



高职高专“十二五”规划教材 公共课系列

职业礼仪训练

主编 李 华 谭洛明



南京
大学
出版
社



高职高专“十二五”规划教材

公共课系列

职业礼仪训练

主 编	李 华	谭洛明		
副主编	都晓虹	何素娴	李子慧	张介凡
参 编	郭海华	高彤心	刘晓楠	陆 璐
	杨杏萍	杨 昊	周俊玲	庄曼燕



南京大学出版社

内容提要

“职业礼仪训练”,来源于市场经济发展的需要,顺应了各行业竞争的需要,是时代发展的必然产物。“职业礼仪训练”定位于职业人员的基础技能,是每一位职业人员工作的必备技能之一,是高职高专培养的每一位合格学生的必备技能之一。本书将从仪态礼仪、服饰礼仪、化妆礼仪、商务礼仪、接待礼仪、宴会礼仪、出行礼仪、求职礼仪、涉外礼仪、茶事礼仪等方面对礼仪学问进行解析,让大家能掌握到职场人际交往中所需要的各方面的礼仪知识。

图书在版编目(CIP)数据

职业礼仪训练 / 李华, 谭洛明主编. —南京: 南京大学出版社, 2014. 1

高职高专“十二五”规划教材·公共课系列

ISBN 978-7-305-09227-5

I. ①职… II. ①李… ②谭… III. ①礼仪—高等职业教育—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 016855 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出版人 左 健

丛 书 名 高职高专“十二五”规划教材·公共课系列

书 名 职业礼仪训练

主 编 李 华 谭洛明

责任编辑 张 隽 唐甜甜

编辑热线 025-83596997

照 排 江苏南大印刷厂

印 刷 常州市武进第三印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16 印张 11 字数 257 千

版 次 2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-09227-5

定 价 26.80 元

发行热线 025-83594756 83686452

电子邮箱 Press@NjupCo.com

Sales@NjupCo.com(市场部)

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购图书销售部门联系调换

《职业礼仪训练》编委会

主 编 李 华 谭洛明

副主编 都晓虹 何素娴 李子慧 张介凡

编 委 郭海华 周俊玲 陆 璐 刘晓楠

杨 昊 高彤心 杨杏萍 庄曼燕

前言

孔子曰：“不学礼，无以立。”荀子言：“故人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

在多元文化背景下，在经济快速发展的社会中，作为一位现代职业人员，不知礼，则必失礼；不守礼，则必被视为无礼。职业人员若缺少相关从业的礼仪知识和能力，必定会经常感到尴尬、困惑、难堪与失落，进而会无缘携手成功。

“职业礼仪训练”，是源于市场经济对现代职业人员素质和能力的迫切需要，基于提升从业人员的职业形象，促其熟练运用人际交往的技巧，展示沟通艺术，进而完善职业人员的综合素质，增强工作能力，增进职业竞争能力而言的。“职业礼仪训练”定位于职业人员的基础技能，是高职高专培养每一位合格学生的必备技能之一，也是社区教育中社区专职人员和社会工作者必备的工作技能。

现已面市的礼仪教材和专著较多，但由于有的针对性太强、专业性太突出；有的知识面过于宽泛，面面俱到；有的层次偏高，重点针对的是大学本科及以上教育层面；有的层次偏低，重点针对的是中等职业教育层面，所以难以满足高职高专学生的礼仪教学需要。作为高职高专的礼仪学习，不仅要有“必需、够用”的理论知识，而且要有较“全面、具体”的实践应用技能。期望通过对本教材的学习，切实提高高职高专学生的内在美和外在美，提高礼仪文化的修养，提高学生的交往、沟通、组织、协调等职业能力；使高职高专学生既具有一定的礼仪理论知识，又具有较强的人际交往技巧和能力，胜任各行业对人员素质的要求，同时塑造良好的个人职业形象，成为具有高雅的气质、得体的举止、娴熟的人际交往技能，能直接胜任企事业单位管理和服务的综合型人才。

边教、边学、边训练是本教材的一大特色，这种创新的编写体例，通过理论加训练的强化教学方法和匠心独具的技能实训，达到了“以强化理论与实际的结合、学习知识与开发智力的结合、动脑思考与动手操作的结合”的目的，体现了“以全面素质为基础，以就业为指导，以能力为本位，以学生为主题”的教育指导思想，重点突出了能力培养的实际操作指导，具有极强的社会需求性、实践性、实用性和可操作性。

本书由李华、谭洛明任主编,都晓虹、何素娴、李子慧、张介凡任副主编,郭海华、高彤心、刘晓楠、陆璐、杨杏萍、杨昊、周俊玲、庄曼燕参与编写。全书由李华统稿。

本教材既适合于高职高专院校和职业培训的教学需要,也可用于社区成人教育、函授学习、自学考试以及在职人员的自学教材。其目的是全面提高学习者的综合素质,提高学习者人际沟通的能力和交往艺术,使学习者在社会生活实践乃至今后的职业生涯中,树立良好的职业形象,展示良好的人际沟通能力;内强素质,外塑形象,增强工作能力,增强职业竞争能力,获得成功的从业感受和愉快的生活体验,实现个人和所在组织的双赢,进而促进社会文明的发展。

广州市高职教育教学指导委员会主任、教授 吴勇

2013年8月8日

目 录

第一章 仪态礼仪训练.....	1
训练项目一 正确的站姿.....	1
(一) 站立的要点	1
(二) 得体的站姿	5
(三) 站姿与性格	6
(四) 小结与考核	6
训练项目二 优雅的坐姿.....	7
(一) 坐姿的要点	7
(二) 坐的禁忌	9
(三) 小结与考核	9
训练项目三 标准的步态	10
(一) 走姿的要点	10
(二) 走出优美的姿态	10
(三) 走的禁忌	11
(四) 小结与考核	11
单元测试	12
单元测试答案	14
第二章 服饰礼仪训练	15
训练项目一 色彩与穿衣	15
(一) 四季色彩理论	15
(二) 服饰配色方案	17
(三) 小结与考核	30
训练项目二 分场合着装	31
(一) 服装的分类	31
(二) 男士着装分析	35
(三) 小结与考核	36
训练项目三 身材比例与体型	36

(一) 身材比例	36
(二) 体型与穿衣	37
(三) 脸型、脖子与领子	39
(四) 小结与考核	43
训练项目四 男士领带系法	43
(一) 温莎式	44
(二) 半温莎式	44
(三) 四分之一结	44
(四) 特殊男式打法	44
(五) 小结与考核	45
单元测试	45
单元测试答案	48
 第三章 化妆礼仪训练	49
训练项目一 护肤基础	49
(一) 皮肤的识别与分类	49
(二) 化妆水的类型及适用范围	50
(三) 特殊护理	52
(四) 自制面膜	53
(五) 小结与考核	54
训练项目二 修眉技巧	55
(一) 眉形设计	55
(二) 标准眉形	57
(三) 修眉步骤	57
(四) 小结与考核	57
训练项目三 五官知识	58
(一) 认识自己的面型特征	58
(二) 化妆层次法训练	59
(三) 小结与考核	67
训练项目四 各式化妆	68
(一) 五分钟妆训练	68
(二) 求职面试妆训练	70
(三) 晚宴妆训练	72
(四) 小烟熏妆训练	74

(五) 小结与考核	75
训练项目五 发型分析	76
(一) 发型与养发	76
(二) 发型与头发颜色选择	77
(三) 脸型与发型	79
单元测试	82
单元测试答案	85
 第四章 商务礼仪训练	86
训练项目一 商务接待礼仪	86
(一) 商务接待的要点	86
(二) 商务接待的准备	87
(三) 商务接待的基本程序	87
(四) 小结与考核	89
训练项目二 商务拜访礼仪	89
(一) 商务拜访准备	89
(二) 拜访中的礼仪	90
(三) 小结与考核	91
训练项目三 商务洽谈礼仪	91
(一) 商务洽谈的要点	91
(二) 洽谈的准备	91
(三) 洽谈过程中的礼仪	92
(四) 小结与考核	93
单元测试	94
单元测试答案	96
 第五章 接待礼仪训练	98
接待礼仪要点	98
训练项目一 迎接礼仪	98
(一) 车站、机场迎接礼仪	98
(二) 办公室迎接礼仪	99
训练项目二 热情待客	100
训练项目三 送客礼仪	104
单元测试	106

单元测试答案·····	106
第六章 宴会礼仪训练·····	107
训练项目一 中餐宴会礼仪训练·····	107
(一) 宴会的筹办礼仪 ·····	107
(二) 宴会的筹办 ·····	107
(三) 桌席的安排 ·····	109
(四) 宴会主人的礼仪 ·····	111
(五) 宴会参加者的礼仪 ·····	112
(六) 其他需要注意的宴会礼仪 ·····	113
(七) 小结与考核 ·····	113
训练项目二 西餐礼仪训练·····	113
(一) 西餐的概念 ·····	113
(二) 西餐的礼节 ·····	113
(三) 小结与考核 ·····	122
单元测试·····	122
单元测试答案·····	122
第七章 出行礼仪训练·····	123
训练项目一 乘电梯要点·····	123
(一) 乘坐自动扶梯要点 ·····	123
(二) 乘坐箱式电梯要点 ·····	124
训练项目二 乘小车要点·····	124
训练项目三 乘飞机礼仪要点·····	126
(一) 办理登机手续礼仪 ·····	126
(二) 进出机舱礼仪 ·····	126
(三) 飞机上的用餐礼仪 ·····	127
(四) 飞机上卫生间的使用礼仪 ·····	127
训练项目四 乘火车礼仪要点·····	128
(一) 上下车的礼仪 ·····	128
(二) 行李不要太多 ·····	128
(三) 要对号入座 ·····	128
(四) 注意车厢内部秩序 ·····	128
(五) 手机使用规则 ·····	128

(六) 车上用餐礼仪	129
(七) 使用卫生间的礼仪	129
训练项目五 乘公共交通工具礼仪要点	129
(一) 乘坐地铁礼仪	129
(二) 乘坐公交车礼仪	130
(三) 乘坐出租车礼仪	130
训练项目六 驾驶机动车的礼仪	130
训练项目七 骑自行车的礼仪	131
训练项目八 行人的礼仪	131
训练项目九 问路和指路的礼仪	131
单元测试	132
单元测试答案	133
第八章 求职礼仪训练	134
训练项目一 面试前的准备	134
(一) 面试前的物件准备	134
(二) 面试形象设计	134
训练项目二 面试过程中的礼仪	137
(一) 基本程序	137
(二) 礼仪要点	140
(三) 注意事项	142
训练项目三 面试后的礼仪	143
训练项目四 面试中几个重要问题的技巧	144
(一) 自我介绍	144
(二) 回答问题	144
单元测试	145
单元测试答案	146
第九章 涉外礼仪训练	149
涉外礼仪要点	149
训练项目一 涉外见面礼仪	149
训练项目二 涉外宗教礼仪	150
训练项目三 涉外礼仪禁忌	151
小结与考核	151

单元测试·····	152
单元测试答案·····	153
第十章 茶事礼仪训练 ·····	154
训练项目一 茶事礼仪要点·····	154
(一) 茶前礼仪 ·····	154
(二) 茶中礼仪 ·····	157
(三) 茶后礼仪 ·····	157
训练项目二 茶事礼仪禁忌·····	157
小结与考核·····	158
单元测试·····	159
单元测试答案·····	160
参考文献 ·····	161
后记 ·····	163

第一章 仪态礼仪训练

- ◆ 训练项目:正确的站姿、坐姿、走姿
- ◆ 训练目的:正确把握站姿、走姿、坐姿
- ◆ 场地及工具:(一)实训室(二)多媒体
- ◆ 训练要点:

训练项目一 正确的站姿

(一) 站立的要点



图 1-1

1. 常规直身站立法

要点:正、直、挺、垂。

训练方法——站墙根练习法:头、背、臀、脚跟四点垂直一线。

2. 优雅站姿重心转移法

要点:钟表法。

训练方法:(1) 丁字步、划步的变化:脚跟微抬,手臂微曲,全身协调。(2) 芭蕾舞手位训练。下面介绍七个手位:

一位手:手自然下垂,胳膊肘和手腕处稍圆一些。手臂与手成椭圆形,放在身体的前面,手的中指相对,并留有一拳的距离(见图 1-2)。



图 1-2

二位手:手保持椭圆型,抬到横隔膜的高度(上半身的中部,腰以上、胸以下的位置)。但在动作过程中,要注意保持胳膊肘和手指这两个支撑点的稳定(见图 1-3)。

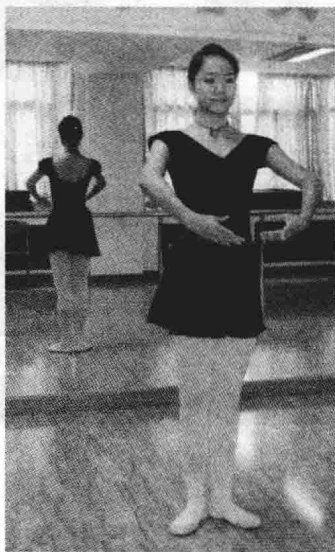


图 1-3

三位手:在二位的基础继续上抬,放在额头的前上方,不要过分地向后摆,三位手就像把头放在椭圆形的框子里(见图 1-4)。

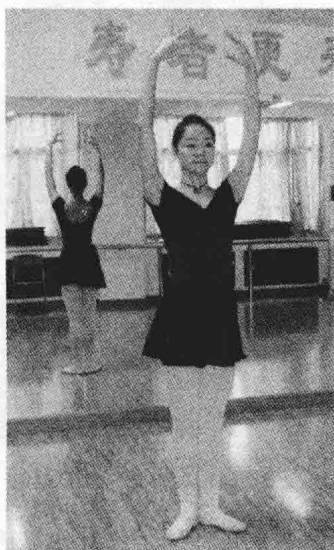


图 1-4

四位手:左手不动,右手切回到二位,组成四位。它已是舞姿了(见图 1-5)。



图 1-5

五位手:左手不动,右手保持弯度成椭圆形。从手指尖开始慢慢向旁打开。在过程中胳膊肘和手指两个支撑点要保持在一个水平面上。手要放在身体的前面一点,不要过分向后打开,起到一个延续双肩线条的作用(见图 1-6)。



图 1-6

六位手:右手不动,左手从三位手切回到二位,组成六位,形成舞姿(见图 1-7)。



图 1-7

七位手:右手不动,左手打开到旁边,双手相同地放在身体的两边(见图 1-8)。

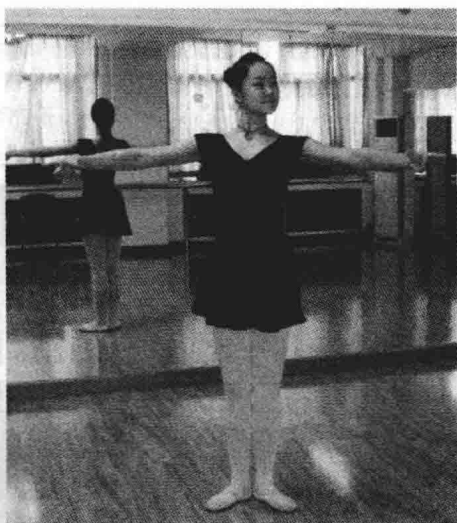


图 1-8

结束:双手从七位(手心朝前)划一个小半圈,手心朝下,向两边伸长后,胳膊肘先弯曲下垂,逐渐收回到一位。结束(见图 1-9)。



图 1-9

(二) 得体的站姿

1. 头部:眼光平视,不要东张西望。
2. 表情:面露自然的微笑。
3. 身体:挺胸收腹,腰部用力,膝盖要直。
4. 肩膀:肩膀放松舒展。
5. 双手:不要交叉抱于胸前或放入口袋,可自然垂放,可叠握(一般是右手放在左手