



现代商务礼仪 与谈判技巧

XIANDAI SHANGWU LIYI YU TANPAN JIQIAO

何志伟 著

西安地图出版社

现代商务礼仪与谈判技巧

何志伟 著

西安地图出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务礼仪与谈判技巧/何志伟著. —西安: 西安
地图出版社, 2007. 3

ISBN 978 - 7 - 80670 - 900 - 9

I. 现… II. 何… III. ①商务 - 礼仪②贸易谈判
IV. F718 F715. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 029133 号

出版发行: 西安地图出版社

地址: 西安市友谊东路 334 号 邮编: 710054

电话: (029) 87604187

责任编辑: 左霞 张兵利

封面设计: 张伟

印刷: 郑州市九洲印务有限公司

经销: 新华书店

幅面尺寸: 890mm × 1240mm 1/32 印张: 10.5 字数: 320 千字

版次: 2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

定价: 28.00 元

如发现印、装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系。

前 言

我国是一个具有悠久历史的文明古国，中华民族素有崇尚礼仪道德、讲究文明礼貌的优良传统，有着灿烂的礼仪文明，在世界上享有“礼仪之邦”的盛誉。随着我国社会主义市场经济的繁荣与发展，特别是加入 WTO 以后，对外商事活动与国际交往日益频繁，礼仪更成为人们社会生活中不可缺少的内容。礼仪修养，不仅是现代文明人必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。商务人员应该深入全面地掌握礼仪的基本内容和特征，以更好地树立和巩固个人与组织的良好形象。

这本《现代商务礼仪与谈判技巧》专为高级商务人员量身定做，既可作为高等院校、成人高校学生学习现代商务礼仪理论知识和技能的教科书，同时也可供企业经营管理人员、商界人士、职场人士、公关人士等，作为提高自身修养和综合素质的参考读本或礼仪培训教材使用。

本书从商务礼仪概述、商务场合的仪表仪容仪态、商务着装礼仪、商务宴请礼仪、求职面试礼仪、商业舞会礼仪、商务策划礼仪、商务涉外礼仪、商务馈赠礼仪、商务谈判礼仪、商务会面礼仪、商务拜访与接待礼仪等方面介绍了商务礼仪的相关知识和运用技巧。脉络清晰，循序渐进，依据礼仪的使用场合和特点进行编排，便于学员从整体上把握全书内容。从结构上看，由概述到分类；从难易程度上看，由浅入深；从层次上看，先公共礼仪后职业礼仪。符合人们的认知规律和学习规律。本书在内容构建上力求体现商业白领阶层和高校教育特色，突出实用、适用、够用的原则，注重学员礼仪应用能力的培养，并充分考虑了公关人员、秘书、推销员等职业资格证书考试对礼仪知识和技能的要求，为相关专业学生双证书的获取奠定基础，使学员在商务场合中事事合乎礼仪，处处表现自如、得体，从而使商务交往活动顺利进行，事半功倍。我们深信，本书的适时出版，对于提高和加强我国高级商务人员的礼仪

修养和基本素质技能将起到积极的促进作用。

本书力求通俗、突出重点，为了照顾到各章自成体系，在内容上难免有某些交叉重复之处。由于这本书编写难度相对较大又成书仓促，加之作者的水平有限，虽经多方努力，但书中仍难免有不妥之处，恳请同行批评指正，希望广大读者不吝赐教，以便再版时修订。

本书承蒙河南省新闻出版集团李向午先生、河南省科技出版社李喜婷女士、西安地图出版社毛腊梅女士的热心帮助和指导，得到了河南财经学院哲学与社会学系乔法容教授、王金山教授的鼎力支持，尤其是主管教学的朱金瑞教授为开设《现代商务礼仪与谈判技巧》这门课和编写本书精心策划，以及贾佳老师、周柱堂老师、蒋毅民老师的无私帮助，才使本书得以顺利完成并付梓出版，在此深表感谢。

有“礼”走遍天下。愿我们每个人都能在依法治国和以德治国的新世纪里，给社会一张彬彬有礼的“名片”，以共同营造一个文明礼貌的和谐社会。

何志伟

2007年1月

目 录

第一章 商务礼仪概述	(1)
第一节 礼仪的概念	(1)
第二节 礼仪的内容	(7)
第三节 礼仪的特征	(10)
第四节 礼仪的基本原则	(13)
第五节 礼仪的作用	(18)
第二章 商务场合的仪表仪容仪态	(24)
第一节 仪表美	(24)
第二节 仪容修饰	(28)
第三节 仪态举止	(39)
第三章 商务着装礼仪	(49)
第一节 着装的分类及原则	(49)
第二节 佩戴饰品的基本要求	(54)
第三节 男士的着装礼仪	(57)
第四节 女士的着装礼仪	(65)
第四章 商务宴请礼仪	(70)
第一节 中餐礼仪	(70)
第二节 西餐礼仪	(85)
第五章 求职面试礼仪	(96)
第一节 目前我国求职应聘状况	(96)
第二节 面试礼仪	(103)
第三节 求职信和个人简历	(114)
第六章 商业舞会礼仪	(126)
第一节 现代交谊舞会	(126)
第二节 参加舞会人员的修饰和服饰	(140)

第三节	跳交谊舞的礼仪	(143)
第四节	家庭舞会的礼节	(148)
第七章	商务策划礼仪	(154)
第一节	商务专题活动策划	(154)
第二节	商务公关策划文案	(158)
第三节	公关礼仪策划书写作范例	(162)
第八章	商务涉外礼仪	(187)
第一节	涉外商务礼仪的基本原则	(187)
第二节	涉外称呼礼仪	(193)
第三节	涉外衣着礼仪	(194)
第四节	涉外宴会礼仪	(196)
第五节	涉外住宿礼仪	(201)
第六节	涉外出行礼仪	(204)
第九章	商务馈赠礼仪	(211)
第一节	馈赠的目的、原则和类型	(211)
第二节	赠受礼仪	(217)
第三节	国际交往中的馈赠礼仪	(220)
第四节	送花的礼仪	(226)
第十章	商务谈判礼仪	(236)
第一节	谈判的基本特征和含义	(236)
第二节	商务谈判的特点和原则	(241)
第三节	商务谈判技巧	(246)
第四节	商务谈判礼仪	(264)
第十一章	商务会面礼仪	(268)
第一节	介绍与称呼	(268)
第二节	握手礼	(280)
第三节	拥抱与亲吻礼	(284)
第四节	社交中常用的其他礼节	(288)
第五节	使用名片的礼仪	(289)
第十二章	商务拜访与接待礼仪	(298)
第一节	接待礼仪	(298)

第二节	拜访礼仪	(312)
第三节	邀请与约会	(316)
第四节	问候	(319)
第五节	欢迎与欢送	(320)
参考文献	(326)

第一章 商务礼仪概述

本章在阐述商务礼仪重要性的同时，也揭示出现代商务礼仪的个性化特征及应遵循的一些重要原则，使商务人员对其重要性有一个明确的认识，并提供在实际商务活动中的一些基本原则。然而，在今天的商务活动中，人们对礼仪的认识和理解不尽相同。因此，我们对礼仪的含义、产生和发展，以及礼仪的性质、作用与基本原则等问题也作一概述。

第一节 礼仪的概念

中国是世界四大文明古国之一，中华民族自古以来就是名重八方的“礼仪之邦”。在各类社会关系中，重礼仪、讲道德、互尊互让，崇尚一种和谐的人际关系，追求一种个人人格上的精神美，这是我们中华民族优秀传统文化的一个重要方面。一般所说的“礼仪”，包括国家制度、等级秩序和典章仪式；“礼”是内容，“仪”是形式，两者是统一的。礼仪制度的建立早在西周时期渐臻完备，后经孔、孟的弘扬，成为长期影响我国政治和思想领域各方面的文化思想，并且以之作为“立身、治国”的基础。传统的礼仪制度是维护特定历史时期的统治秩序的。其制礼的目的是为了维系国家社稷，即王朝的长治久安。今天，在马克思主义、毛泽东思想指导下，在批判继承和发扬古代礼仪传统的基础上，已经发展为一种新的礼仪制度。这种新的礼仪制度，对提高中华民族素质和建设社会主义精神文明都起着重要的作用。

一、礼仪的历史沿革

礼仪的历史是漫长而久远的。它随着人类社会的产生而产生，随着经济的发展、社会的进步而不断前进。

在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，靠

“天”吃饭，人们对许多自然现象无法解释，就把“天”、“神”作为宇宙间最高的主宰，对之顶礼膜拜，进行祭祀，这时就产生了最早的也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”，当时只有简单的人际交往，只要不违背“神”，就可以继续交往下去。

随着原始社会的解体，人类进入奴隶社会，“礼”开始打上阶级的烙印，礼的涵义也有所变化。在周代，礼除了用于祭祀之外，还作为治国之本。孔子认为：“为国以礼”。《礼记·经解》上说：“朝覲之礼，所以明臣子之义也；聘问之礼，所以使诸侯相尊敬也；丧祭之礼，所以明君臣之恩也；乡饮酒之礼，所以明长幼之序也；婚姻之礼，所以明男女之别也。”由此可见，周礼不仅内容已大为增加，而且还包含着社会政治制度的结构形式和社会生活行为规范。礼已成为阶级统治的工具，成为社会等级制度的表征，成为区分贵贱、尊卑、顺逆、贤愚的准则。

春秋时期，“礼崩乐坏”。有人提出了“仪”这一概念。据《左传·昭公五年》记载，鲁昭公到晋国去访问，晋平公对女叔齐说，鲁昭公很懂得礼，女叔齐却不以为然，答曰：鲁昭公哪里知礼？晋平公觉得很奇怪，就反问道：鲁昭公从效劳一直到赠贿，从没有失礼之处，为何说他不知礼？女叔齐说：鲁昭公在外交上善于应酬，那只不过是仪，根本算不上礼。在他看来，礼乃立国治政的大法，仪是指一种礼节、仪式、仪文。这在当时是较流行的观点。如齐国的晏子认为：“在礼，家施不及国、民不迁、农不移、工贾不变、士不滥、官不滔、大夫不收公利。”礼可以治国，礼能改变政局发展的趋势。在先秦时代人们的心目中，礼和仪的涵义是不同的。不过，在当时礼和仪也很难明确区分，其实他们所谓的“礼”中也包含着一定成分的“仪”。

封建社会，礼仪逐渐成为统治阶级进行封建统治的工具，有些还以法律的形式固定下来，形成“礼制”，成为束缚人们行为的工具。

辛亥革命在推翻了封建帝制的同时，也结束了封建礼制，“五四”新文化运动使中华民族开始了新文化建设征程。

随着无产阶级的觉醒，社会主义礼仪具备了雏形。无产阶级是历史上最先进、最革命的阶级，以解放全人类为己任，他们具有高尚的情操。为了处理其内部以及与其他劳动阶级的关系，完成共同的历史使命，更需要讲究文明礼貌，更需有自己的礼仪规范。

民主革命时期，中国共产党领导的人民军队区别于国民党部队的显著标志之一就是讲“三大纪律，八项注意”。其中的“说话要和气”，“买卖要公平”，“不许打人骂人”，“不许调戏妇女”，“不虐待俘虏”等等，都是适应当时斗争需要的纪律，也可视为公德、礼仪的组成部分。当时在各解放区均形成了一种新型的人际关系和新的道德风尚。人心的向背，决定了共产党领导的新民主主义革命的胜利。当时的社会公德和风尚，实质上具有社会主义公德与礼仪规范雏形的性质，我们今天别具一格的、世人景仰赞扬的社会主义新风尚，正是在此“雏形”的基础上壮大和发展起来的。在革命队伍内部，人与人之间建立起了真正的、平等的、亲密的同志关系，以及在此基础上形成的道德观念和礼仪规范，为尔后建立崭新的社会主义的人际关系、礼仪规范奠定了坚实的基础。

新中国成立以后，随着社会制度的彻底变革，经济基础逐步地变私有制经济为公有制经济为主导，人与人的关系也出现了前所未有的变化。在人民内部，合作代替了对抗，互助、互利代替了尔虞我诈，建立起真正平等的、亲密的同志关系，由此而建立起的礼宾规范，为世人所称赞，人们至今仍对20世纪50年代好的社会风尚留有深刻的印象。在人际和社会交往的过程中，真正做到只有分工不同，没有高低贵贱之分，诚挚相处，互谅互让。舍己救人，助人为乐蔚然成风，不少地方真正形成道不拾遗、夜不闭户，敬老、爱幼、尊贤的优良礼貌传统，得到充分的弘扬。不少外国人对此惊叹不已。

改革开放以来，人们对礼仪重新进行了文化审视和理性思考，不仅汲取了西方文明的优秀成果，也使东西方文化和东西方礼仪有机地交融，逐步地完善和发展。

二、礼仪的概念

礼仪对个人而言，是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。礼仪也是人类文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。它体现的宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地和毫不勉强地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，也体

现出人们的品行修养。

至于“礼仪”这个概念的外延，在各个时代有所不同，不可一概而论。从“礼”的内涵推断，礼仪的出现从原始社会开始就有拜天祭地，祈神的保佑和感谢神的赐予，从这一意义上说，种种礼仪应该是人类文明的先导。到奴隶社会以后，礼仪同于上层建筑。在阶级社会里，有鲜明的阶级性，一切礼仪制度都是为统治服务的。从周秦到清代，长达几千年历史上的许多鲜明的事例，都使礼仪打上了阶级烙印。

新中国成立以后，随着社会制度的根本改变，礼仪这个概念的内涵和外延也迅速地发生了变化。到今天，“礼仪”已不再是一个偏正短语。作为一个整体的概念，礼仪成了当今社会上广为流行的各种礼节和仪式的总和，有了十分广阔的外延。作为国家的主人，我国人民群众坚决地摒弃了封建礼仪中的一切糟粕，与此同时也本着古为今用的原则，对古代典章制度中一些合理的东西进行了改造，逐步建立了一套全新的礼仪体系。对当今社会上各种各类的礼仪形式加以总结、概括、提炼，使之真正成为一门科学，用以指导我们的实际工作，为社会主义现代化建设服务，则是礼仪学研究者的共同任务。

综合上述分析，礼仪学是研究人类处事待人风范的一门应用科学，是我们每一个人生旅途中的一门必修课程。而礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，所以，它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。

在日常生活和工作中，我们经常提到商务礼仪，那么，什么是商务礼仪？它的核心问题是什么？说到商务礼仪，有的人认为它是整个员工职业化培训课程中最容易理解的一门课程，但也有人认为，它是整个培训课程中最难以掌握的一门课程。之所以说它容易理解，是因为商务礼仪并没有什么高深的、难于理解的定理或者结论，它是在我们日常的商务活动当中，经过长期的积累及总结，达成共识的一种行为标准。为什么又说它难以掌握呢？是因为商务礼仪贯穿在我们日常工作生活的方方面面，养成良好的商务礼仪习惯，需要一个长期的艰苦的过程，需要

我们不懈地努力，才能够取得成效。

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪：它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

三、礼仪的性质

（一）礼仪的民族性、国别性

礼仪的民族性、国别性的含义是，不同的国家，不同的民族，由于其历史文化传统、语言、文字、活动区域的不同，由于其各自的人民在长期历史发展过程中形成的心理素质特征的不同，各个民族、各个国家的礼仪，都带着本国家、本民族的特点。这些特点便是礼仪的民族性、国别性的表现。

我国自古以来，就是一个地域辽阔、统一的多民族的文明古国。56个民族各有体现本民族特点的礼仪规范。辽阔的国土上，各个地域、地区，往往也形成具有这个地区特点的礼仪规范。这样就使得我国各地区、各民族的礼仪呈现出百花齐放、多姿多彩的形态。但是，我国又是一个统一的国家，因此，不同民族、不同地区之间的礼仪规范，在统一国家的长期历史发展中，又逐步融汇起来，凝固起来，形成为统一的中华民族的礼仪规范，同时又不抹杀或取消各民族、各地区的具体特点。在统一的中华民族的礼仪范围内，尽管各民族之间、各地区之间存在着具体礼仪方面的差异，但在中华民族范围内各民族、各地区之间又是相互联结、互相沟通的，并且互相补充，相互融汇，从而形成了丰富多彩的中华民族的礼仪规范。

在中华民族与外国的往来中，统一的中华民族的礼仪也成为促进交往和友好相处的手段，它在国际交往中的运用，体现了我们中华民族的自信与尊严。当中华儿女漂洋过海，走向世界时，中华民族的礼仪规范也随之走出国门，其影响日益扩大。中国自古以来被外国人称颂为礼仪之邦，文明之邦，也正是中华民族礼仪民族性的体现。

还应该看到，在近代中外关系的历史发展中，礼仪也曾被作为一种

外交手段、斗争手段。在清代历史上有过这样的记载：乾隆二十二年（1757年），英国曾派使臣来华，求见乾隆，请求通商。乾隆未予接见，因为当时的中国是强大的，不认为有和外国互通有无和通商交换的必要。到了乾隆五十八年（1793年），英国使臣马嘎尔尼又以向乾隆祝寿为名，请求接见。乾隆在热河接见了。按照中国的礼仪要求，晋见皇帝，是应该行三跪九叩大礼的。马嘎尔尼请求依英国礼仪（英国臣民晋见国王为三鞠躬礼）晋见。乾隆于是破例准其免于跪拜，但必须五鞠躬才能接见。接见按乾隆的旨意进行，马嘎尔尼虽然没有下跪，但是五鞠躬的礼仪维护了乾隆的“天朝上国”的尊严。到了嘉庆二十一年（1816年），英国又派来使臣阿美士德，请求接见，并洽谈通商事宜。这时，已是鸦片战争前二十余年，清王朝早已不如“康乾盛世”时那么强大，对于英国的使臣阿美士德可能提出的各种要求，颇有难于对付之感，于是嘉庆皇帝决定用礼仪作为斗争手段，坚持接见必须行三跪九叩大礼，阿美士德退让至“按前例”五鞠躬晋见，嘉庆帝却在上谕中说“远国小臣，不拘礼节，莫此为盛……”，拒绝了这次接见，嘉庆是在国势转衰的情势下，以礼仪作为手段，维护了大清王朝的尊严。

到了1840年鸦片战争之后，外国势力是作为侵略者来到中国。他们不再尊重中国的礼仪规范，慈禧时常不得不允许外国使臣以三鞠躬为晋见之礼。慈禧这时的可怜尊严，只剩下一点自我解嘲的说白：“外邦蛮夷，因为野蛮，所以膝盖不会打弯，不能下跪……”。

上述历史小故事，说明礼仪的民族性、国别性，也说明礼仪在国家交往中的作用所在。新中国成立以后，中国人民依靠自己的力量，赢得了独立、解放，屹立于世界民族之林。在国际交往中，既发扬礼仪之邦、文明古国的优秀文化传统，具有民族性、国别性的礼仪规范的精华，又注意尊重别的国家、别的民族的礼仪规范。周恩来总理在指导我国的外交工作中，对外交礼仪很早就提出“入乡随俗、不强人所难”的指导原则，“入乡随俗”指对别国、别民族礼仪规范的尊重，“不强人所难”指本国本民族的礼俗，不要强迫来访者勉为其难。这种为世人称道的指导原则，是周恩来总理对礼仪的民族性、国别性的睿智见解。

（二）礼仪的普遍性

礼仪，作为人类文明的一种表现，一种象征，具有极其明显的人文

性、社会性，凡是有人类生存繁衍的地方，就有伴随人们社会生活需要的礼仪。礼仪在人类的生存和繁衍中，可以说是无时不在，无处不在。这也就是礼仪的普遍性。

现今的世界，这个人类生存和繁衍的地球，似乎变得愈来愈小了。过去人们总以“相隔千里、万里”来说明遥远、隔绝。现在太空技术和太空飞船的速度，使天涯变成咫尺，而无线通讯、电子技术的发展，使人们又可以在短短的几秒钟内，与几万公里之外的友人相会（电视、电话）、相识，互相问候，互通消息。在这个日益缩小了的地球上，人们的交往空前的活跃、空前的频繁。因而人们相互往来的过程中，逐渐地形成了许多既包含各国、各民族礼仪特点又是不同国家、不同民族人们可以互相懂得的国际性的礼仪。因此，所谓礼仪的普遍性，除了它在人们社会生活中无处不在、无时不在之外，还表现为已经形成了许多适用于不同国家、不同民族的共同礼仪。这应该说是礼仪普遍性的更重要的涵义。

第二节 礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的提高，人们的文明程度在不断地提高，礼仪在对我国古代礼仪扬弃的基础上，不断推陈出新，内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

一、礼节

礼节是对他人态度的外表表现和行为规则，是礼貌在语言、行为、仪态方面的具体规定。如：日常生活中，见面时人们相互之间问好、打招呼，一些人初次见面要相互递名片；在平时工作中要注意穿着，人们之间的谈话和通电话要注意态度、语气、声调；在商务服务中，工作人员要仪表端庄，熟练操作，规范服务等。这是我们日常交往所必须遵守的行为准则。

因此，礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分，具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容，反映着人对人对己的尊重，是人

们心灵美的外化。在阶级社会，由于不同阶级的人在利益上的根本冲突，礼节多流于形式。在现代社会中，由于人与人之间地位平等，其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括：介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节，等等。

当今世界是个多元化世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯，其礼节从形式到内容都不尽相同。

二、礼貌

礼貌是人们之间相互表示敬重和友好的行为规范。做到礼貌首先应具有尊敬之心。孟子说：“尊敬之心，礼也。”也就是说，礼貌必须发自内心。商务工作人员对用户有尊重之心，礼貌就会自然而然，就会在语言上、态度上、行为上有所表现。礼貌还是人们之间的友好之情，是人们和谐的具体表现，体现在一言一行、一举一动之中。表现在外表上，要讲究仪表、风度；表现在语言上，要谈吐文雅、语言亲切；表现在行动上，要落落大方，彬彬有礼；表现在态度上，则要诚恳、热情、耐心。从本质上讲，礼貌和客套是不同的，礼貌是发自内心，客套则是故作姿态，表里不一。正因为礼貌要求人们相互尊重和谐相处，礼貌才成为人们在日常生活中，调整相互之间的关系，维持社会生活正常秩序的一种共同遵守的行为规范和道德准则，因此当然成为服务行业人们遵守的行为准则。

综上所述，礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现，也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会，使用礼貌用语，对他人态度和蔼，举止适度，彬彬有礼，尊重他人已成为日常的行为规范。

三、仪表

仪表是人的外表，包括仪容、姿态、个人卫生、服饰和体态等，是人的精神面貌的外在表现。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一，美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重，也是自尊、自重、自爱的一种表现。

仪表的具体表现要求如下：

1. 着装要清洁整齐。有制服的员工要穿制服，制服要整齐干净，纽扣要齐全扣好，不可敞胸露怀、衣冠不整、不洁；无制服的员工，女员工应着衬衫或带领短袖衫，夏天不得穿休闲无袖衫或T恤等休闲装和超短裙，男员工应着正规衬衫，系领带，穿西服，不得穿休闲型长裤和短裤。上岗证佩带胸前或挂于颈上。不能将衣袖、裤子卷起。女员工如要穿裙子，不可露出袜口，应穿肉色袜子。系领带时，要将衣服扎在裤里边。男员工穿黑鞋黑袜，不得穿运动型鞋子，黑皮鞋要保持光亮。

2. 仪容要大方，指甲要常修剪，不留长指甲，不涂有色的指甲油。男士不留长发，发脚以不盖耳部及后衣领为宜；女士不留怪异发型，头发要梳洗整齐，不披头散发。

3. 注意个人卫生。男士要坚持每天刮胡子，鼻毛不出鼻孔。

4. 保持良好的精神状态，不要上班时面带倦容。

5. 女士上班要淡妆打扮，不准佩带手镯、手链及夸张的戒指、耳环和头饰，戴项链不外露，男士女士均不准戴有色眼镜。

6. 每日上班前要检查自己的仪表，在公共场所需整理仪容仪表时，要到卫生间或到客户看不到的地方，不要当着客户的面或在公共场所整理。

四、仪式

仪式指行礼的具体过程或程序。它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是组织在开展各项专题活动过程中，常常要举办各种仪式，以体现出对某人或某事的重视，或是为了纪念等等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安