

司祺 有禮

現代社交及
西餐禮儀

英國資深華裔禮儀導師

高司祺 著



傳統禮儀是否適合現代社會？

學習禮儀是否很裝腔作勢？

個人努力可以改變社會嗎？

西方人的質素總是比東方人好？



目 錄

推薦序一	7
推薦序二	8
推薦序三	9
自序	10
第一部分 禮儀真諦	12
教養重於禮儀	
優雅是一種態度	
傲慢與偏見	
待人處世的準則	
英式禮儀聖經——《窈窕淑女》和《唐頓莊園》	
英國紳士文化真體驗	
第二部分 先敬羅衣 以貌取人	30
第一印象	
先敬羅衣	
個人形象	
Style is an attitude too !	
解讀 Dress Code	
第三部分 紳士淑女的標準	44
女士優先 Lady First	
你冒犯了他人了嗎？	
生活中的基本禮儀	
再談在公共場所的儀態	
使用手機的禮儀	
電梯禮儀	

CONTENT

細微之處見風度——紳士
美麗由心開始——淑女
禮儀新內容——環保

第四部分 顧盼自如 左右逢源 66

社交應酬之輕鬆赴會
社交應酬之左右逢源
小閒聊大學問
婉轉說話彷如外交家
小費問題
我的洋相

第五部分 我的一杯茶 84

酬茶的英國人
英式優雅品茶
英式下午茶 Classic English Afternoon Tea
世界最著名的下午茶
下午茶三文治 DIY

第六部分 杯觥交錯 主客皆歡 96

成功的主人
得體的客人
不速之客
致謝藝術 Thank-You Letter

推薦序一

擁有良好教養、待人接物彬彬有禮，是通往成功之路的重要因素，可惜很多人都忽略了。懂得並熟練運用社交禮儀知識，可以讓一個人與眾不同，相反，如果缺乏這方面的知識，也可以讓一個人在生活工作方面大打折扣。禮儀，就像其他生活技能一樣，需要不斷的練習和加入幽默感，就算是最有經驗的禮儀導師有時候也會犯錯，因為我們目前是生活在一個地球村，所以對不同文化的認識、在各種場合靈活應對的能力，就顯得比任何時代都重要。

面對生活工作方方面面的禮儀，有人覺得他們已經過時，也有人覺得很難去掌握這麼多的規矩，司祺深知這一點，因此在他這本禮儀書裡面，為讀者展示的不是規條，而是在現實生活中可以使用的溝通技巧和一些實用的建議。

本書行文輕鬆，內容與現代生活息息相關；讀者可以從這些文章和故事當中，了解司祺成為一個專業禮儀導師的路程。多年的遊歷體驗、對中英文化的深度認識，讓司祺的文字真實自然而富有啟發性；同時他善於觀察，娓娓道來許多禮儀故事和知識，裡面不但有親身經歷，同時包括一些他犯過的錯誤和學到的教訓。總而言之，這本書鼓勵讀者在日常生活中，擁抱禮儀和教養的精髓，通過學習和練習提升個人修養和氣質。

Emilia Ellen

英國禮儀導師、形象顧問、演講導師、專業演員

第七部分 餐桌上的紳士淑女 108

- 飲食男女
- 餐酒的禮儀
- 餐桌上的風景
- 又是出賣人的細節
- 餐具的正確使用——英式Vs 美式
 - 無聲訊號
 - 餐桌禮儀 A - Z
 - 自助餐禮儀
 - 埋單的藝術

第八部分 節慶禮儀 132

- 情人節，浪漫在心！
- 以花代言
- 持感恩的心
- 聖誕憑卡寄意
- 聖誕新年之送禮



自序

終於可以將以往的禮儀文章結集成書了。這些年不斷遇到朋友和讀者問我：「傳統禮儀是否適合現代社會？」

「學習禮儀是否很扮嘢（裝逼）？」「個人努力可以改變社會嗎？」我的答案總是：「這是生活態度問題，雖然個人不可以用禮儀改變社會大環境，但是可以用教養對社會和人群產生影響，『有禮貌』是會傳染的。」

優雅是個套餐，主菜是態度，其他配合的還有一個人的儀表、談吐，因為 Money can't buy class——金錢買不到氣質。禮儀，或者教養的精髓，是尊重他人、把他人的利益放在首位。人們口中常說的「國民素質教育」，並不是什麼高深莫測的理論或極難成就的事業，一切從你自己開始，從個人的生活態度開始。有時聽到一些人說「外國人（西方人）的素質就是比較好」，其實並不是他們天生國民素質比較優等，而是整個社會制度、教育制度和政治制度的建立，都是以人性為出發點，以尊重人的基本權利為基礎，國民因而整體比較自律。為此感歎，何時中華才能再被賦予「禮儀之邦」之美名！

然而，當提到禮儀的時候，很多人都會覺得沒有必要學習，因為生活、學習和工作中已經有許多的規矩，人們不想再被一些規條束縛，其實這是個誤解。相反，當一個人懂得禮儀，知道在任何場合任何情景之下該做什麼該說什麼，並且優雅自然地運用這些禮儀的時候，在其他人的眼中，他／她是自信淡定的，有一種儒雅或者說不出的魅力。

很多人宣揚的成功之道，多數時候都忽略了個人的教養問題，因為事實上有一些門，只為有教養的人開啟。當然，人們可以選擇被喜歡和被尊重是因為他們的美貌財富權力，也可以選擇是因為他們的教養和風度。同時禮儀也不是某些人所誤解或吹捧的「屬於皇室貴族上流社會」的專利，非得要參加一個「皇室貴族禮儀」的精品課程來提升自己，而是從生活中的小事做起。事實上，任何人都應該學習禮儀，沒有社會地位高低和貧富之分，只有教養好壞之別。

這不是一本禮儀的教科書，讀者可以從我文章和故事中的真實經歷，去領會思考什麼是禮儀和教養的金科玉律，學習在日常生活中如何靈活實踐禮儀知識，或者產生共鳴和發出「會心微笑」。在授課或培訓的時候，我總是說：「我是在分享，不是在教導。」禮儀沒有一個絕對的準則標準，也就是沒有生硬的「對與錯」答案，重點是尊重，效果是讓周圍的人舒服如沐春風。學無止境，這些年我接觸到世界各地的學員和來自不同階層身份的人，因而更加的體會到為人謙卑、待人謙恭的重要性。

最後，在這裡我要感謝全能上帝給我的恩賜和靈感；感謝我的家人、教會牧者、禮儀學校同事和學員們對我的支持和鼓勵。謝謝！

高司祺 Ziki Jacky
2019年12月英國倫敦

第二部分

先敬羅衣 以貌取人



第一印象

第一印象就是沒有第二次機會！

在與陌生人交往、或者是在職場當中，建立美好的第一印象特別重要。第一印象往往是視覺上給陌生人的第一感覺。印象，英文動詞是 *impress*，名詞是 *impression*。*impress* 的意思是「將圖形印於某物、給予強烈影響、使銘記」，也就是說，印象形成之後，不容易或不輕易改變。

人天生都具有「論斷、偏見」的本能，陌生人初次見面，我們的本能就不自覺地根據對方的外貌、衣著、談吐和身體語言來打分。初次見面介紹之後，為什麼我們總是記不住別人的名字呢？因為我們的腦部很忙，眼光都在掃描判斷對方。

一些人認為可以在日後的交往當中，通過溝通接觸，慢慢的可以讓對方了解自己的「內在美」，或者以一個「理想甚至天真」的方式，去假設陌生人都想「了解挖掘你的內涵」。但是人就是這麼特別的族類，習慣用外觀和固有的「帶偏見地」來判斷一個人，比如，當你說你是華人、日本人、德國人、英國人，對方就會根據所謂的「民族特性」來「假設」你是怎樣的一個人。相信最簡單常見的陌生人例子，就是在飛行、乘坐公共交通的時候，你毫無興趣跟旁邊的陌生人交談，或是任由他們怎樣搭訕，你都不想交談。在社交和職場，無可避免我們都會遇見新的朋友、新客戶和新同事。

現在我們撇開地方因素和偏見，探討如何在任何場合、無論會見什麼人，都能留下美好印象的要訣。根據美國 1967 年的研究



小閒聊大學問

讓李小姐過去一下」；又或者：「抱歉，有一個新的客戶我想讓李先生認識，謝謝。」

以上這些小技巧，其實都是一種社交智慧，不但讓你輕鬆應付各種場合，把「應酬」變為易事，同時也留給他人得體合宜的印象。「左右逢源」並不是貶義，這個成語出自《孟子離婁下》：「資之深，則取之左右逢其源。」指學問和功夫做到家，就能取之不盡，比喻做事得心應手，各方討好。



一個閒聊，可以毀你形象，也會為你帶來機會和突破。

西式的社交技巧，有一個叫做 small talk——小閒聊，它看似輕易，其實蘊藏著大學問。恰到好處的小閒聊，可以為你帶來機會，也可以讓你尷尬不已。一般人通常與陌生人或公司高層閒聊有些緊張，但是外向話多的人也不一定能掌握好，有可能因為一個聊天就丟了飯碗。今天我們談談在兩個情景的閒聊藝術，一是在普通的社交場合，二是碰到高管名人貴賓。

當你要赴會，就要有與陌生人交往的準備。方法就是要做充足的功課，比如客戶的資料、公司的資料、可能遇到的大老闆的資料等等；另外就是練習如何在一分鐘之內介紹你自己和產品服務，另外準備一個 3-5 分鐘的比較詳細的介紹。

接著就是要設計問題和改進談話的技巧，避免問答案是「是和不是」的問題，也就是要問 open questions。當人問「你好嗎」，你就不要只答「很好」，而是：「我很好，謝謝，我正在適應新的工作環境、正在尋找新的客戶、你也是在這個行業的嗎？」如果有人問你的工作，不要只把你的職位工種告知，而是帶出你工作的價值，比如：「我是個空間設計師（職稱），目前這個城市有 5% 的公司都是我們的客戶（成就），我們為很多公司節省辦公空間從而減少租金的費用（好處）。」這樣的話就能引起對方的興趣，也提升你自己的地位，雖然你可能只是一個新手甚至實習生。如果我只是告訴別人「我是個禮儀導師」，很多人會不知所以，通常我會加

讀 s-con (s-gone)。多數人會用刀把它切開再塗奶油和果醬，其實這是不對的。製作司康餅的時候已經是有特別的設計，正確的方法應該是用兩手輕輕把它扭開或掰開兩半。

如果品嘗下午茶有很多規矩記不住，但是其中一樣你一定要記得的就是：餐刀，絕對不能用來切任何東西，不能切三文治，不能切司康餅，只能用來塗抹果醬和奶油。

至於是先塗奶油還是先塗果醬，這就像喝茶時是先加奶還是先倒茶一樣，是無休止的辯論。答案是沒有關係，隨個人喜好。在英國有兩個郡，他們都聲稱自產的奶油最佳，德文郡 Devonshire 喜歡果醬在上，康和郡 Cornwall 喜歡奶油在上。奶油是特濃奶油，英文是 clotted cream，香濃軟滑，其實脂肪含量極高，是用文火慢慢熬製上好的全脂奶，把浮在奶上面的奶油脂肪取來製成，不過沒有它不成啊，是下午茶的靈魂配料。果醬傳統上用草莓醬，不過很多茶室現在也用其他果醬。掰開的司康餅塗上奶油和果醬就可以享用，但是不能把它們疊回像漢堡包一樣來吃。

對於下午茶，外國人有美麗的誤會。很多的旅遊推介，都說來英國享受「high tea」，其實這是錯誤的，一般人以為 high tea 就是高級的喝茶享受，事實正好相反。以前勞工階層不是那麼有閒錢閒時品嘗下午茶，所以就把下午茶跟晚餐合在一起享用，這時的桌子已經是比較高的晚餐桌子了，所以 high tea 指的是餐桌的高度，是平民勞工階層喝的，等於一頓晚餐，有肉有麵包蔬菜等等；然而當時有錢的所謂上等人，則在下午時分用較矮的茶几來品茶，這是 low tea，英式下午茶其實就是等於 low tea。英式品茶還有一種叫做 cream tea，吃法就是茶加司康餅加奶油果醬，沒有三文治和蛋

糕。至於如何才能享受到「royal tea 皇家下午茶」呢？答案很簡單，全套下午茶加香檳就是。

在英國享受下午茶的選擇很多，從最平民的每人 5.99 鎊到 85 鎊都有。很多星級酒店都供應下午茶，價格一般在 35 鎊以上。英式下午茶其實是內容很「膩」的飲食，經常享用肯定增重，英國人也不是每天喝這種茶，通常在社交、慶祝時候享用。

英式下午茶屬於 fine dining 精緻飲食，所以如果是去比較優雅豪華的茶室或酒店，一般都穿戴比較整齊，所有西餐禮儀和社交禮儀都用上。



餐桌上的風景

懂得基本的西餐禮儀，你就可以淡定自如應付各種宴會了。

無論是家宴或外出赴宴，餐桌的裝飾和餐具的佈置就好像一道風景，為宴會增色不少。婚宴的餐桌佈置更講究，有時為了一個 centre piece——餐桌中間的主要裝飾，情侶可以大灑金錢甚至大吵一場。餐桌的設計與宴會的主題、用餐環境和主人的個性應該是相匹配的，顏色的協調也很重要。餐桌的佈置除了鮮花，我喜歡用水果例如檸檬和石榴來裝飾，有時候把香橙對半切開插上竹籤，與鮮花混搭，氣味清新，悅目養眼。

一般的餐廳，餐桌上基本不會擺設餐具，或只是簡單的把刀叉放在餐巾上，因為不知道客人要點什麼菜。家宴或者正式宴會，餐具酒杯都已經放置擺設好，因為主人已經安排好了菜單，有經驗的客人不用看菜單也能猜出吃什麼菜。英國傳統的餐具擺設，近年也不斷在簡化，跟隨歐洲大陸的習慣和方法。以下是歐洲餐廳在宴會中常見的四道菜晚餐的擺設，當你在家設宴的時候，也可以參考。菜單為：湯、沙律、主菜、甜品。餐檯佈置的規則是：牛油餐包在左邊，飲品杯子包括茶杯咖啡杯在右邊，叉子在左邊，刀和勺在右邊。

英式傳統擺設，按照數字的順序，依次為：餐巾、牛油餐包碟、沙律叉、主菜叉、甜品叉、裝飾用途和承托食物（湯、沙律、主食的碟——service plate）的碟、甜品勺、主食餐刀、沙律餐刀、湯勺（通常濃湯的勺子較圓和深，清湯的勺子較淺和橢圓）、紅酒杯、



英式傳統擺設



現代流行擺設



無聲訊號

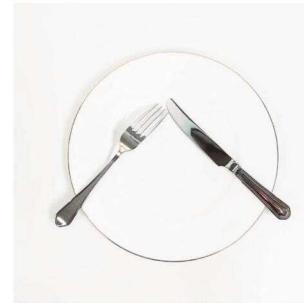
「老練」的食客和「專業」的服務生，有一種默契。

美好的用餐體驗，包括餐廳上乘的服務、客人與服務員之間默契和諧的互動溝通，但前提是專業的服務員和懂得餐桌禮儀的你。在歐洲，餐廳服務員是一種專業，熟練的老手是餐廳的公關，留住客人帶來回頭客增加銷量，他們是名餐廳挖角的對象，而且小費收入不菲。

在豪華餐廳，你要引起服務員的注意，不用舉手或揮手，這樣其他人都看得見，也不見得他們會立刻過來，也絕不要打響指，在英國這是極無禮的舉動。正確的方法是用眼神接觸並輕點頭，同時輕輕伸出食指在你的面前但不用高舉，他們就會心領神會稍後過來。點餐也是一樣，當你「研究」完菜單，把菜單合上的時候，老練的服務員就會過來為你點菜，不用去「找」他們。

用餐中途離開餐桌，常用的方法是把餐巾放在椅子上（其實這樣不太衛生），或放在椅子的靠背，這樣服務員就知道你沒有吃完還會回來。當你把餐巾隨意揉成一團放在餐桌左邊，就表示你已經吃好了，不會再叫其他食物，這時他們就會過來清理檯面等候給你賬單了。

在用餐期間，刀叉的擺放方式也是一種無聲的訊號：



英式：我還沒有吃完



美式：我還沒有吃完



英式：我吃好了。（叉口向下）



美式：我吃好了。（叉口向上）



以花代言

樂。或者也可以試探地詢問：那一天有無特別安排，因為你想邀請她／他去參加一班朋友的聚會或去一個派對。

如果你剛剛開始一段新戀情，請不要贈送貴重的禮物，小精品、朱古力、鮮花已經足夠表明心意。避免寫一些比如：生命中最重要的人、一生至愛、我永遠的愛人，諸如此類的話語，因為你不知道對方的真實想法，太貴重的禮物或者太誇張的用詞都會嚇跑你的新戀人。

有些人喜歡在情人節求婚，不過你最好肯定對方是會答應的；同樣不要在情人節說分手，除非你想讓對方在每年的情人節都想起，這樣也太「惡毒」了吧，做人得留有餘地，早一天晚一天說分手你不會死的。

如果感情穩定了，也可以花點心思，把約會地點定在初次見面的地方，比如公園、咖啡館、小商店、汽車站和地鐵站，主要有創意，這些地方都是浪漫的場所，不一定是豪華餐廳。

如果你們的戀情已經有相當長的時間或者已婚，這樣選擇反而更多了。禮物可以是簡單的也可以是奢侈的，也可以去劇院、晚餐、度假、送一個禮儀或美容或健身的課程、一件名牌大衣或手袋等等，都可以。記得要加點創意，比如所送的禮物會喚起某些甜蜜回憶，又或者重溫重演當年某個情景，這些都會讓對方心醉，這就是浪漫！因為你在乎也花了心思。無論兩人在一起多少年，就讓這個節日刷新一下愛意和回憶。

願天下間有情人終成眷屬，難得有情人！

送一束合適的花，只要捏拿準確，
也可以是「千言萬語盡在不言中」！

情人節的時候，玫瑰花理所當然的當了一回主角，漫天蓋地的非送它不可。玫瑰是花中皇后，一年四季都適合贈送。倫敦的春天已經在街角，黃水仙即將登場也要風光一回，送水仙花可以嗎？送花的一些基本常識和藝術，你知道多少？

之前提到，玫瑰一年四季都適用，但是顏色就要注意了。紅玫瑰代表熱烈濃烈的愛，是 I Love You 的代言，所以情人節或重要日子，是最佳選擇，但是送紅玫瑰給一位年長的女士或家人或你尊重的長者，同樣合適；白玫瑰代表純潔、純真，通常用於婚禮、新的開始，在初相識開始戀愛的時候也適合，意表「你很純潔美好」，但是白玫瑰也用於白事，比如在哀悼、葬禮、表示憐憫的時候，也可以送。聖誕節如何向愛人表心意？親手製作一束由松葉紅玫瑰的聖誕裝飾，就變成了「濃情聖誕節」，大紅的玫瑰配綠色是永恆的配搭。

那麼介乎紅白之間的粉紅玫瑰呢？粉紅玫瑰示愛的程度正如顏色，介於紅白之間，表示愛慕、欣賞，但是也同樣適用於好朋友，表示欣賞、致謝、感激；顏色鮮豔的黃玫瑰，是我喜歡的，一般情況之下代表友情、致謝，一束鮮黃的玫瑰，確會為房間添上色彩和生氣。同樣，黃玫瑰也適合用於表示關懷、安慰，送給病人也很合適，不過，你得知道病人是否花粉過敏哦。如果是戀人，那麼送黃玫瑰就得注意，其實是送任何顏色的玫瑰花都要注意，否則會是

司祺有禮

現代社交及西餐禮儀

書名：司祺有禮

作者：高司祺

編輯：Angie

設計：4res

出版：紅出版（青森文化）

地址：香港灣仔道133號卓凌中心11樓

出版計劃查詢電話：(852) 2540 7517

電郵：editor@red-publish.com

網址：<http://www.red-publish.com>

香港總經銷：香港聯合書刊物流有限公司

台灣總經銷：貿騰發賣股份有限公司

地址：新北市中和區中正路880號14樓

電話：(866) 2-8227-5988

網址：<http://www.nemode.com>

出版日期：2020年3月

圖書分類：生活百科

ISBN：978-988-8664-37-5

定價：港幣99元正／新台幣399圓正

禮儀是否都是老套僵化的規矩？現代人是否還需要禮儀？教養與個人情商是否關聯？為什麼現在世界主流的管理學都注重教導同理心和利他主義？社交和職場當中你是否都遇過尷尬或者不知如何處理的場面？

本書的作者高司祺是英國資深的華裔禮儀導師，遊歷二十多個國家，在服務和培訓行業有三十多年經驗，也曾經在倫敦傳統的紳士會所工作。2008年司祺與志同道合的英國禮儀導師創辦「倫敦肯辛頓禮儀學校」，教導推廣英式及國際禮儀。《司祺有禮》系列之「現代社交及西餐禮儀」，以文章和實例分享日常生活中涉及的禮儀和教養問題，以平實輕快的文筆，道盡禮儀和教養在我們生活中的重要性。

司祺認為：禮儀沒有社會地位高低和貧富之分，
只有教養好壞之別；財富和權力可以把人帶到某些位置，
然而有一些門只向有教養的人開啟。

在這本禮儀書裡面，
為讀者展示的不是規條，
而是在現實生活中可以使用的溝通技巧和一些實用的建議。

Emilia Ellen,
英國禮儀導師、形象顧問、
演講導師、專業演員

讀者可以從書中不同的社交情景，洞悉在各種社交場合中潛在的「禮貌」陷阱，從而避免「因為不知」而可能出現的尷尬或失態。

Simon Wales,
倫敦協作署高級政策顧問、
英國皇家藝術社區成員、
前倫敦西南區議員

我希望大家通過閱讀這本書，可以獲得一些實用的禮儀知識，在一定程度上提高你的社交技巧，幫助你解除因踏進陌生環境而產生的焦慮。

Thomas Chan,
英國區議員、
英國首位華裔市長



專業出版 國際銷售
 紅出版文化平台
加入我們：www.red-publish.com

Mod.^{pp}E.
上架建議：生活百科
定價：港幣 99 元正／新台幣 399 圓正