



礼仪常识



刘凤珍◎主编 张艳◎编著

大讲堂
双色
图文版

中国华侨出版社
北京



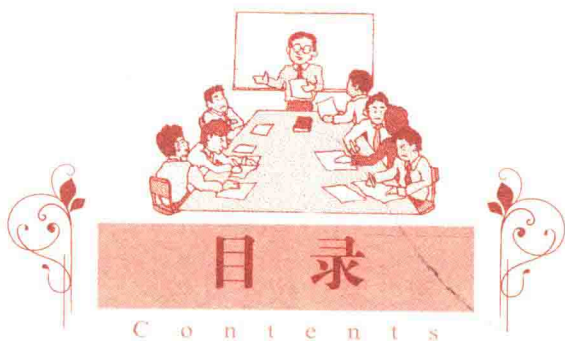
礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它在人们长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来，是个人、组织外在形象与内在素质的集中体现。对于个人来说，礼仪是思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，在个人事业发展中起着举足轻重的作用。它能提升人的涵养，增进与他人的了解沟通，对内可融洽关系，对外可树立形象，营造和谐的工作和生活环境。对社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。自古以来，中国就以“礼仪之邦”著称，中国人更以修成彬彬有礼的君子为追求，在我们这个被儒家文化浸染数千年的中华民族之中，礼仪已经如血液一般渗透进人们生活的方方面面，以至于在生活中，人们往往靠礼仪方面的短暂印象来判断一个人是否值得交往，一个企业是否值得合作。改革开放以后，中国开始走向世界，同时也以博大的胸怀接纳世界，在与世界各国、各民族交往的过程中，如果双方不懂对方礼仪，人与人之间就无法交流，企业也没法合作。西班牙的松苏内吉说过：礼仪是人类共处的金钥匙。翻开人类的历史，礼仪贯穿于文明传播与传承的整个过程中。

礼仪是通过人们的具体行动和一些程式化的行为和语言表现出来的，可以说，我们日常生活中的任何一个角落，只要有人存在，就有礼仪，礼仪就像空气一样无所不在，不可或缺。孩子们在学校或者参加生日聚会时需要遵守礼仪；成人上班或者陪客户外出就餐时需要遵守礼仪；开车、到国外度假或者筹备婚礼，同样需要遵守礼仪。事实上，当你翻开日程记录时，会发现在各种场合和交流过程中都需要遵守一定的礼仪。因此，在现代社会中，礼仪作为一套规范性的程式、一种文化，约束和支配着每个人的一切行为，它能调节人际关系，减少冲突，化解矛盾，也能凝聚情感，增进友谊，促进合作，不仅适应了时代的发展，而且还促进了个人的进步和成功。难怪越来越多的企业家、形象设计专家站来自信地向我们宣传礼仪的魔力。

学习礼仪能塑造个人乃至集体的完美形象，礼仪周全的人和企业容易得到社会的认可与尊重。礼仪在点滴之处影响着人们的生活，也改变着人们的命运。日常生活中讲礼仪，就能创造和谐；职场上讲礼仪，就能铺平坦途；商场上讲礼仪，就能赢得商机……懂得礼仪的人收获信誉、财富、成功，不懂礼仪的人则损失多多。面对同等水平的竞争者，人们更愿意把机会给予更懂礼仪的那一个。从一定程度上来说，对于个人与机构，礼仪是成功的催化剂。没有礼仪，就没有人生和事业的成功。

俗话说“礼多人不怪”，懂礼节，遵循礼节，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，无形之中拉近了同他人的心理距离，也为日后合作共事创造宽松的环境，使事情向好的方面发展，取得良好的结果。相反，若不注重这些常识问题，犯了“规矩”，就可能使人反感，甚至会使关系恶化，导致事情朝坏的方向发展。所以，在把握原则问题的前提下还应注重礼节，并尽可能地遵守这些礼节，才能确保事情的正常发展。正因为礼仪在人际交往中具有不可忽视的作用，有时甚至决定事情的最终结果。所以，在现代社会，任何人都不能轻视礼仪，都应学习礼仪、讲究礼仪，一个不懂礼仪的、行为鲁莽的人只会在这个社会上处处碰壁，遭遇难堪。

为了帮助广大读者提高礼仪修养，掌握工作和生活中必知的礼仪常识，我们精心编写了这本《礼仪常识大讲堂》，内容涉及仪容礼仪、坐立行走礼仪、服饰礼仪、寒暄礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪、介绍礼仪、日常交往礼仪、交谈礼仪、电话礼仪、书信与邮件礼仪、拜访与待客礼仪、办公场合礼仪、面试场合礼仪、职场人际交往礼仪、商务公务礼仪、礼品礼仪、舞会礼仪、宴会礼仪、会务场合礼仪、婚寿丧礼仪、应对媒体礼仪、涉外涉教礼仪、校园礼仪、游览观光礼仪等方面，无所不包，篇幅短小而精悍，内容全面、通俗、实用性强，关注细节，关注成败，体贴入微，适合当今快节奏生活的人群阅读，让读者真正对礼仪规则做到心中有数，在各种交际场合游刃有余。衷心希望读者能在阅读本书后有所启发，在生活中灵活掌握和运用，在实践中不断提高在礼仪方面的修养，让自己的举止显得更加自信和得体，使人际交往更加顺利。



绪论 赢在礼仪

礼仪的内涵和外延.....1	小礼仪的重要性.....3
礼仪是个人综合素质的体现.....2	社会活动中要注意的礼仪.....3

第一章 仪容礼仪

塑造一个清新爽朗的形象.....5	化妆要与年龄相称.....11
丰富自己的表情.....5	化妆要与个性相符.....11
以真实的笑容对人.....6	根据场合选择妆容.....11
笑容要适度.....6	化妆要与职业相称.....12
微笑时要分清场合和对象.....6	妆容要与服饰相协调.....12
染发的颜色要适度.....6	妆容要与季节、时间相协调.....12
根据场合选择适合的发型.....7	女性化妆时要顾及脖子和耳朵.....13
发型要与年龄相匹配.....7	女性化妆不可片面追求“一白遮百丑” .. 13
发型要与服饰相匹配.....7	不要非议他人的妆容.....13
发型要与职业相匹配.....8	聚会过程中要注意及时补妆.....13
使用发胶要适量.....8	化妆、补妆时要尽量避开人.....14
一只耳朵只能戴一个耳环.....8	谨慎借用他人的化妆品.....14
画眉要与眼睛相配.....9	男性也应适当化妆.....14
不要随便使用假睫毛.....9	男性化妆要不露痕迹.....15
慎用珠光眼影.....9	男性蓄须要与自己的形象和职业相吻合.. 15
画眼影时要避免画成熊猫眼.....9	男性夏天不可在公共场所赤膊.....16
小心将胭脂涂抹成两团“高原红” .. 10	注意修整鼻毛.....16
注意清除牙齿上的食物残渣或口红.. 10	及时修剪指甲, 不过度修饰指甲.... 16
女性出席正式场合必须化妆.....10	女性要保持指甲油完整.....16

使用的香水要与自己的气质相配.....17	避免在公共场合照镜子.....18
喷洒香水要适量.....17	女性穿衣服要松紧适宜.....19
仪容要与言行相配.....18	女性在工作场合穿着不可过于臃肿..19
杜绝经常用手整理头发的习惯.....18	杜绝当众整理内衣.....19

第二章 仪态礼仪

落座时只坐椅子的前端 2/3.....20	走路昂首挺胸.....22
女性落座应双腿并拢.....20	走路时要抬头目视前方.....23
下蹲时应避开人流.....21	杜绝边走边吃的不良习惯.....23
站立时不可趴伏倚靠.....21	走路姿态要适应场合.....23
站立不可歪斜.....21	不可在人多的地方奔跑.....24
结伴走路时步伐速度要与大家一致..22	女性要避免在散步时吸烟.....24
走路时不可用鞋底蹭着地面.....22	女性穿裙装时不可随意下蹲.....24

第三章 服饰礼仪

男性不可随意戴首饰.....25	穿西装必须打领带.....30
穿着要符合年龄.....25	不可穿短袖衬衫打领带.....31
穿着要符合身材.....26	在正式场合不可系图案夸张的领带..31
穿着要符合身份.....26	领带要系得松紧有度.....31
穿着要符合个性.....26	领带的长短要适度.....31
穿着要符合场合.....26	系领带要讲究章法.....32
穿衣要符合习俗.....27	领带要及时更换.....32
穿着的衣服要干净整洁.....27	要扬己之长，避己之短.....32
商务人士不可穿棕色西装.....27	衣兜里不可塞满东西.....33
穿西服不可配便鞋.....28	男士不可在腰带上挂满钥匙等物...33
不可穿着破皮鞋.....28	男性应系优质真皮腰带.....33
在正式场合要穿庄重的正式西装....28	男性的腰带和皮包要同质、同色...33
穿西装要注意纽扣的系法.....29	皮包与服饰要搭配.....34
穿西装要讲究搭配.....29	内衣不可露出外套.....34
男性穿西装不可内衣一层套一层....29	穿新衣服时应剪掉品牌标签.....34
西装里面的衬衫袖子要长短适宜...30	不可穿着睡衣逛街.....35
不可穿着已经磨损的衬衣.....30	在正式场合不可穿闪闪发光的衬衣

或外套	35	服装不可颜色过多	38
女性穿套装不可配露趾凉鞋	35	服装颜色要与自身条件与周围环境	
女性穿套裙要配长袜	36	相协调	38
女性穿套裙不可露出袜口	36	配饰要讲究品位	39
女性不可穿破损的丝袜	36	戴领带夹要注意场合	39
丝袜里面不可戴脚链	37	不可在单层袖口的衬衫上别袖扣	39
女性穿高跟鞋走路要避免声音太响 ..	37	不可戴劣质或造型特别的手表	40
女性在商务场合应穿高跟鞋	37	戴戒指要遵循传统习惯	40
业务代表的着装不可比客户还高贵 ..	38	女性戴饰品切忌太多太杂	40
穿深色西装应配深色袜子	38		

第四章 打招呼礼仪

不要随便在路上打招呼“吃了没？”		向别人介绍自己的同伴时只需做	
“上哪儿去？”	41	简单介绍	43
和人打招呼时不能把手插在口袋里 ..	41	打招呼要适可而止	44
不可在很远的距离外大喊对方的名字 ..	42	不可以敷衍的态度应对别人打招呼 ..	44
打招呼时要看着对方的眼睛	42	遇到认识的人要主动打招呼	44
晚辈要先向长辈打招呼	42	在别人故意躲避的时候不可上前招呼 ..	45
不可用碰触他人身体的方式打招呼 ..	43		

第五章 称呼礼仪

不可称呼自己为“某先生／某小姐” ..	46	称呼别人要尊重个人习惯	47
在非正式场合也不可随意称呼别人 ..	46	称呼别人要注意自己的声音	48
在职场上对别人称呼要恰当	47	使用简称时要注意不导致混淆	48
和别人说话要使用适当的称呼	47		

第六章 握手礼仪

握手要注意场合	49	握手的时候应让女性先伸手	51
不可用左手握手	49	握手前应保证自己的手干净	51
避免僵硬式握手	50	切忌同时与两人握手	51
握手不可太用力	50	握手时应起身站立	52
握手的时间不可太长	50	不可无故拒绝握手	52
切忌戴着手套或墨镜握手	50		

第七章 名片礼仪

名片上的头衔不超过两个.....53	切忌在别人的名片上胡写乱画.....55
名片用纸须优质, 色彩忌杂乱.....53	收到名片后要回应对方.....56
名片的存放要方便取用.....54	收到名片后不可立刻放入皮夹.....56
不可乱发名片.....54	将别人的名片妥善存放.....56
以双手递接名片.....54	不宜在用餐过程中交换名片.....57
不可将脏污或折损的名片递给别人..54	交换名片时要遵循次序.....57
递名片时把正面朝向对方.....55	切忌叫错别人的名字或职务.....57
不可无故拒绝别人索要名片的要求..55	

第八章 介绍礼仪

同时招待几个客人时要做一番介绍..58	做介绍要讲究顺序.....60
为他人做介绍要注意时机.....58	先把男士介绍给女士.....60
做介绍要注意场合.....59	被别人介绍时要面带微笑.....60
将某人介绍给别人之前要事先征求 其允许.....59	自我介绍切忌啰唆.....61
做介绍时要态度端正.....59	在社交场合要主动介绍自己.....61
做介绍要强调重点.....60	自我介绍不可过于夸大.....61
	自我介绍应掌握好时间.....62

第九章 日常交往礼仪

切忌脏话不离口.....63	迅速化解自己的尴尬.....67
对人的态度不可前倨后恭.....63	切忌用食指指人.....68
请求帮忙被拒绝后不可抱怨对方...64	不应随意拍别人肩膀.....68
请人帮忙要说“请”.....64	借路时要打招呼.....68
请求帮助不可超出别人的能力范围..64	对别人的尴尬要帮助化解和掩盖...68
帮助别人不可主动要求回报.....64	切忌动作不雅, 手势过多.....69
致谢、道歉要及时.....65	男士要走在女士的左侧.....69
拒绝他人要委婉.....65	女士不可为表现矜持, 故意在约会 时晚到.....69
注意多赞美他人.....65	遇到危险时男士要主动保护女伴...70
不可对别人吹毛求疵.....66	挽臂姿势要雅观.....70
切忌赞美别人的缺点.....66	约会结束后, 男士送女伴回家要 征求其同意.....70
赞美要发自内心.....66	探病前要弄清情况.....71
慰问别人时要配合恰当的表情.....67	
别人失误时不要大惊小怪.....67	

探病不宜结伴同行.....	71	禁烟场合不可吸烟.....	73
探病时切忌详问病情.....	71	要接受长辈的呵护照顾.....	73
探病时宜说一些轻松话题.....	71	切忌在用到别人的时候才表示热情..	74
看望病人时不可长时间逗留.....	72	不可以貌取人.....	74
约会要明确地点.....	72	在别人有难处时应出手相助.....	74
约会要明确时间.....	72	与熟人保持联系.....	75
敬烟前不可自己先抽一根.....	73	切忌过于频繁地打扰熟人.....	75
吸烟时切忌对着别人吞云吐雾.....	73	观看别人打牌、下棋时不宜插嘴....	75

第十章 交谈礼仪

不宜在路边交谈，以免妨碍他人....	76	与多人谈话时切忌当众叫朋友的小名..	82
交谈时注意与对方保持适当的距离..	76	对别人的插话不可强硬拒绝.....	82
听别人讲话时身体不可后仰.....	76	交谈时话语要连贯.....	83
说话切忌总以“我”字开头.....	77	不要强行加入别人的讨论.....	83
切忌把口头禅挂嘴边.....	77	不可贸然加入异性的谈话圈.....	83
不可滥用双关语.....	77	交谈过程中离开前要打招呼.....	84
无聊的搞笑不等于幽默.....	78	与人交谈时既要也要倾听.....	84
开玩笑要看对象和场合.....	78	切忌随意打断别人的话.....	84
开玩笑要注意内容是否适宜.....	78	不探听别人的私密谈话.....	84
开玩笑不可认真.....	78	切忌不懂装懂.....	85
与人交谈不可目光冷漠.....	79	切忌自吹自擂.....	85
注视别人时目光要在一定的范围之内..	79	表达自己意见的同时也尊重别人的	
切忌不加掩饰地注视别人.....	79	意见.....	85
与人交谈时不可用目光瞟人.....	79	劝说他人要看时机.....	85
要主动与他人交谈.....	80	懂得适时保持沉默.....	86
对他人的主动交谈要积极回应.....	80	不可在谈话中插入一些会使别人感到	
切忌询问对方“我刚刚说到哪里？”	80	不好意思的话题.....	86
说话声音要温和.....	80	不要谈论陈旧无聊的话题.....	86
切忌揭别人的伤疤.....	81	谈论别人喜欢的话题.....	87
在谈话中不宜纠正别人的错误.....	81	尽量避免使用专业术语.....	87
尊重他人的意见.....	81	批评要把握分寸.....	87
切忌在谈话中扮演“祥林嫂”.....	81	提建议要切合实际.....	87
聚会时不宜用方言与同乡交谈.....	82	不必在非原则性问题上与他人纠缠不休..	88
参与多人谈话时不能只和其中几个		说理要讲原则.....	88
人交谈.....	82	切忌不明是非乱传话.....	88

对自己不懂的事情不随便发表意见..89	说话要算数.....90
说话要注意场合.....89	不做不必要的道歉.....90
弄清自己在交谈中的角色.....89	切忌当众告诉别人他的坏消息.....90
节日交谈宜选择喜庆话题.....89	告诉别人他的坏消息时要表示同情..91
切忌轻易许诺.....90	

第十一章 电话礼仪

拨打电话要选择时间.....92	不可同时应答两个或两个以上的电话..98
打电话时要用问候语.....92	让对方持机等候时要说明所需时间..98
电话问候切忌生硬刻板.....92	接电话时不可以“喂，喂”或者
电话问候要遵循职业规范.....93	“你找谁呀”作为开头语.....98
不可让电话铃声响得时间过长.....93	在电话中不要谈一些别人不想听的
打错电话要道歉.....93	无聊话.....98
打电话要说清楚目的和要求.....94	通话中要注意自己的表情举止.....99
接通电话后要问对方是否方便.....94	通话中要注意说话方式.....99
请对方回电时要留下可靠的联系电话..94	通话中要注意控制音量.....99
不可责骂打错电话的人.....94	通话要控制时间.....100
错过电话后要及时回拨.....95	在通话中不可对着话筒打哈欠，或是
不可贸然替别人接电话.....95	吃东西.....100
不可随便请别人代接电话.....95	不可边接电话边和别人聊天.....100
不可将电话到处转接.....96	处理抱怨电话时要认真对待.....100
接电话要复述要点.....96	结束通话时，不可抢先放下电话...101
代接电话要做记录并及时转告.....96	不宜在会客时长时间接打电话....101
接电话时未经同意不得透露同事个人	用简洁的话语设置录音电话的提示音..101
情况.....96	接电话的一方不宜提出中止通话的
替来电者叫人时要懂礼貌.....97	要求.....102
重复来电者姓名时要用语得体.....97	不可突然挂电话.....102
几个电话同时响起时要分主次.....97	

第十二章 书信礼仪

给别人写信字迹要工整清晰.....103	给不熟悉的人写信不可太亲密.....104
写信要注意格式.....103	不可将私人信件公之于众.....104
写信要长短适宜.....103	收到信后要及时回复.....104

不可用传真机发感谢信和邀请函...105
不可用普通信纸和信封写商务信件...105
不可用公务信纸和信封写私人信件...105

邀请函中要写明聚会的细节.....105
聚会前要提前给朋友发送邀请函...106
不要遗漏应该邀请的人.....106

第十三章 拜访礼仪

上门拜访前先预约.....107
不可单独夜访异性朋友.....107
登门拜访前要明确目的.....107
约定聚会要考虑对方是否方便.....108
不宜利用星期天、节假日拜访朋友...108
预约拜访要提前确认.....108
到朋友家做客不宜带小孩同行.....108
切忌带着送给别人的礼物访友.....109
敲门时要把握分寸.....109
叫门时要把握好声高.....109
进门要换鞋.....110
切忌换鞋时露出脏袜子.....110
随身物品要放在恰当的地方.....110
要在指定位置停放交通工具.....110
拜访要控制时间.....111
访友要问候对方家人.....111
访问要确定交谈主题.....111
拜访要确定交谈对象.....111
临走时要和主人及其家人一一道别..112

做客不可随便.....112
做客不可拘谨.....112
对主人倒水表示感谢并欣然饮用...113
不可提出不合理的要求.....113
主人做事时应主动帮助.....113
不可强行代主人做饭.....113
不宜请客人下厨“露一手”.....114
切忌随便进主人的房间.....114
不可随意使用主人的卫生间.....114
对主人的房间布置表示赞美.....115
对主人家的宠物或孩子表示喜爱...115
借宿时要讲究卫生.....115
借宿时要看主人的作息时间和习惯..115
借宿期间出门要打招呼.....116
做客时不可频繁看表.....116
主人送客时要礼让.....116
做客后要向主人致谢.....117
喝茶时要细细品味.....117
喝茶要赞茶.....117

第十四章 待客礼仪

远客到来要提前迎接.....118
待客前要打扫卫生.....118
接待客人要注意仪表.....118
待客时要精神饱满.....119
不可拒绝不速之客.....119
客人来访要起立.....119
为互不相识的客人做介绍.....120

按一定的秩序请客人入座.....120
切忌以旧茶剩饭待客.....120
待客的茶具要完好.....120
倒茶前要洗茶具.....121
不可用手抓取茶叶.....121
敬茶不可满杯.....121
不可用一次性纸杯盛水待客.....121

要按次序上茶.....121	在家待客不可打扰邻居休息.....125
敬茶后要及时添茶.....122	不可冷落个别客人.....125
不可频繁添水.....122	待客交谈时要避免冷场.....125
不可在客人面前与家人争吵.....122	待客殷勤有度.....126
不可任由自家小孩打扰客人.....123	强留客人并不礼貌.....126
待客时要照顾来客的小孩或陪同者..123	询问客人何时离开要讲究方式....126
留宿客人要问客人的习惯.....123	送客要送到门外.....126
待客应尽力方便客人.....123	要照顾第一次远道而来的客人.....127
在客人到齐之前就开始炒菜.....124	送客时走在长者后面.....127
在家中宴客比在外宴客对客人更	不可在客人刚走后就议论客人.....127
重视.....124	客人走后要轻声关门.....127
主人因疏忽犯错误，不必反复向客人	送客不必太远.....128
道歉.....124	不可深夜让客人独自返回.....128
点菜要问客人是否有禁忌.....125	贵客走后要及时问候.....128

第十五章 办公场合礼仪

在办公室着装不可太随便.....129	切忌零食、香烟不离口.....133
穿制服要注意职业形象.....129	办公室里要控制情绪.....133
胸针与胸牌不可同时佩戴.....129	外借公物要有原则.....134
女性不宜穿鞋跟太高太细的鞋....130	在原则允许的范围内要优待客人...134
男性落座后注意不要露出腿毛....130	不可高声喧哗.....134
注重自我形象不可过度.....130	讲私人电话要轻声细语.....135
递送尖状物时尖端应朝向自己....130	禁用办公资源做私事.....135
及时清理杂乱的办公桌.....131	在办公室要节约用电.....135
不可在办公室里放与工作无关的物品..131	无事不可乱串门.....136
不可在办公室接待亲朋.....131	不可随便挪用他人东西.....136
访客不可占用对方工作时间.....131	不可替同事做决定.....136
对别人占用自己的时间要懂得拒绝..132	及时传达小事情.....136
使用公共设施要有公共观念.....132	上级领导来办公室视察时要起立...137
使用打印机要节约耗材并遵守秩序..132	尽量不要迟到、早退或到场太早...137
在办公区域遇到访客要打招呼....133	会上发言要看对象.....137
礼貌接待不速之客.....133	会上发言不要长篇大论.....138
接待客人时站立要到位.....133	会上发言要事先列提纲，重点突出..138

第十六章 面试礼仪

参加面试要穿深色衣服.....	139	谈话内容要简洁.....	145
避免身上散发出不雅的气味.....	139	说话声音要稳定.....	146
应聘时应独自前往.....	139	不可与面试官套近乎.....	146
头发要整洁.....	140	不可对面试官抱有成见.....	146
眼角要保持干净.....	140	面对多个面试官时不可只注意某个人..	147
系好纽扣.....	140	既会讲理论,又要摆事实.....	147
简历内容要规范.....	141	态度要积极.....	147
简历制作要朴素大方.....	141	表态不可犹豫不决.....	148
简历内容要详略得当.....	141	切忌伪装完美.....	148
简历不可弄虚作假.....	141	自我定位要准确.....	148
写求职信要规范.....	142	耐心听清问题再回答.....	149
不可在求职信中滥用名言、俗语...	142	切忌滔滔不绝.....	149
个人资料要准备充分.....	142	说话要谦虚.....	149
应聘时不宜拿出艺术照.....	142	不对应聘单位妄加评论.....	149
求职时要事先了解应聘单位.....	143	提问要适时.....	150
进入面试场所时要敲门.....	143	提问内容要适当.....	150
离开时要随手关门.....	143	切忌批评和诋毁原单位.....	150
进门要打招呼,并回应招呼.....	144	打探薪水和福利要看时机.....	151
未经允许不可落座.....	144	礼貌有始有终.....	151
面试中不做小动作.....	144	要注意及时告辞.....	151
入座时避免碰响桌椅.....	144	面试官与应聘者告辞要起立.....	152
坐下后不可晃腿.....	145	切忌打击应聘者.....	152
善于打破沉默.....	145	切忌态度傲慢,盛气凌人.....	152
说话速度要适度.....	145	提问题要适当.....	152

第十七章 职场工作礼仪

在上司面前不可逞强.....	154	提高工作效率.....	156
不可只跟老板打招呼.....	154	切忌越级请示领导.....	156
不可直呼老板的名字.....	154	不可热衷于传播小道消息.....	157
不可绝对服从.....	155	切忌在办公室谈论、评论别人的无能..	157
在职权范围内自主决断.....	155	切忌大肆批判公司制度.....	157
女性言行要端庄大方.....	155	要关心同事.....	157
遇到困难要积极解决.....	156	热心于公益性事务.....	158

与异性同事交往不可过密.....	158	主动承担责任.....	168
注意自己在异性面前的身体语言...158		不可过度承揽责任.....	169
不可泄露公司机密.....	159	敢于表达自己的意见.....	169
杜绝丢三落四的毛病.....	159	对同事的帮助要懂得回报.....	169
认真对待琐碎却必要的工作.....	159	切忌意气用事,为犯错的同事辩护	170
接受任务时不可嘀嘀咕咕.....	160	不可言行不一.....	170
不把今天的事情拖到明天.....	160	尽量不打扰工作中的同事.....	170
对同事的能力表示信任.....	160	不在背后议论领导.....	170
不要在无关紧要的事情上浪费时间.	160	进出领导办公室要注意细节.....	171
不要包揽自己能力不够应付的事情.	161	听上司讲话注意力要集中.....	171
不可将重要任务一口回绝.....	161	认真对待领导分配的工作.....	171
要懂得适当求助别人.....	161	向上级禀告要把握分寸.....	172
让同事分享自己的快乐.....	162	指正下属的错误宜在私下进行....	172
不可忌妒别人.....	162	不打小报告.....	172
不为流言所动.....	162	不越级报告.....	173
不在办公室里吃有刺激性味道的食物.	162	不可替领导做主.....	173
不宜在办公室和别人分享自己的食物.	163	要注意当众维护上司的权威.....	173
对同事的零食应接受.....	163	不顶撞上司.....	174
与别人共用办公桌时要懂得礼让...163		不介入上司的私人空间.....	174
分清工作关系与私交.....	164	不宜私访上司的家宅.....	174
积极参加下班后的同事聚会.....	164	不可无故奉承别人.....	174
不可公开过多个人信息.....	164	不争功邀功.....	175
谦虚有度.....	165	切忌以“跳槽”威胁上司.....	175
不做事后诸葛亮.....	165	对上司要敢于提出意见.....	175
尽快接待正在等待的客人.....	165	切忌升职后趾高气扬.....	176
对同事的客人也要热情接待.....	165	犯错后主动道歉.....	176
包容和自己意见不同的人.....	166	道歉要真诚.....	176
不要等到任务分配到头上才去做...166		敢于承认错误.....	176
不可频繁请假.....	166	工作中应谦虚、谨慎.....	177
与同事和睦相处.....	167	在下级面前要以身作则.....	177
切忌表现出“怀才不遇”的样子...167		听取下属的合理意见.....	177
以友好的态度帮助新同事开展工作.	167	主动与下属沟通.....	178
尊重勤杂人员.....	167	懂得在下属面前克制情绪.....	178
适度承担一些自己职责范围之外的事情.	168	通知应明确、前后一致.....	178
切忌主动包揽任务.....	168	不可朝令夕改.....	178

尊重副职领导的意见.....179	自己买衣服不应到公司报销.....180
不可在职场上讲男尊女卑.....179	不可私自将单位的资料带回家.....180
部门之间要相互沟通、合作.....179	接打电话时要找一个安静的环境...180

第十八章 会议礼仪

展览会要安排讲解员.....182	自由发言时不可保持沉默.....188
举行露天大型仪式要设休息棚.....182	主持人要精神饱满.....188
举办展览会要注意展品排列.....182	主持会议时不可在场内与熟人打招呼.188
举办展会要热心向观众讲解.....183	主持活动要注意与会者的情绪变化.189
展会上不可对观众滔滔不绝.....183	主持人不可过分自我表现.....189
工作人员不宜在自己展位上吃零食.183	切忌与其他主持人抢话.....189
参观展会时要注意自己的公众形象.184	主持人要尊重嘉宾.....190
参加展览会时不可哄抢展品.....184	不可强请不擅表演的人出节目.....190
应邀参加典礼不可无故缺席.....184	发言时不可只顾低头看讲稿.....190
剪彩时动作要利落.....184	发言时不可频繁舔嘴唇.....190
参加典礼要遵守程序.....185	会上发言要听主持人安排.....191
不要坐在嘉宾席上嚼口香糖.....185	不可同时提出两个以上的问题.....191
举行会议要选好场地.....185	中途退场要低调进行.....191
举行会议要确定唯一联络人.....186	按次序退场.....191
做即席发言事先确定人选.....186	做演讲时要擅用目光.....192
做即席发言时要言语得体.....186	演讲时自我介绍要恰当.....192
参加会议要签到.....186	冷静面对突发事件.....192
迟到入场不要影响他人.....187	不在会场上乱扔杂物.....193
在指定位置就座.....187	参加社交聚会时不可原地不动.....193
鼓掌要看时机.....187	切忌在社交聚会上扎堆.....193
别人发言时不可小声嘀咕.....188	

第十九章 应对媒体礼仪

举办演出要注意节目顺序的安排...194	采访时不宜提出刁难问题.....195
开新闻发布会前要准备资料.....194	采访提问要顾及对方的心情.....196
召开新闻发布会要选择合适的场地.194	接受采访时要注意言行举止.....196
召开新闻发布会切忌请错媒体.....195	接受采访时要做配合.....196
召开新闻发布会要考虑媒体的方便.195	

第二十章 商务与公务礼仪

在接待室等待时要有耐心.....197	迎接客人要提前到达.....206
等待期间不可与工作人员聊天.....197	事先确定合适的接待人员.....206
和接待人员说话要懂礼貌.....197	待客要懂“热情三到”.....206
商务谈话时不可常做补充、质疑...198	细心安排礼宾次序.....207
谈判时要尊重对手.....198	拍照时要注意排对位次.....207
谈判时要懂得让步.....198	接站牌的制作要整洁大方.....207
谈判过程中要分清人事.....199	客人到达后不可马上安排活动....208
不可以私事理由拒绝商务宴请....199	应答来宾要及时.....208
不可在低档嘈杂的饭店宴请客户...199	行进中的位次要有讲究.....208
商务宴请的花费应适可而止.....200	引导行进中转弯要提醒.....209
接待过程中询问意见不宜采用开放式 提问.....200	上楼梯时不宜请女士走在前面....209
商务宴请的菜单安排要合理搭配...200	乘电梯时不可强行挤入.....209
拒绝对方要注意时机.....201	避免挡住电梯按钮.....209
拒绝时不应含糊暧昧.....201	乘电梯时应保持安静.....210
拒绝时不可把话说绝.....201	不可并排站扶梯.....210
做业务介绍时切忌诋毁竞争对手...201	参观企业时要从众.....210
开会前要布置会场.....202	参观企业时不可进入非开放场所...211
选择的会谈人员身份要对等.....202	轿车上要讲究座次排序.....211
确定谈判地点时要征求各方意见...202	切忌在轿车上指出贵宾坐错了位置.211
谈判时不可自己坐上座.....203	上下轿车要讲谦让.....211
注意国旗的摆放位置和次序.....203	送客时要等客人的车离开后再返回.212
懂得处理谈判中的冷场.....203	坐车时切忌不断询问司机.....212
双方签字要讲座次.....204	陪同客人乘电梯应先入后出.....212
多边谈判座次排列要恰当.....204	正式活动要发邀请函.....213
谈判桌上要保持风度.....204	应邀要遵守邀请函的提示.....213
签字要遵守程序.....205	陪同上司出行要注意自己的身份...213
公务接待要注意规格.....205	以左为尊要看场合.....213
迎宾前要制订计划.....205	与英国人商谈不可系条纹领带....214
选择合适的迎宾地点.....206	与外宾交谈不可涉及敏感话题....214

第二十一章 现代科技礼仪

使用邮件要规范.....215	在正式场合发送短信也要讲究规范...218
不可用网络取代面对面交流.....215	礼貌地使用浏览器本地标签和 书签.....219
发送邮件前要检查.....215	让孩子远离不合适的网站.....219
转发邮件须谨慎.....216	不可轻易相信从网站上获取的信息...219
收到电子邮件要及时处理.....216	谨慎地处理邮件广告.....220
发送电子邮件要讲礼节.....216	礼貌地参与邮件列表管理.....220
谨慎选择回复全部邮件.....217	正确使用手机铃声.....221
不可随便使用附件.....217	就餐或开会时不直接听电话.....221
不可在电子邮件中夹带垃圾信息...217	打电话时注意选择合适的场所....221
收发邮件要看轻重缓急.....217	不可随便查看他人通话详单.....222
必要的时候使用隐蔽副本发送.....218	有礼貌地使用掌上电脑和黑莓技术...222
工作中使用邮件要遵守公司规定...218	

第二十二章 送礼礼仪

送礼要有合适的理由.....223	送礼要大大方方.....228
不可滥送红玫瑰.....223	送花给病人要考虑是否合适.....229
送花要数枝数.....223	给病人送礼要考虑对方需要.....229
送礼要真情实意.....224	做客进门时就将礼物送给主人....229
不可送广告礼品给别人.....224	礼物上不可留有价格标签.....230
不可送过时的礼品给别人.....224	回礼要看价值.....230
不可送太贵重的礼品或现金.....225	不可无故拒收礼品.....230
选送礼物要打包装.....225	对不适当的礼物要礼貌地退回....230
礼品与包装要相匹配.....225	受礼后要回礼.....231
不送华而不实的礼物.....226	受礼后不可随手丢放在一边.....231
送礼金的数目要有所讲究.....226	收到礼物切忌说：“这东西很贵吧！” (或当场表示不喜欢).....231
送礼不要千篇一律.....226	受礼后不可到处炫耀.....232
送礼要讲场合.....226	不要将收到的礼品很快转送 别人.....232
不可当着几个人的面给一个人送礼..227	给孩子送礼物要讲究方法.....232
送礼要选择恰当的方式.....227	给孩子送礼可以选择衣服.....233
送礼要考虑受礼人喜好.....227	给十多岁的孩子和青少年送礼物要 考虑其爱好.....233
送礼要考虑与对方的关系.....228	
送礼要有新意.....228	
不可频繁送礼.....228	

赠送生日礼物要有所讲究.....	233	对礼物的赠送者表示感谢.....	235
记住朋友的生日.....	234	为结婚纪念日选择适当的礼物.....	235
对你不喜欢的礼物可以拿到商店 调换.....	234	谨慎选择商务活动中的礼物.....	236
教育孩子如何接受礼物.....	235	节日以红包的形式给日常服务人员 送礼物.....	236

第二十三章 宴会礼仪

隆重仪典请客要发请帖.....	237	地点.....	244
发请帖要注明请客地点.....	237	宴请客户时要学会点菜.....	244
写请帖要符合规范.....	237	宴请客户时要主动去结账.....	244
不可随意将重要活动的请帖转送 他人.....	238	宴请异性朋友，以礼为先.....	244
正式宴请前要沟通.....	238	男士结账显风度.....	245
安排桌次有章法.....	238	点菜时不可找最贵的点.....	245
安排座次要有规则.....	239	点菜要懂搭配.....	245
安排座次时要考虑来宾之间的交流..	239	赴宴时不可额外点菜.....	245
在外宴请要预约.....	239	切忌对别人点的菜做评价.....	245
对来宾不可厚此薄彼.....	240	不议论账单的数目.....	246
接到请柬后要及时回复.....	240	吃饭不要出声.....	246
不能按时赴宴要做出声明.....	240	打喷嚏要背转身.....	246
不可穿制服赴宴会.....	241	不可只挑自己喜欢的吃.....	247
赴宴时要脱帽.....	241	对自己不喜欢的食物也应该适当 品尝.....	247
赴家宴要带礼品.....	241	不宜在宴会上接电话.....	247
赴宴时不可携带未受邀请的宾客...	241	夹菜舀汤要小心.....	247
切忌小皮包放在桌上，大衣搭在椅 背上.....	242	切忌抢着夹菜.....	248
入席后要跟陌生邻座打招呼.....	242	不可起身去夹离自己很远的菜....	248
与同事进餐时不谈同事的隐私.....	242	要吃完自己碟中的菜再重新夹菜..	248
与同事进餐时不要在同事面前批评 上司.....	243	不可将夹起的菜重新放回盘中....	248
宴请重要客户要讲究档次.....	243	中餐餐具及其摆放.....	249
对待未来客户要讲究舒适.....	243	使用中餐餐具礼仪.....	249
对待老客户要讲究情绪的渲染.....	243	中餐进餐礼仪.....	249
宴请客户时尽量不要带自己的爱人..	243	中餐上菜程序.....	250
宴请客户时要早于客户到达宴会		餐桌上剔牙要避人.....	250
		宴会开始后才可动筷.....	250
		吃中餐时不可嘬筷子.....	250