

智慧人生高品味 | 成功价值大超越

大智慧成功方案教程

礼仪的规范

—— 公关遵循的礼节

罗哈德 / 主编

== PROTOCOL ==



拿破仑·希尔说：“世界上最廉价而又能得到最大收益的一项特质，那就是礼节。”阿尔伯特·哈伯德说：“从待人以礼的角度出发，你付出多少，就会收获多少。”

The Wisest Strategy of success

吉林音像出版社
吉林大学出版社

《中国礼仪全书》 中国礼仪文化丛书

大智慧成就大事业

礼仪的规范

——公共场合的礼节——

张其成 / 主编

PROTOCOL



张其成 著
《礼仪的规范》 中国礼仪文化丛书
中国文联出版社

The Minimal Strategy of Success

张其成 著

大智慧成功方案教程

礼仪的规范

—— 公关遵循的礼节 ——

罗哈德 / 主编

PROTOCOL



图书在版编目(CIP)数据

大智慧成功方案教程/罗哈德主编. —长春:吉林大学出版社, 2005. 8

ISBN 7-5601-2857-2

I. 大... II. 罗... III. 成功—教育方案 IV. G·363

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 081201 号

大智慧成功方案教程

礼仪的规范

(全 20 册)

罗哈德 主编

吉林音像出版社

吉林大学出版社

三河德隆彩印包装有限公司

新华书店发行 各地新华书店经销

开本:850×1168 毫米 1/32 印张:160 字数:5000 千字

2004 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 2 次印刷

印数:1—3000

ISBN 7-5601-2857-2/G·363

全套 20 册 定价:560.00 元(本册 28.00 元)

(本书如发现印装质量问题请直接与承印厂调换)

THE WISEST STRATEGY OF SUCCESS



目 录

CONTENTS

仪表礼仪

服饰礼仪	3
职场男性服饰要求	7
职业女性服饰要求	16

语言礼仪

交际语言艺术	39
介绍礼仪	51
学会倾听和赞美	57

THE WISEST STRATEGY OF SUCCESS



目 录

CONTENTS

公共礼仪

公共场所礼仪	71
出行礼仪	82
拜访与待客礼仪	90
观看演出礼仪	98

职场礼仪

办公室工作礼仪	103
日常工作礼仪	115
名片的礼仪	128
握手的礼仪	132

THE WISEST STRATEGY OF SUCCESS



目 录

CONTENTS

商务礼仪

商务接待与拜访礼仪	137
商务谈判礼仪	140
邀约礼仪	152
会议礼仪	160
商务招待礼仪	167
商务宴会礼仪	170
销售礼仪	180



仪表礼仪



THE WISEST STRATEGY OF SUCCESS

服饰礼仪

服饰，是仪表的重要部分，它包括服装和饰物两方面，是人际交往中的主要视觉对象之一。在人的交往中，服饰会直接反映出一个人的修养、气质与情操，一直被认为是传递人的思想、情感等非文化心理的“非语言信息”。在一定程度上，它体现了不同民族的文化特性和不同社会的民俗风情。

现代社会最流行的服务礼仪是服饰的 TPO 原则。

TPO 是西方人提出的服饰穿戴原则，分别是英文中时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion）三个单词的缩写。此原则要求人们在着装时以时间、地点、场合三项因素为准。

时间原则

时间既指每一天的早、中、晚三个时间段，也包括每年春夏秋冬的季节更替，以及人生的不同年龄阶段。时间原则要求着装时考虑时间因素，做到随“时”更衣。

通常，早晨人们在家中或进行户外活动，着装应方便、随意，可以选择运动服、便装、休闲服。

工作时间的着装，应根据工作特点和性质，以方

仪
表
礼
仪



便于工作、庄重大方为原则。

晚间的宴请、舞会、音乐会之类的正式社会活动越来越多，穿着应讲究一些，以晚礼服为宜。

服饰应当随着一年四季的变化而更替变换，不宜标新立异、打破常规。

夏季以凉爽、轻柔、简洁为着装格调。

冬季应以保暖、轻便为着装原则，避免臃肿不堪，也要避免要风度不要温度，为形体美观而着装太单薄。春秋两季的选择更大更宽松一些。

着装时不能忘记自己的年龄。老年人应当追求素洁，中年人应当追求稳重，青年人应当追求活泼。

地点原则

地点原则代表地方、场所、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，才能获得视觉和心理上的和谐美感。

比如，穿着只有在正式的工作环境才合适的职业装去娱乐、购物、休闲、观光，或者穿着牛仔服、网球裙、运动衣、休闲服进入办公场所和社交场地，都是与环境不和谐的表现。

场合原则

不同的场合有不同的服饰要求，只有与特定场合的气氛相一致、相融洽的服饰，才能产生和谐的审美效果，实现人景相融的最佳效应。

在庄重场合，比如参加会议、庆典仪式、正式宴

会、商务或外事谈判、会见外宾等隆重庄严的活动，服饰应当力求庄重、典雅，凡是请柬上规定穿礼服的，尽量按规定穿戴。

在正式场合穿着应严格符合穿着规范。比如，男子穿西装，一定要系领带，西装里面有背心的话，应将领带放在背心里面。西服应熨得平整，裤子要熨出裤线，衣领袖口要干净，皮鞋要锃亮等。女子不宜赤脚穿凉鞋，如果穿长统袜子，袜子口不要露在衣裙外面。

在欢度节日或纪念日、结婚典礼、生日纪念、联欢晚会、舞会等喜庆场合，服饰可以鲜艳明快、潇洒时尚一些。

除了以上三项服饰要求，还要求：

服饰与形体肤色协调

人的身材有高矮之分、胖瘦之别，肤色有深浅之差，这是上天赋予的，我们不能选择，但我们可以选择服饰的质地、色彩、图案、造型工艺，引起别人的各种错觉，达到美化自身的目的。比如说，胖子穿横条衣服更会显得肥胖，而穿紧身衣服可显得清秀。身材矮小者适宜穿造型简洁、色彩明快、小花型图案的服装。脖子短的人穿低领或无领衣可以使脖子显得稍长。

中国人的皮肤色大致可分为白净、偏黑、发红、黄绿和苍白等几种，穿着必须与肤色在色彩上相协调。

肤色白净者，适合穿各色服装；肤色偏黑或发红者，忌穿深色服装；肤色黄绿或苍白的人，最适合穿浅色服装。

服饰的色彩哲学

色彩因其物理特质，常对人的生理感觉形成刺激，诱发人们的心理定势和联想等心理活动，此外还具有某种社会象征性，许多色彩象征着某种性格、情感、追求等等，例如：

黑色，象征神秘、悲哀、静寂、死亡，或者刚强、坚定、冷峻。

白色，象征纯洁、明亮、朴素、神圣、高雅、冷淡、空虚、无望等。

黄色，象征炽热、光明、庄严、明丽、希望、高贵、权威等。

大红，象征活力、热烈、激情、奔放、喜庆、福祿、爱情、创新等。

粉红，象征柔和、温馨、温情等。

紫色，象征高贵、华贵、庄重、优越等。

橙色，象征快乐、热情、活动等。

褐色，象征谦和、平静、沉稳、亲切等。

绿色，象征生命、新鲜、青春、新生、自然、朝气等。

浅蓝，象征纯洁、清爽、文静、梦幻等。

深蓝，象征自信、沉静、平稳、深邃等。

灰色是中间色，可象征中立、和气、文雅等。

服饰配色包括同类配色和衬托配色。同类配色指相同的颜色进行组合搭配，一般是下浅上深，内浅外深，或者相反。

一般来说，黑、白、灰三色是配色中的最安全色，最容易与其他色彩搭配和谐。

如果单从色彩本身而言，同类色相配或近似色相配使人看着顺眼、舒适、平和；而大胆、创新的搭配则是强烈色相配或是对比色相配，使人看上去醒目、与众不同。不同的色彩搭配所产生的效果也会截然不同。因此，你必须根据不同的场合需要，来选择适当的色彩搭配方法。

职场男性服饰要求

西装的选择

西装不需要准备太多，不过布料质量一定要上乘，而且穿起来要合身好看才行。

要跟随短暂的流行（不管双排钮扣、单排钮扣，或是夹克背后没有开叉；打褶或没有打褶的长裤；剪裁讲究的衣肩或软性衣肩设计）。看看你夹克的翻领，

如果宽领已流行了五年，而你一直穿窄领的，请考虑买一些新的西装，或考虑订制一件窄领的衣服。

西服面料以纯毛和混纺制品为宜，它四季皆宜而且不易起褶。棉的灯芯绒和毛葛可以在较冷的季节穿。颜色可以选择藏青色、灰色或铁灰色。

如果你不是身材瘦小的人，最好穿深红色系的西装，不要穿花样繁多和色彩鲜艳的服饰。而且，穿单排纽扣的西装会比穿双排的看来瘦许多。

要看西装面料的抗皱性，可将布料攥在手里，然后放开看是否起皱，好的面料是不会有褶的。西装不穿时要用衣架挂起来，这样才不会变形，才能穿得持久，穿起来好看，西裤在每次洗好后，要把它烫平。

领带的选择

在比较正式的社交场合，穿西装应系领带。领带有温莎式、半温莎式和四合一几种打法。面料以真丝为最优。

领带的长度要适当，以达到皮带下缘为宜。如果穿毛衣或毛背心，应将领带下部放在毛衣领内。系领带时，衬衣的第一个纽扣要扣好，如果佩带领带夹一般在衬衣的第四五个纽扣之间。

花纹领带很多，最常见的是斜条图案领带。实际上，领带上的图案是有意义的，比如：碎花代表体贴，圆点代表关怀，方格代表热情，斜纹代表果断。

穿晨礼服时，一般系的是黑色、白色、银色的条纹领带。如果想打扮得漂亮一些，可以系白条纹领带，也可以系带条花纹的蝶形宽领带。

穿燕尾服时系白底领带，晚宴服系黑底领带，同时还要考虑形状变化。领结有蝴蝶展翅的蝶形，有尖部折成尖蝶形的，有棒状的蟹形。如果坐在比较随便的席位上，带十字领结也可以。

与黑色西服相配的领带，白色为喜庆事，无花纹纯黑色为吊唁事。

在灯火辉煌的夜晚，多半要系白花纹领带才会更加引人注目。

除宝蓝色西服外，黑色领带几乎可以同任何颜色的西装搭配。一般来说，黑西装、白衬衫，应选灰、蓝、绿色领带；灰西装、白衬衫，宜选灰、绿、黄色领带；深蓝色西装、白色或明亮的蓝色衬衫，可以选择蓝色、灰色、黄色领带。

另外，高高的人应该系上超大的领带，大块头的人必须打比较宽的领带。当你穿款式或色调比较突出的西装，应该搭配样式最保守的领带；但是穿很保守的暗色西装，就应该配上色彩明亮或样式活泼的领带。

衬衫的选择

穿西装一定要配上带领的衬衣，而且必须是长袖的，这样，衬衫袖口才会从上衣袖口处露出 $\frac{3}{5}$ 到 $\frac{5}{8}$

英寸。

白色的衬衣配上深色的西装，花衬衣配上单色的西装，单色衬衣配条纹或带格西装比较合适；方格衬衣不应配条纹西装，条纹衬衣同样不要配方格西装。

男性在办公室中穿的衬衫，颜色以单色为理想选择，白色是最佳也是最安全的选择，浅蓝色也可以，不宜穿淡紫色、桃色、格子、圆点和宽条纹的衬衫，面料最好以纯棉为主。

鞋袜的选择

鞋的选择

正规的服饰礼仪必须衣裤鞋全齐才算完美。如果你只是服装专家，这还是不够的。好鞋，穿在脚上不只是舒服，也可增强信心。因此，皮鞋行业里流传着“脚上无鞋穷半身”的说法。

在正式或半正式场合，男性一般着没有花纹的黑色平跟皮鞋，女性一般着黑色半高跟皮鞋。露脚趾的皮凉鞋是绝对禁止在礼仪场合穿着的。旅游鞋、布鞋、各式时装鞋与正规的礼服也是不相配的。在欧美国家，正规场合如会议、谈判会、舞会、庆典、拜访或接待重要的宾客等等是不允许穿凉鞋的，否则，会被认为缺乏教养、不懂礼貌。这一点，似乎已经成为国际交往中通用的规矩。不论何种样式、何种颜色的皮鞋，在礼仪场合，都必须保持面光亮明净，这一点很重要。