

# 社交与礼仪

言谈得体并正确处理各种人际关系

端木自在◎著



10堂课10种技巧  
迅速提高交际能力，成为社交高手

# 社交礼仪

言谈得体并正确处理各种人际关系

端木自在◎著

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

社交与礼仪 / 端木自在著. — 南昌: 江西美术出版社, 2017.5 (2017.9 重印)

ISBN 978-7-5480-3775-0

I . ①社… II . ①端… III . ①社交礼仪 - 通俗读物  
IV . ① C912.12-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 033475 号

出品人: 汤 华

企 划: 江西美术出版社北京分社 (北京江美长风文化传播有限公司)

策 划: 北京兴盛乐书刊发行有限责任公司

责任编辑: 王国栋 陈 东 陈漫兮 楚天顺

版式设计: 曹 敏

责任印制: 谭 勋

## 社交与礼仪

作 者: 端木自在

出 版: 江西美术出版社

社 址: 南昌市子安路 66 号江美大厦

网 址: <http://www.jxfinearts.com>

电子信箱: [jxms@jxfinearts.com](mailto:jxms@jxfinearts.com)

电 话: 010-82293750 0791-86566124

邮 编: 330025

经 销: 全国新华书店

印 刷: 天津安泰印刷有限公司

版 次: 2017 年 5 月第 1 版

印 次: 2017 年 9 月第 2 次印刷

开 本: 880mm × 1280mm 1/32

印 张: 7

I S B N: 978-7-5480-3775-0

定 价: 26.80 元

本书由江西美术出版社出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书的任何部分。

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师

## 前 言

P r e f a c e

每个人都想成为受欢迎的人。当我们开始谈论各类礼仪问题时，越来越多的人开始渴望了解自己该做什么，何时做，以及怎样做的问题。

礼仪能教给你如何保护他人的自尊、尊重他人的感受，如何让人觉得舒服，如何为他人带来快乐。

每个人都想获得优雅美誉。优雅是一个人内在修养的流露，是不经意间的举手投足，是恰到好处的尊重与自信。只有得体的礼仪才会让你散发出优雅的气质。很多人仍然在为创造更好的生活而努力，他们在行为举止上表现得更为优雅。而更多的人则是对社交礼仪感到好奇：在特定环境下，如何做才正确？处理一些从未遇到过的情况时，怎样做才得体？

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，它往往决定了机会是否降临。一个人讲究礼仪，就会在人前树立良好的个人形象，获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。对于企业来说，礼仪是企业价值观念、道德理念、员工整体素质的体现，是企业文化的重要标志。事实证明，一个具有良好信誉和

形象的企业，更容易获得社会各方的信任和支持，从而在激烈的市场竞争中处于不败之地。

“礼多人不怪。”为人处世、说话办事，多掌握些社交与礼仪知识，懂礼、知礼、行礼，不仅不会被别人厌烦，相反还会使别人尊敬你、认同你、亲近你，无形之中拉近你同他人的距离，也为日后合作创造出宽松的环境。

从容淡定、宠辱不惊、成竹在胸，是成功人士共有的人格魅力和典型特征。他们有责任、有担当，举止有仪，仪表堂堂，举手投足间时时透露出丰富的人文情怀和品位修养。真正的上等人，就是你永远都愿意和他在一起的人。如果你也想成为这样的人，那么，本书会助你一臂之力。

这本《社交与礼仪》着重介绍社交活动中人们应遵循与注意的礼仪细节，具有很强的系统性和实用性。书中除了介绍在社交时如何培养个人魅力，还详细介绍了人们在社交活动中应了解和掌握的基本形象礼仪、沟通礼仪、交际礼仪、职场礼仪、涉外礼仪等。内容涵盖了包括与人交往、举止气质、形象仪表、赠送礼品的礼仪；使用电话、信件、微信、QQ以及电子邮件沟通的通联礼仪；日常生活、职场社交、招待客户、商务赴宴、参加舞会的相关礼仪；外出礼仪；与外国人交往的礼仪；应对突发事件礼仪，等等，社会生活的方方面面。言简意赅，通俗易懂。

本书将引导你如何拥有自信而恰当的行为，并能正确地处理工作、生活，礼尚往来，商业活动以及人际关系等各种关系，从而更好地适应这个世界。

本书中所强调的礼仪，更是一种爱与关怀。因为礼仪的最高

境界是来自内心对他人的关怀。书中为你揭示了让男人运筹帷幄、举止从容，让女人优雅迷人、落落大方的礼仪细节，并配以与日常工作、生活密切相关的礼仪实例。只要加以灵活地掌握和运用，就能让你的举止流露出更多的自信，让你的形象更加得体。

这是一本让你的人生走向成功不可或缺的礼仪圣经。希望大家读过后，成为一个受欢迎的人，在交际圈子里人见人爱。

## 第一章 只有一次机会：让人一下子记住你

- 初次见面，投去你会心的一笑 / 003
- 说好开场白，一开口让人喜欢你 / 006
- 真诚握手，传递手心里的温柔 / 008
- 介绍别人，在引荐中推销自己 / 012
- 交换名片，举手投足符合身份 / 015
- 若即若离，交际中的最佳距离 / 018
- 交际小窍门：怎样为再见埋下伏笔 / 022

## 第二章 微笑社交：跟任何人都能聊得来

- 怎么说，比说什么更重要 / 025
- 会赞美，把随声附和变高明 / 028
- 破僵局，说好你的“场面话” / 030
- 不吹嘘，“端”好你的身价 / 033
- 礼为先，商务谈判零距离制胜 / 034
- 这样做，对方才肯开口说 / 041

掌握火候，让交谈友好结束 / 045

社交小贴士：不要偏离主题 / 047

### 第三章 品位制胜：用形象打开对方的心门

穿出影响力，服装是你的另一张脸 / 051

形象制胜，打造符合身份的形象 / 053

商务着装，透射你的品味和内涵 / 057

选对饰物，给你的形象画龙点睛 / 060

品质制胜，鞋子的选择至关重要 / 063

十足自信，养好你的精、气、神 / 066

形象小便当：如何打造最好的妆容 / 071

### 第四章 投石问路：巧用肢体动作俘获人心

坐不失礼，自信庄重而不失优雅 / 075

站不失仪，端庄大方而不失平和 / 078

行要从容，沉着稳重中凝聚气场 / 081

行为举止，恰到好处又彬彬有礼 / 083

适时反省，避免不当的行为言语 / 085

沟通小秘诀：话到嘴边留三分 / 088

### 第五章 职场有道：有礼有“距”，完美融入团队

举止得体，办公室里的仪表言行 / 091

互帮互助，做同事的最佳搭档 / 096

在力所能及的范围内帮助别人 / 097



- 灵活机动，接听电话以声传情 / 100
- 商务来访，必须掌握的接待原则 / 103
- 团队相处要义：心直口快不可取 / 106

## 第六章 商务应酬：一张一弛，打造人脉大气场

- 以茶待客，善尽地主之谊 / 109
- 馈赠礼物，精挑细选巧包装 / 112
- 提前预约，选择恰当拜访时机 / 119
- 遵从礼仪，拜访参会必知事项 / 122
- 和颜悦色，化解僵局有妙法 / 124
- 放大格局，关键时刻“断舍离” / 127
- 坚守底限，在谈判中合作双赢 / 130
- 微笑小玄机：这样笑才好 / 133

## 第七章 商务宴请：餐桌上将优雅做到极致

- 座次合理，宾主都如沐春风 / 137
- 谁来点菜，商务赴宴有学问 / 140
- 尊卑有序，举杯敬酒有讲究 / 145
- 尊重礼俗，不同民族习俗禁忌 / 149
- 回族餐饮戒律：这些你要牢记 / 152

## 第八章 通信联络：抢占先机，礼术就是战术

- 注意声音，你的情感可以传递 / 157
- 往来邮件，互联沟通中有礼有节 / 160

来往信函，格式和用语专业规范 / 164

微信、QQ 社交，这些细节决定成败 / 167

警惕网络陷阱：虚假言行要甄别 / 172

## 第九章 涉外礼仪：与外国人交往不失大体

彬彬有礼，享受西宴的高雅格调 / 177

穿出权威，风度翩翩去赴商务宴 / 180

入乡随俗，尊重国外的商务礼俗 / 184

涉外馈赠，尊重其所在国的礼仪 / 186

舞会 Party，必备的礼节要掌握 / 189

拥抱的学问：这样抱更好 / 197

## 第十章 面对突发事件：别让不懂礼仪害了你

面对窘境困惑，巧用自嘲解尴尬 / 201

面对矛盾问题，化干戈为玉帛 / 204

面对讥讽指责，微微一笑很沉着 / 206

面对无礼要求，巧妙委婉拒绝 / 210

修心小指南：瞬间平息怒气之法 / 212

## 第一章

# 只有一次机会：让人一下子记住你

---

人生之中会有很多机会，聪明的人善于把握任何一次稍纵即逝的机会。如果机会来临而你却无力抓住，那将是人生中最遗憾的事。读万卷书却不如行万里路，阅人无数却不如初次见面就被记住。聪明的人看得懂，精明的人看得准，高明的人看得远。人生中的很多机会都只有一次，人与人之间的初次交往是达成日后一切可能的基础。

---

## 初次见面，投去你会心的一笑

有这样一则故事：一个独居的女人听到敲门声后打开门，她发现一个男人拿着刀正恶狠狠地盯着自己。她忽然灵机一动，微微一笑说：“朋友，你可真幽默，你是来推销菜刀吧？我很喜欢，我要一把……”她边说边把男人让进屋，接着说道：“你很像我以前的一位好心的邻居，看到你感到非常亲切，你要喝咖啡还是喝茶？”本来一脸杀气的歹徒听了女人这番话，慢慢变得柔和起来。他有点腼腆地说：“谢谢，哦，谢谢！”

最后，女人果真买下了那把明晃晃的菜刀，那个男人拿着钱迟疑了打算走了，转身的时候他说：“小姐，你将改变我的一生！”

听完这个故事，我们不禁会心地一笑，是的，这就是微笑的力量。微笑就是这样神奇的力量，不仅能瞬间缩短彼此的距离，更能使人与人之间充满信任与感激。他能穿越时空，直抵心灵。

中央电视台曾经做了一期关于面对陌生人微笑的节目，节目给了我们很大的启示。主持人始终是面带微笑地面对每一个来来往往的过路人。看陌生人对她面带微笑的不同反映。我们能感受到了她那发自内心的微笑，是那般迷人，那般甜美，那般让人心动，没什么理由不向她微笑。向陌生人投去会心的一笑，陌生人一开始没什么反应，当她向第五位大妈微笑时，大妈向她回了一

个微笑，大妈的微笑也是发自内心的，是真诚的微笑。又走过来一位优雅的女士，看到主持人真心的微笑时愉快地回应着甜美的微笑。当主持人面对农民朋友微笑时立刻得到了微笑回报。

大家的微笑都是发自内心的，是一种无声交流。微笑连接起了陌生人心与心的交流，因此，微笑是最能打动人的。

卡耐基说：“笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。”

一个刚刚学会保持微笑的年轻人说：“当我开始坚持对同事微笑时，起初大家非常迷惑、惊异，后来就是欣喜、赞许，两个月来，我得到的快乐比过去一年中得到的满足感与成就感还要多。现在，我已养成了微笑的习惯，而且我发现人人都对我微笑，过去冷若冰霜的人，现在也热情友好起来。”

面对陌生人时，有时我们甚至什么都不用做，只是对着他微笑，就能在瞬间缩短你和他（她）之间的距离。微笑是有自信心的表现，是对自己的魅力和能力抱有积极的态度。微笑可以表现出温馨、亲切的表情，能给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围。面对不同的场合、不同的情况，如果能用微笑来接纳对方，可以反映出你良好的修养和挚诚的胸怀。

发自内心的微笑，会自然调动人的五官：眼睛略眯起、有神，眉毛上扬并稍弯，鼻翼张开，脸肌收拢，嘴角上翘，唇不露齿，做到眼到、眉到、鼻到、肌到、嘴到，才会亲切可人，打动人心。微笑在于它是含笑于面部，“含”给人以回味、深刻、包容感。

在经济学家眼里，微笑是一笔巨大的财富；在心理学家眼

里，微笑是最能说服人的心理武器；在服务行业，微笑是服务人员最正宗的脸谱……

原一平25岁当实习推销员时，身高1.45米，又小又瘦，横看竖看，实在缺乏吸引力，可以说是先天不足。然而，就是这样一个人却成为日本保险业连续15年全国业绩第一的“推销之神”。原一平成功的秘诀在哪里呢？是他那“值百万美金的微笑”。

用微笑来打通陌生人之间的隔阂，是原一平用自己的亲身体会总结出来的制胜法宝。他在推销的过程中发现，笑容是给对方传达爱意的捷径；笑具有传染性，笑容可以引起对方笑并使对方愉快；可以轻易地消除二人之间的陌生感甚至隔阂，使对方心扉大开；笑容是建立信赖关系的第一步，它会创造出心灵之友；笑容可以激发工作热情，创造工作成绩；笑容可以消除自己的自卑感，弥补自己的不足；如能将各种笑容拥为己有，了如指掌，就能洞察对方的心灵；笑容能增进健康，增强活动能力。

并且，原一平认为，婴儿般天真无邪的笑容最具魅力。于是，他就花费了很长时间练习笑，直到他在镜中看到自己的笑容与婴儿的相差不多时才罢休。当他带着这样的微笑再去推销保险时，没有一个人拒绝他。

保持一个微笑的表情、谦和的面孔，是表示自己真诚、守礼的重要途径，更是有效沟通的桥梁，是人际关系的磁石。

我们也可以像原一平一样，可以通过训练有意识地改变自己：

首先，放松面部肌肉，然后使嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形。最后，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿，尤其

是不露出牙龈的前提下，轻轻一笑。

其次，对着镜子练习。使眉、眼、面部肌肉、口形在笑时和谐统一。

再次，闭上眼睛，调动感情，并发挥想象力，或回忆美好的过去或展望美好的未来，使微笑源自内心，有感而发。

最后，按照要求当众练习，使微笑规范、自然、大方，克服羞涩和胆怯的心理。也可以请观众评议后再对不足进行纠正。

### 【社交礼仪全知道】

微笑不花费什么，却可以赢得一切。我们可以用这世界上最简单、最美丽的语言赢得客人的信任，给工作注入活力，给同伴带来欢乐……

## 说好开场白，一开口让人喜欢你

当我们与陌生人接触时，首先是仪表给人留下的第一印象，接着就是你开口说出的话。虽只寥寥数语，却可能决定着对方是否愿意与你继续交谈下去。因此，如何说好开场白，至关重要。

著名口才大师卡耐基说：“即使你喜欢吃香蕉、三明治，但是你不能用这些东西去钓鱼，因为鱼并不喜欢它们。你想钓到鱼，必须下鱼饵才行。”

每个人都有自己的兴趣爱好，别人与我们交谈时如果说的是



我们感兴趣的话题，那么，我们就会很高兴，觉得对方是一个善解人意的人，因此，我们会很乐意与对方继续交谈下去。

所以，我们在与陌生人交谈时，先摸清对方对什么东西感兴趣，然后我们再跟对方多说一些这方面的事情。

聪明的人在结交陌生人的时候，懂得迎合对方的喜好，这样能让对方感觉到受重视、受尊重。当然，这个“迎”，一定要迎合得巧妙，不能让对方看出任何破绽。

所有交谈的一个基本而浅显的原则，是我们应该谈一些听着有兴趣而且乐意听的事。因此，不要将他们自己的不幸、疾病和其他不愉快的事，作为谈话的主题。不要夸张你自己的问题，因为，你的听众也有他们自己的问题，不会以听你的问题为乐事。只有你最亲密的人，才关心你在手术室里躺过多少次，受了多少罪。

机智非凡的人，常常容易树敌。敏锐的机智虽然能使人兴奋，但也会给人一种不可靠的感觉，再者，偶尔一句俏皮话也可以给在座的朋友带来乐趣，但切勿太多，以免造成华而不实之感。

如果实在没有话题，“宁可让你的嘴巴闭着，而被人认为是一个傻瓜，也不要开口而让人看出你的全部底细”。你不知道的事一定不要装内行，比你内行的人很多。

最重要的是不要滔滔不绝口若悬河，适当地停下来想一想你说的话，这是最重要的规则。如果你停下来了，便不会不停地乱说；如果你想一想，你会发现一个话题，和一个表达话题的方法，这会使你邻近的人感到兴奋，而非厌倦。