

BUSINESS

ETIQUETTE

你的礼仪 价值百万

金牌培训师打造商务礼仪巨海
DVD
卓越商务人士
必修课
实景指导，规范每一个
商务交流细节



杨俊杰 编著

商务礼仪完全手册
社交场合完整行为指南

百万畅销金版教程影视版

你的礼仪就是你最大的资本

办公室礼仪、商务拜访、谈判签约、
宴会礼仪、涉外礼仪……

你必须掌握的商务礼仪准则图文精析精解

仪容、着装、行为举止、待人接物……

全面改变你的商务形象，让你成为最出众的人

成都时代出版社



BUSINESS

ETIQUETTE

你的礼仪 价值百万

杨俊杰 编著

成都时代出版社

图书在版编目(CIP)数据

你的礼仪价值百万 / 杨俊杰编著. —成都: 成都时代出版社, 2010.7 (2010.12重印)

ISBN 978-7-5464-0195-9

I. ①你… II. ①杨… III. ①商务—礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第117777号

你的礼仪价值百万

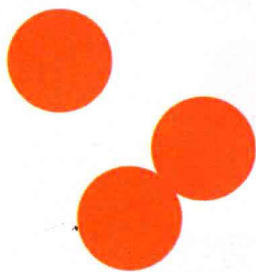
NIDE LIYI JIAZHI BAIWAN

杨俊杰 编著

出品人	段后雷
责任编辑	周慧
责任校对	傅代彬
装帧设计	中映·良品 (0755) 26740502
责任印制	莫晓涛
出版发行	成都传媒集团·成都时代出版社
电 话	(028) 86619530 (编辑部) (028) 86615250 (发行部)
网 址	www.chengdusd.com
印 刷	深圳市华信图文印务有限公司
规 格	787mm×1092mm 1/16
印 张	8
字 数	130千
版 次	2010年7月第1版
印 次	2010年12月第2次印刷
印 数	1-15000
书 号	ISBN 978-7-5464-0195-9
定 价	28.00元

著作权所有·违者必究。举报电话:(028)86697083

本书若出现印装质量问题,请与工厂联系。电话:(0755)29550097



Prologue

序言

俗话说，人无礼则不立，事无礼则不成。礼仪就像一面镜子，能够照出一个人的修养与才智。

简约清新的妆容，端庄典雅的服饰，大方自然的仪态，优雅自信的言行，不仅给他人带来视觉上的美感，传达了个人对他人的尊重，也体现了个人的聪明智慧与职场专业水准，为你营造良好的人际交往圈。

礼仪是一封通行四方的推荐书，助你从容应对各种社交场合。

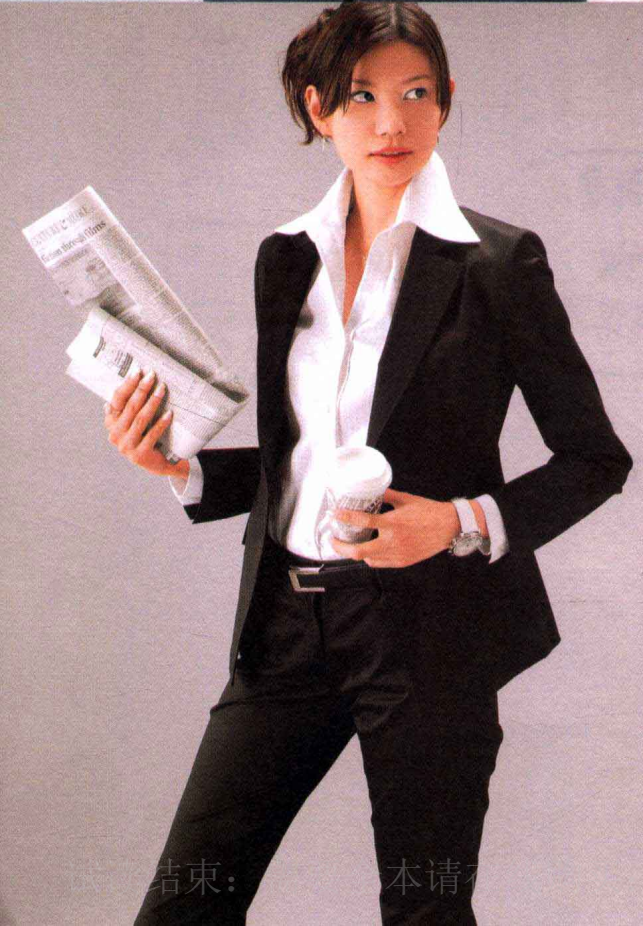
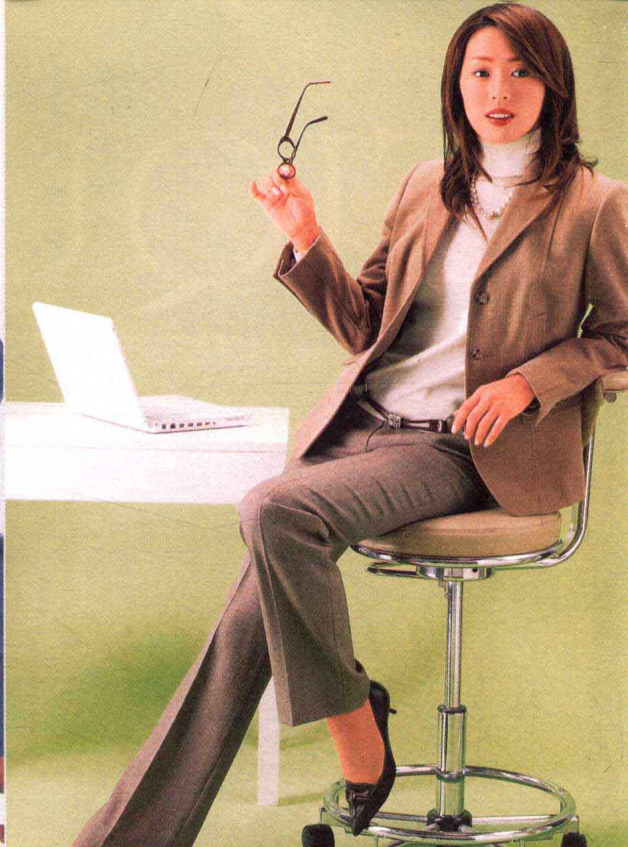
无论是商务拜访，还是会议谈判，无论是办公室共事，还是各种宴会，无论是面对客户、上司，还是面对朋友、同事，热情的迎接，周到的安排，优雅的出席，得体的发言，礼貌的送别，都能助你如鱼得水地穿梭于各种场合，从容地应对各种社交难题。

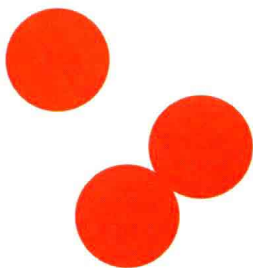
那么，我们应该从哪些方面来展现个人良好的礼仪呢？应该从哪些细节来把握自己良好的言行呢？

就让《你的礼仪价值百万》来为你一一解答吧。

这是一本商务礼仪完全手册，也是一本社交场合行为指南。全书从基本礼仪常识入手，深入浅出，图文并茂，逐层解析了在宴会厅、谈判会、办公室以及涉外场合等各种社交场合中最规范的行为礼仪，全面介绍了现代商务交往中每一个环节应该注意的礼仪细节和基本原则。书中语言通俗，条理清晰，事例精当，是一本实际操作性很强的礼仪工具书。

良好的礼仪是开启职场成功大门的第一步！在纷繁而充满挑战的时代，在竞争激烈的职场，《你的礼仪价值百万》为你加分！





Contents

目录



第一章 仪表形象 1

Image & Grooming

- 第一节 仪容 2
- 第二节 着装 8
- 职场小贴士：服装色彩搭配小窍门 11
- 典型案例 鞋，也是一种身份的象征 12

第二章 行为举止 13

Behavior

- 第一节 站立姿态 14
- 第二节 入座姿态 18
- 第三节 行走姿态 22
- 第四节 动作姿态 24
- 第五节 表情姿态 26
- 典型案例：希尔顿永恒的微笑 29
- 第六节 对不同人群的礼仪 30
- 第七节 仪态的禁忌 35
- 职场小贴士：如何优雅地拾东西 37

第三章 宴请接待 38

Banquet Etiquette

- 第一节 宴请者礼仪 40
- 第二节 赴宴者礼仪 44
- 第三节 宴会谈话礼仪及技巧 55

- 典型案例1：七换餐具 57
- 典型案例2：无奈的洗手水 58
- 职场小贴士：宴席饮食禁忌 59

第四章 商务拜访 60

Business Visit

- 第一节 接待和引导礼仪 61
- 第二节 交通工具礼节 65
- 第三节 会面与介绍礼仪 68
- 第四节 握手礼仪 70
- 第五节 拥抱的礼仪 73
- 第六节 其他会面礼仪 74
- 第七节 名片的使用礼仪 76
- 第八节 礼品馈赠四要素 79
- 典型案例：奇怪的问好 80
- 职场小贴士：国际商务交往中的赠礼习俗 81

第五章 谈判签约 82

Negotiation and Contract Signing

- 第一节 谈判准备 83
- 第二节 谈判中的礼仪 85
- 第三节 谈判技巧 86
- 第四节 谈后签约的技巧 88
- 典型案例：餐桌上毁掉的合约 89
- 职场小贴士：商务谈判游刃有余 90



第六章 办公礼仪 91

Office Etiquette

- 第一节 办公室人际关系 92
- 第二节 参会礼仪 95
- 第三节 电话沟通礼仪 97
- 第四节 书信往来和电子信函 101
- 第五节 推销的礼仪 103
- 第六节 办公室忌讳的8件事 105
- 职场小贴士：与同事交往中化解矛盾与愤怒的小诀窍 107
- 典型案例：分内分外 108

第七章 不同场合礼仪 109

Etiquettes on Different Occasions

- 第一节 晚会、舞会礼节 110
- 第二节 生日庆贺的礼仪 111
- 第三节 参加婚礼的礼仪 112
- 第四节 探望病人的礼仪 113
- 职场小贴士：送花的技巧 114
- 典型案例：尴尬的舞曲 115

第八章 涉外礼仪 116

Foreign Etiquette

- 第一节 日常交往、出国旅行 117
- 第二节 常见国家的风俗礼仪 119
- 职场小贴士：涉外商务交往中送花的禁忌 121





C H A P T E R

ONE

第 一 章

仪表形象

IMAGE & GROOMING



Section One

Appearance

仪容

契 诃夫曾经说过，人的一切都应该是美好的。美的心灵，美的仪表，美的语言，美的服饰。在现代社会交往过程中，一个人的仪表与着装往往决定着别人对你印象的好坏，甚至会影响他人对你专业能力及任职资格的判断。设想一下，有谁会将一个重要商务谈判任务交给一个蓬头垢面、衣冠不整的人呢？

一、化妆的礼仪

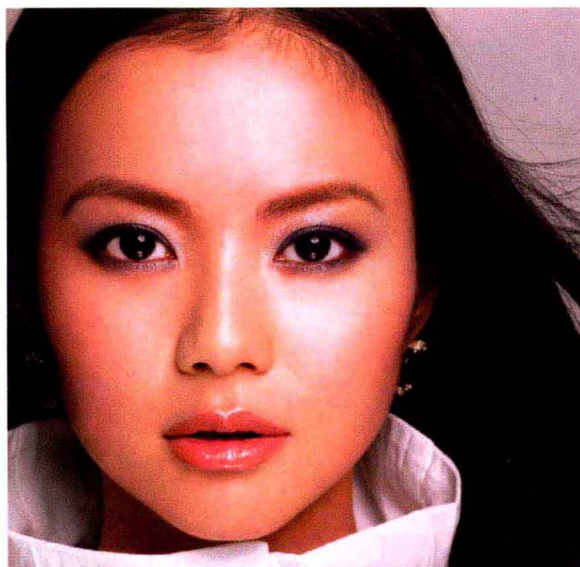
恰到好处的化妆使人容光焕发、神采奕奕，也是对交往对象的尊重。在商务交往中，美容化妆必须遵守如下几项规则：

第一，淡妆为主

工作妆的主要特征是简约、清丽、素雅，既要给人以深刻印象，又不宜显得脂粉气十足或浓妆艳抹。总的来说，化妆要提升气质、显示高雅。

第二，避免香味类型混杂或香味过重

使用不同品牌的化妆品，或者香味均浓重的化妆品的结果，是使一个人身上散发出来的味道变得混杂，降低了整体的高雅感觉。一般来说，与他人相见时，自己身上的香味在一米以内能被对方闻到，不算过量。如果在3米开外，自己身上的香味已经能被对方闻到，可以肯定是香水使用过量了。



● 白领女性的妆容应以清雅的淡妆为主。



第三，避免当众化妆或补妆

在正式的商务活动场合，当众补妆的行为会影响女性在别人心中的印象，容易让你的商业伙伴看轻你的位置与能力，甚至有时候会形成“这人看来工作能力一般，没准儿是个花瓶”的负面看法。因此，应该尽量避免当众补妆的行为。若是出现妆花了等紧急情况，也应该离席去洗手间简单补一下妆，然后迅速归位。

另外，年龄、场合、环境的不同，也是商务交往的妆容需要考虑的因素。

二、美发的礼仪

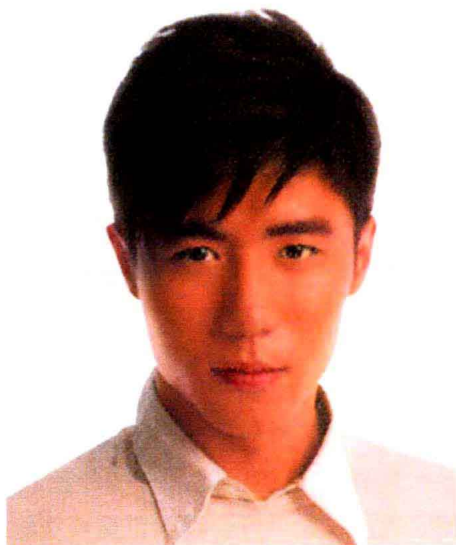
俗话说：“远看头，近看脚。”“头”等大事，对于个人形象，尤其是对于商务人士而言，非常重要。

一要勤梳洗；二要常打理。出席特殊活动或者场合时，更应该打理一下发型。头发的形状、长度、外观，对于保持个人外在形象、建立值得人们信赖的稳定形象，极为重要。

头发的长短也会对个人形象有直接的、奇妙的影响。究竟多长的头发才合适呢？一般来说，短发是最为稳妥的。过短甚至光头，或者男子及肩的长发，都不是适宜的商务形象。短发，可以显示商界人士的精明干练，同时也利于工作。

具体而论，男士应做到：头发前不覆额，侧不掩耳，后不及领，并且面不留须。

女士：一般要求头发长度不宜超过肩部。如果留披肩长发，最好对其稍加处理，例如盘发或束发。



三、饰物的礼仪

巧妙地佩戴饰品，能使女性更为美丽，男性更加潇洒。



1. 女性饰物要小而优

在商务交往场合，女性佩戴的饰品宜少不宜多，佩戴太多的饰品会分散对方的注意力。佩戴首饰最关键的就是要与整体服饰搭配统一起来。而且所选择的饰品，应尽量是同一色系，也要与整体服饰颜色搭配统一起来。

(1) 公文包或手提小包

在商务会面场合，携带公文包比手提小包更能体现出权威。注意无论哪一款提包，都不可塞得过满，否则会给人留下杂乱无章、缺乏品位的印象。另外，如果个子较矮小，包则不宜过大，要注意整体的协调性。

(2) 帽子

除非你所选择的帽子与你的整体着装与气质极为相配，否则在商业活动中配戴帽子是个较为冒险的行为。如果要戴帽子，注意一定要选择外边较为齐整、没有多余装饰，且色彩较为稳重的类型。

(3) 首饰



首饰配戴的原则是：少而精、少而美。耳环、项链和手镯可以出现，但以精巧、雅致为标准。如果耳环叮当、手镯乱响，你自己都会在与别人握手、祝酒以及会谈时感到不便，更不要说会分散别人的注意力了。当然，拇指上戴戒指，脚脖子上挂脚链、脚镯都是商务交往当中的大忌。

此外，首饰的佩戴也有讲究：脸型较大或较宽的人，宜配小耳环；脸型较为窄小的人，宜配大耳环以弥补。

(4) 胸针/胸花

胸针与服装搭配，有一种正式、庄重的味道，在正式的晚宴、晚会以及欢庆的宴会上，佩



女士的手包大小，应与着装相衬。

戴一枚珠光闪烁、华贵的胸针，或一朵鲜艳美丽的胸花，都能够表达一种尊重对方、共贺喜庆的意味。一般来说，如果衣服是浅色的，胸花宜选用鲜艳的颜色；如果衣服是深色的，胸花宜选用浅淡的颜色。例如：穿一件玫瑰红色的羊毛衫，别一朵银白色的胸花，就能给人以活泼俏丽、艳而不俗的美感。



（5）眼镜

眼镜的选择，宜听从专业配镜师的指导，选择与自己脸型搭配的款式，并且款式不可过于陈旧。另外，戴太阳镜、反光镜去赴商业约会，是不礼貌的行为。



（6）丝巾/围巾

丝巾和围巾对于全身的衣着来说，都有画龙点睛的趣味。特别是丝巾，由于其柔软、飘逸的质感，最能突出女性的柔美。选择丝巾和围巾时要注意与衣服的协调搭配，一般来说，花色丝巾、围巾适宜配素色衣服，素色丝巾、围巾适合搭配艳丽的服装。

2. 男士饰物要简单高级

在商务交往场合，男性佩戴的饰品更是应该遵循简单的原则，并在简洁之中传达品位，以提升商务交往中的自我形象。

（1）公文包

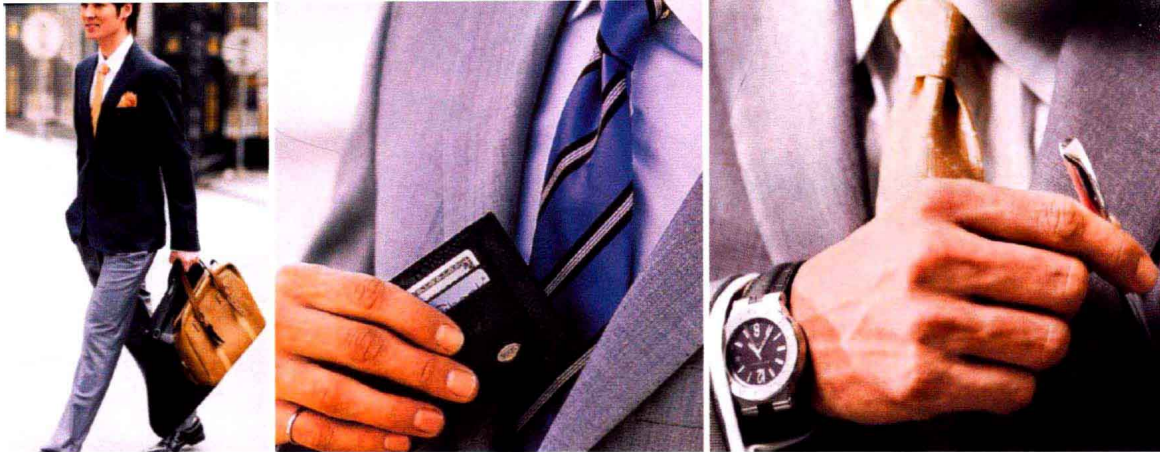
简单细长的黑色公文包是商务男士的最佳选择。如果工作需要，也可只携带一个整洁的文件夹。避免使用廉价的皮包，使人联想起推销员。

（2）钱包

钱包的大小可以遵从个人的喜好，但无论大小，钱包都不可塞满钱币、信用卡或各类消费码条、票据，这样会给人以做事没有章法、缺少条理的感觉。钱包最好放在西服上衣前内侧的口袋里，因为钱包放在裤子后面的口袋里，会影响西服的穿着效果。

（3）手表

手表不仅是计时用的，更是一件装饰品。应在你支付能力范围内选择高质量，并和



☉ 男士饰品应突出简洁感和品味感，要少而精。

你的衣服相配的名牌。商务活动时，不应戴米老鼠之类的卡通风格手表。

(4) 手帕

一块折叠雅致的西装手帕放在你的西装上部的小口袋中，增加了着装者的庄重感、正式感。这对于正式场合的商务谈判、洽谈，是个增加崇敬感的加分行为。

(5) 项链、装饰别针、手镯、耳环

项链、装饰别针、手镯、耳环等饰物是男士商务交往中十分忌讳的物品。

总之，服饰品选择的主要原则，要考虑以下几点：

(1) 服饰品与服装的式样、色调、风格要统一

试想，穿着一身笔挺的西装，却趿拉着一双波鞋；身着一件高贵的翻毛裘皮大衣，却戴了一顶绿军帽；穿着朴素的休闲装，却挎上一个珍珠包……类似打扮是多么不协调啊！倘若穿西装时换上皮鞋，穿裘皮大衣时配顶与之协调的裘皮帽，穿休闲装时背上活泼的小背包……那么，整体效果就好多了。

(2) 装饰物要有利于弥补自己生理上的某些不足

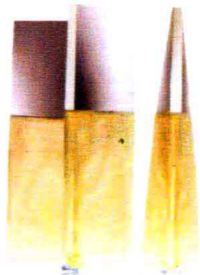
比如双腿较短的人，服装与袜子、鞋最好选用同一种颜色，能给人以修长之感。脸大的人，最好不要戴太小的帽子，那样显得脸大头小。身材瘦小的戴一项过大的帽子，也会给人头重脚轻之感。脖子较短的人，宜选用细长的项链；脖子细长的人，宜佩戴多层次或较短的项链。

(3) 佩戴服饰品要因时、因地、因人制宜

在国外，一些庄重华丽的服装和闪光的饰物，是专为晚间活动时使用的，如果在白天穿戴就很不合适。在晚会上或娱乐休息场所，可以打扮得漂亮一些；而在单位里，就要讲究朴素整洁，不宜把自己打扮得珠光宝气。服饰品是服装美不可缺少的点缀，正确而有效地利用服饰品，才能为你的着装锦上添花。

四、得体地使用香水

香水已经成为整体化妆不可缺少的一部分。适当地使用香水，可以体现商务人士的个性与品位。



1. 喷洒部位

香水可以洒在手腕、颈部、耳后、太阳穴、臂弯内等部位，这样香味会随着脉搏跳动、肢体转动而散发出来。不可将香水擦在面部，会加速面部皮肤老化。此外，香水不宜洒得太多、太集中，最好在离身体20厘米处喷射。如果在3米以外还可以嗅到自己身上的香水味，则表明香水过量了。

2. 使用场合

香水在不同场合的使用：宴会时要控制香水用量，以免对别人的嗅觉系统造成干扰，无法正常享受美食；去医院看病或探视病人不可使用香水，以免对医生和病人造成干扰；参加丧葬活动不宜使用香水——在此类场合使用香水就如同穿着华丽的衣服一样，是极为失礼的行为。

3. 使用禁忌

①不可在毛皮类衣服、浅色衣服上喷洒香水，会使毛皮失去光泽，浅色衣服染上色斑。

②不同牌子的香水混用，会使浑身散发出混合气味，减弱了香水变味。

③夏日出汗后不宜再用香水，否则汗味和香味混杂在一起，给人留下污浊、不清新的感觉。应先用湿巾清洁汗渍后，再喷洒香水。





Section Two Clothing 着装

俗 话说得好：人靠衣服马配鞍。在不同场合，穿着得体、适度的人，给人留下良好的印象；而穿着不当，则会降低人的身份，损害自身的形象。

一、男士着装的礼仪

男士参加商务活动，专家建议，两件套西装通常是较为理想的服装。

两件套西装：男士的职业服装中至少应有两粒扣、三粒扣或双排扣的西装。西装扣子的颜色应与面料相配。西裤的颜色、材质应该与上衣保持一致。

颜色的选择：藏青色、灰色和铁灰色是象征权力的颜色，普蓝色意味着友善，细条纹图案的西服则带出一些时尚感。

一般而言，西装的袖子应比衬衫短一厘米，一是可以保持西装的清洁，二是可使着装显得有层次、精神抖擞。

领带：领带的下端应长及皮带上下缘之间或不短于皮带的上缘。领带的颜色与西服要互相衬托，而不要完全相同。领带的底色和图案要精致，不抢眼。最好选择真丝面料，优雅且四季皆宜。图案可选择小巧的几何印花和条纹，带有柔和图案的涡旋纹面料也是



男士西装应以深色为主，衬衣袖口应露出一厘米为宜。

不错的。领带与西装搭配应掌握的原则是：颜色和图案均不应超过两种。

皮带：颜色应为黑色、棕色或黯红色。皮带的颜色应与鞋相配，皮带扣要简洁。

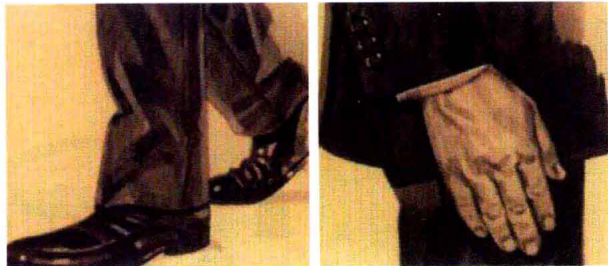
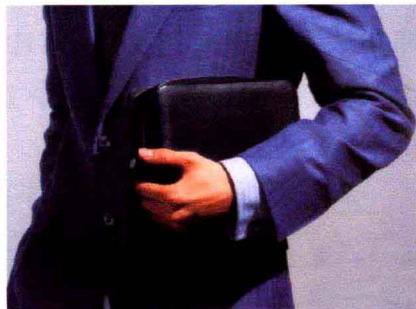
袜子：袜子要长及小腿中部。一般质地以薄棉袜为主，千万不可选择尼龙袜，否则会显得很粗俗。袜子的颜色宜选与长裤相配或相近的，一般为黑色、棕色或藏青色。而穿黄褐色裤子时例外，这时袜子应与鞋相配。

鞋：鞋的颜色不应浅于裤子。选择系带或无带扣皮鞋，切忌搭配运动鞋。比如，黑皮鞋可以配灰色、藏青色或黑色的西服，深棕色的鞋配黄褐色或米色西服效果也是不错的。

手提箱：手提箱颜色应以棕色、黑色或黯红色为主，样式不应过于前卫。

不管你是来自哪个行业，应邀参加何种商务活动，职业装的穿着禁忌还是要记牢的。

一忌裤腿太短；二忌裤裆太大；三忌衬衣太瘦，紧绷着肚皮；四忌领带颜色刺眼；五忌用涤纶面料做时装，一是透气性差，二是表面的“浮光”令整体穿着有降低档次之感；六忌西装配运动式皮鞋。



二、女士着装的礼仪

女人天性爱美，因此，女士服饰色彩缤纷，款式繁多，女性的着装问题自然比男士更为复杂些。商务女士的着装，以大方、高雅为总原则。

衣服颜色以淡色或深色为主色，色彩不能过于鲜艳。一般来说，遵守三色原则，即全身颜色不能多于三种。而且商务女士应该避开粉红色，这种颜色往往给人以轻浮、圆滑、虚荣的印象。另外，重要场合所穿的套装制服应当尽量没有图案，即使有也应是规范的几何图案。

衣服款式要简洁，但不能过于短小、暴露或者紧身，更不能过分透视。尤其在重要场合，不能让人透过外衣看到内衣的颜色或款式。

同时，商务女士的鞋子以高跟皮鞋为主，颜色应与套装色彩搭配。

在参加正式会议时，商务女士着装更要显得端庄大方、严守传统，不能强调个性、彰显时髦。最通用、最稳妥的着装是深色毛料的套装、套裙或制服。不论年龄长幼，一套剪裁合体的西装、套裙和一件配色的衬衣或罩衫外加相配的小饰物，都会使你看起来显得优雅而自信，给对方留下良好的印象。在正式场合，穿夹克衫、牛仔装、运动装都会被视作不礼貌的表现。



女士着装的颜色应整体协调，色彩不可多于三种。