



职业形象与 社交礼仪

主 编 ⊙ 韩 婷



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

职业形象与社交礼仪

主 编 韩 婷

副主编 冯 蓉



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

职业形象与社交礼仪/韩婷主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 2
ISBN 978 - 7 - 5682 - 3685 - 0

I. ①职… II. ①韩… III. ①个人 - 形象 - 设计 - 高等学校 - 教材 ②社交礼仪 - 高等学校 - 教材 IV. ①B834. 3 ②C912. 32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 024852 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 11

字 数 / 210 千字

版 次 / 2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

定 价 / 42.00 元

责任编辑 / 李慧智

文案编辑 / 李慧智

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

前言

礼，养也，指一个人的修养；仪，仪式也，指表现的形式。从个人修养角度来看，礼仪是一个人修养和素质的外在表现。从交际角度来说，礼仪是人际交往中使用的一种艺术、一种交际方式。职业形象是人们在职场中留给公众的印象，具体包括：外在形象、品德修养、专业能力和知识结构。良好的职业形象不仅能给自己带来自信，还能给别人带来审美的愉悦。对于初入职场的大学生来说，要想拥有成功的人生，就要内强素质、外塑形象，做到知礼、懂礼、守礼、用礼。

本书依据“项目引导、任务驱动”的模式，从“典型案例”入手，引入实际问题，明确学习目标。在采用大量生动事例的同时，辅以精辟的分析，客观准确地讲述了现代职业形象与社交礼仪的重要性，并主要从形象、面试、职场交往、商务仪式等方面详细介绍了现代职场中交往中应该注意的礼仪细节，从而帮助初入职场的大学生们在交际中树立良好的形象，走向成功。

本书将传统的社交礼仪与职业形象内容进行了改革，设计思路以高校学生毕业后，从初入职场到进行各种工作活动所需礼仪礼貌为主线，中间穿插各种职场活动礼仪训练，并在训练礼仪的同时加入常见的英文内容介绍。全书内容强化了实践应用，注重实践能力和创新思维能力的培养。全书共分为6个教学大项目、13个教学任务。主要内容包括：职业形象与社交礼仪概述 Professional Image and Social Etiquette、个人形象礼仪 Etiquette of Professional Image、求职面试礼仪 Etiquette of Interview and Application、日常交际交往礼仪 Etiquette of Daily Association、商务活动礼仪 Etiquette of Business Activities 以及涉外礼仪 Foreign Affairs Etiquette。教学项目下的学习任务均由典型案例引入，在学习任务结束后，辅以精彩案例巩固所学知识，并对相应的任务进行实践演练，以加深对学习内容的理解，加强

与工作的联系。

本教材由韩婷任主编，冯蓉任副主编。

编写过程中，参考了相关作者的研究成果，在此一并表示感谢。

编 者

目 录

项目一 职业形象与社交礼仪 Professional Image and Social Etiquette	/ 1
任务 1 职业形象与社交礼仪概述 Professional Image and Social Etiquette	/ 1
1.1 案例分析 Case Analysis	/ 1
1.2 职业形象 Professional Image	/ 2
1.3 社交礼仪 Social Etiquette	/ 4
1.4 相关英文 English	/ 5
1.5 礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 6
1.6 实践与练习 Practice and Exercise	/ 6
项目二 个人形象礼仪 Etiquette of Professional Image	/ 8
任务 2 仪容 Looks	/ 8
2.1 案例分析 Case Analysis	/ 9
2.2 面容 Face	/ 10
2.3 头发 Hair	/ 14
2.4 个人卫生 Personal Hygiene	/ 20
2.5 相关英文 English	/ 22
2.6 礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 23
2.7 实践与练习 Practice and Exercise	/ 23
任务 3 仪表 Appearance	/ 23
3.1 案例分析 Case Analysis	/ 23
3.2 服饰 Clothing	/ 24
3.3 眼神与微笑 Eye Contact and Smile	/ 32
3.4 相关英文 English	/ 37
3.5 礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 37
3.6 实践与练习 Practice and Exercise	/ 38

任务4 仪态 Posture	/ 38
4.1 案例分析 Case Analysis	/ 39
4.2 站姿与坐姿 Posture of Sitting and Standing	/ 40
4.3 蹲姿与走姿 Posture of Walking and Squatting	/ 45
4.4 手势与表情 Gesture and Expression	/ 48
4.5 相关英文 English	/ 50
4.6 礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 50
4.7 实践与练习 Practice and Exercise	/ 50
项目三 求职面试礼仪 Etiquette of Interview and Application	/ 51
任务5 求职礼仪 Etiquette of Application	/ 51
5.1 案例分析 Case Analysis	/ 51
5.2 求职准备 Preparation for Application	/ 53
5.3 个人简历与求职信 Resume and Application Letter	/ 59
5.4 相关英文 English	/ 64
5.5 礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 66
5.6 实践与练习 Practice and Exercise	/ 66
任务6 面试礼仪 Etiquette of Interview	/ 66
6.1 案例分析 Case Analysis	/ 66
6.2 面试前的准备 Preparation for Interview	/ 67
6.3 面试中的礼仪与技巧 Etiquette and Skills during Interview	/ 69
6.4 面试后的注意事项 After Interview	/ 71
6.5 相关英文 English	/ 73
6.6 礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 74
6.7 实践与练习 Practice and Exercise	/ 74
项目四 日常交际交往礼仪 Etiquette of Daily Association	/ 76
任务7 见面礼仪 Etiquette of Meeting	/ 76
7.1 案例分析 Case Analysis	/ 76
7.2 称呼与握手礼仪 Etiquette of Address and Shaking Hands	/ 78
7.3 介绍与递名片礼仪 Etiquette of Introduction and Giving Cards	/ 86
7.4 相关英文 English	/ 93
7.5 礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 93
7.6 实践与练习 Practice and Exercise	/ 93

任务 8	交际交往礼仪 Etiquette of Communication and Association	/ 94
8.1	案例分析 Case Analysis	/ 94
8.2	语言要求与话题选择 Language Requirements and Topics	/ 95
8.3	谈话的艺术与禁忌 Talks and Taboos	/ 100
8.4	相关英文 English	/ 102
8.5	礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 103
8.6	实践与练习 Practice and Exercise	/ 103
任务 9	办公室礼仪 Etiquette in Office	/ 104
9.1	案例分析 Case Analysis	/ 104
9.2	办公室礼仪 Etiquette in Office	/ 104
9.3	电话礼仪 Etiquette of Telephone	/ 108
9.4	相关英文 English	/ 112
9.5	礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 113
9.6	实践与练习 Practice and Exercise	/ 113
项目五	商务活动礼仪 Etiquette of Business Activities	/ 115
任务 10	宴请礼仪 Etiquette of Entertaining	/ 115
10.1	案例分析 Case Analysis	/ 115
10.2	宴请的形式与宴会的种类 Ways and Classification	/ 116
10.3	宴请准备及赴宴礼仪 Preparation	/ 119
10.4	相关英文 English	/ 128
10.5	礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 128
10.6	实践与练习 Practice and Exercise	/ 128
任务 11	商务仪式礼仪 Etiquette of Business Ceremony	/ 129
11.1	案例分析 Case Analysis	/ 129
11.2	庆典仪式 Ceremony	/ 129
11.3	剪彩仪式与签字仪式 Ribbon-Cutting and Signature	/ 131
11.4	相关英文 English	/ 137
11.5	礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 138
11.6	实践与练习 Practice and Exercise	/ 138
项目六	涉外礼仪 Foreign Affairs Etiquette	/ 139
任务 12	涉外礼仪 Foreign Affairs Etiquette	/ 139
12.1	案例分析 Case Analysis	/ 139

12.2	涉外礼仪原则与禁忌 Rules and Taboos of Foreign Affairs	
	Etiquette	/ 141
12.3	相关英文 English	/ 147
12.4	礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 149
12.5	实践与练习 Practice and Exercise	/ 149
任务 13	各国礼仪习俗 Customs in Different Countries	/ 150
13.1	案例分析 Case Analysis	/ 150
13.2	亚洲国家礼仪习俗 Customs and Habits in Asian Countries	/ 150
13.3	欧洲国家礼仪习俗 Customs and Habits in European Countries	/ 155
13.4	美洲国家礼仪习俗 Customs and Habits in American Countries	/ 160
13.5	相关英文 English	/ 163
13.6	礼仪点睛 Etiquette Highlights	/ 164
13.7	实践与练习 Practice and Exercise	/ 164

项目一

职业形象与社交礼仪

Professional Image and Social Etiquette

能力目标

1. 掌握职业形象与社交礼仪的内涵;
2. 认识到良好的职业形象和社交礼仪对职业生涯的重要性。

知识目标

1. 了解礼仪的内涵;
2. 了解职业形象的重要性;
3. 掌握相关英文表达。

任务1 职业形象与社交礼仪概述

Professional Image and Social Etiquette

1.1 案例分析 Case Analysis

转学风波

李梅是省实验幼儿园的老师,按照幼儿园的规定,老师要每学年对幼儿进行家访一次。这天,李梅来到了小朋友佳佳的家里。没想到,她前脚离开,后脚就引起了一场家庭会议,“我们一定要转园!”妈妈、奶奶斩钉截铁。园长想不通了,别人抢着要求进园,这家人却强烈要求退园,一问原因费思量:“不能把宝贝交给这样的老师。”——女老师穿着吊带背心,而且还是露脐装!



保险公司的一个服务窗口正在接受创建检查，员工小刘在礼貌用语、服务态度、服务规范方面都表现得得体到位，但是检查人员却意外地要求他双手侧平举，这一举，发现他工作装掉了一颗纽扣，很不雅观，被扣分处理。

案例解析：放眼社会，有很多人不注重自己的职业形象与礼仪，如案例《转学风波》中的李梅老师和《一颗纽扣》中的员工小刘。更有人错误地认为职业形象就是穿着职业装，社交礼仪就是对人点头哈腰。其实不然，礼，养也，指一个人的修养；仪，仪式也，指表现的形式，体现在形象、素质、意识三个方面。可见，一个人的职业形象与其职业礼仪是分不开的。

1.2 职业形象 Professional Image

1.2.1 职业形象的内涵

在职场中给他人的印象，具体包括外在形象、品德修养、专业能力和知识结构。主要通过穿衣打扮，言谈举止反映出专业态度和技术技能等。一般而言，它是一个行业或组织的精神内涵和文化理念在从业人员身上的具体体现，是一定行业或组织的形象与具体从业人员个体形象的有机结合。

1.2.2 塑造良好职业形象的重要性

一、良好的职业形象能够提高个人晋升概率

获得上司的认可是晋升的核心要素之一，如果在上司面前，由于职业形象问题而导致了误会、尴尬甚至引发上司对你的厌恶，那么，你的业绩再好，也难有出头之日。如果你的职业形象塑造得好，可以给你增加 40% 的晋升机会。

二、良好的职业形象能够提高自身修养，完善个人职业形象

在职场中，良好的第一印象是由一个人的相貌、仪表和风度举止等综合因素组成的。通过社交礼仪的学习，可以变得文明、高雅、大方。在职场中，只要讲究礼仪，事情都会做到恰到好处，从而提升内在素质，由内而外地彰显良好的综合素质，展现职业风度，让自己充满魅力。

三、良好的职业形象能够增进交往，改善人际关系

在我们未来的职业生涯活动中，时刻都离不开与人交往。要使我们的人

际关系有效、高效，我们必须善于建立良好的交往渠道，克服人际交往的障碍，通过一定的礼仪规范和标准消除矛盾、化解分歧、解决纠纷，从而有效地改善和增进人际关系。从一定意义上说，职业形象是人际关系和谐发展的调节器。

四、良好的职业形象有利于塑造良好的组织形象

在职场中，礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。而企业文化、企业精神又是通过职场员工的言谈举止、行为规范传递的，进而体现企业的整体素质和形象。大多国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把职业形象、职业礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。在职场活动中，职业人员通过各种职业活动为自己及所在组织树立高效、诚实、讲信誉的良好印象。

精 彩 案 例

于大民是中国的农民企业家，主要种植大麦，后又以大麦为原料，创建了一家麦片加工厂。由于经营有方，业务很快做大做强。一天，他收到了一张来自美国的大订单。他亲自带领工人加班加点，终于在在规定时间内完工。但是几天之后，美国打来电话，说货物有质量问题，要求退货。于大民非常纳闷：自己的产品向来质量过硬，况且这批产品由自己亲自监工生产，怎么会有质量问题呢？一定是其他环节出了问题，想到这些，他立刻收拾行囊飞往美国。

当西装革履、风度翩翩的于大民出现在美国公司的总经理面前时，对方竟然惊讶地张大了嘴巴。虽然还不知道退货的原因在哪里，但感觉敏锐的于大民已从对方的细微变化中捕捉到了什么。在随后两天的洽谈中，于大民不卑不亢，侃侃而谈，充分表现出了一个企业家应有的气质和风度，最终不仅是质量问题烟消云散，还和那位总经理成为好朋友，并成为长期的合作伙伴。

原来，这批货是美国那家公司的一个部门经理向于大民订的单，但在向总经理汇报后，总经理得知这批货是由中国农民加工生产的，他在脑海里就凭空臆想出一个蛮横的农民形象，他顾虑重重，对那批货看也不看，就做了退货的决定。可是当看到形象良好、魅力十足的于大民出现在面前时，他才知道自己犯了个多么可笑的错误。

1.3 社交礼仪 Social Etiquette

1.3.1 礼仪的内涵

礼仪是在人际交往中,以一定的约定俗成的程序来表现的律己敬人的过程,涉及穿着、交往、沟通、情商等方面的内容。礼仪是我们在生活中不可缺少的一种能力。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来说,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法。

礼仪的内涵通常有以下几点:

第一,礼仪是一种行为准则或规范。它是一种程序,有一定的套路和章法,只有遵守这种规范,才能适应社会的发展。

第二,礼仪是一种情感互动的过程。在礼仪实施的过程中,既有施礼者的控制行为,也有受礼者的反馈行为。也就是施礼者和受礼者的尊重互换,情感互动的过程。

第三,礼仪是一定的社会关系中人们约定俗成、共同认可的行为规范。它首先是一些零散的习惯、规矩,而后逐渐上升为大家认可的,能用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则。

第四,礼仪的目的是为了实现社会交往各方面的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会,礼仪体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。

1.3.2 社交礼仪的内涵

社交礼仪是指人们在人际交往过程中所具备的基本素质、交际能力,用于表示尊重、亲善和友好的行为规范和惯用形式。

社交礼仪的内涵通常有以下几点:

第一,社交礼仪是一种道德行为规范。规范就是规矩、章法、条条框框,也就是说社交礼仪是对人的行为进行约束的条条框框,告诉你要怎么做,不要怎么做。如你到老师办公室,进门前要先敲门,若不敲门就直接闯进去是失礼的。社交礼仪比起法律、纪律,其约束力要弱得多,违反社交礼仪规范,只能让别人产生厌恶,别人不能对你进行制裁,为此,社交礼仪的约束要靠道德修养的自律。

第二,社交礼仪的直接目的是表示对他人的尊重。尊重是社交礼仪的本质。人都有被尊重的高级精神需要,当在社会交往活动过程中,按照社交礼

仪的要求去做，就会使人获得尊重的满足，从而获得愉悦，由此达到人与人之间关系的和谐。

第三，社交礼仪的根本目的是为了维护社会正常的生活秩序。没有它，社会正常的生活秩序就会遭到破坏，在这方面，它和法律、纪律共同起作用，也正是因为这一目的，现代文明世界的国家都非常重视社交礼仪规范建设。

第四，社交礼仪要求在人际交往、社会交往活动中遵守。这是它的范围，超出这个范围，社交礼仪规范就不一定适用了。如在公共场所穿拖鞋是失礼的，而在家穿拖鞋则是正常的。

精 彩 案 例

一位先生要雇一名勤杂工到他的办公室做事，这位先生挑中了一个男孩。“我想知道，”他的一位朋友问道，“你为何喜欢那个男孩？他既没带一封介绍信，也没任何人的推荐。”“你错了。”这位先生说，“他带来了许多介绍信。他在门口蹭掉脚上的土，进门后随手关上了门，说明他做事小心仔细。当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，表明他心地善良，体贴别人。进了办公室他先脱去帽子，回答我提出的问题干脆果断，证明他既懂礼貌又有教养。”“其他所有人都从我故意放在地板上的那本书上迈过，而这个男孩却俯身捡起那本书，并放在桌上。当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净。难道你不认为这些小细节是极好的介绍信吗？”

1.4 相关英文 English

礼仪：etiquette

社交礼仪：social etiquette

职业形象：professional image

日常礼貌表达——文明礼仪用语：

Hello! 你好!

How are you? 客人好! (叔叔好。/阿姨好。)

Good morning. 早上好!

It's so nice to see you again. 很高兴又见面了!

Good afternoon. 下午好!

Goodbye. 再见。

See you later. 一会儿见。

See you tomorrow. 明天见。

Welcome to our school/college/university. 欢迎来到我们学校。

Glad to meet you. 见到你很高兴。

Wait a minute, please. 请稍等一下。

You first, please. 您先请。

Have some water, please. 请喝水。

Excuse me. 打扰一下。(不好意思。/很抱歉。)

I'm not intentional. Please forgive me. 我不是故意的, 请原谅。

Sorry. 对不起。

Not at all. 没关系。

May I help you? 我能帮助你吗?

Thank you. 谢谢。

Thanks, I can manage it. 谢谢, 但我自己能行。

Thank you for your help. 谢谢你的帮助。

Take it easy. 别着急。

Could you do me a favor? 可以帮帮我吗?

No problem. 没问题。

Don't worry. I will help you. 别担心, 我会帮你的。

1.5 礼仪点睛 Etiquette Highlights

在日常生活和工作中, 人们在交往时按礼仪规范去做, 有助于加强人们之间的互相尊重, 建立友好合作的关系, 缓和避免不必要的矛盾和冲突。

在职场中, 要时刻保持好形象, 展现你的风度和气质。美国形象大师鲍尔说过: “成功男人的风格反映在外表, 而优雅来自内在, 他是你的自信及对自己的满意, 它通过你的外表、举止、微笑展现。”

1.6 实践与练习 Practice and Exercise

简答题

1. 职业形象的内涵。
2. 社交礼仪的内涵。
3. 塑造良好职业形象的重要性。

案例分析

某照明器材厂的业务员金明拿着新设计的照明器样品，兴冲冲来到了客户李经理的办公室，正在处理业务的李经理被吓了一跳。“对不起，这是我们企业设计的新产品，请您过目。”金明说。李经理停下手中的工作，接过金先生递过的照明器，随口赞道：“好漂亮呀！”并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细研究起来。金明看到李经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边悠闲地环视着李经理的办公室。当李经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习惯性地用手搔了搔头皮，好多年了，别人一问他问题，他就会不自觉地用手去搔头皮。虽然金明做了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，李经理强调：“这个价格比我们预算的高出较多，能否再降低一些？”金明回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能再降了。”李经理沉默了半天没有开口，金明却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着李经理。李经理托辞离开了办公室，只剩下金明一个人。金明等了一会儿，感到无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。这时，门被推开，进来的却不是李经理，而是办公室秘书。

问题：1. 请指出金明的问题出在哪儿？

2. 如果你是业务员金明，你会怎么做？

项目二

个人形象礼仪

Etiquette of Personal Image

能力目标

1. 掌握仪容、仪表、仪态的含义；
2. 能够独自系领带（选用一种方法即可）；
3. 能够执行正确的站姿、坐姿、蹲姿和走姿。

知识目标

1. 了解仪容、仪表、仪态的重要性；
2. 了解微笑、眼神礼仪的重要性；
3. 掌握相关英文表达。

任务2 仪容 Looks

仪容即容貌，它是由发式、面容以及所有未被服饰遮掩、暴露在外的肌肤构成的，是一个人仪表的最基本内容。它反映着一个人的精神面貌、朝气和活力，是传达给接触对象感官最直接、最生动的第一信息。在人际交往中，交往对象对自己发自内心的好恶亲疏，往往都是根据其见面之初对于仪容的基本印象“有感而发”的。因此，仪容是塑造良好职业形象的直接体现。

在职场中树立审美观和道德观的同时，端庄秀丽、落落大方的良好形象是各个行业最好的代言人。面容是最令人注目之处，是构成一个人基本特征的要素。因此，热爱生活的人无不重视自己面容的美化。

仪容的内涵通常通过面容、头发、个人卫生、服饰等表现出来。