

榭藤子◎编著

20几岁

要懂点

社交礼仪

一看就懂、一学就会、
一用就灵的社交礼仪

优质人才的行为规范
金牌员工的晋升法宝



一本为年轻人立足职场量身定制的礼仪圣经
由内而外打造你的黄金资本，让你处世最得体



华夏出版社

常州大学图书馆
藏书章

20几岁
要懂点
社交礼仪

榭藤子◎编著

华夏出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

20几岁要懂点社交礼仪 / 榭藤子编著. —北京:
华夏出版社, 2011.7

(MBook随身读)

ISBN 978-7-5080-6460-4

I. ①2… II. ①榭… III. ①礼仪—青年读物
IV. ①K891.26-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第063966号



出品策划:

网 址: <http://www.xinhua bookstore.com>

20几岁要懂点社交礼仪

编 著 榭藤子

责任编辑 王二永

封面设计 思想工社

排版制作 思想工社

出版发行 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

总 经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 北京通州皇家印刷厂

开 本 720mm × 1020mm 1/32

印 张 10

字 数 140千字

版 次 2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

定 价 18.00元

书 号 ISBN 978-7-5080-6460-4

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

学好礼仪，提升职场竞争力

二十几岁是人生当中一个极其重要的阶段，二十几岁的我们，刚刚从学校毕业，刚刚踏入社会。这个时候，以前没有意识到的交际礼仪中的某些细节开始越来越广泛地影响我们，有时我们有这样的困惑，自己明明已经尽力了，却为什么没有给人留下好感呢？要怎么样才能使对方放下戒心，敞开心怀呢？在与人交往的过程中，自己为什么总是格格不入呢……

其实，对于二十几岁的年轻人来说，有这样的困惑是很正常的。因为很多问题出现的根本原因就是他们没有掌握基本的社交礼仪，没有在交往过程中得体使用礼仪。虽然不提倡以貌取人，但是在当今社会，我们不得不承认，“外貌”很大程度上决定了我们能否给人留下一个好印象，能否取得成功。我们这里说的“外貌”，并不单纯指一个人的长相，还包括了这

个人的穿着、行为举止和礼貌修养。一个人若是彬彬有礼，待人接物大方得当，就很容易给人留下一个好印象。

礼仪是我们最好的装饰品，它可以最大程度上提升我们的形象。正所谓“爱美之心，人皆有之”，我们没有办法选择自己的相貌，但却可以通过掌握社交礼仪来让自己看起来更得体、更迷人。

没有人能够脱离这个社会而存在，因此社交礼仪是我们每个人的必修课。掌握必要的社交礼仪知识对于提高我们的个人魅力有着积极的作用。看到这里，可能有人会问，要怎样才能做到举止得当、进退有度呢？

《20几岁要懂点社交礼仪》便是为我们精心准备的一本礼仪宝典，它详细地从多个角度介绍了社交中应该注意的礼仪细节。翻开这本书，我们就能知道，如何修饰自己的外在形象才能在第一时间抓住别人的视线，如何做到以“礼”服人、以德修身，如何

才能在餐桌上保持形象，如何在商务应酬中打一次漂亮的胜仗，如何在接待客人和拜访他人时给人留下好感……

该书结合现实生活中的事例，讲述了现代生活中的社交礼仪知识，并让我们能够举一反三。相信在这本书的帮助下，我们一定都能成为更有魅力的人。

第一章

个人仪表礼仪



- 保持好形象，展现你的风度与气质 002
- 出门前，请“理”好你的头 006
- 注重衣着打扮，不修边幅的人难以赢得好感 012
- 肮脏的手握不住成功 017
- 抖腿会给人留下极差的印象 021
- “笑咪咪”的人魅力无限 025

第二章

与人会面礼仪



- 约会提前几分钟到达 030
- 握手有分寸，让交流从掌心开始 034
- 拿捏好最佳的社交距离 037
- 名片大学问，如何接发最有“礼” 043
- 迎人三步，更要身送七步 047

第三章

与人面谈礼仪



- 不羞怯，说话大大方方 054
- 开玩笑要有分寸 057
- 利用好交际中的“黄金短语” 061
- 不要随便与人争辩 067
- 客气的话要适可而止 070
- 知人莫言尽 073

第四章

电话沟通礼仪



- 及时接电话，别让铃声响过三声 078
- 你的微笑由你的声音传达 081
- 第一句话要说好 084
- 别选错打电话的时间 088
- 挂不好电话，前功尽弃 092

第五章

职场必修礼仪



- 搞好职业形象，彰显个人魅力 096
- 别替领导做主 100
- 把忠告和进谏变成提醒 103
- 不要到处散布谣言 107
- 心平气和地与同事沟通工作 111
- 热心勿过度，探清虚与实 115

第六章

商务应酬礼仪



- 以茶待客，活跃气氛 120
- 合理安排座次，会让人如沐春风 124
- 送人的礼品要精心包装 127
- 多些倾听，少些高谈阔论 131
- 与客户谈话须用心 134
- 商务拜访，让客户多说话 137
- 商务舞会，礼节是门必修课 142

第七章

餐桌就餐礼仪



- 如何坐不失礼 148
- 谁来点菜更合适 152
- 酒桌上如何说话 156
- 中餐和西餐，不一样的应酬之道 160
- 饮好开席的两杯酒 166
- 你在细品食物，别人在细品你 169
- 如何敬酒不失礼 172
- 宴会结尾的应酬不可忽略 176

第八章

日常交往礼仪



- 不要过度在乎“我” 180
- 立刻停止刻薄 184
- 切忌用“有色眼光”看人 187
- 真心才能好办事 191
- 肆意炫耀，得不到别人的好感 194
- 学会以“礼”说理 198
- 与人交往要循序渐进 203

第九章

做客待客礼仪



- 没有人喜欢突然降临的“天兵天将” 208
- 选择恰当的拜访时机 211
- 拜访外国人时应注意的礼节 214
- 礼貌接待来访者 217
- 探望病人要知道的礼仪常识 220
- 面对“不速之客”要接待有术 223

第十章

为人处世礼仪



- 不做“鸡蛋里挑骨头”的人 228
- 给别人更多的赞美，而不是批评 231
- 既要有所问，更要有所不问 235
- 宁可犯错，不要犯忌 239
- 不要轻易伤人 242
- 顾大局需要的是智慧 246
- 与人相处，别太“小心眼” 250

第十一章

应对突发事件礼仪



- 面对无理取闹，能绕则不迎 256
- 面对不当要求，拒绝有道 258
- 面对窘境，巧用笑声解尴尬 263
- 面对奚落，顺水推舟巧应对 266
- 面对故意“捉弄”，切莫大发雷霆 269
- 面对当众指责，懂得“软处理” 271
- 面对有意刁难，不要回敬过头 275

第十二章

社交礼仪个人进阶



- 人贵自知，为人处世摆正自身位置 280
- 教养，无声的自我宣传 282
- 让自己充满热情 286
- 心量，让你立刻拥有“别样”人生 290
- 用爱打造亲和力 293
- 远离狭隘天地宽 296
- 保持谦卑姿态 300

第一章

个人仪表礼仪

以貌“惊”人，搞好外在形象是对他人的尊重。仪表形象可以传达出最直接、最生动的第一信息，反映一个人的精神面貌，同时也会给人带来强烈而敏感的“第一印象”，它是事业成功的助推器。



保持好形象， 展现你的风度与气质

“不是我不注意，主要是太忙了，顾不上那么多啊！”

“没必要花费时间和精力在这些表面的工作上！”

对于形象问题，这是两种最常见的态度，前者认为忙，后者是对形象的认识不足，认为形象只是虚无缥缈的东西，认为成大事者不拘这些细节，最后，结果如何呢？那就是这些不重形象者在人生各种大大小小的竞争和博弈中屡战屡败，吃尽苦头。

其实，外在形象也是一种竞争力。在社交场合中，人们常常根据对方的外貌、举止、谈吐、服饰等外在形象做出初步评价和形成某种印象，即第一印象。二十几岁的年轻人，要想在社会上更好地与人相处、在社会上立足，就要注意自己的着装是否得体、

妆容是否得当、饰品是否符合身份等。

恰当的着装不仅给人以好感，同时还直接反映出一个人的修养、气质与情操，它往往能在人们尚未了解你或你的才华之前，就透露出你是何种人物。

英国的一位心外科专家认为，整洁的外观和干净利落的外表对心脏外科医师来说是极为重要的。

他认为：“你可称其为虚荣，但是我认为，那是有关自尊心的问题。我认为，如果我打算给我的病人诊视，告诉他们如何料理他们，而在与他们谈话时，他们看到我身体短粗肥胖，嘴角衔着根香烟，他们肯定会对我失去信任……没有谁想让一位作风邈邈、不修边幅的外科医生给自己做手术。”

所以说，良好的形象非常重要，它就如同一支美妙的乐曲，不仅能够给自身带来自信，还能给别人带来审美的愉悦，甚至也能“左右”他人的感觉，使你办起事来信心十足。因此，我们要随时注意保持良好的形象。

随着经济的迅猛发展，很多农民企业家迅速崛起，理查德就是其中之一。他以当地特产的优质大豆为原料，创办了一家豆粉饼加工厂。由于经营有方，业务很快就做大做强起来，不仅发展到了全美国，还发展到了亚洲地区。

一天，他收到了一份来自香港的大订单，就亲自带领工人连夜加班，终于在规定的时间内完工，将货物发往了香港。可是，几天之后，香港打来电话，说货物“有质量问题”，要求退货。

理查德非常纳闷：自己的产品向来以质量过硬而著称，况且，这批产品由自己亲自监工生产，怎么会出现质量问题呢？一定是其他环节出现了问题！想到这里，理查德收拾完行李后就立即飞往香港。

当西装革履、风度翩翩的理查德出现在香港那家公司的总经理面前时，对方竟然惊讶地张大了嘴巴。虽然还不明白退货的问题出在哪里，但感觉敏锐的理查德已从对方的细微变化中捕捉到了什么。

在随后两天的相处中，理查德不卑不亢、侃侃而谈，充分表现出一个现代企业家应有的气质和风度，

最终不仅使“质量问题”烟消云散，还和那位总经理成了好朋友，成为长期的商业伙伴。

可是，“质量问题”究竟是怎么回事呢？理查德仍然不知道。因为他和对方谈的多是企业管理和人生修养方面的问题，他们根本没有再提什么质量问题。多年后，理查德向那位总经理询问后才得知真正原因。

原来，这批货是香港那家公司的一个部门经理向理查德订的，但在向总经理汇报后，总经理得知这批货是由“美国农民”加工生产时，他在脑海里就凭空臆想出了一个蛮横的“农民形象”。他顾虑重重，对那批货看也不看，就作了退货的决定。可当形象良好、魅力十足的理查德突然出现在他面前时，他才知道自己犯了个多么可笑的错误。

从这个故事中，我们可以充分感受到形象对于一个人的重要性。亨利·福特曾说：“好形象是一个人的事业成功的通行证。”这句话无疑就是对理查德成功的最恰当注释，同时也为尚未成功的年轻人提供了一