

全国近200所礼仪学校
共同推荐

最新礼仪规范

资深礼仪学专家 陈萍◎编著



NEW
PROTOCOL
REGULATION

最新礼仪规范

资深礼仪学专家 陈 萍◎编著

线装书局

图书出版编目 (CIP) 数据

最新礼仪规范/陈萍编. —北京: 线装书局,

2003.12

ISBN 7-80106-312-0

I. 最… II. 陈… III. 礼仪—基本知识

IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 117444 号

最新礼仪规范

主 编 陈 萍

责任编辑 王长林 李可可

监 印 李国利

封面设计 康笑宇设计工作室

出版发行 线装书局

社 址 北京朝阳区春秀路太平庄 10 号

邮 编 100027

电话传真 64153263

经 销 新华书店

印 刷 北京京宇印刷厂

开 本 1/32 (850mm × 1168mm)

字 数 300 千字 印 张 15

版 次 2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数 1-5000 册

书 号 ISBN 7-80106-312-0/G·88

定 价 26.80 元

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。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。

从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

礼仪的作用具体表现在人际关系和公共关系中。礼

仪在公共关系中的地位和作用十分重要,它是社会公德、职业道德等的行为规范,又协调着公共关系中的诸多关系。

公共关系有内部与外部的诸多关系,如职工关系、股东关系、顾客关系、邻里关系、政府关系、媒介关系等等。礼仪在诸多关系中就象润滑剂一样起着协调作用。在公关活动中,也离不开规范的礼节和仪式(仪典),如开业庆典等。

礼仪在人际关系中的作用更是显而易见的。礼仪是协调人际关系的调节器。人际关系具有互动性,这种互动性表现为思想和行为的互动过程。如当你走路妨碍了对方,你表示歉意后,对方还之以友好的微笑;当你碰到困难时,朋友会伸出友谊之手援助你。人与人之间的互谅、互让、相亲相爱等等,都是这种互动行为产生的效应,而这些互动行为往往以礼仪为手段去完成行为的过程。

而且礼仪又可以看作是人际关系的尺度。人们常以“远”、“近”、“亲”、“疏”、“厚”、“薄”来形容人与人之间关系的程度。人与人之间的交往中,往往也根据不同

程度，采用不同的礼仪去交往。如亲密朋友之间的交往与一般相识交往的礼仪方式就有不同。

由以上可看出当今时代，是个全面开放的社会，礼仪在人际关系中的协调作用也就显得更加必要，更加活跃，更加不可缺少了。

本书的编写正式考虑到现代礼仪的纷繁复杂，从多个角度对现代的礼仪做了详细的介绍，从日常生活的内容，诸如拜访、送礼、公共礼仪到日常的交际，诸如交谈、打电话、男女交往再到工作中的礼仪，诸如公关礼仪、办公室礼仪、涉外礼仪等等，为不同的读者提供了相应的需要。可以说本书几乎囊括了现代生活中的各种礼仪。

另外，本书的最大特色在于它的实用性。本书并没有一味地强调礼仪的理论知识，而是更注重实际的操作，为读者提供了不同场合情况下的行为指南。可以帮助读者解决一些实际的具体问题，因此也可以说是一本礼仪行为指导手册。

目 录

第一章 礼仪概述

礼仪是什么	(3)
我国现代礼仪的演变发展	(5)
现代礼仪的特性	(6)
共通性	(6)
文明性	(7)
变化性	(8)
多样性	(8)
现代礼仪的内容	(9)
仪表	(9)
礼貌	(9)
社交礼节	(10)
仪式	(10)

礼仪的种类	(11)
礼仪与仪态	(12)
礼仪连着你我他	(13)

第二章 仪容、体姿礼仪

仪容	(17)
社交场合的仪容要求	(17)
化妆	(19)
饰发	(21)
护手	(23)
几种类型的仪容装扮	(24)
体姿的礼仪功能	(26)
表达真情	(26)
简洁生动	(28)
体姿的礼仪技巧与功能	(29)
坐姿	(30)
站姿	(31)
走姿	(33)
手势	(34)

第三章 服饰礼仪

服饰的色彩与款式造型	(40)
各有千秋的色彩	(40)

色彩的搭配	(42)
根据肤色, 选配色彩	(44)
服装的款式造型	(45)
服饰的礼仪要求与技巧	(47)
礼服	(47)
西装	(49)
饰品的选择与佩戴	(54)
美容化妆	(58)
服饰的“T、P、O”原则	(61)

第四章 电话、空间礼仪

电话礼仪	(65)
先思考, 再打电话	(65)
注意电话形象	(66)
铃声一响马上接话	(68)
热情	(68)
有礼貌	(70)
注意音量、语气、声调	(71)
作好记录	(72)
使用手机时勿扰他人	(73)
空间礼仪	(73)
人际交往的空间距离	(74)
不同情境下的空间距离	(77)

第五章 见面礼仪

守时与介绍	(83)
守时	(83)
介绍	(85)
递接名片	(91)
自信与微笑	(94)
自信心确实很重要	(94)
找准微笑的面具	(98)
握手与鞠躬	(104)
握手	(104)
鞠躬	(110)
致意与吻礼	(112)
致意	(113)
吻礼	(115)

第六章 交谈礼仪

寒暄与敬语	(121)
问候寒暄暖人心	(122)
常用敬语显风度	(124)
谈话的技巧	(126)
选择恰当的内容	(126)
语气忌生冷	(127)

不要用把握不准的辞句	(129)
加强文学素养	(129)
恭维的方法	(130)
要“舍得”调侃自己	(131)
多谈对方 少说自己	(132)
艺术地表达“歧见”	(133)
委婉地纠正他人的错误	(134)
善用幽默	(135)
善用情感	(138)
注视与呼应	(140)
善用眼神	(140)
善于情感呼应	(143)
谦虚谨慎	(145)
倾听	(147)
泛听	(148)
聆听	(150)
拒绝的礼仪技巧	(151)
该说“不”时就说“不”	(152)
巧言诱导, 委婉拒绝	(153)
道明原委, 互相理解	(154)

第七章 访送礼仪

访送对象	(159)
根据交往对象施礼	(159)

交往对象的类型	(161)
迎访礼仪	(164)
收拾门庭	(165)
热情待客	(166)
其他注意事项	(169)
拜访礼仪	(171)
选好预约的时机	(171)
服饰整洁, 言辞合礼	(173)
体谅主人	(175)
赠送礼品	(178)
送礼之前要三思	(178)
找准时机和场合	(179)
礼品的选择与包装	(180)

第八章 公共礼仪

学校的礼仪	(189)
尊师礼仪	(189)
课堂的礼仪	(190)
学生的仪表	(191)
对同学的礼仪	(192)
住集体宿舍的礼仪	(192)
公共娱乐场所的礼仪	(193)
戏院的礼仪	(194)
剧院的礼仪	(194)

音乐会的礼仪	(195)
电影院的礼仪	(196)
歌舞厅的礼仪	(196)
体育运动场所的礼仪	(197)
观看体育比赛的礼仪	(197)
观赏体育表演赛的礼仪	(198)
参加群众性体育活动的礼仪	(199)
参观游览的礼仪	(200)
组织参观游览的礼仪	(200)
自行旅游的礼仪	(201)
参观博物馆和美术馆的礼仪	(203)
乘坐交通工具的礼仪	(204)
乘飞机的礼仪	(204)
乘火车的礼仪	(207)
乘客轮的礼仪	(208)
乘公共汽车的礼仪	(209)

第九章 公关活动的仪式

剪彩仪式	(213)
剪彩的准备	(214)
剪彩人员的选择	(215)
剪彩的程序	(217)
开业仪式	(219)
筹备工作	(219)

开业仪式运作	(222)
升旗仪式	(228)
就职仪式	(230)
颁奖授勋仪式	(231)
会前准备事宜	(232)
颁奖授勋的一般议程	(232)
庆祝典礼	(233)
庆祝典礼的一般礼仪	(233)
不同类型的庆祝典礼	(234)
签字仪式	(237)
做好签字文本的准备工作	(237)
安排出席签字的人员	(237)
准备好签字的场地设施	(238)
安排好签字的程序	(238)
婚礼仪式	(238)
传统式婚礼程序	(239)
宴会式婚礼	(240)
茶座、舞会式婚礼	(240)
集体婚礼	(241)
其他形式婚礼	(242)

第十章 公关活动礼仪

公关聚会礼仪	(245)
招待会的礼仪	(245)

宴会的礼仪	(246)
联欢会的礼仪	(253)
茶话会	(257)
舞会	(260)
专题性会议礼仪	(264)
展览会的礼仪	(265)
记者招待会的礼仪	(267)
谈判会	(268)
赞助会礼仪	(272)
座谈会	(279)
专题性活动的礼仪	(281)
促销活动	(281)
导购	(285)
主办活动	(287)
参观	(291)

第十一章 公关礼仪文书

一般礼仪书信	(297)
一般礼仪书信的基本写法	(297)
家书	(300)
情书	(301)
业务信函	(303)
介绍信	(305)
证明信	(306)

邀请信	(308)
推荐信	(308)
聘任信	(308)
商洽信	(309)
慰问信	(309)
祝贺信	(309)
致敬信	(310)
礼仪广告	(310)
礼仪柬帖	(314)
公关柬帖的特点	(314)
四种主要柬帖	(315)
礼仪电报	(319)
礼仪电报的分类	(319)
礼仪电报的常用词汇	(320)
礼仪对联	(323)
春联	(324)
贺联	(324)
行业联	(327)
礼仪题词	(329)
礼仪辞文	(331)
祝辞	(333)
欢迎词	(334)
答谢词	(336)
启事文书礼仪	(339)
其它文书礼仪	(342)

合同	(342)
公约	(343)
海报	(344)
通告	(344)

第十二章 办公室与职场礼仪

服饰整洁大方	(347)
工作环境	(348)
向领导汇报工作的礼仪	(351)
与同事相处的礼仪	(353)
安排会务的礼仪	(356)
会前准备	(356)
会间的组织服务	(358)
会后工作	(359)
与会者的礼仪	(361)
处理公文的礼仪	(362)
上行公文的礼仪	(363)
下行公文	(364)
平行文	(365)
秘书礼仪	(366)
秘书的职责	(366)
秘书的素质要求	(367)
接待内宾的礼仪	(368)
接待外宾的礼仪	(369)