器，充分发挥国家机器的镇压和压迫的职能，另一方面又通过建立

和完备礼仪制度、道德规范来使统治和被统治、压迫和被压迫的关系合法化、秩序化。因此，在长期的历史发展过程中，为了维护统治阶级的统治，逐步形成并且完备了一整套崇敬、遵崇统治阶级的礼仪，如祭天、祭地、祭祖，统治者的登基、成年、婚庆、寿辰，以至死亡等等，都有详尽的、繁芜的礼仪，并且借助于这种种的礼仪，不断强化统治者的统治是“天意”，是“君权神授”，是天然合法的种种观念。我们在电影《火烧圆明园》中可以看到，当一个三岁的娃娃皇帝“登基”的时候，那么多的人诚惶诚恐地跪拜，山呼万岁，声震云霄……那就是对于“神权”与“君权”结合的敬仰，这里的一切礼仪具有多么强烈的阶级性，不是显而易见了吗！

在存在着阶级压迫和剥削关系的社会的几千年发展历程中，统治阶级为使各阶级之间的等级、压迫、剥削关系合法化、凝固化，又通过各种礼仪制度把它们固定下来。几千年的历史发展，长时期的积累，形成了一整套凝固压迫、剥削关系的礼仪规范，统治阶级内部的各个层次的等级制度和与之相应的礼仪规范，如穿着制服上的图案、图形的差异和区别；起居行走的各自礼仪要求……；相互往来时的行为举止中的礼仪要求……都有极为详尽、极为繁杂的规定，其详尽已经到了一举手、一投足都有在礼仪范围内的含义。都是为了使统治者的统治在人们的观念中，在人们的心目中合法存在。因此，这种种的礼仪规范的阶级性也是非常鲜明地存在着的。

统治者为了维护自己的统治，除了上述在礼仪规范中强调其统治是天然合理之外，还需要有稳定的社会秩序，有社会的和谐。为此，统治阶级也需要制定并不断完善在整个社会中调整人们之间、社会各阶级之间的行为准则和礼仪规范，那些适合于被统治阶级的礼仪规范。由于这些礼仪规范的约束对象是被统治阶级，是

广大的被压迫阶级、被压迫的群众，因而它对社会的影响和制约，就更为广泛、更为深远。很多这样的礼仪，已经成为习俗、成为传统文化而被凝固下来，流传下来。这种种礼仪，根本上还是为了巩固统治者的统治，因此，其阶级性也是极为明显的。

还应该看到，在剥削和压迫的社会中，统治阶级的礼仪和那些被统治阶级的礼仪，又是被严格地区分的。所谓“礼不下庶人”、“刑不上大夫”，这其实也是礼仪的阶级性的又一鲜明的体现。

（二）礼仪的民族性、国别性

礼仪的民族性、国别性的含义是说，不同国家，不同的民族，由于其历史文化传统、语言、文字、活动区域的不同，由于其各自的人民在长期历史发展过程中形成的心理素质特征的不同，使各个民族、各个国家的礼仪，都带有本国家、本民族的特点。这些特点便是礼仪的民族性、国别性的表现。

我国自古以来，就是一个地域辽阔的、统一的多民族的文明古国。56个民族，各有体现本民族特点的礼仪规范。辽阔的国土上，各个地域、地区，往往也形成具有这个地区特点的礼仪规范，使我国各地区、各民族的礼仪呈现出百花齐放的多采多姿的形态。但是，我国又是一个统一的国家，因此，不同民族、不同地区之间的礼仪规范，在国家统一的长期历史发展中，又逐步融汇起来，凝固起来，形成为统一的中华民族的礼仪规范。在辽阔的中华大地上，有十分完备的、统一的中华民族的礼仪规范，又不抹杀或取消各民族、各地区的具体的特点。在统一的中华民族的礼仪的范围内，尽管各民族之间、各地区之间存在着具体礼仪方面的差异，但是中华民族范围内的各民族各地区又是互相联结互相沟通。有差异，但却能互相理解、互相补充，甚至相互融汇。形成缤纷多彩的中华民族的礼仪规范。