

闫秀荣 编著

现代人际 交往中的实用礼仪

XIAN DAI REN JI JIAO WANG
ZHONG DE
SHI YONG LI YI

Xian Dai
Ren Ji Jiao Wang
Zhong De Shi Yong Li Yi



中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代人际交往中的实用礼仪/闫秀荣编著. —北京:中国物资出版社, 2003.9

ISBN 7-5047-2001-1

I. 现… II. 闫… III. 人际交往—礼仪—高等学校: 技术学校—教材 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 080221 号

责任编辑 衣 薇
封面设计 彩奇风
责任印制 何崇杭
责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010)68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 850×1168mm 1/32 印张: 7.75 字数: 165 千字

2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-5047-2001-1/C·0030

印数: 0001—4000 册

定价: 15.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前言

人的一生忙忙碌碌，究竟是为了什么？说到底，是为了生存和发展。人生短暂，怎样生存？如何发展？人的目标是家庭幸福、事业有成。然而，它不但需要自身的努力，还需要外力的相助。

“人”字好写，一撇一捺，可做人却不容易。而要想做一个成功的人，就更不容易。人不可能独处一生，在你的一生中，要像人的一撇一捺一样，与他人互相支持，才有成功、快乐的人生。而要想得到他人的支持和帮助，首先是要让人愿意帮助您。



在人与人的交往中，有礼得体的举止是颇受欢迎的。不管您是男士还是女士，大人还是小孩，相貌平平还是出众，身材高大还是矮小，只要在他人的面前表现得真诚谦逊、彬彬有礼、举止大方、谈吐幽默文雅，无疑将会是一个他人喜欢的人，也是他人愿意帮助的人。

出版《现代人际交往中的实用礼仪》旨在教您如何在与人交往时赢得对方的好感，如何使您的一举一动、一笑一颦，让人看了舒适、愉悦。它会帮您赢得更多的朋友，它会为您提供更多的机会，它会助您事业成功。

本书是作者在参考了大量资料的基础上,结合自己20年研究探讨的成果,推出的一本与人交往中比较详细、实用的礼仪礼节著作,相信对您的成功人生会有所帮助。诚然,不妥之处,请不吝赐教。

闫秀荣

2003年8月



目 录

前 言	1
-----------	---

第一章 绪 论	1
---------------	---

第一节 实用礼仪概述 / 3

一、什么是实用礼仪 / 3

二、礼仪的产生与发展 / 4

三、实用礼仪的分类 / 8

第二节 实用礼仪在现代人际交往中的作用 / 9

一、塑造良好的第一印象 / 9

二、塑造良好的日常个人形象 / 10

三、塑造良好的企业形象 / 11

第三节 现代人际交往中成功社交人员应具备的 素质 / 12

一、多血质的气质类型 / 13

二、开朗的性格 / 13

- 三、高尚的品德 / 17
- 四、高超的智慧 / 20
- 五、“T”型的知识结构 / 21
- 六、较强的能力 / 22

第二章 现代人际交注中的个人礼仪 30

第一节 得体的仪表 / 33

- 一、仪容美 / 33
- 二、仪态美 / 51
- 三、着装的艺术 / 55

第二节 适宜的举止谈吐 / 74

- 一、谈吐文雅 / 74
- 二、举止得体 / 76

第三节 文明高雅的饮食起居 / 78

- 一、饮食要文雅 / 78
- 二、公共场所要有礼 / 86

第三章 现代人际交注中的实用交注礼仪

..... 91

第一节 与人见面先称呼 / 93

- 一、人际交往中的称呼语 / 93
- 二、与人见面的致意礼 / 95
- 三、见面鞠躬显文雅 / 96

四、见面时吻抱的分寸 /	98
第二节 与人相知要介绍 /	101
一、自我介绍 /	101
二、他人介绍 /	104
三、介绍礼节需要注意的几个问题 /	106
第三节 传情表意要握手 /	108
一、握手礼的起源 /	108
二、各种各样的握手礼 /	109
三、握手需注意的问题 /	113
四、拱手礼 /	116
第四节 要想交往用名片 /	117
一、名片的规格和内容 /	118
二、名片的使用 /	121
第五节 相互沟通善交谈 /	123
一、创造良好的谈话气氛 /	124
二、交谈的技巧 /	125
第六节 礼尚往来礼得体 /	132
一、选择适当的送礼时机 /	132
二、礼品的选择及包装 /	133
三、赠送的礼节 /	135
四、受礼与拒礼 /	135
五、鲜花 /	136
六、送礼禁忌 /	140



第七节 电话交流有技巧 / 143

一、电话形象十分重要 / 143

二、打电话的礼节 / 145

三、接电话的礼仪 / 146

四、电话中的语言礼仪 / 149

五、移动电话的礼仪 / 149

六、发电子邮件的礼仪 / 150

第八节 拜访朋友要守礼 / 153

一、到居室拜访 / 153

二、到办公室拜访 / 156

第九节 接待朋友要热情 / 158

一、家庭接待礼仪 / 159

二、企业迎客礼仪 / 163

三、企业送客礼仪 / 165

四、办公室接待礼仪 / 166

第十节 舞场潇洒又大方 / 167

一、组织舞会应注意的礼仪 / 168

二、参加舞会的礼仪 / 171

第十一节 求职之时巧胜出 / 173

一、做好求职前的准备 / 174

二、面试时的礼节 / 176

三、求职材料的准备 / 181

第四章 不同民族、不同国家的礼仪 193

第一节 部分民族礼仪与禁忌 / 195

一、中国北方部分少数民族的礼俗 / 196

二、中国南方地区少数民族的礼俗 / 203

第二节 部分国家的礼俗与禁忌 / 213

一、与日本朋友交往时注意的礼节 / 213

二、与韩国朋友交往时注意的礼节 / 215

三、与新加坡朋友交往时注意的礼节 / 216

四、与泰国朋友交往时注意的礼节 / 217

五、与美国朋友交往时注意的礼节 / 218

六、与加拿大朋友交往时注意的礼节 / 220

七、与英国朋友交往时注意的礼节 / 220

八、与法国朋友交往时注意的礼节 / 222

九、与德国朋友交往时注意的礼节 / 223

十、与俄罗斯朋友交往时注意的礼节 / 224

十一、与澳大利亚朋友交往时注意的礼节 / 225

十二、与新西兰朋友交往时注意的礼节 / 225

十三、与非洲朋友交往时注意的礼节 / 226

十四、与拉丁美洲朋友交往时注意的礼节 / 227

十五、一些国家部分重要节日时间 / 228

参考书目 234



第一章 绪 论

每一个人都希望被别人喜欢,都想得到别人的尊重,都想在人际交往中脱颖而出。然而为什么有些人常常不能如愿以偿?为什么有些人与别人交往之后没有再见之感?很重要的一个因素就是这些人与别人交往时言谈举止粗俗无礼,让人生厌。

我国素有礼仪之邦的美称。古代的传统美德至今仍有许多受到赞扬,有许多有关礼貌的语言被人们引为座右铭,如“己所不欲,勿施于人”、“礼尚往来”、“相敬如宾”等,还有过去常说的“温良恭俭让”,即做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让,都是我们今天可借鉴的。特别是随着中国经济的发展、国家的强大以及加入世界贸易组织,我们与国内、国际朋友的交往、接触愈加密切。所以,在人际交往中每一个人都要讲究礼仪,要以他人所乐于接受的言谈举止、方式方法与之交往。在我们的人际交往中,实用礼仪是每一个人所不可缺少的常识,因为,在人类文明经过演进跨入新世纪的今天,礼貌礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志,成为衡量社会公众教养和道德水准的尺度,也是每个人成功地与他人交往的锐利武器。正所谓有“礼”走遍天下。

第一节 实用礼仪概述

一、什么是实用礼仪

礼仪,从概念上讲是表示敬意的统称,是在人际交往、社会交往和国际交往中用于表示尊重、友善和友好的言语和动作,是在长期的社会生活实践中由风俗习惯而形成的为大家共同遵守的一系列行为道德、社会规范和惯用形式。其本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。礼仪一词,最早见于法语的 *Etiquette*,原意为法庭上的通行证。但一进入英文后,就有了“礼仪”的含义了。意即“人际交往的通行证”。实用礼仪则是在现代人际交往中用得最多、最广泛、最能发挥作用的礼仪。



礼仪,从广义上讲,指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述定义主要表达了以下三层意思:

第一,礼仪是一种行为准则或规范。一个人要进入某一地域,就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的

习俗和规范约束自己的言行。

第二,礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

第三,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,才会被他人所尊重。人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才能逐步建立起来。遵守礼仪是人获得成功的重要手段和途径之一。



总之,礼仪是一个非常宽泛的概念,但在一般意义上,可作为礼貌、礼节、仪式的统称。

礼貌是在人与人之间的交往中,通过言谈、表情、举止等表示敬重和友好的行为,体现了一个人的文化层次和文明程度。

礼节是礼貌的具体表现。它是人们在日常生活中特别是交际场合中,相互问候、致意、祝愿以及表示相互尊重的惯用形式。

仪式则是礼的秩序形式,即表示敬意或表示隆重而在一定场合举行的、具有专门程序的规范化的活动。如迎宾、婚礼、葬礼及商务活动中的庆典、签字仪式等。

二、礼仪的产生与发展

古人云:“中国有礼仪之盛,故称夏,有服章之美,故称华。”

古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉的。

1. 萌芽时期

礼仪起源于原始社会。当时的“礼”主要是用来祭奠祖先和天神的。当时生产力极端低下,人们处于蒙昧时代,对扑朔迷离的自然现象无从了解、无法解释,将其当作至高无上的主宰,对之顶礼膜拜,进行祭祀,这就产生了最早也是最简单的以祭天为主要内容的“礼”。汉语的“礼”,本身就有敬神的意思。距今约2.7万年前的北京周口店山顶洞人,用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品挂在脖子上装饰打扮自己。他们在去世的族人身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,期望死者能够超生,这就是中国发现最早的葬礼。



2. 草创时期

公元前1万年左右,人类进入新石器时期。其后数千年,原始礼仪渐具雏形。今西安附近半坡遗址中,发现的距今5千年前半坡村人的公共墓地,坑位有序、身份有别。带殉葬品的仰身葬、无殉葬品的俯身葬等,就已经说明在当时尊卑有序、男女有别。长辈坐上席、晚辈坐下席、男坐左女坐右的规矩已初步显现出来。

3. 形成时期

公元前21世纪至公元前15世纪的夏代,中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。尊神活动开始升温。

周朝周武王的兄弟,辅佐周成王的周公,制作礼乐,将人们



的行为、举止、心情、情操等都纳入尊卑有序的模式之中。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》又名《周官》，它原本是一官职表，后整理为周朝典章制度的书，共六篇。主要包括六类官名及职权。现存5篇，第六篇用《考工记》弥补。

西周时期，青铜礼器是个人身份的象征。礼器多寡代表身份地位的高低，形制大小显示权利等级，贵族佩带成组饰玉。

为了维护奴隶主的统治，奴隶主贵族将原始的宗教仪式发展成适应封建等级森严的政治制度所需要的礼制。至此，礼仪基本形成。

4. 发展、变革时期

春秋战国时期，奴隶社会向封建社会转型，大思想家、大教育家孔子，编订了《仪礼》一书，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式，《仪礼》《周礼》《礼记》统称为“三礼”。孔子认为：“不学礼、无以立”。强调人与人之间要有同情心，互相关心，相互尊敬。把礼仪理论提高到一个新的高度。

战国末期的思想家荀子，主张“隆礼”“重法”，提倡礼法并重，他认为，只有尊崇礼，法制完备，国家才能安宁。

5. 强化、衰落时期

公元前221年，秦王嬴政最终吞并六国，统一中国，建立了第一个中央集权的封建王朝。西汉初期，思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化，把儒家礼仪具体概括为“三纲五常”，即君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲，“五常”即为仁、义、礼、智、信。孔门后学编撰的《礼记》问世，49篇。它含括的内容之广，被后

人称之为古礼仪大全。

盛唐时期,《礼记》由“记”上升为“经”,成为“礼经”三书之一。

明代时期交友之礼更加完善,忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并使其复杂化。如清代品官相见时,品级低者向品级高者行拜礼时,轻礼辄一跪三叩,重礼则三跪九叩。特别是清代后期,政府腐败、民不聊生,古代礼仪盛极而衰,伴随着西方礼仪传入中国,北洋新军时期的陆军便率先采用了西方军队的举手礼。

6. 现代礼仪时期

1911年末,清王朝土崩瓦解,当时远在美国的孙中山先生火速回国,1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。他破旧立新,提倡用民权代替君权,用自由平等取代宗法等级制,剪辫子,禁缠足,拉开现代礼仪的帷幕。

7. 当代礼仪时期

1949年10月1日,中华人民共和国成立,人民当家作主,摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”、“三从四德”,建立了同志式的合作互助、男女平等的新型社会关系。特别是改革开放以后及我国与国际社会的接轨,文明礼貌,互尊互爱,遵守社会公德,不妨碍他人及相关的礼仪规范动作、程序已经在人们的社交活动中逐渐被大家所接受,并已经形成了一套较完整、规范的标准。



三、实用礼仪的分类

1. 按实用礼仪进行场合的不同分类

(1)一般见面时的礼仪:指人与人之间相互见面时,在行进间进行的一般礼仪形式。如致意礼、寒暄礼、握手礼、介绍礼、名片使用礼等。

(2)固定场所的礼仪:指在固定场所,诸如宴会、舞会、会议、谈判中所进行的礼仪形式。

2. 按实用礼仪的不同表达方式分类

(1)动语结合式礼仪:指社交双方直接见面时,按礼节程序表现礼节时,即有表现礼节的语言同时又有表现礼节的动作,动语同时完成的一种礼仪形式。

(2)信件式礼仪:社交双方不直接见面,而是以信函或电报作为媒介进行交往时的礼仪形式。

(3)单纯语言式礼仪:指社交双方以电话作为媒介进行交往时的礼仪形式。

此外,按礼仪行为双方的主客身份不同,还可以分为主方礼仪和客方礼仪等。



第二节 实用礼仪在现代 人际交往中的作用

一、塑造良好的第一印象

第一印象是人际认知、人际交往中形成的对他人的最初印象。陌生人初次见面,如何给对方留下一个良好的第一印象,最关键的是你给对方的第一信息的好坏。而对方所接受的信息则是他最初看到和听到的信息。包括容貌、服饰打扮、动作姿态及语言的表达等。很难想象一个蓬头垢面、工作服黝黑发亮、指甲很长、手端一筐馒头的厨师所卖的馒头会有人下咽。第一印象的形成迅速,有时只是看一眼、瞥一下,印象就形成了。而且由第一印象还会联想到一个人今后的形象。

有的求职者只因为衣冠不整、体态不端而失去就业的机会。因为在企业的老板看来:如此不修边幅、不拘小节的人,对工作也会是随随便便、缺乏责任心的。另外,第一印象一旦形成,往往会形成顽固的定势,对今后的信息产生指导作用。心理学家的实验结果表明:人们常常以对他人的第一印象,来对此人的学识、涵养、性格等进行评价,对此人以后的行为进行推测。这个人以后的具体表现,往往只能对第一印象有强化和弱化的影响,