



礼仪是最容易做到的事
也是最珍贵的东西

学礼仪

大家一起学

DAJIA YIQI XUE LIYI

陈莹 主编

曾萍 赵娟 赵丽华 副主编



清华大学出版社





礼仪是最容易做到的事
也是最珍贵的东西

大家一起学礼仪

DAJIA YIQI XUE LIYI

陈莹 主编

曾萍 赵娟 赵丽华 副主编

清华大学出版社
北京



内 容 简 介

本书作为中等职业学校学生的公共基础课教材,以行动导向研究理论为依据,以培养合格的“社会人”与“职业人”为标准,从全新的视角诠释礼仪内涵,按照学习者的成长规律和认知规律设计编写框架,融合德育、心理学、美容美发、形体、口才训练和地理等多门学科,图文并茂,具有较强的可读性、操作性和趣味性,学习者能在学与练中体会探究的渴望与成功的喜悦。

本书内容主要包括四个部分,即礼仪让你展示魅力、礼仪教你爱校爱家、礼仪帮你开辟事业、礼仪助你成功交际。学习者每完成一个章节的学习需要通过单项测试和综合测试,不断检验学习效果,以达到礼仪知识的构建。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

大家一起学礼仪/陈莹主编. —北京:清华大学出版社,2009.9

ISBN 978-7-302-20439-8

I. 大… II. 陈… III. 礼仪—专业学校—教材 IV. K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 143112 号

责任编辑:田在儒

责任校对:李 梅

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京市清华同胶印厂

装 订 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:11.5 字 数:228 千字

版 次:2009 年 9 月第 1 版 印 次:2009 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~8000

定 价:19.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:034252-01

编写人员

(以下排名不分先后)

主 编	陈 莹			
副 主 编	曾 萍	赵 娟	赵丽华	
参 编	严云晓	麻名艳	颜组玲	刘春燕
	李冬梅	张丽莎	王 潇	成林蔚
	刘 玉	谭晓平	彭彩红	严小瑜
	梁杰伟	文 珺	刘丹丹	覃 雯
美 工	刘丹丹			
摄 影	曾 萍	池 涛		
模 特	吕文静	黄 嘉	张真宇	
参编单位	桂林市职业教育中心学校			
	柳州市第一职业技术学校			
	南通市旅游职业高级中学			
	广西交通运输学校			
	南宁机电工程学校			
	玉林机电工程学校			



前言

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称,重礼仪、守礼法、行礼教、讲礼信、遵礼义已成为中华民族的文化特征及基本表征。孔子的“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”;著名思想家颜元的“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身修”等都充分反映了礼仪的重要性。

有人曾说:“知礼必修身,做事先做人。”现代社会对礼仪的要求越来越广泛、越来越细致,礼仪的规范化也越来越受到现代人的重视,各行各业的从业人员对礼仪知识的需求也越来越迫切。

编者从全新的视角诠释礼仪内涵,以培养合格的“社会人”与“职业人”为标准,以行动导向研究理论为依据,整合礼仪学科知识,遵循学生成长规律与认知规律,有效整合礼仪知识,以培养合格的应用型人才为宗旨,突破礼仪“专业化”,实现面向所有中职学生的目标;全书图文并茂、讲练结合,具有较强的可读性、操作性和趣味性,让学习者在快乐学习中打下坚实的礼仪基础,在学与练中体会探究的渴望与成功的喜悦。

本书由陈莹主编并审稿,概述部分由陈莹编写,第一篇由曾萍、刘丹丹、赵娟、赵丽华、严云晓等编写;第二篇由麻名艳、覃雯、颜组玲、严小瑜、梁杰伟等编写;第三篇由李冬梅、彭彩红、张丽莎、王潇、成林蔚等编写;第四篇由刘玉、刘春燕、谭晓平、文珺等编写;附录由王潇编写。

限于水平和时间,本书仍会有疏漏和不妥之处,敬请各位同仁与读者批评指正。

编者

2009年7月



目 录

概述

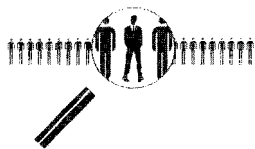
第一篇 礼仪让你展示魅力

- 1.1 可亲近的面部表情/10
 - 1.1.1 表情的构成/10
 - 1.1.2 可亲的面部表情/12
- 1.2 个性脸形与自我修饰/14
 - 1.2.1 脸部的定义/14
 - 1.2.2 脸形的分类/15
 - 1.2.3 脸形的自我修饰/15
- 1.3 得体的服饰搭配与装扮/23
 - 1.3.1 服装穿戴的基本原则/24
 - 1.3.2 着装礼仪/25
 - 1.3.3 各类饰物的佩戴/26
- 1.4 举手投足的艺术/29
 - 1.4.1 立如松——体态美的起点/29
 - 1.4.2 坐如钟——体态美的展示/31
 - 1.4.3 行如风——动态美的魅力/32
 - 1.4.4 手的表情——我们的第二张脸/33
 - 1.4.5 肢体语言——我们内心的秘密/34
- 1.5 巧用语言的魅力/37
 - 1.5.1 巧用日常生活中的礼貌用语/37
 - 1.5.2 妙用说话的语气/39
 - 1.5.3 善用说话的技巧/42

综合测试 I /47

第二篇 礼仪教你爱校爱家

- 2.1 亲友之间互敬互爱/54



- 2.1.1 家庭礼仪的基本特点/54
- 2.1.2 亲友相处的基本原则/55
- 2.1.3 家庭称谓/56
- 2.1.4 怎样与父母相处/56
- 2.1.5 亲友见面礼仪/56
- 2.2 家庭待客之道/59
 - 2.2.1 家庭拜访礼仪/59
 - 2.2.2 家庭待客礼仪/60
 - 2.2.3 家庭送客礼仪/62
- 2.3 和谐校园讲礼仪/64
 - 2.3.1 同学交往礼仪/64
 - 2.3.2 课堂礼仪/65
 - 2.3.3 自习课礼仪/66
 - 2.3.4 实训室礼仪/66
 - 2.3.5 进出办公室礼仪/67
 - 2.3.6 图书馆、阅览室礼仪/68
 - 2.3.7 升旗礼仪/69
 - 2.3.8 参加集会礼仪/70
 - 2.3.9 参加集体活动礼仪/70
 - 2.3.10 食堂就餐礼仪/71
 - 2.3.11 宿舍礼仪/71
 - 2.3.12 其他礼仪/73
- 2.4 学会与师长交往/76
 - 2.4.1 尊重师长,从“心”开始/76
 - 2.4.2 尊重师长,言行有礼/77
- 综合测试Ⅱ/78

第三篇 礼仪帮你开辟事业

- 3.1 面试的准备与展示/86
 - 3.1.1 面试前的准备/86
 - 3.1.2 面试过程中的形象展示/88
- 3.2 创造好的工作氛围/93
 - 3.2.1 办公室布置礼仪/93
 - 3.2.2 办公室人员礼仪/95
- 3.3 学会与不同的人打交道/98
 - 3.3.1 与不同性格的人交往/98
 - 3.3.2 与不同性别、年龄的人交往/103

- 3.4 拜访客户的技巧/108
 - 3.4.1 拜访时间有窍门/108
 - 3.4.2 整理容装很重要/108
 - 3.4.3 名片事先准备好/109
 - 3.4.4 拜访客户的特殊情况应对/109
- 3.5 参加会议与宴请/112
 - 3.5.1 会议礼仪/112
 - 3.5.2 宴请的礼仪/114
- 综合测试Ⅲ/120

第四篇 礼仪助你成功交际

- 4.1 无声胜有声——巧用身体语言/126
 - 4.1.1 无处不在的身体语言/126
 - 4.1.2 心灵的广告牌/127
 - 4.1.3 身体会说话/129
 - 4.1.4 解读身体语言为我所用/131
- 4.2 百里不同俗——亚洲礼仪习俗/137
 - 4.2.1 日本礼俗/137
 - 4.2.2 泰国礼俗/139
 - 4.2.3 韩国礼俗/141
 - 4.2.4 印度礼俗/143
- 4.3 千里不同风——与欧美人交往/147
 - 4.3.1 英国礼俗/147
 - 4.3.2 法国礼俗/149
 - 4.3.3 美国礼俗/152
- 4.4 共建地球村——非洲南美礼仪习俗/157
 - 4.4.1 埃及礼俗/157
 - 4.4.2 南非礼俗/159
 - 4.4.3 巴西礼俗/161

综合测试Ⅳ/163

附录 A 常见领带、丝巾的打法/166

附录 B 常用称呼、祝福词语/171

参考文献/173

概 述

礼之产生,可以追溯到远古时代。首先它是人类协调主客观矛盾的需要。自然的人伦秩序是礼产生的最原始动力,人们为生存和发展相互依赖,逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”,这是最初的礼。后又有“圣贤之人”,如黄帝、尧、舜、禹等为“止欲制乱”而制礼,身体力行民众做榜样,从而使礼在“维稳制乱”中发挥了作用。也正因如此,人们更加遵礼尚礼。其次,礼又起源于原始的宗教祭祀活动。远古时代,社会生产力水平低下,人们认识自然的能力低下,无法解释和征服自然现象与自然力,于是人们把关于人的灵魂观念扩大到他们所接触的自然界万物,从而产生了“万物有灵”的观念,开始用原始宗教仪式等手段来影响神灵,如祭祀、崇拜、祈祷等,期望以虔诚感化和影响自然神灵,以使其多赐福少降灾,原始的“礼”便产生了。

人与人互相观察与了解,一般都是从礼仪开始的。英国著名哲学家弗朗西斯·培根说:“行为举止是心灵的外衣。”讲究礼仪是人际关系和谐的润滑剂。

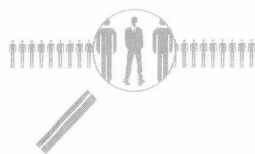
【故事 1】

公元前 592 年,当时的齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣,各国使臣都带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼的时候,齐顷公向下一看,只见晋国的亚卿郁克是个独眼,鲁国的上卿季文子是个秃头,卫国的上卿孙良夫是个跛脚,而曹国的大夫公子首则是个驼背,不禁暗自发笑:怎么四国使臣都是有毛病的。

当晚,齐顷公见到自己的母亲萧夫人,便把白天看到的四个人当笑话说给萧夫人听。萧夫人一听便乐了,执意要亲眼见识一下。正好第二天是齐顷公设宴招待各国使臣的日子,于是便答应,让萧夫人届时躲在帷帐的后面观看。第二天,当四国使臣的车子一起到达,众人依次入厅时,萧夫人掀开帷帐向外望,一看到四个使臣便忍不住大笑了起来,她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者,当他们弄明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心,特意做了这样的安排时,个个怒不可遏,不辞而别。四国使臣约定各自回国请兵伐齐,血洗在齐国所受的耻辱。四年后,四国联合起来讨伐齐国,齐国不敌,大败,齐顷公只得讲和,这便是春秋时著名的“鞍之战”。

【故事 2】

某公司新建的办公大楼需要添置一系列的办公家具,价值数百万元。公司的总经理通过市场调研后,决定向 A 公司购买这批办公用具,并与 A 公司的销售部经理约定第二天上午十点签约。



不料对方比预定的时间提前了两个小时来到公司,还带来了一大堆资料。总经理没料到对方会提前到访,刚好有公务要处理,便请秘书让对方等一会儿。这位销售部经理等了不到半小时,就开始不耐烦了,一边收拾资料一边说:“我还是等一会儿再来吧。”

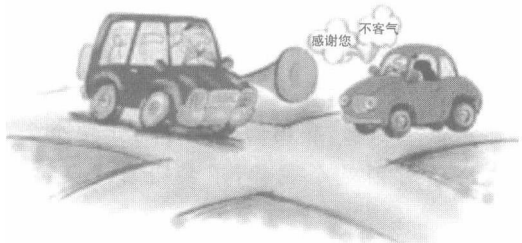
这时,总经理发现对方在收拾资料时,将自己刚才递上的名片不小心摔在了地上,对方却并未发觉,走时还无意从名片上踩了过去。但这个不小心的失误,却令总经理改变了初衷,A公司几乎到手的数百万元办公用具的生意告吹了。

【分析】

大思想家荀子曾说:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”一句玩笑、一个不雅的动作,看似小事,却因不合时、不合礼,会隐藏着巨大失误。由此可以看出,礼仪存在我们生活的方方面面,对国家而言,礼貌礼节是衡量一个国家文明程度高低、公民个人道德水准和有无修养的重要标尺。

一、什么是礼仪

礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则与规范的总和。简而言之,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则,包括礼貌、礼节、仪式和礼俗等内容。



二、礼仪的基本原则

礼仪需要遵守哪些基本原则呢?我们还是通过故事给大家解密吧。

1. 最基本也是最重要的原则——尊重

【故事 3】

某市欲接待来自印度的官方代表团,为了表示诚意,该市接待办做了各种准备,就连印度代表团下榻的饭店里也专门换上了舒适的牛皮沙发。可是,在我方的外事官员事先进行例行检查时,这些崭新的牛皮沙发却被责令立即撤换掉。原来,印度人大多信仰印度教,而印度教是敬牛、爱牛、奉牛为神的,因此,无论如何都不应该请印度人坐牛皮沙发。

【分析】

有人曾把礼仪的基本原则概括为“充分地考虑别人的兴趣和感情”。礼待他人也是一种自重,不应以伪善取悦于人,更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗,尊

重他人的喜好与禁忌。总之,对人尊敬和友善,这是处理人际关系的一项重要原则。

2. 最国际化的原则——遵时守信

【故事 4】

某年,编者有幸到德国参加培训。德国人的守时给编者留下了很深的印象。有一次,编者和同伴坐火车从德国东部的马格德堡到德国西部的海德堡,中途他们需要换乘4次火车。他们看不懂站台的德语,也听不懂列车员说的德语,只好强记每次换车的时间。即便如此这个笨办法也帮助他们顺利到达了目的地,因为德国的火车相当准时。



德国人在工作中讲求效率,注重纪律,一丝不苟。许多严于律己的德国人很讲究形式和准时,公私事宜必须事先约定时间并准时赴约,未经预先约定想与德国人会面,是办不到的事。如果因故需要推迟约会或取消约会,一定要打电话通知对方。否则,不仅失礼,也被认为是对其莫大的侮辱。

【分析】

俗话说:“一寸光阴一寸金,寸金难买寸光阴。”我们守时才不会让宝贵的光阴白白流失,同时也是尊重自己、尊重他人的一种表现。在许多国家,一个不守时的人往往被认为是没有诚信的,这样就会失去与他人交往的平台。

3. 最人性化的原则——真诚友善

【故事 5】

汉末,汉宗室豫州牧刘备听说诸葛亮很有学识,又有才能,就和关羽、张飞带着礼物到隆中(现今湖北襄阳县)卧龙岗去请诸葛亮出来帮助他为国家做事。恰巧诸葛亮这天出去了,刘备只得失望地转回去。

不久,刘备又和关羽、张飞冒着大风雪再次去请诸葛亮。不料诸葛亮又出外闲游去了。张飞本不愿意再来,见诸葛亮不在家,就催着要回去。刘备只得留下一封信,表达自己对诸葛亮的敬佩和请他出来帮助自己挽救国家危险局面的意思。

过了一些日子,刘备吃了三天素,准备再去请诸葛亮。关羽说诸葛亮也许是徒有一个虚名,未必有真才实学,不用去了。张飞却主张由他一个人去叫,如他不来,就用绳子把他捆来。刘备把张飞责备了一顿,又和他俩第三次造访诸葛亮。刘备三人到



时,诸葛亮正在睡觉。刘备不敢惊动他,一直站到诸葛亮自己醒来,才彼此坐下谈话。

诸葛亮见到刘备有志为国家做事,而且诚恳地请他帮助,就出来全力帮助刘备建立蜀汉皇朝。成语“三顾茅庐”由此而来,比喻访贤求才,真心诚意地恳请别人帮助的渴望。

【分析】

真诚就是在交际过程中做到诚实守信,不虚伪、不做作。我们不但要注意自己的形象与声誉,更要着眼于未来,恪守真诚原则,从而保证交际效果。

4. 最理性化的原则——理解宽容

【故事 6】

在一个下雨的午后,费城的一家百货公司进来一位老妇人,她全身被雨淋湿,看起来很累、很脏也很破落,大多数的柜台人员怕她弄脏了柜台,都不理她。这时,有一位年轻人走过去问她是否需要什么帮助,老妇人回答只是想避避雨,这位年轻人没有再打扰她,而是转身搬了把椅子请老妇人坐下休息。

雨停之后,老妇人向年轻人表示了感谢,并向他要了一张名片。几个月以后,公司经理收到一封信,信中要求派这位年轻人前往苏格兰装修一座城堡!这封信是那位老妇人写的,她是美国钢铁大亨卡内基的母亲。

这位年轻人不但得到了巨额订单,更是荣升为公司合伙人。他之所以能获此成功,正是因为他理解了老妇人需要避雨的心情,在她最需要帮助的时候给予了关心与礼遇。

【分析】

宽容就是心胸坦荡、豁达大度,能设身处地地为他人着想,谅解他人的过失,不计较个人得失,有很强的容纳意识和自控能力。要想遵循宽容原则,首先就是要“换位思考”,善解人意,体谅别人,这样才能正确对待 and 处理好各种关系与纷争,争取到更长远的利益。

5. 最讲分寸的原则——热情有度

【故事 7】

王先生在一家酒楼请客,他点完菜后,服务员用推车推来各种品牌的软饮料,极力

向其推销。王先生明确表示自带有饮料,不需要这些饮料时,服务员依然继续向其兜售。见此情景,王先生只好为每一位客人点了一盒饮料。结账时,因为计划外的饮料花费超出预算,差点导致没带够钱的尴尬,王先生对此非常反感。

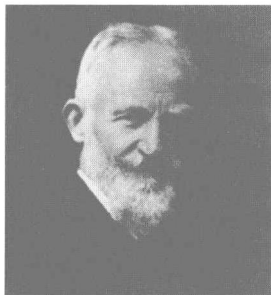
【分析】

礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。所谓适度,就是要注意感情适度、谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重,达到沟通的目的。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题,没有“度”,施礼就可能进入误区。

6. 最长远性的原则——平等谦和

【故事 8】

英国著名戏剧家、诺贝尔奖获得者萧伯纳对“平等”两个字有着很深的感触。一天,他漫步在莫斯科街头,遇到一位聪明伶俐的小女孩,便与她玩了很长时间。告别时,萧伯纳对小女孩说:“回去告诉你妈妈,今天同你玩的是闻名世界的萧伯纳。”小女孩看了萧伯纳一眼,学着他的口气说:“回去告诉你妈妈,今天同你玩的是莫斯科小女孩科妮娜。”萧伯纳一时语塞。后来,他常回忆起这件事,并感慨万分地说:“一个人不论有多大成就,对任何人都应该平等对待,要永远谦虚……这就是莫斯科小女孩给我上的课,我一辈子也忘不了她!”



【分析】

礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的、彼此之间的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。平等,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

在交际活动中既要遵守平等的原则,同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为,不应过多地挑剔对方的行为。

“谦”就是谦虚,“和”就是和善、随和。谦和既是一种美德,更是社交成功的重要条件。只有举止、言谈、态度都是谦恭有礼时,才能从别人那里得到尊重和帮助。谦和,在社交场上即表现为平易近人,热情大方,善于与人交往,乐于听取他人的意见,显示出虚怀若谷的胸襟,因而对周围的人具有很强的吸引力,有着较强的调整人际关系的能力。

三、总论

从一定意义上说,礼仪是人际关系和谐发展的调节器。人们在交往时按礼仪规范去做,有助于加强人们之间互相尊重,建立友好合作的关系,缓和、避免不必要的矛盾和冲突。其实,生活里最重要的是以礼待人,和人相处得好,就能生活得好。

总之,礼仪的作用不可估量,从某种意义上讲,礼仪比智慧和学识都重要。

从现在开始学习礼仪吧!

1

第一篇

礼仪让你展示魅力

本篇主要讲述仪容、仪表、仪态、语言规范等基础内容。通过本章学习，能为展示个人魅力打下坚实基础。

“得体的举止与言行，会留给他人良好的‘第一印象’，从而帮助我们打开成功人际交往的大门。”

——主编



经典案例

今天,你对客人微笑了没有

19世纪20年代,号称“全球旅馆业之冠”的美国希尔顿旅馆,其创始人叫康纳·希尔顿。希尔顿于1919年以仅有的5 000美元作资本,在得克萨斯州办起了自己的第一家旅馆,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5 000万资金有什么了不起,你知道还有比这更值钱的东西是什么吗?”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、不花钱又行之有效的办法,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”、“不花钱”、“行之久远”这几个条件,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在什么情况下,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,世界经济危机袭击了美国,旅馆倒闭了80%。此时,希尔顿的“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5 000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。



测试题

成语填词小游戏

将下列成语补充完整:

大惊_____	_____无主	_____瞪_____呆	心平_____
_____木鸡	含_____脉脉	哑然_____	和_____悦_____
_____有神	_____飞_____舞	神思_____	垂_____丧_____

同学们,以上的成语你答对了多少?它们的意思你了解吗?这些成语都是描写什么的呢?