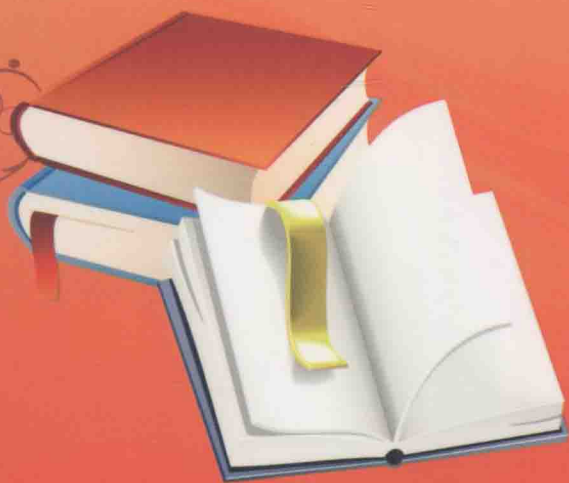




全国高职高专**公共基础课**规划教材

大学生社交礼仪

祁玉红 张岩松 主 编
宋小峰 潘 丽 副主编



赠送
电子课件



清华大学出版社

全国高职高专公共基础课规划教材

大学生社交礼仪

祁玉红 张岩松 主 编
宋小峰 潘 丽 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书以现代大学生在社交中常见的活动为载体,介绍了不同交际场景和交际活动中的礼仪规范和操作程序。本书介绍了社会礼仪的内涵、原则与作用,重点介绍了个人形象礼仪、日常交往礼仪、社交活动礼仪和涉外民俗礼仪等。为了帮助读者掌握并在实践中更好地应用社交礼仪知识,提高交际能力,每章后还给出了礼仪思考与练习题。

本书是高职高专公共基础课规划教材,可作为高职高专院校各专业学生的礼仪课程教材,也可作为相关企业和机构进行社交礼仪培训的参考书,此外还可作为各级各类组织进行礼仪学习与训练的手册。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

大学生社交礼仪/祁玉红,张岩松主编;宋小峰,潘丽副主编.--北京:清华大学出版社,2011.8

(全国高职高专公共基础课规划教材)

ISBN 978-7-302-26005-9

I. ①大… II. ①祁… ②张… ③宋… ④潘… III. ①大学生—心理交往—礼仪—高等教育—教材
IV. ①G645.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 130309 号

责任编辑:刘天飞

装帧设计:山鹰工作室

责任校对:周剑云

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:三河市君旺印装厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:20.75 字 数:497 千字

版 次:2011 年 8 月第 1 版 印 次:2011 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:37.00 元

产品编号:041927-01

礼仪是通向现代市场经济的“通行证”。当今我国日益走向开放，与国际社会的联系越来越密切。在开放的社会中，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，学会社交已成为现代人必备的素质之一。而社交成功的关键在于礼仪，礼仪是生活小节，但却代表着个人、组织乃至民族、国家的形象，可以反映出一个社会的人们行为规范和文明程度。进入社交场合，懂礼仪与不懂礼仪会产生截然不同的效果。正是基于以上考虑，编写了《大学生社交礼仪》一书。

本书以现代人在社交中常见的活动为载体，介绍了不同交际场景和交际仪式中的礼仪规范 and 操作程序。本书在介绍社交礼仪的基本内涵、原则、作用等的基础上，重点阐述了个人形象礼仪、日常交往礼仪、社交活动礼仪以及涉外民俗礼仪。为了帮助读者掌握并在实践中更好地应用社交礼仪知识，提高交际能力，每章后还给出了礼仪训练题。

作为全国高职高专公共基础课规划教材，本书借鉴了大连职业技术学院张岩松教授的“现代交际礼仪”国家精品课程建设成果。本书可作为高职高专院校各专业学生的礼仪课程教材，也可作为相关企业和机构进行社交礼仪培训的参考书，还可作为各级各类组织进行礼仪学习与训练的手册。

本书由祁玉红、张岩松任主编，宋小峰、潘丽任副主编。具体分工如下：孟杰编写第一章；祁玉红编写第二章第一节、第三章第一至七节；张岩松编写第二章第二节、第四章第三、四节和第五章；宋小峰编写第四章第一、二节；潘丽编写第二章第三节和第三章第八节；王晶、车秀英、邹春霞、于丽娟、马蕾、王芳、李健、穆秀英、房红怡、陈百君、曹晖、张朝晖、张昀、孙新雨、付强、郭沁荣、唐成人进行了有关资料检索、收集与文字录入工作；全书由祁玉红统稿。本书在编写过程中，参考了大量报刊文献，吸收了国内学者最新的研究成果，限于篇幅仅列出了主要参考书目，在此，谨向各位专家、学者表示衷心的感谢。有些资料是参考互联网上发布或转发的信息，在此也向各位原作者所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。本书的出版也得到了清华大学出版社的大力支持与帮助，在此一并致谢。

因编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，敬请读者批评指正。

最后，让我们以先哲的话共勉：

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

编者



目 录

第1章 社交礼仪概述.....1

- 1.1 现代社交概述.....1
 - 1.1.1 现代社交的含义.....1
 - 1.1.2 现代社交的类型.....3
 - 1.1.3 现代社交的原则.....4
- 1.2 礼仪与社交礼仪.....9
 - 1.2.1 什么是礼仪.....9
 - 1.2.2 社交礼仪的作用.....14
 - 1.2.3 社交礼仪的修养.....25
 - 1.2.4 社交礼仪的一般规则.....28
- 思考与练习.....36

第2章 个人形象礼仪.....38

- 2.1 仪容.....38
 - 2.1.1 讲究仪容卫生.....39
 - 2.1.2 注重规范妆容.....41
 - 2.1.3 掌握饰发要领.....46
 - 2.1.4 注重手部修饰.....49
- 2.2 仪表.....50
 - 2.2.1 服装的类别.....51
 - 2.2.2 着装的原则.....52
 - 2.2.3 着装的注意事项.....53
 - 2.2.4 男士西装的穿着.....57
 - 2.2.5 女士服装的穿着.....60
 - 2.2.6 服装的饰物佩戴.....63
- 2.3 仪态.....68
 - 2.3.1 站姿.....70
 - 2.3.2 坐姿.....72
 - 2.3.3 走姿.....74
 - 2.3.4 蹲姿.....76
 - 2.3.5 表情.....78
 - 2.3.6 手势.....81
 - 2.3.7 举止.....86
 - 2.3.8 风度.....89
- 思考与练习.....91

第3章 日常交往礼仪.....94

- 3.1 见面.....94
 - 3.1.1 称呼的礼仪.....94
 - 3.1.2 介绍的礼仪.....98
 - 3.1.3 握手的礼仪.....100
 - 3.1.4 交谈的礼仪.....105
 - 3.1.5 名片的礼仪.....115
- 3.2 通联.....119
 - 3.2.1 使用电话礼仪.....119
 - 3.2.2 使用手机的礼仪.....123
 - 3.2.3 收发传真礼仪.....125
 - 3.2.4 收发电子邮件礼仪.....126
- 3.3 馈赠.....127
 - 3.3.1 馈赠礼品的标准.....127
 - 3.3.2 馈赠礼品的场合.....129
 - 3.3.3 馈赠礼品的礼仪.....130
 - 3.3.4 接受礼品的礼仪.....130
 - 3.3.5 赠花的礼仪.....131
- 3.4 旅行.....133
 - 3.4.1 旅行的装备.....133
 - 3.4.2 步行的礼仪.....134
 - 3.4.3 乘车礼仪.....136
 - 3.4.4 乘飞机礼仪.....139
 - 3.4.5 乘客轮的礼仪.....140
 - 3.4.6 住店礼仪.....140
- 3.5 接访.....142
 - 3.5.1 接待的礼仪.....142
 - 3.5.2 拜访的礼仪.....145
- 3.6 宴请.....147
 - 3.6.1 宴请的种类.....148
 - 3.6.2 宴请的组织.....149
 - 3.6.3 赴宴的礼仪.....152
 - 3.6.4 西餐礼仪.....155
 - 3.6.5 喝咖啡与饮茶的礼仪.....161

Contents

3.7 场所.....	164
3.7.1 公共场所礼仪.....	164
3.7.2 办公室礼仪.....	173
3.8 求职.....	180
3.8.1 求职的准备.....	180
3.8.2 面试的礼仪.....	185
思考与练习.....	196

第4章 社交活动礼仪.....202

4.1 仪式活动礼仪.....	202
4.1.1 迎送仪式.....	203
4.1.2 签字仪式.....	205
4.1.3 开业仪式.....	206
4.1.4 交接仪式.....	210
4.1.5 剪彩仪式.....	212
4.2 会务活动礼仪.....	213
4.2.1 洽谈会礼仪.....	214
4.2.2 发布会礼仪.....	215
4.2.3 展览会礼仪.....	218
4.2.4 赞助会礼仪.....	220
4.2.5 联欢会礼仪.....	222

4.2.6 舞会礼仪.....	223
4.3 商务活动礼仪.....	226
4.3.1 产品推销礼仪.....	226
4.3.2 商务谈判礼仪.....	232
4.4 服务活动礼仪.....	239
4.4.1 酒店服务礼仪.....	240
4.4.2 旅游服务礼仪.....	250
4.4.3 银行服务礼仪.....	262
思考与练习.....	268

第5章 涉外民俗礼仪.....272

5.1 涉外礼仪.....	272
5.1.1 涉外交往的基本原则.....	272
5.1.2 涉外交往主要礼仪.....	277
5.1.3 涉外工作人员的礼仪.....	289
5.2 民俗礼仪.....	292
5.2.1 民俗礼仪的内容与特征.....	292
5.2.2 中国民俗礼仪.....	294
5.2.3 国外礼俗风情.....	302
思考与练习.....	317

主要参考文献.....319

第 1 章 社交礼仪概述

不学礼，无以立。

——孔子

人有礼则安，无礼则危。故曰：礼者不可不学也。

——《礼记·曲礼》

本章提要：

- 现代社交的含义、类型与原则。
- 礼仪的起源、含义、内容和特性。
- 社交礼仪的作用、修养和一般规则。

1.1 现代社交概述

美国的成人教育家卡耐基(Caragie)认为，一个人事业上的成功，只有 15%是来自他的专业技术，另外的 85%要靠人际关系和处世技巧。卡耐基对社交的重视程度基于他对人生的深刻理解和领悟。今天尽管我们无法测定卡耐基的量化数值的精确程度，但是，几乎没有人否定社交在人生、家庭、事业中的重要性。

1.1.1 现代社交的含义

古希腊哲学家亚里士多德曾说：一个生活在社会之外的人，同人不发生联系的人，不是动物就是神。如果人完全脱离了交际，脱离了社会，人就不再是人，而成为动物。美国心理学家沙赫特曾做过这样的实验：他以每小时 15 美元的酬金先后聘请了 5 位自愿者进入一个与外界完全隔绝的小屋，屋里除提供必要的物质生活条件外，没有任何社会信息侵入，以观察人在与世隔绝时的反应。结果，其中 1 个人在小屋里只待了两小时就出来了，3 个人待了两天，时间最长的一个人待了 8 天。这位待了 8 天的人出来后说：“如果让我再在里面待 1 分钟，我就要疯了。”实验证明，没有一个人愿意与其他人隔绝，人们都害怕孤独。国外有的学者估计，人们在日常生活中，除了 8 小时的睡眠时间以外，其余 16 小时中约 70%(10 小时左右)都在进行着交际。那么，究竟什么是社交呢？

1. 社交释义

社交是标志人类活动的特殊领域的概念。社交在英语中使用“communication”一词来表达，其含义有通信、传达、交流、意见的交换等。社交在汉语中又称为交际或交往。

“交”有接合、通气、赋予的意思；“际”有接受、接纳、交合、会合、彼此之间等意思。朱熹对“交际”的注释是：“交际谓人以礼仪币帛相交接也。”这里“礼仪”的“相



交接”即日常所说的“礼尚往来”，主要指人与人之间的精神性的交换；而“币帛”的“相交接”，是指人与人之间的物质性的交换。朱熹把人与人之间精神和物质的交换称为交际，这种论注是很有见地的。

社交是人在共同社会活动中，通过人与人之间相互接触、互通信息、交流情感，或达到相互了解，彼此吸取对方的长处和积极因素，从而增进友情，和谐合作，促进事业成功；或彼此满足相互间的精神慰藉，实现自我价值，增加社会群体的凝聚力。

社交是人得以生存、人类社会得以存在和发展的基础和保证。纷繁复杂的人类社会是人际关系耦合的网络系统，而社交是将个人与个人、个人与群体、群体与群体联结成社会网络必不可少的手段，是促进人际关系和谐、保持社会有机体稳定发展的强有力的纽带。社交根植于人类的合群性，发展升华于人的劳动过程。人要生存，就要生产，而生产必然有人与人之间的各种联系和交往，从而使社交成为社会生产的必要条件。说，人的本质是一切社会关系的总和。人的一切社会关系正是在社交中得以暴露和展示的。每个人在社交中实现其自身，实现其人的社会属性，肯定其价值。总而言之，没有了社交，便没有了社会的人和人的社会。

社交是人类生活不可或缺的重要组成部分。在现代社会中，人们所从事的劳动和工作越来越复杂，社会化程度越来越高，既有严密科学的分工，又有严格的整体配合，需要越来越多的人合作才能成功。同样，随着物质生活水平的提高，各种信息纷至沓来，人们比以往更渴望理解，更渴望沟通，更多地渴望文化生活和精神交往，而社交恰似劳动、语言和闲暇一样，是人类生活不可或缺的重要组成部分。

2. 社交的要素

社交活动是非常复杂的，有着各种各样的形式和内容，但在人际关系的一般结构中，包括以下六种要素。

1) 具有两个或两个以上的人

两个人构成社交的最基本单位。单个人所进行的活动尽管可能涉及另外的人，但也不能称为社交。同时，社交中的个人都具有自己的个性心理特征，每个人的个性心理特征都会影响交际过程。

2) 具有特定的交际动机

人的任何社交活动都是由特定的动机推动的，是为了满足某种需要。动机所指向的目标可能是物质的，也可能是精神的。

3) 具有相互认知

社交中的人与人之间存在相互的觉察、了解以及彼此基础上的相互理解。同时，伴随相互认识，每个人都会有情感的移入，产生或喜欢或厌恶的情感倾向。

4) 具有相互沟通

社交中的双方存在着信息的交换。沟通既包括认识上的沟通，也包括情感上的沟通。沟通可能以语言为媒介，也可能以非语言的体态表情为媒介。信息沟通是产生相互认知、达到交际目的、建立人际关系的基础。





5) 具有心理和行为上的互动

在社交中,一方发出的信息刺激会引起另一方心理和行为上的反应,这种反应又会作为新的信息刺激作用于前者,由此产生双方的相互作用与相互影响。

6) 具有一定的交往情景

人和人之间的任何交往都是在一定的社会背景和现实的社会环境中进行的,特别是交往时所处的现实微观环境会给交往带来直接的影响。

1.1.2 现代社交的类型

现实生活中,社交的方式种类多样,同时各种方式和种类又各具有不同的功能。我们可以按照不同的标准,把社交分为各种不同的类型。

1. 根据交往的规模分类

根据交往规模的大小,社交可分为个人与个人的交往、个人与群体的交往、群体与群体的交往、群体与组织的交往、组织之间的交往、组织与个人的交往等。

2. 根据交往使用的符号分类

言语交往是通过有声的口头语言进行的交往。言语作为一种符号,是人类最基本的交际沟通工具。人运用言语进行交往的基础,是交往双方对同一言语所代表的意义必须有共同理解。使用不同方言或使用不同民族言语的人相互交往就会出现困难,必须借助翻译作为沟通中介。言语的作用是传递信息。说话、演说、讲课、作报告、打电话都是主要运用言语传递信息。

非言语交往是指人与人之间用一定的身势动作传递信息、相互作用的方式。在交际中,目光、手势、体态、面部表情都能传递大量信息,其中以目光和面部表情传递的信息最为丰富。眉飞色舞表示喜悦,瞠目结舌表示惊讶,横眉冷对表示愤怒,嗤之以鼻表示轻蔑。人的眉、眼、鼻、口、舌和面部肌肉的综合运用,可以向对方传递自己多姿多彩的心理活动。在人与人的交往中,每个人的一言一行、一举一动都能表达出对对方是否尊重、信任、热情、友好,这看起来是细枝末节,但往往会给交往带来很大影响。

3. 根据信息的传递方式分类

根据信息的传递方式分类,可以把社交分为口头交往、书面交往和网络交往。

口头交往即言语交往。

书面交往是运用书面文字进行的文字活动。写信、发通知、发布告、发传真都是书面交往。自从人类发明了文字,人类的交往方式就向前跨越了一大步。书面交往不像言语交往那样稍纵即逝,它传递的信息能够再现,一纸情书可以反复阅读,余味无穷。它还可以保存、查对。

网络交往(Internet Communication)即网络人际交往,它本质上是一种社会实践活动,是人们以网络技术、信息技术为基础,以符号为中介进行相互作用、相互交流和相互理解的过程。网络交往是社会发展到网络时代而催生出的一种新型交往形式,它基于网络技术



而存在,也是指人与人之间的社会联系,也以语言为媒介,通过对话达成人与人之间的理解。网络交往常见的表现形式有 E-mail、电子公告板(BBS)、网上聊天、网上会议等。

此外,我们还可以根据交往的其他特性划分出若干交往类型。例如:根据人们交往的信息流向将其分为单向交往和双向交往;根据交往时间分为长期交往、间断交往和偶然交往;根据交往的途径可分为直接交往(双方利用口头、形体语言)和间接交往(双方利用媒介或手段);根据交往者不同的人际关系特征,一般可分为血缘关系的交往、地缘关系的交往、业缘关系的交往。

从以上诸种分类中,我们对交往的形式及其特征可谓初见端倪了。值得注意的是,在实际交往中,往往是各种类型交往的交叉、融合、共同发生作用,而不是简单割裂的。

1.1.3 现代社交的原则

1. 信用原则

信用原则也称信誉原则。中华民族历来都是强调信用的。在人与人的交往中,从古到今人们都把信用看得非常重。儒家直接把信用作为重要美德(“仁”、“义”、“礼”、“智”、“信”)之一。孔子说“民无信不立”“与朋友交,言而有信”,强调的是要守信用。这是一个非常重要的社交原则。

没有人际交往就无所谓信用,只有在人与人的交往中才会出现信用问题。人离不开交往,交往离不开信用。现代人在开展交际活动的全过程中,坚持信用原则,不但可以显示自身良好的形象和声誉,而且也能使交际对象根据言论去判断其行动,进行正常的、长期的、稳定的交往。随着我国社会主义市场经济体制的逐步完善,在社会生活的各个方面,信用越来越重要。

现代人要坚持这一社交原则,应注意如下几个方面。

第一,要守时守约,包括会晤、安排会议、贯彻协议、履行合同等都要守信,接受任务后必须按期完成,说到做到,言必信,行必果。

第二,要诚实自信。诚实是一种美德,以诚待人,是获取信任、取信于公众的最好办法;自信也是获取信任的好方法,自信的人可直接给交际对象以感染,使其消除疑虑。

第三,不轻易许诺。不轻易许诺是守信用的重要保证,也是取信于人的方法。否则,诺言不能实现,会失信于人。

2. 平等原则

礼仪小故事 1-1:

萧伯纳与俄罗斯小姑娘

英国著名戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳(George Bernard Shaw)对“平等”二字有很深的体验。一次他访问苏联,漫步在莫斯科街头,遇到一位聪明伶俐的苏联小姑娘,便与她玩了很长时间。分手时,萧伯纳对小姑娘说:“回去告诉你妈妈,今天同你玩的是世界有名的萧伯纳。”小姑娘望了萧伯纳一眼,学着大人的口气说:“回去告诉你妈妈,





今天同你玩的是苏联小姑娘安妮娜。”这使萧伯纳大吃一惊，立刻意识到自己太傲慢了。后来，他常回忆起这件事，并感慨万分地说：“一个人不论有多大成就，对任何人都应该平等相待。要永远谦虚，这就是苏联小姑娘给我的教训，我一辈子也忘不了她！”

(资料来源: <http://www.qidian.com/BookReader/1359038,24905571.aspx>)

在交际中坚持平等原则是非常重要的！平等是人与人之间建立情感的基础，是达到最佳交际效果的诀窍，是建立和保持良好的人际关系的基础之一。心理学研究表明：人都有友爱和受人尊敬的需要，交友和受尊敬的希望都非常强烈。人们渴望自立，成为家庭和社会中真正的一员，平等地同他人进行沟通。可以说，凡是正常人，都希望得到别人的平等对待。与人交往只有以平等的姿态出现，不盛气凌人、不高人一等，给别人以充分的尊重，才能形成人与人之间的心理相容，产生愉悦、满足的心境，出现和谐的人际关系。毛泽东在这方面做得尤其出色。他作为领导者，在处理与下级的关系时，十分注意坚持平等原则，不摆架子，这种平等是赢得下级理解和支持的重要条件。一位老教授回忆在延安见毛泽东时的情景说：“我去见主席，主席拿出纸烟来招待我，可是不巧纸烟只剩一支了。你想主席怎么办？他自己吸，不请客人吸，当然不好；请客人吸自己不吸，客人肯定不同意。于是，主席将这支烟分成两半，给我半支，他自己半支。从这件事可以看出主席的随和、诚恳、平等、亲切，这使我很受感动，终生难忘。”

那么，如何做到平等交往呢？

第一，要明确平等的含义，平等是相对的，不是绝对的。平等受自然条件和社会条件的制约，必须注意根据交际对象的不同条件(政治、经济、文体和社会等方面的条件)分别对待。

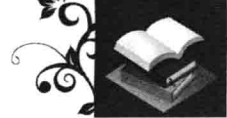
第二，要尊重交际对象的人格，这是平等的前提。任何人都有自尊心，要维护独立的人格不受侵犯。在现代社交中，只有尊重对方的人格才能得到对方的理解和尊重，营造良好的的人际关系氛围。那种以势压人、老来自居、盛气凌人、“看人下菜碟”，甚至污辱人的做法都是与平等原则严重相悖，为公众所不齿的。

第三，要掌握平等交往的方法和技巧。例如：谈心法，向对方实实在在地说出心里话，用朋友般的商量口气交换意见、传递信息、讨论问题；求同法，通过各类活动，特别是富有兴趣的活动，寻求与对方的相互认识、相互理解，“投公众所好”，增强其认同感；交友法，像对待朋友那样平等地对待公众，关心、帮助、体谅、尊重对方，以诚相待，从而赢得交际对象的认同。

3. 互利原则

互利原则是指人们在人际交往中考虑双方的共同价值和共同利益，满足共同的心理需要，使彼此都能从交往中得到实惠。大多数人的交往是互惠互利的。相互报偿、相互满足是人际交往活动的基本动机。没有需求上的相互满足和相互补取，就不可能有成功的交际。一般的说，预期中的报偿支配着公众人际交往的积极性，因而在现代社交中要创造互惠互利型的格局，积极寻找双方的利益共同点，平等相待，真诚合作，而不能一味地追求自身的利益，更不能以邻为壑，坑害对方。





从社会学的角度来说,互惠互利的原则是一种“非零和博弈”原则,它是相对于“我赢你输”的“零和博弈” $1+(-1)=0$ 而言的,也就是说希望出现的结局是“你赢我也赢”。现代人必须明白“投桃报李”的意义,今天的付出意味着明天的收获,此处的投入意味着彼处的产出。

人际交往中遵循互惠互利原则应注意以下几点。

第一,要明确互惠互利是有前提的。互惠互利是以不损害第三方的利益为前提的,任何以损害第三方的利益来达到互惠互利目的的行为都是不允许的。

第二,要注意精神上的互惠互利。社会心理学家的研究表明,每个人都渴望得到别人的注意和关心。因此,人际交往中必须考虑他人在精神上的、心理上的需要,关心他人,爱护他人,从而使交往双方得到心理上的满足,这是最不可缺少的互惠互利。

第三,要注意经济上的互惠互利。人们的活动一般都包含着某种利益的目的,驱使人们去交往的动力既有情感因素,也有明显的利益要求。交际活动应使双方受益,如果只想从别人那里捞好处,只考虑自己的需要和利益,就很可能使彼此的关系陷入游离状态,甚至完全终结。

4. 尊重原则

人都有满足物质生活的需要,但更有得到尊重的期望。人都有自尊心,都希望受到尊重,而且对尊重自己的人有一种天然的亲和力、认同感。尊重成为现代社交的重要原则。因此,在交际中,不管对方地位如何、才能怎样,只要与之打交道,就应给之以尊重,做到礼遇适当、寒暄热烈、赞美得体、话题投机,让人感到他在你心目中是受欢迎的、有地位的,从而得到一种满足,感到和你交往的心情很愉快,这样就为和谐的人际关系建立铺平了道路。

在对待他人的诸多做法中最重要的一条,就是要尊重敬人之心长存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格。可以说,掌握了尊重的原则就等于掌握了礼仪的灵魂。尊重的作用是十分巨大的。

礼仪小故事 1-2:

士光敏夫的诀窍

日本东芝电器公司曾一度陷入困境,员工士气低落。当士光敏夫出任董事长时,他经常不带秘书,一个人深入各工厂与工人聊天,听工人的意见,更有意思的是,士光还经常提着一瓶酒去慰劳员工,和他们共饮。他终于赢得了公司上下的支持,员工的士气也高涨了起来。在三年内,士光敏夫终于重振了日暮穷途的东芝公司。士光敏夫的诀窍就是关心、重视、尊重每一个员工,“敬人者,人恒敬之”,他同时也赢得了员工的信服与支持。

(资料来源:郭文臣.交际与公关礼仪.大连:大连理工大学出版社,1997)

那么,如何才能更好地体现尊重原则呢?

第一,让对方保住面子。应注意千万不要伤害别人的自尊心,让人保住面子,这样才能赢得别人的尊敬,树立组织及自身的良好形象。





礼仪小故事 1-3:

一双景泰蓝食筷

在某大酒店,一位外宾吃完最后一道菜,顺手把精美的景泰蓝食筷悄悄地“插入”自己的内衣口袋里。服务员小姐不露声色地走上前去,双手擎着一只装有一双景泰蓝食筷的绸面小匣说:“我发现先生在用餐时,对我国的景泰蓝颇有爱不释手之意。非常感谢您对这种精美工艺品的赏识。为表达我们的感激之情,经餐厅主管批准,我代表大酒店将这双图案最为精美的并且经严格消毒处理的景泰蓝食筷送给您,并按照大酒店的优惠价格记在您的账上,您看好吗?”曲径通幽,那位外宾很快明白了这弦外之音,表示谢意后,说自己多喝了两杯,头发晕,顺手将食筷插入内衣袋里,并聪明地下台阶,说:“既然它不消毒不能使用,我就以旧换新吧!”说着取出袋里的食筷恭恭敬敬地放回桌上,接过了服务员小姐给他的小匣。

(资料来源: <http://www.canyon168.com/Print.aspx?id=7350&page=7>)

第二,要给他人表现的机会。尊重他人,更重要的是让他人感觉到自己很重要,给人充分表现自己的机会。前苏联刚成立时受到经济封锁,那时与前苏联做生意的第一个美国人——哈默(Harmer Armand)曾回忆道:“与他(列宁 Lenin)交谈时,会使你感到你是他生活中最重要的人物。”哈默为什么这样说呢?因为列宁给了他表现的机会,让企业家施展才能在苏联开办了工厂,举办艺术展览,这打动了企业家,在无形中肯定了其价值,提高了其自尊。

第三,对他人表现出最大的热情。给予别人热情,其实就是给予别人支持和鼓励,能大大增强对方的自我肯定。如果你能给予别人最大的热情,将心比心,别人也会倍感尊重,绝不会麻木不仁。

礼仪小故事 1-4:

让员工感到受尊重

在某海运公司,有一群粗犷的船员,身高马大,脾气暴躁,公司对他们很伤脑筋。但奇怪的是,这些人都服从劳资处长的管理。原来,每次船归来之时,这位处长都立即放下手头的工作去码头,和船员们又是拥抱,又是握手,并把家在外地的船员的家信捎去。他的盛情,他的周到,感动了这些长年颠簸在海上的游子,感到自己受到尊重,这位管理者的形象在他们心中也就自然高大起来。

(资料来源:张岩松.公关交际艺术.北京:中国社会科学出版社,2006)

5. 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阂,甚至会使关系僵化。要想缩小这种心理上的差异,求得人与人之间能多一份和谐、多一份信赖,就必须抱着宽容之心。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。唯有宽容才能排除交际中的各种障碍,不能宽容他人的人,往往会得理不饶人,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。所以,宽容忍让是为人处世的较高境界,易于博得他人的爱戴和敬重。正如孔子所说:“宽则得众。”

坚持宽容原则要做到如下几点。

第一,要做到宽容待人,就要将心比心,理解他人,体谅他人,不求全责备,不要求对方十全十美,与对方和睦相处。社交中,考虑交往对象的个性,理解其思想,不强求其与自己高度一致(事实上这是不可能的),多站在对方的角度考虑问题,这是宽容原则的极好体现。正如美国汽车大王亨利·福特(Henry Ford)所说:“如果成功有什么秘诀的话,那就是站在对方的立场上考虑问题。”

礼仪小故事 1-5:

小刘悟出的道理

有家企业的公关人员小刘,说话办事都有板有眼,但就是有一个缺点,凡属他看不惯的人,他就不想与之多说,结果得罪了不少客户。公关部经理对他说:“我们两人岁数相差二十好几,性格差异更大,你好动,我好静,但并不影响我们的合作,你想想这是为什么?”脑子灵活的小刘一听,便知道经理是在批评自己。他悟出一个道理:脾气性情不同的人同样可以做朋友。从那以后,他开始接纳个性特别的客户,并能取其一点,友好往来,很快赢得了客户的好感。

(资料来源:张岩松.公关交际艺术.北京:中国社会科学出版社,2006)

第二,严于律己。人缘好的人,几乎都具有对己严、对人宽的品质。现代人更应注意加强这方面的修养,与他人打交道时不苟求别人,而是以礼待人,遵守诺言。若与别人产生摩擦,首先从自己身上查找原因。

礼仪小博士 1-1:

现代社交“十不要”

1. 不要过分打扮。衣着要与身份相符,整洁大方,当然,也要考虑对方的生活习惯。
2. 言谈举止不要浮泛。语言要文明,举止要礼貌;说话有条理,言简意赅;别人谈话时,要虚心倾听,不打断对方的谈话,不做心烦意乱的动作,更不要随便翻阅别人的东西。
3. 不要显示自己有恩于人。不要多谈自己的好处,应该常提受人恩德的事,使对方心中也感到舒服。
4. 不要论人之非,发泄牢骚。交谈时不要议论第三者,不要攻击他人短处,不要对自己不满的人和事发泄不满情绪。
5. 不要花言巧语,虚伪客套。态度要诚恳,实事求是,讲心里话,不用虚伪的客套话骗人。





6. 不要分等级待人。对来客一视同仁, 不卑不亢, 既不巴结讨好, 也不傲慢自居。
7. 不要“万事通”, 不懂装懂。对不知道的事不说, 别人不了解的也不牵强附会。
8. 不要不讲信用, 不守时间。在交往中, 答应办的事情一定要办到, 约定见面, 一定要准时赴约。同时, 初访时交谈不可过久。办完事情, 尽快告辞, 不要耽误别人的时间。
9. 不要打听自己不应知道的事情。不要贸然打听别人的秘密或难以启齿的事情, 也忌有意无意揭穿他人的秘密。
10. 不要随便误解对方。对别人谈论的事, 要正确理解。

(资料来源: 张卫东, 武冬莲. 现代商务礼仪. 北京: 电子工业出版社, 2010)

1.2 礼仪与社交礼仪

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起, 便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后, 以及整个社会进化的程度, 它也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。我国作为东方文明古国和东方文化的发源地, 素有“礼仪之邦”的美誉。数千年来对文明的不懈追求, 形成了丰富多彩的东方文化和礼仪。

要更好地理解现代社交礼仪, 首先就要弄清楚什么是礼仪。

1.2.1 什么是礼仪

今天, 随着社会生产力的不断发展、物质生活条件的逐步改善和社会文明程度的日益提高, 人们对礼仪倍加推崇。讲文明、懂礼貌, 尊重他人, 服务社会已成为人们的共识。无论是人际的、社会的乃至国与国之间的交往, 抑或是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作, 都离不开对礼仪规范的遵守。现代人都开始注重文明修养, 讲究礼仪, 几乎每个人都成为礼仪的载体、文明的化身。

这里我们首先探讨礼仪的沿革、内容和特性。

1. 礼仪的历史沿革

礼仪是人们在社会交往过程中形成的并得到共同认可的各种行为规范, 它是人们以一定的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。它体现了一个国家、一个民族、一个地区的道德风尚和人们的精神面貌, 所以, 礼仪是人类精神文明的产物。

礼仪的历史是漫长而久远的。它随着人类社会的产生而产生, 随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

1) 古代的礼仪

在原始社会, 人类还处在蒙昧时代, 生产力水平极端低下, 靠“天”吃饭, 人们对许多自然现象无法解释, 就把“天”“神”作为宇宙间最高的主宰, 对之顶礼膜拜, 进行祭祀, 这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神(即“图腾”)为主要内容的“礼”。



当时只有简单的交际，只要不违背“图腾”，就可以继续交往下去。

随着原始社会的解体，人类进入奴隶社会，“礼”开始打上阶级的烙印，礼的含义也有所变化。在周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。孔子认为：“为国以礼。”

《礼记·经解》上说：“朝觐之礼，所以明君臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”由此可见，周礼不仅内容已大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

春秋时期，“礼崩乐坏”，于是有人提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载，鲁昭公到晋国去访问，晋平公对女叔齐说，鲁昭公很懂得礼，女叔齐却不以为然，答曰：“鲁昭公哪里知礼？”晋平公觉得很奇怪，就反问道：“鲁昭公从效劳一直到赠贿，从没有失礼之处，为何说他不知礼？”女叔齐说：“鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。”在他看来，礼乃立国治政的大法，仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较流行的观点。如齐国的晏子认为：“在礼，家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不滥、官不滔、大夫不收公利。”礼可以治国，礼能改变政局发展的趋势。在先秦时代人们的心目中，礼和仪的含义是不同的。不过，在当时礼和仪也很难明确区分，其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

到了封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

2) 近现代的礼仪

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设的征程。

随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级，以解放全人类为己任，他们具有高尚的情操。为了处理其内部以及与其他劳动阶级的关系，完成共同的历史使命，无产阶级更需要讲究文明礼貌，更需有自己的礼仪规范。

早在民主革命时期，中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律，八项注意”。其中的“说话要和气”、“买卖要公平”、“不许打人骂人”、“不许调戏妇女”、“不虐待俘虏”等，都是适应当时斗争需要的纪律，也可视为公德、礼仪的组成部分。斯诺(Edgar Snow)在其《西行漫记》中曾经记述了以下这样一个耐人寻味的生动故事。

礼仪小故事 1-6:

斯诺与陕北抗日根据地的少先队员

我坐下来和驻扎这里的交通处的一部分人员一起吃饭……，像平常一样，除了热开水以外，没有别的喝的，而开水又烫得不能入口，因此我口渴得要命。

饭是由两个态度冷淡的孩子侍候的，确切地说是由他们端来的……他们最初不高兴地





看着我，可是在几分钟后，我就设法得到了其中一个孩子的友善微笑。这使我胆子大了一些，他从我身边走过时，我就招呼他：“喂，给我们拿点冷水来。”

那个孩子压根儿不理我，几分钟后，我又招呼另外一个孩子，结果也是一样。

这时我发现戴着厚厚玻璃眼镜的交通处长李克农在笑我。他扯扯我的袖子，对我说：“你可以叫他‘小鬼’，或者可以叫他‘同志’，可是，你不能叫他‘喂’。这里所有的人都是同志。这些孩子是少年先锋队队员，他们是革命者，所以志愿到这里来帮忙。他们不是佣人。他们是未来的红军战士。”

正好这个时候，冷水来了。

“谢谢你——同志！”我道歉说。

那个少先队员大胆地看着我。“不要紧，”他说，“你不用为了这样一件事情感谢一个同志！”

我想，这些孩子真了不起。我从来没有在中国儿童中间看到这样高度的个人自尊。

(资料来源：斯诺，西行漫记，北京：解放军文艺出版社，2002)

这个故事是斯诺 1936 年 6 月刚刚进入陕北抗日根据地采访时碰到的一件小事。由此不难看出，在革命队伍内部人与人之间建立起了真正的平等的、亲密的同志关系，以及在此基础上形成的道德观念和礼仪规范，为以后建立崭新的社会主义的人际关系、礼仪规范等奠定了坚实的基础。

新中国成立以后，随着社会制度的彻底变革，人与人之间的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部合作代替了对抗，互助、互利代替了尔虞我诈，从而建立起真正平等的、亲密的同志关系，由此而建立的礼宾规范为世人所称赞。至今，人们仍对 50 年代好的社会风尚留有深刻的印象。在人际和社会交往的过程中，真正做到了只有分工不同，没有高低贵贱之分，诚挚相处，互谅互让；舍己救人，助人为乐蔚然成风，不少地方真正形成道不拾遗，夜不闭户；敬老、爱幼、尊贤的优良传统得到充分的弘扬。不少外国友人对此惊叹不已。

改革开放以来，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，不仅汲取了西方文明的优秀成果，而且还使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，并逐步地加以完善和发展。

2. 礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步，人们的文明程度也在不断地提高。现代礼仪在扬弃我国古代礼仪的基础上，不断推陈出新，内容更加完善、合理、丰富多彩。

1) 礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的、约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分，具有严格的礼仪性质，它反映着一定的道德原则的内容，反映着人对己的尊重，是人们心灵美的外化。在阶级社会，由于不同阶级的人在利益上的根本冲突，礼节多流于形式。在现代社会中，由于人与人之间地位平等，其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括：介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼

