

Hao Li Yi
Hao Ren Yuan

晨辉◎编著

现代口才与礼仪宝典

好礼仪 好人缘

礼仪之邦，当知礼尚礼。学习社交礼仪，立足社会，成就事业。
文明社交，当守礼行礼。践行社交礼仪，社会和谐，人生美好。

仪表端庄，仪态自然，修饰得体，

是现代社交礼仪的要求内容之一。

而失礼的穿着与仪态，不仅有失身份，更显得缺乏修养。

这是社交中之大忌。

中国物资出版社

Hao Li Yi
Hao Ren Yuan

晨辉◎编著



现代口才与礼仪宝典

好礼仪 好人缘

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

好礼仪好人缘 / 晨辉编著. - 北京: 中国物资出版社, 2006.3
(现代口才与礼仪宝典)

ISBN 7-5047-2299-5

I. 好… II. 晨… III. 礼仪 - 基本知识 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 002879 号

责任编辑 王 莉

责任印制 方鹏远

责任校对 王秋萍

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮编: 100834

全国新华书店经销

利森达印务有限公司印刷

开本: 640 × 960mm 1/16 印张: 24.75 字数: 319 千字

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-5047-2299-5/K · 0013

定价: 59.60 元 (全二册)

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

前 言

中华民族是一个非常注重礼仪的民族。早在春秋战国时代，孔子便有了“不学礼，无以立”的思想学说。其后的荀子，更有“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”的明训。这说明早在几千年前，我们的祖先便已明确：礼仪是一个人立足社会，成就事业，获得美好人生的基础；学习和践行礼仪可以与他人更好地和谐相处；宣传和推广礼仪可以使社会更加祥和、安定。

礼仪是人类文化的重要组成部分，它反映了人类社会的进步和文明。小到一个人，大到一个国家，其素质与形象往往都是通过对礼仪的重视及履行程度来体现的。倘若不注重礼仪修养，势必会有损于个人乃至整个国家的形象。对此，社交礼仪专家尖锐地指出，礼仪修养的缺失和低下，势必引发道德的沦丧，必将阻碍经济建设和社会文明的发展。因此，在一些国家，甚至会对本国游客出国旅行作出这样的提示：“请记住，在你自己的国度里，你只不过是成千上万同胞中的一员。但当你到了国外，代表的却是整个国家和民族的形象！”从这句话可以看出，为了每个公民自身以及国家的荣誉和形象，我们每个人都有必要重视礼仪，学习礼仪，实践礼仪。

学习社交礼仪，一方面可以增进人与人之间的相互认同和理解；另一方面，对我们个人的日常生活以及心智健康也有极大益处。现代心理学认为：社交活动是人类生活中一个不可或缺的重要组成部分，我们生活中的每个人都不是孤立存在的，我们随时随地不可避免地要与周围的人和事发生这样或那样的联系，同时我们也需要这种联系，需要通过与他人的沟通和交流，肯定自身价值，进而达到愉悦身心的目的。倘若在社交活动中缺礼、失礼甚至非礼，必然会使自己的人际



关系越来越紧张,也必然产生这样或那样的心理问题,甚至会影响到我们的健康和寿命。

这并非耸人听闻。科学研究证实:一个人如果缺少正常的社会交流活动,其死亡机率会比经常参加社交活动的人高出2.5倍。另一项科研成果也证实了这一点:美国的一家科研机构曾对一些被测试者进行了长达九年的跟踪调查,结果发现长期独身和很少参加社交活动的人,其健康情况远较其他人差了很多。

当然,社交活动最主要的目的还是沟通人与人之间、人与社会之间的联系,加深彼此间的了解和互信,互通,广交朋友,进而更广泛地获得来自他人和社会的信息与支持,从而为人生的成功打下坚实基础。

本书正是基于以上认识而编就的。书中分别就“日常交际礼仪”、“仪表仪态与修饰”、“出行与公共场所礼仪”、“聚餐与餐饮礼仪”、“商务活动礼仪”、“涉外交际礼仪”等内容,条分缕析地作了细致的解析和交待。书中文字力求凝炼简捷,深入浅出,以使读者能尽快把握社交礼仪方面的要领,更方便实用地运用到生活实践,尤其是社会交往中去。

作为礼仪之邦的中华民族,在待人接物的社交礼仪方面有着数千年的传统和积累,这是一笔宝贵的精神财富,希望广大读者能在日常的生活和学习中,有所借鉴地继承和发展。一言以蔽之:良好的社交礼仪修养,既是对自己人生的负责,同时也是对他人和社会的一种尊重。

限于能力和时间的仓促,文中或许有这样或那样的不足和缺憾,尚请各位专家或读者不吝指正。

作者

2005年12月

目 录

第一章 日常交际礼仪

一、介绍、称呼与握手 /2

1. 自我介绍 /2
2. 他人介绍 /3
3. 介绍他人 /4
4. 集体介绍 /6
5. 称呼他人 /9
6. 握手的礼仪 /11
7. 交换名片 /16
8. 打招呼的礼仪 /19



二、问候、寒暄及礼貌用语 /22

1. 问候他人 /22
2. 与人寒暄 /24
3. 敬语的使用 /25
4. 谦语和雅语 /27



三、邀请与拜访他人 /28

1. 邀请他人 /28



2. 应邀与婉拒 / 29
3. 登门拜访 / 31
4. 待客之道 / 33



四、与人相处 / 35

1. 朋友之间 / 35
2. 同事之间 / 40
3. 与上司之间 / 42
4. 与下级之间 / 45
5. 亲属之间 / 48
6. 邻里之间 / 53
7. 同乡之间 / 55
8. 同学之间 / 57



五、语言交谈 / 58

1. 语言的要求 / 58
2. 话题的选择 / 62
3. 得体地表达 / 63
4. 保持距离 / 65
5. 注意倾听 / 67
6. 善用目光 / 68
7. 面带微笑 / 69
8. 日常礼貌用语 / 71
9. 日常交际用语 / 72
10. 交谈的禁忌 / 72



六、通讯联络 / 75

1. 拨打电话 / 75
2. 接听电话 / 80
3. 转接电话 / 85
4. 手机的使用 / 88
5. 接发传真 / 89
6. 发电子邮件的礼仪 / 90
7. 书写书信 / 92



七、礼仪文书 / 95

1. 邀请书、请柬与聘书 / 95
2. 介绍信与证明信 / 100
3. 感谢信与致词 / 100
4. 贺信与贺电 / 102
5. 慰问信与表扬信 / 104
6. 讣告与悼词 / 105



八、赠受礼品 / 109

1. 送礼的若干原则 / 109
2. 寻找送礼的借口 / 111
3. 礼品的选择与包装 / 113
4. 送礼的避讳与禁忌 / 115



第二章 仪表仪态与修饰

一、仪表与修饰 /120

1. 男士西服的穿着 /120
2. 男士衬衫的穿着 /122
3. 男士领带的佩戴 /122
4. 女性的社交服饰 /123
5. 女士套裙的穿着 /126
6. 职业着装的要求 /127
7. 着装的协调要领 /128
8. 怎样穿鞋袜 /132
9. 手表与眼镜的佩戴 /134
10. 帽子与头巾的佩戴 /135
11. 男士饰品的选择 /136
12. 女士饰品的佩戴 /137
13. 护发与美发 /139
14. 女士的妆容 /142
15. 女性化妆的规范 /144



二、仪态与风度 /147

1. 站姿、坐姿与行姿 /147
2. 表情与手势 /150
3. 男人儒雅气质的培养 /153
4. 女性优雅风度的培养 /159
5. 中国绅士的十个细节 /164
6. 中国绅士的十大破绽 /165



第三章 出行与公共场所礼仪

一、出行礼仪 / 168

1. 行路 / 168
2. 骑自行车 / 172
3. 乘坐轿车 / 173
4. 乘坐公共汽车 / 175
5. 乘坐出租车 / 177
6. 乘坐火车 / 178
7. 乘坐地铁 / 183
8. 乘坐轮船 / 184
9. 乘坐飞机 / 190



二、公共场所礼仪 / 193

1. 商店购物 / 193
2. 医院就医 / 194
3. 在娱乐场所 / 197
4. 在图书馆 / 198
5. 在办公室 / 200
6. 集会与参观 / 202
7. 外出旅游 / 203



第四章 聚会与餐饮礼仪

一、聚会礼仪 /206

1. 聚会常识 /206
2. 沙龙常识 /208
3. 参加集会 /210
4. 出席晚会 /215
5. 俱乐部活动 /218
6. 生日与婚礼祝贺 /219
7. 宴请与赴宴 /222
8. 酒会与招待会 /226



二、饮用礼仪 /230

1. 饮用茶 /230
2. 饮用咖啡 /232



三、中餐礼仪 /238

1. 桌次与座次安排 /238
2. 中餐的餐具 /239
3. 上菜与夹菜 /240
4. 进餐的规则 /242
5. 饮酒的礼仪 /243

四、西餐礼仪 /249

1. 席次的安排 /249
2. 餐具的使用 /250



3. 上菜的顺序 / 251

4. 用餐的礼仪 / 253

五、参加舞会礼仪 / 257

1. 参加舞会的礼仪常识 / 257

2. 邀请舞伴与回绝邀请 / 259

3. 培养优美的舞姿风度 / 260



第五章 商务活动礼仪

一、商务邀约、接待与拜访 / 264

1. 商务邀约的发出 / 264

2. 商务邀约的答复 / 266

3. 商务接待的种类 / 267

4. 商务接待的原则 / 268

5. 商务接待的准备 / 270

6. 商务接待的程序 / 271

7. 商务接待中的要求 / 273

8. 商务拜访的准备 / 274

9. 商务拜访中的规则 / 276



二、商务会议、谈判与签约 / 278

1. 商务会议 / 278

2. 商务谈判 / 280

3. 商务签约 / 283

三、商品推销与售后服务 /287

1. 推销商品的原则 /287
2. 约见与接待顾客 /288
3. 上门推销商品 /291
4. 处理推销中的异议 /293
5. 商品推销的禁忌 /295
6. 商品售后服务 /297
7. 商品的退换 /301
8. 售出商品的质量跟踪 /303
9. 售后服务的文明用语与忌语 /305
10. 理智地面对服务纠纷 /311
11. 认真地调查纠纷 /313
12. 妥善地处理纠纷 /315
13. 疏解顾客抱怨 /316



第六章 涉外交际礼仪

一、涉外礼仪的基本准则 /320

1. 忠于祖国 /320
2. 不卑不亢 /321
3. 求同存异 /322
4. 重信守诺 /323
5. 尊卑有序 /325



二、接待外宾的礼仪 / 327

1. 掌握详情 / 327
2. 时间规范 / 329
3. 空间规范 / 330
4. 工作细节 / 332
5. 翻译工作 / 335
6. 陪同工作 / 338



三、涉外交际礼仪 / 344

1. 尊重女性，女士优先 / 344
2. 尊重隐私 / 348
3. 对外宾的称呼 / 351
4. 与外宾交谈 / 353
5. 与外宾合影 / 360



四、主要国家礼俗 / 363

1. 美国 / 363
2. 加拿大 / 366
3. 韩国 / 367
4. 英国 / 369
5. 德国 / 370
6. 法国 / 372
7. 俄罗斯 / 374
8. 日本 / 375





五、涉外禁忌 / 377

1. 涉外活动禁忌 / 377
2. 涉外商务礼忌 / 378
3. 一些国家的生活禁忌 / 380





第一章 日常交际礼仪

现代社会是越来越开放的社会，人与人之间的交往日益频繁，国际交往、商务交往以及日常人际交往已成为现代人生活当中必不可少的内容。

这就要求人们要努力学习和掌握现代日常交际礼仪。遵循礼仪规范，人们可以在社会生活中，事事处处受到他人的欢迎和尊敬，而无礼的行为则可能使人无法与他人和谐相处。

一、介绍、称呼与握手

在社交场合中,介绍是人与人之间相互认识交往的第一座桥梁,称呼是人们在日常交往应酬中所采用的彼此之间的称谓语,握手则是全世界最通用的致意礼节,也是社交中经常使用的礼节。

在人际交往中,掌握正确的介绍、称呼与握手方式,反映着自身的教养和对对方的尊重程度,运用得当,有助于人际交往的顺利进行。

1. 自我介绍

自我介绍是社交场合中常用的一种介绍方式。在许多人交谈或聚会的场合,如果你要和一个不相识的人谈话,首先应该做自我介绍,表明自己的身份。自我介绍时,介绍者就是当事人。其基本程序是:先向对方点头致意,得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位等,同时递上事先准备好的名片。也可先请问对方的姓名,待对方注意自己时,再简洁地介绍自己,若能找出与对方的有关相似处,则容易彼此沟通。

如果见面双方,一方是主人,一方是宾客,则作为主人一方通常应主动打招呼,以示不但知道客人来访,而且表示高兴与之会见。如果你应邀参加一个宴会,但因来迟而未被介绍,这时就应该一边道