

公职考试中需要了解的礼仪知识

第一部分 礼仪知识

一、礼仪概述

礼——（荀子）人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。仪——则指的是仪容、仪表、仪态。礼仪不是一种形式，而是从心底里产生对他人的尊敬之情。礼仪无需花一文而可以赢得一切，赢得陌生人的友善，朋友的关心，赢得同事的尊重。礼仪如同春风滋润着人们的心灵，沟通着人们的情感，化解人与人之间的矛盾，使人彼此关注，相互理解。礼仪看起来只是日常生活工作中的非常细小的事情，它却代表着一种深刻的道德指引，能潜移默化地影响每一个人，正可谓“四两拨千斤”。

仪态的美是一种综合之美，完善的美，是身体各部分器官相互协调的整体表现，同时也包括了一个人内在素质与仪表的特点的和谐。

仪表，是人的外表，一般来包括人的容貌、服饰和姿态等方面。仪容，主要是指人的容貌，是仪表的重要组成部分。仪表仪容是一个人的精神面貌、内在素质的外在体现。一个人的仪表仪容往往与其生活情调、思想修养、道德品质和文明程度密切相关。

二、服装礼仪

1. 工作时要穿工作服，不要太随意，工作服可以提高我们的企业形象和个人气质。要注意领子和袖口上的洁净，注意保持工装的整体挺括。穿工装时要注意检查扣子是否齐全，有无松动，有无线头，污点等等。

2. 鞋子是工作服的一部分，在工作等正规场所要穿西装，穿皮鞋，一定要保持皮鞋的干净光亮。不要穿白色线袜，或露出鞋帮的有破洞的袜子。男职员的袜子颜色应跟鞋子的颜色和谐，通常以黑色最为普遍。女职员应穿与肤色相近的丝袜。

3. 要佩戴好工作证，穿工作服要佩戴工作证，无论是哪一个具体部门的员工，均应把工作证端正的佩戴在左胸上方。

4. 西装着装要讲究

A. 在正式场合，要配套和得体，一般要求穿套装，色彩最好选用深色，给人稳重老成的印象。西服的领子应紧贴衬衣领并低于衬衣1~2厘米。西装不宜过长或过短，一般以刚刚盖住臀部为宜，不要露出臀部。西装的袖子不宜过肥，一般袖口处最多到手腕的1厘米。胸围为穿一件羊毛衫感到松紧合适为宜，以保持挺括潇洒的风格。按照传统习惯，女西装配西装裙时，西装需做的稍短些，以充分体现女性的腰部、臀部的曲线美；如果是配裤子，则可以将上衣做的稍微长些。西装配裙子或裤子，无论是那种形式，一般都应是同一面料的。穿西装裙时，不宜穿花袜子，袜口不要漏在裤子或裙子外面。

B. 要穿好衬衣衬衣领要硬扎、挺括、干净。衬衣一般以白色为宜，白色衬衣显得稳重。衬衣的衣领

一定要高于西装后领 1~2 厘米。衬衣的下摆要塞在裤子里，衬衣的袖口略长于西装袖口 1~2 厘米，应扣上袖口纽扣。衬衣里面的内衣要单薄，不宜把领圈和袖口露在外面。

C. 应注意纽扣的扣法一般站立时扣上西装的纽扣，坐下时要解开。西装扣子如果是两个，扣纽扣时只需扣上边一个（如果三个扣则只需扣中间的一个）。穿双排扣西装时，应把纽扣都扣上。

D. 无论什么场合，要注意整体协调，穿西装都不宜穿喇叭裤，不宜穿毛袜。穿西装必须穿皮鞋，不能穿布鞋、旅游鞋、凉鞋或运动鞋，袜子应以深色为宜。西装上衣外面的口袋原则上不应装东西，钱包、名片盒等最好放在上衣内侧口袋，上衣外面左胸袋可插一条颜色调和的手帕，不要乱别徽章，装饰以少为宜。

E. 佩戴领带是西装的重要装饰品，要注意领带的选择和。领带与衬衫的配色规律是：黑色西装+银灰色、蓝色或黑红色条纹对比色调的领带+浅色或白色衬衣；灰色西装+砖红色、绿色、黄色领带+白色衬衣为佳；乳白色西装+最好选择红色为主，略带黑色或砖红色、黄褐色的领带+灰色衬衣；墨绿色西装+银灰色、浅黄色、红白相间的领带+银灰色或白色衬衣；暗蓝色西装+蓝色深玫瑰色、褐色、橙黄色领带+白色或浅蓝色衬衣。领带的长度一般要到腰部，如果未穿西装背心，领带要长到腰带上沿附近。如果要用领带夹，它的正确位置是在 6 颗扣衬衣从上朝下数第四颗扣的地方。领带夹不能太上，特别是不能有意的暴露在他人视野之内。

5. 注意事项：穿西装必须打领带，袖口和裤脚不能卷起，衬衣的下摆塞入裤内。穿西装必须穿皮鞋，袜子应该以深色为宜。无论男装还是女装，都应该坚持“内衣不外露”的原则。参加各种活动，进入之内场所时，应该摘帽，脱掉大衣风衣。在室内不要戴黑色眼镜，在室外隆重仪式或迎送等礼节性场合，也不要戴黑色眼镜；在与别人握手、说话时一般也需要将眼镜摘下，离别时再戴上。

三、仪容礼仪

外貌修饰是个人仪表美的重要组成部分之一，包括头发、面容、颈部及手部等部位的修饰。

1. 淡妆上岗，使个人的五官更富有精神。但严禁浓妆艳抹，如口红的颜色和香水的气味。
2. 美白要自然，要注意颈部的肤色。
3. 头发，不要披肩散发，长发上班时要盘起。
4. 不留长指甲，勤洗手，保持个人卫生。

四、仪态礼仪

微笑：是一种国际礼仪，能充分体现一个人的热情、修养和魅力。真正甜美而非职业性的微笑是发自内心的，自然大方，真实亲切的。要与对方保持正视的微笑，有胆量正视对方，接受对方的目光，微笑要贯穿礼仪行为的整个过程。

目光：与人谈话时，大部分时间应看着对方，正确的目光是自然的，注视对方眉骨与鼻梁三角区，不能左顾右盼，也不能紧盯着对方。道别或握手时目光正视对方的眼睛。

站姿：抬头、挺胸、含颚、收腹、提臀、双肩自然下垂。男士：双脚分开，比肩略窄，双手交叉，放于腹前或体后。女士：双脚并拢呈 V 字形或“丁”字状站立，双手交叉放于腹前。

坐姿：入座要轻，坐满椅子的三分之二，轻靠椅背。双膝自然并拢（男士可略分）头平正、挺胸、夹肩、立腰。如长时间端坐，可将两腿交叉重叠，注意将腿回收。

行姿：女士：抬头、挺胸、收腹、手自然摆动、步伐轻盈，不拖泥带水，身体有上拉的感觉。男士：步伐稳重，摆臂自然，充满自信。

手势：是谈话必要的辅助手段，幅度和频率不要过大，在示意方向或人物时，应用手掌，切不可用手指。示意他人过来时，应用手掌，掌心向下，切不可掌心向上。

五、常用礼仪

鞠躬礼仪：身体向下弯曲成 30 度角，头颈背一条线，目光落于体前 1 米处。用于迎送客人，自我介绍或交换名片时。

开门：向外开的，先敲门，把住门把手，请客人先进。向内开的，自己先进屋，侧身把住门，请客人进。

电梯：电梯内有人，按住“开”按钮，请客人先上先下。无人时，自己先进按住“开”的按钮，请客人进，下时请客人先下。

奉茶：要及时，开水宜在 70 度左右，7 分满。

握手：五到——身到、笑到、手到、眼到、问候到；握手时间 3~5 秒为宜，力度适中。遵循贵宾先、长者先、主人先、女士先的顺序。

握手它是一种常见的“见面礼”，貌似简单，却蕴涵着复杂的礼仪细节，承载着丰富的交际信息。比如：与成功者握手，表示祝贺；与失败者握手，表示理解；与同盟者握手，表示期待；与对立者握手，表示和解；与悲伤者握手，表示慰问；与欢送者握手，表示告别；等等。

标准的握手姿势应该是平等式，即大方地伸出右手用手掌和手指用一点力握住对方的手掌。请注意：这个方法，男女是一样的！在中国很多人以为女人握手只能握她的手指，这都是错误的！

在社交场合，行握手礼时应注意以下几点

1. 上下级之间，上级伸手后，下级才能伸手相握。
2. 长辈与晚辈之间，长辈伸出手后，晚辈才能伸手相握。
3. 男女之间，女士伸出手后，男士才能伸手相握。
4. 人们应该站着握手，不然两个人都坐着。如果你坐着，有人走来和你握手，你必须站起来。
5. 握手的时间通常是 3~5 秒钟。匆匆握一下就松手，是在敷衍；长久地握着不放，又未免让人尴尬。
6. 别人伸手同你握手，而你却不伸手，是一种不友好的行为。
7. 握手时应该伸出右手，决不能伸出左手。
8. 握手是不可以把一只手放在口袋。

介绍礼仪：介绍他人时，掌心向上，手背向下，四指伸直并拢，拇指张开，手腕与前臂成一直线，以轴关节为轴，整个手臂略弯曲，手掌基本上抬至肩的高度，并指向被介绍的一方，面带微笑，目视被介绍的一方，同时兼顾客人。介绍自己时，右手五指伸直并拢，用手掌按自己的左胸。介绍时，应目视

对方或大家，表情要亲切坦然。注意不要用大拇指指着自已，也不要用餐指指点别人。

名片礼仪：两大拇指按名片上两角，两手掌托住名片，字正向对方，身体微倾向对方，并简单寒暄“多多关照”。

同行礼节：两人行，右为尊，三人同行中为尊，四人不能并排走。

保持距离：适当的距离感可以营造一种更宽容、和谐的氛围，范因民族、地域、文化、身份、关系等因素会右所区别。通常认为：1.2~1.6 米为社交距离；0.5~1、2 米为私人距离；小于 0.5 米为亲密距离；大于 3、6 米为公共距离。

鼓掌礼仪：鼓掌含有欢迎、赞许、祝贺、感谢、鼓励等语意。鼓掌时应用右手手掌拍击左手手掌心，不可用指尖轻拍左掌心。

送客：主动为客人开门。

六、会议礼仪

1. 与会者必须提前 5 分钟到会场，并且关闭一切通信工具；
2. 主持人或发言人上台讲话前，必须向与会者行 30 度鞠躬礼；
3. 会议迟到者必须向支持人行 15 度鞠躬礼，表示歉意，会议中途离开必须向主持人行 15 度鞠躬礼示意离开；
4. 会议进程中不干扰他人发言；
5. 会议进程中，详细记录会议重点和其他与会者的意见；
6. 主持人或发言人讲完话应向与会者行 30 度鞠躬礼，与会者应鼓掌回礼；
7. 卫生问题，开会用的纸杯等散会后应把身边的纸杯等收拾好，凳子归位。

七、电话礼仪

1. 三声内必须接听，使用规范的应用语；
2. 语音清晰，注意表情，电话中的语言应比平时速度稍慢，调整好自己的情绪（面带微笑）；
3. 体态优雅，沉着大方，电话中的挺拔潇洒还是慵懒无力，直接影响你的声音，语气和精神状态；
4. 谈话中注意礼节，使用礼貌用语；
5. 如果对方拨错或不清楚该找谁，应礼貌说明情况，并热情为对方转接相关人员；
6. 打接电话，轻拿轻放。

八、谈吐礼仪

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道。语言在人际交往中占据着最基本、最重要的位置。语言作为一种表达方式，能随着时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。语言表达出来。说话礼貌的关键在于尊重对方和自我谦让。要做到礼貌说话必须做到以下几点：

1. 使用敬语、谦语、雅语

(1) **敬语**：亦称“敬辞”，它与“谦语”相对，是表示尊敬礼貌的词语。除了礼貌上的必须之外，能多使用敬语，还可体现一个人的文化修养。

①敬语的运用场合：比较正规的社交场合；与师长或身份、地位较高的人的交谈；与人初次打交道或会见不太熟悉的人；会议、谈判等公务场合等。

②常用敬语：我们日常使用的“请”字，第二人称中的“您”字，代词“阁下”“尊夫人”“贵方”等，另外还有一些常用的词语用法，如初次见面称“久仰”，很久不见称“久违”，请人批评称“请教”，请人原谅称“包涵”，麻烦别人称“打扰”，托人办事称“拜托”，赞人见解称“高见”等等。

(2) **谦语**：亦称“谦辞”，它是与“敬语”相对，是向人表示谦恭和自谦的一种词语。谦语最常用的用法是在别人面前谦称自己和自己的亲属。例如，称自己为“愚”“家严、家慈、家兄、家嫂”等。自谦和敬人，是一个不可分割的统一体。尽管日常生活中谦语使用不多，但其精神无处不在。只要你在日常用语中表现出你的谦虚和恳切，人们自然会尊重你。

(3) **雅语**：是指一些比较文雅的词语。雅语常常在一些正规的场合以及一些有长辈和女性在场的情况下，被用来替代那些比较随便，甚至粗俗的话语。多使用雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的个人素质。

在待人接物中，要是你正在招待客人，在端茶时，你应该说：“请用茶。”如果还用点心招待，可以用“请用一些茶点。”假如你先于别人结束用餐，你应该向其他人打招呼说：“请大家慢用。”

雅语的使用不是机械的、固定的。只要你的言谈举止彬彬有礼，人们就会对你的个人修养留下较深的印象。只要大家注意使用雅语，必然会对形成文明、高尚的社会风气大有益处，并对我国整体民族素质的提高有所帮助。

2. 日常场合应对

(1) 与人保持适当距离

说话通常是为了与别人沟通思想，要达到这一目的，首先当然必须注意说话的内容，其次也必须注意说话时声音的轻重，使对话者能够听明白。这样在说话时必须注意保持与对话者的距离。说话时与人保持适当距离也并非完全出于考虑对方能否听清自己的说话，另外还存在一个怎样才更合乎礼貌的问题。从礼仪上说，说话时与对方离得过远，会使对话者误认为你不愿向他表示友好和亲近，这显然是失礼的。然而如果在较近的距离和人交谈，稍有不慎就会把口沫溅在别人脸上，这是最令人讨厌的。有些人，因为有凑近和别人交谈的习惯，又明知别人顾忌被自己的口沫溅到，于是先知趣地用手掩住自己的口。这样做形同“交头接耳”，样子难看也不够大方。因此从礼仪角度来讲一般保持一两个人的距离最为适合。这样做，既让对方感到有种亲切的气氛，同时又保持一定的“社交距离”，在常人的主观感受上，这也是最舒服的。

(2) 恰当地称呼他人

无论是新老朋友，一见面就得称呼对方。每个人都希望得到他人的尊重，人们比较看重自己业已取得的地位。对有头衔的人称呼他的头衔，就是对他莫大的尊重。直呼其名仅适用于关系密切的人之间。你若与有头衔的人关系非同一般，直呼其名来得更亲切，但若是在公众和社交场合，你还是称呼他的头衔会更得体。对于知识界人士，可以直接称呼其职称。但是，对于学位，除了博士外，其他学位，就不

能作为称谓来用。

（3）善于言辞的谈吐

不管是名流显贵，还是平民百姓，作为交谈的双方，他们应该是平等的。交谈一般选择大家共同感兴趣的话题，但是，有些不该触及的问题：比方对方的年龄、收入、个人物品的价值、婚姻状况、宗教信仰，还是不谈为好。打听这些是不礼貌和缺乏教养的表现。

九、接待礼仪

1. 迎接礼仪

迎来送往，是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面。尤其是迎接，是给客人良好第一印象的最重要工作。给对方留下好的第一印象，就为下一步深入接触打下了基础。迎接客人要有周密的布署，应注意以下事项：

（1）对前来访问、洽谈业务、参加会议的外国、外地客人，应首先了解对方到达的车次、航班，安排与客人身份、职务相当的人员前去迎接。若因某种原因，相应身份的主人不能前往，前去迎接的主人应向客人作出礼貌的解释。

（2）主人到车站、机场去迎接客人，应提前到达，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。客人看到有人来迎接，内心必定感到非常高兴，若迎接来迟，必定会给客人心里留下阴影，事后无论怎样解释，都无法消除这种失职和不守信誉的印象。

（3）接到客人后，应首先问候“一路辛苦了”“欢迎您来到我们这个美丽的城市”“欢迎您来到我们公司”等等。然后向对方作自我介绍，如果有名片，可送予对方。

注意送名片的礼仪：①当你与长者、尊者交换名片时，双手递上，身体可微微前倾，说一句“请多关照”。你想得到对方名片时，可以用请求的口吻说：“如果您方便的话，能否留张名片给我？”②作为接名片的人，双手接过名片后，应仔细地看一遍，千万不要看也不看就放入口袋，也不要顺手往桌上扔。

（4）迎接客人应提前为客人准备好交通工具，不要等到客人到了才匆匆忙忙准备交通工具，那样会因让客人久等而误事。

（5）主人应提前为客人准备好住宿，帮客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排交给客人，并把准备好的地图或旅游图、名胜古迹等介绍材料送给客人。

（6）将客人送到住地后，主人不要立即离去，应陪客人稍作停留，热情交谈，谈话内容要让客人感到满意，比如客人参与活动的背景材料、当地风土人情、有特点的自然景观、特产、物价等。考虑到客人一路旅途劳累，主人不宜久留，让客人早些休息。分手时将下次联系的时间、地点、方式等告诉客人。

2. 乘车礼仪

（1）小轿车。①小轿车的座位，如有司机驾驶时，以后排右侧为首位，左侧次之，中间座位再次之，前坐右侧为后，前排中间为末席。②如果由主人亲自驾驶，以驾驶座右侧为首位，后排右侧次之，左侧再次之，而后排中间座为末席，前排中间座则不宜再安排客人。③主人夫妇驾车时，则主人夫妇坐

前座，客人夫妇坐后座，男士要服务于自己的夫人，宜开车门让夫人先上车，然后自己再上车。④如果主人夫妇搭载友人夫妇的车，则应邀友人坐前座，友人之妇坐后座，或让友人夫妇都坐前座。⑤主人亲自驾车，坐客只有一人，应坐在主人旁边。若同坐多人，中途坐前座的客人下车后，在后面坐的客人应改坐前座，此项礼节最易疏忽。⑥女士登车不要一只先踏入车内，也不要爬进车里。需先站在座位边上，把身体降低，让臀部坐到位子上，再将双腿一起收进车里，双膝一定保持合并的姿势。

(2) 吉普车。吉普车无论是主人驾驶还是司机驾驶，都应以前排右坐为尊，后排右侧次之，后排左侧为末席。上车时，后排位低者先上车，前排尊者后上。下车时前排客人先下，后排客人再下车。

(3) 旅行车。我们在接待团体客人时，多采用旅行车接送客人。旅行车以司机座后第一排即前排为尊，后排依次为小。其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。

十、馈赠礼仪

在经济日益发达的今天，人与人之间的距离逐渐缩短，接触面越来越广，一些迎来送往及喜庆宴贺的活动越来越多，彼此送礼的机会也随之增加。但如何挑选适宜的礼品，对每一个人都是费解的问题。懂得送礼技巧，不仅能达到大方得体的效果，还可增进彼此感情。

1. 送礼忌讳

(1) 选择的礼物，你自己要喜欢，你自己都不喜欢，别人怎么会喜欢呢？

(2) 为避免几年选同样的礼物给同一个人的尴尬情况发生，最好每年送礼时做一下记录为好。

(3) 千万不要把以前接收的礼物转送出去，或丢掉它，不要以为人家不知道，送礼物给你的人会留意你有没有用他所送的物品。

(4) 切勿直接去问对方喜欢什么礼物，一方面可能他要求的会导致你超出预算，另一方面你即使照着他的意思去买，可能会出现这样的情况，就是：“呀，我曾经见过更大一点的，大一点不是更好吗？”

(5) 切忌送一些将会刺激别人感受的东西。

(6) 不要打算以你的礼物来改变别人的品味和习惯。

(7) 必须考虑接受礼物人的职位、年龄、性别等。

(8) 即使你比较富裕，送礼物给一般朋友也不宜太过，而送一些有纪念的礼物较好。如你送给朋友儿子的礼物贵过他父母送他的礼物，这自然会引起他父母的不快，同时也会令两份礼物失去意义。接受一份你知道你的朋友难以负担的精美礼品，内心会很过意不去，因此，送礼的人最好在自己能力负担范围内较为人乐于接受。

(9) 谨记除去价钱牌及商店的袋装，无论礼物本身是如何不名贵，最好用包装纸包装，有时细微的地方更能显出送礼人的心意。

(10) 考虑接受者在日常生活中能否应用你送的礼物。

2. 鲜花赠友人

爱花是人类的天性。一束花，几枝玲珑剔透的枝叶，配上色彩调和的花器，忽地眼前一亮，就能把阴沉、烦闷、忧郁一扫而光，而带来了满眼的光辉和整室的生气，使人们在赏心悦目之余，陶醉在安静祥和之中。这时的一盆花，不仅会带给你心灵的舒适，更是精神的寄托。这就是插花的功效。在节日期间，送给对方一束花，对增进彼此的感情大有好处。因此，什么节日、什么季节送什么样的插花，很有

讲究。

圣诞节：在严寒的冬天，百花凋零，只有细长的圣诞红随风摇曳。因此12月份的花，最好以菊花、玫瑰和圣诞红为主。

春节：这是合家团聚，一家大小互道新年快乐的好时节，以水仙花、天堂鸟、佛手、百合、松枝为主。

母亲节：这是感谢母亲恩情的节日，应用插花来表达孝心，可以康乃馨为主。

仲夏插花：夏天阳光高照，炙热难当，我们需要的是清凉舒适，插花亦以莲花、康乃馨、玫瑰为主，花材不宜多，以清淡感为佳。

秋季插花：秋天枫叶红满山，金风送爽，宁静飘逸，是诗人的季节。插花以百合、黄菊为主，具有秋天特有的风情。

冬季插花：冬天瑟瑟寒风，人们多愿意留在家中，不妨以红玫瑰、铁树叶等代表冬日之太阳，令人

各国互送礼品的禁忌常识

1. 英国人

一般送价钱不贵但有纪念意义的礼物，切记不要送百合花，因为这意味着死亡。收到礼物的人要当着众人的面打开礼物。

2. 美国人

送东西要送单数，且讲究包装。他们认为蜗牛和马蹄铁是吉祥物。

3. 法国人

送花的时候不要送菊花、杜鹃花及黄色的花；不要送带有仙鹤图案的礼物；也不要送核桃。他们认为仙鹤是蠢汉的标志，而核桃是不吉祥。

4. 俄罗斯人

送鲜花要送单数。用面包与盐招待贵客，表示友好和尊敬。最忌讳送钱给别人，因为这意味着施舍和侮辱。

5. 日本人

访亲问友、参加宴请都会带礼物。接、送礼物时要用双手，也不能当面打开礼物。再次见到送礼的人时要提及礼物的事，并表示感谢。忌送梳子，也不要送有狐狸、獾图案的礼物，因为梳子的发音与死相近。另外，菊花一般是王室专用花卉，所以一般人也不能送菊花。

们心中充满暖意。

十一、礼貌用语

1. 致谢：非常感谢，多谢合作，十分感谢；

2. 谢罪的：对不起，实在抱歉，给你添麻烦了，请不要介意，实在过意不去，不好意思，请原谅；

3. 理解的：身有同感，所见略同；

4. 祝福的：祝你节日快乐；

5. 征咨的：你有什么事吗，需要我为你做点什么；

- 6. 应答的：没关系，不必客气，这算不了什么，你太在意了；
- 7. 请求的：劳驾，拜托，请多关照，请你费心。

常用礼仪客套话

初次见面说[久仰]	分别重逢说[久违]
征求意见说[指教]	求人原谅说[包涵]
求人帮忙说[劳驾]	求人方便说[借光]
麻烦别人说[打扰]	向人祝贺说[恭喜]
求人解答用[请问]	请人指点用[赐教]
托人办事用[拜托]	赞人见解用[高见]
看望别人用[拜访]	宾客来临用[光临]
送客出门说[慢走]	与客道别说[再来]
陪伴朋友说[奉陪]	中途离开说[失陪]
等候客人用[恭候]	请人勿送叫[留步]
欢迎购买叫[光顾]	归还对象叫[奉还]

十二、宴请礼仪

1. 餐桌礼仪

餐桌上有许多应注意的礼仪，而这些礼仪常被忽视。

(1) 就座和离席

- ①应等长者坐定后，方可入座。
- ②席上如有女士，应等女士座定后，方可入座。如女士座位在隔邻，应招呼女士。
- ③用餐后，须等男、女主人离席后，其他宾客方可离席。
- ④坐姿要端正，与餐桌的距离保持得宜。
- ⑤在饭店用餐，应由服务生领台入座。
- ⑥离席时，应帮助隔座长者或女上拖拉座椅。

(2) 餐巾的使用

- ①餐巾主要防止弄脏衣服，兼做擦嘴及手上的油渍。
- ②必须等到大家坐定后，才可使用餐巾。
- ③餐巾应摊开后，放在双膝上端的大腿上，切勿系人腰带，或挂在西装领口。
- ④切忌用餐巾擦拭餐具。

(3) 餐桌上的一般礼仪

- ①入座后姿式端正，脚踏在本人座位下，不可任意伸直，手肘不得靠桌缘，或将手放在邻座椅背上。
- ②用餐时须温文而雅，从容安静，不能急躁。
- ③在餐桌上不能只顾自己，也要关心别人，尤其要招呼两侧的女宾。
- ④口内有食物，应避免说话。
- ⑤自用餐具不可伸入公用餐盘夹取菜肴。

- ⑥必须小口进食，不要大口的塞，食物未咽下，不能再塞入口。
- ⑦取菜舀汤，应使用公筷公匙。
- ⑧吃进口的东西，不能吐出来，如系滚烫的食物，可喝水或果汁冲凉。
- ⑨送食物入口时，两肘应向内靠，不直向两旁张开，碰及邻座。
- ⑩自己手上持刀叉，或他人在咀嚼食物时，均应避免跟人说话或敬酒。
- ⑪好的吃相是食物就口，不可将口就食物。食物带汁，不能匆忙送入口，否则汤汁滴在桌布上，极为不雅。
- ⑫切忌用手指掏牙，应用牙签，并以手或手帕遮掩。
- ⑬避免在餐桌上咳嗽、打喷嚏、呕气。万一不禁，应说声“对不起”。
- ⑭喝酒宜各随意，敬酒以礼到为止，切忌劝酒、猜拳、吆喝。
- ⑮如餐具坠地，可请侍者拾起。
- ⑯遇有意外，如不慎将酒、水、汤汁溅到他人衣服，表示歉意即可，不必恐慌赔罪，反使对方难为情。
- ⑰如欲取用摆在同桌其他客人面前之调味品，应请邻座客人帮忙传递，不可伸手横越，长驱取物。
- ⑱如系主人亲自烹调食物，勿忘予主人赞赏。
- ⑲如吃到不洁或异味，不可吞入，应将入口食物，轻巧的用拇指和食指取出，放入盘中。倘发现尚未吃食，仍在盘中的菜肴有昆虫和碎石，不要大惊小怪，宜候侍者走近，轻声告知侍者更换。
- ⑳食毕，餐具务必摆放整齐，不可凌乱放置。餐巾亦应折好，放在桌上。
- ㉑主食进行中，不宜抽烟，如需抽烟，必须先征得邻座的同意。
- ㉒在餐厅进餐，不能抢着付账，推拉争付，至为不雅。倘系作客，不能抢付账。未征得朋友同意，亦不宜代友付账。
- ㉓进餐的速度，宜与男女主人同步，不宜太快，亦不宜太慢。
- ㉔餐桌上不能谈悲戚之事，否则会破坏欢愉的气氛。

2. 宴客礼仪

(1) 座位的礼仪

一般的宴会，除自助餐、茶会及酒会外，主人必须安排客人的席次，不能以随便坐的方式，引起主客及其他客人的不满。尤其有外交使团的场合，大使及代表之间，前后有序，绝不相让。

(2) 桌次的顺序

一般家庭的宴会，饭厅置圆桌一台，自无桌次顺序的区分，但如果宴会设在饭店或礼堂，圆桌两桌，或两桌以上时，则必须定其大小。其定位的原则，以背对饭厅或礼堂为正位，以右旁为大，左旁为小，如场地排有三桌，则以中间为大，右旁次之，左旁为小。

(3) 席次的安排宾客邀妥后，必须安排客人的席次。目前我国以中餐圆桌款宴，有中式及西式两种席次的安排。两种方式不一，但基本原则相同。一般而言，必须注意下列原则：

- ①以右为尊，前述桌席的安排，已述及尊右的原则，席次的安排、亦以右为尊，左为卑。故如男女

主人并座，则男左女右，以右为大。如席设两桌，男女主人分开主持，则以右桌为大。宾客席次的安排亦然，即以男女主人右侧为大，左侧为小。

②职位或地位高者为尊，高者座上席，依职位高低，即官阶高低定位，不能逾越。

③职位或地位相同，则必须依官职传统习惯定位。

④遵守外交惯例，依各国的惯例，当一国政府的首长，如总统或总理款宴外宾时，则外交部长的排名在其他各部部长之前。

⑤女士以夫为贵，其排名的秩序，与其丈夫相同。即在众多宾客中，男主宾排第一位，其夫人排第二位。但如邀请对象是女宾，因她是某部长，而这位先生官位不显，譬如某大公司的董事长，则必须排在所有部长之后，夫不见得与妻同贵。

⑥与宴宾客有政府官员、社会团体领袖及社会贤达参加的场合，则依政府官员、社会团体领袖、社会贤达为序。

⑦欧美人士视宴会为社交最佳场合，故席位采分座之原则，即男女分座，排位时男女互为间隔。夫妇、父女、母子、兄妹等必须分开。如有外宾在座，则华人与外宾杂坐。

⑧遵守社会伦理，长幼有序，师生有别，在非正式的宴会场合，尤应恪守。如某君已为部长，而某教授为其恩师，在非正式场合，不能将某教授排在该部长之下。

⑨座位的末座，不能安排女宾。

⑩在男女主人出面款宴而对座的席次，不论圆桌或长桌，凡是八、十二、十六、二十、二十四人（余类推），座次的安排，必有两男两女并座的情形。此或然无法规避。故理想的席次安排，以六、十、十四、十八人（余类推）为宜。

⑪如男女主人的宴会，邀请了他的顶头上司，经理邀请了其董事长，则男女主人必须谦让其应坐的尊位，改坐次位。

常见的不良举止

1. 不当使用手机

手机是现代人们生活中不可缺少的通讯工具，如何通过这些现代化的通讯工具来展示现代文明，是生活中不可忽视的问题，如果事务繁忙，不得不将手机带到社交场合，那么你至少要做到以下几点：

将铃声降低，以免惊动他人。

铃响时，找安静、人少的地方接听，并控制自己说话的音量。

如果在车里、餐桌上、会议室、电梯中等地方通话，尽量使你的谈话简短，以免干扰别人。

如果下次你的手机在响起的时候，游人在你旁边，你必须道歉说：“对不起，请原谅”。然后走到一个不会影响他人的地方，把话讲完再入座。

如果有些场合不方便通话，就告诉来电者说你会打回电话的，不要勉强接听而影响别人。

2. 随便吐痰

吐痰是最容易直接传播细菌的途径，随地吐痰是非常没有礼貌而且绝对影响环境、影响我们的身体健康的。如果你要吐痰，把痰抹在纸巾里再丢进垃圾箱，或去洗手间吐痰，但不要忘了清理痰迹和洗手。

3. 随手扔垃圾

随手扔垃圾是应当受到谴责的最不文明的举止之一。

4. 当众嚼口香糖

有些人必须嚼口香糖以保持口腔卫生，那么，我们应当注意在别人面前的形象。咀嚼的时候闭上嘴，不能发出声音。并把嚼过的口香糖用纸包起来，扔到垃圾箱。

5. 当众挖鼻孔或掏耳朵

有些人，习惯用小指、钥匙、牙签、发夹等当众挖鼻孔或者掏耳朵，这是一个很不好的习惯。尤其是在餐厅或茶坊，别人正在进餐或茶，这种不雅的小动作往往令旁观者感到非常恶心。这是很不雅的举动。

6. 当众挠头皮

有些人头皮屑多的人，往往在公众场合忍不住头皮发痒而挠起头皮来，顿时皮屑飞扬四散，令旁人感不快。特别是在那种庄重的场合，这样是很难得到别人的谅解。

7. 在公共场合抖腿

有些人坐着时会无意地双腿颤动不停，或者让跷起的腿像钟摆似地来回晃动，而且自我感觉良好以为无伤大雅。其实这会令人觉得很不舒服。这不是文明的表现，也不是优雅的行为。

8. 当众打哈欠

在交际场合，打哈欠给对方的感觉是：你对他不感兴趣，表现出很不耐烦了。因此，如果你控制不住要打哈欠，一定要马上用手盖住你的嘴，跟着说：“对不起。”

第二部分 礼仪习题

★单选题★

- 领导为偶数时，主席台座次正确排列为（ ）。
 - 面对公众，1、2号领导同时居中，1号领导在2号领导左手位置
 - 面对公众，1、2号领导同时居中，2号领导在1号领导左手位置
 - 面对公众，1号领导居最左坐
 - 面对公众，1号领导居最右坐
- 公务礼仪中，下列做法不当的是（ ）。
 - ①电话交谈过程中，应由受话方来结束通话
 - ②接待人员在门口迎接客人握手礼时，客人应当先伸手
 - ③当有人递送名片时，接受方至少应当通读一遍，以示尊重
 - ④乘坐电梯时接待人员应先进入电梯，走出电梯时接待人员应先请客人先行
 - A. ①②
 - B. ①③
 - C. ②④
 - D. ③④
- 在公开场合，入座时通常由（ ）入座，背靠座椅，轻稳落座。
 - A. 左面
 - B. 右面
 - C. 前面
 - D. 后面

4. 关于握手礼，下列做法错误的是（ ）。
- A. 多人握手是按顺序进行，并且可以交叉握手
B. 主人、长辈、上司、女士主动伸手，客人、晚辈、下属、男士再相迎握手
C. 礼貌的握手方式是伸出右手，手掌与地面垂直
D. 握手时间通常以三五秒钟为宜，老朋友之间握手时间可以过长一些，但一般也以不超过 20 秒钟为宜
5. 国际会议喜欢用圆桌会议的原因是（ ）。
- A. 表示公正 B. 表示团结 C. 表示合作 D. 表示平等
6. 国际上公认的介绍顺序，下列表述不正确的是（ ）。
- A. 把男士介绍给女士 B. 把职位高的介绍给职位低的
C. 把年轻者介绍给年长者 D. 把客人介绍给主人

★判断题★

7. 作揖礼是日常生活中常见的礼仪，向人致谢、祝贺、道歉及托人办事等也常行作揖礼。
8. 国际交往中，并排站立、行走或就坐时，为表示礼貌，主人应主动居左，而请客人居右；男士应主动居左，而请女士居右。
9. 由主人亲自驾驶轿车时，车上前排座尊贵，后排座次之。
10. 按照国际惯例，侍应顺序应从男主人右侧的宾客开始，接着是男主人，由此向左按顺时针方向服务。
11. 接听电话时，铃声一响就要接听，这样比较及时。
12. 三人同行时，并行以中者为尊，前后行时，以前者为尊。
13. 政务礼仪，是指国家公务机关及相关事业单位在内部沟通交流及对外服务，与社会接触时的礼仪标准及原则。提高政务礼仪水平是提高服务质量及好评度的唯一方法。
14. 举办中餐宴会，同一张桌上距离主人相同的位次，排列顺序讲究以左为尊，以右为卑。
15. 握手应主人、长辈、上司、女士主动伸手，以左手相握。
16. 礼仪是指个人在待人接物时所表现出来的道德修养。
17. 礼仪修养是个人对礼仪规范的被动适应过程。

【参考答案及解析】

1. 【答案】B。解析：主席台座次排列，领导为单数时，主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置；领导为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置。故本题选B。

2. 【答案】A。解析：①做法不当，电话交谈过程中，应由尊者来结束通话；②做法不当，接待人员在门口迎接客人握手礼时，接待人员应当先伸手。③④做法均恰当。故本题选A。

3. 【答案】A。解析：在正式场合入座时，一般应从椅子的左侧入座。故本题选A。

4. 【答案】A。解析：在多人同时握手时应按顺序进行，切忌交叉握手，A项说法错误。B、C、D三项均正确。故本题选A。

5. 【答案】D。解析：所谓“圆桌会议”，是指一种平等对话的协商会议形式，是与会者围圆桌而坐的会议。在国际会议的实践中，会议主席和其他代表的席位不分上下尊卑，可避免其他排座方式出现一些代表席位居前、居中，另一些代表居后、居侧的矛盾，更好体现各国平等原则和协商精神。故本题选D。

6. 【答案】B。解析：国际惯用的介绍顺序：将男士介绍给女士，将年幼者介绍给年长者，将职务低者介绍给职务高者，将客人介绍给主人，将晚到者介绍给早到者。B项错误。故本题选B。

7. 【答案】√。解析：作揖礼在日常生活中为常见礼仪，向人致谢、祝贺、道歉及托人办事等也常行作揖礼。故本题说法正确。

8. 【答案】√。解析：国际交往中遵循“以右为尊”的原则，主人应主动居左，而请客人居右；男士应主动居左，而请女士居右。故本题说法正确。

9. 【答案】√。解析：由主人亲自驾驶轿车时，一般前排座为上，后排座为下；以右为尊，以左为卑。故本题说法正确。

10. 【答案】×。解析：按国际惯例，侍应顺序应从男主人右侧的女宾或男主宾开始，接着是男主人，由此自右向左按顺时针方向进行。如宴会规格较高，须由两人担任侍应，其中一人按上述顺序开始，至女主人或第二主人右侧的宾客为止；另一侍应人员从女主人或第二主人开始，依次向右，至前一侍者开始的邻座为止。上菜、派菜、分汤均按以上顺序进行。故本题说法错误。

11. 【答案】×。解析：电话铃声刚响起，马上就拿起电话，会给对方突兀的感觉；此外，如果马上接电话，会来不及整理自己的情绪，也没有预备好纸笔等工具；另外，电话铃响第一声时，电话里通常含有大量的电磁波，会使接听者受到电磁波的侵扰。因此铃声响第一声就接不如响第二声再接起电话来得恰当。故本题说法错误。

12. 【答案】√。解析：根据我国的传统习惯，二人同行时，右者为尊；三人同行时，中者为尊；多人同行时，前者为尊。故本题说法正确。

13. 【答案】×。解析：政务礼仪，是指国家公务机关及相关事业单位在内部沟通交流及对外服务，与社会接触时的礼仪标准及原则。政务礼仪是提高服务质量及好评度的重要方法。题干“唯一方法”表述有误。故本题说法错误。

14. 【答案】×。解析：举办中餐宴会一般用圆桌，每张餐桌上的具体位次有主次尊卑之分。宴会的主人应坐在主桌上，面对正门就座；同一张桌上位次的尊卑，根据距离主人的远近而定，以近为上，以远为下；同一张桌上距离主人相同的位次，排列顺序讲究以右为尊，以左为卑。故本题说法错误。

15. 【答案】×。解析：主人、长辈、上司、女士应主动伸出手，客人、晚辈、下属、男士再相迎握手。握手时应伸出右手，不能伸出左手与人相握。故本题说法错误。

16. 【答案】×。解析：个人在待人接物时所表现出来的道德修养如恭敬、和顺、谦让，叫作礼貌。

礼仪是人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的，是社会共同认可的行为规范。故本题说法错误。

17. 【答案】×。解析：礼仪修养是不断完善自我的道德行为，是个人对礼仪规范的主动适应过程。故本题说法错误。

★礼仪 38 问★

1. 什么是礼仪？

答：礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

2. 什么是礼貌？

答：礼貌是指人们在相互交往过程中应具有的相互表示敬意、友好、得体的气度和风范。

3. 什么是礼节？

答：礼节是指人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼等惯用的形式和规范。

4. 什么是仪表？

答：仪表是指人的外表。如容貌、服饰、姿态等。

5. 什么是仪式？

答：仪式是指在定场合举行的、具有专门程序、规范化的活动。如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

6. 礼仪的六个基本特征是什么？

答：共同性、继承性、统一性、差异性、阶级影响性、时代发展性。

7. 礼仪的四个原则是什么？

答：尊重的原则、遵守的原则、适度的原则、自律的原则。

8. 礼仪的四个功能是什么？

答：沟通功能、协调功能、维护功能、教育功能。

9. 为什么说我国是“文明古国，礼仪之邦”？

答：我国是历史悠久的文明古国，几千年来创造了灿烂的文化，形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范，被世人称为“文明古国，礼仪之邦”。

10. 为什么要讲究礼仪？

答：讲究礼仪并非是个人的生活小节或小事，而是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

11. 礼仪对社会的作用是什么？

答：对社会来说，礼仪能够改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质。

12. 礼仪对个人的作用是什么？

答：对于个人来说，礼仪可以建立自尊、增强自重、自信、自爱、为社会的人际交往铺平道路，处理好各种关系。

13. 加强个人自身修养要做到什么？

答：（1）要自觉提高个人品德修养；（2）要有正义感和原则性；（3）要关心他人，尊重他人，

助人为乐。

14. 怎样陶冶自我情操？

答：（1）加强科学文化的学习，使自己成为一个知识渊博的人；（2）性格乐观、开朗、大方；（3）热情诚恳、善解人意、善良友好。

15. 交友的原则是什么？

答：诚实守信、与人为善、宽宏大度、不卑不亢。

16. 什么是化妆？

答：化妆是人们在政务、商务、事务及社交生活中，以化妆品及艺术描绘手法来装扮自己，以达到振奋精神和尊重他人的目的。

17. 仪表礼仪应注重什么？

答：应该注重仪表的协调，注重色彩的搭配，注重场合。

18. 佩戴饰物要注意什么原则？

答：无论佩戴的是何种饰物，都必须配合自己的体型、脸型及服装的美感。

19. 佩戴戒指在不同的手指代表的意义是什么？

答：一般来说，戴在食指上表示求婚；中指上表示正处往热恋中；无名指上表示已订婚或结婚；小指上则表示独身；而大拇指上一般不戴戒指。

20. 选择项链主要考虑哪些方面？

答：项链的选择，价格并不重要，个管是什么样的款式，与年龄、肤色、服装的搭配协调才是主要的。

21. 说明饰物中耳环的作用？

答：耳环除了具有装饰作用外，还有保护视力、防治眼病、预防和治疗近视的作用。

22. 选戴手镯时应注意什么？

答：如果只戴一个手镯，应戴在左手上；戴两个时，可每只手戴一个，也可以都戴在左手上；戴三个时，应都戴在左手上，不可一手戴一个，另一手戴两个；手镯要与戒指、服装样式协调统一。

23. 胸针是一种什么样的装饰品？

答：胸针是人们佩戴在胸前的一种装饰品，广义的胸针包括别针、插针、胸花等。

24. 选戴眼镜时应注意什么？

答：眼镜影响整个面部轮廓的印象，选戴时应注意镜框形状和脸型必须平衡：镜框颜色应与肤色相协调。

25. 女性的披肩起什么作用？

答：披肩除了装饰外还有应付早晚温差大的作用。

26. 女性皮包的作用？分为几种？

答：是女性在各种场合中都不可缺少的饰物，它既有装饰价值又有实用性。就外形和用途来说可以分为三种：肩挂式、平提式、平拿式。

27. 女性服饰中丝补袜的作用？

答：一双漂亮的丝袜可以衬托出女性腿部的曲线美和神秘感，丝袜是女性必备的服饰。

28. 戴什么面料的手套可使女性显得温柔，更加女性化？

答：针织手套。

29. 行握手礼要注意什么？

答：（1）上下级之间，上级伸手后，下级才能伸手相握；（2）长辈与晚辈之间，长辈伸手后，晚辈才能伸手相握；（3）男女之间，女士伸出手后，男士才能伸手相握（4）握手时，男士应脱下手套，女士如戒指戴在手套外面可不脱手套；（5）握手时，应伸出右手，绝不可伸出左手；（6）握手的力量要把握适中，既不能有气无力，也不能太用力。

30. 跨国文化交流的人如何注意无声语言“手势”的交流？

答：每一个国家和民族都有自己的语言文化习俗，无声语言也因民族而异。在某一国家或地区内一种手势可能十分普遍，而在另一个国家或地区内，这种手势可能毫无意义，甚至意思完全相反。所以进行跨国文化交流的人来说，最保险的行动准则是“入乡随俗”，这样可以避免误会，避免陷入困境。

31. 简要说明接待礼仪的重要性。

答：迎来送往是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面。尤其迎接，是给客人良好印象的最重要工作。

32. 简述接待人员在走廊的引导方法。

答：在客人二三步之前，配合步调让客人走在内侧。33、简述接待人员在楼梯的引导方法。答：当引导客人上楼时，应该让客人走在前面，接待人员走在后面；若是下楼时，应该由接待人员走在前面，客人走在后面。上下楼梯时接待人员应该注意客人的安全。

34. 简述接待人员在电梯的引导方法。

答：引导客人乘坐电梯时，接待人员应先进入电梯，等客人进入后关闭电梯门；到达时由接待人员按开电梯门，让客人先走出电梯门。

35. 简述接待人员在客厅的引导方法。

答：当客人走入客厅，接待人员用手指示，请客人坐下，看到客人坐下后，才能行点头礼，后离开。如客人错坐下座时，应请客人改坐上座（靠近门的一方为下座）。

36. 乘车礼仪中小轿车的座位如何排定？

答：如有司机驾驶时，以后排右侧位为首位，左侧次之，中间座位再次之，前座右侧殿后，前排中间为末席，如果由主人亲自驾驶，以驾驶座右侧为首位，后排右侧次之，左侧再次之，而后排中间座为末席，前排中间座则不宜再安排客人。

37. 乘车礼仪中旅行车的座位如何排定？

答：司机座后第一排即前排为尊，后排依次为小，其座位的尊卑以每排右侧向左侧递减。

38. 馈赠礼仪中礼物应如何选择？

答：一是向受礼者较为接近的人打听来了解对方需要什么；另一是靠自己平日观察他的爱好，留心他说过需要什么，这样出其不意，让他收到一份渴望已久，非常适合的礼物。