

高等教育“十二五”规划教材
公共基础系列

现代社交礼仪

曹开英	徐玉芳	曲明鑫	主 编
	龚元圣	冯红霞	副主编
	张宝英	柳 清	主 审
		汪 建	

模拟社交情境，操作性强



北京交通大学出版社
<http://www.bjtup.com.cn>

高等教育“十二五”规划教材·公共基础系列

现代社交礼仪

曹开英	徐玉芳	曲明鑫	主 编
	龚元圣	冯红霞	副主编
	张宝英	柳 清	
		汪 建	主 审

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书根据现代社交的特点,系统介绍了现代社会与人交往时应注意的各种礼仪。全书共分9章,包括社交礼仪概述、仪容仪态礼仪、服饰礼仪、语言礼仪、日常交往礼仪、餐饮礼仪、商务活动礼仪、涉外礼仪、习俗礼仪等内容。本书内容丰富、覆盖面广,既有知识讲解,又有与之相关的小故事及情境练习题;既注重知识的广度,又强调学习的趣味性和实用性,力求做到理论与实践的有机结合。

本书既可作为高等院校社交礼仪课程的专用教材,也可作为在职服务人员及管理人员的培训用书,还可供社会读者自学参考。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪 / 曹开英, 徐玉芳, 曲明鑫主编. —北京: 北京交通大学出版社, 2013. 12

高等教育“十二五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 5121 - 1725 - 9

I. ①现… II. ①曹…②徐…③曲… III. ①心理交往-礼仪-高等学校-教材

IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 290772 号

策划编辑: 刘 辉 刘建明

责任编辑: 刘 辉

出版发行: 北京交通大学出版社

电话: 010 - 51686414

北京市海淀区高梁桥斜街 44 号 邮编: 100044

印 刷 者: 北京交大印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185 × 260 印张: 17.5 字数: 437 千字

版 次: 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5121 - 1725 - 9/C · 152

印 数: 1 ~ 3 000 册 定价: 35.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。

投诉电话: 010 - 51686043, 51686008; 传真: 010 - 62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

礼仪是人类文明的标志，中华民族是美名远扬的“礼仪之邦”，具有良好的礼仪传统。社交礼仪是人们进行社会交往时的行为规范和准则，是步入社会的“通行证”，是沟通人际关系的“立交桥”。无论是校园内的莘莘学子，还是已在职场的职业人士，都需要了解礼仪知识，掌握正确的礼仪规范，培养自己优雅的举止、高贵的气质、得体的谈吐，以增加自身的魅力，为事业的成功打下坚实的基础。

本书基于现代社会人们工作和生活的实际需要，结合人们的认知习惯，从培养个人礼仪修养开始，逐步延伸到日常社会交往和商务活动场合的礼仪。全书以基本礼仪知识为载体，强调理论与实用相结合，在系统介绍现代社交礼仪规范与技巧的基础上，设置了“相关链接”、“思考与练习”等项目，希望读者能够学得快乐、学得有趣、学以致用。

本书的特色主要体现在以下几个方面。

1. 内容丰富，信息量大。与其他教材相比，本书的内容比较详尽。一是所涉及的礼仪知识面较宽，从个人形象礼仪、日常行为礼仪到商务活动礼仪，从国内礼仪到涉外礼仪，从现实生活礼仪到习俗礼仪，凡是与个人生活、工作有关的礼仪知识都兼顾到。二是内容比较具体，结合各种礼仪规范与准则一一道来，论述比较全面，内容比较细致，让读者一看就懂，并能联想到生活、工作的实际情况。

2. 案例有趣，可读性强。本书在每节后面设置了“相关链接”，搜集了工作、生活中的各种具体案例及必须注意的相关事项，让读者在了解相关礼仪知识的同时，能够增加感性认识，开阔眼界，并能将礼仪知识与实际生活联系起来。

3. 练习实用，操作性强。本书在每章后面设置了“思考与练习”，提供了具体的情境，让读者分析在此情境中个人在礼仪方面的得与失，关注自身的工作、生活实际，加深对礼仪知识及作用的掌握与理解。

本教材内容较为丰富全面，注意兼顾不同层次、不同学习类型的需求。

教师、自主学习者也可根据不同的教学、学习要求，酌情选择教材内容，有侧重地使用。本书各节后的思考与练习题均有答案，并配有教学课件，请需要者通过下列方式进行联系：cbslh@jg.bjtu.edu.cn。

本教材由曹开英、徐玉芳、曲明鑫担任主编，汪建担任主审。

本教材在编写过程中参考、借鉴了许多论著、教材和研究成果，也引用了有关部门的资料和文件，限于篇幅，恕不一一注明，在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，疏漏之处在所难免，敬请专家、读者批评指正。

编者

2013年8月

目 录

第1章 礼仪概述	1
1.1 礼仪的含义与内容	1
1.1.1 礼仪的含义	1
1.1.2 礼仪的内容	3
1.2 礼仪的起源与发展	5
1.2.1 中国礼仪的起源与发展	5
1.2.2 西方礼仪的起源与发展	8
1.3 礼仪的特征和作用	11
1.3.1 礼仪的特征	11
1.3.2 礼仪的作用	12
1.4 礼仪的原则与习得	15
1.4.1 礼仪的原则	15
1.4.2 礼仪的习得	16
第2章 仪容仪态礼仪	22
2.1 仪容礼仪	22
2.1.1 仪容礼仪的基本概念	22
2.1.2 讲究仪容卫生	23
2.1.3 注重仪容修饰	24
2.2 仪姿仪态	36
2.2.1 站姿	36
2.2.2 坐姿	38
2.2.3 走姿	40

2.2.4 蹲姿	41
2.2.5 表情	42
2.2.6 手势	46
2.3 气质、风度与礼仪修养	49
2.3.1 气质	49
2.3.2 风度	50
2.3.3 礼仪修养	51
第3章 服饰礼仪	56
3.1 着装的基本原则	56
3.1.1 着装的一般原则	56
3.1.2 着装的TPO原则	57
3.1.3 着装的配色原则	58
3.2 男士着装的礼仪	60
3.2.1 西装着装的要求	60
3.2.2 中式正装的着装要求	62
3.2.3 休闲服着装	63
3.3 女士着装的礼仪	65
3.3.1 西服套裙的着装要求	65
3.3.2 旗袍的着装要求	66
3.4 饰品	68
3.4.1 佩戴饰品的一般原则	68
3.4.2 男士饰品的佩戴	69
3.4.3 女士饰品的佩戴	70
第4章 语言礼仪	77
4.1 交谈礼仪	77
4.1.1 交谈态度	78
4.1.2 交谈语言	80
4.1.3 交谈的内容	84
4.1.4 交谈的方式	85

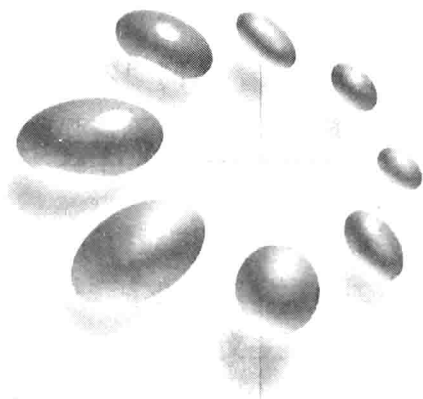
4.1.5 交谈的技巧	86
4.2 电话礼仪	89
4.2.1 使用电话的基本礼仪	89
4.2.2 打电话的礼仪	90
4.2.3 接电话的礼仪	91
4.2.4 代接领导电话的礼仪	92
4.2.5 手机使用的礼仪	93
4.3 网络礼仪	96
4.3.1 查阅信息的礼仪	96
4.3.2 电子邮件礼仪	97
4.3.3 网上交流的礼仪	98
4.4 书面语言礼仪	102
4.4.1 请柬、邀请函	103
4.4.2 贺信、贺函、贺电	105
4.4.3 慰问函、慰问信、慰问电	106
4.4.4 感谢信、感谢电、感谢公告	108
4.4.5 欢迎词、答谢词	109
4.4.6 祝辞和祝酒辞	111
4.4.7 唁函、唁电	113
第5章 日常交往礼仪	118
5.1 介绍礼仪	118
5.1.1 自我介绍	119
5.1.2 为他人介绍	121
5.1.3 集体介绍	123
5.2 鞠躬与致意	125
5.2.1 致意礼节	125
5.2.2 鞠躬礼	127
5.3 握手礼	128
5.3.1 握手的场合	129
5.3.2 握手的正确姿态	129

5.3.3	握手的先后顺序	130
5.3.4	握手的注意事项	130
5.3.5	世界各国的握手习惯	130
5.4	名片礼仪	132
5.4.1	名片的制作	132
5.4.2	名片的分类	133
5.4.3	名片的用途	134
5.4.4	名片的交换	135
5.4.5	名片的存放	137
5.5	馈赠礼仪	138
5.5.1	选择礼品	138
5.5.2	赠送礼品	139
5.5.3	受礼与回赠	140
5.5.4	国际交往中的馈赠常识	142
5.6	拜访礼仪	144
5.6.1	拜访准备	145
5.6.2	等待会见的礼仪	145
5.6.3	拜访时的注意事项	146
5.6.4	接受奉茶的礼仪	147
第6章	餐饮礼仪	151
6.1	中餐礼仪	151
6.1.1	用餐方式的选择	151
6.1.2	时间、地点的确定	152
6.1.3	菜单内容的安排	153
6.1.4	席位顺序的排列	154
6.1.5	就餐餐具的使用	157
6.1.6	用餐的得体表现	159
6.2	西餐礼仪	161
6.2.1	上菜顺序	161
6.2.2	席位顺序的排列	162

6.2.3 就餐餐具的使用	164
6.2.4 品尝	167
6.3 自助餐礼仪	170
6.3.1 自助餐特点	171
6.3.2 安排自助餐的礼仪	171
6.3.3 享用自助餐的礼仪	173
6.3.4 自助餐注意事项	176
6.4 酒水礼仪	177
6.4.1 酒水的选择	177
6.4.2 斟酒礼仪	178
6.4.3 敬酒礼仪	179
6.4.4 饮酒礼仪	179
6.5 饮茶礼仪	181
6.5.1 茶的品种及特点	181
6.5.2 茶具的选择	183
6.5.3 敬茶程序	183
6.5.4 品茶礼仪	185
第7章 商务活动礼仪	190
7.1 会议礼仪	190
7.1.1 会议组织者礼仪	191
7.1.2 参会人员礼仪	194
7.2 接待礼仪	196
7.2.1 接待前的准备	196
7.2.2 迎接礼仪	198
7.2.3 待客礼仪	198
7.2.4 送客礼仪	201
7.2.5 其他注意事项	201
7.3 宴请礼仪	203
7.3.1 商务宴请的准备礼仪	203
7.3.2 商务宴请进行时的礼仪	205

7.3.3	参加宴请的礼仪	206
7.4	谈判礼仪	209
7.4.1	谈判的准备礼仪	209
7.4.2	谈判的步骤及礼仪	210
7.4.3	谈判后的签约仪式	211
7.5	推销礼仪	212
7.5.1	推销过程及礼仪	212
7.5.2	推销员礼仪	215
7.6	庆典礼仪	217
7.6.1	组织庆典的礼仪	218
7.6.2	参加庆典的礼仪	220
7.6.3	常见的开业典礼运作	221
第8章	涉外礼仪	227
8.1	迎送礼仪	227
8.1.1	涉外迎送的安排	227
8.1.2	确定迎送规格、排定礼宾次序	228
8.1.3	掌握外方信息、拟定接待方案	230
8.1.4	掌握抵达和离开时间	231
8.1.5	介绍	231
8.1.6	陪车	231
8.1.7	涉外迎送中的注意事项	232
8.2	涉外活动礼仪	233
8.2.1	日常交往礼仪	233
8.2.2	仪容及服饰礼仪	234
8.2.3	涉外见面礼仪	235
8.2.4	涉外交谈礼仪	237
8.2.5	涉外宴请礼仪	238
8.2.6	涉外馈赠礼仪	240
8.3	出国旅行礼仪	242
8.3.1	出国前准备	242

8.3.2 出国旅行的相关礼仪	245
第9章 习俗礼仪	251
9.1 中外节日习俗	251
9.1.1 中国主要传统节日习俗	251
9.1.2 外国主要节日习俗	256
9.2 人生礼俗	261
9.2.1 诞生礼俗	261
9.2.2 生辰礼俗	262
9.2.3 婚嫁礼俗	263
9.2.4 丧葬礼俗	264
参考文献	267



|| 第1章 礼仪概述 ||

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，纵观中国上下五千年的灿烂历史，“礼”是中国文化的根本特征和标志，是中国古代文化的核心。礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的标志。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后的进化程度，也是一个国家、民族进步、开化与兴旺的标志。

今天，礼仪在人们生活和工作中的作用同样重要。无论是人际的、社会的、国与国之间的交往，还是旅游、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。讲文明、懂礼貌，尊重他人，服务社会已成为人们的共识。和谐的人际关系是人际交往的桥梁，是一个人立足社会、成就事业、获得美好人生的基础。每一个现代人都应注重文明修养，讲究礼仪，每个人都应是礼仪的载体、文明的化身。

1.1 礼仪的含义与内容

1.1.1 礼仪的含义

人类在不同历史时期有不同的行为规范，礼仪的内涵也随着时代的发展而变化着。

1. 礼的含义

汉字中的“礼（禮）”，按许慎《说文解字》的说法：“礼（禮），履也，所以事神致福也，从示从豊，豊亦声”。“示”的甲骨文是祭台的象形，“礼（禮）”从“示”表

示与祭祀有关，“豊”为“禮”的本字，其甲骨文像在高脚盘中盛放着玉器以奉神祇。古人把通灵玉器敬祭神灵以求福，故而，奉神祇之事谓之“禮”。

简化字“礼”从示，从乚。“乚”形似一个跪着或弯曲的人形，古同“乙”，有居于其次的意思。中国以自谦和尊重他人为美德，始终把自己放在第二位，不恃强称霸，故以“乙”明之。

“礼”本义是举行仪礼、祭神求福，随着人类文明的发展，“礼”进而指尊敬的态度和动作，逐渐被引申为表达对他人的尊重与敬爱之意。后来“礼”字的含义越来越多。

到了周朝，为了调整人们之间的关系，把“礼”与“德”结合起来。随着等级制度的出现，“礼”成了区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的人际交往准则，位于其他社会观念之上。正如孔子所说，“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。这三个“礼”字各有各的含义。用现代的语言来说，第一个“礼”字指的是生活交往中的行为规范；第二个“礼”字指的是规矩、规则；第三个“礼”字指的是政治法律制度。由此可见，礼是规定社会行为的法则、规范、仪式的总称。

2. 仪的含义

“仪（儀）”，按许慎《说文解字》的说法：“仪（儀），度也，从人，義声”。“仪”是“礼”的形式。“仪”也有三层意思：一是指容貌和外表；二是指仪式和礼节；三是指准则和法度。

3. 礼仪的含义

“礼仪”一词，最早见于《诗经》和《礼记》。礼仪表示礼节和仪式。中国古代的“礼仪”从本质上更偏重于政治体制上的道德教化。现代社会“礼仪”一词有了更加广泛的含义，其内容包括行礼仪式、礼节仪式、风俗规定的仪式、行为规范、交往程序、礼宾次序、道德规范，等等。

英语“礼仪”一词是由法语“*egigette*”演变而来的，原意为法庭上用的一种通行证。这种通行证上面记载着人们进入法庭应遵守的注意事项，后来被引用到其他公共场合，成为大家都愿意共同遵守的礼仪。在西方，“礼仪”有三种含义：一是指谦恭有礼的言谈举止；二是指教养和规矩，也就是礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

综上所述，礼仪是人们在各种社会交往中，为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范和程序，它是礼节和仪式的总称。从广义的角度看，礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术，是礼貌、礼节、仪表、仪式等的总称。从狭义的角度讲，礼仪通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

遵守礼仪在思想上体现为对交往对象有尊敬之意；在外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在谈吐举止上懂得礼仪规矩；在一些正式的礼仪场合，遵循一定典礼程序等。

1.1.2 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。跟随文明的步伐，礼仪也在继承我国古代礼仪优良传统的基础上，不断推陈出新，内容更完善、更合理。通常，礼仪主要包括以下内容。

1. 仪表

仪表指人的外表，包括仪容、服饰、体态等。生活中人们的仪表非常重要，它反映出一个人的精神状态和礼仪素养，是人们交往中的“第一形象”。天生丽质，风姿秀整的人毕竟是少数，然而人们却可以靠化妆修饰、发式造型、着装佩饰等手段，弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足，依照规范与个人条件，对仪容施行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象。

仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一，美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。

2. 礼貌

礼貌是指人们在人际交往中的言谈举止。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌的具体要求是：热情友好，尊重他人；举止有礼，待人大方；办事稳重，诚实可靠。

礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现，也是人类文明行为最基本的要求。当我们与他人交往时，应面带微笑，恰当地使用礼貌用语，对他人态度和蔼，举止适度，彬彬有礼，尊重他人，同时又要准确地把握好交往的分寸。

3. 礼节

礼节是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问及给予必要协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的礼貌行为，如人们在日常生活中经常使用的微笑、尊称、问候等。礼节是社会外在文明的组成部分，它反映出一定的道德原则内容，反映着人对人对己的尊重，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、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节，等等。

当今世界是个多元化的世界，不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯，其礼节从形式到内容都不尽相同，人们只有了解各种不同的礼节，才能避免在工作和社交活动中出现不必要的错误。

4. 仪式

仪式指一种正式的礼节形式，是指为表示礼貌和尊重，在较隆重的场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。人们在社会交往过程中，或是在组织开展各项专题活动过程中，常常要举办各种仪式，以体现出对某人或某事的重视等。它是礼仪的具体表现形式，如成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式，等等。

仪式往往具有程序化的特点，这种程序通常是人为地约定俗成的。在现代礼仪中，仪式中有些程序是必要的，有些则可以简化。因此，仪式也大有越来越简化的趋势。但是，有些仪式的程序是不可省略的，否则就是不尊重、不重视或非礼行为。

5. 礼俗

礼俗即民俗礼仪，它是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。人们在生活、生产、社会交际等各种活动中所遵循的社会规则和道德规范，需要一定的礼节和形式来表现，通过日益扩散，渐渐沿袭成为人们普遍认可并依照实行的社会风俗，这就是礼俗。礼俗是由历史形成的，普及于社会和群体之中并根植于人们心理之中，在一定的环境中经常重复出现的行为方式。

不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风，百里不同俗”，不但每一个民族、地区，甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。

【相关链接】

周恩来总理的礼仪风范

周恩来（1898—1976）是新中国第一任总理兼外交部长，他杰出的外交礼仪修养为全世界所倾倒。

美国前总统尼克松说：“周恩来的敏捷机智大大超过了我能知道的其他任何一位世界领袖。这是中国独有的、特殊的品德，是多少世纪以来的历史发展和中国文明的精华结晶。他待人很谦虚，但沉着坚定。他优雅的举止，直率而从容的姿态，都显示出巨大的魅力和泰然自若的风度。他从来不提高讲话的调门，不敲桌子，也不以中止谈判相威胁来迫使对方让步。他手里有‘牌’时，说话的声音反而更加柔和了……”

美国前国务卿基辛格博士在回忆录中这样描绘：“他面容瘦削，颇带憔悴，但神采奕奕，双目炯炯，他的目光既坚毅又安详，既谨慎又满怀信心。他身穿一套剪裁精致的灰色毛料服装，显得简单朴素，却甚为优美。他举止闲雅庄重，使人举座注目的不是魁伟的身躯（像毛泽东或戴高乐那样），而是他外弛内张的神情，钢铁般的自制力，就像是一根绞紧了弹簧一样。”

周恩来享有很高的国际声誉。凡是与他接触过的人，无不被他的人格、智慧和风度所折服。相反，苏联共产党总书记赫鲁晓夫的举止就有损于他自己和苏联的国际形象。赫鲁晓夫在出席联合国大会时，经常站起来打断别人的发言，甚至当西班牙代表发言时，他竟脱下皮鞋，敲打桌子。当时人们评论他的举止“像一个粗鲁不懂规矩的乡下人”。

对周恩来的认可和赞扬，已超越了政见、超越了意识形态、超越了时空。周恩来的形象，集聚了中华民族的优良品德。

（资料来源：http://blog.sina.com.cn/s/blog_66015d890100jnvb.html）

1.2 礼仪的起源与发展

1.2.1 中国礼仪的起源与发展

1. 中国礼仪的起源

礼仪起源于远古时期的祭祀活动。在原始社会，由于社会生产力低下，人类对自然和自身的认识水平不足，对大量无法解释的自然现象产生了神秘感和敬畏感，形成了对自然界的崇拜，愿意将自己最有价值、最能体现对神敬意的物品（即牺牲）奉献于神灵，因而产生了祭祀活动。在祭祀活动中，人类表达出对自然、神和祖先的信仰和崇拜，原始的礼仪便产生了。在历史发展中，这种祭祀活动也逐步完善了相应的规范和制度，正式成为祭祀礼仪。