

★ 全面的礼仪规范，全新的礼仪教程，权威的礼仪导读

ZHIYE LIYI PEIXUN SHOUCE

★ 东西方礼仪准则的完美融合，现代礼仪规范的实用指南！



范 进 主 编

职业礼仪

★ 培训手册 ★

广东出版集团
广东经济出版社

★ 全面的礼仪规范，全新的礼仪教程，权威的礼仪导读

★ 东西方礼仪准则的完美融合，现代礼仪规范的实用指南！

ZHIYE LIYI PEIXUN SHOUCE

职业礼仪培训手册

范 进 主 编



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业礼仪培训手册 / 范进主编. —广州: 广东经济出版社, 2006.8

ISBN 7-80728-352-1

I. 职… II. 范… III. 礼仪-培训-手册
IV. K891.26-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 074727 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	15.5 2 插页
字数	294 000 字
版次	2006 年 8 月第 1 版
印次	2006 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-352-1 / K·39
定价	29.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4~5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

前言

我国素有“礼仪之邦”的美誉，自古以来，讲“礼”重“仪”。随着社会的进步和文明的发展，人们社会交往日益频繁，礼仪作为联系沟通交往的纽带和桥梁，显得更加重要。礼仪规范也越来越受到人们的重视，各行各业的从业人员对礼仪规范的学习运用越来越迫切。

礼仪规范是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的，并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为；是一种为时代共识的行为准则或规范。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动，它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式和表现。从日常社交与工作中，我们体会到，遵循这些潜在的礼仪规范，社交、工作就会变得更加得体、顺畅；否则，会遭到惩罚，甚至会付出不小的代价。

为此，我们与时俱进，共同编撰成这部《职业礼仪培训手册》，本书通过对日常社交、工作中最基本和最细节的礼仪的描述，具体而详尽地介绍了社交、工作中所必须遵循的各种礼仪规范，具有很强的指导性、实用性和可操作性。内容包括：仪容礼仪、着装礼仪、电话礼仪、会面礼仪、来宾现场接待礼仪、餐饮礼仪、谈话礼仪、礼品礼仪、位次排列礼仪以及涉外商务礼仪等，融合东西方礼仪准则，向广大读者提供一本专业、系统的礼仪规范工具书。希望此书对不同行业的读者均有较大的参考价值，成为现代人社交、工作礼仪规范的实用指南。通过运用这些专业、可操作性强的礼仪知识，很好地起到对个人的形象的塑造和对单位形象塑造的促进与推动作用，并推进个人与单位事业的发展。

本书是从使用范围最广的社交和工作两方面提炼礼仪“规范”，并与时俱进增加新的礼仪内容，内容全面而系统，紧贴实际。内容涉及吃、穿、住、用、行等各个方面礼仪的具体规范和注意事项。令编者感到欣慰的是，书中基本涵盖了各类工作涉及的方方面面的礼仪，并对外事方面的礼仪进行了归纳。但愿这番努力，能起到对您有所借鉴的作用。

范 进

2006年5月

目 录



目录

- 第 1 章 仪容仪表 / 1
 - 一、正确的体态 / 1
 - 二、仪容礼仪 / 4
 - 三、美发礼仪 / 4
 - 四、化妆礼仪 / 4
- 第 2 章 服饰礼仪 / 5
 - 一、看场合穿衣 / 5
 - 二、西装、衬衣和领带 / 6
 - 三、礼服 / 9
 - 四、佩饰 / 9
- 第 3 章 介绍礼仪 / 11
 - 一、介绍的基本态度 / 11
 - 二、自我介绍 / 12
 - 三、他人介绍 / 15
 - 四、集体介绍 / 19
- 第 4 章 见面礼仪 / 22
 - 一、致意礼 / 22
 - 二、握手礼仪 / 24
 - 三、鞠躬礼 / 26
 - 四、亲吻礼 / 28
 - 五、拥抱礼 / 29
 - 六、吻手礼 / 30

目

录

- 七、抚胸礼 / 30
- 八、脱帽礼 / 31
- 九、合十礼 / 31
- 第5章 名片礼仪 / 33
 - 一、名片的分类 / 33
 - 二、名片的交换 / 35
- 第6章 迎送礼仪 / 38
 - 一、接待重要客人 / 38
 - 二、迎接一般客人 / 39
 - 三、迎送时注意事项 / 39
- 第7章 交谈礼仪 / 41
 - 一、交谈礼仪的要求与方法 / 41
 - 二、交谈的主题 / 44
 - 三、交谈的方式 / 45
 - 四、外事中的交谈 / 48
- 第8章 电话礼仪 / 51
 - 一、拨打电话 / 52
 - 二、注重通话细节 / 54
 - 三、接听电话 / 56
 - 四、接听电话时的注意事项 / 60
 - 五、挂电话的基本礼仪 / 63
 - 六、手机的使用 / 63
- 第9章 礼品礼仪 / 66
 - 一、挑选礼物 / 67
 - 二、赠送礼物 / 67
 - 三、接受礼物 / 71
- 第10章 送花礼仪 / 74
 - 一、送花的形式 / 75
 - 二、送花的时机 / 77

- 三、鲜花的寓意 / 78
- 四、赠花时的忌讳 / 82

● 第 11 章 餐饮礼仪 / 84

- 一、宴请礼仪 / 85
- 二、用餐时注意的礼仪 / 88
- 三、中餐礼仪 / 89
- 四、西餐的礼仪 / 105
- 五、日本料理的礼仪 / 121
- 六、酒水礼仪 / 121
- 七、茶艺礼仪 / 128
- 八、咖啡礼仪 / 135

● 第 12 章 聚会礼仪 / 141

- 一、拜会 / 141
- 二、晚会 / 148
- 三、舞会 / 156

● 第 13 章 会议礼仪 / 165

- 一、集会 / 165
- 二、跨国会议 / 173

● 第 14 章 公共礼仪 / 181

- 一、行路礼仪 / 181
- 二、出入房间 / 184
- 三、通过走廊 / 185
- 四、乘电梯的礼仪 / 185
- 五、上下楼梯 / 187
- 六、拥挤之处 / 188
- 七、排队 / 189

● 第 15 章 搭乘礼仪 / 190

- 一、乘车礼仪 / 190
- 二、乘船礼仪 / 196
- 三、乘机礼仪 / 200

- 第 16 章 住宿礼仪 / 206
 - 一、安排住宿 / 206
 - 二、出访国外时的住宿 / 207
 - 三、入住细节 / 210
- 第 17 章 书信礼仪 / 213
 - 一、书信程式 / 213
 - 二、通信规范 / 218
- 第 18 章 题字礼仪 / 222
 - 一、签名 / 223
 - 二、赠言 / 225
- 第 19 章 宗教礼仪 / 229
 - 一、道教礼仪 / 229
 - 二、佛教礼仪 / 231
 - 三、伊斯兰教礼仪 / 233
 - 四、基督教礼仪 / 234
- 附录 1 出国须知 / 236
- 附录 2 世界各国礼仪禁忌 / 241

第 1 章

仪容仪表

仪表是个人素养和品味的体现，优雅的仪容给人积极和愉悦的感觉，本章就个人体态、仪容、美发与化妆方面的礼仪规范介绍如下。

一、正确的体态

1. 正确的站姿

注意

站姿的要点：

抬头挺胸，脖颈伸直，下颌微收，收腹提肛。

女士规范的站姿是：头正，双目平视，表情自然，面带微笑，下颌微收，抬头，挺胸，收腹，双肩放松，双手自然下垂，手掌向内，手指自然弯曲，双腿直立，双膝和脚后跟并拢，脚掌分开呈V字形。或者一只脚略前，一只脚略后，前脚的后跟稍向后脚脚背靠拢，后腿的膝盖稍向前腿靠拢。

男士规范的站姿是：头正，双目平视，表情自然，面带微笑，下颌微收，抬头，挺胸，收腹，双肩放松，双手自然下垂，手掌向内，手指自然弯曲，双腿直立，双膝和脚后跟并拢，脚掌分开夹角呈50度左右。或者两腿分开，双脚平行同肩宽，双手背后交叉或体前交叉，右手搭在左手上，手指自然弯曲。



注意

不要弯脖、曲腿、撅臀或挺腹，不要双手叉腰，肌肉不要太紧张，身体不要过于僵硬，更不要忸怩作态，可适当变换姿势。

2. 正确的坐姿

(1) 女士坐姿。

※ 标准式：上身正直，目光平视，表情自然，缓步至座前，转身成小丁字步，左前右后并膝，上身前倾坐下。如穿裙装双手后拢裙摆再坐。坐下后上身挺直、肩平、双手交叠置腿中且靠近小腹，两膝并拢，小腿垂直地面呈丁字步。

※ 前伸式：在标准式姿势下两小腿前伸一脚距离，脚尖着地。

※ 前交叉式：在前伸式姿势下右脚后缩与左脚交叉，两脚踝重叠，脚尖着地。

※ 屈直式：右脚前伸，左小腿屈回，大腿靠拢，双脚前脚掌着地且在一条直线上。

※ 后点式：两小腿后屈，脚尖着地，双膝并拢。

※ 侧点式：两小腿向左斜出，两膝并拢，右脚跟靠左脚内侧，右脚掌着地，左脚尖着地，大腿与小腿成90度，小腿充分伸直，头和上身向左。

※ 侧挂式：在侧点式姿势下左小腿后屈，脚绷直，上身右转。

※ 重叠式：又叫二郎腿。在标准式姿势下两腿向前架起，上腿内收贴住另一条腿，且脚尖向下。

注意

不可双手叉腰或交叉在胸前，不可跷二郎腿，切忌大腿分开或腿脚不停晃动。

(2) 男士坐姿。

※ 标准式：挺胸、肩平，双手置双腿上或扶手上，双膝并拢，小腿垂直地面，两脚打开成45度。

※ 前伸式：在标准式基础上，两脚前伸一脚长度，左脚向前半步，脚尖着地。

※ 前交叉式：小腿前伸，两脚踝交叉。

※ 屈直式：左小腿回屈，前脚掌着地，右脚前伸。

注意

不可双手叉腰或交叉在胸前，切忌腿脚不停晃动。

3. 正确的行姿

正确的行姿是：

※ 头正、目视前方、表情自然。

※ 双肩平稳，手放在身体两侧轻轻摆动，臂摆幅度为30~40度，手自然弯曲。

※ 挺胸收腹，行走时上身略向前倾。

※ 走直线，脚跟先着地。

※ 步幅适度，以一脚长度为宜。

※ 步速平稳，勿忽快忽慢。

注意

行走时不要左顾右盼，不要左右晃肩，也不要弯腰驼背。男士不要晃肩，女士不要左右摆腰。忌：八字步、低头、驼背、晃肩、大甩手、扭腰摆臀、左顾右盼、脚擦地、怒目凝眉。

二、仪容礼仪

- ※ 面带微笑。男士不留须。
- ※ 眼睛是心灵的窗户。交谈时，应注视对方眼睛和鼻子之间的区域。
- ※ 鼻腔内保持清洁，鼻毛不外现。
- ※ 牙齿洁净，牙缝里无异物，口气清新。在涉外活动前，禁食葱、蒜等使口腔发出异味的食物。
- ※ 耳朵和耳后保持清洁。女士不戴夸张的耳饰，男士不戴耳饰。
- ※ 勤洗手，定期修剪指甲。指甲长度不应超出手指尖，指甲内无污垢。女士不宜涂花里胡哨的指甲油。除婚戒外，最好不戴其他饰物。
- ※ 腋毛不外现。女士在晚宴等场合穿露肩装时，应除去腋毛。

三、美发礼仪

在正常情况之下，人们观察一个人往往是“从头开始”的。一头干净、整齐、美丽的头发能给人留下美好的印象。关于头发有几项基本要求：

- ※ 头发应保持清洁，无头皮屑。夏天可天天洗头，冬天可2~3天洗一次。
- ※ 头发应有健康的光泽，应定期修剪、护理。
- ※ 不留前卫、怪异的发型。女士的头发不宜染过于鲜艳的颜色，发饰要和服装协调，不宜过于鲜艳、夸张；男士不戴发饰，不留长发。



四、化妆礼仪

女士适度的化妆，在涉外活动中被视为对对方的尊重。化妆应遵守以下几条原则：

- ※ 化妆要分场合，白天宜化淡妆，晚上可化浓妆。
- ※ 避免过量使用香水。
- ※ 妆残了要及时补妆。
- ※ 切忌当众化妆和补妆。

第2章

服饰礼仪

服饰仪表是别人最先注意到的方面。穿着得体、大方能增强自信，也能给别人带来美感，留下美好的印象。国际上对服装的要求正倾向于越来越休闲随意，但有一些规矩是约定俗成且必须遵守的。通常，不同场合对着装有不同的要求。

注意

不要只穿一套衣服出席商谈、晚宴或休闲等各种场合，不要穿夹克衫或其他非正式服装参加正式公务会谈，不要穿西服或礼服参加休闲活动。

一、看场合穿衣

1. 社交场合

社交场合主要指宴会、舞会、晚会等交际场合，服装应突出时尚个性，可穿时装、礼服或民族服装，不要过分保守，最好不要穿制服或便装。在晚宴等社交场合，我国的民族服装很受推崇，如男子穿中山装，女子穿旗袍。社交场合的服装要根据具体的活动而定，如晚宴、演出、舞会、聚会等。如果是受邀参加活动，要看邀请函上是否标出了服装要求，按要求着装。

2. 公务场合

公务场合要穿着整齐，保持庄重大方、不能过于强调个性。男士穿西服、衬衣、打领带，穿深色皮鞋和深色丝袜。外套、衬衣与领带颜色要协调。不要在很正式的场合穿夹克，公务场合男士不穿短裤、凉鞋或拖鞋。

女士穿裤装或裙装、丝袜和带跟的皮鞋，以单色西服套裙为正装，颜色以素色或冷色为好。皮鞋的颜色、款式要与衣服配套。



3. 休闲场合

休闲场合的穿着要本着舒适自然的原则，听凭个人喜好，可分场合穿恰当的服装，如T恤、牛仔装、沙滩装、运动装、旅游鞋等。

注意

休闲场合不要穿西服、套装、套裙或制服等正式场合穿的服装，那样会使你显得不伦不类。不要不顾当地的民族习惯，如在保守的地区穿得过分暴露。

二、西装、衬衣和领带

西服通常为两件套或者三件套的统一面料、统一颜色的正式场合男装。要求大小合体，长短适宜，上衣下摆盖过臀部，袖长为手臂向下伸直时垂直至手心处，裤长应盖到鞋面。穿单排扣的西装，如有两颗纽扣则只扣上面那颗或不扣，有三颗纽扣的只扣中间那颗或都扣上。全身色彩协调，全身服装和佩饰的颜色在三种颜色之内，皮鞋、腰带和公文包三者颜色统一，上衣、西裤和马甲颜色统一。

注意

穿西服必须打领带，不能穿深色皮鞋配浅色袜子，特别是不能配白色袜子或浅色丝袜，全身套装不能颜色太多。

男士穿着西装时，是不能穿旅游鞋的。深色的西装要配深色的皮鞋和袜子。穿深色皮鞋，尤其是黑色皮鞋时不能穿白色的袜子。

穿西服必须与带领的长袖衬衣相配，衬衣袖口比西服上衣袖口长出2~3厘米，领口也应该高出西服领口。要慎穿毛衫，如需时穿V字领毛、绒衫。穿着西装时要去掉上面的所有标签，并且要熨烫平整。

穿西装时，衬衫应当是白色的或者素色的，不能有格子或条纹。衬衫的袖口不能卷起，并且衬衫的领口和袖口不能有磨损的痕迹。

穿西装要打领带、戴手表、系腰带。领带不宜太长或太短，领带下方斜角应与腰带等高。平时可以准备不同款式的领带，纯色或几何图形的领带比较正式，不规则图案并且颜色在三种以上的领带显得比较活泼。除此以外，还要准备几款图案比较卡通或者像油画一样的领带，在一些特定场合会派上用场。

西装、衬衣和领带颜色的搭配如下表：

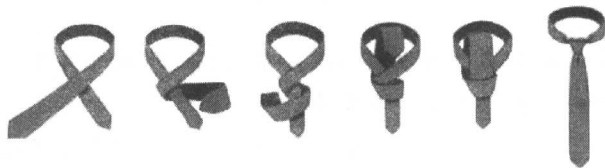
表 2-1 西装、衬衣、领带颜色搭配表

西装	衬衣	领带
黑	白	灰、蓝、绿
灰	白	灰、绿、黄
深蓝	白或亮蓝	蓝、灰、黄

小知识**领带的打法****1. 平结**

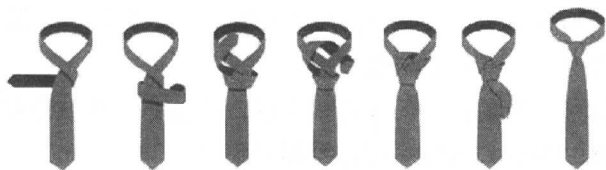
平结是最多男士选用的领结打法之一，几乎适用于各种材质的领带。要诀：领

结下方所形成的凹洞需让两边均匀且对称。



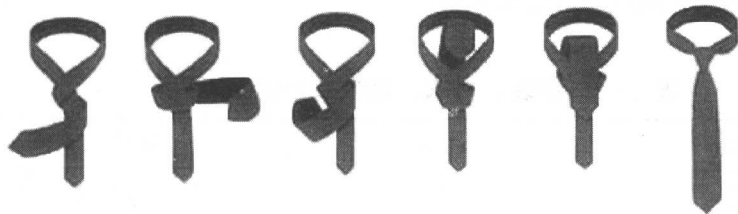
2. 交叉结

这是单色、素雅且质地较薄的领带适合选用的领结，对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”。



3. 双环结

一条质地细致的领带再搭配上双环结颇能营造时尚感，适合年轻的上班族选用。该领结完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外，可别刻意给盖住了。



4. 温莎结

温莎结适合用于宽领型的衬衫，该领结应多往横向发展。应避免材质过厚的领带，领结也勿打得过大。

