

图书在版编目(CIP)数据

文秘手册 / 金 炜 主编

—企业管理出版社, 1996.3 ISBN 7-80001-669-2

I . 文… II . 金… III . 行政—文秘手册

文 秘 手 册

金 炜 主编

出版发行: 企业管理出版社出版

开本: 787mm × 1092mm 1 / 16 印张: 132

字数: 2108千字

印刷: 1996年3月第1版

版次: 1996年3月第1次印刷

书号: ISBN 7-80001-669-2

定价: 76.00元 (图书共19册)

目 录

公共关系与社交礼仪之二

第一章 宴会餐饮礼仪	(猿)		
第一节 宴请的礼仪	(猿)		
第二节 赴宴的礼仪	(源)		
第三节 中餐的礼仪	(缘)		
第四节 西餐的礼仪	(苑)		
第五节 饮茶的礼仪	(园)		
第六节 饮咖啡的礼仪	(园)		
第七节 饮酒的礼仪	(园)		
第八节 酒吧的礼仪	(园)		
第九节 吃水果的礼仪	(园)		
第二章 电话礼仪	(园)		
·语言简洁	·态度热情	·听话认真	·友善地“挡驾”
·珍惜时间			
第三章 家庭作客待客礼仪	(园)		
·事先约定	·服饰整洁	·言谈适当	·举止大方
·辞行坚决	·热情待客		

第四章 谈话的礼仪	(圆)
· 尊重他人 · 谈吐文明 · 话题适宜 · 善于聆听 · 以礼待人	
第五章 服饰礼仪	(圆)
第一节 整洁得体的衣着	(圆)
第二节 帽子、鞋袜、手套与服装的搭配	(圆)
第三节 服装配件的选择	(圆)
第四节 正确佩戴首饰	(猿)
第五节 化妆的礼仪	(猿)
第六节 职业妇女的衣饰	(猿)
第六章 外宾接待礼仪	(猿)
第一节 接待室的布置	(猿)
第二节 礼宾次序	(猿)
第三节 迎送的礼节	(猿)
第四节 会见会谈的安排	(猿)
第五节 话题选择	(源)
第六节 翻译的礼节	(源)
第七节 陪同的礼节	(源)
第八节 导游的礼节	(源)
第七章 出国访问礼仪	(源)
· 正确称呼名字 · 递接名片 · 准时 · 进餐 · 服饰 · 尊重当地的 宗教与文化 · 入乡随俗	
第八章 馈赠礼仪	(缘)
· 斟酌礼品 · 礼轻情意重 · 精求选择礼品 · 因人制宜因地制宜	

第九章 世界各地的风俗与礼仪	(苑)
第一节 欧洲	(苑)
第二节 非洲	(苑)
第三节 中东	(苑)
第四节 亚洲与太平洋地区	(苑)
第五节 中美与南美	(苑)
第六节 北美	(苑)
第七节 世界各地的饮食习俗	(苑)

第十章 礼仪的象征	(苑)
第一节 礼仪的颜色象征	(苑)
第二节 礼仪的宝石象征	(苑)
第三节 礼仪的诞生石象征	(苑)
第四节 礼仪的国花象征	(苑)
第五节 礼仪的花语象征	(苑)



公共关系与 社交礼仪之二

第一章 宴会餐饮礼仪

第一节 宴请的礼仪

每个民族都有自己的饮食习惯,接待外宾或出国访问时,对此必须有所了解。没有一个人说自己不会吃、不会喝,但是要做到吃得文明,喝得礼貌,却不是一件容易的事情。餐饮礼仪所要介绍的,就是这些问题。

以宴请的方式来款待宾客,是对外交往中的一项经常的活动。它不是一般的吃吃喝喝,而是人际交往的一种重要形式,故此礼节在宴请中占据着举足轻重的地位。

当前国际上宴请的方式一般有源种,即宴会、招待会、茶会和工作进餐。现简述如下:

宴会是为较为隆重的正餐,可分别在早上、中午、晚上举行,而其中以晚宴最为隆重。宴会又分为猿种。其一,国宴。它是为国家庆典或欢迎外国元首、政府首脑而举行的规格最高的宴会。宴会厅里要悬挂国旗,并由军乐队演奏国歌和席间乐。其二,正式宴会。除不挂国旗,不奏国歌和出席者不同而外,其它方面与国宴相似。它对于来宾与服务员的服饰,以及餐具、酒水和菜肴的道数,均有一定的要求。其三,便宴。即非正式宴会。家宴是便宴的一种形式,往往由主妇亲自掌勺,家人共同待客,显得亲切而自然。

招待会是只备一些食品和饮料、不备正餐、不安排座次的一种较为自由的宴请方式。常见的有冷餐会与鸡尾酒会两种。冷餐会又称自助餐。它可在室内外举行,参加者可坐可立,并可自由活动。菜肴以冷食为主,酒和菜均可自取,亦可请服务员端送。鸡尾酒会简称酒会。它以酒水招待为主,并略备小吃。参加者可在其间任何时候入席或退席,并可自由走动,自由交往。茶会是一种更为简便的招待方式。它一般在客厅举行,不排座次,而请客人一边品茶,一边交谈。工作进餐是现代生活中一种经常采用的非正式宴请的形式,它不请配偶以及其它与工作无关的人员。有的工作进餐需要参加者各自付费。在进餐过程中,大家可边吃边谈,不必过分拘束。

举行何等规格的宴请为佳,主要取决于当地的习惯。通常正式宴会规格高,但人数不宜过多。冷餐会与鸡尾酒会则形式简便,人数不限。而女士的聚会多采用茶会这种形式。

宴请之前,要首先确定要请的目的、名义、参加者以及时间、地点等一系列问题。考虑这些问题时,必须兼顾政治气候、文化传统、民族习惯等因素的影响。

正式的宴请大都需要发出请柬,事先口头约定的也要补发,这是礼节上的要求。请柬要在宴请之前的一至二周发出,以便被邀请者有所准备。正式宴会的请柬上一般标明了席次

号,并注明请被邀请者答复能否出席。

宴会开始之前,主人应在门口迎候来宾,有时还可有少数其他主要人员陪同主人列队欢迎客人,客人抵达后,宾主相互握手问候,随即由工作人员将客人引领至休息厅内小憩。在休息厅内应由相应身份者照应客人,并以饮料待客。若无休息厅,可请客人直接进入宴会厅,但不可马上落座。

主宾到达后,主人应陪同他进入休息厅与其他客人会面。当主人陪同主宾进入宴会厅后,全体人员方可入座,此时宴会即可开始。

如安排正式讲话,应在热菜之后、甜食之前进行,主人先讲,主宾后讲。亦可入席即讲。吃完水果后,主人与主宾离座,宴会即告结束。有正式讲稿的话,双方应提前交换,并安排好译员。西方宾客抵达宴会厅时,有专人负责唱名。而在宴会上以女主人第一主人,人们入座、用餐、离座,均应以女主人的行动为准,不得抢先。

客人们离去时,主人应送至门口,热情话别。在比较正式的场合,在门口列队欢迎客人的人们,此时还应当列队于门口,与客人们一一握手话别,表示欢送之意。

第二节 赴宴的礼仪

(员)出席宴会前,最好稍作梳洗打扮,至少穿上一套合时令的干净衣服。每个人都容光焕发地赴宴,会使整个宴会有一种比较隆重的气氛,这是会使主人感到高兴的。最忌穿着工作服,带着倦容赴宴。这会使主人感到未受尊重。

(圆)按请柬上注明的时间准时赴宴。既不要迟到,也不要提前,五分钟以上。在外国,提前赴宴的人会被人笑话:“太急于进餐了!”

(猿)到达时先向主人问候致意,再向其他客人问好。

(源)事先准备好名片。被介绍给他人时,要用双手捧着名片相赠,切不要随便丢到桌子上,让别人去捡。接别人名片时,也应用双手接。接到手后就应认真看一下,有时可有意识地重复一下对方的姓名和职务,以示尊敬和仰慕,不要漫不经心地随手塞进口袋。

(缘)进餐前应自由地与其他客人交谈,勿静坐。交谈面可宽一些,不要只找“老相识”,要多交新朋友。有的人出席一次宴会,从头至尾只和一两个人谈话,似乎对其他人全然不感兴趣,这是很不礼貌的。宴会交际场合,不是专说工作的地方。如果只顾谈工作,主人也会感到不快。

(远)进餐时要举止文雅。服务员送上的第一道湿毛巾主要是用来擦手的(以后吃过饭后再用别的毛巾揩脸),有的人一上来就抹脸,甚至连脑袋也抹一遍,是很不雅观的。

咀嚼食物要把嘴闭起来,喝汤或羹都不要啜,总之,不要发出声音。如汤、菜太热,可稍待凉后再吃,切勿用嘴吹。嘴内的鱼刺、骨头不要直接吐在桌面上。应用餐巾掩嘴,用筷子(如吃西餐可用手)取出,放在菜盘里。

不能一面咀嚼一面说话。剔牙时,应用手或餐巾遮口。咳嗽、吐痰应离开餐桌。

(苑)喝茶或咖啡时,送上的小茶匙是专为你加牛奶和白糖用的,加了牛奶或糖以后可以用它搅拌一下,然后就应将茶匙放回茶碟上,千万不要用它来啜咖啡。喝时右手拿杯把,左手端小碟。

(愿)吃水果如梨和苹果都不要整个拿着咬,应先去皮,切开几块,然后用手拿着吃。

(怨)祝酒一般由主人和主宾先碰杯,再由主人和其他人一一碰杯,人多的话,也可同时举杯示意,不一定一个个碰。注意在碰杯时不要交叉碰,在主人或主宾致辞、祝酒时,应暂停进餐,停止交谈,注意倾听,也不要借此机会抽烟。

(苑)喝酒应控制在本人酒量三分之一以内。喝酒过量容易失言,甚至失态,影响整个宴会气氛。

(贡)宴会进行中,不能当众解开钮扣,脱下衣服。必须这样做时,可去盥洗室。

(贡)宴会进行中,如因不慎发生异常情况,如餐具掉落地上,或酒杯碰翻等,应沉着应付。可以轻轻向邻座(或主人)说一声:“对不起。”餐具掉落可由服务员再送一副。酒水打翻,溅到邻座身上,应表示歉意,协助擦干,如对方是妇女只要把干净餐巾或手帕递过去,请她自己擦干即可。

(贡)如有事要早退,应事先向主人说明,到时再告别悄悄离去,不必惊动太多客人,一一握手等,这会使整个气氛受影响。

(贡)最后应向主人致谢,称赞宴会组织得好,菜肴丰盛精美。

第三节 中餐的礼仪

同食共餐这是增进友情的捷径,而吃中国菜就是这条捷径。一道菜大家吃,我为你盛菜,你劝我喝酒,大家其乐融融。

吃中国菜,看主人为客盛菜、劝食……,您将不难感受到那平和融乐的气氛。请初见面的客人吃中国菜,一餐下来,彼此的友谊就可达到亲密无间的程度。大家一起吃同样的东西,汲取彼此关照对方的心意,培养亲密的感情,这或许是最高明的交际手腕吧。

中国饭菜不仅是中国传统文化的一个重要组成部分,而且受到外国朋友的喜爱。在涉外交往中,请外宾吃中餐是常有的事。下面我们就仔细谈一下吃中餐的礼节。

如举行正式的宴会,一定要提前发出请柬,并注明“敬请准时入席”。有的人赴宴以迟到为荣,其实是很不尊重他人的。如欲宴请外宾,则宴会时间的选定应避免外宾的忌讳。例如,宴请西方人,要回避 礼拜日,尤其是 礼拜日与星期五同一天。在斋月宴请穆斯林,宜在日落之后进行。此外,菜肴的选择应兼顾外宾的饮食特点,如不上海参和动物内脏。

有位中国的经理在家里宴请西方一家跨国公司的董事长,他给外宾炒了 两个素菜,烧了一碗榨菜肉丝汤,最后给每人 一小碗担担面。那位号称“吃遍天下”的外国大老板真心诚意地说:这是他吃过的最美的一顿饭菜。可见中餐要突出中餐的特色,未必非上山珍海味不可。

我方人员赴宴之前,应梳洗打扮一番,不要衣冠不整,蓬头垢面地去破坏别人的食欲。作为宴会的主人,更应注意自己的仪表,要使他人感觉到:主人是精心打扮了的。

较大规模的中式宴会的桌次是有讲究的。台下最前列的一两桌一般都是主人或贵宾的,赴宴者不要贸然入座。尽管中式宴会大都使用圆桌,但每桌通常要有一位主人或招待人员负责照应。其两侧的座位是留给本桌上宾的,除非受到邀请,也不宜去坐。最好的办法是主人提前在各桌上标明来宾应坐的位子,使大家能够对号入座。正式的宴会,还应为每位客人准备一份菜单。

中餐的餐具主要有杯、盘、碗、碟、筷、匙几种。在正式的宴会上,水杯放在菜盘上方,酒杯放在右上方。筷子与汤匙可放在专用的座子上,或放在纸套中。公用的筷子和汤匙最好放在专用的座子上。酱油、醋和辣油等佐料应一桌数份,并要备好牙签和烟灰缸。宴请外宾时,还应备好刀叉,供不会使用筷子者使用。

上菜应按下列顺序:先上冷盘,后上热菜,最后上甜食和水果。宴会上桌数再多,各桌也要同时上菜。上菜的方式大体有以下几种:一是把大盘菜端上,由各人自取。二是由招待员托着菜盘逐一放入每个人的食盘中。三是用小碟盛放,每人一份。

用餐时要注意文明礼貌。对外宾不要反复劝菜,可向对方介绍中国菜的特点,吃不吃由他。有人喜欢向他人劝菜,甚至为对方夹菜。外宾没有这个习惯,你要是一再客气,没准人家会反感:“说过不吃了,你非逼我干什么?”依此类推,参加外宾举行的宴会,也不要指望主人会反复给你让菜。你要是等别人给自己拨菜,那就只好饿肚子了。

在世界各种料理充斥在我们日常生活的今天,我们中国菜的享受,是和乐一团,充满大家一起来的融洽气氛,起到同伴互相关怀的乐趣,是倍受赞誉和欢迎的。可是有些外宾对吃中国菜不如想象中那么得心应手。例如有一次做贸易的张先生招待一位日本人去吃北京菜。菜桌上端上一盘热气腾腾的烤鸭,“来来来,请用,请用,这是有名的北京烤鸭!”张先生热情地招呼着日本客人。或许有人就和这位日本客人一样,不知该如何吃北京烤鸭吧,于是张先生便乘势亲切地作示范。他首先拿一张面粉皮,然后放上烤鸭的脆皮和葱条或黄瓜条,再加一些佐料酱,最后把皮包卷起来,用手拿着吃。这样一来,日本客人也就跟着开始动手了。

中国菜有中国菜的特色,一道菜装盛在一个盘子或容器内大家一起吃。它不同于西方那种一人一份,各自为政的吃法,它会使在一起聚餐的人自然产生和气融洽的气氛。

一道中国菜端上桌,你可以用取所需,也可以借机会盛取料理到同伴的碗盘上,也就是我们所说的劝菜、让菜,这种积极的关怀也正是吃中国菜的乐趣所在。

个人用的小碟子如果满了,就要更换,以免味道混杂,有损食物原有的风味。吃东西应把嘴闭上,喝汤不要“咕咕”作响。不要把筷子和汤匙整个往嘴里塞。夹菜时不要用筷子在盘中乱搅,也不要专挑好的吃。汤如果太烫,可过一会儿再喝,不要用嘴去吹。不要一边吃东西,一边找人聊天。嘴里的骨头和鱼刺不要吐在桌子上,可用餐巾掩口,用筷子取出来放在碟子里。掉在桌子上的菜,不要再吃。进餐过程中不要玩弄碗筷,或用筷子指向别人。不要用手去嘴里乱抠。用牙签剔牙时,应用手或餐巾掩住嘴。不要让餐具发出任何声响,使用

汤匙时食指在上,按住匙柄而拇指和中指在下支撑。滑溜的食物要用小匙羹盛装。

另外,筷子是中餐中最常用的餐具,下面谈一下筷子的用法以及由它所体现的风度和教养。用筷子吃饭这是东方人,尤其是中国人的“传统”,也是东方人的一种教养。或许正因为它太普遍,而有时为大家所疏忽。今天真正能把筷子拿得好的人,似乎不太多。使用筷子的礼仪主要有:筷子不要在菜肴上乱挥动;不要用筷子穿刺菜肴;筷子不要含在口中;筷子夹菜时不要让菜汤滴下来;不要用筷子去搅菜;筷子不要放在碗上。下面举几个例子。有一天,两位女性在一家中国餐厅用餐。一位是外宾名叫玛丽,另一位是中国人林小姐。“玛丽,你会用筷子吗?我还是帮你要一支叉子吧!”林小姐有点神气地说着。“不用啦!谢谢你的关心,我练习过筷子的用法,一定会用得很好的。”玛丽微笑了一下,满怀自信地回答。然后就伸手去拿放在桌上的圆筒内的卫生筷子。或许外国人用筷子吃饭是一种新鲜事吧!连餐厅的老板都在注意玛丽。玛丽谨慎地撕开包装纸,用右手拿起筷子夹菜吃饭了。但见她不但握筷子的手势优美,而且运用自如,也没出现用筷子翻菜肴的情形。总之,玛丽真的“很会用筷子”,连老板都很钦佩似地频频点头。反观林小姐这边,不是夹菜时夹得不顺,就是让含在菜里的汤汁跟着滴在桌上,一样是使用筷子,没想到出洋相的却不是外国人。

有人甚至认为筷子拿得不好,就证明那人的家教有问题。要做一个标准的公司职员或者对外交往方面的工作者,至少筷子的正确拿法、用法都要先学会吧!

请客人吃一餐,也是种接待礼仪,在这里,我们要特别留意一点,就是请客时首先要迎合客人喜欢的菜。

第四节 西餐的礼仪

目前,中国人不论在国内还是国外,不论是参加正式的宴会还是自己去餐厅,吃西餐是常有的事情。在对外交往中,要求吃西餐时必须使席座的排列、餐具的使用和用餐方法符合规范。在这种场合独树一帜而不循常规,是毫无道理的。

如男女两人去餐厅用餐,男士应请女士坐在自己的右方,千万不可让她坐在人来人往的路边。如果只有一个靠墙的位置,应请女士坐在那里,男士应坐在她的对面。如系两对夫妇就餐,夫人应靠墙而坐,先生则应面对他们各自的妻子。若两位男士陪伴一位女士进餐,女士应坐在男士们的中间。若两位同性进餐,则靠墙的位子应留给其中的长者。每个人入座或离座,均应从座椅左侧走为宜。

举行正式宴会的宴会排列,有国际惯例可以依照:桌次的高低依距离主桌位置的远近而定,右高左低。桌数较多时,应摆上桌次牌。吃西餐均使用长桌。同一桌上席位的高低以距离主人座位的远近而定。西俗是男女交叉安排,以女主人的座位为准,主宾坐在女主人的右上方,主宾夫人坐在男主人右上方。我国安排席位照例按各人的职务排列,以方便各自交谈。如夫人一同出席宴会,则安排女士们坐在一起。即主宾坐在男主人右上方,主宾夫人坐在女主人右上方。举行两桌以上的宴会,各桌均应有第一主人,其位置应与主桌主人的位置

同向。

吃西餐使用的餐具有刀、叉、匙、盘、杯等。一般讲究吃不同的菜要用不同的刀叉，饮不同的酒也要用不同的酒杯，因此不懂不要装懂，跟着主人去作不会有错。西餐具的摆法是：正面放着汤盘，左手放叉，右手放刀。汤盘上方放着匙，再上方放着酒杯。餐巾放在汤盘上或插在水杯里，面包奶油盘摆在左上方。

普通西餐的上菜顺序是：面包、汤、各类菜肴、布丁、咖啡或红茶。在正式宴会上，内容可能会更加丰富。就餐者应熟悉一下菜单，不要一上来就吃饱，接下来便无力他顾了。

入座后摊开餐巾或离座前收起餐巾，均应以主人先。餐巾可以叠作两层，铺放在腿上。完全摊开，塞在胸前，掖在腰带上，都是不对的。有事暂时离席，餐巾应放在椅子上而不是桌子上，放在桌子上就意味着不想再吃了。餐巾内侧可以擦嘴，故不能用来擦桌子。

吃西餐时应右手持刀，左手握叉。先用刀把食物切成小块，再用叉送入嘴里。吃正餐时，刀、叉的数目与上菜的道数是相等的，并按照上菜的顺序由外至内排列，刀口向内。取用刀、叉时，应按照由外向内的顺序，吃一道菜换一套刀、叉。暂时离开时，刀、叉应交叉摆放或摆成人字，以示尚未吃完。若将刀、叉并拢放在盘子上，刀右叉左，叉面向上，就表示不再想吃了。

面包应在上汤之后吃，可用手撕下一块，用刀涂上奶油或果酱。把整块面包托在手上吃，用叉子叉着面包吃或把面包浸在汤中捞出来再吃，都是不合适的。

喝汤不能发出声响，也不能够端着汤盘喝。喝汤必须借助于汤匙，其正确的方法是：右手拿着汤匙，从内向外的方向舀着汤喝。

吃鱼应以刀切开，用叉取食。吃肉的时候，应在靠近自己之处，割下一小块，吃完了再去割第二块。吃鸡肉时，应先切下一片，再用叉取食。直接上手去撕扯，是失礼的。若欲吐出鱼刺或骨头，可用左手掩口而吐在叉子上，然后放在碟子里，用手直接去取，或吐在桌子上，均应避免。

吃豆子时，可用叉面就食，不要一颗颗地叉着吃。吃面条可用汤匙辅助叉子，亦可只用叉子，但不能用刀把面条切断再吃。吃点心必须用叉子，并且可用叉面铲起来吃。千万不要用手给他人拿点心。需要为他人取点心，可以刀叉托住送过去。

在进餐过程中，不宜紧靠椅背，或紧贴餐桌。把胳膊放在桌子上，是很不文明的。不要随意脱下上衣，松开领带，或把袖子挽了又挽。也不要吃得太快，好似狼吞虎咽一般。喝酒不要一饮而尽，站起来取菜也不合适。不要边抽烟，边进餐。手弄脏了，不要乱擦，也不要张嘴去吸吮。进餐的一举一动，在涉外的场合均可谓“此时无声胜有声”。只要我们在平日多加留意，方可维护好自己的良好形象。对于东方人来说，用刀叉吃饭是极其别扭的事，可是正因为如此，应该趁早把各种动作要领学习好。

吃西餐全餐时，刀叉位置的排列是吃西餐的基本礼仪。进食时把餐巾打开，轻轻地盖在腿上，使用刀叉时要有顺序地从外向内拿，并且是两只手同时拿。取奶油的方法，是用放在奶油盘上的奶油刀，切取所需的奶油到自己的盘子上。吃面包则要斯成刚好可以入口的小块，同时沾上奶油。

当你嘴里吃东西时,不要说话。手里拿着刀子在别人的面前舞动,也是不礼貌的行为。尤其是吃西餐,从餐具的使用到吃东西的方法都有其基本礼节,应该事先学好以免临场出洋相。吃饭时,口中有食物绝不可说话。

吃西餐时有一点要记住的是,绝不可把食用的餐具乱放,否则会引起误会的场面产生。例如,有一次王先生到西餐厅去吃饭,“对不起,您不用餐了吗?”侍者从王先生的背后这样说。可是王先生的餐盘上,牛排不是还有一半没吃完吗?原来,这时王先生是把刀叉一起并排在餐盘上。对餐厅的服务员来说,客人要是把刀叉一起并排在餐盘上时,就等于是告诉他“请把这盘牛排收走”。于是林先生急忙用手按住餐盘:“不、不,我还要吃,我是最喜欢牛排的。”服务员只好做了一个注目礼,然后退开而去。

像这样,服务员实在是很难办的。因为客人再怎么喜欢牛排,只要刀叉并排放置在餐盘上,不管餐盘是否还有菜肴,就等于是要求服务员收走该盘菜的意思。

吃中国菜时,我们尽管一道又一道地吃到最后杯盘狼籍,也没关系,可是吃西餐就不同了。

依照客人所点餐别的不同(如粤餐、月餐),服务员也要一次接一次地过来做不同的服务,所以对于吃西餐的动作规则,事先应牢记好。

喝汤时,拿汤勺的那只手要按在汤匙柄的上方,另一只手则将盛放着汤碗的盘子,往身体这边稍微提高。汤匙的动作是由靠近身体这边,斜斜地沉入汤碗,然后往前向上地将汤掏起,然后移放到口中。其间要注意的是不要让汤水滴下来。至于有人是用两手捧着汤碗,唧唧地有声喝汤者,其做法是很要不得的。喝汤时绝不可发出声音,这是一种用餐的礼貌。

在餐厅用餐,政治和宗教的话题应该避免。因为人各有自己的立场,所以谈论一些诙谐趣事,博大家一笑,这或许是最符合精神卫生的。谈论一些大家都能插一嘴的话题,这也是一个重要的用餐礼仪。

在吃西餐的方法中,要抱着谦虚而不粗鲁的态度去学习,才不会失其礼仪。现在我们介绍西餐中鱼的吃法。

通常西餐的鱼大都是烹调而很少是烘烤的,所以只要知道刀叉的使用方法,吃起来并不会很费事。

一盘鱼上桌后,右手拿刀左手拿叉。首先将鱼块两端或侧旁的小刺等用刀子割开,并推向一旁,整齐地排好。接着用刀子将鱼身的一边轻轻地切割,再用叉子叉起被分割的鱼块来吃。一边吃完了以后,用叉子把鱼的主刺从左侧挑起放到盘子的边缘。然后再用同样的方法吃另外一半。

有些人吃鱼的方法是吃了一边后,并不把鱼骨挑开就直接把鱼块整个倒过来吃。这种方法很不雅观,最好少做为妙。吃鱼的关键就是在如何处理鱼骨头的问题上,有的人甚至就以此来做为判断对方做事是否谨慎细心的根据。因此即使是经验丰富的人,也不可因此就有故意炫耀的态度,或不以为然地做出粗鲁的动作,因为它不但不能证明什么,而且还会被认为是轻浮的表现。尤其是吃鱼的时候,一不小心把鱼骨头弄断了,那就难堪了。

吃牛排对现在的人来说并不是一件很稀罕的事,可是对于吃的方法,可就不一定是人尽

皆知的了。现举一则例子。宋先生是留美回来的，他很喜欢吃牛排，而且都是吃血淋淋的三分熟牛排。每次只要牛排一上桌，他就免不了向邻座的人炫耀一番说：“不见血水的牛排，怎么能算是牛排呢？”然后会豪放地舞起刀叉，一口气把整块牛排切成五六小块，再一块块地放入口中夸张地咀嚼。大概老宋留美时，学的是美国牛仔的礼仪吧，怎么如此不文明呢？

在西餐中吃牛排，一次只切一小块放入口中细细咀嚼，这才是合乎礼仪。一开始就把整块肉切得细碎，似乎有点不雅，甚至有“杂乱”的感觉。所以我们在吃西餐时应注意凡事要谦虚为怀，以配合别人的立场为优先。傲慢、自夸的表现，经常是造成失败的根源。

到餐厅用餐，吃完后，通常都还会有一道甜点或水果。一般说来吃西餐时，最后会有一杯咖啡或红茶和一小块蛋糕之类的点心，通常客人高兴怎么吃都是没关系的。不过，吃小蛋糕确实有其原则。吃三角形的小蛋糕，要从其顶点方向开始，直接用叉子把蛋糕切成可入口的小块来吃即可。同时吃蛋糕的时候注意不要让奶油或蛋糕屑沾在嘴巴外面。吃蛋糕方法的注意要点是：吃西餐店的甜点要文雅，吃三角形蛋糕要从顶点那边开始吃，吃香蕉先用刀子将皮割一条线，再用刀叉把皮撑开切成小块，喝咖啡或红茶时用单手端茶杯，喝完饮料的杯子要把沾有唇印的地方擦拭一下。下面有一则例子。

“请问您要咖啡，还是要喝红茶呢？”每次王小姐到西餐厅用餐时，听到侍者这样问时，她都会考虑好久好久。这并不是她不知喝什么才好，而是她老是拘泥不知该回答说：“请给我……”或“我要……”哪一句才好的问题。或许王小姐只是在考虑她应不应该对侍者表示客气的问题吧！“请给我……”和“我要……”两句话的语气确实有那么一点不同，但以一个客人的立场说，用哪一句话来做答，似乎都是恰当的。再说只为这么一句话而让侍者在一旁等了老半天，这才是真正的失礼呢！

前面说过，礼仪是要出于内心真诚的自然流露，矫揉造作，反会惹人反感。

礼仪的事，“知之为知之，不知为不之”，而且要“不耻下问”，才是最重要的。

第五节 饮茶的礼仪

茶是中国人最喜爱的饮料，亦为外宾所乐于接受。在家里、办公室里接待来访者，茶水是必备的。有时还可专门举行茶会招待来宾。茶水虽然物美价廉，但饮茶却是一种文化。

有客来访，待之以茶。此事虽小，却不得马虎大意。为客人沏茶之前，要首先洗手，并洗净茶杯或茶碗。要特别注意茶杯或茶碗有无破损或裂纹，残破的茶杯或茶碗是不能用来待客的。还要注意茶杯或茶碗里面有无茶锈，有的话，一定要清洗掉。茶具以陶瓷制品为佳。

不能用旧茶或剩茶待客，必须沏新茶。至于客人喜欢绿茶、红茶还是花茶，可以事先征求其意见。就接待外宾而言，美国人爱喝袋泡茶，欧洲人爱喝红茶，日本人则爱喝乌龙茶。

茶水不要沏得太浓或太淡，每一杯茶斟得七成满就可以了。正规的饮茶，讲究把茶杯放在茶托上，一同敬给客人。杯把要放在左边。要是饮用红茶，可准备好方糖，请客人自取。茶水可以多准备上一两杯，因为可能还会有后到的客人。喝茶时，不允许用茶匙舀着喝，茶

匙应取出来。

上茶时,可由主人向客人献茶,或由招待员给客人上茶。主人给客人献茶时,应起立,并用双手把茶杯递给客人,然后说一声“请”。客人亦应起立,以双手接过茶杯,道以“谢谢”。添水时亦应如此。

由招待员上茶时,要先给客人上茶,而不允许先给自己的主人上茶。若客人较多,应先给主宾上茶。上茶的具体步骤是:先把茶盘放在茶几上,从客人右侧递过茶杯,右手拿着茶托,左手附在茶托旁边。要是茶盘无处可放,应以左手拿着茶盘,用右手递茶。注意不要把手指搭在茶杯边上,也不要让茶杯撞在客人手上,或洒了客人一身。妨碍了客人的工作或交谈的话,要说一声“对不起”。客人应对招待员的服务表示感谢。若无专门的招待员,可由秘书临时充任。

如果用茶水和点心一同招待客人,应先上点心。点心应给每个人上一小盘,或几个人上一大盘。点心盘应用右手从客人的右侧送上。待其用毕,即可从右侧撤下。

不论主人还是客人,都不应大口吞咽茶水,或喝得咕咚咕咚直响。应当慢慢地一小口一小口地仔细品尝。遇到飘浮在水面上的茶叶,可用杯盖拂去,或轻轻吹开。切不可用手从杯里捞出来扔在地上,也不要吃茶叶。

西方常以茶会作为招待宾客的一种形式。茶会通常在下午 3 时左右开始,设在客厅之内。准备好座椅和茶几就行了,不必安排座次。茶会上除饮茶之外,还可以上一些点心或风味小吃。国内有时也以茶会招待外宾。

我国旧时有以再三请茶作为提醒客人,应当告辞了的做法,因此在招待老年人或海外华人时要注意,不要一而再、再而三地劝其饮茶。

尽管不少国家有饮茶的习惯,但饮茶的讲究却是千奇百怪的。日本人崇尚茶道,作为陶冶人的灵性的一种艺术。以茶道招待客人,则重在渲染一种气氛,至于茶则每人小小的一碗,或全体参加者轮流饮用一碗,不能喝了一碗又一碗的。

到中国茶馆里去寻访民俗的外宾,越来越多了。在茶馆里遇上外宾同桌饮茶,应以礼相待。既不要过分冷淡,也不要过分热情,作到不卑不亢就行了。

第六节 饮咖啡的礼仪

一曲《走过咖啡屋》使饮咖啡染上了浪漫的色彩,去咖啡屋体验那种“味道好极了”的感觉的人越来越多了。但是个别人在咖啡屋里举止粗俗,饮咖啡如同喝大碗茶一样,显得有点不伦不类。李京是一位利用业余时间九州咖啡屋打工的大学生,她觉得在如诗如画的环境里缺少如诗如画的人,实在是一件好遗憾的事,因此她经常主动地向顾客们介绍饮咖啡的讲究。咖啡可以自己磨好咖啡豆以后用咖啡壶煮制,也可以用开水冲饮速溶的。国外一般认为自制的咖啡档次较高,而速溶的咖啡不过是节省时间罢了。

饮用咖啡时可以加入牛奶和糖,称为牛奶咖啡。也可以不加牛奶和糖,称为清咖啡。有

人还喜欢兑入啤酒后饮用。

加入咖啡的糖通常都用方糖,它被放在专门的器皿里。一旦饮用者需要加入方糖时,可用方糖夹或咖啡匙取用。

咖啡匙是专门用来搅咖啡的,饮用咖啡时应当把它取出来。有人用咖啡匙舀着咖啡一匙一匙地慢慢喝,是不合规矩的。不要用咖啡匙用力去捣碎杯中的方糖。

如果嫌刚刚煮好的咖啡太热了,可以用咖啡匙在咖啡杯中轻轻搅拌使之冷却,或者等待其自然冷却,然后再饮用。用嘴试图去把咖啡吹凉,是很不协调的动作。

盛放咖啡的杯碟都是特制的。它们应当放在饮用者的正面或者右侧,杯耳应指向右方。饮咖啡时,可以用右手拿着咖啡的杯耳,左手轻轻托着咖啡碟,慢慢地移向嘴边轻啜。不宜满把握杯、大口吞咽,也不宜俯首去就咖啡杯。喝咖啡时,切记不要发出声响来。

当然,有时也会遇上一些特殊情况。例如,坐在远离桌子的沙发中,不使用双手端着咖啡饮用,此时可以作一些变通。可用左手将咖啡碟置于齐胸的位置,用右手端着咖啡饮用。饮毕,应立即将咖啡置于咖啡碟中,不要让二者分家。

添加咖啡时,不要把咖啡杯从咖啡碟中拿起来。

有时饮咖啡可以吃一些点心。但不要一手端着咖啡杯,一手拿着点心,吃一口喝一口地交替进行。饮咖啡时应当放下点心,吃点心时则应放下咖啡杯。

在咖啡屋里,举止要文明,不要盯视他人。交谈的声音越轻越好,千万不要不顾场合而高谈阔论。

在外交场合中,常常为女宾举办咖啡宴,作为夫人们彼此结识的一种有效的非正式方式。若咖啡宴于上午 12 时举行,则客人们应于 1 时之后离开。

在家中请人来喝咖啡,通常安排在下午 3 时以前,一般不用速溶咖啡。届时应准备一些点心,女主人负责给客人们倒咖啡,但她坐着倒就可以了。

饮咖啡是一种文化,只有讲究礼节,才能体味它的温馨。

第七节 饮酒的礼仪

饮酒是各种宴会中不可缺少的一个项目,尽管人们饮用的酒的品种有所不同,但是对基本的有关饮酒的礼节还是共同遵守的。

虽然古来就有“酒逢知己千杯少”和“一醉方休”的说法,但对于确实不会喝酒的人,是不宜劝其饮酒的。在宴会上不会喝酒或不打算喝酒的人,可以有礼貌地阻止他人敬酒,但不要什么都一概拒绝。至少要喝上一点汽水、果汁或其他饮料,使举座尽欢。

拒绝他人敬酒通常有 3 种方法。第一种方法是主动要一些非酒类的饮料,并说明自己不饮酒的原因。第二种方法是让对方在自己面前的杯子里稍许斟一些酒,然后以手轻轻推开酒瓶。按照礼节,杯子里的酒是可以不喝的。第三种方法是当敬酒者向自己的酒杯中斟酒时,用手轻轻敲击酒杯的边缘,这种作法的含义就是“我不喝酒,谢谢。”当主人或朋友们向

自己热情地敬酒时,不要东躲西藏,更不要把酒杯翻过来放,或将他人所敬的酒悄悄倒在地球上。

敬酒要适可而止,意思到了就行了。不要成心把别人灌醉,更不要偷偷地在他人的软饮料里倒上烈性酒。对于虔诚的穆斯林不允许敬酒,甚至不能上酒。因为穆斯林饮酒是违反教规的。不应当在餐桌上摆放一大堆酒瓶。

在正式宴会上,服务员打开酒瓶后,先要倒上一点给主人品尝。主人应先饮一小口仔细品尝,然后再尝一口,感到所上的酒完全合乎要求时,再向服务员示意:可以给客人们斟酒了。斟酒的顺序是:先主宾,随后才是其他客人。斟酒时,酒杯应放在餐桌上,酒瓶不要碰到杯口。会喝酒的人饮酒前,应有礼貌地品一下酒。可以先欣赏一下酒的色彩,闻一闻酒香。继而轻啜一口,慢慢品味。不要为显示自己的海量,举起酒杯看也不看,便一饮而尽,使酒顺着嘴角往下流。也不必矫柔造作地在举杯时翘起小手指,以显示自己的优雅举止。不宜一边饮酒,一边吸烟。

鉴于酒后容易失言和失礼,故在涉外活动中饮酒的酒量要控制在自己平日酒量的一半以下。不要一看到对方的盛情或美酒佳肴,便忘乎所以了。有教养的饮酒者饮酒时是不会让他人听到自己吞咽之声的,斟酒只宜八成满。

正式宴会中主人皆有敬酒之举,会饮酒的人应当回敬一杯。敬酒时,上身挺直,双腿站稳,以双手举起酒杯,待对方饮酒时,再跟着饮。敬酒的态度要热情而大方。在规模盛大的宴会上,主人将依次到各桌上敬酒,而每一桌可派遣一位代表到主人的餐桌上去回敬一杯。

参加外方宴请,应事先了解对方饮酒习俗和祝酒的讲究。在宾主双方致辞祝酒时,应停止饮酒和交谈。奏国歌时更不能饮酒。

需要同外宾干杯时,应按礼宾顺序由主人与主宾首先干杯。遇人敬酒或干杯时,应起立举杯,并目视对方。在场的人较多时,可同时举杯示意,不必一一碰杯,让对方干等。干杯不要乱挤,也要避免与其他人交叉碰杯,此乃大忌。

如果在家里设宴款待外宾,要注意酒具的清洁,不要使用破旧不洁的酒杯。西方人士一般饮用的是低度酒,他们往往对我国的烈性酒缺乏感性认识,因此要以适当的方式提醒对方不要饮酒过量,不宜为其连连斟酒。饮不同的酒,要用不同的酒杯。

有些国家饮酒习俗与我国完全不同,接待外宾之前,应有所了解。例如日本人讲究开怀畅饮,对于酒后不检点的言行是不以为怪的。他们敬酒时不碰杯,而是敬酒者跪在被敬酒者面前,手提酒瓶,不停地为对方斟酒。

有的国家讲究拿酒杯应以整个手掌握住,如系高脚杯,则应以手指捏住杯脚。喝啤酒不碰杯,但可互祝健康。

在国外正式宴会上,通常应由男主人首先举杯,并请客人们共同举杯。若是他要为在座的女士的健康而干杯,就不应忘掉任何一位女士。客人、晚辈、女士一般不宜首先提出为主人、长辈、男士的健康而干杯。

女士接受他人祝酒时,不一定要举起自己的酒杯,以微笑表示感谢即可,自然稍微喝上一点更好。