

# 礼仪人生

有礼走遍天下

张彦 编著



凤凰出版传媒集团  
凤凰出版社

## 前言

自古以来中国就以“礼仪之邦”著称于世，很早就产生了中华礼仪的理论体系，形成了完整的伦理道德、生活行为规范。这个完整的伦理道德、生活行为规范就构成了一种“文化”，即礼仪文化。

时至今日，在物质文明被极大丰富的前提下，正所谓“仓廩实而知礼节”，是否遵从社会生活中的各种礼仪规范，更加成为衡量人们文明与否的一项重要标准。也就是说，要做文明时代里有修养、有素质的“文明人”，首先要遵循良好的礼仪规范。

就“礼仪”二字而言，不要以为其中的道理、规矩谁都懂，其实，礼仪是最讲究细节和严谨的，一知半解是最不可能具有礼仪的。

首先，就社交礼仪来说，一个人仪表堂堂，才不会被人拒之门外；举止得体，才不会被人侧目相看；对人有礼，才不会被人视为缺乏教养；沉着自信，别人才不敢小瞧你；不卑不亢，别人才会对你刮目相看；谈吐不凡，别人才会对你欣赏有加；守诺守时，别人才会给予你信任；办事得法，别人才愿意为你开绿灯；表现得成熟、稳重，领导才愿意对你委以重任；显得麻利、干练，别人才相信你有工作能力；对领导有礼，晋升名单上才会有你；团结好同事，才不会被八卦中伤、遭暗箭袭击；熟知迎来送往，生意才有可能做成；登门拜访顺利，合作才有机会；打好电话，事情才能敲定；参加会议，准备充分才能获得最大成功；出差旅行，有心才能做好移动宣传；热情服务，礼多顾客才不怪。

其次，就生活礼仪来说，良好的礼仪还是你情场得意、家庭幸福的资本。现在，很多人在为找不到另一半发愁，找到另一半的又为婚姻出了很多问题发愁。前者的症结在于不会表现出最佳的自己去吸引异性的注意。后者的毛病出在不懂家庭礼仪，导致夫妻之间、婆媳之间摩擦和矛盾不断。如果有良好的家庭礼仪做指导，这些问

题自然就会迎刃而解了。

最后，就涉外礼仪来说，如今的中国已经与世界接轨，来华旅游、经商、工作的外国人越来越多，走出国门旅行、工作的中国人也不鲜见。在对外交往中，如何让自己身处异国而不会闹笑话、吃好西餐而不会出洋相、与外国友人合作愉快而不会失体面——这些都是每个读者所必须知道的。

有鉴于此，本书以仪容仪表、社交礼仪、职场礼仪、商务礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、生活礼仪、涉外礼仪 8 个部分，全面介绍了各种现代礼仪规范，以及礼仪价值和各种礼仪的具体形式、要求。不仅向您介绍了仪表修饰、着装规范、礼貌用语、环境优化等现代服务的“形式之美”，而且着重强调了职业道德、服务意识、心态调整等现代服务的“内涵之美”。希望这些详尽而实用的阐述能让读者朋友们在其中有所获益。

其实，礼仪就在我们身边。不论你在什么场合，都得讲“礼”。不懂礼仪，会让你处处“献丑”，甚至因为一时失礼而毁掉你的大好前程。所以，广大读者朋友们，把本书中所提到的礼仪规范应用到你的生活中去吧，做一个拥有良好礼仪的现代人，才会让你处处受欢迎。

# 目 录

|                   |    |
|-------------------|----|
| 前 言               | 1  |
| 第一章 重视礼仪，你的礼仪价值百万 | 1  |
| 1 什么是礼仪           | 3  |
| 2 礼仪包括的内容         | 4  |
| 3 礼仪在交际中的作用       | 6  |
| 4 礼仪的主要特性         | 8  |
| 5 礼仪中的原则          | 10 |
| 6 礼仪修养的特征         | 13 |
| 7 礼仪修养的培养         | 14 |
| 第二章 仪容仪表，完美礼仪的第一步 | 17 |
| 1 第一印象至关重要        | 19 |
| 2 干净整洁是仪容仪表的标志    | 22 |
| 3 站姿礼仪            | 25 |
| 4 坐姿礼仪            | 28 |
| 5 走姿礼仪            | 30 |
| 6 表情礼仪            | 32 |
| 7 手势礼仪            | 35 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 8 着装礼仪                     | 38 |
| 9 语言谈吐礼仪                   | 41 |
| 10 佩戴饰物的礼仪                 | 44 |
| <b>第三章 社交礼仪，积累人脉的关键一环</b>  | 47 |
| 1 记住别人的名字是好人缘的开始           | 49 |
| 2 作介绍分清先后别失礼               | 51 |
| 3 名片交换有学问                  | 53 |
| 4 握手，谁先伸手有讲究               | 56 |
| 5 会客礼仪，待人接物恰到好处            | 58 |
| 6 倾听是最大的礼貌                 | 61 |
| 7 赞美是人际关系的要诀               | 64 |
| 8 不要谈论不愉快的事                | 65 |
| 9 及时恰当的道歉能成功求得谅解           | 68 |
| 10 拒绝他人要含蓄委婉               | 70 |
| 11 社交场合如何化解尴尬              | 73 |
| <b>第四章 职场礼仪，让你左右逢源如鱼得水</b> | 77 |
| 1 求职前的各项准备                 | 79 |
| 2 面试过程的礼仪                  | 82 |
| 3 办公室中的礼仪                  | 85 |
| 4 级别关系的礼仪                  | 88 |
| 5 职业形象的礼仪                  | 91 |

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| 6° 工作沟通的礼仪               | 94         |
| 7 会议礼仪                   | 95         |
| 8° 仪式礼仪                  | 97         |
| 9° 秘书助理的礼仪               | 100        |
| 10° 职业女性的着装礼仪            | 102        |
| <b>第五章 商务礼仪，先交朋友再做生意</b> | <b>105</b> |
| 1 商务会面礼仪                 | 107        |
| 2° 商务形象礼仪                | 108        |
| 3° 电话礼仪                  | 110        |
| 4° 商务交接礼仪                | 112        |
| 5° 商务会客礼仪                | 115        |
| 6° 商务谈判礼仪                | 117        |
| 7 签字仪式礼仪                 | 121        |
| 8° 商务收款礼仪与原则             | 123        |
| 9° 宴会礼仪                  | 126        |
| 10° 国际商务活动礼仪             | 128        |
| <b>第六章 餐桌礼仪，小餐桌有大学问</b>  | <b>131</b> |
| 1 中餐礼仪                   | 133        |
| 2° 西餐礼仪                  | 135        |
| 3° 餐桌礼仪                  | 138        |
| 4° 用餐礼仪禁忌                | 140        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 5 西式餐具使用规则                   | 142        |
| 6 饮酒礼仪                       | 144        |
| 7 劝酒的礼仪                      | 146        |
| 8 葡萄酒饮酒礼仪                    | 149        |
| 9 自助餐礼仪                      | 151        |
| 10 吃法国菜要注意的礼节                | 154        |
| <b>第七章 馈赠礼仪，好礼相送也要恰到好处</b>   | <b>157</b> |
| 1 送礼贵在送到心坎里                  | 159        |
| 2 礼物清单上的禁忌品                  | 161        |
| 3 礼品包装的礼仪                    | 163        |
| 4 给上司送礼的礼仪                   | 165        |
| 5 送花的礼仪                      | 167        |
| 6 怎样给女孩送礼                    | 169        |
| 7 送礼要注意场合                    | 172        |
| 8 在中国的送礼秘诀                   | 175        |
| 9 送礼的禁忌                      | 178        |
| 10 送礼的技巧                     | 181        |
| 11 拒礼的方法                     | 183        |
| <b>第八章 生活礼仪，永远扮演最得体的那个角色</b> | <b>185</b> |
| 1 聚会礼仪，放松而不放纵                | 187        |
| 2 婚礼礼仪，浪漫得体地表达你的贺喜           | 189        |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| ♫ 寿宴礼仪，和谐温暖地祝福他人             | 192 |
| ♫ 葬礼礼仪，安静肃穆地表达悲哀             | 195 |
| ♫ 演出礼仪，别痛快了自己打扰了别人           | 198 |
| ♫ 比赛礼仪，合格的观众才受欢迎             | 199 |
| ♫ 舞会礼仪，要做舞会上的绅士、名媛           | 203 |
| ♫ 参观礼仪，不做高尚展馆里低俗的人           | 206 |
| ♫ 居家礼仪，不必举案齐眉也要尊重对方          | 208 |
| <br><b>第九章 涉外礼仪，不卑不亢真我表现</b> | 213 |
| ♫ 一定要维护民族的形象                 | 215 |
| ♫ 不卑不亢，展现自我                  | 217 |
| ♫ 入乡随俗，到什么山唱什么歌              | 220 |
| ♫ 真诚守信在任何时候都要坚守              | 222 |
| ♫ 尊重对方的隐私，是交往的关键             | 224 |
| ♫ 女士优先，显示绅士风度                | 226 |
| ♫ 爱护环境是每一个人的职责               | 229 |
| ♫ 以右为尊的规则不能忘记                | 231 |
| ♫ 知道点外国的习俗                   | 233 |
| ♫ 知道点外国的禁忌                   | 237 |
| <br><b>后 记</b>               | 241 |

# 第一章

重视礼仪，你的礼仪价值百万







## 什么是礼仪

每一个中国人都以生在具有几千年灿烂历史的“礼仪之邦”而感到骄傲、自豪。的确，我们自古便是一个尚礼的民族，而时代发展到现在，我们依然在工作、学习、交际、娱乐等多方面提倡讲文明、讲礼仪的社会风尚，很多人也是在身体力行地这样做着。但是，你是否明确地知道什么是礼仪呢？

礼仪，从个人修养的角度来看，可以说是一个人内在修养和素质的外在表现；从传播的角度来看，礼仪可以说是一种在人际交往过程中彼此进行沟通的技巧；从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，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礼的精神及要求的行为准则或规范的总和；从广义上讲，就是指一个时代的规范和制度。

也许关于礼仪的定义听起来会让人觉得呆板，但其实，礼仪不仅内容丰富，而且有着悠久的历史。为了更好地掌握礼仪规范，我们应该从礼仪的起源开始探究，这样不仅有利于认识礼仪的本质，而且有助于我们自觉地按照礼仪规范的要求进行社交活动。

礼仪不是随意凭空臆造的，也不是可有可无的，而是一种由来已久的行为规范。

对于礼仪的起源，研究学家中有一种观点认为，礼仪起源于古代祭祀。“礼”字是会意字，指祭祀时盛祭品的器皿，所以有研究人员认为“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的：“履也，所以示神致福也”。意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。而古时祭祀活



动通常都是严格地按照一定的程序、方式来进行的，也就是所谓的“礼制”，这就是现在礼仪的起源。

也有一种观点认为，礼仪起源于传统的风俗习惯。因为人是群体动物，每个人都不能离开社会而单独存在。所以，在长期的集体生活、彼此交往中，渐渐地形成了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为了人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为了礼仪的雏形，并最终被以“规范”的形式固定了下来。

另外还有一种观点认为，礼仪起源于法庭。这种说法流传于西方。因为在西方国家“礼仪”一词源于法语的“*etiquette*”，意为“法庭上的通行证”。古代法国为了保证法庭中活动的秩序，将印有法庭纪律的说明文件发给进入法庭的每个人，作为遵守的规矩和行为准则。后来“*etiquette*”一词进入英文，演变成为今天人们交往中应遵循的规矩和准则：礼仪。

虽然礼仪的起源众说纷纭，但礼仪作为一种社会活动的行为准则，在遵守的过程中还是有章可循，同时也能使人与人在交往中更具有亲和力。所以，一直到今天，礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

## 2 礼仪包括的内容

现如今，“礼仪”一词可以说是妇孺皆知的。但我们通常所说的礼仪到底包含了哪些内容，大家知道吗？

礼仪包含“礼”和“仪”两种形式，“礼”是本质，礼者，敬人也，要知礼、懂礼、讲理，要示人以尊重。“仪”即仪式，就是表现形式。通常，我们在人际交往中所提到的礼仪，是以一定的约



定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的过程，涉及仪表、穿着、交往、沟通、语言、情商等内容。如果分类，可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、传统礼仪、社交公共礼仪、军事礼仪等五大分支。但因为礼仪是一门综合性的学科，所以各分支内容都是相互交融的，大部分礼仪内容都大体相同。此外，礼仪的功能，一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化自身、美化生活、促进人们的社会交往、改善人们的人际关系、净化社会风气。

就礼仪的具体内容来说，还应该包括：

### 一、仪表礼仪

仪表礼仪就是对一个人的服装、仪容、打扮等的综合要求。仪表，即人的外表，包括容貌、举止、姿态、风度等。仪表是一门艺术，它既要讲究协调、色彩，也要注意场合、身份。同时它又是一种文化的体现。在社会交往活动中，一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映出他个人的审美趣味。

### 二、用餐礼仪

用餐礼仪就是饭桌上的文化。在中国，不同的家庭或家族在社会、经济、习惯、环境的影响下，形成了有自家特色的饭桌文化。而这种用餐礼仪，又反映了家族的道德观念和风俗习惯形成的礼节、仪式和个人的礼貌要求。

### 三、商务礼仪

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。

### 四、涉外礼仪

涉外礼仪是指在长期的国际往来中，逐步形成了外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法。在涉外交往中，遵守国际惯例和一定的礼节，有利于中国的对外开放，有利于展现中国礼仪之邦的风貌。它的特点是，强调在交往中的规范性、对象性、技巧性等原则。



## 五、社交礼仪

社交礼仪是指人们在人际交往过程中所具备的基本素质、交际能力等。

### *J* 礼仪在交际中的作用

礼仪是发于人性之自然，合于人性之需要的行为规范，在现代文明社会中，已经成为一种不容忽视的人生所需了。如果没有这些礼仪规范，人们在交往中往往会感到手足无措，甚至失礼于人，闹出笑话，所以礼仪的作用，我们任何人都不能忽视。

礼仪，在现代人的生活中是决不能少的。礼仪是一种恭敬他人的善行，也是自己行万事的通行证，是要通达践履的。人与人交流感情，事与事维持秩序，国与国保持常态，皆是礼仪从中周旋的结果。也就是说，礼仪在人际交往中起到了不可替代的作用。

礼仪是人际交往的前提条件，是交际生活的钥匙，同时，礼仪还是塑造形象的重要手段。在社会活动中，交谈讲究礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……只有讲究礼仪，事情才会做得恰到好处。

礼仪，从一个人走向社会后就开始发挥它神奇的作用了。比如，一个人不知道参加工作后怎样与同事和上司处理好关系，此时多了解一些职场交际的礼仪，便会有助这个人在职场中保持良好的人际关系。

礼仪在交际中的具体作用包括：

#### 一、礼仪能起到促进沟通、互相尊重的作用

人们在交往时以礼相待，有助于人们之间互相尊重，建立友好



合作的关系，缓和或者避免不必要的矛盾和冲突。因为礼仪也可以称之为礼尚往来，这种互惠的交往行为，蕴含着彼此的尊敬。礼仪的作用就是向对方表示尊敬、表示敬意，同时对方也还之以礼。在人际交往中，时常的“礼尚往来”，可以使交往双方的感情得到沟通，在向对方表示尊重、敬意的过程中，获得对方的理解和尊重。

## 二、礼仪能起到约束、规范的作用

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪的约束作用具体表现在社会生活中，就是约束人们的目的与态度，规范人们的行为方式，协调人与人之间的关系，维护社会的正常秩序。同时，不容我们忽视的是，每一个生活在特定文化环境中或者习俗规范下的人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束；而如果有人强行不接受礼仪的约束，那社会道德规范也必将以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段强迫他去执行，这就是礼仪所具有的强大的约束和规范作用。

## 三、礼仪能起到教化、倡导的作用

礼仪作为一种道德习俗，会以一种道德规范的形式对全社会的每一个人发挥维护社会正常秩序的教育作用。这种作用具体表现在两个方面：一方面是对礼仪的尊重和约束作用。这种道德力量会对全社会的每个人都有教化作用，都在施行教化。另一方面，礼仪的形成、礼仪的完备和凝固，会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传给新一代，世代相继、世代相传。也就是说，人们通过对礼仪的学习和应用，建立新型的人际关系，形成良好的社会风尚，在人际交往中具体表现为：讲文明、懂礼貌，严于律己、宽以待人，彼此之间互尊互敬、和睦相处。可见，礼仪的教化、倡导作用之重大。

## 四、礼仪能起到调节、凝聚的作用

在人际关系错综复杂的现代生活中，人们有时会突然发生冲突，甚至会采取极端行为。这时，就需要礼仪来发挥它的调节和凝聚作



用了。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见，礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾，使人际之间的感情得以沟通，建立相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，最终起到调节、凝聚人际关系的作用。

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握人际交往尺度，合理地处理好人与人的关系。俗话说“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁”。学好和熟练应用现代礼仪有助于提升自身素质，塑造良好的个人形象，处理各种人际关系，建立适合自己发展的人际网络，为我们的生活和事业搭建成功的桥梁。

## 4 礼仪的主要特性

礼仪文化是中华优秀传统文化宝库中的一颗璀璨明珠，是中国古代文化的精髓。尤其是到了现代，那些自觉地接受社会礼仪约束的人，才会被人们认为是“成熟的人”、符合社会要求的人。所以，礼仪也就成了我们整个人生旅途中的必修课。

想要学好礼仪，已经成为大家共同的心声。那么，如何才能抓住礼仪的真谛，尽快地完善自己的礼仪规范呢？想弄清楚这一问题，我们就要先从礼仪的特性入手。

### 一、礼仪具有普遍性

礼仪的普遍性特点，归根结底是由社交活动的特性、内容和任务决定的。古今中外，凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。古时候的礼仪，多为祭祀、祈福行为，比如春节时家



家家户户要摆起烛台祭祖宗、祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福，至今仍旧作为一种礼仪而存在。显然，这就是礼仪具有普遍性的一种最好说明。

到了现代，礼仪已经成为人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定的礼仪规范的制约。礼仪的内容更是渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们日常生活的各个方面，礼仪活动都普遍存在，具有绝对的普遍性。

## 二、礼仪具有差异性

礼仪内容虽然大体相似，但不同的文化背景还是会产生不同的礼仪文化，也就是说，不同的地域文化会决定着礼仪的内容和形式。此外，礼仪的差异性还表现在礼仪的等级差别上，对不同身份、地位的对象施以不同的礼仪等等。

比如说，中西方文化差异就会导致礼仪上的巨大差别。在中国，有人生病了，你对他的健康状况表示关心是有教养、有礼貌的表现。但在西方就完全不同了。一个中国学生得知其美籍教师生病后，礼貌地建议老师去看医生。不料，本来一句体贴的话反而使教师很不高兴。因为在这位教师看来，有病看医生这种简单得连小孩都知道的事情，用不着任何人来指教。而这位同学的忠告，显然大大伤害了他的自尊心。

俗话说“百里不同风，千里不同俗”，中国是一个多民族大家庭，不同的民族各有其风俗习惯。同样的见面问候，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有亲吻脸颊的。这些都足以说明礼仪的差异性了。

## 三、礼仪具有规范性

礼仪不仅具有规范性，而且规范性很强。比如无论在个人服饰、言谈、举止、行为，还是活动的操作方式、程序安排等方面，礼仪都具有很强的规范性，同时这种规范性也意味着礼仪具有广泛的认同性。