

系统性强、定位明确。丛书各教材之间联系密切，符合各个学校的课程体系建设，为学生构建了完整、牢固的知识体系。
 层次性强。各教材的编写严格遵循由浅及深、循序渐进的原则，采用以具体实例项目为单元的项目式编写方法，重点、难点突出，以提高学生的学习效率。
 先进性强。本套教材吸收最新的研究成果和企业的实际案例，使学生对当前专业发展方向有明确的了解。
 操作性强。教材重点培养学生的实际操作能力，并最大限度地将理论运用于实践中。本系列教材所选案例均贴合工作实际，以满足广大企业对汽车类专业应用型人才实际操作能力的需求，增强学生在就业过程中的竞争力。

MIANXIANG SHIERWU GAOZHIGUODUAN
 GUOHUAJIAOCAI QICHELEI



面向“十二五” 高职高专规划教材·汽车类

高等职业教育课程改革项目
 研究成果

汽车

营销礼仪实训

主编 石虹



YZLI0890117681



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

面向“十二五”高职高专规划教材·汽车类

汽车营销礼仪实训

主 编 石 虹



YZLI0890117681



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 提 要

本书是针对汽车营销活动过程中营销顾问的实际工作,按照汽车展厅销售流程而设计、编写的,共由10个模块构成。模块1为汽车营销人员的仪容、仪表礼仪,主要是通过训练使学员掌握汽车销售顾问仪容、仪表的礼仪要求,把握着装、化妆要领。模块2为汽车营销人员的仪态礼仪,主要是通过实训课程,对学员的基本站姿、坐姿、行姿、蹲姿、微笑、握手、鞠躬、手势等进行针对性的训练,达到展厅汽车营销人员的仪态要求。模块3为汽车营销人员的语言礼仪,主要是通过训练使学员在与顾客的交流中,语言表达自然、流畅;在向顾客介绍产品时能够达到亲切、友善、规范、标准的要求。模块4为汽车营销人员的电话礼仪,主要是通过训练使学员掌握拨打电话礼仪要求,完善自身的形象塑造。模块5~8为展厅接待礼仪、试乘试驾礼仪、交车礼仪及售后跟踪礼仪,主要是通过训练使学员掌握展厅顾客的接待、产品介绍、试乘试驾、交车、售后服务各环节服务流程及礼仪规范,力求达到强化礼仪基础知识的学习,全面提升学习者的实际操作和运用能力。模块9为求职面试礼仪,主要是通过训练使学员掌握求职面试技巧和礼仪规范,以便能够在未来求职面试中获得成功。模块10为汽车营销礼仪实训评价。

总之,学员可通过每个模块的实训实施方案,了解每个模块实训单元目标、实训进程安排、教学方法及活动形式等内容;在每个模块实训学员手册的帮助指导下,完成每个实训任务单上的任务,在进行综合训练的基础上,可提升自身的实际操作能力,并且获得对实训过程的考核评价。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

汽车营销礼仪实训 / 石虹主编. —北京:北京理工大学出版社, 2011.1
ISBN 978-7-5640-3993-6

I. ①汽… II. ①石… III. ①汽车—市场营销学—礼仪—高等学校:技术学校—教学参考资料·IV. ①F766

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第234773号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(总编室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京楠萍印刷有限公司

开 本 / 710毫米×1000毫米 1/16

印 张 / 9.5

字 数 / 158千字

版 次 / 2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

印 数 / 1~4000册

定 价 / 18.00元

责任校对 / 陈玉梅

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题,本社负责调换



△ 汽车营销礼仪实训

本教材是《汽车营销礼仪》的配套实训教材。这本教材紧扣高职高专人才培养目标的要求，在编写过程中充分汲取高职高专营销类专业教学改革成果，强化了汽车营销礼仪知识的掌握，并且进行了大量的调研，如走访汽车销售4S店，充分了解汽车销售顾问的职能及销售顾问岗位必备的技能。根据汽车4S店展厅营销人员工作的特点，按照汽车销售4S店销售流程这条主线，本教材设计了十个模块，即在汽车营销礼仪基本理论学习的基础上，对学习者的进行全方位、多角度的训练，从而全面提升学习者在汽车营销礼仪实际操作中的运用能力。我们相信本教材能够帮助学员：

1. 掌握汽车销售顾问仪容、仪表的礼仪要求并把握要领。
2. 掌握汽车销售4S店展厅汽车销售顾问仪态的礼仪要求，得体地展现品牌的形象。
3. 熟悉汽车销售4S店展厅销售流程各个环节的礼仪规范并掌握礼仪要领。
4. 掌握汽车销售顾问岗位求职礼仪要求并把握要领。

在本教材中采用了大量的图表、图片、典型案例，有助于提高学生的学习兴趣，增强学生的感性认识。这是一本提升汽车销售顾问技能的工具书。

本教材由石虹担任主编。

由于水平有限，书中难免出现疏漏和不妥之处，敬请广大读者提出宝贵意见，在此深表感谢。我们将不断学习和实践，逐步改善我们的工作。

编 者

目 录



△ 汽车营销礼仪实训

► 模块1 汽车营销人员仪容、仪表礼仪	2
1.1 汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训实施方案	2
1.2 汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训学员手册	3
1.3 汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训任务单	13
1.4 汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训评价	17
1.5 汽车营销人员仪容、仪表礼仪综合训练	18
► 模块2 汽车营销人员仪态礼仪	21
2.1 汽车营销人员仪态礼仪实训实施方案	21
2.2 汽车营销人员仪态礼仪实训学员手册	22
2.3 汽车营销人员仪态礼仪实训任务单	30
2.4 汽车营销人员仪态礼仪实训评价	42
2.5 汽车营销人员仪态礼仪综合训练	43
► 模块3 汽车营销人员语言礼仪	47
3.1 汽车营销人员语言礼仪实训实施方案	47
3.2 汽车营销人员语言礼仪实训学员手册	48
3.3 汽车营销人员语言礼仪实训任务单	54
3.4 汽车营销人员语言礼仪实训评价	59
3.5 汽车营销人员语言礼仪综合训练	60
► 模块4 汽车营销人员电话礼仪	63
4.1 汽车营销人员电话礼仪实训实施方案	63
4.2 汽车营销人员电话礼仪实训学员手册	65
4.3 汽车营销人员电话礼仪实训任务单	69
4.4 汽车营销人员电话礼仪实训评价	71
4.5 汽车营销人员电话礼仪综合训练	72
► 模块5 展厅接待礼仪	78
5.1 展厅接待礼仪实训实施方案	78

5.2	展厅接待礼仪实训学员手册	79
5.3	展厅接待礼仪实训任务单	82
5.4	展厅接待礼仪实训评价	86
5.5	展厅接待礼仪综合训练	87
►	模块6 试乘试驾礼仪	91
6.1	试乘试驾礼仪实训实施方案	91
6.2	试乘试驾礼仪实训学员手册	92
6.3	试乘试驾礼仪实训任务单	96
6.4	试乘试驾礼仪实训评价	100
6.5	试乘试驾礼仪综合训练	101
►	模块7 交车礼仪	103
7.1	交车礼仪实训实施方案	103
7.2	交车礼仪实训学员手册	104
7.3	交车礼仪实训任务单	107
7.4	交车礼仪实训评价	112
7.5	交车礼仪综合训练	113
►	模块8 售后跟踪礼仪	115
8.1	售后跟踪礼仪实训实施方案	115
8.2	售后跟踪礼仪实训学员手册	116
8.3	售后跟踪礼仪实训任务单	118
8.4	售后跟踪礼仪实训评价	121
8.5	售后跟踪礼仪综合训练	122
►	模块9 求职面试礼仪	123
9.1	求职面试礼仪实训实施方案	123
9.2	求职面试礼仪实训学员手册	124
9.3	求职面试礼仪实训任务单	132
9.4	求职面试礼仪实训评价	136
9.5	求职面试礼仪综合训练	137
►	模块10 汽车营销礼仪实训评价	141
10.1	汽车营销礼仪实训课程考核方案	141
10.2	学生汽车营销礼仪实训总评价	142
10.3	汽车营销礼仪实训课程满意度调查	143
►	参考文献	144



课程目标

课程总目标:

- ①使学生在仪表、仪态、着装方面符合职业人及企业的要求;
- ②使学生言谈、举止符合企业员工礼仪规范;
- ③使学生掌握接待和拜访礼仪;
- ④使学生知礼、行礼,学会与人相处。

(1) 知识目标

- ①了解企业的本质、企业文化、企业管理及汽车营销人员岗位的基本要求;
- ②了解汽车营销礼仪行为规范;
- ③了解汽车营销流程。

(2) 技能目标

- ①能够熟练得体地运用规范的语言技巧与人沟通交流;
- ②能够正确地着装,满足工作岗位的要求;
- ③能够熟练地运用妆容技巧,化淡妆;
- ④能够用得体的站姿、坐姿、行姿、蹲姿展现个人及企业品牌形象;
- ⑤能够运用接待、拜访礼仪与沟通技巧,完成接待、拜访工作。

(3) 态度目标

- ①明确汽车营销礼仪规范,养成良好的个人行为习惯;
- ②树立良好的品牌意识,提升自身修养;
- ③坚持采用正确、规范的礼仪与人沟通交流,进行有效的工作。



实训步骤

实训共分10个模块,每一模块的实训是从学生熟悉实训实施方案开始,以帮助学员明确实训模块的目标、进程安排及实训活动形式;并且,在实训学员手册的指导之下,完成实训任务单上所设定的内容;通过学员综合模拟训练,帮助学员掌握每一模块的技能,达到汽车营销礼仪实训目的。在此基础上,学员和教师对每一模块实训过程进行考核评价;学生在实训课程学习结束后,通过学生课程满意度调查表对课程给予真实客观的评价和反馈,以帮助教师改进教学,满足未来学生的学习期望。

1

模块 1

△ 汽车营销礼仪实训

汽车营销人员仪容、仪表礼仪

1.1 汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训实施方案

汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训实施方案

课程类型	汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训		学时	4
实训单元目标	1. 方法能力： (1) 掌握仪容、仪表礼仪的基本要求； (2) 学会仪容的修饰、规范的着装。 2. 社会能力： 适应汽车营销顾问岗位对仪容、仪表的需求，提升自身形象，塑造企业形象。 3. 专业能力： 掌握汽车营销顾问仪容、仪表礼仪规范，用良好的仪态展现企业形象，体现品牌魅力。			
实训进程安排	一次课 2 学时，两次完成。			
实训者分析	学习者已经具备的知识与能力分析： 目前学生已经经过仪容、仪表礼仪基本理论的学习，但实践能力不够，需要通过实训掌握仪容的修饰、得体的着装技能。			
	学习者可能遇到的学习困难： 学生不能正确地着装，不会得体地修饰容貌，比如：男生不会打领带、穿西装；女生不会化淡妆等。			
实训单元环境及媒体选择	音响设备、镜子和多媒体配合演练。			
教学方法	讲练结合，以学员练习为主，教师点评为辅。			
实训活动形式	模拟练习。			
实训效果评价方式	小组点评与教师评价结合。			

1.2 汽车营销人员仪容、仪表礼仪实训学员手册

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
职业目标	1. 知识目标： ①汽车营销仪容礼仪规范； ②汽车营销仪表礼仪规范。 2. 技能目标： ①掌握汽车营销人员仪容礼仪规范； ②掌握汽车营销人员仪表礼仪规范。 3. 态度目标： ①自然、得体； ②整洁、清爽。
实训必要性	汽车营销人员得体的仪容，不仅体现个人修养，展现品牌形象，也是对顾客的尊重。通过实训能使学生掌握相应的技能，帮助学生完成营销顾问形象的塑造。
知识描述	一、仪容 仪容主要指人的容貌。容貌在很大程度上取决于先天条件。容貌的美有天生丽质和精神气质之分。即便容貌姣好的人，也有不足之处，不可能十全十美。修饰打扮一番可掩饰其不足以增强魅力。适当的容貌修饰，会使营销人员容光焕发、充满活力，在营销活动中给人留下良好的个人形象。 在汽车营销岗位工作的男士，每个人都有与其他人不同的独特个性与外表，要找出最适合自己的外部形象，就必须对自己的外形特征进行认真分析。如若你是一位性格内向、外表秀气、举止文静的人，为表现阳刚之美，留个短平头或蓄一脸胡子，就显得极不协调。所以，在汽车营销岗位的男士们把握的原则是清洁整齐、精神爽利。 从根本上看，汽车营销岗位工作的女士仪容和男士没有本质的区别，女士是借助修剪、描画、遮掩等修饰手段达到美化容颜的目的，以符合营销岗位的需要。 在汽车营销岗位工作的女士仪容要求不能素面朝天，也不可以浓妆艳抹，如果化妆过浓，装扮过于个性和自我，则会出现尴尬，所以，在汽车营销岗位工作的女士仪容要符合公司的相关要求和岗位规范，即头发梳理整齐，长头发盘起，刘海尽量不要遮住眼睛；皮肤洁净，淡妆自然，确保与颈部协调，腮红颜色应与口红眼影的色彩搭调；手部保持干净、无斑点，指甲修剪整齐，自己的装扮要体现与整体和谐的原则。 二、仪表 仪表是指人的外表，包括人的容貌、发型、手等方面。它反映一个人的精神状态和礼仪修养。

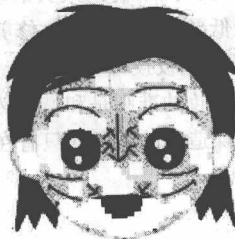
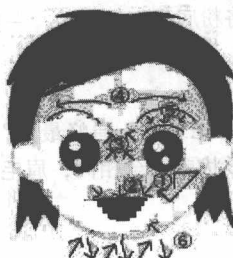
续表

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
知识描述	汽车营销人员着装时应注意以下几方面： 1. 着装合体 汽车营销人员的服装都是统一定做的，穿着时要与身材、体形相协调，长短合适，根据自己的体形特点尽量做到扬长避短。 在服装穿着、饰物佩戴和配件使用等方面，都必须适应具体的时间、地点和目的的要求，使着装得体。 2. 着装合意 根据企业的规定，汽车营销人员应在允许的范围内体现自己的爱好、情趣、个性和审美观，按照着装的基本要求穿出自己的风格和魅力。 3. 整洁平整 汽车营销人员的服装须保持清洁，并熨烫平整，穿起来才能大方得体，显得精神焕发。整洁并不完全为了自己，更是尊重顾客的需要，这是体现良好仪态的第一要务。 4. 色彩协调 不同色彩会给人不同的感受，如深色或冷色调的服装让人产生视觉上的收缩感，显得庄重严肃；而浅色或暖色调的服装会有扩张感，使人显得轻松活泼。因此，汽车“4S”店营销人员着装大多采用体现庄重的颜色。 5. 搭配得体 除了主体衣服之外，鞋、袜、领带和丝巾等的搭配也要多加考究。如袜子以透明、近似肤色或与服装颜色协调为好，带有大花纹的袜子不能登大雅之堂。正式、庄重的场合不宜穿凉鞋或靴子，黑色皮鞋和黑色袜子是展厅营销人员的首选，可以与服装和谐搭配。 6. 饰物点缀 巧妙地佩戴饰品能够起到画龙点睛的作用，给女士们增添色彩，但是汽车营销人员佩戴的饰品不宜过多，否则会分散对方的注意力。佩戴饰品时，应尽量选择同一色系，不要选择过大、过于醒目的饰品，佩戴首饰关键还要与整体服饰搭配统一起来。
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	一、仪容 1. 汽车营销人员护发 汽车营销人员的头发必须经常保持健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐的状态。洗涤头发，最好是每日一次，并且贵在自觉坚持，即使一时难以做到，也不宜拖得过久。洗涤头发，一是为了去除灰垢；二是为了清除头屑；三是为了防止异味；四是为了使头发条理分明。 1) 男士 在汽车营销岗位工作的男士发型最重要的是要整洁、规范、长度适中，款式适合自己。有条件的话每天都要洗头，还应定期修剪。汽车营销人员男士头发一般不可太短也不要太长，具体要求是：前发不附额，侧边头发不掩耳，后发不及衣领。

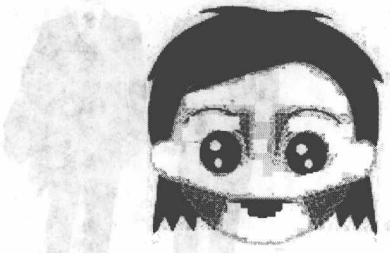
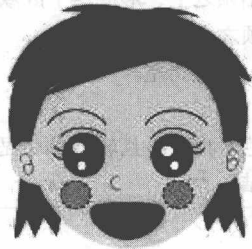
续表

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	2) 女士 在汽车营销岗位工作的长发女士在上班或重要场合中,最好用卡子或者发箍把头发束起来、盘起来或编起辫子。发型的选择一定要适合自己的性别、年龄、身份、场合和汽车品牌文化。 2. 汽车营销人员面部的要求 在汽车营销岗位工作的男士每天都要保持面部整洁,所以洁面是汽车营销人员必做的功课。在清洁方面,男子由于生理因素、活动量大,皮肤比女性粗糙,质地硬,毛孔大,表皮容易角质化。同时男子的汗液和油脂分泌量多,皮肤上的灰尘和污垢积聚多,清洁皮肤需要更加彻底。 在“4S”店展厅工作的女士皮肤容易缺乏光泽,老化松弛,滋润是唯一解决的方法。面部保养的方法是:在滋润皮肤的产品中选择适合的护肤霜,万万不可油腻,否则,油光满面,又吸引尘粒,反而不美。若在涂抹时进行自我按摩可使疲倦的皮肤放松。 3. 汽车营销人员手的要求 手美化的方法是:汽车营销人员的双手要保持洁净。一双清洁没有污垢的手,是交往时的最低要求。还要经常修剪指甲,指甲的长度不应超过手指指尖。 4. 汽车营销人员的化妆技巧 汽车营销人员化妆的准则是和谐自然,避免浓妆艳抹或者过分夸张的修饰,防止给顾客留下矫揉造作的印象。只有在工作中得体的化妆才能使自己更文明,企业形象更加完美。 1) 洁面 在未涂敷底色之前,必须将面部皮肤的不洁之物除去,才能开始化妆。 2) 爽肤 用爽肤水轻按面部和颈部,然后再加一层有色润肤液,使未经化妆的面部洁净、清爽而滋润。 3) 润肤 肤色修复液可起到调整肤色的效果,但不宜涂抹过厚,薄薄一层就好。用少量粉底涂在脸上,再用棉球或海绵将粉底仔细地抹匀,一直抹到鬓边和颞下,以免出现痕迹。 4) 画眉 用眉笔固定三点按“眉头最粗、眉尾最细、眉峰最高”的方法连接起来,一条标准眉毛就完成了,左右两边的形状要完全相同,眉毛的颜色要浅于头发的颜色。 5) 画眼线 上眼线由内眼角沿睫毛根部画起,并在眼尾处略微上扬,下眼线由外眼角沿睫毛根部画至2/3处,眼线和睫毛之间不能有缝。 6) 画唇线 如果整个妆容以暖色为主,唇型可画得柔和自然;若是冷色,便可把唇型勾

续表

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	勒得硬朗一些,但上下嘴唇的厚度要均匀,左右半边唇的厚度要一致。 7) 涂口红 涂口红先用唇线笔描画,再用唇刷或口红棒涂抹。涂在唇线内,压住唇线,唇线和唇膏的颜色要相配,唇线的颜色不要太深,可在唇中央抹些高光色,使唇部显得立体。 8) 上胭脂 由微笑时颧骨最高处往外轻扫直至耳根,颜色深浅由人及日妆、晚妆的不同来决定,但一定要涂抹均匀。 9) 涂睫毛膏 把沾有膏体的睫毛刷由睫毛根部刷起并在睫毛梢处轻压,重复两次,在睫毛根部以Z字形刷两遍。 画淡妆最基本的用品:粉底液和粉、腮红、唇彩、睫毛膏、眼线笔等。 10) 涂粉底 ①涂粉底,要根据肌肉的轮廓来涂,如下图所示。  ②涂粉底应该从脸颊开始,这里是最应强调的部分。脸颊—嘴唇周围—鼻子周围—额头—眼部周围—脖子是涂抹较薄的地方;T字区、眼部和看上去高的地方是涂抹厚的地方。脸颊和看上去低的地方涂两个颜色的粉底。首先以前面的方式涂抹低的部分,然后在高的部分打上明亮的粉底,请使用5mm宽的平刷子,甚至可以使用唇刷,不过不能和化唇部的唇刷混用。   11) 打阴影 使用比主粉底暗1~2个色的颜色打阴影,打在低的部分,比如鼻影、脸颊影。

续表

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	
	12) 遮瑕疵 使用接近自己肤色或稍亮一点的遮瑕膏, 涂抹黑斑处, 可以缓解黑色。使用绿色的遮瑕膏涂抹痘处, 可以缓解红色。最后涂上粉(散粉)由下往上仔细轻拍, 注意渗入到毛孔里。涂完粉以后要仔细检查一下: ①粉有没有扑在外面的感觉; ②镜子中的脸蛋和脖子相比是不是过白; ③与第二点相反, 有没有过黑; ④妆有没有掉; ⑤妆有没有过浓。 13) 如何让自己的脸看起来小一点呢? 在如下图所示的部分打入阴影粉。阴影粉通常比用的粉底要暗一个层次。千万不能用粉红色系的腮红, 因为那样看起来脸会更大。
	 然后在脸颊的正中涂上明亮的腮红, 这样人就可以看起来更精神。  二、仪表 1. 男士西装 汽车营销人员穿西装的时候, 衬衫的所有纽扣, 比如衣扣、领扣或袖扣等, 都要一一系好。衬衫的袖长尺寸要适度, 男士西服上衣袖子应比衬衫袖短1~3cm。领带通常长130~150cm。领带打好之后, 外侧应略长于内侧。其标准的长度, 应当是下端正好触及腰带扣的上端。

续表

任务名称

仪容、仪表礼仪实训

技能操作
流程、
正确操
作图示
及实施
要领

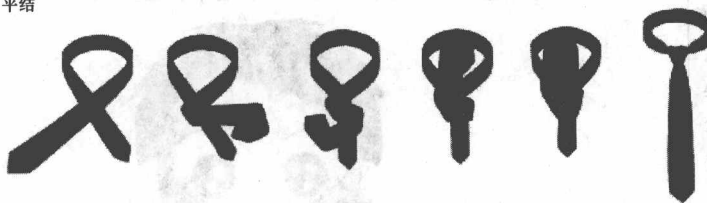
1) 领带的打法

(1) 平结。

平结是汽车营销人员通常选用的领结打法之一。因为，此种领带的打法适用于各种材质的领带，同时，简单易学的打法，常常受到汽车营销人员的喜爱。

平结领带的打法步骤如下图所示：

平结



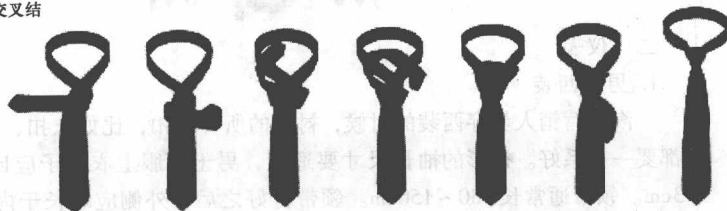
平结领带的打法说明：

- ①开始时领带的大领应该放在您的右边，而小领则放在您的左边。
- ②把大领跨在小领之上，形成三个区域（左、右、中）。
- ③把大领从小领之下由左翻到右。
- ④把大领翻出，从右到左。

(2) 交叉结。

这是对于单色素雅质料且较薄领带适合选用的领结，对于汽车营销人员不妨多使用“交叉结”。

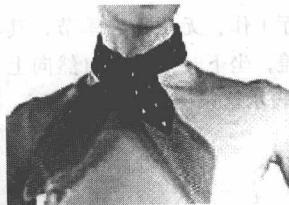
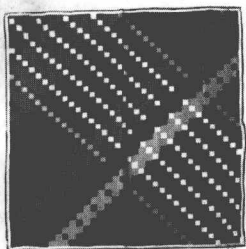
交叉结



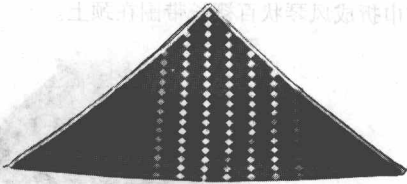
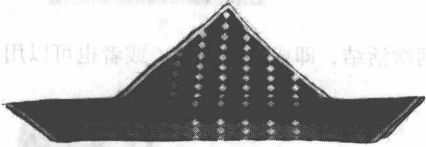
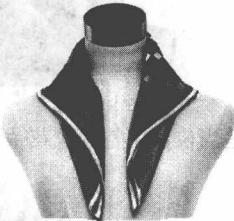
续表

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	交叉结领带的打法说明： ①开始时领带的小领应该压放在大领上，环绕一圈半。 ②向上环右侧至向下绕环左侧至正前方。 ③把小领从领结中穿下，一只手轻拉着小领前端，另一只手把领带结移至衣领的中心。 ④调整好领结，调整大小领的长短。 2) 西服穿着十忌 (1) 忌西裤短，标准的西裤长度为裤管盖住皮鞋。 (2) 忌衬衫放在西裤外。 (3) 忌衬衫领子太大，领脖间存在空隙。 (4) 忌领带颜色刺目。 (5) 忌领带太短，一般领带长度应是领带尖盖住皮带扣。 (6) 忌不扣衬衫扣就佩戴领带。 (7) 忌西服上衣袖子过长，应比衬衫袖短1cm。 (8) 忌西服的上衣、裤子袋内鼓鼓囊囊。 (9) 忌西服配运动鞋。 (10) 忌皮鞋和鞋带颜色不协调。 2. 女士着装 1) 女士职业套裙 女士在展厅工作，无论什么季节，其套装都必须是长袖的。职业裙装的裙子应该长及膝盖，坐下时裙子会自然向上缩短，如果裙子缩上后离膝盖的长度超过10cm，就表示这条裙子过短或过窄。职业套裙最好与衬衣相配。 2) 丝巾的佩戴方法 丝巾是4S店展厅营销人员职业裙装最主要的饰品之一。目前，汽车4S店展厅营销人员配饰搭配越来越受到各大汽车品牌的重视。

续表

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	(1) 斯文小平结。 花色图案简单的丝巾，搭配清爽利落的 V 领线衫，再加上铅笔裙和丽人小皮鞋，既有女人的斯文又有女生的可爱，绝对成为办公室里的人气美女。步骤如下： ①将丝巾对角往中心点对折。  ②对折 2 次，成 3~5cm 宽。  ③丝巾一长一短拉住，将长的一端从短的一端的下面向上穿过来系活结。  ④将从下面穿过来的一端绕过较短的一端再系一个结。整理好形状，将结移到喜欢的位置。 
	(2) 水手式。 水手式是正方形披肩的基本系法，也可以与大衣搭配在一起。与紧身薄毛衫搭配在一起，既能够御寒又能成为整个搭配的焦点，让人感觉漂亮、可爱。注意：不要使领结低于胸部。 步骤如下： ①将丝巾平铺。 

续表

任务名称	仪容、仪表礼仪实训
技能操作流程、正确操作图示及实施要领	②把丝巾对折成三角形。  ③底边向上折出一边。  ④将丝巾挂在颈上，折起来的底边放在内侧，两端长度调整到对等。  ⑤两端交叉打一个平结，调整好位置。  (3) 百折花式。 最好选用质地富有张力的丝巾，可以保证系后的丝巾领结形状美丽。用带有镶边的丝巾，更能突出此种系法所特有的富有层次的丝巾褶。搭配与花边颜色相近的长裙，更显娇柔甜美。方巾折叠的宽度可根据颈部比例而定，太宽的话导致整条丝巾失去平衡感。搭配圆领时，可以将带有休闲风格的衣领演绎得更加华美。与方领的搭配，会让你看上去充满女人味。搭配套装时最好选用尺寸稍大一些的丝巾，看起来感觉更加协调，使丝巾的两端垂在前面，增加丝巾褶的垂感。这种折法不适合脖子太短或水梨脸型的女士。