

现代实用社交

礼仪

李志英 余钟 编著



成都科技大学出版社

目 次

第一章 在交际中应有的仪表 1

1. 仪表是先决条件 1

●仪表是工作的一部分 ●整洁是仪表的基本

●化妆是健康的表现

2. 服装 5

●非修饰性的仪表 ●须经常对外的人最好穿西装

●西装的口袋与手帕 ●衬衫是服装的要素 ●领带也要清洁

●穿黑鞋子是原则 ●袜子也应该是黑色或浅色系列

●职业女性宜穿正统服装

●制服、制帽提高工作效率 ●不同年龄的服装要点

3. 在社交场的基本姿势和动作 10

●言行举止要优雅 ●站立的姿势要自然

●坐椅的姿势

●表示敬意的点头和行礼 ●握手是一种国际性的礼貌

●进出房间的礼貌 ●请示与递交物件的方法

●走通路、走廊、阶梯时要放轻脚步

●出入走廊、通路时要先整好衣服 ●电梯上的礼仪

第二章 日常业务中的礼仪 18

1. 上班的物质与心理准备 18

●上班前要检查携带的物品

●工作的目的和手段不能混淆

●对工作要有责任感 ●事前设想开始工作的情况

●工作方法也有原则

2. 自己掌握时间 22

●工作时间应自觉管理 ●用笔记本做记录 and 预约

●定下业务处理基准、提高工作效率

●有效利用休闲时间

●空闲时间不是休闲时间

3. 取用公司用品和设备的方法 26

●对公司的用品要公私分明 ●清理、整理帐簿和文件,提高工作效率 ●正确使用工具、备用品和事务用品

●桌子和椅子不是私人物件 ●经常清理

抽屉

●衣柜、更衣室 ●保持洗手间清洁

4. 下属的立场 30

●上司叫唤时要积极回答 ●积极接受指示和命令

●对上司的礼貌并非形式 ●用职称称呼上司

●对提醒与批评要表示感谢 ●表里一致

●忠告与被忠告者都要坦白爽快 ●把不平、不满化为向上的动力 ●守约和保密 ●工作不是得失或权利义务

●团体要开放 ●理解、尊重而不是批判

5. 上司的立场 37

●对部下要批评而不是生气 ●对发出的指示和命令要负责任

●简单的指示简单的传达 ●对部下要观察其资质和能力

●对部下不能有偏见 ●对部下要公平

6. 拜托和交接 41

●有必要拜托他人吗 ●交接工作要写文件

7. 汇报的方法，报告的写法 42

●报告是判断事情的基础 ●报告书首先提出结论

8. 公文的制作和处理方法 44
- 公文是业务情报的记录 ●处理的基本原则 ●浅显易懂的写法
9. 电话的打法、接法 46
- 不要轻视电话 ●应对要正确、迅速 ●电话内容要简洁 ●电话来时,正确应答 ●小心处理通信和留言 ●对不报名的电话处理要慎重 ●从公司外打电话时,更要迅速
10. 主持与出席会议 53
- 是否必要召开 ●作好准备 ●视为共同作业
11. 外出和出差 55
- 外出时要明确去处 ●应该把出差期间的预定行动告诉公司 ●自觉掌握公司外的时间 ●出差前应事先与被访者联络
12. 交通和住宿 57
- 优待上司和女性 ●车辆的最好位置是司机后面 ●窗边位置是上席 ●住宿处必须事先预约 ●有效地利用旅馆大堂与咖啡室
13. 缺席、迟到和早退 64

●无故缺席丧失文员资格 ●迟到、早退
应事先通知上司和同事

14. 业务处理上的纠纷 65

●有纠纷应马上处理 ●落实日常业务，
防止纠纷发生

第三章 和客户的业务礼仪 68

1. 接待和应对 68

●诚恳、正确、有效地对待工作 ●对来客
要有敬意和诚意

●应对要诚恳和明确

2. 访问的准备和商谈 70

●是否不能用电话处理 ●访问前再确定
清楚

●对方邀请再行动 ●在私人家里访问要
顾及其家人

●访问商谈要有效利用时间

3. 介绍与被介绍 76

●介绍伴随着责任 ●把低位者介绍给高
位者 ●用名片介绍仅限于低位者 ●书
面介绍是正式的介绍 ●电话介绍是职业
性的 ●不要忘记向介绍人报告

4. 名片的接受和保管 79

●名片先递给上级或长辈 ●珍重处理拿

到的名片

●制作简单明了的名片 ●准备多款,但不乱用

●把收到的名片当作财产 ●收存保管使检索容易

5. 交易信用和纠纷 84

●信用是交易业务的第一条件 ●确实实行交易步骤

●处理得当索赔也会变为信用

第四章 同事间交往的礼仪 87

1. 同事间交往的要点 87

●尽量参加公司活动 ●对借贷、双方都要十分谨慎

2. 男女间交往应注意事项 89

●异性间的交往应避免发生误解

第一章 在交际中应有的仪表

1. 仪表是先决条件

——仪表是商场社交礼仪中基本的基本，一切从这里开始。

仪表是工作的一部分

也许有人会认为商场上或写字楼里，仪表及服装并不那么重要。只有把工作做好就万事大吉。这个想法是错误的。

事实上，虽然仪表和服装表面看来与业务工作没有直接联系，但的确又是业务上一个重要的因素。要圆滑处理好业务，以下几点是不可缺少的：

①表现出对对方的诚意与敬意，这一点十分重要，为此

②站在对方的立场上考虑，首先就要

③美化自己的行为

而美化自己的行为就直接对仪表及服装或动作提出要求。



整洁是仪表的基本

不同的行业有不同的工作场所和职别。因此，彼此必须遵守的具体的仪表准则也不一样。不过，无论如何，我想，整洁这一点应该是共同的吧！因此，我认为第一点应该是注意整洁。

头发 男性职员的头发不宜太长。男性留长头发的话，即使经常洗，保持清洁，但总使人感觉到不够整洁。此外，有的工作场所，长头发带有一定危险性。一句话，头发的长短打扮要配合工作场所。

指甲 不要让指甲太长，宜经常注意修剪指甲。有的男性职员喜欢把尾指指甲留长，不过，如果不是工作需要，我还是建议他剪掉。就女性来说，也不必要特别留长指甲，指甲油尽量用淡色的。

胡子 任胡子乱长是不礼貌的。因此，应该养成经常剃胡子的习惯。胡子浓的，在会客前或出席公开场合时，应该再剃一次。为此，个人应在工作地方准备一个电须刨备用。但注意不能在工作时间或人们面前使用。可利用午休时间在洗手间进行。

口臭 自己觉察不到的事情很多，其中应注意的是口臭。口臭的原因很多，蛀齿和消化不良是常见的因素。因此要注意牙齿的健康及保持口腔清洁，如果吃过腥味的东西，可用咀嚼香

口胶来抑止和防止口臭。

化妆是健康的表现

女性的化妆包括脸面和发型，化妆的目的是给人以清洁健康的印象。虽然职业女性的工作行业和年龄各各不同，但下列几点应该是共同的原则。

粉底霜——洗脸后在脸上涂抹一种比自己肤色稍浅的粉底霜，会使你的脸色增加一层光泽。

眼睛——欧美女性涂抹比较浓厚的眼底霜，但中国人以薄薄地涂一层眼黛比较适合，一般以灰色为佳，戴眼镜的人可以稍浓一些，一般情况不益画眼线。

嘴唇——年轻人用明色的口红，随着年龄的增长，颜色宜变为浅茶色系统或褐色系统。

面颊——用明色的颊红能表现健康。

颜色的配合——整个人的化妆与衣饰装扮颜色要协调。同一系统的颜色比较调和，不同系统的则可以表现突出，但要小心用。普通情况如眼的化妆是兰色系统的话，口红用粉红色的，绿色或褐色系统的话，用橙色的口红。日间化妆宜淡雅，晚宴时可以稍浓艳。

香水——把它直接涂上肌肤上，使之与身体的气味混合成你个人特有的香味。涂香水的

最大秘诀是用量不能太多，幽幽清香就可以了。

2. 服装

——首先是清洁和方便，不要追求修饰。

非修饰性的仪表

工作场所的服装应以有利处理业务为前提。工作时的服装不是个人发挥个性的东西，而是用工作发挥个性提高工作效率的东西。因此，这一类服装原则上以整洁方便为前提。各公司对职员的服装规定会因公司作风与上司喜好而不同，但都应注意配合职称。

须经常对外的人最好穿西装

香港商场的工作人员，尤其是经理级人员，最好的工作服是西服。必要的西装有三大类：

- ①日常工作用的西装
- ②作礼服用的西装
- ③假日出游的西装（休闲西装）

下面谈谈各类的西装。

日常工作用的西装——业务上的应接或到酒店的餐厅等等，穿外衣和扎领带是必要礼节。但是，到了夏季，也有不穿外衣和扎领带的时候，这就要注意不要让内衣部分从领口露出来。

工作用的西装，分冬季及夏季两种，可分别

准备两套，并配上各自相衬的衣物。隔数天对换一次，如小心穿着，处理恰当的话，这就够了。深兰色或深灰色系统的传统西装差别不大，会使人感到厌烦。有时也可因工作场所不同，穿些花俏的衣服，因此，也可准备好一、二件漂亮华美的便服。尤其是女性职员。

礼服用的西装——作为礼服用，应该是正宗的。不过，对年轻人来说，穿较深色的就可以了。平日准备好黑、白两种领带，以备急用。

休闲西装——近两年，时装设计师推广休闲式的西装，让男士们可以解除传统西装的束缚。

所谓休闲性西装，是为男士在休闲活动时，能脱离传统西装的束缚，但又不至于穿着得太随意所设计的服装。

休闲性西装的款式、颜色、与传统西装不同。颜色通常是当季最流行的。图案有条纹、格子、印花。

休闲性西装的风格趋向于时装，与传统西装偏向于暗色调、款式固定、予人端庄、严肃的感觉完全不同。

西装的口袋与手帕

在西装左胸上口袋里插着的手帕，原则上应是给人予清洁感的白色手帕。但是，当把胸袋上的手巾作为装饰时，就必须另外准备一条抹手用的手帕。当然，无论是哪一条，都应保持清

洁。

此外，胸口袋上只宜插放装饰用的手帕。只有在工作场所才能够插钢笔。

衬衫是服装的要素

本来，衬衫指的是白衬衫，因为从清洁感来说，白色当然最好。不过，近来在工作场所也有人穿颜色的衬衫。当然，穿礼服时或出席庄严场所时，还是应该穿白衬衫。

无论是什么颜色，衬衫的领子与袖口的污秽是最显眼的，要好好注意。外出工作的衬衫应该是白衬衫，因此，常外出的人应该小心洗换，每日更换。在公司里多备一件白衬衫，是经理级人员的一个心得。

领带也要清洁

说到领带，马上就会想到其颜色与花款。但是，我们更要注意的是领带上容易用手弄脏的系结部分。如果领带肮脏破损或歪歪斜斜松松驰驰的活，西装再好，衬衫再白，也会使人感到不舒服。

外出前或要在众人面前出现时，除了应该检查外衣的钮口、裤子的拉链、鞋子的鞋带，还应该不要忘记你的领带。

领带的颜色与款式固然要与西装和衬衫的颜色相称，还要考虑衬衫衣领的形状，使领带打

出的系结与此相称。

穿黑鞋原则

一般来说，鞋子的颜色应该与衣服的颜色相称。而在工作场所，穿黑鞋子是一个原则。穿花俏衣服时不必穿黑鞋子，但出席冠婚葬祭时，即使外衣和领带可以从略，但鞋子就一定不能是茶棕色的，而必须是黑色的，这是社交界的一种礼貌。

对鞋子要象对衣服一样重视，不能身上漂亮而鞋子却是脏兮兮的。平日就要注意保护鞋子，有鞋跟磨损等情况，应及时修补。这不仅是为了延长鞋子的寿命，而且也是一种仪表。

袜子也应该是黑色或柑色系统

稳重的西装长裤和明亮的黑色鞋子之间，如果出现的是不合调的花俏颜色或是花级袜子，那就会惹人反感了。对工作人员来说，深兰色或黑色的袜子比较调和。便装出席冠婚葬祭时，鞋子和袜子都应该是黑色的。

职业女性宜穿正统服装

至于职业女性的服装，基本上与男性职员一样要求，也就是说，比起穿便服，穿正统的服装更为适合。女士们只要记住这是工作的地方，其服装自然就会不同。

制服、制帽提高工作效率

不少地方根据职业特点，规定穿戴制服制帽。这当然不是简单的只是发给你一件工作服而是对内对外说明你是这个机构的一个成员，使公司职员整齐划一，有助于加强责任感和激发工作情绪。

因此，对发下来的制服或制帽，必须按所定意图正确整齐穿戴。弄脏或缝线绽开时，应及时清洗与处理，不能怠惰。

不同年龄的服装要点

二十岁或以上——新手时期，不宜用高级品。高级品与年纪轻不相称。无论是出于兴趣还是表现，都会招来奇怪的眼光。无论是男性还是女性，这个年纪宜选择品质好的耐用的普及品，可以博得好感。

三十岁或以上——男性是从新手时期转入中间分子时期，服装颜色从柑色系统逐渐转入灰或褐色系统，甚至黑礼服。以给人坚实、诚实的感觉为宜。

四十岁或以上——这是工作场所内外都有很多交际的部门主管或经理的时代。穿旧了的西装给人以疲累的感觉，应该购买新的了。为了予内外信赖感，宜选择合乎自己身份的服装和留意仪表。

五十岁以上——无论在公司内外，都是有地位有发言权的时代，可以按自己的喜好自由选择服装。但不要装模作样。

3. 社交场的基本姿势和动作

无论是行礼或寒暄，正确优雅的姿态和动作是社交礼仪的基础。

言行举止要优雅

与人面谈时，为了首先给人一个先入为主的好印象，服装必须整洁有礼，与此同时，正确的姿势和动作也是很重要的。

也就是说，言行举止要正确而又优雅。

站立的姿势要自然

工作上会见客户或出席仪式遇到站立场合时，抑或是站在长辈或上级面前时，把手交叉抱在胸前是一种不礼貌的动作。此外，说把手放在后面是正确的姿势，也是不对的。

正确站立的方法是：

(1) 首先是两脚脚跟着地，脚尖离开45度。

(2) 腰背挺直，胸膛自然。

(3) 颈脖伸直，颌微向下，使人清楚地看到你的正确脸孔。

(4) 两臂自然，手指平伸，中指大概贴着裤缝。