

XJ211 D213 J3210 J3 J3 J3 S5D11 66

现代 交际礼仪手册

舒安娜 编著



河南科学技术出版社



215

现 代 交际礼仪手册

舒安娜 编著



河南科学技术出版社

舒安娜 编著
现代交际礼仪手册 责任编辑 赵中胜 宋宇红
封面设计 张一心

河南科学技术出版社出版 郑州市农业路 73 号
河南第一新华印刷厂印刷 新华书店北京发行所 发行
开本 787×960 1/32 7.625 印张 185 千字
1994 年 7 月第 1 版 1997 年 1 月第 2 次印刷
印数:7001—13000 册

ISBN7-5349-1606-2/G·385 定价:21.00 元

前 言

中国,自古以来就以“礼仪之邦”著称于世。在古代的大量典籍中,不乏伦理观念和礼仪规范的记述。其中一部分,世代相袭,至今仍在发挥一定的作用。比如,“君子之交淡如水,小人之交甘如醴”(《庄子·山木》)、“益者三友,损者三友。友直、友谅、友多闻,益也。友便辟、友善柔、友便佞,损矣。”(《论语·季氏》)等等。这些闪烁着智慧火花的至理名言,至今仍深深地影响着现代中国人的交往。

社会活动离不开人际交往,而人际交往则要遵循一定的礼仪。交际礼仪学就是专门研究人际交往规律和方法的一门科学。它与公共关系学、历史学、语言学、民族学、民俗学、宗教学、行为学、伦理学、美学、心理学等学科有着十分密切的联系,是集理论性、知识性、实践性于一体的一门实用性极强的传统学科。人们的工作、学习和生活,都离不开它。

而今,随着科学技术的进步和社会生产力的发展,人们的生活节奏越来越快,社会交往也越来越频繁。特别是实行改革开放的十几年来,我国的面貌发生了天翻地覆的变化,社会主义经济欣欣向荣,现代化建设蒸蒸日上,对外贸易蓬勃发展,国际交往空前剧增。一句话,东方巨龙正在崛起,中国正在迅速走向世界,世界也在迅速走进中国。迅速发展的形势使我们面临着许多新情况,也给我们提出了许多新的问题。例如,如何迎接中国经济与世界经济接轨后带来的新机遇和新挑战?如何在日益增多的

经济活动中进一步发挥公关交际的作用?如何在社会主义物质文明高速度发展的同时建设社会主义的高度精神文明等等。很明显,仅靠传统的交际礼仪学观念是根本无法适应当前的新形势的。客观现实要求我们,必须不断地研究新情况,掌握新特点,解决新问题。社会在呼唤,呼唤着适合中国新时期特点的现代交际礼仪学的诞生。

鉴于以上想法,我将这些年的研究探索成果进行总结,撰写成《现代交际礼仪手册》出版。希望该书能成为引玉之砖,唤起同道者共同关注中国现代交际礼仪学的发展。也希望该书能在社会上引起反响,并对各界人士有所帮助,从而为培养人们高尚的道德情操、规范人们的日常行为、提高人们的生存质量和交际水平,为构筑我国社会主义精神文明的大厦稍尽绵薄之力。若能如此,我将感到十分欣慰。

本手册在撰写过程中,曾得到杨旭村教授大力支持和帮助。杨先生对全书的布局和内容提出了诸多宝贵的意见,借此表示深深的感谢。郑州市礼仪学校、郑州市民委的同志也为本书的编著提供了很多帮助,在此也深表谢意。愿本书能得到广大读者的喜爱,为大家带来更多的朋友。

舒安坤

1994年1月16日于

郑州大学东区蜗居

目 录

第一部分 家庭交际礼仪

概说(1)赴宴做客须知(3)如何宴请宾客(4)拜访他人(6)如何接待来访者(8)恰当赞美对方(9)正确使用目光(11)夜间拜访须知(12)男女之间的初次约会(14)夫妻间爱的交际(16)父母子女之间的交往(18)家长与老师之间(19)邻里相处(20)拍发礼仪性电报(22)如何进行化妆(24)体型与服饰(27)肤色、脸型与服饰(29)性别与服饰(30)年龄与服饰(33)设计职业女性的服饰(35)饰物搭配(37)

第二部分 社会交际礼仪

概说(41)寒暄问候(43)正确使用握手礼(44)使用名片的学问(45)用好人际称呼语(47)如何为交际的双方相互介绍(48)打电话的礼貌(50)舞厅交际礼仪(52)学会结识朋友(54)谋求职业(56)撰写礼仪性书信(58)遵守中餐礼节(61)探视病人须知(63)采访他人的技巧(64)节目主持人的现场交际(66)公共场所交际须知(67)“女士优先”(69)如何与台、港、澳同胞交往(70)与名人交往四原则(71)与领导交往(73)与残疾人交往(74)

第三部分 企业交际礼仪

概说(77)组织商场的迎宾活动(78)营业员售货礼仪(80)掌握接近顾客的时机(82)如何介绍商品(83)为顾客提供心理服务礼仪(86)利用商品摆放缩短买卖双方距离(88)商场环境与顾客心理(90)进行商品广告交际(92)中餐服务礼仪(94)西餐服务礼仪(97)为就餐者提供心理服务礼仪(102)宾馆大厅服务礼仪(106)客房服务礼仪(110)如何赢得宾客的好感(113)与客人进行平行交往(115)撰写涉外经济合同(118)撰写涉外协议(123)企业间的礼仪性文书(124)如何组织签字仪式(126)组织礼仪庆典(128)如何组织剪彩仪式(129)邀请名人须知(130)如何体现经理风度(131)掌握领导的语言交际艺术(134)接待企业来访人员须知(136)如何推销产品(138)

第四部分 民族、宗教交际礼仪

概说(141)与回族同胞交往(142)与维吾尔族同胞交往(144)与蒙古族同胞交往(146)与藏族同胞交往(148)与满族同胞交往(150)与朝鲜族同胞交往(152)与壮族同胞交往(153)与土家族同胞交往(155)与哈萨克族同胞交往(156)与苗族同胞交往(158)与傣族同胞交往(159)与黎族同胞交往(160)与塔吉克族同胞交往(161)与瑶族同胞交往(162)与彝族同胞交往(163)与柯尔克孜族同胞交往(164)与侗族同胞交往(165)与羌族同胞交往(167)与白族同胞交往(168)与哈尼族同胞交往(169)与傈僳族同胞交往(170)与景颇族同胞交往(172)与布依族同胞交往(173)与高山族同胞交往(175)如何对待宗教礼仪(175)佛教礼仪(177)与佛教僧众交往(179)道教礼仪(180)与道士交往(182)伊斯兰教礼仪(183)穆斯林之间的礼仪(185)与穆斯林交往(188)

天主教礼仪(189)基督教礼仪(191)与基督教和天主教教徒
交往(193)

第五部分 涉外交际礼仪

概说(197)如何使用见面礼(198)正确使用手势语(200)迎
送宴请外宾须知(201)遵守宴请礼仪(203)如何吃西餐
(205)会见外宾 ABC(207)会谈礼仪(208)赠送鲜花的学问
(210)赠答礼品讲分寸(211)和外国友人交谈(213)讲究行
为举止(214)与日本人交往(216)与东欧人交往(218)与北
欧人交往(219)与东南亚人交往(220)与美国人交往(222)
与英国人交往(224)与法国人交往(225)与德国人交往
(227)与阿拉伯人交往(228)与拉丁美洲人交往(230)与澳
大利亚人交往(231)与西班牙人交往(232)与意大利人交往
(233)与非洲人交往(234)

第一部分

家庭交际礼仪

概 说

家庭是社会的细胞,是构成人类社会最基本也是最稳定的成分。由于每个家庭的每个成员都充当着一定的社会角色,都与大千世界发生这样或那样的联系,因而当代社会的时代特色、道德观念、风尚习俗等,也势必反映到每个家庭之中。从这个意义上讲,家庭应视为社会的缩影。家庭交际礼仪,也必然带有社会交际礼仪的性质,并打着鲜明的时代印记。

每个家庭都不是孤立的存在,它会因各自不同原因,并以各种不同的形式,与散布于社会的其他家庭维系着千丝万缕的关系。拜访、待客、赴宴、宴请、交谈、会面等,就是维系家庭之间亲情关系、产生乃至发生友情关系的重要媒介。虽然上述种种交际活动日逐一日循环往复地进行,但由于参与者讲究礼仪程度的不同,却每每产生不尽相同甚至大不相同的效果。所以,有关这些方面的交际礼仪,被列为家庭交际礼仪的重头部分。

家庭以血缘和亲情为纽带,夫妻、父(母)子(女)、祖孙、兄弟、姐妹……家庭成员之间相濡以沫,相亲相爱,充满了温馨与和谐。然而家庭之中并非不需要讲究礼仪。且不说子女对长辈应当表现出格外的尊重,即使是夫妻之间,何尝不在无时无刻进行着“爱的交际”呢?家庭成员相互注重礼仪,除了有利于维护世上最纯净、最无私的人伦关系外,而且有助于形成一种高雅、文明

的文化氛围,促进每个家庭成员愉快地生活,不断地追求和进步。鉴于此,家庭成员之间的礼仪,自然应当予以详尽的叙述。

子女代表着每个家庭的未来,父母乃至祖父母,都对后代寄予殷切的希望。少年儿童受到来自长辈的多方面关心和爱护,当然有利于自己健康地成长。然而长辈如果对子女溺爱过度,甚至娇惯放纵,势必导致子女走向歧途。特别是当今绝大多数家庭都是以独生子女为中心的“三人世界”,对子女的娇惯几乎成为普遍现象,以致于使子女教育问题成为目前极为突出的一个社会问题。要解决这一难题,加强家庭教育是重要的一环,其中就包括对子女的礼仪启蒙教育,而家长与学校教师的配合,是另一重要的环节。这两个环节,也顺理成章地成为家庭交际礼仪的组成部分。

邻里,构成了每个家庭的环境。搞好邻里关系,有助于千家万户把生活过得更美好、更祥和。但也无庸讳言,在相当一部分地区,邻里关系正日渐淡漠。有些邻居“鸡犬之声相闻,老死不相往来”,有些人自命清高,信守“心远地自偏”,每每与邻人擦身而过。因此,建立邻里之间必要的交际礼仪,就显得相当重要。

化妆、美容、穿戴、摆设,人们正在努力把生活装点得更美好。而讲究生活美,反过来又有助于成功的人际交往。这方面的内容放在了家庭交际礼仪的压轴位置,以飨读者。



赴宴做客须知

随着人们精神文明、物质文明水平的提高,人们越来越重视小型家宴和朋友们间的聚会。因为它既是人际交往的一项重要内容,又是居家生活不可或缺的组成部分。所以,赴宴做客者应注意礼仪、讲究谈吐,以高雅的举止和得体的言谈为宴席创造欢乐、和谐的氛围,为宾主之间的友谊增添新鲜、丰厚的内容,切不可因行为失当、语言粗俗而败坏宴席的气氛和宾主的情绪。

当赴宴者接到邀请后,应向主人表示感谢并准时赴约。即使因事或有病不能应约赴宴,也要在婉言解释后诚恳表达谢意。既已应约,就须按时到场,增强时间观念,养成准时践约的习惯,改变那种以迟到显示气派、抬高身价的腐朽意识。

赴宴者在赴宴时,最好带点儿适当的礼品,以表达对主人的盛情和辛劳的谢意。相互寒暄之后,要在主人指引的座位上就座,并与主人或其他客人热情交谈,以增进感情,交流信息。女客人还可视情况下厨房帮厨。入席前,客人要洗手、整装;未经主人提议,不要随意地脱下西装,解下领带,甚至解开衣扣,卷起袖子,摆出一副粗俗、轻率、旁若无人、大吃一顿的架势。

待一切准备就绪,宾主入席,宴会便在热烈的气氛中开始。这时主人举杯祝酒,宾客应积极响应,举杯致意,殷切地提议“为主人的盛情款待,为主人的家庭幸福干杯!”感谢主人的热情招待!”如此交杯换盏,互表表情,会使宴席很快形成一种其乐融融的气氛。

在进餐过程中,客人不能缄默无语,行为拘谨,也不可喋喋不休,毫无顾忌。而应选择一些有关话题,如适当地对主人的烹调技术表示赞许。同时,为表示对主人技艺的肯定和人格的尊重,还要品尝桌上的每道菜肴,切不可只吃一盘,不及其余,也不要用餐子在盘中翻来倒去,显得旁若无人,又欠雅观。在餐厅进餐时,则可根据主人的话题进行谈论,说话时不要用餐具指点他

人,也不可边吃边说。另外,吃饭时不能将身体贴近餐桌,胳膊肘也不能放在餐桌上,更不可起身夹菜。喝汤时用公勺盛,且尽可能不出声响。当主人祝酒致词时,不要再独自吃饭。主人劝菜时,不必客气地反复谦让,应礼貌地与主人配合。如需抽烟,应征得女士的同意。当主人放下碗筷时,应尽快结束进餐,不可让主人长久等候。

宴席之后,客人要主动帮助主人整理餐具,清扫餐桌,并小座片刻,与主人谈话内容不可太宽泛,免得引起谈兴,久坐不散,妨碍主人休息。但至少抽去一支烟,喝去半盏茶,再起身辞谢主人。如需中途退场,应向主人和其他客人表示歉意,尔后再离开。

一个完整的宴席包括上面所讲的宴前、宴中和宴后三个阶段,每个阶段都有必要的礼仪贯穿其中。但愿赴宴者学会宴席礼仪,显示高雅的举止、优雅的风度,给主人留下美好的记忆。

如何宴请宾客

在社交场合,有时主人为了表示对客人的感谢,常盛情邀请对方到家中就餐,以此达到沟通感情、增进了解、加强联络的目的。发出邀请后,作为主人就需要全力以赴地进行各方面的准备,以达到设宴的目的,并表现出良好的涵养。

一般设宴前,主人要首先确定邀请客人的名单,并郑重其事地用书面或口头形式提前告知这些朋友举行宴会的时间和地点。此举很重要,因为被邀请者往往通过主人的神情和言词,判断主人的邀请是真心实意还是虚情假意,从而果断地作出是否赴宴的决定。

宴席当天,主人应在客人到来之前预先做一些必要的准备。比如,在餐桌上摆好几盘凉菜;在厨房里切好肉食、蔬菜,备足配料。这个步骤也很重要,既可表明主人待人的忠厚、态度的认真和举止的从容,又可使宾客到来时顿感环境的温馨、情绪的稳定和主人的热情。倘若客人临场,桌子上仍一无所有,那就难免引



起客人情绪的烦躁，乃至误解，认为主人缺乏诚意，应付了事。

当客人到来时，主人应当热情相迎，帮助客人宽衣，安排客人在沙发上稍事休息，倒茶，递烟，并为不相识的客人穿针引线，引导他们相互交谈。请宾客入席前，要礼让让他们依次洗手，体现出良好的卫生习惯。

当宴席开始后，主人要举杯，以简洁优美的语言致祝酒词。关于祝酒词的内容，可视情况而定，无统一之规定。一般是“为朋友们的光临干杯！”“为朋友们难得的聚会，为真挚的友情干杯！”“为我们今后的友谊合作天长地久干杯！”三杯之后，客人予以回敬。酒后接着便进餐。这时，主人可礼貌地请客人品尝饭菜，同时说：“这是我专门为大家准备的饭菜，请品尝”，而不要讲“没什么好吃的，随便吃点儿”、“做得不好，凑合着吃吧”等过于谦虚的俗语，以败坏客人们的胃口，也易于引起外国朋友的误会：“既然没什么好吃的，为什么请我来？”“为什么让我凑合着吃？”以致于误认为主人缺少诚意。

现代家庭的宴席，要处处体现文明、高雅的风范。一是在菜肴摆放上要美观大方；二是在器皿的安排布局上要方便客人，务必每人1份。当然在餐厅，一般不存在这些问题。但在用餐过程中的卫生问题，则是容易被忽略的。所以主人应设置公筷，讲究卫生，千万不可用自己的筷子为客人夹菜。再就是在觥筹交错、频频举杯的间隙，主人可选择一些大家感兴趣的话题，引导客人

畅谈,并使每一位客人都加入谈话。

宴席结束,主人应迅速整理餐具,清扫餐桌,尽快换上茶水、递上香烟,但不要马上洗刷杯盘碗碟,而要回到客人身边,陪客人谈话。如在餐厅就餐,主人一方应细心观察每位客人的吃饭速度,以便掌握恰当地放下碗筷的时间,既不可太早,免得客人不敢进餐;也不可太晚,让客人长久等候。结束之后,主人应再次表示对客人的感谢,并起身建议退席。

另外,需要注意的两个细节是,如果宴席中有女客,应首先与女客说话,照顾女客,再就是主人为客人斟酒、盛饭、倒茶时,可遵从传统的习惯,“茶七饭八酒满杯”,即倒茶七成满,盛饭成八满,斟酒则斟满为宜。不过吃西餐,则是另外一种要求。

总之,文明、礼貌、卫生、高雅,是主人宴请客人所达到的客观目标。至于双方的感情,则需在进餐中由双方共同努力才能够建立。

拜访他人

现代生活节奏的加快和人们心理的感情需要,要求人们不得不重视拜访的礼节,以达到既节约时间又实现心理需求的双重目的。

拜访的礼节如下:

1. 事先约定拜访时间,并准时赴约 在现代交际中,讲究事先有约,提倡准时赴约,是文明礼貌的表现。如需拜访他人,应先以口头、书信或电话的形式告知对方,以便对方妥善安排。这是尊重他人、体现修养的重要标志之一。贸然敲响他人家门的不速之客是缺少礼貌的。

一旦约好时间,就要准时赴约,如期而至。因急事或事先无约但又必须前往相见时,则应在见到被拜访者时先致歉意,并说明打扰的原因。

2. 讲究见面前后的礼节 在到达主人家门时,应注意一定

要将皮鞋上的泥巴擦干净,免得弄脏对方的屋子。如主人家铺设地毯,拜访者还需事先换上干净的袜子,以便更换拖鞋,保持卫生。敲响门铃后应等对方开门再进去,主人没有请拜访者进屋或坐下,最好不要自行其事。如果主人作出手势让坐时,则不必客气,在指定的位置坐下便是。

如果主人在见面后向客人敬烟,这时作为客人一方不宜拿出自己带的香烟,而应礼貌地接受主人的烟。而点烟时,要特别注意一根火柴不可连续点燃三支香烟。这是第一次世界大战传下来的习俗,据说连续点燃三支烟,会给其中的一人带来不幸。假若主人没有递烟,客人需吸烟,要征得主人和在座的妇女的许可,然后再决定是否吸烟。

3. 注意就坐的姿势 就坐姿势的正确与否可以反映一个人习惯的好坏、教养的优劣、风度的雅俗。所以拜访者就坐姿势十分重要。正确的方法是轻轻着椅、身向前倾,自然地坐在椅子内,但不要坐满,双臂也不要置于脑后,应放在膝盖或沙发扶手上。女性就坐时,双腿不宜叉开,应并拢斜向一边或小腿交叉摆放。若跷腿,方向应对着主人,但千万不可将脚尖直逼对方。另外,也不可抖动双腿。

4. 把握拜访时间 拜访时间一般以 30 分钟为宜。如果主人情绪较高,并拿出茶点,可稍延长片刻。

在事先没有约定的情况下,拜访者与主人的谈话时间尽可



能缩短,免得打乱对方的原有生活秩序。

5. 讲究告辞用语 拜访结束后,一般应礼貌地对主人的热情接待表示谢意。如:“非常感谢您的热情接待。”或“这次拜访我感到很愉快,真是谢谢您。”当出门时,可直接了当地说:“我告辞了,请留步。”而不必使用“我过去了!”等含混的字眼,以免在涉外场合引起不必要的误会。

如何接待来访者

接待与拜访是一组交际,它们相互补充,相互配合,使宾主双方共同享受交际的乐趣,从而达到增进感情、加强了解、沟通信息、巩固友谊的目的。

接待的艺术有以下几个方面:

1. 热情相迎,礼貌友好 我国清朝李子潜编写的《弟子规》中写道:“缓揭帘,勿有声。”“将入门,问谁存。”“将上堂,声必扬。人问谁,对以名;吾与汝,不分明。”说明古人自古以来就懂得起码的进退之节。对于当代人来讲,应继承优秀的礼节传统。在客人到来前,要做好接待的准备工作。如整理内务,清扫房间,给客人创造一个优雅、干净、温馨、和美的交谈环境。同时主人一方还应在衣着服饰上进行整理。蓬头垢面接待客人是对对方的一种不敬。

当客人敲响门铃后,主人应赶快开门,笑脸相迎,显示出热情友好。不可堵在门口,冷眼相看,也不能口气生硬地叫对方换上拖鞋进屋。这种命令式的语言带有居高临下的意味,不是平等基础上的交流。

2. 安排座位,上茶递烟 客人进屋后,主人应作出手势请客人就坐,以便客人坐在合适的位置上,避免坐到主人的位置上,宾主颠倒。

给客人倒茶时可遵循传统的习惯“茶七饭八酒满杯”,倒七成满为宜。端茶时将杯耳置于客人右侧,便于对方端杯饮用。

当主人递烟时,可请客人自便,不必反复请求对方吸烟。倘若主人不会吸烟,向客人说明即可。

3. 认真倾听来访者的谈话
倾听来访者的讲话,可以显示对方所谈内容的关注,表现出对对方的尊重、信任和理解。同时,还可以准确把握对方性格教养,判断对方对所谈问题的理解程度,以便确定自己所要采取的态度。所以,作为主人,在客人谈话时要认真专注地倾听,表情庄重,目不斜视。同时,在听的过程中表现出积极参与的意识,如适当地插话、提问、评价,将谈话引向纵深,引发新的话题。另外,还要在不失礼貌的前提下明确表明自己的看法,捕捉对方话中的弦外之音,不可不加分地随声附和。



4. 把握目光的使用 在倾听对方谈话时,目光十分重要。是否认真倾听对方谈话,很大一部分体现在目光是否专注。因为眼睛是心灵的窗户,任何感情可以通过眼神无言地传递给对方。当与客人交谈时,主人的视线一般宜控制在双眼及嘴部之间。这种目光亲切、温和,给对方以一种信任感。

5. 友好送客,显示礼貌 当客人告辞时,主人应起身相送,对客人的感谢予以回答:“感谢您的光临。”送客时应将客人送出门外,挥手告别,然后轻轻关门。

恰当赞美对方

与人交际要学会恰如其分的赞美。交际专家认为,赞美引起好感。我给你好话,你给我好感,这是符合人际交往的酬赏原则的。然而赞美不是无原则的吹捧,也不是无根据的叫好,更不是肉麻的恭维、庸俗的吹拍。赞美是对他人美好的品格、事业的进展、家庭的幸福、乃至难得的机遇的充分肯定,从而显出自己胸