

• 懂礼仪 • 树榜样 • 得人心

领导者 不可不懂的 形象礼仪

LINGDAOZHE BU KE BU DONG DE
XINGXIANG LIYI

金常德 编著

 广西人民出版社

领导者 不可不懂的 形象礼仪

LINGDAOZHE BU KE BU DONG DE
XINGXIANG LIYI



金常德 编著

 广西人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

领导者不可不懂的形象礼仪 / 金常德编著. — 南宁:
广西人民出版社, 2012. 4

ISBN 978-7-219-06746-8

I. ①领… II. ①金… III. ①领导人员—礼仪—基本
知识 IV. ①C933 ②K891

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第 250720 号

监 制 彭庆国
策划编辑 白竹林
责任编辑 王晓雪 杨 冰
责任校对 覃结玲 唐柳娜
印前制作 麦林书装

出版发行 广西人民出版社
社 址 广西南宁市桂春路 6 号
邮 编 530028
网 址 <http://www.gxpph.cn>
印 刷 广西大一迪美印刷有限公司
开 本 710mm×990mm 1/16
印 张 21
字 数 180 千字
版 次 2012 年 4 月 第 1 版
印 次 2012 年 4 月 第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-219-06746-8/C·251
定 价 29.80 元

版权所有 翻印必究

前言

这是一本专门为各级各类领导者朋友量身打造的礼仪读物，是致力于为各级各类领导者朋友的工作、生活等提供便捷实用的参考工具，为各级各类领导者朋友塑造良好的个人形象和组织形象奉献绵薄之力。

在现代社会，一个领导者在一定范围内甚至在非常广大的范围内往往就是一个公众人物，良好的领导者形象是其实施有效管理的“软实力”和“潜资产”，领导者必须强化形象意识，高度重视自身良好形象的塑造。一个现代领导者的形象是其思想品格、知识水平、工作能力、行事作风以及仪表风度等多方面的综合表现，而礼仪素养是领导者塑造个人形象和组织形象最直接的影响因素和表现形式。无论位居哪一类别、哪一层级的领导者，其一言一行、一举一动无不非常直观地显示着他的个人修养，也无不非常真实地展现着他所在组织的精神面貌，一句说，礼仪关乎领导者的形象塑造，甚至可以说，在很多情况下，对于一个领导者而言，“成也礼仪，败也礼仪”。古人说，“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁”，所以，基于礼仪素养的领导者形象塑造也是构建社会主义和谐社会的要求。这也是编著本书的深层目的所在。需要说明的是，本书所称的“领导者”取之宽泛意义，以使本书在内容的选取上具有较强的普适性，而不因单指某一类或某一级的领导者而导致内容偏颇或狭窄。

本书在编著过程中努力凸显以下几个特点：

一是性质上的工具性。本书其实是一本各级各类领导者形象礼仪的实用指南手册，在领导者的工作、生活等方面，需要哪方面的常用礼仪知识或常规实务指导，一查即可，即查即用，便捷实用。

二是内容上的密切性。礼仪关涉的内容非常丰富，本书在内容的选取上尽可能贴近各级各类领导者的实际需求，或是领导者亲力亲为时需要注意的，或是虽不需要领导者亲力亲为但应当了解和熟悉的。

三是形式上的趣味性。虽然本书是一本实用指南手册式的读物，但强调阅读的轻松性，所以才有了“小贴士”、“经验速递”、“领导者礼仪成功案例分享”、“前车之鉴”、“工具箱”、“资料包”等小栏目。

四是行文上的简洁性。既然是具有工具性质的实用指南手册类读物，那么就应当提供最直接的内容和最干脆的表达，所以本书在行文上努力追求简洁，尽力去除杂芜，说清问题即可，不做多余阐释。

本书在编著过程中，参阅了大量的专业书籍、相关报刊以及网络上的已有成果和资料，这里特向有关作者表示衷心的感谢，难以在书中一一列示，不周之处，敬祈谅解。

围绕领导者形象礼仪角度可供参考的相关书籍或资料还相当有限，同时限于编著者学力、时间、视野等因素，本书错漏肯定犹存，恳请广大读者朋友特别是广大身负领导职责的领导者朋友提出中肯的批评意见，以便有机会修订时使之更臻完善。谢谢！

金常德



CONTENTS

第一章 领导者不可不懂的仪容礼仪	(001)
一、基本要求	(001)
二、修剪头发	(002)
三、美饰面容	(003)
四、清洁手臂	(005)
五、适度化妆	(005)
第二章 领导者不可不懂的着装礼仪	(007)
一、基本原则	(007)
二、男装礼仪	(009)
三、女装礼仪	(015)
四、配饰礼仪	(018)
第三章 领导者不可不懂的举止礼仪	(022)
一、基本规范	(022)
二、站姿规范	(023)
三、走姿规范	(024)
四、坐姿规范	(024)
五、手势规范	(025)
六、表情规范	(027)
第四章 领导者不可不懂的称呼礼仪	(030)
一、称呼的类型	(030)

二、称呼的禁忌	(033)
三、特别提醒	(034)
第五章 领导者不可不懂的介绍礼仪	(037)
一、自我介绍	(037)
二、他人介绍	(039)
三、集体介绍	(040)
第六章 领导者不可不懂的握手礼仪	(042)
一、握手的场合	(042)
二、握手的规范	(043)
三、几种常见的握手情境	(045)
四、几种失范的握手方式	(046)
第七章 领导者不可不懂的名片礼仪	(049)
一、设计名片的礼仪	(049)
二、递送名片的礼仪	(051)
三、接受名片的礼仪	(053)
四、索取名片的礼仪	(054)
第八章 领导者不可不懂的交谈礼仪	(056)
一、注意交谈的态度	(056)
二、规范交谈的语言	(059)
三、讲究交谈的内容	(060)
四、回避交谈的忌讳	(061)
第九章 领导者不可不懂的电话礼仪	(064)
一、接听电话的礼仪	(064)
二、拨打电话的礼仪	(066)
第十章 领导者不可不懂的手机礼仪	(070)
一、放置位置合理	(070)

二、设置铃声文明	(070)
三、保证联络畅通	(071)
四、遵守公德	(072)
五、牢记公共安全	(073)
六、不能泄露秘密	(073)
七、文明收发短信	(073)
第十一章 领导者不可不懂的网络礼仪	(075)
一、基本要求	(075)
二、特殊规则	(076)
三、电子邮件礼仪	(077)
四、使用聊天工具的礼仪	(080)
第十二章 领导者不可不懂的题字礼仪	(082)
一、题词的礼仪	(082)
二、签名的礼仪	(083)
第十三章 领导者不可不懂的文书礼仪	(085)
一、文书礼仪的基本要求	(085)
二、信函礼仪文书写作规范	(087)
三、柬帖礼仪文书写作规范	(089)
第十四章 领导者不可不懂的迎宾礼仪	(093)
一、准备工作	(093)
二、迎候来宾	(096)
第十五章 领导者不可不懂的待客礼仪	(101)
一、安排食宿	(101)
二、安排会谈	(102)
三、安排宴请	(103)
四、其他活动	(105)

第十六章 领导者不可不懂的送客礼仪	(107)
一、道别	(107)
二、话别	(108)
三、饯行	(108)
四、送行	(108)
第十七章 领导者不可不懂的礼品礼仪	(110)
一、礼品礼仪的原则	(110)
二、赠送礼品的礼仪	(112)
三、接受礼品的礼仪	(114)
第十八章 领导者不可不懂的赠花礼仪	(119)
一、赠花的时机	(119)
二、赠花的细节	(121)
三、赠花的宜忌	(121)
第十九章 领导者不可不懂的宴请礼仪	(125)
一、设宴	(125)
二、邀请	(127)
三、席位	(129)
四、菜单	(130)
五、开宴	(131)
六、话别	(135)
第二十章 领导者不可不懂的赴宴礼仪	(136)
一、答复应邀	(136)
二、修饰仪表	(136)
三、准时出席	(137)
四、问候主人	(137)
五、按位落座	(137)
六、文明用餐	(138)
七、礼貌作别	(138)

第二十一章 领导者不可不懂的中餐就餐礼仪	(140)
一、中餐餐具的使用	(140)
二、中餐用餐的礼仪	(144)
第二十二章 领导者不可不懂的西餐就餐礼仪	(147)
一、西餐正餐的菜序	(147)
二、西餐餐具的使用	(148)
三、西餐的具体吃法	(151)
四、特别提醒	(153)
第二十三章 领导者不可不懂的工作餐礼仪	(155)
一、餐前准备	(155)
二、迎候客人	(156)
三、正式就餐	(157)
四、结算餐费	(158)
第二十四章 领导者不可不懂的自助餐礼仪	(159)
一、文明取菜	(159)
二、文明就餐	(160)
第二十五章 领导者不可不懂的乘机礼仪	(162)
一、登机前要注意的礼仪	(162)
二、乘机中要注意的礼仪	(163)
三、停机后要注意的礼仪	(164)
第二十六章 领导者不可不懂的乘车礼仪	(167)
一、乘坐火车的礼仪	(167)
二、乘坐公共汽车的礼仪	(169)
三、乘坐轿车的礼仪	(170)
四、自行驾车的礼仪	(172)

第二十七章 领导者不可不懂的乘船礼仪	(174)
一、注意乘船安全	(174)
二、讲究乘船文明	(175)
三、适当进行交际	(175)
第二十八章 领导者不可不懂的住宿礼仪	(177)
一、入住时的礼仪	(177)
二、客房内的礼仪	(178)
三、用餐时的礼仪	(179)
第二十九章 领导者不可不懂的参观礼仪	(180)
一、选择参观项目	(180)
二、做好参观准备	(180)
三、认真参加参观	(181)
四、接待外宾参观	(182)
第三十章 领导者不可不懂的观演礼仪	(184)
一、着装正规	(184)
二、入场及时	(185)
三、观演文明	(185)
四、特别提醒	(187)
第三十一章 领导者不可不懂的舞会礼仪	(188)
一、仪表的礼仪	(188)
二、邀请舞伴的礼仪	(189)
三、拒绝邀请的礼仪	(190)
四、跳舞的礼仪	(191)
第三十二章 领导者不可不懂的会议礼仪	(196)
一、作为主持人的礼仪	(196)
二、作为发言人的礼仪	(197)
三、作为倾听人的礼仪	(198)

四、主席台座位的礼仪	(198)
第三十三章 领导者不可不懂的庆典礼仪	(201)
一、庆典的准备	(201)
二、现场的接待	(203)
三、庆典的流程	(204)
四、致辞者礼仪	(207)
五、参加者礼仪	(209)
第三十四章 领导者不可不懂的剪彩礼仪	(211)
一、剪彩的准备	(211)
二、剪彩的程序	(212)
三、剪彩者的礼仪	(213)
第三十五章 领导者不可不懂的谈判礼仪	(218)
一、倾听礼仪	(218)
二、提问礼仪	(219)
三、陈述礼仪	(221)
四、回答礼仪	(222)
五、说服礼仪	(222)
六、辩论礼仪	(224)
第三十六章 领导者不可不懂的签字礼仪	(226)
一、文本的准备	(226)
二、现场的布置	(227)
三、座次的安排	(228)
四、签字的流程	(228)
五、领导者角色	(232)
第三十七章 领导者不可不懂的欢迎致辞礼仪	(234)
一、基本要求	(234)
二、情景示例	(235)

第三十八章 领导者不可不懂的欢送致辞礼仪	(241)
一、基本要求	(241)
二、情景示例	(242)
第三十九章 领导者不可不懂的答谢致辞礼仪	(244)
一、基本要求	(244)
二、情景示例	(245)
第四十章 领导者不可不懂的祝酒致辞礼仪	(248)
一、基本要求	(248)
二、情景示例	(249)
第四十一章 领导者不可不懂的庆贺致辞礼仪	(252)
一、基本要求	(252)
二、情景示例	(253)
第四十二章 领导者不可不懂的哀悼致辞礼仪	(256)
一、基本要求	(256)
二、情景示例	(256)
第四十三章 领导者不可不懂的慰问礼仪	(259)
一、了解慰问类型	(259)
二、选择慰问形式	(259)
三、开展慰问活动	(261)
四、特别提醒	(262)
第四十四章 领导者不可不懂的赞助礼仪	(263)
一、做好赞助准备	(263)
二、做好赞助实施	(265)
三、特别提醒	(269)

第四十五章 领导者不可不懂的拜访礼仪	(271)
一、日常拜访的礼仪	(271)
二、公务拜访的礼仪	(272)
第四十六章 领导者不可不懂的探视礼仪	(274)
一、选择合适的探视时间	(274)
二、注意个人的仪表言行	(275)
三、携带适宜的探视礼品	(275)
四、选择恰当的交谈话题	(276)
第四十七章 领导者不可不懂的丧仪礼仪	(278)
一、慰问逝者亲属	(278)
二、参加吊唁活动	(278)
第四十八章 领导者不可不懂的调研礼仪	(282)
一、做好准备	(282)
二、遵循程序	(283)
三、讲究方法	(283)
第四十九章 领导者不可不懂的汇报礼仪	(285)
一、选择合适的汇报形式	(285)
二、选择合适的汇报时机	(286)
三、选择合适的汇报地点	(286)
四、准备充分的汇报内容	(286)
五、遵守得体的礼仪规范	(287)
六、特别提醒	(287)
第五十章 领导者不可不懂的信访礼仪	(289)
一、认真处理群众来信	(289)
二、热情接待群众来访	(290)
三、仔细接听群众来电	(291)

第五十一章 领导者不可不懂的国旗礼仪	(292)
一、国旗的图案意蕴	(292)
二、国旗的升挂规范	(293)
三、国旗的排序规范	(294)
第五十二章 领导者不可不懂的国歌礼仪	(299)
一、我国国歌的产生	(299)
二、奏唱国歌的场合	(299)
三、奏唱国歌的要求	(300)
第五十三章 领导者不可不懂的国徽礼仪	(302)
一、国徽的由来	(302)
二、国徽的使用	(303)
三、国徽的维护	(304)
第五十四章 领导者不可不懂的少数民族礼俗	(305)
一、藏族的礼仪习俗	(305)
二、维吾尔族的礼仪习俗	(306)
三、蒙古族的礼仪习俗	(307)
四、回族的礼仪习俗	(308)
五、壮族的礼仪习俗	(309)
六、朝鲜族的礼仪习俗	(310)
七、其他少数民族的礼仪习俗	(310)
第五十五章 领导者不可不懂的涉外交际礼仪	(312)
一、基本原则	(312)
二、见面礼节	(316)
三、礼宾次序	(319)

第一章

领导者不可不懂的仪容礼仪

仪容主要是指一个人的容貌，即一个人头部的全部外观，包括头发、面容、眼睛、鼻子、嘴巴、耳朵等，另外还包括在交往中使用频繁又无衣物掩饰的手部，这些都是一个人身上最引人注意的地方。在人际交往中，仪容往往会给人先入为主的观感，影响着交往对象对自己的评价，领导者更不能忽视仪容问题。作为领导者，不可不懂下述仪容礼仪。

一、基本要求

1. 干净整洁

这是仪容礼仪的最基本要求。干净就是要讲究卫生，保持仪容无异物、无异味，做到勤洗澡、勤洗头，注意洗脸净面，去除眼角、鼻孔等处的分泌物。整洁就是要清爽干净，不邋邋遢遢，做到定期理发、梳理整齐、不留胡须、勤剪鼻毛等。

2. 协调得体

一是指全身协调，即面部仪容与发型、服饰等相协调，追求整体效果；二是指角色协调，即针对自己在工作或社交中扮演的不同角色装扮自己的仪容；三是场合协调，即仪容修饰要与自己所去的场合气氛的要求相一致。

3. 端庄简约

端庄就是要使自己的仪容端正、庄重、斯文、雅气，不能弄得花哨、轻浮、怪异、荒诞。简约就是要使自己的仪容简洁、朴素，不能过分雕琢、夸张修饰，简朴自然应该是领导者整理、修饰仪容时的出发点。

二、修剪头发

1. 发型合适

领导者发型的选择既要符合美观、大方、整洁和方便工作的原则，又要与自己的发质、脸型、体型、年龄、气质、服装以及周围环境相协调。领导者在美发时，切不可盲目追求潮流。如果不得不选择假发，要注意使用方便和天衣无缝。对于领导者，除有必要将头发染成黑色外，其他颜色则是不合适的。

2. 长短适中

头发的长短也要考虑年龄、身高、职业等因素的制约。一般来讲，男性领导者的头发长度以5~7厘米为宜。不能过短，如剃成光头；也不宜留长发和大鬓角等，那样容易给人留下性格粗鲁、办事拖沓的印象。女性领导者的发型以端庄、简洁为好，不宜“披头散发”，也注意别让头发遮住眼睛。

3. 保持干净

首先要定期理发，一般男性领导者应当半月左右修剪一次，至少也应当确保每个月修剪一次，避免“杂草丛生”，女性领导者也应当做到定期修剪；其次要勤于清洗，一般认为，每周至少清洗头发两三次，确保头发无粘连，无头屑，无汗味，避免“油光可鉴”；再次要经常梳理，保持整齐，不可凌乱不堪。



小贴士

梳理头发要注意三点：一是不宜当众梳理头发；二是不宜随手乱扔掉发；三是不宜直接用手指梳理头发。



经验速递

头皮屑过多，除恰当地选择去头屑的洗发水外，还可吃海带、紫菜、海鱼等含碘多的食物。