

» 高职高专文秘专业规划教材

〔项目式教学〕

秘书礼仪

Secretarial Etiquette

刘晓娟 胡玉娟 主编



► 基于工作过程的高职高专教育理念，以情境实训的方式安排教学，情境实训的素材全部是秘书真实工作任务。

► 以秘书礼仪为主线，努力做到深入浅出，翔实具体，融理论性、实践性、知识性和可操作性于一体。

► 学生在练中学、学中练，在完成秘书工作任务中实现秘书礼仪知识的训练，实现学练统一。



赠 电 子 课 件



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



高职高专文秘专业规划教材

秘书礼仪

主 编 刘晓娟 胡玉娟

副主编 高淑平 刘国辉

参 编 刘永强 刘 欣 梁松枝

李增华 王晓红 陈 文



机械工业出版社

本书是高职高专文秘专业规划教材之一。

全书共七个模块,包括礼仪概述、商务沟通礼仪、办公与会议礼仪、文书礼仪、商务活动礼仪、差旅礼仪、涉外礼仪等内容。本教材以秘书工作内容、工作程序为切入点,详细介绍了秘书工作任务,分析归纳出秘书在完成各项工作任务中所涉及的礼仪知识。全书体现了基于秘书工作过程的高职高专教育理念,教学以情境实训的方式完成,情境实训的素材全部是秘书真实工作任务,学生在练中学、学中练,在完成秘书工作任务中实现秘书礼仪知识的训练,实现学练统一,适合高职高专院校文秘专业的学生使用,也可作为其他在职秘书人员或社会各类人员学习礼仪的参考。

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如下载中出现问题,或对电子课件有宝贵建议,欢迎致电 010-88379375。

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪/刘晓娟,胡玉娟主编. —北京:机械工业出版社,2009.7

高职高专文秘专业规划教材

ISBN 978-7-111-27539-8

I. 秘... II. ①刘... ②胡... III. 秘书—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 114670 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛 丁秀丽

封面设计:鞠杨 责任印制:杨曦

唐山丰电印务有限公司印刷

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·14.75 印张·362 千字

0 001—4000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-27539-8

定价:25.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379754

投稿邮箱:frank.xu@163.com

封面无防伪标均为盗版

前 言

随着我国加入 WTO, 进一步走向开放, 与国际社会接轨已成必然, 而在开放的社会环境中, 每一个社会组织和个人都需要在广泛的、频繁的社会交往中谋求自身的发展, 争取事业的成功, 因此, 学会交际已成为现代人必备的素质之一。而交际成功的关键在于礼仪, 礼仪作为待人处事、进行社会交往的手段, 每个人只要置身于现实, 无论做什么事情都离不开礼仪。为此, 我们编写了《秘书礼仪》这本教材, 而且我们用工作任务引领理论知识, 用典型服务引领工作任务。本教材以秘书礼仪为主线, 努力做到深入浅出, 翔实具体, 融理论性、实践性、知识性和可操作性于一体, 在对礼仪的产生发展、基本内涵、主要特征和作用等进行系统阐述的基础上, 重点对“商务沟通礼仪、办公与会议礼仪、文书礼仪、商务活动礼仪、差旅礼仪、涉外礼仪”等进行了阐述, 为了帮助读者掌握并在实践中更好地应用秘书礼仪知识, 每章后还列举了部分礼仪训练题。本教材不但有助于秘书人员了解礼仪, 掌握礼仪规范, 提高文化素养, 还可作为高等学校以及职业技术学院各专业学生的礼仪训练用书。

本教材由哈尔滨金融高等专科学校刘晓娟副教授、东北林业大学胡玉娟副教授担任主编并负责统稿。具体编写分工如下:

绪论、模块一、模块三由刘晓娟编写; 模块二由安徽机电职业技术学院梁松枝、东北林业大学胡玉娟、哈尔滨理工大学高淑平、黑龙江生物科技职业学院王晓红、黑龙江生态工程职业学院李增华、哈尔滨学院人文学院刘永强、哈尔滨电力职业技术学院陈文、黑龙江幼儿师范高等专科学校刘国辉共同编写; 模块四由胡玉娟、哈尔滨金融高等专科学校刘欣共同编写; 模块五由胡玉娟编写; 模块六由高淑平编写。哈尔滨金融高等专科学校孙莉教授对书稿进行了审定, 提出了宝贵的修改意见。本教材在编写过程中得到机械工业出版社的大力支持与帮助。书中参考了近年来一些专家的著作, 主要参考书目附后, 在此一并表示感谢。

编 者

目 录

前言

绪论 礼仪概述	1
模块一 商务沟通礼仪	9
项目一 商务礼仪	10
任务一 致意、握手、称呼、介绍、使用名片的礼仪	10
任务二 仪容、表情、仪态、服饰礼仪	21
项目二 接待礼仪	40
项目三 拜访、沟通礼仪	48
项目四 谈判礼仪	54
模块二 办公与会议礼仪	61
项目五 办公礼仪	62
任务一 创设优美的办公环境	62
任务二 创设办公室平和的情绪环境	70
任务三 使用电话、手机的礼仪	75
任务四 处理办公室事务的礼仪	84
项目六 会议礼仪	121
模块三 文书礼仪	139
项目七 信电礼仪	140
任务一 拟写会议通知、邀请函、请柬的礼仪要求	140
任务二 拟写感谢信、贺电的礼仪要求	145
项目八 接待文书礼仪	149
任务一 拟写欢迎词、欢送词的礼仪要求	149
任务二 拟写祝词、答谢词的礼仪要求	154
项目九 治丧文书礼仪	159
模块四 商务活动礼仪	165
项目十 宴请舞会礼仪	166
任务一 宴请礼仪	166
任务二 舞会礼仪	180
项目十一 商务仪式礼仪	185
模块五 差旅礼仪	193
项目十二 乘坐交通工具礼仪	194
项目十三 住宿礼仪	200
项目十四 公共场所参观、游览礼仪	205
模块六 涉外礼仪	213
项目十五 国际交往礼节、礼俗与禁忌	214
参考文献	230

绪论

礼仪概述



学习目标

了解礼仪的概念、特性、功能、原则；掌握文明礼貌的养成途径；认识秘书工作中礼仪的重要性。



任务描述

张秘书就职于内蒙古×畜牧有限公司。由于业务出色，2009年3月2日公司领导随团到中东地区某国考察决定让他同去。抵达目的地后，东道主热情地接待了他们，并设宴款待。席间，为表示敬意，主人向每位客人递上一杯当地的特产饮料，张秘书应怎样接饮料？



相关知识

一、礼仪的概念

礼：本意为敬神，引申为尊敬。仪：指形式。

礼仪：礼节和仪式的总称，是指人们在与他人交往的过程中，外在表现的行为规则和形式的总和（指外在的东西，如仪容仪表、言行举止、待人接物的程序和方式等）。

二、相关概念的辨析

礼貌是指一个人在待人处事时，为了表示对他人的尊重、友好，在仪表、仪容、仪态以及语言和动作上谦虚恭敬的表现，如一个微笑、一声“您好”。

礼节是指人们在日常生活，特别是在交际场合中，相互表示尊重、祝颂、问候、致意、致谢、哀悼、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式，如作揖、跪拜、握手、双手合十、拥抱、亲吻等。

礼仪涵盖了礼貌和礼节，在层面上高于礼貌和礼节，其内涵更深、更广。礼仪实际上是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成。礼貌是礼节的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。

礼宾是指按一定的礼节和仪式接待宾客（多用于外交场合）。

三、礼仪的特性

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的，它具有文明性、共通性、多样性、变化性、规范性和传承性等特性。

1. 文明性

礼仪是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了文明的追求，亚当和夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果，从盲目迷信到崇尚科学，从战争到和平，都是文明的体现。尤其是文字的发明，使人类开始运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明体现的宗旨是尊重，既是对他人也是对自己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，比如待人接物热情周到、彬彬有礼；人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处，体现出人们日常生活中的文明、友好；注重个人卫生，穿着适时得体，见人总是微笑着问候致意，礼貌交谈，文明用语，这些也体现出人们的品行修养。总之，礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

2. 共通性

无论是交际礼仪、商务礼仪、秘书礼仪还是公关礼仪，都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态，人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落，但是，许多礼仪都是世界通用的。例如：问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等，大都是世界通用的。虽然由于不同的国家、地区、民族形成了许多特有的风俗习惯，但就礼仪本身的内涵和作用来说，它仍具有共通性。正是由于礼仪拥有共通性，才形成了国际交往礼仪。

3. 多样性

世界是丰富多彩的，其中礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地民俗礼仪千奇百怪，几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪，从举止礼仪到规范化礼仪，从服饰礼仪到仪表礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪等，在不同的国家、不同的场合，礼仪的表达方式也有所不同。比如在人们常见的国际交往礼仪中，仅见面礼就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等。礼仪可谓多种多样，纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容，在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

4. 变化性

礼仪并不存在一成不变的永恒模式。随着时间的推移，礼仪会发生巨大的变化。可以说，每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来，在非正式场合，有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范，可增可减，随意性较大。而在正式场合，讲究礼仪规范是十分有必要的。但如果双方已非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。

5. 规范性

礼仪指的是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地遵守。另起炉灶,自搞一套,或是只遵守个人适应的部分,而不遵守不适应自己的部分,都难以为交往对象所接受、所理解。

6. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪传承性的特定含义。作为一种人类文明的积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来、流传下去,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化、全盘沿用,而应当是有扬弃,有继承,更有发展。

四、礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们进行社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,对于提高自身的修养和素质,促进社会主义精神文明建设,塑造良好形象,增进社会交往,促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在以下几方面。

1. 弘扬礼仪传统

文明古老的中华民族,以其聪颖的才智和勤奋的力量,创造了人类历史上最灿烂的文化。中华民族素以“礼仪之邦”著称于世。几千年来,各族人民创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等,并为广大人民所喜爱、所沿袭,这些礼仪习俗,反映了我国民族的传统美德与优良品质,勾画出了我国民族的历史风貌。

2. 提高自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此,在这个意义上,可以说礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

3. 完善个人形象

讲究礼仪对个人的成功是至关重要的,因为它关系到个人的形象。个人形象是一个人的仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。因此学习礼仪、运用礼仪,无疑将有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。

4. 改善人际关系

一个人只要同其他人打交道，就不能不讲礼仪。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外，其最大的好处在于，它能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此的了解与信任。

5. 塑造组织形象

良好的组织形象是任何组织所刻意追求的目标，组织形象的塑造处处需要礼仪。组织形象常常是在不经意间体现并塑造出来的。整洁优雅的环境，宽敞明亮、井然有序的办公室，独具个性、富有哲理的价值观，色彩柔和的服饰，彬彬有礼的员工，富有特色的广告等，都会给公众留下深刻的印象。礼仪则是通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来，它是塑造组织形象的基础工程。任何不讲究礼仪的组织都不可能获得良好的社会形象。

6. 建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌，把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志，礼仪是立国的精神要素之本。在社会主义精神文明建设中，讲究礼节礼仪、注重礼貌是最基本的要求，它对建设精神文明的大厦起着基础作用，只有基础打得扎实，大厦才能牢固。

五、礼仪的原则

人们进行各种交际活动自始至终都有一些具有普遍性、共同性、指导性的规律可循，这就是礼仪的原则。探讨这些原则，有助于社交基本礼仪的规范化，增强人们对礼仪的认识，进而增强礼仪在社会活动中的指导作用。

1. 遵守原则

礼仪规范是为维护社会生活的稳定而形成和存在的，实际上它反映了人们的共同利益要求。社会上的每个成员不论身份高低、职位大小、财富多寡，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，都要以礼仪去规范自己的一言一行、一举一动。

2. 敬人原则

尊敬是“礼”的本义，是礼仪的重点和核心。在对待他人的诸多做法中最重要的一条，就是要敬人之心长存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。可以说，掌握了敬人的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。

3. 宽容原则

一般来说，交往双方的心理总存在一定的距离，存在不相容的心理状态，这种差异会在交往者之间产生思想隔膜，甚至会使关系僵化，要想缩小这种心理上的差异，使人人与人之间多一份和谐、多一份信赖，就必须怀有宽容之心。宽容就是要求人们既要严于律己，又要宽以待人，要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而不能求全责备，斤斤计较，

过分苛求，咄咄逼人。唯有宽容才能排除人际交往中的各种障碍，不能宽容他人的人，往往 would 得理不饶人，使人际关系恶化。共性是寓于个性之中的，人们应该维护和发展共性，以理解和宽容来增强人们之间的凝聚力。

4. 真诚原则

礼仪的运用基于交际主体对他人的态度，如果能带着诚意与对方交往，那么交际主体的行为自然而然地便显示出对对方的关切与爱心。

5. 适度原则

俗话说：“礼多人不怪”。人们讲究礼仪是基于对对方的尊重，这是无可厚非的，但是，凡事过犹不及，人际交往要因人而异，要考虑时间、地点、环境等诸多条件。如果施礼过度或不足，都是失礼的表现。

六、秘书文明礼貌修养的养成途径

文明礼貌修养一般也称为教养，是指人在待人接物方面的素质和能力。它是人类文明的标志之一。一个人的文明礼貌修养，往往反映一个民族乃至一个国家的文明程度。

良好的礼貌修养，是需要经过长期的有意识的学习、实践、积累而逐步形成的。可以从以下几个方面着手。

1. 坚持努力学习，树立礼貌意识

首先，要进行理论学习，即利用图书资料、广播电视，系统地、全面地学习礼仪。其次，是在社会实践中学习。实践是检验真理的唯一标准。通过实践，不仅可以使人加深对礼仪的了解，强化它的印象，而且还可以检验其作用，增强文明礼貌意识，提高自己的文明素质。

2. 养成良好习惯，贵在持之以恒

俗话说：“习惯成自然”。良好的习惯是从平时一点一滴做起的，不断地积累、升华，并抑制和纠正某些不良习惯。作为现在的大学生、新世纪的接班人，就要以高度的自觉性和社会责任感来约束自己的行为，时刻保持清醒的头脑，谦虚谨慎，以礼待人，坚持从自我做起、从现在做起、从点滴做起，并持之以恒，养成良好的文明习惯，使之成为自觉的行动。

3. 加强道德修养，陶冶美好情操

道德是人们生活和工作中共同的行为准则与规范。它依靠社会舆论的力量，以善恶、好坏、美丑、公正和偏私、诚实和虚伪等道德观念来评价个人的行为，使人明是非、知荣辱，以调整各种社会关系。礼仪与道德相辅相成，相互补充。礼仪体现着道德观念，而道德制约、调整礼仪行为规范的完善和发展。礼仪是一个人内心世界的外在表现和真实情感的自然流露。举止大方、温文尔雅、彬彬有礼的风度，必须以良好的道德修养为基础。可见，道德修养能有效地调节和控制人的行为，美好情操是文明习惯的自然流露。

加强道德修养，能够树立正确的社会道德观和人生价值观，增强社会责任感、使命感；通过培养高尚的情操，能够从生活中不断汲取美的情感，铸造美的心灵，能明辨是非，提高审美情趣和鉴赏能力，从而自觉地规范自己的行为，保持良好的形象。



任务实施

现在让我们一起来解决“任务描述”中的问题：

张秘书应起立，双手接过饮料的同时向对方表示感谢。



课外训练

(1) 秘书小李陪领导参加商务活动，小李的口头表达能力不错，对公司的产品介绍也得体，人既朴实又勤快。一次他陪领导参加商务活动，在乘车时，他将老总安排在小轿车司机后面，老总顿时脸色突变，请问秘书小李的问题出在哪儿呢？

(2) 秘书小李陪一位男领导参加商务接待活动，前来公司的客人是比领导年龄小的男同志，小李应怎样给二人作介绍？



知识拓展

西方礼仪的渊源

国际礼仪源于西方礼仪。习惯上所称的西方通常指欧美各国，其文化源流、宗教信仰相近，在礼俗上虽因受各种复杂因素影响而有差别，但共性较多。澳洲及南美地区，因在历史上深受欧美文化的影响，其礼俗也与欧美各国有许多共同之处。

西方文明史在很大程度上表现了人类对礼仪追求及其演变的历史。人类为维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演变为握手。为了表示自己的友好与尊重，愿意在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼。在古希腊的文献典籍中，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著作中，都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时期。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的繁琐要求到 20 世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

西方礼仪的形成经历了复杂的历史过程。著名西方礼仪专家让·塞尔在分析西方礼仪的形成时指出：它是地中海式的礼仪，其思想方法、思维方式的灵活性和分寸感，都来自古希腊文化；从法的观念和等级形式来看，它是古罗马式的；注重博爱、自由和平等的精神，体现了它是基督教式的；它是欧洲式的和大西洋式的，因为在西欧同北美的结合所形成的熔炉里，锻炼了欧洲最有前进力的分子，创造出在其他地区未见到的物质文明的繁荣。中世纪和文艺复兴的连续影响把妇女置于社交生活的中心地位，使妇女成为受尊重的对象，这是其他文明所没有的。西方礼仪深受法国思想的影响，因为它是在 17 和 18 世纪的法国宫廷里形成了今天的状态，并在当时成为全欧洲效仿的样板。

正如人们所说，文明不过是一件东拼西凑的百衲衣，谁也不能夸口是“独家制造”。西方礼仪的形成充分证明了这一点，事实上当今世界各民族的礼仪也如此。国际礼仪不仅是社会交往的产物，更是国际贸易和国际文化交流的产物。在国际交往中，为避免由

于各国的文化、历史差异而产生误会和隔阂，逐渐形成了一种约定俗成且大家共同采用并遵守的通行礼仪，或者说是与礼仪相关的国际惯例，成为全人类之间进行交往的行为准则和规范。国际交往的参加者能够以共同接受的通行礼仪来约束自己的行为，这也有助于相互理解与接受。从实际的操作意义来看，有了通行的国际礼仪，就像是创造了一种普遍流行且彼此接受的礼仪“世界语”。一些起源于欧美的礼仪，即西方礼仪如今已在世界众多国家中通行。而且，将会有愈来愈多的被各国普遍遵循的礼仪规矩，国际礼仪的内容也会不断丰富。

虽然中外礼仪根植的文化土壤不同，但它们都植根于文明，并随着文明的发展而形成。从世界范围内看，不论是中华礼仪、古罗马式的礼仪、中世纪和文艺复兴时期的礼仪，还是欧洲式和大洋洲式的礼仪，以至基督教式的礼仪，无一不是如此。

模块一

商务沟通礼仪

项 目 一

商务礼仪

任务一 致意、握手、称呼、介绍、使用名片的礼仪

学习目标

能够得体地致意；能够正确握手；能够礼貌称呼；能够准确介绍；能够恰当使用名片。

任务描述

内蒙古×畜牧有限公司是一家集畜牧养殖、饲草料种植、加工、销售为一体的农牧业高科技企业。公司成立于2003年，于2004年被确定为“自治区农牧业产业化重点龙头企业”、“自治区良种奶牛繁育基地”和“自治区民营科技企业”。在公司成立5周年之际，于2008年3月2日上午9时在公司宴会楼举行庆典活动，假设你是办公室秘书李玲，请安排好庆典当天迎宾处迎接来宾时的问候、握手、称呼、介绍、使用名片等礼仪工作。

相关知识

一、致意礼仪

1. 致意概述

致意，也可以称作打“袖珍招呼”，指施礼者用嫣然微笑、点头微笑、眨眼微笑、挥手微笑等方式向受礼者表达友好与尊重。

2. 致意的顺序

一般来说，在工作、社交场合，男性应当首先向女性致意；年轻女性应当首先向年长男性致意；下级应当首先向上级致意。当然，实际交往中绝不应拘泥于以上的顺序原则。长者、上级为了倡导礼仪规范，为了展示自己谦虚、随和，主动向晚辈、下级致意，无疑会更具影响力和风度，更能引起受礼者的敬仰与尊重。

3. 致意的注意事项

(1) 在施礼者用非语言符号致意的同时，最好伴之以“你好！”“早上好！”等简洁的

问候语,这样会使致意显得生动、更具活力。

(2) 受礼者应当用相同的非语言符号和语言以示答礼和谢意。

(3) 向对方致意的距离一般在 2~5m 比较合适。如果相距较远,应挥手致意,切忌大嚷大叫,特别是在公共场合。男性如果戴帽子,应脱帽或将帽檐向上轻掀一下,以示致意。

(4) 如果要停下来谈话,则一定要将帽子摘下来,拿在手上,等说完话后再戴上;如果因头疼等原因不便摘帽,也应向对方声明,并致歉意。致意时把手插在衣裤袋里是不礼貌的。如果需要致意时正在抽烟,应将烟拿在手上,而不应该叼在口中向人致意。

二、握手礼仪

1. 握手的类型

世界上握手的样式千差万别,握手的手法也有上千种。了解一些握手的典型样式,既有助于我们通过握手了解交际对方的性格、情感状况、待人接物的基本态度等,也有助于我们在人际交往中根据不同的场合、不同的对象去恰当地应用各种具体的样式。归纳起来握手有以下几种类型:

(1) 对等式握手 这是标准的握手样式。握手时两人伸出的手心都不约而同地向着对方,或者说是到了最后都不得不将手心向着对方。这样的握手多见于双方社会地位都不相上下时,由于双方都“试图”处于支配地位,通过“竞争”最后双方的手心在握住时不得不都向着对方;这也可能是一种单纯的、礼节性的表达友好的方式。

(2) 双握式握手 美国人称其为“政客式”握手。据说在历届美国总统竞选时,几乎所有的竞选人都要以这种样式对上至亿万富翁,下至西部牛仔握手。其具体样式是:在用右手紧握对方右手的同时,再用左手加握对方的手背、前臂、上臂或肩部。使用这种握手样式的人是在表达一种热情真挚、诚实可靠,显示自己对对方的信赖和友谊。从手背开始,对对方的加握部位越高,其热情友好的程度也就显得越高。

(3) 支配式握手 也称“控制式”握手,用掌心向下或向左下的姿势握住对方的手。以这种样式握手的人想表达自己的优势、主动、傲慢或支配地位。这种人一般说话干净利落,办事果断、高度自信,凡事一经自己决定,就很难改变观点,作风不大民主。在交际双方社会地位差距较大时,社会地位较高的一方易采用这种方式与对方握手。

(4) 谦恭式握手 也叫“乞讨式”握手、“顺从型”握手。与支配式握手相反,用掌心向上或向左上的姿势与对方握手。采用这种握手样式的人往往性格软弱,处于被动、劣势地位,这种人可能处世比较民主、谦和、平易近人,对对方比较尊重、敬仰,甚至有几分畏惧。这种人往往易改变自己的看法,不固执,愿意被对方支配。

(5) 抠手心式握手 两手相握之后,不是立即松开,而是双手掌相互缓缓滑离,让手指在对方手心适当停留。握手本来就是身体感觉最敏感的部位相互接触,彼此都能通过握手获得一种快感。如果再让手指在手心轻轻滑过,无疑更会使对方热血沸腾、情绪高涨。因此抠手心式握手一般只见于恋人、情人或心有灵犀的好朋友之间。

(6) 拉臂式握手 将对方的手拉到自己的身边相握,且往往相握时间较长。这常常是社会地位较低者,特别是那些有较强自卑感的人在与社会地位较高者握手时采用的形式。这种人往往过分谦恭,在他人面前唯唯诺诺,轻视自我,缺乏主见与敢作敢为的精神。

(7) 捏手指式握手 不是两手的虎口相触对握，而是有意或无意地只捏住对方的几个手指或手指尖部。女性与男性握手时，为了表示自己的矜持与稳重，常采取这种样式。如果是同性别的人之间这样握手，就显得有几分冷淡与生疏。据说，英国女王与人握手时，为了不让对方完全握住她的手，她总是不把手完全伸出来，并把拇指明显地曲向下方。有不少官僚显贵人物在与人见面时也总是伸出两三个指头一握了之，以显示他们地位的“尊贵”。

(8) “死鱼”式握手 握手时伸出一只无任何力度、质感，不显示任何信息的手，给人的感觉就好像是握住一条三伏天腐烂的死鱼。这种人如果不是生性懦弱，就是对人冷漠无情，待人接物消极傲慢。假如你握到这样一双手，那你就不要指望手的主人会热情地为你办事。

2. 握手的顺序

在接待工作中，在现代公关活动中，在一般的人际交往活动中，握手的机会的确很多。如见面时可能握手，道别时可能握手，祝贺时可能握手，感激时可能握手，鼓励时可能握手，慰问时可能握手等。握手奉行尊者优先原则，具体如下：

- (1) 上下级之间。上级伸手后，下级才能伸手相握。
- (2) 长辈与晚辈之间。长辈伸出手后，晚辈才能伸手相握。
- (3) 男女之间。女士伸出手后，男士才能伸手相握。
- (4) 已婚者与未婚者之间。已婚者伸出手后，未婚者才能伸手相握。
- (5) 社交场合先至者与后至者之间。先至者伸出手后，后至者才能伸手相握。

3. 握手的注意事项

(1) 握手应自然大方地站在距受礼者约一步（75cm 左右）时，上身微微前倾，同时伸出右手。除年老体弱或残疾人以外，坐着握手是很失礼的。在一般情况下，应由主人、年长者、身份地位较高者、女性先伸手。应注意的是，在社交场合无论谁先向我们伸手，即使他忽视了握手礼的先后顺序却已经伸出了手，都应看做是友好、问候的表示，我们应马上伸手相握。拒绝他人的握手是很不礼貌的。

(2) 握手时不要用力过猛。尤其是当男性与女性握手时，用力一定要适度，而且往往只握一下女性的手指部分，不可将手直插女性虎口处，更不要对女性采取双握式（俗称“三明治式”）握手。

(3) 在多人同时握手时，不要交叉握手。当自己伸手时发现别人已伸手，应主动收回，并说声“对不起”，待别人握完后再伸手相握。在通常情况下交叉握手是一种失礼行为。如果在丹麦人面前交叉握手，则会被看做是最无礼也最不吉利的事情。

(4) 握手时间的长短因人、因地、因情而异。初次见面时握手时间不宜太长，一般不要超过三秒钟。在多人相聚的社交场合，不宜只与某一个人长时间握手，以免引起他人误会。

(5) 无论男女，在普通的公关活动中，与人握手时均不应戴手套，即使你的手套十分洁净也不行。这是因为“十指连心”，人们之所以在相见时握手，是让双手相握触摸时传达自己内心的情感。戴着手套就意味着你不愿意与对方进行情感交流，既然如此，也就没有握手的必要。戴着手套与别人握手的后果可能是相当糟糕的。例如，欧洲一位国家领导人