



现代女子礼仪丛书

白领丽人的你

金正昆 主编

现代女子礼仪丛书

白领丽人的你

金正昆 主编

康尔 茅毛 编

高等教育出版社

(京) 112 号

内 容 提 要

本书是《现代女子礼仪丛书》中的商务礼仪分册,全面介绍了白领丽人们在商务活动中必须恪守的礼仪常识。对白领丽人所应独具的仪容、仪姿、仪态以及应聘新职、参加谈判、筹备会议、安排工作餐、布置剪彩仪式、处理人际关系等方方面面的实际疑难,本书均有专题涉及。本书作者是从事商务礼仪研究的专家,因而使其内容翔实可信,不尚空谈。它可供白领丽人加强修养而用,也可供有志成为白领丽人的其他女性参阅。

现代女子礼仪丛书

白领丽人的你

金正昆 主编

康尔 茅毛 编

*

高等教育出版社出版

新华书店总店北京发行所发行

国防工业出版社印刷厂印刷

*

开本 850×1168 1/32 印张 9.875 字数 220 000

1994 年12月第1版 1994 年12月第1次印刷

印数 0001 8 240

ISBN7-04-005159-1/Z·206

定价 9.80 元

前 言

礼仪，即人们在各种类型的人际交往中用以美化自身、敬重他人的约定俗成的行为规范。它不仅体现着时代的鲜明特色，而且反映着一个国家、一个民族的文明程度和精神风貌。

女性素有“美的化身”之称。现代女性除应具备传统女性的美德之外，由于社会环境的需要，还要在诸多方面不断地完善自己，切实使自己做到自主、自立、自信、自强，不负众望，成为社会文明的典范。

有鉴于此，为了加强妇女的自身修养，满足我国各界妇女学习、运用礼仪的实际需要，我们在高等教育出版社的鼓励、支持和帮助下，精心编写了这套以女性读者为对象的《现代女子礼仪丛书》。本丛书共分为4册，它们分别以大量生动有趣的事例和幽默清新的笔调，深入浅出地介绍了社交礼仪、服饰礼仪、商务礼仪和涉外礼仪的基础知识，适合广大妇女在社交活动、商务活动、涉外活动等不同的场合，以及在美化自我形像的过程之中学习、使用。

参加本丛书编写的同志有（按照姓氏笔画为序）：石丽霞、伊丁、吴云、何刚、茅毛、金正昆、张岩、康尔。并由我国著名礼仪专家、国务院礼宾司顾问金正

昆先生担任主编。本丛书的各个分册的编写者，分别来自中国人民大学、北京市礼仪学校、人民日报、光明日报等国内闻名的专门从事礼仪教学、科研、宣传的单位，以及在礼仪的实际运用方面走在前列的商务机构、合资企业和外事部门。由于他们在国内从事礼仪的教学、科研和宣传起步较早，并在各自的领域之中“术业有专攻”，由于大家既有理论，又有实践，故熟知读者在学习、运用礼仪过程中的实际需要与诸多难点，从而使本丛书的编写更加注重理论与实践的结合，具有水平高、知识新、资料全，融理论性、知识性、趣味性、实用性、针对性与可读性于一体的特点。

从结构上来说，本丛书的4个分册各有各的重点。它们非但不互相重复，而且彼此之间还相互衔接，具有一定的系统性与连续性。对它们不论是进行系统的、集中的阅读，还是单独阅读某一分册，都定然会使读者开卷有益，有所思，有所悟，有所得，获得一种拥有真知的快乐。

作为国内第1套专门以高层次女性读者为读者对象的礼仪丛书，本丛书并非一般的知识普及性读物，它所面向的重点，是那些有理想、有追求、有修养和崇尚自主、自立、自信、自强的知识层次较高的各界妇女。倘若本丛书能使你生活得更加潇洒自如，那将是各位编者的最大欣慰。

谢谢大家阅读这套丛书！

编者

1994年7月

目 录

前言

商务往来中的你	1
仪容最美的你	11
风度最佳的你	23
发型最倩的你	39
化妆最雅的你	47
备件最齐的你	56
办理公文的你	71
处理纠纷的你	79
筹备会议的你	87
汇报工作的你	96
遵守礼宾秩序的你	109
接待客人的你	116
会晤客人的你	125
安排工作餐的你	133
宴请外商的你	141
送客有方的你	151
走访客户的你	159

应聘新职的你	167
和上司打交道的你	179
和下属打交道的你	186
和同事打交道的你	193
和客户打交道的你	201
和外商打交道的你	209
写字间的你	227
谈判桌上的你	235
签字仪式上的你	243
交接仪式上的你	250
剪彩仪式上的你	257
当老板的你	267
当秘书的你	275
当公关小姐的你	282
当销售小姐的你	290
当礼仪小姐的你	299
温文尔雅的你	307
后记	310

商务往来中的你

在我们所从事的各项活动中，经济活动堪称是一项最基本、最重要的活动。离开了经济活动，人类就等于失去了自己的立足之本，而难以生存。可能正是出于对经济活动的重要性的认识，从事经济活动一向是人们选择职业时的一个主要的去向。

当前，随着冷战的结束，国际竞争的主要内容已经全面地从政治和军事方面转向经济方面。社会主义中国为了提高自己的综合国力，更加充分地显示社会主义制度的优越性，也在全神贯注地发展社会主义市场经济。在这种国内外的“大气候”之下，投身于经济活动更加成为了人们的一个“热点”。而在当今我国职业妇女的队伍之中，从事经济活动者也早已占了绝大多数。

随着第三次科技革命的兴起，人类的分工已经逐渐变得越来越细。仅就从事经济活动者而言，就有白领与蓝领之分。所谓蓝领，即在经济活动中，直接在生产第一线从事体力劳动者。由于他们经常出力、流汗，爱穿蓝色等深色的衬衫，故被称为蓝领。

所谓白领，则是在经济活动中，不直接从事体力劳动，而以脑力劳动为主者。一般来说，他们主要是坐在办公室里上班的，衣服不容易被弄脏，所以常穿白衬衫上班，因此他们被称为白领。有人曾说过：“白领者，专、管、事、销者也。”他的意思是，白领大体上包括从事经济活动的专业技术人员、

经营管理人员、辅助性业务人员和营销促销人员。这种概括未必准确，但在一定程度上也足以说明白领的主体之所在。

根据人们的习惯，白领之中的女性被称为白领丽人。在国外，她们则通常因为爱在传统保守的套裙内穿上一件色彩稍艳一些的衬衫，故又称为“粉领”。不管我们称之为白领丽人，还是把她们叫做“粉领一族”，至少都表明一点，她们是职业妇女队伍中较为特殊的一部分。她们的这种特殊性主要表现在以下几个方面：

第一，她们主要从事的是经济活动，而且本人不直接从事体力活动，而是在比较优雅的环境之中工作。具体来说，她们多就职于外企、公司和商社，担任经理、秘书、财会、公关、销售等工作。

第二，她们大都具有较高的学历和较好的外语水平。一般来说，她们多有着大专以上的学历，并基本掌握一门以上的外语。从根本上说，这是其职业的要求使之然。正因为如此，她们还大都见多识广，精明强干，很多人能够独挡一面。

第三，她们的个人形像一向受到其个人、所在单位以及社会等三方面的高度重视。这是因为她们的个人形像事关社会各界对其个人以及个人所代表的单位的看法的好坏，从而直接影响到其个人在事业上的发展以及其所在单位的整体形像。所以在世界各地，白领丽人都被要求表现得要装扮大方得体、言论合乎身份、举止彬彬有礼。

例如，在接受了别人的名片之后，我们通常应当马上将自己的名片递过去，因为“来而不往非礼也”。倘若一位白领丽人碰巧自己还暂时没有名片，则她在此刻绝不可以对刚给自己名片的人实话实说，讲什么：“我们单位太小，所以没给我印名片”，或是“我们的老总太‘抠门’，他怎么会给我

印名片”之类的话。因为一个连名片都操办不起的企业难免会使人怀疑其经济实力和进取之心，从而有损于企业的形象。如果告诉对方：“很抱歉，我的名片才用完”，或是“对不起，我忘记带名片了”，才是比较适当的。

你或许会问：这不是骗人、说假话吗？我怎么能这么干！其实，在许多正式或非正式的场合，出于善意的目的说上几句“假话”，未必都是不对的。在商务礼仪之中，它被称为“善意欺骗”，意即在不伤害他人的前提下，本着维护自我形象和尊重对方的目的，在迫不得已的情况下所说的“假话”。

譬如说，作为一位女士，你在公共场合，尤其是在出席会议或参加宴会期间，绝不好意思直言相告身旁的一位与自己一般关系的男士，自己需要去“方便，方便”了。但你若是默不作声地起身悄然离去也不行，因为主人很可能出面请你“留步”，或是误认为你对其有意见了。在这种情况下，来一句“善意欺骗”，是非常必要的。你要说：“我出去打个电话”，或“我去有点事，马上就回来”，听起来就好听多了，也比较礼貌。

在一般情况下，“善意欺骗”都是有规可循的。如，面对身患绝症的病人，应当多鼓励其积极治疗，“前途是光明的”，而不能痛哭流涕地告诉他“没希望”了。主人亲手为作客的你烧了一道拿手好菜，你不能告诉他“我早在别人家吃过了，人家烧得比你烧得还好吃。”商店里从未进过某种商品，面对求购的顾客，售货员通常会说：“对不起，我们刚卖完了。”对于这类“善意欺骗”的“深刻含义”，有经验的人都会“透过现象看本质”。打一个比方，你要是知道一位异性在餐桌旁告诉你他要去“打电话”，本意是去“洗手间”，恐怕就不会不识相地“热情相助”，说什么“你知道电话间在哪里吗”，或

“我们传达室管电话的老头特倔，他从不让外人用我们的电话，还是我带你去吧。”你要是真的陪着对方走了一遭，只会使人办不成该办的事，绝对是出力不讨好。

如上所述，活跃于经济领域内的白领丽人们要作到合格称职，还是非常不易的。她们除了要具有很高的聪明才智和扎实的专业技能之外，都必须具备一定的商务礼仪的基础知识，这是其职业和身份对她们提出来的必然要求。

我们知道，白领丽人所参与的基本上都是经济活动。进一步地说，实际上她们主要供职于经济活动中的商品流通领域。这一领域通常被人们称为商界，商界的事务被叫做商务。从事商务活动的人员，则被称为商务人员。所以说白领丽人又可以被视为商务人员之中的女性。这样一来，商务礼仪的概念也就比较清楚了。简单地说，商务礼仪是专指商务人员在商务活动中，用以维护企业形像、对交往对象表示尊重与友好的惯例与规范。与交际礼仪、涉外礼仪、公务礼仪相比，商务礼仪明显地有着一些自己的特点。它们主要表现为：

一是企业第一。商务礼仪同样也要求商务人员要自尊、自爱，刻意维护自我形像，恰到好处地表示自己对待交往对象的热情、友好与尊重。但是这一切绝非泛泛而谈，无的放矢，而是始终如一地被与商务人员所在企业的形像联系在一起的。用一位公关大师的话来说：“商务人员的一言一行，都是其所在企业形像的最真实的写照，人们也是据此来认识其所在企业的。从这个意义上看，商务人员的一言一行亦是有价之物，事关其所在企业的成败兴衰。”恐怕目前社会各界都没有像商界那样重视礼仪，用礼仪去严格规范自己的从业人员，其原因就是因为商务人员的礼仪素养是与其所在企业和经济效益挂钩的。

一位普通妇女如果在公共场合敞开腿蹲下去，或坐下来之后不知道并拢双腿，因而导致其内衣“走光”，人们充其量只会说她没教养。而若是一位白领丽人在公共场合这样作，人们往往就会“见微知著”，由此及彼地得出结论，认为她所在的企业“不怎么样”，要不它怎么会用这样没水平的人？

如果一位白领丽人在商务活动中仪容高洁、仪态端庄、服饰得体、言辞文雅、风度翩翩，则人们在对她钦佩之余，也会对她所在的企业另眼高看。

二是规范性很强。对于有些人来说，礼仪似乎是一件“作秀”的新衣。在熟人面前“演出”时穿上它，可以博得好评。面面对生人之时，它似乎便是可穿可不穿的了。他可以按照礼仪的要求去作，也可以搞一搞“自由主义”。旁人一般也不会拿他怎么样。

可是对商务人员而言，事情绝非这般简单。只要他归属于商界一天，就必须恪守于商务礼仪的规范，否则即为失职，而且亦为其所在企业所不容。

例如，商务人员被要求“修饰避人”。其含义是，维护自我形像的一切工作均应进行于幕后，而不可以在外人面前毫无顾忌地想作什么就作什么。商务人员之所以必须“修饰避人”，是为了免得“污染”他人的视觉，显得自己“表现欲”极强。在客人面前整理内衣，拉直下滑的长统丝袜，一边与人交谈、一边梳头梳得“雪花飘飘”，或是剔牙缝、抠鼻孔、化妆和补妆，都在商务人员的禁忌之列。

商务人员之所以必须“修饰避人”，还是为了免得冷落自己的客人。有人一有空闲就爱“拾掇”自己，一会儿修指甲、一会儿揩眼镜、一会儿照镜子。这种小动作不一定妨碍于人，但却会给人以心不在焉之感，令人觉得被轻视、被冷落。

在商务活动中，白领丽人尤其应当谨记“修饰避人”。这是由于在商务活动中，是不强调性别差异的。你若是在商务往来中依旧干什么都不避人，一定会令正人君子产生反感。这可不是人家没有人情味，不解温柔，而是你的娇媚用错了地方。

总之，商务人员是最讲礼仪规范的一族，而白领丽人更是不能有丝毫的例外。

三是具有非常明显的可操作性。由于商务礼仪具有极强的强制性和规范性，商务人员在商务往来中必须依此行事，因此它相对于其他礼仪来讲，具有十分显著的可操作性。即它有着一系列规定明确的技术性要求和运作程序，商务人员在商务往来中照此办事，就称得上是以礼待人了。

例如，在商务往来中，商务人员会见、谈判、签字时的座次的排列极为讲究。何方为主，何方为客，双方应各自在什么位置上就座，都与是否以礼待人有关。倘若不依照有关的礼仪惯例操作，请客人落座于尊贵之处，往往会被对方视为刻意的刁难。人家可是不会管你懂不懂这一套的。

又如，在交接仪式、剪彩仪式和开业仪式上，不仅商务人员的着装是有规定的，各项仪式的具体程序也被规定得清清楚楚。这些都不可以擅自“发明”，另搞一套。

你若细心观察一下，就会发现：一位合格的商务人员的与众不同之处就在于，他的说话、办事都是按照一定之规来运作的。一位商务人员在索取他人的名片时，通常不会张口、伸手地直接要，而是有两个办法。其一是先给对方一枚自己的名片，以求“投桃报李”。其二是委婉地向对方暗示，可以说：“今后如何与您保持联系”，云云。

一位戴眼镜的商务人员不允许在他人面前揩眼镜。可他

若是遇上了特殊情况，如吃饭时眼镜溅上了“油水”，冬天由室外进入室内致使镜片上“云山雾罩”，在客人面前既难以脱身，又不得不措一措镜片的话，则应当侧过身去，闭上双目，然后摘下眼镜，以护镜布措拭。他侧过身去，是为了不正面“表演”；闭上双目，是为了不让他入见到自己有碍观瞻的凹陷的眼窝；而使用护镜布措拭镜片，则是为了反映自己的干净、卫生。他这样作，总比以口哈气之后，用手指、衣襟或手帕乱擦，要文明得多。

通过对商务礼仪及其特点的大致介绍，相信你已经对它留下比较深刻的印象，并且已经进一步地认识到了它的重要性。不论你已是白领丽人队伍中的“老战士”，还是初出茅庐的新的一兵，认识到商务礼仪的重要作用，今后必将会对你大有帮助。在商务往来之中，白领丽人的你如能掌握一定的商务礼仪的基本知识，并加以灵活地运用，则必能使你思圆行方、温文尔雅、风度不凡，进而赢得更大的成功。

为了帮助有志于提高自身素质的白领丽人学习、掌握商务礼仪，我们特地编写了这本《白领丽人的你》，专门介绍有关商务礼仪的基本知识。本书是金正昆主编的《现代女子礼仪丛书》中的一种，由康尔先生与茅毛小姐撰写。应当说明的是，康先生多年来一直在从事外企职员的培训工作，而茅小姐本人就是一位事业有成的高层白领丽人。因为他们俩人本身所从事的就是商务活动，所以使本书注重实用，不尚空谈。翻开本书的目录稍作浏览，你便会发现，它所解答的基本上都是你在日常的商务往来中所遇到的实际问题。

内容丰富，针对性强，是本书的一大特点。全书共分五个部分，从不同的侧面对商务礼仪进行了周详而细致的介绍。在第一部分里，从仪容、仪姿、仪态等方面介绍了白领

丽人何以维护自己的最佳形像的问题。在第二部分里，介绍的是白领丽人在日常的商务往来中所应当具备的商务礼仪的“基本功”。在第三部分里，介绍的是白领丽人的 interpersonal 关系的调整。在第四部分里，介绍了白领丽人在商务往来中的不同场合所遇到的问题。在第五部分里，则介绍了不同身份的白领丽人所应具备的礼仪素养。掌握了以上这五个方面的商务礼仪的有关知识，白领丽人的你在商务往来中基本上就能够在人际关系方面应付自如。

事例众多，饶有情趣，是本书的又一个特点。由于作者有着丰富的经验和学识，再加上他们的文笔幽默、流畅，遂令枯燥的商务礼仪知识被叙述得活灵活现，妙趣横生。你如果将本书耐心地读下去，一定会对作者所描述的、自己也曾遇到过的问题和麻烦会心一笑，而且还能够在不知不觉之中开阔眼界，增长知识。

我们相信，在商务活动中，离不开白领丽人的你。假如让商务礼仪伴你而行，则定然能够再塑一个优雅不凡、令人倾倒、生活幸福、事业成功的你。

幸运的白领丽人，我们祝福你在商务活动中永远走运。

白领丽人的你

现代女子礼仪丛书



