

社交礼仪与口才

袁 革 主编



中国商业出版社

国内贸易部部编
中等专业学校商贸系列教材

社交礼仪与口才

袁 革 主 编
乔 刚 副主编

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪与口才/袁革主编. —北京:中国商业出版社
.1995. 6

国内贸易部部编中等专业学校商贸系列教材

ISBN 7-5044-1483-2

I. 社… II. 袁… III. ①心理交往-礼仪-专业学校-教材②心理交往-口才学-专业学校-教材 IV. C912.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 07278 号

责任编辑:蓝垂华 管理洪

责任校对:严云芳 牛青萍

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京印刷二厂印刷

787×1092毫米 32开 12印张 269千字

1995年6月第1版 1999年2月第13次印刷

定价:11.70元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

· 版权所有 翻印必究 ·

编审说明

国内贸易部部编中等专业学校商贸系列教材,是适应社会主义市场经济发展的新形势,按照建立社会主义现代企业制度和“建立大市场、搞活大流通、发展大贸易”的要求,结合我国财税、金融体制等改革情况,由国内贸易部教育司组织有关专家、教授和长期在教学第一线任教的教师编写的。经审定,可作为国内贸易部系统中等专业学校教材,也可作为各类中等成人学校、在职干部业务岗位培训教材和企业职工自学读物。

《社交礼仪与口才》是商贸系列教材之一,由袁革任主编,乔刚任副主编。参加本书编写的有:广东省供销学校袁革(第一、三章),上海商业会计学校乔刚(第七、八、九、十章),浙江商业学校杨丹妮(第二、四章),安徽商业学校何浩然(第四、五章),广东省供销学校李满玉(第六章),河南粮食经济学校张殿臣(第七、八章)。全书由袁革总纂。暨南大学教授、全国高校商业企业管理研究会副会长严斌全主审。

在编写过程中得到了许多学校领导和教师大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,编写水平有限,缺点疏漏在所难免,请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

1995年5月

目 录

第一章 社交礼仪概述	(1)
第一节 社交礼仪的涵义与沿革.....	(1)
第二节 社交礼仪的功能与意义	(15)
第三节 社交礼仪的意识与心理	(26)
第二章 仪表与修饰	(37)
第一节 仪表	(37)
第二节 妆饰	(46)
第三节 着装	(56)
第四节 佩饰	(67)
第三章 仪态与练习	(74)
第一节 姿势	(74)
第二节 表情	(83)
第三节 风度	(92)
第四章 交际礼仪(上)	(101)
第一节 日常礼仪.....	(101)
第二节 公务礼仪.....	(116)
第三节 宴请礼仪.....	(135)
第四节 舞会礼仪.....	(144)
第五章 交际礼仪(下)	(152)
第一节 推销礼仪.....	(152)
第二节 谈判礼仪.....	(161)
第三节 商场礼仪.....	(170)
第四节 酒店礼仪.....	(180)

第六章 涉外礼仪	(191)
第一节 东方礼仪.....	(191)
第二节 西方礼仪.....	(213)
第三节 习俗与禁忌.....	(239)
第七章 社交口语的表达要素与过程	(252)
第一节 社交口语的类型与功用.....	(252)
第二节 社交口语的表达要素.....	(262)
第三节 社交口语的表达过程.....	(272)
第八章 沟通口才	(279)
第一节 寒暄.....	(279)
第二节 聊天.....	(290)
第三节 谈心.....	(302)
第九章 宣传口才	(314)
第一节 导介.....	(314)
第二节 自荐.....	(324)
第三节 演讲.....	(334)
第十章 说服口才	(346)
第一节 洽谈.....	(346)
第二节 推销.....	(356)
第三节 论辩.....	(366)

第一章 社交礼仪概述

现代，社交礼仪与人类生活息息相关，与人类文明、社会进步紧密相连。从某种意义上说，讲究社交礼仪，是社会生产力发展所带来的精神文明的象征，也是一个国家或民族进步、开化与兴旺的标志。注重社交礼仪，已成为以物质文明为基础的精神文明的代名词。要成为社会的文明人，必须注重社交礼仪。明确社交礼仪的涵义与特征，了解社交礼仪的起源与发展，认识社交礼仪的功能与意义，研究社交礼仪的意识与心理，是讲究社交礼仪的必要基础。)

第一节 社交礼仪的涵义与沿革

一、社交礼仪的涵义

社交礼仪，一般是指在一定交往场合的行为准则和交往规范。社交礼仪广泛地存在于人类活动的各个方面，在社会经济、政治、文化、外交、军事和日常生活中，随时随地都可以反映出人们的交际礼仪。随着我国与各民族交往的日益增多，如何与世界礼仪行为准则和交往规范“接轨”，更成为迫切需要解决的问题。

社交礼仪作为行为准则和交往规范，具有以下诸方面的涵义：

(一) 社交礼仪产生的基础

社交礼仪产生的基础，是“礼”这一某些社会形态下的

社会规范和道德规范。“礼”，其本意谓敬神，逐步引伸为表示敬意的通称。现代社会交往的各种礼节、礼貌，都是从古代的“礼”演化而来的。

礼有多重含义，它有礼貌之礼、仪节之礼、伦常制度之礼等多种区分，而礼制、礼律、礼教、礼治则是从不同方面表述礼的内容和功能。在中国古代的语义学中，礼，从狭义上讲，或指祭祀，或指馈赠，或指礼节，或指仪节宗教制度及仪式。郭沫若在《十批判书·孔墨的批判》中曾论及：“礼之起，起于祀神，其后扩展而为对人，更其后扩展而为吉、凶、军、宾、嘉等多种仪制。”从广义上讲，礼是指一个时代的典章制度。比如《周礼》、《仪礼》、《礼记》就是我国春秋时期周代的政治、经济和社会的制度。朱熹在孔子“齐之以礼”加注时就认为：“礼，谓制度品节也”。在当代，礼仪是社会规范和道德规范的一部分，并不与制度相提并论。它既可指为表示敬意或隆重而举行的仪式，也可指社会人际间交往中的礼貌。

（二）社交礼仪的表现形式

社交礼仪的表现形式，是“仪”这一社会人际间交往的外观形象和行为规范。“仪”，通常或指人的外表，或指某一仪式及礼物等。在法国，礼仪是专指称呼、头衔的某种仪式行为的规矩。

在社交活动中，人与人之间的互相交际都要运用“仪”这一形式，遵循一定的规范，常常是借助语言、外貌、表情、动作，通过人们交往中的称呼、交谈、仪态、举止等予以表现。由于语言受时间空间的限制较小，同时与思维具有同步性，所以语言是社交礼仪重要的表现形式，它可以传递复杂而深刻的思想，也可以解释或替代其它非语言的交际工作，具有其

它表现形式所不能比拟的优越性；尤其口语，更是语言中最活跃、最广泛、最直接、最迅速、最有效的交际工具。仪态、表情、举止也是社交礼仪重要的表现形式，人们正是通过自身优雅的仪态、丰富的表情、得体的举止体现出对他人的恭敬、尊重、友好、谦和，也表现出自己的谦虚、诚恳、善意、平和，塑造出良好的社交形象。

（三）社交礼仪的直接动因

社交礼仪的直接动因，是交际主体的社交需要。人的行为是从需要开始的。交际，作为人类实践活动的重要组成部分，反映出人类共有的最基本心理需要。这些需要包括交流知识和信息的需要，寻求友谊和理解的需要，塑造自身形象的需要，等等。而人们的社会交往又可划分为生存交往、安全交往、认知协同、情感依恋、自我价值实现等多种交往层次。

社会交往的需要，使人们通过讲究社交礼仪，使个人与同事、同伴保持良好的关系，得到友谊、忠诚或爱情，并使个人被群体接纳，能关心和帮助别人，同时得到别人的关心和帮助。尊重的需要，使人们通过讲究社交礼仪，使个人的能力、才华、业绩、成就、形象得到社会的承认、欣赏，进而逐步拥有一定的社会地位和声望，并由此产生自信心和威望感，使人体验到自身存在的价值。

（四）社交礼仪的精髓和核心

社交礼仪的精髓和核心，是“美”、“真”、“善”。社交礼仪形式和内容的统一就是美与真、善的统一。所谓美，是通过人的思维及听觉、视觉、感觉对客观世界的反映，它与丑相对立。所谓真，是指事物与客观事实相符合，它与假、伪相对立。美的本质除具有客观性、实践性和形象性以外，还

必须是与真相统一。美必须以真为前提，假的东西不成其为美。美的事物不仅体现了真，也体现了善。所谓善，就是社会性的现实功利，它与恶相对立。美必须是善的，丑恶的东西不成其为美。美是善的理念的化身。《说文解字》云：“美，甘也，从羊从大。羊在六畜主给膳也，美与善同意。”羊大为美，硕大肥壮的羊能够满足人的物质需要，这就是善，也就是美。

在现实生活中，随着礼乐教化的深入，美与真、善的统一变成了美与真、善的同一。凡是美的事物都是以具体的感性形象出现的，没有形象就没有美。凡是形象都具有一定的客观物质形式，它的形态、动作、色彩、声音等都是可见、可闻、可触、可感的，如同一个人优雅的仪态，它能够引起人的强烈的审美感情，它以具体可感的形象召唤你、感染你，使你不自觉地陶醉于其中，感形之所感，言形之所言。社交礼仪更是生活中一种善良的道德，它要求人们将自己的本性纳入规矩，加以约束，时时用道德的力量支配自己的行动。也就是说，一个人在某一行为时，首先要考虑的是“礼”的道德，合乎礼的行为即是善的行为，反之则是恶的行为。凡是注重社交礼仪的人，必定是讲道德重善行的人。

（五）社交礼仪的媒介

社交礼仪的媒介，是群体活动中人际间的交往。社交礼仪是借助人际关系而表现的。单个个人独自形不成交际礼仪，只有当人们在共同生活和交往过程中，由于家族婚姻（血缘）、同乡邻里（地缘）、工作事业（业缘）、兴趣爱好（趣缘）的中介，形成人际交往，社交礼仪才成为人们生活 and 交往的惯用方式，成为一项不可缺少的生活内容。

在现实生活中，各种媒介导致相互交往的产生，而各种

关系的相互交往又需要以社交礼仪去规范其言行，良好的礼仪规范行为又可确保各类的交往活动得以顺利地进行并丰富社交礼仪的内容。从这一意义上讲，社交礼仪离不开人群，离不开社会生活，它制约着人际关系。

（六）社交礼仪的内容

社交礼仪的内容，涉及人们在各种场合就各种具体内容而进行的与社交活动相关的各种形式的规范要求和诸种惯用形式。它既包括了一般的交际礼仪，也包括了人们在各种职业场合的行为规则。具体有：日常交往、会面、洽谈、约见、邀请、迎送、接待、陪客、探访、送礼、服饰、签约、开幕、庆典等多种形式的规范要求及各种程序仪式。

社交礼仪的内容按各种不同的礼仪进行方式还可分为若干类别。按社交礼仪的表达方式的不同可分为动语结合式礼仪，即社交双方直接见面时按礼节程序表现礼仪时，既有表现礼仪的语言，又有表现礼仪的动作，为动语同时完成的一种礼仪形式；信件式礼仪，即社交双方不直接见面，而是以信函、电报或传真等作为媒体进行交往的礼仪形式；单纯语言式礼仪，即社交双方以电话作为媒介进行交往时的礼仪形式。按社交礼仪进行场合的不同划分，可分为一般见面时的礼仪，即交往人员相互见面时，在行进间，包括主客之间的相互拜访进行的一般礼仪形式；固定场所礼仪，即在明确的场合，诸如宴会、舞会、会议、谈判中所进行的礼仪形式。按社交礼仪双方的主客身份不同，还可分为主方礼仪和客方礼仪等。

（七）社交礼仪的目的

社交礼仪的目的，是为了建立和发展良好、和谐的人际关系。在几乎所有的交往形式中，交往双方都有着强弱大小

不同的目的，或是满足衣、食、欲的目的，或是联络感情、沟通思想的目的，或是建立某种关系的目的。社交礼仪为巩固人际关系而运用。注重社交礼仪同样具有目的性，通常其目的之一是体现出对交际对方的尊重、恭敬、友好、谦和；二是表现出自身的谦虚、诚恳、善意、平和。正是通过重视社交礼仪，使人际间形成良好、和谐、积极、向上的关系，也使人类文明得以发扬和升华。

从社交礼仪上述的涵义可见，所谓社交礼仪，是指人际的、社会的乃至国际的交往的双方或多方，通过某种媒介，针对交际的不同场合、对象、内容及要求，借助语言、外貌、表情、动作等形式，向交往对方表示重视、尊重、敬意，塑造自身美与真、善的交际形象，进而达到建立和发展良好、和谐的人际关系这一交往过程中所遵循的行为准则和交往规范。

在这里，要注意明确和区分礼仪、礼节、礼貌等概念。

礼仪是一定交往场合为表示重视、尊重、敬意而遵循的行为准则和交往规范，而礼节是人们在日常生活中，特别是在社交场合中表示尊敬、祝颂、迎来、送往、问候、致意、慰问、哀悼等所惯用的规则和形式。一般来说，礼节产生于礼仪之前。在社交活动的初始阶段，从事交际活动的人们之间的礼节是单调的、简单的。随着交往活动的复杂化和现代化，交际礼节越来越多，也越来越繁复，逐渐在人们中间形成了一种约定俗成的规矩，于是就产生了一定的礼节程序，社交礼仪就从礼节中自然而然地游离了出来。所以，礼节是礼仪的基础，礼仪是程序化了的礼节。

礼节注重仪容，呈现出的即是礼貌。礼貌一般是指在人际和社交过程中应具有的相互表示敬意、友善、得体的气度、

涵养和风范。它的基本要点是对自己交往、应接的对象尊敬、坦诚、谦恭、和善及得体。《孟子·告子下》云：“礼者，接之以礼也；貌者，颜色和顺，有乐贤之容。”礼貌是礼节的道德的标志，侧重于人的行为准则和道德品质；而礼节则是礼貌在仪态、语言、行为等方面的具体表现，是人们在社交场合相互致意、祝愿、慰问等的惯用形式。往往是本人或某一团体对自己所交往、应接的对象由衷表示尊敬、善意和友好的行为。对一个人来说，是心灵美的外化。如果说礼节是一种单一的道德行为，那么礼貌所概括的就是礼节所要求的包括仪态、语言、行为、态度在内的全部道德规范。

二、社交礼仪的特征

社交礼仪作为人们在交际场合的行为准则和交往规范，要求人们据此规范和约束自己的行为，制约和协调人际间的相互关系。与其他的行为准则和规范相比较，社交礼仪具有以下特征：

（一）通行性

通行性是社交礼仪的基本特征。社交礼仪同社会公德一样，是社会全体成员调节相互之间最一般关系的行为规范，是各个阶层的成员都应该共同遵守的人际和社交的准则。因此，社交礼仪表现出通行性的特征。马克思指出：“努力做到使私人关系间应该遵循的那种简单的道德和正义的准则，成为各民族之间关系中至高无上的准则。”在这里，马克思很明确地肯定了各个阶层的成员都必须遵守的公共道德的存在。作为公共道德基础内容的社交礼仪，由于它是在人类公共生活的基础上产生和形成的，是同一社会中全体社会成员调节相互之间关系的一种行为规范，所以它就逐渐成为社会中各民族、各阶级、各党派、各社会团体，以及各阶层的各种人

都应共同遵循的准则，从而带有明显的通行性的特征。

各个国家、民族交际礼仪的特点并不能否定和掩盖社交礼仪通行性的特征及它在世界性交往中的发展趋势。这是因为，虽然每个国家、民族甚至地区的交际礼仪都有着自身的缤纷色彩，但毕竟存在不少较为通行的礼仪。诸如起身还客的礼节在许多地方都通行；亲吻则是西欧诸国通行礼仪之一；现代社会的握手几乎是最通行、最普遍的礼仪。同时，由于国际间的交往不断发展，“世界主义”意识逐渐增强，一些礼仪在人们多年交往中渐渐融合进本民族的交际礼仪中，被人们认可和接受了；一些起源于欧美的交际礼仪在各国长期交往中渐渐融合进本国本地的交际礼仪中，被各国采纳和遵循。比如现代商界的招待会、洽谈会等活动大都按国际上的通行礼仪进行，其作用是保证与会者融洽地共处于同一环境中，增进交流和了解。可以预见，将会出现愈来愈多的被各国普遍遵循的礼仪规矩，出现在世界众多国家通行的“国际礼仪”，社交礼仪的通行性特征还会日趋明显。

（二）传统性

传统性是社交礼仪的重要特征。社交礼仪的传统性首先表现为它的继承性。礼仪规范将人们交往中的习惯以准则的形式固定下来，这种固定了的准则沿袭下来就形成了社交礼仪的继承性。我国是一个“文明古国、礼仪之邦”，正是有三千年来的修礼、崇礼和习礼，才构成了完整的中国传统礼仪文化，这是中华民族长期共同生活中逐渐积累起来的，是维护正常社会生活秩序的经验结晶，也是社会进步、人类精神文明的标志之一，所以才得以世代相传。

社交礼仪的传统性还表现为它的约定俗成性。某一国家、地区的交际礼仪，其主要内容大都是以约定俗成的民风习性、

特定文化为依据的，往往突出地、集中地体现了本国、本地区、本民族的心理、文化和习惯。社交礼仪是人们在长期的社会交往实践中逐步形成发展起来的行为规范，这些规范大多没有形成文字，却又为人们所知晓、认可，相沿成习并经过长时间的强化积淀下来，成为交往中恪守的礼仪。在不同文化背景下产生的许多不成文的礼仪，其含义是约定俗成的。犹如古人所云：“约定俗成谓之宜”。这种约定俗成性通过交际行为表现出来，并被这一文化背景下的人们所理解和接受；同时，又以某种精神的约束力，牵涉着每个交际者，将其行为纳入一定的轨道，使其符合整体的利益需要。

当然，礼仪规范不是一成不变的。随着社会生产、生存环境和生活形态的变化，社交礼仪也会不断丰富和发展。社会主义条件下的礼仪规范，表现的是人们相互之间平等、团结、友爱、互助的新型关系，它正是对以往人类传统的文明行为准则中积极和进步因素的继承和发展。

（三）差异性

差异性是社交礼仪的又一重要特征。社交礼仪往往因时间、空间或对象的差别而产生差异，在不同的民族、不同的时代以及不同的行为处境中，有着不同的内容和要求。社交礼仪的差异性首先表现为它的民族差异性。世界上任何一个民族都有成系列的交际礼仪，历史的久远，地域的广阔，不仅使其丰富多彩，也使其复杂多样。就这些礼仪的本质而言，都是为表达某种较单纯的意思，包括尊敬、友好、祝贺、致谢、承诺等等，但不同民族的礼仪却多姿多彩。同是见面行礼，不同的民族有着不同的方式，除较为通行握手礼，还有鞠躬礼、合十礼、抱拳礼、拥抱礼、接吻礼等。人们苦心设计，严谨遵行，并将其视作不可侵犯的财富加以崇敬和维护。

虽然，随着跨文化社会交际的扩大，差异正在不断减少，但仍有许多习俗不易消除。因为这与民族文化背景和心理差异密切相关，每个民族的交往习俗礼仪，都凝结着本民族本地区人们的情感，任何人都不易使其改变。因此，社交礼仪的差异也就在所难免了。

社交礼仪的差异性还表现为它的个体差异性。社交礼仪活动，往往受到个人的地位、经历、资质等因素的制约。在交际中人们所使用的语言，所反映出的形象，所采取的态度，所表达的情感和观点等等，都会反映出每个人特有的背景和经历，从而使社交礼仪因不同的个体特征而出现不同的形式特点。从性别特征来看，一般来说男性在社会交往中常常处于主动地位，比较能善于理智地与各种不同类型的人展开礼仪周旋，并期望表现自己的社交风度，以赢得所有人的尊重和礼貌，受到女性的崇拜和羡慕；而女性在社会交往中往往安于本分，谨慎处事，即使偶尔接触社交生活，还会不自觉地流露出羞涩心理，她们期望的是得到别人的企求和理解，乐于以自己的形象给人以感染和美好印象，从而赢得别人的尊敬和喜悦。也应看到，在变动和开放的社会中，一反传统常态，抛弃历史禁锢走上社交舞台的女性亦日趋增多。从年龄特征来看，当代青年一般适应了开放的社会形势，多数比较热衷于社交活动，扩大自己的生活领域，社交礼仪意识在逐步增强，逐步注重通过讲究社交礼仪为自己走上社会铺设道路。但由于个人的发展意向、文化素养、家庭环境、交际层次的不同，礼仪行为的深浅、粗俗也存在明显的差异。

三、社交礼仪的沿革

社交礼仪是世界几千年文明史的产物，是世界各民族文化的重要组成部分。社交礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、

野蛮、落后，促进整个社会的进化，它是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。社交礼仪实质上是一个历史范畴，它既有一定的继承性和延续性，又呈现动态性和发展性的趋势。从历史发展的角度考察社交礼仪的沿革，大体可分为三个阶段：

（一）社交礼仪的起源阶段

社交礼仪的起源阶段主要覆盖原始社会和奴隶社会的前期。

礼仪，在人类摆脱愚昧状态后已经产生。礼仪源于祭祀，产生于原始社会。在原始社会，人类认为鬼神、祖先是唯一能对人类生活进行干预的力量，因此无论是自我限制还是自我鼓励，都以鬼神作为崇拜偶像，以神灵为无上的命令，那时的礼仪也就都是与祭神祭鬼祭祖先相联系的，其主要形式是用礼器举行祭祀仪式，以表现氏族成员对祖先的敬献和祈求。此后，由祭祖而敬老，由敬老而序长幼尊卑，多种礼仪由此而产生。

礼仪的产生还与原始人类的虔诚紧密相联。人们通常祭祖敬老的表现方式是叩首膜拜，心中默念祝禘词语，象宗教徒所做的那样，这是礼仪的一种起源。原始社会的其他生活礼仪，亦与原始人类的生活密切相连。比如原始人类用手势、表情反映意向，用拍手、击掌、拉手、拥抱表达感情，用手舞足蹈庆贺狩猎胜利。这都是人际交往礼节的雏型。

随着原始社会的发展，社会关系逐渐复杂化，礼节也日趋显得繁复，尤其是人类在取得对自然界斗争的一定成功之后，勃发起一种不断获取的雄心，企图毫无节制地得到自然界的恩赐，企图为所欲为地侵夺他人。这就需要一种可以节制人的行为规范，于是逐步产生了礼仪。正如《荀子·礼