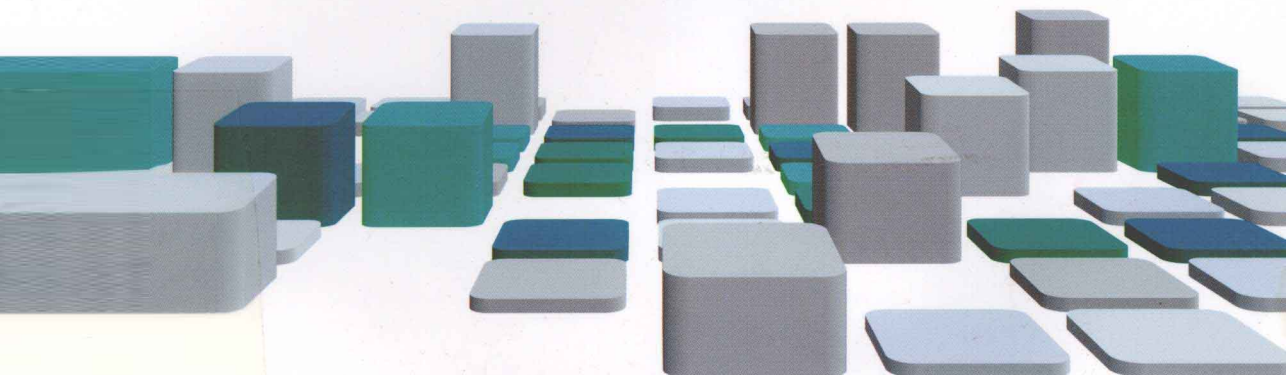


工商管理实验教材系列·“十二五”规划教材

商务礼仪模拟教程

刘莉华 主编



格致出版社



上海人民出版社

工商管理实验教材系列·“十二五”规划教材

商务礼仪模拟教程

刘莉华 主编

格致出版社  上海人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪模拟教程/刘莉华主编. —上海:格致出版社, 2011
工商管理实验教材系列
ISBN 978-7-5432-1925-0

I. ①商… II. ①刘… III. ①商务-礼仪-教材
IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 183475 号

责任编辑 王韵霏
美术编辑 路 静

工商管理实验教材系列
商务礼仪模拟教程
刘莉华 主编

出版 世纪出版集团 格致出版社
www. ewen. cc www. hibooks. cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988
市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 苏州望电印刷有限公司
开本 787×1092 毫米 1/16
印张 13.5
插页 1
字数 223,000
版次 2011 年 11 月第 1 版
印次 2011 年 11 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-5432-1925-0/F·466
定价 26.00 元

【内容简介】

本书内容涵盖：仪容、表情、仪态礼仪，日常交往礼仪，办公室礼仪，拜访、接待礼仪，商务通讯礼仪，商务文书礼仪，商务演讲礼仪，商务仪式礼仪，商务会务礼仪，商务就餐礼仪，商务娱乐礼仪。全书内容新颖、重点突出，紧贴时代变化对商务礼仪提出的新要求，纳入了商务演讲礼仪、商务通讯礼仪等部分，具有一定的创新性。本书注重实践和学以致用，为了帮助学生真正掌握和熟练运用商务礼仪，并将其内化为自身能力、素质的一部分，在每部分商务礼仪基础知识的介绍后，都设计了大量形式多样、内容丰富的实践训练活动，让学生在活动中学习，在练习中掌握。

【作者简介】

刘莉华，上海电机学院商学院教师，具有多年从事商务礼仪理论及实践教学工作的经验。

前言

“礼仪”在现代生活中越来越受到重视,并得到了普遍使用。“礼仪”一词,最早见于《诗经》和《礼记》。现代社会中,礼仪是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

商务礼仪指的是人们在商务场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范不仅约束着人们在商务交际场合的言谈话语、行为举止,而且也是人们必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总之,商务礼仪是约定俗成的一种自尊敬人的惯用形式。因此,任何人要想在商务交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须对商务礼仪无条件地加以遵守。另外,商务礼仪有助于提高商务人员的自身修养、塑造良好的营销形象、提高企业的经济效益。

本书由十一个实验组成,每个实验重点对一项商务礼仪进行知识介绍和实践训练。实验一介绍仪容、表情、仪态礼仪,塑造学生干净利落、职业化的个人形象;实验二至实验四介绍日常交往礼仪、办公室礼仪和拜访、接待礼仪,培养学生知己识人、善解人意、积极热情、真诚守信,以及建立良好人际关系的能力;实验五至实验七介绍商务通讯礼仪、商务文书礼仪和商务演讲礼仪,训练学生正确表达、有效沟通的能力;实验八至实验十一介绍仪式礼仪、会务礼仪、就餐礼仪和娱乐礼仪,训练学生在重要活动和公众场合中正确展示自我的能力。

本书根据技术应用型本科教育和实验教学的特点,在参考国内外有关教材的基础上,融合多年的教学经验和成果编写而成。在教材的内容、体系等方面力求做到题材新颖、选材适当、突出实践、注重运用。全书每个实验都详细讲述了相关礼仪部分的基础知识,内容紧贴时代的发展变化。案例讨论、影视片段观摩、个人训练、商务信函写作、交谊舞会、商务情景模拟等形式新颖、内容丰富的实践训练活动,使学生自然地将所学到的知识真正内化为自身能力和素质的一部分。在活动的设计中,本书综合参考了身体语言学、团体心理学、自信和社交技巧训练等方法 and 理论,具有一定的创新性。本书可作为本科院校、成人高校经济管理类各专业必修的通用教材,也可作为企业在职人员的专业培训教材,或供其他人员参考。

本书由上海电机学院的刘莉华担任主编,负责编写大纲、资料收集、甄别及全书的最后统稿工作。各部分的具体编著者如下:实验一、实验四、实验六和实验七由刘莉华负责;实验二由石冶负责;实验三由郭颖负责;实验五由王烁负责;实验八由徐旭负责;实验九由王纯纯负责;实验十由潘红梅负责;实验十一由杜璇负责。上海师范大学的樊琪教授对本书进行了审校,衷心感谢她为此所付出的辛勤劳动。在本书的编著过程中,参考了大量同类教材及有关的论著资料,在此一并向这些资料的作者致以诚挚的谢意。最后,感谢戴屹为本书实验活动的设计提供的宝贵素材。

书中难免存在不完善之处,恳请读者批评指正,以便修订再版时进一步完善。



第1章 仪容、表情、仪态礼仪实验 001

1.1 仪容礼仪 001

1.2 表情礼仪 013

1.3 仪态礼仪 017

第2章 日常交往礼仪实验 030

第3章 办公室礼仪实验 044

3.1 人际交往礼仪 044

3.2 办公设施使用礼仪 053

3.3 求职面试与辞职礼仪 057

第4章 拜访、接待礼仪实验 068

4.1 商务拜访、接待礼仪 068

4.2 商务送礼礼仪 073

第5章	商务通讯礼仪实验	078
第6章	商务文书礼仪实验	090
第7章	商务演讲礼仪实验	102
第8章	商务仪式礼仪实验	107
8.1	迎送仪式	107
8.2	开业典礼	110
8.3	签字仪式	113
8.4	交接仪式	116
8.5	剪彩仪式	119
第9章	商务会务礼仪实验	123
9.1	展览会	123
9.2	记者招待会	131
9.3	洽谈会	141
9.4	研讨会	147
9.5	座谈会	152
9.6	电视电话会议	156
9.7	赞助会	159
9.8	茶话会	162
9.9	联欢会	166
第10章	商务就餐礼仪实验	170
10.1	中餐礼仪	170
10.2	西餐礼仪	174

10.3	韩餐礼仪	186
10.4	日餐礼仪	189
10.5	自助餐礼仪	192

第 11 章 商务娱乐礼仪实验 196

参考文献 205

1.1 仪容礼仪

1.1.1 实验目的

掌握商务人员塑造形象的方法,了解仪表的概念和作用,掌握仪容的修饰方法;明确商务人员着装的原则,掌握西服、套装的穿法,以及配饰选择的原则。

1.1.2 基础知识

1. 仪表的概念和作用

仪表和仪容是实施个人礼仪的第一步,是一个人精神面貌的外观体现,它与一个人的道德修养、文化水平、审美情趣和文明程度有着密切的关系。仪表是指人的外表,包括人的容貌、服饰、表情、姿态和个人卫生等方面。仪容通常是指人的外观、外貌,重点指人的容貌。在人际交往中,每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注,并将影响到对方对自己的整体评价。注重仪表仪容是尊重宾客的需要,也是讲究礼貌礼节的一种具体

表现。

仪表对人们的形象起到自我标识、修饰弥补和包装外表的作用。这是由于人的形象是内在气质和外在形象的结合。具有完美形象的人不仅应该有美好的内心,而且也应该有得体的外表。如果说,我们把一个人的思想感情、性格品质、心理状态、道德情操、文化修养看作是一个人的内在美的话,那么包括仪容、表情、姿态等因素在内的仪表则是一个人的外在美。虽然仪表美是物质躯体的外壳,但是它也能从一个侧面反映出人的思想修养、精神气质,甚至反映社会文明发展的水平。

仪表美对人们参与社交的作用是不可轻视的,它在很大程度上影响着一个人的社交活动的效果。心理学研究表明,人们比较重视与不相识的人第一次见面后所形成的直观感觉,而这种感觉效果的优劣直接影响到交往是否能够继续进行。因此,端庄、整洁、美好的仪表可以使人留下深刻而美好的初次印象,从而为交际活动打下基础。在商务活动中,良好的仪表更是完美职业形象的重要组成部分。

2. 仪容礼仪

仪容主要指人的容貌。虽然容貌在很大程度上取决于先天条件,但适当的容貌修饰,会使商务人员容光焕发、充满活力,在商务活动中给人留下良好的个人形象。

(1) 个人卫生规范。

讲究个人卫生、培养良好卫生习惯,既是社会公德问题,也是尊重对方的表现。清洁是仪容美的关键,是仪容礼仪的起点。

讲究个人卫生,不仅是指人们应勤洗澡、常刷牙、修剪指甲、经常梳理头发,而且还应注意在个人仪容方面的修饰,包括头发、鼻毛、胡须、腋毛、牙齿、指甲、体味、体声等方面的内容。

对头发的要求遵循“三不”原则,即不能有味、不能出绺、不能有头皮屑。

对牙齿的要求坚持“三、三”制,即每日三餐后的三分钟内要漱口。另外,在出席社交场合前不能吃带有强烈气味的食品,如韭菜、大蒜、臭豆腐等。

对鼻毛、胡须、腋毛的要求指男士在日常生活中尤其是出席社交场合时要注意修剪鼻毛和胡须,以保持面部的清洁。女士在夏季,尤其是出席社交场合时要注意对腋毛的清理。

对指甲的要求指要勤剪指甲,指甲缝里绝不可残留污垢。女士在商务场合应当选择色泽淡雅的指甲油,指甲油如果出现局部剥落,应当及时清理、修整。剪指甲、涂指甲油

等工作都应该私下进行。

对体味、体声的要求指要勤洗澡、勤换衣、勤换袜,避免产生过于浓重的体味,注意保持口气的清新。咳嗽、打喷嚏时,应用手绢捂住口鼻,面向无人的一侧,避免发出较大声响,并向对方表示歉意。

(2) 发型。

良好的职业形象需要有庄重的发型。它应该整洁、漂亮,但不可过于前卫。要得到最佳的效果,必须综合考虑脸型、发质、个性、工作方式以及交往对象。

女士上班应当避免佩戴与职业形象不符且过于艳丽的头饰,日常上班应当选择一些自然色或深色的发饰,它们的功能是帮助维持头发的整洁。那些耀眼或可爱的发饰更适合在舞会、酒会或休闲场合佩戴。长及背部(肩胛骨以下)的长发应当束起。由于盘束发型气质高雅,造型丰富美观,可以采用各种不同的盘发样式,如图 1.1 所示。



图 1.1 女士发型

商界男士发型的一般要求是:头发前不掩额,侧不掩耳,后不及领,并且面不留须,如图 1.2 所示。长发容易被认为具有叛逆性格或作风懒散,但如果从事与艺术有关的工作则更容易被接受。



图 1.2 男士发型

不管梳什么发型,最重要的规则就是干净和整齐。平时可以随身携带梳子备用(放在比较隐蔽的地方,不要与公务物品放在一起),但要注意,梳理头发应当避人,可以在洗手间梳理,不可以在办公室等公共场合进行。大多数人的发型至少要6—8周修剪一次,如果头发长得快的话,4—6周就需要修剪了。

(3) 面部化妆。

仪容的自然美体现在五官端正、皮肤健康上。人的肤质可分为中性、油性、干性和混合性四种类型。每个人必须了解自己的肤质,以便选用不同的化妆品,并采用不同的护理方法。

在商务场合,一个不化妆的职业女性等同于一个不修边幅、不刮胡子的男性。在商

务场合,化妆是对自我的修饰,也是对他人的尊敬。商界女士在工作中应当化淡妆,这是商务礼仪的基本要求。

日常上班妆的化妆步骤如下:

第一步,洁面。

用洁面产品清洁面部后擦干。随后,在脸上使用化妆水、眼霜和面霜,为化妆做准备。

第二步,涂粉底。

用化妆专用海绵蘸取合适的粉底,采用按压的手法,由上至下在脸上涂抹均匀。脸部和脖子的衔接要自然,不能有明显的分界线。干性皮肤应选择粉底霜,中性或混合性皮肤应选择粉底乳,油性皮肤应选择粉底液。粉底的颜色不应一味追求白,而是应该选择与自身皮肤颜色最为接近的颜色。

第三步,修饰眉毛。

首先是修剪眉毛。先将眼皮、眉心杂乱的眉毛拔除,再用眉梳把眉毛往同一个方向梳理,将过长的眉毛做局部的修剪,使眉毛显得更加整齐。修剪时需要有耐心,一点一点地剪,一次不要剪得过多,以免失误后难以弥补。

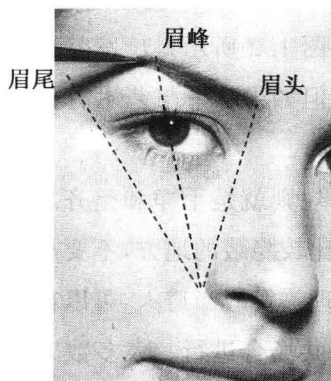


图 1.3 眉头、眉峰、眉尾示意图

其次是描画眉毛。眉毛分为三个部分:眉头、眉峰和眉尾,这三者的连线决定了眉毛的形状。眉头的最佳位置应与鼻翼和眼头成一条直线。眼睛直视前方,从鼻翼往黑眼珠外缘向上延伸,与眉毛相交的位置是眉峰的最佳位置。从鼻翼往眼尾方向向上延伸,是眉尾的标准位置。找到了这三个最佳点,先从眉峰到眉尾,用眉笔以点画的方式一点一点地描绘,将眉毛的空隙填满;再从黑眼珠内缘位置画到眉峰,不要画到眉头最前端,以免显得生硬;然后利用斜口眉刷蘸取眉粉,先刷过眉峰到眉尾,再利用余粉从眉头刷向眉峰,将眉型修饰完整。描画时切忌从眉头到眉尾,一笔画过来,那样会显得非常不自然,如图 1.3 所示。

第四步,修饰眼部。

首先是涂眼影。首先将基础色,如浅咖啡色、浅粉红色等涂于上眼皮打底,令眼部肤色与整体肤色衔接均匀;再将深色眼影沿睫毛根部涂抹,并向上晕染,使用的颜色应越向上越淡,由睫毛根部开始,色彩是由深到浅的渐变;眉骨下用亮色提亮,色彩过渡要柔和

自然。

其次是画眼线。眼线可以改变眼睛的轮廓,具有很强的修饰作用。画眼线时眼睛要向下看,用眼线笔沿上眼睑睫毛根部描画上眼线。然后眼睛朝上看,由外眼角向内眼角描画下眼线。下眼线的长度通常不超过外眼角至内眼角总长度的三分之一。为了让妆面看起来更加自然,可用棉棒将眼线稍稍晕染开来。

最后是涂睫毛膏。首先用睫毛夹将睫毛卷成上翘状。卷曲的方法是:眼睛向下看,将睫毛夹与眼睑的弧线吻合,在睫毛根部合上睫毛夹并稍稍按压一会儿。然后涂睫毛膏,左手将眼皮提起,右手拿睫毛膏的毛刷。涂上眼睫毛时毛刷横向放置,由睫毛的根部向梢部涂抹。涂下眼睫毛时,将毛刷竖起,横向左右涂抹。涂完睫毛膏后睫毛容易粘连,宜用睫毛梳将睫毛梳开。

第五步,刷腮红。

面对镜子,找到脸颊的最高处。对着镜子微笑,从最凸起的地方开始画腮红。刷腮红可以增加脸部的立体感,塑造整体的好气色。

第六步,涂口红。

先涂润唇膏滋润唇部肌肤,然后用唇刷蘸取口红细致地涂抹在嘴唇上。注意不要将口红的颜色沾到牙齿上。

总而言之,商务妆容的目的是对自己的形象进行适当的修饰和美化,整体风格应该端庄、淡雅,妆容颜色的选择应注意与服装的颜色相协调。切忌不能过于浓艳、华丽,或过于时尚、前卫。职业淡妆示意图如图 1.4 所示。

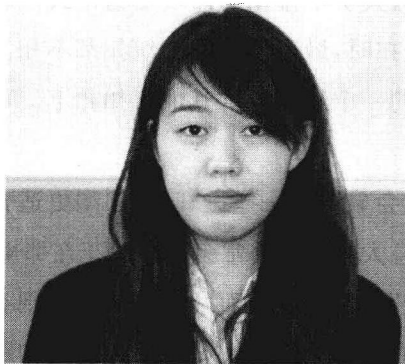


图 1.4 职业淡妆示意图

(4) 职场着装与配饰。

正式场合的着装,代表着你和企业的形象。别人对你的第一印象,很大程度上决定了合作是否顺利。恰当的着装能够树立良好的职业形象;反之,不恰当的着装会令人感到尴尬,妨碍工作的顺利开展。

商务着装应遵循“TPO”原则,即着装与时间(time)、地点(place)、场合(occasion)内容相配。商务场合是正式的工作场合,时髦、性感的漂亮服装并不适合,休闲惬意的服装也不恰当。着装总体应该使人感觉端庄、大方、严谨、稳重,这样才显得专业和庄重。商务着装忌过分鲜艳、忌过分杂乱、忌过分暴露、忌过分透视、忌过分短小、忌过分紧身、忌过分可爱。

下面先介绍男士着装要点。男士着装要点。

男士在正式场合应当穿着西服套装(上下面料相同,颜色一致)。纯黑西服通常用于婚礼、葬礼及其他极为隆重的场合,深蓝色和深灰色是在正式商务场合最常用的西服颜色。西装里面要搭配白衬衫,白衬衫是商务男士的必备服装。

要挑选到一件得体的西服,应当注意以下四大关键点:

首先是背部。西装分为三种基本款式:上衣后背下摆中间开衩的比较现代的美式风格,贴身、不开衩的意大利式风格和腰部收紧、上衣下摆两侧开衩的比较经典的英式风格。

其次是纽扣。比较经典的西装款式,袖扣是紧密排列的;比较现代的款式,袖扣往往有部分重叠;每个袖扣之间有距离的西装请敬而远之,那是低劣品质的表现。袖扣有些是真扣、有些是假扣,主要起装饰作用,切勿轻易把袖扣解开。

西装按照纽扣风格分为单排扣和双排扣,其中单排扣的西装更为正式。单排扣西装常见的有两粒扣和三粒扣。这两种西装扣纽扣时,最下面的一个纽扣都不扣。坐下时应将西服纽扣全部解开,站起时应将除最下面的一个纽扣外的其他纽扣扣上。正确的纽扣扣法如图 1.5 所示。

再次是领型。东方人相对西方人来说脸会显得大一些,一般宽领型更适合东方男性的脸型。西装领上的扣眼纯粹是装饰用途,意大利男性常常会插一朵花在那里。

最后是下摆。一粒扣的西装下摆有比较明显的圆弧,而两粒扣的西装则有较锐利的转角。对于正式的西装来说,下摆穿在身上的长度,应该位于从后背起到脚跟总长度的一半处。



图 1.5 正确的纽扣扣法

西装的面料应当尽量选择羊毛质地的高档面料以示庄重。西服袖口的商标应该拆除后再穿。

领带应该选择纯真丝面料的。领带的系法如图 1.6 所示。

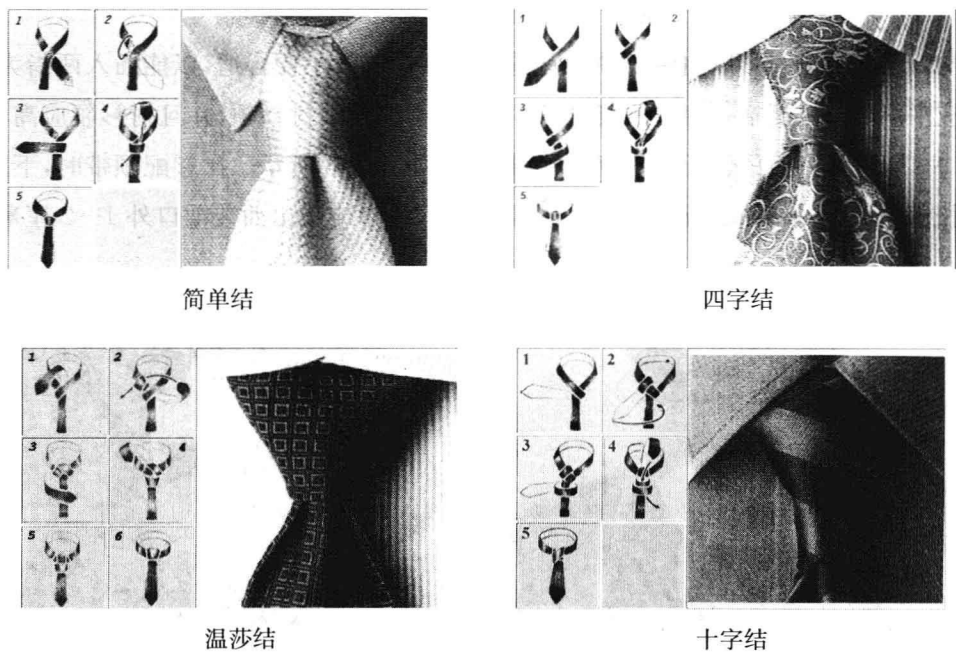


图 1.6 领带的系法

领带系好后,站立时其尖端落在腰带扣上下缘之间的范围内最为美观,如图 1.7 所示。正式西装内通常不穿毛衣或毛背心,但可以穿西装背心,此时领带应放在背心里面。如果使用领带夹,扣上西装扣子时领带夹不能露出。天热时可以拿掉领带、松开领口,但不应将松开的领带继续挂在脖子上。领带的花色应该庄重、保守,一般不选纯黑色无花纹的领带。



正确的领带长度



过长的领带长度



过短的领带长度

图 1.7 领带长度示意图

与西装相配的衬衫以白色长袖为首选。衬衫领围大小要合适,以能插入两指为宜,领口应平整、干净、挺括。穿上西装时,西服的领子应紧贴衬衫领,并且衬衫领应高于西装领 1—2 厘米,西服的领子不能直接接触皮肤,如图 1.8 所示。衬衫配领带时,下摆应束在长裤里面。衬衫袖子应长短合适,曲肘时衬衣袖口应露出西装袖口外 1—2 厘米,如图 1.9 所示。



图 1.8 西服着装领口规范

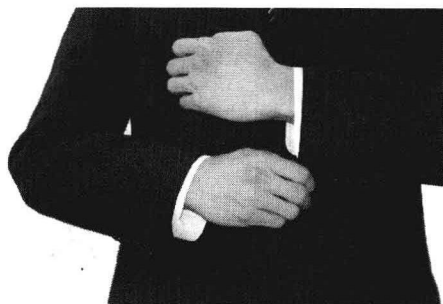


图 1.9 西服着装袖口规范