

全国中等职业技术学校  
市场营销专业教材


QUANGUO ZHONGDENG ZHIYE JISHU XUEXIAO  
SHICHANG YINGXIAO ZHUANYE JIAOCAI



# 商务礼仪

人力资源和社会保障部教材办公室 组织编写

SHANGWU LI

 中国劳动社会保障出版社

全国中等职业技术学校市场营销专业教材

# 商务礼仪

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

主编 姜倩

中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/姜倩主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2014  
全国中等职业技术学校市场营销专业教材  
ISBN 978-7-5167-1107-1

I. ①商… II. ①姜… III. ①商务-礼仪-中等专业学校-教材 IV. ①F718  
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 104457 号

### 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

\*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 9 印张 139 千字

2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

定价: 16.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版  
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

# 前 言

近年来，随着我国经济和社会的发展，用人单位对营销人员的能力提出了更高的要求。为适应这一变化，培养更加适合企业需求的中级营销人才，我们组织了一批教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业的专家，在充分调研的基础上，对现有市场营销专业教材进行了修订和补充。

本次修订后出版的教材包括：《市场营销（第三版）》《网络营销（第二版）》《商务谈判实务（第二版）》《现代企业管理基础知识（第三版）》。在修订教材的同时，我们还针对教学实际需求，新开发了《市场营销财务基础》《商务法律应用》《商务礼仪》《客户关系管理》《商品知识》《消费心理及行为分析》《推销实务》《店铺陈列》《店铺促销》《连锁经营与管理》《家电营销》等教材。

本次教材修订（开发）工作的重点主要体现在以下几个方面：

第一，突出教材的实用性。根据学校教学和企业岗位要求，补充了多种专业技能课教材，使教材体系更加完善。根据营销员、营业员（中级）国家职业标准的相关要求，结合营销工作实际，调整了相关教材的结构和内容。本着“学以致用”的原则，设置技能训练环节，突出对学生实际操作能力的培养。

第二，突出教材的先进性。教材的修订（开发）紧密结合学校教学改革实践，融入先进的教学理念和教学方法，如案例教学、任务驱动教学等。同时，在教材中尽可能多地体现营销工作中的新理念、新知识、新方法。

第三，突出教材的可读性。在教材编写上，力求文字表达通俗易懂，并较多地采用以图代文、以表代文的表现形式，以降低学生的学习难度。在栏目设计上，充分考虑学生的认知规律，设置“案例导读”“想一想”“做一做”等栏目，以激发学生的学习兴趣。

本套教材的编写工作得到了广东、江苏、上海、河南、黑龙江等省、直辖市人力资源和社会保障部门、教育部门及一批中等职业技术学校的大力支持，教材编审人员做了大量的工作，在此我们表示诚挚的谢意。

人力资源和社会保障部教材办公室

2012年4月

# 简 介

本教材根据人力资源和社会保障部职业能力建设司颁发的市场营销专业教学计划和教学大纲编写。

本教材介绍了商务活动所必需的礼仪，具体内容包括：商务形象礼仪、商务交往礼仪、商务口语交际礼仪、商务办公礼仪、商务活动礼仪等。教材中知识点的讲解以实用、够用为原则，针对性强，通俗易懂。每章后设计有思考题和实践操作题，帮助学生巩固和灵活应用所学知识。

本教材由姜倩任主编，魏秋霞任副主编，刘建华、王斯静、周丹娜参加编写。

# 目 录

绪论 .....	1
<b>第一章 商务形象礼仪 .....</b>	<b>4</b>
第一节 商务仪容礼仪 .....	4
第二节 商务仪表礼仪 .....	14
第三节 商务仪态礼仪 .....	27
<b>第二章 商务交往礼仪 .....</b>	<b>40</b>
第一节 商务会见礼仪 .....	40
第二节 商务接访礼仪 .....	49
第三节 商务用餐礼仪 .....	58
第四节 商务馈赠礼仪 .....	70
<b>第三章 商务口语交际礼仪 .....</b>	<b>79</b>
第一节 商务语言礼仪概述 .....	79
第二节 商务社交语言礼仪 .....	85
第三节 商务销售语言礼仪 .....	89
<b>第四章 商务办公礼仪 .....</b>	<b>100</b>
第一节 办公室公共区域礼仪 .....	100
第二节 商务电话礼仪 .....	103

<b>第五章 商务活动礼仪</b> .....	109
第一节 工作会议礼仪 .....	109
第二节 专题会议礼仪 .....	114
第三节 签约和庆典礼仪 .....	129

# 绪 论

在市场经济逐步深入发展的现代社会，各种商务活动日趋繁多，作为商务行为规范的商务礼仪也越来越受到商务人士和企业的重视。对个人而言，注重商务礼仪可以展现个人的内在修养，推动商务活动顺利进行。从企业的角度来说，注重商务礼仪可以提升企业形象，提高企业的经济效益和社会效益。

## 一、礼仪和商务礼仪的含义

礼仪是人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，且以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。它具体地表现为礼貌、礼节、仪式、仪表等。

商务礼仪源于一般礼仪，是指从事商业活动的商务人员在商业交际活动中，为了塑造良好的个人形象和企业形象而需遵循的表达相互尊重和友好的礼仪规范或行为准则。商务礼仪是人们在商务活动中长期形成的惯用形式和行为规范，用来约束日常商务活动的方方面面。

## 二、商务礼仪的基本特征

### 1. 规范性

商务人员在商务活动中的穿着打扮、言谈举止、待人接物等都必须遵守规范，做到有礼有节。商务礼仪的规范性使礼仪的实施易于落实到实处，也便于通过专门训练达到预期的效果。

### 2. 对象性

商务礼仪的对象性是指商务人员根据对象的不同施以恰当的礼仪。因此，商务人员需要了解各个国家、各个民族、各种场合、各种礼仪对象的



差异，防止出现失礼的现象。

### 3. 技巧性

商务礼仪具有很强的可操作性，在应用中要把握分寸和层次，有所为、有所不为。有所为是高标准、高要求，而有所不为是比较容易做到的。对于度和层次的把握，在具体运用中有很多方法和技巧，这些方法和技巧是可以通过学习来掌握的。

### 4. 变化性

商务礼仪的规范会随着社会的发展和时代的变迁而不断地发展更新。一是社会的进步会促使商务礼仪不断地发展和完善；二是随着经济全球化的不断深入，各国文化相互影响，赋予了商务礼仪新的内容。商务礼仪表现形式总是不断变动的，简洁、实用、文明的礼仪活动形式是商务礼仪的发展趋势。

## 三、商务礼仪修养

一个人精神面貌的塑造，在很大程度上取决于其思想境界、道德情操和文化素养等内在修养。因此商务人员在学习礼仪行为规范的同时，应注重自己的内在修养，不断地充实自己，以提高自身的礼仪水平。

商务礼仪修养是指人们为了达到社交目的，按照一定的礼仪规范要求，结合自己的实际情况，在礼仪品质、礼仪意识、礼仪实践等方面所进行的自我修炼和自我改造。商务礼仪修养的内涵主要表现在以下几个方面：

### 1. 思想道德修养

道德是礼仪的根基。在加强自身礼仪修养的同时，必须提高道德修养，以高尚的道德修养作为礼仪修养的基础，不断陶冶自己的情操，只有这样才能使自己的礼仪水平得到提高。

### 2. 文化修养

具有深厚文化修养的人，在商务活动中能周密思考问题、透彻分析问题、妥当处理问题，能做到反应敏捷、语言流畅、自信稳重，从而产生很强的吸引力。反之，文化修养差的人，在商务活动中易表现出缺乏自信，或者给人狂妄、浅薄的印象。

### 3. 美学、艺术修养

现代礼仪要求人们用一系列行为道德规范去支配自己的言行，做到心

灵美与外在美的统一。借鉴和运用美学原理，从美学艺术作品中获得美的熏陶和情感的升华，可以使自己的思想得到启迪，从而美化生活、美化环境、美化人与人之间的关系。

#### 4. 职业道德修养

职业道德即人们在从事职业活动时，从思想到行为应该遵守的道德规范，以及与之相适应的道德观念、道德情操和道德品质等。礼仪修养与职业道德是密不可分的，职业道德规范的基本要求也很好地体现了礼仪修养的基本精神和原则，如职业道德中的“热情友好、宾客至上”“文明礼貌、优质服务”“真诚公道、信誉第一”等。

#### 5. 心理素质修养

人的交往活动是通过心理活动来实现的，受到心理特征和心理过程的制约。所以，人们在提高自身的礼仪修养的同时，还必须善于发现和改正自身性格上的弱点和缺陷，努力培养完善的性格和良好的心理素质。

总之，要想拥有良好的商务礼仪修养，必须有意识地进行学习，并持之以恒地加以实践、积累，同时加强道德、文明、艺术修养，自觉地规范自己的行为举止，最终形成良好的商务形象。

# 第一章

## 商务形象礼仪

商务形象是商务人士的第一张名片，是自身专业形象及气质的重要外在表现。本章将从仪容、仪表、仪态等方面介绍商务形象礼仪，讲解当今商务形象礼仪的基本知识，以及进行形象设计的一般方法。

### 第一节 商务仪容礼仪

仪容主要是指一个人的容貌。就个人的整体形象而言，容貌反映了一个人的精神面貌、朝气和活力，是传递给所接触对象感官的最直接、最生动的第一信息。商务人员仪容礼仪的最基本要求是庄重、简洁、大方。

#### 一、仪容的清洁

仪容的清洁是一个人仪容美的最基本条件。一个蓬头垢面的人，即使五官再美，给人的感觉也是不美的。

##### 1. 面部的清洁

如何洗脸才能做到真正的面部清洁？下表中介绍了正确的洗脸方法。

正确的洗脸方法

步骤	图示	方法	注意要点
第一步：用温水湿润脸部		温水湿润既能保证毛孔充分张开，又不会使皮肤的天然保湿油分过分丢失	忌用冷水、热水洗脸

续表

步骤	图示	方法	注意要点
第二步：使洁面乳充分起沫		将洁面乳先放在手上充分打起泡沫，从皮脂分泌较多的额头中心，鼻翼、鼻梁两侧、嘴巴四周和下巴开始清洗	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 洁面乳的量不宜过多，面积有硬币大小即可</li> <li>2. 如果洁面乳不充分起沫，不但达不到清洁效果，还会残留在毛孔内引起青春痘</li> <li>3. 别忘了发际周围、脖颈、下巴底部、耳下位置的清洁</li> </ol>
第三步：轻轻按摩		轻轻地由内侧向外侧打圈按摩	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用指腹按摩，不可用指尖接触皮肤，也不可太用力，否则会产生皱纹</li> <li>2. 按摩次数大约为 15 下，让泡沫遍及整个面部</li> </ol>
第四步：清洗洁面乳		用湿润的毛巾轻轻按在脸上，反复几次直至清除掉洁面乳	忌用毛巾用力地擦洗，否则会伤害皮肤
第五步：检查发际		检查发际周围、脖颈、下巴底部、耳下是否有残留的洁面乳	残留的洁面乳容易使发际周围长痘痘
第六步：用冷水擦洗		用双手捧起冷水擦洗面部 20 下左右，同时用蘸了凉水的毛巾轻敷脸部	冷水擦洗既能使毛孔收紧，同时又能促进面部血液循环

商务人员的仪容清洁应注意以下几点：

(1) 面部干净清洁、无汗渍。

- (2) 面部要保养好，不能有疮破。
- (3) 男性对于不雅的体毛，如鼻毛、耳毛、胡须等应予以修剪。
- (4) 可根据自己皮肤的特点采取相应的护理方法，以弥补自身的不足，如下表所示。

各类皮肤的特点及其相应的护理方法

特点 类型	毛孔情况	光泽度	出现问题	相应的护理方法
油性	粗大	好	易长暗疮、黑头、白头和螨虫	洗脸时在热水中加入几滴白醋，能有效地清洁皮肤上过多的皮脂、皮屑和尘埃，使皮肤显得光洁美观，并减轻毛孔堵塞
干性	细小	差	易脱屑、长皱纹和斑点	将玫瑰花瓣浸泡水中，加入几滴蜂蜜，沾湿面部，用手拍打至干燥，每晚2~3次，能滋润面部，使之光滑细腻
中性	均匀	正常	易随季节变化而变化	晚上用冷水洗脸后，再用水蒸气蒸脸片刻，然后轻轻抹干
混合性	T字部位粗大、面颊细小	一般	T字部位易长暗疮、黑头、白头和螨虫，面颊易脱屑、长皱纹和斑点	洗脸时，在出油的部位多洗一次。应分区做面膜，T字部位用清爽的面膜，干燥部位用保湿、营养面膜

## 【体验馆】

想知道你的皮肤类型吗？不妨选择一种最方便的方法测试一下，以便在日常生活中更好地护理你的皮肤。

1. 观察法：根据各类皮肤特点用肉眼观察判定。

2. 擦拭法：在早上未洗脸前，用纸巾擦拭面部（先擦T字部位，再擦面颊）看“黄色颗粒”的多少来判定。整体都多——油性，T字部位多而面颊少——混合性，整体都少——干性。

3. 洗脸法：用冷水洗脸，从紧绷感来判定。30分钟紧绷感消失——混合性，20分钟紧绷感消失——油性，40分钟紧绷感消失——干性。

我选用的皮肤测试方法是\_\_\_\_\_，我的皮肤类型是\_\_\_\_\_。

我的皮肤护理方案是：\_\_\_\_\_。

## 2. 口腔的清洁

商务人员的口腔清洁应注意以下几点：

(1) 牙齿无异物。坚持“三、三”制，即每日三餐后的三分钟内要漱口刷牙，既保证牙齿口腔的卫生健康，又能够避免食物夹在牙齿的缝隙中。如有异物塞牙，不可当众剔牙。

(2) 牙齿洁白。尽量养成不吸烟、不喝浓茶的习惯，以免牙齿变黄变黑。若牙齿出现变黄变黑的情况，可选择到医院洗牙洁白。

(3) 口腔无异味。养成早晚刷牙的习惯；不暴饮暴食，多吃清淡食物，忌油腻和辛辣，戒烟酒；工作之前不吃葱、蒜、韭菜等食物；与人近距离交谈，应用手掩盖；若口腔有异味时，可用牛奶、口香糖、话梅减少口腔异味。

### 【知识卡片】

#### 引起口腔异味的主要原因

- 食物残渣长期积存在口腔内，在细菌的作用下发酵腐败分解，产生难闻的气味。
- 牙周疾病、龋齿造成异味。
- 患有消化道疾病，如缺乏胃动力、消化不好。
- 有些处于青春发育期的女性，卵巢功能不全，性激素水平较低，口腔组织抵抗力下降，容易感染病菌而产生异味。
- 心理压力过大，消化不良，尤其是唾液分泌减少，导致口干。
- 急性上火引起的。
- 饮食不当引起的，如吃葱、蒜、韭菜等食物。

## 3. 手的清洁

手能够体现一名商务人员的修养、卫生习惯和对生活的态度。因此，商务人员平时应注意以下几点：

- (1) 指甲应修剪整齐，但不可当众修剪。
- (2) 工作时指甲不宜涂抹彩色指甲油。
- (3) 不可啃指甲，更不可当众咬手指。
- (4) 保持指甲的清洁，不可在他人面前抠藏在指甲缝里的污垢。

## 4. 头发的清洁

清洁的头发不仅能表现出一名商务人员的修养、卫生习惯和对生活的态度，还能表现出风度气质。因此，商务人员平时应注意以下几点。

(1) 无异味、无异物（无头屑）、不染色彩亮丽的头发。

(2) 经常梳洗。根据自己的发质，选择合适的洗发液进行梳洗，条件允许的话，应隔天洗一次头发，最长不应超过 3 天。夏季或经常进行户外运动及油性发质者应天天洗发。

(3) 定期修剪。男士的头发应半个月修剪一次，最长不应超过 1 个月。女士如果留的是短发，也不应超过 1 个月修剪一次。

## 二、仪容的美化

仪容美化也就是适度的化妆。俗话说：“先天不足后天补，三分长相七分打扮。”化妆是一种修饰，可强化皮肤和五官的优点，掩饰瑕疵。精致的化妆可以增添个人的魅力，在工作环境中，女性商务人员应适当地化淡妆，男性商务人员则应侧重于面部的清洁和保养。

### 1. 化妆的原则

(1) 日夜有别

白天自然光线强烈，化妆不宜过浓，化妆的重点是眼周、脸颊、唇部，粉底应淡薄透明，妆色明朗。夜晚光线暗淡，不易显露化妆的痕迹，因此，晚妆应考虑灯光下的效果，可以稍浓些。

(2) 四季有别

夏季出汗多，多穿淡色服装，宜淡妆。冬季通常着深色服装，可以稍浓些。春秋季着柔色服装，化妆恰当则显得春华秋实。

(3) 场合有别

商务人员在工作岗位上应该化淡妆，妆容要求清丽、素雅、简约。晚上参加晚宴或社交活动，应化浓妆。外出旅游或参加户外运动时，不可化妆。

### 2. 化妆的基本步骤

根据化妆的不同功能，化妆可分为基础化妆和重点化妆。基础化妆包括清洁、滋润、收敛、打底与扑粉等，是指整个脸面的基础敷色，基础化妆具有护肤的功能。重点化妆包括画眼影、画眼线、刷睫毛、涂鼻影、擦胭脂与涂口红等，是指眼、眉、鼻、颊、唇等部位的细部化妆。重点化妆

能增加容颜的秀丽并呈立体感。

化妆的基本步骤如下：洁面→涂收缩水（化妆水）→搽营养霜→打粉底→第一次定妆（涂干粉）→修眉和画眉→画眼影→涂鼻侧影→上腮红（擦胭脂）→第二次定妆（涂干粉）→上睫毛膏→涂口红。

### 3. 化妆的技巧

对不同的脸型，采用不同的化妆技巧，一方面可突出五官最美的部分，另一方面可掩盖或矫正不足的部分。具体方法如下表所示。

不同脸型的化妆

脸型	脸型的特点	化妆的技巧	化妆的重点
椭圆脸型	椭圆脸又称鸭蛋脸型、标准脸型。脸略长但丰满，下巴呈圆弧形。线条圆滑，给人以温柔、贤淑的感觉	化妆时应注意保持其自然形状，突出其可爱之处，不必通过化妆去改变脸型	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 胭脂：应涂在颧骨的最高处，再向上向外揉化开去</li> <li>• 嘴唇：除嘴唇唇形有缺陷外，尽量按自然唇形涂抹</li> <li>• 眉毛：可顺着眼睛的轮廓修成弧形，眉头应与内眼角齐，眉尾可稍长于外眼角</li> </ul>
长脸型	脸窄而长，颊下陷，脸型纵向感突出。给人抑郁和生硬的感觉，面部缺乏柔和感	化妆时应当着重于缩短脸长，增加脸宽的效果。在化妆时力求达到的效果应是：增加面部的宽度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 胭脂：抹在颧骨的最高处与太阳穴下方所构成的曲线部位，然后向上向外抹出。前端距离鼻子要远些</li> <li>• 嘴唇：可稍微涂得厚些。两颊下陷成窄小者，宜在此两部位敷淡色粉底成光影，使其显得较为丰满</li> <li>• 眉毛：位置不宜太高，眉毛尾部切忌高翘</li> </ul>
圆脸型	圆脸型给人可爱、玲珑之感	这种脸型是可可爱的，要修改成理想的椭圆形并不困难	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 胭脂：从颧骨一直延伸到下颌部，必要时可利用暗色粉底做成阴影</li> <li>• 嘴唇：可将上嘴唇涂成浅浅的弓形，不能涂成圆形的小嘴状，以免有圆上加圆之感</li> <li>• 眉毛：可修成自然的弧形，可作少许弯曲，不可太平直或有棱角，也不可过于弯曲</li> </ul>
三角脸型	额部较窄而两腮较阔，整个脸部呈上窄下阔状	化妆时应将下部宽角“削”去，把脸型变为椭圆状	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 胭脂：由眼尾外方向涂抹，两腮可用较深的粉底来掩饰</li> <li>• 嘴唇：唇角稍向上翘</li> <li>• 眉毛：宜保持自然状态，不可太平直或太弯曲</li> </ul>



续表

脸型	脸型的特点	化妆的技巧	化妆的重点
倒三角脸型	又称瓜子脸, 额部较宽大而两腮较窄小, 呈上阔下窄状	化妆时, 掌握的诀窍恰恰与三角脸相似, 需要修饰部分则正好相反	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 胭脂: 应涂在颧骨最突出处, 而后向上、向外揉开。如果是下巴特别尖小的人, 脸的下部要用浅色的粉底, 而过宽的前额宜用较深的粉底</li> <li>• 嘴唇: 宜用稍亮些的唇膏以加强柔和感, 唇形宜稍宽厚些</li> <li>• 眉毛: 应顺着眼部轮廓修成自然的眉形, 眉尾不可上翘, 描眉时从眉心到眉尾宜由深渐浅</li> </ul>
方型	双颊骨突出	化妆时, 要设法加以掩饰, 增加柔和感	<p>胭脂: 宜涂抹得与眼部平行, 切忌涂在颧骨最突出处。可抹在颧骨稍下处并往外揉开。可用暗色粉底调在颧骨最宽处造成阴影, 令其方正感减弱。下颧部宜用大面积的暗色调粉底造阴影, 以改变面部轮廓</p> <p>嘴唇: 可涂得丰满一些, 强调柔和感</p> <p>眉毛: 应稍阔而弯曲, 不宜有角</p>

#### 4. 化妆的注意事项

##### (1) 化妆色彩要与个人的内在气质相吻合

化妆的色彩要与个人的内在气质相吻合, 通常清纯可爱型要选择粉色系列的色彩, 忌浓妆和强烈的色彩; 高雅秀丽型可选择玫瑰或紫红色的色彩, 眼影尽量不用对比强烈的颜色, 以咖啡色、深灰色最合适; 浓艳妖媚型可选用热情的大红色, 眼影可采用强烈的对比色。

##### (2) 化妆色彩要与个人的肤色相吻合

化妆色彩要与个人的肤色相吻合。通常选择粉底时, 最好选择与肤色完全一致或比肤色浅一度的颜色, 不宜选太白或太暗、与自己肤色差异较大的颜色。选择腮红时, 若肤色较白, 宜选用粉红色系列; 若肤色较深, 应选用咖啡色系列, 使肤色看起来更健康。选择口红时, 若皮肤较黑, 宜选择浅色或含银光的口红; 若肤色较白, 可使用任何颜色的口红。

##### (3) 化妆色彩应与服饰的颜色相协调

化妆色彩应与服饰的颜色相协调, 通常着深色单一色彩的服装时, 可选择临近或同色系的彩妆搭配; 着黑、灰、白颜色的服装时, 可选择较鲜艳、较深、无银光的彩妆来搭配; 着红色系有花纹图案的衣服时, 可选择图案中的主要色彩或同色系但深浅不同的色彩来搭配; 着有花纹图案的衣