



华夏智库·新管理丛书



JINPAILYIKECHENG:
BUXUELI, WUYILI

金牌礼仪课程: 不学礼,无以立

肖珂◎著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



华夏智库·新管理丛书



金牌礼仪课程: 不学礼,无以立

肖珂◎著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌礼仪课程：不学礼，无以立/肖珂著. —北京：经济管理出版社，2016.6
ISBN 978-7-5096-4438-6

I. ①金… II. ①肖… III. ①礼仪—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 123889 号

组稿编辑：张 艳

责任编辑：晓 白

责任印制：黄章平

出版发行：经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址：www.E-mp.com.cn

电 话：(010) 51915602

印 刷：三河市延风印装有限公司

经 销：新华书店

开 本：720mm×1000mm/16

印 张：13.75

字 数：189 千字

版 次：2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5096-4438-6

定 价：39.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书，如有印装错误，由本社读者服务部负责调换。

联系地址：北京阜外月坛北小街 2 号

电话：(010) 68022974 邮编：100836

前言

自问，我是一个懂得现代礼仪的人吗？

礼仪是衡量一个人综合素质的一个重要方面，尤其是在当今社会。俗话说得好，衣食足而知礼仪！如今，人们的生活水平都提高了，对礼仪的重视也提上了日程。不管是孩子，还是成年人，都加入到了礼仪的培训队伍中。

可是，在接受了一段时间的培训和教育后，人们虽然知道了礼仪的重要性，也知道了一定的方法，可真正能够身体力行的人却少之又少。礼仪培养需要的不仅是教育，还有实践；仅接受培训而忽视了日常行为规划的实践，对于礼仪的培养是无益的。

如今，随着人们生活水平的逐渐提高，越来越多的人走出了国门，求学的、旅游的……可是，很少有人知道，当你出门在外的时候，是否留意了自己的礼仪。在我们身边，很多人因为不懂礼仪，而闹出了很多笑话。

如果问你一个问题：你是一个懂礼仪的人吗？相信，很多人都会呵呵一笑。为什么？因为，很多人知道，自己确实在某些方面做得不好。在多年的培训生涯中，笔者也接触过很多这样的人。人很不错，可就是在某些方面做得不到位，缺少礼仪的教化。

为了给各位学员和读者以帮助，笔者决定编写一本礼仪方面的书，将礼仪的重点囊括其中，对人们的行为进行引导。

相信，读了这本书，你一定会对礼仪有一个更加深入的认识和理解。

目 录

第一章 礼仪的力量超乎你想象 1

讲礼仪之人 PK 不讲礼仪之人 1

每个人都喜欢和讲礼仪的人交往 2

讲究礼仪，美好的东西就会向你飞来 5

不懂礼仪，你怎么还能成熟起来？ 6

只讲“仪”，不讲“礼”，让人怎么尊重你 8

不懂礼仪，会让你错失许多好机会 9

第二章 用外貌妆容彰显个人的教养——仪表礼仪 11

即使长相普通，也要干净整洁 11

最得体的妆容会让你变成“美女”或“帅男” 14

不同的场合，打造不同的发型 16

男性蓄须要与自己的形象和职业相吻合 19

夏天男性在公共场所最好不要赤膊 21

香水好闻，但不能乱喷 23

第三章 人的礼仪素养都在举手投足间——仪态礼仪 27

修长挺拔的站姿总能给人无限遐想.....	27
落坐时，保持坐姿的正确很重要.....	29
选择正确的走路方式.....	31
不要因为一个小手势而失了大礼.....	34
摒弃不良体态，做个识“礼”的人	38

第四章 穿衣打扮是一个人品位的真实写照——服饰礼仪 41

不整洁，即使是新款，也会让你失色.....	41
穿衣服之前，想想自己今年多少岁.....	43
选衣服的时候，想想自己是什么体型.....	44
不同的场合，也要穿不同的衣服.....	47
入国而问境，入乡而随俗.....	49

第五章 寒暄讲礼仪等于成功了一半——寒暄礼仪 51

遇到认识的人要主动打招呼.....	51
如果你是晚辈，就要先向长辈打招呼.....	56
距离很远，不要大喊对方的名字.....	57
寒暄，也要适可而止.....	58

第六章 懂礼仪的人都知道正确的握手方式——握手礼仪 61

握手前应保证自己的手干净.....	61
握手的时候应让谁先伸手.....	62

冰冷僵硬的握手方式不受欢迎·····	63
与对方握手不要太用力·····	64
握手时间太长不可取·····	65
戴着手套握手没礼貌·····	66
第七章 名片如其人，使用有讲究——名片礼仪 ·····	69
不要将名片放在自己不便拿取的地方·····	69
名片即使很多，也不要乱发·····	70
不要将脏污或折损的名片递给别人·····	72
收到对方的名片要妥善存放·····	73
不要无故拒绝别人索要名片的要求·····	75
在别人的名片上胡写乱画不礼貌·····	76
第八章 听声识人，打电话也要讲礼仪——联络礼仪 ·····	77
在合适的时间，给他人打电话·····	77
不可让电话铃声响的时间过长·····	80
不要以“好心”的名义贸然替别人接电话 ·····	81
几个电话同时响起时要分主次·····	83
通话中，不要扯着嗓子“高八度” ·····	84
第九章 掌握简单的礼仪为沟通加分——沟通礼仪 ·····	87
请人帮忙，“请”字先行 ·····	87
既然不知如何开始，何不来一点寒暄·····	90
保持距离，给对方一种安全感·····	93

讲礼仪的人从来都不会说脏话·····	94
不要让自己的玩笑超过了可控范围·····	95
别人讲话的时候，讲礼仪的人都会认真倾听·····	97
第十章 迎来送往用礼仪融洽感情——送礼与做客礼仪 ·····	99
送礼要投其所好，受物要保持风度·····	99
情人节礼物，营造浪漫的气氛 ·····	101
参加婚礼不要出风头，要甘愿做绿叶 ·····	103
寿庆祝福，使用合适的语言最恰当 ·····	108
黑色葬礼，庄严肃穆寄哀思 ·····	109
第十一章 宴请礼仪决定着合作关系的确定——宴请礼仪 ·····	113
中餐入席，须讲究座次 ·····	113
懂礼仪的人都知中餐点菜的“三优四忌” ·····	114
知道自己是谁，不要急着动筷子 ·····	116
劝酒也要把握度，否则会伤了和气 ·····	118
多一些耐心，不要大声叫香槟酒 ·····	119
第十二章 懂一点礼数职场就会多一些快乐——职场礼仪 ·····	121
多一些谦虚，你会更加受欢迎 ·····	121
收敛锋芒，同事都会成为你的朋友 ·····	123
知礼懂礼，流言也会不攻自破 ·····	124
表达不同意见，也要讲究策略 ·····	126
遵守会议礼仪更易赢得尊重 ·····	128

懂得“聆听”的人最受欢迎	130
第十三章 懂得礼仪也会为你的商务增添色彩——商务礼仪 ...	133
讲礼懂分寸，让你在自我介绍时脱颖而出	133
使用正确的握手方法才能出效益	135
不要陷入为他人做介绍的顺序怪圈	137
微笑，会让人感到更加亲切、安全	139
商务座次有讲究，一步搞定	141
公务车的上座，身份不同，位置不同	142
第十四章 世界那么大，出境旅游也须知礼仪——出境礼仪 ...	145
懂礼仪的人不会在候机厅大喊大叫	145
上下交通工具时，依次而行	146
入住酒店要尊重服务员	147
入乡随俗，掌握一些给小费的礼仪	148
旅游中，养成良好的卫生习惯	150
第十五章 一国一世界，打造自己的国际范——国际礼仪	153
礼仪之新加坡篇	153
礼仪之日本篇	156
礼仪之法国篇	159
礼仪之韩国篇	162
礼仪之加拿大篇	163
礼仪之美国篇	167

礼仪之瑞士篇	171
礼仪之泰国篇	174
礼仪之意大利篇	178
礼仪之南非篇	180
礼仪之德国篇	182
礼仪之澳大利亚篇	185
礼仪之新西兰篇	189
礼仪之英国篇	193
礼仪之埃及篇	196
礼仪之瑞典篇	201
礼仪之俄罗斯篇	202
参考文献	207
后 记	209

第一章 礼仪的力量超乎你想象

有礼修养成，有仪形象立。上至国家形象，下至个人修养，礼仪的影响无处不在。中国是礼仪之邦，几千年的文明沉淀了享誉中外的礼仪传统。在人与人的交往中，一言一行严克己，一举一动都敬人，这就是文明礼仪风范。在现实生活里，于克己与敬人的张力间，礼仪的力量得以彰显。

讲礼仪之人 PK 不讲礼仪之人

生活中，我们一般都会接触到两种类型的人，一种是讲礼貌的人，一种是没有礼貌的人，即一种是讲礼仪的人，一种是不讲礼仪的人，你觉得哪种人会受人欢迎呢？这里有两个例子：

案例 1

公交车站上，挤满了拿着大包小包的人，只要汽车一进站，人们就会蜂拥而至。待公交车门一打开，人们更是挤成了一锅粥。上车后，抢座的、占

座的，大喊声、嬉闹声……

案例 2

飞机候车室，世界各地的人都在静静地等待航班。检票口，人们有序地排着队。一个小女孩喝完了手里的酸奶，跑到离她最近的垃圾桶旁边，将酸奶盒扔进去。

相信，在生活中，类似案例中的两个场景，很多人都遇到过。每每看到人们疯狂挤公交车的场景，很多人都会无限感慨：“排排队，难道就不行吗？非要挤！”而看到小女孩的动作，很多人也会对孩子的行为表示肯定。

同样是在公共场合，同样都是人，为什么会表现得如此差别之大呢？其实，这就涉及一个关于礼仪的问题了。

不讲礼仪的人，在家里不懂尊老爱幼，不懂待客之道；在公司，喜欢对同事大呼小叫，对领导没有感恩之情；在公共场合，不懂排队，不懂礼让……而讲礼仪的人，在家里则懂得尊老爱幼，懂得待客之道；在公司，能够和同事和谐相处，感恩领导对自己的信任；在公共场合，通常都懂得排队，懂得礼让……

不可否认，讲礼仪和不讲礼仪的差别是非常大的，那么你是想做一个讲礼仪的人，还是想做一个不讲礼仪的人呢？

每个人都喜欢和讲礼仪的人交往

每个人都喜欢跟讲礼仪的人交往，如果对方喜欢欺负弱者、喜欢贬低他

人、喜欢占小便宜，相信你也不愿搭理他。

孔子不仅是享誉中外的思想家、教育家，更是儒家礼教的典范。公元前521年春，孔子的徒弟宫敬叔奉命作为鲁国的代表，到都城洛阳去朝拜周天子。孔子认为此行是向当朝守藏史请教“礼制”的天赐良机，于是孔子向鲁昭公请命与宫敬叔一同前往。

孔子到达洛阳的第二天，就整顿好仪容，一个人徒步向守藏史府走去。时任周朝守藏史的正是道家学派创始人——老子。正在府中伏案撰写《道德经》的老子，听说孔丘来拜访他，立马停下了手中的工作，起身整理衣冠，出门相迎。

孔子在门口稍等片刻，就见一位银发苍髯、步履矫健的老人向他走来。孔子料想这位老者定然是老子，于是急忙走上前去，恭恭敬敬地施了一礼。

老子回礼后便带领孔子进了前厅，老子请他坐，孔子再次施礼拜谢后，才端端正正地坐了下来。当老子问及孔子此次拜访的目的时，孔子起身离座，再次向老子施礼，然后才回答：“学生孔丘才疏学浅，对上古‘礼制’知之甚少，此次特地前来登门请教，望老师可以指点一二。”

孔子诚恳的态度让老子很是喜欢，于是便仔细地对孔子讲解了自己对古今礼制的看法。

如今，很多人都觉得古人的礼仪太烦琐，其实这正是体现一个人礼仪的表现。我国自古以来就是礼仪之邦，每个人都喜欢和讲礼仪的人交往，如果忽视了礼仪，会让自己陷入尴尬的境地，或者还会带来巨大的损失。

美国康纳威医疗器械公司，很早就有意向和中国的制造厂商合作。特派员约瑟先生第一次来中国，经过几天的谈判，对合作厂商的范厂长是既钦佩又恼火。

这个范厂长不仅十分了解“大输液管”的生产线行情，还对技术要求相

当高。但更棘手的是，他们将价钱压得很低。约瑟从来没有遇到过像范厂长这样的谈判高手。拖延下去对双方都不是好事，约瑟考虑再三做出判断，双方未来的合作前景应该比较好，于是他接受了最终的报价。签约仪式敲定在第二天上午举行。

离太阳下山还有好长一段时间，约瑟在范厂长的盛情邀请下，决定到厂房去看一看。约瑟对井然有序的流水作业很满意，边看还边赞同地点头。忽然，范厂长觉得嗓子不舒服，急忙跑到厂房里一个不起眼的角落里。

约瑟诧异地看到，范厂长在角落里吐了一口痰，接着用脚踩上去蹭了蹭，防滑地板上留下一块不明显的痰渍。约瑟没有作任何思考，转身走出了厂房，范厂长甚至来不及阻拦。

签约的当天，范厂长没有再见到约瑟，他只看到了翻译给他的一封信。约瑟在信上写道：“尊敬的范先生，我对您个人的聪明才智非常敬佩，但是看到昨天在厂房的那一幕让我彻夜难眠——你将痰吐在车间的地上。恕我直言，作为厂长，您的个人卫生习惯反映出一种不良的管理素质。更重要的是，我们生产的是医疗器械，这些输液管是用来救命的。贵国不是也有个词语叫‘人命关天’吗？如果我们再继续下去，我会遭到上帝惩罚的……”

俗话说得好，一屋不扫，何以扫天下？美国约瑟先生通过厂长对待一口痰的处理方法了解了该厂的工作作风。由此可见，在企业经营过程中，讲究礼仪是多么重要啊！对于领导者来说，更是如此。

讲究礼仪，美好的东西就会向你飞来

俗话说得好，物以类聚，人以群分。礼仪是一种美好的东西，当你讲礼仪的时候，美好的东西也会向你飞来；反之亦然！我国有一个“以礼问路”的故事：

有一个商人开车到广州去出差，在中途的省道上迷了路，他把车停在三岔路口上，决定找个当地人问问。不一会儿，有一个放牛的老人从路旁经过，他急忙跑过去拉住老人：“喂，老头！哪条路是往广州方向去的？还有几公里可以上高速啊？”

老人一抬眼，一看是个30多岁的小伙子，没有马上回答。商人不耐烦了：“喂！你听见没？我问你话呢！”老头不再抬头，缓缓地说：“左边那条路，要上高速，还有六七千丈远的路程。”

商人觉得很奇怪：“哎，老头，你们这个地方还论丈呀？真是够落后的，我们都是论里的。”老人却回答说：“我们这里从来都讲礼（里），只不过外面不讲礼（里）的人来得太多，从此也就都不讲礼（里）了！”

这个故事是对不讲礼貌的人的嘲讽，说明中华民族具有讲文明礼貌的传统美德。俗话说得好，己所不欲勿施于人。既然自己都觉得这样说不礼貌，为何还要如此对他人。

明太祖朱元璋的发小知道他做了皇帝，个个都羡慕不已。有一个胆大的，一天来到皇宫请求面圣。朱元璋也想见见这个老朋友，便让人传了，但心里还是打鼓，万一被说出些什么不光彩的事可怎么办？

那个人进殿之后立刻跪下，一边高呼万岁一边伏地行大礼，接着激动地说：“我主万岁，当年微臣随驾扫荡庐州府，打破罐州城。汤元帅在逃，拿住豆将军。红孩子当关，多亏菜将军。”朱元璋听了这番话非常高兴，给这位老朋友很多封赏。

另一个朋友听说了这个消息也来到皇宫，在大殿上手舞足蹈地说：“万岁，你应该还记得吧。咱们给人放牛的时候，一次我们把从芦苇荡里偷的豆子煮着吃，那瓦罐煮了好长时间，大家等不及就开始抢着吃，结果罐子摔破了，豆子也撒了一地，汤也洒到泥地里。你抢着吃地上的豆子，结果让一根红草根卡住了喉咙，是我叫你吃青菜，才终于把它带到肚子里的。”

文武百官全都听见了，朱元璋感到无地自容、哭笑不得，最终这个人还是被斩了。

看过这个例子，你是否已经知道了，懂礼仪和不懂礼仪之间的区别了？你怎样对别人，别人也会怎样对待你！如果想让他人礼貌待你，首先就要对别人讲礼仪。

不懂礼仪，你怎么还能成熟起来？

很多人在评价另一个人时会说：“这人怎么还如此幼稚”，“快40岁的人了，说话办事还像个孩子。”很多时候，当一个人的行为不合礼仪的时候，人们也会说他“挺幼稚”。因此，如果想让自己显得成熟一些，就要加强礼仪的培养。

2015年国庆节的时候，二姨带着自己的大儿子来到我家，我们便在外面