

高端商务礼仪 与沟通

让你身价倍增的社交礼仪

杨雅蓉 主编

实用的商务礼仪和沟通技巧

平实幽默的语言

助力您快速提升

自身商务礼仪修养

细节决定成败

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社

高端商务礼仪 与沟通

让你身价倍增的
社交礼仪

杨雅蓉 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

《高端商务礼仪与沟通：让你身价倍增的社交礼仪》一书包括两部分：

第一部分商务礼仪培训，商务礼仪认知、个人仪容仪表、接待礼仪及服务规范、公共场所礼仪、人际交往礼仪、出行交通礼仪、涉外商务礼仪；

第二部分沟通培训，对沟通的认识、怎样与领导沟通、怎样与同级沟通、怎样与下属沟通。

本书以浅显易懂、平实幽默的语言风格，通过大量翔实的案例，阐述了商务礼仪和沟通的基本理念、商务交往中要遵循的原则以及如何把尊重、礼貌、热情用恰到好处的方式规范地表达出来，便于读者在轻松、愉快的氛围下学习到最实用的商务礼仪和沟通技巧。

图书在版编目（CIP）数据

高端商务礼仪与沟通：让你身价倍增的社交礼仪 / 杨雅蓉
主编. —北京：化学工业出版社，2019.1
ISBN 978-7-122-33272-1

I. ①高… II. ①杨… III. ①商务-礼仪②商务管理-
公共关系学 IV. ①F718②F715

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第252513号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：宋 玮

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：天津画中画印刷有限公司
710mm×1000mm 1/16 印张13³/₄ 字数252千字 2019年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888

售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：58.00元

版权所有 违者必究

▶ 前言

商务礼仪不仅是一种技巧，一种学问，更是一种品格。在商务活动中，商务礼仪不仅能有助于塑造良好的个人形象和企业形象，还是人际关系的润滑剂，企业利润的无形创造者。

在信息化高度发达的今天，熟悉掌握并合理运用商务礼仪是每一个管理人员必需的基本技能要求。礼仪素养是一个现代职业人必备的素质，企业竞争更多的靠的是企业中人的竞争，一个知礼、懂礼、用礼的人，能够建立和谐的人际关系，营造一个积极向上、和谐共进的团队氛围，从而形成一种核心竞争力。所以，作为商场中的一个职业人，有责任，也有必要加强礼仪与沟通的训练。

好的沟通能力是解决复杂问题的金钥匙，良好的沟通能力将有助于解决复杂问题。一个优秀的团队，需要有一个良好的生存环境；一个良好的环境，需要系统的管理作为支撑。团队系统的管理，能营造出良好的工作环境；良好的工作环境下，才能展现出企业卓越的业绩水平。现代企业都非常注重沟通，既重视外部的沟通，更重视与内部员工的沟通，沟通才有凝聚力。

团队成员在一起工作的时候，他们的智慧和力量都融合在一起，沟通力便成为整个团队前进的一股特殊力量，这是所有成员的动机、需求、驱动力和耐力的结合体。当所有成员都忠诚于团队以及团队的远景目标，他们都努力为团队的目标实现而奋斗时，团队内部的沟通就会产生一种协同力，从而使得团队能够成为一个真正的团队。一个团队的绩效和其沟通力密切相关。显然，每个人都希望自己的团队有沟通力：在团队和工作中营造出一种“人人为我，我为人人”的氛围，帮助做到那些仅凭个人力量无法做到的令人自豪的业绩。

横在领导者和员工心中的那把锁（矛盾）是什么？应该怎么去解决形形色色的问题和矛盾呢？我们认为，在团队中应该使用科学的管理方法，充分发挥沟通的作用，来解决团队内部的矛盾和问题。要想找到打开员工心锁的钥匙，只有沟通才是最好的方法。

沟通就是为了达成共识，而实现沟通的前提就是让所有员工一起面对现实，

共同参与，让大家都知道事实的真相，这样才能统一思想认识，进而解决问题。

基于此，我们组织编写了《高端商务礼仪与沟通：让你身价倍增的社交礼仪》一书，本书主要包括两部分：第一部分为商务礼仪培训，包括商务形象礼仪、商务仪态礼仪、商务接待礼仪、商务交往礼仪、商务沟通礼仪、商务宴会礼仪；第二部分为有效沟通培训，包括有效沟通分析、有效沟通环节、有效沟通对象、有效沟通艺术。

本书以浅显易懂、平实幽默的语言风格，通过大量翔实的事例阐述了商务礼仪和沟通的基本理念、商务交往中要遵循的原则以及如何把尊重、礼貌、热情用恰到好处的方式规范地表达出来。使读者在轻松、愉快的氛围下便可学习到最实用的商务礼仪和沟通技巧。

本书由深圳中经智库文化传播有限公司策划，国家礼仪训练教师、深圳高星级酒店礼仪培训师、首席管家杨雅蓉主编，书中图片由杨雅蓉、江美亮提供，匡仲潇审核。由于编者水平有限，加之时间仓促、参考资料有限，书中难免出现疏漏与缺憾，敬请读者批评指正。同时，由于写作时间紧迫，部分内容引自互联网媒体，其中有些未能一一与原作者取得联系，请您看到本书后及时与编者联系。

编者

▶▶ 目 录

第一部分 商务礼仪培训

第一章 商务形象礼仪	2
------------------	---

导言：个人的外在形象是商务活动中的第一张名片，良好的形象和得体的谈吐能够直接促进商务交往的顺利进行。

第一节 仪容礼仪	2
----------------	---

一、发型的修饰	2
---------------	---

相关链接：女士发型选择原则	3
---------------------	---

二、面容的修饰	4
---------------	---

相关链接：不同脸型的化妆技巧	7
----------------------	---

三、双手及指甲的修饰	11
------------------	----

第二节 着装礼仪	12
----------------	----

一、着装的要求	12
---------------	----

相关链接：职场着装六忌	13
-------------------	----

二、着装的原则	14
---------------	----

三、男士西装着装要求	15
------------------	----

相关链接：男士西服十忌	18
-------------------	----

四、女士职业装着装要求	19
-------------------	----

相关链接：职业装的选择要领	20
---------------------	----

第二章 商务仪态礼仪.....22

导言：商务仪态是指人在商务活动交往中的正确得体的姿态、举止，包括身体姿态、神态表情、动作举止。仪态体现了一个人的风度和修养，是表现个人魅力的重要方面。

第一节 举止礼仪.....22

一、站姿礼仪.....22

二、坐姿礼仪.....24

三、走姿礼仪.....25

四、蹲姿礼仪.....28

相关链接：蹲姿禁忌.....29

第二节 表情礼仪.....30

一、目光.....30

二、笑容.....31

相关链接：微笑的力量.....33

第三节 手势礼仪.....34

一、常用手势.....34

二、使用手势的要求.....35

三、手臂姿态的禁忌.....36

四、使用手势的注意事项.....37

相关链接：国际交往中手势的不同含义.....38

第三章 商务接待礼仪.....39

导言：随着商务活动的频繁和先进管理思想的发展，高效的商务接待礼仪流程正在成为现代企业快速发展的重要组成部分。要建立成功的客户往来，掌握和学习商务接待礼仪流程是必不可少的。

第一节 称呼礼仪.....39

一、尊称.....39

二、平称	40
三、谦称	40
第二节 介绍礼仪	41
一、自我介绍	41
二、为他人介绍	42
三、集体介绍	44
第三节 握手礼仪	44
一、握手的时机	44
二、握手的次序	45
三、握手的姿势	47
四、握手的禁忌	48
第四节 名片礼仪	49
一、名片携带	49
二、递交名片	50
三、接受名片	52
四、索要名片	53
第五节 引导礼仪	53
一、引导礼仪三要素	54
二、引导具体地点	55
三、引领注意事项	57
第六节 乘车礼仪	57
一、乘车座次礼仪	57
二、上下车礼仪	60
第七节 送客礼仪	61
一、送客的礼节	62
二、送客的形式	62

第四章 商务交往礼仪.....64

导言：在日常生活和工作中，礼仪能够调节人际关系，从一定意义上说，礼仪是人际关系和谐发展的调节器，人们在交往时按礼仪规范去做，有助于加强人们之间互相尊重，建立友好合作的关系，缓和与避免不必要的矛盾及冲突。

第一节 商务拜访礼仪.....64

- 一、拜访前的准备64
- 二、拜访时间礼仪65
- 三、拜访举止礼仪65
- 四、拜访交谈礼仪66
- 五、拜访道别礼仪67

第二节 商务馈赠礼仪.....68

- 一、礼品的选择.....68
 - 相关链接：商务礼品禁忌.....69
- 二、商务赠礼69
- 三、商务受礼70

第三节 商务会议礼仪.....71

- 一、一般会议礼仪71
- 二、专题会议礼仪74
- 三、常见会议组织礼仪76
- 四、会议座次排列礼仪77

第四节 商务谈判礼仪.....78

- 一、谈判准备.....78
- 二、谈判之中.....79
- 三、谈后签约.....80

第五节 商务仪式礼仪.....80

- 一、签约仪式礼仪80
- 二、开业仪式礼仪82

相关链接：不同开业仪式的程序	83
三、剪彩仪式礼仪	87

第五章 商务沟通礼仪

91

导言：商务沟通是商务往来的核心环节，是为了双方磋商合作事宜，达成合作关系而进行的严谨的活动，故相关的礼仪就显得尤为重要。

第一节 收发传真礼仪

91

一、规范操作	91
二、明确信息	92
三、注意保密	92
四、行文礼貌	92

第二节 电子邮件礼仪

93

一、发送邮件的礼仪	93
二、回复邮件礼仪	96

第三节 接打电话礼仪

97

一、打电话的基本礼仪	97
二、接电话的基本礼仪	98
三、接电话禁忌用语	100

第四节 使用手机礼仪

100

一、手机的摆放位置	100
二、手机的铃声选择	101
三、手机的使用场合	101
四、手机的通话礼仪	102
五、使用手机的注意事项	102

第五节 微信沟通礼仪

103

一、微信聊天的要求	103
二、微信朋友圈的注意事项	104
三、微信群聊的要点	105

四、微信红包的使用	106
第六章 商务宴会礼仪	108
导言：宴会也是商务活动中经常采用的一种交际方式。不同的宴会有不同的礼仪规范，运用是否得体，关系到一个人的教养、素质、文化、品位等，更关系到人际交往的成败。	
第一节 商务宴请礼仪	108
一、宴请的种类	108
二、宴请的准备	109
三、赴宴礼仪	110
第二节 中餐礼仪	112
一、席次安排	112
二、点菜礼仪	115
相关链接：不同商务场合的点菜技巧	116
三、餐具使用礼仪	117
四、就餐礼仪	119
第三节 西餐礼仪	120
一、餐前礼仪	120
二、入座礼仪	120
三、餐具使用礼仪	122
四、餐巾的使用	124
五、用餐时的礼仪	125

第二部分 有效沟通培训

第七章 有效沟通分析	128
-------------------------	------------

导言：沟通不仅是与人交流，更重要的是为了解决问题。良性沟通是走向成功的必要条件，作为一个现代人，不仅应该学会职场沟通的方式，日常生活中多掌握一些人际沟通的技巧，也有助于建立良好的人际关系。

第一节 沟通的认知	128
一、沟通的组成	128
二、沟通的作用	129
三、沟通的意义	130
四、沟通的基本模式	130
第二节 沟通的方式	131
一、单向沟通	131
二、双向沟通	132
三、乔哈里视窗	132
第三节 沟通的障碍	134
一、沟通漏斗原理	134
二、个人障碍	135
三、沟通的组织障碍	137
四、克服障碍的方法	139

第八章 有效沟通环节

143

导言：成功的沟通主要体现在能够达成共识，从而解决问题。沟通是双方互动的行为，是相互了解，相互回应，并且能经由沟通的行为来达成共识，这是沟通的最终目的。怎样达成共识，在沟通时要注意三个环节：表达、倾听、反馈。

第一节 表达	143
一、有效表达的准则	143
二、有效表达的要点	145
三、认识不良表达	146

第二节 倾听	149
一、倾听的好处	149
二、有效地倾听	150
三、积极地倾听	153
四、正确地发问	154
第三节 反馈	155
一、反馈的类型	155
二、给予反馈	156
三、接受反馈	157
相关链接：反馈中的常见问题	158
第九章 有效沟通对象	160
导言：在职场中，要想实现自己的目标，面对形形色色的人就不能只靠热情、愿望和承诺，还要靠与他人沟通。面对不同的沟通对象，就应采取不同的沟通方法。	
第一节 与上司沟通	160
一、遇事主动请示汇报	160
二、意见不同极力说服	162
三、超出能力巧妙拒绝	164
第二节 与下属沟通	165
一、及时下达任务	165
二、适当赞美下属	167
三、巧妙批评下属	169
第三节 跨部门沟通	172
一、跨部门沟通的原则	172
二、跨部门沟通的方法	173
三、跨部门沟通的技巧	176
第四节 与客户沟通	177

一、明确与客户的关系	177
二、获取客户的好感	177
三、与客户顺利沟通	179
四、常用谈判技巧	181
相关链接：如何与不同类型的客户沟通	184

第十章 有效沟通艺术

导言：说对话才能做对事，无论是在战略执行中，还是在商务谈判中，甚至同事关系的处理方面，良好的沟通是前提。如果你不是那种善于交流的能手，那么试着改变沟通方式，掌握不同的沟通艺术也能助你不断提升。

第一节 巧妙赞美	187
一、赞美的原则	187
二、赞美的技巧	188
三、赞美的艺术	189
相关链接：怎样赞美别人效果最好	191
第二节 换位思考	192
一、换位思考的好处	192
二、换位思考的要领	193
第三节 风趣幽默	194
一、幽默的表达技巧	194
二、幽默表达的分寸	195
三、幽默表达的禁忌	197
相关链接：职场中开玩笑要有度	198
第四节 委婉含蓄	199
一、委婉拒绝他人	199
二、委婉批评下属	200
三、委婉说服对方	203

第一部分 商务礼仪培训



第一章 商务形象礼仪



导言

个人的外在形象是商务活动中的第一张名片，良好的形象和得体的谈吐能够直接促进商务交往的顺利进行。

第一节 仪容礼仪

仪容，通常是指人的外观、外貌。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注。仪容的修饰包括头发、面容等暴露在服装之外的部分，要求兼具自然美、修饰美，进而达到美好的内在修养与外在美的自然融合。

一、发型的修饰

头发是一个衬托面容的框架，发型的改变可以改变整个头部的外貌和造型。也就是说，头发的多少、头发质量的好坏、头发颜色的深浅以及头发经过造型后形成的状态与变化，会给脸形、面容、情绪及个性的塑造带来较大的影响。每一位维护个人形象的人，都要从“头”做起。发型的基本要求：干干净净、整整齐齐、长短适当、大方得体。

1. 保持头发的清洁与健康

要经常洗头，保证头发不粘连、不板结、无发屑、无汗味。尤其在秋季要对头发精心保养，因为这时会出现皮屑增多、脱发和断发等现象，如发现发尖分叉时，必须及时修剪。

2. 选择合适的发型

商务场合对发型的基本要求是简洁大方，与自己身份、岗位、工作环境相适应。如图 1-1 所示发型修饰效果。

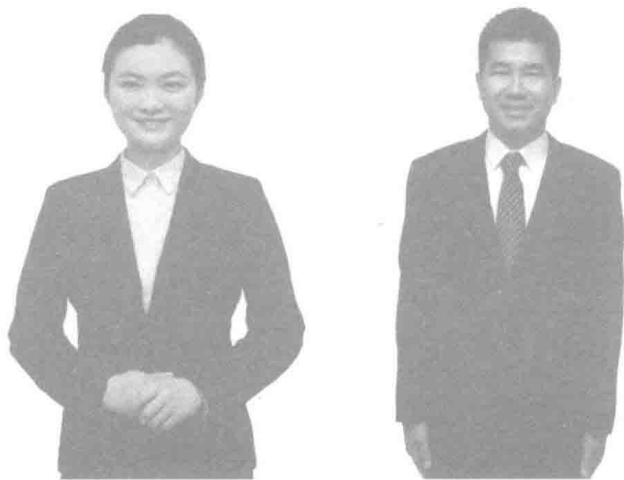


图 1-1 发型修饰效果

对女士而言，干净利落的发型暗示着权威感、自信、组织能力和逻辑思维能力，能够给对方留下良好的印象。因此商务场合女士最典型的发型是有弹性、光滑靓丽的短发。

男士的发型要求则比较简单：轮廓分明，样式保守整洁，修剪得体，两侧鬓角不得长于耳垂位置，背面不超过衬衣领底线，前面不遮盖眼部。不可吹烫怪异发型，严禁彩色染发。

培训师建议

与着装一样，发型的选择也要注意TPO原则，即注意发型风格和时间、场合、目的的协调，从事不同职业的人，可以有不同的发型风格。

相关链接

女士发型选择原则

1. 发型要与发质相协调

发质细软的人不宜留过长的直发，可选择中长发或俏丽的短发，还可以把头发烫卷，产生蓬松感。

发质较硬的人不宜选择太短的发型，宜采用不到肩的短发或肩以下的长发型。

2. 发型要与服饰相协调

在正式场合，女性身着套装，可将头发挽在颈后，低发髻，显得端庄、干练。