

# 商务礼仪规范手册

马飞 / 编著

中国致公出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪规范手册/《商务礼仪规范手册》编写组编著—北京:  
中国致公出版社,2004.6

ISBN 7 - 80179 - 281 - 5

. 现 ... . 现 ... . 礼仪 - 规范 - 手册  
.1718 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 035159 号

## 现代礼仪规范手册

---

编 著: 《商务礼仪规范手册》编写组

责任编辑: 于建平

---

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街4号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32 开

印 张: 10

字 数: 185 千字

版 次: 2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

---

ISBN 7 - 80179 - 281 - 5 / F·033

定价: 20 .00

---

版权所有 侵权必究

# 目 录

## 第一章 仪表礼仪

### 一、服饰礼仪

### 二、职场男性服饰要求

1. 西装的选择
2. 领带的选择
3. 衬衫的选择
4. 鞋袜的选择
5. 饰物的选择

### 三、职业女性服饰要求

1. 职业女性服饰礼仪原则
2. 如何选择合适的西装
3. 如何选择合适的裙装
4. 如何选择合适的鞋袜
5. 如何选择合适的帽子
6. 如何选择合适的首饰

### 四、学会化妆

## 第二章 语言礼仪

### 一、交际语言艺术

1. 学会用敬语与谦语
2. 谈吐要得体、幽默
3. 称呼礼仪的要求

4. 说话要掌握分寸

## 二、介绍礼仪

1. 介绍他人的礼仪
2. 介绍自己的礼仪
3. 接受介绍时的礼仪

## 三、交际中的人体语言

1. 模仿体语
2. 眼神、微笑、手势语的运用
3. 注重迎客送客的人体语言

## 四、学会倾听和赞美

1. 倾听的礼节
2. 学会赞美他人

# 第三章 公共礼仪

## 一、公共场所礼仪

1. 电影院、剧院里要讲究的礼仪
2. 商场、超市里要讲究的礼仪
3. 游览名胜古迹要讲究的礼仪
4. 公园、游乐场里要讲究的礼仪
5. 听音乐会讲究的礼仪
6. 观看体育比赛要讲究的礼仪
7. 图书馆、博物馆、美术馆里要讲究的礼仪

## 二、出行礼仪 ……………

1. 乘火车出行时要讲究的礼仪
2. 乘船出行时要讲究的礼仪
3. 乘飞机出行时要讲究的礼仪
4. 乘电楼上下楼时要讲究的礼仪

## 三、拜访与待客礼仪

1. 拜访礼仪

2. 待客礼仪

#### 四、观看演出礼仪

## 第四章 职场礼仪

### 一、办公室工作礼仪

1. 新进员工的办公室礼仪

2. 优秀主管应具备的礼仪

3. 称职员工的办公室礼仪

4. 办公室进餐时的礼仪

### 二、日常工作礼仪

1. 上岗礼仪

2. 早安礼仪

3. 上、下班礼仪

4. 汇报工作礼仪

5. 听取汇报礼仪

6. 公务文书礼仪

### 三、名片的礼仪

1. 名片的使用礼仪

2. 名片的递接礼仪

### 四、握手的礼仪

### 五、处理好办公室关系

1. 下级对上级的礼仪

2. 上级对下级的礼仪

3. 同事间的礼仪

## 第五章 商务礼仪

### 一、商务接待与拜访礼仪

1. 商务接待
2. 商务拜访

### 二、商务谈判礼仪

1. 见面礼节
2. 会见礼仪
3. 交谈礼仪
4. 签约礼仪

### 三、邀约礼仪

1. 请柬邀约礼仪
2. 书信邀约礼仪
3. 传真邀约礼仪
4. 电报邀约礼仪
5. 便条邀约礼仪
6. 回复邀约礼仪

### 四、会议礼仪

### 五、商务招待礼仪

1. 招待外地贵宾的礼仪
2. 招待同事的礼仪

### 六、商务宴会礼仪

1. 宴会准备礼仪
2. 西餐具摆台
3. 宴会进行时的礼仪

### 七、销售礼仪

1. 推销礼仪
2. 售后服务礼仪

## 八、国际商务礼仪

### 第六章 服务礼仪

#### 一、宾馆服务礼仪

1. 前厅服务礼仪
2. 客房服务礼仪
3. 餐厅服务礼仪

#### 二、商场服务礼仪

1. 柜台服务礼仪
2. 超市售货礼仪

#### 三、导游服务礼仪

### 第七章 餐宴礼仪

#### 一、参加宴会的礼仪

1. 宴请礼仪
2. 赴宴礼仪

#### 二、吃中餐的礼仪

#### 三、吃西餐的礼仪

#### 四、饮酒礼仪

1. 饮酒礼仪
2. 酒吧礼仪

#### 五、喝茶礼仪

#### 六、喝咖啡礼仪

#### 七、吃水果礼仪

## 第八章 涉外礼仪

- 一、涉外礼仪要点
- 二、涉外迎送礼仪
  - 1. 迎送规格
  - 2. 礼宾次序
  - 3. 介绍礼仪
  - 4. 迎送程序
- 三、涉外会见、会谈礼仪
  - 1. 会见、会谈座位安排
  - 2. 会见、会谈的礼仪要求
- 四、各种仪式礼仪
  - 1. 涉外签字仪式
  - 2. 涉外谒墓仪式
  - 3. 涉外开幕仪式
  - 4. 涉外授勋仪式
- 五、涉外参观游览礼仪
  - 1. 项目安排礼仪
  - 2. 技术指导安排
  - 3. 接待参观礼仪
- 六、涉外馈赠礼仪
  - 1. 送礼规则
  - 2. 馈赠礼品礼仪

## 第九章 求职礼仪

- 一、个人简历礼仪
- 二、求职信礼仪

### 三、求职电话礼仪

### 四、面试礼仪

1. 见面礼仪
2. 应答礼仪
3. 告别礼仪
4. 试后必备礼仪

## 第十章 电话礼仪

### 一、基本电话礼节

### 二、接打电话礼仪

1. 接电话的礼仪
2. 打电话的礼仪

### 三、答录机的使用

# 第一章 仪表礼仪

# 一、服饰礼仪

服饰,是仪表的重要部分,它包括服装和饰物两方面,是人际交往中的主要视觉对象之一。在人的交往中,服饰会直接反映出一个人的修养、气质与情操,一直被认为是传递人的思想、情感等非文化心理的“非语言信息”。在一定程度上,它体现了不同民族的文化特性和不同社会的民俗风情。

现代社会最流行的服务礼仪是服饰的 TPO 原则。

TPO 是西方人提出的服饰穿戴原则,分别是英文中时间(Time)、地点(Place)、场合(Occasion)三个单词的缩写。此原则要求人们在着装时以时间、地点、场合三项因素为准。

## 时间原则

时间既指每一天的早、中、晚三个时间段,也包括每年春夏秋冬的季节更替,以及人生的不同年龄阶段。时间原则要求着装时考虑时间因素,做到随“时”更衣。

通常,早晨人们在家中或进行户外活动,着装应方便、随意,可以选择运动服、便装、休闲服。

工作时间的着装,应根据工作特点和性质,以方便于工作、庄重大方为原则。

晚间的宴请、舞会、音乐会之类的正式社会活动越来越多,穿着应讲究一些,以晚礼服为宜。

服饰应当随着一年四季的变化而更替变换,不宜标新立异、打破常规。

夏季以凉爽、轻柔、简洁为着装格调。

冬季应以保暖、轻便为着装原则,避免臃肿不堪,也要避免要风度不要温度,为形体美观而着装太单薄。春秋两季的选择更大更宽松一些。

着装时不能忘记自己的年龄。老年人应当追求素洁,中年人应当追求稳重,青年人应当追求活泼。

### 地点原则

地点原则代表地方、场所、位置不同,着装应有所区别,特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰,才能获得视觉和心理上的和谐美感。

比如,穿着只有在正式的工作环境才合适的职业装去娱乐、购物、休闲、观光,或者穿着牛仔服、网球裙、运动衣、休闲服进入办公场所和社交场地,都是与环境不和谐的表现。

### 场合原则

不同的场合有不同的服饰要求,只有与特定场合的气氛相一致、相融洽的服饰,才能产生和谐的审美效果,实现人景相融的最佳效应。

在庄重场合,比如参加会议、庆典仪式、正式宴会、商务或外事谈判、会见外宾等隆重庄严的活动,服饰应当力求庄重、典雅,凡是请柬上规定穿礼服的,尽量按规定穿戴。

在正式场合穿着应严格符合穿着规范。比如,男子穿西装,一定要系领带,西装里面有背心的话,应将领带放在背心里面。西服应熨得平整,裤子要熨出裤线,衣领袖口要干净,皮鞋要锃亮等。女子不宜赤脚穿凉鞋,如果穿长统袜子,袜子口不要露在衣裙外面。

在欢度节日或纪念日、结婚典礼、生日纪念、联欢晚会、舞会等喜庆场合,服饰可以鲜艳明快、潇洒时尚一些。

除了以上三项服饰要求,还要求:

### 服饰与形体肤色协调

人的身材有高矮之分、胖瘦之别,肤色有深浅之差,这是上天赋予的,我们不能选择,但我们可以选择服饰的质地、色彩、图案、造型工艺,引起别人的各种错觉,达到美化自身的目的。比如说,

胖子穿横条衣服更会显得肥胖,而穿紧身衣服可显得清秀。身材矮小者适宜穿造型简洁、色彩明快、小花型图案的服装。脖子短的人穿低领或无领衣可以使脖子显得稍长。

中国人的皮肤色大致可分为白净、偏黑、发红、黄绿和苍白等几种,穿着必须与肤色在色彩上相协调。肤色白净者,适合穿各色服装;肤色偏黑或发红者,忌穿深色服装;肤色黄绿或苍白的人,最适合穿浅色服装。

### 服饰的色彩哲学

色彩因其物理特质,常对人的生理感觉形成刺激,诱发人们的心理定势和联想等心理活动,此外还具有某种社会象征性,许多色彩象征着某种性格、情感、追求等等,例如:

黑色,象征神秘、悲哀、静寂、死亡,或者刚强、坚定、冷峻。

白色,象征纯洁、明亮、朴素、神圣、高雅、冷淡、空虚、无望等。

黄色,象征炽热、光明、庄严、明丽、希望、高贵、权威等。

大红,象征活力、热烈、激情、奔放、喜庆、福禄、爱情、创新等。

粉红,象征柔和、温馨、温情等。

紫色,象征高贵、华贵、庄重、优越等。

橙色,象征快乐、热情、活动等。

褐色,象征谦和、平静、沉稳、亲切等。

绿色,象征生命、新鲜、青春、新生、自然、朝气等。

浅蓝,象征纯洁、清爽、文静、梦幻等。

深蓝,象征自信、沉静、平稳、深邃等。

灰色是中间色,可象征中立、和气、文雅等。

服饰配色包括同类配色和衬托配色。同类配色指相同的颜色进行组合搭配,一般是下浅上深,内浅外深,或者相反。

一般来说,黑、白、灰三色是配色中的最安全色,最容易与其他色彩搭配和谐。

如果单从色彩本身而言,同类色相配或近似色相配使人看着

顺眼、舒适、平和；而大胆、创新的搭配则是强烈色相配或是对比色相配，使人看上去醒目、与众不同。不同的色彩搭配所产生的效果也会截然不同。因此，你必须根据不同的场合需要，来选择适当的色彩搭配方法。

## 二、职场男性服饰要求

### 西装的选择

西装不需要准备太多,不过布料质量一定要上乘,而且穿起来要合身好看才行。

要跟随短暂的流行(不管双排钮扣、单排钮扣,或是夹克背后没有开叉;打褶或没有打褶的长裤;剪裁讲究的衣肩或软性衣肩设计)。看看你夹克的翻领,如果宽领已流行了五年,而你一直穿窄领的,请考虑买一些新的西装,或考虑订制一件窄领的衣服。

西服面料以纯毛和混纺制品为宜,它四季皆宜而且不易起褶。棉的灯芯绒和毛葛可以在较冷的季节穿。颜色可以选择藏青色、灰色或铁灰色。

如果你不是身材瘦小的人,最好穿深红色系的西装,不要穿花样繁多和色彩鲜艳的服饰。而且,穿单排钮扣的西装会比穿双排的看来瘦许多。

要看西装面料的抗皱性,可将布料攥在手里,然后放开看是否起皱,好的面料是不会有褶的。西装不穿时要用衣架挂起来,这样才不会变形,才能穿得持久,穿起来好看,西裤在每次洗好后,要把它烫平。

### 领带的选择

在比较正式的社交场合,穿西装应系领带。领带有温莎式、半温莎式和四合一几种打法。面料以真丝为最优。

领带的长度要适当,以达到皮带下缘为宜。如果穿毛衣或毛背心,应将领带下部放在毛衣领内。系领带时,衬衣的第一个纽扣要扣好,如果佩带领带夹一般在衬衣的第四五个纽扣之间。

花纹领带很多,最常见的是斜条图案领带。实际上,领带上的图案是有意义的,比如:碎花代表体贴,圆点代表关怀,方格代表热情,斜纹代表果断。

穿晨礼服时,一般系的是黑色、白色、银色的条纹领带。如果想打扮得漂亮一些,可以系白条纹领带,也可以系带条花纹的蝶形宽领带。

穿燕尾服时系白底领带,晚宴服系黑底领带,同时还要考虑形状变化。领结有蝴蝶展翅的蝶形,有尖部折成尖蝶形的,有棒状的蟹形。如果坐在比较随便的席位上,带十字领结也可以。

与黑色西服相配的领带,白色为喜庆事,无花纹纯黑色为吊唁事。

在灯火辉煌的夜晚,多半要系白花纹领带才会更加引人注目。

除宝蓝色西服外,黑色领带几乎可以同任何颜色的西装搭配。一般来说,黑西装、白衬衫,应选灰、蓝、绿色领带;灰西装、白衬衫,宜选灰、绿、黄色领带;深蓝色西装、白色或明亮的蓝色衬衫,可以选择蓝色、灰色、黄色领带。

另外,高高的人应该系上超大的领带,大块头的人必须打比较宽的领带。当你穿款式或色调比较突出的西装,应该搭配样式最保守的领带;但是穿很保守的暗色西装,就应该配上色彩明亮或样式活泼的领带。

## 衬衫的选择

穿西装一定要配上带领的衬衣,而且必须是长袖的,这样,衬衫袖口才会从上衣袖口处露出  $3/5$  到  $5/8$  英寸。

白色的衬衣配上深色的西装,花衬衣配上单色的西装,单色衬衣配条纹或带格西装比较合适;方格衬衣不应配条纹西装,条纹衬衣同样不要配方格西装。

男性在办公室中穿的衬衫,颜色以单色为理想选择,白色是最

佳也是最安全的选择,浅蓝色也可以,不宜穿淡紫色、桃色、格子、圆点和宽条纹的衬衫,面料最好以纯棉为主。

## 鞋袜的选择

### 鞋的选择

正规的服饰礼仪必须衣裤鞋全齐才算完美。如果你只是服装专家,这还是不够的。好鞋,穿在脚上不只是舒服,也可增强信心。因此,皮鞋行业里流传着“脚上无鞋穷半身”的说法。

在正式或半正式场合,男性一般着没有花纹的黑色平跟皮鞋,女性一般着黑色半高跟皮鞋。露脚趾的皮凉鞋是绝对禁止在礼仪场合穿着的。旅游鞋、布鞋、各式时装鞋与正规的礼服也是不相配的。在欧美国家,正规场合如会议、谈判会、舞会、庆典、拜访或接待重要的宾客等等是不允许穿凉鞋的,否则,会被认为缺乏教养、不懂礼貌。这一点,似乎已经成为国际交往中通用的规矩。不论何种样式、何种颜色的皮鞋,在礼仪场合,都必须保持面光亮明净,这一点很重要。

男士穿皮鞋不管其新旧,应该每天擦亮,晚上不穿时应放进鞋箱,借以保持它的形状。裤管不要太长或太短,站立起来,裤脚前面能碰到鞋面,后面能垂直遮住1厘米的鞋帮就可以了。

鞋的购置可以视收入和出入的场合级别高低而定,这里只以收入为标准。如果你同意“脚上无鞋穷半身”的说法的话,就不要为下面的鞋的价格感到奢侈。当然,你要坚持穿很低价格的鞋,那就要考虑下自己的形象了。

月收入在800元以内的,鞋的价位适合300元以内。

月收入在1000元以内的,鞋的价位适合500元以内。

月收入在1500元以内的,鞋的价位适合600元以内。

月收入在2000元以内的,鞋的价位适合1000元以内。

月收入在3000元以内的,鞋的价位适合1500元以内。