



—— 最受欢迎的 ——

Business Etiquette and Communication Arts

商务礼仪 与 交往艺术

靳 斓 ◎ 著

 **礼仪最具魅力**

礼仪培训师靳斓激情分享女人优雅魅力

 **细节最见细节**

81个场景细腻图说商务礼仪的气质宝典



世界百强企业、国家部委在内的
近百万学员必选经典商务礼仪内容



—— 最受欢迎的 ——

Business Etiquette and Communication Arts

商务礼仪 与 交往艺术

靳 澜 ◎ 著

✱ 礼仪最具魅力

礼仪培训师靳澜激情分享女人优雅魅力

✱ 细节最见细节

81个场景细腻图说商务礼仪的气质宝典

世界百强企业、国家部委在内的
近百万学员必选经典商务礼仪内容



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

最受欢迎的商务礼仪与交往艺术. 女士读本/靳斓著

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 2194 - 6

I. ①最… II. ①靳… III. ①商务 - 礼仪 - 女性读物 IV. ①F718 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 297072 号

责任编辑 陈 瑞

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 华子图文

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京市媛明印刷厂

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 15.75

字 数 218 千字

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 2194 - 6/G · 1948

定 价 36.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794



前言 *Preface*

两年前，我在飞机上遇到了让人深思的一幕。即将下飞机时，两位穿着光鲜的女士因为无意的碰撞而引发骂战。先用国语骂战不过瘾，其中一位转用日语，想不到另一位也不甘示弱，也随之使用日语。那位马上改用英语骂，另一位也跟着改用英语。周围的旅客无不为之瞠目。

这场骂战的结果并不重要。通晓两国外语，文化素质不可谓不高，但文化素质高并不表示有良好的个人修养，更不能表示会有优雅的商务形象。

优雅是女性美的自然展示，而这种美，不论是普通的商务女性还是女性领导者，都是最迷人、最有魅力的美，具有最强的竞争力。而这种美，就像秀美的树一样，必须以礼仪为根。而在商务往来中，优雅表现在一系列的商务礼仪行为及形象中。

遵守商务礼仪、有优雅商务形象的女性，更容易获得他人好感、受人尊敬；而我行我素、不尊重他人，换来的只能是他人的反感和人际关系的恶化。

面对激烈竞争，商战中绝对没有“女士优先”，只有能力优先。我们可以看到，很多商务女性因其娴熟的商务交往艺术而事半功倍，内外顺畅、事业顺利；另外一些女性却事事吃力不讨好、事倍功半，备受挫折。

这其中除了机遇和运气因素之外，往往就是不懂商务礼仪，为人处事不得要领。

精通商务礼仪的商务女性，即使面临尴尬，也能巧妙化解；反之，即使面对善意，也会弄巧成拙，让他人耿耿于怀。精通商务礼仪、拥有良好人际关系，必然拥有丰厚的人脉；拥有丰厚人脉，必然拥有强大的竞争力。

商务礼仪如此之重要，以至于拥有前瞻眼光的企业，都把商务礼仪当成员工的必备技能要求；而精明的商务女性，也都把商务礼仪作为提升自己素质修养和交往艺术的重要学科。

时尚而庄重的商务形象，优雅而严谨的商务行为，圆通而周到的处事艺术，都是我们应有的商务魅力。这样的商务女性，无疑更加受人欢迎、被人尊敬，从而在商务往来中无往而不胜。

以此为目的，我挑选了商务礼仪培训中最受女性关注的81条内容。借用佛家用语：九九归一，终成正果。希望这81条内容能为我们商务女性起到一定的借鉴和指导作用。

本书的撰写过程中，有幸得到了同仁钱钟云先生的鼎力支持；成功企业研究学者柏宏军先生为本书的撰写提了不少真知灼见；老朋友、资深出版人陈瑞女士的辛勤工作，亦为本书增色很多。

鉴于本人精力和水平有限，书中不足之处在所难免。欢迎广大读者多提宝贵建议和意见！

靳 斓

2012年12月于北京



目录 Contents

前言

第一部分 做一个时尚的商务女性

1. 发型：女人的旗帜 /002
2. 妆容：无妆不为女 /005
3. 牙齿：自信从洁白的牙齿开始 /007
4. 美肤：保护好女人的第二张面孔 /009
5. 场合着装：做个穿对衣的商务达人 /012
6. 挑选服装：让衣橱体现个性和品味 /016
7. 内衣：优雅女士不能忽视的秘密 /019
8. 首饰：女人装扮的靓点 /022
9. 女士包：和首饰同样重要的装饰品 /025
10. 皮鞋：女人的品位从鞋开始 /027
11. 香水：掌握香水的语言 /029

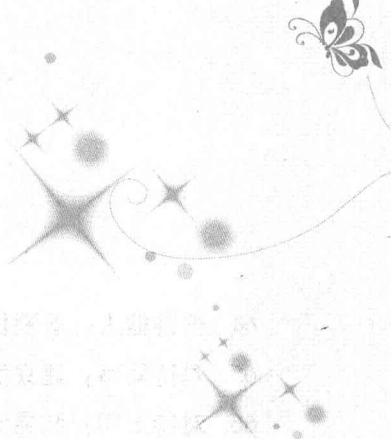
第二部分 做一个端庄的商务女性

12. 仪态：提升气质的秘密 /034
13. 眼神：明眸岂能乱睐 /039
14. 小动作：被他人看“扁”的诱因 /041
15. 防走光：商务女士的一大考验 /043
16. 尴尬：如何化险为夷 /045
17. KTV：不做让人讨厌的麦霸 /048

- 
18. 舞会：社交公主应有的端庄风度 /051
 19. 咖啡：优雅动作是第一要务 /054
 20. 品茶：商务交往中的迷人风景 /057
 21. 鸡尾酒会：一个重在社交的餐会 /060
 22. 文艺演出：让你的举止也高雅起来 /061
 23. 公共场所：注意形象应无处不在 /063
 24. 酒店住宿：享受服务时也要懂得尊重 /067

第三部分 做一个干练的商务女性

25. 握手：双方关系的晴雨表 /072
26. 介绍：突出对方的身份地位 /074
27. 名片：商务人的介绍信 /077
28. 寒暄：为沟通创造一个轻松的开始 /079
29. 称呼：商务交际语言的“先行官” /081
30. 接待：不要让人看你的脸色 /083
31. 送客：需要善始善终 /085
32. 拜访：带着目的和诚意而去 /087
33. 做客：做一个识趣的客人 /089
34. 谈吐：讲究语言艺术的女性更受欢迎 /091
35. 演讲：让女性魅力发挥尽致 /094
36. 谈判：怎样在谈判中赢得主动 /097
37. 倾听：商务沟通的关键技巧 /100
38. 礼品：既擅馈赠也会受礼 /103
39. 点菜：重在照顾他人的饮食偏好 /105
40. 餐桌：做餐桌上的优雅交际贵族 /108

- 
41. 敬酒：怎样应对酒文化的考验 /112
 42. 西餐：最基本的注意事项 /116
 43. 葡萄酒：千万不要兑雪碧 /120
 44. 日餐：榻榻米上的餐饮文化 /123
 45. 餐桌交谈：尽可能照顾大家的兴趣 /126
 46. 家庭宴会：做个合格的女主人 /128
 47. 会议主持：周到安排才能确保成功 /132
 48. 参加婚礼：新娘才是绝对的主角 /134
 49. 欢迎仪式：用举止表达欢迎的态度 /138
 50. 签字仪式：关键时刻的举止魅力 /141
 51. 节日往来：在祝福中表达关爱和友谊 /144
 52. 晚上赴约：做到既自尊又不失礼 /146
 53. 书面商务信函：商务往来中郑重的交流方式 /149

第四部分 做一个圆通的商务女性

54. 谦虚：成功者的美德 /156
55. 赞美：让赞美变成友好交往的润滑剂 /159
56. 幽默：把幽默的话说得恰到好处 /161
57. 宽容：商务交往的非凡气度 /164
58. 批评：请在苦药外面加糖衣 /167
59. 求助：让他人心甘情愿地帮你 /170
60. 拒绝：得体拒绝是高超的商务艺术 /172
61. 提意见：既要表达立场又不失礼貌 /175
62. 安慰他人：雪中送炭胜过锦上添花 /177
63. 面对挫折：莫做职场怨妇 /180

- 
- 64. 善待他人：既要优雅又要体贴 /182
 - 65. 对待同事：建立舒适的同事交流圈 /184
 - 66. 对待上司：和男女上司的相处之道 /187
 - 67. 孕期上班：幸福中的商务女性应对之道 /190
 - 68. 家庭关系：家有智慧型 CEO /192
 - 69. 难得糊涂：可方可圆，以屈求伸 /195
 - 70. 保持等距离：职场禁忌“远交近攻” /197
 - 71. 职场性骚扰：把握好你的做人准则 /200

第五部分 做一个阳光的商务女士

- 72. 微笑：商务女士的交往利器 /204
- 73. 宽容：学会宽容的女士最有品位 /207
- 74. 嫉妒：既伤害自己又影响他人 /208
- 75. 运动：释放自己的最好方式 /210
- 76. 压力调节：让心理压力逃之夭夭 /214

第六部分 做一个有国际观的商务女士

- 77. 见面礼节：把握分寸与尺度 /218
- 78. 邀请做客：要请就说的明确些 /221
- 79. 如何劝告：注意尊重他人 /223
- 80. 赞美谦虚：要夸就直接夸她的能力 /224
- 81. 禁忌礼仪：在冲突与融合中交流 /225

附录 认识世界名牌

参考文献



最受欢迎

的
商务礼仪与交往艺术（女士读本）

第一部分

做一个时尚的商务女性

第一部分

做一个时尚的商务女性

云想衣裳花想容。爱美之心人皆有之，尤其是商务女性，总是能以极大热情投身于追求时尚的行列当中。

敏锐的女性比男士更清楚，服饰在第一印象形成中的关键作用。第一印象在短短的7秒钟就能形成，现在的职场其实就是一个7秒钟的社会。一位既严谨又时尚的商务女性，无疑在7秒钟的竞争中占尽先机 and 优势。

对商务女性来说，服饰及外在形象承载着个人爱好、修养与品味、审美情趣、身份和地位……其作用不可小视。

1. 发型：女人的旗帜

美国女性认为：女人可以没有华服，但是绝对不能没有满意的发型。发型就是我们脸部的相框，能对我们的形象起到直观的表现作用。比如，我平时喜欢烫发披肩，上媒体的时候经常会把头发盘起来……

◎短发

现在留短发的女性已经不再被人看成“男人婆”，短发让我们商务女性显得优雅而干练。

头发如果刚好到脸庞长度，可以将发尾微卷，让其包围脸部轮廓，达到完美修饰脸型的效果。

中分的短发，可以营造出成熟、冷静的感觉，是职场女性的完美选择。



把头发简单地别在耳后，刘海斜着梳，并且不要太厚重。这是个百搭发型，基本上各种脸型都适合，而且更显商务女士的干练和专业气质。

将短发微卷，并将中分的刘海弯曲而自然地顺到两颊前，将脸型修饰得尖尖的，达到瘦脸效果。这种发型能体现出时尚的高贵气质。瓜子脸、圆形脸、方形脸比较适合这款发型。

短发微卷时，可以把发丝打散，从视觉上起到增加发量、增厚刘海的作用，从而突出蓬松感并营造出小脸效果，能突出可爱气质。这种发型适合瓜子脸、鹅蛋脸、长形脸、椭圆形脸。

还可以将头发中分，用小波浪造型避免发型呆板。其卷翘的发尾使发型更灵动，形成A字型发型，塑造出积极、大气、优雅的气质。

◎束发

束发有一种飘逸感。

如果你的头发是卷发，可以将头发半束起来，把头顶的头发抓出蓬松感并到一定高度。这时，蓬松而有束感的顶部头发及刘海搭配卷发，既增加了动感，又提升优雅别致感。同时，还可以用适量定型发蜡揉抹在发尾，增加轻盈感。

把头发从侧面束起来也不错，把顶部头发用手抓出蓬松饱满的弧度，将头发用发夹盘到一侧，用卷发棒把发尾处理得有外卷的效果，再把刘海及两侧的直发用发夹别到耳后，不够服贴时可用发蜡定型。这种发型有蓬松柔软的顶部头发、轻盈翻卷的发尾、清爽而紧致的刘海，给人干练知性的印象。

当束高马尾时，可以把头顶和后脑部的头发适当处理得蓬松点，这样更显生气。

如果觉得头发不够有动感，可以在扎头发之前用卷发棒把头发卷成大波浪，然后用手自然顺直。再扎低马尾，在后脑的位置随意拽出蓬松状。

还可以把前额做中分处理，把所有的头发都顺直梳理好向后束起。梳好后的发型，在耳朵部位的头发应有弧度，这样才显得自然。

◎中长发

一款方便打理的、整理有形的中长发，更能增添女性魅力。

齐刘海向来都非常有亲和力，也给人更年轻的感觉。穿职场衬衣时，披肩的直发搭配齐刘海，既能展现你的温柔体贴，还不失严谨感。

及肩的中发，虽然没有长发的变换多样，但把发尾向外或向内微微翻卷，也能有给人特别自然而清新的感觉。同时前额头发按4:6的比例分缝，不管什么脸型都百搭这样的发型。

中发也能打造出柔美感觉。把前额的头发做弧度后别在额头一侧，盖住部分额头，起到美化脸型的效果。其他地方用卷发棒做卷发处理，使整体发型都有蓬松感。这种发型特别适合长脸型。

自然披肩长发，发尾如果能甩些波浪造型，不仅能修饰脸型，也能达到视觉减肥的效果，对宽肩者可以有效调整身材。

◎盘发

盘发女士给人以优雅、大方的印象。

脸型消瘦，可以用短斜刘海来做平衡，让脸型看上去稍带恬静而有亲和力。颧骨不高者刘海稍微宽一点效果更好。用细齿梳倒着梳头顶的头发，使头发隆起并蓬松一些，再在脑后盘一个利落的发髻，这样更增加了盘发发型的活力。

鹅蛋形脸，刘海部分向右上方蓬松收起后用夹子别好，露出额头，配合低低的发髻或自然垂落头发，展现清纯而温婉的东方女性气质。

头发少或中等长度，既想优雅又想显得更年轻，可以选择辫子盘发。用编辫子的方式收拢面颊两侧的碎发，让发型看上去更加利落、精致，同时达到视觉上增加盘发发量的效果。如果有少量短的头发容易散落，就用发胶或强度定型啫喱来固定。

借助发饰，如盘发器、U型夹子或发簪来盘发。把头发握拢，将簪子斜压在头发上。把簪子头部向下压，尾部向上翻转，翻转360°后挑起下面的头发插进去。头发不长时把余下头发散开或环绕一下用夹子固定。我住

酒店的时候，如果忘了带发簪，休息时也会借用酒店的铅笔充当发簪，感觉也很独特。

用橡皮筋先扎个马尾，把头发朝上或朝下翻一下，再扎一次。将剩余头发围着橡皮筋环绕并盖住橡皮筋后用发卡固定，使刘海伏贴在前额。出席社交场合时，可再在上面装饰一些发花。盘发显得成熟端庄，而靓丽的发饰就是点睛之笔。

高位的盘发显得简洁大方。先在后脑高位扎上马尾辫，然后把发束围着发髻根部不停盘卷，最后将尾发绕进小夹子后再卷几下别好。也可以把前额的刘海梳向斜后方用黑色的U型卡子别住。

★注意事项

肩膀宽厚者，不宜留短发。

臀部大者不宜把头发削得很薄。

头型偏扁者，头发应适当蓬松。

两颊宽者，卷发时卷度不宜从脸颊开始。

身材偏矮者，头发长度不宜超过内衣肩线。

2. 妆容：无妆不为女

有人说，商务女性不化妆就出门，就像不穿衣服出门一样让人难以接受。这话虽然有点夸张，但化妆出门应是智慧、品位的商务女性的基本习惯。我们常见的有工作、社交、户外这三种妆容。

◎工作妆容

工作妆不是为打造光彩夺目的明星，所以妆面应自然、淡雅、精致。应用不明显的色彩，以淡雅为度，体现一种自然的美感。

首先选择一款比自身肤色亮一度的液体粉底。用化妆绵快速将粉底涂

抹打匀，然后定妆。定妆时将粉扑用拍按的手法进行，下眼睑、唇角、耳际等细小部位也应拍按到位。

眉毛是平衡脸型最关键的部位，颜色不要太浓，只需用眉粉或眉笔淡淡描出形状即可。用睫毛夹定型睫毛：把睫毛完全放进睫毛夹里，先夹睫毛中部，再夹根部，使睫毛有自然的弧度感。

涂抹睫毛膏时先横着涂，以增加睫毛的浓密度，然后再拉长。下睫毛可以不打睫毛膏或用睫毛膏轻刷一两下。睫毛如有粘连，在睫毛膏没干之前就用小梳子梳开。

扫腮红时，把粉色系腮红扫在笑肌处。圆脸型应斜向上扫；长脸型应呈圆状扫，再横向扫几下；颧骨高者，扫在笑肌偏下一点的位置。

唇部可以涂唇膏、唇彩或唇蜜。在下唇中部适当涂一些唇彩，能使唇部更立体饱满。

最后用粉扑把脸部和颈部做一下过渡。一个自然、淡雅、精致的工作妆就此完成。

◎社交妆容

社交妆也称晚妆或晚宴妆，力求高雅、华贵、富有女性魅力。社交妆的整体用色淡雅并比工作妆稍浓，而晚上的社交妆又稍比白天的浓一点。但忌过于浓艳，太浓艳的妆色并不能很好表现出商务女性的端庄和高雅。

首先在面部均匀涂抹上质地细腻的粉底液，利用粉底液深浅不同的颜色突出面部立体结构。晚宴穿晚礼服，裸露在外的皮肤也要涂抹粉底霜，使整体肤色一致。涂均匀后用蜜粉定妆，扫去多余的粉，使肤色自然。

社交妆的重点是眼睛、腮红和口红。眼部化妆的眼影用色应简单，以强调眼神的端庄、含蓄。颜色过渡应柔和，以表现出眼部的立体结构。眼线应纤细整齐，不夸张。

眉形应画得略高挑并有流畅弧度，眉色不宜过浓黑。腮红颜色应柔和，涂抹面积不宜过大，注意和肤色衔接自然。

社交妆可以用假睫毛。假睫毛长度应适当修剪使之更逼真。眼部画上



眼线后，用睫毛夹把真睫毛夹弯并上翘，再将假睫毛涂上专用胶水。胶水稍干后，用夹子把假睫毛夹好后粘贴在睫毛根部。再给真假睫毛抹睫毛液，使二者融为一体。

唇形注意勾勒整齐，轮廓清晰，唇膏色的整体妆色协调。唇部外延色彩应偏重，有精细的轮廓，唇部主体为主体唇色，中部可选择浅色或白色，也可选富有光泽的唇彩或唇油，以形成生动的立体效果。如果是参加晚宴，涂唇膏后用纸吸去多余的油，施一层薄粉后再涂一遍唇膏，这样既能牢固持久，还可以避免唇膏遗留在餐具上的尴尬。

◎户外妆容

户外妆主要考虑防晒。肤质好的人，妆容可本色一些，以更多表现天然姿色；肤质不够完美的，妆容应重一些，以遮盖你的皮肤问题。室外光线充足，使用的粉底尽量和肤色接近，不宜使用过白的产品。

首先在做好补水护肤的基础上擦防晒霜。

户外妆粉底越薄越好，可以用液状粉底混和少许保湿乳液或隔离霜，薄薄涂在皮肤上。剧烈的户外运动时，可以用隔离霜代替粉底或粉蜜。

户外妆的重点在眼部和唇部。尽量不用粉质产品，如眼影，以免流汗后粉质脱落。描眉时，以咖啡色配铁灰色将眉毛不足部分填满就行。而眼影可以用毛质柔软的眼影刷把米黄、浅棕、淡绿、肉粉等色调，配合柔和的亮彩刷满上眼睑，让眼部看起来洁净而明亮。画眼线时最好选择防水眼线笔和眼线液，以防止因出汗或出油造成花妆。而眼线的色彩，除了常用的黑色、咖啡色之外，紫色、深蓝、古铜色等富有动感的颜色也可以试试。唇膏可以选用不易脱色的防水口红。

骑马、打球等会大量出油出汗的运动，只夹睫毛不刷睫毛膏，略施唇彩或润唇膏即可。

3. 牙齿：自信从洁白的牙齿开始

一口洁白的牙齿，给人清新、健康、干练的感觉，现代商务女性应更

多关注自己的牙齿。

◎科学保护

一天的早、中、晚都应刷牙，但不是所有商务女性都能做到中午也坚持刷牙，那么午餐后一定要漱口。建议轮流使用两支牙刷，这样另一只就能有时间完全风干，从而减少牙刷上细菌滋生的几率。想达到最佳的刷牙效果，有条件的话建议使用电动牙刷刷牙，并且在每颗牙齿上都花约5秒钟的时间。

当牙刷上的毛不再挺立时，就应换牙刷了，即使再节俭也应三个月换一次牙刷。为了我们的牙齿健康，这方面不要突然表现得很节约。超声波电动牙刷每半年更换一次刷头。

如果时间允许，最好能在每天早上，用食指套着湿的小毛巾上上下下、前前后后地按摩一会儿牙龈。这样能有效防止牙龈疾病。

◎清洁保护

即便我们很用心地刷牙，牙缝中还是会有残留物，刷完牙后最好能用牙线清除牙缝中的残留食物。不要用其他物品代替，有的人用牙签、火柴棒，我见过有人甚至用订书针。这些都对牙龈不好。

选牙刷时，尽量挑可以清洁舌胎的，以方便清除藏匿在舌胎上的细菌及毒素，这样有利于牙齿健康。

尽量别用牙齿咬坚硬物品，也少用牙磕瓜子。否则，天长日久之后，对牙齿就会有难以弥补的损伤。有的人门牙有凹凸不平的情况，往往都是磕瓜子形成的“瓜子牙”。

口气不清新时最好用漱口水来漱口。如果不是应急，尽量不要用嚼口香糖的方式清新口气。

最好每半年做一次专业的口腔清理来防止牙斑。还应定期洗牙来清除牙石、预防牙龈炎。如果出现牙龈痛、牙龈流血、长时间口臭、牙齿松动，都是牙龈炎的征兆，应该看医生了。