

浦东新区社区教育丛书·文化涵养系列
浦东新区社区学院组织编写／王晓科主编



日常生活礼仪

浦东新区社区学院组织编写 吴松·编著

 上海社会科学院出版社

■ 浦东新区社区教育丛书·文化涵养系列
浦东新区社区学院组织编写／王晓科主编



日常生活礼仪

浦东新区社区学院组织编写 吴松·编著

图书在版编目(CIP)数据

日常生活礼仪/吴松编著;浦东新区社区学院组织编写
—上海:上海社会科学院出版社,2012
(浦东新区社区教育丛书)
ISBN 978-7-5520-0187-7

I. ①日… II. ①吴… ②浦… III. ①礼仪-基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 245240 号

日常生活礼仪

组织编写:浦东新区社区学院

编 著:吴 松

责任编辑:陈 军

封面设计:闵 敏

出版发行:上海社会科学院出版社

上海淮海中路 622 弄 7 号 电话 63875741 邮编 200020

<http://www.sassp.org.cn> E-mail: sassp@sass.org.cn

经 销:新华书店

照 排:南京理工出版信息技术有限公司

印 刷:上海华教印务有限公司

开 本:787×1092 毫米 1/16 开

印 张:7

字 数:85 千字

版 次:2012 年 11 月第 1 版 2012 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5520-0187-7/K · 183

定价:28.00 元

版权所有 翻印必究

浦东新区社区教育丛书编委会

主 编：王晓科

副主编：程红兵

编 委（按姓氏笔画为序）

乐蕴韬 吴 松 忻 卫 张 清 张少波 张立敏 蔡 瑾

《日常生活礼仪》编委会

主 编：张少波

副主编：蔡 瑾

编 著：吴 松

总 序

“形成全民学习、终身学习的学习型社会,促进人的全面发展”是党提出的宏伟目标。社区教育作为终身学习体系的重要组成部分,是满足社区居民终身发展需求、提升城市竞争力和建设学习型社会的重要途径。为所有成年人提供继续教育的机会,增强他们适应科技发展、产业升级和社会文明进步的能力,让学习更便捷、更愉快、更有意义,是历史赋予社区教育的光荣使命。

浦东新区社区教育起步于浦东改革开放之初,历经 20 年风雨磨砺,如今已显示出勃勃生机。目前,浦东新区已经建立起社区教育三级网络组织体系,形成了“政府统筹、教育主管、部门协助、社会支持、社区运作”管理体系,创建了一大批学习型家庭、学习型社区、学习型团队等学习型组织。浦东新区先后被命名为全国首批社区教育示范区、全国数字化学习先行区;6 个镇被命名为全国社区教育示范镇、12 个街镇被命名为上海市社区教育示范街镇、12 个街镇被命名为上海市学习型社区;120 个团队被授予上海市学习型团队。浦东新区社区教育各类培训活动广泛深入开展,社区教育在满足社区居民不断增长的多样化学习需求、提高市民思想科技文化素养、建设和谐社会、提升城乡生活品质等方面作出了重要贡献。浦东新区将逐步构建区域终身教育体系,不断健全终身教育体制和终身学习机制,进一步完善全区域覆盖、全体浦东居民受益的终身学习平台,通过提升学习力和文化力,促进人的全面发展,推进浦东经济与社会的跨越式发展。

为了满足社区居民多样化的学习需求,浦东新区社区学院组织编写了《浦东新区社区教育丛书》,该丛书由十五大系列类别组成,涵盖社区教育的主要内容,包括文化涵养、休闲技艺、家庭理财、生活保健等方面,是实施浦东社区教育三年行动计划的重要举措。丛书既是课程教材,也可以作为网络课程制作的基础。浦东新区社区学院在探索实践的基础上,通过挖掘街镇社区学校特色课程,服务为先、强化指导,精心组织、严格把关,不断呈现和拓展社区教育丛书资源类别的多样化,有助于推进市民学习需求的多样化和学习方式的多元化,有助于社区教育资源效益的放大和社区教育质量的提升。在此,谨向为《浦东新区社区教育丛书》的编写、出版付出辛勤劳动的同志们表示由衷的感谢和诚挚的敬意!

“发展终身教育,迈向学习社会”是 21 世纪国际社会教育发展的主流。在国家和上海市中长期教育改革和发展纲要(2010—2020 年)指引下,衷心希望浦东新区社区教育工作者们能够抓住机遇,再接再厉,乐于奉献,敢为人先,争创一流,更好地为浦东社区教育发展服务,为市民服务,为浦东改革发展服务。也希望广大市民能更多地参与到社区教育学习中来,为提升生活品质和实现人生价值而主动学习。我相信,在我们的共同努力下,到 2020 年浦东一定能实现“人人皆学、处处可学、时时能学”的学习型社会目标,浦东新区终身教育的明天会更加美好。

是为序。

中共上海市浦东新区教育工作委员会书记

上海市浦东新区教育局局长

2012 年 12 月

目 录

总序 / 1

一、接待拜访与邀请拒绝 / 1

(一) 接待 / 1

(二) 拜访 / 3

(三) 特殊的拜访——探望病人 / 6

(四) 邀请 / 9

(五) 拒绝 / 11

二、电话里的秘密 / 15

(一) 接电话的礼仪 / 15

(二) 打电话的礼仪 / 19

(三) 挂电话的礼仪 / 22

(四) 手机礼仪 / 23

三、会面介绍有技巧 / 27

(一) 学会称呼对方 / 28

(二) 殷勤问候多温暖 / 29

(三) 介绍的礼仪 / 31

(四) 做一个有“礼”的被介绍者 / 33

(五) 互换名片的礼仪 / 35

(六) 握手的规矩 / 36

(七) 常用会面礼仪 / 37

四、位次中的学问 / 39

- (一) 位次排位原则 / 39
- (二) 行进时的位次 / 40
- (三) 会客时的位次 / 41
- (四) 乘车时的位次 / 43
- (五) 宴会时的位次 / 46
- (六) 国旗悬挂的位次 / 48
- (七) 会议时的位次 / 48
- (八) 谈判的位次 / 50
- (九) 签字仪式时的位次 / 52

五、民以食为天说餐饮 / 54

- (一) 预约 / 55
- (二) 抵达餐厅、入座 / 56
- (三) 点餐 / 57
- (四) 就餐 / 59
- (五) 一些注意事项 / 61

六、人情练达话馈赠 / 65

- (一) 国际通行的馈赠规则——“六 W 规则” / 65
- (二) 馈赠的基本原则 / 67
- (三) 对外接待“八不送” / 68
- (四) 挑选礼品的原则 / 69
- (五) 送花礼仪 / 70
- (六) 接受馈赠的礼仪 / 71

七、婚丧嫁娶有讲究 / 74

- (一) 婚事的讲究 / 74
- (二) 丧事的礼仪 / 80

八、公共场所讲公德 / 87

(一) 公共场所礼仪原则 / 88

(二) 公共交通礼仪 / 89

(三) 公共场所礼仪 / 92

(四) 日常生活礼仪 / 94

编著者简介 / 98

后记 / 99

一、接待拜访与邀请拒绝

“有朋自远方来，不亦乐乎”，中华民族是礼仪之邦，中华子民热情好客。对来客，不管是预约好的，还是不速之客，一般都要热情接待；而拜访别人，更要讲究礼仪，不给主人增添麻烦，这是基本的要求。对于邀请朋友，也要根据情况分别对待，能欣然接受邀请最好，若有不便之处，那么拒绝也要讲究艺术。

学习目标：

1. 了解接待拜访的基本礼节，并在日常生活中能得体地运用所学知识；
2. 通过课程，学习探望病人的技巧，并将之运用在生活中；
3. 学习邀请拒绝的技巧，使自己的工作生活更加美好。

学习难点：

接待拜访与邀请拒绝，在我们日常生活中是经常接触、经常碰到的事情，可是处理好它们却是需要技巧，需要多多思考练习的。

（一）接待

家有客来，无论是否有约，都应热情欢迎，以礼相待。

1. 客人来前

知道有客来访，应该事先打扫门庭，整理房间。如果等客人到了还在手忙脚乱地收拾，则会让客人尴尬。应该根据客人的喜好准备糖果、水果、点心和茶水等，甚至根据需要事先准备好给客人

的礼品。主人应衣饰整齐,穿着睡衣待客是失礼的。(见图 1-1)



图 1-1

2. 客人到访

客人来访时,应热情相迎,可帮其挂好衣帽、雨具或示意放置位置,但不要去接客人的手提包。让进屋内后,先请客人落座,如果有必要,家人也要向客人致意,热情问候,及时送上茶水及水果点心,倒茶不要太满。若客人是长辈、领导或师长,敬茶时应一手扶杯、一手扶底,双手敬上。与客人交谈要注意倾听,不随便打断对方的讲话,可以附和或询问。运用得体的体态语言(目光、手势、表情、姿势等)来加强交谈的效果。交谈过程中,应适时邀请客人喝茶、吃水果点心,但要注意语气和分寸,不断地请客人喝茶会让他感到这是变相的送客暗示。

3. 送客

当客人告辞的时候,主人一般都应先说些真诚挽留的话,弄清对方确实再无留意时要表示希望下次再来,然后再送客。要等客人起身后,主人才能起身相送。送客要到门外,同辈、晚辈或常客可送至电梯口或楼道口;若是老年人、上级、女士或初次拜访者,则应送至楼下或庭院外。应目送客人,客人回头时,可挥手或点头微笑致意,直至客人走出视线以外,主人才可回家。如果客人刚出

门,就听到背后“砰”地一声关上门,会让客人感到主人巴不得自己早一点离开,自己是不受欢迎的,这就很失礼。

有些客人会带礼物来,对此,除了在接受礼物时表达感谢之意以外,在送客时也应有所反应,除了表达请求客人以后来访再不要携带礼品的意思之外,最好能回赠给客人差不多或略高价值的礼物。(见图 1-2)



图 1-2

练一练:

1. 分小组做情景练习:客人来访前的准备。
2. 小组练习,接待客人时在门口的欢迎及寒暄。
3. 客人来访时,不同的对象应如何敬茶,请试着做一做。
4. 练习送客的礼仪动作。

(二) 拜访

拜访有很多情况,如:初次登门拜访,老朋友串门拜访,应邀赴约聚会拜访,有事求助于人上门拜访等等。虽然因情况不同拜访礼节也稍有不同,但无论什么情况,作为客人都要从主人的角度,

为主人着想,少给主人带来不便,客随主便,需遵循的礼节大致有如下一些。

1. 拜访时间的选择

拜访最好是事先预约,尽量避免做不速之客。如果没有预约,那么一般来说,不宜选择对方较忙或吃饭的时间,晚上不要太迟;节假日和周末的拜访,最好先电话联系,不要直接贸然登门,因为这些时段主人常常会有安排。预约好的拜访,宾主都要守约。如欲带其他人一同前去拜访,应事先说明,征得主人同意。客人应准时或稍提前一点儿到达;因特殊情况不能按时赴约或不能赴约,则要想办法及时通知主人,迟到或者无声无息地取消预约是极不礼貌的。同样,主人要做好准备,如果临时有事不能接待,要及时通知客人并说明原因,无缘无故地让客人吃闭门羹也是极其失礼的。(见图 1-3)



图 1-3

2. 拜访服装的选择

拜访时,无论宾主,蓬头垢面、衣冠不整都是失礼的行为。一般的拜访,服装整洁大方即可;如果是去庆贺喜事,服装就要讲究

些;越是隆重的场合,服装越要隆重。

3. 拜访进门时的礼仪

拜访进门时要先敲门或按门铃,等到主人招呼后方可入内,即使是虚掩着或开着的门也不可堂而皇之地长驱直入。无论事情多急,拜访的时间多紧张,在门口也只能寒暄问候,不要谈正题。进入屋内后,要向主人的家人以及其他先来的客人打招呼,不打招呼是失礼的,要等主人让座后才可以落座。如果需要穿拖鞋的在门口就换好。如果携带了一些小礼品,要在进门的时候就向主人奉上。

4. 拜访进程中的礼仪

要对主人的热情款待表示感谢。主人敬茶、敬糖果等时,应起身或欠身双手接过,表示感谢并大方品尝;如果不喜欢,可以有礼貌地婉拒,不要露出厌恶的表情。若敬烟的话,除非主人先吸烟才可以跟着吸,而且也以一两支为宜,但还是建议最好不要在室内吸烟。拜访过程中,要注意交谈的礼仪和技巧,在主人家不要东张西望,不可随便翻弄主人家的东西,如欲参观,应在主人引导下进行,未经主人邀请或许可,不能进卧室。(见图 1-4)



图 1-4

5. 告辞时机的选择

一般性的拜访,不宜太匆忙,但也不宜太长,一般以半小时到一小时为宜。事务、公务性拜访,则可根据需要决定时间的长短。交谈中主人若有疲劳之意,或家人来提示有什么事要办时,或是与主人的一个交谈高潮之后,或是又有新客人来时,都是适时得体告辞的好时机。告辞时,如果主人家有长辈,应先向长辈告辞,并对主人及其在场家人的热情款待表示感谢;同时,可邀请他们下次去自己家做客。出门后,要主动请主人“留步”,在拐弯角或走出10米左右后,可回头,如果主人在目送,要再次挥手示意。

综上所述,拜访的礼节可概括为:事先预约,不做不速之客;如期而至,不做失约之客;衣冠整洁,不做邋遢之客;彬彬有礼,不做冒失之客;举止端庄,谈吐文雅,不做粗俗之客;适时告辞,不做难辞之客。

练一练:

1. 请两位学员分别扮演主人及访客,进行电话预约的情景练习。

2. 告辞后还需要回头再次示意吗?如果需要,请模拟情景表达。

3. 分小组进行告辞的情景练习:主人有疲劳感时;谈话告一段落时;有新客人来时;主人的家人来提醒后面有事要办时。

(三) 特殊的拜访——探望病人

生病是每个人都会经历的一件事,如果说拜访是一门学问,那么看望病人更是一门艺术。当亲友、同事患病时,前往探望、慰问是人之常情,但同时也要讲究探病的基本礼节,在看望病人时如果不注意礼仪细节,就会影响所探望的病人或其他病人的身心健康。

(见图 1-5)



图 1-5

1. 探望前

探望前,最好先向其家属友人了解一下病人的病情、心情以及饮食起居,以便探望时作些针对性的安慰。送给病人的礼品要精心挑选,在了解病症的基础上,可适当送些有针对性的营养方便食物、水果或营养品及适宜的书报杂志。别随便送花,尤其是香味很浓的花,病人可能会因花粉引起呼吸道过敏;而颜色太浓艳的花,会刺激病人的神经,激发烦躁情绪;花有花语,不要送容易引发误会的花。

探望病人应选择适当时机,应在了解清楚探视时间和病人接受治疗的安排情况后,再去探望。如果是一般疾病,获知消息后就应前去探访,以示关心和急切心情;如果病人处于危险期,或有传染性疾病,则可以过一段时间再去探访,或向其家人表示问候,由其家属转达你的问候。尽量避开病人休息和医疗时间。由于病人的饮食和睡眠比常人更为重要,所以不宜在早晨、中午、深夜以及病人吃饭或休息时间前往探视。如果是探望住院的病人,还应在医院规定的时间内前往。若病人正在休息,应不予打扰,可稍候或留言相告。若病人在家静养,一般以下午探望为宜。午间和晚上是病人休息的时间,最好不要去打扰。

2. 探望时

衣着要选择素雅、简单的款式,以免与病人反差太大,引起病

人的自怜自艾;最好穿软垫低跟鞋,行走时可以保持安静,以免影响病人的安宁。一般情况下尽量避免带幼儿探病,一是幼儿抵抗力较弱,容易感染病菌;二来小孩子坐不住,又比较好奇,如果到处活蹦乱跳,高声喧哗,不小心撞到药瓶、药剂,都是很危险的。进病房要先轻轻敲门,得到允许后再进去。到病床前,先把礼物放下,再表示问候。看到病人同往常一样自然、平静、面带笑容,主动上前握手,不能握手时,可探身以示招呼,在病人身旁拿椅子坐下。

同病人交谈,一般应先询问病人身体状况及治疗效果。如果病人比较虚弱,可以让病人家属介绍情况,多说些安慰、开导的话。不要向病人介绍道听途说的偏方、秘方,与病人谈话时间不宜过长,交流内容要注意,不要讲容易引发病人情绪剧烈波动的事情,避免谈论可能刺激对方或有关忌讳的话题,尤其是已知道应保密的病情,更不能对病人暗示透露。(见图 1-6)



图 1-6

3. 探望结束时

为照顾病人休息,谈话和逗留的时间应较短,一定要注意避免让病人劳神,探望时间一般为十五分钟,最多不超过半个小时。可