

礼仪面对面丛书

接待礼仪

(第二版)

金正昆 著

禮

礼仪面对面丛书

接待礼仪

(第二版)

金正昆 著

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

接待礼仪/金正昆著. —2 版. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 5
(礼仪面对面丛书)
ISBN 978-7-300-21277-7

I. ①接… II. ①金… III. ①礼仪-基本知识 IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 103747 号

礼仪面对面丛书
接待礼仪 (第二版)
金正昆 著
Jiedailiyi

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京鑫丰华彩印有限公司	版 次	2009 年 4 月第 1 版 2015 年 6 月第 2 版
规 格	160 mm×230 mm 16 开本		
印 张	19.75	印 次	2015 年 6 月第 1 次印刷
字 数	266 000	定 价	38.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

在谈到人与人之间的正式交往与相互关系的处理时，中国古代典籍《礼记》曾给出一项基本规则：“以礼节之。”据我理解，它的含义是：必须用“礼”来具体约束人际交往以及人与人之间的关系，即所谓“约之以礼”。

就一般意义而言，所谓“礼”，是一种道德规范。孔子曰：“礼者，敬人也。”孟子则道：“有礼者敬人。”由此可见，“礼”的基本要求，就是以尊敬自己、尊敬他人，来具体协调人际交往与人际关系。所谓“仪”，则指的是“礼”的具体表现形式，即具有可操作性质的、“礼”的规范化做法。简言之，礼仪即一系列律己、敬人的规范化的具体表现形式。

在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，而且在不同的场合、不同的位置上还被要求遵守各不相同的礼仪规范。在正常情况下，越是正规的场合，地位越是重要的人士，越需要讲究礼仪。孟子坦言：“礼，门也。”荀子曾明确指出：“礼者，养也。”孔子亦曾强调：“礼也者，理也”，“不学礼，无以立”。他们的这些真知灼见，已成为越来越多当代中国人的共识。

在初次交往、公务交往、涉外交往等较为正式的场合，

每一位现代人都必须知礼、行礼、守礼。唯有如此，才能够内强个人素质，外塑组织形象，增进人际交往，优化人际关系。

为了便于广大读者更好地、更全面地、更系统地学习和运用礼仪，在中国人民大学出版社领导的支持下，在出版社郭晓明先生的鼓励下，我编写了这套由《职场礼仪》、《接待礼仪》、《交际礼仪》、《行政礼仪》、《国际礼仪》等组成的“礼仪面对面丛书”。本丛书的基本特点有三：

其一，对象性。本丛书各册均以特定的人群为对象，并注重其特定的使用范围。

其二，实用性。本丛书坚持“行之有效”与“学以致用”，注重其相关内容安排上的可操作性。

其三，时效性。“古调虽自爱，今人多不弹。”本丛书力求与时俱进，关注新问题，重视新热点，并努力解决新问题。

就具体内容而言，本丛书的各个分册各有其不同的侧重点：

《职场礼仪》，主要面向各行各业的办公室职员。它所介绍的，主要是职员在其工作岗位上所应遵守的礼仪规范。

《接待礼仪》，主要面向从事接待工作的各类人士。它所介绍的，主要是接待人员在具体从事接待工作时所应遵守的礼仪规范。

《交际礼仪》，主要面向一般性的交际应酬的参加者。它所介绍的，主要是各种各样的交际应酬的参加者所应遵守的礼仪规范。

《行政礼仪》，主要面向各类行政人员以及与其打交道者。它所介绍的，主要是公务交往的礼仪规范。

《国际礼仪》，主要面向各类涉外人员。它所介绍的，是当代中国人在其国内外涉外活动中所须掌握的礼仪规范。

应当说明的是，本丛书的编写兼顾“古为今用”与“洋为中用”。既重视对中国传统礼仪精华的继承，又重视对外国礼仪尤其是通行于世的国际礼仪的借鉴。令本丛书的阅读与使用真正地有助于广大读者，乃是编写者最大之心愿与努力之目标。

目录

上编 内宾接待的礼仪规范

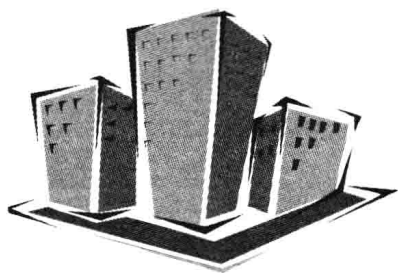
第一章 宾客的迎送	3
第一节 总体要求	3
第二节 正式会晤	10
第三节 送别来宾	14
第四节 接打电话	17
第二章 宾主的会面	24
第一节 彼此称呼	25
第二节 使用名片	32
第三节 握手行礼	40
第四节 相互介绍	46
第五节 交谈之道	56
第三章 宴会安排	64
第一节 安排中餐	65
第二节 安排西餐	73
第三节 安排酒会	82

第四章	座次排列	89
第一节	引导陪同	89
第二节	正式活动	93
第三节	交通工具	108

下编 外宾接待的礼仪规范

第五章	国际惯例	117
第一节	忠于祖国	118
第二节	修饰形象	123
第三节	遵时守约	131
第四节	尊重隐私	136
第五节	热情有度	141
第六节	不宜过谦	147
第七节	女士优先	152
第六章	礼宾总则	159
第一节	总体要求	159
第二节	礼宾规格	166
第三节	礼宾次序	172
第七章	常规准备	178
第一节	升挂国旗	178
第二节	使用国徽	189
第三节	奏唱国歌	195
第四节	饮食住宿	200
第五节	交通往来	214
第八章	工作之规	221
第一节	外交特权	221

第二节	外事文书	227
第三节	翻译与陪同	235
第四节	文娱活动	242
第五节	公务参观	250
第六节	面对媒体	255
第七节	穿着打扮	261
第九章	日常交际	269
第一节	称呼外宾	269
第二节	交际礼节	273
第三节	奉献鲜花	279
第四节	赠受礼品	286
第五节	书信往来	293
后 记		304



上 编

内宾接待的礼仪规范

孔子曰：“有朋自远方来，不亦乐乎？”自古以来，中国人民就以热情好客而闻名于世。礼待宾客，在中国向来被视为为人处世的基本礼仪之一。

本编着重介绍的是内宾接待礼仪，即接待内宾时待人接物的一系列具体的行为规范。本编所谓的内宾，是指来自国内的宾客，特别是有关方面在正式场合所接待的来自国内的正式客人。鉴于目前中国的国际化程度日益加深，本编所介绍的内宾接待礼仪也或多或少地涉及某些接待外宾的具体做法。



第一章 宾客的迎送

迎送宾客，讲究有始有终、善始善终。在其整个具体过程中，必须坚持主随客便、以礼相待、热情有加。

第一节 总体要求

在接待工作的具体过程中，迎送来宾作为接待工作的具体起点，不仅理应为接待方所重视，而且亦为接待对象所关注。

在接待过程中，迎送来宾不仅反映接待方的接待水准，体现接待方的礼宾规格，而且意味着双方关系发展的具体程度，暗示着接待方对待对象的重视程度，同时还事关接待对象对接待方工作的第一印象。因此，无论就接待方还是接待对象而言，接待工作中的迎送来宾理所当然地应被视为一桩礼仪大事。

具体而言，接待过程中迎送来宾，在礼仪规范上有熟悉详情、确定“时空”、关注细节、熟知程序四个问题需要为有关人士所重视。

一、熟悉详情

本着“知彼知己”的原则，从事迎送来宾的接待人员，有必要对有关状况掌握得详尽具体、细致入微。在此方面倘若稍有不足，就有可能产生连锁反应，影响到全部迎送活动乃至整个接待工作的顺利进行。

（一）掌握对方的状况

要将迎送来宾工作进行得圆满顺利，达到双方都满意的效果，接待方有关人员首先应对来访人员的具体状况予以充分掌握。这是接待人员做好迎送工作的基本保证。

1. 主宾的个人简况

对于对方主宾的简况，诸如姓名、性别、年龄、籍贯、民族、单位、职务、党派，以及文化程度、宗教信仰、生活习惯、个人偏好、家庭状况、职位变迁、政治倾向、业务能力、社会评价等，均应一清二楚。对对方其他来宾的基本情况，亦应尽可能地有所了解。

2. 来宾的总体情况

在迎送活动中，一些有关来宾的总体情况，例如具体人数、性别概况、相关专业、内部关系、组团情况及负责人等，接待人员亦应予以关注。

3. 来宾的整体计划

接待对象在来访之前，必定会制订具体的访问计划。对其来访计划，特别是访问目的、指导方针、大致安排等，接待人员应有一定程度的了解。

4. 来宾的具体要求

在迎送活动开始前，以及在具体进行中，接待人员对于对方所提出的要求或者意见、建议，均应认真听取，并予以充分考虑。

5. 来宾的抵达时间

对于来宾正式抵达的时间，例如具体日期、具体时间，以及相关的航班、车次、地点等，接待人员务必掌握充分、一清二楚，并且再三核对，以免在具体工作中出现重大差错。

（二）了解己方的规定

从事迎送工作的接待人员，尤其是其中的负责者，一定要对己方的相关规定进行全面了解。

其一，己方的接待方针。它具体涉及己方有关整个接待工作的基本要求。

其二，己方的礼宾规格。它是己方所给予来宾具体礼遇的最明显的体现。

其三，己方的操作重点。对于迎送来宾过程之中的某些重点环节，有关人员必须予以重视。

其四，己方的有关预案。对于用以防止某些临时变故的预备方案，有关人员必须了解清楚，而不能一知半解。

二、确定“时空”

在正式的接待过程中，宾主双方均对迎送来宾的具体时间与空间十分重视。因为它不仅限定了迎送活动的具体范围，而且还将在一定程度上直接影响着迎送活动的效果。

具体而言，与接待中迎送来宾活动的具体时空条件有关的规范，主要包括如下两个方面：

（一）活动的时间

在具体从事迎送活动时，对于时间问题理应高度重视。有关活动时间的礼仪规范，主要涉及如下三点：

1. 须双方商定时间

在任何情况下，有关正式迎送来宾的具体时间，均应由宾主双方事先正式商定，并达成一致。各方对此都可以提出意见或建议，但同时也必须耐心地听取对方的意见或建议。

2. 约定时间要精确

对于有关迎送活动的具体时间约定，不仅应该详尽，而且必须精确。一般情况下，每次活动的具体时间应明确年、月、日，采用 24 小

时制计时，并且应当精确到以分钟为计时单位。对于每次活动的时间，既要规定起始时间，又要规定终止时间，即必须规定每次活动的具体时间长度。

3. 宜反复予以确认

接待人员在具体操办来宾迎送活动的过程中，应养成在必要时再度与对方确认相关时间规定的良好习惯。在下述情况下，对有关具体时间的规定更要不厌其烦地与对方再度进行确认：来宾正式出发之前；来宾即将抵达之前；迎送时间略有变动之后。

（二）活动的空间

在明确迎送活动具体时间的同时，对于其具体空间应亦有所规范。所谓迎送活动的具体空间，通常是指用以进行迎送活动的具体地点。有关活动空间的礼仪规范，一般包括下述两点：

1. 主方专断

通常，有关迎送来宾的具体地点，均由东道主一方自行确定。对于被接待方，东道主仅仅需要进行通报而已。

2. 环境良好

为了使迎送活动给来宾留下美好印象，在力所能及的前提下，一定要充分考虑活动地点环境的好坏：不仅应当关注活动现场具体环境的好坏，同时还应当关注活动现场周边环境的好坏。

三、关注细节

在迎送来宾的具体活动中，接待人员既要事事从大局着眼，明辨大是大非；又要处处从小事着手，关注具体的细节问题，防止因小失大。

古人认为，要做好一件事情，通常需要“天时、地利、人和”。与之相对应，在迎送活动中的“天时、地利、人和”，就具体地体现在天气、交通、安全三大细节方面。

（一）天气状况

在任何时候，天气条件的变化都会对人们的正常活动产生一定程度

的影响。对迎送来宾的具体活动而言,天气情况则更是不可不察。在这一问题上,主要应当注意两点:

1. 掌握当地的天气变化规律

在具体安排迎送活动时,务必要充分了解当地的天气变化规律,在任何时候,都不应该使迎送活动“逆风而动”或草率行事。

2. 制定天气突变的应对措施

俗话说:“天有不测风云。”在制订迎送来宾的具体计划时,一定要对有可能产生变化的天气状况有所考虑,并为此制订应急方案。

(二) 交通状况

不论举行何种形式的迎送活动,当地具体的交通状况都不容回避。倘若在交通方面存在隐患,则必将影响迎送活动的顺利进行。在交通问题上,通常有以下两点注意事项:

1. 安排适量的交通工具

一般情况下,迎送活动中所使用的交通工具应由接待方具体负责。

2. 事先向交管部门通报

在举行正式的来宾迎送活动之前,一定要向当地交通管理部门进行例行的情况通报。此种做法,既是对交管部门的一种尊重,同时也是为了取得交管部门的支持与配合。

(三) 安全状况

由于许多迎送活动往往公开举行,因此有关部门和有关人员一定要对迎送活动的安全状况高度重视,并且牢固树立“安全第一”的观念。在这一重要问题上,除了要注意迎送过程中车辆行驶的安全外,还要根据情况采取必要的安全措施。例如,事先向公安部门报备,必要时请求对方给予协助。应对活动参与者提出要求,并进行资格审查。在其抵达现场后,往往还可以进行例行的安全检查。举行重大的迎送活动时,通常还应当采取一定的保密措施,并调配保安人员到场。

四、熟知程序

就礼仪惯例而言,凡属重大活动,皆应规定必要的程序,并届时循

序而行。因此，一般情况下，每一名具体从事迎送来宾的工作人员，都应当熟知制定程序、规范程序、简化程序、执行程序这四个与迎送活动密切相关的程序问题。

（一）制定程序

一般性的迎送活动，特别是需要举行专门仪式的迎送活动，都必须事先制定活动程序，以保证迎送活动循序而行、井井有条。所谓程序，通常是指某项活动进行的基本步骤与先后顺序；所谓迎送的程序，显然指的就是迎送活动的主要环节与操作流程。对有关迎送活动的程序的具体制定，主要有以下两方面的要求：

1. 程序必须制定

任何正式的迎送活动，不论是否举行仪式，都一定要事先制定必要的程序。

2. 程序必须详尽

既然迎送程序事关迎送活动的操作流程与进行步骤，那么就应当在制定有关程序时力求规范、详细、具体、全面。

（二）规范程序

从标准化、正规化的角度来讲，迎送活动不仅需要制定必要的程序，而且还需要对有关程序进行必要的规范。一般而言，用以迎送对方来宾的具体程序，大致上可分为正式程序和非正式程序。

1. 正式程序

正式程序一般适用于举行非常正规的迎送仪式，多用于外事接待中，特别是迎送国宾。目前，中国最为正式的迎送来宾程序，首推对外国国宾的欢迎仪式。其具体程序大致为：当外国国宾抵达北京时，由中国政府陪同团团长前往首都机场迎接，并陪车将其送至钓鱼台国宾馆下榻。次日，在人民大会堂东门外为其举行隆重而正式的欢迎仪式。届时，欢迎仪式将由引见、献花、鸣炮、奏乐、检阅，以及随后在人民大会堂举行国宴等一系列规范化的程序组成。倘若天气不佳时，欢迎仪式则一般改在人民大会堂内北大厅举行。

2. 非正式程序

在内宾接待活动中，迎送仪式通常不必举行，但迎送活动往往还是不可缺少的。那些非仪式性的迎送活动的具体程序，即为非正式程序。

一般情况下，迎送来宾的活动应由邀请单位的负责人或者正式代表出面组织。具体程序通常应当包括：迎送、陪车、会见、合影、宴请等，群众队伍则一般不予以安排。这些具体程序，亦应由有关单位按照惯例与来宾要求，进行必要的规范。

若宾主双方关系较为密切、彼此相熟，常来常往甚至十分友好，则亦可视具体情况的不同，以其他亲切、友好、尊重、敬意的形式，来表达迎宾时的喜悦与送宾时的祝福，而不必过分拘泥于常规的迎送活动程序。

（三）简化程序

程序从简，是目前中国来宾迎送的一大趋势。在具体拟订来宾迎送活动程序时，接待方亦应在不失礼、不影响活动效果的前提下，对其进行必要的简化。在目前一般性的迎送活动中，通常不举行专门仪式，而且还须尽量减少活动的具体环节。只有这样，迎送程序才有可能被真正地简化。同时，还要努力控制活动的规模。对于参加活动的人数、到场领导的级别、参与陪同的人员、举行活动的时间及其具体的经费支出等，均应一律从简。

（四）执行程序

不论制定迎送活动的程序，还是规范、简化迎送活动的程序，都是为了追求其执行效果的最佳化。要做到这一点，有两方面必须要注意：

1. 认真执行既定的程序

迎送活动的程序一旦制定，有关人员即应无条件地、自觉地对其予以执行。

2. 灵活机动地执行程序

在执行既定程序时，必须既坚持原则，又善于机动灵活、随机应变，具有较强的应对突发事件的能力。