

最全集



内容全面·范例生动·权威系统·讲解精辟

在现代社会，优雅的行为举止、得体的仪态和语言，已成为人们行走社会畅通无阻的通行证，其力量和价值都是无可比拟的。学习一些与日常工作和生活密切相关的礼仪常识，是每一个现代人立身处世的基本要求。

超值白金版

19.80

礼仪常识 全知道

夏志强 编著

不可不知的礼仪常识 立身处世的人生指南

本书详细阐述了人一生中要知道的各方面礼仪，让读者一书在手，尽知人生礼仪，在日常工作和生活中时时处处都按相应的礼仪行事，做一个备受欢迎的现代人，赢得人缘、赢得机遇、赢得成功。

中国华侨出版社

…… 最全集 ……

◎中国家庭必备书◎

礼仪常识 全知道

夏志强 编著

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪常识全知道 / 夏志强编著. —北京: 中国华侨出版社, 2011.3
ISBN 978-7-5113-1075-0

I. ①礼… II. ①夏… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 015578 号

礼仪常识全知道

编 著: 夏志强

责任编辑: 芝 兰

封面设计: 王明贵

文字编辑: 许俊霞

美术编辑: 张军莲

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1010mm 1/16 印张: 24 字数: 406千字

印 刷: 北京中印联印务有限公司

版 次: 2011年4月第1版 2011年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-1075-0

定 价: 19.80元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 58815874 传真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前言

P r e f a c e

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范,它在人们长期共同生活和相互交往中逐渐形成,并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来,是个人、组织外在形象与内在素质的集中体现。对于个人来说,礼仪是思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现,在个人事业发展中起着举足轻重的作用。它能提升人的涵养,增进与他人的了解沟通,对内可融洽关系,对外可树立形象,营造和谐的工作和生活环境。对社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。自古以来,中国就以礼仪之邦著称,中国人更以修成为彬彬有礼的君子为追求,在我们这个被儒家文化浸染数千年的中华民族,礼仪已经如血液一般渗透在人们生活的方方面面,以致于在生活中,人们往往靠礼仪方面的短暂印象来判断一个人是否值得交往,一个企业是否值得合作。改革开放以后,中国开始走向世界,同时也以博大的胸怀接纳世界,在与世界各国、各民族交往的过程中,如果双方不懂对方礼仪,人与人之间就无法交流,企业也没法合作。西班牙的松苏内吉说过:礼仪是人类共处的金钥匙。翻开人类的历史,礼仪贯穿在文明传播与传承的整个过程中。

礼仪是通过人们的具体行动和一些程式化的行为和语言表现出来的,可以说,我们日常生活中的任何一个角落,只要有人存在,就不能没有礼仪,礼仪就像空气一样无所不在,不可或缺。孩子们在学校或者参加生日聚会时需要遵守礼仪;成人上班或者陪客户外出就餐时需要遵守礼仪;开车、到国外度假或者筹备婚礼,同样需要遵守礼仪。事实上,当你翻开日程记录时,会发现在各种场合和交流过程中都需要遵守一定的礼仪。因此,在现代社会中,礼仪作为一套规范性的程式、一种文化,约束和支配着每个人的一切行为,它能调节人际关系,减少冲突,化解矛盾,也能凝聚情感,增进友谊,促进合作,不仅适应了时代的发展,而且还促进了个人的进步和成功。难怪越来越多的大企业家、外交家、形象设计专家站出来自信地向我们宣传礼仪的魔力。

学习礼仪能塑造个人乃至集体的完美形象,礼仪周全的人和企业就会得到社会的认可与尊重。礼仪在点滴之处影响着人们的生活,也改变着人们的命运。日常生活中讲礼仪,就能创造和谐;职场上讲礼仪,则铺平坦途;商场上讲礼仪,能赢得商机……懂得礼仪的人们收获信誉、人脉、财富、成功,不懂礼仪的人们则损失多多。面对同等水平的竞争者,人们更愿意把机会给予更懂礼仪的那一个。从一定程度上来说,对于个人与机构,礼仪是成功的催化剂。没有礼仪,就没有人生和事业的成功。

俗话说“礼多人不怪”,懂礼节,遵循礼节,不仅不会被别人厌烦,相反还会使别人尊敬你,认同你,亲近你,无形之中拉近了同他人的心理距离,也为日后合作共事创造宽松的环境,使事情向好的方面发展,取得良好的结果。相反,若不注重这些常识问题,犯了“规矩”,就可能使人反感,甚至会使关系恶化,导致事情朝坏的方向发展。所以,在把握原则的前提下还应注重礼节,并尽可能地遵守这些礼节,才能确保事情的正常发展。正因为礼仪在人际交往中具有不可忽视的作用,有时甚至决定事情的最终结果。所以,在现代社会,任何人都不能轻视礼仪,都应学习礼仪、讲究礼仪,一个不懂礼仪的行为鲁莽的人只会在这个社会上处处碰壁,遭遇难堪。

为了帮助广大读者提高礼仪修养,掌握工作和生活中必知的礼仪常识,我们精心编写了这本《礼仪常识全知道》,内容涉及仪容礼仪、坐立行走礼仪、服饰礼仪、寒暄礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪、介绍礼仪、日常交往礼仪、交谈礼仪、电话礼仪、书信与邮件礼仪、拜访与待客礼仪、办公场合礼仪、面试场合礼仪、职场人际交往礼仪、商务公务礼仪、礼品礼仪、舞会礼仪、宴会礼仪、会务场合礼仪、婚寿丧礼仪、应对媒体礼仪、涉外涉教礼仪、校园礼仪、游览观光礼仪等方面,无所不包,篇幅短小而精悍,内容全面、通俗、实用性强,关注细节,关注成败,体贴入微,适合当今快节奏生活的人群阅读,让你真正对礼仪规则做到心中有数,在各种交际场合游刃有余。衷心希望你能在阅读本书后有所启发,在生活中灵活掌握和运用,在实践中不断提高在礼仪方面的修养,让自己的举止显得更加自信和得体,使人际交往更加顺利。



目录

Contents

绪论 赢在礼仪

礼仪的内涵和外延	1	小礼仪的重要性	3
礼仪是个人综合素质的体现	2	社会活动中要注意的礼仪	4

第一章 仪容礼仪

塑造一个清新爽朗的形象	5	化妆要与年龄相称	11
丰富自己的表情	5	化妆要与个性相符	11
以真实的笑容对人	6	根据场合选择妆容	11
笑容要适度	6	化妆要与职业相称	12
微笑时要分清场合和对象	6	妆容要与服饰相协调	12
染发的颜色要适度	6	妆容要与季节、时间相协调	12
根据场合选择适合的发型	7	女性化妆时要顾及脖子和耳朵	12
发型要与年龄相匹配	7	女性化妆不可片面追求“一白遮百丑”	13
发型要与服饰相匹配	7	不对他人的化妆评头论足	13
发型要与职业相匹配	8	聚会过程中要注意及时补妆	13
使用发胶要适量	8	化妆、补妆时要尽量避开人	14
一只耳朵只能戴一个耳环	8	谨慎借用他人的化妆品	14
画眉要与眼睛相配	9	男性也应适当化妆	14
不要随便使用假睫毛	9	男性化妆要不露痕迹	15
慎用珠光眼影	9	男性蓄须要与自己的形象和职业相 吻合	15
画眼影时要避免画成熊猫眼	9	男性夏天不可在公共场所赤膊	15
小心将胭脂涂抹成两团“高原红”	10	注意修整鼻毛	16
注意清除牙齿上的食物残渣或口红	10	及时修剪指甲，不过度修饰指甲	16
女性出席正式场合必须化妆	10		



女性要保持指甲油完整	16	避免在公共场合照镜子	18
使用的香水要与自己的气质相配 ..	17	女性穿衣服要松紧适宜	18
喷洒香水要适量	17	女性在工作场合穿着不可过于	
仪容要与言行相配	17	臃肿	19
杜绝经常用手整理头发的习惯	18	杜绝当众整理内衣	19

第二章 仪态礼仪

落坐时只坐椅子的前端 2/3	20	走路昂首挺胸	22
女性落座应双腿并拢	20	走路时要抬头目视前方	22
下蹲时应避开人流	21	杜绝边走边吃的不良习惯	23
站立时不可趴伏倚靠	21	走路姿态要适应场合	23
站立不可歪斜	21	不可在人多的地方奔跑	23
结伴走路时步伐速度要与大家一致 .	22	女性要避免在散步时吸烟	24
走路时不可用鞋底蹭着地面	22	女性穿裙装时不可随意下蹲	24

第三章 服饰礼仪

男性不可随意戴首饰	25	不可穿短袖衬衫打领带	30
穿着要符合年龄	25	在正式场合不可系图案夸张的领带 ..	31
穿着要符合身材	26	领带要系得松紧有度	31
穿着要符合身份	26	领带的长短要适度	31
穿着要符合个性	26	系领带要讲究章法	32
穿着要符合场合	26	领带要及时更换	32
穿衣要符合习俗	27	要扬己之长, 避己之短	32
穿着的衣服要干净整洁	27	衣兜里不可塞满东西	33
商务人士不可穿棕色西装	27	男士不可在腰带上挂满钥匙等物 ..	33
穿西服不可配便鞋	28	男性应系优质真皮腰带	33
不可穿着破皮鞋	28	男性的腰带和皮包要同质、同色 ..	33
在正式场合要穿庄重的正式西装 ..	28	皮包与服饰要搭配	34
穿西装要注意纽扣的系法	29	内衣不可露出外套	34
穿西装要讲究搭配	29	穿新衣服时应剪掉品牌标签	34
男性穿西装不可内衣一层套一层 ..	29	不可穿着睡衣逛街	35
西装里面的衬衫袖子要长短适宜 ..	30	在正式场合不可穿闪闪发光的衬衣或	
不可穿着已经磨损的衬衣	30	外套	35
穿西装必须打领带	30	女性穿套装不可配露趾凉鞋	35



女性穿套裙要配长袜	36	服装不可颜色过多	38
女性穿套裙不可露出袜口	36	服装颜色要与自身条件与周围环境相协调	38
女性不可穿破损的丝袜	36	配饰要讲究品位	39
丝袜里面不可戴脚链	37	戴领带夹要注意场合	39
女性穿高跟鞋走路要避免声音太响 ..	37	不可在单层袖口的衬衫上别袖扣 ..	39
女性在商务场合应穿高跟鞋	37	不可戴劣质或造型特别的手表	39
业务代表的着装不可比客户还 高贵	37	戴戒指要遵循传统习惯	40
穿深色西装应配深色袜子	38	女性戴饰品切忌太多太杂	40

第四章 寒暄礼仪

不要随便在路上寒暄“吃了没？”“上哪儿去？”	41	向别人介绍自己的同伴时只需作简单介绍	43
和人打招呼时不能把手插在口袋里 ..	41	寒暄要适可而止	43
不可在很远的距离外大喊对方的名字	42	不可以敷衍的态度应对别人的寒暄	44
打招呼时要看着对方的眼睛	42	遇到认识的人要主动打招呼	44
晚辈要先向长辈打招呼	42	在别人故意躲避的时候不可上前寒暄	45
不可用碰触他人身体的方式打招呼 ..	43		

第五章 称呼礼仪

不可称呼自己为“某先生/某小姐” ..	46	和别人说话要使用适当的称呼	47
在非正式场合也不可随意称呼别人	46	称呼别人要尊重个人习惯	47
在职场上对别人称呼要恰当	47	称呼别人要注意自己的声音	48
		使用简称时要注意不导致混淆	48

第六章 握手礼仪

握手要注意场合	49	握手的时候应让女性先伸手	51
不可用左手握手	49	握手前应保证自己的手干净	51
避免死鱼式握手	50	切忌同时与两人握手	51
握手不可太用力	50	握手时应起身站立	52
握手的时间不可太长	50	不可无故拒绝握手	52
切忌戴着手套或墨镜握手	50		

第七章 名片礼仪

名片上的头衔不超过两个	53	要求	55
名片用纸须优质, 色彩忌杂乱	53	切忌在别人的名片上胡写乱画	55
名片的存放要方便取用	54	收到名片后要回应对方	55
不可乱发名片	54	收到名片后不可立刻放入皮夹	56
以双手递接名片	54	将别人的名片妥善存放	56
不可将脏污或折损的名片递给别人 ..	54	不宜在用餐过程中交换名片	56
递名片时把正面朝向对方	55	交换名片时要遵循次序	57
不可无故拒绝别人索要名片的		切忌叫错别人的名字或职务	57

第八章 介绍礼仪

同时招待几个客人时要作一番介绍 ..	58	作介绍要讲究顺序	60
为他人作介绍要注意时机	58	先把男士介绍给女士	60
作介绍要注意场合	58	被别人介绍时要面带微笑	60
将某人介绍给别人之前要事先征求其		自我介绍切忌啰唆	61
允许	59	在社交场合要主动介绍自己	61
作介绍时要态度端正	59	自我介绍不可过于夸大	61
作介绍要强调重点	59	自我介绍应掌握好时间	62

第九章 日常交往礼仪

切忌脏话不离口	63	迅速化解自己的尴尬	67
对人的态度不可前倨后恭	63	切忌用食指指人	68
请求帮忙被拒绝后不可抱怨对方 ..	64	不应随意拍别人肩膀	68
请人帮忙要说“请”	64	借路时要打招呼	68
请求帮助不可超出别人的能力范围 ..	64	对别人的尴尬要帮助化解和掩盖 ..	68
帮助别人不可主动要求回报	64	切忌动作不雅, 手势过多	69
致谢、道歉要及时	65	男士要走在女士的左侧	69
拒绝他人要委婉	65	女士不可为表现矜持, 故意在约会时	
注意多赞美他人	65	晚到	69
不可对别人吹毛求疵	66	遇到危险时男士要主动保护女伴 ..	70
切忌赞美别人的缺点	66	挽臂姿势要雅观	70
赞美要发自内心	66	约会结束后, 男士送女伴回家要征求	
慰问别人时要配合恰当的表情	67	其同意	70
别人失误时不要大惊小怪	67	探病前要弄清情况	71



探病不宜结伴同行	71	禁烟场合不可吸烟	73
探病时切忌详问病情	71	要接受长辈的呵护照顾	73
探病时宜说一些轻松话题	71	切忌在用到别人的时候才表示热情 ..	74
看望病人时不可长时间逗留	72	不可以貌取人	74
约会要明确地点	72	在别人有难处时应出手相助	74
约会要明确时间	72	与熟人保持联系	75
敬烟前不可自己先抽一根	73	切忌过于频繁地打扰熟人	75
吸烟时切忌对着别人吞云吐雾	73	观看别人打牌、下棋时不宜插嘴 ..	75

第十章 交谈礼仪

不宜在路边交谈，以免妨碍他人 ..	76	与多人谈话时切忌当众叫朋友的	
交谈时注意与对方保持适当的距离 ..	76	小名	82
听别人讲话时身体不可后仰	76	对别人的插话不可强硬拒绝	82
说话切忌总以“我”字开头	77	交谈时话语要连贯	83
切忌把口头禅挂嘴边	77	不要强行加入别人的讨论	83
不可滥用双关语	77	不可贸然加入异性的谈话圈	83
无聊的搞笑不等于幽默	78	交谈过程中离开前要打招呼	83
开玩笑要看对象和场合	78	与人交谈时既要说也要倾听	84
开玩笑要注意内容是否适宜	78	切忌随意打断别人的话	84
开玩笑不可认真	78	不探听别人的私密谈话	84
与人交谈不可目光冷漠	79	切忌不懂装懂	84
注视别人时目光要在一定的范围之内 ..	79	切忌自吹自擂	85
切忌不加掩饰地注视别人	79	表达自己意见的同时也尊重别人的	
与人交谈时不可用目光瞟人	79	意见	85
要主动与他人交谈	79	劝说他人要看时机	85
对他人的主动交谈要积极回应	80	懂得适时保持沉默	86
切忌询问对方“我刚刚说到这里？”	80	不可在谈话中插入一些会使别人感到	
说话声音要温和	80	不好意思的话题	86
切忌揭别人的伤疤	81	不要谈论陈旧无聊的话题	86
在谈话中不宜纠正别人的错误	81	谈论别人喜欢的话题	86
尊重他人的意见	81	尽量避免使用专业术语	87
切忌在谈话中扮演“祥林嫂”	81	批评与攻击别人要把握分寸	87
聚会时不宜用方言与同乡交谈	82	提建议要切合实际	87
参与多人谈话时不能只和其中几个人		不必在非原则性问题上与他人纠缠	
交谈	82	不休	87

说理要讲原则	88
批评别人时切忌有指桑骂槐之嫌 ..	88
恭维别人不可露骨	88
切忌不明是非乱传话	89
对自己不懂的事情不随便发表 意见	89
说话要注意场合	89

弄清自己在交谈中的角色	89
节日交谈宜选择喜庆话题	90
切忌轻易许诺	90
说话要算数	90
不作不必要的道歉	90
切忌当众告诉别人他的坏消息	91
告诉别人他的坏消息时要表示同情 ..	91

第十一章 电话礼仪

拨打电话要选择时间	92
打电话时要用问候语	92
电话问候切忌生硬刻板	92
电话问候要遵循职业规范	93
不可让电话铃声响得时间过长	93
打错电话要道歉	93
打电话要说清楚目的和要求	93
接通电话后要问对方是否方便	94
请对方回电时要留下可靠的联系电话 ..	94
不可责骂打错电话的人	94
错过电话后要及时回拨	95
不可贸然替别人接电话	95
不可随便请别人代接电话	95
不可将电话到处转接	96
接电话要复述要点	96
代接电话要做记录并及时转告	96
接电话时未经同意不得透露同事个人 情况	96
替来电者叫人时要懂礼貌	97
重复来电者姓名时要用语得体	97
几个电话同时响起时要分主次	97

不可同时应答两个或两个以上的电话 ..	97
让对方持机等候时要说明所需时间 ..	98
接电话时不可以“喂，喂”或者“你 找谁呀”作为“见面礼”	98
在电话中不要谈一些别人不想听的无 聊话	98
通话中要注意自己的表情举止	99
通话中要注意说话方式	99
通话中要注意控制音量	99
通话要控制时间	99
在通话中不可对着话筒打哈欠，或是 吃东西	100
不可边接电话边和别人聊天	100
处理抱怨电话时要认真对待	100
结束通话时，不可抢先放下电话 ..	101
不宜在会客时长时间接打电话 ...	101
用简洁的话语设置录音电话的提 示音	101
接电话的一方不宜提出中止通话的 要求	101
不可突然挂电话	102

第十二章 书信礼仪

给别人写信字迹要工整清晰	103
写信要注意格式	103

写信要长短适宜	103
给不熟悉的人写信不可太亲密 ...	104



不可将私人信件公之于众	104	不可用公务信纸和信封写私人信件 ..	105
收到信后要及时回复	104	邀请函中要写明聚会的细节	105
不可用传真机发感谢信和邀请函 ..	105	聚会前要提前给朋友发送邀请函 ..	106
不可用普通信纸和信封写商务信件 ..	105	不要遗漏应该邀请的人	106

第十三章 拜访礼仪

上门拜访前先预约	107	做客不可随便	112
不可单独夜访异性朋友	107	做客不可拘谨	112
登门拜访前要明确目的	107	对主人倒水表示感谢并欣然饮用 ..	112
约定聚会要考虑对方是否方便 ..	108	不可提出不合理的要求	113
不宜利用星期天、节假日拜访朋友 ..	108	主人做事时应主动帮助	113
预约拜访要提前确认	108	不可强行代主人做饭	113
到朋友家做客不宜带小孩同行 ..	108	不宜请客人下厨“露一手”	114
切忌带着送给别人的礼物访友 ..	109	切忌随便串主人的房间	114
敲门时要把握分寸	109	不可随意使用主人的卫生间	114
叫门时要把握好声高	109	对主人的房间布置表示赞美	114
进门要换鞋	109	对主人家的宠物或孩子表示喜爱 ..	115
切忌换鞋时露出脏袜子	110	借宿时要讲究卫生	115
随身物品要放在恰当的地方	110	借宿时要看主人的作息时间和习惯 ..	115
要在指定位置停放交通工具	110	借宿期间出门要打招呼	115
拜访要控制时间	110	做客时不可频繁看表	116
访友要问候对方家人	111	主人送客时要礼让	116
访问要确定交谈主题	111	做客后要向主人致谢	116
拜访要确定交谈对象	111	喝茶时要细细品味	116
临走时要和主人及其家人——道别 ..	112	喝茶要赞茶	117

第十四章 待客礼仪

远客到来要提前迎接	118	按一定的秩序请客人入座	120
待客前要打扫卫生	118	切忌以旧茶剩饭待客	120
接待客人要注意仪表	118	待客的茶具要完好	120
待客时要精神饱满	119	倒茶前要洗茶具	120
不可拒绝不速之客	119	不可用手抓取茶叶	121
客人来访要起立	119	敬茶不可满杯	121
为互不相识的客人作介绍	119	不可用一次性纸杯盛水待客	121

要按次序上茶	121	在家待客不可打扰邻居休息	125
敬茶后要及时添茶	122	不可冷落个别客人	125
不可频繁添水	122	待客交谈时要避免冷场	125
不可在客人面前与家人争吵	122	待客殷勤有度	126
不可任由自家小孩打扰客人	122	强留客人并不礼貌	126
待客时要照顾来客的小孩或陪 同者	123	下逐客令要讲究方式	126
留宿客人要问客人的习惯	123	送客要送到门外	126
待客应尽力方便客人	123	要照顾第一次远道而来的客人 ...	127
在客人到齐之前就开始炒菜	124	送客时走在长者后面	127
在家中宴客比在外宴客对客人更重视 .	124	不可在客人刚走后就议论客人 ...	127
主人因疏忽犯错, 不必反复向客人 道歉	124	客人走后要轻声关门	127
点菜要问客人是否有禁忌	124	送客不必太远	128
		不可深夜让客人独自返回	128
		贵客走后要及时问候	128

第十五章 办公场合礼仪

在办公室着装不可太随便	129	接待客人时站立要到位	133
穿制服要注意职业形象	129	切忌零食、香烟不离口	133
胸针与胸牌不可同时佩戴	129	办公室里要控制情绪	133
女性不宜穿鞋跟太高太细的鞋 ...	130	外借公物要有原则	134
男性落座后注意不要露出腿毛 ...	130	在原则允许的范围内要优待客人 ..	134
注重自我形象不可过度	130	不可高声喧哗, 旁若无人	134
递送尖状物时尖端应朝向自己 ...	130	讲私人电话要轻声细语	135
及时清理杂乱的办公桌	131	禁用办公资源做私事	135
不可在办公室里放与工作无关的 物品	131	在办公室要节约用电	135
不可在办公室接待亲朋	131	无事不可乱串门	136
访客不可占用对方工作时间	131	不可随便挪用他人东西	136
对别人占用自己的时间要懂得 拒绝	132	不可替同事作决定	136
使用公共设施要有公共观念	132	及时传达小事情	136
使用打印机要节约耗材并遵守秩序 ..	132	上级领导来办公室视察时要起立 ..	137
在办公区域遇到访客要打招呼 ...	133	尽量不要迟到、早退或到场太早 ..	137
礼貌接待不速之客	133	会上发言要看对象	137
		会上发言不要长篇大论	138
		会上发言要事先列提纲, 重点突出 ..	138



第十六章 面试礼仪

参加面试要穿深色衣服	139	谈话内容要简洁	145
避免身上散发出高雅的气味	139	说话声音要稳定	145
应聘时应独自前往	139	不可与面试官套近乎	146
头发要整洁	140	不可对面试官抱有成见	146
眼角要保持干净	140	面对多个面试官时不可只注意某个人 ..	146
系好纽扣	140	既会讲理论，又要摆事实	147
简历内容要规范	140	态度要积极	147
简历制作要朴素大方	141	表态不可犹豫不决	147
简历内容要详略得当	141	切忌伪装完美	148
简历不可弄虚作假	141	自我定位要准确	148
写求职信要规范	141	耐心听清问题再回答	148
不可在求职信中滥用名言、俗语 ..	142	切忌滔滔不绝	148
个人资料要准备充分	142	说话要谦虚	149
应聘时不宜拿出艺术照	142	不对应聘单位妄加评论	149
求职时要事先了解应聘单位	143	提问要适时	149
进入面试场所时要敲门	143	提问内容要适当	150
离开时要随手关门	143	切忌批评和诋毁原单位	150
进门要打招呼，并回应招呼	143	打探薪水和福利要看时机	150
未经允许不可落座	144	礼貌有始有终	151
面试中不做小动作	144	要注意及时告辞	151
入座时避免碰响桌椅	144	面试官与应聘者告辞要起立	151
坐下后不可晃腿	144	切忌打击应聘者	151
善于打破沉默	145	切忌态度傲慢，盛气凌人	152
说话速度要适度	145	提问题要适当	152

第十七章 职场应酬工作礼仪

在上司面前不可逞强	153	遇到困难要积极解决	155
不可只跟老板打招呼	153	经常单独加班并非优良表现	155
不可直呼老板的名字	153	切忌越级请示领导	155
不可做绝对服从、照章办事的老 好人	154	不搞小团体	156
在职权范围内自主决断	154	不可热衷于传播小道消息	156
女性不可假扮天真	154	切忌在办公室谈论、评论别人的 无能	156



切忌大肆批判公司制度	156	切忌表现出“怀才不遇”的样子 ..	166
要关心同事	157	以友好的态度帮助新同事开展工作 ..	166
热心于公益性事务	157	尊重勤杂人员	167
与异性同事交往不可过密	157	适度承担一些自己职责范围之外的	
注意自己在异性面前的身体语言 ..	158	事情	167
不可泄露公司机密	158	切忌过分表现，主动包揽任务 ...	167
杜绝丢三落四的毛病	158	主动承担责任	167
认真对待琐碎却必要的工作	158	不可过度承揽责任	168
接受任务时不可嘀嘀咕咕	159	不做老好人，敢于表达自己的意见 ..	168
不把今天的事情拖到明天	159	对同事的帮助要懂得回报	168
对同事的能力表示信任	159	切忌意气用事，为犯错的同事辩护 ..	169
不要在无关紧要的事情上浪费时间 ..	160	不可当面一套，背后一套	169
不要包揽自己能力不够应付的事情 ..	160	被老板请吃饭时不宜携伴前去 ...	169
不可将重要任务一口回绝	160	请老板吃饭要慎重	169
要懂得适当求助别人	160	尽量不打扰工作中的同事	170
让同事分享自己的快乐	161	不在背后议论领导	170
不可嫉妒别人的一切	161	进出领导办公室要注意细节	170
不为流言所动	161	听上司讲话注意力要集中	171
不在办公室里吃有刺激性味道的		不可以己之心度领导之意	171
食物	162	向上级禀告要把握分寸	171
不宜在办公室和别人分享自己的		指正下属的错误宜在私下进行 ...	171
食物	162	不打小报告	172
对同事的零食应接受	162	不越级报告	172
与别人共用办公桌时要懂得礼让 ..	162	不可替领导做主	172
分清工作关系与私交	163	要注意当众维护上司的权威	173
积极参加下班后的同事聚会	163	不顶撞上司	173
不可公开过多个人信息	163	不介入上司的私人空间	173
谦虚有度	164	不宜私访上司的家宅	174
不做事后诸葛亮	164	给上司送礼物要把握好轻重	174
尽快接待正在等待的客人	164	不可穿得比老板还阔	174
对同事的客人也要热情接待	165	不可无故奉承别人	174
包容和自己意见不同的人	165	不争功邀功	175
不要等到任务分配到头上才去做 ..	165	切忌以“跳槽”威胁上司	175
不可三天两头请假	165	对上司要敢于提出意见	175
和同事打成一片	166	切忌升职后马上变脸	176





犯错后主动道歉	176	不可朝令夕改	178
道歉要真诚	176	切忌为自己设立耳目	179
敢于承认错误	176	尊重副职领导的意见	179
不摆领导架子	177	在职场上不宜讲女性优先	179
在下级面前要以身作则	177	不可在职场上讲男尊女卑	180
听取下属的合理意见	177	部门之间要相互沟通、合作	180
主动与下属沟通	178	自己买衣服不应到公司报销	180
懂得在下级面前克制情绪	178	不可私自将单位的资料带回家	181
号令分明	178	接打电话时要找一个安静的环境	181

第十八章 会议礼仪

展览会要安排讲解员	182	别人发言时不可小声嘀咕	187
举行露天大型仪式要设休息棚	182	自由发言时不可保持沉默	188
举办展览会要注意展品排列	182	主持人要精神饱满	188
举办展会要热心向观众讲解	183	主持会议时不可在场内与熟人打 招呼	188
展会上不可对观众滔滔不绝	183	主持活动要注意与会者的情绪变化	189
工作人员不宜在自己展位上吃 零食	183	主持人不可过分自我表现	189
参观展会时要注意自己的公众 形象	184	切忌与其他主持人抢话	189
参加展览会时不可哄抢展品	184	主持人要尊重嘉宾	189
应邀参加典礼不可无故缺席	184	不可强请不擅表演的人出节目	190
剪彩时动作要利落	184	发言时不可只顾低头看讲稿	190
参加典礼要遵守程序	185	发言时不可频繁舔嘴唇	190
不要坐在嘉宾席上嚼口香糖	185	会上发言要听主持人安排	190
举行会议要选好场地	185	不可同时提出两个以上的问题	191
举行会议要确定唯一联络人	185	中途退场要低调进行	191
作即席发言事先确定人选	186	按次序退场	191
作即席发言时要言语得体	186	作演讲时要擅用目光	191
参加会议要签到	186	演讲时自我介绍要恰当	192
迟到入场不要影响他人	187	冷静面对突发事件	192
在指定位置就座	187	不在会场上乱扔杂物	192
鼓掌要看时机	187	参加社交聚会时不可原地不动	193
		切忌在社交聚会上扎堆	193



第十九章 应对媒体礼仪

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| 举办演出要注意节目顺序的安排 .. 194 | 召开新闻发布会要考虑媒体的方便 .. 195 |
| 开新闻发布会前要准备资料 194 | 采访时不宜提出刁难问题 195 |
| 召开新闻发布会要选择合适的
场地 194 | 采访提问要顾及对方的心情 196 |
| 召开新闻发布会切忌请错媒体 ... 195 | 接受采访时要注意言行举止 196 |
| | 接受采访时要做配合 196 |

第二十章 商务与公务礼仪

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| 在接待室等待时要有耐心 197 | 签字要遵守程序 204 |
| 等待期间不可与工作人员聊天 ... 197 | 公务接待要注意规格 205 |
| 和接待人员说话要懂礼貌 197 | 迎宾前要制定计划 205 |
| 商务谈话时不可常作补充、质疑 .. 198 | 选择合适的迎宾地点 205 |
| 谈判时要尊重对手 198 | 迎接客人要提前到达 206 |
| 谈判时要懂得让步 198 | 事先确定合适的接待人员 206 |
| 谈判过程中要分清人事 199 | 待客要懂“热情三到” 206 |
| 不可以私事理由拒绝商务宴请 ... 199 | 细心安排礼宾次序 206 |
| 不可在低档嘈杂的饭店宴请客户 .. 199 | 拍照时要注意排对位次 207 |
| 商务宴请的花费应适可而止 200 | 接站牌的制作要整洁大方 207 |
| 接待过程中询问意见不宜采用开放
式提问 200 | 客人到达后不可马上安排活动 ... 207 |
| 商务宴请的菜单安排要合理搭配 .. 200 | 应答来宾要及时 208 |
| 拒绝对方要注意时机 200 | 行进中的位次要有讲究 208 |
| 拒绝时不应含糊暧昧 201 | 引导行进中转弯要提醒 208 |
| 拒绝时不可把话说绝 201 | 上楼梯时不宜请女士走在前面 ... 209 |
| 作业务介绍时切忌诋毁竞争对手 .. 201 | 乘电梯时不可强行挤入 209 |
| 开会前要布置会场 202 | 避免挡住电梯按钮 209 |
| 选择的会谈人员身份要对等 202 | 乘电梯时应保持安静 209 |
| 确定谈判地点时要征求各方意见 .. 202 | 不可并排站扶梯 210 |
| 谈判时不可自己坐上座 203 | 参观企业时要从众 210 |
| 注意国旗的摆放位置和次序 203 | 参观企业时不可进入非开放场所 .. 210 |
| 懂得处理谈判中的冷场 203 | 轿车上要讲究座次排序 210 |
| 双方签字要讲座次 203 | 切忌在轿车上指出贵宾坐错了
位置 211 |
| 多边谈判座次排列要恰当 204 | 上下轿车要讲谦让 211 |
| 谈判桌上要保持风度 204 | 送客时要等客人的车离开后再返回 .. 211 |