

— XINSHIJI QINGNIAN

GAO SUZHI

ZONGHE NENGLI XUNLIAN JIAOCHENG

新世纪青年 高素质综合能力训练教程



青年人必知的商务礼仪知识

刘宝恒 / 主编

吉林大学出版社 吉林音像出版社

XINSHIJI QINGNIAN

GAO SUZHI

ZONGHE NENGLI XUNLIAN JIAOCHENG

新世纪青年 高素质综合能力训练教程

F718-49/LBH



青年人必知的商务礼仪知识

刘宝恒 / 主编

吉林大学出版社 吉林音像出版社

图书在版编目(CIP)数据

青年人必知的商务礼仪知识/刘宝恒主编; - 长春; 吉林大学出版社; 吉林音像出版社, 2004. 3

ISBN 7 - 5601 - 2844 - 0

I. 青… II. 刘… III. 青年读物—商务礼仪知识
IV. G · 098

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 052351 号

青年人必知的商务礼仪知识

责 编 于 泓

作 者 刘宝恒

出版发行 吉林大学出版社

吉林音像出版社

社 址 长春市人民大街 4646 号(0431 - 5628831)

邮 编 130021

开 本 850 × 1168 32 开

印 张 215

印 刷 厂 北京顺义康华福利印刷厂

版 次 2004 年 3 月第 1 版

印 次 2006 年 1 月第 2 次印刷

书 号 ISBN 7 - 5601 - 2844 - 0

定 价 (全套 24 册)680 元

Contents

目 录

宴客礼仪

怎样追求近距离的美感

1. 美容和美发:展示良好交际形象的前提 \1
2. 不洁的牙齿是交际中的障碍 \14
3. 掩饰不足是美容化妆的最高境界 \18

服饰可以左右你的成就

1. 西方传统礼服 \23
2. 西装板型的三大流派 \24
3. 男子着装三部曲——西装、衬衫、领带 \26
4. “脚部时装”与“腿部时装”——鞋袜 \28
5. 着装的“TPO”原则 \30
6. 服装色彩的搭配 \33

揭开无声语言的奥秘

1. 表情——心境的晴雨表 \38
2. “浅”坐体现对他人的敬意 \42

交际礼仪

交际礼节是进退应对中流动着的美

1. 致意的礼节 \49

2. 介绍的礼节 \52
3. 交换名片的礼节 \57
4. 握手的礼节 \62

交际惯例是一把无形的刻度尺

1. 一视同仁 \67
2. 修饰避人 \69
3. 热情有度 \71
4. 勿碍他人 \73
5. 忌问隐私 \75

交际技巧是赢得对方好感的法宝

1. 微笑的技巧 \79
2. 赞美的技巧 \81
3. 倾听的技巧 \88
4. 客套的技巧 \94
5. 推辞的技巧 \97

交际语言是人际关系的“润滑剂”

1. 称呼与招呼 \101
2. 尊称与敬语 \105
3. 谦称与谦语 \108
4. 致谢与致歉 \109
5. 见面与告别 \112

应酬礼仪

预约拜访,适时告辞

1. 到居室拜访的礼节 \117
2. 到办公室拜访的礼节 \119

3. 到宾馆拜访的礼节 \120

座位分主客,坐次有尊卑

1. 乘车的坐次 \122
2. 在会客厅的坐次 \124
3. 在会谈室的坐次 \124

有客来访,待之以茶

1. 茶具与茶叶的选择 \126
2. 有趣的饮茶习俗 \128

赠送礼品

1. 挑选恰如其分的礼物 \133
2. 送礼的场合与时机 \137
3. 赠送礼品的礼仪 \140
4. 接受与拒绝礼品的艺术 \143

宴请客人,勿出“洋相”

1. 西餐——只要“不为先”,一般不会露怯 \147
2. 鸡尾酒会——迟到一般不得超过 30 分钟 \154
3. 自助餐——取食物不能像餐厅“打劫”一样 \157

跳舞之时,“舞”出风度

1. 舞场礼节 \159
2. 邀舞及婉拒 \162
3. 舞池风度 \164
4. 舞会主人 \166

风俗礼仪

中外风俗概览

1. 脱鞋为敬 \171

2. 日本人的击掌礼 \172
3. 赠墓地祝贺妻子生日 \172
4. 待客习俗 \173
5. 不结婚就没衣服穿 \174
6. 视牛如神 \175
7. 印度的打夫节 \176
8. 德国的妇女狂欢节 \178
9. “斗牛王国”——西班牙 \179
10. 中国人“碰杯就要干杯” \180
11. 压岁钱 \182
12. “拍马”原是一种礼俗 \183
13. 日本人婚礼上的假冒亲朋 \184
14. 浴室相亲 \185
15. 万圣节 \187
16. 西方的愚人节 \187

1.

娑
容
礼
仪

怎样追求近距离的美感

1. 美容和美发：展示良好交际形象的前提

(1) 脸部比例关系：“黄金分割”与“三停五眼”

一个人要让别人看着觉得美，全身的整体比例很重要，因为只有符合比例的才是和谐的，只有和谐的才是美的。通常东方人的头长与身高的比例为 $1:7-7.5$ 是比较理想的身材。在古希腊时代，以身长为 8 个头长为美。因此若身材矮小，就不要做一头粗犷、蓬松的发型。因为这样的发型会使头部显大，相比之下，身材会显得更加矮小。

美学上公认的形式比例关系，是著名的“黄金分割”，它指事物各部分间的一定数学比例关系，即：将一条线段一分为二，其较短一段与较长一段之比等于较长一段与全线段之比，这个比值近似为 $8/13$ 或 0.618 。按照此种比例关系组织的任何对象，都表现了有变化的统一、内部关系的和谐。因此，许多哲学家与美学家认为，无论在艺术还是在自然界中，“黄金

分割”都是形式美中较为理想的比例关系，对于人类而言，通常人的脸型是接近黄金矩形的，椭圆脸之所以被大多数人视为理想的脸型，就是因为脸型的长宽之比近似黄金矩形。然而生活中的人们并不都是这样的脸型，于是我们可以从美的比例出发，利用发型和化妆弥补脸型的比例不足，使整个头部形象形成一种新的比例关系。

除了脸型的长宽比之外，“三停五眼”也是对人的面部长宽比例进行测量的一种简单方法。“三停”，指头部发际线开始至下颏底部的距离，分为三等份。第一等份从发际线到眉毛，第二等份从眉毛到鼻底，第三等份从鼻底至下巴。这相等的三部分称作三停。“五眼”，从左耳到右耳之间的距离从正面看为五只眼睛的长度。两只眼睛本身为两个单位，两眼之间为一个眼长，两眼外侧各一个眼长，共是五个眼长。“三停五眼”是人的脸长与脸宽以及颜面器官布局的标准比例，如不符合这个比例，就会与理想的脸型产生距离。如鼻底至下巴的距离与上面“二停”不等，就会形成明显的短或长下巴。如果眉毛至鼻底的距离长于另外两个等份，就形成长鼻子。两眼间的距离小于一只眼长，鼻梁就显得太窄，而两眼间距宽于一只眼长时，就会显得五官布局松散，缺乏敏锐的形象感。

(2) 脸型与发型要和谐

①四方脸型的发型

方脸的特点是额角宽，两腮突出，下颚横阔，脸型边缘线较平直，显出方正。发型处理上注意对下颚两侧锐挺的线条进行柔化处理，使发型切角成圆，发式的外轮廓应圆套方，用下垂的头发挡住两侧起角的颞廓。顶发应蓬松高耸，额前两鬓角用刘海遮盖，线条要明朗，使脸显长。腮处以圆弧形发式紧贴，有削弱下颚方正的显圆作用。头发侧分，不宜太偏。两侧发型必须收紧，呈弧形，紧贴两腮，使头发遮挡耳轮廓的上半部渐向后鬓，呈椭圆形。这种脸型适于烫发，波浪要大，避免头发平直，以用圆润的线条减弱对脸部方正直线条的视觉印象。发型要求上边放松，下边收紧，头发稍短，显出颈部较长。剪短发的女士也可梳理出挡住颞廓的款式，头顶部分比较厚，后部则薄，看起来好像是一顶小帽子。后部的头发向斜向前，包覆住颞部。

②大脸型适用的发型

女士们对自己的大脸庞最感头疼。化妆的渲影法虽可起一些作用，但最好是配以一定的发型。要让头发包覆脸廓，使脸庞看起来集中、紧凑。发型要有流畅感。剪短发的要把两侧头发压低，留长发的应把头发收拢向后。

③小巧脸型的发型

在发型的设计上要使脸与整个头部、颈部连接起来，而不

是让人单单看到一张脸。脸融会在头颅中，无形中就有了整体的感觉，有了整体的和谐，就无所谓脸的大小了。要收拢头发，除去刘海、紧缩成形，在脑后下垂、以扩大脸部开面，使头颅成球型，小巧而结实。加上小巧精制的辫发，脸就取得小而得体的印象。

④长脸型的发型

长脸型额前的发际线都较高，额、腮成一直线或宽度差不多。有的人因脸庞清瘦或五官稍长而不够匀称，也会造成脸过长的感觉。长脸型虽端庄凝重，但略显老成。发型应当顶部低，适当遮额，两侧松而圆，线条柔和，使脸形开阔，以优雅活泼的发式来缓解因长脸而形成的严肃感。周围下部头发，包括后发，均宜用曲线、弧形线来实现。长脸型的女性宜选择短而宽的发型，如童花式、翻翘式短发或娃娃头均适宜。这种脸型的人不宜留直线型的长发，避免头发往后梳，使发型与脸型脱节，更显露出长脸的特征。

⑤圆脸型的发型

圆脸型又叫娃娃脸，额前发际线生得较低，发际线呈圆弧线形，耳部两侧较宽，肌肉比较丰满，下巴偏短。发式宜长不宜宽，可蓄直线形长发，留至肩膀上或下巴的平行线上。额前不要梳浓刘海，顶部头发应梳得松散高耸，两侧头发避免隆起，收紧服帖，波浪不宜过平，带斜波纹为好，不宜剪短发，

若头发剪短，易使两侧头发鼓起，脸型会显得更圆。若烫发，可采用波浪式，波浪深些、宽些，修剪成椭圆形轮廓，层次参差，使脸型呈漂亮的鹅蛋形。也可把头发拢到后边挽成珠形，能增添线条美，很适合圆脸大眼睛的女子。

⑥三角脸型的发型

上尖下宽的正三角脸型，头顶部分的头发宜具有松蓬感，而两侧的头发则要紧贴着脸部，线条柔和，能改变三角形的感觉。可烫成花瓣式发型，顶部由花瓣形纹样组成，较为蓬松，可以弥补头部较尖的缺陷。若是上宽下尖的倒三角形脸，发型应该顶部紧，两侧蓬松。这种脸型适宜留双花式等长发。由于脸颊至下巴成一斜线，因此，必须注意头发的长度，若发长及耳，会强调脸颊的倾斜感。这种脸型的人不要留短发或发髻。

刘海能掩盖额头的不理想部分或整个不理想的额头。额头歪斜，过分高耸或过于宽阔，都是常见的不理想额头，可用较长的刘海遮挡。额头过宽，以向两边分开的刘海掩饰，只露出当中部分，或挡一半露一半。有些女士的脸型过长，都可用适当的刘海来加以掩盖。

⑦菱形脸型

它两头小，中间大，使人看上去过于尖锐。设计发型就要注意增加前额的宽度和饱满度，使整体造型呈椭圆形。它烫成丝丝卷发最为美观，前额有几缕花丝轻垂，耳后卷发与顶部花

式块面相互呼应，菱形脸的缺陷就可以弥补。如果梳理直发，前发自顶部开始剪成刘海，将前额盖住。耳后束发，有婷婷之姿。或者将刘海侧吹，亮出额角，整体发势向下垂直，显得娟秀潇洒。

(3) 女子工作场合宜化淡妆

女性在上班时，应对自己适当地修饰，打扮得体。化妆时以淡妆为宜，表现出自然之美。这样，不仅对别人是一种尊重，也使自己更充满活力和信心，给生活增添了光彩。

所谓淡妆，就是要以自然美的姿态出现，让人们略施淡妆后便能达到像“天生丽质”者那样动人，又自然而无明显的修饰痕迹。做到扬长避短，恰到好处。日常化妆讲究实际，不失真实，突出自然，这就是生活化妆的基本原则。

经过刻意化妆而又不使别人感觉到化过妆，也是一种“自然美”。自然性是生活妆最重要的原则，不露化妆痕迹，这正是它区别于舞台化妆之处。自然美和化妆修饰的美是不同的。自然美是实质的，是内在的；化妆修饰的美是外在的、装饰的。无论用什么化妆品来美容化妆，总不如在自身天然秀丽肌肤基础上，只施以淡妆来得自然。

那么，怎样化淡妆呢？

第一，要备齐需要的化妆用品与化妆用具。化妆用品包括化妆水、粉底、胭脂、唇膏、眼影、眼线液、睫毛膏、眉墨

等。化妆用品包括化妆纸、药棉、海绵、胭脂刷、眼影刷、睫毛夹、拔眉镊子、美容剪、眉梳和眉刷、眉笔、眼线笔、唇膏笔等。

第二，要清洁面部。

第三，在化妆之前，需要拔去多余的散眉毛。

第四，使用收敛性化妆水或爽肤水，油性皮肤用酸性收敛水，干性皮肤用爽肤水。方法是用棉花球蘸化妆水轻轻拍打脸部及颈部，然后用干净的纱布吸干。

第五，如需要调整或改变肤色，应选择合适的粉底种类及颜色，用手指肚或细软的海绵在脸上及脖颈周围抹匀，注意要轻柔地向上向外涂抹。

第六，用干粉或粉饼定妆。扑粉时要轻柔而均匀。

第七，用合适的眼影色修饰眼睑。

第八，画眼线。在紧靠睫毛的脸缘描画一细黑线。

第九，卷睫毛、涂染睫毛液。

第十，涂刷面红。液体状、膏体状面红应在涂粉底之后，扑粉定妆之前涂用。

第十一，修饰眉毛。

第十二，涂唇膏。

用最短的时间，最快的速度，最简便的方法，使自己容光焕发。可按下述方法化妆，最多只需 10 分钟。

△清洁皮肤之后照照镜子，找出化妆的重点。

△涂上润肤露。

△用粉底霜调整肤色。

△在面颊及眼睛周围拍上淡淡的红晕色，使皮肤红润动人。

△染睫毛液，使眼睛明亮生动。

△用眉笔在需要的部位略加修饰。

△用小手指沾上口红直接涂于唇上抹开，使唇色自然红艳。

△喷香水，气味柔和淡雅的香水较适合正式的场所。

(4) 男子美容原则

在以往，许多人都以为美容化妆是女人们的偏好，堂堂男子不屑于涂涂抹抹，好像越是不修边幅、胡子拉碴就越能显示男子气概。事实上，“爱美之心，人皆有之。”男性当然也不例外，甚至有些男士比女性更加注意自己的仪表，但在习惯上，多数男士不愿公开承认这一点，怕人讥笑。据有关资料透露，二十世纪八十年代末，我国某大城市的一家大型商场，曾经通过摄像机对职员和顾客进行录像调查，统计结果发现，在同一时间内男性照镜子的人数竟然多于女性，只是大多数男子在照镜子时不像女性那样坦然，而是尽量避开别人的视线，表现出一定的隐蔽性。这一结果，十分真实形象地反映出中国男