

21世纪实用礼仪系列教材

金正昆 © 著



# 商务礼仪教程

第三版



21 世纪实用礼仪系列教材

# 商务礼仪教程

第三版

金正昆 著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪教程/金正昆著. —3 版.  
北京: 中国人民大学出版社, 2009  
(21 世纪实用礼仪系列教材)  
ISBN 978-7-300-10736-3

I. 商…  
II. 金…  
III. 商务-礼仪-教材  
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 083929 号

21 世纪实用礼仪系列教材

### 商务礼仪教程

第三版

金正昆 著

---

|      |                                                                   |      |                                    |
|------|-------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------|
| 出版发行 | 中国人民大学出版社                                                         |      |                                    |
| 社 址  | 北京中关村大街 31 号                                                      | 邮政编码 | 100080                             |
| 电 话  | 010-62511242 (总编室)                                                |      | 010-62511398 (质管部)                 |
|      | 010-82501766 (邮购部)                                                |      | 010-62514148 (门市部)                 |
|      | 010-62515195 (发行公司)                                               |      | 010-62515275 (盗版举报)                |
| 网 址  | <a href="http://www.crup.com.cn">http://www.crup.com.cn</a>       |      |                                    |
|      | <a href="http://www.ttrnet.com">http://www.ttrnet.com</a> (人大教研网) |      |                                    |
| 经 销  | 新华书店                                                              |      |                                    |
| 印 刷  | 北京山润国际印务有限公司                                                      |      |                                    |
| 规 格  | 185 mm×260 mm 16 开本                                               | 版 次  | 1999 年 6 月第 1 版<br>2009 年 6 月第 3 版 |
| 印 张  | 18                                                                | 印 次  | 2009 年 6 月第 1 次印刷                  |
| 印 数  | 355 000                                                           | 定 价  | 28.00 元                            |

---

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

# 目 录

## 导 论

## 第一章 装束礼仪规范

|               |    |
|---------------|----|
| 一、西装的礼仪 ..... | 17 |
| 二、套裙的礼仪 ..... | 31 |
| 三、制服的礼仪 ..... | 41 |
| 四、饰品的礼仪 ..... | 49 |
| 五、美发的礼仪 ..... | 57 |
| 六、化妆的礼仪 ..... | 63 |
| 思考题 .....     | 71 |

## 第二章 行业礼仪规范

|               |     |
|---------------|-----|
| 一、公司的礼仪 ..... | 75  |
| 二、企业的礼仪 ..... | 81  |
| 三、宾馆的礼仪 ..... | 89  |
| 四、商店的礼仪 ..... | 95  |
| 五、银行的礼仪 ..... | 102 |
| 思考题 .....     | 108 |

### 第三章

## 仪式礼仪规范

|               |     |
|---------------|-----|
| 一、签约的礼仪 ..... | 114 |
| 二、开业的礼仪 ..... | 119 |
| 三、剪彩的礼仪 ..... | 127 |
| 四、交接的礼仪 ..... | 133 |
| 五、庆典的礼仪 ..... | 138 |
| 思考题 .....     | 145 |

### 第四章

## 会务礼仪规范

|               |     |
|---------------|-----|
| 一、洽谈会礼仪 ..... | 150 |
| 二、发布会礼仪 ..... | 157 |
| 三、展览会礼仪 ..... | 165 |
| 四、赞助会礼仪 ..... | 173 |
| 五、茶话会礼仪 ..... | 180 |
| 思考题 .....     | 186 |

### 第五章

## 酬世礼仪规范

|               |     |
|---------------|-----|
| 一、谈话的礼仪 ..... | 192 |
| 二、闲谈的礼仪 ..... | 203 |
| 三、演讲的礼仪 ..... | 211 |
| 四、通信的礼仪 ..... | 219 |
| 五、邀约的礼仪 ..... | 230 |
| 六、派对的礼仪 ..... | 236 |
| 七、运动的礼仪 ..... | 241 |
| 八、娱乐的礼仪 ..... | 249 |
| 九、工作餐礼仪 ..... | 254 |
| 十、自助餐礼仪 ..... | 261 |
| 思考题 .....     | 268 |

|              |     |
|--------------|-----|
| 主要参考书目 ..... | 269 |
| 后 记 .....    | 273 |
| 第二版后记 .....  | 277 |
| 第三版后记 .....  | 279 |

# 导论

当前，随着我国社会主义物质文明建设的迅速发展，社会主义精神文明的建设也有了长足的进步。两个文明建设并重，必将极大地推进我国的社会主义现代化事业。

在社会主义精神文明的建设之中，讲文明、树新风是群众性社会主义精神文明建设的一项重要内容。目前已普遍受到社会各界的重视、支持和参与。而在这两项内容之中，学习礼仪、应用礼仪，便是顺应民心、合乎民意的一大重点。

与此同时，社会主义市场经济的建设，极大地促进了人际交往。用现代人的眼光来看，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，而且也是适应社会发展、个人进步的一种必不可少的途径。因为从某种意义上来说，交际实质上就是一种信息交流，而信息乃是现代社会中最为宝贵的资源。由此可见，具有较强的交际能力，是现代人立足于社会，并求得可持续发展的重要条件。其重要意义，绝对不在掌握外语、电脑、汽车驾驶等热门的专业技术之下。在此背景之下，作为交际艺术的礼仪自然迅速升温，备受人们的青睐。学习礼仪、应用礼仪，已经成为大势所趋、人心所向。

在当前条件之下，学习礼仪、应用礼仪，必须首先从思想上、理论上解决下述九个方面的重要问题。唯有如此，才能更自觉、更准确、更全面地掌握礼仪，遵守礼仪。

## 一、礼仪的界定

**要** 真正了解礼仪，有必要首先明确礼仪的基本含义。

在一般人的表述之中，与“礼”相关的词最常见的有三个，即礼仪、礼节、礼貌。在大多数情况下，它们是被视为一体并混合使用的。其实，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。

礼貌，一般是指在人际交往中通过言语、动作向交往对象所表示的谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节，通常是指人们在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式。它实际上是礼貌的具体表现方式。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，就必然需要具体的礼节。

礼仪，则是对礼节、仪式的统称。它是指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。显而易见，礼貌是礼仪的基础，礼节则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。礼仪，实际上是由一系列具体的、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而完整的过程。从本质上讲，三者所表现的都是对人的尊敬、友善。

有鉴于此，为了更完整、更准确地理解“礼”，采用礼仪这一概念来对此加以表述，是最为可行的。

站在不同的角度上，往往还可以对礼仪的概念做出种种殊途同归的界定。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即教养、素质在一个人行为举止中的具体体现。

从道德的角度来看，“道德仁义，非礼不成”。礼仪可以被界定为为人处世的规范，或曰标准做法、行为准则。因此，在2001年9月20日中共中央发布的《公民道德建设实施纲要》里，将“明礼”列为我国公民的基本道德规范之一。

从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中的一种实用艺术，也可以说是一种用以处理人际关系的交际方式或交际方法。

从民俗的角度来看，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。此即所谓“礼出于俗，俗化为礼”。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看，礼仪可以说是一种在人际交往中进行有效沟通的技巧。

从审美的角度来看，礼仪可以说是一种形式美。有道是“礼由心生”，它是人的心灵美的必然的外化。

了解上述各种对礼仪的诠释,可以进一步加深对礼仪的理解,并且更为准确地对礼仪进行把握。

## 二、礼仪的内容

从内容上讲,礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、礼仪的环境四项基本要素构成的。

礼仪的主体,指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是一个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人;当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常则是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就根本无从谈起。

礼仪的客体,又叫做礼仪的对象。从内涵上讲,它指的是礼仪活动的具体指向者和承受者。从外延上讲,它可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具象的,也可以是抽象的;可以是有形的,也可以是无形的。没有礼仪客体,礼仪就失去了对象,就不成其为礼仪。礼仪的客体与礼仪的主体二者之间既对立,又相互依存,而且在一定条件下相互转化。

礼仪的媒体,指的是礼仪活动所依托的一定的媒介。进而言之,它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。礼仪的媒体,具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

礼仪的环境,指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体说来,它可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,通常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其决定,而且礼仪具体的实施方法也由其决定。

进而言之,由上述四项基本要素所构成的礼仪,依据其适用对象、适用范围的不同,大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、国际礼仪等几个基本分支。

政务礼仪,亦称公务员礼仪。指公务员在执行国家公务时应当遵守的礼仪。

商务礼仪,主要是指公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士,在经济往来中应当遵守的礼仪。

服务礼仪,指各类服务行业的从业人员在自己的工作岗位上应当遵守的礼仪。

社交礼仪,亦称交际礼仪。指社会各界人士在一般性的、日常性的交际应酬之中应当遵守的礼仪。

国际礼仪,亦称涉外礼仪。是指人们在国际交往中,同外国人打交道时应当

遵守的礼仪。

在上述五个基本分支礼仪中,政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等,主要是按照行业划分的,并且是人们在其工作岗位上所应遵守的礼仪,故可称之为行业礼仪或职业礼仪。而社交礼仪、国际礼仪的划分,则主要以其交往范围为依据,所以二者均可以交往礼仪相称。

上述几个方面,涉及人类交际活动的各个主要方面。因此,礼仪主要以这些方面构成自己的基本内容。

### 三、礼仪的归属

一般而言,礼仪主要以礼仪活动、礼仪规范、礼仪规律作为自己的研究对象。

总的说来,礼仪是一门人文应用科学。具体而言,礼仪的学科特点是:

首先,它是一门应用性学科。礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说,它实际上就是有关交际艺术的科学。

其次,它是一门实践性学科。与纯粹的理论演绎、概念探讨、逻辑抽象显然不同,礼仪来源于社会实践,并且直接服务于社会实践。它拒绝夸夸其谈,注重一切从实际出发,坚持实事求是。正因为如此,也有人称之为是一门经验科学。

再次,它是一门普及性学科。在现实生活中,每个人都必须参加交际活动,每个人都希望自己的交际活动取得成功,而礼仪正是一门可将人们的交际活动导向成功的科学。由此可见,礼仪应当是一门人人必修的普及性学科。而随着整个社会文明程度的提高,它也必将进一步得到广泛普及。

最后,它是一门综合性学科。不容置疑的是,礼仪是一门专门研究人的交际行为规范的科学。这是它有别于其他学科的主要标志。但在另一方面,它又广泛吸纳了其他许多学科的成果,用以充实、完善自身。在这个意义上,又可将它视为一门综合性学科。

作为一门综合性学科,礼仪与多门学科关系密切,其中尤其与民俗学、传播学、美学、伦理学、心理学、社会学、公共关系学的关系更为密切。

其一,礼仪与民俗学。民俗学研究的是流传于民间的文化民俗事象。如前所述,礼仪与民俗的关系是:“礼出于俗,礼化为俗。”二者相互联系,相互影响,相互转化。正因为如此,礼仪有时又被称为礼俗。研究民俗学,将有助于进一步解释礼仪;学习礼仪,则将使人深入地理解民俗。

其二,礼仪与传播学。传播学研究的是信息传播的规律,运用传播学的观点来看待交际活动,它实际上是一种人际传播。礼仪与传播的关系是:礼仪活动通常与传播有关,传播学则是礼仪规范的一个重要的理论基础。交际即信息传播,

传播制约着交际。二者密不可分，互相依存。

其三，礼仪与美学。美学研究的是美的一般规律。社会美是其研究的一个重要方面，而社会美又往往表现于人的交际活动之中。礼仪与美学的关系是：“有礼则雅”。符合礼仪的做法必然是美的，而美又是衡量礼仪是否完善的一大标尺。从某种意义上说，礼仪实际上是交际活动的一种形式美。

其四，礼仪与伦理学。伦理学研究的是道德问题，它是一门纯理论的学科。礼仪则是对伦理学研究成果的具体运用，它反映着社会的道德关系，体现着社会的道德标准。礼仪与伦理学的关系是：伦理学是礼仪的基础，而礼仪则是对伦理学所提出的道德要求的具体表现形式。在人际交往中，讲道德就必须讲礼仪，而讲礼仪又反过来有助于讲道德。在交际实践中，有礼走遍天下，有礼即有理，更是获得了人们的广泛认同。

其五，礼仪与心理学。心理学所研究的是人的心理活动及其一般规律。礼仪与心理学的关系是：心理学是礼仪活动的一个基础。人是交际活动的主角，只有掌握人的心理活动，才能更好地理解人、尊重人，才能更好地运用礼仪。洞察人心、尊重人格，是礼仪与心理学共同的主旨。

其六，礼仪与社会学。社会学研究的是社会生活和社会行为。礼仪与社会学的关系是：交际活动是社会学的重要研究对象之一，而研究社会生活、社会行为的社会学所提供的一系列成果，则又必然有助于礼仪所关注的交际活动的成功。

其七，礼仪与公共关系学。公共关系学研究的是组织所面对的公众关系。礼仪与公共关系学的关系是：公共关系是交际活动中的每一位成功者必须妥善处理的，而礼仪则又是处理公共关系的一种重要的技术手段；公共关系重在塑造组织形象，而礼仪则意在维护个人形象。总之，礼仪与公共关系往往密不可分。

## 四、礼仪的扬弃

礼仪的科学体系，主要是在现代形成并得以逐步完善的。但是，这并不等于说它是无源之水、无本之木。没有对我国古代传统礼仪的继承和扬弃，实际上就不可能有我国的现代礼仪。在正确地传承我国古代传统礼仪的同时，还必须向国际礼仪学习，取人之长，补我之短。

我国自古就是一个闻名世界的礼仪之邦。早在 3 000 多年前的西周时期，我国的古代礼仪就已基本成型。到了春秋时期，更是由孔子集其大成，并发扬光大。此后，由孔子所构造的礼仪体系一直影响中国社会长达 2 000 多年。

在中国古代，礼仪的含义十分广泛。一般而言，它至少有以下四种解释。

第一，它是一种包括政治、经济、文化、军事制度在内的典章制度。因此，被视为“国之基”，“君之大柄”。左丘明就明确地提出：“礼以体政”的主张，孔

子则明言：“礼者何，即事之治也。”

第二，它是一种做人的道德规范。孔子曾说：“礼也者，理也。”“礼者，人道之极也”，对人必须“约之以礼”。荀子指出：“礼者，养也。”“礼者，节之准也。”他们都明确了礼仪在道德生活中的重要作用。《礼记》则更是强调：“凡人之所以为人者，礼义也。”

第三，它是个人及社会必须遵守的行为准则。在《说文解字》中，许慎说：“礼者，履也。”孔子曾提出：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”在这里，他就将礼仪作为一种做人的行为规范。在著名的礼仪典籍《周礼》中则强调：“礼，不踰节，不侵侮，不好狎”，其含义也是以礼仪来调节人际交往。

第四，它是各种正式的仪式。管仲说：“礼仪者，尊卑之仪表也”，“方物之程式也”，“故动有仪则令行”。由此可见，他所说的礼仪，主要就是指的仪式。

综上所述，我国古代礼仪的主旨是：明确地规定并严格地维护封建等级制度；强调并坚持人的等级差异。对于这一点，荀子早就讲得很明白：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”

如此看来，我国古代礼仪具有明显的两重性。一方面，它提出了礼仪的一些基本原则，制定了人际交往的行为规范，并且强调“礼之用，和为贵”，这些都是可以为现代礼仪所借鉴的。另一方面，它并不尊重人，而重在维护封建统治制度。这些糟粕，则自然必须为现代礼仪所否定。

从总体上讲，现代礼仪与我国古代礼仪主要存在三点差异：

其一，二者的基础不同。古代礼仪是以封建等级制度为基础的，现代礼仪虽承认身份差异，但更强调以人为本、人格平等、社会公平，并且以尊重人作为自己的立足点与出发点。

其二，二者的目标不同。古代礼仪以维护封建统治秩序为目的，而现代礼仪则重在追求人际交往的和谐与顺利。

其三，二者的范围不同。古代礼仪所讲究的是“礼不下庶人”，因而与平民百姓无关，而现代礼仪则适用于任何交际活动的参与者。

应当说：与古代礼仪相比，现代礼仪更关心的是人际交往的成功，因此其核心内容就是人际交往的行为规范，而不是像古代礼仪那样以自我约束为主。

在继承我国古代礼仪的精华的同时，现代礼仪也十分注意汲取外国礼仪，特别是注意吸收目前通行的当代国际礼仪的长处，为我所用。

当代国际礼仪主要具有如下三个特点，它们与我国礼仪，尤其是我国古代传统礼仪具有显著的区别。

其一，国际礼仪强调个人至上。国际礼仪强调个人至上、个性自由，反对损害个人尊严，要求尊重个人隐私，维护人格自尊。这一点，贯彻在它的各个环节之中。

其二，国际礼仪强调女士优先。国际礼仪强调，在一切交际场合，不仅要讲

究男女平等,反对性别歧视,更要讲究尊重女性、关心女性、体谅女性、帮助女性、照顾女性、保护女性,这就是所谓的女士优先。

其三,国际礼仪强调交际务实。在交际活动中,既要讲究礼仪,又注重沟通、重在互动,反对虚假、造作,不提倡过分客套,不认同过度的自谦、自贬,尤其是反对自轻、自贱。国际礼仪还主张,在人际交往中,要使礼仪成为“一座桥”,而不可使之变成“一堵墙”。

与我国的现代礼仪相比,国际礼仪最大的不同,是其主要起源于西方,受西方文化影响较深。由于国情、习俗方面的差异,许多中国人对国际礼仪还缺乏深入了解,或者存在着一定的隔阂。

有必要明确的是:一方面,我国的现代礼仪对于国际礼仪中一些适合我国国情、切实可行的原则,是有不少可以借鉴的。离开了这一条,就不可能有它在今日的发展。另一方面,对国际礼仪也没有必要全盘照抄照搬进来。只有在国际交往中,才有必要以国际礼仪约束自身。

江泽民同志曾经要求我们,弘扬中国古代优良道德传统和革命道德传统,吸取人类一切优秀道德成就,努力创建人类先进的精神文明。在探讨现代礼仪的扬弃问题时,也应该采取这一正确的态度。唯有如此,才能真正使现代礼仪不但有所继承,而且还会有所发展。

## 五、礼仪的特征

与其他学科相比,礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在其规范性、限定性、操作性、传承性、时效性五个方面。

第一,规范性。礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。规范者,标准也。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,而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人与判断自己是否自律、敬人的一种尺度。正如法国人拉罗什福科所言:“在所有规范中,礼仪是最微小但又最稳定的一种规范。”总之,礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此,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加以遵守。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和理解。

第二,限定性。礼仪,顾名思义,主要适用于交际场合,适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性特点。理解了这一特点,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的规则,就不会在非交际场合拿礼仪去以

不变应万变。必须明确，当所处场合不同、所具有的身份不同时，所要运用的礼仪往往会因此而各有不同，有时甚至还会差异很大。对这一点，是不容忽略的。一般而论，适合应用礼仪的主要是初次交往、因公交往、对外交往三种交际场合。

第三，操作性。切实有效，实用可行，规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特征。它不是纸上谈兵、空洞无物、不着边际、故弄玄虚、夸夸其谈，而是既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上以一系列的方式、方法，细致而周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”、“行之有礼”，不尚空谈。礼仪的易记、易行，能够为其广觅知音，使其被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可；反过来，又进一步促使礼仪以简便易行、容易操作为第一要旨。

第四，传承性。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪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。作为一种人类的文明积累，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，而是应当有扬弃、有继承，更有发展。

第五，时效性。从本质上讲，礼仪可以说是一种社会历史发展的产物，并具有鲜明的时代特点。一方面，它是在人类长期的交际活动实践之中形成、发展、完善起来的，绝不可能凭空杜撰、一蹴而就，不可能完全脱离特定的历史背景。另一方面，社会的发展，历史的进步，由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现，又要求礼仪有所变化，有所进步，推陈出新，与时代同步，以适应新形势下新的要求。与此同时，随着世界经济的国际化倾向日益明显，各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切，它们的礼仪随之也不断地相互影响，相互渗透、相互取长补短，不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的时效性。了解了这一点，就不会把它看做一成不变的东西，而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它；也不会对礼仪搞“教条主义”，使之一成不变，脱离生活，脱离时代。

## 六、礼仪的原则

在日常生活之中，学习、应用礼仪，有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。

礼仪的原则一共有 10 条。它们同等重要，不可缺少。掌握这些原则，将有助

于更好地学习礼仪，运用礼仪。

第一，遵守。在交际应酬之中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行，一举一动。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸个人社交实践。任何人，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，否则，就会受到公众的指责，交际就难以成功，这就是遵守的原则。没有这一条，就谈不上礼仪的应用、推广。

第二，自律。从总体上来看，礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分所构成。司马光说：“礼莫大于分。”对待个人的要求，是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点，这就是所谓自律的原则。古语云：“己所不欲，勿施于人。”若是没有对自己的首先要求，人前人后不一样，只求诸人，不求诸己，不讲慎独与克己，遵守礼仪就无从谈起，就是一种蒙骗他人的大话、假话、空话。

第三，敬人。孔子曾经对礼仪的核心思想有过一次高度的概括，他说：“礼者，敬人也。”《礼记》云：“夫礼者，自卑而尊人。”所谓敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，与交往对象既要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。在礼仪的两大构成部分中，有关对待他人的做法这一部分，比对待个人的要求更为重要，这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最要紧的一条，就是要敬人之心常存，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。掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中，只要不失敬于人，哪怕具体做法一时失当，也不能算是失礼。

第四，宽容。《礼记》上曾倡导君子尚宽。宽容的原则的基本含义，是要求人们在交际活动中运用礼仪时有容乃大。既要严于律己，更要宽以待人。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，而千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。在人际交往中，要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。礼仪的基本要求是尊重人。在人际交往中，尊重他人，实际上就是要尊重其个人选择。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍，不要求其他人处处效法自身、与自己完全保持一致，实际上也是尊重对方的一种表现。

第五，平等。在具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的交往对象，采取不同的具体方法。但是，与此同时必须强调指出：在礼仪的核心点，即尊重交往对象、以礼相待这一点上，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、性格、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼，区别对待，给予不同待遇，这便是礼仪中平等原则的基本要求。

第六，从俗。由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面。对这一客观现实要有正确的认识，不要自高自大，唯我独尊，以我画线，简单否定其他人不同于己的做法。必要时，必须坚持入国问禁、入乡随俗、入门问讳，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是，指手画脚，随意批评，否定其他人的习惯性做法。遵守从俗原则的规定，会使礼仪的应用更加得心应手，更加有助于人际交往。

第七，真诚。礼仪上所讲的真诚的原则，就是要求在人际交往中运用礼仪时，务必待人以诚，诚心诚意，诚实无欺，言行一致，表里如一。只有如此，自己在运用礼仪时所表达的对交往对象的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解和接受。与此相反，倘若仅把运用礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时，口是心非，言行不一，弄虚作假，投机取巧，或是当时一个样，事后另一个样，有求于人时一个样，被人所求时另外一个样，则是有悖礼仪的基本宗旨的。将礼仪等同于“厚黑学”，肯定是行不通的。

第八，适度。适度的原则，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。这是因为凡事过犹不及，运用礼仪时假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。当然，运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分，只有勤学多练，积极实践，此外别无他途。

第九，沟通。在人际交往中，人们通常有接触才会了解，有了解才容易交流，有交流才会沟通，有沟通才会互动。因此，可将沟通视为人际交往中人与人之间的互动之桥。在现代礼仪中，沟通的原则要求人们：在其人际交往中，既要了解交往对象，更要为交往对象所了解。礼仪的主旨在于“尊重”。而欲尊重他人，就必须首先了解对方，并令自己为对方所了解。只有这样，才能实现有效的沟通。

第十，互动。在人际交往中如欲取得成功，就必须无条件地遵守互动的原则。所谓“互动”，在此具体含义有二：一是要求人们在其交往中必须主动进行换位思考，善解人意。换位思考的基本要求，就是要求人们必须善于体谅交往对象的感受。二是要求人们在其交往中要时时、处处努力做到“交往以对方为中心”。也就是说，不允许无条件地“以自我为中心”，更不允许凡事自以为是。具体运用礼仪时，互动的原则永远都不允许被忽略。

## 七、礼仪的功能

读书是学习，使用也是学习，而且是更重要的学习，学习的目的在于运用。当前，礼仪之所以被提倡，之所以受到社会各界的普遍重视，主要是因为它具有

多重重要的功能，既有助于个人，又有助于社会。

礼仪的功能之一，在于它有助于提高人们的自身修养。

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、精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即道德、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，可以窥知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。由此可见，学习礼仪、运用礼

说过：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”反过来说，遵守礼仪，应用礼仪，将有助于净化社会的空气，提升个人乃至全社会的精神文明方面的品位。当前，我国正在大力推进社会主义精神文明建设。其中的一项重要内容，就是要求全体社会成员讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德；心灵美、语言美、行为美、环境美。这些内容，与礼仪完全吻合。因此，完全可以说，提倡礼仪的学习、运用，与推进社会主义精神文明建设是殊途同归、相互配合、相互促进的。这种社会主义的礼治，对于我国的现代化建设绝对是不可或缺的。

## 八、礼仪的学习

学习礼仪，要想取得理想的成绩，就应当在学习途径、学习方法和学习重点这三个方面多加注意，而切切不可敷衍应付、只走过场。

对一般人来讲，学习礼仪主要有三大途径：

其一，进行理论学习。即利用图书资料、广播电视、互联网络、教学函授、业务培训，系统地、全面地学习礼仪。

其二，向社会实践学习。实践是检验真理的唯一标准，同时也是学习礼仪最好的教师。交往的成功，往往有赖于必要的经验。交际实践作为学习礼仪的一个具体过程，不仅可以使人加深对它的了解，强化对它的印象，而且还可检验其作用，并且据以判断个人掌握、运用礼仪的实际水平。

其三，向专人学习。这里所指的专人，可以是教师、培训专家、礼仪顾问，也可以是在某些方面确有经验或所长者、堪称楷模之人。其共同之点，是对礼仪有一定的了解，或是具有一定的实践经验和心得体会。向他们学习，可使自己取长补短，益智开窍。

学习礼仪，有多种方法可以采用。一般而言，其最主要的方法有四：

第一，联系实际。礼仪本身就是一门应用学科，因此学习礼仪，务必坚持知和行的统一。要注重实践，将知识运用于实践，不断地向实践学习。这是学习礼仪的最佳方法。

第二，重复渐进。学习礼仪不可贪多务得，细大不捐，而应当有主有次，抓住重点。若从与自己生活最密切的地方开始，往往可以事半功倍。然而必须注意，学习礼仪是一个渐进的过程。对一些规范、要求，只有反复运用、重复体验，才能真正掌握。

第三，自我监督。古人强调提高个人修养要注意反躬自省，“吾日三省吾身”。学习礼仪，也应进行自我监督，对自己既要在这方面有所要求，又要处处注意自我检查。这样，将有助于自己发现缺点，找出不足，将学习、运用礼仪真正变为个人的自觉行动和习惯做法。