



职业教育公共素质课改革创新教材

现代社交礼仪

现代社交礼仪

XIANDAI SHEJIAO LIYI

主 编 李海强 赵军辉

主 编 李海强 赵军辉

北京出版集团公司
北京出版社

北京出版集团公司
北 京 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

现代社交礼仪：高职 / 李海强，赵军辉主编. --
北京：北京出版社，2017.3（2021 重印）
ISBN 978-7-200-12836-9

I. ①现… II. ①李… ②赵… III. ①社交礼仪—高
等职业教育—教材 IV. ① C912

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 028379 号

现代社交礼仪：高职

XIANDAI SHEJIAO LIYI: GAOZHI

主 编：李海强 赵军辉
出 版：北京出版集团公司
北 京 出 版 社
地 址：北京北三环中路 6 号
邮 编：100120
网 址：www.bph.com.cn
总发行：北京出版集团公司
经 销：新华书店
印 刷：定州市新华印刷有限公司
版 次：2017 年 3 月第 1 版 2021 年 6 月修订 2021 年 6 月第 4 次印刷
开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张：12.5
字 数：245 千字
书 号：ISBN 978-7-200-12836-9
定 价：36.00 元

质量监督电话：010-82685218 010-58572162 010-58572393

第一章 社交礼仪概述 | 1

- 第一节 礼仪的含义 | 1
- 第二节 继承和发展古代礼仪的优良传统 | 4
- 第三节 现代社交礼仪的含义 | 4
- 第四节 现代礼仪的原则 | 7

第二章 社交人员的个人礼仪 | 15

- 第一节 社交人员的仪表 | 15
- 第二节 着装的原则规范 | 17
- 第三节 仪表礼仪 | 18
- 第四节 社交人员的仪容 | 20
- 第五节 社交人员的仪态 | 28
- 第六节 社交人员的语言 | 30

第三章 见面礼仪 | 40

- 第一节 自我介绍 | 40
- 第二节 握手礼 | 42
- 第三节 名片礼 | 42
- 第四节 其他见面礼仪 | 44

第四章 着装礼仪 | 50

- 第一节 女性着装礼仪 | 50
- 第二节 国际礼仪中的穿着礼仪 | 51
- 第三节 西装礼仪 | 53
- 第四节 面试着装礼仪 | 54

第五节	学生着装礼仪	58
第六节	社交人员的服饰礼仪	59

第五章 商业服务礼仪 | 70

第一节	商场服务礼仪	70
第二节	宾馆服务礼仪	77
第三节	导游服务礼仪	86

第六章 拜访和接待礼仪 | 97

第一节	拜访礼仪	97
第二节	接待礼仪	99

第七章 商业业务活动礼仪 | 114

第一节	商品销售礼仪	114
第二节	商务洽谈礼仪	129
第三节	处理商务纠纷的礼仪	133

第八章 宴请礼仪 | 139

第一节	宴会礼仪	139
第二节	茶话会礼仪	149
第三节	招待会礼仪	153
第四节	工作餐礼仪	155

第九章 职场礼仪 | 160

第一节	求职面试礼仪	160
第二节	公司礼仪	174

参考文献 | 194

第一章 社交礼仪概述

人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不仅受自然规律的影响和制约，还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的规范，那就是礼仪规范。礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，从一个人对它的适应和掌握的程度，可以看出他的文明与教养的程度。因此，礼仪是人类文明进步的重要标志。

礼仪具有十分丰富的内容和复杂的结构。为了正确理解和把握一系列礼仪规范，有必要先阐明礼仪的本质。

礼仪的本质是一种规定，礼仪的本质规定可以通过礼仪本身揭示出来。本章主要介绍礼仪的含义、特性和礼仪的基本内容。

第一节 礼仪的含义

一、外国

在欧洲，“礼仪”一词最早见于法语的“*etiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。作为法庭，无论是在古代还是在现代，为了展示司法活动的威严性，保证审判活动能够合法有序地进行，总是既安排得庄严肃穆，又要求所有进入法庭的人员必须十分严格地遵守法庭纪律。例如，按照《中华人民共和国刑事诉讼法》和《人民法院组织法》等法规规定，为了保证法庭的特有气氛和特殊秩序，开庭之前应由书记员当庭宣读法庭纪律。这些纪律包括：不准大声喧哗，未经审判长许可不准提问，未经法庭许可不准摄影、录像，等等。

古代的法国法庭也有类似的规定，不过它不是被当庭宣读，而是将其写在或印在一张长方形的“*etiquette*”即通行证上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。由于在社会交往中，人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能体现人之所以为人的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展。所以，当“*etiquette*”一词进入英文后，便有了“礼仪”的含义，意即“人际交往



的通行证”。后来经过不断地演变和发展，“礼仪”一词的含义逐渐变得明确起来，并独立出来。礼节、礼仪被总称为规矩、成规、格式等。

二、中国

中国作为一个具有悠久历史的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称。《礼记·曲礼》中记载了大量古代礼仪。以饮食的仪容为例，食礼告诫人们吃饭时不要把饭窝成一团搁在碗里，喝汤的时候别让汤倾流不止，咀嚼的时候不要发出声音，不要把咬过的鱼肉放回食盘，不要当众剔牙，等等。类似的礼仪内容也出现在中世纪晚期的一些礼貌教本之类的书籍中，但只要想一想伟大的莎士比亚和达·芬奇每天吃的都是手抓饭，就可以知道西方文明的后起，16 世纪的思想巨人蒙田曾经自我批评说：“有时候，一着急，我会把自己的手指咬住。”作为餐具的叉子直到 18 世纪以后才在欧洲流行开来。正是由于这种差距，我们的祖国被称作礼仪之邦。

毫无疑问，在前现代世界上，中国是最讲究礼仪的国家，东亚诸国也深受中国传统礼仪的熏染。例如，朱熹的《朱子家礼》催生了保留至今的韩国礼仪，今日日本也在很大程度上保留着中国古代礼仪的痕迹。“礼仪”一词很早就被作为典章制度和道德教化的统称而使用。

我们现在所说的礼仪，在我国古代叫做礼。《说文解字》里把礼解释为“履也，所以事神致福也”，说明古代的礼是人们祭祀天地、神鬼、祖先以求造福人间的仪式。“礼仪”是原始人为祭祀天地神明保佑风调雨顺、祈祷祖先显灵拜求降福免灾而举行的一项敬神拜祖的仪式。后来它的左边加上了“示”，这表明：第一，我国古代人十分重视礼仪；第二，必须严格地把礼与其他类似的东西区别开来。《周礼》中说：“礼也者，理之不可易者也。”孔夫子也曾经说过：“礼者，理也。”由此可见，古代人把礼仪理解为道理，讲礼就是讲理，讲礼仪就是讲道理，就是谦让、礼让之举。这个道理不是别的道理，而是专指关于正确的人与人之间各种关系的道理。因此，礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼，而定型了的人与人之间关系中应该遵守的规矩。这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

据史书记载，我国自夏朝开始，人们就逐渐总结出了一些礼节仪式，这是我国礼仪的雏型。到了商代，礼仪已经被人们广泛接受，上至统治者，下至平民百姓，无不讲究礼仪。周朝时期，礼仪已经发展成为一种制度，达到相当完备的程度，这在《周礼》和《礼记》中都有许多记载。古代的礼仪，不论是奴隶制社会还是封建制社会，都是纵向的，是等级制的礼仪制度，君臣、父子、长幼、男女的次序是绝对不能动摇的。此外，古代社会的礼仪还具有神秘性和迷信化的倾向，有些地方礼仪的宗教色彩也很浓厚。这些都是与当时的社会环境和提倡礼仪的动机紧密联系在一起。因此，对古代社会礼仪的继承必须分清良莠，去粗取精，去伪存真，不可



盲目崇拜、照搬照抄。

在古汉语中，“礼”主要包含三层意思。

（1）我国奴隶制社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。如《论语·为政》：“殷因于夏礼，所损益，可知也。”《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫。”

（2）表示尊敬和礼貌。如《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君（执事：指晋国国君；寡君：指郑国国君）。”

（3）礼物，即赠送的物品。如《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一羊”。

“仪”既指容貌和外表，又指礼节和仪式。

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认共守的一套规则。”

日本也是一个讲究礼仪的国家。当代礼仪专家松平靖彦先生在日本全国社出版的《正确的礼仪》一书中认为：“礼仪是人们在日常生活中为保持社会正常秩序所需要的一种生活规范……礼仪本身包含了人们在社会生活中应遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应有的道德观念，正确的礼仪才能得以确立。”这是从礼仪和道德的相互关系上来揭示礼仪的本质。

从古今中外对于礼仪的描述中我们可以发现，所谓礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

礼仪的上述含义主要表达了以下几层意思：

（1）礼仪是一种行为准则或规范。礼仪表现为一定的章法。所谓“入乡随俗，入境问禁”，就是说你要进入某一地域，就要对那里的人的习俗和行为规范有所了解，并按照这样的习俗和规范去行动，这才是有礼的。礼仪与胡作非为是水火不相容的。

（2）礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作来做准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循，可以自觉学习和遵守的行为规范。

（3）讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重，从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会，礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力，它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、



修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下，自己才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系也只有在这种互相尊重的过程中，才会逐步建立起来。所以，从某种意义上可以说，遵守礼仪是人获得自由的重要手段和途径之一。

第二节 继承和发展古代礼仪的优良传统

一、古代礼仪优良传统的含义和特征

1. 既由历史沿传而来，又经过实践的长期检验。
2. 既相对稳定，又在动态中发展。
3. 既是由群众创造而来，又是规范群众的行为准则。
4. 既是行为规范的“小事”，又都是从“小事”中体现出来。

二、继承和发展古代礼仪的优良传统

1. 尊老敬师的优良传统。
2. 讲究礼让的优良传统。
3. 待人以诚的优良传统。
4. 相互理解的优良传统。
5. 礼貌待客的优良传统。
6. 尊重妇女的优良传统。
7. 维护祖国和民族尊严的优良传统。

第三节 现代社交礼仪的含义

一、现代社交礼仪的概念

现代社交礼仪泛指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则。具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。

礼节，即礼仪节度。礼的本意是敬神，后引申为敬意的通称。《礼记·儒行》中记载：“礼节者，仁之貌也。”礼节指人们在社会交际过程中表示致意、问候、祝愿等的惯用形式。

礼貌指人们在相互交往过程中表示敬重、友好的行为规范。仪式泛指在一定场合举行的具有专门程序的、规范化的活动。《说文解字》中说：“仪，度也。”本意指法度、准则、典范，后引申为礼节、仪式。仪表指人的外表，包括容貌、服饰、姿态、举止等方面。

总之，现代社交礼仪是现代人们用以沟通思想、联络感情、促进了解的一种行



为规范，是现代交际不可缺少的润滑剂。

二、现代社交礼仪的特点

1. 普遍性

古今中外，从个人到国家，礼仪无时不在，无处不在。凡是有人类生活的地方，就存在着各种各样的礼仪规范。远古时候，人类为了求生存要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些偏僻地区依然存在。如在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺，阖家幸福。这是人类一种美好愿望的寄托，尽管有封建迷信的色彩，但仍旧作为一种礼仪而存在。现代社交礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域，到人们的日常生活，礼仪活动普遍存在。比如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个企业公司的开张，再到人们日常生活中的接待、见面谈话、宴请等，均需要讲究礼仪规范，遵守一定的礼仪行为准则。

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不以人的意志为转移的，它的存在本身就具有很强的普遍性，无时无刻不约束着人们的行为规范，反映着人们对真善美的追求愿望。比如最简单的问候语“你好”“再见”等，这几乎是全世界通用的一种问候礼节，具有绝对的普遍性。

2. 继承性

我国作为具有“礼仪之邦”美称的泱泱大国，礼仪文化的历史自然也源远流长。在礼仪发展的源流中，礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，是一个剔除糟粕、继承精华的过程。那些反映劳动人民的精神风貌，代表劳动人民道德水平和气质修养的健康高尚的礼仪应当得到肯定和发扬，而那些代表剥削阶级、帝王将相、封建迷信的繁文缛节需要加以摈除。比如，古代的磕头跪拜早已被现代的握手敬礼所替代，至于古代朝见天子时所需的三跪九叩，更早已被抛进历史的垃圾堆。而那些“温良恭俭让”“尊老爱幼”的行为规范则得到了弘扬。以往老人生日寿辰时，晚辈得行祝寿礼仪，置办寿辰酒宴以祝老人福寿无疆、万事如意，而如今的年轻人除了摆寿酒外，还在电台点歌、在电视台点节目以祝老人生日快乐，寿长福远。这种变迁不仅反映了人类礼仪的一脉相承，也反映了礼仪在继承过程中得到丰富发展，更突出了人类对那些代表礼仪本质的东西的倾心向往。可见，礼仪变化的继承性必将随着人类历史的不断进步而发展。

3. 差异性

人说“百里不同风，千里不同俗”，不同的文化背景产生不同的礼仪文化，不



同的地域文化决定着礼仪的内容和形式。我国疆土辽阔，是一个多民族大家庭，不同的民族，其风俗习惯、礼仪文化各有千秋。单就见面问候致意的形式来说，就大不一样：有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，有口碰脸颊的，更多的还是握手致意。这些礼仪形式的差异均是由不同地方的风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

礼仪除了地域性的差异外，还表现在礼仪的等级差别上，即对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。同样是宴会就会因招待对象身份地位高低的差别而有所不同，身份和地位高的，可能就会受到更高级的款待，而身份和地位低的相对就低一等。

4. 时代性

礼仪作为一种文化范畴，必然具有浓厚的时代特色。任何时代的礼仪所处时代的特性和内容，往往就决定了它的表现。比如，礼仪本起源于原始的祭神，因而人类最初的礼仪是从祭神开始的，如古代把裸体怀孕的妇女陶塑像作为生育女神来祭拜，这正是基于人类在蒙昧时期无法更好地保护自己而产生强烈的生殖崇拜的一种礼仪表现。

时代的特色对文化冲击的烙印是巨大的，可以说，每个时代的文化正是时代变迁的缩影，而礼仪文化也如此。如辛亥革命的暴发，猛烈地冲击了封建社会的上层建筑及其意识形态，也影响了人们日常生活的方方面面，于是就造就了一代新风尚。据1912年3月5日报纸记载：“清朝灭，总统成，皇帝灭……新礼服兴，翎顶补服灭，剪发兴，辫子灭，爱国帽兴，瓜皮帽灭，放足鞋兴，菱鞋灭，鞠躬礼兴，跪拜礼灭，卡片兴，大名刺灭……”

可见礼仪文化总是一个时代的写照。“文革”时期，清一色的服饰文化正是当时人们的思想行为统一到一个文化模式中的反映。而现在丰富多彩的服饰文化也正是现代人丰富的内心世界的反映，也是社会改革开放的投影。

5. 发展性

我们说，时代总在不断地前进。礼仪文化也不是一成不变的，而是随着社会的进步而不断发展的。一方面，礼仪文化随时代的不断进步而时刻发生着变化。如现代人所采用的拍发礼仪电报、电视点歌祝寿贺喜等礼仪形式就是随时代进步而产生的新生事物。另一方面，随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素互相渗透，我国的传统礼仪自然也被赋予了许多新鲜的内容，礼仪规范更加国际化，礼仪变革向符合国际惯例的方面发展。如何形成一整套既富有我们自己的传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范已成为必需。这种礼仪文化的培养和形成有助于我们国家走向世界，更好地与国际接轨，成为地球村上一个真正



的礼仪之邦。

礼仪规范的这种发展性总是与时代精神密切地结合在一起。礼仪文化的发展总是受时代发展变化的推动，时代不前进，礼仪文化的内容自然也不会得到很好的发展。时代性与发展性和继承性都是相辅相成的。总而言之，随着时代的不断进步，人类的礼仪规范必将更为文明、优雅、实用。

第四节 现代礼仪的原则

一、尊重为本

尊重是社交礼仪，特别是现代社交礼仪的根本，它包含两个方面的内涵，即自我尊重和尊重他人，任何社交礼仪规范都不可能超脱尊重而存在。

1. 自尊三要点

在人际交往中，我们都懂得要尊重别人，但是很多人却忽略了自尊。自尊其实应是处于第一位的。尊重不一定单是指尊重别人，首先你要尊重自己。一个人如果不尊重自己，就不可能得到别人的尊重。从理论角度而言，自尊有以下三个要点。

（1）尊重自我

所谓尊重自我，就是要求我们在人际交往中要约束自身的行为，举止有方。例如，有的人在开会时频繁地接电话，对其他与会人员产生干扰，甚至导致因小失大，产生不良后果。这就需要在开会时约束自己的行为，开会就要有开会的样子。

（2）尊重自己的职业

做任何事情都要有一种刻苦钻研、恪尽职守的职业精神。一个人要想得到别人的尊重，必须先尊重自己的职业。一个人要想被别人真正尊重，就要有一技之长。一位成功人士，不管是学者专家，还是政治家、企业家，一定有一技之长。一个不思进取、不求上进、不务正业的人，是无法得到别人的尊重的。

（3）尊重自己所在的单位

法国思想家、哲学家萨特说过一句话：选择就是你的命运。我们到一家公司工作是双向选择的结果，公司选择你，你也在选择公司。既然你选择了公司，就必须爱岗敬业、忠于职守。在外人面前不能骂单位、骂领导、骂同事，骂别人就是骂自己，这是没有职业道德的表现。

尊重自我、尊重自己的职业、尊重自己的单位，三者构成自尊模式。这是礼仪中最重要的一個理念。



2. 尊重他人五要点

(1) 尊重上级

尊重上级是一种天职。我们经常会听到这样的言论：“我们领导没什么本事，他还不是靠……”其实不能这么说，有意见可以保留，不愿在此工作可以辞职，但是在工作岗位上，下级服从上级是职业道德，更是一种天职。如果下级不服从上级，那么工作就无法开展了。

(2) 尊重同事

尊重同事是一种本分。现代社会分工越来越细，每个人都凭自己的一技之长胜任某一岗位，每个人都无法绝对独立地完成某一工作，所以现代社会提倡团队精神。无论你能力有多强，没有其他同事的互相协作、互相配合，也无法成功地完成一项工作。

(3) 尊重下级

不仅下级要尊重上级，上级也要尊重下级。作为上级而言，尊重下级是一种做人的美德。“水能载舟，亦能覆舟。”上级的工作需要下级的努力及配合才能完成。实际上，容易跟下级产生矛盾的人，也往往是与其工作关系最密切的人，领导干部要深谙这其中的道理。

(4) 尊重客户

尊重客户是一种常识。客户是我们的衣食父母，没有客户的支持，公司就无法生存。为了使公司在激烈的竞争中生存下来，必须做到尊重客户。

(5) 尊重所有人

尊重所有人是一种教养。尊重所有人有助于建立良好的人际关系。虽然没有必要见到人就交朋友，但也没有必要伤害别人，所谓三十年河东三十年河西，今天的一个普通人，日后也许就成了你事业成功的重要因素。所以做人不能太势利，一个真正有教养的人应尊重所有人。尊重所有人，人际关系的良性发展才会有保障。

二、具体原则

1. 维护形象

在国际交往中，人们普遍对交往对象的个人形象倍加关注，并且都十分重视遵照规范的、得体的方式塑造、维护自己的个人形象。个人形象在国际交往中深受人们的重视，在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自身形象，特别是要注意维护自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。

个人形象在构成上主要包括六个方面，它们亦被称为个人形象六要素。

(1) 仪容。仪容，是指一个人个人形体的基本外观。

(2) 表情。表情，通常主要是指一个人的面部表情。



(3) 举止。举止，指的是人们的肢体动作。

(4) 服饰。服饰，是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称。

(5) 谈吐。谈吐，即一个人的言谈话语。

(6) 待人接物。所谓待人接物，具体是指与他人相处时的表现，亦即为人处世的态度。

2. 不卑不亢

不卑不亢是涉外礼仪的一项基本原则。它的主要要求是：每一个人在参与国际交往时，都必须意识到自己在外国人的眼里是代表着自己的国家，代表着自己的民族，代表着自己的所在单位的。因此，其言行应当从容得体，堂堂正正。在外国人面前既不应表现得畏惧自卑、低三下四，也不应该表现得自大狂傲、放肆嚣张。

3. 求同存异

(1) 应当如何对待中外礼仪与习俗的差异性。

(2) 在国际交往中，到底应当遵守何种礼仪为好。

(3) 对于中外礼仪与习俗的差异性，是应当予以承认的。

(4) 在涉外交往中，对于类似的差异性，尤其是我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性，重要的是要了解，而不是要评判是非，鉴定优劣。

在国际交往中，究竟遵守哪一种礼仪为好呢？一般而论，目前大体有三种主要的可行方法。

(1) “以我为主”。所谓“以我为主”，即在涉外交往中，依旧采用本国礼仪。

(2) “兼及他方”。所谓“兼及他方”，即在涉外交往中采用本国礼仪的同时，适当地采用一些交往对象所在国现行的礼仪。

(3) “求同存异”。所谓“求同存异”，是指在涉外交往中为了减少麻烦，避免误会，最为可行的做法是既对交往对象所在国的礼仪与习俗有所了解并予以尊重，更要对国际上所通行的礼仪惯例认真地加以遵守。

4. 入乡随俗

“入乡随俗”是涉外礼仪的基本原则之一，它的含义主要是：在涉外交往中，要真正做到尊重交往对象，首先就必须尊重对方所独有的风俗习惯。之所以必须认真遵守“入乡随俗”的原则，主要是出于以下两方面的原因。

原因之一，是因为世界上的各个国家、地区、民族，在其历史发展的具体进程中，形成了各自的宗教、语言、文化、风俗和习惯，并且存在不同程度的差异。这种“十里不同风，百里不同俗”的局面是不以人的主观意志为转移的，也是世间任何人都难以强求统一的。

原因之二，是因为在涉外交往中注意尊重外国友人所特有的习俗，容易增进双



方之间的理解和沟通，有助于更好地、恰如其分地向外国友人表达我方的亲善友好之意。

5. 信守约定

作为涉外礼仪的基本原则之一，所谓“信守约定”的原则，是指在一切正式的国际交往中，都必须认真而严格地遵守自己的所有承诺。说话务必要算数，许诺一定要兑现，约会必须要如约而至。对一切有关时间方面的正式约定，尤其需要恪守不怠。在涉外交往中，要真正做到“信守约定”，对一般人而言，尤须在下列三个方面身体力行，严格地要求自己：第一，在人际交往中，许诺必须谨慎。第二，对于自己已经做出的约定，务必要认真地加以遵守。第三，万一由于难以抗拒的因素，或是有约难行，致使自己单方面失约，需要尽早向有关各方进行通报，如实地解释，并且还要郑重其事地向对方致以歉意，主动地负担由此而给对方所造成的某些物质方面的损失。

6. 热情有度

“热情有度”是涉外礼仪的基本原则之一。它的含义是人们在参与国际交往、直接同外国人打交道时，不仅待人要热情友好，更为重要的是，要把握好待人热情友好的具体分寸，否则就会事与愿违，过犹不及。

中国人在涉外交往中要遵守好“热情有度”这一基本原则，关键是要掌握好下列四个方面的具体的“度”。

- (1) 要做到“关心有度”。
- (2) 要做到“批评有度”。
- (3) 要做到“距离有度”。

在涉外交往中，人与人之间的正常距离大致可以划分为以下四种，它们各自适用于不同的情况。

1) 私人距离，其距离小于 0.5 米。它仅适用于家人、恋人与至交，因此有人称其为“亲密距离”。

2) 社交距离，其距离为大于 0.5 米，小于 1.5 米。它适合于一般性的交际应酬，故亦称“常规距离”。

3) 礼仪距离，其距离为大于 1.5 米，小于 3 米。它适用于会议、演讲、庆典、仪式及接见，意在向交往对象表示敬意，所以又称为“敬人距离”。

4) 公共距离，其距离在 3 米开外。它适用于在公共场合同陌生人相处，也被称为“有距离的距离”。

- (4) 要做到“举止有度”。

要在涉外交往中真正做到“举止有度”，须注意以下两个方面。



- 1) 不要随便采用某些意在显示热情的动作。
- 2) 不要采用不文明、不礼貌的动作。

7. 不必过谦

不必过谦的原则的基本含义是：在国际交往中涉及自我评价时，虽然不应该自吹自擂、自我标榜，一味地抬高自己，但是也绝对没有必要妄自菲薄、自我贬低、自轻自贱，过度地对外国人谦虚、客套。

8. 不宜先为

所谓“不宜先为”原则，也被有些人称为“不为先”的原则。它的基本要求是：在涉外交往中，面对自己一时难以应付、举棋不定，或者不知道到底怎样做才好的情况时，如果有可能，最明智的做法是尽量不要急于采取行动，尤其是不宜急于抢先，冒昧行事。也就是若有可能的话，在面对这种情况时，不妨先是按兵不动，然后再静观一下周围人的所作所为，并与之采取一致的行动。

“不宜先为”原则具有双重的含义。一方面，它要求人们在难以确定如何行动才好时，应当尽可能地避免采取任何行动，免得出丑露怯。另外一方面，它又要求人们在不知道到底怎么做才好，而又必须采取行动时，最好先观察一些其他人的正确做法，然后加以模仿，或是同当时的绝大多数在场者在行动上保持一致。

9. 尊重隐私

中国人在涉外交往中，务必要严格遵守“尊重隐私”这一涉外礼仪的主要原则。一般而论，在国际交往中，下列八个方面的问题，均被海外人士视为个人隐私问题。

- (1) 收入支出。
- (2) 年龄大小。
- (3) 恋爱婚姻。
- (4) 身体健康。
- (5) 家庭住址。
- (6) 个人经历。
- (7) 信仰政见。
- (8) 所忙何事。

要尊重外国友人的个人隐私权，首先就必须自觉地避免在与对方交谈时，主动涉及这八个方面的问题。为了便于记忆，它们亦可简称为“个人隐私八不问”。

10. 女士优先

所谓“女士优先”，是国际社会公认的一条重要的礼仪原则，它主要适用于成年的异性进行社交活动之时。“女士优先”的含义是：在一切社交场合，每一名成



年男子都有义务主动自觉地以自己的实际行动，去尊重妇女，照顾妇女，体谅妇女，关心妇女，保护妇女，并且还要想方设法、尽心竭力地去为妇女排忧解难。倘若因为男士的不慎，而使妇女陷于尴尬、困难的处境，便意味着男士的失职。

“女士优先”原则还要求在尊重、照顾、体谅、关心、保护妇女方面，男士们对所有的妇女都一视同仁。

11. 爱护环境

作为涉外礼仪的主要原则之一，“爱护环境”的主要含义是：在日常生活里，每一个人都有义务对人类赖以生存的环境，自觉地加以爱惜和保护。

在涉外交往中，之所以要特别地讨论“爱护环境”的问题，除了因为它是作为人所应具备的基本的社会公德之外，还在于在当今国际舞台上，它已经成为了舆论备加关注的焦点问题之一。

在国际交往中与此有涉时，需要特别注意的问题有两点。

一是要明白，光有“爱护环境”的意识还是远远不够的，更为重要的是，要有实际行动。

二是要注意在与外国人打交道时，在“爱护环境”的具体问题上要严于律己。具体而言，中国人在涉外交往中需要在“爱护环境”方面备加注意的细节问题又可分为下列八个方面。

- (1) 不可损毁自然环境。
- (2) 不可虐待动物。
- (3) 不可损坏公物。
- (4) 不可乱堆乱挂私人物品。
- (5) 不可乱扔乱丢废弃物品。
- (6) 不可随地吐痰。
- (7) 不可到处随意吸烟。
- (8) 不可任意制造噪声。

12. 以右为尊

在正式的国际交往中，依照国际惯例，将多人进行并排排列时，最基本的原则是右高左低，即以右为上，以左为下；以右为尊，以左为卑（主要指地位、年龄、职位等，不牵涉人格等因素）。

大到政治磋商、商务往来、文化交流，小到私人接触、社交应酬，但凡有必要确定并排列具体位置的主次尊卑时，“以右为尊”都是普遍适用的。

13. 笑容得当

在正式场合笑的时候，应力戒下述举止、表现。



（1）假笑

假笑，即笑得虚假，皮笑肉不笑。它有悖于笑的真实性原则，是毫无价值可言的。

（2）冷笑

冷笑，是含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不屑于、不以为然等意味的笑。这种笑非常容易使人产生敌意。

（3）怪笑

怪笑，即笑得怪里怪气，令人心里发麻。它多含有恐吓、嘲讽之意，令人十分反感。

（4）媚笑

媚笑，即有意讨好别人的笑。它亦非发自内心，而来自于一定的功利性目的。

（5）怯笑

怯笑，即害羞或怯场的笑。例如，笑的时候以手掌遮掩口部，不敢与他人交流视线，甚至还会面红耳赤、语无伦次。

（6）窃笑

窃笑，即偷偷地笑。多表示扬扬自得、幸灾乐祸或看他人的笑话。

（7）狞笑

狞笑，即笑时面容凶恶。多表示愤怒、惊恐、吓唬他人。此种笑容无丝毫的美感可言。

（8）大笑

大笑，即充分发泄自身情感的笑。此种笑容往往只适合于私下场合，在社交场合是对他人的不尊重。



相关链接

社交礼仪小故事

1. “一口痰事件”

某制药厂濒临倒闭，政府牵手为他们引进德国投资。就在签约之前，德国总裁到该厂视察，厂长陪同参观车间。就其期间，这位厂长不经意间吐了一口痰，德国总裁看到后，当时就结束了视察，并告知政府领导决定不签约。他的理由很简单，这是制药厂，是关系人命的，怎能随地吐痰呢。这家工厂本来可以借助外商投资起死回生并且兴旺发展，由于厂长在社交场合一个不经意的失礼和失误，导致了工厂的破产。这件事告诉我们社交礼仪是十分重要的。



2. “孝传五世”

在中国古代著名的“二十四孝”中有一则“孝传五世”的故事。据称，宋朝浙江瑞安府永嘉县，有个姓陈，名侃，字君和的人，因事亲至孝，名遍四方。他奉侍双亲，温顺孝敬，从来不让父母心中有忧虑之念。偶遇父母有病，则衣不解带，日夜陪床服侍，亲自做汤熬药。二老逝去后，陈侃悲痛欲绝，真正做到了“事生尽力，事死尽思”的圣人垂训。他的孝行被整个家族引为典范。所以后代子孙人人效法，尊老爱幼，兄弟团结，夫妇和睦，妯娌相亲。以后陈氏家族五代同堂，被传为佳话。宋朝皇帝树坊旌表，赐额曰“孝门陈君”，百姓则称其为“陈孝门”。后人作诗赞曰：“至孝事亲世颂扬，子孙代代仰遗芳；同居五世人崇敬，感动枫宸诏表彰。”

所以，孝顺是需要言传身教的。如果希望自己的儿女孝顺自己，那么首先应该从自己做起，孝敬长辈，这样不仅一家人和睦相处，而且尊老爱幼的风气能够得到传承。