



慧氏主编

礼仪

培
训
课

礼仪——文明古国提炼了几千年的文化主题，在新的时代又有更广泛、更深刻、更特殊的内涵。



蒙古文化出版社



礼仪——文明古国提炼了几千年的文化主题，在新的时代又有更广泛、更深刻、更特殊的内涵。

憨氏

憨氏主编

礼仪

培

训

课



内蒙古文化出版社

图书在版编目(CIP)/数据

礼仪培训课/慙氏主编.-呼伦贝尔:内蒙古文化出版社,
2005.1

(慙氏 21 世纪职场软培训系列)

ISBN 7-80675-290-0

I.礼… II.慙… III.礼仪-培训-教材 IV.K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 104627 号

礼仪培训课

慙氏 主编

出版发行:内蒙古文化出版社

社 址:呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号

邮购、直销热线:0470-8241422 8241421

网 址:WWW.NMWH.COM 邮 编:021008

印刷装订:广州家联印刷有限公司

责任编辑:毛乐尔

封面设计:邱晓波

漫画插图:潘长松

开 本:889×1194 毫米 1/32

印 张:8 字 数:185 千字

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~10000 册

ISBN 7-80675-290-0/Z·108

定 价:16.80 元

版权所有 翻印必究

前 言

——憨 氏

“给我一个微笑就够了，
如薄酒一杯，像柔风一缕，
这就是一篇最动人的宣言呵，
仿佛春天，温馨又飘逸。”

大方得体的礼仪，就像春风一样暖人心窝！

2003年，在北京举行“世界经济论坛”时，一些中国商人在商务场合的举止让人感到“沮丧万分”。许多人不断地吸烟，甚至在会议过程中旁若无人地打电话。“中国商人很精明，但是他们需要更加干练”。这是很多外国友人的心声。

古人曰：“人有礼则安，无礼则危。故曰，礼者不可不学也。”

现在在电脑网络上用 Google 输入“礼仪”二字，马上会出现满目的“礼仪顾问公司”“礼仪模特公司”“礼仪庆典服务公司”“商务礼仪翻译公司”“礼仪广告公司”……可见，“礼仪”已经转化为一种新兴第三产业了！人们在呼唤礼仪、呼唤文明，人们需要提升自我，迫切地期待着成功！

这本书就是要告诉你，怎样能够变成一个彬彬有礼、魅力四射的有礼之人的。本书主要结构为风度课堂、办公课堂、仪表课堂、公关课堂、应急课堂、实战课堂，让你仿佛身处家中轻松接受六位世界一流讲师的面对面讲授着装、仪容、举止、馈赠、社交沟通、求职应聘、办公商务、访问、电话、舞会、用餐、仪式活动、公文文书、商业服务等大量精彩、实用的礼仪课程，培训课程结束后，一个全新的你便诞生了！

目 录

第一篇 风度课堂

第一章 给您一份见面礼 2



你的第一张名片是“” 2

请不要再说“你吃饭了吗？” 6

第一次的亲密接触——握手 9

自我介绍与为人介绍 13

“这是我的名片” 16

用身体打招呼 19

小故事: Smile 带来的不仅是\$ 22

第二章 “坐”的礼仪 24



中国人,不要再抢座位了 24

Super Market 里要小心 30

文明使用 WC 31

“有车一族”更要“讲礼” 32

小故事:被宠坏的太太 33

第二篇 办公课堂

第一章 你的 Office 软件还在吗 36

家里狗窝,办公室金窝 36

千古不变的“室内制度” 38

是玩笑,还是“性骚扰” 41

怎样向领导汇报工作	46
讨好上司的太太	48
小故事:电脑谋杀人脉	50

第二章 “过门都是客”



如何出色地完成“家访”	52
进办公室前先敲门	53
宾馆拜访不超过 15 分钟	55
多说几句“客套话”	56
待客“七禁”	57
待客第一关——“请喝茶”	58
不可不知的各地茶道	59
小故事:冷艳贵妇人	63

第三章 商务应酬绝招



让你的客人更 Happy	64
倾情接待 VIP	65
取消或推迟活动	65
怎样请老板吃饭	66
怎样应老板之邀	66
请同事吃饭的学问	67
小故事:恐怖的一餐	68

第三篇 仪表课堂

第一章 让你的“皮”更漂亮

绅士们的黄金套装	70
淑女们的钻石套装	80
小故事:“我姓我父亲的姓”	90

第二章 用身体“直播”礼貌 92

男人味 92

女人味 94

男女优雅姿态图解 102

手上语言 107

小故事:“Kiss Bye” 109

第四篇 公关课堂

第一章 说的愉快,听的舒服 112

“T.S.P.”应该常挂在嘴上 112

好听的话大家都爱听 114

“到月球去” 117

问的艺术 119

人为什么有两只耳朵 120

铃声响一声,话筒拿起来 121

电话里更要讲礼貌 121

电话传“情” 123

左手话筒,右手握笔 124

别让手机变成炸弹 126

小故事:让客人甜在心头 126

第二章 送礼有门道 128

礼轻情义重 128

送什么礼物最好 130

“我太喜欢这礼物了!” 133

怎样给外国朋友送礼 136

小故事:聪明的服务小姐 138



第三章 “开饭啦！” 139



吃“Feeding”还是“Dining”	139
西餐的必备行头	140
“左叉右刀”的把戏	142
西餐的游戏规则	147
怎样应付“特殊情况”	152
你就是个美食家	155
Tea & Coffee (茶和咖啡)	161
永远学不完的酒	162
鸡尾酒会上不要当“鸡尾”	165
疯狂的自助餐	167
小故事:黄牌煮酒	169

第四章 与 Music 有关 171



舞林盟主的风度	171
“Can we dance?”	173
触碰发生在身体之间	174
今晚,我是全场 DJ	176
受邀音乐会之后	178
小故事:是时候该调“震动”了	180

第五篇 应急课堂

第一章 轻松应对“红色炸弹” 182

喝喜酒之前必读	182
再传统不过的家庭婚礼	183
Party式婚礼	185
凑堆式婚礼	185

前卫式婚礼	186
小故事:闹笑话的新娘	188
第二章 公关仪式我不怕	190
剪彩仪式的必备五件套	190
剪彩的过程	192
如何搞活周年庆典	195
开幕仪式怎么办	196
奠基仪式的注意事项	197
竣工仪式有“七部曲”	198
让签字仪式更圆满	199
小故事:老练的政治家	200
第三章 求职有礼,前程无忧	202
个人简历应力求诚信	202
写一封成功的求职信	202
电话求职注意事项	204
天下第一关——面试	206
发求职电子邮件的学问	206
小故事:不带介绍信的男孩	208



第六篇 实战课堂

第一章 做个潇洒的酒吧服务生	210
开瓶四招	210
一流斟酒技术	212
让客人喜欢你	214
因饮料而异	215



小故事:美酒敬英雄	217
第二章 “服务,以人为本”	219
总台人员不简单	219
只闻其声——话务员	220
客房服务——制造家的温馨	222
健身房服务注意指导性	223
让热情弥漫夜总会	224
小故事:“你可知道我是谁?”	226
第三章 写漂亮的公关文书	227
几种超级常用文书	227
广告也有“非商业性”的吗	229
请柬怎么写	232
舞文弄墨写对联	233
九种业务公函	239
小故事:注意你身上的“介绍书”	243

第一篇

风度课堂

第一章 给您一份见面礼

你的第一张名片是“☺”

微笑的魅力

微笑的表情之所以动人,之所以令人愉快,最主要的不仅在于这种表情在外观上给人的美感,还在于这种表情所传递、表达的可喜的信息和美好的感情。微笑总是给人们带来友好的感情,总是给人带来欢乐和幸福,带来精神上的满足。

文明社会需要微笑服务。有人将微笑服务称为“职业性微笑”。这就要求商务人员应将微笑贯穿于生活、社交、服务中,使之成为自己天性的一部分。将微笑充分运用于服务中来,以此特殊形式——“情绪语言”对来宾笑脸迎送,并将微笑工作体现在接待工作的全过程、各环节,称之为“微笑服务”。

自称“微笑之邦”的泰国,一切服务工作都是在微笑中进行的。泰国航空公司把微笑写进了广告——“请乘坐平软如纱的泰航飞机,到泰国来享受温暖的阳光和难忘的微笑吧!”泰国人给人们留下了热情待客的印象,正如该国一本供外国游客阅读的旅行指南中所说:“当你尽兴离开泰国时,你带走的将是这片充满微笑土地的最美好的记

现代札记:老吾老,以及人之老;幼吾幼,以及人之幼。

忆！”

日本各航空公司对空姐上天之前要接受的主要礼仪训练就是微笑。学员要在教官指导下进行长达六个月的微笑训练，训练在各种乘客面前和各种飞行条件下应当保持的微笑。

19世纪20年代，号称全球旅业之冠的美国希尔顿旅馆，其创始人叫康纳·希尔顿。他于1919年以仅有的5000美元作资本，在得克萨斯州办起了美国第一家旅馆，经过几年经营，希尔顿的资产增加了一万倍。这时，他踌躇满志，颇为得意地向母亲说他如何赚钱有方，而他的母亲淡然一笑：“你拥有5000万资金有什么了不起，还有比这更值钱的东西是什么？”希尔顿被问住了。母亲继续说：“我看，做生意除了要对顾客诚实之外，你还得想出这样一个简单可行、不花钱又行之久远的办法，去争取顾客的再次光临，这样，你的旅馆才是前途无量的。”母亲的忠告，引起希尔顿的苦苦思索，什么办法符合“简单可行”“不花本钱”又“行之久远”这几个条件，才会使企业前途无量呢？希尔顿认为只有“微笑”才具备上述条件，并且有如此的魅力。于是，他要求企业的员工不论什么情况下，都必须对顾客保持微笑。终于，持之以恒的微笑收到了出人意料的效果。

1930年，世界的经济危机袭击了美国，旅馆倒闭了80%。此时希尔顿“微笑”策略受到严重挑战，他要求员工：“请各位记住，在经济恐慌的年代，万万不可把我们心里的愁云提到脸上，无论旅馆本身遇到多大的困难，我们脸上的微笑都应当成为旅客的阳光。”在经济危机的年代，只有他的旅馆员工始终坚持微笑待客，这给人们留下了深刻而美好的印象。经济萧条过去后，希尔顿旅馆率先进入繁荣时期。只有5000美元起家的小旅馆，先后吞并了号称“旅馆之王”“旅馆皇后”等大旅馆，使希尔顿旅馆系统囊括了70家各地旅馆，遍布于世界五大洲各大城市，成为全球最大规模的旅馆业主。

现代札记：人有喜庆不可生妒忌心，人有福惠不可生喜幸心。

希尔顿旅馆之所以发展到如此规模,足以说明“微笑”所产生的巨大吸引力。“微笑”是不见金钱的资本,它确实是生意兴隆的法宝。

据说,在美国,有一位农民出身的竞选者竞选总统获得成功。舆论认为:他的成功,在很大程度上取决于他得体的微笑。他重金聘请公关顾问,为自己进行形象设计。本来,这位竞选者素来以“露齿微笑做商标的”。但他的顾问认为,露齿而笑容易给人虚浮、骄傲之嫌。于是,他们给这位竞选者设计这样的形象:微笑时,双唇收紧,微露下齿,塑造谦逊真诚的形象。这位竞选者闭门苦练,以超人的智慧和得体的笑容,获得了竞选的成功。

微笑,已成为各国宾客都能读懂的世界性“语言”。正如罗杰·E·艾克斯泰尔所指出的:“有一个世界通用的动作,一种表示,一种交流形式,它存在于所有的文化与国家中,人们不分国别、不分种族地使用它,并理解它的含义。它可以帮助你与各种关系的人交往,不论是业务伙伴,还是朋友,它是人们交流中惟一最有用的形式,那就是微笑。”

世界著名的酒店管理集团,如喜来登、假日等都有一条共同的经验,即“服务金钥匙”中最重要的一把——“微笑”。美国的麦当劳快餐店老板也认为:“笑容是最有价值的商品之一。我们的饭店不但提供高质量的食物、饮料和高水准的优质服务,还免费提供微笑。”

微笑的内涵

①微笑是自信的象征

一个人即使在遇到极严重的危险或困难的时候,也仍然微笑着,好像若无其事,这种微笑充满着自信,充满着力量。好像有一种超凡的魔力,像阳光一样,可以驱散阴云、驱散黑暗,把许多令人忧郁、沮丧、恐惧、苦恼的情绪一扫而光。

现代札记:三人同行,必有我师。

②微笑是礼貌的表示

一个懂礼貌的人,微笑之花常开在自己的脸上;适时地微笑,对认识的和陌生的人,他都将微笑当作礼物,慷慨地、温暖地,像春风、像春雨一样奉献,使人们感到亲切、愉快。微笑服务能极富魅力地感染消费者,拨动顾客心弦,使商务活动能在愉快、和谐的气氛中完成,给人热情待客的良好印象。

③微笑是友好的反映

能够与别人相处得很融洽,往往是经常保持微笑的结果。因为他在别人面前,经常笑容满面,和蔼可亲,易于接近。在现实生活中,如果人人脸上都有微笑,会使苦恼的人也感到愉快、安详,气氛也融洽平和,至少人人的心中都少了许多令人不愉快的怒气,争吵打斗的事情也会少了许多。这种微笑,好像一种磁力、一种电波,能够和许多人的心灵相通、相近、相亲。

④微笑是交际的手段

有人认为对那些自己看不起的人,就不必微笑;有人只对自己想要讨好的人才微笑,而对于自己的部下、自己的晚辈,从不微笑,对他们微笑,仿佛有损于自己的尊严。这种人的微笑不是发自内心的微笑,而是一种虚伪的微笑;这种微笑是做给别人看的,不是真诚的。每一个善良真诚的人,切莫被这种虚假的微笑所迷惑。

⑤微笑是健康的表露

一个心理健康的人能真诚地微笑,使美好的情操,崇高的思想和温暖的情怀以及善良的心地,水乳般地交融在一起。发出真诚微笑的人,表现出对别人尊重、理解和同情,愿意分担他人的忧伤,减轻他人的痛苦,同时也与人分享快乐。正如瑞典一句谚语:“与人分享的快乐是双重的快乐,与人分担的痛苦是减半的痛苦。”与善于发出真诚的微笑的人交朋友,无疑会得到坦诚、热情、无私的帮助。

现代札记:事要三思,免劳后悔。

请不要再说“你吃饭了吗？”

称呼

称呼被看作是交际的先锋,是人际关系融洽的晴雨表等等。在现实生活中,有的人就为把握不准称呼的尺度而发愁。

刚上班的小王就曾因此备受尴尬之苦。报到的那一天,接待她的是公司的一位部长,40来岁的人却年轻得像二十五六岁。第一次见面,小王恭恭敬敬地喊了一声:“xx部长,您好!”部长听了,心里一乐,很随和地说道:“别那么认真,叫我小x好了。”再遇到部长时,脑子转了七八道弯,还是不知道该怎么称呼他。

同事小李也遇到怎么称呼对方的问题,正是因为他无法面对同事间的称呼,只得整天“猫”在办公室里,不敢出去,生怕碰见一个不知如何称呼的同事。有时还真凑巧,他越不想碰见这种情况,偏偏就让他赶上,即使上一趟卫生间,也会碰上无法确定怎么称呼的同事。

在现实生活中,称呼是我们每一个人都无法回避的问题。其实小王、小李只要静观他人对对方的称呼,然后同他人保持一致就可以了,遵循了这一点原则,一般就不会犯太大的错误,也大可不必为此担心和分神了。

一般地说,称谓是一种随交情的加深而逐步随意化的。初识称先生、女士、同志,关系近了就称全名全姓,再近就称小x、老x,再近一点就可以称兄道弟、称姐道妹了。

可是,人们常常在初识时闹点称呼上的笑话。比如,某些人对女士的婚姻状况把握不准,把夫人称小姐倒无妨,若把小姐称为夫人岂不尴尬?称未婚者为“夫人”,十分失礼,也很容易引起对方的反感。相

现代礼记:休事三寸气,白了少年头。

反,如果称已婚者为“小姐”就容易被谅解,西方女性认为这是一个“令人愉快的错误”。

在社交场合中,一般对男子称先生,对女子称夫人、女士、小姐。已婚女子称夫人,未婚女子统称小姐,对婚姻状况不明的女子可称女士。如同一些少妇被一些不认识的长辈称为“姑娘”一样,心中一定会美滋滋的。

称呼对方时还要遵循先上级后下级,先长辈后晚辈,先女士后男士,先疏后亲的礼遇顺序进行。

招呼

招呼用语表示的是打招呼人与被打招呼人之间的一种交往关系。如果遇到熟人不打招呼或别人给你打招呼,而你装作没看见,都是不礼貌行为。

①“你吃了吗?”

这是中国历史上沿用比较长比较普遍的招呼语。民以食为天,在中国漫长的封建社会中,大多数劳动者求的就是能够吃饱肚子。因此,问对方有没有吃饭便是对对方的一种关心。随着我国人民生活水平的提高,吃饭问题已经得以解决,然而,“你吃了吗”这句问候语却流传了下来。但是,现在的这句招呼语基本上没有了原来的意思。它只是一种形式,不再包含原来的内容。问声“你吃了吗”也单单是一种招呼,表示“我看见你了,跟你打招呼呢。”至于对方真的吃饭没吃饭,都无关紧要。所以,在经济比较发达的地区,“你吃了吗”的问话逐渐被新的招呼语所代替。

使用这句招呼语时要特别注意场合,若在卫生间打招呼,显得语言极其贫乏,彼此也显得尴尬。

②“你干什么去?”

现代札记:君心坦荡荡,小人常戚戚。