



全国中等医药卫生职业教育“**十二五**”规划教材

药品营销综合技能训练

主编 李朝霞

供药剂、医药营销、药品经营与管理等专业用

全国百佳图书出版单位

中国中医药出版社



全国中等医药卫生职业教育“十二五”规划教材

药品营销综合技能训练

(供药剂、医药营销、药品经营与管理等专业用)

主 编 李朝霞 (山西药科职业学院)
副主编 梁安鹏 (山西康美徕医药有限公司)
马翠兰 (南阳医学高等专科学校)
编 委 (按姓氏笔画排序)
王 军 (山西省太原晋阳制药厂)
王学峰 (山西药科职业学院)
杜小红 (四川省食品药品学校)
秦晓婷 (山西省长治市卫生学校)

中国中医药出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

药品营销综合技能训练/李朝霞主编. —北京: 中国中医药出版社, 2013. 9 (2015. 9 重印)

全国中等医药卫生职业教育“十二五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 5132 - 1500 - 8

I. ①药… II. ①李… III. ①药品 - 市场营销学 - 中等专业学校 - 教材 IV. ①F763

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 129178 号

中国中医药出版社出版
北京市朝阳区北三环东路 28 号易亨大厦 16 层
邮政编码 100013
传真 010 64405750
北京市松源印刷有限公司印刷
各地新华书店经销

*

开本 787 × 1092 1/16 印张 12.25 字数 269 千字

2013 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 2 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5132 - 1500 - 8

*

定价 25.00 元

网址 www.cptcm.com

如有印装质量问题请与本社出版部调换

版权专有 侵权必究

社长热线 010 64405720

购书热线 010 64065415 010 64065413

书店网址 csln.net/qksd/

官方微博 <http://e.weibo.com/cptcm>

全国中等医药卫生职业教育“十二五”规划教材

专家指导委员会

主任委员	高三度 (无锡卫生高等职业技术学校)
副主任委员	邓向伟 (哈尔滨市卫生学校)
	古蓬勃 (运城市口腔卫生学校)
	李俊华 (贵州省人民医院护士学校)
	毛春燕 (甘肃省中医学校)
	郭积燕 (北京卫生职业学院)
	封银曼 (郑州市卫生学校)
	王国辰 (中国中医药出版社)
委 员	(以姓氏笔画为序)
	于 睿 (辽宁中医药大学附属卫生学校)
	王 杰 (抚顺市卫生学校)
	王发宝 (牡丹江市卫生学校)
	韦绪性 (安阳职业技术学院)
	尤学平 (镇江卫生学校)
	牛东平 (北京联袂义齿技术有限公司)
	邓树林 (北京市昌平卫生学校)
	刘忠立 (山东省青岛卫生学校)
	孙元儒 (泰山护理职业学院)
	苏 克 (内蒙古自治区人民医院附属卫生学校)
	吴 昊 (大同市卫生学校)
	吴 明 (新疆巴音郭楞蒙古自治州卫生学校)
	沈丽华 (绍兴护士学校)
	张宝琴 (西安交通大学医学院附设卫生学校)
	张美林 (成都中医药大学附属医院针灸学校)
	张震云 (山西药科职业学院)
	胡景团 (河南护理职业学院)
	侯再金 (四川中医药高等专科学校)
	莫受尧 (广东省湛江卫生学校)
	蒋 琪 (佛山市南海区卫生职业技术学校)
	程文海 (广东省江门中医药学校)
秘 书 长	林超岱 (中国中医药出版社)

前言

“全国中等医药卫生职业教育‘十二五’规划教材”由中国职业技术教育学会教材工作委员会中等医药卫生职业教育教材建设研究会组织，全国120余所高等和中等医药卫生院校及相关医院、医药企业联合编写，中国中医药出版社出版。主要供全国中等医药卫生职业学校护理、助产、药剂、医学检验技术、口腔修复工艺专业使用。

《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》中明确提出，要大力发展职业教育，并将职业教育纳入经济社会发展和产业发展规划，使之成为推动经济发展、促进就业、改善民生、解决“三农”问题的重要途径。中等职业教育旨在满足社会对高素质劳动者和技能型人才的需求，其教材是教学的依据，在人才培养上具有举足轻重的作用。为了更好地适应我国医药卫生体制改革，适应中等医药卫生职业教育的教学发展和需求，体现国家对中等职业教育的最新教学要求，突出中等医药卫生职业教育的特色，中国职业技术教育学会教材工作委员会中等医药卫生职业教育教材建设研究会精心组织并完成了系列教材的建设工作。

本系列教材采用了“政府指导、学会主办、院校联办、出版社协办”的建设机制。2011年，在教育部宏观指导下，成立了中国职业技术教育学会教材工作委员会中等医药卫生职业教育教材建设研究会，将办公室设在中国中医药出版社，于同年即开展了系列规划教材的规划、组织工作。通过广泛调研、全国范围内主编遴选，历时近2年的时间，经过主编会议、全体编委会议、定稿会议，在700多位编者的共同努力下，完成了5个专业61本规划教材的编写工作。

本系列教材具有以下特点：

1. 以学生为中心，强调以就业为导向、以能力为本位、以岗位需求为标准的原则，按照技能型、服务型高素质劳动者的培养目标进行编写，体现“工学结合”的人才培养模式。

2. 教材内容充分体现中等医药卫生职业教育的特色，以教育部新的教学指导意见为纲领，注重针对性、适用性以及实用性，贴近学生、贴近岗位、贴近社会，符合中职教学实际。

3. 强化质量意识、精品意识，从教材内容结构、知识点、规范化、标准化、编写技巧、语言文字等方面加以改革，具备“精品教材”特质。

4. 教材内容与教学大纲一致，教材内容涵盖资格考试全部内容及所有考试要求的知识点，注重满足学生获得“双证书”及相关工作岗位需求，以利于学生就业，突出中等医药卫生职业教育的要求。

5. 创新教材呈现形式，图文并茂，版式设计新颖、活泼，符合中职学生认知规律及特点，以利于增强学习兴趣。

6. 配有相应的教学大纲，指导教与学，相关内容可在中国中医药出版社网站

(www.cptcm.com) 上进行下载。本系列教材在编写过程中得到了教育部、中国职业技术教育学会教材工作委员会有关领导以及各院校的大力支持和高度关注,我们衷心希望本系列规划教材能在相关课程的教学发挥积极的作用,通过教学实践的检验不断改进和完善。敬请各教学单位、教学人员以及广大学生多提宝贵意见,以便再版时予以修正,使教材质量不断提升。

中等医药卫生职业教育教材建设研究会
中国中医药出版社
2013 年 7 月

编写说明

《药品营销综合技能训练》是全国中等医药卫生职业教育“十二五”规划教材，主要适用于药剂、医药营销、药品经营与管理等专业教学使用。本教材着眼于药品营销技能的训练，以能力为本位，紧紧围绕学生“药品营销职业能力的形成”这一主线，力求体现职业型人才培养的要求，目的在于应用所学医药营销知识，通过训练和实践，形成药品营销技能。

药品营销综合技能训练是一门实践性极强的学科，编者在撰写此书过程中，始终与企业密切合作，并曾多次到企业进行实地调研。该书由有丰富教学经验的教师及企业人员共同合作编写完成，突出了校企合作的特点。

本教材的特点是：训练目的明确，模拟实训突出，注重实践操作，强化技能训练。依据医药商品购销员、医用商品营业员等岗位的工作内容及其对职业能力的要求，本教材设计了十个模块的技能训练。每个模块包含具体任务、训练目标、训练内容和步骤、考核标准、必备知识、典型实例、同步训练内容，不仅能使学生根据背景资料完成各项具体工作任务，真正实现“做中学、做中教”的职业教育教学方法，而且能起到拓展学生视野、丰富实训内容、强化训练效果的作用。

本教材的课时设计比较灵活，任课教师可以结合学生的实际情况，选择适当的实训项目。其他实训项目则可以作为课外活动的一部分，由学生自主安排。教师在制订授课计划时，可以每周安排4学时的技能训练，也可以在学生进行阶段实习或顶岗实习前集中2周时间进行技能训练。

参加本教材编写的人员及分工如下：模块一、模块二由王学峰编写；模块三、模块七由马翠兰编写；模块四由秦晓婷编写；模块五、模块八由梁安鹏编写；模块六由王军编写；模块九由杜小红；模块十由李朝霞编写。全书由李朝霞、马翠兰、梁安鹏统稿。

尽管本教材在医药营销技能训练的写作方面进行了有益的尝试，但技能训练的创新是一项挑战性极强的工作，可参考的资料不多，加之编写人员水平有限，因此本教材难免会有许多不妥之处，敬请各位专家、读者提出宝贵意见，以便再版时修正提高。

《药品营销综合技能训练》编委会
2013年7月

目 录

模块一 职业形象设计

- 任务1 仪容礼仪 1
- 任务2 仪表礼仪 4
- 任务3 仪态礼仪 8

模块二 职业礼仪

- 任务1 拜访礼仪 12
- 任务2 接待礼仪 16
- 任务3 电话营销礼仪 19
- 任务4 宴请礼仪 22
- 任务5 馈赠礼仪 28

模块三 医药市场调研

- 任务1 访谈调研 31
- 任务2 电话调查 37

模块四 商务谈判技能

- 任务1 商务谈判的开局 42
- 任务2 讨价还价的技巧 46
- 任务3 让步技能 51
- 任务4 突破僵局的技巧 55

模块五 药店营业员的基本销售技能

- 任务1 药品陈列 61
- 任务2 药品保管养护 66
- 任务3 手绘POP广告的书写与应用 71

- 任务4 进店顾客沟通 74
- 任务5 店面销售服务 80
- 任务6 顾客异议和抱怨的处理 87

模块六 医院营销

- 任务1 医务人员的拜访与沟通 ... 96
- 任务2 管理人员拜访 101
- 任务3 学术推广会议的组织 ... 104

模块七 OTC 渠道终端促销

- 任务1 终端拜访 111
- 任务2 店员教育 118
- 任务3 终端促销 125

模块八 医药商品经济指标核算

- 任务1 医药商业通用经济指标核算 135
- 任务2 药品零售门店专用经济指标核算 142

模块九 客户关系维护

- 任务1 会员管理 146
- 任务2 慢性病顾客的跟踪与回访 152
- 任务3 重点客户关系维护 158

模块十 医药营销公共关系

- 任务1 新闻发布会（记者招待会）的筹划与实施 166
- 任务2 客户联谊会的筹划与实施 171
- 任务3 医药企业公共关系危机处理 176

- 主要参考书目 184

模块一 职业形象设计

任务1 仪容礼仪

一、具体任务

公司安排你去拜访一个重要的客户，为了使双方洽谈成功，并给客户留下美好的第一印象，你将如何进行洽谈前的仪容准备？

二、训练目标

1. 通过训练，使学生能恰当地修饰自己的仪容，符合不同场合礼仪要求。
2. 培养学生良好的仪容礼仪和观念，明确仪容修饰的重要作用。

三、训练内容和步骤

1. 学生进行个人发型设计、仪容修饰，并进行妆后检查。
2. 妆容秀。
3. 学生相互点评，查找问题。
4. 教师总结、点评。

四、考核标准

1. 头发清洁，长度适宜，发型选择适合自己的特点。(2分)
2. 面部清洁干净，化妆自然得体，符合情景。(2分)
3. 手部指甲长度合适、干净，不戴过多饰品。(2分)
4. 眼、耳、鼻、颈部清洁，口无异味。(2分)
5. 整体修饰整洁、干练。(1分)
6. 妆容表演大方，姿势得体，整体印象好。(1分)

五、必备知识

仪容，主要是指人的容貌，包括五官的搭配和适当的发型衬托，由发式、面容以及所有未被服饰遮掩的肌肤、体味等构成。塑造良好的个人形象，首先应考虑的是仪容

美。虽然容貌在很大程度上取决于先天条件,但对相对定型的容貌做适当的修饰,会掩饰其不足而增加魅力。仪容修饰主要包括以下几个方面:

(一) 头发

在正常情况下,人们观察一个人往往是“从头开始”的,仪容修饰应当“从头做起”。

1. 护发礼仪 护理头发是打理自己的第一步,也是至关重要的一步,对人的整体形象起着举足轻重的作用。护发礼仪的基本要求是:头发必须注意正确洗涤、梳理、养护,以保持其健康、清爽、整齐、秀美的状态。

2. 美发礼仪 美发礼仪的基本要求是:头发要适时地进行修剪和造型设计,使其庄重、简约、典雅、大方。

(1) 适当修剪头发 头发不能凌乱,要定期修剪。根据头发生长的一般规律修剪头发,男士最好半个月左右一次,女士视情况而定。头发长短男女有别。男士头发不能剃光,但也不宜过长,一般来说,职场男士的头发以短为宜。女士头发不宜过短,可以长发披肩,但在工作场合或重要场合,头发不要随意披散过肩,应该束起来或挽起来。有些特殊的时候,事先特意进行一次洗发、理发,也是非常必要的。

(2) 认真设计发型 发型,即头发的整体造型。发型是美发关键环节。发型的设计与选择,除了考虑个人品位和流行时尚的因素之外,还必须考虑本人的性别、年龄、脸型、身材、发质、职业等因素。

1) 发型与性别、年龄相协调:在选择发型时,必须客观地正视自己的性别和年龄,切勿“以不变应万变”,从而使自己的发型与性别、年龄相去甚远,彼此抵触。

2) 发型与脸型相协调:选择恰当的发型,可以为自己的脸型扬长避短。

3) 发型与身材相协调:人的高矮胖瘦对发型的要求也是有区别的,不可以随意为之。

4) 发型与发质相协调:不同的发质适合的发型也会不一样,应根据自己的发质梳理出完美的发型。

5) 发型与职业、着装相协调:对于职场人士而言,发型要简洁大方、庄重保守。男士在任何场合着任何服装,发型都基本不变,以短发为宜;女士在工作场合着职业装时,应选择平易质朴的直发型,头发不宜超过肩部,不可将头发随意披散开来,必要时应以盘发、束发作为变通;女士在节假日着运动装、旅游装时,可扎成高高束起的马尾辫,显得青春活泼;在参加晚宴或舞会着晚礼服时,可盘高发髻,显得高贵典雅。

(二) 皮肤

1. 皮肤清洁

(1) 面部卫生 面部卫生最基本的要求是时刻保持面部干净清爽,无汗渍和油污等不洁之物。具体来说要修饰眼睛、耳朵、鼻子、嘴巴和脖颈等部位。具体应做到:经常及时地清洗眼角的分泌物,以保持“心灵之窗”的清澈明亮;鼻腔要随时保持干净,

不要当众挖鼻孔、吸鼻子、擦鼻涕等；注意去除耳朵部位的污垢和耳朵内的分泌物；嘴部要求无异味、无异物，要保持口腔干净、口气清新，工作前不喝酒，不吃带有强烈气味的食品；颈部属于面容的自然延伸部分，应同样重视清洁、护理和修饰，防止皮肤老化。

(2) 手部卫生 手的修饰首先要注意手部的清洁，要随时清洁自己的双手，应勤洗手并加以护理。另外，还要经常修剪与清洁指甲，不让污垢残存。注意在工作、社交场合不应留长指甲，手指甲的长度以不长过手指指尖为宜，也不应涂彩色指甲油或做指甲花。

(3) 身体卫生 保持身体卫生清洁，要坚持勤洗澡，常换衣，还要避免身上有异味。

2. 皮肤的护理保养 皮肤护理保养总的要求是：经常保持乐观情绪；保证充足的睡眠；养成多喝水的习惯；注意合理饮食；防止外界因素对皮肤的刺激等。不同肤质应采用不同的保养方法。

(三) 化妆

化妆是修饰仪容的一种高级方法。它是指通过使用美容用品并按一定技法对自己进行修饰装扮，美化自我形象的行为。在职场中，进行适当的化妆是必要的。化妆不仅是女士的专利，男士有时也有必要进行适当的化妆。

1. 化妆的步骤 化妆大体上可分为净面护肤、打粉底、画眼线、涂眼影、描眉、涂腮红、画唇线、涂唇彩、涂睫毛膏、查妆面等步骤，根据需要可适当增减，每个步骤均有一定的方法。

2. 化妆的礼节及应注意的问题

(1) 避免当众化妆和补妆 化妆要在卧室或化妆间进行，而不能在公共场所化妆。在众目睽睽之下化妆是非常失礼的，化妆一定要避开公众，特别要避开异性。

(2) 力戒妆面出现残缺 化了彩妆，就要有始有终，维护妆面的完整性。如果妆容出现残缺，要及时避人补妆。

(3) 勿使化妆妨碍他人 在工作岗位上或社交活动中，如果妆化得过浓、过重，香气四溢，令人窒息，就是对他人的妨碍，是不礼貌的行为。

(4) 浓淡适宜 化妆的浓淡要视时间而定，白天工作场合化淡妆，夜晚化浓妆，浓淡要适宜。

(5) 男士化妆勿露痕迹 男士在进行商务活动的时候，稍事化妆是必要的，但不要化得油头粉面。男士使用化妆品不宜过多，所用色彩以接近原肤色为佳。

六、典型实例

小李的语言表达能力不错，对公司产品的介绍也得体，人既朴实又勤快，在业务人员中学历又最高，领导对他抱有很大期望。可做销售代表半年多了，业绩总上不去。问题出在哪儿呢？原来，小李是个不修边幅的人，拇指和食指留着长指甲，甲缝里经常

“藏着”很多东西。衬衣的领子经常留着污渍，有时候手上还记着电话号码。小李还喜欢吃大饼卷大葱，吃完后，不知道去除异味的必要性。而且，有客户反映小李太性急，经常没听懂或没听完客户的意见就着急发表看法；有时说话太急促，让人无法听懂；看他每天都忙忙碌碌的，少有停下来的时候。

七、同步训练

假设你要代表公司参加一次商务谈判活动，请为自己选择合适的发型，并进行仪容的修饰化妆。

任务2 仪表礼仪

一、具体任务

秋高气爽，公司举行新产品发布会，时间定于下午两点，场地定在公司多功能会议厅。请问女士和男士分别应如何穿戴入场？

二、训练目标

1. 通过训练，使学生能恰当地修饰自己的仪表，符合不同场合礼仪要求。
2. 培养学生良好的仪表修养，进一步增强学生审美意识，明确仪表修饰对于提高个人形象、展示个人魅力的重要意义。

三、训练内容和步骤

1. 5~6人为一组，进行讨论。
2. 模拟女士和男士参加新产品发布会的情景。
3. 小组相互点评，查找问题。
4. 教师总结、点评。

四、考核标准

1. 着装规范、服饰搭配协调，符合礼仪规范要求。（5分）
2. 小组同学讨论积极，协作良好。（2分）
3. 能较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，表演到位。（3分）

五、必备知识

仪表是指一个人的外表，主要是指人的服装穿着、饰品佩戴等。职场人士的仪表应该大方、庄重，应合身、合意、合时、合礼、合俗、合规。

（一）服饰穿着的原则

“TPO”原则是目前国际通行的着装原则，它要求人们着装时要综合考虑 time（时

间)、place (场合)、object (目的)。

1. 时间原则 不同时代、不同季节、一天中不同时间段,应穿不同的服装。

2. 场合原则 不同的工作环境、不同的场合,着装要有所不同。通常,公务场合应庄重保守;社交场合应时尚个性;休闲场合应舒适自然。

3. 目的原则 穿戴服饰时应该考虑自己和交际对象,以及想要传达的信息。服装要与穿着场合的气氛相和谐,与欲达到的目的相一致。

另外在职场中,着装还应与个人的年龄、体形、脸形、肤色、性格、职业等多种因素相吻合,表现出一种和谐美。而且在任何情况下,身着任何服装都应该干净整齐,衣服不能有破损,不能有皱褶,不能有污渍,扣子等配件不能残缺不齐,否则有失雅观。

(二) 服饰色彩的搭配

服饰要讲究配色,不同颜色代表不同的意义,不同颜色的服饰会产生不同的效果。一般来说,以下颜色相配效果较好:绿色-黄色,粉红-浅蓝,深蓝-红色,深蓝-灰色,黑色-浅绿,黄褐-白色,橄榄绿-红色,橄榄绿-骆驼灰。黑、白、灰是配色中的安全色,最容易与其他颜色搭配并取得良好的效果。服饰色彩的选择搭配,既要考虑个性、爱好、季节,又要兼顾他人的观感和所处的场合。在服饰的色彩使用上要想获得成功,最重要的是掌握服饰色彩的搭配方法。常用的方法有:

1. 统一法 上装、下装、帽子、鞋采用一种色调,如全身黑色或全身蓝色。

2. 对比法 通过色彩的互相衬托或对比,来增强服装的美感,如白色短袖衬衫配黑色裤子。

3. 呼应法 上、下装或上衣和帽子、鞋、提包等之间,同种色、类似色彼此呼应,如身着黑色裙子,应着黑白条或黑白花上衣。

4. 点缀法 在统一完美的主色调基础上,加上非常醒目的小块色作点缀。

总之,服饰色彩运用得当,可使人显得端庄优雅、风姿绰约;搭配不当,则使人显得不伦不类、俗不可耐。总体上要求正装色彩种类以少为宜,最好控制在三种色彩之内,显得简洁、和谐。正装的色彩,一般应为无图案的单色和深色。最标准的正装色彩是蓝色、灰色、棕色、黑色;衬衣的色彩最好为白色;皮鞋、袜子、公文包的色彩宜为深色(黑色最为常见)。

(三) 女士着装礼仪

女性的服装比起男装更加丰富多彩、新颖别致,但要避免过分的花哨和夸张。女士在正式场合着装,以西装套裙为首选,西装套裤、连衣裙、旗袍亦可考虑,但均宜简洁大方、素雅,需要注意衣服干净整洁、款式尽量合身,无领、无袖、太紧身或者领口开得太低的衣服应尽量避免。

1. 西装套裙穿着礼仪 西装套裙以其严整的形式,多变却不杂乱的颜色,新颖却不怪异的款式,成为职业女性最规范的工作装。

(1) 定好款式 西装套裙的款式应比较规范,既不能像时装一样赶新潮,又不能

粗俗乏味。套裙以西服式样居多,也有圆领、V字领等式样。大小要适度,上衣最短可以齐腰,裙子最长可以达到小腿中部,但超短裙是不能在正式场合出现的。

(2) 选好面料 西装套裙要选质地和垂感好的面料,可选纯毛、羊绒、亚麻、真丝、高织棉制品,也可选择含有人造纤维的混纺面料。

(3) 选好颜色 西装套裙的色彩不宜太夸张,基本要求是以冷色调为主,最佳颜色是黑色、藏青色、银灰色、茶褐色、紫红色等,精致的方格、印花和条纹也可以选择。

(4) 配好鞋袜 穿着西装套裙时,应选择浅口的中、高跟皮鞋,颜色应与衣服的颜色一致或略深一些,以形成浑然一体的搭配。凉鞋、布鞋、靴子、旅游鞋等,不适合采用。配套裙最为得体的袜子应是肉色的长筒丝袜,长度一定要高于裙子边缘。配裙装穿短袜、不穿袜子、穿有破损的袜子,都是不礼貌的。不论是鞋子还是袜子,均以简洁为好,色彩、图案和装饰都不要过多。

2. 连衣裙穿着礼仪 社交场合连衣裙应以大方典雅为宜,单色连衣裙在大多数场合效果都很好,点、条、格等面料的连衣裙图案也要力求简洁。穿连衣裙要注意避免太流行或趋于怪异、领口过低、衣裙过紧、面料过透等,使人感到极不雅观。连衣裙鞋袜搭配的要求与西装套裙的要求一致。

3. 旗袍穿着礼仪 旗袍是我国独有的、富有浓郁民族风格的传统女装。作为礼服的旗袍,最好是单一的颜色,面料以呢绒绸缎为主,长度最好是长至脚面,开衩的高度应在膝盖以上、大腿中部以下。穿无袖式旗袍,冬天可配以披肩,但不适合戴手套和帽子。着旗袍可配精致小巧、挎在手腕上的坤包,并要小步慢行,显示端庄文雅。旗袍鞋袜搭配的要求与西装套裙、连衣裙的要求一致。

(四) 男士着装礼仪

在正式的场合,男士的着装以穿西装、打领带、配衬衣最为稳妥,也可以着礼服、中山装,应避免穿夹克衫,或者西装与高领衫、T恤衫、毛衣搭配。

1. 西装穿着礼仪

(1) 选好款式、型号 要充分考虑到自己的身高、体形来选择西装。西装领子应紧贴衬衫领口,上衣长度宜在垂下手臂时与虎口相平,袖长至于腕,胸围以穿一件“V”字领羊绒衫后松紧度适宜为好。裤长以裤脚盖住脚背2/3部分最为适合。

(2) 选好面料、颜色 西装面料选择,应力求高档,纯毛面料列为首选,高比例含毛的混纺面料也可以,化纤面料则尽量不用。就西装颜色而言,当首推藏蓝色、灰色、黑色,更适合于庄重而肃穆的礼仪性活动时穿着,其他“杂色”或有格子、条纹等图案的西装,在多数情况下与正式场合无缘。

(3) 穿好衬衫 穿西装必须要穿长袖衬衣,颜色首选白色,蓝色、灰色等素色也可考虑,其他单色或花色皆不可取。领口一定要整洁、挺括、无皱。领围以合领后可以伸入一个手指为宜,领应高出西装领口1~2cm,袖长应比西装袖长出1~2cm。衬衫的下摆必须扎在西裤里,袖口扣好,不可卷起。不系领带时,衬衫领口可以敞开。按标准

要求,衬衫里面不应穿内衣,若特殊原因需穿着时,内衣领和袖口不能外露。

(4) 系好领带 在正式场合一般都应系领带。领带的质地以丝、毛为好,化纤为次。领带的色彩可以根据西装的色彩搭配,以单色为好,图案以圆点、条纹、方格等几何图形为宜。领带结是领带最重要的部分,各种不同的系法可以得到不同大小形状的领带结,具体有平结、温莎结、交叉结、双环结等。领带系好后,长度以大箭头正好垂到皮带扣为标准。领带夹的佩戴位置以从上往下数衬衫的第四五颗纽扣之间为宜,西装上衣系好扣子后,领带夹是不应被看见的。

(5) 扣好纽扣 西装纽扣有单排扣和双排扣之分。在正式场合,双排扣西装要将实际扣子全扣上。单排扣西装要求将单粒扣和双粒扣的第一粒、三粒扣的中间一粒或中、上两粒扣上,双粒扣的第二粒、三粒扣的第三粒都是样扣,不必扣上。西装有内扣的,则必须系上。

(6) 用好口袋 西装的口袋很多,但不能把口袋装得鼓鼓囊囊。一般上装外左胸口的衣袋是专门用于插装饰性手帕的,下面的两个口袋只作装饰用,一般不放物品。上装内袋用于存放证件、名片等物件。西裤口袋也不可装物,以求臀围合适、裤型美观。裤子后兜可以稍装零用钱或其他轻薄之物。

(7) 配好鞋袜、皮带 穿西装一定要配皮鞋,而不能穿旅游鞋、轻便鞋、布鞋及露脚趾的凉鞋;皮鞋应与西装协调搭配,黑色牛皮鞋为首选,款式应庄重而正统,皮鞋应保证鞋面无尘、鞋底无泥。与皮鞋相配的袜子,以棉、毛最好,混纺次之,袜子单色为好,颜色要比西装稍深一些,使其在皮鞋与西装之间显示一种过渡;忌穿白色、花色或肉色袜子。西裤的腰带应为皮带,宽度在 2.5~3cm 之间,系好后留有皮带头的长度一般为 12cm 左右,过长或过短都不合美学要求。

2. 中山装穿着礼仪 中山装是我国男士的传统礼服。着中山装要保持干净、平整,衣领里可稍许露出一道白衬衫领。衣兜不要装得鼓鼓囊囊,内衣不要穿得太厚。无论什么场合,都要扣好扣子、挂好领钩。

(五) 首饰佩戴礼仪

服装的饰品包括首饰和配饰。首饰包括项链、戒指、耳环、手镯、手链、胸饰等,配饰包括提包、帽子、围巾、手套、手表等。饰品的佩戴,尤其是首饰的佩戴,要注意与个人的整体形象、风格、服装等一致,必须遵守一定的礼仪规范和佩戴原则。

六、典型实例

李强是一家大型医药企业的总经理。有一次,他获悉一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问,并有寻求合作伙伴的意向。于是他想尽办法请人牵线搭桥。让李强欣喜若狂的是,对方也有兴趣同他所在企业进行合作,而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天,李强对自己的形象刻意进行了一番修饰。他根据自己对时尚的理解,上穿夹克衫,下穿牛仔裤,头戴棒球帽,足蹬旅游鞋。无疑,他希望能给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。然而事与愿违,李强自我感觉良好的这一身时髦的“行头”,

却偏偏坏了他的大事。

七、同步训练

假设你是某医药公司的营销部经理，你要代表公司去面见一位重要客户，请你选择合适的服饰。

任务3 仪态礼仪

一、具体任务

小王是某药品推销员。一天，他带着产品前往某公司上门推销。请模拟小王走进该公司销售部经理办公室的情景，包括站立问候、递名片自我介绍及坐下与经理谈话、介绍产品等场景。

二、训练目标

通过训练，使学生熟练掌握仪态美的基本动作要领，以及符合礼仪规范的站姿、坐姿、走姿及手势。

三、训练内容和步骤

1. 2~4人为一组，进行讨论。
2. 其中一个小组选派一人扮演药品推销员小王，另一小组选派一人扮演销售部经理，进行情景模拟。小组依次轮换进行。
3. 小组相互点评，查找问题。
4. 教师总结、点评。

四、考核标准

1. 能够展现出正确的姿态。(4分)
2. 能够正确运用表情和微笑。(2分)
3. 手势运用得当。(2分)
4. 能较好地处理模拟场景，把握模拟要点，表演到位，语言清晰，表达流利。(2分)。

五、必备知识

仪态是指人的姿态和风度。姿态是指一个人在行为中身体各部分显现出来的各种形态，如站立、行走、就座、眼神、手势等举止；而风度则是一个人内在气质的外在表现，如道德品质、学识修养、个人情趣与爱好等。

(一) 站姿礼仪

站姿，是指人在站立时所呈现出的具体姿态，它是人的最基本的姿势，也是其他姿

势的基础。不论站立时摆何种姿势,只有脚的姿势及角度在变,而身体一定要保持绝对的挺直。正确的站姿应是:端正、庄重,具有稳定性,即头端、肩平、胸挺、腹收、身正、腿直、手垂。

由于性别的差异,男女在站姿基本规范的基础上,要求又不尽相同。男性应是刚劲挺拔,英姿稳健;女性应是亭亭玉立,文静优雅。男女不同的站姿,主要体现在脚位、手位动作要求不同。常见的站姿有:叉手站姿、背手站姿、垂手站姿等。

常见的不良站姿有以下姿势:头颈歪斜、斜肩或一肩高一肩低、弯腰、弓背、挺腹、撅臀、臂曲、两腿弯曲、叉开很大、抖动、双脚随意乱动、脚在地上踢来蹭去、用脚勾东西、脚尖乱点乱划、双手叉腰、双臂抱在胸前、两手插在口袋等。

(二) 坐姿礼仪

坐姿,是人在就座后所呈现出的姿势。坐姿总的要求是舒适自然、大方端庄。男女坐姿要求不同,男士应体现出自信、豁达、威严;女士应体现出庄重、矜持、文静。

1. 入座 入座时要轻、稳、缓。入座要遵守的原则:讲究顺序,礼让尊长;注意方位,从左入座;背对座椅,落座轻稳。

2. 坐定 坐定后的基本姿态是:上体自然坐直,双目平视,表情自然;男士可两腿分开,略与肩宽,两脚平行,两小腿与地面垂直,双手分别放在双膝上,或双臂微曲放在桌面上,或两手分别放在沙发、椅子的两边扶手上;女士要两腿自然弯曲并拢,两脚平放,两小腿与地面垂直,双手轻放在双膝上或双臂微曲放在桌面上,或轻搭在沙发、椅子的一边扶手上。

3. 离座 离座要讲究顺序,礼让尊长;起身声音要轻,离开动作要缓,站稳再走;注意方位,从左侧进行。

不良的坐姿有:坐定后头靠在座位背上,或是低头注视地面,闭目养神,左顾右盼,摇头晃脑;随意挪动椅子或为了表示谦虚,故意坐在椅子边上,身体萎缩前倾地与人交谈;两腿过于叉开或长长地伸出去;将大腿并拢,小腿分开;双手放在臀下;摇腿跷脚,腿脚不停地抖动;骑在座位上或是将脚架在桌面上等。男士、女士均不宜在礼仪场合使用“大二郎腿”的叠腿方式或用手把叠起的腿扣住的方式;或翘“小二郎腿”时脚尖不停地抖动。

(三) 走姿礼仪

走姿,是指人在行走过程中所呈现出的姿势。走姿的基本要领:上身保持标准站姿的基础上,双肩平稳,两臂伸直放松,自然摆动,前后摆幅以 30° 至 35° 为宜,在摆动中离开双腿不超过一拳的距离;起步时上体稍向前倾,提髋屈大腿带动小腿,膝盖伸直,重心落前脚掌,脚尖向正前方伸出;步幅大小适中,步速自然舒缓,步高适中,双脚踩在一条线缘上。

不良的走姿有:摇头晃脑,身体左右摆动;脚尖向内或向外;弓背弯腰,六神无主;双手插在衣服口袋、裤带之中;东张西望,左顾右盼;双手叉腰或双手搭背;摆手