

第一章

禮儀的定義

禮儀（*etiquette*）一辭是源自於法文，意思是宮廷間的儀式、禮節，是流行於當時王公貴族間的行儀，也是一種不成文而彼此約定俗成的禮儀。西方文藝復興後，所謂的禮儀由義大利傳入法國及歐洲各國。到了英國經維多利亞時代（*Victorian*）、愛德華時代（*Edwardian*）和喬治王時代（*Georgian*）發展後更為成熟。隨著英國海上霸權的興起，英國的文化及習慣隨著殖民的腳步，也跟著踏上被殖民的國家及區域。此時所謂的禮儀，仍然是貴族及有錢人之間的專屬。之後美國脫離英國獨立建國，但當時開發新大陸的移民，多來自英國中、下階層及少部分的貴族。雖然在新大陸開發，物力維艱，一切從簡，但生活習慣受英國影響極深，流行於上層社會的禮儀在這片新土地上，也就不再是貴族與有錢人的專利了。爾後美國強大的國力影響著全世界，其強勢的文化影響所及也不小。現今的國際禮儀就是在這些歷史背景下，經修正、簡化後，成為人與人交流的工具之一。在全球化的時代，世界是一個地球村，人們往來世界各地機會頻繁，所以身為一個現代人，也必須了解國際間往來約定俗成的禮儀，以便與人溝通時，不會產生不必要的誤會。

除了流通國際間的禮儀外，常聽到一句話「入境隨俗」，各國特有的風俗習慣也是要注意的。比如說我們知道吃麵時，一定要避免發出太大的聲響，但在日本吃拉麵卻一定要發出聲響，而且越大聲越好，據說這樣表示麵好吃，老闆才

002 國際禮儀

會高興喔！印度人一向以右手抓飯取食，左手是如廁後的工具手，如果你是左撇子，吃印度餐時別忘了用右手取食，以免造成不必要的誤會。泰國是一佛教國家，僧侶眾多，在泰國當地如果見到迎面而來的僧人，最好不要碰到這些僧侶的任何部位，這樣對他們的修行是非常不敬的。不同種類的國家，有著截然不同的風俗習慣，諸如此類的例子，實在是不勝枚舉。所以在前往他國，或者是到不同國籍友人家作客之前，別忘了事先了解一下當地的特殊習慣，才不致因不了解而失禮。

第二章

介紹之禮儀

在一般社交場合中，常會遇到介紹人或被人介紹的狀況。在介紹或是被介紹中，有因性別的不同、年齡的多寡及階級的高低，而使得介紹的順序及禮儀也有所不同。一個體貼的介紹及合乎禮儀的回應，可讓被介紹的雙方在一個輕鬆的環境下認識彼此，也可以使彼此在尷尬的氣氛中，順利的由陌生進入熟稔，更能直接或間接的拓展自己的人際關係，所以一個良好的介紹禮儀是必要的。介紹彼此不認識的雙方，因雙方的年齡、性別、身分地位的不同，介紹的順序也有所不同。以下是不同狀況中，介紹者與被介紹者該注意的原則：

一、性別相同，年齡不同者。在介紹的場合中，介紹人是該場合的靈魂人物。當在一社交場合中有介紹雙方的必要時，如雙方為同性別，但有年紀長、幼之分，必須先將年紀較輕者介紹給年紀較長者，以表示對於長者的尊敬。

二、性別相同，年齡亦同者。如果雙方性別相同、且年齡相近，其原則是先將未婚者介紹給已婚者。而如果雙方均屬未婚者，則不需太拘泥於此項原則，以當時的狀況來做介紹。

三、性別不同，年齡相近者。被介紹雙方性別不同、年齡相仿，宜先將男士介紹給女士。但如果男性為長輩，則須先將晚輩女性介紹給男性長輩。

四、銜有名聲，德高望重者。被介紹的一方如果是有特殊成就，或是德高望重者，則須先將對方介紹給此一德望兼具之人士。

004 國際禮儀

此外，當被介紹的成員是自己的親人時，介紹時也因被介紹人與自己關係的不同，而有不同介紹的方法：

一、介紹另一半或家中晚輩予人認識。一種狀況是在介紹自己的另一半，或是家中的晚輩給他人認識時，必須將自己的家人先做介紹。比如說要介紹自己的另一半時可說：「××先生或××小姐，這是我內人或外子。」後頭加上姓名。介紹自己的小孩時可說：「這是小女或小犬」，後面加上名字即可。如果被介紹的晚輩是已婚女性，介紹時，可加上其先生的姓氏，可以說：「XX 先生或 XX 小姐，這是小女，陳太太。」同樣的原則適用在介紹自己的兄弟姐妹，而稱呼為家兄、家姐、舍弟、舍妹，一樣在之後加上其名字。

二、介紹家中長輩時。如果家人是自己的父親、母親或其他長輩，則必須將朋友介紹給自己的父母或自己的長輩。應說：「爸爸或媽媽，這是我的朋友○○○先生或○○○小姐。」

介紹雙方時，應注意的小節、肢體語言及措詞，在介紹的禮儀中也是非常重要的：

一、雙方資訊應清楚了解。介紹雙方之介紹人在介紹兩方時，必須充分了解被介紹雙方的姓名、背景及其他相關資料，以避免發生介紹進行一半時，因不清楚資訊而張冠李戴。也許被介紹者並不介意，但此舉是非常不宜的。如果真的一時忘記，是可以詢問當事人的，雖然這顯得有些不禮貌，但總好過唸錯別人的姓氏。

二、注意肢體語言之表達。介紹人的肢體語言也是非常重要的，介紹人以手勢介紹他人時，必須將所伸出的手掌向上約 45 度傾斜，五指併攏自然指向被介紹之一方。筆者曾經在一介紹上海音樂廳的影片中，看到一位身材高挑、面貌姣好、音色優美的介紹員，在介紹參加盛會的重要來賓時，竟以失傳已久的一陽指直指被介紹的貴賓。這樣的畫面除了讓人覺得非常不協調與突兀外，更重要的是這對被介紹人來說是十分失禮的。

三、口齒清晰，不唸白字。介紹人在介紹時口齒必須清晰，而聽者也必須仔

細聆聽，除了表示對對方的尊重外，也可避免事後叫不出對方的稱謂而失禮。記得一位姓單的友人，曾經向人自我介紹時，為解釋其姓氏是一破音字（讀作「善」而寫作單），於是說：「敝姓單（善），簡單的單。」未料對方竟說：「單（善）簡單小姐您好。」讓這位友人不知該說什麼是好。遇到不認識的字，是可以誠心向對方請教的，千萬別因為不好意思而不敢開口，我相信任何人都會願意接受你虛心請教的。

四、被介紹者雙方，其中一位是女士，另一位是男士。介紹人可以對男士說：「王先生，你見過李小姐嗎？」，但別對女士說：「李小姐，見過王先生嗎？」對女士是不禮貌的。

五、想要認識對方，應該先介紹自己。在一般社交場合，如果想要認識某一位你不熟悉的人，不要冒冒失失的跑到別人面前，很直接的就問對方：「你叫什麼名字！」這樣是非常粗魯的。必須先詢問主人或對其熟識者，大概了解對方的資料後，再到對方的面前自我介紹：「○○小姐，很冒昧的打擾妳，我是○○○，不知是否有這個榮幸認識妳。」或者是請主人或認識對方的人代為介紹，就不會顯得過於突兀或直接，而讓對方留下不好的第一印象。

繁忙的工商社會，有些人並沒有太多時間，去向每個人以口說的方式介紹自己。一般人的習慣是印製名片，以名片的方式介紹自己，但在收受名片時，也是有一些細節要注意的：

一、被介紹的雙方認識後，可以互相交換名片。將自己的名片交給對方時，應禮貌的雙手奉上，並請對方指教。對方遞上名片時，應先以雙手恭敬的接下，仔細看過對方名片的內容後，再謹慎的收起。千萬不要看都不看，就隨手放在自己的口袋或皮包中；或是看過之後就留在桌上，這樣的行為都是非常不尊重對方的表現，當然也是非常不禮貌的。

二、如果有提供名片的習慣，必須準備一個方便拿取的名片收藏夾，以便需要時，可以不浪費對方等待你找尋名片的時間。常見到有人因為忘記自己放名片的地方，在與他人交換名片之時，出現周身遍尋不著，又讓對方在一旁乾等的難

006 國際禮儀

堪場面。或是因名片收納不當，要奉上名片時，拿出的卻是一張綳巴巴，或是摺了一角的名片，此時奉上與不奉上都很尷尬的。

三、雙方如果明顯知道地位高低者，應該是地位較低者，要先奉上名片後，地位較高者才會依禮貌回遞名片。但不論地位高低與否，奉上名片前，最好貼心的先將名片轉向，讓對方一收到名片，就能順利的瀏覽到名片上的資料，而不需要費時的將名片再轉個方向，才能清楚的看到名片上的訊息。但如果對方是一位年紀較長的高級主管，在對方未要求你提供名片時，是不宜主動奉上名片的。

被介紹雙方被介紹之後，如果要行握手禮時，必須有適當合宜的反應：

一、一般在介紹人介紹雙方之後，被介紹雙方如果是一位女士及一位男士，男士必須待女士伸出手後，才能伸出手來行握手禮。如果女士不伸手行禮，男士不可貿然伸出手來，以免受到拒絕，氣氛是會變得很尷尬的。不過一般來說，沒有特別的因素，女士最好大方的伸出手來表示誠意，也可避免給人孤高與不易親近之感。

二、當女士伸手行禮時，如果男士有戴手套必須脫下手套，而女士若戴著手套則無須脫下手套。但是如果被介紹者是男性年長者，被介紹的女士則須脫下手套，以表示對長者的尊重。若被介紹雙方為同性，則遵守介紹禮儀，以長者為尊的原則來依循即可。

三、被介紹雙方為男性，且有一方或兩方都是坐著的時候，此時不論哪一方均須起身行禮握手。通常先被介紹的人，應先主動趨前握手。如為一女士和一男士或雙方均為女性，且是坐在位子上的時候，女士可以不必起身行禮，坐著行握手禮即可。但如果對方是長輩，女性仍必須起立趨前行禮。

四、行禮握手時，握手的力量不宜過大，以免在還未展現你的熱忱以前，對方就先被你強大的手勁及握力弄得疼痛不已。握手的力量宜簡潔、有力，不要像無骨的柳葉，無力的隨對方的手上下搖動，會讓人以為你的身體虛弱，或是以為你不願與對方為友，讓對方感受不到你的回應，這樣是不適宜的。行握手禮時，要讓對方清楚的感受你的溫暖與誠意才是。

五、女士與男士行握手禮時，男士應握住女性的手搖動，女士則應放鬆手臂的力量；放鬆手臂的力量並不是像一條濕毛巾一樣，無力的搭掛在對方的手上，而是隨對方握手的力量，做慣性有節奏的上下擺動。年紀較輕者向長輩行握手禮時，由年紀輕者握著長輩的手搖動為宜。

六、通常西洋禮節中還有一種吻手禮，有時可在傳播媒體中見到，女士伸手讓男士親吻其手背，但這不是所有的女士伸手行禮時，都可以握住女士的手背親吻的。這必須是當女士伸出手後，手背朝上、手心向下，且手指部分作下垂狀時，男士才可接過來親吻對方女士的手背。如果不是採這樣的方式，而是伸手呈一般握手姿勢，那男士千萬別貿然行吻手禮，那樣是非常不禮貌的行為。

介紹場合中，常會有記不起或忘記對方的姓名，或是一些小小失誤，雖然不至於影響太大，但還是稍稍注意會比較好的：

一、當有人滿面笑容的趨前向你打招呼，但你一下子想不起來對方的名字時，千萬不要露出一臉狐疑的表情，那會讓對方很尷尬的。如果對方問你：「劉先生，您不記得我了嗎！」這時千萬別豪邁的回答說：「是的！我不認識你！」這樣的回答是很傲慢的。盡量回想對方的資料，如果真的想不起來，你也要非常婉轉的回答：「真的非常抱歉，我的記憶力不好，請問您是？」待對方告訴你更多資訊時，除了立刻給予正向的回應外，還要對剛才失禮的行為道歉才是。也許忘記別人的名字並不是很嚴重的過失，但想想當有人叫住你時，這時你能很快的叫出對方的名字，我相信在對方的心裡，一定有一種被重視的感覺。花一些時間去記憶對方的資料，不但不易失禮，對自己人際關係的建立，相信也是非常幫助的。

二、另一方面，如果是對方忘記你的名字的狀況，千萬別像玩猜謎遊戲一樣，一點一點的給對方少少的提示，讓別人一點一點的猜，那樣會使對方陷於非常尷尬的局面。體貼的人，當別人忘記你的姓名時，會清楚且迅速的告訴對方，你是○○○。當然，如果要讓對方更快喚起記憶，你可以提及你們相識時，比較特殊或是令人記憶深刻的人、事、時、地、物，是可以達到比較好的效果。比如

008 國際禮儀

說：「我是○○○，豐展企業的○○○。」我相信，體貼的抓住重點提醒，一定好過讓對方猜不到的尷尬喔！

三、有機會在公開場合被介紹時，如果主人或介紹人不慎將你的名字或其他資料介紹錯誤時，體貼的你聽過即可，不要企圖糾正介紹人，或大聲、義正嚴詞的當場反駁說：「我是張XX，不是莊XX！」這除了讓介紹人很尷尬外，也會給人有不友善的感覺。

一般熟識的朋友或親人，通常會直接稱呼名字，或是彼此熟知的暱稱或小名。但當面對初次見面或不甚熟悉的人，其稱呼就必須依其性別、年齡或身分、地位，而作為不同稱呼的依據：

一、中國人稱呼人時，對於女性我們稱較年輕者為小姐，像是陳小姐、吳小姐；而對於較年長者則稱呼女士，如張女士、劉女士等。而如果對方是男性，則一律以先生來稱呼，如鄭先生、林先生等。如果對方是有身分地位，或是有成就的人士，則應該以其職務或頭銜來稱呼，表示對其成就尊敬之意。如果是公司行號的負責人，其頭銜為董事長或是總經理，不論男性或女性，應該稱呼其為張董事長、林總經理。從事學術研究的人如有博士頭銜，應稱呼×博士，如有教職身分可稱呼×教授。

二、西方人的姓氏與中國人的順序不同，他們的姓氏是放在名字的後面。比如說：Tim Wasson，應該稱呼他為 Mr. Wasson 而不是 Mr. Tim。如果被稱呼者是有特殊身分地位或頭銜的人，也必須以姓氏加上頭銜來稱呼。所不同的是，中式稱呼的頭銜或是官職是放在姓氏的後面，而西式則是頭銜放在姓氏的前面。如 Dr. Kalson，或 Professor Brown。

第三章

邀請之禮儀

一般人邀請朋友至家中作客，往往以電話通知或口頭告知的方式邀請。這樣的方式雖然迅速、方便，但並不適用在正式的宴會場合作邀請。如果要辦一場較大、較正式的宴會，以邀請函的方式邀請是比較合宜的。一封發出的邀請函的內容必須包括：

一、宴會的目的

一般有結婚、祝壽、弄璋、弄瓦、入厝、升官，或商業性質的產品發表會，甚至非常正式的外交宴會，都必須在邀請函上標明其宴會是屬於何種目的的宴會，讓受邀者清楚，以決定是否參加。

二、宴會舉辦性質

任何宴會的舉辦一定有其目的，如上所約略提到婚宴、壽宴、彌月、喬遷、高陞等不同目的宴會。不同的目的也會採不同性質的宴會方式，如正式晚宴、一般商業茶會、雞尾酒會、自助餐會等。邀請函中必須載明是何種性質的宴會，收到邀請函的人才能按性質，作為赴會時穿著的依據。

三、宴會的時間

必須詳細載明年、月、日、時，方便受邀者依所載時間安排空檔，而邀請函發出的時間，應該至少早於宴會時間約十五到二十日以前為宜。

010 國際禮儀

四、宴會的地點

不論舉辦宴會的地點是在自宅或其他場地，都一定要將地址寫明清楚，以便受邀者能依路程遠近，拿捏出發時間的早晚。宴會地點最好不要過於偏僻，因為你必須為所有參加的人考量到交通的問題。如果地點過於偏僻，參加的賓客並非每一個人都可以解決交通問題。為了讓不熟悉宴會地點賓客，能少花一些停車問路的時間及精神，請柬上可以附上簡略的地圖，便於受邀的賓客找尋。

五、其他應註明事項

如果有別於一般狀況、地點的宴會，則必須加註說明，如出席宴會之穿著要求說明（男士著燕尾服 **Black Tie**、大禮服 **White tie**、西裝等；女士著晚禮服、小禮服、套裝等）。在戶外舉行的宴會，如海灘、遊艇上、泳池畔，或入夜後溫度較涼等地點，應加註是否攜帶泳裝及保暖衣物之說明。如果是特別宴會之屬，均應依其宴會屬性的特別要求加以說明之，以避免受邀者因不知情而穿著不適當，導致乘興而往，敗興而歸。除了造成受邀者的不快與尷尬外，也顯示出主人的不細心與疏忽。

六、回函

請柬除了以上必須標明的事項外，如果是必須計算人數而作準備的宴會，就必須在請柬附上回函且加註 **R.S.V.P.** 這幾個字母（原文來自法文「**re'pondez s'il vous pla^it**」，意思是請受邀者「惠請賜覆」）。因為西餐多為一人一份，為使事前餐點分量準備充分，又不至於因無法掌握到席人數，有餐點供應不足的窘境，或因準備過多有浪費之虞。而回函也必標明幾個事項：

（一）標明回覆接受邀請與否的聯絡資料，如聯絡的電話、傳真及地址。如不堅持以較傳統或正式的方式，**E-mail** 符合現代人的需要，也不失為一種好方法。但在寄出回函前，務必核對所有資料是否正確無誤，以避免因疏失而造成不必要的誤會。

（二）註明參加或不參加，如 ☐「準時出席」和 ☐「不克出席」，以方便受邀者勾選，也便於人數的計算及座位之安排，和其他相關事項之規劃。如果註明參加，