

◎ 张玛莉——从孤儿院的小女孩到香港小姐冠军、杰出女性典范
◎ 联合国教科文组织国际造型艺术家协会会员

香港知名礼仪专家 张玛莉 著



成功有礼^[1]

—专业形象塑造及社交商务礼仪



【从握手开始，培养出良好的礼仪】

最新加强版 员工专业形象塑造和商务礼仪培训读本

集张玛莉小姐多年来为**香港机场管理局、恒生银行、新鸿基地产、友邦保险公司、环球饮食文化、香港公务员培训处、澳门中华总商会**等知名机构成功培训之精华

et press

香港经济日报出版社

广州出版社

成功有礼^[1]

—专业形象塑造及社交商务礼仪



张玛莉（香港）著

et press

香港经济日报出版社

广州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功有礼 (1) —— 专业形象塑造及社交商务礼仪 / 张玛莉 著 — 广州:
广州出版社, 2005.9

ISBN 7-80655-835-7

I. 成… II. 张… III. 个人—修养—通俗读物 IV. B825-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 000200 号

本书由香港经济日报出版社授权独家出版
中文简体字版 限在中国内地发行

著作权合同登记号: 图字 19-2005-025 号

书 名 成功有礼 (1) —— 专业形象塑造及社交商务礼仪
出版发行 广州出版社

(地址: 广州市人民中路同乐路 10 号 邮政编码: 510121)

发行专线 020-34297719 83793214

策划编辑 何 娴

责任编辑 老嘉琪 柳宗慧

责任校对 马 洁

装帧设计 国雄工作室

印 刷 广东省湛江南华印务公司

(地址: 广东省湛江市霞山区绿塘路 61 号 邮政编码: 524002)

规 格 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

印 张 10.625

字 数 153 千字

版 次 2005 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-80655-835-7/C · 32

总 定 价 39.60 元 (全二册)

如发现印刷质量问题, 请与承印公司联系调换

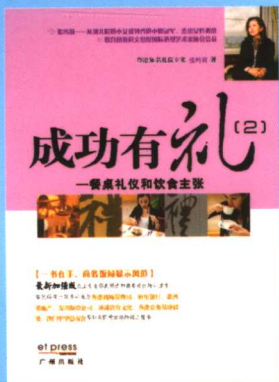


■ 作者简介：张玛莉（Mary Pandora Cheung）

◎ 从孤儿院的小女孩到香港理工大学工商管理学系的高材生，曾获1975年香港小姐冠军、香港十大杰出青年、十大爱心之星、十大杰出女性、二十一世纪女性典范及2002年成功女性等奖项，更于2002年成为联合国教科文组织国际造型艺术家协会会员。

◎ 她拥有丰富的专业形象培训及市场推广经验，曾为香港机场、恒生银行、新鸿基地产、友邦保险公司、环球饮食文化、香港公务员培训处、澳门中华总商会等机构，提供如何建立专业形象、社交及商务礼仪、如何面对传媒及提高沟通技巧等方面的培训；多年来负责筹办无数各类大小型活动，其中包括传媒宴会、记者会、商务酒会、慈善餐舞会、展销会、市场推广及宣传活动等，受到各界人士的一致好评。

◎ 张玛莉曾先后为各大报刊及杂志撰写文章，现为《太阳报》撰写专栏，并为新城财经台“玛莉会客室”节目担任主持。



《成功有礼(2)—餐桌礼仪和饮食主张》

【一书在手,商务饭局显示风范】

食相不好,会被喻为“没文化”

食得不精,会被喻为“没品位”

不懂食的学问,更会被称作“无情趣”

.....

低酌浅尝,把酒共聚

其实,“食”可以是乐趣

更可以是十分有建设性的社交和商务活动

从今天起,请开始注意餐桌上的礼仪和食的学问,
投资在食的艺术和文化上,是一项必有回报而且回
报率极可观的项目!

策
划

Longshine
朗声图书

张玛莉 (Mary Pandora Cheung), 毕业于香港理工大学工商管理学系 (DMS), 曾获 1975 年香港小姐冠军、香港十大杰出青年、十大爱心之星、十大杰出女性、21 世纪女性典范及 2002 年成功女性等奖项, 更于 2002 年成为联合国教科文组织国际造型艺术家协会会员。

张玛莉以拥有丰富的专业形象培训及市场推广经验而享有盛名。其一系列以逾二十年亲身经验而编制的培训课程广受好评, 她曾先后为各大机构进行演讲, 为香港机场管理局、新鸿基地产、中原地产、美国大通银行、恒生银行、香港专业教育学院、伊丽莎白医院、香港房屋委员会、公务员培训处、香港电讯、《香港经济日报》、《明报》、《星岛日报》、香港中文大学、香港科技大学、香港浸会大学、香港岭南大学、永安百货、香港青年商会、坦伯顿环球策略基金、环球饮食文化有限公司及各大保险公司, 提供如何建立专业形象、社交及商务礼仪、如何面对传媒及提高沟通技巧等方面的培训。

除了本地培训外，她也应邀到内地及澳门进行培训。内地培训单位包括中国成都置信地产公司、中国广东美术馆等；澳门培训单位则包括中国银行、国际银行、澳门电讯有限公司、澳门酒店协会、中华总商会、街坊福利会、澳门科技大学、澳门工联及澳门公务员协会等。

张玛莉于 1995 年创立了张玛莉市场推广（国际）有限公司，专门为客户策划企业形象、市场推广及公关活动。多年来她负责筹办无数各类大小型活动，其中包括传媒宴会、记者会、商务酒会、慈善餐舞会、展销会、市场推广及宣传活动，举办及出席不同社交场合等等，经验丰富。

此外，她在国外生活多年，常因工作关系往返欧美各地，出席大小不同的商务及社交活动，对西方礼仪甚为熟悉。

张玛莉曾先后为各大报纸及杂志撰写文章，现为《太阳报》撰写专栏，并为新城财经台“玛莉会客室”节目担任主持。

现今的商业社会竞争激烈，要比别人优胜，除了有卓越的能力外，还要掌握有效的沟通技巧及妥善处理人际关系，而更重要的，是有良好优雅的专业形象和卓越的商务礼仪。随着中国加入世贸，商机蓬勃，身处中国的行政人员若能掌握国际商务礼仪知识，必能巩固国际商业关系。

认识张玛莉，始于1988年。那年，我与她一起获得香港杰出青年的荣衔，无论在记者招待会或颁奖仪式上，其优雅大方的言谈举止及娴熟得体的社交应对，都给我留下了深刻的印象。

到90年代中期，玛莉由国外回港创业，大家有了合作机会，由她出任《香港经济日报》行政人员培训班的主讲导师，而讲题正是其强项：专业形象的建立、社交商务礼仪及沟通技巧。不用说，培训班当然反应甚佳，座无虚席。

其后，玛莉为不同媒体主讲多个类似课程或研讨会，情况也一如之前般热烈，均告“爆满”。不少大企业

及机构，亦上门请玛莉为其员工作专业培训。

我曾经出席聆听玛莉的演讲。的确，她在这些方面学贯中西，更难得者，是融入了她为不同企业机构建立形象及推广市场的心得，及她出席无数商务社交活动的亲身体验与经历，从而编写出一套尤其适合华人社会的专业形象和社交商务礼仪培训课程。

如今，玛莉把她这些方面的经验与心得精要，编写成书，我敢肯定，此书将成为广大行政人员在提升个人专业形象及社交技巧方面的宝贵实用指南。

麦华章

(《香港经济日报》社长兼集团董事总经理)

本书的内容很符合实际之社交及商务上的需要，对于个人日常交际应酬很有帮助，特别是已进入社会工作有一段时间的上班族，更可借本书温故而知新，提升个人形象，改善社交及商务礼仪。

书中张玛莉小姐以生动的例子、大量的图片、详细的讲解，与大家分享了她的经验及见闻，着重实际应用及将所学之技巧自然地融入生活里。张玛莉小姐更巧用工作室的上课形式，加强与学员之间的互动，令他们对所听所学印象深刻。

本书对欲建立良好个人形象、改善沟通技巧及拓展社交圈子之人士非常有益。

梁文慧

(教授 澳门科技大学持续教育学院总监)

从玛莉的专业分享中，大家学会了如何结合自己的工作需要，作出恰到好处的装扮，令客户信任，也令人乐意接近。

玛莉最与众不同，她永远有自己细致的一面，能发掘出一些常人易忽略的生活小节，教你如何从中改善，继而提升自己，达到身心配合、表里如一，成就闪亮自信的专业形象。

黄伟雄

(中原地产代理有限公司董事总经理)

中国人处事较含蓄，强调“有麝自然香”；相反地，西方学说却标榜“信誉”与“形象”的重要性，并应该不惜工本地去建立及保持。

Baldassare Castiglione（卡斯底格朗）早于15世纪之时，已经深明“形象”的重要性，并断言说，形象犹如珠宝，除其本身的不菲价值以外，亦需要时常拿出来擦亮一下，才会保持其光泽璀璨。

张玛莉小姐本身已经是一件“瑰宝”，常常保持其亮泽度，由她去演绎机构形象塑造更是如鱼得水。感谢张小姐多年来对我们的公营机构作出指导，使医院的形象时常被擦亮一下，令我们在市民心目中的光泽璀璨不灭。

庞曹圣玉

（伊丽莎白医院护理总经理）

现代人生活节奏加快，分秒必争，“日理万机”。要花上数小时，甚至几天去阅读一本书学习礼仪礼节，实属不易。我也曾经买过一大堆“实用书”回家进修，但总是腾不出时间来静心通读一遍。尤其是一些看似易懂，实际上要清楚理解、牢记和实践的，更不能如蜻蜓点水般速读，甚至囫圇吞枣不求甚解，这样随时会出乱子和洋相，得不偿失。故这本书重视图文并茂，让你可以随时抽看，随时暂停，有时间时再翻阅。而且，看图学习较容易吸收和有趣味性，希望你会喜欢这种表达形式。

正确的礼仪，其实和优美的仪容、良好的行为习惯、言行举止一样重要，只可惜在今天的社会里，礼仪有时会被忽视，但有时又被夸大或形式化了。出现这样的情况，追根究底，皆因在学校时或投身社会初期，均无正规的课程教导我们学习礼仪，一切要靠自己摸索体验，甚至在错误中学习。

学习礼仪愈早开始愈好，有云：“好的开始是成功的一半”，如果我们从小培养好习惯，将来定能大方得体，胸有成竹，出席任何场合都拥有自然出众的风度和修养。



“点”石成金的“一点点”

香港是一个竞争激烈的商业社会，即使我们拥有同等的学历，同样的高大英俊、容貌美丽，但如果别人的仪容、风度、修养、礼貌比我们出众一点点，获胜的机会亦会高出我们一点点！千万别小看那“一点点”，有时就要靠它“点”石成金！

有一些人比较幸运，从小就生长在富裕的环境，耳濡目染，接触和学习社交礼仪的机会比普通家庭成长的人多。但只要我们及早觉醒，努力学习，用心理解，细心观察，多加实践，必定可以成功地成为旁人赞赏、自己满意的绅士淑女。

我坚信“有诸内”，方能“形诸外”。不管在什么场合和处境，都应该尽量做到自然地、发自内心地尊重他人，凡事易地而处，事事处理得当，务求让大家舒服自在。

礼仪并不高深，更不是只有名人、明星才应该注重的。礼仪是一种表达形式，背后蕴藏着我们的思想、修养和内涵，直接影响我们的言谈、行为举止、风度和仪容。



因为思想主导一切，我们所想的，很自然地会在有意无意之间表现出来。有人说：“桐油瓶始终是装桐油的！”我不赞同这种说法，我们的出身是不能改变的事实，但出身寒微不是错，用不着自怨自艾，只要我们愿意，随时可以改变自己的命运。

我从小便在香港的慈善机构长大，过着有纪律的大家庭式团体生活。有一回，一位外籍儿童助养者带我出外午膳，小朋友吃饱了自然忘形地伸伸筋骨，舒畅一下，谁料当我“伸懒腰”的时候，史密斯太太捉着我伸高了的双

手，脸带笑容慈祥地对我说：“玛莉，你虽然不幸住在孤儿院中，但并不等于你一世都是在街上流浪的小孩！只要你从今天开始改变想法，留意观察并用心去改变坏习惯，注意礼仪，他日你也可以成为一位具吸引力的淑女！”

从此，我开始留意自己的一举一动，学习出席宴会时的礼仪和别人优美的仪态。1975年获选香港小姐冠军，给予了我更多出席各式各样社交场合的机会，多年的实践、学习、碰钉子和出洋相的经验累积，让我掌握了丰富的社交场合和商务上应有的礼仪要诀。

近年更因为开始市场推广及公关公司业务，需要专门为各大中外机构筹备组织商业活动及项目，有时也要组织一些小型的如传媒午餐会，大型的如数百人的慈善餐舞会、产品推广记者会、千人嘉年华会，以至大小型的展销会、酒会、晚宴等等，这些活动都让我有了更多接触、了解并实践社交和商务礼仪的机会及经验。

良好的礼仪一定要有自信心，发自内心的才会显得自然。相信你可能看过奥黛丽·赫本主演的名剧《窈窕淑女》