

关彤 编著



商务礼仪手册



3-62

中国 社会 出版 社

F718-62

G78

商务礼仪手册

关彤 编著

中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪手册/关彤编著. —北京: 中国出版社, 1999. 7
ISBN 7-80146-243-2

I. 商… II. 关… III. 商务—礼仪—手册 IV. H891-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 29533 号

书名: 商务礼仪手册

编著者: 关彤

责任编辑: 尤永弘

出版发行: 中国出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电话: 66051698 传真: 66051713

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京印刷一厂

开本印张: 850×1168mm 1/32 9.125

字 数: 230 千字

版 次: 1999 年 7 月第 1 版

印 次: 2000 年 1 月第 2 次印刷

印 数: 6001-11000 册

书 号: ISBN 7-80146-243-2/C · 106

定 价: 14.80 元

(凡中国出版社图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

姿容礼仪

——商务人员形象设计的基础

一、怎样追求近距离的美感

1. 美容和美发：展示良好交际形象的前提

(1) 脸部比例关系：“黄金分割”与“三停五眼”

一个人要让别人看着觉得美，全身的整体比例很重要，因为只有符合比例的才是和谐的，只有和谐的才是美的。通常东方人的头长与身高的比例为 1:7—7.5 是比较理想的身材。在古希腊时代，以身长为 8 个头长为美。因此若身材矮小，就不要做一头粗犷、蓬松的发型。因为这样的发型会使头部显大，相比之下，身材会显得更加矮小。

美学上公认的形式比例关系，是著名的“黄金分割”，指事物各部分间的一定数学比例关系，即：将一条线段一分为二，其较短一段与较长一段之比等于较长一段与全线段之比，这个比值近似为 $8/13$ 或 0.618 。按照此种比例关系组织的任何对象，都表现了有变化的统一、内部关系的和谐。因此，许多哲学家与美学家认为，无论在艺术还是在自然界中，“黄金分割”都是形式美中较为理想的比例关系，对于人类而言，通常人的脸型是接近黄金矩形的，椭圆脸之所以被大多数人视为理想的脸型，就是因为脸型的长宽之比近似黄金矩形。然而生活中的人们并不都是这样的脸型，于是我们可以从美的比例出发，利用发型和化妆弥补脸型的比例不足，使整个头部形象形成一种新的比例关系。

除了脸型的长宽比之外，“三停五眼”也是对人的面部长宽比例进行测量的一种简单方法。“三停”，指头部发际线开始至下额低部的距离，分为三等分。第一等分从发际线到眉毛，第

4 □/商务礼仪手册□

二等分从眉毛到鼻底，第三等分从鼻底至下巴。这相等的三部分称作三停。“五眼”，从左目到右耳之间的距离从正面看为五只眼睛的长度。两只眼睛本身为两个单位，两眼之间为一个眼长，两眼外侧各一个眼长，共是五个眼长。“三停五眼”是人的脸长与脸宽以及颜面器官布局的标准比例，如不符合这个比例，就会与理想的脸型产生距离。如鼻底至下巴的距离与上面“二停”不等，就会形成明显的短或长下巴。如果眉毛至鼻底的距离长于另外两个等分，就形成长鼻子。两眼间的距离小于一只眼长，鼻梁就显得太窄，而两眼间距宽于一只眼长时，就会显得五官布局松散，缺乏敏锐的形象感。

(2) 脸型与发型要和谐

四方脸型的发型。方脸的特点是额角宽，两腮突出，下颚横调，脸型边缘线较平直，显出方正，发型处理上注意对下颚两侧锐挺的线条进行柔化处理，使发型切角成圆，发式的外轮廓应圆套方，用下垂的头发挡住两侧起角的额廓。顶发应蓬松高耸，额前两鬓角用刘海遮盖，线条要明朗，使脸显长。腮处以圆弧形发式紧贴，有削弱下颚方正的显圆的作用。头发侧分，不宜太偏。两侧发型必须收紧，呈弧形，紧贴两腮，使头发遮挡耳轮廓的上半部渐向后鬓，呈椭圆形。这种脸型适于烫发，波浪要大，避免头发平直，以用圆润的线条减弱对脸部方正直线条的视觉印象。发型要求上边放松，下边收紧，头发稍短，显出颈部较长。剪短发的女士也可梳理出挡住额廓的款式，头顶部分比较厚，后部则薄，看起来好像是一顶小帽子。后部的头发向斜向前，包覆住额部。

大脸型适用的发型。女士们对自己的大脸庞最感头疼。化妆的渲染法虽可起一些作用，但最好是配以一定的发型。要让头发包覆脸廓，使脸庞看起来集中，紧凑。发型要有流畅感。剪

短发的要把两侧头发压低，留长发的应把头发收拢向后。

小巧脸型的发型。在发型的设计上要使脸与整个头部、颈部连接起来，而不是让人单单看到一张脸。脸融汇在头颅中，无形中就有了整体的感觉。有了整体的和谐，就无所谓脸的大小了。要收拢头发，除去刘海。紧宿成形，在脑后下垂。以扩大脸部开面，使头颅成球型，小巧而结实。加上小巧精制的辫发，脸就取得不小而得体的印象。

长脸型的发型。长脸型额前的发际线都较高，额、腮成一直线或宽度差不多。有的人因脸庞清瘦或五官稍长，不够匀称，也会造成脸过长的感觉。长脸型虽端庄凝重，但略显老成。发型应当顶部低，适当遮额，两侧松而圆，线条柔和，使脸形开阔，以优雅活泼的发式来缓解因长脸而形成的严肃感。周围下部头发，包括后发，均宜用曲线、弧形线来实现。长脸型的女性宜选择短而宽的发型，如童花式、翻翘式短发或娃娃头均适宜。这种脸型的人不宜留直线型的长发，避免头发往后梳，使发型与脸型脱节，更显露出长脸的特征。

圆脸型的发型。圆脸型又叫娃娃脸，额前发际线生得较低，发际线呈圆弧线形，耳部两侧较宽，肌肉比较丰满，下巴偏短。发式宜长不宜宽，可蓄直线形长发，留至肩膀上来或下巴的平等线上。额前不要梳浓刘海，顶部头发应梳得松散高耸，两侧头发避免隆起，收紧服贴，波浪不宜过平，带斜波纹为好，不宜剪短发，或头发剪短，易使两侧头发鼓起，脸型会显得更圆。若烫发，可利用波浪式，波浪深些、宽些，修剪成椭圆形轮廓，层次参差，使脸型呈漂亮的鹅蛋形。也可把头发拢到后边挽成珠形，能增添线条美，很适合圆脸大眼睛的女子。

三角脸型的发型。上尖下宽的正确脸型，头顶部分的头发宜具有松蓬感，而两侧的头发的则要紧贴着脸部，线条柔和，能

改变三角形的感觉。可烫成花瓣式发型，顶部由花瓣形纹样组成，较为蓬松，可以弥补头部较尖的缺陷。若是上宽下尖的倒三角形脸，发型应该顶部紧，两侧蓬松。这种脸型。适宜留双花式等长发。由于脸颊至下巴成一斜线，因此，必须注意头发的长度。若发长及耳，应强调脸颊的倾斜感。这种脸型的人不要留短与发髻。

刘海能掩盖额头的不理想部分与整个不理想的额头。额头歪斜，过分高耸或过于宽阔，都是常见的不理想额头，可用较长的刘海遮挡。额头过宽，以向两边分开的刘海掩饰，只露出当中部分，应挡一半露一半。有些女士的脸型过长，都可用适当的刘海来加以掩盖。

菱形脸型。它两头小，中间大，使人看上去过于尖锐。设计发型就要注意增加前额的宽度和饱满度，使整体造型呈椭圆形。它以烫成丝丝卷发最为美观，前额有几缕花丝轻垂，耳后卷发与顶部花式块面相互呼应，菱形脸的缺陷就可以弥补。如果梳理直发，前发自顶部开始剪成刘海，将前额盖住。耳后束发，有婷婷之姿。或者将刘海侧吹，亮出额角，整体发势向下垂直，显得娟秀潇洒。

(3) 女子工作场合宜化淡妆

女性业务员在上班工作时，应对自己适当地修饰，打扮得体。女性业务员宜化淡妆，表现出自然美。这样，不仅对别人是一种尊重，也使自己更充满活力和信心，给生活增添了光彩。

所谓淡妆，就是要以自然美的姿态出现，让人们略施淡妆后便能达到像“天生丽质”者那样动人，又自然而无明显的修饰痕迹。做到扬长避短，恰到好处。日常化妆讲究实际，不失真实，突出自然，这就是生活化妆的基本原则。

经过刻意化妆而又不使别人感觉到化过妆，也是一种“自

然美”。自然性是生活妆最重要的原则，不露化妆痕迹，这正是它区别于舞台化妆之处。自然美和化妆修饰的美是不同的。自然美是实质的，是内在的；化妆修饰的美是外在的、装饰的。无论用什么化妆品来美容化妆，总不如在自身天然秀丽肌肤基础上，只施以淡妆来得自然。

那么，怎样化淡妆呢？

第一，要备齐需要的化妆用品与化妆用具。化妆用品包括化妆水、粉底、胭脂、唇膏、眼影、眼线液、睫毛膏、眉墨等。化妆用品包括化妆纸、药棉、海棉、胭脂刷、眼影刷、睫毛夹、拔眉镊子、美容剪、眉梳和眉刷、眉笔、眼线笔、唇膏笔等。

第二，要清洁面部。

第三，在化妆之前，需要拔去多余的散眉毛。

第四，使用收敛性化妆水或爽肤水，油性皮肤用酸性收敛水，干性皮肤用爽肤水。方法是用棉花球蘸化妆水轻轻拍打脸部及颈部，然后用干净的纱布吸干。

第五，如需要调整或改变肤色，应选择合适的粉底种类及颜色，用手指肚或细软的海绵在脸上及脖颈周围抹匀，注意要轻柔地向上向外涂抹。

第六，用干粉或粉饼定妆。扑粉时要轻柔而均匀。

第七，用合适的眼影色修饰眼睑。

第八，画眼线，在紧靠睫毛的脸缘描画一细黑线。

第九，卷睫毛、涂染睫毛液。

第十，涂刷面红。液体状、膏体状面红应在涂粉底之后，扑粉定妆之前涂用。

第十一，修饰眉毛。

第十二，涂唇膏。

用最短的时间，最快的速度，最简便的方法，使自己容光

焕发。可按下述方法化妆，最多只需 10 分钟。

△清洁皮肤之后照照镜子，找出化妆的重点。

△涂上润肤露。

△用粉底霜调整肤色。

△在面颊及眼睛周围拍上淡淡的红晕色，使皮肤红润动人。

△染睫毛液，使眼睛明亮生动。

△用眉毛在需要的部位略加修饰。

△用小手指沾上口红直接涂于唇上抹开，使唇色自然红艳。

△喷香水，气味柔和淡雅的香水较适合正式的场合。

(4) 男子美容原则

在以往，许多人都以为美容化妆是女人们的偏好，堂堂男子不屑于涂涂抹抹，好象越是不修边幅，胡须拉碴就越能显示男子气概。事实上，“爱美之心，人皆有之”，男性当然也不例外，甚至有些男士比女性更加注意自己的仪表，但在习惯上，多数男士不愿公开承认这一点，怕人讥笑。据有关资料透露，八十年代末，我国某大城市的一家大型商场，曾经通过摄像机对职员和顾客进行录相调查，统计结果发现，在同一时间内男性照镜子的人数竟然多于女性，只是大多数男子在照镜子时不象女性那样坦然，而是尽量避开别人的视线，表现出一定的隐蔽性。这一结果，十分真实形象地反映出中国男性爱美求美又心怀顾忌的微妙心态。其实，修饰装扮、美化自我不是女性的专利，当今世界，光顾美容院的男士越来越多，在许多国家，不仅研制生产了琳琅满目的男子专用化妆品系列，还相继开设了专为男性服务的美容院和健身院。在我国，男士美容业也逐渐受到人们的重视。一向以持重含蓄著称的中国男人们，开始表现出对美化自身前所未有的要求和热情。事实上，健身、美容、化妆也确实使不少男士受益匪浅，许多人都因此增添了自信和

生活乐趣。所以，当今社会，男子汉们应当堂而皇之地追求自身的美化，把自己潇洒、整洁、容光焕发的现代男子汉风采尽情地展现在世人的面前。

每一位职业男士，都希望自己获得上司的信任和公众的好感，更愿意赢得同性的尊敬和异性的青睐，从而给人留下深刻而美好的印象。要做到这一点，适当的修饰装扮和容貌的美化是必不可少的。从根本上看，男士美容和女士没有本质的区别，都是借助修剪、描画、晕染、遮掩等修饰手段达到美化容颜的目的。但应当提请大家注意的是：男士们在做这一切的时候，不能象女性那样精描细画，一团脂粉气，而应当着力表现自己的气质美和风度美，面部化妆要淡泊自然、不露痕迹。

每个男子都有与别人不同的独特个性与外表，要寻找出最适合自己的外部形象，就要对自己的外形特征进行认真分析。如若你是一位性格内向、外表秀气、举止文静的人，为表现阳刚之美，留一个短平头或蓄一脸胡子，显得极不协调。因此男子的美也必须是外在美和内在美的统一。男士美容的原则其实很简单，清洁整齐，精神爽利，每天花十来分钟就足够了。

男士美容不外四项：洁肤、润肤、美发是男女如一的。男士则多一项剃须的前后护理。

第一，洁肤。在清洁方面，男子由于生理因素和活动量大，皮肤比女性粗，质地硬，毛孔大，表皮容易角质化。同时，男子的汗液和油脂分泌量多，在室外工作的机会多，皮肤上的灰尘和污垢积聚多，清洁皮肤首当其冲。男士也应每日用洁面乳，清除肥皂不能去除的污垢，而且洁面乳不含刺激皮肤的碱，在清洁皮肤的同时，不会吸干皮肤本身的油分，洗面后没有绷紧的干燥的感觉。

第二，护肤。空调写字间和北方空气干燥，最易令皮肤表

面的水分流失，所以整日在写字间工作或经常出差的男士，皮肤容易缺乏光泽，老化松弛，滋润是唯一解决的方法。滋润皮肤的产品要选择适合自己皮肤的护肤霜，万万不可油腻，否则油光满面，又吸引尘粒，反为不美。若在涂抹时进行自我按摩，可使疲倦的皮肤放松。

第三，剃须。男子经常剃须可以使面部清洁，容光焕发，也是男子美容的一项重要内容。剃须的程度为：

△清洁皮肤。剃须前，洗净脸部。若脸上或胡须上有污物，在剃须时，因剃刀对皮肤会产生刺激，或轻微地挫伤皮肤，污物会引起皮肤感染。

△软化胡须。先用热毛巾捂敷胡须，使胡须软化。若用手工剃须刀剃须，再将剃须膏或皂液均匀地涂抹在胡须上，以利刀锋对胡须的切割和减轻对皮肤的刺激。

△正确剃刮。剃须时应绷紧皮肤，以减少剃刀在皮肤上运行时的阻力。尤其年轻大或瘦弱者，皮肤易起皱褶，更应绷紧，使之产生弹性。剃须的顺序是：从左到右，从下到上，先顺毛孔剃刮，再逆毛孔剃刮，最后再顺刮一次。千万不要东刮一刀西刮一刀。

△剃后保养。男士刮胡须后的护理十分重要。因为刮胡须对皮肤的刺激和损害每每令皮肤粗糙，日子久了，便回天乏术。为了在新皮肤膜再生之前保护好皮肤，应在剃后用热毛巾敷上几分钟，然后涂擦刮须后护肤品可改善肤质。

第四，美发。男士的头发一般不宜过长，发型通常有分缝发型、无缝发型及青年式烫发等。分缝发式有左分、右分两种，比例可考虑四六分，三七分和二八分。分缝可根据年龄、脸型 and 职业来设计，要求发式头形明显，丝纹清楚，轮廓饱满，立体感强，四周平伏。无缝发式的头发皆向后梳理，两边鬓角短

而干净，顶部头发较长，发式应重整洁。烫发适合年轻人，发型蓬松、自然，向后梳理，丝纹流畅，给人以潇洒、精神的美感。

2. 不洁的牙齿是交际中的障碍

晶莹剔透的牙齿是仪容美中不可缺少的组成部分。很多人在五官外貌上精雕细琢，妆扮得引人注目，当开口讲话之时，却露出一口参差不齐或有缺损的黄（黑）牙，美的气质便被破坏无遗。

除此之外，口腔和其他部位相比，最容易让人联想到生理方面的不洁，因为食物必须通过口腔进入食道。因而，保持口腔清洁卫生是增强魅力、令人产生好感的有效的自我表现方法之一。

（1）“善待”牙齿

在日常生活中，常常会见到这些现象，有的人吃核桃之类的食物，喜欢用牙齿去咬，随着“噗”的一声，壳碎仁出；有的人喝啤酒、瓶装饮料等，一时找不到开启瓶盖的工具，便心急地用牙齿来咬开金属瓶盖；殊不知，这些坏习惯对牙齿有百害而无一利。

牙齿虽然是人体中的“大力士”，但支持牙齿的周围组织能承受的外力却有一定的生理限度。平常，牙齿在咀嚼食物时能产生一定限度（约1毫米范围）的生理轻微摆动。这种摆动能够缓冲部分咀嚼咬力，对牙齿和牙周组织具有一定的保护作用。但是，如果外来的强大的咬力量都集中在—、二颗牙齿上，这些力量远远超过了牙齿周围组织的生理承受力，牙周组织的毛细血管受创伤而破裂，发生淤血、肿痛，牙周组织逐渐病变萎缩，最后整个牙齿出现病理性松动而不得不拔掉。如果你有了一副皓白完整、牢固健康的牙齿，吃起东西来也津津有味，消化、吸

收自然良好，到了花甲年迈的时候，你仍齿固身壮、容光焕发。但如果你不“善待”自己的牙齿，造成牙齿不应有的过早损坏，那可就遗憾极了。所以，为了爱护您的牙齿，请不要再用牙齿代工具去咬坚硬的东西。

(2) 戒掉陋习

大家知道，发黑、发黄的牙齿，在启齿谈笑之时，显得不雅，因此，有的人不敢说话、不敢笑，怕露出牙齿觉得有碍观瞻，来者说话、笑时，用手掌遮遮掩掩作羞涩状。久而久之，形成了社交心理障碍。所以，现代青年越来越重视自己的牙齿，体会到其重要性，不惜花钱去美容牙齿，以修饰其不足之处。

那么，是什么原因导致牙齿变黑变黄的呢？通常的情况下，是由于长期的吸烟和喝浓茶所造成的，天长日久，牙齿表面就会染上一层“茶锈”和“烟渍”。“饭后一支烟，赛过活神仙”。多少年来，吸烟一直被许多男士当作一种消遣和享受，也被认为是男子气的表现。这种误解不知使多少青年误入歧途，染上烟瘾，损害健康。因为烟叶中含有大量的尼古丁，它对人体百害而无一利，长期抽烟不仅损害人体的心肺等内脏器官，同时更会严重影响肤色的健康，嘴唇和牙齿首当其冲，受熏染最直接、最持久。因而嗜烟的人都唇色乌紫，牙齿焦黄，甚至伴有明显的口臭。这样的形象，在公众交往中是很难给人好感的。

作为男士，一生要与各种各样的人打交道，碰到爱抽烟的客户，偶尔陪着抽上一支，对方会认为你有涵养，善解人意，值得信赖。既显得礼貌，也无伤大雅。只是千万不能嗜烟成性，否则，你的外观美将大打折扣。同时也显得缺乏理智和文明的生活态度。

如果因为抽烟过度，已经出现了不健康的唇色和牙齿，要想彻底改变，最好的办法是坚决戒嗜烟陋习；同时去医院口腔

科进行专门的治疗，大夫会借助牙齿洁治器超声波牙机来替你清除牙齿表层的色素和牙石。戒烟和治疗都需要一个过程，花费一段时间。这期间若有应酬时，可以采用化妆法来进行弥补。具体步骤是：

首先要洗净脸面，刷牙漱口，去掉牙垢和口腔异味，再用软毛巾沾少许小苏打粉（药店有售，片剂可行压成粉状），涂擦牙齿，用力要轻重适当，均匀有致，不能擦伤牙龈，反复擦洗几遍，牙齿表面的烟熏色会明显减轻。然后，选一管棕红色的唇膏把乌黑发紫的双唇涂染一层，再用化妆纸轻按几下，去掉浮色，然后再涂一遍唇膏，再用化妆纸轻按，这样做两三遍，唇色就好看多了。最后，轻涂一层无色唇膏就算大功告成，这样的多次涂染法，使调整后的唇色健康红润，不仔细看，发现不了人工的痕迹。

值得一提的是，现代文明程度较高的国家和地区，特别重视反吸烟教育，新加坡就制定了一部迄今为止世界上最严厉的禁烟法。

我国的大部分城市也陆续出台一些禁烟的法规，制定出相应的禁烟范围。

可喜的是，1997年8月18日在北京国际俱乐部，中央国家机关爱卫会郑重向新闻界发布了关于百余名（49个部门138名）部级领导签名倡议戒烟的消息，引起舆论界的广泛关注。众多的政府高级官员参与戒烟活动，无疑向全世界表明了中国政府对控烟的态度。

据美国加州大学的一项研究报告显示，在亚洲，吸烟率最高的是越南，其次是中国和印尼，而中国的烟草产量及销售量均居世界首位。另据中国吸烟与健康协会调查，中国有吸烟者3.2亿人，占世界吸烟者总数的四分之一，可见中国戒烟任重道

远。

据中国吸烟与健康协会、中国预防医学科学联合会 1996 年全国吸烟状况的调查显示：全国人群总吸烟率为 37.62%，男性吸烟率为 66.9%，女性为 4.2%。

早在 1995 年，国务院第一、二、三、四会议室就开始执行禁止吸烟的规定，严禁在开国务会议时吸烟。紫光阁外事厅也设立了禁止吸烟的标志，禁止在外事活动中吸烟。然而在 1991 年以前，外交部对外会客室都要摆放中华牌香烟，遇有外国客人来访，都要将“中华牌”当成一种国礼让外国人品尝。看来决定禁止在外事活动中吸烟。1993 年，这一规定扩大到中国所有驻外使领馆，赢得了外国友人的称赞。

1997 年 8 月 24 日第十届世界烟草与健康大会在京开幕，会议的主题即是，烟草——不断蔓延的瘟疫。世界卫生组织在世界无烟日记，每 10 秒钟，在世界某个地方就有一人死于与吸烟有关的疾病。目前，与烟草有关的流行病已在低收入和中等收入的因素中开拓上升。该组织认为，除非马上采取强硬行动，否则最迟到 2020 年，与吸烟有关的疾病将形成一场瘟疫，死于这场瘟疫的人将超过被其它任何疾病夺走的人命。

所以，我们真诚地奉劝大家：为了自己的健康和家人的幸福，请戒除抽烟习惯。

（3）牙齿保洁

有的人为自己有一口洁白如玉的牙齿而沾沾自喜，当然，先天独具的优势至关重要，但后天的卫生习惯绝不能忽视。

有人曾做过实验，在 1 毫升的漱口水中可以找出 50 余万个细菌，在 1 克重量的牙垢中检查出约有 100 亿个细菌。那么，为什么口腔里会有这么多细菌呢？这是因为口腔里有着充足的水分（唾液）、丰富的养料（食物残渣）、适宜的温度（30℃）和