



21世纪高职高专“十二五”规划教材

职业礼仪

ZHIYE
LIYI

舒志华 主 编



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

21 世纪高职高专“十二五”规划教材

职业礼仪

主 编 臧志华

副主编 何敬东



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书为高职生职业核心能力培养教材。全书共 10 章,分别为个人仪表礼仪、大学生校园礼仪、求职就业礼仪、日常个人礼仪、生活交际礼仪、社交礼仪、职场沟通礼仪、公务礼仪、商务礼仪和世界各国商务礼仪禁忌大观,每节都有案例引导、理论知识表述、拓展链接,并设有相关习题。

本书是根据市场经济发展的需要、高职学生就业的需要,以学生能力培养为目标,理论知识以“必需、够用”为度,针对高职学生的现实情况和就业需求而编写的。

本书可供高职院校各专业师生使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

职业礼仪 / 舒志华主编. — 天津: 天津大学出版社, 2010. 10

21 世纪高职高专“十二五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 5618 - 3477 - 0

I. ①职… II. ①舒… III. ①礼仪—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 193822 号

出版发行	天津大学出版社
出 版 人	杨欢
地 址	天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)
电 话	发行部: 022-27403647 邮购部: 022-27402742
网 址	www. tjup. com
印 刷	河北省迁安万隆印刷有限公司
经 销	全国各地新华书店
开 本	169mm × 239mm
印 张	12.25
字 数	256 千
版 次	2010 年 10 月第 1 版
印 次	2010 年 10 月第 1 次
定 价	22.00 元

版权所有 侵权必究

前言

Preface

在现代社会中，职业素质已成为用人单位选用人才的重要标准，也是职场制胜、事业成功的第一法宝。职业素质包括职业人必备的思想、知识、技巧等素质。一个人在社会中扮演什么角色，在不同环境中体现什么身份，都需要准确定位，然后根据要求设计自己的仪态、表情、行为举止、服饰、谈吐以及待人接物的方法。职业形象塑造是一个综合范畴，强调仪容仪表、语言谈吐和行为举止的整体和谐，它要求职业者能够娴熟地掌握社交礼仪，通过语音、举止、姿势、动作等传递自信、昂扬、妩媚、潇洒、优雅等多种信息，形成有文化、有内涵的职业形象，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的过程。本书正是顺应市场经济发展对现代职业人员素质和能力的迫切需要，基于提升从业人员的职业形象，促其熟练运用人际交往的技巧，展示沟通艺术，进而完善职业人员的综合素质，增强其工作能力，增进职业竞争能力，打造完美职业形象的一本教材。

本书的编写以“使学生学会以敏锐的观察力去了解别人，以开放的心态去接受别人，以弹性的做法去对待别人”为目标，在编写过程中，广泛征求专家、一线教师和学生的意见，吸取了有关职业礼仪教材编写的经验，内容涉及着装、仪表、求职就业、接待、宴会、庆典、公务和社交等方面的礼仪应用知识，具有很强的实践指导意义。编排上以优秀职业行为的培养为出发点，注重对学生从意识到技能、从精神到习惯、从行为到礼仪的引导、启发、养成、修炼，力求做到知识实用简洁、案例以一当十、链接启人深思、习题适当延伸，以真正适应高职学生的学习、就业需求。

通过对本书的学习,期望能切实提高高职学生的内在美和外在美,提高礼仪文化的修养,提高学生的交往、沟通、组织、协调等职业能力;使高职学生既具有一定的礼仪理论知识,又具有较强的人际交往技巧和能力,胜任各行业对人员素质的要求,同时塑造良好的个人职业形象,成为具有高雅的气质、得体的举止、娴熟的人际交流技能,能直接胜任企事业单位管理和服务的综合型人才。

古希腊哲学家亚里士多德说“优秀是一种习惯”,塑造优秀职业形象的过程,就是培养优秀职业行为并使之习以为常,在职业活动过程中自发地展示于自我言行之中的过程。通过对本教材的学习,我们希望读者能习惯性地创造,习惯性地认真做事,习惯性地克己,习惯性地恕人,习惯性地欣赏自然和社会环境,走向成功,迈向卓越。

本书为高职生职业核心能力培养系列教材,各专业通用。

本书第1、4、5、6、7、9章由舒志华执笔编写,第2、3、8、10章由何敬东执笔编写,本书在编写过程中,得到了陈文贤教授、许军副教授的经常关心和支持,在此一并表示诚挚的谢意。

编者

2010年8月

目录

Contents

第1章 个人仪表礼仪	1
第1节 仪容礼仪	3
第2节 仪态礼仪	7
第3节 服饰礼仪	20
第2章 大学生校园礼仪	31
第3章 求职就业礼仪	41
第1节 求职准备阶段礼仪	43
第2节 求职面试礼仪	46
第3节 面试后续礼仪	53
第4节 求职攻关礼仪	56
第4章 日常个人礼仪	61
第1节 日常行为礼仪	63
第2节 日常交际礼仪	65
第3节 谈吐礼仪	68
第5章 生活交际礼仪	77
第1节 拜访接待礼仪	79

第2节	介绍与自我介绍礼仪	82
第3节	馈赠礼仪	85
第4节	餐饮礼仪	89
第6章	社交礼仪	97
第1节	名片礼仪	99
第2节	握手礼仪	101
第3节	舞会礼仪	104
第4节	观看演出时的礼仪	106
第5节	观看体育比赛时的礼仪	112
第6节	聚会礼仪	116
第7章	职场沟通礼仪	123
第1节	办公室礼仪	125
第2节	办公室电话礼仪	129
第3节	电子通信礼仪	133
第4节	沟通艺术	137
第8章	公务礼仪	141
第1节	公务交际礼仪	143
第2节	公务会议礼仪	145
第3节	公务迎送礼仪	148
第9章	商务礼仪	153
第1节	商务活动礼仪	155
第2节	商务庆典礼仪	162
第3节	商务剪彩礼仪	167
第4节	商务签字仪式礼仪	171

第 5 节 产品推销礼仪	175
第 6 节 商务应酬礼仪	178
第 10 章 世界各国商务礼仪禁忌大观	181

业素质包括了**职业**人必备的思想、知识、技巧等素质。一个人在社会中扮演什么角色，在不同环境中体现什么身份，都需要准确定位，然后根据要求设计自己的**仪态**、表情、举止、**服饰**、谈吐以及待人接物的方法。职业形象塑造是一个综合的范畴，强调仪容、语言谈吐和行为举止的整体和谐；它要求职业者能够娴熟地掌握

社交礼仪，通过语音、举止、姿势、动作等传递自信、昂扬、妩媚、潇洒、优雅等多

种信息，形成有**文化**、有内

涵的职业形象，以一定的、约定俗成的程序、方式来

表现律己、敬人的过程。

心灵美和

仪表美不是对立的，而是不可分割的，只有它们互为表里，相得益彰，才是完善的**美**。



第1章

个人仪表礼仪

仪表即人的外表，是一个人精神面貌的外观体现，一般包括人的仪容、仪态、服饰等具体因素。仪容即人的相貌，是一个人仪表的基础内容；仪态即人的行为姿态，是一个人仪表的动态因素；服饰即人的穿戴打扮，是一个人仪表的补充成分。像风度一样，仪表也是一个多元的整体。

人不仅应该有美好的内心，而且也应该有美好的外表。如果把思想感情、性格品质、道德情操、文化修养看做一个人的内在美的话，那么包括仪容、仪态、服饰等因素在内的仪表则是一个人的外在美。从美学角度讲，美总是有形的，美的生命在于它外形的显现，抽象的内在本质的美只有借助外在美的形象才能得以表现。对仪表美的要求正基于此。仪表美不仅是物质躯体的外壳，它也能从一个侧面反映人的思想修养、精神气质，甚至反映社会文明的发展水平。心灵美与仪表美不是对立的，而是不可分割的，只有它们互为表里，相得益彰，才是完善的美。

第1节 仪容礼仪

■ 案例

小李的口头表达能力不错，对公司产品的介绍也得体，人既朴实又勤快，在业务人员中学历又最高，老总对他抱有很大期望。可他做销售代表半年多了，业绩总上不去，问题出在哪儿呢？原来，他是个不修边幅的人，双手拇指和食指喜欢留着长指甲，里面经常藏着很多“东西”。脖子上的白衣领经常是酱黑色，有时候手上还记着电话号码。他喜欢吃大饼卷大葱，吃完后却不知道去除异味的必要性。如此一来，在大多情况下，他根本没有机会见到想见的客户。

仪容主要指人们的容貌，简单讲是指人体不需要着装的部位，主要是面部，广义上还包括头发、手部以及因穿着某些服装而暴露出的腿部。它与人的生活情调、思想修养、道德品质和文明程度紧密相关。对职业人员仪容的基本要求是：强调自然美，精神饱满，容光焕发，具有青春活力；注重清洁卫生；发型朴实大方，具有职业规范；化妆淡雅自然，切忌浓妆艳抹。

一、对面部的要求

对面部最基本的要求是：时刻保持面部干净清爽，无汗渍和油污等不洁之物。修饰面部，首先要做到清洁。清洁面部最简单的方式就是勤于洗脸。午休、用餐、出汗、劳动或者外出之后，都应立刻洗脸。

（一）眼部

1. 清洁

眼部分泌物要及时清除。

2. 修眉

眉形刻板或不雅观的话，可进行必要的修饰。但尽量不要文眉，更不要剃眉毛。

3. 墨镜

戴墨镜出现在商务场合，会显得不伦不类，或有拒人千里之外之嫌。

（二）耳朵

1. 清洁

平时洗澡、洗头、洗脸时，应安全地清洗一下耳朵，及时清除耳孔中的分泌物。

2. 修剪耳毛

个别人士耳毛长得较快，当耳毛长出耳孔之外时，应及时进行修剪。

（三）鼻腔

鼻腔要随时保持干净，不要让鼻涕或别的东西充塞鼻孔。鼻毛要经常修剪，不可让鼻毛长到鼻孔外。

（四）嘴部

1. 清洁口腔

保持牙齿洁白、口腔无异味。坚持每天早、中、晚刷三次牙。饭后一定要刷牙，以去除残渣、异味。

2. 无异味

在重要应酬之前忌食蒜、葱、韭菜、萝卜、腐乳等可让人口腔发出刺鼻气味的东西。

在正式场合，男士胡须、女士汗毛都要修理整洁、清除干净。在社交场合，不发出咳嗽、哈欠、喷嚏、吐痰、吸鼻、打嗝、放屁等异响，如果不慎弄出了异响，要向身边的人道歉。

（五）脖颈

要经常清洁脖子，尤其是脖后、耳后，应给予其相应的呵护，防止过早老化。

二、对手臂的要求

（一）手掌

1. 干净

手应当勤洗。餐前便后，外出回来及接触到各种东西后，都应及时洗手。

2. 修剪指甲

手上的指甲应定期修剪，最好每周修剪一次。手指甲的长度以不超过手指指尖为宜。

3. 手部要健康

发现死皮后，应立即将其修剪掉。如果手部皮肤出现粗糙、红肿、皲裂等问题，要及时护理、治疗。若长癣、生疮、发炎、破损、变形，不仅要治疗，还要避免接触他人。

（二）肩臂

在正式的商务场合中，手臂，尤其是肩部，不应当裸露在衣服之外。

（三）汗毛

在他人面前，尤其是外人或异性面前，腋毛是不应为对方所见的。否

则，即为失礼。

三、对腿部的要求

(一) 脚部

1. 裸露

在正式的社交场合不允许光着脚穿着鞋子，而且使脚部过于暴露的鞋子（如拖鞋、凉鞋）也不能穿。

2. 清洁

注意保持脚部的卫生，保证脚无异味。在非正式场合光脚穿鞋子时，要确保脚干净、清洁。

3. 脚趾

脚趾甲要勤于修剪，最好每周修剪一次。趾部通常不应露出鞋外。

(二) 腿部

在正式场所，不允许男士暴露腿部，即不允许男士穿短裤；女士可以穿长裤、裙子，但不得穿短裤或是暴露大部分大腿的超短裙。女士在正式场合穿裙子时，不允许光着大腿不穿袜子，尤其不允许袜子以外的部分暴露在裙子之外。

(三) 汗毛

男子成年后，一般腿部的汗毛都很重，所以在正式场合不允许穿短裤或卷起裤管。女士的腿部汗毛如果过于浓密，应脱去或剃掉，或选穿深色丝袜，加以遮掩。没有剃掉或脱掉过浓密的汗毛之前，切忌穿浅色的透明丝袜。

相关链接

在非洲草原上，有一种不起眼的动物叫吸血蝙蝠。它身体极小，却是野马的天敌。这种蝙蝠靠吸动物的血生存，它在攻击野马时，常附在马腿上，用锋利的牙齿极敏捷地刺破野马的腿，然后用尖尖的嘴吸血。无论野马怎么蹦跳、狂奔，都无法驱逐这种蝙蝠。蝙蝠却可以从容地吸附在野马身上，落在野马头上，直到吸饱吸足，才满意地飞去。而野马常常在暴怒、狂奔、流血中无可奈何地死去。动物学家们在分析这一问题时，一致

认为吸血蝙蝠所吸的血量是微不足道的,远不会让野马死去,野马的死亡是它暴怒的习性和狂奔所致。

细想一下,这与现实生活有着惊人的相似之处。将人们击垮的有时并不是那些看似灭顶之灾的挑战,而是一些微不足道的鸡毛蒜皮的小事。人们的大部分时间和精力无休止地消耗在这些鸡毛蒜皮之中,最终让大部分人一生一事无成。生活要求人们不断地清点,看看忙忙碌碌中,哪些是重要的、是必要的,哪些是不重要的或是无须劳神去忙的。然后,果断地将那些无益的事情抛弃,不去理它。

■ 习题

“我脸上有雀斑,会不会影响找工作?”“我手臂上和小腿上的汗毛又黑又长,怎么办?”“我脸上有个明显的疤痕,会影响求职吗?”……很多求职者,特别是女性求职者,在外形上有着各种各样的顾虑,甚至产生了整形的想法。你对此怎么看?

第2节 仪态礼仪

■ 案例

有一位美国华侨,到国内洽谈合资业务,洽谈了好几次,最后一次来之前,他曾对朋友说:“这是我最后一次洽谈了,我要跟他们的最高领导谈,谈得好,就可以拍板。”过了两个星期,他又回到了美国,朋友问:“谈成了吗?”他说:“没谈成。”朋友问其原因,他回答:“对方很有诚意,进行得也很好,就是跟我谈判的这个领导坐在我的对面,当他跟我谈判时不时地抖着双腿,我觉得还没有跟他合作,我的财都被他抖掉了。”

■ 理论知识

仪态是指人在行为中的姿态和风度,良好的仪态既是体态美的展示,又是其内在修养和心理状态的自然流露。英国哲学家培根说过:“相貌的美高于色泽的美,而秀雅合适的动作的美,又高于相貌的美,这是美的精

华。”良好的仪态来自于人们高尚的品质情操、广博的知识、良好的心理品质和独到的思辨能力。仪态中所表现出的完善的美，必须是人们内在美与外在美的和谐统一，必须是高尚品质、广博学识、良好心理品质和独到思辨能力与正确的站姿、优雅的坐姿、雅致的步态、恰当的手势、真诚的表情、和蔼的态度和优美的动作等的和谐统一。“站如松、坐如钟、走如风、卧如弓”，是中国传统礼仪对仪态的要求，在当今社会中已被赋予了更丰富的内涵。随着对外交往的深入，我们要学会用兼收并蓄的宽容之心去读懂对方的姿态，更要学会通过完善自我的姿态去表达自己想要表达的内容。

一、站立的姿势

站立是人们生活中一种最基本的举止。常言说“站如松”，就是说站立应像松树那样端正挺拔。站姿是静力造型动作，显现的是静态美。站姿又是训练其他优美体态的基础，是发展不同姿态美的起始点。因此，练好站姿有着极其重要的意义。

（一）规范站姿要求

站立服务时站姿的基本要求：站立端正、自然、稳重、亲切、精神饱满。

站立服务时站姿的具体要领如下。

头正：两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，表情自然，稍带微笑。

肩平：两肩平正，微微放松，稍向后下沉。

臂垂：两肩平整，两臂自然下垂，中指对准裤缝。

躯挺：胸部挺起、腹部往里收，腰部正直，臀部向内向上收紧。

腿并：两腿立直，贴紧，肌肉略有收缩感，脚跟靠拢，两脚夹角成 60° 。

（二）几种站姿

1. 规范站姿

如前文介绍。

2. 叉手站姿

两手在腹前交叉，或右手搭在左手上直立。采用这种站姿，男子可以两脚分开，距离不超过20厘米；女子可以用小“丁”字步，即一脚稍微

向前，脚跟靠在另一脚内侧。

这种站姿端正中略有自由，郑重中略有放松。在站立中身体重心还可以在两脚间转换，以减轻疲劳，这是一种常用的接待站姿。

3. 背手站姿

双手在身后交叉，右手贴在左手外面，贴在两臀中间。两脚可分可并。分开时，不超过肩宽，脚尖展开，两脚夹角成 60° 。挺胸立腰，收颌收腹，双目平视。

这种站姿优美中略带威严，易产生距离感，所以常用于门卫和保卫人员。如果两脚改为并立，则突出了尊重的意味。

4. 背垂手站姿

一手背在后面，贴在臀部，另一手自然下垂，手自然弯曲，中指对准裤缝，两脚可以并拢，也可以分开，还可以成小“丁”字步。

这种站姿多用于男士，显得大方、自然、洒脱。

以上几种站姿密切地联系着岗位工作，在日常生活中适当的运用，会给人以挺拔俊美、庄重大方、舒展优雅、精力充沛的感觉。

要掌握这些站姿，必须经过严格的训练，长期坚持，形成习惯。

（三）不标准站姿的矫正

不标准的站姿一般表现为探脖、斜肩、弓背、挺腹和撅臀等。

矫正斜肩的方法一般是采用增强一侧的肌紧张以取得对抗性的平衡，达到矫正的目的。矫正弓背的方法一般应强调挺胸立腰，经常做扩胸动作，提高后背肌群力量，使后背平直、胸挺起。矫正挺腹的方法一般采用做仰卧起坐、仰卧举腿的方法，增加腹肌力量，增强收腹意识。

（四）站立时忌讳

忌讳探脖、塌腰、耸肩、弯腰驼背、摇头晃脑、东倒西歪；忌讳倚靠在桌、椅或门、墙上；忌讳双手放在衣兜里，腿脚不自主地抖动，把脚踏在凳上或在地面上蹭来蹭去，乱踢地面上的东西。

二、走路的步态

行姿是一种动态美。每个人都是一个流动的造型体，优雅、稳健、敏捷的行姿，会给人以美的感受，产生感染力，反映出积极向上的精神状态。