

MINSULUYOUCONGSU

北京市旅游局
北京市农村工作委员会 编



社交礼仪

50问



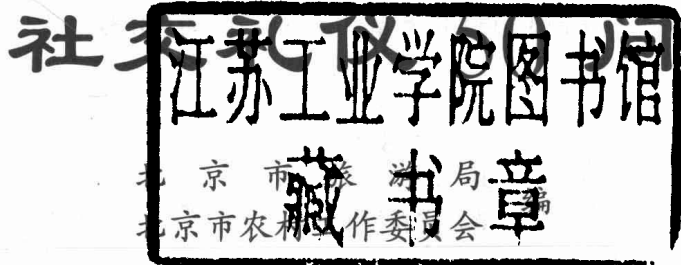
民俗旅游丛书



旅游教育出版社

民俗

民俗旅游丛书



旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:董茂永

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪 50 问/北京市旅游局,北京市农村工作委员会编
—北京:旅游教育出版社,2003.9
(民俗旅游丛书)

ISBN 7-5637-1133-3

I.社… II.北… III.人间交往—礼—问答 IV.C912.1
—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 083801 号

民俗旅游丛书

社交礼仪 50 问

北京市旅游局 编
北京市农村工作委员会

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx@sohu.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/32
印 张	3
字 数	50 千字
版 次	2003 年 9 月第 1 版
印 次	2003 年 9 月第 1 次印刷
印 数	1~12000 册
定 价	16.00 元(全六册)

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

本书由北京市旅游局局长于长江、北京市农村工作委员会副主任张凤福总体策划，北京市旅游局人事教育处负责组织编写，是对北京地区民俗旅游村、民俗旅游户进行培训的指导性读物。

全套丛书共分6册，包括《北京民俗知识》、《社交礼仪50问》、《民俗菜肴制作》、《烹调原料加工须知》、《食品营养与卫生知识》和《旅游安全与日常英语》。本书紧紧围绕推动和提升北京民俗旅游接待工作，面向民俗旅游接待户的服务人员，采用问答的方式介绍北京民俗、食品卫生、菜肴制作、服务接待规范、日常英语等方面的知识，注重突出北京特色，注重突出民俗性、实用性，文字简明扼要，通俗易懂。

其中，《北京民俗知识》由中国妇女旅行社沙旭昆老师编写；《社交礼仪50问》由北京第二外国语学院副教授刘征编写；《民俗菜肴制作》由北京旅游学院王美副教授、高山、孟祥萍老师编写；《烹调原料加工须知》由北京旅游学院高山老师编写；《食品营养与卫生知识》由北京旅游学院王美副教授编写；《旅游安全与日常英语》中旅游安全部分由北京市旅游局周树琦编写，

旅游接待日常英语由北京第二外国语学院孙琼编写。
北京市旅游局石晓群、王伟对本书的编写提出了宝贵
意见,在此一并致谢。

编者

2003 年 9 月



- | | |
|----|------------------------|
| 1 | 一、人际交往中礼仪的基本原则是什么？ |
| 2 | 二、旅游工作人员的仪容、仪表有哪些要求？ |
| 4 | 三、旅游工作人员的仪态有哪些基本要求？ |
| 5 | 四、如何维护好自身形象？ |
| 6 | 五、社交中有何禁忌？ |
| 11 | 六、社交中如何排位？ |
| 12 | 七、社交中有哪些应该禁止的举止？ |
| 13 | 八、会见有哪些礼仪要求？ |
| 14 | 九、怎样向人作介绍？ |
| 19 | 十、引导客人时要注意哪些问题？ |
| 21 | 十一、交换名片有哪些讲究？ |
| 22 | 十二、名片有哪些用途？ |
| 23 | 十三、什么是入室后的“四除去”与“一放下”？ |
| 24 | 十四、什么是“TPO”原则？ |



- | | |
|----|--------------------|
| 25 | 十五、穿西服有何讲究? |
| 27 | 十六、女士着装有何要求? |
| 28 | 十七、为什么不能当众修饰或当众化妆? |
| 29 | 十八、佩带饰物有什么讲究? |
| 31 | 十九、使用香水应注意什么? |
| 32 | 二十、如何正确使用礼貌服务用语? |
| 33 | 二十一、你会巧用语言吗? |
| 34 | 二十二、听到赞美时如何表达? |
| 35 | 二十三、什么是涉外交际“五不问”? |
| 36 | 二十四、你知道“手势语”吗? |
| 38 | 二十五、见面的礼节有哪些? |
| 44 | 二十六、打电话有什么规矩吗? |
| 48 | 二十七、如何乘坐轿车? |
| 51 | 二十八、赠送礼品有哪些礼节? |
| 52 | 二十九、送礼有哪些避讳与禁忌? |
| 53 | 三十、送花有哪些礼节? |



- | | |
|----|----------------------|
| 56 | 三十一、收到礼物应该怎么办? |
| 57 | 三十二、吸烟有哪些规矩? |
| 58 | 三十三、你知道怎样发请柬吗? |
| 60 | 三十四、参加聚会应注意哪些礼仪规范? |
| 61 | 三十五、拜访为什么要事先有约? |
| 62 | 三十六、你知道拜访的礼仪吗? |
| 64 | 三十七、做客时要注意哪些礼节礼貌? |
| 65 | 三十八、应该如何迎送礼让客人? |
| 66 | 三十九、生日寿辰有什么礼仪要求? |
| 67 | 四十、怎样在家里宴请外宾? |
| 68 | 四十一、餐宴活动中如何安排好席次和位次? |
| 72 | 四十二、赴宴时,应注意哪些礼仪规范? |
| 73 | 四十三、吃西餐有何讲究? |
| 75 | 四十四、吃西餐时菜肴和酒水应如何搭配? |



- | | |
|----|---------------------|
| 77 | 四十五、西餐饮酒需注意什么？ |
| 78 | 四十六、怎样吃自助餐？ |
| 80 | 四十七、喝咖啡时讲究哪些礼仪规范？ |
| 81 | 四十八、你知道喝茶的礼仪吗？ |
| 83 | 四十九、为什么吃要讲规矩，喝要懂礼貌？ |
| 87 | 五十、悬挂国旗应注意什么？ |



一、人际交往中礼仪的基本原则是什么？

现代社会生活中，人际交往应当遵循“尊重”、“遵守”、“自律”、“适度”等基本原则。

（一）“尊重”的原则

在社会交往和接待活动中，应以相互尊重为前提，尊重对方的人格，不妨碍和损害对方的利益，同时又要保持自尊。对人要诚心诚意，做到宽厚、宽容、大度，要尊重交往对象，平等待人，对任何人都要做到一视同仁，给予同等程度的礼遇，不能因人而异、厚此薄彼。尊重是礼仪的情感基础，只有人与人之间彼此尊重，才能保持和谐、融洽的人际关系。

（二）“遵守”的原则

礼仪作为社会行为，是为了维护社会的正常人际交往而形成和发展起来的，反映了人们的共同利益和要求。在社会生活中，每个社会成员，不论是什么人，都应该用礼仪来规范自己的一言一行、一举一动，做到自觉遵守。

（三）“自律”的原则

礼仪的自律原则，要求人们从内心树立良好的道德信念和行为准则，并以此约束自己的行为，自觉按照礼仪规范去做，而无需外界的提示和监督。在



人际交往中,要求别人做到的自己首先做到,要“己所不欲、勿施于人”,严以律己、宽以待人,不断提高自己的自我约束、自我克制能力,在礼仪上做到自律。

(四)“适度”的原则

礼仪要求在交往中把握好适度的原则,掌握好社交中各种情况下的社交准则和彼此之间的感情尺度。因为凡事过犹不及,社交也是同样,礼仪运用过了头或不到位,都不能正确表达敬重之情。要把握好分寸,做到自然得体、恰到好处,不同场合、不同对象都要做到彬彬有理、不卑不亢、落落大方。

二、旅游工作人员的仪容、仪表有哪些要求?

旅游工作人员号称“民间大使”,他的仪容仪表小至影响个人形象乃至旅行社形象,大到影响国家的形象。因此,对旅游工作者的仪容仪表有一定的要求。

仪容美通常是指一个人的容貌和形体美,仪容有先天的一面。个人容貌是父母给予的,相对定型。但是,仪容也离不开后天的影响因素,也可以通过保养、修饰、装扮而焕然一新。这需要懂得一些美容常识,充分发挥自己的优势,从而有效地弥补自身的缺陷和不足。为了适应旅游业发展的特殊要求,旅游



工作者应努力将自己的外在形象塑造得充满朝气。

旅游接待礼仪规定,旅游接待人员在岗位上必须对自己的仪容进行适度的修饰与维护。其要点是修容与化妆。因此,掌握美容化妆的要领就显得格外重要。

第一,化妆应以自身面部客观条件为基础,适当强化和美化,但不能失真。

第二,化妆应随环境、场合、时间、年龄、身份的不同而不同。应该注意的是,在日常工作生活中,以化淡妆为宜。身份高的人更应以自然、清淡为主,切忌人工痕迹过重,那会有失身份。

第三,化妆应与服饰相协调。穿着不同,妆的浓淡和体现的格调也不同。化妆与服饰的格调应保持一致。

第四,化妆要突出重点,“以点带面”。化妆的目的就是要突出和强化美点。

此外,作为旅游接待人员,应该选择适合自己职业的造型,即自然清新、文雅端庄、朴素利落。

所谓仪表美归根结底是为了显示人体美,它是人外在美的组成部分。装饰有发饰、面饰、手饰、胸饰、腰饰、服饰等。恰当的装饰可以对人体扬美遮丑,装饰是否美,不在于装饰是否华贵、时髦,而在于和人的年龄、体形、身份、气质、性格以及所处的环境是否适合、协调。服饰也是一种文化表征,反映一个人的道德修养、文化素养和审美情趣。不同社交场合,对服装的要求是不同的,比如参加宴会、晚会等



重要社交活动要穿正式服装；上街购物、看影剧、会见朋友等可以穿便装；旅游服、运动服等依据具体情况而选择，重要的是舒适、实用、便于行动。总之，要了解在什么场合应穿什么衣服，什么服装适合在什么场合穿。

三、旅游工作人员的仪态有哪些基本要求？

仪态美即姿势、动作的美，仪态比相貌更能表现人的精神气质。主要表现在站、坐、行、卧四方面。俗话说，“站如松”、“坐如钟”、“行如风”、“卧如弓”。动作的敏捷与优美，是人体仪态美的标志。

(1)优美的站姿可体现人的仪表美。站立时，要注意肌肉张弛的协调性，挺胸立腰沉肩，两肩和手臂的肌肉放松，呼吸自然。要面带微笑，使规范的站立姿势与热情的微笑相结合。旅游工作人员的站姿要体现在工作中，融在自身的仪态举止上，养成习惯。

(2)端庄优美的坐姿会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。腰背挺直，肩放松。女子两膝并拢。男子膝部可分开一些，但不要过大，一般不超过肩宽。注意四肢协调配合，即头、胸、髋三轴，与四肢的开、合、曲、直对比得当，便会形成优美的坐姿。

(3)优美的行走姿势，有助于塑造体态美。行走时，手臂伸直放松，手指自然弯曲；摆动以肩关节为轴，上臂带动前臂，向前，手臂要摆直线，肘关节略屈，前臂不要向上甩动，向后摆动时，手臂外开不超



过 30°。前后摆动的幅度为 30~40cm。下肢姿势，提髋屈大腿带动小腿向前迈。脚尖略开，脚跟先接触地面，依靠后腿将身体重心送到前脚脚掌，使身体前移。这样的走姿才能轻巧、自如、稳健、大方。

四、如何维护好自身形象？

人们无论是上班，还是去参加社交活动，都愿意把自己最美好的形象展现出来。这既是对他人的尊重，也是对自身的尊重。

在正式场合维护自身形象，需要注意仪表与服饰化妆两个方面。仪表又叫外表。中国人打量他人，习惯于“远看头，近看脚，不远不近看中腰”。因此，头部、手部、脚部特别应当注意。

不论是什么发型，头发都应梳理整齐，无异味，无异物。事先检查一下自己的鼻毛是否过长，及时除去眼角的分泌物，男士应事先修面、刮胡子。如戴眼镜，应揩去镜片上的灰尘。最好不要吃蒜、葱、韭菜和臭豆腐之类有刺鼻气味的东西，以免使他人产生不快。要经常修剪指甲，指甲留得很长，并非意味着干净和高雅。女士应避免穿暴露腋窝的时装。不要穿拖鞋或凉鞋出入正式场合，尤其不要赤脚穿鞋。若穿皮鞋，一定要擦得干干净净。不要穿跳丝、破损甚至有异味的袜子。

服饰化装方面的问题主要有四个。其一，不论穿什么服装，均应保持整洁，“不可以露，不可以透”。



身体暴露过多,自然不妥,外衣透明,使内衣若隐若现,也不够庄重大方。

其二,长袖衬衫的下摆、吊裤带、吊袜带以及袜口,都属于内衣的范围,绝对不可以外露。

其三,佩带首饰以少为佳,千万不要不分场合,不讲搭配,一味瞎戴。比如,戒指讲究戴一枚,而且应戴于左手。如果每个指头都不闲着,会有过分张扬的嫌疑。如带两件以上首饰,应尽量使之同质、同色。

其四,化妆的浓淡要注意时间与地点。一般而言,白天宜淡,晚间宜浓;上班宜淡,社交宜浓。

最后需要指出的是:有教养的人不仅要时刻注意维护自己的形象,而且要注意不在大庭广众之前摆弄摆弄这儿,检查检查那儿。那样做,会引起他人对自己的过分注意,甚至会令他人产生“过分卖弄”的误解,所以应当避免。

五、社交中有何禁忌?

(一)忌开玩笑过度

朋友之间相处,开玩笑是常有的事,可以融洽关系,活跃气氛,增强团结,发展友谊。但开玩笑要适度。过度的玩笑常常会适得其反,引起不良的后果。



1. 根据说话的对象来确定

对于不同性格的人,开玩笑要掌握不同的“度”。对于谨慎小心的人,应少开玩笑;对于女性,开玩笑要适当;对于老年人,开玩笑应不失对长者的尊重。总体上说,就是看说话对象对玩笑的承受力,以不伤害对方和让对方感到轻松、愉快为原则。

2. 根据说话时的情绪来确定

同一个人,在不同的时间里可能会有不同的心境和情绪,开玩笑最好选择在大家心情都比较舒畅的时候。假如对方因小事而生气,说句玩笑话就有可能把对方的情绪扭转过来。

3. 根据说话时的场合、环境来确定

在安静的环境中,最好不开玩笑,开玩笑会影响别人的学习和工作;庄重、紧张的场合,也不宜开玩笑,如参加庄重的会议或重大的社会活动时,开玩笑会冲淡庄重的气氛;在悲哀的环境中,更不宜开玩笑,开玩笑会引起别人的反感。此外,大庭广众之下,少开玩笑为宜。

4. 根据说话的内容来确定

玩笑要注意内容健康,格调高雅。切忌拿别人的生理缺陷开玩笑,还要忌开庸俗无聊、低级下流的玩笑和捕风捉影、以假乱真的玩笑。玩笑最好带有



知识性和趣味性,使大家在开玩笑中学到知识,受到教育,从而收到积极的效果。

(二)忌随便发怒

在社交场合随便发怒,可能会伤了和气和感情,影响别人对你的信任与友谊,会使人认为发怒者缺乏修养,不宜深交。在社会交往中少发或不发脾气,要从以下几个方面抑制自己:

(1)遇事冷静思考。容易发怒的人,常常遇事缺少冷静。冷静能遏制住怒气的发作,使人能认真地思考问题。

(2)多为对方着想。在社会交往中,人们习惯于为自己的行为、信念和感情而辩解,不知不觉中把自己与他人分别对待,强求别人来适应自己,而不愿意自己去适应别人。多为对方着想,就是站在对方的角度考虑问题,以便更好地修正自己的看法。

3. 对人平和礼貌。人与人之间的关系应该是平等的,相互间应该有更多的理解、更多的尊重。尊重他人,也是尊重自己。平和礼貌地与人相处,可以表现出自己的修养、风格和气度,树立良好的形象,赢得更多朋友的信赖和尊重。这也是一个人事业成功的重要条件之一。

(三)忌恶语伤人。

恶语是指那些肮脏污秽、奚落挖苦、刻薄侮辱一类的言语,是与现代文明极不相称的,必须予以根