



中国家庭必备书



不可不知的1500个礼仪常识

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

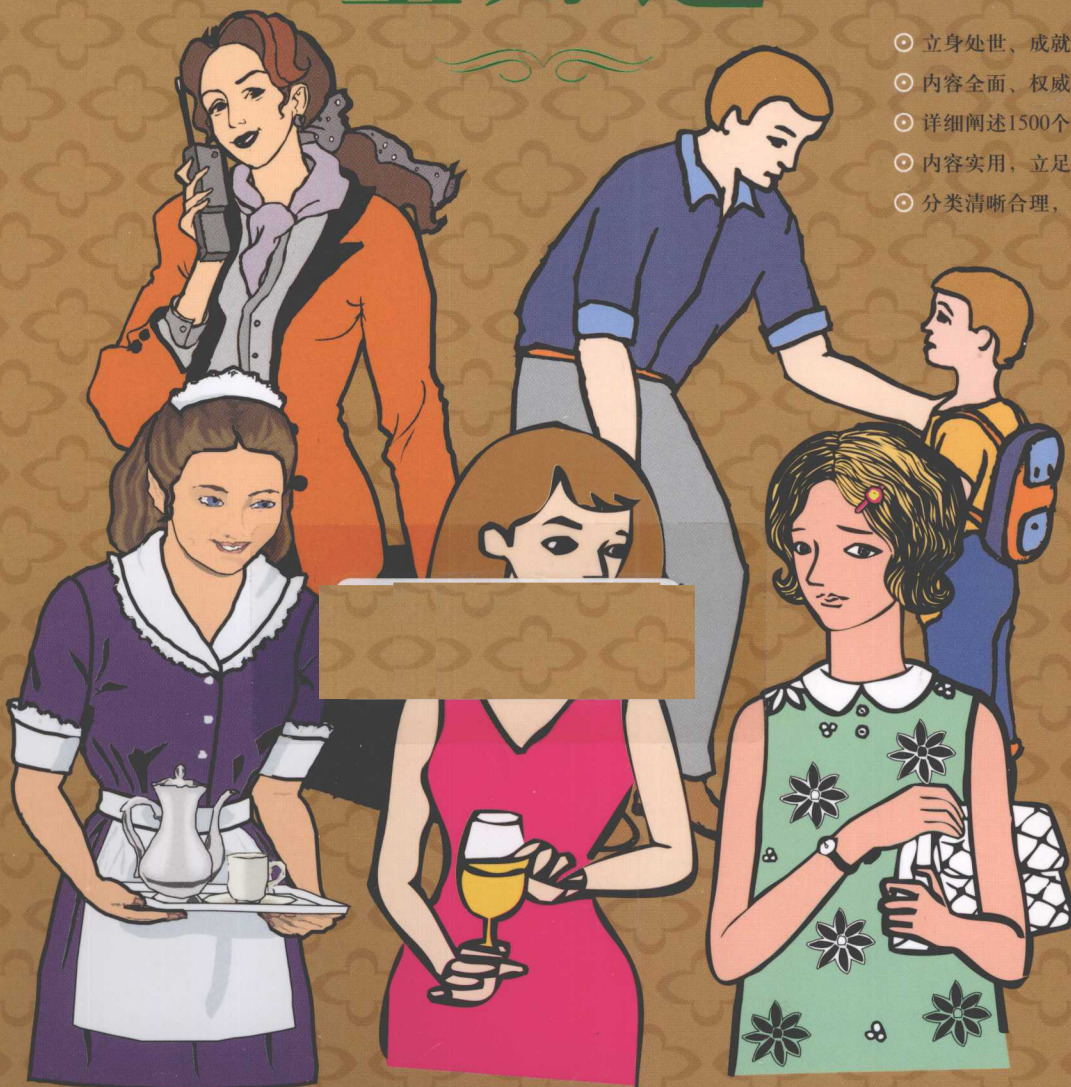
29.80

礼仪常识

全知道

夏志强 翟文明 编著

- ◎ 立身处世、成就卓越的人生指南
- ◎ 内容全面、权威的礼仪百科全书
- ◎ 详细阐述1500个礼仪常识
- ◎ 内容实用，立足当代社交需要
- ◎ 分类清晰合理，方便快速查阅



华文出版社

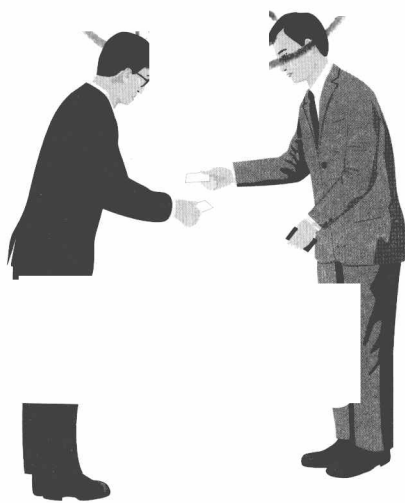
中国家庭必备书

内容全面 · 范例生动 · 权威系统 · 讲解精辟

礼仪常识

全知道

夏志强 翟文明 编著



华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪常识全知道 / 夏志强, 翟文明编著. —北京: 华文出版社,
2009.9

ISBN 978-7-5075-2787-2

I. 礼… II. ①夏…②翟… III. 礼仪—通俗读物 IV. K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 154373 号

书 名: 礼仪常识全知道

标准书号: ISBN 978-7-5075-2787-2

作 者: 夏志强 翟文明 编著

责任编辑: 杜海泓

装帧设计: 王明贵

文字编辑: 胡宝林

美术编辑: 杨玉萍

出版发行: 华文出版社

地 址: 北京市宣武区广外大街 305 号 8 区 2 号楼

邮政编码: 100055

网 址: <http://www.hwcbbs.com.cn>

电子信箱: hwcbbs@263.net

电 话: 总编室 010-58336255 发行部 010-58815874

经 销: 新华书店

开本印刷: 北京尚唐印刷包装有限公司

1020mm × 1200mm 1/10 44 印张 782 千字

2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与发行部联系调换

前 言

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，中国人更以修为成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。

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。礼仪就是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，在把握原则问题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

绪论 赢在礼仪

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

第一章 仪容礼仪

塑造一个清新爽朗的形象	5
丰富自己的表情	5
以真实的笑容对人	5
笑容要适度	6
微笑时要分清场合和对象	6
染发的颜色要适度	6
根据场合选择适合的发型	6
发型要与年龄相匹配	7
发型要与服饰相匹配	7
发型要与职业相匹配	7
使用发胶要适量	8
一只耳朵只能戴一个耳环	8
画眉要与眼睛相配	8
不要随便使用假睫毛	8
慎用珠光眼影	9
画眼影时要避免画成熊猫眼	9
小心将胭脂涂抹成两团“高原红”	9
注意清除牙齿上的食物残渣或口红	9
女性出席正式场合必须化妆	10
化妆要与年龄相称	10
化妆要与个性相符	10
根据场合选择化妆	10
化妆要与职业相称	11
妆容要与服饰相协调	11
妆容要与季节、时间相协调	11
女性化妆时要顾及脖子和耳朵	12
女性化妆不可片面追求“一白遮百丑”	12
不对他人的化妆评头论足	12

聚会过程中要注意及时补妆	12
化妆、补妆时要尽量避开人	13
谨慎借用他人的化妆品	13
男性也应适当化妆	13
男性化妆要不露痕迹	14
男性蓄须要与自己的形象和职业相吻合	14
男性夏天不可在公共场所赤膊	14
注意修整鼻毛	14
及时修剪指甲, 不过度修饰指甲	15
女性要保持指甲油完整	15
使用的香水要与自己的气质相配	15
喷洒香水要适量	16
仪容要与言行相配	16
杜绝经常用手整理头发的习惯	16
避免在公共场合照镜子	16
女性穿衣服要松紧适宜	17
女性在工作场合穿着不可过于臃肿	17
杜绝当众整理内衣	17

第二章 仪态礼仪

落坐时只坐椅子的前端 2/3	18
女性落座应双腿并拢	18
下蹲时应避开人流	18
站立时不可趴伏倚靠	19
站立不可歪斜	19
结伴走路时步伐速度要与大家一致	19
走路时不可用鞋底蹭着地面	19
走路昂首挺胸	20
走路时要抬头目视前方	20
杜绝边走边吃的不良习惯	20
走路姿态要适应场合	21
不可在人多的地方奔跑	21
女性要避免在散步时吸烟	21
女性穿裙装时不可随意下蹲	21
下蹲时要注意姿势	22

第三章 服饰礼仪

男性不可随意戴首饰	23
穿着要符合年龄	23
穿着要符合身材	23
穿着要符合身份	24
穿着要符合个性	24
穿着要符合场合	24
穿衣要符合习俗	24
穿着的衣服要干净整洁	25
商务人士不可穿棕色西装	25
穿西服不可配便鞋	25
不可穿着破皮鞋	25
在正式场合要穿庄重的正式西装	26
穿西装要注意纽扣的系法	26
穿西装要讲究搭配	26
男性穿西装不可内衣一层套一层	27
西装里面的衬衫袖子要长短适宜	27
不可穿着已经磨损的衬衣	27
穿西装必须打领带	27
不可穿短袖衬衫打领带	28
在正式场合不可系图案夸张的领带	28
领带要系得松紧有度	28
领带的长短要适度	28
系领带要讲究章法	29
领带要及时更换	29
要扬己之长，避己之短	29
衣兜里不可塞满东西	30
男士不可在腰带上挂满钥匙等物	30
男性应系优质真皮腰带	30
男性的腰带和皮包要同质、同色	30
皮包与服饰要搭配	31
内衣不可露出外套	31
穿新衣服时应剪掉品牌标签	31
不可穿着睡衣逛街	31
在正式场合不可穿闪闪发光的衬衣或外套	32
女性穿套装不可配露趾凉鞋	32
女性穿套裙要配长袜	32
女性穿套裙不可露出袜口	33
女性不可穿破损的丝袜	33
丝袜里面不可戴脚链	33
女性穿高跟鞋走路要避免声音太响	33
女性在商务场合应穿高跟鞋	34
业务代表的着装不可比客户还高贵	34
穿深色西装应配深色袜子	34
服装不可颜色过多	34
服装颜色要与自身条件与周围环境相协调	35
配饰要讲究品位	35

戴领带夹要注意场合	35
不可在单层袖口的衬衫上别袖扣	35
不可戴劣质或造型特别的手表	36
戴戒指要遵循传统习惯	36
女性戴饰品切忌太多太杂	36

第四章 寒暄礼仪

不要随便在路上寒暄“吃了没?”“上哪儿去?”	37
和人打招呼时不能把手插在口袋里	37
不可在很远的距离外大喊对方的名字	37
打招呼时要看着对方的眼睛	38
晚辈要先向长辈打招呼	38
不可用碰触他人身体的方式打招呼	38
向别人介绍自己的同伴时只需作简单介绍	39
寒暄要适可而止	39
不可以敷衍的态度应对别人的寒暄	39
遇到认识的人要主动打招呼	40
在别人故意躲避的时候不可上前寒暄	40

第五章 称呼礼仪

不可称呼自己为“某先生/某小姐”	41
在非正式场合也不可随意称呼别人	41
在职场上对别人称呼要恰当	41
和别人说话要使用适当的称呼	42
称呼别人要尊重个人习惯	42
称呼别人要注意自己的声音	42
使用简称时要注意不导致混淆	43

第六章 握手礼仪

握手要注意场合	44
不可用左手握手	44
避免死鱼式握手	44
握手不可太用力	45
握手的时间不可太长	45
切忌戴着手套或墨镜握手	45
握手的时候应让女性先伸手	45
握手前应保证自己的手干净	46
切忌同时与两人握手	46
握手时应起身站立	46
不可无故拒绝握手	47

第七章 名片礼仪

名片上的头衔不超过两个	48
-------------------	----

名片用纸须优质, 色彩忌杂乱	48	迅速化解自己的尴尬	61
名片的存放要方便取用	48	切忌用食指指人	61
不可乱发名片	49	不应随意拍别人肩膀	61
以双手递接名片	49	借路时要打招呼	61
不可将脏污或折损的名片递给别人	49	对别人的尴尬要帮助化解和掩盖	62
递名片时把正面朝向对方	49	切忌动作不雅, 手势过多	62
不可无故拒绝别人索要名片的要求	50	男士要走在女士的左侧	62
切忌在别人的名片上胡写乱画	50	女士不可为表现矜持, 故意在约会时晚到	63
收到名片后要回应对方	50	遇到危险时男士要主动保护女伴	63
收到名片后不可立刻放入皮夹	50	挽臂姿势要雅观	63
将别人的名片妥善存放	51	约会结束后, 男士送女伴回家要征求其同意	63
不宜在用餐过程中交换名片	51	探病前要弄清情况	64
交换名片时要遵循次序	51	探病不宜结伴同行	64
切忌叫错别人的名字或职务	52	探病时切忌详问病情	64
忘记别人的名字要及时询问	52	探病时宜说一些轻松话题	64

第八章 介绍礼仪

同时招待几个客人时要作一番介绍	53	看望病人时不可长时间逗留	65
为他人作介绍要注意时机	53	约会要明确地点	65
作介绍要注意场合	53	约会要明确时间	65
将某人介绍给别人之前要事先征求其允许	54	敬烟前不可自己先抽一根	65
作介绍时要态度端正	54	吸烟时切忌对着别人吞云吐雾	66
作介绍要强调重点	54	禁烟场合不可吸烟	66
作介绍要讲究顺序	54	要接受长辈的呵护照顾	66
先把男士介绍给女士	55	切忌在用到别人的时候才表示热情	67
被别人介绍时要面带微笑	55	不可以貌取人	67
自我介绍切忌啰唆	55	在别人有难处时应出手相助	67
在社交场合要主动介绍自己	56	与熟人保持联系	67
自我介绍不可过于夸大	56	切忌过于频繁地打扰熟人	68
自我介绍应掌握好时间	56	观看别人打牌、下棋时不宜插嘴	68

第九章 日常交往礼仪

切忌脏话不离口	57	不宜在路边交谈, 以免妨碍他人	69
对人的态度不可前倨后恭	57	交谈时注意与对方保持适当的距离	69
请求帮忙被拒绝后不可抱怨对方	57	听别人讲话时身体不可后仰	69
请人帮忙要说“请”	58	说话切忌总以“我”字开头	69
请求帮助不可超出别人的能力范围	58	切忌把口头禅挂嘴边	70
帮助别人不可主动要求回报	58	不可滥用双关语	70
致谢、道歉要及时	58	无聊的搞笑不等于幽默	70
拒绝他人要委婉	59	开玩笑要看对象和场合	70
注意多赞美他人	59	开玩笑要注意内容是否适宜	71
不可对别人吹毛求疵	59	开玩笑不可认真	71
切忌赞美别人的缺点	60	与人交谈不可目光冷漠	71
赞美要发自内心	60	注视别人时目光要在一定的范围之内	71
慰问别人时要配合恰当的表情	60	切忌不加掩饰地注视别人	72
别人失误时不要大惊小怪	60	与人交谈时不可用目光瞟人	72
		要主动与他人交谈	72
		对他人的主动交谈要积极回应	72

第十章 交谈礼仪

切忌询问对方“我刚刚说到哪里?”	73
说话声音要温和	73
切忌揭别人的伤疤	73
在谈话中不宜纠正别人的错误	73
尊重他人的意见	74
切忌在谈话中扮演“祥林嫂”	74
聚会时不宜用方言与同乡交谈	74
参与多人谈话时不能只和其中几个人交谈	74
与多人谈话时切忌当众叫朋友的小名	75
对别人的插话不可强硬拒绝	75
交谈时话语要连贯	75
不要强行加入别人的讨论	75
不可贸然加入异性的谈话圈	76
交谈过程中离开前要打招呼	76
与人交谈时既要也要倾听	76
切忌随意打断别人的话	76
不探听别人的私密谈话	77
切忌不懂装懂	77
切忌自吹自擂	77
表达自己意见的同时也尊重别人的意见	77
劝说他人要看时机	78
懂得适时保持沉默	78
不可在谈话中插入一些会使别人感到不好意思的话题	78
不要谈论陈旧无聊的话题	78
谈论别人喜欢的话题	79
尽量避免使用专业术语	79
批评与攻击别人要把握分寸	79
提建议要切合实际	79
不必在非原则性问题上与他人纠缠不休	80
说理要讲原则	80
批评别人时切忌有指桑骂槐之嫌	80
恭维别人不可露骨	81
切忌不明是非乱传话	81
对自己不懂的事情不随便发表意见	81
说话要注意场合	81
弄清自己在交谈中的角色	82
节日交谈宜选择喜庆话题	82
切忌轻易许诺	82
说话要算数	82
不作不必要的道歉	83
切忌当众告诉别人他的坏消息	83
告诉别人他的坏消息时要表示同情	83

第十一章 电话礼仪

拨打电话要选择时间	84
打电话时要用问候语	84

电话问候切忌生硬刻板	84
电话问候要遵循职业规范	84
不可让电话铃声响得时间过长	85
打错电话要道歉	85
打电话要说清楚目的和要求	85
接通电话后要问对方是否方便	86
请对方回电时要留下可靠的联系电话	86
不可责骂打错电话的人	86
错过电话后要及时回拨	86
不可贸然替别人接电话	87
不可随便请别人代接电话	87
不可将电话到处转接	87
接电话要复述要点	87
代接电话要作记录并及时转告	88
接电话时未经同意不得透露同事个人情况	88
替来电者叫人时要懂礼貌	88
重复来电者姓名时要用语得体	88
几个电话同时响起时要分主次	89
不可同时应答两个或两个以上的电话	89
让对方持机等候时要说明所需时间	89
接电话时不可以“喂，喂”或者“你找谁呀”作为“见面礼”	89
在电话中不要谈一些别人不想听的无聊话	90
通话中要注意自己的表情举止	90
通话中要注意说话方式	90
通话中要注意控制音量	90
通话要控制时间	91
在通话中不可对着话筒打哈欠，或是吃东西	91
不可边接电话边和别人聊天	91
处理抱怨电话时要认真对待	91
结束通话时，不可抢先放下电话	92
不宜在会客时长时间接打电话	92
用简洁的话语设置录音电话的提示音	92
接电话的一方不宜提出中止通话的要求	93
不可突然挂电话	93

第十二章 书信礼仪

给别人写信字迹要工整清晰	94
写信要注意格式	94
写信要长短适宜	94
给不熟悉的人写信不可太亲密	95
不可将私人信件公之于众	95
收到信后要及时回复	95
不可用传真机发感谢信和邀请函	95
不可用普通信纸和信封写商务信件	96
不可用公务信纸和信封写私人信件	96

邀请函中要写明聚会的细节	96
聚会前要提前给朋友发送邀请函	96
不要遗漏应该邀请的人	97

第十三章 拜访礼仪

上门拜访前先预约	98
不可单独夜访异性朋友	98
登门拜访前要明确目的	98
约定聚会要考虑对方是否方便	98
不宜利用星期天、节假日拜访朋友	99
预约拜访要提前确认	99
到朋友家做客不宜带小孩同行	99
切忌带着送给别人的礼物访友	100
敲门时要把握分寸	100
叫门时要把握好声高	100
进门要换鞋	100
切忌换鞋时露出脏袜子	101
随身物品要放在恰当的地方	101
要在指定位置停放交通工具	101
拜访要控制时间	101
访友要问候对方家人	102
访问要确定交谈主题	102
拜访要确定交谈对象	102
临走时要和主人及其家人一一道别	102
做客不可随便	103
做客不可拘谨	103
对主人倒水表示感谢并欣然饮用	103
不可提出不合理的要求	103
主人做事时应主动帮助	104
不可强行代主人做饭	104
不宜请客人下厨“露一手”	104
切忌随便串主人的房间	104
不可随意使用主人的卫生间	105
对主人的房间布置表示赞美	105
对主人家的宠物或孩子表示喜爱	105
借宿时要讲究卫生	105
借宿时要看主人的作息时间和习惯	106
借宿期间出门要打招呼	106
做客时不可频繁看表	106
主人送客时要礼让	106
做客后要向主人致谢	107
喝茶时要细细品味	107
喝茶要赞茶	107

第十四章 待客礼仪

远客到来要提前迎接	108
-----------------	-----

待客前要打扫卫生	108
接待客人要注意仪表	108
待客时要精神饱满	108
不可拒绝不速之客	109
客人来访要起立	109
为互不相识的客人作介绍	109
按一定的秩序请客人入座	110
切忌以旧茶剩饭待客	110
待客的茶具要完好	110
倒茶前要洗茶具	110
不可用手抓取茶叶	111
敬茶不可满杯	111
不可用一次性纸杯盛水待客	111
要按次序上茶	111
敬茶后要及时添茶	111
不可频繁添水	112
不可在客人面前与家人争吵	112
不可任由自家小孩打扰客人	112
待客时要照顾来客的小孩或陪同者	112
留宿客人要问客人的习惯	113
待客应尽力方便客人	113
在客人到齐之前就开始炒菜	113
在家中宴客比在外宴客对客人更重视	114
主人因疏忽犯错,不必反复向客人道歉	114
点菜要问客人是否有禁忌	114
在家待客不可打扰邻居休息	114
不可冷落个别客人	115
待客交谈时要避免冷场	115
待客殷勤有度	115
强留客人并不礼貌	115
下逐客令要讲究方式	116
送客要送到门外	116
要照顾第一次远道而来的客人	116
送客时走在长者后面	116
不可在客人刚走后就议论客人	117
客人走后要轻声关门	117
送客不必太远	117
不可深夜让客人独自返回	117
贵客走后要及时问候	118

第十五章 办公场合礼仪

在办公室着装不可太随便	119
穿制服要注意职业形象	119
胸针与胸牌不可同时佩戴	119
女性不宜穿鞋跟太高太细的鞋	119
男性落座后注意不要露出腿毛	120
注重自我形象不可过度	120

递送尖状物时尖端应朝向自己	120
及时清理杂乱的办公桌	120
不可在办公室里放与工作无关的物品 ...	121
不可在办公室接待亲朋	121
访客不可占用对方工作时间	121
对别人占用自己的时间要懂得拒绝 ...	121
使用公共设施要有公共观念	122
使用打印机要节约耗材并遵守秩序 ...	122
在办公区域遇到访客要打招呼	122
礼貌接待不速之客	122
接待客人时站立要到位	123
切忌零食、香烟不离口	123
办公室里要控制情绪	123
外借公物要有原则	123
在原则允许的范围内要优待客人	124
不可高声喧哗，旁若无人	124
讲私人电话要轻声细语	124
禁用办公资源做私事	124
在办公室要节约用电	125
无事不可乱串门	125
不可随便挪用他人东西	125
不可替同事作决定	126
及时传达小事情	126
上级领导来办公室视察时要起立	126
尽量不要迟到、早退或到场太早	126
会上发言要看对象	127
会上发言不要长篇大论	127
会上发言要事先列提纲，重点突出 ...	127

第十六章 面试礼仪

参加面试要穿深色衣服	128
避免身上散发出不雅的气味	128
应聘时应独自前往	128
头发要整洁	128
眼角要保持干净	129
系好纽扣	129
简历内容要规范	129
简历制作要朴素大方	129
简历内容要详略得当	130
简历不可弄虚作假	130
写求职信要规范	130
不可在求职信中滥用名言、俗语	131
个人资料要准备充分	131
应聘时不宜拿出艺术照	131
求职时要事先了解应聘单位	131
进入面试场所时要敲门	132
离开时要随手关门	132

进门要打招呼，并回应招呼	132
未经允许不可落座	132
面试中不做小动作	132
入座时避免碰响桌椅	133
坐下后不可晃腿	133
善于打破沉默	133
说话速度要适度	133
谈话内容要简洁	134
说话声音要稳定	134
不可与面试官套近乎	134
不可对面试官抱有成见	135
面对多个面试官时不可只注意某个人 ...	135
既会讲理论，又要摆事实	135
态度要积极	135
表态不可犹豫不决	136
切忌伪装完美	136
自我定位要准确	136
耐心听清问题再回答	136
切忌滔滔不绝	137
说话要谦虚	137
不对应聘单位妄加评论	137
提问要适时	137
提问内容要适当	138
切忌批评和诋毁原单位	138
打探薪水和福利要看时机	138
礼貌有始有终	139
要注意及时告辞	139
面试官与应聘者告辞要起立	139
切忌打击应聘者	139
切忌态度傲慢，盛气凌人	140
提问题要适当	140

第十七章 职场应酬工作礼仪

在上司面前不可逞强	141
不可只跟老板打招呼	141
不可直呼老板的名字	141
不可做绝对服从、照章办事的老好人 ...	142
在职权范围内自主决断	142
女性不可假扮天真	142
遇到困难要积极解决	142
经常单独加班并非优良表现	143
切忌越级请示领导	143
不搞小团体	143
不可热衷于传播小道消息	143
切忌在办公室谈论、评论别人的无能 ...	144
切忌大肆批判公司制度	144
要关心同事	144

热心于公益性事务	144	不可以己之心度领导之意	157
与异性同事交往不可过密	145	向上级禀告要把握分寸	157
注意自己在异性面前的身体语言	145	指正下属的错误宜在私下进行	158
不可泄露公司机密	145	不打小报告	158
杜绝丢三落四的毛病	145	不越级报告	158
认真对待琐碎却必要的工作	146	不可替领导做主	159
接受任务时不可嘀嘀咕咕	146	要注意当众维护上司的权威	159
不把今天的事情拖到明天	146	不顶撞上司	159
对同事的能力表示信任	147	不介入上司的私人空间	159
不要在无关紧要的事情上浪费时间	147	不宜私访上司的家宅	160
不要包揽自己能力不够应付的事情	147	给上司送礼物要把握好轻重	160
不可将重要任务一口回绝	147	不可穿得比老板还阔	160
要懂得适当求助别人	148	不可无故奉承别人	160
让同事分享自己的快乐	148	不争功邀功	161
不可嫉妒别人的一切	148	切忌以“跳槽”威胁上司	161
不为流言所动	148	对上司要敢于提出意见	161
不在办公室里吃有刺激性口味的食物	149	切忌升职后马上变脸	162
不宜在办公室和别人分享自己的食物	149	犯错后主动道歉	162
对同事的零食应接受	149	道歉要真诚	162
与别人共用办公桌时要懂得礼让	150	敢于承认错误	162
分清工作关系与私交	150	不摆领导架子	163
积极参加下班后的同事聚会	150	在下级面前要以身作则	163
不可公开过多个人信息	150	听取下属的合理意见	163
谦虚有度	151	主动与下属沟通	163
不做事后诸葛亮	151	懂得在下级面前克制情绪	164
尽快接待正在等待的客人	151	号令分明	164
对同事的客人也要热情接待	151	不可朝令夕改	164
包容和自己意见不同的人	152	切忌为自己设立耳目	164
不要等到任务分配到头上才去做	152	尊重副职领导的意见	165
不可三天两头请假	152	在职场上不宜讲女性优先	165
和同事打成一片	152	不可在职场上讲男尊女卑	165
切忌表现出“怀才不遇”的样子	153	部门之间要相互沟通、合作	165
以友好的态度帮助新同事开展工作	153	自己买衣服不应到公司报销	166
尊重勤杂人员	153	不可私自将单位的资料带回家	166
适度承担一些自己职责范围之外的事情	153	接打电话时要找一个安静的环境	166
切忌过分表现，主动包揽任务	154		
主动承担责任	154		
不可过度承揽责任	154		
不做老好人，敢于表达自己的意见	155		
对同事的帮助要懂得回报	155		
切忌意气用事，为犯错的同事辩护	155		
不可当面一套，背后一套	155		
被老板请吃饭时不宜携伴前去	156		
请老板吃饭要慎重	156		
尽量不打扰工作中的同事	156		
不在背后议论领导	156		
进出领导办公室要注意细节	157		
听上司讲话注意力要集中	157		
		第十八章 会议礼仪	
		展览会要安排讲解员	168
		举行露天大型仪式要设休息棚	168
		举办展览会要注意展品排列	168
		举办展会要热心向观众讲解	168
		展会上不可对观众滔滔不绝	169
		工作人员不宜在自己展位上吃零食	169
		参观展会时要注意自己的公众形象	169
		参加展览会时不可哄抢展品	169
		应邀参加典礼不可无故缺席	170
		剪彩时动作要利落	170

参加典礼要遵守程序	170
不要坐在嘉宾席上嚼口香糖	170
举行会议要选好场地	171
举行会议要确定唯一联络人	171
作即席发言事先确定人选	171
作即席发言时要言语得体	172
参加会议要签到	172
迟到入场不要影响他人	172
在指定位置就座	172
鼓掌要看时机	173
别人发言时不可小声嘀咕	173
自由发言时不可保持沉默	173
主持人要精神饱满	173
主持会议时不可在场内与熟人打招呼	174
主持活动要注意与会者的情绪变化	174
主持人不可过分自我表现	174
切忌与其他主持人抢话	174
主持人要尊重嘉宾	175
不可强请不擅表演的人出节目	175
发言时不可只顾低头看讲稿	175
发言时不可频繁舔嘴唇	175
会上发言要听主持人安排	176
不可同时提出两个以上的问题	176
中途退场要低调进行	176
按次序退场	176
作演讲时要擅用目光	177
演讲时自我介绍要恰当	177
冷静面对突发事件	177
不在会场上乱扔杂物	178
参加社交聚会时不可原地不动	178
切忌在社交聚会上扎堆	178

第十九章 应对媒体礼仪

举办演出要注意节目顺序的安排	179
开新闻发布会前要准备资料	179
召开新闻发布会要选择合适的场地	179
召开新闻发布会切忌请错媒体	180
召开新闻发布会要考虑媒体的方便	180
采访时不宜提出刁难问题	180
采访提问要顾及对方的心情	180
接受采访时要注意言行举止	181
接受采访时要做配合	181

第二十章 商务与公务礼仪

在接待室等待时要有耐心	182
等待期间不可与工作人员聊天	182

和接待人员说话要懂礼貌	182
商务谈话时不可常作补充、质疑	183
谈判时要尊重对手	183
谈判时要懂得让步	183
谈判过程中要分清人事	183
不可以私事理由拒绝商务宴请	184
不可在低档嘈杂的饭店宴请客户	184
商务宴请的花费应适可而止	184
接待过程中询问意见不宜采用开放式 提问	184
商务宴请的菜单安排要合理搭配	185
拒绝对方要注意时机	185
拒绝时不应含糊暧昧	185
拒绝时不可把话说绝	186
作业务介绍时切忌诋毁竞争对手	186
开会前要布置会场	186
选择的会谈人员身份要对等	186
确定谈判地点时要征求各方意见	187
谈判时不可自己坐上座	187
注意国旗的摆放位置和次序	187
懂得处理谈判中的冷场	187
双方签字要讲座次	188
多边谈判座次排列要恰当	188
谈判桌上要保持风度	188
签字要遵守程序	189
公务接待要注意规格	189
迎宾前要制定计划	189
选择合适的迎宾地点	189
迎接客人要提前到达	190
事先确定合适的接待人员	190
待客要懂“热情三到”	190
细心安排礼宾次序	190
拍照时要注意排对位次	191
接站牌的制作要整洁大方	191
客人到达后不可马上安排活动	191
应答来宾要及时	192
行进中的位次要有讲究	192
引导行进中转弯要提醒	192
上楼梯时不宜请女士走在前面	192
乘电梯时不可强行挤入	193
避免挡住电梯按钮	193
乘电梯时应保持安静	193
不可并排站扶梯	193
参观企业时要从众	194
参观企业时不可进入非开放场所	194
轿车上要讲究座次排序	194
切忌在轿车上指出贵宾坐错了位置	195
上下轿车要讲谦让	195

- 送客时要等客人的车离开后再返回 ... 195
 坐车时切忌不断询问司机 195
 陪同客人乘电梯应先入后出 196
 正式活动要发邀请函 196
 应邀要遵守邀请函的提示 196
 陪同上司出行要注意自己的身份 196
 以左为尊要看场合 197
 与英国人商谈不可系条纹领带 197
 与外宾交谈不可涉及敏感话题 197
- ## 第二十一章 现代科技礼仪
- 使用邮件要规范 198
 不可用网络取代面对面交流 198
 发送邮件前要检查 198
 转发邮件须谨慎 199
 收到电子邮件要及时处理 199
 发送电子邮件要讲礼节 199
 谨慎选择回复全部邮件 199
 不可随便使用附件 200
 不可在电子邮件中夹带垃圾信息 200
 收发邮件要看轻重缓急 200
 必要的时候使用隐蔽副本发送 200
 工作中使用邮件要遵守公司规定 201
 在正式场合发送短信也要讲究规范 ... 201
 礼貌地使用浏览器本地标签和书签 ... 201
 让孩子远离不合适的网站 202
 不可轻易相信从网站上获取的信息 ... 202
 谨慎地处理邮件广告 202
 礼貌地参与邮件列表管理 203
 正确使用手机铃声 203
 就餐或开会时不宜接听电话 203
 打电话时注意选择合适的场所 203
 不可随便查看他人通话详单 204
 有礼貌地使用掌上电脑和黑莓技术 ... 204
- ## 第二十二章 送礼礼仪
- 送礼要有合适的理由 205
 不可滥送红玫瑰 205
 送花要数支数 205
 送礼要重档次 206
 不可送广告礼品给别人 206
 不可送过时的礼品给别人 206
 不可送太贵重的礼品或现金 206
 选送礼物要打包装 207
 礼品与包装要相匹配 207
 不送华而不实的礼物 207
- 送礼金的数目要有所讲究 207
 送礼要根据不同的对象而有所区别 ... 208
 送礼要讲场合 208
 不可当着几个人的面给一个人送礼 ... 208
 送礼要选择恰当的方式 208
 送礼要懂得投其所好 209
 送礼要考虑与对方的关系 209
 送礼要有新意 209
 不可频繁送礼 209
 送礼要大大方方 210
 送花给病人要考虑是否合适 210
 给病人送礼要考虑对方需要 210
 做客进门时就将礼物送给主人 211
 礼物上不可留有价格标签 211
 回礼要看价值 211
 不可无故拒收礼品 211
 对不适当的礼物要礼貌地退回 212
 受礼后要回礼 212
 受礼后不可随手丢放在一边 212
 收到礼物切忌说：“这东西很贵吧！”（或当
 场表示不喜欢） 212
 受礼后不可到处炫耀 213
 不要将收到的礼品很快转送别人 213
 给孩子送礼物要讲究方法 213
 给孩子送礼可以选择衣服 214
 给 10 多岁的孩子和青少年送礼物要投其
 所好 214
 赠送生日礼物要有所讲究 214
 记住朋友的生日 215
 对你不喜欢的礼物可以拿到商店调换 ... 215
 教育孩子如何接受礼物 215
 对礼物的赠送者表示感谢 216
 为结婚纪念日选择适当的礼物 216
 谨慎选择商务活动中的礼物 217
 节日以红包的形式给日常服务人员送
 礼物 217
- ## 第二十三章 宴会礼仪
- 隆重庆典请客要发请帖 218
 发请帖要注明请客地点 218
 写请帖要符合规范 218
 不可随意将重要活动的请帖转送他人 ... 219
 正式宴请前要沟通 219
 安排桌次有章法 219
 安排座次要有所规则 219
 安排座次时要考虑来宾之间的交流 ... 220
 在外宴请要预约 220

对来宾不可厚此薄彼	220
接到请柬后要及时回复	220
不能按时赴宴要作出声明	221
不可穿制服赴宴会	221
赴宴时要脱帽	221
赴家宴要带礼品	222
赴宴时不可携带未受邀请的宾客	222
切忌小皮包放在桌上,大衣搭在椅背上	222
入席后要跟陌生邻座打招呼	222
点菜时不可找最贵的点	223
点菜要懂搭配	223
赴宴时不可额外点菜	223
切忌对别人点的菜评头论足	223
不议论账单的数目	224
吃饭不要出声	224
打喷嚏要背转身	224
不可只挑自己喜欢的吃	224
对自己不喜欢的食物也应该适当品尝	225
不宜在宴会上接电话	225
夹菜舀汤要小心	225
切忌抢着夹菜	225
不可起身去夹离自己很远的菜	226
要吃完自己碟中的菜再重新夹菜	226
不可将夹起的菜重新放回盘中	226
餐桌上剔牙要避人	226
宴会开始后才可动筷	227
吃中餐时不可嘬筷子	227
吃中餐要注意筷子不可乱用	227
不可用筷子剔牙	227
交谈时不可挥舞筷子	228
宴会上不宜与他人交头接耳	228
宴会上要使用公筷	228
切忌随意劝酒劝菜	228
饮酒要有节制	229
别人敬酒时不可捂酒杯	229
不可越过身边的人敬酒	229
给领导敬酒时杯沿要低于对方	229
别人敬酒时不可只顾自己夹菜	230
主人或主宾致词时不可与旁人交谈	230
在餐桌上不宜谈论政治和新闻	230
酒桌上谈话不可唯我独尊	230
在中餐宴会上不可只吃饭不说话	231
酒桌上不可大声喧哗	231
不可随便转移餐桌	231
不可结伴提早离席	232
吃西餐不识菜名不可胡乱点	232
吃西餐要学会点酒	232
在西餐桌上客人不可主动斟酒	232

在红酒中加其他饮料	233
在西餐桌上喝酒有度	233
吃西餐切忌擦餐具	233
不可大口大块吃面包,一粒一粒吃豆子	233
不可捡起掉落的刀叉继续用	234
吃西餐时不可把双肘支在桌上	234
吃西餐要学会用餐具	234
吃西餐不可乱放刀叉	234
喝汤时切忌把整个勺子放进嘴里	235
不可将面条切断再吃	235
吃鱼时不可将鱼翻过去吃另一半	235
不可将装饰配料直接入口	235
吃水果时要注重细节	236
吃西餐不可随便用手取食	236
吃西餐切忌滥用调味品	236
不可端着盘子喝汤	236
在餐桌上发生意外时不可大惊小怪	237
不可在西餐桌上打饱嗝	237
不可西餐桌上找牙签	237
参加西式宴会告辞要看主宾行事	237
不做最后一个告辞的人	238
不可用咖啡勺喝咖啡	238
不可吹气为咖啡降温	238
坐着喝咖啡时不要连碟一起端	239
咖啡杯碟不可分开放	239
切忌左手咖啡,右手甜点	239
吃自助餐要使用公用餐具	239
吃自助餐要了解菜序	239
吃自助餐不可一次取食太多	240
为别人取菜不可太殷勤	240
吃完自助餐不可打包走	240
吃完自助餐要送回餐具	240
主人在酒会上不可忽略次要客人	241
举办典礼事先要充分准备	241
参加鸡尾酒会不宜提前太早到	241
在聚会上不可拉住主人讲个没完	242
参加酒会吃喝的同时要注意交际	242
在品酒会上把自带酒与大家一起分享	242
告辞时宜低调进行	242
回复宴请的规格要相当	243
在AA制聚会上要主动掏钱	243
不可悄悄拿走新奇的食物	243

第二十四章 约会礼仪

在活动中主动让别人认识你	244
寻找途径结识新朋友	244
主动邀请某人外出约会	245

拒绝约会时尽量详细说明理由	245
第一次约会前要做好充分的准备	245
接你的约会对象	246
约会结束后道晚安	246
在第一次约会结束时约定第二次约会	246
确定恋人关系	247
与对方以相同的步伐推进彼此的关系	247
坦诚地交流经济问题	247
公共场合的情感表露要有所节制	247
公共场所可以适当表露亲密行为	248
友好分手	248
不可仅仅为了抚平旧的创伤而开始新的约会	249

第二十五章 婚礼与舞会礼仪

参加婚礼不可穿得比新娘还艳	250
参加婚礼时务必摘除黑纱	250
参加婚礼穿着不可太朴素	250
在婚礼上与新人开玩笑要有度	251
参加婚礼不可故出风头	251
舞会上场、下场要守规矩	251
参加正式舞会要穿礼服	251
参加迪厅舞会不可穿着礼服	252
舞会服饰不可喧宾夺主	252
邀请合适的舞伴	252
邀请舞伴要看时机	253
不可频繁邀请同一个人跳舞	253
邀请人跳舞要征求其同行者的许可	253
跳舞时要避免踩舞伴的脚	253
跳自己熟悉的舞	254
拒绝邀请要说明具体理由	254
不当不合群的冰山美人	254
避免将口红沾在男舞伴衣领上	254
跳舞时切忌盯着别人喋喋不休	255
跳舞时切忌详问舞伴个人情况	255
跳舞时与舞伴保持适当的距离	255
选舞伴要懂规矩	255
舞曲类型要有变化	256
男士不可拒绝女士的邀舞	256
不可争抢舞伴	256
跳舞结束后不可径自返回	257
共舞时不可在舞场中横冲直撞	257
做观众时要注意自己的形象	257
邀舞时应谦虚有礼	257
跳舞时不可只看脚步	258
跳舞时动作要协调	258
不可在舞场中穿行找人	258

拒绝别人送行时不可态度粗暴	258
切忌两个男性共舞	259

第二十六章 寿礼和葬礼礼仪

做寿要遵循年龄规定	260
赠送寿礼要轻重得宜	260
赠送寿联要符合对方情况	260
寿筵的规模要根据年龄而定	261
饮寿酒、吃寿面要注意规矩	261
对患绝症的亲友要多陪伴	261
对死讯谨慎询问	261
以守丧的方式悼念至亲好友	261
告别遗体时避免带小孩	262
葬礼的花费要尽量节俭	262
及时向亲朋好友通知死讯	262
为去世的亲友刊登讣告	262
对死者的家属表达慰问	263
葬礼主持人要保持严肃、庄重	263
参加葬礼不可穿鲜艳衣服	263
参加葬礼不可佩戴耀眼首饰	263
参加葬礼要注意神情举止	264
参加葬礼时不宜号啕大哭	264
在葬礼上避免注视死者的亲人	264

第二十七章 孩子养育礼仪

通知怀孕的消息宜缓	265
与合适的对象交谈怀孕的细节	265
妥善处理怀孕中的呕吐问题	265
合理解决穿着问题	266
对怀孕者体重的大幅增加不可笑话	266
与他人分享胎动的喜悦要慎重	266
与朋友交流怀孕带来的身体变化	266
不要给准妈妈讲生孩子时痛苦过程	267
为新生儿的庆祝会做好准备	267
在庆祝会上给准妈妈一个惊喜	267
给孩子和母亲选择合适的礼物	267
对庆祝会的礼物表示感谢	268
不可取笑别人家孩子的名字	268
不可随便与他人谈起分娩经历	268
要妥善处理死产或先天性缺陷	269
拜访新妈妈要选择恰当的时间	269
拜访新妈妈不可逗留太久	269
及时通告孩子的出生	269
对亲友赠送礼物表示感谢	270
向亲朋好友寻求帮助	270
保持正常的人际关系	270

带孩子外出前要做好准备	270	对学生的简单问题也要耐心解答	284
不要随便要求别人抱自己的孩子	271	平等地对待所有学生	285
为新生儿选择适当的礼物	271	批评学生要在办公室进行	285
对不需要的礼物可退回商店	271	不可武断批评学生	285
及时给赠送礼物的亲友写感谢信	271	误解学生后要道歉、解释	285
对朋友的礼物要回赠	272	热情回应学生的问候	286
带孩子拜访亲友要事先询问是否方便	272	与学生交流要实事求是	286
保持孩子充足的睡眠	272	懂得赞美学生	286
抱婴儿前要先洗手	272	尊重其他同事	286
选择合适的哺乳场所	273	男生不留长发	287
尽量避免在他人面前哺乳	273	见到老师要打招呼	287
在人前哺乳要注意遮掩	273	不是自己的老师也要打招呼	287
必要的时候可用奶瓶哺乳	273	进出老师办公室要有礼貌	287
及时给孩子更换尿布	274	在老师办公室不应停留太久	288
在朋友家为孩子更换尿布要注意卫生	274	不可在办公室里翻老师的物品	288
不可随意丢弃脏尿布	274	尊重实习老师	288
经常给孩子洗澡	275	不可当众顶撞师长	289
根据孩子的哭声辨别其需求	275	不在背后议论老师私事	289
为孩子的小睡创造条件	275	有事要请假	289
礼貌地使用儿童汽车座椅	276	“课桌文化”不可取	289
使用儿童推车要避免妨碍他人	276	不在课堂上打瞌睡	290
及时处理孩子的发热	276	不可在课堂上起哄	290
了解孩子的个人喜好	277	尊重有缺陷的同学	290
及时让孩子得到休息	277	不可偷看同学的信件、日记	290
及时给孩子喂食	277	男女生交往要得宜	291
正确选择孩子活动聚会时间	278	严禁撕毁、涂改学校公告	291
让孩子在公共场所行为良好	278	不在教学区、宿舍区打球	291
让孩子学会文明就餐	278	获奖后要徐步走下台	291
让孩子在电影院做文明观众	279	就餐时不可长时间占座	292
让孩子在操场玩耍过程中学会礼仪	279	不可乱倒剩饭剩菜	292
在超市和商店适度满足孩子的要求	279	不用书本提前占座	292
让孩子在飞机、汽车和火车上保持良好 礼仪	280	住集体宿舍要遵守作息时间	293
让孩子与同学分享玩具	280	离开寝室、教室前要关灯上锁	293
不可责骂和体罚孩子	281	进实验室要遵守规定	293
避免在孩子面前讲脏话	281	在图书馆看完书要归位	293
别让自己的不良情绪感染孩子	281	爱护图书馆的书	294
尊重他人的着装	282	不可同时占几本书	294
教育孩子合理着装	282	写签名、赠言时态度要恭敬	294
让孩子养成进门脱鞋的习惯	282	不可强行给别人题赠	294
让孩子通过生日庆祝会学习交往礼仪	282	积极参加集体活动	295
		参加集体活动要穿校服	295
		集体参观要列队	295
		参加升旗仪式要严肃	295
第二十八章 校园礼仪		第二十九章 出行与浏览礼仪	
出入校门要下车	284	不随地吐痰	297
女教师不宜戴首饰上课	284		
教师不可私拆学生信件	284		