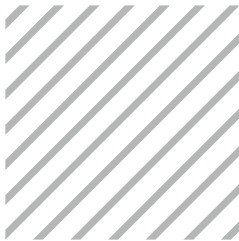


高职院校卓越校建设精品课程规划教材



商务礼仪



主 编◎田 芳

副主编◎罗 双 易 洁 许 进 李晨菁

编 委◎曾小娟 李惠华



本作品中文简体版权由湖南人民出版社所有。
未经许可，不得翻印。

图书在版编目（CIP）数据

商务礼仪 / 田芳主编. —长沙：湖南人民出版社，2018.8（2021.8）
ISBN 978-7-5561-2028-4

I. ①商… II. ①田… III. ①商务—礼仪—教材IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第192371号

SHANGWU LIYI

商务礼仪

主 编 田 芳
统 筹 蒋小丰
责任编辑 杨丁丁 肖贵飞
编辑部电话 0731-82683328 82683306
装帧设计 杨丁丁 罗志义

出版发行 湖南人民出版社 [http://www.hnppp.com]
地 址 长沙市营盘东路3号
邮政编码 410005

印 刷 长沙市雅捷印务有限公司
版 次 2018年8月第1版
2021年8月第2次印刷
开 本 787mm × 1092 mm 1/16
印 张 15.25
字 数 319千字
书 号 ISBN 978-7-5561-2028-4
定 价 40.00元

营销电话：0731-82683348 （如发现印装质量问题请与出版社调换）

前 言

商务礼仪作为现代经济发展的产物，是商务活动中塑造企业形象的重要工具，在商业活动中的作用日益增强，已经成为影响企业发展和成功竞争的重要因素。本书的编写，旨在帮助从事商业事务和商业服务的人员根据自身的实际条件，塑造良好的职场形象，包括优雅的举止、得体的仪态、规范的语言、真挚的情感；同时掌握一定的与他人进行有效沟通的技巧和方式，从而成功获得理想职位，开展商务合作，并不断提升企业形象。

为培养高职院校学生的业务操作能力和岗位适应力，本书遵循高等职业教育教学的规律，贯彻理论适度够用的原则，依据商务礼仪的使用场合和特点，设计了商务礼仪与修养和商务人员的形象设计、语言礼仪、会面礼仪、宴请礼仪、接访礼仪、会议礼仪、仪式礼仪、涉外礼仪九个项目，采用任务驱动、项目导向的方式，突出商务礼仪的操作与演练，注重实际岗位能力的培养，提高职业能力与职业素养。本书的编写力争突出以下特色：第一，教材内容的选取紧密结合商务活动的特点，以工作过程为导向开发项目，通过模拟商务活动的各种情景，使学生在学习时如同置身于企业商务活动的现场，突出实践性；第二，从高职教育的教学规律出发，以学生为主体，以工作任务为导向，引导和帮助学生演练任务内容，从而锻炼和提高学生的礼仪操作能力和综合岗位能力，突出应用性；第三，各项目中设计了学习目标、任务导入、基础知识、任务考核、项目体验等栏目，使每个项目的学习目标明确，任务可检测，知识点连贯，体验内容丰富，提高学习的有效性。

本书不仅适合高职高专学生使用，也可作为商务人员培训用书。

本书在编写过程中，吸收和引用了一些相关专家、学者的研究成果，在此表示诚挚的感谢。

由于编者水平有限，书中难免存在不妥和疏漏之处，恳请广大师生、读者、同仁和专家批评指正，以臻完善。

编 者

2017 年 12 月 2 日

目 录

项目一 商务礼仪与修养 / 001

1.1 商务礼仪概述 / 002

1.1.1 礼仪、商务礼仪的含义 / 002

1.1.2 商务礼仪的原则和功能 / 003

1.2 商务人员的礼仪修养 / 006

1.2.1 礼仪修养的内涵 / 006

1.2.2 礼仪修养的途径 / 008

项目二 商务人员形象设计 / 015

2.1 商务人员仪容礼仪 / 016

2.1.1 商务人员头发修饰 / 017

2.1.2 商务人员面部修饰 / 019

2.1.3 商务人员其他部位修饰 / 022

2.2 商务人员仪态礼仪 / 023

2.2.1 商务人员站、坐、走、蹲的姿态 / 024

2.2.2 商务人员表情的运用 / 030

2.2.3 商务人员手势的运用 / 033

2.3 商务人员服饰礼仪 / 035

2.3.1 商务人员着装的基本原则 / 035

2.3.2 商务人员着装的礼仪规范 / 038

2.3.3 商务人员饰品搭配的要求 / 044

项目三 商务人员语言礼仪 / 053

3.1 商务人员文明用语 / 054

3.1.1 常用的文明礼貌用语 / 055

3.1.2 文明礼貌用语的使用技巧 / 056

3.2 商务人员交谈礼仪 / 058

3.2.1 商务交谈的原则 / 058

3.2.2 商务交谈的技巧 / 059

3.2.3 商务交谈的禁忌 / 061

3.3 商务人员电话礼仪 / 062

3.3.1 常用的电话用语 / 062

3.3.2 拨打电话礼仪 / 062

3.3.3 接听电话礼仪 / 065

3.3.4 移动通信工具使用礼仪 / 066

项目四 商务人员会面礼仪 / 076

4.1 称谓与见面礼 / 078

4.1.1 称谓礼仪 / 078

4.1.2 见面礼 / 081

4.2 介绍礼仪 / 086

4.2.1 自我介绍 / 086

4.2.2 他人介绍 / 088

4.2.3 集体介绍 / 091

4.3 名片礼仪 / 092

4.3.1 名片的用途 / 093

4.3.2 名片的设计 / 094

4.3.3 递接名片的礼仪规范 / 095

项目五 商务宴请礼仪 / 107

5.1 商务宴请礼仪基础 / 109

5.1.1 商务宴请形式 / 109

5.1.2 宴会招待礼仪 / 111

5.1.3 赴宴礼仪 / 113

5.2 中、西餐礼仪 / 114

5.2.1 中餐礼仪 / 114

5.2.2 西餐礼仪 / 120

5.3 酒水礼仪 / 124

5.3.1 饮酒礼仪 / 124

5.3.2 饮茶礼仪 / 125

5.3.3 喝咖啡礼仪 / 126

项目六 商务接访礼仪 / 135

6.1 办公室礼仪 / 137

6.1.1 办公室环境 / 137

6.1.2 办公室人员 / 138

6.2 接待拜访礼仪 / 140

6.2.1 商务接待礼仪 / 140

6.2.2 商务拜访礼仪 / 145

6.3 礼品馈赠礼仪 / 148

6.3.1 赠送礼品 / 148

6.3.2 接受与回绝礼品 / 150

6.3.3 赠送鲜花的礼仪 / 151

项目七 商务会议礼仪 / 161

7.1 一般会议礼仪 / 162

7.1.1 会前准备礼仪 / 162

7.1.2 会议服务礼仪 / 165

7.1.3 与会者礼仪 / 165

7.1.4 会议结束礼仪 / 167

7.2 专题会议礼仪 / 168

7.2.1 展览会 / 168

7.2.2 赞助会 / 170

7.2.3 新闻发布会 / 172

7.2.4 茶话会 / 173

项目八 商务仪式礼仪 / 181

8.1 商务谈判礼仪 / 183

8.1.1 谈判准备礼仪 / 183

8.1.2 谈判座次礼仪 / 184

8.1.3 谈判过程礼仪 / 185

8.2 商务签约仪式礼仪 / 188

8.2.1 签约仪式的准备工作 / 189

8.2.2 签约仪式的座次安排 / 190

8.2.3 签约仪式的正式程序 / 192

8.3 开业典礼与剪彩仪式礼仪 / 193

8.3.1 开业典礼礼仪 / 193

8.3.2 剪彩仪式礼仪 / 196

项目九 涉外商务礼仪 / 205

9.1 涉外基本礼仪 / 206

9.1.1 涉外礼仪的基本原则 / 206

9.1.2 涉外迎送礼仪 / 207

9.1.3 涉外会见与会谈礼仪 / 209

9.1.4 涉外礼宾次序礼仪 / 212

9.2 涉外习俗礼仪 / 215

9.2.1 亚洲主要国家的习俗礼仪 / 215

9.2.2 欧洲、美洲主要国家的习俗礼仪 / 219

9.2.3 大洋洲主要国家的习俗礼仪 / 223

参考文献 / 230

项目一 商务礼仪与修养

【学习目标】

技能目标：能够把握礼仪规范，自觉地进行礼仪实践，培养良好的礼仪习惯。

知识目标：了解礼仪的含义，理解商务礼仪的原则和功能，掌握商务人员应具备的礼仪修养和培育途径。

【任务导入】

任务一 “礼仪之我见”主题演讲

任务内容：

以组为单位，结合身边正反两方面的事例，研讨学习商务礼仪的重要意义。每组选派一名成员，汇总本组成员对礼仪基础知识的认识和体会，上台进行5~8分钟的演讲。

实施步骤：

1. 教师简要介绍本任务内容。
2. 将全班分成8~10人一组。
3. 教师示范讲解礼仪和商务礼仪的含义、原则和功能。
4. 学生分组研讨，教师指导。
5. 每组派代表上台进行“礼仪之我见”主题演讲。
6. 学生互评。
7. 任务考核。考核评分标准如表1-1所示。

任务二 个人礼仪分析与改进

任务内容:

高职市场营销专业学生李文明，毕业后想应聘到三一集团从事销售工作，他作为未来的商务人员应该具备什么样的礼仪修养？从现在起如何培养自己的礼仪修养？如果你是李文明，对自己进行礼仪分析，发现个人礼仪方面存在的不足，提出改进计划，完成《个人礼仪分析与改进报告》。

实施步骤:

1. 教师简要介绍本任务内容。
2. 教师示范讲解商务人员应具备的礼仪修养和培养礼仪修养的途径。
3. 教师下发《个人礼仪测评表》（表 1-2），学生自己测评打分，学生对照商务人员应具备的礼仪修养内涵，针对个人礼仪方面存在的不足进行分析，提出改进计划，完成《个人礼仪分析与改进报告》（表 1-3）。
4. 教师讲评。

【基础知识】

1.1 商务礼仪概述

1.1.1 礼仪、商务礼仪的含义

1. 礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”的统称，“礼”是内在的，是人们对自己和他人尊重的态度，而“仪”是外在的，是人们通过一定的动作、形式等表现出来的“礼”。礼仪是指人们在社会交往活动中约定俗成的一种律己、敬人的行为规范、准则及程序。

在现代社会里，礼仪是人们在平等互尊的基础上进行交往时用以规范行为、沟通思想、交流情感、促进了解的重要形式，是人的道德修养和文明程度的外在表现，是建立和谐有序社会的重要保障。具体来讲，礼仪是社会组织或个人在人际、社会乃至国际交往中以约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的行为规范。这种律己、敬人的行为规范，从个人修养的角度来看，是一个人内在素质和修养的外在表现；从道德的角度来看，是为人处世的行为规范和行为准则；从交际的角度来看，是一种交往的方法和技巧；从民俗的角度来看，是人类沿袭下来的待人接物的习惯做法；从审美的角度来看，

是人心灵美的外化。

2. 礼仪的表现形式

礼仪的内容相当丰富,其表现形式也各有不同。礼貌、礼节、仪表、仪式等都属于礼仪的基本表现形式。

(1) 礼貌。礼貌是指人们在彼此交往过程中表示尊敬、重视和友好的态度。它是以尊重他人、不侵害他人利益为前提,表达人与人之间和谐相处的意念和行为,如尊老爱幼、热情好客、互赠礼物等。

(2) 礼节。礼节是指人们表示尊敬、问候、致意、祝愿时惯用的形式。礼节实际上是礼貌的具体表现形式,如握手礼、致意礼、介绍礼等。

(3) 仪表。仪表是指人的外表、穿着。它主要指外在形象,引申为人的精神状态,如容貌、服饰、举止、表情、姿态、风度等。

(4) 仪式。仪式是指在一定场合举行的具有专门程序和形式的社会活动,如迎宾仪式、剪彩仪式、开业典礼、庆祝典礼等。

显然,礼貌、礼节、仪表、仪式是不尽相同的概念,但它们彼此之间又互相渗透、相辅相成。礼貌的核心是尊重他人的一种态度,是人行为的一种道德规范,它决定一个人待人处世的基本行为倾向,较之礼节更为根本。礼节则是体现礼貌的行为细节,尊敬他人的态度要通过相应的礼节才能体现出来,二者之间的关系实为内容与形式的关系。礼节是礼貌的外在表现形式,礼貌则是礼节实施的内容基础。仪表主要是指个人的外在形象。仪式则主要是作为一种集体性的社交活动形式出现,不同的仪式对礼貌、礼节、仪表有不同的要求。

3. 商务礼仪的含义

商务礼仪是公司或企业的商务人员在商务活动中,为了塑造良好的个人和组织形象而应当遵守的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序。它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现,并且比一般的人际交往礼仪的内容更丰富。它不仅要以对顾客的尊重为基础,而且要以提供符合消费者需求的商品和优质的服务来体现这种尊重。同一般的礼仪相比较,商务礼仪有很强的规范性和可操作性,与商务组织的经济效益联系密切。

1.1.2 商务礼仪的原则和功能

1. 商务礼仪的原则

(1) 尊重原则。尊重是礼仪的情感基础,在商务交往中,人与人是平等的,无论职务高低、年龄长幼、民族大小、种族强弱,人格上没有贵贱之分。尊重长辈、关心客户,不但不是自我卑下的行为,反而是一种至高无上的礼仪。中国有句俗语:“人敬我

一尺，我敬人一丈。”这句话充分体现了人们之间彼此尊重、讲究礼仪的传统美德。

(2) 遵守原则。礼仪是人类为维护社会生活的正常稳定而共同遵守的道德行为规范，是人们在长期共同生活、相互交往中逐渐形成的，并以风俗习惯及传统的形式固定下来。商务人员是否遵守这一原则，往往会对对方及自身的经济利益产生直接的影响。

(3) 真诚原则。真诚是做人之本，也是商务人员立业之道。真诚待人可拥有众多的同行朋友和社会友人，与人相处就会感情融洽，即使有误会或隔阂也能消除。商务活动并非短期行为，应注重长远效益。只有讲求礼仪，恪守真诚原则，着眼于未来，通过长期努力，才能在商业竞争中胜出，获得应有的利益。

(4) 自律原则。自律就是自我约束、自我要求、自我控制和自我检查。施行礼仪的过程是在掌握一定的礼仪知识的基础上，按照礼仪的要求进行自律的过程，需要长期的自我学习和自我磨炼。因此，商务人员在平时的生活中要自觉摒弃不良习气，陶冶情操，使遵守礼仪成为个人修养的一部分。

(5) 适度原则。凡事过犹不及。在哲学上，“度”指的是一定事物保持自己的质的数量界限，超过这个界限就要引起质的变化。商务人员在商务交往中要善于把握各种情况下的交往距离及感情尺度，谈吐举止要适度。尤其在对待外商时，既要彬彬有礼，又不低三下四；既要热情大方，又不轻浮谄媚，拿捏好交往的分寸。

(6) 从俗原则。在与外商的交往中，还要做到入乡随俗、入门问禁，自觉遵守他国的礼仪习俗。对于不同民族、不同地区不尽相同的礼仪规范，我们究竟该遵守哪一种？欧洲流行一句古谚：“在罗马行如罗马人。”非洲更夸张地形容：“到了独脚人居住的村子，就该用一条腿走路。”日本学者在《国际礼仪手册》中概括地说：任何国家，任何地方都有一些长期以来自然形成的风俗和习惯，遵守当地的习惯，是国际交往礼仪的重要原则之一。

2. 商务礼仪的功能

商务活动中，礼仪无时不在，无处不在。礼仪作为人的一种行为规范，在商务活动的各个方面发挥着越来越重要的作用。

(1) 具有塑造形象的作用

当今社会，企业产品和服务的趋同化使得形象竞争和品牌竞争成为组织制胜的重要战略。企业员工的礼仪素质和沟通能力对于企业形象和品牌塑造非常关键，特别是服务行业，企业员工的礼仪素养高低成为评价企业服务水平和顾客满意度的重要指标。

①塑造良好的个人形象。个人形象是一个人的相貌、身高、体形、仪容、谈吐、举止、气质风度以及文化素质等方面的综合表现。商务礼仪与个人形象塑造密切相关，以商务礼仪规范自己的言行、仪容和仪态，是展示良好形象的一条有效途径。在商务活动中讲究商务礼仪，一是可以给对方留下良好的第一印象。第一印象主要受人的形貌、仪

表和风度举止等因素的影响，在人们的商务交往中起着重要的作用。第一印象好，彼此能继续交往；第一印象不好，彼此可能会中断交往。而且第一印象的好与坏还直接影响商务活动中人们对彼此的品质和特征的评价。二是可以充分展示良好的教养与品性。美丽的面容、矫健的身姿、得体的服饰等，都是表象的东西，是一个人外在的美。但礼仪要求将外在美与内在美结合起来，内在的教养和品性才是礼仪的内核。商务礼仪正是衡量商务人员教养与品性的一种尺度，它要求所有商务人员讲究礼貌、仪表整洁、尊老敬贤、礼让妇女、助人为乐等，以赢得他人的好评。

②塑造良好的企业形象。塑造企业形象就是指在激烈的商务竞争环境中，企业通过员工得体而诚挚的商务接待、拜访、谈判、宴请、通信、社交和馈赠等活动，为自己树立高效、讲信誉、易于交往、善待商业伙伴的形象。礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是塑造企业形象的重要工具。企业文化最终都要通过企业员工的言谈举止来体现。商务礼仪不仅仅体现在形式的规范上，更多的是通过形式规范的礼仪表现企业员工的素质，从而体现该企业的整体素质和形象。

③塑造良好的国家形象。随着我国对外开放的进一步扩大，我国与世界各国之间的交流与合作日益增多。在涉外商务活动中，商务人员的一言一行、一举一动、服饰仪容等，无不反映着其个人的文化修养，并在一定程度上反映了其所在的组织及国家的精神面貌。所以，当我们的公民走出国门的时候，我们的公司走出国门的时候，就要严格遵守道德和文明礼仪规范。孟子曰：“恭敬之心，礼也。”“中国”，“玉”在其中，我们要对得起这个名字。

（2）具有沟通协调的作用

礼仪既是形象，也是纽带，更是商务交往中沟通与协调的手段。商务活动是双向交往活动，交往成功与否，首先要看是否能够有效沟通。由于立场不同、观点不同，人们对同一个问题会有各自不同的理解和看法，如果没有良好的沟通，不仅交往的目的不能实现，有时还会导致误解与隔阂，从而影响商务活动的顺利开展，甚至给企业造成严重的负面影响。礼仪作为沟通与协调的有效手段，有助于消除差异、增进理解，最终达到情感的沟通。

（3）具有提高效益的作用

礼仪是企业的无形资产。礼仪不仅能够反映企业的文明程度、管理风格、道德水准和社会形象，而且能直接为企业带来巨大的经济效益和社会效益。在商务交往中，商务人员恰当地运用礼仪，规范自己的言行，有助于商务活动参与各方关系的进一步融洽，促进商务活动的顺利开展，帮助企业建立广泛的合作关系，使企业的经济效益和社会效益全面提升。

1.2 商务人员的礼仪修养

1.2.1 礼仪修养的内涵

在社会生活中，人的礼仪修养不是自发形成的，而是在后天的交往实践中逐渐学习、积累获得的。探究礼仪修养问题，对于商务人员自觉地把握礼仪规范，进行礼仪实践，具有十分重要的意义。

商务人员应该具备什么样的礼仪修养呢？英国学者大卫·罗宾逊概括出了从事商务活动的黄金规则，具体表述可用“IMPACT”一词来概括，即 Integrity（正直），Manner（礼貌），Personality（个性），Appearance（仪表），Consideration（善解人意）和 Tact（机智）。

1. 正直

正直是指商务人员在商务活动中应该通过言行表现出诚实、可靠、值得信赖的品质。在职场中，经常会遇到对正直的考验。一个人的机遇和成就也许正来源于他的正直。

2. 礼貌

礼貌是指商务人员与人交往的举止模式。当商务人员与他人进行商务交往时，良好的行为举止可以向对方表明自己是否可靠，行事是否公正。待人粗鲁、自私、散漫则会令双方的交往无法进行下去。

3. 个性

个性是指商务人员在商务活动中表现出来的与众不同之处。商务人员在商务交往中必须遵守一定的行为规范，但不是要他们成为毫无创新意识、行为刻板的机械个体，而是要成为举止规范的具有个人特色的主体。一个出色的商务人员应该对商务活动充满激情，但不能感情用事；应该勇于进取，但不能不忠诚；应该开朗幽默，但不能草率轻浮；应该才华横溢，但不能惹人厌烦。

4. 仪表

仪表是指商务人员在商务场合必须做到衣着整洁得体，举止落落大方。所有人都会下意识地对交往者以貌取人，良好的个人仪表是给商务伙伴留下好印象的至关重要的因素。

5. 善解人意

善解人意是指商务人员在商务交往中能体谅人、关心人，学会换位思考，这是良好的商务风度中最基本的一条原则。善解人意，首先要与人为善，善待他人，而后才能理解人、谅解人、体察人，体现你人格的魅力。懂得相互接纳、相互合作、相互融洽。尊重他人的优势和才华，也包容他人的脾气和个性。不能理解的时候，就试着去谅解；不能谅解，就平静地去接受。

6. 机智

机智是指商务人员在处理事务时要有智慧，能随机应变。在商务活动中，每个人都有可能面临突发情况，需要立即做出反应。如果我们一时冲动，未能很好地处理，不但会令自己处于尴尬的境地，还会令企业遭受损失。

我们生活在一个日新月异的商品社会当中，商务活动是一种知识性、技术性要求很高的开拓性活动。高速发展的商品经济要求商务人员必须具备与之相适应的知识和才能。对于商务人员来说，商务礼仪是思想水平、文化修养、交际能力的外在表现；对于企业来说，商务礼仪是企业价值观念、道德理念、员工整体素质的集中体现，是企业文明程度的重要标志。因此，商务人员除了具备必要的礼仪修养之外，还必须具备以下能力。

(1) 思想能力。思想能力主要是指人在社会生活中表现出来的思想品质、思维方式、精神境界方面的综合能力。思想品质反映一个人的本质，是成为商务人员的首要条件。良好的思想品质包括诚实的人品、较高的思想修养、热爱祖国的崇高情怀、高度的敬业精神和坚定的正义立场。

(2) 文化能力。文化能力是指一个人的知识水平、接受和更新知识以及把理论与实践相结合的能力。专职商务人员既是推销员又是售后服务员，要准备随时回答客户提出的商品技术问题。因此应受过正规的教育，除精通外经贸专业知识外，还应有一定的外语表达和计算机应用技能，同时还应了解国际经济法和国际商法、社会学、人际关系学、历史和地理等多方面的知识。

(3) 工作能力。工作能力是一个人在具体工作环境中运用所掌握的知识、技能处理和解决问题的能力，包括专业技术能力、组织能力、社交能力和表达能力。

①专业技术能力。商务人员应是综合型人才，业务上应具备多方面的能力。一个出色的商务人员，应该具备市场调查、市场开拓、结算、商品售后服务、收集情报信息等技能。

②组织能力。组织能力是指为了有效地实现目标，灵活地运用各种方法，把各种力量合理地组织和有效地协调起来的能力，包括协调关系的能力和善于用人的能力等。组织管理能力是一个人的知识、素质等基础条件的外在综合表现。现代社会是一个庞大

的、错综复杂的系统，绝大多数工作往往需要多个人的协作才能完成，所以，商务人员应该能疏通各方面的关系，具备调配人、财、物的能力，保证工作的顺利开展。

③社交能力。人生活在世上，就必然要参与社会交往。社交能力是衡量一个现代人适应开放社会程度的标志之一，也是商务人员应具备的起码的条件之一。社交的范围与每个人的职业、爱好、生活方式及地理位置有很大关系。没有一定的社交能力，是难以建立业务关系的。

④表达能力。表达能力是指用语言来表达自己的思想、情感，以达到与人交流的一种能力。商务人员经常要面对客户、对手、上司、同事，要经常从事谈判、汇报、接待来访、约见客户、打电话等语言交流活动，这就必须要掌握说话艺术，努力做到：一要清楚明白，二要注意分寸，三要生动活泼。这样不但能取得良好的表达效果，而且能创造交流业务的融洽气氛和亲密无间的客户关系。表达能力是对商务人员的基本要求，除口头表达能力之外，良好的书面表达能力也不可缺，如撰写市场调查报告、汇报材料等，也是商务人员经常要做的工作。

1.2.2 礼仪修养的途径

礼仪修养是一个自我认识、自我磨炼、自我提高的过程，是通过有意识的学习、仿效、积累逐步获得的，需要有高度的自觉性。商务人员如果只是迫于规章制度的压力才对客户致意、问候，看上去是彬彬有礼，而换了环境就举止轻浮、谈吐不雅，这实际上是礼仪修养缺乏的表现。只有把礼仪修养看作是自身素质不可缺少的一部分，是事业发展的基础，是完美人格的组成部分，才会真正有自觉意识。培养良好的礼仪修养可以通过以下途径。

1. 主动接受礼仪教育，自觉养成文明习惯

礼仪教育是使礼仪修养充实、完美的先决条件。因此，主动接受礼仪教育和培训是十分必要的。通过礼仪教育和培训，可以分清是非，明辨美丑，懂得常识，树立标准，为商务人员礼仪行为的养成创造外因条件，为进一步自我修养的内因发挥作用提供了可能。人的习惯可以在无意中形成，也可以通过有意识的学习和培养，依靠社会的健康舆论导向和良好环境习得。习惯一旦形成，就会通过无意识的行为表现出来。自觉地养成良好的文明习惯是商务人员培养礼仪修养的重要途径。

2. 广泛涉猎科学文化，注重内在外在兼修

现代科学文化发展很快，要适应社会发展，仅仅满足于一般的文化水平显然是不够的，涉猎广泛，具备多方面的知识，对于人际交往是大有益处的。一般来说，讲文明、懂礼仪、有教养的人大多是科学文化知识丰富的人。这种人逻辑思维能力强，考虑问题

周全，分析事物较为透彻，处理事件较为得当，在人际交往时能独具魅力而不显得呆板，不会给人以浅薄的印象。因此，要想成为一个有修养、有品位、有风度、有气质、有魅力的商务人员，既要注重外在的训练，更要注重内在的修为。

3. 积极投入交往实践，不断提升礼仪修养

礼仪修养的提高是一个从认识到实践的不断反复的过程。仅仅从理论上弄清礼仪的含义和内容，而不在实践中运用是远远不够的。一切礼仪修养必须结合人与人之间的交往活动来进行。要使自己成为一个知礼、守礼、行礼的人，就必须把对礼仪的认识运用到交往实践中去，并注意运用所学知识搞好商务活动和社交活动，同时，对自己的行为进行反思，并把从反思中得出的新认识再贯彻到行动中去。如此不断循环，从而达到提高礼仪修养的目的。

【任务考核】

任务一 “礼仪之我见”主题演讲

表 1-1 “礼仪之我见”主题演讲考核评分标准

姓名：_____ 专业班级：_____ 时间：_____

评价项目与内容		分值	学生评分	教师评分	实得分
演讲内容	主题鲜明、突出，紧扣“礼仪”主题，事例恰当、生动	25			
	观点正确、鲜明，角度新颖、得当，准备充分	15			
	事、情、理交融，逻辑严谨，说服力强	10			
语言表达	口齿清晰，自然流畅，准确简明，语速适当，富有节奏感，脱稿演讲	10			
	声情并茂，抑扬顿挫，符合情感变化，具有感染力	10			
	声音洪亮，普通话标准	10			
形象风度	讲究演讲技巧，动作恰当，自然得体，朝气蓬勃，精神饱满	5			
	服装整洁，端庄大方，上下场致意，答谢等	10			
演讲效果	时间把握准、整体效果好等	5			
合 计		100			

任务二 个人礼仪分析与改进

表 1-2 个人礼仪测评表

回答以下问题，在“有”“偶尔有”“没有”的括号内打“√”，每一个问题只能选择一个答案：	
1. 坐下时，跷二郎腿，摇来晃去	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
2. 随地吐痰	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
3. 走路时，屁股、腰肢扭来扭去	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
4. 经常不加掩饰地用手挖鼻孔	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
5. 交谈时过于频繁地眨眼睛	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
6. 高兴起来，手舞足蹈	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
7. 打电话不等别人讲完就挂断	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
8. 当异性从身边走过时，回头直勾勾地盯着他（她）的背影	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
9. 用完餐后，一直用牙签剔牙	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
10. 借用同学的东西，从未主动归还	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
11. 搔抓头皮	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
12. 在公共场所，一边听音乐，一边用脚打拍子	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
13. 走路时把手插进裤袋	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
14. 吃饭、喝水时嘴里经常发出响声	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
15. 不择地方，倒头便睡	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
16. 不等别人把话说完，就急于打断别人谈话，自己侃侃而谈	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
17. 不完成作业	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
18. 早上别人喊你几遍还迟迟不起床，上课迟到	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
19. 爱随手乱放东西，常常找不到	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
20. 为一点小事与别人争吵	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
21. 难以适应同各种类型脾气和个性的人打交道	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
22. 容易跟别人生气	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
23. 与别人谈话不注意对方的反应	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
24. 见到熟人不打招呼	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）
25. 不参加集体活动	有（ ）偶尔有（ ）没有（ ）

说明：（选“有”得2分，选“偶尔有”得1分，选“没有”不加分，累计总分）

1. 分数为0~10分：基本上没有令人讨厌的举止，你给大家的是良好的第一印象。
2. 分数为11~30分：有些不文明、不文雅的举止，但尚属可改正之列。只要你改掉了这些缺点，你将会获得大家的好感。
3. 分数为31~50分：坏习惯太多，会令人生厌。你虽然很渴望赢得大家的好感，但你的不当举止使大家对你敬而远之。你必须深刻反省，注意自己在社交场合的举止，留给大家一个文明的印象。

表 1-3 个人礼仪分析与改进报告

姓名		性别		专业班级	
个人礼仪自我测评结果 (具体的分数)					
你认为商务人员应该具备什么样的礼仪修养					
分析个人礼仪方面存在的不足					
礼仪修养提升计划					

【项目体验】

体验一 考一考

一、填空题

1. 礼仪是（ ）和（ ）的统称，（ ）是内在的，是人们对自己和他人尊重的态度，而（ ）是外在的，是人们通过一定的动作、形式等表现出来的（ ）。
2. （ ）是指人们在社会交往活动中约定俗成的一种敬人、律己的行为规范、

准则及程序。

3. 商务礼仪是公司或企业的商务人员在商务活动中,为了塑造良好的()形象而应当遵循的对交往对象表示()的规范或程序。同一般的礼仪相比较,商务礼仪有很强的()性和()性,并且与商务组织的()密切联系。

4. 礼仪修养是一个从()到()的不断反复过程,通过反复,不断提高。

二、多选题

1. ()都属于礼仪表现的基本形式。

- | | | |
|-------|-------|-------|
| A. 礼貌 | B. 礼节 | C. 仪表 |
| D. 仪式 | E. 机智 | F. 剪彩 |

2. 商务礼仪的原则包括()。

- | | | |
|---------|---------|---------|
| A. 尊重原则 | B. 遵守原则 | C. 真诚原则 |
| D. 自律原则 | E. 适度原则 | F. 从俗原则 |

3. 商务人员应该具备()的礼仪修养。

- | | | |
|-------|---------|-------|
| A. 正直 | B. 礼貌 | C. 个性 |
| D. 仪表 | E. 善解人意 | F. 机智 |

4. 礼仪修养的途径有()。

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| A. 主动接受礼仪教育 | B. 自觉养成文明习惯 | C. 广泛涉猎科学文化 |
| D. 注重内在外在兼修 | E. 积极投入交往实践 | F. 不断提升礼仪修养 |

三、简答题

- 商务礼仪具有哪些原则?
- 商务礼仪的功能有哪些?
- 为什么说与实践相联系是加强礼仪修养的根本方法?
- 结合实际谈谈如何加强自身礼仪修养。

体验二 想一想

【案例一】

金先生的推销

某照明器材厂的业务员金先生按约定,手拿企业新设计的照明器材样品,兴冲冲地登上远东贸易公司的六楼,脸上的汗珠还未来得及擦一下,便直接走进了业务部张经理的办公室,正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起,这是我们企业设计的新产品,请您过目。”金先生说。张经理停下手中的工作,接过金先生递过来的照明器材,随口

称赞道：“好漂亮啊！”并请金先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器材仔细研究起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟，一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时，金先生习惯地用手搔了搔头皮。好多年了，别人一问他问题，他会不自觉地用手去搔头皮。虽然金先生作了较详尽的解释，张经理还是不太明白。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们的预算高出较多，能否再降低一些？”金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能降了。”张经理沉默了半天没有开口。金先生却有点沉不住气，不由自主地拉松领带，眼睛盯着张经理，张经理皱了皱眉：“这种照明器材的性能先进在什么地方？”金先生又搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新、寿命长、节电。”张经理托词离开了办公室，只剩下金先生一个人。金先生等了一会儿，感到无聊，便非常随便地操起办公桌上的电话，同一个朋友闲聊起来。这时，门被推开，进来的却不是张经理，而是办公室秘书。

（资料来源：杨眉. 现代商务礼仪 [M]. 大连：东北财经大学出版社）

思考与讨论：

1. 金先生的推销为什么失败？他的失礼之处有哪些？
2. 通过案例分析总结出礼仪在商务活动中的作用。

【案例二】

不可容忍的行为

焦小姐曾与同事一同前往东南亚的一个国家公干，一到目的地他们便受到东道主的热烈欢迎。在随后为他们准备的欢迎宴会上，主人亲自为每位客人一一递上一杯当地特产的饮料，以示敬意。轮到主人向焦小姐递送饮料之时，一直是“左撇子”的焦小姐不假思索，自然而然地抬起自己的左手去接饮料。见此情景，主人神色大变，饮料没递到焦小姐左手里，而是非常不高兴地将它重重放在餐桌上，随即理都不理焦小姐，就扬长而去了。

（资料来源：金正昆. 涉外礼仪教程 [M]. 北京：中国人民大学出版社）

思考与讨论：

主人为什么扬长而去？焦小姐违反了商务礼仪的什么原则？

【案例三】

亲切的举动

日本有一家叫木村事务所的企业想扩建厂房，他们看中了一块近郊土地，意欲购买。但同时有其他几家商社也想购买这块地。董事长木村前后半年多次登门，费尽口舌，但该块土地的所有者——一个倔强的老寡妇，说什么也不卖。

一个下雪天，老太太进城购物顺便来到木村事务所，她本意想告诉木村先生死了这

份心。老太太推门刚要进去，突然犹豫起来，原来屋内整洁干净，而自己脚下的木屐沾满雪水，肮脏不堪。正当老人欲进又退之时，一位年轻的女职员出现在老人面前：“欢迎光临！”女职员看到老太太的窘态，马上回屋想为她找一双拖鞋，不巧正好没有了。女职员便毫不犹豫地把自己的拖鞋脱下来，整齐地放在老人脚前，笑着说：“很抱歉，请穿这个好吗？”老太太犹豫了：她不在乎脚冷？“别客气，请穿吧！我没有什么关系。”等老人换好鞋，女职员才问道：“老太太，请问我能为您做些什么？”“哦，我要找木村先生。”“他在楼上，我带您上去。”女职员就像女儿扶母亲那样，小心翼翼地把老太太扶上楼。于是，就在要踏进木村办公室的一瞬间老人改变了主意，决定把地卖给木村事务所。那位老人后来告诉木村先生说：“在我漫长的一生里，遇到的大多数人是冷酷的。我也去过其他几家想买我地的公司，他们的接待人员没有一个像你这里的女职员这样对我这么好，你的女职员年纪这么轻，就对人那么善良、体贴，真令我感动。真的，我不缺钱花，我不是为了钱才卖地的。”就这样，一个大企业家倾其全力交涉半年也徒劳无功的事情，竟然因为一个女职员有礼而亲切的举动促成了，真是奇妙之极。

（资料来源：黄琳. 商务礼仪 [M]. 北京：机械工业出版社）

思考与讨论：

本案例体现了商务人员应具备的哪些修养？

体验三 做一做

一、登录“中华礼仪网”（<http://www.welcome.org.cn/>），了解中国传统礼仪文化知识，了解礼仪的起源与发展，掌握礼之精髓，弘扬民族文化。

二、以小组为单位对本地零售业或餐饮业中的一家名牌企业和一家小企业进行调查，围绕企业的经营场所、识别标志、环境、设施、产品以及企业员工的仪表、表情、举止动作、服饰、谈吐、待人接物等方面进行对比分析，写出调查报告，理解礼仪在企业商务活动中的重要作用。

项目二 商务人员形象设计

【学习目标】

技能目标：在商务交往中，能够根据场合的不同，有针对性地修饰和美化自己的仪容、仪态，正确运用表情和手势；能够根据着装的基本原则选择得体的服装并搭配饰品。

知识目标：掌握仪容修饰的方法和技巧以及仪态美化的内容和要点；掌握服装搭配的原则和方法以及礼仪规范。

【任务导入】

任务一 商务活动仪容修饰

任务内容：

假设你要代表公司参加一次商务签约仪式，请你为自己选择合适的发型，并进行面部的修饰化妆。

实施步骤：

1. 教师简要介绍本任务内容。
2. 将全班分成6~8人一组。
3. 教师示范讲解发型和面部修饰的原则和技巧。
4. 观看有关形象设计的录像资料。
5. 学生进行个人发型设计和面部修饰化妆。

6. 以组为单位展示、拍照。
7. 任务考核。考核评分标准如表 2-1 所示。

任务二 个人仪态美化

任务内容:

站姿、坐姿、走姿、手势、微笑、眼神训练。

实施步骤:

1. 观看教学图片，教师讲解要点并示范。
2. 将全班分成 6~8 人一组，组长组织在形体教室分组练习，教师指导。
3. 各组分别进行仪态展示，进行对抗演练评比。
4. 任务考核。考核评分标准如表 2-2 所示。

任务三 酒会着装

任务内容:

在一个阳光明媚的秋天，瑞达公司正在举行盛大的商务酒会，时间定在下午 2 点至 5 点，场地定在 Office Manager 的私人花园内，你将如何穿戴入场？

实施步骤:

1. 教师介绍本任务内容及模拟情景。
2. 教师讲解商务人员着装的基本原则和礼仪规范。
3. 学生根据自身特点设计服饰搭配方案。
4. 举行成果设计展，学生将自己设计的作品进行展示，学生之间进行互评，教师进行点评并考核打分，考核评分标准如表 2-3 所示；条件允许的话，可现场举办模拟酒会，学生穿上自己搭配的服饰参加，用各种饮品代替酒水。

【基础知识】

2.1 商务人员仪容礼仪

仪容是指一个人的外表或容貌，是一个人内在品质的外部反映，是展示个人内在修养的窗口。仪容由头发、面部以及人体所有未被服饰遮盖的肌肤构成，是个人仪表的基本内容。

商务人员仪容的形成受两方面因素的影响：一是个人的先天条件，是自然形成的；二是后天的修饰和保养，科学的保养、积极的美容和合理的修饰与装扮能使形象焕然一新。

仪容礼仪就是在与人交往过程中对自己的外在形象，即外表，如头部、面部等进行整体形象的设计和修饰的一般规则和要求。商务人员的仪容礼仪不仅代表自我形象，更代表行业的整体形象。所以，应保持良好的仪容，掌握仪容修饰的基本常识与技巧，有效地弥补自身的缺陷和不足。

2.1.1 商务人员头发修饰

头发是一个人身体的制高点，即被他人第一眼注视的地方。因此，作为一名商务人员，要想维护自己的形象，就必须认认真真地修饰自己的头发。

1. 头发修饰的要求

(1) 干净健康。中国人一般认为头发健康的标准是发色乌黑，富有光泽，清洁滋润，无头皮屑。清洁是保持头发健康的最重要的一项内容。商务人员要勤洗头、勤理发，努力使自己的头发保持清洁卫生的状态。具体来说，应当至少三天洗一次发。此外，还须随时随地检查自己头发的清洁度。如果要出席重要的商务活动或与此相关的社交活动，那么最好是去理发店或美容店，请理发师对自己的头发精心修剪一番。按照常理，刚刚修剪过的头发，别人是会看出来的，交往对象发现你“有备而来”、对此次会面很重视，就能感受到你对他的尊重。

(2) 整齐有型。头发要经常修剪，保持整齐，一般至少4~8周应修剪一次。在公务或商务场合，不论男士还是女士，对头发的要求都是宜短不宜长，发型应当以整齐、简单、明快、少装饰、少花样为主，切勿过分新潮、过分怪异、过分个性化。

男士的发型可选择中分式、侧分式、短平式、后背式，原则是前不过眉，后不及领，两侧不遮挡耳朵。女士头发的长度相对来讲可“宽松”一些，不过最好不要过肩，也不可挡住眼睛。若真的拥有一头飘逸的长发，在庄重或严肃的场合，一定要将长发梳成发髻盘在头上。在正式社交场合，无论男士还是女士，均不宜将头发染成除黑色以外的颜色。

具体来讲，商务人员头发修饰的原则就是：男员工不留长发，即发不过颈；女员工不梳披肩发，前发不遮眼，后发不过肩，头发过肩者必须扎起；员工头发修饰的整体基调是朝气蓬勃、干净利落、端庄持重，有时代感。

2. 头发修饰的技巧

头发修饰就是在头发保养、护理的基础上，修剪一个适合自己的发型。选择发型，

可从以下几个方面加以考虑。

(1) 发型要与脸型协调。椭圆形脸是标准的脸形，选择发型的自由度较大，一般无须以发型修饰。圆形脸的，发型应尽量使脸形向椭圆形靠拢，额前的头发应高起来，不宜留刘海；头顶的头发应梳高，面颊两侧的头发要垂直、服帖，设法遮住两颊，掩饰脸的宽度，使脸形显长；也可剪成偏分头，以不对称的发型来减弱脸形扁平的特征。方形脸的，不宜采用整齐平整的发际线，发型应该削去棱角，使脸形趋于圆形。可用头发遮住额头；两侧的头发可以稍长一些，披在两颊以减少脸的宽度，或烫一下以曲线美来掩盖方形脸的欠缺；发线应侧分，并向头顶斜伸。在此基础上，女士若在颈部结低发髻，则会有优雅感。长形脸的，选择发型时应加强脸形的横向距离，可适当地用刘海掩盖前额，使脸看上去丰满些；面部消瘦，发型设计应适当遮住前额，脸部两侧的头发应增加厚度；顶发不可高隆，发线应侧分；垂发不宜笔直，不宜留短发；下巴较方的男士可留些鬓发。

(2) 发型要与性格和气质相符合。每个人的性格、气质各不相同，所选择的发型也不能千篇一律。举止端庄稳重的人，宜选择线条明快、造型简洁、体现个性特点的发型。潇洒奔放的人，宜选择豪爽浪漫的发型。

(3) 发型要与体型相协调。高瘦型身材的，不宜将头发削得又少又短，或者将头发盘在头上，这样会越见其瘦。应留分段式长发、直发或大波浪的卷发等，以显得飘逸大方、丰盈美观。矮小型身材的，不宜选择长发型，那样会显得更加矮小；最好是选择短发或梳盘发，不仅显得活泼、精神，还可以利用人们的视觉差，使自己显得高些。高大型身材的，以短直发为好，也可使用大波浪的卷发或盘发。高挑型身材即修长、匀称身材的，在发型方面有较多的选择，如直短发、披肩发、烫发等。矮胖型身材的，通常不宜留长发，也不应将头发做得蓬松丰厚，应留轻便的、露出双耳的运动式短发或盘发，这样可以在视觉上增加一定的高度，使自己显得瘦一点、精神一点。

(4) 发型要与职业相适宜。选择职业发型时要符合自然、大方、整洁、美观的原则，不仅要跟自己年龄、身材、体型、脸形以及职业身份相符合，而且要保持相对的稳定性，一旦选择了理想的发型，就不要轻易改变。例如，文职人员发型应端庄、文雅，不可选择过于“前卫”的发式，女士不宜使用抢眼的色彩染发，更不应该在头发上滥加饰品。男士鬓发不应盖过耳部，头发不能触及后衣领，也不要烫发；尤其是穿西装时，发型应吹风定型，以显得风度翩翩。商务人员的发型应当稳重、美观大方，以整齐、简单的短发为好。在发型的选择上，应体现出干练、成熟的气质特征，切不可标新立异，追求新潮。

2.1.2 商务人员面部修饰

面部是人际交往中为他人所关注的焦点，商务人员欲在交往中使自己从容、自信，就应注重面部修饰。

1. 面部皮肤护理

(1) 皮肤的类型。

人的皮肤可以分为中性、油性、干性、混合性和敏感性等类型。不同性质的皮肤应选用不同的化妆品，并采用不同的方法加以保护。

①中性皮肤。中性皮肤也称正常皮肤，油脂分泌量适中，皮肤表面柔滑滋润，富有光泽，是比较理想的皮肤。

②干性皮肤。干性皮肤外观洁白细嫩，皮肤表面油脂分泌量少，毛孔不明显，不易长粉刺，但脸部无光泽，易起小皱纹及斑点。这类皮肤应选用含有保湿成分的化妆品，以保持皮肤的润泽。

③油性皮肤。油性皮肤表面油脂分泌量多，面部油亮光泽，肌纹粗，毛孔明显，易生粉刺，但不易起皱纹。这类皮肤护理时要注意皮肤表面的清洁。

④混合性皮肤。我国北方地区，混合性皮肤的人数要占到40%左右，一般表现为两颊偏干，T形部位偏油，对产品成分的吸收有敏感性。

⑤敏感性皮肤。皮肤角质层薄，面部易潮红或有红血丝，时有痘痘，这些主要是由于角质层薄而皮肤的抵御能力下降造成的。这类皮肤适合舒缓抗过敏的护肤品。

(2) 皮肤的基本护理。

护肤是美容的基础，正确护肤是美容化妆的先决条件。皮肤的状况每天都在变化，因此具备皮肤护理的基本常识，有时比化妆更为重要。

①卸妆除垢。化彩妆或使用防晒隔离的乳液后，洁面前一定要进行卸妆，彻底清除堵塞毛孔的粉底及肌肤表面被氧化的皮脂、老化角质、灰尘等污垢，否则，就会妨碍肌肤正常的新陈代谢，还可能会引起青春痘、斑点和肤色暗沉等皮肤问题。

②洁面。应根据不同的肤质选择合适的洁面产品。先轻轻沾湿面部，在手心让洁面产品充分起泡，用泡沫包裹住整个面部轻轻揉搓后洗净，这是正确的洁面方法。若不注意，就会在易洗净的两颊用力过度，难洗的鼻翼与额头部分却匆匆掠过，可能造成肌肤向混合性皮肤发展，要加以注意。

③补水保湿。洁面后，保护肌肤表面的皮脂被洗去，肌肤处于水分量与皮脂量急剧下降的状态，所以洁面后应立刻用化妆水或柔肤水进行补水保湿。否则，皮肤的干燥会加剧。化妆水应足量充分地使用。用化妆棉或手心取化妆水仔细涂抹拍打整个脸部，使

水分充分渗透至肌肤，直至肌肤感觉清凉、舒爽。

④使用恰当护肤品。用完化妆水后一定要根据肤质及季节的不同选择合适的乳液、乳霜、精华液、肌底液等护肤品，这是肌肤护理的又一条规则。皮脂能防止肌肤水分的蒸发，洁面时失去的皮脂需要一段时间才能恢复原有量，而有的人皮脂分泌量并不足，因此，必须在肌肤护理的最后步骤用护肤品加以补充。

⑤使用隔离防晒液。隔离防晒液可以隔离外界灰尘以及紫外线对皮肤的伤害。紫外线会氧化皮脂，加剧肌肤干燥，导致提前衰老。一年四季，就连阴雨天紫外线也无处不在，所以绝不可疏忽大意。

2. 女士化妆

化妆是一门技术，也是一门艺术，更是一项重要礼节。人们在生活中装扮自己，一方面是展示自己的风采，另一方面也是表示对他人的尊重，商务人员更要注意运用好这项礼节。化妆以突出五官中最美的部分，掩盖或矫正缺陷部位为目的。商务人员在平时工作中最适于化淡妆，通过恰当的淡妆修饰，塑造自然、清新、大方的形象。如果出席特殊的正式晚宴、演出等，也可以选择化浓妆，以塑造出庄重、高贵、典雅的形象。

(1) 化妆基本技巧。

商务礼仪要求商界女士上岗时着淡妆，这是尊重交往对象的一种表现。淡妆的主要特征是清丽、素雅，具有明晰的立体感。在化妆时，为避免事倍功半，应熟练掌握化妆的步骤及一般技巧。

①清洁面部。化妆前先进行面部清洁是件非常重要的工作。因为化妆后，妆面艳丽程度、效果的持久程度与皮肤的洁净程度成正比，皮肤越洁净，妆面效果越好，效果越持久。可先用洗面奶清洁面部，去除油污，然后在清洁的面部涂上护肤类化妆品。这类化妆品的好处，一是润泽皮肤；二是保护皮肤，起到隔离作用，防止带颜色的化妆品直接进入毛孔；三是容易上妆，且上妆后不易脱落。

②基面化妆。基面化妆又叫打粉底，目的是调整皮肤颜色，使皮肤平滑。粉底有脂状粉底、粉状粉底、乳液状粉底、饼状粉底，化妆者可根据自己的皮肤选择合适的粉底。施粉底时常采用“拍”“拍擦”“擦”三种方式，将粉底涂抹于面部，并根据面部的不同区域，分别敷深浅不同的底色，以增强脸部的立体效果。

③修饰眉毛。眉毛由眉头、眉峰、眉梢三部分组成。修饰眉毛，先要在原眉毛的基础上，把过长的、粗直易下垂的眉毛一根一根地修剪到合适的长度，然后，根据人的脸型特点，确定眉毛的造型，再顺着眉毛的方向一根根画出眉形。

④涂眼影。工作妆，一般不需要涂眼影。社交妆，商界女士可选择沉静型的眼影，将其涂于眼睑沟内及上眼睑或眼角部位。

⑤画眼线。眼线的作用主要是突出眼睛的轮廓，增加眼睛的外观效果。画眼线要注

意上下眼线应有差别，一般上眼线比下眼线画得长、粗、深。

⑥抹腮红。抹腮红主要是通过涂胭脂以弥补肤色的不足。胭脂颜色的选用，要根据肤色、着装、场合而定。涂胭脂的部位，以颧骨为中心，高不过眼，低不过嘴角。具体涂法，要根据每个人的脸型而定，长脸型要横着涂，圆脸型要竖着涂，但都要求腮红向脸部原有肤色自然过渡。

⑦定妆。用粉扑蘸上干粉轻轻地、均匀地扑到妆面上，只需薄薄一层，以起到定妆作用，使妆面柔和，吸收粉底过多的光泽。扑好粉后，用大粉刷将妆面上的浮粉扫掉。

⑧画唇部。先用唇线笔画好唇廓，再用唇膏涂在唇廓内，可用唇刷涂，也可用棒式唇膏直接涂。口红的颜色应与服装及妆面相协调。唇线要干净、清晰，轮廓要明显。

⑨修正补妆。检查化妆的效果，进行必要的调整、补充、修饰和矫正，直到自己满意为止。

（2）化妆礼仪。

现在，许多公司或单位都要求职员淡妆上岗，其目的在于展示员工良好的精神风貌，体现爱岗敬业，表达对交往对象的尊重，这是塑造企业形象所必需的。特别要指出的是，化妆本身也有一些需要注意的礼仪问题，有必要引起化妆者的注意，否则会事与愿违。

①容貌整洁。容貌整洁是最基础的化妆，是每个人都必须做到的。在参加商务活动前，要检查自己的面部是否清洁，头发是否整齐。如果不修边幅，蓬头垢面地去参加活动，那是十分失礼的。

②妆色淡雅。淡妆的特点是面色自然，清丽、淡雅。淡妆要求不突出性格，不表现个性，不过分引人注目，这一切都是由工作性质和工作环境所决定的。浓妆艳抹与工作环境不协调，会让人觉得过分招摇、举止轻浮。

③不当众化妆。化妆虽是商务工作的需要，但不可以随时随地拿出来涂抹。当众化妆非常失礼，如果需要化妆或修补妆面，应在无人处或洗手间进行。

④不要非议别人的妆面。每个人都有自己的审美观和化妆风格，切不可对别人的妆面品头论足。特别是商务人员经常出入各种场所，同各个层次的人打交道，如果对别人的妆面说三道四，不仅是十分失礼的，会让对方难堪、反感，而且可能引起矛盾和纠纷。

⑤不要借用别人的化妆品。对于化妆品的使用，每个人都有自己的习惯。借用别人的化妆品，总会让对方不快。不仅是因为使用习惯不同，可能改变化妆品的形状，更是因为会给人一种不卫生感，让人讨厌。最好是随身携带一套，以备不时之需。

⑥不要过量地使用芳香型化妆品。香气过重会让周围的人感觉到强烈的刺激，引起反感和厌恶，甚至影响周围人正常的工作。通常，身上的香味在1米以内能被对方闻

到，还不算过重。如果在3米以外仍能被对方闻到，这就属于过重的。

正确使用香水的位置有两个：

一是离脉搏跳动比较近的地方，如手腕、耳根、颈侧、膝部、踝部等处。

二是既不会污损衣物，又容易扩散出香味的服装上的某些部位，如内衣、衣领、口袋、裙摆的内侧，以及西装上所用的插袋巾的下端。

3. 男士美容

男士由于生理因素和户外活动量较大，与女士相比，一般皮肤粗糙、质地硬、毛孔大，汗液和油脂分泌量大，常会使灰尘和污垢积聚在皮肤表面而使毛孔堵塞，引起细菌感染，皮肤发炎，因此，男士更需要接受美容指导。

男士美容，一般包括美发、清洁面部与手部并使用护肤品进行保护、使用无色唇膏与无色指甲油保护嘴唇与手指甲、合理使用香水等几项内容。其中，剃须修面是商务男性工作人员职业形象的重要标志。

(1) 清洁面部。选择适合自己肤质的男士专用的洁面产品，每次洗脸时，先用热毛巾敷在脸上使毛孔张开，用洁面产品搓出泡沫，涂在脸上由内向外打圈，让泡沫充分发挥清洁作用，仔细而轻柔地按摩脸部、鼻翼、额头，容易生粉刺的地方更要仔细地重点清洗，然后用清水洗净，不要留下洁面品的残沫。注意不要用过热的水洗脸，也不要磨磨砂膏洗脸。还要保持好口腔的清洁卫生，清除口中异物和异味。

(2) 使用护肤品和无色唇膏。护肤类化妆品的主要功能就是保养皮肤，使之更为细腻、滋润。护肤品品种繁多、功能不一、各具特点，使用者可根据自己皮肤情况和使用时来确定。无色唇膏，主要是在冬季或干燥季节使用，可以滋润嘴唇，防止爆皮、开裂。

(3) 剃须和修鼻毛。正式场合一般不蓄须，要每天修剪胡须。清洁面部皮肤之后，再用专业剃须水软化胡须，然后剃须。动作一定要慢、轻、柔，从左至右，从上到下，先顺毛孔剃刮，再逆毛孔剃刮，最后再顺刮一次。注意不要东刮一刀，西刮一刀，毫无章法地乱剃。剃刮完毕，用热毛巾把泡沫擦净或用温水洗净后，再检查一下还有没有胡茬。剃后要涂一点适合自己肤质的润肤乳，不要让脸太干或太油亮。还要注意经常修剪鼻毛，鼻毛不能外露。

2.1.3 商务人员其他部位修饰

仪容礼仪的基本内容，除人的面部及头发这一重点以外，还包括人体其他所有未被服饰遮盖的肌肤——手部与脚部。

1. 手部修饰

在商务活动中，手占有重要的位置，可以说是商务人员的“第二张名片”。接待客人时，我们通常以握手的礼节来表示对客人的欢迎，然后再伸出手递送名片，客人总是先接触到我们的手，形成第一印象。通过观察手，可以判断出一个人的修养与卫生习惯，甚至对生活的态度。

商务人士的双手应当以干净卫生、雅观为其“要旨”，具体要做到“二要三不”。

(1) 双手要勤洗。与洗脸相比，双手洗得要更勤些。

(2) 双手要保洁。手部不只是需要勤洗，而且需要精心照料，别让手部红肿、粗糙、长疮、生癣或“积劳成疾”。滋润双手的方法有：每晚用滋润的润手霜按摩双手；经常除去手上的死皮；做家务或粗活时戴上手套；经常运动，使之保持柔软；偶尔可敷上一些现成或自制的手膜。

(3) 不留长指甲。商务人士应养成定期修剪指甲的良好习惯，一般要三天修剪一次。指甲的长度不应超过手指指尖，要保持指甲的清洁，指甲缝中不能留有污垢。

(4) 女士工作时，指甲不宜涂抹彩色指甲油。女士在工作中绝对不要涂引人注目的艳色指甲油，或在指甲上画上图案，或加上装饰品。可适量地使用无色指甲油，对保护手指甲是有益的。

(5) 在正式场合，腋毛不宜为外人所觉察。女士在正式场合穿着衣衫应以不暴露腋窝为宜，背带裙、背心、无袖装及袖口宽松肥大的上衣等都不宜穿着，否则会影响美观。

2. 脚部修饰

中国人看人的习惯是“远看头，近看脚，不远不近看中腰”。脚部主要注意的是脚部保养和脚趾甲的修饰。脚部的保养要害是清除脚臭、处理脚部多余汗毛、治疗脚底茧。尤其是男士，应选择棉质或丝质袜子，养成良好的卫生习惯，每日勤换鞋袜。女士腿毛过重，夏季着裙装时须作处理，以免尴尬。

2.2 商务人员仪态礼仪

仪态就是人的身体姿态，又称为体姿，包括人的站姿、坐姿、走姿、表情以及身体展示的各种动作。

在商务活动中，仪态被视为第二语言，人们通过坐、立、走以及眼神、微笑、手势这些体态语言进行心灵交流和信息传递，在此过程中形成对参与者个人气质和素质的心

理评价。规范适宜的仪态不但能展示一个人良好的礼仪修养，是人的内在品质、知识修养的真实外露，而且能赢得对方的好感，获得更多的合作机会。

2.2.1 商务人员站、坐、走、蹲的姿态

1. 站姿

站立是生活中最基本的一种姿态。正确规范的站姿能够给人留下挺拔笔直、舒展俊美、精力充沛、积极进取、充满自信的良好印象。

(1) 站姿的基本规范。站立时应注意两脚跟相靠，脚尖开度为 45~60 度，身体重心主要落于脚掌、脚弓上；两脚并拢立直，髋部上提；腹肌、臀大肌微收缩并向上提，臀、腹部前后相夹，髋部两侧略向中间用力；脊椎、后背挺直，胸略向前上方挺起；两肩放松，气下沉，自然呼吸；两手臂放松，自然下垂于体侧，虎口向前，手指自然弯曲；脖颈挺直，头顶上悬，下颌微收，双目平视前方。

(2) 常见的几种站姿。

①女士常见站姿有两种。

一是 V 字步。多用于一般场合。直体立身，挺胸抬头，下颌微收，双目平视，面带微笑；两膝并拢，脚跟靠紧，脚掌呈平行或分开呈小于 30 度角“V”字形；提臀立腰，吸腹收臀，双手在腹前交叉，右手搭在左手上，置于腹部（如图 2-1 所示）。

二是丁字步。多用于正式场合。女士站姿应体现挺、直、高的姿势，抬头平视，表情自然，收腹，挺胸，自然、舒展、大方，右手放在左手上，轻贴腹前，两脚尖向外略展开，右脚（左脚）在前，将右脚跟（左脚跟）靠于左脚（右脚）内侧（脚弓处），形成右丁字步或左丁字步（如图 2-2 所示）。



图 2-1 V 字步



图 2-2 丁字步

②男士常见站姿有两种。

一是平行步。多用于一般场合。身体直立，挺胸抬头，下颌微收，双目平视；两腿分开或两脚平行，两脚间距不超过肩宽，以 20 厘米为宜，两手叠放在背后或交叉在体前，一般为右手握住左手（如图 2-3 所示）。如有一只手持公文包，另一只手可自然垂放，姿态稳重。

二是 V 字步。多用于正式场合。身体直立，抬头挺胸；两膝并拢，脚跟靠紧，脚掌分开呈 30~45 度角“V”字形，提髌立腰，吸腹收臀；双手放置裤缝处，双眼平视正前方（如图 2-4 所示）。

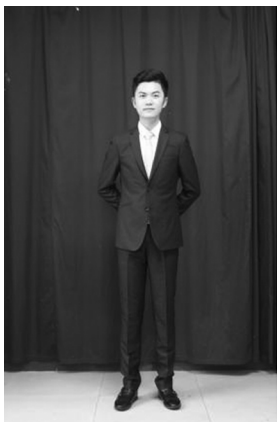


图 2-3 平行步

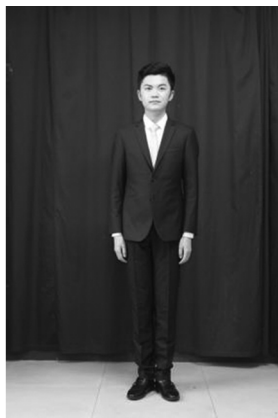


图 2-4 V 字步

（3）站姿禁忌。在站姿中应避免身体僵直，胸部过于凸起；弯腰驼背，腹部鼓起；两腿交叉或两脚间距过大；双手叉腰或交叉抱于胸前；双手插入衣袋中或身体晃动，耸肩驼背，脚打拍子；身体东倒西歪或倚靠在某一物体上；等等。

（4）站姿训练方法。

①顶书训练。把书本放在头顶中心，为使书不掉下来，头、躯体自然会保持平稳，否则书本将滑落下来。此方法可以纠正低头、仰脸、头歪、头晃及左顾右盼的毛病。

②背靠背训练。两人一组，背靠背站立，两人的头部、肩部、臀部、小腿、脚跟紧靠，并在两个人的肩部、小腿相靠处各放一张卡片，不能让其滑动或掉下。此方法可使后脑、肩部、小腿、脚跟保持在一个水平面上，塑造比较完美的后身。

③对镜训练。每天面对镜面，检查自己的站姿及整体形象，看是否歪头、斜肩、含胸、驼背、弯腿等，发现问题及时调整。

2. 坐姿

坐姿是日常仪态的主要内容之一，规范的坐姿能够展现出自信练达、积极热情、尊重他人的良好的个人风范。

（1）坐姿的基本规范。入座时应以轻盈和缓的步履，从容自如地走到座位前，然

后转身，轻而稳地落座，并坐在椅子的 3/4 处，将右脚与左脚并排自然摆放。女士入座时，若着裙装，应用手将裙子稍微拢一下，不要等坐下后，再重新站起来整理衣裙。坐定后，身体重心垂直向下，腰部挺起，上体保持正直，头部保持平稳，两眼平视，下颌微收，双掌自然地放在膝头或者座椅的扶手上。男士两腿可自然分开间隔一个拳头的距离，女士则应双腿并拢不留缝隙。

(2) 常见的几种坐姿。

① 女士常见坐姿有以下几种。

其一，正步式。这种坐姿适用于面谈等正规场合，要求入座者上身与大腿、大腿与小腿均成直角，并使小腿同地面垂直，双脚双膝一定要并拢（如图 2-5 所示）。女性落座后切忌两膝张开。

其二，斜放式。在较低的座椅上时，双脚常常无法垂放，膝盖可能会高过腰部，尤其对于穿短裙的女性，容易裙底“走光”，较为不雅，这时最好是将两脚并拢后向右侧或者左侧斜放，与地面成 45°左右的夹角（如图 2-6 所示）。

其三，交叉式。双脚在踝部交叉，两膝部靠紧。交叉后的双脚可以内收，也可以斜放，但不宜向前方远远直伸出去（如图 2-7 所示）。

其四，前后式。这种姿势可以将重心均匀地分散在双腿之间。大腿保持并拢的状态，然后一条腿在前直立，另外一条腿稍屈紧靠前腿内侧，让前后两条腿呈一条直线（如图 2-8 所示）。

其五，重叠式。左小腿垂直于地面；右脚绷直，右腿重叠于左腿上，右脚挂在左脚踝关节处（如图 2-9 所示）。



图 2-5 正步式



图 2-6 斜放式



图 2-7 交叉式



图 2-8 前后式



图 2-9 重叠式

②男士常见坐姿有以下几种。

其一，标准式。双目平视，上半身挺直，双肩正平，双膝并拢，双手平放在大腿上（如图 2-10 所示）。

其二，分腿式。两膝部稍展开，不可超过肩宽；小腿垂直于地面，双手平放在大腿上（如图 2-11 所示）。

其三，屈直式。左小腿回屈，前脚掌着地，右脚前伸，双膝并拢（如图 2-12 所示）。

其四，前交叉式。在分腿式基础上，小腿前伸，两脚踝部位交叉（如图 2-13 所示）。

其五，重叠式。左小腿垂直于地面，右腿重叠在左腿上；右小腿向里收，脚尖向下；双手交叉放在右腿上（如图 2-14 所示）。



图 2-10 标准式



图 2-11 分腿式



图 2-12 屈直式



图 2-13 前交叉式



图 2-14 重叠式

(3) 坐姿禁忌。在坐姿中应避免：入座时猛起猛坐，弄得座椅乱响；坐定后弯腰弓背，身体左右晃动；两膝分开，脚尖朝内，脚跟朝外呈“八”字形；两大腿分开，伸得很远；双膝并拢，小腿分开超过肩宽，形成“人”字形；把脚架在椅子或沙发扶手上，或藏在座椅下；两腿交叠时，悬空的脚尖上翘直指对方，或不停地晃动，或摆成“4”字形；前俯后仰，躺靠椅背，晃动膝盖等。

(4) 入座和离座的礼仪。在商务场合，若同他人一起入座，最好是礼貌地邀请他人就座或与对方同时就座，不可抢先或随意。入座时，还要注意方位，分清座次的尊卑，主动将上座如面对门脸的座位、居中的座位、右侧的座位让给尊长或领导。就座时要从座位左侧入座，这是一种就座的礼节。离座时应当缓慢、稳当、讲究礼貌。首先，要注意离座的先后，应让身份高、辈分长者先离座；其次起身的动作要轻缓，不可猛起猛出，尽量不要发出声响，尤其在正式场所；再次，离开的方位应同入座一致，要坚持“左进左出”，出入如一；最后，要站定再走，离座时要自然稳当，从容移步，不要匆忙离去或跌跌撞撞，防止给人轻浮的印象。

3. 走姿

协调稳健、轻松敏捷的走姿会给人动态之美，表现出朝气蓬勃、积极向上的良好的精神状态。

(1) 走姿的基本规范。正确的走姿应以端正的站姿为基础，挺胸、抬头、颈直、收腹、立腰，双目前视，下颌微收，表情自然平和；双手的摆动应以肩关节为轴，上臂带动前臂，前后自然摆动，摆幅以 30~35 度为宜；迈步时应注意脚尖向前方伸直，脚跟先着地，然后脚掌着地。两脚交替前进时，步幅的大小通常因性别、身高、着装等不同而有所差异，一般应该以前脚的后跟与后脚尖相距一脚长为宜；男士走路时步幅可稍大一些，两臂摆动有力，双肩平整，走出的轨迹应在不超过肩宽的两条平行线上，以显示自信、稳重（如图 2-15 所示）；女士走路时应尽量保持一种轻盈的体态，要用腰

力把身体重量提起，步幅不宜过大，要有韵律感，走出的两条平行轨迹间的距离应尽量缩小以显示优雅（如图 2-16 所示）。



图 2-15 男士走姿



图 2-16 女士走姿

（2）走姿禁忌。在行走时，应避免：双臂大甩手、摇头晃肩、扭腰摆臀、左顾右盼、迈八字步、上颠下跛的走姿；双手插入裤袋或倒背而行；步幅太大或太小；上下楼梯时弯腰驼背、手撑大腿，或一步踏两三级楼梯。

（3）走姿训练方法。

①双肩双臂摆动训练。身体直立，以身体为轴，双臂前后自然摆动。摆幅要适度，注意纠正双肩过于僵硬、双臂左右摆动的毛病。

②步位、步幅训练。在地上划一条直线，行走时检查自己的步位和步幅是否正确，纠正“外八”“内八”及脚步过大、过小的毛病。

③顶书训练。将书本置于头顶，保持行走头正、颈直、目不斜视，纠正走路摇头晃脑、东瞧西望的毛病。

④步态综合训练。训练行走时各种动作的协调性，配上节奏感较强的音乐，注意掌握好走路时的速度、节拍。

4. 蹲姿

蹲姿是由站立姿势转变为两腿弯曲和身体高度下降的姿势，是人在处于静态时的一种特殊体位。

（1）蹲姿的基本规范。商务场合的蹲姿，主要是为捡物品服务的。当要下蹲取物时，上体应尽量保持正直，两腿合力支撑身体，靠紧向下蹲。女士无论采取哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。举止自然、得体、大方、不造作，才能体现出蹲姿的优美。

（2）常见的几种蹲姿。

①双腿高低式。这种蹲姿比较常用，其要求是下蹲时，保持一条腿在前，另一条腿

在后。前脚完全着地，后脚脚跟提起，后膝低于前膝，后腿内侧可靠于前腿内侧，形成前腿高后腿低的姿势。臀部向下，上身微微向前倾，基本靠前腿支撑身体，维持平衡。采用此种蹲姿，女性应双腿并拢，这样在造型上也是较为优美的（如图 2-17 所示）。男性选用这种蹲姿时，两腿之间可以有适当距离。

②双腿交叉式。这种蹲姿适合身穿短裙的女性采用。要求在下蹲时，一条腿居前，另一条腿靠后，前腿脚掌着地，前腿在上，后腿在下，交叉重叠，后腿膝盖从后下方伸向前腿内侧，脚跟抬起脚尖着地，两腿前后靠紧，合力支撑身体平衡（如图 2-18 所示）。

③单膝点地式。这种蹲姿双腿一蹲一跪，适合下蹲时间比较长时运用。下蹲时，一条腿膝盖和脚尖着地，臀部顺势坐在后脚跟上，另一条腿保持全脚着地，双腿要尽量地靠拢（如图 2-19 所示）。



图 2-17 双腿高低式



图 2-18 双腿交叉式



图 2-19 单膝点地式

(3) 蹲姿禁忌。下蹲时注意不要有弯腰、臀部向后撅起的动作；不要两腿叉开平行下蹲；下蹲时不能露出内裤。当要拾起落在地上的东西或拿取低处物品的时候，应先走到要捡或拿的东西旁边，再使用正确的蹲姿，将东西拿起。

2.2.2 商务人员表情的运用

面部表情是仪态的重要组织部分，它主要包括通过脸部肌肉运动所表现的情绪与眼神两大部分，面部表情体现的是人们内心的思想感情，可以表现人的喜、怒、哀、乐，可以辅助人们对所说的话进行解释、澄清、纠正或强调。在商务活动中，用得最多、最重要的面部表情是微笑。

1. 微笑

微笑是人们对某种事物给予肯定的内在心路历程，是人们对美好事物表达愉悦情感的心灵外露。微笑可以表现出对他人的理解、关心和爱，是礼貌与修养的外在表现和谦恭、友善、含蓄、自信的反映。

(1) 微笑的基本规范。微笑的基本规范是真诚、文雅、适度、亲切自然，一般应做到三个结合。一是口眼结合。要口到、眼到，笑眼传神，微笑才能扣人心弦。二是微笑与神、情、气质相结合。微笑与神的结合就是要笑得传神，笑出自己的神情、神色、神态，使人感觉神采奕奕；微笑与情的结合就是要笑出感情，笑得亲切、甜美，做到情绪饱满；微笑与气质的结合就是要笑出谦逊、稳重、大方，表现出良好的气质。三是微笑与语言相结合。微笑和语言都是传播信息的重要符号，只有注意微笑与语言的结合，才能声情并茂，相得益彰。

(2) “三度”微笑及其运用。商务人员在工作中往往需要拿捏准微笑的度。“一度”微笑，只牵动嘴角肌，适于客人刚到时；“二度”微笑，嘴角肌、颧骨肌同时运动，适用于交谈进行中；“三度”微笑，嘴角肌、颧骨肌与其他笑肌同时运动，是一种会心的微笑，适用于生意成功或欢送宾客时，一般以露出“6—8颗牙”为宜。

(3) 微笑禁忌。拉起嘴角一端的，表现虚伪的微笑；吸着鼻子的，表现阴沉的微笑；捂着嘴的不自然的微笑；强作欢颜、假意奉承的“皮笑肉笑”“苦笑”等。

(4) 微笑的训练方法。

①对镜练习法。即进行微笑训练可以自己对着镜子练习，一方面观察自己笑的表现形式，另一方面要注意进行心理调整，想象对方是自己的兄弟姐妹，是自己多年不见的朋友。还有一种类似的训练方法是面对同伴讲一段话，讲话时自己注意显现出笑容，并请同伴给予评议，帮助矫正。

②情绪记忆法。即将自己在生活中遇到最高兴的事时所流露出的愉快情绪存放在记忆中，当需要微笑时，回想那些使你兴奋的事件，脸上就会流露出会心的微笑。

③口型练习法。拿一支细吸管，用牙齿轻轻横咬住它。心里默念普通话的“一”字；注意脸部笑肌抬高、嘴角上扬，不要露出牙龈。记住这时面部和嘴部的形状，这个口型就是合适的“微笑”。相同的动作反复几次，直到感觉自然为止。但是，这还只是“初级”的微笑，真正的微笑应该是发自内心的。

2. 眼神

俗话说“眼睛是心灵的窗口”，眼睛是人体传递信息最有效的器官，能够表达最细微、最精妙的差异，传递最明显、最准确的交际信号。

(1) 眼神的基本规范。眼神的基本规范主要包括注视时间、注视区域和注视角度三个方面的要求。

①注视时间。使用眼神时，必须根据所看到的对象和场合把握好注视的时间。一般情况下，在与其他人交谈时眼睛有 50% 的时间注视对方，另外 50% 的时间应注视对方眼部以外的 5~10 厘米处，自始至终地注视对方是不礼貌的。在社交场合，与朋友会面或被介绍认识时，可注视对方稍久一些，这既表示自信，也表示对对方的尊重；无意间与别人目光相遇时不要将自己的目光马上移开，应自然对视 1~2 秒钟后再慢慢移开；当与异性第一次见面时，注视的时间一般不能超过 4 秒钟，否则会引起对方的误会；主人送别客人时要一直注视着客人，等客人走出一段路不再回头张望时，才能转移目送客人的视线，以示尊重。

②注视区域。使用眼神时，将目光指向对方哪些区域，要根据所要传达的信息、使用的场合、注视的对象、希望营造什么样的气氛而定。用目光注视对方，应自然、稳重、柔和，既不能死盯对方某部位，也不能不停地在对方身上上下打量。一般来说，目光的使用区域可以分为三个（如图 2-20 所示）。

第一个区域是商务注视区域。这一区域范围主要是指对方两眼以上的额头部位，注视这一区域会使被注视者产生受尊重的感觉，它主要适用于商务谈判、下级拜见上级、晚辈拜见长辈和异性之间的第一次见面。

第二个区域是社交注视区域。这一区域范围主要是指对方两眼以下、下颌以上所形成的倒三角区域，注视这一区域能让谈话者感到轻松、自然，容易形成平等感，能够比较自由地把他们的观点、见解发表出来，创造良好的社交氛围，它主要适用于茶话会、舞会、酒会、联欢会以及其他一般社交场合。

第三个区域是亲密注视区域。这一区域范围主要是指对方眼睛、嘴部和胸部，注视这一区域能够激发感情、表达爱意，它主要使用在恋人之间，至爱亲朋之间。



图 2-20 注视的三个区域

③ 注视角度。注视角度有平视、俯视和仰视（如图 2-21 所示）。平视适用于普通场合与身份、地位平等的人之间的交往，表示理性、平等、自信、坦率。俯视一般表示对晚辈的爱护、宽容，也可表示对他人的轻慢、歧视。仰视适用于面对长辈或仰慕的人，表示尊敬和期待。



图 2-21 注视三个角度

(2) 眼神禁忌。双方谈判时大部分的国家忌讳直视对方的眼睛,认为这种目光带有挑衅和侮辱的性质;应避免使用左顾右盼、低眉偷觑、冷漠、傲慢、狡诈、轻视等眼神。当双方缄默不语时,不要再看着对方,以免加剧因无话题本来就显得冷漠、不安的尴尬状态;当别人说了错话或显得拘谨时,应马上转移视线,以免对方误认为自己的目光是对他的嘲笑和讽刺;双眉紧锁、目光无神或不敢正视对方,会被对方认为是无能的表现,可能会导致对自己不利的结果。

2.2.3 商务人员手势的运用

1. 手势的基本规范

五指伸直并拢,注意将拇指并紧。腕关节伸直,手与前臂成直线。运用手势时,一定要目视来宾,面带微笑,体现出对宾客的尊重,做手势时要配合相应的身体语言或有声语言,不能单单只做手势,显得突兀僵硬。

2. 常见的引领手势

(1) 横摆式。这种手势多用来指引较近的方向。上臂自然放松,以肘关节为轴,前臂轻缓地向一边摆出时稍稍弯曲,与腰间成 45 度角,另一只手下垂,也可在身后或置于腹前,同时面带微笑,使用礼貌敬语,如“请进”“请您往这边看”等(如图 2-22 所示)。

(2) 直臂式。这种手势主要用来引领较远的方向。手臂穿过腰际线,身体侧向对方,眼睛看着手指方向处或对方脚前 10 厘米左右位置,同时带上几句礼貌性的话语,如“您好,请跟我这边来”“里面请”“您这边请”“请您往这边直走”等(如图 2-23 所示)。

(3) 曲臂式。这种手势常用于当一只手扶房门或电梯门,或一手拿东西,同时又要做出“请”或指示方向时。指示方向的手臂弯曲约 90 度角并放腹前,手腕距离身体约 20 厘米处摆放,手掌向上,身体稍前倾,指向目标处(如图 2-24 所示)。

(4) 双臂式。这种手势一般用来引领宾客坐在相应座位上。当座椅在引领者左方时，应左手在前，右手在后，两手掌向上，以肘为轴向座椅方向摆出，双肘微微弯曲，左肘弯曲度略小于右肘，上身微微向前倾，面带微笑说“您请坐”（如图 2-25 所示）。



图 2-22 横摆式



图 2-23 直臂式



图 2-24 曲臂式



图 2-25 双臂式

3. 禁忌的手势

(1) 在社交场合掏耳朵、抠鼻孔、咬指甲、擦眼垢、搓泥垢、修指甲、揉衣角、用手指在桌上乱画等手势动作，会被视为是对交往无兴趣、蔑视对方和没有教养的表现，让人反感，严重影响交际效果。

(2) 介绍某人或为宾客引路指示方向时，切忌用手指来指点，因为它含有教训人的味道，这是不礼貌的。若是掌心向下挥手一指，则给人傲慢无礼、敷衍了事和缺乏热情的感受。与宾客交谈时，手势不宜过多，动作不宜过大，更不要手舞足蹈，因为这会给人轻浮乃至轻狂不实在的印象。

(3) 与人相处时不要以手势动作来“评论”人。在公共场合遇到不相识的人，不应当指指点点，尤其是不应当在其背后这样做。这种动作通常会被理解为对对方评头论足，是非常不友好的。

(4) 用带尖的锐器直指他人是无礼的。例如，把刀子递给他人时，不能用刀尖直指对方，而应把刀子横着递过去；在餐桌上，用刀、叉或筷子指着别人让菜，也会使人感觉不友善、不礼貌。

2.3 商务人员服饰礼仪

服饰，是对人们穿着衣服和搭配饰品的总称。服饰是一门艺术，服饰传达的情感与意蕴不是语言能替代的。服饰是一种文化现象，是一种无声的语言。对于商界人士来说，服饰是起着不可小觑的作用，是形成良好第一印象，体现个人魅力的首要因素，是商务活动取得成功的前提之一。

2.3.1 商务人员着装的基本原则

1. 着装的 TPO 原则

TPO 是英文 Time place object 三个词首字母的缩写。T 代表时间、季节、时令、时代；P 代表地点、场合、职位；O 代表目的、对象。TPO 原则，是世界通行的着装的最基本原则。它要求人们的服饰以和谐为美，具体内容为：着装要与季节相吻合，符合时令；与所处场合及不同国家、区域、民族的习俗相吻合，符合着装人的身份；根据不同的交际目的、交往对象选择服饰，给人留下良好的印象。

(1) 时间原则。

时间既涵盖了每一天的早、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。时间原则要求着装做到“随时更衣”。

首先，着装应顺应昼夜变化。清晨是人们在家中盥洗用餐或外出跑步、做操健身的时间，可以选择运动服、家居服、休闲服，着装要求方便、随意、轻松。日间是工作和学习的时间，着装应根据工作特点和性质，以服务大众、庄重大方、整洁得体为原则。如果安排有商务活动或社交活动，身着一套端庄典雅的职业装是再合适不过的。晚间，宴请、舞会、音乐会之类的正式社会活动居多，人们的交往距离相对缩小，服饰给予人们视觉和心理上的感受程度相对增强。因此，晚间穿着应讲究一些，以晚礼服为宜，以塑造高雅大方的形象。

其次，着装应符合年龄特点。老年人应当朴素，中年人应当稳重，青年人应当活泼。例如，一条色彩艳丽的超短裙穿在青春少女身上会显得靓丽活泼，而穿在中老年妇女身上则显得不适。

（2）地点原则。

着装应因地方、场所、位置的不同而有所区别，特定的环境应搭配与之相适应、相协调的服饰，以让自身与所处的环境保持和谐一致。例如，同样穿着一身笔挺的西装，在参加商务谈判时会让人感觉庄重干练，而在绿草如茵的运动场上参加球赛则会因环境的特点与服饰的特性不协调而显得人境两不宜。

（3）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。场合原则是人们在社会生活中约定俗成的特定场合的着装要求与规范的体现，具有深厚的社会基础和人文意义。服饰所蕴含的信息内容必须与特定场合的气氛相吻合，否则会引起人们的疑惑甚至反感，导致交往空间与心理距离的拉大和疏远。例如，在工作场合，女士穿着拖地的晚礼服送文件；在谈判场合，男士穿着沙滩花短裤和客户交谈，显然都是不恰当的。

职业生活是人的全部生活的重要组成部分，不同的职业对着装有不同的要求。一位广告代理商的着装，要比银行或律师事务所里工作的人随便；服装厂的经理可以穿得新潮，以暗示其工厂的设计潜力；银行经理则要以简朴、整洁的服饰赢得顾客信任。每个人都需要为了本身职业上的利益而使自己性格的某个方面突出于其他方面，并为这一目的选择并穿着符合自己特性的服装。

社交活动对服装的限制较为严格，尤其是一些特殊的社交活动，着装的某些限制几乎是不容更改的。如参加婚礼，全套素白的衣服是绝不应该穿出来的；而参加葬礼，你的着装只能在黑、深灰等暗色调的几种颜色中选择。着装只有注意了这些方面，才能达到预期的社交效果。

2. 着装的色彩协调原则

服装的色彩协调原则是指衣服上下的颜色，衣服和配件，衣服和肤色、发色等的协调，也包括和其他方面如季节的协调。

（1）服装色彩的基本知识。

在社交活动中，最引人注目的是服装的色彩。色彩是服装中最活跃、最积极的因素，对人的视觉刺激也是最强烈的，会让人产生某种感觉并引起一定的联想。重视色彩在服饰整体美中的运用是非常必要的。

暖色调主要有：红色，给人热烈、活泼、兴奋的感受，是一种富有激情和感情的色彩；黄色，给人以明快、鼓舞、充满希望、富有朝气的感受，米黄等浅黄色在日常生活和交际中使用较多；橙色，给人开朗、欣喜、活泼的感受，是一种较明亮的颜色。

冷色调主要有：黑色，象征寂寞、沉稳、严肃，富有神秘感，黑色服装往往会给人以干练、庄重之感；蓝色，象征深远、沉静、安详、清爽、自信而幽远，也是黄种人选

择较多的一种较安全的颜色；青色，象征高傲、神秘。

而同一面积、同一背景的物体，由于色彩的不同，有时可造成大小不同的视觉效果。一般暖色调和明度高的色彩会给人以扩张感和前进感，而冷色调和明度低的色彩，给人以收缩感和后退感。因此，在服装色彩的运用上，商务人员应注意把握并加以精心选择，从而为自己的职业成功起到积极的作用。

（2）服装的色彩搭配。

没有不美的色彩，只有不美的搭配。服装色彩搭配的核心是和谐，必须适应人、时间、环境、心绪而形成最佳的色彩组合。需要强调的是，这里的和谐不仅是指服装自身多种色彩的整体和谐，而且是指服装与人、服装与环境的和谐，是一种深层次的完美的和谐。

服装色彩搭配要注意“四个和谐”：一是与着装者的发型、肤色相和谐；二是与着装者的性格、体型、年龄、职业等相和谐；三是与着装者的性格、气质、精神面貌相和谐；四是与季节、环境、场合相和谐。

在色彩搭配上，不同的颜色给人的第一印象是完全不同的。如深色系给人一种沉稳、干练的感觉，而浅色系则给人以轻松活泼的感受。随着现代社会工作、生活节奏的加快，服装用色的主流是雅洁、自然、简练、朴实，要避免繁杂、零乱，做到少用色、巧用色，以不超过三色为好。

一般来说，色彩搭配可以采用以下几个方法：一是根据色彩明暗度的不同来搭配，即把同一颜色按深浅不同进行搭配，造成一种和谐的美感。应注意深浅色的衔接不能太生硬，要尽量过渡得自然。二是用相近的颜色搭配，如橙与黄、蓝与绿的搭配等。在搭配时要注意在明暗度、鲜艳程度上加以区别。三是用互相排斥的对比色（如红与绿）来搭配。这种搭配一定要在明暗度、鲜艳度对比上加以控制，以使对比鲜明而不刺眼。

3. 着装的体型协调原则

人的体型千差万别，在着装时要特别注意服装色彩、款式和体型的协调。这方面协调好了，可掩盖体型的不足，装扮出优美的体型。其基本原理是通过着装给人造成一种错觉，从而掩饰不足，突出长处。要使着装与体型协调，除了恰当运用色彩以外，最重要的方法是利用线条。线条的形式是多种多样的，有垂直线、水平线、斜线、曲线、对角线、短线和长线。这些不同类型的线条对修正体型有各自的作用：垂直线增加高度，水平线增加宽度，斜线（视角度而定）使体型显得修长或魁伟，而曲线可使体型适当加宽。

衣服的结构和设计线条可以使体型的视觉比例发生变化，产生匀称的效果。人体的均衡比例一般是上下身3：5的样子，即上身是3个头的长度，下身是5个头的长度。这种匀称的上下身比例可以通过水平线来“分割”“制造”。上衣的下摆、腰围、某些

领口（高领、窄领和珠宝式衣领）、袖口和褶边，鞋子上的踝带，裤脚和衣服的结构线条（中腰、下摆、底边）都是水平线。织物的图案设计（条纹或水平线花样）以及织法的花样，也可以产生水平线，将水平线设计在衣服的适当位置，就可以创造出令人愉快的视觉上的匀称的身体比例。用色彩、线条、款式修正体型，方法很多，下面针对六种体型介绍一些基本方法：

（1）高个子。如果过于高大或高且瘦，就要作些修正。选择线条流畅的服装，但不宜用垂直线条，避免窄小；紧身的衣服要从腰间将颜色组合打破，用明色或对比色的腰带切开。

（2）矮个子。要用垂直线条增加身高，尽量避免使用水平线条，避免宽折边和方正的肩线等；服装要合体，避免大或粗笨、宽松悬垂的款式；选用单色组合，最好选择从鞋、袜到裤或裙为同一颜色；避免使用对比色的腰带和衣裤（裙）来分割身体的高度。

（3）瘦体型。选择质地较粗硬的面料，设计上加以多层次技术处理，增加宽度；不用垂直线条；尽量用刚好合体的衣服，不要太窄太紧；避免暗色等，较浅的颜色可以使身形增宽。

（4）方体型。选择裁剪流畅、柔和，带有流线型线条的衣服；避免使用任何不完整的直线或是水平线条；不要选择贴身或宽大的衣服；选择素淡典雅的颜色；腰带用暗色，狭窄的。

（5）窄肩宽臀型（或溜肩细腰）。上部的服装可以选用水平的横条纹，下部则可以选择带竖条纹的面料和款式，使胸部和肩部显得丰满而与宽臀比例得当；穿不太紧身、裁剪宽松的衣服效果比较好；下部宜用颜色比较暗的色彩；可以在颈部附近用鲜艳的色彩和补充色造成一个色彩焦点。

（6）宽肩窄臀型。选择垂直的线条和装饰；对腰部以下进行设计装饰，增加丰满度；腰部以下避免使用夸张的设计，以免增加鼓胀感；上衣宜选择比较暗的颜色。

2.3.2 商务人员着装的礼仪规范

1. 服装类型

在日常生活中，不同的场合宜选择不同的服装款式。根据礼仪规范，选择服装款式最主要的标准是要符合身份，分清场合。

（1）正式服装。正式服装是适合于公众场合和职业场合的着装。正装和其他的时装、便装都有明显的区别。

①男士正式服装。包括正式西装、中山装、制服、民族服装、礼服等。下面仅就部分款式做简要说明。

正式西装。正式西装不同于休闲西装，它全身统一单色，上衣和裤子是一个颜色，采用深色毛料。而休闲西装可以有各种颜色，面料随意，可单件，上衣和裤子可有不同款式和颜色。

中山装。在我国，多数人把中山装视作男士的“国服”，其面料为上下同色同质的毛料。与西式男装相比，中山装的设计反映了中国人讲究“中和”的传统审美观念，在穿着时需将领口风纪扣、前门襟的五粒扣子或袋盖扣全部扣好，衣裤口袋内不放置过多的杂物，保持衣身平整挺括，双脚配穿黑色皮鞋。

晨礼服。晨礼服又名常礼服，是白天穿着的正式礼服（如图 2-26 所示）。在外国，多用于由元首或身份高的人举行的正式仪式或结婚典礼等场合。通常上装为黑色或灰色，后摆为圆尾形，上衣长于膝。下装为深色黑条裤，使用背带而不用腰带，内穿白衬衫。系黑白条纹或驼色、灰色领带，穿黑色袜子和系带的黑色皮鞋。如今晨礼服已逐渐趋于简单化，着深色西装的人日益增多。

大礼服。也称燕尾服（如图 2-27 所示）。黑色或深蓝色上装，前摆齐腰剪平，后摆剪成燕尾状，翻领上镶有缎面；下装为黑或蓝色，配有缎带，裤腿外侧有黑丝带的长裤；系白领结，穿黑皮鞋、黑丝袜，戴白手套。

小礼服。也称晚餐礼服或便礼服（如图 2-28 所示）。为白色或全黑色西装上衣，衣领镶有缎面；下装为配有缎带或丝腰带的黑裤；系黑领结，穿黑皮鞋。这种礼服一般在晚上参加宴会、音乐会、看话剧等活动时穿。

目前，在比较正式的社交场合，国际上通行的男子着装规则大体是：穿黑色或深色西服、白衬衣，系黑领结，穿黑色硬底皮鞋。



图 2-26 晨礼服



图 2-27 大礼服

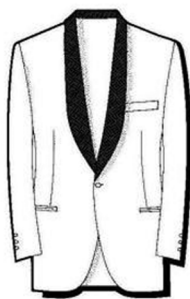


图 2-28 小礼服

②女士正式服装。包括西服套裙、旗袍、制服、民族服装、礼服等。下面同样就部分款式进行简要介绍。

旗袍。旗袍是我国的民族服装，比较适合大多数中国妇女的体型。它朴素典雅，柔美婀娜，适合多种正式场合。在特别隆重的正式社交场合，以穿着到脚背的长旗袍为

好。其开衩不宜太高，到膝关节上方的一到两寸为佳。

晨礼服。晨礼服为质料、颜色相同的上衣和裙子，可戴帽子与手套。适宜于参加在白天举行的庆典、茶会、游园会和婚礼等。

大礼服。大礼服为一种袒胸露背的单色拖地或不拖地的连衣裙式服装，并佩戴颜色相同的帽子、长纱手套及各种头饰、耳环、项链等首饰，适宜在晚间举行的较正式的各种活动。

小礼服。小礼服为长至脚背但不拖地、不露背或单色的连衣裙式服装。适宜于参加晚上举行的宴会、音乐会或观看歌舞剧时穿着。

(2) 职业便装。指适合于在办公室及公司组织的会议、活动等普通上班场合的着装。相对于正式服装，其风格和款式更加多样，没有那么正规，颜色、质地也没那么考究。

(3) 休闲服装。指居家休息、健身运动、观光游览、逛街购物时的着装，比如家常服装、运动装、时装等。

2. 着装礼仪与技巧

着装即指服装的穿着，它既是一项技巧，也是一门艺术。不同的身份、场合有不同的款式选择；不同的款式又有不同的搭配和约定俗成的穿法，要想在着装上赢得成功，就必须懂得服装的礼仪规范，掌握着装的技巧。

(1) 符合身份。符合身份就是指要通过着装为自己正确地进行自我定位，所穿服装要能反映出自己的职业特点和身份特征。例如：

①金融行业精英，强调同客户的互动和交流，以能体现着装者的干练及效率的服装为佳。推荐素色暗提花、细密条纹、颜色淡雅的高档品质面料的正装。

②政府官员、律师，自身形象代表部门形象，着装以能反映职业本身的可信任度为佳。适合选择素净颜色、款式简洁、高档品质的衬衫，推荐淡雅纯色或素雅的条纹格子面料。

③IT 互联网职员，联系业务时西服革履，平时大部分时候偏个性时尚的自由装扮。在服装选择上可选择时尚个性的款式，比如色彩丰富变化的条纹衬衫，来体现这个行业的思维活跃性。

④外企高级人员，拥护流行时尚及著名品牌，服装自主、多元化。可选择以时尚颜色为主的高品质服装。

(2) 扬长避短。穿着打扮在一般情况下都要注意扬长避短。每个人的身材都有优点，也有缺点。有的人胖，有的人瘦，有的人黑，有的人白，应根据其特点进行选择。

①从色彩方面来说：肤色偏黄，应少选黄色、绿色、紫色、深蓝或暖性色、中性色等色系。脸色较暗，可选浅色系、中性色系。肤色黑，颜色勿过深过浅，宜选用与肤色

对比不明显的粉红蓝绿等色，上装忌用色泽明亮的黄橙色或者色调极暗的褐色、黑紫色等。脸色苍白，忌穿绿色上装，易显病态。肤色红润、粉白则适合绿色。

②从体型来说：脖子比较短，就不宜穿高领衫而应该穿 U 领或者 V 领的服装，露出一段胸部；如果穿一个高领衫，就感觉没有脖子了。腿长得比较粗短就尽量不穿超短裙。正常体型的人，服装搭配协调比较容易，选择自由度大。

(3) 区分场合。在穿着打扮方面，我们需要面对的场合多种多样。所有的这些场合，从服饰礼仪的角度来讲，可以概括为以下三大类型。

①办公场合。办公场合指的是上班的时间和情境。在办公场合要求着装必须庄重保守。应选择穿套装、套裙或者制服。没有套装、套裙和制服的，可以穿长袖衬衫、长裤、长裙。

②社交场合。社交场合指的是工作之余的交往应酬的时间和情境，例如宴会、舞会、音乐会、聚会、串门，都是典型的社交应酬。社交场合着装的基本要求是时尚个性，应选择穿时装、礼服，或具有民族特色的服装。

③休闲场合。休闲场合指的是工作和应酬之余个人活动的时间，如在家休息、健身运动、观光游览、逛街购物等。这个场合穿着打扮的基本要求是舒适自然。

3. 职业场合着装规范

(1) 男士正装。西服是举世公认的国际服装，职业男士在日常办公或是在交际的正规场合，最为得体的装束就是西服。西服的穿着礼数较多，要想穿着得体，需掌握一些要领。

①西服。男士西服样式很多，领型有大、小驳头之分；前门有单、双排扣之分；扣眼有 1、2、3 粒之分；口袋有明、暗之分；套件还有两套件和三套件之别。双排扣西服，给人以庄重、正式之感，多在正式场合穿着。单排扣西服穿着场所普遍，宜作为工作中的职业西服或生活中的休闲西服。选择西服以宽松适度、平整、挺括为标准，要求款式简洁，注重服装的质料、裁剪和手工。色彩选择上，以单色为宜：深蓝色显示出高雅、理性、稳重；灰色比较平和，显示出专业气度与权威感；咖啡色是一种自然而朴素的色彩，显得温暖亲切；褐色西装很有弹性，不但婚丧喜庆皆适宜，上班场合亦可接受，是每位男士衣橱里必备的行头。

穿西服还有一些细节不能忽视。选择穿着双排扣的西服要将纽扣一一扣上；穿单排扣西服，两粒扣西服扣第一粒表示郑重，不系扣表示气氛随意；三粒扣西服扣上中间一粒或上面两粒为郑重，不扣表示融洽；一粒扣西服以系扣和不系扣区别郑重和非郑重。坐下时，则把扣子解开。两个纽扣以上的西服形式，忌讳系上全部扣子。

②衬衫。衬衫最能体现人的风度，领子必须是硬质的，衬衫领口的大小以合领后，可以上下自由插进食指为标准。衬衫袖子的长度应比西服袖子长出 1—2 厘米，穿着衬

衫时要将其下摆塞在裤子里。长袖衬衫与西服合穿时，要配扎领带，扣好衬衫的全部扣子，并注意领口与袖口要干净；长袖衬衫不与西服合穿时，领口的扣子可以不扣，但一般只能敞开一粒扣子，袖口可以挽起，按袖口宽度挽两次，绝不能挽过肘部。

白色衬衫更能使男士显得精神焕发，并能衬托西装的美观，不宜穿淡紫色、桃色、格子、圆点和宽条纹衬衫，面料最好是纯棉。

③领带。领带被称为西装的灵魂，穿西服参加社交活动，一般应系领带。不系领带，敞着领口去参加社交活动，会被视为衣冠不整，是缺乏礼貌的。

领带最好选用丝质的。领带的颜色花样需与衣服颜色搭配，或与衣服颜色调和，或与之形成鲜明对比，具体搭配方式可根据个人爱好选择。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，宜选蓝色、胭脂色、橙黄色领带；蓝色西装，粉红、乳黄、银灰、明亮的蓝色衬衫，宜选择深蓝色、灰色、胭脂色、黄色领带。

领带花样很多，其中使用最多的是斜条图案领带。领带的图案就像花语一样，每一种图案都有自己的含义。例如：碎花代表体贴，圆点代表关怀，方格代表热情，斜纹代表果断。所以，领带也是很好的传达情意的工具。需要注意的是，在工作和社交场合，系带有卡通和动物图案的领带不太合适。

系领带时，衬衫从上数的第一粒扣要扣好。系好后领带的大箭头以垂到皮带上下缘之间为宜。穿坎肩时，领带不能从坎肩下边露出。领带的打法用得最多的是平结（图 2-29）、双环结（图 2-30）及温莎结（图 2-31）。



图 2-29 平结



图 2-30 双环结



图 2-31 温莎结

④鞋袜。穿西装一定要配皮鞋，而不能穿旅游鞋、轻便鞋、布鞋及露脚趾的凉鞋。商界男士所穿皮鞋应为黑色牛皮鞋，棕色次之，款式宜庄重而正统，系带皮鞋最佳。穿时应保证鞋内无味、鞋面无尘、鞋底无泥。

袜子，以棉、毛最好，混纺次之。袜子起衔接裤子和鞋的作用，穿西装时，袜子的颜色应选与裤子、鞋子同类的颜色，单色为好，忌穿白色或花袜子。男士宜穿中筒长袜，这样坐着谈话时不会露出较重的腿毛。还要保证袜子无臭味、无破洞，以免出现尴尬场面。另外，赤脚穿皮鞋的情况也要绝对避免。

⑤穿着西服的“三个三”规则。西服的着装有些约定俗成的规矩。例如，西装上衣下部外侧的两个口袋里不能放任何东西，因此西装买来之后，那两个口袋的线可以不拆开。穿西装最重要的规则可以概括为“三个三”。

三色原则。指男士在正式场合穿着西服时，全身颜色必须限制在三种以内，包括上衣、裤子、衬衫、领带、鞋子、袜子在内，否则就会显得不伦不类，有失庄重。

三一定律。指男士穿着西服外出时，身上有三个部位的颜色必须协调统一，这三个部分是指鞋子、腰带、公文包的色彩必须统一起来，应为同一颜色，而且首选黑色。

三大禁忌。指男士在正式场合穿着西服时，不能出现的三种错误：一是袖口上的商标没有拆；二是正式场合穿夹克或短袖衬衫打领带；三是穿深色皮鞋配白袜子。

(2) 女式套装。女式套装多为套裙。女式套装多为套裙。套裙有两件套和三件套之分，套裙的上装以西服样式居多，有圆领、V字领、青果领、披肩领等领型。款式有单排扣、双排扣。整体造型上主要有H形、X形、A形、Y形四种：

H形：上衣宽松，裙为直筒式，直上直下，浑然一体。这种造型款式显得优雅、含蓄，可以为身材较胖者避短。

X形：上衣紧身，裙为喇叭式，上窄下松，凸显腰部。这种造型款式可以突出着装者腰部的纤细，令着装者看上去婀娜多姿，魅力无穷。

A形：上衣紧身，裙为宽松式，衣紧裙松，凸显上身。这种造型款式可以适当地遮掩下半身的缺陷，适合上身苗条但臀部大或腿粗的女士。

Y形：上衣宽松，裙为紧身式，衣松裙紧，凸显下身。这种造型款式可以遮掩上半身的缺陷，上半身肥胖而下半身苗条的着装者可以看上去亭亭玉立，端庄大方。

女士套装的质地要求匀称、柔软、平整、光洁，有垂坠感，上下装面料要统一。冬季经常使用的面料有人字呢、薄花呢、法兰绒等，夏季经常使用丝绸、亚麻等面料。其中，最佳面料是高品质的毛纺和亚麻。

对职业女性而言，穿灰色或蓝色的西装套裙，有助于提高自己的威信。若要显得平易近人一些，则可以选择色彩柔和点的裙装。

(3) 职业场合着装的禁忌。

①过分杂乱。在职业场合，切勿乱穿。重要场合需要注意，穿套装、套裙时要穿制式皮鞋。制式皮鞋，男的是指系带的黑皮鞋，女的则指的是黑色的高跟、半高跟的船形皮鞋。它跟套装、套裙才是配套的。

②过分鲜艳。制服也好，套装也好，都需要遵守三色原则。全身颜色不多于三种。男女的制服、套装都要遵守这个规则，不能过分鲜艳。同时需要注意的是，重要场合所穿的套装制服应当尽量没有图案，如果带有图案，也只能是规范的几何图案。

③过分暴露。在重要场合的着装，通常要求不暴露胸部，不暴露肩部，不暴露腰部，也不能露出背部、脚趾、脚跟。此所谓正式场合“六不露”。

④过分透视。重要场合需注意，外衣不能过于通透，内衣不能透过外衣被看到。

⑤过分短小。非常正式的职业场合里，忌穿短裤、超短裙，短袖衬衫也少穿为妙。

⑥过分紧身。在工作之中，没有必要向外人炫耀自己的身材。因此，意在显示自己线条的紧身装不宜穿着。

2.3.3 商务人员饰品搭配的要求

1. 男士饰品搭配

(1) 皮包、皮带。男士在公务活动中应随时携带一只公文包。选择公文包以深褐色或棕色皮革材质的为上品，不要使用印满图案或广告的广告皮包。如果是知识性男性，最好不要拿“老板包”。皮包中，要准备钢笔、记事本或散页的记事纸、电话本、计算器。随处借笔，随手撕纸，随便在什么地方记人家的电话号码，显得不认真，让人难以信任。

男士的腰带扣，常被当作饰物来看待。要注意，它的图案，造型必须简单、大气、精致、朴实。正式的社交场合忌将手机、钥匙等物品挂在裤腰带上。

(2) 名片夹和钱包。要给自己和他人的名片准备名片夹。钞票和信用卡之类要装在钱包里。

(3) 钢笔、手表、打火机。此三物被西方人称作男士三大配件，并被看作是身份的象征，男士在公务活动或社交活动中应该至少携带一支钢笔。钢笔可以放在公文包里或西装内侧的口袋里，而不要插在西装上衣左胸外侧的装饰性口袋中。手表的佩戴因人

而异,广告表、时装表、运动表一般不在正式场合和正装搭配。

(4) 眼镜。眼镜不仅用来矫正视力和保护眼睛,还常被人们用作装饰品。很多时候,眼镜都可以起到体现某种风度气质、身份修养的作用。需要特别提醒的是,在交谈和行礼时,应把太阳镜摘下来,过后再戴上。

2. 女士饰品搭配

(1) 女式包。女式包是女士重要的物件,既有实用功能,也有装饰功能。女式包大致可以分为三类:肩挂式,在乘公共汽车、探亲访友或上街购物时方便实用;双肩背式,多用于学习或长途旅行;手拿式,通常适用于职业妇女,也常用于社交场合。女式包的颜色要注意与季节,特别是与自己的服装和所处的场合、气氛相协调。在较严肃的社交场合,最好使用颜色较暗、朴素的、形状较方正的包;而参加鸡尾酒会、舞会或宴会时使用的包最好是颜色鲜艳、形状美观的羊皮小包或缎面小包,小巧玲珑,携带方便。在社交场合,拿包或提包的姿势也值得重视,不论提着、挎着或握着,都应该注意形象的端庄、大方。

(2) 首饰。女性首饰的佩戴,要以能够衬托出女性的美为原则。一般来说,全身的饰物最好不超过三件,否则会给人复杂或花哨的感觉。

①戒指。戒指起源于3000多年前的古埃及。最初是作为印章,显示地位和权威。后来,逐渐变成戴在手指上的戒指,成为一种装饰品。戒指佩戴的方法,往往暗示戴戒指的人的婚姻或择偶情况。把戒指戴在左手食指上,表示没有配偶正寻求恋爱对象或有求婚的意向;戴在无名指上,表示已经订婚或结婚;戴在左手小手指上,则暗示自己是一位独身主义者;戴在左手中指上,表示虽未嫁但已名花有主。在不少西方国家中,未婚女子的戒指戴在右手而不是左手上。

②耳饰。耳饰所具有的扬长避短的作用在与脸型的搭配中最具表现力。任何长款式的耳坠都能与圆形脸互相呼应,使脸部变得秀美些。圆形脸的人不宜戴圆形耳环,否则会使脸部显得更丰满。脸型较长的人可佩戴圆耳环或大的耳环来调节面部形象,使脸部丰满动人。方形脸的人适宜佩戴小巧玲珑的耳钉或狭长的耳坠,也可佩戴夸张的大耳坠来显示奔放的性格。

③项链。项链大致可以分为金属项链和珠宝项链两类。戴项链,要注意与服装、颈部和肤色协调。脖子长的女士宜戴颗粒大而短的项链,脖子短的女士则要戴颗粒小而长的项链。

④其他。除以上几种外,常见的首饰还有手镯、手链、脚链、胸针。手镯可只戴左手,也可对称佩戴;手链一般情况只能戴一条,且应戴在左手上;脚链通常也只戴一条,戴在哪一只脚腕上都可以,若戴脚链时穿丝袜,则应将脚链戴在袜子外面;胸针一般别在左侧领上或胸前,高度在第一粒和第二粒纽扣之间。

3. 饰品搭配规则

(1) 以少为佳。在工作中也好，下了班在生活中也好，身上所使用的饰物通常越少越好。就首饰而论，女性戴戒指、项链、耳环、胸针之类的东西，限制在三种之内是最好的，且每一种不多于两件才符合规范。全身上下的饰品多于三种，便有弄巧成拙之感。

(2) 同质同色。即不同饰品的质地、色彩要相同，确保色彩和款式协调。比如，要戴一枚黄金的胸针穿旗袍参加酒会，黑色旗袍配一枚黄金的胸针，很醒目，那么戒指或者项链也要首选黄金质地的。如果要戴眼镜，金丝边眼镜就比较合适。

(3) 符合习俗。入国而问境，入乡而随俗！比如，北方人戴翡翠，讲究“男戴观音女戴佛”，就是一种习俗。再比如，如果到欧美国家去，特别是到信仰天主教的国家去，十字架的挂件就不能戴。

【任务考核】

任务一 商务活动仪容修饰

表 2-1 商务活动仪容修饰考核评分标准

姓名：_____ 专业班级：_____ 时间：_____

评价项目与内容		分值	学生评分	教师评分	实得分
整体修饰	整洁，干练	20			
发型	头发清洁，长度适宜	10			
	选择适合自己的发型	10			
面部修饰	清洁干净，肤色健康	10			
	化妆自然，符合情景	10			
手部修饰	指甲长度合适、干净	10			
	手部不戴过多饰品	10			
个人卫生	眼、耳、鼻、颈部清洁，口无异味	20			
合 计		100			

任务二 个人仪态美化

表 2-2 个人仪态美化考核评分标准

姓名：_____ 专业班级：_____ 时间：_____

评价项目与内容			分值	学生 评分	教师 评分	实得分
站姿	1. 身体各部位的正确姿态	头部、颈部、面部	2			
		两肩、胸部	1			
		腰部、臀部	1			
		手位	1			
		两脚	1			
	2. 不同站姿的展示	前腹式	3			
		矫正式、侧放式等	5			
	3. 靠墙顶书训练效果（持续 3 分钟）		5			
坐姿	1. 坐姿基本动作要领的展示		5			
	2. 脚的摆放方式（至少三种）		6			
	3. 入座后姿态的整体保持效果		3			
	4. 入座前后的其他要求		2			
走姿	1. 身体姿态		5			
	2. 跨步的均匀度		2			
	3. 手位摆动的情况		1			
	4. 根据音乐情景变换步态		2			
	5. 身体与手、脚的协调配合		3			
	6. 动态美感		3			
手势	1. 常见的几种手势演示	请进	3			
		请往高处看	3			
		里边请	3			
		请坐	3			
	2. 手势与身体、表情的协调配合		5			

续表

评价项目与内容			分值	学生 评分	教师 评分	实得分
微笑	1. “三度” 微笑的技巧	“一度” 微笑	3			
		“二度” 微笑	3			
		“三度” 微笑	3			
	2. 口中念 “一” 训练效果（持续半分钟）		5			
眼神	不同情景的眼神表现		8			
综合	形体、微笑、眼神的协调表现		10			
合 计			100			

任务三 酒会着装

表 2-3 酒会着装考核评分标准

姓名：_____ 专业班级：_____ 时间：_____

评价项目与内容		分值	学生评分	教师评分	实得分
衣服	符合着装 TPO 原则、色彩协调原则	30			
	选择适合自己的服装	10			
鞋袜	符合情景、搭配合理	20			
饰品	符合以少为佳、同质同色规则	10			
	饰品选择起到美化点缀作用	10			
设计	整体效果	20			
合 计		100			

【项目体验】

体验一 考一考

一、填空题

- 商务人员发型总体要求是（ ）和（ ）。
- 人的皮肤可以分为（ ）、（ ）、（ ）、（ ）和敏感性等类型。

3. 女士在平时工作中应该化()妆。
4. 服装按照场合不同可以分为()、()、()三大类。
5. 男士穿着单排扣西装时,若是三粒扣只系()一粒,若是两粒扣只系()的一粒。
6. 女士穿西服套裙时,应穿()袜。
7. 着装的TPO原则是指人们在选择着装搭配时,应当注意()、()、()这三个客观因素。
8. 男士穿着西服的“三个三”规则是()、()、()。

二、单选题

1. 在正式场合,女士不化妆会被认为是不礼貌的,要是活动时间长了,应适当补妆,但在()不能补妆。
 - A. 化妆间
 - B. 洗手间
 - C. 换衣间
 - D. 公共场所
2. 注视的位置区域在对方双眼或双眼与额头之间的区域是()。
 - A. 亲密凝视区
 - B. 社交凝视区
 - C. 公务凝视区
 - D. 私密凝视区
3. 女士穿着套裙的禁忌不包括()。
 - A. 穿黑色皮裙
 - B. 裙、鞋、袜不搭配
 - C. 穿白色套裙
 - D. 三截腿
4. 男士西装着装礼仪的“三一定律”是指鞋子、腰带和()的颜色应该一致。
 - A. 眼镜
 - B. 公文包
 - C. 袜子
 - D. 领带
5. 男士在正式场合穿着西服时“三大禁忌”不包括()。
 - A. 袖口上的商标没有拆
 - B. 穿短袖衬衫打领带
 - C. 配白袜子
 - D. 西装没有系扣子
6. 男士应养成()修面剃须的好习惯。
 - A. 每天
 - B. 每1~2天
 - C. 每2~3天
7. 领带的下端应()。
 - A. 在皮带上缘处
 - B. 在皮带上下缘之间
 - C. 在皮带下缘处
 - D. 比皮带下缘略长一点
8. 商务场合饰品搭配的规则不包括()。
 - A. 以多为佳
 - B. 以少为佳
 - C. 同质同色
 - D. 符合习俗

三、简答题

1. 仪容美具体指什么?
2. 简述化妆应遵循哪些原则?
3. 规范站姿的基本要求有哪些?

4. 微笑有哪些良好的作用?
5. 着装的基本原则是什么?
6. 请从礼仪的角度评价“彭丽媛出访期间”着装的搭配。

体验二 想一想

【案例一】 小张的业绩为什么总上不去?

小张是一家物流公司的业务员，口头表达能力不错，对公司的业务流程很熟悉，对公司的产品及服务的介绍也很得体，给人感觉朴实又勤快，在业务人员中学历是最高，可是他的业绩总是上不去。小张自己非常着急，却不知道问题出在哪里。

小张从小有着大大咧咧的性格，不爱修边幅，头发经常是乱蓬蓬的，双手指甲长长的也不修剪，身上的白衬衣常常皱巴巴的并且已经变色，他喜欢吃大饼卷大葱，吃完后却不知道去除异味。小张的大大咧咧能被生活中的朋友所包容，但在工作中常常过不了与客户接洽的第一关，总是很难有机会和客户作进一步的交往，更不用说成功地承接业务了。

思考与讨论：

1. 小张的业绩总是上不去问题出在哪里?
2. 他应该如何改正?

【案例二】 郑总经理洽谈失败

郑伟是一家大型国有企业的总经理。有一次，他获悉有一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问，并有寻求合作伙伴的意向。他于是想尽办法，请有关部门为双方牵线搭桥。

让郑总经理欣喜若狂的是，对方也有兴趣同他的企业进行合作，而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，郑总经理对自己的形象刻意地进行了一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿夹克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。无疑，他希望自己能给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。然而事与愿违，郑总经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。

思考与讨论：

1. 郑总经理的错误在哪里？违反了商务礼仪着装的什么原则？
2. 你认为在商务谈判中，男士穿着应注意哪些礼仪要点？
3. 结合案例分析着装在商务活动中的作用。

【案例三】 小赵的面试会通过吗？

一次某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应聘者很多。中文系毕业的小赵同学前往面试，她的背景材料可能是最棒的：大学四年，在各类刊物上发表了3万字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论、政论等，还为六家公司策划过周年庆典，英语表达也极为流利，书法也堪称佳作。小赵五官端正，身材高挑、匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。小赵穿着迷你裙，露出藕段似的大腿，上身是露脐装，涂着鲜红的唇膏，轻盈地走到一位考官面前，不请自坐，随后跷起了二郎腿，笑咪咪地等着问话。孰料，三位招聘者互相交换了一下眼色，主考官说：“赵小姐，请回去等通知吧。”她喜形于色：“好！”挎起小包飞跑出门。

思考与讨论：

1. 小赵能等到录用通知吗？为什么？违反了商务礼仪着装的什么原则？
2. 假如你是小赵，你打算怎样准备这次面试？

【案例四】 误会

李丽大学毕业后，被分配到某公司做文秘工作。一次在接待客户时，领导让她照顾一位华侨女士。因为是第一次接受重要工作任务，所以李丽下了很大功夫，圆满地完成了接待任务。临分别时，华侨对小李热情和周到的服务非常满意，留下名片，向她致以诚挚的谢意，并认真地说：“欢迎你到我公司做客，请代我向你的先生问好。”小李愣住了，她感到非常的诧异，因为她根本没有结婚也没有男朋友。可是华侨为什么会产生这样的误会呢？送走华侨后，她向办公室王主任询问，王主任开始也是一头雾水，但突然一个亮闪闪的东西映入王主任眼帘，原来那位华侨也没有错，她之所以这么说，是因为看到小李的左手无名指上戴有一枚戒指。

（资料来源：于立新，《国际商务礼仪实训》，对外经济贸易大学出版社）

思考与讨论：

1. 华侨为什么会认为李丽已经结婚？
2. 结合案例，分析配饰在人际交往中的作用。

体验三 赛一赛

项目名称：个人形象展示赛

能力目标：能够根据自身的个性、气质、外形等特征对自己仪容、仪态、服饰等进行形象设计。

相关知识：

1. 仪容修饰的方法和技巧。
2. 仪态美化的内容和要点。
3. 着装的 TPO 原则，服饰运用的礼仪要求与技巧。

训练方式、手段及步骤：

1. 提前一周布置任务，各模拟公司成员进行讨论、策划、设计和训练。
2. 每个公司五分钟左右时间展示个人风采。
3. 设计内容包括仪容、仪态、服饰、自我口号或形象标签等。
4. 每位同学均参加打分，学生打分和教师打分各占 50%。
5. 根据平均分选出 1~2 个优秀形象公司和 6~8 个优秀形象个人。

展示内容：

1. 模拟公司列队出场。
2. 由一位成员介绍本公司基本情况，其他成员按要求站好。
3. 公司成员分别介绍自己的职务和工作职责。
4. 走姿、坐姿和服饰展示。
5. 每人说出自己的“个人形象宣言口号”。
6. 公司全体成员齐声说出“企业口号”。
7. 列队退场。

设计展示要求：

1. 仪容——眼神、微笑及面部表情，要求精神饱满。
2. 服饰——服饰搭配合理，并具有创造性和审美情趣。
3. 仪态——坐、立、走、手势等流畅，自然，积极向上。
4. 言行举止——语言机智、文明、有趣、标准，行为规范。
5. 个人礼仪规范。
6. 有自己的风格。
7. 设计自我口号和公司口号。
8. 体现良好的个人形象和公司形象。
9. 注意整个展示过程的连贯性，要事先设计和排练。
10. 注意上下场或出退场的礼节。

评分标准：

仪容（10分）、服饰（10分）、仪态（20分）、语言表达（15分）、自我口号（10分）、风格气质（15分）、个人形象整体效果（10分）、公司形象整体效果（10分）。