

张岩松 编著

ZHANG YAN SONG

(第二版)
2nd Edition

现代交际礼仪

XIANDAI JIAOJI LIYI

个人礼仪

交际礼仪

仪式礼仪

会议礼仪

涉外礼仪

民俗礼仪

经济管理出版社

ECONOMIC MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

现代交际礼仪

(第二版)

张岩松 编著

经济管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代交际礼仪/张岩松编著. —2 版. —北京: 经济管理出版社, 2003

ISBN 7-80162-802-0

I. 现... II. 张... III. 礼仪—基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 114897 号

出 版: 经济管理出版社

发 行: 经济管理出版社发行部

地 址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话/邮编: (010)68022974 / 100836

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京银祥印刷厂

责任编辑: 凌 霄

技术编辑: 晓 成

责任校对: 静 洁

开本规格: 850mm×1168mm/32

成品尺寸: 203mm×140mm

印 张: 9.75

字 数: 220 千字

版 次: 2002 年 1 月第 1 版

版 次: 2004 年 2 月第 2 版

印 次: 2004 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

书 号: ISBN 7-80162-802-0/F·721

定 价: 18.00 元

前 言

礼仪是通向现代市场经济的“通行证”。随着我国加入世界贸易组织，进一步走向开放与国际社会接轨已成必然，而在开放的社会系统中，每一个社会组织和个人都需要在广泛的、频繁的社会交往中谋求自身的发展，争取事业的成功。因此，学会交际已成为现代社会人们必备的素质之一。而交际成功的关键在于礼仪，礼仪是生活小节，但却代表着个人、组织乃至民族、国家的形象，反映出一个社会人们的行为规范和文明程度。礼仪作为待人处事、进行社会交往的手段，每个人只要置身于现实，无论做什么都离不开礼仪。进入交际场合，懂礼仪与不懂礼仪会收到截然不同的效果。正是基于以上考虑，作者不揣浅薄，于2002年1月编写了《现代交际礼仪》第一版。第一版出版后，受到了广大读者的欢迎。为了更好地满足广大读者的需要，作者又对第一版做了修订，增加了一些新内容，出版《现代交际礼仪》（第二版）。

本书以现代交际礼仪为主线，努力做到深入浅出，翔实具体，融理论性、实践性、知识性和可操作性于一体，在对礼仪的产生发展、基本内涵、主要特征和作用等进行系统阐述的基础上，对“个人礼仪”、“交际礼仪”、“仪式礼仪”、“会议礼仪”、“涉外礼仪”和“民俗礼仪”等交际礼仪的重要方面进行了重点阐述。为了帮助读者掌握并在实践中更好地应用交际礼

仪知识，书后还列举了礼仪训练题若干。本书不但有助于公关人员、市场营销人员、商业服务人员等各界人士了解礼仪，掌握礼仪规范，提高文化素养，还可作为高等职业技术学校各专业学生的礼仪训练用书。

本书在编写过程中，参考了大量报刊文献，吸收了国内学者最新的研究成果，在此向各位专家、学者表示衷心的感谢。本书的出版也得到了经济管理出版社的大力支持与帮助，在此一并致谢。

本书是尝试之作，加之作者学识有限，对书中的疏漏之处，敬请读者批评指正。

最后，让我们以先哲的话共勉：人无礼不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

作 者
2003 年 10 月

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的历史沿革	(1)
第二节 礼仪的内容	(5)
第三节 礼仪的特性	(7)
第四节 礼仪的功能	(10)
第五节 礼仪与道德	(18)
第六节 交际与交际礼仪	(26)
第二章 个人礼仪	(34)
第一节 仪容	(34)
第二节 仪表	(45)
第三节 仪态	(63)
第三章 交际礼仪	(81)
第一节 称呼	(81)
第二节 介绍	(87)
第三节 握手	(92)
第四节 交谈	(101)
第五节 名片	(111)
第六节 通联	(118)
第七节 馈赠	(134)
第八节 求职	(143)
第九节 旅行	(159)
第四章 仪式礼仪	(173)

第一节	迎送仪式	(174)
第二节	签字仪式	(177)
第三节	开业仪式	(180)
第四节	交接仪式	(187)
第五节	剪彩仪式	(190)
第六节	颁奖仪式	(193)
第五章	会议礼仪	(196)
第一节	洽谈会礼仪	(196)
第二节	发布会礼仪	(199)
第三节	展览会礼仪	(204)
第四节	赞助会礼仪	(207)
第五节	联欢会礼仪	(211)
第六节	宴会礼仪	(213)
第七节	其他会务礼仪	(226)
第六章	涉外礼仪	(236)
第一节	涉外交往的基本原则	(236)
第二节	涉外交往的基本通则	(240)
第三节	涉外交往中的主要礼仪	(252)
第七章	民俗礼仪	(275)
第一节	民俗礼仪的内容与特征	(275)
第二节	世界主要国家的礼俗风情及节日	(278)
主要参考文献		(303)

第一章 礼仪概述

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮和落后，以及整个社会的进化程度，也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地，素有“礼仪之邦”的美誉。数千年对文明的不懈追求，形成了丰富多彩的东方文化和礼仪。

今天，随着社会生产力的不断发展，物质生活条件的逐步改善，社会文明程度的日益提高，人们对礼仪倍加推崇。讲文明、懂礼貌，尊重他人，服务社会已成为人们的共识。无论是人际的、社会的以至国与国之间的交往，抑或是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作，都离不开对礼仪规范的遵守。现代人都开始注重文明修养，讲究礼仪，几乎每个人都成为礼仪的载体、文明的化身。

第一节 礼仪的历史沿革

礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的各种行为规范，它是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌。所以，礼仪是人类精神文明的产物。

礼仪的历史是漫长而久远的。它随着人类社会的产生而产生，随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，靠“天”吃饭，人们对许多自然现象无法解释，就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀，这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神（即“图腾”）为主要内容的“礼”，当时只有简单的人际交往，只要不违背“图腾”，就可以继续交往下去。

随着原始社会的解体，人类进入了奴隶社会，“礼”开始打上了阶级的烙印，礼的涵义也有所变化。在我国周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。孔子认为，“为国以礼”。《礼记·经解》上说：“朝觐之礼，所以明臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明君臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”由此可见，周礼不仅内容已大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

春秋时期，“礼崩乐坏”。有人提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载，鲁昭公到晋国去访问，晋平公对女叔齐说，鲁昭公很懂得礼，女叔齐却不以为然，答曰：鲁昭公哪里知礼？晋平公觉得很奇怪，就反问道：鲁昭公从效劳一直到赠贿，从没有失礼之处，为何说他不知礼？女叔齐说：鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。在他看来，礼乃立国治政的大法，仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较流行的观点。如齐国的晏子认为，“在礼，家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不滥、官不滔、大夫不收公利。”礼可以治国，礼能改变政局发展的趋势。在先秦时代，人们的心目中礼和仪的涵义是不同的。不过，在当时礼和

仪也很难明确区分，其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设的征程。

随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级，以解放全人类为己任，他们具有高尚的情操。为了处理其内部以及与其他劳动阶级的关系，完成共同的历史使命，更需要讲究文明礼貌，更需有自己的礼仪规范。

早在民主革命时期，中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律，八项注意”。其中的“说话要和气”，“买卖要公平”，“不许打人骂人”，“不许调戏妇女”，“不虐待俘虏”，等等，都是适应当时斗争需要的纪律，也可视为公德、礼仪的组成部分。当时在各解放区均形成了一种新型的人际关系和新的道德风尚。人心的向背，决定了共产党领导的新民主主义革命的胜利。当时的社会公德和风尚，实质上具有社会主义公德与礼仪规范雏形的性质，我们今天别具一格的、世人景仰赞扬的社会主义新风尚，正是在此“雏形”的基础上壮大和发展起来的。斯诺在《西行漫记》中曾经记述了这样一个耐人寻味的生动故事：

我坐下来和驻扎这里的交通处的一部分人员一起吃饭……像平常一样，除了热开水以外，没有别的喝的，而开水又烫得不能进口。因此我口渴得要命。

饭是由两个态度冷淡的孩子侍候的，确切地说是由他们端来的……他们最初不高兴地看着我，可是在几分钟后，我就想法惹起了其中一个孩子的友善的微笑。这使我胆子大了一些，他从我身边走过时，我就招呼他：“喂，给我们拿点冷水来。”

那个孩子压根儿不理我，几分钟后，我又招呼另外一个孩子，结果也是一样。

这时我发现戴着厚厚玻璃眼镜的交通处长李克农在笑我。他拉扯我的袖子，对我说：“你可以叫他‘小鬼’，或者可以叫他‘同志’，可是，你不能叫他‘喂’。这里什么人都是同志。这些孩子是少年先锋队员，他们是革命者，所以志愿到这里来帮忙。他们不是佣人。他们是未来的红军战士。”

正好这个时候，冷水来了。

“谢谢你——同志！”我道歉说。

那个少先队员大胆地看着我。“不要紧，”他说，“你不用为了这样一件事情感谢一个同志！”

我想，这些孩子真了不起。我从来没有在中国儿童中间看到这样高度的个人自尊。

从斯诺 1936 年 6 月刚刚进入陕北抗日根据地采访时碰到的这件小事中不难看出，在革命队伍内部，人与人之间建立起了真正平等的、亲密的同志关系，以及在此基础上形成的道德观念和礼仪规范，为尔后建立崭新的社会主义的人际关系、礼仪规范等，奠定了坚实的基础。

新中国成立以后，随着社会制度的彻底变革，逐步地变私有制经济为公有制经济为主导的经济基础，人与人的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部，合作代替了对抗，互助、

互利代替了尔虞我诈，建立起了真正平等的、亲密的同志关系，由此而建立起的礼仪规范，为世人所称赞，人们至今仍对20世纪50年代良好的社会风尚留有深刻的印象。在当时，人际和社会交往的过程中，人们真正做到了只有分工不同，没有高低贵贱之分，诚挚相处，互谅互让；舍己救人，助人为乐蔚然成风，不少地方真正形成道不拾遗、夜不闭户；使敬老、爱幼、尊贤的优良礼貌传统，得到充分的弘扬；不少外国友人对此惊叹不已。

改革开放以来，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，汲取了西方文明的优秀成果，使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。

第二节 礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步，人们的文明程度在不断地提高。在我国，在对我国古代礼仪扬弃的基础上，不断推陈出新，内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

一、礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分，具有严格的礼仪性质。它反映了一定的道德原则的内容，反映了对人对己的尊重，是人们心灵美的外化。在旧社会，由于不同阶级的人在利益上的根本冲突，礼节多流于形式。在我国当今社会中，由于人与人之间地位平等，礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括：介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、

拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节，等等。

当今世界是个多元化世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯，其礼节从形式到内容都不尽相同。

二、礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单最直接的体现，也是人类文明行为的最基本要求。在现代社会，使用礼貌用语，对他人态度和蔼，举止适度，彬彬有礼，尊重他人已成为日常的行为规范。

三、仪表

仪表指人的外表，包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一，美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。

四、仪式

仪式指行礼的具体过程或程序。它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中，常常要举办各种仪式，以体现出对某人或某事的重视，或是为了纪念，等等。

常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式，等等。仪式往往具有程序化的特点，这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中，仪式中有些程序是必要的，有些则可以简化。因此，仪式也大有越来越简化的趋势。但是，有些仪式的程序是不可省略的，否则就是非礼。

五、礼俗

礼俗即民俗礼仪，它是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的，普及于社会和群体之中并根植于人们心理中，在一定的环境下经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风，百里不同俗”。不但每一个民族、地区，甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

第三节 礼仪的特性

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的。现代礼仪是经过一番脱胎换骨之后形成的，它具有文明性、共通性、多样性、变化性、规范性和传承性等特性。

一、文明性

礼仪是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求，亚当、夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果，从盲目迷

信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神，从战争到和平，都是在走向文明。文字发明后，人类更是运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的体现宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活和工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，比如待人接物热情周到、彬彬有礼；人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处，体现出人们日常生活中的文明、友好；注重个人卫生，穿着适时得体，见人总是微笑着问候致意，礼貌交谈，文明用语，这也体现出人们的品行修养。总之，礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

二、共通性

无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪，都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态。人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落，但是，许多礼仪却是世界通用的。例如，问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式，等等。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯，但就礼仪本身的内涵和作用来说，仍具有共通性。正是由于礼仪拥有共通性，才形成了国际交往礼仪。

三、多样性

世界是丰富多彩的，礼仪也是五花八门、绚烂多姿。各地民俗礼仪千奇百怪，几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪，从举止礼仪到规范化礼仪，从服饰礼仪到仪表礼仪，从风俗礼仪到宗教礼

仪等，在不同的国家、不同的场合，礼仪的表达方式也有所不同。比如在人们常见的国际交往礼仪中，仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等。礼仪可谓多种多样，繁纷复杂。有些礼仪所表达的方式和内容，在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

四、变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式。随着时间的推移，礼仪会发生巨大的变化。可以说，每一种礼仪都有其产生、形成、演变和发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来，在非正式场合，有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范，可增可减，随意性较大。在正式场合，讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。

五、规范性

礼仪的规范性，是指人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪；而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。中国加入世界贸易组织首席谈判代表龙永图曾讲了一个耐人寻味的故事：

一次在瑞士，龙永图与几个朋友去公园散步，上厕所时，听到隔壁的卫生间里“砰砰”地响，他有点纳闷。出来之后，一位女士很着急地问他有没有看到她的孩子，她的小孩进厕所十多分钟了，还没有出来，她又不能进去找。龙永图想起了隔

壁厕所间里的响声，便进去打开厕所门，看到一个七八岁的小孩正在修抽水马桶，怎么弄都抽不出水来，急得他满头大汗，这个小孩觉得他上完厕所不冲水是违背规范的。

这位儿童自觉遵守礼仪规范的精神是很值得我们学习的。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套或是只遵守个人适应的部分，而不遵守不适应自己的部分，都难以为交往对象接受和理解。

六、传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承和扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类的文明积累，礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化，全盘沿用，而应当是有扬弃，有继承，更有发展。

第四节 礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物，是人们进行社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育，对于提高自身的修养和素质，促进社会精神文明建设，塑造良好形象，扩大社会交往，促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能，主