

智库管理书系
ZhikuGuanlishuXi

XiandaiShejiaoliyi

现代社交礼仪

387家著名企业和机构
获益的礼仪培训课程。

63万人提升沟通能力和
工作效率的礼仪培训实践。

商务篇

● SHANGWUPIAN

广东人民出版社



陈冠颖 著





现代社交礼仪

Xiandaishejiaoliyi

SHANGWUPIAN

陈冠颖 著

商务篇

广东人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪(上、下)/陈冠颖著. —广州: 广东人民出版社, 2002. 9

ISBN 7 - 218 - 04096 - 9

I. 现... II. 陈... III. 人间交往—礼仪—世界
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 065531 号

责任编辑	陈超英
封面设计	邓传志
责任技编	孔洁贞
出版发行	广东人民出版社
经 销	广东新华发行集团股份有限公司
印 刷	广东邮电南方彩色印务有限公司
开 本	850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印 张	16.125
插 页	2
字 数	336 千字
版 次	2002 年 9 月第 1 版 2002 年 9 月第 1 次印刷
印 数	5500 册
书 号	ISBN 7 - 218 - 04096 - 9/C · 107
定 价	39.50 元(上、下册)

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

由内而外 行礼如仪

(自 序)

在紧张忙碌的商业社会里，因工作关系，我们不可避免地要与同事或陌生人接触频繁，虽然成千上万的人与我们交谈过，但留给我们深刻印象的恐怕还是少数那些举止有礼、礼貌周到的人。他们彬彬有礼的言行举止，无形中在我们心里种下了未来工作、业务和私人情谊继续发展的契机。

这些知礼的人，一部分是自幼受家庭熏陶影响；另一部分是在进社会工作后，用心学习来的。但社会上大多数人，仍依着自己所知有限的礼数来做人处事，常出现失礼的言行而不自知，更不晓得因此失去了多少“工作”或“升迁”的机会。

一个人进社会后，不再像以前在家庭或学校时，还有亲人、老师和长辈以爱护之心，时时指正我们错误的言行。我们在社会上接触的人，包括我们的主管和朋友，多半只是用冷眼观察我们，依照我们言行举止的外在表现，在心中给我们一个评价。这个评价，关系到彼此未来交往的深浅，甚至在公司晋升的机会。



假如你是部门主管，手下有两名工作能力相当的职员，你想提升其中一名做干部，你会选择待人接物彬彬有礼的这个职员，还是那个常因失礼而得罪人的职员？相信大多数人都会选择前者，因为有礼的人容易令人产生信赖感与亲和力，这岂不是选择一个干部除了工作能力之外，最重要的条件吗？

进社会之前，一般人主要是从家中学习礼节，学校次之。我国传统的农业社会，以大家庭居多，有很多家庭三世同堂、甚至四世同堂，所以家庭中很讲究尊老爱幼和家庭礼仪。随着社会的变迁，大家庭分成许多小家庭，礼貌教育也跟着流失，而且做父母的常年为工作而忙碌、奔波，对儿女的教育非常有限。所以我们可以看到，现在社会上不知礼的年轻人愈来愈多。

基于以上的观察，我开始潜心研究一套符合现代社会需求的中国礼仪。研究的重点有四项，包括：其一，保留中国传统伦理中的礼仪精神；其二，扩大传统礼仪的范围，加入现代社会的人际应对；其三，融合中外礼节，加上个人研究心得，提出符合现代社会需要的礼仪；其四，行为礼节形式的设计，以表现人类肢体的自然美为原则。

经过多年的推广，我的礼仪教学得到许多学校及企业机构的认定与推崇，也教授训练了不少即将踏入社会的学生，甚至还有好学不倦的家庭主妇。

本书是我研究现代礼仪，累积多年心得的第一本书，书中所陈述的礼仪范围甚广，几乎涵盖了一个人在职业生涯中，除了专业知识和技术之外，所需要具备的一切素质，希

望藉此将本人所倡导的“以人为本”的现代礼仪精神，推广到社会的每个角落。

陈冠颖

陈冠颖



礼仪系列
3

目录

陈冠颖礼仪系列

第一章 如何发展自我

- 一、先要了解自己 /3
- 二、认识自己的方法 /5
- 三、自我形象如何定位 /6
- 四、如何突破自我创高峰 /8
- 五、培养敬业精神 /10
- 六、学习独立自主 /11
- 七、完全融入社会 /13

第二章 女士上班的装扮艺术

- 一、保持精神焕发的要诀 /17
- 二、简便实用的化妆品 /19
- 三、简易淡雅的化妆技巧 /20
- 四、选择合适自己的发型 /21
- 五、穿着的艺术 /23
- 六、穿着制服的要点 /25
- 七、饰品搭配的艺术 /26

目录

陈冠颖礼仪系列

第三章 女士工作的正确 仪态与礼仪

- 一、上班前一定要自我
检查 /31
- 二、办公室里的正确
坐姿 /32
- 三、办公室里的正确
站姿 /35
- 四、办公室里的正确
走姿 /39
- 五、聆听他人讲话的
正确姿势 /42
- 六、办公室必备的私人
物品 /45
- 七、下班后依然神采
奕奕 /47

第四章 男士上班的正确 仪容与穿戴艺术

- 一、男人要有男人样 /51
- 二、男士的整体仪容 /53
- 三、如何选购体面的
西装 /54
- 四、领带的选购与结法 /56

目录

陈冠颖礼仪系列

五、男士服装搭配的原则 /58

第五章 如何辅佐主管顺畅完成工作

- 一、先要了解公司文化和人事 /63
- 二、迅速进入工作状况的要诀 /64
- 三、适度放出自己的“光芒” /65
- 四、帮主管安排日程——设计“日程预定表” /66
- 五、帮主管安排日程——运用“日程预定表” /68
- 六、帮主管做出差准备——先做“计划表” /69
- 七、帮主管做出差准备——交通、住宿、旅程表 /70
- 八、帮主管做出差准备——出差前后的必要工作 /71
- 九、保持良好人际关系减少人事纠纷 /73

目录

陈冠颖礼仪系列

十、帮主管传达信息的

要点 /75

十一、如何做好主管的工作

伙伴 /77

十二、维护应有的尊严 /78

第六章 接受主管指示的

礼仪

一、接受指示的基本

礼貌 /83

二、接受指示十忌 /84

三、不理解指示时 /86

四、指示待商榷时 /88

五、指示权责不清时 /89

六、如何婉拒超额工作 /90

第七章 向主管提工作报告

的要诀

一、随机报告的准则 /95

二、报告前的准备工作 /96

三、正式报告的进行

方法 /97

第八章 个人工作效率与

管理

目录

陈冠颖礼仪系列

- 一、如何节省时间 /101
- 二、高效率地整理
办公桌 /103
- 三、身旁必备的参考
资料 /105
- 四、贯彻“全面质管”
的精神 /106

第九章 高效率的档案 管理

- 一、资料系统化的管理
原则 /111
- 二、厨柜式管理的工具 /112
- 三、常用的档案整理
方法 /114
- 四、整理名片的工具
和方法 /115
- 五、名片的管理要点 /117
- 六、公关资料如何建档 /118
- 七、如何利用电脑管理
公关档案 /119
- 八、剪报应把握的原则 /121
- 九、剪报整理、流通
的方法 /122
- 十、其他相关资料的
整理 /123

目录

陈冠颖礼仪系列

第十章 信件、公文的处理原则

- 一、文件交给上司前的作业 /129
- 二、处理文件的几项通则 /130
- 三、寄发文件的注意事项 /131

第十一章 如何安排各种会议

- 一、了解会议的性质与形式 /135
- 二、会议前该掌握哪些资讯 /136
- 三、会前准备工作有哪些 /138
- 四、会议桌的排列方式 /140
- 五、会议进行中的工作 /146
- 六、会议结束后的工作 /148
- 七、会议记录的整理与总结 /149

第十二章 办公室的个人礼仪

- 一、美化办公室空间 /153

目录

陈冠颖礼仪系列

- 二、如何给同事好印象 /154
- 三、以合礼的称谓应对 /155
- 四、居间介绍的礼仪 /156
- 五、交换名片的礼貌 /158
- 六、拜访客户的礼貌 /159
- 七、邀请客户共餐须知 /160
- 八、请同事帮忙时 /162
- 九、如何婉拒别人的请求 /163
- 十、临时离开座位时 /164
- 十一、请假的原则 /165
- 十二、调职前后应注意的礼貌 /166
- 十三、离职前后的做法和态度 /168
- 十四、出差前后须知 /170
- 十五、个人情绪不带进公司 /171
- 十六、不要假公济私 /173

第十三章 接打电话的礼仪

- 一、接听电话的基本观念 /177

目录

陈冠颖礼仪系列

- 二、接听电话的三大
禁忌、三大要领 /178
- 三、如何处理抱怨电话 /180
- 四、打电话的步骤 /181
- 五、接打电话的基本
礼貌 /182
- 六、代接电话的礼仪 /184
- 七、帮上司接听和过
滤电话 /186

第十四章 访客接待应知的 礼仪

- 一、访客接待的五大要领
和六大禁忌 /191
- 二、如何接待预约者 /192
- 三、临时来访者的接待
原则 /193
- 四、柜台、会客室如何
布置 /195
- 五、准备茶点的要项 /196
- 六、奉茶应知的礼仪 /198
- 七、走进公司的人就是客 /201
- 八、送客的礼貌 /202
- 九、与访客共乘电梯的
礼貌 /205
- 十、与访客共乘汽车的
礼貌 /206

目 录

陈冠颖礼仪系列

第十五章 如何广结善缘受 同事欢迎

- 一、真心诚意人缘好 /211
- 二、言语表达的要诀 /212
- 三、与人交谈的礼貌 /214
- 四、问答的要领 /216
- 五、公私聚会要知分寸 /218
- 六、宽容豁达公平待人 /219
- 七、注意谈话内容与
场所 /221

第十六章 公关礼仪

- 一、安排宾主尽欢的
宴会 /225
- 二、宴会中临时状况的
应变 /226
- 三、安排成功的记者会 /228
- 四、受邀做客应知的
礼貌 /229
- 五、各种函件的书写和
发送原则 /231

第一章

陈冠颖礼仪系列

如何发展自我



