

长安商用车星级维修技师培训 理论教程(五星)★★★★★

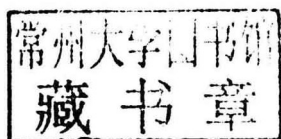
主 编 李 蕊 王 勇

副主编 周湘阳 沈 红



长安商用车星级维修技师培训 理论教程(五星)

主 编	李 蕊	王 勇			
副主编	周湘阳	沈 红			
参 编	陈志军	甘守武	周 均	姚晶晶	
	李穗平	吴 卫	田 艾	刘乔乔	



重庆大学出版社

内容提要

本书是与长安商用车星级维修技师培训体系相匹配的认证考核教程。目的是为了提高长安商用车售后维修人员的综合维修技能、综合素质和工作效率,进一步提升其服务能力。内容主要包括 CAJS501 长安商用车星级维修技师礼仪培训,CAJS502 客户关系管理培训,CAJS503 汽车维修行业相关法律,CAJS504 汽车保险与理赔,CAJS505 长安商用新能源汽车技术培训,CAJS506 汽车新技术、新配置,CAJS507 典型故障的分析及交流,CAJS508 如何做好培训师,共 8 个模块。通过本书的学习和考核,长安商用车经销商的维修技术人员能实施的系统典型故障诊断。

本书可作为长安商用车经销商网络的维修技师,包括 4S 服务站、3S 服务站以及各类二级经销商和加盟店的技术总监、售后服务人员使用,也可作为职业技术学院的技术教材,同时还可作为中高级技术人员、汽车维修技师和汽车维修工认证的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

长安商用车星级维修技师培训理论教程. 五星 / 李蕊, 王勇主编. -- 重庆: 重庆大学出版社, 2017. 11
校企合作培训认证著作系列丛书
ISBN 978-7-5689-0903-7

I. ①长… II. ①李… ②王… III. ①汽车—车辆修理—技术培训—教材 IV. ①U472.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 280446 号

长安商用车星级维修技师培训理论教程 (五星)

主 编 李 蕊 王 勇
副主编 周湘阳 沈 红
策划编辑:周 立
责任编辑:文 鹏 姜 凤 版式设计:周 立
责任校对:邬小梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行
出版人:易树平
社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号
邮编:401331

电话:(023)88617190 88617185(中小学)
传真:(023)88617186 88617166
网址:<http://www.cqup.com.cn>
邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

POD:重庆书源排校有限公司

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:18.5 字数:450 千

2017 年 11 月第 1 版 2017 年 11 月第 1 次印刷

印数:1—2 000

ISBN 978-7-5689-0903-7 定价:39.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

序 言

企业的竞争力与企业的资源、社会环境、经营管理模式及制度等方面息息相关,而这些方面归根结底是依靠企业不同层次的工作人员来创造、实施、维护 and 发展的。其中,在与汽车企业合作的汽车维修企业里,负责车间管理工作的技术总监直接体现汽车企业的质量技术形象,也是汽车生产企业品牌建设和长远发展的关键之一。终端维修通过日积月累的实际操作培养了大批优秀的维修技师,但是技师的知识体系、技能水平也参差不齐。随着汽车行业新工艺、新技术的应用,维修技师的知识和技能水平需持续加强才能适应新的要求。

为了打造一支具备可持续发展的长安商用车星级维修技师队伍,聚焦终端维修技术能力的提升,提高服务满意度和一次修复率,增强维修技师荣誉感,为用户提供标准、专业的技术服务,我们通过引入“校企合作”方案从而建立了长安商用车星级维修技师培训、认证长效管理机制。通过以长安商用车企业为主导、重庆电子工程职业学院为主体,长安商用车经销商为对象的“三位一体”维修技术持续提升培训认证体系,提高维修人员的综合素质和专业技能水平,培养高素质的维修技师,建设一支专业的维修职业化团队,从而提升长安商用车市场核心竞争力。

我们根据从业者的能力,将技师划分为三星、四星和五星等不同等级,逐级提高长安商用车星级维修技师的能力。按照不同星级的认证培训要求,编写了校企合作培训认证系列丛书。本系列丛书的开发和编写,以长安商用车主力产品的维修技术资料为基础,结合一线维修技师提供的经典案例,全面收集、归纳总结典型故障诊断思路及流程,对维修技师基本技能的规范、诊断能力和企业形象的提升都具有较强的指导意义。

本系列培训丛书适合于长安商用车的维修技师学习深造使用,也适合于汽车维修从业人员学习提升使用,希望对汽车售后服务人员有所帮助。

长安行天下!

重庆电子工程职业学院
长安汽车股份有限公司

2017年2月

前 言

长安商用车星级维修技师培训理论教程是长安商用车星级维修技师、技术总监培训教程的重要组成部分。长安商用车经销商的维修技术人员在学习了三星、四星教程的基础上,以本教程作为指导,完成故障的诊断、检测及维修作业,从而更深入地掌握长安商用车的结构组成及电控系统的知识,且能更好地利用这些知识去分析解决遇到的各种汽车故障问题,减少误判及维修时间,从而提高长安商用车的售后服务水平及品牌影响力,最终在残酷的市场竞争中得以生存和发展。

根据4S店维修技师的需求,并结合长安商用车型欧诺、欧力威、CX70以及CX70T,本书分为:CAJS501长安商用车星级维修技师礼仪培训,CAJS502客户关系管理培训,CAJS503汽车维修行业相关法律,CAJS504汽车保险与理赔,CAJS505长安商用新能源汽车技术培训,CAJS506汽车新技术、新配置,CAJS507典型故障的分析及交流,CAJS508如何做好培训师,共8个模块,以满足维修技师在实践工作中所需的专业知识及理论需求。

本书模块1由刘乔乔、陈志军共同编写;模块2由吴卫、甘守武共同编写;模块3由田艾编写;模块4由李蕊编写;模块5由王勇编写;模块6由李穗平、沈红共同编写;模块7由姚晶晶、周湘阳共同编写;模块8由周均编写。本书的顺利出版还得到了“校企合作培训认证著作系列丛书”编写委员会全体成员的大力支持,汇聚了全体成员的专业知识和宝贵意见,在此深表感谢。

本书在编写过程中,参考和借鉴了部分资料和图书,再次向原作者致以衷心的感谢。由于编者水平有限,书中难免存在疏漏,恳请读者批评指正。

编 者

2017年2月

目 录

模块1 CAJS501 长安商用车星级维修技师礼仪培训	1
1.1 星级维修技师服务礼仪概述	2
1.2 星级维修技师职业形象塑造	5
1.3 仪态礼仪	13
1.4 接待礼仪	20
1.5 星级维修技师岗位礼仪	23
模块2 CAJS502 客户关系管理培训	32
2.1 客户关系管理概念及重要性	33
2.2 客户关系管理的重点工作及难点	36
2.3 客户关系管理工作的核心——客户满意度提升	46
2.4 技术服务部门在客户关系管理中的作用及主要工作	55
模块3 CAJS503 汽车维修行业相关法律	59
3.1 民法总论简述	60
3.2 劳动合同法	73
3.3 家用汽车产品修理、更换、退货责任规定	83
模块4 CAJS504 汽车保险与理赔	102
4.1 汽车保险及基本术语	103
4.2 汽车保险的产品	109
4.3 汽车保险理赔实务	125
4.4 4S店接待与定损流程	134
4.5 核赔及结案	136
4.6 保险理赔案例	138
模块5 CAJS505 长安商用新能源汽车技术培训	142
5.1 新能源汽车基础知识	143
5.2 电动汽车主要零部件基础知识	148



5.3 纯电动汽车	155
5.4 电动汽车维修安全及维护保养	166
5.5 电动汽车维修及故障诊断	169
5.6 电动汽车驾驶及充电	175
模块6 CAJS506 汽车新技术、新配置	179
6.1 车载网络系统	180
6.2 无钥匙进入启动系统	195
6.3 STT 自动启停系统	202
6.4 轮胎智能监视系统	211
6.5 汽车主动安全系统	214
模块7 CAJS507 典型故障的分析及交流	223
7.1 发动机典型故障	224
7.2 车身及仪表系统典型故障	236
7.3 车辆异响典型故障	250
模块8 CAJS508 如何做好培训师.....	256
8.1 成人学习特点及基本原则	257
8.2 培训准备	264
8.3 培训实施	271
8.4 培训技巧	275
8.5 汽车4S店的内训工作及其培训	283
参考文献	288

模块1 CAJS501 长安商用车星级维修技师礼仪培训

【模块说明】

欢迎使用长安商用车星级维修技师培训教程。本教程的目的是为了提高长安商用车售后维修人员的职业素养,通过星级维修技师服务礼仪、星级维修技师职业形象塑造以及星级维修技师岗位礼仪模块的学习,提高维修技师的个人礼仪修养及人际沟通能力,在交往过程中创造和谐融洽的氛围,以适应现代汽车服务业的发展需要。

【知识标准】

- 建立基本服务意识,优质服务理念;
- 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;
- 掌握发型梳理的基本原则和要求;
- 了解化妆的基本步骤和基本技巧;
- 掌握站姿、坐姿、行姿、蹲姿以及手势的具体要求;
- 掌握正确的微笑礼仪和眼神礼仪;
- 掌握鞠躬、握手、交谈礼仪;
- 熟悉电话礼仪、倾听礼仪、接待礼仪及送客礼仪。

【主要内容】

- 服务礼仪内涵;
- 职业形象塑造;
- 岗位礼仪。



1.1 星级维修技师服务礼仪概述

1.1.1 从“东方饭店”看服务的真谛

曼谷东方饭店是举世公认的世界最佳酒店,曾连续 10 年被纽约机构投资者杂志评为“世界最佳酒店”“最佳商务酒店”“最佳个人旅馆”等。东方饭店几乎天天客满,不提前一个月预定是很难有入住机会的,而且客户大都来自西方发达国家。东方饭店的经营如此成功,是他们有特别的优势吗?不是。是他们有新鲜独到的招数吗?也不是。那么,他们究竟是靠什么获得骄人的业绩呢?

案例 1.1

于先生因公务经常出差到泰国,并下榻东方饭店,第一次入住时,良好的饭店环境和服务就给他留下了深刻的印象。当他第二次入住时,几个细节更使他对饭店的好感迅速升级。那天早上,在他走出房门准备去餐厅时,楼层服务生恭敬地问道:“于先生是要用早餐吗?”于先生很奇怪,反问:“你怎么知道我姓于?”服务生说:“我们饭店规定,晚上要背熟所有客户的姓名。”这令于先生大吃一惊,因为他频繁往返于世界各地,入住过无数高级酒店,但这种情况还是第一次碰到。

于先生高兴地乘电梯下到餐厅所在的楼层,刚走出电梯门,餐厅的服务生就说:“于先生,里面请。”于先生更加疑惑,因为服务生没有看到他的房卡,就问:“你知道我姓于?”服务生答:“上面的电话刚刚下来,说您已经下楼了。”如此高的效率让于先生再次大吃一惊。于先生刚走进餐厅,服务小姐微笑着问:“于先生还要老位置吗?”于先生的惊讶再次升级,心想“尽管我不是第一次在这里吃饭,但最近的一次也有一年多了,难道这里的服务小姐记忆力那么好?”

看到于先生惊讶的目光,服务小姐主动解释说:“我刚刚查过电脑记录资料,您去年 8 月 8 日在靠近第二个窗口的位子上用过早餐。”于先生听过兴奋地说:“老位置!老位置!”小姐接着问:“老菜单,一个三明治,一杯咖啡,一只鸡蛋?”现在于先生已经不再惊讶了,“老菜单,就要老菜单!”于先生已经兴奋到了极点。

上餐时餐厅赠送了一碟小菜,由于这种小菜于先生是第一次见,就问:“这是什么?”服务生后退两步说:“这是我们特有的小菜。”服务生为什么要先后退两步呢?他是怕自己说话时口水不小心落在客户的食品上,这种细致的服务不要说在一般的饭店,就是美国最好的饭店里于先生都没有见到过!这一次早餐给于先生留下了终生难忘的印象。

后来,由于业务调整的原因,于先生有 3 年的时间没有再到泰国去,在于先生生日的时候,突然收到一封东方饭店发来的生日贺卡,里面还附了一封短信,内容是:“亲爱的于先生,您已经有 3 年没有来过我们这里了,我们全体人员都非常想念您,希望能再次见到您,今天是您的生日,祝您生日愉快。”于先生当时激动得热泪盈眶,发誓如果再去泰国,绝对不会到任何其他饭店,一定要住东方饭店,而且要说服所有的朋友也像他一样选择!

在该案例中,饭店的服务员从办理入住的前台到客房服务员以及餐厅服务员都能掌握客户的相关信息,充分运用服务礼仪的系统性,并在之后连续流畅的服务中成功地感动了客户,整个服务流程既规范又具有个性,堪称一次完美的服务。许多人在惊叹东方饭店快速的工作



效率和规范的服务细节的同时不断地询问自己企业的服务标准、服务优势、服务真谛是什么？

什么是“服务”？“服务”一词英文为 service,就是从满足客户需要出发,以服务特色制胜于人。

S—smile(微笑) 员工要给每位客户提供微笑服务。

E—excellent(出色) 员工要将每一项微小的服务工作做得都很出色。

R—ready(准备) 员工要随时准备好为客户服务。

V—viewing(看待、看成) 员工要把每一位客户都看成需要给予特殊照顾的贵宾。

I—inviting(邀请) 员工在每次服务结束时都要邀请客户再次光临。

C—creating(创造) 每位员工要精心创造出使客户能享受其热情服务的氛围。

E—eye(眼睛、眼光) 每位员工始终要用热情好客的眼光关注客户,预测客户的需求,并提供服务,使客户时刻感受到员工在关心自己。

东方饭店用服务礼仪的规范和细节告诉我们,服务的真谛是:“用心、用爱”,在“心”和“爱”的基础上使用规范的服务礼仪标准。星级维修技师服务礼仪,就是用于指导维修技师提供规范化的服务标准和个性化的细节服务。对于维修技师而言,学习掌握服务礼仪可以有效地塑造自身素质和专业形象,使服务对象产生规范、严谨、专业、有礼有节、周到、细致等良好的形象,从而形成本企业独特的竞争优势。

1.1.2 星级维修技师服务礼仪的特征与作用

1) 星级维修技师服务礼仪的特征

(1) 规范性与系统性共享

首先,完美的服务首先要做到规范,专业的服务态度和服务程序会让客户感受到你对他的尊重和重视。作为一般维修技师我们要求员工在技能上技术过硬,但对于星级维修技师,企业就会对相应服务人员的仪容仪表、礼貌礼节、操作流程有详细而明确的规定,以便在维修过程中面对有可能产生的各项接待工作时能够操作规范,有条不紊。

其次,4S店作为一个综合性的汽车服务机构,各部门的关联性十分密切,各部门间工作相互交织、互相影响,在了解本部门的工作时还应对其他部门的服务礼仪有适当的了解,以保证礼仪服务一气呵成,有始有终。若是缺乏系统的服务礼仪,在服务中很容易出现断层,使服务无法达到预期的效果。

(2) 实用性和可操作性的融合

星级维修技师服务礼仪具有实用性的特点。其规范是从岗位服务礼仪的角度,指导技师如何将服务礼仪运用到服务程序中,通过自己的言谈举止,给客户带来精神上的愉悦和视觉上的美感,使服务工作上升为更高层次的精神享受。

星级维修技师服务礼仪还具有可操作性强的特点。其礼仪规范除了沿袭生活中约定俗成的礼仪准则外,还秉承礼貌服务、客户至上的服务宗旨并得到客户相应的礼貌、礼节回报的一种操作规范。在实际操作环节中,简单易学,条理清晰,重在学员服务技能的培养和操作服务的美感度。

(3) 制度化与个性化结合

星级维修技师服务礼仪的规范化和制度化是具有现实意义的,但这并不意味着服务工作的机械化。在实际操作过程中,虽然客户在相当大的层面上有着共同的需求标准,但对于某



些特殊的客户和特殊情况的处理就需要进行必要的判断及灵活的处理,从而使4S店的服务质量在制度上和个性上达到近似完美的平衡。

案例 1.2

一次,英国一访华观光旅游团下榻北京国际会议中心大厦。一天,翻译小姐陪同客户外出参观,在进电梯时,一位英国客户请这位翻译小姐先进,可是这位小姐谦让了半天,还是执意让客户先行。离开中国时这些客户抱怨说,他们在中国显示不出绅士风度,原因是接待他们的女士坚持让他们先行,弄得他们很不习惯,甚至觉得受了委屈。虽然我方人员解释,中国是礼仪之邦,遵循客户第一的原则,对此解释他们也表示认同,但是对自己不能显示绅士风度仍表示遗憾。

每个民族都有自己特有的精神特征,而每一种精神特征都必然蕴含着特定的文化内涵及其形成这种精神特征的历史根源。在英国,绅士风度的最高体现是男人对女人的尊重,女士优先是行事的最高准则。而在中国,客户第一是优良传统。在此案例中,双方都在坚持自己国家的礼仪规范,造成遗憾的原因是文化冲突,实际交往中这种情况可根据当时情景作出适当调整,以双方感到适宜为好。

2) 星级维修技师服务礼仪的作用

(1) 礼仪反映一个企业的形象

礼仪是企业形象、文化、员工修养素质的综合体现,做好应有的礼仪才能提升企业在形象塑造、文化表达上的地位。“每位员工都是企业形象的代言人”,企业形象决定企业未来的发展。良好的职业形象是维护企业形象的关键,只有通过严格、系统的专业礼仪训练,才能使员工在仪容、仪表、姿态、语言、表情等方面发生变化,真正体现出员工的个人素养,从而提升企业形象,达到客户120%的满意度。

(2) 礼仪是提供优质服务的重要因素之一

在汽车维修过程中,客户除了关心自己的车是否得到专业的维修外,也会在意维修人员在接待过程中是否热情友好、和蔼可亲。优雅的举止,得体的言谈,会增强客户的满意程度,产生十分积极的效果,直接使客户在感官上、精神上产生尊重感和亲切感,从而留下美好的印象。

(3) 礼仪是解决服务纠纷的润滑剂

在中国,越来越多的群体开始购买车辆,消费者的层次也愈加多元化,不同人的性格和与人沟通的习惯不同,因此在服务过程中不可避免地会产生一些纠纷。无论纠纷的产生是物质性服务还是精神性服务引起的,都需要维修技师有较高的礼仪修养水平。不管是我方还是客户的问题,处理纠纷的第一原则是有礼有节,以“礼让”的精神平息事态,杜绝一切与客户争吵、打斗的不礼貌行为。

(4) 有利于员工的个人发展

礼仪修养反映一个人的学识、修养、品格、风度,是其人格的外在体现。人格是人类社会地位与作用的统一,是一个人价值品格的总和,因而礼仪修养不仅能够促进个体人性的发展,也能提升个体的人生价值。

礼仪也是现代社会的通行证。我们想要顺利地步入社会、走向世界,求得个人发展,就必须有良好的礼仪修养,做一个有教养、有礼貌、受欢迎的现代人。



1.2 星级维修技师职业形象塑造

1.2.1 仪表礼仪

狭义的仪表是指一个人的外貌、外表;而广义的仪表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。

心理学家告诉人们:只要有 10 s 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的影响。此即首轮效应或第一印象效应(第一印象决定论)。图 1.1 为大方得体的职业形象。



图 1.1 大方得体的职业形象

1.2.2 服饰礼仪

1) 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,即弄清穿衣的时间、场合及目的。直到今天,“TPO”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。无论穿戴多么华丽,如果不考虑场合,也会被人耻笑。如果大家穿便装,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(object)——目的

着装的目的可从两个方面考虑:一方面是做事的目的,如果去运动就要穿运动装,去进行商务谈判就要穿正装;另一方面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。

2) 男士西装着装的具体要求

(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,或者是深色、浅灰色和黑色。款式没有太多的选择,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。男士在穿西装时,务必拆除衣袖上的商标,西服要烫平整,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。



图 1.2 西装纽扣扣法

- ①单排两扣:扣上不扣下,如图 1.2(a)所示。
- ②单排三扣:只扣中间一颗或上面两颗,如图 1.2(b)所示。
- ③双排扣:则全扣上,如图 1.2(c)所示。

(2) 衬衫的规范穿着要求

- ①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。
- ②穿着衬衫应注意:衣扣要系上,袖长要适度,袖领口长于西服 1~3 cm,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

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。

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。

①平结(四手结):这种结为男士选用较多的领结之一,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。

平结打法要诀:领结下方所形成的凹洞要两边均匀且对称,如图 1.3 所示。

②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。对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”,如图 1.4 所示。

③双环结(亚伯特王子结):适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。

双环结打法的注意要点: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



图 1.3 平结



图 1.4 交叉结

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,如图 1.5 所示。

④温莎结:适用于宽领型的衬衫,该领结应多往横向发展,如图 1.6 所示。该种领结应避免使用材质过厚的领带,领结也勿打得过大。

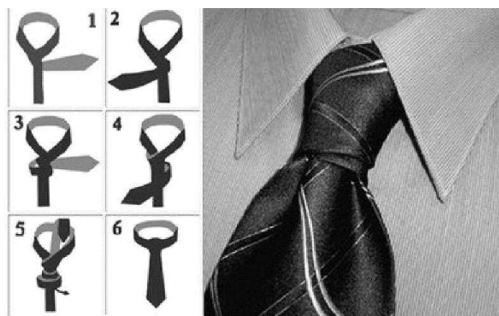


图 1.5 双环结

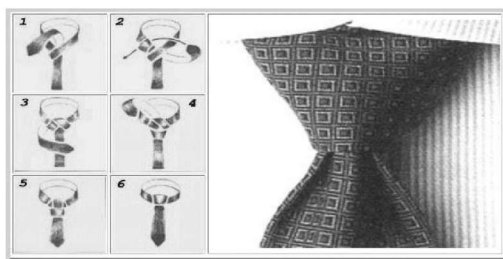


图 1.6 温莎结

⑤双交叉结(半温莎结):这种结十分优雅及罕见,其打法也比较复杂,使用细款丝质领带较容易上手,如图 1.7 所示。此款结型很容易给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。

⑥浪漫结:它是一种完美的结型,故适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,窄边也可将其往左右移动使其小部分出现于宽边领带旁,如图 1.8 所示。

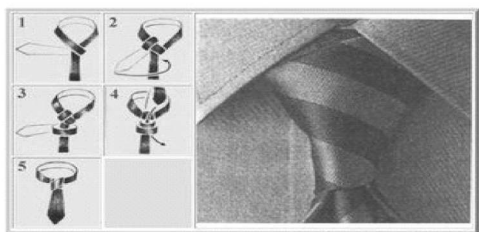


图 1.7 双交叉结



图 1.8 浪漫结

⑦筒式结(马车夫结):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的长度,是最常见的一种结型,如图 1.9 所示。

领带的保养应注意以下几点:

①使用过后,请立即解开领结,并轻轻从结口解下,因为用力拉扯表布及内衬,极易使得纤维断裂,并造成永久性的褶皱。

②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



图 1.9 简式结

滑,以避免刮伤领带。

③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。

④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悬挂。

⑤沾染污垢时,立即干洗。

⑥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

与西装相配的只能是皮鞋,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。

3)女士套裙着装的具体要求

(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(见图 1.10)。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。



图 1.10 女性套裙着装要求

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。年轻的职业女性配职业装时尽可能选择线条简单、简洁,不要有过多的装饰;成熟的职业女性则可选择华丽的颜色;身材胖的职业女性穿上下颜色一致的套装最典雅,上身较胖的女性不要穿浅色或横条纹的上装,上身较瘦的女性还可以选双兜、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。

4) 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;女士穿很高档的套裙,却光脚穿露脚趾的凉鞋,这些都不符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3种,不能过分鲜艳。图案也要注意,重要场合的套装或制服尽量要没有图案,或者是规范的几何图案,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

无论是男士还是女士,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

重要场合应注意,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。

1.2.3 化妆修饰礼仪

1) 头发的规范要求

对于男性来说,头发要清洁,长度要适宜,前不及眉,旁不遮耳,后不及领;不能留长发、大鬓角;不留络腮胡或小胡子。

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,头发不可遮盖眼睛,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。

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,显示和谐之美。同时,要慎重染色。应经常梳洗头发,保持头发无异味、无异物。

2) 妆容

俗话说“三分长相,七分打扮”。美容化妆,就是通过丰富的化妆品和工具,采用合乎规则的步骤和技巧,对脸部、五官及其他部位进行预想的描画、渲染和整理,以强调和突出个人所具有的自然美,遮盖和弥补面部存在的缺陷和不足,达到美容的目的。

化妆种类很多,如宴会妆、舞会妆、演出妆、工作妆、休闲妆等。不同的目的、要求,可选择不同的装扮。

工作时,适当的化妆是一种礼貌行为和自信的表现,展示尊敬人的良好的个人素质;是出席正式场合的礼仪要求,尤其是正式社交、公关活动;展现组织管理水平,是组织管理完善的表现。工作妆可以使人更年轻、有朝气、更自信。工作淡妆的基本原则为:自然、美化、协调、避人。

(1) 男士妆容

男士妆容以整洁和反映男子自然具有的肤色、五官轮廓和气度为佳。

特别注意:男士面部、手部的清洁护理,男士应注意清洁面部,勤刮胡须,勤剪鼻毛;勤洗手、勤剪指甲,保持指甲清洁卫生;清洗面部和手部后应使用护肤品护理。

(2) 女士妆容

女士职业淡妆的化妆步骤:洁面—水乳护肤—打粉底—描眼线—画眉毛—抹腮红—涂口红。

总之,高明的化妆,既要显出漂亮的仪表,又要几乎不露人工痕迹,美丽淡雅。

3) 良好的卫生习惯与仪容

(1) 注意公共场合的良好卫生习惯

①不当众梳洗,特别忌梳理头发、修指甲和化妆等,清理耳朵、眼睛、鼻子、牙齿。最好带面巾纸擦汗,擦眼、鼻,且不乱丢,整理好、放好。

②避免从身体发出异响、异味。打喷嚏、咳嗽,应转头避人,用手绢捂口鼻,若是面对面时,回头先向人轻声说对不起。打嗝,应小声说请原谅。打呵欠,无论用什么方式,都是失礼。出声,动作夸张,更失礼。放气,应避人。

③不用手抓挠身体的任何部位。最好不摸手、抠弄手指、碰双膝、敲打桌椅、抠鼻、抠耳、剔牙等。

④禁止吸烟。公共场合,应自觉禁烟。若地方允许,应注意标志,且考虑是否会影响他人。不乱吹烟,烟灰要弹入灰缸内,注意防火。

⑤不当众整理自己。忌穿脱随意,拉领带,松腰带,拉裤腿,松鞋放风等。

(2) 定期检查仪容

保持良好的仪容还应经常检查牙缝里是否有嵌异物,化妆是否走样,口气是否清新,香水、剃须水是否适量,肩上有无头皮屑,拉链是否拉好,衬裙、袜口是否露出,丝袜是否跳线,衣服是否弄脏等。

(3) 注意指甲的修饰

指甲应定期修剪,不宜太长,保持干净。女性应格外注意,精心修饰的指甲或指甲过长,可能会分散他人的注意力,降低职业可信度。