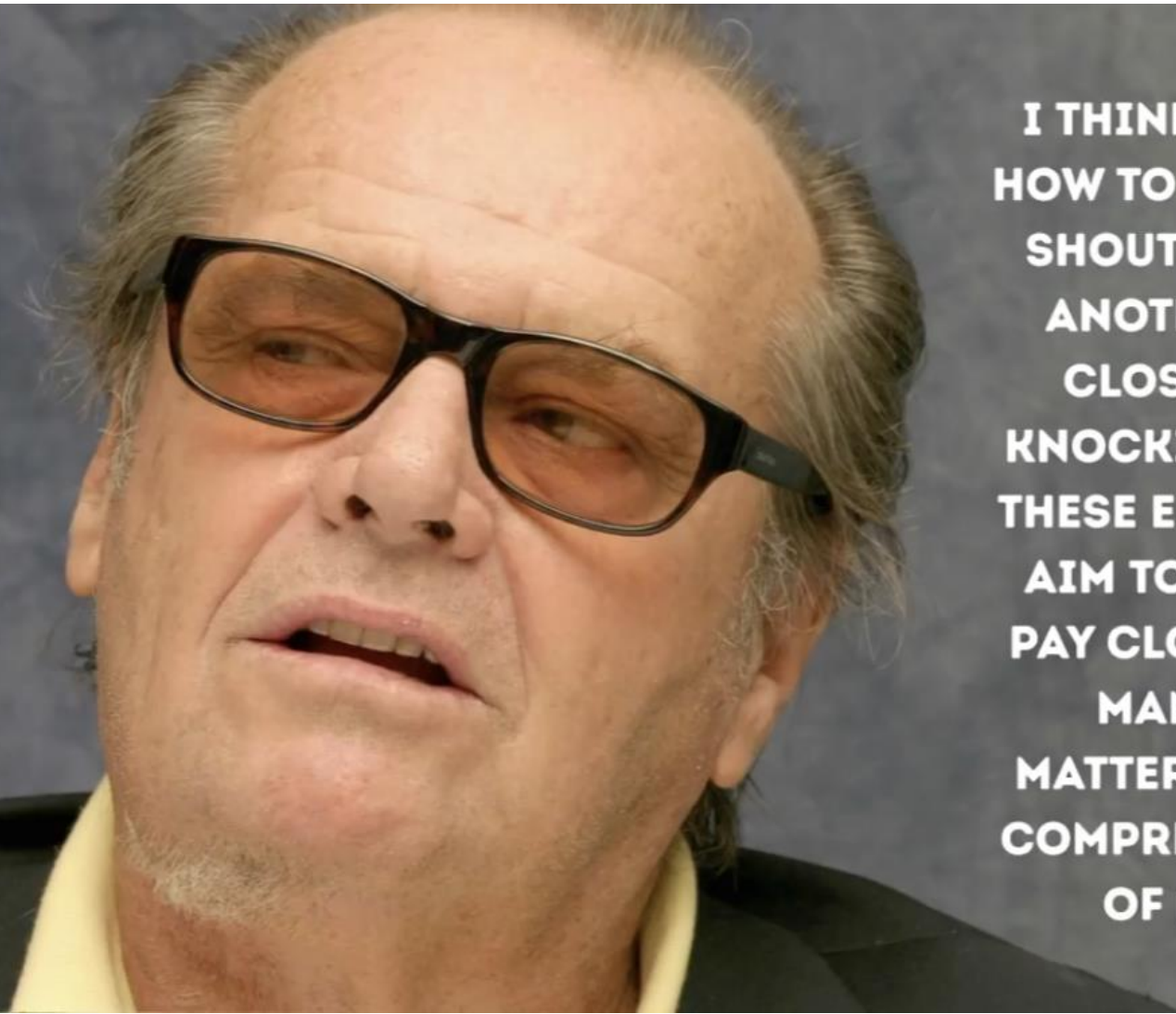


國際接待禮儀

Tiger

國際暨兩岸事務處

2018.10.29



I THINK MUCH OF DECENCY. HOW TO PASS A PLATE. NOT TO SHOUT FROM ONE ROOM TO ANOTHER. NOT TO OPEN A CLOSED DOOR WITHOUT KNOCKING. LET A LADY PASS. THESE ENDLESS SIMPLE RULES AIM TO MAKE LIFE BETTER. I PAY CLOSE ATTENTION TO MY MANNERS. ETIQUETTE MATTERS. IT'S A SIMPLE AND COMPREHENSIBLE LANGUAGE OF MUTUAL RESPECT.

我經常思考禮貌的問題。比如說，如何遞送餐盤給旁邊的人。不要對人吼叫。沒敲門前不開門。讓女士優先等。遵循與上述這些相關的簡單原則都能讓你的生活變得更好。我非常注意我自己的行為舉止。禮貌是非常重要的。它表達是雙方相互尊重最簡單與明白的語言。

JACK NICHOLSON

這個題目為什麼重要？

- 有理走遍天下，無理寸步難行。這個理改成禮也是通的。
- 談這個題目，主要是因為各位在學校工作，你的言行舉止與禮貌表現，就代表訪客對學校的印象與評價。
- 對你個人而言，知道國際間合適的言行舉止與如何表達禮貌，你會是一個好人，將來在任何組織工作，都會是一個好員工。

誠意正心，態度最重要

- **Do to others what you would have them do to you.** 你要別人如何待你，就要如何待人。
- **How to show you are paying attention unless you are paying attention.** 如何表達你在意呢，除非你真的在意。可參考 [10 ways to have a better conversation.](#)

- 禮記有言：「入竟而問禁，入國而問俗，
- 入門而問諱」，西人亦有「**When in Rome, do as the Romans do.**在羅馬行如羅馬人」之古諺

世界共通的基本禮貌原則

- 尊重
- 微笑
- 說請、謝謝、對不起
- 守時
- 不大聲說話
- 女士優先
- 前尊、後卑、右大、左小

基本的接待禮儀

- 聯繫
 - 交通
 - 會面
 - 會議
 - 餐會
 - 贈禮
 - 送別
- 以上面向皆可參考外交部出版的國際禮儀手冊

聯繫

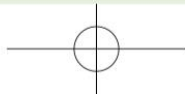
- 電話禮貌
- Email

交通

- 安排車位
- 安排車輛
- 乘車禮儀

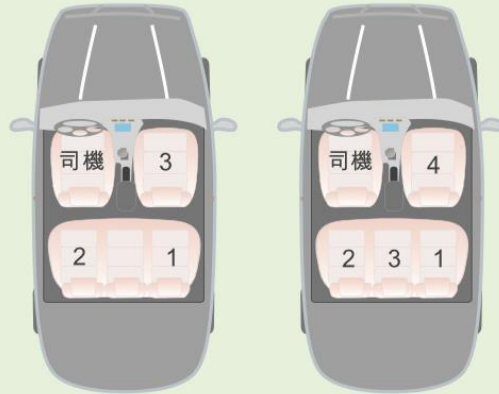


圖30 男士走在女士左邊，或靠馬路的一方。

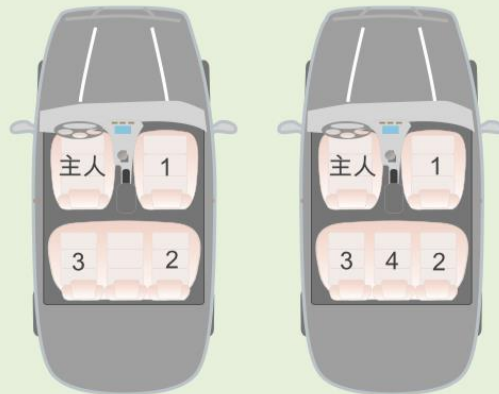


• 乘車座次圖(駕駛盤在左)：

- 司機開車以後座右側為首位



- 主人開車以前座為首位



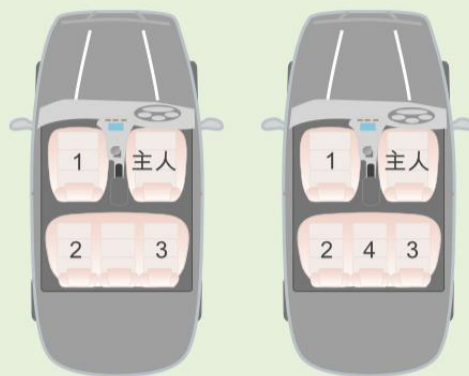


• 乘車座次圖(駕駛盤在右)：

- 司機開車以後座左側為首位



- 主人開車以前座為首位



會面

- 迎賓
- 交換名片
- 握手寒暄
- 相互介紹

- 介紹的順序：
 - 將位低者介紹給位高者。
 - 將年少者介紹給年長者。
 - 將未婚者介紹給已婚者。
 - 將賓客介紹給主人。
 - 將個人介紹給團體。

International Etiquette
國際禮儀

- 在酒會或茶會遇陌生賓客時，可互報姓名自我介紹。



圖32 介紹時，應將位低者介紹與位高者。

• 握手

- 握手時，應距離受禮者約一步。伸出右手，四指併攏，拇指張開與受禮者相握。
- 握手的時間不宜太久，亦不宜用力過猛，
- 但為表示親切，握手時可上下微搖，但不可左右亂擺。
- 握手時，要目視對方的眼睛，含笑以對。
- 握手時，無需一邊鞠躬一邊握手。

- 遞送名片

- 一般是地位低的人先向地位高的人遞名片，男性先向女性遞名片。當對方不止一人時，應先將名片遞給職務較高或年齡。
- 向對方遞送名片時，應面帶微笑，稍欠身，注視對方，將名片正對著對方，用雙手的拇指和食指分別持握名片上端的兩角送給對方

- 握手的次序：

- 男士與初次介紹認識的女士通常不行握手禮，僅微笑點頭即可。
- 男士對女士不可先行伸手請握，須俟女士先伸手，再與之相握；惟男士年長或地位崇高者，不在此限。
- 女士彼此相見，應由年長或已婚者，先伸手相握。
- 主人對客人有先伸手相握的義務。
- 對於長官或長者，不可先伸手請握。

- 寒暄：

- 賓主相互介紹後，宜彼此溫馨寒暄，談話內容不宜觸及宗教、政治、婚姻、年齡、職業薪酬等較私密的議題，最好談天氣、球賽等一般話題。
- 洽公、談話、寒暄等應注意口腔衛生，注意有否異味，以示尊重，並可避免影響談話氣氛。

• 手機使用

- 開車時請勿使用手機。
- 參加音樂會或出席會議，應關機或採用震動模式，以免妨礙會場安寧。
- 用餐時不宜在餐桌上使用手機，應至大廳或餐廳外談話。
- 公共場所使用手機應壓低音量並長話短說。

會議

- 座位安排
- 儀式程序
- 發言次序
- 懸/擺旗

- 三P 原則

- 賓客地位(Position)：

- 座次視地位而定，受邀男賓的配偶，其地位隨夫而定，倘其地位高於夫，則依其本人的地位。

- 政治考量(Political Situation)：

- 政治考量有時改變了賓客地位，如在外交場合時，外交部長的座次高於其他部長。

- 人際關係(Personal Relationship)：

- 賓客間彼此的交情、從屬關係及語言能否溝通均應考慮。

- 分坐原則

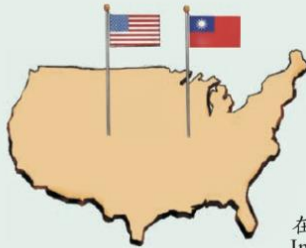
- 男女、夫婦、華洋等以間隔而坐為原則。

International Etiquette
國際禮儀



在中華民國
In R.O.C. (Taiwan)

圖34 在國內，我國旗居右。



在美國
In U.S.A.

圖35 在國外，我國旗居左。



圖36 國旗與非國旗的旗幟並列，國旗應居中，略高於其他兩旗。

Republic of Guatemala Republic of China Burkina Faso Solomon Islands
瓜地馬拉共和國 中華民國 布吉納法索 索羅門群島



圖37 多國國旗並列(十國以下)，雙數時地主國居中央之右。

餐會

- 請柬
- 服裝
- 座位安排
- 餐飲安排



參、衣的禮儀



圖24 女士套裝及男士西服。

國際禮儀手冊

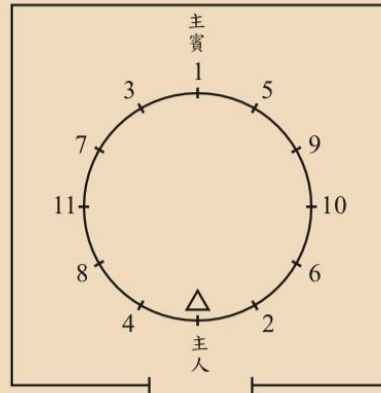
International Etiquette
國際禮儀



圖25 女士時尚便服及男士時尚便服。

西式圓桌排法之二

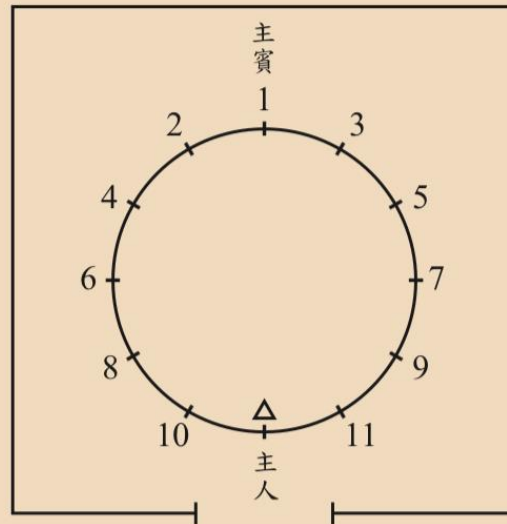
說明：主人與主賓對坐，席次的排序由主人右側算起。





中式圓桌排法之二

說明：主賓與主人相對而坐，高位
自上而下，自右而左。



中式圓桌排法之三

說明：主人地位高於與宴賓客，且無明顯主賓時，可安排主人居中，高位自上而下，依此類推。

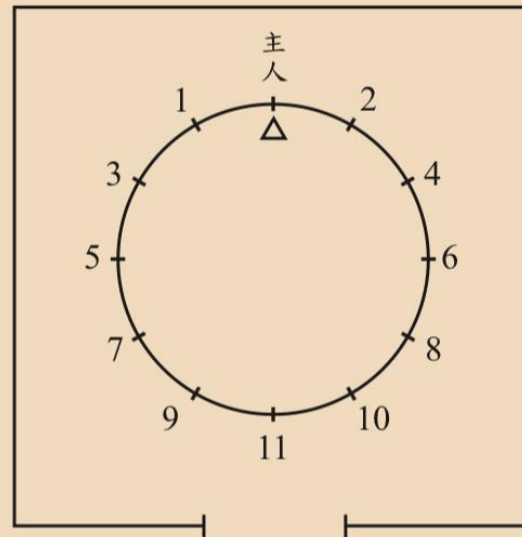
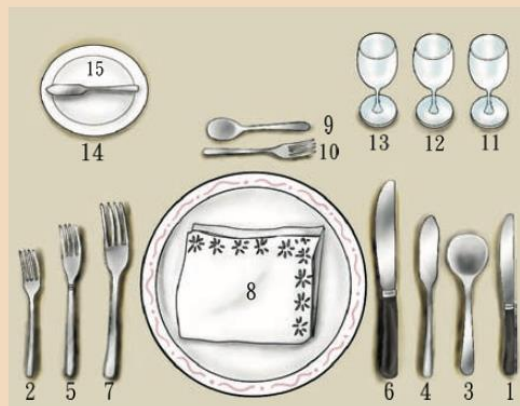


圖2 西餐餐具的排列



- | | | |
|----------|----------|---------|
| 1. 前菜用刀 | 6. 肉用刀 | 11. 白酒杯 |
| 2. 前菜叉 | 7. 肉用叉 | 12. 紅酒杯 |
| 3. 喝湯用湯匙 | 8. 餐巾 | 13. 水杯 |
| 4. 魚用刀 | 9. 點心用湯匙 | 14. 麵包盤 |
| 5. 魚用叉 | 10. 點心用叉 | 15. 奶油刀 |

刀叉使用方式：



圖3 右手持刀，左手持叉姿勢。



圖4 切割時，以叉子插住肉的一端，
再用刀子切下一口份量的大小。



圖5 用餐休息刀叉擺置位置。



圖6 用餐畢刀叉擺置位置。



圖11 暫時離席，餐巾擺於椅背(面)或扶手上。



圖12 餐畢，餐巾請略為整理擺放餐桌上。

酒杯的持用方式：



葡萄酒杯或香檳杯，都是以握住杯腳的部分來持杯。



白蘭地酒杯(氣球型)，用手掌由下往上包住杯身。手的溫度將適度地引出酒的香醇。



用來裝啤酒的細長型傳統笛杯，則是握住杯身下方較細的部分。



細長杯腳的雞尾酒杯，和葡萄酒杯相同都是握住杯腳的部分。



贈禮

- 禮品的選擇
- 贈禮的時機
- 拆或不拆禮物

送別

- 感謝
- 握手次序
- 目送揮手道別

結語

禮多人不怪

有禮走遍天下，無禮寸步難行。