



现代会展经济与管理规划教材

会展

礼仪

潘月杰 主 编

李艳爽 副主编

清华大学出版社



北京交通大学出版社

现代会展经济与管理规划教材

会展礼仪

主 编 潘月杰
副主编 李艳爽

清华大学出版社
北京交通大学出版社
· 北京 ·

内 容 简 介

本书共 11 章,以会展活动中要求掌握的相关礼仪知识为背景组织编写内容,主要内容包括会展礼仪概述、会展人员的仪表礼仪、会展人员的着装礼仪、会展人员的见面礼仪、会展人员的言谈礼仪、会展人员的沟通礼仪、会议礼仪、会展仪式活动礼仪、宴请礼仪、社交活动礼仪、世界主要会展国与客源国的礼仪概述等。全书脉络清晰、循序渐进,与会展实践紧密结合,体现了较强的行业性和针对性。

本书可作为高等院校会展经济与管理专业学生的教材使用,同时也可作为会展从业人员的学习参考资料。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

会展礼仪 / 潘月杰主编. — 北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2011.8
(现代会展经济与管理规划教材)

ISBN 978-7-5121-0681-9

I. 会… II. ①潘… III. ①展览会-礼仪-教材 IV. ①G245

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 163467 号

责任编辑:张利军 特邀编辑:吕 宏

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京交大印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×230 印张:14 字数:314 千字

版 次:2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0681-9/G·150

印 数:1~3 000 册 定价:24.00 元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

《左传》有云：“礼，经国家，定社稷，序民人，利后稷者也。”孔子说：“不学礼，无以立。”礼仪教育在中华民族古代教育中曾占有极其突出和重要的位置。《仪礼》、《周礼》、《礼记》合称“三礼”，是我国古代最早、最重要的礼仪著作。崇尚礼仪是中华民族的传统美德，礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起着广泛深远的影响。礼仪所涉及的范围十分广泛，几乎渗透于古代社会的各个方面。

随着社会活动的发展，文明程度的提高，礼仪的内容和形式不断增容和变革，新的礼仪标准更加深入人心。随着中外经济文化交流的不断加强，西方先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活和经济的各个方面。礼仪体现着历史的传承性、地域的包容性和经久不衰的生命力。

会展礼仪正是在会展活动中形成和发展起来的礼仪应用的分支，是礼仪在会展经济活动领域的具体运用，是会展业发展的必然要求。会展从业人员掌握和应用会展礼仪知识，对提升自身形象、增强自身竞争力，展示会展企业的管理水平和文化氛围，以及提升会展企业的经济效益，促进会展行业的发展都起着至关重要的作用。

本书正是基于会展业发展的需要而编写，旨在为会展企业及其从业人员提供较为系统的、实用的现代礼仪规则、规范和技巧，是会展专业学生、会展企业和其他企业会展相关工作人员的良师益友。

与同类书籍相比，本书具有以下特点。

1. 内容丰富、针对性强

本书以会展活动中要求掌握的相关礼仪知识为背景组织编写内容，包括会展礼仪概述、会展人员的仪表礼仪、会展人员的着装礼仪、会展人员的见面礼仪、会展人员的言谈礼仪、会展人员的沟通礼仪、会议礼仪、会展仪式活动礼仪、宴请礼仪、社交活动礼仪、世界主要会展国与客源国的礼仪概述等 11 个主题内容，脉络清晰、循序渐进，力图结合会展业实际，体现较强的行业性和针对性。

2. 体例创新、形式新颖

本书大量引入知识链接，摘录与礼仪相关的内容和案例，使学习者开阔视野，开启心智。此外，适度穿插了具有现场感的图片，图文并茂，增强了可视性和吸引力。

3. 实用性突出、先进性强

本书淡化理论，突出应用能力的培养，强调会展实务活动中的礼仪规范和技巧。在编写中大量吸收了会展业发达国家在会展礼仪方面的一些成功经验，并将其有机地融入到各个章节之中，从而使全书具备了较强的先进性。

本书由潘月杰担任主编，李艳爽担任副主编。全书共11章，具体编写分工为：潘月杰负责编写第1、2、3、8、9、10、11章，李艳爽负责编写第4、5、6、7章。

本书在编写过程中参考的著述和引用的资料，未能逐一注明出处，在此深表歉意和谢意。由于水平有限，加之时间仓促，书中难免有遗漏或不足之处，敬请有关专家和读者斧正。

编 者
2011年8月

目 录

第 1 章 会展礼仪概述	1
1.1 礼仪的起源及含义	1
1.2 会展礼仪	4
思考题	7
第 2 章 会展人员的仪表礼仪	8
2.1 会展人员的个人卫生礼仪	8
2.2 会展人员的发型选择礼仪	10
2.3 会展人员的化妆礼仪	13
2.4 会展人员的表情礼仪	17
2.5 会展人员的举止礼仪	22
思考题	29
第 3 章 会展人员的着装礼仪	30
3.1 着装的原则	30
3.2 男士着装的礼仪	32
3.3 女士着装的礼仪	38
3.4 饰品的选择	41
思考题	45
第 4 章 会展人员的见面礼仪	46
4.1 会展人员的迎接礼仪	46
4.2 会展人员的称呼礼仪	47
4.3 会展人员的介绍礼仪	53
4.4 会展人员的握手礼仪	57
4.5 会展人员的名片礼仪	61
4.6 会展人员的乘车及引导礼仪	67
思考题	72
第 5 章 会展人员的言谈礼仪	73
5.1 交谈的基本要求	73
5.2 会展拜访礼仪	79
5.3 会展谈判礼仪	82
5.4 会展现场沟通礼仪	88
思考题	92

第6章 会展人员的沟通礼仪	93
6.1 会展人员的电话使用礼仪	93
6.2 会展人员的传真使用礼仪	100
6.3 会展人员的电邮使用礼仪	101
6.4 会展人员的文书礼仪	106
思考题	120
第7章 会议礼仪	121
7.1 会议组织礼仪	121
7.2 会议主持礼仪	133
7.3 参会礼仪	136
思考题	139
第8章 会展仪式活动礼仪	140
8.1 签字仪式礼仪	140
8.2 剪彩仪式礼仪	143
8.3 开业仪式礼仪	147
8.4 交接仪式礼仪	151
8.5 礼品馈赠礼仪	153
思考题	156
第9章 宴请礼仪	157
9.1 宴请的礼仪常识	157
9.2 中餐宴请的礼仪	161
9.3 西餐宴请的礼仪	167
9.4 日本料理宴请的礼仪	173
9.5 自助餐宴请的礼仪	175
思考题	177
第10章 社交活动礼仪	178
10.1 喝茶、喝咖啡的礼仪及鸡尾酒会的饮酒礼仪	178
10.2 参观访问礼仪	182
10.3 文化娱乐活动礼仪	184
10.4 体育活动礼仪	188
思考题	190
第11章 世界主要会展国与客源国的礼仪概述	191
11.1 亚洲主要国家的礼仪习俗	191
11.2 欧洲主要国家的礼仪习俗	199
11.3 美洲主要国家的礼仪习俗	208
11.4 大洋洲与非洲主要国家的礼仪习俗	214
思考题	216
参考文献	217

第1章 会展礼仪概述

【学习目标】 了解礼仪的起源；掌握礼仪及会展礼仪的含义；理解会展礼仪的特点、原则与作用。

【主要内容】 礼仪的起源、礼仪的含义、会展礼仪的含义、会展礼仪的原则。

1.1 礼仪的起源及含义

礼仪是人们在社会生活中经常提及的一个话题。一般来讲，它是人们在长期社会实践中形成的、约束和规范人与人交往的一种社会规范。在现代社会，礼仪已成为衡量个人素质、企业形象乃至国家文明程度的重要工具。会展业作为现代服务业的重要组成部分，是人际、组织交流的重要平台，对礼仪规范有着很高的要求。作为会展工作人员，如何能够使自己的言行举止符合现代礼仪，特别是会展礼仪的要求呢？首先要了解礼仪及会展礼仪的内涵和本质。

1.1.1 中国古代关于“礼仪”起源的探讨

中国素有“礼仪之邦”的美称，礼仪的历史源远流长。据有关学者考证，“礼”字在甲骨文中就已存在，“礼”字与“履”字相通，“履”即鞋子，它是指人们只有穿了合适的鞋子才能走路；延伸之意是人们的言行举止只有中规中矩，才能与他人进行交流与交往。有关礼仪的起源，古人也进行了探讨，归纳起来，大体有5种礼仪起源说。

1. 天神生礼说

“天神生礼说”是在中国原始社会末期诞生的一种观点。该观点认为，礼仪是上天形成

的，是冥冥之中主宰人类命运的万能神灵为了维持人们的生活秩序，而形成的一种社会规范。《左传》曰：“礼以顺天，天之道也。”意思是说，礼是用来顺乎天意的，人们顺乎礼的安排也就合乎“天道”。“天神生礼说”反映了在远古时期科学不发达的情况下，对礼仪的一种朴素认识。

2. 天地人一统说

“天地人一统说”是中国由奴隶社会向封建社会过渡时期兴起的一种观点。该观点认为，天地与人既有制约关系又有统一性，礼仪把天地人三者统一起来。它不仅强调礼仪是上天的安排，还强调礼仪在人们社会生活中的重要性，把礼引进到人际关系中来讨论，比单纯的“天神生礼说”有了很大进步。

3. 人性说

礼仪起源于人性是中国儒家思想的重要观点。儒家学派把“礼”和人性结合起来，认为“礼”起源于人的本性。孔子以“仁”释“礼”，一方面把“礼”作为处理人际关系的基本准则，另一方面把“仁”当做“礼”的心理依据。克己以爱人，就是“仁”；用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系，就是“礼”。

4. 调和矛盾说

“调和矛盾说”认为人性和环境之间是存在矛盾的，而解决矛盾的方法就是遵守礼仪规范。后代学者从孔子“克己复礼”的观点出发，强调“克己”和节制贪欲在社会生活中的重要性。为了避免这些矛盾和冲突，“止欲制乱”，防止发生坏事和不轨行为，于是圣人制礼。

5. 礼俗结合说

“礼俗结合说”是对礼仪起源更深入的探讨。“礼”在此与“理”相通，“理”是指事物的必然性的道理。人们为了正常生存和发展，根据面临的生存条件，制定出合乎人类生存发展必然性和道理的行为规范，就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的礼落到实处，使之与世故习俗相关，所以又有了礼起源于俗的说法。荀子说：“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”从理和俗上说明礼的起源。

1.1.2 西方关于礼仪起源的认知

1. 礼仪起源于风俗习惯

人是社会性动物，人们在相互交往的过程中，渐渐地养成了一些约定俗成的习惯。久而久之，这些习惯成为了人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为了人们交际交往固定的礼仪。1922年《西方礼仪集萃》一书问世，开篇中这样写道：外表上礼仪有无数的清规戒律，但其根本目的在于使世界成为一个充满生活乐趣的地方，使人变得平易近人。

2. 礼仪起源于法庭规定

西方,“礼仪”一词源于法语“etiquette”,原意是法庭上的通行证。古代法国为了保证法庭中各项程序活动的有序进行,将印有法庭纪律的通告证发给进入法庭的每个人,作为遵守的规矩和行为准则。后来“etiquette”一词进入英文,演变为“礼仪”含义,成为人们交往中应遵循的规矩和准则。

综观国内外关于礼仪起源的观点,认为礼仪起源于原始社会末期人们出于对神灵畏惧的祭祀活动。人们在祭祀过程中需要遵循一定的先后顺序、合理地摆放祭祀器皿和供品,同时还要举行一系列的仪式活动,这些方面的习惯久而久之慢慢地被固化下来,成了约束人们行为的重要规范。随着社会的进步,人们的生活也更加丰富,除了祭祀活动,政治活动、经济活动、文化活动也逐渐多了起来,在这些活动领域也形成了一些习惯,这些习惯慢慢沉淀就变成了礼仪。

1.1.3 礼仪的含义

1. “礼”和“仪”的词源含义

“礼仪”是“礼”和“仪”两个字的合成词,要真正理解现代礼仪的概念,首先要弄清“礼”和“仪”的含义。

“礼”的含义主要有4项:①礼物,如送礼、礼品;②表示敬意的通称,如敬礼、礼貌;③为表示敬意或表示隆重而举行的仪式,如婚礼、丧礼、典礼;④泛指社会生活中的某种社会规范和道德规范,如“齐之以礼”;朱熹语曰,“礼,谓制度品节也。”

“仪”的含义也有4项:①指人的外表,如仪表、仪态;②指形式、仪式,如仪式、司仪;③指典范、表率,如“上者,下之仪也”,礼仪小姐;④指礼物,如贺仪、谢仪。

2. 现代“礼仪”的含义

结合礼仪的起源和礼仪的词源,可以给礼仪下一个定义:礼仪是指人们在长期的社会交往活动中约定俗成的,尊重他人并美化自身的一系列行为规范和准则。这个定义有以下3层含义。

(1) 礼仪的本质是一种行为规范。一方面,礼仪与法律法规、道德、公众舆论一样,是一种社会行为规范,它对人们的言行举止、交往活动具有普遍的约束和规范作用,是评判组织与个人社会交往效果好坏的重要标准;另一方面,与国家法律法规相比,礼仪的规范作用不具有强制性,它主要靠人们的认识和自觉行为来实现。例如,在会展活动中工作人员的着装要遵循庄重、保守的礼仪规范,但这个规范往往不具有强制性,也会有人穿便装和休闲装。当然,这并不说明礼仪规范不重要,这样的穿着往往会让组织与个人形象产生负面影响,并进而影响到会展活动效果。

(2) 礼仪是人们在长期交往中形成的,而且是约定俗成的产物。礼仪规范具有历

史积淀性，它是人们长期社会活动的产物。礼仪的形式受到历史传统、风俗习惯、宗教信仰和时代潮流等因素的广泛影响。例如，在中国传统政务礼仪中，以左为尊是礼仪规范；但在西方商务礼仪中，以右为尊是礼仪规范。这反映出礼仪规范受历史传统的影响。

(3) 尊重他人和美化自身是礼仪的两个基本效果。一方面，礼仪可以体现出对他人的尊重，如在会展活动中，可以通过接待的高规格、座次的安排、仪式活动的设计、细致入微的服务等体现出对参会嘉宾的尊重和理解，从而密切和嘉宾的关系，促进其他商务活动的开展；另一方面，礼仪本身也能反映出东道主的管理水平和其工作人员的良好素质，从而达到美化自身、树立良好形象的效果。



【知识链接】

“是可忍，孰不可忍”与礼仪规范

日常生活中，气急败坏的人们常常说出“是可忍，孰不可忍”这句话。这句话的意思是说：如果这件事情能容忍，那还有哪件事情不能容忍！也就是说这是最不能容忍的事情。这句话出自《论语·八佾》。孔子谓季氏：“八佾舞于庭，是可忍，孰不可忍也！”《论语》中的季氏是春秋末期鲁国的新兴地主阶级贵族，也称季孙氏，世代为卿，权重势大，好几代都操纵着国家政权，鲁国国君实际上已在他们的控制之下。季氏不仅不把国君放在眼里，而且甚至自比天子。以当时宫廷的舞乐队来说，按制度是：天子八佾（八人为一行，叫一佾，八佾是八八六十四人）、诸侯六佾（四十八人），卿、大夫四佾（三十二人）。可是季氏却故意打破传统的礼仪规制，偏要设置64人的大型舞乐队。孔子是站在维护传统礼制的立场上，反对违反礼制的行为；所以他谈到季氏的时候，就愤怒地说：“八佾舞庭，是可忍，孰不可忍也！”因此，“是可忍，孰不可忍”这句话和礼仪规范有关，即违反礼仪规范的行为是最不可接受的行为，由此可见礼仪规范的重要性。

1.2 会展礼仪

会展礼仪是在会展活动中会展人员应遵循的行为准则和规范，它是礼仪在会展行业中的运用与发展。会展礼仪与一般礼仪的关系是特殊与一般的关系，它约束和规范的是人们在会展活动中的言行举止。

1.2.1 会展礼仪的特点

1. 会展礼仪是不断发展变化的

会展礼仪是在会展实务活动中形成与发展起来的,它会随着会展活动的变化而不断变化。例如,在改革开放前,中国的会展活动都是由政府举办的,会展活动无疑会受到政务礼仪的广泛影响。改革开放之后,越来越多的会议与展览具有了国际化特征,在会展礼仪上更多地参照和遵循国际惯例。会展礼仪不断发展变化的特点说明了会展礼仪不是一成不变的,它会随着社会大环境、会展的发展而不断发展,对会展礼仪的认识也要与时俱进。

2. 会展礼仪有趋同化趋势

会展礼仪是会展实践者与会展学者在会展活动实践中共同探寻和总结出来的一种行为规范,是会展有关各方共同认识的一种表达。随着会展活动范围的延伸,尤其是国际性会展活动的增多,原先由于地域和文化交流限制所形成的礼仪规范的差异正逐步弱化,共同遵守的会展礼仪形式增多,会展礼仪在更大范围内出现趋同化趋势。例如,在会展活动中,称呼礼仪的差异正在缩小,泛尊称(××先生、××女士)的称呼方式在许多国家基本上通用。

3. 会展礼仪强调实用

与政务礼仪、社交礼仪相比,会展礼仪在形式方面的内容相当简化,强调实用。例如,政府在迎接与接待上,政务礼仪有一套完整的繁文缛节,机场的接机仪式、广场阅兵、燃放礼炮的数量等都有严格的规范。在会展活动中也有迎接与接待,但形式就大大简化了。再如,在西方社交活动中,女士优先是一项重要的原则,如在门口,身边的男士当仁不让地要为女士开门,并请女士先进或先出。在会展活动中,就不会刻意强调女士优先的原则,而是强调效率和实用的原则,即谁方便谁开门的原则。由此可见,与其他礼仪形式相比,会展礼仪具有实用性的特点。

4. 会展礼仪具有严肃性

会展礼仪的严肃性是指会展礼仪虽然形式相对简单、仪式相对简化,但它对会展活动仍然具有很强的规范作用,不允许会展人员随意违背。例如,座次安排是会展活动中经常遇到的问题,乘车、召开会议、仪式活动、拍照、宴请等一系列活动都涉及座次安排。会展礼仪在这些方面对座次都作了清晰的规定。会展人员在会展活动中要认真地遵守这些规定,如果违反这些规范,可能会使客户无所适从甚至产生不满,从而使会展活动效果大打折扣。

1.2.2 会展礼仪的一般原则

1. 遵时守信的原则

遵时守信是现代礼仪的首要原则,也是会展礼仪的首要原则。该原则要求会展人员在与客户打交道的过程中,要有强烈的时间观念,交往过程中不迟到、不早退;答应客户的工作

按时完成，不拖延；不随便许诺，“言必行，行必果”，不失信于人。

2. 主客有别的原则

在会展活动中，一方面强调主人要尊重客人的意愿和习俗；另一方面也强调客随主便。这些都反映了主客双方在礼仪方面的要求是有差异的，这种差异性就体现了主客有别的原则。

3. 真诚相待的原则

礼仪中有许多形式方面的内容，虚情假意的客套也有许多形式方面的内容。礼仪和客套的区别在哪里？礼仪和客套的区别不在于形式，而在于会展人员从内心里对客户是否真诚、友善，能否做到以诚相待。真诚相待的原则是要求会展人员在实务活动中要能够真正地善待和尊重客户。

4. 热情适度的原则

中国人在人际交往中主张礼多人不怪，但在会展活动中，尤其是与国外客户打交道的过程中，对客户过分关心或干预过多，反而会令对方反感。因而在会展活动中，礼仪安排既要热情友好，又要尊重客户的个人尊严与独立自由，反对过分热情甚至谄媚。

5. 服务至上的原则

服务是会展人员的天职，礼貌、真诚、专业的服务是对会展人员的基本要求。礼貌服务就是要把对客户的热情友好恰当地表现出来，接待有三声、文明用语十字常说、热情要三到；真诚服务表现在对客户不撒谎、不虚伪、不骗人、不辱人；专业服务是指会展人员要掌握会展知识，提高服务技能，高效地为客户提供服务。



【知识链接】

现代商务礼仪的“3A原则”

“3A原则”又称为布吉尼理论，是美国学者布吉尼教授首先提出来的。“3A原则”是3个以A开头的英语单词，它有以下含义。

(1) 接受别人 (Accept) 的原则。客户永远是正确的，要宽以待人，不要麻烦客人，更不要让客人感到不舒服。例如，在与客户交谈的时候，除非是原则性的问题，否则不要贸然地打断对方；也不要轻易地补充对方；更不要随便地去更正对方。再如，乘车的座次，接受对方的意见，不要强迫对方。比如客户喜欢随意就坐，接待人员就不要强迫客户一定按照礼仪来。

(2) 重视别人 (Appreciate) 的原则。例如，在接待上超规格和超标准接待；在见面、交谈的时候使用尊称；在接电话的时候能够准确地确认并称呼对方。

(3) 赞美别人 (Admire) 的原则。适时适度地赞美对方也是人际交往中轻松获取别人好感而又简单易行的一种方法。例如，办公室的女同事刚做了一个发型，刚穿了一件新衣服，就应该适时地去夸奖，千万不要视而不见。再如，与客户沟通时，要学会讲“你讲得很棒，你讲得真好”。要学会时时地肯定对方，赞美对方。

1.2.3 会展礼仪的作用

1. 会展礼仪的规范作用

会展礼仪是会展人员在整个会展活动过程中应遵循的行为规范,是约定俗成的一种美好自身、尊重他人的惯用形式。会展人员可以规范组展工作人员、参展工作人员和观展群众的言行,减少他们之间的矛盾与冲突,促使他们更好地协作,提高工作效率,圆满地完成会展活动。

2. 会展礼仪的协调作用

在会展活动中,如果会展人员都能够自觉主动地遵守礼仪规范,按照礼仪规范要求自己,彼此之间就容易建立起信任关系,增进感情沟通,继而形成友善、良好的合作关系。反之,则会导致信任缺失、感情不和、沟通不畅,从而使合作关系受到影响甚至破裂。

3. 会展礼仪的宣传作用

在会展活动中,会展礼仪不仅能体现会展人员的良好素质与精神面貌,也能展示出会展企业的管理水平和文化氛围。会展企业和参展企业可以通过工作人员良好的仪表、优雅的言行举止,以及企业的礼仪活动向公众宣传企业的信誉与形象,以感召公众,使公众认同企业,产生信任与好感,提高企业在社会上的地位与声誉。



思考题

1. 礼仪与道德、社会舆论、法律这些社会规范相比,有什么异同点?
2. 礼仪与会展礼仪是什么关系?
3. 谈谈如何将礼仪的“3A原则”贯彻到会展工作实务中?
4. 从国家、企业和个人不同的层次上谈谈会展礼仪在会展实际工作中的作用。

第2章 会展人员的仪表礼仪

【学习目标】 了解仪表礼仪在人际交往特别是会展实务活动中的重要性；掌握会展人员在个人卫生、发型选择、化妆技巧、面部表情、举止动作方面的礼仪规范。

【主要内容】 个人卫生礼仪、发型设计原则、化妆技巧与禁忌、目光交流技巧、微笑的技巧、站坐走蹲等基本姿态礼仪规范、手势动作礼仪规范。

在人际交往中，存在着“首轮效应”。它是指在人际交往过程中，见面之初的3分钟甚至头30秒非常关键，它直接决定某人给交往对象留下的印象；而且这种印象一旦形成，容易形成定势，很难改变。首轮效应的形成在很大程度上依赖人的仪表。仪表通常是指人的外观、外貌，尤其是指人的容貌。仪表礼仪则是规范与约束人的外观、外貌方面的礼仪规范，具体包括个人卫生礼仪、发型礼仪、表情礼仪、举止礼仪、着装礼仪。会展人员在会展活动中，经常需要与陌生客户接触与交流，良好的仪容就变得非常重要，它会直接影响到客户对你的印象和整体评价。因此，会展人员要重视个人的仪表礼仪。

2.1 会展人员的个人卫生礼仪

清洁卫生是仪容美的基础。一个人容貌、身材再好，服饰再华贵，若蓬头垢面、满身异味，也很难给交往对象留下一个好的印象。个人卫生礼仪的基本要求是全身上下无异物、无异味。具体地说包括以下几个方面的内容。

2.1.1 头发的清洁卫生

头发是个人形象的制高点，在人际交往中最容易引起交往对象的重视，也是个人卫生的

重点。头发清洁要做到“三不原则”：不能有味，不能出绺，不能有头皮屑。会展人员工作强度大，经常要出入人员比较密集的活动现场，头发很容易出油、出头屑，应该养成定期洗发、勤洗发的习惯。头发较长的女士，还要注意头发的保养，避免头发干枯分叉。男士要注意头发造型，有条件应该坚持早上洗头，避免睡眠导致的头发变形。

2.1.2 面部的清洁卫生

面部清洁卫生是个人卫生礼仪的另一个重点。“素面朝天”在现代礼仪中并不提倡，不修面、不化妆是对交往对象的不尊重。面部清洁要做到以下几个方面。首先，清除附在面部的污垢、汗渍等不洁之物，要养成每日早晚洗脸的习惯。其次，脸上不能有异物。男士在会展活动中要注意修剪鼻毛和胡须，以保持面部的清洁。女士更要防止鼻毛过长，鼻毛迎风招展可大杀风景。再次，要定期对面部进行深度保养和维护。无论是男士还是女士，每天都要用适当的清洁剂（洗面奶、香皂、洗面膏等）进行洗脸，洗完脸后要使用必要的润肤产品。如果有条件，女士应该定期去美容场所进行面部的美容和保养。

2.1.3 口腔的清洁卫生

保持牙齿清洁，要坚持早晚刷牙。常规的牙齿清洁应做到：每天早晚要刷牙；每次刷牙时间不少于3分钟；三餐之后要漱口。口腔异味影响交际，会展人员在参加重要活动或接待重要客户之前，尽量避免进食带有强烈气味的食品，如韭菜、大蒜、臭豆腐等食物。必要时可以用口香糖来减少口腔异味，但应注意，在正式场合与人交谈时嚼口香糖是不礼貌的，应避免。

2.1.4 手的清洁卫生

在工作中，手起着重要作用。接待中，会展人员通过握手表示对客户的欢迎，用手来交换名片，也会经常用手给客户指示方向和传递资料，尤其是对女士而言，手被称为女士的第二张脸。手的清洁要做到：手上无汗渍；手上无异物；指甲要定期修剪，尽量不留长指甲；指彩不要太夸张。

2.1.5 身体的清洁卫生

会展人员要养成良好的卫生习惯，要求身体不能有异味。常常洗澡是必要的，尤其是参加重大活动之前一定要洗澡。如果有异味，应及时治疗，避免在工作场所引起交往对象的反感。会展人员尤其是女士，在工作中应尽量避免使用比较浓烈的香水，处处留香是失礼的。

行为。

2.1.6 鞋袜的清洁卫生

在个人卫生上,鞋袜的卫生往往被人们忽视。许多人在早上出门前花了较长时间用于洗漱、化妆、选配衣服,鞋子和袜子干净与否往往无暇顾及。其实鞋袜的干净与否往往最能反映一个人真实的个人卫生状况。会展人员应在头一天晚上把第二天要穿的鞋子打理好,清洁上油。另外要特别注意袜子的整洁和干净,首先袜子不能残破,其次袜子不能有异味,避免在一些特殊的场合造成尴尬,如有些餐厅进门需要脱鞋。

2.2 会展人员的发型选择礼仪

2.2.1 礼仪上对发长的规定

会展业作为现代服务业的一种,对其工作人员的发型要求是庄重保守,因此在发长上要遵循现代服务业的一般规定。男士发长的基本要求是:前发不掩额,侧发不掩耳,后发不及领。礼仪上更为准确的说法是:男士的发长应该介于0~7厘米,原则上从事会展工作的男士不能留光头,即头发等于零厘米;也不能长于7厘米,长于7厘米就相当于长发了。相对于男士而言,女士的发长自由度则较大,既可以剪短发,也可以留长发,但在发长方面应符合以下4个方面的规定。

(1) 女士发长不宜太长。从事会展工作的女士可以留长发,但发长不宜过腰。如果发长过腰,打理起来就不太方便,而且发型选择也受到限制。

(2) 女士额前的头发不宜过长,避免额前的头发挡眼影响工作。

(3) 在会展活动中不宜长发披肩。一头飘逸披肩的长发能够充分显示女士的性别魅力,但在会展工作中,工作人员需要展示的是个人的素质和能力,而不是性别魅力。

(4) 在正式场合长发要盘头定型。在会议开幕式、闭幕式、会议磋商、展览洽谈等正式场合,应该盘头定型,既不能长发披肩,也不宜简单挽发。

2.2.2 发型选择的协调技巧

发型对人的仪容具有很强的修饰作用,选择恰当可以彰显自己的优点,弥补自己容貌、身形的不足;选择不当则会暴露自己的缺点。发型选择要遵循有关的协调原则,具体来说有以下几点内容。