



UPDATED ETIQUETTE
FOR CITIZENS



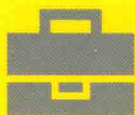
您身边最专业的礼仪顾问



最新 公民礼仪



北京未来之舟礼仪培训机构◎编著



积淀廿载 历久弥新的经典内容

倾力呈献 文明礼仪的权威读本



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

最新公民礼仪

UPDATED ETIQUETTE
FOR CITIZENS

北京未来之舟礼仪培训机构◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目(CIP)数据

最新公民礼仪 / 未来之舟礼仪培训公司编著.

北京:中国经济出版社,2015.3

ISBN 978-7-5136-0939-5

I. ①最… II. ①未… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 274415 号

责任编辑 陈 瑞

责任审读 霍宏涛

责任印制 马小宾

封面设计 华子图文

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京力信诚印刷有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 16.75

字 数 235 千字

版 次 2015 年 3 月第 1 版

印 次 2015 年 3 月第 1 次印刷

定 价 36.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题,请与本社发行中心联系调换(联系电话:010-68330607)

版权所有 盗版必究(举报电话:010-68355416 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话:12390) 服务热线:010-88386794

前 言

我国自古就是一个讲究礼仪的国度，礼仪在我国政治、文化生活中占有重要位置。早在先秦时代，我们的先人就建立了一套完备的礼仪，周公的“制礼作乐”、孔子哀叹“礼崩乐坏”，都说明了这一事实。

随着社会的发展、文明的进步，“礼”由承载上层建筑的使命而逐渐演变成人与人之间的交往准则和要求。《论语》的“不学礼，无以立”，孟子的“仁者爱人，有礼者敬人。爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之”，都是生动的说明。

那么，什么是礼仪？从现代社会的人际交往角度，简单地说，礼仪就是律己、敬人的行为规范，是表达对他人的理解和尊重的过程 and 手段。它始终以某种精神的约束力支配着人们的行为，是促进人际关系和谐的重要途径。

礼仪的最大特点，就是更侧重于“精神的约束力”，强调“律己敬人”。

现代社会，人们的生活都是快节奏的。人与人之间的交往，特别是和陌生人之间，不可能指望他人你都对你做到熟悉从而可以“不拘礼”。这就需要在正常交往中，必须首先表现出善意，对他人表达起码的礼貌和尊重。

然而，近现代中国礼仪文化的缺失，使一部分人不知礼、不守礼，不仅影响了人际关系的和谐，甚至一定程度上增加了社会管理成本，损害了国家的形象和尊严。

仓廪实而知礼节。我们的物质文化水平已极大丰富，GDP 已位居世界



第二。在这样的情况下，我们该以怎样的形象展现在世人的面前？

《北京青年报》曾报道，短短十·一黄金周的几天时间里，40 万平方米的天安门广场上竟有游人留下的 60 万块口香糖残渣！

而据《国际先驱导报》在一篇《中国游客在欧形象调查》的报道中说，德国柏林的一家中餐馆老板娘生气地告诉《国际先驱导报》的记者：中国游客在饭店吃饭时，喝酒一轮接一轮，高谈阔论，旁边的人根本没法吃……有一次我让他们小声点儿，他们反过来说我：“你为什么要管我们，我们出来就是要高兴的……”这样的人再有钱也让人看不起。另外，在公共场所不排队、乱插队、不遵守交通规则、上车抢座等行为也很多……

不文明行为，图的是一时之快，丢的却是自己的人格乃至我们的国格。

那么，如何使我们的形象、举止、语言更加得体，从而展现我们的礼仪修养，创造和谐的人际关系呢？

礼仪体现细节，细节体现修养。学习礼仪，不仅是提高个人素质和单位（小到家庭、企事业单位、社区，大到城市、国家）形象的必要条件，更是立身处世的根本、人际关系的润滑剂、现代竞争的附加值。是否文明，是否讲礼仪，不在于口号有多响，而在于是否付诸于我们的日常行为中。

在单位，尊敬领导，团结同事，善待来客；在公共场所，约束举止，降低噪声，爱护环境，排队礼让；在家里，孝敬长辈，夫妻和谐，爱护子女，友善邻居……

自重者人重，自律者人敬。想让别人尊敬自己，首先就要学会尊敬他人。

让我们从现在做起，从我做起，从身边做起，做一个文明的人，做一个讲究礼仪的现代人！

北京未来之舟礼仪培训机构

2014 年 6 月

目 录

第一课 仪容礼仪

一、女士仪容 / 2

1. 头发的美化 / 2
2. 发型和脸型 / 2
3. 面部化妆 / 3
4. 颈部美化 / 8
5. 肢部修饰 / 8

二、男士仪容 / 9

1. 从“头”说起 / 9
2. 面容美化 / 10
3. 男士香水 / 11

未来之舟礼仪小语：根据脸型选眼镜 / 11

第二课 亲和表情

一、用眼神说话 / 14

1. 注视技巧 / 14
2. 眼神禁忌 / 15

二、微笑的力量 / 15

1. 微笑四要 / 16
2. 微笑四不要 / 16
3. 微笑训练 / 17



未来之舟礼仪小语：微笑的价值 / 18

第三课 着装礼仪

一、着装四原则 / 20

1. 所处环境 / 20
2. 身份角色 / 20
3. 着装时间 / 21
4. 自身条件 / 21

二、西装礼仪 / 21

1. 怎样选西装 / 21
2. 西装四步曲 / 22
3. 穿衬衫要求 / 23
4. 领带的搭配 / 24
5. 鞋袜的搭配 / 25

三、套裙礼仪 / 25

1. 怎样挑选套裙 / 25
2. 套裙搭配技巧 / 26
3. 套裙鞋袜选择 / 27

四、便装礼仪 / 27

1. 便装穿着场合 / 28
2. 便装搭配技巧 / 28

五、根据身材着装 / 29

1. 矮小身材 / 29
2. 高挑身材 / 29
3. 苗条身材 / 30
4. 丰满身材 / 30
5. 性感身材 / 30



六、特殊场合着装 / 31

1. 喜庆场合 / 31
2. 华丽高雅 / 31
3. 隆重庄严 / 31
4. 悲伤肃穆 / 31

未来之舟礼仪小语：着装配色表 / 32

第四课 配饰和首饰礼仪

一、配饰使用礼仪 / 34

1. 丝巾使用技巧 / 34
2. 围巾、帽子搭配 / 34
3. 腰带搭配技巧 / 36
4. 包的选用技巧 / 37

二、首饰佩戴礼仪 / 37

1. 首饰使用规则 / 38
2. 首饰佩戴技巧 / 39

未来之舟礼仪小语：戒指和指甲油颜色的搭配 / 42

第五课 举止礼仪

一、手势礼仪 / 44

1. 注意差异 / 44
2. 使用适度 / 45

二、坐的礼仪 / 45

1. 入座礼仪 / 46
2. 离座礼仪 / 46
3. 腿的摆放 / 47
4. 上身姿势 / 49
5. 坐姿禁忌 / 50



6. 其他要求 / 51

三、蹲姿礼仪 / 52

1. 常见蹲姿 / 52

2. 蹲姿要求 / 53

四、站姿礼仪 / 54

1. 标准站姿 / 54

2. 避免站姿 / 54

3. 站姿要求 / 54

4. 站姿练习 / 55

五、走姿礼仪 / 56

1. 走姿练习 / 56

2. 走姿特例 / 56

3. 其他要求 / 58

未来之舟礼仪小语：不受欢迎的走姿 / 59

第六课 日常礼仪

一、夫妻间的礼仪 / 62

1. 要互爱互谅 / 62

2. 莫唯我独尊 / 62

3. 遇事多沟通 / 63

4. 注意生活细节 / 63

5. 共同承担家务 / 64

二、父母子女礼仪 / 64

1. 子女教育礼仪 / 64

2. 子女对父母礼仪 / 65

3. 婆媳、父婿礼仪 / 66

三、兄弟姐妹礼仪 / 66

1. 搞好团结 / 66



2. 彼此爱护 / 67

3. 相互尊重 / 67

四、邻里之间礼仪 / 67

1. 约束不良习惯 / 68

2. 学会礼让 / 68

3. 相互帮助 / 68

4. 不占公共空间 / 69

5. 管好自家宠物 / 69

6. 避免小孩扰民 / 69

7. 邻里适当走动 / 69

8. 家庭待客礼仪 / 70

五、校园礼仪 / 71

1. 教师礼仪 / 71

2. 学生礼仪 / 72

3. 课外礼仪 / 73

4. 宿舍礼仪 / 74

5. 食堂礼仪 / 76

6. 学生求职礼仪 / 76

六、公共场合礼仪 / 80

1. 公共道路礼仪 / 80

2. 洗手间礼仪 / 80

3. 公共交通礼仪 / 81

4. 购物场所礼仪 / 82

5. 景区旅游礼仪 / 83

6. 观看比赛礼仪 / 84

7. 影剧院礼仪 / 85

8. 轿车驾驶礼仪 / 85

未来之舟礼仪小语：举案齐眉的故事 / 87



第七课 社交礼仪

一、交往礼仪禁忌 / 90

1. 言而无信 / 90
2. 恶语伤人 / 90
3. 随便发怒 / 90
4. 流言蜚语 / 91
5. 过分玩笑 / 91

二、拜访礼仪 / 91

1. 提前预约 / 92
2. 拜访举止 / 92
3. 尊重他人 / 92

三、称呼礼仪 / 93

1. 称呼正确 / 93
2. 称呼禁忌 / 94

四、介绍礼仪 / 95

1. 介绍自己 / 95
2. 介绍别人 / 95

五、握手礼仪 / 96

1. 握手礼要求 / 96
2. 握手的场合 / 98
3. 握手礼禁忌 / 98

六、其他会面礼 / 99

1. 点头礼 / 99
2. 举手礼 / 99
3. 脱帽礼 / 99
4. 注目礼 / 100
5. 拱手礼 / 100



6. 鞠躬礼 / 100

7. 合十礼 / 100

8. 拥抱礼 / 101

9. 吻礼 / 101

七、名片礼仪 / 102

1. 发名片时机 / 102

2. 递接名片礼仪 / 103

3. 西方名片礼仪 / 103

4. 名片其他用途 / 104

八、交谈礼仪 / 104

1. 创造融洽氛围 / 104

2. 注意谈话禁忌 / 107

3. 打破交谈僵局 / 108

4. 注意身体语言 / 109

九、电话礼仪 / 110

1. 打电话礼仪 / 110

2. 接电话礼仪 / 113

3. 结束通话 / 116

4. 手机礼仪 / 116

十、礼品馈赠礼仪 / 117

1. 馈赠守则 / 117

2. 受礼礼仪 / 121

3. 送花礼仪 / 123

未来之舟礼仪小语：电子邮件礼仪有要求 / 125

第八课 服务礼仪

一、服务意识 / 128

1. 视顾客为亲友 / 128



2. 顾客永远是对的 / 129

3. 顾客是企业主宰 / 129

4. 不断追求完美 / 130

二、工作自律 / 130

1. 六不四要 / 130

2. 着装六忌 / 130

3. 关系协调 / 131

三、接待礼仪 / 132

1. 制定规格 / 132

2. 日常接待 / 132

3. 重要接待 / 133

4. 外宾接待 / 134

5. 礼宾次序 / 135

6. 乘车位次 / 135

四、服务行业礼仪 / 137

1. 饭店服务员 / 137

2. 店面销售员 / 140

3. 医院护士 / 143

4. 司机礼仪 / 146

5. 公交车售票员 / 147

未来之舟礼仪小语：服务忌语二十句 / 148

第九课 中餐礼仪

一、用餐方式 / 152

1. 宴会 / 152

2. 家宴 / 152

3. 便餐 / 153

4. 工作餐 / 153



- 5. 自助餐 / 154
- 二、时间地点 / 154
 - 1. 选择时间 / 154
 - 2. 确定地点 / 154
- 三、怎样点菜 / 155
 - 1. 了解预算 / 155
 - 2. 了解忌口 / 155
 - 3. 怎样点菜 / 156
 - 4. 怎样点酒水 / 157
- 四、安排座位 / 157
 - 1. 桌次排列 / 158
 - 2. 位次排列 / 159
- 五、餐具礼仪 / 161
 - 1. 筷子 / 161
 - 2. 勺子 / 161
 - 3. 食碟 / 162
 - 4. 水杯 / 162
 - 5. 牙签 / 162
 - 6. 毛巾 / 162
- 六、餐桌礼仪 / 163
 - 1. 注意举止 / 163
 - 2. 说话有度 / 164
- 未来之舟礼仪小语：解酒妙法 / 165

第十课 西餐礼仪

- 一、用餐类型 / 168
 - 1. 自助餐 / 168
 - 2. 鸡尾酒会 / 169



3. 西餐晚宴 / 169

4. 其他事项 / 170

二、餐桌礼仪 / 171

1. 上菜顺序 / 171

2. 座位问题 / 172

3. 刀叉礼仪 / 173

4. 注意事项 / 173

三、西餐吃法 / 174

1. 面包和黄油 / 174

2. 肉类食物 / 174

3. 吃沙拉 / 175

4. 喝汤 / 175

5. 水果 / 175

6. 其他食物 / 176

四、特殊情况 / 176

1. 主人做感恩 / 176

2. 塞牙或异物 / 177

3. 弄洒东西 / 177

4. 刀叉掉落 / 177

五、得体告辞 / 178

未来之舟礼仪小语：小费的处理 / 178

第十一课 酒水礼仪

一、酒的礼仪 / 182

1. 选酒及取用 / 182

2. 酒菜搭配 / 183

3. 斟酒礼仪 / 183

4. 敬酒礼仪 / 184

二、茶水礼仪 / 185

1. 茶叶品种 / 185



2. 茶具选择 / 187

3. 敬茶礼仪 / 187

三、咖啡礼仪 / 188

1. 何时喝咖啡 / 189

2. 喝咖啡举止 / 189

未来之舟礼仪小语：现煮咖啡和速溶咖啡 / 191

第十二课 会议礼仪

一、工作会议礼仪 / 194

1. 会议效率 / 194

2. 会议礼仪 / 195

二、洽谈会礼仪 / 197

1. 礼仪准备 / 197

2. 座位安排 / 197

3. 洽谈要求 / 198

三、茶话会礼仪 / 199

1. 确定主题 / 199

2. 时间与场地 / 199

3. 邀请来宾 / 200

4. 准备茶点 / 200

5. 安排座位 / 200

6. 茶话会程序 / 201

未来之舟礼仪小语：新闻发言人的形象要求 / 202

第十三课 民族习俗礼仪

1. 藏族 / 204

2. 维吾尔族 / 205

3. 蒙古族 / 205



4. 回族 / 206
5. 壮族 / 207
6. 满族 / 208
7. 朝鲜族 / 209
8. 其他民族习俗禁忌 / 209

未来之舟礼仪小语：春节习俗与礼仪 / 211

第十四课 国际礼仪

一、国际礼仪原则 / 214

1. 维护形象 / 214
2. 不卑不亢 / 214
3. 热情适度 / 215
4. 求同存异 / 215
5. 入乡随俗 / 216
6. 尊重风俗 / 216
7. 尊重隐私 / 217
8. 女士优先 / 218
9. 以右为尊 / 219

二、关于礼宾次序 / 220

1. 同行 / 221
2. 宴会 / 221
3. 多边活动 / 221

三、着装礼仪要求 / 222

1. 总体要求 / 222
2. 正式活动 / 222

四、东方国家习俗礼仪 / 223

1. 日本 / 223
2. 韩国 / 224