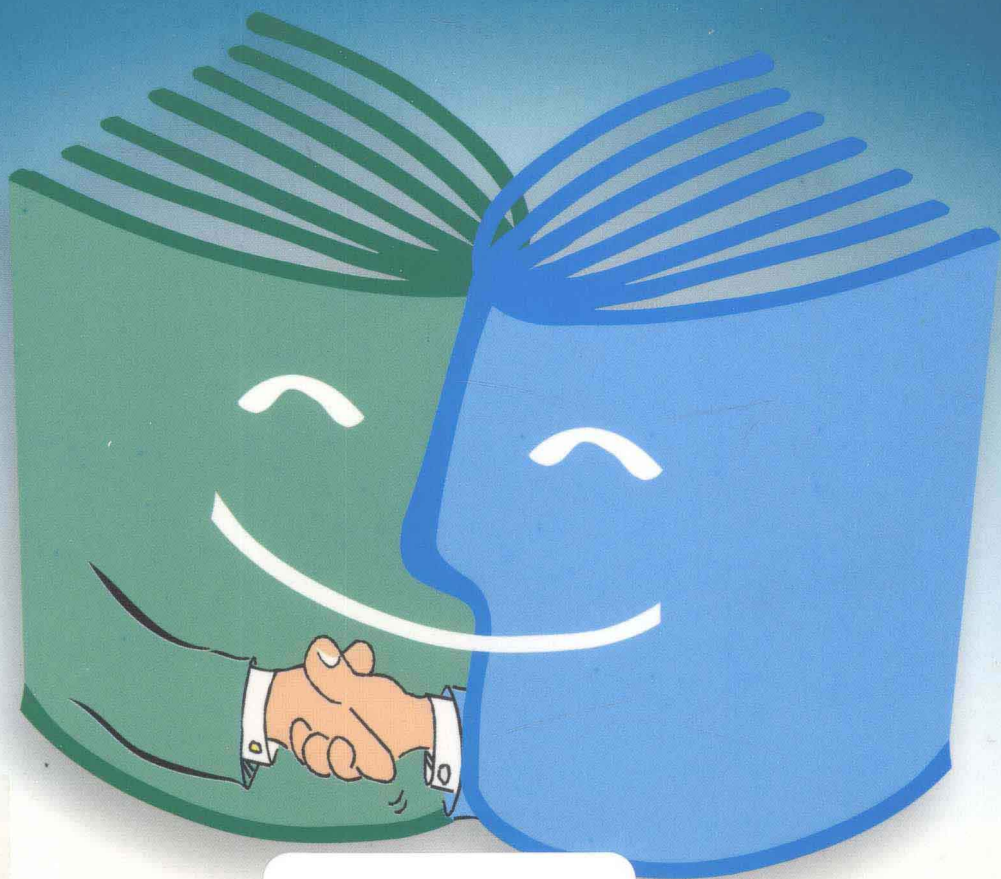


★★★★★ 文化百科系列 ★★★★★

礼仪全书



牛广海 主编



吉林大学出版社

礼仪全书 3

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 礼仪概述

交往法则	1
仪表礼仪	27
服饰礼仪	40
礼品礼仪	51
节庆礼仪	64
电话礼仪	76
介绍礼仪	89
握手礼仪	101

第二章 借助礼仪来介绍

介绍的三种形式	111
让人记住自己的技巧	114
掌握“我”字运用的分寸	117

第三章 称呼方面的礼仪

三种称呼方式	119
传统称谓	121

打招呼要特别注意的方面	122
如何呼唤别人	124

第四章 有礼仪地交谈

把握说话时机的技巧	126
说话开好头的技巧	127
寻找话题的技巧	129
结束谈话的技巧	131

第五章 特殊对象的礼仪

与陌生人谈话的口才	133
与领导谈话的口才	139
与异性交谈的口才	142
与病人交谈的口才	144
与老年人谈话的口才	145

第六章 应对不同话题的礼仪

应对隐私话题的口才	147
应对令人不快话题的口才	150
应付无聊话题的口才	154

第七章 问答方面的礼仪

提问的七点要求	160
提问的七种方式	164
主动发问的妙处	168

回答之中见功夫	170
回答的三种技巧	172

第八章 赞美与批评的礼仪

赞美的两点要求	178
赞美的三种艺术	180
赞美第三方时的要求	182
批评的五种方式	183
批评语“十忌”	186

第九章 拜访与接待的礼仪

选择适当的拜访时机	189
拜访言谈做到“三不”	190
接待的三部曲	192
接待中要注意的三个原则	196

第十章 求助与拒绝的礼仪

求助的语言方式	198
求借时的语言技巧	201
讨债的语言技巧	202
拒绝别人的九种方式	203
拒绝借物的技巧	208

第十一章 社交中的不利因素

摆脱尴尬的八种方法	211
-----------------	-----

打破沉默的技巧	216
心存不满怎么办	218
表达不同意见的五种方法	222
避免失言五诀	224
失言后的补救术	226

第一章 礼仪概述

交往法则

1987年,美国学者亚历山大德拉博士和奥康纳博士发表论文,阐述了白金法则。它主要是这样一句话:“在人际交往中要取得成功,就一定要做到交往对象需要什么,我们就要在合法的条件下满足对方什么。”在我眼里,这一条白金法则其实是两个要点:

第一个要点,现代交往行为一定要合法。现代意识是什么?最重要的一个现代意识就是法的意识。你如果没有这种意识的话,有的时候是非常麻烦的。中华人民共和国依法治国,是法治国家,市场经济要求法治。所以,行为要合法。

第二个要点,交往必须以对方为中心。

有一次到一个朋友单位去,朋友是我的中学同学,现在是一家大公司的董事长,那中学同学见了我很亲切,都20多年没见了,非要请我吃饭。说实话,我一般不太爱吃别人的请,肠胃不太好,但是那个同学很高兴,中国人最重要的人际关系之一就是同学关系。吃吧,不客气。他是董事长,与总经理、办公室主任三个人陪着我去,进了一家高档渔村,跟我讲:“李教授,跟你客气,知道你时间比较紧,咱们来了就吃,菜已经点过了。”

说实话,那桌菜很丰盛,上千元。

我这个人还是善于沟通的，我就跟他说：“董事长，你太客气了，这桌饭得上千，破费了，谢谢。”

他很实在，“李教授，跟你客气，这是我自己的钱，我愿意。是自己办公司，也不是别的部门，不存在大吃大喝的问题。再跟你说实话吧，这个渔村是我大舅哥的产业。要什么，咱们都可以吃，四条腿的，除了桌子不敢吃，咱们都敢吃。”

我说：“董事长，一方面要感谢你，另一方面你是我同学，一块儿长大的，我也不跟你客气了。古人讲，来而不往非礼也，你这么隆重接待我，我吃你上千块钱的东西，不给你点回报对不起你，我跟你老兄提个建议。你其实不太会请客。”我问他：“你请谁啊？”

他说：“李教授，我当然请你啊。”

我说：“你既然是请我，你为什么不问我：‘李教授，您不吃什么？您想吃什么？您想吃海鲜还是想吃农家菜？’假定吃海鲜，也需要问我：‘到渔村吃，到渔船上吃，到海边吃，到农家小院吃，还是到五星酒店吃？’你问都不问就把我拉这儿来了，说好听点，你敷衍了事；说难听点，你打发讨饭的呢！你问一下，交往以对方为中心。”

我说：“我再说个实话吧，可能都是你爱吃的，你又不是我老婆，你怎么知道我爱不爱吃？”

我这话一说，他脸上挂不住了，但是他很聪明，不跟我碰撞，他恶狠

狠地瞪着办公室主任，转嫁矛盾，暗示是那家伙干的。办公室主任当时也委曲求全，没吭气。

过了一会儿，董事长、总经理出去打电话，那位办公室主任就悄悄地跟我说：“李教授，这桌菜都是好吃的。”



他们的问题,是没有在交往中以对方为中心的意识。观念决定思路,思路决定出路。一个人和别人打交道,观念正确与否是非常重要的。所以人际交往中,白金法则是非常重要的。

白金法则涉及的主要是我们在人际交往中所遇到的两个问题:有效的沟通和良性的互动。我们怎么和别人处理好人际关系呢?在人际交往中,要处理好自己的人际关系,有两个要点是不可以忘却的。

第一个要点,就是互动。什么是互动?我喜欢讲四个字——“换位思考”。礼仪实质上是一种交往的艺术。比如我给各位出个小问题,假定你是天津市的一位机关工作人员,你们那个单位请李教授到天津去做报告,那么单位领导派你开车到北京来,用车把我接到天津去,北京到天津高速公路怎么也得走一个半小时或两个小时,请问你在车上要跟我交谈,你觉得谈什么话题比较好?

这个问题其实看你怎么回答。第一,你不可能不答不可能不谈,那两个小时你不可能只说一句话:“李教授,到了。”你运货呢!但是你得会说,我遇到搞接待服务的同志,有的人跟你聊天不会找话题。比如你从外地到北京来,他第二天见到你就问:“吃得好吗?”“昨天晚上睡得好吗?”那你让人说什么?不好也不可能跟你说啊。那你让人说什么?还有同志更敷衍你,“你们南方天气冷吗?见过北京下的雪吗?”欲说还休,欲休还说,却道天凉好个秋。这叫见外。当然你也不能太近乎,太近乎的话也麻烦,我一个男同志,你一个女同志,咱俩不熟,你上来给我讲段子,那也不合适,其实你跟别人聊天,什么话题最佳呢?

勿忘:交往以对方为中心。所以你和外人打交道,你和李教授聊天,最佳的话题是什么呢?老李所擅长的话题。“闻道有先后,术业有专攻!”你得聊李教授所擅长的话题。比如你问李教授:“李教授,请问,排列座次是左高还是右高?”这些我在行。你问:“李教授,要是穿西装的话,你看我这个刚刚毕业的大学生,穿蓝色好还是黑色好?我想买一身,你看买蓝的还是买黑的?买单排扣还是买双排扣?配领带的话,我这蓝西装是打红色领带好还是打灰色领带好?”这些知识我也在行。但你别问我不在行的:“李教授,F4是谁啊?”这个问题如果不注意是非常麻烦的。

今年3月份,我到山东一个部门去给妇联的女同志做报告。当时台下坐了很多女同志,我说:我就讲一句吧,我主张男人爱老婆。“女同志面前除了向大家祝贺节日之外,我得说点大家爱听的话。”

大家哈哈就乐了。

我说:“你们别乐,我有目的性,这是妇联的会,我说男人爱老婆,实际上有助于维护家庭稳定,有助于建立家庭美德。再者呢一个正常的女人没有人说不愿意老公爱自己的。在场的台下是女同志,过去曾有句名言,尊重妇女就是尊重人类的母亲。我不仅尊重我老婆,而且尊重我老娘;不仅尊重我亲娘,而且尊重丈母娘;不仅尊重美女,而且尊重很不美的女人。因为在我眼里,妇女是人类的母亲。我们必须维护母亲的尊严。”

当然,我其实也是从互动的角度考虑的。

曾经有句名言:“男人爱老婆就是爱自己。”我有句话,我经常跟结了婚的、谈恋爱的男同志讲:“一个男人如果足够聪明的话,一定要爱老婆。”投入和产出绝对成正比,效益比较好。因为女人容易被感动,你对她好,回报率较高。其实,在此我讲的是一个非常重要的游戏规则,善待别人就是善待自己。不怕各位笑话,我对我丈母娘特别好,首先这是一种教养,因为丈母娘也是我娘。其次就是我发挥了模范带头作用,使我老婆不能对我娘不好,我善于互动而已。这是我们现代人需要注意的。

我经常遇到这样的人,他对人人都有怨言。觉得国家也对不起他,社会也对不起他,单位也对不起他,领导也对不起他,同事也对不起他,爹妈也对不起他,他总觉得别人对不起他,他很少换位思考:他对待别人如何?一个有教养的人,他是要善待别人的,因为善待别人就是善待自己,它是一个互动的关系。在我看来,处理夫妻关系、同事关系、婆媳关系并不难,难就难在你有没有互动的意识。你要真是有教养的话,你知道对老人要尊重,对晚辈也要尊重,对任何人都要尊重,因为善待别人就是善待自己,这是教养的问题。来而不往非礼也,开个玩笑,男人如果对老婆不好,你要遭报应的。北京女人有特点,我老婆北京人,我那天跟人开玩笑:“我发现北京女同志收拾老公有绝招,生了丈夫的气之后,她绝不离家出走,她不给别人可乘之机。相反她要在你面前给你添堵。该跟

你一块儿住一块儿住,该跟你一块儿吃一块儿吃。她坐你对面吃饭之时含恨不语,但见蹙娥眉,不知心恨谁,令你抑郁而死。很多男人就是这么得癌症的。”它其实就是一个互动的问题。

互动的问题如果不注意就会很麻烦,夸人大家会吧?我还见过真不会夸的。

那天,我们去中关村的一个单位做客。一位主人问我同事:“陈教授,贵庚啊?”

老陈说:“贵庚轮不着,我1956年出生,今年正好50岁。”

“哦,你今年要特别注意。”他好像非常担心似的。

老陈问:“我又不是属猴的,不是本命年啊,有什么需要注意的?”

他说:“你不知道?”

老陈忙问:“知道什么?”

他说:“网上有条消息,社会学家,生理学家,医学家做过统计,你们这种名人、专家之类的人,都比较疲劳,目前是超负荷、高压,你们属于高危人种。像你们这种人,平均寿命一般不到50。”

他把人家给灭了。

为什么会出现这种情形呢?他以自己为中心,直言不讳,没有看结果,没有换位思考。他的这种畅所欲言的结果是使对方对他有不好的看法。所以,在人际交往中要实现成功的交往,建立良好的人际关系,换位思考是十分重要的。所以我们强调,做好人际关系,处理好人际关系的第一个要点就是要换位思考,要互动。

第二个要点是有效沟通。沟通是互动之桥。在我眼里,我们都是中国人民。你说谁是好人谁是坏人,都是自己人,中国人民都是自己人。但是,有的时候确实有不聪明人和聪明人之分。不聪明的人是什么?不聪明的人就是不会沟通,好心好意不得好报,弄巧成拙,画蛇添足,夸别人跟骂别人似的。当然沟通其实很难,我也见过听不懂人家本意的人,他安慰别人:“反正我也不在乎相貌,咱俩都是一般人的模样嘛。”他的问题在于没有有效沟通,不懂得“听话听声,锣鼓听音。”比如开个玩笑,一般而言,女性说自己相貌的评价都是正面的。说白了,就是女人一般都认为自己长得不错。不是一般的不错,而是很棒,尤其是年轻女子。但

是有的时候她跟老公、跟男朋友假谦虚,她往往跟她的他说:“我长得也就一般。”其实她要的答案是否定之否定。在人际交往中,有效沟通是比较难的。

有一次,我回家比较晚,不想做饭,老婆也不想做饭,就说:“楼下去吃吧,到外面吃个家常菜。”

我们那个小区生活设施比较完备,各种菜馆好几个,我们就去一个家常菜馆。它的家常菜做得很好,小妹服务态度极热情,长得很漂亮,价钱也极公道,但是员工可能是没进行过培训。我们两个人往那儿一坐,小妹笑咪咪上来了,“二位,要饭吗?”

我不太爱生气,从来不拿别人折磨自己。但是我不能保证我老婆也这样啊,如果我老婆要说两句难听话怎么办呢?好汉不吃眼前亏,菜上得慢不说,万一里面加点多余的东西呢?缺斤短两呢?这都不好说,所以我就赶快和稀泥,我跟那个小妹讲,我说:“靓女,你看清楚了,我们两个长得像洪七公吗?”我想拿巧帮老祖来幽她一默。

没想到,那个小妹非常纯洁地问:“谁是洪七公?”

她不跟你过招。

显然,双方的对话不在一个平台。决斗时没有对手,你多寂寞啊?那时,我们双方确实没有有效地沟通。

在人际交往中怎样实现有效沟通?就是要互动,要良性地互动,要

明白换位思考。那么怎样去沟通呢?要明白沟通是有规则的,沟通的基本规则其实是两点:

第一点。看对象讲规矩。首先,你要有讲规矩的意识。但是一定要明白,讲规矩的时候首先要看对象,比如北京人



打招呼有个习惯,喜欢问:“吃了吗?”这句话其实我们都司空见惯,这句话的意思就是打招呼。可是老外听不懂,我就有一次遇到过这样事:

有一位朋友跟外宾会见,领导没话找话问外宾:“各位,你们吃了吗?”

外宾异口同声地说:“我们都没吃。”

结果立刻请吃一顿。本来没准备请吃嘛,他也就是敷衍别人,别人还真吃。

可是问了所以翻译北京话说“吃了没有”,一律翻译成“你好”。

许多外宾尤其西方人有个习惯,喜欢恭维异性,见到男人说你帅哥,见到女孩说你靓女。有时候词还很厉害,说你 sexy,很性感,说你 charming,好有魅力。大家都是很有教养的,比如一位老师, Miss 李, 李女士, 李小姐, 长得很漂亮。相信这个老师一定会落落大方, eyes to eyes, 看着对方的双眼说“谢谢”。这等于说明我见过世面。没有此种阅历的女孩子到处都有。假如说:“小王你很漂亮!”还没说她很性感呢,她当真了,“哪儿? 讨厌。”这有点傻,所以翻译外宾夸我们姑娘很性感的话,一律翻译成“吃过没有”。这话她听得懂啊? 所以在人际交往中,看对象讲规矩比较重要。

第二点。了解人,尊重人。尊重为本。学习礼仪、运用礼仪,最重要的是永远不失敬人之意。但是我们必须强调,尊重的前提是了解交往对象。不了解他,怎么尊重他? 比如举个例子,请吃饭的话哪一个问题是最重要的呢? 没有经验的人会说:“您爱吃点什么? 您想吃点什么? 你吃川菜还是吃粤菜?”其实这是不在行的做法。有社交经验的人第一次请外人吃饭时,最礼貌、最得体的做法是要问他:“您不能吃什么?”了解人! 因为,有民族禁忌,有宗教禁忌,有职业禁忌,还有纯粹的个人禁忌,所以,尊重的前提在于了解,了解人才有尊重可言。人际交往要重视互动,要强调沟通,沟通是互动之桥,没有沟通就没有互动,没有互动就没有良好的人际交往。

现代人在人际交往中学习白金法则什么问题最重要? 以下两点问题最重要:第一点,摆正位置。在现代社会,人与人之间是有不同的位置的。比如为大家服务,中华人民共和国教育法规定,我国的教育是执行

党的教育方针,以学生为本,为学生服务。教育以学生为本,实质就是为学生服务。什么是服务,服务就是为别人工作。这句话的言下之意就是当为别人服务时,应该有求必应,不厌其烦。有同志说,这个意思就是说我们服务不平等了!其实所谓的服务在这个意义上是平等的。什么意义?一人为大家,大家为一人,相互服务。比如看电视节目,电视台的从业人员为大家服务。那么电视台的同志到外边美发、买衣服,他又接受服务。整个社会是相互服务的,但是在一个特定的位置上,服务是相对的,服务就是为别人工作。打一个比方:

今年夏天我到上海去。住在一家五星酒店。东道主一方的上海人很细心。我那天上午肠胃不太好,没有吃早餐,上午茶也没有吃。发现我没吃饭,中午给我送餐,送了碗面过来。

五星酒店的一碗面比较贵。这个面拿过来之后,我问服务生,我说:“这碗面多少钱?”他说:“加上服务费 90 元。”

我说:“既然这么贵的话,我要验收一下,我尝一尝。”

我尝了尝,其实那碗面就是阳春面,就是光板面加点葱花、浇点酱汁之类的。我吃了之后感到比较咸,我跟他说:“不行,这个面太咸,拿回去重做。”

服务生马上就拿走了。

当时我们一方的工作人员有人在现场,就悄悄问我,“李教授,您是不是肠胃非常难受?”我说:“什么意思?”他说:“我跟您好几年了?从来没见过您跟服务生这么厉害过,如果您不舒服,咱们到医院去看。”我说:“我跟你说实话,我没有什么不舒服,是这碗面太贵。他卖的是服务,不是面。2 块钱一碗的面我是没有意见的,90 元一碗的面既然卖的是服务,我就有权利提出要求,否则我吃 2 块钱一碗的面我吃多少碗?我吃 45 碗呢,能吃半个多月呢。”

那个酒店服务非常好。不到 10 分钟,厨师长亲自给我拿了个大提盒过来,他说:“先生,不好意思,我们五星酒店一碗面都没有让您吃高兴,实在影响形象。为了表示歉意,我亲自来向你道歉。我是厨师长,另外我亲自给您煮了两碗面,您尝尝。他也很会说话。”

第一碗面他拿给我看,是一只白色的碗。拿出来,他说:“这碗面是

您刚才吃的那碗面含盐量的一半。”

他怎么计算的,我也不知道,不可能给我做碗面放多少盐还记着吧?但是这句话让你听了好听,因为他是定量分析。说明操作是有规矩的。然后他又告诉我:“这碗面您要觉得还是咸的话,还有一碗红碗面。”

又拿出来一个碗,他说:“这碗红碗的面一点盐都没有放,但是给您准备了5种调料,有美国的色拉酱、日本的大酱汤、印度的咖喱、越南的鱼露,还有北京炸酱,您可以按照自己需要去放。如果这两碗面您都不满意。我会再给您做,直到您满意为止。”

我当然满意了,别人一点盐都不放,你满意吗?他走了以后,我就跟我们的工作人员讲,我说:“你明白吗,这个就是服务。什么是服务?有求必应,不厌其烦。”

当然倒过来说,绝对平等在这里是不存在的。我要回到家里去,如果是老婆给我做的面,我就不敢提意见,因为夫妻是绝对平等的。我们的男士们有这个体会吧?太太给做的面,好吃也得吃,不好吃也得吃,那是平等的。我就不敢说,我要说这碗面咸,她立刻跟我翻脸:“你爱吃不吃!”其实我在讲一个摆正位置的问题。

我曾经在一家外企实习过几天。当时也负过一点责任。我去上班的时候,上司就告诉我,他说:“你记住,以后有事情你不要越级来反映,你记住这样几句话:你的公司的决策是不能怀疑的,你的上司永远是正确的。如果你要认为你的上司错了,或者公司的决策错了,你就应该立刻辞职。在现代社会中你和别人打交道,一定要首先摆正位置。”

我当时觉得这个话好没有道理,这是什么道理?多少年之后,我才明白了,他其实讲的是现代管理中一个非常敏感的问题,执行力。下级服从上级,全党服从中央,全国一盘棋,令行禁止,是国家机关、企事业单位完善管理的基本要求。

我们有些同志有一个错误,认为谁也不对。我们要讲了解人、尊重人。比如在企业,认为董事长是个笨蛋,总经理是个饭桶,部门经理是个马屁精,办公桌对面坐的人什么都不通,那是不懂换位思考。不当董事长就不知道董事长在想什么,不当总经理就不知道总经理决策时考虑问题的角度和要求,和别人打交道,如果不懂得换位思考,你怎么知道谁对