



实用礼仪培训

前 言

- 商务礼仪是人们在商务活动中要遵循的礼节，它是一种约定俗成的行为标准。是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。
- 不仅反映出该员工自身的素质，而且折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界

商务礼仪—仪容仪表〔男士篇〕

- 1、发型发式要求
- 2、面部修饰
- 3、领带：端正整洁，不歪不皱。质地、款式与颜色与其他服饰匹配，符合自己的年龄、身份和公司的个性。不宜过分华美和耀眼
- 4、西装：整洁笔挺，背部无头发和头屑。不打皱，不过分华美。与衬衣、领带和西裤匹配。与人谈话或打招呼时，将第一个纽扣扣上。上口袋不要插笔，所有口袋不要因放置钱包、名片、香烟、打火机等物品而鼓起来。

商务礼仪—仪容仪表〔女士篇〕

1、发型发式

时尚得体，美观大方、符合身份。

发卡式样庄重大方，以少为宜，防止出现远看像圣诞树，近看像杂货铺的场面。

商务礼仪—仪容仪表〔女士篇〕

2、面部修饰

女士化妆是自尊自爱的表现，也是对别人的一种尊重，是企业形象完善的一个标志。

要求化淡妆，保持清新自然，化妆本卷须知：

化妆要自然，力求妆成有却无

化妆要美化，不能化另类妆

化妆应避人

商务礼仪—仪容仪表〔女士篇〕

- 3、商务着装要求
- 着职业套装〔裙装〕
- 不穿黑色皮裙
- 不穿无领、无袖、领口较低或太紧身的衣服
- 正式高级场合不光腿
- 穿贴近肉色的袜子，不穿黑色或镂花的丝袜
- 袜子不可以有破损，防止出现三节腿

商务礼仪—仪容仪表〔女士篇〕

3、商务着装要求

鞋—不穿过高、过细的鞋跟
前不露脚趾后不露脚跟

佩戴饰品—符合身份，以少为宜
不戴展示财力的珠宝首饰，
不戴展示性别魅力的饰品
同质同色

戒指—数量不超过两件

包 男人看表，女人看包。包是女性行为的符号

站 立

- 男性站姿：双脚平行翻开，双手握于小腹前。
- 当以下人员走来时应起立：客户或客人；上级和职位比自己高的人；与自己平级的女职员。
- 女性站姿：双脚要靠拢，膝盖打直，双手握于腹前。

男士坐姿



女士坐姿



行走

- 男士：抬头挺胸，步履稳健、自信。防止八字步。
- 女士：背脊挺直，双脚平行前进，步履轻柔自然，防止做作。可右肩背皮包，手持文件夹置于臂膀间

手势 (1)

- 指引：需要用手指引某样物品或接引顾客和客人时，食指以下靠拢，拇指向内侧轻轻弯曲，指示方向。
- 招手：向远距离的人打招呼时，伸出右手，右胳膊伸直高举，掌心朝着对方，轻轻摆动。不可向上级和长辈招手

手势 (2)

- 握手：手要洁净、干燥和温暖。先问候再握手。伸出右手，手掌呈垂直状态，五指并用，握手3秒左右。不要用左手握手。与多人握手时，遵循先尊后卑、先长后幼、先女后男的原那么。假设戴手套，先脱手套再握手。切忌戴着手套握手或握完手后擦手。握手时注视对方，不要旁顾他人他物。用力要适度，切忌手脏、手湿、手凉和用力过大。与异性握手时用力轻、时间短，不可长时间握手和紧握手。掌心向上，以示谦虚和尊重，切忌掌心向下。

- 为表示格外尊重和亲密，可以双手与对方握手。要按顺序握手，不可越过其他人正在相握的手去同另外一个人握手。



鞠躬

- 与客户交错而过时，面带微笑，行15度鞠躬礼，头和身体自然前倾，低头比抬头慢。
- 接送客户时，行30度鞠躬礼。
- 初见或感谢客户时，行45度鞠躬礼。

视 线

- 与顾客交谈时，两眼视线落在对方的鼻间，偶尔也可以注视对方的双眼。恳请对方时，注视对方的双眼。为表示对顾客的尊重和重视，切忌斜视或光临他人他物，防止让顾客感到你非礼和心不在焉。

距 离

- 70至80厘米（熟悉）
- 1米至1米2（陌生）
- 2个手臂长（站立）
- 一个手臂长（坐着）
- 一个半手臂长（一站一坐）



二、介绍、称呼、致意

自我介绍

- 在不阻碍他人工作和交际的情况下进行。
- 介绍的内容：公司名称、职位、姓名。
- 给对方一个自我介绍的时机。

- 您好！我是康佳集团上海分公司的业务代表，我叫陈启明。
- 请问，我应该怎样称呼您呢？

介绍他人

- 顺序：把职位低者、晚辈、男士、未婚者分别介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者。
- 国际惯例敬语〔姓名和职位〕。如：王小姐，请允许我向您介绍佺志忠总监。
- 介绍时不可单指指人，而应掌心朝上，拇指微微张开，指尖向上。
- 被介绍者应面向对方。介绍完毕后与对方握手问候，如：您好！很快乐认识您！
- 防止对某个人特别是女性的过分赞扬。
- 坐着时，除职位高者、长辈和女士外，应起立。但在会议、宴会进行中不必起立，被介绍人只要微笑点头示意即可。

称 呼

- 中国特色：同志、大爷、大叔、大妈、大娘、大哥、大姐〔内地与北方〕。
- 根据行政职务、技术职称、学位、职业来称呼。如：陈总、吴局长、王教授、刘工、陈博士、曹律师、龚医生。
- 称呼随时代而变化。效劳业〔酒店、餐饮〕人员过去称效劳员，现在大都称先生、小姐。
- 国际惯例：称男性为先生，称未婚女性为小姐，称已婚女性为女士、夫人和太太。

致意

- 点头：适合于肃静场合（图书馆、音乐厅、电影院）和特定场合（酒会、舞会）。经常见面的人相遇时，可点头相互致意，而不必用有声语言来问候。在社交场合遇见仅有一面之交者，也可相互点头致意。
- 点头的方式：面带微笑，头部微微向下一点即可。

微笑

- 自然、真诚、不露牙，不出声。切忌做作和皮笑肉不笑。

鼓掌

- 两臂抬起，张开左掌，用合拢的右手四指
- 〔拇指除外〕轻拍左掌中部，节奏要平稳，
- 频率要一致。鼓掌时，姿态要端正并伴

三、与女性交往的礼仪

- 女士优先原则
- 绅士风度

行 路

- 并肩：女士在右（考虑平安。下同）
- 前后：女士在前（除非前面有障碍物或危险）
- 上楼：女士在前
- 下楼：女士在后

乘车


- 给女士让座。
- 乘坐火车和巴士时，如不拥挤，男士应先上车，接应女士或为女士找座位。到站后，男士先下，接应女士。
- 乘出租车时，男士后上先下，拉开和关闭车门，协助女士上下车。男士坐在女士旁边，或坐在司机旁边。

社 交

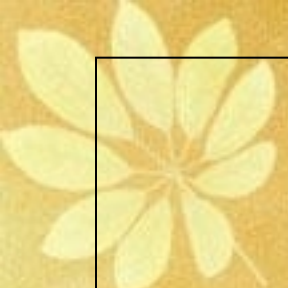
- 先向女士问候。
- 女士走来时，应当起立。
- 与站着的女士交谈时不能坐着。
- 与陌生女士交谈要有分寸。

餐 饮

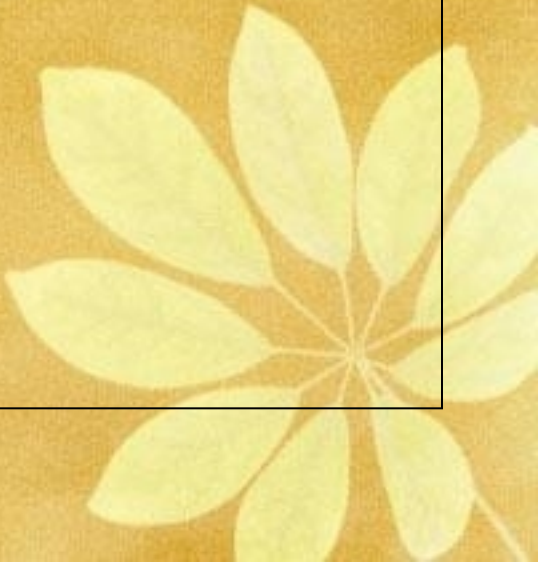
- 在餐馆约会，男士不能迟到。
- 同时到餐馆时，女士先进门、入坐，男士在旁协助。
- 点菜应先征求女士意见，但叫菜、买单由男士负责〔女士做东除外〕。
- 用餐时照顾身边的女士。
- 用完餐后，协助女士拿东西，并走在前面开门。



四、交换名片的礼仪



外行的表现

- 无意识地玩弄对方的名片。
 - 把对方名片放入裤兜里。
 - 当场在对方名片上写备忘事情。
 - 先于上司向客人递交名片。
- 


如何递交名片？

- 右手的拇指、食指和中指合拢，夹着名片的右下局部，使对方好接拿，以弧状的方式递交于对方的胸前。
- 如何接拿名片？
- 双手接拿，认真过目，然后放入自己名片夹的上端。
- 同时交换名片时，可以右手递名片，左手接名片。



名片放在什么地方？

- 衬衣左侧口袋或西装的内侧口袋。
 - 口袋不要因为放置名片而鼓起来。
 - 不要将名片放在裤袋里。

 - 养成一个根本的习惯：
 - 会客前检查和确认名片夹内是否有足够的名片
- 



五、会客室入座的礼仪

您该坐哪个位置？

A 为上座，其次 B、C、D。

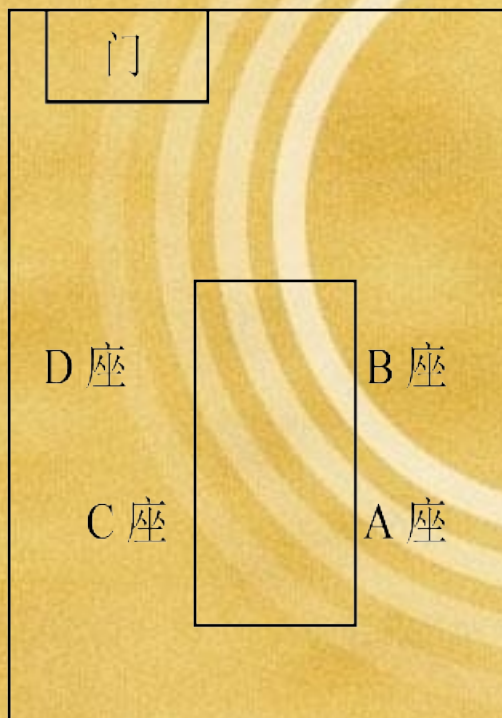


图 1

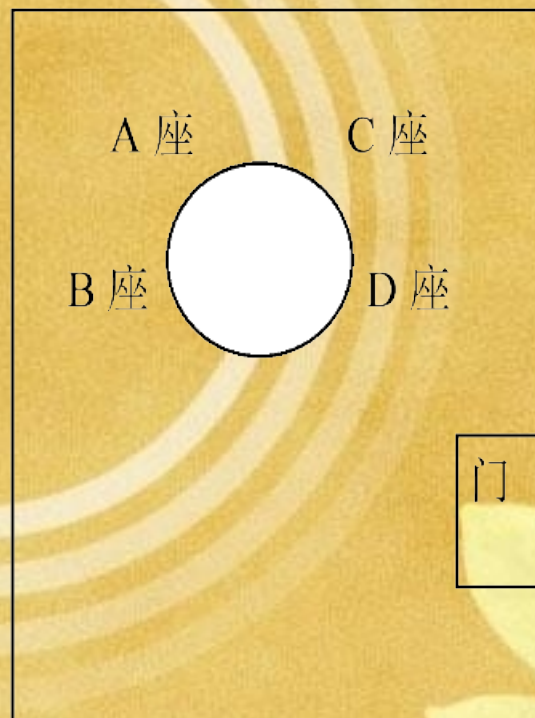


图 2



六、共同乘车和电梯的礼仪

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/538073101056006122>