



# 畅谈 礼仪

礼寸步难行。 刘畅/著

实则平淡之中见功力。

礼仪是人类文明的标尺，礼仪是美好心灵的展现。



 中华工商联合出版社

The background of the cover is a black and white decorative pattern. It features stylized, swirling scrollwork that flows across the page. Interspersed among the scrolls are various floral motifs, including large, detailed peonies and smaller, simpler flowers. The overall style is elegant and traditional, reminiscent of classical Chinese art.

# 畅谈礼仪

刘畅/著

 中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

畅谈礼仪 / 刘畅著. — 北京: 中华工商联合出版社, 2014.10

ISBN 978-7-5158-1022-5

I. ①畅… II. ①刘… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第182731号

畅谈礼仪

---

作 者: 刘 畅

责任编辑: 胡小英 邵桃炜

封面设计: 周 源

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市宏盛印务有限公司

版 次: 2014年10月第1版

印 次: 2014年10月第1次印刷

开 本: 710mm×1020mm 1/16

字 数: 260千字

印 张: 12.75

书 号: ISBN 978-7-5158-1022-5

定 价: 36.80元

---

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座  
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: [cicap1202@sina.com](mailto:cicap1202@sina.com)(营销中心)

E-mail: [gslzbs@sina.com](mailto:gslzbs@sina.com)(总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

商务礼仪从古至今不断演变，每个时代的职场中人始终受用终生。作为房地产营销从业人员，我们每天都需要和不同的客户打交道，《畅谈礼仪》很适合作为地产行业的标准配置。

——新世界中国地产（海口）有限公司营销部副总监 莫添瑜

---

俗话说，“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁”。刘畅女士精心编写的《畅谈礼仪》一书，帮助我们规范言谈举止，学会接人待物；塑造良好形象，赢得社会尊重；架设友谊桥梁，通向成功之路。

——香港豪逸酒店管理集团执行董事、总经理 王 皓

---

礼仪，可以帮您塑造形象，展示魅力，赢得人脉，创造机遇。《畅谈礼仪》助您塑造良好的商务形象。

——国家教育部职业核心能力（CVCC）

认证礼仪培训师 康小莉

巍巍中国，礼仪之邦！着装化妆等礼仪的表象可以很快学起来，而一个人的学养、风度、人文情怀、从容的内心、丰富的见识带来的谦逊态度……这些可不是一朝一夕能够学到的，而正是这些修为和内涵，决定着社会文明发展的进度，这才是礼仪培训的真正目标，感谢一直致力于礼仪培训的老师们！

——中信台达高尔夫球会总经理、  
中信地产海南投资有限公司总经理助理 秦华仪

---

礼仪不仅只是一门学科，更是一种修为、修言、修行、修心……《畅谈礼仪》是一本教我们如何通过礼仪修“更好的自己”的好书。从礼仪开始，做“更好的自己”吧！

——高级形象讲师、形象设计师 孙雯雯

## 第1章

### 仪表礼仪——好的印象从第一面开始

#### >> 仪容礼仪——立体展示自己永远最具征服力 / 002

干净整洁是第一要素 / 002

得体的化妆，营造好印象 / 003

用微笑征服TA的心 / 005

眼神是传递关系的妙笔 / 006

香水的禁忌 / 007

#### >> 着装礼仪——用衣服自重及赢得尊重 / 009

职业套装的选择 / 009

注重细节，细节必胜 / 010

着装禁忌：身体出格 / 012

衣橱管理的礼仪哲学 / 013

#### >> 举止礼仪——你的身体在说话 / 015

站姿——是摇曳生情，还是挺拔如松 / 015

坐姿——端庄而不失优美 / 017

行走——轻盈而不失风度 / 018

手势——无声的肢体语言也同样具有意义 / 019

蹲姿——淑女捡东西的时候会弯膝而不是弯腰 / 021

## 第2章

### 会面礼仪——推销自己的同时也请记住别人

#### >> 介绍礼仪——由陌生走向熟悉的开始 / 024

称呼要看对象及场合 / 024

介绍时机的选择 / 026

怎么做介绍 / 027

介绍的顺序 / 029

集体介绍的讲究 / 030

#### >> 迎接礼仪——让一切来得自然，而不失礼数 / 032

何时“出手”？谁先“出手”？ / 032

什么样的握手最让人舒服 / 034

用名片传递诚意 / 035

准备充分，迎送有礼 / 037

小心！你的坏行为正侵蚀着你的心灵 / 040

#### >> 面试礼仪——你想迈向成功吗？请走好这一步 / 042

面试形象礼仪 / 042

面试时，注意你的一举一动 / 043

向面试官推销自己的第一步——作好自我介绍 / 045

面试交谈的措辞 / 047

面试礼仪的九大硬伤碰不得 / 049

给面试一个完美的收场 / 051

## 第3章

### 交谈礼仪——用我的声音握住你的心

#### >> 精准表达，沟通的关键 / 054

看着对方的眼睛说话 / 054

巧妙提问，有效回答 / 055

用赞美传播正能量 / 057

不同场合发出不同的声音 / 058

#### >> 倾听的艺术——有效地倾听能建立良好的信任 / 059

做一个态度认真的倾听者 / 059

倾听的同时，别忘了互动 / 060

不带思想地倾听 / 062

#### >> 闲聊的艺术——一剂更快增进情感的良方 / 064

投其所好才能打开话匣子 / 064

职场闲聊应保持距离 / 065

闲聊不要涉及个人隐私和公司的秘密 / 066

## 第4章

### 通讯礼仪——手机、电话和短信有礼可循

#### >> 接打好你的座机电话 / 070

选择时间很重要 / 070

礼貌用语不可少 / 073

接打电话都有一套 / 075

挂电话也有学问 / 077

代接电话和及时回电话 / 079

#### >> 手机沟通中显优雅 / 081

手机功能别乱用 / 081

选个安静的场所 / 083

公共场合得体用手机 / 084

#### >> 电邮与传真——让人与人之间的沟通更方便 / 087

这个邮件必须发吗 / 087

必须认真撰写 / 089

一些功能要慎用 / 091

让传真变得更快乐 / 092

依礼使用传真 / 094

## 第5章

### 会议礼仪——高效的会议是一种享受

#### >> 商务会议——简洁高效而不失礼仪 / 098

会议的准备工作可以是一项艺术 / 098

会议位次排序——由上位开始 / 100

会议进行中，礼节不可忘 / 102

电视电话会议：礼仪随电波传递 / 103

#### >> 商务谈判——体现尊重和风度 / 106

未雨绸缪：商务谈判的准备工作 / 106

你来我往：谈判过程的礼仪 / 108

巧舌如簧：注意谈判时的语言 / 109

水到渠成：签约仪式上的礼仪 / 111

## 第6章

### 文书礼仪——白纸黑字中更显职业素养

#### >> 文书往来的基本礼仪 / 116

商务文书写作要求简明准确 / 116

文书中称谓体现礼貌 / 118

#### >> 商务信函——在文字中表现规范礼仪 / 120

商洽函礼仪 / 120

拒绝函礼仪 / 122

回复投诉信礼仪 / 124

## >> 其他文书礼仪——小细节，大礼仪 / 127

题词礼仪 / 127

祝词礼仪 / 129

致辞礼仪 / 131

## 第7章

### 出行礼仪——想要尊重别人，先要尊重自己

#### >> 公共场所——你的形象无处不在 / 136

与客户同乘电梯礼仪——先进后出 / 136

娱乐场所礼仪——不做讨厌的麦霸 / 138

乘车座次礼仪——不同情况，不同尊位 / 140

火车车厢里的礼仪——牢记身处公共区域 / 141

女士上下车礼仪——优雅得体 / 143

#### >> 出国准备——知己知彼，准备充足 / 145

进入他国境内的第一件事——“入境而问禁，入国而问俗” / 145

不做令人生厌的乘客 / 147

礼貌出境少麻烦 / 148

怎么给小费——自有一定之规 / 150

#### >> 住宿礼仪——宾至如归，归而不乱 / 153

从入住酒店开始 / 153

客房内需要注意这些 / 155

退房留下好印象 / 157

## 第8章

### 涉外礼仪——用心打造自己的国际形象

#### >> 涉外有通则，人人须牢记 / 160

维护形象 / 160

求同存异 / 162

入乡随俗 / 164

尊重隐私 / 165

女士优先 / 167

谦虚适度 / 169

#### >> 涉外会谈仪式——庄重而有礼 / 172

涉外会谈礼仪 / 172

涉外开幕仪式 / 174

涉外签字仪式 / 176

涉外谒墓仪式 / 177

#### >> 涉外馈赠——送之有道，送之有礼 / 180

礼物的选择 / 180

赠送的方式 / 182

接受礼物的技巧 / 184

芬芳的礼物——赠花的礼仪 / 186

# 仪表礼仪

## ——好的印象从第一面开始

---

居住在森林中的雄鸟，为了赢得心仪的雌鸟的芳心，会精心搭建一个温馨的鸟巢，还会用千辛万苦搜寻来的色彩斑斓的石头、玻璃片或羽毛等对鸟巢进行装饰。然后，雄鸟会梳理好自己漂亮的羽毛，用婉转的歌声吸引雌鸟。它们之所以这样费尽心思，就是为了能够给心仪的雌鸟留下不错的第一印象。

良好的合作沟通，是良好的个人及工作交往的开端，而良好的沟通又和彼此良好的第一印象密不可分。人们在见面的五分钟内就会在心里判断出自己喜欢这个人，所以，良好的第一印象往往能够起到事半功倍的作用。

怎样才能给别人留下良好的第一印象呢？我们需要在见面前，精心做好准备，用得体的穿戴打扮自己，用整洁干净的仪表展示自己，用恰到好处的举止言谈提升自己。

# 仪容礼仪

## ——立体展示自己永远最具征服力

仪容礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，包括个人卫生礼仪、举止礼仪、美容美发礼仪、服饰礼仪等方面。仪容仪表体现着一个人的精神面貌，是商务交往中更需要我们共同遵守的最起码的道德规范。

我们观察一个人，映入眼帘的首先是他的仪容。因此，初次见面，要想给别人留下美好的印象，就得从自我的仪容礼仪上狠下工夫。

### 干净整洁是第一要素

干净整洁是大家都喜欢的，也是职场交往中最基本的要求。保持自身的干净整洁，不仅能够展现自己的精神面貌，增强自信心；也是对他人的尊重，能够在一定程度上提升自己所代表的企业形象，增加与客户的业务合作机会。

保持干净整洁，男士要做到勤洗头，勤剃须，勤洗手，勤洗澡，勤换衣服。此外，男士的鼻毛生长较快，所以在清洁面部时，不要忘记对鼻毛的修剪清洁。不仅如此，男士还要注意办公环境的整洁干净，保持自己工位的整洁，不要在公共场合抽烟。

女士则需要在时刻保持自身干净整洁的前提下，平时注重对头发、面部和手部的护理。

要保持干净整洁，有一点须记住，就是千万不要在人前“打扫个人卫生”，如剔牙、挖鼻、掏耳屎、修指甲、搓泥垢等，这些行为虽然是在追求个人干净，但应该避开他人进行，因为这是既不雅观又不尊重他人的表现。

## 得体的化妆，营造好印象

有人认为化妆就是为了美丽，而且只是女性的专利，其实不然，它体现了一个人对自我的肯定、对他人的尊重，商务社交场合更是这样。

商务社交时，男士一般无需彩妆，只要在保持面部清洁的前提下，简单地修整一下眉毛、鼻毛和胡须，涂上护肤水、乳液或护肤霜就行了。

女士应根据自身习惯和职场所需来选择适当的妆容，一般情况下，商务交往中应以淡妆、裸妆为宜。日常工作中，女士可裸妆，也可淡妆，商务接待时须淡妆。

裸妆并不是不化妆，而是一种自然妆。裸妆是运用贴近肤色的粉底、乳液、眼影、唇彩、眉粉等略施粉黛，追求的是一种“素面朝天”和“浑然天成”的感觉。裸妆的重点在于粉底要薄，只用淡雅的色彩点染眼、唇及脸色即可。职场女士通过裸妆可以打造出更精致自然的自己。

淡妆和裸妆都是旨在追求自然美，它与裸妆的不同之处就在

于化妆品着色的选择和厚重感。淡妆可以选择浅紫色、绿色、浅蓝色稍加搭配，妆容也很精神自然，又没有裸妆那样的“无妆”感。

化妆前，先修整眉形和清洗面部。修整眉形须根据脸型来定，好的眉形可以提升一个人的整体精神面貌。圆脸适合上扬的眉形，方脸适合短眉型。

化妆时，先拍上妆水，然后涂眼霜。再涂上乳液，也可省去乳液或隔离乳液，直接上蜜粉或粉饼。而后夹卷眼睫毛，可以画眼线，也可不画。上眼影的话，也以贴近肤色的浅咖或深咖为宜。描眉建议用眉粉，若用眉笔，就用眉笔先在手背上画，用棉签涂抹均匀后再描眉，这样显得自然些。

唇部建议用无名指涂抹。步骤是先上无色唇膏，再上裸色唇膏，再上适合自己肤色的唇蜜或唇彩，唇蜜或唇彩只点中间即可，以免太厚重。画完之后，抿嘴晕开即可。做完这些步骤后，用裸色遮瑕笔或干净的眉刷，在前额和两鬓头发交接处面部涂抹一下，以达到肤色均匀的效果。一切都OK之后，检查、修补一下。最后用化妆棉蘸上少许定妆水，用指肚按压，让毛孔内的蜜粉完全吸收掉。

需要提醒的是，若不太会用高光粉的话，就不要随便使用，层次打不好的话会弄巧成拙。若用遮瑕笔的话，应在拍定妆水之前的环节进行。

## 用微笑征服TA的心

微笑是社交场合的通行证，是传递感情的最好方式。在生活中，我们用笑容来展示自己，打动他人。在工作中，微笑更是一种工具，我们用微笑表达自己对他人的尊敬和礼貌，感谢他人的诚意和礼遇，拉近彼此之间的距离。

身为职场中人，自然要善用微笑的表情。达尔文在《人与动物的表情》中说过：“人的情绪和表情是密切相连的，人有了某种情绪，就会表现出某种相应的表情。”也就是说，我们可以对表情进行调整，以此改善情绪。动人的微笑要找到最贴切的表情，并反复练习，直至熟悉。笑得优雅，笑得感人，这才是微笑的至高境界。

找到最好的微笑其实非常简单，对着镜子，嘴角向两边微微牵动，让心底自然充满喜悦之情，反映在眼睛中，面部肌肉放松、柔和，不断调整嘴角牵动的幅度，找到自己最亲切、最自然、最得体的笑容和面部表情。合适的笑容不应该是大笑，应该是微笑。含蓄、柔和、有亲和力的笑容，是最容易掌握和控制的，必然成为职场以及人际交往中的润滑剂。通过训练的笑容，是一种可以控制、有表达力、独具魅力的微笑。经过反复训练后，我们的笑容是可以在别人的心里定格的。

多加练习吧，练就最真诚的微笑，并加以多多运用，你会发现你的职场生涯会有更多地开心和顺心。

生活中多一些微笑，也就多了一些安详、融洽、和谐与快乐。因此，为了成为和谐的，到处受欢迎的人，为了使别人愿意帮助你，尽快学会在各种场合下微笑吧。因为只有这样，事业的