

杨晓静 编著

管理精英文库

91

强者风采

——现代商用礼仪



人民中国出版社

管理精英宣言

我是不会选择去做一个普通的人。
如果我能够做到的话，我有权成为一个不寻常的人。我寻找机会，但我不寻求安宁。我不希望在国家的照顾下成为一名有保障的市民，那将被人瞧不起而使我痛苦不堪。

我要做有意义的冒险。我要梦想，我要创造，我要失败，我更要成功。

我绝不用人格来换取施舍；我宁愿向生活挑战，而宁愿过有保证的生活；宁愿要达到目标时的激动，而宁愿要乌托邦式毫无生气的平静。我不会拿我的自由去与慈善作交易，也不会拿我的尊严去与发给乞丐的食物作交易。我决不会在任何一位大师的面前发抖，也不会为任何恐吓所屈服。

我的天性是挺胸直立，骄傲而无所畏惧，勇敢地面对这个世界。所有的这一切都是一位企业家所必备的。



《管理精英文库》编纂委员会

主 编：李罗力 董晓阳 邓荣霖

副主编：唐惠建 唐 杰 梁中堂

雷忠勤 赵向标 邓绵良

刘远平 姬仲鸣 李永平

策 划：综合开发研究院（中国·深圳）

香港汉典文化出版公司

深圳特区报读者俱乐部

策划总监：罗锐韧 南兆旭

编辑总监：董恩博 赵向标

设 计：周 侃 金 宁

文字编辑：杨晓静 黄建军 周 辉

朱梅红 邓益志 昌文彬

钟 鸣 梁桂宽 王 林

美术编辑：程治冰 曹海龙 郭 斌

制 作：CDI出版策划中心

法律顾问：明起伟

工作人员：王海燕 何红梅 赵彦红

徐进娟 谢晓洪 贾笑言

李会芳 林 黎 刘作良

何 斌 司昌斗 马晓丽

目 录

装扮、说话的基本礼仪

- ☐ 企业人是从装扮开始的·TPO 原则 (3)
- ☐ 鞋、帽与服装的搭配 (8)
- ☐ 画龙点睛的配饰 (16)
- ☐ 浓妆淡抹总相宜——化妆的艺术 (24)
- ☐ 企业人的仪容仪态 (27)
- ☐ 听其言,观其行——说话的艺术 (34)

访问、接待应有的礼仪

- ☐ 从容不迫访问顾客 (41)
- ☐ 访问时应注意的细节 (43)
- ☐ 接待工作井然有序 (47)

处理电话的礼仪和原则

- ☐ 接听电话的基本礼仪 (65)
- ☐ 遇到这类电话怎么办 (68)
- ☐ 如何过滤电话 (69)
- ☐ 打电话及回电的礼仪 (72)

宴会餐饮礼仪

- ☐ 宴请礼仪 (79)
- ☐ 赴宴礼仪 (84)
- ☐ 中餐礼仪 (92)
- ☐ 西餐礼仪 (97)
- ☐ 饮茶、酒、咖啡礼仪 (109)
- ☐ 吃水果礼仪 (116)

馈赠礼仪

- ☐ 防止商业送礼演变为商业贿赂 (121)
- ☐ 广告性送礼 (125)
- ☐ 福利性送礼 (128)

- ☐ 商业主管与客户的礼尚往来 (131)
- ☐ 国际间生意人互赠礼物的礼仪 (135)

商业书信礼仪

- ☐ 商业书信往来礼仪 (147)
- ☐ 商业文书的撰制礼仪 (151)
- ☐ 怎样处理商业意见书 (158)

办公室礼仪

- ☐ 工作的基本原则 (165)
- ☐ 服装举止礼仪 (192)
- ☐ 求职和离职的礼仪 (196)

乐的礼仪

- ☐ 舞会礼仪 (201)
- ☐ 歌剧及音乐欣赏礼仪 (203)
- ☐ 艺术欣赏礼仪 (204)
- ☐ 电影欣赏礼仪 (206)

·强者风采——现代商用礼仪·

☐ 旅游投宿礼仪 (207)

其他礼仪

☐ 商务洽谈中的礼仪 (213)

☐ 庆典仪式中的礼仪 (224)

☐ 规划及参加会议的礼仪 (231)

附录:礼仪的象征 (239)

《强者风采——现代商用礼仪》

装扮、说话的基本礼仪



尽管“人不可貌相”，但人们往往还是以你的着装、举止来判断你是天使还是魔鬼。那么，你愿为天使还是魔鬼呢？

企业人是从装扮开始的·TPO 原则

在一般的社交场合中,一个人的服饰是很重要的。“云想衣裳花想容”,美的仪表是美的心灵的体现,美的仪表是对社会和其他一切人的尊重。如果一个人的服饰不符合一定的场合所要求的服饰,是会引起误会的。国内一家效益很好的大型企业的厂长某日在车间里正参加劳动,忽闻某国一家公司的经理不期而至。这位精明强干的厂长为了表示友好之意,连满身油污的工作服都没顾得上去换,便驱车前往机场迎接。那位经理见到这位厂长上下打量了半天,非常不满意。他表示:一位连自己的衣着都“管理”不好的厂长,能够治理好一家大企业吗?后经解释,这个误会才得以消除。可见衣着在交际场合中的重要性。

在交际场合穿着大体上可以分为便服与礼服两大类。各式外衣、衬衣等日常穿着的服装均为便服,适合于一般场合、工作时穿着。而参加正式、隆重、严肃的典礼仪式,则应当穿着礼服或深色西装。

男士礼服一般有三种,白天参加仪式、婚礼,可穿晨礼服。

晚间参加晚宴、音乐会可穿小礼服。极其郑重的场合则要求穿燕尾服这样的大礼服。目前,国际上正逐渐以黑色西装套服和灰色西装套服取代礼服,三件一套的黑色西装配以白色衬衫和黑色蝴蝶结,会给人以典雅高贵的印象,效果绝不亚于燕尾服。在正式场合穿西装,要精心选择衬衫和领带。白色衬衫将使男士精神焕发,领带最好选用丝质的,而且要注意使之与西装的颜色协调,除穿宝蓝色西服外,黑色领带几乎可同任何颜色的西装搭配。交际场合中男士的衣着不应有过多的颜色变化,大致不超过3色为首要原则。在不同的场合穿不同的服装。西装被认作男人的脸面,是公认的办公服装。其款式与颜色除讲究适合于个人情况外,还要注意工作环境、身份等因素。穿西装套服最好配上西服背心,因为让别人看到了自己衬衫与裤子的连接处是不应该的,也不雅观。有时不穿西装套服也可以,但西装上衣和西裤的颜色要一致,既不要看上去“头重脚轻”,也不要上下身的颜色不般配。

我国男士参加涉外活动可穿西装,也可穿中山装或民族服装。通常以西装和同色同质的毛料中山装为礼服,而以各种式样的其他中式服装和夹克为便装,参加正式的外交活动应穿礼服,普通的参观游览活动则可穿便服,民族服装在涉外活动中可以作为礼服穿着。参加涉外活动,要尊重外宾习惯与东道主要求。如果我方人员接到的请柬上注明请穿礼服,则应当依照要求去做。

要想有助于商业谈判的成功,就请不要穿皱巴巴的劣质西装,否则无论如何也不会有助于谈判的成功。要注意上班服装与休闲服装的区别。在正式场合,穿着运动服、牛仔服或沙滩装是不允许的。业余时间,穿夹克衫、运动服、牛仔服以及羊毛衫都是可以的。但不要过于随便或刻意追求式样的奇特与花哨。要注意自己的年龄与身份。

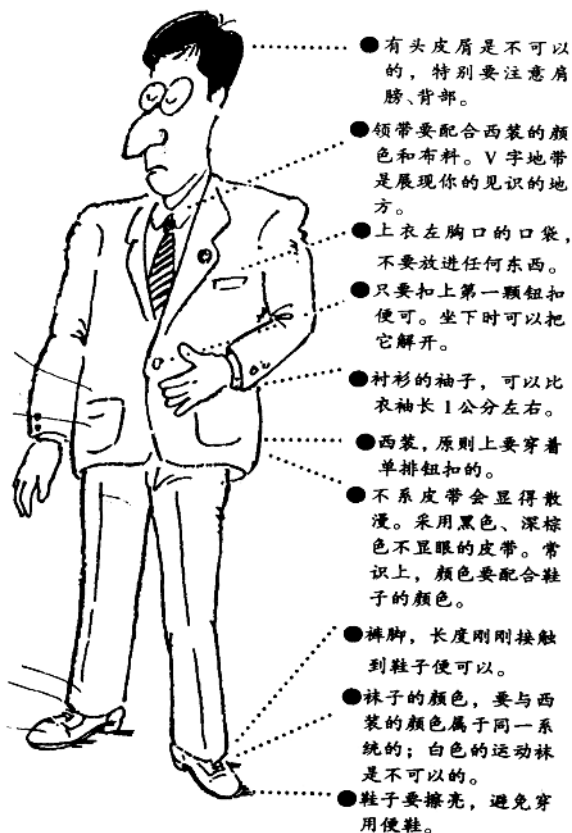
得体的衣着不但会有助于显现男士的气质与风度,而且会帮助他在事业上取得成功。

女士在社交场合中的着装应当体现出女士的职业特点、性格特征和女性的魅力,并且与具体的场景相协调。

女士衣着上选择的余地是极为广阔的,既可穿戴最能展现女性魅力的裙装,西装套裙,又可自由自在地选择西装、夹克衫、牛仔装、衬衫、长裤等等。

职业女性在公司、企业上班,一般要穿灰色或蓝色的西装套服,这样有助于提高自己的威信,选择色彩柔和一点的衣裙则显得平易近人一些,但是穿着显得过于散漫的运动服、牛仔装或野味十足的服装在社交、工作中则是不应该的。我国女士在涉外活动中,选择衣着的范围比较大,可以穿西装套裙、中式上衣配长裙或长裤、连衣裙、旗袍及其他民族服装。在比较正式的场合,我国的女士通常穿着西装套裙,连衣裙或旗袍作为礼服。旗袍是中国女性最佳礼服,它既能把中国女性柔美婀娜的身姿最大限度地表现出来,又能使女性显得端庄典

雅,在社交场合中,女士穿旗袍参加往往会受到外宾由衷的赞美



女士着装不但要干净、整洁、合身，而且要注意在不同的场合它所发挥的不同作用。参加宴会，要注意自己的衣着同宴会场所的色彩相和谐，而且要考虑同自己男伴的衣着相得益彰。参加婚礼时，不要穿同新娘的礼服同色的服装，本来是想去祝贺一对新人的，因为穿着不当很可能引起别人的议论：你是想和新娘比一比高低。而参加丧礼时，宜穿黑色或颜色柔和的衣裙。作为女主人招待宾客的话，衣着应当比女宾的衣着朴素一点，这是体现自己作为主人对宾客的礼貌。不要企图在这方面去略胜一筹。

国外关于穿戴有所谓的“TPO原则”，T代表时间，P代表地点，O代表目的，“TPO原则”要求穿戴必须与时间、地点、目的相适应。

在社交活动中，服饰不仅仅只是属于个人的事情了，它还关系到对他人的尊重与否。在社交活动中使自己的仪态大方，同时还要遵从有关的礼节。

服饰的整洁是头等大事，参加社交活动前要换上整洁的内衣和鞋袜，领口、袖口不允许有污垢，衣服鞋袜上不允许有污迹，浑身上下不允许发出汗味或其他异味。

穿西装时，衬衫的袖子要比西装的袖子长1至2厘米，并使衬衫的袖口露出来。西装上衣外面的口袋切忌让它成为“实用”的口袋，上衣的袖口和下衣的裤脚不能够在他人面前卷起来，西裤在穿着之前一定要熨出裤线，这一类常识必须格

守。在社交活动中,不要主动地把他人的注意力吸引到自己的服饰上面来。假如有人赞美你的服饰,应大大方方地说一声“谢谢!”但是不要在对方刚刚赞美你的服饰后,就马上去赞美他的服饰。

在涉外活动中,一旦进入室内,就应当脱去大衣、风衣和帽子,但西装上衣、夹克是不能随便脱的。有的公共场所没有衣帽间,可自行去存放衣帽。有的地方有专门的接待人员或秘书为客人拿走刚刚进门时脱下来的衣帽,对此不要拒绝,而应当接受其服务,并表示感谢。在他人办公室或居室内,不要乱放自己的衣帽,只有当主人允许自己这样做时,才可以规规矩矩地放好。

注意以上各方面的修养,使你的服饰在商业活动中尽情地显露出光彩,增添您无尽的魅力。

鞋、帽与服装的搭配

帽子与鞋袜在男女的衣着之中,都占据着举足轻重的地位,在礼节上对于它们也是十分重视的。

美国有位服饰专家曾经说过:“对全世界的人来说,不论

是男是女，帽子都是一种权力和地位的象征。”他的话是不无道理的。

一顶合适的帽子，能够恰如其分地衬托出戴帽者的社会地位、经济状况和风度修养。不论是礼帽、贝蕾帽、鸭舌帽、军帽、学生帽，还是土耳其帽、棒球帽、旅游帽，选择时既要考虑实用性，又要考虑装饰性。

戴帽子要注意其式样、颜色与自己的装束、年龄、工作相和谐，并按自己的脸型来选择。脸圆的适合戴宽边的帽子，脸窄的人适合戴窄边的帽子。一般而言，男士戴的帽子的颜色要求稍微深一些，暗一些，并且色彩要较为柔和。穿礼服时，必须戴黑色的帽子。

在涉外交际场合男士在室内不能戴帽子。与人握手，向人致意时，也应当把帽子脱下来。女士在这方面没有特殊要求。

女士戴帽颇为讲究。参加宴会、游园和婚礼活动，戴上一顶合适的帽子，的确可以使人增添风采。但这类活动中戴的帽子帽檐不能过宽，否则便会遮挡别人的视线。

在寒冷的冬天，女士戴上一顶手织的绒线帽，既使他人感到温暖，又让自己显得妩媚，但是记住要想使自己显得威严最好不要戴这种帽子，这种帽子只能让自己显得俏皮可爱。

小呢帽、宽边帽、中等宽边的帽子，这种有边沿的帽子会为女士增加风度和气派，地位较高的女士可以选择这种帽子

戴。

不论男帽女帽,帽子的戴法都很有讲究。把帽子戴得端正正,使人显得正派。若想使自己显得时髦,则将帽子稍微往前倾斜一些。帽子戴得稍稍歪斜一点,帽檐向下压,显得很俊俏。把帽子拉得很低,使人显得忧郁。若不想使自己显得有点呆头呆脑,就不要把帽子扣在后脑勺上。

所谓穿着,指的是上到头顶的帽子,下到脚上的鞋袜。不要小看这两个部位的穿着注意事项。除了帽子之外,我们参加社交活动之前,还必须注意鞋子和袜子这两种“腿部时装”和“脚部时装”的选择。

为了体现穿着的整体美,鞋袜的选择也要注意与整个装束相搭配,其颜色至少应当与皮带、表带保持一致。

从选择颜色来看,在一切正式场合,男士只有穿黑色或深咖啡色皮鞋。因为黑色的皮鞋可与黑色、灰色、藏青色西装相配,深咖啡色的皮鞋可与咖啡色西装相配。至于白色与灰色的皮鞋,只适合于游乐时穿,不适用于正式场合。有的场合对鞋子的颜色、样式有严格要求。如穿礼服参加婚丧喜庆仪式,不能够穿咖啡色皮鞋或无带皮鞋,只能穿黑色有带皮鞋,而且鞋面上不应当有装饰的外文字母、流苏或坠子。

男士穿皮鞋不管其新旧,保持鞋面的清洁是第一位的。参加交际活动前一定要擦皮鞋。这是对宾客的尊重。注意不要让过长的裤管给自己当鞋擦。一般而言裤管太长太短都不