

27 26 25 24 23 22 21 19 18 17 16 15 14 13 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

每天学一点·时尚阅读书系

20几岁

学点

礼仪学

墨墨/编著

习礼仪 增素养

Learn Social Etiquette in

知书达理，让你的形象价值百万
一本经济实用、立竿见影的礼仪书

做人要有个范儿，
一举一动都应精雕细琢。



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

27 26 25 24 23 22 21 19 18 17 16 15 14 13 12 11 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

每天学一点·时尚阅读书系

20几岁

学点

礼仪学



版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

20 几岁学点礼仪学 / 墨墨编著. —北京:北京理工大学出版社,
2011.4

ISBN 978-7-5640-4210-3

I. ①2… II. ①墨… 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 010005 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市通州富达印刷厂

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 16

字 数 / 230 千字

版 次 / 2011 年 4 月第 1 版 2011 年 4 月第 1 次印刷

责任校对 / 王 丹

定 价 / 28.00 元

责任印制 / 母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换

前言

FOREWORD

礼仪，是指人们在社会交往中，由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰等因素影响而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守的，以建立和谐人际关系为目的的各种行为准则和规范的总和。简而言之，礼仪是一种律己、敬人的行为规范。古人说：“礼仪者敬人也。”礼仪的“礼”字，意思是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，又要尊重别人。礼仪的“仪”字，意思是仪式，也就是尊重自己、尊重别人的外在表现形式。礼仪其实就是一种交往的艺术，即待人接物之道。

礼仪是塑造良好个人形象的重要手段。其主要功能在于：有助于提高我们的自身修养；有助于美化自身、美化生活、美化社会；有助于促进人与人之间的社会交往，改善人际关系；有助于净化社会风气等。

在社会生活中，礼仪几乎囊括了个人仪容仪表、穿着服饰、人际交往、交流沟通等方方面面的内容。从个人修养的角度看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在体现；从人际交往的角度看，礼仪是人际交往中一种高超的艺术，是约定俗成的对人表示尊重、友好的一种交际方式和方法；从团体的角度看，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容和重要体现，是企业形象的主要附着点和外化形式；从传播的角度看，礼仪是人际交往过程中相互交流、相互沟通的一种技巧和手段。

在社会活动和社会交往中，说话讲究礼仪，可以让我们变得文明；举止讲究礼仪，可以让我们变得高雅；穿着讲究礼仪，可以让我们变得大

方；行为讲究礼仪，可以让我们变得美好……总而言之，只要我们懂礼仪、讲礼仪，就可以让自己变得魅力无穷。但如果没有这些礼仪规范，我们在社会生活或人际交往中就会感到无章可循、茫然失措、手忙脚乱，以至于失礼于人，让人贻笑大方，甚至破坏原本和谐融洽的人际关系。因此，作为新时代的年轻人，很有必要学习和掌握一些礼仪学常识，从而让自己在待人接物上恰到好处，在人际交往中如鱼得水、游刃有余。

如果将礼仪分类，通常可以分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五大分支。但这种分类只是相对而言的，因为礼仪是一门综合性的学科，大部分礼仪的内容都是相互贯穿、相融相通、相辅相成的。因此，我们在学习时应该多方涉猎、综合把握。

第一章 发挥“第一印象效应”

- 何为真的美——仪容基本礼仪要求 / 002
- 打造“花样”年华——化妆礼仪 / 003
- 站出气质和风度——站姿礼仪 / 004
- 坐出健康和美丽——坐姿礼仪 / 007
- 走出运动风采和韵味——行姿礼仪 / 009
- 蹲出优雅和大方——蹲姿礼仪 / 010
- 让眼睛成为“心灵的窗口”——目光礼仪 / 012
- 微笑是美丽动人的第一步——微笑礼仪 / 013
- 让手成为你的“第二双眼睛”——手势礼仪 / 015

第二章 用衣着提升你的形象

- 穿衣有“道”——着装的基本原则 / 018
- 别让穿衣毁了你——女士着装礼仪禁忌 / 020
- 别让穿衣毁了你——男士着装礼仪禁忌 / 022
- 穿出男人的魅力——西装着装礼仪 / 024
- 提升职业形象的法宝——职业装着装礼仪 / 027
- 穿出绅士风度——男士礼服礼仪 / 029
- 穿出淑女气质——女士礼服礼仪 / 030
- 领带中的学问——领带佩戴礼仪 / 031
- 穿出中国女人的独特魅力——穿旗袍的礼仪 / 033
- 让饰物为你锦上添花——饰物佩戴礼仪 / 034

第三章 好口才给你添魅力

- 说话是个技术活——说话的基本礼仪 / 040
- 别让说话毁了你——说话礼仪禁忌 / 041
- 长两只会倾听的耳朵——倾听礼仪 / 045
- 赞美是交际的法宝——赞美礼仪 / 047
- 良药也可以不苦口——批评礼仪 / 049
- 谢出涵养和境界——致谢礼仪 / 050
- 巧妙说声“对不起”——道歉礼仪 / 053
- 说“不”是一种能力——拒绝礼仪 / 054
- 玩笑不要开出祸——开玩笑礼仪 / 056
- 让你的谈吐更动人——谦语、敬语、雅语使用礼仪 / 057
- 在演讲台上舞出你的风采——演讲礼仪 / 060

第四章 掌握交际的尺度与分寸

- 在介绍中认识更多的朋友——介绍礼仪 / 064
- 手能拒人千里之外，也能充满阳光——握手礼仪 / 067
- 弯腰行礼表尊重——鞠躬礼仪 / 070
- 抱拳拱手传情谊——拱手礼仪 / 072
- 打招呼那点事儿——寒暄礼仪 / 073
- 称呼是把双刃剑——称呼礼仪 / 074
- 让客人享受宾至如归的温馨——待客礼仪 / 077
- 致意给人一种友善的感觉——致意礼仪 / 079
- 在约会中让感情升温——约会礼仪 / 081
- 拥抱是一种常见的见面礼节——拥抱礼仪 / 082
- 古老而讲究的社交礼节——亲吻礼仪 / 083
- 拜访不是简单的串门——拜访礼仪 / 084
- 探病是一门艺术——探病礼仪 / 086

赠礼是人际关系的“增稠剂”——馈赠礼仪 / 088

让鲜花表达你无限的情意——送花礼仪 / 090

做一个文明的烟民——吸烟礼仪 / 093

第五章 礼仪让家庭更温馨

百年修得同船渡，千年修得共枕眠——夫妻相处礼仪 / 096

百善孝为先——子女对父母的礼仪 / 100

养育和管教子女是父母的责任——父母对子女的礼仪 / 101

本是同根生，情深如手足——兄弟姐妹相处礼仪 / 103

不是亲母女，胜似亲母女——婆媳相处礼仪 / 106

女婿胜似亲儿子——与岳父母的相处礼仪 / 107

不是亲姐妹，胜似亲姐妹——妯娌相处礼仪 / 109

不是亲姐妹，胜似亲姐妹——姑嫂相处礼仪 / 111

亲属称呼有讲究——亲属称谓礼仪 / 112

远亲不如近邻——邻里相处礼仪 / 113

第六章 接打电话显修养

用电话塑造你的个人形象——打电话礼仪 / 116

让对方闻声赞人——接电话礼仪 / 118

不要匆匆挂断电话——挂电话礼仪 / 119

接打电话要三思而后说——电话用语礼仪 / 121

使用公用电话能体现素质——公用电话使用礼仪 / 122

用电话敲开对方的心门——电话拜访礼仪 / 124

别让手机损坏了你的形象——手机使用礼仪 / 125

带着礼仪在网络世界遨游——网络聊天礼仪 / 126

第七章 礼仪造就你的职业形象

- 面试是步入职场的敲门砖——面试礼仪 / 130
- 小电梯也大有学问——职场电梯礼仪 / 134
- 职场进餐不同于家常便饭——职场进餐礼仪 / 136
- 上司和下属也可以成为朋友——上下级相处礼仪 / 137
- 和同事做朋友并不难——同事相处礼仪 / 139
- 职场男女别犯“色戒”——异性同事相处礼仪 / 141
- 办公室忌讳乱穿衣——职场服饰礼仪 / 142
- 维护良好的办公环境——办公室环境礼仪 / 143
- 办公室不是家——办公室举止礼仪禁忌 / 145

第八章 商务礼仪，尊重是第一原则

- 好的开始是成功的一半——商务迎送礼仪 / 148
- 商务人士要注意电话文明——商务电话礼仪 / 150
- 给客户良好的第一印象——商务接待礼仪 / 152
- 邀约要按规矩办事——商务邀请礼仪 / 154
- 商务交谈不是闲聊——商务交谈礼仪与禁忌 / 155
- 谈判桌上，赢在礼仪——商务谈判礼仪 / 158
- 商务人员的必修课——商务会议礼仪 / 160
- 名片是商务人员的第二张脸——名片礼仪 / 163

第九章 身在服务业，心态很关键

- 赢在服务——服务礼仪的基本要求 / 168
- 服务是关键——酒店服务人员礼仪 / 170
- 销售人员是企业的门面——店面销售人员礼仪 / 172
- 做一个美丽的白衣天使——医护人员礼仪 / 175
- 做个合格的掌“机”人——司机礼仪 / 178

你也可以做“李素丽”——公交车售票员礼仪 / 179

空姐是这样“炼”成的——空姐礼仪 / 180

迎宾员是服务工作的第一张脸——迎宾员礼仪 / 183

第十章 宴会不只是喝酒吃饭

中餐桌上的学问——中餐礼仪 / 186

西餐桌上的学问——西餐礼仪 / 188

饮茶是一种品位和艺术——饮茶礼仪 / 191

饮咖啡是高雅、浪漫的行为——咖啡品饮礼仪 / 194

形式随便，礼仪不能随便——沙龙聚会礼仪 / 196

福如东海，寿比南山——祝寿礼仪 / 198

酒桌上那些事儿——酒桌礼仪 / 200

筷子的奥妙——筷子使用礼仪 / 201

做舞会上的绅士和淑女——舞会礼仪 / 203

第十一章 婚恋礼仪，让爱情更甜美

让爱情的花朵顺利绽放——求爱礼仪 / 208

在约会中培植爱情的花朵——恋爱约会礼仪 / 210

情人节的浪漫和感动——情人节送礼礼仪 / 212

“丑媳妇”总要见“公婆”——到对方家做客礼仪 / 213

有情人终成眷属——订婚礼仪 / 214

喜“邀”八方宾客——婚礼请柬礼仪 / 216

做一个完美的新郎——新郎礼仪 / 218

做一个完美的新娘——新娘礼仪 / 219

做一对完美的夫妻组合——新郎、新娘共同礼仪 / 222

婚宴席位莫失礼——婚宴席位礼仪 / 223

让你的婚礼锦上添花——婚礼用花礼仪 / 225

别破坏婚礼的喜庆气氛——参加婚礼礼仪 / 227

三朝回门看父母——回门礼仪 / 230

第十二章 涉外礼仪，做个规范的文明人

涉外交往的黄金法则——涉外基本礼仪 / 232

涉外人员要注意服饰得体——涉外着装礼仪 / 234

涉外人员要注意谈吐得当——涉外谈话礼仪 / 235

付小费也要懂规矩——付小费礼仪 / 237

让外宾体会礼仪之邦的风采——陪同外宾礼仪 / 239

让礼品馈赠成为友谊的桥梁——涉外馈赠礼仪 / 240

涉外活动须防“触雷”——涉外礼仪禁忌 / 243

第一章 发挥“第一印象效应”

仪表是指人的外表，包括人的形体、容貌、姿态、服饰等，是一个人举止风度的外在体现。仪容，通常是指人的外观、外貌。其中的重点则是指人的容貌。在人际交往过程中，仪容是非常重要的，它会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。在个人的仪表问题中，仪容是重中之重。

何为真的美——仪容基本礼仪要求

当今社会是一个既注重内在美，又讲究外在美的社会。在很多时候、很多场合，外在美是非常重要的，它的重要性甚至是内在美无法替代的。因此，我们必须高度重视自己的外在美，也就是仪容美。

那么，究竟什么是仪容美呢？

1. 仪容自然美

即仪容的先天条件好。尽管以相貌取人是不合情理的，但先天仪容美好，无疑会令人赏心悦目、心情愉快。

2. 仪容修饰美

即依据规范和个人的实际条件，对仪容进行必要的修饰，尽量扬长避短，设计、塑造出美好的个人形象。

3. 仪容内在美

即通过努力学习，不断提高个人的文化艺术修养和思想道德水平，培养自己的气质美和心灵美，从而使自己秀外慧中，表里如一。

真正意义上的仪容美，应该是上述3个方面的高度统一。其中，内在美是仪容美的最高境界，自然美是人们的心愿，而修饰美则是仪容礼仪关注的重点。为了维护自我形象，在人际交往中给人留下美好的第一印象，自然有必要适当修饰自己的仪容。具体而言，在仪容的修饰方面应当注意以下3点：

1. 讲卫生，时刻保持仪容干净、整洁

要勤洗澡，勤洗头、脸、脖子、耳朵、手、脚，并注意及时去除眼角、口角及鼻孔的分泌物，男性宜每日剃须修面，女性宜淡妆修饰；要注意口腔卫生，养成早晚刷牙、饭后漱口的好习惯，不能当着客人的面嚼口香糖；要经常修剪指甲，按时修理头发，男性的头发应该前不盖眉，侧不掩耳，后不及领，女性则应该根据年龄、职业、场合的不同，得体地梳理自己的头发；要勤换衣服，注意消除身体的异味，有腋臭等皮肤疾病的人，要经常擦药品或及早治疗。

2. 仪容应当简约

仪容虽然需要修饰，却忌讳标新立异，最好的风格就是简练、朴素。

3. 仪容应当端庄

庄重大方、温文尔雅、斯文有礼，不仅能给人以美感，而且容易赢得他人的信任和尊重。

打造“花样”年华——化妆礼仪

作为一名时尚的年轻人，尤其是女人，应该懂得化妆的重要性。说起化妆，实在不是一件简单的小事，而是一个艺术与礼仪相结合的系统工程。在这里，我们着重介绍化妆的礼仪。具体而言，化妆应该注意以下几点礼仪要求：

1. 因时、因地制宜

化妆应该做到“浓妆淡抹总相宜”，并且要注意不同的时间和场合。职场白领等职业女性要以简约、清丽、自然、淡雅的工作妆为宜，略施粉黛即可，尤其是在白天，不要浓妆艳抹（如粉底过厚、口红过艳等）出现在工作场合，这是不符合工作礼仪的。职业女性参加一些晚间的社交活动，比如参加晚宴、出席晚会等，可以适当选用晚装，比如可以穿一些带有艺术性，色彩和样式比较新颖的时装，不过也不能太离谱，以大方雅致为宜。还有一点需要注意的是，在一些正式场合，尤其是参加一些外事活动，应该适当化些淡妆，因为在国外，正式场合不化妆会被认为是不尊重对方，是一种不礼貌的行为。

2. 避免过量地使用芳香型化妆品

在工作岗位上，使用任何化妆品都不能过量。尤其是以香水为代表的芳香型化妆品。其实，化妆与为人处世一样，要含蓄一些，才更有魅力、更有味道。

在职场领域中，有很多地方空气流通不畅且人群聚集，如写字间、会议室、会客室、电梯间等，如果过量地使用香水，不但会使人觉得自

己的表现欲望过于强烈，而且还有可能因此“摧残”别人的嗅觉，引起对方的反感或不快。

通常认为，一个人身上的香味在一米以内能被对方闻到，不算是过量。如果在3米开外，自己身上的香味还能被对方闻到，则说明使用的香水过量了。要使自己使用的香水恰到好处，应注意两个问题：选择适当类型的香水，如淡香型、微香型的香水；使用香水的剂量不宜过大。

3. 在工作场合，杜绝与他人探讨化妆问题

虽然很多女士对化妆、美容颇有兴趣，但作为职业女性，在工作场合也不应当擅自“越位”，随便与他人一起切磋化妆术。否则，很容易让人产生不务正业的感觉。因此，在工作场合，职业女性不允许和他人讨论自己的化妆心得，也不允许评价、议论他人的装束。

4. 不能在公共场合当众化妆或补妆

职业女性切忌在上班时间和一些公共场合化妆、补妆。日常生活中，常常看到一些年轻女性，不管置身于何处，只要稍有闲暇，便会掏出化妆盒和小镜子，描眉画眼，她们这样当众表演化妆术，尤其是在工作场合中这样做，是极不庄重和失礼的，既不尊重自己，也妨碍他人，并且还会使人觉得她们对待工作不够专心。如果确实需要补妆，应该到洗手间或化妆间，绝不能在大庭广众之下进行。

5. 注意美容、护肤相结合

化妆是一种消极美容，虽然适当化妆可以掩饰一些自身存在的缺陷，但过多或长期使用化妆品，必然会对皮肤造成不良刺激和一定程度的损伤。为此，女士一定要注意科学护理自己的肌肤。适当参加一些体育运动，保持良好的心情，保证充足的睡眠，养成良好的饮食习惯，坚持科学的面部护理等，都属于积极的美容方法。

站出气质和风度——站姿礼仪

站姿是生活静力态造型的动作，优美、典雅的站姿是发展人的不同质感美、动态美的起点和基础，能衬托一个人美好的气质和风度。

1. 标准站姿要领

(1) 身体舒展直立，重心线穿过脊柱，落在两腿中间，足弓略微偏前处，并尽量往上提。

(2) 精神饱满，面带微笑，两眼平视，目光自然亲切、柔和有神。

(3) 脖子伸直，头向上顶，下颌微微回收。

(4) 挺胸收腹，臀部微收。

(5) 双肩后张下沉，两臂放于裤缝两侧，自然下垂，手指自然弯曲，或两手在体前交叉相握。

(6) 腿部肌肉收紧直立，膝部放松。女性站立时，脚跟相靠，脚尖分开约45°，呈“V”形；男性站立时，双脚略微分开，以不超过肩宽为宜。

(7) 如果站累了，脚可以向后撤半步，身体重心移至后脚，但上体必须保持正直。

2. 男士站姿

男士的站姿非常重要，不但应该让自己觉得舒适，还应该给人一种稳重的信赖感。

(1) 男士正确的站姿应该是双肩尽量往后拉，两侧平衡对称，两臂自然下垂，腹部收紧，挺胸，背部挺直，抬头，缩回下颌并伸长后颈，不弯腰，不垂头，更要有萎靡颓废的样子。为了显得有稳重感，两腿可以分开，与肩同宽，双手呈半握拳状最好。

(2) 很多男士在站立的时候，习惯把双手放在裤袋里，这是不符合礼仪规范的。如果在讲演时，感觉很紧张，可以将手插入裤袋一会儿，但长时间站立时，不宜将手放在裤袋内，否则会给人一种轻浮的感觉。

(3) 男士站立时除挺胸收腹之外，还要略微收起臀部，两腿要直，膝盖要放松，大腿稍微收紧上提，身体重心落在前脚掌上。如果站累了，一只脚可以向后撤半步，但上身仍需保持挺直。

3. 女士站姿

女士要想使自己的站姿优雅迷人，关键是要让自己的双脚、双膝、双手、胸部和下颌5个部位处于最佳的位置。

(1) 站立时，双脚的脚跟应当靠拢在一起，两脚脚尖的最佳距离是 10 厘米左右，其张角为 45° ，呈“V”字形。两只脚最好一前一后，前一只脚的脚跟应轻轻靠近后一只脚脚弓，将重心集中于后一只脚上，切忌两脚分开，甚至呈平行状，更不要将重心均匀地分配在两只腿上。

(2) 如果是在正式场合站立，双膝应该挺直，而在非正式场合，前面那条腿的膝部可以略微弯曲，作为“稍息”。但不论在哪一种场合，双膝都应当有意识地靠拢。这样才能确保双腿自上而下全方位并拢，并使髋部自然上提，避免出现双腿“分裂”、臀部撅起等不雅观的姿势。

(3) 在站立时，双手如果不拎包或拿别的东西，最好将右手搭在左手上，然后贴在腹部前面，同时放松双肩，使双肩自然下垂。切忌耸肩、斜肩、弯臂、端肩。如果是在非正式场合，双手自然下垂放在身体两侧是可以的，但在正式场合就不允许这样了。切忌把手插在口袋或袖子里，也不要双手相握，背在身后。

(4) 站立时，胸部应当略微向前方挺出，同时要注意收紧腹肌，并挺直后背，使整个身体的重心集中于两腿中间。这样一来，不仅能使自己看起来精神抖擞、线条优美，而且不致出现凹胸、挺腹、弓背等不雅观的姿势。

(5) 下颌应该微微内收，脖颈应该挺直，眼睛应该平视前方，这样可以使自己显得自然放松。不要因为害羞而低头，也不要下颌高扬，给人一种不可一世、目空一切的狂妄感。此外，还应该避免探脖子的坏毛病。

4. 站姿注意事项

(1) 站立时不能太随便，切忌驼背、塌腰、耸肩、两眼斜视、双腿弯曲或不停打颤、说说笑笑，以免影响站姿的美观。

(2) 站着和别人谈话时，要面向对方，保持适当距离，太远或太近都不礼貌。姿势要端正，上身可以微微前倾，以表示谦恭。身体歪斜、两腿叉开或交叉、倚墙靠桌、双手叉腰、两手交叉抱胸等姿势都是不雅观和失礼的。