

王 丽◎编著



面面俱到 标准 礼仪 一本通

不可不学的10堂礼仪修炼课

纵横社交，当以礼仪为先锋；
攻心为上，须以礼仪合人意



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

面面俱到 标准 礼仪 一本通



不可不学的10堂礼仪修炼课

纵横社交，当以礼仪为先锋；
攻心为上，须以礼仪合人意

图书在版编目 (CIP) 数据

面面俱到：标准礼仪一本通 / 王丽编著. — 北京：
企业管理出版社，2014.2

ISBN 978-7-5164-0649-6

I. ①面… II. ①王… III. ①礼仪—基本知识 IV.

① K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 300702 号

书 名：面面俱到：标准礼仪一本通

作 者：王 丽

责任编辑：张 羿

书 号：ISBN 978-7-5164-0649-6

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮 编：100048

网 址：<http://www.emph.cn>

电 话：编辑部 (010) 68453201 发行部 (010) 68701638

电子信箱：emph003@sina.cn

印 刷：北京潮河印刷有限公司

经 销：新华书店

规 格：170 毫米 × 240 毫米 16 开本 17 印张 160 千字

版 次：2014 年 2 月第 1 版 2014 年 2 月第 1 次印刷

定 价：33.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装错误 负责调换



前言

礼仪是人际交往的基本准则和行为秩序，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，是人际交往与沟通的必要组成部分。

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，别人才能尊重你。

在日常工作与生活中，无论扮演着哪种身份，比如商务人士、职场人士、自由职业者、消费者、家庭成员等等，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和修养，有利于与他人沟通的顺畅，以人际交往的成功有力地促进事业的成功。在人际交往中，有道德才能高尚，讲礼仪才能文明；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、遵守礼仪。



目前，我国正在努力构建和谐社会，这也离不开文明礼仪。只有每个人都遵守文明礼仪，遵守社会公德，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。

礼仪包括很多方面，无论跟谁见面，都有必要讲究仪表和仪态，做好个人礼仪和见面礼仪；走亲访友时，注意走访礼仪；在职场驰骋时要注意职场礼仪；在商界打拼时要注意商务礼仪；在参加仪式和庆典时，要注意仪典礼仪；在居家、出行、涉外时，同样要注意礼仪；在从事服务行业或消费时，同样有礼仪可循。

本书从十个方面介绍了相关的礼仪，可谓面面俱到、标准实用，能够满足各类人士或处理各类事务的需求。阅读过本书的读者，相信都能受益匪浅。



目录

第一章 个人礼仪

个人礼仪主要包括仪表礼仪和仪态礼仪两个方面。把这两个方面做好了，就能起到先入为主的作用，让人眼前一亮。

仪表礼仪	2
一、仪容礼仪	2
二、清洁第一	5
三、服饰礼仪	7
四、装饰礼仪	12
五、手套礼仪	17
六、帽子礼仪	19
仪态礼仪	21
一、仪态概述	21
二、手势礼仪	23
三、鞠躬礼仪	25
四、微笑礼仪	27
五、行动礼仪	29
六、仪态禁忌	33



第二章 走访礼仪

日常生活中，亲朋好友之间相互走动是极为频繁的事情。虽然相互间的关系较为亲近，但也不能无视礼仪。学会了走访礼仪，不仅能够避免礼数不周而引起冲突，而且能够加深亲朋好友之间的关系。

一、拜访礼仪	36
二、婚庆礼仪	39
三、寿宴礼仪	41
四、探病礼仪	43
五、吊慰礼仪	47
六、馈赠礼仪	49
七、请柬礼仪	53
八、待客礼仪	55
九、迎送礼仪	58
十、书信礼仪	60

第三章 见面礼仪

在与人交往中，做好了个人礼仪，只是走好了第一步，接下来的见面礼仪将更进一步地展示个人的综合素养。如果疏忽了见面礼仪，只会导致前功尽弃。

一、形象礼仪	64
二、称呼礼仪	66
三、介绍礼仪	68
四、握手礼仪	70
五、交谈礼仪	73
六、其他礼仪	78

第四章 职场礼仪

职场是工作的地方，对很多人来说也是谋划生计的地方。懂得职场礼仪，不仅有助于找到一份心仪的工作，而且能够有助于在工作中与大家进行和谐交流并提高自身的工作效率，最终有利于自身职位的提升和薪酬的增加。

一、登门面试的礼仪	82
二、电话面试的礼仪	87
三、初入职场的礼仪	88
四、上下级间的礼仪	91
五、同事相处的礼仪	96
六、办公室谈吐礼仪	99
七、办公室形象礼仪	103
八、接打电话的礼仪	106
九、业务员必备礼仪	110
十、会务礼仪	116

第五章 商务礼仪

商务礼仪，主要包括商务活动礼仪和商务工作礼仪。前者间接影响着商务合作，若能好好把握，可起到扩展人脉、促进达成合作意向的作用；后者直接决定着商务合作能否持续下去，不能有任何懈怠。

商务活动礼仪	122
一、名片礼仪	122
二、应邀礼仪	125
三、酒桌礼仪	127
四、邀客礼仪	131



五、宴会礼仪	134
六、舞会礼仪	137
七、旅行礼仪	140
商务工作礼仪	143
一、商务拜访礼仪	143
二、商务接待礼仪	145
三、商务交谈礼仪	148
四、商务谈判礼仪	152
五、商务函件礼仪	159

第六章 仪典礼仪

仪典是仪式和典礼的合称，无论是举办仪式还是举行典礼，都带有很强的目的性。既然如此，就更要利用好仪典礼仪，达到预期的目标。

一、开业庆典礼仪	162
二、剪彩仪式礼仪	165
三、商务展销会礼仪	169
四、商务交接礼仪	171
五、商务签字礼仪	176
六、新闻发布会礼仪	178
七、记者招待会礼仪	182

第七章 居家礼仪

国有国法，家有家规。所谓“家和万事兴”，要想做到家庭和睦、和气、和谐，同样要遵循一定的礼仪规范。略作延伸，与邻里、朋友的相处同样如此。

一、夫妻相处礼仪	186
二、与父母相处的礼仪	189
三、婆媳相处礼仪	192
四、与岳父母相处的礼仪	193
五、与同辈相处的礼仪	195
六、与妯娌相处的礼仪	197
七、与邻里相处的礼仪	200
八、与朋友相处的礼仪	202

第八章 出行礼仪

出门在外，一个人的言行举止反映了一个人的修养和社会文明程度的高低。如果显得随意，一旦养成了习惯，难免会不经意地表现在工作、社交中，给自己带来麻烦。做个文明人，有社会公德心，在日常出行的小事上以出行礼仪自律，在提高自我修养的同时也会在工作、社交中自觉地严格要求自己。

一、图书馆阅读礼仪	206
二、购物礼仪	207
三、观赏节目礼仪	208
四、酒吧礼仪	210
五、乘电梯礼仪	211
六、乘汽车礼仪	212
七、乘火车礼仪	216
八、乘地铁礼仪	219
九、乘船礼仪	220
十、乘飞机礼仪	224
十一、旅游观光礼仪	227



第九章 服务礼仪

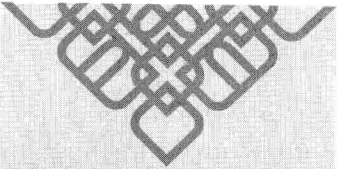
服务业是第三产业，主要靠提供服务来生存。既然是以服务为主，服务质量的好坏直接影响着生意的好坏。为此，作为服务行业的从业者，必须要严格遵守服务礼仪，给客户提供满意的服务。作为享受服务的消费者，适当地了解一些服务礼仪，可以更加充分地维护自己的权益。

一、导游礼仪	230
二、团队接待礼仪	233
三、售货员礼仪	235
四、中餐服务礼仪	242
五、中式宴会服务礼仪	245
六、西餐服务礼仪	247
七、西式宴会服务礼仪	249

第十章 涉外礼仪

随着我国的强大和交通的便捷，很多国外友人来到了我国，我国很多公民也开始出国旅游或出差，在地球村中互相往来。由于处于不同的国家，国情不同，风俗也有差异。因此，一定要遵循涉外礼仪，不仅要尊重对方，还要尊重对方的国家，并且要维护我国的尊严，做一个合格的中国公民。

一、涉外迎送礼仪	252
二、涉外宴请礼仪	256
三、国外旅行礼仪	258



第一章

个人礼仪

个人礼仪主要包括仪表礼仪和仪态礼仪两个方面。把这两个方面做好了，就能起到先入为主的作用，让人眼前一亮。





仪表礼仪

个人仪表，是指一个人的仪容和外表，包括容貌、服饰、个人卫生等方面，是一个人精神面貌的外在表现，是展现礼仪的重要方面。著名人类行为学家迈克尔·阿盖尔做过一个实验，他本人以不同的装扮出现在同一地点，可产生的结果却截然不同：当身着西装，以绅士模样出现时，向他问路或问时间的陌生人，大多都彬彬有礼，并且这些人大部分是上流社会的人物；而当他装扮成无业游民的样子出现时，接近他的人以流浪汉居多。这个实验证明，仪表虽然是人的外在表现，但它更是一种无声的语言，在一定意义上能反映出一个人的修养、性格等特征，能给人留下深刻的第一印象。



一、仪容礼仪

个人仪容，即人的容貌，是个人仪表的重要组成部分之一，它由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤(如手部、颈部)构成。个人仪容在仪表美中占有举足轻重的地位。评价一个人仪容是否美丽，要从发式、面容、颈部、手部等多个方面谈起。

礼仪专家对个人礼仪有明确的规定和具体的要求。

✓ 1. 个人仪容对发式的要求

一个男人的发式是他仪表美的一部分。头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。整洁大方的发式，易给人留下神清气爽的印象，而披头散发则会给人以萎靡不振的感觉。

发式美是构成社会生活美的一部分。随着人类审美能力的不断提高，对发式美的要求也越来越多样化、艺术化。一般来说，发式本身是无所谓美丑的，只要一个人所选发式与自己的脸形、肤色、体形相匹配，与气质、职业、身份相吻合，就能显现出真正的美。选择一个好的发式，可以将自身美的部分展现得更加淋漓尽致，而将自身的缺陷遮掩起来，从而起到扬长避短的作用。发型的修饰最重要的是要整洁、规范，长度适中，款式适合自己。有条件的话每天都要洗头，还应该定期修剪。在重要的工作场合，男士头发一般不可太短，也不要太长，具体要求是：前发不附额，侧发不掩耳，后发不及领。

女士的发型应该保持美观、大方，特别需要注意的一点是，女士在选择发卡、发带的时候，它的式样应该庄重大方。

一般来说，创作性行业如艺术创作者、演艺从业者等，允许保留张扬个性的发型，比如比较时尚的染发和烫发，而在机关、学校、公司等机构，发型一般要求庄重保守，不能过分时尚。

✓ 2. 个人仪容对面容的要求

面容是人的仪表之首，是人体暴露在外时间最长的部位，也是最动人之处。

由于性别的差异和人们对面容的认知角度不同，使得男性和女性在对面容美化的方式方法和具体要求上存在着一定的差异。

对男士面容的基本要求是：面部修饰除了要保持整洁之外，还要注意多余的毛发，如胡子、鼻毛、耳毛等。没有特殊的宗教信仰和民族习惯，一般不要留胡子，应养成每天修面剃须的好习惯。如果想留胡须，



应考虑到工作环境是否允许，并且要经常修剪，保持卫生。不管是留络腮胡还是小胡子，整洁大方是最重要的。没留胡须的人，切忌胡子拉碴地去参加各种社交活动，尤其是外事活动，否则是对他人不敬的表现，是十分失礼的行为。

对于女士而言，化妆的浓淡要考虑时间场合的问题。在白天，一般略施粉黛即可；正式场合不化妆是不礼貌的行为；在公共场所，不能当众化妆或补妆；尤其是职业女性，妆容以淡雅、清新、自然为宜；浓妆大多为参加晚间娱乐活动的女士装扮。

✓ 3. 个人仪容对颈部的美化要求

颈部很容易显现一个人的年龄，所以平时要注意，要像保养脸部一样保养颈部，保持颈部皮肤的清洁，并加强颈部运动与营养按摩，这样会促使颈部皮肤绷紧、光洁动人。颈部的营养按摩一般从20~25岁开始为宜，如果年龄增大，皮肤会随之衰老，待出现皱纹以后再寻找消除妙法，恐怕会事倍功半。因此，宜尽早预防，尽早护理，才能延缓衰老。

✓ 4. 个人仪容对手部的美化要求

和脸部、颈部一样，手部也常常露在服饰之外，极易被人注意。因此，适时适度地保护与美化手部是十分必要的，也是不容忽视的。

要经常保持手部的清洁，要养成勤洗手、勤剪指甲的好习惯。人际交往中，清洁、柔软的手，能增添对方对你的好感；在工作中，能增添同事和上司对你的信任，因为手部的清洁在某种程度上反映的是一个人的精神风貌。

二、清洁第一

世界上有多少人就有多少种容貌，但是不管什么样的容颜，使它焕发光彩的第一步必然是干净整洁，这是最起码的礼仪要求。没有人会称赞一个外表上看起来脏兮兮的人有品位、有魅力，况且注重清洁也是尊重他人的一种表现。

干净整洁的外表能给人留下良好的第一印象，是仪表礼仪最基本的要求。那么，整洁的外表包括哪些方面呢？

✓ 1. 保持牙齿卫生

白净的牙齿是外表整洁的第一表象，会为人们增添几分意想不到的魅力。在与人交往的过程中，满口黄牙自然会降低你的自信心，别人看在眼里同样会产生不舒服的感觉。不了解你的人很可能认为你是个不重外表的粗人，甚至认为你对他不够尊重。

✓ 2. 注重手和指甲的清洁

手，可以说是人的第二张脸。在与人交往时，行握手礼是在所难免的。如果你伸出一双脏兮兮的手，别人很可能对你产生想法，也可能将他人置于为难境地：与你握手吧，你脏兮兮的手让人看了生厌；不与你握手吧，你的一片盛情让人难以推却。所以，为了表现出对他人的尊重，注重手的清洁卫生是十分必要的。

另外，指甲的清洁与否直接反映出一个人的生活态度、对礼仪的重视程度。干净、漂亮的指甲给人以轻松、舒适的感受，可为双方的交往创造更加宽广的空间；否则，很可能影响彼此的往来。



✓ 3. 恼人的气味不能有

口臭、腋臭、烟味、酒味、鞋臭味等等，都是影响人际交往的因素，这些气味都会使你看起来肮脏、邋遢，令人觉得不舒服。

第一，清除口臭。

口臭是破坏人际交往的一大祸害。没有人愿意与有口臭的人交谈，尤其是近距离交谈。

在社交过程中，一定要注意口腔卫生，要养成饭后漱口的习惯。漱口是利用液体在口内流动的冲击力去除滞留的食物残渣，但漱口不能祛除牙菌斑，在饭后和睡前，配合刷牙等卫生措施，收效更大。良好的口气可以为社交增添信心。

第二，清除腋臭。

腋臭又称狐臭。人体腋下有一种大汗腺，它除了排泄汗液以外，还会排泄较多的代谢产物，如脂酸、蛋白质等。这些物质在皮肤表面正常的寄生菌的作用下，就会产生出难闻的气味。尤其是在夏天，由于气温高，汗腺分泌旺盛，气味就显得更大了。有些人大汗腺较多，又多分布在腋下，于是就形成了腋臭，由此为社交设置了障碍。

如果有腋臭，一定要尽早治疗，并不需要动大手术，也花不了多少钱。一旦清除了腋臭，自己舒服，别人也不会再为此而难受。

第三，清除烟味、酒味、鞋臭味。

相比较而言，烟味、酒味和鞋臭味，没有口臭和腋臭那样严重，但是同样会影响个人形象，影响社会交往。

有很多人喜欢抽烟、喝酒，其实这并不是好习惯。抽烟、过量喝酒不仅会加速皮肤的老化，使皮肤丧失原有的弹性和光泽，还会产生难闻的气味，违背了形象礼仪的第一步——清洁原则。

鞋臭味与烟酒味一样，也是形象礼仪中的禁忌。

形象礼仪的第一步就是要保持个人清洁卫生，这不但能为自身形象