



# 第三章 生活社交 礼仪规范





# 学习目标

- ◆ 掌握社交活动中的见面礼仪、称谓礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、鞠躬礼仪、名片礼仪的正确行礼方法
- ◆ 说出馈赠礼仪、迎送礼仪的注意事项
- ◆ 掌握电话礼仪原则和技巧
- ◆ 合理设计情景，熟练应用各种日常交往礼仪规范，完成社交练习
- ◆ 设计情景熟练应用公共场所中的位次礼仪、餐饮礼仪、会议礼仪、乘车礼仪
- ◆ 掌握面试礼仪的特点和技巧
- ◆ 培养知礼、学礼、用礼的意识，能将所学知识，应用于实践生活，提升人文素养，不断提高交际能力，创造文明和谐环境。





# 第一节 日常交往礼仪



案例：在某城市，一位农民出身的竞选者竞选某公司总经理时，专门重金聘请公关顾问，为自己进行形象设计。本来，这位竞选者素来以“露齿微笑做商标”。但他的顾问认为，露齿而笑容易产生虚浮、骄傲、伪笑之嫌。于是，他给这位竞选者设计这样的形象：微笑时，双唇收紧，微露上齿，塑造谦逊、真诚的形象。这位竞选者闭门苦练，后来参加竞选获得了成功。



# 第一节 日常交往礼仪

## 一、微笑礼仪

微笑是世界通用的最有魅力的礼节，是礼貌待人的基本要求，是心理健康的标志。

微笑的方法：

1. 基本微笑法 口眼结合，眼里充满笑意

笑不露齿，嘴角两端略提起，  
放松脸部的肌肉，准备发“一”  
字音。



# 第一节 日常交往礼仪

## 一、微笑礼仪

### 2. 标准微笑法

在基本微笑的基础上，心里想着愉快的事情，鼓起面颊，嘴角两端做出微笑的口型，露出6~8颗牙齿。

微笑的作用：

- ❖ 心境良好
- ❖ 充满自信
- ❖ 真诚友善
- ❖ 乐于敬业





## 二、致意礼仪

### 致意的方式:

#### 1. 挥手致意

身体直立，伸出右臂，屈肘，掌心向对方，轻轻摆动一下即可



#### 2. 点头致意

行礼者目光注视对方的面部，面带微笑，头部向下微微一低即可

场合：在公共场所遇到上级领导、长辈不宜主动握手时；  
和交往不深的人见面时；  
遇到陌生人不愿接近时；  
在会场、剧院、舞厅等距离较远不宜用其他方式问候时；  
同一场合遇上多人无法一一问候时；  
随意场合无需行其他礼时

## 二、致意礼仪

### 3. 微笑致意

会心一笑，向对方表示友好

### 4. 欠身致意

全身或身体的上部微微向前倾斜

### 5. 脱帽致意

微微欠身，用离对方较远的一只手脱下帽子或没有拿物品的那只手去脱帽，帽子放于肩膀平行的高度。若佩戴无檐帽，就不必脱帽，只需欠身点头微笑。





### 三、拱手礼仪

行礼者先立正，右手握空拳，左手抱右手，两臂屈肘抬至胸前，目视对方，拱手齐眉，上下轻轻摇动几下。





## 四、称谓礼仪

### (一) 称谓的原则

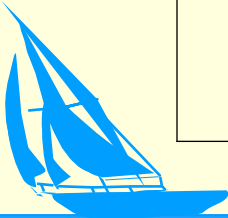
1. 礼貌原则
2. 尊敬原则
3. 适度原则

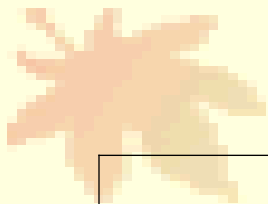




(二) 称呼方式：称呼常用分四类，一般性称呼、职衔及职业称呼、他人及家人称呼和姓氏称呼

种 类	称 呼	用 途	举 例
一般性称呼	先生	成年男士	王先生
		身份较高的有文化女性	宋庆龄先生
	夫人	是对已婚女性的尊称	史密斯夫人
	小姐	是对未婚女性的尊称	丽娜小姐
	女士	通常是对女性的尊称，尤其是在不清楚对方是否已结婚时	祁女士



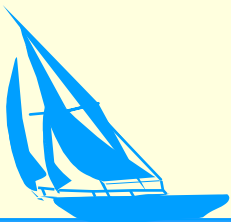


种 类	称 呼	用 途	举 例
职衔 及职业	阁下、职衔+阁下	部级以上的官员和女性高级官员	部长阁下
	军（警）衔+军（警）衔+先生	军人、警察	警官先生、少校先生
	陛下	君主制国家的君主	国王陛下
	殿下或头衔+姓名	国王、王后、王子、公主、亲王等	公主殿下、茜茜公主
	爵士、勋爵、阁下或先生	公、侯、伯、子、男等爵位	约翰勋爵
	职业或姓氏+职业	护士、律师、局长等	张教授、王局长、李律师等
	姓名+神职，或神称+先生	宗教界人士	牧师、大力神父、传教士先生





种类	称 呼	用 途	举 例
他人及家人称谓	您、尊、贵、令、兄、玉、金等	体现对他人的尊重	贵公司、玉体
	舍、犬、小	比自己辈分低的、年龄小的家人的称谓	犬子、小女、舍弟
	卑职、家等	比自己辈分高的、家里长者的称谓	家父、家兄
	奶奶、大妈、阿姨	对亲属或非亲属的称谓	奶奶、陈爷爷
姓氏称谓	老或小+姓	对方和自己比较熟悉	老赵、小刘
	姓+老	对方是德高望重的老年男性	徐老、王老





## 称谓礼仪禁忌

1. 无称谓 没有称呼语，直接和对方交流，或以“哎”“喂”等表不敬的词语开头。
2. 不恰当的称谓 如“帅哥”“美女”“哥们”等。
3. 不敬的称呼 如对年纪偏大的人称“老头子”“老汉”等。
4. 不恰当的简称 如张科长被称为“张科”、上海作家协会被称为“上协”等。
5. 替代性称呼 在医院里，护士用床位编号替代患者的称呼，不仅影响护患关系，还可影响患者的心情和治疗效果。
6. 绰号 公共场所禁用绰号，不用小名，如“胖子”“大个子”“鼻涕王”。
7. 蔑称 禁用蔑称，如：“小鬼子”“乡八佬”等。
8. 昵称和小名 正式场所慎用昵称和小名。



#### ❖ (四) 称谓的意义

- 缩短交际距离
- 彰显个人修养



# 五、介绍礼仪

## 1. 自我介绍



## 2. 为他人介绍







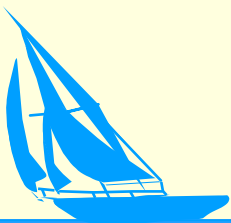
# 1. 自我介绍

分类	内 容	举 例
应酬式	敬语+姓名	您好！我叫李洁
工作式	敬语+单位+ 部门+职务+ 姓名	您好，我是武汉市中心医院外科护士方雅莉，有需要请一定告诉我
交流式	敬语+部门+ 单位+职务+ 姓名+特点	您好！我叫王丽平，现在上海市中心医院外科工作，我是上海医科大学99届的毕业生，特长是唱歌、跳舞，听说我们是校友，请多关照
礼仪式	姓名+ 单位 +籍贯学历+ 爱好+特长+ 敬辞	您好！我叫李宁，与体操王子李宁同名，1956后出生于哈尔滨，先后就读于北京师范大学英语专业本科段和研究生阶段的学习。现在宁夏大学外国语学院任党总支书记。平时最爱旅游、打乒乓球、书法绘画。有机会和各位相识是一种缘分，今天在这里和各位交流，不到之处，敬请各位批评指正。



## 2. 为他人介绍

为他人介绍，是将彼此不相识的甲、乙双方引见介绍的一种方式。

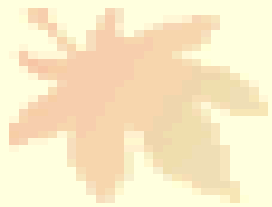




## 介绍的姿势

为他人介绍的姿势是：站立位，介绍者手掌向上，四指并拢，拇指微微张开，胳膊略向外展与身体呈 $50^{\circ} \sim 90^{\circ}$ ，目光随着手势，面带微笑介绍他人。





## 介绍的顺序

### “尊者优先了解情况的权利”

一般情况下的顺序为：

先介绍男士，后介绍女士。

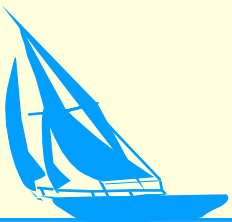
先介绍年轻者，后介绍年长者。

先介绍职位低者，后介绍职位高者。

先介绍主人，后介绍客人。

先介绍晚到者，后介绍早到者。

先介绍家人，后介绍同事。





## 六、名片礼仪

### 1. 名片的类型

分类	内容
社交名片	姓名、地址、邮政编码、电话号码
职业名片	姓名、地址、邮政编码、电话号码、单位、职称、社会兼职等
商务名片	正面同职为名片，背面有所经营的项目



白色清新优雅名片



## 2. 方法

• **出示名片** 应把握时机，在交谈开始前，交谈融洽时或握手告别时，双手持名片，名片正面向上，目光正视对方，头略低约15°，递上名片，并附“请多关照、请多指教”等寒暄语。

• **接受名片** 面含微笑，起身接受；双手或右手接过；表示感谢（认识您很高兴，以后多指教）；回敬对方；看对方名片60秒（或阅读1~2遍）收藏到位。

**索取名片**

1. 交换法
2. 谦虚法
3. 联系法





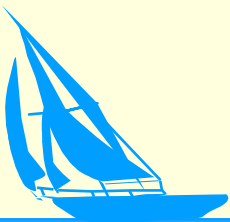
### 3. 递交名片顺序

递交名片时若有多人在场，  
应讲究先后次序：

由近至远；

先尊后背卑；

无尊卑顺序时，按顺时针  
方向。







## 七、握手礼仪

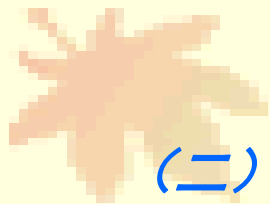
### (一) 握手的意义

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。



昵图网 [www.nipic.com](http://www.nipic.com) 871\_5000\_4333

ID:20110525175454236000



## (二) 握手的时机（场合）

被介绍相识时；

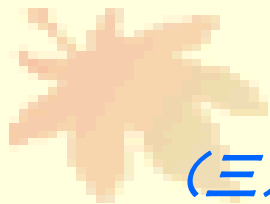
故友重逢时；

对别人表示祝贺时；

给予对方安慰和问候时；

一些必要公务应酬场合。





### (三) 握手的礼则

1. 姿势：面向对方站立，头部微低，上体微微前倾约 $15^{\circ}$ ，右手手掌与地面垂直，拇指与其他四指自然分开，四指并拢，掌心微凹，手掌和手指握住对方的四指，稍稍用力一握，可上下晃2~3下。



2. 时间：握手的时间不宜过长也不宜太短，不宜超过3秒。时间过短显得轻浮，时间过长特别是对异性是不礼貌的行为。



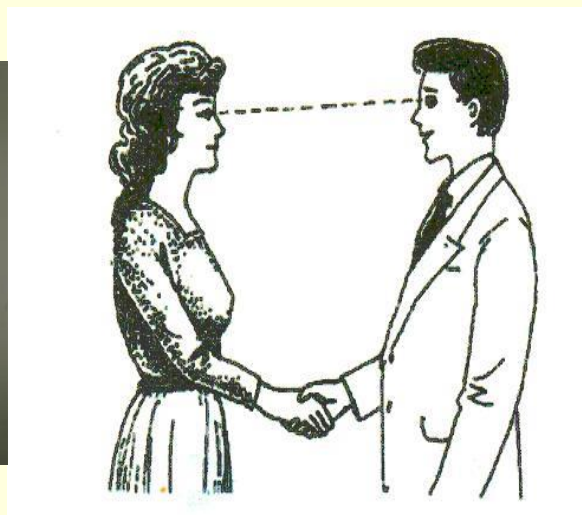
### 3. 握手距离：握手时彼此之间

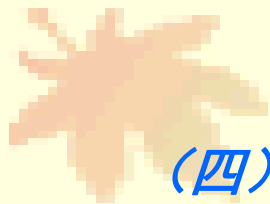
的最佳距离为1米左右。

5. 神态：手到、眼到、语言到、表情到。即：目视对方，面含微笑，稍事寒暄，用力适度。

### 4. 力度：用力适度。表示热情

友好，可稍许用力。亲朋故友力量可稍大些。与异性初次见面者握手时，不宜过重。

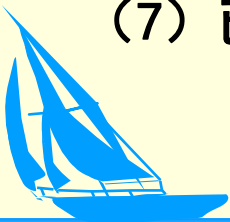




#### (四) 握手的顺序

伸手顺序：**“尊者决定”**

- (1) 上下级之间上级先伸手；
- (2) 长晚辈之间长辈先伸手；
- (3) 男女性之间女士先伸手；
- (4) 平级之间 不分先后；
- (5) 先来后到者之间先到者先伸手；
- (6) 主人迎接客人时主人先伸手；
- (7) 已婚者与未婚者已婚者先伸手





## 握手的禁忌

用力久握女士的手；

左手或交叉握手（右手受伤时，可伸左手，但事向对方说明情况，以免误会）；

双手与异性握手；

戴手套与人握手（地位高的女性或军人可以戴手套与人握手）；

面无表情，嚼口香糖或戴墨镜（除眼疾者）与人握；

有污渍的手与人握手医护人员工作中他人（含患者）握手。



## 八、鞠躬礼仪

鞠躬礼仪源于中国先秦时代，在现代社会礼仪文化中得以传承，也被其其他

东方国家所采用。它既适用于庄严或欢乐喜庆的仪式，又适用于一般社交场合。我国的鞠躬礼常用于演讲或领奖前后、婚礼、悼念活动、演出谢幕等场合。

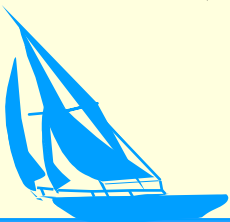






1. 恭敬的鞠躬 施礼者脱帽，规范站立、目光平视，双手自然下垂，行礼时身体上部向前倾 $15^{\circ} \sim 90^{\circ}$ 。前倾幅度依行礼人随受礼人的尊敬程度而定，越尊敬，前倾幅度越大。鞠躬后恢复站立姿势。

2. 普通的鞠躬礼 是日常见面中常用此礼。施礼时，自然站立或规范站立，微笑低头，双手分别置于双腿的正面或右手四指自然地握住左手四指，至于身体的下腹部，身体上部向前倾 $15^{\circ} \sim 45^{\circ}$ ，随即恢复原态，只做一次。行礼时，双眼应有礼貌地注视着对方，自然下落。受礼者应随即还礼。





## 九、电话礼仪

### 1. 拨打电话时的礼仪



(1) 语言形象 打电话应保持良好心境，声音充满甜美微笑，声调适中、语气柔和、语言礼貌文明，学会控制自己不良情绪，给对方留下美好的影响。

(2) 拨打时间适宜 按照国际惯例，最佳的通话时间。

(3) 通话长度 国际通话三分钟原则，公务事议电话交谈的时间一般不超过3分钟，发话人应当自觉、有意识控制通话时间，适可而止。

(4) 通话内容 语言要简练 内容言简意赅，重点突出。简短而准确地提出问题，不拖泥带水。

(5) 文明礼貌 语言文明、态度文明、举止文明。

## 2. 接电话的礼仪

- (1) 接听及时 电话铃不过三原则 因特殊情况铃响了好久才接电话，需向对方表示歉意。
- (2) 应对谦和 接电话时一般应要自报家门。若是误打进来的电话，要耐心向对方说明，如有可能，应向对方提供帮助。
- (3) 主次分明 不关工作中的事应善于委婉拒绝，妥善处理。
- (4) 态度认真 禁忌心不在焉，与旁人聊天、吃东西、看报纸、上网等情况。
- (5) 适当记录 对于重要的电话都要做详细的记录，包括来电时间，来电公司的名称及联系人，通话内容等。

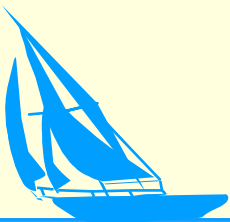


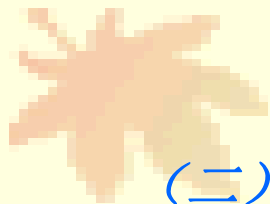


## 十、迎送礼仪

### (一) 迎接礼仪

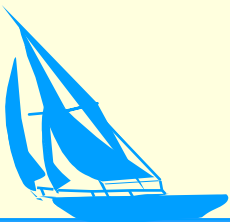
对来访客人，应做好迎接工作，如接车、接机等。明确客人到达的时间，提前恭候客人的到来。迎接不认识的客人，准备迎接牌，写上客人姓名，举牌迎候。客人到达时，要热情迎接；若坐车到达，等车辆停稳后，一手拉开车门，一手遮挡车门框上沿，以免客人头部碰撞到车顶门框。提前为客人预订住宿，帮助客人办理好一切手续并将客人领进房间，同时向客人介绍住处的服务、设施，将活动的计划、日程安排告知客人，并把准备好的地图、旅游图或有关活动的介绍材料送给客人，以使客人感觉到安全放心。

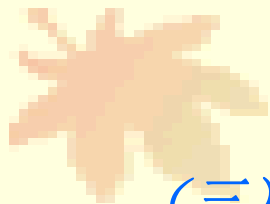




## (二) 接待礼仪

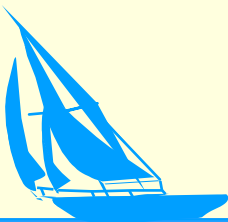
对来访的客人，无论职务高低、是否熟悉，都应一视同仁，微笑相迎，请客人入座时，应让其上座，主人在旁陪同。在接待客人时要做到谈吐文雅、举止大方，接待周到。





### (三) 送客礼仪

当客人打算告辞时，要等客人起身后，主人再起身热情相送，并送至门口或楼下。客人辞行时，应与客人握手道别，最后还要表示欢迎客人下次再来。若是在医院里送行患者，则应注意辞别用语，不要使用患者忌讳的语言，如“欢迎常来”等。



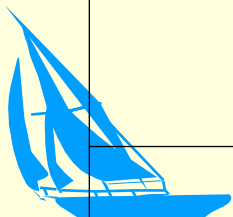


## 第二节 公共场所礼仪

### 一、位次礼仪

#### (一) 行走、主席台及会客位次礼仪

分 类	位 次	原 则	应用及注意
行走	单人行	尊者在前	
	二人并行	右为尊，左为次	如男女同行，男士应走左边的靠行车道的位置
	三人并行	中间为尊，右边次之，左边为末	
	多人前后行	前面为尊，后者次之，越后越小	接待客人参观时，陪同人员走在客人的右前方，向前二、三步为宜。接近门口时，陪同人员应提前服务，开门后，让客人先行
	上下楼梯	一般而言，上楼下楼宜单行、右行进，以前方为上	男女同行时，上下楼时女士居后
	出入楼梯	出入无人值守电梯，陪同者应先进后出；有工作人员电梯，应先出后进	
	出入房门	如无特殊原因，位高者先出入房门	如室内黑暗，陪同者宜先进入







分类	位次	原则	应用及注意
主席台	前后排座位	第一排为尊，第二排次之，往后以此类推	
	同一排座次	居中者为尊，次之为两侧方，以此类推	
	同位者	右为大，左为次之	
会客	宾主对面而坐	面向门为上座	
	宾主并排而坐	以右为上座	
	难以排列时	可自由择座	





## 二、宴会礼仪

### (一) 赴宴礼仪

了解情况（人员、规格）适当修饰，席间不整仪；

遵守时间 如约而至（5分钟左右）；

向主人、客人问候致意；

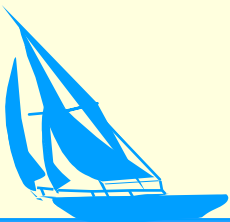
按序就座，左进左出；

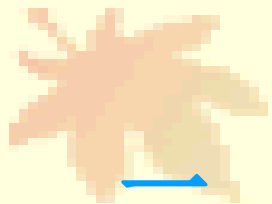
举止文雅，善于交流；

主人招呼，方可开始，就近夹菜；

饮酒留有余地，不可强求或来者不拒；

食态文雅，吃饮不出声。





## 二、宴会礼仪

### ◆ (二) 文明进餐

- ◆ 1. 宴会开始之初，当主人和主宾致祝酒词时，应目视发言者，以示认真聆听；
- ◆ 2. 主人招呼，方可开始进餐，就近夹菜；
- ◆ 3. 饮酒留有余地，不可强求或来者不拒；
- ◆ 4. 食态文雅，吃饮不出声、当众不剔牙，口中有食物不讲话；
- ◆ 5. 让菜不布菜，敬酒不劝酒；
- ◆ 6. 骨、刺、皮等物，不可随意吐在餐桌上或地下，应放在自己面前的小碟中；
- ◆ 7. 席间不化妆、不整仪、不中途退场，若确实需要离开，应向主人说明原因并致歉，离开时，不必惊动其他客人；
- ◆ 8. 离席致谢，握手告辞。

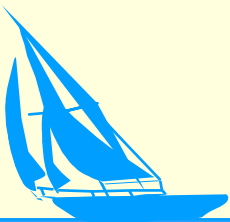


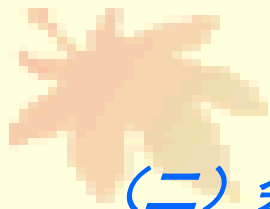


## 三、会议礼仪

### (一) 会前准备

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1. 成立会务小组 | 2. 确会议主题  |
| 3. 拟定会议时间 | 4. 确定参会人员 |
| 5. 拟发会议通知 | 6. 准备会议材料 |
| 7. 布置会场   | 8. 安排会议座次 |
| 9. 准备辅助设施 | 10. 会议接待  |

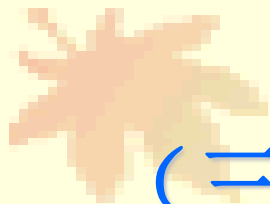




## (二) 会中礼仪

1. 会议服务
2. 编写简报
3. 合影留念
4. 强调会风





### (三) 主持人礼仪

主持人应思维敏捷、口齿清晰，相貌端庄、精神饱满、着装规范、发行简约。主持人应及时维护会场秩序，适当调节会场气氛。



### (四) 发言人礼仪

1. 准备好发言稿
2. 合理安排时间
3. 掌握口语技巧
4. 注意表情和眼神



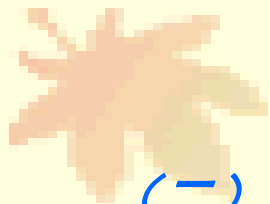


## 四、乘车礼仪

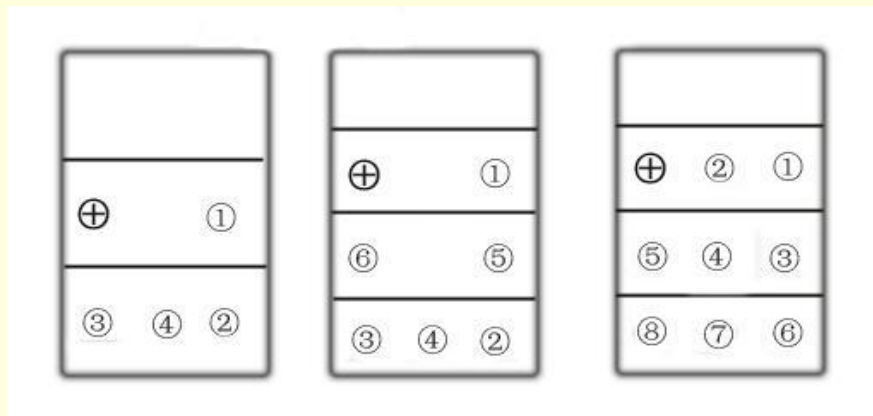
### (一) 乘车原则

1. 乘车秩序 在公共场所，对他人应当有礼有节，一般请尊者、客人、妇女、儿童、患者、残疾人等先上车，后下车。
2. 对号入座 不允许抢座、占座，主动为老、孕、残等人礼让座位。
3. 律己敬人 着装文明，坐姿优雅，礼貌客气对待同行的人，语言文明，态度和蔼，严于律己，对他人不得当的行为应宽容体谅。

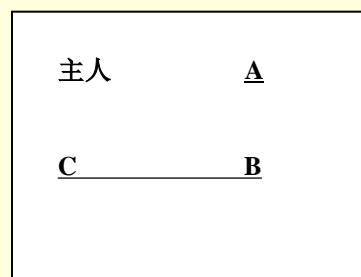
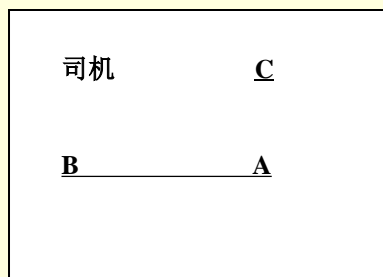




## (二) 乘车座次礼仪



由主人亲自驾驶的双排座轿车与三排座轿车的座次排列



乘出租车时的座位次序

乘私家车时的座位次序







### (三) 入座礼仪

送上司、客人坐轿车外出办事，应首先为上司或为客人打开右侧后门，并以手挡住车门上框，同时提醒上司或客人小心，等其坐好后再关门。

如果你和你的上司同坐一辆车，座位由上司决定，待其坐定后，你再任意选个空位坐下，但注意不要去坐右排右席。抵达目的地后，你应首先下车，下车后，绕过去为上司或客人打开车门。并以手挡住车门上框，协助上司或客人下车。



#### (四) 入座姿势

上车时仪态要优雅，姿势应该为“背入式”，即将身体背向车厢入座，坐定后即将双脚同时缩进车内（如穿长裙，应在关上车门前将裙子弄好）。下车姿势，应将身体尽量移近车门，立定，然后将身体重心移至另一只脚，再将整个身体移离车外，最后踏出另一只脚（如穿短裙则应将两只脚同时踏出车外，再将身体移出，双脚不可一先一后）。





## 第三节 求职礼仪

### 一. 书面求职礼仪

#### 1. 笔试

是用人单位对应聘者所掌握的基本知识、专业知识、文化素质和心理健康等综合素质以书面形式考核的方法。

#### 2. 自荐信

自荐信即求职信，是自荐者向用人单位，以书面的形式请求录用的一种自我推荐信。

#### 3. 个人简历

应简明扼要地将自己的一般资料、求职意向、教育背景、所学专业、资格证书、社会实践、语言能力、特长等方面信息以书面形式作详细的描述。





## 二、面试礼仪

### (一) 面试前的准备

1. 做好心理准备
2. 保持充沛精力
3. 牢固掌握专业基础知识
4. 适当了解招聘单位的情况
5. 面试时的着装与仪容的准备



(1) 面容适当修饰，化妆清新自然，端装得体，禁忌浓装艳抹。

(2) 服饰礼仪 “朴素典雅” 的原则。服装要合体，讲究搭配，正统而不呆板、活泼而不轻浮。男士：西装、衬衫、黑色皮鞋；女士：朴素得体的裙装或套装、或职业装。





## 三、面试中的礼仪

### 1. 仪态


(1) 站姿 女性面试时以规范站姿态为好, 男士双脚后跟并拢, 脚尖分开约 $45^{\circ}$ , 双手右上左下相扣于下腹部。

(2) 坐姿 同第五章坐姿要求。

(3) 走姿 挺胸抬头, 双肩平展, 收腹立腰提臀, 下颌微收, 步履轻盈, 精神抖擞。

(4) 神态 面带微笑, 自信, 亲切、真诚。





2. 仪表：整洁、庄重、大方。

3. 言谈：礼貌、准确、简洁、中心明确、自谦、文雅、仔细倾听、善于思考。

#### 4. 遵守应试礼仪

(1) 遵守时间

(2) 对工作人员礼貌相待


(3) 进入面试室前先敲门

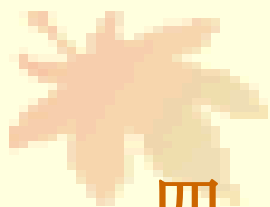
(4) 主动向面试人员问好

(5) 必要时要行握手礼

(6) 对方说“请坐”时再入座

(7) 自我介绍的礼仪（自信、真实、自谦，缺点点到即可）





## 四、告别的礼仪

1. 适时结束
2. 保持风度
3. 礼貌告别



## 五、面试后的礼仪

1. 面试结束后1~2天发一封致谢函
2. 致谢函要简洁明了，<1页
3. 致谢函内容
  - (1) 示求职者的谢意，体现对对方的尊重
  - (2) 重申自己对该工作的渴望和能够胜任该工作的能力，并表示为了该单位的发展会尽其所能





# 小结

- ◆ 日常交往礼仪是人们在日常生活、工作和交往中所应遵循的行为规范。通过各种日常交往礼仪，建立良好人际关系。常用的有微笑礼仪、致意礼仪、拱手礼仪、称谓礼仪、介绍礼仪、名片礼仪、握手礼仪、鞠躬礼仪、电话礼仪、迎送礼仪，各自均有其正确的行礼方法；在会议、乘车、赴宴等场合对选择坐次也有一定的要求；在求职面试中应注意面试前的准备，面试中礼仪要求和技巧及面试后的礼仪。
- ◆ 护理人员掌握各种日常交往礼仪规范，学礼、知礼、用礼，不断提升人文素养和交际能力，为建立良好人际关系及获得事业成功创造有利条件。







## 思考题

请判断情景中人物做法的正误。

李强和董咪到机场应金额某供公司林总，林总出机场，董咪上前：“林总，您好！”呈上自己的名片，“林总，我叫董咪，是天天集团公关部经理，专程前来迎接您。”林总道谢。李强上前：“林总好！您还认识我吧？”林总点头。李强又道：“那我是谁？”林总尴尬。

