



“十二五”江苏省高等学校重点教材

内修外塑

——大学生礼仪形象修炼

NEIXIU WAISU:

DAXUESHENG LIYI XINGXIANG XIULIAN

主 编 柯晓扬 石建梅

副主编 赵 艳 张超一



苏州大学出版社
Soochow University Press

“十二五”江苏省高等学校重点教材

教材编号: 2014-2-013

内修外塑

——大学生礼仪形象修炼

NEIXIU WAISU:

DAXUESHENG LIYI XINGXIANG XIULIAN

主 编 柯晓扬 石建梅

副主编 赵 艳 张超一



苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

内修外塑:大学生礼仪形象修炼/柯晓扬,石建梅
主编. —苏州:苏州大学出版社,2014.12
“十二五”江苏省高等学校重点教材
ISBN 978-7-5672-0852-0

I. ①内… II. ①柯… ②石… III. ①大学生-礼仪
IV. ①G645.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第164966号

内修外塑

——大学生礼仪形象修炼

柯晓扬 石建梅 主编

责任编辑 史创新

苏州大学出版社出版发行

(地址:苏州市十梓街1号 邮编:215006)

苏州恒久印务有限公司印装

(地址:苏州市友新路28号东侧 邮编:215128)

开本 787×1092 1/16 印张 20 字数 487 千

2014年12月第1版 2014年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5672-0852-0 定价:36.00元

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话:0512-65225020
苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

《内修外塑——大学生礼仪形象修炼》

编 委 会

主 编 柯晓扬 石建梅

副 主 编 赵 艳 张超一

编 委 孔力媛 卢飞飞 李冰焱 任积丽

刘珺珺 陈 云 陆兰英 邵美玲

冒耀祺 彭雪华 蔡 平

序 言

最近,南通科技职业学院柯晓扬、石建梅主编的《内修外塑——大学生礼仪形象修炼》,经江苏省教育厅组织专家评审,被评为“十二五”江苏省高等学校重点教材,由苏州大学出版社出版。

这是一部不可多得的好教材,它有这样几个特色。

特色一:彰显传统礼仪的现代教育意义和教育价值

作为礼仪之邦的中华民族,有五千多年的文明史,在从未中断的历史长河中,不仅形成了完备的礼仪行为规范,而且积淀了完整的礼仪素养体系。

礼仪行为与礼仪素养犹如一张纸的两面,一面是礼仪行为,另一面是礼仪素养。礼仪行为是礼仪素养的外化,礼仪素养是礼仪行为的内涵。礼仪这张纸不管怎样剪裁,都有不可分割的双面联系。

一个人从自然人到社会人的过程称为社会化,人们通过社会化和再社会化学习或习得各种知识、文化和行为规范。礼仪行为和礼仪素养是社会化的重要内容,进行礼仪教育,不是把中国传统礼仪简单地推入教材,也不是简单地推移给年轻的受教育者,而是把礼仪教育置于人文素质教育的高度,凸显传统礼仪的现代教育意义和教育价值,在梳理中激发新的时代活力,像血液一样融入礼仪教材体系,融入课堂教学,彰显传统礼仪的现代教育价值,彰显传统礼仪的现代教育意义。

特色二:“内修”与“外塑”并举的教材编写理念

“礼仪”行为的背后往往都有“礼仪”素养做支撑,“礼仪”素养的形成,需要通过“内修”来完成。“内修”得到的“礼仪”素养要转化为“礼仪”行为,需要通过“外塑”才能实现。

“内修外塑”不是以行为为中心,而是以人为中心。以往的礼仪教材,大多缺少这样的理念。通病是:重视礼仪行为,忽视礼仪素养;重视“外塑”,忽视“内修”;重视以行为为中心,忽视以人为中心。

本教材“内修”与“外塑”并举,符合全程育人的规律,体现了与众不同的新理念。

特色三:单元设计合情入境

紧扣“内修”与“外塑”并举的教材编写理念,教材设计了五个情境单元:个人形象礼仪、日常礼仪、校园礼仪、职场礼仪、涉外礼仪。

以往的礼仪教材往往注重职业礼仪,忽视其他。本教材设计的五个情境单元,不限于职业礼仪,覆盖面更广,涉及人才培养的全程,单元设计合情入境,谋篇布局科学合理。

特色四:呈现方式新人耳目

一种真理要为人们接受,有时不在于真理本身,而在于呈现方式。

本教材的五个单元统一采用以下体例:名人名言;情境导入;知识分享;情境小结;知识链接;拓展训练(案例分析、案例实践、实践训练)。这种体例定位准确,适应教育对象的年龄特点和心理特征,一改以往教材正襟危坐的面孔,呈现方式新人耳目。

特色五:适合于教,也适合于学

由于把学生当作一个完整的人来培养,把学生作为礼仪教育的中心来看待,故教材打通礼仪行为与礼仪素养,礼仪行为讲规范,礼仪背后讲素养。文字表达清晰,表现形式清新,案例设计源于生活,理论与实践紧密结合,既适合于教,也适合于学。

当然,礼仪形象的塑造,一方面靠无声的礼仪行为,另一方面也靠有声的民族语言。有声的民族语言在一定程度上也能塑造礼仪形象,如礼貌语言的运用。但在无声的礼仪行为面前,它不是礼仪行为的核心,而是言语行为的核心。教材虽没有单列一个单元讲语言形象的塑造,但在知识链接、拓展训练(案例分析、案例实践、实践训练)中已有涉及。

鉴于教材有上述五个特点,本人愿积极推荐。望教材使用者结合教学,提出建议,使教材日臻完善。

孙汝建

2014年8月8日

(孙汝建,教育部职业院校文秘类专业教学指导委员会主任委员,上海师范大学汉语言文字学专业文学博士,华侨大学文学学院院长、教授、研究生导师)

目 录

导读篇 礼仪概述

- 一、礼仪的含义与功能 / 2
- 二、礼仪的性质 / 4
- 三、礼仪的原则 / 5
- 四、礼仪修养的途径 / 7

情境篇一 个人形象礼仪

学习情境一 仪容礼仪 / 12

- 一、仪容规范 / 12
- 二、化妆 / 13
- 三、发型 / 19

学习情境二 仪表礼仪 / 26

任务一 办公室服饰礼仪 / 26

- 一、服饰得体是办公室工作人员不可忽视的一种修养 / 26
- 二、办公室着装应遵循的原则 / 27
- 三、女士办公室着装礼仪 / 28
- 四、男士办公室着装礼仪 / 30

任务二 会务服饰礼仪 / 38

- 一、男士礼服穿着礼仪 / 38
- 二、女士礼服穿着礼仪 / 39

任务三 休闲运动服饰礼仪 / 42

- 一、休闲装的搭配技巧 / 42
- 二、休闲装的类型 / 42

学习情境三 仪态礼仪 / 45

- 一、站姿端庄 / 45
- 二、坐姿文静 / 47

- 三、走姿优雅 / 49
- 四、蹲姿文明 / 50
- 五、目光宁静 / 51
- 六、微笑愉悦 / 52

情境篇二 日常礼仪

学习情境一 见面的礼节 / 58

- 一、招呼有礼,介绍有序 / 58
- 二、称呼礼貌,握手得体 / 62
- 三、鞠躬合式,拥抱合礼 / 65
- 四、恰当展示名片 / 66

学习情境二 公共场所礼仪 / 72

- 一、交通礼仪 / 72
- 二、街头礼仪 / 80
- 三、剧场礼仪 / 81
- 四、参观礼仪 / 84
- 五、舞会礼仪 / 85

学习情境三 沟通礼仪 / 92

任务一 语言沟通礼仪 / 92

- 一、交谈礼仪的基本准则 / 93
- 二、交谈礼仪的技巧 / 96
- 三、交谈时应注意的事项 / 102

任务二 商务沟通礼仪 / 106

- 一、电话沟通礼仪 / 107
- 一、传统书信礼仪 / 110
- 一、网络礼仪 / 112

情境篇三 校园礼仪

学习情境一 人际关系 / 120

- 一、师生礼仪 / 120
- 二、同学礼仪 / 123
- 三、交友礼仪 / 124

学习情境二 具体场所礼仪 / 131

一、课堂礼仪 / 131

二、宿舍礼仪 / 133

三、食堂礼仪 / 135

四、图书馆礼仪 / 136

学习情境三 校园活动礼仪 / 139

一、活动前的准备 / 139

二、活动期间的礼仪规范 / 140

三、活动结束 / 140

情境篇四 职场礼仪

学习情境一 求职面试 / 144

任务一 面试前的准备 / 144

一、定位准备 / 145

二、物品准备 / 147

三、形象设计准备 / 151

任务二 面试中的礼仪 / 160

一、遵时守约,独自前往 / 161

二、礼貌等待,做好准备 / 161

三、入室敲门,得体称谓 / 162

四、保持微笑,谨慎握手 / 162

五、大方就座,讲究仪态 / 162

六、约束举止,规范得体 / 163

七、目光接触,表情自然 / 163

八、自我介绍,良好开端 / 164

九、适度音量,控制语速 / 164

十、回答简练,谈吐得当 / 165

十一、最后一问,大有讲究 / 165

十二、礼貌离开,善始善终 / 166

十三、随机应变,展露修养 / 166

任务三 面试后的礼仪 / 170

一、感谢信 / 170

二、打电话 / 171

三、记录 / 171

学习情境二 办公室礼仪 / 174

任务一 办公室举止礼仪之电梯礼仪 / 174

一、自动扶梯电梯 / 174

二、轿箱式电梯 / 175

任务二 办公室举止礼仪之开关门礼仪 / 178

一、敲门 / 178

二、开门 / 179

三、关门 / 180

任务三 办公室举止礼仪之递物与接物礼仪 / 181

一、递物 / 182

二、接物 / 182

任务四 办公室环境礼仪之公共办公区礼仪 / 184

一、走廊通道 / 184

二、员工餐厅 / 185

三、复印室 / 185

四、会议室 / 186

五、洗手间 / 187

任务五 办公室环境礼仪之个人办公区礼仪 / 189

一、保证工位整洁 / 190

二、保持适度安静 / 190

三、注意手机礼仪 / 191

四、不做与工作无关的事 / 192

五、恰当的办公举止 / 192

任务六 办公室人际关系之与领导的关系 / 197

一、摆正位置,尊重领导 / 197

二、主动沟通,讲究技巧 / 199

三、察言观色,读懂领导 / 199

四、尽职尽责,不断提升 / 201

任务七 办公室人际关系之与同事的关系 / 205

一、尊重同事,注重细节 / 206

二、真诚待人,谦虚谨慎 / 206

三、团结协作,勇于承担 / 207

四、少说多做,拒绝八卦 / 207

五、用语文明,拒绝“三C” / 208

六、表达关心,适可而止 / 208

七、珍视友谊,勿重利益 / 209

学习情境三 商务礼仪 / 217

任务一 拜访礼仪 / 217

一、拜访前礼仪 / 217

二、拜访中礼仪 / 218

任务二 接待礼仪 / 220

一、接待前的准备 / 220

二、接待礼仪 / 221

任务三 馈赠礼仪 / 224

一、馈赠前的准备 / 224

二、馈赠时的礼仪 / 225

三、受礼礼仪 / 225

任务四 谈判签约礼仪 / 227

一、谈判 / 227

二、签约 / 229

任务五 会务礼仪 / 234

一、会务性工作 / 234

二、会场的布置 / 236

三、安排会议礼仪服务 / 237

任务六 宴请礼仪 / 241

一、宴请前的准备 / 241

二、宴请中的礼仪 / 242

任务七 庆典剪彩礼仪 / 249

一、庆典 / 249

二、剪彩 / 250

学习情境四 部分行业礼仪 / 255

任务一 酒店(餐饮)服务业礼仪 / 255

一、餐前服务礼仪 / 256

二、餐间服务礼仪 / 256

三、酒水服务礼仪 / 257

四、宴会自助餐服务礼仪 / 257

五、餐后结账服务礼仪 / 257

六、特殊情况用餐服务礼仪 / 257

任务二 旅游服务业礼仪 / 262

一、旅行社门市接待礼仪 / 262

二、导游服务礼仪 / 263

任务三 航空服务业礼仪 / 266

一、地勤服务礼仪 / 266

二、空乘服务礼仪 / 267

三、候机礼仪 / 268

四、迎送乘客礼仪 / 268

五、机上服务礼仪 / 268

任务四 销售服务业礼仪 / 270

一、约见客户的礼仪 / 271

二、等候客户的礼仪 / 271

三、接待客户咨询时的礼仪 / 271

四、当遇客户抱怨时的礼仪 / 272

五、成交签单的礼仪 / 272

六、特殊情况处理 / 272

情境篇五 涉外礼仪

学习情境一 国际礼仪通则 / 276

一、尊敬友人 / 277

二、自尊自爱 / 277

三、遵守纪律 / 279

四、尊重隐私 / 279

五、信守约定 / 280

六、环境友好 / 280

学习情境二 东方礼仪 / 285

一、亚洲概况 / 285

二、部分国家的礼仪 / 286

学习情境三 西方礼仪 / 293

一、欧洲概况 / 293

二、美洲概况 / 294

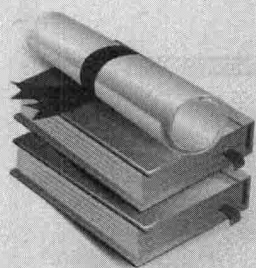
三、部分国家的礼仪 / 294

后 记 / 304



导 读 篇

礼 仪 概 述



人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。

——荀子



【情境导入】

高职生李阳参加某知名企业行政助理岗位的应聘,经过前两轮的笔试、面试,最终进入公司高层领导的终极面试考核。面试当天,李阳穿戴整齐,提前二十分钟来到公司一楼会客室等待面试。当公司人力资源部工作人员带着李阳和其他四位竞聘者搭乘电梯来到总经理办公室时,却被告知考试已经结束,优胜者已经出现,就是李阳。五位竞聘者大惑不解,工作人员解释道:“当你们在会客室等待期间,公司工勤人员为大家倒茶水,其余人等要不朝工勤人员只是点了点头,要不就是面无表情地说了声‘谢谢’,只有李阳一人客气地站起来从工勤人员手中接过茶杯并面向工勤人员微笑着说了声‘谢谢’。离开会客室时,其他竞聘者都是推开椅子直接走了出去,只有李阳在站起身后将椅子按原位放好,推入会议桌,并顺手将其余几人的椅子一并也整理好。乘坐电梯时,恰好来了一位穿着朴素,捧着一大摞资料的老人,只有李阳见到后赶紧上前揪好上升电梯按钮,用手拦住电梯门让老人先进,并询问老人要到的楼层,帮助其揪好楼层数字,而其他几位无动于衷。老人到达楼层出电梯时,资料盒因为不小心碰到电梯门而撒落一地,其他四位视而不见,也只有李阳看到后赶紧帮忙捡起来。而这位老人恰恰是公司的总经理。”最终高职生李阳在和本科生、研究生的面试角逐中获得成功。

你认为李阳获得面试成功的原因是什么?



【知识分享】

一、礼仪的含义与功能

(一) 礼仪的含义

“礼仪”一词由“礼”和“仪”组成。“礼”的含义比较丰富,在中国古代,“礼”通常指最高的自然法则,是治国的大纲和根本,是中国文化总名,是对人的尊敬和礼貌,是为了表示敬重或隆重而举行的仪式等。发展到现在,“礼”是敬意的通称,其核心是互相尊重、互相关心、互相谦让。所谓“仪”,有法则、礼节、仪式和容貌举止等解释。在今天,“仪”指人际交往中相互表示尊重、友好的具体仪式。总之,礼仪是人们在各种社会的具体交往中,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且共同认可的规范和准则。

礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式、礼俗等。

礼貌是指人们在社会交往时相互表示敬重和友好的行为规范,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谦虚和恭敬,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。良好的教养和良好的道德品质是礼貌的基础。现代社会应注意使用礼貌用语,对他人态度和蔼、举止适度、彬彬有礼,尊重他人应成为自己日常的行为规范。

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容,反映着对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。现代礼节包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等。当今世界是个多元化世界,不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表是美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自爱的一种表现。

仪式指行礼的具体过程或程序,它是交际礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或组织在开展各项专题活动过程中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌形式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化,因此,仪式大有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是“非礼”。

礼俗即民俗礼仪,指各种风俗习惯,是交际礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并根植于人们心中,是在一定的环境中经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

(二) 礼仪的功能

1. 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。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过示范、劝阻、评价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,维护社会正常活动。让国民都接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

2. 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,交往双方只有都懂礼仪,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。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,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。

3. 协调功能

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人与人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,约束着人们的动机,指导着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。

4. 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵,人们的谈吐变得越来越文明,装饰打扮变得越来越富有个性,举止仪态变得越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

5. 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定,家庭的和谐与安宁,邻里的和睦与友好,同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多,社会便会更加和谐稳定。

二、礼仪的性质

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的,具有文明性、共通性、多样性、变化性和规范性等性质。

1. 文明性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求,亚当夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血至共享狩猎成果,从盲目迷信、敬畏鬼神至崇尚科学、论证无神,从战争到和平,这些都是文明发展的体现。尤其是文字发明后,人类能运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的宗旨是尊重,既是对人也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地结合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,比如待人接物热情周到、彬彬有礼,与人交往互帮互助、彼此尊重、和睦相处,社交场合注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交谈,文明用语,这也体现出人们的品行修养。总之,礼仪是人们内心文明与外在文明礼貌的综合体现。

2. 共通性

礼仪是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态,人们尽管分散居住在五大洲四大洋的不同角落,但是,许多礼仪都是世界通用的,如问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等。虽然各国、各地区形成了许多的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共通性。正是由于礼仪拥有共通性,才使涉外交往礼仪成为可能。

3. 多样性

世界是丰富多彩的,礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文明的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。比如在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲国家或地区与在乙国家或地区可能截然相反。

4. 变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式,随着时间的推移,礼仪会发生不断的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也应具有灵活性,一般来说,在非正式场合,有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大;在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的,但如果双方已非常熟悉,即使是较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

5. 规范性

礼仪指的就是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。

三、礼仪的原则

人们的各种交际活动自始至终都有一些具有普遍性、共同性、指导性的规律可循,这就是礼仪的原则。掌握这些原则,有助于礼仪的规范化,增强人们对礼仪的认识,进而加强礼仪在社会活动中的指导作用。

1. 遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的,实际上反映了人们的共同利益要求。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范,就会受到社会舆论的谴责,交际自然就难以成功。

2. 敬人原则

孔子说:“礼者,敬人也。”敬人是礼仪的一条基本原则,它要求人们在交际活动中互尊互敬,友好相待,对交往对象要重视、恭敬。尊敬是“礼”的本义,是交际礼仪的重心和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条,就是要敬人之心长存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。可以说,掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。

在一条干净的大街上,一个衣衫褴褛的铅笔推销员正在兜售廉价的铅笔。一个商人路过时顿生一股怜悯之情,他不假思索地将10元钱塞到卖铅笔的人手中,然后头也不回地走开了。走了没几步,他忽然觉得这样做不妥,于是连忙返回来,并抱歉地解释说自己忘了取笔,希望推销员不要介意。最后,他郑重其事地对推销员说:“您和我一样,都是商人。”

一年之后,在一个商贾云集、热闹隆重的社交场合,一位西装革履、风度翩翩的推销商