

杨路◎著

中国首位职业素养及品位修养提升专家

工作细节决定工作成败
生活细节决定生活成败
礼仪细节决定商务成败
商务礼仪重在身份与场合

高端 商务礼仪

[56 个细节决定商务成败]

北京联合出版公司

高端 商务礼仪

56个细节决定商务成败

杨路◎著

北京联合出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

高端商务礼仪：56 个细节决定商务成败 / 杨路著. —北京：北京联合出版公司，2013. 7
ISBN 978-7-5502-1515-3

I. ①高… II. ①杨… III. ①商务—礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 089717 号

高端商务礼仪：56 个细节决定商务成败

作 者：杨 路

选题策划：北京时代光华图书有限公司

责任编辑：张 萌

特约编辑：李艳玲

封面设计：马晓霞 王 晶

版式设计：马晓霞

责任校对：高志红

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

北京海纳百川旭彩印务有限公司印制 新华书店经销

字数 166 千字 889 毫米 × 1194 毫米 1/16 10.75 印张

2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

印数 1-8 000

ISBN 978-7-5502-1515-3

定价：49.80 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有，侵权必究

本书若有质量问题，请与本社图书销售中心联系调换。电话：010-82894445

谨以此书
献给默默耕耘的商务人士



雅致人生素质教育集团董事长 杨路

推荐序 I



金旭

商务部国际商务官员研修学院 院长

中华民族素有“仪礼之邦”的美誉。早在春秋战国时代，孔子便有了“不学礼，无以立”的思想学说；其后的荀子，更有“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”的明训。所谓礼仪，即人际交往的基本规则，是人际交往的行为秩序。“礼”所规范的是一个人对待自己、对待别人、对待社会的基本态度。

改革开放以来，中国经济突飞猛进，对外交往日益频繁，合作交流不断加强，尤其是党的十八大的召开，习近平总书记对中国梦的描绘，更让国人对未来前景充满了期待。然而，商场如战场，一着不慎，满盘皆输。在商务往来中，每一个

环节都是不容忽视的。除了在产品、服务上充分准备之外，生意在本质上仍是人与人之间的交往，如果交往上失礼的话，就很难让商务对手或合作伙伴对你持有好感。

所以，对于商务人士来说，礼仪永远是一项最基本的素养。试想，一个成功的商界精英，怎能是一个不懂礼仪、不拘小节之人呢？成功总是一步步积累起来的，而礼仪讲究就是你通向成功的第一步。

在商务交往中，因为形象不佳而丢掉订单，因为话语不当而失去职位的事例屡见不鲜。如果你不想重蹈覆辙，那你就要有礼有节。

本书是杨路老师的经典著作，让读者重新认识了商务礼仪。为了方便读者学习，本书将商务礼仪的标准知识按照场景划分为 56 个小节。每个小节通过生动的案例、精美的图片、精彩的点评，轻松幽默地将杨路老师自己 20 年的职业生涯的精华呈现出来。

图文的世界，循循诱导、潜移默化地影响和感染着每位读者。正是杨路老师近乎完美的追求和坚持，成就了她和她的雅致人生素质教育集团。

通读本书，你可以提高自己在商务场合的自身修养。如果能够做到书上的标准，你就可以在职场如鱼得水、游刃有余，下一个商务精英就是你。

2013年4月28日于北京

推荐序

II



汪中求

中国精细化管理的首倡者

百万畅销书《细节决定成败》作者

据我所知，现存最早的教材应该是《尚书》，但古代学校的课程不是读死书，与《尚书》并列的还有五门课，即礼仪、音乐、驾车（也可引申为“技工”）、射箭（相当于今天的体育和军事）和数学（低年级是算术）。这就是孔子时代的“六艺（礼、乐、御、射、书、数）”，也就是六门课程。而六门课程中，礼仪是最重要的一门课。

六年前，我给当时还在大学读书的女儿写信，给她列出 36 条礼仪的细节，她的同学纷纷转抄和复印。于是那年春节，我在这封家信的基础上改写了一篇博客《对女儿接人待物的 36 条建议》，至今点击量达到 76000 人次，被转载 77 次。可见，今日中国，礼仪越来越被重视。

工商界对学习礼仪似乎更为积极，倒不一定是出于对民族的远虑，更多是因为近利的诱惑。企业界人士为了在商务活动中更加有吸引力、亲和力，纷纷重拾商务礼仪让自己优雅起来。杨路女士的《高端商务礼仪：56 个细节决定成败》是介绍商务礼仪的书中比较有分量的，每一细节不仅准确而且有经验的传递，文图结合也很有指导性和可操作性。

按本书的礼仪要求，我也做得不好，“干净衬衫男”我还算得上，但西服颜色的讲究和领带、皮带类的配合常常不注意；而且，我还是杨路女士批评的“一双皮鞋走天下”的那类。但这更让我乐意向朋友们推荐这本书。当然豆腐块的序不会有稿费，就请作者给我 30 本书，让我赠送给我的那些混迹在商界的男女朋友吧。

汪中求

2013 年 4 月 24 日于北京豪柏公寓

名人推荐语



孟祥奇

腾讯微博校园市场总监

所谓礼仪，扬（杨）情貌而明德之路。知礼，心无旁骛；懂礼，敬人有术；用礼，张弛有度。



雷明

浙江大学 MBA 导师、国家发改委 CHRD 常务理事

生活也好，职场也好，都是由细节组成的。细节可以出卖我们，也可以成就我们，关键是，我们看没看这本书。



张文强

搜狐集团培训负责人、搜狐《职场一言堂》《商界非常道》总策划

杨路老师是专业的高端商务人士的代表——品位时尚、优雅睿智、秀外慧中。在我看来，杨路老师的专业更体现在超强的执行力方面，执行力强的基础是魄力、能力与智力。《高端商务礼仪：56 个细节决定商务成败》从策划到成书效率之高让人侧目。这本书是杨老师厚积薄发的力作，品读并践行就会发现——杨路老师的使命其实就是为你的商务之路洒满阳光。



赵黎

盛世瑞智国际文化传媒集团 CEO

得体的礼仪不仅让我在企业管理、商务会谈中快速赢得员工与客户的印象认可，也让我在生活中以更好的方式来经营亲情、友情、爱情。礼仪不仅是智慧的直观呈现，也是女性的魅力所在。杨路老师是雅致人生演绎者的典范，其最新力作《高端商务礼仪：56 个细节决定商务成败》是国际化商界成功的指路牌，诚挚分享了让人生更为卓越的礼仪智慧。

孙菲菲

著名演员

礼仪助我们更快地到达成功的彼岸!



杨石头

think3group 智立方品牌营销传播集群董事长兼 CEO

什么是生活中的礼，就是心里有数，沟通有度，媚要对路，装，咱都能撑住!



赵立新

著名演员

杨路用她的慧目、巧手和精心帮你擒住每一个细节，不只是工作，甚或情感的你来我往都赖于看似不经意的点点滴滴，方能汇至成功!



朱评

中国联通学院院长

礼仪是人类文明和社会进步的标志，本书 56 个细节是商务活动中基本且重要的礼节，也是商务交往中必须遵守的 56 条军规!



董安民

百度行政总监兼工程规划建设部总经理

时尚、专业、优雅、知性的美女总裁杨路所著的《高端商务礼仪 :56 个细节决定商务成败》是一部难得的职场好教材。



蔡彦芳

智联招聘品牌总监

在工作、生活当中，礼仪无处不在。对于一些场景、结果，作为职业人士必须提前准备。我相信，这本书肯定对你非常有帮助。





特别鸣谢

模特：雅致人生职业素养讲师团

摄影：周涛

拍摄场景：东方红酒窖

全场服装由 **YAINA** 雅依娜·东方优雅正装典范倾情赞助

雅致人生素质教育集团

咨询电话：010-51001669 / 51001819

官方网址：www.yazhi-life.com



CHAPTER 1 | 情境商务礼仪

细节 1：决定影响力的“重在商务”新说 002

细节 2：决定品位力的“重在场合”新说 005

细节 3：走出“7秒‘第一印象’怪圈” 007

CHAPTER 2 | 商务女士为尊重和权威感而穿戴

细节 4：远离女性职场晋升的三大隐形“形象”杀手 013

细节 5：按身份打理私人衣柜的技巧 015

细节 6：女性公务装之裙装与裤装的争锋 017

细节 7：尊重与权威感的职场发型再塑造 020

细节 8：制式皮鞋色彩与款式两难抉择 022

细节 9：丝袜与公务装的极端搭配现象 025

细节 10：公务首饰的贵气与影响力 028

细节 11：“妆成有却无”的职场巧妙化妆法 031

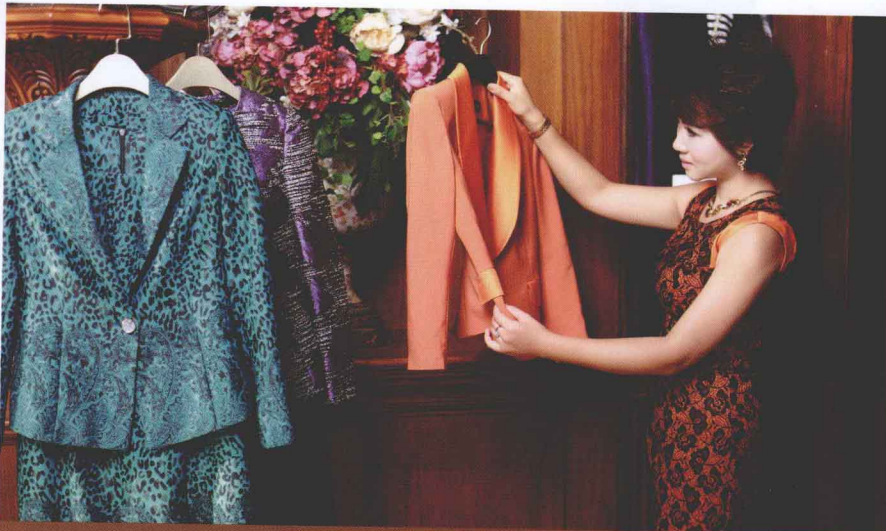
细节 12：不喷香水的女人是没前途的 037

目录

Contents

高端商务礼仪

56个细节决定商务成败





CHAPTER 3 | 商务男士为政治和影响力而穿戴

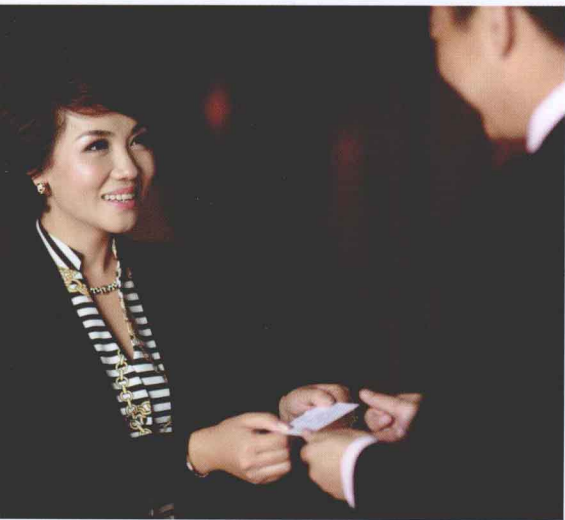
- 细节 13：商务男性的三大气质评说 044
- 细节 14：公务西装的黑色陷阱 046
- 细节 15：修身公务西装与女人无关 051
- 细节 16：公务西装之条纹情结 054
- 细节 17：我爱干净衬衫男 056
- 细节 18：走出公务衬衫深色怪圈 060
- 细节 19：五指衬衫的贵气印象 061
- 细节 20：公务衬衫的“棉袄”现象 063
- 细节 21：“男人的酒窝”之领带面料金律 065
- 细节 22：领带色彩的“男人的宣言” 066
- 细节 23：公务领带图案的“美女与野兽”禁忌 067
- 细节 24：“一双皮鞋走天下”之歪理邪说 069
- 细节 25：公务皮带的商务休闲情结 071
- 细节 26：“官越大包带越短”之公文提包 073
- 细节 27：公务手表——提升影响力的加分器 075

目录

Contents

高端商务礼仪

56个细节决定商务成败



CHAPTER 4 | 员工行为礼仪决定企业生死

细节 28 : 员工行为礼仪体现的是企业文化还是口号 080

细节 29 : 行为映照内心最真实的独白 083

细节 30 : 你的站姿迎来的是朋友还是敌人 084

细节 31 : “贵人笑”的微笑新说 089

细节 32 : 用你的手握出经济效益 091

细节 33 : 吻手礼是“吻”还是“闻” 094

细节 34 : 名片是用来传递信息的还是用来得罪人的 096

细节 35 : 为他人作介绍之顺序怪圈 098

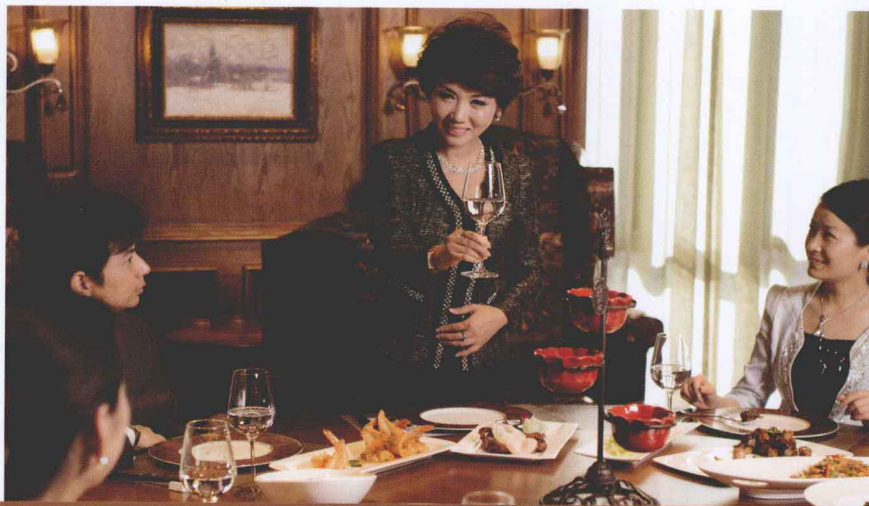
细节 36 : 影响心情、影响成败的商务座次 100

细节 37 : 公务车的场合上座论 104

CHAPTER 5 | 中餐宴请吃出生意和机会

细节 38 : 参与宴请, 终生难忘的有几顿 108

细节 39 : 中餐宴请中神秘的点菜人 110



- 细节 40 : 餐厅服务员为你服务还是算计你 115
- 细节 41 : 中国人不会用筷子, 你信吗 117
- 细节 42 : 餐桌上你到底是谁, 敢先吃? 121
- 细节 43 : 菜是用来夹的, 酒是用来劝的吗 122
- 细节 44 : 主宾, 请你坐在我的右手边 127

CHAPTER 6 | 提升品位修养的西餐礼仪细节和知识

- 细节 45 : 西餐的女主人真的那么牛吗 132
- 细节 46 : 我的刀叉分里外, 我的水杯分左右 133
- 细节 47 : 西餐的餐桌仇恨 135
- 细节 48 : 18 点的刀叉, 工作结束用餐也结束 138
- 细节 49 : 正式西餐的七道主菜 140
- 细节 50 : 西方人到底有哪六样食品不能入口 143
- 细节 51 : 西餐与餐酒的爱慕关系 145
- 细节 52 : 白葡萄酒到底是不是白葡萄酿的 149
- 细节 53 : 为什么你不能大声叫香槟酒 152
- 细节 54 : 品酒之酒瓶密码 153
- 细节 55 : 与专业闻酒师的对决 155
- 细节 56 : 你尝的是酒不是水 157



CHAPTER 1

情境商务礼仪

细节1

决定影响力的“重在商务”新说

自从2002年离开外企，我就开始站在商务礼仪课程的宣讲台前。中国是一个拥有五千年历史的文明古国，是礼仪之邦，但是，在这么多年礼仪知识传播的过程中，我还是发现大多数的中国人对“商务礼仪”中“商务”的概念比较模糊甚至不理解。



大家都知道礼仪属于道德范畴，具有尊重与被尊重的内涵。礼仪技巧是人们日常生活中应该和必须掌握的知识点。礼仪从功能、行业、角色的角度被细分为生活礼仪、家庭礼仪、夫妻礼仪、情爱礼仪、酒店礼仪、医护礼仪、空乘礼仪、商务礼仪和政务礼仪等等，而每一种礼仪诉求的规范和知识点都不一样，同时，表现形式和侧重点也不同。

商务礼仪，顾名思义，与其他礼仪的区分重点就在“商务”二字。商务礼仪泛指在商务时间、商务场合、商务环境才适用的礼仪，如果抛开了“商务”这个规定情境，我们就是把礼仪的知识和技巧记得再扎实，运用得再纯熟，也会让别人觉得别扭奇怪，甚至闹误会闹笑话。比如把商务礼仪中的握手礼搬到家庭中就很不适用，假定你今天学习了商务礼仪，晚上回家见到太太，第一时间鞠个躬、握个手，本想运用一下白

天所学的礼仪知识，想不到得到太太这样一句回应：“怎么了，是不是做了对不起我的事情了？”我想这个时候的你可能会百口莫辩，甚至是尴尬，如果话不投机，可能还会搞出更大的误会。

“商务礼仪重在商务”的第一个重点就是把握好礼仪所需要运用的商务时间：商务礼仪中“商务时间”的界定应该是一个有职业背景和职业身份的人，从早上收拾好，提着手包跨出家门的一瞬间，由一个居家男人或女人转变身份成为职业人、商务人士时开始（跨出家门适用家庭礼仪，跨出家门后适用商务礼仪），一直到晚上忙完工作，拖着疲惫的身体跨进家门，角色再次转换时为止，也就是大家平时习惯说的朝九晚五的工作时间。而在这个时间段，你的一言一行、一举手一投足都需要符合商务礼仪中所界定的全部规范。

“商务礼仪重在商务”的第二个重点，也是大家都逃不掉的重点，就是商务时间、商务场合没有自我言行、没有自我喜好，只有你的商务身份以及因商务身份而连带的商务责任、职场的责任、与企业荣辱与共的企业责任。

每次在商务礼仪课程开篇，我都要不停地强调：

“亲爱的同学们，我今天带给大家的课程内容不是生活礼仪，不是情爱礼仪，而是商务礼仪，是在商务情境中适用的礼仪。在此，我要重点强调，商务礼仪重在“商务”，商务情境、商务场合、商务角色中没有个人行为，没有个人喜好，忘记自己是谁，不要告诉我‘你’喜欢什么，‘你’讨厌什么，商务时间与小‘你’无关，商务时间中你的言行只代表你的企业、你的商务角色、你的商务责任。”

