

高 等 院 校 文 秘 专 业 系 列 教 材

现代礼仪技巧与实践

黄瑛 黄卓 主编



26

湖南大学出版社

高等院校文秘专业系列教材

现代礼仪技巧与实践

主 编 黄 瑛 黄 卓

湖南大学出版社

2005 年 7 月

内 容 简 介

以礼仪技巧为着重点,分上、下编阐述现代礼仪。上编“个人礼仪”,从仪表、言谈与举止、通讯与交通、饮食与宴会、家庭与应酬、习俗与节庆等方面予以阐述;下编“职场礼仪”,围绕办公室、公关、公务、商务、公务访送、文书等进行阐述。

图书在版编目(CIP)数据

现代礼仪技巧与实践/黄瑛,黄卓主编.

—长沙:湖南大学出版社,2005.8

(高等院校文秘专业系列教材)

ISBN 7-81053-952-3

I. 现... II. ①黄... ②黄... III. 礼仪—高等院校—教材

IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 091201 号

现代礼仪技巧与实践

Xiandai Liyi Jiqiao yu Shijian

作 者:黄 瑛 黄 卓 主 编

责任编辑:肖立生

装帧设计:吴颖辉

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山

编 号:410082

电 话:0731-8821691(发行部),8649149(编辑室),8821006(出版部)

传 真:0731-8649312(发行部),8822264(编辑室)

电子邮箱:press@hnu.net.cn

网 址: <http://press.hnu.net.cn>

总 经 销:湖南省新华书店

印 装:湖南省地质测绘印刷厂

开本:880×1230 32 开 印张:10.75

字数:280 千

版次:2005 年 9 月第 1 版 印次:2005 年 9 月第 1 次印刷

印数:1~4 000 册

书号:ISBN 7-81053-952-2/C·72

定价:18.00 元

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系

总 序

社会主义市场经济飞速发展，全球化潮流滚滚涌来，党政机关和商贸、金融、教育等企事业单位的改革步伐不断加快，各行各业也正在推行“学历文凭+资格证书”并重的用人制度，作为“第三百六十一行”的秘书也越来越为人们所青睐。随着社会各界对秘书人才需求量的增大，人们对秘书人才综合素养的要求也越来越高。在秘书职业意识不断更新、工作内容不断拓展的今天，秘书人员自身对集中掌握秘书专业知识、快捷把握秘书专业技能的渴望也越来越迫切。因此，编撰一套符合 21 世纪时代特征，适应现代社会形势需要，吻合秘书人才口味，体系完备，科学适用，理论准确，标准系统，切实可行的文秘专业系列教材，也就存在相当宽阔的社会空间。

这套系列化、规模化、品牌化的“高等院校文秘专业系列教材”就是在这种形势和背景下应运而生的。她是以湖南师范大学文学院文秘教研室为龙头，集中各种优势资源，诚挚邀约全国各地尤其是湖南省内各高等学校文秘专业的同行共同参与，为 21 世纪新型秘书人才量身打造而成。由于着手时间不一，各门教材的完成时间不尽一致。但是，湖南大学出版社的领导和编辑们，依然慨然承诺，教材完成一本即出版一本，这让我们油然而生敬意。我们相信，经过各位同仁的努力和广大师生以及读者朋友的接纳，这套丛书将在近年内顺利完成并推出。

其实，组织编撰文秘专业品牌教材，对于我们来说是一项全新的尝试和探索，压力之大，任务之艰，可想而知！在 2004 年底的编撰会议上，我们要求参与撰写的各位同仁，积极吸纳当下秘书学界的最新研究成果，注重秘书理论知识和秘书工作实践经

验的密切结合，对当前秘书学研究的新动向和秘书工作实践经验的密切结合，对当前秘书学研究的新动向和秘书工作发展的新趋势进行大胆预测和探索，务必形成颇具个性的框架结构和理论体系。这就是说，要重视秘书理论阐述的全面性和时代性，着眼在校学生和秘书从业人员对于秘书理论知识的全面吸收和秘书工作能力的综合提升。当然，这样的目标是否能够达到，需要接受社会各界尤其是秘书界理论工作者和实践工作者的评估和检验。

我们相信，本套丛书将拓宽秘书工作信息的渠道，适合受众群体的多元需求，给各位读者提供一份新的选择，从技术指导和智力支持层面上，为广大在校学生和社会各界秘书人员顺利适应市场经济背景下、全球化浪潮趋势中的秘书工作环境，提供一个比较开阔的理论视阈和坚实的知识平台。

岳凯华 黄 瑛

2005年6月

目 次

绪 论	(1)
第一节 礼仪的内涵和作用	(2)
第二节 礼仪的历史和发展	(6)
第三节 礼仪的特征与原则	(11)
第四节 礼仪的修养与提高	(16)
第五节 秘书与礼仪	(21)

上编 个人礼仪

第一章 个人礼仪的范畴与内容	(34)
第一节 个人礼仪的内涵与特征	(34)
第二节 个人礼仪的培养	(40)
第三节 个人礼仪与风度	(42)
第二章 仪表礼仪	(44)
第一节 仪表礼仪的基本要求	(44)
第二节 仪容的讲究与修饰	(45)
第三节 服装的选择与搭配	(52)
第四节 饰品的选择与搭配	(63)
第五节 仪容、服饰的避讳与禁忌	(67)
第三章 言谈与举止礼仪	(71)
第一节 称谓与介绍	(71)
第二节 见面与寒暄的技巧与原则	(76)

第三节	交谈的技巧	(79)
第四节	倾听的艺术	(82)
第五节	体态修养的技巧	(86)
第六节	言谈与举止的避讳禁忌	(92)
第四章	通讯与交通礼仪	(96)
第一节	如何拨打、接听电话	(96)
第二节	文明使用手机	(102)
第三节	做一个受欢迎的网友	(105)
第四节	书信礼仪规范	(109)
第五节	文明的行走与驾驶	(111)
第六节	旅途中的礼仪规范与要求	(116)
第五章	饮食与宴会礼仪	(120)
第一节	良好文明的吃相	(120)
第二节	中西餐的礼仪技巧	(123)
第三节	主办宴会的礼仪	(128)
第四节	出席宴会的礼仪	(136)
第六章	家庭与应酬礼仪	(140)
第一节	家庭礼仪的内涵与特点	(140)
第二节	常见家庭称谓	(141)
第三节	家庭成员礼仪	(145)
第四节	请客、做客礼仪	(152)
第五节	家庭宴请礼仪	(158)
第七章	习俗与节庆礼仪	(161)
第一节	中国民间节庆礼仪	(161)
第二节	中国民间习俗礼仪	(168)

第三节	外国民间节庆礼仪	(174)
第四节	外国民间习俗礼仪	(179)
第五节	中、外馈赠习俗的异同	(182)
第六节	习俗、节庆的避讳与禁忌	(192)

下编 职场礼仪

第一章	办公室礼仪	(200)
-----	-------------	-------

第一节	办公室礼仪的基本内容和要求	(200)
第二节	办公室个人礼仪	(202)
第三节	工作环境的布置	(205)
第四节	与上司相处的礼仪	(207)
第五节	与同事相处的礼仪	(209)
第六节	公共设备使用礼仪	(212)
第七节	办公室礼仪中的忌讳	(213)

第二章	公关礼仪	(215)
-----	------------	-------

第一节	公关礼仪的基本内容与要求	(215)
第二节	协调内部公众关系的技巧	(216)
第三节	协调外部公众关系的技巧	(218)
第四节	活动策划礼仪	(222)

第三章	会务礼仪	(224)
-----	------------	-------

第一节	会务安排	(224)
第二节	内部工作性质会议	(226)
第三节	招商会	(228)
第四节	洽谈会	(231)
第五节	新闻发布会	(234)
第六节	展览会	(237)

第七节	与会者礼仪	(240)
第四章	商务礼仪	(242)
第一节	商务礼仪的作用和原则	(242)
第二节	商务社交礼仪	(244)
第三节	商务通讯礼仪	(251)
第四节	商务演讲礼仪	(259)
第五节	商务谈判礼仪	(264)
第六节	商务仪式活动礼仪	(272)
第七节	国际商务礼仪	(289)
第五章	公务访送礼仪	(292)
第一节	办公室接待与拜访	(292)
第二节	商务招待与拜访	(295)
第三节	外事迎送礼仪	(297)
第六章	文书礼仪	(305)
第一节	事务书信类文书礼仪	(305)
第二节	答谢祝贺类文书礼仪	(312)
第三节	柬贴函电类文书礼仪	(322)
第四节	涉外文书礼仪	(328)
参考文献		(332)



绪 论

人类的活动在受自然规律影响和制约的同时，还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。而礼仪，作为人类历史中逐渐沉淀下来的一种文化，始终以某种精神约束力支配着每个人的言行举止。可以说礼仪是人类文明的标尺，人类社会离不开礼仪；反过来说，也只有人类才懂得礼仪。在日益发展的现代社会，礼仪已成为适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径，成为我们每一个人人生旅途中的一门必修课程。

古代中国素以“礼仪之邦”闻名于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代沿袭的优良传统，源远流长的礼仪文化更是先人留存给我们的一笔宝贵财富。尽管随着时世变迁，许多古代礼仪习俗已不复存在，但是随着社会的发展，人类的进步，一些新的、更为合理、更为实用、更为完善的礼仪形式在不断产生，而且今古相承，中外相连，悄然形成了自身的日臻完善的体系。人类生活在社会这个大家庭中，如果能够讲究礼仪，注重礼节，掌握交往原则，融洽人际关系，无疑有利于个人素养的提高和社会发展的协调。

正是出于这样的目的，我们编著了这本《现代礼仪技巧与实践》，其内容涉及广泛，包括个人、家庭、社交、职业、公关、旅游、外交、习俗等等生活中可能接触的所有礼仪规范。基于礼仪是一门实践性较强的行为科学的认识，本书的编写突出实用性与技巧性，力求让读者一书在手，能够在任何场合与环境应用自如，从而成为一个“知书达礼”的人，并在提高自身的综合素质及修养的同时，取得事业和人生的成功。



第一节 礼仪的内涵和作用

一、什么是礼仪

礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会生活和人际交往中由于受历史传统、文化积淀、风俗习惯、宗教信仰、时代变化等因素影响和制约而形成，既为人们所认同接受，又为人们所遵守流传，以建立和谐关系为目的的各种符合“礼”的精神及要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的定义涵盖了以下几层意思：

首先，礼仪是一种规范或行为准则。俗话说“入乡随俗”，指的是一个人进入某一地域，就要对这一地域的习俗与行为规范有所了解，并遵循这种习俗与行为规范，以之约束自己的言行。其次，礼仪准则或规范具有“约定俗成”的特点。这也表明，礼仪准则在形成过程中具有偶然性，不同地域、不同民族的习俗之所以各具特色，就是因为在社会实践中，礼仪往往与地域特点、历史传统、风俗习惯、宗教信仰有着千丝万缕的联系，它首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后再逐渐上升为符合一定时代、一定民族、一定地域的，可以用语言、文字、动作进行准确规定和描述的行为准则，并最终成为人们自觉学习和遵守的行为规范。最后，礼仪是一面镜子，可以细致入微地映射出施礼者与受礼者的风度、魅力与素养，它体现着一个人对他人与社会的认知水平、感验能力与尊重程度，是一个人学识、修养和价值的外在表现。人与人之间的和谐关系，只有在互相尊重的过程中才能逐步建立起来。而礼仪作为一种社会成员共同遵守的行为准则，无疑体现出相互尊重的交往原则，是人们和谐相处，获得成功的重要手段与途径之一。

“礼仪”作为现代汉语的一个高频词汇，每个中国人都似乎



耳熟能详，但要想真正了解礼仪，首先应当明确礼仪的基本含义。

“礼”，《说文解字》解之为：“履也，所以事神致福也。”由“礼”衍生出的词最常见的有三个，即礼仪、礼节、礼貌。一般而言，它们被视为一体，但严格来说，三者却各有特点，不能混为一谈。

礼仪，是对礼节、仪式的统称，指在人际交往中，自始至终遵守一定的、约定俗成的行为准则、规范来表现的律己、敬人的完整行为。

礼节，指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式，它是礼仪的基本组成部分。

礼貌，侧重于表现人的品质与素养，指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬，它是礼仪的基础。

礼仪、礼节、礼貌既有区别，又相互联系。礼仪在层次上要高于礼节、礼貌，其内涵更深、更广。而正是因为有表示尊重、友好惯用形式的礼节和表示谦虚、恭敬的品质与素养的礼貌，才能形成一个系统而完整的律己、敬人的过程，即礼仪。

礼仪可以从不同角度进行解释。

从个人修养角度来考察，礼仪是一个人的内在修养和外在素质的外在表现。换言之，礼仪即教养、素质在交往礼节的应用过程中的具体表现。

从交际的角度来解释，礼仪是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法，是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。

从审美的角度来看，礼仪是一种形式美。形式是内容的具体表现，而礼仪这种形式，正体现了心灵美的内容，它是心灵美的必然的外化。



二、现代礼仪的基本内容

礼仪内涵丰富，渗透于我们生活的每一个细节中，从个人到家庭，从社会交往到工作，可以说处处都要应用礼仪。依据其适用对象、适用范围的不同，现代礼仪包括以下基本内容：

个人礼仪 主要包括个人言谈、举止、服饰等方面的礼仪要求。

家庭礼仪 涵盖家庭及亲友交往范围内运用的各种礼仪，它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼，家庭成员礼仪、家庭宴请及家庭应酬等礼仪规范。

日常生活礼仪 日常生活礼仪是人们日常生活的重要组成部分，包括见面礼仪、介绍礼仪、交谈礼仪、宴会礼仪、会客礼仪、馈赠礼仪、探病礼仪、舞会礼仪。

社交礼仪 是日常生活礼仪在人们进行社会交往过程中的表现形式，是礼仪行为向社会的拓展。社交形式通常包括见面礼节、交谈礼节、拜访与接待礼节、交谈与交往礼节、宴请与馈赠礼节、舞会与沙龙礼节及社交禁忌等等。

习俗与节庆礼仪 礼仪在形成过程中受到民族传统、地域特点、历史文化、宗教信仰等因素的影响和制约，因此不同国家、不同民族存在着不同的习俗与节庆。充分了解这些各具特色的习俗与节庆，尽量做到真正的“入乡随俗”，有助于促进交往的成功与社会关系的和谐。习俗与节庆礼仪包括日常生活礼仪、岁时节令礼仪（中国包括春节礼仪、清明节礼仪、端午节礼仪、重阳节礼仪、中秋节礼仪等，外国包括圣诞节礼仪、情人节礼仪、愚人节礼仪、复活节礼仪、感恩节礼仪等）、人生礼仪（如结婚礼仪、殡葬礼仪）等。

商务礼仪 包括会议礼仪、谈判礼仪、等客礼仪、推销礼仪、商业仪式、谈判禁忌等。它体现在商务活动的各个环节之中，对塑造良好的企业形象、促进商品销售起着不可估量的作



用。

公务礼仪 公务礼仪是人们在公务活动过程中应当遵循的礼仪准则。它带有公务活动自身的特殊性，是提高公务活动的效率和成功率的重要途径。公务礼仪通常包括工作礼仪（如工作汇报、办公室礼仪等）、会议礼仪、公文礼仪、公务迎送礼仪等。

礼仪文书 礼仪文书在人们的日常交往过程中随处可见，是人们用书信和其他文字方式表达情感的常用的礼仪形式。礼仪书信（如邀请信、贺信、感谢信等）、礼仪电报、请柬、名片、讣告、唁电、碑文等都是礼仪文书的具体表现形式。

三、礼仪的作用

礼仪作为一种要求社会成员遵循的行为准则或规范，并不仅是条条框框的理论性的文字，实践性和实用性才是它的终极目的。礼仪的作用具体表现在公共关系和人际关系中，而在公共关系中的地位和作用尤其重要，它是社会公德、职业道德等的行为规范，又协调着公共关系中的诸多关系。公共关系有内部与外部的诸多关系，如邻里关系、政府关系、职工关系、股东关系、媒介关系等等。这诸多关系互相联系，构成人们所拥有的公共关系的整体，而礼仪就像润滑剂一样起着协调作用，没有礼仪这个润滑剂的协调作用，各种关系难免陷入混乱、僵滞的境地。在公关活动中，同样也离不开规范的礼节和仪式（仪典），如开业庆典等。

礼仪在人际关系中的作用更是显而易见的。社会性是人的根本属性，人是社会的产物，处在各种社会关系的中心位置，人际关系作为社会生活的重要组成部分，对每一个社会成员的重要性不言而喻。人际关系具有互动性，这种互动性表现为思想和行为的互动过程，成语中所说的“投我以木瓜，报之以琼瑶”，即体现出人际关系的互动性。在现实生活中，如果你在公共汽车上给一个白发苍苍的老人让座，对方会还之以嘉许和感激的微笑；当



你陷入困境，朋友会及时伸出友谊之手。人与人之间的互让、互谅、互敬、相亲相爱等行为，都是这种互动行为产生的效应。在这种互动行为的过程中，礼仪成为一种必要的手段，贯穿整个行为的始终，正是因为有了礼仪的手段，人与人之间的互动行为才能更加谐和。

礼仪还可以看作是人际关系的尺度。自古以来，“礼”就是分等级，讲远近，论厚薄的。《左传》中提出礼有“远”、“近”、“亲”、“疏”、“小”、“大”等区别，其中虽有封建等级思想的糟粕，但用来形容人与人之间关系的程度，却有可取之处。人与人之间的交往中，往往根据不同的关系程度，采用不同的礼仪去交往和处理。如亲密朋友之间的交往与一般朋友交往的礼仪方式就有所不同，家庭成员之间的相处与远房亲戚之间的交往更是大相径庭。

当今时代，是日新月异的时代；当今社会，是全面开放的社会。礼仪在人际关系中的协调作用日益重要，日益不可缺少，甚至已经形成一门极富前景的专门学科，礼仪在当今社会中发挥着不可估量的积极作用，以“润物细无声”的方式促进社会的全面进步。

第二节 礼仪的历史和发展

一、礼仪的历史

中国素以“礼仪之邦”享誉世界，礼仪是中国古代文化的精髓之一，但礼仪的历史发展轨迹却未必为世人所熟悉。追根溯源，便会发现“礼”和“仪”其实是两个内涵不尽相同的概念。“礼”早在原始部落时期就已经出现，它来源于原始部落的祭祀活动，主要用于供神、祭祀，以示对天地神明、祖宗先人的崇拜和敬畏。随着阶级社会的产生，礼的含义有所变化，尤其是在周

代，“礼”得到了极大的发展，除了用于祭祀之外，还作为治国之本，统称西周奴隶社会的贵族等级制度和社会宗法制度。孔子认为：“为国以礼”，《礼记·仲尼燕居》也有“制度在礼”的记载。这个制度的核心与目的是按照“尊尊”、“亲亲”、“贤贤”、“男女有别”的结构原则构建一个“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”的理想社会。“礼”不仅内容大为扩增，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范，成为阶级统治的工具，有着严格的等级差异，是社会等级制度的表征。但这种等级差异在理想中并不对立，而是体现着血缘传承的历史顺序和以此为基础形成的人伦之爱与仁者情怀，在长期的历史过程中，逐渐形成与理想社会结构相适应的一套规则，一套模式，这便是“礼”了。

“礼”是儒家伦理规范的基础，是儒家伦理道德的最高原则之一。《论语·季氏》中记载，孔子便是以礼来教育他的儿子孔鲤的，“不学礼，无以立”，恢复周礼是孔子一生的奋斗目标，几乎贯穿孔子一生的活动轨迹。因此，礼对儒家思想影响的深远性是不言而喻的。晏子曾经说过：“礼者，所以御民也；譬者，所以御马也。无礼而能治国家者，婴未之闻也。”在这里，礼成了治国御民的重要手段。

经过西周“礼”治的繁盛时期，历史进入了“礼崩乐坏”的春秋时期。正是在这个历史阶段，“礼”逐步衍生出“仪”的概念。“仪”即礼节仪节，相对于“礼”的博富精深的内涵，“仪”主要指一种外在的仪节、仪表、准则或规范。无论深度和广度，“仪”都不足与“礼”相提并论，只能视为“礼”的衍生概念和外在表征。《左传·昭公五年》记载，鲁昭公到晋国访问，从出访到归国，没有任何失礼的地方，晋平公向女叔齐称赞鲁昭公懂得礼，女叔齐却不以为然，并一针见血地指出：鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。在女叔齐的眼中。“礼所以守其国、行其政令，无失其民也”，礼乃立国治政的根本



大法，是保卫国家、施行政令、团结人民的重要制度，而“仪”不过是一种琐细的礼节、仪式。鲁昭公虽“自郊劳至于赠贿，无失礼”，但其治国无方，外不能御强敌，内不足抚民众，政治混乱，国势危急，因此，鲁昭公并不能视为“知礼”，只能算是“知仪”。由此可见，在先秦时代人们的心目中，礼和仪的含义是不同的，但“仪”作为“礼”的衍生概念和具体表征，二者之间不可避免地存在着密切的联系。而且，当时所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”，要想将二者截然分开，显然难以确定明确的界限，否则晋平公又何以至于将“礼”“仪”混为一谈呢？

随着封建社会的建立和发展，封建制度与儒家思想中的“礼”治思想逐渐结合，衍生出封建统治的重要思想工具——封建礼教。在长达两千余年的封建社会历史进程中，封建礼教成为封建政权的支柱之一，虽然它自身包含不少合理成分，曾经在历史上起过一定的积极作用，但礼教主要是为统治阶级束缚人们的思想和行为服务的，在统治阶级的利用下，它给广大劳动人民尤其是妇女带来了严重的毒害与摧残，在进入新时代的中国，它仍在一定程度、一定地区流播它的消极影响。对于它的封建性，我们要有清醒的认识，要树立新风尚，讲究新礼仪，最终扫除它残存在神州大地的阴影。

礼仪形成大体上通过两条途径：

一是由官方专门规定，并以法律的形式固定下来，要求人们遵守执行的行为规范。比如：秦始皇嬴政统一中国之后，为了显示君临天下的威仪与尊贵，突出君王上受天命、下统万民的独尊地位，自上而下做了大量的规定：皇帝自称为“朕”，皇帝的名字不能直呼，公文中若提及皇帝或皇帝的名字，必须另起一行顶格书写，平时说话或作文，遇到与皇帝名字同音的字，也必须避讳，改成同义不同音的字。臣僚上奏文书，必须以“臣昧死言”作为开头，以“稽首以闻”作为结尾。至于约束平民百姓的“礼制”、“纲常礼教”，更是名目繁多，且秦代的刑法以苛酷闻名，