

第一章 商务礼仪概述

学习目标

- 熟悉商务礼仪的概念及特点,能分辨商务礼仪相对于其他一般礼仪的特殊性;
- 了解商务礼仪的功能及其重要性;
- 熟练掌握商务礼仪的原则,并能够将其用于分析商务礼仪案例。



商务礼仪带来的机会

一个阴云密布的午后,瞬间下起倾盆大雨,行人们纷纷进入就近的店铺躲雨,一位老妇人也蹒跚地走进费城百货商店避雨。由于她略显狼狈的面容和简朴的装束,所有的售货员都对她视而不见。

这时,一个年轻人走过来诚恳地对她说:“夫人,我能为您做点什么吗?”老妇人莞尔一笑,说道:“不用了,我在这儿躲会儿雨,马上就走。”随即老妇人又心神不定了:不买人家的东西,却借用人家的屋檐躲雨,似乎不近情理。于是,她开始在店里转起来,哪怕买个头发上的小饰物呢,也算给自己的躲雨找个心安理得的理由。

正当她犹豫未决时,那个年轻人又走过来说:“夫人,您不必为难,我给您搬了一把椅子,放在门口,您坐着休息就是了。”两个小时后,雨过天晴,老妇人向那个年轻人道谢,并向他要了张名片,然后就颤巍巍地走出了商店。

几个月后,费城百货公司的总经理詹姆斯收到一封信,信中要求将这位年轻人派往苏格兰签订一份装修整个城堡的订单,并由他承包该家族所属的几个大公司下一季度办公用品的采购工作。詹姆斯惊喜不已,匆匆一算,这一封信所带来的利益,相当于他们公司两年利润的总和!

詹姆斯在迅速与写信人取得联系后,方才知,这封信出自一位老妇人之手,而这位老妇人正是美国亿万富翁“钢铁大王”卡内基的母亲。

詹姆斯马上把这位叫菲利的年轻人推荐给公司董事会。毫无疑问,当菲利打起行装飞往苏格兰时,他已经成为这家百货公司的合伙人了。那年,菲利 22 岁。

在接下来的几年中,菲利以他一贯的忠实和诚恳,成为“钢铁大王”卡内基的左膀右臂。这也使得菲利的事业扶摇直上、飞黄腾达,最终成为美国钢铁行业仅次于卡内基的富可敌国的重量级人物。

随着市场经济的发展,激烈的竞争在商务行业内部以及相近行业间的产品、服务、品牌、文化、管理等多个方面展开,这使得行为方式和商务礼仪成为影响客户选择企业的产品和服务的非常关键的因素。因为商务礼仪体现了企业文化的形态、企业管理的水平及企业员工的素质、素养,这些都是维护和塑造企业形象的重要组成部分,所以,我们必须重视学习商务礼仪知识。

第一节 商务礼仪的概念及特点

商务礼仪是企业形象、组织文化、管理水平、员工修养等的综合表征,企业只有引入必要的商务礼仪规范才能将企业的管理水平、企业形象、组织文化、公关关系等方面提升到一个更高的层次。每位员工的行为和形象都是整个企业的缩影,企业员工的商务礼仪规范修养又影响着企业未来的发展,得体的商务职业形象是企业员工维护企业形象和促进企业发展的基础之一。只有通过全面、严谨、系统的专业商务礼仪训练,才能使员工在仪容、言谈、举止、表情、行为、处世等方面发生改变,体现出企业员工的商务礼仪素养,从而从根本上提升企业形象和管理水平。

一、商务礼仪的概念

商务礼仪是指商务从业人员在一定的企业商务活动中,为了树立个人和组织的良好形象、搞好企业的公共关系、沟通企业与相关方面的信息、赢得商务机会而应遵守的表达尊敬之心的相关行为规范。



资料卡

常用商务交际用语

首次会面应说:幸会	看望他人应说:拜访
等待他人应说:恭候	婉拒送别应说:留步
烦劳他人应说:打扰	请人帮助应说:烦请
请求方便应说:借光	请人办事应说:拜托
请人教导应说:请教	请人指点应说:赐教
请人解疑应说:请问	很久不见应说:久违
夸人见解应说:高见	物还原主应说:奉还
求人谅解应说:包涵	欢迎宾客应说:光临
宾客来到应说:欢迎	中途先走应说:失陪
和人分别应说:告辞	赠送作品应说:雅正

商务礼仪是普通礼仪在一定企业的商务活动中的具体体现,是社会所有礼仪规范的重要组成部分之一,其核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。但商务礼仪又与普通社交礼仪有一定的差异。从普通的社交礼仪来说,“礼”是尊重别人,“仪”是规范自己。礼仪在某种意义上是文明和素养的标志,礼仪规范的普及是提高个人素质的重要因素。一定企业

的商务礼仪由商务礼节、商务仪式两方面内容组成。商务礼节就是企业商务人员在企业的商务活动中为表示尊重之意而采取的具有时代和地域特色的约定俗成的规范,即按一定的程序进行的专题性的商务活动礼仪。商务礼仪有很强的专业性、规范性和可操作性,并且往往与企业的经济效益密切相关。商务礼仪的规范极大地影响着商务活动的效率甚至成败,所以在企业的商务活动中,企业有关人员一定要重视商务礼仪并深入研习。

二、商务礼仪的特点

商务礼仪不仅是企业商务活动中不可缺少的规范员工言行的重要形式,也是企业经营相关业务顺利开展的重要条件,因此,商务礼仪有其自身的重要特征。

(一) 商务礼仪的规则性

俗话说:“无规矩不成方圆。”商务礼仪就是企业中的商务人员在相关商务活动中交往行为的规则。商务礼仪作为促进商务活动中企业间各类信息沟通、企业公共关系和谐等的行为规则,涉及经济活动的各个方面。商务礼仪的规范性规则使商务礼仪的细节易于遵守,也便于通过专业的商务礼仪训练达到规范员工行为的效果。

商务礼仪的规则性决定了对不同职务、不同行业、不同级别的商务交往伙伴的方式的不同。在商务活动中,要确定商务礼宾的礼节和程序,这些礼节和程序都要符合约定俗成的商务惯例。商务礼仪中对于不同的等级,规定了不同的待遇,这并不是违反平等原则,而是具有平等人格的不同身份的商务人员之间表达尊敬之意的形式,是商务交往秩序的体现。



小 案 例

Good Morning, Sir!

林富贵是中国台湾的一个农民,通过养殖发家,事业有成后首次参加一个旅游团出国旅游。国外的一切对林富贵来说都是非常新鲜的,而且他参加的是豪华团,一个人住一个标准间,这让他感到新奇不已。早晨,服务生来敲门送早餐时对林富贵说:“Good morning, sir!”林富贵愣住了。这是什么意思呢?在自己的家乡,一般陌生人见面都会问:“您贵姓?”于是林富贵大声叫道:“我叫林富贵!”

如是这般,连着三天,都是那个服务生来敲门,每天都大声说:“Good morning, sir!”而林富贵亦大声回道:“我叫林富贵!”但林富贵非常生气:这个服务生也太笨了,天天问自己叫什么,告诉他又不记住,真够烦的。终于,他忍不住去问导游“Good morning, sir!”是什么意思,导游告诉了他。天啊!真是丢脸死了。于是,林富贵反复练习“Good morning, sir!”这句话,以便能体面地应对服务生。

第四天早晨,服务生照常来敲门,门一开林富贵就大声叫道:“Good morning, sir!”而服务生却叫道:“我叫林富贵!”

(二) 商务礼仪的传承性

商务礼仪是在一般礼仪规范的基础上形成并发展起来的,而一般的礼仪规范也是将人们在交往中的习俗、规则确定并传承下来的。商务人员的从业交往行为规范,随着社会经济的发展以及人们思想观念的改变而改变,从而推进商务礼仪的传承、发展和创新。



资料卡

晋商如何培训礼仪^①

晋商的商号招收学徒,其中基本的日常交际礼仪的培训就需要一年多时间,由年长资深者和前辈进行一对一培养,非常艰苦。晋商间流行谚语:“十年寒窗考状元,十年学商倍加难”;“忙时心不乱,闲时心不散”;“快在柜前,忙在柜台”;“人有站相,货有摆样”。

在山西商人中还流传着这样的学徒工作规矩:“黎明即起,侍奉掌柜;五壶四把(茶壶、酒壶、水烟壶、喷壶、夜壶和笤帚、掸子、毛巾、抹布),终日伴随;一丝不苟,谨小慎微;顾客上门,礼貌相待;不分童叟,不看衣服;察言观色,唯恐得罪;精于业务,体会精髓;算盘口诀,必须熟练;有客实践,无客默诵;学以致用,口无怨言;每岁终了,经得考验;最所担心,铺盖之卷;一旦学成,身股入柜;已有奔头,双亲得慰。”由此可见晋商礼仪培训之一斑。

(三) 商务礼仪的多样性

商务礼仪具有多样性的特点,不同民族、不同地域、不同文化、不同宗教的商务礼仪规范都有各自的特征。由于国家、地域、宗教、民族、文化等差异,商务礼仪的规范和方式有很多不同之处,这种不同的最深体现便是价值观的差异。



小案例

布什总统接待英国女王

2007年5月,英国女王伊丽莎白二世访问美国之前,美国方面为了保证不拘小节的布什总统在女王面前不失礼,便请来礼仪专家给布什和参加会见的所有美方人员提供了许多礼节方面的建议。例如,对女王应该称“陛下”,而对女王的丈夫菲利普亲王应该称“殿下”。如果女王没有先伸出手,那么出于礼貌不得主动和女王握手。用餐时,如果女王放下了刀叉,那么不管你吃没吃饱,都得立刻正襟危坐,不能自顾自地大吃大喝。所以,布什在接待女王时没有做习惯的勾肩搭背状。但是在白宫的欢迎仪式上,布什总统却把女王1976年参加美国建国200周年纪念说成是1776年。布什说错年份之后,自觉不妥,便打破外交礼节转身向站在一旁的女王陛下顽皮地挤了挤眼睛。如果仅仅是挤了挤眼睛也就罢了,更出乎意料的是布什回过头来面对台下的高官和外交界人士居然又来了一句美国式幽默:“She gave me a look only a mother could give a child.(她给了我一个只有母亲看孩子才有的眼神。)”在哄堂大笑之中,布什再次得意地转头向伊丽莎白二世挤了挤眼睛,引得媒体哗然。

商务礼仪的多样性还体现在:在不同的场合,商务礼仪就会有不同的规范。当所处场合不同,那么所具有的身份也就不同,所要使用的商务礼仪也会不同。

^① 张正明:《晋商兴衰史》,太原,山西古籍出版社,1995:154页。

（四）商务礼仪的变化性

商务礼仪具有变化性,商务礼仪的各种规范会随着社会、经济、文化的发展以及时代、环境的变迁而不断发展。一方面,社会、文化、经济的进化使商务礼仪持续发展和提升;另一方面,随着全球化浪潮的到来,各国的政治、经济、思想、文化、宗教等因素的互相交流,各国商务礼仪也被赋予了新的内涵和形式。

不同时代的商务礼仪具有不同的特征,所以,应该在商务工作实践中多观察、多学习,以适应商务礼仪的不断发展。

第二节 商务礼仪的功能

礼仪是在人际交往中产生的,影响着人类社会的方方面面,是实现文明交往的纽带,是创造良好社会风气和保障社会生活、生产正常进行的基本条件。商务礼仪之所以被提倡并受到社会各界的普遍重视,主要是因为它具有多种重要的功能。在社会生活中,礼仪约束着人们的态度和动机,规范着人们的行为方式,协调着人与人之间的关系,维护着社会的正常秩序,在社会交往中发挥着巨大的作用。具体来说,商务礼仪有以下功能:

一、规范行为

礼仪最基本的功能就是规范各种行为。在商务交往中,人们相互影响、相互作用、相互合作,如果不遵循一定的规范,双方就缺乏协作的基础。在众多的商务规范中,礼仪规范可以使人明白应该怎样做、不应该怎样做以及哪些可以做、哪些不可以做,有利于维护自我形象,尊重他人,赢得友谊。

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,久而久之,便成为社会的习俗和行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束,甚至以法律的强制手段来约束他。

二、协调关系

在商贸活动和商务谈判中,难免碰到沟通不畅的事情,有时还会导致谈判双方关系的破裂,影响谈判结果。这时如果处理不当,不仅客户对商务从业人员的印象不佳,而且还会影响企业的形象。礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新的关系模式。可见,礼仪在发展健康良好的人际关系中,是起极其重要作用的。

在商务活动过程中,通过一定的商务礼仪的巧妙运用,能够化解矛盾,消除分歧,达到相互谅解,缓和人与人之间的紧张关系,从而妥善地解决纠纷的目的。



小案例

关系协调，一箭双雕

年轻的部门经理张力是员工小娜的上司，张力经常当面斥责小娜。为了缓和这种不协调的上下级关系，一次，借周末休闲之机，小娜邀请张力与自己共进晚餐。美酒佳肴下肚之后，小娜开始对张力掏出肺腑之言：“你对我经常加以指责，使我常常在同事面前下不了台，我又生气又难堪，心情很不好。其实，有什么话好好说，效果可能更好，也更能体现你作为领导的涵养与风度。”这番话让张力很感动，也从另一个侧面反映了他的工作作风问题。张力想：我还想以后高升呢，确实应该改一改。小娜这番话可谓一箭双雕，既提醒了张力，又改善了自己的处境，还为架设两人的友谊之桥打下了基础。从此，小娜不但再也听不到张力的斥责声，而且还受到了张力的重用。

从这个案例可以看出商务礼仪的重要作用：在尊重张力的前提下，小娜既协调了人际关系，又为自己的工作发展带来了机会。这不是靠努力工作就能达到的，而是要掌握商务礼仪的妙诀：尊重他人的同时维护自己的自尊和地位，在适当的时候表现自己的道德、修养和才华，让别人更容易接近你、了解你。

在现代生活中，人们的相互关系错综复杂，有时会突然发生冲突，甚至会采取极端行为。礼仪有利于使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾，使人们之间的感情得以沟通，建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而促进各项事业的发展。

三、沟通信息

商务活动是一种双向交往活动，交往成功与否，首先取决于沟通的效果如何。商务交往是一个复杂的过程，交往对象的文化背景、思想、情感、观点和态度都存在不同，这就使交往双方的沟通有时变得不那么容易，甚至会产生误解。若交往达不到沟通的效果，不仅交往的目的不能实现，而且会给交往双方所代表的组织造成严重的负面影响。

在商务活动中，随着交往的深入，双方可能都会产生一定的情绪体验。它表现为两种情感状态：一是情感共鸣，另一种是情感排斥。礼仪是一种信息，通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情，使别人感到温暖。在人际交往中，自觉地执行礼仪规范，可以使交往双方的感情得到沟通，在向对方表示尊重、敬意的过程中，获得对方的理解和尊重。人们在交往时以礼相待，有助于加强人们之间互相尊重，建立友好合作的关系，缓和或者避免不必要的矛盾和冲突。良好的礼仪容易使双方互相吸引，增进感情，促进良好的人际关系的建立和发展；反之，如果不讲礼仪，粗俗不堪，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方留下不好的印象。因此，在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而有助于事业的发展。



小案例

You Are an Old Dog

有一次，美国商人在与中国人谈完一笔生意后，禁不住称赞中国人的老练——“*You are an old dog*”，直译就是“你是一条老狗”。在西方，狗被看成是人类的朋友，所以有很多与狗有关的褒义词，但是中国人听起来却不是滋味。这说明语言和文化的差异

往往会给商务沟通带来障碍,只有通过商务礼仪的学习和掌握,才可以消除差异,使双方相互接近,达到感情沟通的目的,使商业事务顺利进行。在当今这个繁忙而又竞争激烈的商业环境里,彬彬有礼的谈吐和举止可以使我们的商务活动更容易被同事和交易方所接受,从而尽可能避免误解和剧烈冲突的发生。

商务活动是双向交往活动,交往成功与否,首先要看是否能够沟通,或者说,是否能够赢得对方的理解。交往的对象是人,而不是被动的客体,他有自己的思想、情感、观点和态度。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,这就使交往双方的沟通有时变得困难。若交往中无法取得沟通,不仅交往的目的不能够实现,有时还会导致误解,给企业造成严重的负面影响。商务礼仪,旨在消除差异,使双方相互接近,达到情感沟通的目的,而和谐的沟通则是良好商业合作的平台。

四、塑造形象

礼仪的基本目的就是树立和塑造个人及企业的良好形象。所谓个人形象就是个人在公众观念中的总体反映和评价。作为从事商务活动的人员,应该从我做起,积极地学习和掌握现代商界共同遵守的礼仪规范,在每一件小事上都注重礼仪修养,做到礼仪无小事,从而树立良好的个人形象。所谓树立企业形象,是指在激烈的商务竞争环境中,通过得体而诚挚的商务接待、拜访、谈判、宴请、通信、社交、送礼等活动,为自己树立高效、讲信誉、易于交往、善待商业伙伴的形象。如麦当劳以清洁、快速的服务领先于其他的快餐行业,戴尔电脑以良好的售后服务而闻名。没有谁愿意雇佣一个整天不讲卫生的员工坐在自己的旁边,没有哪一家公司愿意与一个不讲信誉的、员工不懂礼貌的公司做生意。如果那样的话,麻烦会更多,商业损失也更大。

商务人员要注意自己的个人形象,从企业员工的形象的好坏往往能够推断出企业的实力情况和信誉状况。如果员工的形象良好,则无疑为其所代表的企业传递了无声的商业信息,不仅宣传了企业的形象,而且也会给企业带来有形和无形的财富。

五、赢得机会

一个人的言谈举止影响着别人对他的看法,而这些看法可能会影响一个人的人际关系,甚至会影响个人的发展和提升;同样,优雅的举止和恰当的服饰,会使一个人更好地展示自己的优势和长处,赢得更多的机会。对于一个管理者来说,良好的行为举止可以使管理工作更有效,使自己的人际关系更加和谐,更加容易得到上级的赏识和下级的理解与支持;对于一个员工来说,则可以让自己赢得更多的学习、工作机会,更容易与一个集体融洽地相处,使领导更赏识自己,更容易得到升迁的机会,使个人生活更幸福;对于一个集体来说,有着良好的礼仪规范就意味着这个集体有着更强的凝聚力和更多的生存和发展机会,更容易做到全员公关,从而树立组织的良好形象。

在服务产业领域,对参与服务提供者的评价的一个重要指标是,他们在处理与顾客的关系的时候表现出来的工作态度、个性和沟通技巧以及他们的外表等要素,而这些要素正是商务礼仪需要强调的内容。这些方面做得正确与否,为消费者评价一种无形的产品提供了有形的依据。态度不佳、口齿不清、不修边幅的商务人员会影响人们对其和其所代表的组织所



资料
肯尼迪总统选举获胜的启示

提供的服务的满意度。商务人员要彻底避免这些负面影响,就应通过专业的训练使自己具有高超的人际交往技巧和修饰整洁的外表形象,使顾客对自己提供的服务留下良好印象。



小案例

松下幸之助重视礼仪

日本著名企业家松下幸之助以前不修边幅,他的企业也不注重形象,因此企业发展缓慢。一天,理发时,理发师毫不客气地批评他不注重仪表,说:“你是公司的代表,却这样不注重衣冠,别人会这么想:连人都这样邋遢,他的公司会好吗?”从此松下幸之助一改过去的习惯,开始注意自己在公众面前的仪表仪态,生意也随之兴旺起来。现在,松下电器的多种产品享誉天下,这与松下幸之助长期率先垂范,要求员工懂礼貌、讲礼节是分不开的。

第三节 商务礼仪的原则

商务礼仪在现代的商务活动中,发挥着极其重要的作用。但是,经过几千年的积累、沉淀,加之不同国家和地区以及不同民族的差异,致使礼仪形式纷繁复杂。因此,在商务交往中,面对各式各样的礼仪规范,往往会使人感到手足无措,有时甚至失礼于人,闹出笑话,发生令人尴尬、不愉快的事情。

任何事物都有其一定的原则,都有一些共同的规律可循。礼仪也不例外,也有它自身可遵循的原则。礼仪的原则,是对礼仪实践的高度概括。所以,熟悉和掌握礼仪的原则,就可以做到触类旁通,以不变应万变。平等、尊重、宽容是礼仪最基本的三项原则。现代礼仪种类很多,如交际礼仪、职业礼仪、家庭礼仪、庆典礼仪等,“平等”是各种礼仪中应当共同遵循的原则。“尊重”与“宽容”作为现代礼仪原则,符合礼仪的本质特征,有利于商务关系的建立和发展。随着信息沟通的普遍性和全球一体化的不断发展,商务活动已经不只是“一方土地上的交易活动”。因此,商务礼仪也随之发展而形成了一系列全球商务人士共同遵守的商务礼仪原则。

一、尊重原则

商务交往中的礼仪,实质上体现的就是对对方的尊重。尊重对方是建立友谊、加深交往、发展关系的前提。商务礼仪中的尊重原则,是指致礼施仪时要体现出对他人真诚的尊重,而不能藐视他人。礼仪本身从内容到形式都是尊重他人的具体体现。古人云:“敬人者,人恒敬之。”在人际交往尤其是商务交往中,只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽、和谐。

尊重,就是以人为先,不管他人是你的长辈、上司,还是晚辈、下属,都要站在他人的角度来考虑问题,将他人的需求放在首位,并将敬意付诸行动。无论是扶住电梯的门让你的老板先进电梯,还是为一个怀里抱满文件的下属开门,都是首先考虑他人的需求、尊重他人的表现。尊重他人讲的是对待他人的态度。这种态度要求承认和重视他人的人格、感情、爱好、

习惯和职业、社会价值以及所应享有的权利和利益。尊重他人在商务场合要注意三点:给他人充分表现的机会;对他人表现出你最大的热情;给对方永远留有余地。

尊重是礼仪的情感基础。在我们的社会中,人与人是平等的。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,体现了一个人良好的个人素质。“礼”的良性循环就是借助这样的机制而得以生生不息。当然,礼待他人也是一种自重,不应以伪善取悦于人,更不可以富贵骄人。尊重人还要做到入乡随俗,尊重他人的喜好与禁忌。总之,对人尊重和友善,是处理人际关系的一项重要原则。



资料卡

尊重需要的类型

心理学家马斯洛认为,人们对尊重的需要分两类,即自我尊重的需要和来自他人的尊重。自我尊重的需要包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由等的愿望。来自他人的尊重包括这样一些概念:威望、承认、接受、关心、地位、名誉和赏识。一个具有足够自尊心的人总是更有信心,更有能力,也更有效率,能够正确认识自己在社会上所扮演的角色,不会为了满足自己的自尊而造成对别人的无礼。礼仪讲究互尊原则,即相互尊敬、坦诚、谦恭、和善及得体,这样才能满足每个人的自尊心理。

与人交往,不论对方职务高低、身份如何、相貌怎样、才能大小,只要与之打交道,首先就应尊重对方的人格,做到礼遇适当、赞美得体、话题投机,让对方感到自己是受欢迎和有地位的,从而使其得到一种心理上的满足,感到与你交往时心情很愉快,这样才能建立感情,深入沟通,达到交往的目的。

要想在与他人交往中通过礼仪的形式体现出对对方的尊重,就应从以下几个方面做起:

(1) 与人交往,要有热情而真诚的态度。这是礼仪的初衷和主旨,意味着对别人的接纳,会给人留下受欢迎、受重视、受尊重的感觉。但是,热情不能过火,过分的热情会使人感到虚伪和缺乏诚意。所以,待人热情一定要出自真诚,真诚是人与人相处的基础,是打开商务交往之门的金钥匙,是尊重他人的真挚情感的自然流露。

(2) 要给他人留面子。所谓面子,即自尊心。每个人都有自尊心,自尊心对一个人是十分重要的。失去自尊,对一个人来说,是件非常痛苦、难以容忍的事情。所以,伤害别人的自尊是严重失礼的行为,如果是故意而为,那就更不道德了。当然,这会直接影响到商务活动中所要达到的目的。我们中国人更爱面子、讲面子,古人有“宁折不弯”的训诫,说到底都是自尊心的问题。维护自尊,希望得到他人的尊重,是人的基本需要之一。所以,与人交往,一定要避免有可能伤害他人自尊心的言行。比如,谈话中不要涉及他人的隐私;不要提到对方的生理缺陷,更不能拿别人的生理缺陷开玩笑;对他人做错的事,要善意地委婉指出;等等。

(3) 允许他人表达思想,表现自己。每个人都有表达自己的思想、表现自身的愿望。社会的发展,为人们弘扬个性提供了更为广阔的空间。丰富的个性色彩和多元思想的共存,是现代区别于传统社会的一个基本特征。因此,现代礼仪中的互尊原则,要求人们必须学会彼此宽容,尊重他人的思想观点和个性。与人交往,就应该给他人表达自己思想、表现自己个性的机会,尊重他人的这种权利。当他人与自己的意见相左时,不应把自己的观点强加给对方;与个性特征和自己截然不同的人交往时,应尊重对方的人格自由。

二、自律原则

通过礼仪教育和强化礼仪训练,做到“严以律己,宽以待人”,逐渐在自己的心中树立起高尚的道德信念和行为修养准则,不断提高自我约束、自我克制的能力,并以此严格要求自己,在社会中自觉地按礼仪规范去做,使自己成为一个彬彬有礼、落落大方的人。



小案例

没有一张废纸

日本是个经济大国,也是个高度注重礼仪的国度。1997年,在日本广岛举行亚运会闭幕式的时候,6万人的会场上竟没有一张废纸。全世界的报纸都登文惊叹:“可敬可怕的日本民族!”

礼仪宛如一面镜子,对照着它,你可以发现自己的品质是真诚、高尚,还是丑陋、粗俗。6万人的会场没有一张废纸,就是因为人们注重了自己的礼节,有很强的自律性。

礼仪不是法律,不是由司法机关强制执行的。礼仪是待人处事的规范,是社会群体日常生活与交往过程中形成的合乎道德及规范的一些行为准则。这些行为规范并不是某一个人或某一个团体所规定的,而是由社会大众一致认可并约定俗成的行为规范。因此,礼仪是靠人自觉来维系的,是靠社会舆论来监督的,是被人们逐渐重视起来,使人们不断提高自我约束、自我克制的能力的。在与他人交往时,应自觉按礼仪规范去做,而无需别人的提示和监督。

三、诚信原则

诚信,是指诚实守信,这在人际交往中是非常重要的。所谓诚实,即诚心诚意参加商务活动,力求达成协议,而不是夸夸其谈,不着边际,毫无诚意。所谓守信,就是言必信,行必果,即签约之后,一定要履行合约,如果因意外而不能如期履行,则应给对方一个满意的解释来弥补,而不应该言而无信。要从事商务活动,必定有双方利益上的需要,而不是单方面的利益要求,因此,在商务活动中,诚实、守信非常重要。在商务活动中,甚至是普通的人际交往中,都必须博得人们的信赖,才更有利于自己的成功。一个诚信的人会始终保持一种坦荡的心理状态,绝不会在交际活动中畏畏缩缩,生怕哪些礼仪做得不当会引起对方的不快;面对一些意外的情况时也能处变不惊,镇定自若,及时地采取相应的措施予以补救,而绝不会手足无措。即使出了一点差错,他也敢于坦诚地向对方表示歉意,求得对方的谅解,从而赢得信任。

古人说:“与朋友交,言而有信。”要想取信于人,应做到言行一致。在商务活动中要做到:一是要守时,与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等,绝不能迟到;二是要守约,即与人签订的协议、约定和口头答应的事,要说到做到。因此,在商务活动中,如果没有十分的把握就不要轻易向他人作出承诺,承诺做不到,反而会因此而永远失信于人。万一出现特殊情况,不能履约时,应当尽早通知对方,说明情况,表示歉意,以取得对方的谅解。

要想做到诚信,首先自己也必须有自信。自信也是获取信任、取信于人的方法。一个人要对自己有信心,不能轻易灰心丧气,放弃自己。自信心并不是无源之水,无本之木。树立自信心,需要平时的训练和培养,也需要一定的实力作为后盾。这种实力包括文化水平、家

庭和本人的地位、财产、智力、能力以及身体状况等。这些状况从某种程度上都会影响他人对自己的信任度,从而影响商务社交的结果。

四、宽容原则

宽容是待人的一般原则,也是商务礼仪所必须遵循的基本原则。宽容原则,是指宽以待人,不过分计较对方礼仪上的得失。宽容原则,就是既要严于律己,更要宽以待人,这是为人处世的较高境界,也是具备较高修养的表现。

宽即宽待,容即相容。宽容就是心胸坦荡、豁达大度,能设身处地地为他人着想,原谅他人的过失,不计较个人得失,有很强的容纳意识和自控能力,在人际纷争问题上保持豁达大度的品格和态度。中国传统文化历来重视并提倡宽容的道德原则,并把宽以待人视为一种为人处世的基本美德。从事商务活动,也要求宽以待人。在商务活动中,出于各自的立场和利益,难免发生冲突和误解。遵循宽容原则,凡事想开一点,眼光看远一点,善解人意、体谅别人,才能正确对待和处理好各种关系与纷争,争取到更长远的利益。孔子说:“宽则得众。”宽容意味着要有容忍的雅量和多替他人考虑的品德。宽容是获得友谊、朋友、扩大交往的基本要求。理解他人,体谅他人,对他人不求全责备,虚心接受他人的批评意见,这些都体现了宽容的原则。法国有句谚语:“了解一切,就会宽容一切。”宽宏大量,能够原谅别人的过失,能够设身处地为别人着想,也是一种美德。



小案例

宽厚的企业家

一位美国企业家刚开始创业时,因为要拜访一位很难约到的客人,总是先和这位客人的秘书预约时间。后来这位美国企业家以为自己应该是这位秘书的熟客了,但实际上秘书总是记不住他的名字,并以另一位成功企业家的名字来称呼他。这位美国企业家并没有生气,反而和他聊天,最后他们成了很好的朋友。后来经秘书推荐,这位美国企业家参加了一个展览会,其中秘书的老板也出席了。最终,这位美国企业家接到了自己梦寐以求的生意。

在现代社会,宽容已被视为现代人的一种礼仪素质。对人都应该宽宏大量,绝不能求全责备,更不能鸡蛋里挑骨头。那么,如何才能在商务礼仪中体现宽容的原则呢?我们应从以下几个方面做起:

(1) 要做到入乡随俗。这既是对他人的尊重,又是宽容大度的表现。

(2) 理解他人,体谅他人,对他人不求全责备。俗话说:“金无足赤,人无完人。”现实生活中的人,没有十全十美的。表现在礼仪方面,有些人擅长礼仪交际,说话、办事滴水不漏;有些人则不熟悉礼仪知识,行事粗俗。因此,不要对别人的过错耿耿于怀,而应以宽容大度的姿态来对待,尽力去包容他人。

(3) 虚心接受他人提出的批评意见。俗话说:“人非圣贤,孰能无过。”每个人都会有犯错的时候,有了过错就要接受他人的批评指正,这样才能提升自我,获得他人的理解和尊重。有时,批评者的意见是错误的,但只要不是出于恶意,都要认真倾听,宽容对待,有则改之,无则加勉。特别是在工作和商务交往中,更应注意这个问题。

五、适度原则

适度原则,是指在施行商务礼仪过程中必须在熟悉礼仪准则规范的基础上,注意各种情况下人际关系的距离,把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度、行为尺度和谈吐尺度,以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。只有这样,才能真正赢得对方的尊重,达到沟通的目的。在不同的交往背景下,人们必须掌握交往的各种尺度,不得随意逾越。商务交往中,对人要热情友善,对人热情的表现要有一定的分寸,恰到好处,使人能够自然适应。

得体适度的商务礼仪,也就是要根据礼仪的行为准则和道德规范,把交往中的言行举止控制在礼仪规范所要求的范围之中,合乎事理,恰如其分,正所谓举止得体,言行得当,不失礼仪。遵循适度原则有以下几方面的要求:

(1) 感情适度。在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能夸夸其谈;要自尊但不要自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不要轻信。

(2) 谈吐适度。在与人交谈时,既要热诚友好,又不能虚伪客套;既要坦率真诚,又不能言过其实。

(3) 举止适度。在与人相处时,既要优雅得体,又不能矫揉造作;既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。

(4) 装扮适度。在商务场合,衣着打扮要与个人的身份、地位以及所处的环境相适应。服饰要整洁,不能不伦不类;化妆要得当,与服饰相协调。

在人际交往中,要注意各种情况下的交往距离,也就是要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度。在与人交往时,应不偏不倚,掌握适度分寸,既要彬彬有礼,又不能卑躬屈膝;既要热情大方,又不能轻浮谄媚。温文尔雅、不卑不亢的交往态度,也反映了东方国家的思想和文化特征。东方民族讲求含蓄、自然的表达方式,不轻易流露和放纵感情,非常注重自身的修养。

六、真诚原则

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心真意的友善表现。人际交往中,务必诚实无欺,言行一致,表里如一。只有真诚的奉献,才有丰硕的收获;只有真诚方能使双方心心相印,友谊地久天长。

商务礼仪主要是为了树立良好的个人形象和组织形象,所以,礼仪对于商务活动的目的来说,不仅仅在于其形式和手段上的意义。此外,商务活动并非短期行为,而是注重其长远效益,只有恪守真诚原则,着眼于未来,通过长期潜移默化的影响,才能获得最终的利益。也就是说,商务人员要爱惜其形象与声誉,不仅仅追求礼仪外在形式的完美,更应将其视为情感的真诚流露与表现。



资料卡

商务礼仪“IMPACT”法则

英国学者大卫·罗宾逊概括的从事商务活动的黄金规则,具体可用“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)。

正直:指通过言行表现出诚实、可靠、值得信赖的品质。当个人或公司被迫或受到诱惑,想要做不够诚实的事时,就是对正直进行考验的时候。良好的商务举止的一条黄金规则就是:你的正直应是毋庸置疑的,不正直是多少谎言也掩饰不了的。

礼貌:指人的举止模式。当与他人进行商务交往时,风度可以向对方表明自己是否可靠,行事是否正确、公正。粗鲁、自私、散漫是不可能让双方的交往继续发展的。

个性:指在商务活动中表现出来的独到之处。例如,你可以对商务活动充满激情,但不能感情用事;你可以不恭敬,但不能不忠诚;你可以逗人发笑,但不能草率轻浮;你可以才华横溢,但不能惹人厌烦。

仪表:人都会下意识以貌取人,对交往者更是如此。衣着整洁得体,举止落落大方,这些都是给商务伙伴留下好印象的至关重要的因素。

善解人意:这是良好的商务风度中最基本的一条原则。成功的谈判者往往会在会面前扮演一下对手的角色。人们如果事先就想象好即将与之交谈、写信或打电话联系的对方可能有的反应,就能更谨慎、更敏锐地与对方打交道。

机智:商场中每个人都极有可能对某些挑衅立即作出反应,或者利用某些显而易见的优势;如果我们一时冲动,则会悔恨不已。不过本条黄金规则更深刻的内涵是:有疑虑时,保持沉默。

在商务交往中,诚实的人会很快得到别人的信任,而与人交往时表里不一、口是心非、缺乏诚意的人,即使在礼貌礼仪方面做得无可挑剔,最终还是不会取得别人的信任,反而可能被认为是“伪君子”,造成正常的商务交往难以继续,商业目的难以达到。

七、平等原则

现代商务礼仪中的平等原则,是指以礼待人,既不能盛气凌人,又不能卑躬屈膝。平等原则是现代商务礼仪的基础,是现代商务礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。

近代,平等成了社会发展的内在要求。启蒙思想家洞察了历史的需要,提出了“自由、平等、博爱”的口号,主张人生来平等,这就为现代礼仪的产生奠定了思想基础。

心理学家证明:人都有友爱和受人尊敬的心理要求。作为现代礼仪的一个分支——商务礼仪,同样适用。人们渴望自立,成为家庭和社会中真正的一员,平等地同他人沟通。在交往中,只有时时处处平等、谦虚地待人,才能愉悦地沟通,建立起和谐的人际关系,也才能在商务交往中游刃有余,成功应对。

礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的、彼此之间的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中既要遵守平等的原则,同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为,不应过多地挑剔对方的行为。



小案例

萧伯纳和小女孩

英国诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在莫斯科街头散步时,遇到了一位聪明伶俐的小女孩,便与她玩了很长一段时间。分手时,萧伯纳对小女孩说:“回去告诉你

妈妈,今天同你一起玩的是世界著名文豪萧伯纳。”小女孩望了望萧伯纳,学着他的口气说:“回去告诉你妈妈,今天同你一起玩的是克里·佩斯莱娅。”这使萧伯纳大吃一惊,立刻意识到自己太傲慢了。后来,他经常回忆起这件事,并感慨万分地说:“一个人不论取得多大成就,都不能自夸,对任何人,都应该以平等相待,永远谦虚。这就是那位小女孩给我的教育。她,也是我的老师,我一辈子都忘不了她。”

平等原则是商务礼仪的基础,也是商务礼仪最根本的原则。但平等又是相对的,不是绝对的。由于现实生活中,人们之间存在着经济条件、政治地位、尊卑长幼、男女性别等方面的差异,反映到礼仪上来,必然产生礼仪形式上的某种差异。例如,女士优先的礼仪:发表演说时,称谓上应先女士后先生;舞会上,男士应主动邀请女士跳舞。再如,待客时,主人应首先征询客人的意见。这些礼仪形式的差异以及礼宾过程中的先后顺序,并非“看人下菜碟”,而是对平等原则的必要补充。

八、谦和原则

“谦”就是谦虚,“和”就是和善、随和。谦和既是一种美德,更是商务活动成功的重要条件。只有举止、言谈、态度都谦恭有礼时,才能在商务活动中如鱼得水。谦和,在商务活动中就表现为平易近人,热情大方,乐于听取他人的意见,显示出虚怀若谷的胸襟。

与人为善即与人相处、与人交往要从友善的愿望出发,不可心存恶意,不可有非分之想,不猜忌他人,不无端怀疑别人有不良企图,不能因为地位高于人、名望大于人、年龄大于人或能力强于人而自视高人一等,盛气凌人。从善良的愿望出发,以诚待人,才称得上对别人尊重和礼貌,才能得到别人的信任和尊重。

谦和是一种美德,它本身也是一种礼仪的表现。在商务交往中,只有谦逊礼让、不摆架子、不自以为是的人才能使人感到容易接近,才能给人以诚恳谦逊、可以信赖、可以合作的印象。相反,如果在商务交往中,自吹自擂、夸夸其谈、趾高气扬、目空一切,这样往往被人视为傲慢、不知礼,使人反感而不愿接近。

因此,想在人际交往中获得成功,千万不要忘记“谦和”两字。但要注意,在现代社会中,谦和不等于没有主见或人云亦云,更不等于故意贬低自己,使自己才华不外现,以致被人视为无能而错失良机。高效率、快节奏的生活要求人们既要虚心,又要善于表现自我。

社会生活中的礼仪细节并非人人都能全部学到,但只要把礼仪的原则铭记于心,贯穿于言行之中,那么,礼仪就能在商务活动中发挥其应有的功能。

本章小结

礼仪是一种行为规范或行为模式,是大家共同遵守的一种行为准则,礼仪的意义在于实现人际关系的和谐。本章介绍了商务礼仪的概念、特点、功能及原则。

(1) 商务礼仪的概念及特点。商务礼仪是指商务人员在一定的企业商务活动中,为了树立个人和组织的良好形象、搞好企业的公共关系、沟通企业与相关方面的信息、赢得商务机会而应遵守的表达尊敬之心的相关行为规范。商务礼仪具有规则性、传承性、多样性、变化性等特点。

(2) 商务礼仪的五大功能,即规范行为、协调关系、沟通信息、塑造形象和赢得机会,此外,还对商务礼仪的社会作用进行了具体论述。

(3) 商务礼仪的原则,即尊重原则、自律原则、诚信原则、宽容原则、适度原则、真诚原则、平等原则和谦和原则。

情景模拟训练

1. 一位女推销员在美国北部工作,一直都穿着深色套装,提着一个男性化的公文包。后来她调到阳光普照的南加州,仍然以同样的装束去推销商品,结果成绩不够理想。

根据有关礼仪知识,假如你是女推销员,你会怎样做?

2. 有一次,在中国外交部宴请国际友人的宴会上,我方拿出了稀世国宝“九龙杯”为他们斟酒。谁知其中一位地位显赫的先生宴后竟不客气地把九龙杯装进自己的提包里,带出了宴会厅。外交人员得知后懵了。这可是稀世珍宝啊!要,贵宾难堪;不要,痛失国宝无法交代,怎么办?

假如你是外交人员,你会怎样做?这样做有什么好处?

3. 《韩诗外传》里有一个故事:楚庄王有一天与群臣宴饮,到天黑时大家都有些醉意了。一阵轻风吹来将灯吹灭,就在灭灯之际,有位将军动手去扯王后的衣服,欲行不轨,王后在抗拒中随手将这位将军的盔缨扯了下来并要求当场严惩轻薄之徒。

假如你是楚庄王,你会怎样处理这件事情?

4. 一个断肢的残疾人在路边乞讨,旁边围了一些人观看。这时过来一位衣冠楚楚的绅士,掏出一把碎银,丢在乞讨者面前,然后对众人炫耀说:“我邓善人名不虚传吧?”

过了一会,又过来一位衣衫褴褛的樵夫,从兜里掏出几枚铜钱送到乞讨者的手上,并说:“不要嫌少,我一天的柴钱就只有这些。”

假如你是乞丐,会怎样对待这两位施舍者?说出你的理由。

第二章 商务人员仪表礼仪

学习目标

- 了解仪容礼仪、仪态礼仪和服饰礼仪的内容；
- 掌握美发与化妆的基本步骤，以及正式商务服装的选择原则和穿着要求；
- 能够运用所学知识进行正确的服饰选择和色彩搭配，从而修正自身的外在缺陷，配以适合自己的发型和妆容，展示自身的独特气质；
- 能够学以致用，在社交和商务场合，采用规范的站姿和坐姿，以及适当的言谈举止，显示良好的教养和素质。



财税专家的仪表

有位女职员是财税方面的专家，她有很好的学历背景，常能为客户提供很好的建议，在公司里的表现一直很出色。但当她到客户的公司提供服务时，对方主管却并不重视她的建议，极大地减少了她发挥才能的机会。

一位时装大师发现这位财税专家在着装方面有明显的缺憾：她24岁，身高152厘米，体重45千克，穿着童装，看起来活泼可爱，就像小女孩。这使她的外表与她所从事的工作相距甚远，这也是客户对于她所提出的建议缺少安全感、依赖感的原因，所以她难以发挥她的才能。这位时装大师建议她用服装来突显出她学者专家的气质，采用如下装扮：用深色的套装，对比色的上衣、丝巾、镶边帽子来搭配，甚至戴上黑边的眼镜。女财税专家照办了，结果客户的态度有了很大的转变。不久，她就成为了公司的高级管理人员之一。

个人形象在商务活动中是非常重要的。良好的形象能给人一种光环效应,使人的品德和才智放出光芒。完美的个人形象包括良好的仪容、规范的仪态和合适的服装等。行为学家阿盖尔曾做过实验,由他本人以不同的着装出现在同一地点,结果却完全不同:当他穿着西装以绅士的模样出现时,无论向他问问题还是问时间的陌生人,大多彬彬有礼,颇有教养;而当他穿成无业游民模样的时候,接近他的人以流浪汉居多,他们或者来对火或者来借钱。这说明只有给交往对象留下良好的印象,才能赢得其好感和尊重。

第一节 仪容礼仪

仪容主要指一个人的容貌,仪容礼仪包括一个人的头部和面部,如头发、脸庞、眼睛、鼻子、嘴巴和耳朵等方面保持良好的礼节规范和要求。仪容具有先天性,但是也可以通过后天改变来实现追求美的目的。

一、个人整洁

(一) 面部清洁

清洁是仪容的关键,每天要早晚洗脸,及时清除附在面颊、颈部的污垢、汗渍等不洁之物。洗脸方法是从下而上,从中心到周边,沿鼻梁、眼眶、额头用打圈的手法进行清洗。使用正确的洗脸方法有助于保持皮肤的弹性,促进血液良好循环和新陈代谢的正常进行。在正确洗脸的同时还应了解自己面部皮肤的性质,根据自己皮肤的特点来进行清洁,使皮肤更加健康。

皮肤一般分为干性、中性和油性三种类型,应针对不同的皮肤类型,在洗脸时采取相应措施。对于干性皮肤,可在用玫瑰浸泡的水中加入几滴蜂蜜,用该水沾满面部,然后再用手轻拍直到被皮肤吸收,每晚反复 2~3 次,能滋润面部,使之光滑细腻;对于中性皮肤,在晚上用冷水洗完脸后,再用热一点的水蒸气蒸脸片刻,然后用毛巾轻轻抹干;对于油性皮肤,洗脸时在热水中加几滴白醋,能有效地清洁皮肤上过多的皮脂、皮屑和尘埃,使皮肤显得光洁美丽,并减轻毛孔堵塞。

最好每周用一次面膜,这样可以有效护理脸部,选择一些有特效功能的面膜,还可以改善细纹、色斑、干裂等面部问题。感觉劳累的时候,或者出席重要活动前,选择适当的面膜清洁,可以使自己瞬时容光焕发。

(二) 头发清洁

洗发方法要适当。应先淋湿头发,再将 5~10 毫升的洗发液(根据自己的头发长短、多少和清洁程度确定用量)倒入手心,并加清水稀释,然后从发梢搓起泡往发根部洗。千万不要将洗发液直接放到头顶洗起,更不要干洗,以避免刺激头顶部的皮脂腺过多分泌,造成头发出油。不要用指甲抓洗头发,应用指腹或手掌轻轻揉洗。洗发液在头上停留时间不要超过 5 分钟,应尽快冲洗干净。可以用两遍洗发液,第一遍可以除去油垢,第二遍能使头发蓬松。早上或晚上洗发均可,晚上洗应待头发干后再睡觉。洗发的水温要适中,水温在 30~40℃即可,不要过热或过冷。如果水太热,会使头发干而且发痒;如果水太冷,洗发液就不会被彻底冲洗干净。

洗完后,应及时使用护发素。蛋白质类的护发素有助于加强头发和头皮的滋润,保湿类的护发素能使头发变得柔软有光泽。使用护发素的正确方法是:首先用毛巾吸干头发上的水,或至少把头发上残留的水挤掉,这是因为头发里水太多时,护发素不能被有效吸收;然后将护发素涂在头发中部或发梢而不要拼命涂在紧贴头皮的发根处,在护发素里加几滴橄榄油可以使头发得到深层护理。

要保持头发干净、柔顺,需要有正确的、适合自己的洗发频率。而不同的发质决定了洗发频率的不同。干性头发及中性头发,建议每周洗三次左右,因为头皮偏干,发质也就偏干,所以洗发频率可以比油性发质少一些。油性头发,由于头发油腻的程度高,出油速度快,头皮分泌的油脂令头发厚重,无光泽,显得既无生气,又无弹性,不易打理。所以,对于油性发质,建议每天洗一次,这样才能保护头发的清洁与基本健康。

(三) 其他部位清洁

手是人的“第二张面孔”,在人际交往中使用频率最大,动作也最多。应经常清洁手部,确保无泥垢、无污痕;指甲应当定期修剪,至少每周修剪一次,其长度应以从掌心这一面看不到指甲为宜。商务男士应避免留长指甲,因为那样容易给人一种阴柔、脆弱的印象,如果指甲长且脏,更易让人产生邋遢感。避免做咬指甲、在手上写字等动作,因为这样既不卫生也不雅观,同时还会给人留下很不成熟的印象。另外,皮肤接触碱性洗涤剂时,化学物质会灼伤皮肤,使皮脂消除,皮肤易变得干燥、脱屑。因此,每次洗完手后应及时涂抹护手霜。

在洗脸时,要同时清洗耳朵,及时清除耳内不洁的分泌物。眼部也要保持清洁,及时清除眼部分泌物,预防眼病。注意保持鼻腔清洁,早晚特别是在室外奔波的时间较长时,更要注意清洁鼻腔内外,不要让人看到“乌黑的”鼻孔,不要当众擤鼻涕、挖鼻孔、乱抹鼻垢,要定期修剪鼻毛,不要让它露于鼻外。

任何场合中,牙齿都应当是清洁、无异物的,应当经常自我检查。如果牙上有不易去除的、明显的牙垢,或是牙齿发黄,可以去医院或专业机构洗牙。吃完带有刺激性气味的食物如葱、蒜等,要及时刷牙或嚼口香糖,以去除异味。

美国有一个笑话,说不管人们需不需要,他们至少每个礼拜应该洗一次澡。不过事实上,我们有条件的应该每天洗一次澡,或者更普遍的做法是每天淋浴一次。干燥的季节,洗完澡后应涂抹护肤品,以避免皮肤干燥起皮。如果没有特殊的职业要求、宗教信仰或民族习惯,商务男士应每天都刮胡子。



小案例

给北京的建议

以色列前总理贝京访美前夕,曾请美国著名的形体专家萨尔若夫为其进行个人包装。两人一见面,萨尔若夫首先注意到贝京深蓝色西装的肩膀上全是头皮屑。萨尔若夫说:“贝京先生,有一件事,除了我谁也不会对你说,请不要觉得这是有意冒犯。不知道你是否意识到自己肩膀上就像下了雪一样。”萨尔若夫建议贝京:“早上离家之前,或者当你将要走进会议室时,请对自己的身上扫一眼,敏捷地抖一下自己的双肩,确保身上没有什么会转移别人注意力的东西。”贝京对此建议十分感谢。

二、美发

头发是人体的制高点,发型对商务人员的个人形象发挥着重要的作用。对于商务人员来说,头发必须随时保持健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐的状态。尤其在入秋之前,要对头发精心保养,因为这时会出现皮屑增多、脱发和断发等现象。如发现发尖打岔时,必须及时修剪。根据头发生长的一般规律,通常每半个月修剪一次头发最为恰当,最长间隔不要超过一个月。商务人员理发的基本原则是:经过修剪之后的头发,必须以庄重、典雅、大方为主导风格。

(一) 女士发型选择

1. 根据脸型选择发型

(1) 圆型脸的发型。圆型脸又叫娃娃脸,双颊较宽,合适的发型应该是选择头前部或顶部略半隆的发式,可用中分或三七分的发型,让头发自然垂下遮住眼侧过宽的脸,把圆的部分盖住,显得脸长一些。前额应显得清爽简单,又不能完全露出。错误的发型是:蓬松的卷发,这并不适合圆形的脸,好像一个圆气球顶着另一个气球;或者分层剪头发,会使头发贴在脸上,脸看上去显得更大。

(2) 长型脸的发型。长型脸额前的发际线较高,额、腮成一直线或宽度差不多。可采用七比三或更偏分的头缝,这样可使脸看起来宽些。发型以下垂的长直发或发梢有自然成型的柔曲发卷为宜。长方形脸适合留刘海,显脸短、不生硬。错误的发型是:顶部做得太高,或者留长发且中间分缝,使脸显得更长。

(3) 方型脸的发型。方型脸又叫国字脸,额角宽,两腮突出,显得脸型短阔。方型脸看起来比较生硬。适合轻烫,选择自然的大波纹状发型,脸两边的头发不要梳太光,而要留点头发,遮住脸的宽部。必须留刘海,缓和脸的方正。头发侧分,增加蓬松感,头发一边多、一边少,造成鸭蛋脸的感觉。头发不要剪太短,也不要剪太平直或中分的发型,或两边头发垂到腮部,这样会使脸显得更方。

(4) 心型脸的发型。心型脸前额宽,下颌窄。发型要多发卷且蓬松,并遮掩部分前额,使脸变得稍长,可往一边梳刘海,会使前额变窄。侧分的头发显得蓬松,使脸型变得柔和。错误的发型是:顶部头发太平且中间分缝,两边头发垂到腮部,使下巴显得更尖。

2. 根据身材选择发型

(1) 高瘦形的人,适合留长发,可以增加发型的装饰性,但要避免盘高发髻或把头发剪得太短,那样会使人显得更加瘦长。

(2) 身材矮小者,适宜留短发或盘发,发型以秀气、精致为主,要避免做粗犷、蓬松的发型或者留长发,那样会使身材显得更矮。

(3) 身材较胖者,可以剪成运动式或者轻烫短发,会给人干练、健康的美感;要避免留长直发,那样会反衬出身材更胖。

3. 根据服饰选择发型

发型与相应的服装相配,才会显得和谐大方,适宜得体。比如,在正式场合,女性身着套装,可将头发挽在颈后,低发髻,显得端庄、干练;着晚礼服时,梳个晚装发髻,显得高雅、华丽;着运动服时,可将头发扎成高束起的马尾,显得青春、活泼和潇洒;着时尚装时,可将头发散开,做出各种造型,尽显时尚与魅力。

4. 根据发质选择发型

头发细软的人不宜留过长的直发,可选择中长发或俏丽的短发,还可以把头发烫卷,产生蓬松感。发质较硬的人不宜选择太短的发型,宜采用不到肩的短发或肩以下的长发。

(二) 男士发型选择

短发能够体现出男士的阳刚之气。例如,青年式可使男士看上去精力充沛,板寸式可以突出男士坚强刚毅的气质,背头式可使男士显得儒雅大气,分头式可以让男士潇洒帅气,平头式可以表现男士的朴实无华。

长发与烫发可以显示个性,一般从事艺术创作或自由职业的男士可以选择,但商务男士应避免选择此种发型。



微课
化妆的禁忌

三、化妆

好的仪容是商务交往的第一名片,会留给对方最深刻、最直接的感官印象。仪容的健康得体很大程度上得益于化妆。对于商务女性来说,化妆能够帮助人们营造出良好的情绪,以配合各种场合、环境,使人产生良好的自我感觉而变得轻松愉快,富有活力,增强自信心。

(一) 选择化妆色系

化妆一定要与服装相配,通常根据要穿的服装选择相应的色系合理搭配,使用色系内颜色的眼影、腮红和口红,就可以打造一个协调、完美的彩妆。表 2-1 可作为参考。

表 2-1 化妆及服饰搭配色系表

色 系	服 装	眼 影	腮 红	口 红
蓝紫色系	蓝、深红、玫红、桃红色	棕、深紫、紫红、浅蓝色	粉、粉红色	紫红色
粉红色系	白、黑、灰、粉红、红色	粉红、橘红、棕、驼、灰色	粉红、红色	红色系
棕色系	棕、棕红、土红、米色	棕、驼、灰色	红色系	红色系

(二) 面容化妆的步骤

1. 洁肤、护肤

选择合适的洁面乳彻底清洁肌肤,擦干肌肤后,拍上适量的化妆水、紧肤水,这样可以收缩毛孔,再抹上一层化妆底霜、日霜或者隔离霜,以防止肌肤干燥起皮。

2. 修眉

修眉主要是修整眉形。理想的眉形是眉头在内眼角上方偏里一点,眉峰的位置在眉梢至眉头的三分之一处,眉梢的位置在眼尾至鼻翼外侧的斜线上。由眉头向眉梢逐渐变细变轻。修眉时应先用眉笔画出眉形,再用眉夹去除多余眉毛。可以用收敛水拍打双眉及其周围的皮肤,帮助收缩皮肤毛孔。一般两天清除一次杂眉。

画眉时,用小眉刷蘸棕色眉粉轻刷双眉,做出基本形状,再用眉笔进行最后修饰,使眉的中部、下部重一些,上部边沿及眉梢稀一些。不论是夹眉还是画眉,都要顺着眉毛的自然长势,有重有轻、有疏有密。

3. 粉底

选择粉底不是越白越好,太白的颜色会显突兀。一般粉底颜色要比自身的肌肤颜色白一度,这样抹上粉底后,提亮肤色的同时看着也很自然。最好再准备一个深色的粉底,作为鼻梁、额头、下颚上打阴影用。质感好的粉底用后皮肤按下去会有弹性,感觉不干不湿,不会长粉刺,皮肤看起来透明、有光泽、健康滋润。脸色苍白的人适合用象牙色或粉红色的粉底;暗黄色肌肤适合用茶色或金褐色粉底;棕色皮肤适合用颜色稍深的粉底,再使用亮光剂。

使用液体粉底时,要先倒一点在手心中预热,这一步很重要,温的粉底打在脸上比较自然,不会像面具。然后分几次蘸取,均匀按压在脸上,抹开。“T”字部位要仔细打,因为这个部位毛孔大,且容易脱妆。眼皮上也要打上粉底。粉状粉底,一定要用海绵扑,取用适量,涂抹细致,薄厚均匀。无论哪种粉底,都不要忘记在脖子和耳后也打上,这样脸和脖子才不会“泾渭分明”。表 2-2 列举了一些粉底的种类及其适合的肌肤,可作为参考。

表 2-2 粉底的种类及其适合的肌肤

粉底种类	适合肌肤	不适合肤质
膏状粉底	想遮住斑点或瑕疵	油脂多的肌肤
液体粉底	干性肌肤	要遮瑕的肌肤
粉状粉底	油性肌肤,或补妆用	干性肌肤

4. 眼影

先用大眼影刷蘸点眼影,轻甩几下,抖掉多余的眼影粉。首先,从内眼角刷到眼尾,再反向晕染整个上眼睑。接着沿着眼睛的弧度,在眼皮皱褶弧线内,以同样的方式刷上适中的眼影色彩。最后在眉骨处再次刷上淡色眼影,眼睛下方也加上亮色彩彩,这样会使整个眼妆更加立体,眼睛也更加明亮。

涂抹眼影要把握好力度,配合眼睛弧度和眉骨的凹凸位置,细致地把眼影粉涂在眼皮上,无论是用手还是眼影刷,都要逐次少量加深眼影的色调,避免一次涂得过量,那样就很难弥补了。涂眼影时要尽量贴近睫毛,不能留下空隙,否则看起来会很奇怪。使用两种或两种以上颜色的眼影时,颜色边沿要重叠,使眼影的颜色过渡更加流畅,看起来也更自然。刷完眼影后,要仔细照镜子,保证左右两眼的眼影对称平衡。最后,用睫毛夹将上下睫毛夹一下,会使眼睛显得更大。

5. 腮红

腮红要打在笑肌(使劲笑,但嘴不要张开,感觉脸颊两边的提升,鼓起来的最高位置就是笑肌)上。打腮红一定要注意左右对称,不然给人高低脸、大小脸的错觉。一般化淡妆选择接近肤色的腮红,显现出完全自然、若有若无的妆效。珠光闪亮的腮红适合于晚会或派对中使用。

6. 唇膏

唇膏要选择能让皮肤和牙齿看起来白一些的颜色。如果唇色本身较重,可以只涂一些润唇膏。确定好唇形,如果唇形不够完美,可以先用唇线笔画出较正的唇形。描唇形时,嘴要自然放松微微张开,先描上唇,后描下唇。描上唇要从左右两侧分别沿着唇部的轮廓线

向中间画,嘴角需要描线。下唇不描嘴角。完美的嘴唇要左右对称,上下唇的厚度接近。画好唇线后涂上唇膏,注意不要超出唇线的范围。涂好后用纸巾吸去多余的唇膏。为了保证唇膏颜色饱满持久,可以再涂一次唇膏。最后检查一下牙齿上有没有沾上唇膏的痕迹。

7. 补妆

化好妆后要经常检查,特别是在出汗、用餐、休息之后。如果发现妆面变花或者出现残缺,要马上补妆。不要在别人面前补妆,尤其不要在饭桌、商务会谈等场合补妆,这样做非常没有礼貌。补妆时,要回避他人,在没有人的角落或洗手间里进行。



资料卡

施淡妆技巧

对职业女性来说,工作时间宜化淡妆。略施淡妆更能体现女性的天生丽质、楚楚动人,展现女性的自然之美。化妆最实际的目的,是为了对自己容貌上的某些缺陷加以弥补,以期扬长避短,使自己更加美丽,更为光彩照人。以下是一个自然淡妆的简单技巧举例。

首先,把珍珠浅粉红色眼影霜均匀地涂在整个眼脸上;再晕染上浅粉红色的眼影;在内眼角及其下眼线的位置,可涂上浅金色液状眼影做高光处理;由眼角开始,以啡金色眼线笔于贴近睫毛处画一道眼线,并在眼尾的局部向上提拉,加强效果;在脸颊的中心斜扫上橙色胭脂;双唇则可涂上橙啡色唇膏。

8. 卸妆

很多女性非常注重化妆,但对卸妆十分随便,甚至有时带妆过夜,长期如此,会使皮肤受到严重损害。如果卸妆的方法不对,即便清洗了脸部,仍然会有妆品残留,堵塞毛孔,造成皮肤粗糙、“痘痘横生”。正确的卸妆方法是:首先用干净的软纸巾擦去脸上的汗垢和油脂,用卸妆油轻轻揉搓眉毛、眼部、嘴唇;接着用卸妆油边按摩边揉擦整个脸部,使粉底霜浮起,再用软纸巾拭去;然后用洗面奶及温水将脸清洗干净;最后轻拍化妆水收缩毛孔,擦上营养护肤霜。

(三) 不同脸型的化妆重点

1. 瓜子脸

瓜子脸是最理想的脸型,是标准的中国古典美人脸,是可爱与妩媚之间的百变脸型,所以要尽量保持其完整。化妆时,要按照眼睛的位置把眉毛修成正弧形,眉头与内眼角齐。胭脂抹在颧骨最高处,逐渐向上打圈晕染开。在画腮红时所采取的方法是:将腮红由颧骨上方顺着颧骨的曲线往脸中央刷。嘴唇依自然的唇样涂色,修改不宜过大。

2. 圆脸

圆脸型脸短,面颊浑圆,看起来年轻、活泼、健康、可爱、稚气,但缺乏成熟感。要修改成理想的椭圆形并不困难。化妆时,眉毛不可有平直和起角,也不可太弯,应为自然的弧形。胭脂抹在从颧骨一直延伸到下颌的部位,必要时可利用暗色粉底做成阴影。在画腮红时应用直线来增加脸部的修长感,将腮红以斜线的画法,由颧骨往脸中央刷,可以创造脸部的角度。嘴唇的上唇画成阔而浅的弓形,均匀涂成圆形小嘴。

3. 长脸

长脸型面形狭长、棱角分明,有沉着、冷静、成熟的感觉。应利用化妆来增加面部宽阔感。化妆时,眉毛位置不可太高、有角,尤不应高翘。胭脂抹在颧骨的最高处与太阳穴下方所构成的曲线部位,然后向上向外抹出,距离鼻子要远些。嘴唇可稍微涂得厚些。两颊下陷成窄小者,宜敷淡色粉底成光影,使其显得丰满一些。

4. 方脸

方型脸的人,脸的宽度接近脸的长度,轮廓清晰、硬朗,给人健康积极、坚强的意志感和稳定感。方型脸两边颧骨很突出,因此化妆时要注意增加柔和感,设法掩饰脸上的方角。化妆时,眉毛要稍阔而微弯,不可有角。可用暗色粉底来改变面部轮廓。在腮红的使用上,必须以圆线条来增加脸部的柔和感,将腮红以画圆的方式,由颧骨往鼻子的方向刷。

5. 心型脸

心型脸即是人们所说的三角形脸,它的特点是上阔下尖,纯洁、清朗,少女形象突出,带有理智性,但有纤弱感和不稳定感。化妆时,眉毛的眉形不可向上倾斜。胭脂涂在颧骨最高处,然后向上向后擦开。唇膏用和嘴唇颜色相近颜色的为宜。

(四) 面容化妆的注意事项

化妆必须与自身条件和外在环境相协调,才不至于令他人有突兀和不舒服的感觉。自身条件是指自身的年龄、职业、服饰、气质等内容;外在环境是指场合、季节等内容。

1. 与年龄相适应

健康、美丽,仪容得体,不同的年龄有不同的标准。化妆的目的就在于显现这一年龄段的具体美,少女的纯情可爱、中年的端庄成熟、老年的稳重健康等。为了达到化妆的目的,就必须在化妆过程中使用与自己年龄相吻合的方法。例如,年轻女性化妆要求和谐、自然,力求凸显青春活力,而不要过于追求性感和成熟,那样容易显得不伦不类。到了40岁以后,眉毛色泽开始变淡,变稀疏,眼睛凸显,失去了五官的均衡感,所以,在化妆时要重点对眉毛进行修饰。

2. 与服饰相适应

不同的妆容会显出不同的个性和气质,这种个性和气质要与穿着的服装相匹配。如清爽的妆容搭配运动、休闲服饰,可在健身、逛街时采用;成熟稳重的妆容搭配商务套装,可在工作、谈判时采用;时尚夸张的妆容搭配流行时装,可在派对、聚会时采用。

3. 与职业相适应

通过化妆来表现自己的最佳仪容,还应该考虑到自己的身份和职业。一味地浓妆艳抹,会显得很俗气。例如,职业女性应通过化妆表现出自己持重、干练、成熟的特征和清秀典雅的格调;营业员、售货员应通过化妆造就自己生动明快的形象,让人有亲切感;教师则以端庄大方、清静素雅的淡妆为宜。

4. 与环境相适应

化妆与场合、环境协调,是化妆的基本要求。因为化妆者所在的场合决定了化妆者的化妆目的和达到此目的的化妆方法。例如,参加现代舞会和化装舞会,由于气氛和环境给化妆

创造了良好的条件,就应使化妆富有时尚感,有想象力;而在日常工作中,淡妆最为适合。

四、仪容保健

正确进行皮肤保健可以减缓皮肤的衰老,对改善容貌有十分重要的意义。皮肤健康有光泽,整个人看着也会很有精神,活力十足。如果只注重化妆而不注重保健,松弛粗糙的皮肤将使人显得很憔悴,化妆的效果也不会很理想。



资料卡

皮肤知识 ABC

皮肤是人体最大的器官,覆盖全身,占体重的5%~15%,是人体的第一道防线。皮肤以表皮、真皮、皮下组织为主,其附属器官包括皮脂腺、汗腺、毛发和指甲。皮肤具有保护、感觉、排泄、吸收、呼吸、调节体温等作用。随着年龄的增长,皮肤的衰老是不可抗拒的生理现象和自然规律。在各个年龄段,皮肤的状态也发生不同的变化。一般在25岁以后皮肤就开始出现细微的衰老征象。皮肤是最容易衰老的器官之一,25岁以后,随着年龄增长,皮脂分泌量减少,皮肤逐渐变得粗糙、干燥,眼角、唇边出现皱纹,有色素沉着或出现色斑,慢慢地变成不健康的衰老皮肤。皮肤老化的快慢和人类的寿命一样,受到先天和后天因素的影响。先天因素中遗传因素是很重要的,后天因素中全身健康状况和营养状况、劳动和生活环境、精神状态和情绪、体育锻炼和皮肤保护等与皮肤健康都有着密切的联系。

(一) 注意合理饮食

全面合理的营养是人体赖以生存的基础,也是皮肤健康的基础。饮食多样化,才能保证摄入的蛋白质、脂肪、糖类、维生素和矿物质的比例全面合理。有些人喜欢通过吃补药、打补针的方法来维持身体的健康和皮肤毛发的健美,这将会给身体带来不可预知的副作用。要保持皮肤滋润、细腻、柔嫩、富有弹性,需要多吃以下天然食物:

(1) 富含维生素C的食物。维生素C可阻断黑色素的形成,使肤色洁白,并可减弱皮肤上的色素沉淀及斑点。柠檬、鲜枣、番茄、刺梨、柑橘、新鲜绿叶蔬菜等都是富含维生素C的食物。

(2) 富含维生素A的食物。维生素A可使目光明亮,皮肤滋润细腻。主要食物来源有动物肝脏(狗肝不可多食)、全脂奶及其制品、绿色和黄色蔬菜、红心甘薯、胡萝卜、青椒、南瓜等。

(3) 富含维生素E的食物。维生素E在人体内是一种抗氧化剂,具有抑制脂褐素过氧化的作用,可以有效地抵制脂褐素在皮肤上的沉积,使皮肤保持白皙。同时维生素E还具有抗衰老的作用。富含维生素E的食物有卷心菜、菜花、芝麻油、芝麻、葵花子、菜子油、葵花子油等。

(4) 富含铁质的食物。皮肤光泽红润,需要供给充足的血液。铁是构成血液中血红素的主要成分之一,故应多食富含铁质的食物,如动物肝脏、蛋黄、海带、紫菜等。

(二) 保持乐观情绪

保持精神愉快和乐观的情绪对防止皮肤衰老具有非常重要的意义。人的情绪和精神状态与身体健康有极为密切的关系。美国有一位科学家说:“笑是一种化学刺激反应,它能激

发人体各个器官,尤其是激发头脑和内分泌活动。”宽容、谦让的心境,有条不紊的工作与生活节奏,开朗乐观的精神状态,对推迟衰老、保持皮肤青春常驻有非常好的作用。

(三) 保证充足的睡眠和锻炼

一方面,睡眠能使身体彻底休息,皮肤得到充分的呼吸和放松,有害物质得以排泄,神经紧张度得到舒缓,细胞加速更新。有了充足的睡眠,才能使精神振作、容光焕发,所以保证充足的睡眠是对皮肤最好的保护。另一方面,适当的劳动和体育锻炼能促进新陈代谢,改善全身和皮肤的生理功能,增强体质,提高抗病能力,延缓各器官的衰老,并有助于塑造完美体形。个人应根据自己的身体状况及爱好和特点来选择适合自己的体育锻炼项目,但是无论哪种体育项目,都要遵循四大原则:因人而异、循序渐进、适可而止、持之以恒。

(四) 日常随时保护

适当晒太阳是保持正常生理功能所必需的,而且可以防止许多疾病。但过度的日光暴晒,不但会晒黑、晒伤皮肤,还会加速皮肤的老化。因此,长期在室外停留时,应做好充分的防晒工作。在暴露部位用防晒霜,如果你的工作在室内,外出活动不多,则用 SPF 值为 15~20 的防晒产品即可;如果你的工作需要在外奔波或者节假日外出旅游,可用 SPF20 的产品;假如到海滨浴场或热带地区旅游,那就应该选择 SPF30 的防晒品了。另外,肤色白皙者最好选用 SPF 超过 30 的防晒品,以防止斑点的产生;皮肤颜色偏深者,平日用 SPF15 的防晒品即可。最安全可靠的防晒方法是物理防晒法。比如注意打伞或戴遮阳帽,不让皮肤暴露在强烈的阳光下;穿上浅色的薄外套来减少日晒对肌肤的伤害。另外,还应该尽量避免在正午太阳照射强烈的时候出门。

此外,按摩能促进皮肤血液循环和新陈代谢,使皮肤各层能够及时得到充分的营养和足够的水分,皮肤毛孔的污垢和废物得到及时清除,促进皮脂腺的排泄和汗腺的分泌。按摩前要用热毛巾敷一下,使毛孔扩张,从而使按摩效果更好。按摩是通过双手给皮肤施加适当的抚摸和揉搓力量,如用力过猛或施力粗暴,由于牵扯皮肤和肌肉,会使肌肉松弛,反而加重皱纹。按摩要沿着皮肤和肌肉纹路的方向,顺序由中心至两外侧在脸部或其他有关部位来回按摩。如果逆着皮肤、肌肉纹路按摩,反而会加重皱纹。

皮肤干燥的人,在洗澡时,最好不要使用碱性香皂,因为碱性强的香皂会把皮肤上本来就少的一些皮脂洗去,使皮肤更加干燥。许多人的皮肤瘙痒症,就是这个原因造成的,所以宜用中性和多脂性香皂。洗澡后可在皮肤上抹少许油脂,一般宜用尿素霜或蛋白霜。

皮肤油腻的人应当少吃油腻和刺激性的食物,特别是要尽量少食用肥肉、辣椒、芥末、巧克力、可可、咖啡、酒等食物和饮料,因为这些食物有刺激皮脂分泌增多的作用。

第二节 仪态礼仪

仪态,是指一个人举止的姿态和风度。姿态是指一个人身体显现出来的样子,如站立、行走、就座、眼神、手势、面部表情等;风度则是一个人内在气质的外在表现。

一、表情

面部表情主要包括眼、眉、嘴、鼻、面部肌肉等各器官组织的种种运动、变化等。从大体

上说,人的眼神、面容是表达感情最主要的两个方面。美国心理学家艾伯特·梅拉比安把人的感情等信息的表达效果总结为一个公式:

信息的表达=语言(7%)+声音(38%)+表情(55%)

(一) 对眼神的要求

人们常说“眼睛是心灵的窗户”,这是因为心灵深处隐藏的秘密都会不知不觉地从眼神中流露出来。泰戈尔(Tagore)说:“一旦学会了眼睛的语言,表情的变化将是无穷无尽的。”眼神是商务交往的重要沟通方式之一。

1. 注视的时间长短

双目注视商务交往对象的时间长短不同,表达的感情和心理也不同。

(1) 重视。目光始终在对方身上,偶尔会注意别处。如果双目注视商务交往对象的时间占整个相处时间的 2/3 以上,也表示很重视对方。

(2) 友好。表达友好情谊的时候,要不时地注视对方。双目注视商务交往对象的时间约占整个相处时间的 1/3。

(3) 轻蔑。目光常离开对方,注视商务交往对象的时间不到整个相处时间的 1/3,就意味着有轻视对方的态度。

2. 注视的视角

双目注视商务交往对象的时候,目光的角度即视角,可以表示与商务交往对象的亲疏远近的不同关系。

(1) 平视。平视,亦称为正视,即眼神的视线为水平形态,经常用于一般场合及与职位、身份、地位平等的人进行商务交往的时候。

(2) 仰视。仰视就是本人主动居于低位,举目向上注视商务交往对象,以表示敬重、尊崇对方。

(3) 俯视。俯视就是向下注视商务交往对象,以表达对低职位者或晚辈的疼惜、期望,也能表达对商务交往对象的轻蔑、鄙视。

(4) 侧视。首先,侧视是一种特殊情况,即位于商务交往对象的一侧,面向并平视着商务交往对象。其次,侧视不同于斜视,侧视的关键在于面向商务交往对象,若斜视商务交往对象,就是失礼的行为。

3. 注视的方位

与商务交往对象交谈时,两眼视线落在对方的鼻间,偶尔也可以注视对方的双眼。注视方位一般为鼻眼三角区。

(1) 眼。注视商务交往对象的双目,表示重视、对对方感兴趣。

(2) 额。注视商务交往对象的额头,表示严谨、认真,崇敬对方。

(3) 其他部位。对商务交往对象身上的其他部位的随意扫视,多常见于公共场合观察陌生人,商务交往场合最好别用。

(二) 对笑容的要求

微笑具有一种磁性的魅力,它可以使强硬者变温柔,使困难变得容易解决,所以,微笑是人际交往中的润滑剂,是广交朋友、化解矛盾的有效手段。美国希尔顿酒店董事长康纳德·

希尔顿在 50 多年里,不断地到他设在世界各国的希尔顿酒店视察,视察中他经常问下级的一句话是:“你今天对客人微笑了吗?”

笑容,即人们在笑的时候的面部表情。利用笑容,可以消除彼此间的陌生感,打破交际障碍,为更好的沟通与交往创造有利的气氛。

1. 笑的种类

在商务交往中,合乎礼仪的笑容大致可以分为以下几种:

(1) 含笑。不出声,不露齿,只是面带笑意,表示接受对方,待人友善,适用范围较为广泛。

(2) 微笑。嘴角上扬,嘴形略呈弧形,但牙齿不外露,表示自信、充实、满意、友好,适用范围最广。

(3) 轻笑。嘴巴微微张开一些,上齿显露在外,不发出声响,表示欣喜、愉快,多用于会见客户、向熟人打招呼等情况。

(4) 浅笑。笑时抿嘴,多见于年轻女性表示害羞之时,通常又称为抿嘴而笑。

(5) 大笑。表现太过张扬,一般不宜在商务场合中使用。

2. 笑的方法

笑的共性是面露喜悦之色,表情轻松愉快。但是,如果笑的方法不对,笑得比哭还难看,或者笑得非常假,则失去了沟通的意义。

(1) 真诚。笑的时候要自然大方,显出亲切之意。

(2) 和谐。要做到表里如一,使笑容与自己的举止、谈吐有很好的呼应。从直观上看,笑是人们的眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉和声音所进行的协调行动。

(3) 优雅。笑的时候,要讲究笑得适时、适度,所谓“发乎情,止于礼”,笑要讲究适当表达感情,气质风度优雅。

3. 笑的禁忌

商务交往的时候,严禁下述几种类型的笑出现:

(1) 窃笑。窃笑就是落井下石、幸灾乐祸地笑或暗暗地窃喜。

(2) 假笑。假笑就是虚伪、勉强的笑,并非出自真情实感。

(3) 怪笑。怪笑就是笑得奇怪、不同于平常,用夸张变形的表情和笑声恐吓或嘲讽对方。

(4) 冷笑。冷笑就是表达讽刺、不满、无可奈何、不以为然等容易使人产生敌意的感情的笑。

(5) 媚笑。媚笑就是刻意讨好商务交往对象,并非出自内心,具有很强的目的性的笑。

二、站姿

优美的站姿能衬托出一个人的气质和风度。站姿的基本要求是挺直、舒展、线条优美、精神焕发。

(一) 基本的站姿

(1) 头部端正。两目直视前方,口微合,颈耸直。

(2) 肩膀水平。两肩平整,稍微松弛,略倾向后方。



微课
站姿礼仪

(3) 手臂下垂。双臂自然下垂,双手中指对准裤缝部位。

(4) 躯体挺直。挺胸收腹,即所谓“站如松”。

(5) 双腿并拢。一般双腿贴紧,脚跟靠拢,两脚夹角成 60 度。根据性别不同,男士可站成 V 字步或跨步,女士可站成 V 字步或丁字步。

(二) 其他站姿

(1) 叉手站姿。叉手站姿即两手在腹前交叉,右手搭在左手上。男子可以两脚分开,距离不超过 20 厘米。女子可以用小丁字步,即一脚稍微向前,脚跟靠在另一只脚内侧。站立较久时身体重心还可以在两脚间转换,以减轻疲劳,这是一种常用的接待站姿。

(2) 背手站姿。背手站姿即双手在背后交叉,右手贴在左手掌外面,放置于两臀中间。两脚可分可并,分开时,不超过肩宽,脚尖展开,两脚夹角成 60 度。挺胸立腰,收颌收腹,双目平视。这种站姿优美中略带威严,易产生距离感。如果两脚改为并立,则突出了尊重的意味。

(3) 背垂手站姿。背垂手站姿即一手背在后面,贴在臀部,另一手自然下垂,中指对准裤缝,两脚既可以并拢也可以分开,也可以成小丁字步。男士多用这种站姿,显得大方、自然、洒脱。

(三) 应避免的站姿

两脚分叉分得太大;交叉两腿而站;一肩高一肩低;松腹含胸、屈膝;脚在地上不停地划弧线;身体斜靠在马路旁的树干、招牌、墙壁、栏杆上;和别人勾肩搭背地站着。

(四) 几种站姿的含义

(1) 胸挺背直、双目平视,表现出充分的自信,并给人气宇轩昂、乐观豁达的感觉。相反,弯腰曲背的人,精神上已处于劣势,表现出自我防卫、消沉、封闭的倾向。

(2) 双手叉腰,挺立而站,也是精神上处于优势的表现。表示对面临的事物有着充分的心理准备,采取的是有信心迎接挑战的姿态。

(3) 双手插入口袋,具有不袒露心迹,甚至暗中思索的倾向。如果是同时出现弯腰弓背的姿势,可能是心情沮丧或苦恼的表现。

(4) 两臂交叉,表明对别人的谈话采取的是审视或排斥的态度。女性还常以此作为习惯性的防范动作。

(5) 踝关节交叉的站姿,表示态度上的保留或轻微拒绝。

三、走姿

走姿是站姿的延续动作,是在站姿的基础上展示人的动态美。无论是在日常生活中还是在社交场合,走路往往是最引人注目的身体语言,也最能表现一个人的风度和活力。

(一) 走姿的要求

(1) 头正。头要抬起,目光平视前方,收颌,表情自然平和。

(2) 肩平。两肩平稳,双臂自然下垂,手掌心向内,并以身体为中心前后摆动,防止上下前后摇摆。双臂前后自然摆动,前摆约 35 度,后摆约 15 度,两手自然弯曲,在摆动中双臂与双腿保持不超过一拳的距离。

(3) 躯挺。上身挺直,收腹立腰,重心稍前倾。

(4) 步直。两脚尖略开,脚跟先着地,两脚内侧落地。走出的轨迹要在一条直线上。

(5) 步幅适度。行走中两脚踏地的距离大约为一个脚长,即前脚的脚跟与后脚脚尖之间相距一个脚的长度为宜。不过,不同的性别、不同的身高、不同的着装,都有些差异。

(6) 步速平稳。行进的速度应保持均匀、平衡,不要忽快忽慢。在正常情况下,步速应自然舒缓,显出成熟、自信的气质。

(二) 几种特例下的走姿要求

关于走姿,除了要了解一些基本的走姿要求外,还应了解一些有关走姿的特例。

1. 陪同引导

在陪同引导对方时,应注意方位、速度、关照及体位等方面。双方并排行走时,陪同引导人员应居于左侧;双方单行行走时,陪同引导人员要居于左前方约一米左右的位置。当被陪同人员不熟悉行进方向时,陪同引导人员应该走在前面,走在外侧。另外,陪同人员行走的速度要考虑到和对方相协调,不可以走得太快或太慢。这时候,一定要处处以对方为中心。每当经过拐角、楼梯或道路坎坷、照明欠佳的地方时,都要提醒对方留意。同时也有必要采取一些特殊的体位。例如,请对方开始行走时,要面向对方,稍微欠身;在行进中和对方交谈或答复提问时,把头部、上身转向对方。

2. 上下楼梯

(1) 走专门指定的楼梯。有些单位往往规定本单位人员不得与客户走同一部楼梯。在运送货物时,特别要注意这一点。

(2) 减少在楼梯上的停留时间。楼梯上来往的人很多,所以不要停在楼梯上休息、站在楼梯上和人交谈或是在楼梯上慢慢悠悠地走。

(3) 坚持“右上右下”原则。上下楼梯、自动扶梯的时候,都不应该并排行走,从而可以为有急事的人让路。

(4) 注意礼让别人。上下楼梯时,不要和别人抢行。出于礼貌,可以请对方先走。

(5) 如果是陪客人上楼,陪同人员应该走在客人的后面;如果是下楼,陪同人员应该走在客人的前面。

3. 进出电梯

使用电梯时,大致上应当注意以下四个问题:

(1) 使用专用的电梯。假如本单位有这样的规定,就一定要自觉地遵守。有可能的话,工作人员不要和来访客人混用同一部电梯。

(2) 如果是无人驾驶电梯,工作人员必须自己先进后出,以方便控制电梯。如果乘的是有人驾驶的电梯,工作人员则应当后进后出。

(3) 在乘电梯时碰上了并不相识的来访客人,也要以礼相待,请对方先进先出。

(4) 尊重周围的乘客。进出电梯时,应该侧身而行,免得碰撞别人。进入电梯后,要尽量站在里面。人多的话,最好面向内侧,或与别人侧身相向。下电梯前,应该提前换到电梯门口。

4. 出入房门

进入或离开房间时,要求商务工作人员应注意以下几点:

(1) 先通报。在出入房间时,特别是在进入房间前,一定要采取轻轻叩门、按门铃的方式,向房内的人进行通报。贸然进入或者一声不吭,都会显得冒失。

(2) 以手开关。出入房间,务必要用手来开门或关门。开关房门时,最好是反手关门、反手开门,并且始终面向对方。用肘部顶、用膝盖拱、用臀部撞、用脚尖踢、用脚跟蹬等方式关门都是不礼貌的做法。

(3) 后入后出。和别人一起先后出入房间时,为了表示礼貌,应当自己后进门、后出门,而请对方先进门、先出门。

(4) 出入拉门。平时,特别是陪同引导别人时,还有义务在出入房间时替对方拉门或是推门。在拉门或推门后要使自己处于门后或门边,以方便别人进出。

5. 其他情况下的走姿

(1) 走进会场、走向话筒、迎向宾客,步伐要稳健、大方。

(2) 进入办公机关、拜访别人,在室内脚步应轻而稳。

(3) 办事联络,步伐要快捷、稳重,以体现效率、干练。

(4) 参观展览、探望病人,脚步应轻而柔,不要出声响。

(5) 参加喜庆活动,步态应轻盈、欢快、有跳跃感。

(6) 参加吊丧活动,步态要缓慢、沉重,以表现悲哀的情绪。

四、坐姿

(一) 入座时的基本要求

(1) 在别人之后入座。出于礼貌,和客人一起入座或同时入座时,要分清尊卑,先请对方入座,自己不要抢先入座。

(2) 从座位左侧入座。如果条件允许,在就座时最好从座椅的左侧接近它。这样做是一种礼貌,而且也容易就座。

(3) 向周围的人致意。就座时,如果附近坐着熟人,应该主动打招呼。即使不认识,也应该先点点头。在公共场合,要想坐在别人身旁,必须征得对方的允许。还要放轻动作,不要使座椅乱响。

(4) 以背部接近座椅。在别人面前就座,最好背对着自己的座椅,这样就不至于背对着对方。得体的做法是:先侧身走近座椅,背对着座椅站立,右腿后退一点,以小腿确认一下座椅的位置,然后顺势坐下。必要时,用一只手扶着座椅的把手。

(二) 离座时的注意事项

在离座时,需要注意以下四点:

(1) 事先说明。离开座椅时,身边如果有人入座,应该先用语言或动作向对方先示意,随后再站起身来。

(2) 注意先后。和别人同时离座,要注意起身的先后次序。地位低于对方的,应该稍后离座。地位高于对方时,可以首先离座。双方身份相似时,可以同时起身离座。

(3) 起身缓慢。起身离座时,最好动作轻缓,不要拖泥带水,弄响座椅,或将椅垫、椅罩弄得掉在地上。

(4) 从左离开。起身离座,应该从左侧离开。



微课
坐姿礼仪

（三）腿部的摆放

入座后,腿部大都落入别人的视野内,不管是从文明礼貌还是从坐得优雅舒适的角度来讲,都应多加注意腿部的摆放姿势。

(1) 正襟危坐式。适用于最正规的场合。其要求是:上身和大腿、大腿和小腿,都应当形成直角,小腿垂直于地面;双膝、双脚包括双脚的跟部,都要完全并拢。

(2) 垂腿开膝式。它多为男性所用,也比较正规。其主要要求是:上身和大腿、大腿和小腿都成直角,小腿垂直于地面;双膝允许分开,分开的幅度不要超过肩宽。

(3) 前伸后曲式。这是女性适用的一种坐姿。其主要要求是:大腿并紧后,向前伸出一条腿,并将另一条腿屈后,两脚脚掌着地,双脚前后要保持在一条直线上。

(4) 双脚内收式。它适合在一般场合采用,男女都适用。其主要要求是:两条大腿首先并拢,双膝可以略微打开,两条小腿可以在稍许分开后向内侧屈回,双脚脚掌着地。

(5) 双腿叠放式。它适合穿短裙的女士采用。其要求是:将双腿一上一下交叠在一起,交叠后的两腿间没有任何缝隙,犹如一条直线,双腿斜放在或左或右的一侧,斜放后的腿部与地面成45度角,叠放在上的脚的脚尖垂向地面。

(6) 双腿斜放式。它适合于穿裙子的女士在较低的位置就座时采用。其要求是:双腿首先并拢,然后双脚向左或向右侧斜放,力求使斜放后的腿部与地面成45度角。

(7) 双脚交叉式。它适用于各种场合,男女都可选用。双膝先要并拢,然后双脚在踝部交叉。需要注意的是,交叉后的双脚可以内收,也可以斜放,但不要向前方远远地直伸出去。

（四）上身的姿势

1. 注意头部位置端正

不要出现仰头、低头、歪头、扭头等情况。整个头部,应当和地面相垂直。在办公时可以低头俯看桌上的文件、物品,但在回答别人问题时,必须抬起头来,不然就带有爱理不理的意思。在和别人交谈的时候,可以面向正前方,或者面部侧向对方,不可以把后脑勺对着对方。

2. 注意身体直立

身体端正需要注意的地方有:

(1) 椅背的倚靠。倚靠主要用以休息,所以因商务活动需要而就座时,不应把上身完全倚靠在座椅的背部,最好一点都不倚靠。

(2) 椅面的占用。在尊长面前,最好不要坐满椅面。坐好后占椅面的3/4左右最合乎礼节。

(3) 身体的朝向。交谈的时候,为表示重视,不仅应面向对方,而且同时应将整个上身朝向对方。

3. 注意手臂的摆放

入座后放手臂的正确位置主要有以下五种:

(1) 放在两条大腿上。双手各自扶在一条大腿上,也可以双手叠放放在两条大腿上,或者双手相握放在两条大腿上。

(2) 放在一条大腿上。侧身与人交谈时,通常要将双手叠放或相握,放在自己所侧向一方的那条大腿上。

(3) 放在皮包文件上。当穿短裙的女士面对男士而坐,身前又没有屏障时,为避免“走

光”，可以把自己随身的皮包或文件放在并拢的大腿上。随后，就可以把双手或扶、或叠、或握着放在上面。

(4) 放在身前桌子上。双手平扶在桌子边沿，或是双手相握置于桌上，都是可行的。有时，也可以把双手叠放在桌上。

(5) 放在椅子扶手上。当正身而坐时，要把双手分扶在两侧扶手上；当侧身而坐时，要把双手叠放或相握后，放在侧身一侧的扶手上。

五、蹲姿

蹲的姿势和坐的姿势不同，但都是由站姿或走姿变化而来的相对处于静态的体位。

(一) 常见蹲姿

1. 高低式

高低式蹲姿，它的基本特征是：双膝一高一低。主要要求在下蹲时，左脚在前，右脚稍后。左脚应完全着地，小腿基本上垂直于地面；右脚脚掌着地，脚跟提起。这时右膝低于左膝，右膝内侧可以靠在左小腿内侧，形成左膝高右膝低姿态。女性应靠紧两腿，男性可以适度地分开。一般情况下，高低式蹲姿常会被广大的服务行业的人员采用，而服务行业的男性人员在工作时选用这一方式，往往更为方便些。

2. 交叉式

交叉式蹲姿，通常适用于女士，特别是穿短裙的女士。基本特征是蹲下后双腿交叉在一起。在下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。右腿在上、左腿在下，二者交叉重叠。左膝由后下方伸向右侧，左脚脚跟抬起，脚掌着地。两腿前后靠近，合力支撑身体。交叉式蹲姿造型优美典雅，能体现女士的气质修养。

3. 半蹲式

半蹲式蹲姿，一般是在行走时临时采用。它的正式程度不及前两种蹲姿，但在需要应急时也采用。基本特征是身体半立半蹲。主要要求在下蹲时，上身稍许弯下，但不要和下肢构成直角或锐角；臀部务必向下，而不是撅起；双膝略为弯曲，角度一般为钝角；身体的重心应放在一条腿上；两腿之间不要分开过大。

4. 半跪式

半跪式蹲姿，又叫做单跪式蹲姿。它也是一种非正式蹲姿，多在下蹲时间较长，或为了用力方便时。主要要求在下蹲后，改为一腿单膝点地，臀部坐在脚跟上，以脚尖着地。另外一条腿，应当全脚着地，小腿垂直于地面，双腿应尽力靠拢。

在日常生活里，采用蹲的姿势往往较少。在工作场合，除了捡拾地面物品、整理鞋袜外，很少用蹲的姿势。

(二) 蹲姿的注意事项

(1) 不要突然下蹲。蹲下来的时候，不要速度过快。当自己在行进中需要下蹲时，特别要注意这一点。

(2) 不要离人太近。在下蹲时，应和身边的人保持一定距离。和他人同时下蹲时，更不能忽略双方的距离，以防彼此“迎头相撞”或发生其他误会。

(3) 不要方位失当。在他人身边下蹲时,最好是和他人侧身相向。正面面对他人,或者背部面对他人下蹲,通常都是不礼貌的。

(4) 不要蹲在凳子、椅子上。虽然在有些地方,有蹲在凳子或椅子上的生活习惯,但是在公共场合这么做的话,是不能被接受的。

六、手势

在商务活动中,人们常常有意无意地借助各种手势来表达自己的意思和情感。久而久之,用某个手势表达某种意思便会成为一种定式,大家一看便心领神会、不言自明。

(一) 规范的手势

指示方向时的规范手势应该是:手掌自然伸直,掌心向上,手指并拢,拇指自然稍稍分开,手腕伸直,使手与小臂成一直线,肘关节自然弯曲,大小臂的弯曲以 140 度为宜。在出手时,要讲究柔美、流畅;避免僵硬死板,缺乏韵味。同时配合眼神、表情和其他姿态,使手势更显协调大方。

(二) 常用的手势

1. 横摆式

商务活动中,在表示“请进”、“请”时常用横摆式。其做法是:五指并拢,手掌伸直,手心朝上,曲肘,腕低于肘。应先从腹部之前抬起,以肘为轴轻缓地向一旁摆出,到腰部并与身体正面成 45 度时停止。头部和上身微向伸出手的一侧倾斜,另一手下垂或背在背后,目视商务交往对象,面带微笑,表现出对商务交往对象的尊重。

2. 前摆式

如果左手拿着东西且要向商务交往对象做向右“请”的手势时,可以用前摆式:五指并拢,手掌伸直,从身体一侧由下向上抬起,以肩关节为轴,手臂稍曲,到腰的高度再由身前向右侧摆去,摆到距身体 15 厘米并不超过右侧躯干的位置时停止。

3. 双臂式

当来宾较多时,表示“请”可以动作大一些,采用双臂横摆式。两臂从身体两侧向前上方抬起,两肘微曲,向两侧摆出。指向前进方向一侧的臂应抬高一些,伸直一些,另一手稍低一些,曲一些。也可以双臂向一个方向摆出,欢迎商务交往对象。

4. 斜摆式

请客人落座时,手势应指向摆放座位的地方。手要先从身体的一侧抬起,到高于腰部后,再向下摆去,使大小臂成一条斜线,表达对商务人士的欢迎之情。

第三节 服饰礼仪

在塑造、维护自身形象方面,不同的行业要求的侧重点往往有所不同。对商务人员来说,因其穿着打扮留给交往对象印象的好坏密切相关,因此,讲究服饰礼仪必须引起商务人员的高度重视。从总体上来看,服饰礼仪要求商务人员的穿着打扮必须既符合其身份,又

符合职业规范。日本著名推销员齐藤竹之助在他的自传体专著《高明的推销术》中说：“服装虽然不能造出完人，但是，初次见面给人印象的90%产生于服装。”

一、服饰礼仪的基本原则

“爱美之心，人皆有之”，在和别人的交往中要想展示自己的气质、风度，给人赏心悦目之感，从而取得较好的交际效果，就必须遵循以下的着装原则：

（一）TPO原则

TPO原则是英文中时间(time)、地点(place)、场合(occasion)三个单词的首字母的缩写。穿着的TPO原则，要求人们在选择着装搭配时，应当注重时间、地点、场合这三个客观因素。

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。人们在家中盥洗用餐或外出跑步、做操健身，可以选择家居服、运动服、休闲服，着装讲求方便、随意、轻松。工作的时间，着装应根据工作特点和性质，以服务于工作、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。晚间的宴请、舞会、音乐会之类的正式社会活动可使人们的交往距离缩小，服饰给予人们视觉和心理上的感受程度相对增强，因此，以晚礼服为宜，以形成高雅大方的礼仪形象。

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，以保持自身与其所处的环境和谐一致。例如，同样穿着一身笔挺的西装，参加商务谈判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，只有与特定场合相融的服饰，才能产生和谐的审美效果，实现人景相融的最佳效应。场合原则是人们约定俗成的惯例，具有深厚的社会基础和人文意义。穿着背离了环境，往往会引起人们的非议甚至反感，导致交往个人与环境距离拉大和疏远。例如，在工作场合，女士穿着露背装和热裤送发文件；在谈判场合，男士穿着沙滩花短裤和客户交谈，显然都是不合时宜的。

社交活动对服饰的要求较为严格，尤其是一些特殊的社交活动，着装的某种限制几乎是不能更改的。如绝不能穿全套素白的衣服参加婚礼，而参加葬礼时，只能在黑、深灰等暗色调的颜色中选择。



小案例

里根总统的花格西服

1983年6月，美国总统里根访问欧洲四国时，由于在庄重严肃的正式外交场合没有穿正式礼服，而穿了一套花格西服，引起了西方舆论界的一片哗然。有的新闻媒体批评

里根不严谨,缺乏责任感,这与其演艺生涯有关;而有的新闻媒体甚至评论里根作为大国首脑,狂妄不羁,没有给予欧洲伙伴应有的尊重和重视。里根的出访受到了这套花格西服的严重影响,再怎么解释都无济于事。

(二) 着装的色彩协调原则

着装首先要注意色彩的协调。色彩协调原则是指上装下装的颜色、衣服和配饰、衣服和肤色等的协调,也包括与其他方面的协调,如季节的协调。一位世界知名的时装设计专家曾经说过:“色彩不仅可以完全改变一个女人的外表,而且可以完全改变她的气质,不管她是演员还是家庭主妇。”色彩有暖色调、冷色调之分。一般来说,色彩搭配可以采用以下几种方法:

(1) 强烈色配合。强烈色配合是指两种相隔较远的颜色相配。例如,黄色与紫色、红色与青绿色,这种配色对比比较强烈。

(2) 补色配合。补色配合是指两种相对的颜色配合。例如,红与绿、青与橙、黑与白等。补色相配能形成鲜明的对比,有时会收到较好的效果。

(3) 同类色搭配。同类色搭配是指深浅、明暗不同的两种同一色系颜色相配。例如,青配天蓝,墨绿配浅绿,咖啡配米色,深红配浅红等。同类色配合的服装显得柔和文雅。

(4) 近似色相配。近似色相配是指两种比较接近的颜色相配。例如,红色与橙红或紫红相配,黄色与草绿色或橙黄色相配等。各类颜色的搭配的总体情况如表 2-3 所示。

表 2-3 得体的颜色搭配

序 号	颜色搭配	序 号	颜色搭配	序 号	颜色搭配
1	白色+黄褐色	7	红色+黑色	13	红褐+淡紫
2	黄色+绿色	8	红色+黄色	14	鲜粉+红亮绿
3	鲜绿+宝蓝	9	红色+橄榄绿	15	淡紫+暗灰褐
4	浅蓝+粉红	10	红色+深蓝	16	中棕+中蓝色
5	浅灰+炭灰	11	酒红+杏色	17	暗灰+褐蓝色
6	浅绿+黑色	12	酒红+森林绿	18	灰色+深蓝

黑、白、灰三色是配色中最安全的颜色,最容易与其他色彩搭配以取得良好的效果。而比较难配的是些混合色,如中棕色、暗灰褐色等。另外有一些颜色搭配起来效果较差,如深蓝加茶色、红色加茶色、红色加绿色、蓝色加绿色、红色加紫色等,如果没有经验,轻易不要尝试。

通常情况下,为了避免全身颜色过于单调,会穿着一些印花服装或使用一些印花配饰。如果不想让自己看起来像一只花蝴蝶,最安全的做法是以素色单品来搭配印花服饰,但素色单品的色彩必须和印花中的某一个颜色相同。例如,米黄色上衣搭配咖啡色底、米黄色小碎花长裙;或白底、浅蓝色与深蓝色交织条纹的连身洋装搭配深蓝色针织小外套等。

(三) 着装的体型协调原则

合适正确的着装能弥补个人身材的不足。这种装扮重点是利用色彩和线条。色彩有膨

胀的,也有收缩的;有素色的,也有花色的。线条的形式也是多种多样的,有垂直线、水平线等,不同的线条对修正体型有各自的作用,如垂直线增加高度,水平线增加宽度,斜线(视角而定)使体型显得修长或魁伟,而曲线可使体型适当加宽。

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

如果身材过于高大或高且瘦,就要做些修正。高个子的人宜选择线条流畅的服装,但不宜用垂直线条;避免穿窄小、紧身的衣服;要从腰间将颜色组合打破,使用明色或对比色的腰带。

2. 矮个子

要用垂直线条增加身高,避免穿带有水平线条的衣服;选择合体的服装,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、袜到裤或裙都为同一颜色。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,较浅的颜色可以使体型看起来胖一些。

4. 方体型

选择剪裁流畅、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服装;选择素淡的颜色;焦点要提到面部附近,把注意力引离腰部和臀部,可以运用对比色;腰带要选择暗色、狭窄的款式。

5. A 体型(窄肩、宽臀或溜肩、细腰型)

上身可以选用水平横条纹,下身则可以选择带竖条纹的面料和款式;腰部以上部分需要多层次,使胸部和肩部显得丰满而与宽臀比例得当;穿不太紧身、剪裁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色彩焦点。

6. V 体型(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;腰部以上避免使用夸张的设计,以免增加腹胀感;焦点应该放在臀部或腿部;上衣宜选择比较暗的颜色。

二、男性商务服装礼仪

西装,起源于欧洲,目前是目前全世界最流行的一种服装,也是商界男士在正式场合着装的优先选择。“西装一半在于做,一半在于穿。”一套得体的西装,做工精良才可能穿出好的效果。

(一) 选商务服装

1. 选西装

选择西装是个难度较高的事,因为要考虑面料、颜色、款式、尺寸等因素。

(1) 面料。商界男士在选择西装时应把毛料作为西装的首选面料。具体而言,纯毛、纯羊绒的面料以及高比例含毛的毛涤混纺面料,皆可作为西装的面料。而不



资料

服装款式示例

透气、不散热、发光发亮的各类化纤面料,则尽量不要用以制作西装。

(2) 颜色。适合于男士在商务交往中所穿的西装在色彩选择上,以单色为宜:深蓝色显示出高雅、理性、稳重;灰色比较平和,衬出专业气质与权威感;咖啡色是一种自然而朴素的色彩,显得温暖而亲切;黑色西装富有弹性,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。除此之外,还可以选择灰色或棕色的西装。商界男士在正式场合不宜穿色彩过于鲜艳或发光发亮的西装。朦胧色、过渡色的西装,通常也不宜选择。越是正规的场合,越讲究穿单色的西装。

(3) 款式。单排扣的西装上衣,最常见的有一粒纽扣、两粒纽扣、三粒纽扣三种。一粒纽扣、三粒纽扣两种单排扣西装上衣穿起来比较时髦,而两粒纽扣的则显得更为正统一些。双排扣的西装上衣,最常见的有两粒纽扣、四粒纽扣、六粒纽扣三种。两粒纽扣、六粒纽扣两种款式的双排扣西装上衣属于流行款式,而四粒纽扣则明显地具有传统风格。

(4) 尺寸。一套西装,无论其品牌名气有多大,只要它的尺寸不适合自己的,就坚决不要穿它。

2. 选领带

领带被称为西装的灵魂,穿西服参加社交活动,一般均应系领带。在欧美各国,领带则与手表和装饰性袖扣并列,称为“成年男子的三大饰品”。作为西装的灵魂,领带的选择讲究甚多。较好的领带,应当是用真丝或者羊毛制作而成的。以涤丝制成的领带售价较低,尽量不要选用。

领带的颜色花样应与衣服颜色搭配,或与衣服颜色调和,或与之形成鲜明对比。一般来说,穿黑色西装加白衬衫时,应选灰、蓝、绿色领带;穿灰色西装加白衬衫时,宜选灰、绿、黄色领带;穿深蓝色西装加白色或浅蓝色衬衫时,宜选蓝色、胭脂色、橙黄色领带;穿蓝色西装加银灰等明亮色衬衫,宜选择深蓝色、灰色、胭脂色、黄色领带。在商务活动中,蓝色、灰色、棕色、黑色、紫红色等单色领带都是十分理想的选择。商务男士在正式场合中,切勿使自己佩戴的领带颜色多于三种。同时,也尽量少打浅色或鲜艳色领带。

领结适宜与礼服、翼领衬衫搭配,并且主要适用于社交场合。

3. 选衬衫

与西装同穿的衬衫,应当是正装衬衫。正装衬衫必须为长袖衬衫,面料要以高级精纺的纯棉、纯毛制品为主,以棉毛为主要成分的混纺衬衫,亦可酌情选择。从色彩上讲,正装衬衫必须为单一色彩,白色衬衫是正规的商务场合中唯一的选择。除此之外,蓝色、灰色、棕色、黑色,有时亦根据实际情况加以选择。从图案上讲,正装衬衫以无任何图案为佳,唯一的例外是,较细的竖条衬衫在一般性的商务活动中可以穿,但是禁止同时穿着竖条纹的西装。

衬衫最能体现人的风度,衬衫的领子必须是硬质的,衬衫领口的大小以合领后可以自由插进食指为标准。正装衬衫的领型多为方领、短领和长领,扣领的衬衫,有时亦可选用。其他的领型,如立领、翼领和异色领的衬衫,大都不适合同正装西装相配套。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。



小案例

米高梅环球公司的着装规定

美国著名的电影公司米高梅环球影城公司一向以严格的衣着习惯著称。该公司的高级职员一般都要穿深色套装和白衬衫,以至于人们在看到米高梅公司的人时往往会笑着说:“瞧,企鹅又来了。”这当然是一句玩笑话。但在演艺界这样一个充满活力、浪漫色彩的行业,米高梅公司为何做如此古板的规定呢?要知道,米高梅公司的总经理并不是一个严肃而缺乏幽默感的人,他之所以要求他的员工如此,是因为他知道在大众的心目中,“好莱坞人”的形象总是口叼雪茄的商人模样,这些人往往喜欢夸夸其谈,给人以很不诚实的感觉。所以米高梅公司试图从衣着上给大众以一种稳重的正面形象,以消除过去留下的消极印象。

(二) 穿商务服装

1. 穿西装

一般而言,商界人士站立时,特别是在大庭广众下起身站立之后,西装上衣的纽扣应当系上,以示郑重其事。唯独在内穿背心或羊毛衫,外穿单排扣上衣时,才允许站立时不系上衣的纽扣。就座之后,西装上衣的纽扣则大都需要解开,以防其扭曲走样。在气氛较为融洽的场合中,可以不用全系纽扣。穿单排两粒纽扣式的西装时,讲究“扣上不扣下”;穿单排三粒纽扣式的西装时,要么只系中间那粒纽扣,要么系上面那两粒纽扣;而穿双排纽扣式的西装时,则能够系上的纽扣一律都要系上。

此外,商务男士在自己的办公室里,可以暂时脱下西装上衣,直接穿着长袖衬衫、打着领带。但是,不穿西装上衣,而直接穿着长袖衬衫、打着领带去参加正式活动,是不合乎礼仪规范的。

除了衬衫与背心之外,一般商务男士在西装上衣之内最好不要再穿其他任何衣物。在冬季寒冷难忍时,只宜暂作变通,穿上一件薄型V领的单色羊毛衫或羊绒衫。不要穿色彩、图案十分繁杂的羊毛衫或羊绒衫,也不要穿扣式的开领羊毛衫或羊绒衫。因特殊原因而需要在衬衫之内再穿背心、内衣时,有三点注意事项:一是数量上以一件为限;二是色彩上宜与衬衫的色彩相仿,至少也不应使之较衬衫的色彩更深;三是款式上应短于衬衫。其领型以U领或V领为宜。此外,勿让内衣的袖管暴露在别人的视野之内。

穿西装时,腰带上不要别挂钥匙、手机等物品。西装上衣左侧的外胸袋除可以放入一块用以装饰的真丝手帕外,不能再放其他任何东西,尤其不应当别钢笔、挂眼镜。内侧的胸袋,可用来别钢笔、放钱夹或名片夹,但不要放过大大过厚的东西或无用之物。外侧下方的两只口袋,原则上以不放任何东西为佳。西装背心的口袋多具装饰功能。除可以放置怀表之外,不宜再放别的东西。西装的裤子,两侧的口袋一般放纸巾或者钥匙包,其后侧的两只口袋大都不放任何东西。

除此以外,商务男士还要注意西装的搭配。西装的韵味不是单靠西装本身穿出来的,而是用西装与其他衣饰一道精心组合、搭配出来的。

2. 打领带

打领带结的基本要求是:要令其挺括、端正,并且在外观上呈倒三角形。领带结的具体

大小,最好与衬衫衣领的大小形成正比。要想使之稍有变化,则可在它的下面压出一处小窝或一道小沟来。在正式场合露面时,要提前收紧领带结。领带标准的长度,是领带打好之后,其下端正好与皮带扣的上端对齐。

打领带时一般不用任何配饰。在国外,人们除了在有必要限制领带的“活动范围”或穿制服时,大都不用领带夹。即便使用领带夹,也不宜令他人看到,最好将其夹在领带打好后的“黄金分割点”上,即标准衬衫自上而下的第四粒至第五粒纽扣之间。打领带时也可选择领带针或领带棒。前者应插在领带打好后偏上方的正中央,后者则只能用在衬衫衣领上。应当强调的是,使用领带的配饰,数量上以一件为限。

3. 配鞋袜

选择与西装配套的鞋子,只能选择真皮制品的皮鞋。牛皮鞋与西装最是般配,羊皮鞋、猪皮鞋则不甚合适。至于以鳄鱼皮、鸵鸟皮、蟒蛇皮制作的皮鞋,穿出去多为炫耀,一般不宜选择。磨砂皮鞋、翻毛皮鞋大都属于休闲皮鞋,也不太适合与西装相配套。

与西装配套的皮鞋,按照惯例应为深色、单色。通常认为,最适于同西装套装配套的皮鞋,只有黑色一种。在正式场合里,应自觉遵守“三一定律”,即应使自己皮鞋的颜色与腰带、公文包的颜色一致,最好使三者皆为黑色。

穿西装、皮鞋时所穿的袜子,最好是纯棉、纯毛制品。有些质量好的以棉、毛为主要成分的混纺袜子,也可以选用。不要选择尼龙袜或丝袜。袜子颜色以深色、单色为宜,最好是黑色的。袜子上允许出现以几何图案为主的庄重风格的图案,而没有任何图案的袜子,则更适合正式场合。

最后,还须强调,赤脚穿皮鞋乃是失礼之举。

4. 公文包

公文包被称为商务男士的“移动式办公桌”,是其商务外出之际不可离身之物。

公文包的面料以真皮为宜,并以牛皮、羊皮制品为最佳。它的色彩以深色、单色为好,黑色、棕色的公文包,是最正统的选择。若是从色彩搭配的角度来说,公文包的颜色若与皮鞋的颜色一致,则看上去十分完美而和谐。除商标之外,商务男士所用的公文包在外表上不宜再带有任何图案、文字。最标准的公文包,是手提式的长方形公文包。箱式、夹式、挎式、背式等其他类型的皮包,均不可充当公文包使用。

使用公文包时,应注意:

(1) 不张扬。使用公文包前,须先行拆去所附的真皮标志。在外人面前,切勿显示自己所用的公文包的名贵高档。

(2) 不乱装。无用之物千万别放在包里。

(3) 不乱放。进入室内后,即应将公文包自觉地放在自己就座之处附近的地板上,或主人的指定之处,切勿将其乱放在桌、椅之上。

三、女性商务服装礼仪

作为职业人士,女性在工作场所的着装不仅体现个人庄重、干练的职业形象,更代表着一个组织的整体形象。女性商务服装主要是西装套裙。西装套裙一般上身为一件女式西装,下身是一条半截式的裙子。穿着套裙,可以让一位职业女性显得与众不同,并且能够恰

如其分地展示其认真的工作态度和温婉的女性美。

（一）选择套裙

商界女士在选择套裙时需要兼顾以下几个基本问题：

1. 面料

女士所穿的套裙在面料上的选择余地，远远要比男士所穿的西装套装大得多。套裙所选用的面料最好是上乘面料；上衣、裙子以及背心等，应当选用同一种面料。在外观上，套裙所选用的面料讲究的是匀称、平整、丰厚、柔软、悬垂。在任何情况下，都不要选择真皮或仿皮套裙，尤其是在对外交往中切勿穿黑色皮裙。

2. 色彩

套裙应当以冷色调为主，借以体现出着装者的典雅、端庄与稳重。另外，还要使之与此时刻的各种流行色保持一定的距离，以示自己的传统与持重。

标准而完美的套裙的色彩，要兼顾着装者的肤色、形体、年龄与性格。一般情况下，加入了一定灰色色彩的套裙，比如，藏青、炭黑、烟灰、雪青、茶褐、土黄、紫红等稍冷一些的色彩，往往都是商务女士可予以考虑的，不一定非得是深色的不可。可以采用与套裙色彩不同的衬衫、领花、丝巾、胸针、围巾等衣饰，来对其加以点缀，以便使之生动一些。

应当切记：一套套裙的全部色彩不要超过两种。

3. 图案和点缀

商务女士在正式场合穿着的套裙，可以不带有任何图案。如果本人喜欢，可以选择各种或宽或窄的格子、或大或小的圆点、或明或暗的条纹为主要图案的套裙。其中，采用以方格为主体图案的格子呢所制成的套裙，穿在商界女士的身上，可以使人静中有动，充满活力。但是套裙上不能出现以花卉、宠物、人物、文字、符号为主体的图案。

套裙上不宜添加过多的点缀，否则容易显得杂乱和小气。但有些套裙上适当地采用了装饰扣、包边、蕾丝等点缀之物，实际效果也不错。装饰讲究的原则是宜少不宜多，宜精不宜粗，宜简不宜繁。

4. 版型和尺寸

套裙的版型主要有四种：

（1）H型版型套裙。主要特点是上衣较为宽松，裙子亦多为筒式。它既可以让着装者显得优雅、含蓄和妩媚，也可以为身材肥胖者遮丑。

（2）X型版型套裙。主要特点是上衣多为紧身式，裙子则大都是喇叭式。实际上，它是以上宽与下松来有意识地突出着装者腰部的纤细。

（3）A型版型套裙。主要特点是上衣为紧身式，裙子则为宽松式。既能体现着装者上半身的身材优势，又能适当地遮掩其下半身的身材劣势。

（4）Y型版型套裙。主要特点则是上衣为宽松式，裙子多为紧身式，并且以筒式为主。它意在遮掩着装者上半身的短处，同时表现出下半身的长处。

套裙之中的裙子，有的是超短式，有的是及膝式，有的则是过膝式。商务女士在选择时，主要考虑的是个人偏好、身材特点以及流行时尚。传统的观点是：裙短则不雅，裙长则无神。无论何种款式，裙子的下摆恰好抵达着装者小腿肚子上的最为丰满之处，乃是最为标准、最

为理想的裙长。

（二）穿套裙

商务女士在各种正式的商务交往之中，一般以穿着套裙为好。在涉外商务活动之中，则务必这样去做。除此之外，大都没有必要穿套裙。在穿着套裙时，需要注意的主要问题有以下几个：

1. 套裙的穿法

上衣的领子要完全翻好，衣袋的盖子要拉出来盖住衣袋；不能将上衣披在身上，或者搭在身上；裙子要穿得端端正正，上下对齐之处务必仔细对齐。特别是要仔细检查自己所穿的衣裙的纽扣是否系好，拉链是否拉好。

商务女士在正式场合穿套裙时，上衣的衣扣必须全部扣上，且不允许当着别人的面脱掉上衣。

2. 套裙搭配的衬衫

从色彩上讲，衬衫要求雅致而端庄，并且不失女性的妩媚。除了作为基本色的白色外，其他各种色彩，只要不过于鲜艳，并且与套裙的色彩不相互排斥，均可采用。不过，还是以单色为最佳。在选择与套裙配套穿着的衬衫时，选择无任何图案的衬衫最得当。有时也可以选择带有条纹、方格、圆点、碎花或暗花的衬衫。

3. 与套裙配套的鞋袜

商务女士所穿的用以与套裙配套的鞋子，宜为皮鞋，即黑色高跟或半高跟的船型皮鞋，系带式皮鞋、丁字式皮鞋、皮靴、皮凉鞋等都不宜采用。皮鞋的材质以牛皮或羊皮制品为上品。袜子应为高统袜或连裤袜，切不可把袜口暴露在裙外。袜子材质可以是尼龙丝或羊毛，丝袜容易挑丝，因此要多备一双袜子，颜色可有肉色、黑色、浅灰、浅棕等几种常规选择，通常宜为单色。

四、饰品的佩戴礼仪

饰品是在整体服饰中发挥装饰作用的配件，是美化仪容仪表的必需品，也是服装造型的亲密伙伴。优质的饰品，能够表达个人的知识、阅历、教养和审美品位等，给对方留下优雅、稳重的印象。

（一）饰品佩戴原则

在商务场合佩戴合适正确的饰品，能起到画龙点睛的作用。而如果对饰品礼仪一无所知，盲目佩戴，则在重大场合容易弄巧成拙，贻笑大方。

（1）符合身份。商务场合强调严谨、稳重、规范，因此，在正式场合中佩戴饰品不仅要考虑个人爱好，更要适合自己的身份，不宜佩戴昂贵的、时尚的或廉价的、粗糙的饰品。

（2）扬长避短。合适的饰品能够在一定程度上掩饰自身的缺陷，不合适的饰品会将个人的缺点放大。因此，佩戴饰品首先要对自身的特点有清醒的认识，选择适合自己的饰品。一般在不够完美的部位不宜佩戴夸张的或具有聚焦效果的饰品。如手指不够纤细修长的，尽量不要戴镶有大宝石或珍珠的戒指。

（3）以少为佳。可以不佩戴饰品，但是如果佩戴的话，千万不要超过三种。佩戴的种类

过多,彼此之间不易协调,看上去乱七八糟,反而有损形象。

(4) 风格统一。饰品要和穿着的服装协调、风格统一、颜色匹配。如穿着庄重的套裙,却戴着富有民族风情的木珠项链,会显得不伦不类。

(二) 饰品佩戴礼仪

佩戴饰品一定要和自身的气质及服装相协调才能显示出品味。

1. 戒指

戒指起源于3 000多年前的古埃及。最初是作为印章,以显示地位和权威。后来,逐渐变成戴在手指上的戒指,成为一种装饰品。佩戴戒指的方法,往往暗示戴戒指的人的婚姻和择偶状况。拇指通常不带戒指。把戒指戴在左手食指上,表示没有配偶而有寻求恋爱对象或求婚的意向。佩戴在左手中指上,表示虽未嫁但已订婚或在热恋中。戴在左手无名指上,表示已婚。把戒指戴在左手小手指上,则暗示自己是一位独身主义者。在一些西方国家中,未婚女子的戒指戴在右手而不是左手上。

一般来说,钻戒是最正规的结婚戒指。就数量来说,商务人员戴戒指,一枚就够了。

2. 项链

戴项链,要注意与服装、颈部和肤色相协调配合。脖子长的女士要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,最好配V字领上衣,使其在视觉上能协调脖子的长度。中长度项链尽量不要挂在领口边上,这样显得很土气,它适合搭配领口较宽大的衣服。长项链适合佩戴在衣服外面,并搭配款式简单的长套裙、长裤、长裙等。男士佩戴的项链不要外露。无论男女,都不要带多条项链。

3. 耳饰

适合商务人员佩戴的耳饰有耳钉、耳坠、耳环等款式,仅限女性使用,并且要成对佩戴。选择和佩戴耳饰,要注意与脸型、发型和服装相配合,追求和谐美,弥补自然不足。长脸型佩戴大耳环、贴耳式耳环或短坠耳环,有利于人们对长脸型印象的改变。方脸型可选择贴耳式耳环,造型有心形、椭圆形、花形或不规则几何形等,使下颌的宽方之感有所减弱。圆脸型可佩戴有坠耳环,可以利用耳环的垂挂所形成的纵长度,使圆脸的外轮廓有所改观。三角形脸型可佩戴星点状的贴耳式耳环,对于倒三角形脸型,可引导别人视线做左右横向移动,使尖削的下巴看上去显得丰满。

4. 手表

商务场合佩戴手表,通常意味着时间观念比较强,作风严谨。在正规的商务场合,手表往往被看成首饰,它是个人身份、地位、财富状况的体现,特别是男士手表,其中蕴含的内容更为丰富。

商务人员在佩戴手表时,造型选择上要偏向于保守、稳重,避免怪异、时尚、新潮。怀表、广告表、卡通表等不适于商务人员佩戴。一般手表的形状为正圆形、正方形、长方形、椭圆形,菱形手表也适合在正式场合佩戴。商务人员在非常正式的场合大多喜欢佩戴比较传统的机械表,而很少选择时髦的石英表、电子表。手表的颜色要选择单色或双色,黑色最为理想,色彩要饱满、清晰、高雅。手表上除了数字、商标、品牌外,不宜再出现其他无意义的图案。

服饰既是一种文化,又是一门艺术,把握了服饰礼仪的原则、常识和规范,穿着得体的服

饰,不仅能赢得别人的好感,给人以良好的印象,而且能提高自己的自信心,在社交活动中收到良好的礼仪效果。

本章小结

本章主要讲解仪容礼仪、仪态礼仪和服饰礼仪这三方面的内容。这些礼仪对于塑造个人形象意义重大,而且个人形象在商务活动中是非常重要的;良好的个人形象能给人一种光环效应,并有助于企业形象的美化。

(1) 仪容礼仪主要指一个人的容貌各方面的礼仪规范,内容很多,如个人整洁,包括面部清洁、头发清洁以及其他部位的清洁,美发与化妆的基本步骤,仪容保健等内容。

(2) 仪态,是指一个人举止的姿态和风度。仪态礼仪的内容包括在商务社交场合,采用规范的表情、站姿、走姿、坐姿、蹲姿、手势,以及适当的言谈举止等,以显示良好的教养和素质。

(3) 服饰礼仪的内容包括男性商务服装礼仪、女性商务服装礼仪、饰品的佩戴礼仪等。进行正确的服饰选择和色彩搭配,可以修正自身的外在缺陷。配以适合自己的发型和妆容,可以展示自身的独特气质。服饰礼仪的基本原则包括 TPO 原则、色彩协调原则、体型协调原则等。

情景模拟训练

1. “扫眼”眼神训练法

眼睛像扫把一样,视线所经过路线上的东西都要全部看清。

慢扫眼:在离眼睛 2~3 米处,放一张画或其他物品。头不动眼睑抬起,由左向右,做放射状缓缓横扫,再由右向左,四拍一次,进行练习。视线所扫过的所有东西尽量一次全部看清。眼球转到两边位置时,眼睛一定要定住。逐渐扩大扫视范围,两边可增加视野 25 度,头可随眼光转动,但要平视。

快扫眼:要求同慢扫眼,但速度加快。由两拍到位加快至一拍到位。到两边定眼。

还可结合上述两种眼神练习进行表演及小品练习。

初练时,眼睛会稍有酸痛感,这是练习过程中的正常现象。其间可闭目休息两三分钟,待眼睛肌肉适应了,这些现象也就消失了。坚持这样做,不仅可以使人双目有神,还可以用眼神来表达感情。

2. 正确运用微笑

掌握好微笑的要领,注意整体的配合,力求表里如一,适当借助技术上的辅助,微笑可进行技术性训练:

第一步:嘴里念“一”。

第二步:口与眼的动作相结合。

第三步:微笑与“欢迎”、“谢谢”等语言结合。

3. 站姿练习

站是坐和行的基础,也是最基本的姿势,所以显得非常重要。

练站姿的要领是平、直、高。

平：头和两个肩膀摆平正，两眼平视，最好通过镜子来观察、纠正和掌握。

直：腰直、腿直；后脑勺、背、臀、脚后跟成一条直线。可以靠墙壁站立，后脑勺靠墙，下巴会自然微收；腿膝尽可能绷直，往墙壁贴靠；脚后跟顶住墙，把手塞到腰、墙之间，刚好能塞进去就可以了；如果空间太大，可把手一直放在背后，弯下腿，慢慢蹲下去，蹲到一半时，多余的空间就会消失，然后再站直，体会正确直立的感觉。

高：重心上拔，尽可能使人显高。练习方法是挺胸收腹，脖子向上拉直。在墙上吊一个物体，每当挺直上拔时，头顶刚好能碰到。

按照上面的要领反复练习，平时再注意点，形成习惯，就一定会有一个良好的站立姿态。

4. 走姿练习

试着将一本书放在头顶上，放稳后再松手，把双手放在身体两侧，慢慢地从基本站立姿势起步走。这样虽有点不自然，却是一种很有效的方法。

第三章 商务见面礼仪

学习目标

- 了解称呼礼仪、介绍礼仪的基本知识；
- 了解商务名片的种类，掌握递送、接收名片礼仪；
- 掌握商务场合介绍、致意的各种方法；
- 能够运用所学知识在社交、商务等不同场合正确使用交往礼仪；
- 能够展现个人良好修养，应对较为复杂的情况。



曾国藩见面识才

一次，李鸿章向曾国藩推荐了三个年轻人，希望他们能够在老师的帐前效力。黄昏的时候，曾国藩刚刚回府邸，家人立刻迎了上来，低声告诉曾国藩，李大人推荐的人已经在庭院里等待多时了。曾国藩挥挥手，示意家人退下，自己则悄悄走了过去。

曾国藩暗暗观察这几个人。只见其中一个年轻人不停地用眼睛观察着房屋内的摆设，似乎在思考着什么；另外一个年轻人则低着头规规矩矩地站在庭院里；剩下的那个年轻人相貌平庸，却气宇轩昂，背着双手，仰头看着天上的浮云。曾国藩又观察了一会儿，看云的年轻人仍旧气定神闲地在院子里独自欣赏美景，而另外两个人已经颇有微词。

曾国藩召见了这三个年轻人。交谈中，曾国藩发现，不停打量自己客厅摆设的那个年轻人和自己谈话最投机，自己的喜好习惯他似乎都早已熟悉，两人相谈甚欢。相形之下，另外两个人的口才就不是那么出众了。不过，那个抬头看云的年轻人虽然口才一般，却常常有惊人之谈，对事对人都很有自己的看法，只是说话过直，让曾国藩有些尴尬。

谈完话之后，三个年轻人起身告辞。曾国藩待他们离开之后，立刻吩咐手下对三个人安排职位。出人意料的是，曾国藩并没有对和自己谈得最投机的年轻人委以重任，而是让他做了个有名无权的虚职；很少说话的那个年轻人则被派去管理钱粮马草；最让人惊奇的是，那个仰头看云、偶尔还顶撞曾国藩的年轻人被派去军前效力，他还再三叮嘱下属对这个年轻人要重点培养。

那个仰头看云的年轻人没有辜负曾国藩的厚望，在后来的一系列征战中迅速脱颖而出，受到了军政两界的关注，并且因为战功显赫被封了爵位。不仅如此，他在垂暮之年，毅然复出，率领台湾居民重创法国侵略军，从而扬名中外。他便是台湾省首任巡抚刘铭传。

商务人员日常的见面礼仪主要包括称呼礼仪、介绍礼仪、名片礼仪以及涵盖握手、问候等礼节的致意礼仪,它是商务人员的基本礼仪规范,是衡量商务人员基本素质的最重要指标。在商务交往中,见面时行一个标准的见面礼,会给对方留下深刻而美好的印象,为以后的深入交往打下基础。人与人第一次交往中给人留下的印象,会在对方的头脑中占据主导地位。奥托邮购是德国的一家经营商品邮购业务的零售公司,现任总裁米夏埃尔·奥托和别人初次见面的时候总是给人留下这样的印象:问候声音洪亮,握手有力,很少快速说话,但好像总在速度里寻找着一个支撑点。可见,得体的见面礼仪是塑造良好的第一印象的基础。

第一节 称呼礼仪

日常交往中正确称呼别人是起码的交往礼仪。人们以前对称谓十分讲究,不同的身份、不同的场合、不同的情况有不同的称谓。在今天的商界,人们见面后彼此之间的称谓越来越简单化、实用化,体现了快节奏商业生活的要求。

一、称呼礼仪的概念及原则

(一) 称呼礼仪的概念

称呼,也叫称谓,是对亲属、朋友、同事或其他人员的称呼,是人们在人际交往、应酬时所采用的彼此之间的称谓语。称呼,看似简单,但只要留心现代称呼名目的复杂,就会发现,一个适宜得体的称呼,常会产生微妙的作用。使用称谓,应当谨慎,稍有差错,便容易引起误会,如有的女性反感别人称呼自己为“小姐”。因此,在拜访别人之前,最好调查清楚对方的情况,以免因为称呼不当而误事。若有人在旁介绍,则应按介绍人所用的称呼方法,不可擅自更改。称谓语的正确、适当使用,是自身教养的一种体现,也表明对对方的尊重。从称呼中,还可体现双方的亲疏关系。称呼礼仪具有重要意义,商务交往,礼貌当先;与人交谈,称谓当先。恰当地使用称谓,是商业交往顺利进行的第一步。

(二) 称呼礼仪的原则

称呼的基本原则是根据对方的年龄、职务、职称、地位、身份、辈分,以及关系的亲疏、感情的深浅来选择恰当的称呼。称呼要文雅,表达尊敬、亲切之意,使双方心灵相通,缩短彼此间的距离。恰当的称呼是交谈的最初礼仪体现,不恰当的称呼、庸俗的称呼、不雅的绰号称呼,都会贬低自己的身份。

商务交往中,商务人员对他人称呼一般遵循以下几个原则:

(1) 称呼要合乎常规,要照顾被称呼者的个人习惯,入乡随俗。称呼对方时,不要一带而过。在交谈过程中,称呼对方时要加重语气,称呼完了停顿一下,然后再谈正事,这样才能引起对方的注意。如果未称呼对方的姓名或轻轻一带而过,那么对方很可能会对你所谈的事情不感兴趣。

(2) 根据不同的角色和心理位置,采取不同的称呼;有时同一个人分处两种不同的环境,则应该根据环境的变化使用不同的称呼。

(3) 关系越熟悉越要注意称呼。人人都希望被人尊重,越是熟人,越要彼此尊重。因

此,一定要坚持称呼对方的姓加职务,尤其是有其他人在场的情况下。

(4) 在多人场合,要顾及主从关系。称呼人的顺序一般是先上后下、先长后幼、先疏后亲、先女后男。



小案例

称呼的故事^①

作为一名法官,我经常要面对“称呼”这个很有意思的问题。

在办案过程中,我所接触的当事人对我的称呼可谓五花八门。有的是由于法律知识欠缺,有的受文化水平所限,也有的是因为在诉讼过程中产生了一些难免的偏差和误会,还有的人对法官称呼的认识建立在电影和连续剧的基础上,就凭着这方面的模糊认识和大致感觉去称呼法官,可谓“语不惊人死不休”——

工作之初,做书记员的我,接到一个当事人打来的电话。

当事人说:“我找汪警官。”

我笑了,告诉他,这里不是公安局。

话说了一半,当事人立即改口:“我找汪律师。”

我笑答,我姓汪,但这里不是律师事务所,这里是法院。

话音刚落,电话另一端连声地说抱歉:“实在对不起啊,实在对不起啊,汪法官。”

一些案件的当事人,尤其是离婚案件的女当事人,可能感觉来到法院就如同走进了当地居委会或妇女权益保护机构。她们一进门就尊称男法官为“大哥”,还有的仿佛是见到了自家人,一口一个“兄弟”叫得特别亲热。曾经有一桩离婚案件中的中年女当事人走进法庭,趴在桌子上就放声大哭。我试图问问是怎么回事。她抬起头来哭道:“兄弟啊,昨天开完庭,你大哥他晚上又不回咱们家啦!”

一天,书记员在法庭订卷,法庭的门被推开了。

一个当事人看到书记员,不知道怎么称呼眼前这位年轻人,张口道:“你是李副官吗?”书记员猛然一愣,估计这位当事人是革命战争影片看多了,想了想明白过来后,笑着问:“你是找我们汪司令吗?”当事人回答:“对,对,对。”书记员道:“您等等,我这就给您通报一声!”

二、称呼的不同种类和相应礼仪

一句得体的称呼,既能引起对方的注意,又一下子拉近了双方的距离,同时也为双方进一步联络感情创造了条件。熟谙其中奥秘的政治家十分注意使用称呼这种心理战术,有意地与人缩短或保持距离。称呼的基本规范是要表现尊敬、亲切和文雅,使双方心灵沟通,感情融洽,缩短彼此之间的距离。商务场合的称呼要庄重、正式、规范。常见的称呼主要有以下几种:

1. 职务性称呼

职务性称呼就是用对方的职务相称,以示身份有别、敬意有加,这是一种最常见的称呼。

^① 汪懿:《法官称呼的故事》,载《法律与生活》,2010(3):41页。

职务性称呼可只称职务或在职务前加上姓氏,在正式的场合,可在职务前加上姓名。这种称呼方式,古已有之,目的是不称呼其姓名、字号,以表尊敬、爱戴,如对李白,因他当过翰林供奉而被称为“李翰林”。现在人们用职务称呼的现象已相当普遍,目的也是为了表示对对方的尊敬和礼貌。一般情况下,被广泛使用的是在行政职务前加姓氏,如“赵董事长”、“钱经理”等。如果在行政职务前加上姓名,多用在非常正式的场合,如“孙武主席”、“李渊主任”等。日常工作中,可以直接称呼对方的行政职务,表示对对方的尊敬,如“总经理”、“主任”等。

2. 职称性称呼

对于具有职称而未有行政职务者,尤其是具有高级、中级职称者,在工作中通常以其职称相称。如“周副教授”、“吴会计师”、“郑工程师”,对工程师还可简称为“王工”、“冯工”等。这种称呼反映的是对方的技术职称,适用于多种场合,特别是在需要强调对方技术水准的场合,这样称呼更能体现出对对方的尊敬,如“陈工程师”、“褚律师”等。在十分正式的场合,往往在技术职称前加姓名,如“卫柔教授”、“蒋刚总工程师”等。对于既有行政职务又有高级职称的,要根据场合选择,如几所大学的校长韩良、朱琅、杨琳又都是教授,则在行政性场合选择职务性称呼“韩校长”、“朱校长”、“杨校长”,在学术或研究场合选择职称性称呼“韩教授”、“朱教授”、“杨教授”。

3. 学衔性称呼

在院校或研讨会、学术交流会等一些必须强调科技含量、知识含量的场合,以学衔称呼对方,可显示出对对方学术水平的认可和对对方的尊敬。在一般性场合,可称其为“秦博士”、“尤硕士”等。在正式场合,多是在学衔前加上姓名,如“许刚博士”等。

4. 行业性称呼

在工作中,有时可按行业进行称呼。对于从事某些特定行业的人,可直接称呼对方的职业,如老师、医生、会计、律师等,也可以在职业前加上姓氏、姓名。在工作中,有时如果了解对方的具体职务、具体职称时,直接冠以行业性称呼或直接约定俗成的称呼相称,也能让对方欣然接受,如“吕老师”、“施大夫”、“张警官”等。对有地位、有身份的朋友或对长辈可用敬称,如“孔先生”、“曹先生”等。对教育界、科技界、文艺界人士,或对在某一领域有一定成就的人,可称其为“老师”,如“严老师”、“华老师”等。对同行中的前辈或是社会上德高望重的人通常称其为“公”或“老”,如“金老”、“魏公”等。

5. 性别性称呼

对于从事商业、服务性行业的人,一般约定俗成地按性别的不同分别称呼“小姐”、“女士”或“先生”,“小姐”是称未婚女性,“女士”是称已婚女性。“先生”两字是对男性最普通的称呼,甚至可以通用到称呼一切高级职位的男性。当不知道该如何称呼对方或没有称呼他职衔的必要时,可以称呼其为“先生”。

6. 姓名性称呼

中国商界最常用的是姓名性称呼,即在工作岗位上称呼姓名,一般限于同事、熟人之间。第一种情况是全姓名称谓,即直呼其姓和名,如“陶沙”、“姜恭”等。全姓名称谓有一种庄严感、严肃感。一般来说,在年纪、职务相差不大的情况下,可以直呼其名。但是,如果对方比

自己年长许多或职务相差较大的情况下,指名道姓地称呼对方是不礼貌的,甚至是粗鲁的。第二种情况是姓名前加修饰称谓,即在姓之前加一个修饰字,像“老、大、小”等前缀,如“老戚”、“小谢”、“大邹”等,这种称呼亲切、真挚,常用于上级对下级的称呼,以及在一起工作和生活中相互比较熟悉的同事之间。第三种情况是名称称谓,即省去姓氏而只呼其名字,如“小强”、“立新”等,这样称呼显得既礼貌又亲切,运用场合比较广泛。这种只称其名、不呼其姓的叫法显示双方关系较为亲近,通常限于同性之间,尤其是上司称呼下级、长辈称呼晚辈,在亲友、同学、邻里之间,也可使用这种称呼。另外,一个宴会的主人,为了打破会场中严肃拘谨的气氛,可以在一个适宜的情形下,直呼客人们的名字,这样可使客人们受到暗示而更感到自由随便。

7. 亲属称呼

面对外人,对亲属的称呼可根据不同情况采用谦称或敬称。称呼辈分高于自己的直系亲属,可以在其称呼前加“家”字,如“家父”;称呼辈分或年龄小于自己的亲属,可在其称呼前加“舍”字,如“舍妹”;称自己的子女可加“小”字,如“小女”等。对他人的亲属用敬称,对其长辈加“尊”字,对其平辈加“贤”字,若在称呼之前加“令”字,可不分长幼,如“令堂”、“令郎”等。对生活中的邻里、亲戚、至交,在称呼上要让对方觉得有亲切、信任之感。一般按照中国传统的辈分称呼即可。在平辈之间或是长辈称呼晚辈时,可直呼对方姓名,但晚辈不能直呼长辈姓名。需要注意的是,在正式商务场合,不应有这些称兄道弟式的称呼。

还有用“您”和“你”。“您”和“你”有不同的界限,“您”用来称呼长辈、上级和不熟识的人,以示尊重;而“你”用来称呼自家人、熟人、朋友、平辈、晚辈和儿童,表示亲切、友好和随便之意。

第二节 介绍礼仪

介绍是指经过自己主动沟通或者通过第三者从中沟通,从而使交往双方相互认识、建立联系、增进了解的一种交往方式。介绍是人际交往中与他人进行沟通、增进了解、建立联系的一种最基本、最常规的方式,是人与人进行相互沟通的出发点,也是在与他人交往时显得平易近人、有较强亲和力的有效方式。在商务场合,如能正确地利用介绍艺术,不仅可以扩大自己的交际圈,广交朋友,而且有助于自我展示、自我宣传。介绍包括自我介绍和他人介绍两种。

一、自我介绍的礼仪

自我介绍是推销自身形象和价值的一种重要手段。一个人是否有人缘、魅力或者说吸引力,往往在见第一面时就已决定。学会自我介绍,可以树立自信、大方的个人形象。如求职应聘、参加竞选或电话约见未曾谋面的人,都需要自我介绍。在商务活动中,如想结识某人而又无人引见,也需要自我介绍。

(一) 自我介绍的时机

商务交往中,何时把自己介绍给他人,是一个复杂的问题,它和场合有关,也和当时的气

氛、现场人员的互动有关。一般情况下,总是在以下环境中介绍自己:

(1) 若希望结识某个人,又无人引见时,可以自己充当自己的介绍人,将自己介绍给对方。有时,如果拿不定对方是否愿意认识自己时,不妨先请问对方的尊姓大名,如对方马上告诉你,则说明对方想与你认识,此时,便可以马上介绍自己的情况。

(2) 在商务聚会中,当主人无法抽身或忘了介绍,自己与周围的人又不认识,而又十分想认识他们时,最好的方法就是自我介绍,以表明自己的身份。

(3) 自己熟悉他人,但又担心他人健忘或不能完全了解自己时,可以再次向对方简要地介绍一下自己。

(4) 他人希望结识自己时,也有必要进行自我介绍。

(二) 自我介绍的内容

自我介绍一般包括姓名、籍贯、职业、职务、工作单位、部门或毕业学校、经历、特长或兴趣等。自我介绍时应根据实际需要来决定介绍的繁简,不一定把上述内容全部说出。自我介绍应根据当时的具体场合、具体对象以及实际需要来确定介绍的内容。一般来说,自我介绍的内容比较简单,但要实事求是、真实可信。例如:“我是喻明道,毕业于河北金融学院,现在在中国名山网人力资源部任职。”再如:“我是立中集团财务部经理柏青青,很高兴认识您(很高兴和大家在此见面),请多关照!”

在你未被介绍或没有人为你作介绍时,应主动作自我介绍。可预先准备一下自我介绍的内容并进行反复练习。介绍时要做到表达清晰、风趣、真实、流畅。这十秒钟的“自我推销”应包含足够的有关你自己的信息以及与接下去的谈话相关的内容。例如,“您好,我叫水云天。我是梦想电脑公司的公关部经理。”“您好,我是希望新闻社的记者窦妮婉,久仰您的大名,非常想请教您几个问题。”

(三) 自我介绍的方式

自我介绍时应先向对方点头致意,得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份、单位等。自我介绍要注意方式和分寸。自我介绍方式主要包括以下几种:

(1) 简洁式。简洁式适用于某些公共场合和一般性的社交场合,这种自我介绍最为简洁,往往只包括姓名一项即可。例如:“您好,我叫章紫。”

(2) 工作式。工作式适用于工作场合,包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。例如:“您好,我叫云霞,是三替公司的办公室主任。”

(3) 交流式。交流式适用于社交活动中,希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。例如:“您好,我叫苏小小,在四海公司工作。我是潘天良的老乡,都是苏州人。”

(4) 礼仪式。礼仪式适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。这时面对听众作自我介绍,最好既简明扼要,又要有特色,有时还应加入一些适当的谦词、敬词,留给听众一个良好的第一印象。例如:“女士们,先生们,大家好!我叫葛在松,是紫气公司的保卫部经理。值此之际,谨代表本公司热烈欢迎各位嘉宾莅临指导,谢谢大家。”

(5) 问答式。问答式是针对对方提出的问题给出自己的回答,这种方式适用于应聘和公务往来。如对方发问:“请问先生贵姓?”回答:“免贵姓奚。”

在非正式场合,自我介绍要注意一些细小的礼仪细节。比如,甲某和乙某正在交谈,你

想加入,而你们彼此又不认识,你就应该选择甲和乙谈话出现停顿的时候再作自我介绍,并说“很抱歉,可以打扰一下吗?我是范小伟”、“你们好,请允许我自己介绍一下……”之类的话。

(四) 自我介绍的原则

无论何种介绍方式,都应注意遵循以下原则:

(1) 节省时间。在自我介绍的过程中,要注意介绍的时间。一般来说,自我介绍的时间不宜太长,一分钟以内即可。自我介绍时要简洁;正规场合进行自我介绍时,要训练有素,一气呵成。如果单位和部门名称较长,第一次介绍的时候使用全称,第二次就可以改用简称。进行自我介绍时,态度要自然、友善、随和。

(2) 表情自信。进行自我介绍,态度一定要既自信又亲切、随和,彬彬有礼。语气要自然,语速要正常,语音要清晰。

(3) 态度诚恳。进行自我介绍要实事求是,真实可信,不可自吹自擂,夸大其词,不宜用“很”、“第一”等表示极端赞颂的词,也不必有意贬低。

二、介绍他人和应对介绍的礼仪

商务场合互不相识的人,常常是通过第三者进行介绍的。如果你在商务场合中不善于介绍别人,那么在见面时就会陷入一种尴尬的场面,让客人拘谨,让你的朋友不舒服,不利于社交和商务活动的顺利进行。介绍他人,又称第三者介绍,是经第三者为彼此不相识的双方引见介绍的一种交际方式。介绍他人通常是双向的,即将被介绍者双方各作一番介绍。有时也可进行单向的介绍。为他人介绍时还可说明被介绍者与自己的关系,便于新结识的人相互了解与信任。

(一) 相互介绍中的基本规则

恰当、得体的介绍不仅能使被介绍者觉得受到了尊重,而且介绍人也会让人陡生敬意,这体现了介绍人训练有素、举止得体的商业素质。

1. 积极性原则

积极的介绍原则体现为两点:

(1) 在介绍别人时,对其个人情况应作出客观或积极的评价。可以将被介绍人的爱好、兴趣、特长等能代表其独特个性的方面介绍一下,让别人更容易记住他的名字和个性。这是人际交往的艺术,也可为双方的交流提供谈资。

(2) 可以积极地夸赞被介绍人或肯定其某项能力,如“彭博士是我们这儿的财务专家”、“郎处长是这儿的演讲高手”,这是建立良好商务交往关系的妙诀。在为别人作介绍时,信息不明确,则会招致不必要的麻烦或闹出笑话。如“小鲁就是我昨天跟你说的那位”,听介绍的人可能早就忘记昨天的事情了,所以等于没有介绍;或者会引起被介绍人的猜测,他会想:“他们昨天究竟说我什么了?”模糊的介绍会给双方的继续交流造成障碍。

2. 简洁性原则

作介绍时过于冗长累赘也是一个很常见的毛病。表达清晰、流畅、风趣、真实是介绍的基本礼仪。只要你所提供的信息能使交谈继续进行下去即可。通常只要一两句话便足够了,以后总有机会再作补充介绍。如果你约了一个朋友来参加公司的假日聚会,你只需说:

“这是我的朋友小王。”当然,要想清楚地介绍他人还要平时做一个有心人,记住对方的名字和其他信息,这样才能保证届时准确、清楚地介绍别人。

3. 恭维性原则

先介绍权威人士、要人和客户的原则是普遍适用的,如可以把一位同事介绍给一位要人或客户。如果每个人的职位都相同,介绍人可先选择自己想恭维的那位,然后再把其他人都介绍给他(她)。如果在场者的身份地位你不清楚或不想先恭维哪一位,那你可以按照前面最基本的方法,把年轻的介绍给年长的那位。例如:“马先生(50岁),让我介绍一下我的助手苗小姐(30岁)。”或者把男士介绍给女士:“凤娇,这是花先生。”

4. 熟悉性原则

参加上司的家宴或在商务与交际兼有的二重性场合,有时候可以携带配偶、合伙人、室友或一些特殊的朋友参加,此时,是你的上级重要,还是你的配偶或朋友重要?一是要根据你对上级的了解程度,见机行事。如果你与上级关系很熟,可先介绍自己的配偶和朋友等;反之,则可先介绍你的上级。另外,要考虑见面的场合,在涉及业务的场合,哪怕在公司之外,也应该先介绍你的上级。如果我们是家庭聚会上或在公司外面偶然遇见上级,那我们应该先介绍自己的配偶和朋友。

(二) 为他人作介绍的方法

为他人介绍,要想做个合格的介绍人,首先应了解双方是否有结识的愿望,切不可冒昧引见,尤其在双方职位或地位相差悬殊的情况下。最客气的介绍方法是以询问的口气问话,如“方总,我可以介绍俞贤和您认识吗?”或“您愿意认识任先生吗?”,等等。如对方同意,那么正式介绍时,最好先说诸如“请允许我向您介绍……”或“让我介绍一下……”等礼貌语。介绍时,应面带微笑,说话要简洁。应先向双方打招呼,使双方互有思想准备,同时要避免并克服羞怯心理。介绍时可多使用敬词,并适当地用赞美词介绍对方。介绍后应略停片刻,引导双方交谈,再借故离开。介绍具体人时,要有礼貌地以手示意,而不要用手指指点。

1. 介绍他人的方式

(1) 商务场合。这种场合以介绍双方的姓名、单位、职务为主。例如:“请允许我来为两位引见一下,这位是玄都公司人力总监袁明月小姐,这位是玉京集团执行总裁柳清风小姐。”

(2) 一般的社交场合。这种场合只介绍双方姓和职务,例如:“我来为大家介绍一下,这位是周经理,这位是鲍处长,希望大家合作愉快。”

(3) 群体介绍场合。当把一个人介绍给一群人时,介绍者将被介绍者引到一起,即可采用普通场合的介绍方式。例如:“让我们来认识一下××吧,大家其实都是在一个集团公司共事,只不过不在同一个部门,接下来,请××自己来说吧。”

(4) 推荐场合。介绍者将某人举荐给对方,重点介绍被举荐者的优点和长处,适用于较正规的场合。例如:“这位是史先生,这位是蓬莱集团公司的唐总。史先生是管理学博士,我想唐总会有兴趣与他谈谈吧。”

(5) 正式场合。正式场合的介绍语气、称呼较为规范和谦恭,是一种最为正规的介绍。例如:“费小姐,您好,请允许我把昆仑公司财务总监廉飞先生介绍给你。”或“岑先生,这位是苍梧公司的副总经理薛小姐。”

2. 介绍他人时的顺序

在为他人介绍时,先介绍谁、后介绍谁,是一个比较敏感的礼仪问题。虽然在商务交往中,所有人的人格都应当是平等的,但是,介绍时仍然有许多不可少的顺序和先后关系,简单地说,就是必须遵守“尊者优先”的原则。即在为他人介绍前,先要确定双方地位的尊卑,然后先把位卑者介绍给位尊者,后把位尊者介绍给位卑者。这样做,可以让位尊者优先了解位卑者的情况,以便见机行事,在交际中掌握主动权。

目前,商务交往中公认的介绍的顺序是:先将职位低的人介绍给职位高的人;先将年轻者介绍给年长者;先将男性介绍给女性;先将主方人士介绍给客方人士;先将未婚者介绍给已婚者;先将晚到者介绍给早到者。

值得注意的是,当所要介绍的双方符合其中两个或两个以上顺序时,一般以先职位再年龄、先年龄再性别的顺序作介绍。例如,要为一位年长的职位低的女士和一位年轻的职位高的男士作介绍时,应该先将这位女士介绍给这位男士。性别与地位不一致时,应按地位顺序来介绍,同辈、同性之间可平等介绍,集体介绍时按座次顺序,也可以先从介绍贵宾开始。

3. 介绍者的确定

在介绍他人时,由谁来充当介绍者是颇有讲究的。当有外单位人员来访,但来访者又与本单位其他人员不认识时,一般由和对方有业务联系的相关人员担任介绍者,作为主人,一般有主动充当介绍者的义务。一般情况下,介绍者由单位专门负责此事的相关人员担任。在交往中,介绍人一般是:办公室主任、秘书、专业对口人员、专职接待人员、公关人员等。如果来访者身份较高,本着“身份对等”的惯例,一般应由东道主一方在场人士中身份最高者担任介绍者,以示对被介绍者的重视。有时,需要征求某一方的意见,看他是否乐意把自己介绍给某人。此时,应先征求身份较高者的意见。

4. 集体介绍的技巧

集体介绍时,若被介绍者双方地位、身份大致相似或难以确定,应遵循“少数服从多数”的原则,即先介绍人数较少的一方,后介绍人数较多的一方。在介绍人数较多一方时,仍应由尊至卑逐一介绍。有时,就只介绍人数较少的一方,而不必再向其一一介绍人数较多的一方。若被介绍的双方地位、身份存在明显差异,这时应以地位、身份高者为尊,即使尊者人数少或甚至只有一人,仍应被置于尊贵的位置,最后加以介绍。

集体介绍尤其要注意采用规范、准确的措辞,不要用简称。如介绍某些人是“中国人民大学”的,不要说“人大”,因为有人可能会误解为是“人民代表大会”的。

5. 为他人介绍时应注意的问题

为他人介绍时,介绍者不能背对任何一方,应面带微笑,目视对方,举止端庄得体;语言应清晰明了,以便让双方记住对方的姓名及简单资料;要记住加上被介绍者的头衔,如经理、局长等,注意头衔应在姓名之后。介绍完后,介绍者应停留片刻,引导双方交谈后再离开。

介绍者介绍时,被介绍者双方应眼睛正视对方。除年长或位尊者外,被介绍双方最好站起来点头致意或握手致意,同时应说声“您好,认识您很高兴”或“真荣幸能认识您”等得体的礼貌语言,也可相互交换名片。

(三) 应对介绍的技巧

在介绍者询问自己是否有意认识某人时,一般不应拒绝,而应欣然应允,实在不愿意时,

则应说明理由,讲究礼貌。被介绍时,可能所有人的注意力就会一下子集中到了自己身上。这时被介绍者的反应是很重要的,这也是其表现自己的契机。介绍时,一般来说,双方应该这样做:

(1) 站立。作为被介绍者,应当站起来,正面对着对方,显示出有礼貌并乐于结识对方的诚意。介绍完毕,通常应与对方握手致意,并说声“您好”、“幸会”一类的客套话。男士起立,女士同样也要起立。即使无法起立,也应尽可能做起立状,只有被介绍者的身份高于对方才可不起立。

(2) 友好。当介绍人介绍时,不管被介绍者正在想什么或做什么,都不要让人感到对被介绍的人不在意,不要冷冰冰的样子,那样会让人感到你的傲慢、不懂礼貌。应该微笑着走上前去,目视对方,同时伸出手,与对方热情、友好地握手。

(3) 重复。在握手的同时,可以重复介绍人的称呼,一方面表示尊重,另一方面加深自己的记忆,如“很荣幸能见到您,雷先生”或“您好,贺先生”。

(4) 交谈。在相互介绍完之后,通常进行短暂的寒暄或交谈,此时要注意多使用礼貌的语言。道别时,除“再见”之外还可以说:“见到您真是太高兴了,以后有问题我想请教您。”“我期待着在年会上再次见到您。”“有幸能认识您真是太好了!以后保持常联系啊。”

三、介绍礼仪中的特殊情况应对

在介绍时,忘记别人的名字或遗漏某个人,可以通过幽默的话语来化解尴尬的场面,也可以通过巧妙的示意揭示问题所在,以便指出并加以纠正,这样,双方都会很快就忘掉此事。

(1) 作为介绍人,如果你不知道对方的名字时,可以通过暗示对方自己先作出介绍来达到介绍的目的。如果你忘了被介绍者的姓名,应该实事求是地告诉对方你忘记了,并说声“对不起”。忘记对方名字的问题经常会出现,所以,告诉对方你已经忘记了是最明智的做法,否则如果你叫错了别人的姓名,那会更加难堪。你可以这样说:“瞧我这记性,我想不起你的名字了。”“……我记得以前见过你,可我想不起你的名字了。”“怎么搞的,你的名字我应该记得很清楚的!”“实在抱歉,我忘了你的名字了。”

(2) 作为被介绍人,若介绍人忘记介绍你,你应该采取主动,迅速报上自己的大名,如“我叫倪浩,我想我们从没见过面”。若介绍人说错了你的名字,或发错了音,或提供的有关你的信息不太确切,应礼貌地加以纠正,尽量避免使对方难堪。例如,当对方说错了你的名字,你可以幽默地说:“差不多,只需把一个字改过来就对了。”

(3) 避免再次遗忘。因为接下来的活动中可能你还需要重复对方的名字,如果你不能够记住的话,就会给你的交际带来不便,这时候应该学习日本人,他们在接到别人的名片时,一直将名片放在桌子上,以便能随时叫出对方的名字,让人感到你的尊敬之意。

第三节 名片礼仪

名片,是中国人使用最早的礼仪信物之一。早在西汉时期,人们削竹、木为片,在上面写上姓名,供拜访者通名报姓之用,当时称之为“谒”,东汉时改叫“刺”,以后又以纸张为材料,曰“名纸”。在商业中,我们必须使用名片,并且还有一定的规矩。名片既是让新结识的朋友

记住自己的姓名、地址及电话号码的一种有效办法,也是保持日后联系的方法。若公司没有统一印制名片,你可自己制作,印上你的姓名、地址和电话号码,在别人赠名片给你时,以便互相交换。这也是一种非常有效的自我推销手段,一种“有事就打电话给我”的表达方式。名片应该找专业设计师来设计。在商务交往中,名片常常作为一种“介绍信”和“联络卡”,用来证明身份、结交朋友、联系业务等。正确使用名片,对个人形象乃至组织形象的提高都有着极为重要的作用。

一、名片概述

名片就像一个人的信息表,递送名片的同时,也是在告诉对方自己是谁、住在何处及如何联络等。名片是每个人最重要的书面介绍材料,在交际场合使用名片是推销自己的一个重要手段。特别是在重要的交际场合,一个没有名片的人,常会被视为是一个没有社会地位的人;而一个不随身携带名片的人,则会被认为是一个不尊重别人的人。因此,千万不要忘记带名片。正确规范地运用名片礼仪,会给人留下美好的印象,为事业成功打下良好的基础。在国内,名片一般委托名片制作商承办。名片在制作时应仔细斟酌、精心设计,力求体现本人的风格。



微课
名片礼仪

(一) 名片的分类

根据名片的用途不同,可将名片分为个人名片和单位名片。其中个人名片主要有应酬式名片、社交式名片和公务式名片。在正式的社交场合,可以根据不同的交往对象使用不同的名片进行交往。

1. 应酬式名片

应酬式名片又称本名式名片。其内容通常只有个人姓名一项,或再加上本人的籍贯。应酬式名片一般在以下社交场合中使用:拜会他人时说明身份;馈赠时替代礼单;用作便条或短信。

2. 社交式名片

社交式名片主要用于自我介绍与保持联络。内容主要包括姓名及联络方式两项。其中个人姓名应以大号字体印于名片中央;联络方式主要包括家庭地址、邮政编码、个人电子信箱、住宅电话号码等。一般来说,社交式名片不印办公地址,以示公私分明。

3. 公务式名片

公务式名片指的是在正式的公务场合交往中所使用的个人名片。它是目前社会交往中最常见的一种名片。公务式名片主要包括个人称呼、所属单位、联络方式三个方面的内容。

(1) 个人称呼。个人称呼主要由本人姓名、所任职务、学术头衔三部分组成,后两项可根据实际需要进行取舍,内容不宜过多。

(2) 所属单位。这项内容主要由单位名称、组织标志、所在部门三部分组成,名片上的单位名称及所在部门名称应采用全称。

(3) 联络方式。这项内容主要由单位地址、邮政编码、办公电话三部分组成,在这里一般不提供家庭住址与住宅电话。而本人的手机、电子信箱等信息是否提供,则根据自己的实际情况而定。

一般来说,名片上的个人称呼项应以大号字体印在名片中央,所属单位与联络方式则分

别以小号字体印在名片的左上角与右下角。如有必要,还可在名片的另一面印上本单位的经营范围或所在方位图。

4. 单位名片

单位名片因多为公司企业所用,故又称企业名片。它主要使用于组织的对外宣传、推广活动中。单位名片的内容主要包括两项:一是单位的全称及其标志;二是单位的联络方式,由单位地址、邮政编码、单位电话、传真、网址等构成。同样,也可在名片的另一面印上本单位的经营范围或所在方位图。

(二) 名片的材料

名片讲究实用,使用卡片纸即可,不必使用昂贵的材料,最好选用耐折、耐磨、美观、大方的白卡纸、麻点纸、香片纸或布纹纸。

(三) 名片的规格

目前国内最通用的名片规格为9 cm×5.5 cm,即长9 cm,宽5.5 cm。国外的名片除此规格外,还有10 cm×6 cm、8 cm×4.5 cm规格的名片,多为女士专用。

(四) 名片的色彩

名片的颜色宜少,两种颜色是最好的,纸一种颜色,字一种颜色,也可加徽记,色彩总体上要控制在三种颜色之内。纸张的颜色最好选择天然质地的白色或者浅灰色、浅蓝色、浅黄色等,这样印上深色的字会比较醒目。一般不用红色、粉色、紫色、绿色印制名片。

(五) 名片的印制

名片最好是铅印或打印而不要手写。名片样式有横式和竖式两种。名片印制中最关键的是印制质量,印出的字迹一定要清楚。此外,双面名片对于经常出国做生意的人是很有帮助的。一面可以全用英文,另一面则使用所在国的文字。

(六) 名片的内容

名片上的图案除了纸张自身的纹路外,可选择企业标志、企业主导产品等,但以少为佳。从商务角度上来说,名片应实在些,不要太虚,一般不提供两个以上的头衔。有的人一大堆头衔,不如突出重点,把最实在的信息传达给对方。一般有地位有身份的人,身上会带有好几种名片,对不同的交往对象,强调自己不同身份的时候,会使用不同的名片。为了保护个人隐私,一般不提供住宅电话,也不要向别人索取住宅电话。一张形象效果俱佳的名片应包括以下几项内容:

(1) 公司标志、商标或公司的徽记。

(2) 姓名、职务、公司名称。

(3) 公司地址、电话号码、传真号码。若有必要,也可印上其他办事处的地址。

(4) 背面印上经营范围、项目等。

(5) 住宅电话号码可有可无。在出示名片时,为了显得更加亲近,可用钢笔加上住宅电话号码。

名片是一种经过设计、能表示自己身份、便于交往和开展工作的卡片,也是当代商务交往中最经济实用的介绍性媒介。由于它印制规范、文字简洁、使用灵活、携带方便、易于保存,而且不分老幼尊卑均可使用,所以应用范围极为广泛。名片的设计可以体现出一个人的

审美情趣和品位,雅秀、俊逸、脱俗、活泼、平和、张扬等个性特征也都能透过字体、布局、颜色、材料和内容等展现出来。名片不仅旨在向未来的客户介绍本人和所在公司,更代表个人的形象。因此,一定要精心设计。

二、名片的递送

(一) 名片的放置

随身携带的名片应使用较为精致的名片夹,且应放置在容易拿出的地方,不要与其他杂物混在一起,以免用时手忙脚乱,甚至拿不出来。在穿正装时,女性可以把名片夹放在挎包内,男性可以将名片夹放在左胸内侧的口袋里或公文包内。因为名片是一个人身份的象征,而左胸是靠近心脏的地方,将名片放在靠近心脏的位置,无疑是对自己和对方的一种尊重。在不穿西装时,名片夹可放置于自己随身携带的小提包里。将名片放置于其他口袋,甚至后侧口袋里是一种很失礼的行为。

(二) 递送名片的基本礼仪

递送名片是商务礼仪中常见的重要礼仪。递送名片应遵循以下一些基本礼仪:

(1) 在涉外交往中,在名片上应使用自己将要访问国家的官方语言标明信息。例如,在比利时用法语,在巴西用葡萄牙语等。递送名片时印有对方所在国文字的一面应向上。

(2) 准备数量充足的名片,避免出现无名片可发的情况。

(3) 把握递送名片的时机,一般在会面结束时交换,但有时也可在握手时进行。如果是别人介绍,你应在你的老板或上司介绍完后再将名片递上。在丹麦,通常在会见开始时进行;在日本,是在作完自我介绍并鞠躬后交换名片,并且是由来访一方先将名片递上;在葡萄牙,人们在会议上碰面时互换名片;但在意大利和荷兰,则要等到第一次会面结束才交换名片。所以,要想掌握递送名片的最佳时机,应本着入乡随俗的原则。

(4) 赠送名片要有所选择。不要不加区别地乱发一通,随意散发名片可能使你的名片得不到尊重和珍惜。应考虑一下对方是否真的需要你的名片以便将来与你联络,但也不要过于吝啬。在人数较多的场合或聚会上,交换名片应在私下进行。互换名片的适当方式是每次仅在两个人之间进行。

(5) 出示名片的礼仪与握手相似。通常是年长者或职位偏高者主动出示,或等职位高的人向你索要时再出示。如果他没有这样做,你应先出示名片,然后再向他索要。

(6) 名片应放在伸手可及的地方,以便随时取出。如放在口袋里或公文包里。

(7) 买一个好的名片夹也是很值得的。质地精良的名片夹不仅可使名片保持整齐,而且能增添你的职业气质。名片的外观应保持良好的,不要破损或折叠。

(8) 掌握交换名片的礼貌语言。如果你想向某人要一张名片时,则可以说:“您可以赠我一张名片吗?”如果你想跟对方交换名片时,则可以说:“我们可以互赠名片吗?”如果你想送给对方一张名片,则可以说:“这是我的名片,如有时间可以给我打电话。”或说:“这是我的名片,以后保持常联系。”当名片用光的时候,可以说:“对不起,我的名片都用光了。”或“我忘带了。”直接回绝别人是特别不礼貌的,让人感到被看不起。有时,如果本人不能亲自前往,可以送上名片来“代表”自己。比如,送交材料时可附上一张便笺和一张名片;在邮寄商业信函时附上一张名片,以便日后继续联络。



小案例

世界上最伟大的推销员与名片

乔·吉拉德很有耐性,不放弃任何一个机会。或许客户五年后才需要买车,或许客户两年后才需要送车给大学毕业的孩子当礼物。没关系,不管等多久,乔·吉拉德都会经常打电话追踪客户,一年12个月更是不间断地寄出不同花样设计、上面永远印有“I like you!”的卡片给所有客户,他创造的最高纪录是曾每月寄出1.6万张名片。

乔·吉拉德还特别把名片印成橄榄绿,令人联想到一张张美钞。他逢人必发名片,每见一次面就发一张,坚持要对方收下。乔·吉拉德解释,销售员一定要让全世界的人都知道“你在卖什么”,而且一次又一次加强印象,让这些人一想到要买车,自然就会想到乔·吉拉德。

乔·吉拉德有一个特别的习惯,喜欢在公众场合“撒”名片。例如,在热门球赛观众席上,他便整袋整袋地撒出名片。对此,他耸耸肩说:“我同意这是个很怪异的举动,但就是因为怪异,人们才会记得,而且只要有一张落入想买车的人手中,我赚到的佣金就超过这些名片的成本了。”

(三) 递送名片的时机

当双方谈得较融洽,表示愿意建立联系时就应出示名片;当双方告辞时,可顺手取出自己的名片递给对方,以表示愿结识对方并希望能再次相见,这样可加深对方对你的印象。希望认识对方、被介绍给对方、对方提议交换名片、打算获得对方的名片、登门拜访对方等,都是发送名片的好时机。一般来说,递送名片一般有以下几个时机:

(1) 当你与某人第一次见面时,一般都要赠送一张名片,这是十分得体的礼仪。交换名片通常标志着第一次或初次见面的结束。出示名片,表明你有与对方继续保持联络的意向。

(2) 展销会开始时,销售经理与客户之间互换名片则是一种传统,表示非正式的业务往来已经开始。

(3) 刚到办公室的来客也会向接待者出示名片,以便被介绍或引见给有关人员。等见到主人时还要再递上一张名片。在这种情况下,商务名片起到了社交名片的作用,既表明了自己的身份和自己的到来,还显示了你有进行业务往来的意向。

(4) 在宾客较多的场合,一开始就接受名片可帮助自己及早了解来客的身份。例如,会议上来了许多代表,而自己对他们的姓名、职务都不太清楚,那么在会议开始前就应向他们索要名片,然后可按日本人的习惯,把它们摆放在桌上随时使用。

(5) 去拜访某人时,如果主人没有出示名片,客人可在道别前索要。如果主人的名片就放在桌上的名片盒中,应首先征求同意后再取出一张。你可以递上两张名片,一张给主人,另一张给秘书。当然你也可以索要两张名片:一张存放在自己的名片夹里,另一张可放在客户卷宗里。

(6) 用餐时不要出示名片,应等到用餐结束再出示。

(四) 递送名片的顺序

对名片递送的先后顺序没有太严格的讲究。一般来说,是由职位低的先向职位高的递送名片,晚辈先向长辈递送名片,男士先向女士递送名片。当对方人数不止一人时,应先将

名片递给职位较高或年龄较大者;如果分不清职位高低和年龄大小时,则可先和自己对面左侧方的人交换名片。总之,在向多人递送名片时,应讲究先后顺序,由尊而卑、由近而远,顺时针依次进行。

名片代表一个人的身份,在未确定对方的来历之前,不要轻易递出自己的名片。否则,不仅有失庄重,而且可能会留下日后名片被他人冒用的隐患。同样,为了尊重对方的意愿,尽量不要向他人索要名片。

(五) 递送名片的方式

向他人递送名片时,应面带微笑,双目注视对方,将名片的正面朝向对方,用双手的拇指和食指分别持握名片上端的两角送给对方,并说“这是我的名片,请多关照”等寒暄语。注意在递送名片时,如果本来是坐着的,应当起身或欠身,切忌目光游移或漫不经心。

若一次同许多人交换名片,而且都是初交,那么最好依照座次来交换。交换名片时如果名片用完,可用干净的纸代替,在上面写下个人资料。参加社交活动时,宜随身带上几张名片以备用。与初次见面的人相识后,出于礼貌、有意继续交往或商务、公关活动的需要,可适时递上自己的名片。递、接名片时,如果是单方递、接,应用双手递、双手接;若双方同时交换名片,则应右手递、左手接。在涉外交往中,递送名片时要把印有当地语言的一面向上。在中东、东南亚和非洲,要用右手递、接名片,这与他们的文化有关系,即认为左手是不洁的。在中国、新加坡、日本,要用双手接递名片以示尊敬。

(六) 递送名片的禁忌

在商务场合使用名片有许多禁忌,如忌在用餐时发送名片;忌发送破损、脏污或涂改过的名片;忌收集名片似的逢人便要;忌用左手接受或递送名片,无论接受名片还是递送名片,都必须用双手或右手;等等。另外,在一些场合,可以不必把自己的名片递给对方。例如,不想认识或不想与对方深交;对方对自己并不感兴趣;对方是陌生人且以后不需要交往;双方地位身份差别悬殊;等等。

第四节 致意礼仪

一、致意的基本礼仪

致意是最简单、最常用的礼节。在当今社交场合中,人们在见面时常常用致意礼仪来表达相互的尊重。致意,又可以称做“袖珍招呼”,是指用礼节举止表示出向他人表达问候的心意。它通常在迎送、被人引见、拜访时作为见面所必施的礼节,对于社交活动的进行影响很大。礼貌的致意,会给人一种友好愉快的感受;反之,就会被看成是缺乏教养、不友善的行为。致意礼仪可分为两种:一种是当面问候致意,又称打招呼;一种是远方的致意。主动向人打招呼,这是尊重他人的表现。熟人相遇、朋友相见,都离不开相互致意。如毫无表示,或漫不经心,无意间发生无礼行为,对双方都会造成不快。

(一) 致意的基本规则

一般来说,在社交场合,致意应遵循的规则是:下级应先向上级致意;年轻者应先向年长

者致意；男性应先向女性致意。

但是，在实际交往中，并不一定拘泥于以上顺序，有时长者、上级为了展示自己的谦虚、随和，主动向晚辈、下级致意，无疑会更具有亲和力与风度，更能引起受礼者的尊重与敬仰。在人很多的社交场合，遇到自己的上级时，不必马上起身致意，等他招呼完四周的客人，再上前致意不迟。

（二）致意的方式

致意的方式有两种：一种是语言致意，一种是动作致意。

1. 语言致意

一般熟人相见，使用频率最高的问候语首推“你好”，另如“好久不见，近来可好（怎么样）”等等。问候语应根据不同场合、不同对象而灵活机动地运用，总的原则是：越简单越好。中国人见面爱以一些有关胖瘦、服饰的话作为问候语，比如：“小汤，几天不见，又胖了！”对方听了心里会不太舒服。“小滕，你今天穿的衣服真时髦啊！”对方听了不知是恭维还是讥讽，心里会很别扭。再如，“吃了没？”“上哪儿去？”等等，看似很具体，却失去了美感和问候的效果。随着社会的发展与进步，人们越来越喜欢用“你好”来表达见面时的问候和礼貌。

2. 动作致意

动作致意有点头、微笑、握手、拥抱、吻礼、鞠躬，等等。与外国人见面时，对象场合不同，礼节也不同。对日本等多数东方国家来说，鞠躬是最常见的。对日本人、朝鲜人的鞠躬礼，每次必须同样还礼。欧洲人则更喜欢拥抱的致意，有时还伴以贴面和亲吻，但要注意不可吻出声音。在商务活动中，一般不行此礼。

早晨上班，遇到同事点点头，问一声“早上好”，就是致意了。在不适用语言致意的场合可以用动作致意。比如，在拥挤的电梯、人群中，在安静的会场上或双方相隔较远的这些场合，用动作致意比用语言更好，因为不但问候了对方，而且顾及到了其他人，显得既亲切又文雅。致意的方式有点头、微笑、抬身、举手、脱帽等。用动作致意的顺序与问候时的一样。当看到对方致意时，被致意者要以同样的方式回敬对方。在公司的走廊里遇到陌生人，也应该主动向其致以点头、微笑，以示欢迎。

二、握手礼仪

为表示欢迎、祝贺、慰问、鼓励等意思，我们常常需要握手。握手礼是大多数国家相互见面和离别时的礼节，是在商务活动中使用得最多也最灵活方便的行为语言，有极强的表现力。握手的力量、姿势与时间的长短往往能够表达握手人对对方的不同礼遇与态度，显露自己的个性，给人留下不同印象；也可以通过握手来了解对方的个性，从而赢得交际的主动。美国女作家海伦·凯勒说：“我接触的手，有的能拒人于千里之外；有的充满阳光，你会感到很温暖。”握手是人们在商务场合中不可缺少的礼节，做到既大方又优雅地与人握手，是一种交际艺术。

（一）握手的时机

握手之前要审时度势，听其言观其行，留意握手信号，选择适当时机。何时应行握手礼，是一个复杂而微妙的问题。若你希望自己在商务交往中彬彬有礼，那么在以下场合，你必须与你的交往对象行握手礼：

- (1) 当遇到久未谋面的熟人时,与其握手,可表示因久别重逢而万分惊喜。
- (2) 当被介绍给不相识者时,与其握手,可表示乐于结识对方。
- (3) 当在社交场合与公众、来宾见面时,与其握手,可表示对对方的欢迎。
- (4) 在较正式的场合与人道别时,与其握手,可表示自己的惜别之情。
- (5) 在家中、办公室等地迎接、送别来访者时,与其握手,可表示欢迎或欢送。
- (6) 当向他人道贺、恭喜时,与其握手,以示贺喜。
- (7) 当对他人表示感激、理解、支持、肯定时,与其握手,以示诚意。
- (8) 当对他人表示安慰时,与其握手,以示慰问。
- (9) 当他人向自己赠送礼品或颁奖时,与其握手,以示感谢。
- (10) 当向他人赠送礼品或颁奖时,与其握手,以示郑重。

握手时还应注意,尽量避免出手过早,以致造成对方慌乱;同时也应注意不可出手太晚,以免失礼。有以下情况时,可不必握手,采用对方理解的其他方式致意效果会更好:当对方右手负伤时;当对方手中携带较多重物时;当对方正忙于其他事务时;当对方和自己距离较远时;当环境不适宜握手时。

(二) 握手的技巧

1. 距离

在人们问候之后或互致问候之时,双方各自伸出自己的右手,彼此之间最佳的距离为一米左右。

2. 神态

握手时,应自然、热情、专注,要面带微笑,目视对方的脸,亲切问候。一般的问候语是“你好”、“见到你很高兴”、“恭喜恭喜”等。握手时,双方应流露出诚挚、温暖、亲切的笑容。男士切勿用力过大,女士切勿过于冷漠。握手时要注视对方眼睛,表示你的诚恳和自信。没松手时,目光不宜转向别人。

3. 姿势

双腿立正,上身略向前倾,伸出右手,四指并拢,拇指张开,掌心向内,右手掌与地面垂直,手的高度大致与双方腰部齐平。标准的握手姿势应该是平等式,伸出手时,双方的虎口(大拇指与手掌的连接处)应互相接触,不要仅握手指尖,对女性也一样。

4. 力度

握手的力度要适中,一般以不捏疼对方的手为限度。不可用力过猛,也不可柔软无力或伸而不握,否则会给人缺乏热忱或敷衍之感。若对方是亲朋好友,握手时力度可稍大些;若对方是异性或是初次见面的朋友,则千万不可用力过猛。由此也可得知,当对方久久地、强有力地握着你的手,且边握边上下晃动时,则说明他对你的感情是真挚而热烈的;当对方握你手时连手指都不愿意弯曲,只是例行公事地敷衍一下,没有任何力度,则说明对方对你的感情是冷淡的。另外,男士握女士的手时应该轻一些,不要握满全手,只要握住手指部分就可。握手要果断有力,特别是女性,不要犹豫不决的。

5. 时间

握手时间的长短因人因地因情而异。在通常情况下,握手的时间不宜过短或过长,一般

应控制在3秒钟左右。另外,应注意的是,在与异性或初次见面者握手时,握手时间不宜过长,否则容易造成对方的误会或不快。

(三) 不同握手姿势的含义

握手姿势不同,含义不同,给人的礼遇也不同,一般只要表达双方的情意即可。握手时掌心向下,往往显得傲慢,居高临下,是一个“控制式”的握手方式。握手时掌心向上,则表示谦卑与恭敬,是“乞讨式”的握手方式。双手去握对方的手,既可表示更加尊重、亲切,也可表示更加感激、有求于人之意,是“手套式”的握手方式。握手漫不经心,是“死鱼式”的握手方式。握手过于用力,是“蛮横式”的握手方式。若握手时轻轻触一下对方的指尖,给人以清高冰冷的感觉,是“抓指尖式”的握手方式。无论采用哪种握手方式,关键要看握手者所要表达的意思,一般以标准的握手方式为好。



小案例

跨越太平洋的握手

1972年2月21日11时30分,美国总统尼克松的专机到达北京。周恩来等中国领导人前往机场欢迎。尼克松走下舷梯,主动与周恩来热烈握手(见图3-1)。周恩来说:“你的手伸过世界最辽阔的海洋来和我握手——25年没有交往了啊!”从尼克松与周恩来握手的那一刻起,一个时代结束了,另一个时代开始了。



图3-1 跨越太平洋的握手

(四) 握手的次序

在正式场合,握手时伸手的先后顺序颇为讲究,一般讲究“尊者决定”,即由身份尊贵的人决定双方有无握手的必要。正确的顺序是:上下级之间,上级伸出手后,下级才能伸手相握;长辈与晚辈之间,长辈伸出手后,晚辈才能伸手相握;男女之间,女士伸出手后,男士才能伸手相握。倘若后者“先下手为强”,抢先伸出手去,却得不到前者良好的反应,是会令人很难堪的。而在朋友、平辈人见面时,一般认为谁伸手快,谁更为有礼。另外,当祝贺对方、宽慰对方或谅解对方时,应主动伸手。但无论什么人,如果他忽略了握手礼的先后次序而已经

伸出了手,对方都应毫不迟疑地回握。一般情况下,主人、女性、职位高者、年长者应该先伸出手,表示友好意愿,客人、男性、职位低者、年轻人则应马上伸出手来呼应。

在商务活动中,不讲究性别、年龄,更在意职务的高低,职务高者先伸手。在年轻人之间的交际活动中,谁先伸手都可以。在比较正式的社交场合,握手礼中体现出来的最为重要的礼仪问题,就是握手时双方应由谁先伸手。倘若对此一无所知,在与他人握手时,轻率地抢先伸出手去,是很失礼的。

值得注意的是,当握手双方符合其中两个或两个以上顺序时,一般以先职位再年龄、先年龄再性别的顺序握手。例如,一位年长的职位低的女士和一位年轻的职位高的男士握手时,应由这位男士先伸手。

(五) 握手的禁忌

在当今社交场合中,握手礼虽是司空见惯,看似寻常,但并非人人都正确掌握了其要领。由于施礼过程中可传递多种信息,因此在行握手礼时应尽量做到合乎规范。

(1) 不可东张西望。握手时不可东张西望或与他人打招呼。

(2) 不可坐着握手。行握手礼时,除长者和妇女外,都应起身站立。

(3) 不可左手握手。尤其在与阿拉伯人、印度人打交道时,更要注意这一点。因为在他们看来,左手是不洁净的。

(4) 不可交叉握手。在多人同时握手时,不可交叉握手。当自己伸手时发现别人已经伸手,应主动收回,并说声“对不起”,待别人握完手后再伸手相握。

(5) 不可戴着手套握手。无论男女,在公共场合中,与人握手均不能戴着手套。但有两种情况例外:一是当女士穿着礼服,戴着长纱手套时。因为此时长纱手套作为礼服的一部分,可以戴着行握手礼;二是军人、武警仪仗队队员在执行公务时,可戴所佩礼服手套行握手礼。

(6) 不可在握手时将另一只手放在衣袋里。

(7) 不可用不洁之手与他人相握。自己的手不干净时,应伸出手掌,示意或声明,并表示歉意。

(8) 不可在握手时戴着墨镜,只有患有眼疾或眼部有缺陷者方能例外。

(9) 不可在与他人握手之后,立即擦拭自己的手掌。

(10) 不可拒绝与他人握手。在任何情况下都不应该这样做。



小案例

“美国通用式”握手

NBC 晚间访谈节目的主持人大卫·莱特曼(David Letterman)带领着摄像团队来到位于纽约的老通用电气大楼。一个声音说道:“本楼不允许拍摄,请离开。”随后只见一位女士在保安的陪同下走出旋转门,继续说道:“我不确定你们是否可以在这里拍摄,我们没有得到通知。”“你是说我们送个果篮还要得到授权?哦,和这里的人一起共事真是有意思,是吧?送一个果篮还需要得到书面批准。”莱特曼调侃道。莱特曼彬彬有礼地坚持走进大楼,保安命令他们将摄像机关掉。莱特曼同意了,然后,走上前去,和保安握手。保安上前一步,但是随后他想了一下,在最后一刻缩回了手,大拇指翘着。“请关

掉摄像机。”最后,保安用手遮住了摄像机的镜头。这位“保安绅士”最后成了莱特曼节目的明星。“或许你没有意识到我们见识了通用电气公司的官方握手形式。”莱特曼气愤地说。之后,他将这个翘起大拇指缩回手去的姿势循环播放了多遍,观众们放声大笑。通用电气公司董事长韦尔奇说他一点儿也不生气。录像也在通用电气公司的董事会会议室和通用电气克劳顿管理学院播放。“很有意思。”韦尔奇笑道:“从那之后,我们可以在进入通用电气大楼时戏弄一下保安,给他们来个通用式握手。”

(六) 特殊情况的处理方法

1. 对方拒绝握手

有的时候,你很热情地伸出手去,而对方却没有呼应,让你很尴尬。此时,你只需把手收回来,接着谈话就是了,不必影响自己的情绪,因为这是对方的错,不是你的问题。

2. 对方没有热情地握手

对方的手虽然伸出来,但握上去是僵硬的,没有任何回应。这时你要更热情地握上一握,然后松开。

3. 对方采用“手套式”握手

“手套式”握手是指用双手握住对方的手。这在表示感激、老友重逢等场合是很自然的情感流露。但是在商界并不被认可,因为这样显得过分谦恭,无形中降低了自己的地位。如果被别人如此握住你的手,你不必摹仿,坚持一手握即可。

4. 对方戴着手套握手

女性装饰性手套不必摘,其他情况都应该摘下手套再握手。除非怕得传染病或天气奇冷。如果对方戴着手套来握手,你也可以遵照礼尚往来的原则对待对方。

三、其他致意礼仪

除握手礼仪外,还有鞠躬、拥抱、亲吻等极具地域特色的致意礼仪。

(一) 鞠躬礼仪

鞠躬礼仪即弯腰行礼,在问候时,鞠躬这种谦恭的举止表示了对他人的尊敬。在日本、韩国等国至今还是常用礼节。鞠躬常用于表达郑重的敬意或深深的感激之情。鞠躬时要面对对方站端正,双手在体前搭好,或放于身体两侧,鞠躬时要以腰为轴,整个上半身向前倾斜,倾斜度越大,表示你所要表达的情感越郑重、深厚。如表示由衷的谢意,就应该鞠躬 90 度。而一般性的接待客人,鞠躬 15~30 度就可以了。鞠躬之前,目光要看着受礼者,面带微笑,随着弯腰,目光自然下垂,千万别翻着眼睛看人,等腰直起来后,目光再自然地回到对方脸上。要说致意的话时,需等腰弯下去停住后再说,说完了再直起腰,不能边弯腰边说。

(二) 拥抱礼仪

在商务交往中多以握手来表示问候,但在涉外交往中,当第二次见面时,迎接礼节也可能是拥抱。墨西哥男子见面时一般采用“热烈的拥抱”,即紧紧地拥抱,并用手在对方背部轻轻拍打。假如你与他们有过几次会面之后,他们也会拥抱你。在西班牙,人们也使用这种礼

节。在希腊、意大利,你可能也会体验到这种风俗。但在哥伦比亚和阿根廷则不是这样。巴西人感情外露,人们在大街上相见也热烈拥抱。妇女们相见时脸贴脸,虽然唇不触脸,但双方都用嘴发出亲吻时的声音。在这样的情况下,你一定要自然地接受对方的拥抱,不要太拘谨,否则对方就会很尴尬。

(三) 亲吻礼仪

在俄罗斯,拥抱和亲吻是人们见面的礼节。在埃及,男子间一般先吻左颊,关系更亲密者再吻右颊。女子间则是先吻右颊,再吻左颊。握手在法国是十分普遍的,但仍能见到人们在双颊上轮流亲吻(实际上只是磨擦面颊和空吻)。一般来说,在欧洲,只有当两人的关系有更浓的私人色彩时,才互相亲吻。作为一个外国人,当你不很肯定是否该使用这种方式时,一定要尊重主人的习惯。亲吻的次数即使在一个国家内也有所不同。在荷兰,南部居民一般亲吻三次,而在北部却只有两次。法国北部,一般是两次,而在南部是两至三次。如果想在其他国家做一个有礼貌的访问者,一定要接受当地人的问候方式。初次接触商务之吻的人,千万不要表现出惊奇或窘迫的样子,让人觉得尴尬。商务之吻是面颊或额头,千万要注意轻轻地友好地碰一下即可,不可停留或吻其他部位。

本章小结

本章主要论述商务见面礼仪的四部分,即称呼礼仪、介绍礼仪、名片礼仪和致意礼仪。

(1) 称呼礼仪主要介绍称呼礼仪的概念及其原则、称呼的不同种类和相应礼仪,包括职务性称呼、职称性称呼等七种。

(2) 介绍礼仪主要阐述自我介绍的礼仪,包括自我介绍的时机、内容、方式、原则等,介绍他人和应对介绍的礼仪,为他人作介绍的方法,包括介绍他人的方式、顺序、介绍者的确定、集体介绍的技巧等,以及应对介绍的技巧。

(3) 名片礼仪主要介绍名片的分类、材料、规格、色彩、印制、内容,还有递送名片的礼仪、接受名片的礼仪和回赠名片的礼仪。

(4) 致意礼仪包括的方式有两种:一种是语言致意,一种是动作致意。动作致意有点头、微笑、握手、拥抱、吻礼、鞠躬,等等。

情景模拟训练

1. 一次,著名演艺人士黄磊出席某歌唱大赛并担任评委,在桌牌上写着他的职衔称谓——“××大学青年教师”,你觉得这个称谓合适吗? 如果不合适,怎样称呼会更好呢?

2. 要为一位年长的职位低的女士和一位年轻的职位高的男士作介绍,在这种情景下如果让你来介绍,你会怎样做? 同学之间可以互相演练一下。

3. 商务伙伴瑶池集团总经理殷怀道来访。你作为本公司负责接待的办公室主任,在这种情景下,应该使用应酬式名片、社交式名片、公务式名片中的哪一种名片? 为什么?