

社交礼仪典范全书

应酬 礼仪学

Yingchou Liyixue

■ 孟庆强◎编著



某一个不经意的细节、某一个短暂的片刻，流露出你内在的涵养与做事的礼仪。

应酬无小事，得体的礼仪让你事半功倍。



别小看一声称呼，它可能影响到你与对方的距离
别轻视一次握手，它可能决定你应酬办事的成败
别大意一次点菜，它可能触动了你与宾客的情谊



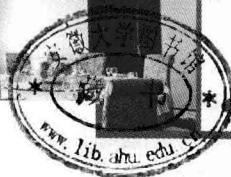
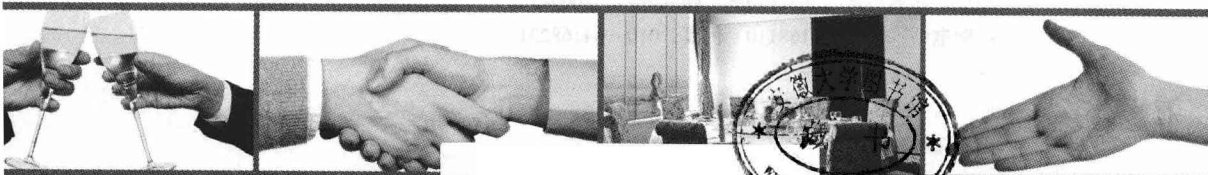
中国纺织出版社

社交礼仪典范全书

应酬 礼仪学

YINGCHOU LIYIXUE

■ 孟庆强◎编著



中国纺织出版社

内 容 提 要

人无礼不生，事无礼不成。不懂应酬礼仪，就难以在社会上立足，更难以在错综复杂的职场、社交场上取得胜利。

本书共分为十四个部分，从着装仪态、举止谈吐，再到职场、宴请、拜访、馈赠……全面并详尽地介绍了应酬礼仪的诸多细节以及不同场合应酬礼仪的特点。内容丰富、例证鲜活，让读者快速学以致用，在人际交往中彬彬有礼，大受欢迎！

图书在版编目（CIP）数据

应酬礼仪学 / 孟庆强编著. —北京：中国纺织出版社，2013.2

ISBN 978-7-5064-9428-1

I. ①应… II. ①孟… III. ①心理交往—礼仪
IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第271801号

策划编辑：库 科 责任编辑：赵晓红 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街6号 邮政编码：100027

邮购电话：010—64168110 传真：010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2013年2月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：15

字数：210千字 定价：28.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

在日常生活中常常会看到：有些人虽然心地善良、淳朴忠厚，然而人缘却并不好，不仅不受大家的欢迎，甚至有时候还遭别人的厌恶，社交办事磕磕绊绊，处处都不顺利；有些人虽然骨子里自私自利、锱铢必较，人缘却不错，有时还颇受大家的好评和欢迎，社交办事一路畅通，处处顺利，究其原因，与是否掌握和运用交际应酬的礼仪和技巧有很大的关系。

说起应酬，人们总觉得有一定的功利目的掺杂其中，纯粹的利益关系，并不是真心实意地结交。家庭的琐事、繁忙的工作，已经使人疲惫不堪，再强打起精神进行人际交往、应酬客户，无奈和痛苦扑面而来，但是，与朋友和客户的情谊却是你成功路上的最关键的一个因素。

时至今日，应酬已被越来越多的成功人士所接受和运用，已经成为一门学问和艺术。人生路上，决定成败的不仅仅是你的才华能力，社交应酬更是不容忽视。因此，你要不断锻炼提升自己社交应酬的能力，做好应酬中的每一个细节，打造良好的个人形象，发挥自身的人格魅力。

那些在应酬中有礼有节、落落大方的人，得体的礼仪为他们的事业铺平了道路，帮他们在酒桌上轻松谈妥生意，助他们在社交中结交“贵人”……可以说，掌握了应酬礼仪，能让你在职场上游刃有余、光彩夺目，在生活中关系和谐、办事顺心。

那么，什么是应酬礼仪呢？

所谓应酬礼仪，就是在人际交往和商务活动中体现出的相互尊重的行为准则，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程。

良好的礼仪能够让人们融洽地相处，建立起相互尊重的关系，在人际交往中是不可或缺的。同样，如果你想在人际交往、商务活动中做到与人进行高效率沟通的话，就必须遵守应酬方面的礼仪。

一个懂得应酬礼仪的人，在人情世故的处理上必定能够合乎情理，不逾规矩，自然能够获得他人的好感，从而建立起和谐融洽的人际关系，促进事业的发展。而一个不懂得运用礼仪的人，不懂礼节的人，过于随意、

目 录

第一章 人无礼不立，事无礼不成——无处不在的应酬礼仪	1
应酬礼仪决定商务活动的成败	1
应酬礼仪保证有效沟通	3
应酬礼仪要避免不必要的纠纷	5
应酬礼仪全面促进企业的进步	7
仪表决定个人的前途与发展	9
你也可以成为应酬礼仪达人	11
第二章 在细节上也要经得起挑剔——着装中的应酬礼仪	14
传统的着装方式在改变	14
西装的选择与搭配	16
男士的三大配件	18
男士仪容的六种禁忌	20
女士套裙穿着的礼仪	22
饰品佩戴的艺术	25
女士出席不同场合的化妆方式	27
完美衣装的五大细节	29
第三章 一举一动直接体现你的素质——仪态中的应酬礼仪	32
微笑是交往时的见面礼	32
练就气度不凡的站姿	34
走出优雅步态的秘诀	36
礼仪里最重要的“坐功”	38
蹲姿也有礼仪	40
手势的奥秘	41
仪态的八种禁忌	43
第四章 把握分寸是社交的基本功——谈吐中的应酬礼仪	46
使用称呼的应酬礼仪	46
自我介绍的应酬礼仪	48
他人介绍的应酬礼仪	50
四种方法让你的谈吐更专业	51



声音也是一种美	54
“商业搭讪”从何开始	56
第五章 办公室内外的通行规范——职场中的应酬礼仪	60
应聘面试的基本礼仪	60
办公室基本礼仪及禁忌	63
敬字为先，与上司默契配合	65
把握距离，与同事协同成事	67
汇报工作的基本礼仪	69
巧妙地对上司说“不”	70
与上司一起出差的应酬礼仪	72
参加会议时的应酬礼仪	74
第六章 电话、电邮和信函里的职业水准——通联中的应酬礼仪	77
接听电话的基本礼仪	77
拨打电话也要讲究技巧	79
使用手机的礼仪规范	80
电子邮件交流的礼仪要求	82
商务信函写作礼仪	84
言辞恳切，写好感谢信	86
真挚热情，写好祝贺信	88
请柬的礼仪要素	89
第七章 在迎来送往中争取印象分——迎送中的应酬礼仪	92
在迎来送往中树立良好的商务形象	92
完美握手的五点提示	94
乘车座次与上下车礼仪	95
迎客进门的应酬礼仪	97
送客出门的应酬礼仪	99
递送名片大有讲究	100
涉外迎送的礼仪	102
第八章 迎接重要时刻，做足准备功课——各项仪式中的应酬礼仪	105
参加商业庆典的礼仪	105
出席商务剪彩的礼仪	108
进行商务交接的礼仪	109
商务谈判前的准备和布置	113



谈判桌上展现个人风采	114
商务签约,以“礼”待人	118
颁奖礼仪不可忽视	120
第九章 安排和调度不同层次的饭局——宴请餐饮中的应酬礼仪	122
商务宴请礼仪	122
参加商务宴请的基本礼仪	123
宴会上的桌次、座次有讲究	126
点菜是一门学问	127
掌握敬酒的礼仪与时机	130
工作餐礼仪	132
西餐礼仪	134
餐具使用礼仪	136
餐桌上的忌讳	139
第十章 有“礼”走遍天下——出行中的应酬礼仪	142
商务旅行应提前要做好的准备	142
乘坐公共交通工具的礼仪	144
乘坐飞机时的礼仪	146
如何选择商务酒店	148
“小费”里约定俗成的规矩	150
亚洲国家礼仪习俗	152
大洋洲国家礼仪习俗	157
美洲国家礼仪习俗	158
欧洲国家礼仪习俗	161
第十一章 修养代表着你和你身后的机构	
——公共场合中的应酬礼仪.....	164
遵守社会公德,维护个人形象	164
使用电梯、自动扶梯的礼仪	166
使用公共洗手间的礼仪	167
观赏表演的通用礼仪	169
酒店大堂的礼仪标准	171
高尔夫运动礼仪	173
健身中心的礼仪	175
音乐会的着装与礼节	178



交际舞会的礼仪规范	179
交际型沙龙的礼仪规范	181
第十二章 礼品的价值在于它产生的效果——馈赠中的应酬礼仪	184
礼品为商务活动锦上添花	184
送礼的技巧	188
礼轻情意重	190
因人而异送对礼	192
礼物的包装有讲究	195
受礼和答谢礼仪	197
拒绝礼品的礼节	199
涉外馈赠礼仪	201
第十三章 恰到好处地传达你的关怀与诚意——拜访中的应酬礼仪 ...	204
商务拜访的目的和准备	204
商务拜访要守时	207
拜访礼仪敲开对方心扉	209
拜访中交谈时的六种不宜	212
探望住院的商务伙伴	214
鲜花的含义	217
第十四章 抓住绅士与淑女的核心内容——异性之间的应酬礼仪	220
人际交往中的性别问题	220
办公室异性相处礼仪	222
宴请女性的礼仪要求	224
派对上邀请舞伴的五个要点	226
女士与异性上司相处的礼仪	227
与外国女性交往的礼仪	229
参考文献	232

第一章 人无礼不立，事无礼不成

——无处不在的应酬礼仪

应酬礼仪，指的就是人们在人际交往中要遵从的礼仪规范，是在人际交往中通过约定俗成的习惯和方式来表示尊重对方的一种过程和手段。应酬礼仪是交际活动的“润滑剂”，能够有效促进双方的沟通交流，使社交活动更顺利展开，同时也能为双方的精诚合作奠定良好的基础。

应酬礼仪决定商务活动的成败

中国历来是一个礼仪之邦，在我国的社会政治文化生活中，礼仪占有很重要的位置。它是在人类历史发展的过程中逐步积累和沉淀下来的一种文化。礼仪不仅能够体现出一个人的素养、魅力和风度，同时还能体现个人的学识和价值观。圣人孔子非常注重“礼”的作用，并且对其子弟严格要求，他曾经对他的儿子孔鲤说过，“不学礼，无以立”，可见其对礼仪的重视。

在当代社会，礼仪是人立身处世的根本，是人际关系的润滑剂，是一种看不见的“软实力”。从个人修养的角度而言，礼仪能够体现出一个人的内在修养和素质；从交往的角度而言，礼仪是人际交往中必备的一种艺



术或是交际方法。

在人际交往和商务应酬中，礼仪同样是必不可少的。当今时代，全球经济一体化的进程日渐加快，商业竞争日趋激烈，商务活动也日渐频繁。在商务往来中，商务人员的仪表、谈吐和体态不仅体现着个人的内在素养，同时也代表着公司的形象。个人礼仪修养的高低，往往会影响到商务活动的成败。因此，商务人员必须时刻注重塑造个人形象，并掌握全面的应酬礼仪知识，了解礼仪规范，以期展开良好的商务活动。一个人在进行商务活动的时候，如果能够保持良好的应酬礼仪，谈吐优雅，举止得体，从外在的着装到内在的气质都能让对方感觉舒服的话，不仅能够给对方留下良好的第一印象，展示商务人员良好的修养和优雅的气质，同时也能更好地和交往对象拉近关系，缩小距离，有利于商务活动的进一步展开。在普通的人际交往中，即使礼仪有所不当，也不至于造成严重的后果。但是，如果商务人员不能具备良好的礼仪修养，不仅有损个人的形象，严重者甚至会对公司产生很大的影响。

某国内医疗器械厂与一家美国客商达成了引进“大输液管生产线”的协议，合作进展地非常顺利，马上就要签订协议。然而，该厂厂长一些不文明的举止让美国的客商打了退堂鼓。原来，当该厂厂长陪同外商参观车间的时候，习惯性地向墙角吐了一口痰，然后用脚在地上来回地擦。外商看到了这一幕后，开始犹豫不决。后来，外商通过翻译给那位厂长写了一封信：“恕我直言，一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。何况，我们今后要生产的是用来治病的输液皮管。贵国有句谚语：‘人命关天！’请原谅我的不辞而别……”就这样，一项基本上就要达成合作的项目，因为一口痰而告吹了。

从这个案例中我们就能看出，应酬礼仪中一些不起眼的细节会影响商务活动的成败，所以说，应酬礼仪在商务活动中有着极为重要的作用，无论何时，都要注意自己的交往礼仪，即使一些微小的细节也不能够忽略。



从现代商业发展的历史和趋势中，我们能够看出，凡是成功的企业，能够在激烈的市场竞争中站稳脚跟并脱颖而出的一个重要的因素就是它们具备良好的应酬礼仪，并能够成功地运用在商业仪式、商业推销、商务谈判等各个方面，最终在社会中树立了良好的企业形象，赢得了消费者的信任和赞美。由此可见，应酬礼仪在商务活动中的作用是不可忽视的。

对于一个商务人员而言，必须要具备以下应酬礼仪：在商务场合中的仪容和着装礼仪，人际交往中的电话礼仪、会面礼仪、来宾现场接待礼仪、餐饮礼仪、谈话礼仪和礼品礼仪，商务活动中的位次排列礼仪及涉外应酬礼仪。商务人员只有具备这些应酬礼仪的素养，才能够在商务活动中如鱼得水，为公司赢得更好的合作机会，创造更高的效益，从而在这个竞争异常激烈的社会中获得良好的生存和发展。

应酬礼仪保证有效沟通

在人际交往中，掌握必备的应酬礼仪能够促进有效的沟通。由于每个人的知识结构、认知能力、世界观、价值观有差异，所以在思想、观点、态度和立场上也会有所不同。对于在交往中面临的共同问题，由于上述原因的存在，双方可能会有不同的看法和认识，也可能会因为观点的迥异而造成商务交流上的障碍，甚至会产生误解，影响交流双方的情绪，使沟通难以进行，最终影响目标的达成，从而造成不必要的损失。而应酬礼仪的相关规范能够帮助你提高沟通技巧，使你在沟通的过程中能够更准确、更得体地向沟通对象表达自己的想法和观点，让沟通氛围更为融洽、和谐，从而使人际交往能够获得成功。

此外，应酬礼仪还有助于你了解交际对象的习俗，避免在交往的过程中出现触犯对方禁忌的尴尬局面。例如，与日本商界人士来往时，首先要先弄清楚交往的直接对象，然后递上名片，找到合适的机会进行交谈，不要指望一见面就开门见山地商谈业务问题。而且当日本人说“是”时，不代表他们同意了，而是说明他们明白了你的意思。当日本人拒绝他人时，往往不会直接说“不”字，而是会婉转地用“我得想一想”来表达。与西



方商界人士交往时，不要过分地追问他们的经历，而且在约定会谈时间之前，不可贸然前往。在西方人的礼仪中，不经预约就直接登门拜访是一件失礼的事情。一般而言，在拜访一个公司或者是商人之前，应当提前几天通知对方，届时提前几分钟到达。如果不了解这些应酬礼仪，就会造成不必要的麻烦，为双方的沟通制造障碍。所以，学习应酬礼仪，了解不同国家、不同地区、不同民族的风俗和礼仪，对人际交往、商务活动的成功起着很大的作用。

一般来说，在人际交往中，具备以下技巧能够大幅提高沟通的效率。

1. 掌握不同的语言表达技巧

在人际交往中，商务人员应当做到“到什么山头唱什么歌”。由于全球经济融合加快，世界各地的交往日益增多，不同行业之间的交流也越来越频繁，商务人员应当学会和不同行业、不同地区的人打交道的技巧。比如，一般从事外事工作的人在语言表达上都有一个特点，那就是从不鲜明地表达自己的立场，而是比较中庸，模棱两可，谁也不得罪。

2. 对不同的对象采用不同的沟通措施

商务沟通是否有效，不仅要看你是否准确清晰地表达了自己的观点，还要注意根据不同的对象采用不同的表达方式。如果同谈吐文雅、涵养度的人交流，应当在话语中多增加一些文采；在和工农代表交谈时，要注意用通俗易懂的语言，以拉近距离。此外，在商务沟通的过程中，语速的高低、声音的大小往往也会对沟通产生影响。在和不同年龄的人进行沟通时，要注意使用合适的语速及音量。一般而言，跟老年人进行沟通时，语速应较慢，声音应适当，如果声音太小，对方可能听不清，声音过大又会对自己的形象造成影响；而与年轻人交谈时应当干脆利落。

3. 使用称呼时多用尊称

在人际交往中，一定要注意称呼的使用，原则上是用尊称。例如，在介绍某位教授时说：“这是××大学的××老师。”因此，有人际交往经验的人在介绍他人时都会使用尊称，这就是我们常说的“就高不就低”的原则。

4. 入乡随俗

一般情况下，初次见面时或许会习惯性地问对方是哪里人，比如当



你在广东时，可以问：“你是广东人还是香港人？”但是在香港时，就应该问：“你是香港人还是广东人？”这表明了你对当地人的尊重。另外，拜访其他公司时，切忌说主人的东西不好，所谓“客不责主”就是这个道理。

5. 定位自己的身份

很多人在人际交往中出现问题，往往在于没能正确地对自己的身份做出定位。所谓定位身份，就是说在交往的过程中，下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。只有先对自己的身份做出正确的定位，才能够采取有效的沟通方式，这是人际交往的基本要求。

6. 勿以自我为中心

在人际交往过程中，切记不能以自我为中心，而是应当时刻为对方着想。比如，当你请客户吃饭的时候，应当询问客户的喜好，看他爱吃什么，不爱吃什么，不能依据自己的口味而不经客人的同意就直接订餐，事事以对方为中心，替对方着想，能够让对方有一种被尊重的感觉，从而利于沟通的有效进行。

应酬礼仪要避免不必要的纠纷

在人际交往中，如果你不注重应酬礼仪，大大咧咧，一味地我行我素，不重视自己的仪表、谈吐，不顾及对方的感受，很可能让对方从心理上产生排斥，从而造成人际交往中的紧张和沟通上的麻烦，甚至会产生不必要的纠纷，从而影响交际活动的顺利进行。但是，如果能够具备良好的应酬礼仪，处处做得合理、得体的话，就能够避免一些不必要的麻烦和纠纷。所以说，应酬礼仪是人际交往中的润滑剂，它能够促进双方的关系，加深双方的感情，建立友好合作的关系，避免不必要的纠纷及障碍。

人际交往中的双方大都是通过语言进行交流的，如果不小心在语言上冒犯了对方或者出了差错，就可能会对合作产生影响。所以一定要注意自己的言行举止，学会讲话的技巧，收敛锋芒，不可因为逞一时口舌之快而在双方的感情上造成裂痕，避免破坏自己的形象，更不要给对方留下恶劣



的印象。在交流过程中应当秉持中立的态度，不轻易地对事物加以褒贬，这样才是两全之策。

2000年10月，美国正进行总统大选，当时我国一位知名教授赴洛杉矶进行访问。刚下飞机就被蜂拥而来的记者围了个水泄不通，其中有个记者问道：“请问×教授，你认为这次美国总统大选中谁会获胜？”在这种场合下，是不能轻易地表达自己的观点的，因为那是官方活动，如果该教授顺着记者的思路回答谁将会在大选中获胜，一旦回答错误的话，就会让自己陷入尴尬的境地。于是，他略加思考，抬起头回答：“首先，我要感谢各位记者对我们的关注，此外，我相信美国人民是受过良好教育的人民，美国人民是强调独立自主的一个民族，这次美国总统大选美国人民一定会做出符合自己意愿的选择，而且我相信不管谁当选美国总统都会促进中美关系的可持续发展。谢谢。”这种打太极式的回答让该教授避免出现尴尬的场面。

当然，这并不是说你在表达自己的观点时都要模棱两可，闪烁其词，而是应当视场合、问题而定。在表述自己的产品及合作意向时，一定要内容清晰，观点鲜明，立场坚定，这样才会让对方产生信任感，而不会让其听得一头雾水。

总之，为了人际交往的顺利展开，避免出现不必要的纠纷，应当从各个方面严格要求自己，仪表、仪态、礼节都应当做到面面俱到，让对方产生好感。

1. 仪表

头发：长不长？乱不乱？是不是太过油亮？

眼睛：眼睛是心灵的窗口，这扇心灵的窗户是否炯炯有神？

胡子：刮干净了吗？

手：指甲是否干净？是否修剪了？

外套：是否有头皮屑或者是其他脏东西？

裤子：是否笔挺？



衬衫：领子、袖口干净吗？

领带：与衣服相配吗？是否歪斜？

袜子：每天更换吗？脱鞋后有异味吗？

鞋：擦得光可鉴人吗？是否与衣服相配？

手帕或纸巾：是否干净？是否随身携带？

2. 仪态

精神饱满，面带温和、亲切的微笑，眼睛正视顾客。只有真诚地喜欢客户，才能发自内心地微笑，否则只能是干笑、奸笑、皮笑肉不笑，让顾客害怕。

情绪稳定：与家人吵架之后最好不要立即去拜访顾客。

坐姿、站姿：落座时不要大大咧咧，伸展四肢或跷起二郎腿。

走姿：走路时应挺直腰杆，身体略向前倾，迈步有节奏。

3. 礼节

自我介绍：最好是先递名片再介绍，介绍简单扼要，职务头衔就不用说了，顶多重复一下自己的名字，名片要一见面时递给对方而不要离开时才给，介绍别人要先将下级或晚辈介绍给上级或长辈。

握手时：如果是女性，别人不是很有意愿时一般以点头微笑表示。

递、接名片用双手，并要道谢；名片不能随意更改，如电话号码等。

对客户的称呼一定要合乎身份，不要太夸张。

在宴席上要尊重对方的生活习惯，不得强行劝酒。

五不问：不问收入问题、不问年纪大小、不问婚姻家庭、不问健康状况、不问个人经历。

在没有放烟灰缸或标明禁烟的房间，绝对不要犯规。

要注意对周围人礼貌，即使是小人物，也可能影响顾客的决策。

应酬礼仪全面促进企业的进步

随着竞争的加剧，越来越多的企业开始注重应酬礼仪，通过培养员工这方面的礼仪，能够全面促进企业的发展，提高企业的竞争力。具体来



说，应酬礼仪对企业有以下三个方面的作用：

1. 提升企业形象

个人有个人的形象，企业也有企业的形象。个人的形象是通过自身的言行举止表现给大众的，企业形象则是通过企业的文化、产品和服务体现出来的。一个人形象的好坏，会影响他的人际关系、交往人群及个人前途，而一个企业的形象则会影响到企业的市场竞争力、企业消费群体的大小、企业在行业中的口碑及企业自身的发展前景。如今，随着社会的发展和文明化进程的加快，无论是个人还是企业，都更加注重自身的形象。而且在当今的市场竞争中，产品和服务的重复性越来越严重，这就使得企业之间的竞争更加倾向于企业形象之间的竞争。“雁过留声，人过留名”，企业形象在消费者心目中的好坏同样会影响他们购买时的选择，同样的产品，往往形象更好的企业会获得更多的消费者，占有更多的市场份额。

国际零售巨头沃尔玛就是通过塑造员工礼仪提升企业形象的一个典型例子。沃尔玛的创始人沃尔沃先生在初创沃尔玛时就非常重视员工在工作中的礼仪，在他看来，只有良好的礼仪才能够赢得客户的信赖，才能获得更高的客户评价。所以，该企业在员工礼仪方面下了一番工夫，如今，应酬礼仪已经成了企业文化的一部分。走进沃尔玛的客户都能感受到一种友善的服务态度，感觉自己才是这里的主人。员工们都彬彬有礼，并能够提供无微不至的服务，这大大提高了沃尔玛在客户心中的形象，也是沃尔玛成功的秘诀之一。

2. 提升企业内部的凝聚力

对于一个企业而言，内部的凝聚力是企业发展的前提和保障，只有内部组织关系相处融洽，团结一心，企业才能够形成一种巨大的向心力，使员工为企业的发展共同努力。相反，假如企业内部如同一盘散沙，员工之间勾心斗角，下级与上级关系紧张，就会严重影响企业正常的生产经营活动，更谈不上外在的竞争力。而良好的应酬礼仪是改善企业组织间的调和剂。企业只有提高员工的整体素质，让员工在思想上达到一致认同，在行为上保持共同的方向，创造和谐的内部氛围，才能够提升企业的凝聚力，增强企业的竞争力。



3. 提高经济效益，加强服务质量

在当今社会，能否提高产品和服务的质量，是企业生存和发展的关键。能够提供良好服务的企业，能获得消费者的青睐；而能够提供良好服务的企业，其员工都有着良好的应酬礼仪。通过培养员工的应酬礼仪，可以让员工在内心树立一种道德信仰，让其自觉地规范自己的行为，不断提高自我约束、自我克制的能力，这样一来，服务质量自然也会得到大幅度的提高，从而赢得消费者的好感。因此，企业应当提高员工在应酬礼仪方面的修养，通过提高员工的应酬礼仪，提升员工的整体素质，从而为消费者提供更优质的服务，反过来也能促进自身经济效益的提高。另外，员工的应酬礼仪可以体现企业自身的形象，能够获得合作伙伴的信任和好感，从而促进企业的发展，让企业在激烈的竞争中脱颖而出，不断提高经济效益。

仪表决定个人的前途与发展

所谓仪表，包括人的面容、服饰、姿态及个人风度等，是一个人综合素质的体现。大方优雅的仪表能够使人产生自信，在与人交往的过程中，以积极、上进的心态和超强的亲和力赢得他人的青睐。可以说，一个人的仪表关系着个人的前途与发展。我们可以想象一下，为什么在企业中有的人能够做到高管，而有些人只能做底层的员工呢，一个原因可能是工作能力的问题，但也有另外一个很重要的原因，那就是仪表的问题。凡是成功的人，都极为重视自己的仪表，他们风度翩翩，谈吐儒雅，举止自然，与之交往让人如饮醇醪，沉醉其中，这种人自然能够得到众人的拥戴与爱护。而不重视个人仪表的人，给人的第一印象就会让别人感到不适，再加上谈吐不当，很可能会招致他人的厌恶，对于自己的人际关系也会产生恶劣的影响，从而影响到自己的发展和前途。

对于个人而言，仪表关系到一个人形象的好坏。在人际交往中，别人对你的第一印象是极其重要的，心理学上有一种“七秒钟效应”，就是说，初次见面的人，一般会在七秒钟之内确定你在他心中的印象。所以，在人际交往中一定要重视自己的仪表，因为它体现出了个人的素质和品