

全国高职高专教育“十一五”规划教材

现代 社交礼仪

主 编 刘 文 王 岚
副主编 王 琳 武春岭

- 依据礼仪的使用场合和特点进行编排，便于从整体上把握全书的内容
- 配有相关的操作规范图示以帮助学生理解、理解和掌握
- 每章都有相关的思考题，便于知识的理解和技能的掌握
- 教材适应时代要求、符合改革精神、同时又继承了传统教材的优点



天津科学技术出版社

现代

社交礼仪

主 编 刘 文 王 岚

副主编 王 琳 武春岭



天津科学技术出版社

内 容 提 要

本书从礼仪概述、学校礼仪、社交礼仪、个人基本礼仪、交通礼仪、日常交际礼仪、职场礼仪、家庭礼仪、涉外礼仪、中外习俗礼仪等几个方面介绍了礼仪的原则、相关知识和运用技巧。依据礼仪的使用场合和特点进行编排,便于学生从整体上把握全书的内容。

书中配有相关的操作规范图示以帮助学生学习和掌握本书内容;同时,每章都有相关的思考题,便于强化学生对知识的理解和技能的掌握。

本书可作为高职高专院校和社会从业人员提高自身修养和综合素质的教科书和参考读本。

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪 / 刘文等主编. —天津:天津科学技术出版社, 2009.6

ISBN 978-7-5308-1948-7

I.现… II.刘… III.人间交往—礼仪 IV.C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第105122号

责任编辑:刘丽燕

责任印制:白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人:胡振泰

天津市西康路35号 邮编300051

电话(022)23332398(事业部) (022)23332697(发行)

网址:www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

北京奥隆印刷厂印刷

开本787×1092 1/16 印张17.25 字数427 000

2009年8月第1版第1次印刷

定价:28.00元

吉 韵

编 委 会

主 任：池宇峰

副主任：池寒峰 张 剑 姜天鹏

委 员：（以下排名按姓氏拼音字母的先后顺序为序）

边广伟 李 瑜 刘 文 刘泽云

马 鑫 任 玲 苏勇历 隽青龙

汪 奕 王 岚 王 琳 武春岭

张相红 张月岭

前言

现代社交礼仪

中国自古是一个讲究礼仪的国家,礼仪在我国社会政治文化生活中占有很重要的位置。古代的圣人们都说“不学礼,无以立”。通俗一点说就是,一个人不学“礼”、不懂“礼”,就没法在社会中立身,这一法则在竞争激烈的当今社会表现得更加突出。

所谓礼仪,是指人际交往的基本准则,是人际交往的行为秩序,具有民族性、地域性和国别性,是人类文明进步的普遍特性之一。荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”这是对以上说法的最好诠释,我国在几千年前对礼仪就有深刻的阐释。

随着社会的飞速发展和文明程度的不断提高,以及与世界交流的日益频繁,如何提升自己的现代礼仪水平,越来越受到人们的关注。

在当前形势下,提倡现代礼仪,具有非常重要的现实意义。尤其对当代青少年来讲,意义更加重大,因为礼仪是道德的外在表现形式,通过礼仪、礼节、礼貌能看出一个人的修养水平,甚至发展前途。

年轻人学习社交礼仪,可以强化修养、塑造形象。在人际交往中,有道德才能高尚,讲礼仪才能文明;与人交往最重要的是要彬彬有礼,只有这样才容易与人沟通,树立自己的形象。总之,要想在为人处事时事事顺达,必须谨记:学礼、知礼、守礼、讲礼,做任何事都要把礼字摆在前,俗话说得好“有礼走遍天下,无礼寸步难行”。

本书由刘文、王岚担任主编,王琳、武春岭担任副主编,参加编写工作的还有边广伟、汪奕,其中第1章和第8章由汪奕编写,第2、8、9章由王岚编写,第3章和第4章的4.1~4.3节由边广伟编写,第4章的4.4节、第5章和第6章的6.1节由王琳编写,第6章的6.2~6.4节、第7章由刘文编写,第10章由武春岭编写。

本书在编写过程中,参阅了大量中外礼仪书籍等资料,在此一并表示感谢。由于时间仓促,加之编写水平有限,书中难免有不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编者

2009年8月

目 录

第 1 章 礼仪概述	1
1.1 礼仪的基本内容	1
1.1.1 礼仪的含义	1
1.1.2 礼仪的基本内容	4
1.1.3 礼仪的特性	6
1.1.4 礼仪的原则	8
1.2 礼仪修养	9
1.2.1 礼仪修养的含义	9
1.2.2 礼仪修养的目的	10
1.2.3 礼仪修养的提高	11
1.2.4 礼仪主体应具备的素质	11
1.2.5 礼仪主体心理障碍的排除	16
1.3 公关与商务礼仪	19
1.3.1 公关礼仪	19
1.3.2 商务礼仪	22
1.3.3 公关与商务礼仪的作用	23
第 2 章 学校礼仪	28
2.1 校园礼仪	28
2.1.1 尊重教师	28
2.1.2 友爱同学	30
2.1.3 校园内的其他活动	34
2.2 课堂礼仪	34
2.3 办公室礼仪	36
2.3.1 进入办公室礼仪	36
2.3.2 办公室交谈礼仪	37
2.3.3 离开办公室礼仪	37

第3章 社交礼仪	39
3.1 社交礼仪概述	39
3.1.1 社交礼仪的功能	39
3.1.2 社交礼仪的意义	40
3.2 见面礼仪	41
3.2.1 握手礼	41
3.2.2 鞠躬礼	43
3.2.3 拱手礼	43
3.2.4 合十礼	43
3.2.5 注目礼	44
3.2.6 拥吻礼	44
3.3 介绍礼仪	45
3.3.1 正式介绍	45
3.3.2 非正式介绍	46
3.3.3 自我介绍	46
3.4 名片礼仪	47
3.4.1 名片的类型	48
3.4.2 名片的交换	50
第4章 个人基本礼仪	52
4.1 仪表礼仪	52
4.1.1 职场着装的要求	52
4.1.2 西装	54
4.1.3 套裙	61
4.1.4 饰品的选择	62
4.2 仪容礼仪	65
4.2.1 仪容礼仪的规则	65
4.2.2 女士仪容礼仪	67
4.2.3 男士仪容礼仪	71
4.3 仪态礼仪	72
4.3.1 优雅的举止	72
4.3.2 专注的目光	76

4.3.3 自信的微笑	76
4.3.4 适当的距离	77
4.3.5 标准的体语	79
4.4 言谈礼仪	84
4.4.1 语言类别	84
4.4.2 言谈礼仪	87
第5章 交通礼仪	93
5.1 行走礼仪	93
5.1.1 礼貌待人	93
5.1.2 遵守交通规则	93
5.1.3 维护公共环境	94
5.1.4 行人的举止仪态	94
5.1.5 行人如何过马路	94
5.1.6 行人的行走路线	95
5.1.7 爱护交通设施	95
5.1.8 遇到熟人时的礼仪	95
5.1.9 同行的礼仪	95
5.1.10 在路上休息时的礼仪	96
5.2 乘汽车礼仪规范	96
5.2.1 乘坐轿车的礼仪	96
5.2.2 乘坐公共汽车的礼仪	98
5.3 乘火车礼仪规范	99
5.3.1 上车礼仪	99
5.3.2 寻座礼仪	99
5.3.3 休息礼仪	100
5.3.4 列车上的用餐礼仪	100
5.3.5 列车上的交谈礼仪	101
5.3.6 下车礼仪	101
5.4 乘地铁礼仪规范	101
5.4.1 遵守地铁规定	102
5.4.2 文明乘车, 礼貌让座	102

5.4.3 安全乘车, 相互礼让	102
5.4.4 爱护地铁设施	102
5.5 乘船礼仪规范	103
5.5.1 乘船注意事项	103
5.5.2 乘船礼仪	104
5.5.3 乘船的交际礼仪	105
5.6 乘飞机礼仪规范	106
5.6.1 登机前的礼仪要求	106
5.6.2 登机后的礼仪	107
5.6.3 下机及出机舱的礼仪	108
5.7 骑自行车交通礼仪规范	108
5.7.1 骑自行车时的交通礼仪	108
5.7.2 骑车人的文明举止	108
5.7.3 有序停放自行车	109
5.7.4 应该遵循骑车原则	109
5.7.5 自行车应该避让行人	109
5.7.6 骑车上路注意事项	109
5.8 乘坐出租车的交通礼仪规范	110
5.8.1 司机的礼仪	110
5.8.2 乘客的礼仪	110
5.9 私家车驾驶者的礼仪规范	111
第6章 日常交际礼仪	113
6.1 见面礼仪	113
6.1.1 称呼礼仪	113
6.1.2 介绍礼仪	114
6.1.3 握手礼仪	115
6.1.4 致意礼仪	118
6.1.5 鞠躬礼仪	120
6.1.6 拱手礼仪	121
6.1.7 名片礼仪	121

6.2 电话礼仪	124
6.2.1 打电话礼仪	124
6.2.2 接电话礼仪	125
6.2.3 移动电话	126
6.3 拜访与接待礼仪	127
6.3.1 拜访礼仪	127
6.3.2 接待礼仪	130
6.4 宴请礼仪	133
6.4.1 中餐的礼仪	133
6.4.2 西餐的礼仪	139
6.4.3 酒水礼仪	145
6.4.4 茶艺礼仪	148
6.4.5 咖啡礼仪	150
第7章 职场礼仪	153
7.1 与上司建立良好的工作关系	153
7.1.1 自觉服从上司的领导	153
7.1.2 与上司保持密切的联系	154
7.1.3 勇挑重担	154
7.1.4 维护上司的权威	154
7.1.5 不可当众辱骂上司	155
7.2 求职面试礼仪	156
7.2.1 守时	156
7.2.2 礼貌就座	156
7.2.3 注重外在形象	157
7.2.4 所需资料准备齐全	157
7.2.5 回答问题要自信	157
7.2.6 及时告辞	157
7.2.7 要有礼貌	157
7.3 面试结束时的礼仪	157
7.4 工作会议礼仪	158
7.4.1 会前礼仪	159

7.4.2 会议期间的礼仪	160
7.4.3 会议结束后的礼仪	160
7.5 领导与下属的礼仪	161
7.5.1 宽以待人	161
7.5.2 嘉奖业绩突出的下属	162
7.5.3 尊重下属的人格	162
7.5.4 尊重他人意见和建议	162
7.5.5 培养人格魅力	162
7.6 下级与上级的礼仪	162
7.6.1 正式场合使用正式称呼	163
7.6.2 打招呼	163
7.6.3 握手	164
7.7 办公室谈吐礼仪	164
7.7.1 使用好敬语	164
7.7.2 注意谦语的使用	165
7.7.3 高雅的语言适合在办公室讲	165
7.8 办公室形象礼仪	165
7.8.1 表里如一	166
7.8.2 多使用谦称	166
7.8.3 求人帮忙理为先	166
7.8.4 巧妙拒绝，礼仪开路	167
7.9 电话礼仪	167
7.9.1 打电话的礼仪要诀	167
7.9.2 接电话的注意事项	169
7.9.3 电话洽谈的礼仪要求	170
7.10 办公室异性交往禁忌	170
7.10.1 相恋的同事	171
7.10.2 对某人有意	171
7.10.3 对年长者要有礼貌	171
7.10.4 与年龄相仿者要保持适当距离	171
7.11 接待中应注意的细节	171

7.12 职场上交流的禁忌和建议	173
7.12.1 办公室行为注意事项	173
7.12.2 女性职业行为的七条礼仪提示	174
7.13 汇报工作礼仪	175
第 8 章 家庭礼仪	177
8.1 家庭礼仪概述	177
8.1.1 家庭的实质、结构、类型和家庭礼仪的含义	177
8.1.2 家庭礼仪的特点和内容	180
8.2 家庭称谓礼仪	182
8.2.1 一般称谓语	183
8.2.2 对亲属的称谓	184
8.2.3 常见亲属合称称谓	186
8.3 家庭成员礼仪	186
8.3.1 夫妻之间的礼仪	187
8.3.2 父母子女间的礼仪	190
8.3.3 家庭其他成员间的礼仪	196
第 9 章 涉外礼仪	200
9.1 涉外礼仪的内涵	200
9.2 涉外礼仪的基本原则	201
9.2.1 礼仪服从大局原则	201
9.2.2 不卑不亢、平等待客原则	201
9.2.3 注重实效原则	201
9.2.4 平等互利原则	202
9.2.5 依法办事原则	202
9.3 出国准备礼仪	202
9.4 涉外接待礼仪	204
9.4.1 礼宾次序及相应要求	204
9.4.2 接待规格及迎送礼仪	205
9.4.3 国旗悬挂礼仪	206
9.4.4 会见与会谈	208

9.5 涉外谈判礼仪	211
9.5.1 准备工作礼仪	211
9.5.2 涉外谈判中的礼仪	213
9.6 涉外基本礼仪	214
9.6.1 涉外称呼礼仪	214
9.6.2 涉外着装礼仪	215
9.6.3 涉外宴请	217
9.6.4 涉外宴请礼仪	218
9.6.5 涉外书信礼仪	222
9.6.6 涉外拜访礼仪	226
第 10 章 中外习俗礼仪	231
10.1 我国少数民族礼仪	231
10.1.1 尊重少数民族习俗的政策	231
10.1.2 部分少数民族的习俗和礼仪	233
10.1.3 传统节日与习俗	241
10.2 国外的习俗和礼仪	247
10.2.1 世界部分国家的习俗和礼仪	247
10.2.2 国外主要节日习俗	253
10.2.3 三大宗教礼仪	256

第1章 礼仪概述

礼仪是人们用来沟通思想、联络感情、增进了解过程中的一种行为规范，是现代交际中不可缺少的润滑剂。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。随着市场竞争的日益激烈，现代企业要求人才不仅要具有精深的业务技能，而且还需要具备良好的综合能力。在很多情况下，个人形象是和单位的产品、服务等量齐观的。礼仪，是塑造个人形象的灵魂，它已经成为提高个人素质与企业形象的必要条件，成为现代竞争的重要砝码，并且越来越受到人们的重视。

1.1 礼仪的基本内容

礼仪一词从法语 *Etiquette* 演变而来，原是在法庭上使用的一种通行证，它的上面记载着进入法庭应遵守的事项，后来逐渐演化成为一种道德行为规范，它在一定程度上反映出一个人的文化、修养和气质。因此，凡是追求文明的国家和民族，无不注重礼仪教育，把遵守礼仪规范作为国民必须具备的素质。

1.1.1 礼仪的含义

我国素有“礼仪之邦”之美誉，礼仪文化源远流长。《说文解字》中释：“礼，履也，所以事神致福也”，表示对神的尊敬。孔子主张“为国以礼”、“克己复家”，将“礼”提到用以治国安邦、安身立命的高度，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子将仁、义、礼、智、信视为基本道德规范，认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则强调：“礼者，人道之极也”，把礼看成做人、做事和治国成功与否的根本。

在西方，人们对文雅的仪风和悦人的仪态一直孜孜以求。在古希腊和古罗马的诗歌中、在荷马的史诗《奥德赛》中、在中世纪斯堪的纳维亚有关上帝和英雄的古老传说中，都有较为详尽的记载（如《伊达》就详尽地叙述了当时用餐的规矩，举杯祝酒极为讲究，一旦失礼，就得受罪，嘉宾贵客居上座，也和今天完全一样。古罗马的年轻诗人奥德维就曾告诫自己的

同龄人，用餐不可狼吞虎咽，也不可贪杯。16世纪意大利作家加斯梯良的《朝臣》不仅是一本文学经典著作，更是当时所有礼仪书中最著名的，它是文艺复兴时期青年的手册。1716年汉堡出版的缅甸杰斯的著作《论接待权贵和女士的礼仪，兼论女士如何对男性保持雍容态度》也是一例。苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等也曾在其著作中阐述过关于礼仪的论述。礼仪有“人际交往的通行证”之称，各国都有自己的国家礼制，各民族有独特的礼仪习俗，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例。

1. 礼仪的含义

礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响，是一个不断发展的道德规范，是在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并且以风俗、习惯、传统等方式固定下来。礼仪是礼节和仪式的统称，可以定义为人们在各种社会交往中，用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范和程序。

从以下几个角度，可以对礼仪的含义进行理解。

- ① 从个人修养的角度来看，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现。
- ② 从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范、标准做法或行为准则。
- ③ 从交际的角度来看，礼仪是人际交往中适用的一种艺术，也是一种交际方式或交际方法。
- ④ 从民俗的角度来看，礼仪既是人际交往中必须遵守和律己敬人的习惯形式，也是人际交往中约定俗成的示人以尊重和友好的习惯做法。简而言之，礼仪是待人接物的一种惯例。
- ⑤ 从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。
- ⑥ 从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，它是人心灵美的必然外化。

2. 礼仪、礼貌与礼节

对礼仪的理解上，还应注意对礼仪、礼貌和礼节的区分。在大多数情况下，它们是被视为一体、混合使用的。从内涵上来看，三者不可简单地混为一谈，它们之间既有区别，又有联系。

(1) 礼仪

礼仪是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现律己和敬人的完整行为。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。实际上，礼仪是由一系列具体表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。从

本质上讲,三者所表现的都是待人尊敬、友好。

(2) 礼貌

礼貌一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它体现时代的风尚与道德水准,体现人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人的品质与素养在待人接物时的外在表现,它主要通过礼貌语言和礼貌行为表现对他人的谦虚恭敬。在日常工作与生活中,礼貌表现在人的举止、仪表、语言上,表现在服务的规范、程序上,表现在对交往对象的态度上。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”、一句“祝您旅途愉快”,都是礼貌的具体表现。良好的教养和良好的道德品质是礼貌的基础。

(3) 礼节

礼节是礼貌的具体表现方式,是人们在交际场合,相互表示尊重、问候、致意、祝愿等的惯用形式,是社会文明(行为文明)的组成部分。它与礼貌之间的相互关系是没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。从形式上看,礼节具有严格规定的行为规范;从内容上看,它反映着某种道德原则,反映着对他人的尊重和友善。《简明不列颠百科全书》中提到:“礼节是规定社会行为和职业行为习俗和准则的体系。任何社会单位,都有法规维持和实施的公认行为准则,也都有为习惯和社会压力所强迫实行的行为规范。对违反礼节的人,不作正式的审讯或判决,但要受群体中其他成员的责难。不论社会的物质文化水平如何,任何一个有高度层次结构的社会,都有它的礼节。根据这些礼节,每个人都知道应该怎样对待别人,也知道别人会怎样对待自己。”礼节虽然不同于法律,但它是人与人之间约定俗成的“法”,是在社会交往中必须遵守的表示礼仪的一种惯用形式。

3. 礼仪与道德

为维护一个团体和一个社会的有序性,人们需要受到法律与道德的双重约束,而礼仪属于道德范畴。法律是由国家制定,反映了统治阶级意志,依靠国家强制力保证实施的社会规范,带有强制性。法律所要解决的是合法与违法、罪与非罪的问题,违犯了法律规定,就要受到国家权力机关的制裁。道德和礼仪则不同,它不是国家强力推行的,而是靠教育、社会舆论和内心的信念促使人们自觉遵守的。道德和礼仪给人们提供行为的标准和方向,是评价行为的善与恶、正当与不正当、光荣与耻辱的尺度。道德和礼仪解决的是与非的问题,违反了道德和礼仪,除了会给社会交往和人际关系造成障碍,还会受到社会舆论的谴责和人们内心的蔑视。

1.1.2 礼仪的基本内容

1. 礼仪的基本要素

任何一种礼仪行为都是在一种特定的环境中,由特定的人向特定的对象借助一定的媒介来实施的。因此,礼仪是由礼仪主体、礼仪客体、礼仪媒体和礼仪环境 4 项基本要素构成的,如图 1-1 所示。

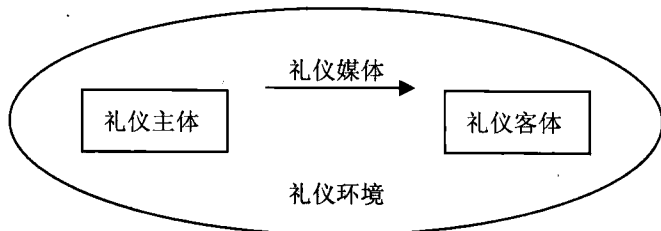


图 1-1 礼仪的构成要素

(1) 礼仪主体

礼仪主体是指各种礼仪行为和礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪行为或礼仪活动规模较小或较简单时,礼仪主体通常是个人。例如,宾馆服务员使用礼貌用语接待宾客,服务员就是这个礼仪行为的主体。当礼仪行为或礼仪活动规模较大时,礼仪主体通常是由集体来充当的。一个班组、一个车间、一家企业、一个市、一个省乃至一个国家,都可以充当礼仪活动的主体。例如,某企业 50 周年的厂庆,前来祝贺的企业就是礼仪主体。当礼仪主体为组织团体时,往往需要有礼仪主体的代表者,即代表礼仪主体进行礼仪操作和实施的人。当礼仪行为或礼仪活动规模较大、规格较高时,这样的代表者往往由多人组成,即升格为代表团。礼仪主体在选代表时,应考虑以下两个问题。

① 代表者应该能真正代表礼仪主体,胜任礼仪工作,不但具备资格,而且具备能力,能较好地完成代表礼仪主体操作和实施具体礼仪的特定任务。

② 代表者必须能够为礼仪对象所认可、接受、欢迎和信赖,能巩固并发展礼仪对象与礼仪主体的良好关系。

(2) 礼仪客体

礼仪客体又称礼仪对象,是指各种礼仪行为和礼仪活动的指向者和接受者。从外延上讲,礼仪客体是非常广泛的,可以说一切在礼仪主体看来具有真、善、美的东西,都可以成为礼