

活学活用系列丛书

活学活用 礼仪书

Huoxue Huoyong Liyishu

- 礼仪是塑造个人形象的基本因素
- 礼仪是叩开成功之门的无形法宝
- 掌握了礼仪的学问
- 你就能在复杂的社会舞台上扮演好各种角色

素质提升
实用范本
能力拓展

侯俊杰 编著



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

活学活用系列丛书

活学活用 礼仪书

Huoxue Huoyong Liyishu

侯俊杰 编著



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

活学活用礼仪书 / 侯俊杰编著. - 哈尔滨: 哈尔滨出版社, 2006. 3

ISBN 7 - 80699 - 634 - 6

I. 活... II. 侯... III. 礼仪 - 青年读物

IV. K891.26 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 149252 号

责任编辑: 陈波

装帧设计: 李尘工作室

活学活用礼仪书

侯俊杰 编著

哈尔滨出版社出版发行

哈尔滨市动力区文政街 6 号

邮政编码: 150040 电话: 0451 - 82159787

E-mail: hrbcbs @ yeah. net

网址: www. hrbcbs. com

全国新华书店经销

黑龙江省文化印刷厂印刷

开本 787 × 1092 毫米 1/16 印张 17 字数 220 千字

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80699 - 634 - 6/K · 66

定价: 24.80 元

版权所有, 侵权必究。举报电话: 0451 - 82129292

本社常年法律顾问: 黑龙江大公律师事务所徐桂元 徐学滨

前言

某大学大四女生小李，性格开朗热情，快毕业的时候就开始求职，但是居然没有一家单位向她发出邀请，这多少让大家觉得奇怪，因为她并不是一个特别差劲或难看的女生。

究竟是什么原因让一个很有人缘而且学业出色的女孩子没有获得工作的机会呢？后来其中一个和她有过一面之缘的经理坦诚地说：“我起初见她的时候感觉还是不错的，但是当她在面前的椅子上时，我发现她的坐姿极不雅观，她穿着短裙，两腿分开的角度过大，令人怀疑她的品格和修养。为了顾及她的面子，我不敢把真实的想法告诉她，怕她觉得尴尬。或许她是以这种方式来表现自己的与众不同，但是这种‘个性’显然与我们的要求背道而驰。我只能对她说声对不起了。”

小事不小，也许小李平时根本没有注意到自己的不良习惯，即使注意到也未必认真对待过。然而正是这看似不起眼的小事，对她的人生事业产生了重大的影响。

人毕竟是社会动物，人要在这个社会生存，就要不断地与人接触，就要掌握与他人接触的“规则”。而这规则，很大程度上可以归纳为“社交礼仪”。

中国为礼仪之邦。在中国的传统文化中，礼仪一直极受重视。自古以来，从朝廷的文武百官到民间的贩夫走卒，都有着礼仪教育的

传承;到了商品经济发达、信息流通飞速发展的今天,社交礼仪显得尤为重要。不懂礼仪的人,常常不知不觉的得罪人,做事容易碰壁,而且交不到良友,甚至与人交往时发生口角和肢体冲突,招来无妄之灾。因此,懂得各种场合之下的礼仪,对自己将大有裨益。

本书针对社会交往的方方面面,从日常礼仪、仪表礼仪、交际礼仪、公务礼仪、文字礼仪、涉外礼仪六个方面阐释了青年人必知、必做的诸多礼仪,为广大青年朋友提供一套可以操作执行的行为准则,让青年人在社交场上行走得更加顺利,为青年人走向成功创造条件、打下基础。

人生好比航海,成功的彼岸就在前方,让礼仪做你的风帆,为你迈向成功增加无穷助力吧!

2006年1月

Contents 目录

前 言

第一章 日常礼仪

基本交际用语要知晓 / 3

介绍是你我认知的纽带 / 10

情感从手心传达 / 14

小小名片作用大 / 19

举手投足显内涵 / 22

用好开口的第一个词 / 29

客套语是人际交往的润滑剂 / 33

从交谈中彰显语言的魅力 / 36

电话中“听”出来的文明礼仪 / 41

注意你的手机礼仪 / 44

公共场合展现你良好的礼仪形象 / 46

送礼是你来我往的艺术 / 51

送礼和受礼,有来也有往 / 58

第二章 仪表礼仪

男人要有男人样 / 67

女为悦己者容 / 70

目录 Contents

- 构建妆容的和谐之美 / 73
- 化妆要做到文明有礼 / 78
- 佩戴首饰学问多 / 79
- 服饰搭配有讲究 / 82
- 量体裁衣 / 84
- 什么场合穿什么衣服 / 86
- 在礼服上雕琢自己的形象 / 88
- 穿素服有讲究 / 90

第三章 交际礼仪

- 交一个真正的朋友 / 93
- 异性相处有尺度 / 96
- 让你的约会富有成效 / 100
- 会见宾客礼仪多 / 103
- 有客自远方来 / 106
- 你是受欢迎的访客吗 / 109
- 做个称职的宴会主人 / 112
- 做个最佳宾客 / 116
- 乘车时,你会安排座位吗 / 118
- 舞会上彰显你的风度 / 121
- 婚礼不可儿戏 / 124
- 庆贺他人免不了 / 134

Contents 目录

慰问是一种心意的送达 / 140

第四章 公务礼仪

求职时要注意礼仪形象 / 147

良好的办公室礼仪 / 152

广结良缘受同事欢迎 / 156

做个合格的秘书 / 160

妥善处理公文 / 165

汇报工作五原则 / 168

安排会务四要点 / 170

公务拜访“师出有名” / 177

给访客留下良好的第一印象 / 178

谈判高手的修炼准则 / 182

在公务庆典中看礼仪 / 185

服务人员规范要知晓 / 188

第五章 文字礼仪

鸿雁传书礼仪到 / 193

别忘了 *E-mail* 中的礼仪 / 200

书面邀请显正式 / 203

寄情于“卡” / 212

礼仪电报“礼”送到 / 214

目录 Contents

把礼金和情意一起封包起来 / 217

准备一份合格的欢迎词 / 219

好好答谢别人的礼待 / 221

说写祝辞要得体 / 223

做一个好的题词人 / 234

学会写对联 / 236

第六章 涉外礼仪

与外国人交谈不简单 / 243

接待外宾礼节至上 / 247

宴请外国人礼仪知多少 / 250

给外国人送礼讲究多 / 252

涉外禁忌应避免 / 260

第一章

日常 礼仪

❖ 基本交际用语要知晓

人是社会动物,日常生活中自然少不了要面对各种各样的场景和形形色色的人,路上遇见熟人、办公室里同事闲聊、家里有客人拜访,都需要语言的交流。当然,不一定非得长篇大论,说起来没完,有时候短短的一两句话,就包含了足够的礼仪。



☞ 1. 打招呼 ○○○

人与人相遇,免不了要打招呼,打招呼也要根据不同时间、地点和不同对象采用不同的用语。

(1) 不同时间打招呼:

“早上好。”

“您好。”

“午睡了吗?”

“还没下班哪?”

“晚上好。”

“今年春天来得真早啊。”

“今年夏天这么热。”

“天要下雨了,带伞了吗?”

“就你一个人出来扫雪啊。”

(2) 不同地点打招呼:

“您也到超市来啦。”

“今天的快递送去了吧。”

“上班吗?”

“路上塞车真难走啊!”

“一家三口逛街来啦?”



“买菜啦?”

(3) 与众人打招呼:

“两位伯伯好。”

“姐俩有何贵干哪?”

“三位同学在研究什么哪?”

(4) 特殊场合打招呼:

“噢,张先生来啦。”

“喔,李书记要回去啦。”

“哟,这饭真香,如果不是刚刚吃过,真想上桌大吃一顿。我先到隔壁看一下电视,一会儿再过来。”

☞ 2. 寒暄 ○○○

寒暄就是问寒问暖,寒暄是友谊的桥梁,寒暄不是一堆废话,而是固定的短语,寒暄可以抛“砖”引“玉”。

(1) 问候类:

“几岁啦?”

“身体好吗?”

“最近很忙吧!”

“今天有课吗?”

“又有大作问世了吧。”

(2) 言他式:

“今天天气真好。”

“听说东北发大水啦。”

“最近上演了一部名叫《无极》的电影,据说挺不错,你看过了吗?”

(3) 触景生情式:

“这汽车真不错,新买的吗?”

“真用功,这么晚了还在读书啊。”

“看电视哪。”

(4) 夸赞式:

“小张,今天穿这身衣服,显得更漂亮啦。”

“老王,越来越年轻啦。”

“今天气色不错。”

3. 赞美 ○○○

作为交谈的重要组成部分,赞美不可失度。恰到好处的赞美可博得对方欢心,帮助交际成功。

(1) 寓贬于褒法:

“您的文思敏捷,文笔流畅,如果再有一手好字,真是锦上添花啦。”

“菜炒得真好,如果再讲究点配色,就色、香、味俱佳了。”

(2) 暗度陈仓法:

“您的孩子真有礼貌。”

“你的徒弟实在不错,真是名师出高徒啊。”

(3) 抑扬巧变法:

“您的文章我已经拜读了,但发表在××刊物上,实在有些委屈。”

“小时候你很调皮,现在出息多啦。”

“对你的工作能力,我实在妒忌得很哪。”

“没关系,许多大艺术家都不修边幅。”

(4) 参照类比法:

“您的作品虽不太成熟,但有茅盾的风格。”

“你长得好像刘晓庆。”

(5) 借花献佛法:

“听小何说,你的篮球打得很好。”

“小李告诉我,你工作很有一套。”



(6) 迁境开脱法:

“这种场合,如果换成别人,也会出错的。”

“这件事责任不能归你,你已尽最大努力了。”

(7) 希望憧憬法:

“如果您再努把力,这件事干得还要出色。”

“假如高考那天你不感冒,一定能考个状元。”

4. 谦虚 ○○○

谦虚是一种美德,是人类的高尚品质。交往中使用谦虚用语,可以给人一个好的印象。

(1) 转移对象法:

不要歌颂我,当年我还是一个红小鬼,有好多老前辈值得我们歌颂呢。不过,你讲得很有感情。”

“我做得很不够,与李素丽相比差得远呢。”

(2) 自轻成绩法:

“您过奖了,我也是灵机一来,产生了一些想法,然后又用实验验证一下而已。”

“我不知道世人怎样看我。不过我只觉得好像一个孩子在海边玩耍时,偶尔拣到几只光亮的贝壳。但是,对真正的大海,我还没有发现呢。”

“像我这么笨的人能做到今天这个地步都是大家帮助的结果,否则的话不会取得这样的成绩。”

(3) 相对肯定法:

有人问丹麦物理学家波尔:“你创建了世界第一流的物理学派,有什么秘诀吗?”波尔幽默而含蓄地说:“也许我不怕在学生面前暴露自己的愚蠢。”

有人称赞鲁迅是天才。鲁迅说:“哪有什么天才,我是把别人喝咖啡的时间用在工作上的。”



(4) 妙设喻体法:

“鲁迅先生愿做一头为人民服务的‘牛’，我愿做这头‘牛’的尾巴。”

“那我就做‘牛’尾巴上的毛吧，它可以帮助‘牛’把吸血的‘大头苍蝇’和‘蚊子’扫掉。”

(5) 巧改词语法:

“我的讲话不是什么真知灼见，只不过是抛砖引玉罢了。”

“谈不上报告，只是把最近的情况通报一下而已。”

(6) 征求批评法:

“你是我的老领导，我非常想听听你的意见。”

“我是做了一些工作，你帮我分析一下接下来该怎么做？”

☞ 5. 安慰 ○○○

人生道路多坎坷，不幸的事随时都可能发生，身处逆境，面对不幸，不但自己要坚强，而且非常需要亲人和朋友的安慰。

(1) 传统法:

“好事多磨，不要灰心。”

“谋事在人，成事在天。”

“塞翁失马，焉知非福。”

“大难不死，必有后福。”

“失败是成功之母。”

“留得青山在，不怕没柴烧。”

(2) 分析法:

“我知道你心里一定很痛苦。不过，在人的一生中，难免会遇到坎坷和挫折，我们不能希望四时皆春，大自然规律必然有严冬之时。严冬到了，春天还会远吗？要相信自己，相信周围的人。”

(3) 解脱法:

“80岁辞世，也算是寿终正寝了。你要想开些，节哀顺变。”



“世界名著大多是在逆境中完成的，如果条件太好，反而什么也写不出来了。”

“你的危险期已经过去了，病好以后有了免疫力，你比我们还多一层保险呢。”

☞ 6. 拒绝 ○○○

必要的时候要懂得拒绝，为了避免尴尬，拒绝时要讲究艺术要力求婉转。诚恳的态度、得体的用语可以把这种不快减少到最低限度，并得到对方的谅解和认可。

(1) 诱导法：

甲向乙打听机密，乙神秘地问：“你能保密吗？”甲说：“能。”乙接着说：“你能，我也能。”

(2) 推托法：

“前几天公司刚宣布过，不准任何顾客进仓库，我怎能带你去呢？”

“这个问题很严重，我个人无法决定。但可以把你的要求带回去，我们讨论以后再答复你。”

“不是我不给你，实在是没有了，我也没办法。”

(3) 推诿法：

“这个设想不错，只是目前条件还不成熟。”

“这倒是个好办法，但我的上司恐怕接受不了。”

“真对不起，我们刚刚进了一批货，下次再说吧。”

(4) 影射法：

“小伙子，我真难以想象公司少了你会怎么样，不过我从下星期一开始想试试看。”

“贵公司地理环境不太好，我看××公司可能更适合举办这次活动。”

(5) 转移法：