

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

商务礼仪



实用手册

罗 宇 ©编著

形象
造就你的
商业价值

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

商务礼仪实用手册

罗 宇 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪实用手册 / 罗宇编著. —北京: 人民邮电出版社, 2008.6

ISBN 978-7-115-17924-1

I. 商… II. 罗… III. 商务—礼仪—手册 IV. F718-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008) 第047955号

内 容 提 要

本书从仪表、仪态、服饰、用餐、拜访等14个方面, 详细讲解了商务礼仪的各个细节以及具体的行为规范和注意事项, 将礼仪融入到了商务生活的各个方面, 更加贴近读者需求, 是商务人士成功塑造个人形象的必读书籍, 也是职场人士提高个人素养、推动事业成功的有效指南。

本书适合企业管理者、人力资源管理者、培训经理以及想在职场有所作为的人士阅读, 还可以用作商务礼仪培训教材。

商务礼仪实用手册

◆ 编 著 罗 宇

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 15

2008年6月第1版

字数: 142千字

2008年6月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-17924-1/F

定 价: 29.80元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

如果你是刚进入社会的年轻人，这本书中阐述的得体的礼仪有助于你认识环境、适应环境。

如果你是每天奔波的商人，这本书中阐述的得体的礼仪有助于你凝聚人脉、广开财源。

如果你是每天穿梭于各类人群中的销售人员，这本书中阐述的得体的礼仪将为你增加机会、赢得订单。

如果你是统领企业的老板或经理人，这本书中阐述的得体的礼仪能够让你更具亲和力与号召力。

前言

美国形象设计大师罗伯特·庞德说过：“你的整体展示——服装、身体、面部、态度为你打开了胜利之门，你的出现向世界传递你的权威、可信度、被喜爱度。”

的确，礼仪是一个人的教养、风度以及人格魅力的最好展现，修炼良好的礼仪能够帮助你瞬间凝聚人气、建立各种人脉；能够让你获得好感，赢得信赖；能够使你在各种环境中如鱼得水。在人们的交往中，特别是在商务活动中，具有良好礼仪的人不仅会给对方留下美好的印象，还可以令双方心情愉悦，营造一种良好的交往氛围，为双方的合作奠定一个坚实的基础；反之，不符合礼仪规范的举止则会在无形中影响自己的形象。

随着商业活动的开展，面对开放的世界、开放的社会，只有扩大交流才能够让自己迅速发展，而礼仪是这其中重要的工具之一。

每个人都想成功，成功需要提升自我形象，增强自身的竞争力，这就必须要学好礼仪知识。恰当的礼仪、优雅的谈吐是赢得众人好感的法宝。那么，本书就是一本旨在帮助社会各界人士提高自身礼仪修养的实用性礼仪指南。它系统地介绍了现代社会礼仪的特点、要点和规范，全面展示了现代礼仪的精华所在。虽然其中的一些礼仪细节并非人人都能全部学到，但只要把礼仪的原则铭记在心，贯穿于言行，那么在不知不觉的自我修炼中，礼仪文化就会潜移默化地帮助你提高修养，提升自我，从而帮助你赢得人缘、财源。懂得礼仪，你将会发现人生又有了新的契机。

如果你是刚进入社会的年轻人，这本书中阐述的得体的礼仪有助于你认识环境、适应环境。



如果你是每天奔波的商人，这本书中阐述的得体的礼仪有助于你凝聚人脉、广开财源。

如果你是每天穿梭于各类人群中的销售人员，这本书中阐述的得体的礼仪将为你增加机会、赢得订单。

如果你是统领企业的老板或经理人，这本书中阐述的得体的礼仪能够让你更具亲和力与号召力。

总之，懂礼好办事。让我们每个人在发展迅速、商机无限的社会中，展现出彬彬有礼的人格魅力。

目 录

第一章 没人会把钱交给穿破皮鞋的人	1
——得体的服饰礼仪	
第一节 衣着是你的新闻发言人	3
——服饰礼仪基础	
第二节 男士有“派”惹人爱	7
——商务男士的服饰礼仪	
第三节 云想衣裳花想容	14
——商务女士的服饰礼仪	
第四节 你的第二张“名片”	21
——制服中的礼仪	
第二章 启动个人无声的显示器	25
——细致到位的仪容礼仪	
第一节 魅力从“洁”开始	27
——整洁是最基本的仪容礼仪	
第二节 “发”彩致富	28
——确定适合自己的发型	
第三节 闻香识人	33
——恰当使用香水	
第四节 表现一个真实的你	35
——恰当的神态表情	
第三章 小处随便的人离成功总差一步	39
——优雅的仪态礼仪	
第一节 站如松	41
——保持规范的站姿	



第二节 坐如钟	43
——优雅的坐姿	
第三节 行如风	47
——稳重大方的行姿	
第四节 不说话的“语言”	50
——运用准确的手势	
第四章 让人第一眼就喜欢你	55
——贴切的见面礼仪	
第一节 有“礼”走遍天下	57
——妥当的见面礼	
第二节 赢得他人的一刻	59
——举手致意礼仪	
第三节 甘言厚“礼”	61
——适当称谓拉近距离	
第四节 “礼”在伸手时	63
——握手的原则及要求	
第五节 奏响沟通的序曲	68
——商务介绍礼仪	
第六节 小名片大学问	72
——不可忽视名片的作用	
第五章 获得成功的磁石	77
——周到的拜访、接待礼仪	
第一节 给他一个惊喜	79
——拜访前的准备工作	
第二节 就是喜欢你	81
——拜访的礼节	
第三节 时刻准备着	84
——商务接待的准备工作	



第四节 像对待贵宾一样	86
——商务接待礼仪	
第五节 合“礼”送客	89
——商务送客礼仪	
第六章 良言一句三冬暖	91
——畅通无阻的商务通信礼仪	
第一节 先声夺人	93
——拨打电话的礼仪	
第二节 “听”出你的形象	96
——接听电话礼仪	
第三节 做好你的声音名片	99
——录音电话礼仪	
第四节 给你的风度加彩	100
——手机使用礼仪	
第五节 一瞬连万金	103
——收发传真、电子邮件的礼仪	
第六节 一字值千金	106
——商务信函的礼仪要求	
第七章 此时无声胜有声	109
——适宜别致的送礼礼仪	
第一节 来而不往非礼也	111
——礼尚往来人之常情	
第二节 “礼”到人心暖	113
——馈赠的礼仪	
第三节 受之有“礼”	116
——如何受礼	
第四节 无声的表白	118
——送花的礼仪	



第八章 打好“口水仗”	121
——机智灵活的谈判礼仪	
第一节 没有规矩不成方圆	123
——商务谈判礼仪原则	
第二节 不打无准备之仗	125
——商务谈判前的礼仪准备	
第三节 教你不触犯“地雷”	127
——谈判过程中的礼仪	
第四节 一张口就能了解你	130
——商务谈判中的交谈礼仪	
第五节 让你一锤定音	133
——签字仪式	
第九章 让你工作如鱼得水	137
——充满智慧的商务办公礼仪	
第一节 让人接纳的心灵通行证	139
——办公室内的礼仪	
第二节 左右逢源好办事	141
——办公室的相处礼仪	
第三节 有话好好说	143
——办公室谈话礼仪	
第四节 完美现身	145
——公司公共区域的礼仪	
第十章 以餐会友，以饮兴商	147
——恰当的餐饮礼仪	
第一节 吃喝有“度”	149
——餐饮礼仪的基本原则	
第二节 防患于未然	151
——餐饮之前的礼仪	



第三节 井然有序进行时	154
——座次、就座的礼仪	
第四节 吃相看人相	157
——就餐礼仪	
第五节 品酒品人	161
——饮酒的礼仪	
第六节 饮不是为解渴	163
——茶水咖啡礼仪	
第十一章 走向成功的红地毯	167
——完备的商务仪式礼仪	
第一节 打开方便之门	169
——开业仪式礼仪	
第二节 精彩就在一瞬间	172
——商务剪彩仪式礼仪	
第三节 “典”“事”成金	176
——商务庆典仪式礼仪	
第四节 更替中的智慧	180
——商务交接仪式礼仪	
第十二章 展示你魅力翅膀的平台	185
——商务会议礼仪	
第一节 把光芒留给自己	187
——展览会的礼仪	
第二节 我的光彩来自你的风采	190
——赞助会礼仪	
第三节 百“闻”不如一现	192
——新闻发布会礼仪	
第四节 “100%”的香气“凝”人	195
——茶话会礼仪	

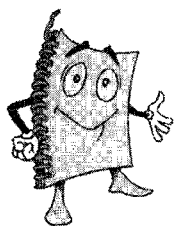


第十三章 放大你的个人魅力	199
——商务社交聚会礼仪	
第一节 “舞”出你的风采	201
——舞会的礼仪	
第二节 不一样的享受	204
——晚会礼仪	
第三节 无限俱乐部	207
——沙龙礼仪	
第十四章 在每次不经意间将人打动	211
——商务涉外礼仪	
第一节 “酬”名远扬	213
——商务涉外礼仪原则	
第二节 “迎”来“送”往	216
——涉外迎送礼仪	
第三节 亚洲部分国家的礼仪	218
第四节 欧美部分国家的礼仪	222

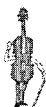
第一章

没人会把钱交给穿破皮鞋的人

——得体的服饰礼仪



一个具有卓越建树的成功人士，必是一个时尚的领导者，是一个与时代同步发展的人。在人们的眼里，他的穿着本身就是一种社会潮流，一种文化修养和审美情趣。所以，要想成功，得体的服饰就是你的战略武器之一。记住：没人会把钱交给穿破皮鞋的人。



第一节 衣着是你的新闻发言人 ——服饰礼仪基础

服装塑造一个人，不修边幅的人在社会上是没有影响的。

——美国作家马克·吐温

衣着是你的“新闻发言人”，它利用独特的“麦克风”传达你的修养、气质、思想和情感，显示你的身份与内在素质。

“穿着成功不一定保证你成功，但不成功的穿着保证你失败！”不当的穿着，是交往中的致命伤。

所以，如何穿着打扮，是懂不懂礼节的一个重要体现。我们在交往中，应该尽可能地避开服饰的失礼，升华我们的外在修养，使其与内在修养达成一种内外和谐的统一美，让我们的“新闻发言人”获得更多的掌声。下面我们来看看如何将服装变成“金装”。

★ 服饰礼仪原则

图1-1显示了服饰礼仪的一般原则。

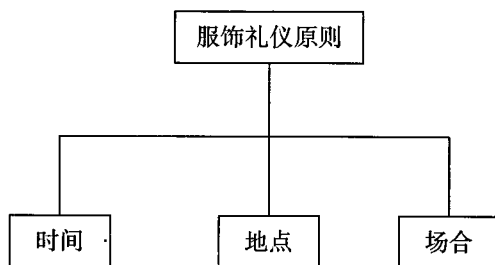


图1-1 服饰礼仪原则示意图

在当今这个重视服饰的社会中，应用较为广泛的服饰原则是西方提出的“TPO原则”。它要求人们的着装要考虑时间（time）、地点（place）、场合（object）三个重要因素。

1. 时间要求服饰二原则

(1) 随四季的变化而换装

服饰应当随着四季的变化而变换：夏季应以凉爽、轻柔、简洁为着装格调；冬季应以保暖、轻便为着装原则，既要避免臃肿不堪，也要避免为形体美观而着装太单薄；春、秋两季的服装选择应相对宽松一些。

(2) 随时代的发展而换装

服饰应当随时代的发展而改变，顺应时代发展的主流和节奏，既不可超前，也不可过于滞后，超前易给人浮夸的感觉，滞后又会使人认为跟不上时髦。

2. 地点要求服饰三原则

(1) 休闲地点要舒适

人们在娱乐、购物、观光等休闲处的穿着应舒适得体，可着牛仔服、休闲服和运动服等。

(2) 工作地点要正统

在商务办公的环境中穿着应“正统”，适合穿制服、套装、套裙以及连衣裙，这样可以营造职业与精神的面貌。同时也要符合规范，如男士穿西服一定要系领带，西服应熨烫平整，裤子应熨烫出裤线，衣领袖口应干净，皮鞋应锃亮；女士不宜赤脚穿凉鞋，穿长统袜时，袜口不能露在衣裙外等。

(3) 社交地点要大方

人们在社交时应选择时尚、大方的服饰。如年轻人在家庭聚会中，可上身穿T恤，下身穿裙子或牛仔裤，而不必穿非常正统的晚礼服。

3. 场合对于服饰的要求

人们应根据特定的场合搭配相适应、协调的服饰，从而获得视觉和心理上的和谐美。如会议、庆典仪式、正式宴会、商务或外事谈判、会见外宾等场合，选择的服饰应力求庄重和典雅，不要给人浮华的感觉；



在欢度节日、纪念日、结婚典礼、生日宴会、联欢晚会、舞会等喜庆场合，服饰应色彩鲜艳、明快，款式新颖、时尚，给人一种入流的印象。

总之，不同的时间、地点、场合，对服饰有不同的要求，只有与当时的时间、地点、场合气氛相一致、相融洽的服饰，才能产生和谐的审美效果，实现人景相融的最佳效应。

★ 服饰帮你实现完美的外表

大多数人都都不具备模特的标准形体，出现胖瘦之分、高矮之分、黑白之分是在所难免的，然而这些“缺点”却无时无刻不在影响着我们的自信。服饰可以帮这个大忙，精心设计的服饰，能通过它的“巧手”，掩饰形体、肤色的缺陷，突出优点，带给我们无限的信心。

1. 服饰巧扮形体

(1) 变胖为瘦

① 不宜穿横条纹的衣服，否则会增加肥胖感，应选择竖条纹的。

② 选择柔软并且挺括的面料，像毛涤纶、棉涤纶等。面料太厚给人一种扩张感，当然会显得更胖；面料太薄，则直接暴露了肥胖的体型。

③ 深色的衣服是一个不错的选择，因为深色给人一种收缩感，使人的身形显瘦，如蓝灰色、咖啡色、黑色等。

④ 坚持简洁、朴实的原则，胖人如果穿着花色繁多、条纹重叠的衣服，只会给肥胖“锦上添花”。

(2) 让过瘦的人显得胖一些

① 选择浅颜色的衣服，因为浅颜色在视觉上给人以扩张感，最好选择带大花图案的，这样膨胀感更强，会显得胖一点。

② 宽松样式的衣服会增加不少的宽度。女士选择裙子时，可以选择带有一些蓬松感的裙子，一定不要穿紧身带有花边的裙子，这样会显得越发清瘦。

③ 尽量选择棉、麻等看起来很有分量的面料，并且衣服以多层次为