



ZHICHANG XINREN
SHANGWU LIYI

职场新人商务礼仪

康 娜 ◎ 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

职场新人商务礼仪

康 娜 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书从商务活动常用礼仪规范的相关理论和操作要领出发,旨在帮助从事商业事务和商业服务的职场新人根据自身的实际条件塑造良好的职场形象,做到形象专业、礼节得体、秀外慧中,具体包括:优雅得体的仪态、举止;规范的语言,真挚的情感;同时掌握一定的技巧、方式,能够顺畅地与人进行有效的沟通、交流,从而有助于商务活动取得成功,并不断提升所在企业的公众形象。

图书在版编目(CIP)数据

职场新人商务礼仪/康娜著. —北京:北京大学出版社, 2015. 7

ISBN 978-7-301-25977-1

I. ①职… II. ①康… III. ①心理交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 138939 号

书 名	职场新人商务礼仪
著作责任者	康 娜 著
策 划 编 辑	李 玥
责 任 编 辑	李 玥
标 准 书 号	ISBN 978-7-301-25977-1
出 版 发 行	北京大学出版社
地 址	北京市海淀区成府路 205 号 100871
网 址	http://www.pup.cn 新浪微博: @北京大学出版社
电 子 信 箱	zyjy@pup.cn
电 话	邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126
印 刷 者	北京富生印刷厂
经 销 者	新华书店
	787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.25 印张 315 千字
	2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷
定 价	28.00 元

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

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话: 010-62756370

前 言

明末清初的教育家颜元曾说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”在构建和谐社会、实现中国梦的进程中，礼仪的重要性更是日益凸显，它使我们的社会生活更加有序，使人际关系更为和谐、融洽。

礼仪不仅是社会生活的要求，也是一个人、一个集体乃至一个国家精神文明的象征。礼仪发展到今天，已成为经济生活中的重要组成部分。随着中国经济与国际接轨的步伐加快，要想在竞争中脱颖而出，就要学会如何得体地与人交往，并通过个人交往为商务活动创造进一步发展的良好契机。在现代职场中，一个人如果拥有丰富的礼仪知识，并能够根据不同的场合应用不同的交际技巧，往往会令事业如鱼得水。所谓：“人无礼则不立，事无礼则不成”，这也对初入职场的新人提出了更高的礼仪素养要求。

本书共十二章，主要阐述了商务活动中常用礼仪规范的相关理论和操作要领。本书旨在帮助从事商业事务和商业服务的职场新人根据自身的实际条件塑造良好的职场形象，做到形象专业、礼节得体、秀外慧中，具体包括：优雅得体的仪态、举止；规范的语言，真挚的情感；同时掌握一定的技巧、方式，能够顺畅地与人进行有效的沟通、交流，进而成功开展工作，不断提升所在企业的公众形象。

在内容上，作者根据自己多年从事礼仪教育和企业入职员工培训的经验，将当下职场新人所需要的最新商务礼仪知识提炼出来，辅助以作者对入职员工培训现场的图片，形象直观，具有很强的实用性和可操作性，能够满足读者的实际需要。限于作者的水平以及礼仪内容的日益更新，书中难免有不妥之处，敬请专家和广大读者批评指正！

康娜

淄博职业学院

2015年6月

目 录

第一章 商务礼仪概述	(1)
一、礼仪的含义	(1)
二、礼仪的起源与发展	(3)
三、商务礼仪的含义和特点	(5)
四、商务礼仪的原则与功能	(6)
第二章 商务人员职场形象设计	(8)
一、商务人员仪容礼仪	(8)
二、商务人员服饰礼仪	(16)
三、商务人员仪态礼仪	(28)
第三章 商务人员交际礼仪	(35)
一、见面礼仪	(35)
二、交谈礼仪	(41)
三、介绍礼仪	(51)
四、名片礼仪	(53)
第四章 商务人员办公礼仪	(57)
一、办公室礼仪	(57)
二、电讯礼仪	(60)
三、商务文书礼仪	(66)
第五章 商务人员拜访与接待礼仪	(72)
一、商务拜访礼仪	(72)
二、商务接待礼仪	(74)
三、馈赠礼仪	(78)
第六章 商务人员宴请礼仪	(85)
一、宴请的分类	(85)
二、宴会的组织程序礼仪	(86)
三、赴宴礼仪	(90)
四、西餐礼仪	(95)
第七章 商务人员会议礼仪	(102)
一、一般会议礼仪	(102)
二、专题会议礼仪	(106)
第八章 商务人员谈判礼仪	(121)
一、谈判准备礼仪	(121)

二、谈判座次礼仪	(123)
三、谈判过程礼仪	(123)
四、谈判的礼仪原则	(126)
第九章 商务人员仪式礼仪	(129)
一、签约仪式礼仪	(129)
二、开业典礼仪式礼仪	(132)
三、剪彩仪式礼仪	(135)
四、庆典仪式礼仪	(137)
第十章 商务人员求职面试礼仪	(142)
一、求职应聘前的准备礼仪	(142)
二、求职应聘中的礼仪	(145)
三、求职应聘后的礼仪	(147)
第十一章 商务服务礼仪	(149)
一、商场服务礼仪	(149)
二、酒店服务礼仪	(154)
三、导游服务礼仪	(162)
第十二章 商务人员涉外礼仪	(166)
一、涉外礼仪的基本原则	(166)
二、涉外迎送礼仪	(168)
三、礼宾次序与国旗悬挂礼仪	(170)
四、涉外会见与会谈礼仪	(172)
附录	(176)
参考文献	(187)

第一章 商务礼仪概述

中国素有“礼仪之邦”的美称,讲“礼”重“仪”是我们中华民族的优良传统,源远流长的礼仪文化更是先人留给我们的一笔宝贵财富。正所谓“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰”。礼仪使我们的日常生活更加有序,使人际关系更加和谐。随着我国经济与世界经济的日益接轨,商务人员在进行商务活动时如何运用好礼仪规范,已经成为企业竞争取胜的一个重要因素。

一、礼仪的含义

中国的礼仪文化,历史悠久,内容丰富,具体表现为礼貌、礼节、仪式等。要想真正了解礼仪的含义,首先应该搞清楚什么是“礼”“仪”以及一些相关名词的含义与联系、区别。

(一) 礼、仪

礼仪是一个复合词,由“礼”和“仪”两部分组成。据许慎的《说文解字》解释:“礼,履也,所以事神致福也。”因此,“礼”的本意是敬神。《辞海》对“礼”的注释有三:① 本谓敬神,引申为表示敬意的通称;② 表示敬意或表示隆重举行的仪式;③ 泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。后人把“礼”引申为礼貌、礼节,作为人际交往的一种沟通手段,它包含了人与人之间要互尊、互敬、互爱的意思。

按《辞源》解释,“仪”有两层含义。其一是指容止仪表,如《诗经·大雅》所言:“令仪令色,小心翼翼。”其二是指法度、标准,正如《国语·周》中所说:“度之于轨仪。”《淮南子·修务训》中说:“设仪立度,可以为法则。”礼仪后来演绎为一种手段和制度,并且有专门的行政部门,如礼部等。

英语中“礼仪”一词“Etiquette”是由法语演变而来的,其原意是指法庭上的“通行证”,用来发给进入法庭的每一个人,上面写有进入法庭时应遵守的事项,作为人们入庭后的行为准则。后来,其他各种场合也都制定了相应的行为规则,这些规则由繁而简,形成体系,逐渐得到人们的公认,成为共同遵守的礼仪规范。

由此可见,礼仪是指人们在社会交往中,彼此之间为了表示尊重、友好而约定俗成的、共同遵循的行为准则与规范。它包含了三层含义,即:礼貌、礼节、仪式。如迎接外国国家元首或政府首脑的检阅仪仗队和鸣放礼炮,开业庆典的剪彩,商务活动的签约仪式,大型工程建设的启动奠基仪式,电影、电视剧开拍前的开机仪式及拍摄结束后的关机仪式等,都是礼仪的一种表现形式。

礼仪作为一种文化现象,属于上层建筑范畴。它随着社会经济的发展而变化,随着人类文明的进步而不断发展丰富和完善。礼仪从属于伦理道德,必须符合伦理道德的准则规范。

语言(包括书面和口头的)、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般地说,任何重大典礼活动都需要同时具备这三大要素才能够完成。

(二) 礼貌、礼节、仪式

1. 礼貌

礼貌是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌是待人接物时的外在表现,它通过言谈、举止、表情、姿态等形式,来表示对他人的敬重。礼貌侧重于表现人的品质和素养。礼貌包括礼貌语言和礼貌行为两个方面。

礼貌语言作为一种有声语言,它要求人们说话时应和气谦虚,言谈得体,多用敬语,不讲粗话和脏话,如使用“女士”“先生”“老师”“您好”等敬语;“欢迎光临”“我能为您做些什么”等谦语;“贵姓”“请问你们是否有预订”“令尊、令堂”等雅语。礼貌行为则是一种无声的语言,如微笑、点头、致意、鞠躬、握手、拥抱、鼓掌等。礼貌行为需要通过人们的仪容、仪表、仪态来体现。在不同的国家、不同的民族,处于不同的时代和不同的行为环境中,表达礼貌的形式会有所不同,但在相互尊重、友好相处这一点上却是相同的,在诚恳、谦恭、和善、适度的要求上也是一致的。如果一个人衣冠不整、出言不逊、冷漠自负、动作粗俗,就是对他人的不尊重,就是不礼貌。礼貌应当是一个人良好道德品质的真实体现。

2. 礼节

礼节是指人们在日常生活和社交场合相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要协助与照顾的惯用形式,是礼貌的具体表现方式,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求。如见到客人时主动微笑问候、握手寒暄,得到别人帮助时说声谢谢来表示感激之情等礼节。

在国际上,由于各国风俗习惯和传统文化的不同,具体礼节的表达方式存在很大差异,如我国的握手礼、致意礼;日本、朝鲜的鞠躬礼,欧美国家的拥抱、亲吻礼,南亚国家的合十礼,少数国家的吻手礼、吻脚礼、拍肚皮、碰鼻子礼等,都是礼节的具体表现形式。

因此,我们要了解各国、各民族的礼节和它们不同的风俗习惯,并借助这些礼节,适时表达对他人的尊重与友好。

3. 仪式

仪式是一种较为正式的礼节形式,是一种重大的礼节。它体现了对所实施行为的重视程度。在举办仪式时,要遵循严格的规范化、程序化。如古代的帝王上朝、官员出行、祭拜天地、祭祀鬼神等仪式,现代的升旗仪式、奠基仪式、开业典礼等都是比较隆重的仪式。人们通过仪式可以表达一定的思想、情感或愿望。仪式的内容和形式因目的的不同可以分为迎送仪式、签字仪式、开幕式、闭幕式、颁奖仪式等。

(三) 礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼貌、礼节和礼仪都是人们在相互交往中表示尊重、友好的行为,三者是相互联系、相辅相成的。从本质上说,三者是一致的,但又各有其自身的特殊含义和要求。

礼节是礼貌的具体表现,礼貌是礼节的规范。礼节与礼貌的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。礼仪则通过礼貌、礼节得以体现。三者的区别在于,礼貌是表示尊重的言行规范;礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求;礼仪则是

表示敬意而举行的仪式。

有礼貌而不懂礼节就容易失礼,内心虽有对他人的尊敬友好之意,却不知如何来表达,就会在与人际交往时出现尴尬、紧张或手足无措等现象。不懂礼貌,只学些表面的礼节形式,就难免机械模仿、故作姿态,让人感到虚情假意。因此,讲礼貌、懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。

二、礼仪的起源与发展

礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。礼仪的形成与发展,经历了一个从无到有,从低级到高级,从零散到完整的渐进过程。了解礼仪的起源及其历史演变,有助于我们更准确地把握礼仪的本质,更全面地理解礼仪文化,并通过对传统礼仪文化的扬弃,更好地指导我们的商务活动实践。

(一) 礼仪的起源

礼仪起源于人类最原始的两大信仰:一是天地信仰,二是祖先信仰。礼仪是原始人为祭祀天地神明保佑五谷丰登、风调雨顺,祈祷祖先显灵、拜求免灾赐福而举行的一项敬神拜祖的仪式。

早在旧石器时代,我国的原始民族在游牧生活中已经形成了一些对后世颇具影响的礼仪规范。原始的政治礼仪、宗教礼仪、婚姻礼仪等在这一时期均有雏形。据考证,距今约 50 万年前的北京山顶洞人,就有了礼的观念和实践。山顶洞人缝制衣服用来遮羞御寒,把贝壳串起来挂在脖子上来满足审美的要求;族人死了,要举行宗教仪式,并在死人身上撒赤铁矿粉以期死者能够得到超度。这是迄今为止在中国发现的最早的葬礼仪式。这种宗教仪式中包括了参与者在活动过程中的交际礼仪。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪已初成规模。根据半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗学资料表明,那个时代,人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在房子里,家庭成员按照长幼席地而坐,老人坐上边,小辈坐下边;男人坐左边,女人坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,右边中柱是女柱,左边中柱是男柱,男女成年时在各自的柱子前举行成人仪式。这种礼仪在今天的纳西族中仍然传承。

炎黄时期,传统礼仪已渐至严密,且逐渐被纳入礼制的范畴。这一时期处于我国原始社会后期,是私有制、阶级和国家逐渐形成的时期,因而反映在礼仪上,也是由氏族社会的交际礼仪向阶级社会的交际礼仪逐步过渡的时期。历史上有过“礼理起于大一,礼事起于遂皇,礼名起于黄帝”之说。《商君书·画策》说:“神农之世,男耕而食,妇织而衣,刑政不用而治,甲兵不起而王。神农既没,以强胜弱,以众暴寡,故黄帝作为君臣上下之义、父子兄弟之礼、夫妇妃匹之合,内行刀锯,外用甲兵,故时变也。”足见当时的社交礼仪之盛。

尧舜时代,国家已初具雏形,同时,民间交际礼仪得到了进一步的丰富和发展。延续几千年的重要礼节如拜、揖、拱手等,此时已广泛地运用于社交活动之中了。据文献记载,尧舜时代的礼仪已经具有了系统性。《书经·虞书·舜典》说:“慎徽五典,五典克从,纳于百揆。”即为官者必须五典完美。所谓“五典”,指父义、母慈、兄友、弟恭、子孝等五常,或说父子有亲,君臣有义,夫妇有别,长幼有序,朋友有信。由以上可见,早在公元前 21 世纪的原始社会,礼仪文化已在中华大地上深深地扎下了根。

（二）礼仪的形成与发展

礼仪,作为一种意识形态,属于历史的范畴。它世代相传,并随着社会政治、经济状况的变化而不断地发展变化。

1. 礼仪的形成

商代的“礼”,主要是用来祭祀祖先和天神,西周时期继承了夏、商代之“礼”,又赋予“礼”新的内容,把“礼”逐渐演化、充实,用以调整人们之间的关系,其礼仪典籍留世甚多。《仪礼》《周礼》《礼记》就是后世称道的“三礼”著作。

《仪礼》中的内容分为冠、婚、丧、祭、射、乡、朝、聘八礼,多为礼俗。《周礼》作为我国历史上第一部记载“礼”的书籍,为后世儒家的经书。这些典章制度不仅从文字上确立了礼制的历史,而且还从概念上承认了包括交际礼仪在内的礼俗历史。《周礼》中的内容为天官、地官、春官、夏官、秋官之职掌,实则经纬万端,包举万事万物,是一部治国安邦的汇典。《礼记》的主要内容是阐述礼仪的作用和意义。这三部“礼”书对后代施政教化、治国安邦、培育人格、规范行为都起过不可估量的示范作用。但是随着社会的发展,属于政教法制、朝章国典的内容,已不属礼仪范畴了。《周礼》的内容繁杂缛节,属于礼仪范畴的“五礼”及帝王诸侯的车马服饰、饮食起居、宫室道路之制已难为今所用。可是,“五礼”是我国上古礼仪的总汇,内容广泛琐细。所谓“五礼”,就是吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼的总称。吉礼,就是祭祀之礼,祈神赐福,求吉神如意,故曰吉礼。凶礼,就是别人遭受不幸时的哀悯吊唁抚恤之礼。宾礼,就是“以宾礼亲邦国”,以接待宾客之礼,是指天子与诸侯之间的往来之礼。军礼,是指军旅操演、征讨伐战之礼,是用来“同邦国”的,即用军队使各邦国服从。嘉礼,是融洽人际关系,沟通、联络人们感情的礼仪,反映普通群众的日常生活习俗礼仪。可见,《周礼》的内容无所不包,并且相当系统和完备,后来经过儒家孔子从伦理道德上加以阐释,孟子从“四德合一”(即仁、义、礼、智)加以倡导,荀子对“礼”与“义”加以论述、演义,使“礼”从祭祀起源,逐渐演化成为人们交往中的礼节,从而使礼仪世代传承。

2. 礼仪的发展

夏、商、西周三代时期,中国社会已进入奴隶社会。奴隶主为了维护本阶级的利益,巩固统治地位,修订了比较完备的国家礼仪制度,提出了许多礼仪概念,确定了崇古重礼的文化传统。

周代后期,礼仪开始分流,礼仪制度成为国礼,交际礼仪所在的礼俗逐渐成为家礼。春秋时期,三代之礼在许多场合废而不行,一些新兴利益集团开始创造符合自己利益和社会地位的新礼,学术界百家争鸣。以孔子、孟子等为代表的学者系统地阐述了礼的起源、本质和功能,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序及划分的意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德伦理等,整理了一整套珍贵的礼仪典籍和论说资料。以儒学为基础的封建礼仪一直延续到秦、汉至清末时期,突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱关系形成的典制传统。封建礼仪的重要特征是:尊君抑臣,尊夫抑妇,尊父抑子,尊神抑人。在封建统治这一漫长的历史演变过程中,封建礼仪一方面起着调节、整合、润滑人际关系的作用,它作为一种无形的力量制约着人们的行为,使劳动人民循规蹈矩地俯首称臣,从而达到国泰民安的目的;另一方面,封建礼仪逐渐成为妨碍人类个性自由发展、窒息思想自由的精神枷锁。直到清朝末期,尤其是辛亥革命以后,近代资产阶级登上历史舞台,西方文化大量涌入我国,封建

文化、传统礼仪制度规范迅速被摒弃,取而代之的是新兴的科学、民主、自由、平等的观念深入人心。礼仪又发展到了一个新的历史时期。

从1840年鸦片战争到1911年的辛亥革命,我国经历了半封建半殖民地社会,“礼仪”形成了封建礼仪加上西方资本主义道德观念的“大杂烩”式的半封建半殖民地礼仪。直到中华人民共和国成立以后,新型人际关系和社会关系的确立,使我国的礼仪学进入了一个崭新的历史时期。

当今我国对国家活动、重要事件的仪式、程序,官方人士与知名人士的位置安排等都做了具体规定。20世纪80年代以后,我国恢复了礼炮、国宾护卫队等礼仪形式;1990年6月通过了《中华人民共和国国旗法》,对悬挂国旗、升国旗等细节要求做出了规定。国家的重大活动仪式,日常行政、经济、文化、军事节日等活动中执行的各种公务礼仪不断完善,社交礼仪和各种节庆活动正推陈出新,各种新颖规范的礼仪形式,生动地体现了现代礼仪文化的健康活力。

三、商务礼仪的含义和特点

(一) 商务礼仪的含义

商务礼仪是指商务人员在商务活动中应当遵循的、体现相互尊重的行为准则与规范。它是一般礼仪在商务活动中的具体运用和体现,包括仪容仪表、言谈举止、书信往来、电话沟通、拜访接待、宴会酬宾、签约庆典、求职应聘、涉外交往等方面的礼仪。在现代社会中,商务礼仪已经成为商务活动必不可少的交流工具,与商务组织的经济效益密切相关。在商务活动中,“不学礼,无以立”。所以,商务礼仪作为商务人员交际的“金钥匙”,在商务活动中发挥着举足轻重的作用。

(二) 商务礼仪的特点

1. 普遍性

当今社会,随着市场经济的发展以及社会化程度的提高,各种商务活动已经渗透到社会的每个角落。可以说,只要有人类活动的地方,就存在着各式各样的商务活动。人们在工作、生活和学习中,都会受到礼仪规范的约束。

2. 诚信性

商务活动涉及商务交往双方的利益,因此,诚信守约是至关重要的。诚信既是对自身的肯定,也是对他人的尊重。失信于人既是失礼的行为,也往往会导致失利的结果。孔子曾说:“民无信不立。”所以,商务人员首先应遵守商务礼仪的诚信特点,为顺利进行商务合作奠定基础。

3. 效益性

在商务活动中,商务人员如果能够遵循商务礼仪,将会有助于树立所在企业的良好形象,促进双方的合作顺利进行,从而产生良好的经济效益;而失礼、悖礼将会导致客户的流失、商务活动的中断和失败,最终使经济利益遭受到损失。

4. 发展性

随着经济的发展和社会的不断进步,商务礼仪文化也必将不断丰富和发展,如现在人们

常用的电子邮件、网络、传真等现代信息手段已渐渐取代了以往的纸质媒介、电报等形式。在全球经济一体化的发展形势下,我国传统的商务礼仪也必将与国际社会的商务礼仪相接轨,引进吸收世界各国先进的商务礼仪元素,发展成既富有中国传统特色,又符合国际惯例的商务礼仪规范。

四、商务礼仪的原则与功能

(一) 商务礼仪的原则

1. 尊重、自尊原则

尊重是人际交往的基本原则,是企业管理的法宝。在商务交往活动中必须尊重对方的人格尊严,才能建立和保持愉快融洽的商务关系。

自尊和尊重他人,是礼仪的感情基础。只有人与人之间相互尊重,才能保持和谐的人际关系。古人云:“敬人者,人恒敬之。”所以,一个人只有懂得尊重别人,也才能赢得别人的尊重。

(1) 尊重别人。

尊重别人是一种修养,一种智慧,它体现了理解、信任、团结、平等。尊重别人,是沟通心灵的一把钥匙;尊重别人,是维系良好商务关系的纽带。

在商务活动中,需要与交往对象互谦互让,互尊互敬,友好相待。对待他人最主要的一条是——敬人之心长存,处处不可失与人,不可伤害对方的尊严,更不能侮辱对方的人格。

(2) 尊重自己。

每一位现代人都应该尊重自己。一个不尊重自己的人,就不会获得别人的尊重。尊重自己的具体要求是:首先,要尊重自身;其次,要尊重自己所从事的职业;最后,要尊重自己所在的企业。

2. 平等、适度原则

平等是人与人之间交往建立情感的基础,是保持良好人际关系的法宝。商务交往中遵循平等原则,应做到不骄狂、不自以为是、不目中无人,不因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、文化、身份、地位、财富以及关系的亲疏、远近等方面有所不同而厚此薄彼,给予不同待遇。

适度则是指商务交往中应把握分寸,应根据具体情况和情境运用相应的礼仪。如在交往时,既要热情大方,又不能轻浮;既要自尊,又不能自负,正所谓过犹不及。

3. 自信、自律原则

自信是商务活动中一个重要的原则。一个有自信心的人,才可能在与人交往中落落大方、不卑不亢,最终取得商务合作的成功;反之,一个缺乏自信的人,就可能事事受挫,处处碰壁,以致萎靡颓废,最终导致一事无成。

自律即自我管理、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。“严于律己、宽以待人”,若是没有首先对自己严格要求,人前人后不一样,礼仪就无从谈起。

4. 诚信守约原则

孔子说:民无信不立。与朋友交往,要言而有信。在商务活动中,尤其要遵循“守信、守时、守约”。与人约定时间的见面、会见、会谈、会议等,绝不能拖延迟到;与人签订的协议、约

定和口头答应的事要按约定办理,即所谓“言必行,行必果”。

5. 入乡随俗原则

俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”由于国情、民族、文化背景的不同,礼仪存在着不同的差异,这种差异是不以人的意志为转移的。在商务交往活动中,要真正做到尊重对方,就必须了解和尊重对方所特有的风俗习惯,坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,既不能妄加非议,也不能以我为尊、我行我素、自高自大、自以为是。

(二) 商务礼仪的功能

1. 塑造形象

现代市场竞争除了产品竞争、服务竞争之外,还有形象竞争,所以,塑造良好的个人形象和企业形象是现代商务礼仪的主要职能。个人形象是仪容、表情、谈吐、举止和教养的集合。在商务活动中,运用礼仪可以帮助我们更好地塑造个人和企业的形象。以礼相待,商务关系才更加和睦、和谐。树立良好的企业形象,礼尚往来,才会赢得客户的信任,促进信用的提高。

2. 沟通协调

礼仪既是形象,也是纽带,更是商务交往中沟通与协调的手段。商务活动是双向交往活动,交往成功与否,首先要看是否能够有效沟通。由于立场不同、观点不同,人们对同样一个问题会有各自不同的理解和看法,对此如果达不到沟通,不仅交往的目的不能实现,有时还会导致误解与隔阂,从而影响商务活动的顺利开展,甚至给企业造成严重的负面影响。所以,礼仪作为沟通与协调的有效手段,可以消除差异、增进理解,最终达到情感的沟通。

3. 提高效益

在商务交往中,恰当地运用礼仪,使自己的言行得以规范,可以促进商务活动的顺利开展,融洽双方合作,帮助企业建立广泛的合作关系,使企业的经济效益和社会效益实现双赢。



资料链接

花旗银行换钞

一天,一位陌生的顾客走进豪华的美国花旗银行营业大厅,仅是要求换一张崭新的 100 美元钞票,准备当天下午作为礼品用。花旗银行是世界上最大的银行之一,每天的营业额高达数亿美元,业务十分繁忙。但接待这位陌生顾客的银行职员微笑着听完顾客的要求后,请这位先生稍候,立即先在一沓钞票中寻找,又打了两个电话,15 分钟后终于找到了一张崭新的钞票。银行职员把它放进一个小盒子里递给了这位陌生的顾客,同时附上一张名片,上面写着“谢谢您想到了我们银行”。事隔不久,这位偶然光顾的陌生顾客又回来了,这次来是在这家银行开了个账户。在以后的几个月里,这位顾客在这个银行存款 25 万美元。

(资料来源:卢新华,康娜. 社交礼仪 [M]. 2 版. 北京:北京大学出版社,2012.)

第二章 商务人员职场形象设计

“你永远没有第二次机会给人留下美好的第一印象”。商务交往中,个人形象往往比一个人的档案、介绍信、证明、文凭等的作用更直接,更能产生直觉的效果。人们往往通过个人形象来判断一个人的身份、地位、职业、学识、个性等。商务人员应力求以端庄、自然的形象出现在客户面前,这既体现了个人的自尊,又表达了对他人的尊重,更重要的是树立了企业形象,有利于事业的顺利拓展,在商务活动中增添成功的砝码。

一、商务人员仪容礼仪

仪容即人的容貌,是个人仪表的重要组成部分,在仪表美中占有举足轻重的地位。

在商务交往中,商务人员应适当注意仪容修饰,进行必要的、适当的美容化妆。保持洁净清爽、整齐简约、庄重雅致、健康自然的仪容既是一种工作的需要,更体现了对交往对象的礼貌和尊重。

商务人员仪容礼仪的首要要求是仪容美,它主要包括三个层面。

第一,仪容自然美。它是指仪容的先天基础好,天生丽质。爱美之心人皆有之,姣好的仪容相貌,无疑会令人赏心悦目,心生愉悦。

第二,仪容修饰美。它是指根据个人的自身条件,对仪容进行必要的、适当的修饰,扬其长,避其短,即做到“显美隐丑”,塑造出美好的个人形象,增加自信与魅力。

第三,仪容内在美。它是指要不断提高个人的文化修养与内涵,不断丰富自己的阅历,进而提升个人的气质和品位。

真正意义上的仪容美应当是上述三个层面的高度统一。有的人虽天生丽质却无精神气质,只是一只花瓶而已;而有的人虽不漂亮,却气质非凡,引人侧目。因此,忽略其中任何一个方面,都会使仪容美失之于偏颇。在这三者之间,仪容的内在美是最高境界,仪容的自然美是人们的心愿,仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点。

商务人员的仪容礼仪通常包括仪容清洁、头发护理与发型设计、肌肤保养与护理、化妆等几个方面。

(一) 仪容清洁

要保持良好的外在形象,就应注意仪容的清洁,养成良好的卫生习惯。这既是保持仪容自然健康的要求,也是仪容修饰的前提。仪容清洁包括以下几个方面。

(1) 面部保持清洁,自然清爽。

每天早晚洗脸洁面,清除脸上、耳朵、脖颈处的灰尘、污垢、汗渍及耳屎等不洁之物。男

士每天应剃须修面,不蓄胡须。

(2) 保持鼻腔清洁。

鼻子处于五官中心部位,是面部最醒目的部分。保持鼻腔的清洁,首先不要随时随地擤鼻涕,也不要当众用手挖鼻孔。有些人鼻毛过长,长到鼻孔外面,有碍美观,可以定期使用专用修剪工具进行修剪,不使鼻毛外现。

(3) 口腔保持干净,无异味。

坚持每日早晚刷牙,避免食物残渣遗留在牙齿上。在工作前不宜饮酒和食用带有刺激性气味的葱、蒜、韭菜、腐乳之类的食物,以免引起他人反感。咀嚼口香糖时不宜一边咀嚼一边与人交谈,避免造成漫不经心之嫌。

(4) 保持手部清洁,自然健康。

在人的仪表中,手占有重要的位置,被誉为人的“第二张脸”。手的清洁与否能反映一个人良好的修养和卫生习惯。无论是与人交往,还是开展商务活动,或是宴请酬宾,握手、指示、引领等各种手势动作都通过手部展示出来,给人留下最初的印象,所以手的形象与人的整体形象密切相关。因此,要注意随时清洁、定期护理自己的双手,经常修剪与洗刷指甲,不使污垢残存,使之处于干净健康状态。同时,在参加涉外活动时,注意不要留过长的指甲,也不要涂抹色彩艳丽的指甲油。

(二) 头发护理与发型设计

商务交往中,我们打量一个人往往是由上而下地观察,而头发正好处于人体的最高点,是人们第一眼关注的地方。所以,在商务场合,个人形象的设计与塑造,一定要“从头做起”。

人们都希望有乌黑、光亮、柔软的秀发,再配上端庄、美观的发型,可以增加仪容美。要使头发健康秀美,首先就要了解个人头发的发质并辅以科学的方法加以护理。

1. 护发、美发

(1) 护理头发。

不同的发质有不同的护理方法。以下仅介绍几种特殊发质的护理。

① 干性发质。专家一致认为,除了遗传因素,干枯的头发是长时间缺乏护理和化学品残留的后遗症。当然,精神压力、内分泌的变化以及饮食的平衡与否等,也会对发质产生或多或少的影响。选用一种配方特别温和、完全不含或只含少量洗涤剂,但却能有效地补充水分的洗发水是很重要的。洗发不必过于频繁,而且不要忘记使用护发素。为防止发丝内的水分流失,应尽量避免使用电吹风以及其他以电力操作的卷发器具。如果必须使用,最好事先在头发上涂一层护发品。

② 油性发质。皮脂腺分泌过多的天然油脂,是形成油性发质的根本原因。要改善这种情况,需要一种性质温和的洗发水,并经常清洗头发。强力的洗发水不但对头发无益,反会令油脂分泌更加旺盛。由于头皮已能分泌足够的油脂,故护发素只要涂在距离发根数寸的发梢上即可。油性发质比较适合染发,染发剂或多或少地会令头发变得干燥,而较多的油脂正好可以起到中和作用。

③ 纤细发质。如果你的头发过于纤细柔软,应该寻找一种能渗入发茎的洗发水,使头发充盈起来。美发造型时,最好使用能营造丰厚发式的喷雾产品。染发也颇适合这种类型

的头发,因为在染发过程中,染发会让发茎逐渐膨胀,由此产生更强的质感。

(2) 梳理头发。

梳理头发不仅能使头发整齐美观,而且可以促进头部的血液循环,使头发根部的营养输送到发茎、发梢部分,从而保持头发的光泽和柔软。每天早晚用梳子梳理头发,每次3分钟,约100下左右,可以刺激头皮活力,保持发隙通风良好,从而防止脱发及头皮屑。梳理头发可以先从前额的发际向后梳,再从相反方向,沿发际从后向前梳;然后,从左、右耳的上部分别向各自相反的方向进行梳理;最后让头发向头的四周披散开来梳理。

(3) 按摩头部。

按摩头部是增进头发健康的重要手段,它有利于促进头部的血液循环,促进头发生长,并防止头发脱落。按摩时,两手的手指张开,用手指在头皮上轻轻揉动,或者将两手呈直角置于头皮上轻轻拍打,可以刺激头皮,提高新陈代谢的效果。如果每天反复做3分钟,可促进头发的润滑与光泽。头部按摩可按照头皮血液自然流向心脏的方向,按前额、发际、两鬓、头颈、头后部发际的顺序进行。

(4) 头发的特殊护理。

① 头皮屑过多。头皮屑过多,宜立刻医治,以免头皮屑堵塞头皮毛孔,妨碍毛发的生长,或破坏毛囊组织,演变为皮肤病。头皮屑过多的人,应避免过度用力梳头,也忌用手过度抓搔。因为过度用力地刺激,会使贴在头皮的一部分鳞片剥落,露出伤口而滋生细菌,形成恶性循环。头皮屑过多的人应注意饮食,避免摄入过量的糖、淀粉和脂肪,适宜多吃一些新鲜蔬菜、水果及瘦肉、鱼等。此外,头皮屑过多的人还应经常定期洗头,保持头皮与头发的清洁。市场上有许多治疗头皮屑的药膏、药水、药粉,还有不少专门用来去除头屑的洗发剂。如果在洗发的水中放入一匙杀菌剂或醋,也很有效。焦躁不安的人头皮屑也会增多,因此,经常保持愉悦的精神状态,对减少头皮屑会很有效。

② 脱发。脱发大多是由于糖类、盐分与动物性脂肪摄取太多,导致血液循环不畅而造成的。脱发的原因有很多。按脱发的诱因而划分,有精神性脱发、营养性脱发,药物性脱发、生理性脱发等。脱发的护理主要注意以下四项。一是避免使用尼龙梳子。因为尼龙梳子很容易产生静电,会给患者的头发和头皮带来不良刺激。因此,脱发患者可以选用黄杨木梳和猪鬃头刷,这样既能去除头屑,增加头发光泽,又能按摩头皮,促进血液循环。二是勤洗发。洗头间隔最好是三天左右。洗发的同时,需边搓边按摩,这样既能保持头皮清洁,又能使头皮活血。三是戒烟。大量的医学实验证明,长期吸烟会使头皮毛细管收缩,从而影响头发的发育生长。四是节制饮酒。长时间饮酒将使头皮产生热气和湿气,引起大量掉发。因此,在生活中最好少饮酒。

③ 头发干枯、开叉。建议头发干枯、开叉者用柔软的发刷从头皮梳向发端,将头皮的天然油脂带到发端,且平日应尽量用阔齿的发梳来梳理头发。同时,不要忘记在每次洗发后使用护发素,以避免加剧头发的分叉。此外,切忌用毛巾大力绞擦头发,脆弱的发丝需要的是温柔摩挲。

2. 发型的设计与选择

发型的设计与选择总的原则是男性应体现阳刚洒脱之美,女性应体现阴柔婉约之美,同时要适合自己的脸型和所处的场合。

(1) 发型设计与脸型的关系。

① 椭圆脸。一般认为,椭圆形的脸是东方女性最理想的脸型,所以拥有这种脸型的人梳什么样的发型都不会难看。不过,椭圆脸如果选择中分、左右均衡的发型,则更能体现娴静、端庄的美感;若留一袭黑色长发披在肩头,更有飘逸之感。

② 方形脸。方形脸的人在留额发时,宜遮掩额部的两角,额发要有倾斜感,使方中见圆。头发的两侧可选择卷曲的波浪发型,以改善方脸的形状;还可利用卷曲的长发部分遮住下颌两侧,转化太宽的下颌线条。由于近年来人们审美标准逐渐改变,方形脸因其极富个性而得到青睐,所以不少女性愿意不加掩饰,而选择富于个性的发型。

③ 圆形脸。圆形脸的人适宜将头顶部的头发梳高,使脸部视觉拉长;要避免头发遮住额头,相应的,应利用头发遮住两颊,使脸颊宽度减少。此外,圆形脸的发分线最好是中分。

④ 长形脸。长形脸适宜加厚脸部两旁的头发,以增加蓬松感;将前发剪成“刘海儿”,使脸部显得丰满;发分线采用侧分法。

⑤ 三角形脸。三角形脸的特征是上窄下宽,所以在选择发型时应平衡上下宽度,可用波浪形发卷增加上部分的分量,也可用头发掩饰较为丰满的下部。三角形脸的人不宜将额发向上梳,以免暴露额头太窄的缺陷;分缝可采用中分或侧分;耳旁以下的发式不应再加重量,也不宜选择双颊两侧贴紧的发型。

⑥ 倒三角脸。与三角形脸恰好相反,倒三角脸可以选择掩饰上部、增宽下部的发型。发型要造成大量的蓬松的发卷,并遮掩部分前额。具体选择时,最忌选往上梳的高头型,这样只会突出细小的下巴,使整个脸部更不平衡。可运用颈部线条之美,使耳边的头发产生分量,并显出额角,令脸部变得丰满一些。这样的脸型不应选择直的短发和长发等自然款式,这样会使窄小的颈部更加单调。“刘海”可留得美观大方而不全部垂下。面颊旁的头发要梳得蓬松,显得很多,以遮掩较宽的上部分。

(2) 发型设计与场合的关系。

商务场合,男士着西装时,应将头发梳理得端庄、大方,不要过于蓬松,并且可以在头发上适当涂抹造型剂,使发型持久而不会散乱。女士着裙装时,可将长发盘起或束起,给人以干练利落之感,倍添风采。

社交场合,女士着礼服时,可将头发挽在颈后结低发髻,显得庄重、高雅。



资料链接

头发光亮的好方法

1. 茶水冲洗。洗过头发后,再用茶水冲洗,可去垢涤腻,使头发乌黑柔软,光泽美丽。

2. 发油水浸洗。头发洗净后,再用一些发油加入清水中(只要平时所搽发油的1/3),然后将头发浸入,并左右上下晃动几下后,用干毛巾吸去水分。这样,头发干后,就会光亮、润滑。

3. 啤酒护发。用啤酒涂抹头发,不仅可以保护头发,而且还能促进头发生长。在使用时,先把头发洗净、擦干,然后用1瓶啤酒的1/8均匀地涂抹在头发上,接着用手按摩,使啤酒渗透到头发根部。15分钟后,用清水冲洗干净,并用木梳梳理头发,啤酒的花沫会像油膏一样留在头发上,不仅使头发光亮,而且能防止头发干枯脱落。

4. 醋蛋护发。在洗发液中加少量蛋白,调匀洗头,并轻轻按摩头皮。洗净后,用蛋黄调入