

★★★★★ 文化百科系列 ★★★★★

礼仪全书



牛广海 主编



吉林大学出版社

礼仪全书 2

牛广海
主编

吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪全书/牛广海 主编. —长春: 吉林大学出版社, 2009. 10

ISBN 978 - 7 - 5601 - 4859 - 5

I. 礼… II. 牛… III. 礼仪 - 基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 167649 号

书 名: 礼仪全书

作 者: 牛广海 主编

责任编辑、责任校对: 朱进 高珊珊

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787 × 1092 毫米 1/16

印张: 60 字数: 800 千字

ISBN 978 - 7 - 5601 - 4859 - 5

封面设计: 唐文广

北京一鑫印务有限责任公司 印刷

2009 年 10 月第 1 版

2009 年 10 月第 1 次印刷

定价: 298.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 421 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431 - 88499826

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

前 言

在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的表现。

一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重,人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才会逐步建立起来。所以从某种意义上说遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。本书归纳、介绍了大量最新的交际技巧和礼仪规则,有针对性地分析、解答了生活、工作、交际中经常遇到的种种具体问题,内容涉及社交场合的礼仪礼节、招待宾客的要领、职场中的人际关系、商业营销中的礼仪、与外国人交往的礼仪知识等等。在社会变化日益快速的今天,许多经久不变的社会习俗和礼仪,已经发生微妙的改变。本书多层次、多方位、多侧面地反映了这种变化。

这部礼仪全书,内容涉及面广,希望读者能够一册在手,纵览天下礼仪概貌,并通过学习领会,掌握礼仪知识,提高自身素质和修养,在各种场合应用自如,成为遵守礼仪的模范,进而为成功人生提供强大的助力。

目 录

第一章 形象仪表礼仪

塑造个人形象	1
眼神与微笑的作用	3
手姿、站姿与坐姿	5
行走举止礼仪	9
发型与服装	11
脸型与发型	12
发质与发型	13
穿着与发型	14
身材与发型	15
饮食护发与美发	16
化妆的选择	20
化妆方法	25
面部肌肤的清洁	28
洁面的正确手法	29
面部肌肤营养的补充及护理	30
不同脸型的化妆技巧	32
时尚妆与古典妆	35
正确使用香水	36
男性用化妆品	37
眉型选择及画眉技巧	38
睫毛与眼影的修饰	41

在脸颊上涂胭脂的方法	45
用化妆修饰不完美鼻型	46
唇部的养护与修饰	47
男子面部的美容	50
仪容礼仪	53
表情礼仪	63
举止礼仪	67

第二章 交际礼仪

社交过程中的注意事项	74
待客与会客的礼节	80
家庭与邻里的礼节	82
开玩笑应注意的事项	83
做客与送客的礼仪	84
庆祝诞辰的礼仪	86
探望病人的礼节	87
挽臂的礼节	88
鼓掌的礼节	89
馈赠的讲究	90
吸烟的礼节	94
通信的礼节	95
拍电报的礼仪	97
问候礼仪	99
打电话的礼节	100
舞会与交际	101
舞会必知礼仪	106
舞会着装要求	108
邀 舞	109
拒绝邀舞	110
舞姿风度	111

如何避免舞会尴尬	112
现代礼仪的距离意识	113
初次见面如何缩短距离	115
致意的礼仪	116
商业问候的各种礼仪	119
行 礼	121
握手礼仪	127
如何作介绍	128
见面礼仪中的细节	130
称呼他人礼仪	132
称呼五个禁忌	136
名片礼仪	137

第三章 演讲与说话礼仪

说话的艺术	140
成功谈话的开展	144
交谈话题的选择	146
消除尴尬妙招	149
达到解释的最佳效果	150
受欢迎的交谈者	152
牢记自己的对话角色	153
掌握劝说的时机	155
演讲词的各种类型	155
演讲主题的拓展	160
演讲的艺术	163
演讲成功要义	170
即兴演讲	171
辩护与答辩	175
演讲的程序	178
演讲者的仪表美	179

演讲礼仪的八步曲	180
做好开场白	182
运用手势的方法	183
运用眼神的方法	184
情真意切的效果	185
心理相容的效果	187
演讲中的 13 种成功秘诀	188

第四章 中外节日习俗礼仪

中国传统与少数民族节日礼仪	191
圣诞节	200
复活节	201
感恩节	202
宰牲节	202
开斋节	203
情人节	204
愚人节	205
母亲节和父亲节	205
狂欢节	206
天主教礼仪	207
新教礼仪	208
伊斯兰教礼仪	209
佛教礼仪	209
犹太教礼仪	210
欧洲习俗	211
美国习俗	212
俄罗斯习俗	213
日本习俗	214
东南亚习俗	215
非洲习俗	215

欧洲人的饮食习惯	217
美国人的饮食习惯	218
日本人的饮食习惯	218
东南亚的饮食习惯	219
伊斯兰国家的饮食习惯	220
非洲人的饮食习惯	221
新西兰人宴请礼仪	221
各国拜访馈赠礼品的技巧	222
世界各地有关守时的习俗	227
英语与美语的差异	228

第一章 形象仪表礼仪

塑造个人形象

科学研究的结果表明,个人感受到的对方仪表的魅力同希望再次与之见面的相关系数远远高于个性、兴趣等同等的相关系数。在社会交往活动中,人的外表形象往往会起潜移默化的微妙作用。仪表美是心灵美的体现,仪表美是对生活的热爱,是对社会和他人的尊重。端庄、美好、整洁的仪表,能使对方产生好感,从而有益于商业活动的开展。因此注重仪表,塑造出自己最佳的形象是商务人员必须认真做到的。总的来说,塑造良好的个人形象应做到以下几方面。

(1) 保持仪表整洁

要求仪表仪容干净、整洁,就是要做到并保持无异味、无异物,坚持不懈地做好仪容细节的修饰工作。

干净、整洁是个人礼仪的最基本要求。这里包括面容、头发、脖颈与耳朵、手、服饰等方面的整洁。面容看上去应当润泽光洁,耳朵、脖子应当干干净净。不要小看这一点,面部是一个人最突出的代表部分。面容是否洁净,皮肤是否保养得当;看上去是有生气、有光泽,还是灰暗、死气沉沉,都直接关系到他人对你的印象。一个有教养的人,绝不会是那种不修边幅、蓬头垢

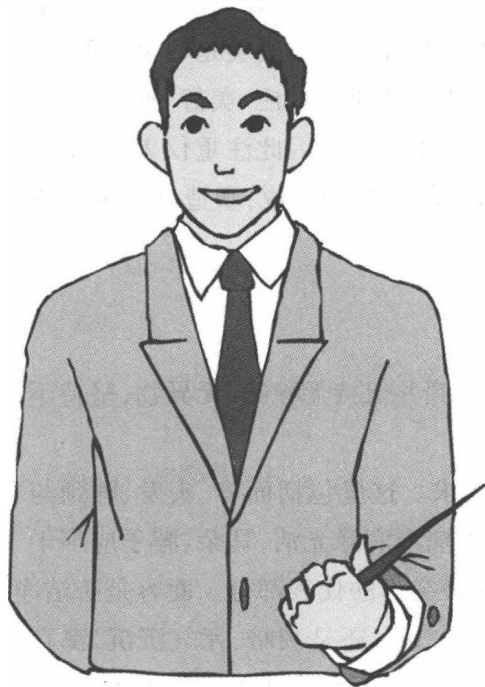
面的人。

头发常常没有像面容那样受人重视,但假如你希望改善自己的形象,就应把头发作为重要环节来考虑。关于发型风格及设计原则,此处就不谈了,这里只强调一点,即保持头发的干净整洁。头发松软亮泽,加上整齐的发型梳理,衬出光洁的面容,才能展现你良好的素养和气质。注意不要让你的上衣和肩背上落有头皮屑和掉落的头发,因为那样就会给人一种不整洁的感觉。

有了光洁的面容,整齐的头发的,还要注意手的清洁。如果伸出的一双手很脏,那美好的印象一下子就被打破了。在人的仪表中,手占有重要的位置。一个仪表风度不凡的人,绝不会长着又黑又长的指甲。一般来说,男性不宜留长指甲,女性如果留长指甲,一定要修剪整齐,并保持洁净。

(2) 注意重要的细节

口腔卫生也是个人仪表仪容整洁的重要内容之一,主要应注意口中有无异味即口臭。与人交谈时,如口中散发出难闻的气味,便会对方很不愉快,自己也很难堪。通常情况下,口腔异味多为口腔疾病或不注意口腔卫生引起的,也可能是由身体内部疾病引起的,有时吃了葱、蒜、韭菜等食物,也



会产生强烈异味。口臭会使一个人美好的印象大打折扣,这一点想必大家也有同样感受。因此,应查明原因及早治疗,同时,早晚刷牙,饭后漱口,多吃清淡食物,多喝水,也是很重要的。如果吃了味道强烈的食物,可在口内嚼一点茶叶、红枣或花生,以帮助清除异味,必要时可以用嚼口香糖的办法来减少口腔异味。但还要注意,正式交际场合中,在别人面前大嚼口香糖是不礼貌的行为。

身体异味是令人反感的。如果有狐臭的毛病,应及时治疗或使用

药水。经常洗澡,勤换内衣,可以减小或防止身体异味。

服饰穿戴在任何情况下都应保持干净整齐。注意衣领袖口或其他地方有无污渍。服装应是平整无皱折的,扣子齐全,不能有开线的地方。内衣外衣都应勤洗勤换,保持洁净状态。此外,对鞋袜要像对衣服一样重视,不能身上漂亮而鞋袜污脏。皮鞋应保持鞋面光亮。有人说,“三分衣服七分鞋”,可见鞋整洁在仪表中的重要性。

(3)做到简约、大方

要求仪表仪容简约,就是在整理、修饰仪表仪容时,要力戒雕琢,不搞烦琐;力求简练、明快、方便、朴素。要求端庄大方,就是要求端庄、斯文、雅气,而不花哨、轻浮、小气。

修剪头发时,对于男性来讲,应当求短忌长;对于女性来讲,则不提倡留披肩发。偏爱披肩发者,在工作岗位上有必要将它暂时盘束起来。如果染发,颜色宜与本身发色相近。

修剪指甲,总的要求是忌长。除了必要的指甲保养,不宜做过于张扬的彩绘。

切记“修饰避人”的原则。在进行仪表仪容修饰、整理时,务必要自觉回避他人,以示对己对人的尊重。女士需补妆时,应到洗手间内进行。

男士不化妆,以修面、理发为主,但也可少量用护肤霜、香水等;女士要以淡妆为主,达到容貌端庄自然、健康的效果。

根据着装、自身特点、场合需要,选择佩戴饰品。佩戴饰品时应符合佩戴要求,以点缀为主。

眼神与微笑的作用

表情是人的思想感情和内在情绪的外露。脸部则是人体中最能传情达意的部位,可以表现出喜、怒、哀、乐、忧、思等各种复杂的思想感情。在交际活动中表情备受人们的注意。在人的千变万化的表情中,眼神和微笑最具礼仪功能和表现力。

眼睛是心灵之窗,它能如实地反映出人的喜怒哀乐。在传递信息的过程中起着最重要的作用,能够传达出最细微、最精妙的差异,表达出最确切

的信息。有的人在与陌生人交往时,不知把目光放在哪儿,有的人不敢与对方对视,而有的人则死盯住对方,这样都是不礼貌的。良好的交际目光应是坦然、亲切、和蔼有神的。做到这一点的要领是:放松精神,把自己的目光放虚一些,不要聚焦在对方脸上的某个部位,而是好像在用自己的目光整个笼罩对面的人。

目光是富有表现力的一种“体态语”,适当地运用能给交往带来好的作用,否则会带来不必要的误解。诸如斜视、漠视、瞥视的眼神少用为好。不同国家地区的民族习俗不同,他们的眼神运用也各有特点,如阿拉伯人认为,对谈话人凝眸而视是礼貌的,与人对话而目光旁落是侮辱人的行为。而在非洲的尼日利亚,久久直视对方意味着对其不尊重。瑞典人交谈时,则喜欢你看着我,我看着你。

与人交谈过程中,注视对方的时间长短很重要。一般地,若对对方表示友好,则注视对方的时间应占全部相处时间的 $\frac{1}{3}$ 左右;若对对方注视的时间占全部相处时间的 $\frac{2}{3}$ 左右,是对对方表示关注之意;若注视对方的时间不到相处全部时间的 $\frac{1}{3}$,往往意味着对其瞧不起,或没有兴趣;若注视对方的时间超过了全部相处时间的 $\frac{2}{3}$ 以上,则不是表示对对方本人发生了兴趣,就是表示对对方的敌意,或是为了寻衅滋事。

眼神能很好地表达出对他人的尊重与否。一般地,仰视表示尊重、敬畏之意,适用于面对尊长;俯视通常用于身居高处之时,既可表示对晚辈的宽容、怜爱,也可表示对他人的轻慢、歧视;而平视适用于在普通场合与身份、地位平等之人进行交往。因此,与人交往时尽量不要站在高处自上而下地俯视于人;面对长辈、上司和贵宾时,站立或就座应选择较低之处,自下而上地仰视对方,往往会赢得对方的好感。当对方缄默不语时,就不要看着对方,以免加剧因无话题本来就显得冷漠、不安的尴尬局面。当对方说了错话或显得拘谨时,不要马上转移自己的视线;否则,他会误认为是对他的讽刺和嘲笑。和朋友接触或被介绍认识的过程中,可以以凝视对方稍久些的方式来表示自己的自信,也能给对方留下一个深刻的印象。和别人碰面时,可以以把眼光移开的方式解决自己不自在的感觉,这么做可以减轻你所感受到的压力,不过,也表示顺服,或承认自己地位较低。当对方赠给你名片时,接过后一定要当着对方的面,认真看一会儿,这样做,对方会认为你是很尊重他的。在交谈过程中,应注视对方的眼睛或面部,以示尊重。但当双方缄

默无语时,就不要再看着对方;否则,将使对方更显尴尬。当别人说了错话或做了很不自然的动作时,盯着他的脸,或看一眼后马上转移视线,都会使人产生你在用眼光讽刺嘲笑他的感觉。

五官中,嘴的表现力仅次于眼睛。笑,主要是由嘴部来完成的。嘴部是一个人全部表情中比较显露的突出的部位,它是生动、多变的感情表达语。笑,是眼、眉、嘴和颜面的动作集合,它能够有效地表达人的内心感情。在人的各种笑颜中,微笑是最常见、用途最广、损失最小而效益最大的。微笑的基本方法是:不发声、不露齿,肌肉放松,嘴角两端向上略微提起,面含笑意,亲切自然,使人如沐春风。微笑是发自内心的自然坦诚的感情流露,切不可故作笑颜假意奉承。

作为一种特殊的“情绪语言”,微笑要求做到四个结合。

(1)口和眼的结合。在微笑中,眼睛的表情是十分重要的,眼睛有传神送情的特殊功能,又是心灵的窗户,因此,口到、眼到、神色到,笑眼传情,微笑才能扣人心弦。

(2)笑和神、情、气质的结合。“神”,就是笑得有情入神,笑出自己的神情、神色、神态,做到情绪饱满,神采奕奕。“情”,就是要笑出感情,笑得亲切、甜美,反映美好的心灵。“气质”,就是要体现出谦虚、稳重、大方和得体的良好气质。

(3)笑和语言的结合。语言和微笑都是传播信息的重要符号,只有做到二者的有机结合,声情并茂,相得益彰,微笑才能发挥出它的特殊功能。

(4)笑和仪表、举止的结合。端庄的仪表、适度的举止,是每个从业人员的基本要求。以姿助笑,以笑促姿,就能形成完整、统一、和谐的美。

手姿、站姿与坐姿

仪态是指人在行为中的姿势和风度。姿势是指身体所呈现的样子;风度则是属于内在气质的外化。一个人的一举一动、一笑一颦、站立的姿势、走路的步态、说话的声音、对人的态度、面部表情等都能反映出一个人仪态美不美。而这种美又恰恰是一个人的内在品质、知识能力、修养等方面的真实外露。对于仪态行为礼仪,要求做到自然、文明、稳重、美观、大方、优雅、敬人的原则。

手姿,又叫手势。由于手是人体最灵活的一个部分,所以手姿是体语中最丰富、最具有表现力的传播媒介,做得得体适度,会在交际中起到锦上添花的作用。适当地运用手势,可以增强感情的表达。古罗马政治家西塞罗曾说:“一切心理活动都伴有指手画脚等动作。手势恰如人体的一种语言,这种语言甚至连野蛮人都能理解。”作为仪态的重要组成部分,手势应该正确地使用。

谈话时,手势不宜过多,动作不宜过大,更不能手舞足蹈。传达信息时,手应保持静态,给人稳重之感。拍拍打打、推推搡搡,抚摸对方或勾肩搭背,依偎在别人的身体上等行为,会让别人反感,也是不符合礼仪的行为。

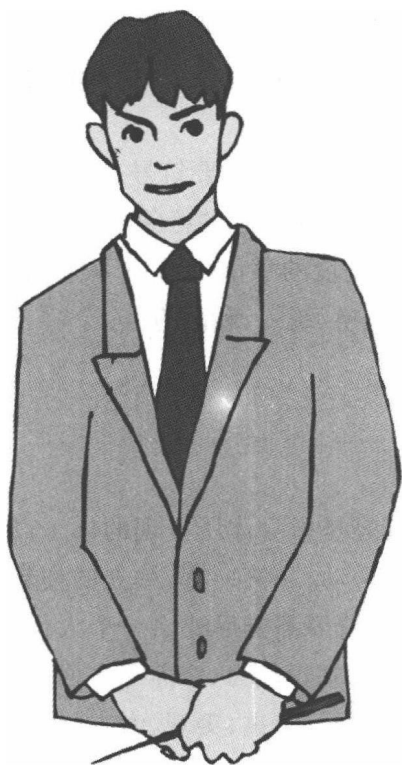
不能用食指指点别人,更不要用拇指指自己。一般认为,掌心向上的手势有一种诚恳、尊重他人的含义;掌心向下的手势意味着不够坦率、缺乏诚意等;攥紧拳头暗示进攻和自卫,也表示愤怒;伸出手指来指点,是要引起他人的注意,含有教训人的意味。因此,在引路、指示方向等时,应注意手指自然并拢,掌心向上,以肘关节为支点,指示目标,切忌伸出食指来指点。在谈话中说到自己时,可以把手掌放在胸口上;说到别人时,一般应用掌心向上,

手指并拢伸展开进行表示。

接物时,两臂适当内合,自然将手伸出,两手持物,五指并拢,将东西拿稳,同时点头致意或道声谢谢。递物时,双手拿物品在胸前递出,并使物体的正面对着接物的一方,递笔、刀剪之类尖利的物品时需将尖头朝向自己,摆在手中,而不要指向对方,不可单手递物。

站立是人们生活交往中的一种最基本的仪态。“站如松”是说人的站立姿势要像松树一样端直挺拔。正确健美的站姿会给人以挺拔笔直、舒展大方、精力充沛、积极向上的印象。

站姿的基本要领是:两脚跟相靠,脚尖分开45~60度,身体重心放在两脚上。两脚并拢立直,腰背挺直,挺胸收腹。抬头挺



直脖颈,双目向前平视,嘴唇微闭,面带微笑,微收下颌。站立时要注意端正直立,不要无精打采、耸肩勾背、东倒西歪,不要倚靠在墙上或椅子上。在正式场合,不要将手插在裤带里或交叉在胸前。不抖腿,不摇晃身体,不东歪西靠,不要挺肚子,以免形体不雅观。由于性别方面的差异,男女的基本站姿又各有一些不尽相同的要求。对男子的要求是稳健,对女子的要求则是优美。

站姿可以随着场合进行调整。同别人交谈时,如果空着手,可双手在体后交叉,右手放在左手上。若身上背着背包,可利用背包摆出优雅的站姿。向长辈、朋友、同事问候或做介绍时,无论握手或鞠躬,双足应当并立,相距约10厘米,膝盖要挺直。等车或等人时,两足的位置可一前一后,保持45度,肌肉放松而自然,并保持身体的挺直。如果站立时间过久,可以将左脚或右脚交替后撤一步,其身体重心置于另一只脚上。但是上身仍需直挺,脚不可伸得太远,双腿不可叉开过大,尤其女性应当谨记,变换也不可过于频繁。双腿交叉,即别腿,也不美观。总之,站的姿势应该是自然、轻松、优美的,不论站立时摆何种姿势,只有脚的姿势及角度和手的位置在变,而身体一定要保持绝对的挺直。

在需要下蹲的时候,女士下蹲不要翘臀,上身直,略低头,双腿靠紧,曲膝下蹲,起身时应保持原样,特别穿短裙下蹲时更不要翘臀。对男士没有像对女士那样严格的要求,但也应注意动作的优雅。

对坐姿的要求是“坐如钟”,即坐相要像钟那样端正稳重。端庄优美的坐姿,会给人以文雅稳重、自然大方的美感。

坐姿的基本要领是,入座时走到座位前,转身后把右脚向后撤半步,轻稳坐下,然后把右脚与左脚并齐,坐在椅上,上体自然挺直,头正,表情自然亲切,目光柔和平视,嘴微闭,两肩平正放松,两臂自然弯曲放在膝上,也可以放在椅子或沙发扶手上,掌心向下,两腿自然弯曲,两脚平落地面,起立时右脚先向后收半步然后站起。

一般来说,在正式社交场合,要求男性两腿之间可有一拳的距离,女性两腿并拢无空隙。两腿自然弯曲,两脚平落地面,不宜前伸。在日常交往场合,男性可以跷腿,但不可跷得过高或抖动;女性大腿并拢,小腿交叉,但不宜向前伸直。

就座时,亦能体现出落座者有无修养。若是走向他人对面的座椅落座,

可以用后退法接近属于自己的座椅,尽量不要背对自己将要与之交谈的人。为使坐姿更加正确优美,应当注意,入座要轻柔和缓,起立要端庄稳重,不可弄得座椅乱响,就座时不可以扭扭歪歪,两腿过于叉开,不可以高跷起二郎腿。若跷腿时悬空的脚尖应向下,切忌脚尖朝天。坐下后不要随意挪动椅子,腿脚不停地抖动。女士着裙装入座时,应用手将裙装稍稍拢一下,不要坐下后再站起来整理衣服。正式场合与人会面交谈时,身子要适当前倾,10分钟左右不可松懈,不可以一开始就全身靠在椅背上,显得体态松弛。就座时,不可坐满椅子,但也不要为了表示过分谦虚,故意坐在边沿上。姿势的深浅应根据腿的长短和椅子的高矮来决定,一般不应坐满椅面的 $\frac{2}{3}$ 以上。当然,去拜访长辈、上司、贵宾时,自然不宜在落座后坐满座位。

若是只坐座椅的 $\frac{1}{2}$,那么对对方的敬意无形中溢于言表。这是利用坐姿来表示对他人的敬意的重要做法。坐沙发时,因座位较低,亦要注意两只脚摆放的姿势,双脚侧放或稍加叠放较为合适。避免一直前伸,要控制住自己的身体,否则身体下滑形成斜身埋在沙发里,显得懒散。更不宜把头仰到沙发背后去,把小腹挺起来。这种坐相显得很放肆,又极不雅观。坐在椅子上同左或右方客人谈话时不要只扭头,这时尽量侧坐,上体与腿同时协调地转向客人一侧。

座位高低不同时,坐姿也有不同要求。

低座位:轻轻坐下,臀部后面距座椅背约 2 厘米,背部靠座椅靠背。如果穿的是高跟鞋,坐在低座位上,膝盖会高出腰部,应当并拢两腿,使膝盖平行靠紧,然后将膝盖偏向对话者,偏的角度应根据座位高低来定,但以大腿和上半身构成直角为标准。

较高的座位:上身仍然要正直,可以跷大腿。其方法是将左腿微向右倾,右大腿放在左大腿上,脚尖朝向地面,切忌右脚尖朝天。

座位不高也不低:两脚尽量向后左方,让大腿和你的上半身成 90 度以上角度,两膝并拢,再把右脚从左脚外侧伸出,使两脚外侧相靠,这样不但优雅,而且显得文静而优美。

无论何种坐姿,上身都要保持端正。

端坐时应注意,双手不宜插进两腿间或两腿下,而“4”字形的叠腿方式,或是用手把叠起的腿扣住的方式,则是绝对禁止的。有失优雅风度的坐姿,如把脚藏在座椅下,甚至用脚勾着座椅的腿,这都是非礼的举动,均属避免