

教育“十二五”规划教材
立信精品教材

财务人员职业素养

Caiwu Renyuan Zhiye Suyang

主编 姚传超



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

职业教育“十二五”规划教材
立信精品教材

财务人员职业素养

主 编 姚传超
副主编 王娓娓 沈 政
参 编 王亚莉 王嘉博
郭 毅 刘晓雪
罗 铮 郎 超



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

财务人员职业素养/姚传超主编. —上海: 立信会计出版社, 2015. 8
高等职业教育“十二五”规划教材立信精品教材
ISBN 978 - 7 - 5429 - 4769 - 7

I. ①财… II. ①姚… III. ①财经纪律—高等职业教育—教材 IV. ①F233

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 220006 号

责任编辑 陈 旻
封面设计 周崇文

财务人员职业素养

出版发行	立信会计出版社		
地 址	上海市中山西路 2230 号	邮政编码	200235
电 话	(021)64411389	传 真	(021)64411325
网 址	www.lixinaph.com	电子邮箱	lxaph@sh163.net
网上书店	www.shlx.net	电 话	(021)64411071
经 销	各地新华书店		

印 刷	上海肖华印务有限公司	
开 本	787 毫米×1 092 毫米	1/16
印 张	9.25	
字 数	220 千字	
版 次	2015 年 8 月第 1 版	
印 次	2015 年 8 月第 1 次	
印 数	1—3 100	
书 号	ISBN 978 - 7 - 5429 - 4769 - 7/F	
定 价	25.00 元	

如有印订差错,请与本社联系调换

前言

当今在我国经济快速发展的大背景下,各大企业也在迅猛发展。随着我国新《企业会计准则》的施行,会计国际化进程的加快,企业对于财务人员职业素质的要求越来越高,新形势下财务人员面临全新的挑战。财务人员管理水平的提高在某种程度上决定了企业生存空间的扩大,深化企业财务管理对于提高企业经济效益意义重大。为了适应新时代的发展需求,切实提升会计专业高职毕业生就业质量,满足现代企业对会计专业学生可持续发展能力要求,使刚刚毕业的学生顺利走上财务岗位,发展成为一名优秀财务人员,我们特编写了本书。希望本书有助于开阔财务人员的视野,提升他们的职业素养,使其能更好地履行财务岗位的职责,较好地胜任财务工作。

《财务人员职业素养》共五章,包括财务人员服务礼仪、组织纪律、职业道德、业务素质、企业文化等内容,涵盖了从着装、举止、行业用语,到严格遵守单位作息制度,严禁向客户借款、收取、索要回扣等基本行业规范,以及爱岗敬业、诚实守信、循章办事、客观公正等行业道德,指导行业人员进入职场应具备的基本素质,为财务人员提供了随时需要的、实用可行的建议。

教材具有以下特点:

(1) 本书填补了职业教育在财务人员工作规范方面的空白,将学术性与实用性、现实性与前瞻性、理论性与实践性有效结合,具有行业针对性、规范性和指导性。

(2) 本书内容翔实,实用性强,适用对象广泛,运用大量实际案例指导财务人员日常工作,充分涵盖财务人员应具备的综合素质和业务素质。

(3) 本书既可用于财务专业日常教学用教材,成为财务专业学生必修课程,也可用于企事业单位各领域财务人员规范、晋升指导用书。

《财务人员职业素养》由天津商务职业学院会计学院院长于强教授策划并提出选题,旨在解决目前高职教学中,强调技能训练,而忽视加强财务人员职业素养的问题,真正实现职业教育和就业教育并重。本书主编姚传超老师具有丰富的专业教学经验和企业实践经验,他将多年的教学和实践案例进行提炼总结。

本书在编写过程中,得到维度金融外包服务有限公司、天津市汇德益众财务咨询有限公司等企业的大力支持和帮助,行业领域的杰出人员、基层工作者参与教材的编写,以实际经历分享工作经验,切实推动产教融合与校企合作常态化。

编 者

目 录

第一章 财务人员服务礼仪	1
第一节 财务人员着装、举止	2
第二节 财务人员工作规范用语与接待	12
第三节 财务人员工作礼仪	19
第四节 精神文明与工作和谐	26
第二章 组织纪律	34
第一节 组织纪律概念及作用	35
第二节 财务人员职业操守、工作规范和纪律守则	38
第三节 财务人员道德纪律	45
第三章 职业道德篇	56
第一节 会计职业道德概述	57
第二节 会计职业道德与会计法律制度	59
第三节 爱岗敬业	62
第四节 诚实守信	64
第五节 廉洁自律	67
第六节 熟悉制度	69
第七节 循章办事	70
第八节 客观公正	72
第九节 优质服务	74

第十节 保守秘密	77
第四章 业务素质篇	83
第一节 工作态度	84
第二节 财务人员相关法律、法规、政策	88
第三节 财务人员应具备的能力	89
第四节 财务工作流程	96
第五章 了解并融入企业文化	103
第一节 企业概述及主要特征	104
第二节 关于文化与企业文化	106
第三节 企业文化建设	109
第四节 企业文化变革	112
第五节 跨文化管理	115
附录一 中华人民共和国会计法	121
附录二 会计从业资格管理办法	128
附录三 中华人民共和国个人所得税法	133
附录四 企业会计准则——基本准则	136

第一章

财务人员服务礼仪

本章综述

中华是礼仪之邦,以礼安邦,以礼治邦。人有礼则安,无礼则危。礼仪常识对于上班族不可不知,财务人员尤其应知道交往礼仪,做到彬彬有礼。现在的财务工作早已不是坐在办公桌前闭门造账,而是涉及很多外部联系,如与银行、税务、工商、审计等部门的沟通等。掌握必要的服务礼仪,是财务人员从事工作的基本素质。专业的工作礼仪,不仅体现出优秀的个人职业素养,也是企业规范管理、高服务水准的体现。本章重点是对财务人员着装举止、工作规范用语、日常接待等方面的阐释,通过本章的学习,了解财务人员工作基本礼仪规范及培养方法,并以此对学生进行训练,要求学生在日常生活中培养良好的个人礼仪,外树形象,内强素质,内外兼修。

知识要点

财务人员着装举止

工作规范用语与接待

工作礼仪与规范

精神文明与工作和谐

第一节 财务人员着装、举止

案例导入一

某大学毕业生参加一家公司财务人员的面试,该名同学已经取得会计职业资格证书,在校期间也多次在各种技能大赛中获奖,面试当天,为了增加面试成功率,特意打扮了一番,并穿着一条迷你裙,结果,当她进入面试现场后,主考官三个人互相对视,然后直接让她出去等通知,可想而知面试成功几率很小。

案例导入二

肃静的会议室中,中方公司与外方公司正在进行业务谈判,作为中方公司秘书的薛小姐今天穿着非常休闲:一件胸前印有图案的T恤衫,蓝色的牛仔褲,白色的旅游鞋。负责送茶水的助理秘书李小姐戴着闪闪发光的耳环,手镯晃来晃去,高跟鞋叮叮作响。每当她进来送水,会议都不得不停歇片刻。外国客人通过翻译开了个玩笑:“这个小姐应该去参加选美。”

案例导入三

有位女职员是财税专家,她有很好的学历背景,常能为客户提供很好的建议,在公司里的表现一直很出色。但当她到客户的公司提供服务时,对方主管却不太注重她的建议,她发挥才能的机会也就不大了。一位时装大师发现这位财税专家在着装方面有明显的缺憾:她26岁,身高147厘米、体重43公斤,看起来机敏可爱,喜穿童装,像个小女孩,其外表与她所从事的工作相距甚远。所以,客户对于她提出的建议缺少安全、依赖感,令她难以实现自己的创意。这位时装大师建议她用服装来强调其学者专家的气势,用深色的套装,对比色的上衣、丝巾、镶边帽子来搭配,甚至戴上重黑边的眼镜。女财税专家照办了,结果,客户的态度有了较大的转变。

心理学家曾做过这样一个有趣的实验:把10张小女孩的照片给受测试者看,其中容貌漂亮、穿着讲究的有7名,另外3名衣着不入时,有点寒酸。10人中有一个是小偷。经过测试,80%的受访者都认为小偷在那3名穿着寒酸的人之中。这种现象心理学家称为“心理定势”。这种定势告诉人们,人的偏见相当强烈,第一印象非常重要。

一个人的仪表在社会生活中是构成第一印象的主要因素,你的仪表会影响一个人对你的专业能力和任职资格的判断。调查结果显示,第一印象中,55%来自于你的外表,包括你的衣着、发型等;38%来自于一个人的仪态,包括你举手投足之间传达出来的气质,说话的声音、语调等;而只有7%来源于简单交谈的内容。由此可见,第一印象中93%来自于你的外表形象,所以塑造一个专业友好的职业形象是成功的第一步。正确穿着职业服装不仅是对服务对象的尊重,也使着装者有从业自豪感、责任感,是敬业乐业在服饰上的具体体现。

下面,本节将从工作着装和服务礼仪两方面,对财务人员着装举止进行具体阐释。

一、工作着装

(一) 着装全攻略

1. 全面了解自己

了解自己的内在心理特征、气质以及五官、脸型、体形、肤色等外在的优缺点。结合实际,扬长避短。

2. 树立信心、展现魅力

以轻松的态度来尝试为自己转换不同的造型,可先从一两件衬衣、裙子开始,通过不断验证,树立信心,积累经验。

3. 学会买衣穿衣

有一个好的形象,并不一定要花很多的钱,不是便宜的东西穿在身上就没有“个人形象”,应该学会用最适合自己的价钱去买到最舒服的衣服。

4. 服装色彩巧妙搭配

没有不美的颜色,只有不美的搭配,服装色彩的搭配是有一定审美要求的。所以,在选择服装颜色时,应根据自身的特点加以选择。色彩和谐的服装能使人在公众面前反映出自己的心理追求和精神风貌。

(二) 着装原则

作为一名会计人员,首先在形象上,必须符合身份,扬长避短,遵守惯例,而又有所特色。最重要的原则是“TOP 原则”,即着装必须符合时间、地点、场合或者目的,不能随性搭配。例如公务场合,要穿制服或者套装,里面选择合适的衬衫,袖口处衬衫一般要露出一至两指宽;社交场合则要彰显时尚、个性,可以穿时装或者礼服;而休闲场合则力求随意、舒适,可以选择休闲装、牛仔装、沙滩装和运动装等。其次是颜色原则,少于三色,根据自己的喜好搭配颜色。如果想给人冷静、理性、可靠的感觉,可以选择蓝色系;如果想给人易于相处、阳光快乐的印象,可以选择绿色、黄色系;当需要别人爱护、表现自己可爱时,可以选择粉红色。颜色搭配上,主要是对比色、协调色。一般来说,每个人都有一种比较偏向的色调,比如冬夏冷色调的人适合搭银饰类及蓝紫色素多的衣服,春秋暖色调的人适合搭金色饰品及黄红色素多的衣服。判断自己的方法可以直接在自然光下看,理论上,脸中有两种色素,鹅黄素多的属于春季色,不搭配灰色服装;脸中血红素多的属于冷色调。或者可以在自然光下,分别用金色和银色饰品放于脸旁,观察哪种更适合自己。选择颜色还要遵循和谐原则,即有主色调,几种颜色之间和谐统一,富有美感,不杂乱。此外,还要符合人的社会属性及自然属性原则。社会属性即与一个人的职业、社会地位、文化修养相适应;自然属性即与人的年龄、体型、肤色、发型相和谐。如对于一位中年女主管,就不宜用特别鲜艳的服饰装扮,对于一个初出茅庐的新人就不宜经常穿着比上司还高档的衣服。

对于男士来说,最正式的西服颜色为藏蓝色,其他的通用场合有灰色等套装。一般最下面的扣不系,只系上面的两个或一个,坐下后一般要全解开,以防产生褶皱。衬衫打领带时最上面的扣系上,不打领带休闲时不系最上面的扣。对于女士来说,最正式的西服是黑色上衣,卡其色下衣(注意:男士则恰恰相反,卡其色裤子是最休闲的),其他场合也可以穿浅灰、白或深蓝色。裙装比裤装更正式。丝袜可以根据服装的色调选择黑色或肉色,正式的场合

丝袜必须是纯色,不能有任何花纹。男女正装各种衣服色彩搭配,如表 1-1 所示。

表 1-1 男女正装各种衣服色彩搭配

项 目	Lady	Gentleman	Lady and Gentleman
西装套装	黑、灰、深灰、深蓝	蓝、蓝暗纹、深蓝、深灰	
长袖衬衫	浅粉(5 件—每天换)	白、浅蓝、细条纹或纯色(5~8 件)	
裤子	卡其色、黑、灰、深灰	黑、灰、深灰	
外套上衣	黑	深蓝	
鞋	黑、白、深灰	黑、深棕	
腰带	黑、白	黑、深棕	
包	深棕、黑		
领带		绛红、蓝、深灰(纯色或有暗纹)	
手表			薄表盘、皮带或银金色金属带
风衣大衣			卡其色(毛呢、合成)

(三) 着装要求

1. 工作制服的穿着礼仪

穿工作制服不仅是对服务对象的尊重,同时也使着装者有一种职业自豪感、责任感,是敬业、乐业在服饰上的具体表现。财务人员作为职业人员,应遵循职业装穿着的基本要求:整齐、清洁、挺括、大方。整齐:服装必须合身,袖长至手腕,裤长至脚面,裙长过膝盖,尤其是内衣不能外露;衬衫领围以插入一指大小为宜,裤裙的腰围以插入五指为宜。不挽袖,不卷裤,不漏扣,不掉扣;领带、领结、飘带与衬衫领口的吻合要紧凑且不系歪;如有工号牌或标志牌,要佩戴在左胸正上方,有的岗位还要戴好帽子与手套。清洁:衣裤无污垢、无油渍、无异味,领口与袖口尤其要保持平整,裤线笔挺。大方:款式简练、高雅,线条自然流畅,便于岗位接待服务。

2. 休闲服装的穿着礼仪

休闲服装是指在休闲场合所穿的服装。所谓休闲场合,就是人们在公务、工作外,置身于闲暇地点进行休闲活动的时间与空间。如居家、健身、娱乐、逛街、旅游等都属于休闲活动。穿着休闲服装,追求的是舒适、方便、自然,给人以无拘无束的感觉。这是适用于休闲场合穿着的服装款式,一般有家居装、牛仔装、运动装、沙滩装、夹克衫、T 恤衫等。

3. 特定场合的着装

一些场合的着装有自己特定的要求,如参加晚宴、庆典等需着礼服。女士的礼服有长款和短款两种,长款适合于比较正式的场合,而短款则适合于小型鸡尾酒会等。男士穿着:普通礼服配领带,翼领衬衫配领结,且西服左侧口袋放口袋巾也较正式(口袋巾折法:先叠成长方形,再叠成正方形,然后将折到一起的两个角错开一点,然后挤握下方塞进口袋)。衬衫与西服一定要合身,两者的长度以将手向前抬平,以衬衫袖露出西服两个指头宽度的距离为宜。男装的衬衫领子不能翻露在外面,而女士的完全根据领型的美观而定。法式衬衫一般需要使用专门的袖扣将其折叠固定。皮鞋选取系鞋带的比较正式。注意:夏天即使热也绝

对不能穿凉鞋出席。皮带的选择需要与裤子相配套,扎孔、环扣的适合于休闲、牛仔裤,金属牌内扣型的则属于商务装。

4. 其他搭配

(1) 鞋的搭配。正式场合女士不能穿高筒靴。高跟鞋选择时要穿着舒服而且不容易崴脚,前边不露脚趾,没有装饰。

(2) 发型设计。职场造型的原则是突出职业魅力。从整个生命周期看,女性辫子的多少和高低与年龄往往呈反比,小女孩会梳更多的辫子、更高的发髻,而年纪较大的成熟女性则最多梳一个且一般梳得很低。职场中,发型将额头、眉眼、鬓角露出来会给人更加精神、更具干劲的感觉。要留意头发的长度:既不宜理成光头,也不宜将头发留得过长。为了显示出职业人士精明干练,同时也是为了方便其工作,通常提倡男士头发以短为宜。在理短发时,还必须做到:头发前不覆额,侧不掩耳,后不及领,并且面不留须。女士一般要求在工作岗位上头发长度不宜超过肩部。

(3) 佩饰。金银、珍珠、宝石制作的项链、耳环、戒指、镯头等饰物对女性来说很重要。它可使人展现出高雅、华贵的风姿,只要适合自己的身份和活动场所的要求,就有助于赢得公众的好感。

(4) 围巾和帽子。围巾和帽子对服装的整体影响很大,在冬季用于点缀色彩尤为重要。如果衣服颜色较暗淡,则围巾与帽子的颜色可鲜艳一些。若衣服较鲜艳,佩戴的围巾与帽子就要素雅一些。

除非与制服配套,商界人士在工作岗位上是不允许戴帽子的。各种意在装饰的帽子,如贝帽、公主帽、学士帽、棒球帽、发卡帽,或是用于装饰的裹头巾,戴在正在上班的商界人员的头上,与之都是很失调、很不相称的。

(5) 手提包。手提包一般要求与服装配套。同时还要根据季节选择,如夏季拎包应小巧,显得轻松爽快。

(6) 面部修饰要清新自然。化妆原则,要符合自己的身份,不戴有碍于本职工作的首饰,不戴展示财力的首饰。

(7) 香水。香水按照使用方式,可以分为滚珠型与喷射型,手腕内侧、耳后、膝盖内侧、颈部动脉,这些部位适合用滚珠型香水,不能用喷射型香水。喷射型香水一般喷于裙摆或风衣下摆,因为香味一般是从下往上散发,所以最佳的使用方法为先将香水喷到空气中再站进去,这样喷射均匀,不容易在衣服上留下痕迹。男士香水分运动型与日常型。运动型香水喷的位置一般为前胸,因为此处离心脏较近,血液循环快,有利于香水的挥发;日常型香水一般喷于前衣衣摆或者袖口的其中一处。香水的浓度以 1.5 米之内隐约能闻到为标准,最忌讳大面积高剂量喷洒。

5. 着装禁忌

服装不是没有生命的遮羞布。它不仅是布料、花色和缝线的组合,更是一种社会工具,它向社会中其他的成员传达出信息,像是在向他人宣布说:“我是什么个性的人,我是不是有能力,我是不是重视工作,我是否合群。”

在日常生活中,职业女性的着装常会出现以下问题:

(1) 过分时髦。一个成功的职业女性对于流行的选择必须有正确的判断力。在办公室里,主要表现工作能力而非赶时髦的能力。人们对服装过于花哨怪异者的工作能力、工作作

风、敬业精神、生活态度,一般都会持怀疑态度。

(2) 过分暴露。夏天,许多职业女性不够注意自己的身份,穿起颇为性感的服装。这样你的才能和智慧便会被埋没,甚至还会被看成轻浮。

(3) 过分正式。这个现象也是常见的。其主要原因可以说是没有适合的服装。职业女性的着装应平淡朴素。

(4) 过分潇洒。最典型的样子就是一件随随便便的T恤衫或罩衫,配上一条泛白的“破”牛仔裤,丝毫不顾及办公室的原则和体制。

(5) 过分可爱。在服装市场上有许多可爱俏丽的款式,也不适合工作中穿着。这样会给人浮夸、不稳重的感觉。

对于职业女性的着装禁忌是:不宜过于妖艳,过于暴露,内衣不可暴露,配饰不宜过多。服装挑选要重视面料、款式、色彩这三要素,通常穿裙装比裤装更正式,尽量不穿长靴。需要注意的是:永远不要在别人面前整理衣服。

在办公室工作,服饰要与之协调,以体现权威、声望和精明强干为宜。男士最适宜穿黑、灰、蓝三色的西服套装领带。女士则最好穿西装套裙、连衣裙或长裙。男士注意不要穿印花或大方格的衬衫;女士则不宜把露、透、短的衣服穿到办公室里去。在办公室里工作不能穿背心、短裤、凉鞋或拖鞋,也不适合赤脚穿鞋。佩戴的首饰不宜过多,走起路来摇晃的耳环会分散他人注意力,叮当作响的手镯也不宜佩戴。

(四) 职业女性着装

1. 套裙礼仪

套裙是职业女士在正式场合穿着裙式服装的首选。

1) 套裙的选择

(1) 面料。一套在正式场合穿着的套裙,应该由高档面料缝制,上衣和裙子要采用同一质地、同一色彩的素色面料。裙子要以窄裙为主,并且裙长要及膝或者过膝。

(2) 色彩。以冷色调为主,应当清新、雅气而凝重,以体现着装者的典雅、端庄和稳重。藏青、炭黑、茶褐、土黄、紫红等稍冷一些的色彩都可以。为避免显得杂乱无章,一套套裙的全部色彩不应超过两种。有时候,穿着同色的套裙,可以采用不同色的衬衫、领花、丝巾、胸针、围巾等衣饰来点缀,显得生动、活跃。

(3) 图案。正式场合穿的套裙,可以不带任何图案,要讲究朴素而简洁。以方格为主体图案的套裙,可以使人静中有动,充满活力。一些以圆点、条纹图案为主的套裙,也可以穿着。

2) 套裙穿着和搭配

(1) 大小适度。上衣最短可以齐腰,裙子最长可以达到小腿中部,上衣的袖长要盖住手腕。

(2) 认真穿着。要穿得端端正正。上衣的领子要完全翻好;衣扣一律全部系上,不允许部分或全部解开,更不允许当着别人的面随便脱下上衣。

(3) 注意场合。女士在各种正式活动中,一般以穿着套裙为好,尤其是涉外活动。其他情况就没必要一定穿套裙。当出席宴会、舞会、音乐会时,可以选择和这类场面相协调的礼服或时装。外出观光旅游、逛街购物、健身锻炼时,当然是休闲装、运动装等便装最合适了。

(4) 协调妆饰。通常穿着打扮,讲究的是着装、化妆和配饰风格统一,相辅相成。穿套

裙时,必须维护好个人的形象,所以不能不化妆,但也不能化浓妆。选配饰也要少,合乎身份为宜。在工作岗位上,不佩戴任何首饰也是可以的。

(5) 兼顾举止。套裙最能够体现女性的柔美曲线,这就要求你举止优雅,注意个人的仪态等。当穿上套裙后,站要站得又稳又正,不可以双腿叉开、站得东倒西歪。就座以后,务必注意姿态,不要双腿分开过大,或是跷起一条腿来,抖动脚尖;更不可以脚尖挑鞋直晃,甚至当众脱下鞋来。走路时不能大步地奔跑,而只能小碎步走,步子要轻而稳。拿自己够不着的东西时,可以请他人帮忙,千万不要逞强,尤其是不要踮起脚尖、伸直胳膊费力去够,或是俯身、探头去拿。

(6) 要穿衬裙。穿套裙的时候一定要穿衬裙。特别是穿丝、棉、麻等薄型面料或浅色面料的套裙时,假如不穿衬裙,就很有可能使内衣“活灵活现”。可以选择透气、吸湿、单薄、柔软面料的衬裙,而且应为单色,如白色、肉色等,必须和外面套裙的色彩相互协调。不要出现任何图案。应该大小合适,不要过于肥大。穿衬裙的时候裙腰不能高于套裙腰,不然就暴露在外了。要把衬衫下摆掖到衬裙裙腰和套裙裙腰之间,也可以掖到衬裙裙腰内。

3) 套裙鞋袜的选择

(1) 皮鞋。用来和套裙配套的鞋子,应该是皮鞋,并且黑色的牛皮鞋最好。和套裙色彩一致色彩的皮鞋也可以选择。

(2) 袜子。可以是尼龙丝袜或羊毛袜。但鲜红、明黄、艳绿、浅紫色的最好别穿。袜子可以用肉色、黑色、浅灰、浅棕等几种常规选择,最好是单色。

(3) 协调。穿套裙的时候,有意识地注意一下鞋、袜、裙之间的颜色是否协调。鞋、裙的色彩必须深于或略同于袜子的色彩。不论是鞋子还是袜子,图案和装饰都不要过多。

(4) 款式。在和套裙搭配穿着时,款式上也有讲究。鞋子应该是高跟、半高跟的船式皮鞋、盖式皮鞋。系带式皮鞋、丁字式皮鞋、皮靴、皮凉鞋等,都不适合采用。高统袜和连裤袜,是和套裙的标准搭配。中统袜、低统袜,绝对不要和套裙同时穿着。

(5) 配套。鞋袜应当大小相配套、完好无损。穿的时候不要随意乱穿、不能当众脱下。不能同时穿两双袜子,也不可穿九分裤、健美裤等当成袜子穿。有些女士喜欢有空便脱下鞋,或是处于半脱鞋状态。还有个别人经常将袜子撸下去一半,甚至当着外人的面脱去袜子,这些都是不礼貌的表现。

(6) 不要暴露袜口。暴露袜口,是公认的既缺乏服饰品位又失礼的表现。不仅穿套裙时应自觉避免这个情形的发生,穿开衩裙的时候就更要注意。

2. 职业女性办公室着装礼仪

(1) 整体协调。买衣服要冷静考虑,不要被漂亮时髦的衣服诱惑。因为要全盘考虑到自己衣着的整体感觉,心中要有计划,不要让每个单品之间没有任何的搭配可能。一般来说,上下装搭配要协调,包、鞋子和服装搭配要协调,颜色搭配要协调,衬衣裙子搭配要协调等。服装要整体搭配协调。

(2) 场合协调。服装的穿着场合是很能体现一个人的着装品位的,如果你买的衣服都是适合逛街穿的,那么上班你就会找不到合适的服装。最好的办法是让自己的服装大体上分为几种类型,这样在面对各种场合活动时,你都能穿着得体、大方、耀眼。

(3) 色彩协调。这个原则最简单,却也最实用。一般来说,一套服装最好不要超过三种

颜色,超过三种颜色搭配要具有较高的技巧,否则就会显得杂乱。最保守的手段是打造两种色彩,在配饰的色彩上下工夫,让它们与服装之间的色彩不相同,但却是同一色系或者颜色冷暖相近,这样色彩既丰富又不单调,整体的装扮感觉也很有层次。

(4) 款式协调。选择款式的基本原则是这款服装能够扬长避短,不仅能够掩盖你身上的不足之处,还能够把你的身材优势都显现出来。如果你的个子非常矮小,却还要穿一件腰线很低的横条纹风衣,那就有些虐待自己的形象。不如选择一件短小的上衣,浅色的七分裤,戴一条耀眼的项链合适。

(5) 配饰协调。手袋、围巾、饰品,哪一样都是搭配服装时不可忽视的,都是画龙点睛的一招。一件简单的服装如果配件搭配得好,漂亮指数就会直线提升。配饰的运用要坚持能够让让自己的整体装扮显得更有品位的原则,否则再好看也不要。

3. 内衣穿着礼仪

内衣颜色不要外泄,且还需与外衣颜色和谐统一。忌在公共场合不加掩饰随意地整理内衣,女性如感到内衣穿着不舒适,应就近寻找卫生间,在卫生间内得体处理。忌在身份高的长者或上司面前整理内衣,忌在异性面前整理内衣,忌在小辈面前整理内衣。忌内衣外泄。

(五) 男士着装礼仪

1. 领带

在正式场合穿西服一定要佩戴领带,凡穿硬领衬衣参加正式活动必须系好领带。穿针织套头高领衫或翻领衫不宜系领带。领带花色品种很多,它要求与相宜的服装配套。一般来讲,有图案的领带宜于配上素色无花纹的衬衣。领带的颜色要比西服深一些。不要系颜色与花型不常见的领带,几何图形、手描画、田园风光等都是忌讳使用的花型。

2. 饰配

(1) 领带夹。领带夹夹在衬衣的第三至第四粒扣子之间。

(2) 袜子。袜子具有衔接裤子和鞋子的作用,应与裤、鞋协调。黑色皮鞋应配深色袜子。

(3) 口袋。无论是西服上衣还是裤子,口袋里尽量不放或少放物品。口袋里鼓鼓囊囊塞了东西只会让别人笑话你邋遢。还要随时注意,将西服口袋的外翻盖盖好。手帕也是装饰,在西服左胸上口袋里插上一定形状的手帕,可令人平添风采。

(4) 鞋。皮鞋要擦亮。黑色皮鞋各种场合都比较适宜。白皮鞋是休闲皮鞋,不要穿波鞋、布鞋、凉鞋和拖鞋等。

(5) 色彩。色彩不要多。全身上下领带、衬衣、西服、西裤、鞋子、袜子同一色系搭配为佳。

(6) 服饰。服饰不要假。虽然“水货”价廉,但在正式场合千万别穿戴假名牌,无论是服装还是饰品,让别人看出来你就会掉价不少。

3. 衬衫

穿西装要配硬质衬衫。衬衫领子要硬实挺括,不能太软,保持干净。衬衫的后领应高于西服后领,衬衣颜色一般配白色或与西服同色的浅色调。衬衫的下摆不可过长,下摆要塞在裤子里。衬衫的袖口以露出西装袖以外 2~3 厘米为宜。衬衣里面一般不要穿棉毛衫,如果穿的话,不宜把领圈和袖口露在外面,如果天气较冷,衬衣外面可以穿羊毛衫,但以一件为

宜。每次穿新西装都应选一件新衬衫来配,这样看起来和谐、精神。

4. 纽扣

站立时,西装上衣的纽扣应该扣上,坐下时才可解开。西装的纽扣有单排扣和双排扣。单排扣有1粒、2粒、3粒和更多粒;双排扣有4粒和6粒。单排扣1粒的扣与不扣都无关紧要;2粒的应扣上面那粒。如果衣服上有3粒纽扣,那么可扣上面和中间两粒,也可只扣中间的那粒。双排扣子的西装要把纽扣全系上。西装如果有6粒纽扣的,最底下的那粒不扣,5粒纽扣的,应全部扣上。

二、礼仪形态

(一) 站姿

古人有一句话:“立如松。”意思是站立要如同傲然挺拔的劲松,刚毅英武。标准的站姿,从正面观看,全身笔直,精神饱满,两眼正视,嘴微闭,面带微笑。两肩平齐,两臂自然下垂,两脚跟并拢,两脚尖张开 60° ,身体重心落于两腿正中;从侧面看,两眼平视,下颌微收,挺胸收腹,腰背挺直,手中指贴裤缝,整个身体庄重挺拔。

在生活中由于每个人的生活条件、个人习惯、职业特点、个人审美标准的不同,如果不注意培养标准的站立姿态,久而久之就习惯性地养成了不规范的姿态。例如,头部不正出现的习惯性前伸、侧歪;肩部紧张,形成端肩缩脖等。手插在裤袋里,随随便便,悠闲散漫,倚靠墙上或椅子上,这些将会破坏自己的形象。双手交叉在胸前,这种姿态容易使别人有受压迫之感。下意识地做小动作,如摆弄打火机、香烟盒、玩弄衣带、发辫、咬手指甲等,这样不但显得拘谨,给人缺乏自信的感觉,而且有失仪表的庄重。

女子的站姿有三种:一是双腿呈V字形,即膝和脚后跟靠紧,脚尖张开的距离约为两拳;二是双脚并拢,即可双脚并拢直立;三是丁字步,把重心放在一脚上,另一脚超过前脚斜立而略弯曲。女性站姿要有女性的特点,表现出女性的温顺、娇巧、纤细、轻盈、娴静之姿,给人一种“静”的优美感。

男子的站姿有三种:一是双脚并拢;二是双脚呈V字形;三是双开,叉开时,双脚与肩同宽。身体不东倒西歪,上体保持正直,手一般放在身体两侧或背后。男性的站姿要有男性的气质,表现出男性的刚健、强壮、粗犷、剽悍、英武、威风之貌,给人一种“劲”的壮美感。

经过专家的研究,人体最美的角度是身体微侧,面向前方时的姿态,因此,当 $3/4$ 站姿站好时,身体成自然的 45° 角,斜对着前方,通常我们只看到前面的一条手臂。此时,看起来体态较修长条。如果身体肥胖,正面对着镜头,无疑让身体的缺点表露无遗。若以 $3/4$ 的标准站姿站立,身体成一斜度,就自然美化了身体的线条美;而对于太瘦的人,两腿间有空隙,腿部不直,或有O型、X型腿等不佳的腿形,身体比例不均匀等,如果以 $3/4$ 标准站姿站好,身体也成 45° 角时,既能掩饰不佳的腿形,又能使体态看起来修长美好。

(二) 坐姿

“坐如钟”,坐要如同稳重不动的大钟,是指坐姿要端正。入座时要轻而稳,走到座位前,转身后,轻稳地坐下。女子入座时,若是裙装,应用手将裙摆稍稍拢一下。人的正确坐姿,是面带笑容,双目平视,嘴唇微闭,微收下颌。双肩平正放松,两臂自然弯曲放在膝上,也可放在椅子或沙发扶手上。立腰、挺胸、上体自然挺直。双膝自然并拢,双腿正放或侧放。至少

坐满椅子的 2/3,脊背轻靠椅背。起立时,右脚向后收半步而后起立。谈话时,可以侧坐,此时上体与腿同时转向一侧。男士坐姿:双腿并拢,上身挺直坐正,两脚略向前伸,两手分别放在双膝上。女士坐姿:坐正,上身挺直,两腿并拢,两脚同时向左或向右放,或者两脚交叉,两手叠放,置于左腿或右腿上。正式社交场合里,也不能随意地把头向后仰靠,显出很懒散的样子。端坐时间过长,会使人感觉疲劳,这时可变换为侧坐。坐的时间长了而想靠在沙发背上是可以的,但不可把脚一伸,半躺半坐,更不可歪歪斜斜地摊在沙发上。起座要端庄稳定,不可猛坐猛起,弄得座椅乱响,造成紧张气氛。

在餐桌上,注意膝盖不要顶着桌子,更不要双脚高于桌面。站立的时候,右脚先向后半步,然后站起,向前走一步,再转身走出房间。

切忌将小腿架到另一条大腿上,或将一条腿搁在椅子上。最好不要随意跷二郎腿,即使跷二郎腿,也不可跷得太高。坐立时,腿部不可上下抖动,左右摇晃。与人交谈时勿将上身往前倾或以手支撑着下巴。

(三) 走姿

走姿是展现人类动态美的重要形式,正确的走姿,能走出风度,走出优雅,走出美来,更能显示出一个人的活力与魅力。古人曰“行如风”,意思是行要如同吹拂的和风,洒脱飘逸。男子走路大步为佳,女子走路碎步为美。男子的步伐刚健、有力、豪迈、稳重,走路的姿态应当昂首、闭口、两眼视前方,挺胸收腹直腰,上身不动,两肩不摇,步态稳健,显出刚强、雄健、英武、豪迈的男子风。女子的步伐轻盈、柔曼、飘逸、玲珑,走路的姿态应当是头部端正且不宜抬得过高,目光平和,直视前方,上身自然挺直、收腹,两手前后摆动的幅度要小。以含蓄为美,两腿并拢,碎步行进,走成直线,步态要自如、匀称、轻柔,显示出端庄、文静、温柔、典雅的女子窈窕美。

简单来说,正确的走姿主要有三个要点:从容、平稳、直线。理想的行走线路是脚正对前方所形成的直线,脚跟要落在这条直线上,上体正直、抬起头、眼平视、面有笑容,双臂自然前后摆动,肩部放松,走时轻而稳。正确的走姿应当身体直立、收腹直腰、两眼平视前方,双臂放松在身体两侧自然摆动,脚尖微向外或向正前方伸出,跨步均匀,两脚之间相距一只到一只半脚,步伐稳健,步履自然,要有节奏感。起步时,身体微向前倾,身体重心落于前脚掌,行走中身体的重心要随着移动的脚步不断向前过渡,而不要让重心停留在后脚,并注意在前脚着地和后脚离地时伸直膝部。

走路时步态美不美,决定于步位和步度。步位就是人走路时脚踏在地上以后,应该落在什么地方。一般来说,两只脚所踩的应是两条平行线,两脚落在地上的横向距离大约 3 厘米。步幅是每走一步,两脚间的距离标准,即如果左脚一步,迈出落地,脚跟离合,脚步恰好是一个脚长。步幅的大小应根据身高、着装与场合的不同而有所调整。女性在穿裙装、旗袍或高跟鞋时,步幅应小一些;相反,穿休闲长裤时步伐就可以大一些,凸显穿着者的靓丽与活泼。走路时要用腰力,要有韵律感。走路时腰部松懈,会有吃重的感觉,不美观,拖着脚走路,更显得难看。走路的美感产生于下肢的频繁运动与上体稳定之间所形成的对比和谐,以及身体的平衡对称。要做到出步和落地时脚尖都正对前方,抬头挺胸,迈步向前。穿裙子时要走成一条直线,使裙子下摆与脚的动作显出优美的韵律感。

注意:走路时,不要低头看脚尖。拖脚走,走内外八字,摇头晃脑,与他人距离过近,边走边喝,勾肩搭背。走路时,眼睛注视前方,不要左顾右盼,不要回头张望,不要老盯住行人乱

打量,更不要一边走路,一边指指点点,对别人评头论足,这不仅有伤大雅,而且不礼貌。工作时,无论男女都不可把手插在衣服口袋里,尤其不可插在裤袋里,也不要叉腰或倒背着手,走路时,两臂前后匀速随步伐摆动。

走路脚步要干净利索,有鲜明的节奏感,不可拖泥带水,也不可重如打夯,砸得地动楼响。如果碰到有急事,可以加快脚步,但切忌奔跑,特别是在楼里。几个人在一起走路时,不要勾肩搭背,不要拍拍打打。多人在一起走的话,不要排成行。进入办公场所,登门拜访,在室内种种特殊场所,脚步应轻而稳。步入会场、走向话筒、迎向宾客,步伐要稳健、大方、充满热情。举行婚礼、迎接外宾等重大正式场合,脚步要稳健,节奏稍缓。办事联络,往来于部门之间,步伐要快捷又稳重,以体现办事者的效率、干练。陪同来宾参观,要照顾来宾行走速度,并善于引路。

(四) 其他动作姿态

(1) 蹲姿。下蹲时,左脚在前,右脚在后,双腿合力支撑身躯,避免滑倒或摔倒,左右手各放于膝盖附近,挺直上身,抬头,目视前方。蹲姿男女有别:女子下蹲时,左脚在前,右腿稍后,两腿靠紧,向下蹲。因为女子多穿裙子,所以两腿要靠紧。男子左脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,右脚脚跟提起,脚掌着地。右膝低于左膝,右膝内侧靠于左小腿内侧,形成左膝高右膝低的姿态,臀部向下,基本上以右腿支撑身体。这里要提醒注意的是,下蹲时无论采取哪种蹲姿都应掌握好身体的重心,避免滑倒。注意:不要突然下蹲;不要距人过近;不要方位失当;不要毫无遮掩;不要蹲着休息等。下蹲时应整理裙摆。

(2) 表情。一个人的表情不仅表现了他本身目前的状态、心情,更会对与他相处的人产生影响。所以,必须正确把握自己的表情尺度,才不至于让人产生误会,才能获得更多的交往和合作机会。人与人的相识,第一印象往往是前几秒钟形成的,微笑是众多表情中最能赋予人好感,增加友善沟通,愉悦心情的表现方式,也是人与人之间最好的沟通方式。得体的表情可以拉近人与人之间的距离,将困难的事情简单化。笑是眼、眉、嘴和颜面动作的集合,它能够有效地表达内心情感。恰到好处的、动人的、美丽的、真诚的微笑,使别人看了舒服,也表达了自己的真诚、友善和美好健康愉悦的心绪,表达了对别人的欢迎,既是对别人的尊重,也是对自身价值的肯定。

(3) 体态语。在人际交往中,人们的感情流露和交流经常会借助于人体的各种器官和姿态,这就是我们通常所说的“体态语言”。眉毛能表达人们丰富的情感。如舒展眉毛,表示愉快;紧锁眉头,表示遇到麻烦或表示反对;眉梢上扬,表示疑惑、询问;眉尖上耸,表示惊讶;竖起眉毛,表示生气。眼睛是人体传递信息最有效的器官。在社交场合交谈时,目光正视对方的两眼与嘴部的三角区,表示对对方的尊重;但凝视的时间不能超过五秒,因为长时间凝视对方,会让对方感到紧张、难堪。如果面对熟人朋友、同事,可以用从容的眼光来表达问候,征求意见,这时目光可以多停留一些时间,切忌迅速移开,不要给人留下冷漠、傲慢的印象。嘴巴可以表达生动多变的感情。如紧闭双唇,嘴角微微后缩,表示严肃或专心致志;嘴巴张开成O形,表示惊讶;撅起双唇,表示不高兴;撇撇嘴,表示轻蔑或讨厌;咂咂嘴,表示赞叹或惋惜。人们交往时,手势是语言的最好辅助,如竖起拇指或鼓掌表示钦佩、赞扬;连连摆手表示反对;握紧拳头表示愤怒、焦急;招手叫人过来,挥手表示再见或叫人走开;搔头表示困惑,用力挥手或拍额头表示恍然大悟。