

## 第六章

# 應用禮儀－社交禮儀

1. 電話禮儀
2. 應對進退之禮節
3. 名片、介紹與交談禮儀
4. 應酬交際禮儀
5. 送花與餽贈禮儀

## 應用禮儀的屬性



Source: <http://www.healdsun.com.au/>

## 1.0. 電話禮儀

---

1. 電話禮儀的重要規範：
  - 1.1. 一般禁忌。
  - 1.2. 電話總機(Operator)、分機。
  - 1.3. 一般電話、困擾電話、插播電話、長途電話與國際電話。
  - 1.4. 電話英語。



Source:<http://www.pr80.com/>

---

## 1.01. 電話禮儀

---



鈴聲響3次以內接聽  
Source:<http://phillyist.com/>



不可咆哮、高聲、狂嘯  
Source:<http://www.mattconlon.com/>

---

## 1.02. 商業電話禮儀



Source: <http://petalingjaya.olx.com.my/>

M2M 蜂巢式覆蓋區域商用電話親切服務

## 2.0. 應對進退之禮儀

### 1. 應對進退禮儀

一般應對進退禮儀是：

- 1.1. 交談
- 1.2. 守時
- 1.3. 秩序
- 1.4. 迎送
- 1.5. 男女同行
- 1.6. 中外相處或同行
- 1.7. 常用口語
- 1.8. 儀態端莊



歐巴馬:扼要說。

沙吉克:我感覺...非常...非常...

如何形容呢!

路人甲:不稀奇。(So-So)

Source:<http://www.whyttraveltofrance.com>

## 2.01. 自信

---



Source: <http://www.sheknows.com/uk>

---

## 2.02. 問候

---

### 2. 見面與問候(Meeting and Greeting)

人與其周遭在路上或其他場所相遇，除非仇人見面，否則，都是愉悅的事；人須：

- 2.1. 點頭(a bend of the head) ，
- 2.2. 如欣遇長輩，則即應行鞠躬禮。
- 2.3. 微笑(a smile )
- 2.4. 打招呼(a spoken greeting)



## 2.03. 見面禮儀

### 3. 握手禮、吻手禮與擁抱禮

如將各種行禮方式舉出，則總計約有二十種之多，如下：

3.1. 拱手禮

3.2. 提帽禮

3.3. 注目禮

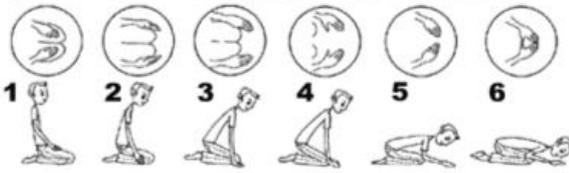
3.4. 舉手禮

3.5. 領首禮

3.6. 鞠躬禮

3.7. 扶手禮

3.8. 握手禮



## 2.04. 軍禮與拱手禮儀



印度閱兵軍禮 Source:<http://tour.cyoul.com/>



Source:<http://www.libertytimes.com.tw/>

## 2.05. 迎賓禮儀



Source: <http://www.swissinfo.ch/>



Source: <http://elegantliving.ceconline.com/>



## 2.06. 見面禮儀(續)

- 3.9. 吻手禮
- 3.10. 屈膝禮
- 3.11. 擁抱輕吻禮(Hug & Kiss)
- 3.12. 親頰禮
- 3.13. 親嘴禮(吻嘴禮)
- 3.14. 親鼻禮
- 3.15. 翻身禮
- 3.16. 跪叩禮
- 3.17. 三跪九叩禮
- 3.18. 祭拜禮
- 3.19. 禱告禮
- 3.20. 謁陵(紀念碑)獻花(圈)禮



Source: <http://www.flickr.com/>

### 3.0. 名片、介紹與交談禮儀

#### 1. 遞送名片

- 1.1. 年齡較輕者先遞出名片。
- 1.2. 資淺者或身分地位較低者先遞出(無法判斷時，自己先行遞出)。
- 1.3. 在商業職場，賣方或推銷者先遞出。
- 1.4. 欲主動先自我介紹者先遞出。
- 1.5. 寒暄→名片(相互交換)→致謝→問候→交談。



Modified from <http://jbhg.bjwmb.gov.cn/>

### 3.01. 留下名片的禮儀

2. 在名片上加註若干文字後送出的禮節如下：
  - 2.1. 拜訪時使用名片或留片。
  - 2.2. 寄交名片推介友人門生。
  - 2.3. 轉寄卡片、禮物或郵寄禮品而附寄卡片。
  - 2.4. 答謝名片。
  - 2.5. 探病致送鮮花水果食品附寄名片。
  - 2.6. 辭行拜別留下名片。
  - 2.7. 邀宴或邀請參加宴會  
.....使用名片。
  - 2.8. 各種型式名片。



## 3.02. 名片管理



Source: <http://www.randomwire.com/tag/china>

## 3.03. 介紹

### 3. 介紹

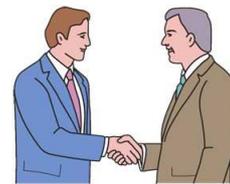
社交場合的介紹(Introduce)可分為三種類型：

#### 3.1. 自我介紹(Self Introducing)：

向對方或宴會集會中的眾人作自我簡單介紹，包括名字、職位、興趣、嗜好或教育、經歷等情況說明。

#### 3.2. 居間介紹(Mutual Introducing)：

介紹人(或宴會主人)介紹相對的雙方或向其他賓客介紹某人的情況。



Source: <http://hararie-japan-tokyo-tokyo.com/>

### 3.04. 迎賓與互動

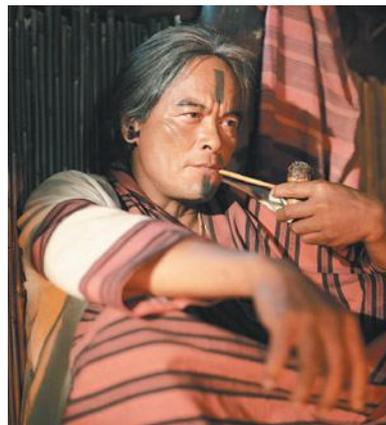
4. 介紹嘉賓(Introduce Delegates in Open Occasions)：
  - 4.1. 在公開的晚會、宴會或會議之前，介紹與會的嘉賓及貴客等。
  - 4.2. 介紹是為增進或促成相互的瞭解與認識，宜顧及雙方或在場人士的感受，在介紹之前宜先考慮介紹的適當性與時機性，以免效果適得其反。



### 3.05. 溝通

#### 5. 交談禮儀

與人交談，甚至更多的諮商、談判、演講……都是談話的型式。人每天都在講話或與人交談，但又經常禍從口出，談話禮儀的節制及規範就在力求避免談話的肇禍，更積極的，則在增進相互溝通以利交誼。



【2011/09/03 聯合報／記者王雅蘭／台北報導】

### 3.06. 談話技巧

6. 談話禮儀的主要技巧是：
- 6.1. 適時適地適言相互兼顧。
  - 6.2. 口頭與肢體語言相配合。
  - 6.3. 口才與口德表裡兼修。



Source:<http://www.ehow.co.uk/>



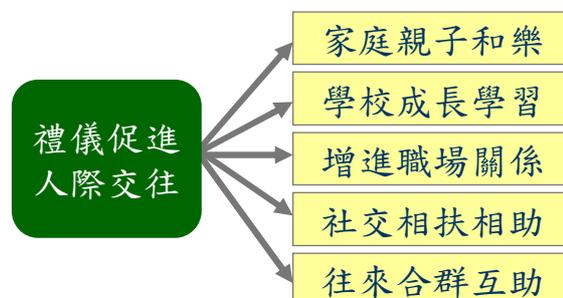
Source:<http://midatlanticdigital.com/>



Source:<http://www.the-intimate-couple.com/>

### 4.0. 應酬交際禮儀

1. 禮儀主要在促增人與人因緣際會的交誼，增加相互往來的生活情趣，並維繫良好的人際關係與互動。其主要意義如下圖：



## 4.01. 應酬的禮儀

### 1. 各種應酬交際活動之參與

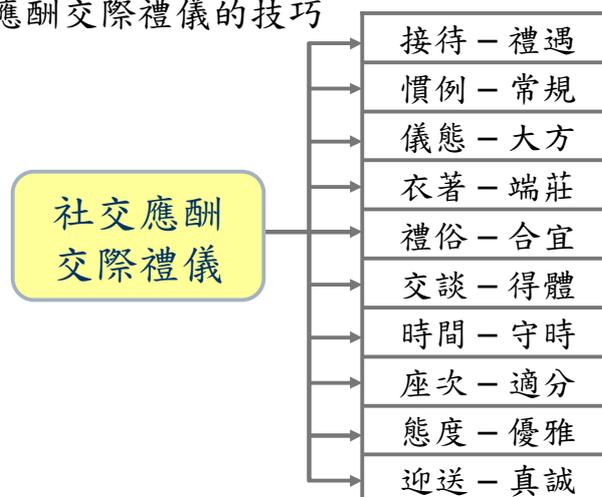
- 1.1. 宴會
- 1.2. 晚會
- 1.3. 學術研討會
- 1.4. 婚喪活動
- 1.5. 外交活動



Source: <http://www.15thstrikewing.mil.ph/>

## 4.02. 應酬交際禮儀

### 2. 社交應酬交際禮儀的技巧



## 4.03. 社交技巧

### 3. 各項交際禮儀涉及的因素及技巧簡要分述之：

- 3.1. 慣例
- 3.2. 儀態
- 3.3. 衣著
- 3.4. 禮俗
- 3.5. 交談
- 3.6. 時間
- 3.7. 座次
- 3.8. 態度
- 3.9. 迎送
- 3.10. 接待



Source: <http://www.sino-manager.com/>

## 5.0. 送花與餽贈禮儀

1. 送花、送禮，都是社交活動中常見的禮尚往來，送花與送禮是社交禮儀中，應懂而又不可缺少的重要實務。
2. 送花或送禮，是代表餽贈者的心意或情意(交情)，也是藝術與精巧的表現。



Source: <http://4bluestones.biz/>

## 5.01. 送花禮儀

---

### 3. 送花禮儀

送花禮儀必兼顧以下各點：

- 3.1. 不同地區有不同的禮俗
- 3.2. 不同的社交場合、送不同的花
- 3.3. 花束花籃與花圈各有不同意義
- 3.4. 送花附上卡片
- 3.5. 花朵數目
- 3.6. 花語



## 5.02. 送禮禮儀

---

### 4. 送禮禮儀

送禮禮儀宜顧及下述各點：

- 4.1. 適合對方
- 4.2. 兼顧喜忌
- 4.3. 禮物包裝



## 第七章

# 生活禮儀

1. 婚禮禮儀
2. 喪禮祭禮唁弔
3. 拜訪與探病
4. 宴會舞會聚會禮儀
5. 休閒運動與旅遊禮儀

## 1.0. 日常生活禮儀



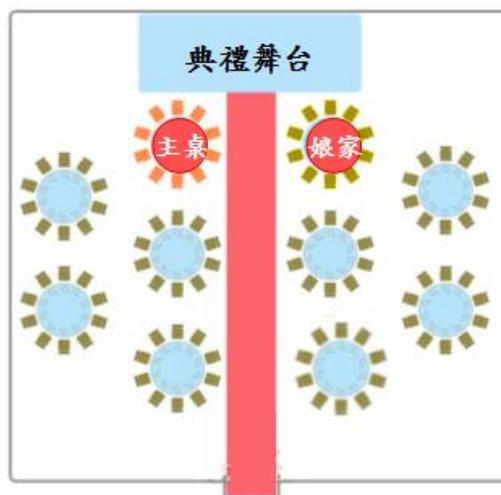
Source:<http://greenweddingshoes.com/>

## 1.01. 婚禮禮儀

1. 台灣現行「國民禮儀範例」(內政部訂頒)所規範之結婚婚禮儀式，關係人除男女雙方「結婚人」外，尚包括證婚人、介紹人與主婚人(結婚人之父母)。在婚禮典禮中，上述關係人之位置如下圖所示。



## 婚宴場所



Source: <http://big5.ce.cn/>



## 1.02. 中西式婚禮

2. 目前中、西婚禮儀式中，男女結婚人(新郎、新娘)在儀式中所站之位置，依據西方禮儀右大左小為原則，即：



## 2.0. 喪祭禮儀

1. 生死有別，在社交與生活中，參加婚喪喜慶，都是重要的生活習俗禮儀。
2. 喪禮是為往生者盡其在生時日的最後告別儀式，自宜肅穆莊嚴，而參加喪禮者也應有「人哀己哀」的心意。現代的喪禮不再如傳統習俗中如喪考妣而大哭大慟，多已有所節制地哀在心頭而已。
3. 一般歐美國家的葬禮，人們為顧及喪家節哀順變，傾向於不流露出自己的悲悽哀傷來，以減少死者家屬的悲痛。

## 2.01. 喪禮與祭禮

4. 喪家禮儀的範圍，大致包含喪禮與祭禮兩大部分，其涵蓋家屬致祭與親友追悼之各種儀式。

喪禮	祭禮
報喪- 發訃文	家祭
治喪- 公祭、家祭	公祭
告殮- 瞻視遺容	追思會、追思禮拜
入殮	追悼儀式
奠弔- 家奠、靈堂	誦經法會
出殯	其他- 宗教喪祭禮儀
安葬- 土葬、火葬	
服喪	

## 送行者



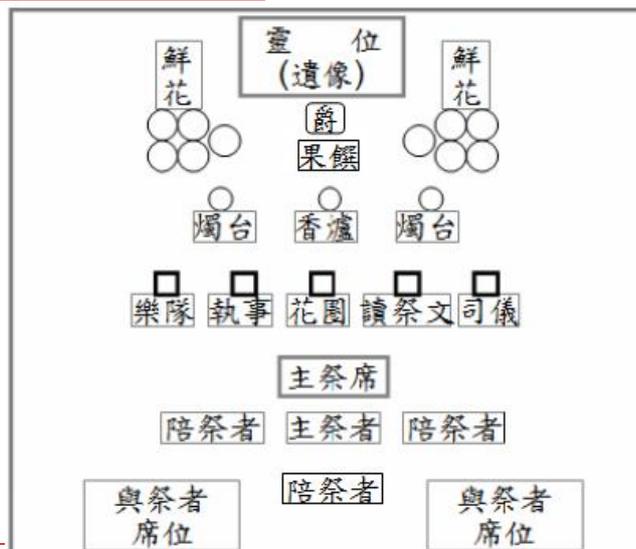
# 祭悼會



經學宗師愛新覺羅·毓鋆昨天舉行告別式，毓老的學生、李登輝的易經老師劉君祖代表緬懷先師。記者胡經周／攝影

【2011/04/11 聯合報】

# 靈堂與公祭



## 2.02. 喪禮注意事項

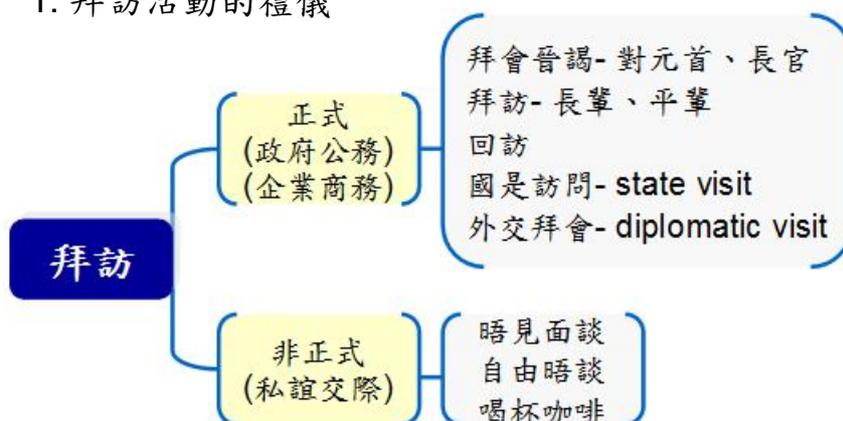
### 5. 一般喪禮葬禮之禮儀如下：

- 5.1. 喪葬訃聞
- 5.2. 參加追悼
- 5.3. 喪禮服飾
- 5.4. 祭拜儀式
- 5.5. 弔唁政要
- 5.6. 奔喪服喪



## 3.0. 拜訪與探病

### 1. 拜訪活動的禮儀



## 國是訪問

---



甘比亞來訪 <http://blog.udn.com/>

美國白宮軍禮 <http://blog.udn.com/>



## 3.01. 伴手禮

---

2. 私訪或正式拜訪，一般應遵行的禮儀是：

- 2.1. 禮貌拜訪
- 2.2. 伴手禮物
- 2.3. 拜訪時間
- 2.4. 拜訪時機
- 2.5. 拜訪用餐
- 2.6. 作客之道
- 2.7. 進退守時



Source: <http://traditions.cultural-china.com/>

---

## 3.02. 探病禮儀

### 3. 探病禮儀

探病的一般禮儀，約如下述：

- 3.1. 病房規則
- 3.2. 患者重病
- 3.3. 探病禮物
- 3.4. 探病忌諱
- 3.5. 期盼康復



Source: <http://tupian.hudong.com>

## 4.0. 宴會和舞會禮儀

### 1. 宴會與舞會

須必重視相關的禮儀規範：

- 1.1. 宴會舉辦
- 1.2. 宴會接待
- 1.3. 宴會座次
- 1.4. 應邀作客
- 1.5. 宴會服裝

### 2. 舞會禮儀如下所述：

- 2.1. 舞會起舞
- 2.2. 舞會伴舞
- 2.3. 舞會請舞
- 2.4. 標準舞姿



Source: <http://www.nipic.com/>

## 4.01. 舞會禮儀

---



Source: <http://big5.cri.cn/>

---

## 4.02. 一般應酬禮儀

---

### 3. 各種晚會集會聚會活動禮儀

日常生活之宴會舞會外，尚有下列各種應酬：

- 3.1. 喜慶活動
- 3.2. 晚會
- 3.3. 音樂會
- 3.4. 園遊會
- 3.5. 集會(Public or  
Private Gathering)
- 3.6. 聚會



Source: <http://ent.sina.com.cn/>

---

### 4.03. 遊藝會禮儀

4. 在晚會或遊藝會活動中，基本禮儀如：
- 4.1. 準時與會：通常在晚會開始前10-15分鐘入場，以免進場時慌亂。
  - 4.2. 入場時，男士在前接受驗票帶座，女士則隨後跟進。
  - 4.3. 不准幼童入場，避免吵鬧而破壞場內秩序。
  - 4.4. 晚會欣賞節目中，力求肅靜，也避免吃零食或喝飲料，而擾及其他觀眾。(必要時於中場休息時間解決)。
  - 4.5. 晚會地點必屬公共場所，切勿吸菸或嚼檳榔。
- 

### 5.0. 休閒運動與旅遊禮儀

1. 一般休閒活動禮儀
- 休閒禮儀的重點就是：
- 1.1. 無論單獨或與多人相處，或與陌生人之同遊，須重視自身的言談舉止，進退與相互尊重的行為規範。
  - 1.2. 成人或小孩在公共場所，應遵守安靜、潔淨、謙和禮讓的規範(如車上讓座婦孺)。
  - 1.3. 男女同行，必遵行「長為尊，晚為卑」之次序，平輩之間則以「女士優先(Lady's First)」為原則—如步行時，女右男左。
  - 1.4. 在公共場所必信守公共秩序，如購物結帳...須排隊方式，不得躁鬧或爭先恐後。在百貨公司購物時勿邊走邊吃。
-

## 5.01. 運動禮儀

### 2. 運動的禮儀

運動禮儀，必講究下述各重點：

- 2.1. 遊戲規則
- 2.2. 尊重
- 2.3. 風度
- 2.4. 秩序
- 2.5. 安全
- 2.6. 觀賽



Source: <http://tw.myblog.yahoo.com/>

## 5.02. 旅遊禮儀

### 3. 國民外交禮儀的重要性及其範疇

旅遊或觀光禮儀的主要內容是：

- 3.1. 入境隨俗
- 3.2. 尊重多元化禮俗(Valuing Diversity)
- 3.3. 文化使者
- 3.4. 旅遊細節

#### Sightseeing Tour Options



## 5.03. 大峽谷 skywalk

