

# 中外礼仪集萃

范 荧 陈亦聆 编著

上海外语教育出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

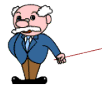
中外礼仪集萃 / 范荧, 陈亦聆编著. —上海: 上海外语  
教育出版社, 2007

ISBN 978 - 7 - 5446 - 0447 - 5

I . 中… II . ①范…②陈… III . 礼仪 - 世界 IV . K891 .26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 029427 号

# 全国Mini-MBA职业经理双证班 (26年热招管理培训项目)



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

25年正规管理类教育机构，中国第一代MBA教育机构，值得信赖！（+教授互动微信：122285053）

全国迷你MBA职业经理双证书班®，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课。咨询电话：13684609885

## 招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证（优秀毕业学员可免费升级EMBA学位证）	学费
全国《职业经理》MBA高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国：工商管理MBA课程实战班100%	高级职业经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源总监》MBA双证书班	高级人力资源总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《生产经理》MBA高等教育双证班	高级生产经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《品质经理》MBA高等教育双证班	高级品质经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《企业总经理》MBA高等教育双证班	总经理高级资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《IE工业工程师》MBA高等教育双证	高级IE工业工程师资格证书+2年制MBA高等教育研修证书	1280元
全国《营销经理》MBA高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《项目经理》MBA高等教育双证班	高级项目经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《市场总监》MBA高等教育双证书班	高级市场总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《酒店经理》MBA高等教育双证班	高级酒店经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《人力资源管理师》MBA双证书班	高级人力资源管理师资格证书+2年制MBA高等教育证	1280元
全国《企业培训师》MBA高等教育双证班	企业培训师高级资格认证+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《财务总监》MBA高等教育双证班	高级财务总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《营销策划师》MBA双证书班	高级营销策划师资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《行政总监》MBA高等教育双证班	高级行政总监资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《采购经理》MBA高等教育双证班	高级采购经理资格证书+2年制MBA高等教育研修证	1280元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	工商管理培训教师资格证+2年制MBA高等教育研修证书	1280元

全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书证	高级生产运营管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元
全国《精益管理师》MBA 高等教育双证班	高级精益管理师资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证	1280 元

**学校还开设：**薪酬管理师、绩效考核师、企业教练、企业管理师、培训总监、物流经理、工厂管理、营销总监、精益管理师（精益生产）、健康管理师、养老机构管理、现场管理师（6S）**等管理岗位MBA课程**



**【授课方式】** 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



**【颁发证书】** 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



**【证书说明】**

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



**【学习期限】** 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



**【收费标准】** 全部费用1280元（本期只收取企管辅导、职业生涯辅导费1280元，其余费用全免）  
函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



**【考试说明】**

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



**【颁证单位】**

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



**【主办单位】**

美华企业管理有限公司、美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。

**【报名须知】**

1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)

2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



**【证书样本】** (全国招生 函授学习 权威双证 请速充电) **优秀学员可免费升级EMBA学位证书**

(高级职业经理资格证书样本)



(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



**【学费缴纳方式】** (支持网转、柜台办理和自动取款机办理) (如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	支付宝	支付宝账户：13684609885 户名：徐传有 微信转账：122285053 (学校唯一指定官方微信号/经理圈)
方式二	企业账户	企业帐号：562080100100076073 账号户名：哈尔滨美华企业管理有限公司 开户银行：兴业银行 哈尔滨新阳支行
方式三	中国银行	卡号：6217855300007073962 户名：徐传有 开户行：中国银行哈尔滨爱建支行
方式四	邮政储蓄	卡号：6217992600016909914 户名：徐传有 开户行：哈尔滨南马路支行
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	农业银行	卡号：6228450176006094464 户名：徐传有 开户行：道外支行民众分理处

可以选择任意一种方式缴纳学费 (建议首选工商银行账户)，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教学资料、考试问卷以及收费票据。

**【咨询电话】13684609885 0451-88342620**

**【学校网站】<http://www.mh jy.net>**

**【微信客服】122285053 【微信公众号】MHJY1998**



**你该充电了！请参加26年热招:经理培训课**

♥全国Mini-MBA《职业经理》双证班♥



**你该充电了！中国第一代管理教育机构-美华教育 火热招生**



“城市,让生活更美好!”2010年上海世博会的主题正日渐深入人心。可以想见,未来的几年,上海将以怎样的速度、怎样的成效向世界展现她的英姿、她的风貌!

城市能让生活更美好,那么什么能使城市变得更美好?更多的摩天大楼?更加便捷的交通?郁郁葱葱的绿化?还是灯光灿烂的夜景?这些固然都需要,都重要,但是对于一个现代化的国际大都市而言,我们还需要的是:一种诚挚的尊重,一份发自内心的善意,一种浑然天成的优雅,以及由此而构成的那种和谐。试想:当人人都能微笑待人的时候,当人人都懂得谦让的时候,当“谢谢”成为理所当然的习惯的时候,当公共场所再也没有高声喧哗的时候,我们的城市该有多么美好?

达成这一目标并不困难,最直接而有效的途径就是:人人都讲礼仪。

礼仪是有其渊源的。任何民族的礼仪行为都不是无根之木,也都因为它的文化渊源而得以传承和光大。“礼尚往来”,根植于中华文化的源远流长,直到今天仍然是人们自觉的行为准则;“女士优先”,起源于西方人对“人类母亲”的感恩之情,如今早已跨越了国界,成为国际社交原则之一。学习礼仪,就是学习某种文化,具有深厚的文化底蕴,会让我们在举手投足间流露出自然的高雅。

礼仪是与时俱进的。随着时代的变迁,一些礼仪行为会成为历史的陈迹,而新的礼仪规范也会不断应运而生。讲究“男女授受不亲”的古人无法想象今人的握手和拥抱;握惯鹅毛笔的中世纪绅士当然不会懂得收发E-MAIL的规范。至于

“卡拉 OK”、自助餐、手机等新生事物的礼仪,即便是现代人,也未必懂其章法。礼仪既需要继承,继承传统礼仪中的精华部分;也应该学习,掌握通行的现代礼仪,才不至于在飞速发展的时代前手足无措。

礼仪是有其原则的。“尊人”和“自尊”是其最基本的原则。唯有自尊,才能让你举止端庄,语言高雅;唯有尊人,才能让你谦和、周到,处处为他人着想。人的美德包括两个方面,一是品德,这是美德的实质内容;二是礼仪,这是美德的表现形式。因此,学习礼仪应该道德先行。唯有在心底里怀着一份尊人自尊之情,礼仪才不会是一种浅薄的模仿,人们才能真正做到孔子所说的“文质彬彬,然后君子”。

中国人对礼仪并不陌生,“礼仪之邦”的祖先早就为其后代创造了优秀的礼仪文化。礼仪也并不深奥,英国哲学家约翰·洛克说:“良好的礼仪只在使得那些与我们交谈的人感到安适和满足,没有别的。”但礼仪却往往缺损,缺损于人们顽固的习惯和不经意之中。如今,我们要做的只是,拣回被淡忘了的优秀礼仪传统,学习通行的国际礼仪准则,并持之以恒。不仅使之成为个人的自觉行为,还要顽强地去影响周围的人。唯其如此,礼仪才能成为社会文明的标志,形成现代化国际大都市应有的风貌。

本书基于多年教学的积累和生活中的观察,陈亦聆的加盟使其增添了青春的气息。如果它能使您在偶尔的一瞥中获得一种善意的提醒,从而在社交中增添了一份自信与和谐,那么,作者的目的就算达到了。

礼仪,能让城市更美好;礼仪,也能让你我的生活更美好!

范 荧



## 一

### 风度篇

微笑,最通行的“世界语” .....	2
不容小觑的目光交流 .....	5
站如松,优美体态的基础 .....	8
优雅的坐姿,你拥有了吗? .....	11
迈开你矫健的步伐 .....	13
小手势里有大学问 .....	16
惹人生厌的直线手势 .....	19
告别不雅的小动作 .....	21

## 二

### 语言篇

声音的魅力 .....	26
尊称和谦称 .....	29
与时俱进的问候语 .....	32
礼貌语和雅语 .....	35
不要吝啬说 Excuse me .....	38
“你今天真漂亮!” .....	41
吴丹不姓“吴” .....	44
语言规范也是礼 .....	47
请君多用委婉语 .....	50



### 三

#### 交际篇

你会握手吗？ .....	54
名片，现代人的脸面 .....	57
让我们结识新朋友 .....	60
亲吻有度 .....	63
“女士优先”使男人更绅士 .....	66
“谦”与“过谦” .....	69
“气泡”，我的私人领地 .....	71
“居左”还是“居右”？ .....	74
礼轻情义重 .....	77
给礼品穿上外衣 .....	80
鲜花，浪漫的情感使者 .....	83
入乡随俗话小费 .....	86

### 四

#### 通联篇

拨打电话，你准备好了吗？ .....	90
“Hello”≠“喂” .....	93
接听电话的 ABC .....	95
手机，便己不损人 .....	98
E mail 的郁闷 .....	101
让传真不失真 .....	104
如何让贺卡更传情 .....	107
魅力依旧的书信， .....	110

### 五

#### 服饰篇

穿衣也有原则 .....	114
--------------	-----

你会穿西装吗？ .....	117
领带 ,西装的灵魂 .....	120
打点腿部时装 .....	123
合适的发型最美 .....	126
宁缺毋滥话首饰 .....	129
戒指 ,美丽的身份证 .....	132
妆成有却无 .....	135
香水 ,你优雅的签名 .....	138

## 六

### 餐饮篇

今天该谁“埋单”？ .....	142
请外国朋友吃中餐 .....	145
你会用筷子吗？ .....	148
肯德基爷爷对你说 .....	151
自助餐的章法 .....	154
餐饮时的“小节” .....	157
请你享用下午茶 .....	160
喝咖啡的情调 .....	163
饮茶的韵味 .....	166
你会干杯吗？ .....	169
烟是要敬的 .....	172

## 七

### 交通篇

留下你文明的脚印 .....	176
让伞花更美丽 .....	179
“上上下下”的礼仪 .....	182
别做地铁中的“自私虫” .....	185

高空中的礼仪 .....	188
火车上的风度 .....	191
潇洒坐轿车 .....	194
驾车出行 .....	197

## 

### 休闲篇

做文明的参观者 .....	202
身处“知识的殿堂” .....	205
高雅地欣赏高雅艺术 .....	208
卡拉 OK 谁作“主”？ .....	211
舞者的风度 .....	214
尊重宗教礼规 .....	217
自律！旅游者 .....	220
请爱护你临时的“家” .....	223
营造和谐的海天一色 .....	226
学做“网球绅士” .....	229
行为美与体格美 .....	232
不要为货物搬家 .....	235
有礼有节养宠物 .....	238
喜忧参半的塑料袋 .....	241
文明使用 WC .....	244
 参考书目 .....	 247

—





中

外

礼

仪

集

萃

## 微笑,最通行的“世界语”

在国外居住了近十年的金女士最近回国了,举手投足间,带着不少在国外养成的习惯。一天,在小区中遇到一位年轻的父亲带着他的孩子,金女士热情地向他们点头微笑。孩子不解地问父亲:“我不认识她,她为什么朝我们笑?”那父亲说:“别睬她,神经病!”金女士愕然……

余小姐应聘到一家公司工作,她习惯笑脸对人,即使是工作上的联系,眉宇间也带有一丝笑意。不久,她听到有人在议论:“这小姑娘怎么痴头怪脑,没事笑什么?”余小姐一下子觉得手足无措……

微笑,仅仅应出现在特定场合,只能出现在熟人或朋友之间吗?

美国著名心理学家和人际关系学家戴尔·卡耐基被人们称为“第一代成功学大师”,他曾经要求几千个受训者对周围每天遇见的人报以微笑,并注意观察结果。不久,他收到了许多信息反馈。有一个自称是“百老汇大街脾气最坏的人之一”的经纪人说:“几个月来,我出门上班时坚持对公寓里开电梯的司机打招呼,微笑着对门卫打招呼,在地铁车站买票时向出纳员微笑,到公司后向同事们微笑。我发现人们很快对我微笑,当我微笑着倾听别人的诉说时,我发现调解变得容易得多。我的下属一向认为我是沉闷、可怕的人,现在他告诉我,他觉得我只有在笑的时候,才真正像个人。在两个月内,由于我态度的转变,我获得的家庭幸福比去年一年得到的还多。微笑不仅给我带来美元,还有许多更重要的东西——和谐、快

乐、幸福……”

康纳·希尔顿是号称全球旅游业之冠的希尔顿酒店总公司的董事长,当他的资金由最初的 5000 美元增加到 5000 万美元时,他有些沾沾自喜。但他的母亲对他说:“除了诚实以外,你还得想出一个简单可行、不花钱又行之久远的方法,去争取顾客的再次光临,这样,你的旅馆业才是前途无量的。”希尔顿经过苦思冥想,认为只有微笑才符合母亲所说的要求。于是,他把微笑待客作为最基本的经营方式。他经常到设在世界各地的酒店去视察,每到一地,他问得最多的一句话就是:“你今天微笑了没有?”即使在经济大危机的年代,旅馆业的倒闭率达 80%,但希尔顿的员工始终坚持微笑待客,他们的座右铭是:“我们脸上的微笑应当成为旅客的阳光。”持之以恆的微笑最终收到了出人意料的效果,希尔顿的成功有目共睹。

这就是微笑的魅力,这就是微笑巨大的能量!

微笑是世界各国都能读懂的世界性语言,正如美国著名的礼仪大师罗杰·E·艾克斯泰尔所说的:“有一个世界通用的动作,一种表示,一种交流形式,它存在于所有的文化与国家中,人们不分国别、不分种族地使用它,并理解它的含义。它可以帮助你与各种关系的人交往,不论是业务伙伴,还是朋友,它是人们交流中唯一最有用的形式,那就是微笑。”

微笑是心地坦诚的象征,它不仅是一种外化的形象,也是内心情感的写照,人们习惯用它来展示内心的真诚和美好。德国诗人席勒曾经说过:“心灵开朗的人,面孔也是开朗的。”在日常生活中,有谁不希望自己面对着的是一张和颜悦色的脸呢?

微笑是人际交往的润滑剂,温馨、亲切的表情,缩短了双方的心理距离,形成融洽的交往氛围。微笑的表情之所以动

2

3





中

外

礼

仪

集

萃

人,不仅在于它在外观上造成的美感,更在于它总是带给别人友好的感情,给对方留下美好的心理感受。

甜美的笑容,能让平凡的脸熠熠生辉;春风拂面般的微笑,在滋润自己心田的同时,也在温暖着别人的心扉。

微笑是问候,是祝福,是善意的表现。当我们在拥挤的地铁,在熙熙攘攘的街头,面对着擦肩而过的陌生人,彼此轻轻一颌首,微微一展颜,就会拂去几许喧嚣,添上一丝温馨——这不仅是普通路人之间礼仪的交流,也是现代城市的风采、城市精神无言的宣示。

一个微笑能唤起一片善的涟漪,展露你真诚的笑容吧,世界需要和谐,需要爱!



微笑要“诚于中而形于外”,亲切、自然、适度,不要让“职业化的微笑”带给别人虚情和假意。微笑还要注意场合、对象的适宜,在特别严肃的场合或面对十分悲痛的人,微笑就可以暂时退场。

礼

仪

小

贴

士

## 不容小觑的目光交流

气氛融洽的酒会结束了,意味着一次商贸协定的圆满成功。目送着中方代表团的车辆远去,本次洽谈的中介李先生顺口问美方代表:“您对这次会谈的感觉如何?”美方代表耸了耸肩说:“我最讨厌中方的那个团长。”李先生大为惊讶,说:“您能否告诉我为什么?”回答是:“他在与我握手的时候,还在和别人讲话!”

在握手的时候和其他人讲话,意味着这位团长的眼睛并没有看着他行礼的对方,难怪美方团长会生气。西方人习惯于 **Eye Contact**,即眼睛的交流,他们在说话或倾听的时候都看着对方的眼睛,否则就是对对方的无礼和不敬。对话时不看着对方,往往被认为是有意要躲避什么。如美国人就认为:如果一个人能够看着对方的眼睛,那么他说出来的事实才是可信的。

然而,对比较含蓄的中国人来说,要坚持做到这点却是不容易的。有些人是完全无视于这一礼仪,就像上文提到的那位团长,他不仅没有意识到自己的失礼,还有可能沾沾自喜地认为这是自己地位重要、日理万机的表现。有些人是不习惯,长时间的目光交流让他们感到不自在,总想把目光转向个安全的地方。于是一不小心,就会给人留下“心不在焉”、“不诚恳”的印象。

中国人的这一习惯,可能与古老的礼仪规范有关。先秦的礼仪典籍《仪礼》中说,人在不说话的时候,要做到“立则视足,坐则视膝”,目光不能左顾右盼,游移不定。显然也不能注







视着对方。但是《仪礼》也强调了在与人交谈时,要“始视面,中视抱,卒视面”。意思是开始交谈时要注视着别人的脸,谈话中间,视线应停留在对方的衣领部位,谈话结束时,眼光又回到对方的脸。这与现代礼仪还是有相通之处的。

随着人际交往的频繁,现代礼仪的普及,越来越多的人接受了目光交流这一交往方式。人们认识到,眼睛是心灵的窗户,眼神的千变万化,反映了大脑所进行的思维活动,表达着每个人丰富多彩的内心世界。人们不仅可以在对方的眼神中读出喜怒哀乐,甚至可以看出他的品行及文化修养。因此,学会阅读、分析目光语言,得当、合“礼”地运用目光语言,对社会交往有着重要的作用和意义。

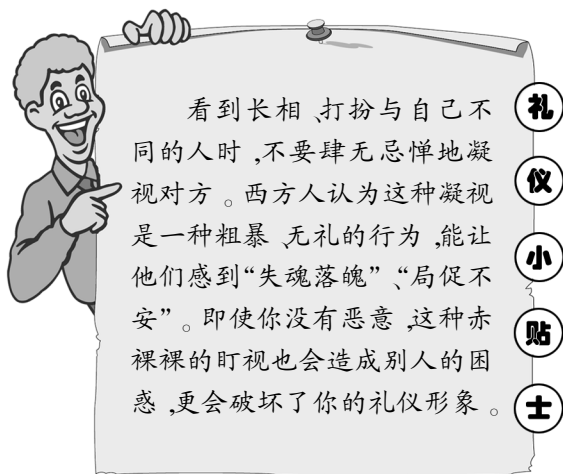
目光交流是有技巧的。

首先,要注意目光投注的时间。一般社会交往中,目光是流动扫视的,除了关系特别亲密的人,目光一次投注的时间不要超过3-5秒,否则会让人产生被审视的感觉。

其次,要注意视线的位置。目光俯视,给人以高高在上、傲慢冷漠的感觉,不利于进一步交往;目光仰视,其含义是胆怯、担忧,没有信心,显得地位谦卑。最常用的视线应是平视,它象征着平等、友好、合作,带给人们广阔的交往空间。

其三,要注意目光投注的区域。交往中虽然要保持目光的接触,但这种注视并不是把瞳孔的焦距收束,紧紧地盯视对方。这种逼视的目光是失礼的,没有人受得了。因此,人们主张:公事谈判或短时间的谈话,目光可投向对方的两眼与前额之间;一般社交场合,可把目光投向对方的前额和嘴之间;若长时间听对方说话,除了不时地与之作眼光对视外,更多的时间,可以将目光投向对方嘴到脖子所在的区域。这样,你的目光始终笼罩着对方的面部,注视着对方,只是眼光虚化的程度

不一。既没有咄咄逼人,也没有闪烁躲避。再辅之以真挚、热忱的表情,万千情意皆可蕴涵在其中了。





中

外

礼

仪

集

萃

## 站如松,优美体态的基础

不是每个人都有运气获得天生丽质,但是人人都希望能拥有优雅仪态。所谓风姿绰约、仪态万方、风度翩翩、玉树临风,又是多少人孜孜以求的形体境界。只是,要达到这一境界又谈何容易!

就说站立姿势吧,这是一个人仪态的根本之点,站立不好,其他姿势便根本谈不上优美而典雅。中国人说“站如松”,就是要求人在站立的时候要像松树一样端直挺拔。正确健美的站姿会给人以舒展大方、精力充沛、积极向上的印象。

站姿的基本要求是平、直、高。所谓“平”,是指头平正、双眼平视、双肩平而放松。所谓“直”,是指躯干挺直、腰直、腿直,从后脑勺至背、臀、脚跟形成一条直线。所谓“高”,是指挺胸、收腹、提臀、身体有向上的感觉。此外,还要注意两脚跟相靠,脚尖分开45度到60度,身体重心放在前脚掌上;双臂自然下垂,虎口向前,手指自然弯曲;嘴唇微闭,面带微笑,微收下颌等。

在基本站姿的基础上,可以适当调整姿势。如男士可以将脚微分,但不能超过自己的肩宽。女士可以双腿并拢站成小“丁”字形,即一脚稍前,脚跟靠在另一脚的内侧。但不论如何调整,只有脚的姿势及角度和手的位置在变,而身体一定要保持绝对的挺直。总之,男性的站姿要注意表现出刚健、潇洒、英武、强壮的风采,力求给人以一种“劲”的壮美感;女性的站姿要注意表现出女性轻盈、妩媚、娴静、典雅的韵味,努力给人以一种“静”的优美感。

人际交往时,尤其是与外国朋友交往,还要注意避免不良站姿:

千万不要像古龙笔下的楚留香那样“能靠着就决不站着”,无精打采、耸肩曲背、东倒西歪、倚靠在墙上或门框上的站姿,不仅使你的风采大打折扣,也让你的交往对象觉得索然无味,草草结束谈话了事。

千万不要两手叉腰而立,西方心理学家认为,这是一种潜意识中带有挑衅或者侵犯意味的举动。如果是在异性面前,它还可以透露出一种性侵犯的倾向。还有人喜欢单手叉腰,一不小心就做出“茶壶状”,各类小说中有众多这样的描写,呈这种姿势的人绝不是作家心目中完美的形象。

千万不要两腿交叉站立,西方人觉得这是一种很轻佻的姿势。包括站立时一条腿抖动或整个上体晃动,这种举动只能表现出你的漫不经心甚至是缺乏诚意。

千万不要双手抱臂或者交叉着抱于胸前,这种动作在世界各地都被人们普遍用来表示防御性与消极的态度。美国体语学大师阿伦·皮斯曾作过这样一次实验:在一次巡回演说中,他故意攻击当地的几位德高望重的人士,并且让这种攻击持续了几分钟。然后,他突然要求在场的每个人都保持原姿势不动,结果发现约有90%的人是呈交叉双臂的姿势。出于礼貌,没有当众反驳的听众不约而同地用这种“抱胸”动作来表现他们的不满。

不良的站姿能影响人与人之间的正常的交流,同时也暴露出个人修养的欠缺。因此,有谁会忽略站姿的优美呢?

我国已故的周恩来总理不仅是伟大的无产阶级革命家,还是位优秀的外交家,他的风采、他的睿智,直到今天仍在中外朋友们的心中熠熠生辉。周恩来总理在外事活动中无懈可





中

外

礼

仪

集

萃

击的仪态,得益于他在天津南开中学求学时的一幅格言,在此奉献给读者,让我们共勉:

“面必净,发必理,衣必整,纽必结。

头容正,肩容平,胸容宽,背容直。

气象勿傲,勿怠,颜色宜和,宜静,宜庄。”



如何才算是站直了呢?很简单:站直的时候人的耳际线应与脚踝骨在一条直线上,朋友之间可以相互检验。也可以自我测试:头、背、臀、脚跟都紧贴贴在墙上,腰部至多能插进一只手,没有多余的空间。

礼

仪

小

贴

士

## 优雅的坐姿,你拥有了吗?

《韩诗外传》中记载了这样一件事:一天,孟子气呼呼地对母亲说:“我要休妻!”他的母亲,就是那位为了儿子的成才一再迁居的睿智妇女问道:“未曾听说媳妇有何不贤之处,为什么要休妻呢?”孟子说:“她箕踞!”孟母问:“你怎么知道她箕踞?”孟子说:“我亲眼所见”。孟母说:“你未敲门而入,已失礼在先,如何能以失礼为由休妻?”孟子哑然。

能够成为古人休妻理由的“箕踞”,其实就是一种不正确的坐姿,即两脚前伸,两膝微曲而坐,状如簸箕,因此得名。在中国史籍的记载中,箕踞多表现出自高自大、目中无人的傲慢之态。以箕踞之姿对人,是对对方的羞辱。如《史记》记载,汉高祖刘邦在接见赵王张敖的时候,“箕踞詈,甚慢易之”,张敖受此羞辱,“啮其指出血”。又如《战国策》记载荆轲刺秦王时,“轲知事之不就,倚柱而笑,箕踞以骂”,给秦王以最后的侮辱。所以,“坐毋箕”,是古代中国人基本的体态要求。

现代社会中,虽然不用“箕踞”这个词,但是不雅的坐姿仍然是人际交往之大忌。

良好的坐姿是端正、舒适、自然、大方的,一般应做到上身挺直,重心微微前倾,双腿轻轻并拢。在特别讲究礼仪的场合,最好只坐椅子的三分之二,把椅子坐满则容易显现出懒散或傲慢。坐的时间久了,可以放松自己,如靠沙发背上,但绝不可以把脚一伸,半躺半坐。男性偶尔可以微分开腿坐,但是不可超过自己肩膀的宽度。女士坐下时两腿或置于身前,或侧向一边,但关键是,无论你穿什么样式的服装,你的两膝都应是并拢的。





中

外

礼

仪

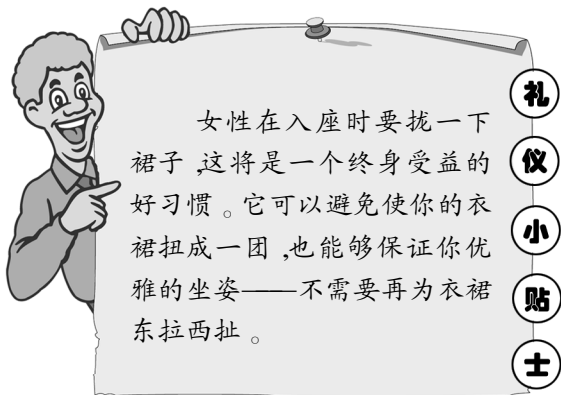
集

萃

交叠腿是久坐后常常采用的姿势,其要领是:上边的腿往里收,紧贴着另一条腿,并且将脚尖尽量向下指。不论男女,只要注意这两个要求,交叠腿就是一种不失为优美的坐姿。而有人架起腿后,脚尖前指,不停地抖动,还频繁地更换上下腿,这就是人们常说的“二郎腿”,不仅谈不上庄重,还令人生厌。

与外国朋友交往,要注意两个坐姿的细节。一是不要架起“4”字腿,即小腿架在大腿上。这不仅不符合双腿并拢的坐姿要求,更重要的是,一些国家,如泰国,十分忌讳看到别人脚底,在他们国家里,是不允许盘腿坐或叉开腿坐的,而“4”字腿的脚底必定会朝着某一个方向,一不小心,就犯忌了。二是不要提裤腿。有些男士坐下时有一个习惯动作,即把裤腿向上提一下,以免黏在大腿上。这一动作常常让外国朋友大惑不解:为什么他们要露出小腿?在西方仪礼中,男士坐下后不能露出腿上的体毛,因此男袜的袜筒要比女袜长得多,目的就是保证在任何情况下都能遮住小腿。而中国男士常常“反其道而行之”,就难怪人家看不懂了。

优雅的坐姿,给人以稳重、大方的美感,希望你能拥有。



## 迈开你矫健的步伐

两千多年前的春秋时期,儒家学派的创始人孔子一边高声疾呼“不学礼,无以立”,并著书立说,阐述自己的礼仪思想;一边身体力行,严格要求自己,处处表现出符合礼的仪表仪态。史书记载他在礼仪场合中拱手垂腰,神色庄重,并且“趋,翼如也”。所谓“趋”即小步快走,是古人见尊者时的行路规范。难得的是,孔子居然能够走得“翼如”,即袖子像翅膀一样地展开,可以想见其走路时的潇洒。

战国时期燕国寿陵有个男子,为了走出漂亮的姿势,居然跋山涉水,来到赵国的首都邯郸,向当地人学习如何走路。虽然,他最终没有学成,还把原来的走路样子也忘记了,成为千古笑柄,但是他对优美行姿的追求还是令人叹为观止。

古人对行姿如此重视,那么今人呢?恐怕是有过之而无不及!谁让行姿被认为是“现代职场中最能体现人的精神面貌的姿态”呢!

较美的行路姿势是身体重心微微前倾,挺胸、收腹、梗颈,眼睛平视前方。肩部放松,上体正直,两臂自然前后摆动,脚步轻而稳,有节奏感。

不要轻视“眼睛平视前方”,很多国人走路喜欢“眼观鼻,鼻观心”,低眉垂眼。殊不知虽然你主观上想低垂的只是视线,但时间稍久必定连带着颈椎前倾。任何人,只要脖子是前倾的,那么他的体姿美就不容置疑地大打折扣了。所以,将你的头抬起来,尽量让下巴保持水平状,平视的眼光能帮助你坚持这一姿势,也塑造了你挺直、矫健的体态。

12

13







中

外

礼

仪

集

萃

不要轻视“两臂自然摆动”,摆幅太大或太小都让你的行姿显得别扭。最好让手臂与身躯成  $10-15$  度的夹角,既不显得拘谨,也不显得粗鲁,即使步履匆匆,也能保持你的翩翩风度。此外,尽量不要把双手背在身后,那会使你显得老气横秋;如无绝对必要,也不要双手插袋,除非你穿的是风衣或者大衣。

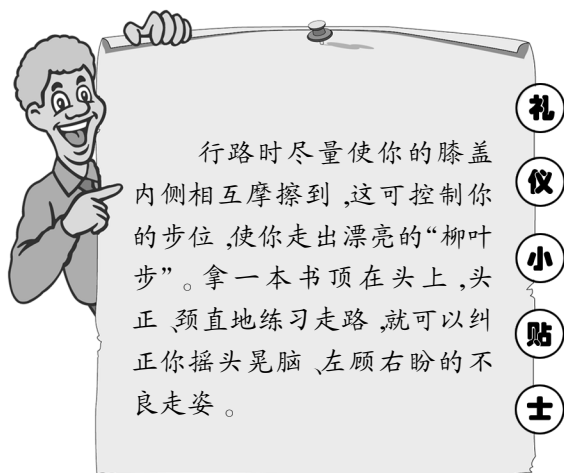
行走时要考虑你的步幅,即跨步时两脚间的距离。一般情况下前脚跟与后脚间相隔一脚的距离,但性别不同,步幅就不同:男士的步幅会大一些,约有一脚半的距离,而女子的步幅会小一些。同一个人,穿不同的服装时步幅也会不同,女士穿一步裙,往往就走碎步;而穿牛仔裤、健美裤时,步幅就可大些。

行走时还要考虑你的步位,即脚落在地面上的位置。首先要避免的是明显的“外八字”或“内八字”,这种走姿让你摇摇摆摆,像只鸭子。其次要尽量使两脚走成直线,具体地说,两脚内侧应该在一条直线上,脚尖略微外分,形成所谓的“柳叶步”,这可是穿裙的女性最优美的步态了。

两人以上出行,尽量不要排成一排,尤其在较窄的人行道上,以免影响身后其他人的脚步。尽量不要勾肩搭背,这不仅影响你的体态,同然也影响别人的风姿。在西方国家,常常见到一男一女手拉手,这似乎是情侣之间的专利。但是很少看见两个女人或两个男人拉着手,如果有,一定会被看作是同性恋。

古人说:“行如风”,是对行姿的总体概括,事实上,男女有别。现代社会中,男士的行如风,是要做到豪迈洒脱,尽显英武、雄健的阳刚之美;女子的行如风,是要追求轻盈飘逸,力求庄重、文雅的温柔之美。在任何时候,行路都是有目共睹的肢

体语言,拥有良好行姿的人,就会多一份自信,多一份明朗快乐的感觉。





中

外

礼

仪

集

萃

## 小手势里有大学问

1990年7月,在孟加拉国的新一届议会召开期间,民族主义政党的议员领袖巴德鲁多扎·乔德呼利愤慨地谴责航运部长阿布杜·罗布:“这不仅是对议会的侮辱,更是对整个国家的侮辱。”而引起如此强烈愤怒的理由只有一个:罗布涉嫌做出了“竖起大拇指”的手势。

许多人因此感到迷惑不解,在中国,“竖起大拇指”的手势是表示赞许和同意的意思呀!为什么在孟加拉国就会引起如此激烈的反感情绪呢?

人类语言体系中,形体语言是重要的一部分。这种无声语言有时甚至比词汇语言更具有表现力,直接影响到人际交往的成败。而在不同民族之间或同一民族的不同群体之间,由于文化习俗的不同,形体语言存在着巨大的文化差异。即使是同样的手势也可能表达着不同的含义。因此,在涉外交往时,如果随便使用自己文化圈中的形体语言,往往会产生始料不及的不良后果。

就以“竖起大拇指”的手势为例,在中国等亚洲国家表示赞同和表扬,在美国表示“一切顺利”,如果拇指朝左或向右,又表示请求搭便车的含义。但是在孟加拉国,这个手势则表示对他人的侮辱;在澳大利亚,这个手势则可直接翻译成“他妈的”。

再如妇孺皆知的“V型手势”,自从英国首相丘吉尔在二战期间用分叉的食指和中指表现英文单词 victory 以来,V型手势几乎成为世界通用的语言,成为“胜利”和“和平”的代名

词。但是这个 V 字同样给不少人惹了很大的麻烦。如果你不慎做了“反 V 型手势”,即为手心向内的 V 型手势,则会引发很大的误会和反感。

传说 650 多年以前,在英法交战中,法国人砍掉俘获的英国弓箭手们的中指和食指,使他们变成残废。后来英国人打败了法国人,胜利的英国人举起手,伸直中指和食指,掌心向内,得意地向法国俘虏示威:我们的手指头是完整的。所以在英国,反向的 V 型手势表示对对方的奚落和嘲笑。但是在更多的国家,反向 V 型手势是对丈夫的侮辱,含义十分粗俗,一旦使用,就是对对方极大的蔑视和羞辱。在欧洲的一次马术赛场上,一名选手就因为朝对手做了反向 V 型手势,被取消了冠军资格。

拇指尖和食指尖对接成圆形,其余三指自然伸出的 OK 手势使用相当广泛。OK 手势在美国一般表示“完全可以,好极了”;在泰国等东南亚国家表示“没问题”;在日本、韩国可以表示“金钱”;在法国以及曾是法国殖民地的突尼斯等国,其含义是“一钱不值”或“零”。但在希腊、土耳其、马尔他以及一些拉丁美洲国家,这个手势是洞的象征,由此引申出同性恋等隐晦的意义,所以这是一种不敬的行为。据报道,理查德·尼克松担任美国副总统期间,曾经用双手同时做出这种姿势向拉美国的人们致意,其后果可想而知!

食指也不可随便伸哦!在中国,它表示 1,或者提示别人注意。在日本、菲律宾,它表示“唯有 1”、“只有一次”。在缅甸,它表示“请求”、“拜托”。而在澳大利亚,你伸出一个食指,就会有侍者主动送上啤酒——不是免费的,因为这个动作就表示“来一杯啤酒”。

即使是最为普通的摇头和点头,其含义也不尽相同。包





中

外

礼

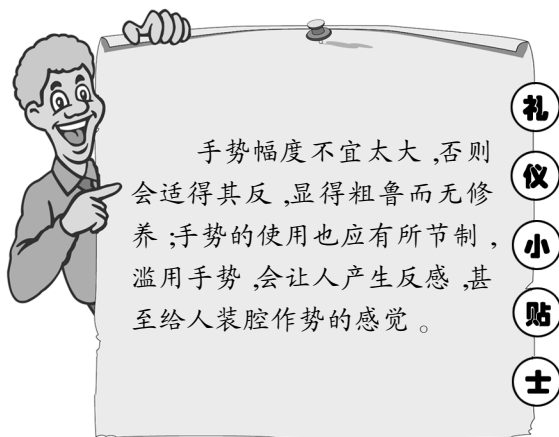
仪

集

萃

括中国在内的许多国家习惯用点头表示同意,用摇头表示不同意。但在保加利亚,人们的习惯是“点头不算摇头算。”在德国,不紧不慢的摇头表示否定,而频率缓慢地摇头则意味着“我正在考虑之中”。

手势是一门大学问,它与各个国家及民族的文化风俗息息相关。蕴藏着许多常常不为人所知的文化意义,在国际交流日益频繁的今天,我们要在人际交往,尤其是涉外交往中潇洒自如,就应该在了解对方文化背景的前提下,选择合适的形体语言包括手势语,而不可以凭着中国的文化习俗主观臆断,这样就能避免许多歧义和误会。



手势幅度不宜太大,否则会适得其反,显得粗鲁而无修养;手势的使用也应有所节制,滥用手势,会让人产生反感,甚至给人装腔作势的感觉。

礼

仪

小

贴

士

## 惹人生厌的直线手势

李老师有事找有关部门,一进门,看到办公室里正在热烈地讨论着什么。她正犹豫着是否要开口,只见一位工作人员指着门口说:“你,出去,等一会再进来!”李老师郁闷啊!不仅因为那句命令式的语言,还因为那根直指着她的食指——她觉得从来没有受到过这样的侮辱。

《战国策·燕策》中,曾有这么一句话:“冯几据杖,眄视指使,则厮役之人至。”意思是“如果你靠着几案,拄着拐杖,斜眼看人,用手指指示别人,那么只有服役打杂的人会跟随你”。道理很简单:你以对待厮役的态度对人,就不会有朋友,甚至不会有与你平等交往的人。可见,以手指指示,是多么无礼的行为。

在现代礼仪中,“直线手势”,即胳膊、肘、腕、食指呈一直线指着别人,也是极不礼貌的动作。不论中外,很少有人能够忍受有人以食指直指着自己。君不见,在上海的大街小巷里,如果发生了由争吵升级为打架的事件,其导火线之一就是“你把手指指到我的鼻子上来了”。

同样是请人坐下的动作,手势不同,含义就不同。四指并拢,手心向上,伸手指示位置说:“您请坐”,人人都会感到你的诚意。手心向下,作拍球状地请人坐,这是安排别人坐那儿,有居高临下的意味。以直线手势指示别人,虽然口中也说“您请坐”,但这是指定别人坐那里。体会一下,你的感觉会一样吗?

有一个娱乐场所的工作人员在清点入场人数的时候,用食指点数:一、二、三……顾客不满意了,讽刺说:“你是在数羊还是数牛?”她却浑然不觉。后来她的领班接替她,手掌摊开,





中

外

礼

仪

集

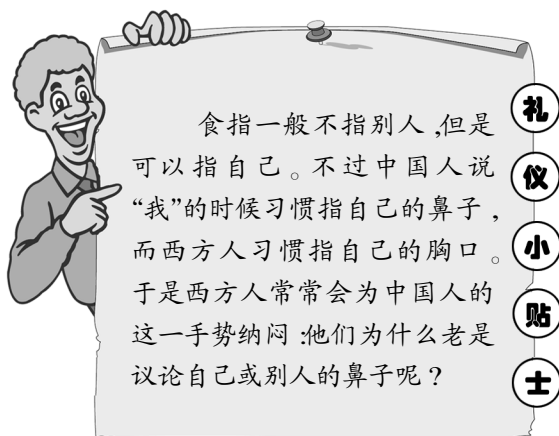
萃

手心向侧上方:一位、两位、三位……顾客鱼贯而入,秩序井然。由此可见,手势也应该自然亲切,与人交往时,多用柔和曲线的手势,肘关节始终保持一定的角度,手心向上指示,无形中就能缩短双方的心理距离。

其实,不仅当面以食指指人不礼貌,在人背后也应该尽量避免这样做。别人远远地看到你指着他,十有八九会觉得你在“背后议论”他。反之,如果看到你手心向上地指着他,他会觉得你在向别人介绍他。手势给人的心理暗示,就是这么直接和敏感。

除了直线手势,西方礼仪还要求不做“快速手势”,不做“低位手势”。快速手势是指一个人手势的幅度、次数、力度都有些过分了,给人以指手画脚、眼花缭乱的感觉。低位手势是指双手的位置不合适,一般做手势时上界不超过对方的视线,下界不低于自己的胸区,腰部以下的手势会给人一种暧昧的感觉。

手势,虽然近乎于人的本能,但是仍然能反映出一个人的习惯和修养,难道我们不该重视吗?



## 告别不雅的小动作

整修一新的广场上,蓝天,白云,飞翔的白鸽,欢乐的儿童,好一幅盛世美景图!当人们都抬头为翱翔的风筝欢呼时,几位环卫工人却只能低着头——他们在吃力地铲除黏在花砖上的口香糖残渣!铲除一块残渣至少需要10分钟,广场上每天出现的残渣不少于400块。工人们额头上豆大的汗珠、漂亮的花砖上无法消除的痕迹、政府一次又一次的财政投入……这一切,都源于某些人潇洒的一吐!

在日常生活中,有多少不经意的小动作在污染我们的环境,扰乱他人的安宁或增加别人的负担!

有些人的手特别“勤快”,一空下来,不是挖鼻子,就是掏耳朵,他们留着一个长长的指甲就是干这些的。在耳朵里掏挖一阵后,看一看,顺手一弹,被掏出的东西飞向何处?这可不是他们操心的了。有些人一到开会就拿出指甲钳,精心修剪他平时没空打理的指甲,且不说指甲钳清脆的声音在此时是多么的刺耳,他剪下的指甲,或洒落一地,或飞溅到旁人身上,别人没察觉就算没事。还有人洗头的频率赶不上头皮痒的速度,常常在各种场合克制不住搔起头皮。一刹那只见皮屑四处飞扬,让旁人避让不迭,还不好意思抗议。细思量,这些动作都属于私人行为,应该在浴室、至少是在自己家里处理。让私人行为登上大雅之堂,全然不顾别人在进餐还是喝茶。这种不雅的动作能让别人谅解吗?难!

有些人脚特别“勤快”,一坐下来就无意识地抖个不停。他自以为动作幅度不大,不会影响他人。事实上,不论是坐在







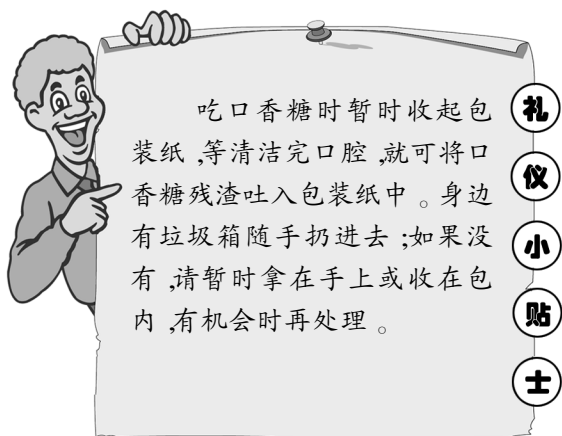
同一排,还是坐在前面的人都会感到一阵阵抖动,承受着这种感觉,要想不产生反感是绝不可能的。还有人跷起二郎腿做钟摆状来回摇晃,自以为潇洒,故自我感觉良好。殊不知坐在他对面的人必须忍受着眼前的晃动,时间稍长,头晕、眼花的滋味也真不好受。

还有些人的嘴特别“忙”,一天到晚没完没了地嚼口香糖,嚼的时候还会发出阵阵声音,还自以为这是“洋派”,很“酷”。其实,口香糖的作用是清洁口腔,清洁完毕它的作用也就告终。当众吃口香糖或没完没了的嚼口香糖都是缺乏修养的表现,有教养的“洋人”恰恰都不这样做。至于随便吐痰更是没有礼貌的行为,人人都知道吐痰是传播细菌的途径。为了环境的卫生,也为了你我的健康,请把痰吐在纸中,然后扔进垃圾箱。

有些人十分注意个人卫生,总想把自己弄得干干净净。他的方法是随时处理掉身边的垃圾,而垃圾的去处随处都是:餐桌底下、公交车窗外、公园的草地上……曾有一位韩国学生在网上发帖:“当你们中国人不再乱扔垃圾时,你们再来自称是礼仪之邦!”话语虽然尖锐,却击中要害。如果你连自己产生的垃圾都要公众来承担,那你还有什么公德可言!

有人在公共场合肆无忌惮地打哈欠,有人在公共场合惊天动地地打喷嚏,还有人患了感冒却不知道咳嗽时捂一捂嘴,更有人明明是汗脚还随处脱下鞋……

小动作,都是小动作,无伤大雅,也司空见惯。但是,正是这些小动作构成了你的举手投足,形成了你的习惯风度,透露出你的素质内涵,反映了你的道德修养,你还能与之为伍吗?



中

外

礼

仪

集

萃

二





中

外

礼

仪

集

萃

## 声音的魅力

……自从我第一次踏上中国的土地,很大的声音就让我困惑不解。中国人相互扯着嗓门说话是常有的事,这种事情从未停止过……尤其在公共汽车上、餐馆里,还有打电话时,我能很清晰地听到他们谈话的内容,即使离得很远。他们的谈话倒没什么特别的,可说话时声音却大得出奇。我丈夫以前没遇到过这种事,他问我:“他们在做什么?他为什么要朝对方喊呢?”我说:“我也不知道。”

——选自瑞典女记者卡特琳娜所著的《金发碧眼看中国》。

随着越来越多的中国人跨出国门,来到世界各地旅游、经商,扯着嗓门说话几乎成了中国人的标记。许多公共场所中张贴着“请勿高声喧哗”的中文标语,酒店老板不时以食指压着嘴唇,发出“嘘……”声来提醒人们保持安静。但是仍有不少中国人我行我素,他们会在熙熙攘攘的人群中高声招呼同伴,也会在商店门口大声交流购物体验,全然不顾旁人惊讶的目光。以至于发生过这样的事情:有人在宾馆打电话报警,说楼下有人闹事。警察赶来一看,原来只是一群中国游客在大堂等待安排房间,他们聊天的声音惊动了楼上的旅客!

什么样的声音最美?这可能是见仁见智的事情。但在公共场合中,高喉大嗓绝对无法给人带来美感,因为它制造了噪音,破坏了环境的宁静,只能引起旁人的烦躁。有些女孩喜欢把声音提得高高的,尖尖的,以为这样才能凸现女性的魅力。其实,这不仅让人感到做作,时间稍长,还会引起听觉疲劳。

声音的魅力不在于高,许多语音专家告诉你,较低沉的声音更能吸引人们的注意力,更能博得信任和尊敬。声音的魅力也不在于尖,沉着而有力,圆润而不做作,会让你显得更有修养。

语音之外,语调也很重要。语调是运用声音的技巧,使整个语句抑扬顿挫,起伏变化。语调不同,流露的心境和情绪也不同,同样的语句用不同的语调表达,可以造成完全不一样的语义。语调有平、升、降、曲四种基本类型,运用得当会使你的语言增添无限魅力。在人际交往中,最好少用降调来表现命令语气,咄咄逼人的口气容易造成双方的对立意识。在工作过程中不要一味使用升调或曲调,柔中带刚的语音更能显示职场人士的干练和力量。

同一句话,重音不同,意义可以完全不同。如:“这支笔是他的”,“这支笔是他的”,“这支笔是他的”,排列组合完全一样的六字句,却表达了完全不同的意思。

与语言不同的是,语音语调往往随情之所至,来不及精心设计,就让你在不知不觉中打开了情绪的大门,直截了当地表现了你的态度。人们常常根据一个人的语音语调来判断他的情况:语速快,口误较多的人,多半会被看作地位较低,情绪紧张;声音响亮,慢条斯理的人,往往被认为地位较高,怡然自得;结结巴巴,语无伦次的人,看上去有些缺乏自信,或言不由衷。因此,不要让自己的情绪过多地控制语音语调,人际交往中应时刻保持精力充沛、真诚热情、温和稳重、灵活适度的语音语调,这样,你的语言效果会更好。

漂亮的声音有神奇的魅力,愿你把握好语音语调,不要放弃这份应该属于你的魅力。





中

外

礼

仪

集

萃



用鼻子哼声是一种特殊的语音,虽然没有具体的语言,却极其明显地表示了傲慢、冷漠、鄙视、厌恶的态度,特别令人不快。有这种习惯的朋友,一定要与之“拜拜”哦!

礼

仪

小

贴

士

## 尊称和谦称

一位法国礼仪教师在课堂上布置了这样的作业：全班同学分成两组，通过电话找人办事。第一组同学必须以“您”(vous)为称呼语，而第二组同学要以“你”(tu)招呼对方。两天后，大家聚在一起交流情况。发现第一组绝大多数同学都完成了任务，而且沟通十分顺利、和谐。而第二组同学都磕磕碰碰，对方有不耐烦的，有直接拒绝的，即使有完成任务的，最初的五分钟也显得比较艰难。老师总结说：称呼是交际中重要的第一印象，用尊称自然能获得对方的好感和认同。法语中“您”和“你”的分别是比较明显的，所以在该用“您”的时候用“你”，碰壁是很正常的。

其实汉语中也有“您”和“你”的区别。大凡称长辈、师长、平辈、客人等，都应称“您”，对晚辈或属下多称“你”。但是，由于沪语中没有这样的区别，以至于上海人说普通话时也“您”、“你”不分。在与来自全国各地的朋友交往时，常常一开口就不自觉地“失礼”了一回，尤其是当对方以“您”相称的时候。虽说这是“方言惹的祸”，但也足以引起上海市民的关注。

在社会交往中，有许多约定俗成的尊称和谦称。

中国人对有身份、年纪较长的人喜欢以“先生”相称。对有成就、有社会影响者，即使不是教育界人士，也常常称之为“老师”。对德高望重的资深者，人们沿用古代的习惯，称之为“公”。还可以尊之为“老”，如“刘老”、“您老”等。对平辈，人们习称“兄”或“君”，有时，即便对方年龄并不比自己大，也称之以“兄”以表尊敬。与此同时，中国人对自己习惯用谦称。





有的在辈分上表示谦虚,自称“学生”、“晚辈”、“弟”,有的在智力或地位上表示谦恭,自称“愚”、“鄙”、“敝”、“卑”等。

对别人的亲属要采用敬称。如称其父为“令尊”、称其母为“令堂”、称其兄为“令兄”、称其妻为“令正”等,也可在称呼前加“尊”、“贤”、“贵”等美称表示敬意。对自己的亲属则要用谦称。如称长辈或年长于自己的亲属,称呼前要加“家”:“家父”、“家母”、“家兄”、“家嫂”;称辈分或年龄小于自己的亲人,称呼前加“舍”:“舍弟”、“舍妹”、“舍侄”等;称自己关系比较疏远的亲属多用“敝”:“敝亲家”、“敝表舅”等;称自己的儿女更为谦虚:“小儿”、“小女”、“犬子”、“犬女”都是常用的称呼。

敬称他人,谦称自己的习惯还推及到语言交往的其他方面,如称别人的见解为“高见”,而自己的意思就是“愚见”、“陋见”;称别人的身体为“贵体”、“玉体”,自己的身体则为“贱躯”;称别人的著作叫“大作”,自己的则是“拙文”、“拙著”;称别人的宅第为“府上”,成自己的居所为“寒舍”、“陋室”等。敬、谦之意,无处不在。

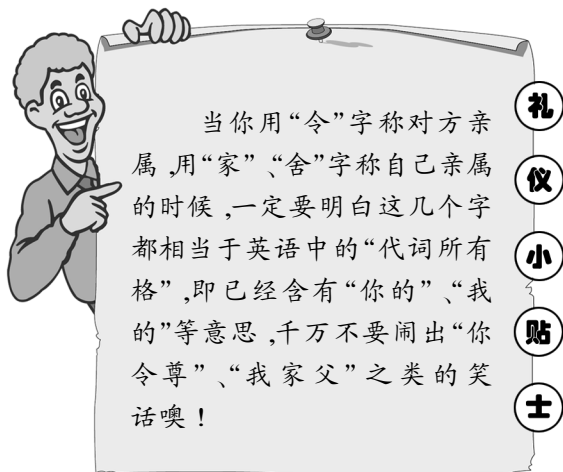
在职场中,人们多以交往对象的职务相称,如章经理、李书记,或连名带姓再加职务,如林××书记、胡××校长等。职称、学衔、职业性的称呼在一定的场合也是一种敬称。如“李教授”、“张工程师”,这是以职称相称;“刘博士”,这是用学衔相称,但学士、硕士一般不作为称呼;“马大夫”、“陈警官”,这是以职业相称。一般而言,在职务、职称前加全姓名,显得比较郑重,适用于很正式的场合。

在国际交往中,一般应以“先生”、“小姐”、“女士”等来称呼交往对象。根据需要,在先生、小姐前可以冠以姓名、职务、学衔或军衔等,如“市长先生”、“琳达小姐”等。在国际商务往来时,一般不使用职务称。而在政务交往中,除了称其职务,



对职位较高者还经常称“阁下”(美国、德国、意大利等没有这一习惯),如“将军阁下”、“总理先生阁下”等。对君主制国家的王公贵族,还要以其封号、爵位相称。至于我国提倡的“同志”这一称呼,在国际交往时则不能随便使用。

恰当的尊称和谦称,能体现一个人的谦和和诚挚,也是一种高尚的礼仪修养,你一定要学会使用哦!





中

外

礼

仪

集

萃

## 与时俱进的问候语

某专家楼需要一位管理员,有关部门特意挑选了勤奋又热情的张阿姨来承担这份工作。没过多久,专家们联名要求撤换管理员,理由是张阿姨“好打听隐私”。部门负责人很奇怪:张阿姨没有这种恶习呀!于是就到实地观察。只见张阿姨热情地问候着进进出出的专家:“您上班啊?”“……不,我去看一朋友。”“您今天回来得早,身体不舒服吗?”“……嗯……不,我回来取资料。”负责人恍然大悟:原来问题出在这里!

人与人见面总要打招呼的,相互问候是联络感情的方式,增进友谊的纽带。只是世界各国的打招呼方式有着很大的区别,稍不留神就会引发上述事例中的尴尬。

中国人习惯于以实质性的问题来充当问候语。你看张阿姨与外国专家的对话都是很具体的问题,其实她未必真想了解专家的具体动向。国人对此司空见惯,所以一般不作具体回答,同样是张阿姨所提的两个问题,他们往往以“啊,出去一趟”、“我有点事情”等应之。但是西方人对于一般疑问句总是要回答“Yes or No”,所以他们会老实地告诉你他们即将去做的事情。但尽管如此,他们的内心并不舒坦:“凭什么我要告诉你我的动向呢?这不是我的隐私吗?”于是,就有了要求撤换张阿姨之举。

中国人在擦肩而过的时候还会说“你干吗去?”或“你上哪儿?”用来表示我已看见你,至于你究竟去干什么其实并不在意。但在西方国家却没有人会用这样的问候语,他们不希望别人过多地了解 and 干涉自己的私事,当然也不会主动去打听

别人的计划。其他如“你最近忙些什么”、“你身体怎么样”等问候语,都不适合对外宾使用。

问候语也是与时俱进的。中国人长期以来习惯使用的问候语是:“你吃了饭吗?”这是有其历史渊源的。古代中国是个农业社会,风调雨顺、五谷丰登、全家能够吃饱肚子是大多数劳动人民的生活追求。因此,问对方有没有吃饭是对他的一种关心。但随着经济的发展,果腹已不再是问题,所以这句问候语已失去了原来的含义,只不过打个招呼而已,至于你是否吃过饭都无关紧要。在经济发达的地区,这句问候语已有逐渐被替代的趋势。尤其是对外国朋友,这样的问候语很容易引起误会,发生在某高校的事例就很能说明问题——研究生小雨来到系阅览室,看到外教琳达在看书,就顺口问候说:“你吃了饭吗?”琳达赶紧收拾书本,说:“请等我一下。”小雨直往里走,说:“我来查点资料……”琳达愣住了:她不想邀我一起去用餐,干吗要问我是否吃了饭呢?

随着社会的开放,人们交际活动的频繁,交谈式的问候语显然已不能适合越来越快的生活节奏。因此人们普遍采用节奏明快的“你好”作为问候语。一声“你好”,既是问候,又是祝福,配以点头和微笑,适合于各种场合,也适用于各种人群。外国朋友来到中国,最先学会的汉语就是“你好”,说明他们对此问候语的认同。同样,我们面对外国客人总是说“**How do you do?**”或“**How are you?**”可见,“你好”十分适宜于我们这个时代,它没有国界,任何民族、任何国家的人民都可以在这一问候语中传递自己的情谊。因此,当你路遇熟人,路遇外宾,尽管步履匆匆,也不妨说一声“你好!”





中

外

礼

仪

集

萃



不要认为面对天天见面的人就不需要相互致意,再熟悉的人擦肩而过,视而不见,也是很伤感情的。也不要不乐意先向人打招呼,先行致意是热情的表示,赢得了人际交往的主动权,不是更好吗?

礼

仪

小

贴

士

## 礼貌语和雅语

交谈是人际沟通最直接的方式,语言就是交谈的载体。语言的文明、礼貌,既是你外在形象的重要标志,也是你内在修养的直接表露。古人说,“听其言,观其行”,你的语言是你知识、才智、教养和应变能力的综合体现,使用恰当,人们说你“秀外慧中”;反之,就是“绣花枕头一包草了”。

一个人彬彬有礼形象的确立,很大程度上决定于他的礼貌用语。最常用的礼貌语包括致谢语、请托语和道歉语。

林女士出差到杭州,她坐进出租车的时候习惯地说:“您好,我想去西湖宾馆。”车到目的地,她接过司机递过的发票时又本能地道了声:“谢谢!”见多识广的小车司机不由地回头对她说:“上海人的素质真好!上车问好,下车道谢。”林女士愕然,对她来说,这样的话语实在是一种习惯,却没想到得到了如此的赞誉。也许有人认为,我付钱,你提供服务,天经地义,无须感谢。但从人际交往的角度,凡是得到帮助、接受服务、受到礼遇、获得理解的时候,都应该诚挚地表示感激之情。无论别人为你提供的帮助是多么的微不足道,这一声“谢谢”都不应该省略,它能为别人送去温暖,营造和谐融洽的氛围,同时也为自己带来轻松愉快的情绪。

在任何需要麻烦别人的时候,都要使用请托语。“请问”、“请留步”、“请稍候”、“请指教”等,多一个“请”字,就会使话语变得委婉又诚恳,那比你低声下气地乞求或颐指气使地命令效果会好很多。即使语言的内容是命令性的,有了这个“请”字,也就没有了居高临下的感觉。当对方感受到你的平等和





中

外

礼

仪

集

萃

友好时,就会很乐意为你提供帮助。

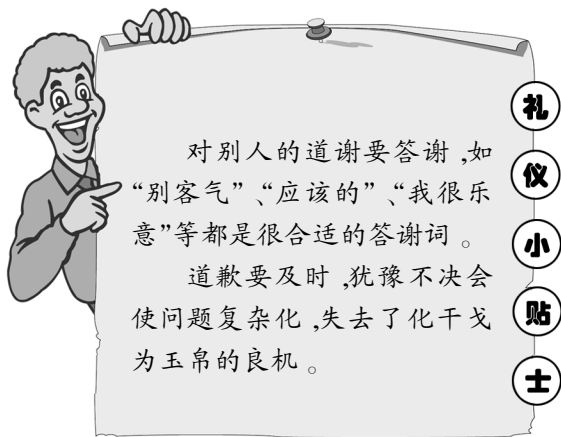
道歉语有“对不起”、“请原谅”、“打扰了”、“很抱歉”等,是用来表达不安、歉意和遗憾的。当我们因为某种原因打扰了别人,或者给别人造成了损失和伤害的时候,要及时表示道歉,这是缓和紧张关系最好的灵药。不要把道歉看成是一种耻辱,这是一个人襟怀坦白、深明事理的最佳表现。不过,说道歉语时一定要真挚诚恳,不要急于辩解和推脱,那样,再多的道歉语也于事无补。

雅语是指比较文雅的言语。在社交场合中,语言的随便和粗俗并不能显现你的豪气,相反,用词典雅则能体现一个人的文化素养。

与人交谈时,粗话、黑话、脏话、荤话都是要绝对避免的。有人请客户吃饭喜欢说:“走,撮一顿去!”酷是酷矣,只是很粗,有失身份。不如说:“请您共进晚餐”就显得文雅得多。有人酒足饭饱后就忘乎所以,荤话连篇,虽然赢得了一些笑声,但是却证明了自己的格调不高,对交谈对象也不够尊重。中国的语言那么丰富,有足够的词语让你把话说得文雅,说得美丽。如初次见面说“久仰”,好久不见说“久违”;等候客人说“恭候”,客人来到说“光临”;起身离去说“告辞”,中途抽身说“失陪”;劝人勿送说“留步”,陪伴客人说“奉陪”;请人批评说“指教”,求人办事说“拜托”;赠送作品说“斧正”,对方来信说“惠书”;物归原主说“奉还”;请人谅解说“包涵”;赞赏见解用“高见”,欢迎消费用“光顾”;老人年岁用“高寿”,小姐年龄用“芳龄”等等。这些言辞或表示敬意,或表示谦恭,说者自如,听者舒服,犹如滋润人际关系的雨露,多多益善。

雅语还用在人际称谓上,如称岳父为“泰山”,称女婿为“东床”,称夫妻为“伉俪”,称兄弟为“昆仲”等,这些称谓,有些

来自于习惯,有些源自于典故,用得贴切,也很显文化修养。当然,使用雅语不能望文生义,可不能像“还珠格格”那样,把“而立”解释成“三十个人排排站”,把“不惑”理解成“四十个人吵翻天”,那样,只能制造笑料哦。





中

外

礼

仪

集

萃

## 不要吝啬说 **Excuse me**

“Excuse me !” 对不起。

“Yes ?” 什么事？

“Is this your handbag ?” 这是您的手提包吗？

“Pardon ?” 对不起 ,请您再说一遍。

“Is this your handbag ?” 这是您的手提包吗？

“Yes , it is . Thank you very much .” 是的 ,非常感谢。

这段对话大家一定不会陌生 ,这是《新概念英语》的第一课 ,描述了英美国家打招呼的场景。但是不少读者会对这段对话及它的翻译心存疑惑 ,好心归还手提包的一方为什么要向对方道歉呢？英美国家常用的“Excuse me”究竟是什么含义 ,它和中文的“对不起”又有什么区别呢？

“Excuse me”是英语国家使用频率最高的词汇之一 ,常用于打断别人说话 ,或请别人帮忙的时候 ,现在也逐渐转变为一种客套的语言 ,用于和陌生人搭话时使用。对英美国家的人而言 ,穿梭于人流之中想要请别人让一让道 ,或者轻微地擦到别人 ,都要赶紧说一声“Excuse me”。当众打了喷嚏的人 ,对自己这种难以自控的生理行为的第一个反应也往往是这样。在这种情况下说“Excuse me” ,并不是因为做错了事情需要别人道歉 ,而是因为给他人带来了麻烦 ,或者对别人造成了一些影响。

不仅是崇尚个人主义的欧美人士会因为“打扰到”别人而打招呼 ,和我们毗邻而居的日本人对于“麻烦到别人”的事也非常在意 ,并因此有专门的招呼用语。在日语中ごめんなさ



い和すみません虽然都翻译为“抱歉,对不起”但是却有不同的用法。因打扰或麻烦到别人时,就使用后者来表示歉意。所以当日本人在街上问路或请售货员拿某种商品的时候,总是会首先说一声すみません。

在生活节奏越来越快捷的今天,“尽量不打扰到别人”的理念也逐渐被人们所接受;同时,在打扰或者麻烦到别人的情况下,哪怕不是出于自己的本意,向对方打声招呼也成了一项常规的礼仪。

有一位中国留学生在日本地铁上有过这样的经历:当她发现还有一个空座位的时候,便越过好几个人挤到座位之前坐下。但她发现周围的日本人都以相当惊异的眼光注视着她,这让她百思不得其解:空座位不就是给人坐的吗?一位日本老人特意与她一起下车向她解释了原因:当她奋力挤向座位的时候,其实已经影响了他人的站立,给其他乘客带来了不便。在日本,大家都尽力避免这么做。万不得已时,也应该主动向周围的乘客道一声すみません。

从小接受“助人为乐”教育的我们也许已经习惯了向别人提供帮助并坦然接受别人的帮助;我们也许学会了在踩到别人脚的时候道一声“对不起”,在别人为我们指路之后说一声“谢谢”。但是很少有人因为“打扰到别人”而感到不安,或因此而打招呼。但是在日益频繁的国际交往中,我们应该接受这样的理念,并且准确理解“Excuse me”的含义,在必要的时候轻轻地向对方道一声“不好意思”或“打扰了”。





中

外

礼

仪

集

萃



在公交车上,你若不小心  
踩了外国朋友的脚,他可能比  
你先说出“Excuse me”,意思  
是“啊!我的脚放得不是地  
方。”这时,千万不要省略了你的  
“Excuse me”,踩痛别人的  
毕竟是你自己。

礼

仪

小

贴

士

## “你今天真漂亮！”

如果你对西方女孩说：“你今天真漂亮！”她会欣喜地回答：“谢谢！”

但如果你对中国女孩说：“你今天真漂亮！”；答案很可能是“别乱讲！”上海人甚至说：“你别十三点了！”

喜欢赞美，是人的天性。真诚的赞美，能让人感到心理上的满足，能激发人的自信并引发出潜力。所以，善于交往的人，不吝啬赞美。有趣的是，东西方人赞美别人的方式很相似，但是接受赞美的方式却大相径庭，就像上文描述的那样。

赞扬的反馈形式有很多种，西方人比较喜欢“肯定式”。有一项关于称赞答语的统计数字表明，英美国家中，有76%的人习惯接受称赞。他们中的大多数人在受到称赞后用感谢的话或微笑来表示同意，有些人甚至还要使称赞升级，如：汤姆说：“你的发型很不错。”杰米回答：“谢谢，它使我更帅了，对吧？”西方人认为，赞扬使他们得到一个坦率、公正的评价，对此，他们唯一的表达就是高兴和怀有感激之情。

中国人比较习惯“谦虚式”。绝大多数人唯恐被看作骄傲自大，都不会“大言不惭”地肯定赞美，因此常常本能地拒绝别人的夸奖。在职场中常常有这样的对话：“你干得真不错！”“不，我还差得远。”曾有外国朋友称赞一位中国妇女漂亮，但这位女士说：“哪里，哪里！”老外目瞪口呆，说：“你的眼睛很漂亮。”“哪里，哪里！”“你的鼻子也很漂亮。”“哪里，哪里！”“黔驴技穷”的老外只好说：“Everywhere，Everywhere！”（到处都美，到处都美！）这则近乎于笑话的例子说明，中国式的客套有





中

外

礼

仪

集

萃

时会令西方朋友陷入困惑。

赞扬反馈还有“互酬式”,即别人在称赞你的时候,你也称赞他。这种方式东西方人都会使用。如:“我很喜欢你这套运动服。”“谢谢,我也很喜欢你的。”在居民小区中有时会有这样的对答:“小李,真谢谢你,你大哥不在家,又是你帮我提水。”“别这么说,大嫂,你也一直很照顾我,我晾在外面的衣服常常都是你帮我收的。”这样的称赞答语让称赞者心里很舒坦:我做的事情别人都记着呢!

以怎样的方式回答赞扬,不仅是风俗习惯造成的,还与赞扬的恰当与否密切相关。一般情况下,当赞扬符合实际情况时,人们一般会乐于接受。而如果赞扬高于客观现实的时候,人们的回答就会有所限制,如:“你的衣服很适合你。”“是吗?颜色太艳了些。”甚至对你的赞扬产生置疑:如:“你写得一手好字嘛。”“什么?你是在开玩笑吧?”假如你的赞扬与事实明显不符的时候,人们甚至会否定你的赞扬,如:“今天你的发言不错!”“别胡说了,我连最基本的数据都弄错了。”看来,赞扬的恰如其分很重要。西方人用肯定式赞扬反馈多,是因为他们觉得对方的赞扬是发自内心的。而中国人喜欢用谦虚式赞扬反馈,除了传统的美德外,还在于他们常常把别人的赞美当作“客气话”。因此,要真心的赞美,不要虚伪的奉承,这是所有人对赞扬的共同要求。

随着社会的发展,越来越多的人学会用真诚的态度赞美别人,也有越来越多的人能够坦然地接受别人的赞美。当我们在校园里、马路边听到熟人间这样的对答:“你今天真漂亮!”“是吗?谢谢!”就会由衷地感叹:真诚,真好!



赞美语切忌空洞、敷衍，增加些具体内容会显得更加真诚。如在“你的文章写得很好”后再加上“尤其是那篇《论道德和礼仪》，角度新颖，观点鲜明，我很受启发。”体会一下，给人的感觉是否不一样了？

礼

仪

小

贴

士

42

43





中

外

礼

仪

集

萃

## 吴丹不姓“吴”

前联合国秘书长吴丹是缅甸人,他曾在许多国际事务的处理和调停中,发挥了重要的作用,却也不止一次地陷入哭笑不得的尴尬境地——总是有人称呼他为“密斯特吴”。可是吴丹不姓吴,缅甸人尊称长辈或有地位的人“吴”,意为“先生”。因此称“密斯特吴”就等于称人“先生先生”,怎不令人啼笑皆非!

各国、各民族人民的姓名组合、排列顺序并不千篇一律,了解姓名称呼礼节,可是涉外交往的重要环节。

我国汉族人的姓名排列是姓前名后。日本、朝鲜、越南、阿富汗、匈牙利和一些非洲国家也都是如此,不过还是要注意不同国家的特殊性。如日本人的姓名字数比较多,最常见的由四字组成,如宫泽理惠、吉田英一等,前两字为姓,后两字为名。但是,由于姓和名的字数并不固定,两者不易区分,如藤田茂,姓藤田;竹下登,姓竹下;中曾根康弘,姓中曾根;二阶堂进,姓二阶堂等等。日本人在日常交往时,往往只称姓,只有在正式场合,才使用全称。如果事先不了解清楚,就很容易闹笑话。因此在正式场合中,人们书写日本人的姓名总是在姓和名之间空一格,就是为了避免差错。

欧美各国、阿拉伯人和亚洲的印度、泰国、菲律宾等都是名前姓后。大多数欧美人的姓总是一个词,名字则可以有二个或更多的词组成。如乔治·华盛顿,乔治是名,华盛顿是姓。信奉基督教的人名字中多有一个教名,如爱德华·亚当·戴维斯,爱德华是教名,亚当是本名。法国人喜欢把自己尊

重的知名人士或家庭中某一个人的名加在自己的名字里,以示纪念。姓名可多达四五节。如法国前总统夏尔·安德烈·约瑟夫·玛丽·戴高乐,人们多称他夏尔·戴高乐,夏尔是他的本名,戴高乐是姓。阿拉伯人的名字可长达八九节,命名时特别强调父系血统,往往以本人名—父名—祖父名—姓的顺序来排列取名,简称时多称本名,但对特别有地位的人则简称其姓。如穆罕默德·阿贝德·阿鲁夫·阿拉法特,简称阿拉法特是对他的尊敬。

还有一些国家的人有名无姓,其中以缅甸人最为典型。读有关缅甸的新闻报道,你会觉得缅甸人特别喜欢以杜、郭、貌、波、玛、塞耶等字取名,其实这些并非他们的名字,只是一些用来表示长幼、性别、社会地位的称呼。如对平辈的女性多称“玛”,意为姐妹;对长一辈的女性多称“杜”,意为女士,或姑、姨、婶等;对军官称“波”;对教师称“塞耶”等。因此一个人的名只有一个,却会有不同的称呼。如一位叫“卡”的男士年轻时被称作“貌卡”,貌是弟弟的意思。年长以后被称作“郭卡”,郭是大哥的意思。他如参军,会被叫做“波卡”,如当教师,就叫“塞耶卡”。当然,也有可能被称作“吴卡”——卡先生,或“耶博卡”——卡同志等等。

中国人起名很重辈分,儿孙一般不重复父辈的名字,但是很多国家恰恰相反。如日本人的长辈喜欢用自己名字中的一字来给儿孙命名,如企业家盛田昭夫的儿子叫盛田正昭,棒球名将长屿茂雄的儿子叫长屿茂。欧美人也有相似的习惯,如奥地利音乐家小约翰·施特劳斯是约翰·施特劳斯的儿子,乔治·史密斯第三是史密斯家族第三位叫乔治的人。这种情况在中国的汉族人群中,是十分少见的。

女士姓氏的情况也各不相同。当代中国妇女结婚后并不





中

外

礼

仪

集

萃

改变父姓,越南、阿拉伯女子也都是如此。但中国的香港、台湾等地的妇女出嫁后则将夫姓冠于父姓之前,如香港立法会主席范徐丽泰,父姓徐,丈夫姓范,这样的称呼,将其娘家、夫家以及其已婚的身份表现得清清楚楚。许多英语国家的妇女在结婚前都有自己的姓名,出嫁后就在名字前加上丈夫的姓。如琳达·琼斯嫁给约翰·史密斯后,就被称为琳达·史密斯了。



全姓名称谓有一种庄重、严肃的感觉,适合用于较正式的场合;省去姓氏只称名字,显得比较亲切。姓氏加“大”、“小”等修饰词显得比较随便,多用于熟悉的人之间。姓名称谓要根据场合、对象的不同,灵活使用。

礼

仪

小

贴

士



## 语言规范也是礼

喜欢听相声的朋友对当年姜昆的名段应该还记忆犹新吧,“听好喽!开刀的上五楼,开膛的上二楼,上刑的去地下室,自杀的奔单间,上吊的原地待着嘞。”乍一听瞠目结舌,过后才明白都是“简称”惹的祸。“开刀”是开滦市刀具厂,“开膛(糖)”是开封糖果厂,“自杀(纱)”是自贡市纱厂,“上刑”是上饶市刑警队,至于这“上吊”嘛,其实是上海吊车厂。听到这段相声的无不捧腹大笑,之后却又引人深思:简称到底该怎么用?

在语言的发展进程中,简化和缩略的确是一个不可避免的问题。在信息爆炸的今天,简明扼要的词汇比较能吸引人的眼球,便于记忆。如今年报纸的十大流行语中,就有一大半是简称,诸如“欧锦赛”“世博”等,太过于啰嗦拗口的话成不了流行语。但是,简化得离谱的缩略语却变得词不达意,甚至歪曲了本义,经常会引起不必要的麻烦,成为人际交往中的障碍。

首先,不要使用会引发歧义的简称。刘小姐外出办事,拦了辆出租以后便对司机说:“师傅,麻烦你去师大。”之后便插上了MP3闭目养神。直到司机提醒她目的地已到时,刘小姐才傻了眼。原来她要去上海师范大学,而司机则想当然地把她拉到了华东师范大学。其实,只要多加一个字,“上师大”或“华师大”,就不会有这样的歧义了。刘小姐的不当使用简称只是浪费了时间和金钱,有时,不恰当的简称还很让人生气。如饭店服务员对老王说:“你的腰花来了”,气得老王怒目圆





睁：“你闲话说说清爽，是谁的腰花？”

其次，同行间约定俗成的简称并不适用于所有的场合。阔别多年的大学同窗聚会，席间有人谈起“四大”，做审计的立刻想到了“四大会计师事务所”，干银行的联想到的是“四大国有银行”，穿白大褂的则立马想到“四大市级医院”，互相一搭腔才发现全弄拧了。行有行话，古已有之，以前帮会的切口走出了自家大门就无人能懂，更不用说如今随着行业的细分，越来越专业的行业用语了。与同行交流，使用简称自然毫无障碍，还能更添一份亲切；但是和外行沟通，行话不但会让对方无法理解，还有卖弄、炫耀之嫌。所以，在公共场合说行话或涉及机构、公司名称的时候，至少应使用一次完整的全称。如：“上海工程技术大学”，以后才简称“工技大”。

正规场合还要谨慎使用网络用语。随着网络的普及和网络聊天工具的盛行，为了提高打字速度，不少生动有趣的网络用语也应运而生。

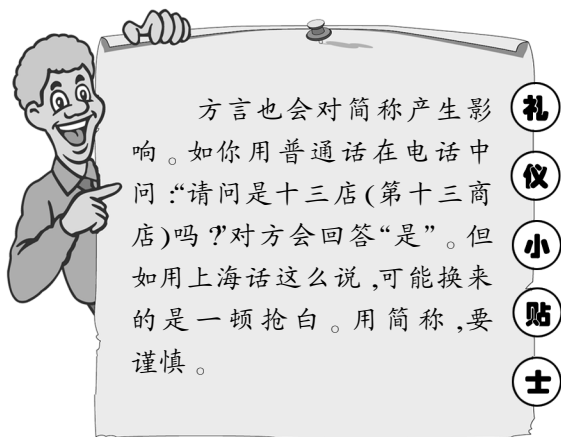
“JJ，明天下午茶？”“表，有课。”“酱紫阿，那以后吧。”

简单得不能再简单的一段对话却让不少人疑惑万分，研究半天才推断出结论：“JJ”就是“姐姐”，“表”是“不要”的连音，而“酱紫”又是“这样子”的连音简称。网络上你来我往，的确是很八卦、很可爱，可对于不上网聊天的人来说，却是很费解。语言的功能是表意的，一旦别人不能理解你的意思，那么你的表达就是失败的。因此，QQ上的随意不能带入工作场合和正式交际场合，否则不仅交流渠道不畅，还会招致不太好的评价哦。

随着对外交往的日益频繁，用英语词汇首字母作为简称的外来词也越来越多。“WTO(世界贸易组织)”、“ATM(自动取款机)”、“GDP(国内生产总值)”等固然是众人皆知。

“IBM”、“GE”和“APEC”也是耳熟能详,以至于它们的全称“国际商业电器公司”、“通用电气”和“亚太经济合作组织”倒让人感到陌生了。可是,当你提到“CEC”的时候,有多少人知道说的是“欧洲协调委员会”?当你说着“GB”的时候,又有多少人能立刻明白指的就是“中国国家试验标准”呢?因此,使用英语首字母作为简称,需要慎重,除非该简称已经广为流传,或者处在特定的环境氛围中,否则还是应该尽量避免去考验听众的推理能力和英语水准。

语言一旦让人无法理解,就失去了最基本的功能;简称一旦变成了深奥的字谜,就会让人禁不住厌恶。语言交往,规范至上,方能在人际沟通时,畅通无阻。





中

外

礼

仪

集

萃

## 请君多用委婉语

一位中国教师在给留学生上课,为了解释“占”这个字  
的用法,他指着一个较胖的学生说:“他太胖了,要是坐公共汽车  
的话,得占两个位置。”课堂里顿时鸦雀无声,大家都怀疑是听  
错了。有人问:“对不起,你说什么?老师又原话复述了一遍。  
大家都低下了头,觉得非常对不起那位局促不安的同学,可是  
老师却笑呵呵地说:“不是吗?这是事实呀!”

一对异国情侣相互聊起第一次见面时的情景,中国女孩  
很坦白地说:“那天在酒吧里之所以会注意到你,是因为你长  
得太难看了。”男孩喊了起来:“什么?”女孩说:“是真的,我的  
朋友都这么说,你确实长得难看。但是我现在知道你是很好  
的人,所以不再这么认为了。”男孩几乎要气晕了,他狂叫着要  
求女孩离开他的房间。女孩不知道自己错在哪里,委屈地说:  
“难道我们之间不应该是坦率、真诚的吗?”(见瑞典女记者卡  
特琳娜著《金发碧眼看中国》)

中国人的这种坦率,之所以会让外国朋友目瞪口呆,是因  
为这样的话在西方人看来已是一种明显的侮辱。但是,上述  
两例中的主人翁并没有要侮辱人的意思,显然,这是文化差异  
造成的结果。

古人说:“一言兴邦,一言毁邦”,语言的作用是难以想象  
的。一句话如果表达得拙劣,足以伤害对方的感情;反之,表  
达得巧妙的话语,能够使人如沐春风,轻松舒畅。所以,在人  
际交往时,应该提倡使用委婉语。

委婉语是一个统称,指的是人们调动各种语言手段,如比

喻、同义词、美言、缩写等,来避开一些禁忌,或者委婉表达某一敏感事物。在社交活动中,人们出于礼貌,不愿直截了当地说出一些事实,迂回婉转的表达方式就显得十分得体了。

每个人都十分在意自己的长相,但又不可能十全十美,这或多或少的缺陷就是人们心中的痛。直言别人的缺陷难免使人难堪,因此,人们就创造了许多委婉的表示方式。如对身体过瘦的人,人们不说她“瘦骨嶙峋”而说她“身材苗条”;对相貌丑陋的人,人们不说他长得难看,而说他“长相一般”;人们忌说瘸,而以“腿脚不方便”来替代;人们忌说聋,就称“耳朵不好使”或“耳背”、“重听”等。此外,对着盲人说“眼睛”,对着驼背说“脊梁”等,都属于“哪壶不开提哪壶”的做法,应该竭力避免。

不管是东方人还是西方人,都不愿意提到死。因此各国语言中都有关死亡的委婉语。如西方人说“到极乐世界去了”、“上天堂了”等。中国人的表述更为丰富,如“辞世”、“仙逝”、“故去”、“走了”、“过去了”、“百年之后”、“去见马克思了”等等,都表现了忌讳死亡的心理。因此,与人交谈时,即便你是唯物主义者,也要注意这些习俗。

在社交场合中,人们往往用委婉语来表达一些生理行为。比如人们天天要使用厕所,但是关于厕所的表达就五花八门。像化妆间、盥洗室、卫生间、洗手间、一号、WC等。关于上厕所的委婉语就更多了,西方人会说:“去花一个便士”、“去空身”、“去响应自然的召唤”等。中国人则会说:“去一号”、“去走动走动”、“去减轻负担”、现在还十分流行“去唱歌”等。因此,假如你在用餐时要去洗手间,最好不要说:“我去上厕所”,而是以“我出去一下”、“我去打个电话”等委婉语来表达,显得文雅很多。





中

外

礼

仪

集

萃

委婉语还可以用来表达自己不好意思直接表达的思想。比如有男同事邀请你去娱乐场所,你若直说“我不去”那是很伤人自尊的。不妨婉转地说:“我今天有事,改日再去吧”,尽管也是拒绝,但给人的感觉就会好一些。

委婉语是一种语言修养,也是一种思想修养。恰当使用委婉语,不仅能使你的语言显得优雅,还能避免伤害别人,减少矛盾冲突,增进交往双方的情感。语言是一门艺术,委婉语更是智慧的表现,为了使人际交往更加和谐,我们都应该多多使用委婉语。



中

外

礼

仪

集

萃

# 三



## 交际篇



中

外

礼

仪

集

萃

## 你会握手吗？

“握手礼”作为一种交际礼仪进入中国社会已有一个世纪了,其间,虽然经常有人从卫生角度出发,呼吁以中国传统的拱手礼取而代之,但拱手作揖除了在新春拜年时偶尔一见之外,始终不能具有卷土重来之势,握手礼已成为中国社会交际最主要的礼节,为中国人民所接受。然而,握手礼虽然简捷、有效,但作为交往礼节,却并不一定都能取得应有的礼仪效应。曾有外国朋友对中国商贸洽谈人员表示不满,只因为“他与我握手的时候还在和别人交谈!”。也有男士在与女性应酬后抱怨,原因是“几个匆匆抽离的手指让人感到彻骨的寒意。”被抱怨的一方极有可能根本没有意识到自己的错误,在以后的应酬中一如既往,以礼仪不周的握手去获取事与愿违的礼仪效应!

看来,每个人都应该审视一下自己:我会不会握手?!

握手首先要注意的是:手掌垂直。掌心向下,有居高临下、傲视之嫌;掌心向上,又有极度谦恭、以下对上之态;而垂直的掌心作为平等式,才能更好地体现平等交往的原则。

握手还应掌心相对。追溯一下握手礼的起源可以帮助我们理解这一点:当人类靠狩猎和采集生存的时候,他们逐渐意识到,打大的野兽能够维持较持久的生活需要,而猎取大野兽必须联合行动,于是他们走向以往的竞争对手。为了表示诚意,他们张开双手,并与对方掌心相贴磨几下,表示自己没有武器,也以此表示友好。握手礼就是由此逐渐演变而来的。可见,握手礼从一开始就应该掌心相对。有人以为和女士握



手只能握其手指,有些女士也认为她只需要伸出她的手指,其实,这样的握手让人感到缺乏诚意,难免引起对方的不快。

握手要注意时间和力度。一般而言,较恰当的时间是3-5秒。时间太短,有敷衍的感觉;久久地握住不放,如果不是特殊场合或特殊关系,必定使人感到尴尬。握手力度不能太大,尤其是对女士,她们往往戴着戒指,握力太重弄疼了人家岂不杀风景!但也不能太轻,轻飘飘、软绵绵,总使人感觉到其中的冷淡和勉强。大凡在文艺小说中若形容一位男士伸出的手是软绵绵的,那么这一人物必定不会是作者想要推介的完美形象。最没礼貌的握手是送出手掌、一动不动地停在对方手中,对方着力时你毫无反应。人们称此为“死鱼式握手”,在任何情况下都应该避免。

中国人握手很讲究次序。一般来说长幼之间,由长者先伸手;男女之间,应由女士先伸手;上下级之间,当然该上级先伸手。但若是宾主之间,不论男女长幼,都应该是主人先伸手。一句话:把握手的主动权让给尊者。不过,目前国际惯例已没有这样严格,不管男女老少,谁先伸手都可以。

握手还不能用左手,因为在很多民族中,左手被认为是不洁的,以左手握手是对别人的亵渎。因此与其用左手握手,还不如不握。万一右手不方便握手,解释一下便可。握手还应摘下手套,(女士的装饰手套除外),脱得越快,越显出你的敬意。如果在天寒地冻时路遇别人来不及脱手套,那就应该说声“对不起”。但在英国,无论多冷,都得摘下手套才能与别人握手。

此外,握手的同时要进行“注目礼”,握而旁视是对人的不敬。握手尽量不坐着进行,除非是重病或其他生理因素。握手前要擦干自己汗湿的手,以免别人认为你是邋遢的人。如





中

外

礼

仪

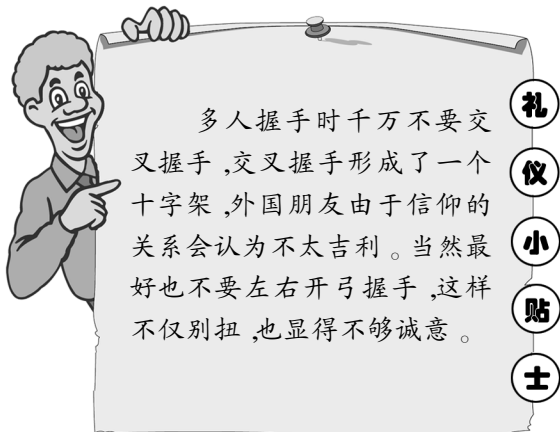
集

萃

果不是较亲密的朋友,千万不要使用一种被称作是“美国政客式”的握手,即在右手握手的同时,左手抓住对方前臂乃至肩膀,大多数人会因此觉得不自在。

握手的同时还应配有“握手语”,一般情况下采用的多为欢迎型、关心型、赞美型、致歉型、祝福型等,在正式场合中的握手语的信息含量更大。握手语往往是根据交往对象的不同情况,在一刹那中脱口而出的,因此,“功夫在言外”,需要平时的观察、学习、积累,才能在各种情况下,迅速地选择最恰当的握手语。

极其普通的握手,蕴含着众多礼仪细则,承载着丰富的交往信息,它是个人修养的体现,也是人际交往最直接的桥梁。为了你的社会交往的成功,我们诚挚地说一声:朋友,学会握手吧!



## 名片,现代人的脸面

在一次新闻发布会上,一位大腕级的演员在众多记者“包围”下仍显得十分耐心和从容,他在公众中的口碑一向很好。这时,一名年轻记者挤上前去,表示了希望能够采访他的意愿,并且十分有礼地留下了自己的名片。记者刚刚转身,这位演员就拿他的名片作为吐口香糖的废纸,随手丢弃。一旁的“无冕之王”们都感到讶然,有人婉言指出:这样的做法是否有些欠妥?但是,大腕却振振有词地说:“这张名片既然给了我,我就有权处置。我只是认为这张名片对我没有用处而已。”话音刚落,举座哗然。

这话说得正确吗?接受名片的一方可以随意处置他人的名片,甚至用来随意剔牙写字折飞机吗?也许,就“民事所有权”的法律范畴而言,这么理解也无可厚非;然而就公认的礼仪规范而言,显然违背了人际交往互相尊重的基本准则。否则,也不会出现“举座哗然”的场景。

名片是现代社交场合不可或缺的工具之一,不但能帮助素未谋面的人们迅速了解彼此,也为日后的进一步联络和交流创造了条件。名片最简洁地介绍了一个人的各种主要信息,是其身份、地位的象征,也是一个人尊严、价值的外在体现。每一个使用者都希望通过名片获得社会认同、理解和尊重,名片,等于是一个人的脸面。

人的“脸面”是应该得到尊重的,不论是自己的,还是他人的。那么,使用名片有怎样的礼仪要求呢?

首先,名片应该是整洁完好的。名片的存放以易取为前提,手提包或公文包的外侧就是不错的选择,男士还可以放在





中

外

礼

仪

集

萃

西装内侧的口袋中。有些朋友常常从裤子口袋里掏出张皱巴巴的名片,甚至还有污渍和破损,这样的名片实在是失身份的。因此,用名片夹来保证名片的干净完整还是很有必要的。

从递名片而言,应该面带微笑,注视着对方,然后用双手的拇指和食指分别握持着名片上端的两角递给对方。欧美国家较多采用单手递交名片,但是要注意一定要用右手。切忌用食指和中指夹着名片给人,这一姿势的轻蔑意味是显而易见的。递名片的同时,要说上几句合适的寒暄语,如“这是我的名片,请多关照”。“我是×××,请笑纳”。交换名片时,如果双方都是坐着的,应起立或欠身递送。日本人还会恭敬地向对方鞠躬以表示尊重。递出的名片应该正向着对方,不能把文字倒过来递送,因为名片是给对方读的。

从接受名片而言,四平八稳地坐在座位上呈雷打不动状;单手接过名片做毫不在意状;长时间拿在手里做随手揉捏状,这都是相当失礼的举动。正确的做法应该是起身双手接过对方的名片,并且仔细阅读3-4秒,然后放进名片夹或者公文包里妥善保存,并适时地回递自己的名片。当然,加上几句寒暄语诸如“很高兴与您认识”之类的也是必要的。仔细阅读对方的名片不仅是尊重对方的表现,也能借此记住对方的名字和职位,为进一步交流做好准备。

在交换名片的过程中也会遇到相当胸闷的情况,那就是碰到生僻拗口的名字。中华文字博大精深,即使是满腹经纶的教授也不一定能正确读出从《康熙字典》中精选出来的名字。这时可不要冒险把汉字读半边,叫错别人的名字那可不是一点点尴尬。如果不认识其“大名”,可以用“张先生”“刘经理”之类的称呼暂且蒙混过关;而如果不认识其姓氏,还是应该大大方方地请教:“对不起,您的名字怎样称呼?”这样的询

问非但不失礼,还能使对方觉得受到尊重。当然,发名片的一方意识到自己的名字有些生僻的时候,千万不能有等着看好戏的心态,而应该主动介绍:“我是旻翮(shū xuān),请多指教。”这可是非常善解人意的行为。

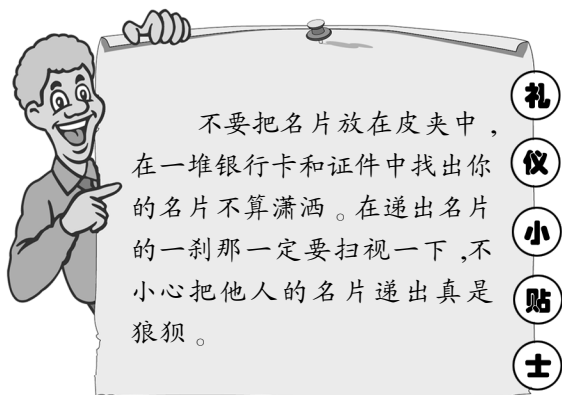
当向多人发放名片的时候,应注意先尊后卑、先长后幼。在无法或不便分出高下的情况下,也可以自左及右递送。名片最好不要像发传单一样地滥发,日本、欧洲等国都非常看重名片,也非常重视名片的交换。

名片还有多种用途,如:被访问的对象不在家时,留下名片表明自己的到来;探病、贺喜、吊丧等不便个别交流的场合,留下名片以表敬意;工作调动、地址、邮编发生变化时,寄上名片,使对方及时获得信息等等。

古往今来,名片的使用从来没有像今天这样的普及。在这个名片平民化的时代,请你牢记:

名片是他人的“脸面”,我应尊重它;

名片是自己的“脸面”,我要爱惜它。



不要把名片放在皮夹中,在一堆银行卡和证件中找出你的名片不算潇洒。在递出名片的一刹那一定要扫视一下,不小心把他人的名片递出真是狼狈。

礼

仪

小

贴

士

58

59





中

外

礼

仪

集

萃

## 让我们结识新朋友

一次招待会上,闵小姐把一位女士拉到一位男士面前介绍说:“刘先生,我来介绍一下,这位是我们公司企划部的于女士。于女士,这位是某某公司的销售部经理,成功人士。”只见于小姐很不高兴地嘟囔:“经理,成功人士与我何干?”一时,场面十分尴尬。乍一看,这于小姐很不懂礼貌。其实,首先是闵小姐不懂得介绍礼节,才使得于小姐因不高兴而失态。

介绍是人际交往中相互沟通、增进了解、建立联系的最基本的方法。通过介绍,人们可以不断结识新朋友,扩大交际圈;同时也可以利用介绍来展示自我,获得认同。

当你想认识某人却又无人引见的时候,你完全可以自己充当自己的介绍人,这叫“自我介绍”。自我介绍首先要把握好时机。在社交场合,有时不仅是你想结识别人,别人也想结识你。所以,当与不相识的人相处,对方又表露出对你的兴趣时;当登门拜访,而对方对你不甚了解时;当与人不期而遇,有必要建立临时接触时,都可以用自我介绍的方法达到相互沟通的目的。自我介绍力求简洁,一般掌握三个基本要素,即姓名、工作单位和职业。不过,场合和交往对象不同,自我介绍的繁简也不同。如旅途中的临时接触,只要告之从哪里来或姓什么就可以了;但参加朋友的聚会时,你若说“我姓周,叫我小周就可以”,就明显有不想深入交往的意思;如果是接受面试或初次来到一个集体中,自我介绍自然会更加全面一些,学历、专长、经历、兴趣等都可酌情介绍。自我介绍时一定要落落大方,笑容可掬。先向对方点头致意,得到回应后再介绍自

己。眼睛要注视着对方,语速要正常,口齿一定要清晰,否则,别人会感到你很不自信。自我介绍切忌以尊称称自己,如:“我是王小姐”、“我是张经理”等,你只能说“我是张某某,本公司的经理”,是否以尊称称呼你,那是该由别人决定的事情。

由第三者为彼此不相识的双方作介绍叫做“他人介绍”。社交活动中的东道主、家庭聚会中的女主人、公务往来时的专职人员或身份地位较高者,都经常充当介绍者。他人介绍时的顺序问题是一个礼节性极强的问题,在社交场合,一般遵行的是“尊者优先了解情况”的原则。即应该把男子介绍给女子,把年轻的介绍给年长的,把下级介绍给上级,把未婚者介绍给已婚者。但是这一规则并不是完全一致的,如在公务场合,一般不分男女老少,地位低的总是被介绍给地位高的。在社交场合,中国人习惯把年轻的介绍给年老的,这是我国“尊老”的文化传统所决定的。但是在西方,人们一定把男子介绍给女子,除非这位男子地位特别高或年龄特别大,这也是西方“女士优先”原则所决定的。像篇首那位女士,就是因为闵小姐的介绍次序明显看低了她才不高兴的。

介绍者在介绍前最好征询一下双方的意思,贸然介绍会使被介绍者措手不及,感到狼狈。被介绍者一旦被介绍,就要起身站立,神态庄重地注视着对方,并以握手、问候等向对方表示友善。任何端架子、装腔作势的态度都极其失礼,让人感到你的浅薄。当然,也不要阿谀奉承,用夸张的语言讨好对方,那样会有损你的人格。

在正式场合中,介绍者要口齿清楚,连名带姓地介绍双方,以方便别人选择最合适的称呼。不要过多地称赞某一方,这会让另一方有厚此薄彼的感觉。要多用敬语“请让我……”、“请允许我……”等,切忌以命令口吻把一方介绍给





中

外

礼

仪

集

萃

另一方,那只会引起别人的反感。介绍人如果很忙不能陪同聊天,就要留下一定的谈话资料以避免双方的尴尬。如“你不是要买房吗?张先生最近刚买了房,你可以向他讨教。”或“他弟弟与你是一个学校的,或许认识”。这样,被介绍的双方自然就可以交谈起来了。

介绍是一座桥梁,能把彼此陌生的人们连接到一起。但是,只有符合礼仪的介绍,才能营造和谐舒畅的社交氛围,让你我结识更多的新朋友。



首次介绍一定要用全称,不能用易生歧义的简称,如把左工程师介绍为“左工”、把范局长介绍为“范局”等,都有失敬重。介绍时也一定不要拿被介绍者开玩笑,即便你与他很熟,也没有理由让他在新朋友面前陷入尴尬。

礼

仪

小

贴

士



## 亲吻有度

1945年8月14日,在纽约时代广场,一位年轻的美国水兵在听到日本无条件投降的消息后,欣喜若狂。他一路飞奔,拥抱了所遇到的每一位成年女性,随后又当场拥住一个陌生的年轻护士痛吻。这一动人的场面被人抓拍下来,定名为《胜利之吻》,成为摄影史上的传世佳作。

接吻通常是象征亲昵和伴侣之爱的一个特殊动作,那个妩媚的女护士与水兵素不相识,她之所以接受这个吻,就如她60年后回忆时所说:“我让他亲吻我,是因为他曾在战场上为我而战,为这个国家而战。”事实上,这个胜利之吻已超出了吻的寻常意义,把两性间的亲昵表达演化为一种人类喜悦的宣泄,把战争在人们心灵上的震颤揭示得无比生动和贴切。

一般情况下,这样的吻是不会有在陌生人之间发生的。

亲吻礼是西方国家通行的礼节,早在古罗马和古印度的时代,公开行亲吻礼就有了文字记载,其起源则可追溯到更远。亲吻礼是上级对下级、长辈对晚辈、朋友之间、夫妻之间表示友好、亲昵的一种见面礼,施行时特别要注意身份和亲吻的形式。

一般而言,夫妻、恋人之间,多吻唇,除了某些特定的场合或情况,如婚礼、久别重逢时等,这种嘴对嘴的亲吻最好不要在大庭广众之下做。两性间的亲昵是私密性很强的行为,当众表演不符合大多数国家的社会风俗。

长辈对晚辈,多吻额,有时也吻颊。在涉外岗位上工作的年轻女孩会有这样的经验:有些外国朋友对她们的服务表示





中

外

礼

仪

集

萃

满意,出于习惯,会以亲吻礼表示感谢,这种情况下一般都只会亲吻额头。

平辈之间多吻面或贴面。在公开场合,关系亲密的女士之间可以吻脸,男女之间可以贴脸颊。在法国,男士与女士见面时,一定要左右亲吻一次,表示见到你的喜悦。离开时也要再亲吻一次,代表再见。人们常以拥抱礼与这种亲吻礼相配合,双方在拥抱的同时脸颊一贴,然后换一面脸颊再一贴,这是平辈间最亲热的礼节了。

法国、意大利等国家的上层人士之间还流行吻手礼。男士和女子见面时,如果妇女把手伸出做下垂式,就向前轻轻提起她手指的前端并亲吻其手背。不过,行这种礼节,必须等女士主动伸出手来,绝不可贸然去拉女士的手亲吻,那就太唐突了。此外,吻手礼多在室内进行,适合于比较隆重的场合,对象多是身份尊贵的妇女。因此,在没有遮拦的场所施行此礼,仍被视为不懂礼节。

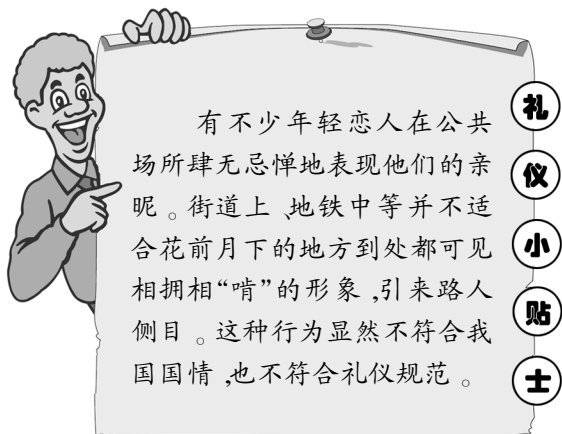
还有一些国家和地区,在亲吻首领、长辈、宗教领袖时,只能亲吻他的衣襟、脚趾或脚下的土地,表现出极其尊敬的态度。

当你必须向某人表示感谢,但又因为相距较远、人流拥挤等原因无法亲致亲吻礼时,可以做个飞吻的动作来表示你的心意,这是在国际交往中被普遍承认和接受的。

总之,亲吻时嘴唇接触的部位不同,含义也不同。一般而言,吻颊表示喜欢,吻额表示友谊,吻唇表示爱恋,吻眼表示幻想,吻手表示敬意,但吻掌却表示热望。相互间关系不同,施行的亲吻礼自然也应不同。

中国人在社交场合行亲吻礼的现象比较少见,只有在迎接外宾时,国家领导人或礼宾接待人员会采用此礼。他们往

往先握手,接着拥抱,并左右吻面或贴面,显得十分隆重和正式。



有不少年轻恋人在公共场所肆无忌惮地表现他们的亲昵。街道上、地铁中等并不适合花前月下的地方到处都可见相拥相“啃”的形象,引来路人侧目。这种行为显然不符合我国国情,也不符合礼仪规范。





中

外

礼

仪

集

萃

## “女士优先”使男人更绅士

在国际性的活动中,人们在发表演说时,总是这样开头:  
“Ladies and Gentlemen”,——先说“女士们”,再说“先生们”。在西方的餐馆里用餐,侍应生总是先给女士上菜,然后才为男士服务。夫妻同去做客,准备离去时,总是女士先站起来告辞……许许多多这样的例子印证着一个国际礼仪通则:“Ladies first——女士优先”。

女士优先是欧美等西方国家传统的文化观念,是社交活动中重要的礼仪规范。尽管由于女权运动的发展,曾有人对这一行为准则提出了异议,认为它表明了女人和男人在能力上的不平等,是对妇女的“歧视”。但事实上,西方人强调女士优先并非将女性看作弱者,而是通过对女性的优遇,表达对“人类母亲”的感恩之情。因此,即使在男女平等的今天,女士优先仍然是世界上许多国家和地区的社交原则之一,并且演化为一系列具体的、可操作的行为规范。

女士优先并不是仅指顺序上的优先,它要求男士在与女士交往时,要主动地尊重、照顾、体谅、帮助和保护妇女。如果由于男士的疏忽,陷女士于尴尬的境地,那就是男士的失职,因而也谈不上“绅士风度”。

如在行路时,男士应主动请女士走在人行道的内侧,以免急驰而过的车辆惊扰了女士。当条件不允许男女并行时,男士要请女士先行,把选择行进方向的权利让给女士。但在拥挤、危险、有障碍的路段,男士又应该走在前面,为身后的女士开道、探险。在狭窄的小路上男女“狭路相逢”时,不论双方认

识与否,男士都应避于一边,让女士先通过。

在坐车时,男士一般后上先下。后上,可以使女士有足够的时间坐稳;先下,可以照顾女士平稳下车。在不需要对号入座的时候,男士要主动帮助女士找到座位,还应把比较舒适的座位让给女士。女子如有行李,男士还应帮助她妥善安置。

社交聚会时,男宾一般先向女主人问好,然后才问候男主人。进入室内后,男士要向先到的女士问好,并对随后抵达的女士起身相迎。主人在介绍来宾时,要先把男士介绍给女士而绝不是相反。握手时,如果男士抢先出手就被视为“犯规”。应酬中,女士可坐着与站着的男士交谈,但不允许男士坐着同站立着的女士会话。男女交谈时,言辞必须文明。男士不可当着女士的面讲脏话、粗话或无聊的玩笑。万一失口,也要郑重向女士道歉。

用餐时,为了尊重女性,西方人很少用女性侍者。而女主人是宴会上的主宰,一切行动以女主人为准,如女主人打开餐巾,表示宴会开始;她将餐巾放在桌上,表示宴会结束。外出用餐,男士应帮助女士拉出椅子,等女士入座后自己再坐下。点菜时,要把菜单先递给女士。用餐过程中,男士要时时关注女士的需要,递上盐瓶、胡椒或其他调味品,不要让女士伸长着手来取。

出席舞会、音乐会等,男士要帮助女士脱下大衣并存放衣帽间,牌号由男士保存。活动结束后,由男子取出存放的衣服并支付小费。如果剧场中没有领位员服务,男士要主动为同行的女士带路。散场时,男士要照顾女士,避免人流拥挤。在交谊舞会上,女士可以拒绝男士的邀请,但男士却不能拒绝女士的美意。当女士遭到别有用心的男人的骚扰时,任何男士都应该挺身而出,保护女性。晚会结束后,男士一般应将女士





中

外

礼

仪

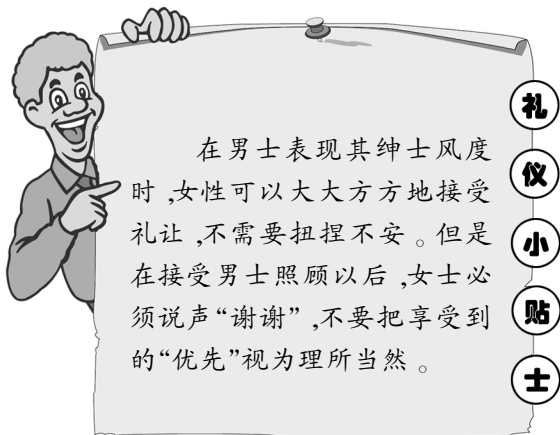
集

萃

送回寓所。

以上规则,自然是适用于社交场合。在工作场合,人们强调的是男女平等,女士并无优先权可言。

女士优先,应该是指对一切女性。如果优礼熟悉者,而冷落陌生者;照顾年轻漂亮者,而忽视年老色衰者,这样的男人,仍然算不上是真正的绅士。



在男士表现其绅士风度时,女性可以大大方方地接受礼让,不需要扭捏不安。但是在接受男士照顾以后,女士必须说声“谢谢”,不要把享受到的“优先”视为理所当然。

礼

仪

小

贴

士

## “谦”与“过谦”

中国人举办家宴招待客人,面对着满桌美味佳肴,还是喜欢说:“粗茶淡饭,不成敬意。”或“菜不好,饭吃饱。”而西方人若是在家待客,女主人会说:“这些点心是我特意为你精心做的,希望你喜欢。”男主人还会附和说:“为了迎接你的光临,玛丽拿出了家里最好的东西。”其实,不论在哪个国家,人们招待客人都是满怀热忱、使出浑身解数,希望给客人一个最好的印象。但是他们在评价自我的时候,却是如此不同:西方人充分地肯定自己,而东方人却表现得十分谦虚。

谦虚是中国人的传统美德,人们视傲慢无礼、自吹自擂为浅薄行径,而把谦虚谨慎看作知书达理的表现。因此人们在论及自己的表现,才能时总是采用自谦、自贬的态度。如明知自己有相当的才能,也要自称“不才”;明明照顾老人十分周到,还要自称是“不孝之子”;明明盛情款待了宾客,却抱歉“招待不周”;明明送上了贵重的礼物,却说是“一点点小意思”,等等。

但是,中国人的这种过分谦虚,在对外交往时却往往不为外国人所理解。当你指着山珍海味说粗茶淡饭时,他们会认为:“那么多菜还算粗茶淡饭?真不实事求是!”甚至这么想:“那你为什么不拿最好的请我吃?真不够意思!”当外国朋友称赞你的衣服漂亮而你却说“没什么好,我买了以后就后悔了”的时候,他会十分扫兴:“怎么?我的审美眼光就这么差吗?”当外国朋友问你“**Hou are you doing?**”的时候,你若回答“混混日子罢了”或“没干啥正经事”,人家可能真的认为你在不务正业呢!

在实际生活中,这样的文化差异就很可能造成一些不可





中

外

礼

仪

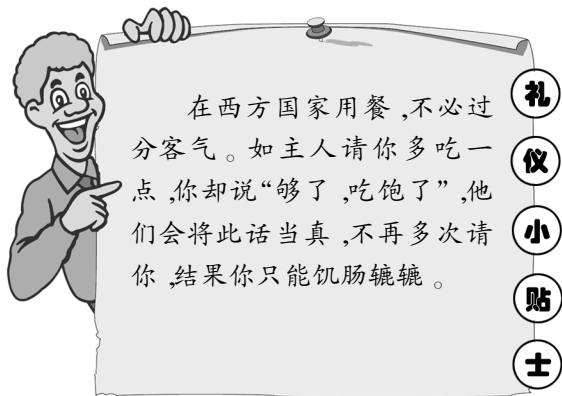
集

萃

知的后果。如大学生吴亮去美国公司应聘,凭着扎实的专业基础知识,他一路过关斩将,获得了总经理亲自面试的机会。总经理问道:“你的口语不错,但是写作能力如何?”他回答说:“还行,凑合吧。”总经理又问:“你觉得你能否胜任这份工作?”他说:“应该可以吧。”几个回合下来,总经理觉得他缺乏自信,不利于以后开展工作。于是,吴亮就与一份令人羡慕的职业失之交臂了。

谦虚使人进步,这是颠扑不破的真理。但是谦虚绝不意味着妄自菲薄,自我贬低。超出限度的谦虚就有虚伪之嫌,恰与忠诚老实背道而驰。因此,与外国朋友交往,要谦而不虚,切忌谦虚过度,让人感到你的真诚。要敢于并且善于对自己进行正面的评价或肯定,让人感到你的自信。要有坦诚相见的勇气,让对方感到你的光明正大。

区分“谦”与“过谦”的唯一标准就是实事求是。其实,过分谦虚、自我贬低与忘乎所以、自吹自擂一样,其思想根源都是不实事求是,给人的感觉也都是不真诚、不实在。世界各地的礼仪风俗或许有所不同,但是真诚是无国界的。只有心口如一、坦诚地对待别人,才会赢得跨越文化、超越国界的友谊。





## “气泡”,我的私人领地

一个日本人和一个美国人在宾馆相遇,两人就站在大厅里交谈起来。一小时以后,人们惊奇地发现,他们的位置从大厅的东门转移到了西门。如果把当时的情景录下来并以快速放映,就会看到这位日本人在步步前进,而美国人在不断后退,两人似乎在绕着大厅跳舞。

上述事例虽然有些夸张,但在日常生活中,确实经常会有这样的情况发生:你不得不背贴着墙与人说话,因为对方离你太近了,而你已没有退路。但即使你已靠着墙,你仍然感到压抑,只想快点结束谈话。你知道吗?使你产生这种感觉的,是一种特殊的无声语言——交往空间,也叫“气泡”。

美国心理学家罗伯特·索默曾经定论说:“人都具有一个把自己圈住的心理上的个体空间,它就像一个无形的气泡一样为自己割据一定的领土,一旦这个气泡被人侵犯,就会感到不舒服或不安全,甚至恼怒起来。”这个结论告诉我们,人体周围有一个属于自己的空间,犹如他身体的延伸。人际交往只有在这个空间允许的范围内才会显得自然,否则,人就会本能地作出反应。一旦发生这样的情况,你的交往结果也就可想而知了。

面对不同的交往对象时,人的“气泡”是不同的。夫妻、恋人或贴心朋友之间,交往距离可以在0.5米以内,彼此耳鬓厮磨,甚至相互感受到对方的气息。不过,这种“亲密距离”在大庭广众面前或一般异姓之间是不合适的。与朋友和熟人交往,1米左右的距离能为大多数人接受,身体没有接触,但正





好可以亲切握手、友好交谈,所以人们称其“交际距离”。会议、演讲、谈判、论文答辩时的交往比较正式和庄重,控制在1.5-3米之间,可以恰如其分地向交往对象表示敬意,故称“社交距离”。在公共场所中与陌生人相处,最好有3米以上的距离,如果没有必要,相互之间可以不发生联系,这就是“公共距离”。人们对交往空间的变化是十分敏感的,如果一个不是亲人的异姓离你太近,你会感到不安;如果好朋友突然对你“敬而远之”,你也会觉得纳闷,这就是交往对象与相对应的交往距离产生偏离的结果。

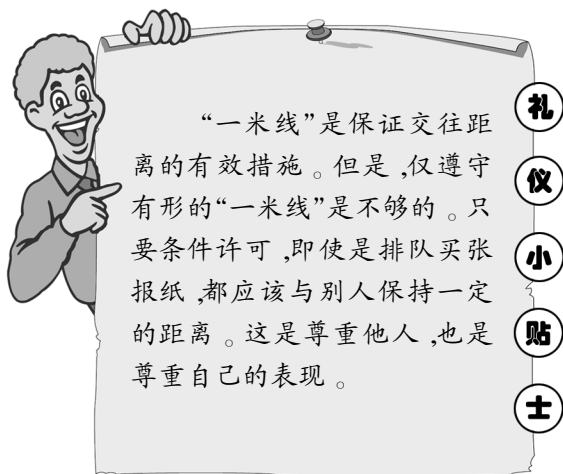
交往距离会受性格、情绪的影响。一般而言,性格开朗的人喜欢接近别人,个体空间就相对较小,容易“亲密无间”;性格内向的人不愿意与别人打成一片,他们的气泡一旦受到侵占,就会产生不舒服或焦虑的感觉。同一个人,当他心情愉快的时候,个体空间就比较小,这时,你和他距离近些,甚至拍拍肩膀等也都不算什么;但当他心情恶劣的时候,个体空间就会非理性地扩张,即使是自己的亲人或最要好的朋友也都会在被排斥之列。这就是为什么人在恼怒的时候往往会把自己关在房间里的原因,这时候他的气泡就有房间那么大!

交往距离很受环境的影响。在拥挤的公交车里,人们无法保证他的个人空间,这时他的气泡不得不变小,但心里极度郁闷。在舞会中,人们能容忍别人靠得很近,但会设法躲避视线和呼吸的接触。在阅览室里,只要条件允许,这张桌子有人,你就会挑另一张就座。在更为空旷的公园或绿化带,这片草地上有人坐着,你还会在这里野餐吗?反之,如果你选择的交往距离与环境不相吻合,给人的感觉是不自然、不恰当的。

交往距离还受文化背景和民族差异的影响。一般情况下,北欧人的气泡要比地中海国家的人大;东方人的气泡要比

西方人的小。同是欧洲国家,英国人在与法国人交谈时,总是步步退让;同是美洲人,北美人与南美人的相处时常以桌椅做屏障。正因为这样,才有了篇首日本人和美国人在宾馆大厅中戏剧性的一幕。

人的气泡就有这么奇妙的作用,因此,我们在与人交往,尤其是与外国朋友交往时,不能仅凭自己的习惯去表示友好。一定要注意观察对方的反应,在最短的时间内找出既适合对方,又适合场景,也适合自己的交往距离。这样,既维护了自尊,也不至于“侵入”别人的气泡。要记住:“气泡”,可是每个人都需要私人领地哦!



“一米线”是保证交往距离的有效措施。但是,仅遵守有形的“一米线”是不够的。只要条件许可,即使是排队买张报纸,都应该与别人保持一定的距离。这是尊重他人,也是尊重自己的表现。

礼

仪

小

贴

士

72

73





中

外

礼

仪

集

萃

## “居左”还是“居右”？

陪尊者出行,你走在左边还是右边?进入电梯,你走在前面还是后面?与客人上楼,你的位置居上还是居下?这就是礼宾次序带给我们的问题。

不论是人际交往还是重要的礼仪场合,前后、左右、中间、两侧等方位,不仅仅是空间位置问题,还有着上下、主次之分。方位与次序的安排,体现了主人对宾客的礼遇,安排不当,很容易产生误会,给对方的心理笼上阴影。

中国古代讲究阴阳,以南为阳,以北为阴,所以一向把南向的位置视为至尊。任何宫殿、庙宇、官员住宅都坐北向南,位尊者总是面朝南而坐,俗称“朝南面孔”。反之,卑者叩见尊者总是面向北方,因此对一方臣服就叫“北面称臣”。直到现在,人们在聚餐时还习惯将朝门的位置视为上座,这是因为中国传统民居大多向南,面对门的位置自然就是尊位了。

与此同时,古人还尚东。东方为日出之地,为阳;西方为日落之地,为阴,于是就习惯以东为上,以西为下。后妃的寝殿中皇后居东,所以东宫娘娘为正,为大。居住在西宫的嫔妃只能为偏、为次了。推及到民间,不论是四合院还是石库门,都奉行“哥东弟西”的居住原则,古往今来,避免了几多争论。

上述观念对中国传统的方位礼仪有着重要的影响。由于皇帝面朝南,他的左面为东,右面为西。既然古人尚东,那么左为上,右为下。诸如“文左武右”、“男左女右”等,都体现了这一观念。所以,中国人的传统方位礼仪是“以左为尊”。不知你注意了没有,直到今天,我国国内的官方活动仍然是采取

这一方法排定座次的。

但是,按照国际惯例,需要将多人并排排列时,其基本规则是右高左低,即“以右为尊”原则。无论是政治磋商、商务往来,还是文化交流、社交应酬,凡是要确定并排位置主次尊卑的时候,只要参照这一原则,就不会有失敬于人的事情发生。

如在宴请时,以主人的位置为准,第一主宾安排在主人的右方,第二主宾安排在主人的左方,其他客人依次在左右方入座。在谈判时,谈判桌若是纵向安放,那么面向门的右边是客方的坐席,左边是主方的坐席。谈判桌如是横向安放,那么面朝门的一边是客方的坐席。就一方而言,主谈者右侧的位置要比他左侧的位置高。在举行会议时,主席台位次的排列,也同样讲究“以右为尊”。连发言者的讲台总是安放在主席台的右前方,也体现了对发言者的礼遇。我国的各级领导人,在国内以东道主的身份会见国际友人时,也总是请对方居右而坐,自己坐在左边,表明了对国际惯例的认同。

懂得了“以右为尊”的国际交往准则,我们就可以自如地决定我们应处的方位了。当并排站立、行走或就座时,主人居左,客人居右;男士居左,女士居右;小辈居左,长辈居右;下级居左,上级居右。但是要注意的是,在国际交往中,这样的排序是以本次活动的主客方决定,而不是以所在国决定的。比如,在会见外宾时,理应请外宾居右,自己居左。但是主人如到外宾下榻之所去探望或送行时,外宾是其临时居所的主人,因此必须请主人居右。同样,在举行欢迎宴会时,主方的国旗挂在客方国旗的左边,但在告别宴会的时候,因为客人是本次宴会的东道主,就必须把主方的国旗挂在右边了。

左右之外,前后行也有礼仪要求。有时,小辈、下级不与长辈、上级并肩而行,而是请对方先行一步,以表示自己的敬





中

外

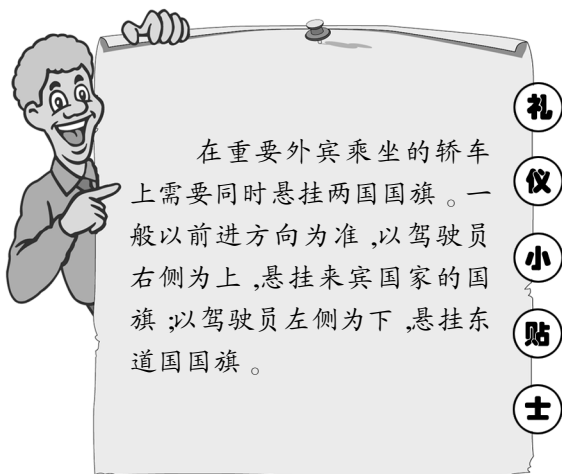
礼

仪

集

萃

意。但如果需要你引路的时候,你就不得不先行了,只是你的先行必须是侧于左前方,而不能直接挡在尊者的前面。同样,上楼时,尊者在后。但下楼时,尤其是楼梯较陡的时候,尊者在后,这是为了使尊者处于较高、较安全的位置上。至于中间和两侧,自然中间是尊位喽。



## 礼轻情义重

2002年7月,江泽民总书记访美,赠送给美国总统布什夫妇的礼品,是一套景德镇生产的釉中彩粉彩“吉祥如意”餐具。这套餐具以金黄色为主体颜色,由蝙蝠、宝像花、莲花、祥云、寿字、回纹边和“吉祥如意”的字样组成了一个满花图案。瓷器是中国传统文化的代表之一,而“吉祥如意”又以中国的独特方式表达了最真挚的祝愿。

回顾1972年尼克松访华时,赠送给毛泽东主席的礼物也别有深意。这是一件造型奇特、工艺精湛、刻有美国之鹰的纯银烟盒,既代表了美国的文化,又考虑到受礼者的个人爱好。细微之处,体现了馈赠者的智慧。

礼品的馈赠是社会交往中表达情意的重要方式,适当的馈赠不但可以联络感情,更能增进彼此的信赖。外交场合的每一次馈赠都会载入史册;而商务往来、亲朋好友之间,同样也需要选择合适的礼品。否则,就会适得其反,引起不必要的误会和尴尬。

怎样的礼品才能让双方皆宜呢?

礼品的选择要“投”对方所“好”。集邮的朋友会对一套限量版的邮票爱不释手;打网球的朋友会对一把威尔逊的球拍欣喜若狂。反之,一方古砚对于不习书法的人来说不过是平常的石头;字画真迹对于不喜收藏的人而言也体现不出其真正的价值。尼克松赠予毛泽东的银制烟盒,就是看准了毛泽东对于抽烟的喜好,可谓细察入微。

向外国朋友馈赠礼品要注意民族特色,瓷器、景泰蓝、手





中

外

礼

仪

集

萃

工绣品、蜡染制品等就比较受欢迎。有时,奉上一对中国结也会引起对方的欣喜,亲手剪上一幅中国剪纸更会让人爱不释手。也正因为如此,江泽民主席所选择的富有民族特色的“吉祥如意”餐具就让布什夫妇赞不绝口。

礼品的价值要恰如其分。所谓“千里送鹅毛,礼轻情意重”,送礼重在心意,重在精神价值。但并不是说可以无视于礼物的价值。过于贵重的礼品不宜送,对方可能因担心“重礼之下,必有所求”而不敢消受,公务场合中还会有纳贿之嫌。过于廉价的礼品也不宜送,对方可能会因为你的“轻视”而心存不快。国籍的不同,衡量礼品“轻重”的标准也有所不同。德国人只接受30马克以下的馈赠,超过部分的纳税将成为他们的额外负担;英国首相布莱尔就因为在公务中接受他国馈赠没有纳税而受到舆论的批评。中东阿拉伯人则喜欢昂贵和高价的礼品,认为价值越高越代表馈赠者的真情实意。美国人则更加大而化之,送“礼”不如送“玩”,请客狂欢一次能够皆大欢喜。在一般应酬中,送给女主人一瓶香槟、一盒巧克力也就是很好的礼品。至于远道而来参加朋友的婚礼,你的到来就是最好的礼物。

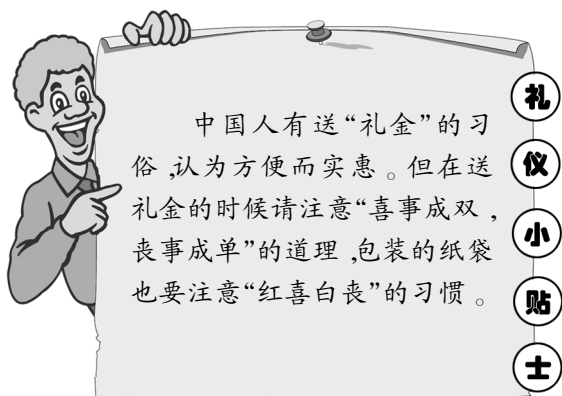
礼品的馈赠还要把握好时间。有的礼物要事前送,如中国人如果以实物作为结婚礼品,就一定是婚礼前奉上。有的礼物是事后送,如对别人升迁或高中的贺礼,就一定要等红榜出来以后才送。有的礼物可以当时送,如参加朋友的生日Party,可以带着精心包装过的礼品当面奉上。登门拜访如携带礼品,可以在进门寒暄后即送上,也可以在起身告辞的时候取出,大大方方地表示一下“不成敬意”,而切忌悄悄地塞在哪个角落,让主人事后一头雾水。

馈赠不能不注意人们独特的禁忌。如给老年人送钟



(终)给新婚夫妇送伞(散),给炒股者送书(输),给日本人送荷花等,势必会引起对方的反感。虽然禁忌大多没有科学道理,但是客观存在的风俗由不得你来个熟视无睹。

请不要把礼品当交易的筹码、利益的交换,馈赠是情义的载体,是友谊的延伸。愿每个人都能在恰当的时机,送出最合适的礼品,为您的人际交往,增添高雅的情趣,增添温馨的色彩。





中

外

礼

仪

集

萃

## 给礼品穿上外衣

一份普通常见的礼品会因为独具匠心的礼盒而平添几分魅力;而一件昂贵珍稀的礼物也可能因为草草了事的包装而身价大跌。聪明的送礼者不但懂得如何选择最适合的礼品,更懂得如何让礼品穿上最美丽的外衣。有时候,精美别致的礼品包装也能成为极具个性的签名呢!

不管是怎样的礼品,都应该有适度的包装。花束应搭配上合适的玻璃纸和缎带,丝巾要选择大小适中的漂亮礼盒,就是压岁钱也要有一个应情应景的红包。在和外国朋友互赠礼品时,尤其需要注意包装上的细节,许多外国朋友对礼品本身的价值也许并不太在意,但是如果没有包装或包装过于草率,或许就会让他们感到你的心意不诚。许多国人认为包装华而不实,花钱在这上面太不划算,于是就有人捧着橡皮筋扎着的康乃馨去看望病人,提着光秃秃的酒瓶去探访朋友,也有人从皮夹子里直接抽出几张百元大钞往孩子手里一塞算是压岁钱。这样的馈赠,无论礼品本身的价值如何,给人的感觉都会大打折扣。

礼品包装并不是越考究越好,太过隆重的包装不但会喧宾夺主,遮盖了礼品本身的价值,还会让对方觉得你华而不实,铺张浪费,“买椟还珠”是礼品最大的尴尬。但是不少国人偏偏就是爱走极端,要么不包,要么拼命包,看满街琳琅满目的天价月饼,也许就能体会到何为“过度包装”。当你从庞大的盒子中只取得几十片排列整齐的西洋参片的时候,当你费力地打开繁复的包装只看到两小瓶化妆品的时候,你是否会

有啼笑皆非、受骗上当的感觉？

礼品的包装应该由送礼的场合、对象和礼品本身来决定。卡通型的包装纸送给孩子充满了童真童趣；高雅的银箔纸送给成人则显得心意真诚；大块几何图案包装纸不适合很小的礼盒；单色的纸张用于较大的礼盒则会显得单调。包装纸的选择还要考虑到各地风俗：送阿拉伯人的礼品包装不要印有憨态可掬的小猪，送捷克斯洛伐克公民的礼品包装不要有红色三角。埃及公众把绿色视为国家色，而日本人民却认为绿色不吉祥。象征和平、纯洁的蓝色不受比利时人欢迎，高贵优雅的紫色被意大利人看成是消极色。礼品店里的包装纸为什么品种齐全，应有尽有？就是为了满足不同人群的各种不同的需要。

礼品的包装还能形成一种独特的个人风格。一般情况下人们采用最简单的矩形包装，但如果偶尔尝试圆柱形、三角形或心形的包装，就能使你的礼物与众不同。一张单色的彩纸如果设计出不同的褶皱，就会让包装显得生动而别致。加上一些缎带、蝴蝶结、拉花或亮片，也可以为你的礼物增色。不过一定要考虑好风格的协调，一味地堆砌会使礼品过于花哨和累赘。有时，简洁大方更显高贵典雅。

各民族人民对待包装好的礼品态度是不一样的。如果你送给俄罗斯人一条披肩，她会当场打开包装，马上披在身上，欣赏着礼品，也欣赏着自己，喜爱和感谢之情溢于言表。因此，对待欧美人，你最好帮助她一起打开礼品，同时作一番介绍，表明自己选择这件礼品的用意，并且告诉她这件礼物是多么适合她。但中国人大多不会当面打开客人赠送的礼物，所以你必须要在递上礼品的同时作一解释，在人较多的场合最好在礼品包装中插一名片或贺卡，以免主人事后为难。





中

外

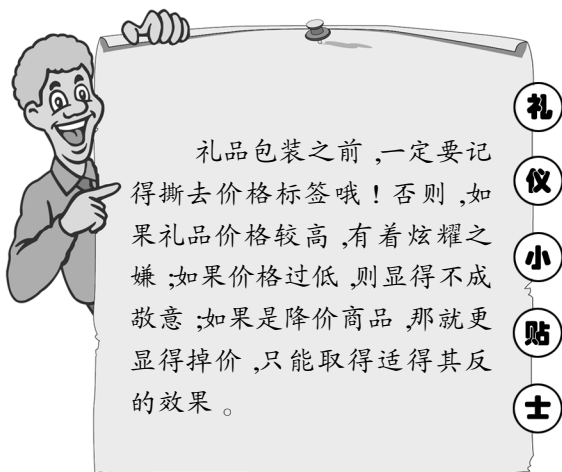
礼

仪

集

萃

礼物的外衣体现了你真挚的情谊,所以,精心选择吧。给你的朋友一份温馨,也给自己一份好心情。



## 鲜花,浪漫的情感使者

圣瓦伦汀节因玫瑰的郁馥而增添了浪漫,陵园墓地因白菊的素雅而更显得肃穆。鲜花装点了我们的生活,改善了我们的的心情,只需小小的一朵,便能使整个环境灵动起来。所以在现代人际交往中,鲜花常常成为馈赠的首选。

但是,鲜花有着丰富的象征意义,所谓“花语”,就是鲜花所蕴涵的情谊。由于文化风俗的不同,各国对于鲜花的喜好和禁忌也有所不同。所以,当你决定用鲜花作为礼品的时候,要有一点谨慎,多一点思考。

颜色总能给人以最大的视觉冲击,选对了花卉颜色就是成功的一半。一般而言,鲜花的色调应该和场合的基调一致。红色调能带给人快乐、热烈的情感,表达赞美、欣喜之情,所以红色、粉色、玫瑰色的花卉,是出席喜庆场合常见的选择。白色和黄色的相对素雅,在悲哀的场合更显肃穆,因此在葬礼、扫墓时使用较多。但是,在不同的文化背景下,人们对色彩的喜厌、褒贬存在着很大的差异,所以上述惯例并不是“放之四海而皆准”的。如西方国家认为白色表示纯洁、朴实,十分吉利,因此不仅是婚纱,连新娘捧花也多是白色的。在东方国家,尤其是信仰佛教的国家,黄色常常与帝王和高贵联系在一起,黄颜色的菊花总是文人笔下咏叹的对象。选择鲜花的色彩关键是“入乡问俗”,才不至于在姹紫嫣红中迷失了方向。

“菊,花之隐逸者也;牡丹,花之富贵者也;莲,花之君子者也。”从周敦颐的名篇中我们可以清楚地了解到中国传统文化赋予花卉的含义。牡丹为群芳之首,很能体现鸿运祥达、昌盛





中

外

礼

仪

集

萃

繁荣的美好之意,青莲不染不妖,可以暗赞主人品格高洁、情操纯真;石榴、月季,红红火火,用以祝贺年轻人前程似锦、事业发达十分恰当;而万年青、寿星草不枯不谢,祝福老年人健康长寿可谓意味深长。以花卉的文化内涵传递祝福,不但符合中华民族向来的含蓄内敛,也显得高雅脱俗、温馨浪漫。但是,同样的鲜花在不同的国家可能就有截然相反的含义。如高洁的荷花在日本被视为葬礼之花,雅致的黄玫瑰在英国象征亲友分离,名贵的黑郁金香在德国是一种无情之花,美丽的康乃馨在法国意味着快要离开人世。了解不同国家的“花语”,是你馈赠鲜花前不可缺少的功课。

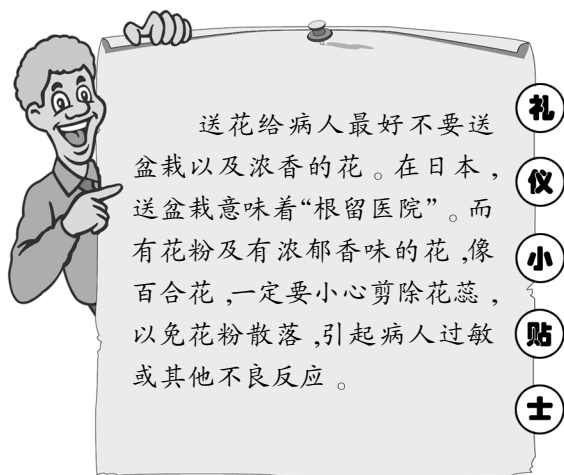
曾经在情人节推销过玫瑰的朋友们都知道,1朵或9朵的红玫瑰最好卖。红玫瑰的花语是“真心爱你”,一朵玫瑰寓意“一心一意”,九朵玫瑰就暗合“天长地久”。谁也不会购买2朵或3朵,“三心二意”可是大煞风景的事噢!可见,赠花的数量也不是随心所欲的。一般而言,中国人喜欢双数,寓意成双成对。但在芬兰和瑞典等北欧国家,送女主人的花卉一定要是奇数,最好是5朵或者7朵。而在瑞士,3朵花生是专门送给情人的。不过,数字的寓意是会随时尚而衍生的,当你觉得自己可能“不领市面”时,可以在购买花卉时向店员咨询一下。

花卉的样式也对馈赠的效果起重要作用。束花是最常见的赠送形式,一般在看望师长、探访病人、祝贺新婚等场合使用,也是最安全的赠花形式。而花篮则显得更加隆重,适合开业、演出等场合。盆花相对而言比较少用,最好的馈赠对象是老年人、爱花人以及具备养花时空条件者。但西方人一般不选择送盆花,他们认为盆花不如插花庄重。

如果注意赠花方式,可能会取得事倍功半的效果。在西方,如一对夫妇登门做客,一般由男子向女主人献花,这是西

方“女士优先”的礼节所规定的。如果是大型的庆典活动,花篮必须提前两小时送到,以便主人布置和安放。如果到酒店参加酒会或晚宴,一般不必送花,因为如何安放它们很让主人为难。必要的话,可以在活动之后让人把鲜花送给女主人,以表示对她的谢意和敬意。如果请人代送鲜花,一定要在花束中放一张卡片,写明收花人的名字以及献花的事由。

鲜花是情调高雅的馈赠礼品,也是情感交流的浪漫使者。只要你选择得法,鲜花一定会不辱使命,把你的情谊忠实地传递给对方。





中

外

礼

仪

集

萃

## 入乡随俗话小费

随着生活水平的提高,出国旅游已经成为一种时尚的休闲方式,世界各国也都非常重视开发极具潜力的中国旅游市场。但是有报道说,欧洲的部分酒店拒绝接待中国旅行团,其中很重要的原因就是:中国旅客不按照国际惯例支付小费。

说到小费,不少国人也感到很郁闷。不给吧,处处白眼处处尴尬;给吧,既不甘心,又不知道该给多少,怎么给。孙小姐年前去意大利旅行,坐着造型奇特的贡多拉小船穿梭于威尼斯的水道,美丽的水城风光让她流连忘返。但是下船的时候却被拦住,原本热情洋溢的意大利船夫脸色看起来已经“晴转阴”,口中喃喃地说:“XIAO FEI, XIAO FEI”,这让孙小姐一时不知如何是好。最后还是导游解围,代孙小姐给了一些小费。风波虽然平息,但是孙小姐心情却一直不好,明明已经付了船费,为什么还要额外收钱呢?

据说小费最早起源于18世纪的英国,当时饭店的餐桌上,摆有一只标有“保证迅速服务”的小碗,顾客一旦将零钱投入其中,便会得到侍者迅速而周到的服务。时至今日,小费已是许多国家约定俗成的感谢服务人员周到服务的一种常规形式,也成为服务人员所获报酬的一大部分。因此,尽管不习惯,我们也不能无视于别国的国情,不要为几个小钱自寻烦恼,也损害自己和国家的形象。

什么场合应该给小费?在国外,几乎所有的服务行业都流行这一做法。如住宿酒店时,有门童为你开关大门,行李员为你搬运行李,服务员为你打扫客房,送餐员为你送水送餐,



对此你应该支付小费。到餐馆就餐时,有领位员领你到中意的位置,侍者一次次为你端菜送饭,乐手专门为你演奏乐曲,还有保洁员不停地收拾卫生间,对此你当然也要支付小费。观看影剧时,衣帽间的服务员、节目单的发放员、剧场的领位员等,也都接受小费。自然,旅游观光时的导游、驾驶员,也在给付小费之列,这已是不容置疑的了。此外还有乘坐出租车、美容美发、代为泊车等也要支付小费。给付小费的基本原则是,只要你接受了服务,就理应支付小费。不过,如果你乘坐的是公共汽车或去商店购物,则没有必要支付。对于政府官员、警察或公务员,也不应该给予小费,否则还会有贿赂之嫌。

支付多少小费也让国人头痛不已。小费过少,显得吝啬小气,给得过多,又有炫耀之嫌。那么,给多少才恰如其分呢?在餐馆用餐、美容美发、乘坐出租车等,多按照消费金额的一定比例来支付。付给服务人员的一般在结账金额的10%—15%之间,付给领班的小费应该在总额的5%左右。但是很多国家的餐馆在结账单上已经加上了服务费,即已经包含了小费。因此,你如果觉得他们服务得好,只要象征性地给5%的小费就够了。对一些特定工作岗位的服务人员还可以按照一定的定额给付。比如住宿宾馆时付给门童1美元,付给客房服务员1—2美元,搬运行李按0.5—1美元一件来计算,付给泊车者的小费大多为1美元,卫生间保洁员的小费一般是0.5美元。了解小费的大致标准并不意味着要完全照做,如果非常满意对方的服务可以适量多给一些,反之就相应减少甚至拒绝给付,“按质论价”依然是给小费时的规则。

给付小费的方式也很重要。不论是大张旗鼓地给予,还是居高临下地“施舍”,都会引起服务人员的反感,所以一般都是私下给予。把一定数额的小费塞到服务人员手里,或者留





中

外

礼

仪

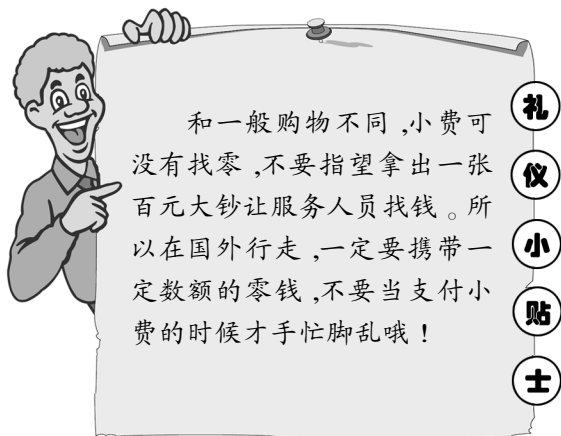
集

萃

在桌上、床头、酒杯下等,让侍者自行取回。也可以采用不取找零或多付现金的方式充当小费。有时,身边一时没有足够的零钱,还可以用一些小礼品代替,比如在埃及,中国的万金油、圆珠笔、打火机等,都是受人喜爱的小费。

亚洲的大部分国家都没有支付小费的习俗,到我们的邻国日本、韩国、新加坡以及大洋洲的澳大利亚去,都不需要为小费而烦恼。但是,如果需要午夜之后的服务,最好还是主动给一点小费作为感谢。有些欧美餐厅往往会挂有牌子:“我们不接受小费,但是如果您对我们的服务特别满意,我们也会接受。”可不要被字面上的意思所蒙蔽,其实,这就是索要小费的标志哦。

小费很麻烦,但是小费很重要。出门在外,入乡随俗,希望在您留下小费的同时,也留下一个谦逊有礼的好形象。



中

外

礼

仪

集

萃





中

外

礼

仪

集

萃

## 拨打电话,你准备好了吗?

50年前,“楼上楼下,电灯电话”是无数中国人难以企及的梦想。15年前,数千元申请装一门电话还要排队通宵。如今,电话以令人难以置信的速度遍布城乡,成为人们在社会交往中使用最频繁、最重要的沟通渠道,成为人们工作、生活中不可缺少的交际工具。但是,电话礼仪的普及却远不如电话的普及;人们在熟练掌握通话技巧的同时,还不知道如何维护自己的“电话形象”。

很少有人意识到,打电话时要调整体姿和表情。人的体姿直接影响了他的发声,正襟危坐时的声音与趴着、仰着或歪在沙发中的声音绝对不同,否则,为什么星期天早上划破你美梦的电话铃声总是伴着朋友的道歉?人的表情也影响了他的发声,微笑时微微上扬的嘴角让你的声音充满了笑意,而“刷了浆糊”的脸常常会引来关切的问候:你今天不舒服吗?所以,如果你想取得满意的通话效果,请先端正姿势,并且像与人当面谈话一样,面带微笑。

打电话是要选择时间的。一般来说,过早、过晚或对方休息的时间尽量不要让铃声打扰对方。时间的选择还因人而异,对老年人,最好避开午饭后的时间,这是他们惯常的午休时间。对职业妇女,要避开傍晚时分,这是她们扔下手袋忙着为孩子煮饭的时候。家有婴儿的,晚上9点以后千万别打,人家好不容易把孩子哄睡,铃声惊醒了孩子,也给孩子的父母增添了烦恼。打国际电话,更要考虑对方国家的时差,北京时间下午3点是美国人睡意正浓的后半夜,扰人清梦是十分不礼

貌的。

打电话要尽量避免“煲电话粥”。国外有“打电话的3分钟原则”,即一次通话时间不超过3分钟。要求打电话的一方抓住主题,在尽可能短的时间内表达自己的意思。尤其是打重要电话或国际电话,更应该简明扼要,干脆利索。最好提前做好准备,把要谈的内容归纳成几条,层次分明、有条有理地表述清楚。吞吞吐吐、东拉西扯的通话既造成电话占线,又浪费了双方的时间。如果自己想表述的内容较多,一定要先问一下:“你现在方便吗?我能不能多说几句?”征得同意后再展开你的话题。以免造成对方在火里,你在水里的尴尬局面。

通话时要保持吐字清楚,音量适中,即使是越洋电话,也不需要放开嗓门吼叫。通话过程中千万不要突然大笑或尖叫,人们的耳朵很难承受突如其来的刺激。通话时嘴里千万不要叼着香烟或嚼东西,也不要边打电话边与旁人对话,或一边打电话,一边兼做其他事,这些,都会让对方感到你心不在焉。

拨错电话号码或电话串线时,要主动向对方道歉:“对不起”、“打扰您了”,不可一言不发,挂断电话了事。也不能反问对方:“打错了?那么你是哪里?”或“你是什么号码?”只能自报电话号码,以证实是否拨打错误。通话过程中如线路忽然中断,应该由打电话方立即再拨,并向对方说明,不应等对方把电话打过来。

一般情况下,谁先打电话谁先挂电话,但是,如果对方是上级、长辈或其他尊者,最好由对方先挂电话。结束通话前,要道声“谢谢”、“再见”。切忌话音未落,一手已卡掉电话,任何人得到这种待遇,都会感到说不出的郁闷。





中

外

礼

仪

集

萃



如果不是给特别熟悉的人打电话,一定要自报家门:“你好,我是×××。”不要一开口就说正事,让对方摸不着头脑。更不要说“请你猜猜我是谁?”使对方在与你寒暄的同时还要紧张地思索,这是很让人恼火的事哦。

礼

仪

小

贴

士

## “Hello” ≠ “喂”

如同当面交往需要招呼语一样,在电话沟通时也需要打招呼。中国人,尤其是上海人打电话习惯说“喂!”,而英语世界的人习惯说“Hello”。于是乎,在译制片中时时可见金发碧眼者夹着电话“喂”声不断,而国产片中再淑女的人也总是在“喂”声中展示她的高雅。

“Hello”所包含的意义,远比“喂”要丰富得多,它除了唤起别人注意外,更多的是问候的意思。西方人不仅在打电话时说“Hello”,见到熟人、同事、朋友也都这么说。甚至在宾馆的走道上遇到别的旅客,也会道声“Hello”。如果把“Hello”翻译成“喂”的话,那么试想一下,在宾馆中遇到素不相识、萍水相逢的人,有什么必要说声“喂”来唤起他的注意呢?可见,与其把“Hello”理解成“喂”,还不如将其理解为“你好”更为贴切。

比“Hello”更为简化的“Hi”,虽然比“Hello”要随意一些,但与“你好”没多大差别。在日常生活中,“Hi”的使用频率非常高,大有取代“Good morning”、“Good evening”等正规问候语的趋势。所以,如果听筒中传来一声单纯的“Hi”,你千万不要因为它的简单而把它与“喂”等同。

细思量,“喂”实在算不上是一个有礼貌的招呼语,它充其量只是一个欲唤起别人注意的声音。事实上,几乎所有的人在见面和或写信的时候,都绝对不会说出“喂”这个词来;任何人被人以“喂”字招呼也都会感到不快,为什么唯独在电话中我们就一再容忍了这个词呢?





中

外

礼

仪

集

萃

显然,打电话时以“喂”作为招呼语是不符合礼仪规范的。于是,目前有不少人以“请讲”代之。毋庸置疑,“请讲”要比“喂”文明得多了,但是,我们不得不承认,它还不是问候语,而相互问候是人际交往最基本的礼节。所以,请把“请讲”作为过渡时期的电话问候语,我们的终极目标是说“你好”,这是通行全世界的问候语。不论是面面对还是电波传声,一声“你好”,带给别人的总是善意和温馨,它给你的礼仪形象带来的益处恐怕是不可估量的。

如果一时改不掉这个用了多年的“喂”,那么记得一定要说上滑音而不能说下滑音。试试看,“喂”,多少有些询问的意思;而“喂”,就有些吆喝的感觉了。不过,即使是使用上滑音,也只是权宜之计,别忘了我们的终极目标噢!



由于方言的影响,人们常常会使用不恰当的招呼语。如部分上海人拿起听筒爱说“哪能”(怎样)?总让对方莫名其妙。即使是本地人听到这样的问话,也有些快快不乐:“哪能”不是招呼语,更不是问候语!

礼

仪

小

贴

士



## 接听电话的 ABC

林彬是位销售员,业务很繁忙,电话也非常多。一天,客户王先生对他说:“你们办公室那位声音尖尖的女同志与你的关系是否不太好?”林彬说:“没有啊,我们相处得都挺好的。”王先生说:“那为什么我打电话找你,她总是很生硬地回答我,三言两语地打发我?”

电话沟通是一个互动的过程,接听方虽然处于被动状态,但在礼仪方面,却没有主动、被动之分,同样要十分注意礼仪规范,以保持良好的电话形象。

接电话有“铃响不过三”的说法,意思是电话铃响应该及时接听,铃响不能超过三次。如果可能,最好在第二次铃声后就能够提起话筒。万一你所在位置离电话机较远,铃响五次以后才接听,你一定要向对方道歉:“对不起,让你久等了。”千万不要听任电话铃响,只管忙自己的事,这样不仅制造了不必要的噪音,也是对对方的不尊重。

拿起话筒后,要主动问好并自报家门:“你好,这里是××公司。”问候对方是礼貌的表示;自报家门则是为了让对方验证是否拨错了电话,找错了人。如果对方打错电话号码,要耐心向对方说明,不要恶语相加。通话时电话中断,要等待对方再次拨进来,不要远离电话或者责备对方。如果在会晤重要客人或者会议期间有人打来电话,应向对方说明情况,表示歉意并约好时间,主动打电话过去。

接听电话时,态度应热情友好,不要装腔作势,冷落对方。也不要心不在焉,答非所问。如遇重要内容,要认真做好笔





录,最好择要再复述一遍,以免出现差错。通话结束,如果对方没有挂断电话,接电话的一方不要抢先挂断,否则对方容易产生误解,以为你急于结束通话。尤其当来电者是尊者或长者时,一定要等对方挂上电话,以示敬意。

很多时候人们接到的电话并不是找自己的,这叫做“拦截电话”。遇到这种情况,应该问清楚找谁后,请对方稍等,然后轻捂话筒,请受话人接听电话。如果受话人在远处,千万不要大声叫唤,而应放下话筒,走近对方请他接听。万一受话者不在,也不要简单回答“他不在”后就把电话挂了,可以询问对方是否有事转告。必要时应把需转达的事项认真记录下来,待对方讲完之后,还应该重复一遍,以验证记录是否准确。电话记录应包括通话者的姓名、单位、通话时间、内容等。但是如果对方不想留言让你转告,那么应该尊重对方的意愿,不要过分热情地劝说对方把事情告诉自己,否则效果往往适得其反。代接的电话要及时传达转告,不要耽误。

拦截电话还有个重要的礼仪细节要注意:如果受话人不在,你必须先告诉对方“他现在不在”,然后再问“请问是哪位找他?”千万不能先问清楚对方的姓名和要办的事后,再告诉对方要找的人不在,这样很容易使对方误认为是受话方在有意避开他,任何人心心里都会不好受。

接听电话,很能体现出一个人的文化素质与修养水平。应对是否得体,影响的不仅仅是你个人的形象,还有贵公司的口碑,甚至业务。这样的例子在生活中还少吗?



西方人接听电话后,通常在挂电话之前会向来电者说一声:“谢谢你的电话”。他们认为你花了钱来和他说几句话,这是对他的善意和友好,怎么能不谢你呢?因此,与外国朋友打交道,你不妨也这样做。

礼

仪

小

贴

士

96

97





中

外

礼

仪

集

萃

## 手机,便己不损人

一位绅士走在大街上,穿着潇洒的西装,打着飘逸的领带,左手提着公文包,右手持手机在通话,一看就知道是成功男士的形象——一幅很不错的广告不是吗?但是,礼仪专家却说:“礼仪误导”!确切地说,是手机礼仪误导。

最近十年来,手机抛弃了“大哥大”的尊贵,迅速地进入到人民大众的生活,成为普通人不可或缺的通信工具。手机极大地提高了人际交往的效率,也提高了人们的生活质量。但是,只要涉及人际交往,就会有礼仪问题。根据民意测验,2006年“最迫切需要解决的十大礼仪问题”中,手机礼仪问题成为其中之一。

手机作为“移动电话”,除了遵守一般的电话礼仪外,还有哪些特定的礼仪规范呢?

手机要放在适当位置,既要合乎礼仪的要求,便于使用,又要防止丢失。一般情况下可放在随身携带的公文包或者手提包里,也可放在上衣的内袋里。不穿外套时,可以将手机暂放腰带上,但如在正式社交场合穿套装或套裙时,最好避免这一位置,否则,势必要撩起衣服取用,形成不雅观的举止。如是在办公室里,手机可以放在抽屉里或者手机座上,不要随便放在桌子上,尤其是开会、洽谈时更须注意这点。不少年轻人喜欢将手机挂在胸前,炫一炫新款手机或者有个性的手机链,不过这对身体没有好处,而且在正规场合也是不合适的。

既然使用手机,就要注意保证通畅,尤其在工作状态中,手机的基本功能必须保证。有些人常常忘记给手机交费或充

值,导致停机影响了正常的联络。有些人将自己的手机号码告诉别人时,心不在焉,多一位数或少一位数,让别人怀疑你的诚意。如果手机不慎丢失,应通过其他途径及时告知重要的交际对象,以防失去信息,中断联络。

使用手机,一定要注意在不妨碍和影响他人的情况下进行,篇首所描写的在熙熙攘攘的人群中边走边打手机就不很合适。日本的新干线早就明确提出“请大家不要使用手机”的警训,美国铁路客运公司也推出了“静音”车厢,还有20%的美国餐厅也提出限制使用手机的要求。在这些公共场所,尽量不要主动拨打手机,更不应在手机中谈笑闲聊、论及个人私事。如果需要接听手机,说话声音要适度,切忌大声喧哗。万一信号不良或通讯中断,应先行切断通话,等会儿再回电联络,不要粗鲁地大声吼叫,否则必然会引起周围人的不满和反感。

开会、上课、听报告时应该关闭手机,否则是对发言者的不尊重,也是对其他听众的不尊重。在图书馆、音乐厅、展览馆等需要保持安静的公共场所,都应把手机设置为振动方式,一旦有来电只能压低声音简单应答,必须要通话则应离开现场,去无人处接听。与人交谈时接听手机,在国内也许是司空见惯的,但是如果你正在和西方人交流,这就非常失礼,即使只是铃声响也很不礼貌。所以在进行正式洽谈之前,记得把手机调到振动或静音,这样既能尊重对方,也不会打断双方的思路。

使用手机要注意隐私和安全。通常情况下,不借用他人手机。如有特殊需要,应当礼貌地说明原因,经过允许后方可。不要在驾驶汽车时使用手机,以防止车祸和交通事故的发生。不要在医院的一些特殊部门使用手机,否则会影响





中

外

礼

仪

集

萃

医疗仪器设备的正常工作。更不要在飞机上使用手机,干扰了航空导航系统,会造成不必要的麻烦和危险。

越来越多的人加入“拇指一族”,采用短信来传递信息。首发短信时要加上称谓和署名,除非你确定对方的手机中肯定存有你的号码。不要制造或传播含有不健康信息的手机短信,那是对他人的冒犯,还有可能会引发不必要的误会。如果收到短信通知,尽可能及时回复,但在和别人交谈时低头发短信是很不礼貌的,那会让对方觉得你心不在焉。

手机的确是人际沟通的好助手,但使用时一定不要忘记最基本的前提:便己不损人。



彩铃是个性和时尚的代言,却不能任意使用。如果你有一定的年龄或地位,彩铃却是狗叫或儿啼声,一定会大大影响你的威信。一些另类彩铃如“抓贼啊!”、“就不理你,气死你!”等,更是叫人无法忍受,建议职场中的你与之绝缘。

礼

仪

小

贴

士

## E mail 的郁闷

网络的诞生带来了新的通联方式,轻点鼠标就能取代鸿雁传书,大大节约了宝贵的时间,也难怪“@”成了现代通联中不可缺少的符号。

然而,具有无比优势的电子邮件,也会造成人们的“郁闷”。心情愉悦地收到一封来信,却是“无主题”再加个陌生地址,删了吧,怕是错过了重要通知或多年未见的朋友;阅读吧,谁知道里面隐藏了“熊猫烧香”还是“特洛伊”?

作为一种新兴的通联方式,电子邮件有没有需要遵守的礼仪规范呢?

电子邮箱的选用是首先要考虑的问题。与电话号码分“住宅电话”、“公司电话”一样,很多人拥有不止一个邮箱,并在不同的场合分别使用。如果是工作上的往来,使用公司的邮箱地址比较适合,“xxx@pwc.com”;或“yyy@ibm.com”,不但使对方对你的身份一目了然,也能让邮件显得更郑重专业。但是如果朋友亲人之间的日常交流,不如用“sohu”、“yahoo”或“hotmail”,显得更加亲切自然。

邮箱的用户名固然可以“我的地址我作主”,但是过于天马行空也会使人一头雾水。最常见的用户名是“英文名+姓氏”或者“首字母缩写”,也可以直接使用中文名拼音,让收件人即使没有预存过地址也能轻易猜出发件人是谁,免除了“删”还是“不删”的博弈。但是有些地址实在让人哭笑不得,“oyeiamsuperwoman@163.com”,“iloveyouforever@hotmail.com”,千奇百怪无所不有。这样的地址,只能用于小孩





中

外

礼

仪

集

萃

子间的玩笑,用于正规的社交通联则会贻笑大方。所以,在申请邮箱地址的时候,就要注意“个性”的底线。

电子邮件虽然只需轻轻一点就能遨游世界,但是方便不代表轻率,快捷不代表随意,发送 E mail 还是应当像传统邮件一样注重内容和格式。人们常常收到只有附件的电子邮件,逼着收件人根据附件内容去判断发件人。其实,电子邮件就是通过网络发送的信件,既然是信,同样必须有称谓、问候、正文和署名。此外,尽量不要发送“无主题”的信件,简要概括信件内容能让收信人对信件的轻重缓急有一个初步判断,节省了时间和精力。有些人喜欢把信件写在“主题”栏里,显然也是不符合礼仪规范的。

邮件的“群发”功能用在工作上的确可以提高效率,也可以用于传播笑话或聚会的通知。但是在人际交往中,尤其是与国外朋友交往的时候,要慎用这项功能,一不小心就会让对方认为是一种敷衍和不尊重。同样,“抄送”功能也十分简便高效,但也不适合所有的交往、所有的场合。即使两封信要表达的意思一样,谁为主收,谁为抄送的敏感也时时会发生,使用时务必十分慎重。

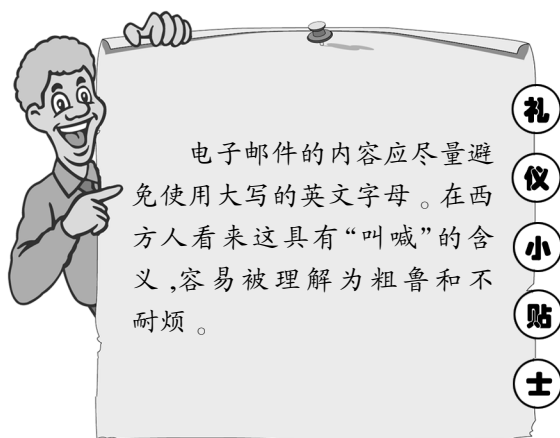
发送了邮件后却迟迟不见回复的情况相当普遍,发件人左等右等心中忐忑,三五天时光飞逝,既不见回复,也不见退回。直到电话联系后才知道不是网络问题,得到的只是轻描淡写的一句“哦,我忘记看邮箱了”,“哦,我忘记回复了”,怎能不让人哭笑不得?

在多媒体技术愈加发达的今天,各式各样的个性邮件也越来越受到欢迎。精美的信纸、美妙的音乐、漂亮的图片,甚至插上一段视频动画都能给简单的信件多一份浪漫和新意。但是在发送此类邮件的同时,也应该注意邮件的大小和对方



的邮箱容量,不要“一发为快”而导致收信方邮箱“爆”掉,给别人的正常通信造成很大的影响。

网络无极限,在享受电子邮件便利的同时必须遵守电子邮件传递中的礼仪规范,这样才能在网络的世界,“邮”得自如,“邮”得高雅。





中

外

礼

仪

集

萃

## 让传真不失真

传真在商务交往、日常事务中,起着重要的通联作用,越来越多的公司、办公室拥有了传真机,几乎所有白领都已经习惯用传真来传送文字和图像。的确,传真的快速、便捷和直观较之电话、E-mail 具有更大的优越性,尤其是在传送批示文件、手稿和图像的时候。

但是在收发传真时,也会遇到许多烦心事。你可曾在传送紧急文件时却发现对方的传真总是无人接听?你可曾收到对方的急件却发现上面的签名简直无法辨认?你可曾收到传真却找不到任何称谓和署名只能作为无主的废纸任其自生自灭?要让传真真正起到它的作用,也需要遵循相应的礼仪规范。

发送传真不要搞“突然袭击”,因为不是每一个公司都有专人负责收发传真。没打招呼就发送的传真,非常容易遗失,给双方的工作都造成不小的影响。如果要发送一份很长的传真,更需要事先致电询问合适的时间,并告知资料的大致内容和篇幅。否则,你长时间占用了对方的传真机,可能会影响对方更紧急文件的传送,影响了对方的正常工作。事先致电还可以确定一下传真号码是否正确有效,否则使用了错误的号码却不自知,不仅耽误了工作,还可能造成对方的误解。

发传真要避免“裸传”,即传真必须有首页。多加一张纸并没有增加多少额外成本,却能给彼此省去很多麻烦。传真的首页上至少应有这几项内容:1.日期,以便日后存档或检索。2.收件人及其传真号,即使收件人不在传真机旁,其同事

看到也能准确为之传送。3.发件人及其传真号,让收件人迅速知道传真来源。4.总页数,以便对方明确知道传真是否缺页或结束。5.有关内容,类似于E mail的“主题”,让收件人对传真的主要内容一目了然。最后还应有发件人的具体的电话联络方式(不能仅留公司总机号码),万一传递有问题,对方可及时询问或联系。

就技术而言,传真因为使用电缆作为媒体,故可归于电函的范畴。但从写作学角度,传真也是信件的一种,其格式、内容和写作要领都与信函相同。因此,在必要的时候称呼、问候语、敬语和致谢语都是不可缺少的。尤其是信尾的签名,是非常重要的却往往被人忽略的,如果遗漏了签名或者过于潦草,不但无礼貌,甚至可能让对方怀疑传真的真实性。

发送传真前要仔细审阅传真的内容。传真虽然使用广泛,但是并不是所有的内容都能通过传真来传送。传真具有保密性的限制,一份传真件往往通过多人转手才能送到当事人手中,所以不宜传送涉及商业机密的文件。最好别用公司的传真传送私人信件,这会影响公司传真的发送,更不用说公私分明是员工应有的基本道德了。如传真的内容是复印件,要检查复印件是否清晰容易辨认,如果加盖了公章也要保证公章没有糊掉。否则不但会给对方的阅读造成困难,更可能又要重新发送,浪费了彼此的时间。

传真机长时间忙音或者无人接听肯定会让对方大为光火,所以公司的传真不宜和日常电话使用同一条电话线,有条件的单位最好安排专人收发传真。至少应该把传真机调节到自动传送的状态。以确保在第一时间能够收到外界的传真。收到传真以后应该及时给予对方反馈,让发送方来电询问,可就是你失礼了。看到别人的传真,也应当及时转交,以免耽误





中

外

礼

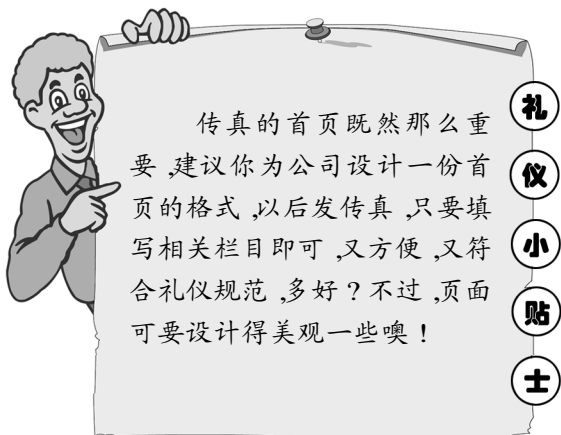
仪

集

萃

重要的工作。

符合礼仪的传真,不仅让传真快捷与便利的优势发挥到极致,也为传接双方多一份愉悦,何乐而不为呢?



传真的首页既然那么重要,建议你为公司设计一份首页的格式,以后发传真,只要填写相关栏目即可,又方便,又符合礼仪规范,多好?不过,页面可要设计得美观一些噢!

礼

仪

小

贴

士

## 如何让贺卡更传情

无论在白雪皑皑的圣诞夜,还是在生日蜡烛点燃的那一刻,我们都可能收到一份意外的惊喜——一张美丽的贺卡。贺卡不仅应情应景,也恰如其分地送上了一份心意。送卡人或许不在乎远近,不计较时间,笔尖划过纸张,就凝聚成一份真挚的祝福;收卡者可能不计较价格,不在意装帧,手指轻拂过纸面,就感受到一份难忘的情义。贺卡不但成了人际交往的宠儿,也是商务往来中的常客。人们选择了贺卡这种交往形式,也就应该选择与之相应的礼仪规范。

与信件不同,贺卡的针对性很强,必须要有对应的时节或特殊的事件。新春佳节,贺年片会带来洋洋喜气;新婚燕尔,祝贺卡会增添丝丝甜蜜。贺卡的这一特性决定了它不能随性之所至,无的放矢;也不能马马虎虎,随便发一张了事。试想,在你生日的时候收到一份印着圣诞老人的贺卡,你是否会感到哭笑不得?

正因为体现的是有针对性的祝贺,贺卡就有很强的时效性。像生日卡、圣诞卡,一般是提前不延后,否则会给人以“遗忘补寄”的感觉。贺年卡还要兼顾世界各国的不同习俗:中国人喜欢“拜早年”;欧美人士只要在新年前后送到即可;而日本人则一定要在新的一年里收到才算是尽了礼。但是贺卡不是电邮,不能一点鼠标就到达世界各地,因此贺卡的寄送要留有一个提前量。市内邮件最好提前两天,国内邮件要一周左右,而国际邮件更要保证一到两周的提前量。

贺卡的样式应有尽有,多得让人目不暇接。有的呈优雅



海量管理书籍 免费下载 [www.mh jy.net](http://www.mh jy.net)  
全国迷你 MBA《职业经理》双证班（26 年热招管理课）  
电话 13684609885 客服微信号：122285053  
微信公众号：MHJY1998

# 全国职业经理 MBA 双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业总经理、生产运营管理师、工厂管理、企业管理咨询师、六西格玛管理师、企业管理师、经济管理师、人力资源管理师、薪酬管理师、健康管理师、现场管理师、精益管理师等 MBA 高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）收费标准：全部学费 **1280** 元

**咨询电话：**13684609885 0451- 88342620 **微信：**122285053 **网站：**<http://www.mh jy.net>

**电子邮箱：**[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) **颁证单位：**中国经济管理大学 **主办单位：**美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载 网址：**[www.mh jy.net](http://www.mh jy.net)



**网址：**[www.mh jy.net](http://www.mh jy.net)



中

外

礼

仪

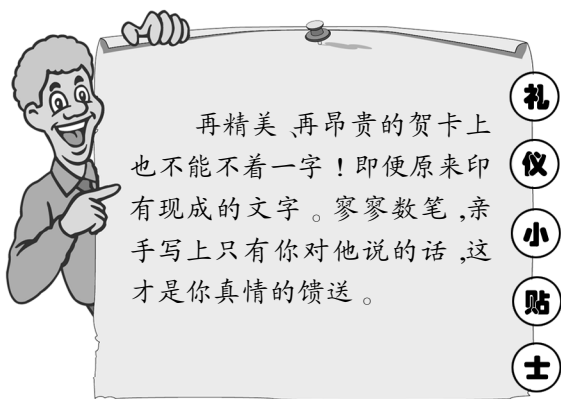
集

萃

的风铃状,有的是厚厚的折叠式,有的会唱生日歌,有的还会伸出个弹簧拳头吓你一跳。选择什么样式虽然是个人的偏好,但也应适合于对方的身份。同学好友之间,开开玩笑无伤大雅,玩笑过后,也多是泰然一笑,因此,选择的范围可以开阔一些,样式也可以新潮一些。但是如果给师长、同事赠卡,就要避免过于花哨的款式和太出人意表的创意,简单大方的贺卡更能凸现专业气质。

张小姐和李先生同学多年,毕业之后依然保持着联系。但是最近一次同学聚会,李先生却觉得张小姐的眼神有些刻意躲闪,言谈之中也没了原来的潇洒和从容。辗转询问后才得知,“罪魁祸首”原来是年初他所寄的贺年卡。这张看似朴素高雅的贺年卡,上面竟然印了“多年为念,牵挂依旧,茫茫人海,挚爱是你”的字样。由于字印得较小,李先生未多加留意就发出了贺卡,让张小姐对此一再揣测,单纯的同学关系因此多了点尴尬。因此挑选贺卡时,一定要仔细推敲贺卡上的文字内容,尤其是使用舶来品。许多国家的贺卡上都印好各种问候文字,适合各种祝贺活动的需要。如美国有这样的贺卡文字:“祝父亲和他的妻子节日愉快”,这是送给离婚又再婚的父亲的。“祝母亲和他爱人周末愉快”,这是给离婚后又在恋爱中的母亲的。这些贺卡反映了美国社会复杂的人际关系,稍不留神,就会产生让人啼笑皆非的结果甚至是误会。

贺卡是传递情义的媒介,不论相隔多远,都能将你真挚的祝福送到。而周到的礼仪将为你的贺卡增色,使对方更真切地感受到你的情义。







中

外

礼

仪

集

萃

## 魅力依旧的书信

何小姐最近收到了久未联络的老同学的来信,本应欣喜感动的她却产生了哭笑不得的感觉。一贯时尚前卫的老同学写信居然也那么“酷”:纯黑的信纸上用银色的荧光笔书写,乍一看的确“弹眼落睛”,但看不了几行就让何小姐眼花不已,分了好几次才读完这封来信。更麻烦的是老同学竟然没有在信封上留下地址,何小姐该怎么回信呢?

书信,是人际交往中最传统的通联方式。即使进入了信息时代,书信仍以它“见字如面”的魅力和“白纸黑字”的切实,在社会生活中占一席之地。多少漂洋过海的游子,多少相隔两地的爱侣,仍然执著于鸿雁传书的情深意切,在亲笔书写的字里行间,向远方的亲人传递一份浓浓的思念。即便在商务交往中,书信也有一定的市场,与电邮、传真相比,书信不但更显得郑重其事,也方便保存和查阅。

不过,不合礼仪规范的书信却会让书信本该有的魅力荡然无存。

中文信函一般必须有称谓、问候语、正文、敬语和落款几个部分。除非是亲密的朋友或情侣可以用昵称,称谓一般要用尊称,应在第一行顶格书写,以示尊敬。随后另起一行空两格写问候语,如“您好”、“节日好”等。问候语一般单独成段,以示礼貌。正文是信件的主体,可根据对象和所述内容的不同,灵活地采用不同的文笔和风格。每涉及一件事情,都应另起一段,使其层次清晰。正文结束以后一定要写上祝福的话语,向对方表达祝愿、勉慰之情。工作信函可以写上“此致”、

“敬礼”以表示敬重。最后不要忘记署上自己的姓名和写信时间,一般是写在最底部靠右边。

正规的英文信件比中文信件多了信头(heading)和信内地址(inside address)。信头是指在信纸右上角写上寄信人的详细地址和寄信时间,信内地址则是在信头下一行靠左写上收件人的地址姓名。除非是非常亲密和熟悉的朋友,信头和信内地址一般是不能省略的。信尾客套语也是英文信件重要的组成部分,和中文信件的祝福语不同,客套语一般是自谦语,如“your sincerely”或“best regard”等。

开信封也很有讲究,半点马虎不得。中文信件的信封是在左上角书写收件人的邮编,信封中央写上收信人的详细地址、门牌和收信人姓名。最后要记得在右下角写上自己的地址、邮编以方便对方回信。收信人姓名之后可以加“同志”、“先生”、“小姐”等称谓,但是不要写“×××母亲”、“×××爷爷”收,因为信封主要是给邮递员读的。英文信件习惯将收件人地址姓名写在中偏右下角,而寄件人地址写在左上角,并且和中文地址的书写顺序相反,由门牌、街区、城市到国家依次书写。

在礼品店里可以觅到许多个性化的信封信纸。信纸色彩鲜艳,图文并茂,十分雅致温馨;信封形状各异,长的、方的,甚至还有心形的。如果想传递爱侣间的绵绵情话、好友间的闺房私语,让这样的信纸信封来增添点情调也未尝不可,但是如果是正规的公务往来,或是一般的人际交往,还是应该尽量使用标准信封和信纸,不但显得对对方的尊重,也让他认真以待。需要注意的是,工作联系使用单位的专署信纸,更显得专业可信;但私人信件如也用单位信笺,就显得公私不分了。此外,用什么笔写信也要特别注意,一般用红色墨水表示绝交,





中

外

礼

仪

集

萃

绿色墨水寓意表白,用铅笔就有轻视对方之嫌。所以,用黑色或蓝色墨水的笔是最安全的。

打印信件清晰美观,也便于修改和保存,深受现代人青睐。但打印信件并非适用于任何情况,一般来说,接受邀请后的回复信、感谢信以及吊唁信必须亲笔书写,方显郑重。打印信件不可忘记末尾的亲笔签名,这不仅证明了信件的真实性,也能表达对对方的敬重。伊拉克战争期间,美国国防部照例对阵亡的士兵家属寄去慰问信,按规定必须有国防部长的亲笔签名。但是忙于政务的前国防部长拉姆斯菲尔德却以“打印签名”来节省时间。此事被曝光以后,引起了舆论的哗然,让白宫为此头痛不已。可见打印信件是有其局限性的。

最后应该提醒的是:无论中英文信件,邮票都要贴在信封右上角。有不少人把邮票贴在背面当封条用,这不仅增加了邮政人员的工作量,也不符合信件的基本礼仪。



将信笺装进信封时要注意一个细节,即要保证让对方展开信笺时能正面看到对自己的称谓。所以你最好将信笺折叠为三,有称谓的一端折在最上面,并使之接触信封的正面,这样就能使收信人第一眼就看到对自己的敬称了。

礼

仪

小

贴

士

# 五



## 服饰篇



中

外

礼

仪

集

萃

## 穿衣也有原则

一批高中学生在老师带领下来到德国进行交流访问,他们将与当地师生一起度过三个星期。一天,游园活动结束后,领队征求大家的意见:“现在是下午4点,晚上8点观看歌剧,大家希望回宾馆还是继续逛街?”中国学生都要求继续逛街,而德国学生却无一例外地希望回宾馆。于是,大家约好集合时间后分手了。晚上,在剧院门口,德国师生个个西装革履、正装打扮,而中国学生仍是白天的休闲打扮,带着一身尘土。中国带队老师突然感到从未有过的尴尬:穿着牛仔裤、健身鞋的他和学生,与眼前的环境是多么的不和谐啊!

服装的穿着可以千变万化,姹紫嫣红,每个人可以根据自己的个性任意选择。虽说是“萝卜青菜,各有所爱”,但实际操作起来却还是要遵循其基本原则,即全世界通行的“TPO原则”。

所谓TPO是英语中Time,Place,Occasion三个词的缩写字头,分别是时间、地点、场合。

服装应随时间变化。其一是注重随着季节换装,反季节穿衣不仅苦了自己,也使周围的人别扭,曾有男士在报纸上抱怨在寒风凛冽中看到女士穿着短裙配肉色丝袜,认为她们的穿着让自己平添了几分寒意。其二是注意时代的差异,过于前卫、过于落伍都会造成与周围人群在心理上的距离。其三是注意时段的变化,一天中因光照差异以及所从事的活动不同,对服饰的要求也不同。西方人一般以晚上六七点钟为界,之前的活动穿常礼服,之后的活动穿晚礼服。篇首叙及的那

些中国学生,正是忽略了T原则中的时段要求。

服装应随地点变化。不同的环境对服饰有着不同的要求:不论是在繁华的都市还是偏远的乡村,在工厂的会议室或是五星级宾馆的大堂,你的服饰都应与环境保持一致,否则,特定环境所产生的排斥力会让你显得十分突兀。如穿着比基尼在沙滩上出现无可厚非,但出现在大街上就有伤风化。西装革履在典雅的会议室里十分相宜,但在乡间田埂上就显得别扭。漂亮的睡衣在卧室里自然增添了温馨和情趣,但出没于超市或菜场就有失身份。也曾听得男士的抱怨:最讨厌在大街上遇见穿着睡衣的女性熟人,她们的衣着让自己的目光无处安放!

服装应随场合变化。不同的场合有不同的气氛,热烈或严肃、欢快或悲伤,你的服装必须与其融洽和谐。很少有人会在丧礼上一身红装,也不会有人穿着乞丐装出席婚礼。同样,隆重的颁奖典礼上绝无露脐装的容身之地,开心的野营活动中谁都不会珠光宝气。在西方,出席高雅的画展、音乐会时,人人都会“**Black Tie**”(正规服饰)。而篇首叙及的中国师生正是忽略了众所周知的O原则。

都说美国人穿着随便,其实美国人最懂得如何穿着。他们在上班时穿着整齐,为的是显现自己的干练和精神。外出游玩时讲究舒服,绝不用西装、高跟鞋来折磨自己。参加正规的晚宴或舞会绝对会光彩照人,与其说是显示自己,还不如说是显示对邀请者的尊重。至于他们别出心裁的情侣装、母女装、节日装,更显现出他们对生活的热爱和情趣,愉悦自己,也吸引别人的眼球。

反观上海的大街小巷,有穿着西装骑黄鱼车的,有脚蹬运动鞋出席高档晚宴的,有敞开衬衫领子、卷起衣袖与外商洽谈





中

外

礼

仪

集

萃

的,还有趿着拖鞋、穿着沙滩裤参加论文答辩的……其实,讲究衣着,用不着你整天衣冠楚楚,只要你懂得 TPO 原则并能够身体力行!

不要认为穿着 T 恤、牛仔裤的老外“土”,因为他们只是在休闲旅游;也不要认为身穿夹克衫、头戴棒球帽的自己很“酷”,如果你准备去参加高层的商贸会谈!



如果你白天工作很忙、晚上常有应酬又没有可能赶回家换衣服,建议你在办公室常备一条漂亮的丝巾、一套闪闪发亮的首饰和一双精致的皮鞋(男士是一套质地较好的西装和领带),使你在夜晚的活动中也能风姿绰约、光彩动人。

礼

仪

小

贴

士

## 你会穿西装吗？

当前,西装可算是举世公认的国际化的礼服了。西装既正统又简练,兼具挺括和潇洒的优点,使穿着的人风度翩翩,又不失气派,这是其他服装都不能比拟的。但是,西装的穿着有严格模式和要求,并非人人都能穿得符合礼仪。就连美国前总统里根在1983年出访欧洲四国时,也由于身穿的西装引起了轩然大波——不为别的,就因为他穿了件格子花呢西装,这不符合正式的外交场合的惯例!

西装有单件上装和套装之分。一般非正式场合,如参观或一般性聚餐等,可以穿单件上装配以各种西裤。在半正式场合,如一般性会见、访问、较高级会议等,应着套装,但服装的色彩图案等可视场合气氛调节,花格呢、粗条纹、浅色的套装都在可考虑之列。但在正式场合,如宴会、正式会见、婚丧活动、正式典礼及特定的晚间社交活动等,就必须穿颜色素雅的套装,以单色、深色最为适宜。

西装有双排扣和单排扣之分,其扣子不仅有实用功能,还有装饰功能。双排扣西装不论是四粒扣还是六粒扣的,实用扣都只是下面的两粒,在任何场合都得扣上。单排扣西装有一、二、三粒扣之别,在非正式场合,一般可不扣纽扣,以显示潇洒;但在正式场合,就需将实用扣,即单粒扣、两粒扣的上一粒、三粒扣的中间一粒扣上。不过,你要是把它们全都扣上,可又要露拙了!

配西装的衬衫很有讲究,首先要做到挺括、无褶皱,如戴领带,所有的扣子都应扣好。衬衫的领子有很多种,传统的标







准三角形在全世界已经流行了一个多世纪,至今仍然算得上是主流。近年流行的立领衬衫,不戴领带,也不失为是一种时髦。衬衫的袖子一般长出西装衣袖1-2厘米,袖口要扣上,不可卷起。长袖衬衫的下摆必须塞在西裤里,夏天穿短袖衬衫时,一般也应如此,但无硬衬的软领衬衫除外。

领带是西装的灵魂,值得我们单写一篇,在此略过。

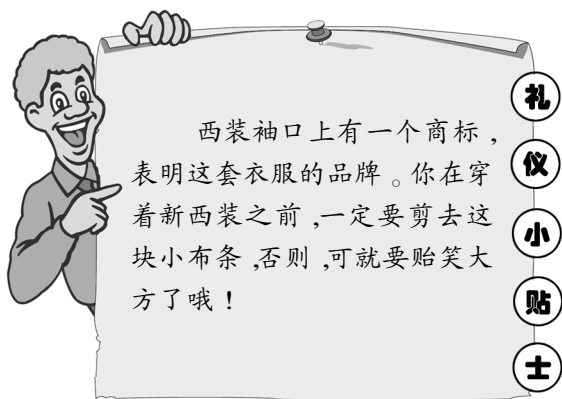
西装最忌穿得鼓鼓囊囊,西方人很少在西装内穿羊毛衫,要御寒也只是在衬衫里边穿保暖内衣,或在外面套上风衣或大衣。国人即便要穿毛衣,至多也只能穿一件,且以素色为好,千万不能露出层层叠叠的V领或花花绿绿的图案,让西装的风采荡然无存。西装虽然有很多口袋,使用不当就影响了服装的挺括和人体的美观。一般而言,上衣的下口袋最好不放东西;打火机、钥匙之类要放在腰间的内小口袋里;左上口袋只能放装饰手帕;上衣左右两个内口袋放证件、钢笔、名片等物,是使用频率最高的地方;直口袋一般用来装眼镜。西裤的左右两侧口袋也要保持平整,只有后兜可以放上手帕或零钱。

穿西装一定要穿皮鞋,旅游鞋、布鞋、各式时装鞋都应与之绝缘。皮鞋颜色以黑色为好,大多数颜色的西装都可以与之相配;但如是咖啡色的鞋子,唯一可以穿的就是咖啡色的西装了。皮鞋必须保持光亮,给人以一种专业、整齐的感觉。穿西装应选择颜色素净的中长筒袜子,色调最好比西装深一些,使之在西装和皮鞋之间呈现一种过渡色。在国外,很少有人穿花的或浅颜色的袜子配西装,在一身庄重的深色西服中间露出雪白的袜子是要贻笑大方的。

近年来很流行商务西装,也叫现代西服或休闲西装。它继承了传统西装的基本款式,又融入了现代时尚的特色。不

仅可以在半正式场合中穿着,休闲活动中也经常露面。就穿戴规范来说,它比较随意,可以不穿衬衣,不戴领带,代之以合身的薄绒衣或羊毛衫。面料也不很讲究,棉、麻、毛、涤都可以接受。颜色更是多样化,让人感到轻松的、活泼的浅色、中性色都可以,不拘一格。唯一要注意的是:尽管随意,还是要讲究上衣和裤子的搭配,包括面料和颜色的和谐。

服装界喜欢用这样的广告语来吸引顾客:“对于一个企业家来说,西装等于你的名片,等于贵公司的徽章”。其实,对任何一个喜欢穿着西装的普通人来说,西装就是你修养、品味的象征。为了你的美好形象,请千万不要忽略穿着西装的规范。





中

外

礼

仪

集

萃

## 领带,西装的灵魂

领带,是西装不可或缺的配套装饰,不同体形的人穿上合体的西装,再配上合适的领带,就能表现出不同的风度——或庄重高雅,或潇洒活泼,或热情奔放。因此,领带成为男士服饰打扮的焦点。

领带有很多样式,其长度和宽度都会影响实际效果。领带标准的长度是 55 或 56 英寸,过长或太短,总觉得不雅,比较适当的长度,是领带的尖端恰好触及皮带扣,这样,既不会使领带在衣襟下“探头探脑”,也不会一不留神就在领口处跳出来。标准的领带宽,是指领带末端最宽的地方为 4 至 4.5 英寸,但是时常会随流行而变化。而你的选择却不能盲目地跟随流行,因为领带宽度一方面要与西装翻领的宽度相适宜,也要与穿着者的身材、脸型相配合,试想:一个高大魁梧的汉子戴一条细细的领带是什么感觉?

领带可由多种面料制成。一类是全毛的,挺括、大气,缺点是花色和亮度都有限,与毛料西装的反差不够大。一类是全化纤的,虽然五光十色,应有尽有,只是摩擦系数太低,佩戴后容易移位而你却完全不觉。第三类是真丝的,色彩丰富、织法多样,很具华丽感。现代工艺又在其中添加了类似丝质的多元酯成分,或者配置了挺括的内衬,使其柔软度和弹性都变得非常完美。由于这种领带几乎不受时、地、人的限制,于是成为人们购买领带时的首选。

领带的花型有许多种,如小花型、条纹型、点子型、波纹型、图案花型、古香缎花型、条纹图案结合型等。选择什么样

的花型不仅是个人喜爱的问题,也要符合地点、场合的需要。如喜庆的场合你尽可以戴花型的,但庄重的集会上条纹型就比较适合了。其实,最常用也是最实用的,是完全没有图案或花样的领带,一条单色的领带能够与任何款式的西装或衬衫搭配,有时,还更能够反衬出西服华美的质料和精巧的裁剪。

领带结有多种打法,最关键的是要把它打得端正、挺括,外观上呈倒三角形。一般而言,炎热的夏天,领带结宜打得紧些,给人以清爽的感觉;下巴比较尖的可以将领带结打得宽些,在视觉上调节一下脸型。在休闲的场合,领带结可以选潇洒型的,在庄重的场合最好是用标准型的……总之,是要使之与你的脸型、身材、领子大小等成比例,也要和所处的环境相适宜。欧美人士还十分注意在领带结下压出一条沟来,使其看起来更美观、自然,美其名曰“男人的酒窝”。其实,这样的打法还有一个作用,就是告诉别人:我打了条高档领带,因为只有柔软度恰当好处的真丝领带才有可能保持这个沟,不信,你试试?

有人喜欢用领带夹固定领带,如果是工作需要则无可厚非。但该明白的是:领带夹再漂亮,也是功能用品而非装饰用品。知道了这个道理,你就不会把它夹得老高,甚至夹在毛衣V领上。领带夹正确的位置是衬衫第4到第5个扣子之间,如果记不住,还有个简单的方法,即扣上西装纽扣时,应该看不见领带夹。其实,现在国外已很少有人用领带夹,认为夹住了领带就少了份潇洒。如果要不让领带过于飘动,将窄的那头放入领带后面的牌子片中就能达到目的。所以,如果你不是穿统一制服的工商、税务、警察、海关等工作人员,不需要“企业形象可识别系统”的标志;如果你不经常在餐桌上应酬,不需要在觥筹交错中保护你心爱的领带的话,领带夹,不用





中

外

礼

仪

集

萃

也罢。

领带最关键的还是与西装、衬衫的搭配。最保险的是“三单色组合”法,它沉着、稳重、大气,因而为大多数人所接受。比较流行的是“二单一花”法,即西装和衬衫是单色,领带用多色或亮丽的;反之,如果西装有图案、线条,领带就只能是朴实、不耀眼的了。最不易掌握的是“二花一单”法,要求在颜色或花型差不多的两种图案之间插入一单色,如西装和领带都带有条纹,那么衬衫就只能用单色。总之,增加领带和西装配色的协调性,就能增加优雅脱俗的良好效果。

人们常说,“领带是西装的点睛之笔”。这关键的一笔,你画好了吗?



按照西方惯例,西装可以数日一换,但衬衫和领带却一定要每天更换。否则,就会被认为“昨晚没回家”。领带会给你的服饰带来无穷的变化,会给你的每一天带来新的感觉。领带,不嫌多噢!

礼

仪

小

贴

士

## 打点腿部时装

如果不是因为她拥有 3000 双名牌皮鞋,也许现在许多人都不会再记得菲律宾前总统夫人伊梅尔达。其实执著于收藏鞋子的女性,远远不止伊梅尔达一人,英国前王妃戴安娜、钟镇涛的前妻章小蕙都拥有数量惊人的鞋子。“给女人一双合适的鞋子,她将征服世界。”美国影视歌三栖明星贝蒂·米勒的这句名言为所有爱鞋的女性作了最完美的诠释。

俗话说:“脚底没鞋穷半截”,说明鞋在整体着装中的重要地位。但是鞋袜只是服装的延伸和补充,虽然不恰当的鞋袜能彻底毁掉你的优雅,但是糟糕的服饰不会因为配上最昂贵的鞋子而变得完美。如果你的鞋袜成了别人关注的焦点,只能证明那是失败的穿着。那我们该如何打理自己的腿部时装,让它和我们的整体穿着相得益彰呢?

鞋子的选择不是孤立的,必须与着装相配合。一般而言,出席正规场合皮鞋是最为适宜的,与西装、礼服搭配在一起,不仅映衬出服装的整体美,还能增加人体本身的挺拔和俊美。布鞋、旅游鞋、时装鞋穿起来十分舒适,但只适合居家、休闲或旅游的时候,与正规的礼服是绝缘的。男士在正式场合,以黑色皮鞋最为正宗,且应避免有流苏、金属搭扣等装饰。女士的彩色皮鞋可配以近似色调的长裙或旗袍,但腿短的人不宜穿与下装颜色对比强烈的皮鞋,以免使下肢显得更短。红色的皮鞋很漂亮,却一定不能配上绿色的礼服。假如没有合适的彩色鞋子可任意选择,那么黑色的高跟皮鞋最为安全,几乎可以和任何颜色的服装搭配。





高跟鞋能够使人体重心前倾,更能表现女性的婀娜多姿,让身在职场或宴会的你更加优雅夺目。高跟鞋的高度以3-5厘米为好,过高会影响人体平衡,旁人也禁不住为你的安全担心。有些人穿高跟鞋以弯曲膝盖来保持平衡,以牺牲形体美为代价,那么不穿也罢。较硬的鞋跟敲击地面时难免有些声音,无意之中对周围的人造成了干扰,穿高跟鞋的女士要对此有足够的重视。有人认为女士皮鞋的“叩叩”声给人以娉娉婷婷的感觉,还刻意为之,这实在是礼仪认识的误区,切不可模仿。

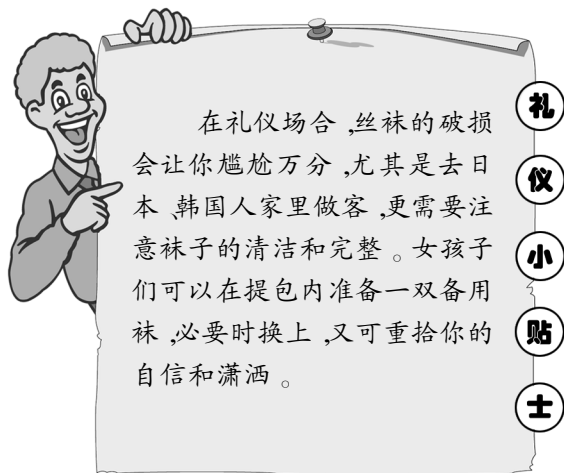
赤足穿凉鞋已经成为大街上随处可见的风景,这种穿着不仅给夏日带来一份清凉,也表现了年轻人的俏皮和随意。但是这种“空前绝后”鞋子却“不登大雅之堂”,凉鞋得光着脚穿,但在正式的社交场合,袜子却是必不可少的。曾经有一位年轻的中国女孩去拜见未来的日本婆婆,因为天气炎热所以就赤足进屋,让她意外的是,原本笑容满面的婆婆立刻来了个“晴转阴”,并沉声说:“在日本,不穿袜子就等于不穿裤子”,让好好的家庭聚会一下子变得万分尴尬。

袜子的穿着也是重要的环节。在正式场合,男士应穿颜色素净的中长筒袜子,以保证不露出小腿的皮肤。袜子的颜色以深色为好,与西装裤的颜色保持连贯,避免突兀之感。女士的袜子以肉色最为得体,不仅可以搭配任何颜色的服装,还能使得皮肤更加细腻娇嫩。适合于冬天穿着的黑色袜子深沉端庄,配上裙子能使腿部看上去更加修长健美。白色的纱袜只适合于运动场所,与运动鞋搭配显现出青春的活力。至于那些镶满了蕾丝的袜子,最适合于孩提时代的公主梦,进入社交场合之后,一般就应该将它们束之高阁了。

喜欢看日剧韩剧的朋友们都会对各式各样的中筒袜情有

独钟,尤其是白色的中筒袜是日本女学生的代表形象之一,它恰到好处地勾勒了女学生的清纯亮丽,于是成为女孩子的最爱。还有许多颜色各异、花纹多样“时装袜”,在日常生活中也可表现年轻女孩的个性和可爱。不过在礼仪场合中,穿短筒丝袜配裙子是极不适宜的,正确的穿法应该是袜口永远高过裙摆,并且不能在行动中露出来。

腿部时装应该是谦虚的,它是你服装的延伸,不能喧宾夺主。腿部时装也是十分重要的,精心打点,“足下生辉”,一定能增色于你的整体形象。







中

外

礼

仪

集

萃

## 合适的发型最美

乌克兰前总理季莫申科被誉为东欧的“政坛美女”,虽然几经沉浮,但是在乌克兰的政界和民间依然享有很高的声誉。且不论她富可敌国的家族企业和强硬坚定的政治背景,就连她的发型和服饰也一直是众多媒体关注的焦点。尤利亚·季莫申科本来拥有一头乌发,2002年进入政坛前听从了发型师的建议开始染发并将长发编成大辫子盘在头顶。金色的头发十分适合季莫申科白皙的皮肤,而把大辫子盘在头顶则是乌克兰女性的传统装扮。季莫申科的这个发型,既迎合了乌克兰的传统审美观,又恰到好处地表现了一位政界女性的干练利落之美,因此受到了乌克兰选民的广泛好评。全球最畅销的女性杂志《ELLE》对季莫申科进行专访后,使得许多著名影星和普通民众都模仿起这个发型,并称之为“季莫申科发型”。

季莫申科给我们的启示是:合适的发型最美。在人际交往中,发型的合适与否将直接影响留给别人的第一印象,值得引起人们的重视。但是,与服饰、化妆及配饰的花样百出不同,发型和发色在日常生活中是相对固定的。如何让自己拥有优雅又不失个性,出众又不显张扬的发型呢?

发型的选择首先要符合自己职业和环境的要求。马尾辫的简洁明快勾勒出属于学生的朝气蓬勃;板刷头的坚毅刚硬描绘了属于军人的整齐划一。行政执法人员如果顶着油光锃亮的大包头显然与身份不符;白衣天使披散着拖沓及腰的长波浪也会给工作带来不便。工作环境中适合简洁干练的发型,发髻、短发都能为你营造最佳的精神状态。东航的空姐清

一色的发髻给乘客留下端庄的感觉 ;运动员普遍流行的板寸头也很能显示他们的精壮和力量。发型和发色固然是个性的表现 ,但个性的张扬背离了所处的环境就显得格格不入。

发型的选择同样要根据自己的年龄变化而改变。童花头的整齐简约衬托出孩童的天真可爱 ;麻花辫的活泼大方营造出少女的清纯亮丽 ;而大波浪的妩媚妖娆则勾勒出少妇的成熟美艳。但是如果年过不惑仍然坚持要留一头及腰的直发 ,则有些不伦不类 ,发髻或者短发更适合中年女性的内敛及风韵。

发型的变化更要符合自己的脸型及气质。不少人追捧流行 ,但流行却未必适合于你。小贝的莫西干头曾经风靡全球 ,仿效者不计其数 ,但大都得到画虎类犬的结果 ,贻笑大方 ;挑染的风气也一度横扫全国 ,不“挑”者反倒鹤立鸡群 ,然而不少人只是胡乱搭配 ,适得其反。圆脸的朋友应该尽量用头发把圆的部分遮去 ,而类似往后梳或一把抓的发型只会使脸看上去更大 ;如果是较长的脸型 ,则可以尝试用刘海遮去前额 ,而不要把头发都堆在头顶 ,使脸更长。白皙的肌肤适合黄色的头发 ,所以西方的金发美女格外引人注目 ;但如果你是健康的小麦色肌肤 ,就最好保持东方色彩的黑色。紫色蓝色等奇怪张扬的发色除了化装舞会等狂欢的场合 ,最好还是不要尝试。

历史上穿戴出众的女性 ,几乎都不盲目追求流行 ,而总以最适合自己 ,最符合本民族审美观的形象出现。孙中山的遗孀宋庆龄女士 ,一生都梳着端庄优雅的发髻 ,在任何时候都保持着“国母”的雍容和高贵。英国的温莎公爵夫人、摩那哥的格蕾丝王妃 ,也都有自己招牌式的发型 ,无论流行的潮流如何一浪推一浪 ,她们都一如既往地保持自己的风格。

发型显示个人的修养和品味 ,任何极端或夸张的发式都





中

外

礼

仪

集

萃

会影响你的礼仪形象。在决定改变发型之前,最好咨询一下资深的发型设计师,以专业的意见为参考,选择最“适合”自己的发型,塑造属于自己的风采。



在工作环境中,头发不要滥加装饰。不要佩戴色彩艳丽或图案夸张的头饰,也不要过多使用喷彩和发胶。如有必要使用发卡或发箍,也以朴素无华为首选。较之于装饰,头发的“三无”更为重要,即:无异味、无头屑、肩无落发,这才是我们最应该注意的。

礼

仪

小

贴

士

## 宁缺毋滥话首饰

在一次电影节颁奖典礼上,国际影星张曼玉一副环状的大耳环吸引了全场的目光。这副大耳环不仅衬托了她纤细修长的颈部,镶钻的华贵晶莹更是与她礼服的雍容相得益彰,也特别适合于颁奖典礼的隆重,可谓匠心独具,优雅尽现。但是同席的另外一位著名女星,则因为一副花花绿绿、看似塑料质地的长耳环饱受非议。虽然这副耳环也个性十足,格调却与星光璀璨的颁奖典礼不相符合,甚至有人批评她丝毫不重视这次典礼。

这就是首饰的魅力,让人既爱又惧。女人无不爱首饰,使用恰当的首饰能成为让人叹为观止的点睛之笔;女人也畏惧首饰,万一搭配不当就落得个品味低下的评价而贻笑大方。该如何选择适当的首饰?如何让首饰如同神来之笔,为你增添一份亮彩?

首饰的首要功能是“饰”,因此,对它的选择不是价格的比拼,也不是流行的追赶,而在于这件首饰,是否适宜于环境、场合以及你本身。

与服饰一样,首饰的选择应视场合而定。就如同华丽的晚礼服不适合白天的写字楼,夺目的长耳环也不应出现在严谨忙碌的工作场合。美国迪斯尼乐园的职员守则中明确规定了环状耳环的直径大小,而中国工商行政管理人员守则中也对项链、耳环等首饰的佩戴有诸多的限制。耀眼的首饰会影响办公室的工作气氛,让同事们分心;会发出声响的首饰更会打破办公环境的宁静,惹人心烦;过长的耳环和项链还会给工





作造成不便甚至是危险。所以在职场中最好佩戴简洁大方的首饰,如简单小巧的耳钉,或精细素雅的颈链,以凸现干练敬业的工作态度,让人多一份信赖感。当然,如果只是和好友逛街旅游,那骨质、木质的首饰都能在不经意间营造一份潇洒和活力,夸张可爱的造型也能带来一份属于青春的朝气与个性。

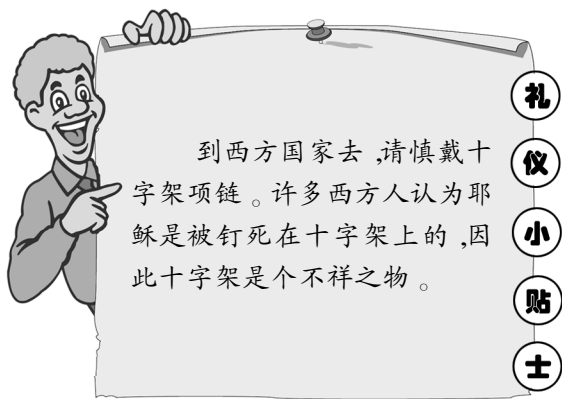
与发式一样,首饰要选择最适合自己的,包括脸型、身材和服饰。圆形脸适宜具有竖线条的细长首饰,以增加脸的长度;而尖形脸可以佩戴面积较大的扣式耳环,以弥补脸庞下部的宽度。颈型细长者,可以佩戴粗而短的项饰,以减少颈部的长度;而手臂粗短者,则应佩窄镯或者不佩戴手镯,以减少臂部的累赘。同样,细小的金项链如与无领衣衫相配才会显得清秀,熠熠闪亮的钻石耳环如无深色天鹅绒礼服相衬就会相形见绌。穿浅绿色衣裙佩红玛瑙耳环肯定不伦不类;以景泰蓝项链配深蓝色套装也会混于一色。适当的首饰选择,能够弥补缺陷,凸现优点,反之则会扬短避长,徒惹人笑话。

首饰不是越贵越好,关键是适合你的穿戴和气质。卡地亚的珠宝钻石举世闻名,数百年来它为欧洲王室贵族增光添彩,和华贵低胸的欧式晚礼服一起成为不朽的风景线;温润柔和的珍珠优雅内敛,一直以来它是中国女性的首选项饰,和高贵素雅的旗袍一起勾勒了东方女性独有的端庄稳重。但是我们不能想象繁复花哨的钻石项饰衬在花旗袍上会是怎样的效果,也不能想象翠绿玉镯配合露肩晚礼服会是怎样的不合宜。如果你穿华贵的裘皮大衣配合黄金钻石自然能平添雍容,但假如选择蜡染的布服不如搭配骨质的饰物反倒有别样的情趣。

首饰也不是越多越好,而重在搭配,宁缺毋滥。不要把自己点缀得像一棵圣诞树,琳琅满目,这丝毫无法凸现出贵气,

反倒沦为如同暴发户般的炫耀。也不要让不同质地的首饰同时出现在身上,钻石项链、翡翠手镯和珍珠耳环,五光十色,多么可怕的搭配!或许价值连城,但没有和谐,也就没有美!

不戴首饰,没人会说你;不会戴首饰,人们会笑你。精心挑选一件属于自己的首饰吧,不一定名贵,只要它能成为你一身穿戴中的点睛之笔。





中

外

礼

仪

集

萃

## 戒指：美丽的身份证

小李就读于一所名牌大学，学校安排她与留学生琳达结成对子，互相帮助学语言。圣诞节那天，对中文已很有感觉的琳达对小李说：“今晚请来参加留学生举办的晚会，带你的‘那一位’一起来。”晚上，小李独自来到会场，琳达奇怪地问：“你男朋友为什么不来？”小李笑着说：“谁告诉你我有男朋友？”琳达更奇怪了：“没有？那你的中指为什么戴着戒指？”小李愣住了……

这不是一个孤立的例子，曾有外国记者不解地问中国同行：“贵国不少女士一手戴着几个戒指，表示她们什么身份？”中国记者无以回答，只好含糊其词地说：“表示她们富有吧？”外国记者似信非信地说：“原来是这样啊，中国富人真多。”

随着生活水平的提高，越来越多的女士拥有了漂亮的戒指。小小的戒指不仅是装饰品，也传递着很多重要的信息。按照西方人的观念，左手显示的是上帝赐给你的运气，所以一般欧美人士习惯将戒指带在左手上，而不同的手指则代表了其婚姻情况。有人将戒指佩戴的规则以谐音“清热解毒”来概括，很便于记忆：戴在食指上的戒指是“清（亲）”——“亲爱的，你在哪里？”表示这位单身女子有意求偶，你就可以放心大胆地追求她。戴在中指上的戒指为“热”——“热恋中，请勿打扰”，表示美丽的小姐已经订婚或者有了亲密的男友，你还是绅士地给予祝福吧。无名指上的戒指表示“解（结）”——“已婚女士，请你自重”，美满的婚姻中不欢迎第三者。小指上的尾戒即为“毒（独）”——通常被理解为“独身万岁，生人勿近”，

请你尊重他人的单身宣言。知道了以上规则,通过观察女士手上的戒指,你就能轻松决定该称呼对方“Mrs”还是“Miss”,不会为此感到头痛啦!

不过在不同的地方,戴戒指的规则也不尽相同。比如意大利、法国人都把婚戒戴在左手中指上,他们认为,中指的血管是通向心脏的,专司感情,称为“心指”。但英国人的心指是无名指,而波兰人的心指是小指。美国人对无名指情有独钟,订婚了,在左手无名指上套一枚华丽的戒指,结婚时,再在同一手指加一枚较普通的指环以烘托订婚戒,让人对其身份一目了然。在中国,也有约定俗成的规则。过去,姑娘习惯把戒指戴在右手,只作装饰之用,不具有任何的含义。而已订婚者佩左手中指,已结婚者佩左手无名指。不仅是戒指,手镯也有左右手之分,左手腕上有装饰的,应该是“名花有主”了。

上述规则都是约定俗成,并不是法律条文,不必严格遵守。但是如果对这些规则视而不见,在任何场合都任意地乱戴一气,却还是会引起别人的误会,闹出笑话。卷首所叙不就是生动的例子吗?

戒指是彰显身份的绝佳选择,无论是钻石的晶莹剔透、翡翠的温润高贵,还是祖母绿的高傲优雅,都能为你增光添彩。但是在戒指的佩戴法则里,应尽量避免在不同的手指上佩戴两枚或两枚以上的戒指,更不要将不同质地的戒指混合着戴,如果你实在希望展示你丰富的戒指收藏,那最好是根据你的着装和其他配饰每日更换了。

不过,现在也有女士不想表现得太“正式”,想显示一下个人风格,那么,可以考虑搭配一个质材相同、线条简单的指环在另一指上。还有些女孩喜欢夸张而新潮的装饰戒指,质朴可爱的藏银,鲜艳夺目的彩色玻璃,都能让年轻的风采在指间







中

外

礼

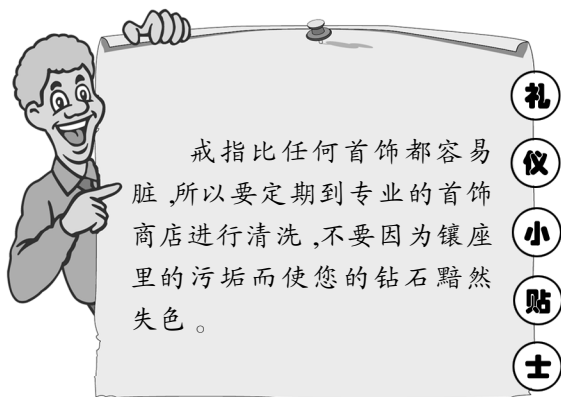
仪

集

萃

展现。这些小饰品尽可以配合着牛仔、热裤让自己“酷”一把。不过如果要出席正规的社交场合,还是要记得收起这些小女生的宝贝哦。

追求时尚的你能否因为戒指而更添一份优雅和尊贵呢?让我们拭目以待!



## 妆成有却无

曾几何时,有日本记者问中国同行:“中国妇女大多素面朝天,为什么?”中国记者回答说:“她们都是职业妇女,太忙了”。外国朋友并不认同:“我们也忙,但只要与人交往,我们都尽量化妆,这是对人的尊重”。

20年过去了,进入21世纪的今天,化妆已经成为现代女性必要的功课之一。适度的妆容能够凸现气质、扬长避短、增强自信,给人以精神饱满、容光焕发的印象,在社交场合中更是表现了对他人的尊重和敬意。

化妆不是随意的涂抹,它也有不容忽视的基本原则。

不同的场合将决定该如何为自己上妆。星光大道上的好莱坞女星自然浓妆艳抹,晶莹的唇上亮彩、显眼的珠光眼影,莫不使得华丽宴会星光璀璨;公司职场里的办公室女性应该自然优雅,柔和的细腻粉底、干练的淡妆唇膏,才能留给同事客户一份专业信赖。银行、宾馆的服务人员大多会给人留下清新自然、专业认真的印象,除了本身的服务态度,适当的妆容也起到了重要的作用。而不少止步于面试的求职者,往往因为过度花哨和浓烈的涂抹让面试官心生反感,进而怀疑其专业素质。一般来说,淡雅、自然的妆容适合于白天的工作及休闲场合,展示的是清新、干练的白领丽人形象;艳丽、精致的妆容更适合夜间的舞会或隆重的宴会,表现的是对生活的热爱、对幸福的向往。

季节的变化也在影响着我们的妆容,冬季的寒风刺骨中,暖色调的彩妆可以带来一份温暖,褐色、橙色和红色都能弥补





中

外

礼

仪

集

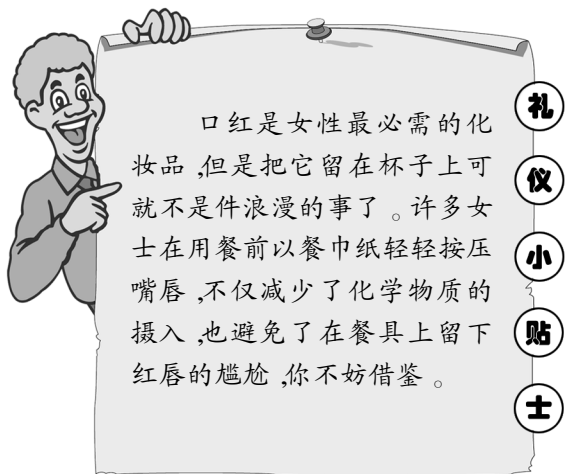
萃

冬日的单调与寒意,让人感到温馨而朝气蓬勃。烈日似火的盛夏,不妨尝试一下冷色调的妆容,蓝色、绿色和紫色能驱走夏日的热浪,给人一份亮丽、明朗和清新舒畅。

化妆不是去塑造一个新人,只是以自然状态为基础美化面容,因此必须符合年龄、肤色及其他自身条件,扬长避短,才能发挥自己特有的美。如淡色妆面的柔和雅致,比较适合年轻女孩的清纯;深色妆面的艳丽醒目,适宜展示成熟女性的风韵。眼睛比较突出的,应用深色眼影弥补;眼睛深邃的,浅色而明亮的眼影更好。油性皮肤的,最好选择无油的晚霜;干性皮肤的,营养性的晚霜更合适。喜欢穿浅色服装的,妆面应该素雅,可以相得益彰;喜欢穿黑白灰等素色服装的,妆面可以鲜艳些,以突出亮丽。不要盲目模仿西方人的化妆,她们的肤色与五官的比例都与亚洲人不同,适合于外国妇女的粉底霜,就未必适合于黄皮肤的我们。

不论什么时候,都应该尽量保证自己的妆容完整,以一张斑驳的脸对人,是很不明智的行为。除了不要使用过于廉价的化妆品以外,适当时候的补妆也是非常必要的。但是我们常常在地铁中、餐厅里看到衣着时尚的小姐旁若无人地理妆,眉笔、腮红、睫毛膏一道又一道,让周围的人尤其是男士尴尬不已,不知把眼光往何处放,时间长了,就让人恼怒。要知道化妆是纯粹的私人行为,唯有特别亲密的人才有资格介入这一过程。够聪明的女孩总是以化妆后的亮丽示人,却不希望有谁明了这份亮丽的造就过程。因此,理妆应尽量避免开众人进行,如果需要,可以在餐后简单补一下口红,再多的步骤就应该到化妆间进行了。顺便提醒一句,男士也可以理妆,但一般只限于整一整领带,或捋一捋头发,过多的动作可就有“搔首弄姿”之嫌了哦!

化妆虽是“人工美化”,但它的最高境界却是“妆成有却无”。如果你的妆容看上去若有若无,天衣无缝,那么,“天生丽质”不就属于你了吗?





中

外

礼

仪

集

萃

## 香水,你优雅的签名

现代女性对香水的喜好,丝毫不亚于对时装的追求。一款出色的香水能够增添你的魅力和优雅,也能让周围的人感到愉悦。但是,你可曾经被拥挤车厢里的劣质香水熏得喘不过气?你可曾因密封写字楼里的浓郁香味而心情郁闷?还有那种发胶、香水以及其他化妆品混合散发的怪味?所以,使用不当的香水会起到截然相反的作用,让你成为一个“不受欢迎的人”。

那么,怎样使用香水才算是合适的呢?

首先,香水的选择要与服饰相配。香水也是服饰的一个组成部分,选配恰当,相得益彰,否则就会不伦不类。如果你选择干练成熟的职业套装,那么搭配的香水应该偏向于中性化淡雅香型,营造出冷静理性的干练形象,无形之中提升自己的可信赖度,比如 CD 的 **poison** 就比较适合身着职业装的你。今天你一身轻便的休闲运动装束,那就绝对不要搭配浓郁的香型,清爽的香味更能带给你一份朝气与活力, **ADIDAS** 的运动香水应该是不错的选择。而有一些特殊质地的服饰,如羊毛、皮草有时会与香水起化学反应,则需要小心使用,否则会在重要场合出丑哦。

其次,香水的选择要配合场合和时间。服饰有 **TPO** 原则,香水也同样如此。一般而言,寒冷的冬天可以选择稍许浓郁的香水,但是炎热的夏日,则一定是清淡的香型受周围人的欢迎。不要试图在办公室里使用浓香,那会影响你同事们的工作心情,甚至对身体有害。运动场永远不接受浓香,不要指

望用香水遮掩汗味,那只会“强化”异味,无香或淡香的止汗露是比较明智的选择。接待来宾或者客户的时候尽可能选择清淡中性的香水,使自己显得专业而谦虚。

再次,香水的选择要适合自己的个性特点。香水是女人的签名,所以聪明的女人都会选择合适的香型来诠释自己的个性。如果你个性张扬,可以尝试 **CK be**,干净利落、庄重自信,印证那一句广告词: **Be a good, Be a bad, Be yourself**。如果你冷傲又特立独行,可以选择 **YSL Live jazz** 依夫圣罗兰清新爵士,清新柔和又变幻莫测。人们固然可以根据场合的变化而使用不同的香水,但是聪明的女人会尽力使香型保持一致,有人终生不改变所使用的香水,视之为独有的名片。

在现代社会中,香水已经成为国际通用的名片。但是,文化背景不同,对香水的偏好也不同。一般而言,东方的女性倾向于清淡的花香,而中东的女子则沉迷于浓郁的气味。此外,香水并不是女士的专利,选择一款适合自己的清淡古龙水,在不少外国朋友看来,可以增添自己的男性魅力与格调。所以在和外宾交往过程中,如果对方使用了男用古龙水,完全不必为此感到惊讶,相反,应该为对方对这次会面表现出来的郑重而感动。

不要过度迷信香水的知名品牌,也不要被流行或广告所误导。玛丽莲·梦露喜爱的夏奈尔 5 号未必适合作为东方女性的你。选择一款真正合适你的香水,她未必是名贵的液体黄金,也不必是明星模特的宠儿,但是她会成为你真正的优雅签名。





中

外

礼

仪

集

萃



香水一般喷洒在耳后或手腕的脉搏上,以利散发,但千万不要用在头发、汗腺处,以免串味。现代人主张把香水洒在你认为最重要的身体部位,因此,服装模特在高高的T台上表演时,有可能把香水洒在腿上,效果同样很棒!

礼

仪

小

贴

士

# 六







中

外

礼

仪

集

萃

## 今天该谁“埋单”？

留美学生小金受邀去酒吧度周末，大家谈天说地，气氛融洽，不知不觉已近深夜。微醺中众人准备离店回家，每个人都自觉地把自已应付的那份钱放在桌子中央，有的还自动给自己找零钱，甚至有人主动地把桌上的整票兑成零钱方便他人找零。小金恰巧没带现金，不禁手足无措起来。同行的朋友看出了他的尴尬，潇洒地拍了拍他的肩说“哥们儿，没事，你用信用卡把全部账结了，桌子上的钱全是你的。”走出酒吧的时候，小金的兜里多了许多硬币和小额美金。

小金尴尬又不失有趣的经历，让我们深刻地感受到了AA制在西方国家的普及。所为“AA制”，概括来说就表示“各付各的账”或“平分账单”，在结账的当时就计算清楚，谁也不欠谁，中国的俗语“亲兄弟，明算账”的真谛在“AA制”中贯彻得不折不扣。“AA制”让不少中国人有些紧张，因为这要求你仔细听清楚别人的邀请：“Let me take you out for lunch（我请你出去吃午饭）”，这意味着对方要付你的账；“Let's go out for lunch（让我们一起出去吃午饭）”，这就表示将使用AA制了。AA制既尊重了每个参与者的经济地位，也不会增加任何一个人无谓的经济负担，更不会对聚会者为了谁来“埋单”而感到尴尬。崇尚自由和独立的西方人习惯使用AA制，丝毫不认为这会影响到人们的友情。如果有人在理应实行“AA制”的场合抢先付账，反而会让别人感到疑惑：他是否在炫耀自己的财富？

但是在中国，酒足饭饱，各自尽兴之后，却很少会看到有

人一本正经地计算各自该付多少钱。尤其在北方地区,锱铢必较的“AA制”往往会被认为是“不够朋友”的表现。其实在中国,人情往来自有一套规则,人们实行的是放大的“AA制”。即每次埋单的人不同,但却是三五好友轮流做东,到最后,谁也不吃亏,谁也没有白吃。每个人心里都有一笔账,该回请时自然回请,算得清清楚楚。由一个人主动埋单,不仅能够使气氛更加融洽,当然也没有了算钱、找零的尴尬。这种方式往往更为含蓄的中国人所接受。

但是,轮流“埋单”的方法还是有其不方便的地方:为了“公平”,人们不得不一再聚会;为了“不甘落后”,菜肴的水准有可能越来越高,形成了新的“不公”;如果由于种种原因聚会中断了,那么,还来不及做东的人有可能产生“负债”感,谁让咱们中国人特别讲究“礼尚往来”的呢。其实,西方的“AA制”也不是绝对公平的,西方人较少点一桌菜大家共享,而是各人点自己的一份。但不同的菜价格不同,尤其是有人点了酒,有人只点价格相对便宜的饮料,但如果用的是“平分账单法”,最后付账是平摊的。所以,绝对的平均是没有的,只不过经常相邀共进美餐的人其消费水平往往趋同罢了。

随着生活节奏的加快和人际交往的日益频繁,西方的“AA制”越来越被广大年轻人所了解和接受。尤其是在工作场合和一般社交场合,越来越多的同事、朋友之间选择了“AA制”。这种不分性别、公平对待的付账方式,带给每一个人一份轻松和自如。不过,不要以为AA制适用于所有的场合。“有朋自远方来,不亦乐乎。”对于来访的朋友,想尽地主之谊的你还是有义务埋单的,即使在西方国家也是如此。至于如今频遭争议的恋人、亲人间的AA制,则更是无法一概而论。最重要的是,人们应该事先知道自己在本次聚会中“该付”或





中

外

礼

仪

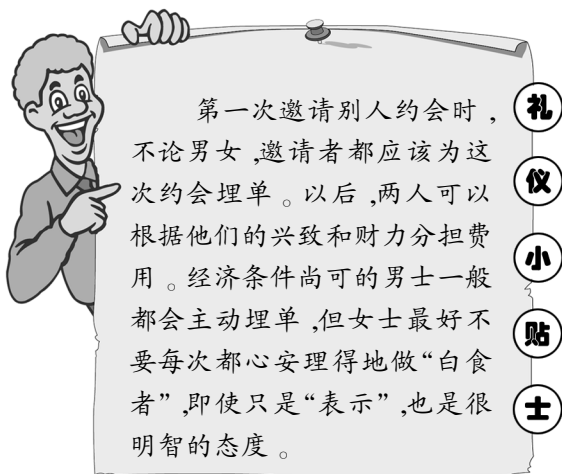
集

萃

是“不付”，再也没有什么比争吵“由谁付账”能更快地毁掉一顿美餐的感觉。

尊重对方的习惯，理性地使用“AA制”，将为你的人际交往更添一份潇洒。

今天，你“AA”了吗？



## 请外国朋友吃中餐

改革开放之初,有几位中国人请远道而来的美国朋友吃饭。由于想让老外体验一下中国文化,就挑选了一个颇有名气的中餐馆。出于礼貌,主人请美国朋友先点菜。汤姆先生对着菜单上的图片看了半天,点了一道“芙蓉鸡片”;布朗先生却有些无措,不知道该点什么。主人见菜已点了不少,便指点他点了一道汤。凑成了“五菜一汤”。上菜了,第一道菜便是“芙蓉鸡片”,汤姆确定是自己点的菜之后,便高兴地说:“那我先吃了。”移过盘子,刀叉并用,大快朵颐。在惊愕中,主人为了不让美国朋友尴尬,只能“主随客便”,各人吃各人点的菜。这下苦了布朗先生,他不得不努力喝完他点的一大碗冬瓜咸肉汤。

领略中华美食,是许多外国朋友感兴趣的项目。但是由于各国巨大的饮食习惯差异,中餐桌上很容易发生意料之外的尴尬。如何既让外国朋友享受到原汁原味的中国菜,又能避免意外的发生,让宾主尽欢呢?

介绍中国的饮食习惯是主人的首要责任。中国的饮食惯制是“聚餐制”,开席前应该让外宾了解中餐大家同吃一道菜的习惯。但在用餐过程中,主人应尽量使用公筷或公勺,以免外国朋友产生聚餐不卫生的感觉。还可以进一步尊重对方的习惯,让服务生为宾客分食。这样,既不违背中国的习惯,又让西方朋友感到自在。

筷子是中国及日韩等国特有的饮食器具,小小的一双筷子大能夹田螺,小能夹花生米,灵巧万分。但对于用惯刀叉的



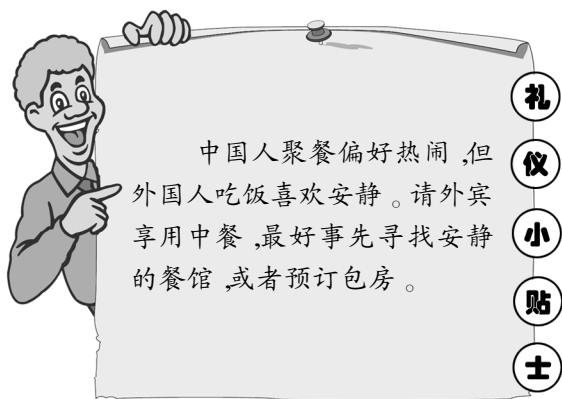


西方朋友来说,要用筷子夹菜是非常困难的事情,自然也不可能吃得尽兴了。所以请西方朋友吃饭,记得让服务生备一副刀叉以备不时之需。如果外宾有兴趣,自然也可以详细而耐心地指导对方使用筷子的技巧。如果因为技巧生疏而出了小洋相,则不要大惊小怪,而应巧言化解尴尬。

和西餐各点各的不同,中餐通常是由主人点菜。所以在点餐之前,主人应了解外宾在食物方面有什么禁忌,以免上菜以后引发尴尬。阿拉伯国家的客人不吃猪肉,连加了猪油的菜也绝不会碰;美国的客人不吃狗肉,哪怕你的狗肉煲再香气扑鼻;很多国家的人不吃动物内脏,猪肝、腰花之类的菜肴不要上桌;现代许多欧美人士奉行素食主义,做主人的就尽量少点大鱼大肉;中国人请客少不了一条整鱼,寓意“有头有尾”,但西方朋友却普遍看不得死鱼眼睛,这让他们联想到死亡。中国美食虽然博大精深,但是在招待外宾时,只有他们能够接受的才是最好的。

好客的中国人喜欢为人布菜,尤其喜欢把“好菜”拼命往人盘子里夹。其实,各人对食物的喜好未必相同,尤其是外国朋友,你认为上档次的菜肴他可能根本就不喜欢。甚至会产生“我都说过不要了,为什么还要我吃?”的想法。因此,主人可以尽量介绍每道菜的特色,由客人根据自己的习惯取用。过于好客,强人所难,有时也会弄巧成拙,适得其反。

在食用一些特色菜时,主人还要做好示范。如中华名菜北京烤鸭闻名遐迩,但一般老外不会明白其食用方法,更遑论如何不让调料滴落的小技巧了。此时,主人就要抢先一步,边取用边介绍特色和用法,让外宾依葫芦画瓢,顺利食用,举座皆欢。



中国人聚餐偏好热闹,但  
外国人吃饭喜欢安静。请外宾  
享用中餐,最好事先寻找安静  
的餐馆,或者预订包房。

礼

仪

小

贴

士

146



147





中

外

礼

仪

集

萃

## 你会用筷子吗？

“手中筷，别指人，勿敲桌，勿击碗……”这是北京为迎接奥运而编的“礼仪新三字经”中有关用筷礼仪的一段。或许人们会说：筷子是中国的国粹，早在 3000 多年前，商纣王已经使用象牙筷子了，中国人还需要学习如何用筷吗？回答是，很有必要，请看数例：

张女士出席同事的婚宴，回来时却情绪十分低落。原来，与她同桌的一对夫妇“吃相”很难看，一道菜上桌，只见他俩的筷子在盘中挑挑拣拣，不断翻搅，弄得旁人食欲全无……

林姑娘考上大学，父母为她举办庆祝宴会。只见这位准大学生每次夹菜入口后，筷子迟迟不取出，作吮吸状……

秦小姐是公关人员，陪着刚来公司的法国小姐用餐。原以为法国小姐不会用筷子，没想到她用得十分娴熟和优雅，反是秦小姐的筷子又是叮叮当当，又是滴滴答答……

法国小姐为什么用筷用得好的？因为她知道要到中国来工作，特意到礼仪学校学过，因此用得很规范。而秦小姐用筷是儿时自然学会的，没有人正式指点过她，所以就有许多不良习惯。西方人说：“刀叉用得好不好，是家教问题。”中国人用筷，又何尝不是如此呢？

我们的祖先把用筷应该遵守的礼仪归纳得十分“雅”，大致有如下数条：

一为“三长两短”，是指用餐前或用餐中，将筷子长短不齐地放在桌子上。这种做法让人联想到死亡（棺材是用三块长板、两块短板做成的），因而不是吉利的。二为“仙人指路”，是

指拿筷子的时候食指伸出,如同在指责别人。说话时用筷子指人也是同一种意思。三是“品箸留声”,即把筷子的一端含在嘴里,用嘴来回去嘬,并不时地发出咝咝声响。四是“击盏敲盅”,让人联想起旧时乞丐要饭的情形,为人所不齿。五是“执箸巡城”,即手里拿着筷子,旁若无人地来回在菜盘里寻找,不知从哪里下筷为好。六是“迷箸刨坟”,这是指拿着筷子在菜盘里不停地扒拉,寻找美食,就像盗墓刨坟的一般。七是“泪箸遗珠”,指用筷子夹菜时,手里不利落,将菜汤流落到其他菜里或桌子上。八为“颠倒乾坤”:指用餐时将筷子颠倒使用,像是饥不择食,以至于不顾脸面,让人看不起。九是“定海神针”,指用餐时用一只筷子去插盘子里的菜品。十为“当众上香”,指帮别人盛饭时,为了方便省事把筷子插在饭中递给对方,如同为死人上香时的动作,因而被视为大不敬。十一为“交叉十字”,即用餐时将筷子随便交叉放在桌上,北方人认为在饭桌上打叉,是对同桌其他人的全部否定。十二为“落地惊神”,指失手将筷子掉落在地上,惊动了地下的祖先,被视为大不孝的行为。

以上十二种用筷禁忌,有些带有迷信色彩,如三长两短、落地惊神等。有些则是与现代礼仪完全一致的。还有人用更为简单形象的话来比喻用筷禁忌,如“叮当筷”即“击盏敲盅”,“指人筷”即“仙人指路”,流汁筷即“泪箸遗珠”,窥视筷即“执箸巡城”。此外还有铲刀筷、挑食筷、牙签筷、叉子筷、奶头筷、撕咬筷等,都是日常生活当中应当注意的。

日本人用筷也有“八忌”,一是舔筷,即用舌头舔筷子。二是迷筷,指手持筷子,犹豫着不知吃什么才好。三是移筷,指原想夹某道菜,又转向另一道菜。四是扭筷,指用嘴舔黏在筷上的饭粒。五是掐筷,指用筷不是夹菜,而是掐。六是掏筷,







中

外

礼

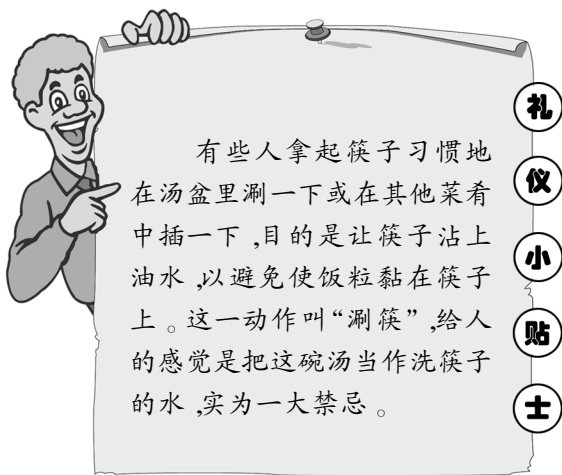
仪

集

萃

用筷子在碗中乱扒拉。七是跨筷,把筷子放在碗碟上。八是剔筷,即用筷子替代牙签。显然,日本的用筷忌讳是与中国传统的用筷礼仪一脉相承的。

筷子的用法蕴涵着深厚的文化积淀,筷子用不好,“吃相”必定不雅。因此,即便你已用了多年的筷子,还是有必要审视一下:我会用筷子吗?



## 肯德基爷爷对你说……

KFC的一隅,围坐着几位年龄相仿的大学生,点着相似的套餐,喝着相同的饮料,但是不同的肤色却显示了他们来自不同的国家。谈笑风生,风卷残云之后,大家纷纷拿起自己的随身物品准备离开。中国学生习惯性地就把包装纸丢进餐盘后便起身朝门口走去,而同行的几位欧美学生则无一例外将自己的餐盘放到了指定回收点。双方不禁都对对方的行为感到惊异,中国学生甚至善意地“提醒”说:“工作人员会收拾的。”

随着生活节奏的加快,越来越多的快餐店成为白领、学生的最佳选择。只要看到肯德基爷爷熟悉的的笑容,或者麦当劳大大的“M”,在世界各地我们都能够品尝到类似的口味,但是却会目睹截然不同的快餐店礼仪。轻松自如的快餐店真的可以随心所欲吗?

快餐的精髓在于一个“快”字,快速点餐,快速上菜,也快速用餐。正是因为用餐程序的简化,用餐时间的缩短,快餐店才会成为步履匆匆的人们的首选。尤其在用餐高峰时间,常常可以看到知名的快餐连锁店里面人满为患,能够顺利找到座位已成为一种幸运。但是,当赶时间的用餐者火急火燎地寻找着座位时,却可以看到不少早已经结束用餐的人依然慢条斯理地坐着聊天,甚至还有不少美眉极具淑女风范地小口喝着咖啡,一边旁若无人地看着时装杂志,俨然一副优雅下午茶的风范,丝毫不顾及周围等待者焦急的神情。其实,快餐店不是咖啡馆,这等“下午茶”风姿在这里丝毫无法体现出任何高雅气质,反倒是一种不伦不类。快餐店有其特有的节奏,应该





中

外

礼

仪

集

萃

融入这种氛围,加快用餐速度,给自己也给别人一份方便。

快餐店里找位难,不仅仅是因为有把快餐店当咖啡馆的用餐者,一人多座,以“包”占座的情况也比比皆是。考虑到不同顾客的需要,快餐店都会摆放供两人、四人或六人用餐的餐桌。但是却常常可以看到有一个人霸占四人桌甚至是六人桌,空下的座位放上一个手提包。方便了自己,却让真正需要大桌的就餐者无处可坐。不但浪费了资源,也给别人造成了尴尬。如果是店面空旷的下午时分,坐得舒适点无可厚非,但在用餐高峰时间,应该彼此谅解,彼此礼让,尽可能地考虑到别人的需要,否则,承受着别人不满的目光,你也不见得会坦然啊。

用餐完毕后将盘子一推,潇洒走人,似乎已经是理所当然的事情,但这恰恰是我们普遍忽略的基本礼节。美国优秀教师罗恩·克拉克从多年的执教经验中得出了涵盖 55 个细节的育人心得,并以此要求他的学生。其中有一条就是要求学生在任何快餐店用餐之后要对自己产生的垃圾负责。用餐时要尽量避免把食物碎屑或者杂物掉落在餐桌上,用餐完毕应带走你的餐盘送到指定地点。这一举手之劳,不仅能减轻服务人员的工作量,更能给后来的用餐者带来方便。在用餐高峰时段,服务生往往来不及清理所有的餐盘,导致用餐者不得不面对着残羹等待。如果每人都能多一份自觉,那么人人都会减少这种不愉快的感觉,这正是“我为人人,人人为我”的体现。

快餐厅是忙碌中的最佳选择。希望在它简洁明快的节奏中,人人都能享受到快捷便利的一餐。



用餐高峰时,点餐台前总是排着长队。在排队等候时就要考虑好自己要点的食品,不要等轮到自己还迟疑不决,让身后的人一等再等,这不符合快餐的风格哦。

礼

仪

小

贴

士

152



153





中

外

礼

仪

集

萃

## 自助餐的章法

在生活节奏越来越快的现代社会,自助餐已经成了一种相当普遍的招待形式。无论是学术研讨会,还是商务洽谈会,自助餐都以它自由、方便、随意的特点得到主办者和与会者的青睐。在偌大的自助餐厅,主人既不用费尽心机安排座位,也不用热情布菜担心冷落客人。宾客们完全可以凭自己的口味和喜好拿取食品,并且能够相对随意地互相交流。不过,发生在自助餐厅里的尴尬事也不少,要做到优雅有礼地享用自助餐,我们还得了解一点自助餐礼仪。

自助餐厅应该是井然有序的,宾客的彬彬有礼能让餐厅充满高贵的气氛。一般来说,食客都应按顺时针方向排队依次取食,左手持盘,右手夹菜,这是动作幅度最小、也最不容易碰撞别人的体位。如果每个人都能遵守这一章法,自然不会出现“堵塞”或者“相撞”的尴尬场面。但是令人遗憾的是,许多食客却奉“随意”为宗旨,时而“横插一脚”,时而“猛然回头”,时而“逆向行驶”,不但让整个食品区变得相当混乱,也让其他宾客大皱其眉。

取用食物虽然是“自助”的,但也应是“自律”的。首先不要在某一道菜前耽搁太久,你的停留并不能阻住后来者的脚步,原本有序的队伍就因此被打乱。其次不要肆无忌惮地挑肥拣瘦,应该从外向内,依次取用。也不要从当中挖取,一下子就破坏了食品堆放的造型。一般菜肴应该整份取用,如“肉糜蒸蛋”你不能只取蛋留下肉,“鲜奶蛋糕”不能只要鲜奶不吃蛋糕。如果盘子里的糕点没有切好,主人一定会准备了刀具

让你自由切取,千万不要用叉子或调羹把点心倒腾得支离破碎,让紧随其后的客人食欲全无。

自助餐取菜也有基本顺序。一般从开胃菜开始,然后依次到鱼、肉等正菜,最后再取用甜点和水果。每样取稍许,在盘子里放成好看的形状。不要迫不及待地一次取完,如果把甜点水果和汤水很多的肉类放在一起,不但显得很不好看,更是破坏了食物的风味。自己吃得不愉快,别人看得也不舒服。

自助餐可以多次取用,但最忌讳吃不了浪费。因此,取菜时如把食物堆得很高,不仅会造成一种“急吼吼”的感觉,一不小心洒落在地,还会让自己难堪得无地自容。全世界所有的自助餐厅都会鄙视那种取得多又吃不完的食客,沪上不少自助餐厅更是明确规定浪费食物要罚款。因此,在自助餐厅一定要学会适量取用,千万不要把自己塑造成“饕餮”的形象哦。

李先生曾有一次颇为尴尬的自助餐经历,他临走时在桌上留下了满满的一碗羹汤,引来服务生的侧目和老板的不快。但是李先生也很无辜,他盛汤的时候没有料到这道颇有民族风情的菜让他完全无法下咽。这样的经历并不是个例,所以在取用食物时,如果发现有不熟悉的菜肴,最好只取一点点,万一不合口味也不至于太过于尴尬。

取菜适量还有一个绝妙的好处。自助餐本来就不固定座位,因此你可以趁着重新取菜的机会改换交谈伙伴。而假如你一次取好了一餐所需的食物,那么即使是“话不投机”,你也只能“坚守岗位”了,不是很痛苦吗?

自助餐是交流聚会的绝佳场所,却不是一个“吃出本钱”的赛场。不要觉得少吃一口就对不起自己的餐费,也不要觉得少拿一点就吃了大亏。按需而取,遵守规则,才能共同营造





中

外

礼

仪

集

萃

一个优雅的自助餐氛围。



自助餐每个菜盘上都配备了专门的取用工具,或是长筷,或是调羹,或是夹子。取用完之后,要记得放回原处,不要为贪图一时的方便带着一个夹子一路取用到底哦。这样不但给后来的人添了麻烦,更会破坏了食物的味道。

礼

仪

小

贴

士

## 餐饮时的“小节”

曾经有这么一个广告：明亮的橙色中，一群少女嬉笑着。突然，有一女孩打了个嗝儿，紧接着，接二连三的嗝儿响起。正当你目瞪口呆的时候，伴随着音乐，巨大的橙色塑料瓶冉冉升起。原来，这是某著名饮料的广告，女孩们的嗝儿，只是为了说明这种饮料的“汽”很足。看到这里，礼仪专家不禁摇头：又一个礼仪误导！

人在餐饮时，是最容易放松自己的。但是，饮食又往往是与他人共享的。因此，餐饮时不拘小节，不仅讨人嫌，也有失本人的美好形象。

许多人认为打饱嗝是人的自然反应，无伤大雅，因此一到酒足饭饱，就连连打嗝儿，并且毫不避人。其实，打嗝是一种体内气体的排泄，任何人都不愿意与你分享。曾有人形容这样的场面：“餐桌上，一位中国男士连连打嗝，只见在座的西方妇女，个个一脸严肃，眼睛眺望着远方——我知道，她们在屏气。”可见，当着众人打嗝是十分不礼貌、也是讨人嫌的行为。有人说：“我喝进了那么多气体，不嗝出来怎么行？”为了避免这种尴尬，你在用餐时可以参考以下细节：喝汤或饮料不要大口吞饮，进食时尽量不要说话，太烫的咖啡不要用嘴吹，这些动作都会让你吞下更多的气体。实在无法控制时，建议你离开餐桌到外面兜一圈，暂时缺席要比你当众打嗝好上很多。

有些人吃到畅快时就忘乎所以，嘴巴“呃吧”、“呃吧”连连作响，同桌忍不住出言相讥“味道那么好？”他还“莫知莫觉”。曾有国内企业家来到美国农民家里做客，初次尝到美国甜玉







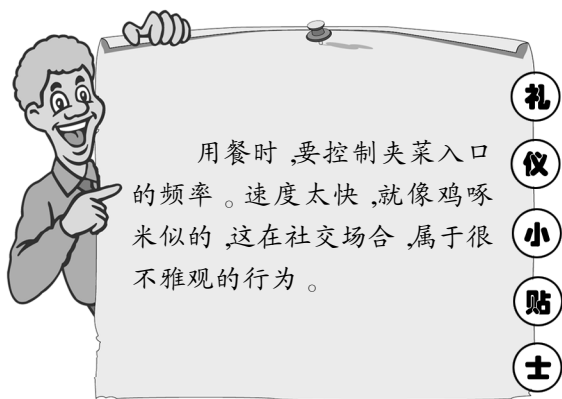
米,不禁咂着嘴连吃了两根。主人夫妇相视一笑,说:“没想到我家的玉米还会唱歌。”说的就是企业家进食时那种不雅的声音。在西方社会,用餐时没有声音是起码的礼仪,吃饭咂吧嘴与刀叉叮当响一样,都被视为是失礼的行为。其实,要避免这种情况很容易,就是要做到“张嘴进食,闭嘴咀嚼”。张着嘴嚼东西,哪怕是一粒花生也会让你咂咂作响;闭着嘴咀嚼,即使是满口食物也会悄然无声。

有些人用餐离不开牙签,剔起牙来不遮不掩。剔出的菜屑随便乱吐,使周围的人想皱眉又不好意思。在餐桌上,剔牙应该尽量节制,如果觉得牙缝中塞了东西,先喝口水试试。实在不行,就到洗手间去解决。用过的牙签可以放在烟缸中、纸巾里,也可以扔在洗手间的废物箱里,但决不能趁人不注意时随手乱扔,这就太失礼了。

有些人边吃东西边说话,让人看到满口的食物,稍不留神,还有残渣乱喷,让同桌者躲避不迭,食欲大减。有些人放着垫盘不用,撅着嘴将骨头直接吐在桌上,弄得桌面上总是一片狼藉……凡此种种,给人的感觉都是粗鲁、放纵和没有礼貌。

还有人不懂得如何使用餐巾,大热天进餐馆,抓起餐巾就擦头擦脸擦脖子。其实,餐巾是给你进餐时擦手指和嘴角的,擦头擦脸之类的动作,还是到洗手间进行为好。有人吃西餐时用餐巾反复擦嘴,但西方人用餐巾总是“摁”的,而不是“擦”的。西方人还认为弯腰、低头、把嘴凑上去吃是很不礼貌的,而这恰恰是中国人通常的进食方法。

餐仪得当,不仅让你风度翩翩,还让你能心情愉快地享受美餐。请千万注意噢,不要让一些“小节”破坏了本应该有的美感。





中

外

礼

仪

集

萃

## 请你享用下午茶

有一位中国访问学者去英国某大学拜访他的同行,当时正值下午4点左右。只见办公室大门紧闭,所有人都不知去向。疑惑中左顾右盼,发现门下角有块小牌子,上书“Tea time”(饮茶时间)。此时,即使你有天大的事也得恭候英国人喝完了下午茶再说。正如一首英国民谣所说的:“当时钟敲响四下时,世上的一切瞬间为茶而停。”

下午茶最早起源于英国的维多利亚时代,英国贝德芙公爵夫人安娜女士喜欢邀请几位女友,摆上精致的点心和郁馥的红茶,共度惬意的午后时光。自此以后,下午茶就成了当时贵族社交圈内的风尚,名媛仕女趋之若鹜。一直到今天,优雅自在的下午茶文化,已不仅是正統的“英伦红茶文化”,也成了现代都市的一种生活方式,逐渐成为社交生活中的又一个重要舞台。

和正餐的郑重与繁复不同,下午茶多了一份随意与和谐,又不用占据太长的时间,所以越来越受到人们的喜爱。精美的茶具,柔和的音乐,香浓的红茶,无不显示着一种生活品位和生活态度,更在无形之间拉近了人与人的距离。所以在和外国朋友交往的时候,可以根据他们的习俗请他们共赴下午茶,这时的交流往往会更真诚更愉快。

作为正规的社交场合,赴下午茶时的穿着也应当整洁大方,但又不必太过于隆重。假如只是两三好友的兴之所至,自然可以相对随意,如果是面对客户,则应该保持职业化的干练着装。下午茶的氛围应该是轻松友好的,所以不要让美好的

时光又被工作所覆盖,即使面对客户,也应尽量避免多谈伤脑筋的合同或工作上的细节。

现代社会的下午茶与维多利亚时代相比已经大大地简化,不再需要贵重的银制茶具、繁复的沏茶工序,甚至可以用咖啡、可可等饮料替代真正的红茶。不过,摆设茶具、点心和饮料的选择都将对下午茶的完美程度发挥重要作用,因此,仍然不能过于随意。

下午茶不是快餐,必胜客 15 元的廉价套餐、美式唐那兹的无限量续杯都不是下午茶的最佳选择。优雅的环境,轻柔的音乐,训练有素的侍者,才会让赴茶会的人获得一个好心情。

下午茶不是工作午餐,也不是豪华晚宴。有些朋友想借下午茶的机会一饱口福,不仅点了各种点心,甚至还上了牛排牡蛎,于是在奶香四溢的悠闲午后,忙碌着剥皮去骨,大快朵颐。这不但违背了下午茶的本意,也会让共进下午茶的其他友人尴尬。其实,只需要一块甜甜的芝士蛋糕,或者一份精致的提拉米苏,配合着香浓的卡布其诺或郁馥的伯爵红茶,就能营造出属于英伦的惬意午后。

以前,中国人很少有下午茶的习惯,因为我们的晚餐时间比较早。随着越来越多的外资的进入,下午茶在中国有了更多的市场。许多外资企业的老总或高管也养成了下午和同事共进下午茶的习惯,许多公司还专门为此配备了茶水间。在这段时间里,一些工作上的往来会暂时停止,如果不了解下午茶的习惯,就可能会像那位访问学者一样,一脸的茫然。

下午茶是一种生活方式,在忙碌紧张的工作间隙,给自己一个喘息的空间。午后温暖的阳光和香浓的奶茶,将带给你一份舒心和惬意,建立一份温馨而真诚的友情。





中

外

礼

仪

集

萃

今天的下午茶,你享用了吗?



如果应邀到外国朋友家里  
共进下午茶的话,请不要忘记  
带一些简便轻巧的小礼物。千  
万不要大包小包,一束鲜花、  
一盒糖果、一张 CD,都足以表达  
你的心意了。

礼

仪

小

贴

士

## 喝咖啡的情调

自从伊索比亚高原一头顽皮的小羊啃下第一颗咖啡豆之后,咖啡不但成为风靡世界的时尚饮料,也成了一种优雅温馨的生活态度,逐渐在社交场合中起了重要的作用。在新天地喝一杯浓浓的 Espresso,或在星巴克点一份美式咖啡,友情往往就在这苦涩与奶香的交融中滋长。

忙碌的白领们自豪地说:“让我保持最佳工作状态的,是我的雀巢咖啡。”然而,虽然有越来越多的人习惯在工作中加入咖啡浓香,但仍有不少人对“咖啡文化”一无所知。如何享用咖啡,才称得上典雅?

喝咖啡是营造一种情调,品味一杯真正的咖啡,首先要选择合适的环境。宽敞明亮的客厅,安静悠闲的咖啡屋,不需要过于豪华的装饰,却能在音乐潺潺的流淌间,烘托出一份优雅的心情。如果在家里招待客人,至少应该准备一套精致的咖啡杯,完整的杯子、碟子和咖啡匙,如果条件允许,还应该有配套的糖罐和奶罐。而在专业的咖啡店里,细心的店主会用不同的咖啡杯配合不同的咖啡,透明的玻璃杯衬托着拿铁清晰的层次感,质朴的彩陶杯盛载卡布其诺泡沫的风情。相得益彰之间,更显咖啡的独特品味。

如果你受不了“清咖啡”苦涩,可以在咖啡中加入不同量的奶精和白糖。砂糖可以直接用咖啡匙舀取加入杯内;也可以用公用的夹子把方糖夹放在咖啡碟近身的一侧,再用咖啡匙将方糖加在杯子里。但是要避免用手直接取用方糖,也不要加糖的时候使咖啡溅出。在加糖和奶之前应先浅饮一口





咖啡,根据自己口味适当添加,以免失手炮制出一杯“过甜”的咖啡,喝不下又倒不掉,那种尴尬只有自己知道。

咖啡匙通常非常精致可爱,让人爱不释手,常见有人很“斯文”地用它来舀咖啡喝,让人大跌眼镜。咖啡匙的作用只是用来搅拌咖啡以融化奶精和糖,或者用来帮助过烫的咖啡冷却,目的达到,咖啡匙的使命也就完成了。不要性急地用它捣碎方糖,也不要没完没了地在杯中搅拌。如果咖啡过烫,最好的方法还是等它自然冷却,千万不要舀着喝,也不要试图用嘴把它吹凉。喝咖啡拒绝这种不雅的举动,毕竟,人们贪恋的是品尝咖啡时的情调,而不是急等着用它解渴。

咖啡碟应放在自己的正面或右侧,饮用咖啡时,可以拿着咖啡的杯耳,并轻轻托起咖啡碟。不要低头去就咖啡杯,也不要满把握杯。咖啡不是大碗茶,不宜一饮而尽,也不要发出声响。如果有配合咖啡的精致点心,请注意避免一手咖啡杯,一手小点心地左右开弓。在饮用咖啡时,应记得放下点心。

各地出产的咖啡豆有着不同风味,不同国家的咖啡文化也不千篇一律。在与外国朋友共品咖啡的时候,即使对此间的差异感到奇怪,也不要对别人的咖啡文化妄加评论。热情洋溢的意大利因其特有的 **Espresso** 而闻名,这种浮着金黄泡沫的纯黑咖啡,一度被人形容为地狱里逃脱的魔鬼,要明白 **Espresso** 的魅力在于“快”,两三口饮尽,再配合一块甜甜的巧克力,便让人回味无穷。北美及其他英语系的国家更倾向于奶香四溢的咖啡,用牛奶的芳香掩盖咖啡的苦涩,别有一番绅士的优雅情调。中东国家的咖啡犹如天方夜谭里神秘的面纱,小火慢煮,反复搅拌。煮成的咖啡不但表面上有泡沫,杯底还留有残渣。如果你受邀喝咖啡,即使喝得满口是渣,也要记得称赞咖啡的香醇,且不能以水漱口,因为那暗示了咖啡不

太好喝。

咖啡虽是舶来品,却已经根植在我们的生活和文化之中。学会欣赏咖啡文化,你也能找到属于自己的典雅生活。







中

外

礼

仪

集

萃

## 饮茶的韵味

“客至旋开新茗,僧归未拾残棋”,“闲话更端茶灶热,清诗分韵地炉红”。宋朝诗人陆游的佳句,寥寥数笔,就为我们勾勒了一幅中国古代文人墨客客来敬茶、以茶会友的闲情雅致。千余年来,中华大地上到处可以闻及沁人肺腑的茶香。文人以饮茶追求闲雅淡泊,表现自我完美的情趣;市民以茶为饭后消遣,也作为社会交往的媒介。袅袅茶香,以其特有的韵味,渗透于百姓的日常生活之中,独自品茗,固然悠然自得;以茶待客,更是常见礼数。

当我们想沏一壶好茶招待贵客,可曾了解,属于茶的礼仪?

茶种类繁多,从大类来分,就有红茶、绿茶、黑茶、白茶、青茶等。种类不同,口味也相差甚远。在款待来客之前,最好先问一声对方的偏好。一般来说,中国人喜好绿茶,属不发酵茶,清茶一杯,茶香沁人,余韵缭绕;欧洲人习惯红茶,属发酵茶,佐以牛奶白糖,温润柔和,香甜味纯;日本人偏爱青茶,也称乌龙茶,属半发酵茶,配合专门泡茶工序,优雅芬芳,滋味甘润。美国人喝茶比较随意,一个立顿红茶包,潇潇洒洒,也能品出中华文化的韵味来。现今不少都市女性则喜欢各类花茶,玫瑰的郁馥,茉莉的清香,都成了时尚的代言。简单的花草茶或水果茶,也成为她们的最爱。

招待客人,最好用当年的新茶。虽不必过度追求极品,也不要让过多的杂质混杂其中,西湖龙井、黄山毛峰都是茶中名品。茶的浓淡应该适中,有些男士认为茶“越浓越好客”,一

杯茶放上小半杯茶叶,浓得让人无法下咽;有些女士又根据自己的口味放很少的茶叶,让客人如喝清水。如果无法把握客人的口味,不如主动问一声:“喜欢浓的还是淡点?”常见有人以手抓取茶叶放入茶杯,虽然客人可以“眼不见为净”,但毕竟属于不雅也不卫生,不如觅一小勺常驻茶叶罐为好。

款待贵客至少要有一套完整的茶具。曾经有一个富商,带着银两去一位擅长品茗的居士那里,请他帮忙选购高级的茶具。但是居士只是笑着给了他一匹白布,意谓茶具不在于价格高昂,但必须清洁完整。带有裂缝的茶具做工再精妙也不能用来待客;留有茶垢的杯子更是大煞风景。紫砂杯、陶瓷杯和玻璃杯都是常用的茶具,或古朴雅韵,或晶莹剔透,各有特色。广东的八包茶,西藏的酥油茶,最好用独特的茶具与之相配。至于一次性使用的塑料杯和纸杯只宜在工作性的会议中使用,招待客人就显得过于随意了。

为客人沏茶不宜过满,古人主张“茶七酒八”,否则一路泼洒也显得很尴尬。茶杯最好用托盘端出,并以双手奉上。茶杯置于客人的左手旁,杯耳向左。边喝边聊中,主人应观察客人的需要及时添水。由于中国古代有“待客茶”、“润口茶”、“送客茶”之分,有人至今仍信奉“茶不过三”原则,因此,如果客人不是太渴,无须再三请茶,以免有送客之嫌。

喝茶重在品其意境,无论是主人还是客人都不能牛饮。小口啜饮,满口生香,才能感受茶之韵味。尤其是日式茶道,作为陶冶性情的一种艺术,重在渲染气氛,不能喝了一碗又一碗。遇到漂在水面上的茶叶,可用杯盖拂去,或轻轻吹开。不要夸张地吐在地上,也不要没完没了地在嘴里嚼。

茶水虽价廉物美,但饮茶却是一种文化。通过饮茶,人们不仅得到了生理上的休憩,还得到了精神上的安宁,更可以获





中

外

礼

仪

集

萃

得一种高雅的文化体验。愿我们都能够把握饮茶的艺术美，真正体会到，属于茶的韵味。



主人奉茶或者添水，客人理应站起，双手接过并道声“谢谢”。但如果环境不允许做如此大幅度的动作，不妨弯曲右手食指和中指，以指尖在桌面上轻叩数下，表示感谢。这一动作有个很形象的名称叫“叩指礼”。

礼

仪

小

贴

士

## 你会干杯吗？

很多人喜欢用酒来诠释一个国家或者民族的文化，日本的清酒、中国的茅台、俄国的伏特加或者德国的啤酒，都是民族文化的重要组成部分。酒文化不仅属于历史，更在现代交际中起了举足轻重的作用，酒不仅仅是个人喜好的饮料，也是人情的黏合剂，气氛的催化剂。但是，酒能使人兴奋，也能使人忘形，不恰当的饮酒礼仪更会使得宾主尴尬，不欢而散。所以，亲爱的读者，你会“干杯”吗？

绝大多数民族都喜欢在宴会上敬酒，以此向对方表示尊重、欢迎、感谢或者祝贺。人们边说：“干杯”，边以酒杯相碰、一干而尽，显示出对对方的敬意。而被敬者也应该“干杯”才不至于失礼。尤其在中国的北方地区，崇尚“感情深，一口闷”，如果谁硬是推脱不饮，往往会造成宾主不欢的场面。其实，敬酒只是表达一种心意，意思到了就该适可而止。对于确实不会饮酒的人，是不能强行劝酒的。对于虔诚的穆斯林，不仅不能敬酒，甚至不能上酒，否则就违反了他们的教规。因此，眼下有些人这样敬酒：“我干了，你随意”，这既表达了对宾客的尊重，也不至于勉强客人过度饮酒。很文明，也很豪爽。

西方人的敬酒风俗有很大不同，他们一般只在杯中斟1/2的酒，尽量不“满上”让酒花四溅；他们敬酒时说“cheers”，但喝多少，是不是“全干”则完全随意；他们对杯中的饮料没有硬性的规定，甚至不在意你喝的是不含酒精的饮料；他们认为敬酒只是重在“心意”，而这份心意不能以违背别人的习惯来达成。西方人还认为碰杯的习俗最初是为了驱赶邪气，所以他





中

外

礼

仪

集

萃

们不主张碰杯,而只是把酒杯朝对方略举。

面对着敬酒,被敬者应尽量入乡随俗。大方地接受敬酒,会让宴会的气氛更加友好。但是酒类毕竟不同于其他饮料,酒精过敏或不胜酒力的人最好学会如何拒绝敬酒,而又不失礼数。拒绝敬酒的方法一般有三种,一是主动更换一些低度酒或非酒类饮料,并说明自己不饮酒的原因,一般情况下,对方会谅解。二是允许对方在自己杯中斟少量酒,然后浅尝辄止,按照礼节,杯中酒不喝完也没关系。三是用手轻轻叩击酒杯的边缘,表示“我不喝酒,谢谢!”不过,前提是对方看得懂这一手势的含义。即使你不愿喝酒,也不要面对热情的敬酒东躲西藏,不要用手盖在杯口甚至将酒杯翻过来放,更不能把他人敬的酒偷偷倒在地上。酒可以不喝,但他人的心意不可践踏。

在正式宴会上,有宾主双方致辞,届时所有宾客都应放下酒杯,停止谈话。奏国歌时更不能饮酒。宴会期间,主人会依次到各桌敬酒,所有人都应起立举杯,但不一定要一一碰杯,大家同时举杯示意即可。作为客人不应该抢在主人之前敬酒,但可以紧接着主人的祝酒回敬,也可以稍后回敬,人多时相互敬酒千万不要与别人交叉干杯,在西方人眼中,交叉即形成个十字架,很不吉利。

不论宾主,喝酒都应适度,“不醉不归”的境界只适合于情场失意的借酒消愁或疯狂球迷的彻夜狂欢。在社交场合尤其是涉外活动中,喝酒要控制在自己酒量的一半以下,以免酒后失言或失态。中国人喝酒时,喜欢猜拳行令以助酒兴。但是有外国朋友在场的时候,并不适合做这种游戏。

“人逢知己千杯少”,在大多数的筵席中,几乎是无酒不欢。讲究饮酒礼仪,能让你的晚宴更完美。



西方人一般饮用低度酒，所以对中国的烈性酒没有感性认识。当我们与外国朋友一起喝酒的时候，一定要以婉转的方式提醒对方适量饮酒，不要连连为之斟酒，更不要一再劝酒或干杯。

礼

仪

小

贴

士

170



171





中

外

礼

仪

集

萃

## 烟是要敬的

林峰是合资企业的中方经理,为了迎接外方代表的检查工作,他作了万全而周到的准备,无论是工作汇报还是现场巡查都无懈可击。看得出,外方代表严肃的面容下有着掩饰不住的满意。检查结束后,一行人回到办公室,松了一口气的林峰一边让座,一边分发香烟。他十分自然地 will 香烟丢给了站在会议桌对面的外方代表。没想到方才还满脸笑容的老外突然“晴转阴”,怒气冲冲地说了一串外文。翻译解释说外方代表认为此举是一种“施舍”,是对他的极度不尊重。林峰愣住了,一次几乎完满的例行检查因此蒙上了阴影。

吸烟不仅仅是一种个人习惯,不少人还把它当作人际交往的桥梁。但是,如果你忽略了抽烟应有的礼仪,那么,抽烟将成为你人际交往中的障碍。

首先,建议你不抽烟。在科学知识如此普及的现代社会,人们越来越认识到抽烟的危害性。曾几何时,人们把美国万宝路香烟奉为开拓及冒险精神的代表。马背上的牛仔,英武、剽悍的气魄,草原、峡谷和篝火绘成的壮丽画面确实曾打动过无数男人的心。然而时过境迁,君不见,那条家喻户晓的广告词:“Where there is a man, there is a Marlboro.”(哪里有男子汉,哪里就有万宝路),也已悄然改为“我们尊重您吸烟的权利,但我们更感激您不吸烟的选择。”因此,把抽烟作为身份和格调的象征来增添潇洒风度的想法,已经成为历史。

其次,“不要在公共场所吸烟”——这是上海所提倡的“七不”规范之一,也是抽烟者最起码的道德底线。狭小的电梯里

点燃的香烟会让旁人窒息 ;拥挤的火车上吞吐的烟雾会让乘客皱眉 ;封闭式的办公写字楼、机场候机厅以及各处洗手间都不应点烟 ;如果身边正好坐有孕妇、婴儿或者病人 ,则更应该主动克制烟瘾。无论如何 ,强迫别人抽二手烟都是非常失礼的行为。如果突犯烟瘾 ,也应寻找专门的吸烟室或者吸烟区。不要以没有看到禁烟标志为借口 ,只要是公共场所 ,你的吞云吐雾都会让你立刻成为一个“不受欢迎的人”。

在允许抽烟的场合 ,如私人客厅或者聚会场所 ,抽烟前也应该主动询问一下身边的人 ,“请问您介意我抽烟吗 ?”征得别人同意后再点烟。如果在座的长者或客人不吸烟 ,最好暂时克制烟瘾。如果发现主人的客厅里一个烟灰缸也没有 ,最好就不要提出抽烟。抽烟的时候 ,要时刻注意自己的姿势 ,不要高吐烟圈 ,不要用烟喷人 ,更不要夹着点燃的香烟手舞足蹈 ,如果烟灰不小心落在旁人的身上或者干净的地毯上 ,甚至烫伤了别人 ,都会引起旁人的反感。

如果想以烟待客 ,要注意 :烟是要敬的。许多国人习惯认为抛传香烟是一种亲切随和的表现 ,却不知这一动作在别人看起来是缺乏敬意的 ,外国朋友更是无法接受这种“亲切”。有人喜欢亲自动手拔出香烟递到客人手中 ,却不知你手持的过滤嘴正是别人要入口的部位 ,很不卫生。正确的做法应该是 ,微笑着将打开的金属烟盒递至对方面前 ,请对方取用。或者用手指从纸质烟盒中弹出香烟 ,由对方自取。当然 ,如果对方表示不抽烟 ,也不要勉强。

敬烟后应当主动帮对方点烟。事先应确保打火机能够正常使用 ,否则点了半天没有火苗 ,或者一烧冲天直至眉梢 ,都会让宾主尴尬 ,“敬”意也就大打折扣了。与外国朋友交往的时候 ,要记住“点火不过三”。传说欧洲在一战期间 ,巡逻的哨







中

外

礼

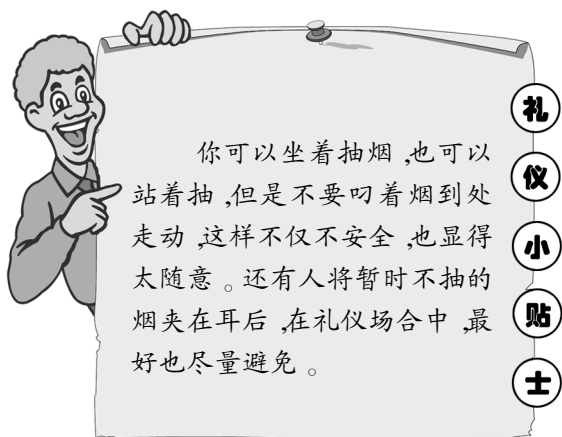
仪

集

萃

兵碰到一起,往往会抽一支烟来消除疲劳。伸手不见五指的黑夜里,星星之火显得特别耀眼。常常是:点第一支烟的时候引起了对方狙击手的注意,点第二支烟时对方从容瞄准,第三个被点烟的士兵就成为射击目标。所以不少西方人认为点“第三支烟”不吉利,最好能够做到一敬一燃。

敬烟的礼数固然重要,但更重要的还是:为了人类的健康,让我们共同营造一个文明的“无烟社会”。



七



交 通 篇



中

外

礼

仪

集

萃

## 留下你文明的脚印

“凡行路巷,少避长,轻避重,去避来……”这段见于《大唐开元礼》的史料的意思是:“走在路上,年轻人要礼让长者;负重轻的要礼让持重物的;办完事情离开的要礼让赶来办事的。”我们的祖先,出行在外,就遵循着这样的行路礼仪。

道路是最基本的公共场合,如果说音乐厅、西餐馆的礼仪未必人人都有实践的机会,那么,无论男女老少,都不能不行路,也都时时刻刻在展示其社会公德水平和礼仪水平。

文明行路首先要做到遵守交通规则。行人应走人行道,在人行道狭窄或没有人行道的地方,要尽量靠右边走。穿越马路要走横道线,如有过街天桥或地下通道,应尽量选择这种最安全的过街方式。路遇红灯要耐心等待,直到绿灯闪亮。不按照红绿灯指示乱穿马路不仅违法,还十分危险。穿越横道线应直线行走,不能在十字路口斜穿马路,这样等于同时穿越了两条马路,将要承受来自四个方向的危险。有时红灯闪亮左右并无来往车辆,这是对你法制意识的考验,不要有吃亏思想,也不要从众心理,“宁让三分,不抢一秒”对你的安全绝对是有百利而无一弊。

文明行路要注意礼让。在如潮如涌的大街上,随时会有人迎面走来,如果你的修养够好,会主动向外侧身避开,让对方先行。如果“狭路相逢”,甚至还应退到路边或让出道。遇到年老体弱者,更应该主动让路甚至护送过街。两人以上同行,不要排成“一字形”,更不要嬉笑打闹,以免妨碍别人走路。路遇熟人寒暄,也要尽量靠向路边或站在其他不碍事的地方,

不要成为别人的障碍。

在交通拥阻的地方行走,应放慢速度,依次通过。如果自己有急事,要主动向人打招呼,不要粗暴地用手拨开别人,强行通过。万一不小心碰撞了别人,一定要诚恳地道歉,不能强词夺理。而如果别人无意中碰到了自己,则应本着宽容的态度,大事化小,小事化了,不要训斥或讥讽别人,以免激化矛盾。

在路上行走一定要注意环境卫生,不要随地吐痰、乱抛杂物,更不要乱扔瓜皮果核,尤其是口香糖残渣。环卫工人为城市的整洁付出了汗水和心血,人人都应尊重他们的劳动,这是公民应该具备的社会公德。

在不熟悉的路段难免要问路,问路时一定要面带微笑,有礼貌地称呼,并使用请求的语言发问。不论是否得到满意的回答,都要向别人诚恳致谢。当别人向自己问路的时候,应热情地为其指路。尤其是遇到外地或外国朋友,更应该想方设法地帮助他。在国外,许多热情的外国朋友不仅会反复认真地告诉你正确的方向,甚至会亲自为你带路,哪怕他自己根本不顺路。而在我们的城市里还有伸手讨取“指路费”的现象,这实在是为国际化大都市抹黑,让中华“礼仪之邦”蒙羞。

大街上难免会发生一些意外的事情,如打架的、吵嘴的、有违规行为接受警察处理的,等等。遇到这种情况不要围观,不要起哄。围观不文明、不雅观,起哄更是一种不道德行为,同时还阻塞了交通,人为地造成了拥堵。

人行进在路上,留下的应是文明的脚印。礼让三分,不会让你损失什么,只会赢得别人对你的尊重。





中

外

礼

仪

集

萃



陪同尊者、长者或女士行走,应该尽量走在人行道的外侧,把比较安全的位置留给他人。这可是你绅士风度的直接体现噢!

礼

仪

小

贴

士

## 让伞花更美丽

伞,从来就不是单纯的生活必需品。经典电影里,身穿燕尾服的绅士用黑色长柄伞显示着贵族男士特有的礼节;传世油画中,长裾曳地的淑女用蕾丝花边伞勾勒着名门淑媛独到的风情。杭州的断桥残雪间,白娘娘和许仙因一把古典的油伞而相识相恋;著名音乐剧《雨中情》里,一把黑色大伞能舞出平凡生活间的诸多温情。在现代社会,雨伞除了能为人们遮阳挡雨,也成为爱美女士们出行游览的绝佳配饰,同时,还折射着主人的文明礼仪。

怎样使用雨伞或阳伞,才能在实用中见优雅,在方便中显文明?

无论是淅淅沥沥的阴霾雨天,还是艳阳高照的炎炎夏日,色彩缤纷的伞花自会构成城市亮丽的“流动风景线”。但是,有人喜欢在狭窄的马路或天桥上打着伞并肩而行,还优哉游哉,只管聊天看风景,却不知后面的人正在亦步亦趋,望伞兴叹。很多人都有这样的经历:急着赶路,偏偏被前方两把伞挡住了去路,不得不放慢脚步。有的打伞者虽经提醒,仍然不理不睬,我行我素,真让人恼火又无可奈何。

伞的面积要比人体所占的面积大许多,因此,在不够宽敞的场所一不小心就容易戳到别人。有的女士逛街时不断左顾右盼,手中的伞也一会儿左倾,一会儿右倾,时不时地碰到别人。有的女士遮阳技术很高明,能够不断变换伞的角度来为自己挡住更多的阳光。但是,如果她身边的路人来不及退避三舍,那么,被戳到也是不可避免的事。所以打伞的时候,应

178

179





中

外

礼

仪

集

萃

该心中有他人,互相谦让。如果不得不并排行走,则应自觉地把伞侧至相反的一边,互不碰撞地安然通过。万一不小心戳到了别人,应该主动道歉,不要认为施加给人的这点疼痛是小事。

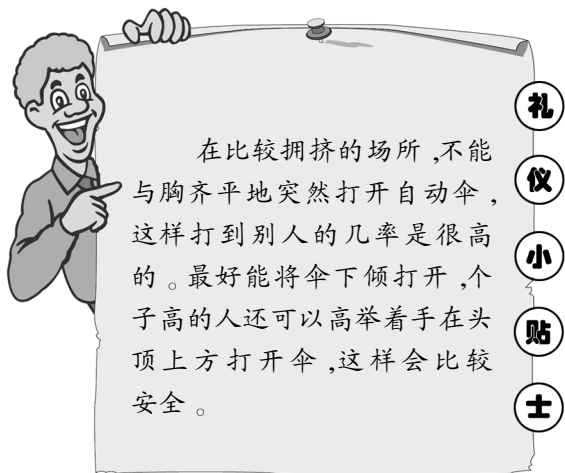
带着雨伞进入商场或乘上拥挤的公交车更是对每个人文明素质的考验。滴水的雨伞不但会在地板上留下积水,造成安全隐患,更会在拥挤时弄湿旁人的衣服,引发不必要的矛盾。还有人把湿淋淋的雨伞置于暂时无入坐的椅子上,这样就“浪费”了一个座位,还使不知情而坐下的人相当难堪。虽说大型商场门口会有专人提供套雨伞的塑料袋,但是雨天外出还是应该自觉随身携带一个大小适中的袋子,于己方便,也与人方便。

即使你的伞没有打开,也有需要注意的地方。很多家长给孩子使用长柄的自动伞,放学后如果天气转好,长柄伞就成了顽皮孩子的玩具,这里戳一下,那里打一下,让周围的行人躲闪不及。而那些乖巧斯文的孩子,走路时也常常握着伞柄把伞拖在身后,让紧随其后的行人猝不及防,绊上一跤。其实,这样不得体的持伞方式并不仅仅是孩子们的特权,许多白领也有类似的坏习惯。李小姐上班就碰到了一次“危机”,站在略显拥挤的自动扶梯上,却不料前面的男士握着长柄伞的伞身,雨伞自然而然水平而置,就像一把握在腰侧的长剑一样,尖锐的伞尖让跟在后面的李小姐惊起一身冷汗:自己的眼睛处于危险之中!所以,如果你喜欢长柄伞,要记得握着伞柄,让雨伞自然下垂,和身体保持平行,这样就比较安全,也显得斯文。

雨天,随便步入哪个学校,教学楼的走廊一定是寸步难行,完全被朵朵盛开的伞花所堵塞,这似乎已经成了一种理所

当然的习惯。这样做能够加速雨水的蒸发,但却使公共场所的地面湿滑不已,对环境和他人的安全都有弊而无利。因此,除非是自己的家里,或者比较私人化的办公室,一般不要把伞撑开,放置于盥洗室或者放入随身携带的塑料袋比较好。如果是上门拜访,更要自觉地在主人的指引下把雨伞放置在洗手间里,不要在门里门外洒落一地水珠。

伞花是美的,不给他人带来不便和伤害的伞花更美!







中

外

礼

仪

集

萃

## “上上下下”的礼仪

作为交流学者的章先生来到法国已经有半个月了。这天,他抽空来到商厦,想领略一下欧洲商业的繁荣。当他信步踏上自动扶梯时,却发现不少人用奇怪的眼神打量着他。怎么啦?章先生纳闷:难道我的穿着有什么不得体吗?还是因为我是黑头发?回到住所,仍然是一头雾水的章先生忍不住向同僚说起此事。比他早来半年的王教授笑着说:“你一定是站在电梯的左边吧?我刚来时也这样。”

亲爱的读者,你明白章先生的问题出在哪儿了吧?

以前,国人很少注意到自动扶梯中间那条黄线是什么意思,踏上电梯的台阶后,也是哪里有空就站在哪里。如果是夫妻或母女、朋友同行,则多数舍不得分开,并肩站在同一阶梯上。其实,按照国际惯例,人们乘坐自动扶梯一般都站立在右边,留出左边给有急事的人快速上下,即所谓的“左行右立”。虽然,自动扶梯上并不提倡行走,但是人总难免有发生意外的时候,届时,抢出一秒、两秒都是极其宝贵的。因此,法国人才会无法理解章先生:你挺悠闲的,为什么站在左边呢?当然,受人口众多的国情的影响,国内许多地方(如地铁)的自动扶梯特别拥挤,难以做到留出一半空间。但是,如果我们了解了这一国际惯例,只要条件许可,就应该遵循这一规则,尤其是陪同外国朋友,或者是出国访问的时候。

厢式电梯也有相应的礼仪规范。首先,进出电梯要礼让,先出后进。等候者要站在电梯的两侧,以免正面堵住门,里边的人出不来,外边的人又进不去,反而耽搁时间。遇到老弱病

残者,应该让他们先行。先进入电梯者应站在两侧,不要站在门口,挡住别人。与人同行,一般让尊者、弱者站在没有操纵键的一边,由自己来操纵按钮,并且可以主动为他人按下楼层按钮。到了目的地,不要争先恐后,可以按住“开启”键,让其他人从容走出。

电梯是公共设施,要养成为他人着想的习惯。进入电梯,要注意身后是否有人,不要急着去按“关闭”键,使电梯门夹着别人。如果有人落后于你几步,应该稍等片刻,尽量让他赶上,节约能源,利他也利己,这是每个地球人的职责。如果电梯已经满员,就不要硬挤进去,对超员的警报充耳不闻:反正我不出去,你们看着办!结果是,耽搁了所有人的时间,还有损于自己的形象。

电梯的空间有限,所以,遇到熟人轻声问好即可,尽量不要在电梯里高谈阔论。有些手机在电梯里信号欠佳,就不要拼命地高声吼叫,惹人心烦。即使有排风扇,电梯里的空气仍然不尽如人意,因此不要在里面吃味重的早点,携带腥味的食品一定要包扎好,以免不良气味久久不能散去。全世界的电梯都有约定俗成的规矩,即此处不能抽烟!即使电梯里没有其他人,也不要把你的烟味和烟灰留在这里。

有些较老式的住宅电梯之间不能联动,不要为自己的方便同时启动两台电梯。想想看:两台电梯一起升上24楼来载你一个人,浪费能源、磨损机械,还浪费了更多人的时间。有时全家一起出门,一个人摁住了开启键,其他人却姗姗来迟,这样,电梯就长时间地停留在某一层。其实你并不会赢得多少时间,但却会收获许多“卫生眼球”。至于携带孩子的家长,更不要听任孩子摁下多个楼层的按钮,“层层停”的电梯引来的怨言也够你受的。





中

外

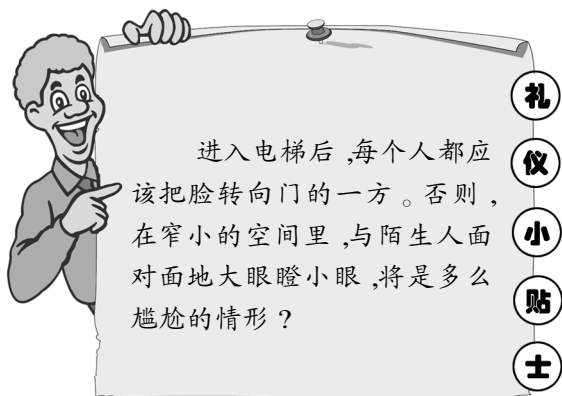
礼

仪

集

萃

电梯为快节奏的生活创造了条件,但只有人人都做到谦让有礼,乘坐电梯才能真正成为“上上下下的享受”。



## 别做地铁中的“自私虫”

自1974年起,东京地铁就以广告画的形式,向乘客宣传地铁行为规范。有一幅名为《哎呀,我成了自私虫》的作品描绘了许多地铁陋习。如:将湿漉漉的雨伞带入车厢、抢占座位、使用香味过于浓烈的香水、随手扔杂物,等等。作者将这类行为的人描画成背后长着翅膀,或头上长着角的“自私虫”,到处让人侧目。这幅画生动、幽默、又立场鲜明,在众多参赛作品中脱颖而出,被制成大幅广告在各车站张贴。正是由于长期的、持之以恒的宣传引导,今天,东京地铁虽被称为全世界最繁忙的地铁,但仍以安全、准时、整洁、安静、秩序井然、富有人情味等优点而备受世人称赞。这些优点的形成与广大乘客的参与是分不开的。

反观上海的地铁,高声喧哗者有之,抢座占座者有之,衣冠不整者有之,成为国际化大都市建设乐章中极不和谐的音符。地铁是城市文明的窗口,也是个人修养的表现。因此,朝九晚五的白领,身背书包的学生,走亲访友的市民,都不妨反思一下:我是否充当了地铁中的“自私虫”呢?

进与出——乘坐公交车应该“先下后上”,那么乘坐地铁就应该是“先出后进”,地铁站台上都有划分“候车区”和“下车区”就是想引导乘客做到“两边上车,中间下车”,营造安全有序的乘车环境。但是面对着空位的诱惑,许多人就把起码的礼仪抛至脑后,抢座盛况天天上演,人人摩拳擦掌,志在必得。列车甫停,大家一拥而进,外国朋友面对这种情况大都目瞪口呆。他们无法理解:这么多人拥进来了,我怎么出去呢?

184

185





中

外

礼

仪

集

萃

坐与站——德国进口的地铁车厢把座位设计成六人座，不仅充分考虑到各种“吨位”人的需要，也考虑到人与人之间的空间距离，西方人认为这是必须维持的尊严。但在上海的地铁中常常看到六人座硬生生挤进7人甚至8人，有的女士甚至会伸手分开左右男士，挺着身子夹在当中。这样的“见缝插针”，还有谁会坐得舒服呢？有人一坐下就跷起了二郎腿，还不懂要领地脚尖前指，全然不顾周围人们的皱眉和鄙夷：你这样不是把别人的裤子当成擦鞋布了吗？不会坐，站总会吧？也未必！有人贪图省力总是将身子靠在扶手杆上，不见得有多舒服，但却让许多人没有扶手可拉而东倒西歪。还有人一心向学，展开报纸专心阅读，浑然不觉自己已经占了两个人的位置，报纸的边角还经常在无意中刮到了身边的人。

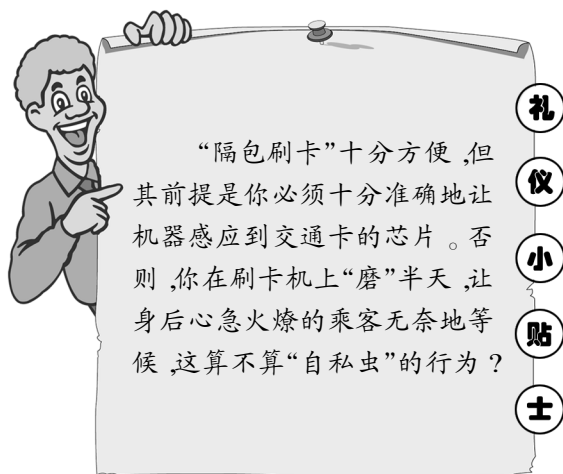
响与轻——乘坐地铁时人人都希望有一份安静，这不仅让人能清楚地听到报站声，还多多少少减轻了闷热和拥挤的不适。因此，乘坐地铁应尽量减少交谈，至少应该自觉地放低音量，在旅途中听听音乐是比较好的选择。但不少国人有大声说话的习惯，喋喋不休地扯着家长里短，成为拥挤的车厢里的噪音来源。还有人旁若无人地用手机通话，信号差时拼命地吼叫，让人感到嘈杂不堪。

吃与穿——有人喜欢在车厢中吃东西，一不小心食物的碎屑就落在别人的身上，沾满油渍的包装纸让周围的人避让不迭，有些食物散发的气味在封闭的车厢中也让人感到不舒服。因此，地铁车厢里实在不是吃东西的合适场所。在早晚客流高峰时期，有人穿着沾满灰尘、油漆的工作服乱挤，让人想让都没处让；有人却穿着特别清凉的背心、吊带衫，使周围的先生们碰不得、靠不得；有人穿着细高跟的鞋还不拉扶手，一个踉跄踩错地方往往引起一连串的惨叫，还有人穿着几天

没换洗的衣服,气味熏得人直后悔没戴口罩……因此,地铁车厢里也不是可以随心所欲穿衣的地方。

其他诸如长发美女的“甩尾神功”;莘莘学子的“坚硬”书包;幼稚小儿的无畏足迹;个别瘾君子的缕缕“香烟”等,皆可算是“自私虫”的行为。相比之下,那些即使在空荡荡的车厢中也只端坐一个座位的人,那些十分注意不让提包的硬角挤着别人的人,那些从不把行李堆放在门口的人,那些不顾自己的疲惫让座于老人孕妇的人……显得多么的智慧和优雅!

只要人人都摒弃“自私虫”的行为,真正能够代表现代化大都市形象的地铁文明就一定会被营造出来。





中

外

礼

仪

集

萃

## 高空中的礼仪

首部国产空难片《紧急迫降》,除了以华丽的特技效果、紧张的故事情节吸引了众多观众,也生动形象地展示了飞机上的众生相。那个腰缠万贯却嚣张跋扈的商人,为了一点小事就居高临下地朝着空姐们指手画脚、高声谩骂;一个胆小怕事又过度谨慎的办事员,在飞机遇到气流时慌乱不堪不听空姐的安排到处乱窜;但一位年过半百温文儒雅的教授却处乱不惊,或安然地看书或冷静地听从指挥。在飞机上的一言一行,其实都显示着一个人的内在修养。

飞机的快捷和舒适,使越来越多的人将其作为出远门的首选交通工具。可是在国际航班上,一些乘客的行为举止常常引起外国朋友的侧目,也使得自己的同胞汗颜。那么,应该怎样以一个现代人的风度来享用这现代化的交通设施呢?

坐飞机最重要的是要遵守一切规章制度。机场的安全检查十分严格,常常让心急的旅客感到厌烦,一些乘客还会为被拦截的物品与检查员争执不休,影响了安检的正常进行。其实大家都明白,安检是为所有的人好,人人都应配合。为了顺利地通过安检,最好是轻装便行,尽可能把行李物品托运。随身携带的东西不宜太多,不要一个又一个纸袋,动不动就哗啦啦散落一地。既不方便,更不得体。

飞机起飞前,空姐总是会一次次强调禁止使用的物品,如手机、收音机、激光唱机、手提电脑等等。有人对此不满,认为花了钱没有享受到应有的权利。事实是,手机等散发出的辐射和电磁波会影响飞机的自动导航系统,一旦产生信号干扰,

导致机毁人亡也不是没有可能的。因此,在飞机上禁用上述物品,不仅是一个礼仪问题,更涉及了法律问题。此外,系好安全带,将折叠小桌移到合适的位置,调整好座椅的角度等,都是非常重要的规章制度,千万不要贪图一时方便,造成不可预期的后果。

飞机上的餐具精致可爱,许多乘客常常自动地留作纪念。不过,如果你看中的不是一次性使用的餐具,如正餐的刀叉和餐盆,那是不能够带走的。或许,对于你“顺手牵羊”的行为,空姐往往不予计较,一笑而过。但是因这副刀叉而被损害的,不仅仅是你个人的礼仪形象,还可能是民族的整体形象。

长途旅行免不了要在空中度过漫漫长夜,疲惫的乘客们大都愿意抓紧时间小歇。所以入夜之后,应该自觉放低谈话的声音,关掉明亮的大灯,不要再高谈阔论,也尽量避免来回走动,为大家创造一个相对安静的休息空间。

使用飞机上的洗手间不能太过于随心所欲。由于空间限制,飞机的洗手间数量很少,更需要每一位乘客的自觉。李小姐非常注重自己的形象,不经过精心的化妆绝不出门,因此她进洗手间一关门就是半小时,让真有急用的乘客很是焦急。其实,飞机上的洗手间不是化妆间,长时间占用就造成了他人的不便。李小姐的行为,虽然维护了容貌,却丢掉了形象。

飞机没有停稳之前,任何人都不应站起来拿行李,否则,突如其来的颠簸会使你摔倒,也容易碰伤别人,非常危险。下飞机时更不应该你争我夺,应该排着队有序地走出去。你已经在飞机上度过了几个或十几个小时,还在乎这一两分钟的时间吗?

空中旅行往往伴着高质量的服务。训练有素的空姐们,用她们永远温柔甜美的笑容使乘客感到宾至如归的舒心。她







中

外

礼

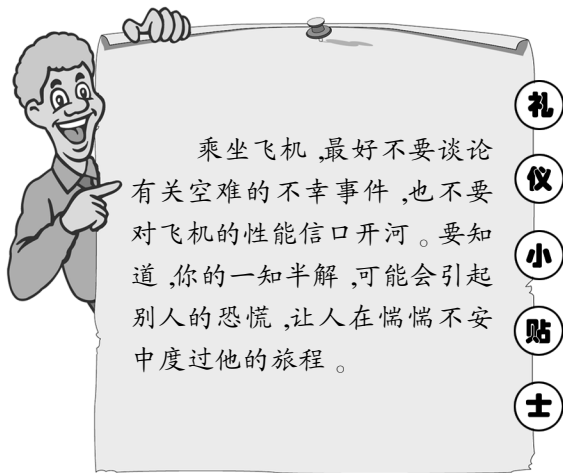
仪

集

萃

们不停地为旅客提供正餐、点心和饮料,甚至还准备了耳机让乘客消磨无聊的旅途时光。空姐们的工作,理应得到乘客的尊重。接受她们的服务,要主动说一声“谢谢”。如果有需要,应轻声招呼空姐,提出自己的要求。不要在走道间大叫大嚷,也不要对空姐百般挑剔,这只会引来周围的侧目而已。此外,上下飞机时乘务员都会列队迎送,对她们的问候,要礼貌地回应。飞机着陆时,还应全体鼓掌,表示对全体乘务人员的感谢。

乘坐飞机,只是在有限的时间、有限的空间。尽管不能“脚踏实地”,但礼仪规范还是得不折不扣地执行。



## 火车上的风度

毕业喽！小周和同窗三年的好友们踏上列车去旅行。一路上，大家掩抑不住兴奋和激动，欢声笑语和着火车的隆隆声，让其他乘客也不由地感染到了他们的快乐。但是入夜之后，疲惫的旅者纷纷关灯休息，但精力充沛的学生仍然毫无睡意，在昏暗的夜灯下打80分、斗地主。他们大笑、尖叫、击掌、蹬脚，不减白天的兴奋。不少乘客翻来覆去无法入睡，更有人忍无可忍地出声抗议，最后在列车员的干涉下，小周他们才意犹未尽地躺下。他们可能没有想到，旅客们给予他们的印象分已一落千丈。

火车是人们中长途旅行的首选。短则数小时，长则两三天，这期间，火车就是一个移动的临时之家。如何营造一个舒适而愉快的旅途，如何让旅途的气氛温馨而友好。火车上，有很多需要遵守的礼仪规范。

上车入座是第一个容易影响旅途气氛的时刻。对号入座是坐火车的基本规范，但是，对号入座不仅仅针对你的座位，还包括你的行李。火车上有专门的行李架，行李较多时就会造成“僧多粥少”的尴尬局面。上车早的乘客占据了一大片“领地”，后来者的行李无处安身，往往就引发矛盾。其实，出门在外，应该互相体谅、互相帮助，出差、旅游的人多轻装出行，但探亲搬家的是想轻装也轻不了。此时，要对行李多的旅伴多一分宽容，相互调剂一下就能相安无事，也显得大度有礼。当然，行李多的旅客也不要认为可以理所当然地占用大面积的行李架，要尽量将行李化整为零，塞在椅子下、床铺下，





中

外

礼

仪

集

萃

以免过多地给别人造成不便。

中途上车找座,要礼貌地询问,不要硬抢硬坐。反之,如果身边有空座,应主动请无座者就座,不要为了自己的舒适占着位置不让,甚至用谎话骗走对方。看到老弱病残者无座,应尽量发动大家挤一下让其就座,或者干脆让出自己的座位,给予最直接的帮助。

坐火车不得不与素不相识的人成为“紧邻”,因此必须尊重旅伴的隐私和私人空间。有些旅客喜欢聊天或打牌,你可以参与,也可以旁观;有些旅客更愿意闭目养神或看书,你最好不要贸然打扰,以免影响对方的遐思或清梦。不需要刨根问底询问别人的姓名或联络方式,也不要好奇地窥测别人的举动,探究对方的隐私。尤其在软卧包房里,由于空间相对独立,更需要自觉地尊重他人的隐私,不要逾矩。入夜后尽量保持安静,不要大声喧哗影响别人的休息。如果实在没有睡意,也只能做不出声的事情消磨时间。

在火车上必须约束自己的行为,即便空间窄小也要保持良好的风度。倒开水不要洒得满地都是水,吃瓜子不要吐得到处都是壳。无论多热都不能打赤膊做“膀爷”,也不能当众更换衣服敞胸露怀。不要在下铺坐得太久让下铺旅客欲睡不能,更不能脱下鞋把脚伸向对面的铺位。吃东西以后要自觉把垃圾清扫干净,阅读后的报纸不要随手一扔;想抽烟只能到车厢衔接处,以免让其他旅客抽二手烟;想说话一定要放低音量,自觉保持车厢的安静。

国外的一些长途列车功能齐全,装修考究,不少初出国门的旅客有些摸不着头脑。列车上可以使用公共洗浴设施,但是洗完后要保持浴室的清洁有序,为下一位旅客提供方便。从公共浴室回自己的房间时,可以身着睡袍或晨衣通过过道,

但不要穿得过于“清凉”在公共场所晃荡。卧铺包房白天都是坐椅,需要时可以要求服务员铺床,但这一要求最好不要迟于晚上 10 点,否则会影响室友和服务员的休息。要随时保持自己房间的清洁,如果有配备水斗,不要弄得满地是水;如果有柜子,最好能自己把毯子叠好,不要事事等着服务员来做。

火车能使我我“一日千里”,但无论行得多远,只要人人讲文明,懂礼貌,再长的旅程也将成为你快乐的记忆。



火车上的座位也有尊卑。一般而言,靠窗为上,靠边为下;靠右为尊,靠左为卑;面向前方为佳,背对前方为次。与长者或尊者同行时,你可不要占着上座不动噢!





中

外

礼

仪

集

萃

## 潇洒坐轿车

周枫新任办公室主任,随领导出行的机会明显多了起来。一天,他陪董事长参加一个活动。上车时,他殷勤地把董事长让到前排右座,他觉得这个位置视野最开阔,该让尊者坐。谁知,一路上董事长的情绪都不高,周枫纳闷了:“怎么啦?刚才不还好好的吗?”车到目的地,他瞅了个机会问司机,司机简洁地回答:“你错位了。”活动结束后,周枫和董事长搭乘总经理的私车回公司,他牢记刚才的教训,赶紧把董事长让到后排,自己坐副驾驶座。但董事长仍然显得不高兴,驾车的总经理也默默无语。这时的周枫,可真像一句俗语所形容的:“丈二和尚摸不着头脑”了。

你知道周枫的问题出在哪里吗?

就像开会时主席台上的座次是根据入座者的地位排列的一样,轿车的座次也有一定之规。轿车上座次的尊卑很大程度上决定于乘客与驾车者的关系。如果是专职司机开车,副驾驶座是随员座,最尊位是与司机座呈对角线的位置,即副驾驶座后面的位置。我国的车辆统一右行,方向盘在左侧,所以后排右座是最尊位。但世界各国的交通法规并不一致,如英国就是方向盘居右,车辆左行,因此最尊位就是后排的左座。之所以这样确定,是因为这一位置上下车最为方便。但如果主人亲自驾车,那么副驾驶座就是上座。陪同主人坐在前排,是你的义务,即便你是夫妇一同随主人出行,也不能陪夫人同坐后座。否则,就有将主人当作车夫之嫌,失礼之至。而后排座位的高下依次为右座、左座、中座。看到这里,你明白周枫

的错误了吧？

当然，这一规则也不能强求，有时还需要“主随客便”。如有的名人不想让别人看到他，就宁可坐司机后面，距离人行道远一些也就隐蔽一些。有些人出于安全的考虑也喜欢这个位置，万一出车祸，司机后面是伤亡率最低的。还有些时候主人的配偶也在车上，那么，陪同驾驶的就轮不上你了。

进出轿车的顺序也有一定之规。主人亲自驾车时，应该后上先下，以方便照顾他的客人。如果由专职司机开车，坐副驾驶座者要等坐后排者全上车后才入座。如果大家都坐在后排，那么就应请尊长、女士从右侧先上车，自己从车后绕到左侧车门上车。下车时则先从左侧下车，然后从车后绕到车右帮助尊者。但很多时候车辆停在街道上，左侧车门不能打开，那么不如由坐里座的人先上，然后伸出手来搀扶尊者后上，这样也比让尊者先上后再请他往里挪要好一些。总之，上下车的顺序是以方便易行为前提的。

坐轿车的举止很能体现一个人的修养。有人不等车上的乘客下车就钻进轿车，给人“急吼吼”的感觉。有人把水淋淋的雨伞放在座位上，全然不顾后来乘客的方便。有人上车后忙着吃喝，点心碎屑洒得到处都是，还把包装纸、餐巾纸随手扔在窗外或塞在座位的缝隙中，甚至把油腻腻的手擦在雪白的椅套上。更有一些情侣们喜欢在车中“激情演出”，简直让司机如坐针毡。

对司机的态度能考验你是否够“绅士”。有人对司机吆五喝六，出言不逊，一副“我出钱，你打工”的派头。有人不肯多走几步路，一定要司机停个“门对门”，全然不顾过后司机倒车的困难。其实，尊重别人也是自尊的表现。上车对司机道声“您好！”，下车说声“谢谢！”并不影响你什么，但给司机留下的





中

外

礼

仪

集

萃

是满车温馨、一路春风,你何乐而不为?



坐轿车最忌“一头钻进车厢”,这样的姿势很不雅观。女士们最好采取“背入正出”的方式,即上车时先背对车门入座后再收进双腿,下车时先转身面对车门再使双脚落地,双膝始终并拢,这样会显得很优雅哦!

礼

仪

小

贴

士

## 驾车出行

随着国民经济的日益发展,越来越多的私家车进驻了普通的家庭。“宝马”彰显着逼人的贵气,“大众”流露出亲近的随和,偶尔飞驰而过的越野车,带来的则是张扬的野性。车主们对自己的“坐骑”厚爱有加,那四个轮子所承载的是他们的梦想和成就;本族们羡慕地看着每一辆名车的绝尘而过,渴望有一天也能紧握方向盘体会那“掌控一切”的快感。私家车不仅仅是代步的工具,更升级成为凸现品味、享受生活的代言词。

然而,并不是开着名贵的跑车,就能成为世人公认的“绅士贵族”,糟糕的驾车礼仪会为你的品行与修养打上负分。郑先生就常常给开“霸王车”的人打负分。郑先生开车十分小心。夜里开车遇到交会车时,总是小心翼翼地把远光灯切换成近光灯。可是迎面开来的那辆名车,不仅仅车速直奔F1,远光灯还打得雪亮,令郑先生眼前一片白光,什么也看不清,紧张得手脚冰凉。带着一身冷汗,郑先生一边庆幸自己依然安然无事,一边忍不住低声怒骂:“简直就是流氓一个!”开车上路,安全第一,小小一个车灯,暴露的是个人修养,危及的可是人的生命,如何能够肆意“霸王”?又怎能抱怨别人的怒斥?

交通法规明文规定不能闯红灯,十字路口,交通警察和电子警察双管齐下,绝大多数车主都能遵守规则。但是也有些车主喜欢耍小聪明:不让闯红灯?OK,没关系,我抢黄灯总行吧。于是横向一辆别克瞅着黄灯闪闪便加足马力一鼓作气,纵向一辆奔驰看着绿灯将亮也抢先一步发动引擎。刹那间,







中

外

礼

仪

集

萃

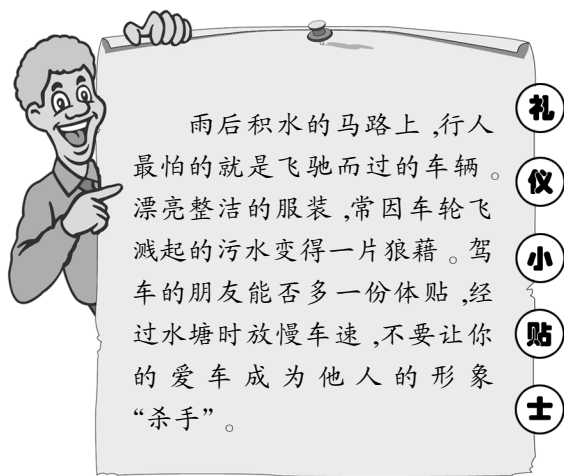
十字路口就上演了一幕名车相撞记。吓得路人躲闪不及,交通陷入瘫痪,爱车也惨不忍睹。于人于己,都有百害而无一利。此外,打方向灯也要有个提前量,有些车主往往等到转弯前几秒才敷衍了事地急打方向灯,这让其他车辆措手不及,很容易引发碰撞和争执。

开车上路,要多一分宽容,多为别人着想。朱先生急着去参加一个重要的会议,却设想前方一辆车跨在两条行车道上,不紧不慢地兜风。眼看着时间分分秒秒过去,却只能跟着前方的“蜗牛车”后慢慢“爬行”,朱先生猛打闪光灯请求对方让开车道,但对方却视若无睹,我行我素,就是让你欲超不能。其实,如果你是低速驾驶者,就应该紧靠着右车道行驶,给想超越你的车辆让出通道,这是驾车出行起码的礼仪规范。还有一些车主为抢时间突然“加塞儿”横插到你面前,硬生生害你多等一个红灯;另一些车主毫无预兆地突然停车,让后面的车辆强化训练一次“急刹车”的技巧。这些行为可能是无意的,但是无疑给别人带来了不便和危险。

停车同样是有车族需要注意的问题。不要把你的名车占着人行道,而把行人逼到车行道上。不要任意侵占他人的停车位,人家是照章程付了车位费的。不要只图自己的方便停靠,而影响了其他车辆的开门和倒车。如果不是几分钟以内的临时停车,最好自觉关掉引擎和空调,不仅是为了环保和节能,也能把对行人或居民的影响降到最低。成先生洽公去芬兰,把轿车停在公司停车场。办完事出来,却看到一个当地人安静地站在他的车子旁。他彬彬有礼地朝成先生打招呼后说:“先生,我在这里等了您半个多小时,就是想提醒您请关闭您的引擎和空调。”成先生不由大为感动。这些细节虽然无关于法律法规,却是每个驾车者自身修养的最好体现。

不要让你的爱车成为噪音发生器。都市中行车,不仅规定了时速,也限制了你的鸣笛。环境的宁静需要每一个驾车者共同营造,尤其是医院、学校、敬老院等周围,不仅要尽量避免鸣喇叭,车上播放的摇滚乐也要控制音量。想一想,如果每位车主都能管住车辆的喇叭,望子成龙的家长们就不用的高考时拦起一道道人墙了。

掌控了手中的方向盘,就能掌握前进的方向。风驰电掣间,希望你赢得的不仅是速度,还有路人赞许而尊重的目光。



八





中

外

礼

仪

集

萃

## 做文明的参观者

2006年5月,上海杜莎夫人蜡像馆正式向公众开放。先前在伦敦、阿姆斯特丹及拉斯维加斯等地的成功运作已经让杜莎夫人蜡像享誉全球,但是在上海开业的第六座蜡像馆却遭遇了前所未有的尴尬。游客在与“名人”作零距离接触的时候过度“热情”,捏捏脸,拉拉头发的行为比比皆是,更有不少游客干脆一屁股坐在蜡像身上照相,给这些蜡像造成了不同程度的伤害。开业仅仅五天,“刘德华”已因为脸部受损暂时“疗养”去了,而“姚明”和“F1”赛车等热门蜡像的周围也悄然拉起了围栏。

杜莎夫人蜡像馆的尴尬其实更是上海这座国际化大都市的尴尬。在人们普遍都在进一步追求精神文明的今天,各式各样的展览为人们提供了学习和娱乐的绝佳机会。无论是博物馆里镌刻了千年文明历程的珍贵文物,美术馆中流淌着人文美学思想的精美画作,抑或是科技馆里蕴涵着最新科技成果的惊人展品,都让我们在参观中学习,在学习中提高。因此,营造一个舒适文明的参展环境,是每一个参观展览者所迫切希望并共同创造的。参观,我们应该注意些什么?

展览馆是高雅的文化场所,人们必须注意自己的着装。要根据不同类型的展览,选择相适宜的服饰。去蜡像馆、水族馆可以当作一次休闲活动,随意的穿着凸现平和与轻松,衬衫、牛仔裤就相当适合这种娱乐的氛围。但如出席画家的个人作品展,就必须视为正规的社交场合。尤其对于一些知名的画家或者外国朋友而言,随意的着装是对主人的轻视和不尊重,

西装革履可能是比较安全的打扮。

进馆之前,要遵照工作人员的指示,寄存长柄阳伞或者大型背包。展会中的许多展品都是珍贵的文物或者画作,既容易受到损伤,又具有不可恢复性。而为了让游客和展品有更近距离的接触,很多展览的组织者常常体贴地不把展品紧锁在玻璃橱窗内。这就是对参观者文明修养的考验,需要大家自觉地爱护展品,既要避免不小心碰落或碰坏了展品,更不能够因为一时喜爱而任意碰触展品。

随身携带数码照相机已经成为许多旅游者的习惯,给喜欢的景致留影实在是举手之劳。但是,并非所有的展品都能承受游客的闪光灯。如上海博物馆花巨资使用昂贵的感应式照明设备,就是为保护珍贵的字画不会因为灯光的长期照射而褪色受损。但是博物馆为保护文物的煞费苦心,在参观者的不自觉面前仍是那么乏力,即使工作人员再三劝阻,依然可以看见偷偷摸摸的闪光灯此起彼伏,

展览馆不是嘉年华,嘈杂喧闹的环境无疑会引起旁人的反感,影响他人阅读说明、欣赏展品的心情。即使你有实力对展品发表评论或者想相互讨论,也应该放低音量,不要高谈阔论。参观时应随着人流缓慢踱步,仔细观赏,不要心烦气躁地到处乱撞,即使有急事要先行离开也不能快速奔跑。孩子们在展厅里常常嬉笑打骂、互相追逐,不但打破了展馆原本安静的环境,更常常会冲撞到其他的参观者,老师和家长应该有正确的引导。

欣赏绘画和书法作品时需要有一定的空间,因此参观者与作品之间2米左右的距离是必不可少的。不要把这一距离当作理所当然的通道,即使有特殊原因必须从参观者面前走过,也一定别忘记道声“对不起”。





中

外

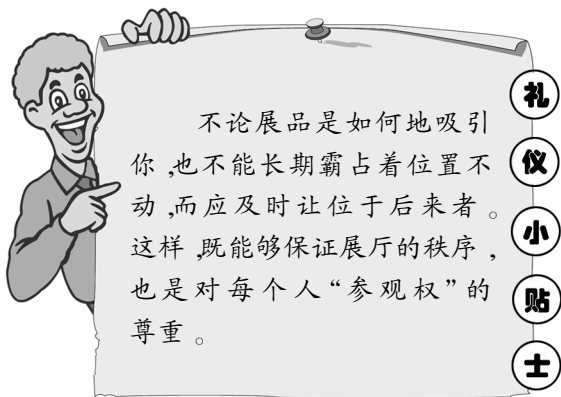
礼

仪

集

萃

随着文化事业的蓬勃发展,会有越来越多的展览成为我们的“文化大餐”。2010年的世博会,更有无数展会吸引中外朋友前去参观。当你参加这类活动时,别忘了:做一个高雅、文明的参观者。



## 身处“知识的殿堂”

莎士比亚说：“生活里没有书籍，就好像没有阳光；智慧里没有书籍，就好像鸟儿没有翅膀。”现代图书馆就是洒满着阳光，能为你插上腾飞翅膀的场所。任何人都可以徜徉其中，汲取知识，开阔眼界。但是，无论在学校阅览室还是在街道图书馆，常常可见与文明背道而驰的举动，为“知识的殿堂”抹上了不和谐的色彩。那么，在这理应文明的场所，应该如何塑造文明呢？

无论你的生性多么活泼好动，来到图书馆或阅览室就一定要遵守“静”字的约束。一个宁静的环境，能让读者心无旁骛，让治学者抓住思维的火花，让迎考者提高记忆的效率。每一个人在享受安静的同时，也不能制造噪音，学习的氛围需要大家共同来营造。试想：当你在潜心阅读、认真思考的时候，有人看到一则笑话便旁若无人地大笑出声，有年轻情侣勾肩搭背打情骂俏，有三五好友高谈阔论击掌拍桌，这些人破坏了阅览室安静的环境犹不自知，怎能不让人厌恶呢？除了不应大声喧哗外，还应注意起身或落座时轻放坐椅，走动时注意自己的脚步声，尽量避免高跟鞋发出的“笃笃”声，手机也要记得调到振动挡。

随着人们对知识的渴求不断升温，阅览室里常常人满为患，难觅空位。除了公共配套设施不足的原因，更多是因为“占座”的风气造成的人为紧张。在阅览室，一个人占两三个位置是常有的事情，后来的读者好言请求挪开占位的书包，换来的大多是“朋友马上回来”的托词。电脑阅览室这样的情况





中

外

礼

仪

集

萃

就更多了,有读者火急火燎地要去查一条资料,却看到所有的电脑均被人占用,其中不少人在看报聊天,并没有操作电脑。这样的“占位”不但浪费了宝贵的资源,更耽误了别人的时间,也在无形之中让自己成了一个名副其实“不受欢迎”的人。

有些读者为了自己的方便,常常一口气搬来一大堆书籍放在桌上慢慢查找,直到临走才把书放回书架,而其中不少书却从头至尾未曾使用过。也许个人是享受到了些许的便利,但却占用了大量的图书资源,让真正需要的人找不到急用的书籍。还有不少读者从不使用挡书板,总是让书“流浪”在外,或者“走错家门”,要知道图书的排列都按照一定的分类和次序,只要知道索书号就能极其方便地查找和取阅。随便乱塞图书不但会增加工作人员的工作量,更会使后来的读者无从觅之,只能望书兴叹。

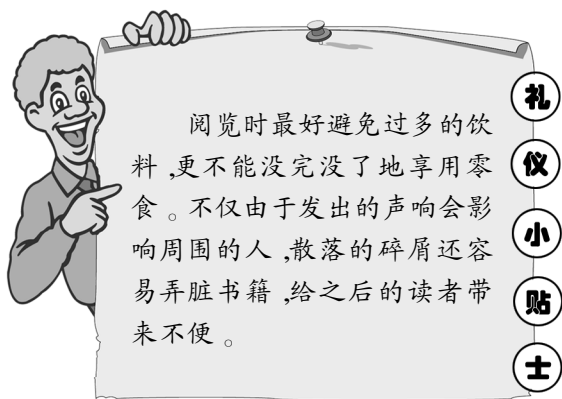
在书籍上做批注是许多人的学习习惯,以此来加深理解,也方便以后的查阅。不过这种方法只限于自己的藏书,对于图书馆的公用书籍,实在应该“手下留情”。很多人有这样的体会:心情愉快地借来一本习题集,却发现先前的“好学者”已经把所有的题目做满,这样的习题集对后来者来说,已是毫无用处的了。即使是文学作品,过多的画线或批注也让之后的读者无法欣赏到原汁原味的著作。

在阅览室读书,遇到感兴趣的内容,可以抄下来,或者就近利用图书馆的复印机,但是不能给书籍开天窗。虽然说“窃书不算偷”,撕下数页也够不上“窃书”,但这种损人利己的做法绝对称不上是君子的行为。上海某高校曾经办过一个特殊的展览,展品就是来自图书馆、阅览室的破损缺页的图书、杂志。只见不少昂贵的精装书已经残缺不全,许多精致的图片集“天窗”不断,更多的专业书被笔记批注涂抹得面目全非。



这些“惨遭厄运”的书籍难道不是对人们礼仪水准的检测,是对社会公德的警示吗?

读书让人更加睿智,读书也理应让人更有修养。善待图书,善待阅读环境,你的书才算没有白读。难道不是吗?





中

外

礼

仪

集

萃

## 高雅地欣赏高雅艺术

2006年6月的一个夜晚,世界著名小提琴家安妮—索菲·穆特在东方艺术中心举行独奏音乐会。当全场观众屏息静气地欣赏着美妙的音乐时,穆特却放下了琴弓,要求一位不断对着她拍摄的男观众立即离开:因为相机上红色的测光灯令她无法专心演奏。一场原本堪称完美的演出,就这样令人遗憾地失去了满分。无独有偶。国庆佳节中,在同一地点,谢米扬·毕契科夫率领科隆广播交响乐团为大众呈上一道音乐佳肴,在演出勃拉姆斯的《第四交响曲》时,三次乐章的间隙,都出现了零落的掌声。这一大煞风景的状况使许多音乐爱好者感到不快,甚至感到十分丢脸。

剧场、音乐厅,是高雅的文化场所,出入其中,需要有高雅的举止和良好的修养。

首先要做到提前入场。一般情况下,在开演前一刻钟就应该到达,让自己有足够的时间会合亲友、领取节目单、存放衣物或使用洗手间。在开演前五分钟,所有的人都应入座,这样就不会影响其他观众,也不会影响台上的演出。当你必须从已落座的人面前通过时,一定要向对方说一声“对不起”,然后侧身而行,尽量不要碰到对方的身体。按照国外惯例,如果走道够宽,你的脸要朝着观众而不是舞台。但是万一你迟到了,那么就只能在场外等候,在两首曲子的间隙或中场休息时才能进去。

全神贯注、屏息静气是观众的最佳状态,也是对演员起码的尊重。剧场内不能抽烟、吃零食、嚼口香糖,尤其是不能吃

带壳的食物。任何声音,包括你开启易拉罐、撕拆塑料包装袋、咯吱咯吱吃糖等发出的噪音都要比你自己的想象的要严重得多。在演出时,大声咳嗽也是一种粗俗的行为。如果喉咙不舒服,至少应带好润喉片,或者以吞口水来克制。演出中不能交头接耳,即使是最轻、最短暂的也不行,更不用说絮絮叨叨的谈话了。尤其是听音乐时,任何一点细微的声音都会让观众和演员恼怒。因此真正有修养的人,哪怕翻看节目单都是小心翼翼、悄无声息的。

支持和鼓励演员是对他们最大的尊重。演员登台或退场时,观众应表示欢迎或感谢;演员展示了高难度的技巧,观众应表示欣赏和赞叹;即便个别演员表现失常,观众也应该给予充分的谅解,不要随便鼓倒掌、乱起哄;对待特别喜欢的演员,可以上台献花,也可以鼓掌要求加演节目,但都要适可而止;演出结束演员谢幕时,全体观众都应该起立鼓掌,感谢演员的辛勤劳动和精湛技艺。所有这些做法,都以不妨碍或打断演员的正常演出为前提,否则,就有违初衷了。

观众席的灯光虽然比较昏暗,但是人们还是要注意举止优雅。有人坐得东倒西歪、前仰后合;有人伸长了双腿,或乱跷、乱踩;有人情之所至,无所忌惮地站起来欣赏;还有些情侣把剧院当作约会场所,耳鬓厮磨、缠缠绵绵。所有这一切,都与高雅场所应该具有的礼仪形象相距甚远,难道我们不应该自律吗?

观看演出还要有一定的文化修养。如在欣赏《弥赛亚》时,当合唱队唱出“哈里路亚”的时候,全场都应该起立,这已是约定俗成的礼仪规范。交响乐和奏鸣曲乐章之间不鼓掌,这也是普遍的共识,了解一些音乐知识,就不易犯类似的低级错误。





中

外

礼

仪

集

萃

在国外,尤其是欧洲,人们到剧院、音乐厅等场所都正装出席,以表示对演员的尊重。现在虽然要求不如以前那么严格,但多数人还是认为穿着正规些较好。尤其是观看歌剧、出席古典音乐会,所有的人都会西装革履或长裙摇曳,表现出对这次活动的重视。所以,人们最起码应做到整齐、干净、得体,使自己与环境的优雅融为一体。当然,并非所有的演出场所都有这样的要求,如你出席的是摇滚音乐会或爵士音乐会,那么任何服装都会被接受,只要不过于有碍观瞻。

观赏是一种享受,但观赏的同时,也是你礼仪风采展示的时候。以高雅的姿态来欣赏高雅的艺术,不正是现代文明人的基本素质吗?



## 卡拉 OK 谁作“主”？

湖南的“超女”风头正盛，上海的“好男儿”硝烟又起。选秀节目收视率的节节攀升，迎合了“想秀就秀”的时代口号。但并非人人都有胆量和机遇登台放歌，那么卡拉 OK 就成了“我的舞台我作主”的最佳选择。无论两三好友的休闲聚会，还是同事客户的交际应酬，KTV 都在人们的选择之列。KTV 里唱歌，既能增强信心，又能锻炼唱功，还能增进彼此的了解和友谊。

然而，每一次 KTV 之行都能留下美好的回忆吗？为什么有些“麦友”让同行者有夺门而出的冲动？KTV 包房里，有什么需要注意的礼仪规范吗？

首先，你是“麦霸”吗？这是最让人躲避不及的“麦友”。一个“麦霸”就足以让一屋子的人兴致全无。一般而言，KTV 点歌尽量遵守一人一首的原则，一个轮次一个轮次地进行。连唱两首的情况就应该尽量避免，更不要说一连唱上十首都舍不得放下话筒了。有些人一坐到点歌器前就有不点完不罢休之势，一点就是刷刷两页。于是就变成了“独唱音乐会”，听得众人大为光火。

抢歌也常常让人无法忍受。卡拉 OK 的规则是“谁点谁唱”，除非点歌前就说好是“共同点歌”，或是点歌者主动邀请一起唱。因为点歌者很可能对所点的歌曲别有深意：你怎么知道这首《我在身边》不是借机表白？你又如何知道那首《掌心》不是借景抒情？更有可能的是已在家苦练多日想要好好炫一下，碰上抢歌者，岂不是大煞风景？面对“我也一起唱”这





中

外

礼

仪

集

萃

样的要求,拒绝吧又不好意思,接受吧又心有不甘。“算了,我不唱了,你唱好了。”这样一来,原本融洽的气氛就会荡然无存。

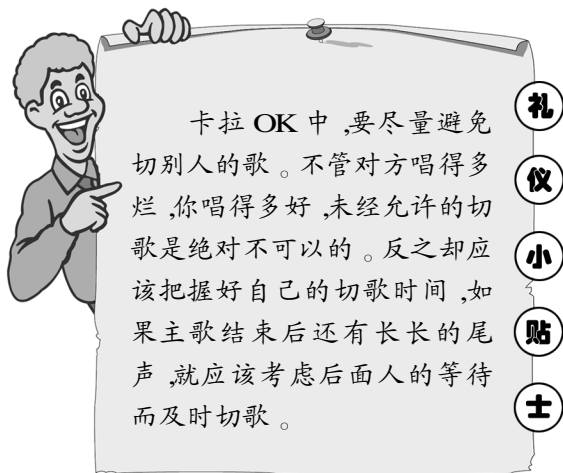
跟唱也是相当失礼的行为。五音不全带人跑调的自然是可气可恨,就算是声如天籁也未必受人欢迎。不经允许的跟唱不但会影响歌者的心情,更有可能被误以为是暗指对方唱得不好而故意炫耀自己的唱功。除非你能帮对方配个绝妙的和声,否则最好还是克制住自己“跟唱”的冲动。

点歌是一种水平,更是一种修养。不要轻易尝试自己无法驾驭的高难度歌曲,否则自己唱得声嘶力竭,旁人听得也痛苦非常。音域窄的别去尝试李娜的《青藏高原》,声音粗的别去挑战李玟的《想你的365天》,女性去唱男声独唱歌曲绝不会有好的效果。对所点的歌曲要有基本的了解,尽量挑选适合自己的歌曲。音域窄不是你的错,唱不上 **HIGH C** 也很正常,挑战极限当然也是勇气可嘉,但是要逼迫别人一同受罪就绝对不够明智了。

卡拉 **OK** 虽然可以随意地“秀出自我”,但是也要注意同行者的喜好,彼此迁就才能彼此尽兴。喜欢戏歌的和票友们一起固然可以唱个痛快,但是如果同行者大多是爱好流行的,那《祥林嫂》连着《沙家浜》就会让人厌烦。有人喜欢伴着歌声起舞,那一首接一首节奏感不强的民歌就让人讨厌。有些流行歌曲的歌词或 **MTV** 画面过于前卫,一不小心就让人感到尴尬,对你格调的评价也顺势作了减法。一般来说经典老歌和流行金曲都是安全而讨巧的,这边一首《在水一方》依旧优雅深情,那边一首《想唱就唱》同样青春无敌。耳熟能详的曲调,抑扬顿挫的旋律,即使不能举惊四座,但是至少不会惹人厌。

挑选合适的 KTV 场所也是非常重要的。同学聚会希望价廉物美,“麒麟”“麦迪森”自然成为首选。公司活动或招待客户要的是效果,那么场所环境、音响设备、饮料供应和服务设施就显得重要。与外国客人同行,还需要事先了解 KTV 的歌曲储量,要不挑选半天,外国朋友却找不到自己能唱的歌,岂不让宾主尴尬!“钱柜”“统领”等 KTV,就能满足大多数人的要求。

用话筒秀出自我,勇敢地说一声“想唱就唱”。希望每一次的 KTV 之旅,都能让你我尽兴而归。





中

外

礼

仪

集

萃

## 舞者的风度

在公园一角,在休闲广场,有越来越多的男女随着音乐翩翩起舞。无论是节日的联欢,还是生日的派对,交谊舞总能为人们创造和谐,创造欢乐。舞会,无疑是人们展示魅力的地方,但是舞会,也是一个讲究礼仪的高雅活动场所。

参加舞会的人,都必须把自己打扮得整洁得体,但是服装要与舞会的氛围协调一致。出席正式舞会,男士最好穿深色西装,如果是夏季,可以穿淡色的长袖衬衣,打领带,但穿西装短裤、沙滩裤去跳舞是不礼貌的。女士则宜穿裙摆较大的裙子,搭配色彩协调的高跟皮鞋,使舞姿更飘逸动人,职业套装一般不适宜于舞会。但如果是参加“迪斯科专场”舞会,装扮就比较随意,T恤、牛仔裤、超短裙、运动鞋都可以穿。人们只求在扭摆中宣泄得酣畅淋漓,过于正式的服装反倒成了累赘。

跳舞时人体距离较近,因此要避免身体有异味。舞会当天不要吃蒜、韭菜等带刺激气味的食品,也不要喝酒或大量吸烟。晚饭后最好漱一下口,或使用口腔清新剂,不要让满口异味吓跑了你的舞伴。如果你有宜人的香水,这时使用是再恰当不过了。

舞会总是由主人夫妇和主宾夫妇开舞,其他人要报以热烈的掌声,然后再走下舞池。结伴而来的一对男女,第一支舞曲应该共舞。从第二支曲子开始,就可以有意识地交换舞伴,以便认识更多的朋友。男士可以大方地走到女士面前邀舞,如果女士有家人同在,则应先向他们点头致意。女士不要轻易拒绝他人的邀请,如果实在想拒绝,也要注意分寸和礼貌用



语,表达要委婉,如“我有点累了,想休息一下”。或“这支曲子我不喜欢,我们跳下一曲吧”。不过,如果你已经拒绝了一位邀请者,那么,就只能在事先有约的情况下才可以接受另一男子的邀请。在一次舞会上,最好不要拒绝同一男性两次,以免引起对方的误解。一般情况下,女士是不用主动邀请男士的,但有时需要请长者或者贵宾时,也可以不失身份地表达:“请您赏光”或“我能有幸请您跳舞吗?”不过,对于女士的邀请,男士可不能拒绝噢。

舞会中,男士必须体现绅士风度。例如:跳舞中要与舞伴保持一定的距离,舞步要稳健,动作要协调,跳华尔兹时发现女士晕眩,要做好“护花使者”,直到她恢复正常。在一支曲子结束后,要礼貌地将女士送回原座位,道谢后,再去邀请另一位女士。更重要的是,男士要顾及到所有参加舞会的女子,特别不要忘记邀请舞会的女主人、刚被介绍认识的女子以及坐在身边的女士跳舞。那种只想邀请年轻、漂亮的而无视于年老、平凡女性的男子,是称不上有绅士风度的。

跳舞时应与舞场中其他人的舞蹈方向保持一致,一般按逆时针方向绕行,不能在舞场中横冲直撞。跳舞时不小心撞到了别人或踩了对方的脚,应马上说“对不起”。若别人因此而向自己道歉,则可大度地表示“没关系”。暂时不跳的人应该安静地坐在一旁,欣赏别人的舞姿。如果要交谈,也决不要高声喧哗、大声说笑。如果想到舞池的另一边,一定不要穿场而过,而要从舞池边绕过去。

由于卡拉OK的流行,眼下许多舞场也准备了唱歌的设施。但既然是舞会,应该是以跳舞为主,因此点歌者要注意所选歌曲的节奏应该是适合于跳舞的。不要光顾着自己一展歌喉而《青藏高原》紧接着《芦荡火种》,让众多舞者干晾着或者





中

外

礼

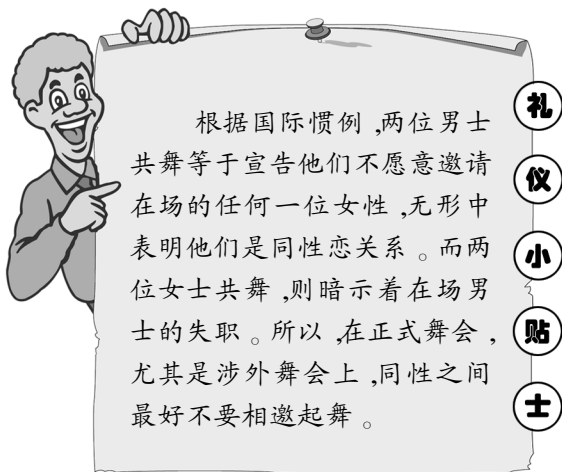
仪

集

萃

无法踩准节拍地乱舞。

跳舞真是一项有利于身心健康的娱乐活动。当你和舞伴配合默契地随着音乐翩翩起舞时,一定会感受到一种因和谐而产生的愉悦。跳舞会让你拥有许多新朋友,只要你有娴熟的舞步、优雅的举止和良好的修养风度。



## 尊重宗教礼仪

宗教从诞生以来就在人们的生活中起着举足轻重的作用。繁华的都市中、悠闲的山林间,各种各样的宗教场所既为虔诚的信徒提供着心灵的港湾,也为城市山野增添了一道独有韵味的风景。宗教自由在现代社会已经成为绝大多数国家的默契,而尊重他人的宗教信仰和宗教场所,也是最基本的礼仪准则。

人际交往中,避免谈及宗教问题是比较保险的做法。宗教信仰不是文学作品,不是球队明星,议论一番、争执一番,既无伤大雅,又能活跃气氛。宗教问题最忌讳夸夸其谈、肆意评论,稍有不慎,就会被认为是恶意抨击。不要认为自己对各个宗教的理解已经非常的透彻,且不论世界三大宗教截然不同的教义,就是同一宗教也有众多分支别派。你在这里赞扬马丁路德的宗教改革,也许对方却是个虔诚的天主教徒;你在一旁大谈佛教禅宗的教义,也许对方却是藏传佛教的信奉者。宗教问题,源远流长,不但和历史文化息息相关,更和世界政治有着千丝万缕的联系,所以日常的交谈和洽公,最好不要涉及这个雷区。

无论你有无宗教信仰,都要尊重对方的宗教习惯。国内有一摄制组就曾经在中东遇到不小的尴尬,年轻漂亮的女主播常常在户外报道沿途见闻,而时时有路人向他们愤怒不满地挥动手臂,一些餐馆也拒绝接受他们用餐。原来,中东阿拉伯国家的妇女都有包裹头巾、不露秀发的习俗,有些保守的国家和城市还要求女子蒙上面纱。如果能够做到“入乡随俗”,





自觉地蒙上头巾,不但能得到当地人的认同和赞赏,也会使自己的行程更加畅通无阻。此外,不把猪肉食品带入清真餐馆,不用荤腥招待佛教徒等,都是你在涉及宗教时必须注意的细节。

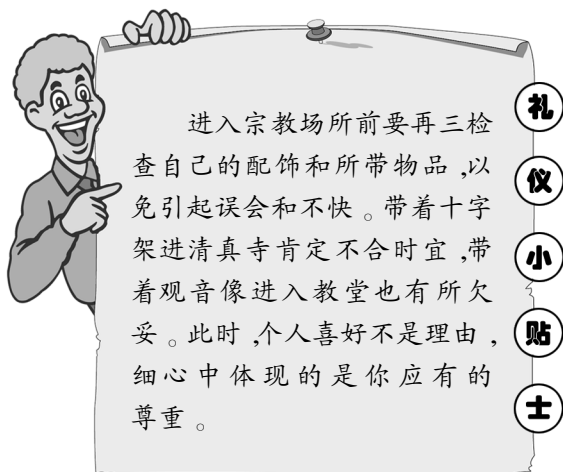
到宗教场所,必须注意自己的衣着。梵蒂冈是世界天主教的中心,也是天主教徒心目中的圣地,每天这个弹丸之国都要接待成千上万的朝圣者和旅游者,但是冯小姐却止步于巍峨华丽的圣彼得大教堂前。原来,教堂婉拒衣冠不整者入内,而冯小姐身穿的吊带衫和热裤都被认为是“不够庄重”的装束。当然,穿背心、拖鞋的游客也被视为“拒绝往来户”。进入清真寺或印度教的寺庙,都应该记得自觉脱鞋,以保持寺内的干净整洁。所以一定要记得事先更换干净的袜子,至少不能散发异味。清真寺一般还要求女子裹上头巾,不露出头发,因此,到埃及、土耳其等国家旅游,随身携带一条围巾会方便许多。

进入宗教场所,要尊重神职人员和其他信众,即使本人不是信徒,也应该保持肃穆,不能点点戳戳,妄加评论,更不能和神职人员争论不休,批评教义。寺庙庵堂里,不能刨根问底询问僧尼的俗家姓名,应该以师傅、师太相称。遇到僧尼,应当恭敬地行合十礼,不要理所当然地使用握手礼。同样在道观里,也要尊称道士为“道长”、“法师”,任何追问其身世背景的行为都是不合礼仪的。

进入宗教场所,必须遵从场所内的规定。清真寺虽然接待参观者,但是非穆斯林除非得到阿訇的许可,不得进入主要祷告区。参观寺庙时,是否跪拜佛像固然取决于个人,但是绝不能在佛像前的跪垫上放置物品或坐下休息。无论是寺庙还是教堂,未经许可,都不能擅自闯入僧尼和神甫的居室。教堂

一般都欢迎慕道者一同参加弥撒,非教徒固然可以不用一同唱诗祷告,但是应当随大流一同起立或坐下,“鹤立鸡群”是非常失礼的。领圣餐的时候,非教友也应该主动婉拒。此外,不要给正在布道的神甫或正在讲经的僧人拍照,想与神职人员合影一定要先取得对方的同意。对于宗教场所内的一切物品,都应当自觉爱护,除非得到允许或了解其用途,不要随意触碰。如果把教堂门口的圣水盆误认为是洗手盆,那该有多尴尬呢!

选择宗教信仰是每个人的自由,而尊重他人的宗教信仰则是每个人应当遵守的礼仪准则。有了“尊重”这个前提,相信你在任何宗教场合都能够泰然自若,庄重有礼。





中

外

礼

仪

集

萃

## 自律 旅游者

古人云：“读万卷书，行万里路”，旅游无疑是增长知识、开阔眼界的极佳选择。因此，皓首穷经的学者乐意放下手头的文债，登上旅行社的大巴；囊中羞涩的学子宁愿省下零用钱，背上简易的行装，去感受古老长城承载的历史凝重，去赞叹世界屋脊洒下的雪域圣洁。旅游的魅力，让无数富裕起来的中国人，走出家门，走出国门，把足迹印在了世界的各个角落。

当今的旅游，固然已经成为一项产业，但是作为旅游者的我们，却不是随心所欲的“上帝”。人在旅途，只有提高文明素质，杜绝不文明行为，才能成为受人欢迎的旅人和游伴。

准时是旅游者最需要铭记的准则。胡小姐借着休假的机会报名参加北京七日游，行程还未过半，同团的旅伴们都开始对她冷眼相对。其实胡小姐待人热情、幽默开朗，就是有个“迟到”的坏习惯。她每天早上花大量的时间化妆，出发时间过后才姗姗来迟，每到景点总是喜欢拍摄大量照片，还要把景点介绍细细阅读，导游催促几次才依依不舍地离开；如果经过纪念品商店，更是乐不思蜀，完全没有时间概念，总是让一车人心急火燎地等她。旅行团的时间安排都非常紧凑，牵一发就可动全身。一个人的任性就可能导致团队无法完成预定的计划，至少也会让游览时间打了折扣。所以在景点自由活动之前，一定要听清楚导游宣布的集合时间，留有充足的提前量，即使还没有玩尽兴，也要以大局为重，遵守导游的安排。如果你没有这样的认识，那就只好尝试单人背包游了。

爱护环境是旅游者必须具备的公德。当你漫步在秋日的

栖霞山,看到漫天鲜艳的枫树红叶和满地惨白的塑料饭盒为伍,会有怎样的心情?当你流连在春日的苏州园林,看到匠心独具的墙壁廊柱上有“某某到此一游”的字样,也一定会感到惋惜。自然环境和景观文物大都是不可再造的资源,任意摧残和毁坏终将让人类自食其果,因此,随处抛弃垃圾,随地吐痰、吐口香糖,到处随意吸烟、乱扔烟蒂等,都是对环境的破坏,需要每个旅游者自律。

行为检点是旅游者起码的修养。出门旅游虽然是为了放松自己,但绝不等于可以不拘小节。有人在他人面前袒胸露怀、脱鞋脱袜,在房间外穿着睡衣活动;有人在公共场所高声呼朋唤友、猜拳行令、喧哗吵闹;有人不肯有序排队,争抢拥挤、插队加塞;有人说话脏字连篇,动辄大发脾气、恶语相向,缺乏基本的社交修养;有人讲黄段子、传播封建迷信及胡编乱造的政治笑话,热衷于低级趣味;还有人贪小便宜,吃自助餐多拿多占,离开宾馆取走非赠品……凡此种种,都是极不文明的表现,已经引起国内外公众强烈的不满。

尊重导游也是旅游者们需要注意的问题。何先生是历史爱好者,说起明清史如数家珍、滔滔不绝,常常在旅游时与导游抬杠。参观故宫时,无论在乾清宫、坤宁宫、九龙壁、珍妃井,导游的介绍总是结合野史、秘闻,结合了电视台热播的清宫戏和大众热衷的武侠名著,让游客听得津津有味。但何先生动辄打断导游的叙述,纠正他的说辞,让导游大为尴尬,其他游客也感到相当扫兴。旅游毕竟不是上课,景点也不是课堂,导游的介绍即便是“关公门前舞大刀”,只要不是非纠正不可的问题,最好是一笑而过,或者找个合适的机会与导游私下交流,给导游足够的尊重。

旅游时还要相互关心、相互帮助。有人扣子掉了,递上一





中

外

礼

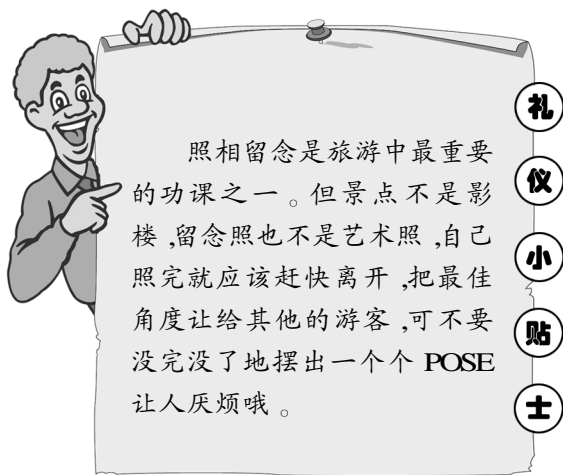
仪

集

萃

个针线包 ;有人被蚊子咬了 ,送上一盒万金油 ;有谁身体不适 ,把前面 靠窗的位置让给他 。反之 ,不要过于介入其他游客的活动 ,如随便批评别人的装束、化妆 ,随便议论别人购买的物品 ,讥讽别人的习惯或行为等 。出门在外 ,人人都是为了寻找欢乐 ,求同存异 ,相互谦让是最好的相处之道 。

让我们相伴出游吧 ,拣一颗海南沙滩上的贝壳 ,喝一碗内蒙草原的酸奶 ,走一回西子湖畔的断桥 ,留一张梅里雪山的情影 。请记住 ,当我们离开时 ,带走的是最美好的记忆 ,留下的是我们文明的足迹 。





## 请爱护你临时的“家”

出门在外,离开了熟悉的环境,免不了有一份忐忑,有一份疲惫。这时能让你获得放松的,就是你临时的栖身之所——宾馆。宾馆是遍布全世界处处可寻的“家”,虽然只是暂时歇脚的驿站,却在短短的几日间,充当了旅行者的会客室、办公室和起居室,满足你各种不同的需要。从青年旅馆到五星级大酒店,在全世界的任何一个城市,旅者们都能够找到最适合自己的“家”。

“宾至如归”是许多宾馆的服务宗旨。确实,现代宾馆越来越注重人性化的服务,也越来越能为宾客提供有如家一样的温暖。但是,作为匆匆过客的你,能否当好临时的主人?当你获得了家的温馨后,又能否珍惜这个临时的“家”?

宾馆给你第一个感觉就是它的整洁,因此保持卫生是你的责任,也是对客房服务员辛勤劳动的尊重。个人用品要分类安放在合适的地方,大物件可放在壁橱里,小物件可放在抽屉内,有条不紊不仅看起来舒服,也方便取用而不易丢失。休息之后,应把被子略加折叠,摆放整齐。虽然服务员每天都会来铺床,但是床上一团糟总不是作为主人应有的风格。果皮纸屑不要乱扔一地,沾上碎屑的地毯收拾起来特别困难。在使用空调的客房里最好不要吸烟,烟灰乱弹,烟头乱扔不仅脏乱环境,还容易烧坏毛毯、地毯,甚至引发火灾。使用浴缸、脸盆后,一定要把水放掉,不要留给服务员处理。清洗衣物时要尽量动作轻柔,不要让水花四溅。洗净的衣物不准晾在阳台、走廊或窗外,只能挂在浴室内。凡此种种,只是举手之劳,但





中

外

礼

仪

集

萃

却换来了舒适的环境,换来了愉悦的心情。

宾馆的设施如果你比较陌生,不要冒充内行随意摆弄它。带有凹凸的胶垫是防止摔倒用的,正确的位置是放在浴缸里;厚厚的地巾是擦脚用的,不能把它浸得透湿,浴缸边的拉绳,是不舒服时报警用的,不要因为好奇而上演一出“狼来了”;隔水帘的底部是要放在浴缸内的,否则就会水漫金山让你无处落脚。冷热水的标记也不千篇一律,在英国,标着字母“c”的是冷水(Cold),但是在法国“c”却是“Chaud”(热)的简称。所以,在宾馆要“不耻下问”,绝大多数的疑问、难题,只要你肯咨询一下,都会迎刃而解的。

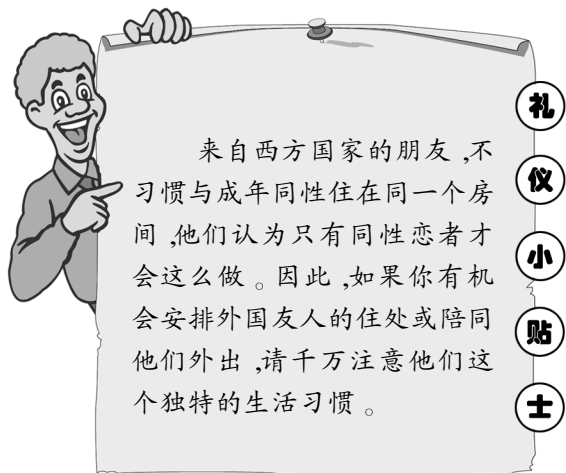
宾馆是供人休憩的地方,保持肃静是其最基本的规矩。在大堂、电梯、走廊、花园等处,都要注意降低说话的音量。大声喊叫、高谈阔论或尖叫、狂笑等都被视为没有教养的表现。即使在自己住的客房里,也要保持安静。音响、电视不要开得太响,有客来访不要在门口大声寒暄,跺地板、敲墙壁等过于兴奋的举动更应该杜绝。多数情况下,进入自己的房间后就应立即关上门,以免房内的声音传出去骚扰他人。

宾馆尽管努力塑造着“家”的感觉,却不允许客人像家里那样随便。内衣、睡袍、背心、裤衩等“卧室装”是不能出现在任何公共活动场所的。哪怕只是去隔壁找自己的同伴,也应该披上一件外衣或披风。还有人贪图方便,穿着拖鞋就来到餐厅用餐或找人,这可会让外国客人目瞪口呆的哦。

对宾馆工作人员的劳动,要给予充分的尊重。如果她们想打扫房间而你正有所不便,可以轻声要求她们稍后再来。如果缺少纸巾或洗漱用品,可以要求服务员添加,但不要又用又带,把剩下的纸巾、肥皂、梳子一股脑儿携走。当对方为自己提供了服务后,一定要立即向其表示道谢。切忌居高临下,

百般挑剔,成为“难伺候”的客人。在有付小费习惯的国家里,支付小费就意味着对服务人员的尊重,中国人也应该入乡随俗。

一生中,人的足迹可以踏遍世界各地,可以驻足无数宾馆酒店。如果每次离开时,你都能得到宾馆服务生真诚的笑容和致谢,那么你就是一位受欢迎的客人,或者说,是临时的“家”中合格的主人。





中

外

礼

仪

集

萃

## 营造和谐的海天一色

阳光、沙滩、飞溅的浪花、盘旋的海燕，浪漫而舒适的海滨似乎已经成了享受生活的代言。无论是终日忙碌的白领，还是一掷千金的富豪，都希望能够在海风与阳光的洗礼下，让疲惫的身心得到一次彻底的释放。也正因为如此，夏威夷的沙砾和椰树，一直是旅游者梦想中的天堂；马尔代夫的蓝天和碧海，不断让休假者趋之若鹜。而一向与海滩无缘的上海，也终于在奉贤东芦潮港拥有了一处美丽的“碧海金沙”，虽然是“人工制造”，也足以让久居城市的市民兴奋起来。

海滩上的人们最渴望的是与自然亲密接触。我们能够在海浪里嬉戏，在细沙上追逐；我们可以踏着帆板体会冲浪的刺激，也能筑起沙堡回归童年的无忧。可是，这里的自由无羁是否就意味着随心所欲呢？沙滩既然是公共场所，也就一定有与之相应的礼仪要求。

不要携带“违禁物品”进入海滩。公共海滩未必有带着红袖章的管理员一遍遍巡视，入口处也不一定能够找到正儿八经的“告示”，但是依然有公认的“沙滩违禁物”。赤脚漫步在海滩上，体会着脚底软软的细沙，让凉凉的海水轻轻地漫过脚踝，即使是想象，这也是无比舒适的画面。但是如果你的脚下满是吃剩的食物、宠物的粪便，时不时让你踩到个危险的“地雷”，是否会让你的好心情霎时变得阴霾呢？更不用说碰到碎玻璃造成流血事故了。所以，人们应避免携带大量的食物和宠物进入海滩，如果需要饮料，也不要携带容易造成伤害事故的玻璃瓶和金属罐。即使是安全的纸巾和塑料瓶，也要保证

放在自己的“领地”中,离开时,一定不要留在沙滩上。

在海滩上要照看好自己的物品,不要让它们成为猝不及防的“暗器”。孙小姐和朋友们在海滩度假,微风的吹拂,阳光的轻抚,让孙小姐一扫多日的疲惫。突然,一阵大风,只见一把遮阳伞向她们飞来,尖锐的伞柄让孙小姐躲避不及,差点造成伤害事故。虽然之后遮阳伞的主人连连道歉,孙小姐的好心情却被破坏殆尽。携带遮阳伞进入海滩是人之常情,但一定不要让你的阳伞成为安全隐患。孩子们用来玩沙的铲子和耙子,正常使用是玩具,随意乱丢就可能成为危险的“陷阱”。沙滩排球是大家喜爱的运动项目之一,也为海滩增添活力,但是并非所有的运动项目都适合沙滩,尤其是类似飞碟之类的物品,千万不能乱扔乱抛,以防造成伤害与争执。

不少欧美人士喜欢不受束缚地享受阳光与海水,因此国外不少海滨特设了专门的“天体沙滩”。在那里,无论男女老少,都赤裸身体,大家见面招呼,丝毫不见扭捏与尴尬。但有些旅游者大惊小怪,点点戳戳,更有甚者,赶忙拿出相机一阵狂拍。其实,着装进入天体沙滩已经是一种“违规”,肆意评论更是对他人的不尊重,未经允许的拍摄则更是绝对禁止的行为。是否要“天体”,这是见仁见智的问题。如果你决定进入,就应该遵守规定;如果你为人谨慎保守,请去别处海滩,不要干扰别人的享受。入乡随俗,尊重他人,服从海滩的游戏规则,才能营造出和谐的海天一色。

炎热的夏季,你愿意与阳光和海滩一起度过吗?那么请记住,美丽的海滩上,除了你的脚印,什么也不要留下。





中

外

礼

仪

集

萃



读着小说,听着音乐,伴随着阳光与海浪,无疑是绝妙的享受。但是最好请你使用随身听,震天响的音乐,对进行日光浴的人来说,也是不堪忍受的干扰哦。

礼

仪

小

贴

士

## 学做“网球绅士”

网球运动 ,孕育在法国 ,诞生在英国 ,开始普及和形成高潮于美国 ,现盛行全世界。网球场 ,已经不仅仅是一个运动场 ,更逐渐成为一个交际场 ,吸引着各方人士来此锻炼身体 ,结交朋友。由于中国的网球运动起步较晚 ,至今大多数国人依然不熟悉网球的规则和礼仪 ,甚至有人将羽毛球的一些礼仪规范照搬到网球场 ,常常引起外国友人的诧异。

如何在网球场上潇洒优雅 ,做一个真正的“网球绅士”呢 ?

网球场要求标准的网球穿戴。国际四大大满贯赛事都有各自的服饰规定 ,比如温布尔顿网球公开赛要求选手都身着白色球衣。一般情况下 ,男球手穿着带领子的半袖运动 T 恤衫和网球短裤 ;女球手穿中袖或无袖上衣及短裙或连衣短裙。平常练习时的着装要求比较宽松 ,但至少也应该身穿整洁干净的运动服。而在上海的公共网球场上 ,常常可以看到身穿无袖汗衫或者干脆赤膊上阵的球手 ,还有人把晨练服饰 ,如线衫线裤、牛仔裤、体操服、长袖衬衫等穿到网球场上。殊不知 ,过于随意的着装 ,是对对手的不尊重 ,无论你有什么好的身材 ,都是非常失礼的行为。

网球运动对于球场的要求很高 ,无论是最常见的草地球场、欧洲盛行的红土球场 ,还是国内比较多见的塑胶球场 ,维护成本都很高 ,于是就要求球手们自觉保护球场。但是不少人却不改在水泥地上打球的习惯 ,依然穿着硬底鞋或钉鞋 ,甚至不少旁观的女士穿着高跟鞋就潇洒自若地走进球场。这样容易在网球场的地面上留下痕迹 ,不论在公共场地还是私人





中

外

礼

仪

集

萃

球场,都是非常失礼的表现。进入网球场,应该穿专门的网球鞋,不仅在打球时可以弹跳自如,也能够保护场地。至于赤脚或者拖鞋入场,自然是非常不雅观的。

网球是非常注重完整性和私人性的运动,一个球场只能供两人单打或者四人双打使用。有些习惯了公园晨练的市民会随意向先到者提出共用球场的要求,甚至未经允许就进入场地自行对打起来,这会打扰到他人比赛的雅兴,在网球场上是不允许的。比赛当中不要打扰对战双方,即使是好心帮助拣球也不应在一分或者一局的当中干扰比赛。如果自己的球不小心打到对方场地,则必须等到一局结束以后再进入他人球场。像公园中许多人拣到飞过来的羽毛球就直接丢回场中,在网球场上是非常失礼的。

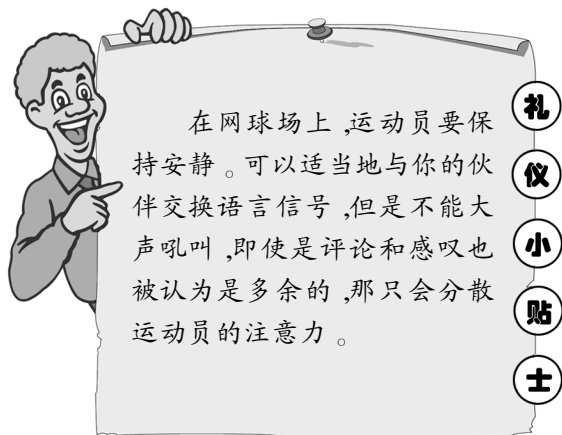
在邀请别人打球的时候应该事先了解对方的球技,并把自己的水平坦然相告。网球是注重技术的运动,对于初学者来说,满场找球是必然的情况。只有水平相当者才能彼此促进、彼此提高,享受到切磋的快感。如果水平相差太多,除非是事先明确的“教导”性质的对打,容易导致一方感到索然无味的情况。即使是水平相近的双方,如果一方击球出界或者还击下网,应该主动向对方道歉,因为你的失误让对方失去了一个练习的机会;即使打出一个星云球得分,也不应太过兴奋,也应该和对方说声 **sorry** 或者举拍示意。网球和羽毛球不同,球形、重量加上击球的速度和力量,如果击中身体会给对方造成比较大的伤害,所以在发球之前一定要提醒对方注意,确认后才能发球。而这点也常常为习惯了羽毛球的人所忽略。

爱惜一切场上的器械,不要跨越球网拣球,这不是显示跳高才能的时候。网球拍是球手最亲密的伙伴,好的网球拍价



值不菲,尊重别人的球拍也是相当重要的。不要踩到或者坐到他人的球拍,即使是无意的也相当失礼,对自己的网球拍也应该爱惜,发脾气乱摔拍子是没有教养没有气度的表现。平时应注意对网球拍的保养和爱惜,如果临到球场发现断线或者吸汗带脱落是非常尴尬的。

网球场是一块充满挑战和乐趣的宝地,蓝天白云、明媚的阳光、新鲜的空气、涔涔的汗水、悦目的场地、文明的交往,打网球为无数陌生的朋友搭起了友谊的桥梁,而黄色的小球则愉快地充当着交流的使者。网球场是竞技场,总会有激烈的争斗与拼杀在此上演,但同时人们却也可以从中感受到另外一种安详与和谐,它们源于球员所具备的良好行为素养,源于所有参与者发自内心的友善态度。但愿每一个网球爱好者都能从网球场上获得一份开心、一份愉悦、一份成就、一份满足,成为一个真正的“网球绅士”。





中

外

礼

仪

集

萃

## 行为美与体格美

现代社会中生活节奏的不断加快,使越来越多的年轻白领陷入亚健康的困扰,工作压力引起的心理问题也日益为人们关注。与其做歇斯底里的“周末号哭”一族,更多的人愿意在健身房里宣泄情绪、锻炼身体。用杠铃磨去手臂囤积的脂肪,用跑步机塑造修长健美的双腿,在瑜伽的舒缓中平复焦躁的情绪,用健美操的韵律重塑平坦的小腹。在健身房里,人们能够找回自信,结交朋友,因此,各式健身房在喧嚣的都市如雨后春笋般遍地开花,健身也成了都市人时尚的业余休闲。

来到健身房是为了放松身心,然而,褪去平时严谨的人们能否依然保持文明和高雅呢?为了不给难得的健身之行留下遗憾,健身房也需要约定俗成的礼仪规范,才能营造一个舒适默契的锻炼环境。

在健身房要自觉保持清洁卫生。无论是在跑步机上体会长跑的酣畅淋漓,还是在音乐的伴奏下跳出有氧韵律,都会让我们舒舒服服地出一身汗。出汗可以说是健身者的目的之一,但却不能成为污染器械和场地的理由。将汗水留在器械上、软垫上都是很失礼的,试想:当你举起杠铃却沾了一手黏糊糊的汗水,你一定会非常不舒服吧?己所不欲,勿施于人,健身者应随身携带一条干净的毛巾,随时擦去自己的满头大汗,并适时地把自己用过的器械收拾干净。不仅让自己始终保持着精神焕发的形象,也为后来者创造一份愉悦。

李小姐喜欢健身,却对健身房的更衣室望而生畏。并不是由于其中的设备欠佳,而是在更衣室里总是充斥着让人室

息的汗臭味。不少健身者把湿淋淋的衣服随手乱扔,甚至挂在别人的柜子前,不但给别人更衣时带来不便,更让整个更衣室都弥漫着令人不快的气味。因此,无论是什么时候,都要把自己的衣物折叠整齐,收放在自己的柜子里,不要因为怕一时的麻烦让自己成为“众矢之的”哦。

在健身房里要尊重他人。健身者形形色色,既有肌肉健美、男青年,也有腆着啤酒肚的中年人,既有身材苗条的妙龄女子,也有体态丰腴的阿姨一辈。而由于参加健身的时间长短,大家的动作熟练和美观程度也各不相同,有些人早已习惯了音乐的节奏和速度,能够跳得自信跳得优美,有些人刚刚开始学习,则难免动作僵硬、惹人发笑。但是,不论你拥有多么好的身体条件,都不要以嘲笑的眼光看待他人,更不要对别人的身材、动作和着装点点戳戳,肆意批评。健身者出于不同的需要,有不同的健身计划和方法。即便你健身“资格”比较老,也不要以内行的姿态频频打听别人的健身计划,并对此大肆评论,更不要煽动别人尝试高难度的动作。非议别人的训练计划,等于是动摇他的信心和希望,这不是尊重别人的行为。

健身房里一定要保持安静。小罗平时酷爱健身,却莫名其妙地成为小区健身房里“最不受欢迎”的人。原来他每逢跑步、举杠铃的时候,都会情不自禁地哼哼,有时还伴随着数数,而且声音都非常洪亮,这让周围的人很是受不了。其实运动的时候,随着发力发出一些声音无可厚非,但是一定要有意识地压低声响,不要让你的声音干扰别人的训练情绪。在瑜伽、健美操等训练中,接听手机也被视为非常不礼貌的行径。瑜伽讲究心平气和、安静冥想,健身者好不容易从嘈杂的车水马龙中平复了的心境,往往会因为突如其来的手机铃声而被彻底打破。中途离场更会打破整个团队的节奏和心境,也应该





中

外

礼

仪

集

萃

尽量避免。每个人的健身节奏不可能统一,自己在运动的时候不想受到别人干扰,同样,也不要 go 影响正在训练的别人。有一些运动项目要求思想集中,频受干扰,不但无法达到锻炼目的,还很容易造成伤害事故。

如果你有专门的健身教练,就要学会尊重他。对教练不能招之即来,挥之即去。如果有事情不能按时赴约,一定要提早通知,方便教练再做安排。一般来说,如果不能提前 24 小时取消约定,则应该照付本次的教练费。尊重教练的专业能力也是起码的,虽说身体是你自己的,但教练却更懂得如何塑造你的身体。不要自说自话地掌管训练时间和强度,也不要任性地更改锻炼计划,如果确实有异议,可以和教练商谈,或者干脆更换教练。

“左三圈,右三圈,脖子扭扭,屁股扭扭……”一首《健康歌》被传唱至今。越来越多的人从办公桌和电脑屏前走进了健身的行列,相信健身房礼仪一定能帮助你在健身时找到更多的快乐。



紧身运动服是健身房里的最佳服饰。过于宽松的衣服运动起来不方便,过于性感暴露的服装不仅束缚了自己的动作,也干扰了他人的注意力。首次健身之前,最好问清楚该健身房的普遍着装,避免突兀,也就能避免许多尴尬。

礼

仪

小

贴

士

## 不要为货物搬家

在琳琅满目的大卖场里挑选想要的商品,已经成为大多数市民日常生活中的一部分。开放式的货架给广大消费者提供了不少的方便,但是在这份便利之后却往往有许多不和谐的音符。你看这里有一件汗衫捏成一团胡乱塞在塑料袋里;那里有一包速冻饺子在一堆毛巾里慢慢融化;“请勿试吃”的炒货柜前散落一地的瓜子壳;新鲜的蔬菜架前都是被掰落了的菜叶……某知名超市经理在接受媒体采访时无奈地表示,每天因为这些不文明的现象,超市都会蒙受可观的损失。其实,购物中的这些行为,蒙受损失的又岂止超市?

“顾客是上帝”,但是,作为“上帝”的消费者,却依然不能随心所欲,肆意妄为。只有遵守购物场所潜移默化的礼仪规范,才能够给自己和他人创造一个和谐舒适的购物环境,才能成为一个真正让人尊重的“上帝”。

不少超市为了便于管理要求顾客将较大的背包寄放,并提供了免费的寄存箱。但是总有不少顾客不顾工作人员的提醒拒绝寄包,常常在卖场的入口处争执起来。不但堵塞了通道,也破坏了原本愉悦的购物心情。其实,“没有规矩,不成方圆”,寄包不仅便于商家管理,也让你能够自在地选择商品,算得上是合理的规则,有什么理由不去遵守?不遵守合理的规则不等于“维权”意识强烈,这时的强词夺理,只会引来周围的侧目而已。

不要为货物搬家,这是自选式商场中最基本的规则。可以想见,成为“流浪儿”的货物将给商场带来多大的麻烦:将速





冻食品放在衣物中间,食品迅速解冻而变质了,衣物也沾上了污渍成为次品;把新鲜的蔬菜丢在熟菜旁边,不但使菜叶迅速失水蔫掉,也让消毒过的熟菜受到污染。即便是同类商品也不能随便搬家:你把价值100元的商品放到50元那一档中,后来的顾客喜滋滋地选购了“便宜货”,却在收银台前受阻。一场空欢喜不算,还要引发商家与顾客间的矛盾。为了让商品归位,商场不得不增加了工作人员随时检查。这些人力和物力的浪费,实际是增加了社会资源的损耗,其损失最终还是由人们自己来承担。

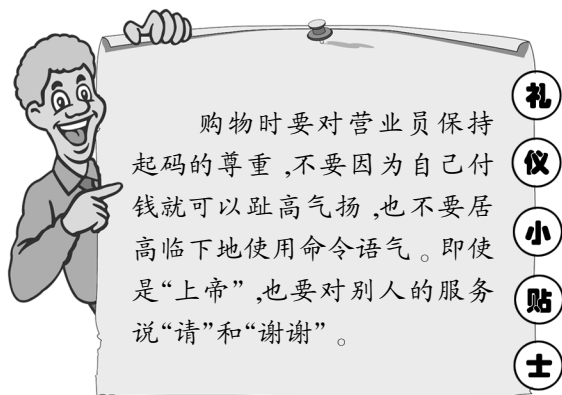
要爱惜商场中陈列的商品。美国有一句非常著名的谚语,翻译成中文就是:“不要让我看到你在捏我的桃子”。在欧美国国家,挑选水果蔬菜时,是不可以东掐一下,西捏一下的。扪心自问,你会购买被多人捏过之后变得软巴巴的桃子吗?但不少国人买饼干要掐一下试试脆度,买月饼要掐一下试试软度,买冻鱼要乒乒乓乓敲掉冰块,买洗涤品要打开密封的盖子闻闻香味……此外,还包括粗手粗脚将商品碰落在地,化着浓妆套上脱下试穿服装等,都属于不爱惜商品之列,但却是应当避免的行为。

至于为了贪图一些小便宜而违反规定抓紧“试吃”、“试用”的行为,就更难登大雅之堂了。有人一进卖场就抓起一把炒货边逛边吃,有人在免费试饮的柜台前一饮再饮,有人会打开密封的蜜饯袋尝一块又塞回原处,有人则乘人不防将护手霜挤上一团,甚至有人把旧鞋放在鞋架上,而将新鞋“穿错”在脚上……殊不知,当你为一点小便宜沾沾自喜的时候,失去的却是你的人格、你的自尊,是否“合算”?相信人人都会掂量!

在商场,要学会为他人着想。当你的购物车横在通道上的时候,要想到别人该怎么走过;当你把价格牌弄倒的时候,

要考虑其他顾客将如何了解价格 ;当你把毛巾一条条抖开的时候 ,要想到工作人员折叠的辛苦 ;当你的孩子顽皮地乱跑的时候 ,要预见到他可能会撞落商品或撞痛别人……

购物时 ,我们被尊为“上帝” ,但愿 ,你我都能成为讲文明 、有素质的“上帝” 。





中

外

礼

仪

集

萃

## 有礼有节养宠物

宠物犬“贝贝”是李小姐的“心肝宝贝”，衣食住行几乎与人无异。外出时，李小姐理所当然地怀抱“贝贝”坐上了出租车，但是司机刘师傅却不由地皱了皱眉头，他既担心小狗弄脏了椅套，又担心动物会传播病菌。而李小姐却一路以“妈妈”自称，和“贝贝”说个没完，更让刘师傅心烦不已。到了终点，李小姐把钱塞到小狗的爪子里，举起狗爪说：“来，贝贝，把钱给叔叔。”刘师傅再也按捺不住怒气，当街和李小姐理论起来。

随着生活水平的提高，各类宠物逐渐进入了一些国人的生活。寂寞的空巢老人用宠物来寄托情感，高压下的白领用宠物来排遣焦虑。宠物不仅被主人视为最忠实的伙伴，也当仁不让地成为“社区居民”之一。于是，因宠物而引发的纠纷越来越多，让我们不得不深思：怎样让宠物不扰人呢？

携带宠物与他人接触时，主人有义务使宠物保持“一米线”。养宠物的人多对自己的宠物亲密有加，怀抱宠物那是司空见惯，同床而眠也并不少见。但应考虑到，并非所有的人都愿意与动物这样“零距离接触”。有些人怕狗，有些人对动物的毛发过敏，或者对宠物携带的病菌心有疑虑。因此，主人应管好自家的宠物，不要让交往的对方坐立不安。张小姐的宠物狗“佳佳”就有些“人来疯”，见到客人来访，摇头摆尾是最起码的，亲密一点还会赏别人一脸的唾沫，张小姐非但不阻止反而还很高兴。客人们当面不好发作，心里大都讨厌“佳佳”，顺带对张小姐也能避则避。主人因宠物而遭人嫌，这恐怕是所有的主人都乐见的吧？



宠物的“一米线”不仅表现在空间距离上,也表现在心理距离上。不少主人对宠物是全身心的爱护和接纳,甚至以宠物的“爸爸”、“妈妈”、“爷爷”自居,把宠物当孩子一样地进行语言交流。当客人来访的时候,往往会招呼自己的宠物“给叔叔鞠个躬”、“给奶奶作个揖”。有些客人或许并不在意,一笑而过;但是较真一点的人往往就心生不快。谁愿意莫名其妙地与狗攀上了亲戚,荣升为“狗爸”、“猫妈”呢?

与一些纯观赏的宠物如巴西龟、蚕宝宝相比,需要天天外出兜风的宠物狗则更容易引发不快。那么,遛狗的主人们需要注意什么呢?

拉紧犬带是最起码的,不要以为自己的宠物犬平时乖巧伶俐温顺可人就放松了警惕。宠物伤人不仅引发出各种矛盾,也隐伏着某些不可知的后果。有时,主人遇到同是养宠物的邻居就聊起了“育狗经”,而让两家的宠物打作一团而毫不自知。有时战况严重,让行人躲避不迭,影响了小区的交通。一旦宠物受伤,主人心疼不已,出言稍不慎,还会影响邻里关系。

常常有社区居民抱怨,环境幽雅的小区三天两头会出现狗粪,不仅招惹蚊蝇,一不小心踩到狗粪更会造成一天的坏心情。狗拉屎这是“狗之常情”,但是让宠物随地拉屎就是人的责任。为什么高喊“与国际接轨”的主人们恰恰在遛狗的问题上拒绝借鉴国际惯例呢?在伦敦、巴黎的街道上,遛狗的绅士淑女甚多,但是他们都自觉随身携带铲子和塑料袋,随时清理掉宠物狗留下的粪便。看到身着品牌服饰的他们屈身弯腰,行人们丝毫不会觉得这有损身份,反倒是那些趾高气扬任宠物留下一地脏乱的主人才会引来周围鄙夷的眼光。

足不出户的宠物同样会引起麻烦。且不说半夜狗吠、清





中

外

礼

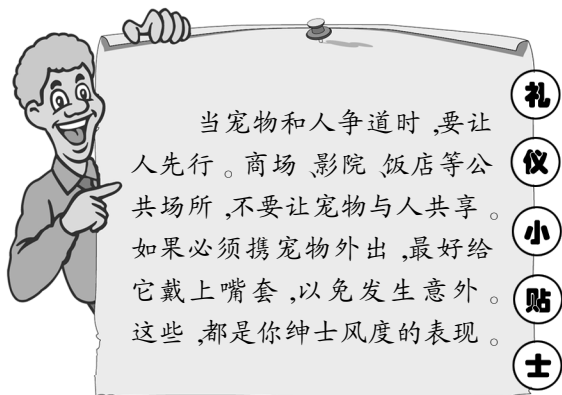
仪

集

萃

晨猫叫会扰人清梦,就算是嗓音清脆的鹌哥有时也让人厌烦。有一对爱猫的夫妇收养了几十只流浪猫,不但帮它们治伤,还从退休金里挤出一些钱来购买猫粮。他们的仁慈行为自然会得到动物保护协会的赞扬,但周围的邻居却无法忍受猫粪和猫叫。在一次次调解无效的情况下,老夫妇只能带着猫搬到乡下。

饲养宠物是你的自由,不影响他人则是你的义务。希望你的宠物在带给你快乐与安慰的同时,也能成为邻居、朋友们的宠儿。



当宠物和人争道时,要让人先行。商场、影院、饭店等公共场所,不要让宠物与人共享。如果必须携宠物外出,最好给它戴上嘴套,以免发生意外。这些,都是你绅士风度的表现。

礼

仪

小

贴

士

## 喜忧参半的塑料袋

八达岭野生动物世界有只7岁的黑熊“顺顺”,它体格健壮,憨态可掬,深受游客喜爱。热情的游客常常不听工作人员的劝阻,将火腿、面包连同塑料包装袋扔给“顺顺”吃。日积月累,塑料袋在“顺顺”肠胃内纠结,终于造成了它的内伤,最终导致了“顺顺”的死亡。其实,不仅是顺顺有此遭遇,全国许多动物园都发生过这样的惨剧。曾有一只麋鹿的胃里剖出4公斤塑料袋,足见“残害”它的决不是个别或偶尔的行为。

塑料袋自诞生以来,就以它广泛的用途和低廉的价格为人们欢迎。每天,不知有多少塑料袋从超市、菜场、商店流出。人们尽情享受塑料袋带来的便利,却无视于使用塑料袋的“游戏规则”,以至于塑料袋不但成为环保中的难题,也成为社会礼仪中的缺憾。

该如何使你手中的塑料袋让人喜而免人忧呢?

不要让你的塑料袋成为环境的污染源。城市中,到处可见废弃了的塑料袋。它们可能灰头土脸,蜷缩于街道一角;也可能张牙舞爪,飞舞在窗前屋后。由于塑料袋的不可降解性,随意抛弃的塑料袋不仅有碍观瞻,更影响了土壤的渗透力,危害了动物的生命。因此,当你手中的塑料袋完成了它的使命,你也要让它“寿终正寝”,使它置身于该去的地方,而不要成为飘荡在城市上空的“幽灵”。

不要让你的塑料袋成为“噪音发生器”。和纸袋、布袋相比,塑料袋虽然具有小巧、便携等优点,却也有着令人讨厌的缺点:噪音。摆弄塑料袋时,无论多么小心,都难免有“哗啦





中

外

礼

仪

集

萃

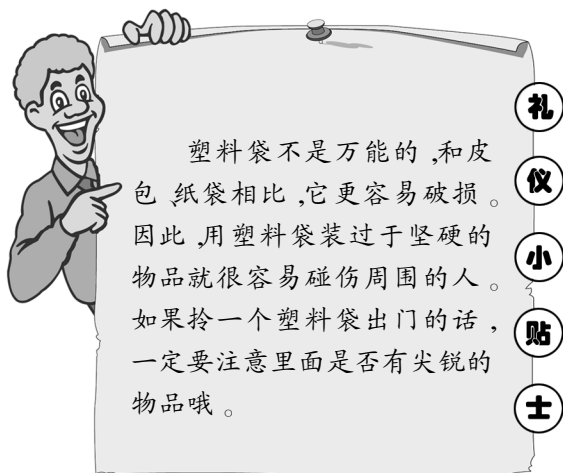
啦”一阵响声。如果是在人声鼎沸的大街上或者是候车厅,那自然是无伤大雅,但是如果是在安静的课堂或会议室,就绝对会引来侧目。柳小姐搭乘飞机出差,入夜之后乘客们纷纷关灯休息,机舱里鸦雀无声。午夜,柳小姐想从随身的塑料袋里取一些纸巾急用,虽然她竭力想不打扰其他旅客,但塑料袋的“哗啦啦”声响在静谧的环境里仍显得异常刺耳,不少乘客因此被惊醒,让柳小姐感到非常抱歉和尴尬。因此,使用塑料袋要有一些“超前意识”,在出席会议、聆听讲座、观赏演出或旅途休息前,要把可能需要使用的物品准备好。尽量不要在安静的时刻或地方摆弄你的塑料袋。如果实在有急用而影响了他人,就一定要记得说一声“抱歉”。

塑料袋种类繁多,切忌“张冠李戴”,拿来就用。在一次郊游时,小赵带了不少鲜肉月饼当点心,并热情地请同事们共享。月饼的香味吸引了大家,但是不少人看到装月饼的塑料袋后却缩回了自己的手。原来,小赵在仓促间随手拿了个市面上常见的红色塑料袋装月饼,这让同事们有些为难:不吃吧,让小赵难堪;吃吧,这散发着奇怪气味的塑料袋让他们心里发毛,谁知道食品上沾了什么化学物质?人们知道,各种用途的塑料袋采用的是不同的材料和工艺,如食品袋用的是聚乙烯和聚丙烯,安全无毒;放衣物书本的塑料袋,既要加强牢度,又要降低成本,往往会加入苯、乙苯等化学物质。如果用它们来盛放食物,对人体自然有害。所以,在使用塑料袋之前,一定要谨慎小心,不要“拉进篮里便是菜”。

其实,塑料袋使用得当,是会增添你的礼仪风采的。雨天,进入商店前,你掏出塑料袋装好湿漉漉的伞,会引来一片尊敬的目光。同学借你一本书,你用塑料袋装好再放进提包里,会让人感到你对他人物品的爱护。在旅游车上,你在扶手

上挂一塑料袋,点点滴滴的垃圾都收入其中,有随手抛杂物习惯的人也会仿而效之。遛狗时,携一塑料袋,把狗狗的粪便兜着走,会让你在小区里赢得更好的声誉……

从环保理念出发,我们应该节制使用塑料袋。以礼仪修养而言,我们应该正确使用塑料袋。如果人人都对塑料袋“认真”一点,塑料袋是完全可以做到“增人喜、免人忧”的。





中

外

礼

仪

集

萃

## 文明使用 W.C.

无论是豪华的购物场所还是美丽的旅游景点,厕所总是不可缺少的设施。曾几何时,中国厕所之简陋、厕所卫生之差,令国际友人望而生畏、“闻”而生畏。不过,这种情况现在已经大大改善了,尤其是在大中城市中,各种造型美观、设施齐全、管理也比较到位的厕所随处可见。如厕难,已不再是外国朋友在中国的一大尴尬了。

不过,硬件好了,人们的用厕习惯还是未变。大量的出国旅游者还把这些习惯带到了世界各地,着着实实在在地“秀”了一把中国人的厕所文明,其结果实在是令人遗憾的。

首先,世界各国通行的如厕规则是:不管里边有多少个小间,等候者都站立在外面排成一行,出来一个,进去一个,次序井然。反观中国人如厕时,总喜欢站立在各扇门前,把守着一个具体的位置令其安心:反正下一个一定轮到我。于是会发生各种情况:有些厕所的门朝外开,躲避不及就被迎头碰上;有时你所等位置的当前占有者动作特别慢,眼看着比你后到的人都已完成任务,忍耐不住就会口出怨言;自然,你还得“享受”许多不雅的声音、气味等,不过,这可都是你自找的!

其次,如厕是绝对私密的事情,厕所也绝不是交流的好场所。经常听到有人在厕所中高谈阔论,甚至一个在门内、一个在门外进行对话,这种情况常令外国朋友感到不可思议。所以,即使有事要谈,也只能在排队时低声交流。还有一些条件较差的厕所没有门甚至没有墙,但是很多中国人会直挺挺地站在正在用厕的人的面前,坦然自若地与之谈话,这种情形让

初次见识的外国朋友“几乎要晕过去”了。

用厕后如何处理是一种观念问题。外国朋友认为让人看到自己的排泄物是很不好意思的,所以他们必须自己处理掉。他们绝不会忘记冲洗,也一定会用手纸擦干净坐便器的垫圈,留给别人一个干净的环境。而许多中国人用完厕所一走了之,把自己产生的脏留给别人。其实,如果每个人都及时地冲洗自己用过的厕所,那么厕所就不会那么臭气扑鼻了。

现在越来越多的厕所备有烘手机、毛巾或擦手的纸巾,但是许多人却视而不见。他们习惯洗完手以后一边走路一边甩手,把水甩在台面和地上。随着出入者川流不息,地面变得很脏、很滑,稍不留神就会出意外。因此,洗手后要用纸巾擦干,并顺便把弄湿的洗手台面也抹一下,使厕所时刻保持镜子明亮,台面整洁,地板干净。

至于还有些陋习就更无法让人容忍了。有些人一边如厕一边吐口水,他们并不是有痰要吐(吐痰自然也不允许),而是觉得身处污秽之地,以吐口水来避秽。显然,这种认识是极其愚昧的,这种行为也是损人不利己的。有些人习惯用蹲式厕所,就蹲在坐便器的上面,垫圈上留下黑黑的脚印。有些人洗了手不擦净,就直接用湿手去拉门,使后来的人在门把手上沾一手的水,感觉非常不舒服。更有些男士用完厕所径直往外走,似乎“便后洗手”这条幼儿都知道的卫生习惯与他们无关;还有人在厕所的墙或门上涂抹下流字句或画像……

如厕是小事,但如厕中的细节很能暴露一个人的文明修养。**WC**确实不是一个能为所欲为的地方。





中

外

礼

仪

集

萃



使用厕所时应该关门,这是你的私密行为,不能与人“共享”。但用完厕所后却不需要关门,否则,站立在外面的等候者怎么知道哪一间是可以使用的?

礼

仪

小

贴

士



## 参考书目

- 何浩然主编:《中外礼仪》,东北财经大学出版社,2002年10月版。
- 金正昆著:《涉外礼仪教程》,中国人民大学出版社,2005年1月版。
- 靳羽西著:《魅力何来》,上海文艺出版社,2000年4月版。
- 周曼儿著:《海外社交礼仪》,百花文艺出版社,2004年1月版。
- 曹明逸著:《体验西方礼仪》,上海社会科学出版社,2003年1月版。
- 杜学增著:《中英文化习俗比较》,外语教学与研究出版社,1999年7月版。
- (美)玛丽·米切尔·约翰·考尔著:《礼仪》,辽宁教育出版社,1999年8月版。
- 晓燕主编:《公共关系礼仪教程》,百花洲外语出版社,2004年12月版。
- 金正昆著:《社交礼仪教程》,中国人民大学出版社,1998年12月版。
- (瑞典)李琳著:《金发碧眼看中国》,中国文联出版社,2004年10月版。
- 邱伟光主编:《公共关系礼仪》,华东师范大学出版社,1996年6月版。



海量管理书籍 免费下载 [www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)  
全国迷你 MBA《职业经理》双证班（26 年热招管理课）  
电话 13684609885 客服微信号：122285053  
微信公众号：MHJY1998

# 全国职业经理 MBA 双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、IE 工业工程师、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业总经理、生产运营管理师、工厂管理、企业管理咨询师、六西格玛管理师、企业管理师、经济管理师、人力资源管理师、薪酬管理师、健康管理师、现场管理师、精益管理师等 MBA 高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书附档案、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3 个月（允许提前毕业，毕业后持续辅导 2 年）收费标准：全部学费 **1280** 元

**咨询电话：**13684609885 0451- 88342620 **微信：**122285053 **网站：**<http://www.mhjy.net>

**电子邮箱：**[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) **颁证单位：**中国经济管理大学 **主办单位：**美华管理人才学校

**全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效**



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载 网址：**[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)



**网址：**[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)