



揭阳职业技术学院

经济管理系
教案

(2025-2026 学年第一学期)

课程： 秘书礼仪
(48 学时)

教师姓名： 陈琼华

所授专业： 现代文秘

模块一 礼仪认知

教学目的和要求：

知识目标：

- ①了解和掌握礼仪的起源与发展；
- ②掌握秘书礼仪在职业活动中的基本作用和重要性。

技能目标：

- ①能准确区分秘书礼仪与其他社交礼仪的差异；
- ②能结合实际案例分析秘书礼仪对职业发展的影响。

思政目标：

- ①树立“礼者，敬人也”的职业尊重意识；
- ②培养对职业礼仪文化的认同感和传承意识。

教学难点：礼的相关概念之间关系。

教学重点：礼仪的概念和功能

教学方法和手段：讲授法 实践法

教学时数：2

教学内容：

一、中国礼仪的起源与发展

中华民族是人类文明的发祥地之一，文化教育传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础，也有着悠久的历史。但是礼仪又历经那几个时期呢？笼统得来说，礼仪的发展史可以分为：礼仪的起萌时期、礼仪的革创时期、礼仪的形成时期、礼仪的发展和变革时期、礼仪的强化时期、礼仪的衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期等8个时期。礼仪的形成和发展，经历了一个从无到有，从低级到高级，从零散到完整的渐进过程。

（一）礼仪的起萌时期（公元前5万年—公元前1万年）

礼仪起源于原始社会中、晚期（约旧石器时期），至今大约有一百多万年的历史，此时出现了早期礼仪的萌芽。例如，生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人，就懂得这样去打扮自己。他们把兽骨、贝壳、野花戴在头上或者挂在脖子上，去装饰或炫耀自己。而他们去世的族人身旁撒放赤铁矿粉，举行原始宗教仪式，这是迄今为止在中国发现的最早的葬仪。

（二）礼仪的革创时期（公元前1万年—公元前22世纪）

公元前1万年左右，人类进入新石器时期，不仅能制作精细的磨光石器，并且诞生了农业和畜牧业。在此后的数千年的岁月里，原始礼仪渐具雏形。例如在仰韶文化时期的遗址及有关资料表明，当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。而长辈坐上席，晚辈坐下席；男子坐左边，女子坐右边等礼仪日趋明确。

（三）礼仪的形成时期（公元前21世纪—公元前771年）

约公元前21世纪至公元前771年，原始人开始进入新石器时代，精致打磨的石器（后来又发现了金属）取代了旧石器时代的笨重的石器和木棍，使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高，生产力的提高使劳动者拥有了更多的剩余消费品，进

而产生了剥削，最终不可避免地诞生了阶级，人类开始向奴隶制社会挺进。

到了夏代（公元前 21 世纪到公元前 15 世纪），开始从中国原始社会末期向早期奴隶社会过渡。在此期间，尊神活动升温。

在原始社会，由于缺乏科学知识，人们不理解一些自然现象。他们猜想，照耀大地的太阳是神，风有风神，河有河神……因此，他们敬畏“天神”，祭祀“天神”。从某种意义上说，早期礼仪包含原始社会人类生活的若干准则，又是原始社会宗教信仰的产物。礼的繁体字“礼”，左边代表神，右边是向神进贡的祭物。因此，汉代学者许慎说：“礼，履也，所以事神致福也。”

以殷墟为中心展开活动的殷人，在公元前 14 世纪至前 11 世纪活跃在华夏大地。他们建造了中国第一个古都——地处现河南安阳的殷都，而他们在婚礼习俗上的建树，被其尊神、信鬼的狂热所掩盖。

推翻殷王朝并取而代之的周朝，对礼仪建树颇多。特别是周武王的兄弟、辅佐周成王的周公，对周代礼制的确立起了重要作用。他制作礼乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中。全面介绍周朝制度的《周礼》，是中国流传至今的第一部礼仪专著。《周礼》（又名《周官》），本为一官职表，后经整理，成为讲述周朝典章制度的书。《周礼》原有 6 篇，详介六类官名及其职权，现存 5 篇，第六篇用《考工记》弥补。六官分别称为天官、地官、春官、夏官、秋官、冬官。其中，天官主管宫事、财货等；地官主管教育、市政等；春官主管五礼、乐舞等；夏官主管军旅、边防等；秋官主管刑法、外交等；冬官主管土木建筑等。

春官主管的五礼即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼，是周朝礼仪制度的重要方面。吉礼，指祭祀的典礼；凶礼，主要指丧葬礼仪；宾礼，指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；军礼，主要包括阅兵、出师等仪式；嘉礼，包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见，许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外，成书于商周之际的《易经》和在周代大体定型的《诗经》，也有一些涉及礼仪的内容。

在西周，青铜礼器是个人身份的表征。礼器的多寡代表身份地位高低，形制的大小显示权力等级。当时，贵族佩带成组饰玉为风气。而相见礼和婚礼（包括纳采、问名、纳吉、纳徽、请期、亲迎等“六礼”）成为定式，流行民间。此外，尊老爱幼等礼仪，也已明显确立。

（四）礼仪的发展、变革时期（公元前 770 年—公元前 221 年，东周时期）

西周末期，王室衰微，诸侯纷起争霸。公元前 770 年，周平王东迁洛邑，史称东周。承继西周的东周王朝已无力全面恪守传统礼制，出现了所谓“礼崩乐坏”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，发展和革新了礼仪理论。

孔子（公元前 551—公元前 479 年）是中国古代大思想家、大教育家，他首开私人讲学之风，打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》、《书》，定《礼》、《乐》，赞《周易》，修《春秋》，为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。他编订的《仪礼》，详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《仪礼》与前述《周礼》和孔门后学编的《礼记》，合称“三礼”，是中国古代最早、最重要的礼仪著作

孔子认为，“不学礼，无以立”。（《论语·季氏篇》）“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”（《论语·雍也》）他要求人们用道德规范约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”（《论语·颜渊》）他倡导的“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心，彼此尊重。总之，孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能，把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子（约公元前 372—公元前 289 年）是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上，孟子把孔子的“仁学”思想加以发展，提出了“王道”、“仁政”的学说和民贵君轻说，主

张“以德服人”在道德修养方面，他主张“舍生而取义”。（《孟子·告子上》），讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子（约公元前 298—公元前 238 年）是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重。他说：“礼者，贵贱有等，长幼有差，贫富轻重皆有称者也。”（《荀子·富国》）荀子指出：“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国家无礼不宁。”（《荀子·大略》）荀子还提出，不仅要有礼治，还要有法治。只有尊崇礼，法制完备，国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响，倡导学而至善。

（五）礼仪的强化时期（公元前 221 年—公元 1796 年）

公元前 221 年，秦王嬴政最终吞并六国，统一中国，建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝，秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度，成为后来延续两千余年的封建体制的基础。

西汉初期，叔孙通协助汉高帝刘邦制定了朝礼之仪，突出发展了礼的仪式和礼节。而西汉思想家董仲舒（公元前 179—公元前 104 年），把封建专制制度的理论系统化，提出“唯天子受命于天，天下受命于天子”的“天人感应”之说。（《汉书·董仲舒传》）他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。“三纲”即“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲。”“五常”即仁、义、礼、智、信。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。

汉代时，孔门后学编撰的《礼记》问世。《礼记》共计 49 篇，包罗宏富。其中，有讲述古代风俗的《曲礼》（第 1 篇）；有谈论古代饮食居住进化概况的《礼运》（第 9 篇）；有记录家庭礼仪的《内则》（第 12 篇）；有记载服饰制度的《玉藻》（第 13 篇）；有论述师生关系的《学记》（第 18 篇）；还有教导人们道德修养的途径和方法，即“修身、齐家、治国、平天下”的《大学》（第 42 篇）等。总之，《礼记》堪称集上古礼仪之大成，上承奴隶社会、下启封建社会的礼仪汇集，是封建时代礼仪的主要源泉。

盛唐时期，《礼记》由“记”上升为“经”，成为“礼经”三书之一（另外两本为《周礼》和《仪礼》）。（李白：“李白乘舟将欲行”）

宋代时，出现了以儒家思想为基础，兼容道学、佛学思想的理学，程颐兄弟和朱熹为其主要代表。二程认为，“父子君臣，天下之定理，无所逃于天的间。”（《二程遗书》卷五）“礼即是理也。”（《二程遗书》卷二十五）朱熹进一步指出，“仁莫大于父子，义莫大于君臣，是谓三纲之要，五常之本。人伦天理之至，无所逃于天地间。”（《朱子文集·未垂拱奏礼·二》）朱熹的论述使二程“天理”说更加严密、精致。

家庭礼仪研究硕果累累，是宋代礼仪发展的另一个特点。在大量家庭礼仪著作中，以撰《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光（公元 1019—1086 年）的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹（公元 1130—1200 年）的《朱子家礼》最著名。明代时，交友之礼更加完善，而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

（六）礼仪的衰落时期（公元 1796—1911 年）

满族入关后，逐渐接受了汉族的礼制，并且使其复杂化，导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如清代的品官相见礼，当品级低者向品级高者行拜礼时，动辄一跪三叩，重则三跪九叩。清代后期，清王朝政权腐败，民不聊生。古代礼仪盛极而衰。而伴随着西学东渐，一些西方礼仪传入中国，北洋新军时期的陆军便采用西方军队的举手礼等，以代替不合时宜的打千礼等。

（七）现代礼仪时期（公元 1911—1949 年，民国时期）

1911 年末，清王朝土崩瓦解，当时远在美国的孙中山先生（公元 1866—1925 年）火速赶回祖国，于 1912 年 1 月 1 日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生和战友们破旧

立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。（中山装）民国期间，由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

本世纪三四十年代，中国共产党领导的苏区、解放区，重视文化教育事业及移风易俗，进而谱写了现代礼仪的新篇章。

（八）当代礼仪时期（1949年—至今）

1949年10月1日，中华人民共和国宣告成立，中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来，礼仪的发展大致可以分为三个阶段：

1、礼仪革新阶段（1949—1966年）

1949年至1966年，是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间，摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教，确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系，而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华，则得到继承和发扬。

2、礼仪退化阶段（1966—1976年）

1966年至1976年，中国进行了“文化大革命”。江青等人批孔、批“克己复礼”，是出于批“周公”的罪恶目的，完全没有学术依据可言。十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失，也给礼仪带来一场“浩劫”。许多优良的传统礼仪，被当作“封资修”货色扫进垃圾堆。礼仪受到摧残，社会风气逆转。

3、礼仪复兴阶段（1977年—至今）

1978年党的十一届三中全会以来，改革开放的春风吹遍了祖国大地，中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风，从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约，各行各业的礼仪规范纷纷出台，岗位培训、礼仪教育日趋红火，讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生，《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热，具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

中国礼仪的起源与发展就大致分这8个阶段，每历经一个阶段无不包含着曲折和艰辛！希望全民团结起再接再厉来维护我中华的礼仪文化，使我们这个礼仪大国的名号流传千古。

二、东、西方礼仪的差异

（一）对待血缘亲情的态度差异

东方人重视家族和血缘，西方人相对较淡，独立意识强，将责任和义务分得很清。

（二）表达形式的差异

东方人谦虚、含蓄，西方人直率、坦诚。

（三）礼品馈赠的差异

东方人注重礼尚往来，礼数繁多，西方人不轻易送礼，方式较简单。重视包装。

（四）对待老人的态度差异

东方人尊老、敬老，处处让老；西方仍不服老。

（五）时间观念的差异

西方人守时，时间观念强；东方人相对较淡抹。特别是中国人。

（六）对待隐私权的态度差异

西方人保护个人隐私的观念强，东方人更善于过渡关心别人。

三、礼的概念与内涵

（一）礼、礼貌、礼节、礼仪

1、礼：是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2、礼貌：是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它体现了时代的风尚和道德水准。

3、礼节：是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给与必要的协助与照料的惯用形式。

4、礼仪是人们在各种社会的具体交往中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定成俗的、共同认可的规范和程序。

（二）礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范，是人们社会交往中行为规范。礼、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴，礼貌是表示尊重的言行规范，礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求，礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。三者虽然名称不同，当时都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为，其本质都是尊敬人和关心人。三者相辅相成，密不可分。有礼貌之心而不懂礼节，容易失礼；知道礼节而流于形式，充其量是客套。

（三）礼仪的功能

1、教育功能

你已通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们的不良行为习惯，指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系、维护社会生活。

2、沟通功能

在人际交往中，交换双方只有按照礼仪的要求，才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好，人际交往才可以顺利进行和延续。

3、协调功能

礼仪的原则和规范，约束着人们动机，指导着人们立身处世的行为方法。

4、塑造功能

礼仪在行为美学方面指导着人们不断的充实和完善自我，并通过直观的形式体现出来，被交往对象所接受，给交往对象留下良好的印象。

5、维护功能

由于礼仪能使人们自觉地约束自己的行为，和他人友好的相处，能促进人们之间和谐关系的形成。家庭的安宁、邻里之间的和睦、同事之间信任，都依赖于人们共同遵守礼仪规范。

四、秘书礼仪

（一）秘书礼仪的概念

秘书礼仪，是指秘书在工作和社会活动中，为了塑造个人和组织的形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序，是一般礼仪在职业生活中的运用，它体现了秘书人员自身的文化素养、精神风貌和工作态度。

（二）秘书礼仪的特点

秘书礼仪除了具有一般礼仪的特点外，还具有自己的职业特点。

1、 等级性

秘书礼仪的等级性表现在对不同身份、地位的人士礼宾待遇的不同。在社会生活中，人们往往用长幼之分、男女之别来规范每个人的受尊重程度。而秘书在工作交往中，则要确定礼宾次序，确定礼宾次序的主要依据是担任职务或社会地位的高低。这种礼宾次序带有某种强制性，不同的人因此而得到不同的礼宾待遇，但这并不意味着尊卑贵贱，而是在现代社会正常交往秩序的表现，反映了各种人员的社会身份和角色规范。比如，秘书在商务活动中，首先以职务高者为尊，尊者优先；其次以客为先、长者优先、女士优先。一般来说，性别差异在职场活动中不起主要作用。

2、 即时性

秘书人员的礼仪具有即时性的特点。在与他人交往的过程中，大多礼节都是当面、即时完成的。比如，接待客户时的介绍、握手、微笑，签字仪式时的整套程序安排等，这些礼节不可能做错了再重新来一遍，这些礼节是没有挽回余地的。因此，秘书人员在交往过程中一定要谨小慎微，避免出现差错。

3、 专业性

秘书礼仪的专业性是指秘书礼仪对于秘书人员的专业知识和专业技能有着严格的、科学的安排，而这些规定都以让交往对象最满意、最舒服为标准。比如，会谈时作为的安排、接待时接待规格的确定、职业装的选择与穿着等。秘书人员在与各种人员交往中，都应严格遵守礼仪的有关程序和规范，让对方感到满意和收到尊重。

4、 应变性

秘书工作具有范围广泛、内容繁多的特点，这决定了秘书人员工作交往对象的多元性和不确定性，所以秘书礼仪具有应变性的特点。人是非常情绪化的，容易受周围环境即其他因素的影响。很有可能前几天还非常友好地合作，过几天就因为合同上的某些细小问题产生矛盾。因此，一名优秀的秘书人员，一定要掌握秘书礼仪应变性的特点，发挥自己的专业特长和沟通技巧，灵活机变地与他人进行交往。

5、 进步性

秘书礼仪并不是一成不变的，它需要秘书人员在实践礼仪的过程中不断地运用所学的知识对日常工作中出现的问题加以思考，结合社会的发展不断地进步。秘书礼仪也在不断增添新的内容。例如，网络和无纸化办公的普及，要求秘书人员掌握网络礼仪；电话会议和远程会议的频繁使用，要求秘书人员掌握这些特殊的礼仪。只有不断进步，秘书礼仪才会更符合新时代的要求，才不至于与社会脱节。

（三）商务礼仪的基本原则

1、 尊敬”原则

有人曾把礼仪的基本原则概括为“充分地考虑别人的兴趣和感情”。尊重是礼仪的情感基础。在我们的社会中，人与人是平等的，尊重长辈，关心客户，这不但不是自我卑下的行为。反而是一种至高无上的礼仪，说明一个人具有良好的个人素质。“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不息。当然，礼待他人也是一种自重，不应以伪善取悦于人，更不可以富贵骄人。尊敬人还要做到入乡随俗，尊重他人的喜好与禁忌。总之，对人尊敬和友善，这是处理人际关系的一项重要原则。

2. “真诚”原则

商务人员的礼仪主要是为了树立良好的个人和组织形象,因此礼仪对于商务活动的目的来说,不仅仅在于其形式和手段上的意义。同时商务活动并非是短期行为,而是越来越注重其长远效益,只是恪守真诚原则,着眼于未来,通过长期潜移默化的影响,才能获得最终的利益。也就是说,商务人员要爱惜其形象与声誉,应不仅仅追求礼仪外在形式的完美,更应将其视为情感的真诚流露与表现。

3. “谦和”原则

“谦”就是谦虚,“和”就是和善、随和。谦和即是一种美德,更是社交成功的重要条件。只有举止、言谈、态度都是谦恭有礼时,才能从别人那里得到教诲。谦和,再社交场上即表现为平易近人,热情大方,善于与人,乐于听取他人的意见,显示出虚怀若谷的胸襟,因而对周围的人具有很强的吸引力。有着较强的调整人际关系的能力。

4. “宽容”原则

宽即宽待,容即相容。宽容就是心胸坦荡、豁达大度,能设身处地地为他人着想,谅解他人的过失,不计较个人得失,有很强的容纳意识和自控能力。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则,并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动,也要求宽以待人。在人际纷争问题上保持豁达大度的品格和态度。在商务活动中,处于各自的立场和利益,难免出现冲突和误解。遵循宽容原则,凡是想开一点,眼光看远一点,善解人意、体谅别人,才能正确对待和处理各种关系与纷争。争取到更长远的利益。

5. “适度”原则

人际交往中要注意各种不同情况下的社交距离,也就是要善于把握住沟通是的情感尺度。在人际交往中,沟通和理解是建立良好人际关系的重要条件,如果不善于把握沟通是的情感尺度,即人际交往缺乏适度的距离,结果会适得其反。在一般的交往中,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮阿谀。所谓适度,就是要注意感情适度,谈吐适度、举止适度。只有这样才能真正赢得对方的尊重。达到沟通的目的。

总之。掌握并遵行礼仪原则,做待人诚恳,彬彬有礼之人,在人际交往和商务活动中,就会受到别人的尊敬。

模块二 秘书职业形象礼仪

教学目的和要求：

知识目标：

- ①掌握秘书职业着装的 TPO 原则（时间、地点、场合）及服饰搭配规范；
- ②了解面部修饰、发型整理等仪容礼仪的基本要求
- ③了解仪态美的内容与要点，掌握坐姿、姿、走姿的要求

技能目标：

- ①能根据不同工作场景选择合适的职业着装与妆容；
- ②能通过肢体语言（站姿、坐姿、走姿）展现专业形象。

思政目标：

- ①强化“内外兼修”的自我提升意识，做到言行一致；
- ②培养严谨细致的职业态度，以良好形象体现对他人的尊重。

教学难点：正确地选择适合自己的化妆色彩及色彩的搭配

教学重点：认识到个人礼仪在人际交往中的重要作用，从而在不同的场合开始注意自己的言行举止，积极维护个人形象，形成注重个人礼仪的态度。

教学方法和手段：讲授法 实践法

教学时数：6

教学内容：

任务一 仪容礼仪

仪容：是指一个人的容貌，它包括发式、面容、脸色等状态。它反映了一个人的精神面貌、朝气与活力，是传达给接触对象感官的最直接、最生动的第一信息。

一. 修饰：面部、头发、肢体

1、眼部：清洁 eg. 含情脉脉的浪漫时刻，男生深情款款地来句：我在你的眼里看到了~~

眼镜的佩戴、清洁方法，以及太阳镜的注意场合

口部：刷牙，剃须（留胡子也要经过修剪）

有重要应酬前忌口会产生异味的食物 eg. 烟酒葱蒜韭菜臭豆腐霉豆腐

鼻部：清洁，回避旁人纸巾处理

鼻毛修剪，注意不要让它们摇曳，很。。。的。专门的化妆剪修剪，避人进行

耳朵：清洁 耳毛同上

2、头发：清洁 一周洗两到三次至少

发型修剪随意，但要适合自己，适合场合 eg. 面试、谈判 盘起，束起，正式、职业

帽子 冬天夏天保暖遮阳、但要注意和着装搭配，到室内脱下

3、肢体：保持干净 洗手 女生指甲要修剪，美甲 ok

腋毛修剪 礼貌问题 不要有碍观瞻

脚部清洁 男生喜欢穿运动，注意穿透气性好的棉袜，不要成为液体蚊香

注意：不要穿家居拖鞋出门

正式场合男生不可穿短裤 飞毛腿 女生要除毛

不可露脚趾头

化妆

1、什么是化妆？化妆就是使用化妆品进行自我修饰。

2、化妆品的分类

第一类，美容的。唇彩呀，指甲油啊，胭脂啊，睫毛膏啊，诸如此类。

第二是什么，美发的，说实话我们男人女人他都要洗头发、剪头发，理头发、梳头发、烫头发、染头发、做头发。所以这个美发其实也是化妆，你不可能一辈子不剪一次头发，除非你天生没有。所以从这个意义上，我们男人女人他都在化妆。

第三也是男女都有的，那就是什么护肤品的使用，护肤。现代生活大家护肤品的东西多了，各种各样的脂、粉、油、水、蜜、乳、膏。养颜的、祛斑的、除皱的、防晒的、SOD，都有。

最后一种，除味的，把你身上的怪味给去掉的，比如香水，香粉，爽口液，止汗露诸如此类，把你身上的怪味给去掉。换言之，这四种美容品，美发品，养颜品、护肤品、去味品，你用了一种，你就是化妆了，所以这个意义上，我们每个人其实都是化妆了。

3、化妆的基本礼仪

第一点，化妆要提倡自然。

因为我们不是去上电视做节目，不是去舞台表演的话，没有必要搞舞台妆。清水出芙蓉、天然去雕饰，化妆的基本要求是自然。我们在工作场合对职业女性是有化妆要求，特别是酒店、商场、餐馆这样一些部门，基本上要求是八个字，化妆上岗、淡妆上岗。化淡妆，淡妆的要求是什么？化妆之后自然而然没有痕迹，让别人觉得你天生如此的美丽，那才是水准。这是第一个点。

第二个点，化妆要协调。

这个协调实际上是有三个协调，第一个协调你用的化妆品最好可能的情况下，你成系列。比如，我们有些同志做不到，像她用的那个香水，老公从香港买来的，合成香型，洗发液，单位发的，茉莉香型，洗面奶，超市买的，檀香型，漱口水，在街上认领的，不知道香型，四种东西用到一块儿？什么香型？菜园子香型。它串味了，其实你的化妆品要是一个系列的话，它的芬芳的香味是一个味道的，它就不至于串。第二，化装的各个部位要协调。比如，用甲彩颜色可能的情况下，最好跟唇彩是一个颜色。如果我脚指甲上也涂指甲油了，那我再跟脚指甲上也是一个颜色，它比较协调。再者还有一个协调，你要跟你的服饰去协调。比如，内衣外面罩一个套装或者套裙的上衣，或者穿漂亮的真丝的亚麻的衬衫，她如果围围巾，或者内衣外穿的话，她内衣的颜色，围巾的颜色最好跟唇彩一个颜色它是比较好看的，自然过渡。你去看一个女同志，工作妆、职业妆，她会不会化妆，你看她唇彩的颜色就可以看出来。比如我这是个粉色的衬衫、粉色的围巾，唇彩也是粉色的，她就非常协调。唇彩是个粉的，你嘴巴是个蓝的，反差太大了，它过渡不好看，不协调。化妆的第二个规则，协调，和谐就是美。

第三点原则叫避人。

什么意思？化妆也好，收拾自己也好，不要当众表演。化妆是一种个人隐私行为，你在别人面前表演有引人注目之嫌，我们有个别同志不太注意，上班、开会，没事了，等公共汽车就拿出小镜子收拾自己。这个当窗理云鬓，对镜贴花黄，其实她是不太注重礼仪的，一个聪明的女同志不要说不在大庭广众之前去化妆，在男朋友、或者在老公面前化妆也大可不必。距离产生美感，你在那家伙面前旁无遮拦地去收拾自己，你被他发现你漂亮起来的秘密，你的美会打折的，他心里会说，原来如此，影响你革命形象，所以聪明女人不在别人面前换衣服，穿袜子，该见外还要见外，距离产生美感。

4. 化妆的原则

①修整自然。旅游工作者尤其应以自然、淡雅为宜。

②化妆得法。

③整体协调。在化妆时，应努力使整个妆面协调，并且应与全身的装扮协调，与所处的场合协调，与当时的身份协调，以体现出自己慧眼独具、品位不俗。

④注重礼节。女士在出席正式场合前化妆是对他人的尊重。

5. 化妆的基本程序

①清洁面部。用温水及洗面奶彻底洗去脸上的油脂、汗水、灰尘等污秽，以使妆面光艳美丽。

②护肤。将收缩水或爽肤水适量倒入掌心，然后轻拍在前额、面颊、鼻梁、下巴等处，然后根据肤质抹上护肤（液）霜或美容隔离（液）霜。

③基础底色。选择适合自己皮肤的粉底，不要使用太白的底色，否则会让人感到失真。

④定妆。为了柔和妆色和固定底色，要用粉饼或散粉定妆，粉的颗粒越细越自然。

⑤修眉。脸盘宽大者，眉毛不宜修得过长过直，相反，应描得适度弯一些、柔和一些。五官纤细者，就不宜将眉修饰得太浓密。描眉时，应将眉笔削成扁平状，沿眉毛的生长方向一根根地描画，这样描出的眉毛有真实感，而不要又浓又粗地画成一片。

⑥画眼线。沿睫毛根部贴近睫毛，由外眼角向内眼角方向画出眼线，上眼线应比下眼线重些，上眼线从外眼角向内眼角描十分之七长，下眼线描十分之三长。

⑦涂眼影。眼影的颜色要适合自己的肤色和服装的颜色。

⑧抹睫毛膏。先用睫毛夹使睫毛卷曲，然后用睫毛刷把睫毛膏均匀地涂抹在睫毛上，但不宜抹得过厚，否则会让睫毛粘住，给人以造作之感。

⑨腮红。用胭脂扫将胭脂涂扫在面颊的相应部位。

⑩涂口红。涂口红可加深嘴的轮廓，让脸部更加生动，富有魅力。涂口红时先用唇线笔画出理想的唇型，然后填入唇膏。

任务二 仪表礼仪

一、着装

服饰，狭义的概念是指衣服上的装饰，广义地说，指衣服及其装饰。而其装饰又包括与衣服分开的装饰用品，如领带、胸针、眼镜和手表之类的饰物。

一、服装的质地

优良质地的服装大都具有穿着舒适、挺括、高贵、大方等特点。

二、服装的款式

（一）常见服装的款式

1、职业装

2、休闲装

3、运动装

4、礼服

（二）款式的选择

TPO、(时间、地点、场合)身份、身体特征。

三、服装的色彩

1、色彩的特征

①色彩的冷暖。

每种色彩都有区别于其他色彩的独特的感觉色味，通常把这种具有红、橙、黄、绿、青、蓝、紫等色味的色彩现象，叫做色相。色彩因色相不同，可产生温暖或寒冷的感觉：使人有温暖、热烈、兴奋之感的色彩，叫暖色，如红色、黄色；使人有寒冷、抑制、平静之感的色彩，则叫冷色，如蓝色、黑色。

②色彩的轻重。

色彩的明亮程度，被称为明度。不同明度的色彩往往给人以轻重不同的感觉。明亮的颜色感觉轻，使人有上升感。灰暗的颜色感觉重，使人有下垂感。

③色彩的软硬。

色彩显现出来的鲜艳程度，叫做纯度。色彩的软硬与其明度和纯度有密切的关系。色彩明度和纯度越高，就越鲜艳纯粹，并给人以柔软、润滑的感觉，如浅黄、浅绿等。色彩明度和纯度越低，就越为深暗，并给人以坚硬、朴实的感觉。

④色彩的缩扩。

色彩的波长不同，给人收缩或扩张的感觉就不同。一般来讲，冷色、深色属收缩色，暖色、浅色则为扩张色。

2、色彩的搭配

① 同色搭配法

即配色尽量采用同一色系之中各种明度不同的色彩，按照深浅层次的不同进行搭配，以造成和谐统一的效果。

②相似色搭配法

色彩学上把色环上九十度以内的邻近色称为相似色。如绿与蓝、红与橙黄等等。

③对比色搭配法

即在配色时运用性质相反的色彩进行组合的方法，它可以使着装在色彩上反差强烈，产生明快、生动的效果，从而突出个性。如红与绿、黄与蓝、白与黑等都是最常见的对比色，如果将它们的颜色按 1: 1 进行组合，会有强烈、醒目的色彩效果。

④无色系搭配法

黑、白、灰和其他任何色彩搭配。

⑤无色系和有色系搭配法

黑、白、灰之间的搭配。

3、男士西服的着装规范

①整体效果。首先一定要合身，另外西装要熨烫平整、干净挺括。整体色彩控制在三种颜色以内，同时注意在正式场合，鞋、包、腰带应为同一颜色，并以黑色为佳。

②衣袖和裤脚。在穿西装前要拆除衣袖上的商标，以免被他人取笑。西装的袖口和裤脚不应卷挽，以免有动粗之嫌和给人以粗俗之感。

③衬衫。穿着西装时，衬衫的搭配也很有学问，衬衣颜色的深浅，应与西装颜色成对比，不宜选择同类色，否则搭配分不出衬衣与西装的层次感。正装的衬衫必须为纯色，以浅色为主，白色最常用。衬衫最讲究的是领口，领型多为方领，领头要硬挺、清洁。衬衫衣领要高出西装衣领，衬衫衣袖要长于西装袖口一厘米左右，以显示层次。不论在何种场合，衬衫的下摆务必塞进裤内，袖扣必须扣上。内衣应单薄，以保持西装的线条美。如遇天冷时，可在衬衫外面再套一件西装背心或鸡心领羊毛衫，但不能显臃肿之态。衬衫要保持整洁无皱褶，尤其是衣领和袖口。

④领带。领带是西装的灵魂，凡正式场合，穿西装不系领带会显得苍白无力。领带带有普通结(小结)、温莎结(大结)和小温莎结(中结)三种不同的系法。领带结的大小随衬衣领的宽窄而变，衬衣领角越大，领带结越大；衬衣领角越尖，领带结越小。领带的宽度随西装领的宽度而变，西装领越宽，领带越宽。领带的长度以到皮带扣处为佳，切忌垂到裤腰以下。领带的颜色应与衬衣和西装搭配协调，一般应选择衬衣和西装的中间过渡色。图案以单色无图案的领带为主，有时也可选择条纹、圆点、细格等规则形状为主的图案。领带夹一般在第四、五粒扣之间。如衬衫外面穿背心或羊毛衫，则须将领带置于背心或羊毛衫内。非正式场合可以不打领带，但应把衬衫领扣解开，以示休闲洒脱。

⑤纽扣。西装有单排扣和双排扣之分，穿单排三粒扣西服，一般扣中间一粒或上两粒；单排两粒扣，只扣第一粒，或全部不扣。若在正式场合，则要求把第一颗扣扣上，在坐下时方可解开。如系双排扣西装，应将扣一一扣上。

⑥西裤。西裤作为西装整体的一个主要部分，应与上装相协调。西裤长度以触到脚背为宜。西裤穿着时，裤扣要扣好，拉链要拉到位。

⑦口袋。无论是两件套或三件套西服，其上衣和西裤口袋应少装或不装东西。钱包、打火机等用品可装在西装左、右内侧衣袋里，以保持西服的美观。

⑧鞋袜。按照西装的着装要求，穿西装应配黑色系带皮鞋，并保持鞋面清洁锃亮。旅游鞋或长筒鞋等不宜在正式场合穿用。与皮鞋配套的袜子应为深色的纯棉、线、丝或羊毛制品，忌穿白色袜子。而且袜筒要足够高，弹力要好，以免坐下后，漏出一截腿，极为不雅。

4、女士套裙着装规范

规范：大小长短、色彩、面料、搭配、鞋、袜、包、内衣

禁忌：忌透、忌露、忌短、忌破、忌花、忌艳（三色原则）、忌紧、忌皱、忌脏

饰品佩戴规范

饰物佩戴和饰物使用需要注意的礼仪。大体上我们要讲以下四个点。

第一个点，最重要的一个点，以少为佳。

你在工作中也好，你下了班在生活中也好，身上使用的饰物越少越好，就首饰而论，女

同志戒指啊，项链啊，耳环啊，胸针之类，就首饰而论，一般来讲，女同志一般场合身上的饰物三种之内是最好的。每一种不多于两件是最正规的。你像耳环你可以戴一对，手镯你也可以戴一对，但是每种最多戴两件。全身上下不多于三种，你多于三种有弄巧成拙之感。当然我们说实话有人可以例外，新娘就可以例外，因为新娘一辈子只有一次，她可以狂整。我们有同志一般情况下没有那种事，你把你打扮得太多就麻烦了，你能够设想一个女同志，戴四个戒指，戴三副手链，再戴两个镯子，要是跟谁打招呼，手镯、手链乱晃跟呼啦圈似的？那不可能的。佩戴首饰第一个规则，最重要的规则以少为佳。

第二个规则，你要注意同质同色。

什么意思？色彩和款式要协调。我说比如我现在要戴一个白金的胸针，我穿旗袍裙参加酒会，黑色旗袍，戴个白金的胸针，这很醒目的，我要戴一个白金的胸针，我的戒指或者项链首选白金。我要戴眼镜，银色金属边的眼镜跟我这个胸针配起来就更好看了。质地、色彩要相同。它协调的。

第三，符合习俗。

入国而问境，入乡而随俗，举个例子，在国内你无所谓，你要到欧美国家去，特别信天主教的去，注意，十字架的挂件别常戴。你要懂基督教天主教你会知道，那十字架那是不吉利标志。那上面钉死过基督耶稣的，你戴那个玩意有点不伦不类。

你再比如举个例子，戒指一般戴在左手上，还有特殊含义。“亲热解毒”。不戴右手，因为右手干活，容易碰撞、丢失、磨损，左手一般不干活，它戒指戴左手。但好像很多人不是很了解这个，有回有个外国朋友对一女孩产生好奇了，他和我说你看她手上，表示什么啊？我一看，那家伙戴四个戒指，你看，什么含义都有，想找对象了，已经找到了，事情已经办了，又想单干了，全方位发展。人家还在纠根问底，这到底么含义？那要跟咱自己人说，这个是招贼，没文化，人家外国人在那儿，咱家丑不可外扬，我跟他踢皮球，我说这个在我们大陆还是有含义的，这个一般表示这个，富有，编半天，终于编出来了。那家伙还真信，掏出本来一边记一边说，怪不得，见过好几个这种富有的人。这其实不是富有，这是没文化，说实话。所以佩戴首饰刚才讲的三个规则，以少为佳，同质同色，符合习俗。

第四个规则，就是要注意搭配。

要和你的服装和谐，要和你的其他的首饰和谐。比如你戴一个高档的钻戒，如果你这是真材实料一个高档钻戒，配时装最好了。那至少它会相得益彰，你穿一牛仔裤、你穿一乞丐装，你戴一钻戒，我们怀疑那是玻璃渣子。再说个不好听的话，你戴一高档钻戒，上了万的，怎么也得坐轿车、坐出租车吧。你骑一自行车，戴一钻戒，我们心里想，是真货吗？很简单的道理。当然还有一个问题，它其实还有跟其他服饰搭配的问题，比如我再跟在场的同志和电视机前的同志出个小问题，如果你戴薄纱手套，穿无袖旗袍裙，戴薄纱手套，高袖，如果你戴戒指，戒指戴在手套里面还是外面？如果你穿超短裙，你穿连裤袜，戴脚链，脚链戴在袜子里面还是外面？

任务三 仪态礼仪

体态语：包含人的手势、身姿、眼神、面部表情以及交际中相互的空间位置关系，是借助于神态情状和肢体动作来传递信息、表达感情、参与交际活动的。

一、体态语言的特点

1. 连续性
2. 表意的情感性
3. 传播的多渠道互动性
4. 可靠性

二、体态语的作用

1. 辅助作用

- ①重复语言传输的信息。
- ②强调语言传输的信息。
- ③增加语言传输的信息。
- ④改变语言传输的信息。

2. 独立表意

3. 显示良好的职业修养

三、体态语的运用要求

1. 切合情境，注意场合

2. 配合有声语言，协调一致地表达

3. 把握分寸，举止得体

4. 避免禁忌，自我约束

四、体态语言的种类

(一)目光语

目光语：又称眼神，是面部表情的核心，指的是人们在注视时，眼部所进行的一系列活动以及所呈现的神态。人的眼神能表达他的思想感情和对人及事物的倾向性，而且人们普遍对目光语具有一定的解读能力。

1. 目光语的特点

目光语在交际中是通过视线的接触来传递信息的。眼睛被认为是人体传递信息的一个最重要、最清楚和最正确的部位，因为外界的信息约有 80 %通过眼睛传入大脑。

2. 目光语的常见表现形式

- ①从目光的投射方向看，一般归结为平视、上视、下视、旁视几种类型。
- ②从聚焦度来看，目光的典型状态大致可以分为注视、散视和移视三种。
- ③目光注视的区域。

注视的区域很重要，不同的注视区域所传达的信息不同，而且能被人们所普遍感知。公事注视区：

位置在以双眼连线为底边，前额中心点为顶角顶点所构成的三角形区域。此区域的注视能够造成严肃、可信、有某种权威性的气氛，适用于公事活动和初次会面。社交注视区：位置在以双眼连线为底边，嘴的中心点为顶角顶点所构成的倒三角形区域。该区域的注视介于严肃与亲密之间，普遍适用于各种社交场合。亲密注视区：位置在以双眼连线为底边，胸部中心点为顶角所构成的倒三角形区域。注视该区域的体态语效果是使亲密的气氛出现，也表示对对方的某种特殊的兴趣，适宜于恋人、配偶及亲朋好友之间，否则将会被视为一种“准侵犯行为”。

3. 目光语的运用技巧

- (1)运用注视，表达你对客人的尊敬和关注

(2)运用环视，表现你对每一个客人的一视同仁和同等重视

(3)运用虚视，减轻心理压力，展现自己的勤勉和机敏

(二)微笑语

1. 微笑语的特征

微笑语是通过不出声的笑来传递信息的。微笑是仅限于脸部肌肉运动的收敛的笑，由从嘴角往上牵动颧骨肌和环绕眼睛的括纹肌的运动所组成的，并且左右脸是对称的。微笑语在人类各种文化中的含义是基本相同的，能超越文化而传播，是名副其实的“世界语”。

2. 微笑语的作用

微笑语在体态语中是运用最广、最具魅力的一种形式。美国喜剧演员博格说：“笑是两个人之间的最短距离”，美国沟通学家卡耐基的“被人喜爱的六个秘诀”之一就是“用微笑对待他人”。微笑在传达亲切温馨的情感、有效地缩短双方的心理距离、增强人际吸引力等方面的作用显著，因而在服务行业，微笑服务尤其受到推崇。在旅游工作中，微笑是最富有吸引力、最有价值的体态语。

微笑能强化有声语言沟通的功能，增强交际效果；微笑还能与其他体语相结合，代替有声语言的沟通。微笑作为一种表情，不仅是形象的外在表现，也是人的内在精神的反映。不仅有助于营造和谐、宽松的社会氛围，还有助于保持积极乐观的心态，进而利于身心健康。

3. 微笑语的修炼

(1)微笑语的动作技术性练习

(2)微笑内在情绪的自我调节

(三)手势语

1. 手势语的类型

①说明型手势，是起指示、解释作用的手部动作。指示性手势是最重要的指示性体态语言，我们在工作中经常用到，如给客人指路或引领客人。解释性手势是对所说事物的一种比画。

②模拟型手势，是模拟具体事物或动作的形态，如手指相交模拟十字架，张开双臂模拟鸟的飞翔等。

③象征型手势，是通过带象征性的手势表达某种抽象事物，如右手握拳于耳际表示宣誓，不断上举则是表示抗议了。

④情绪型手势，是通过某种习惯性的动作表现人内心的某种感情情绪和心理状态。如摩拳擦掌，表现出跃跃欲试的心态；双手于胸前交叉握臂，表现的是防御、消极、紧张或故作镇定的情绪或态度。

2. 手势语的运用特点和要求

(1) 手势语的运用特点：

体现出鲜明的文化差异性，往往因文化不同而各有千秋，歧义性较大。不仅手势语差异大，而且使用频率也大相径庭。所以，要想有效发挥手势语的交际作用，还得了解、熟悉交际对象和环境的文化特性。

(2) 手势语的运用要求：

作为旅游工作者，我们要重视手势语在交际中的作用，手势要求规范适度，不宜过多，应该显得落落大方、明确而热情，与全身配合协调，同时动作幅度不应过大，要给人以一种

优雅、含蓄而彬彬有礼的感觉。对于个体而言，我们手势语的样式和变化比较有限，运用中一定要讲求简括，具体要求体现在三个方面。

- ①精炼。用必要的、少量的手势动作去衬托、强调关键性的、主要的内容。
- ②明确。使用含义明确的或约定俗成的手势，充分发挥手势语的补充、强调等表达作用。
- ③行业规范化。在配合口头表达或单独使用手势语时，要注意手势动作合乎行业规范。

（四）首语

首语：是通过头部活动来传递信息的，包括点头语和摇头语。一般来说，点头表示首肯，也可以是表示致意、感谢理解、顺从等意义；摇头则表示否定，还可以是表示对抗、高傲的意思。但首语因文化和环境的差异而具有不同的表现形式。如表示首肯的：塞孟人是将头向前；巴基斯坦旁遮普和信德人是把头向后一扬，然后再靠近左肩；斯里兰卡人是将下巴低垂，然后朝下往左移等。表示否定的：土耳其和阿拉伯人一般将头抬起。特别是在保加利亚和印度的某些地方，他们的首语是“点头不算摇头算”，形式恰好同常规相反。

（五）站走蹲坐

模块三 位次礼仪

教学目的和要求：

知识目标：

①掌握不同场景（如会议室、轿车、宴席）位次排列的核心规范，包括尊位确定的基本原则；

②了解国内外位次礼仪的差异，如东西方在主客位次安排上的不同习惯。

技能目标：

①能根据具体场合准确规划和布置位次，如会议中能按职务高低或宾主关系摆放席位卡；

②能灵活应对位次安排中的突发问题，如当嘉宾对位次有疑问时，可礼貌解释并适当调整。

思政目标：

①通过合理的位次安排体现对他人的尊重，树立平等对待不同身份者的意识；

②在位次协调中培养大局观，注重团队协作，以礼仪促进交往中的和谐氛围。

教学难点：会议位次礼仪

教学重点：会客、会议位次礼仪

教学方法和手段：讲授法 实践法

教学时数：2

教学内容：

导入

在生活和工作中，很多人都遇到过这样的尴尬和困惑：会场上，面对着大大小小的领导，不知道该如何安排他们的座位？酒桌前，看着满桌的菜肴，分不清究竟自己该坐在哪个地方？汽车里，上座到底是哪个位置？行进中，前后左右又该如何体现对客人的尊重？如此众多的问题使得人们往往迷失在座次的选择上。其实从小到大，人与人之间的交往一天也没离开过顺序的排列，上学站队，考试排名，推杯换盏，你来我往，这其中即有明确的标准，又有约定俗成的礼数。

一、行进中的位次礼仪

1. 平面行进时：

两人横向行进：内侧高于外侧

多人并排行进：中央高于两侧 纵向：前方高于后方

2. 上下楼梯时：

纵向：上下楼时宜单行行进，以前方未上，即把选择前进方向的权利让给对方 横向：陪同人员应该把内侧让给客人，把方便留给客人

3. 出入房间时

一般客人或位高者先出入，表示对宾客的尊重。特殊情况，如首次到一个陌生房间，陪同人员宜先入房门。

注意事项：不吃零食，不吸香烟；不随地吐痰，不随意打喷嚏、擤鼻涕；不乱扔垃圾；礼貌谦让；保持适当距离。

二、乘坐交通工具礼仪

1. 乘坐轿车的礼仪

(1) 座次

A. 商务面包车：上座位为车辆中前部靠近车门的位置 B. 越野吉普车：前排副驾驶位置为上座位

C. 双排座轿车：若主人或熟识的朋友驾车，则副驾为上座位；若专业司机驾车，在一般的商务或公务接待场合，第二排司机斜对角位置为上座位，副驾为陪同人员座位；若专业司机驾车，接送高级官员、将领、明星等知名公众人物，司机后方位置为上座位，也称为VIP位置。

(2) 举止

注意：不要争抢座位；动作得体；讲卫生；注意安全。

(3) 上下车顺序

基本要求：请尊长、女士、来宾先上车，后下车

2. 乘坐电梯的礼仪

顺序：

(1) 平面式电梯：单行右站

(2) 无人操作升降电梯：陪同人员先进后出

(3) 有人操作升降电梯：陪同人员后进后出

三、谈判位次礼仪

谈判是交往的一种特殊形式。由于谈判往往直接关系到交往双方或双方所在单位的切身利益，因此谈判具有不可避免的严肃性。

举行正式谈判时，有关各方在谈判现场具体就座的位次，要求是非常严格的，礼仪性是很强的。从总体上讲，排列正式谈判的座次，可分为两种基本情况：双边谈判、多边谈判。

1. 双边谈判

双边谈判，指的是由两个方面的人士所举行的谈判。在一般性的谈判中，双边谈判最为多见。双边谈判的座次排列，主要有两种形式可供酌情选择：横桌式、竖桌式。

(1) 横桌式座次排列

谈判桌在谈判室内横放，客方人员面门而坐，主方人员背门而坐。除双方主谈者居中就座外，各方的其他人士则应依其具体身份的高低，各自先右后左、自高而低地分别在己方一侧就座。双方主谈者的右侧之位，在国内谈判中可坐副手，而在涉外谈判中则应由译员就座。

(2) 竖桌式座次排列

谈判桌在谈判室内竖放。具体排位时以进门时的方向为准，右侧由客方人士就座，左侧则由主方人士就座。在其他方面，则与横桌式排座相仿。

2. 多边谈判

多边谈判，在此是指由三方或三方以上人士所举行的谈判。多边谈判的座次排列，主要也可分为两种形式。

(1) 自由式

自由式座次排列，即各方人士在谈判时自由就座，而毋须事先正式安排座次。

(2) 主席式

主席式座次排列，是指在谈判室内面向正门设置一个主席之位，由各方代表发言时使用。其他各方人士，则一律背对正门、面对主席之位分别就座。各方代表发言后，亦须下台就座。

四、签字仪式位次礼仪

签字仪式，通常是指订立合同、协议的各方在合同、协议正式签署时所正式举行的仪式。举行签字仪式，不仅是对谈判成果的一种公开化、固定化，而且也是有关各方对自己履行合同、协议所做出的一种正式承诺。

从礼仪上来讲，举行签字仪式时，在力所能及的条件下，一定要郑重其事，认认真真。其中最为引人注目者，当属举行签字仪式时座次的排列方式问题。

一般而言，举行签字仪式时，座次排列的具体方式共有三种基本形式，它们分别适用于不同的具体情况：并列式、相对式、主席式。

1. 并列式

签字桌在室内面门横放。双方出席仪式的全体人员在签字桌之后并排排列，双方签字人员居中面门而坐，客方居右，主方居左。

2. 相对式

与并列式签字仪式的排座基本相同，只是相对式排座将双边签字仪式的随员席移至签字人的对面。

3. 主席式

主要适用于多边签字仪式。其操作特点是：签字桌仍须在室内横放，签字席仍须设在桌后面对正门，但只设一个，并且不固定其就座者。举行仪式时，所有各方人员，包括签字人在内，皆应背对正门、面向签字席就座。签字时，各方签字人应以规定的先后顺序依次走上签字席就座签字，然后退回原处就座。

五、会客座次礼仪

总体上讲，会客时，应当恭请来宾就座于上座，大致有以下 5 种方式：

1. 相对式

(1) 双方就座后一方面对正门，另一方则背对正门。此时讲究“面门为上”，即面对正门之座为上座，应请客人就座；背对正门之座为下座，宜由主人就座。

(2) 双方就座于室内两侧，并且面对面地就座。此时讲究进门后“以右为上”，即进门后右侧之座为上座，应请客人就座；左侧之座为下座，宜由主人就座。

2. 并列式

并列式的基本做法是宾主双方并排就座，以暗示双方“平起平坐”，地位相仿，关系密切。它具体分为两类情况：

(1) 双方一同面门而坐。

此时讲究“以右为上”，即主人宜请客人就座在自己的右侧面。若双方不止一人时，双

方的其他人员可各自分别在主人或主宾的侧面按身份高低依次就座。 (2) 双方一同在室内的右侧或左侧就座。

此时讲究“以远为上”，即距门较远之座为上座，应当让给客人；距门较近之座为下座，应留给主人。

3. 居中式

所谓居中式排位，实为并列式排位的一种特例。它是指当多人并排就座时，讲究“居中为上”，即应以居于中央的位置为上座，请客人就座；以两侧的位置为下座，由主方人员就座。

4. 主席式

主席式主要适用于在正式场合由主人一方同时会见两方或两方以上的客人。此时，一般应由主人面对正门而坐，其他各方来宾则应在其对面背门而坐。这种安排犹如主人正在主持会议，故称之为主席式。有时，主人亦可坐在长桌或椭圆桌的尽头，而请其各方客人就座在它的两侧。

5. 自由式

会见时有关各方均不分主次，不讲位次，而是一律自由择座。进行多方会面时，此法常常采用。

模块四 交际礼仪

教学目的和要求：

知识目标：

- ①熟悉办公室环境整理、办公用品摆放的礼仪规范；
- ②掌握同事间沟通、上下级相处的基本礼仪原则；
- ③掌握接待访客的流程礼仪（迎接、介绍、送别等）；
- ④了解上门拜访的准备工作、时间选择及沟通礼仪。

技能目标：

- ①能规范进行办公室日常接待（如端茶倒水、文件传递）；
- ②能运用礼貌用语化解办公中的小摩擦，维护和谐氛围
- ③能独立完成不同规格访客的接待工作，包括座位安排、饮品服务等；
- ④能根据拜访目的制定礼仪方案，避免失礼行为

思政目标：

- ①培养团队协作精神，以礼仪促进同事间的互信互助；
- ②树立“细节决定成败”的职业责任感，重视办公礼仪中的小事
- ③通过礼仪践行“宾客至上”的服务理念，培养服务意识；
- ④在接待与拜访中坚守诚信原则，做到言行可靠

教学重点： 各项交际礼仪的要求

教学难点： 各项交际礼仪的运用原则

教学方法和手段： 讲授法 实践法

教学时数： 20

教学内容：

任务一 称谓礼仪

1、通常的称呼

称呼姓名

称呼职务

称呼职称

称呼学衔

称呼职业

称呼亲属

2、几种称呼的正确使用

同志

老师

先生

师傅

小姐

3、称呼的技巧

初次见面更要注意称呼

称呼对方不要一带而过

关系越熟越要注意称呼

任务二 介绍礼仪

1、什么是介绍

介绍就是向外人说明情况。

2、介绍的分类

第一，自我介绍

第二，为他人做介绍

第三，集体介绍

第四，业务介绍

3、介绍的时机

时间地点场合

4、介绍的主角

位高者居后

a 先将男士介绍给女士

b 先将年轻者介绍给年长者

c 先将未婚女子介绍给已婚女子

d 先将职位低的介绍给职位高的

e 先将家庭成员介绍给对方

5、需要做自我介绍的情况

第一，想了解别人

第二，想别人了解自己

任务三 握手礼仪

1、握手的场合

第一，见面或者告别，我到你家去也好，我到你单位也好，我是主人也好我是客人也好，和来访者或者和主人见面的时候握手。

第二，表示祝贺或者慰问，人家有喜事了，升职了，晋级了，考上大学了，结婚了，年高做寿了，娶妻生子了，这样一些情况，过生日了，你需要祝贺，要握手祝贺你，口说无凭握手为礼，表示祝贺，还有就是慰问，身体不太好，家里遭遇了不幸，领导去登门慰问，朋友去表示声援，或者予以鼓励握手，

另外握手还有一种情况，表示尊重，我曾经在第一讲里讲过，“礼”的含义，“礼”的意思是尊重，我当时讲我们在人际交往中要尊重自己，要尊重别人，要尊重社会，我讲三个尊重，“仪”的意思是什么呢？“仪”的意思是规范的表现形式，你尊重别人你要表现出来。

2、握手的次序

位高者居后

3、握手的手位

第一，标准化的手位应该是，手掌与地面垂直的，手伸出的话应该是手掌和地面垂直，指尖应该是稍稍向下。

第二，不可取的手位

a. 掌心向下

b. 掌心向上

4、握手的力度与时间

一般和别人握手最佳的做法应该是三到五秒钟，你别一碰就跑了。另外握手这个力度和手位有讲究，一般而论我们是用一个手，去握对方的一个手，握手的话是手掌握着对方的手掌，停留三到五秒钟，握手时最佳的做法要稍微用力。

5、握手的禁忌

第一，最重要的禁忌就是心不在焉，不看着对方不吭气，表情呆板，不言不语，眼神他顾，心不在焉地握手，还真不如不握。

第二伸出左手，一般握手尤其跟外国人去握手，你要记住，一般只用右手，通常不用左手，除非没有右手，因为很多国家像新、马、泰那一带，穆斯林地区，阿拉伯人，印度人，左右两只手往往有各自的分工，左手一般是干一件事，右手一般干一件事，右手一般是干所谓的清洁友善之事，抓饭吃，他们不用筷子不用刀叉，下手去抓饭吃，做成饭团去吃，递送物品表示敬意，行使礼节，保佑你，而左手是干什么，是干所谓的不洁之事，不清洁之事，沐浴更衣，卫生间方便。

第三个禁忌，握手时不带手套，国际惯例，只有女人在社交场合带着的薄纱手套可以不摘，女人带的薄纱高袖手套是社交装，它跟无袖礼服配套，搞不好满胳膊起鸡皮疙瘩，那个可以不摘，此外像我们一般用的御寒的那种手套，皮的、毛的、羽绒的一定不要摘，摘掉手套握手表示一种礼节。

任务四 名片礼仪

名片是现代人的自我介绍信和社交的联谊卡。

1、索要名片的方法

第一，交易法

第二，明示法

第三，恭谦法

2、名片递出的细节

一般的做法的就是你拿的名片要把文字最重要的那个部分对给别人，比如你对面是中国人，你就要把中文对着人家，别对人家外文，别对一个光板，名字正对着别人，另外有两个拿

法，第一，非常正规的做法就是拿着它两个上角，第二就是右手拿着上角但一般不要左手给别人，尤其对外交往。

3、接受名片时注意

第一个点要起身迎接，不管你在吃饭，看电视或者跟别人交谈还是打电话，要把手里的事放下来站起来接，名片印的是对方的名字，你对名片重不重视实际上是对名片的片主是不是重视的问题，要起身去迎接。

第二人家把名片给你你要表示谢意，比如人家说多指教，你应该说不客气或者说彼此彼此。

第三点，非常重要的一点，接受别人名片的话要有来有往回敬对方，来而不往非礼也，人家把名片给你是看得起你，所以你拿到对方的名片之后，一定要把自己名片及时地回赠对方。现在会有以下两个情况，第一个情况，没带，没带的话你可以跟对方声明一下，下次给你补或者叫秘书给你送去或者我寄给你，给对方个交代。第二个情况，没有，我们现场有些学生，电视机前也可能有些年轻的孩子，刚参加工作，做内务工作，不是外勤，没有名片，没有名片你也别胡勒，商务交往中，代表公司执行公务的话如果你没有名片你最好去做名片。

那么我们还需要强调，接受名片时还有一个重要的问题，一定要看。接过名片一定要看，为什么要看？看有两个作用，第一个作用，表示对交往对象的重视，人家好心好意把名片给你了，你不看合适吗？第二个作用，更重要的作用，了解对方的确切身份。

我们要强调的是国际社会在进行公司企业的礼仪培训时对我刚才讲的接过名片一定要看这个细节是非常重视，像我们现在上海、香港一些大的公司进行员工培训，它一般要求拿到名片不仅要看，而且要像我现在这样，要看将近一分钟左右。你知道为什么吗？看一分钟大概会把对方的名字、头衔反复地看三到五遍，这样就容易记住了，不会把人家弄错了，表示重视。像马来西亚、新加坡那边培训，它要求员工更高，它要求看的时候要像我现在这样，嘴里做默读状，让你知道我在看，就是要善于表达，像韩国、日本那边它要求更高，它要求发现对方如果有重要的头衔是要念出来的，哦，董事长，这个你还是位博士啊，这个不知道的，说实话你是董事长我早就知道，你公司鼎鼎大名，但是不知道你还是位博士啊，怪不得你这个公司搞得这么好，你老兄文武双全啊，你想想那个董事长一听什么感觉，爽，没白印。

4、名片的收藏

第一，现场收藏，那么现场收藏的话我们建议你，你把对方的名片拿过来之后放在自己的名片包里，放在上衣口袋里，放在办公室的抽屉里，给别人一个非常妥贴非常被重视的感觉。我最忌讳当场交换名片之后名片被放桌上，经常有这样的人，会客或者吃饭把你名片扔到桌子上去，而且扭头走了，名片就没拿走，这是非常不好的感觉。

此外，我们还有个以后的收藏，那么你收到人家名片之后，尤其是商务交往中公关营销的人他朋友多，名片要及时地整理，按照姓氏、笔划、单位、门类输入电脑，放到名片包里，及时整理，特别强调对方给你的名片无论如何不要随便扔掉，特别不要放在办公桌上或者随便给别人。

任务五 邀约礼仪

在商务交往中，因为各种各样的实际需要，商务人员必须对一定的交往对象发出约请，邀请对方出席某项活动，或是前来我方作客。这类性质的活动，被商务礼仪称之为邀约。

在民间，邀约有时还被称为邀请或邀集。站在交际这一角度来看待邀约，它实质上乃是一咱双向的约定行为。当一方邀请另一方或多方人士，前来自己的所在地或者其他某处地方约会，以及出席某些活动时，他不能仅凭自己的一厢情愿行事，而是必须取得被邀请方的同意与全伤口。作为邀请者，不能不自量力，无事无非，自寻烦恼，既麻烦别人，又自讨没趣。作为被邀请者，则需要及早地作出合乎自身利益与意愿的反应。不论是邀请者，还是被邀请者，都必须把邀约当作一种正规的商务约会来看待，对它绝对不可以掉以轻心，大而划之。

对邀请者而言，发出邀请，如同发出一种礼仪性很强的通知一样，不仅要求力求合乎礼貌，取得被邀请者的良好回应，而且还必须使之符合双方各自的身份，以及双方之间关系的现状。

在一般情况下，邀约有正式与非正式之分。正式的邀约，既讲究礼仪，又要设法使被邀请者备忘，故此它多采用书面的形式。非正式的邀约，通常是以口头形式来表现的。相对而言，它要显得随便一些。

正式的邀约，有请柬邀约、书信邀约、传真邀约、电报邀约、便条邀约等等具体形式。它适用于正式的商务交往中。非正式的邀约，也有当面邀约、托人邀约以及打电话邀约等不同的形式。它多适用于商界人士非正式的接触之中。前者可统称为书面邀约，后者则可称为口头邀约。

根据商务礼仪的规定，在比较正规的商务往来之中，必须以正式的邀约作为邀约的主要形式。因此，有必要对它作出较为详尽的介绍。

在正式邀约的诸形式之中，档次最高，也最为商界人士所常用的当属请柬邀约。凡精心安排、精心组织的大型活动与仪式，如宴会、舞会、纪念会、庆祝会、发布会、单位的开业仪式等等，只有采用请柬邀请嘉宾，才会被人视之为与其档次相称。

请柬又称请帖，它一般由正文与封套两部分组成。不管是上待购买印刷好的成品，还是自行制作，在格式上行文上，都应当遵守成规。

请柬正文的用纸，大都比较考究。它多用厚纸对折而成。以横式请柬为例，对折后的左面外侧多为封面，右面内侧则为正文的行文之处。封面通常讲究采用红色，并标有“请柬”二字。请柬内侧，可以同为红色，可采用其他颜色。但民间忌讳用黄色与黑色，通常不可采用。在请柬上亲笔书写正文时，应采用钢笔或毛笔，并选择黑色、蓝色的墨水或墨水汁。红色、紫色、绿色、黄色以及其他鲜艳的墨水，则不宜采用。

目前，在商务交往中所采用的请柬，基本上都是横式请柬。它的行文，是自左向右，自上而下地横写的。除此之外，还有一种竖式请柬。它的行文，则是自上而下的，自右而左地竖写的。作为中国传统文化的一种形式，竖式请柬多用于民间的传统性交际应酬。因此在这里将它略去不提。

在请柬的行文中，通常必须包括活动形式、活动时间、活动地点、活动要求、联络方式以及邀请人等内容。

任务六 接访礼仪

一、接待礼仪

(一) 外事接待礼仪

1、准备工作

外事接待单位为圆满完成接待任务，一般需要专门接待小组，全面负责一切接待事宜。

接待工作首先应了解来访者的基本情况，弄清代表团的国别、名称、成员名单、来访目的等内容。如需要根据客人要求预定宾馆或返程机票，还应索取来宾护照的复印(传真)件。掌握了以上情况后，再制定一份周密的(中英文)书面接待活动日程安排(表)，包括迎送、会

见、会谈、签字仪式、宴请、参观游览、交通工具、餐寝时间、陪同人员等详细内容。日程安排应尽量事先征询来宾意见，还要考虑来宾的风俗习惯和宗教信仰。

在拟订日程草案时，除了遵循通常的礼仪程序以外，还要考虑以下一些因素：访问的目的和性质；访问者的愿望；访问者同东道国的哪些人和事有特殊的关系；访问者过去是否曾经来访过，哪些项目过去已经看过，如何使本次访问更具特色；来访者的年龄及身体状况能适应的活动限度；访问者中其他成员的特殊要求与安排，特别是主宾的夫人，有时可以另行排一些有意义的活动。

日程安排的松紧应适当。活动安排太少，让客人有时在宾馆里无所事事，会感到受冷遇；活动安排太多，又会令客人筋疲力尽。要保持日程安排适当平衡确非易事。为了让客人在有限的时间内，多看一些东西，多接触一些人，常常容易把日程排得太满，没有轻松休息的时间。有些大型代表团来访，为了达到更好的效果，可以安排他们分组活动。有的次要活动，可以安排代表团其他成员参加，以减轻主宾的劳累。

2、迎送礼仪

首先要依据来访者的身份，确定迎送规格。根据国际惯例，主要迎送人通常同来宾的身份相当。遇有高层外宾来访，要按上级接待部门的通知要求安排相应领导人出面迎送，组织好迎送仪式、场地布置、献花、照相、拍电视、组织群众场面等内容，比如飞机(车、船)抵离时间、献花人员的挑选和鲜花花束(花环)的准备、介绍宾主相见的方式、车辆顺序的编排、座次的安排、国旗的悬挂等等，都要逐项落实。

其次在迎宾时，外宾下飞机(车、船)后，礼宾人员应主动将迎宾人员姓名、职务一一介绍给来宾，迎宾人员随即与来宾握手表示欢迎。如遇外宾主动与迎接人员拥抱时，迎接人员应做相应表示，不要退却或勉强拥抱。如需献花，应安排在迎宾的主要领导人与客人握手之后进行。所献鲜花忌用菊花、杜鹃花、石竹花或黄色花朵。

对日本等许多东方国家，鞠躬是常见的传统礼节，行礼时立正站直，双手垂在眼前面，俯身低头，同时问候，弯身越低，越示敬意。对日本人、朝鲜人的鞠躬礼，每次必须同样还礼。对日本客人，眼睛的直接接触和身体的直接接触都不提倡，因为这代表傲慢，不要看他的眼睛，取而代之的是看他的领带打结处，以表尊敬。在日本鞠躬要哈腰，头要低到身体一半处，双手放在一起。您见到的人的年纪越大、职位越高，您鞠躬应该越深。您的声音和态度应该平静，不要嘈杂。

欧洲各国则更喜欢拥抱的礼节，有时还伴以贴面和亲吻。但要注意，不可吻出声响。在商务活动中一般不行此礼，且中方人员不主动拥抱、亲吻外宾。男士还有特别的脱帽礼和对女士的吻手礼。

对德国客人，握手很正式并伴有几乎感觉不到的鞠躬，除非对主人很了解，其他的接触，例如拥抱和接吻面颊是不提倡的。

对英国客人，人们穿得很正式，最好不要有身体接触。可以拥抱，但不能有其他身体接触。对意大利客人，握手很重要，在业务活动中表示很正式的尊重。

对拉美客人，握手和拥抱很频繁，说话时他们比美国人站得更近。向后站是不礼貌的。

阿拉伯和伊斯兰国家在社交场合中握手后又在双方脸颊上互吻，要同样回敬。

对佛教国家的外宾要行合十礼；对军人要等其行举手注目礼后再行握手礼。

3、接待礼仪

(1) 接待规格

接待规格的高低常常从各方面表现出来。例如，宴会规模的大小，出席宴会的主方人员的身份；某些礼仪活动的隆重程度等，甚至有时住房和交通工具的安排，也会被人视为接

待规格高低的反映。

接待规格虽然可以从多方面反映出来，但领导人的接见尤其重要。所以，在拟订接待计划和安排活动日程时，对领导人的接见，要给予特别的重视。

(2) 接待期间的的生活安排

外宾来访期间的的生活接待十分重要。住房、坐车、生活起居，要尽量使其舒适、方便、安全，饮食应当可口。住地应当选择在环境优美安静的地段，以便使来宾在繁忙紧张的活动之后得到适当的歇息。住房可由东道主安排分配后，再征求客人意见；也可将房间位置图提前交给对方，请对方自行安排。

(3) 饮食安排

关于饮食，应按外宾的习惯和爱好，尽量搞好。还应按外宾习惯，在房间内准备一些饮料、水果等，供其随时取用。

(二) 一般接待礼仪

对前来访问、洽谈业务、参加会议的外地客人，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。

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。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。

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。

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。

(三) 前台接待礼仪

1、针对不同客人的接待

接待领导的上级或客户应该热情地请他们到会客室就座，并给他们倒上一杯茶，可以说“您稍等一下，我看一下×××在不在”，并马上告诉领导，再按领导的指示接待、安排。

对于领导的亲朋，应请他们到会客室就座，并马上通知领导，再按领导的指示接待。对于公司内部的管理人员，他们如果说有急事要见领导的话，你绝对不应该这时候拿腔拿调，马是要马上通报，以免误事。

推销人员可能遇到的最多。这时候你就要先让他们稍等，然后打电话给相关部门。如果相关部门有意向或是事先有约的话，就要指引他们过去。对于没有事先约定的，可以委婉地让他们把材料留下，回头请领导过目。领导如果感兴趣，会及时主动和他们联系。

对于客户来说，有些客户来访的问题，是很简单的，根本不需要领导出面就可以解决。所以，作为助理的你，这时候就要显示出“分担领导工作”的本能了。你可以介绍他们去找相关部门的主管或相关人员交涉。你应该先替他联系一下，然后再向他指明该部门的名称、位置。如果不好找，最好能引领客人去。

对于一些不速之客，要先请对方报上姓名、单位、来访目的等基本资料后，再去请示领导，由领导自己决定是否会见。

2、接待的禁忌

(1)不要劝茶

我们的传统文化中，有“端茶送客”、“茶三送客”的说法。特别是接待老者、海外华人、港澳台同胞，更要注意。当然，如果是用饮料招待，就不涉及这个问题了。

(2)要避免消极的身体语言

培根说过：“行为举止是心灵的外衣”，在别人看来，你的一言一行，都是当时心理的真实反映。所以，一些消极的身体语言，也必然给人消极的联想。这些消极的身体语言在接待中要坚决避免：看手表、打哈欠、坐姿不规范，以及斜视、翻眼、过频地眨眼等。

(3)不要随便让人代劳

如果你是接待人员或是来拜访你的，你就必须责无旁贷、善始善终地做好接待工作。尽量不要中途甩下来访者或让他们过久地坐冷板凳。不然，会给人不被重视、受冷落的感觉。而且，如果临时换成其他人来接待，也很容易造成交接上的差错，以致造成整体接待上的缺憾。

(4)不要以自我中心

既然接待工作是为企业之间的商务往来服务的，所以，接待中的一切服务工作，都要为来访者着想和服务。具体有：不要在来访者和其他人面前说方言俚语；如果有抽烟的习惯，还必须不要当着对方的面吞云吐雾，以免对方受到“熏陶”。

3、其他相关接待礼仪

(1)接待客人

提前做好接待准备，提前十分钟在约定地点等候，客人来到时应主动迎上，初次见面的还应主动作自我介绍，并引领客人至接待处，安置好客人后，奉上茶水或饮料。

(2)乘电梯

陪同客人乘电梯时，如电梯内没有其他人，应在客人之前进入电梯，按住“开”的按钮，再请客人进入电梯。到楼层时，应按住“开”的按钮，请客人先出。如电梯内有人，则无论上下都应客人、上司优先。

电梯内不可大声喧哗或嬉笑吵闹；先上电梯的人应靠后站，以免妨碍他人乘电梯；电梯内已有很多人时，后进的人应面向电梯门站立。

(3)引路

在为客人引导时，应走在客人左前方二、三步前，让客人走在路中央，并适当地做些介绍；在楼梯间引路时，让客人走在右侧，引路人走在左侧，拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，提醒客人“这边请”或“注意楼梯”。

(4)开门

向外开门时，先敲门，打开门后把住门把手，站在门旁，对客人说“请进”并施礼，进入房间后，用右手将门轻轻关上，请客人入座；向内开门时，敲门后，自己先进入房内，侧身，把住门把手，对客人说“请进”并施礼，轻轻关上门后，请客人入座。

(5)奉茶

客人就座后应快速上茶，上茶时应注意不要使用有缺口或裂缝的茶杯（碗）。茶水的温度应在七十度左右，不能太烫或太凉，应浓淡适中，沏入茶杯（碗）七分满。来客较多时，应从身分高的客人开始沏茶，如不明身分，则应从上席者开始。在客人未上完茶时，不要先给自己人上茶。

（6）送客

送客时应主动为客人开门，待客人走出后，再紧随其后。可在适当的地点与客人握别，如电梯（楼梯）口，大门口，停车场或公共交通停车点等。若是远道而来的贵宾，可送至车站、机场、轮船码头，并目送客人走进大厅，才能离开。

二、拜访礼仪

（一）拜访前的礼仪

1、事先预约

在国外，尤其是西方国家，拜访别人事先预约，是最基本的礼貌准则。外国人通常有计划时间的习惯，如果不事先预约贸然造访，打乱了他人的计划安排，会使对方非常生气，同时对不速之客留下缺乏教养的印象。

与美国人预约，最好提前一周，美国人性情开朗，个人计划较多，拜访前最好再用电话联系敲定一下：

德国人作风严谨，未经邀请的不速之客，有时会被他们拒之门外；日本约会的规矩较多，事先联系、先约优先和严守时间是日本人约会的三条基本原则。

2、严格守时

如果事先约好，必须严格守时，因为对方已对这段时间做出了安排。如确因意外情况而不能赴约或需要改期，也要事先通知对方，并表示歉意，因为失约或迟到均属不礼貌行为。

3、拜访时间要选择恰当

拜访的时间应以不妨碍对方为原则，一定要注意错过吃饭时间，午饭后或临睡前的时间都是不妥当的。一般说来，下午四五点或晚上七八点是最恰当的拜访时间。

（二）拜访中的礼仪

1、敲门或按门铃

不管是到拜访对象家里或者办公室，事先都要敲门或按门铃，等到有人应声允许进入或出来迎接时方可进去。不打招呼就擅自闯入，即使门原来就敞开着，也是非常不礼貌的。

2、要注意物品的搁放

拜访时如带有物品或礼品，或随身带有外衣和雨具等，应该搁放到主人指定的地方，而不应当乱扔、乱放。

3、要注意行为礼节规范

进屋随主人招呼入座后，要注意姿势，不要太过随便，即使是十分熟悉的朋友。架二郎腿、双手抱膝、东倒西歪也都是不礼貌的行为。如主人家有其他人在家，要微笑点头致礼；若主人送上茶水，应从座位上欠身，双手接过，并向主人表示感谢。

4、要控制好拜访时间，掌握谈话技巧

拜访者一般不宜在主人家呆的时间太久，要根据情况控制好逗留的时间，掌握好交谈的技巧；与主人交谈要善于察言观色，选择时机表明拜访的目的。如果主人情绪较好、谈兴较浓，呆的时间可长一点；如果发现主人心不在焉，说明主人有厌倦情绪，应该及时收住话题，适时起身告辞。

5、尊重主人的生活习惯

到别人家拜访，应尽量适应主人的习惯。如果主人客厅里没有摆放烟缸，说明主人没有吸

烟习惯,应尽量克制不吸烟。如果主人没有主动邀请,最好不要到主人客厅以外的其他房间去。

任务七 电话礼仪

在公务活动中,使用通话交流情况、沟通信息、商洽问题、答复事项,是一种最普遍的工作手段。通话包括打电话和接听电话。不论是使用普通电话还是移动电话,都要遵守一定的礼仪规范。

学会通话可以树立良好的电话形象。如果缺乏电话使用常识,没有掌握通话的技巧和礼仪规范,就会影响公务活动的开展,甚至损害机关单位的形象。

一、拨打电话的礼仪

1、选择正确的时间

公务通话一般要在办公时间内进行,不要在下班之后打,更不能在深夜、凌晨及午休、用餐、公休时间打,除非有特别紧急的事情。否则有失礼貌,也影响通话效果。如果是拨打国际长途电话,要注意时差,不要打扰对方休息。

要掌握通话的时间,在正常的情况下,一次打电话的全部时间,应当不超过3分钟。除非有重要问题必须字斟句酌地反复解释、强调,一般在通话时都要有意识地简化内容,尽量简明扼要。通话不超过3分钟的做法又称“打电话的3分钟原则”,它是所有商务人员都要遵守的一项制度。一般来讲,在打电话时要贯彻3分钟原则,主要的决定权在发话人手里,因为在通话时先拿起、先放下话筒的通常都是发话人。在通话时,切忌没话找话、不谈正题、东拉西扯,更不要在电话里跟别人玩“捉迷藏”,说什么“你猜猜我是谁”、“你知道我在哪儿”、“想知道我在干什么吗”、“不想问一问还有谁跟我在一起吗”等。为了节省通话时间,不但通话时要长话短说,而且在拨电话时,也要少出或不出差错。需要总机接转时,应主动告知分机号码,不要等人家询问。若不知分机号码,则应提供受话人的部门和姓名。若对此不清楚,则最好不要去麻烦话务员。

如果要通话较长时间,最好用面谈的方式。如果只能通话,必须征询对方是否方便,否则就要另约时间联系。

2、表述要得体

通话表述要符合礼仪规范,不能高调门,语惊四座;口气谦恭有礼,热情、温和、亲切、自然。语速适中,过快了容易让人听不清楚,产生匆忙应付的感觉;慢条斯理、拿腔拿调,也容易引起人的反感。

当对方拿起听筒后,应当有礼貌地称呼对方,亲切地问候“您好”。只询问别人,不报出自己是不礼貌的。如果需要讲的内容较长,可问:“现在与您谈话方便吗?”如果要谈的内容较多,可在纸上列出。尤其是业务电话,内容涉及时间、数量、价格,有所记录是非常必要的。

讲话时语言流利、吐字清晰、声调平和,能使人感到悦耳舒适。再加上语速适中、声调清朗、富于感情、热情洋溢,使对方能够感觉到你在对他微笑,这样富于感染力的电话,一定能打动对方,并使其乐于与你对话。

打完电话,应当有礼貌寒暄几句“再见”、“谢谢”、“祝您成功”等恰当的结束语。

3、举止要得当

打电话要轻拿轻放,不要急不可耐,一遇到无法接通的情况就表现得很不耐烦,甚至甩话机。电话接通后,要等铃声响过六遍后确信对方无人接听,才挂断话机。通话时不要抱着电话四处走动,仰坐、斜靠、歪躺或趴在桌上通话以及抽烟、喝水、翻报纸杂志,甚至与旁边的人闲聊都是不适宜的。

4、要注意环境

打电话要注意周围环境。移动电话不要在嘈杂的大街上、一些公共场所通话。办公室打电话，要避免谈话声、嬉笑声、咳嗽声，待安静下来再拨通电话。

二、接电话的礼仪

（一）重要的第一声

当我们打电话给某单位，若一接通，就能听到对方亲切、优美的招呼声，心里一定会很愉快，使双方对话能顺利展开，对该单位有了较好的印象。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。同样说：“你好，这里是XX公司”。但声音清晰、悦耳、吐字清脆，给对方留下好的印象，对方对其所在单位也会有好印象。因此要记住，接电话时，应有“我代表单位形象”的意识。

（二）认真倾听，积极应答

1、要有喜悦的心情

打电话时要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象，由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”的心态去应对。

2、清晰明朗的声音

打电话过程中绝对不能吸烟、喝茶、吃零食，即使是懒散的姿势对方也能够“听”得出来。如果你打电话的时候，弯着腰躺在椅子上，对方听你的声音就是懒散的，无精打采的，若坐姿端正，所发出的声音也会亲切悦耳，充满活力。因此打电话时，即使看不见对方，也要当作对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。

3、迅速准确的接听

现代工作人员业务繁忙，桌上往往会有两三部电话，听到电话铃声，应准确迅速地拿起听筒，最好在三声之内接听。电话铃声响一声大约3秒钟，若长时间无人接电话，或让对方久等是很不礼貌的，对方在等待时心里会十分急躁，你的单位会给他留下不好的印象。即便电话离自己很远，听到电话铃声后，附近没有其他人，我们应该用最快的速度拿起听筒，这样的态度是每个人都应该拥有的，这样的习惯是每个办公室工作人员都应该养成的。如果电话铃响了五声才拿起听筒，应该先向对方道歉，若电话响了许久，接起电话只是“喂”了一声，对方会十分不满，会给对方留下恶劣的印象。

4、积极应答

5、认真清楚的记录

在电话中传达有关事宜，应重复要点，对于号码、数字、日期、时间等，应再次确认，以免出错。随时牢记5W1H技巧，所谓5W1H是指：When（何时），Who（何人），Where（何地），What（何事），Why（为什么）；How（如何进行）。在工作中这些资料都是十分重要的，对打电话、接电话具有相同的重要性。电话记录既要简洁又要完备，这有赖于5W1H技巧。

6、了解来电话的目的

上班时间打来的电话几乎都与工作有关，公司的每个电话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，切忌只说“不在”就把电话挂了。接电话时也要尽可能问清事由，避免误事。我们首先应了解对方来电的目的，如自己无法处理，也应认真记录下来，委婉地探求对方来电目的，就可不误事而且赢得对方的好感。

7. 挂电话前的礼貌

要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，说一声“再见”，再挂电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

8. 慎重对待特殊电话

对打错电话的，不要大声斥责对方，要接受对方的道歉，说声“没关系”后挂机。对一些难缠的电话，要学会说“不”，设法摆脱对方的纠缠，委婉而坚决地拒绝对方的请求。对一些诸如“你猜猜我是谁”、“想知道我在干什么吗”之类的“谜语”电话，可以用“别让我猜谜了”、“我正忙着”、“我还有一些急事要做呢”之类的话加以应对。

三、代接电话的礼仪

如果代别人接电话，一定要以礼相待，代接电话时，不可以一句“不在”，就把人打发掉了。

尊重隐私，不要询问对方与所找人的关系，不要拿着话筒高声呼叫“**，你的**找你！”闹得尽人皆知，影响同事工作。别人通话时，不要在一旁插嘴。

如果要接电话的人不在，对方要求转告时，一定要记忆准确，做好笔录；对方讲完后，应该重复一遍，以验证内容是否正确无误。还要记录对方的姓名和联系电话。可利用电话记录卡片做好电话记录。代接电话后，一定要及时传到，以免误事。

四、使用手机的礼仪

在手机越来越普及的今天，我们在使用手机时，应遵循以下几点原则：

1、遵守秩序

使用手机时不允许有意、无意之间破坏了公共秩序，具体来说，此项要求主要是指：不允许在公共场合，尤其是楼梯、电梯、路口、人行道等人来人往之处，旁若无人地使用手机。不允许在要求“保持寂静”的公共场所，诸如音乐厅、美术馆、影剧院、歌剧院等大张旗鼓地使用手机，在体育比赛场馆，观看射击等比赛项目，运动员需要安静环境，这也是应注意使手机关机或处于静音状态。不允许在聚会期间，例如开会、会见、上课之时，使用移动通讯工具，从而分散他人注意力。

2、注意安全

使用手机时必须牢记“安全至上”，否则不但害人，还会害己。要注意以下几点：不要在驾驶汽车时，使用手机电话，或是查看寻呼机内容，以防止发生车祸。不要在病房、油库等地方使用手机，免得他们所发出的信号有碍治疗，或引发火灾、爆炸。不要在飞机飞行期间起用手机，否则极可能使飞机“迷失方向”，造成严重后果。

3、置放到位

手机要放在合乎礼仪的位置，不要在未使用时将其拿在手中，或挂在上衣口袋之外，那样有招摇之嫌。一般应将手机放在随身携带的公文包内。当不使用手机时，请锁住手机按钮，以防意外拨打诸如 119、110、120 等特殊的电话号码。

五、其他应注意的电话礼仪

1、接、打电话常用礼貌用语

您好!这里是×××公司×××部(室),请问您找谁?我就是,请问您是哪一位?,,,请讲。请问您有什么事?(有什么能帮您?)您放心,我会尽力办好这件事。不用谢,这是我们应该做的。

×××同志不在,我可以替您转告吗?(请您稍后再来电话好吗?)对不起,这类业务请您向×××部(室)咨询,他们的号码是,,,,。(×××同志不是这个电话号码,他(她)的电话

号码是,,,,)

您打错号码了,我是×××公司×××部(室),,,,,没关系。再见!(与以下各项通用)您好!请问您是×××单位吗?

我是×××公司×××部(室)×××,请问怎样称呼您?请帮我找×××同志。对不起,我打错电话了。

对不起,这个问题,,,,,请留下您的联系电话,我们会尽快给您答复好吗? 2、应注意的问题

(1)如果你是出差几天,电话留言必须说明,否则来电者可能误以为你只是去开会,几个小时后就会回来办公室,因而再次来电,或者预期你会在当天回电,都给予对方难以联络到你的感觉。

(2)打电话前先准备好,如果对方没有接听电话,你想要留言的内容为何,避免在听到留言的铃声后,才没有组织或吞吞吐吐地留言。留言时必须解释你打电话的原因,以及希望对方在何时以前能够回电,留下自己的电话号码时,不要说得太快,否则对方必须重复听取留言。

(3)减少使用电话等候的功能,显示出你不重视对方的时间,即使你只是暂停去找资料,也显示你的准备不足。

(4)不要在行动电话上谈论涉及商业机密的事情,对方有可能会担心你是在公

任务八 交谈礼仪

也叫语言礼仪:是运用语言进行交际交流时应具有的礼仪规范,是一个人文明的标志,也是一个人文化、学识、修养、道德、情操、能力、才华等各方面素质的综合体现。

一、语言艺术的要求

具体要求大致可以用六个字概括:信、达、雅、清、柔、亮。

“信”是诚实性原则的具体体现,要求讲真语,不讲假话,表达诚实,态度诚恳,不夸夸其谈,不虚言妄语,不无中生有,不虚情假意。所谓“言必信,行必果”,遵守诺言,实践诺言。

“达”是目的性原则和对象性原则的具体体现,主要指用词准确,词达意致,表意清楚、明白、顺畅、完整,切忌哆嗦繁杂、冗长烦琐、词不达意。

“雅”是礼貌性原则和灵活性原则的具体体现,首先要求用词文明,多用谦辞敬语,给人以谦恭敬人、教养有素的感觉,杜绝粗话、脏话、黑话、怪话。其次要求用词文雅,尽量使用文雅的词语。

“清”、“柔”、“亮”是对有声语言声音色彩上的要求。“清”是要求咬字准确,吐词清楚,语音标准,清晰入耳;“柔”是要求语调语气柔和亲切;“亮”是要求语音欢快活泼,抑扬顿挫分明,明亮动听。

二、使用礼貌用语:善于使用谦辞、敬语

①谦辞用在对自己的言说称呼中。

②敬语用在对别人的称呼表达中。

③恰当地运用常用的礼仪客套话。

2. 恰当地称呼他人

- ①要区别称呼对象。
- ②称呼要区分场合。
- ③要注意对方的身份和文化背景，顾及其地位、国别等。
- ④注意尊重不同民族、不同国家的称呼习惯。

3. 掌握说话的分寸

- ①要明确个人在说话的场合中的身份，说好自己分内的话，体现自己的身份。
- ②要考虑措辞，力求准确、恰当，委婉、平和，避免带伤害、刺激、激怒、挑衅的语言。
- ③注意说话立场客观公正，态度温和，与人为善，尽量善意表达。

4. 尽量做到谈吐文雅得体

要真诚和善，多用文雅的语言，要特别注意避免口头禅。

5. 把握好说话的语气语调

语音要求清晰标准、明亮动听；语调要求柔和，音量适中，注意抑扬顿挫的变化；语气要求热情和婉，多用询问语气，少用、慎用祈使命令语气；语速要求用中速，快慢有致，避免过快或过慢。

6. 力争语言幽默、诙谐

幽默、诙谐能使我们旅游工作者的语言锦上添花，要力求发挥个人的聪明才智，巧妙地运用语言技巧，给人以机智、幽默、诙谐的愉悦感受。

礼貌用语的类型及规范运用

1. 称呼语

称呼语：是人们在交往中用来称呼的词语，使用合适的称呼语是社交活动中首要的礼仪。称呼语比较复杂，数量众多，形式多样。

(1) 通用的主要称呼方式

- ①一般称呼；②按职业称呼；③按职称称呼；④按职务称呼
- ⑤按军衔称呼；⑥按亲属称呼；⑦按姓名称呼

(2) 旅游工作者最常用的称呼语是敬称

- ①泛尊称，如先生、女士、小姐、夫人、太太等。
- ②职业加泛尊称，如教授先生、秘书小姐等。
- ③姓氏加上职务职称等，张主席、李经理等。

2. 问候语

问候语：是用来打招呼或问好的用语，是旅游工作者与客人相见之时向对方表示欢迎、致以敬意、询问安好、表示关切的形式。

①标准式问候语

一般在称呼语后加“好”，如：您好、各位好、诸位女士好等。

②时效式问候语

结合时间时令进行问候，如：早上好、晚安等。

3. 迎送语

是欢迎或送别客人时的用语，分欢迎语和送别语。

①欢迎语：欢迎语是用来迎客的，当客人进入自己的服务区时必须要有欢迎语。

②送别语：送别客人时必须使用的语言。

4. 请托语

是向客人提出要求或求助于他人时使用的语言。

①标准式请托语：主要用“请”，如：请大家记住车牌号、请跟我来、请稍候、请让一让等。

②求助式请托语：常用的有：劳驾、拜托、打扰、帮帮忙、请多关照等。

③组合式请托语。

如：“麻烦您让一让。”“打扰了，劳驾您帮我照看一下。”

5. 征询语

是向他人了解学要和想法的语言。常用的征询语有三种类型：

② 动式：适用于主动向客人提供服务时。如：“您需要什么？”“我能为您做点儿什么吗？”

②封闭式：多用来询问他人的意见，一般提供一种选择方案，以便对方及时决定是否采纳。如：“您觉得这种形式可以吗？”“您要不先试试？”“您不介意我来帮帮您吧？”

③开放式：开放式是提供选择的征询，提出多种方案，让对方有多种选择的余地，能够显示对对方的尊重和体贴。如：“您是喜欢浅色的还是深色的？”“您是想住单人间还是双人间？”“您打算预定豪华包间、雅座还是散座？”“这里有……您愿意要哪一种？”

6. 应答语

①肯定式：用来答复别人的请求。常用的有：好、好的、是的、一定照办、很高兴能为您服务、我一定尽力满足您的要求等。对于客人的请求要注意迅速及时地回复。

②谦恭式：用来回复他人的认同、满意、欣赏、赞扬、感谢。常用的有：请不必客气、这是我们应该做的、您过奖了、“谢谢您的夸奖，我一定更加努力”、“您能够满意，这是我的荣幸”等。

③谅解式：用于回应别人因故对自己表达歉意。常用的有：没关系、不要紧、您不必放在心上等。

7. 致谢语

致谢语：是表达谢意、感激的用语。

①标准式。通常用“谢谢”，或者在后加称呼语或表敬代词，如：谢谢您、太好了，谢谢您”等。

②加强式。为了强化谢意，可以在“谢谢”前加程度副词，如：多谢、非常谢谢、十分感谢、万分感谢等。

③具体式。就某一具体事情道谢，致谢原因通常一并提及，如：给您添麻烦了、这次让您费心了、我们的事儿有劳您了等。

8. 赞赏语

赞赏语：适用于称道或肯定他人时，运用恰当，常常能够改善关系、融洽感情，促进进一步交往。要注意恰到好处。

①回应式。用于回应客人的表扬、赞赏，常用的有：“哪里，我做得还远远不够”、“承蒙您的夸奖，真是不敢当”、“得到您的夸奖，我真开心”、“您把我说得太好了，谢谢您”等。

②认可式。用于回应客人的意见、建议或见解，常用的如：是的、对的、您的观点非常正确、您真是行家、您真不愧是这方面的专家等。

③评价式。用于对客人予以正面评价，如：您真好、太好了、太棒了、您真有眼光、您真是高品位等。

9. 祝贺语

祝贺语常用来表达对对方的善良、美好的心愿，常用的主要有应酬式和节庆式两种。

①应酬式。如：祝您健康快乐、祝您万事如意、祝您一帆风顺、祝您马到成功、祝您心想事成、祝您吉星高照、恭喜您、祝贺您、真替您高兴等等。应酬式祝贺语的使用要注意切合情境，适合对方当时的情绪情形。

②节庆式。常用的有：节日快乐、生日快乐、新婚快乐、新年好、恭喜发财、祝您开张大吉、“祝您福如东海，寿比南山”等等。

10. 推脱语

推脱语适用于无法满足对方的要求或暂时不能马上满足对方的要求的情况，用推脱的形式来拒绝，要注意语言得体、语气委婉、态度友好。常用的方式有：

①道歉式。如：“真的很抱歉，我们条件还不够完善。”“实在对不起，我们能力有限。”

②转移式。如：“对不起，您需要点别的吗？”“我们这里最著名(最好)的是……您要不要试试？”“这个与您要的看上去差不多，您看看行吗？”

③解释式。如：“公司有明文规定，很抱歉，我无能为力。”“请原谅，我们有规定，不能满足您的要求。”

11. 致歉语

常用的有：对不起、抱歉、打扰了、不好意思、请原谅、失礼了、失陪了、失言了、失敬了、有失远迎、真对不起、很对不起、请多多包涵、非常过意不去等等。

四、口头语言的语言表达艺术

(一)幽默法

1. 自我调侃法

是以反常的方式、态度来嘲弄、评说自己的长短。

①用夸张、嘲弄的方式自我揭短。自我调侃法的妙处在于把对自己的珍爱和对自我的贬抑结合起来，以主动贬抑来体现自己心灵的纯净和豁达。

②以反语、幽默来嘲弄自己的长处。

2. 荒诞逻辑法

看似荒诞，又好像合乎逻辑，看似逻辑，实则荒诞。

(1)反常思维法

就是借助片面的、偶然的因素，违反常规地进行推理，看似荒诞不经，却又有着荒诞的逻辑性，出其不意，内含幽默的智慧，常收到奇特的效果。

(2)歪打正着法

就是使歪因和正果之间有一种貌似紧密的联系。

3. 一语双关法

就是利用一个词的语音或语义同时关联两种不同的意义并进行曲解的方法。

(二)委婉法

委婉语就是通过婉转曲折的措辞方式把原本可能令人不悦或比较粗俗的事情比较得体、文雅、巧妙地表达出来。

(三)模糊法

模糊是语言表达的需要，也是语言的基本特征之一。语言中的词有相当部分是模糊词。

1. 宽泛式模糊法

用含义宽泛、富有弹性的语言传递主要信息的方法。

2. 回避式模糊法

是根据某种场合的需要，巧妙地避开确指性内容的方法。

3. 选择式模糊法

是根据不同的目的，用具有选择性的语言来表达的方法。

(四)暗示法

暗示法是通过语言、语音色彩和表情、手势等身体动作以及视觉、声响等表达方式把自己的意向或不便言明的意思传达给对方，以引起相应的反应。

①点化式、

②引发式

③象征

任务九 宴请礼仪

一、常见的宴请形式

第一，国宴。

所谓国宴是在外交场合由国家元首、政府首脑出面，宴请别的国家的国家元首、政府首脑的宴会。所以国宴，它的主体和客体都是特定对象，比如我们主席宴请普京总统，总理宴请联邦德国总理施罗德，就是主席宴请总统，总理宴请首相，这种对等的外交场合，国家领导人之间的正式宴会才能叫国宴，它的主角都是现职的国家领导人。

第二，正式宴会。

正式宴会一般有以下三个正式。

其一，人员要确定。它不能临时拉郎配。像我们一般吃饭，来一个客人，来，你坐这儿，再加张桌子，再弄把椅子，就加上了。但是，正式宴会的人员其有限制。不仅有多少人到场

有限制，而且哪张桌子上面坐谁及其具体的位次都有讲究，都不能乱来。哪一张是主桌，谁上主桌，主桌里面谁是主人，谁是主陪，它都有讲究。

其二，菜单要确定。每一张餐桌上几道菜，它都有讲究。我经常说，你要想把宴会搞得正规一点，就应该提前制定一份菜单。不仅菜单要提前拟定，是四冷八热，还是四菜一汤？而且还把菜单要书写出来，最好在餐桌上人手一份。它有两个好处：一是表示郑重其事，二是让大家心知肚明，可以抓住重点，集中解决。我们经常遇到这种情况：无人告诉你宴会上到底会上什么菜？菜一道一道上，一开始我们不得不吃，出于礼貌，上来就吃，结果到了最后，一般压轴的是看家菜、名菜、好菜，可我们饱了，只能望洋兴叹。

其三，时间要确定。一般情况下，大型的正式的宴会往往是晚宴，仅有个别情况下是午宴或早宴，为什么？因为早上与中午大家都在忙事，没时间，所以晚宴相对而言大家在时间上自由度大，故此可以比较放松。

第三，便宴。

便宴相对就比较随便了，比如我大学同学从国外回来，难得一见，他到北京来看我，我会临时约几位亲朋故旧，去找一个地方大家吃一顿。它的规模比较小，菜比较简单，时间比较短，也不搞什么菜单，但实际上还是一种交际活动。

第四，家宴。

就是把人请到家里来吃饭。家宴重在参与，强调气氛的温馨和随和，能把你请到家里来说明不见外，它意在营造一种融洽的气氛，往往可令宾主双方进一步密切的关系。

宴会的礼仪实际上是一种双向的沟通的技巧。就是说主人有主人的讲究，客人有客人的讲究，二者不能够颠倒了。举一个例子，作为主人请客的时候我可以讲，粗茶淡饭不成敬意，这是主人的一种谦恭，而客人则是不能这么说的。

二、宴会礼仪的五大方面问题：5M

第一个M，M o n e y，意即费用。

官方宴请也好，民间宴请也好，乃至家宴也好，操办者第一条想的往往就是钱。你请客的时候你跟别人说你随便点菜，你想吃什么你说，心里往往想的另外一回事，悠着点，饶了我。

般来讲，中国人的宴请往往是由主人掏钱的，这条我相信我们在座的各位同志都是不讨论的。中国人传统做法叫做主人付费。当然主人付费的时候也请客人要注意，就是主人这个费用花多少你别问。主人请你吃饭它是一种意思，它是一种情调。别人花多少钱是别人的预算。主人结账主要有以下两个办法：办法之一，主人把钱押到那儿，等到客人走了之后，主人才回去结账。办法之二，就是服务生把结账单悄悄地递给主人，然后主人在上面签个单就完了。服务生通常对主人的消费大都不报。我还经常碰到这样的同志，他不问这桌花费多少，他问：“这酒多少钱？这菜多少钱？肉多少钱？这个果盘多少钱？”加一块儿这顿饭多少钱不就明细了。其实有时候此举是会让主人很尴尬的。

在国际交往中，外国人请人吃饭时，其结帐的具体方式有二：一是各付其费。什么意思呢？就是说大家去吃饭的话是AA制的，这个在西方国家里尤其普遍，G o d u t c h，意即各付其费，AA制的。

第二个M M e e t i n g，意即会客。

宴会上你会请谁到场？一般宴会肯定会有主宾，你主要请谁？比如，我要请未来老丈人吃饭，往往可能约其他一些人到场。

第三个M，M e d i a，意即环境。

有经验的人都知道，请客吃饭它其实是吃环境。越是高档的宴会，越是如此。在举办宴

会时，很大一笔钱实际上花的不是在菜上，而是花在环境上。尤其是正式的商务宴请，就是公司之间的交往，宴会所选择的地点往往是公司实力的一个表现。它涉及企业的经济实力，你把客人请到五星酒店吃饭，说明你公司的实力可能是一流。

考虑宴请的环境时，通常须关注以下三个要点。

其一，环境要卫生。你别往桌边一坐，天上有飞机，地下有坦克，蚊虫叮咬，臭味扑鼻。不仅用餐现场环境要好，客人可能会去的卫生间也要考虑到，因为客人在其吃饭过程中那个地方可能会去。同时，周边环境也得考虑，否则，他看到餐馆周边欠佳的环境之后影响食欲。

其二，环境要安全。大型宴请这种情况你一定得考虑到。因为，天有不测风云，这不是每个人都能控制的。你好心好意请别人吃饭，结果让别人负伤了显然不合适。

其三，交通要方便。你请客吃饭那地方不仅有档次，有知名度，而且你被请的客人还容易到达。如果你要请的客人比较多，你还得考虑周边停车场也比较宽大，否则车没地方停也比较麻烦。别人高高兴兴开了刚买的一辆别克来吃饭来了，结果车停到路边了，被调皮孩子给划了。你说它是不是也影响情绪。

第四个M，M u s i c，意即音乐。吃饭时，讲究气氛，有一种良好的气氛，使大家容易和谐、冷静、专注、融洽地进行交流。有的时候，高档的宴会厅都会有演奏，力所能及的范围之内，最好安排专人现场演奏。你可以设想一下，比如，我跟我女朋友认识两年，我们两年的纪念日要出去吃饭，我们两个人包了个雅座单间把蜡烛一点亮的时候，过来一个乐队，吉他手围着我们弹上一首吉他的爱情曲，或者来了几个美女帅哥，跳一支快乐的舞蹈，诗情画意啊。现场演奏比播放音乐可能效果要好。安排音乐的话，还要考虑具体的曲目，它的气氛应该跟现场吻合，轻松、自然、舒缓。你别安排打击乐，你也别选择非常忧伤的音乐。如果你要请的客人比较重要，那么则应优先安排对方所喜欢的音乐。比如，像我个人我比较喜欢那种有怀旧气氛的曲子，比如罗大佑的歌，邓丽君唱过的《甜蜜蜜》，《红色娘子军》的插曲《万泉河水清又纯》，你若是为我演奏或播放这些曲目，我就会忆往昔峥嵘岁月稠，回想起往昔的时光，挺有意思。你可别安排别人不爱听的东西，比如，你宴请一位美国商人，本来两个人挺友好，做生意，但你若是给他安排“雄赳赳，气昂昂，跨过鸭绿江”，对方则必定不爽。

第五个M，M e n u，意即菜单。吃饭吃饭，其实主要是吃菜。你要讲究的话，对菜单就要认真地安排。安排菜单有两个套数。第一个套数，你要明白客人的忌口是什么，就是别人不吃什么。闻道有先后，术业有专攻，你请客人吃饭时，首先不要问他爱吃什么，而是问他不吃什么。便宴的话，你要在现场问：“各位，你们有什么忌口？”如果举办国宴或者大型宴会的话，则主要考虑主宾。要为此提前向对方或其随员进行征询。饮食禁忌有以下几种。其一，职业禁忌。就是他干这个工作就不能吃的，比如公安系统公安部有五条禁令，工作期间禁酒，你要让他喝，他下岗了，司机喝了酒，警察把他逮走了，这是职业禁忌。其二，个人禁忌。就是纯粹是他个人不能吃的东西。其三，民族禁忌。就是某个民族所忌食的东西，譬如满族、蒙古族、藏族、回族都是不吃狗肉的，你非得给他讨论这狗特别好吃，你对对方就是一种不尊重，甚至是一种侮辱。其四，宗教禁忌。一般而论，虔诚的穆斯林，就是伊斯兰教的信仰者，不仅不吃猪肉，不吃狗肉，而且不吃驴肉、骡肉之类的肉食。他主要选择的饮食肉类是什么？是牛、羊、鸡、鸭、驼。此外，穆斯林都不吃动物的血液、不饮酒。其五，健康禁忌。就是纯粹出于健康原因他不能吃某些东西，比如糖尿病患者不能吃甜品。

第二个套数，你要让别人吃什么？主要应该有以下几个特色：一是本国特色。请外国客人的话，就是要考虑我们本国特色，中国特色。二是地方特色。对本国的外地客人请客时，宜安排本地特色，跨民族交往，民族特色。还有一点你要注意，你要把别人请到外面菜馆去吃饭，你就得优先考虑这个菜馆的主打菜品的特色。比如到全聚德就是吃烤鸭的，到东来顺就是吃涮羊肉的，你非得让别人到全聚德吃涮羊肉，到东来顺吃烤鸭，岂有此理？！因此你要请客人吃饭，你就要优先考虑拟去的那家菜馆主打的特色。

注意事项：

一、作为客人参加宴请时注意的问题

首先，要维护自己的形象。

餐桌举止六不准，即第一个不准，不吸烟；第二个不准，进嘴的东西不要吐出来；第三个不准，让菜不夹菜；第四个不准，助酒不劝酒；第五个不准，在餐桌上不要去整理服饰；第六个不准，吃东西不要发出声音。这些事如果注意了，将有助于维护自己的形象。有同志往往不自觉，爱用手抠鼻孔，再把脚丫子挠两下，万一在大庭广众之前这样去操练，则必然有损于自己的形象。

其次，遵守时间。

一般来讲，宴会要求准时到达，结束的时候才可以走。你别晚到，让大家多数人等你一个人，这不合适。

最后，适度的交际。

一般比较重要的宴会，主人往往会把不太熟的人适当地交叉放在一块儿。宴会开始前后，主人会过来介绍一下，被介绍之后，要跟别人打个招呼，要适当地进行沟通，别默不作声。经常有这样的同志，他有交际恐惧症，他往那儿一坐，埋头只管吃，吃完了之后嘴一擦就走了，对周围的人一问三不知，绝对爱搭不理，那样的话，他往往会令人对他产生反感。

二、位次问题

宴会上面位次的排列是有讲究的。正式宴会，国宴座次排列尤其是非常讲究的，比如一般习惯把地位身份相近似的人排在一起，把宾主交叉排列，还有就是夫妻两个人应该在一块儿。你请我吃饭，我老婆在场，你把我老婆放在另外一桌，我会担心我老婆被别人灌醉。我去吃请就有一个习惯，我厚脸皮，我不管别人怎么排座次，只要别人是请的我，我就提一个要求：一定要让我老婆坐我身边。一方面，她爱吃什么我知道，我可以照料她，女同志都害羞，她有时候不好意思吃，我厚脸皮，我会给她多夹一些，另一方面，省得你们灌她，你们要灌她有我在这儿顶着呢，保护老婆是老公的天职与职业道德嘛。

比较正式的国宴和大型宴会上，一般桌子上都要放桌签，比如，一号桌、二号桌、三号桌。同时还要放姓名签，让大家对号入座，别让客人坐错了。有的时候，有个别同志弄错了，坐到不该坐的座位上去，本来高高兴兴，被服务生给赶走，会影响进餐的情绪。桌签应该是在客人都坐好了之后再收掉，而且它还应该是双向的，比如，我叫金正昆，我面前的桌签两面都应该写金正昆，看我的姓名，以便我知道这个位置归我，我能看见，与此同时，坐在我对面的人也知道我姓什么。

任务十 馈赠礼仪

一、馈赠礼品的场合

- 1、表示谢意或敬意
- 2、祝贺庆典活动
- 3、公共关系礼品
- 4、祝贺开张开业
- 5、传统节日或喜庆日
- 6、探视住院病人
- 7、应邀家中做客
- 8、巩固和维系人际关系

9、遭受不测事件

二、馈赠礼品的标准

1、情感性

2、独创性

3、时尚性

4、适俗性

三、馈赠礼品的类别

1、实用型

2、摆设型

3、代币型

4、奢侈型

四、选择礼品的禁忌

在我们选购礼品时，要注意尽量不要选择以下类别的礼品：有服务隐患的产品；一定数额的现金，有价证券；天然珠宝和贵重首饰；药品与营养品；广告性、宣传性物品；易于引起异性误会的物品；涉及国家和商业机密的物品；不道德的物品；对健康存在隐患的产品；如食品或者不环保的产品；女性送领带和腰带给男性，除非你和他有亲密关系，因为这些东西有要拴住对方的意思。同样，送没有亲密关系的女性项链、戒指也不太合适。超过保质期的营养品、食品、化妆品等。

五、馈赠礼节

1、精心包装

2、注意场合

3、表现大方

4、认真说明

5、处理好有关收据

六、接受馈赠的礼仪

在别人给你赠送礼物时，我们应当注意自己的行为，不能失礼于人。一般来说，我们可以从以下几个方面着手：

1. 从容接受礼物

2. 要当面打开礼物

3. 要让对方感觉到你的愉快

(1) 我们可以感谢送礼人所花费的心血，如：“你能想到我太好了。”

(2) 我们可以感谢对方为买到合适的礼品所付出的努力，如：“你竟然还记得我收集古代地图。”

(3) 如果我们确实喜欢某件礼物，那就明确地告诉对方。

4. 记得及时写感谢信

(1) 感谢函要在收到礼物后几天, 最迟两个星期内寄出, 写信给年纪大的人应尽量快, 这样才是有礼貌的。

(2) 如果我们同时收到很多礼物, 也必须抽时间尽快回复, 而且每一件礼物都该分开亲自致谢。在结婚的情况下可除外。

(3) 如果给我们送礼的人太多或时间太紧, 不能及时给每位送礼者写感谢信, 那么, 我们可以给每位送礼者寄张明信片, 表明已收到了礼物。这是万不得已的策略, 稍后有空时仍应写封感谢信。

5、回赠礼品

收到馈赠的礼品后, 受礼人一般要回赠, 从而加强联系, 增进友谊。在回赠礼品时, 我们应该注意的方面有:

(1) 注意回礼的时机。

(2) 回赠礼品的技巧

6、回绝礼品的技巧

一般情况下, 不论你怎样看待送你的这件礼物, 最好表示谢意并接受它。当然, 有时候有必要拒收礼品。这可能是由于礼品的价格超过了公司规定的限度, 也可能是由于你不便接受那个礼物。因此, 我们在拒绝对方所赠送的礼物时, 应快速高效地将礼品退回, 一般情况下我们要在 24 小时之内作出反应。如果送礼人是善意的, 向他解释一下将礼品退回的原因(如公司政策)并对他表示感谢。

七、赠送鲜花的礼仪

(一) 送花的不同时机

一年之中有许多节庆和令人难忘的纪念日, 如春节、中秋节、母亲节、父亲节、生日、生产、探病等不胜枚举, 都是赠花的好时机。

1. 春节

2. 中秋节

3. 生日

4. 探望生产或病人

5. 迎接贵宾

6. 开业庆典或乔迁之喜

7. 祝贺新婚

(二) 注意所赠花卉的语言

每种花都有它特定的含义, 送花就是要借用这些无形的语言, 传递你的心意。因此, 该送什么花, 首先要了解不同花的不同含义, 有什么特别的花语, 这样才不会送错花。

2. 送花的形式

(1) 花束。它是以新鲜的数枝切花捆扎成束, 精心修剪或包装而成的一种鲜花组合。在送花的具体形式中, 它是适用面最广、应用最多的一种。

(2) 花篮。它是以形状各异的精编草篮或竹篮, 按一定的要求, 盛放一定数量花大色艳的新鲜切花。与赠送束花相比较, 赠送花篮显得更隆重、更高档。最适合在开业、演出、祝寿等场合送出。

(3) 盆花，即栽种在专门的花盆里，主要用作观赏的花草。送人的盆花，可以是自养的心爱之物，也可以是特意买来的珍稀品种。送盆花的最佳时机，有登门拜访、祝贺乔迁以及至交互访等。赠送的对象，最好是老年人、爱花人以及兼具时空条件者。

(4) 插花，是指采用一定的技巧，将各种供观赏的鲜花在精心修剪之后，以过认真搭配，然后插放在花瓶、花篮、花插之中。将插花置放于室内案头，可使花香弥漫，花色宜人，春色满眼。插花主要适用于“孤芳自赏”、装饰居室、布置客厅、会议室，同时也可以赠与亲朋好友。

(5) 饰花，在日常生活里，往往可以用单枝鲜花进行装饰，这就是所谓的饰花。按其装饰的部位不同，最常见的饰花有襟花、头花等。襟花可适用于各类社交场合，而头花则仅限于非正式场合使用。除亲朋好友外，饰花一般不宜送人。但是襟花在某些庆典仪式中，则可以统一发放。

(6) 花环，此处所指的是用新鲜的切花编扎而成的环状物，可以手持，也可心佩戴于脖颈、头顶或手腕上。它多用于自我装饰、表演舞蹈、迎送贵宾，有时亦可以之赠人，受赠对象通常是贵宾或好友。

(7) 花圈，是用鲜花扎成的固定的圆状祭奠物，它仅能用在悼念、缅怀逝者的场合，例如参加追悼会、扫墓、谒陵等。

3. 花的颜色语言

不同颜色的鲜花不仅可以使人的情绪发生变化，而且能产生不同的心理效应。

(三)

赠花的注意事项

正式场合，如组织开张、纪念、庆典等，大多可送花篮；迎宾、欢送、演出中送给演员，大多送花环、花束；宴请、招待会等送胸花；才家追悼会时送花圈以示哀悼。

送花一般不能送单一的白色花，因为会被人认为不吉利；送玫瑰花时应送单数，不要送双数，但12除外，不要将红玫瑰送给未成年的小姑娘，不要将浓香型的鲜花送给病人。

送一束花时最好用彩色透明纸将花包装好，再系一根与鲜花颜色相匹配的彩带，这样既便于携带，又使花显得更漂亮。

模块五 活动与仪式礼仪

教学目的和要求：

知识目标：

- ①熟悉会议筹备阶段的礼仪细节（如席位卡摆放、资料分发）；
- ②掌握会议进行中服务人员的言行规范（如添水、引导）；

技能目标：

- ①能协调会议各方，确保礼仪流程顺畅；
- ②能根据商务活动性质设计符合礼仪的流程方案；

思政目标：

- ①培养大局意识，在会议服务中注重整体协作而非个人表现
- ②通过礼仪传递尊重与平等理念，促进商务合作的诚信基础。

教学重点： 商务会议技巧和礼仪

教学难点： 在日常的商务会议场合中灵活运用礼仪的基本原则

教学方法和手段： 讲授法、实践法

教学时数： 4

教学内容：

任务一 会议服务礼仪

一、 服务人员

（一） 仪容仪表

- 1、 着装统一整洁，佩带服务标志，不穿拖鞋、响钉鞋。
- 2、 服务人员长发不遮眼，后发不披肩。要求化淡妆，不浓妆艳抹，不佩带首饰。
- 3、 坐站规范端庄，不翘腿。

（二） 语言

- 1、 语调温和亲切，音量适中，普通话规范。
- 2、 语言文明礼貌，适时运用“您好”、“您请用”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”等礼貌用语。
- 3、 对服务对象主动打招呼，不漫不经心，不粗言粗语，不大声喧哗。

（三） 态度

- 1、 敬业、勤业、乐业，精神饱满，彬彬有礼。
- 2、 微笑服务，态度诚恳、热情、周到。
- 3、 工作差错失误及时纠正并当面赔礼道歉。
- 4、 解释问题有礼有节。

5、想服务对象之所想，急服务对象之所急，尽服务对象之所需。

（四）纪律

- 1、上班前不饮酒，不吃异味食品。
- 2、不准擅自脱岗、漏岗，不在服务场所使用电话。
- 3、服务过程中不打哈欠、喷嚏、挖耳鼻。
- 4、严格遵守职业道德。

（五）服务卫生

- 1、工作服固定，整洁干净。
- 2、定期体检，健康合格，持证上岗。
- 3、勤理发洗手，勤修指甲。
- 4、用品、用具分类保管，及时清洗、消毒，摆放整齐；领导房间的床上用品要及时更换、清洗。

二、会前服务

（一）根据会议主办单位的要求，明确会议服务要求，并提前落实会议场所及会场主席台、发言席、话筒、签到席、横幅（会标）、背景音乐、鲜花摆放、领导休息室等，并提前检测、检查音响、话筒等设备及会议各项要求的落实情况。

（二）及时做好会场卫生，整理打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查服务箱用品、面巾纸、洗手液配备情况。

（三）在会场入口醒目位置安放会议指示牌，室内座位牌摆放整齐。（四）会议服务人员应提前1小时进入会场，检查会场整体效果，确保各项准备工作到位，并备好茶水，打开音响。播放轻音乐，同时打开安全门、照明灯及通道门，做好引导工作。如需使用空调，提前半小时开启。

三、会中服务

（一）会议服务人员在与会人员入场前，应站立在会议厅门口两侧，有礼貌地向宾客点头致意，并说“早上（上午、下午、晚上）好”或“欢迎光临”等文明用语。同时对已入座的客人，及时递上茶水、湿巾，茶水量一般控制在8分。上茶水时应遵循从左至右的原则，从宾客翼侧依次加水，原则上每20分钟添加茶水一次。

（二）会议服务人员时刻注意观察和随听音响设备运行状况。注意会场情况及室内温度，发现问题及时报告和处理。

四、会后服务

（一）会议结束时，服务人员应及时打开通道门，站立两侧，礼貌送客，向客人微笑点头，并说“慢走、再见”。会后及时做好会场清理工作。若发现客人遗留物品迅速与有关单位联系。

（二）会议服务结束后，服务主管人员应主动及时填写《会议服务意见单》征求会议主办单位的意见，以总结工作，改进服务，意见单计入年终考核范围。

（三）严格做好保密工作，不询问、议论、外传会议内容和领导讲话内容，不带无关人员进入工作间。

任务二 仪式礼仪

仪式，是指人们在人际交往中，特别是在一些比较盛大、比较热烈、比较庄严、比较隆重的场合，为了激发出席者的某种情感，或是为了引起其重视，而郑重其事地按合乎规范与惯例的程序，按部就班地所举行的某种活动的形式。

礼仪礼仪规定：在对外交往中，郑重其事地举行某种仪式，换言之也就是举行所谓典礼，要酌情而定、规模适度、宁少勿滥。如下三条规则，是我们在筹划典礼时，所必须遵守的。

第一， 典礼要适度

第二， 典礼要隆重

第三， 典礼要俭省

谈判的方略

谈判是指存在着某种关系的有关各方，为了保持接触、建立联系、进行合作、达成交易、拟定协议、签署合同、要求索赔，或是为了处理争端、消除分歧，而坐在一起进行面对面的讨论与协商，以求达成某种程度上的妥协。

一、谈判的筹划

（一）谨记谈判的四项基本原则

- 1、客观的原则
- 2、预审的原则
- 3、自主的原则
- 4、兼顾的原则

（二）做好技术性的准备工作

- 1、谈判者应当知己知彼
- 2、谈判者应当熟悉程序：探询、准备、磋商、小结、再磋商、终结 以及谈判的重建七个步骤
- 3、谈判者应当学习谈判策略：以弱为强、制造竞争、火上浇油、出奇制胜、利用时限、以取直、声东击西等

（三）谈判的礼仪性准备

- 1、仪表的准备
- 2、谈判场所的准备
客座谈判
主座谈判
客主座轮流谈判
第三地点谈判
- 3、座次的准备

（1）举行双边谈判时，应使用长桌或椭圆形桌子，宾主应分坐于桌子两侧

（2）在进行谈判时，各方的主谈人员应在自己一方居中而坐。其余人员则应遵循右高左低的原则依次就座。

(3) 举行多边谈判时，为了避免失礼，按照国际惯例，一般均以圆桌为谈判桌来举行“圆桌会议”。

二、谈判的方针

- (一) 要礼敬对手
- (二) 依法办事
- (三) 平等协商
- (四) 求同存异
- (五) 互利互惠
- (六) 人事分开

合同的签署

合同，是指有关各方之间在进行某种合作时，为了确定各自的权利和义务，而正式依法订立的、并且经过公证的、必须共同遵守的条文。

一、合同的草拟

- (一) 格式标准规范

合同的写作有一定之规。它的首要要求是：目的要明确，内容要具体，用词要标准，数据要精确，项目要完整，书面要整洁。

1、合同的格式

2、合同的内容

- (二) 草拟合同必须遵守法律
- (三) 草拟合同必须符合惯例
- (四) 草拟合同必须合乎常识
- (五) 草拟合同必须顾及对手

二、签字的步骤

- (一) 布置好签字厅

布置它的总原则，是要庄重、整洁、清静。

- (二) 安排好签字时的位次
- (三) 预备好待签的合同文本
- (四) 规范好签字人员的服饰

三、签字仪式的程序

第一项，签字仪式正式开始。

第二项，签字人正式签署合同文本。——“轮换制”

第三项，签字人正式交换已经有关各方正式签署的合同文本。

第四项，饮香槟酒。

开业仪式

开业仪式，是指在单位建立、开业，项目落成、移交，以及举办某项活动之初，或是开始某项工作之时，为了表示纪念或庆贺，而按照一定的程序所举行的礼仪活动。其三大作用：

第一， 预示单位生存发展的一个良好开端。

第二， 引起社会的普遍重视，提高自己的知名度。

第三，为今后进一步的合作奠定较好的基础。

一、隆重的典礼

（一）开幕仪式

开幕仪式，是指在公司、企业、宾馆、商店等正式启用之前，或者是在各类商品的博览会、展示会、订货会正式开始之前，所举行的开业仪式。

1、举办地点 2、会场准备 3、举办程序

第一项， 仪式开始，全体肃立，介绍来宾。

第二项， 第二项，请专人剪彩或揭幕。

第三项， 在主人的引导下，大家依次进入幕门。

第四项， 来宾致贺。

第五项， 主人答谢。

第六项，主人陪同来宾参观，正式接待顾客与观众，对外营业或展览开始。

（二）下水仪式

下水仪式，是造船厂在吨位较大的轮船建造完成、验收完毕、下水交付使用之际，所举行的一次庆祝仪式。

1、举办地点

2、会场美化

3、程序：“掷瓶礼”

（三）奠基仪式

奠基仪式，是一些重要建筑物，如大厦、场馆等等，在动工修建之初所举行的仪式。

1、奠基地点

2、现场布置

3、奠基程序

二、例行的剪彩

剪彩是有关单位，为了庆贺公司的成立、企业的开工、宾馆的落成、商店的开业、道路的开通或是展览会的开幕，而隆重举行的一项礼仪性程序。因为它的基本活动，是请人使用剪刀剪断被称之为“彩”的红色缎带，故此被人们叫做剪彩。

（一）在剪彩之前，要布置好现场，准备好用具

1、红色缎带

2、新剪刀

3、手套

4、托盘

(二) 在剪彩之前，要确定好剪彩者与助剪人员

(三) 在准备剪彩仪式的过程中，要进行好对外界的宣传工作

(四) 在进行剪彩时，在具体过程中，要进行好操作。

庆典的进行

一、庆典的分类

(一) 单位成立周年的庆典

(二) 本单位荣获某项荣誉的庆典

(三) 本单位取得重大业绩的庆典

(四) 本单位取得显著发展的庆典

二、庆典的内容

庆典的宗旨：塑造形象、显示实力、扩大影响

(一) 精心确定好庆典的出席人员名单

1、上级负责同志

2、社会名流

3、大众传媒

4、合作伙伴

5、社区关系单位

6、本单位的员工

(二) 精心安排好来宾的接待工作

1、成立庆典筹备组

2、明确接待小组的职责

(三) 精心布置好举行庆祝仪式的现场

1、地点的选择 2、环境的美化 3、现场的大小 4、音响的准备

(四) 精心拟定好庆典的具体程序

仪式礼仪规定，拟定庆典的程序时，有两条原则必须遵守：第一，时间宜短不宜长。应以一个小时为其极限。第二，程序宜少不宜多。

三、临场的举止

模块六 涉外礼仪

教学目的和要求:

知识目标:

- ①掌握主要国家(如美国、日本、英国等)在日常交往、商务活动中的礼仪习俗与禁忌;
- ②了解国际通用的商务礼仪规范,包括涉外接待、会谈、馈赠等环节的基本要求。

技能目标:

- ①能根据涉外交往对象的国籍和文化背景,灵活调整自身的言行举止和接待方式,避免因礼仪差异引发误解;
- ②能在涉外活动中准确识别并妥善应对可能出现的礼仪冲突,保障交往活动的顺利进行。

思政目标:

- ①培养尊重世界多元文化的意识,以包容开放的心态对待不同国家的礼仪习俗,摒弃文化偏见;
- ②树立良好的职业形象和国家形象意识,在涉外交往中坚守职业操守,展现中国秘书的专业素养和大国风范。

教学重点: 能够运用礼宾次序的礼仪从事涉外活动。

教学难点: 养成重视涉外礼仪、宗教礼仪及节日礼仪的态度。

教学方法与手段: 讲授法、情景教学法、小组讨论法。

学时数: 4

教学内容:

一、涉外礼仪的原则

随着我国改革开放的不断深化和加入世界贸易组织之后,进入周内的外籍人士越来越多,走出国门经商、学习、旅游的日人也日渐增多。因此,涉外礼仪也越发引起人们的关注,现介绍在涉外活动中应当遵守的原则。

1、维护形象原则

在国际交往中人们应对个人形象倍加关注,并应注意以下几个方面的问题:

(1)仪容——通常要求男子不蓄须,不使鼻毛、耳毛外露,不留长发;女子不剃光头,不宜妆容过浓;任何人不宜刺字、纹身。

(2)表情——最适当的表情应当是亲切、热情、友好、自然。表情过度夸张或过于沉重,抑或无任何表情都是不应该的。

(3)举止——在涉外交往中,每个人都要有意识地注意自己的举止,如不要当众擦鼻涕、挖耳孔、剔牙齿,就座后不要高跷“二郎腿”或脚尖、鞋底直对他人抖动不止,要做到“站有站相,坐有坐相”。

(4)服饰——一个人在服饰上的选择,不仅体现其自身的品位,也充分反映其个人的修养。如一名男子身着西服套装,上衣左袖口上的商标必须拆掉,否则就会使人感到他缺乏教养,品位不高。

(5) 谈吐——在与外国朋友交谈时，要自觉地端低音量，要善于倾听对方的意见，切勿口若悬河，滔滔不绝。要给对方留有充分的发表意见的机会。

2、不卑不亢原则

不卑不亢原则是涉外礼仪的一项基本原则。每一个人都必须意识到，自己在外国人眼里是代表着国家，代表着民族，代表着其所在的单位。因此，其言行应当从容得体，堂堂正正，即不畏惧自卑，而要以自尊、自重、自爱和自信为基础，表现得坦诚乐观，豁达开朗，从容不迫，落落大方；也不应高傲自大、盛气凌人，孤芳自赏，目空一切。

3、求同存异原则

世界各国的礼仪与风俗都存在着一定程度的差异性，重要的是要了解这些差异，要遵守“求同存异”原则。“求同”就是要遵守礼仪的“共性”；“存异”则是不可忽略礼仪的“个性”。比如，世界各国人们往往行使不同的见面礼节，泰国人的合十礼，中国人的拱手礼，阿托伯人的按胸礼，欧美人的吻面礼、吻手礼和拥抱礼等。他们各有讲究，都属于礼仪的“个性”。与此同时，握手作为见面礼节，则可以说是通行于世界各国，与任何国家的人士打交道，以握手这一“共性”礼仪作为见面礼节都是适用的。

4、入乡随俗原则

它主要是指在前往其他国家或地区工作、学习、参观、访问、旅游的时候，要对当地所特有的风俗习惯，加以认真地了解和尊重。比如，准备前往德国参观访问，就应当事前了解德国人的衣食住行、言谈举止、待人接物等方面所特有的讲究与禁忌。这样，在与德国人交往中就会胸有成竹，表现自如。至少也不大容易惹麻烦，或者出洋相。

5、信守约定原则

在一切国际交往中，许诺必须谨慎，一定要深思熟虑，量力而行，切勿草率行事。对于已经作出的约定，务必认真遵守，承诺一经作出，必须兑现，唯有如此，才会赢得对方的信任。不能守约，要主动说明原委，并要向对方致以歉意，必要时应主动承担给对方造成的物质损失。

6、热情适度原则

在与外国人打交道时，不仅要热情友好而且要把握好具体分寸，否则会事与愿违，过犹不及。具体而言，对外国友人关心要适度，同人保持的距离要适度，相处之际，举止要有度，不能随便采用某些表示热情的动作。

7、不必过谦原则

中国人大都自谦、自贬，很少自我肯定。在对外交往中，要敢于肯定自己，切勿随便否定自己，如遇到外国人赞扬自己的相貌、衣饰、手艺时，一定要落落大方道上一声“谢谢”；在涉外交往中需作自我介绍时，或推荐自己的工作、学习、服务、产品、技术和特长时，要敢于实话实说，不敢肯定自己，往往会坐失良机。

8、不宜为先原则

双重含义：

(1) 在难以确定如何行动时，尽可能地避免任何行动，免得出丑露怯

(2) 不知道到底怎么作才好，而又必须采取行动时，最好先是观察一些其他人的正确作法

9、尊重隐私原则

在国际交往中，普遍讲究尊重个人隐私。收入支出、年龄大小、恋爱婚姻、身体健康、家庭住址、个人经历等均被视为个人隐私。

10. 女士优先

成年男子，有义务主动自觉地去尊重、照顾、体谅、关心、保护女性，并且想方设法为女士排忧解难。

11. 爱护环境

每一个人都有义务对赖以生存的环境，自觉地加以爱惜和保护。在国际舞台上，它已经成为舆论关注的焦点。

注意：

- (1) 要有实际行动
- (2) 要好自为之，严于律己。

12. 以右为尊

最基本的规则是右高左低，以右为尊。

二、礼宾次序

礼宾次序，是指在国际交往中对出席活动的国家、团体、各国人士的位次，按某些规则和惯例进行排列的先后次序，它不仅代表东道主对各国宾客的礼遇，也体现出各国在国际集会上享有主权平等的地位。礼宾次序安排不符合国际惯例或有失妥当，会引起不必要的争执或交涉，甚至有损国家形象，影响国家间的关系。因此，在涉外活动中，对礼宾次序的安排应给予高度重视，具体有以下几种国际交往中常用的礼宾次序排列方法可供参考。

1、按宾客身份与职务高低排列

在外事活动中，一般按照宾客的身份与职务的高低顺序来排定礼宾次序。例如，按国家元首、副元首、政府总理(首相)、副总理(副首相)、部长、副部长等顺序排列。在部长级人员中，按国际惯例，外交部长应列首位。由于各个国家国体、政体的不同，所设立的部门与部门之间的职务高低也不尽一致，在排定礼宾次序时，应根据各国的规定，按相当的级别和官衔进行排序。但总的来说，在通常的国际交往中，要以各国提供的正式名单或正式通知作为确定职务的依据，并据此高低顺序排定礼宾次序。

2、按参加国国名字母顺序排列

在国际会议、体育比赛等多边活动中，礼宾次序一般按参加国国名的英文字母顺序排列，少数情况下也可按其他语种的字母顺序排列。国际会议上公布与会者名单、安排座位、悬挂与会国国旗等，也多按各国国名的英文字母顺序排列。在国际体育比赛中，体育代表团名称的排列、开幕式出场的顺序，也都按国名字母顺序排列(东道国一般排在最后)。

3、按通知代表团组成的日期先后排列

在一些多边外事活动中，接通知代表团组成的日期先后排定礼宾次序，也是经常采用的方法之一。东道国对同等身份的外国代表团，按派遣国通知代表团组成的日期排列，按派遣国决定应邀派遣代表团参加该活动的答复时间先后排列，或按代表团抵达活动地点的时间先后排列都是可取的。但无论采取何种排列方式，东道国在致各国的邀请书中都应明确注明。

需要注意的是，在实际工作中遇到的情况往往比较复杂，必要时礼宾次序的排定可以不拘泥于以上任何一种方法，考虑到其他因素而几种方法交叉使用也是可取的。

1995年3月，丹麦哥本哈根召开联合国社会发展世界首脑会议，出席会议的有近百位国家元首和政府首脑。3月11日，与会的各国元首与政府首脑合影。照常规，应该按礼宾

次序名单安排好每位元首、政府首脑所站的位置。首先，这个名单怎么排？究竟根据什么原则排列？哪住元首、政府首脑排在最前？哪位元首、政府首脑排在最后？这项工作实际上很难做。丹麦和联合国的礼宾官员只好把丹麦首脑(东道国主人)、联合国秘书长、法国总统以及中国主席、德国总理等安排在第一排，而对其他国家领导人，就任其自便了。

想一想：礼宾官员的安排的次序是否正确？他们为什么这样排列？

三、国旗悬挂

国旗是国家的标志和象征。通过悬挂国旗，表示对本国的热爱或对他国尊重友好。在国际交往中，还形成了悬挂国旗的一些惯例，被各国所公认。

1、悬挂国旗所依据的准则

(1) 按国际关系准则

一国元首、政府首脑在他国领土上访问，在其住所及交通工具上悬挂国旗(有的是元首旗)是一种外交特权。东道国接待来访的外国元首、政府首脑时，在隆重的场合，在贵宾下榻的宾馆、乘坐的汽车上悬挂对方(或双方)的国旗(或元首旗)，这是一种礼遇。此外国际上公认，一个国家的外交代表在访问国境内有权在其办公处和官邸以及交通工具上悬挂本国国旗。

(2) 国际会议悬挂有关国家的国旗

除会场悬挂与会国国旗外，各国政府代表团团长亦可按会议有关规定在一些场所或车辆上悬挂本国国旗(也有不挂国旗的)。有些展览会、体育比赛等国际性活动，也往往悬挂有关国家的国旗。

(3) 建筑物或在室外悬挂国旗

应日出升旗，日落降旗。遇需悬旗志哀，通常的做法是降半旗，即先将旗升至杆顶，再下降至离杆杆长三分之一的地方。升降国旗时，服装要整齐，要立正脱帽行注目礼，不能使用破损和污。正常升国旗一定要升至杆顶。

2、悬挂国旗法

悬挂双方同旗，按国际惯例，以右为上，左为下。两国国旗要并排悬挂，以旗本身面向为准，右挂客方国旗，左挂本国国旗。汽车挂国旗，则以汽车行进方向为准，驾驶员左手为主方，右手为客方。所谓客方，不以活动举行所在国为依据，而以举办活动的主人为依据。

四、部分国家的礼仪

俗话说：“十里不同风，百里不同俗。”地球作为一个大家庭，其中的每一个成员都有其独特的礼仪风俗习惯。“进门见礼，出门问忌”在日益密切的国际交往中就显得尤为重要。

1. 日本

在日常生活中，日本人谦虚礼让，彬彬有礼，常常互致问候，脱帽鞠躬表示诚意。在国际交往中，日本人也行握手礼，尤其是在年轻人以及与敢美人接触较多的人士中间，见面握手的习惯已开始形成。

按照日本人的风俗，饮酒是重要的礼仪。主人为客人斟酒，客人应右手持杯，左手托杯底，一般不得谢绝主人的第一次敬酒。客人在主人为其斟酒后，要马上接过酒瓶给主人斟酒，相互斟酒才能表示主客之间的平等与友谊。斟茶时，日本人的习惯是斟至八成满，以表示对客人的最大礼遇。

在正式场合，日本人一般着礼服。男子大多穿成套的探色西服，女子则穿和服。和服是日本人最喜爱的民族服装。

在日本招呼侍者时，只需把手臂向上伸，手掌朝下，并摆动手指。谈判时，日本人有用拇指和食指圈成“0”字形的手势的习惯，对方若点头同意，日本人就会认为将获得一笔现金。

日本人大多信奉神、道教和佛教，他们不喜欢紫色，忌讳绿色。日本人忌讳荷花，认为荷花是丧花。日本人喜欢的图案是松、竹、梅、鸭子、乌龟等。在探望病人时，忌用山茶花及淡黄色、白色的花。日本人也不愿接受有菊花或菊花图案的物品或礼物，因为菊花是皇室家族的标志。此外，日本人还忌讳三人一起合影，因为他们认为被左右两人夹在中间是不幸的预兆。

日本人不喜欢偶数，对奇数颇响好感，忌数字4和9。忌梳子。

日本人接待客人不是在办公室，而是在会议室或接待室，因为轻易领人进入办公机要部门是不合适的行为。日本不流行宴会，商界人士没有携带夫人出席宴会的习惯。此外，日本人也没有互相敬烟的甘惯。

2. 新加坡

新加坡人举止文明，尊莺他人。在宇十交场合，华人见面打招呼时，通常面带微笑，鞠躬60°，拱手作揖；印度人见而时，合起双手放在胸前，微微闭耳，表示虔诚安洋；马来人相遇，先是用双手互相接触，然后指向各自的胸前，

表示衷心的问候；新加坡人年轻代见面时多采用西方的握手礼。

新加坡人接待客人一般是请客人吃午饭或晚饭。马来人用餐一般用手抓取食物，他们在用餐前有洗手的习惯，进餐时必须使用右手。与新加坡的印度人或马来人吃饭时，洋意不要使用左手。到新加坡人家里吃饭，可以带一束鲜花或一盒巧克力作为礼物。谈话时，应避免谈论政治和宗教等话题。饮茶是新加坡当地人的普遍爱好，客人来时，他们常以茶水招待。

由于新加坡居民中华侨居多，所以人们对红、绿、蓝色很是喜欢，但视紫色、黑色为不吉利的颜色，更是将黑、白、黄色视为禁忌色。在标志上，新加坡人忌讳使用宗教词句和象征性的标志，在商业上反对使用如来佛的形态和侧面像。新加坡人喜欢红双喜、大象、蝙蝠等图案，忌讳4、7、8、13、37和69等数字。新加坡人忌讳说“恭喜发财”，他们认为“发财”两字有“横财”（不义之财）之意。在新加坡，不可触摸他人头部，尤其不要摸小孩的头。在公共场合不要与人拥抱、亲吻。新加坡对留长发的男性管制相当严格，留着长发，穿着牛仔装，脚穿拖鞋的男士，可能会被禁止入境。此外，法律规定，公共场合不准吸烟，违者罚款。

3. 泰国

泰国人待人接物时，有许多约定俗成的规矩。朋友相见，双手合十，互致问候。行合十礼时，双手举得越高，表示尊重程度越高。晚辈向长辈行礼时，双手合十举过前额，长辈回合十礼时，双手则不必高过前胸。泰国人在特定场合行跪拜礼。平民、高官在拜见国王和国王近亲时行跪拜礼，国王拜见高僧时也行此礼。在泰国人看来，把东西扔给他人是不礼貌的行为。从坐着的人面前走过时，也应略微躬身，以示礼貌。

泰国人非常重视头部，认为头颅是神圣不可侵犯的部位。用手触摸头部，被泰国人视为极大的侮辱。如果用手打小孩的头，泰国人认为小孩一定会生病。睡觉时，忌讳头朝西，因为日落西方象征死亡，泰国人死后将头部朝西停放。在泰国社会，男女仍然遵守授受不亲的戒律，男女不宜过于亲近。在泰国，众目睽睽之下与人争执，并表现得咄咄逼人被视为是最可耻的行为。由于左手被以为是不洁净的，所以在泰国交换名片、接受物品，都必须使用右手。

泰国人喜欢数字9，它有“向上”“兴旺”等含义；喜爱蓝色；喜爱荷花。

4. 沙特阿拉伯

沙特阿拉伯人见面先互相问候，然后施握手礼。有的沙特阿拉伯人喜欢伸出左手放在你的右肩膀上，然后吻你的双颊，这是一种吻礼。

沙特阿拉伯人喜欢用咖啡敬客，客人接过咖啡后展好一饮而尽，以表示对沙特阿拉伯民族传统习惯的尊重。穆斯林每天要祈祷五次，每到祈祷时间，一切工作停止，大家一齐跪 F，朝麦加方向朝拜。沙特阿拉伯人喜欢蓝色(象征希望)和绿色(生命之色)，并认为这两种颜色是幸福和吉祥的色彩。在饮食上，沙特阿拉伯人讲究菜肴色彩悦目，在口味上喜欢甜、香、油腻，喜食牛羊肉等。受邀到阿拉伯人家里吃饭，应尽量多食，因为吃得越多就越能表示对主人款待的赞赏。沙特阿拉伯人讨厌使用左手，忌讳用左手递送东西或食物。

沙特阿拉伯人严禁偶像崇拜，不允许商店橱窗中摆有模特或待出售的洋娃娃等人形玩具。此外，携带人物雕塑等偶像进入公共场所也不被允许。沙特阿拉伯人还忌讳照相，尤其是对未经他们许可而进行偷拍的行为更反感。沙特阿拉伯人对男女间的接触十分忌讳。在阿拉伯世界，女性用房和男性用房严格区分，男性不准随便进入女性房间，女人一般也不准在陌生人面前露面。男人间，即使是至亲好友闲聊，也绝不可提及对方妻子，否则会被认为存心不良。

沙特阿拉伯对饮酒、吸烟也有严格的规定，违规者要受到严刑制裁。沙特阿拉伯人禁食猪肉及一切外形丑陋和不洁之物，如甲鱼、螃蟹等。

5. 英国

英国人第一次见面时，一般都以握手为礼。英国人待人彬彬有礼，讲话十分客气，谦辞、敬辞不离口，因此对英国人讲话也要客气，不论是对服务员还是司机，都要以礼相待，请英国人办事时，说话要委婉，切忌使用命令的口吻。在英国，“女士优先”的社会风气浓厚。人们习惯在演说或其他场合伸出右手的食指和中指，手掌向外，构成 V 形手势，借以表示胜利。此外还要特别注意，英国当地所有车辆均沿马路左侧行驶。

英国人有些礼仪禁忌需要特别注意，如他们从不从梯子下走过。从不在屋里撑伞，从不把鞋子放在桌子上等。英国人认为 13 和星期五是不吉利的数字和日期，尤其对 13 日与星期五相遇更加忌讳，适逢这个时候，许多人宁愿待在家里也不愿出门。此外，英目人也忌讳四人交叉式握手以及点烟连点三人。

6. 德国

德国人对工作一丝不苟，在社交场合也举止庄重，讲究风度。与德国人相处时，几乎看不到他们有皱眉等漫不经心的动作，因为他们将这些动作视为对客人的不尊重，是缺乏友情和教养的表现。

德国人比较注重礼节形式。在社交场合与客人见面时，一般行握手礼。国人与熟人、朋友和亲人相见时，一般行拥抱礼。

德国 50% 的人口信奉基督教，45% 的人口信奉天主教，另有少数人口信奉东正教和犹太教，他们极度厌恶 13 和星期五。

德国人对黑色、灰色比较喜欢。在所有花卉中，德国人对矢车菊最为推崇，并且选定其为国花。向德国人赠送礼品时，不宜选择刀、剑、剪、餐刀和餐叉，此外，以褐色、白色、黑色的包装纸和彩带包装、捆扎礼品，也是不允许的。在德国，星期天商店一律停业休息，在这一天逛街，自然难有收获。

7. 法国

法国人见面时一般以握手为礼。男女之间、女子之间见面时，常常亲面颊或贴面为礼。法国人衣着讲究，尤其是妇女，早、午、晚的服饰都要有变化，称得上为世界上最爱打扮的人。和法国人约会必须事先约定时间，准时赴约是有礼貌的表现，但不应提前，此外，附送鲜花给法国人也是不错的选择。法国人在公共场所不能有懒散动作，不能大声喧哗。

作为世界三大烹饪王国之一，法国十分讲究饮食，在西餐中，也以法国菜最为讲究。法国人爱吃面食，爱吃牛肉、猪肉、鸡肉、鱼子酱、鹅肝等。法国人用餐时，两手可以置于餐桌上，但不许将两肘支于桌上。放刀叉时，他们习惯于将其一半放在碟子上，一半放在餐桌上。

法国人不吃肥肉、宠物、鹅肝脏之外的动物内脏、无鳞鱼和带刺骨的鱼等。法国人忌讳黄色花卉，他们认为那是不忠诚的表现。法国人大多喜爱蓝色、白色与红色，主要忌讳黄色与墨绿色。法国人忌讳的数字是 13，忌讳的日期是星期五，忌讳的图案是黑桃和仙鹤。

在人际交往中，法国人对礼物十分看重，且特别讲究，因此通常宜选取具有艺术品位和纪念意义的物品送予法国人，而不宜以刀、剑、剪、餐具或是带有明显广告标志的物品作为礼物。男士不宜送香水或化妆品给恋人、亲属之外的女人，

因为这些物品在法国人看来象征着过分亲热或是图谋不轨。在接受礼品时如不当着送礼者的面打开包装，在法国人看来也是一种无礼的表现。

8. 俄罗斯

俄罗斯人多有修养、讲礼貌，与人见面总是先问好，再握手致意，而且称呼对方的名字和父名。朋友之间行拥抱礼，亲面颊。

俄罗斯人外出时，总是衣冠楚楚，绝不像有些人把外衣搭在肩上或系在身上。

他们时间观念很强，总是准时赴约。

俄罗斯人豪爽大方，如果说他们小气是对他们最大的侮辱。

与俄罗斯人交往时，忌问女子的年龄。如果某女子自己说出了年龄，可以说些“您仍显得很年轻”一类的赞扬话。初次见面时：不要问东问西，也不要主动向对方谈论自己的情况，对陌生人过多谈及自己，对方反而会起疑心，以致不愿再进一步接触。

9. 美国

美国人性格开朗，举止大方，乐于交际。第一次见面不一定行握手礼，有时只是笑一笑，说一声“Hi”或“Hello”就算行礼了。

美国人喜爱白色，认为白色是纯洁的象征；偏爱黄色，认为黄色中和谐的象征；喜欢蓝色和红色，认为它们是吉祥如意的象征。美国人喜欢白猫，认为白猫可以给人带来运气。此外，美国人喜食少盐的食物。喜欢喝可口可乐、啤酒、冰水、矿泉水、威士忌、白兰地等。

美国人对握手时目视其他地方很反感，认为这是傲慢和不礼貌的表现。忌讳向妇女赠送香水、衣物和化妆用品。美国妇女因有化妆的习惯，所以不喜欢服务人员送香巾擦脸。美国人忌讳别人冲他伸舌头，认为这是污辱人的动作；忌讳问个人收入和财产情况；忌讳问妇女婚否、年龄以及服饰价格等私事；忌讳黑色，认为黑色是肃穆的象征，是丧葬专用的色彩；讨厌蝙蝠，认为它是吸血鬼和凶神的象征；忌讳数字 13、星期五等。

实训

实训一：秘书职业形象展示（2 课时）

实训时间：秘书职业形象礼仪部分讲授结束后（第六周前后）。

实训内容：

秘书职业形象展示，包括项目：工作服装、社交服装、休闲服装进行展示，并根据着装配戴合适的饰物、包装。根据自己的脸型，选择最合适自己的发型，与着装相配；女同学根据着装颜色和具体环境要求自己化妆。

创设情景，展示各种站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势、表情的礼仪规范，以体现良好的素质和教养。

实训目的：

知识目标：

- ①掌握秘书职业形象的核心构成要素，包括仪容、仪表、仪态的规范要求及相互配合要点；
- ②理解不同职业场景（如商务洽谈、客户接待、会议服务）中职业形象的差异化展示标准。

能力目标：

- ①能根据特定职业场景，独立完成从仪容修饰、仪表搭配到仪态展现的完整职业形象塑造；
- ②能在模拟的互动场景中，通过调整形象细节（如表情、肢体动作）增强职业亲和力与专业感。

思政目标：

- ①培养“职业形象即职业态度”的认知，以严谨细致的态度对待形象塑造，增强职业责任感；
- ②树立“内外兼修”的职业价值观，认识到良好的职业形象不仅是外在表现，更需以专业能力和诚信品格为支撑。

实训方式：

情景创设，模拟角色扮演，分组进行，师生共同打分和点评。

实训二：秘书礼仪综合实训（6 课时）

实训时间：本课程讲授结束后。

实训内容：

每小组分别创设与秘书礼仪相关知识的情景剧，自编、自导、自演，通过在具体场景的运用，汇报展示对本学期秘书礼仪知识的掌握情况。

实训目标：

知识目标：

①整合并深化秘书礼仪各模块（如仪容仪表、交际沟通、会议服务等）的核心知识，形成系统的礼仪知识体系；

②理解不同礼仪规范在复杂职业场景中的内在联系与运用逻辑，明确礼仪执行的优先级原则。

能力目标：

①能在模拟的综合职业场景（如多环节商务活动、跨部门协作会议等）中，熟练运用多种礼仪技能完成系列工作任务，做到衔接自然、规范得体；

②能快速识别综合场景中的礼仪问题并提出解决方案，具备一定的礼仪应变与创新能力。

思政目标：

①强化“礼仪服务于工作”的实用意识，培养在实践中精益求精的工匠精神，杜绝形式主义；

②增强团队协作中的礼仪共识，在集体实训中学会尊重他人的礼仪习惯，共同维护职业场景的和谐氛围，提升职业认同感。

实训方式：

将全班同学进行平均分组，如有需要可另请其他组同学客串，但客串同学不记分。

自己设定一情景，内容包括：走姿、坐姿、站姿、服饰打扮、介绍、握手、接待、递名片、接打电话、位次排列、宴请礼仪等内容。

出场后先由同学介绍剧情，人物。

分组进行，师生共同打分和点评。