

Shuo Gushi
Xue Liyi

说故事

学礼仪

——常用公务商务礼仪趣谈

吴尚忠

编著



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS



说故事 学礼仪

——常用公务商务礼仪趣谈

吴尚忠编著

东南大学出版社

· 南京 ·

内 容 提 要

礼仪,是社会文明的重要标志,是个人素质的必备成分,是成功的有效路径。本书力求寓理于事,以理服人,说明学礼仪、重修养的重要性;联系实际,择其要点,深入浅出,阐述礼仪的基本知识;文风简约,通俗易懂。

图书在版编目(CIP)数据

说故事 学礼仪:常用公务商务礼仪趣谈/吴尚忠
编著. —南京:东南大学出版社,2013. 6
ISBN 978-7-5641-4283-4

I. ①说… II. ①吴… III. ①礼仪-通俗读物
IV. ①K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 117419 号

说故事 学礼仪——常用公务商务礼仪趣谈

编 著	吴尚忠	责任编辑	戴季东
出版发行	东南大学出版社	出版人	江建中
社 址	南京市四牌楼 2 号	邮 编	210096
销售电话	(025)83793191/83792174/83792214/83794121/83794174/57711295(传真)		
网 址	www.seupress.com	电子邮件	press@seupress.com
经 销	全国各地新华书店	印 刷	南京新洲印刷有限公司
开 本	640 mm×960 mm 1/16	印 张	10 字 数 90 千
版 次	2013 年 6 月第 1 版第 1 次印刷		
书 号	ISBN 978-7-5641-4283-4		
定 价	19.00 元		

* 未经本社授权,本书内文字不得以任何方式转载、演绎,违者必究。

* 东大版图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系,电话:025-83791830。

人可以平凡,不可以没有礼仪

· 代前言 ·

礼仪,是社会文明的重要标志,是个人素质的必备成分,是企业形象的透视窗口,是成功人士的有效路径。

礼仪像镜子,它能照出一个人的形象。欧洲文艺复兴时期德国著名诗人、剧作家、思想家歌德说:“一个人的礼貌,就是一面照出他肖像的镜子。”按照心理学的“首因效应”,人与人之间在第一次交往中互相留下的印象,会在对方头脑中占据着十分重要的地位。它的作用之强,持续的时间之长,对以后甚至一辈子的交往都将产生不可磨灭的影响。这个印象称之为第一印象。其产生的重要依据,就是人们初次见面时的外表以及言谈举止中所体现出来的礼仪。如果第一印象不好,那不要说今后友好相处、合作共赢了,即使是再见一面也并非易事。礼仪之重要,对于个人来说如此,对于单位甚至国家来说亦然。欧洲旅游总会在制定旅游者应遵循的9条基本准则中,第1条就这样写道:“你不要忘记,你在自己的国度里不过是成千上万同胞中一名普通公民,而在国外你就是‘西班牙人’或‘法国人’,你的言谈举止决定着他人对你的国家的评价。”

礼仪像尺子,它能量出一个人的素质。英国一位社会学家说过:“礼貌和教养,对于装饰人类或其他一切优良品质和天资,都是必不可少的。”我国虽有一句俗语叫“人不可貌相”,但这往往只是例外、是少数;而对大多数人来说,则是可以貌相、可以通过他们穿衣戴帽以及举手投足所体现出来的礼仪等,判断出其素质高低的。平时,我们见一个人,一听他的讲话,一看他的言谈举止,就基本上知道其是否有教养、是否具备良好的礼仪素质,其原因不是因为 we 有什么特异功能,而是因为他的言行已清楚地向人们展示了一切。现实生活中,人们总

是喜欢与讲礼仪的人打交道。与这样的人交往，一般都有赏心悦目、如沐春风之感。当人们提起他们时，总是赞赏有加甚至肃然起敬。反之，对于那些粗鲁无礼、喜欢傲视他人的人，人们则不愿与他们打交道甚至唯恐避之不及。当人们提起他们时，也往往总是摇头叹息甚至嗤之以鼻。

礼仪像鞋子，它能影响一个人走多远。远的不说，就以我们生活中随处可见的问路为例，如果一个人问路时态度诚恳、语言温和、彬彬有礼、尊重他人，一般都能得到热心、详细、满意的回答；反之，得到的回答则可能是模糊的、否定的甚至是相反的。做小事如问路需要礼仪，干大事创大业也需要礼仪。我国史书上有“张良拜师”的故事，说的是秦末汉初时杰出的军事家、汉王朝的开国元勋张良，他之所以能取得后来那么巨大的成就，与他年轻时一次偶然相遇中尊敬老人、服从老人的吩咐是分不开的（本书正文将提到）。当前在和谐社会的建设中，礼仪更是人们须臾不可离开的法宝，它是进行有效沟通的桥梁，是发生摩擦时的润滑剂，是获得帮助、走向成功的垫脚石。

礼仪，是成功者的另一张名片。为此，本人在编著《爱兵·知兵·带兵》（长征出版社）、《言谈修养 80 忌》（军事谊文出版社）等 4 本书以后，又应《江苏保险》之约，广泛收集资料，潜心学习研究，编写相关材料并在此基础上整理编著了这本书，力求寓理于事，以理服人，说明学礼仪、重修养的重要性；联系实际，择其要点，深入浅出，阐述礼仪的基本知识；文风简约，通俗易懂，便于施行。当然，由于本人的水平有限，书中缺点错误在所难免，盼望读者不吝赐教。

谨向对本书编著出版给予大力支持帮助者表示衷心的感谢！

编著者
二〇一三年五月

目 录

第一章	绪 论	1
第二章	礼仪起源	12
第三章	礼仪概述	17
第四章	仪表礼仪	32
第五章	服饰礼仪	40
第六章	会见礼仪	53
第七章	待客礼仪	67
第八章	交谈礼仪	76
第九讲	会议礼仪	89
第十章	电话礼仪	97
第十一章	职场礼仪	102
第十二章	餐桌礼仪	116
第十三章	喜庆礼仪	126
第十四章	舞会礼仪	135
第十五章	休闲礼仪	141

第一章 绪 论

相传,20 世纪初,一位犹太传教士,每天早晨总是按时来到一条乡间的小路上散步,无论见到何人,总是热情地打一声招呼:“早安!”对此,一个叫米勒的年轻农民不以为然,反映冷漠。但这并未改变传教士的热情,他每天早晨依然如故。终于有一天,这个年轻人也脱下帽子,向传教士回了一声:“早安!”

几年后,纳粹党上台执政。一天,传教士与村中所有的人都被纳粹党集中起来送往集中营。在下火车列队前行时,只见一个指挥官挥动着指挥棒叫喊道:“左,右。”被指向左边的是死路一条,被指向右边的则还有生还的希望。忽然,传教士的名字被点到,他浑身颤抖着走上前去。当他无望地抬起头时,不想眼睛正好与指挥官的眼睛相遇,

传教士习惯地脱口而出：“早安，米勒先生。”指挥官一愣，表情虽然没有过多的变化，但仍禁不住回了一句：“早安。”声音低得只有他俩才能听得到。后来，传教士被指向了右边。显然，是“早安”救了传教士一命。早安，是一句礼仪用语，礼仪的作用由此可见一斑。

还有一则故事，是说我国古代儒家学派“二圣”之一的孟子重视礼仪之事的。孟子是我国古代著名的大学问家，知识十分渊博，个人修养极好。一天，他外出办事，其夫人在家里忙完家务后便盘着腿坐在床上休息。不久，孟子回来了，正准备走进卧室去和夫人打招呼，不料一进门便看到夫人那不雅的坐姿，很生气，于是转身就跑到他母亲那儿，在向其母行了一个礼后说道：“您儿媳妇太不懂规矩了，请求母亲答应我马上把她休掉。”孟母一听不明就里，心想自己的儿媳妇不错啊，因此便问道：“为什么啊？”孟子说：“我刚才进门，看到她居然盘腿坐在那儿！”孟母一听，冷静地说：“我倒要劝你想想，到底是你没有规矩还是你妻子没有规矩？”孟子一愣：“怎么是我没有规矩？”孟母说：“《礼》这本书上不是早就说过了吗？‘进院子前要先问一声有谁在家，进屋前要大声说话，进屋后要低头，不要东瞧西看。’也就是说你进门前要先打声招呼，让人家知道你来了，这样别人才有时间整理衣裳起身以礼相迎。你今天倒好，不声不响地在你妻子毫不知情的情况下进门，看到了人家盘腿而坐的不雅姿势，让她多难堪呀！所以说不是你妻子没有规矩，而是你没有规矩！”孟子一听，羞愧难言，谢过母亲，就赶紧给妻子道歉去了。这个故事中所反映的男尊女卑思想固然需要批判，但它也从另外一个侧面给了我们有益的启示——即使朝暮相处的夫妻之间也需要讲究礼节。

决定一个人走多远的往往不是鞋子，而是鞋子里的一粒沙子。据说，美国第 25 任总统威廉·B·麦金利曾为任命一个重要的外交职务而犯难——因为他要在两个同样有才干的候选人中选出一个，始终举棋不定，难以拍板。突然他回忆起一件事：一个风雨交加的夜晚，他搭乘一辆市内有轨电车，坐在后排的最后一个位子上，当电车在一个站台上停下时，上来一位洗衣老妇人，挽着一个沉重的篮子，孤零零地站在车厢的过道上。老妇人面对着的是一位具有绅士风度的男子，该男子举着报纸将脸挡住，故意装成没看见。总统从后排站起来，沿着过道走去，提起那一篮子沉甸甸的衣物，把老妇人引到自己的座位上坐下。该男子仍然举着报纸低着头，对车厢里发生的一切似乎什么也没有看见。总统顺便朝那男子瞅了一眼，那张脸庞深深地印入了脑海。这男人不正是他要任命的两位候选人之一吗？因此，他果断地做出决定：取消该人的任命资格，而另一位则理所当然地成为了外交官。

当然，在日常生活和工作中，讲不讲礼仪一般不会威胁到夫妻关系的存续，更不会影响到人们的生死，但它仍然具有十分重要的作用，关系到人们的成功与否。古人对此早有论述，孔子说“不学礼，无以立”（《论语·季氏》），立就是立身；董仲舒言“重礼节，然后安处善”（《汉书·董仲舒传》），大意是，重了礼节，才能够很好地安身立命；春秋时的左丘明认为“多行无礼，必自及也”（《左传·襄公四年》），意思是，多做了无礼的事，必将祸患引及到自己身上。中国儒家经典书籍四书五经，即《论语》《孟子》《大学》《中庸》《诗经》《尚书》《礼记》《周易》《春秋》中，其中一经就是《礼记》。可见，“礼”在中国传统文化中占有重要的地位和作用。

讲礼仪也是文明世界的共同要求。美国著名哲学家、科学家、政治家和出版商本杰明·富兰克林(1706—1790),曾写作出版了《穷理查智慧书》,风靡世界,成为除《圣经》外西方最畅销的书,并曾使许多著名人物如美国总统巴拉克·奥巴马、全球首富沃伦·巴菲特、美联储前主席保罗·沃尔克、华人商界领袖李嘉诚等,从中收获智慧与成功。而这本书中就有许多礼仪方面的论述,如“人无礼数,百美难补”;“有钱知礼节,造就真绅士”;“友谊无需客套,但得要有礼貌”等等。2012年,南京知名企业家、南京大学历史系教授杨休在该校110周年校庆时,一次就捐款4亿元给母校。当谈到不少学生想创业时,他说:“想创业当老板,首先要学做人。现在学生的最大问题是不会做人。比如起码的礼仪、礼节,待人接物都不会,夸张点说,连打个招呼都不会。”

一、礼仪像镜子

过去,有一个人走进一家酒店吃饭,吃完后发现自己忘了带钱,便对掌柜的说:“抱歉,老板,今天匆忙中忘了带钱,下次再来时一并结算。”掌柜听后一边为客人拉开门,一边说:“没关系,没关系,请慢走!”不想这件事被门外的一个乞丐发现了,他也走进饭店点了些饭菜,吃完后装模作样地摸了一下口袋后对掌柜说:“老板,今日忘了带钱,下次一并算账!”不想店老板脸色一沉,拉着不让他走。乞丐不服地说:“你为什么另眼看人,刚才那人可以赊账,我就不行?”掌柜的说:“你难道没看见?人家吃菜,筷子在桌上放齐,喝酒一盅一盅地筛;吃完后掏出手绢擦了擦嘴,一副斯文相,一看就知是个有德行的人,岂会赖我几

个酒钱？而你，狼吞虎咽，吃时筷子不放手，不吃时抓着筷子搁胸前，吃上劲来脚还踏在凳子上，端起酒壶直往嘴里灌，吃罢又用衣袖去擦嘴，分明是个居无定所、食无定餐的无赖之徒，我岂能放你！”

欧洲文艺复兴时期德国著名诗人、剧作家、思想家歌德说：“一个人的礼貌，就是一面照出他肖像的镜子。”以上这个故事，就充分说明了这个道理。

实际上，礼仪不仅是个人文明程度的象征，而且在某种意义上还代表了所在单位甚至国家的形象。欧洲旅游总会在制定旅游者应遵循的9条基本准则中，第1条就这样写到：“你不要忘记，你在自己的国度里不过是成千上万同胞中一名普通公民，而在国外你就是‘西班牙人’或‘法国人’，你的言谈举止决定着他国人士对你的国家的评价。”

同样的道理，在我国上海世博会开幕前夕，上海有关部门也推出了《上海市民世博文明公约》，即“当好东道主，友善而热情；观博与游览，排队守秩序；驾车及行路，礼让讲文明；维护好环境，垃圾不落地；言语和衣着，礼貌又得体。”这虽然只有短短10句话、50个字，但却言简意赅，其中包含了待客态度、衣着言语、观博游园、交通出行、维护环境等五方面内容。为什么要制定这么一个公约？就是因为公民形象是国家形象的重要组成部分，在世博会期间每一个出现在上海的中国人，从某种意义上说都是国家的形象大使。

现实生活中的每一个人，在单位、在企业内部，是一个个的自然人，是张三或李四，但在社会上，在与他人、与客户打交道时，可以说就成了单位的代表、企业的法人，其言行就代表了单位的形象、企业的

品牌。

英国一位叫切斯特·菲尔特的社会学家说过：“礼貌和教养，对于装饰人类或其他一切优良品质和天资，都是必不可少的。”礼仪，是一种形式美，是人们心灵美的外在表现，初次见面的人往往会通过它来评判一个人的素质和修养。平时，我们见一个人，一听他的言谈，一看他的举止，就基本上知道其素质的高低和有没有教养，其原因不是我们有什么特异功能，而是因为其言行已基本向人们显示了一切。

礼仪像镜子，它能照出一个人的形象。

二、礼仪像尺子

我曾亲历一件事，至今仍难以忘怀。2005年10月27日晚，我在南京大学听了一场演讲，演讲者是时任美国谷歌(Google)公司全球副总裁、中国区总裁李开复博士(后创办创新工场任董事长兼首席执行官)。虽然他的知名度很高，但他知书达理，一点也不摆架子。演讲完后，已经是晚上9点多，并且他后面还有一个与南大学子的座谈会，虽然时间很紧，但他仍然挤出时间与笔者见面。见面时，他一边热情地伸出右手，一边寒暄着。当他得知我并没有什么特别的事，只是由于我的女儿也在Google工作，我按照国人的习惯礼节性地拜访他一下后，他微笑着拿出自己的名片递给我说：“抱歉，今晚时间实在太紧了！今后如有事，请给我打电话或发邮件。”这次见面虽然时间很短，但却给我留下了十分深刻的印象。他有地位、有知识(发明了语音识别系统，著书立说多部……)，又是我女儿单位的老板，他完全可以推辞不见，或者见时可以不给名片，但他并没有这样做。其言谈举止，完全反

映出了他个人的良好素质和修养。

古希腊哲人赫拉克利特说：“礼貌是有教养的人的第二个太阳。”一个高素质的人，说话做事总是彬彬有礼，很有分寸，让人赏心悦目，如沐春风。一个人，如果身居高位、地位显赫，或者家财万贯、一身名牌，或者容貌秀丽、婀娜多姿，但如果官气十足、目中无人，或者满口脏字，粗俗无理，或者锱铢必较、毫不相让，那么其素质是不高的，在别人的心目中甚至是鄙视他的。

我国伟大的无产阶级革命家、政治家、军事家和外交家周恩来总理，生前在我国乃至世界都有着良好的形象和巨大威望，其重要原因之一，就是他身上处处闪耀着文明礼仪的极高素养。如每次坐专机离机前，他总要到前舱看望机组的全体同志，向他们表示感谢，即使是身患重病时也是如此。1974年12月27日晚，周恩来身患重病仍亲赴长沙向毛泽东汇报四届人大的准备情况特别是人事安排后，乘专机回北京。当飞机到达停稳后，机组人员都以为身患重病的周恩来在时间已经很晚的情况下，会径直走下飞机离去。但是令机组人员难忘的一幕出现了：周恩来用手扶着机舱的墙壁，极其艰难地向驾驶舱一步一步地挪去。当他走进驾驶舱时，脸上有了汗珠，呼吸也有些急促。他站在通道里，稍微缓了口气后对机组人员说：“你们飞得很好，很平稳，我以后还要坐你们驾驶的飞机，谢谢你们！”实际上，那是他生前的最后一次航行。在外事活动中，周恩来更是十分注重礼节，如病重时，因为脚过度肿胀而穿不上原来的鞋子，只能穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理，建议他穿着拖鞋参加外事活动，认为外宾是能够理解的，但周恩来不同意，说：“这不行，要讲个礼貌嘛！”于是，他请工作人员为他特制

了一双鞋，专门用于接见外宾时穿。在国内，即使在称谓这个小而细的环节上，周恩来也是讲究尊重、礼貌周到：对上级毛泽东，他称“主席”，显得尊重而亲切；对平级年长的朱德，他称“朱老总”，显得尊重而崇敬；对虽是下级但有战功的贺龙、陈毅等，他一般也是称“贺老总”“陈老总”，显得尊重而欣赏；哪怕对身边的普通工作人员，他也极少直呼其名或喊“老张”“小李”，而是在姓名后面加“同志”，显得平等而尊重。

我国还有一个文明礼仪修养极高的光辉形象，就是原国家副主席、中国现代伟大女性宋庆龄。著名记者侯波对她曾有这样的记载：“首次见到宋庆龄，她给我的印象是美丽、高贵、优雅。她像高山白雪，令人仰慕。住到一起，我深切地感受到的又是端庄、宁静、温柔、睿智、贤惠。她是美与善的化身，每一个动作都十分自然，无论是一瞥目光、一个微笑，还是一片轻唤，都充满了美的魅力，令人陶醉，使人着迷。难怪有人说，她只要往那一站，就为中国人争了光。”

但在现实生活中，一些人的礼仪素质实在不敢恭维，表现在各个方面。如不遵守交通规则、横穿马路，在我国城乡几乎普遍存在。常常让人哭笑不得的是，横穿马路者泰然自若，畅行无阻，脸不变色心不跳，而遵守交通规则的人倒弄得如履薄冰，诚惶诚恐。又如前不久，我听一位女士说，她带着幼子回娘家探亲，途经一个城市要住旅店。当她下了火车又赶出租车，抱着幼子，挎着、拖着大包小包，满头大汗赶到旅店一楼电梯口时，一个刚才还站在楼梯口、穿着长袖衬衣打着领带的年轻男士却关了电梯门先她而上。她说：“当时，我离电梯口也不过十多步，等一等也就几秒钟，同时那个男人也看到我了，但他就是旁

若无人地关了电梯门；因此，我对这个先我而上的男人嗤之以鼻，他缺乏起码的助人之心和绅士风度！”

礼仪像尺子，它能量出一个人的素质。

三、礼仪像鞋子

我国史书上记载着张良拜师的故事。一次，年轻的张良在住地附近的桥上走路，碰到一个穿着粗布短衣的老人。老人走到他身旁后，故意把自己的鞋子弄掉到桥下，然后对张良说：“孩子，下去把我的鞋子捡上来。”张良听了一愣，满脸怒气，但一看是个老人，就照办了。不料老人又不容分说地对他说：“把鞋子给我穿上！”张良一想，好事做到底吧，就蹲在地上把鞋子给他穿上。穿好后，老人笑嘻嘻地走了。可走了一会儿他又折回来说：“你这孩子是可造之材。5天以后的早晨天一亮，你就到这里来同我会面。”第5天天刚亮，张良就来到桥上，不料那老人已经等在那里并生气地对他说：“和老人相会，怎么能迟到？下一个5天的早上再来！”第5天凌晨鸡一叫，张良就赶去了，可老人又比他早到，见了张良又生气地说：“你怎么又迟了？过5天再来！”到第5天，张良半夜就赶去了，后来老人也来了并高兴地对他说：“这样才好。”然后拿出一本书送给张良并说道：“认真研读这本书，就能做帝王的老师了！10年后，天下形势有变，你就会发迹。”老人说完就走了。待天亮时，张良拿出书来一看，原来是姜子牙辅助周武王伐纣的《太公兵法》。张良十分珍爱，反复研读，后来成了刘邦运筹帷幄、决胜千里的军师。可见，正如一位名人所说：“世界上最廉价、而且能得到最大收益的一项特质，就是礼节。”

还有一件事,是我亲身经历的。我所在单位 2010 年下半年曾举行一次公开招聘,从几十名大学生中选出 3 人来实习。其中有一个女生来实习上班后,一天上午单位领导在走廊上碰到她,笑嘻嘻地半开玩笑问:“你迟到了吧?”她一脸严肃地回答:“你胡扯!”噎得这位领导半天喘不过气来。另外,面试时她说她会拉手风琴,于是她来实习后,领导就让她哪次把琴带来拉拉看,以便到时开联欢会什么的,上去拉一拉、露一手。这本来是好意好事,不想她误解了,一次上班后她气呼呼地跑到领导办公室质问:“你们招我来是不是就是拉手风琴的?”对这样的人,单位试用后怎么可能留下?

再说我国三国时期的刘备,起初也是一个在很大程度上靠礼仪、靠诚恳待人而成功的人。他礼贤下士,“三顾茅庐”请出了诸葛亮;他情同手足、真心待人,从而有了与关羽和张飞的“桃园结义”。否则,他能够称霸一方、做到“三分天下有其一”吗?

礼仪是安邦治国和个人成功的重要保证。孔子的学生子产说“夫礼,天之经也,地之义也,民之行也”;清代著名思想家颜元说“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰”。16 世纪英国女王伊丽莎白一世认为:“礼仪是走遍天下的通行证。”在我国,也有“有礼走遍天下,无礼寸步难行”之说。美国著名的人际关系学大师、西方现代人际关系教育的奠基人卡耐基认为:一个人事业的成功,只有 15%是靠他的专业技术,而 85%则要靠他的人际关系和为人处世的能力。人可以平凡,但不可以没有礼仪。

礼仪像鞋子,它能影响一个人走多远。

历史发展到了今天,无论是西方还是东方,礼仪不但没有随着市

场经济的发展和科学技术的进步而被忽视和抛弃,而且它作为和谐社会秩序的重要组成部分,以及人际正常交往的不可或缺手段和途径,引起了更加广泛的重视和使用。目前各国有各国的礼仪制度,民族有民族的礼仪习惯,行业有行业的礼仪规范,国际上也有大家共同遵守通行的礼仪惯例。