

蓝天◎著

外交部礼仪规范与职业形象指导专家

有礼走遍天下



清华大学职业经理人训练中心
清华大学政府管理培训中心
北京大学职业经理人、总裁班

商务礼仪课程
指定教材


商务精英
礼仪宝典



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

有礼走遍天下

蓝天◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

有礼走遍天下/蓝天著. —北京: 北京大学出版社, 2010. 11

ISBN 978-7-301-16883-7

I. 有… II. 蓝… III. 商务—礼仪—基本知识 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 185486 号

书 名: 有礼走遍天下

著作责任者: 蓝天 著

责任编辑: 赵雯婧

标准书号: ISBN 978-7-301-16883-7 /C·0578.

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京正合鼎业印刷技术有限公司

经销者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.25 印张 184 千字

2010 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn



荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”用现代的语言来说，第一个“礼”字指的是生活交往中的行为规范；第二个“礼”字指的是规矩、规则；第三“礼”是指政治法律制度。荀子的这句话指出了为人、办事、治国都必须依靠“礼”。

随着当今社会各种商务活动日趋繁多，商务礼仪在其中发挥的作用越来越大。礼仪体现素质，它是一张“名片”，是律己、敬人的表现形式和行为技巧，更是个人素养和社会价值的外在表现。商务礼仪则是在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术，是一般礼仪在商务活动中的体现。恰当的礼仪、优雅的谈吐是赢得众人好感的法宝。每个人都想成功，而成功需要提升自我形象，增强自身的竞争力，这就要求我们必须学好礼仪知识。

本书正是一本旨在帮助社会各界人士提升个人魅力与修养的实用指南，分别介绍了包括服装礼仪、仪态礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪在内的诸多礼仪细节，紧贴商务实际，翔实具体，能够潜移默化地让读者接受且印象深刻，在商务交往中时刻注意自己的举止，提高自己的修养，塑造良好的商务形象。

有礼走遍天下。蓝天小友十年磨一剑，在多年帮助国家公务人员、企业管理人员、教育科研工作者以及企业新职员等各类学员提升个人形象、了解传统礼仪、掌握社交规范、增进商务好感的工作实践中，积累了丰富的实际操作经验和教学经验，并将这些经验融会贯通于自己的著作中。今天终于看到本书付梓，高兴欣慰之余，更希望本书可以帮助更



多的朋友知礼、懂礼、用礼，为在更广范围传播礼仪文化知识、提升国民礼仪素养贡献力量。

也许，书中的一些礼仪细节并非人人都能全部掌握，但只要把礼仪的原则铭记在心，贯穿于言行，那么在不知不觉的自我修炼中，礼仪文化就会潜移默化地帮助你提高修养，提升自我，从而帮助你打造良好的个人形象，赢得良好的人际关系。

如果你是职场新人，掌握本书阐述的礼仪，将使你更快地认识环境、适应环境。

如果你是终日奔忙的商务人士，掌握本书阐述的礼仪，将使你左右逢源、凝聚人脉、财源广进。

如果你是统领企业的老总或管理者，掌握本书阐述的礼仪，将使你更具影响力与号召力。

如果你是沉着稳重的公务人员，掌握本书阐述的礼仪，将使你在形形色色的人群中游刃有余、赢得尊重。

从现在开始，让我们每个人在发展迅速、商机无限的社会中，展现出无与伦比的风度和魅力吧！

原中央军委办公厅常务副主任 徐长友



序 /V

第一章 “礼者身之干也”

——传统文化与身心修养

第一节 我想知道“礼” /4

第二节 儒家文化与身心修养 /8

第三节 直指人心的成功学——礼仪让你更自信 /15

第二章 保持专业的商务形象

——“印象管理”下的个人职场形象

第一节 提升完美的商务形象——个人印象管理认知 /25

第二节 简约而不简单——个人印象管理解析 /29

第三节 风尚中的魅力——个人印象管理实战 /35

第四节 佛靠金装,人靠衣装——男士商务着装礼仪 /43

第五节 云想衣裳花想容——女士商务着装礼仪 /53

第三章 仪态万方的你

——仪态礼仪

第一节 表现真实的你——神态表情礼仪 /66

第二节 妙手传情达意——肢体语言的妙用 /75



第三节 站成一片风景——站姿礼仪 /80

第四节 走出商务风采——走姿礼仪 /84

第五节 “坐”个赏心悦目的人——坐姿礼仪 /88

第六节 距离产生美——保持一定距离 /93

第四章 左右逢源的学问

——商务交往礼仪

第一节 没有规矩不成方圆——商务交往基本原则 /99

第二节 奏响商务交往的序曲——会面基本礼节 /103

第三节 有礼走遍天下——商务拜访礼仪 /119

第四节 送给对方最合意的礼物——商务馈赠礼仪 /123

第五节 出行的礼貌——商务旅行礼仪 /129

第五章 迎来送往的规范

——商务应酬礼仪

第一节 十全十美做主人——邀约礼仪 /145

第二节 优雅得体做客人——回复邀约礼仪 /150

第三节 您的光临,我的荣幸——接待礼仪 /154

第四节 你的位置在哪里——座次礼仪 /159

第六章 千里商机一线牵

——商务通讯礼仪

第一节 智打电话巧生金——电话拜访礼仪 /167

第二节 迅速接听事业长青——接听电话礼仪 /175

第三节 随机应变人缘倍增——特定情景接听礼仪 /178

第四节 鼠标轻点财源滚滚——收发电子邮件基本礼仪 /182

第七章 餐桌上的优雅

——商务用餐礼仪

第一节 享受传统美食的氛围——中餐用餐礼仪 /194

第二节 体味西方饮食的文明——西餐用餐礼仪 /200

第三节 自由的应酬空间——自助餐礼仪 /205

第四节 悠闲的阳光午后——下午茶礼仪 /211

后记 /214

第一章

“礼者身之干也”

传统文化与身心修养

2006

年5月12日的美国《新闻周刊》有一篇报道：《在中国开车危险又刺激》，其中说到调查显示，中国车祸的总量占全世界的20%。中国每辆车发生车祸的概率是美国的16倍。在过去5年中，中国交通事故的死亡人数是10万，中国的交通法虽然规定了礼貌驾驶，但现实与此是有差距的。还有外国人评价中国是一个吐痰的王国，北京是吐痰的首都。中国人民大学新闻传播学院有位老师说，她每天上班走路10分钟的路程中，至少能看见10个人随地吐痰。美国《纽约时报》在《可怜的中国空姐》的报道中说，从郑州到上海的一架飞机，本来90分钟就到了，但是因为飞机晚点，大家就开始嚷嚷。有的人说饿了，有的人说扰乱了自己的商业计划，把空姐都弄哭了。空姐说请系好安全带，客人毫不理会。客舱里总是很吵，有的客人还大声唱歌，空姐说请安静下来，客人瞪着眼看着她。这就是我们现在缺少教养的社会表现。《参考消息》有一篇文章中提到“德国人教中国人规矩地如厕”。我们五千年的礼仪之邦，已经沦落到要外国人教我们如厕的地步，真是令人悲哀！

中华文明的核心究竟何在？著名史学家钱穆先生曾说：“中国传统思想的核心如果用一个字概括，那就是‘礼’。在中国，无论你走到哪里，方言、风俗可以彼此歧异，但文化是相同的。我们在方言、风俗之上还有一个更高的东西，那就是礼，它是统率方言和风俗的。”钱先生的看法非常精辟。事实上，在人类进化过程中，我们看到人类文明史本身就是一个不断地将某一区域某一时段的风情各异之“俗”扩散为大众之“礼”的过程。

第一节

我想知道“礼”

案例

某次礼仪课后，学员请我一起用餐。在事先预定好的20人包间入座之后，做东的张总豪气地招呼：“服务员，把你们最好的红酒来两瓶，可乐来两大瓶，还有装饮料用的空玻璃壶来两个。”服务员转身照办，五分钟后东西上齐了，询问张总是否现在启开红酒。张总大手一挥：“红酒打开，可乐打开，一比一兑在玻璃壶里，然后给客人都满上，从老师这儿先开始。”

就在服务员一手可乐一手红酒要开始兑酒的时候，坐在斜对角的一个学员杨总大喊：“服务员，停停停！”他转身对着主人张总说：“张总，我怎么记得在法国考察的时候，波尔多红酒庄园的品酒师特意说过葡萄酒只适宜喝干红、干白，不能往里面加糖水，否则就把风味破坏了。如果不信，你请教一下专家。”我估计这专家说的就是我，但这时候似乎也不适合说点什么礼节呀规矩呀，所以我没吭声。可是服务员还一手可乐一手红酒站在那儿等候指示呢，这张总大手一挥：“服务员，就按我说的倒，今天我买单，你放心！”这话一说服务员放心了，赶紧忙乎上了，把红酒兑好可乐，给大家满杯倒上。

转过头来，张总又冲着刚才的杨总说话了：“杨总啊，你说的这事不用请教蓝老师，我就能告诉你。葡萄酒喝干红干白，咱不是不知道。关键干红那酸不溜秋的味儿，没几个中国人喜欢喝，知道吧？所以学礼仪不仅要学，还要懂入乡随俗啊！你要不信，你问问蓝老师，喝不喝得惯那酸不溜秋的干红呢？”

这话一说，全体学员的眼睛都看向我了。我要说喝得惯，那就意味着张总一个人是土包子；我要说喝不惯，也喜欢往里加糖水，那就意味着除了张总这饭桌上不懂品酒礼仪的人还得加上一个我？

分析

——张总不太懂得喝红酒的礼仪固然不对，但是采取这样当众不留情面的方式来指正他的杨总似乎更应该反思。类似这样只是把学礼仪当做学知识的人在生活中比比皆是，我觉得他们更多只学到了礼仪的形式，却忘记了礼仪的本质是：“约束自己的行为，表达对他人的尊重。”

我从事教育培训工作十余年，深知在这个全球化时代里，良好的礼仪与和谐亲切的处世态度，不仅是一种人生智慧，更是生存的必需。所以，无论我面对的学员是国家机关公务员，还是企业总裁，无论是年轻白领，还是在校学生，在商（政）务礼仪课堂上他们给我最深刻的印象是学习积极性高，对个人形象、行为礼仪的知识非常渴求，而他们最爱问我的一个问题往往是：“蓝老师，礼仪知识如此繁琐，究竟什么才是礼呢？”

朋友们的问题常常使我陷入沉思。其实，“礼仪”是我国古代政治文化体制的规范，早在《周礼》和《仪礼》中就有相关记载，而《礼记》更是中国古代传统的礼仪文化和生活规范的集大成者，也是古代中国人的礼仪生活丰富的材料来源。中国古代著名思想家、教育家孟子在战国时期就曾提出“仁、义、礼、智”，而到了西汉时期，与时俱进的思想家、儒学家董仲舒又将孟子的观点扩充为“仁、义、礼、智、信”，后称“五常”。

由此可见，在漫长的历史进程中，甚至在封建社会时期，人们不仅弘扬“孝、悌、忠、信”，而且对“礼、义、廉、耻”同样具有深切的感受。可以说，在任何一个时代，都会出现一系列培养礼仪行为的标准化教程，而礼仪无疑是符合当时社会活动需要的一种必然行为，甚至形

成了一系列严格的表现方式。

大到国家制度，小到个人言行，举手投足都是礼。我们的古人把礼分成了“吉、凶、军、宾、嘉”五种，所谓吉礼，是祭天、祭地、祭祖宗时行的礼；凶礼，是办丧事、赈灾时行的礼；军礼，是发动战争、集结军队、宣布出征时行的礼；宾礼，是中央政府招待地方诸侯，以及地方诸侯之间相交往时用的礼；嘉礼，是结婚、成年、做寿时用的礼。这五礼把我们日常生活中几乎所有的事情都囊括进去了。自古以来，说我们中国是礼仪之邦，这是名副其实的。

礼仪规范在我们古代文献中的记载非常的多。《左传·臧僖伯谏观鱼》记载某年春季，鲁隐公打算到棠地去观赏打渔，立即就有大夫臧僖伯说他是“非礼也”。一个国君有那么多政事要做，怎么能看打渔呢？何况国君一动那就是兴师动众，所以国君不能随随便便就出门。再者国君该过问的是能在祭祀上当做重器的事物，那些不能在祭祀上使用的平凡事物就不该去琢磨它。《论语·八佾篇》也记载从前季孙氏在他家庙的庭中使用了八佾舞^①，孔子说“是可忍也，孰不可忍也”，因为季孙氏享受了天子才有资格享受的“八佾之舞”，是明目张胆的非礼僭越。这些都是古代生动的关于礼的记载。

对于个人来说，礼是不可须臾或离的。有一种提法，说礼是“仁者之貌也”。一个有爱心的人，一个仁者，他的外貌就能体现出礼。“人之所以为人者，礼之义也。”

礼，身之干也；敬，身之基也。

知礼数，如人躯干之伟岸；懂敬重，如人四肢之根基。

告诉我们为人做事要知礼数，懂得尊敬别人，这是人生立世为人处事的重点。爱默生曾说：“礼仪是聪明人想出来的与愚人保持距离的一

^① 古代舞以八人为列。天子八佾，六十四人。诸侯六佾，大夫四佾，士二佾，十六人。或说：六佾三十六人，四佾十六人，二佾四人。

种策略。”事实上，无论聪明人还是愚人，对任何人来说，礼仪教育都非常重要。

礼仪可以看做一种长期约定俗成的涵盖生活各个方面内容的行为模式，是我们表达对他人的尊重的行为规范的总和。良好的“礼仪”是创造社会文明的基本动力和思想保障。本书主要针对日常生活与工作中的个人职场形象、仪态礼仪、商务社交礼仪、商务应酬礼仪、商务通讯礼仪以及商务用餐礼仪，进行详细、具体、全面的介绍。书中通俗易懂的语言、风趣幽默的案例、发人深省的道理都将带你走进一个和谐的“礼仪之邦”。有礼走遍天下，只有让自己成为懂礼节、尊礼节的人，只有正确掌握商务礼仪的三个关键词，才能获得别人的尊敬和认同，事业才会向好的方面发展，生活才会充满乐趣。

小提示

在课堂上，我常将商务礼仪的要点概括为三个关键词：形象、尊重、规范。

关于形象，莎士比亚曾说过：“一个人的穿着打扮就是他身份修养最形象的说明。”一个人的外在形象往往是其内在素质的集中体现。对于任何一个人来说，良好的个人形象在其事业发展中经常起着决定性作用。礼仪决定形象，直接与个体在社会的地位、评价相联系；形象决定印象，直接影响商务活动的开展；印象决定意向，直接左右人生的前途与结局。

关于尊重，中国向来有尊老爱幼的传统美德。良好的礼仪举止不仅包括在正规场合的得体表现，而且还包括每天都有良好的态度，尊重并体贴他人。尊重上级是一种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重对手是一种风度，尊重所有人则是一种修养。

关于规范，礼仪是礼节和仪式的综合体，是懂得一些基本礼仪知识的必要前提。俗话说：“礼出于俗，俗化为礼。”无论是在国外，还是在国内，礼仪的观念已渗入社会各个阶层、各个年龄层的生活之中。往



大里说，良好的礼仪规范是维护国家尊严的表现——如爱护国旗、保护环境、遵守法律法规等；往小里说，良好的礼仪规范是自尊自爱的表现——如在公共汽车上主动让座给有需要的人，进出房门时轻开轻关，在大庭广众之下接电话不要影响到其他人……

第二节

儒家文化与身心修养

案例

鲁昭公到晋国去访问，抵达国都郊外时，晋君派大臣到宾馆去慰劳他，这一礼节称为“郊劳”。晋人迎接鲁君的仪式从郊劳开始，步步为礼，极其复杂。鲁昭公居然一点都没做错，晋国人看了佩服得不得了，说鲁昭公真是懂礼呀！晋国有一位叫女叔齐的大夫说：“他哪是懂礼呀，他做的不过是‘仪’罢了。礼的根本是要治国安邦，现在鲁国的政治非常混乱，而鲁昭公还到处欺骗大国、凌虐小国，甚至做些乘人之危的事情。灾难就要降临到头上了，他却浑然不知。他不把精力放在礼的根本上，却屑屑于礼仪的末节，这样的人怎么算是懂礼呢？”女叔齐把昭公的行为举止称为“仪”，真是一针见血。礼的根基是内心的德，根基全无，外表虽然做得像模像样，也只是“作秀”而已。

分析

孔子一贯反对以器物仪节为主的“礼”，而主张以仁义为核心的礼：“人而不仁，如礼何？人而不仁，如乐何？”一个内心没有仁爱之心的人，怎么去面对礼呢？儒家强调做人要有底色，要质朴、方正，要有德行。

通过对礼仪的认知和解析，我们要想提升职业形象，要想气质面相

更符合商务礼仪的要求，就需要从我们的内心由内而外焕发出光彩。无论从事何种工作，除了业务娴熟，内在的个人修养也同样重要。只有真正做到“万事礼为先”，你才能显得更淡定从容，焕发出洒脱豁达的魅力。要身体力行我们每个人推崇的谦谦君子之道，离不开以下的儒家修身要义。

一、“义则不可须臾舍也”——为人处事的立身之本

正义的标准一刻也不能舍弃，这就是我们为人处世的立身之本。子曰：“君子怀德，小人怀土；君子怀刑，小人怀惠。”

讲到立身之本，孔子在教导他的学生的时候说过这样一段话：我们每一个成年人都要善待自己身上的君子，管制自己身上的小人。我们的君子就是心灵，它原本是善良、纯洁、完美的，所以我们要善待它，不要让它受到肮脏、不雅行为的玷污；我们的眼睛是小人，它让我们看到这个奢靡的花花世界；我们的耳朵是小人，它让我们听到了外部的靡靡之音，让我们失去本心；我们的嘴也是小人，让我们沉醉于食物，让我们贪享口腹之乐；我们的鼻子也是小人，让我们闻到香甜的气息，忘记该坚持什么标准。所以我们要控制自己身上的小人——也就是人的贪欲。

当然，孔子的这个说法对我们现代人来说也许有些不符合辩证唯物主义，但他提出的这种思想还是值得我们借鉴的——无论外部的世界多么令人心动，都应该严格遵循职业标准，丝毫都不能犹豫或者退让。所以我们说这对每个职业人都是必需的，不管处在什么样的岗位，这个正义的标准一刻都不能舍弃。

多好的品格也不会自发形成，都需要自我训练，比如自我教育、自我审视、自我约束、自我节制等，在训练的过程中，肯定会有许多的困惑、困难、诱惑、犹豫、踌躇和羁绊需要克服和抵制，这就需要“义则不可须臾舍”的勇气和坚持。