

礼仪的核心： 尊重

礼貌主要是指人际及社交过程中应具有的相互敬意、友善、得体的气度与风范。礼节是人们在日常生活中，特别是在社交场合中表示尊敬、称颂、问候、迎送、慰问等惯用的规则和形式，礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的体现。礼仪所包含的内容比较广泛，通常所讲的礼貌、礼节、仪表、仪容、仪式等都属于礼仪的范畴。

礼的含义是尊重。从本质上讲，“礼”是一项做人的基本道德标准。“礼”所规范的是一个人对待自己、对待别人、对待社会的基本态度。基本要求是：每一个人都必须尊重自己，尊重别人，并尊重社会。

“黄金” 法则  
你需要别人怎样对你，你就怎样对别人。

“白金” 法则  
别人需要你怎样对待他，你就怎样对待他。

日常礼仪：  
称呼（一般，姓名，职务，职业，亲属）（复姓不能分开）  
帅哥，美女，用于非正式场合  
“请、您好、对不起、谢谢、再见”

致意礼仪  
点头、欠身、举手、微笑  
欠身： 15°鞠躬礼  
微笑： 脸，嘴，眼  
男士->女士 年轻->年长 下级->上级 位卑->位尊  
眼神： 注视时间30%-60% 平视  
公事看眉心，亲密看眼睛到衣领，社交看眼睛到鼻子

迎宾礼仪  
3m 眼神注视  
鞠躬礼 15° 30° 45°  
晚辈->长辈 位卑->位尊

介绍礼仪  
应酬式 您好，我是xxx  
工作式 姓名，单位，职务  
交流式 姓名，工作，籍贯，学历，兴趣，熟人关系  
礼仪式 讲座，庆典，演出  
问答式 这位先生贵姓，免贵姓李  
男士->女士 晚辈->长辈 下级-> 上级 客人->主人 熟悉->不熟悉 未婚->已婚  
集体介绍：  
人少->人多  
年长、地位尊最后介绍  
会议、比赛只介绍主角，不一一介绍  
被引领人右前方  
谈话->并排->内侧、中央

奉茶礼仪

拿 1/3

名片礼仪  
名片 看->说（姓+职务（先生，小黄））  
站： 手上，名片夹 坐： 桌正前方（对应人）  
最多三个职务，独立业务  
名片夹，反着放  
给名片，反着给  
联络 5-7天， 7-10天  
您好，可以交换一下名片么

电话礼仪  
响三声，您好，xx部门  
接拨电话不允许使用免提

楼梯电梯礼仪  
走楼梯，右侧单行  
前方为上位  
例外（男女同行，女士居后，穿裙子）  
手扶电梯，右行  
少说话  
进入电梯，自己先进，后出

握手礼仪  
虎口相握，目视对方，面带微笑，七分力度，三秒结束  
吻手礼（闻手礼）鼻尖点一下  
军人可戴手套、帽子，女士蕾丝手套  
不可戴墨镜握手  
不方便握手： 点头，微笑  
上级->下级 长辈->晚辈 主人->客人 女士->男士  
位尊者先伸手  
垂臂式： 尊重（震三次）  
背臂式： 年轻、自信（领导拍照）侧过来  
把握式： 感激、祝贺  
把握式： 慰问、安抚  
拍臂式： 夸奖、赞誉  
拍肩式： 肯定、鼓励

乘车礼仪

轿车

主人 1

4 3 2

司机 4

2 3 1

司机 3

2 1

长途后排相反

吉普： 上座副驾

小巴、大巴： 上座离门近

两边车门：

司机 6

| 5 4 |

2 3 1

两边车门：

主人 1

| 6 5 |

3 4 2

一个门，门童：

司机 6

2 1

5 4 3

一个门，门童：

主人 1

3 2

6 5 4

中餐礼仪：

面门而定

以右为上（横向）

以远为上（纵向）

以中为尊

1 2

——门

2 1 3

——门

1

2 3

——门

1

2 3

4

——门

1 2

3

——门

3 1 2 4

——门

2 3

1

4 5

——门

1

2 3

4 5

——门

主位

1 2

3 4

5 6

7 8

9 10

主位

1 2

5 6

8 7

4 3

第二主位（女主人）

5 1 男主 3 7

9 10

8 4 女主 2 6

筷子： 七寸六分（七情六欲）

不是主人勿先开酒（来来来，大家吃饭）

不是主宾勿先动筷

不是陪同勿乱敬酒

主人->主宾 主人->宾

亲密距离： 0—0.5米

礼仪距离： 0.5—1.5米

社交距离： 1.5—3米

公共距离： 3米以外

个人形象

60% 外表，仪表

40% 声音，谈话内容

仪容礼仪： 妆容，发型，手，指甲

仪表礼仪： 着装，饰物佩戴，人的外表

化妆顺序： 洁面，护肤，粉底，定妆，画眉，画眼（睫毛，眼线），腮红，口红

扬长避短，局部配合整体

禁忌：

公共场合化妆；

当着男士化妆（对男士有意思）；

使用别人的化妆品。

高端商务场合，女士必须使用香水

发型： 清洁，整齐

发饰： 稳重，深色（领上2公分，盘发）

职业女性： 前额露出来

职业男性： 前不遮额头，侧不盖耳朵，后不盖衣领

手： 护手霜，柠檬水泡手

职业女性六忌： 短小，紧身，透视，暴露，鲜艳，杂乱

黑色皮裙不能穿（特殊职业）

牛仔褲（建议不穿）

男士：

衬衣，扣纽扣，2个指头，系领带

双排扣全扣，单排扣（1、4全扣，2上扣下不扣，3必须扣，可扣可不扣，不扣）

上口袋（袋放手帕） 隆重、正式场合

下口袋 不能装（变形）东西放包里

深色袜子，西裤盖鞋，袖子上商标去除

袖口露出来（衬衫>西服） 鞋跟<2公分

女士：

膝上一拳，长筒连裤袜，鞋跟3-5cm <10cm

不露脚趾，脚跟

左胸上方戴司徽

涉外礼仪：

涉外礼仪的本质是一种行为规范和准则。

这种运用于国际交往中的行为规范和准则称之为国际惯例。

一、维护形象原则

二、不卑不亢原则

三、信守约定原则

四、尊重隐私原则

五、女士优先原则

六、谦虚适当原则

七、以右为尊原则

八、热情有度原则

九、入乡随俗原则