

<<礼仪金说>>

图书基本信息

书名：<<礼仪金说>>

13位ISBN编号：9787550213852

10位ISBN编号：7550213852

出版时间：2013-6

出版时间：北京联合出版公司

作者：金正昆

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<礼仪金说>>

前言

现代礼仪，不同的领域，不同的对象，都有不同的讲究。

一般而言，现代礼仪可以分成以下五大板块。

其一，政务礼仪。

它是国家机关工作人员、国家公务员在执行国家公务、为人民服务时所讲究的礼仪。

其二，商务礼仪。

它是企业的从业人员在商务交往中所讲究的礼仪。

其三，服务礼仪。

它是服务行业从业人员——酒店、餐厅、旅行社、银行、保险公司、医院等单位的从业人员，在其工作中所讲的礼仪。

其四，社交礼仪。

它是人们在工作之余的公众场合，在其迎来送往、私人交往中所讲的礼仪。

其五，国际礼仪。

它是我们中国人和外国人打交道时所要讲究的礼仪。

之所以要把政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪和国际礼仪分类介绍，主要是想说明什么呢？

想要说明的是：它们有不同的适用对象，你不可能以不变应万变。

我们举一个例子，中国人吃饭有一个习惯：给别人夹菜。

一般的社交场合我们经常受到这种厚待，长辈要给晚辈夹个菜，主人要给客人夹菜，以示那种谦让和友善。

恐怕各位都曾经受到过这种待遇，比如爸妈和老前辈给我们夹一筷子菜，礼让给你。

但国际礼仪是绝不允许此举的。

国际礼仪讲究的是：让菜不夹菜。

为什么？

道理很简单。

换成另外一个角度，你又不知道我是谁，你又不知道我爱吃什么，你凭什么给我夹菜。

不是讲尊重吗？

尊重别人，就是要尊重别人的选择。

你给我夹的那筷子菜，万一我不愿意吃呢？

有一次，我就非常倒霉。

我肠胃不太好，不爱吃比较寒的东西。

那天被一个同志请吃大闸蟹，他一会儿给我来一只，夹过来我就得吃。

然后再给我夹一只，我又吃了。

他连着让我吃了三只，我被他弄得连续一个星期胃痛。

他给你夹了菜，你没办法不吃。

这还算好的，还有更差劲的。

有人拿自己的筷子给你夹，还把筷子先在嘴里“处理”一下，等于给你派送一口唾沫，你说恶心不恶心？

！

不同的地方，是有不同的讲究的。

如果彼此是熟人、自己人，就不讲这个。

比如两个青年男女在谈恋爱呢，人约黄昏后，两人在属于自己的二人世界里一块儿说悄悄话，吃悄悄饭去了。

那女孩子夹了一筷子菜，含情脉脉，给男朋友递过来了。

可以想象那位帅哥当时会是什么感觉，他恐怕恨不得把筷子都吃了！

此刻，他绝对不会要求对方出示健康证书之类的，那是没道理的。

<<礼仪金说>>

所以这里就要加以说明，礼仪它有自己特定的适用范围、适用对象，你不能弄错了。

究竟什么时候需要我们讲究礼仪呢？

大体上在以下三种情况下要讲究礼仪。

第一，初次交往。

第一次打交道时，你要给人留下好的印象。

你初次跟别人打交道，他不知道你姓甚名谁。

比如，我现在跟各位在一块儿交往，我们假定要在这儿交往十天、八天，您知道我是一位礼仪专家，是一位大学教授，有的时候我随便点，这叫不见外。

又如，你是我家孩子，或者是我晚辈，我给你夹一筷子菜，那我是看得起你，这个你挺高兴的。

但我们彼此如果是不认识呢？

不认识的话，上来给你夹菜，是不是有点不合适？

所以初次交往要讲礼仪。

第二，因公交往。

两国交兵各为其主。

公事公办，有助于拉开距离。

跟外单位、外行业的人打交道，即便是熟人也要讲礼仪，那样做有助于更好地进行公务交往。

在因公交往之中，不能不讲究礼仪。

第三，涉外交往。

“十里不同风，百里不同俗”。

和外国客人打交道，有的时候你要不讲国际礼仪那就麻烦了。

比如，北京的市花是月季和菊这两种花。

逢年过节，尤其国庆前后都要用菊花装点国庆的北京。

京城那时到处是菊花。

但是有国际交往经验的人都知道，不少外国客人是比较忌讳菊花的，尤其是西方客人。

在西方文化中，菊花往往是死人专用的。

他们把它叫做妖花，叫葬礼之花。

如果来了外国客人，你给他送了一盆菊花，那就等于是为他送葬。

在西方，菊花往往在墓地摆放。

你给他送一盆菊花，或放他家里去了，那怎么行？

！

所以，在涉外交往中，我们一定要讲国际礼仪。

国际礼仪，其实就是人们在国际社会中所必须恪守的有关交际往来的“交通规则”。

那么，我们为什么要学习礼仪、运用礼仪？

学习礼仪、运用礼仪，简而言之，通常具有以下三大作用：第一个作用，内强素质。

作为现代人，你跟别人打交道也好，你要做好本职工作也好，恰到好处地展示自己的素质都是非常重要的。

教养体现于细节，细节展示素质。

言谈、话语、举止行为，其实都是个人的素养问题。

荀子曾说：“礼者，养也”，就是此意。

比如，个别国人，在国际交往中和正式场合往往不修边幅，那么有的时候就影响形象。

有的同志在你对面一坐，习惯性地顺手把裤腿往上一拉，露出一条“飞毛腿”，这个顶多说明他发育正常。

还有同志按着鼻孔，一下就把鼻涕之类发射出去了。

我还见过最高境界，他不发射，自己消化，他一下就把那个东西咽下去了。

这样的人并不多，但是说实话，如果你要遇到其中的一位，您说他的个人素质如何？

在国际交往中，上述那样的同志往往会影响国家形象，影响民族形象，也影响我们的地方形象。

因为任何一个中国人到外国去了，在公众场合擤了一下鼻子，别人可能就说那是中国人擤鼻涕，说那

<<礼仪金说>>

是北京人擤鼻子，甚至说那是某单位、某部门的人擤鼻子！

总之，我们的个人形象其实代表着组织形象，我们的个人形象代表着国家形象、产品形象和服务形象

。第二个作用，外塑形象。

在国际交往中也好，在国内交往中也好，员工的个人形象，就是代表组织形象，就是代表产品和服务形象。

有鉴于此，我们一定要时刻维护好自身形象。

<<礼仪金说>>

内容概要

《职场礼仪》由知名礼仪专家金正昆教授根据多年社交经验与研究精心撰写，告诉职场人士在工作中怎样维护自身形象，在职场上如何表现得彬彬有礼，举止有方，在仪表礼节方面赢得领导青睐。

《职场礼仪》包括仪表礼仪、服饰礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、座次礼仪、电话礼仪、礼品礼仪、宴会礼仪、西餐礼仪、节庆礼仪等章节，介绍的知识要点较为全面，其内容兼具权威性、规范性、知识性、时效性与技巧性，可供职场人士作为礼仪基础要点来阅读掌握。

<<礼仪金说>>

作者简介

金正昆，中国人民大学国际关系学院外交学系主任，礼仪与公关研究中心主任，外交学博士生导师，中国人民公安大学等多所院校兼职教授。

主要从事外交学、传播学、礼仪学研究，其应用礼仪的研究目前国内居于前沿位置。

个人正式出版专著、教材12部，主编教材6部，个人累计发表约580万字。

代表作为《外交学》、《现代外交学概论》、《现代商务礼仪教程》、《国家公务员礼仪教程》、《社交礼仪教程》、《外事礼仪》、《公务员礼仪》、《服务礼仪教程》、《大学生礼仪》等。

其中《外交学》为国家教育部“十五”与“十一五”规划教材，公务员礼仪为国家教育部十一五规划教材。

<<礼仪金说>>

书籍目录

绪论礼仪就在你身边 第1篇交际法则（上） 第2篇交际法则（下） 第3篇仪表礼仪 第4篇服饰礼仪 第5篇介绍礼仪 第6篇握手礼仪 第7篇座次礼仪 第8篇电话礼仪 第9篇礼品礼仪 第10篇宴会礼仪 第11篇西餐礼仪 第12篇节庆礼仪 后记

<<礼仪金说>>

章节摘录

版权页：插图：自我介绍可以分为以下三种模式：其一，寒暄式。

它又叫应酬式，是什么呢？

是不得不作介绍，但是又不想跟对方深交之时所作的自我介绍。

比如我现在参加一个活动，我往那儿一坐或者一站，上来一个同志说：“金教授，能不能跟您认识一下？

”或者他问：“金教授，您在什么地方高就？

”别人问了我我就得答，我总不至于告诉别人：“你没必要知道，关你什么事？

”那是很失礼的。

但是，我在外面行走江湖，我得有自我保护意识。

那人我不认识，我总不至于把我家电话告诉他，我也没必要把我单位告诉他吧，万一他骚扰我呢？

在这种情况下，面对泛泛之交而不想深交的人，可以用寒暄式来作自我介绍。

它的内容是什么呢？

它的内容其实就一项，就是你的姓名。

“先生你怎么称呼？

”“你好，我叫金正昆。

”完了，我绝不多说，我就把我的名字报一下。

反过来说，各位一定要有数，在社交场合别人作介绍时，他只报了名字而没说单位什么的，你可千万别去“宜将剩勇追穷寇”了。

别人如果只报了名字，却没说单位，没提头衔，没有电话之类的，实际上别人是跟你有点见外，双方需要以后进一步的交流和沟通。

实际上，寒暄式是一种面对泛泛之交的有距离的交际方式。

其二，公务式。

它是在工作之中、在正式场合作的自我介绍。

一般而论，公务式自我介绍需要包括以下四个基本要素，我们称为公务介绍四要素，它们全是不能缺少的。

哪四个要素呢？

一是单位，二是部门，三是职务，四是姓名。

一个训练有素的人自我介绍时应将此四要素一气呵成。

当然，你要把名片递给别人，有的时候职务和单位你倒没必要再多说了，因为那上面印的都有，你再重复一遍也是废话。

但是如果你没有带名片，或者你不想给对方名片的话，则你作介绍时就要报全了，这样有助于对方对你产生比较全面的认识。

这样的话，比较到位。

比如，你问我：“先生你在哪儿高就？

”我在非常正规的场合就会尽量全报齐全一些：“你好，我在中国人民大学国际关系学院外交学系工作。

我是教授，担任系主任，我的名字叫金正昆。

”此时，我会把自己的单位部门职务头衔一气呵成。

你别说得太少，你说太少别人很难受，你上来跟别人说：“我是人大。

”那样别人会问你：“在人大干什么？

”是工作还是教书，是行政管理还是后勤，是看门还是保安？

你要自己说清楚，你的单位部门职务头衔，要养成习惯一口气报出来，你别挤牙膏。

其三，社交式。

在私人交往中，我们通常想跟别人交朋友，想了解对方的情况。

但是，有的时候说话得讲究分寸，此刻宜使用社交式自我介绍。

<<礼仪金说>>

那么社交式自我介绍一般有哪些内容呢？

大体上有这么几个内容：一是自己的姓名；二是自己的职业；三是自己的籍贯；四是自己的爱好；五是自己与交往对象双方所共同认识的人。

比如：有一次，我去一个单位工作。

我读研究生时候的导师就告诉我，我有一个师兄就在那个单位，我就找他去了。

我找他说的第一句话是：“先生你好，如果我没有把名字给搞错的话，您应该是我师兄，因为某教授是我的研究生导师，是我恩师。

”他马上就开心地站起来说：“师弟呀，师弟呀。

”这样双方之间的距离迅速就缩短了。

因为我们都是同一个老师，自然有共同的平台和语言。

下面，我再跟各位简单谈一谈为他人作介绍。

为他人作介绍，专业的讲法又叫第三方介绍。

就是当双方不认识时，由你作为第三方出来替大家作介绍。

为他人作介绍时，有三大要点需要注意：第一，谁当介绍人。

在社交场合，没有介绍人，两方人不认识，大眼瞪小眼，便会产生尴尬。

谁当介绍人呢？

不同场合不同情况是不一样的。

比如，家里来了客人，社交的场合，宴会、舞会、家里聚会，介绍人一般应该是女主人，这是女主人的天职。

别人到你家里来作客，女主人就应该有义务替不认识的人作介绍。

在一般性公务活动中，谁来当介绍人呢？

是以下几种人：其一，专业人士。

比如你到公司、企业、机关去，专业人士指的是谁呢？

办公室主任、领导的秘书、前台接待、礼仪小姐、公关人员，他们是专业人士，他们干的活中有一项职责，就是迎来送往。

其二，对口人员。

什么叫做对口人员，就是我这个外人去找的就是你。

举一个例子：我有一个侄子在大学读书，比如在美国或者在上海，我到那所大学去看我侄子去了。

我侄子的老师、同学不认识我，我找的是我侄子，那我侄子就有义务把我和他的同学、老师作一个介绍。

否则我傻乎乎地在他那里待了一上午，别人却不知道我是谁，谁过来都看看我。

那就是我侄子失职，因为我找的就是他。

再比如，你跟别人做生意，你找的是张经理，张经理就有义务把你跟外人作介绍，你们两位就是对口的。

其三，本单位地位、身份最高者。

这是一种特殊情况。

来了贵宾的话，比如，俄罗斯总统普京到北京大学或者到人民大学来发表演说，是国务委员陪他来的。

在这种情况下，普京要跟北大或者人大的师生见面，谁来作介绍啊？

你更方便叫人大或者北大的校长办公室主任来吧，他们认识老普，老普可能不认识他们。

你更不能找一个学生去作介绍啊。

来了贵宾的话，一般是应该由东道主一方职务最高者出面作介绍，礼仪上把它叫做规格对等。

它实际上这就是对客人的一种尊重和重视。

回到我们刚才所举的例子，国务委员陪着普京去北大或者人大演说，在这样的情况下，作介绍的人，应该是国务委员或者是北大、人大的校长，就是主人一方的地位最高的人。

这是一种礼仪，或者叫接待规格。

这一点在正规场合是不能忽略的。

<<礼仪金说>>

第二，介绍的顺序。

先给我们现场的听众出一个小问题。

假定金教授到一个电视栏目来做嘉宾，头一次来，你是负责外联公关的人。

你把金教授从人民大学给接来了，接来之后跟制片主任、副主任、编导先见一见面。

我们把主方职务最高的人暂定为制片主任。

我们假定制片主任是个女同志，王主任；副主任是个男同志，李副主任；现场的编导是个女孩子，小马。

他们三个人都不认识我，我来做节目之前总得跟他们三个人作一个沟通。

各位，请问你们这样一个问题，如果你们是把我从人民大学接来的外勤，你陪我到达了制作节目的现场，替我和我们这个栏目的制片主任、副主任、编导作介绍，请问先介绍谁，后介绍谁？

标准化做法是先介绍主人。

为什么？

我这里有一个绝对充分的理由，因为客人拥有优先知情权。

交际礼仪告诉我们，地位高的一方应该后介绍，地位低的一方应该先介绍。

我到你这个栏目来了，我是你请的客人，所以你这边的主人就应该比我位置低，你应该首先给我介绍：“金教授，介绍一下，这是我们王主任、李副主任、编导小马。

”你得首先把你们的人排个顺序。

实际上，我来你这儿做节目，他们三个人是知道的，他们派你去接的就是我，所以我一进门你介绍不介绍我不重要，他们三个一看见我就知道来做节目的那个专家到了。

而他们三个是谁，我却不知道，所以你得首先给我排个序——王主任、李副主任、小马，你上来就介绍我，我只好看着他们三个人傻笑，心里想，谁是老大？

我会很尴尬。

请大家记住，介绍晚辈和长辈时，一般要先介绍晚辈；介绍上级和下级时，一般要先介绍下级；介绍主人和客人时，一般要先介绍主人；介绍职务低的一方和职务高的一方时，一般要先介绍职务低的。当然如果其中一方不只一个人，比如，我刚才说的有王主任、李副主任、小马这三个人的话，介绍某一方的顺序则是由高而低，即王主任、李副主任、小马。

介绍双方的话，则应该先介绍地位低的一方。

下面，我简单讲一讲集体介绍的礼仪。

集体介绍时，一般要注意的是什么呢？

通常要注意把集体和个人或者集体和集体分别而论。

一种情况是两个集体，两边都是单位。

两边都是单位的话，一般要把地位低的一方先介绍给地位高的一方。

所谓地位低的一方一般就是东道主，所谓地位高的一方一般则是客人，这属于基本的游戏规则。

另外一种情况则是集体与个人。

比如，我到清华大学作报告去了，下面坐的是清华大学全体处级干部或者全体的文科教员。

我是一个人，他们是一群人。

依照一般的游戏规则，是先把个人介绍给集体。

因为个人比集体人少，所以其地位低，这是一个比较常规的游戏规则。

如果两边都是集体，按照我们刚才说的那个顺序先介绍地位低的，后介绍地位高的。

如果一边是个人一边是集体，则要先介绍个人，后介绍集体。

此种做法我们叫做单项式介绍。

比如，清华大学下面坐了500位教授，你介绍金正昆就行了：“这是人民大学金教授，请他来给我们作礼仪报告。

”你不可能把清华大学500位教授全叫起来逐一向我介绍，1234567，那不得介绍一个钟头啊？

你只介绍我一边就行了。

至于其具体内容，与介绍个人，与为他人作介绍时的做法基本相似。

最后，我再来简略地讲授一下有关介绍业务的礼仪。

<<礼仪金说>>

现代市场经济日趋成熟，我们的很多同志在日常工作和交往中往往需要向别人介绍本单位的产品、本单位的技术、本单位的服务，等等。

在进行业务介绍时，礼仪方面需要注意以下三个要点：第一，把握时机。

换言之，当消费者或者目标对象有兴趣的时候，你再作介绍，再去见机行事，那时效果可能比较好。

你别骚扰别人，我在这儿吃饭呢，你过来跟我讲：“喝瓶啤酒吧，我这啤酒好啊，你喝一瓶吧，你不喝不好啊。

”你烦不烦啊，拉郎配的促销方式不适合现代人的观念，此为理智消费者所不取。

所以你去介绍业务时，要之要者是一定得掌握时机。

别人有兴趣的时候，你去介绍效果可能比较好。

第二，讲究方式。

一般来说，作业务介绍有四句话需要你注意：其一，人无我有。

你得把你这个业务、产品、服务的独特之处跟他人说出来，人无我有。

其二，人有我优。

有些产品、有些服务大家都有，但是我这儿质量好，技术能保证，后续服务比较到位。

我的优势，一定要尽力宣传。

其三，人优我新。

现代技术是日趋成熟，在一般情况下服务都是比较优质的。

在这样的情况下，你要把你的产品、服务中那些新的方面给介绍出来。

新奇之点，你把它介绍出来。

其四，诚实无欺。

你别蒙人，别被别人投诉、起诉了，这个也是比较重要的。

第三，尊重对手。

在进行自己的业务介绍时，千万不要诋毁他人。

我曾经讲过一句话：“来说是是非者，必是是非人。

”你说你们家业务好可以，你可别去诋毁别人。

事实胜于雄辩，同行不能相妒，同行不是冤家。

大家要共同合作，共同发展。

大家谁都不傻，你上来就指桑骂槐诋毁别人，其实毁人者乃自毁也。

你骂别人，等于是骂你自己。

任何讲究职业道德的人，都是不会在介绍自己业务时诽谤他人的。

尊重竞争对手，不仅是一种教养，而且也是做人的一种风度。

<<礼仪金说>>

后记

自20世纪80年代末以来，我便开始致力于现代礼仪的研究与教学工作。

在此过程中，我曾先后出版过十几部有关礼仪的专著与教材。

现在呈送给广大读者朋友们的这部作品，是与我的其他礼仪著作、教材颇有不同之处的一部著作。

近年来，我曾多次应邀在媒体上进行过有关现代礼仪普及与推广的讲座、报告。

诸如，中央人民广播电台的“涉外礼仪系列讲座”，山东教育电视台的“商务礼仪”，中央电视台的“金正昆谈现代礼仪”，中国教育电视台的“社交礼仪”、“政务礼仪”、“服务礼仪”、“国际礼仪”等等。

在此期间，我还近百次地为全国各地的广大市民、公务员、公司职员以及大学生进行过专题礼仪讲座，为沈阳世界园艺博览会、北京奥运会、上海世界博览会进行过专场礼仪报告。

客观地讲，我的这些抛砖之举，引起了许多人的关注。

我的相关的讲座、报告，被许多人录音、录像，还有人私下在网上将其进行推销。

有些我的有关礼仪的讲座、报告的记录稿，也在一定范围内进行过传播。

有朋友建议：与其如此，甚至以讹传讹，不如由我自己出来统一一下。

我问朋友：“讲座或报告的文字记录稿正式印出来不俗吗？”

会有人看吗？

” 答曰：“谈话体著作古已有之。

俗则俗矣，但因其平易近人，易于阅读，亦受百姓欢迎，依旧可以载道，何乐而不为？

’ 于是听之任之，以谈话体的形式结集出版。

不必讳言的是，谈话体著作虽有其长，亦有其短。

加之本书由我数次礼仪讲座、报告的现场实况录音整理与润色而成，故此难免逻辑上不够缜密，语言上不够典雅，案例上小有重复，口语化倾向过于浓重……凡此种种，令本书的漏洞与不足随处可见，敬请广大读者批评指正。

作者

<<礼仪金说>>

编辑推荐

《职场礼仪》编辑推荐：作为礼仪泰斗、中国2008年奥运会礼仪顾问、2011年西安世界园艺博览会礼仪大使、CCTV—10《百家讲坛》礼仪专栏撰稿人，金正昆教授在央视、央广电台等全国几十家知名媒体礼仪节目中担任主讲嘉宾，多部礼仪著作成为国家教育部“十一五”规划教材。金教授根据三十多年礼仪教学与实践经验所打造的“礼仪金说”系列读本在图书市场一直受到读者喜爱，成为众多企业员工培训指定读本。

<<礼仪金说>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>