

最受欢迎的商务礼仪与交往艺术

风度何来

靳 斓◎著



权威分享最受关注的

81个商务礼仪细节

靳斓完美塑造

成功男士应有的风度魅力

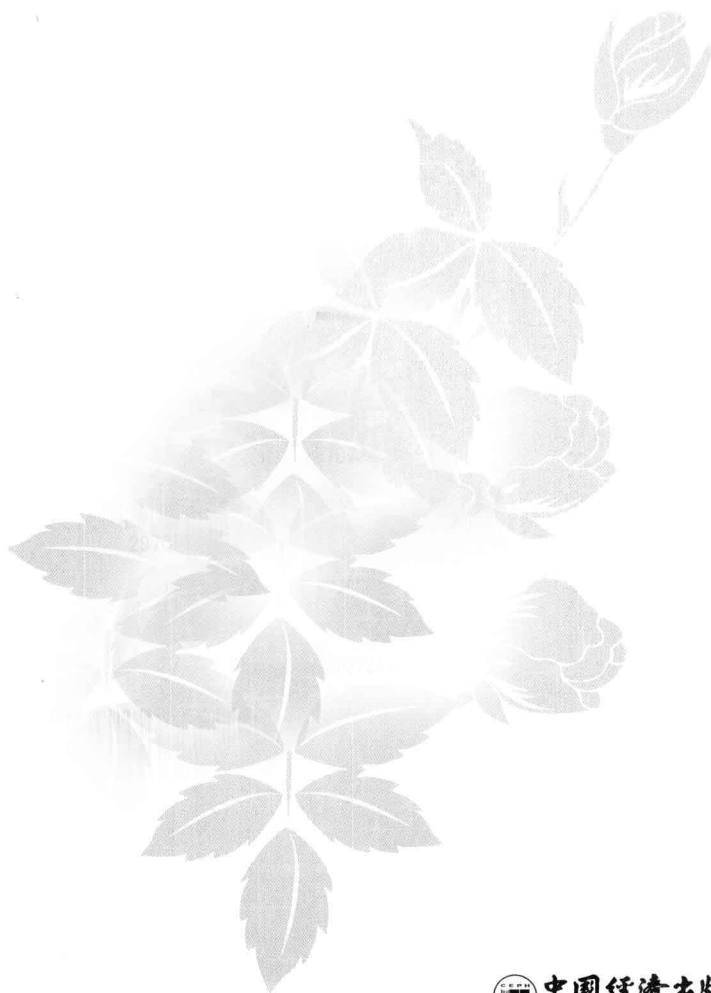
世界百强企业、国家部委在内的
近百万学员必选经典商务礼仪内容

男士
读本



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

风度何来



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

风度何来——最受欢迎的商务礼仪与交往艺术 (男士读本) / 靳斓著

北京: 中国经济出版社, 2011. 4

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0237 - 2

I. ①风… II. ①靳… III. ①男性—商务—礼仪—基本知识②男性—人际交往—礼仪—基本知识 IV. ①F718②C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 182567 号

责任编辑 陈 瑞

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 华子图文

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京市京津彩印有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 16.75

字 数 222 千字

版 次 2011 年 4 月第 1 版

印 次 2011 年 4 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0237 - 2/C · 106

定 价 33.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

风度何来

前言 Preface

沃伦·巴菲特说：“树立良好的声誉，需要 20 年的时间。毁掉它，5 分钟就足够了。如果能考虑到这一点，你就会讲究礼仪了。”

现代人的成功，80% 以上都要靠人际关系。而要拥有和谐的人际关系，商务礼仪是核心选项。

商务礼仪，不仅体现了个人修养和为人处事的态度，更折射出企业文化和企业管理境界；不仅是人际关系的“润滑剂”，更能够最大限度减少人与人之间的磨擦。

人们观察和了解一个人时，往往从细微处着手：穿着打扮、举手投足、言谈举止……这些细微处被认为最能客观地体现一个人的本质。这种“窥一斑而知全豹”式的判断，不一定完全科学，但在大部分都是泛泛之交的商务往来中，却常被作为认识和判断的依据。

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”。句子两千多年前提出的观点，至今仍是玑珠名言。朝气蓬勃的企业，往往非常重视提高员工的商务修养；精明的商务人，也会在意提升自己的商务礼仪水准。我培训过逾千家各行业单位，既有世界百强，也有政府机关和中小企业，对此有直观的体会：商务礼仪作为一个人或者企业提升软实力、竞争力的重要技能，在内外往来中确实起到了无可替代的作用。无论是形象修饰还是穿衣

风度何来

打扮，无论是见面寒暄还是邀约往来，无论是日常交往还是庆典仪式，无论是内部同事还是商务伙伴……熟悉商务礼仪，深谙交往艺术，不仅可以塑造黄金第一印象，还能赢得他人好感和尊重，从而打造出良好人际关系；反之，不是被认为没有善意、不尊重他人，就会被认为缺乏修养、没见过世面。

培训中，我感觉更多的是在扮演救火队长的角色。需求培训往往因为：下个月有重要接待、过几天有至关重要的国际谈判、被客户投诉、行业竞争加剧、参加晚宴出了丑……凡此种种。我想，救火固然重要，但最根本的还是应防患于未然，否则很容易陷入捉襟见肘的尴尬局面。

根据商务往来的特点、培训经验和学员的反馈，我为商务男士挑选了81条内容。借用佛家用语：九九归一，终成正果。希望这81条内容，能给我们商务男士起到一定借鉴和指导作用。

本书的撰写过程中，有幸得到了同仁钱钟云先生的鼎力支持；成功企业研究学者柏宏军先生为本书的撰写提了不少真知灼见；老朋友、资深出版人陈瑞女士的辛勤工作，亦为本书增色很多。

鉴于本人精力和水平有限，书中不足之处在所难免。欢迎广大读者，多提宝贵建议和意见！

靳 斓

2010年11月于北京

目录 Contents

前 言

第一部分 风度品味 尽在着装

1. 商务正装：打造绝对专业的成功形象 2
2. 商务休闲装：塑造轻松而专业的商务形象 5
3. 礼服：你知道的有多少 7
4. 饰品与配件：商务男士的专业行头 10
5. 领带领结：商务男士最重要的饰物 13
6. 袖扣：品位绅士的必备 16
7. 差旅服饰：特殊情况的专业应对 18

第二部分 举手投足 黄金印象

8. 修面：修好面才能让你更有面子 22
9. 香水：并不是女人的专利 24

10. 仪态：不要让他人误解你 26
11. 称呼：叫出他人的名字很重要 29
12. 握手：让他人读到你的风度和修养 32
13. 寒暄：正式交流的前奏 34
14. 名片：方寸世界的无限学问 36
15. 手机：无线电话并非无“限”使用 39
16. 吸烟：征得他人同意就礼貌了吗 42
17. 对女士：不仅是体现绅士风度 44
18. 文艺演出：懂欣赏才能守礼仪 46
19. 网球：最绅士的运动 48
20. 高尔夫：贵族运动不要市井恶习 50
21. 保龄球：健康运动更需得体举止 54
22. 公共交通：公共场所也要注意形象 56

风度何来

- | | | | |
|-----------------------|----|-----------------------|-----|
| 23. 酒店住宿：享受服务也须懂得尊重 | 59 | 33. 谈判：了解商务谈判礼仪的关键问题 | 92 |
| 24. 洗手间：最容易忽视的失礼场所 | 62 | 34. 倾听：听出对方的心声 | 96 |
| <u>第三部分 商务往来 运筹帷幄</u> | | 35. 会议主持：影响会议成败的关键者 | 98 |
| 25. 赴约：守时是商务往来的起码准则 | 66 | 36. 欢迎仪式：展示你的风格和态度 | 101 |
| 26. 待客：不要让人看你的脸色 | 69 | 37. 开业庆典：在新希望中展现自己的风度 | 104 |
| 27. 馈赠：对的和贵的如何权衡 | 72 | 38. 剪彩仪式：不要成为出糗的嘉宾 | 109 |
| 28. 谈吐：做个讲究语言艺术的商务人 | 76 | 39. 签字仪式：关键时刻的举止魅力 | 111 |
| 29. 交谈禁忌：这些“雷区”不要碰 | 79 | 40. 商务信函：真诚而郑重的交流方式 | 115 |
| 30. 赞美：高帽子不能戴得太离谱 | 82 | <u>第四部分 广结善缘 圆通人生</u> | |
| 31. 幽默：能让你更有深度 | 84 | 41. 信任：现代商务交往的基础 | 124 |
| 32. 演讲：挥洒个人魅力的有效场合 | 88 | 42. 委婉：是技巧也更有效 | 127 |

43. 较真：沟通艺术的大忌	130	55. 善待他人：待人既有诚心 又要差别	157
44. 谦恭：是人际交往的起码 礼数	133	56. 探望病人：在关爱中体现 珍贵的情谊	160
45. 诚信：现代职场的立身之本	134	57. 参加酒会：莫做“潜水艇”	163
46. 责任：勇于承担是强者的智慧	136	58. 参加舞会：风度翩翩中的 礼仪要求	165
47. 越位：不要碰触职场中的逆鳞	138	59. 参加婚礼：一生中最神圣 的祝福	168
48. 批评：批评也要有人情味	140	60. 节日祝福：在祝福中开始 新的希望	173
49. 说服：让人口服心更服	142	61. 参加吊丧：对逝者的缅怀 和生者的安慰	176
50. 他人尴尬：体谅尴尬就是 维护他人尊严	145	62. 情绪控制：商务人是否专 业的重要标志	182
51. 私人空间：修养和风度的 体现	148		
52. 同事：合作共赢的关系	149		
53. 女同事：谨慎处理与她的 关系	152		
54. 下属：尊重下属是美德	155		
		第五部分 餐桌礼仪 另类文化	
		63. 请客：餐桌是社交场的延续	188

风度何来

64. 点菜：一种饮食与人文的学问	193	第六部分 了解差异 放眼全球	
65. 敬酒：觥筹交错间沟通情谊	196	74. 邀请做客：要请人家就直接说	224
66. 葡萄酒：可以开怀畅饮吗	199	75. 正式发言：套话一定要适可而止	226
67. 咖啡：在香浓中品味优雅	202	76. 赞美谦虚：谦虚是没有能力的表现	227
68. 品茶：中华文化的杯中回味	203	77. 国际商务谈判：知己知彼才能百战不殆	229
69. 西餐：刀叉文化下的饮食习惯	207	78. 等级观念：请称呼他的名字	232
70. 日餐：形色俱备的可食艺术品	211	79. 公私分明：因公忘私不一定受欢迎	233
71. 阿拉伯餐：手指上的饮食文化	213	80. 小费细节：该出手时就出手	235
72. 餐桌举止：个人修养的自然流露	216	81. 禁忌礼仪：在冲突与融合中交流	236
73. 餐桌话题：只说对的不说醉的	219	附录：认识世界名牌	244
		参考文献	260

风度何来

第一部分

风度品味 尽在着装



第一部分

风度品味 尽在着装

到什么山唱什么歌、什么场合穿什么衣服，这是现代商务人着装的基本应对之道，也直接影响着他人对你第一印象的评价。

即使是破衣烂衫、一向以颓废形象自居的摇滚歌手，在获得白金销量后也会精心打扮，穿着西装出镜领奖，这是基本的礼仪。作为严谨、专业、自律的商务男士，更应注意着装打扮。

商务男士有哪些着装行头？

怎样搭配才更具风度和魅力？

我想，这不仅是个人品味，更是职业态度问题。

1. 商务正装：打造绝对专业的成功形象

俗话说：“先敬罗衣后敬人”，商务男士的着装问题当然不能马虎。

在一些重要的商务场合，如签约、重大招待、发布会、重要会议，拜访重要人士等，都应穿着商务正装，也就是要穿西装、衬衫、皮鞋配领带。特别是中高层商务男士，穿商务正装不仅是自重，更是对同事、公司、客户以及现代商业规则的尊重。

我们的国服中山装一般都作为礼服，一般不作为商务正装穿着。

◎西装

要有一身合体的西装，哪怕价格高一点也值得。合体的西装，才能更好地提升自己的气质和品味。

商务场合单排扣西装比双排扣的更普及，也更受欢迎。色彩应是单色，藏蓝色是首选，灰色或棕色也可以考虑。黑色平时穿着会让人觉得太

过严肃。不宜有图案，但可以选择“牙签呢”缝制的竖条纹西装。

一般场合穿两件套西装，即西裤、西装上衣是一套；三件套，即还有马夹，在参加高层次的活动时才穿。西装上衣可以另配西裤，另配的西裤质地应和上衣接近，至少不能比上衣单薄，颜色接近或深于西装上衣。亮面西装不能作为商务正装。

西装上衣的最佳长度，是手臂向前伸直的时候，衬衫袖子能露出2厘米左右。

穿新西装之前先拆除上衣左袖口处的商标或质地的标志。

单排两粒钮扣西装，只系上边那粒；单排三粒钮扣；只系中间的或上中两粒。但双排扣西装要求把所有能系的钮扣统统系上。

西装背心有单排扣式和双排扣式两种，上面的口袋只用来放怀表。单排扣式背心最下面的那粒钮扣不系，而双排式钮扣全部系上。

西装上衣外胸袋只放丝质手帕，内侧胸袋放轻薄物品，外侧下方口袋不放东西。

就座后上衣的钮扣可以解开，起身后应系上。

禁忌挽、卷西装上衣衣袖或西裤裤筒。

西裤裤线保持笔挺，裤长能盖住鞋面、不露出袜子为宜。裤腰提到靠近身体自然腰线的位置，腰头平贴腰部，不能卷曲翻转。

西装裤子侧面的口袋只宜放纸巾、钥匙包或者小钱包等不影响裤形的小件物品。后侧口袋不放任何东西。

◎ 衬衫

和西装一样，衬衫是商务男士的必备。衬衫应是长袖的以纯棉、纯毛制品为主的正装衬衫；以棉、毛为主要成份的混纺衬衫，也可以酌情选择。全棉免烫衬衫虽然价格上稍高一点，但因为好打理，现在受到很多商务男士的欢迎。衬衫必须是单一色彩的浅色，白色最佳。正装衬衫不应有图案，较细的竖条纹衬衫除外；但竖条纹衬衫忌搭配竖条纹西装。

商务正装衬衫的领型多是方领、短领和长领。选择商务正装衬衫的时候，领型大小应和本人的脸形、脖长相协调，它们之间反差不要过大。立领衬衫配西装不能作为商务正装。

衬衫衣领的最佳高度，伸直脖子的时候衬衫领口能外露于西装领口2厘米左右；衣领的宽度，扣上第一粒扣子后能自然地塞进自己的一根手指为宜。

除非在办公室里，否则长袖衬衫不宜外穿。



图 1-1 不打领带解开领扣

打领带时衬衫所有钮扣都要系上，下摆均匀地掖到裤腰内。不打领带时解开衬衫第一粒扣即领扣（如图1-1）。

衬衫不能内穿除了薄背心之外的其他内衣，并且颜色浅于衬衫，并确保不外露。

商务场合，天气再热也不能把衬衫袖管撸起来或卷起来。

如果经常有应酬，特别是有正式晚宴、舞会之类的应酬，建议衣橱里准备一至两件纯棉、白色法式双叠衬衫，企业高层更应如此。

根据惯例，正式场合中的商务正装，西装和衬衫之间不应穿毛衣。

◎ 皮带

男士商务场合用的皮带质地须是皮革，黑色是首选；如果有棕色皮鞋的话，也可以选择棕色皮带。宽窄应保持在三厘米左右，太窄，会失去男性阳刚之气；太宽只适合于休闲、牛仔风格的装束。皮带的长度是不应忽视的，系好后的皮带，尾端应介于第一和第二裤绊之间，并确保不翘立出来。皮带上除了本身纹理或压制的商标外，不应有其他装饰，更不宜悬挂物品。皮带扣要求简洁，太花哨了会显得很女性化，没有商务气质；应是自动扣，针式皮带扣不适合商务场合用；皮带扣宽度不超过裤腰的宽度；以钢质为主，银质或金质也可以。

◎ 鞋袜

和西装配套的鞋子，只能选择深色、单色的皮鞋。黑色牛皮鞋和西装

最般配，棕色也可以选择。磨砂皮鞋、翻毛皮鞋不是正装皮鞋。

商务正装皮鞋，除了本身的商标外，不应有任何图案、装饰。系带皮鞋是非常正规的选择，三截头皮鞋最正式。鞋跟最高不超过二厘米，不钉金属鞋掌。船形皮鞋、盖式皮鞋、拉锁皮鞋、皮凉鞋都不是商务正装皮鞋，不宜选择。

确保皮鞋永远清洁。皮包里应该准备上鞋刷、鞋油备用，至少也应准备上擦鞋布。确保自己的皮鞋没有异味发出；有脚气的人，应该随时备有香水，以备“不时之需”。

袜子应是纯棉、纯毛制品，以棉、毛为主要成分的混纺袜子也可以选用。颜色一般是深色、单色，其中黑色最正规。不要选择白色袜、彩袜、花袜或发光、发亮的以及浅色袜子。袜口要松紧度适中，弹力和束缚力好。袜筒的最佳长度，穿上拉伸后可以够到小腿肚，最短不低于脚踝。

◎自我检查

媒体上经常会有一些名人，因着装不妥而闹出尴尬。他们有专门的形象设计团队尚且如此。作为我们普通人来说，更应多加注意，尽可能减少这些不妥着装行为的发生。

其中最简单易行的，就是在家里准备一面镜子，镜子的大小，以你站在镜子前面能够照到你的全身为宜。每次在出门前，站在镜子前进行从头到脚的检查，避免着装的疏忽带来尴尬。同时，也能检视一下服装配饰搭配得是否自然。

2. 商务休闲装：塑造轻松而专业的商务形象

现代商场激烈竞争中，也同时刮来了一股商务休闲风。很多单位为了让员工减轻压力，从着装上放宽了一些要求，提倡正装休闲化，即商务休闲装，很受广大商务人士的欢迎。



商务休闲装就是介于商务正装与休闲装之间的着装。其款式可以简约、宽松些，材质上可以柔软些。商务休闲装看上去不再像商务正装那样严肃、拘谨，体现出特有的舒适、自然和适度轻松。

◎着装时机

所谓商务休闲装，当然是在商务场合范围之内穿着，区别于那种居家休养、朋友聚会、个人度假、逛街散步等等，纯粹个人时间的休闲。这些场合有：

提倡正装休闲化的单位。

本单位没有着装要求时，可以穿着商务休闲装。

在非正式场合或某些特定的情况下。

周五允许穿休闲装的单位，即周五休闲装。

外出考察时。

陪同考察参观时。

出差公干时。

现在的商务休闲风似乎越刮越烈，甚至有的男装厂商将夹克也标榜成商务休闲装。这里我要明确告诉大家两点：一是夹克就是纯粹的休闲装，不管什么牌子的夹克，都不能作为商务正装，也不应成为商务休闲装，这是世界范围内的共识，特别在涉外活动中，大家不要去尝这个“鲜”。第二点是，商务休闲装毕竟不是商务正装，所以这样的装束不要出现在正式商务活动中。

◎穿着要求

和商务正装的穿着相比，商务休闲装在搭配方面的讲究相对少一些，个人发挥的空间大。但也绝对不能过于随便，像运动装、乞丐装、背心、短裤、凉鞋、拖鞋及家居装束还是在禁忌之列。

用商务正装改成商务休闲装，这是最规范、最普遍的做法。摘掉领掉、解开衬衫领扣是最简单的方法。除此之外，就是用商务正装内配自己喜欢的服装、裤装或皮鞋的问题了。内穿着装，可以是T恤或艳色衬衫、牛仔布衬衫、半高领羊毛衫等休闲式装束。裤装质地或者是和西装上衣接

近的质地，或者是卡其布，不宜选择牛仔裤。

也有人用休闲款式的西装作为商务休闲装，这种休闲的意味更浓，当然没有穿商务正装西服严谨了。休闲式西装往往是不收腰身的宽松式，颜色、款式上相对商务正装有更多选择，有的肘部打补丁，有的采用小木纹纽扣等。面料选择余地比较大，像棉、麻、丝、混纺等常规选择外，毛、皮、各类化纤织物等，都可以选用。要想提高休闲西装的档次，一定要考虑面料。需重视穿着的舒适与否、外观质感，还要和所穿的其他着装面料相同或相似。

穿着休闲西装时，所配衬衫无论颜色、质地上还是款式上，相应有了更多选择。短袖正装衬衫也往往被视为商务休闲装。穿 POLO 衫时，颜色应深于裤装。

皮带可以是黑、棕之外的颜色，也可以是针式皮带扣。

皮鞋，只要记住“皮带与皮鞋相配”的基本原则就行了，只是在颜色、款式上都可以区别于正装皮鞋，可以是系带也可以是不系带的、拷花的、带金属扣的，颜色尽量和上衣统一。

裤子，可以是卡其布裤，其中最出色的要数米色和白色，上衣则以反差大的深色为佳。如果上衣色调和裤子同色系（黄色、茶色、咖啡色等）给人亲近、闲适之感，而和裤子成反差色系（黑色、藏青色、墨绿色等）则给人干练、精明的感觉。选择有反差的色系时，如果穿一件深色格子衬衣就更加给力了。

搭配应符合正常的审美习惯和着装惯例。比如穿牛仔裤应配休闲式皮鞋或运动鞋，而不要穿布鞋等等。

3. 礼服：你知道的有多少

商务交际的各种场合，都应该穿商务正装。但在非常隆重的场合，如

晚宴或商业社交聚会、音乐会，仅是普通正装还不够。

◎不同的礼服

礼服是最正式的正装，其划一的版型、昂贵的面料和有着贵族风范的做工限制了它只属于一些特定场合，如庆典、仪式、宴会、晚会、音乐会等，而且不同时间的不同活动，都有不同的礼服要求。

常礼服，又叫晨礼服。这是白天特别是在户外举行迎送贵宾仪式或典礼时的服装。在隆重的场合，上装为黑色燕尾服、马甲，黑色丝织高顶帽；一般场合，比如婚礼，则穿灰色的马甲、灰色的高顶帽。与之搭配的是白色双翼式或普通礼服衬衫、灰领带、黑色带条纹的长裤、黑皮鞋（如图1-2）。



图1-2 男士常礼服

黑礼服。这是白天的正式服装，特别适合于在觐见国家元首或会见其他贵宾时穿戴。包括黑色上装（单排纽扣），黑色马甲、黑色条纹裤，白色双翼式衬衫，灰色或深色领带或领结、黑皮鞋（如图1-3）。



图1-3 男士黑礼服

燕尾服，也叫晚礼服。主要用于极为重大的宴会或招待会等晚上八点以后的大型、庄重的活动（如图1-4）。

燕尾服的形式相对固定，上装多是黑色，前摆齐腰摆平，后摆较长，呈燕尾状。燕尾服穿着时不系扣，只在前身设双排六粒扣装饰。和燕尾服搭配的是：白色双翼领衫领，胸前有“U”形胸衬，配白领结，礼服胸前口袋装白色丝帕，条纹皮带和丝帽。里面的三粒或四粒扣方领或青果领的白色礼服背心；下身为和礼服同料的不翻脚长裤，两侧饰有缎面带状装饰；脚穿黑色袜子、漆皮皮鞋。

这种礼服，大型乐队指挥、古典交际舞比赛、