

北大

人的 礼仪课

ETIQUETTE

段建林◎著

永恒的礼仪修养宝典

不懂礼仪的人就是一个文明的缺失者，不经意间就会错失机会

北大是孕育尖端人才的摇篮。

北大人不仅能力一流，在个人礼仪文明上也要求极高。

如果你没机会进北大求学，

那就向北大人学习，学习他们的智慧，更学习他们的修养！



外文出版社

FOREIGN LANGUAGES PRESS

北大人
为什么成功
？

段建林◎著

北 人的 礼仪课

 外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

图书在版编目(CIP)数据

北大人的礼仪课 / 段建林 著. — 北京 : 外文出版社, 2013

(北大人智慧书系)

ISBN 978-7-119-08439-8

I. ①北… II. ①段… III. ①礼仪—通俗读物 IV.

①C912.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 177482 号

出版策划:  金略达文化

责任编辑: 杨春燕 杨丽丽

内文设计: 刘敬伟

装帧设计: 周 飞

印刷监制: 冯 浩

北大人的礼仪课

段建林 著

© 2013 外文出版社有限责任公司

出版发行: 外文出版社有限责任公司

出 版 人: 徐 步

总 编 辑: 徐 步

地 址: 中国北京西城区百万庄大街24号 邮政编码: 100037

网 址: <http://www.flp.com.cn> 电子信箱: flp@cipg.org.cn

电 话: (010) 68320579 (总编室) (010) 52100403 (发行部)

(010) 68327750 (版权部) (010) 68996190 (编辑部)

印 制: 三河市鑫利来印装有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 字 数: 260千字

印 张: 20

版 次: 2013年9月第1版 2013年9月第1版第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-119-08439-8

定 价: 39.80元

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 52100403)

| PREFACE | 总序

作为一个北大人，我在职场打拼多年。从普通职员到企业高管，期间，我不断与各种人打交道，参与过多场谈判，出席过各种商务活动，被人领导过，也领导过别人。多年职场历练让我深谙行走社会的秘诀，对如何给人留下美好印象，如何建立良好关系，如何加深交往层次，如何通过友好的交往达到互助互利，更是体会颇深。有两方面我认为是一切关系好与坏的决定性因素——礼仪修养与社交学问。可以说，这两方面对于奋斗中的我们有至关重要的影响。

我曾因为一次小小的失仪错过一个大订单，也目睹过有人因为失仪错失晋升机会，更听说过有人因为缺乏礼仪教养而耽误终身大事。可见礼仪对于社会人的重要性。

我在积极提升专业技能，充分发挥专业能力的时候，也深感社交能力对人的影响。不懂得社交的学问，即使你可凭借才华获得立足之地，也难在事业上有更进一步的发展和提升。社交的能力实在是一件华丽的外衣，你只有穿上它，才可以在人群中大放异彩。

基于此，我将“礼仪修养”和“社交学问”这两方面的智慧分别集

结出版，定名为《北大人的礼仪课》和《北大人的社交课》。这两本书特点明显，它们摆脱了冗长而乏味的理论说教，语言通俗精练，内容丰富全面，是两本实用且易学的社会生活手册。

希望我多年的经验和认识会对即将入世的年轻人、已经入世的青年人或久经世事却缺乏礼仪知识和社交经验的奋斗者有所帮助。

段建林

2013年6月

“做人先学礼，不学礼则无以立”，这句话对一个不谙世事的年轻人来说或许没什么感触，但若对一个久经世事的社会人来说必然深有体会。行走社会，礼仪文明有十分重要的作用，不注意礼仪文明，一定会经常出糗或碰壁，轻则会被人耻笑，重则有可能引起矛盾和争斗，更重要的是，它可能影响个人的事业发展和终身大事。

有些人可能会说，我很有礼貌啊，这就可以了吧？要知道，礼仪不单单是指礼貌，礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的准则。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。当前，重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

爱默生说：“美好的行为比美好的外表更有力量；美好的行为比形象和外貌更能带给人快乐。这是一种精美的人生艺术。”是的，谈吐

文雅、举止大方、彬彬有礼、良好的自我形象是构建人生大厦的基石。一个不懂礼仪文明的人，是很难受人欢迎，很难有所成就的，所以，我们务必要重视起礼仪的作用，时时注意自己的礼仪文明，以提升个人素质。

本书从严谨实用的角度出发，全面、系统地归纳阐释了100多个人们必须懂得的礼仪常识，内容涉及仪表、语言、职场、商务、家庭、服务、涉外等诸多领域，包括了个人形象、言语谈吐、举手投足、待人接物等行为礼仪在不同场合下的具体应用，希望读者朋友们能够通过此书学会礼仪，按照礼仪规范约束自己，以此与人建立起相互尊重、彼此信任、真诚友好的关系，并进一步帮助你事业有所发展。

第一章

人之有礼，犹鱼之有水

——为人处世中的礼仪 / 001

每一个人都青睐讲礼仪的人 / 002

理与情比怒和怨更有力量 / 003

禁忌莫言，逆鳞莫触 / 006

礼仪修养从小事做起 / 008

学会赞美他人 / 010

第二章

你的形象，价值百万

——仪容仪表中的礼仪 / 013

外在美与内在美要和谐统一 / 014

得体的着装彰显气质、完善形象 /	016
对仪容进行必要的修饰和整理 /	020
恰到好处的化妆凸显女性的优点 /	023
微笑是最有价值的面部表情 /	027
挺拔的站姿是优美仪态的起点 /	030
坐相好坏直接影响你的形象 /	031
行走非小事，动作有讲究 /	035
手势合乎礼仪，以免惹是生非 /	038
面部表情变化，传达内心感受 /	040
饰品为你的着装锦上添花 /	043
戴手套时要将礼仪考虑在内 /	046
恰当使用丝巾和皮包 /	047
合理佩戴帽子，完善个人形象 /	049
香水使用不当，魅力大打折扣 /	051

一言兴邦，一言丧邦

——语言表达中的礼仪 / 055

促进合作的谈话礼节 / 056

谈话方式应因人而异 / 057

闲谈出错也会弄巧成拙 / 060

委婉地发表不同的意见 / 061

说服的关键是抓住人心 / 063

批评要把握好分寸 / 064

说“不”的讲究 / 066

澄清事实的方法 / 068

话要插得恰到好处 / 069

传达不幸消息时要谨慎 / 071

让提问具有一定的控制能力 / 072

用心倾听，促进交往 / 073

演讲要能调动听众情绪 / 075

交谈不可失礼 / 077

开玩笑不要忘记尺度 / 079

第四章

小小动作，无限风采

——社交活动中的礼仪 / 081

良好的自我介绍提升个人价值 / 082

握手是无声的动作语言 / 085

交换名片是交往的第一步 / 087

称呼一定要得体 / 090

电话是沟通的桥梁 / 094

使用手机不可毫无顾忌 / 099

介绍他人认识，扩充自我人脉 / 103

热情礼貌地迎送客人 / 106

参加舞会的礼仪 / 108

第五章

有“礼”畅行职场，无“礼”处处碰壁

——职场办公中的礼仪 / 113

体现能力的求职材料 / 114

面试时的个人形象 / 117

参加面试的基本礼仪 / 120

面试后的礼数不可忘 / 122

领导如何与下属相处 / 124

下属如何拉近和领导的距离 / 127

汇报工作的注意事项 / 128

与同事搞好关系 / 130

办公室的用语要求 / 132
办公室里忌讳的事情 / 134
办公室用餐须知 / 136

第六章

合理合“礼”，活动顺利

——商务活动中的礼仪 / 139

开业典礼仪式 / 140
商务庆典仪式 / 144
交接仪式 / 148
签约仪式 / 152
剪彩仪式 / 154
展览会的准备工作 / 158
如何举办新闻发布会 / 161

如何组织和参加沙龙 / 164

如何举办赞助会 / 167

如何举办茶话会 / 170

商务谈判 / 173

商务拜访 / 177

商务接待 / 179

商务请帖 / 181

商务中餐宴会 / 184

商务西餐宴会 / 188

商务馈赠 / 191

业务员的个人礼仪 / 194

第七章

服务讲礼仪，企业增效益

——服务行业中的礼仪 / 197

宾馆服务礼仪 / 198

中餐服务礼仪 / 202

西餐服务礼仪 / 204

营业员的礼仪 / 207

投诉接待礼仪 / 209

美容师的礼仪 / 211

护理病人的礼仪 / 215

导游的礼仪 / 218

讲究礼仪，莫损国家形象和民族尊严

——国际交往中的礼仪 / 221

涉外工作人员必备的礼仪素养 / 222

接待外宾的注意事项 / 224

国际交往中的各种仪式 / 226

国际交往中应注意的禁忌 / 229

港、澳、台的礼仪习俗 / 231

部分亚洲国家的社交礼仪 / 233

部分欧美国家的社交礼仪 / 237

其他国家的礼仪 / 240

探望病人的礼仪 / 246

婚礼的礼仪 / 248

丧葬礼仪 / 251

生日宴会礼仪 / 253

书信礼仪 / 255

游览观光的礼仪 / 257

购物礼仪 / 260

图书馆的礼仪 / 262

乘坐火车的礼仪 / 263

乘坐汽车的礼仪 / 265

乘坐飞机的礼仪 / 269

文明乘地铁 / 272