

美国顶级礼仪大师多丽丝 中国著名礼仪专家张玲 最新力作

商务礼仪

聆听国际大师最权威的礼仪课

International Business
Etiquette

[美]多丽丝·普瑟 著

商务人士必备礼仪工具书
助您在商务交往中游刃有余



科学出版社

商务礼仪

聆听国际大师最权威的礼仪课

*International Business
Etiquette*

【美】多丽丝·普瑟

张玲 著

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书是由美国顶级形象设计大师、AIS体系创始人多丽丝·普瑟和中国著名形象礼仪专家张玲联袂打造的商务礼仪最新力作，其主要思想和方法源自华盛顿礼仪学院。华盛顿礼仪学院是美国最权威的礼仪培训机构，也是唯一被政府认可的国际礼仪学院。本书详细讲述商务礼仪的诸多方面，涵盖着装礼仪、身体语言、社交沟通与互动、日常商务礼仪、礼仪规则的运用与强化记忆、宴请及餐会礼仪、商务衣橱规划等。

本书适合所有渴望改善自身举止形象的读者。阅读本书后，希望读者能通过正确的着装礼仪、举止礼仪和沟通礼仪，展现良好的个人形象，进而提升自身的品牌形象和企业综合软实力。

图书在版编目 (CIP) 数据

商务礼仪：聆听国际大师最权威的礼仪课 / (美) 普瑟，张玲著. —北京：科学出版社，2014*

ISBN 978-7-03-039587-0

I. ①商… II. ①普… ②张… III. ①商务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ① F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 011107 号

责任编辑：方小丽 / 责任校对：葛小双
责任印制：阎磊 / 封面设计：蓝正设计

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码：100717

<http://www.sciencep.com>

北京通州皇家印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014年2月第 一 版 开本：787×960 1/16

2014年2月第一次印刷 印张：10

字数：100 000

定价：48.00元

(如有印装质量问题，我社负责调换)

作者简介



多丽丝·普瑟
(Doris Pooser)

纵横形象与礼仪行业 30 年，是世界顶级形象管理专家及礼仪指导专家。她创立的 AIS(Always in Style) 形象管理体系在全球 17 个国家指导过数万职场人士。她是全球最早研究形象管理的专家之一，是全球最早将个人色彩分析方法传播到世界各地的专家，也是最早提出根据个人身形选择服装款型的专家之一，她同时也是华盛顿礼仪学院的礼仪专家。

她的培训足迹遍及全球，从西方的美国、英国、澳大利亚，到东方的日本、韩国，很多如今服务于皇室和高层的形象大师都是她当年的学生。多丽丝不仅是多本指导职场形象与商务礼仪类畅销书的作者，也是 AIS 流行趋势报告的主编。这本流行趋势报告可以帮助职场人士在快速更新的流行资讯中塑造自己最佳的形象。

身为一位时尚风格指导专家，多丽丝通过在 Lifetime、CNN、FOX 等各大电视台、广播电台演讲以及参与 HSN 及 QVC 等主要的电视购物频道节目的编制，拥有千百万受众，并吸引了许多重要媒体的注目，如 Marie Claire、Woman's World、O Magazine、Oprah.com 等。

多丽丝除了指导职场人士如何管理自己的形象外，还在形象礼仪领域提供其他更专业的指导，如形象管理顾问的培训课程、陪同购物顾问及销售培训等。

多丽丝在多年累积的经验和所开发的“Always In Style” (AIS) 理论体系概念及丰富的资料库基础上，开发出个人形象在线测试软件，它可针对消费者的个人特质提供正确的采购建议，是个人服饰采购的最佳咨询工具。

多丽丝希望其针对企业或个人的培训、演讲、书籍、流行趋势报告和在线测试等，成为女士、男士形象提升的灵感源泉。她力求为职场人士和形象礼仪顾问提供个性化、专业且精准的形象管理建议。

成功优雅国际形象礼仪学院首席讲师，成功优雅服装设计研究院首席服装设计师，中国首位在国际形象礼仪界荣获“国际形象顾问新星大奖”的形象顾问，中央电视台主持人团队服装设计师及形象指导专家。

在美国获得服装专业硕士学位，在英国攻读管理学博士学位，与国际顶级形象管理专家多丽丝·普瑟合作，将纽约 AIS 国际形象培训体系引入中国。从穿着得体的内涵、个人色彩分析与服装色彩的选择、个人身型的分析与服装款式的选择、个人脸型的分析与发型妆容的设计，到深层性格角色对着装色彩与款式的影响等，培训了数以万计的中国商界、政界职场人士，以及国际形象顾问。

与国际权威礼仪礼节专家合作，将华盛顿礼仪学院培训体系引入中国。从如何通过商务礼仪的细节展现企业及个人的竞争优势、如何像外交家一样宴请与赴宴、如何按照国际着装规范展现企业及个人水准，到如何按照国际礼节规范进行国际商务交往等，先后为清华大学、北京大学、中国银行、瑞士银行、中国工商银行、中国人寿、宝马、奔驰、摩托罗拉、英特尔、联想集团、爱立信、中国运载火箭、中国石油、中国石化、神华集团、华为技术有限公司、中国饭店协会、中国百货协会等企业与机构开展“国际商务礼仪与职业化形象塑造”培训，为企业及个人在全球化经济环境中赢得竞争力。

现任国际形象顾问协会中国分会主席、中国形象礼仪协会教育副主席、美国纽约 AIS 形象管理机构中国首席专家、美国华盛顿礼仪学院专家讲师、国家人力资源和社会保障部形象设计师职业标准编写专家。同时，在中央党校、国家行政学院讲授“政务礼仪与领袖风范”；在清华大学、北京大学讲授“商务礼仪与总裁形象塑造”，在北京师范大学研究“品牌形象与创意设计”，在北京服装学院-莱佛士国际学院教授“服装设计”。



张玲

(Grace Ling Zhang)

Zhangling0026@126.com

www.o-success.com

参编简介



潘莫拉·艾瑞
(Pamela Eyring)

现任华盛顿礼仪学院院长。华盛顿礼仪学院是美国最权威的礼仪培训机构，目前在美国也是唯一被政府认可的国际礼仪学院，培训与咨询业务涉及商务礼仪、商务形象、社交礼仪、会议庆典礼仪、外交礼节等。

服务的机构包括政府部门、军方部门、企业及社会团体。培训的个人包括总统及高层政府管理人员、外交官员、企业领袖、新闻发言人、职场精英等。20多年来，潘莫拉·艾瑞在商务礼仪与外交礼节方面积累了丰富的经验，曾经多次为总统访问、政府、军队、国际会议和城市会议庆典策划活动仪式。

作为著名礼仪讲师，潘莫拉·艾瑞女士经常为财富 500 强企业、学术界以及众多的政府和行业组织提供礼仪培训。她同时也是华盛顿商业杂志的专栏作家，每月为商务礼仪专栏撰写专题知识，并接受多家媒体的专访，如华尔街日报、纽约时报、华盛顿邮报、华盛顿外交官，并经常在美国有线电视新闻网（CNN）、全国广播公司、哥伦比亚广播公司和福克斯电视接受采访。

潘莫拉·艾瑞同时还是跨领域的活跃专家，如美国外交礼仪与外交官领域的专家、美国培训与发展协会专家、公共关系管理专家、人力资源培训专家、会议策划组织专家。近期，潘莫拉·艾瑞担任外交事务协会理事会主席。

现任华盛顿礼仪学院副院长及资深专家讲师，自 1988 年以来一直在学院任教。他经常应邀为政府部门及企业培训商务礼仪与外交礼节。在外交官员的培训中，罗伯特·希基先生介绍头衔和正式场合称呼的使用方式。其中包括：个体公民的称呼，教授和学者的称呼，联邦政府、州和市政官员的称呼，军队官员的称呼，外交官和国际组织代表的称呼，外国官员的称呼，王室和贵族以及神职人员的称呼，等等。

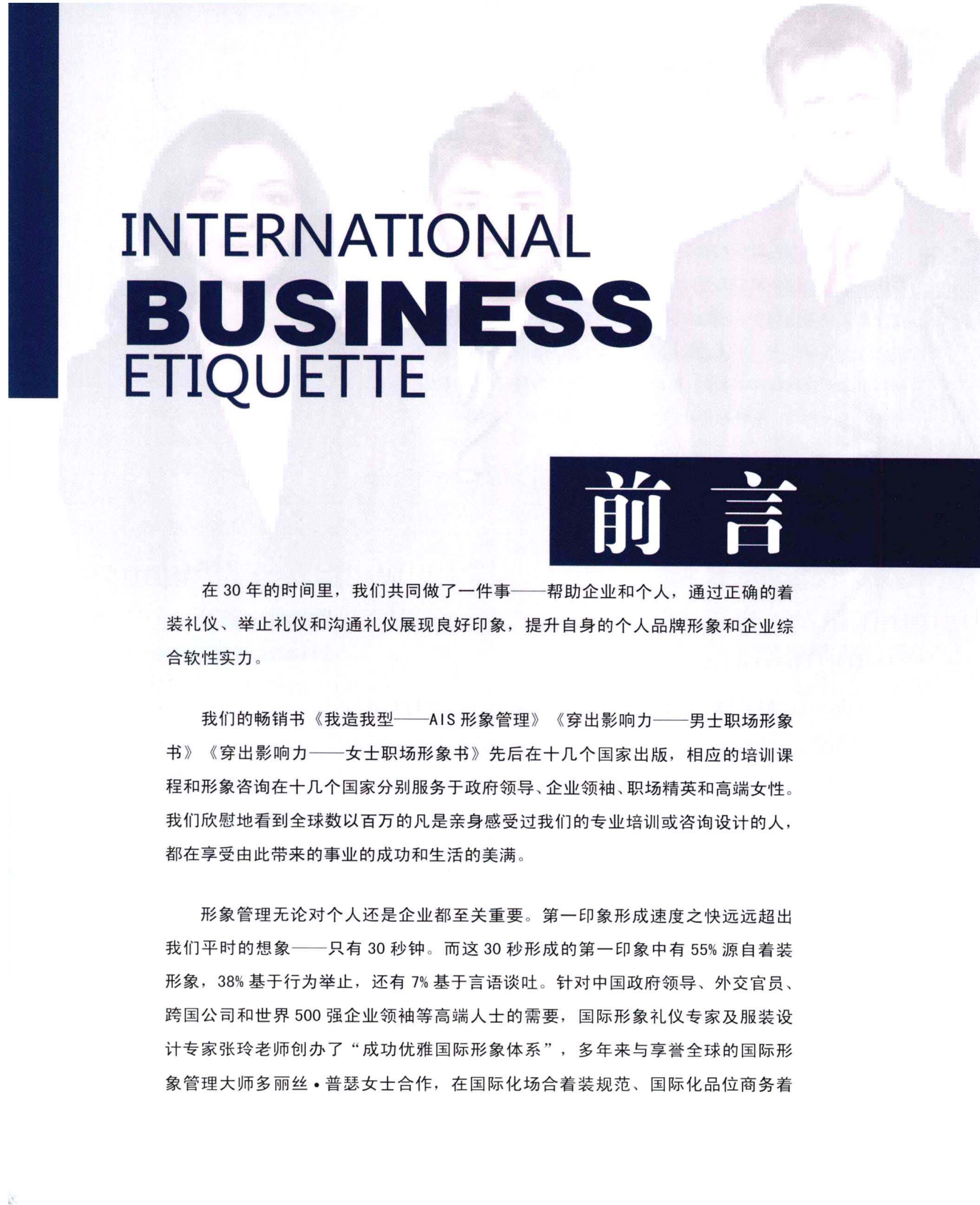
希基先生撰写过多本书籍，也参与过许多书籍的起草与合著，他的最新著作《荣誉与尊重》是外交礼仪必读的官方指南。书中包含完整的信件、邀请信封的内外、席次牌介绍，以及致电与接到贵宾来电时对话的准则。比起以往任何其他的书籍，此书包含各种正式称谓格式。内容涉及美国、英国、加拿大、澳大利亚和其他 190 多个国家，还包括各主要宗教团体的宗教官员。

《荣誉与尊重》一书里面有很多是第一次发表的信息，包括 70 页的术语表以及 1500 个条目索引。《图书馆杂志》称此书为“一本所有图书馆必备的工具书”。

希基先生经常接受 CNN、华尔街日报和许多其他报纸杂志的专访。希基先生同时还在华盛顿哥伦比亚特区的乔治·华盛顿大学教授营销、平面设计和产品设计。



罗伯特·希基
(Robert Hickey)



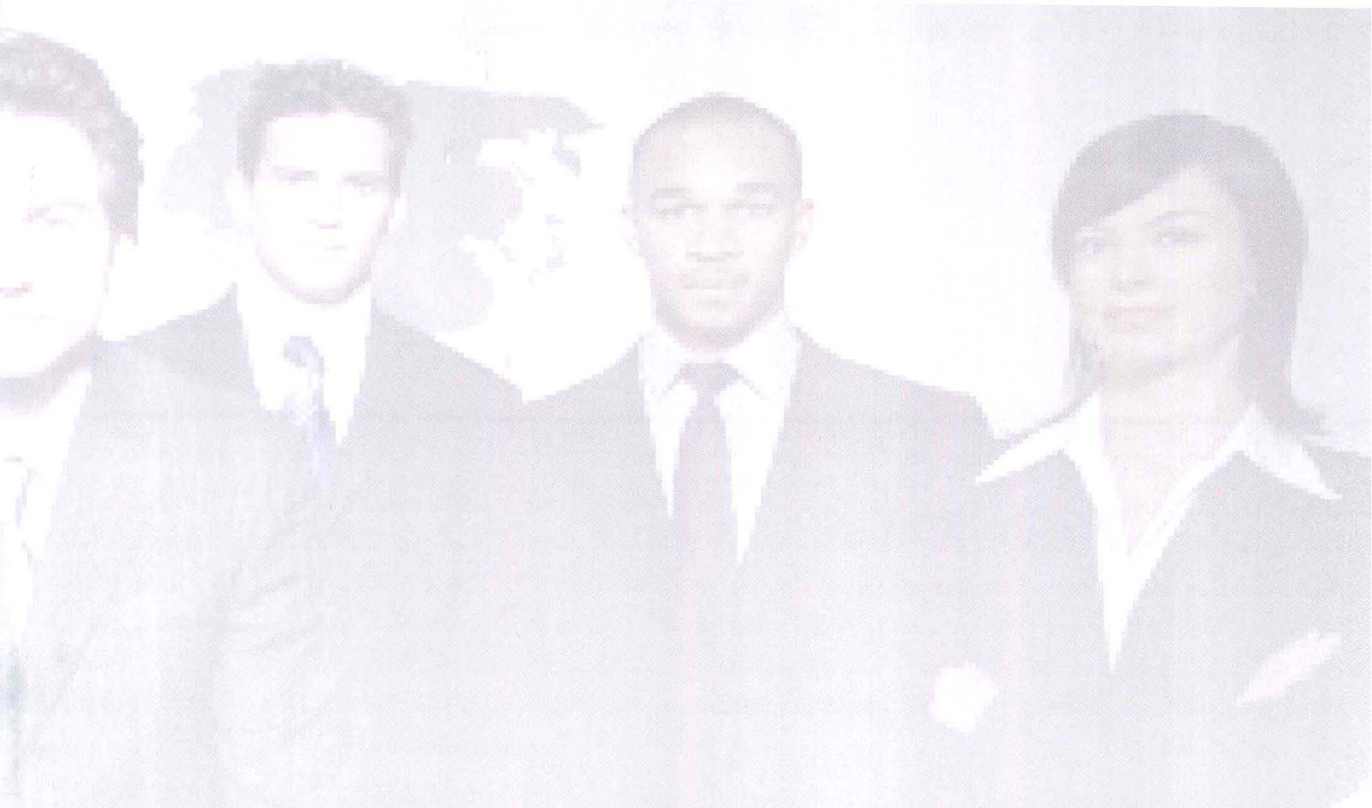
INTERNATIONAL BUSINESS ETIQUETTE

前言

在 30 年的时间里，我们共同做了一件事——帮助企业和个人，通过正确的着装礼仪、举止礼仪和沟通礼仪展现良好印象，提升自身的个人品牌形象和企业综合软性实力。

我们的畅销书《我造我型——AIS 形象管理》《穿出影响力——男士职场形象书》《穿出影响力——女士职场形象书》先后在十几个国家出版，相应的培训课程和形象咨询在十几个国家分别服务于政府领导、企业领袖、职场精英和高端女性。我们欣慰地看到全球数以百万的凡是亲身感受过我们的专业培训或咨询设计的人，都在享受由此带来的事业的成功和生活的美满。

形象管理无论对个人还是企业都至关重要。第一印象形成速度之快远远超出我们平时的想象——只有 30 秒钟。而这 30 秒形成的第一印象中有 55% 源自着装形象，38% 基于行为举止，还有 7% 基于言语谈吐。针对中国政府领导、外交官员、跨国公司和世界 500 强企业领袖等高端人士的需要，国际形象礼仪专家及服装设计专家张玲老师创办了“成功优雅国际形象体系”，多年来与享誉全球的国际形象管理大师多丽丝·普瑟女士合作，在国际化场合着装规范、国际化品位商务着



装搭配和高端定制服装设计领域，让众多企业品牌形象和个人品牌形象在占第一印象 55% 的着装形象方面得到了显著的国际化提升。

在此基础上，成功优雅国际形象礼仪学院自 2008 年起进一步与全球顶级形象管理体系“美国 AIS 形象管理体系”和全球最权威的礼仪培训机构“美国华盛顿礼仪学院”强强合作，加入了占据第一印象 38% 的举止形象和 7% 的沟通演讲形象。美国 AIS 形象管理机构创始人多丽丝·普瑟女士是 20 世纪 80 年代初最早将个人形象管理传播到日本、英国、澳大利亚等十多个国家的世界级专家，也是第一位提出个人风格分析的专家。华盛顿礼仪学院是美国唯一被政府认可的礼仪培训机构，也是培训总统及外交官礼仪风范与演讲风范的权威机构。此时，欢迎你来到这里，尊享三大国际权威机构共同提供的商务形象管理与商务礼仪的综合体系。

在电视上你一定看过美国总统演讲的风范，在电影里你一定看过华尔街商务人士的风采，在杂志里你一定看过欧美商务人士时尚优雅的得体着装，本书将邀请你与我们共同进入这样的境界，我们的愿望是让这些领袖名人的风采在你的身上得到重现。



在中国走向世界实现中国梦之际，央视主持人的形象对外是中国形象的代表，对内是公众人物形象的引领者。

图为张玲老师及成功优雅设计团队为中央电视台主持人团队指导整体形象并提供高端商务装的量身定制。



员工的形象是企业品牌形象的窗口，是企业品牌动态的标志，是直接影响客户对企业产品信任的关键。

图为张玲老师及成功优雅服装设计团队在为奥迪全国 4S 店销售人员设计高端商务装。

目录

CONTENTS

第一篇 着装礼仪 成功形象的启程

- 2 着装的意义
- 3 着装风格的界定与扩展

第二篇 身体语言 无声的自我表达

- 11 身体语言的重要性
- 16 肢体语言解读清单

第三篇 打破坚冰 社交沟通与互动

- 20 迈出第一步——开始了解你自己
- 26 交流能力进阶的参考清单和注意事项

第四篇 日常商务礼仪

- 30 握手——最基本的问候
- 36 介绍
- 46 记忆名字，用好名片、通信设备

第五篇 礼仪规则的运用与强化记忆

- 54 场景模拟：在拜见重要人物的前台接待处
- 59 商务礼仪基本清单
- 64 身体语言和礼节规则的回顾清单

第六篇 宴请及餐会礼仪

70 为了商务合作成功的宴请

72 邀请

74 接待队列

76 主人的责任

79 客人的责任

81 就座指导

82 就座和使用餐巾

84 主人和贵宾的责任

87 餐桌姿势以及礼貌地离席

89 用餐风格——美式与欧式

92 餐具指南

95 餐桌摆放的示意图

101 就餐时的注意清单

103 吃各种不同的食物

第七篇 商务衣橱 商务着装礼仪必备

115 商务着装规则

116 男士商务衣橱规划

125 女性商务衣橱规划

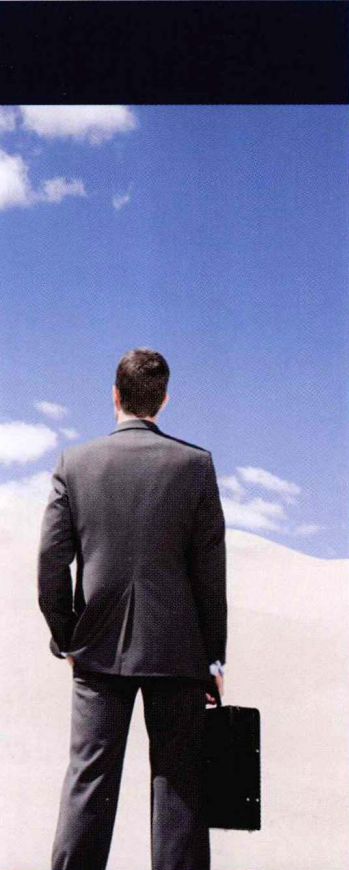
133 商务衣橱规划的提升应用

第八篇 让成功形象展现真正的你



第一篇 Dress
Etiquette
着装礼仪
成功形象的启程

着装的意义



着装形象会直接影响一个人的自信程度，良好的着装形象会给人带来积极正面的暗示，而懈怠的着装会给人带来消极的暗示。想象一下，当着装优雅得体的你，听到这样一句由衷的赞美“你穿这身服装真精神啊”，这时，你会挺胸抬头而又气宇轩昂，顿时感觉神清气爽吧。现在再设想另一个情景：有一天你因为穿着灰暗看上去很疲倦，别人对你讲的第一句话是“你今天怎么了”或者“你看上去很疲倦，是不是最近身体不太好”，你又会是什么感受？一定感到很不自在，不知所措，而且会沮丧地寻找身上不舒服的地方，并扩大不舒服的感受，因此神情越来越糟。的确，形象非常重要，不仅能使你的自信度一路飙升，也可以帮你营造出一个人留给他人的美好印象。

着装会影响别人对我们的信任。我们都有过接触销售人员的经历，假如先后有两位先生前来推介类似的金融产品，第一位穿着裁剪合体、品质上乘的深蓝色套装，第二位穿着有些褪色的松松垮垮的运动衫，你会倾向于信任哪一位？很显然，你会与绝大多数人一样，倾向于第一位。我们每天都这样选择别人，别人也是这样审视和选择我们。

服装的作用不仅是保暖遮阳，着装是一种礼仪，着装得体的程度体现对他人尊重的程度。

Dress Etiquette

着装风格的界定与扩展

着装是一种视觉表达的礼仪，那么怎样的着装风格才能准确表达自己？并且准确符合所在的场合？怎样的着装风格才能与时代同步？我们接下来要考虑的就是怎样层层递进，展现着装风格的艺术。

着装风格的初步界定

为什么同样一套服装，有的人穿上神采焕发，而有的人穿上显得精神不振呢？为什么同一个人，有的服装穿上能让自己的气质锦上添花，而有的服装虽然价格不菲，但却不显品质呢？这是因为我们每个人的肤色和长相是不同的。着装风格初步界定的依据就是父母遗传给我们的肤色特征和身形特征。我们已往出版的形象管理书籍主要针对“为什么同样款式、同样颜色的服装，有的人穿着出彩，而有的人却不合适”相关的问题，并给予了合乎逻辑的科学答案。服装、配饰、妆容发型等都是穿着得体的重要元素，同时更是能够对我们身体进行扬长避短修饰的载体。事实上，我们每个人都拥有独一无二的肤色、轮廓以及身材比例，一旦准确理解这些特质，只需选择与之相同或相似的元素，便能够迈出你外表改观大获全胜的第一步——而这种成功也许仅源自一套全新的服装。

风格界定的扩展

然而，当我们给越来越多的职场人士咨询指导时发现，仅仅考虑穿着与肤色呼应的颜色或与身型呼应的款式有时还不足以体现内在神韵的状态。尽管根据一个人的肤色和身型可以将一个人表面装扮得独具魅力，但同时我们也注意到，当帮助客户挑选服装时，有些人对尝试崭新形象激情满怀，改变起来显得由内而外高度协调；而有的人在接受改变时，心理上则需要更多的时间。对于后者来说，任何微小的改变对于这类人都绝非易事。我们的职责就是让职场精英们都能了解“形象提升”的必要性并且能够欣然接受“形象改变”带来的益处。于是问题也随之而来：对于心理性格不同的人，分别可以接受多少改变？可以接受多久改变一次？什么时候改变对他们来说才是接受的时机？这些问题的解决需要资深形象礼仪顾问由表及里地考虑，再给予专业而深入的个性化指导。

上述这些方面考虑让我们意识到，所谓“个人着装风格”的界定不能仅仅根据身体外表特征。每个独立的个体还具备自身独一无二的内在特质，也正是这种独特的唯一性界定了你是谁，比如，有的人更保守一些，有的人则显得更加开放，还有一些人介于两者之间。而这些变化取决于个人的生活环境及处在怎样的时空舞台之上。



Professional Dress for Men



如何使个人内在特质与外在风格的塑造融合得相得益彰，并由此确立一个恰如其分的形象定位，便成为重大的挑战。30年间，我们对成千上万位男士和女士进行了风格实验，根据个体内在的舒适标准调整了早期仅根据肤色长相选定的服饰，并最终展现了着装形象与内在特质相互的关联。那些看起来引人注目、活泼外向并且乐于改变的人，往往希望我们能够快速带动他们的激情，为他们增添一些时尚的配饰、艳丽的色泽，以营造出更为醒目的着装风格；而另一些稍显保守的人，则希望一点一滴慢慢地改变。因此，形象塑造时需要综合系统地思考。例如，在选择能够美化身体特征的颜色风格的同时，要理解当下的适度流行与时尚风口浪尖颜色风格的不同，了解处于不同场合充当不同角色风格的差异，还要让人感觉最为舒适。

