

ZHICHANG
LIYI

职场礼仪

► 吴琼 主编



中央广播电视大学出版社

职 场 礼 仪

吴 琼 主编

中央广播电视大学出版社

北 京

内容简介

本书在广泛借鉴并吸收相关研究成果的基础上,将职场中要注意的礼仪细节呈现给读者,旨在培养读者的职业礼仪素养,提升读者的就业竞争力。本书内容的选择注重实用性,注重对礼仪细节的叙述。书中设计了“礼仪佳话”、“知识窗”、“礼仪格言”、“练一练”、“议一议”等集知识性、文化性、趣味性、实用性为一体的小版块,力求使形式丰富、内容实用。

图书在版编目(CIP)数据

职场礼仪 / 吴琼主编. —北京:中央广播电视大学出版社, 2014.1

ISBN 978-7-304-05649-0

I. ①职… II. ①吴… III. ①人间交往—礼仪
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 145154 号

版权所有,翻印必究。

职场礼仪

吴 琼 主编

出版·发行:中央广播电视大学出版社

电话:营销中心 010-58840200 总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址:北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编:100039

经销:新华书店北京发行所

策划编辑:苏 醒

责任编辑:冯 欢

印刷:北京市全海印刷厂

印数:0001~3000

版本:2014 年 1 月第 1 版

2014 年 1 月第 2 次印刷

开本:787×1092 1/16

印张:12 字数:282 千字

书号:ISBN 978-7-304-05649-0

定价:40.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

前言

PREFACE

我国素有“礼仪之邦”的美誉。随着我国社会经济的发展和文明程度的提高，人们越来越认识到礼仪在社会生活中的重要作用。在职场环境中，礼仪意识的养成不仅可以改善人际关系，还可以提高工作效率。

本书在广泛借鉴并吸收相关研究成果的基础上，将职场中要注意的礼仪细节呈现给读者，旨在培养读者的职业礼仪素养，提升读者的就业竞争力。

本书的主要有如下特点：

1. 结构严谨，浅显易懂

本书编写注重内容的内在联系，按照循序渐进的原则确定体系结构，便于读者阅读和理解。在表达方式上，本书力争做到浅显易懂、语言通俗，以符合读者的阅读习惯。

2. 突出实用，注重细节

本书内容的选择注重实用性，注重对礼仪细节的叙述。书中设计了“礼仪佳话”、“知识窗”、“礼仪格言”、“练一练”、“议一议”等集知识性、文化性、趣味性、实用性为一体的小版块，力求使形式丰富、内容实用。

3. 案例导入，生动活泼

本书采用了“案例”的模式导入知识点，每章都设有“知识目标”和“能力目标”，以帮助读者明确把握各章的学习要点。每章的末尾都设有“知识归纳”和“思考与训练”，以加深读者对各章内容的理解，提高其对职场礼仪细节的运用能力。



本书由吴琼担任主编，李秋静、何雁担任副主编。其中吴琼编写第五章、第六章，李秋静编写第三章、第四章，何雁编写第一章、第二章。另外，杨前、赵歆参与了部分内容的编写。全书由吴琼拟定编写大纲、统筹审定。

在编写过程中，编者参考了大量文献资料，限于篇幅，未能一一注明，在此对相关作者表示诚挚的谢意。由于编者水平有限，加之时间仓促，书中难免存在不足，恳请广大读者不吝指正。

编 者

目 录

CONTENTS

第一章 礼仪概述

第一节 礼的起源和演变	1
第二节 礼的特征、原则和功能	7
第三节 常见的礼仪类别	11

第二章 职场基本礼仪

第一节 仪容仪表礼仪	17
第二节 言谈举止礼仪	23
第三节 社会交往礼仪	28

第三章 职业形象塑造

第一节 仪表礼仪	40
第二节 仪容礼仪	55
第三节 仪态礼仪	63

第四章 服务礼仪

第一节 饭店服务礼仪	86
第二节 餐饮服务礼仪	101
第三节 旅游接待服务礼仪	112
第四节 会展服务礼仪	119
第五节 销售服务礼仪	124

第五章 涉外礼仪

第一节 涉外礼仪的基本原则	132
第二节 涉外交往礼节	135



第三节 宴会礼仪	138
----------------	-----

第六章 商务活动礼仪

第一节 商务谈判礼仪	157
------------------	-----

第二节 商贸服务礼仪	160
------------------	-----

第三节 求职礼仪	166
----------------	-----

第四节 商业仪式和专题活动礼仪.....	172
----------------------	-----

参考文献	184
------------	-----

第一章 礼仪概述

非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。

——《论语·颜渊》

【学习目标】



1. 知识目标：了解礼仪及其产生与发展，认识礼仪在职场活动中的作用，掌握加强职场礼仪修养的途径。

2. 能力目标：在学习、生活及今后的工作中，培养讲礼仪的意识，养成讲礼仪的习惯。

古人云：“礼者，敬人也”。礼仪是一种待人接物的行为规范，也是一门交往的艺术。礼仪还是塑造形象的重要手段。在社会活动中，交谈讲究礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……只要讲究礼仪，事情都会做得恰到好处。总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。

第一节 礼的起源和演变

“孝传五世”

中国古代著名的“二十四孝”中有一则“孝传五世”的故事。故事是说宋朝浙江瑞安府永嘉县有个姓陈、名侃、字君和的人，因事亲至孝，名遍四方。他奉侍双亲，温顺孝敬，从来不让父母心中有忧虑之念。偶遇父母有病，则衣不解带，日夜陪床服侍，亲自做汤熬药。二老逝去后，陈侃悲痛欲绝，真正做到了“事生尽力，事死尽思”的圣人垂训。他的孝行被整个家族引为典范。所以后代子孙人人效仿，尊老爱幼，兄弟团结，夫妇和睦，妯娌相亲。以后陈氏家族五代同堂传为佳话。宋皇树坊旌表，赐额曰：“孝门陈君”，百姓则称其为“陈孝门”。后人作诗赞曰：至孝事亲世颂扬，子孙代代仰遗芳；同居五世人崇敬，感动枫宸诏表彰。

一、中国礼仪的起源与发展

（一）中国礼仪的起源

关于礼的起源，说法不一。归纳起来有 5 种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地



人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

1. 从理论上说，礼的产生是人类协调主客观矛盾的需要

首先，礼的产生是维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展，必须与大自然抗争，不得不以群居的形式相互依存，人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中，“男女有别，老少有异”，既是一种天然的人伦秩序，又是一种需要被所有成员共同认定、维持的社会秩序。人类面临的内部关系必须妥善处理。因此，人们逐步积累，自然约定出一系列“人伦秩序”，这就是最初的礼。

其次，礼起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间的动态平衡的需要。对欲望的追求是人的本能，人们在追寻实现欲望的过程中难免会发生矛盾和冲突，为了避免这些矛盾和冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

2. 从具体的仪式上看，礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展的过程中逐步完善了相应的规范和制度，正式成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会之间的各种关系的认识逐步深入，仅以祭祀天地、鬼神、祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要，也难以调节日益复杂的现实关系。于是，人们从内容和形式两方面将事神致福活动中的一系列行为扩展到各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

（二）中国礼仪的发展

礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生变革。从历史发展的角度来看，其演变过程可以分4个阶段。

1. 礼仪的起源时期：夏朝以前（公元前21世纪前）

礼仪起源于原始社会，在原始社会中、晚期（约旧石器时代）出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期，礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；人们相互交往中表示礼节和恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前21世纪—前771年）

人类进入奴隶社会后，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》，就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后2000多年的历史中，它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作，被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前771—前221年）

这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家进行研究和发​​展礼教，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统的阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。他还倡导“仁者爱人”,强调人要有同情心,人与人之间要相互关心、彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看做是人的善性的发端之一。

荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

管仲把“礼”看做是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

4. 强化时期:秦汉到清末(公元前221—公元1911年)

在我国长达2000多年的封建社会里,尽管礼仪文化在不同的朝代具有不同的社会、政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变成阻碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往,窒息人类思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪,内容大致涉及国家政治礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成了中华传统礼仪的主体。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后,受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善,繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨,讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

二、东西方礼仪的差异

使一个人伟大,并不在于富裕和门第,而在于可贵的行为和高尚的品德。

——奥维特(古罗马)

东方礼仪主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

（一）对待血缘亲情方面

东方人非常重视家族和血缘关系，“血浓于水”的传统观念根深蒂固，人际关系中最稳定的是血缘关系。

西方人独立意识强，相比较而言，不很重视家庭血缘关系，而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚，责任必须尽到，义务则完全取决于实际能力，绝不勉强，而且处处强调个人拥有的自由，追求个人利益。

（二）表达形式方面

西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼，凡事都要礼让三分，与西方人相比，常显得谦逊和含蓄。

东西方人面对他人夸奖时所采取的态度也有所不同。面对他人的夸奖，中国人常常会说“过奖了”、“惭愧”、“我还差得很远”等语句，表示自己的谦虚；而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬，往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

（三）礼品馈赠方面

在中国，人际交往特别讲究礼数，重视礼尚往来，往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多，除了重要节日互相拜访需要送礼外，平时的婚、丧、嫁、娶、生日、提职、加薪都可以作为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实，在讲究礼貌的基础上力求简洁便利，反对繁文缛节、过分客套。西方人一般不轻易送礼给别人，除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下，他们不拘于礼品价值贵贱，但却非常重视礼品的包装，特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

同时，在送礼和收礼时，东西方也存在着差异。西方人送礼时，总是向受礼人直截了当地说明“这是我精心为你挑选的礼物，希望你喜欢”，或者说“这是最好的礼物”之类的话；西方人一般不推辞别人的礼物，接受礼物时先对送礼者表示感谢，接过礼物后总是当面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。而东方人则不同，中国人及日本人在送礼时也精心挑选，但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意，请笑纳”之类的话；东方人在收礼时，通常会客气地推辞一番，接过礼品后一般不当面拆看礼物，唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪，或显得自己重利轻义，有失礼貌。

（四）对待“老”的态度方面

东西方礼仪在对待人的身份、地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先，凡事讲究论资排辈。

西方礼仪崇尚自由平等，在礼仪中，等级的强调没有东方礼仪那么突出。而且西方人独立意识强，不愿老，不服老，特别忌讳“老”。

（五）时间观念方面

西方人时间观念强，做事讲究效率。出门常带记事本记录日程和安排，有约必须提前到达，至少要准时，且不应随意改动。西方人不仅惜时如金，而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据，在他们看来这直接反映了一个人的形象和素质。

遵守时间秩序，让西方人养成了严谨的工作作风，办起事来井井有条。西方人严格区分工作时间和业余时间，休假时间不打电话谈论工作，甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲，中国人时间观念比较淡，随意改变原定的时间和先后顺序，开会迟到，上课拖堂，任意延长报告时间等是常有的事。这在西方人看来是不可思议的，他们认为不尊重别人的时间是最大的不敬。

（六）对待隐私权方面

西方礼仪处处强调个人拥有的自由（在不违反法律的前提下），将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方，冒犯对方“私人的”所有权利，是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权，同样也要求别人尊重他们的隐私权。

东方人非常注重共性拥有，强调群体，强调人际关系的和谐。邻里间的相互关心、问寒问暖，就是一种富于人情味的表现。

三、礼的概念与内涵

（一）礼、礼貌、礼节与礼仪

1. 礼

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指为表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌、礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会中等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，礼被定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人与人之间乃至国与国之间，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2. 礼貌

礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，

主要指日常生活中的个体礼貌行为。

4. 礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”即礼貌、礼节；“仪”即仪表、仪态、仪式、仪容，是对礼节、仪式的统称。

礼仪是人们在社会的各种具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

从广义的角度看，礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。

从狭义的角度看，礼仪通常是指在隆重或较大的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

（二）礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交际中的行为准则。礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌表示尊重的言行规范，礼节表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。礼貌、礼节、礼仪三者尽管名称不同，但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊重人、关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌而不懂礼节，往往容易失礼；谙熟礼节却流于形式，充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼是仪的本质，而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广，它由一系列具体的礼貌、礼节所构成；礼节只是一种具体的做法，而礼仪则是一个表示礼貌的系统的、完整的过程。



【知识窗】

中国古代礼节——冠礼

冠礼是古代的男子到一定年龄（士大夫是20岁，天子诸侯为12岁）时所举行的一种头发加冠的极为隆重的礼节，它属于古代“五礼”（吉礼、嘉礼、宾礼、军礼、凶礼）中的“嘉礼”。

冠礼可分为3个步骤：

（1）卜筮。就是冠礼举行之前事先卜筮举行冠礼的时间和举行冠礼时所应邀请的来宾。

（2）挽髻。加冠的准备工作。

（3）加冠。加冠由来宾中有威望的人进行。首先加布缙冠，即用黑麻布做成的帽子。其次加皮弁冠，即用白鹿皮做的帽子，大多缀饰有玉，尖尖的冠顶常用象骨制成。最后加爵弁冠，也叫“雀弁冠”，这是仅次于冕的一种帽子。

以上为一般士人的冠礼，其冠为三加。若是诸侯的冠礼，其冠则为四加（四加玄冕），若是天子的冠礼，其冠则为五加（五加衮冕）。

冠礼完成后，表示孩子已长大成人，此后他不仅可以服兵役，参加祭祀和出仕做官，而且可以成家立业，生儿育女。

第二节 礼的特征、原则和功能

孔融让梨

孔融（153—208年），鲁国（今山东曲阜）人，是东汉末年著名的文学家，建安七子之一，他的文学创作深受魏文帝曹丕的推崇。据史书记载，孔融幼时不但非常聪明，而且还是一个注重兄弟之礼、互助友爱的典型。

孔融四岁的时候，常常和哥哥一块吃梨。每次，孔融总是拿一个最小的梨子。有一次，爸爸看见了，问道：“你为什么总是拿小的而不拿大的呢？”孔融说：“我是弟弟，年龄最小，应该吃小的，大的还是让给哥哥吃吧！”

孔融小小年纪就懂得兄弟姐妹相互礼让、相互帮助、团结友爱的道理，使全家人都感到惊喜。从此，孔融让梨的故事也就流传千载，成为孝悌友爱的典范。

一、礼仪的特征

与其他学科相比，礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性等5个方面。

（一）规范性

礼仪，指的就是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。总之，礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此，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，自成一套，或是只遵守个人适应的部分，而不遵守自己不适应的部分，都难以为交往对象所接受、理解。

（二）限定性

礼仪，顾名思义，主要适用于交际场合，适用于普通情况之下一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效；离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用，这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点，就不会把礼仪当成放之四海而皆准的标准，不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。必须明确，所处场合和身份不同，要应用的礼仪也应有所不同，有时差异甚至会很大。这一点，是不容忽略的。一般而论，礼仪主要适用于初次交往、因公交往、对外交往3种交际场合。

（三）可操作性

切实有效、实用可行、规则简明、易学易会、便于操作是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”、“行之有礼”，不尚空谈。礼仪的易记易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可，而且反过来，又进一步地促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

（四）传承性

任何国家的礼仪都具有鲜明的民族特色，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、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。

（五）变动性

从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的，绝不可能凭空杜撰，一蹴而就，完全脱离特定的历史背景；另一方面，由于社会的发展、历史的进步，而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化、有所进步、推陈出新、与时代同步，以适应新形势下新的要求。与此同时，世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，他们的礼仪也随之相互影响、相互渗透、相互取长补短，不断地被赋予新的内容，这就使礼仪具有相对的变动性。了解这一点，就不会把礼仪看作一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它，也不会搞“教条主义”，使之一成不变，脱离生活、脱离时代。

二、礼仪的原则

在社交场合中，如何运用社交礼仪，怎样发挥礼仪应有的效应，怎样创造最佳人际关系状态，同遵守礼仪原则密切相关。

（一）真诚、尊重的原则

苏格拉底说：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”在与人交往时，真诚、尊重是礼仪的首要原则，只有真诚待人才是尊重他人，只有真诚、尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人、对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。真诚和尊重

首先表现为对人不说谎、不虚伪、不骗人、不侮辱人，所谓“骗人一次，终身无友”；其次表现为对他人的正确认识，相信他人、尊重他人，所谓心底无私天地宽，真诚的奉献才有丰硕的收获，只有真诚、尊重能使双方心心相印，友谊地久天长。

不过，真诚、尊重虽然重要，但在社交场合中，有时真诚和尊重也会陷入许多误区。一种是在社交场合一味地倾吐自己的所有真诚，甚至不管对象如何；一种是不管对方能否接受，凡是自己不赞同或不喜欢的，一味地抵制、排斥，甚至攻击。如果在社交场合中，陷入这样的误区也是糟糕的。所以在社交中，必须注意真诚和尊重的一些具体表现。在你倾吐衷言时，须看一下对方是否是自己能倾吐肺腑之言的知音，假如对方压根儿不喜欢听你真诚的心声，那么这番倾吐就徒劳了。另外，如对方的观点或打扮等是你不喜欢、不赞同的，也不必针锋相对地批评，更不能嘲笑或攻击，可以委婉地提出、适度地有所表示或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪，但其实这恰恰是给人留有余地，是一种尊重他人的表现，也是真诚在礼貌中的体现。就像在谈判桌上，尽管对方是你的对手，也应彬彬有礼，显示自己尊重他人的大将风度，这既是礼貌的表现，同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重，在社交场合，切记 3 点：给他人充分表现的机会，对他人表现出你最大的热情，永远给对方留有余地。

（二）平等适度的原则

在社交场合，礼仪行为总是表现为双方的，你给对方施礼，对方自然也会相应地还礼于你，这种礼仪施行必须讲究平等的原则。平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好的人际关系的诀窍。在交往中平等，表现为不要骄狂，不要我行我素，不要自以为是，不要厚此薄彼，更不要傲视一切、目中无人，也不能以貌取人，以职业、地位、权势压人，而应时时处处平等待人，唯有此，才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪。与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊却不能自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人但不能轻信；要活泼但不能轻浮；要谦虚但不能拘谨；要老练持重，但又不能圆滑世故。

（三）自信自律原则

自信是社交场合中一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，做起事来才能如鱼得水、得心应手。自信是社交场合中一份很可贵的心理素质。一个有充分自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自惭，遇到艰难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手。一个缺乏自信的人，则会处处碰壁。

自信但不能自负，自以为了不起。一贯自信的人，往往容易走向自负的极端，凡事自以为是，不尊重他人，甚至强人所难。那么，如何剔除人际交往中自负的劣根性呢？自律原则正是正确处理好自信与自负的一大原则，自律乃自我约束的原则。在社会交往过程中，树立一种内心的道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严以律己，实现自我教育、自我管理，摆正自信的天平，既不必前怕虎后怕狼的缺少信心，又不能凡事自以为是而自负高傲。

（四）信用宽容的原则

信用即讲究信誉的原则。孔子曾有言：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”强调的正是守信用的原则。守信是我们中华民族的美德，在社交场合，一要讲究守时，与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等，决不应拖延迟到。二是要守约，即与人签定的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到，所谓言必信、行必果。故在社交场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会永远失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合，宽容是一种较高的境界。《不列颠百科全书（Encyclopedia Britannica）》（又称《大英百科全书》）对“宽容”下了这样一个定义：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公正的容忍。”

宽容是人类的一种伟大思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是营造最佳人际关系的最好方法。

三、礼仪的功能

（一）教育功能

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含丰富的文化内涵，体现社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系，维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育，可以从整体上提高国民的综合素质。

（二）沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为，每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中，交往双方只有按照礼仪的要求去待人接物，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、善意和友好。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，不仅能唤起人们的沟通欲望，使彼此建立起好感和信任，而且可以促成交流的成功和范围的扩大，进而有助于事业的发展。

（三）协调功能

在人际交往中，不论体现的是何种关系，维系人际之间沟通与交往的礼仪，都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范约束人们的动机，指导人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行，不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突，还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系，使人际关系更加和谐，社会秩序更加有序。