

ZHICHANG LIYI

职场礼仪

谢力维 李竺蔚 主编



西南财经大学出版社

ZHICHANG LIYI

职场礼仪

谢力维 李竺蔚 主编



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场礼仪/谢力维,李竺蔚主编. —成都:西南财经大学出版社,
2015.1

ISBN 978 - 7 - 5504 - 1635 - 2

I. ①职… II. ①谢…②李… III. ①心理交往—礼仪
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 251423 号

职场礼仪

谢力维 李竺蔚 主编

责任编辑:李 才

封面设计:墨创文化

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 8735236
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	12
字 数	265 千字
版 次	2015 年 1 月第 1 版
印 次	2015 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1—2000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 1635 - 2
定 价	26.80 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

目 录

项目一 个人礼仪训练	(1)
任务 1.1 仪容礼仪训练	(2)
任务 1.2 仪表礼仪训练	(10)
任务 1.3 仪态礼仪训练	(31)
任务 1.4 化妆礼仪训练	(40)
项目二 日常交往礼仪训练	(45)
任务 2.1 称呼礼仪训练	(46)
任务 2.2 问候礼仪训练	(55)
任务 2.3 介绍礼仪训练	(60)
任务 2.4 握手与名片礼仪训练	(64)
任务 2.5 交谈礼仪训练	(68)
项目三 迎送礼仪训练	(73)
任务 3.1 出行礼仪训练	(73)
任务 3.2 拜访礼仪训练	(79)
任务 3.3 接待礼仪训练	(82)
任务 3.4 馈赠礼仪训练	(86)
项目四 日常办公礼仪训练	(95)
任务 4.1 办公室礼仪训练	(95)
任务 4.2 电话礼仪训练	(99)
任务 4.3 电子邮件写作礼仪训练	(101)
项目五 宴请礼仪训练	(109)
任务 5.1 宴请准备礼仪训练	(109)

目 录

任务 5.2 中餐礼仪训练	(116)
任务 5.3 西餐礼仪训练	(121)
任务 5.4 酒水礼仪训练	(126)
项目六 会议与仪式礼仪训练	(133)
任务 6.1 会议礼仪训练	(133)
任务 6.2 开业典礼礼仪训练	(143)
任务 6.3 剪彩仪式礼仪训练	(149)
任务 6.4 签约仪式礼仪训练	(155)
项目七 求职面试礼仪训练	(160)
任务 7.1 求职形象设计训练	(160)
任务 7.2 求职材料准备训练	(165)
任务 7.3 求职面试技巧训练	(172)
项目八 如何提升个人内在修养和魅力	(182)
后记	(187)

项目一 个人礼仪训练

中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，礼仪文化源远流长，早在《诗·小雅·楚茨》中便有“献酬交错，礼仪卒度”的诗句。孔子曰“礼者，敬人也”，尊敬即是“礼”的核心，“仪”则是“礼”的外在显现。因此，所谓礼仪，就是人们发自内心的尊敬之情通过美好的形式表达出来，是一系列律己敬人的行为规范和准则。

个人礼仪是指一个人的生活行为规范和待人处事时用以要求自身的有关具体规定，也是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。个人礼仪是社交礼仪的基础，良好的个人形象是无形的财富，得体的言谈举止能给人留下美好的第一印象。个人礼仪是大学生立身处世之本、自我要求之本、自我表现之本。当你跨进一家心仪已久的公司，当你与客户谈判……你得体的服饰仪容、端庄的仪态举止，不仅展现你的专业形象，树立你个人的风格和修养，更是企业整体形象的缩影。

个人的整体形象凭借个人的仪表、仪容、仪态来衡量。仪容多指容貌，包括人的头发、面部及裸露在外的肌肤；仪表则多指服饰着装；而仪态多指人的身体姿态和举止风度。

【名人名言】

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。

——（英）培根

世界上最廉价、而且能得到最大收获的一项特质就是礼仪。

——（法）拿破仑

我不愿意在礼貌上输给任何人。

——（美）林肯

没有良好的礼仪，其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。

——（英）约翰·洛克

不学礼，无以立。

——孔子

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

【学习目标】

1. 知识目标：通过学习，了解仪容、仪表、仪态等的礼仪基本要求，掌握其正确得体的做法。

2. 技能目标：在各种社交场合中，学会运用仪容、仪表、仪态等的礼仪技巧，展现自己良好的形象和优雅的风度，给人留下美好的印象，从而顺利地开展各项活动。

- ❖ 任务 1.1 仪容礼仪训练
- ❖ 任务 1.2 仪表礼仪训练
- ❖ 任务 1.3 仪态礼仪训练
- ❖ 任务 1.4 化妆礼仪训练

任务 1.1 仪容礼仪训练

【任务目标】

通过实训，纠正不正确的个人习惯，掌握正确的仪容修饰技巧与要求，建立与职业行为要求一致的仪容表现，形成精神饱满、整洁高雅的面部形象；并能不同场合进行恰当的自我修饰。

【任务引入】

周恩来青少年时期就读的南开中学各教学楼门口均有一面大镜子，上面写着引人注目目的镜箴：

面必净，发必理，衣必整，钮必结；头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲，勿暴，勿怠。颜色：宜和，宜静，宜庄（图 1-1）。

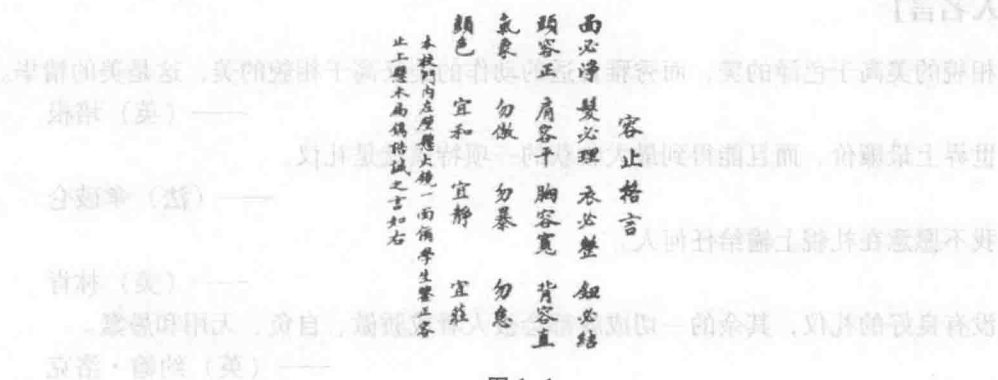


图 1-1

请同学们结合容止格言，谈谈自己需要在哪些方面作出改进，容止格言给自己何种启发。

【任务分析】

这段著名的“容止格言”每天都提醒着南开学子要时刻保持端庄得体的仪表、仪容、仪态。处处注意自己的容貌举止。20 世纪 50 年代，当新中国向国外派遣第一批大使时，从南开中学毕业的周恩来总理还能背出这些箴言，勉励那些即将赴任的大使。

周恩来毕生注重彬彬有礼的风度，其一生都在严格履行这四十字箴言，保持光彩动人的形象，这与他在南开中学所受的礼仪教育不无关系。“容止格言”也是我们讲究形象的精华所在。

【相关案例】

1960年9月，尼克松和肯尼迪在全美的电视观众面前，举行他们竞选总统的第一次辩论。当时，这两个人的名望和才能大体上相当，可谓棋逢对手。但大多数评论员预料，尼克松素以经验丰富的“电视演员”著称，可以击败比他缺乏电视讲演经历的肯尼迪。但事实并非如此。

肯尼迪进行了练习和彩排，还专门跑到海滩晒太阳，养精蓄锐。结果，他在屏幕上出现时，精神焕发，满面红光，挥洒自如。而尼克松没有听从电视导演的规劝，加之十分劳累，更失策的是面部化妆用了深色的粉底，因而在屏幕上显得精神疲惫，表情痛苦，声嘶力竭。正如一位历史学家所形容：“他让全世界看来，好像是一个不爱刮胡子和出汗过多的人带着忧郁感等待着电视广告告诉他怎么不要失礼。正是仪容仪表上的差异和对比，帮助了肯尼迪取胜，竞选结果出乎人意料之外。”

【知识链接】

仪容礼仪是个人基本礼仪的重要组成部分。仪容主要是指人的容貌，是人体不着装的部位，包括头发、面部、手臂、手掌等。在人际交往中，一个人的仪容往往是其身体上最受对方注意的部位，因此，仪容是个人礼仪的重点，而面部与头发则是重点中的重点。一个人对自己的容貌进行精心修饰打扮之后，会朝气蓬勃、神采飘逸，从而创造良好的第一印象。

一、仪容礼仪的基本原则

总体来说，在仪容方面，必须遵循下述两项基本原则：

1. 干净、整洁、美观

干净、整洁是仪容美的关键。个人在平时必须勤洗理、勤修饰，使自己的仪容永远显得清清爽爽、利利索索，还应注意及时清理眼角、鼻孔、耳朵、口角等处细微的残留物，杜绝仪容上的脏、乱、差。

2. 修饰避人

按常规，修饰个人仪容时，不应当不避他人当众“修饰”自己，诸如补妆、整理衣裤等。在别人面前“当窗理云鬓，对镜贴花黄”，既失之于端庄稳重，又有可能被人误解。

二、仪容礼仪的要求

(一) 头发

俗话说：“远看头，近看脚。”头发是每个人身体的“制高点”，也是被他人第一眼注视的地方。得体的发型会使人精神焕发，充满朝气并自信。发型美是仪表美的要素之一。

1. 勤于梳洗

头发要勤于梳洗。确保头发洁净、整齐、无汗味、无头皮屑，不染发，不做奇异发型，不用过多定型产品。

2. 发型得体

选择发型，要考虑自己的发质、脸型、性格、身材、年纪、职业和着装等。发型的样式很多，在选择时，要以自然、大方、美观、整洁为原则。

(1) 男性发型

商界男士通常是留短发，不留长发，最规范的是前不覆额、侧不掩耳、后不及领。一般理发间隔时间不应长于半个月到一个月；洗发，应当2~3天洗一次，更要经常梳发（图1-2）。

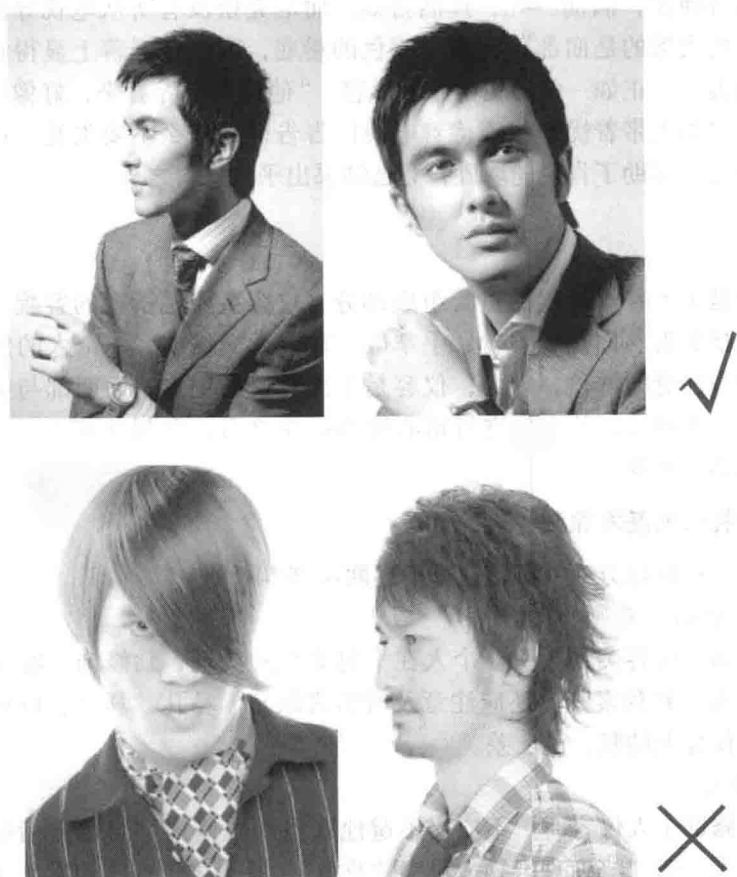


图 1-2

男士选择发型的基本原则是得体，即发型要与人的各种因素相称。

① 发型与脸型。长形脸不宜留短发，宽形脸不能留长发、蓄鬓角，否则给人以头重脚轻、臃肿做作之感。头发稀少或者秃顶的人，更不宜留长发，因为头发稀少又不规则，不但不美观，反而给人以病态之感。

② 发型与体型。高瘦者应该留分段式长发，矮胖或瘦小者应剪短式，以显得有精神。

③ 发型与服装。男士穿西装，发型应吹风定型，以显得风度翩翩。

(2) 女性发型。女性选择发型应得体大方，不披头散发，也不用华丽头饰。商界女士最规范的发型是盘发和束发。

① 发型与脸形

· 椭圆形脸：特征为脸宽约为脸长的一半。前额与下颌的宽度大约相同。是东方女性标准的脸形，选择发型的自由度较大，可以选配任何发型（图 1-3）。

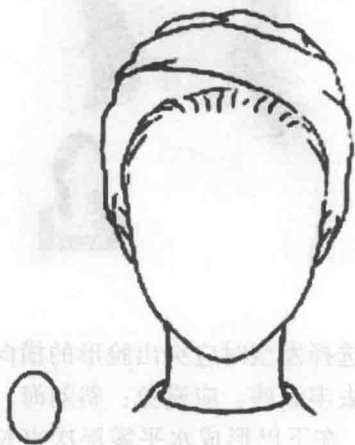


图 1-3



图 1-3

· 圆形脸：特征为脸长度大约等于脸宽度。应尽量使脸形向椭圆形靠拢，增加发顶的高度，用额前刘海和两侧的直发，盖住双耳及一部分脸颊，即可减少脸的圆度，使脸形稍稍拉长。应避免卷发，否则会凸现圆形与丰厚饱满；同时应避免在眉上留整齐的刘海，要不会使脸型更短（图 1-4）。

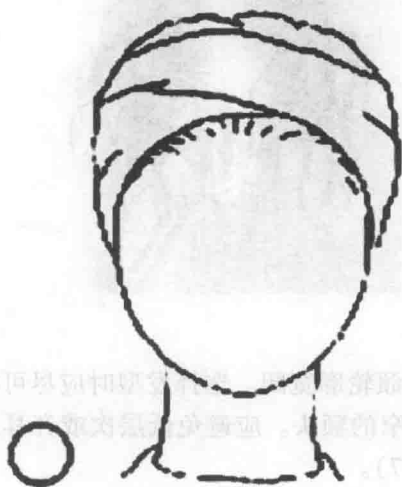


图 1-4



图 1-4

· 方形脸：应该削去棱角，可用头发遮住额头，两侧的头发稍长一些并可以烫一下，以曲线美来掩盖方形脸的欠缺，造成脸部窄而柔顺的效果。避免头发中分或几何直线剪法的刘海，因为这些都会更强调方形（图 1-5）。

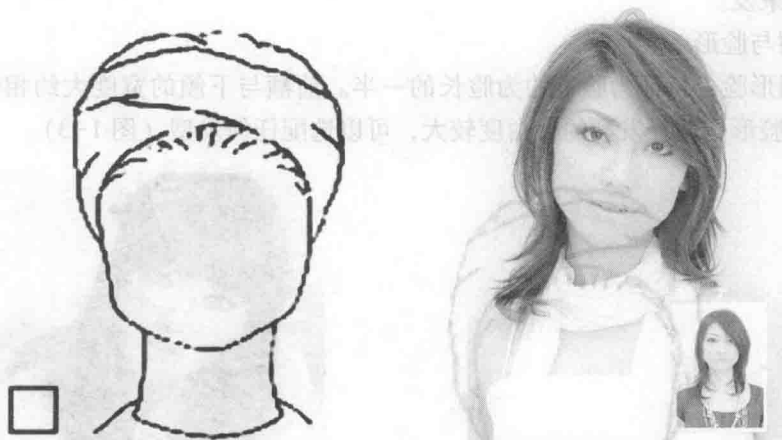


图 1-5

· 长形脸：特征为高的前额和长的下巴。选择发型时应突出脸形的横向，不可将发帘上梳，可适当用刘海掩盖前额，使脸看上去丰满些。应避免：斜刘海，这样会暴露过高的发际线，增加纵向的线条；没有刘海；在下巴形成水平零层次直长发；在头顶增加高度的发型（图 1-6）。

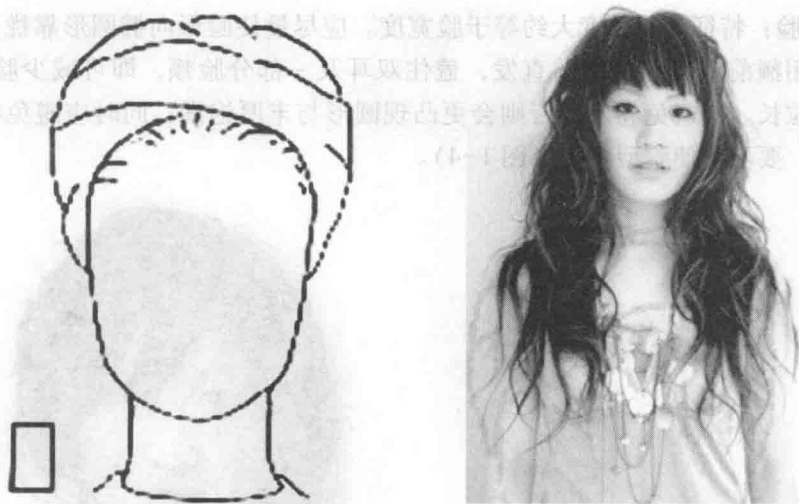


图 1-6

· 三角形脸：特征为前额和颊骨狭窄，下颌轮廓宽阔。选择发型时应尽可能增加额头两侧头发的厚度，采用侧分，使头发掩盖窄的额头。应避免低层次或齐耳发尾卷曲发型，否则会使下颌看上去更宽阔（图 1-7）。

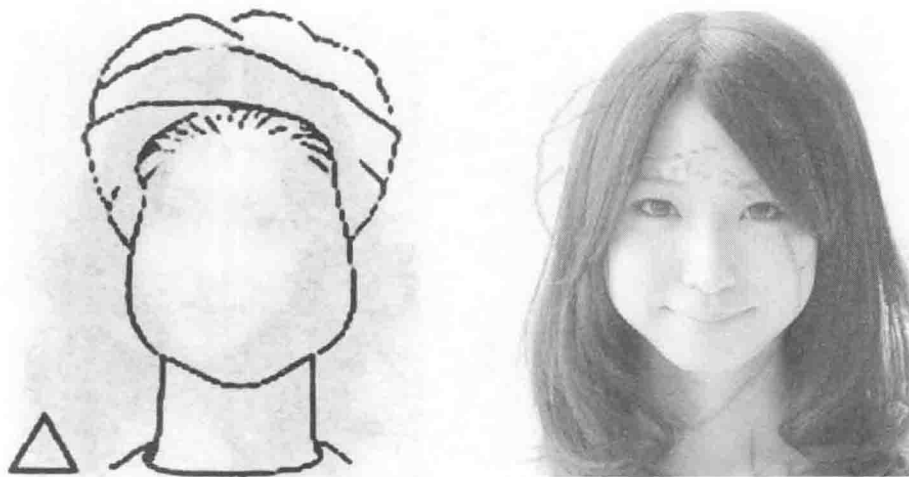


图 1-7

· 倒三角形脸：特征为下颌轮廓狭窄，前额和颊骨宽阔。其发型应尽可能隐藏过宽的额头，适合选择侧分头缝的不对称发式，露出饱满的前额，发梢处可略微粗乱一些。应避免在颈背的头发长度太短（图 1-8）。

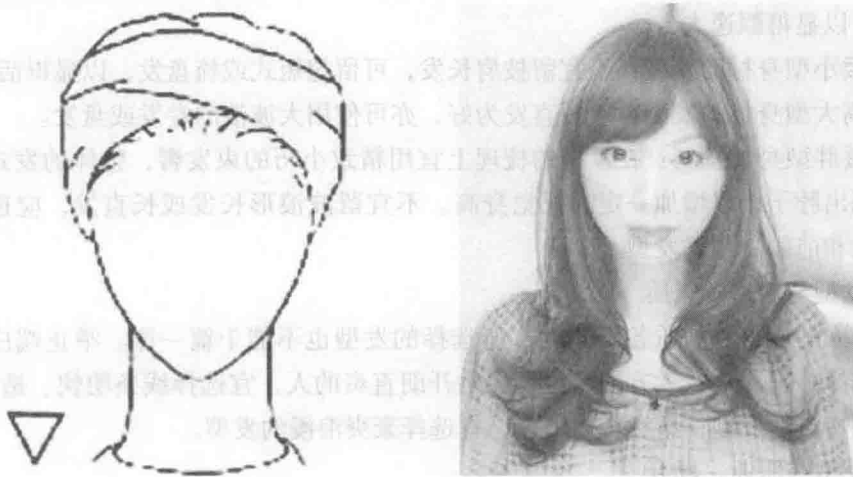


图 1-8

· 菱形脸：整个脸形的上半部为正三角形，下半部为倒三角形。上半部可按三角脸形的方法处理，下半部则按倒三角脸形的方法处理。一般将额上部的头发拉宽，额下部的头发逐步紧缩，接近颧骨处可设计一种大弯形的卷曲或波浪式的发束，以遮盖其凸出的缺点。应避免短发、中层次发型，平直的造型会使脸型下巴显得更加尖锐（图 1-9）。

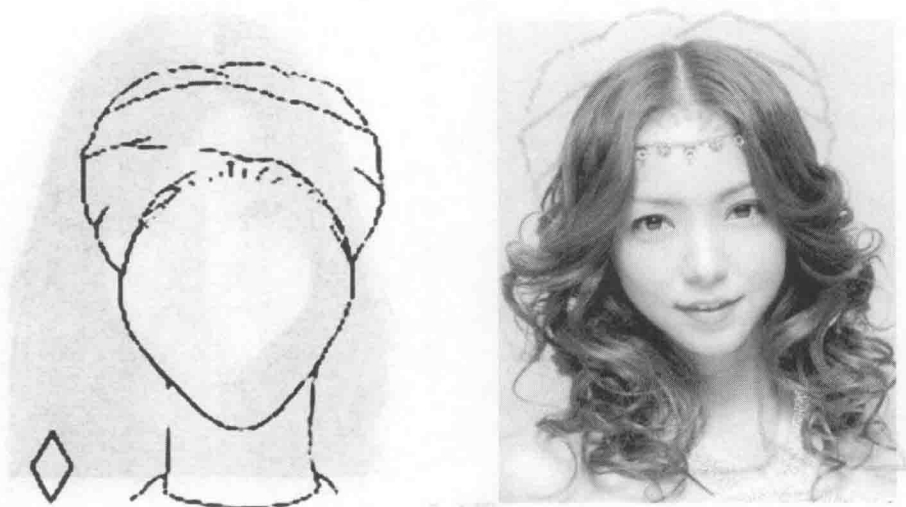


图 1-9

② 发型与体型 (图 1-10)

- 高瘦型身材的发型：不宜留短发，可留长发、直发或大波浪的卷发及内层次的平妆式，以显得飘逸大方。
- 矮小型身材的发型：不宜留披肩长发，可留超短式或梳盘发，以显得活泼精神。
- 高大型身材的发型：以短直发为好，亦可使用大波浪的卷发或盘发。
- 矮胖型身材发型：在发型的梳理上宜用精致小巧的束发髻，整体的发式要向上伸展，亮出脖子，以增加一定的视觉身高。不宜留波浪形长发或长直发，应选择有层次的短发和前额翻翘式发型。

③ 发型与性格、气质

每个人的性格、气质各不相同，所选择的发型也不能千篇一律。举止端庄稳重的人，宜选择朴素、自然大方的发型；性格开朗直爽的人，宜选择线条明快、造型简洁、体现个性特点的发型；潇洒奔放的人，宜选择豪爽浪漫的发型。

④ 发型与职业、场合

礼仪小姐的发型应新颖、大方；职业女性的发型应文雅、端庄；参加晚宴或舞会时，发型可高雅、华丽。正式场合选择低发髻；着运动服时搭配马尾辫或运动短发；着晚礼服时可选择盘发或大波浪长发。



图 1-10

(二) 面部

(1) 眼睛：无眼屎，无睡意，不充血，不斜视，不频繁眨眼睛。眼镜端正，洁净明亮；不带墨镜或有色眼镜。女性眼妆自然，不化夸张的眼影和眼线。

(2) 耳朵：内外干净，无耳屎，不当众掏耳朵。男性不打耳洞，不带耳饰；女性不带耳环，可带直径小于1厘米的耳钉。

(3) 鼻子：鼻孔干净，不留鼻涕，鼻毛不外露，不打鼻环，勿当众抠鼻子。

(4) 嘴：牙齿整齐洁白，无异物，口中无异味，嘴角干净无泡沫，会客时不嚼口香糖等食物；嘴唇无干裂死皮，无裂口。女性不用色彩过于鲜艳的口红。

(5) 脸：洁净，做适当的面部护理，润泽光洁，无明显粉刺。男性不应蓄须，除非有特殊宗教信仰；女性施粉适度，自然不留痕迹。

(三) 未被服饰遮掩、暴露在外的肌肤

(1) 脖颈：洁净。男性不带项链；女性不带夸张项链或饰品，施粉时注意脸和脖颈的一致。

(2) 手：洁净，不留长指甲，不涂鲜艳的指甲油以及在指甲上彩绘，不带结婚戒指以外的其他戒指。

(3) 手臂：洁净，注意腕、肘处无死皮，正式场合不应裸露肩臂，女性手臂若有浓密的汗毛不宜裸露在外，否则需要脱毛处理。女性夏天需要处理腋毛。

(4) 腿部：男士在正式场合不穿短裤，因此腿部一般不裸露；女性着裙装时腿部要穿丝袜，并保持腿部肌肤干净润泽，若腿毛过长，需要进行适当的修剪和遮掩，避

免腿毛外露。足不露趾。

【任务深化】

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。可做销售代表半年多了，业绩总上不去。问题出在哪儿呢？后来发现，原来他是个不爱修边幅的人，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，不知道去除异味。还有客户反映小李说话太快，经常没听懂或没听完客户的意见就急着发表看法，有时说话急促，风风火火的，好像每天都忙忙碌碌的，少有停下来时候。请同学们思考：你认为小李在哪些方面要提高？如何改进？

【模拟任务训练】

请同学们拿出小镜子仔细观察自己面部2~3分钟，检查自己的头发、眼睛、耳朵、鼻子、嘴巴、脸、脖子，看看自己身上有哪些方面不符合仪容礼仪的要求。然后同桌之间相互观察上述部位，指出彼此需要改进之处，并写下来。

【课后作业】

1. 辨析题：

(1) 俗话说：“人不可貌相。”通过外表衡量人是多么肤浅、愚蠢，所以我追求内在美，外表如何并不重要。

(2) 个人礼仪最重要的是美观，因此，时尚前卫的打扮就是仪容美。

(3) 男士仪容美强调要展现男性阳刚、粗犷之美，因此对男性的体毛、胡须和鼻毛不必刻意修饰。

2. 请结合所学，试着为自己或好友设计发型。

任务 1.2 仪表礼仪训练

【任务目标】

1. 能通过服饰礼仪的基本原则，掌握商务人员职业装的穿着礼仪，包括男士和女士服饰的着装要领。

2. 能根据不同场合的需要正确地搭配服装与首饰，能设计自己的职业形象。

【名人名言】

见人不可不饰。不饰无貌，无貌不敬，不敬无礼，无礼不立。——孔子

You are what you wear!

——英国谚语

一个人其实就是服装!

——范思哲

服装往往表现人格。一个人的穿着打扮就是他教养、品位、地位的最真实的写照。

——莎士比亚

你的服装往往表明你是哪一类人物，他们代表着你的个性。一个和你会面的人往往自觉不自觉地根据你的衣着来判断你的为人。

——索菲亚·罗兰

从人们对服装的选择，可以窥测到他的文化水平和道德修养的底蕴。

——郭沫若

【任务引入】

国外有位心理学家曾做过这样一个实验：分别让一位身着笔挺漂亮军服的海军军官，一位戴金丝边框眼镜、手持文件夹的青年学者，一位打扮入时的漂亮女郎，一位挎着菜篮子脸色疲惫的中年妇女，一位留着怪异头发、穿着邋遢的男青年到马路边搭车。请问哪位搭到车的成功率最高？哪位搭车最困难？

【任务分析】

结果是：海军军官、漂亮女郎、青年学者的搭车成功率最高，中年妇女次之，搭车最困难的是那个邋遢的男青年。结论说明一个人能够通过仪表给人留下良好的印象，赢得他人的信赖和好感。俗话说：“人靠衣服马靠鞍，三份长相七分打扮。”服装要是运用得当就是最有利的沟通工具，是最便捷的人际交往“名片”。着装能让我们得到不同的待遇，假如穿戴像个成功人士，就能让你在各种场合得到应有的尊敬和善待。

【相关案例】

美国行为学家迈克尔·阿盖尔曾经做过一个实验：他以不同的衣着打扮出现在某城市的同一地方。当他西装革履、风度翩翩地出现时，向他问路、问时间的人大都属于彬彬有礼的绅士阶层；而当他破衣烂衫、蓬头垢面地出现时，接近他的多半是流浪汉、无业游民。

1972年，世界著名心理学家肯利教授在研究中发现，在高中女孩的交往友谊中，穿衣最重要，占留给别人印象的67%之多，多年之后，即便大家回忆不起当年的容貌，却对“当时穿什么”印象特深，其次才是个性，再次是共同的兴趣。

以上研究表明了人们总是习惯通过服饰来判别自己可交往的对象。如果一个人的穿着与其交往对象格格不入的话，就会很容易扩大彼此间的距离，并使相互间的沟通出现障碍。因此，如果你想让他人接受你，你就得首先让他人接受你的服饰。如果你的穿着不能为他人所接受，你的言行举止乃至你的一切也都可能很难为他人所接受。

【知识链接】

仪表是素养和品位的体现

仪表，即人的外表，多指服装和配饰。一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映他的审美趣味。质于内而形于外，文化修养高、气质好的人，懂得如何修饰自己的形象。在人际交往中仪表表达出的意义和传递的信息胜过语言，通过仪表完全可以透视出一个人的灵魂和内在的品质，同时良好的仪表也是对他人和周围环境的尊重。加利福尼亚大学的阿尔伯特·马哈宾博士提出人与人的交流相互传递的信号主要有三种，即3V：视觉（Visual）、声音（Vocal）、语言（Vocab）。其中视觉信号给人印象占的比重是55%，主要指人的外表和形象，包括仪态、表情、视线、服装、姿势、态度等；声音信号占38%，主要包括音调、语气、语速、音量、腔调、口音等；语言信号仅占7%，主要指言辞内容。由此可见，人的仪表形象在给人的第一印象中起到了关键的作用。

仪表和成功联系在一起

仪表是一门艺术，穿着得体，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高与人交往的能力，有助于积极心态的产生。在美国成功学家拿破仑·希尔的十七条定律中，他提出一个人是否成功，关键在于他的心态。成功人士都有一种积极的心态，这就是著名的PMA（Positive Mental Attitude）黄金定律。仪表是积极心态的外在表现，正式的、得体的、优雅的仪表能够增加人的自信和积极奋发的、进取的、乐观的心态，去面对现实，处理所遇到的各种矛盾、困难和问题。

【模拟任务训练】

小张和几个外国朋友相约周末一起聚会娱乐。为了表示对朋友的尊重，星期一大早，小张就西装革履地打扮好，对照镜子摆正漂亮的领结前去赴约。北京的八月天气酷热，他们来到一家酒店就餐，边吃边聊，可是不一会儿，小张已是汗流浹背，不住地用手帕擦汗。饭后，大家到娱乐厅打保龄球，在球场上，小张不断为朋友鼓掌叫好，在朋友的强烈要求下，小张勉强站起来整理好服装，做好投球准备，当他摆好姿势用力把球投出去时，只听到“嚓”的一声，上衣的袖子扯开了一个大口子。小张的着装有什么不妥之处？

【任务要求】

以“不同场合的着装要求”在全班展开讨论，最后联系本案例分析小张着装的不妥之处，并对小张的着装进行重新设计。

【任务分析】

不同场合的着装有何要求呢？通常情况下，服装礼仪遵循TPO原则，即时间原则（Time）、地点原则（Place）和场合原则（Occasion）。