

# 学礼篇

主题一 仪表有礼 塑造形象  
学其一 仪容礼仪

# 走进礼堂

- 仪表，即人的外表，包括人的容貌、发型、服饰、姿态等方面；仪容，主要是指人的容貌。仪表仪容是一个人精神面貌的综合体现，它与一个人的道德修养、文化水平、审美情趣和文明程度有着密切的关系。注重仪表仪容，是尊重他人的需要，是讲礼仪的一种具体表现。

# 学习礼规

- 一、讲究仪容礼仪的重要性
- 1、良好的仪表仪容是人际交往中个人基本素质的外在体现。
- 2、良好的仪表仪容是个人发展的需要。
- 3、良好的仪表仪容是尊重对方的需要。
- 4、良好的仪表仪容是树立企业形象的需要。

# 学习礼规

- 二、仪容礼仪的具体要求
  - （一）注重仪容卫生
    - 1、头部修饰
    - 2、面容清洁
    - 3、手部护理
    - 4、口腔卫生
    - 5、身体卫生
  - （二）打造合适妆容
    - 1、化妆的目的
    - 2、化妆的原则：
    - 3、工作妆的步骤：
    - 4、工作妆四忌：

# 用礼践行

- 一、不同场合的妆容

- 1、宴会妆容：
- 2、日常妆容：
- 3、商务妆容：
- 4、派对妆容：

- 二、不同职业的妆容

- 1、服务人员：
- 2、企业人员：
- 3、教师：
- 4、医护人员：

# 传而有礼

- 胭脂的由来



# 学礼篇

主题一 仪表有礼 塑造形象  
学其二 服饰礼仪

# 走进礼堂

- 服饰，是指衣着和装饰。它是一种文化，也是一个国家和民族礼仪的标志之一，它代表着时代的进步和观念的更新。旅游服务人员的服饰，不仅要符合工作要求，还要合乎基本的礼仪，以维护个人以及企业的良好形象。



# 学习礼规

- **着装的“TPO”原则：**“TPO”是英文“Time”（时间）、“Place”（地点）、“Occasion”（场合）三个单词的缩写。“TPO”是国际上通用的着装原则，是指人们的穿着打扮要兼顾时间、地点、场合并与之相适应。
- 1、T原则：是指衣着应考虑与时代、四季、一天中各个时段的时间变化相适应。
- 2、P原则：是指衣着应考虑与所处的场所、地点、环境相适应。
- 3、O原则：是指衣着应考虑与所扮演的社会角色所处的场合相适应。
-

# 用礼践行

- 一、西装
  - 1、西装款式
  - 2、西装穿着要求
- 二、制服
  - 1、整齐
  - 2、清洁
  - 3、挺括
  - 4、大方
  - 5、美观

# 用礼践行

- 三、饰品

- 1、戒指
- 2、项链
- 3、耳饰
- 4、胸花（胸针）

- 四、香水

- 1、香水的选择
- 2、香水的使用

# 传而有礼

## • 中山装的由来



# 学礼篇

主题二 仪态有礼 尽显个人魅力  
学其一 表情礼仪

# 走进礼堂

- 表情主要是指人的面部情态，是一个人最生动的语言。它可以反映一个人内心的思想情感，也可以交流情感。人与人交往时的表情往往会影响到双方的情绪。因此，我们应当以自己积极的表情来面对和感染对方。

# 学习礼规—微笑

- 一、微笑的作用
- 二、微笑的基本规范：
  - 1、口眼结合
  - 2、笑与神、情、气质相结合
  - 3、笑与语言相结合
  - 4、笑与仪表和举止相结合

# 学习礼规—微笑

- 三、微笑的训练方法
- 1、对镜练习法：
- 2、口型练习法：
- 3、工具借助法：
- 4、情绪回忆法：
- 5、他人诱导法：。





# 用礼践行

- 一、社交场合
- 二、商务场合
- 三、学习场合
- 四、服务行业

# 学习礼规—目光

- 一、目光作用
- 二、基本规范
  - 1、注视方式（或称视线）。
  - 2、注视时间
  - 3、注视区域
- 公务凝视：注视对方双眼或双眼与额头之间。
- 社交凝视：注视对方双眼到唇心的三角区域。
- 亲密凝视：注视对方双眼到胸部之间。

# 学习礼规—目光

- 
- 三、目光运用禁忌
- (1) 避视： (2) 扫视： (3) 盯视： (4) 蔑视

# 用礼践行

- 目光运用的基本要求是：真诚专注、亲切自然、明亮有神。
- 
- 一、真诚专注
- 二、亲切自然。
- 三、明亮有神。

# 传而有礼

- 微笑的力量

- 身处困境时 坦然一笑 是一种豁达
- 被人误解时 微微一笑 是一种素养
- 受到委屈时，淡然一笑，是一种大度；
- 感到无奈时，乐观一笑，是一种境界；
- 遭到批评时，平静一笑，是一种自然；
- 遇到挫折时，欣然一笑，是一种积极。
- 随时随地将微笑带在脸上，也是一种美丽，
- 微笑就像一缕春风，安抚我们浮躁的心情，
- 微笑就像一束阳光，温暖我们冰冻的心灵，
- 生活需要微笑，就像植物需要空气和水一样，
- 愿我们前行的一路都收获快乐，
- 用嘴角上扬的弧度打败生活中的烦恼。

# 学礼篇

主题二 仪态有礼 尽显个人魅力  
学其二 举止礼仪

# 走进礼堂

- 举止礼仪，在社会交往活动中，具有自重自尊、自律、克己的作用，也具有向交际对象表示友好、敬意的作用。同时，还具有向交际对象传输某些信息，律他，以及维护交际原则和秩序的作用。
- 符合规范，得体适度，文明优雅，是对社交举止礼仪的总要求，也是应当注意坚持的原则。

# 学习礼规——站姿

## • 一、标准站姿基本规范

- 训练标准站姿时，要躯干挺直，从侧面看，耳、肩、髋、膝与踝应于一条垂线上，头顶要有一种向上牵引的感觉。头正颈直，嘴角微闭，下颌微收，表示出对人的谦恭。目光在平视的基础上微微上扬15度，面部表情应做到自然舒朗。
- 挺胸、收腹、立腰，肩打开向后，自然下沉，
- 双手自然下垂。
- 女士站立时应两腿并拢，双脚自然并拢或成“V”字、“丁”字步站立。
- 男士站立时应双脚打开，与肩同宽。



# 学习礼规—站姿



# 学习礼规——站姿

- 二、站姿禁忌
- 1、耸腰勾肩、东倒西歪。
- 2、倚墙而立、东歪西靠。
- 3、叉腰、抖腿、摇晃，做小动作。
- 4、手插裤袋或交叉在胸前。

# 用礼践行

- 前腹式



# 用礼践行



• 后背式

# 学习礼规——坐姿

- 一、坐姿的基本规范

- 入座与离座：

- 坐定姿势：

- 二、坐姿禁忌

- 正式场合一般不架起二郎腿，让翘起的腿钟摆似的打秋千也是相当难看的姿态。如果架腿，则注意悬空的脚尖应朝下，切忌脚尖朝天。另外，交谈时切忌双腿抖动，这种小动作会令对方觉得不舒服，也给人情绪不安定的感觉，是很失礼的行为。

# 学习礼规—坐姿



# 用礼践行

- 坐姿要根据凳面的高低及有无扶手与靠背注意两手、两腿、两脚的正确摆法。
- 
- 一、两手摆法
- 二、两腿摆法。
- 三、两脚摆法。



# 学习礼规—走姿

- 一、走姿的基本规范

- 1、正确的走姿是轻而稳，腰要挺，头要抬，肩放松，两眼平视，自然摆臂，双腿次紧，双脚尽量走在一条直线上。走路时脚跟先着地、脚掌后着地。
- 2、注意步位与步幅。

- 二、走姿禁忌

- 忌讳低头走路，方向不定，体位失当，大摇大摆，左顾右盼，摇头晃脑；扭来扭去，双脚体位“外八字”或“内八字”；与多人走路时，或勾肩搭背，或奔跑蹦跳，或大声喊叫等；双手反背与背后，或双手插入裤袋等走姿，以免给对方留下不良印象。



# 学习礼规—走姿



# 用礼践行

- 遵守行路规则是最基本的礼仪，不能为贪图方便而闯红灯或乱穿马路。此外，还要注意走路时不能一边走路一边吃东西。多人行走时不要并排，更不要相互勾肩搭背。在与尊长、宾客等同行时，应注意礼宾顺序。如果是单排行进，通常是前为上，后为下；如果并排行进，通常里（右）为上，外（左）为下；如果三人以上并行，通常中间为上，内侧次之，外侧为下。
- 在上下楼梯时，一般情况下均应单排，靠右侧行走。
- 与客人一起乘电梯时，应注意礼让。
- 进入房间前，一定要养成先敲门或按门铃的习慨，切忌贸然闯入。

# 学习礼规—蹲姿

- 一、蹲姿的基本规范

- 在需要下蹲的时候，不要翘臀，特别是女士穿短裙下蹲时更不要如此。保持上身直，略低头，女士应用一只手来遮挡胸部避免走光，同时大腿靠紧，男士可两腿分开，一腿高、一腿低，屈膝下蹲，起身时应保持原样。

- 二、蹲姿禁忌

- 忌讳弯腰曲背、低头翘臀。突然蹲下。尤其是走姿变化成蹲姿的时候，速度过快容易导致阻碍或冲撞。在下蹲时，背对客人或离人过近，易造成撞挤或妨碍。穿裙装的女服务员在下蹲时毫无掩饰，容易曝光。

# 学习礼规—蹲姿

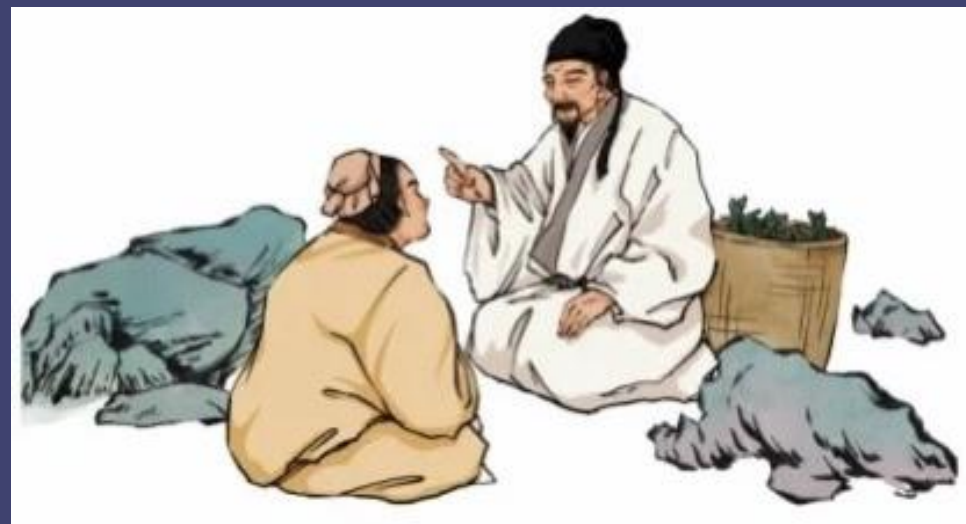


# 用礼践行

- **半蹲姿：**半蹲动作就是向下蹲，将膝盖弯曲，使身体以躯干为轴心，向下蹲。
- **交叉式蹲姿：**适合于女士着裙装。

# 传而有礼

- 跪坐又称（正坐）是华夏古人的传统坐姿，正确的跪坐姿势优雅，体现出中华文明端庄和谦恭的仪态。历史上先秦汉唐的人们身穿宽大飘逸的服装跪坐手地，有一种大气的美韵。从“促膝谈心”和“举案齐眉”等成语，也可看出古人的文化。跪坐不仅体现出一种修养和风韵，从养生角度看，对人体健康也大有益处。



# 学礼篇

主题二 仪态有礼 尽显个人魅力  
学其三 致意礼仪

# 走进礼堂

- 人们在日常的社会交往中，免不了要打招呼，传递相互之间的问候。无论是对相识的人还是初次见面者，致意都是一种表达友好、礼貌最常用的见面礼节。



# 学习礼规

- 一、致意的分类与基本规范
  - 1、点头致意
  - 2、欠身致意
  - 3、举手致意
  - 4、注目致意
  - 5、微笑致意

# 学习礼规

- 二、致意时应注意的问题

- 1、应避免目光不注视对方。应避免动作不雅，如挥手时掌心向下，手臂反复摆动，头部频繁点动
- 2、应避免高声叫喊，对方向自己致意时应避免毫无反应。
- 3、致意要讲究先后顺序。年轻者先向年长者致意：学生先向老师致意；男士先向女士致意；下级先向上级致意。
- 4、致意时，往往可以两种形式同时使用，如点头与微笑并用，起立与欠身并用。

# 用礼践行

- 一、在公共场合遇到相识的人而相距较远时，与相识者在一个场合多次见面时，对一面之交或不太相识的人在社交场合见面时，均可微笑点头向对方致意，以示问候。施礼时，一般应不戴帽子。
- 二、别人将你介绍给对方，或是主人向你奉茶等时候，我们可用欠身致意以示感谢和尊重。
- 三、与距离较远的熟人打招呼，或在车站送别，擦肩而过不需交谈时，可用远距离的举手致意或近距离的举手致意来表示。
- 四、在升国旗、剪彩揭幕、庆典等比较庄重、正式的活动场所时时，可行注目致意，不可戴帽、东张西望、嬉皮笑脸、大声喧哗。
- 五、在任何场合面对任何人打招呼时都应微笑致意并用。
-

# 传而有礼

- 拱手礼又叫作揖礼，是最具中国特色的见面问候礼节。自西周以来已在广泛使用，在我国至少已有2000多年的历史，是我国传统的礼节之一，常在人们相见时采用。

拱手礼手位图解



男子右手握实拳，左手包于右手上。



女子左手空心拳，右手包于左手上。

# 学礼篇

主题二 仪态有礼 尽显个人魅力  
学其四 鞠躬礼仪

# 走进礼堂

- 鞠躬即弯身行礼，源于中国的商代，是一种古老而文明的对他人表示尊敬的郑重礼节，至今仍然是我们日常生活、社交活动中的重要礼节之一。它既适用于庄严肃穆或喜庆欢乐的仪式，又适用于普通的社交和商务活动场合。

# 学习礼规

- 一、鞠躬礼基本要求

- 1、体态：
- 2、双手：
- 3、目光：
- 4、时间：
- 5、回应：
- 6、语言：
- 7、度数：

# 学习礼规

- 二、鞠躬礼的注意事项

- 一般情况下，鞠躬需要脱帽。
- 1、鞠躬时，不能把手插在口袋里。
- 2、鞠躬时，注意目光的运用，目光向下表示一种谦虚恭敬的态度，鞠躬时目光斜视或者翻眼看对方都是不礼貌的。
- 3、施礼时，口里不得吸烟或吃东西。
- 4、鞠躬的动作不能过快，要稳重、端庄，并带有对对方的崇敬感情。
- 5、受礼者应以与施礼者的上体前倾度大致相同的鞠躬还礼；但是，上级或长者还礼时，不必以鞠躬还礼，可以欠身点头或握手答礼。
-



# 用礼践行

- 在接待外宾时，要行鞠躬礼，要注意三项礼仪准则：
- （1）受鞠躬应还以鞠躬礼；
- （2）地位较低的人要先鞠躬；
- （3）地位较低的人鞠躬要相对深一些。

# 传而有礼

- 鞠躬礼起源于中国。商代有一种祭天仪式“鞠祭”：祭品（猪、牛、羊等）不切成块，而将整体弯蜷成圆的鞠躬形，再放到祭处奉祭，以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。这种习俗一直保持到现在。人们在现实生活中，逐渐援引这种形式来表达自己的对地位崇高的人、长辈等的崇敬，于是弯一弯腰，象征性地表示愿把自己作为鞠祭的一个牺牲品而奉献给对方，这就是“鞠躬”的由来。



# 学礼篇

主题二 仪态有礼 尽显个人魅力  
学其五 手势礼仪

# 走进礼堂

- 手势是指人类用语言中枢建立起来的一套用手掌和手指去表达的特定语言系统。手势是人体语言中最丰富、最有表现力的体态语言。在日常生活中，人们借助于各种手势来表达个人思想和感情。适当地运用手势语，既可增加表达的形象性，又能增强感情的表达。用手势来表达欢迎、邀请并且指引方位，干练而规范的动作能够呈现给他人一种训练有素值得信赖的良好印象。

# 学习礼规

- 一、引领手势基本规范：
- 五指伸直并拢，手掌与小臂成一条直线，肘关节自然弯曲，掌心向上倾斜，手背与地面形成 $45^{\circ}$ ，面部保持亲切的微笑，



# 学习礼规

- 二、鼓掌手势基本规范：
- 鼓掌意在欢迎、欢送、感谢、祝贺、鼓励他人。在鼓掌时，应面带微笑，抬起臂，抬起左手手掌至胸前，掌心向上，以右手除拇指外的其他四指轻拍左手中部。



# 学习礼规

- 三、手势禁忌
- 1、注意区域性差异。
- 2、手势不宜过多，动作幅度不宜过大。
- 3、注意手势速度和高度。
- 4、手势一定要自然、协调。
- 5、用手示意禁用食指。
- 6、手势指人要注意，不要掌心向下。

# 用礼践行

- 当来人较多时，表示“请”可以动作大一些，也可以双臂向一个方面摆出；请他人入座，手势应摆向座位的地方；需要给他人指示较远的方向时采用直臂式；有时当我们的左手有物品，需要给他人指引向左走的时候，将右手的手心朝上，去做一个引领的手势即可。
- 在使用这些引领动作的同时一般会有相应的语言，语言要使用普通话，声音适当、温柔、有亲和力；注意指引方向，不可用一手指指出，显得不礼貌；引领的时候也不可使用下巴进行提示；不可以左顾右盼心不在焉。
-



# 传而有礼

- 古代手礼种类
- 1、稽首礼：
- 2、顿首礼：
- 3、震动礼：
- 4、吉拜礼与凶拜礼：
- 5、肃拜礼：
- 6、叉手礼：

# 学礼篇

主题二 仪态有礼 尽显个人魅力  
学其六 握手礼仪

# 走进礼堂

- 握手是大多数国家中人们相互见面和离别时的礼节，它可以说是世界上最通用的礼节。看似简单的握手，却蕴涵着复杂的礼仪细节，承载着丰富的交际信息。握手的力量、姿势与时间的长短能够表达出握手对对方的不同礼遇与态度，显露自己的个性，给人留下不同的印象。人们也可通过握手了解对方的个性，从而赢得交际的主动，为以后的深入交往打下基础。

# 学习礼规

- 一、握手礼的基本规范
- 1、姿势：
- 2、时间：
- 3、力度：



# 学习礼规

- 二、握手礼的顺序

- 1、“尊者优先”
- 2、“女士优先”女士与男士握手，应由女士先伸手。
- 3、“已婚主动”已婚者与未婚者握手，应由已婚者先伸手。
- 4、“职位、身份高”职位、身份高者与职位、身份低者握手，应由职位、身份高者先伸手。
- 5、“顺时针”如果在餐桌上，或围坐在大厅时，可以按顺时针的方向握手
- 6、“由近及远”在平辈的朋友中，可由近及远进行握手。

# 学习礼规

- 三、握手礼的禁忌

- 在握手时，千万不可表情呆板、不说话、眼神呆滞、心不在焉；忌伸出左手。一定要记住：一般只用右手，通常不用左手，除非没有右手；忌戴着手套。与对方握手时，一定要摘掉手套，以表尊敬，女士装饰性、与服装相配的手套除外；忌交叉握手。在国际交往中，尤其是与西方人握手时，它被视为不吉利。

# 用礼践行

- 1、遇到较长时间没见面的熟人；
- 2、在比较正式的场合和认识的人道别；
- 3、在以本人作为东道主的社交场合，迎接或送别来访者时；
- 4、拜访他人后，见面和辞行的时候；
- 5、被介绍给不认识的人时；
- 6、在社交场合，偶然遇上亲朋故旧或上司的时候；
- 7、别人给予你一定的支持、鼓励或帮助时；
- 8、表示感谢、恭喜、祝贺时；
- 9、对别人表示理解、支持、肯定时；
- 10、得知别人患病、失恋、失业、降职或遭受其他挫折时；
- 11、向别人赠送礼品或颁发奖品时。
- 



# 传而有礼

- 万福礼，是古代汉族女子常见礼仪之一，行礼时，双手相交，右手在上，手势可掌、可虚握至胸腹间，右腿后曲，微曲膝，低头。因行礼时口称万福而得名，早期男女共用，自宋朝起，为女子与人相见时所行。汉人自古讲究中正平和，断然不会在行礼时将双手同置于左或右。满人的“蹲安”礼手在左腰，也有说，汉人在左腰，满人在右腰。





# 学礼篇

主题二 仪态有礼 尽显个人魅力  
学其七 递接礼仪

# 走进礼堂

- 递物与接物是我们日常生活中每天都要用到的行为举止，看似稀松平常的行为，却在不经意间也带给对方不同的感受，或尊重，或轻视，或舒心，或反感。从古至今，人们对于递接物品就有很多讲究，在细节中就能给人留下难忘的印象。

# 学习礼规

- 一、递送物品的规范

- 我们在递接物品时应双手递送，表示尊重。目光友好，注视对方。将带有文字的正面朝向对方以方便他人，在递送带尖的物品时应护住尖头，以保证对方安全。

- 二、接受物品的规范

- 当我们接受对方递过来的物品时应双手接过，表示感谢。目视对方，面带微笑，细细端详，表示尊重，并将物品收放得体，点头致意。

- 三、递接物品应注意的问题

- 忌单手递接物，上级、长辈、师长除外；忌对方站着递，我们坐着接；无特殊情况，不用左手递接物；递接物品，长幼有序。

# 用礼践行

- 1、递送文件类的物品时，应该正面朝上，用双手递上；接物品时，同样要用双手，并表示感谢。
- 2、递笔、刀、剪之类尖利的物品时，需将尖端朝向自己握在手中，而不要指向对方。
- 3、如果是招待客人用茶时，往往一手握茶杯把儿或扶杯壁，一手托杯底，并说声“请用茶”，若茶水较烫，可将茶杯放到客人面前的茶几上；如果接主人敬上的茶，应站起身伸出双手，说“谢谢”。
- 4、与外宾打交道，递接物品可先留意对方是用单手还是双手，随后再跟着模仿。
- 5、递接名片时，携带的名片一定要数量充足，确保够用。名片要保持干净整洁，切不可出现折皱、破烂、肮脏、污损、涂改的情况。同时应将名片放到名片盒里。当对方递给名片时，应双手接受，表示感谢，认真阅读，精心存放，有来有往。

# 传而有礼

- 递接有礼，一脉传承！
- 《礼记、曲礼》中写到“凡遗人弓者,张弓尚筋,弛弓尚角;右手执箫,左手承弣;尊卑垂帨。若主人拜,则客还辟,辟拜。主人自受,由客之左,接下承拊,乡与客并,然后受。进剑者左首。进戈者前其𠂔,后其刃。进矛戟者前其镞。

# 学礼篇

主题三 沟通有礼 融洽关系  
学其一 称呼礼仪

# 走进礼堂

- 中国人讲究向对方表示友好从一个礼貌的称呼开始，而中国文化源远流长，博大精深，称呼语就是中国最具特色之一的沟通方式。使用恰当的称呼语可以拉近人与人之间的距离，沟通信息，增进了解，同时也可以让社会交往更加顺畅，同时也显示了自身良好的修养。

# 学习礼规

- 一、称呼的涵义
- 二、称呼的作用
  - 1、礼貌
  - 2、区分身份
  - 3、亲近
  - 4、尊重
- 三、称呼的原则
  - 1、礼貌原则
  - 2、尊崇原则
  - 3、恰当原则



# 用礼践行

- 一、称呼的分类
  - 1、亲属称呼
  - 2、社交称呼
- 二、称呼禁忌
  - 1、称呼错误
  - 2、称呼过时
  - 3、称呼不通用
  - 4、称呼不雅
  - 5、无称呼
- 三、称呼技巧

# 传而有礼

| 称呼对象             | 称呼                    | 自称          | 向第三方介绍或说起时的谦称 | 称呼第三方相对应的对象的尊称 |
|------------------|-----------------------|-------------|---------------|----------------|
| 父亲的祖父<br>父亲的祖母   | 曾祖父（太爷爷）<br>曾祖母（阿太）   | 曾孙、曾孙女      | 家曾祖父<br>家曾祖母  | 令曾祖父<br>令曾祖母   |
| 母亲的祖父<br>母亲的祖母   | 外曾祖父（外太公）<br>外曾祖母（外太） | 外曾孙<br>外曾孙女 | 外曾祖父<br>外曾祖母  | 令外曾祖父<br>令外曾祖母 |
| 祖父<br>祖母         | 祖父（爷爷）<br>祖母（奶奶）      | 孙、孙女        | 家祖父<br>家祖母    | 令祖父<br>令祖母     |
| 母亲的父亲<br>母亲的母亲   | 外祖公（公公）<br>外祖母（外婆）    | 外孙、外孙女      | 外祖父<br>外祖母    | 令外祖父<br>令外祖母   |
| 父亲<br>母亲         | 父亲（爸爸）<br>母亲（妈妈）      | 儿、女儿        | 家父<br>家母      | 令尊<br>令堂       |
| 父亲的哥哥<br>父亲哥哥的妻子 | 伯父（伯伯）<br>伯母（伯娘）      | 侄、出         | 家伯父<br>家伯母    | 令伯父<br>令伯母     |
| 父亲的弟弟<br>父亲弟弟的妻子 | 叔父（叔叔）<br>叔母（婶婶）      | 侄、出         | 家叔父<br>家叔母    | 令叔父<br>令叔母     |
| 父亲的姐妹<br>父亲姐妹的丈夫 | 姑母（姑姑）<br>姑父（姑丈）      | 内侄、内侄女      | 姑父<br>姑母      | 令姑父<br>令姑母     |
| 母亲的兄弟<br>母亲兄弟的妻子 | 舅父（舅舅）<br>舅母（妗母）      | 外甥、外甥女      | 舅父<br>舅母      | 令舅父<br>令舅母     |

# 学礼篇

主题三 沟通有礼 融洽关系  
学其二 礼貌用语

# 走进礼堂

- 礼貌用语，是指在语言交流中使用具有尊重与友好的词语。俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”礼貌用语是尊重他人的具体表现，是友好关系的敲门砖。在日常生活中，尤其在社交场合中，会使用礼貌用语十分重要。多说客气话不仅表示对别人的尊重，而且表明自己有修养；所以多用礼貌用语，不仅有利于双方气氛融洽，而且有益于交际。

# 学习礼规

- 一、使用礼貌用语的意义
  - 1、对个人来说，反映一个人的文化修养和精神面貌。
  - 2、工作中使用礼貌用语是员工人格的体现。
  - 3、社会交往中，礼貌用语是增进感情，获取信任，对他人尊重的体现。
  - 4、关系到祖国的声誉。

# 学习礼规

- 二、使用礼貌用语的原则
  - 1、“四有”原则
    - (1) 有分寸
    - (2) 有礼节
    - (3) 有教养
    - (4) 有学识
  - 2、“四避”原则
    - (1) 避隐私
    - (2) 避浅薄
    - (3) 避粗鄙
    - (4) 避忌讳
- 三、“五声十字”礼貌用语

# 用礼践行

- 一、问候语
- 二、欢迎语
- 三、致歉语
- 四、请托语
- 五、征询语
- 六、赞美语
- 七、拒绝语
- 八、告别语
- 九、敬语
- 十、谦语

# 传而有礼

- 与人相见说"您好" 问人姓氏说"贵姓" 问人住址说"府上"
- 仰慕已久说"久仰" 长期未见说"久违" 求人帮忙说"劳驾"
- 向人询问说"请问" 请人协助说"费心" 请人解答说"请教"
- 求人办事说"拜托" 麻烦别人说"打扰" 求人方便说"借光"
- 请改文章说"斧正" 接受好意说"领情" 求人指点说"赐教"
- 得人帮助说"谢谢" 祝人健康说"保重" 向人祝贺说"恭喜"
- 老人年龄说"高寿" 身体不适说"欠安" 看望别人说"拜访"
- 请人接受说"笑纳" 送人照片说"惠存" 欢迎购买说"惠顾"
- 希望照顾说"关照" 赞人见解说"高见" 归还物品说"奉还"
- 请人赴约说"赏光" 对方来信说"惠书" 自己住家说"寒舍"
- 需要考虑说"斟酌" 无法满足说"抱歉" 请人谅解说"包涵"
- 言行不妥"对不起" 慰问他人说"辛苦" 迎接客人说"欢迎"
- 宾客来到说"光临" 等候别人说"恭候" 没能迎接说"失迎"
- 客人入座说"请坐" 陪伴朋友说"奉陪" 临分别时说"再见"
- 中途先走说"失陪" 请人勿送说"留步" 送人远行说"平安"



# 学礼篇

主题三 沟通有礼 融洽关系

学其三 沟通技巧

# 走进礼堂

- 沟通是建立人际关系的桥梁，如果这个世界没有沟通，那将是不可想象的。人际交往中，人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈都是由事情联系起来的，而做人做事最重要的就是沟通，良好的沟通可以帮我们建立更加良好的人际关系和更加和谐的生存环境。

-

# 学习礼规

- 一、沟通的涵义
- 二、沟通的方式
  - 1、语言沟通
  - 2、非语言沟通
- 三、有效沟通的条件
- 四、有效沟通的基本要求
  - 1、把握好谈话语气
  - 2、控制好谈话节奏
  - 3、调整好谈话语调
  - 4、营造好谈话氛围
  - 5、准备好谈话内容

# 用礼践行

- 一、讲艺术的说
- 二、有轻重的说
- 三、常用赞美说
- 四、多聆听少说
- 五、婉拒要会说
- 六、学会幽默说

# 传而有礼

| 古语敬词         | 释义            |
|--------------|---------------|
| 赐教           | 请人给予指教        |
| 高见（高论）       | 称对方的看法、见解     |
| 贵姓（尊姓）大名     | 询问对方姓名        |
| 贵庚（芳龄）       | 询问对方年龄        |
| 高寿（高龄）       | 用于问老人年龄       |
| 尊府（府上、尊寓、华居） | 称对方的住处        |
| 拜望           | 探望            |
| 拜访           | 访问            |
| 拜托           | 托人办事          |
| 拜辞           | 告别            |
| 敬请           | 恭敬地请求         |
| 恭候           | 恭敬地等候         |
| 雅正           | 把自己的作品赠人请对方指教 |
| 恕            | 请求别人谅解，不要计较   |
| 有劳           | 用于答谢或拜托对方办事   |
| 难为           | 感谢对方帮助        |
| 久仰           | 敬仰思慕已久        |
| 久违           | 很久未见          |
| 劳驾           | 用于请对方做某事      |
| 借光           | 请人给予方便        |
| 包涵           | 请人宽容或原谅       |
| 指教           | 请人指出不足        |
| 失敬           | 责备自己礼貌不周      |
| 失礼           | 自己感到礼貌不周      |
| 失陪           | 表示因故不能陪伴别人    |
| 留步           | 请等一等或不必再送行    |