



靳  
澜  
◎  
著

# 优雅何来

最受欢迎的商务礼仪与交往艺术

**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

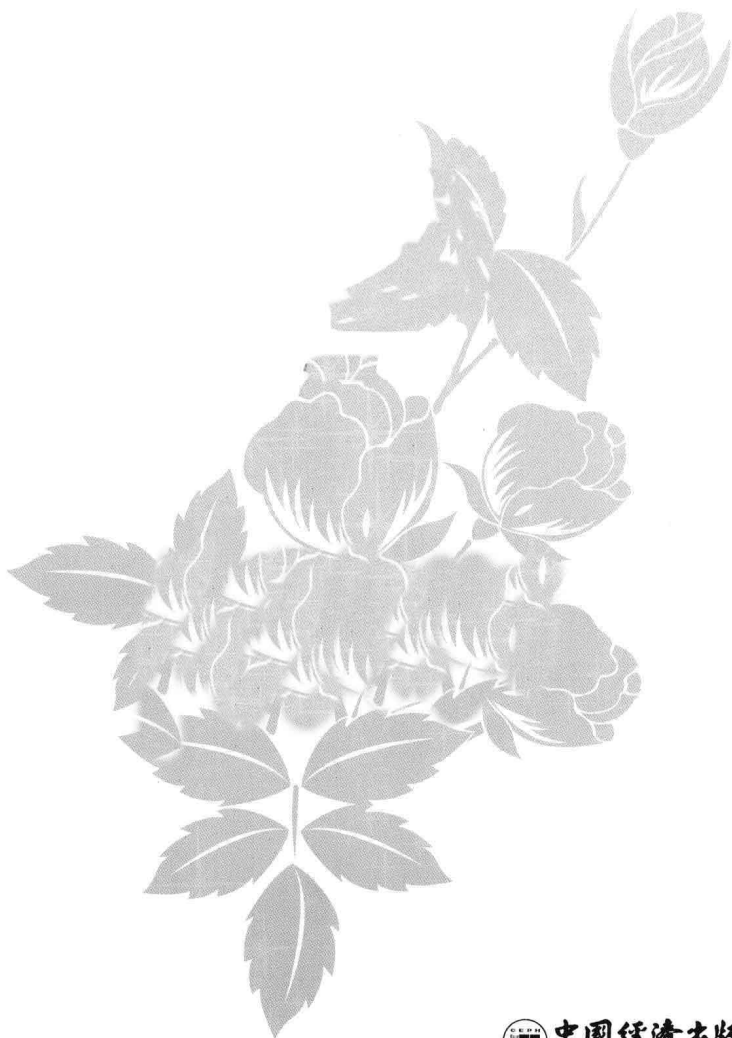
**近百万学员必选经典商务礼仪内容**

女士  
读本



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

# 优雅何来



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

优雅何来——最受欢迎的商务礼仪与交往艺术 (女士读本) / 靳澜著

北京: 中国经济出版社, 2011. 4

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0236 - 5

I. ①优… II. ①靳… III. ①女性 - 商务 - 礼仪 - 研究 ②女性 - 人际交往 - 礼仪 - 研究 IV. ①F718 ②C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 185875 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 北京市京津彩印有限公司

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 2011 年 4 月第 1 版

印 次 2011 年 4 月第 1 次

印 数 1 - 6000 册

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0236 - 5/C · 105

定 价 33.00 元

中国经济出版社 网址 [www.economyph.com](http://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，其中一位转而用日语，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，但文化素质高并不能表示能有良好的个人修养，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、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，很多商务女性以其娴熟的商务交往艺术而事半功倍，内外顺畅、



# 优雅何来

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！

新 斓

2010年11月于北京

# 目录 Contents

前言	1	第二部分 做一个端庄的商务女性	
第一部分 做一个时尚的商务女性		12. 仪态：提升气质的秘密	34
1. 发型：女人的旗帜	2	13. 眼神：明眸岂能乱睐	39
2. 妆容：无妆不为女	5	14. 小动作：被他人看“扁”的诱因	41
3. 牙齿：自信从美丽牙齿开始	7	15. 防走光：商务女士的一大考验	43
4. 美肤：保护好女人的第二张面孔	9	16. 尴尬：如何化险为夷	45
5. 场合着装：做个穿对衣的商务达人	12	17. KTV：不做让人讨厌的麦霸	48
6. 挑选服装：让衣橱体现个性和品味	15	18. 舞会：社交公主应有的端庄风度	51
7. 内衣：优雅女士不能忽视的秘密	18	19. 咖啡：优雅动作是第一要务	54
8. 首饰：女人装扮的靓点	21	20. 品茶：商务交往中的迷人风景	57
9. 女士包：和首饰同样重要的装饰品	24	21. 鸡尾酒会：一个重在社交的餐会	60
10. 皮鞋：女人的品位从鞋开始	26	22. 文艺演出：让你的举止也高雅起来	62
11. 香水：掌握香水的语言	29	23. 公共场所：注意形象应无处不在	63

# 优雅丽人

24. 酒店住宿：享受服务中也要懂得尊重 67
- 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 72
26. 介绍：突出对方的身份地位 74
27. 名片：商务人的介绍信 77
28. 寒暄：为沟通创造一个轻松的开始 79
29. 称呼：商务交际语言的“先行官” 81
30. 接待：不要让人看你的脸色 83
31. 送客：需要善始善终 85
32. 拜访：带着目的和诚意而去 87
33. 做客：做一个识趣的客人 89
34. 谈吐：讲究语言艺术的女性更受欢迎 91
35. 演讲：让女性魅力发挥尽致 94
36. 谈判：怎样在谈判中赢得主动 97
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



# 目录 Contents

- |                         |     |                       |     |
|-------------------------|-----|-----------------------|-----|
| 49. 欢迎仪式：用举止表达欢迎的态度     | 138 | 60. 拒绝：得体拒绝是高超的商务艺术   | 172 |
| 50. 签字仪式：关键时刻的举止魅力      | 141 | 61. 提意见：既要表达立场又不失礼貌   | 175 |
| 51. 节日往来：在祝福中表达关爱和友谊    | 144 | 62. 安慰他人：雪中送炭胜过锦上添花   | 177 |
| 52. 晚上赴约：做到既自尊又不失礼      | 146 | 63. 面对挫折：莫做职场怨妇       | 180 |
| 53. 书面商务信函：商务往来中郑重的交流方式 | 149 | 64. 善待他人：既要优雅又要体贴     | 182 |
| <b>第四部分 做一个圆通的商务女性</b>  |     | 65. 对待同事：建立舒适的同事交流圈   | 184 |
| 54. 谦虚：成功者的美德           | 156 | 66. 对待上司：和男女上司的相处之道   | 187 |
| 55. 赞美：让赞美变成友好交往的润滑剂    | 159 | 67. 孕期上班：幸福中的商务女性应对之道 | 190 |
| 56. 幽默：把幽默的话说得恰到好处      | 161 | 68. 家庭关系：家有智慧型CEO     | 192 |
| 57. 宽容：商务交往的非凡气度        | 164 | 69. 难得糊涂：可方可圆，以屈求伸    | 195 |
| 58. 批评：请在苦药外面加糖衣        | 167 | 70. 保持等距离：职场禁忌“远交近攻”  | 197 |
| 59. 求助：让他人心甘情愿地帮你       | 170 |                       |     |



# 优雅何来

71. 职场性骚扰：把握好你的  
做人准则 199

## 第五部分 做一个阳光的商务女性

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 226

附录：认识世界名牌

参考文献



# 优雅何来

## 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秒钟就已形成，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

现在的短发已经不再被人看成“男人婆”，短发让我们商务女性显得优雅而干练。

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。能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。

将头发中分，用小波浪避免发型呆板。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，不够服帖时可用发蜡定型。这种发型以蓬松柔软的顶部头发、轻盈翻卷的发尾、清爽而紧致的刘海，会给人干练知性的印象。

当束高马尾时，就把头顶和后脑部的头发适当处理蓬松点，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，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，梳好后的发型耳朵部位的头发应有弧度，这样才显得自然。



# 优雅何来

## ◎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，使其隆起并蓬松一些，在脑后盘一个利落的发髻，能增加盘发发型的活力。

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耳发，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。如果有个别短的头发容易散落，就用发胶或强度定型的啫喱来固定。

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，使刘海伏帖在前额。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卷几下别好。也可以把前额的刘海向斜后方用黑色的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的很薄。

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

# 优雅何来

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。

在唇部涂上唇膏、唇彩、唇蜜，在下唇中部适当涂一些唇彩，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。颜色过渡柔和，表现眼部的立体结构。眼线应纤细整齐，不夸张。

眉形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，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。

唇形要求勾勒整齐，轮廓清晰，唇膏色的整体妆色协调。唇部外延色彩应偏重，有较好和精细的轮廓，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，再施一层薄粉后涂一遍唇膏，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；肤质差点的，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。

户外妆的重点在眼和唇部。尽量不用粉质产品，如眼影，以免流汗后粉质脱落，如果必须用也应用膏状产品。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毛和眼线液，以防止因出汗或出油造成脏妆。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：自信从美丽牙齿开始

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。



# 优雅何来

## ◎科学保护

一天的早、中、晚都应刷牙，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，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。

## ◎饮食保护

牙齿泛黄跟饮食习惯也有关系，比如经常喝浓茶、咖啡、吸烟等都会