



职业教育基础课“十一五”规划教材

LIYI YU GOUTONG

蔡晓红
○ 主编



礼仪 与 沟通



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

职业教育基础课“十一五”规划教材

礼仪与沟通

主 编 蔡晓红

副主编 徐艳霞

参 编 韩 晶 孙 剑 李 兵

主 审 程起翊



机械工业出版社

本书分为上、下两篇。上篇为商务礼仪,内容涵盖了商务活动中的服饰、仪容礼仪,商务举止、仪态礼仪,商务会谈礼仪,商务拜访位次礼仪以及商务通信礼仪,商务餐饮、馈赠礼仪,商务社交聚会礼仪等诸多方面的知识。力求从不同的角度将商务活动中应该遵守的行为规范和礼仪语言清晰地呈现在学生的面前,提供给他们具体实用的礼仪指导。下篇为沟通技巧,其中的倾听技巧、交谈技巧、说服技巧、团队沟通技巧等章节的设立,目的是从职业的角度出发,培养学生的团队合作精神,锻炼学生的语言表达能力和快速反应能力等;而日常生活中的沟通、工作中的沟通等章节,则主要介绍在工作、生活中与领导、同事、朋友等进行沟通的技巧。

本书各章内容各有偏重,但又相互联系,相互渗透,力图全面、多角度地向学生展示礼仪和沟通的相关知识,利用大量通俗易懂的实例使学生了解并掌握礼仪规范及沟通技巧,帮助他们在今后的工作、生活中,在商务交往、人际沟通等方面做到游刃有余,无往而不胜。

本书可作为高职高专院校、中等职业院校教材,也可以作为企事业单位对青年职工的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

礼仪与沟通/蔡晓红主编. —北京:机械工业出版社, 2009.2

职业教育基础课“十一五”规划教材

ISBN 978-7-111-26076-9

I. 礼... II. 蔡... III. ① 礼仪—专业学校—教材 ② 人间交往—专业学校—教材 IV. K891.26 C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第006689号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:宋 华

责任编辑:张祖凤 张秀珠

封面设计:王伟光

责任印制:李 妍

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2009年2月第1版第1次印刷

169mm×239mm·12.75印张·228千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-26076-9

定价:20.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010) 68326294

购书热线电话:(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010) 88379182

封面无防伪标均为盗版

前言

中国素以“礼仪之邦”而著称于世，讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的传统，源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。但随着历史的发展，以及人与人之间、国与国之间交往的日益频繁，东西方文化的交流，使得世界各地的礼仪和习俗不断地融合与发展。于是，商务礼仪作为礼仪文化中的一种，也随着市场竞争的日趋激烈、各类商务活动的不断增加而不断地发生着变化。在商务活动中，合乎礼仪的举止在很大程度上影响到活动的成败，这对商务人员的礼仪素质提出了较高的要求。

与此同时，我们也看到，当今的社会，许多用人单位在招聘条件中都列出了“良好的沟通能力”、“具有团队精神”等要求。由此可见，仅靠几个高知识、高技能人才的单打独斗是难以支撑起企业发展这座大厦的，一个企业的生存和发展需要的是能够与他们有效沟通、积极合作的人。就像卡耐基曾经说过的那样：“一个人的成功，15%靠专业知识，85%靠人际沟通。”杰出人才的成功往往是内强素质、外塑形象的结果。他们不仅仅专业能力强，而且同时会采用不同的沟通策略，拓展人际网络，改善职场关系。

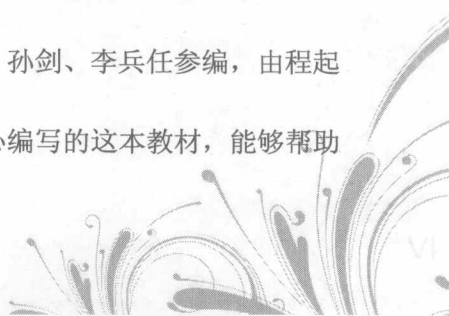
人人都希望有一个成功的人生，职业院校的学生也渴望迈入事业辉煌的道路。因此，在职业教育中我们要将学生培养成为掌握高级技术的应用型人才，就要为其打下良好的就业基础。学生除具备专业技能外，还应具备良好的礼仪修养和一定的沟通能力。

为此，我们编写了《礼仪与沟通》这本教材，旨在利用职业教育的特点，把德育的主题和内容作为人生实践，帮助学生感悟掌握必要的礼仪规范对人生的帮助，提高人际交往的能力，掌握常用的沟通技巧，为成为一名合格的职业人做好准备。

商务礼仪和沟通技巧包含了很多复杂的内容，具体礼节更是纷繁冗杂。而本书的最大特点就是语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化，传授知识与技能训练强调要点化、步骤化、图表化，间以生动的小故事与小漫画，版式疏朗有致，让学生感到学习不再是被动的劳役，而成为主动参与、乐在其中并有所收获的感受。

本书由蔡晓红任主编，徐艳霞任副主编，韩晶、孙剑、李兵任参编，由程起翊任主审。

职业学校的德育改革任重而道远，希望我们精心编写的这本教材，能够帮助



职业院校的学生培养商务礼仪素养，提高人际沟通能力，为他们适应将来的就业竞争和事业发展贡献出自己的一份力量！本书在编写过程中，查阅和借鉴了许多专家和学者的论著，从中受益匪浅，为了教学需要，甚至从这些论著中引用了部分内容，在此向有关作者表示感谢！

由于编者学识及能力水平有限，书中难免有疏漏和不足之处，敬请广大读者和同行批评指正。

编者

目 录

前言

上篇 商务礼仪

第一章 个人礼仪修养	2
第一节 商务服饰礼仪	2
第二节 商务仪容礼仪	10
第三节 商务语言、表情礼仪	15
第四节 商务举止、仪态礼仪	21
第二章 商务会谈及位次排列礼仪	27
第一节 商务会谈礼仪	27
第二节 位次排列礼仪	37
第三章 商务接访及涉外礼仪	44
第一节 商务接访礼仪	44
第二节 商务涉外礼仪	54
第四章 商务餐饮、馈赠礼仪	63
第一节 商务餐饮礼仪	63
第二节 商务馈赠礼仪	73
第五章 商务通联、社交聚会礼仪	80
第一节 商务通联礼仪	80
第二节 社交聚会礼仪	88

下篇 沟通技巧

第六章 沟通与合作	96
第一节 沟通与合作的意义、基础与原则	96
第二节 沟通与合作能力的培养	106
第七章 沟通中的倾听与交谈技巧	114
第一节 沟通中的倾听技巧	114
第二节 沟通中的交谈技巧	124

第八章 沟通中的说服和演讲技巧.....	133
第一节 沟通中的说服技巧.....	133
第二节 沟通中的演讲技巧.....	143
第九章 求职中的沟通技巧.....	155
第一节 备战面试.....	155
第二节 面试中的应答技巧.....	161
第十章 工作、生活中的沟通技巧.....	171
第一节 工作中的沟通技巧.....	171
第二节 生活中的沟通技巧.....	184
参考文献.....	194

附录

附录一 沟通礼仪.....	章六第
附录二 沟通礼仪.....	章一第
附录三 沟通礼仪.....	章二第
附录四 沟通礼仪.....	章一第
附录五 沟通礼仪.....	章二第

上篇

商务礼仪

- 第一章 个人礼仪修养
- 第二章 商务会谈及位次排列礼仪
- 第三章 商务接待及涉外礼仪
- 第四章 商务餐饮、馈赠礼仪
- 第五章 商务通联、社交聚会礼仪

第一章 个人礼仪修养

第一节 商务服饰礼仪

礼仪档案

小萍是一个专业技术过硬的女工程师，她曾经被公司誉为“能力小姐”。为了事业的拓展，她前往另一家知名的大企业应聘。小萍虽然能力很强，但有时却常常缺乏自信，因而在面试中表现得很紧张。结果，她失去了一个渴望已久的工作机会。不久，她又收到另一家大公司的面试通知，接受了上次的教训。她请了一位做形象设计的朋友帮她分析失败的原因。

最终她意识到问题出在自己的服装上，她面试的服装，是一套黑色的西服套装，而且样式也早已过时。穿着这套衣服，无形中给她的内心造成了很大的压力。她的朋友告诉她：“穿着这样的衣服去面试，纵然你再自信，也会下意识地表现得神不守舍、缺乏底气。你的技术再好，可你缺乏自信的表现和这套早该淘汰的服装会给别人很多疑问。你是个真正优秀的人，还是个只是幸运地答对了所有问题的人？”当她第二次去面试时，朋友帮她精心挑选了一套适合她肤色和身材的深蓝色西服套裙，样式简单流畅，裁剪得体，做工精细，质地优良。穿上这套衣服，小萍看着镜中的自己，也觉得眼前一亮，她感到从未有过的自信。

最终，她顺利地得到了这份工作，面试她的经理在聘用她后说：“从你一进门，你的外表和自信的神态就让我感到你能够胜任。”

礼仪不仅存在于一些动态的言谈举止上，还存在于个人的仪表中。仪表是一个人给别人的第一印象，我们常会听见某人表示谦虚或抱歉时有这样的说法：“今

天穿得很失礼。”商务礼仪的第一步，就是从穿什么、戴什么、有什么样的表情开始。只有以知礼节的形象出现，才能赢得商务伙伴和客户的好感。下面，我们就将分别介绍男性和女性的职业着装礼仪。

一、男士西装的礼仪

西装是男士的正装、礼服。商界男士参加各种社交活动，都要穿西装。西装的种类繁多，可分为工作用、礼服用、休闲用等。对一般人来说，同样一套西装配上不同的衬衫、领带，差不多可以每天穿着并应付多数的交际活动了。

1. 款式与场合

西装根据其开扣式可以分为单排扣西装及双排扣西装，单排扣西装在较为正式的场合常搭配一件背心，称为三件装。一般而言，单排扣西装比双排扣西装看起来更修长。当然男士选购西装时也应优先考虑与自己的身材比例是否相配。

商务人员在正式上班时，西装上衣与长裤的颜色及材质应完全一致，并且以合身为宜，尤其在公司有重大庆典会议、贵宾莅临或需要出去拜访客户等场合。正式上班服的颜色以深色为主，黑色、深灰、深蓝等颜色都是适当的选择，但也要考虑到体形。

礼仪小贴士

如何选购西装



西装的肩膀与袖子的接合处需平整，不能有皱褶。

西装的布料与衬里要配合，以使西装的立体感更加明显。

西装下摆要平顺，千万不能往外翻。

试穿时解开西装的扣子，下摆不会分开或者重叠。

穿上西装后，手部做上下、前后、左右摆动时不会有压迫感。

2. 西装的穿着要领

根据西装礼仪的基本要求，商界男士穿西装时，务必要注意以下四个方面的问题：

(1) 拆除商标 在西装上衣左边袖子上的袖口处，通常会缝有一块商标。有时，那里还同时缝有一块纯羊毛标志。在正式穿西装之前，切勿忘记将它们先行拆除。这种做法意味着对外宣告该套西装已被启用。而如若西装穿过许久之商标依旧没有拆除，定会见笑于人，有特意以此招摇过市之嫌。

(2) 熨烫平整 要使一套西装穿在身上显得美观而大方,首先就要使其线条笔直,平整而挺括。要做到此点,除了定期对西装进行干洗外,还要在每次正式穿着之前,对其进行认真的熨烫。千万不要疏忽此点,美感全失的西装穿在身上定会惨不忍睹。

(3) 扣好纽扣 穿西装时,上衣纽扣的系法尤为讲究。站立时,尤其是在大庭广众之下起身而立时,西装上衣的纽扣应当系上,以示郑重其事。就坐之后,西装上衣的纽扣则大都要解开,以防其“扭曲”走样。

系西装上衣的纽扣时,单排扣上衣及双排扣上衣又有各自不同的系法。系单排两粒扣式的西装上衣的纽扣时,讲究“扣上不扣下”,即只系上边那粒纽扣。系单排三粒扣式的西装上衣的纽扣时,可以只系中间那粒纽扣,也可以系上边两粒纽扣,以示郑重。而系双排扣式的西装上衣的纽扣时,在通常情况下,可以系上的纽扣一律都要系上。

(4) 少装东西 西装的口袋里应该少装东西,这样可以保证西装在外观上不走样,如果可以则尽量不装东西。若是把西装上的口袋当作一只“百宝箱”,用乱七八糟的东西把它塞得满满的,无异于是对西装的践踏。

通常,西装上的口袋都有着各不相同的作用。上衣左侧的外胸袋除可以插入一块真丝手帕外,不应再放其他任何东西;而钢笔、钱夹或名片夹等可以放在内侧的胸袋,但也不要放过大大过厚的东西或无用之物;外侧下方的两只口袋,原则上以不放任何东西为佳。

3. 西装的搭配技巧

商界男士穿西装时,对与西装相搭配的衬衫、领带、鞋袜和公文包等都有一定的要求。有句行话说:“西装的韵味不是单靠西装本身穿出来的,而是用西装与其他衣饰一道精心组合搭配出来的。”由此可见,西装与其他衣饰的搭配对于成功地穿着西装是何等的重要。

(1) 衬衫 穿西装时,里面应该穿长袖衬衫。长袖衬衫的袖长以手臂自然下垂时正好盖到手腕为准,袖口应露出西装长袖外 1~2cm,衬衫衣领从后面看应比西装领高出 1.5cm。

衬衫的面料应该以纯棉制品为主,不宜穿丝绸、人造棉一类薄软无形的衬衫。正装衬衫的颜色则必须为单一色彩。在正规的商务应酬中,海蓝色或白色衬衫可谓商界男士的首选。

正装衬衫的领型多为方领、短领和长领。应根据自己的脸型、脖长以及领带结的大小来选择,千万不要使它们之间的反差过大。正装衬衫以无胸袋者为佳,

免得乱放东西。即使有胸袋的衬衫，也要尽量少往胸袋里塞东西。

(2) 领带 领带是男士服饰中的重要配角，是男士在选购服装时不可忽视的一环。领带代表着一个人的个性与品位，应注重色彩和图案，以及与西装、衬衫的搭配。尤其是深色领带应是你衣橱中必不可少的，不可因个人爱好而盲目追求时尚，以致在关键时刻有失礼仪。

领带可以是单色的、条纹的或者带有花纹的，但都应与衬衫的色调呼应而不能喧宾夺主。一般而言，条纹的领带适合在谈判、演讲、主持会议的场合使用。格纹和点状的领带则适合在面试或会见上司和长辈时使用。

领带的面料以真丝为最优。一般来说，黑西装、白衬衫，应选灰、蓝、绿色领带；灰西装、白衬衫，应选灰、绿、黄色领带；深蓝色西装，白色或明亮的蓝色衬衫，可以选择蓝色、灰色、黄色领带。

领带打好后，必须长短适度。通常情况下，打领带时可不用任何配饰，即便使用领带夹，也不宜令其处于外人视野之内。

礼仪导航

领带的系法

1. 平结。平结为最常用的领带系法之一，几乎适用于各种材质的领带。

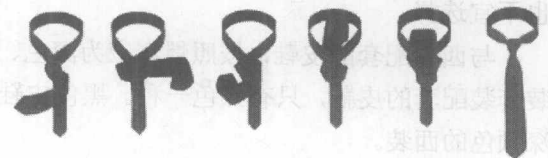
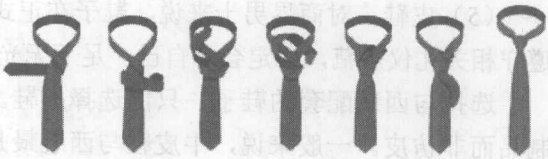
要诀：领结下方所形成的凹洞需让两边均匀且对称。

2. 交叉结。单色素雅质料且较薄领带适合选用这种系法。对于喜欢展现流行感的男士不妨多用“交叉结”。

3. 双环结。一条质地细致的领带再搭配上双环结颇能营造出时尚感，适合年轻的上班族选用。

该系法的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外，可别刻意给盖住了。

4. 温莎结。温莎结适合用



于宽领型的衬衫，该领结应多往横向发展。

应避免材质过厚的领带，领结也勿打得过大。

(3) 手表 手表是佩戴在手腕上用以计时的工具。商界男士在社交场合佩戴手表，通常意味着时间观念强、作风严谨；而不戴手表的人，或是动辄向他人询问时间的人，则总会令人嗤之以鼻，因为这表明其时间观念不强。

商界男士在社交场合中所戴的手表，其色彩应避免繁杂凌乱。一般宜选择单色手表、双色手表，而不应选择三色或三种颜色以上的手表。不论是单色手表还是双色手表，其色彩都要高贵、典雅、清晰。手表上除数字、商标、厂名、品牌外，不应出现其他图案。

(4) 公文包 公文包被称为商界男士的“移动办公桌”，是其外出之际须臾不可离身之物。对穿西装的商界男士而言，外出办事时手中若是少了一只公文包，未尝会使其神采和风度大受损害，而且其身份往往也会令人置疑。

商界男士所选择的公文包，有许多特定的讲究。其面料以真皮为宜，并以牛皮、羊皮制品为最佳。色彩以深色、单色为好，浅色、多色甚至艳色的公文包，均不适用于商界男士。除商标之外，商界男士所用的公文包在外表上不宜再带有任何图案、文字，否则有失自己的身份。手提式的长方形公文包是最标准的公文包。

商界男士外出之前，随身携带之物均应尽量装在公文包里的既定之处。这样用时方便，也不至于装在别处不好找。但应切记，无用之物千万别放在包里，尤其是别使其“过度膨胀”。放在包里的物品，一定有条不紊地摆放整齐。

(5) 皮鞋 对商界男士来说，鞋子在正式场合也被视作“足部的正装”。不遵守相关礼仪规范，必定会令自己“足下无光”。

选择与西装配套的鞋子，只能选择皮鞋。与西装配套的皮鞋，应当是真皮制品而非仿皮。一般来说，牛皮鞋与西装最是般配，羊皮鞋、猪皮鞋则不甚合适。至于以鳄鱼皮、鸵鸟皮、蟒蛇皮制作的皮鞋，穿出去多有炫耀之嫌，一般也不宜选择。

与西装配套的皮鞋，按照惯例应为深色、单色。人们通常认为，最适于同西装套装配套的皮鞋，只有黑色一种。黑色皮鞋被认为是万能鞋，它能配任何一种深颜色的西装。

(6) 袜子 你是否在意过你身上的另一件小服饰呢？那就是你的袜子。或许你认为它深藏在你的鞋子中，是最不容易被人发觉的，再说，即使露出那么一小截，根本没什么大不了的。可你是否意识到，袜子的长短、颜色、图案搭配不当，

也将会有违礼仪规范呢？

袜子起着衔接裤子与鞋的作用。男士穿袜子时要注意长度、颜色和质地。太短的袜子穿起来会松松垮垮，坐下来稍不注意就会露出皮肤，这是不符合礼仪规范的。袜子的颜色以单一色调为好，穿彩条、带图案的袜子都不合适，黑色、棕色或藏青色为好，这样可以保证袜子颜色与长裤相配或相近。白色的袜子通常只与休闲鞋搭配，袜子的颜色切不可与裤子反差太大。就质地而言，应选购棉质袜子。

礼仪档案

现年 25 岁的李娜供职于西格伦通信公司，她刚从小学老师跳槽到了外企做文秘，心里除了高兴以外还很忐忑，因为一切都得从头学起。说实话，她希望自己能迅速地成为西格伦通信公司的一员。

有一天，临近下班的时候，部门经理特地走到李娜的面前，对她说：明天公司有重要活动，你被安排做接待工作，记得要穿职业套裙。因为公司里有不成文的规定，女性必须穿套裙出席各类公司活动，以显示女人的职业性。

因此，李娜特地用不菲的价格买了一套职业套裙做了一回接待。这是她第一次见到西格伦通信的高层领导。

那一天，李娜穿着典型的蓝色套装，用很职业的口气与每一位来宾说话，那种敬业的感觉是所有人都感受得到的。公司里的每一个人都说她漂亮，说她有女人味。部门经理也觉得李娜当时出色极了。

二、女士套裙的礼仪

套裙是商界女士和职业女性正式场合的正装，无论是东方女性还是西方女性，只要穿上裙装都能给人一种柔媚、清丽的感觉。因此对它的选择如同商界男士们对西装的选择一样，也要遵循一定的礼仪规范。

1. 套裙的选择

(1) 套裙的类型 西服套裙是女性的标准职业着装，可塑造出端庄的形象。有人把套裙分为两种：配套的，其上衣和裙子同色同料；不配套的，其上衣与裙子存在差异。

(2) 套裙的颜色 套裙的颜色和质地多种多样，可以根据自己的喜好和需要

选择。就颜色而言,最佳颜色是黑色、藏青色、灰褐色、灰色和暗红色。精致的方格、印花和条纹也可以接受。如果要买红色、黄色或淡紫色的套裙要小心,因为它们的颜色过于抢眼。

(3) 与衬衫的搭配 只要与套装相匹配,衬衫的颜色可以多种多样。衬衫上最好不要有图案,色彩以单色为最佳,白色、黄白色和米色与大多数套装都能搭配。丝绸是最好的衬衫面料,另一种选择就是纯棉,但要保证浆过并熨烫平整。

2. 套裙的穿着要领

在穿着套裙时,大体上需要注意以下四个方面:

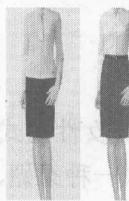
(1) 大小适度 通常认为,套裙中的上衣最短可以齐腰,最长可以达到大腿的中部。上衣的袖长以恰恰盖住着装者的手腕为好。另外,还应注意上衣或裙子均不可过于肥大或包身。

(2) 穿着到位 在穿套裙时,上衣的领子要完全翻好,衣袋的盖子要拉出来盖住衣袋,衣扣一律全部系上,不允许“敞开自己的胸怀”,更不允许当众将上衣脱下来。

(3) 协调妆饰 在穿着套裙时,商界女士必须具有全局意识,将其与化妆、佩饰一并加以考虑。商界女士佩饰的基本守则是:以少为宜,合乎身份。在工作岗位上,可以不佩戴任何首饰。如果需要佩戴,则不应超过三种,每种不宜多于两件。

(4) 注意举止 穿上套裙之后,商界女士要站得既稳又正,不可以双腿叉开或是翘起一条腿。由于裙摆所限,穿着套裙走路时不能大步流星地向前奔去,而只宜以小碎步疾行,行进之中步子要稳、轻。

礼仪小贴士 套裙穿着的四大禁忌



穿黑色皮裙
裙鞋袜不搭配
光脚
三截腿

3. 套裙的搭配技巧

(1) 围巾 选择围巾时要注意其颜色中应包含有套裙的颜色。围巾以丝绸质地的为好,其他质地的围巾打结或系起来没有那么好看。

(2) 手提包和手提箱 手提包和手提箱最好是用皮革制成的,手提包上不要带有设计者标签。女性的手提箱可以用硬衬,也可以用软衬。最实用的颜色是黑色、棕色和暗红色。手提包的颜色应与鞋相配,而手提箱则不必。

(3) 手镯 佩戴手镯,可以衬托手腕与手臂的美丽。手镯可以只戴一只,也可以同时戴上两只。戴一只时,通常应戴于左手;戴两只时,可一只手戴一个,也可以都戴在左手上。一般不要在同一只手上戴三只以上的手镯。而且,手镯也不要和手表戴在同一只手上。

(4) 手链 在一般情况下,手链应仅戴一条,并应戴在左手上。一般不允许在一只手上戴多条手链,也不要双手同时戴手链,手链与手镯同时佩戴也不好。在一些国家,所戴手镯、手链的数量、位置,可用以表示婚否。此外,手链也不应与手表同戴于一只手上。

(5) 胸针 又称胸花。别胸针的部位多有讲究:穿西装时,应别在左侧领上;穿无领上衣时,则应别在左侧胸前;发型偏左时,胸针应当居右;发型偏右时,胸针应当偏左,以达成一种和谐的美感。胸针的具体高度,应在从上往下数的第一粒、第二粒纽扣之间。

(6) 项链 所戴的项链通常不应多于一条,但可将一条长项链折成数圈佩戴。项链的粗细应与脖子的粗细成正比。从长度上区分,项链可分为四种:①短项链,约长 40cm,适合搭配低领上装;②中长项链,约长 50cm,可广泛使用;③长项链,约长 60cm,适合女士使用于社交场合;④特长项链,约长 70cm 以上,适合女士用于隆重的社交场合。

(7) 皮鞋 与套裙配套的鞋子应该是皮鞋,并且以黑色的牛皮鞋为最好。和套裙同一色彩的皮鞋也可以选择。式样应该是高跟、半高跟的船式皮鞋或盖式皮鞋;而系带式、丁字式皮鞋以及皮靴、皮凉鞋等,都不适宜采用。

(8) 袜子 用来和套裙配套的袜子,可以是尼龙丝袜或羊毛袜,颜色可以是肉色、浅灰色、浅棕色、黑色等几种常规色彩,最好是单色。通常情况下,高筒袜和连裤袜是套裙的标准搭配。中筒袜、低筒袜一般不要和套裙搭配穿着。

礼仪点滴

西服的面料要选 100%毛料或至少 70%的毛料或毛与丝的合成材料。男士最安全的衬衣应该是深色衬衣,且应为纯色的。不可穿短袖的衬衣与西服相配。

领带应选真丝面料的,图案应含蓄、简单、色彩保守。

袜子应以棉质为最佳,与正装西服搭配应以深色为最佳,白色袜子通常只与休闲服搭配。

鞋的质量至关重要,保持皮鞋发亮、不皱,坚持每天擦皮鞋,保持皮鞋表面干净,不要沾满尘土。

套裙的穿着能否体现出商界女性端庄文雅的气质，还要关注它与衬衫、饰品、鞋袜的搭配是否得当。

女士衬衫色彩要求雅致而端庄，不能过于鲜艳，常见的是白色。

衬裙的色彩宜为单色，衬裙的款式也要与套裙相配套，不能过于肥大。

与套裙配套的皮鞋以黑色最为正统，袜子可以是肉色、黑色、浅灰色等长筒袜或者裤袜。

在商务场合不能穿黑色皮裙，并杜绝穿着套裙时光脚或“三截腿”。

第二节 商务仪容礼仪

礼仪档案

小文是一个公司的文秘，她刚刚毕业不久，有着一头令人羡慕的长发，因为长期梳着披肩的长发，因此，小文决定换一个新发型。

周末，小文来到了理发店，在理发师的建议下，小文决定尝试一下挑染。理发师帮她挑了一个柴红色，颜色很靓，从某方面来说，这个颜色对小文的确很适合。

第二天，当小文出现在公司时，大家都为之一振，但总经理却把她叫到办公室，说：“今天与外商的谈判你就不要参加了，先去把头发染回来，我不希望让‘火鸡’出现在我的谈判桌旁。”

小文心里很委屈，但无奈只好再把头发恢复原样。

在商务交往中，公司每一名员工的个人形象都是其所在单位企业形象的具体表现。如果不注意个人仪容仪表方面的礼仪，因此形成的负面影响，势必给商务活动的顺利进行造成障碍。总体而言，公司员工的仪容仪表应该整洁、庄重、典雅。具体而言，仪容礼仪又涉及仪表修饰和化妆规范两个方面。

一、仪表修饰

1. 面部

面部修饰的基本要求：不蓄胡须、鼻毛不外现、干净整洁、口无异味。

(1) 不蓄胡须 在正式场合，男士留着乱七八糟的胡须，一般会被认为是很失礼的，而且会显得邋里邋遢。所以应及时清除。

(2) 鼻毛不外现 鼻腔要随时保持干净，不要让异物充满鼻孔，经常修剪一