

现代

RITE

商务礼仪

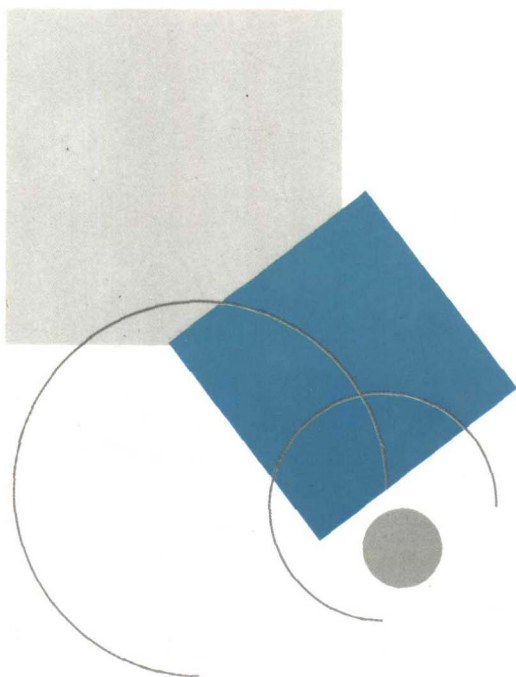
现代礼仪丛书

许爱玉 \ 编著

每个人都渴望成功，成功一定有道可循，礼仪便是其中之道。那些在职场纵横捭阖的商界成功人士，之所以能在工作中出类拔萃，是因为他们拥有良好优雅的专业形象和卓越的人际关系沟通能力。



浙江大學出版社
ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS



现代礼仪丛书



现代 商务礼仪

许爱玉 \ 编著

浙江大学出版社

ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商务礼仪 / 许爱玉编著. — 杭州: 浙江大学出版社, 2006.3

ISBN 7-308-04640-0

I. 现... II. 许... III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 013385 号

现代商务礼仪

许爱玉 编著

责任编辑 叶 抒

封面设计 张作梅

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

经 销 浙江省新华书店

印 刷 德清县第二印刷厂

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 12.25

字 数 194 千

版 印 次 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

印 数 0001—5000

书 号 ISBN 7-308-04640-0/F·626

定 价 18.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88072522

序言

随着全球经济一体化,现代市场竞争越来越激烈,企业由产品竞争转入形象竞争的时代。正如比尔·盖茨所言:“市场竞争条件下,企业的竞争首先是员工的素质竞争,进而竞争的是企业形象。”形象至关重要,可以说形象创造财富,形象就是品牌,形象是一个人、一个企业、一个城市乃至一个国家的生命。职场人士在商务场合中的言行举止、服饰打扮、待人接物等是否合乎礼仪规范,不但在很大程度上影响着商务活动的成败,而且直接关系到个人形象的建立,而个人形象决定公司的形象。因此,礼仪已经成为展示自身的内在素质和修养,塑造良好的个人及企业形象的必要条件,越来越受到人们的重视。

所谓商务礼仪就是商务人员在经济活动中应该遵守的礼仪规范和交往艺术。那些在职场纵横捭阖的商界成功人士,不但在工作中出类拔萃,而且拥有良好优雅的专业形象和卓越的人际关系沟通能力。浙江一位成功的企业家说得好:先做人,后做事;做好人,做好事。可谓道出了礼仪的真谛。礼仪其实就是“做人”,一个人只要会“做人”,就能办成事,而“做人”最根本的原则就是尊重他人,严于律己,宽待他人,把握分寸,广结善缘。因此,掌握优雅的礼仪,塑造良好的形象,是每个职场人士走向成功的金钥匙。但是职场上还有不少人依着自己所知有限的礼仪来做人处事,常出现失礼的言行而不自知,严重的因此失去了工作或升迁的机会。我在公司人力资源部门工作的时候,时常为一些大学生求职落选而感到惋惜。这些前来应聘的大学毕业生,其学历、知识等并不逊于人家,但却因为不懂求职礼节而被拒之门外,与幸运之神失之交臂。他们应聘时见面不知如何打招呼,形象不够整洁得体,回答问题不敢正眼瞧人,甚至迟到或手里提着塑料袋前来应聘等,

所有这些都让人怀疑其工作能力而被淘汰出局。“细节决定成败”绝不是空谈,有时却是关系人的一生的命运。其实不但是初涉职场的人,因不懂礼仪而招致失败,就是一些公司里的行家里手,工作非常努力却始终默默无闻,得不到上司的赏识和同事的认同,人生悲哀莫过于此。究其原因在于缺少形象意识和沟通能力。有些人不管在办公室里还是与客户沟通,着装非常随意,言行不拘小节,我行我素,不管自己的整体形象是否与公司文化相融合。殊不知形象并非小事,我们在社会上接触的人,不管是朋友、上司还是客户,一般会依照我们平时的服饰、言行举止等外在形象,在心中给你一个定位或评价,而这个定位或评价,关系到彼此未来交往的深浅,甚至在公司的升迁机会。因为职场人士的个人形象其实关系到公司的整体形象。因此有老板就说:公司裁人时,首先从着装最差的人开始。聪明的职场人士必须时时注意形象和礼节,建立自己的个人品牌,要把别人的看法变成机会,并且通过设计和修炼杰出的个人职业形象推动发展,走向成功的人生。

基于以上的观察,我认为提高现代职场人士的商务礼仪水平已经到了刻不容缓的地步。于是我开始潜心研究中国以及国际礼仪,探索礼仪的真谛,并结合近几年的礼仪教学和实践,撰写了符合当今中国时代发展需要的《现代商务礼仪》。本书涵盖了商务人士在职业生涯中除了专业知识和技能外所需要的一切素质,目的在于帮助职场人士改善商务沟通,建立个人品牌形象,从而取得事业成功。本书编排上首先从商务人士个人形象设计入手,包括适度悦人的仪容礼仪、落落大方的表情礼仪、风度翩翩的仪态礼仪和优雅得体的服饰礼仪。针对商务活动特点,又详细介绍了商务交往中的礼仪规范和艺术,包括印象深刻的商务见面礼仪、彬彬有礼的商务言谈礼仪、应付自如的商务宴请礼仪、多姿多彩的商务聚会礼仪、施与有度的商务馈赠礼仪、充满智慧的商务办公礼仪、万无一失的商务会议礼仪、庄重热烈的商务仪式礼仪、畅通无阻的商务通讯礼仪以及一箭中的的商务求职礼仪等。最后本书介绍了涉外交往中的礼仪规范,包括举止有度的涉外商务礼仪及千差万别的各国商务礼仪等若干内容。本书既可作为企事业单位各类礼仪培训的教材和大、中专院校开设礼仪课的教材,也适用于个人用于提高礼仪素养、塑造良好的个人形象,提升个人竞争力。

每个人都渴望成功,成功一定有道可循,礼仪便是其中之道。因为知识能刷新人的文凭,技能可以更换人的岗位,只有素质才是主宰人的命运,决

定人的命运的根本原因。作为内强素质外塑形象的商务礼仪,将比单纯的知识和技能更重要。无“礼”寸步难行,有“礼”走遍天下!

由于本人水平有限,本书存在一些错误和疏漏在所难免,希望热心的读者不吝赐教,对本书提出宝贵意见。

本书在编写过程中,参考了国内外许多专家学者的著述,在此表示深深的感谢。同时还要感谢出版社领导和其他工作人员对本书出版的支持,感谢公关学专家何春晖女士,她对本书提出了许多宝贵的意见,最后要感谢我的家人和朋友麻淑秋、翁春芳、许玉萍、王秀华、龚晓红等,本书是我回馈他们的关爱、支持和帮助的最好礼物。

许爱玉
2006年于杭州

目录

第一章 适度悦人的仪容礼仪..... 1

- 一 美丽“从头开始”——美发礼仪 /1
 - 1. 护发礼仪 /2
 - 2. 做发礼仪 /3
- 二 化妆是女性职业形象的标志——美容礼仪 /4
 - 1. 肌肤的基本护理 /5
 - 2. 美容要诀 /5
 - 3. 简易淡雅的化妆技巧 /7
 - 4. 化妆禁忌 /8

第二章 落落大方的表情礼仪..... 9

- 一 眼睛是心灵的窗口 /10
 - 1. 商务场合中的眼神礼仪 /10
 - 2. 修炼优美得体的眼神礼仪 /11
- 二 微笑是最动人的表情 /12
 - 1. 微笑的价值 /12
 - 2. 训练真诚的笑容 /13
- 三 面容是心境的晴雨表 /14
 - 1. 局部面容表情美 /14
 - 2. 面容的综合表情美 /15

第三章 风度翩翩的仪态礼仪 17

- 一 良好的站姿 /17
 - 1. 站姿的基本要领 /18
 - 2. 不同场合的站姿要求 /18
 - 3. 站立时的禁忌 /18
- 二 优美的走姿 /19
 - 1. 走姿的基本要领 /19
 - 2. 不同着装、场合的走姿 /20
 - 3. 走姿禁忌 /20
- 三 优雅的坐姿 /20
 - 1. 坐姿的基本要领 /21
 - 2. 坐姿禁忌 /21
- 四 规范的手姿礼仪及其他 /22
 - 1. 规范手姿礼仪 /22
 - 2. 细节反映个人修养 /23

第四章 优雅得体的服饰礼仪 26

- 一 出色女性的服饰形象设计 /27
 - 1. 穿上职业装 /27
 - 2. 套裙的配饰要适当 /29
- 二 魅力男士的服饰礼仪 /30
 - 1. 穿上标准职业装——西装 /30
 - 2. 展示男士自我个性的最佳方法——领带 /32
 - 3. 画龙点睛的男士配饰 /34
- 三 风情万种的佩饰礼仪 /36
 - 1. 首饰的佩戴原则 /36
 - 2. 耳饰——优雅亮丽 /38
 - 3. 颈饰——款款风情 /38
 - 4. 手饰——表情达意 /40

第五章 印象深刻的商务见面礼仪 43

一 把好印象深植对方心中——称呼礼仪 /43

1. 常见的称呼 /44
2. 注意称呼礼仪的细节 /45

二 穿针引线的介绍礼仪 /45

1. 自我介绍的礼仪 /45
2. 介绍他人的礼仪 /47

三 传情达意的握手礼仪 /48

1. 握手的礼仪顺序 /48
2. 握手的标准姿势 /49
3. 握手的禁忌 /49

四 一个人的广告——名片礼仪 /50

1. 名片的设计 /50
2. 使用名片的礼仪 /51
3. 使用名片禁忌 /52

第六章 彬彬有礼的商务言谈礼仪 53

一 闲谈是交谈的热身准备 /54

1. 闲谈的价值 /54
2. 闲谈的艺术 /55
3. 闲谈禁忌 /55

二 交谈要恰到好处 /56

1. 谈吐要谦逊文雅 /56
2. 神态、表情要真诚专注 /59
3. 声音是最强有力的乐器 /59

三 听也是说话的一种方式 /61

1. 倾听的意义 /61
2. 倾听的技巧 /62
3. 倾听禁忌 /63

第七章 应付自如的商务宴请礼仪 64

- 一 宴会礼仪 /64
 - 1. 宴请的四种形式 /65
 - 2. 安排宴席的礼仪 /66
 - 3. 出席宴会的礼仪 /67
- 二 中餐礼仪 /68
 - 1. 中式餐具使用礼仪 /68
 - 2. 中餐菜肴食用礼仪 /68
- 三 西餐礼仪 /69
 - 1. 西式餐具使用礼仪 /70
 - 2. 西餐菜肴食用礼仪 /70
- 四 饮酒礼仪 /72
 - 1. 选酒的礼仪 /72
 - 2. 斟酒的礼仪 /72
 - 3. 敬酒的礼仪 /73

第八章 多姿多彩的商务聚会礼仪 75

- 一 展现翩翩风采的舞会礼仪 /75
 - 1. 组织舞会要面面俱到 /76
 - 2. 参加舞会要遵守礼仪规范 /77
 - 3. 邀舞礼仪 /77
 - 4. 拒绝邀请要委婉 /78
 - 5. 舞姿要标准、优美 /78
- 二 体现高贵典雅的沙龙礼仪 /79
 - 1. 交际型沙龙礼仪 /79
 - 2. 休闲型沙龙礼仪 /80

第九章 施与有度的商务馈赠礼仪 82

- 一 选择礼品的学问 /82
- 二 赠送礼品的艺术 /84

1. 送礼的礼节 /84	
2. 受礼和拒礼的礼节 /85	
3. 回礼的礼节 /86	
三 国际馈赠礼仪 /86	
四 赠花的礼仪 /87	
1. 花解人语 /87	
2. 赠人与花,手留余香 /89	
3. 赠花的忌讳 /91	
第十章 充满智慧的商务办公礼仪	93
一 塑造办公场所中的个人礼仪形象 /93	
1. 衣着品味优雅得体 /94	
2. 保持守时的好习惯 /95	
3. 保持办公桌的整洁 /95	
4. 使用电梯有学问 /96	
5. 使用办公室公共设施也绅士 /96	
二 建立双赢互动的同事关系 /97	
1. 团队精神很重要 /98	
2. 尊重同事,也欣赏自己 /98	
3. 讲究职场说话艺术 /99	
4. 与同事保持适当距离 /100	
5. 适当“让利”,放眼将来 /101	
三 与上司沟通的艺术 /101	
1. 品读你的上司 /102	
2. 积极主动与上司进行沟通 /103	
3. 赢得上司的赏识和信赖 /105	
第十一章 万无一失的商务会议礼仪.....	110
一 商务洽谈会礼仪 /110	
1. 商务洽谈会的基本原则 /111	
2. 商务洽谈会的筹划 /111	

- 3. 掌握商务洽谈会的礼仪 /113
- 二 新闻发布会礼仪 /115
 - 1. 新闻发布会的筹备 /115
 - 2. 新闻发布会的程序礼仪要求 /117
 - 3. 会议结束 /117
- 三 展览会礼仪 /118
 - 1. 展览会的筹备 /118
 - 2. 展览会的策划 /119
 - 3. 参展礼仪 /120
- 四 赞助会礼仪 /120
 - 1. 了解赞助的类型 /121
 - 2. 赞助会的会议组织 /121
 - 3. 对赞助活动的评估 /122

第十二章 庄重热烈的商务仪式礼仪..... 124

- 一 签约仪式礼仪 /124
 - 1. 签约仪式的准备 /125
 - 2. 签字仪式的程序 /126
- 二 开业仪式礼仪 /126
 - 1. 开业仪式的筹备 /126
 - 2. 开业仪式的运作 /128
- 三 剪彩仪式礼仪 /130
 - 1. 剪彩的准备 /130
 - 2. 剪彩者的选定和礼仪要求 /131
 - 3. 剪彩的程序 /132
- 四 庆典仪式礼仪 /132
 - 1. 庆典的准备礼仪 /132
 - 2. 来宾的接待 /134
 - 3. 拟定庆典的程序 /134

第十三章 畅通无阻的商务通讯礼仪..... 135

- 一 塑造良好的电话形象——电话礼仪 /135

1. “听”得出来的表情——打电话的礼仪 /136	
2. 善待你生命中的贵人——接电话的礼仪 /138	
3. 帮助别人等于帮助自己——转接电话的礼仪 /140	
二 展示现代文明的手机文化和电子邮件礼仪 /141	
1. 不可不知的手机礼仪 /142	
2. 体现现代文明的电子邮件礼仪 /143	
第十四章 一箭中的的商务求职礼仪	146
一 不打无准备之仗 /146	
1. 把握形势,准确定位 /147	
2. 知彼知己,正确择业 /148	
二 求职信是应聘者的第二张脸 /148	
1. 书写规范,谦恭有礼 /149	
2. 发挥优势,突出经历和特长 /149	
3. 包装庄重、雅致 /150	
三 把面试当作与情人约会 /150	
1. 良好的形象是“一封永久的推荐信” /150	
2. 面试中的自我推销 /151	
3. 随机应变,巧答问题 /151	
4. 注意面试中的个人礼仪 /153	
5. 试后礼仪 /153	
第十五章 举止有度的涉外商务礼仪规范	155
一 涉外商务礼仪的原则 /155	
二 涉外商务迎送的礼仪 /158	
1. 外事迎送的规格 /158	
2. 迎送程序礼仪 /159	
三 涉外商务会见和会谈礼节 /160	
第十六章 千差万别的各国商务礼仪	163
一 日本商务礼仪 /163	

- 1. 商务礼仪 /164
 - 2. 礼仪指导 /164
- 二 韩国商务礼仪 /165
 - 1. 商务礼仪 /166
 - 2. 礼仪指导 /167
- 三 新加坡商务礼仪 /167
 - 1. 商务礼仪 /168
 - 2. 礼仪指导 /168
- 四 美国商务礼仪 /169
 - 1. 商务礼仪 /169
 - 2. 礼仪指导 /170
- 五 英国商务礼仪 /171
 - 1. 商务礼仪 /171
 - 2. 礼仪指导 /172
- 六 加拿大商务礼仪 /173
 - 1. 商务礼仪 /173
 - 2. 礼仪指导 /174
- 七 法国商务礼仪 /174
 - 1. 商务礼仪 /175
 - 2. 礼仪指导 /176
- 八 俄罗斯商务礼仪 /176
 - 1. 商务礼仪 /177
 - 2. 礼仪指导 /178
- 九 澳大利亚商务礼仪 /178
 - 1. 商务礼仪 /178
 - 2. 礼仪指导 /179
- 十 非洲商务礼仪 /180
 - 1. 商务礼仪 /180
 - 2. 礼仪指导 /181

第一章

适度悦人的仪容礼仪

世上只有懒女人，没有丑女人。

——索菲亚·罗兰

化妆的最高境界可以用两个字来形容，就是“自然”。最高明的化妆术，是经过非常考究的化妆，让人看起来好像没有化过妆一样，并且这化起来的妆与主人的身份相匹配，能自然表现个人的个性和气质。

——佚名

现代市场竞争是形象的竞争，形象创造财富，形象就是品牌。因此，商务人士为了公司形象和自身形象，必须保持精力充沛，神采奕奕，仪表堂堂。出众的仪表离不开先天的遗传，更少不了后天的造就，即通过修饰打扮以及后天环境影响，保持容貌、形体和体态的协调优美。

商务人员的仪容礼仪主要是塑造发式、面容、颈部和手部之美。仪容美的塑造是一项艺术性和技巧性很强的系统工程，其中美容美发尤为重要。

一 美丽“从头开始”——美发礼仪

女人的美一字在头发。

——佚名

头发是人体的制高点，因此人们观察一个人往往“从头开始”。形象专家指出：“每当人们与一位商务人员陌路相逢时，最注意对方的，大都是其发型、化妆、着装等几点。正因为如此，一名商务人员假如不想使自己形象受

损,就不能不在外出应酬时重视上述各点。”头发整洁、发式大方会给对方留下生机勃勃的美好印象。长发如云,自然如诗如画;短发飒爽,显得英姿勃发。重要的是把头发养护好,使之飘逸柔顺,健康亮丽。因此美发礼仪主要分为护发礼仪与做发礼仪两个部分。前者护理头发,后者修饰头发。任何一名商务人士如果不打算使自己“头上失礼”的话,都应认真遵守护发礼仪和做发礼仪。

1. 护发礼仪

护发礼仪的基本要求是商务人员的头发必须经常保持健康、干净、秀美、卫生和整齐。试想如果商务人员的头发看上去脏兮兮的,甚至成缕成片地粘在一起,人们怎会对他产生好感呢?护发礼仪主要是做好头发的洗涤、梳理和养护等方面的事情。

勤洗头发 每个人的头发都会随时产生各种分泌物,并不断地吸附灰尘。保持头发干净、清洁的基本方法是每天洗涤头发,即使条件有限一时难以做到,也不宜拖得过久。一些注重个人形象的白领女性,每天早起第一件事是洗发护发,一头清爽飘逸的头发会带来一天的好心情。洗发有讲究,首先要注意水的选择。洗头发的水宜用摄氏40度左右的温水,太冷太烫都不宜。其次是洗发时宜选用合适的洗发剂。洗发剂有干性、中性和油性之分,要根据自己的发质选择合适的洗发液,既能去污又能营养柔顺头发。洗发动作应轻柔,不能用力搓拉头发。最后洗完发,用干毛巾拍头发,令其自然晾干。如果用电吹风吹干头发,注意温度不宜过高,否则会损伤头发。

梳理头发 梳理头发是每天必做之事,而且每天往往不止一次,尤其在参加一些商务活动前,一定要把头发梳理好。梳理头发要选择适当的工具,木梳、牛角梳等自然材料做的梳子对头发的损伤较少。同时还要掌握梳理的技巧,梳子应向某一个方向同向运动,不宜一再循环往复,用力要适度。一些商务人士会随身携带一把梳子以备不时之需。但切忌在公共场合操作,在外人面前梳理头发显得既不雅观又很失礼。

养护头发 按照中国人传统的审美标准,拥有一头浓密的乌发青丝是美的。“头上青丝如墨染”是形容中国美女的千古佳话。商务人士如果要想做到这一点,就必须重视头发的养护问题。养护头发之中的“护”,指的是头发的保护,避免头发接触强碱或强酸性物质,并尽量防止对其长时间曝晒。养护头发中的“养”,则指的是头发的营养,平时宜多吃富含蛋白质和维生素

的食物,尤其是要多吃核桃一类的坚果,或黑芝麻一类的“黑色食品”,少吃辛辣刺激或油性大的食物。养护头发,要做到标本兼治,其中“护”是治标,“养”是治本。

2. 做发礼仪

做发礼仪是指塑造头发的整体造型,即发型或发式,它是美发的关键,不仅反映着个人修养与艺术品位,而且是个人形象的核心部分。一些白领女性往往会找一家专门的发型设计专门店,选择两位设计师一起探讨适合自己的发型。发型设计以美观、大方、整洁和方便生活与工作为原则,因此除了流行时尚和个人品味外还要与自己的发质、脸型、体形和年龄相匹配,与自己的气质、职业、身份及周围的环境等因素相吻合。美国的雷·怀尔德在《管理大师如是说》中认为:“身为一名职业女性,必须时时注意自己的外表仪容,但造型别太标新立异,尽量固定自己外表的形象,过多的变化会让其他人吃不消,发型最好固定,不要频频改变。”对商务人士来讲,发型风格应以庄重、简约、典雅和大气为主。

选择发型要考虑自己的身份、工作性质 某集团公司董事长做客电视台前,特地向形象顾问咨询。形象顾问向他提出一项建议:换一个较为儒雅而精神的发型,并且剃去鬓角,理由是:发型对一个人至关重要。果不其然,董事长在电视上亮相时形象焕然一新,他的发型使他显得精明强干,他的谈吐使他显得深刻稳健,两者相得益彰。不管是谁,选择发型首先要符合自己的身份。作为一名大学生,发式要活泼大方,显出年轻人的朝气与活力;作为一名教师,则应选择端庄成熟的发型,以示教师的庄重典雅。白领女性的发型应简洁大方,那些标新立异的发型应忍痛割爱或适可而止为好。但是为了调剂单调的发型,可用保湿液、摩丝之类梳理出各种发型。参加社交舞会,打扮可华丽些,可以梳理各种浪漫的蓬松型的发式,尽情展现自身的魅力,以适应舞场气氛。参加婚礼时,客人可以把头发梳理得漂亮些,以示对新婚夫妇的祝贺,但不可喧宾夺主。

根据脸型选择发型 选择恰当的发型,既可以为自己的脸型扬长避短,更可以体现发型与脸型的和谐之美。脸长者不宜梳过短的头发,男士可在额前垂下一绺头发,女士适合留有刘海式的发型,使脸显得柔和。脸短者,头发不要留得太长,男士可留“寸头”,女士适合将额前头发全梳上去,以增加脸的长度。脸呈方型的人,对于男士无所谓,对于女士则应尽量遮去方脸