

社交与礼仪

知识全集

云牧心◎编著

SHEJIAO YU LIYI
ZHISHIQUANJI



北京工业大学出版社

社交与礼仪

知识全集

云牧心〇编著



SHEJIAO YU LIYI
ZHISHIQUANJI

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交与礼仪知识全集 / 云牧心编著. —北京: 北京
工业大学出版社, 2006.5

ISBN 7-5639-1658-X

I. 社... II. 云... III. 人间交往—礼仪
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 040759 号

社交与礼仪知识全集

云牧心 编著

*

北京工业大学出版社出版发行
邮编:100022 电话:(010)67392308

各地新华书店经销

保利达印务有限公司印刷

*

2006年5月第1版 2006年5月第1次印刷
787 mm×1 092 mm 16开 29印张 483千字

ISBN 7-5639-1658-X/G·821

定价:45.00元

序 言

礼仪，是人类文明的一个重要组成部分，是世界各民族宝贵的文化积累和精神财富。我国素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长，有着完备的礼仪体系。随着我国社会主义市场经济的繁荣与发展，对外商务活动与国际交往日益频繁，礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。礼仪修养，不仅是现代文明人必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。社会各阶层人员都应该深入全面地掌握礼仪的基本内容和特征，以便更好地树立和巩固个人与组织的良好形象。

凡是把人内心待人接物的尊敬之情，通过美好的仪表、仪式表达出来，就是礼仪。可见礼仪就是指人们在各种社会交往中，为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范和程序，它是礼节和仪式的总称。礼，是指由一定的道德观念和风俗习惯形成的礼节及表示尊敬的态度或动作；仪，是指人的外表、动作及按程序进行的礼节。简言之，“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即仪表、仪态、仪式。遵行礼仪就必须在思想上对交往的对方有尊敬之意，有乐贤之荣；谈吐举止懂得礼仪规矩；外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在一些正式的礼仪场合，还须遵循一定的典礼程序等。

商务礼仪能展示企业的文明程度、管理风格和道德水准，塑造企业形象。良好的企业形象是企业的无形资产，可以为企业带来直接的经济效益。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争上。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，更容易获得社会各方的信任和支持，可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，它往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能就会影响到你的晋升和与同事的关系；带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成

I

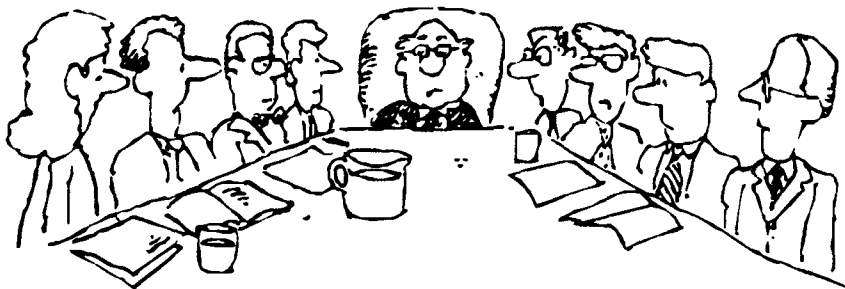
功与否；又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会……礼仪是一种信息，通过这个媒介表达出尊敬、友善、真诚的感情。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而推动事业的发展。

对于商务人员来说，商务礼仪是其思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；对于企业来说，商务礼仪是企业价值观念、道德理念、员工整体素质的集中体现，是企业文明程度的重要标志。因此，商务礼仪成为直接塑造企业商务人员形象、间接塑造企业形象的重要工具。

这本《社交与礼仪知识全集》着重论述了社交活动中应遵循与注意的礼仪规范，具有很强的系统完整性和实用有效性。本书首先从日常社交礼仪入手，介绍了个人仪容仪表与仪态礼仪、见面礼仪、介绍礼仪、交谈礼仪、电话礼仪、礼品馈赠礼仪、演讲礼仪与礼仪文书写作。针对商事活动的特点，又详细介绍了办公室礼仪、会客礼仪、商务接待礼仪、商务会议礼仪、商务谈判礼仪、仪式礼仪、餐饮礼仪与舞会礼仪在内的各种高级商务礼仪。本书最后介绍了世界各国的礼仪与习俗，其中包括宗教习惯与节日风俗。这些礼仪是在各种文化背景不同的国家入境随俗所应当具备的素质和及时掌握的知识。

我们深信，本书的适时出版，对于提高和加强我国高级商务人员的礼仪修养和基本素质技能将起到积极的促进作用。

幸运之神永远偏爱有准备之人。知识的准备是最充分的准备，素质的培养是最根本的培养，修养的提高是最高境界的提高——这一切都需要不断地学习！



目 录

第一章 现代社交技巧

●现代社交礼仪的基本职能	/3
●社交礼仪的类型	/3
●社交礼仪的表现形式	/4
●社交礼仪的基本原则	/5
●人际关系交往中的定律	/7
●人际交往基本礼仪要求	/7
●良好交往性格的培养	/8
●准确把握自我交际角色	/9
●赢得一致好评	/10
●社会中需要的文明社交风气	/11
●克服社交中的不良习气	/12
●让别人高效地记住你的名字	/12
●个别姓氏的正确读音	/13
●态势语言的作用	/14
●谦让的美德	/15
●拒绝坏习惯	/15
●处理人际关系的艺术	/16
●上下级相处的艺术	/17
●晋升路上的绊脚石	/17
●与同事交往的艺术	/18
●如何在提职后成功处理关系	/19
●职业女性的工作秩序	/19

- 女性与男同事相处的注意事项 /20
- 人生难有诤友 /21
- 如何挽回友情 /21
- 如何解除误会 /22
- 翻脸后如何重修旧好 /23
- 面对不必要的邀请如何应答 /23
- 学会情绪控制 /24
- 与不同性情的人相处的技巧 /25
- 远亲不如近邻 /26
- 学会感谢他人的帮助 /26
- 言行与场合相吻合 /27
- 内向人的交际策略 /28
- 赢得尊重 /29
- 如何与尊贵长辈相处 /30
- 人际交往中的正面效应 /30
- 人情在人际交往中的分量 /32
- 如何推销自我 /32
- 深刻的印象由你来创造 /33
- 切勿进入“看人”的心理误区 /34
- 酒桌小窍门 /34
- 面试小锦囊 /35
- 向对方展示你的尊重 /36
- 学生应对职场 /37
- 合理选择交际地点 /38
- 小事情与大交情 /39
- 把握交际关键带来事半功倍 /39
- 善于把握交际的最佳时间 /41
- 如何同恋人相处 /41
- 慎重对待爱情诺言 /42
- 如何拒绝无缘的爱 /43
- 如何对待妻子的当众奚落 /43
- 美满姻缘的必要条件 /44

●经营温馨港湾	/45
●让爱情保鲜的忠告	/46
●夫妻吵架的禁忌	/47

第二章 塑造完美形象

●塑造个人形象的基本要求	/51
●眼神的作用	/53
●眼神交流的技巧	/54
●微笑的魅力	/54
●手姿礼仪	/55
●站姿礼仪	/56
●坐姿礼仪	/57
●行走礼仪	/58
●行为举止得当	/59
●发型与脸型	/61
●发式与发质、服装	/63
●发型与身材的搭配	/64
●饮食护发	/65
●按摩护发	/65
●洗头护发	/66
●染发美发	/67
●烫发美发	/68
●为什么需要化妆	/69
●如何选择护肤用品	/70
●化妆品的类别及基本使用方法	/71
●了解五官皮肤的特点	/72
●化妆需注意四要素	/73
●面部化妆的基本方法	/74
●面部肌肤的清洁	/76
●日常洁面的正确手法	/77
●面部肌肤营养的补充	/78

●面部肌肤的特殊护理——按摩	/79
●不同脸型的化妆技巧	/80
●淡妆的使用场合	/81
●时尚妆与古典妆	/82
●正确使用香水	/83
●手部肌肤的保养	/84
●男性用化妆品	/85
●脸型与眉型	/85
●眼型与眉型	/86
●画眉的步骤与技巧	/87
●缺陷眉型的修饰	/87
●睫毛的修饰	/88
●画眼影的技巧	/89
●在脸颊上涂胭脂的方法	/92
●用胭脂修饰面颊的不足	/93
●用化妆修饰不完美鼻型	/93
●唇部的养护	/94
●优美唇型的描画及修饰	/95
●男子面部的美容	/96
●男子双眉修整	/97
●男子唇部妆饰	/98
●吸烟者牙齿的美化	/98
●胡须的美化及保养	/99

第三章 服饰彰显魅力

●提升形象的基本原则	/103
●TPO 着装原则	/104
●服饰色彩及寓意	/106
●服饰种类概述	/107
●套装、礼服	/109
●休闲装	/110

●西方传统礼服	/110
●男士西装的流派	/112
●穿西装的规范	/113
●男士西装的选择	/116
●中山装的穿着	/117
●女士着装的礼仪	/117
●着裙装的艺术	/120
●着旗袍的艺术	/120
●女性体型与着装	/122
●职业女性不恰当的着装	/122
●鞋袜的穿着	/124
●女士着鞋袜的注意事项	/125
●男士着鞋袜的注意事项	/125
●戴帽子的礼仪	/126
●女士戴帽子的注意事项	/127
●男士戴帽子的注意事项	/128
●手套	/128
●领带	/129
●围巾	/130
●眼镜	/131
●提包	/131
●项链的佩戴礼仪	/132
●耳环的佩戴礼仪	/134
●戒指的佩戴礼仪	/135
●手镯与手链的选择与佩戴	/135

第四章 说话是门艺术

●说话的艺术	/139
●把握好谈话的内容	/140
●施展幽默的魔力	/140
●提高语言表达能力	/141

●谈话的仪态	/142
●成功谈话的开展	/143
●交谈话题的选择	/145
●寻求投合的共同语言	/146
●消除尴尬的小妙招	/147
●达到解释的最佳效果	/148
●怎样应对不受欢迎的插话者	/148
●恰当拒绝无理的要求	/149
●让批评更容易被接受	/149
●做一个受欢迎的交谈者	/150
●牢记自己的对话角色	/151
●克服对交谈的恐惧	/152
●掌握劝说的时机	/152
●演讲词的各种类型	/153
●演讲主题的拓展	/157
●优美、有力的语言	/158
●演讲者的魅力	/158
●激发演讲的自信力	/159
●演讲的艺术	/160
●真情流露	/164
●以理服人	/165
●演讲要显示个性	/165
●演讲成功要义	/166
●即兴演讲	/167
●“人无我有，人有我新”	/169
●消除心慌	/170
●令人信服的辩护策略	/170
●论文答辩	/171
●连缀的表现力	/172

第五章 闻名不如见面

- 现代礼仪的距离意识 /177
- 初次见面如何缩短距离 /178
- 致意的礼仪 /180
- 问候与回应的礼仪 /181
- 商业问候的各种礼仪 /182
- 打招呼的礼仪 /182
- 寒暄与问候 /183
- 行礼 /184
- 握手的样式 /189
- 避免不得体的握手 /189
- 在社交场合中如何为他人作介绍 /190
- 如何作自我介绍 /191
- 见面礼仪中的细节 /192
- 社交场合称呼他人之礼仪 /194
- 中国式的礼仪称呼 /195
- 敬语的使用 /195
- 称呼的五个禁忌 /197
- 名片的制作 /197
- 名片的用途 /198
- 名片的存放与递交 /198
- 名片的存放与利用 /199

第六章 私人交际礼仪

- 社交过程中的注意事项 /203
- 许愿量力而为 /203
- 遵守信用 /204
- 切勿乱发脾气 /205
- 女士优先 /205

- 尊老爱幼 /206
- 帮助残疾人 /207
- 遵守约会时间 /207
- 待客的礼节 /208
- 会客的礼节 /209
- 家庭礼节 /210
- 和邻里朋友相处的礼节 /211
- 在外居住时应注意的礼仪 /211
- 开玩笑应注意的事项 /212
- 用卫生间要和主人打招呼 /212
- 做客应注意的礼仪 /213
- 送客的礼仪和艺术 /213
- 庆祝诞辰应注意的礼仪 /214
- 探望病人的礼节 /215
- 挽臂的礼节 /216
- 鼓掌的礼节 /217
- 送花的讲究 /217
- 花语的寓意 /218
- 馈赠的礼节 /219
- 馈赠礼品的时机 /220
- 回礼的礼节 /221
- 平辈之间赠送礼品 /221
- 不同辈分之间赠送礼品 /222
- 吸烟的礼节 /222
- 通信的礼节 /223
- 写信时应注意的礼节 /224
- 回复信件应注意的礼节 /225
- 打电报应注意的礼节 /226
- 问候礼仪 /227
- 打电话的礼节 /227

第七章 公共活动礼仪

●公共场所的基本礼节	/231
●讲究卫生	/232
●保护环境	/232
●爱护动物	/233
●公共活动礼仪禁忌	/234
●乘公共汽车的礼节	/235
●乘轿车的礼节	/236
●乘火车的礼节	/237
●乘飞机的礼节	/238
●乘客轮的礼节	/238
●行路的礼节	/239
●酒店礼节	/240
●写字间的礼节	/241
●洗手间的礼节	/242
●火车上公共卫生间的使用	/242
●娱乐应注意的礼节	/243
●音乐会礼节	/243
●观看文艺演出的礼节	/244
●酒吧礼节	/245
●参加舞会的礼节	/245
●舞会前的准备	/246
●舞会着装要求	/247
●邀舞	/248
●拒绝邀舞	/249
●舞姿风度	/250
●如何避免舞会尴尬	/250

第八章 公务来往礼仪

- 商务接待中的迎来送往 /255
- 邀约的礼仪 /256
- 请柬邀约 /256
- 书信邀约 /258
- 传真邀约与电报邀约 /259
- 便条邀约 /259
- 回答对方的邀约 /260
- 基本迎接礼仪 /261
- 迎宾过程的前期准备和应注意的细节 /262
- 接待礼仪 /265
- 乘车接待礼仪 /265
- 公务拜访要注意的礼仪 /266
- 拜访中的举止礼仪常识 /266
- 拜访外商的礼仪 /267
- 拜访外商办公室或住所的礼仪 /268
- 办公室的布置 /269
- 办公室人员的举止礼仪 /269
- 白领丽人办公室礼仪经典总结 /271
- 办公室礼仪注意事项 /272
- 助理如何应对不速之客 /273
- 商务来访与接待的原则 /274
- 会客礼仪 /274
- 迎接礼仪 /276
- 送别礼仪 /277
- 得体的道别礼仪 /278

第九章 商务会谈礼仪

- 商务交谈的重要原则 /281

●营造成功谈判气氛的艺术	/283
●商讨与辩论	/284
●洽商应注意的礼仪	/285
●推销礼仪	/285
●获胜柜台推销	/286
●拜访的时机要选择好	/287
●如何给客户送礼品	/288
●商务送礼的4个规矩	/289
●给上司送礼之10戒	/290
●商务送花指南	/290
●送礼的技巧	/291
●打电话的礼仪规范	/292
●打电话的问候礼仪	/294
●接电话的礼仪规范	/295
●接电话的礼仪禁忌	/296
●如果对方打错电话	/297
●转接电话礼仪规范	/298
●商务电话接听条例	/300
●如何处理找领导的电话	/300
●打公用电话的礼仪	/301
●手机的使用礼仪	/302
●管好彩铃别添乱	/302
●使用手机不能随时随地	/303
●短信礼仪	/303
●电子邮件礼仪	/304
●商业信件的种类	/307

第十章 仪式、展会礼仪

●商务签字仪式	/311
●涉外签字仪式礼仪	/312
●商务开业典礼程序	/313

- 常见的开业仪式 /315
- 商务剪彩仪式的渊源 /319
- 商务剪彩仪式所需用品 /320
- 剪彩中应注意的礼仪 /321
- 商务交接仪式的准备 /321
- 交接仪式的程序 /324
- 在交接仪式上表现得体 /325
- 商品展览会礼仪 /327
- 展览会的组织 /329
- 参展单位须注意的礼仪 /331

第十一章 宴会餐饮礼仪

XIV

- 宴会礼仪安排流程 /337
- 怎样安排“双满意”菜单 /340
- 宴请中桌次与座位的礼仪 /342
- 商务宴请的智慧大清单 /343
- 家宴的礼仪 /345
- 家中举行自助宴会的礼仪 /346
- 婚宴流程 /346
- 赴宴的礼仪 /347
- 宴会入席礼仪 /349
- 西方人赴商务宴请的礼仪 /349
- 商业午餐和晚餐中的礼仪 /350
- 同事聚会也有礼仪 /351
- 中餐礼仪 /351
- 中餐餐具的正确选择 /353
- 面对不熟悉的食物 /353
- 西餐讲究的“4M” /354
- 正规的西餐礼仪 /357
- 西餐餐具的正确使用 /358
- 西餐用酒小常识 /359