

第一章

日常 礼仪

❖ 基本交际用语要知晓

人是社会动物，日常生活中自然少不了要面对各种各样的场景和形形色色的人，路上遇见熟人、办公室里同事闲聊、家里有客人拜访，都需要语言的交流。当然，不一定非得长篇大论，说起来没完，有时候短短的一两句话，就包含了足够的礼仪。

☞ 1. 打招呼 ○○○

人与人相遇，免不了要打招呼，打招呼也要根据不同时间、地点和不同对象采用不同的用语。

(1) 不同时间打招呼：

“早上好。”

“您好。”

“午睡了吗？”

“还没下班哪？”

“晚上好。”

“今年春天来得真早啊。”

“今年夏天这么热。”

“天要下雨了，带伞了吗？”

“就你一个人出来扫雪啊。”

(2) 不同地点打招呼：

“您也到超市来啦。”

“今天的快递送去了吧。”

“上班吗？”

“路上塞车真难走啊！”

“一家三口逛街来啦？”

“买菜啦？”

(3) 与众人打招呼：

“两位伯伯好。”

“姐俩有何贵干哪？”

“三位同学在研究什么哪？”

(4) 特殊场合打招呼：

“噢 张先生来啦。”

“喔 李书记要回去啦。”

“哟 这饭真香 如果不是刚刚吃过 真想上桌大吃一顿。我先到隔壁看一下电视，一会儿再过来。”

☞ 2. 寒暄 ○○○

寒暄就是问寒问暖，寒暄是友谊的桥梁，寒暄不是一堆废话，而是固定的短语 寒暄可以抛“砖”引“玉”。

(1) 问候类：

“几岁啦？”

“身体好吗？”

“最近很忙吧！”

“今天有课吗？”

“又有大作问世了吧。”

(2) 言他式：

“今天天气真好。”

“听说东北发大水啦。”

“最近上演了一部名叫《无极》的电影，据说挺不错，你看过了吗？”

(3) 触景生情式：

“这汽车真不错 新买的吗？”

“真用功 这么晚了还在读书啊。”

“看电视哪。”

(4) 夸赞式：

“小张 今天穿这身衣服 显得更漂亮啦。”

“老王 越来越年轻啦。”

“今天气色不错。”

☞ 3. 赞美 ○○○

作为交谈的重要组成部分，赞美不可失度。恰到好处的赞美可博得对方欢心，帮助交际成功。

(1) 寓贬于褒法：

“您的文思敏捷，文笔流畅，如果再有一手好字，真是锦上添花啦。”

“菜炒得真好 如果再讲究点配色 就色、香、味俱佳了。”

(2) 暗度陈仓法：

“您的孩子真有礼貌。”

“你的徒弟实在不错 真是名师出高徒啊。”

(3) 抑扬巧变法：

“您的文章我已经拜读了，但发表在 × × 刊物上，实在有些委屈。”

“小时候你很调皮 现在出息多啦。”

“对你的工作能力 我实在妒忌得很哪。”

“没关系 许多大艺术家都不修边幅。”

(4) 参照类比法：

“您的作品虽不太成熟 但有茅盾的风格。”

“你长得好像刘晓庆。”

(5) 借花献佛法：

“听小何说 你的篮球打得很好。”

“小李告诉我 你工作很有一套。”

(6) 迁境开脱法：

“这种场合 如果换成别人 也会出错的。”

“这件事责任不能归你 你已尽最大努力了。”

(7) 希望憧憬法：

“如果您再努把力 这件事干得还要出色。”

“假如高考那天你不感冒，一定能考个状元。”

☞ 4. 谦虚 ○○○

谦虚是一种美德，是人类的高尚品质。交往中使用谦虚用语，可以给人一个好的印象。

(1) 转移对象法：

不要歌颂我，当年我还是一个红小鬼，有好多老前辈值得我们歌颂呢。不过 你讲得很有感情。”

“我做得很不够 与李素丽相比差得远呢。”

(2) 自轻成绩法：

“您过奖了 我也是灵机一来 产生了一些想法 然后又用实验验证一下而已。”

“我不知道世人怎样看我。不过我只觉得好像一个孩子在海边玩耍时，偶尔拣到几只光亮的贝壳。但是，对真正的大海，我还没有发现呢。”

“像我这么笨的人能做到今天这个地步都是大家帮助的结果，否则的话不会取得这样的成绩。”

(3) 相对肯定法：

有人问丹麦物理学家波尔：“你创建了世界第一流的物理学派，有什么秘诀吗？”波尔幽默而含蓄地说：“也许我不怕在学生面前暴露自己的愚蠢。”

有人称赞鲁迅是天才。鲁迅说：“哪有什么天才，我是把别人喝咖啡的时间用在工作上的。”

(4) 妙设喻体法：

“鲁迅先生愿做一头为人民服务的‘牛’，我愿做这头‘牛’的尾巴。”

“那我就做‘牛’尾巴上的毛吧，它可以帮助‘牛’把吸血的‘大头苍蝇’和‘蚊子’扫掉。”

(5) 巧改词语法：

“我的讲话不是什么真知灼见，只不过是抛砖引玉罢了。”

“谈不上报告，只是把最近的情况通报一下而已。”

(6) 征求批评法：

“你是我的老领导，我非常想听听你的意见。”

“我是做了一些工作，你帮我分析一下接下来该怎么做？”

☞ 5. 安慰 ○○○

人生道路多坎坷，不幸的事随时都可能发生，身处逆境，面对不幸，不但自己要坚强，而且非常需要亲人和朋友的安慰。

(1) 传统法：

“好事多磨，不要灰心。”

“谋事在人，成事在天。”

“塞翁失马，焉知非福。”

“大难不死，必有后福。”

“失败是成功之母。”

“留得青山在，不怕没柴烧。”

(2) 分析法：

“我知道你心里一定很痛苦。不过，在人的一生中，难免会遇到坎坷和挫折，我们不能希望四时皆春，大自然规律必然有严冬之时。严冬到了，春天还会远吗？要相信自己，相信周围的人。”

(3) 解脱法：

“80岁辞世，也算是寿终正寝了。你要想开些，节哀顺变。”

“世界名著大多是在逆境中完成的，如果条件太好，反而什么也写不出来了。”

“你的危险期已经过去了，病好以后有了免疫力，你比我们还多一层保险呢。”

✍️ 6. 拒绝 ○○○

必要的时候要懂得拒绝，为了避免尴尬，拒绝时要讲究艺术要力求婉转。诚恳的态度、得体的用语可以把这种不快减少到最低限度，并得到对方的谅解和认可。

(1) 诱导法：

甲向乙打听机密 乙神秘地问：“你能保密吗？”甲说：“能。”乙接着说：“你能 我也能。”

(2) 难托法：

“前几天公司刚宣布过，不准任何顾客进仓库，我怎能带你去呢？”

“这个问题很严重，我个人无法决定。但可以把你的要求带回去 我们讨论以后再答复你。”

“不是我不给你 实在是没有了 我也没办法。”

(3) 难诿法：

“这个设想不错 只是目前条件还不成熟。”

“这倒是个好办法 但我的上司恐怕接受不了。”

“真对不起 我们刚刚进了一批货 下次再说吧。”

(4) 影射法：

“小伙子，我真难以想象公司少了你会怎么样，不过我从下星期一开始想试试看。”

“贵公司地理环境不太好 我看 ××公司可能更适合举办这次活动。”

(5) 转移法：

“这件事谁也说不准 到时候自然会见分晓。”

问：“××认为贵公司不可能按时交货。”答：“我怎么不知道 他听谁说的。”

✍️ 7. 批评 ○○○

金无足赤，人无完人。我们需要赞美，也需要批评。赞美是鼓励 批评是监督 但要讲求批评的语言艺术。

(1) 警告式：

“国家纲纪 离不开赏罚 不能居功自傲 否则将后悔莫及。”

“我们是国家干部，共产党员，应该做遵纪守法、廉洁奉公的楷模。”

(2) 启发式：

“聪明人肯定不会像你这样蛮干，你想一想，难道没有更好的办法吗？”

“好吧 回去好好想一想 看我说的有没有一点道理。”

(3) 委婉式：

古时候齐景公爱打猎，烛邹不小心放走一只猎鹰。齐景公大发雷霆 要杀烛邹。晏子对齐景公说：“烛邹有三大罪状 我公布了再杀不迟。”齐景公同意了。晏子说：

“第一条是为大王养鹰却让鹰跑了，第二条是烛邹使大王为了一只鸟要杀人，第三条是让天下人知道大王重鸟轻人。”齐景公听出晏子在委婉地批评他，便下令把烛邹放了。

(4) 幽默式：

汉武帝晚年时想长生不老。对侍臣说：“相书上说，人鼻子下面的人中越长 命越长 人中长一寸能活 100 岁 不知是真是假。”东方朔觉得很可笑。汉武帝说：

“你敢笑话我？”东方朔说：“不敢 我是笑彭祖的脸太难看啦。”汉武帝问：“为什么？”东方朔说：“据说彭祖活了 800 岁 如果真像皇

上刚才说的，彭祖的人中就有 8 寸长，那么，他的脸不是有丈把长了吗？汉武帝大笑起来，从谈笑中接受了批评。

✍️ 8. 道歉 ○○○

生活中少不了麻烦打扰旁人，甚至会造成对他人的损害，此时少不了道歉。

“对不起。”

“请原谅。”

“很抱歉。”

“打扰了。”

“给您添麻烦了。”

“对不起，我错怪你了，是我的不对。”

“请你转告李先生，就说我对不起他。”

“请你把这束小花转交给王小姐，我向她道歉。”

❖ 介绍是你我认知的纽带

介绍和被介绍是日常社会生活中常见的礼节。同素不相识的人认识或建立友谊，主要靠互相介绍和自我介绍。了解介绍的一些礼仪就等于为日后的社交打下良好基础。

✍️ 1. 正式介绍 ○○○

在正式场合，介绍有两条通行的规则：一是先把年轻人介绍给年长的人；二是先把男同志介绍给女同志。在介绍过程中，先提某人的名字是对此人的一种敬意。在作介绍时可视当时的具体情形加以灵活应用。比如要把一位姓张的先生介绍给一位姓王的女士，就可以这样说：“这位是王××小姐，这位是张××先生。”如果女方是

你的妻子 你就要先介绍对方 后介绍自己的妻子 这样才不失礼节。再如把一位年纪较轻的人士介绍给一位德高望重的长辈，则先提这位长辈 可以这样说：“李老师 我给您介绍一位崇拜者。”然后给双方作介绍。在介绍时，最好是姓名并提，还可附加简短的说明，像职务、学位、特长、籍贯等等。这种介绍方式等于给双方提示了开始交谈的话题。如果介绍人能找出被介绍的双方某些共同点就再好不过了，如甲和乙的弟弟是同学，甲和乙是校友等等。这样会使初识的人交谈更加顺利。

介绍要简洁明了 要注意实事求是 掌握分寸 不能胡乱吹捧 以免被介绍者尴尬。当你为别人作介绍时，自己不能马上走开，特别是介绍男女朋友，更应注意。因为介绍的目的是让双方相识交谈，如果自己走得太早，双方可能谈不起来，应待双方引起谈话兴趣，并谈得融洽时，再托故走开。在介绍别人姓名时，口齿要清楚。如介绍李先生 可以补充说 李是木子的李 这样既听得明确 又便于记住。

☞ 2. 非正式介绍 ○○○

在非正式场合，介绍则不必过于拘泥礼节，如果在场的都是年轻人 就更应轻松、愉快诙谐地作介绍。先说一句“我来介绍一下”，然后即作简单的介绍，不必讲究先介绍谁、后介绍谁的规矩。最简单的方式莫过于直接报出被介绍者各自的姓名，也不妨加上“这位是”、“这就是”之类的话以加强语气，使被介绍人感到亲切和自然。在把一个朋友向众人作介绍时 说句“诸位 这位是青年才俊丁雨晨博士”也就可以了。

在朋友聚会上 可采取一种机动的方式为朋友作介绍：“张凡 你认识王莉吗？”张凡 你见过王莉了吧？”然后把张凡引见给王莉。即便张凡是你的好友 你也不应在作介绍时过于随便：“张凡 过来见见王莉。”或者“张凡 过来和王莉握握手”。这种介绍听起来让人觉得缺乏友善和礼貌。在聚会中 友好、愉快的气氛比什么都重要。为了创造气

氛 介绍人也不妨在措辞上稍作些夸张：“张凡 这位是我常和你提起的舞会皇后王莉”这会 使王莉受宠若惊 高兴异常。作介绍时加上几个字的解释 常会使被介绍者感到某种受人尊重的快感：“这位是王莉 这位是张凡 写作时他的笔名是秋实。”但这种好意的解释不能做得过分，否则 会使人觉得你是在为你的朋友吹嘘，反而弄巧成拙，事与愿违。作介绍时，一般不要称其中某人为“我的朋友”，因为这似乎暗示另外一个人不是你的朋友 既显得不友善 也不礼貌。

✍ 3. 自我介绍 ○○○

一般情况下尽量不要毛遂自荐，主动自报姓名。如果你基于某种理由要与某人结识，最好是先找个人问一问：“那位穿西装的是谁呀？”其后在和这位穿西装的王先生见面时就可以说：“你好，王先生。”无论如何不要莽撞地问人家：“你叫什么名字？”这显得很唐突。如果万不得已也应说得婉转一点：“对不起 看着您很面熟，一时想不起在哪见过。”在特殊情况下 也可以采用自我介绍的方式 比如去应聘或参加研讨会议。

自我介绍就是将自己介绍给对方或其他在场的人。在介绍自己之前 首先要引起对方对自己的注意 可以使用礼貌语 如“对不起”、“打扰一下”、“您好”等对方将注意力转向自己 再开始介绍。其次是讲话时 声音适中 吐字清晰 语调准确 不引起别人的误解。介绍时 态度要不卑不亢 面带自然的微笑 将自己的姓名、身份、简历介绍得简洁、清楚、明白。介绍姓名时一定要把姓名报得清楚，提到姓时可用字形结构讲 如：“草头黄”、“弓长张”、“立早章”等，也可用与名人连带的方式讲 如：“瞿 瞿秋白的瞿”介绍名时可以说明寓意，如“万千里 千里之马的意思”；“刘延生 延安出生的”。在介绍到身份简历时要注意繁简褒贬得当，使对方既能了解你的情况，又不觉得你在自夸。

自我介绍时，说话要得体，态度要谦虚，不能自我吹嘘。如果在

单位担任领导职务，只能介绍自己所在单位，不能介绍职务。对某项工作有研究，只能说对某某工作爱好。如果已经引起对方谈话的兴趣，就应多谈些别人，少谈自己。等双方有了一定的情谊，对方需要进一步对自己了解时，再详细自我介绍。

☞ 4. 介绍他人的礼仪顺序 ○○○○

为他人作介绍时必须遵守“尊者优先”的规则。在介绍他人时先介绍谁，这在礼仪中是很讲究的。正式的做法是在双方相见中：

先介绍地位低的，后介绍地位高的；

客人来访，出于尊敬对方的心意，应首先向客人介绍主人，再向主人介绍客人；

先介绍职务低的，后介绍职务高的；

先介绍男士后介绍女士，如双方年龄、职务相当，则把男士介绍给女士。当然也有例外，如果男士的年龄比女士大很多时，则应把女士介绍给那位男性长者，以表示对长者的尊重；

先介绍晚辈，后介绍长辈；

先介绍个人，后介绍团体；

如果是团体会见，双方在相互介绍本方人员时，应按职务高低的顺序进行；

把家人介绍给同事、朋友；把未婚妻介绍给已婚者；把后来者介绍给先到者；把年轻者介绍给年长者。

☞ 5. 介绍中的注意事项 ○○○○

当介绍人作了介绍以后，被介绍的双方就应互相问候“你好”。如果在“你好”之后再重复一遍对方的姓名或称谓，则更不失为一种亲切而礼貌的回应。对于长者或有名望的人，重复对其带有敬意的称谓无疑会使对方感到很愉快。同时，将对方的名字重复一遍还可以加深你的记忆。至于讲话时的语气则要看你所想表达的感情而

定，你可以用兴奋的口吻，也可以用平和的语调，你不喜欢甚至厌恶某人，也不应表现出来，即使是有过结的竞争对手也应该不卑不亢，大度得体。对于崇敬的人可以说“久仰大名”，能认识您我感到万分荣幸”之类的恭维话。

在会见之中，凡是有身份的地位较高者、长者出席，在大多数情况下，他们的身份都不由自己作介绍，而应当由他的下级、晚辈或公关人员向别人作介绍。然后再一一向这位长者介绍在场的其他人。

❖ 情感从手心传达

握手是日常交往中最常用的礼节，这是世界通行的礼节。多用于见面时的问候与致意，以及告别时的致谢和祝愿的场合。

据说在原始社会，人们手中常常握着棍棒和石块，用来猎取动物。生人相遇时就主动放下手中的东西，并让对方摸摸掌心，以示没带武器。中世纪时，打仗的骑兵都是披甲顶盔，全身包裹严密，随时准备冲锋杀敌。如果表示友好，就要脱去右手的铁甲，伸手相握。如果双方将领坐下来谈判，用握手表示愿意和平共处；谈判成功，签订协议后，也用握手表示庆贺。这种习惯长期沿用，最后演变成为今天的一种礼节。

握手虽看似平常，但从中却可以传递出许多信息。在轻轻一握之中，可以传达出热情的问候，真诚的祝愿，殷切的期盼，由衷的感谢，也可以传达出虚情假意、敷衍应付、冷淡与轻视。所以我们绝不能等闲视之。

许女士是某著名房地产公司副总裁，为了一项合作项目接待了某建筑公司主管销售的肖经理。经秘书介绍后，肖经理主动先伸出了手。几分钟后，肖经理被秘书送出了办公室，此后他电话联系，许女士表示已与其他公司签订合同。

究竟是什么原因让许女士没有和他合作呢？许女士评价说：“肖经理连最基本的商务礼仪都不懂！他是一个男人，怎么能先伸出手给女士呢？好像他是什么高贵的王子一样，而我是他的平民。我们是一个很讲究办事规则的大公司，怎么能和一个不讲究礼仪的单位合作？”

握手只有几秒钟的时间，但是正是这短短的几秒钟，却决定了别人对你的态度。因此忽视不得。

☞ 1. 初次见面时的握手 ○○○

在被介绍的双方互致问候的同时，男士之间应彼此趋前握手，女士则随她们自己的意愿。当你是男士、对方是女士时，你最好先等对方伸出手来，如果你贸然地先伸出自己的手而得不到对方友善或及时的回应，会使你感到很尴尬。在一般场合，女士总是习惯于点头或者微笑，是否要握手，完全看她们个人的习惯和高兴的程度而定。不过若是男士已伸出手来，女士也理应有所反应，因为不管怎么说，漠视一个人的自然而友好的举动是很不礼貌的。

☞ 2. 握手的分寸 ○○○

握手时按习惯应用右手，眼睛应正视对方，不要东张西望，握手时可上下晃动，但不宜过分用力而给人以粗鲁之感。如果你的手像一把老虎钳似的把女士的手指握得酸痛，恐怕你免不了要暗遭诅咒。但握手也不能过于无力，如果你的手像一条没有骨头的鱼，对方可能会推测你是一个缺乏自信心的人或者怀疑你在敷衍。握手的时间以3秒钟左右为宜，有些人握住别人的手紧紧不放而只顾热情地说话，特别是在公共场所或路上，使对方很不自在；尤其是当你手很脏或满手是汗又来不及擦干时，就更不要热情过度。假若遇到这种情况，你只需轻轻一握，然后含笑解释。如果你是在和久别重逢的好友握手，自然握手的时间要长，用力也大些，但这是特殊情况，所以一

一切都灵活对待。在握手时，如果戴着手套，则应摘掉手套握手。如果时间仓促 比如在街上偶然相遇而因事不能耽搁 也可以不摘手套握手 但要记住说声“对不起”。

☞ 3. 必须握手的场合 ◎◎◎

在社交场合突然遇到友人或领导时，一定要握手表示问候和欣喜之情。

当拜托别人为自己做某件事后准备告别时，一定要握手表示感谢和恳切企盼之情。

当别人为自己和自己的家人做了某种好事或帮了忙时，一定要握手表示感谢。

在参加宴请后(包括各种茶话会、招待会、家庭宴会等)，一定要和主人握手表示感谢。

在拜访友人、同事或上司等之后辞别时，也要握手以表示希望再见之意。

邀请客人参加活动，在告别之时，主人要和所有的客人握手，以表示感谢对方的支持与光临。

参加友人、同事或上下级的家属追悼会，在离别时，应和死者的主要亲属握手 表示安慰。

☞ 4. 握手时的几点注意 ◎◎◎

握手姿态要正确。行握手礼时，通常距离受礼者约一步，两足立正 上身稍向前倾 伸出右手 四指并齐 拇指张开与对方相握 微微抖动 3 - 4 次，然后与对方的手松开，恢复原状。与关系亲近者握手时 可稍加力度和抖动次数 甚至双手交叉热烈相握。

握手必须用右手。如果恰好右手正在做事，一时抽不出来，或者手弄得很脏很湿 应向对方说明 摊开手表示歉意 或立即洗干净手，与对方热情相握。

握手要讲究先后次序，一般由年长的先向年轻的伸手，身份地位高的先向身份地位低的伸手，女士先向男士伸手，老师先向学生伸手。如果两对夫妻见面，先是女性互相致意，然后男性分别向对方的妻子致意，最后才是男性互相致意。拜访时，一般是主人先伸手，表示欢迎，告别时，应由客人先伸手，表示感谢，并请主人留步。不应先伸手的就不要先伸手，见面时可先行问候致意，待对方伸手后再与之相握，否则是不礼貌的。

在许多同时握手时，要顺其自然，最好不要交叉握手。

握手要专心。切忌漫不经心、东张西望，边握手边看其他人和物，或者对方早已把手伸过来，而你却迟迟不伸手相握，这都是冷淡傲慢、极不礼貌的表现。

此外还要注意不要一只脚站在门外，一只脚站在门内握手，也不要连蹦带跳地握手或边握手边敲肩拍背，更不要有其他轻浮不雅的举动。

与贵宾或老人握手时除了要遵守上述原则外，还应当注意以下几点：当贵宾或老人伸出手来时，你应快步趋前，用双手握住对方的手，身体微微前倾，以表示尊敬。还可根据场合，边握手边问候，说些表示热烈欢迎和热情致意的话。在握手时千万不要昂首挺胸，也不要卑微畏缩，这都是不礼貌的。在社交场合遇到身份高的熟悉的老人，不要贸然上前打断对方的谈话或应酬活动，应在对方谈话或应酬告一段落后，再上前问候，握手致意。如果在不止一人的场合中，应遵守先贵宾、老人的一般习惯次序。

与上级或下级握手除遵守一般原则外，还应注意：上下级见面，只应在上级先伸手之后，下级方可与之相握。如果上级不止一人，握手顺序应是从职位高的到职位低的，如职位相当则可按一般的习惯顺序，也可由一人介绍，你一一与之握手。不论与上级还是与下级握手，都应热情大方，不卑不亢，礼貌待人。下级与上级握手时，身体可以微欠，或快步趋前用双手握住对方的手，以表示尊敬。上级与下级