

金牌做人

社交礼仪

SHEJIAO LIYI QI DAO HAOCHU

恰到好处

成功推销自我 打造第一印象

► 孙三宝 编著



当代世界出版社

第一部分：社交礼仪的构成

前言

香港《亚州周刊》报道，五一黄金假期，大批中国大陆游客出境旅游，既显示了富起来的中国人的“阔气”，也暴露了一些“富”者的“不仁”。这些有失体面的行为如“衣冠不整、随地吐痰、乘车不排队”、“吸烟者也不管旅游景点和某些公共场合是禁烟区，仍然一烟在手，悠然自得地吞云吐雾，引来国外游客的耻笑”等等，“真是把脸丢在国门外了”。文章最后说：“应该说，中国旅游大军的主流是健康的，也受到国际社会的欢迎。但少数人的不雅行为冲击了国际文明规范和文化氛围……”

中国现代化的发展，不仅需要物质文明，也需要精神文明，更需要公德心。仅有鼓起来的钱袋，而没有文明的礼仪，仍然是个富而不仁的穷人。这样的民族仍将还是落后的民族。”

可见，礼仪对于一个人、一个民族是多么的重要。

礼仪体现一个人的修养、体现一个民族的素质、认识的拥有量及其应用，一个人的礼仪修养水平，能使其行为举止留给人们美好的印象，有助于人们获得交往活动的成功。

礼仪在实施过程中，包含施礼者和受礼者的双向情感交流，充满着人情味，这种人情味最主要体现在施礼者与受礼者之间的互相尊重。我国素有“礼仪之邦”的美称，早在2000多年前，就已经有了比较成熟的“周礼”。但我国传统的尊重主要强调对上级、长辈的尊重，即对身份、地位的尊重，“尊重他人”的内涵比较窄。正因为如此，礼仪在古代一直只在上层社会中流行。随着社会的发展进步，这种礼仪方式也就失去了其社会基础。

现在我们对于礼仪的认识，接受了西方的平等尊重的观点，即对人的普遍尊重，包括对人的个性、地位、历史、外貌、性别、年龄、选择等的尊重。这是一种尊重互换，情感互动。苏霍姆林斯基说得好：“只有尊重别人的人，才有权受人尊敬。”孔子的所谓“己所不欲，勿施于人”，就是尊重礼仪的基本信条。

而要对人表示尊重，就必须约束自己。只有约束自己的个性，约束自己的要求，并设身处地为他人着想，考虑对方的需求和愿望，才能理解、体谅别人，最终达到尊重他人的目的。毫无关心他人之心，那么，就根本谈不上礼仪。

礼仪是属于社会的，社会之外无所谓礼仪。社会是由人组成的，人们在社会发展过程中，自然形成不同的社会群体，我是社会生活中的一员。人在社会生活中需要交往，需要合群，就是说，人的发展离不开社会群体的发展，人不能离群索。礼仪规范的形成，是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的，并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动，它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现，告诉人们该做什么，不该做什么。如奏国歌时要起立，行注目礼；参加宴会时要穿晚礼服等。其实，礼仪就是规定了一条人们该走的固定的轨道，或者说，为人们的社会生活规定了一套应遵循的模式。遵循它，就会得到社会的认可，生活也会变得更加得体，顺畅；违背它或偏离它，往往会遭到社会习俗的惩罚，甚至会付出惨痛的代价。

礼仪是约定俗成(1)

有很多人都非常羡慕那些有风度、有气质、待人彬彬有礼的人，并

且渴望着自己有一天也可以成为那样被人羡慕、受人尊敬的人。可是，却很少有人去认真、仔细地思考过，他们怎样才能成长为那样具有风度和气质、且待人彬彬有礼的人呢？

其实，那些人之所以在人群中显得与众不同，显得耀眼，全是因为

他们独有的人格魅力，那是一种由内而外散发出来的韵味，而“知礼”便是促成这种魅力的重要因素。正是因为他们注意一些礼仪上极为细小的问题，才获得意想不到的收获。

中国自古就是“礼仪之邦”，礼仪对我们来说，更多的时候能体现出一个人的教养和品位。真正懂得礼仪、讲礼仪的人，绝不会只在某一个或者某几个特定的场合才注重礼仪规范，这是因为，那些感性的、又有些程式化的细节，早已在他们心灵的历练中深入骨髓、浸入血液了。

所以，无论何时何地，他们都会以最恰当的方式去待人接物。这个时候，“礼”就已经变成了他们生命的一部分，完全不能割裂，也不会割裂了。

他们把礼仪当作是人际交往中的一种艺术，是人与人之间沟通的桥梁。礼仪是在人际交往中必须遵守的一种惯例，是一种习惯形式，即在人与人的交往中约定俗成的一种习惯做法。

礼仪，对规范人们的社会行为，协调人际关系，促进人类社会的发展具有积极的作用。

一般而言与礼仪相关的词最常见的有三个，即礼貌、礼节、礼仪。礼貌指人在交往过程中，通过语言、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌则侧重表现人的品质和修养。

礼节是指人在交际场合中，相互表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌的具体表现方式。与礼貌的关系是没有礼节，就无所谓礼貌。有了礼貌，就必然伴随着具体的礼节行为。

礼仪是对礼节、礼貌的统称。

礼仪是人们在生活和社会交往中约定俗成的，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度，合理的处理好人与人之间的关系。如果没有这些礼仪规范，

往往会使人们在交往中感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话，所以，熟悉和掌握礼仪，就可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。

礼仪是约定俗成

礼仪是人们在长期社会交往活动中，逐步形成的用来指导与约束人们交往行为的规范，是协调社会成员相互交往关系的行为规范。

礼仪作为社会规范，是约定俗成的，虽然有一定的强制性，但对违反了礼仪规范的人，只能从道义上进行谴责。

任何一个规范都带有约束性，都不可能指望得到全体社会成员的一致认可和自觉遵守。因为人与人之间是有差异的，对规范的认识态度也会有差异。对于违反礼仪规范的行为，会受到社会舆论的谴责，从而使他的良心受到鞭答，以唤起他的良知，规范他的行为，从而建立起融洽、和谐、美好的社交礼仪环境。

◎礼仪表现了互相尊重

尊重是礼仪的核心和基础。没有尊重就没有礼仪。

尊重，包括自尊和尊重他人。不论什么国家、民族、地区，不论哪个时间、场合，各种各样的礼仪形式，都体现着“尊重”的精神。自尊和尊重他人，是礼仪的感情基础，只有人与人之间相互尊重，才能保持和谐的人际关系。古人云：“敬人者，人恒敬之。”就是说只有懂得尊重别人的人，才能赢得别人的尊重。

马洛斯认为，人们对尊重的需要包括自尊和来自他人的尊重。从马洛斯的理论中可以看到，“尊重”在人的社会生活中占据了重要的位置。

“自尊”，是个人为了获得他人的尊重而产生的一种积极的心态，人需要来自他人的尊重包括：接受、承认、关心、赏识、地位、名誉、威望等等。一个人有了自尊，才有上进心，才有自信、自强，进而才会有能力、有本领和有成就。一个人没有了自尊心，是可悲的。我们时时会见到：在餐馆里，一些人不衫不履，吆五喝六；在影院里，一些人大声喧哗，自始至终“嘟哝”不停；在大街上嬉笑打闹；在公共汽车上，年轻人不知给身旁的老人、孕妇让位……等等。这些人，在大庭广众之中，却“旁若无人”，如入无人之境。别人向他们投来的冷眼，他们或视而不见，或置若罔闻，或麻木不仁。这正反映了他们多么缺乏自尊、自爱，多么缺乏判断美和丑的能力。一个人没有了自尊，就会自卑、消极、颓废，甚至绝望，自毁前程。

礼仪是约定俗成(2)

尊重是人的一种美德。常言说“你敬我一尺，我敬你一丈”，就是说在你对别人尊重的时候，也会得到别人的尊重。尊重别人的同时，也会使自己的自尊心得到满足。在现实生活中，我们会发现那些有道德、有修养、有文化的人，非常谦虚、谨慎，待人和善、宽厚，时时都关心着他人的存在。在与人的交往中，他们有时宁可把“自尊”放在第二位，也不会对别人无理，表现出一种“虚怀若谷”的高尚境界。他们甚至在个人独处的时候，也还要讲究“慎独”。我们与这样的人交往，会感到非常快乐和满足，所以大家都愿意和他交往，当然，他也赢得了人们的尊敬。

尊重他人，首先要尊重他人的人格。人格是一个人所具有的各项重要的和相当稳定的心理特征的总和。通常是指人的尊严、价值和品格。可以说一个正常的人，最为看重、最为“在乎”的莫过于自己的人格了。因此，尊重他人的人格，是人际交往中非常重要的一个方面。其次，还要尊重他人的爱好和习惯。不应当强求他人按照自己的爱好和习惯来行事。每个人的性格、特点、生活阅历不同，在长期生活中形成的爱好和习惯也会千差万别。能够同不同爱好和习惯的人和谐相处，才会使自己的生活更加丰富多彩，使自己的人品更加充满魅力。

礼仪是文明、进步的表现。自古以来，礼仪就被人们高度重视。《礼记》一书中说：“人有礼则安，无理则危”。明代的颜元说得更全面、明白：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰”。

礼仪具有约束性，礼仪比起法律，其约束性更为广泛、深入，更易于被人接受。在人类社会经济、文化高度发达的今天，礼仪将更加受到人们的重视。

◎礼仪塑造恰到好处的形象

“形象”是一个人的形体外观，在社交中在对方心目中形成的综合化、系统化的印象，是影响交往融洽成功与否的重要因素。出于自尊的原因，人人都希望自己在公众面前有一个良好的形象，以受到别人的信任和尊重，使人际关系和谐、融洽。所以，人们非常重视为自己塑造一个良好的社会形象。

礼仪是塑造形象的重要手段。在社交活动中，交谈讲究礼仪，可以变得文明；举止讲究礼仪，可以变得高雅；穿着讲究礼仪，可以变得大方；行为讲究礼仪，可以变得美好……。只要讲究礼仪，事情都会做得恰到好处。总之，一个人讲究礼仪，就可以变得充满魅力。

一个单位、一个企业通过讲究礼仪，可以在公众心目中，塑造出良好的社会形象，使自己在激烈的市场竞争中，广交朋友，办事左右逢源，产生出很好的社会效益和经济效益。

◎礼仪是协调关系的桥梁

礼仪所表现出的尊重、平等、真诚守信的精神，和种种周全的礼仪形式，必然会赢得对方的好感和信任，使对方心理需求得到满足，从而化解矛盾，交朋友的可以成为知己，谈合作的可以达成协议。

礼仪是“纽带”、是“桥梁”、是“粘合剂”。它可以使人与人相互理解、信任、关心、友爱、互助，营造良好融洽的气氛，维持关系的稳定和发。

在激烈的市场竞争中，各个市场主体之间为了自身利益，必然不断产生矛盾。解决矛盾的方法，双方都持真诚、理解的态度，通过摆情况、讲道理、平衡利害关系，动之以情、晓之以礼，互谅互让，那么，不但矛盾会合理解决，双方不伤和气，取得一个“双赢”的结果，而且还会成为更加亲密的合作伙伴。

◎礼仪体现修养

礼仪是一种高尚、美好的行为方式，它可以净化人的心灵，陶冶人的情操，提高人的品味，完善人生。一个人讲究礼仪，会使自己心胸豁达，谦虚诚恳，遵守纪律、乐于助人。在礼仪的熏陶下，人们的修养会自觉地提高，匡正缺点，成为一个道德高尚的人。

礼仪会通过评价、示范、劝阻等形式去矫正人们的不良行为和习惯，倡导人们按照礼仪的规范要求去协调人际关系，维护健康、正常的社会生活。遵守礼仪原则的人，客观上起着榜样的作用，无声地影响着、教育着周围的人们。

各种礼仪仪式，更是一种具有强化教育作用的活动。比如婚礼，可以教育新婚夫妇忠于爱情，互敬互爱，尊敬老人，和睦邻里。参与婚礼的宾客，也会从中受到一场很好的现实教育。其他如开学典礼、誓师大会、开业典礼等，由于举行这些仪式的目的就是要统一意志、激励人心、振奋精神、做好工作，因此对与会者更是一种直接的教育形式。

综上所述，我们可以看到，崇尚礼仪是全体社会成员的精神需求和物质需求；是国家、民族兴旺发达，文明进步的标志；是全体社会成员具备良好的精神状态、道德水平、文化教养的反映；是优秀社会风尚的有力说明。所以，崇尚礼仪对促进人们的精神面貌和文明有礼有着不可估量的作用。

举止礼仪的标准(1)

举止是人际交往过程中的礼仪表现形式，除了口语的礼仪外，它讲究的是人体动作与表情的礼仪。它通过人的肢体、器官的动作和面部表情的变化，来表达思想感情的语言符号，也叫人体语言或肢体语言。

举止，是一种非文字语言，包括人的体态姿势、动作和表情。举止语言是用人体的动作、表情作为词汇来象征人的心灵、表达人的思想感情的一种非语言的语言。人们在交谈中，一个眼神，一个表情，一个微小的手势和体态，都可以准确的表现出人真实、诚恳的心态。此外，举止所发出的语言信息比起口头语言具有含蓄、模糊的作用，给人们以朦胧美的感官享受。

优美的举止不是天生就有的，我们既然了解了它，就应当积极主动地参与形体训练，掌握正确的举止姿态，矫正不良习惯，达到自然美与修饰美的最高境界。

◎站姿自然

站姿是人的一种本能。常言说：“站如松”，就是说，站立应像松树那样端正挺拔。站姿是静力造型动作，显现的是静态美。站姿又是训练其他优美体态的基础，是表现不同姿态美的起始点。

（一）规范的站姿

头正。两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，表情自然，稍带微笑。

肩平。两肩平正，微微放松，稍向后下沉。

臂垂。两肩平整，两臂自然下垂，中指对准裤缝。

躯挺。胸部挺起、腹部往里收，腰部正直，臀部向内向上收紧。

腿并。两腿立直，贴紧，脚跟靠拢，两脚夹角成60度。

这种规范的礼仪站姿，同部队战士的立正是有区别的。礼仪的站姿较立正多了些自然、亲近和柔美。

（二）服务岗位中的几种站姿

1．规范站姿（如前文介绍）。

2．叉手站姿：即两手在腹前交叉，右手搭在左手上直立。这种站姿，男子可以两脚分开，距离不超过20厘米。女子可以用小丁字步，即一脚稍微向前，脚跟靠在另一脚内侧。

这种站姿端正中略有自由，郑重中略有放松。在站立中身体重心还可以在两脚间转换，以减轻疲劳，这是一种常用的接待站姿。

3．背手站姿：即双手在身后交叉，右手贴在左手外面，贴在两臀中间。两脚可分可并。分开时，不超过肩宽，脚尖展开，两脚夹角成60度挺胸立腰，收颌收腹，双目平视。

这种站姿优美中略带威严，易产生距离感，所以常用于门僮和保卫人员。如果两脚改为并立，则突出了尊重的意味。

4．背垂手站姿：即一手背在后面，贴在臀部，另一手自然下垂，手自然弯曲，中指对准裤缝，两脚可以并拢也可以分开，也可以成小丁字步。

这种站姿，男士多用，显得大方自然、洒脱。以上几种站姿密切地联系着岗位工作，在日常生活中适当的运用，会给人们挺拔俊美、庄重大方、舒展优雅、精力充沛的感觉。

要掌握这些站姿，必须经过严格的训练，长期坚持，形成习惯。

在站立中一定要防止探脖、塌腰、耸肩，双手不要放在衣兜里，腿脚不要不自主地抖动，身体不要靠在门上，两眼不要左顾右盼，以免给人形成不良印象。

◎走姿稳健

走姿是一种动态美。每个人都是一个流动的造型体，优雅、稳健、敏捷的走姿，会给人以美的感受，产生感染力，反映出积极向上的精神状态。

（一）规范的走姿

头正。双目平视，收颌，表情自然平和。

肩平。两肩平稳，防止上下前后摇摆。双臂前后自然摆动，前后摆幅在30°~40°，两手自然弯曲，在摆动中离开双腿不超过一拳的距离。

躯挺。上身挺直，收腹立腰，重心稍前倾。

步位直。两脚尖略开，脚跟先着地，两脚内侧落地，走出的轨迹要在一条直线上。

步幅适当。行走中两脚落地的距离大约为一个脚长，即前脚的脚跟距后脚脚尖相距一个脚的长度为宜，不过不同的性别，不同的身高，不同的着装，都会有些差异。

步速平稳。行进的速度应当保持均匀、平稳，不要忽快忽慢，在正常情况下，步速应自然舒缓，显得成熟、自信。

行走时要防止八字步，低头驼背，不要摇晃肩膀，双臂大甩手，不要扭腰摆臀，左顾右盼，脚不要擦地面。

（二）变向走姿

变向走姿是指在行走中，需转身改变方向时，采用合理的方法，体现出规范和优美的步态。

1. 后退步

与人告别时，应当先后退两三步，再转身离去，退步时脚轻擦地面，步幅要小，先转身
后转头。

2. 引导步

引导步是用于走在前边给宾客带路的步态。引导时要尽可能走在宾客左侧前方，整个身体半转向宾客方向，保持两步的距离，遇到上下楼梯、拐弯、进门时，要伸出左手示意，并提示请客人上楼、进门等。

3. 前行转身步

在前行中要拐弯时，要在距所转方向远侧的一脚落地后，立即以该脚掌为轴，转过全身，然后迈出另一脚。即向左拐，要右脚在前时转身，向右拐，要左脚在前时转身。

举止礼仪的标准(2)

(三) 穿不同鞋子的走姿

穿平底鞋走路比较自然、随便，要脚跟先落地，前行力度要均匀，走起路显得轻松、大方。

由于穿平底鞋不受拘束，往往容易过分随意，步幅时大时小，速度时快时慢，还容易因随意而给人以松懈的印象，应当注意防止。

穿高跟鞋的走姿

由于穿上高跟鞋后，脚跟提高了，身体重心就自然地前移，为了保持身体平衡，膝关节要绷直，胸部自然挺起，并且收腹、提臀、直腰。使走姿更显挺拔，平添几分魅力。

穿高跟鞋走路，步幅要小，脚跟先着地，两脚落地脚跟要落在一条直线上，像一枝柳条上的柳叶一样，这就是所谓的“柳叶步”。

有人穿高跟鞋走路时，用屈膝的方法来保持平衡，结果走姿不但不挺拔，反而因屈膝、撅臀显得非常粗俗不雅。有这种毛病的人，要训练自己，注意在行进时一定保持踝、膝、髋关节的挺直，保持挺胸、收腹、向上的姿态。

◎坐姿端庄

坐是一种静态造型，是非常重要的仪态。在日常工作和生活中，离不开这种举止。对男性而言，更有“坐如钟”一说。端庄优美的坐姿，会给人以文雅、稳重、大方的美感。

（一）女子八种优美坐姿

1. 标准式

轻缓地走到座位前，转身后两脚成小丁字步，左前右后，两膝并拢的同时上身前倾，向下落座。如果穿的是裙装，在落座时要用双手在后边从上往下把裙子拢一下，以防坐出皱折或因裙子被打折坐住，而使腿部裸露过多。

坐下后，上身挺直，双肩平正，两臂自然弯曲，两手交叉叠放在两腿中部，并靠近小腹。

两膝并拢，小腿垂直于地面，两脚保持小丁字步。

2. 前伸式

在标准坐姿的基础上，两小腿向前伸出两脚并拢，脚尖不要翘。

3. 前交叉式

在前伸式坐姿的基础上，右脚后缩，与左脚交叉，两踝关节重叠，两脚尖着地。

4．屈直式

右脚前伸，左小腿屈回，大腿靠紧，两脚前脚掌着地，并在一条直线上。

5．后点式

两小腿后屈，脚尖着地，双膝并拢。

6．侧点式

两小腿向左斜出，两膝并拢，右脚跟靠拢左脚内侧，右脚掌着地，左脚尖着地，头和身躯向左斜。注意大腿小腿要成90度，小腿要充分伸直，尽量显示小腿长度。

7．侧挂式

在侧点式基础上，左小腿后屈，脚绷直，脚掌内侧着地，右脚提起，用脚面贴住左踝，膝和小腿并拢，上身右转。

8．重叠式

重叠式也叫“二郎腿”或“标准式架腿”等。

在标准式坐姿的基础上，两腿向前，一条腿提起，腿窝落在另一腿的膝关节上边。要注意上边的腿向里收，贴住另一腿，脚尖向下。

重叠式还有正身、侧身之分，手部也可交叉、托肋、扶把手等多种变化。

二郎腿一般被认为是一种带有不严肃，不庄重的坐姿，尤其是女子不宜采用。其实，这种坐姿常常被采用，因为只要注意上边的小腿往回收，脚尖向下这两个要求，不仅外观优美文雅，大方自然，富有亲近感，而且还可以充分展示女子的风采和魅力。

（二）男子六种优美坐姿

1．标准式

上身正直上挺，双肩正平，两手放在两腿或扶手上，双膝并拢，小腿垂直地落于地面，两脚自然分开成45度。

2．前伸式

在标准式的基础上，两小腿前伸一脚的长度，左脚向前半脚，脚尖不要翘起。

3．前交叉式

小腿前伸，两脚踝部交叉。

4．屈直式

左小腿回屈，前脚掌着地，右脚前伸，双膝并拢。

5．斜身交叉式

两小腿交叉向左斜出，上体向右倾，右肘放在扶手上，左手扶把手。

6．重叠式

右腿叠在左腿膝上部，右小腿内收、贴向左腿，脚尖自然地向下垂。

（三）不同坐姿的心态

坐的动作和姿势多种多样。不同的坐姿反映着不同的心理状态，但我们不应当把某种坐姿反映某种心理状态作为固定的模式。坐姿应当从人的生理因素、心理因素、社交因素等多方面出发，作出大致的判断。

1. 猛坐与轻坐

人在落座时，不同的心境、不同的个性，其动作的大小、快慢、轻重各不相同。一般地说：

同自己熟悉要好的亲友会面时，性格开朗的人，落座时动作幅度大，速度快；同初次交往的人相会，会见尊长时，个性文静的人，落座时动作小而轻缓。

大喜大怒时，性格强悍的人、不拘小节的人，落座时动作大而猛；悲怨沉思时，性格谨慎的人，落座时动作小而迟缓。

以上落座形式，只是指一般情况而言。对于一个文化修养程度高、自控能力强的人，以上判断就不一定是准确的。所以观察对方落座动作，分析对方的心境、性格时，要考虑多种因素。我们自己在落座时，不论当时心境如何，个性如何，都应当从礼仪出发，善于自我控制，做到轻重适度，为自己塑造良好的形象。

2. 深坐与浅坐

与人交谈时，坐得靠后——深坐或坐得靠前——浅坐，可以反映不同的心理状态和待人态度。深坐，表现出一定的心理优势和充满自信；浅坐，表现出尊重和谦虚；过分的浅坐，则有自卑和献媚之嫌了。

举止礼仪的标准(3)

3. 张腿坐与并腿坐

男子张开双腿而坐，表示个性奔放坦率，胸怀开阔，且有较强的自信和支配欲。女性张腿而坐是不雅观的，不论何时、何地、任何情况，都不可采取这种坐姿。

男子并腿坐，表示出严肃、郑重和认真。女子常常采用这种坐姿，表现出端庄和郑重。

4. 其他坐姿

有的人，在同要好的亲友交谈时，倒坐椅子，两臂扒在椅子背上，显得亲切、真挚、坦诚。当然仅限于这种场合。

有的人喜欢把脚架放在桌子上，这种姿势是一个人放荡不羁，傲慢无礼的表现，令人望而生厌。

有的人半躺半坐，形象颓废，甚至显得放肆，应当避免。在人体语言中，人的躯干、四肢、手势、面部五官各具特点，都可以作为表情的工具，显示出不同的心态。不过，在社交礼仪中，坐姿所起作用更些，所占位置更重要些，更应当重视。

◎蹲姿得体

蹲姿不像站姿、走姿、坐姿那样使用频繁，因而往往被人所忽视。一件东西掉在地上，一般人都会很随便弯下腰，把东西捡起来。但这种姿势会使臀部后撅，上身前倒，显得非常不雅。讲究举止的人，就应当讲究蹲姿。这里介绍一种优美的蹲姿。

左脚在前右脚在后向下蹲去，左小腿垂直于地面，全脚掌着地，大腿靠紧，右脚跟提起，前脚掌着地，左膝高于右膝，臀部向下，上身稍向前倾。以左脚为支撑身体的主要支点。

男子也可以这样做，不过两腿不要靠紧，可以有一定的距离。

◎手势优雅

手势是人们常用的一种肢体语言，在服务过程中有着重要的作用，它可以加重语气，增强感染力。大方、恰当的手势可以给人以肯定、明确的印象和优美文雅的美感。

（一）规范的手势

规范的手势应当是手掌自然伸直，掌心向内向上，手指并拢，拇指自然稍稍分开，手腕伸直，使手与小臂成一直线，肘关节自然弯曲，大小臂的弯曲以 140° 为宜。

在出手势时，要讲究柔美、流畅，做到欲上先下、欲左先右，避免僵硬死板、缺乏韵味，同时配合眼神、表情和其他姿态，使手势更显协调大方。

（二）常用手势

1. 横摆式

在表示“请进”、“请”时常常用横摆式。作法是，五指并拢，手掌自然伸直，手心向上，肘微弯曲，腕低于肘。开始作手势应从腹部之前抬起，以肘为轴轻缓地向一旁摆出，到腰部并与身体正面成 45° 时停止。头部和上身微向伸出手的一侧倾斜，另一手下垂或背在背后，目视宾客，面带微笑，表现出对宾客的尊重、欢迎。

2. 前摆式

如果右手拿着东西或扶着门时，这时要向宾客做向右“请”的手势时，可以用前摆式，五指并拢，手掌伸直，由身体一侧由下向上抬起，以肩关节为轴，手臂稍曲，到腰的高度再由身前右方摆去，摆到距身体 15 厘米，并不超过躯干的位置时停止。目视来宾，面带笑容，也可双手前摆。

3. 双臂横摆式

当来宾较多时，表示“请”可以动作大一些，采用双臂横摆式。两臂从身体两侧向前上方抬起，两肘微曲，向两侧摆出。指向前进方向一侧的臂应抬高一些，伸直一些，另一手稍低一些，曲一些。也可以双臂向一个方面摆出。

4. 斜摆式

请客人落座时，手势应摆向座位的地方。身手要先从身体的一侧抬起，到高于腰部后，再向下摆去，使大小臂成一斜线。

5. 直臂式

需要给宾客指方向时，采用直臂式，手指并拢，掌伸直，屈肘从身前抬起，向抬到的方向摆去，摆到肩的高度时停止，肘关节基本伸直。注意指引方向，不可用一手指指出，显得不礼貌。

表情礼仪的表达方式(1)

礼仪的情感表达是说人们在讲究礼节时，内心情感在面部上的表现，即表情。表情是人际交往中，相互沟通的形式之一。

美国心理学家艾伯特·梅拉比安把人的感情表达效果总结了一个公式：感情的表达=语言（7%）+声音（38%）+感情（55%），这个公式是否科学合理且不去深究，但它说明了表情在人际间沟通时能够恰如其分地表现出人的内在感情。

◎心灵的语言——目光

在社交礼仪中，目光是受感情制约的，人的眼睛的表现力极为丰富、极为微妙，很难规定出一定的模式。正确地运用目光，能恰当地表现出内心的情感。因此，只有把握好自己的内心感情，目光才会很好地发挥作用。

眼睛被人们称为心灵的窗户，这是因为心灵深处的奥秘都会自觉不自觉地眼神中流露出来。印度诗人泰戈尔说：“一旦学会了眼睛的语言，表情的变化将是无穷无尽的。”这又

说明，眼睛语言的表现力是极强的，是其他举止无法比拟的。一双炯炯有神的眼睛，给人以感情充沛、生机勃勃的感觉；目光呆滞麻木，则使人产生疲惫厌倦的印象。

在人与人之间进行交流时，目光的交流总是处于最重要的地位。信息的交流要以目光的交流为起点。交流过程中，双方要不断地应用目光表达自己的意愿、情感，还要适当观察对方的目光，探测“虚实”。交流结束时，也要用目光作一个圆满的结尾。在各种礼仪形式中，目光有重要的位置，目光运用得当与否，直接影响礼仪的质量。

不同场合与不同情况，应运用不同的目光。

见面时，不论是见到熟悉的人，或是初次见面的人，不论是偶然见面，或是约定见面，首先要眼睛大睁，以闪烁光芒的目光正视对方片刻，面带微笑，显示出喜悦，热情的心情。对初见面的人，还应头部微微一点，行一注目礼，表示出尊敬和礼貌。

在集体场合，开始发言讲话时，要用目光扫视全场，表示“我要开始讲了，请予注意”。

在与人交谈时，应当不断地通过各种目光与对方交流，调整交谈的气氛。交谈中，应始终保持目光的接触，这是表示对话题很感兴趣。长时间回避对方目光而左顾右盼，是不感兴趣的表示。但应当注意，交流中的注视，决不是把瞳孔的焦距收束，紧紧盯住对方的眼睛，这种逼视的目光是失礼的，也会使对方感到尴尬。交谈时正确的目光应当是自始至终地都在注视，但注视并非紧盯。瞳孔的焦距要呈散射状态，用目光笼罩对方的面部，同时应当辅以真挚、热诚的面部表情。交谈中，随着话题、内容的变换，作出及时恰当的反映。或喜或惊，或微笑或沉思，用目光流露出会意的万千情意，使整个交谈融洽、和谐、生动、有趣。

交谈和会见结束时，目光要抬起，表示谈话的结束。道别时，仍用目光注视着对方的眼睛，面部表现出惜别的深情。

在掌握并正确运用自己目光语言的同时，还应当学会“阅读”对方目光语言的方法。从对方的目光变化中，分析他的内心活动和意向。随着交谈内容的变化，目光和表情和谐地统一，表示很感兴趣，思想专注，谈兴正浓。对方的目光长时间地中止接触，或游移不定，表示对交谈不感兴趣，交谈应当很快结束。交谈中，目光乜斜，表示鄙夷；目光紧盯，表示疑虑；偷眼相觑，表示窘迫；瞪大眼睛，表示吃惊，等等。目光语言是千变万化的，但都是内心情感的流露。学会阅读分析目光语言，对于正确处理社交活动的进行和发展有着重要意义。

◎甜蜜的事业——微笑

微笑可以表现出温馨、亲切的表情，能有效地缩短沟通双方的距离，给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围，因而微笑不仅是一种外化的形象，也是内心情感的写照。

人的感情是非常复杂的，表现在面部有“喜、怒、哀、乐”等多种形式，其中，“笑”在人际交往中，有着突出重要的作用，面对不同的场合、不同的情况，如果能用微笑来接纳对方，可以反映出本人高超的修养，待人的至诚，是处理好人际关系的一种重要手段。

微笑具有一种磁性的魅力，它可以使强硬者变温柔，使困难变得容易，所以，微笑是人际交往中的润滑剂，是广交朋友，化解矛盾的有效手段，美国希尔顿旅馆总公司董事长康纳·希尔顿50多年里，不断地到他设在世界各国的希尔顿旅馆视察，视察中他总是经常问下级的一句话是：“你今天对客人微笑了没有？”

微笑的功能是巨大的，但要笑得恰到好处，也是不容易的，所以微笑是一门学问，又是一门艺术。

微笑的要求是：发自内心、自然大方，显示出亲切，要由眼神、眉毛、嘴巴、表情等方面协调动作来完成。

要防止生硬、虚伪、笑不由衷。

要笑得好并非易事，必要时应当进行训练。可以自己对着镜子练习，一方面观察自己的笑的表现形式，更要注意进行心理调整，想象对方是自己的兄弟姐妹，是自己多年不见的朋友。还可以在多人中间，讲一段话，讲话时自己注意显现出笑容，并请同伴给以评议，帮助矫正。

◎亲密的伙伴——肢体语言

肢体语言是人际交往中常用的一种交流形式。使用得当，会给人以更深刻、更鲜明的印象。好的肢体语言不仅可以很好地表情达意，而且可以以优雅动人的体态，给人的视觉以美好的感觉，产生“此时无声胜有声”的作用。

表情礼仪的表达方式(2)

(一) 手势语

在日常生活中，人们常常有意无意地借助各种手势，来表达自己的意思和情感。久而久之，某个手势便会成为一种定式，什么手势表现什么意思，大家心领神会、不言自明。

1. 跷大拇指手势

中国人对这一手势赋予积极的意义，通常用它表示高度的赞誉。寓义为：“好！”、“第一！”等。但是在英国、澳大利亚和新西兰等国家，跷大拇指则是搭车的惯用手势。而在希腊，跷大拇指却是让对方“滚蛋”的意思。中国人在与希腊人交往时，千万不要用跷大拇指去称赞对方，那样一定会闹出笑话，甚至产生不愉快。

2. 指点手势

在交谈中，伸出食指向对方指指点点是很不礼貌的举动。这个手势，表示出对对方的轻蔑与指责。更不可将手举高，用食指指向别人的脸。西方人比东方人要更忌讳别人的这种指点。

3. 捻指手势

捻指就是用手拇指与食指弹出“叭叭”的声响。它所表示的意义比较复杂：有时是表示高兴；有时表示对所说的话或举动感兴趣或完全赞同；有时则视为某种轻浮的动作，比如对某人或异性“叭叭”地打响指。

在陌生的场合或不熟悉的人面前，轻易地捻指，会使人觉得没有教养，碰到熟人打招呼时也来上一声捻指，也会使人觉得不舒服。总之，这是一种很随便的举止，慎用为好。

（二）体态语

体态语指凭借身体的动作或表情来表达某种意思、情绪的无声语言。

1. 感谢

在一般的场合，表示感谢，可用点头来表示。在比较庄重的场合，可用鞠躬来表示谢意。鞠躬的“深度”与致谢的程度有关，感谢的程度越重，躬身的深度越大。表示感谢还可双手握住对方的手，或者再上下晃几下，晃的程度越大，感谢的程度越重。还有，用双手在胸前抱拳或合十，前后晃动几下表示感谢。在中国广东，人们用右手中指轻轻点击桌面，来表示感谢。

2. 高兴

成语“捧腹大笑”即所示特别高兴的体态。在正式场合男士乐不可支时会仰身大笑，女士常常掩口而笑，因为女士们以“笑不露齿”为美。突如其来的高兴会扬起双眉，同时高兴时也会跳起来。欧美人高兴至激动时会双手握拳，向上用力的挥起。

3. 爱抚

爱抚的方式多种多样，比如长辈对晚辈，成人对小孩常会拍拍肩膀及抚摩其头顶表示爱抚之意。抚摩头顶的方式在国外要留心当地的习俗，泰国把抚摩头顶视为巨大的侮辱。

4. 亲热

关系亲密的年青同性，会常常搂在一起，女性会挎着胳膊或相互搂着腰；男性会互相搂着肩膀；年青的恋人会把上身靠近对方；父母对婴幼儿，会常常亲吻孩子的脸蛋。对可爱而又调皮的孩子表达亲昵感情时，会在孩子的鼻子上刮一下；若是上级对下级表示亲近时，会拍拍对方的肩头。

5. 安慰、鼓励

年长者对年幼者，上级对下级，强者对弱者，常用手拍拍对方的肩膀，用力地握握对方的手，同时伴上有力的晃动。

6. 安静

在人多的场合若需安静，往往手掌伸开，掌心向下，由上向下慢慢挥动。在人少的情况下，往往把双手或一只手放在胸前，掌心向下手掌伸开，频频向下压动。也可以用右手食指垂直贴进嘴唇，轻轻发出嘘声来示意大家保持安静。

7. 称赞、夸奖、叫好

用手握拳，跷起大拇指，表示特别赞美。在欣赏文体节目时，也可鼓掌喝彩。如果坐在桌子旁，叫好时常拍桌子，成语“拍案叫绝”即表示此体态。坐着叫好会拍大腿或膝盖。

8. 憧憬、希望，

当人们心中怀有美好憧憬时，会双目凝视，两手掌在胸前搓摩。男人常搓下巴或抚弄胡须。当殷切盼望的人或物在远方时，会伸直脖子远望。英美等国人，常会两臂下垂，两手相握，扬起头，目视上方。

9. 同意、赞成

同意、赞成，最简单的表达方式就是点头。在正式的场合，或进行表决时，则要举手表。在非正式场合，当表示“特别赞成”完全同意”时，可以双手高高举起。英美等国表示“赞同”时，往往会向上跷起拇指。

10. 跃跃欲试

两手掌相摩擦，或在手心啐一口唾沫，手掌再相互摩擦，成语“摩拳擦掌”即所示体态。两手搓摩大腿，或两手搓摩屁股，两臂前屈双手握拳，抖动几下也表示这个意思。

11. 打招呼

中国人最普通打招呼的方式就是笑一笑，或点点头，同时也会扬扬手、点点头。美国人走在路上打招呼，常常要拿起自己头顶的帽子表示致意，现在已简化为抬一下帽沿。

12. 告别

在20世纪以前，中国人的告别礼是鞠躬，或拱手告别。如今人们告别大多采用握手告别，挥手告别，摇手告别，及点头告别。与孩子告别时多用招手。向上级告别时常微微欠身。向死者遗体告别，一般要三鞠躬。

欧美人常以“拥抱”“亲吻”来表示告别之情。英格兰人道别时，常横向挥手。法兰西人却竖向挥手。而日本人则是以鞠躬告别。

1 3 . 道歉

如果是礼节性的道歉可以点点头、欠欠身、或招招手。一般男士常抬手到耳际；有时还要竖向挥动几下。向师长道歉时，要郑重地点点头，用欠身或鞠躬来表示。

1 4 . 愤怒、急躁

人往往在愤怒的时候会咬牙切齿，瞪大双眼，有时还会用力地揉抓自己的头发。当急躁的时候会拍大腿、拍桌子或捶头。当激愤时或要动手时，会捋胳膊挽袖子，女性常会手背叉腰。在英美等国，人愤怒急躁到难以忍耐的程度时，常以两臂在身体两侧张开，双手握拳，怒目而视。

1 5 . 告饶

也可理解为求饶，一般双手合掌在胸前频频摇动。因恐惧而求饶，常是抱头。苦苦哀求时则会蜷地求饶，磕头求饶。

1 6 . 无可奈何

当无可奈何的时候，一般会轻轻地摇头叹息。也会手臂不动两手摊开。欧美人表示无可奈何时常耸肩，或同时抬起双手前臂翻开手掌，有时还要摇摇头。或者摊开双手后，同时头向一侧偏，眼睛也会随之一闭。

所谓的礼仪

称谓，也叫称呼，属于道德范畴。称谓礼仪是在对亲属、朋友、同志或其他有关人员称呼时所使用的一种规范性礼貌语，它能恰当地体现

出当事人之间的隶属关系。我们的祖先使用称谓十分讲究，不同的身份、不同的场合、不同的情况，在使用称谓时无不入幽探微，丝毫不辨。今天的现代礼仪，虽不必泥古，但也不可全部推翻重来，要在前人的基础上，推陈出新，表现出新一代礼貌称谓的新风貌。

人际交往，礼貌当先；与人交谈，称谓当先。使用称谓，应当谨慎，稍有差错，便贻笑与人。恰当地使用称谓，是社交活动中的一种基本礼貌。称谓要表现尊敬、亲切和文雅，使双方心灵沟通，感情融洽，缩短彼此距离。正确地掌握和运用称谓，是人际交往中不可缺少的礼仪因素。

◎姓名称谓

姓名，即一个人的姓氏和名字。姓名称谓是使用比较普遍的一种称呼形式。用法大致有以下几种情况：

全姓名称谓，即直呼其姓和名。如：“李大伟”、“刘建华”等。全姓名称谓有一种庄严感、严肃感，一般用于学校、部队或其他等郑重场合。一般地说，在人们的日常交往中，指名道姓地称呼对方是不礼貌的，甚至是粗鲁的。

名字称谓，即省去姓氏，只呼其名字，如“大伟”、“建华”等，这样称呼显得既礼貌又亲切，运用场合比较广泛。

姓氏加修饰称谓，即在姓之前加一修饰字。如“老李”“小刘”“大陈”等，这种称呼亲切、真挚。一般用于在一起工作、劳动和生活中相互比较熟悉的同志之间。

过去的人除了姓名之外还有字和号，这种情况直到解放前还很普遍。这是相沿已久的一种古风。古时男子20岁取字，女子15岁取字，表示已经成人。平辈之间用字称呼既尊重又文雅，为了尊敬不甚相熟的对方，一般宜以号相称。

◎亲属称谓

亲属称谓是对有亲缘关系的人的称呼，我国古人在亲属称谓上尤为讲究，主要有：

对亲属的长辈、平辈决不称呼姓名、字号，而按与自己的关系称呼。如祖父、父亲、母亲、胞兄、胞妹等。

有姻缘关系的，前面加“姻”字，如姻伯、姻兄、姻妹等。

称别人的亲属时，加“令”或“尊”。如尊翁、令堂、令郎、令爱、令侄等。

对别人称自己的亲属时，前面加“家”，如家父、家母、家叔、家兄、家妹等。

对别人称自己的平辈、晚辈亲属，前面加“敝”、“舍”或“小”。如敝兄、敝弟，或舍弟、舍侄，小儿、小婿等。

对自己亲属谦称，可加“愚”字，如愚伯、愚岳、愚兄、愚甥、愚侄等。

随着社会的进步，人与人的关系发生了巨大变化，原有的亲属、家庭观念也发生了很大的改变。在亲属称谓上已没有那么多讲究，只是书面语言上偶用。现在我们在日常生活中，使用亲属称谓时，一般都是称自己与亲属的关系，十分简洁明了，如爸爸、妈妈、哥哥、弟弟、姐姐、妹妹等。

有姻缘关系的，在当面称呼时，也有了改变，如岳父——爸，岳母——妈，姻兄——哥，姻妹——妹等。

称别人的亲属时和对别人称自己的亲属时也不那么讲究了，如：您爹、您妈、我哥、我弟等。

不过在书面语言上，文化修养高的人，还是比较讲究的，不少仍沿袭传统的称谓方法，显得高雅、礼貌。

◎职务称谓

职务称谓就是用所担任的职务作称呼。这种称谓方式，古已有之，目的是不称呼其姓名、字号，以表尊敬、爱戴，如对杜甫，因他当过工部员外郎而被称“杜工部”，诸葛亮因是蜀国丞相而被称“诸葛丞相”等。现在人们用职务称谓的现象已相当普遍，目的也是为了表示对对方的尊敬和礼貌。主要有三种形式：

用职务呼，如“李局长”、“张科长”、“刘经理”、“赵院长”、“李书记”等。

用专业技术职务称呼，如“李教授”、“张工程师”、“刘医师”。对工程师，总工程师还可称“张工”、“刘总”等。

职业尊称，即用其从事的职业工作当作称谓，如“李老师”、“赵大夫”、“刘会计”，不少行业可以用“师傅”相称。

◎使用称谓要规范

称谓的使用是否规范，是否表现出尊重，是否符合彼此的身份和社会习惯，这是一个十分重要的问题。在社会活动中，人们之间互相接触，称谓问题必然频繁地出现。

一般来说，在国内，称谓应按职业、年龄来选择。如到机关联系工作，应称“同志”，单位内部除称“同志”外，习惯上也可用“小张”、“小王”之类称谓。在医院称“医生”和“大夫”，到工厂叫“师傅”，去学校称“老师”、“教授”或“同学”。邻居按辈数称呼，如对长辈可称“大爷”、“叔叔”、“老伯”等。对小孩叫“小朋友”、“小同学”等。

当前，使用称谓应注意以下几点：

一是不能把剥削阶级道德观念当成社会新潮流，如称“掌柜的”、“财主”、“马夫”、“少爷”等。有的人对这些称谓不以为耻，反以为荣，沾沾自喜，这显然是不正确的；二是

不礼貌的称谓在公共场所不要用，如“老头”、“老婆”、“小子”等。而这些称呼在家庭中或亲朋好友之间使用，反会产生亲昵的效果；三是青年人称呼人要慎用或不用“哥儿们”、“姐儿们”之类的称谓，以免给人以“团伙”之嫌。

总之，称谓的选择应根据不同的对象，区别不同场合，以文明礼貌为原则。要防止封建主义和其他腐朽思想的侵蚀，努力造成一个良好的社会主义的称谓新风。

交谈礼仪的基本要求(1)

交谈，是表达思想及情感的重要工具，是人际交往的主要手段。在人际关系中的“礼尚往来”中有着十分突出的作用。可以说，在万紫千红、色彩斑斓的礼仪形式中，交谈礼仪占据主要地位。所以，强化语言方面的修养，学习、掌握并运用好交谈的礼仪，是至关重要的。

交谈是人类口头表达活动中最常用的一种方式。随着人类社会的高度发展，交谈已成为政治、外交、科学、教育、商贸、公关等各个领域中的重要、不可缺少的一项语言活动。交谈是以两个人或几个人之间的谈话为基本形式，进行面对面的学习讨论，沟通信息，交流思想感情，谈心聊天的言语活动。它以对话为基本形态，包括交谈主体、交谈客体、交谈内容三个方面。这三方面不仅具有固定性，而且具有互换性。

◎交谈的作用

交谈是一门艺术，而且是一门古老的艺术。“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师”，在人类发展史上，交谈作为一种社会现象，是和人类劳动、生活、交际活动一起发展起来的。交谈的艺术性体现在：尽管人人都会，然而效果却大不一样。所谓“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”正说明了交谈的优劣直接决定着交谈的效果。与人进行一次成功的谈话，不仅能获得知识、信息的收益，而且感情上也会得到很多补偿，会感到是一种莫大的享受；而参与一场枯燥无味、死气沉沉的交谈，除了是时间上的浪费之外，还会有一种受折磨的感觉。

交谈是建立良好人际关系的重要途径,是连接人与人之间思想感情的桥梁,是增进友谊、加强团结的一种动力。“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,说明交谈在交往中的作用是举足轻重的。一个人善于交谈就能广交朋友,给人带来友爱,为社会增添和谐,就能享受到社会特有的友情与温暖。在现实生活中,我们经常看到不少人因话不得体,伤害了亲友,得罪了同志,甚至有些人因言语失误,结怨结仇,操刀动斧,酿成生活悲剧。

交谈不仅是人们交流思想的重要手段,而且是学习知识、增长才干的重要途径。善于同有思想、有修养的人交谈,就能学到很多有用的知识,“与君一席谈,胜读十年书”就是对交谈意义深刻的总结。英国文豪肖伯纳曾经说过:“你我是朋友,各拿一个苹果,彼此交换,交换后仍各有一个苹果;倘若你有一种思想,我也有一种思想,而朋友相互交流思想,那么,我们每个人就有两种思想了。”可见,广泛地交谈可以交流信息、深化思想、增强认识能力和处理问题、解决问题的能力。因此,掌握交谈的礼仪要求、提高交谈的语言艺术,对于提高工作水平和工作效率,也具有极其重要的作用。

◎交谈的规范

(一) 真诚坦率的原则

真诚是做人的美德,也是交谈的原则。交谈双方态度要认真、诚恳,有了直率诚笃,才能有融洽的交谈环境,才能奠定交谈成功的基础。认真对待交谈的主题,坦诚相见,直抒胸臆,不躲不藏,明明白白地表达各自的观点和看法。“出自肺腑的语言才能触动别人的心弦”,真心实意的交流是自信的结果,是信任人的表现,只有用自己的真情激起对方感情的共鸣,交谈才能取得满意的效果。

(二) 互相尊重的原则

交谈是双方思想、感情的交流,是双向活动。要取得满意的交谈效果,就必须顾及对方的心理需求。交谈中,来自对方的尊重是任何人都希望得到的。交谈双方无论地位高低,年

纪大小，或长辈晚辈，在人格上都是平等的。切不可盛气凌人、自以为是、惟我独尊。所以，谈话时，要把对方作为平等的交流对象，在心理上、用词上、语调上，体现出对对方的尊重。尽量使用礼貌语，谈到自己时要谦虚，谈到对方时要尊重。恰当地运用敬语和自谦语，可以显示个人的修养、风度和礼貌，有助于交谈的成功。

交谈礼仪的基本要求(2)

◎交谈的技巧

（一）言之有物

交谈的双方都想通过交谈，获得知识、拓宽视野、增长见识、提高水平。因此，交谈要有观点、有内容、有内涵、有思想，而空洞无物、废话连篇的交谈是不会受人欢迎的。没有材料做根据，没有事实做依凭，再动听的语言也是苍白的、乏味的。我们在交谈时，要明确地把话说出来，将所要传递的信息准确地输送到对方的大脑里，正确反映客观事物，恰当地揭示客观事理，贴切地表达思想感情。

（二）言之有序

言之有序，就是根据讲话的主题和中心设计讲话的次序，安排讲话的层次，即交谈要有逻辑性、科学性。“使众理虽繁，而无倒置之乖；群言虽多，而无棼丝之乱。”（刘勰《文心雕龙》）有些人讲话，一段话没有中心，语言支离破碎，想到哪儿就说到哪儿，东一榔头西一棒槌，给人的感觉是杂乱无章，言不及义，不知所云。所以，交谈时，先讲什么，后讲什么，思路要清晰，内容有条理，布局要合理。

（三）言之有礼

交谈时要讲究礼节礼貌。知礼会为你的交谈创造一个和谐、愉快的环境。讲话者，态度要谦逊，语气要友好，内容要适宜，语言要文明；听话者，要认真倾听，不要做其他事情。这样就会形成一个信任、亲切、友善的交谈气氛，为交谈获得成功奠定基础。

◎交谈常用的谦敬语

谦敬语是在人际交往中经常使用的、用来表示谦虚、尊敬的礼貌用语，也称客套话。

谦敬语的运用十分普遍，它可以说是社交中的润滑剂、粘合剂，能减少人际间的“摩擦”和“噪音”，可以沟通双方感情并产生亲和力，其作用是不可低估的。它可以使互不相识的人乐于相交；可以使初次见面的人很快亲近起来；请求别人时，可使人乐于提供方便和帮助；在发生不愉快时，可以避免冲突，得到谅解；洽谈业务时，使人乐于合作；在服务工作中，可以给人以温暖亲切的感受；在批评别人时，可以使对方诚恳接受。一个有教养的人，应当掌握使用客套话的艺术，自如地运用于各种场合。

交谈常用的谦敬语主要有以下几种：

（一）谦敬称呼用语

称呼尊长可用老先生、老同志、老师傅、老领导、老首长、老伯、大叔、大娘等。

称呼平辈可用老兄、老弟、先生、女士、小姐、贤弟、贤妹等。

自谦可以用鄙人、在下、愚兄、晚生等。

（二）事物谦敬用语

称姓名敬辞可用贵姓、尊姓大名、尊讳、芳名（对女性）等。

称年龄敬辞可用高寿（对老人）、贵庚、尊庚、芳龄（对女性）等。住处可用府上、尊寓、尊府等。

见解可用高见、高论等。

身体可用贵体、玉体等。

自谦辞：

称姓名——草字、敝姓等。

称朋友——敝友等。

称住处——寒舍、舍下、蓬荜等。

称见解——愚见、拙见等。

称年龄——虚度X X。

（三）谦敬祈使用语

请人提供方便、帮助——借光、劳驾、有劳、劳神、费心、操心等。

托人办事——拜托。

麻烦或打断别人——打扰。

求人解答——请问。

劝告别人——奉劝。

请别人下请大驾光临、欢迎光临、恭候光临。

请别人不要送——请留步。

请别人提意见——请指教、请赐教。

请别人原谅——请包涵、请海涵。

（四）谦敬欢迎用语。

欢迎顾客——欢迎光临、敬请惠顾。

欢迎客人——欢迎光临。

初次见面——久仰、久仰大名。

许多时未见——久违。

访问——拜访、拜望、拜见、拜谒。

没有亲自迎接——失迎、有失远迎。

自责不周——失敬。

拜别——告辞、拜辞。

送别——请留步、请回、不必远送。

中途辞别——失陪。

（五）其他谦敬用语

归还这东西——奉还。

赠送东西——奉送。

陪伴——奉陪。

祝贺——恭贺。

请对方宽容——恕……。

以上谦敬语，比较固定而且常用，使用时，要感情真挚，发自内心，再辅以表情、眼神和手势，以增强表现力，发挥更大的感染力量。

◎交谈时的礼貌用语

（一）问候礼貌用语

您好。早安。午安。晚安。

（二）告别礼貌用语

再见。晚安。祝您愉快！祝您一路平安！

（三）应答礼貌用语

不必客气。没关系。这是我应该做的。

非常感谢。谢谢您的好意。

（四）表示道歉的礼貌用语

请原谅。打扰了。失礼了。实在对不起。

谢谢您的提醒。是我的错，对不起。请不要介意。

第二部分：日常生活礼仪

日常生活礼仪对人的要求和约束可谓入幽探微、“无微不至”，使我们的生活到处充满温馨和愉悦。当然，我们不希望人们在日常生活中成为无所适从、谨小慎微的“正人君子”，但是我们更不希望人们成为粗枝大叶、不衫不履的“俗人”，甚至是放浪形骸、到处出乖露丑的痞子。

第二部分：日常生活礼仪

日常常用礼节(1)

日常生活礼仪对人的要求和约束可谓入幽探微、“无微不至”，使我们的生活到处充满温馨和愉悦。当然，我们不希望人们在日常生活中成为无所适从、谨小慎微的“正人君子”，但是我们更不希望人们成为粗枝大叶、不衫不履的“俗人”，甚至是放浪形骸、到处出乖露丑的痞子。

本章重点讲述生活中最常用、最通行的礼仪形式，是人们天天在实践，天天在使用的礼节形式。所以，有必要引起我们的高度重视。养成一种非常自然的礼节习惯，使我们的礼仪水平产生一个新的飞跃。

日常常用礼节

日常常用礼节是目前世界大多数国家通行的礼节，是所有现代礼节形式中使用最多的一种。据说中世纪人们为了表示友好，双方见面时先伸出手掌，示意手中没有武器，逐渐沿袭，形成一种最常用的基本礼节形式。

◎注目礼

注目礼是比较庄重的礼节。学校上课，教师走进教室，学生应全体起立并向老师行注目礼——目视老师并成立正姿势，目送老师走上讲台，直至老师还礼。其他如升国旗、受检阅、受接见等场合，均应行注目礼。在只有两个人的场合，或虽有多人在场但只有两人存在某种

关系的情况下，注目礼的作用不很明显，或者说不宜使用，因为这种情况下的注目无异于盯视，已经失去了它本来的作用，这时应采用其他礼节形式。

◎打招呼

打招呼是与熟人相遇的一种简单礼节。在路上、车上或其他公共场合遇到熟人，应当主动向对方打个招呼，也叫致意。打招呼的礼节有多种形式：

双方近距离相遇，又无需深谈的，可以驻足稍寒暄即可，问一声：“你好”或“上班去？”就可以了。回答也相当简单，甚至可以含糊其辞，这也是很礼貌的。与熟人路上相遇，一方“明知故问”：“上街了？”一方答非所问“今天我休息。”并不令人感觉在敷衍。两人相遇，一方问另一方：“你干什么去？”这也是出于礼貌的。因为这都是一种问候，一种礼节的表示！我国常常用“吃过饭了吗？”来打招呼，这种问候语，外国人听了很不理解，以为你要请他吃一顿呢，今天这种问候使用得越来越少了。

双方距离稍远，则无需停步寒暄，行一个点头礼——目视对方，微微地点一点头即可，在同一场合双方多次相遇，也可以用点头礼打个招呼即可，在舞会上或其他社交场合与不相识的人近距离相遇，都可以用点头礼打招呼，表示礼貌。

双方距离较远，或不便寒暄、点头时，可以行招手礼——举起一手同时注目微笑。迎接客人，见到熟人在握手前，为了表示热烈可先招呼一下，也可以先招一招手。告别、送行也常用招手礼，不过这时招手应当多招几下，甚至直到客人远去，并且还可以挥动帽子、手帕等表示深情。

◎握手礼

握手礼通常是用来表示欢迎、欢送、见面、相会、告辞，表示祝贺、感谢、慰问，表示和好、合作时使用的礼节。

握手礼看似简单，实则有很多讲究，必须掌握好，以免失礼。

握手的方式：握手一定要伸右手，伸左手是不礼貌的。伸出的手掌应当垂直，这是通常的习惯。如果掌心向下，会有显示傲视之嫌，而掌心向上，又有谦卑之态。握手的时间以三至五秒为宜，关系亲近的当然可以长时间相握。用力大小也应适度，用力太猛太重，会把对方握疼，是非礼行为；太轻甚至用指端稍碰一点，会让对方觉得你在敷衍、冷淡他。握手的力度，对男子可以稍重些，对女子则应轻柔。老朋友多年不见，当然不仅可以长时间相握，而且可以加大力度，再晃上几晃，这种方式表示热烈也是适度的。一般人为表示进一步亲近，可以把左手伸出，握住双方已经相握的双手上，轻轻地晃上几晃，这都是允许的。但对女士则不能如此。握手时，如果手上戴有手套，应当先将手套去掉。在寒冷的冬天，户外相遇或者时间仓促来不及脱手套，在握手开始时，应说一声：“对不起！”军人戴军帽与对方相见，应先行举手礼，再行握手礼。

谁先伸手也是必须注意的。长幼之间，应当待长者伸手后，幼者再及时地伸手相握。上下级之间，应等上级主动伸手后，下级再伸手。男女之间，应由女子先伸手，男子再伸手，如果女方没有握手的意思，男方可改用点头礼表示礼貌。宾主之间，作为主人，对到来的客人，不论男女、长幼，均应先伸出手去，表示热烈欢迎，女主人也应如此。

握手礼有时也可以灵活变通。如一个人面对人数众多的人，相见时则不可能一一握手，可以用点头礼、注目礼、招手礼代替。行握手礼在伸手之前，如果不能肯定对方是否愿意握手时，或看到对方没有握手意思时，则用点头礼、招手礼或注目礼也是很礼貌的。不然，你伸出手去，对方没有反应，那是很尴尬的。多人握手时，不可交叉握手，互相影响，应当待别人握过之后，再去握手，也可以用点头礼、招手礼代替。

日常常用礼节(2)

◎鞠躬礼

鞠躬礼是比较隆重的礼节，在现代生活中，可以说是最重的礼节之一。主要用于喜庆、哀悼的仪式中，在正式社交场合也有使用。

在追悼会上，向遗体告别仪式上要行三鞠躬，也称最敬礼。鞠躬前应先脱帽，身体成立正姿势，目光正视，上体向前下方弯曲，约成十度。在结婚典礼上，新人要向家长、主婚人、来客等三鞠躬。

一般的鞠躬，为一鞠躬，可以微微一弯，也可以成45度。弯曲度数越大，礼节越重。一鞠躬常用于晚辈见长辈、学生见教师、演讲者对听众、表演者对观众等情况。

日本国礼节较重，鞠躬礼常用，遇到对方行鞠躬礼时，应当还以鞠躬礼。

在进行鞠躬礼时，应当表情适当，身体稳重，目光专注。

◎鼓掌礼

鼓掌礼是在公众场合常用的一种较热烈的礼节。欢迎客人时，上级来临时，对演出表示欢迎、祝贺时，对演讲、发言者表示赞同、致意时都常用鼓掌礼。鼓掌时，目视受礼者，动作要文雅、自然，不应过分猛烈，并要随众而止，看体育比赛尽可以热烈些，但也应注意自己的身份，不可忘形失态，影响公共秩序。

◎拥抱礼

拥抱礼是西方国家通用的一种礼节，我国还不多用，只是在国际交往中对比较熟的朋友才施此礼，而且仅用于同性之间。

拥抱礼的方式是双方相对，双臂张开，表示要行拥抱礼，接着右臂高，左臂稍低，两人靠近，上体接触后，双方用右臂拥住对方的左肩背部，左手稍微抱持对方的腰部，有时手可

以轻轻地拍一拍对方的背部，头部向左，口称“欢迎”、“你好”等，然后二人交换一下姿势，向对方右侧再行拥抱礼。

由于这种礼节我国不用，所以在接待外宾时，应待外宾主动要行拥抱礼时，才响应对方，行拥抱礼，一般不采取主动。

◎接吻礼

接吻礼同拥抱礼一样，也是西方国家通行的礼节，而且比拥抱礼的使用还要频繁还要更讲究。父母在逗自己的儿女玩耍时，以亲吻孩子来取乐，这仅是一种亲昵的表示，以后才发展成为一种礼节。

行接吻礼应当注意身份和接吻的形式。

在社交场合，双方在行拥抱礼的同时，脸颊一贴，然后换一下方向再贴一贴，这便是最亲热的礼节了。长辈对晚辈，吻一下晚辈的前额即可，西方国家男女之间也通行此礼。

在西方国家，曾流行吻手礼。与女子相见时，行吻手礼，即女子把手伸出，手掌向下，对方向前轻轻接住女方手指前端，在手背上吻一下。当然，行此礼，必须要等女方主动伸出手来，不可贸然地拉女方的手亲吻。

还有一些国家和地区，在亲吻首领、长辈时，只能吻他的衣襟、脚趾或脚下的土地，表示出极其尊敬的态度。

接吻礼并非所有的国家都欢迎，因此要注意入乡随俗

公共场合的礼仪(1)

◎行路

人们在上班下班、办事购物、假日休息时总要行路。道路是最基本的公众场合，一个人单独行路的机会比较多，所以能不能自觉地讲究行路的规则，尤其能反映一个人修养水准的高低。

（一）遵守交通规则

道路上机动车、人力车、三轮车、自行车和行人南来北往，车水马龙，十分繁忙，必须遵守交通规则。步行要走人行道，横过马路要走横道线，骑车要走慢车道，拐弯要伸手示意，不超速，不带入，不并行，严禁闯红灯，听从交通警察的指挥。这样不仅可以保证交通的畅通，使大家能顺利地通过，同时也保证了人身安全。

（二）保持道路卫生

保持环境卫生是人类健康生活的需要，讲究公共卫生是每一个人应当具备的起码公德。不要在道路上随地吐痰，乱抛杂物，更不应乱扔瓜果皮核。自觉地尊重环卫工人的辛勤劳动。出门一定带上面中纸或小手绢，有痰要吐在面巾纸或手绢上，否则随地吐痰会影响市容，搞不好还会同别人发生口角、摩擦，还容易传染疾病。我们应当自觉养成注意公共卫生的文明美德。

（三）礼貌待人

在路上，与年老人相遇，要主动让路；遇到妇女儿童不要拥挤；遇到路人摔倒，要上前扶一扶；别人掉了东西，看到了要招呼他一下；到人多拥挤的地方，要自觉依次而过，三人以上同行，不要并行，不要嘻笑打闹；不在道路上停下来长谈，影响交通；碰了别人或踩了别人要及时说声“对不起”，别人碰了自己，踩了自己，不必过分计较，必须说一下的，可以礼貌而委婉地说一声“请你注意一下”；遇到蛮不讲理的人，不要与之纠缠，尽早摆脱，必须讲清的，也不可以大声争吵，那样有失身份。常言说：“有理不在言高。”始终保持理智而冷静的态度，就不致酿成更大的不愉快。

◎乘车

探亲访友、上下班、假日游玩，免不了要乘电车或公共汽车。乘车不论人多人少，都应当遵守公共秩序，讲文明礼貌。

候车要先看清站牌和行车方向，然后排队候车，不要“夹塞”，也不要往车道上挤，上车要按次序，有老人、小孩、病人上下车，要扶助一下，上车后不争先恐后地找座位，要往车厢中间走动。对病人、孕妇和抱小孩的妇女要主动让座。站立车厢时要扶好站稳，以免刹车时碰着、踩着别人，碰了别人要道歉。

下雨天乘车，在上车前应把雨伞折拢，雨衣脱下叠好，不要把别人的衣服弄湿。乘车不要穿油污衣服，不带很脏的东西，以免弄脏别人的衣服，必须带上车的，要招呼别人注意，并放到适当的地方。

乘车时，不吸烟，不吃带皮带核的东西，不把头手伸到车外，不在车上大声交谈，更不嬉笑打闹，夏天不穿背心、三角裤乘车，人多时车上遇到熟人只点头示意，打个招呼即可，不要挤过去交谈，更不要远距离大声交谈，显得很不文明，有事可以下车再谈。

到站前，提前向车门移动，下车时要按次序下，注意扶老携幼。

◎购物

商店是一个城市精神文明的窗口，顾客与营业员互相尊重，互相体谅是双方文明相处的前提。到商店购物，要尊重营业员的劳动，要体谅营业员的辛苦，尽量减少对营业员的麻烦，使用文明礼貌语言。

买东西，先看准样式、颜色、质量、价格等，合适了再请营业员拿来，看不清拿不准的可以先问一下。如果不合适，或者只是想看看，则不必麻烦营业员拿来了。

呼唤营业员时，语气要平和，不要用命令式口气高声呼叫。少年儿童对青年以上的营业员可以称阿姨、叔叔。对年龄大的营业员可称师傅。当营业员正忙于接待别的顾客时，要耐心等待一下，不要急不可待地高声叫喊，指手划脚或手敲柜台。

挑选商品时，不要过分挑剔，时间过久会影响营业员为别人服务。对易污、易损商品要轻拿轻放，万一污损了，就应当买下来，或者赔偿。挑选后不满意时，可以请营业员把商品取回，要说一声“劳驾了”，挑选多次时，可以说一声“对不起！给你添麻烦了”。

对态度不好的营业员，最好早一点离开，必要时，应当耐心，冷静地讲道理、说情况，实在不行的，可以向其领导反映，请求帮助解决。不可在这种场合高声争执、吵闹。

调换商品，应当斟酌情况，能换则换，不应当换的则不可强求。

营业员交货、找钱等发生差错时，要善意提醒，说明情况，实在不行，可找领导解决。

买过商品离开时，不要忘记向为你提供服务的营业员道一声“谢谢”。

公共场合的礼仪(2)

◎看影剧

到影剧院看电影、戏剧，是一种高尚的娱乐和美的享受，观众应当在高度文明的环境中观赏演出，每位观众都应当遵守影剧院里的公共秩序，讲究文明礼貌。

到影剧院以前，应穿上整洁、庄重的服装，女士可画淡妆，喷香水，男士也应当稍作修饰。

买票时，要排队，不要插队，也不宜请人代买。

进影剧院要提前几分钟到场，对号入座。看电影迟到了，可请服务员引导入座，行走时脚步要轻，姿势要低，不要在人行道上停留，以免影响他人。看戏迟到最好在幕间再入座，入座时身体要下俯，要向所经过的观众道歉，说一声：“对不起。”如果别人坐错了你的位子，要轻声和蔼地再请他验看一下座号，不要引起争执。必要时可以请服务员帮助解决。遇到熟人，不要大声招呼，也不要挤过去交谈，点一下头，打一个手势就可以了。

观看时，不要吸烟，不吃带皮带核的东西，不随地吐痰，不乱扔杂物，不高声说话。要注意脱下帽子，身体不要左右摇晃，两腿不要抖动，更不要脱鞋子，引起别人讨厌。观看已经看过的影剧，不要在下边讲解、介绍、评论；热恋中的青年，应当自重，注意端庄，在公共场合过分亲昵，是不文明的，会遭人们的白眼。

要尊重演员的艺术创造。马克思认为：“需要赞扬和崇拜是艺术家的天性。”观众的掌声是对演员的最好赞扬，会使演员受到激励，发挥出更佳水平，使观众得到更好的艺术享受。演出中出现差错失误，不应嘘嘘起哄，在适当的时机给以更热烈的掌声，这掌声，体现了对演员的体谅，是对演员的爱护和培养。演员在经常听不到掌声的剧院演出，就可能失去信心，失去进取精神。所以，在我们观剧时，对精彩的表演，要经常报以热烈的掌声，表达对演员的尊重和激励。演出结束时，要起立站在原位，热烈鼓掌，感谢全体演职人员的艺术创造和辛勤劳动。

中途没有非常情况，不要离场，必须离开时，要等幕间，看电影不要在情节紧张、热烈时离场。离座时，要轻声地说“对不起”、“劳驾”、“借光”等，压低姿势，轻步退场。

演出将结束时，不要提前起立退场，这会导致全场混乱，对演员十分不礼貌。散场时要慢慢依次退出，不要前挤后拥。

球赛是一种竞争激烈的体育活动，比赛过程中高潮迭起的场面，揪着每一个观众的心，球员们高超的技艺，教练员临场斗志，给观众带来满足和享受，运动员勇敢顽强的斗志和良好的体育作风，使观众从中受到鼓舞和教育。看球是一种健康有益的活动。

（一）入场

观看球赛虽不像到剧场那样刻意修饰仪表，但也应当服装整洁。穿背心、三角裤是不适宜的。入场应先排队购票，有秩序地进场，如果迟到，应当尽量不影响其他观众。从别人身前经过要礼貌地请他“借光”。碰着他了，说声“对不起”。

（二）观看

入座后，要遵守赛场秩序，不抽烟，不吃带皮带核的食物，不乱扔纸屑杂物，观看比赛要对双方的精彩表演加油叫好，适时恰当地叫好声可以使运动员受到鼓舞，发挥更好的水平。叫好加油声要适度，疯狂的叫，使人感到刺耳，显得粗俗。运动员失手或裁判员误判了，不要起哄、吹口哨，更不应该喊叫带污辱性的语言。

对领先一方的精彩表演，要以热烈的掌声给以激励，使他们发挥得更好。落后的一方，一时情绪调动不起来，动作迟缓，反应呆板，原有水平发挥不出来，这时更需要观众给他们加油鼓励。热情洋溢的啦啦声，会使他们清醒头脑，振奋精神，很快进入良好的竞技状态，赛出自己的风格，使比赛更激烈更精彩，观众获得更大的满足。相反，如果对落后一方嘲笑奚落，“嘘”声不止，更会使他们一蹶不振，看这样的比赛便不会得到什么享受。

看球赛是最容易调动人的情绪的。这时不大容易控制自己。但是这也是最能反映一个人的文明礼貌程度的时刻。具有高度道德修养的人，善于在这个时候冷静地控制自己，特别是在大型国际比赛场上，观众的表现反映着一个国家的文明状况。我们应当表现出“礼仪之邦”的风度，不要在球场上表现出有失国格、人格的行为，让人讥笑。

比赛结束，对双方的表演应报以热烈的掌声，表示谢意。自己一方胜了，不要得意忘形，手舞足蹈。自己一方败了，也不要埋怨球员、教练，不要冷嘲热讽，甚至出言不逊。

（三）退场

比赛结束离开座位时，不要争先恐后，特别是在人流涌向出口时，更不要向前拥挤，应随着人流缓缓而出。出场后不要围观运动员，运动员的车辆从身旁通过时，要让开通路，为表示友好可以招手致意。

◎探望病人

探望、慰问病人是一种礼节行为，由于情况特殊，所以更需要注意方式方法，交谈得当会使病人心神快慰，消除忧虑，有利于早日恢复健康；稍有不当，哪怕一句话、一个眼神，也会给病人带来不良影响。

（一）探视前

到医院探视病人以前，要做一些准备，可向其家属友人了解一下病人的病情和心情、饮食和休息情况，以及家里的情况等，以便到病房后，有针对性地作些安慰。去时可以带些病人需要的东西，如书籍、食品、鲜花等，了解医院允许探视的时间，去医院时，换上清洁的服装，女士这时不应该浓妆艳抹，服装也不应鲜艳夺目。

公共场合的礼仪(3)

（二）探望

进医院，要遵守医院规定，按时间要求入内和离开。

进病房要先轻轻敲一下门，或轻轻开门进去。到病床前，先把礼物放下，见到病人，要同平常一样自然、平静、面带微笑，主动上前握手，不宜握手时，可探身表示慰问。见到病

人治疗用的针头、皮管、纱布、绷带要表现出平静的样子，切不可表现出惊讶的神态，不然病人会增加精神压力。然后坐在病人身旁或拿一个椅子坐下。

坐下后，要亲切目视病人，先问一声“今天好些吧？”或“今天精神好多了”，然后再关切地询问病人病情和治疗情况。交谈中，要让病人介绍情况，自己不要滔滔不绝地唠叨。多讲些慰问、开导和鼓励的话，用乐观向上的语言给病人以精神上的鼓励，不要提及刺激病人的话题，多讲些愉快的事，使病人得到宽慰和快乐。要帮助病人增强战胜疾病的信心，积极配合医生医疗，不要再为工作、家事操心，安心治疗。

（三）告辞

探望病人的时间不宜过长，10分钟左右即可起身告辞，问一下病人有什么需要帮助的，有什么事要帮办理的。离开前再嘱咐病人安心治疗，表示过两天再来看望。

显然，如果是危重病人，则不应作交谈，只是探视，简单而深情地安慰、鼓励，再向病人的亲属致意以后就可告辞，不便当着病人的面交谈的，可在其亲属送到门外时再谈，以免引起病人疑虑，加重病情。

◎乘飞机

现在，因公出差，旅游外出，飞机已经成为普遍的交通工具。所以有必要知道一些乘坐航空班机的礼仪。

当你在办理一道道登机手续时，都会有工作人员热情地向你问候，这时你应当及时礼貌地回应一声，或点头致意，不要不言不语，毫无反应。并且要及时主动地给予配合，不要显出不耐烦的神态。万一发生了误会、问题，应当冷静的陈述道理，说明情况；不要使矛盾激化。必要时，可以找其领导出面解决。登机后，要对号入座。不要在通道上停留，尽快入座。把自己随身携带的小件物品，整齐地放到行李架内，即使架内空位较多，也不要让自己的行

李占过多的位置，应当想到给其他乘客留出尽可能多的空位。如果行李架内已经放满了，可以请空中小姐帮助解决。在空中小姐介绍安全知识时，要注意听，并且按照要求做好。飞行中，没事不要在机内走动。服务人员送来报刊杂志、食物饮料时，要及时接住，道声“谢谢”。机内的食物饮品要根据自己的情况点要，不要造成浪费。不要把废纸杂物乱扔、乱放。更不要机内抽烟。机内与人交谈要压低声音，不要打闹嬉笑。要去卫生间，先看指示灯，尽可能少地在通道上停留。出入座位时，要向受影响的人说一声“劳驾”、“借光”、“对不起”、“谢谢”。飞机开始降落时，不要忙着站起来。飞机停稳后再取行李，随队而行。不要往前挤，也不要慢慢腾腾，影响别人。下飞机前，别忘记礼貌地向机务人员道声“再见”、“谢谢”。

◎去图书馆

图书馆是公共学习场所，来这里或借阅图书资料，或查看报章杂志，都是要丰富充实自己的精神世界，提高自己的文化修养。所以，到这种场合尤其应当注意文明礼貌。

去图书馆，要衣着整齐干净，大方得体。进入图书馆要注意维持公共卫生和公共秩序。人多时，要按次序进入。不高声说话，不吃零食；不吸烟，不随地吐痰，走路步履要轻盈。不多占座位。检索卡片时，用力要轻缓，不要弄坏、弄丢。去书架上找书，要轻取轻放，看完后，要放回原处。入座时移动椅子要轻挪轻放，不要发出声音。

阅览时翻书页要轻轻地翻，尽量不发出声音，翻页时不要沾唾沫。要爱护图书，不折叠、污损，不乱涂、乱画，更不能撕书页、“开天窗”。

公共场合的礼仪(4)

◎去餐馆

餐馆是公众场合，人来人往非常频繁，所以，要特别注意自己的公众形象。

到餐馆去，或宴请朋友，或家庭小聚，或临时用餐，要衣着整齐，穿束得体。不论何时都不要只穿背心、裤头或敞胸露怀进入餐馆。遇到熟人打招呼，不要大呼小叫，拍拍打打。应当走到他的身边，进行交谈。

如果没有预订位置，要请服务人员帮助安排。暂时没有位置时，应当耐心等待。确实不能久等的，可以和服务人员讲明情况，仍不可以时，宁可换个饭店，也不要发生口角。进入饭店，如有座位，应当尽快入座，以免影响他人。不要哄抢位置，不要多占位置。小件物品可以随身携带或放在桌边，如有空位，可以暂时放在凳子上，有人没有位置时，要主动把自己的物品拿起，给别人腾让位置。

要尊重服务人员的人格和劳动。对服务人员要给以配合，不要颐指气使，不随意把人呼来唤去，不提过分要求。如果出现问题，应当平静地说明情况，讲清道理。不要激动，不要暴躁。实在讲不通时，应请他们的领导来协调解决。

入座时要礼让，不要旁若无人，自己一屁股先坐下。要主动和人打招呼、问好，要尽快地选择与自己身份相当的位置坐下。在就餐时，交谈的声音不要过高，更不要大声喧闹。如果有酒助兴，也需要顾及他人和注意个人形象。不要吆五喝六，不要动作张扬，不要嘻笑打闹。更不能酗酒闹事，否则，搞得丢人现眼，让同行的人也尴尬难堪。鸡骨鱼刺吐到小盘里，不要把餐巾纸乱扔。保持餐厅的卫生。

用完餐后，要及时结账，及时离开，给后来的人让出位置。不要再无休止地说个没完没了。离开时不要忘记给服务人员说声“谢谢”、“辛苦了”、“再见”。通过其他席位时，要轻捷、肃静。不要交头接耳，慢慢腾腾，甚至吆吆喝喝、前呼后拥。始终保持一种稳重、平和、文雅、自信的风度。

◎拍照

外出旅游、出差，节假日到公园游玩，总喜欢拍几张照片留作美好纪念。这时的心境一定是充满愉悦和欢乐，但是不要忘记遵守这里的规定和社会公德。

拍照时，要先注意这里有没有关于拍照的规定事项，是否允许拍照。一般在边境口岸、机场、博物馆等地，都会有关于拍照的注意事项。这时要按照这里的规定，让拍则拍，不让拍则不拍。不要偷拍、强拍，结果造成不愉快。为古文物、古字画拍照，不要使用闪光灯，避免造成损害。在公共场地拍照，不要破坏公物。如：不要踏入草坪，不要攀折树枝，不要摘花薨草，不要攀登雕塑作品等。拍照时，还要顾及其它游人，不要争抢，不要妨碍别人，不要影响交通。注意安全，防止事故。不要把胶卷盒和其它废弃物随意乱扔。喜欢带小孩的，不要让小孩随地大小便，不要让小孩到处乱跑。

邀请和约会的礼仪(1)

社交活动中，邀请与约会是人际交往的常见形式，也是我国传统的礼仪形式之一。掌握邀请和约会的有关知识，对于完善礼仪，提高会见效果，增进了解和友谊，有着重要意义。

◎邀请和约会

(一) 邀请

邀请——是约请亲友、同志或有关单位、个人前来参加本人或本单位某个礼仪活动或进行会面的商定性通知。

邀请的目的是多种多样的，可以是请人协助，可以是参与某项礼仪活动，可以是商议合作，可以是研讨问题，可以是洽谈生意也可以是礼貌性的会见、拜访、回访等。

邀请比约会更具礼节性质。一个人或一个单位，要举行某项礼仪活动，应当考虑得更周到、全面。只要是有些关系的，应当尽量邀请到，即使明知对方不能前来，也可以邀请，因

为邀请具有礼节意义，用邀请书通知一下对方，也会知道你在举行什么活动，使对方感到你对他的礼貌和尊重，有利于关系的进一步发展。

（二）约会

约会——是约请亲友、同志或有关单位、个人等候本人或本单位代表前往见面的商定性通知。

约会是见面前的商定。约定一下，是对对方的礼貌的请求。通过约会，可以避免吃“闭门羹”，也免得打乱别人的正常安排。约会还可以使双方都有所准备。时间应明确、具体，免得主人不好安排自己的活动。约会地点就稍复杂些了。约见长者，应到他家去，登门拜访。同事朋友可以根据情况在某方的家里，也可以在外边茶馆、咖啡厅、餐馆或其他场合。如果约见商业谈判的对手，则一般不在家里，要在单位、客人下榻的宾馆或餐厅、咖啡厅等。

邀请与约会，是出于礼貌，表示对对方的尊重和信任。因此，邀请与约会就更应注重礼节。对关系亲密的好友，固然不必拘礼，但对一般的人，特别是尊长，该邀的没有邀，该约的不约或方式不当，都会使对方产生不快、疑虑、误会，致使双方关系冷漠甚至中断。

在西方国家，没有预约的唐突来访是不受欢迎的。进入现代生活的我国，生活节奏加快，人们的家庭生活一般都没有很多的闲暇时间，约会也就显得越来越重要了。

（三）邀请与约会的种类和方式

邀请的使用范围很广。个人的家宴、婚礼、丧礼、喜庆等都要使用邀请，机关团体、企事业单位举行各种典礼仪式或业务活动，如开幕开工典礼、展览会、招待会、研讨会、业务洽谈会、交流会、宴会、文艺晚会、舞会等，都要用邀请。

约会使用范围也很广。只要是希望、请求与对方见面的个人、单位，都可以约会。如协商合作、洽谈贸易、商讨问题，交换意见、礼貌性的拜访，甚至闲聊等都可以约会。

邀请和约会的方式，有口头方式和书面方式两种。应根据内容和具体情况确定用什么方式。

比较庄重、盛大的活动一般都用正式的书面邀请书，也叫请柬。邀请内容复杂、需要用较多文字说明的，可以用邀请信。邀请书可以邮送，可以派人递送，对尊长应当由东道主亲自送到被邀请人的手中。

口头邀请，一般用于普通性事宜。口头邀请，可以当面邀请，电话口头邀请或托人带口信邀请。口头邀请形式简单、方便，但语言要庄重、严肃、真挚、诚恳，否则对方会以为你并不认真，没有诚意或仅是客套而已，那样会怠慢对方、生疏关系。

约会一般都不涉及隆重、盛大的仪式。因此，使用口头方式较多。如果约会期限较长，或口头约会不便，可以写个说明约会事宜的简单的字条。

◎请柬

（一）请柬的性质和格式

请柬，俗称请帖，是专为邀请客人而发的书面通知，是一种简易明了的书信。旧时我国民俗中，常用送帖的方式处理社交事务，联系人际关系。请柬是为了表示对客人的礼貌、尊敬而使用的一种帖式。

现在的请柬，用硬质的卡片纸制作，分封面、内文两部分。

1. 封面格式

正中间用大字醒目地写上请柬或请帖二字。字体可用毛笔手写，也可用美术字书写。

有的在上端用小字写上活动内容，如X X X纪念会，联欢晚会，生日晚会等。

2. 内文格式

第一行顶格写被邀请人的姓名和称谓（也可不写）。

中间空两格写活动内容、时间、地点等。

结尾写祝颂语或祈求语。

最后署邀请单位名称或个人的姓名和发出请柬的时间。

3. 请柬的要求

请柬既然是一种对客人表示礼貌的帖式，所以在制作时，应尽量精致，以表现出郑重的态度，一般要求是：

封面注重款式设计，要美观、大方，使客人收到后，感到亲切、快乐。

内文的文字，既要准确、简明，又要措辞文雅，感情浓重，语言谦逊、真挚。如果使用文言，一定要弄懂原意。

送请柬不要过早或过晚，免得对方忘记或措手不及。

如果是请入观看演出，应将入场券附上。

（二）邀请书举例

邀请书，实际是一种通知书。如需要说明的事项较多，则应使用邀请书。

例一：

邀请书

为繁荣市场，搞好供应，经上级有关部门批准，定于××年××月××日在××市举行×××商品交流会。热烈欢迎您单位光临大会。具体事项如下：

一、时间：×月×日——×月×日，共天。

二、地点：××市×展览馆。

三、如需使用展厅柜台，请于×月×日前向大会秘书处议定。

四、代表人数不限。

五、大会负责安排食宿和交通，费用自理。

六、报到地点：××市××路××宾馆××号房间，大会秘书处。

×××商品交流会（盖章）

二〇〇×年×月×日

例二：

邀请书

×××同志，

定于××年×月×日在X市举行农村物价工作研讨会，特邀请您光临指导。

会议主要议程有：

省物价局领导介绍当前农村物价工作形势及今后任务；

三门峡、漯河等市物价局介绍经验；

分组交流、研究今后农村物价重点等；

特请您就农村物价工作的有关理论问题，作专题报告。

会议地点：××市×酒店。

报到时间：×月×日。

请告知您到达车次、日期，届时有车到站迎接。

敬请光临

××省物价局

二〇〇×年×月×日

邀请和约会的礼仪(2)

◎介绍的礼仪

介绍，是与人相识的重要方式。两个人尽管几次见面相遇，都有意结识对方，这在西方国家，会主动上前作自我介绍，二人就算结识了。而在我国，不通过介绍这个环节，原先陌生的局面就难以打开，除非突然发生了两个人可以借题搭话的事情，这是我们民族的含蓄、委婉性格的具体表现。

介绍可以在许多场合使用，如在宴会、舞会、亲友聚会、婚礼、会议、商店、路上等等。介绍应讲究次序，讲究礼貌，一般应将年轻的介绍给年长的，将地位低的介绍给地位高的，将男子介绍给女士，将未婚的介绍给已婚的。向一个人介绍多个人时，则应当先高后低，先长后幼，先女后男等。

介绍时，一般应简略地介绍一下被介绍者的姓名、身份，如：

“这位是市百货公司经理张先生。”

“这位是××大学的李教授。”

“这位是我的妹妹玉薇。”

如果事先就是要安排双方结识并合作办某件事的，则可以多说上几句：“这位是刚从广州来的大华公司刘副经理，正有事要会您。”

如果被介绍的人职务很多，不必一一都介绍出来，可以只介绍最高职务或者只介绍与之有关的职务。

介绍要实事求是，既不要忘记被介绍者的重要身份，使之不能受到足够重视，也不要胡吹乱捧，使之处于难堪境地。

介绍时忘记了对方的姓名，当然是令人窘迫的，那样可以只介绍他的身份：“这位是宏大商场的经理”，这时很可能他会接过话来：“您好，我叫赵国新。”如果身份也记不得，就大方地先问一下，“对不起，您贵姓？”、“对不起，忘记你的姓名了。”或“对不起，您的大号是……”待到回答后，再上前介绍。如果觉得忘记姓名很不礼貌时，可以同时对两个说：“请你们互相认识一下吧！”

当别人介绍自己时，要从座位上起立，表示出很愿意认识对方的样子，主动把手伸过去与对方握手，说一声：“你好！”如果对方是位女士，则应等对方伸出手来再去握手，她如不伸手，可以点头致意。

给双方介绍之后，不可马上走开，要等他们谈上几句话后，再告别，不然双方可能交谈不起来。但也不要该走不走。双方谈得很融洽，希望长谈的，应当适时地找个借口离开。

别人向自己介绍时，应当主动热情地伸出手去，并说一声“欢迎、欢迎！幸会、幸会！”

当自己希望认识某一个人时，最好找一个认识双方的人给介绍一下，或寻找一个机会，创造一个条件和对方自然地接触。如果没有合意的人，而又很想认识对方时，可以找一个突破口去接触对方，如：“您好，听口音您好像是湖北人”等等，也可以大方地走上前去，进行自我介绍：“您好，恕我冒昧，我是汇丰商场的李大伟。”自我介绍要充满自信，态度热忱，最好事先了解一些有关对方的情况，以便迅速打开僵局，并进一步深谈下去。

介绍的情况是复杂多样的，应当灵活处理，关键是要注重礼节，这样便可产生好的效果。

◎使用名片的礼仪

名片在社交活动中具有重要作用，名片在我国古已有之。清代赵翼《陔余丛考》中说：“古人通名，本用削木疏字，汉时谓之谒，汉末谓之刺，汉以后虽用纸张，但仍相沿曰刺。”古人习称“名刺”“名纸”，现在则通称名片。

（一）名片的用途

名片的使用范围很广，归纳起来有以下六种用法：

1. 通用名片

用来向陌生的新朋友作自我介绍，作自己身份的证明，便于对方了解，为建立比较长期稳定的关系提供帮助。拜访别人时，递上名片以通报姓名，这等于是作了自我介绍。

2. 介绍名片

向朋友介绍引荐自己的熟人，沟通他们的联系。

3. 收付名片

收到或付给物品时，用名片作为凭证。托别人代收、代付也可用名片作凭证。

4. 约访名片

约会朋友见面，访友不遇或托人探视病人，可以在名片上写一两句话作为一种简单的书简。

5. 辞行名片

出门远行，向朋友告辞，若不能当面辞行时，可用名片表示。

6. 庆悼名片

向朋友表示祝贺、哀悼，不能亲临的，可以用名片致意。

以上几种名片，除通用名片外，其他四种用法都需要在名片背后，或正面临时写上要说的话，说明用意，收到别人的名片后，还可以在其背面记上对方的有关情况和资料及收到的时间、地点等，便于随时查阅，及时联系。

名片作为一种方便、实用的交际工具，近年来使用的人越来越多，使用范围越来越广。

（二）名片的样式

自古以来，对名片的制作都是相当讲究的。现在都是长方形的硬质长片纸制成，印刷精美雅致，规格一般为 6 厘米 X 9 厘米。分为横式或竖式两种。

横式：姓名用大些的字印在名片中央位置，单位印在左上角、顶格印。职务、职称用小字印在姓名后边。职务也可以印在单位后边。联系地址，电话号码和邮政编码用小字印在右下角。印刷的字体，姓名用楷书，隶书或行楷字体，其他部分可用仿宋体或楷书印刷。单位有标志的，可以印在左上角。

竖式同横式的差别是文字横印与竖印。左上角的标志，单位名称改印在右上角，地址等印在左下角。

有的名片印刷得很精致，显得雅致美观；有的背面用外文印上与正面一样的内容。

国外商人和国外同胞的名片要大些，长度为10厘米，宽度为7厘米。

邀请和约会的礼仪(3)

（三）使用名片的礼节

名片的使用也有讲究。不同国家在递名片时习俗稍有不同。日本人交换名片时显得毕恭毕敬，用双手捧着送去，对方用双手接过。目光注视对方，还要鞠上一个躬，口称：“请多关照。”西方虽也郑重，但不像日本人那样礼重，常用一只手递出。

我们在递名片时，态度要恭敬，表示对方能接受自己的名片很感荣幸。对方如果身份较高，应当用双手捧着递去。对一般人，可以用右手递送，但态度要庄重大方，动作要轻缓，还可以说一声：“请关照”，“欢迎联系”等等。

接受名片，也要注意礼节。在对方掏名片时就要有很感兴趣的表示。接名片可用单手，若对方是尊长的，要用双手。接过后要认真地看一遍，然后郑重地装入上衣上部口袋里，若有名片盒的，可以放入名片盒内。千万不要看也不看就装入口袋，也不要顺手往桌上一扔，更不要往名片上压东西。这样对方会感到受了轻视。名片收到后，要说一句“很高兴认识你”或“一定拜访”等。需要交换名片时，可以掏出自己的名片与对方交换。

如果你想得到对方的名片，而对方没有给你时，不要用生硬的语气说：“请给一张名片。”而要用委婉谦虚的语气说：“可以给我一张您的名片吗？”或说：“如果方便的话，能给我一张名片吗？”

如果对方要求交换名片，而你却没有准备名片，可以向对方作自我介绍。必要时，可以用纸条临时写一下。

名片使用的场合很多，在社交场合，与人初次会面，在自我介绍时可以递上名片。如果对方询问你的姓名、地址时，也可以立即递上名片。

拜访别人时，可以在名片上写上“求见X X先生。”也可以不写，直接交给守门人送进去。如果主人不在，可以把名片留下，说明你曾来拜访。

对他人表示祝贺时，也可以使用名片，去祝贺时，主人不在家，可在名片上写上“祝××××之喜”这类的文字。

其他表示答谢、哀悼时，本人不能前去或主人不在，也可以使用名片，在名片上写上“答谢”或“肃悼”之类的话，然后送去、寄去或留下。

◎待客的礼仪

社交活动中，邀人作客是最常见的人际交往形式。我国自古就有广交朋友、热情好客的好传统。《论语》说：“有朋自远方来，不亦乐乎？”广交朋友是人生一件乐事，热情好客是胸怀坦荡、谦恭文明的美德。待客和作客，十分讲究礼仪，可以说是一门艺术。俗话说：“主雅客来勤。”宾主之间圆满完美的礼仪形式，可以使双方情谊进一步增强，使道德情操不断升华。

待客包括迎接客人、招待客人和送别客人等一系列过程；作客包括作客的准备、会面和告辞等一系列过程。待客和作客有许多情况：有应邀来客，有不邀自来的访者；有老朋友的

会面，有新交朋友的初会；有谈公事、洽商务的交谈，也有私人间的交往；有研究问题的切磋，也有无事而来的闲聊等等。这种会见，可以使双方增进联系和情谊，加强团结协作；可以获得知识，开阔眼界；可以排解烦闷，解除疲劳；可以陶冶性情，提高修养。总之，讲究待客的礼仪已经成为人们社交生活中一种必不可少的文化修养，它要求我们讲究待客的艺术。待客的整个过程，要显示出热情、礼貌和文明，让客人有“宾至如归”的切身体验，感受到温暖、亲切和礼遇，高兴而来，满意而去。

（一）接待的准备

1．了解客人

准备工作，首先应从了解客人的情况入手，以便进一步安排接待工作。主要了解：

来客的姓名、身份、人数；

来访的目的；

到来的时间，乘何种交通工具。

2．确定规格

接待亲友，当然不存在规格问题，但如果是举行会议、典礼等礼仪形式或单位间交往，则应考虑接待的规格了。所谓规格，就是接待的隆重程度和迎接人员的身份安排。确定接待规格，主要依据来客的身份和来访目的，同时还应考虑双方的关系。主要迎接人，一般应与来宾的身份相当，这叫对等接待。如果是有上下级关系的来客，则应主要根据来者的目的确定。如系前来处理重大问题；参加重大的会议等，接待则应隆重些，主要迎接人应当身份高一些；如系途径本地、参加一般会议、处理日常事务等，接待时派个代表或由办公室人员迎接即可。

3. 其他准备

为了表示对客人的尊重，客人到来之前应把室内室外环境卫生清理一下。客人必往的道路、楼梯、楼梯扶手等都应清洁干净。室内布置要淡雅清新，使客人赏心悦目，心情舒畅。在家中接待客人，还要注意家庭气氛，全家人要协调合作，使气氛热烈融洽，使客人在欢快的气氛中与主人进行愉快的感情交流。即使家中出现了不愉快的事，也要事先协调一致，顾全大局，把家庭矛盾暂时缓和，不要在客人面前互相指责，互不搭理，搞得气氛十分难堪。还应准备些烟茶糖果之类的物品。接待客人使用的桌椅、茶具应洗刷干净。在家里接待客人，应衣装整洁，表现出对客人的敬重、热情和款待等。

如在单位接待贵客，还可以写一些欢迎标语之类的东西。

邀请和约会的礼仪(4)

(二) 迎接客人

对外地来的客人，应派车到车站、机场、码头去迎接。接站应弄清客人所乘车次、班次及到达时间。接客一定要提前到达，使客人一出站，便见到迎接的人，这会使他十分愉快。绝不可迟到，客人出站，若找不到迎接人的，会使他陷入失望和焦虑，事后不论你如何解释，也很难改变不愉快的最初印象。对身份较高的贵宾，应进站迎接，并安排到贵宾室稍事休息；对一般来客，要在出口处迎接。由于出口处人多拥挤，接站的人可以举一个牌子，上写“欢迎X X X同志。”如果是会议性的，一趟车到站人数较多，可以写“X X X X会议接待处”。接到客人后要先致以问候，作自我介绍，并帮助客人拿一下行包。要帮助拿较重的行包，客人随手提的公文包则不要代劳了，一方面公文包不重，另一方面公文包一般是放较重要的文件或证件、现金等贵重物品的，客人不喜欢轻易离手。

请客人乘车，也应讲究礼节。注意座次的关系。开车以后，要主动与客人寒暄，可以介绍一下这次活动的主要内容、日程安排，此前到达的已有哪些客人，有哪些人员参与活动等，

还可以介绍一下当地的风土人情，问一下客人有什么私事要办，需不需要帮助等，不要使客人受到冷落。到了驻地，接待人员应先下车，给客人打开车门，说一声“慢下车”，招呼客人下车。

（三）引路与安顿

客人到来，道路不熟，主人应当随时给客人引路。主人为客人引路要讲礼仪。二人并行，以右为上，所以应请客人走在自己的右侧。为了指引道路，在拐弯时，应前行一步，并伸手指引。三人并行，中间为上，右侧次之，随行人员，应走在左边。要乘电梯时，如有服务人员，应请客人先进，若无服务人员，则应自己先行一步，走进电梯，待客人进入后，再启动电梯。走出电梯应请客人先行，主人随后。到了门口，要告诉客人说：“到了，请进。”主人把门打开，这时应该注意；如果门是向外开的，主人应把门向自己的方向拉开，请客人先走；如果门是向里开的，应把门推开，自己先进，并扶住拉手，不让门动，再请客人进去。

客人入室以后，应先请客人坐下。客人入座后，在敬烟、献茶之后，主人再坐下。若有服务人员，可以等客人入座后，主人即坐下，由服务人员倒茶，主人献烟。若客人较多，应全面招呼，不要顾此失彼，不要过久逗留，这时只可稍事寒暄，首先介绍一下活动安排，了解一下对方有何要求、打算，介绍一下作息时间和服务设施等，即可告辞，使客人尽早休息，消除旅途疲劳。离开之前，要向客人交待下一步安排，并告知客人有事如何跟自己联系。

与此同时，要主动给客人办好报到、住宿手续。对身份较高的贵客，应事先预定房间，带有秘书的，食宿手续，可由秘书办理。

如果是在自己家里接待来客，就比较简单了，但礼仪仍应周到。到了约定时间，主人应去门口恭候客人，室外室内要打扫干净，主人衣着要整齐，只穿汗衫背心，是很不礼貌的，客人入房后，主人应递烟、倒茶、递糖果、削果皮等，热情接待客人，在炎热的夏天，要打

开电扇，客人有汗，要递上一个湿毛巾，请客人擦一擦。如有女客，女主人应出面与女客攀谈，如带有小孩，女主人要给孩子拿些玩具、画报之类物品让其玩耍。

（四）送别客人

客人来时，以礼相迎，客人告辞，还应当以礼相送，使整个接待善始善终。送客失礼，会大大影响接待工作的效果。因为客人离开后，很自然地回味、品评你整个的待客情况，冷漠的送客，会产生长时间的不愉快，即使此前一直是彬彬有礼的，这时也会感到扫兴。因此，送客时，除了讲些告别的话外，还要讲究些送客艺术。

客人提出告辞，主人要作挽留，如果客人要走，则不必再三勉强。有时客人的告辞是试探性的，是对主人是否高兴继续谈下去的观察。所以，当客人提出告辞时，切不可急于起身送客。客人起身告辞时，主人再起身与客人握手告别，这时还要招呼家里的人，一起热情相送。送客要送到门外，叮嘱客人小心慢走，下楼注意台阶，晚上，还要把路灯打开。如是初次来的客人，要告诉返回的路线，如遇下雨，要给客人拿出雨具；对远道的客人或带有重物的客人，要把客人送到车站，或安排交通工具，待客人乘车离去时，再挥手告别。

大型社交活动的送客工作要复杂些，应有专人组织。在活动结束之前几天，就要了解客人的返程日期和要求、车次、班次和票种，并及时预购好车、机、船票。活动结束后，主人应到客人住处表示欢送，询问客人离开前还有什么需要交待、办理的事。在离开时，主人要提前给客人结算好各项费用，并帮助搬运客人携带的物品。用车将客人送到车站、码头，最好能送到车厢，安排好位子；对于贵客，应先联系好贵宾室，请客人在贵宾室候车。客人所乘车（船）启动时，送行者应频频挥手告别。

◎作客的礼仪

到亲友同事家作客，是一件愉快的事，特别是受人之邀，前往作客，更使人感到其乐融融。为了商议事情、洽谈商务等，要到对方单位或家中拜访，则是一种负有使命的活动。不论何种情况都应讲究作客的礼仪，以体现出应有的修养。

（一）作客的准备

1. 约会

作客要事先和对方约会一下，不要唐突而至，搞得人家措手不及。作客的时间要选择在主人方便的时候，不要在太早或过晚的时间作客，还要避免吃饭和午睡时间。晚上作客，时间不应太长，以免影响主人休息；约会时间定下后，就不要失约。要按时到达，不要迟到，让主人着急；也不可过早，使主人来不及准备。确实因特殊原因不能如约前往时，要及时向主人说明，另行约定时间。

邀请和约会的礼仪(5)

2. 仪表

作客动身之前，要注意修饰一下自己的仪表。一般的活动可不必过分修饰。如果是比较重要的约会，应梳理头发，刮净胡须，服装整洁，鞋子干净，显示出对会见的郑重和对对方的尊敬。仪容不整、满身脏污地去作客，是不礼貌的。

3. 其他准备

作客时，根据需要，可以带上一些礼品，以表示对主人的情意。第一次会面，还要带上名片，以便主人更好地了解自己，有助于建立较稳定的联系。

（二）进门前后

到达主人家门口，要再稍稍整理一下头发和服装，看看鞋子上是否带有泥土，如果有，应当擦一擦，然后再按两下门铃，没有门铃的，就用中指关节叩两下门。按铃和叩门两下即可，次数不要过多，时间不要太长，节奏不要太快，用力也不要过重，不然会显得粗鲁。更不要用拳头砸门或用脚踢门，免得主人反感。如果没有回答，可以重复一次，并询问一声：“有人吗？”如果门开着，说明家里有人，但也不要直接进去，要轻轻叩门两下，等主人开门迎接时再走进去。进门后，反身把门轻轻关上，再把雨具、大衣放在指定的位置或交主人放置。如果带有小孩，要让小孩向主人家的人称呼问好，并教育孩子不要乱跑。带有礼品的，同时把礼品献给主人。

进入会客室，不要忙于入座，要对主人表示问候，等主人示意座位后，再坐下来。如有其他客人，则应向其致以问候，并坐在一旁，不要立即与主人长谈，以免打断他们的谈话。接受主人献茶、敬烟，要欠一欠身体，说声“谢谢”。主人端上果品，要谦让一下先到的客人，然后自己再取。主人为自己削果皮，要说：“谢谢，我自己来。”如果拜访的是初次相识者，这时可递上名片，然后再进入交谈。作客时，烟要少抽，茶要慢慢品尝，果品要小口细嚼，烟灰要弹在烟灰缸里，果皮核不要乱扔。坐姿要自然大方，既不要过于拘谨，也不要大大咧咧，不要随便起立，随意走动，不要东张西望，更不要乱翻主人的东西。

作客时，如果主人家没烟灰缸，说明主人不抽烟，应当尽量克制自己，不要抽烟，以免搞得满屋烟雾，使主人难受。实在要抽，可以先问一声：“我抽支烟可以吗？”如果有妇女在，更应当先问她一声：“我抽支烟，你不介意吧？”主人给点烟时，要说声“谢谢”。主人递烟，即使自己带有烟，也不要拒绝主人的烟而抽自己的。如果你不会抽烟，可以说：“谢谢，我不会抽烟。”

交谈中想去厕所，这是很难堪的，但也必须解决。男客不妨问一下男主人：“厕所在哪儿？”女客问女主人也较方便。如果主人为异性就更讨厌了。我们不妨借鉴国外的作法，问

一下：“洗手间在哪儿？”或“浴室在哪儿？”我国不少地方妇女把厕所用“一号”代称，这也是解决“难以启齿”问题的好办法。

（三）告辞

交谈时间要适可而止，主人确实兴致很高，不妨谈得时间长一些，主人显出无话可说了，就应立即把自己要谈的话尽快谈出来，如果主人频频看表，就应当知趣地赶快起身告辞了。告辞时要表示一下谢意，离开前不要忘记取回雨具、大衣等物，免得主人发现了再去追你。走出门口，要回身道一声“再见”，如果主人还要送一送，可以说：“请留步！”如果主人在门口目送，则说一声“请回！”然后挥手离去。

欢迎和欢送的礼仪

迎送客人是社会交往中常用的礼仪活动。热情友好的欢迎，能使客人心理需求得到满足，产生美好的第一印象；周到礼貌的欢送能给客人留下长远的美好记忆，使整个接待工作有始有终，圆满周密，取得良好的效果。

◎迎送的准备

（一）确定规格

迎送的规格是根据应邀客人的身份、到来的目的、性质和时间长短等综合考虑决定。外事迎送遵循对等的原则。主要迎送人应与来宾的身份对等。确实不能由对等人员出面，可以安排个人代表，但职务也要相当。

上级机关的来宾到来，应由主要领导出面迎送。迎送的隆重程度也因规格而定。

（二）落实人员

隆重的接待迎送，应当建立工作小组，包括：宣传布置、礼仪队伍、食宿安排、交通工具、安全保卫等。

（三）确定场地布置、迎送程序和各种物资用品准备。

◎迎接的程序

（一）迎接

迎接、所有迎宾人员和欢迎队伍应提前到车站、码头、机场、迎候客人。

（二）欢迎

欢迎、客人走下车、船、飞机时，主要迎接人员走上前去欢迎、握手问候，这时有乐队的应当奏欢迎曲。对高级贵宾要安排献花。

（三）介绍

介绍。由礼宾工作人员将主人介绍给来宾，再由主人向来宾一一介绍前来欢迎的人员。主人介绍后，由客人向主人一一介绍随同前来的其他客人。介绍后稍事寒暄。

（四）奏国歌（对高级国宾或贵宾）。

（五）讲话

讲话。主人先致欢迎词，客人致答谢词。也可以不作讲话，散发书面讲话稿。

（六）群众欢迎

群众欢迎。群众手持国旗、彩带欢呼欢迎口号，更隆重的可安排载歌载舞的队伍欢迎。

（七）陪车

陪车。客人坐后排右侧，主人坐后排左侧。译员坐前排司机旁边。

（八）下榻

下榻。到达目的地后，迅速安排客人到房间下榻，稍事寒暄即可告辞。

◎注意事项

（一）欢送贵宾，应在车站、机场贵宾室安排贵宾休息。

（二）安排专人办理有关手续。

（三）教育所有人员，要热情、周到、无微不至。

（四）欢送的程序大体与欢迎一样。有些环节就不再重复了。

文书 致词的礼仪(1)

在人们的社会生活中，书面往来尤其讲究礼仪。以书面为形式的交往，应当继承先辈的优良传统，学习和掌握在文书方面应当讲究的礼仪，弘扬中华民族源远流长、璀璨夺目的礼仪文化。从而提高人们的交际水平和质量。

◎书信

书信是用来沟通音讯、商定事宜、交涉事物、研究问题、联络友谊、交流思想感情的重要交际工具，是在生活中用文字形式按照一定格式与对方进行交流的一种应用文体。它是人们日常生活中，使用最为普遍的一种书面交往形式。由于它历史悠久，使用广泛，所以它在礼仪方面讲究特别多，礼仪形式格外完备。不过，今天人与人之间进行交流的手段越来越多

样化，使用书信形式的在逐步减少。但是书信的独特形式和作用，依然是其它任何交流形式所不能代替的。

◎书信的写作格式

（一）信封

信封就是书信外面的纸袋。古人用木盒，所以书信也被称作“函”。为了准确、迅速、方便地投递书信，各国邮政机构都会对信封的样式、写法作出具体的规定。我国对信封的规定是：左上方印有六个方框，用来填写收信人所在地的邮政编码。右上角印有一个大些的方框，用来贴邮票。右下方印有六个方框，用来填写发信人所在地的邮政编码。

左上方收信人邮编方框下，第一行写收信人的地址：“××省××市（县）××街道（乡镇村）门牌和单位名称”。如果请人送去、捎去，则可不写地址，只写“烦交”、“面交”、“拜交”、“面呈”。

第二行，即中间，用较大的字写收信人的姓名，姓名之后空一点地方，写“先生”、“同志”。特别需要说明的是，这里的称呼“先生”、“同志”，是写给投递人员看的。因此，不可以写成发信人对收信人的称呼，如“爸爸”、“大人”、“大哥”、“二姨”等。称呼后面写“收”、“启”等。

第三行靠右一些，写发信人的地址、姓名或姓或名，后面写“缄”字，即封闭的意思。如果由人带去，地址则可不写，只写“××拜托”等，也可不写地址姓名，只写“内详”等。

信封是保证准确、及时投递信件的文字依据，因此，书写一定要准确、具体、详细、工整、清晰，以免延误。书写要用黑色、蓝色笔，不要用铅笔书写，更不要用红笔书写，因为红笔表示绝交。

明信片与信不同，没有信封和信瓢的区别，所以在书写收信人之后，不要写“启”，发信人之后，也不必“缄”了。

（二）信瓢

信瓢由六个部分组成：称谓、问候、正文、结尾、署名和日期。

1. 称谓写在第一行，且要顶格写，表示尊重和礼貌。称谓的写法，要根据写信人与收信人的关系确定。一般由姓名或姓或名加上称呼组成。如“李明同志”，“房先生”。关系熟悉的可只写名字，如“少华友”、“慕翰兄”。写给亲戚的就按日常的称呼写，如“爸爸”、“大哥”、“小妹”等。为了表示郑重，可以写对方的职务，如“林科长”、“李主任”等。称呼前面还可以加修饰语，如“亲爱的”、“尊敬的”等。对方是德高望重的长者，可写“许老”、“高老”等。

2. 问候。称呼之后，写正式内容以前，为了表示礼貌，常常要对收信人问候一下。问候语应根据不同对象，恰当地使用。如“您好！”、“你好！”、“一别数月，殊深思念”等。问候语应单独成行。

3. 正文。正文是书信的主体。对收信人要说的话，要商量、办理的事，要表示的思想感情等，都要在这里写出来。

写正文要把话说得清楚、明白，以免产生歧义，或使对方捉摸不清。语言要简洁、明快，避免东拉西扯。注意语气要符合双方的关系、身份，措词要有礼貌、带感情，使对方感受到你的真挚、诚恳。要说的事情很多时，应分段采写，一事一段，眉目清晰，让对方读起来很方便。

事情写完了要总结一下，把正文收住。书信常用的收束语很多，如“所托之事，还望慨允”、“上述种种，尊意以为可否”、“多有烦劳，来日面谢”等等。

4. 结尾。正文写完了，要写一句祝颂语，表示问候和礼貌。如“祝您健康”、“恭祝近安”等。

注意，祝颂语的前半句如“祝您”、“恭祝”可以接着正文空两格写，也可以另起一行空两格写；后半句如“健康”、“近安”可以紧接前半句写，不过通常是另起一行，顶格写，以表示更礼貌些。

关于“此致敬礼”。这是个常见、常用但容易出问题的短语。“此致敬礼”一般在公务函件中使用。“此致”的意思是“把以上所写的内容呈给您。”这两个字有两种写法：一种是接着上文空两格写；一种是另起一行空两格写。“敬礼”的正确写法是，不论“此致”如何写，都应当另起一行顶格写。

5. 署名。署名是写信人的名字。署名前可以加“称谓”，如“弟××”、“愚兄×”等。或写与收信人的关系，如“你的朋友××”。

写给父母的，为了表示恭敬，可写为“儿×叩上”，写给长辈、兄姐的可写成“××上”。长辈写给晚辈的，不具名，可写“父字”等等。署名单起一行，靠后面写。

6. 日期。署名下面，写上写信的时间。一般写“×年×月×日”或只写月日，还可以在日期后写“夜”、“晚”、“晨”，或“灯下”、“凌晨”等。少数也有偶尔写书斋或处所的，如××书斋、××堂、于“北戴河”等的。

有时，写完后又想起别的事情，可以在信末再写附言。附言前要写“又及”、“又”、“另”之类的文字，以为提示。

文书 致词的礼仪(2)

◎书信的常用语

（一）称呼。称自己要称呼的人：

为了表示礼貌、恭敬，在称呼对方时，可加“贤”字。如“贤兄”、“贤妹”、“贤侄”、“贤婿”等。有世交关系的可加“世”。如“世伯”、“世兄”、“世弟”等。一般关系可加“仁”、“老”。如“仁兄”、“老伯”等。对晚辈可加“吾”。如“吾儿”、“吾侄”等。

自己称自己：

对平辈可加“愚”。如“愚兄”、“愚弟”等。对长辈自称加“小”字。如“小儿”、“小婿”、“小女”、“小侄”等。

对别人称自己的亲人，可加“家”。如“家父”、“家母”、“家兄”等。对平辈、晚辈也可加“舍”。如“舍弟”、“舍侄”等。

称呼别人的亲人，可加“令”。如“令尊”、“令堂”、“令兄”、“令郎”、“令爱”等。

（二）祝颂语。

对长辈：敬祝健康、敬祝安好、恭请金安、敬祝新禧（元旦）、恭祝春禧（春节）、敬祝痊安（病、病愈后）等。

对同事、平辈：祝你工作顺利、祝你安好、祝你成功、祝你愉快、即颂近安、即颂教祺（对教师）、即颂著安（对搞写作的）、即颂暑安（夏）、即颂冬安（冬）、此颂近好、谨祝俪安（夫妇二人）、祝早日康复（病中）等。

对晚辈：望努力学习、祝进步、祝快乐、祝你健康等。

对上级、领导：请指教、请教正、请函复、此致敬礼等。

◎专用书信

专用书信是指具有专门用途和特殊写法的书信。它内容单一，事项具体，讲究格式，应用广泛。它包括：邀请信、请柬、慰问信、贺信等。

（一）邀请书

邀请书是约请宾客参加某个活动的通知性专用书信。

邀请书的写法：一般由标题、称呼、正文、署名、日期组成。标题，一般在第一行用大些的字写上“邀请书”字样。也可以在“邀请书”上面用小一些的字写上邀请单位的名称。

称呼，在标题之下一行，顶格写被邀请人的名字和职务或称谓。如“××先生”、“××经理”、“各位委员”等。

正文，一般先写活动的内容和邀请的原因，然后写何时、何地举行。如果内容较多时，可以分项来写。事项写完后，再加上祝颂语，如“此致敬礼”等。

署名和日期。在祝颂语下，靠右写发出邀请书的单位或个人的名称。在署名下面应写明具体的年月日。

撰写邀请书，内容要概括，事项要具体，语言要恳切、朴实，活动、报到的地点、时间要写详细、明白，必要时还要写明来时乘车路线或有无专车接送等。

例文：

邀请书

××教授：

为纪念鲁迅先生诞辰 150 周年，我会定于××××年×月××日至×月××日，在××市××宾馆举行鲁迅作品学术研讨会。您对鲁迅作品素有研究，祈望届时光临。

恭候回音。

鲁迅作品学术研究会

××××年××月××日

（二）请柬

请柬也称“柬帖”、“请帖”，是邀请个人或组织参加某个活动的书面通知。“请”即邀请、约请之意。“柬”是信、帖子等的统称，也叫“简”。凡遇重大、隆重的事情，应用“请柬”邀请宾客。请柬一般都制作精美、语句短小、讲究礼貌。

请柬一般为对折式。封面用大字，在中间写“请柬”二字。内文由称呼、正文、署名、日期组成。称呼写在第一行，要顶格写，表示礼貌。正文写邀请的原因，活动内容和具体的时间、地点以及要求等。正文之后空两格写“敬请”，另起一行，顶格写“光临”。也可另起一行写“敬请光临”。

有其它的事项，可以写“附言”，如“附电影票X张”、“附入场券X张”、“席次：第X桌”等。

例 1：

请 柬

××先生：

谨定于××年×月×日在××路×商场举行开业

五周年庆典恭候光临

××××敬约

例 2：

请 柬

我们定于××××年××月××日上午×时在××酒店举行结婚典礼。

敬请光临

××××敬启

地址：X X 路东段

例 3：

请 柬

××省××市第×届××××会，定于×月××日上午×时在×博览中心举行开幕式。恭请光临指导。

此致

敬礼

××市第×届×××××会筹备组

（三）慰问信

慰问信是以组织、团体或个人名义，向有关单位或个人表示问候、致意、安慰的专用书信。一般常用于重大节日、纪念日对有关人员进行慰问；对受到意外灾害，蒙受严重损失的人员进行慰问；对作出重大贡献的人员进行慰问等。

慰问信的格式，分标题、正文、落款、日期四部分。

标题，一般在首行中间写“慰问信”。或者写“××（单位）××（节日）给××××（人员）的慰问信”。或者写“××（单位）××（节日）慰问信”。

正文，开头写慰问的原因、背景等，接着写表示问候的话。如“谨代表××××向你们表示深切的敬意和亲切的慰问”、“向你们致以节日的问候”等。中间内容应因人、因事而异。一般可以对慰问对象的贡献进行概述和作出评价，概括出他们的作用、地位和意义，然后号召大家学习他们的高贵品质等。

结尾，可以用勉励、要求和共同的愿望、决心作结尾。最后以祝贺、祝愿、希望的句子如“祝您节日愉快”来结束全文。

落款。在正文的右下方，写发出慰问信的单位或个人，以及年、月、日。

写慰问信的感情要深厚、温暖；语气要真挚、热情；文字要简洁、朴实；篇幅不宜过长。

文书 致词的礼仪(3)

（四）贺信、贺电

贺信、贺电是向对方表示祝贺、赞誉的礼仪文书，常用于集会、节日、庆典、竣工、就任、寿辰等场合或事情。现在，社会交往日益频繁，人际关系的重要性日益被人们所认识。人与人之间经常通过某种形式，相互勉励，相互支持，甚至一个小小的问候，都可以产生加深

友谊，联络感情，沟通思想、消除误会的作用。贺信、贺电正是这种联系情谊的纽带。所以，它已经成为人们不可缺少的常用文体。

贺信、贺电的格式。一般有标题、称呼、正文、落款组成。标题“贺信”或“贺电”写在第一行中间。

称呼，写在称呼下面一行，要顶格，并加冒号。

正文，另起一行，空两格开始写起。正文通常写对方所取得的成绩，及其意义作用等。如果是会议，可写会议召开的意义、必要性等。如果是寿辰，可写其贡献、品德等。然后表示祝贺、赞扬、学习等。全文以祝愿的话结束，如“祝××××圆满成功”、“祝××××取得更大的胜利”、“祝您健康长寿”等。

落款，在正文下面靠右写发信人、单位名称和日期。

写贺信、贺电，感情要饱满、充沛；评价要实事求是、恰如其分；语气要诚肯，热情；语言要明快、通畅。

◎迎、送致词和答谢词

欢迎词、欢送词和答谢词是隆重集会上迎送宾客时，主人对宾客表示欢迎、欢送的讲话。答谢词是对对方的款待表示感谢的讲话。

欢迎词、欢送词和答谢词的写作格式，包括：标题、称呼、正文、结尾四个部分。

标题，可以直接写“欢迎词”，也可以把致辞的时间、场合、迎送的人物写入标题，如“在国庆招待会上的欢迎词”、“在欢迎X X X X总统宴会上的讲话”、“在告别宴会上的答谢词”等。

称呼，在标题下一行顶格写，称呼要写明名字和职位。名字的写法要注意对方的习俗。在职位后面，一般还要加上“阁下”、“先生”、“同志”等。为了表示尊敬，在称呼之前还可以加上如“尊敬的”等词语。

正文，一般可分为三段。第一段，写时间、背景、场合、情绪和欢迎（送）的祈愿等。如“今天，在山清水秀、景色宜人的X X X X，嘉宾云集，欢聚一堂。我们X X市X X X X交流会隆重开幕了。在此，我谨代表X X X X X X并以我个人的名义，向光临大会的各位嘉宾，表示热烈的欢迎和衷心的感谢”。

第二段是主体，主要写：会议的目的、意义、愿望，主人的态度、承诺，或写所迎送客人的贡献、作为，以及对客人的评价、赞赏等。第三段写希望、决心、祝愿等。如果是答谢词，应当表示一下对主人的感谢。

结尾，用热情洋溢的话语，或表示感谢，或表示祝贺，或表示欢迎（送），或表示惜别等，最后用“谢谢”结束讲话。

欢迎词、欢送词和答谢词的写作要注重感情热烈、尊重对方、讲究礼仪、表达真切。由于是在隆重场合的朗诵文稿，所以，文字要讲究文采，句型较短，表述生动，更要注意连贯流畅，朗朗上口。

◎祝酒词、贺词

在规格较高的正式宴会上，主人要致祝酒词。在一般小型私人聚餐时，也要在饮酒之前说几句表示祝福、感谢、希望的话，表达自己的心意。在宴会上，通过祝酒词，可以进一步沟通感情，融洽气氛，使宴会取得更好的效果。

正式的祝酒词一般有四部分：标题、称呼、正文、结尾。

标题，可以只写“祝酒词”即可。也可以在前面加上在什么场合等文字，如“在欢迎×××代表团宴会上的讲话”。

称呼。祝酒词的称呼往往要照顾全面，还要更显亲切。称呼按先外后内、先高后低、先女后男、先远后近的顺序排列，尽可能照顾周到。具体的写法可参见本节“欢迎、欢送词”。

正文，可分三部分写。第一部分表示欢迎、欢送、问候、感谢等。第二部分是主体部分，要写实质性内容。如双方的合作、友谊，会谈、会见的历程、成果、发展，意义或对对方态度的称赞、感谢等。还可以对对方的成就和一贯的友好态度等给以肯定和赞誉。第三部分写祝愿、希望。最后提议为×××××干杯。

写祝酒词，要根据对象、场合、双方关系的融洽程度，以及此前相关事务进展等情况考虑措词。一般都应当显示出热情诚恳、感情充沛、随和轻松的态度，如果能恰当地使用幽默的语言，更会使宴会气氛更加轻松、活跃。但要注意对方的习俗、禁忌。祝酒词虽然可以随和自由，不那么严肃、刻板，但轻松谈笑中，仍要避免失礼、失态。

文书 致词的礼仪(4)

◎ 讣告、悼词

讣告

讣告和悼词是办理丧事所使用的一种应用性文体。讣告也称讣闻、讣文、讣音，是用来广泛告知去世者的亲戚、朋友、同事，甚至社会各界等的文体。讣告由去世者的单位、治丧委员会或亲属制发。讣告可以登报、张贴、送达。

讣告的写法。一般性讣告标题写“讣告”即可。公告式的讣告可在讣告之上写上发布讣告的单位。如“XXX同志治丧委员会公告”等。

正文先写逝者的身份、姓名、逝世原因、逝世的详细时间、地点和终年岁数。第二部分写逝者的生平。普通人士可以不写。第三部分，写开追悼会或遗体告别仪式的时间、地点。如不举行仪式也需声明。公告式的讣告往往还写句表示祈愿的话如“XXX同志永垂不朽”等。

讣告的落款写发布讣告的单位名称。如果是逝者家属，应写上姓名。还应在姓名后写“哀告”、“泣启”等，以示哀伤。

例 1：

讣 告

先父XXX，于公元XXXX年XX月XX日XX时XX分因病医治无效在XX医院逝世。享年XX岁。兹定于XX月XX日上午XX时在XXXX举行遗体告别仪式。谨此奉闻。

哀子XXXX泣告

例 2：

讣 告

原XX市XXXX（单位）XXXX（职位）XXX同志，因病医治无效，于XXXX年XX月XX日XX时XX分在XX医院辞世。享年XX岁。XXX同志追悼会，定于XX月XX日上午XX时在XX殡仪馆举行。遵照XXX同志遗愿，一切丧事从简。

特此讣告

×××同志治丧委员会

××××年××月××日

悼词

悼词是缅怀、悼念逝者，对逝者表示哀悼、敬意的专用文体，也叫诔辞、哀辞、吊文、祭文。悼词有广义、狭义之分。广义的悼词指一切缅怀、悼念逝者，对逝者表示敬意的文章。狭义的悼词是专指用来在追悼会上进行宣读的文字。

悼词的写法。标题，一般写“悼词”二字即可，也可以写为“在追悼×××同志大会上×××同志致的悼词”、“在×××同志追悼大会的悼词”等。

正文，可以分五层意思来写。

首先写大家怀着悲痛的心情悼念什么人。

第二层意思，介绍逝者的身份、职务等，逝世的详细时间、原因，享年多少岁。

第三层意思，介绍逝者的籍贯、出身。然后依时间顺序追述逝者的生平简历。

第四层意思，介绍逝者一生的主要贡献、功绩、荣誉，称颂逝者的高贵品格，还可以举一两个具体事例，增加文章的深度和感染力量。然后给以恰当评价。

第五层意思，指出他的逝世带来的损失、影响。表达对逝者的沉痛悼念，号召大家学习他的高尚品德；精神，激励大家奋发向上，化悲痛为力量。

最后用“×××同志安息吧”、“×××同志精神永存”、“×××同志永垂不朽”等祈辞结束全文。

落款，写致悼词的个人或单位，以及年月日。

悼词是用来在特定场合朗诵的，所以在写作上要注意，介绍生平事迹要实事求是；称赞评价要恰当得体；语言要诚恳真挚，饱含深情，声韵和谐，讲究文采。

第三部分：社交场合的礼仪

在一些上流社会的晚宴中，珠光宝气，香衣鬓影。女士们都身着高贵典雅的晚礼服，轻品香槟；绅士们则穿着潇洒优雅的燕尾服，温文尔雅地谈论着极品威士忌。在这种养眼的场合，你是否注意到人与人之间是那样的彬彬有礼。

第三部分：社交场合的礼仪 集会的礼仪

在一些上流社会的晚宴中，珠光宝气，香衣鬓影。女士们都身着高贵典雅的晚礼服，轻品香槟；绅士们则穿着潇洒优雅的燕尾服，温文尔雅地谈论着极品威士忌。在这种养眼的场合，你是否注意到人与人之间是那样的彬彬有礼。

恐怕，一提到“社交礼仪”，在一些人的脑海中，最先浮现的是以上这些在电影中看过千百遍的画面，便习惯性地认为，那些繁文缛节的礼仪，也只有在这样的场合才用得上，而且一些“俗人”只要到了这种场合，也会瞬间变得矜持：泼妇变成淑女，毛小子就变成绅士——因为大家都知道，在这种场合一旦有一丝一毫的不注意，便会贻笑大方。

所以说，社交场合的礼仪，是人们在社会交往中的常见形式。现代社会，人们越来越重视各种社交活动，深知广泛参与社交活动，可以互通信息、交流思想、结交朋友、增进友谊、增长才干、强化个人形象等。为了很好地参与这些活动，营造良好的交际氛围，取得好的交际效果，就很有必要学习和掌握参与这些活动的礼仪规范。

集会的礼仪

◎集会组织者的礼仪

集会的组织者是集会的核心人物，是集会能否成功的关键。所以，集会的组织者更应当明确有关集会的礼仪。

（一）集会的组织者要事先拟好集会的通知，并且在集会前的一周发出，以便给参加集会的人以足够的准备时间。通知上面务必写明集会的时间、地点、主题及参加者范围等内容，有的集会通知上还可写明闭会的时间。根据集会的内容和参加者的范围，集会通知可以采用张贴的办法，也可送达、邮寄。

（二）安排好会场。根据集会内容和参加者的多少，确定会场，并加以布置。在城市广场上举办的群众集会，还应提前向有关部门报告，以免出现始料不及的问题。

（三）写好议程，集会时间不宜太长。集会开始前应把集会议程以宣传单形式发放给与会者，使参加者对集会的安排做到心中有数。

此外，集会结束后，应做好会场的清理工作，切勿丢下一片狼藉的会场撒手而去。

◎集会参加者的礼仪

一个集会能否取得成功，不仅要求集会组织者讲究礼仪，而且，集会的参加者也应懂得参加集会的礼仪规范。

（一）及时到会。参加集会要按时赴会，宁可提前十几分钟也不可迟到一分钟。

（二）穿着要整洁大方。这既是对别人的尊重，也是对自己的尊重，尤其是集会的主持人和发言人。不注重仪表有损于自我形象，谁愿意跟一个穿着不整、邋邋遢遢的人交往呢？

（三）交谈举止得体。参加集会的人很多，并且身份各不相同，所以，一言一行都要做到自然得体、落落大方。不要因为人多就起哗众取宠之意，如果那样做，会使自己显得没有涵养，有失礼貌。

◎常见的集会

（一）升国旗仪式

国旗，是国家的象征，代表国家的尊严。每个公民和组织都应尊重国旗，爱护国旗，维护国旗的尊严。举行升旗仪式，可以增强公民的国家观念，激发爱国主义精神。

1．升旗的场合

根据国家教委《关于施行〈中华人民共和国国旗法〉严格中小学升降国旗制度的通知》精神，全国中小学在每周星期一早晨举行升旗仪式。

其它重要场合也应升挂国旗，如重大体育比赛，庆典仪式，重大项目奠基、开工、落成，重大展览会，重要节日等，均应升国旗。

2．升旗的程序

（1）出旗

旗手双手持旗，护旗手在两侧，齐步走向旗台，此时，在场的全体人员要立正站立。

（2）升旗

两名旗手缓缓升旗，同时奏国歌。在场人员行注目礼，军人、少先队员、仪仗队行举手礼。在国歌演奏结束同时，国旗升到旗杆顶端，在场人员礼毕。

（3）唱国歌

中小学举行升旗仪式时，在升旗后，要在主持人指挥下唱国歌。

其它场合的升旗仪式，可以在升旗时唱国歌，也可不唱国歌。

（4）国旗下讲话

中小学校在升旗后，可由校长、教师、先进人物做简短精练、富有教育意义的讲话。

3．注意事项

（1）全场人员在升旗时，要肃立致敬。

（2）升旗时要神态庄严，保持肃静，不要做小动作，更不要走动、说笑。

（3）旗手和护旗手应学好《国旗法》，并经过严格训练，认真严格地按规定升降国旗。

（二）团拜

在我国，作为新年开始的元旦或春节是最隆重的节日，含有“一元复始”的意义。在这一天，机关、团体的成员为庆祝元旦或春节而聚会在一起，互相祝贺，致以问候，这就是团拜。

下面介绍一下团拜的几种类型及应注意的礼仪规范。

1．集会式团拜

这种团拜的会场，既要布置得有节日喜庆气氛又要简朴、大方。在会场主席台周围摆设一些鲜花，主席台后面的帷幕上要有“庆祝元旦”或“欢度春节”的横幅，团拜正式开始后，应由身份、职位较高的人向全体与会者致新年贺辞。贺辞要热情、真诚，体现出关心、爱护和期望之情。发言过后，团拜会即可在热烈的掌声与欢快的乐曲声中结束，整个团拜时间不宜超过一小时。

此种团拜形式适合于党、政、军机关或慰问团向驻军的拜年。

2．茶话会式团拜。

茶话会以圆桌会议的形式进行，不设主席台，但应突出主桌。桌上除了茶水外，可略备些水果、糖果和瓜子之类。会上由职位、身份较高的人先向大家简要地祝贺新年，然后即开始座谈，内容以相互勉励、提出希望为主，气氛要轻松愉快，达到沟通思想、交流感情的目的。

这种团拜形式可以在节前或节日期间举行。

3. 晚会式团拜

一般在节日的前夕举行这种团拜活动，会场上悬挂庆祝节日的会标。依然先由职位、身份较高的人发表简短的新年祝辞，然后举行文艺晚会，可由专业或业余的文艺团体演出精彩的节目。

这种团拜形式适用于各级地方政府向当地各界人士及人民群众祝贺新年。

无论参加什么样的团拜，都应着装整洁，谈吐得体，举止文雅。互致问候时，要精神饱满，态度热情真诚。

沙龙的礼仪

“沙龙”是法文 *Salon* 的音译，法文原意为“会客室”、“客厅”。17 世纪末期至 18 世纪，法国巴黎的文人和艺术家经常接受贵族妇女的招待，在客厅聚会，谈论文艺等问题。后来，就把有闲阶层的文人雅士清谈的场所叫做“沙龙”。到了现在，沙龙已经逐步形成室内社交聚会的一种形式。

◎沙龙的种类

沙龙的类型多种多样。

（一）社交性沙龙。由较熟识的朋友、同事结成的定期或不定期的聚会，如同乡联谊会等。

（二）学术性沙龙。由职业、兴趣相同或相近的人组成的，以探讨某一学术问题为主要目的。

（三）应酬性沙龙。以接待来访者、谋求增进了解和友谊为目的，如接待客人来访的座谈会、茶话会、舞会等。

（四）文娱性沙龙。以联络感情和相聚娱乐为目的，如家庭音乐会等。

（五）综合性沙龙。兼有多种目的，促进人们自由交谈，增进了解，如酒会、家庭晚宴等。

◎沙龙聚会时的礼仪

虽然沙龙聚会形式比较自由、随便，但毕竟是聚会，仍应当讲究必要的礼仪。

（一）应当明确聚会的时间、地点等，并让每一个参加者都知道。

（二）赴会的人，要按时到场，不要太早也不要迟到。来时可带鲜花或其他小礼品。穿着要得体，穿衣服不一定要讲究料子，但一定要熨平整，干净利落。如果衣服皱皱巴巴，歪歪扭扭，只能给人以邋遢的印象。男士要注意外衣、衬衣和领带颜色的调和。女士的衣着当然就更要讲究整洁悦目。参加不同类型的沙龙，着装也要与其相适应。正如你不能穿运动服出席交响乐演奏会，也不能穿着晚礼服去观看球赛。

（三）交谈真诚。沙龙是展示个人修养、结交新朋友的重要社交形式，所以，交谈务必真诚。要言之有物，言之有理，紧紧围绕主题，防止空洞无物，信口开河。不能为了哗众取宠，故作惊人之语。不要自以为是，滔滔不绝，瞎侃一气，以免弄巧成拙，在众人面前失态。

交谈有适度的幽默和风趣是必要的，可以活跃沙龙的气氛，但不要说些庸俗的俏皮话或语带讥讽，也不可违心地对别人进行肉麻的吹捧。

（四）要尊重别人，不轻易打断他人的发言，插话时要礼貌地说一声“对不起”。

（五）举止文雅大方。文雅大方、彬彬有礼的举止有助于树立良好的形象，赢得大家的信任、友谊和尊敬。有的人常把不拘小节、不修边幅作为洒脱的体现，殊不知小节不拘失大礼。比如，随地吐痰、当众抠鼻子、挖耳朵等举止，看似很小的动作，却是有伤大雅的，显得粗俗不堪。因此，在这样的社交场合，应该私下处理一些不雅的小事情，尽量避开众人的注意。

◎新闻发布会的礼仪

一个单位或组织要想让其它单位或公众了解自己的一些情况，从而建立相互信任、真诚相待的友谊，确立自身良好的社会形象，那么，最快的、最好的方式就是举行新闻发布会。通过公众可以信赖的新闻媒体，把组织的想法、计划等情况，开诚布公地传播出去。

新闻发布会又称记者招待会，是组织召集新闻记者并由发言人发布信息或回答记者提问的一种传播方式，其目的在于协调组织与公众的关系，赢得公众的理解和支持，创造和谐的社会环境，吸引更多的支持者和合作者，促进组织目标的顺利实现。

新闻发布会的礼仪规范，主要有以下几个方面：

（一）主题明确。新闻发布会的组织者一定要明确主题，以便确定邀请新闻记者的范围，做到有的放矢。如果主题不明，新闻记者就不可能按照组织者预定的目的传播信息，甚至会弄巧成拙，损害组织在公众中的形象。

（二）准备好资料。认真准备好新闻发布会所需的各种资料，如会议所需的文字、图片，主持人的发言稿，发言人答记者问的备忘提纲，新闻统发稿以及其他背景材料、照片、录音、录像等等，以便开会前分发给记者，供他们提问、写新闻稿时参考。

（三）选择好发言人。举办新闻发布会，一般由单位指定的发言人发布信息或回答记者提问。因此，事先确定好新闻发布会的发言人至关重要。发言人应能随机把握会场气氛，措词文雅而有力，风趣而庄重，头脑要机敏，口齿清晰，具有较强的口头表达能力，尤其是当记者提出一些棘手的、尴尬的或涉及组织秘密的问题时，发言人更要头脑冷静，要么随机应变，要么用躲闪的方式避而不答，绝对不能认为这是记者在无理取闹而横加指责。

总之，开好新闻发布会是塑造良好社会形象的重要活动，可以有效地提高知名度和美誉度。

舞会的礼仪

舞会又叫交际舞会，亦称交谊舞会，是一种世界性的群众活动。它既是一种被广泛采用的社交活动形式，也是一种健康有益的文体活动形式。随着改革开放的深入，人们对舞会的认识也发生了很大变化。

跳舞有益于身体健康，舞会上，听着动人的音乐，跳着优美的舞步，使人很快消除紧张工作后的疲劳，给人以艺术享受。交际舞与其它舞蹈不同，抒情而不轻薄，热烈而不狂暴，浓淡相宜，陶冶情操，是一种既文雅、庄重又热情、欢快的具有美育作用的活动。

经常参加舞会，可以克服青年的胆怯、腼腆的精神状态，打破与异性交往的变态心理，消除社交恐惧症；可以使老朋友更加融洽，更可以结识新朋友。经常跳舞可以健康体魄，矫正体形，可以使人心情舒畅，精力充沛，心胸开朗；使老人焕发青春，乐观向上。经常参加舞会可以使人提高道德品质水准，养成良好的气质风度。

单位内部通过举办舞会，可以沟通管理人员与群众之间、群众与群众之间的感情，协调人际关系；单位与单位之间举办舞会，可以增进友谊，加强交流，建立友好协作的关系，推进业务的开展。

◎舞会组织工作的礼仪

要使舞会举办成功，取得好的效果，在举办前要精心地做好各项组织准备工作。

（一）确定适当时间

舞会一般在周末、节假日或开幕式、闭幕式的晚上举行。这些时间气氛活跃，便于大家尽情地娱乐，而不至于影响第二天的工作，这个时间邀请客人也容易成功。

（二）选择好场地

舞会的场地要考虑人数的多少，大小适中，过小拥挤不堪，空气不好，难以使人尽兴；过大显得空空荡荡，气氛不够热烈，情绪会受影响。舞会地面要清洁平整。舞会前可以打一遍蜡，使之光滑。灯光要稍暗，光线柔和，最好有彩灯、彩纸条加以装饰。舞会一般应有乐队伴奏，造成隆重、热烈的气氛。本单位舞会也可播放舞曲伴舞，应指定专人负责。舞池边要准备休息的椅子，必要时，可准备茶水、点心。

（三）发出请柬或海报

单位之间的舞会，应发出请柬和门票。请柬要写明开始时间、地点及结束时间。对身份特殊的贵客应专门发给请柬。

邀请客人应男女人数相当，尽量避免同性共舞。

◎参加舞会的礼仪

（一）参加舞会服装要整洁、大方，仪表要修饰。女子可以化淡妆，穿得漂亮些。男子也应适当讲究，一般穿西服，显得大方、文雅。头发要梳整齐。检查一下口腔、身上无蒜味、酒气，洒些香水是相宜的。

（二）进入舞场，要先坐下来，观察一下全场情况，适应一下气氛。没有带舞伴的，更应当坐下来，慢慢地寻找合适的伴舞对象，最好邀请没有带舞伴的人，如果有熟悉的人伴舞当然更好了。国外正式的舞会，第一个舞曲，都是由高位开始，主人夫妇、主宾夫妇首先共舞，第二场主宾夫妇交换共舞，第三场才开始自由邀舞。

（三）邀舞一般都是男子邀请女子共舞，邀人跳舞时应彬彬有礼，姿态端庄。走至女方面前，微笑点头，以右手掌心向上往舞池示意，并说：“可以和你跳个舞吗？”或“可以吗？”对方同意后即可共同步入舞池。如果对方婉言谢绝，也不必介意，更不应勉强。比如：

男：“可以同你跳个舞吗？”

女：“对不起，我有些不舒服。”

男：“噢，对不起，打扰了。”

这样男子亦不会难堪，反显得更有修养，会受到女子的尊重。相反，男子如果说：“不舒服还不回去休息。”会搞得双方都很不愉快。

女士被人邀舞是对自己的尊重，一般不应拒绝。确实不想跳时，应当有礼貌地婉言谢绝：“对不起，我想休息一下。”对方走后，一曲未终不应再与别人共舞。

一般邀请没有同伴的女子或两位女伴在一起时，不容易被拒绝。如果女子丈夫或父母在场，要先向其丈夫或父母致意：“你好。”得到同意后再邀女方跳舞。最好不要向热恋中的青年女子邀舞，那十有八九要碰壁的。

如何邀请女舞伴是个很微妙的心理过程，要学会观察分析，要大胆还要心细，选择舞伴是注意与自己年龄、气质、身材、舞技相当才好。舞伴选好了，但是心虚胆战，畏首畏尾，永远不会与人共舞。只要与她相应，就应当充满自信，大大方方地走上前去。其实越是大方倒越不易被拒绝。但一定要心细，要观察动静，分析你所选中的舞伴。还要观察其他情况，如：有自己熟悉的女舞伴，有朋友向你招呼，舞池中有女士注目看你，这都可以为你邀请舞伴创造条件。

（四）进入舞池后，就可跟随舞曲曲式和节奏起舞。姿态要端正，身体要正直、平稳，切勿轻浮，但也不要过分严肃，双方眼睛自然平视，目光从对方右上方穿过。不可面面相向，不要摇摆身体，不要凸肚凹腰，不要把头伸到对方肩上。一般男舞伴的右手搭在女舞伴脊椎位置，不要揽过脊椎，高低可以根据双方身材而定。男子高的，可以揽得高一些，注意这时女子要把左手搭得低一些，甚至搭在大臂中下部。千万不要把女舞伴右臂架起来，既不雅观也不舒适。男子右手不要揽得过紧，以力量大小变化来领舞，切莫按得太紧太死，甚至把女方的衣服掀起，搞得很不雅观。

跳舞中间，踩住对方的脚了，要说一声：“对不起，踩着你了。”旋转的方向应是逆时针行进，这才不致碰着了别人。碰着了别人，要道歉，或微微点一下头致歉。

（五）一曲终了，男子要对女舞伴致意，可以说：“你的华尔兹跳得真好。”“你的动作反应快，和你跳舞很轻松，谢谢。”并把女舞伴送回原来的位置。

休息时，不要抽烟，乱扔果皮，不要大声喧哗，不要在场内来回走动，不要拉住朋友长谈不止。

（六）出席舞会，在时间上不像出席会议那样有整齐划一的要求，相对来说比较自由灵活，允许晚去一会儿，也可以中途退场等，这些都应当视为正常现象。

大型会议的礼仪(1)

◎会议的性质和种类

（一）会议的性质和作用

会议是党政机关、企事业单位和群众团体处理重大事务，商讨问题，做出决策、总结经验、交流信息、协调关系的重要工作形式。在社会交往中，也是一种有效的手段。

三个以上的人聚在一起商讨、研究某项事情就可以称作会议。会议这种形式古已有之，对于机关单位来说，开会，是集思广益、避免失误的一种民主形式，会议制度是集体领导体制的主要工作方式方法。

随着经济体制改革的不断深化，改革开放的不断发展，企业之间和地区之间也常用会议的形式开展交流和协作活动。运用这种形式，可以用比较短的时间，花比较少的经费取得较大的效益。

（二）会议的种类

会议的种类复杂多样：

- 1．按范围分：有全国性会议、省（市）级会议、地（厅）级会议、县级会议和单位内部会议；不同系统，不同行业，不同专业也有各自的会议。
- 2．按性质分：有党派会议、政务会议、群众组织会议、经济工作会议。
- 3．按时间分：有长期固定的会议，有临时性会议。
- 4．按规模分：有大型会议、中型会议和小型会议。
- 5．按内容分：有综合性会议、有专题性会议。

（三）会议要求

开会要把许多人组织在一起，为了一个目的进行有条不紊的活动。组织好一次会议，任务相当复杂繁重，因此，会前的准备要考虑周到，安排具体、工作落实；进行时要精确指挥，协调一致，严格纪律，按部就班；服务工作要热情周到，耐心细致；会后要处理好善后，确保整个会议圆满成功，紧张有序，安全高效。

◎会议准备工作的礼仪

要开好一个会议，准备工作是十分重要的。会前周密详尽的准备，是会议圆满成功的基础。会议的准备工作的准备工作，包括以下几个方面：

（一）建立组织

召开一个会议，要有许多人参与组织和服务工作。这些人应有明确的分工，各负其责。建立各种小组，可以使他们在统一领导之下，各自独立地开展工作。一般会议由大会秘书处负责整个会议的组织协调工作。秘书处下设：1、秘书组，负责会议的日程和人员安排、文件、简报、档案等文字性工作。2、总务组，负责会场、接待、食宿、交通、卫生、文娱和其他后勤工作。3、保卫组，负责大会的安全保卫工作。根据会议规模的大小、性质的不同还可以增设其他必要的小组。

（二）明确任务

全体工作人员，应当明白本次会议的目的，主要解决什么问题，更要明确自己的工作任务及具体要求，以保证不出差错，不贻误工作。

（三）安排议题和议程

秘书处要在会前把会议要讨论、研究、决定的议题搜集整理出来，列出议程表，提交领导确定。根据确定的议题，安排日程，以保证会议有秩序地进行。

（四）确定与会人员

确定与会人员是一项很重要的工作。该到会的，一定要通知到；不应当到会的，就不应当参加。这里出现了差错，后果是很严重的。确定与会人员，可以采取以下方法：

- 1．查找有关文件、档案资料；
- 2．请人事部门提供；
- 3．征求各部门意见；
- 4．请示领导。

大型会议，还要对与会人员进行分组，便于分头讨论，组织活动。

（五）发出通知

名单确定后，即可向与会人发出通知，便于他们做好准备工作。有时准备工作量比较大，而距离开会时间还远，可以先发一个关于准备参加会议的通知。在开会前，再发出开会通知。

通知一般用书面形式。内容包括：会议名称、开会的目的、内容、与会人应准备什么、携带什么、开会日程、期限、地点、报到的日期、地点、路线等。

与会人接到通知后，应向大会报名。告知将参加会议，以便大会发证、排座、安排食宿等。

（六）会场

会场布置和安排是会议的又一项重要工作。会议的气氛主要靠会场的布置来渲染。会议室应当根据会议的内容来安排，或庄严肃穆、或郑重朴素、或明快大方、或热烈欢快，总之，会场的布置应与会议内容相协调。

主席台，设在与代表席对面的地方。现在一般在主席台前设讲台，用于发言人讲话。主席台上可适当摆放鲜花点缀。主席台背后悬挂会标或旗帜，会议名称的标语悬挂在主席台上方。

（七）座次

代表席的座次应当统一安排，照顾全面。因为座位有前有后，有正有偏，在排座位时要根据不同情况，妥善安排，照顾到各个方面。

（八）印制证件

证件是出席会议的证明，是与会者身份、资格、权利、待遇的证件。代表证、记者证、工作人员证要用不同颜色的字或纸印刷，以示区别。

（九）接待和报到

外地代表到达时，应安排工作人员到车站、码头、机场接站。

到驻地后，持通知书到大会报到处报到。报到处接待人员应礼貌接待，验看有关证件后即安排食、宿，登记联系的地点、方式、并发给证件、文件等。

报到人数至少每天向秘书处汇报一次。

大型会议的礼仪(2)

◎会议中的礼仪

大会开幕，会场内外还有大量工作要完成。各部门要按照分工开展工作，保证会议顺利进行。

（一）签到

代表进入会场要履行签到手续，以便统计人数和凭证明入场。

小型会议，可以在入口设签到处，代表入场时，先在签到簿上签上姓名，即表示到会。

大中型会议不用这种方法签到，否则会造成入口处拥挤、混乱。一般可采取事先发签到卡，代表在入口处，把签到卡交给签到处工作人员，即表示签到。

统计人数要准确、及时、迅速、随时准备领导询问代表到会情况。这项工作看似简单，实际要搞好是很不容易的。比如领导询问到会几个人，正式代表到了几人、缺几人，就不那么容易统计了。

签到统计工作有两种方法：

1．签到工作人员事先把代表座位的分配情况——代表座次取来，签到时，收了签到卡后，按排、按号进行销号处理，这样便可以随时掌握实到、缺席人数和姓名了。

2．如果只要求人数，就只点签到卡的数量便可以了。

（二）安排发言

大会发言要事先排定人选和次序，秘书处可以提出初步意见，请领导确定。

确定发言人应注意三个平衡。

1. 领导人之间的平衡。高一级领导或主要领导的发言，如果是开幕词，动员性的、启发性的，应安排在第一发言。如果是总结性的，综合性的，则放在最后。如果是讨论发言，座谈发言，应交叉安排，以使会场更生动活泼。

2. 单位平衡。发言单位的选择，应首先注意典型性，其次才照顾单位与单位之间的平衡。

3. 内容平衡。发言人的内容应都是围绕一个主题内容，不同内容安排在一起不便于集中思考和会后讨论，因而效果不好，如果内容属同类，可以只安排一个人发言。

（三）记录

会议记录是对发言内容进行的客观文字记录，以便进行分析、研究、综合、整理，它是会议简报、纪实、决议的主要依据。因此，一次重要的会议，都应当有专人记录。

会议记录有的使用专门印制的会议记录本，有的是一般的笔记本，不论哪一种，都应当标明：会议名称、时间、地点、出席人、列席人、缺席人、主持人、发言人和记录人。

记录分详细记录和摘要记录，记录要真实、准确、完整，摘要记录也不要漏掉发言的重点内容、基本主题漏掉。

（四）选举

大会如果有选举议程，应当倍加慎重，因为选举是实行民主、平等的一种重要形式，是代表们行使权力的具体体现。

1. 准备选票

事前应核对具有投票权的人数，弄清候选人的名单，然后印制选票。选票应印两套，其中一套作为第一次无效时备用，选票应盖上秘书处印章，由专人密封保存。

2．投票

根据投票人的多少，准备投票箱，人数多的会议，投票箱按区分设，要事先划定投票路线和投票顺序；为了避免混乱，在开始投票时可由一个人进行引导，引导每一排排口上的第一人走上投票路线。

在票箱前要有大会推选监票人监票。投票前，大会主持人要讲清楚投票注意事项。

3．选举统计

打开票箱后，先核对投票张数与发票张数是否一致。多于发票数的，则为选举无效，应重新投票。每一张票有效、无效，按大会规定统计。

（五）服务和保卫

1．音响装置要反复调试，音量、音质调到最佳位置。

2．做好茶水供应。

3．主席台座位要放置小毛巾、铅笔、纸张。

4．会议内外要安排好安全保卫工作。

◎会议外的礼仪

在会期较长的情况下，如几天、十几天，除以上会场上工作外，会议组织者（主要是秘书处）在会场外还有某些工作要做。如：

（一）统计人数

大会开始后，即应精确地统计人员：原计划人数、通知人数、报名人数、参加每次会议人数、每次会议缺席人数、投票人数等。

还应统计缺席人员的姓名、原因等。

（二）编发简报

会议期间，为了互通情况，还要编发简报。

编写简报主要依据会议记录来拟写，简报应意简言明、印发迅速、及时发给各位代表。

大会秘书部门还要在会议文件工作上做大量工作，整理发言稿，起草纪要、决议等，还要对文件做印刷、分发、回收、立卷、存档、保管、备卷等一系列工作，使会议的进程、面貌、成果得到记载和保存。

（三）组织活动

大型会议在会外，还应安排一些相应的活动。如座谈会、茶话会、酒会、宴会、接见、留影、祝词、参观、晚会、舞会等，这些活动秘书部门应事先作好日程、人力、物力的安排，做到有条不紊。在安排活动时应注意领导同志的负担能力，过于繁重、密集，会影响主要工作和身体健康。事先安排准备应尽可能详尽、准确、周到、简练，保证大会的正常进行。

◎与会人员的礼仪

会议是多种人员相互交织，为一个目的共同进行的一种复杂的、有组织的人际交往活动，一个会议要取得好的效果，除了会议组织严密、服务周到外，所有与会议有关的人员都应当讲究礼仪。

（一）会议组织者的礼仪

1. 目的明确。会议的组织者自己对会议要达到什么目的要清楚明白，这是精简、高效地开好会议的关键。在向工作人员安排工作任务和向参加会议的代表发出通知时，都应当讲清楚，使大家心里有数，有备而来，这样才能保证会议的基本质量。

2. 日程清楚。会议什么时间开，什么时间结束，哪一天干什么，要让大家知道，使大家有所准备，事先作好安排。

3. 地点具体。大会、小会、汇报、座谈在哪个场地，应当明确具体地通知到与会人，会场门口应有明显标志。必要时可事先印发或张贴会场位置示意图。

4. 主持人、工作人员、服务人员分工明确，提前到位，应把场地事先布置停当，迎接代表到来。

5. 注意迎送。对代表和嘉宾要认真组织迎送。注意规格和形式。在会议进行中，对代表进出会场也应安排迎送。开小型会议，主持人要亲自迎送。

大型会议的礼仪(3)

(二) 其他人员的礼仪

1. 主持人

主持人是会议的组织者、领导者。主持会议，事先要对内容、程序、时间和人员安排作到心中有数。主持时要严谨、认真。不同性质和内容的会议，可以表现不同的主持风格。有的庄重严肃，有的轻松活泼；有的庄严肃穆，有的欢快喜庆；有的隆重，有的简朴。主持人应当把握会议气氛和进行节奏。

主持人要处处尊重听众，尊重发言人。防止语言、表情作出不礼貌的表现。

2. 主席团

主席团成员首先要明确自己的身份和责任，严格要求自己，以身作则，率先垂范，成为所有与会人的楷模。出席会议要守时，决不可迟到。确实不能按时出席的必须及时请假，通知主持人或有关工作人员。入场要按照顺序井然入座，不可临时推推让让，故作姿态。如果会场有掌声欢迎，主席团应鼓掌微笑致意。

在会议进行中，不得任意离开，左顾右盼，交头接耳，要精神专注地倾听发言人的发言。需要鼓掌时应当及时鼓掌，鼓掌要随众而起，随众而止，动作要适当节制，不要显得漫不经心。

散会时，要和大家一起起立，不要提前、也不要落后。然后依次退场。

3. 发言人

发言人是会场的中心人物，对会议的质量有着首要的作用。发言人的发言要言之有的、言之有理、言之有物、言之有味，使听众能了解主旨，有所收获。发言人要尊重听众，尊重主持人，遵守会议纪律。

发言人要注重仪表和举止姿态。要衣着整洁，举止庄重、表情自然、精神焕发。

发言前，要环顾全场，向听众致意，如有掌声，亦应鼓掌还礼。

发言时，要讲究语速，不快不慢；讲究音量，不高不低；讲究节奏、语气、声调；始终保持感情充沛，重要的地方，要加重语气，提高音调，形成高潮。如果会场出现松弛，听众精神涣散时，应考虑调整语气，稳定情绪，必要时调整内容，压缩时间。

报告结束时，要向听众和主持人致谢。

4. 会议嘉宾

会议嘉宾与主席团一样，在会场中占有重要位置，作为嘉宾参加会议，除了必须像主席团成员那样讲究礼仪外，还应当注意了解会议内容、程序和对本人的要求；了解会议时间、地点和有关规定。参加会议要守时、礼貌、客随主便，听从主人安排。切不可马虎了事，敷衍应付，甚至高傲自负。

5. 会议代表

参加会议的代表，要遵守纪律、讲究礼仪。进入会场，要轻声轻气，动作要严谨轻缓，发言人开始和结束发言时，要鼓掌致意，重要的贵宾讲话时，可以全体起立，并报以鼓掌。发言人发言时，要认真倾听，必要时要作记录。不要交头接耳，左顾右盼。一般不应离席，确实必须离开时，应当向有关人讲明原因，离席时要弯腰、侧身、尽量少影响他人，并表示歉意。

一般性会议的礼仪

◎例会

例会是指有固定时间、固定人员、固定地点的制度性会议。例会礼仪注意以下几点：

（一）按时出席

例会是制度性会议，不必再事先通知，因此也容易忘记或忽略。与会人应当在自己的日程安排表上作出标记，以防忘掉。确实不能出席的应当请假或安排恰当人员代表自己参加，并告知主持人。

（二）精练务实

例会内容一般都是大家职责范围内的事务。所以例会必须精练、简朴、短小、务实。为了做到这些，参加会议的人应当事先作好准备，在开会时才能言之有物，言之有的。主持会

议的人，应当把握好顺序和节奏。发言要一个挨一个，不要出现冷场。讨论时不要相互打断别人的发言，发生争执时要告诫大家保持发言次序和应持态度。防止跑题、重复、争执不休。注意要让所有与会者发言。

◎报告会

报告会是请专家学者、先进人物或领导干部或其他人士进行专门报告的会议。报告会内容常见的有专题报告、学术报告、形势报告、先进事迹报告、典型报告等等，报告会可以是一个人报告，也可以多人报告。

报告会应注意以下几点：

（一）选好报告人

报告人是报告会第一位重要的人员，应当认真选择。要选择与会议主旨密切相关的、有专长、有造诣、有影响的人作报告人。

（二）介绍情况

主办单位要向报告人介绍举办报告会的目的、意义，对报告人的希望要求，介绍有关背景、听众情况。

（三）以礼相待

要注意安排好接、送工作和招待应酬。报告前，主持人要向听众介绍报告人，并在场作陪。报告结束时，可以作扼要、简洁的讲话，并向报告人致谢。需要录音或事后印发的，应事先征得报告人同意。

主持人要注意会场秩序。报告结束后，要请报告人先退场，然后听众再退场。防止一哄而起，与报告人争路。

◎座谈会

座谈会是邀请有关人士一起，围绕某一问题进行讨论，或为沟通情况、增进感情而进行交谈的会议。座谈会应注意以下几点：

（一）通知具体

通知参加座谈人时，要把目的、内容、形式、时间、地点和要求讲清楚，还要把谁出面举办、谁主持、哪些人参加，有无接送车等告诉参加者，使其有备而来。

（二）讲究礼仪

组织者要搞好迎、送、招待工作，主持人在座谈开始时，要向大家介绍与会人。座谈会虽不如大型会议郑重、严格，也要注意座次的安排，主持人可以和大家围坐，对主要与会人应安排在距主持人较近的位置。

主持人首先介绍会议目的，内容和座谈形式。为防止冷场，可以会前先安排几位人员带头发言，在以后的发言中也可以用点将的方法依次进行发言。

（三）座谈会应有一个热烈、融洽的气氛

讨论中，应活跃、尽情。主持人应注意鼓励插话、争论，要求大家知无不言，言无不尽，注意要使每个到会的都有发言的机会。

庆典和仪式的礼仪(1)

◎典礼的种类

典礼是一种常用的和隆重的仪式。办一件事通过举行典礼仪式，会产生强烈的效果。一方面可以表示自己的郑重、庄严，渲染出与内容相应的浓烈气氛；一方面可以引起社会各方面和广大群众的注意和重视，强化效果。典礼有多个类型：

（一）按性质分

1．政治性典礼：用于政治生活中的重大事项。如开国大典、国庆典礼、授勋典礼、揭幕典礼等；

2．经济性典礼：用于企业单位经济活动中的重大事项。如开业典礼、落成典礼、周年典礼、签字典礼等；

3．日常性典礼：用于机关、团体、企业、事业单位，或社会团体日常工作的重大事项。如开幕典礼、开学典礼、奠基典礼、表彰典礼、誓师典礼等；

（二）按内容分

1．开始性典礼：指用于某一件大事开始的典礼。

举行开始性典礼，显示出郑重、严肃，通过典礼的形式，对参加典礼的人进行宣传教育，使有关人员了解这件事的目的、意义和作用，动员有关人员统一意志、振奋精神、开展工作，或者让人给予关注、重视等。如开幕式、开学典礼等。

2．结束性典礼：指用于某一件事结束的仪式。目的是对某项工作、活动的胜利结束表示庆祝，通过典礼对有关人员进行表彰，使整个工作、活动善始善终。如毕业典礼、竣工典礼等。

◎典礼的准备礼仪

准备工作是典礼活动组织工作的重要环节，可以说，准备工作做得充分、周密，典礼就等于成功了一半。

（一）明确规模

典礼的准备工作首先要确定规模大小。东道主主要根据典礼的需要精心拟定出席典礼人员的名单。邀请宾客应考虑周到，为使典礼显得隆重，一般要特别邀请几位身份比较高的贵宾参加。邀请宾客的多少，应根据需要与可能，即经济力量、场地条件和接待能力等来确定。

（二）组织分工

典礼活动所用的时间虽然不长，但事关重大，所以对典礼活动各项繁琐的准备工作，事无巨细，均不可疏漏。要请几位精于的人员进行统筹策划，作出明确分工。有的负责邀请和接待客人；有的负责典礼的程序和进行；有的负责后勤保障；有的负责全面领导和协调。全部工作人员各负其责，协调配合，保证典礼圆满成功。

（三）拟定程序

典礼程序是典礼活动的中心环节，典礼的效果如何，主要由程序决定。拟定程序，要首先选好主持人，也称司仪。主持人应当精明强干，口才较好，有应变能力，并且熟悉各方面情况。因为主持人担负着掌握进程、驾驭全局、调节气氛、处理随时出现的问题的重任。

典礼程序一般由：宣布典礼开始、公布贵宾名单、致辞、答辞和礼成等几个项目组成。不同的典礼还要安排不同的有关的项目，使整个典礼过程完整、协调。在拟定程序的同时，还要安排落实致辞人的人选，每个人的发言应当言简意赅，切忌冗长。

如有其他活动，也要事先落实人员，交待清楚各自的职责和要求。

（四）布置场地

要根据典礼的规模、时间、形式的要求来安排场地，并进行布置。不同的典礼布置的格调各有不同，要根据当地的风俗习惯安排。场地的音响设备要保持情况良好，有的还要安排锣鼓、鞭炮和乐队，以渲染气氛。

（五）后勤工作

典礼的后勤工作相当繁重，稍有不慎就会出现漏洞。所以，事先要有充分准备。对经济账务、所需物品、来宾的接待、食宿交通等，都要安排专人负责。

（六）发出通知

在确定了宾客名单之后，即可发出通知。通知的形式可以用书面形式——即请柬，也可以用口头或电函形式。对重要的贵宾应当由东道主亲自出面邀请，并呈请柬。有的还可以用在报纸上刊登启事的形式发出邀请。

◎典礼过程中的礼仪

典礼开始以后，工作就应当按照事先的计划有序地进行，工作人员按照各自分工分头开展工作。

（一）接待宾客

宾客到来，接待人员应立即以礼欢迎，并引导到休息室。需要签到的应当让宾客在签到簿上签到。贵宾到来，由东道主亲自迎接，并陪贵宾交谈、休息，等待典礼开始。

（二）检查巡视

在典礼临近开始时，要检查一下各方面工作是否完备，重要的宾客是否到齐。发现问题及时处理。时间一到即请东道主、贵宾和有关人员入场就位。

（三）进行

典礼由主持人宣布开始后，按顺序进行。开始可用鸣炮、鼓掌或奏乐烘托气氛，然后宣布主要客人的名单，再依次致辞发言和其他活动，最后宣布礼成。

典礼结束后要及时欢送宾客，处理善后，结算账目，清理现场，慰问工作人员等，使典礼始终保持严密的组织，严格的纪律，完整的程序。

◎颁奖仪式

对先进个人和先进集体进行表彰和奖励，一般都要举行一个隆重的仪式，表示出郑重严肃的态度。这既是对先进的肯定和鼓励，也是对群众进行宣传教育，树立榜样，扩大影响，振奋精神，推动工作的有效方式。

颁奖仪式，除了应当像本章第一节所述那样，做好一切准备工作之外，还应注意以下几点：

（一）会场

1．会场应选在较大的场地进行。主席台上方要悬挂大红横额，写明“颁奖大会”。两旁还可悬挂相应的口号与标语或对联。主席台后面，可悬挂彩旗、会标等。

2．主席台上设供领导人就座的桌椅，桌上摆上写有领导人姓名的座次牌。可以另在正前方或侧前方设发言席。

3．获奖人一般安排在观众席前排就座。

庆典和仪式的礼仪(2)

（二）程序

颁奖典礼的程序一般是：

- 1．宣布表彰典礼开始；

这时可以播放欢快的音乐和燃放鞭炮，隆重的可以安排乐队演奏音乐。

- 2．主要领导人讲话；

- 3．宣布先进集体和先进个人名单；

- 4．颁奖；

- 5．先进集体或先进个人代表发言；

- 6．群众代表发言；

- 7．散会。

（三）主持人礼仪

主持人一般由本单位的负责人担任。

主持人应当熟悉仪式各个程序，事先作好安排，保证准时开始。主持程序时，要精神饱满，热情洋溢。要顾及台上台下各个方面，审时度势，随机应变，使会议保持隆重热烈的气氛。

（四）报告人礼仪

- 1．衣着整洁、大方；

- 2．仪态自然、步履稳定。报告时，身体正直，稍前倾，不要趴在讲台上，或靠在椅子背上。

3. 讲话要有激情，注意节奏。

（五）颁奖

颁奖是仪式的高潮，但安排不当，常常发生混乱，应注意：

1. 以获奖人上台的次序为依据，事先排好奖品和发奖人的顺序。发奖时，工作人员按事先分工专门递送，使发奖场面热烈、欢快而井然有序。

2. 颁奖、受奖要用双手，颁奖人要主动与获奖人握手致意，表示祝贺。

3. 如有新闻单位，或需要留影，则在全部颁奖后，获奖人排在前排，为摄影摄像提供方便。

（六）获奖人礼仪

1. 着装整洁、大方、端庄、仪态自然。

2. 上台受奖时要依顺序出入上下，不要左顾右盼，不要扭扭捏捏。

3. 受奖时，要面带笑容，双手接奖，并表示谢意。然后转过身来，面向全场观众鞠躬行礼，并可举起奖品向观众致意，要及时走下主席台，使会议继续进行。

4. 致答辞时，要注意对各方面评价得当，防止过于谦虚、过分客套。

◎开幕（开业）式礼仪

一个企业、一个组织的开幕、开工、开业，总希望第一次亮相便为自己创造一个良好的社会形象，扩大影响，提高知名度。举行隆重、热烈的开幕、开业典礼，是一个常用的形式。通过典礼，首次向社会展示自己的形象，表现出领导人的高度组织能力，社交水平和文化素

养。典礼中的致辞，更可以宣传企业的宗旨、目标、地位和实力。第一次亮相在人们头脑所形成的第一印象是深刻的，不易磨灭的。所以，开幕、开业典礼都要精心筹划。

开幕、开业典礼的程序一般是：

（一）宣布典礼开始

这时可以安排锣鼓、鞭炮或音乐，使典礼一开始便形成一个隆重、热烈、喜庆的气氛。

（二）宣读重要宾客名单

政府有关部门负责人、社会名人、同行领导、新闻单位的参加，会使企业增加知名度，显示自己的地位，为典礼增加光彩，

（三）上级领导致贺辞

上级领导致贺辞的内容包括对开幕表示祝贺，指出该企业的意义、作用，并提出要求等。

（四）东道主致辞

由开业单位的领导介绍本企业的情况、宗旨，对各位宾客的光临表示感谢，欢迎顾客惠顾等。

（五）剪彩

剪彩的目的是创造一个郑重、欢快的气氛。参加剪彩的除主方主要负责人外，还要事先邀请宾客中身份较高，有社会声望的知名人士共同剪彩。剪彩后可以安排群众喜闻乐见的民间文艺活动。

开幕典礼，形式不复杂，时间也不长，但一定要隆重热烈，丰富多彩，给公众留下美好难忘的第一印象。

◎交接仪式

当一项重要的工程竣工后,为了表示郑重严肃,施工单位和使用单位可以在交付使用时,举行交接仪式。

(一)会场布置

1. 交接仪式一般在现场举行,如果不方便,可以另选场地。在现场可以给人以身临其境的感受,比较直观。

2. 布置要隆重、热烈,又不铺张浪费。会场正面应悬挂“X X X交接仪式”横额。周围可以用标语、彩旗渲染气氛。还可以安排乐队,进行演奏。

3. 主席台可以搭台子,可以因地制宜选择建筑物大门的台阶上;也可以在平整开阔的地面。

(二)人员安排

1. 邀请来宾,要兼顾双方意见,除邀请双方上级、双方领导外,还要注意邀请对工程给予支持和帮助的单位和个人。

2. 双方协商、明确落实组织者、主持人、现场分工、服务接待等。

(三)程序

介绍贵宾

1. 宣布交接仪式开始;

2. 奏国歌(一般性工程不奏);

3. 交接有关证件、文本、资料；

4. 交付方讲话；

5. 接受方讲话；

6. 有关代表祝贺；

7. 双方代表表示感谢；

8. 剪彩。

（四）注意事项

1. 仪式收有贺信、花篮的，应在主席台前展示。主持人还应宣布祝贺单位。

2. 迎接、安排来宾要热情、礼貌。

3. 要有始有终，特别是在结束后，要对来宾照顾周全。

4. 结束后如有参观、文娱活动或宴请，应事先告知来宾，并安排好引导人员及时做好先导服务。

庆典和仪式的礼仪(3)

◎签字仪式

机关、团体、组织或企事业单位之间，经过协商，就某项事情达成协议，形成一个约定性文件，一般应举行签字仪式。

（一）准备工作

1. 文本。对即将签署的文件，要事先由双方定稿，并印刷、装订妥当，双方各备一份。

2. 签字人。视协议的性质确定，涉及面大的，应由主要负责人签字，涉及某一单项工作的，可由主管负责人签字。

3. 场地。选择宽敞的大厅，中间设长方形签字桌一张。桌面洁净，可铺深色台布，桌台放两把椅子，为签字人的座位。主方在左，客方在右（指其主观位置）。

文本可事先摆在双方桌面，也可由助签人或其他工作人员携带。

（二）签字程序

1. 双方人员进入签字厅

签字人行至本人座位前站立等候。双方其他人员分主客并按身份顺序站在本方签字人之后。双方主要领导居中。助签人站在签字人靠边的一侧，来宾和新闻记者站在桌子前边，留适当空间。

2. 签字开始

双方助签人拿出文本，翻开应签字的一页，指明签字的地方。签字人在本方保存的文本上签字，必要时助签人要用吸墨器吸去字迹上的水分，防止污染，然后双方助签人互相传递文本。签字人再在对方保存的文本上签字。随后签字人双方交换文本，相互握手。

这时站在后面的双方有关人员也依次握手祝贺。有的还准备有香槟酒，在签字后共同举杯祝贺。

3. 结束

签字后，双方相互握手庆贺，这时可以留影纪念，也可作简短讲话，然后结束。

（三）签字仪式现场

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 签字桌 | 6. 主方助签人 |
| 2. 双方国旗 | 7. 客方参加人员 |
| 3. 客方签字人 | 8. 主方参加人员 |
| 4. 主方签字人 | 9. 梯架 |
| 5. 客方助签人 | 10. 屏风 |

宴会礼仪(1)

◎宴会的种类

宴会是国际国内社会交往中一种通行的较高层次的礼仪形式。一般把政府机关、社会团体举办的有一定规模的酒宴，称为宴会；私人举办的规模较小的称为筵席。

宴会常用于庆祝节日、纪念日，表示祝贺、迎送贵宾等事项。宴会的场面一般比较庞大、隆重，能使人得到一种礼遇上的满足。不同的宴会有着不同的作用，概括地说，宴会可以表示祝贺、感谢、欢迎、欢送等友好情感，通过宴会，可以协调关系，联络感情，消除隔阂，增进友谊，加强团结，求得支持，有利于合作等。

宴会种类复杂，名目繁多。

按规格分：有国宴、正式宴、便宴、家宴；

按餐型分：有中餐宴会、西餐宴会、中西合餐宴会；

按用途分：有欢迎宴会、答谢宴会、国庆宴会、告别宴会、招待宴会；

按时间分：有早宴、午宴和晚宴；

其他如鸡尾酒会、冷餐会、茶会都可列为宴会。

◎宴会准备的礼仪

宴会具有很重要的礼仪作用，有严格的礼仪要求。宴请宾客是一种较高规格的礼遇，所以主办单位或主人一定要认真、周到地做好各种准备工作。

（一）明确对象、目的、形式

1．对象。首先要明确宴请的对象。主宾的身份、国籍、习俗、爱好等，以便确定宴会的规格、主陪人、餐式等。

2．目的。宴请的目的是多种多样的。可以是为表示欢迎、欢送、答谢，也可以是为表示庆贺、纪念，还可以是为某一事件、某一个人等等。明确了目的，也就便于安排宴会的范围和形式。

3．范围。宴请哪些人参加，请多少人参加都应当事先明确。主客双方的身份要对等，主宾如携夫人，主人一般也应以夫妇名义邀请。哪些人作陪也应认真考虑。

对出席宴会人员还应列出名单，写明职务、称呼等。

4．形式。宴会形式要根据规格、对象、目的确定，可确定为正式宴会、冷餐会、酒会、茶会等形式。目前世界各国礼宾工作都在改革，逐步走向简化。

（二）选择时间、地点

主人确定宴会时间，应从主宾双方都能接受来考虑，一般不选择在重大节日、假日，也不安排在双方禁忌日。选择宴会日期，要与主宾进行商定，然后再发邀请。

地点的选择，也要根据规格来考虑，规格高的安排在国会大厦、人民大会堂，或高级饭店。一般规格的则根据情况安排在适当的饭店进行。

（三）邀请

宴会一般都要用请柬正式发出邀请。这样做一方面出于礼节，一方面也是请客人备忘。

请柬内容应包括：活动的主题、形式、时间、地点、主人姓名。请柬要书写清晰美观，打印要精美。请柬一般应提前两周发出，太晚了不礼貌。

（四）安排席位

宴会一般都要事先安排好桌次和座次，以便参加宴会的人都能各就各位，入席时井然有序。席位的安排也体现出对客人的尊重。

桌次地位的高低，以距主桌位置的远近而定。以主人的桌为基准，右高、左低，近高，远低。

座次的高低，考虑以下几点：

- 1．以主人的座位为中心，如果女主人参加时，则以主人和女主人为基准，近高远低，右上左下，依次排列。
- 2．把主宾安排在最尊贵的位置。即主人的右手位置，主宾夫人安排在女主人右手位置。
- 3．主人方面的陪客，尽可能与客人相互交插，便于交谈交流，要避免自己人坐在一起，冷落客人。
- 4．译员安排在主宾右侧。
- 5．席次确定后，座位卡和桌次卡放在桌前方，桌中间。

（五）拟订菜单和用酒

拟订菜单和用酒要考虑以下几点：

- 1．规格身份、宴会范围。
- 2．精致可口、赏心悦目、特色突出。
- 3．尊重客人饮食习惯、禁忌。
- 4．注意冷热、甜咸、色香味搭配。

◎宴会中主人的礼仪

（一）迎宾。宴会开始前，主人应站在大厅门口迎接客人。对规格高的贵宾，还应组织相关负责人到门口列队欢迎，通称迎宾线。客人来到后，主人应主动上前握手问好。

（二）引导入席。主人请客人走在自己右侧上手位置，向休息厅或直接向宴会厅走去。休息厅内服务人员帮助来宾脱下外套、接过帽子。客人坐下后送上饮料。

主人陪主宾进入宴会厅主桌，接待人员引导其他客人入席后，宴会即可开始。

（三）致词、祝酒。正式宴会一般都有致词和祝酒。但时间不尽相同。我国习惯是在开宴之前讲话、祝酒、客人致答词。在致词时，全场人员要停止一切活动，聆听讲话，并响应致词人的祝酒，在同桌中间互相碰杯。这时宴会正式开始。

西方国家致词、祝酒习惯安排在热菜之后，甜食之前，至于冷餐会和酒会的致词则更灵活些。

（四）服务顺序。服务人员侍应，要从女主宾开始，没有女主宾的，从男主宾开始，接着是女主人或男主人，由此向顺时针方向进行。规格高的，由两名服务员侍应，一个按顺序进行，另一个从第二主人右侧的第二主宾至男主宾前一位止。

（五）斟酒。斟酒在客人右侧，上菜在客人左侧。斟酒只需至酒杯三分之二即可。

（六）用餐时，主人应努力使宴会进行得气氛融洽，活泼有趣。要不时地找话题进行交谈。还要注意主宾用餐时的喜好，掌握用餐的速度。

（七）客人用餐完毕，吃完水果后，在客人告辞时，主人应热情送别，感谢他的光临。

宴会礼仪(2)

◎赴宴的礼仪

宴会是否成功，主人处于主导地位，主人要以客人的需要、习惯、兴趣安排一切。而应邀赴宴的客人的密切配合也是决不可忽视的。

（一）应邀。接到邀请后，不论能否赴约，都应尽早作出答复。不能应邀的，要婉言谢绝。接受邀请的，不要随意变动，按时出席。确有意外，不能前去的，要提前解释，并深致歉意。作为主宾不能如约的，更应郑重其事，甚至登门解释、致歉。

（二）掌握到达时间。赴宴不得迟到。迟到是非常失礼的，但也不可去得过早。去早了主人未准备好，难免尴尬，也不得体。

（三）抵达。主人迎来握手，应及时向前响应，并问好，致意。

（四）赠花。按当地习惯，可送鲜花或花篮。

（五）入席。在服务人员的引导下入座。注意在自己的座位卡入座，不要坐错了位置。

（六）姿态。坐姿自然端正。不要太僵硬，也不要往后倒靠在椅背上。肘不要放在餐桌上，不要托腮，眼光随势而动，不要紧盯菜盘。

（七）餐巾。当主人拿起餐巾时，自己便也可以拿起餐巾。打开放在腿上。千万不要别在领口，挂在胸前。

餐巾是用来防止菜汤滴在身上，和用来擦拭嘴角的，不可用来擦餐具，更不要用来擦脖子抹脸。

（八）进餐。进餐时要文明、从容。闭着嘴细嚼慢咽，不要发出声音，喝汤要轻啜，对热菜热汤不要用嘴去吹。骨头、鱼刺吐到筷子上、叉子上，再放入骨盘。嘴里有食物时不要说话，剔牙时，用手遮住。就餐时，不得解开纽扣，松开领带。

（九）交谈。边吃边谈是宴会的重要形式，应当主动与同桌人交谈，特别注意同主人方面的人交谈，不要总是和自己熟悉的人谈话。

话题要轻松、高雅、有趣，不要涉及对方敏感、不快的问题，不要对宴会和饭菜妄加评论。

（十）退席。用餐完毕，应起立向主人道谢告辞。

家宴的礼仪

◎家宴的准备

家宴是指邀请友人到自己家里吃饭。请客通常是在节假日或其他喜庆日子与亲朋好友欢聚，在兴箸端杯之间，共享快乐、庆祝喜悦，并借此交流感情，增进友谊，加强团结。请客是一种传统的礼节形式，也是开展社交活动的重要手段。

家宴的东道主，总是希望把菜肴准备得丰富、阔气些，表现出自己对客人的热情与敬重，博得客人的满意。在人们的习惯心理中，似乎菜肴越多，档次越高，效果越好。其实，家宴毕竟是家宴，不宜盲目追求奢华。家宴的饭菜准备，应因人而异、因事而异，还要量力而行。应当清楚，亲朋好友相聚，主要目的是“叙”，其次才是“吃”，对不太熟悉的客人或久别重逢的亲友，才适合准备得丰盛些。

家里请客，准备的重点要放在一个“情”字上。周到的礼节，热情的招待，比饭菜的质量更能取得客人的好感。

（一）时间选择

请客时间应当选择在大家休息的日子，在一日三餐中，我国一般以午餐为正餐，西方国家请客常在晚上。随着我国经济生活的变化，以晚餐请客的也日益增多。

选择时间，应同主要客人当面商定或电话商定，其他客人可以当面、电话、书面约会或邀请。隆重的家宴可用请柬邀请，以示郑重。

（二）菜肴准备

家宴不必太丰盛，但是品种上应尽量照顾到，冷菜、热菜、大菜、汤类都要准备，饭前用酒的，冷菜要多些，会饮酒的人少或不用酒的，冷菜可少些。菜的档次要适当，不要一味追求高档，过分铺张。烧饭做菜是件繁重复杂的劳动。主人只顾忙于烧菜反会怠慢客人，影响与客人交谈。

酒类及饮料是不可少的。饮酒的过程，是交谈、叙旧，增进感情的好时机。适时的敬酒，得体的酒令，会为家宴创造欢乐的气氛。所以，有句俗话叫“无酒不成席”。应根据客人的情况准备白酒、果酒、啤酒和饮料，以使客人尽兴。

（三）其他准备

客人来之前，要把房间整理一下，门庭、楼梯也要打扫干净。要告诉家里人；特别是要教育好孩子，对客人要热情欢迎，盛情接待，讲究文明礼貌。有老人的，请老人陪客叙谈，大些的孩子在厨房帮个下手，小些的可以安排在另外房间看书、看电视，不要常来打扰。

◎迎客入席的礼仪

客人到来，全家人都要出来表示欢迎，并殷勤接待，然后按照事先的安排，全家人分头行事，倒茶的、递烟的、叙谈的、下厨房的，显得热情融洽，使客人感到无限温暖。

菜上妥后，便可请客人入席。

客主入座，非常讲究，不能马虎。长幼、宾主依席次而坐。长者坐首席，没有长者的，重要的客人坐首席。

◎用餐的礼仪

客人全部入席后，主人便可斟酒开宴。先从主客斟起，以下可按顺时针方向依次而斟，到本人位前要隔过去，最后自斟。

斟酒不要过满，七成即可，以免溢出，不太雅观。斟啤酒、饮料要慢些并贴着杯壁，防止泡沫外溢。

饮酒一般从祝酒、敬烟开始，继而劝酒，最后行酒令。这个过程，各地风俗习惯各有不同，但都不外乎以下几点：

（一）边饮边叙边吃；

（二）气氛越来越热烈，到行酒令时形成高潮；

（三）敬酒、劝酒、搜肠刮肚，寻找理由；

（四）主人希望客人尽兴；

（五）没有喝醉的，总是说醉了，不能再喝了；喝醉的人，反倒豪爽起来，不喜欢别人说他醉了。根据这些情况，主人应该注意掌握席间情绪，既要使客人尽兴，又要注意文雅、礼貌，更不可过量，不使酒后失态。

酒可以健身活血，人称“欢伯”。亲友相聚，置备薄酒，浅斟小酌，低吟慢侃，其乐无穷。但现在有的人不饮则罢，一饮必醉方休。礼貌的劝酒也变成了干脆的灌酒；酒宴上“张牙舞爪”，不灌醉不罢休，让不喜欢饮酒的客人窘态百出，甚至胡言乱语，疯疯癫癫，这还有何礼仪可谈，算什么礼貌待客？这样的宴会，何欢之有，其乐何在？诗人陆游对这种硬劝蛮灌就非常不满，他写诗道：“醉对犯呼，醒后追思空白责。”在宴会上，应当保持我们民族热情好客的优良传统，提倡劝者尽其情，饮者度其量，使宴会在热情的气氛中进行，在欢乐的气氛中结束。

整个席间的气氛非常重要，是否亲切、热烈、欢乐，全靠主人掌握并及时调整、引导。若进餐过程处于安静状态，就失去宴会的意义了，主人要不断地说一些大家都感兴趣的话题，所提话题应当照顾全面，使每位客人都有可能参与交谈。

宴会进行高潮，如果有过热的情况，主人应设法降一降温。宴会后半段时间，往往出现冷场，主人应精神饱满地寻找新的话题，使宴会自始至终保持热烈气氛。