



高职高专“十一五”规划教材

SHANGWU LIYI
SHIXUN ZHIDAO

商务礼仪 实训指导

张兰平 罗元 编 洪霄 主审



化学工业出版社

高职高专“十一五”规划教材

商务礼仪实训指导

张兰平 罗元 编

洪霄 主审



化学工业出版社

· 北京 ·

本教材依据商务礼仪的使用场合和特点,从仪容礼仪训练、姿态礼仪训练、表情礼仪训练、语言礼仪训练、日常礼仪训练、办公礼仪训练、仪式礼仪训练和综合训练这八方面进行了介绍,整体结构脉络清晰,循序渐进,便于读者从整体上把握礼仪实训内容。每个实训项目均设计了知识训练目标、技能培养目标、素质拓展目标、实训检测、实战练习等板块,着力体现出高职高专的教育特色,突出高职高专教材的实用、适用、够用的原则,注重学生礼仪应用能力和综合素质的培养,通过模拟商务活动的各种情景对学生进行强化训练,从而使学生的仪表仪容、言谈举止、商业服务更加规范。同时,为了检测学生的掌握和运用程度,本教材在每个实训项目中还设置了具体的实训方法和详细的实训检测表。

本教材具有很强的实用性和适用性,能够起到很好的实训指导效果,可作为高等院校尤其是高职高专院校经济管理类专业的实训教材,也可作为工商企业等行业营销从业人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪实训指导/张兰平,罗元编. —北京:化学工业出版社, 2007. 3
高职高专“十一五”规划教材
ISBN 978-7-5025-9628-6

I. 商… II. ①张…②罗… III. 商务-礼仪-高等
学校:技术学院-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 027009 号

责任编辑:于卉 蔡洪伟
责任校对:郑捷

文字编辑:刘静
装帧设计:张辉

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:化学工业出版社印刷厂

720mm×1000mm 1/16 印张5 1/2 字数93千字 2007年4月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 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: 11.00 元

版权所有 违者必究

前 言

在现代商务活动中，礼仪几乎成了商务成功的一个关键因素，商务礼仪已经成为与每个人都密切相关的一个词语。

伴随着高等教育改革的深入，在倡导全面素质教育的今天，礼仪教育成为素质教育中必不可少的内容。礼仪课程被很多大学列为必修课，并成为学生学习、交往、沟通、求职的向导，引领大学生们成长进步。

本实训教材从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合阐述和训练，力求脉络清晰，循序渐进，依据商务礼仪的使用场合和特点进行编排，便于学生从整体上把握礼仪实训内容。在编写体例和形式上也进行了大胆的创新，每章设计了知识训练目标、技能培养目标、素质拓展目标、基础知识训练、实训检测、实战练习等板块，便于强化学生对知识的理解和技能的掌握，并通过大量的图片和典型案例，增强学生的感性认识，引发学生进一步的思考。

同时，本书在内容构建上着力体现高职高专的教育特色，突出“实用、适用、够用”的原则，注重学生礼仪应用能力的培养，着重突出学生听、看、做和练等亲身体验的关键环节，模拟商务活动的各种情景，通过强化训练使学生的仪表仪容、言谈举止、商业服务更加规范。

本书由张兰平、罗元编写，洪霄主审。

本书在编写过程中，参考了礼仪方面的有关书籍文献及相关资料，得到了许多领导和同事的关心和指导，在此谨向有关作者和人员表示衷心的感谢。期待着大家在使用过程中提出宝贵意见！

编者

2006年12月

目 录

实训一 仪容礼仪训练	1
[知识训练目标]	1
[技能培养目标]	1
[素质拓展目标]	1
[基础知识]	1
一、仪表的概念	1
二、首轮效应（第一印象决定论）	1
三、注重仪表的意义	1
四、着装应遵循的基本原则——“TPO”原则	2
[实训内容]	2
一、着装训练	2
二、发型训练	9
三、化妆训练	10
四、仪容与良好的卫生习惯	11
[实训方法]	11
[实训检测]	12
[实战练习]	12
实训二 姿态礼仪训练	17
[知识训练目标]	17
[技能培养目标]	17
[素质拓展目标]	17
[基础知识]	17
一、姿态塑造的意义	17
二、姿态礼仪训练的基本要求	17
[实训内容]	17
一、站姿训练	17
二、坐姿训练	20

三、走姿训练	22
四、手势训练	24
[实训方法]	27
[实训检测]	28
[实战练习]	29
实训三 表情礼仪训练	33
[知识训练目标]	33
[技能培养目标]	33
[素质拓展目标]	33
[基础知识]	33
一、微笑是人际交往的通行证	33
二、微笑的内涵	34
[实训内容]	34
一、笑容训练	34
二、眼神训练	35
[实训方法]	37
[实训检测]	37
[实战练习]	37
实训四 语言礼仪训练	43
[知识训练目标]	43
[技能培养目标]	43
[素质拓展目标]	43
[实训内容]	43
一、熟悉敬语、问候语、委婉语、幽默语的使用	43
二、熟练使用“十字文明礼貌用语”	44
三、不同场合礼貌用语的选择	44
四、常用的礼貌用语	45
五、服务忌语	45
[实训方法]	46
[实训检测]	46
[实战练习]	46
实训五 日常礼仪训练	51
[知识训练目标]	51

[技能培养目标]	51
[素质拓展目标]	51
[实训内容]	51
一、称呼礼仪训练	51
二、握手礼仪训练	52
三、鞠躬礼仪训练	53
四、介绍礼仪训练	54
五、递物与接物礼仪训练	55
[实训方法]	56
[实训检测]	57
[实战练习]	57
实训六 办公礼仪训练	63
[知识训练目标]	63
[技能培养目标]	63
[素质拓展目标]	63
[实训内容]	63
一、引路礼仪训练	63
二、搭乘电梯礼仪训练	64
三、接打电话礼仪训练	64
四、奉茶倒水礼仪训练	65
五、座次礼仪训练	65
[实训方法]	66
[实训检测]	67
[实战练习]	67
实训七 仪式礼仪训练	71
[知识训练目标]	71
[技能培养目标]	71
[素质拓展目标]	71
[实训内容]	71
一、签字礼仪训练	71
二、剪彩礼仪训练	72
三、交接礼仪训练	72
四、庆典礼仪训练	73

[实训方法]	73
[实训检测]	74
[实战练习]	74
实训八 综合训练	79
[知识训练目标]	79
[技能培养目标]	79
[素质拓展目标]	79
[实训内容和方法]	79
[实训检测]	79
[实战练习]	80
参考文献	83

实训一 仪容礼仪训练

[知识训练目标]

明确仪表的内涵；了解塑造仪容礼仪的意义。

[技能培养目标]

1. 掌握服装穿着的基本原则和礼仪，熟悉服装与整体形象的关系。
2. 掌握发型梳理的基本原则和要求。
3. 了解化妆的基本步骤和基本的化妆技巧。

[素质拓展目标]

1. 培养学生良好的仪容礼仪和观念，明确仪容修饰对于树立个人形象、养成良好卫生习惯、保持和促进自身生理及心理健康发展的重要意义。
2. 理解仅有美好的外表修饰是不行的，要提高自身素质还必须学好扎实的理论知识基础，从而做到内外兼修。

[基础知识]

一、仪表的概念

狭义的仪表是指一个人的外貌、外表，广义上是指人的外在特征和内在素质的有机统一。既指由人的容貌、姿态、服饰打扮、言谈举止、卫生习惯等先天和习惯性因素构成的外在特征，也是指人的气质、性格特征、思想修养、道德品质、生活情调、学识才智、审美修养等内在素质的反映。

二、首轮效应（第一印象决定论）

心理学家告诉人们：只要有 10 秒左右的时间就足以使别人形成对一个人的看法，形成第一印象。他人由此产生的对一个人的看法与评价，在此后的相互交往中将产生巨大影响。此即首轮（因）效应或第一印象效应（第一印象决定论）。

三、注重仪表的意义

- ① 注重仪表，不仅是个人所好的问题，而且体现出个人的自尊自爱，表

现出个人的精神状态、文明程度、文化修养等良好的内在和外在素质。

② 注重仪表，体现了个人对他人、对社会的尊重。

③ 注重仪表，体现了员工对工作的热爱和对宾客的礼貌。

④ 员工的仪表，直接反映出一个企业的管理水平和服务水平，直接关系到社会公众对其代表组织的评价和取舍。

⑤ 社会成员的仪表，还反映了一个国家或民族的道德水准、文明程度、文化修养和生活水平等。

四、着装应遵循的基本原则——“TPO”原则

20 世纪 60 年代，日本人提出了场合着装的“TPO (Time、Place、Object)”原则，其基本含义就是穿衣打扮要有章法，搞清楚穿衣的时间、地点及目的，直到今天它仍是各国人士在着装时所遵循的基本规则。

1. T (time)——时间

要求人们着装随着时间的变化而变化。一年之中有四季，一天之中有早晚，着装应各不相同。这对女士尤其重要。男士出席各类活动有一套质地上乘的深色西装或中山装足矣，而女士的着装则要随一天时间的变化而变换。出席白天活动时，女士一般可着职业正装，而出席晚 5 点~7 点的晚宴则需加一些修饰，如换一双高跟鞋，戴上有光泽的佩饰，围一条漂亮的丝巾等。

2. P (place)——场合

要求注意衣着与场合的协调。无论穿戴多么靓丽，如果不考虑场合，也会被人耻笑。如果大家都穿便装，穿礼服就欠妥当；在正式的场合以及参加仪式时，要顾及传统和习惯，顺应各国或地方一般的风俗。

3. O (objective)——目的

着装的目的可以从两个方面考虑：一是做事的目的，如果去运动就要穿运动装，去进行商务谈判就要穿正装；二是想给人留下什么印象，是严谨可信，还是随意自然，不同的着装可以突出不同的印象。

[实训内容]

一、着装训练

1. 着装的具体要求及训练

(1) 男士西装

① 西装的规范穿着要求。男性职业装的颜色最好是深蓝、带条纹的，或者是深、浅灰色和黑色（见图 1-1）。款式没有什么太多的选择，越经典越好。

男性职业装的特点就是要保守。这里需要注意的是，越成功的男性穿的西装越要讲究一些，要注意布料、剪裁和做工，因为质量决定了穿着者的层次。西装穿得好不好决定了穿着者是不是很专业、很敬业、很成功。



图 1-1 男性职业装规范

男士在穿西装时，务必拆除衣袖上的商标，西服要熨烫平整，要不卷不挽，西服口袋内应不装或少装东西，同时要注意纽扣的扣法。一般而言，站立时，特别是在大庭广众之前起身而立，西装上衣的纽扣应当系上，以示郑重；就座之后，西装上衣的纽扣则要解开，以防其“扭曲”走样。系西装上衣纽扣时，单排扣上衣与双排扣上衣又有以下区别。

- a. 单排两颗扣，扣上不扣下。
- b. 单排三颗扣，只扣中间那颗或上面两颗。
- c. 双排扣，则全扣上。

② 衬衫的规范穿着要求

- a. 正装衬衫与西服配套，应选择单色无任何图案为宜，白色最佳。
- b. 着衬衫应注意：衣扣要系上，袖长要适度，袖领口长于西服 1~3cm，下摆要掖入裤腰内，衬衫大小要合身。

③ 领带的规范佩戴要求（见图 1-2）。领带颜色要注意与西装、衬衫颜色搭配，尤其是领带应该与衬衫统一色系，如暖色的衬衫配暖色的领带，冷色的衬衫配冷色的领带。衬衫上有条纹或格子，领带上就不要有条纹或格子，或仅

有含蓄的条纹与格子。另外，丝质的领带是上班唯一的选择。



图 1-2 领带的规范佩戴

注意领带的打法，打结要求挺括、端正，外观呈倒三角形，领带的长度以到皮带扣处为宜。一般来说，常见的领带打法有以下几种。

a. 平结（四手结） 平结（四手结）为男士选用最多的领结之一，是所有领结中最简单易学的，适用于各种款式的浪漫系列衬衫及各种材质的领带（见图 1-3）。



图 1-3 平结打法示意图

平结打法要诀：领结下方所形成的凹洞要两边均匀且对称。

b. 交叉结 这是对于单色素雅质料且较薄领带适合选用的领结（见图 1-4）。对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”。

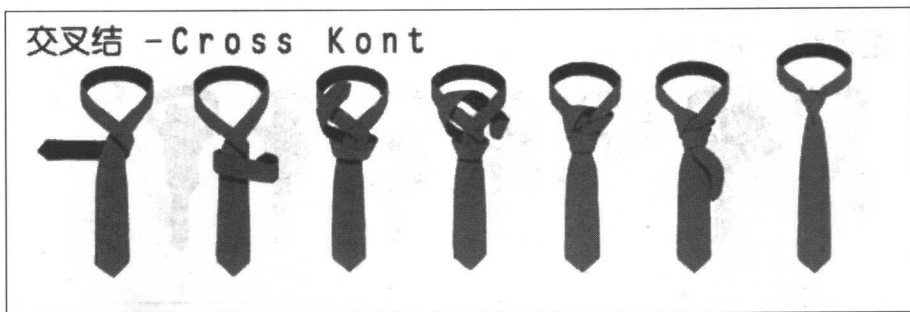


图 1-4 交叉结打法示意图

c. 双环结（亚伯特王子结） 双环结（亚伯特王子结）适合用于浪漫扣领及尖领系列衬衫，搭配浪漫质料柔软的细款领带。一条质地细致的领带再搭配上双环结能够营造出时尚感，适合年轻的上班族选用（见图 1-5）。

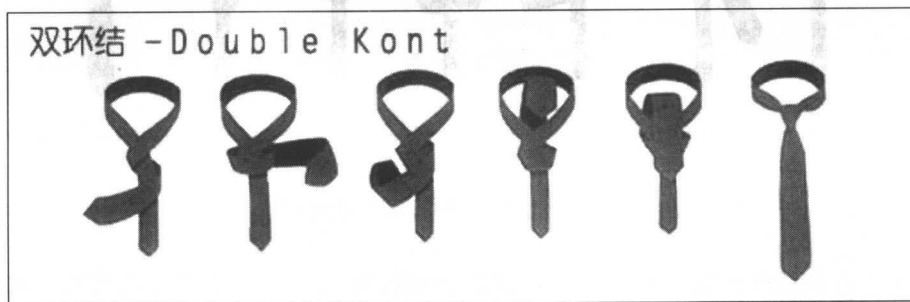


图 1-5 双环结打法示意图

双环结（亚伯特王子结）打法的注意要点：在宽边先预留较长的空间，并在绕第二圈时尽量贴合在一起，双环结完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外，注意不要刻意将其盖住。

d. 温莎结（见图 1-6） 温莎结适合用于宽领型的衬衫，该领结应多往横向发展（见图 1-6）。

该种领结应避免使用材质过厚的领带，领结也勿打得过大。

e. 双交叉结（半温莎结）（见图 1-7） 双交叉结（半温莎结）十分优雅及罕见，其打法也比较复杂，使用细款丝质领带较容易上手。此款结型很容易给

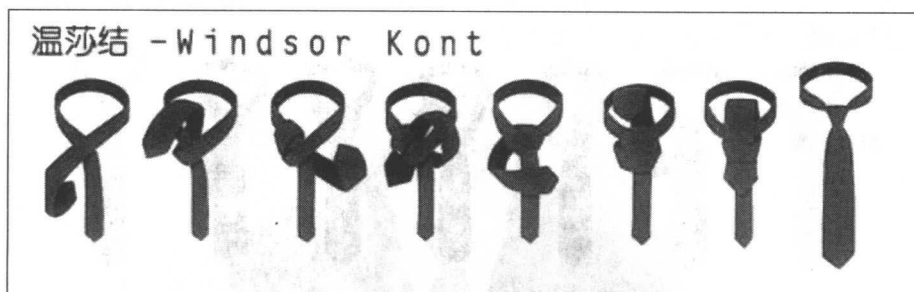


图 1-6 温莎结打法示意图



图 1-7 双交叉结打法示意图

人留下高雅且隆重的感觉，最适合搭配在浪漫的尖领及标准式领口系列衬衫，适合正式活动场合选用，具体打法见图 1-7。

f. 浪漫结（见图 1-8） 浪漫结是一种完美的结型，故适合用于各种浪漫系列的领口及衬衫。

完成后将领结下方宽边压以褶皱可缩小其结型，窄边亦可将它往左右移动使其小部分出现于宽边领带旁，具体打法见图 1-8。

g. 简式结（马车夫结）（见图 1-9） 适用于质料较厚的领带，最适合打在标准式及扣式领口的衬衫。

将其宽边以 180° 由上往下翻转，并将折叠处隐藏于后方，待完成后可再调整其领带长度，是最常见的一种结型，具体打法见图 1-9。

领带的保养应注意以下几点。

(a) 使用过后，请立即解开领结，并轻轻从结口解下，因为用力拉扯表布

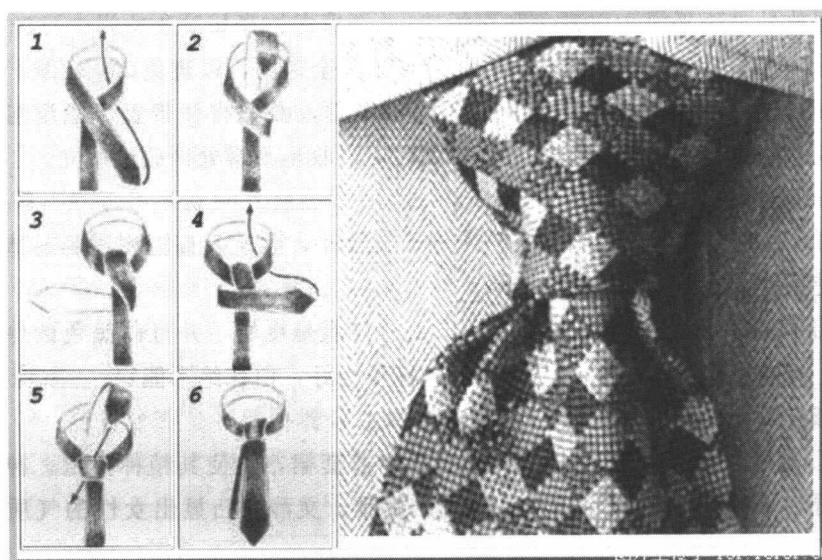


图 1-8 浪漫结打法示意图

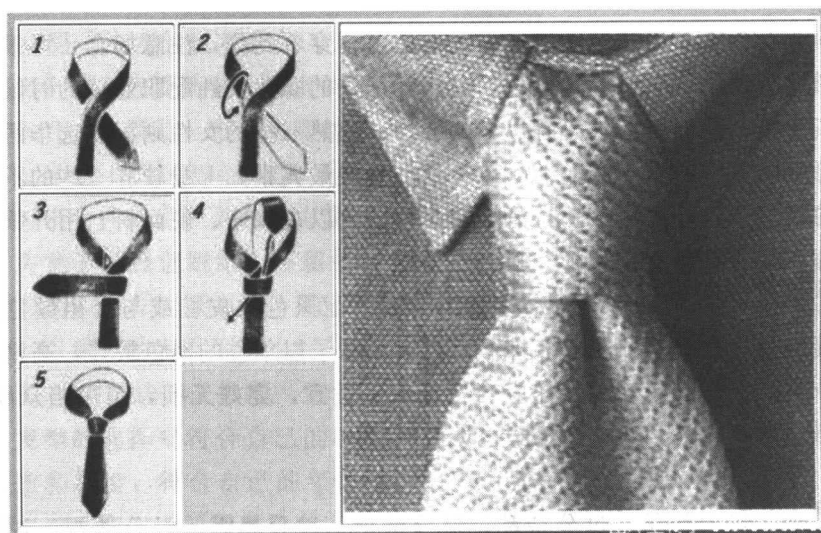


图 1-9 简式结打法示意图

及内衬,极易使得纤维断裂,并造成永久性的褶皱。

(b) 每次戴完,解开结口后,请将领带对折平放或用领带架吊起来,并留意置放处是否平滑,以避免刮伤领带。

(c) 开车系上安全带时,勿将领带绑于安全带内,以避免产生褶皱。

(d) 同一条领带戴完一次,请隔几天再戴,并先将领带置于潮湿温暖的场所或喷少许水,使其褶皱处恢复原状后,再收至干燥处平放或吊立。

(e) 沾染污垢时,立即干洗。

(f) 处理结口皱纹,请以蒸汽熨斗低温烫平,水洗及高温熨烫容易造成变形而受损。

④ 鞋袜的规范穿着要求。与西装相配只能是皮鞋,并且以黑色的牛皮鞋最好。袜子应选纯棉或棉毛混纺的深色袜子为好,白袜绝不能穿。

(2) 女士套裙

① 套裙的规范穿着要求。职业女性穿着套裙,会使其精神倍增,神采奕奕,看起来精明、干练、成熟、洒脱、优雅、文静,凸显出女性的气质和知性美。

职业女性在选择套裙时最好选择比较保守、经典的款式,而不是过于时尚,重要的是面料要好、做工精细、剪裁合体,特别是能扬长避短的那种。同时,套裙适当地搭配一些饰物,如丝巾、胸针、领花等也可以收到很好的效果。

职业女性着套裙时应注意套裙大小适度,穿着到位,注意场合,可根据年龄、形体、性格、肤色等加以选择。年轻一些的职业女性配职业装的时候尽可能线条简单、简洁些,不要有过多的装饰;成熟一些的女性则可以选华丽的颜色;身材胖一些的女性穿上下颜色一致的套装最典雅,上身较胖一些的不要穿浅色的或横条纹的上装,上身清瘦的女性还可以有双兜、硬面料,用开领、翻领、垫肩使自己显得丰满。

② 鞋袜的规范穿着要求。穿套裙一般搭配黑色的皮鞋或与套裙颜色相近的皮鞋为宜,不要有图案或装饰不宜过多。袜子以单色的肉色最佳,高筒袜和连裤袜为标准搭配。穿着鞋袜应当注意大小适宜,完好无损,不可当众脱下,袜口不可暴露在外,丝袜要无皱,无脱丝。

2. 职业着装六禁忌

职业着装六禁忌:过分杂乱、过分鲜艳、过分暴露、过分透视、过分怪异、过分紧身。

(1) 忌过分杂乱 生活中存在这样一些人,虽然穿了一身很高档的套装或

套裙，看上去的确是正式的职业装，可是给人的感觉却非常别扭。主要原因就在于他（她）的穿着过分杂乱，不够协调。比如说男士穿西装配布鞋、运动鞋，也有个别女士穿很高档的套裙，却光脚穿露脚趾的凉鞋，这些都不合职业场合着装规范。

(2) 忌过分鲜艳 制服也好，套装也好，需要遵守三色原则，就是全身颜色不多于三种，不能过分鲜艳。图案也要注意，重要场合套装或制服尽量要没有图案，或者是规范的几何图案，比如领带，条纹的、格子的、带点的都可以，但是不能过分花哨，过分花哨一看就不够稳重。

(3) 忌过分暴露 无论男士或女士，在职业场合着装都要注意不能过分暴露——不暴露胸部、不暴露肩部，不暴露腰部，不暴露背部，不暴露脚趾，不暴露脚跟。

(4) 忌过分透视 重要场合注意，内衣不能让人透过外衣看到颜色、款式、长短、图案，这都是非常不礼貌的。

(5) 忌过分怪异 商务人员不是时装模特，不能过分追求新奇古怪，招摇过市。

(6) 忌过分紧身 衣服过于紧身，甚至显现出内衣、内裤的轮廓既不雅观也不庄重。

二、发型训练

1. 男士头发的规范要求（见图 1-10）

男士的头发要清洁，长度要适宜，前不及眉，旁不遮耳，后不及衣领；不能留长发、大鬓角；不留络腮胡子或小胡子。

2. 女性头发的规范要求

对于女性来说，太长的头发是非职业化的信息，工作场合女士不宜梳披肩发，头发不可挡盖眼睛，不留怪异的新潮发型；头发过肩的，工作时要扎起，宜拢在脑后，或束或挽或盘，以深色的发夹网罩为好。

3. 发型的选择及护理

发型的选择要符合自己的职业，符合自己的内在气质和风度，符合自己的年龄、身材和脸型，显和谐之美。同时，要慎重染色。

头发的护理：应经常梳洗头发，保持头发无异味、无异物。

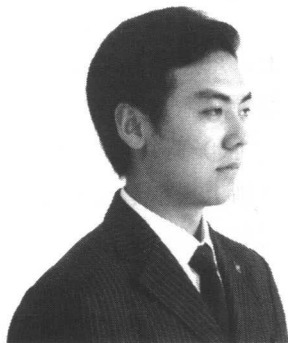


图 1-10 男士头发规范