

高职高专公共基础课规划教材

商务礼仪 与职业形象塑造

李 歆 主 编

 中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

高职高专公共基础课规划教材

商务礼仪与职业形象塑造

李 歆 主 编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书根据高职教育发展需要,主要介绍如何培养和塑造商务人员所应具备的良好职业形象和综合素质。

全书分为商务人员职业形象篇和商务活动礼仪篇,共7个项目17个学习任务。本书的编写依据是,商务礼仪必须围绕一个主题进行,且它的工作组成必须依照严格合理的工作程序,即商务人员职业形象礼仪、商务接待礼仪、商务宴请礼仪、商务专题会务礼仪和商务仪式活动礼仪。这样编排的目的是按照相对独立的项目和任务设计,各项目 and 任务都可以独立成册、组合裁剪,可作为企业的培训教程,体现了课程内容的工学结合及课程为企业服务的开放性。

本书涉及面广、实用性强、体系完整、内容丰富,并配以大量的高清彩色图片,不仅可作为高等专科院校、高等职业院校、成人院校经济管理类专业学生的教材,也可作为高职高专其他专业学生公共选修课教材,同时也可作为相关企事业单位、酒店、服务类行业从业人员的自学参考用书和培训用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪与职业形象塑造 / 李歆主编. —北京:电子工业出版社, 2015.9

高职高专公共基础课规划教材

ISBN 978-7-121-26486-3

I. ①商… II. ①李… III. ①商务—礼仪—高等职业教育—教材②个人—形象—设计—高等职业教育—教材 IV. ①F718 ②B834.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第145410号

策划编辑:束传政

责任编辑:束传政

特约编辑:罗树利 彭 瑛

印 刷:北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

装 订:北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编:100036

开 本:787×1092 1/16 印张:11.75 字数:505.6千字 彩插:128页

版 次:2015年9月第1版

印 次:2015年9月第1次印刷

印 数:3000册 定价:50.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至zltz@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

教养体现细节,细节展现素质。在商务交往中,对个人的印象好坏往往取决于其形象和谈吐。对个人而言,在与人交往的最初3秒钟就可能决定你在他人心中的印象。一个人的内在涵养越丰富,外部表现出来的美也就越有深度。我们常说:“行为举止是一个人的心灵的外衣。”这不仅反映一个人的外表,更反映一个人的品格和精神气质。诚如培根所说:“相貌的美高于色泽的美,而优雅合适的动作美又高于相貌的美。这是美的精华。”因此,“内强素质、外塑形象”,从而在人际交往中给他人留下日臻完美的印象,是每一位职场人士的必修课。为了能够在当今竞争激烈的商界中取得成功,你就需要了解商业的规则。《商务礼仪与职业形象塑造》就是一套规则和指导,你可以把它当作一项有力的、实际的、能够带来利益的技巧来使用。基于此,我们特编写了本书。

本书在注重岗位技能训练的同时,重视学生的职业能力训练。课程内容重心由知识学习向技能训练和职业素质养成转变,并与学生素质养成工程结合,强化课程应用,关注学生情商的培养。每个项目都明确了应具备的“知识目标”和要达到的“能力目标”,以“项目案例导入”引起学生的思考和讨论;然后进行这个项目的“任务分解”,让学生带着任务去学习。每一个任务都进行“任务分析”,做到任务实践具化,并以“知识链接”拓展和延伸相关学习;再进行“案例分析”,解决实际问题,强化“实践训练”。每个任务都安排“课后训练”,让学生能将课堂上的知识和能力转化成日常行为和习惯,最终达到在不同场合会以全新的方法“做”某事的目的。

《商务礼仪与职业形象塑造》涉及面广、实用性强,内容深入浅出、翔实具体,选取了当下最新的商务礼仪信息,并配以大量的高清彩色图片,形象生动地展示了相关技能和技巧;旨在帮助商务人员塑造良好的职场形象,并通过商务活动礼仪开展商务合作,提升企业形象。

本书由宁波城市职业技术学院李歆担任主编,左显兰和施佳丽参与编写。具体编写分工如下:项目一至项目五由李歆编写,项目六由左显兰编写,项目七由施佳丽编写。

本书在编写过程中,参考了大量的相关文献、业界的研究成果和图片,在此对这些文献、成果和图片的原创者表示衷心的感谢。由于编者学识、经验和时间的局限,书中难免存在不足,敬请各位专家和读者给予指正。

李 歆

2015年6月20日

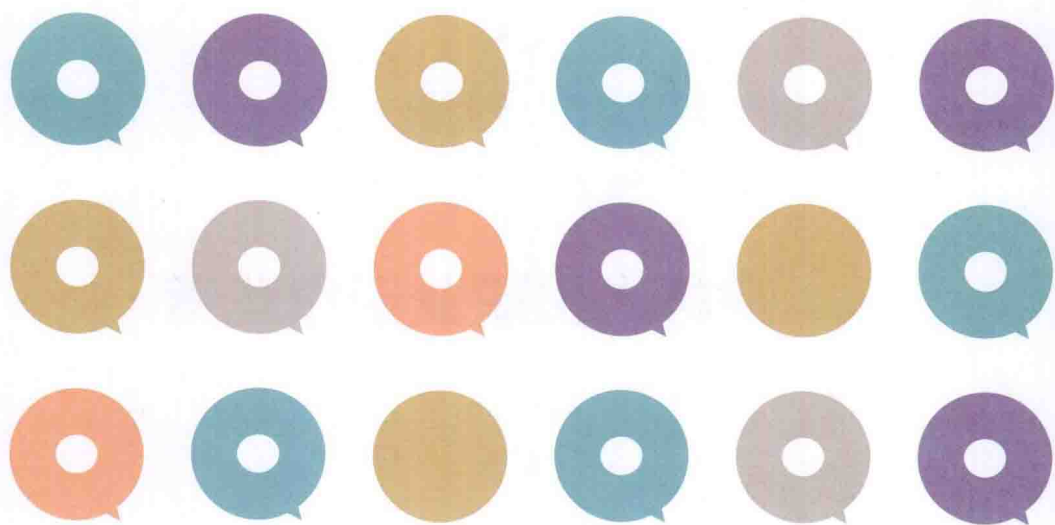
目 录

上篇 商务人员职业形象篇

项目一	商务人员职业形象塑造.....	2
学习任务 1-1	商务人员美丽仪容设计	4
学习任务 1-2	商务人员优雅仪态设计	16
学习任务 1-3	商务人员得体职业着装设计	49
项目二	商务人员办公室形象礼仪	82
学习任务 2-1	商务人员办公室日常礼仪	84
学习任务 2-2	商务人员办公室交往沟通礼仪	94
项目三	成功求职礼仪和面试技巧	109
学习任务 3-1	制作求职应聘资料	111
学习任务 3-2	面试礼仪与技巧	126

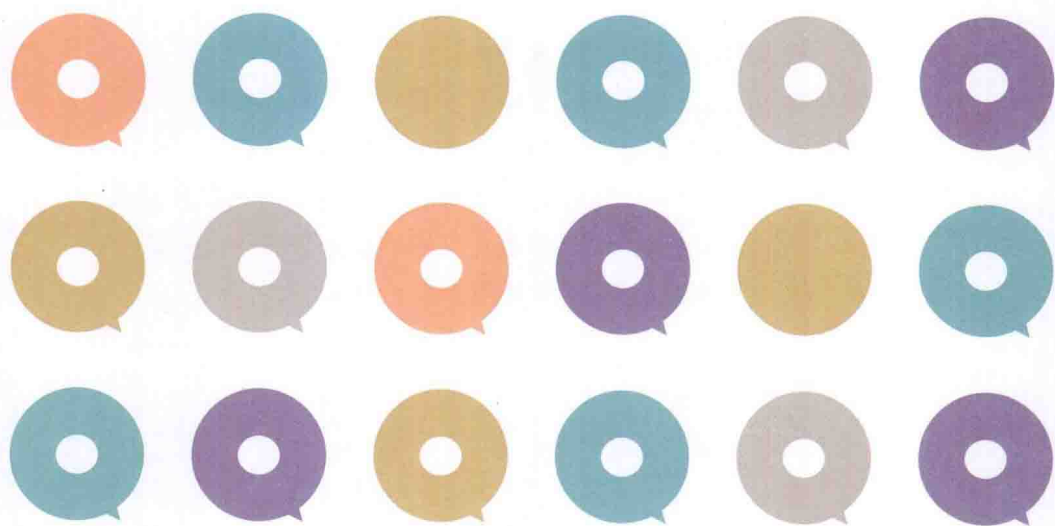
下篇 商务礼仪

项目四	商务拜访、接待和礼品馈赠礼仪	146
学习任务 4-1	拜访客户礼仪	147
学习任务 4-2	访客现场接待礼仪	161
学习任务 4-3	商务礼品馈赠礼仪	191
项目五	商务宴请礼仪	208
学习任务 5-1	中式宴请礼仪	210
学习任务 5-2	西式宴请礼仪	231
项目六	商务专题会务礼仪	253
学习任务 6-1	商务会议礼仪	254
学习任务 6-2	商务谈判礼仪	268
项目七	商务仪式活动礼仪	283
学习任务 7-1	签字仪式及相关礼仪	284
学习任务 7-2	开业庆典及相关礼仪	292
学习任务 7-3	剪彩仪式及相关礼仪	303
参考文献		311



上 篇

商务人员职业形象篇



项目一

商务人员职业形象塑造

知识目标：_____

1. 了解商务人员的仪容规范要求。
2. 掌握商务人员化妆、发型等仪容礼仪。
3. 掌握商务人员站姿、坐姿、走姿、蹲姿及手势的规范要求。
4. 掌握商务人员职业装的穿着礼仪。
5. 掌握商务人员表情礼仪。

能力目标：_____

1. 能设计自己的职业形象。
2. 能按照商务人员仪容要求进行个人妆容修饰。
3. 能根据商务人员的仪态要求进行举止训练。
4. 能正确地运用体态及表情传达对他人的礼貌和尊敬。
5. 能按照商务人员着装礼仪进行穿着打扮。
6. 能将礼仪规范与日常行为养成相结合。

项目案例导入 修养是第一课

有一批应届毕业生22个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”林然看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，感到很意外，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句。

门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，静悄悄的，没有一个人回应。林然左右看了看，带头鼓掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不齐，越发显得凌乱起来。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观。这次由我来给大家介绍有关情况。我看同学们都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林然面前时，林然礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长不觉眼前一亮，拍了拍林然的肩膀：“你叫什么名字？”林然照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。导师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，同学们各奔东西，林然的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师：“林然的学习成绩只能算是中等，凭什么推荐他而没有推荐我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的会是完全一样的，你们的成绩甚至比林然还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，修养是第一课。”

资料来源：<http://home.51.com/lixiao30/diary/item/10002331.html>

首轮效应：30秒决定第一印象！

美国心理学家奥伯特·麦拉比安发现人的印象形成是这样分配的：——55%取决于你的外表；——38%取决于你的自我表现；——7%才是你所讲的内容。

伦敦商学院著名行为心理学家尼克森教授说：“人们会用三个概念描述成功的领导者——性格，能力，形象。”人们普遍认为成功的领导者首先得“看起来就像领导人”。

西方有句名言：“你可以先装扮成‘那个样子’，直到你成为‘那个样子’。”

世界著名公关大师说过：形象是金，在世人眼里，每名商务人员的个人形象如同他所在单位生产的产品、所提供的服务一样重要，因为他不仅真实反映了商务人员本身的

教养、阅历，以及是否训练有素，而且准确体现了所在单位的管理水平和服务质量。可见，一个人的仪表在社会交往过程中是构成第一印象的主要因素，你的仪容仪表会影响别人对你的专业能力和任职资格的判断。

我们都有过这样的体验，不管你是否愿意，你带给别人的都是关于你的形象的一种直接印象。当一个人进入陌生的房间时，即使这个房间里面没有人认识你，房间里的人也可以通过你的形象得出关于你的结论：经济、文化水平如何；可信任程度，是否值得依赖；社会地位如何，老练程度如何；你的家庭教养的情况，是否是一个成功人士。对你的好恶亲疏，往往都是根据其见面之初对于仪容仪表仪态的基本印象“有感而发”的。

以貌取人是人类的本性，来源于人们爱美的心理，人们习惯把穿着漂亮的人与才华出众、品位高雅、真诚善良、甚至健康、乐观、积极向上等优秀品质联系起来。所以人们比较热衷于修饰自己的外表和容貌，但在不同的文化里对美和丑的定义其实存在很大差异，对于职业形象却有一个统一的标准。

职业形象塑造，实际上是企业形象的展示。要塑造良好的职业形象，你需要严格恪守一些原则性尺度，来促进自己职业的升值。本项目你要完成如下几种典型的职业形象塑造任务：（1）商务人员美丽职业仪容设计；（2）商务人员优雅职业仪态设计；（3）商务人员得体职业着装设计。

🔄【任务分解】

学习任务 1-1：商务人员美丽仪容设计

学习任务 1-2：商务人员优雅仪态设计

学习任务 1-3：商务人员得体职业着装设计

学习任务 1-1 商务人员美丽仪容设计

职业场合的仪容礼仪，不仅反映了个人的精神面貌和内在气质，也代表了公司形象，体现了公司的企业文化。职业场合仪容礼仪的基本要求是干净整洁、端庄大方。

🔍【任务分析】

商务人员仪容设计涉及方方面面，但如下几个方面是必须考虑的：

- 头部——仪容的重心。

■ 面部——皮肤的保养。

■ 面部修饰。

一、头部——仪容的重心

“远看头，近看脚”，头发位于人体的“制高点”，它往往最先吸引别人的注意力，在人的仪容中占有举足轻重的地位。因此，修饰仪容，头发不可忽略。

（一）商务人员头发的规范要求

1. 男士头发的规范要求

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（见图 1-1）。

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（见图 1-2）。



图 1-1



图 1-2

（二）发型的选择

发型可以快速改变你的形象，如果发型不得当，美丽马上会打折扣。为了更好地提升自己的形象，应根据脸型和体型来选择发型。

1. 与脸型协调

发型对人的容貌有极强的修饰作用，甚至可以“改变”人的容貌。任何一种脸型都有其特殊的发型要求，根据自己的脸型选择发型，这是发型修饰的关键（见图 1-3 ~ 图 1-7）。例如，圆脸型适合将头顶部分头发梳高，两侧头发适当遮住两颊，要避免遮挡额头使脸部视觉拉长；长脸型适宜选择用“刘海”遮住额头，加大两侧头发的厚度，以使脸部丰满。



圆脸型

关键字：圆脸型 + 斜边扎发

搭配指数：95%

图 1-3



椭圆脸型

关键字：圆脸型 + 斜边盘发

搭配指数：100%

图 1-4



长脸型

关键字：长脸型 + 齐刘海俏短发

搭配指数：98%

图 1-5



方脸型

关键字：方脸型 + 卷发斜扎

搭配指数：92%

图 1-6



倒三角脸型

关键字：倒三角脸型 + 俏皮短卷发

搭配指数：92%

图 1-7

2. 与发质协调

各人的发质不一，不同的发质适合不同的发型。例如，柔软的头发容易整理，适合做任何一种发型，但俏丽的短发更能体现柔软发质的个性美；自然的卷发适合留长发，这能展现其自然的卷曲美；服贴的头发最好将头发剪短，如在修剪时将发根稍微打薄一点，使颈部若隐若现，这样能给人以清新明媚之感；细少的头发适合长发，将其梳成发髻比较理想；直硬的头发很容易修剪得整齐，所以设计发型时最好以修剪技巧为主，同时尽量避免复杂的花样，做出比较简单而且高雅大方的发型来。

3. 与体型协调

发型的选择得当与否，会对体型的整体美产生极大的影响。比如，脖颈粗短的人，适宜选择高而短的发型；脖颈细长者，宜选择齐颈搭肩、舒展或外翘的发型；体型瘦高的人，适宜留长发；体型矮胖者，适宜选择有层次的短发。



4. 发型与年龄、职业相协调

发型是一个人文化修养、社会地位、精神状态的集中反映。通常，年长者最适宜的发型是大花型短发或盘发，以给人精神、温婉可亲的印象；而年轻人适合活泼、简单、富有青春活力的发型。

5. 发型与服饰协调

头发为人体之冠，为体现服饰的整体美，发型必须根据服饰的变化而改变。如穿着礼服或制服时，女性可选择盘发或短发，以显得端庄、秀丽、文雅；穿着轻便服装时，可选择各式适合自己脸型的轻盈发式。

（三）不同脸型的发型

1. 方形脸的发型搭配

- ❖ 脸型描述：方形脸的人一般前额宽广，下巴颏骨突出，人显得木讷。
- ❖ 适合发型：波浪形状发型（见图 1-8）。
- ❖ 最忌讳发型：忌讳留短发尤其是超短型的运动头。

2. 圆脸的发型搭配

- ❖ 脸型描述：圆脸的宽度和长度似乎一样，因此额前发际都比较低，耳部两侧较宽，脸部肌肉比较丰满，总给人一种胖乎乎、很孩子气的感觉。
- ❖ 适合发型：最好采用五五分头，发缝一定要笔直清晰（见图 1-9）。
- ❖ 最忌讳发型：都不能留过长的刘海，头发避免偏分，否则使人感觉脸更大。



图 1-8



图 1-9

3. 长形脸的发型搭配

- ❖ 脸型描述：长形脸的人天生拥有难以言说的高贵气质，是古代贵妇所钟爱的脸型。
- ❖ 适合发型：蓬松式发式最为恰当（见图 1-10）。
- ❖ 最忌讳发型：垂直长发或短发，这让你显得老成而且呆板，无形中进一步使脸部拉长了。

4. 三角形脸的发型搭配

- 脸型描述：脸型比较尖，具有上宽下窄的特征，额头较宽下巴较尖，会给人忧愁的感觉。
- 适合发型：尽量把刘海剪高一点，使额头看起来高一些（见图 1-11）。
- 最忌讳发型：下巴附近头发太多，发尾有厚重感。



图 1-10



图 1-11

二、面部——皮肤的清洁与护理

1. 脸的清洁与护理

(1) 洗脸的时间与次数：洗脸的时间一般是早上起床和晚上睡觉前，一天两次。男性的皮肤多为油性或偏油性，可以增加洗脸次数，以除去油光，保持面部皮肤的爽洁。

(2) 洗脸的步骤与方法：取洗面奶适量，用双手的中指和无名指的指肚在脸上打圈揉搓。

(3) 清洗的步骤是：T 字区——额头——鼻翼及鼻梁两侧——嘴巴四周——清水洗去泡沫见图 1-12。天冷时要使用温水洗脸，以免毛细孔紧闭而影响清洗效果。洗脸后用毛巾擦拭脸上水分时，不可用力揉搓，以免伤害肌肤。正确使用毛巾的方法是将毛巾轻敷在脸颊上，让毛巾自然吸干水分。



图 1-12

要保持面部的润泽光洁，仅仅洗脸是不够的，面部的保养也很重要。面部保养需要使用基础护肤品，一般包括洗面奶、柔肤水（爽肤水）和乳液。正确的步骤是：用洗面奶洗脸——拍打柔肤水（爽肤水）——涂抹乳液（见图 1-13）。

2. 手的清洁与护理

手是仪容的重要部位，交往时的最低要求莫过于一双清洁的手。在职业场合，与人打招呼、跟别人握手，给对方递名片……手时刻充当着友谊的使者，所以，手时常被称为人的第二张脸，一双清洁并精心护理的手显示了一个人的良好教养。

1) 手的清洁

养成勤洗手的良好习惯。做好手部保洁，要自觉坚持“五必洗”，即吃东西前洗手，上过卫生间后洗手，外出归来洗手，上班前后洗手，手脏以后洗手等。

2) 手的护理及指甲修饰

洗手后要及时涂抹护手霜，对指甲周围的死皮要定期修理。要经常修剪指甲，指甲一般修剪成椭圆形，指甲的长度，不应超过手指指尖。特别注意手指甲缝中不能留有污垢。养成“三日一修剪，一日一检查”的良好习惯。同时，职业女士指甲上的彩妆要与环境场合相适宜，可以涂透明或淡粉系列的指甲油。特别要提醒，在任何公共场合修剪指甲，都是不文明、不雅观的举止。

3. 口部清洁与护理

口部清洁主要是口腔卫生，牙齿是口腔的门面，坚持刷牙，防止产生异味。正确的刷牙方法是将牙刷毛束尖端放在牙龈和牙冠的交界处，稍微加压按摩牙龈，同时顺着牙缝上下颤动地竖着刷。从卫生保健角度讲，刷牙最好做到“三个三”，即每天刷牙三次，每次刷牙宜在进餐后三分钟内进行，每次刷牙用时三分钟。

与人会面前应禁食容易产生异味的食物，如葱、蒜、韭菜、酒等，也不要吸烟。如果口腔有异味，可含茶叶、嚼口香糖等以去除异味。但需注意，在他人面前嚼口香糖是不礼貌的，特别是与人交谈时，更不应嚼口香糖。

商务男士要尽量少抽烟，少喝浓茶。在社交场合进餐后，切忌当着别人的面剔牙，可以用手掌或餐巾纸掩住嘴角，然后再剔牙。

4. 其他部位的修饰

(1) 上肢不外露腋毛。腋毛在视觉中不美观也不雅观。在正式场合，男士和女士应有意识地不穿暴露腋毛的服饰。如女士穿着使腋窝外现的服装，必须先剃除腋毛，以免有损整体形象。



图 1-13

(2) 下肢。在正式场合,男士不穿短裤,不挽起长裤的裤管,以免体毛显露。女士在穿裙装和薄型丝袜时,如腿毛显现,应先将其剃除。

三、面部修饰

(一) 商务男士面部修饰

商务男士的面部修饰比较简单,保持面部整洁干净,勤刮脸、不留胡须;保持耳和鼻的清洁,及时对耳鼻进行除垢,时常检查耳鼻毛是否超出“国境”,勤剪鼻毛即可。男士在商务活动当中经常会接触到香烟、酒等有刺激性气味的物品,要随时保持口气的清新。

(二) 商务女士面部修饰——化妆与卸妆

化妆可以使人增添自信、缓解压力,对交往对象表示礼貌和尊重。化妆用具如图 1-14 所示职业女性的化妆受到职业环境的制约,必须给人一种专业性、责任性、知识性的感觉,所以职业场合化妆以淡妆为佳。



图 1-14

1. 化妆的步骤与方法

1) 底妆

粉底的作用主要是均匀面部肤色(见图 1-15、图 1-16),所以要选择与自己肤色接近的颜色,要注意脸与脖子的衔接,还有一个方法,选择和脖子颜色相同的粉底,就不会出现面具脸了。

商务女士平时化妆,用粉底液就可以,可根据自己面部的情况选择含油或不含油的,尽量不要用膏状粉底,打不好会显得底妆很厚重。有些女士脸上有痘痘,觉得用膏状粉底打厚一点就可以遮住,如果是很平的痘印,遮盖力较强的粉底液就可以遮住,如果是突出的痘痘或凹凸不平的痘印,粉底越厚越明显;淡妆的粉底要薄而透。

2) 定妆

化淡妆蜜粉要选择与粉底颜色相近的颜色,定妆散粉要用清洁的海绵蘸取蜜粉,稍微用一些力气,按压在脸上、鼻、额头等处,这些部位油脂分泌较旺盛,容易脱妆,要多擦几次(见图 1-17)。不要忘了脸与颈部的交接处和露出的颈部也要扑上一层蜜粉。当粉充分附着肌肤后,用粉刷由上往下刷落多余的粉。特别要注意,皮肤油脂分泌较多的 T 区,多擦几次,每次要薄。粉扑的清洁要做好,防止微生物对皮肤的感染。



图 1-15 打粉底前



图 1-16 打粉底后



图 1-17

3) 眼妆

① 眼影要贴近睫毛根部开始画，越往上颜色越淡，要有一个渐渐消失的过程，切忌眼皮上有一个很明显的印记。日常妆的眼影面积不用很大，颜色上可以根据自己的肤色或服装来选择。

下眼影也是要贴着睫毛根部画，从外眼角开始慢慢过渡到内眼角，颜色的重点在外眼角上（见图 1-18）。

② 眼线也要贴着睫毛根部开始画，一般是由内眼角画到外眼角，宽度和长度根据自己的眼型来定（见图 1-19）。还有就是眼线的边缘不要画得很明显，那样会使眼睛看起来很呆板。女士用眼线笔直接画若画不好，可以再用小刷子或棉棒将眼线晕开，这样就不会让眼睛看起来很呆板；日常妆的下眼线可不画。



图 1-18



图 1-19

③ 用睫毛夹在睫毛根部、中部、尾部夹三下，使睫毛很自然地向上弯曲（见图 1-20）。

刷睫毛（见图 1-21）。睫毛刷呈之字形从睫毛根部慢慢往上刷，可以多刷几遍，让睫毛看起来浓密。下睫毛也用同样的方法，可多刷几遍（见图 1-22）。其实淡妆眼睛的重点是眼线和睫毛，不一定是眼影颜色要多好看画多重才行。如果只画眼影而不注重眼线和睫毛，眼睛一样没有神。