

高端商务礼仪

保时捷 / 宝马资深培训师

汤玉慈◎著

你值得更

优雅



上海文化出版社
SHANGHAI CULTURE PUBLISHING HOUSE

你值得更优雅

高端商务礼仪

汤玉慈 著



上海文化出版社
SHANGHAI CULTURE PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

你值得更优雅:高端商务礼仪 / 汤玉慈著. —上海:上海文化出版社, 2013. 6

ISBN 978 - 7 - 5535 - 0057 - 7

I. ①你… II. ①汤… III. ①商务 - 礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 090667 号

出 版 人

王 刚

责任编辑

周莲莲

装帧设计

汤 靖

书 名

你值得更优雅——高端商务礼仪

出版、发行

上海文化出版社

地址:上海市绍兴路 74 号

电子信箱: csclm@publicl. sta. net. cn

网址: www. cshwh. com

邮政编码

200020

印刷

上海港东印刷厂

开本

890 × 1240 1/32

印张

7

文字

100 千字

版次

2013 年 6 月第一版 2013 年 6 月第一次印刷

国际书号

ISBN 978 - 7 - 5535 - 0057 - 7/G. 010

定价

28.00 元

告读者 本书如有质量问题请与印刷厂质量科联系

T: 021 - 59671164

Business Etiquette

自序

“优雅”之于人非常关键，它蕴含了一个人方方面面处世为人的情态。人们无时无刻不带着它做自我介绍。

一直在想这本书到底要呈现什么，考虑许久后，定调为“优雅”。优雅可以用于淑女身上，也可以用在绅士身上。优雅的谦谦君子，不单指其衣着、举止，谈吐的得体，还有更多文化及内在涵养的滋润，一个人要经过长时间的积累才能出落得大方得体。

“优雅”从何而来？从衣着、相貌、肢体、行为、举止、谈吐、心性而来，它总围绕着“礼仪”两字，即礼节与仪态。经观察发现，在生活中那些优雅、有魅力的人，往往是那些有礼貌、有教养、有文化底蕴的人。他们善解人意，为人着想，懂得适时、适度地填满人们的需要；懂得想到别人，而不是只想到自己。

从小在外公外婆家长大的我，看着他俩尊重自然规律地工作和休息，生活中礼数很多地应对进退、待人接物，还有他们平日站、坐、立、行的挺拔仪态，以及梳洗完毕换上新装才会上街的模样，对我影响至巨。外公外婆对上门的客人总是热情款待，即便是对隔壁常来家里串门子的邻居，依然会客气地奉茶，端上水果和点心，更遑论是来家里住宿的客人。如果知道有客人来访，外公外婆一定會在客人

到来之前将房间打扫干净，将棉被、枕头曝晾后换上浆洗过的被套与枕套，折叠整齐地放在床上，又会准备新的盥洗用具和毛巾，备上拖鞋、保温瓶和茶杯，尽可能地让客人住得舒适。我问外婆：“您为什么要这样做啊！客人只来家里住一晚，您和外公却花上一个星期准备。”她回答：“傻孩子，我们家毕竟不是客人原来住的地方，如果他家里的环境比我们好，这算是委屈了他，但他仍然会感受到我们家想方设法招待的诚意；如果他原来的环境相对差一点，让他住得好那是我们应该做的。”

外婆还会准备客人喜欢吃的餐点和茶水，如果不知道客人的喜好，她会尽最大的诚意去准备丰盛的菜肴和酒水，还会客气地和客人说：“真不好意思，粗茶淡饭不成敬意。”除此之外，她还会准备一份给客人带走的礼品。当时家里有果园，挑水果的时候，她总是把最上等的水果送给客人，把次等的留给自己。不止如此，外婆总把客人送到能送的地方，直到客人早就离开她的视线，才慢慢地转身离开。小时候我曾经天真地问：“有必要如此吗？”她淡淡地回应：“下次再见不知何时。”年纪渐长，才慢慢理解出生在20世纪初的她，是如此珍惜人与人之间的情感，如此看重生命的价值。记得外婆近九十

之龄，仍然坚持将来访的亲友与客人送到家门口。

进入职场后，一直为国际知名企业服务，见到许多成功人士以及卓越企业的服务以“用心”、“细心”、“处处替人着想”的态度招待宾客，与外公外婆的家风不谋而合，从此更加坚定了我的想法。这种懂得替人着想、体贴他人、时刻换位思考的待人处事能力，使我二十余载的职场生涯顺利了许多。现在我把自己的人生经验分享给读者，希望对你们的人生有所助益。

礼仪是一门一辈子的功课，是一个人行行为优雅的基础，看似容易做到实难。我至今仍在留心学习这个迎来送往的人生态度：衣着得体，仪态端庄，逢人会笑，懂得问好，宽容体贴。

本书的出版有太多人要感谢，谢谢外公外婆的礼仪教养，谢谢上海文化出版社的文字编辑莲莲、美术编辑汤靖，谢谢计颖与毛文，谢谢摄影师林辉隆、插画师宁洁和幕后的工作人员，以及一路上支持我、鼓励我、不断给我挑战的人。最后，要非常感谢我的家人，妈妈、先生与两个儿子，谢谢你们的体贴与包容，让我得以优游于喜爱的工作之中。我爱你们。

目 录

形象魅力

(一) 塑造你的专业形象	002
1. 个人形象识别系统的建立	002
2. 第一印象	005
3. “你”就是自己最好的品牌	007
4. 穿好你的工作装	008
5. 非常“你”的职业形象是成功的关键	009
 (二) 穿衣规定	 011
1. 商务正装	011
2. 休闲服	013
3. 礼服	014
4. 服装色彩搭配	017
 (三) 职业形象之男士篇	 018
1. 发型，最能先声夺人	018
2. 面部，保持精神奕奕	019
3. 其他外貌，清爽最重要	020
4. 职业装束，穿出精气神	020
5. 男式商务正装	021
6. 衬衫，淡雅为宜	023
7. 领带，画龙点睛	025
8. 鞋袜，体现细节	026
9. 配饰，不能喧宾夺主	028
10. 男士穿衣小细节	028

Contents

(四) 职业形象之女士篇	030
1. 妆容，净靓为佳	030
2. 发型，改变气质	031
3. 其他外貌，干净为宜	033
4. 职业装束，穿出个性美	034
5. 鞋袜，展现品位	036
6. 配饰，不能喧宾夺主	037
7. 优雅的整体造型	039
8. 女士穿衣小细节	039

仪态涵养

(一) 仪态	044
1. 眼神	045
2. 笑容	047
3. 站姿	049
4. 走姿	056
5. 坐姿	058
6. 蹲姿	060
7. 面部表情	061
8. 得体的人际距离	063
 (二) 谈吐	 065
1. 经典的谈话原则	065
2. 如何打招呼	068
3. 如何自我介绍	069
4. 寒暄闲聊，表现你的深度	070
5. 安全的社交话题	071
6. 社交话题的禁忌	071

7. 轻而易举的谈话技巧	072
(三) 气质	075
1. 相由心生	075
2. 腹有诗书气自华	076
3. 行万里路方知豁达与感恩	077
4. 多多体验不同的人生	078
5. 享受一个人的时光	079
6. 自信	080
7. 拥有一颗柔软的心	081
8. 保持优雅的体态	083
9. 管住顽皮的小动作	084

商务礼仪

(一) 礼仪的重要性	086
(二) 办公室礼仪	088
1. 应对进退的日常礼仪	088
2. 与上司单独相处	090
3. 与同事相处之道	092
4. 新员工的办公室礼仪	094
5. 电子邮件礼仪	095
(三) 电话礼仪	098
1. 好声音的要点	098
2. 话里有微笑	099
3. 铃声三响有人接	099
4. 随时留意礼貌	100

Contents

5. 纸笔随时在侧	102
6. 电话口语	102
7. 接听电话	103
8. 拨打电话	104
9. 做好电话留言	106
10. 转接电话	107
11. 使用手机	107
 (四) 拜会礼仪	 108
1. 准时抵达	108
2. 等待接见	108
3. 会面时的座位	108
4. 合宜的进退应对	109
5. 会议的座位安排	110
 (五) 行走礼仪	 113
1. 走得有礼貌	113
2. 行进引导礼仪	114
3. 上下楼梯	116
4. 搭乘电梯	116
5. 会议室的开门与关门	117
6. 离开会议室时的礼貌	118
7. 乘车	119
8. 搭乘船、火车、飞机	123
 (六) 送礼	 125
1. 送礼送到心坎里	125
2. 送礼的注意事项	126
3. 各国送礼须知	127

4. 收礼的礼貌	128
(七) 住酒店	130

接待礼仪

(一) 迎宾礼仪	134
1. 事先约定	135
2. 迎宾规格	135
3. 迎宾行礼	137
(二) 门厅接待	140
1. 迎宾态度	140
2. 提醒事项	141
(三) 介绍	143
1. 合宜的称谓和敬语	143
2. 介绍的准则	143
3. 介绍的顺序	144
4. 被介绍者的仪态	145
(四) 握手和拥抱	146
1. 握手看出你的社交底蕴	146
2. 具有情感传递的握手方式	147
3. 握手的注意事项	148
4. 亲切的拥抱	150
5. 各国见面礼节	151
(五) 交换名片	152

Contents

1. 正确交换名片	152
2. 管理名片	154
3. 记住他人的名字	155
(六) 奉茶	157
1. 茶具	157
2. 奉茶礼仪	157
3. 茶点的选用	159
(七) 送客	160
1. 送客之礼	160
2. 送客距离	160

餐宴礼仪

(一) 宴会	164
1. 宴会种类	164
2. 宴会目的	165
3. 宴会名单	166
4. 宴会地点	166
5. 菜肴选择	167
6. 发帖与回帖	168
7. 正式请帖的内容	169
8. 餐宴的座位安排	170
9. 桌次安排	181
10. 座位卡	185
11. 菜单	186
12. 正式晚宴	186

13. 主人礼仪	187
(二) 用餐	189
1. 点菜	189
2. 就座	190
3. 使用筷子	191
4. 进餐	192
5. 敬酒	194
6. 结账	195
(三) 西餐	196
1. 餐巾	196
2. 餐具	197
3. 餐酒	198
4. 喝汤	199
5. 面包	199
6. 色拉	200
7. 海鲜	200
8. 主食	201
9. 洗指碗	202
10. 甜点	202
11. 水果	202
12. 咖啡	203
13. 面条	203
14. 自助餐	204
15. 餐桌礼仪小叮咛	204



形象魅力

- 俗谚说：人要衣装，佛靠金装。
- 沟通不一定要靠嘴巴，你的形象会说话。
- 得体的装束是一种礼仪。衣服不仅用于蔽体，穿在身上代表着一个人的身份、教养、品位，也代表着一个家庭、一个企业、一个国家的经济与文化素质。
- 合宜得体的装扮，显示出我们对于对方“在乎”、“重视”的程度，是一种表示尊重的方式。
- 在工作场合中，商务人士要展现的形象不是时常变化，而是“专业”与“品位”。
- 世界公认的气质女星奥黛丽·赫本说：“不是衣服穿你，而是你穿衣服。”

（一）塑造你的专业形象

1. 个人形象识别系统的建立

个人专业形象的建立,犹如企业品牌的建立,是一条需时漫长的路程。专业形象的建立,需要细心呵护、辛勤耕耘和点滴积累。它不但不能一蹴而就,而且毫无捷径可言。

每个人的特质、长相、经历、价值观、生活方式的不同,造就了风格各异的独立个体。就像时尚界里的香奈儿(Chanel)、普拉达(Prada)、路易·威登(Louis Vuitton)、爱马仕(Hermes),汽车业里的保时捷(Porsche)、宝马(BMW)、奔驰(Benz)、宾利(Bentley),它们都是国际知名品牌,但因风格定位的不同,整体呈现出来的方式也就各不相同。

当然,不同的人对同一形象的感知不会完全相同,这是因为受到文化、观念及成长认知过程的影响。总的来说,职场人都戮力寻求一个广为大众所接受的形象,以获取社会对其职业的认同与尊重。

职场人士要建立专业的职业形象,就要从**个人形象识别系统(Personal Identity System, 简称 PIS)**(图 1.1)谈起。一个人的形象由三个要素交融而成,即视觉识别(Visual Identity, 简称 VI)^①、

① 视觉识别(Visual Identity, 简称 VI): 指一个人的表象标志,包括五官长相、身材比例、发型发色、衣着色彩、饰品妆扮、皮包配件等。

行为识别(Behaviour Identity, 简称BI)^①与理念识别(Mind Identity, 简称MI)^②。意指集各种识别感觉于一身的整体形象,简言之就是一种“感知”,一种从外在装束、仪容仪态、谈吐应对、礼节礼仪、学识内涵、性格特质到内在价值的整体呈现。

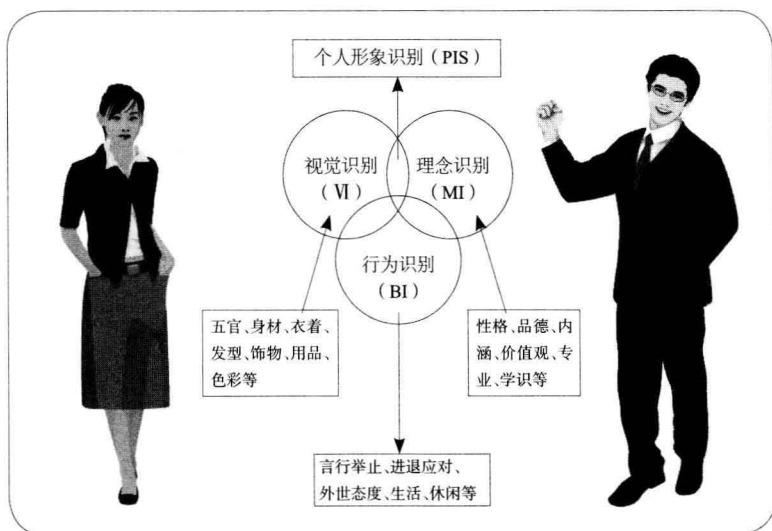


图 1.1 个人形象识别系统(PIS)

职场上常见一些非常注重自己整体形象的人:多年来他们留着同一种发型、穿着同一款西服、同一个颜色的衬衫,同样努力坚持在专业上的探究。加上拥有沉稳的修为、温文尔雅的谈吐、高度的情商、对实现自我的强烈渴望,使他们在职场上越做越顺手。

有些职场人只专注于自己的专业能力,对于行业知识无不通晓,但对于其他世事毫不理解也不想明白。例如有的人服装邋遢、不

① 行为识别(Behaviour Identity, 简称BI):指一个人的言行举止、应对进退、生活方式等。

② 理念识别(Mind Identity, 简称MI):指一个人的性格、人生信条、座右铭、人生价值观、学识内涵等方面。