

礼仪系列丛书

非礼勿动  
非礼勿言  
非礼勿听  
非礼勿视



北京未来之舟礼仪培训机构的全新倾力之作  
逾万家企事业单位培训经验的全面共享

# 商务礼仪

SHANG WU LI YI

未来之舟◎编著

入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。

行为举止是心灵的外衣——培根

不学礼，无以立——《论语·季氏》

处世之道，贵在礼尚往来——美 爱默生



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

# 商务礼仪

未来之舟 编著

中国经济出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

商务礼仪 / 未来之舟编著. —北京: 中国经济出版社,  
2006. 1

ISBN 7-5017-1038-4

I. 商... II. 未... III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 136332 号

出版发行: 中国经济出版社 (北京市西城区百万庄北街 3 号, 邮编: 100037)

网 址: [www.economyph.com](http://www.economyph.com)

责任编辑: 陈 瑞 (电话: 010-68308641 Email: rachel8511@sina.com)

责任印制: 石星岳

封面设计: 华子图文

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市华润印刷有限公司

开 本: 787×980mm 16 开 印 张: 11 字 数: 133 千字

版 次: 2006 年 1 月第 1 版 印 次: 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1-7000 册

书 号: ISBN 7-5017-1038-4/Z·214

定 价: 32.00 元

---

版权所有 翻印必究 举报电话: 68359418 68319282  
服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176

## 前 言

比尔·盖茨说：在市场竞争条件下，企业竞争首先是员工素质的竞争。

所以，怎样有效提高员工的素质，使其更代表企业形象，使沟通和合作更加顺畅，并为企业创造更多的效益等，是现代企业的当务之急。

礼仪，是律己、敬人的表现形式和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。对于职业人士来说，学习商务礼仪可以有效塑造自己的素质和专业形象，使交往对象产生规范、严谨、专业、有礼、有节的良好印象，从而形成企业独特竞争优势。那么，什么是商务礼仪？

商务礼仪是人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是人们在商务场合适用的礼仪规范和交往艺术。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。和一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且和商务组织的经济效益密切相关。

随着商业活动越来越全球化，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。商务礼仪已经成为现代商务活动中必不可少的交流工具，越来越多的企业都把商务礼仪作为员工基本的知识要求。据统计，日本每年要花费约数亿美元为其员工进行商务礼仪培训。

孟子说：“恭敬之心，礼也”，尊敬是礼仪情感的基础。在社会

交往中,人与人是平等的,尊敬、关心交往对象,是获得对方尊敬的有效方式。“敬人者人恒敬之,爱人者人恒爱之。”尊敬是相互的,你尊敬了别人,别人当然能理解你的良苦用心,接受你的善意,继而“投之以桃,报之以李”。

2004年的北京世界财富论坛上,国内一些企业界人士在论坛上的举止让人感到“沮丧万分”:许多人不停地吸烟,有些人在会议过程中旁若无人地接、打手机。这些“抢眼”的细节,被诸多报纸、电视等媒体“荣幸”记录了。

2004年上半年,某阿拉伯国家发生了一件令更多中国商人下决心学习礼仪的事件。在当地经商的几十位中国商人因为聚众赌博被警方“请”进了监狱。这在国内可能是件小事,交点罚款就可以“摆平”。但这次却通过外交途径多次交涉,在拖了很长时间后,才罚以重金获释。在信仰伊斯兰教的国家,赌博是犯了严重的教规,被认为是非常严重的犯法。事情结束之后,国家相关部门再次呼吁在国外的中国公民,一定要了解、尊重当地的礼仪、习俗。

所以,对于现代企业来说,学习商务礼仪、普及商务礼仪,已成了现代企业提高美誉度、提升核心竞争力的重要手段。这不仅顺应潮流,更是形势所需。

# 目 录

前 言 .....	1
第一讲 塑造商务形象 .....	1
<b>案例鉴赏 成败,决定于细节</b> .....	1
<b>一、仪容规范</b> .....	2
(一) 女士仪容 .....	2
(二) 男士仪容 .....	8
(三) 肢部的修饰 .....	10
(四) 香水的使用 .....	10
<b>二、塑造良好仪态</b> .....	12
(一) 眼神的使用 .....	12
(二) 手势礼仪 .....	14
(三) 良好的坐姿 .....	16
(四) 规范的站姿 .....	17
(五) 优美的走姿 .....	19
(六) 避免失礼仪态 .....	20
<b>三、商务着装规范</b> .....	21
(一) 商务着装的基本原则 .....	21
(二) 西装礼仪 .....	22

(三) 套裙的礼仪 .....	28
<b>四、配饰和首饰使用规范 .....</b>	<b>30</b>
(一) 常见配饰的佩戴 .....	30
(二) 常见首饰的佩戴 .....	32
<b>礼仪红绿灯 颈部延缓衰老训练 .....</b>	<b>36</b>
<b>第二讲 怎样“先声夺人” .....</b>	<b>39</b>
<b>案例鉴赏 张冠李戴的肖总 .....</b>	<b>39</b>
<b>一、商界的称谓 .....</b>	<b>39</b>
(一) 通用的称谓 .....	40
(二) 国别性差异称谓表 .....	41
(三) 失敬称谓表 .....	41
<b>二、怎样介绍 .....</b>	<b>42</b>
(一) 介绍自己 .....	42
(二) 介绍别人 .....	43
<b>三、轻松交谈 .....</b>	<b>44</b>
(一) 学会用目光和微笑交谈 .....	45
(二) 交谈的礼仪通则 .....	46
(三) 交谈的技巧 .....	47
<b>礼仪红绿灯 百家姓里的生僻姓氏读音 .....</b>	<b>52</b>
<b>第三讲 商务应酬 .....</b>	<b>55</b>
<b>案例鉴赏 一个彩铃误了五十万生意 .....</b>	<b>55</b>
<b>一、商务拜访礼仪 .....</b>	<b>56</b>

(一) 拜访的时机 .....	56
(二) 拜访的准备 .....	57
(三) 成功拜访进行时 .....	58
(四) 什么时候告辞 .....	59
<b>二、商务接待礼仪 .....</b>	<b>60</b>
(一) 准备工作 .....	61
(二) 接待规格的安排 .....	62
(三) 迎客礼仪 .....	62
(四) 待客之道 .....	63
(五) 接待同事的客人 .....	65
(六) 送客的礼仪 .....	66
<b>三、有效使用名片 .....</b>	<b>68</b>
(一) 名片的选用 .....	68
(二) 名片的用途 .....	69
(三) 名片的交换 .....	70
<b>四、怎样“以礼相待” .....</b>	<b>73</b>
(一) 有必要送礼吗 .....	73
(二) 送礼的雷区 .....	74
(三) 什么时候送 .....	75
(四) 送礼注意的细节 .....	76
<b>五、座次的安排 .....</b>	<b>78</b>
(一) 乘车的座次 .....	78
(二) 会谈的座次 .....	81
(三) 签约的座次 .....	82
(四) 商务就餐的座次 .....	83
<b>礼仪红绿灯 待客的雷区 .....</b>	<b>87</b>



<b>第四讲 商务用餐</b> .....	89
<b>案例鉴赏 如此上座</b> .....	89
<b>一、商务西餐</b> .....	90
(一) 商务西餐怎么点菜 .....	90
(二) 餐具用法速成训练 .....	92
(三) 餐巾怎么用 .....	94
(四) 西餐的具体吃法 .....	95
(五) 西餐的喝酒 .....	97
(六) 西餐的其他注意事项 .....	99
<b>二、商务中餐</b> .....	100
(一) 商务中餐怎样点菜 .....	101
(二) 上菜次序 .....	102
(三) 餐具使用忌讳 .....	102
(四) 酒令 .....	104
<b>三、自助餐</b> .....	106
(一) 自助餐的准备 .....	106
(二) 注意事项 .....	107
<b>四、敬酒</b> .....	107
(一) 怎么敬酒 .....	108
(二) 祝酒词 .....	110
(三) 怎么拒酒 .....	112
(四) 敬酒的误区 .....	112
<b>五、商务用餐的其他注意事项</b> .....	113
(一) 不受欢迎的十五种表现 .....	113
(二) 特殊场景应对 .....	115
<b>礼仪红绿灯 咖啡四注意</b> .....	117

<b>第五讲 办公礼仪</b> .....	119
<b>案例鉴赏 经理生气了</b> .....	119
<b>一、岗位自律</b> .....	120
<b>二、办公室人际关系</b> .....	123
(一)与下属相处 .....	123
(二)和同事关系 .....	124
(三)和领导相处 .....	126
<b>三、参会礼仪</b> .....	127
(一)一般与会人员的礼仪 .....	128
(二)会议主持人的礼仪 .....	128
(三)会议发言人的礼仪 .....	129
<b>四、电话礼仪</b> .....	130
(一)座机礼仪 .....	130
(二)手机礼仪 .....	138
(三)传真使用礼仪规范 .....	140
<b>礼仪红绿灯 接听电话的八大准则</b> .....	142
<b>第六讲 国际商务礼仪一览表</b> .....	143
<b>案例鉴赏 吻的是中国</b> .....	143
<b>一、不同文化的七项对比</b> .....	144
<b>二、主要交往国家商务礼仪表</b> .....	147
(一)东方国家主要商务礼仪表 .....	148
(二)中东国家主要商务礼仪表 .....	151
(三)西方国家主要商务礼仪表 .....	153

(四) 非洲国家主要商务礼仪表 .....	156
<b>礼仪红绿灯 礼仪的“度”</b> .....	157
附录一 “着装配色表”插页 .....	159
附录二 商务礼仪测试题及答案 .....	161

## 第一讲 塑造商务形象

### 案例鉴赏：成败，决定于细节

甲、乙、丙三家公司被通知来大华公司进行项目竞标。不仅这个标的金额很大，更重要的是大华公司在业内举足轻重的行业地位，如果能拿下这个项目，其战略意义不言而喻。

三家公司都做了精心准备。因为这场角逐中，必须要淘汰掉其他两家对手。

从现场来看，无论是从哪方面来说，三家公司好像都不相上下，看不出谁是赢家。

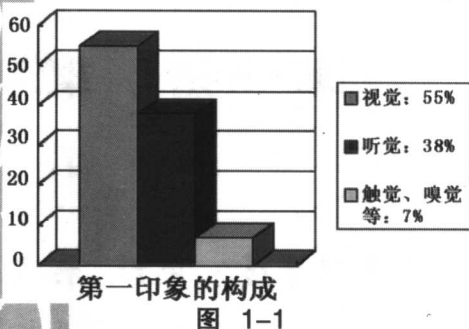
第二天，丙公司被通知他们中标了。高兴之余，丙公司问为什么选择了他们。“说实话，我们确实不好选择，”大华公司市场部经理笑着说，“不过，在各自陈述的时候，你们称呼的是我们公司老总的姓氏和职务，而且是伸开手掌做的指点动作。另外两家公司却叫不出姓名，并且用一个手指直接指着我们老总。试想，怎能选用一家连我们的老总都不尊重的公司合作呢？”

手势是人们交往中不可缺少的动作，是富有表现力的一种“身体语言”。作为商务人员来说，因为其代表的是“规范”、“严谨”的商务形象，所以更要注意自己的手势礼仪，千万不要给人留下“指手划脚”、嚣张放肆等不好的印象。

行为学家迈克尔·阿盖尔曾做过实验，他本人以不同的装扮出现在同一地点，结果却完全不同：当他穿着西装以绅士模样出现，

无论是向他问问题还是问时间的陌生人,大多彬彬有礼,这些人颇有教养;而当他穿成无业游民的时候,接近他的人以流浪汉居多,他们或者来对火或者来借钱。

这个实验说明,只有给交往对象留下良好的第一印象,才能赢得好感和尊重。第一印象中,视觉占55%,听觉占38%,其他(触觉、嗅觉等)占7%。如图1-1。



现在的趋势就是越来越主张个性化,商务场合的“规矩”虽然没有必要再那么苛刻,但因为“规范”、“严谨”、“高效”的商务特性,决定了商务场合的个人形象要求方面,还是有很多讲究。

总体来说,工作妆方面依然是工作淡妆,不化妆也是可以的;仪态方面,没有像服务人员那么要求严格,但总体要求还是得体、优雅,不犯忌讳;着装方面,要求严谨、规范。

## 一、仪容规范

好的仪容是人的第一名片,也是给交往对象留下感官印象最直接、最深刻的部位。仪容美是内在美、自然美、修饰美这三个方面的高度统一,三者之间,因为仪容的修饰美是最可以直接实现的,所以成了人们关注的重点。

修饰仪容的基本规则是简洁、美观、整洁、卫生、得体。女士和男士仪容修饰要求有所不同,我们分别进行介绍。

### (一) 女士仪容

#### 1. 头发的要求

作为商务人员来说,烫发是不可以的,即使染发,也不要染过于艳丽的颜色,也仅仅可以把局部头发染成跟黑色接近的颜色,如棕色、栗色等。发型上,现在的要求已经不再那么单一,但无论怎样,都不要成为夸张、另类的,比如爆炸式、大卷式等。额头的刘海要短一些,不要遮住眼睛。

商务场合最规范的发型是盘发;束发、披肩发也可以,但要保证不要因为发型而在工作的时候经常用手拢头发。

## 2. 脸部化妆

在工作中一般以淡妆为主。淡妆以淡雅、简洁、适度、庄重、避短为好,一个简单的淡妆可以用5分钟就能完成。淡妆的最高境界是——了却似没化!如果站在你两米以外的人夸你的妆化得好,无疑你的淡妆很失败。

一般淡妆以自然为主,可以不用把每一步都操作,比如年轻的女性可以选用粉红色的色调,不但看起来更精神,也能塑造出自然的效果。可以不打粉底直接沿睫毛的底部涂上淡粉红色的眼影,轻轻涂匀整个眼睑。在双眼皮的位置加上枣红色,眼梢位置让它微微上翘,使你的双眼更有神。在眼梢位置涂上深咖啡色的粉状眼线,使双眼显得双圆又大,粉状眼线比液体眼线或眼线笔的感觉更自然,适合白天工作妆使用,然后在笑肌处抹上粉红色腮红,再涂上粉红色唇膏,如果喜欢闪亮的感觉,涂唇膏后可加上一透亮的唇彩。

淡妆的基本步骤是:洗脸、粉底、眼影、修画眉型、腮红、唇红。

### 1) 洗脸

洗脸是美化脸部的第一步,也是化妆的第一步。可以选择适合自己的洁面乳,洗的时候,手可以进行弧度的按摩,这样以彻底清除脸上附着的灰尘,化妆后才不至于将其盖在下面,不然就容易长出小痘痘或斑来。然后拍上适量的化妆水、紧肤水,这样可以收缩毛孔,再抹一层化妆底霜,一般的日霜或隔离霜,防止肌肤干

燥起皮。

有条件的话每个星期可以使用一下面膜，这样可以有效护理脸部。感觉劳累的时候，或者要出席一些重要活动，用面膜清洁，可以使自己容光焕发。

## 2) 粉底

化妆的时候，粉底、眼影、腮红、口红的颜色要和人的皮肤、服饰的颜色协调，这样才有和谐的美感。

选择粉底要考虑颜色和质感，最好选择较好质地的品牌。粉底颜色越接近肤色看上去越自然，最好还要多准备一个深色的，作为下颚、鼻梁、额头上打阴影用。选择粉底的时候，不要抹在手臂上，因为手臂的颜色和脸部皮肤的颜色大不相同。测试的地方最好抹在脸颊接近颈项处，利用自然的光线看看，用了粉底的脸色是否和颈部肤色配的上。质感好的粉底用后皮肤按下去会有弹性，感觉不干不湿，不会长粉刺。粉底不是面具，应该要使皮肤看上去透明光滑、有光泽、健康滋润。苍白脸色的肤色，使用象牙色或粉红色的粉底；乳黄色皮肤用茶色或金褐色粉底；棕色皮肤可以用颜色稍深的粉底，再使用适当的亮光剂。

打粉底是基础妆。一定要用海棉扑，取用适量、涂抹细致、薄厚均匀。另外不要忘记也要在脖子和耳后打上一点儿，这样才不会使你的脸和脖子“泾渭分明”。

液体粉底，挤压或者倒取一点，先在左手手心或手背预热，特别是冬天，这一步很重要，温的粉底打到脸上，比较自然，不会像面具。然后用右手中指也可以加上无名指分几次少量粘取后，用按压的方式把粉底液均匀地打到脸上，当然“T”字部位（即额头、鼻部）要仔细打，因为这个部位毛孔大，而且容易脱妆。两边的腮部，少一点薄一点就好，不用整张脸全部一样。在眼皮上也要打上粉底，这样眼影才上色持久。

如果脸上斑点比较多，也不要轻易放弃选择浅色粉底。有一种

修饰粉底,也是一样有膏状和乳液状。膏状的,用于比较严重的瑕疵部位,在肤色粉底前使用,用法跟前面说的一样;乳液状的,可以先打在需要部位,也可以直接在手心和肤色粉底调和后,一起打到脸上,比较快而方便。然后再用肤色粉底。

当然了,如果肤色比较好,完全可以不打粉底。

### 3) 眼影

选择眼影要知道:眼影、腮红、口红的颜色要和服饰的颜色相协调,而且要求是淡色的眼影。灰、白、黑色服装适合任何化妆颜色。其他常用颜色服饰和化妆颜色的搭配如表 1-1 所示:

表 1-1

编号	色系	适合服装	眼影	腮红	口红
1	蓝紫色系	深蓝、浅蓝、紫红、玫红、桃红等	棕、紫红、深紫、浅蓝色搭配	粉、粉红色	紫红色系
2	粉红色系	白、黑、灰、粉红、红色等	棕、粉红、驼、橘红、灰色搭配	粉红、红色	红色系
3	棕色系	淡棕、深棕、土红、棕红、驼色、米色等	棕、驼、灰颜色调搭配	红色系	红色系

怎样才能简单地画出完美的眼影呢?

首先使用大眼影刷蘸点眼影,从眼角刷到眼梢,再反手往前、往上,刷匀整个眼睑位置。切记,上眼影前需先轻甩几下眼影刷,以抖掉过量的眼影粉。接着,沿着眼睛弧度,在眼皮皱褶弧线部位内,以同样的方式刷上适中的眼影色彩。最后,在眉骨处再次刷上淡色眼影,眼睛下方也加点亮色粉彩,如此一来,不仅使整个眼妆更加立体,也让眼珠看起来更加明亮。涂抹眼影要把握好,配合眼睛弧



度和眉骨凹凸位置,细致地把色彩涂在眼皮上,不管是用手指还是眼影刷,都要逐次蘸少量眼影加深色调为佳,以免一下子涂得过量。而且要尽量涂得贴近睫毛,不要留有空隙,要不然看起来会很不自在。使用两色或两色以上的眼影,颜色可以重叠起来,晕染到眉骨下方让轮廓更加突出。化好后再照一下镜子,如果两边不平衡的话,还要修饰一下。

#### 4) 眉毛

重要的是眉形,眉扫得靓,人也会精神一些,眉毛的形状会跟着面部表情的变化而改变,眉毛的颜色和形态,又影响着人的脸型相貌。

比较理想的眉毛结构是眉头在内眼角上方偏里侧一些;眉峰的位置在眉梢至眉头的1/3处;眉梢的位置在眼尾至鼻翼外侧的斜线上。

画眉毛要按自然长势,有的地方轻,有的地方重,有的部位稀,有的部位密。眉的中部、下沿重一些,眉的上部边沿、眉梢要稀一些。修眉前要先用小眉刷轻刷双眉,以除去粉剂及皮屑。然后将散眉拔掉,可以用收敛水拍打双眉及其周围的皮肤,收缩皮肤毛孔。再用小刷子轻刷双眉,让它保持自然位置,必要时用眉笔修饰。一般修好眉形后,两天清除一下杂眉就可以了。

#### 5) 腮红

工作淡妆要选择接近肤色的腮红,呈现完全自然,若有若无的妆效。那种珠光闪亮的腮红效果,不适合商务女士使用。

腮红一般可以打在笑肌上(使劲笑的时候,嘴巴不要张开,感觉脸颊两边的提升,脸颊两边鼓起来的最高部位就是笑肌),但具体也要根据脸型来扫。

圆脸型:可以把腮红从颧骨中心向靠近鼻梁的部位逐渐拉长,呈长弧形轻扫,再自然地 toward 耳边舒展,渐渐淡下去,可以使脸型显