

全面、实用、科学的社交礼仪指南

现代 社交礼仪 指南

马银文 编著

立身处世的根本，获取人脉的法宝



塑造形象的良方，赢得竞争的利器

礼仪不仅展现了一个人的风度和魅力，还体现了
一个人的内在学识和文化修养。

中国商业出版社

现代 社交礼仪 指南

马银文◎编著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代社交礼仪指南 / 马银文编著. —北京 : 中国
商业出版社, 2013. 12
ISBN 978-7-5044-7982-2

I. ①现… II. ①马… III. ①心理交往—礼仪—指南
IV. ①C912.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 220924 号

责任编辑: 郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 [www. c-cbook. com](http://www.c-cbook.com)

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

三河市灵山装订厂

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 18.5 印张 240 千字

2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

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。礼仪与交际对每个人来说都很重要，二者相辅相成，没有明显的界限，这是人际交往与沟通的必要组成部分。讲究礼仪也是社会进步的重要标志。只有讲究礼仪，你的交际应酬才会更加顺畅。

孔子曾经说过：“礼者，敬人也。”从本质上讲，礼仪是待人接物的基本态度。只有尊重别人，别人才能尊重自己。

在日常的工作与生活中，无论是商务人士，还是身在职场的各类人士，都应该注重相关的礼仪。遵守相关的礼仪可以从侧面反映出一个人的素质；自觉地遵守礼仪规范，与他人沟通就会更加容易，人际交往也更容易获得成功，有助于人们所从事的各项事业顺利发展。在人际交往中，有道德才能高尚，讲礼仪才能文明；与人交往中最重要的是要彬彬有礼，树立自己的良好形象。所以，每个人都要学习礼仪，掌握礼仪。

目前，我国正在努力构建和谐社会，构建和谐社会离不开文明礼仪。只有每个人都遵守文明礼仪，遵守社会公德，礼貌待人，遵守人与人之间交往的基本准则，人与人之间的关系才会更加融洽，社会才会更加和谐。所以，我们遵守相关的礼仪，也算是为构建和谐社会贡献了自己的一份力量。

礼仪包括很多方面，在商界打拼的人要注意商务礼仪；在职场驰骋的

白领要注意职场礼仪；与人交往的过程中，要注意交际礼仪；出国旅行，无论是公务还是个人旅游，更要注意言谈举止，因为个人的形象也代表着国家的形象。本书从工作和生活中的各个方面介绍了相关的礼仪，有日常生活礼仪、人际交往礼仪、仪态服饰礼仪、商务活动礼仪、职场办公礼仪、仪式庆典礼仪、会面接待礼仪、公共场所礼仪、服务行业礼仪、居家相处礼仪等。无论是商务人士、各类职场人士，还是刚刚步入社会的年轻人，通过阅读本书，相信都能受益匪浅。

第一章 日常生活礼仪——衣食往行的指南针

婚庆礼仪	3
吊慰礼仪	4
寿宴礼仪	6
旅游观光礼仪	8
书信礼仪	10
请柬礼仪	12
探望病人礼仪	14
待客礼仪	18
迎来送往礼仪	21
馈赠礼仪	23

第二章 人际交往礼仪——让你有礼走遍天下

名片礼仪	29
拜访礼仪	32
应邀做客礼仪	35
请客须知	38
宴会礼仪	41
进餐礼仪	44
酒桌礼仪	51
舞会礼仪	54

第三章 仪态服饰礼仪——个人形象气质的展现

仪表礼仪	61
服饰礼仪	63
装饰礼仪	68
体态礼仪	73
形象礼仪第一步——清洁	85
戴手套的礼仪	87
戴帽子的礼仪	88

第四章 会面接待礼仪——交际礼仪中的细节

整体形象礼仪	93
称呼礼仪	94
介绍礼仪	97
握手礼仪	99
交谈礼仪	102
其他会面礼仪	106

第五章 仪式庆典礼仪——商务庆典礼仪的程序

签字仪式的礼仪	113
新闻发布会仪式的礼仪	115
开业庆典仪式礼仪	119
剪彩仪式的礼仪	123
展销活动礼仪	127
商务交接仪式的礼仪	128

第六章 职场办公礼仪——职场必备的礼仪常识

求职面试的礼仪	137
电话面试的礼仪	142

初入职场的礼仪	144
领导与下属的礼仪	146
与同事相处的礼仪	153
办公室谈吐礼仪	155
办公室形象礼仪	159
电话礼仪	162
业务员的礼仪	167

第七章 商务活动礼仪——商务人士的礼仪指南

尊重客户的礼仪	175
商务拜访礼仪	179
商务接待礼仪	181
商务谈判礼仪	184
工作会议礼仪	191
函件的礼仪	196
商务旅行的礼仪	198

第八章 公共场所礼仪——公共场所的礼仪规范

购物礼仪	203
消遣娱乐礼仪	204
图书馆的阅读礼仪	207
公共场所就餐礼仪	208
乘汽车礼仪规范	210
乘火车礼仪规范	213
乘地铁礼仪规范	216
乘船礼仪规范	218
乘飞机礼仪规范	222
乘电梯礼仪	225

酒吧礼仪	227
------------	-----

第九章 服务行业礼仪——服务行业的礼仪指南

导游应遵循的礼仪	231
团队接待礼仪须知	235
宾馆服务礼仪须知	239
售货员应遵守的礼仪	242
中餐服务礼仪须知	251
中餐宴会服务礼仪	254
西餐服务礼仪须知	256
西餐宴会服务礼仪	259

第十章 居家相处礼仪——家庭相处礼仪细节

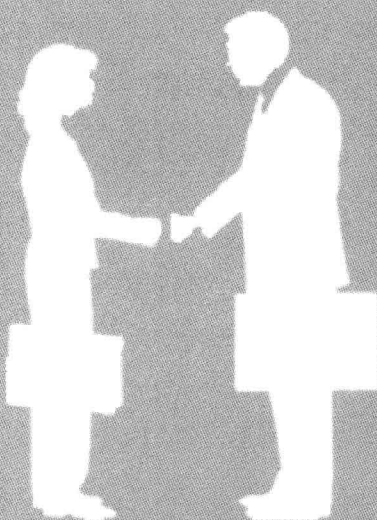
夫妻相处礼仪	263
与子女相处的礼仪	266
与岳父母相处的礼仪	269
婆媳相处礼仪	271
与父母相处的礼仪	273
兄弟姐妹相处的礼仪	276
妯娌相处的礼仪	278
邻里相处的礼仪	280
与朋友相处的礼仪	283

第一章



日常生活礼仪

——衣食往行的指南针





婚庆礼仪

“男大当婚，女大当嫁”，千百年来人们都将结婚看作是人生的一件大事，将出席婚礼当成一种荣幸。随着时代的变迁，结婚庆典的形式发生了许多变化，这对结婚礼仪也有了进一步的要求。为了给婚礼增添喜庆色彩，每位出席婚礼者还需要掌握一些礼仪。

日常生活中，出席婚礼是常有的事，因此，人们需要掌握一些礼仪，以免影响婚礼的喜庆气氛。

(1) 巧送礼金

现如今，婚姻贺礼已经由物品转换成了金钱。送钱给新人是最明智的选择，毕竟送实物时，种类、样式、颜色等都很难符合新人之意。

赠送礼金也要选择时机，一般在出席婚礼前送上；假如选错时机，很可能让他人觉得你不懂礼节。

礼金本是一种祝福，到底该包多少没有具体标准，但是，确定送多少礼金时不得不考虑到3个方面。第一，送礼金时要根据自身经济实力、双方关系的密切程度确定礼金数量，只要不是太少就行；当然也不必“打肿脸充胖子”，明明生活十分拮据，还硬要充大款，包个分量比较重的红包，这样一来，自己会觉得很心疼。第二，要考虑到对方的感受，因为，回礼一般只能多不能少，送礼时还要给对方留点余地，别让对方太为难。第三，一般情况下红包应该是双数，意思是大吉大利、好事成双。

假如你打算带家眷去喝喜酒，记得多添一点礼金，以免给别人留下小气、吝啬的印象。

(2) 注重仪表礼仪

结婚典礼是个喜气十足的场合，应邀者应适当注重自己的仪表，就服装而言，最好着较为正式的礼服。女宾打扮得不要过于妖艳，以免出现喧

宾夺主的现象；男宾最好着西装，显得大方得体。值得注意的是：礼服的颜色最好避开黑色，防止让对方联想到丧礼，破坏喜庆的气氛。

(3) 婚礼礼仪要周全

第一，婚礼上，新郎、新娘一般要在入口处迎接来宾，应邀者在进门前，应热情、真诚地向新人道喜“恭喜你们，祝你们白头偕老、万事如意”等。不过，在祝贺新人时应注意，不要缠着他们喋喋不休，妨碍新人接待其他宾客。

第二，应邀者进入婚礼现场后，应听从接待者的安排，在指定的座位前就座。如果是自助式的婚礼宴会，则可以随便些。

第三，在婚礼上，当司仪宣读祝词时，在场的人应停止嬉笑、吃东西，应注意倾听，并随时鼓掌，营造婚礼的热烈气氛。

第四，在婚礼上，如果你想告辞，不必去向新人面辞，除非新人刚好在你周围且闲着无事。

第五，与熟人谈笑时，也要注意分寸，言行举止都要符合婚庆礼仪，不能因为气氛热烈而忘形失态，这是十分不礼貌的行为。

婚礼中新郎和新娘是主角，其他人的作用是营造喜庆、热闹的气氛，让新郎、新娘有亲切、喜庆、温暖、幸福的感觉。所以，注意婚庆礼仪是非常必要的。



吊慰礼仪

出席婚礼需要注意礼仪，参加丧礼也不例外。亲友过世了，前往吊丧是必要的，这既是对死者的祭奠，又是对死者家属的安慰。所以，知道一些吊慰礼仪很重要，以免好心得不到好报。

参加丧礼时态度问题不可小觑，在丧礼上嬉笑、打闹等是对死者的不敬、对家属的无礼，是十分失礼的行为。无论交情深浅，得知亲友过世，

一定要有所表示，即使自己有事无法参加，也应以书信或托人代为慰问；明明知道亲友过世却佯装不知，不闻不问、不理不睬是严重的失礼。

一般情况下，参加吊慰要遵守以下几个方面的礼仪。

(1) 着装礼仪

素净的衣服与庄重的心情是吊慰的要诀。

参加丧礼时，要注意服装礼仪。穿着以素净、庄重为原则。一般情况下，守灵会在死者亡故的当天举行。吊慰者会从工作地点直接前往灵堂祭拜，因此无法换上正式的丧服（星期天除外）。此时，应该注意的是，吊慰死者前应先将项链、时尚的首饰取下来，将浓妆改为淡妆。如果守灵会选在死者亡故的第二天举行，则应着正规的丧服、深色的套装或连衣裙等。

(2) 赠送祭品

丧礼祭品的样式不像婚礼礼品那样灵活，选择时应该慎重，一般情况下采用的是挽幛、挽联、花圈等。

有些人为了表达对死者的尊敬，挽幛和挽联的内容大多由自己书写，此时对用词必须仔细斟酌，特别是挽联。

以金钱为奠仪，又称香仪，是当前最为普遍的一种形式，也是最经济、实惠的祭品。如果亲友们的奠仪集合起来，可以解决丧葬费，还能当事人为当事人减轻一部分负担，这样既告慰了死者，又帮助了生者，可谓一举两得。

香仪钱一般为单数，用白纸包好，封面书“香仪”和送礼者的姓名及单位。

(3) 行礼

丧礼举行当天，不能迟到。准时到达以后，在签名簿上写下自己的名字并领取相应的佩戴物品，轻轻地走进丧礼会场，给死者上香、鞠躬，这些行为称为“吊”。

行礼完毕以后，不要立刻转身离开，还应由衷地劝慰死者家属节哀顺变，这称为“唁”。

安慰丧亲者时要注意方式方法，不要急于劝阻对方的恸哭，因为哭能将内心的痛苦宣泄出来，减轻精神压力，恢复心理平衡。

有时可能会出现这样一种情况，很多人一起行礼，此时可推派一个人当主祭者，其他人陪同上香、献花、鞠躬。行礼后，不要忘记安慰家属。

行礼全部结束以后，要尽快离开现场，以免给家属带来不必要的麻烦。

失去亲人的人，最需要别人的支持与关爱，不要因丧礼结束，而感觉任务完成了。不时地去关心、帮助下失去亲人的人，他们会对你感激不尽的。最好的方法就是多陪他们聊天，约他们一起外出散心，分散他们的注意力，从而达到缓解沉重心情的作用。

如果说参加婚礼是为了锦上添花，那么参加丧礼就是为了雪中送炭。任何人都不希望承受失去亲人之痛苦，一旦失去亲人，内心世界是极为沉痛的，此时最需要的就是别人的安慰。在婚礼上，一句祝福或许不能为新人增添多少幸福，可在丧礼上，一句由衷的安慰却可以减轻当事人些许痛苦。由此可见，对待丧事比婚礼更要郑重，更要注意礼节。



寿宴礼仪

庆祝寿诞，是人们热爱生活、珍惜生命的表现。本人或亲朋好友生日到来之际，一般要举行生日聚会，由此可见人们对生日的重视程度。既然每个人都对这个特别的日子十分关注，应邀出席者就须知道一些寿宴礼仪，以免失礼。

(1) 婴儿的诞生礼

婴儿的诞生对每个家庭来说都是一件喜事，所以，父母、亲属会给婴儿举行诞生礼，以表示对新生命的礼赞和祝福。

“洗三”俗称“三朝”，一般在婴儿出生3天后举行，是父母为婴儿举

办的第一个礼仪，充分表达了长者对孩子的美好祝福。

(2) 婴儿的满月礼

当婴儿一个月大时，父母会为婴儿举办“满月”礼，亲朋好友都要前去祝贺。外婆要给小外孙做衣服，请理发师为婴儿“落胎发”。对于婴儿的胎发，父母亲应该妥善处理。宋朝时期的做法是将其搓成团，用红绿线穿起，挂在堂屋高处，希望孩子长大后有胆有识。作为婴儿的父母出于礼貌还应置办酒席招待亲友。

(3) 婴儿的周岁礼

婴儿的周岁礼也很重要，同样应郑重庆贺。这一天，许多家长、亲友会给小孩买一些玩具、童装、幼儿书画，当做贺礼，为孩子庆祝生日。民间流行着这样一个习俗——抓周礼。在孩子周岁当天，在其面前摆放一些物品，如笔、食品、玩具、衣服等，任孩子去抓，然后根据孩子抓选的物品预测其未来前途。当然，这种做法只是为了烘托喜庆的气氛，孩子未来的发展方向不能以此为凭据。

一般情况下，小孩出生后，前3个生日举办得应隆重一些。从4岁开始，就不是十分讲究了。

(4) 生日聚会礼

当前，许多人都喜欢参加、举办生日聚会，因为同学、同事、朋友可以就此机会聚在一起联络感情、增进友谊。

生日宴会举办的地点比较随意，可以根据宴会的大小决定，内容形式也较为灵活多样，如舞会、自助宴会、家宴等。

生日聚会开始时，主人在生日乐曲声中吹灭生日蜡烛、许愿、吃生日蛋糕，并照相留念。

生日是人生道路上的里程碑，是长大成熟的标志之一。

(5) 寿辰礼

在日常生活中，中老年人最注重的就是六十大寿、八十大寿、九十大寿，生日会的隆重程度也依顺序相应扩大。

60岁是花甲大寿，做儿女的为表孝心，经常会为父母举办生日宴会，

希望父母幸福、快乐、健康；80岁的寿宴比花甲大寿要隆重一些，俗称“庆八十”；90岁大寿的场面就更大了，实际上做寿都在逢九那年举行，因为“九”为“久”的谐音，寓意延年益寿。

寿宴一般是由子女或亲戚朋友出面举办。举办前必须做好准备工作，例如，确定邀请对象，印制邀请函，准备寿宴所需要的物品，置办酒席等。被邀请者在参加庆寿活动前也应该有所准备，不好空手去庆贺。一般情况下，都要准备一份寿礼，如寿糕、寿桃、寿面、寿联、寿幛等。

寿宴一般在家中举办，在正屋设置一个寿堂，用红纸或绸布剪一个大红“寿”字贴在寿堂正中，两旁挂上寿联。请注意，这些准备工作，在寿宴的前一天就要开始准备，前一天晚上先由儿女媳婿设宴庆寿，这叫做“暖寿”，当天，再由亲朋好友为老人庆祝。

寿宴当天，宾客应该先向“寿星”道贺，并奉上贺礼，说一些祝贺的话，行完拜礼后，大开寿宴，饮寿酒，吃寿面。

举办寿宴的目的有两个：其一，为表达儿女对老人的一片孝心；其二，是维系家庭成员的感情，促使亲朋好友和睦相处。

无论是年轻人过生日，还是老年人举办寿宴都要注重礼仪。特别是老年人的寿宴，对礼仪的要求更高。



旅游观光礼仪

如今生活水平提高了，人们在物质生活满足以后，开始追求精神上的满足。因此，旅游观光就成了日常生活中重要的一部分。

旅游观光是一项高雅的活动，为了使气氛更加愉快，旅游者在旅游中应该注意以下几点礼仪。

1. 检点行为，不要乱涂乱画

爱护公共财物是每个人应该具备的良好品德。日常生活中，人们经常