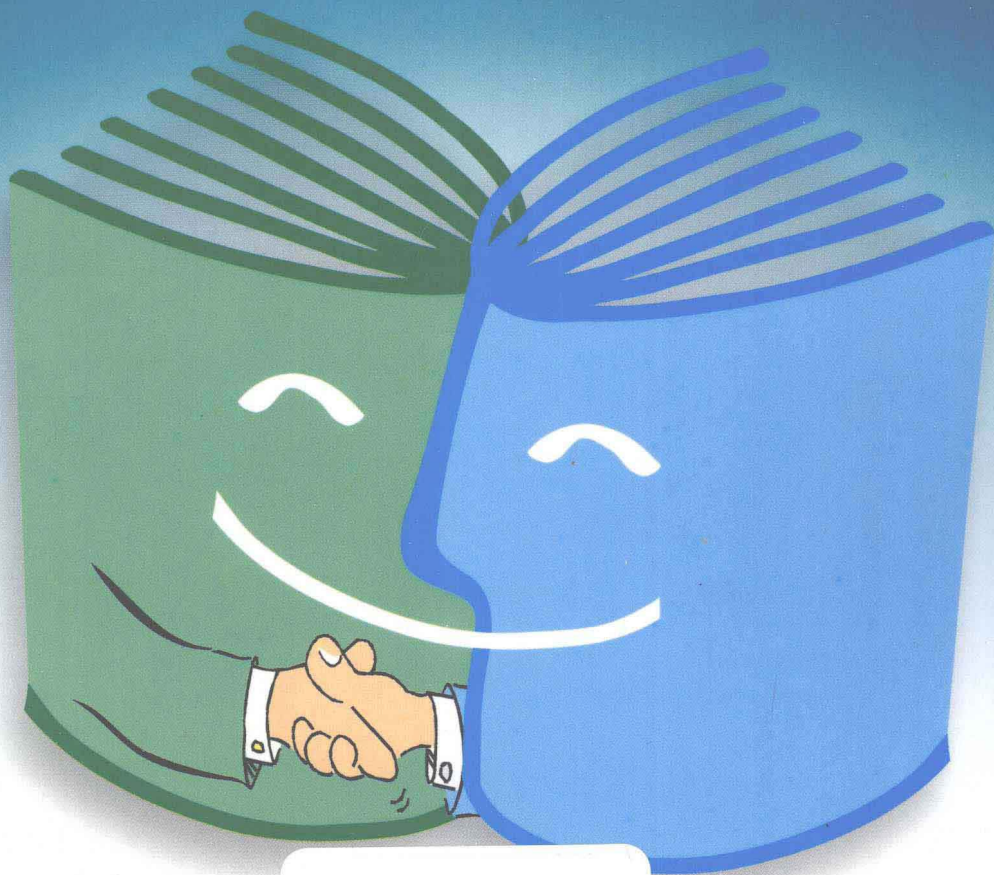


文化百科系列

礼仪全书



牛广海 主编



吉林大学出版社

礼仪全书

吉林

江苏工业学院图书馆
藏书章

社

牛广海
主编



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 社交礼仪

社交礼仪概述	1
介绍礼仪	8
称呼礼仪	12
握手礼仪	17
拜访礼仪	22
接待礼仪	29
致意礼仪	37
名片礼仪	39
其他会面礼	43

第二章 商务礼仪

商务交谈的原则	47
营造成功谈判气氛	51
推销礼仪	53
要选择好拜访的时机	55
商务礼品的选择礼仪	56
商务送礼的规矩	57
商务送花技巧	59
打电话的礼仪	61

商务电话接听条例	70
如何处理找领导的电话	72
打公用电话的礼仪	72
手机的使用礼仪	73
电子邮件礼仪	76
商业信件的种类	79
商务接待的原则	81
商务接待的程序	83
商务接待的礼节	85
拜访前的准备	86
拜访中的礼仪	87
洽谈礼仪的基本要求与准备	89
洽谈过程中的礼仪	92
商务庆典礼仪	94
涉外商务礼仪	98

第三章 服饰礼仪

服饰礼仪概述	105
色彩与搭配	111
饰物佩戴	115
男女装类别	121
提升形象的基本原则	125
服饰色彩及寓意	128
套装、礼服	130
休闲装与礼服	131
男士西装的流派	134
穿西装的规范	135
男士西装的选择	139
女士着装的礼仪	141

穿着裙装的艺术	144
穿着旗袍的艺术	145
女性体型与着装	146
职业女性不恰当的着装	147
女士鞋袜的穿着	149
男士穿着鞋袜的注意事项	151
戴帽子的礼仪	152
手 套	154
领 带	155
围 巾	156
眼镜与提包	157
首饰的佩戴礼仪	159

第四章 职场礼仪

求职面试礼仪	164
职业行为礼仪	179
职场女性礼仪	194
商务接待中的礼仪	202
邀约的礼仪	203
基本迎接礼仪	209
接待礼仪	214
乘车礼仪	214
公务拜访的礼仪	215
办公室的布置及礼仪	219
商务来访与接待	225
迎接送礼仪	228

第一章 社交礼仪

社交礼仪概述

社交，是社会上人与人之间的交际往来活动。掌握社交礼仪的基本职能与原则等，是利用好社交礼仪的重要所在。

社交礼仪的基本职能

所谓社交礼仪，是指人们在与他人社会交往过程中，外在表现的行为规则和形式的总和。这种行为规则和形式是在长期的社会生活中，在风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序方式和体现的修养风度等。

社交礼仪的基本职能主要有如下方面：

(1) 塑造形象

其中包括塑造个人形象和组织形象两个方面。

(2) 沟通信息

它包括三种类型：一是言语礼仪，二是饰物礼仪，三是行为表情礼仪。其中，一个信息的传递 = 7% 词语 + 38% 语音 + 55% 表情。

(3) 联络感情

其中最重要的情感特征是真诚。以真诚的心换取他人之心，以真诚的行为对待他人，以真诚的语言愉悦他人。在社交场合，真诚是金，只有拥有一颗真诚之心，方能收获温暖。

(4) 增进友谊

社交礼仪是人际关系和谐发展的调节器，是赢得尊重，增进友谊的法宝。

社交礼仪的原则

社交礼仪体现出尊重与文明，它要求言行文雅，态度恭敬，平等待人，表里一致。其主要原则大致有如下方面：

(1) 尊重的原则

尊重是礼仪的情感基础。只有尊重才能使双方融洽地相处、交流。有道是：“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之。”“人敬我一尺，我敬人一丈。”可以说，尊重是体现礼仪最直接的表现，也是处理人际关系的一项最重要原则。

(2) 真诚的原则

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心真意的友善表现。真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不欺骗、不侮辱。所谓“骗人一次，终身无友”，其表现为对他人的正确认识、相信他

人、尊重他人；所谓心底无私天地宽，真诚的奉献，才有丰硕的收获；只有真诚尊重方能使双方心心相印，友谊地久天长。



(3) 平等适度原则

平等在交往中，表现为不骄狂，不我行我

素，不自以为是，不厚此薄彼；也不傲视一切，目中无人；更不以貌取人，或以职业、地位、权势压人；而是应该处处时时平等谦虚待人，惟有如此，才能结交更多的朋友。适度的原则是交往中把握分寸，根据具体情况、具体情境而使用相应的礼仪。如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；要自尊不要自负；要坦诚但不能粗鲁；要信人而不要轻信；要活泼但不能放纵。

(4) 自信自律原则

自信是社交场合的一份很可贵的心理素质。一个充满信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到磨难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇强者不自惭，遇弱者则会伸出援助之手。

(5) 信用原则

言而有信，是做人的基本原则。孔子说：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”在社交场合，尤其要讲究：一是要守时，与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等，绝不应拖延迟到；二是要守约，即与人签订的协议、约定和口头答应的事，要说到做到，即所谓的“言

必信，行必果”。故在社交场合，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会永远失信于人。

（6）宽容原则

宽容是一种较高的境界，一种高贵的品质，也是一种非凡的气度。宽即宽待，容即相容。在中国传统礼仪和文化中，历来十分重视和提倡宽容的道德原则，并将这一原则视为人生处世的基本美德。无数实践也证实，善解人意、体谅别人，较好地遵循宽容原则，于人于己都有很大的益处。

社交礼仪的类型

社交礼仪的类型并不是单一的，而是多种多样的。从不同的角度，也有不同的划分。一般来说，可简单地从以下两个方面划分。

（1）按涉及范围

可分为国内礼仪和涉外礼仪两大类，着重于礼仪服务的对象的内外区别，前者指本国范围内通行的一些礼仪规范和区域特征，后者指参与外事活动应遵循的礼仪规范。

（2）按主体应酬的工作对象分

可分为内务礼仪、公务礼仪、商务礼仪、个人社交礼仪。内务礼仪指在家庭中，亲朋好友之间应酬交往时应遵循的礼仪规范，包括家人间的问候、祝贺、庆贺、赠礼、宴请等。公务礼仪指在公务活动中应遵循的礼仪规范，包括公务行文礼仪、公务迎来送往的礼仪、公务会谈的礼仪、公务宴请招待的礼仪。商务礼仪指在商务部门工作应酬中应遵循的礼仪规范，如商务接待、商务谈判、商务庆典等礼仪。个人礼仪指个人参加社交活动时应遵循的礼仪规范，包括一些基本的礼节，如握手、介绍、交谈、馈赠等。

社交礼仪的表现形式

社交礼仪的表现形式具有以下几个方面：

(1) 语言类

礼仪可分为语音类、口语类和书面类三种礼仪形式。

①语音类

是通过不同的语音来表示礼仪的意思，即通过声音的高低、音色、语速、声调等来暗示不同的意义。首先，声音表达要让人感到真实、朴实、自然；其次，音量要控制得当，需轻柔时勿高昂，需低沉时勿喧哗；再次，音调要注意抑扬顿挫、和谐有致。

②口头类

通过口头语言的方式表达的各种礼仪，即以谈话的方式表示礼节。表达要注意时间原则、地点原则、对象原则。

③书面类

是通过书面语的方式表达的礼仪，常用于非面对面人际交往时所运用。通过感谢信、贺电、函电、唁电、请柬、祝辞等书信形式来传情达意。它具有两大特点：一是礼节性；二是规范性。

(2) 身体语言类

身体语言可分为表情语言和动作语言。

①表情语言类

是指通过人的脸部各种各样的表情来传递的礼仪。人的脸部是人间最丰富多情的一道风景线，包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化以及整个头部的姿势等。例如人的眼睛是人的表情语言中语汇最丰富的，“眼语”像灵魂的一面镜子，通过其可以观察到对方的喜怒哀乐等心理活动。所谓深沉的注视表示崇敬，横眉冷眼指仇敌，眉来眼去指情人暗送秋波，又如嘴和眼一样都有传情达意的作用。在社交

活动中，谈话时尽量少努嘴和撇嘴，因为这样的动作容易流露出一不屑的意味，而显得不够有涵养。站立、静坐或握手时，嘴可以微闭，不要露出牙齿，如能保持微笑状就更完美了。

②动作语言类

通过人的各种身体的动作传达礼仪。人的身体动作非常多，有手语、肩语、腿语、腰语、足语等。其中手语是语义中最丰富的动作语言，如用大拇指表示赞扬、了不起；伸出小拇指表示鄙视；向上同时伸出中指和食指组成英文字母“V”，表示胜利；用拇指和食指圈成“O”形其他三指向上伸出表示“OK”“好”的意思。又如轻抚可以表达对人的关爱，一般是轻拍对方肩膀或手背，但是就我国的传统习惯，应该注意轻抚一般是长辈对晚辈的行为，尤其是在异性之间，同龄且关系并不亲近的男女同事、生意伙伴间要慎重以轻抚的肢体语言表达关切之情。

(3) 饰物语言类

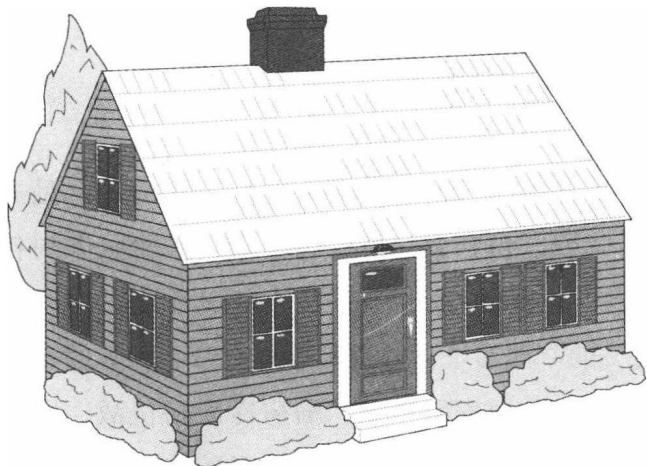
饰物语言类是指通过服装、饰物等语言符号表达一定的思想和情感意义的礼仪行为。一种是由服装、饰物、化妆美容等代表的礼仪，一种是通过各种物品代表的礼仪。

饰物类语言有其特殊的意义。首先，服饰和物品昭示着社会风尚；

其次，服饰和物品是一种情感的象征；再次，服饰和物品是一种美的演绎。

(4) 酒宴类

通过设宴吃饭表示对客人的尊重和欢迎的一种礼节。古今



中外，以酒宴款待亲朋好友已成为惯例。一则可通过美味佳肴表达对朋友亲人的深情厚意；二则也可通过宴席上种种礼仪行为表示对客人的尊敬礼貌，以求此后发展互相友好的关系。

社交“十不要”

社交“十不要”是社交礼仪中应该注意的重要问题之一，其具体来说，可包括以下方面：

- 不要到忙于事业的人家去串门。即便有事必须去，也应在办妥后及早告退；也不要失约或做不速之客。

- 不要为办事才给人送礼。礼品与关系亲疏应成正比，但无论如何，礼品应讲究实惠，切不可送人“降级”“处理”之类的东西。

- 不要故意引人注目，喧宾夺主；也不要畏畏缩缩，自卑自贱。

- 不要对别人的事过分好奇，再三打听，刨根问底，更不要去触犯别人的忌讳。

- 不要搬弄是非，传播流言蜚语。

- 不能要求旁人都合自己的脾气，需知你的脾气也并不合每一个人，应学会宽容。

- 不要服饰不整，肮脏，身上有难闻的气味。反之，服饰过于华丽、轻佻也会惹得旁人不快。

- 不要毫不掩饰地咳嗽、打嗝、吐痰等，也不要当众修饰自己的容貌。

- 不要长幼无序，礼节应有度。

- 不要不辞而别，离开时，应向主人告辞，表示谢意。

社交中的“黄金法则”

①对朋友的态度要永远谦恭，要常常微笑着同别人交谈，交往。

②对周围的人要时时保持友好相处的关系，寻找机会多为别人做些什么。例如，你的邻居病了，你能想到为他做一碗可口的汤，别人

对你就会经久难忘。

③当别人给你介绍朋友时，你应集中精力去记住对方的名字。在以后的交往中。你一见面就能叫出他的名字，对方就会觉得这个人很热情，很有心。

④要学会容忍，克服任性，要尽力理解别人，遇事要设身处地为别人着想。做到这一点，就能让朋友感到亲切、可信、安全。

介绍礼仪

介绍是社会交际活动的重要环节，它是彼此不熟悉的人们开始交往的起点。通过介绍能帮助人们扩大社交范围，构建良好的人际网络。

介绍的作用

介绍是人们在社交活动中的重要环节，是人与人相识的最基本形式。介绍的重要作用在于：

- 它能缩短人与人之间的距离，不相识的人，通过介绍后，隔阂感逐渐被亲近感所取代；
- 它能帮助人们扩大社交网络，结识新朋友，加快彼此的了解；
- 通过介绍还可以消除不必要的误会。

介绍的原则

为了体现礼仪性，在正式场合为他人作介绍时，有一个基本原则，即应注意介绍顺序，按一般的习惯，介绍时应先把身份低的介绍给身份高的，把年轻的介绍给年长的，把男士介绍给女士，把未婚的介绍给已婚的。介绍时，先提某人的名字是对他（她）的一种敬意，这是一条准则。被介绍的双方经介绍后，应彼此握手问候或点头致意。

介绍的方式

介绍是社交场合中相互了解的基本而又必然的方式。通过介绍可以使人们从不相识到相识，从不亲近到亲近。由此，缩短交往双方之间的心理距离，为更多地沟通和深入地了解开好序幕。在社交场合，根据不同的介绍环境和介绍条件来划分，可以将介绍分为不同的方式。

(1) 按照社交场合的正式与否来划分

可以分为正式介绍和非正式介绍。正式介绍应严格遵守介绍程序。比如，中央首长接待外宾，首先按照职务高低先向客人一一介绍陪同人员的姓名与职务，然后是来访者向东道主一一介绍随同来访人员的职务与姓名，这种外交场合的介绍非常严格，不能有一丝疏漏。又比如举行某一会议，会议举办者应按职位高低向与会者一一介绍参加会议的领导，不能有遗漏或者姓名与职务的张冠李戴。

非正式介绍比较随便。按照介绍者的位置来划分，可以分为自我介绍、他人介绍和为他人做介绍。

(2) 按照被介绍者的身份、地位、层次来划分

可以分为重点介绍和一般介绍。对于重要的人物，如身份高者、有社会影响者、有突出贡献者、年长者和贵宾可做重点介绍。其他可做一般介绍。

介绍的方法

根据对介绍方式的划分，我们就其中比较重要的经常使用的几种方式进行分析，以掌握不同介绍方式的具体方法。

(1) 自我介绍

在自我介绍时，要求介绍的语言简洁明了，并合乎礼仪。其基本

程序是：先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位等，同时递上事先准备好的名片；也可先请问对方的姓名，待对方注意自己时，再简洁地介绍自己，若能找出与对方的有关相似处，则容易彼此沟通。

如果见面双方，一方是主人，一方是宾客，则作为主人一方通常应主动打招呼，以示不但知道客人来访，而且表示高兴与之会见。

在向别人做自我介绍时，表情态度要自然大方，充满自信，从而增加交往的信任感，否则，会造成沟通的障碍。目前，在西方大多数国家，自我介绍的风气已经不同程度地形成，它能打破无人介绍的僵局，显露出热情和坦率。

（2）他人介绍

他人介绍，是指在社交场合由他人将你介绍给别人，由他人做介绍，自己处于当事人的位置。因此，应该站在另一位被介绍人的对面，待介绍完毕，应主动与对方握手，说声“见到你真高兴”“认识你很幸运”等；也可递上自己的名片，并请对方多指教、多关照等。如对方愿意交谈，你应表示高兴交谈。对方让你稍等并表示歉意，你应说“没关系”，并耐心等待。

（3）为他人做介绍

为他人做介绍时，介绍者处于当事人之外。因此，介绍之前必须了解被介绍双方各自的身份、地位，了解双方是否有结识的愿望等。如果被介绍双方虽未谋面，但已耳闻对方秉性，只要有一方对对方无甚好感，介绍就会令人尴尬。在介绍时，应坚持受到特别尊重的一方有了解对方的优先权的原则，即介绍的先后顺序应当是：先向身份高者介绍身份低者；先向年长者介绍年轻者；先向主人介绍来宾；先向女士介绍男士；先向先在场者介绍后到者。在口头表达时，先称呼身份高者、年长者、主人、女士和先在场者，再将对方介绍出来，而后