

前言

PREFACE

伴随我国社会的不断进步及经济的快速发展，商务交往活动的日益频繁，亟待建立和谐的人际关系、达成友好的商务往来，而礼仪尤其是商务礼仪是建立和谐的社会关系、促成友好的商务合作的准则与前提。学习礼仪的人，向往文明；掌握礼仪的人，有了文明；实施礼仪的人，是文明人。文明人，尊重他人、尊重社会、尊重环境，同时也会受到尊重，获得更多的信任、友谊和人脉关系。

在商务交往中，遵守商务礼仪，就会有更多的商界朋友并达成更多的商业交易。每位大学生走向社会后都会接触或者从事和商务有关的活动。因此大学生要想在社会商务活动或工作中树立良好的形象，建立和谐的关系，获得更多的商务活动机会，就一定要学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪。所以，我们依据国家教委“十四五”规划教育大纲的要求，结合当今社会企事业单位、政府机构等的需要，编写了这本《商务礼仪》教材。

本书的编写特点：鲜明，内容新颖，学以致用，案例丰富且实操性强。

新形态教学，线上线下同步。想拥有商务礼仪的修养一定要进行训练。为此，本书编写中力求“线上教学与线下实训”同步。根据不同教学目标和内容，实现线上教学和线下实训有机地结合，将原本作为课后作业的练习、讨论、项目等放到线下实训。

本书可作为高等院校、职业院校及作为工商管理、商学等服务领域各专业的公共素质课教材，同时，也可作为政府组织、事业单位、企业商务人士等的学习读本。

本书由曾兰燕、畅金龙、耿伟担任主编，由黄春燕、徐艳琴、梁碧莹担任副主编，参与编写的还有陈洁玲、杨冰、曾丽琼、罗茜独伊。本书在编著中付出辛苦的老师还有纪伟、陈燕、叶紫茵、曾晓丹、林慕飞、吴怡、陈庆华、王智、骆春贤，在此一并感谢！

在编写本书的过程中，编者参考了大量的文献资料，在此向原作者及译者致以诚挚的谢意。

由于编者水平有限，故本书难免存在疏漏和不当之处，敬请同行专家和广大读者批评指正。

编者

目 录

CONTENTS

第一章	认识商务礼仪	/ 001
第一节	礼仪的起源与含义	/ 002
第二节	商务礼仪的含义与特点	/ 005
第三节	商务礼仪的原则与作用	/ 006
第二章	商务人员形象礼仪	/ 011
第一节	仪容礼仪	/ 012
第二节	仪态礼仪	/ 018
第三节	服饰礼仪	/ 035
第三章	商务会面礼仪	/ 049
第一节	称呼礼仪	/ 050
第二节	问候礼仪	/ 055
第三节	介绍礼仪	/ 058
第四节	握手礼仪	/ 061
第五节	名片礼仪	/ 065
第四章	商务交往礼仪	/ 071
第一节	接待礼仪	/ 072
第二节	拜访礼仪	/ 079
第三节	馈赠礼仪	/ 082
第四节	会议接访礼仪	/ 084
第五节	参观游览接待礼仪	/ 092
第五章	商务言谈礼仪	/ 095
第一节	交谈的基本礼仪	/ 096
第二节	听者礼仪	/ 105
第三节	交谈技巧	/ 107
第四节	演讲礼仪	/ 115



第六章 商务宴请礼仪	/ 119
第一节 宴请的类型	/ 120
第二节 正式宴请礼仪	/ 123
第三节 自助餐礼仪	/ 149
第四节 工作餐礼仪	/ 153
第七章 商务聚会礼仪	/ 161
第一节 舞会礼仪	/ 162
第二节 晚会礼仪	/ 167
第三节 沙龙礼仪	/ 170
第四节 派对礼仪	/ 172
第八章 商务会务礼仪	/ 177
第一节 洽谈会	/ 178
第二节 展览会	/ 184
第三节 赞助会	/ 191
第四节 茶话会	/ 197
第九章 商务办公礼仪	/ 205
第一节 办公环境礼仪	/ 206
第二节 电话礼仪	/ 209
第三节 办公通信礼仪	/ 213
第四节 商务文书礼仪	/ 218
第十章 商务仪式礼仪	/ 227
第一节 谈判与签约礼仪	/ 228
第二节 开业与剪彩礼仪	/ 232
第三节 庆典与发布会礼仪	/ 236
附录 商务礼仪比赛细则	/ 241
参考文献	/ 242

第一章

认识商务礼仪

学习目标

-  **知识目标：**了解礼仪的起源与含义；理解商务礼仪的含义与特点；掌握商务礼仪的原则与作用。
-  **技能目标：**能运用礼仪的基础理论，分析商务礼仪行为中所包含的原则；能在商务交往中展现并运用一定的商务礼仪技能。
-  **思政目标：**通过对商务礼仪含义、特点、原则与作用等知识的学习，引导学生约束自己、尊重他人、遵守社会规范，培养其社会责任感和公德意识，以促进社会的和谐与稳定。



案例导入

曾子是孔子的弟子，有一次他在孔子身边侍坐，孔子就问他：“以前的圣贤之王有至高无上的德行、精奥的理论，用来教导天下之人，人们就能和睦相处，君王和臣下之间也没有不满。你知道其中的道理是什么吗？”曾子听了，明白老师孔子是要指点他，于是立刻站起来，走到席子外面，恭恭敬敬地回答道：“我不够聪明，还请老师把这些道理教给我吧。”

在这里，“避席”是一种非常礼貌的行为。当曾子听到老师要向他传授道理时，他站起身来，走到席子外向老师请教，是为了表示对老师的尊重。这就是曾子对孔子的一种“礼仪”，也正是曾子的这种懂得向老师请教的“避席”礼仪，才使曾子日后也成了与他老师孔子一样的人。那么到底什么是礼仪？人类社会为何要尊礼重仪？

第一节

礼仪的起源与含义

中华民族素有礼仪之邦的美誉，礼仪在中华文化的历史演进过程中起着积极的推动作用。随着时代的发展，人与人之间的交往与合作日渐频繁、密切，在交往合作中，人们的礼仪是否周全，不仅会显示其修养、素质，而且会直接影响事业的成败。由此，礼仪修养不仅是人们必备的基本素质，而且是社会交往、商务活动和其他事业成功的重要条件。

一、礼仪的起源

（一）中华礼仪的渊源

古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，谓之花。”古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉。从中华民族的历史翻开第一页的时候，礼仪就伴随着先人的活动，伴随着原始宗教而产生了，有“自伏羲以来，五礼始彰；尧舜之时，五礼咸备”的说法。早在孔子以前，已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，到周公时代的周礼，已比较完善。

我国古代思想家，顺应时代的需要，提出了有关礼仪的一系列言论，推动了礼仪文化的发展。孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。他主张“为国以礼”“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬”的君子。孟子也重视礼，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。荀子则比孟子更重视礼，他说：“礼者，人道之极也。”把礼看作做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度，因而他强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”管仲则把礼看作人生的指导思想和维持国运的支柱，他说：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”从这些思想家的言论中，可以看出礼仪是适应调节人际关系的需要而产生和发展的。

我国古代“礼”的概念包含着丰富的内容，大体可归结为三个层面：一是指治理奴隶制、封建制



国家的典章制度；二是古代社会生活所形成的行为规范和交往仪式的礼制及待人接物之道；三是对社会成员具有约束力的道德规范（包括自身修养）。纵观我国礼仪内容和形式的演变与发展，可以看出“礼”和“德”不但是统治者权力的中心支柱，而且其在几千年的历史发展中，形成了许多具有广泛社会性与强大号召力的优良道德规范和人际交往的礼节仪式及生活准则，并且已成为中华民族共同的财富，对中华民族精神素质的提升起到了极其重要的作用。



知识链接

原始社会的部分礼仪

生活在距今 1.8 万年的北京周口店山顶洞人就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品，挂在脖子上，在死去的族人身旁撒上赤铁矿粉，举行原始宗教仪式。公元前 1 万年左右，人类进入新石器时期，原始礼仪渐具雏形。在半坡遗址中，通过考古发现了生活在距今 5 万年的半坡村人的公共墓地。墓地中的坑位排列有序，死者的身份有所区别，有带殉葬品的仰身墓，有没有带殉葬品的俯身墓。此外，有关资料表明，当时人们已经讲究尊卑有序、男女有别，长辈坐上席，晚辈坐下席，男子坐左边，女子坐右边等礼仪也日趋明确。

（二）西方礼仪的起源

在西方，礼仪一词最早见于法语的 *Etiquette*，原意为“法庭上的通行证”。但它一进入英文后，就有了礼仪的含义，意即“人际交往的通行证”。西方的文明史同样在很大程度上表现为人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演进为握手；为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

在古希腊的文献典籍中，如苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等先哲的著述中，都有很多关于礼仪的论述。中世纪更是礼仪发展的鼎盛时期。文艺复兴以后，欧美的礼仪有了新的发展，从上层社会对遵循礼节的烦琐要求到 20 世纪中期对优美举止的赞赏，一直到适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则。

历史发展到今天，传统的礼仪文化不但没有随着经济发展和科技现代化而被抛弃，反而更加多姿多彩，国家有国家的礼制，民族有民族的礼仪（习俗），各行各业都有自己的礼仪程式规范，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例等。有的国家和民族对不遵守礼仪规范者还规定了一定的处罚规则。有的国家已把礼仪作为公民就业前的“入门课”。有的公司录用职员时不仅考查其业务所需的文化水平，还要把言谈、举止、仪表等礼仪修养作为重要的考查内容。被企业录用的大学毕业生通常也必须先经过严格的礼仪训练，才能上岗工作。对一个人来说，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一项重要内容。

二、礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”两个词的合成词，它们虽有联系却又各有其意。《辞海》中对“礼”的解释



有四种：一是敬神，引申为表示敬意的统称，如敬礼、礼貌；二是为表示敬意或表示隆重而举行的仪式，如典礼、婚礼、丧礼；三是泛指奴隶社会、封建社会贵族的等级制，以及社会生活中的社会准则和道德规范；四是指礼物，如送礼、礼品、礼单。“仪”在《辞海》中有礼节、仪式、法度、法则、容貌、举止等含义，可见礼仪的内容相当宽泛。

当前，我国礼仪界的学者们通常认为，礼仪是人们在社会交往中为了互相尊重而约定俗成、共同认可的行为规范、准则和程序。礼仪具体是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既为人们所认同、又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的，在较大或较隆重的场合，为表示重视、尊重、敬意等的行为准则或规范的总和。

从前面关于礼仪的渊源叙述中我们可以看出礼仪的含义包含以下几个方面。

(1) 礼仪是为维系和发展人际关系而产生的，并随着人际关系和其他社会关系的发展变化而发展变化的。它不仅是社会交往的产物，也是国际文化交流的产物。

(2) 礼仪是施礼者与受礼者的情感互动过程。“礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”

(3) 礼仪是一种程序，有一定的规则，不是毫无联系的某些行为的堆积组合。

(4) 礼仪规范、程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。

(5) 遵行礼仪是现代人文的重要组成部分，是人际交往的重要手段和途径。

礼仪也可以从以下几个不同的角度进行解释。

从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即教养、素质，体现了对交往礼节的认知和应用。

从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然的外化。

从道德的角度来看，礼仪是为人处世的规范或标准做法、行为准则。

从交际的角度来看，礼仪是人际交往中使用的一种艺术，也可说是一种交际方式。

从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从民俗的角度来看，礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的待人以尊重、友好的习惯做法。简而言之，礼仪是待人接物的一种惯例。



知识链接

学好“六艺”

在中国古代，谦谦君子要学好六门功课，称为“六艺”，要求学生掌握的六种基本才能：礼、乐、射、御、书、数。《五经述解》：“六艺数家或以诗代乐，缘古人诗以合乐者，实乐方正宗也。”

其中“礼”排在六艺之首，凸显了古人对“礼”的看重。事实上，儒家将“礼”作为治理国家的基本方针政策，因此有“以礼治国”“礼乐诗书传家”的说法。

礼者，不学“礼”无以立。《管子·牧民》所谓“仓廩实则知礼节，衣食足则知荣辱”。民间婚嫁、丧娶、入学、拜师、祭祀自古都有礼乐之官（司礼）。孔子上代屡为司礼之官，孔子少即习礼，“为儿嬉戏，常陈俎豆，设礼容”（《史记·孔子世家》）。在国家宗庙祭祀方面，古代官方常设太常寺、祠祭署等礼仪衙曹，设立读祝官、赞礼郎、祀丞等礼仪官。



第二节

商务礼仪的含义与特点

人类从事商业活动的历史相当悠久，在长期的商业实践中，逐渐积累了一些经商以及与他人打交道的经验，这些经验经过不断的检验，逐渐被广大商业人员认同、接纳和效仿，于是便形成了不成文的行业规矩——商务礼仪。

一、商务礼仪的含义

商务礼仪是人们在商务活动中，用以维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。

礼仪大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪五个部分。但因为礼仪是门综合性的学科，所以五个部分又是相对而言的。各部分礼仪的内容都是相互交融的，各部分礼仪中也有相同的内容。

简单地说，商务礼仪就是人们在商务场合中适用的礼仪规范和交往艺术，它是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。

和一般的人际交往礼仪相比，商务礼仪有很强的规范性和可操作性，并且和商务组织的经济效益密切相关。

二、商务礼仪的特点

商务礼仪有其独特个性。根据商务礼仪自身的特殊性可以归纳出商务礼仪具有以下四个基本特点。

（一）普遍认同性

商务礼仪是商务活动领域共同认可、普遍遵守的规范和准则。虽然礼仪在一定程度上打上了国家、民族和地区的文化烙印，但是，许多的礼仪规范是全世界通用的，例如微笑、握手等。伴随着经济全球化，商务礼仪的普遍认同性使商务礼仪成为不同国家、不同民族、不同地区人们之间开展商务交往的“通行证”。

（二）形式规范性

商务礼仪的表现形式在一定程度上具有较高的规范性。例如，在正式的商务场合，商务人员的着装必须符合一定的要求；对于一些商务仪式，进行的程序必须符合相应的操作规定。如果违反了这些规范，在正式的商务场合会传达错误的信息，并引起误会。

（三）地域差异性

不同的地域和文化背景形成了不同的地域文化，决定了不同的商务礼仪的内容和形式。例如，不同国家、不同地区、不同民族见面问候致意的形式就大不相同，有握手致意的，有拥抱致意的，有双



手合十的，有吻手致意的，有脱帽点头致意的，有手抚胸口的，等等。这些礼仪形式的差异均是由不同地方的风俗文化决定的，具有约定俗成的影响力。

（四）文化交融性

商务礼仪是在商务交往活动中形成和发展的，必然受到世界经济深刻影响的。从世界经济的历史来看，英国和美国在过去的几个世纪里引领了世界经济发展，因此现代商务礼仪带有很浓厚的英美文化特点，其最突出的表现就是在商务活动中尊位的确定是按照“以右为尊”的原则。随着社会交往的扩大，世界各民族的礼仪文化都会互相渗透，体现一定的文化交融性。例如，在正式的商务场合，按照国际惯例，男士要穿深色西服套装，但是阿拉伯国家的男士可以穿长袍，我国的男士可以穿中山装。

第三节

商务礼仪的原则与作用

商务活动的内容包罗万象，参与活动的人物与组织来自不同的地区和国家，具有不同的文化背景，涉及各地不同民族的礼仪习俗，不可能把每一个细节和规范都规定出来。因此，要想在纷繁复杂的商务活动中把握正确、得体的礼仪尺度，做到应对自如，就要掌握商务礼仪的一些基本原则，了解商务礼仪的作用。

一、商务礼仪的原则

商务礼仪基本原则的核心精神是尊重他人，要求人们在实践和操作每一项商务礼仪规则时都要体现出对商务交往对象的尊重与友好，具体体现在以下几个方面。

（一）真诚和尊重原则

在与他人交往时，真诚和尊重是礼仪的首要原则。只有真诚待人，才是尊重他人；只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人、对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。真诚和尊重，首先，表现为对人不说谎、不侮辱人，所谓“骗人一次，终身无友”。其次，表现为对他人的正确认识，相信他人、尊重他人。只有真诚奉献，才有丰硕的收获；真诚和尊重能使双方相互包容，友谊天长地久。

然而在社交场合，真诚和尊重也会出现许多误区：一是在社交场合，一味地倾吐自己所有的真诚，甚至不管对象是谁；二是不管对方能否接受，凡是自己不赞成的或不喜欢的都一味地抵制、排斥，甚至攻击。在社交中，必须注意真诚和尊重的一些具体表现。在你有倾吐心声的意向时，有必要看一下对方是否是自己的知音，如对方根本不喜欢听你的“肺腑之言”，那你就徒劳了。另外，如果你不喜欢、不赞同对方的观点或打扮等，也不必针锋相对地批评，更不能嘲笑或攻击，可以委婉地提出或适度地有所表示，或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪，非也，这是给人留有余地，是一种尊重他人的表现，自然也是真诚在礼貌中的体现，就像在谈判桌上，尽管对方是你的对手，但也应彬彬有礼，



显示自己尊重他人的风度。这既是礼貌的表现，也是心理上战胜对方的表现。要在社交场合展示真诚和尊重，切记三点：给人以充分表现的机会；对他人表现出你最大的热情；永远给对方留有余地。

（二）平等适度原则

在社交场合，礼仪行为总是表现为双方的。你给对方施礼，自然对方也会相应地还礼于你，这种礼仪施行必须讲究平等的原则。平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。平等在交往中表现为不骄狂，不我行我素，不自以为是，不厚此薄彼，不傲视一切目中无人，更不以貌取人或以职业、地位、权势压人，而是应该处处、时时平等谦虚待人，唯有如此，才能结交更多的朋友。

适度原则，即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况具体分析，因人、因事、因时、因地恰当处理。应用礼仪时特别要注意做到把握分寸，认真得体，不卑不亢，热情大方，有理、有利、有节，避免过犹不及。分寸感是礼仪实践的最高技巧，运用礼仪时，做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

（三）自信和自律原则

自信的原则是社交场合的一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，才能如鱼得水，得心应手。自信是在社交场合的一份很珍贵的心理素质。一个有充分自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方，遇到强者不自卑，遇到艰难不气馁，遇到侮辱敢于挺身反击，遇到弱者会伸出援助之手；一个缺乏自信的人会处处碰壁，遭遇失败。

人应该自信，但不能自负。自以为了不起的人往往会走向自负的极端、凡事自以为是、不尊重他人，甚至强人所难。

自律是正确处理好自信与自负的一个原则。自律原则就是主动对自己的行为进行约束。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，靠社会舆论来监督，并逐渐受到人们重视，从而发展成为一门规范的学科。礼仪作为一门学科，需要教育和训练，这样可以更为广泛地在人们心中树立起一种道德信念和礼貌修养准则。这样就会获得一种内在的力量。拥有这种力量后，人们不断提高自我约束、自我克制的能力，在与其他人交往时会自觉按礼仪规范去做，而无须别人的提示和监督。

（四）守信宽容原则

孔子曰：“民无信不立”“与朋友交，言而有信”，强调的正是守信用原则。守信是我们中华民族的传统美德，在社交场合尤其讲究。守信主要体现在两个方面：一是要守时，与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等，绝不应拖延迟到；二是要守约，即与人签订的协议、约定的事一定要说到做到，“言必信，行必果”。在社交场合，不要轻易许诺他人；许诺如果做不到，就会落下不守信的恶名，从此会失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合，宽容是一种较高的境界。《大英百科全书》对“宽容”是这样定义的：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解的耐心公



正的容忍。”

宽容是人类一种伟大的思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。

二、商务礼仪的作用

人是一种感情动物，不论做什么事，都不可能脱离感情而纯粹地就事论事。而礼仪正是人们互相尊重的一种感情表现形式。正因为如此，商务礼仪的应用对促进商务活动蓬勃发展所起的巨大作用已越来越引起人们的重视。

（一）有利于规范行为

商务礼仪对商务场合的各种行为提出了规范化要求，其具体表现形式是一系列约定俗成、为商界所公认的行为规范和活动程序。个人和组织在商务活动中，通过行使这些行为规范和活动程序，一方面对交往对象表示尊重和友好，另一方面也使商务活动按照一定的次序以更加体面和友好的方式进行。例如，着装礼仪对出席正式商务场合的男士与女士的着装提出了基本的要求：深色西装、白色衬衣、领带、西装套裙等。这些典型的商务场合着装元素，保证了商务场合的相对一致性和正式性，提高了商务场合的仪式感和隆重感。在一些商务仪式中，其规范和程序就显得越发重要，例如签字仪式、剪彩仪式等都有其约定俗成的程序，在商务仪式礼仪中规定了这些活动具体的操作程序和要求。



案例 1-1

2004 年，某阿拉伯国家发生了一件令很多中国商人下决心学习商务礼仪的事件。事情的起因是，在当地经商的几十位中国商人因为聚众赌博被警方“请”进了监狱。在商业圈内，朋友之间聚会小赌，被称为“小赌怡情”，这在国内可能是件小事，也不会受到很重的惩罚。但这次事件却通过外交途径多次交涉，在拖了很长时间，罚以重金后才获释了相关人员。在信仰伊斯兰教的国家，赌博犯了严重的教规，被认为是非常严重的违法行为。事件结束之后，国家相关部门再次呼吁在国外的中国公民，一定要了解、尊重当地的礼仪、习俗。

（二）有利于沟通与交流

对人“以礼相待”可以使相互陌生的人在最短的交往过程中达成沟通和信任，是人类交流感情、建立友谊和开展各种活动的桥梁和纽带。商务活动是双向交往活动，交往成功与否，首先要看双方是否能够沟通，或者是否能取得对方的理解。交往的对象是人，而不是物，人有自己的思想、情感、观点和态度。由于立场不同，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。若交往双方不能沟通，不仅交往的目的不能实现，有时还会导致误解，给企业造成负面影响。因此，商务礼仪旨在消除差异，使双方相互接近，实现情感沟通。

（三）有利于良好形象的塑造

一位资深的企业家曾说过这样的话：商界人士平时所做的全部努力，可以被归纳为一句话，就是想方设法在自己的人际交往中替自己和企业塑造出完美的形象，并且尽心竭力地维护这种形象。而商



务礼仪在努力塑造和维护个人和企业形象中可以发挥重要作用。

1. 有利于个人良好形象的塑造

个人形象对于商界人士十分重要，因为它体现着每个人的精神风貌与工作态度。商务工作向来以严谨、保守而著称。假如一名商界人士在商务交往中对个人形象掉以轻心，那么就会直接影响其所在企业的形象。正像一位举世知名的公共关系大师曾经说过的那样：在世人眼里，每一名商界人士的个人形象如同他所在企业生产的产品、提供的服务一样重要。它不仅真实地反映了每一名商界人士本人的教养、阅历以及是否训练有素，而且准确地体现了他所在企业的管理水平与服务质量。

商界人士在日常的工作和生活中要塑造好、维护好自身形象，就必须懂得商务礼仪。一名商界人士即使知识再多，专业能力再强，如果不懂得商务礼仪，那么在商务活动中要树立起良好的个人形象，也是非常困难的。

2. 有利于企业良好形象的塑造

对一个企业来说，员工良好的个人礼仪反映了员工良好的文化素质和品质修养，从而间接反映了企业良好的精神风貌和管理水平。因此，员工的礼仪直接塑造了自身的个人形象，间接塑造了企业的组织形象。一个企业具有良好的企业形象，意味着有较高的知名度和美誉度，值得广大客户信赖，使销售渠道畅通，并使企业不断开拓市场，更可以赢得政府、主管部门、工商、财税、金融以及新闻传媒等部门的理解、信任和支持。

（四）有利于促进协调

良好的礼仪规范就是向在交往的对方传达一种敬意。在商务交往中，整洁的衣着、得体的谈吐、优雅的举止、谦让的风度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，给对方造成不好的印象。因此，礼仪不仅表示一种礼数也是为了联络双方的感情，为个人或组织营造一个和睦的人际环境和顺畅的社会氛围。

在商务活动中，难免会碰到购销不畅的情况，有时客户还可能不高兴。如果处理不当，那么不仅客户对商务从业人员的印象不佳，而且会影响企业的形象。商务礼仪，能化解矛盾，消除分歧，使双方相互理解，达成谅解，从而调节人际关系，使之趋于和谐，妥善地解决商务纠纷。

知识链接

古代五礼

五礼，即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。

吉礼：吉礼是五礼之冠，主要是对天神、地祇、人鬼的祭祀典礼。《左传》中说：“国家大事，在祀与戎。”历代兴革不一，但极为统治阶级所重视。

嘉礼：嘉礼是和合人际关系、沟通、联络感情的礼仪。嘉礼主要内容有：饮食之礼，婚、冠之礼，宾射之礼，燕飧之礼，脰膳之礼，贺庆之礼。

宾礼：宾礼即邦国间的外交往来及接待宾客的礼仪活动。如天子受诸侯朝觐、天子受诸侯遣使来聘、天子遣使迎劳诸侯、天子受诸侯国使者表币贡物、宴诸侯或诸侯使者。此外，王公以下直至士人相见礼仪，也属宾礼。



军礼：军礼是师旅操演、征伐之礼。军礼既包括作战时的规划，也包括军队的日常礼仪与纪律。春秋战国之后不再有完整的军礼，后来逐渐演变成严密的军纪和严酷的军法。

凶礼：凶礼是哀悯吊唁忧患之礼，指用于吊慰家国忧患方面的礼仪活动。包括丧葬礼、荒礼、吊礼、恤礼、禋礼等，后多特指丧葬、持服、谥号等礼仪。



思考与练习

一、简答题

1. 礼仪的含义是什么？礼仪的本质是什么？
2. 商务礼仪的含义是什么？
3. 商务礼仪的特征是什么？
4. 商务礼仪的原则有哪些？
5. 商务礼仪的作用是什么？
6. 要成为成功的商务人士，在礼仪上有哪些要求？

二、案例分析

英国著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在前苏联访问，他在莫斯科街头散步时见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩儿玩了很久，在分手时，他对小女孩说：“回去告诉你的妈妈，你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩儿也学着大人的口气说：“回去告诉你的妈妈，你今天和苏联女孩儿安妮娜一起玩了。”萧伯纳很吃惊，他立刻意识到自己的傲慢，并向小女孩儿道歉。后来，萧伯纳每次回想起这件事，都感慨万千。他说：“一个人无论有多么大的成就，对任何人都应该平等相待，应该永远谦虚。”

讨论：

- (1) 人际交往中为什么要平等相待？
- (2) 此案例给你什么启发？



拓展练习

第二章

商务人员形象礼仪

学习目标

-  **知识目标：**了解仪容礼仪、仪态礼仪、服饰礼仪的内涵；掌握商务人员仪容、着装、仪态的礼仪规范要求；掌握男士西装的穿着规范、领带的系法及服饰的搭配；掌握化妆的基本步骤和技巧；掌握女士正式着装的穿着要领。
-  **技能目标：**能根据工作性质，正确地选择服饰、正确地着装；能正确地修饰自己的仪容、仪态；学会领带的几种打法。
-  **思政目标：**通过对仪容礼仪、仪态礼仪、服饰礼仪等知识的学习，引导学生自律、自我管理、自信、自强，提升审美观和个人品位，培养道德品质和社会责任感。



案例导入

李先生是某服装厂的业务员，论口才，论业务能力，都令老板“一百个放心”。可没想到，在一次国际性的订货会上，当他风尘仆仆找到一家商场后，接待人员见他胡子拉碴，且又衣冠不整，看也不看他带的样品，就把他给打发走了。

因为这家商场认为：“就这样一副尊容，厂里能生产出高档服装？”李先生好窝火，这不是以貌取人吗？可连续跑了几家商场，费尽口舌也没有如愿。一气之下，他来到美容院做了美容，然后换上本厂生产的名牌服装，气宇轩昂地找到一家商场的总经理。对方见李先生气度不凡，且其产品质量上乘，当即签订了 60 万元的订货合同。

商务人员形象反映着一个人的精神风貌，甚至代表着企业的形象。因此，商务人员在商务活动，特别是国际交往中必须要注意自己的职业形象。

第一节

仪容礼仪

良好的仪容是人的第一名片，也是给对方留下感官印象最直接、最深刻的部位。仪容美是内在美、自然美、修饰美的高度统一。在这三者之间，因为仪容的修饰美是最可以直接实现的，所以成了人们关注的重点。仪容的修饰主要包括头部修饰和面部化妆两个方面，修饰仪容的基本规则是简洁、美观、整洁、卫生、得体。女士和男士仪容修饰要求有所不同，我们分别进行介绍。

一、女士仪容礼仪

（一）头发的要求

作为商务人员来说，不可以染发，即使染发，也不要染过于艳丽的颜色，也仅仅可以把局部头发染成跟黑色接近的颜色，如棕色、栗色等。发型上，现在的要求已经不再那么单一，但无论怎样，都不要弄成夸张、另类的发型，比如爆炸式、大卷式等。额头的刘海要短一些，不能遮住眼睛。

商务场合最规范的发型是盘发，束发、披肩发也可以，但要保证不要因为发型而在工作的时候经常用手拢头发。



知识链接

脸型与发型

脸型与发型的匹配和适应，是发型美的重要方面，人的脸型大体可分为椭圆形脸、圆形脸、长形脸、方形脸、正三角形脸、倒三角形脸、菱形脸。

1. 椭圆形脸

椭圆形脸俗称鸭蛋脸，对于东方人来说，椭圆形是最标准的脸型，适合所有的发型，如图 2-1 所示。



图 2-1 椭圆形脸

2. 圆形脸

圆形脸的人面颊比较丰满，额部和下巴圆润，圆圆的脸给人以温柔可爱的印象，较多的发型都适合。圆形脸的人，通常显得比较年轻，有娃娃脸的感觉，缺点是五官不鲜明，面部较平，缺乏立体感，长度和宽度接近，与标准脸型相比，长度不足，宽度有余。

圆脸型的人，由于长度不足，因此，不适合选择过长的齐刘海，这样会压缩面部长度的，显得面部更短。圆脸型的造型重点，是增加发型外轮廓的高度，抑制发型两边的宽度，做出整体拉高、拉长的视觉印象。因此，圆脸型的人，比较适合选择头顶蓬松、两边适度收紧造型的发式。刘海可以选择短刘海或有斜刘海样式的发型，都有使视觉拉长脸型的作用，如图 2-2 所示。



图 2-2 圆形脸及其适合的发型

3. 长形脸

长形脸的人前额发际线较高，下巴较大且尖，脸庞较长。长形脸的人，脸部线条一般较直，看上去比较硬朗，这种脸型对于男性是比较理想的脸型，可以体现男性的阳刚之气，对于女性会因为过于平板的线条，显得缺乏女人味，这种脸型与标准脸型相比，长度过长，宽度不足。

长形脸的人，在选择发型时，应避免把脸部全部露出的发型，可以选择厚重的齐刘海，有修饰脸型、使其变短的作用，应尽量使两边的头发蓬松，一般不太适合长直发的发型，那样会加强本来就过硬、过直的面部线条。长形脸的人比较适合选择带有大波浪和曲线卷度的发型，蓬松的整体轮廓和曲线的线条可以冲淡过硬的面部印象，增加女人成熟优雅的感觉，如图 2-3 所示。



图 2-3 长形脸及其适合的发型

4. 方形脸

方形脸的人具有较阔的前额与方形的腮部，方形脸缺乏柔和感，面部棱角明显。方形脸整体上长度不足，额部和下颌部的棱角较突出，发型的重点在于拉高整体轮廓的高度，修饰面部的棱角，使其变得柔和，整体的线条和轮廓适合偏圆或偏椭圆的、略高的轮廓，适合曲线形的线条，以圆套方的原则选择发型。内部过方的形状，可以选择带有内轮廓修饰作用的刘海和柔和的脸际线条来修饰，如图 2-4 所示。



图 2-4 方形脸及其适合的发型

5. 正三角形脸

正三角形脸型似梨形，又称梨形脸。

这种脸型的缺点是下颌过宽，头顶显得比较窄，比例倒置，修饰的重点是增加上部的宽度，收窄和淡化下颌部的宽度印象，正三角形脸的额头通常很窄小，可以选择淡一些的、有层次的、齐眉或略在眉毛以上的刘海，可以选择有修饰脸际下颌部作用的线条，收窄面部。正三角形的脸型，应避免选择重量落在下颌部最宽阔区域的发式，如长度在下颌部会增宽本已过宽的下颌部，起到相反的效果，如图 2-5 所示。



图 2-5 正三角形脸及其适合的发型

6. 倒三角形脸

倒三角形脸上宽下窄，像个心形，又称心形脸，其特征与正三角形脸相反。

这种脸型的下颌部较尖，应增加这部分的宽度，相对于柔弱的下巴，上半部会显得较宽，选择发型时不适合选择顶部过于蓬松宽大的造型，无论长发发型还是短发发型，都应以抑制上半部的宽度和下巴附近增宽蓬松作为发型的选择原则，如图 2-6 所示。



图 2-6 倒三角形脸及其适合的发型

7. 菱形脸

菱形脸上额角较窄，颧骨突出，下巴较尖。

菱形脸的人会给人以果断、强悍、干练的印象，但同时也会使人有刚愎自用的印象。在所有脸型中，菱形脸是最难做造型的脸型。菱形脸由于颧骨突出，额部尖，比较适合选择带有内弧线条的厚重刘海，它可以增宽头顶部，修饰凹陷的太阳穴，冲淡过高的颧骨，如图 2-7 所示。



图 2-7 菱形脸及其适合的发型



（二）脸部化妆

工作时，适当地化妆，是一种礼貌行为和自信的表现，可以展示尊敬人的良好的个人素质；是出席正式场合的礼仪要求，尤其是正式社交、公关活动。工作妆可以使人更年轻、有朝气、更自信。

在工作中一般以淡妆为主。淡妆以淡雅、简洁、适度、庄重、避短为好，淡妆的最高境界是淡妆浓抹总相宜。一般淡妆以自然为主，可以不用把每一步都操作，比如年轻的女性可以选用粉红色的色调，不但看起来更精神，也能塑造出自然的效果。可以不打粉底直接沿睫毛的底部涂上淡粉红色的眼影，轻轻涂匀整个眼睑。在双眼皮的位置加上枣红色，眼梢位置让它微微上翘，使你的双眼更有神。在眼梢位置涂上深咖啡色的粉状眼线，使双眼显得又圆又大，粉状眼线比液体眼线或眼线笔的感觉更自然，适合白天工作妆使用，然后在笑肌处抹上粉红色腮红，然后涂上粉红色唇膏，如果喜欢闪亮的感觉，涂唇膏后可加上一点透明的唇彩。

淡妆的基本步骤包括洁面、上底妆、画眉、上眼妆、上腮红、上唇妆、补妆等。

1. 洁面护肤

化妆前首先要做好皮肤的基础保养，彻底清洁皮肤，洗去脸上的油脂。其次，选用适合自己皮肤的保养品，轻轻拍打于脸部使之吸收，保持皮肤的滋润。然后，可以根据肤质涂上隔离霜、防晒霜或妆前乳等，以保护皮肤免受化妆品刺激。

2. 上底妆

底妆分为上粉底和定妆两部分。首先，选用和肤色接近或比自身肤色亮一个色号的粉底液均匀涂抹在脸上，应特别注意发际线、鼻翼、颈部等容易忽略的部位。然后，选用和肤色接近的定妆品平滑地扫在整个脸上，使妆容柔滑细致，持久定妆。

3. 画眉

现在较流行的眉形有标准眉、一字眉、欧式眉、柳叶眉、新月眉等。首先按照自己的脸型找到适合的眉形，并将眉毛修剪整齐。其次选用比发色稍浅一点的眉笔或眉粉，从眉头往眉尾逐步描画，通过描画的疏密来控制眉毛的深浅。一般来说，眉头应在内眼角和鼻翼的垂直延长线上，眉峰在眼睛平视前方时黑眼球外沿的垂直线上，眉尾应在鼻翼、外眼角连线的延长线上。

4. 上眼妆

上眼妆主要包括画眼线、施眼影、涂睫毛膏。眼线一般选择黑色、灰色、棕色，上眼线从眼睛内眼角往外画，下眼线从外往内画。眼影的颜色以自然为好，如大地色、深蓝色、深紫色等，一般画在下眼睑（三角区）处。使用睫毛膏前可用睫毛夹使睫毛上翘，再用睫毛刷均匀地涂在睫毛上，使其浓密、纤长，增加眼睛的美感。

5. 上腮红

腮红颜色要根据肤色、个性和场合来决定。腮红涂抹的位置根据脸型来定，一般上至眼角，下至耳垂，右起眼下，左至耳根，不可直接抹在颧骨突出的位置。涂抹时一般以画圈的手法自然上色。

6. 上唇妆

日常职业妆一般不用画唇线，直接用口红在唇上描画即可，注意勾勒出唇形，不要溢出唇外。

7. 补妆

为了避免妆容残缺，化妆后要经常进行检查，特别是在出汗、用餐、休息之后。如果发现妆面残



缺，要马上补妆。补妆的时候，要回避别人，在没有人的角落或洗手间进行。由于补妆只是局部性修补，应该以补为主，只需要在妆容残缺的地方稍作弥补就行了，不用抹掉旧妆重新化妆。

此外，在社交场合中，身体的气味也是仪容礼仪的重要环节之一，不可忽视。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。喷洒香水切不可过量，或气味过于浓重、怪异。最合乎礼仪用法的是一米左右可闻到散发的幽香即可。

（三）化妆的禁忌

女士的优雅、柔美，不仅仅靠化妆来展示，还要时刻注意社交场合中的化妆礼仪规范，以下行为要遵守。

（1）不当众化妆。一般情况下，化妆、补妆应该在卫生间、闺房等相对私密的空间进行，不可当着外人（尤其是男同事或男性顾客），容易产生卖弄、表演甚至诱惑之嫌。

（2）不对他人的妆容指指点点。化妆是个人的喜爱，不同民族、不同肤色、不同个性的人群在化妆技巧、颜色等选用上存在差异。在公共场合，不可随意评价他人的妆面，更不可指指点点、喋喋不休。

（3）不要让自己的妆容残缺。如果妆面出现残缺，应及时到无人之处补妆。因此女士出门时，应适当带一些必备的化妆品，如粉底、口红等。

（4）不可随意借用他人的化妆品。化妆品是个人物品，容易携带病菌，且个体肤色和特征存在差异，因此，他人的化妆品不一定都适合。借用他人的化妆品必须征得他人同意，不然是不卫生、不礼貌的行为。

（5）应当避免过量地使用芳香型化妆品。

二、男士仪容

商务场合中，男士的仪容总体要求是要显得有风度、庄重、文雅有朝气，外形应该使人感觉到清洁而且有品位。

（一）头发的要求

男士要常洗头发，特别是夏天出汗较多，更要及时清洗，以保持清洁，避免头屑满天飞。在和别人交谈的时候，把头皮屑展现给别人，无论如何都是不雅观的。

男士的头发留短不留长，更不要在耳朵前面故意留下一缕头发。通常留短发最好，男士头发的最佳长度是：前不遮眼，左右不盖耳，后不及衣领。

对于商务男士来说，头发是不应该染色的（白色染成黑色的除外）。男士发型统一的标准就是干净整洁，并且要经常地注意修饰、修理，头发不应该过长，一般认为男士前部的头发不要遮住自己的眉毛，侧部的头发不要盖住自己的耳朵，同时不要留过厚或者过长的鬓角，男士后部的头发，应该不长过西装衬衫领子的上部，这是对男士发型的统一的要求。



（二）脸部的美化

男士在面部修饰的时候要注意两个方面的问题：男士在进行商务活动的时候，要每天进行剃须修面以保持面部的清洁；同时，男士在商务活动中经常会接触到香烟、酒这样有刺激性气味的物品，所以要注意随时保持口气的清新。

（三）必备物品

在和西装进行搭配的时候，男士们需要选择哪些修饰物呢？

（1）公司的徽标。公司的徽标需要随身携带，它的准确佩戴位置就是男士西装的左胸的上方，这只是男士在穿西装的时候需要搭配的物品。

（2）钢笔。因为从事商务活动经常要使用，钢笔正确的携带位置应该是男士西装内侧的口袋里，而不应该在男士西装的外侧口袋里，一般情况下，应尽量避免把它携带在衬衫的口袋里面，这样容易把衬衫弄污。

（3）名片夹。应该选择一个比较好的名片夹来放自己的名片，这样可以保持名片的清洁整齐。同时接受他人名片的时候，应该有一个妥善的位置能够保存，而避免直接把对方的名片放在口袋中，或者放在手中不停地摆弄，这都是不好的习惯。

（4）纸巾。男士在着装的时候，应该随身携带纸巾，或者是携带一块手绢，可以随时清洁自己面部的污垢，避免一些尴尬场面的出现。

（5）公文包。一般男士在选择公文包的时候，它的样式、大小应该和整体的着装保持一致。一般男士的一些物品，像手机、笔记本、笔可以放在公文包当中，男士在着西装的时候，应该尽量避免口袋中携带很多的物品，这样会使衣服显得很臃肿，不适合商务场合。

第二节

仪态礼仪

一、表情礼仪

（一）眼神

眼睛是人类面部的感觉器官之一，最有效地传递信息和表情达意。在社交活动中，眼神的运用要符合一定的礼仪规范，不了解它，往往被人视为无礼，给人留下差的印象。眼睛是心灵的窗口。眼神能够最明显、自然、准确地展示自身的心理活动。就眼神的使用来说，需要注意注视别人时间的长短、注视部位、注视角度三个问题。

1. 注视的时间长度

一般和对方目光接触的时间占和对方相处的总时间的 1/3 比较好，每次看别人的眼睛 3 秒左右，这样才会让人感觉自然。另外，在不同情况下的目光也有所不同。



商务场合不管是熟人还是初次见面，在向对方问候、致意、道别时都要面带微笑，同时用柔和的目光去注视对方，以示尊敬和礼貌。

和对方交谈的时候，注视对方时间的长短，是十分重要的。双方交谈中听的一方通常应该多注视说话的一方。要经常保持双方目光的接触，长时间回避对方目光或是左顾右盼，是“心里有鬼”或是不感兴趣的表现。但如果一直用一种直勾勾的目光盯着对方，也是非常失礼的。要随着话题内容的变换，采用及时恰当的目光反应，使整个交谈融洽、和谐而且生动有趣。

当双方都沉默不语的时候，应该把目光移开，以免因为一时没有话题而感到尴尬或是不安；当别人说错话或拘谨的时候，不要正视对方，避免对方误认为是对他的讽刺和嘲笑。

要把目光柔和地投在别人的脸上，而不是单单注视对方的眼睛，否则会给人一种死盯着不放，而且在瞪他或是不友善的感觉。也不要反复打量对方，不可以长久注视陌生的异性。

在商务谈判中，还应该掌握用安详的目光和对方对视，因为这样的目光是吸引交往对象注意力的一个好办法。当你介绍自己的公司和产品的时候，额头舒展，眼神放光，能让谈判对象从你流露出的明快而亲切的目光中产生对你和你公司的信任感。这样有利于顺利开展工作，也有助于气氛融洽、交流思想、增进感情并且加深印象。

2. 注视部位

眼神也称目光语，它是在交际中通过视线接触所传递的信息。用目光注视对方时，应是自然、稳重、柔和的，而不能死死盯住对方某一部位，或不停地在对方身上“扫射”。

目光的表现力很丰富，它也常受感情因素制约。所以，就要根据交往中活动内容的不同，产生不同的感情内容，那么目光注视区域也就有所不同了。在商务场合中，目光凝视区域，主要有两种，一是公务凝视区域，二是社交凝视区域。

公务凝视，是在洽谈业务、贸易谈判或者磋商问题时所使用的一种凝视。这个区域是以两眼为底线、额中为顶角形成的一个三角区。洽谈业务的时候，如果你看着对方这个区域就会显得严肃认真，对方也会觉得你有诚意；在交谈时如果你的目光总是落在这个凝视区域，你就会把握住谈话的主动权和控制权。

社交凝视区域，是以两眼为上线、唇部为下顶点所形成的倒三角形区域，通常在一般的商务交往场所使用这种凝视。当你和对方谈话时注视着对方的这个部位，能给人一种平等而轻松的感觉，可以创造出一种良好的社交氛围，像一些茶话会、舞会和各种友谊聚会的场合中，就适合采用这种凝视。

和别人相处的时候，要注意注视的禁区：对方头顶、胸部、腹部、臀部、大腿或脚部和手部。有时候需根据特殊需要，比如递接东西，就要注视对方的手部。如果对方是异性，尤其要避免注视这些“禁区”，否则就会引起对方的强烈反感。

3. 其他注意事项

(1) 同时和多人打交道的时候，要用环视表示对他们的认真、重视或者说是一视同仁。一般注视角度要相对保持稳定。

(2) 对于异性交往，上下左右反复打量会使对方感觉很不舒服，这种扫视别人的方式最好不要采用。

(3) 在商务交往中，瞪大双眼，表示愤怒、惊讶，睁圆双眼，表示疑惑、不满。

(4) 眼皮眨动一般每分钟 5~8 次，如果过快表示思维活跃或在思索，过慢就表示轻蔑、厌恶等，



有时眨眼也可以表示调皮或不解。

(5) 如果对方眼球反复转动, 往往表示在动心思, 如果“挤眉弄眼”就是表示在向人暗示。所以不但要观察别人的眼神, 也要把握好自己的眼神。

(二) 微笑

微笑可以表现出温馨、亲切的表情。微笑能有效地拉近双方的距离, 给对方留下美好的心理感受, 从而形成融洽的交往氛围, 也可以反映本人较高的修养, 待人的至诚。

1. 微笑的作用

在不同的场合, 面对不同的情况, 如果能用微笑来接纳对方, 可以反映出你良好的修养和热诚的胸怀。

首先, 微笑强化第一印象。第一印象又称首因效应, 也叫优先效应, 是指人们第一次与某物或某人相接触时留下深刻的印象。第一印象形成的时间短, 持续的时间长, 给人的印象最深, 比以后得到的信息对于事物整个印象产生的作用更强。心理学研究发现, 与一个人初次会面, 45 秒钟内能产生第一印象。第一印象主要是依靠性别、年龄、体态、姿势、谈吐、面部表情、衣着打扮来判断一个人的内在素养和个性特征。而初次见面时面带微笑, 就可能获得热情、善良、友好的第一印象。

其次, 微笑能化解交往矛盾。在一般情况下, 当人与人产生纠纷时, 一方若能以微笑面对另一方, 往往不会进一步激化矛盾。俗话说, “伸手不打笑脸人”, 一个人的微笑就像温暖的春风可以化解严冬的冰冻。所以, 在人与人的相处中, 微笑起着至关重要的作用。

最后, 微笑能表现敬业精神。敬业是中华民族的传统美德。微笑是积极向上的人生态度的体现。在众多服务行业中, 大家都要求从业者微笑服务, 微笑是敬业精神的一种体现。作为商务人员, 微笑体现了商务人员的爱岗敬业。

2. 微笑的技巧

(1) 微笑是动态的。

①把握微笑的展现时机。什么时候展现出笑容是至关重要的。应该在与交往对象目光接触的瞬间展现微笑, 表达友好。如果与对方目光接触的瞬间仍然延续之前的表情, 即使是微笑也会让人感觉有些虚伪, 是做作的故作姿态。

②把握微笑的层次变化。在整个交往过程中微笑的程度要有所变化, 在整个过程中需要保持微笑, 但要有收有放。微笑的程度有很多层次, 有浅浅一笑、眼中含笑, 也有热情的微笑、开朗的微笑。

③注意微笑维持的长度。当我们与人交谈时, 这个过程可能是几分钟也可能是几小时, 为了表达良好积极的情绪, 为了展现自信与涵养, 在整个过程中可能要求我们始终保持微笑。如何控制表情, 也是一个人修养的体现。在交往过程中, 目光停留在对方身上的时间应该占整个过程的 $1/3 \sim 2/3$, 在这段时间里, 在与对方目光接触的时候是应该展现出灿烂笑容的。其余的时间段内, 应该适当地将笑容稍微收拢, 保持亲和的态度就可以了。

(2) 微笑是自然的。

有的人指出, 中国的礼仪习惯是笑不露齿。有很多礼仪培训教材中也提到, 微笑要露出 6~8 颗牙。然而, 微笑是一种个性化的表情, 不应该以技术化、标准化的形式加以规定, 对微笑要求表现得整齐划一是不符合礼仪的。每个人要训练自己感人的微笑, 不是尝试露出几颗牙, 嘴角上提到几度位



置,眼睛变化成哪种形状,而是要发现自己最美的每一个瞬间,展现自己独特的气质,自信、勇敢、自然、真诚地去微笑。

微笑的美在于文雅、适度,亲切自然,符合礼仪规范。微笑要诚恳和发自内心,做到“诚于中而形于外”,切不可故作笑颜,假意奉承。在生活中用善良、包容的心对待他人,用敬业奉献的热情对待工作。只有调整好自己的心态才能够露出表里如一的微笑。

(3) 微笑是协调的。

笑是人们的眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉所进行的协调行动。“发自内心的微笑,会自然调动人的五官:眼睛略眯起、有神,眉毛上扬并稍弯,鼻翼张开,脸肌收拢,嘴角上翘。做到眼到、眉到、鼻到、肌到、嘴到,才会亲切可人,打动人心。”^①在微笑训练的方法中有一种方法就是要将眼睛以下的部分挡住,练习微笑,要求从眼中要看出笑的表情。这就是所谓的“眼中含笑”。这种训练方法的目的就在于:微笑时要调动多部位器官协调动作,形成微笑的表情。

3. 微笑训练方法

有魅力的微笑是天生的,但依靠自身的努力也完全可以拥有。因此演员或空姐通过微笑练习,能练出迷人的微笑。

笑脸中最重要的是嘴型。因为根据嘴型如何动,嘴角朝不同的方向,微笑也不同。

面部肌肉跟其他的肌肉一样,使用得越多,越可以形成自然的微笑。

(1) 简易训练法。

用门牙轻轻地咬住木筷子。把嘴角对准木筷子,两边都要翘起,并观察连接嘴唇两端的线是否与木筷子在同一水平线上。保持这个状态 10 秒。在第一状态下,轻轻地拔出木筷子之后,练习维持那个状态,如图 2-8 所示。



图 2-8 微笑的简易训练法

(2) 细节训练法。

形成微笑是在放松的状态下训练的,练习的关键是使嘴角上升的程度一致。如果嘴角歪斜,表情就不会太好看。练习各种笑容的过程中,就会发现最适合自己的微笑。

①小微笑。往上提起两端嘴角,稍微露出 2 颗门牙,配合微笑。保持 5 秒之后,恢复原来的状态

^① 未来之舟. 礼仪手册 [M]. 北京: 海洋出版社, 2005: 22.



并放松。

②普通微笑。往上提起两端嘴角，露出上门牙 6 颗左右，眼睛也笑一点。保持 5 秒后，恢复原来的状态并放松。

③大微笑。往上提起两端嘴角，稍微露出 2 颗门牙，配合微笑。保持 5 秒之后，恢复原来的状态并放松。也稍微露出下门牙。保持 5 秒后，恢复原来的状态并放松。

（3）辅助训练法。

①哆来咪练习法。哆来咪练习法的目的是放松嘴唇周围的肌肉。嘴唇肌肉放松运动是从低音哆开始，到高音哆，大声地、清楚地说三次每个音。不是连着练，而是逐个音节地发音，为了正确地发音应注意嘴型。从低音到高音地充分进行练习，放松肌肉后，伸直手掌温柔地按摩嘴周围。

②增加嘴唇肌肉弹性四步练习法。形成笑容时最重要的部位是嘴角。如果锻炼嘴唇周围的肌肉，能使嘴角的移动变得更干练好看，也可以有效地预防皱纹。

如果嘴角变得干练有生机，整体表情就给人有弹性的感觉，会在不知不觉中显得更年轻。伸直背部，坐在镜子前面，反复练习最大地收缩或伸张。

a. 嘴角水平运动。闭上张开的嘴，拉紧两侧的嘴角，使嘴唇在水平上紧张起来，在心里默念 1、2、3。

b. 聚拢嘴唇。使嘴角紧张的状态下，慢慢地聚拢嘴唇。出现圆圆的卷起来的嘴唇聚拢在一起的感觉时，并在心里默念 1、2、3。

c. 嘴唇张开运动。张大嘴使嘴周围的肌肉最大限度地伸张。张大嘴能感觉到颞骨受刺激的程度，并在心里默念 1、2、3。

试着以各种形状尽情地笑，在其中挑选最满意的笑容，然后确认能看见多少牙龈。大概能看见 2 毫米以内的牙龈，就很好看。

（4）反复练习满意的微笑。

照着镜子，试着笑出前面所选的微笑。在稍微露出牙龈的程度上，反复练习美丽的微笑。如果希望在大微笑时，不露出很多牙龈，就要给上嘴唇稍微加力，拉下上嘴唇，保持这一状态 10 秒。如果认真练习，就会发现自己拥有有魅力的微笑，并能展现那微笑。伸直背部和胸部，用正确的姿势在镜子前面边敞开笑边修饰自己的微笑，一旦寻找到满意的微笑，就要进行维持那个表情至少 30 秒钟的训练。尤其是照相时不能敞开笑的人，如果重点进行这一阶段的练习，可以获得很大的效果。

4. 微笑的矫正训练

虽然认真地进行了训练，但如果笑容还是不那么完美，就要寻找其他部分是否有问题。

矫正 1：嘴角不能同时提起

嘴角上升时会歪。两侧的嘴角不能一齐上升的人很多，这时利用木制筷子进行微笑训练就会很有效。刚开始会比较难，若反复练习，就会在不知不觉中两边嘴角一起上升，形成干练的微笑。

矫正 2：露出很多牙龈

检查牙齿排列：面对镜子，嘴巴呈“E”字张开，仔细检查，看看上下排牙齿的咬合状况及排列的整齐度。担心笑的时候会露出很多牙龈的人，往往笑的时候没有自信，不是遮嘴，就是腼腆地笑。自然的笑容可以弥补露出牙龈的缺点，但由于本人太在意，所以很难笑出自然亮丽的笑。露出牙龈时，可以通过嘴唇肌肉的训练来弥补。



矫正 3：表情不当

面对镜子假装拿起手机在跟朋友打电话，仔细看看自己说话时的各种表情，例如眉头是否不自觉地皱起，还有自己的眼神是否有亮泽变化等，观察后再加以改善。

失败的脸部表情如下：

①面无表情、无精打采——早上起来常在不自觉的状态下表情会比较呆滞，而且无精打采。如在思考事情的时候，人通常会陷入面无表情的状态。

②眯眼、皱起眉头——近视但又没戴眼镜的人，最容易在看一件东西时不知不觉地眯眼、皱眉头，这种表情给人刻薄的感觉，不可不小心。

二、基本姿势礼仪

坐的姿势，一般称为坐姿。生活、工作、学习、娱乐、交往中离不开坐姿，坐姿是静态造型，端庄优美的坐姿，给人文雅、稳重、自然、大方的美感。

（一）正确坐姿基本要求

- （1）入座要轻稳。
- （2）落座后，立腰、挺胸、上体自然挺直，重心垂直向下。
- （3）双膝自然并拢（男士可略分开，但不能超过肩宽），双腿正放，双脚并排自然摆放。
- （4）双肩平正放松，双臂自然弯曲，男士可双手自然地放在腿面上，掌心向下；女士可将右手搭在左手上，轻放在腿面上。
- （5）面带微笑，双目平视，嘴唇微闭，下颌微收。

（二）入座礼仪

一个人入座时，无所谓顺序，多人一起就座时就有顺序问题。一般让客人、长辈、领导先入座，女士优先入座。入座时要注意方位，分清座次的尊卑，主动让上座，如面向门的座位、居中的座位、舒适的座位、居右的座位要主动让给尊长。

（三）女士坐姿

1. 正确坐姿要求

- （1）入座时要稳、要轻。就座时不要紧不慢，大大方方地从座椅的左后侧走到座位前，轻稳地坐下。若是裙装，应用手将裙稍稍拢一下，如图 2-9 所示，不要坐下来后再站起来整理衣服。
- （2）面带笑容，双目平视，嘴唇微闭，微收下颌。
- （3）双肩放松平正，两臂自然弯曲放于椅子或沙发扶手上。
- （4）坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直。
- （5）双膝自然并拢。双腿正放或侧放，双脚平放或交叠。
- （6）坐在椅子上，落座于椅子的 2/3 处。



图 2-9 女士正确坐姿

2. 女士基本坐姿

(1) 正襟危坐式：适用于最正规的场合。坐姿的要求是：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、双脚包括两脚的后跟部，都要完全并拢，如图 2-10 所示。

(2) 前伸后曲式：是女性适用的一种坐姿。坐姿的要求是：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，如图 2-11 所示。



图 2-10 正襟危坐式



图 2-11 前伸后曲式

(3) 双腿斜放式：适用于穿裙子的女性在较低处就座使用。要求双膝先并拢，然后双脚向左或向右斜放，力求使斜放后的腿部与地面呈 45° ，如图 2-12 所示。

(4) 双脚交叉式：适用于各种场合，男女皆可选用。要求双膝先要并拢，然后双脚在踝部交叉，如图 2-13 所示。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。

(5) 双腿叠放式：它适合穿短裙子的女士采用（或处于身份地位高的场合），造型极为优雅，有一种大方高贵之感。要求将双腿完全地一上一下交叠在一起，交叠后的两腿之间没有任何缝隙，犹如一条直线。双腿斜放于左右一侧，斜放后的腿部与地面呈 45° 。叠放在上的脚尖垂向地面，如图 2-14 所示。



图 2-12 双腿斜放式



图 2-13 双脚交叉式



图 2-14 双腿叠放式

（四）男士坐姿

男士就座时，双脚可平踏于地，双膝亦可略微分开，双手可分置于左右膝盖之上。

一般在正式场合，要求男性两腿之间可有一拳的距离。在日常交往场合，男性可以跷腿，但不可跷得过高或抖动。

正坐式：上身挺直、头部端正、立腰，双膝分开，双脚基本与肩同宽，小腿垂直于地面呈 90° ，双手放在两膝上（此种坐姿体现了非常尊重与恭敬之意）或椅子的扶手上，如图 2-15 所示。

交叠式：上身挺直、头部端正、立腰，右腿搭在左腿上，左小腿垂直于地面呈 90° ，如图 2-16 所示。



图 2-15 正坐式



图 2-16 交叠式



案例 2-1

不雅的举止

风景秀丽的某海滨城市的朝阳大街上矗立着一座宏伟大厦，楼顶上“远东贸易公司”六个大字格外醒目。某照明器材厂的业务员金先生按原计划，手拿企业新设计的照明器材样品，兴冲冲地登上六楼，脸上的汗珠未擦一下，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，随口赞道：“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，金先生习惯性地用手挠了挠头皮。好多年了，别人一问他问题，他就会不自觉地用手去挠头皮。虽然金先生做了较详尽的解释，张经理还是有点半信半疑。谈到价格时，张经理强调：“这个价格比我们预算高出较多，能否再降低一些？”金先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能降低了。”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，盯着张经理，张经理皱了皱眉，略显不耐烦地问：“这种照明器的性能先进在什么地方？”金先生又挠了挠头皮，反反复复地说：“造型新、寿命长、节电。”听后，张经理托辞离开了办公室，只留下金先生一个人。金先生等了一会，感到无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。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，2005.

(五) 错误坐姿

(1) 脚跟触及地面。坐后如果以脚触地，通常不允许仅以脚跟触地，而将脚尖跷起。

(2) 随意架腿。坐下之后架起腿来未必不可，但正确的做法应当是两条大腿相架，并且不留空隙。如果架起“二郎腿”来，即把一条小腿架在另外一条大腿上，并且大大地留有空隙，就不妥当了。

(3) 腿部抖动摇晃。在别人面前就座时，切勿反复抖动或是摇晃自己的腿部，免得令人心烦意乱，或者给人以不够安稳的感觉。

(4) 双腿直伸出去。在坐下之后不要把双腿直挺挺地伸向前方。身前有桌子的话，则要防止把双腿伸到其外面来。不然不但破坏坐姿的美感，还会有碍于人。

(5) 腿部高跷蹬踩。为了贪图舒适，将腿部高高跷起，架上、蹬上、踩踏身边的桌椅，或者盘在本人所坐的座椅上，都是不妥的。

(6) 脚尖指向他人。坐下后一定要使自己的脚尖避免直指别人，跷腿时，尤其忌讳这一动作。令脚尖垂向地面，或斜向左、右两侧，才是得体的。

(7) 双腿过度叉开。面对别人坐时，双腿过度地叉开，是极不文明的。不管是过度地叉开大腿还是过度地叉开小腿，都是失礼的表现。



三、站姿

站姿是人的一种本能，是一个人站立的姿势，它是人们平时所采用的一种静态的身体造型，同时又是其他动态的身体造型的基础和起点，最易表现人的姿势特征。在交际中，站立姿势是每个人全部仪态的核心。如果站姿不够标准，其他姿势便根本谈不上优美。

（一）基本站姿

人的仪表美，是由优美的姿态来体现的，而优美的姿态又以正确的站姿为基点。站姿的基本要领主要体现为：站立时，要注意肌肉张弛的协调性，挺胸立腰沉肩，两肩和手臂的肌肉放松，呼吸自然，面带微笑，如图 2-17 所示。

- （1）头正、颈直，两眼平视前方，表情自然明朗，下颌微收、闭嘴。
- （2）挺胸，双肩平，微向后张，使上体自然挺拔，上身肌肉微微放松。
- （3）收腹。收腹可以使胸部突起，也可以使臀部上抬，同时大腿肌肉会出现紧张感，这样会给人以“力度感”。
- （4）收臀部，使臀部略微上翘。
- （5）两臂自然下垂。女士右手握住左手自然垂于体前；男士双手自然垂于体侧。
- （6）两腿挺直，膝盖、脚跟相碰，两脚尖略微分开（一拳左右间隔）。



图 2-17 基本站姿

- （7）身体重心通过两脚中间，放在脚的前端的位置上。

作为商务人员来说，有些站姿要坚决避免，如两脚分叉分得太开，交叉两腿而站，一个肩高一个肩低，松腹含胸、屈膝，交腿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等。

需要长时间站立的时候，男士双腿可以平分站立。手的姿势可以是前握式，右手握住左手手背，垂放于腹前并稍微上提，注意肩膀向后打开，保持良好的精神状态；也可以是手背式，两手背后交叉，右手放到左手的掌心上，但要注意收腹，否则肚子很容易挺出来。

女士的站立，双腿不能分开站，这样的姿态并不优美。一般可以采用立正的姿势或者丁字步，如



图 2-18 所示。这时候的丁字步重心不一定要放在前面的左脚上，而可以同时放在左右腿上，要始终保持双肩后开。双手端拿物品的时候，上手臂不要张开，而要靠近身体两侧，但不必夹紧。下颌微收，面部肌肉松弛，略含微笑，女士前搭手式站姿如图 2-19 所示。

男性标准站姿的关键要看三个部位：一是髋部向上提，脚趾抓地；二是腹肌、臀肌收缩上提，前后形成夹力；三是头顶上悬，肩向下沉。这三个部位的肌肉力量相互制约，才能保持标准站姿。根据这个要求，男性站立时，身体要立直，挺胸抬头、下颌微收、双目平视、两膝并严、脚跟靠紧，脚掌分开呈“V”字形。挺髋立腰、吸腹收臀、双手置于身体两侧自然下垂；或者两腿分开，两脚平行，不能超过肩宽，双手在身后交叉，右手搭在左手上，贴在臀部，如图 2-20 所示。



图 2-18 丁字步站姿



图 2-19 前搭手式站姿



图 2-20 双手背后式站姿

（二）五种常用工作场合站姿

（1）垂直站姿：如标准立正姿态。

（2）前交手站姿：身体直立。男性双脚分开不超过肩宽，重心分散于两脚上，两手在腹前交叉。女性两脚尖略展开，一脚在前，且后跟靠近另一脚内侧前端，重心可落于两脚上，也可落于一只脚上，通过重心的转移减轻疲劳，双手仍在腹前交叉。

（3）后交手站姿：脚跟并拢，脚尖展开 $60^{\circ} \sim 70^{\circ}$ 。挺胸立腰，下颌微收，双目平视，两手在身后相搭，贴在臀部。

（4）单背手站姿：两脚尖展开 90° ，左脚向前，将脚跟靠于右脚内侧中间位置，站成左丁字步，身体重心位于两脚上。左手背后，右手下垂，成左背手站姿。相反，站成右丁字步，则背右手，左手下垂成右背手站姿。

（5）单前手站姿：两脚尖展开 90° ，左脚向前，将脚跟靠于右脚内侧中间，左手臂下垂，右手臂肘关节弯屈，右前臂抬至横膈膜处，右手心向里，手指自然弯曲，成右前手站姿。相反脚位和手位可站成左前手站姿。

（三）站姿练习方法

优美的站姿是可以练出来的。练站姿需掌握的要领是平、直、高。

平：头和两个肩膀摆平正，两眼平视，最好经常通过镜子来观察、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，如果刚好能塞进去就可以了，如果空间太大，可以把手一直放在背后，弯下腿，慢慢蹲下去，蹲到一半的时候，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，每当挺直上拔的时候，头顶刚好能碰到它。

按照上面的要领反复练习，日常生活中再加以注意，形成习惯，就一定会有一个良好的站姿。



知识链接

每个人都有自己习惯的站立姿势。美国夏威夷大学心理学家指出，不同的站姿可以显示出一个人的性格特征。

(1) 站立时习惯把双手插入裤袋的人：城府较深，不轻易向人表露内心的情绪，性格偏于保守、内向，凡事步步为营，警觉性极高，不肯轻信别人。

(2) 站立时常把双手置于臀部的人：自主心强，处事认真而绝不轻率，具有驾驭一切的魅力；最大的缺点是过于主观，性格表现固执、顽固。

(3) 站立时喜欢把双手叠放于胸前的人：这种人性格坚强，不屈不挠，不轻易向困境压力低头；由于过分重视个人利益，与人交往经常摆出一副自我保护的防范姿态，拒人于千里之外，令人难以接近。

(4) 站立时将双手握置于背后的人：性格特点是奉公守法，尊重权威，极富责任感，不过有时情绪不稳定，往往令人难以琢磨；最大的优点是富于耐性，而且能够接受新思想和新观点。

(5) 站立时习惯把一只手插入裤袋，另一只手放在身旁的人：性格复杂多变，有时会极易与人相处，推心置腹；有时则冷若冰霜，对人处处提防，为自己筑起一道防护网。

(6) 站立时两手双握置于胸前的人：其性格表现为成竹在胸，对自己的所为充满成就感，虽然不至于看透一切，但是踌躇满志，信心十足。

(7) 站立时双脚合并，双手垂置身旁的人：性格特点诚实可靠，循规蹈矩而且性格坚毅，不会向任何困难屈服低头。

(8) 站立时不能静立、不断改变站立姿态的人：性格急躁、暴烈，身心经常处于紧张状态，不断改变自己的思想观念；在生活方面喜欢接受新的挑战，是一个典型的行动主义者。

四、走姿

走姿是站姿的延续动作，是在站姿基础上展示人的动态美的极好机会。无论在什么场合，走路都是有目共睹的肢体语言，往往能很好地表现出一个人的风度、风采和韵味，一个拥有良好走姿的人，能更好地在生活中舒展青春活力。

(一) 走姿的基本要点

走姿是站姿的延续动作，是在站姿的基础上展示的动态美。走的时候，头要抬起，目光平视前方，双臂自然下垂，手掌心向内，并以身体为中心前后摆动。上身挺拔，腿部伸直，腰部放松，脚步要轻



并且富有弹性和节奏感。

走姿的基本要领是，站立时，要注意肌肉张弛的协调性，挺胸立腰沉肩，两肩和手臂的肌肉放松，呼吸自然，面带微笑。其具体表现为：

（1）行走时，上身应保持挺拔的身姿，双肩保持平稳，双臂自然摆动，摆动幅度以距离身体30~40厘米为宜。

（2）腿部动作应是大腿带动小腿，脚跟先着地，保持步态平稳。

（3）步伐均匀、节奏流畅会使人显得精神饱满、神采奕奕。

（4）步幅的大小应根据身高、着装与场合的不同而有所调整。

（5）女性在穿裙装、旗袍或高跟鞋时，步幅应小一些；相反，穿休闲长裤时步伐就可以大一些，凸显穿着者的靓丽与活泼。女性在穿高跟鞋时，尤其要注意膝关节的挺直，否则会给人“登山步”的感觉，有失美观。

就走的速度来说，正常的速度应该是男士每分钟118~120步，女士每分钟108~110步。女士可以根据所穿鞋的鞋跟高度来适当调整。女士还要步履匀称、轻盈、端庄、文雅，显示温柔之美。

（二）正确走姿的练习方法

我们可以试着将一本书放在头顶上，放稳后再松手，如图2-21所示。接着把双手放在身体两侧，用前脚慢慢地从基本站立姿势起步走。这样虽有点不自然，但却是一种很有效的方法，关键是走路时要摆动大腿关节部位，而不是膝关节，才能使步伐轻捷。



图 2-21 走姿练习

（三）正确走姿的注意事项

除了上面介绍的以外，还有些特殊场景需要注意。

（1）陪同引导的时候，要注意方位、速度、关照及体位等方面。如：双方并排行走，陪同引导人员要居左侧。如果双方单行行走，陪同引导人员要居于左前方1米左右的位置。当被陪同人员不熟悉前进方向，陪同人员应该走在前面、走在外侧；另外，陪同人员的速度要和对方协调，不可以走得太快或太慢。每当经过拐角、楼梯或道路坎坷、照明欠佳的地方，都要提醒对方留意。同时也有必要采取一些特殊的体位。如果请对方开始行走，要面向对方，稍微欠身。在行进中要和对方交谈或答复提问的话，应把头部、上身转向对方。



(2) 上下楼梯, 坚持“左上右下”原则。上下楼梯的时候, 不应该并排行走, 而要走在楼梯的右侧。这样一来, 有急事的人, 就可以快速通过。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。

(3) 进出电梯的时候, 要注意四个问题: ①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。如果是有人驾驶的电梯, 要后进后出。②进出电梯, 应该侧身而行, 免得碰撞别人。③进入电梯后, 要尽量站在里边。人多的话, 最好面向内侧, 或与他人侧身相向。④下电梯前, 要做好准备, 提前换到电梯门口。

(4) 出入房间特别是在进入房门前, 一定要以轻轻叩门、按铃的方式, 向房内的人通报。贸然出入是非常冒失的行为。务必要用手来开门或关门, 开关房门, 应该反手关门、反手开门, 并且始终面向对方。和别人一起先后出入房门, 为了表示自己的礼貌, 应当自己后进门、后出门, 而请对方先进门、先出门。平时, 特别是陪同引导别人, 还有义务在出入房门时替对方拉门或是推门。但在拉门或推门后要使自己处于门后或门边, 而不要挡住别人。

五、蹲姿

蹲是由站立的姿势转变为两腿弯曲和身体高度下降的姿势。蹲姿其实只是人们在比较特殊的情况下所采用的一种暂时性的体态。虽然是暂时性的体态, 也是有讲究的。

蹲姿的基本要领是: 站在所取物品的旁边, 蹲下屈膝, 抬头挺胸, 不要低头, 也不要弓腰, 两脚合力支撑身体, 掌握好身体的重心, 慢慢地把腰部放低, 臀部向下, 蹲下的时候要保持上身挺拔, 神情自然。

正确的蹲姿有以下四种。

(一) 高低式蹲姿

男性在选用这一方式时往往更为方便。以右脚在前为例, 其要求是: 下蹲时, 双腿不并排在一起, 而是右脚在前, 左脚稍后。右脚应完全着地, 小腿基本上垂直于地面; 左脚则应脚掌着地, 脚跟提起。此刻左膝低于右膝, 左膝内侧可靠于右小腿的内侧, 形成右膝高左膝低的姿态。臀部向下, 基本上用右腿支撑身体, 如图 2-22 所示。



图 2-22 蹲姿



（二）交叉式蹲姿

交叉式蹲姿通常适用于女性，尤其是穿短裙的人员，它的特点是造型优美典雅。其特征是蹲下后腿交叉在一起，其要求是：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，左脚跟抬起，并且脚掌着地；两脚前后靠近，合力支撑身体；上身略向前倾，臀部朝下，如图 2-23 所示。



图 2-23 交叉式蹲姿

（三）半蹲式蹲姿

半蹲式蹲姿多在行进之中临时采用。基本特征是身体半立半蹲，其要求是：在下蹲时，上身稍许弯下，但不宜与下肢构成直角或锐角；臀部向下而不是撅起；双膝略微弯曲，其角度可根据需要调整，但一般均应为钝角；身体的重心应放在一条腿上，如图 2-24 所示。



图 2-24 半蹲式蹲姿

（四）半跪式蹲姿

半跪式蹲姿又叫单跪式蹲姿。它是一种非正式蹲姿，多用于下蹲时间较长，或为了用力方便之时。它的特征是双腿一蹲一跪，其要求是：下蹲之后，改为一腿单膝着地，臀部坐在脚跟之上，而以其脚



尖着地；另一条腿则应当全脚着地，小腿垂直于地面；双膝应同时向外，双腿应尽力靠拢，如图 2-25 所示。



图 2-25 半跪式蹲姿

除上述内容以外，女士还要注意：无论是采用哪种蹲姿，切记要将双腿靠紧，臀部向下，上身挺直，使重心下移；女士绝对不可以双腿敞开下蹲，双腿敞开蹲姿叫“卫生间姿势”，是最不雅的动作；在公共场所下蹲，应尽量避免他人的视线，尽可能避免后背或正面朝人。

取地板上的物品时，先站在所取物品旁边，不要低头、弓背，要膝盖并拢，两腿合力支撑身体，慢慢地把腰部低下去拿。

六、手势

手势自古以来就是人类一种重要的交际工具。在工作和社会交往中，手势运用得自然、大方、得体，会给人留下彬彬有礼的好印象，让我们一起来关注生活中常见的手势，让我们的手势为我们增添魅力。

（一）手部的清洁美化

优雅的手势产生的前提是有一双干净美丽的手。手常常露在服饰之外，经常要在公众面前亮相，极易引起他人注意，故保持手的清洁很重要，一方面能较有力地避免疾病通过手进行传播，另一方面，手的清洁度在一定程度上反映了一个人的精神面貌。

所以，干净的手能为我们在工作中更好地赢得同事或上司的信任，也能在人际交往中更好地赢得对方的好感。勤洗手、勤剪指甲是保持手部清洁的好办法。现代生活中，很多人会进一步美化自己的手。除了精心修剪指甲外，涂抹指甲油也是女士们常用的方法，无色透明或自然肉色的指甲油能增加指甲的光洁度和色泽感，能体现细致认真的生活态度，是职业工作者的首选。色彩太鲜艳的指甲油，如朱红、橘红，或色彩太深沉的指甲油，如黑色、深紫色、灰色，更适合模特、演艺等特殊行业或宴会等特殊场合，一般不适于工作场合下使用。此外，使用指甲油还要考虑与所穿服装或化妆风格的协调。



（二）几种常用手势

1. 拿的方式

在拿东西时，我们不妨想一想抓的动作，除拇指之外，其他四指要并拢才能使整个动作显得优美。尤其是喝咖啡或参加酒会时，要特别注意拿咖啡杯和酒杯的方法。喝咖啡时，一般应左手托住碟子，右手拿住杯子，拿时注意以拇指、食指、中指拿住杯子，其他两指轻轻并拢。酒杯的拿法与此类似。

2. 递、接物品的方式

左右对称的动作会自然地给人以安全感和安定感，所以人们强调递东西给别人时要用双手，这种动作在优美中还包含着一份敬意。递东西给别人时要充分为对方着想，如递名片时要将名字向着对方，递书时要将书名向着对方，以便对方看清楚，递剪刀之类的尖锐物要切记将尖锐的一端向着自己这边。接物品时切记一定要用双手，这样才显得有礼貌。

3. 指示方向的手势

生活中，经常会有替人指示方向的时候，正确的指示手势是：将五指自然伸直，掌心向上，肘关节可伸直，也可略有弯度。切忌手掌紧握，食指伸出，这种手势语的含义是指责和压制。也不能手心向下，这种手势语的含义是命令和强制，掌心向上易给人诚实、谦逊的感觉。

4. 握手的姿势

握手的姿势是手势中很重要的一个组成部分，人们在见面或告辞时都习惯用握手来表示自己的友好。与人握手时，应上身稍稍前倾，两脚开立，伸出右手，距离受礼者约一步距离，右臂平伸，掌心向左，四指并拢，拇指张开，双方以掌心相握，握手时手上下摆动，而不左右摇动，这是最为普通稳妥的握手方式。在特殊情况下也可有适度的变化，如巧遇故交时，可以双手紧握，以传递一种亲切喜悦感，千万注意这种夹心面包似的握手方法不适于初次见面或不太熟悉的异性之间。

5. 鼓掌的姿势

我们在许多场合都需要鼓掌，掌握正确的鼓掌姿势会让我们的掌声响得更更有节奏。正确的鼓掌姿势是：用并拢的右手四指，拍打左手的掌心，注意用力不要太大，鼓掌的时间不要过长。

6. 谈及自己时的手势

自我介绍或与人交谈，谈及自己时，可用右手的手掌按自己的左胸。这样会显得端庄大方，切不可用手指指向自己，这样带有挑衅的意味。

7. 挥手告别、向熟人问候的手势

挥手告别时，一般举起右手，手掌向前，后臂不动，前臂和手一起左右摆动，这种手势也可以用于朋友或同事之间见面打招呼，注意作为打招呼的手势，手的高度以在肩部上下为宜。

（三）运用手势的注意事项

优雅的手势的确能帮助我们更好地表情达意，但在使用的过程中，我们必须注意一些基本事项。如与人交谈时，手势不宜过多，动作幅度不宜过大，否则会给人手舞足蹈的印象，效果就适得其反了。

还要特别注意，同一种手势在不同的国家和地区可能会有不同甚至完全相反的含义，所以在异地与人交往时，在不了解对方的风俗习惯和手势语言的情况下，千万不要乱用手势。如“V”字形手势，



即食指和中指向上伸成“V”字形，拇指弯曲压于无名指和小指上，这种手势在世界上大多数国家和地区伸手示数时表示数字二，但现在人们通常用它来表示胜利，这种用法据说是英国首相丘吉尔在第二次世界大战时期发明的，取胜利一词的英文单词 Victory 的首位字母。不过，在英国表示胜利时，手掌一定向外，如果手掌向内，就带有贬低、侮辱人的意思；而在希腊，做这一手势，即使手掌向外，如果双臂伸直，也有对人不恭的意思。再比如“OK”形手势，在我国和世界其他一些地方伸手表示数字时该手势表示零或三，在英国和美国表示赞同、了不起，在法国表示零或毫无价值，在泰国表示没问题，在日本、韩国表示金钱，在印度表示正确、不错，在突尼斯表示傻瓜，在巴西表示侮辱男人、引诱女人，等等。

现今，有些手势语也出现互通的情况，如我国人民就接受了用“V”形手势表示胜利或用“OK”手势表示赞同、了不起的用法，传统中用它们来表示数字的用法倒日益淡化了。尽管如此，我们在与不同国家、不同地区的人交往时，还是应该慎重使用手势，要尊重对方的手势习惯，避免造成误会。

案例 2-2

张某和李某的结局

A 公司新进两名业务人员张某和李某，两人均毕业于重点院校，在校成绩和表现都相差无几。公司对二人寄予厚望，希望通过对二人的锻炼，能够为公司培养出骨干力量。殊不知半年后，二人的综合考评成绩呈现出截然不同的结果，张某进入预备经理培养队伍，李某则因业绩低迷面临“另谋高就”的境地。下面是公司人力资源部培训主管整理出销售部经理对二人的日常记录：

张某每天上班都着正装，仪表整洁，每天都积极约见客户，每次拜访客户前都做详细准备，从名片到文件夹、文件、签字笔、宣传资料，在公文包里整齐摆放。拜访客户过程中，一直高度自觉，保持良好的精神面貌和职业素养，无懈怠、随意的表现。每次拜访客户后都会给客户电话和邮件表示感谢。

李某每天上班着正装，每天积极约见客户，但拜访客户较为随意，灵活性大，偶尔迟到。公文包凌乱，面容不整，总给人一种惺忪状态，客户重复拜访率低，单笔业务量低。客户关系比较随意。

第三节

服饰礼仪

一、商务着装原则

鉴于商务场合的正式性，商务着装的基本原则有以下四点。

（一）TPO 原则

TPO 分别是英语中“Time”“Place”“Object”三个单词的首字母缩写。“T”指时间，泛指早晚、



季节、时代等；“P”代表地方、场所、位置、职位；“O”代表目的、目标、对象。TPO原则是目前国际上公认的衣着标准。着装遵循了这个原则，就是合乎礼仪的。

（二）整体性原则

正确的着装，能起到修饰形体、容貌等作用，形成和谐的整体美。服饰的整体美构成，包括人的形体、内在气质和服饰的款式、色彩、质地、工艺及着装环境等。服饰美就是从这多种因素的和谐统一中显现出来。

（三）个性化原则

着装的个性化原则，主要指按照个人的性格、年龄、身材、爱好、职业等要素着装，力求反映一个人的个性特征。选择服装因人而异，着重点在于展示所长，遮掩所短，显现独特的个性魅力和最佳风貌。现代人的服饰呈现出越来越强的表现个性的趋势。

（四）整洁原则

在任何情况下，服饰都应该是整洁的。衣服不能沾有污渍，不能有脱线的地方，更不能有破洞，服饰的扣子等配件应齐全，衣领和袖口处尤其要注意整洁。

此外，着装要强调协调性。首先，着装要满足担当不同社会角色的需要。人在不同的场合担当不同的社会角色，因此要根据情况选择不同的着装，以满足担当不同社会角色的需要。其次，着装要和肤色、形体、年龄相协调。比如，较胖的人不要穿横格的衣服，肩胛窄小的人可以选择有衬肩的上衣，颈短的人可选择无领或低领款式上衣，而中老年妇女不能像少女一样穿超短裙。最后，着装还要注意色彩的搭配。色彩搭配的方法有两种，即亲色调和法和对比色调和法。亲色调和法是将色调近似但深浅浓淡不同的颜色组合在一起。对比调和法是将对比色进行搭配，使之对立，既突出各自的特征，又能相映生辉。

二、服装的色彩

（一）色彩的特征

1. 色彩的冷暖

每种色彩都有区别于其他色彩的独特的相貌特征，叫作色相。色彩因色相不同，可产生温暖或寒冷的感觉：使人有温暖、热烈、兴奋之感的色彩，叫作暖色，如红色、橙色、黄色、棕色；使人有寒冷、抑制、平静之感的色彩，则叫作冷色，如蓝色、绿色、青色、紫色；另外，还有中性色系：如黑色、灰色、白色。

2. 色彩的轻重

色彩的明亮程度，被称为明度。不同明度的色彩往往给人以轻重不同的感觉。明亮的颜色感觉轻，使人有上升感。灰暗的颜色感觉重，使人有下垂感。

3. 色彩的软硬

色彩显现出来的鲜艳程度，叫作纯度。色彩的软硬与其明度和纯度有密切的关系。色彩明度和纯度越高，就越鲜艳纯粹，并给人以柔软、润滑的感觉，如浅黄、浅绿等。色彩明度和纯度越低，就越



深沉，并给人以坚硬、朴实的感觉。

4. 色彩的缩扩

色彩的波长不同，给人收缩或扩张的感觉就不同。一般来讲，冷色、深色属于收缩色，暖色、浅色则为扩张色。

（二）色彩的搭配

1. 同色搭配法

同色搭配法即配色尽量采用同一色系之中各种明度不同的色彩，按照深浅层次的不同进行搭配，以造成和谐统一的效果。

2. 相似色搭配法

色彩学上把色环上九十度以内的邻近色称为相似色。如红—红橙—橙、黄—黄绿—绿等。

3. 对比色搭配法

对比色搭配法即在配色时运用性质相反的色彩进行组合的方法，它可以使着装在色彩上反差强烈，产生明快、生动的效果，从而突出个性。如红与绿、黄与蓝、白与黑等都是最常见的对比色，如果将它们的颜色按 1: 1 进行组合，会有强烈、醒目的色彩效果。

4. 无色系和有色系搭配法

无色系和有色系搭配法即黑、白、灰和其他任何色彩之间的搭配。

5. 无色系搭配法

无色系搭配法即黑、白、灰之间的搭配。

（三）颜色的搭配禁忌

色彩的种类、数量是非常丰富的，色彩的搭配要遵循一定的规律。色彩搭配不正确、不和谐会直接影响整体的形象效果。在服装的色彩搭配上应注意尽量避免以下禁忌的几种搭配方式。

- （1）冷色 + 暖色（等比例或大面积使用）。
- （2）亮色 + 亮色。
- （3）暗色 + 暗色。
- （4）杂色 + 杂色。
- （5）图案 + 图案。

以上这几种搭配方法要么过于偏激，要么过于寡淡，会使得服饰形象缺少层次美和韵律美，完全破坏了服饰色彩与人的和谐统一关系，是不可取的。

三、服饰的选择技巧

（一）穿着要与着装者的年龄相协调

年轻人对服饰的款式、色彩的挑选余地都更大，年龄较大的女性着装则应强调稳重大方，有些服饰便不大适合了。如超短裙可使少女显得朝气蓬勃、俏丽可爱，但年龄较大的妇女穿着则易给人轻佻的感觉。



（二）穿着要与着装者具体从事的职业相协调

如机关干部着装应沉着、稳重、大方，教师的着装应端庄大方而有亲和力，公司职员的着装可在端庄中强调时尚。各种职业从业人员的着装又必须考虑到具体的对象。

比如，幼儿园和小学教师的着装应在端庄中透着活泼，这符合儿童喜好新颖、变化的心理特点，中学和大学教师的着装则应在端庄中透出沉稳，以符合青少年追求成人感的心理特点。

（三）穿着要与着装者的肤色相协调

着装者的肤色和服饰色彩的选择密切相关。我国人种是黄色人种，深暗的蓝色能使黄种人的肤色产生一定程度的白皙感，深褐色会使得黄种人的肤色显得晦暗。肤色白里透红的人对服饰色彩选择的自由度较大；面色偏黄的人不太适合穿蓝、紫色的上衣，易显得气色不佳；面色较黑的人应选择浅淡明快的色彩将脸色衬亮，不适合穿黑色、深红等颜色较深的上衣；面色太过红润的人应尽量避免穿茶绿、墨绿等绿色系衣服；面色太过苍白的人不宜穿纯黑或纯白的衣服，易使人显得缺乏生气。

（四）穿着要与着装者体型相协调

着装者的体型特点则与服饰的款式密切相关。体型匀称者可任其喜好或追赶流行时尚来选择服饰，可尝试多样的服装表现其个人风格，展示出多种的服装美感。但在生活中、大多数人的体型总存在着这样或那样的不足，这就需要通过选择合适的服装将这些体型缺陷加以掩盖，让我们看起来更完美一些。

1. 头大颈粗者

深V形领的上装是明智的选择，V形领口能起到拉长颈部的效果。上装应注意松度适中，不选择有垫肩夸张肩部的上衣；下装穿着要稳重，强调分量感，如裤脚大的裤子，散摆长裙等，避免穿锥形裤、锥形裙；宜选用小方头或圆头鞋，不宜穿尖头鞋，否则易产生头重脚轻感。头上最好不戴或少戴饰物，否则易夸大头的感觉。

2. 头小颈细者

一字领口或立领、花边领口服装是其首选。蓬松、宽大的上装会突出头小颈细的缺点，应选择合身的上装；下装也应轻巧、秀丽，如紧身直筒裤、直身裙、短裙、短裤都是好的选择；鞋子也应选择精巧、秀气的，不宜穿笨重的松糕鞋。提包应选用精致的小造型包。小巧的窄檐帽能显示其活泼可爱。

3. 胸部过大者

上装选择深色调、无光泽的面料，应选用有松度、不宜过紧、简洁而少装饰的上装，胸前忌佩戴各种花哨的饰物，下装可选用直筒裤或直筒裙、大脚裤，以形成协调的上下对比关系。

4. 胸部较平者

可选用公主线裁剪的上衣，不用硬、直线条的裁剪，胸前可用胸花、领结、装饰丝带进行点缀；下装应简洁，否则易给人整体烦琐的印象。从色彩上看，上装宜淡雅，下装宜明丽，这样一来可将人的视线转移到下部，使人忽视其体型缺陷。如上装穿浅蓝色的衬衫，领口系同色有暗条纹的蝴蝶结，垂飘带，下装穿宝蓝色的合体长裙，既显得雅致高贵，又会使人忽视其体型缺点。



5. 肩部偏宽者

女性肩部过宽易削弱整体柔和的曲线。宜选择合体的、松紧适中、深V形领的上衣，下装可适当扩张，如鱼尾裙、大脚裤等，选用较宽大、厚实的鞋子。

6. 腹部突出者

腹部突出者，即梨形身材的人。适宜穿直身、宽松的服装，忌采用衣长至腹部或短于腹部的服装，上衣应略长，忌穿短到膝盖的裙子及百褶裙，注意腹部处不可用腰带等饰物进行装饰，否则会夸大腹部的感觉。

7. 腰较粗者

宜选择直身或裁剪自然、腰部宽松的服装，曲线不能太明显。忌穿有松紧带的上衣或连衣裙，也不宜选择衣长仅到腰部的服装，腰部尽量不用装饰物，同时应避免将衬衫束在腰带内，穿在外面。松身连衣裙、适当的胸部装饰物是这类体型者的较好选择。

8. 臀部过大者

宜选用长度适中的斜裙、直身连衣裙和西服裙，借这些服装造型的直线条来掩饰臀围，忌穿过紧的裤子和裙装。

9. 臂部较粗者

避免穿着袖口紧收、绷于手臂处的服装，袖子宽度要适宜，夏季宜穿中袖或长至手臂1/3处的袖子的衬衫和连衣裙，尽量避免穿无袖、偏短袖或泡泡袖的衬衫和连衣裙。注意服装的袖子及肩头最好不要配以饰物，饰物应置于领口、胸部或腰部，以用来转移视线。

10. 腿部偏短者

可采用穿着上下统一色彩的服装来形成身材的修长感，高腰裙，加饰宽腰带，适当加长裤长，在视觉上都能起到拉长腿部的感觉，还可以用直筒裤配上高跟鞋来增加腿部的长度，不适合穿锥形裤。

11. 腿部较粗者

避免穿短裙、窄身裙、短裤及瘦腿裤，可选择宽大的裤子和宽摆长裙。上装可用较亮丽的色彩，裤子适宜选择深颜色，着裙装时最好配合风格大方、简洁的鞋，最好不选用太过纤细、秀气的鞋。

12. 身材偏胖者

偏胖的男性穿直条纹衬衫较为合适，最好系条领带以恰当转移他人的视线。还适合穿尺寸合身的单排扣上装，腹部过大者可以背带代替皮带，这样一来，既可使裤子保持自然到位，又可使腹部不显突出，但在正式场合下不要露出背带。偏胖的女性不宜穿色彩太扩张的衣服，不宜穿花色繁多或大图案衣料的衣服，应选择单色碎花或直纹图案衣料的衣服，上衣领口以尖形为宜，可选用竖向分割、长过臀部的上衣款式，衣服要合身，尽量少用装饰；下身选择直筒裤，不宜穿弹性紧身裤、锥形裤，上衣不塞进裤子或裙子内，不适合穿短上衣、百褶裙、大格子和过于花哨的裙子。

13. 身材偏瘦者

男士宜穿造型感强的服装，双排扣、宽领款式是理想的选择，可用宽皮带增添厚重感。女性宜穿百褶裙、阔腿裤，也可借大花图案面料、蓬松质感的面料、针织和光感强的绸缎等来增加体型的丰满、圆润感。过薄的衣服和高弹性的紧身衣都应避免。无论男女，一般宜用扩张感强的浅色、暖色和横向条纹来夸张体型，或采用对比色调来夸张体型，一般不穿竖条纹和深颜色的衣服。



14. 个子较矮者

男士宜穿直条纹尖领衬衫，系色彩鲜艳的领带。上装长度略短些，避免穿颜色对比鲜明的上衣和裤子，最好用相同或相近的色调来增强服装的整体感，使体型有拉长的感觉，可选择鞋底加厚的鞋子。女性最好选小花图案或单色的合体服装，穿紧身短裙或瘦腿长裤来拉长身材，不宜穿大格子图案和宽松款式的长裙。

四、男士西装着装礼仪

（一）西装的选择

西装的选择上，不要过于轻浮和随便。藏蓝色的西装是职业男士的首选。另外，还可以选择灰色或棕色的。黑色的西装适合在庄严、肃穆的礼仪性活动中穿着。按照惯例，越是正规的场合，越讲究穿单色的西装。在正式场合不要穿色彩过于鲜艳或发光发亮的西装。朦胧色、过渡色的西装，通常也不要选择。

款式上，按照传统观点，三件套西装比起两件套西装来，显得更正规。一般参加高层次的对外活动，可以选择三件套西装。

两粒纽扣的单排扣西装上衣就显得更为正统一些，双排扣的西装上衣比较时尚。两粒纽扣和六粒纽扣两种款式的双排扣西装上衣属于流行的款式。

西装可表现出成熟、稳重的气质，所以西装一般以没有图案为好。唯一例外的是，男士可选择以“牙签呢”缝制的竖条纹的西装。竖条纹的西装，条纹越细密越好。



知识链接

男士西装搭配技巧

★穿银灰、乳白色西服，适宜佩戴大红、朱红、墨绿、海蓝、褐黑色的领带，会给人以文静、秀丽、潇洒的感觉。

★穿红色、紫红色西服，适宜佩戴乳白、乳黄、银灰、湖蓝、翠绿色的领带，以显示出一种典雅华贵的效果。

★穿深蓝、墨绿色西服，适宜佩戴橙黄、乳白、浅蓝、玫瑰色的领带，如此穿戴会给人一种深沉、含蓄的美感。

★穿褐色、深绿色西服，适宜佩戴天蓝、乳黄、橙黄色的领带，会显示出一种秀气飘逸的风度。

（二）男士西装着装规范

1. 整体效果

首先一定要合身，另外，西装要熨烫平整、干净挺括。整体色彩控制在三种颜色以内，同时注意在正式场合，鞋、包、腰带应为同一颜色，并以黑色为佳。

2. 衣袖和裤脚

在穿西装前要拆除衣袖上的商标，以免被他人取笑。西装的袖口和裤脚不应挽起，以免有动粗之嫌和给人以粗俗之感。



3. 衬衫

穿着西装时，衬衫的搭配也很有学问，衬衣颜色的深浅应与西装颜色形成对比，不宜选择同类色，否则搭配分不出衬衣与西装的层次感。正装的衬衫必须为纯色，以浅色为主，白色最常用。衬衫最讲究的是领口，领型多为方领，领头要硬挺、清洁。衬衫衣领要高出西装衣领，衬衫衣袖要长于西装袖口1厘米左右，以显示层次。不论在何种场合，衬衫的下摆务必塞进裤内，袖扣必须扣上。内衣应单薄，以保持西装的线条美。如遇天冷时，可在衬衫外面再套一件西装背心或鸡心领羊毛衫，但不能显臃肿之态。衬衫要保持整洁无褶皱，尤其是衣领和袖口。

4. 领带

领带是西装的灵魂，凡正式场合，穿西装不系领带会显得苍白无力。领带有普通结（小结）、温莎结（大结）和小温莎结（中结）三种不同的系法。领带结的大小随衬衣领的宽窄而变，衬衣领角越大，领带结越大；衬衣领角越尖，领带结越小。领带的宽度随西装领的宽度而变，西装领越宽，领带越宽。领带的长度以到皮带扣处为佳，切忌垂到裤腰以下。领带的颜色应与衬衣和西装搭配协调，一般应选择衬衣和西装的中间过渡色。图案以单色无图案的领带为主，有时也可选择条纹、圆点、细格等规则形状为主的图案。领带夹一般在第四、五粒扣之间。如衬衫外面穿背心或羊毛衫，则须将领带置于背心或羊毛衫内。非正式场合可以不打领带，但应把衬衫领扣解开，以示休闲洒脱。

5. 纽扣

西装有单排扣和双排扣之分，穿单排三粒扣西服，一般扣中间一粒或上两粒；单排两粒扣，只扣第一粒，或全部不扣。若在正式场合，则要求把第一颗扣扣上，在坐下时方可解开。如是双排扣西装，应将扣一一扣上。

6. 西裤

西裤作为西装整体的一个主要部分，应与上装相协调。西裤长度以触到脚背为宜。穿着西裤时，裤扣要扣好，拉链要拉到位。

7. 口袋

无论是两件套或三件套西服，其上衣和西裤口袋应少装或不装东西。钱包、打火机等用品可装在西装左、右内侧衣袋里，以保持西服的美观。

8. 鞋袜

按照西装的着装要求，穿西装应配黑色系带皮鞋，并保持鞋面清洁锃亮。不宜在正式场合穿旅游鞋或长筒鞋等。与皮鞋配套的袜子应为深色的纯棉、线、丝或羊毛制品，忌穿白色袜子。而且袜筒要足够高，弹力要好，以免坐下后，漏出一截腿，极为不雅。

（三）西服的穿着“三三”原则

“三三”原则，即三色原则、三一定律、三大禁忌。

1. 三色原则

三色原则是指男士在正式场合穿着西服时，全身颜色必须限制在三种之内，否则就会显得不伦不类，失之于庄重和保守。



2. 三一定律

三一定律是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，这三个部位分别是鞋子、腰带、公文包的色彩必须统一起来。最理想的选择是鞋子、腰带、公文包皆为黑色。

3. 三大禁忌

(1) 袖口上的商标未拆。袖口上的商标应该是在买西服时就由售货人员拆掉，不然就显得外行了。

(2) 在非常正式的场合穿着夹克打领带。领带与西服是配套的，如果是行业内部的活动，比如说领导到本部门视察，穿夹克打领带是允许的。但是在正式场合，夹克如同休闲装，所以在正式场合，尤其是对外交往中，穿夹克打领带是不允许的。

(3) 男士在正式场合穿着西服时袜子出现问题。在礼仪交往中有两种袜子是不穿为妙的，第一是尼龙丝袜，第二是白色袜子。

(四) 领带的挑选

面料、色彩、图案、款式等都是挑选领带应注意的问题。真丝面料的领带是最高档和最正宗的，适用于正式场合。正式的工作场合和隆重的社交场合宜用单色领带。多色领带一般不超过三种色彩，可用于各类场合。色彩过于艳丽的领带适用于休闲场合。用在正式场合的领带还要注意选用较规则、传统的图案，印有人物、动物、景观、各种神秘怪异图案的领带多用于非正式场合，印有团体标记、广告的领带要慎用。从款式上看，下端为倒三角形的箭头领带比较传统，适用于各种场合，下端为平头的平头领带较为时髦，通常用于非正式场合。

(五) 领带的打法法则

打领带时，应对领带的结法、领带的长度、领带的位置、领带的佩饰多加注意，才有可能将领带打得完美无缺。

1. 领带的结法

领带扎得好不好看，关键在于领带结打得如何。打领带结有三点技巧：其一，是要把它打得端正、挺括，外观上呈倒三角形；其二，是可以在收紧领结时，有意在其下压出一处凹陷或一条沟来，使其看起来美观、自然；其三，领带结的具体大小不可以完全自行其是，而应令其大体上与同时所穿的衬衫领子的大小成正比例。需要说明的是，穿立领衬衫时不宜打领带，穿翼领衬衫时适合扎领结。

2. 领带的长度

成年人日常所用的领带，通常长为 130~150 厘米。领带打好之后，外侧应略长于内侧。其标准的长度，应当是下端正好触及腰带扣的上端。这样，当外穿的西装上衣系上扣子后，领带的下端便不会从衣襟下面“探头探脑”地显露出来，当然，领带也别打得太短，不要让它动不动就从衣襟上面跳出来。出于这一考虑，不提倡在正式场合选用难以调节其长度的“一拉得”领带或“一套得”领带。

3. 领带的位置

领带打好之后，应被置于合乎常规的既定位置。穿西装上衣系好衣扣后，领带应处于西装上衣与内穿的衬衫之间，穿西装背心、羊毛衫、羊毛背心时，领带应处于它们与衬衫之间。穿多件羊毛衫时，这种情况不合常规，最好不要出现，应将领带置于最内侧的那件羊毛衫与衬衫之间，不要让领带逸出



西装上衣之外，或是处于西装上衣与西装背心、羊毛衫、羊绒衫、羊毛背心之间，更别让它夹在两件羊毛衫之间。

4. 领带的佩饰

打领带时，在一般情况下，没有必要使用任何配饰。在清风徐来、快步疾走之时，听任领带轻轻飘动，是很能替男士平添一些潇洒、帅气的。有的时候，或为了减少领带在行动时任意飘动带来的不便，或为了不使其妨碍本人工作、行动，可酌情使用领带佩饰。领带佩饰的基本作用是固定领带，其次才是装饰。常见的领带佩饰有领带夹、领带针和领带棒。它们分别用于不同的位置，但不能同时登场，一次只能选用其中的一种。

选择领带配饰，应多考虑金属质地制品，并要求以素色为佳，形状与图案要雅致、简洁。

领带夹，主要用于将领带固定于衬衫上，因此不能只用其夹着领带，或是将其夹在上衣的衣领上。使用领带夹的正确位置，在衬衫从上往下数的第四粒、第五粒纽扣之间，最好不要让它在系上西装上衣扣子之后外露出来。若其夹得过分往上，甚至被夹在鸡心领羊毛衫或西装背心领子开口处，是非常土气的。

领带针，主要用于将领带别在衬衫上，并发挥一定的装饰作用。其一端为图案，应处于领带之外，另一端为细链，则应免于外露。使用它时，应将其别在衬衫从上往下数第三粒纽扣处的领带正中央。其有图案的一面，宜为外人所见。但是要注意，别把领带针误当领针使用。

（六）领带的打法简介

1. 双环结

- (1) 一条质地细致的领带再搭配上双环结颇能营造出时尚感，如图 2-26 所示。
- (2) 适合年轻的上班族选用。
- (3) 该领结完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外，可别刻意给盖住了。



图 2-26 双环结

2. 交叉结

- (1) 这是对于单色素雅质料且较薄的领带适合选用的领结。
- (2) 对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”，如图 2-27 所示。



图 2-27 交叉结



3. 平结（单节、四手结）

- （1）平结是男士经常选用的领结打法之一，如图 2-28 所示。
- （2）要诀：领结下方所形成的凹洞需让两边均匀且对称。
- （3）几乎适用于各种材质的领带。

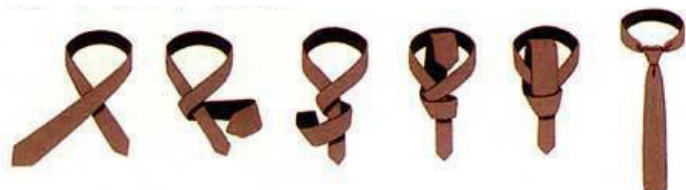


图 2-28 平结

4. 双交叉结（十字结、半温莎结）

- （1）双交叉结很容易让人有种高雅且隆重的感觉，如图 2-19 所示。
- （2）适合正式的活动场合选用。
- （3）该领结应多运用在素色且丝质领带上。
- （4）非常适合搭配大翻领的衬衫，且有种尊贵感。



图 2-29 双交叉结

5. 温莎结

- （1）温莎结适宜左右衣领角度在 $120^{\circ} \sim 180^{\circ}$ 的敞角领，又称温莎领衬衫，其因英王爱德华八世（温莎公爵）喜穿而得名，如图 2-30 所示。
- （2）领结宽阔的温莎结适合宽领型的衬衫，领结应多往横向发展。
- （3）应避免材质过厚的领带，领结也勿打得过大。



图 2-30 温莎结

五、正式场合的女士着装

女士在正式场合的着装比男士要丰富得多，但总体要求是大方、整洁、庄重。女性的礼服有晚礼服、舞会礼服、日礼服、西服、旗袍。其中旗袍是极具东方神韵的礼服，能尽显东方女性柔美的神韵，



适合在任何隆重的礼仪场合中穿着。今天的旗袍已融入了不少西式服装的特点，这种中西合璧的旗袍既有传统的典雅美，又有西式服装的开放美，为许多现代女性所钟爱。

随着中国与国际的接轨，许多西方的社交方式传入中国，我国的女性，尤其是大都市的女性，也有了出入各种晚宴、酒会的机会，晚礼服、舞会礼服、日礼服便也进入现代中国女性的衣橱。晚礼服为贴身连衣长裙，裙长至脚踝，礼服上部一般有局部露出的设计，如露背、露肩等，多采用单色，并饰以珠宝、刺绣等装饰物，以绸、缎之类柔滑而有光泽的面料突出服饰的华丽，以薄而垂感好的毛料突出服饰的高贵，以若隐若现的半透明面料突出服饰的飘逸。与晚礼服相配的饰品要求精美、华丽，如耳环、项链、胸针、手镯及晚宴小提包、手套、鞋等，都必须精致，同时要考虑到礼服的整体风格相协调。晚礼服一般适用于参加晚间举行的正式社交活动，也称大礼服或晚装。舞会礼服也称晚会礼服，属于半礼服式的晚装，能展示一种明快、艳丽的效果。裙长可自由变化，要求服装的色彩对比强，可借夸张的饰物及色彩明快且精美的小提包、腰带、鞋等表现出华丽、妩媚的风格。日礼服用于白天的拜访、聚会等活动，裙长可随流行而变化，但不宜选择超短裙，上半部最好不采用暴露设计，款式变化以简洁为好，应展示出端庄、雅致的风格。

在办公场合，女士礼服以西服套裙或套裤为佳，便于展现职业女性的干练利索。女式西服要求穿着合体，突出女性体型的曲线美。色彩及款式可依据个人爱好而定，注意穿西服一定要配皮鞋，西服上装一定要搭配西裤或西服裙。女西服内可穿衬衫，也可穿针织贴身衫，但要注意穿着的层次不可太多，领口和袖口处以露出一层为宜。精巧漂亮的胸针或色彩质地相配的丝巾可以为西服画龙点睛。长及膝盖左右的西服裙一定要搭配长筒丝袜或连裤袜穿着，袜口千万不能露在裙摆外边。

总而言之，在正规场合下，无论男士或女士的着装，其总体美感特点是庄重、大方、高贵、典雅。

六、饰品选择与佩戴

（一）耳环的选择与佩戴

由于它显露在人体的重要部位，直接引起他人的注意力，因此，美观大方的耳环对人的风度气质的影响很大。耳环的种类很多，常见的有钻石、金银、珍珠等。耳环的形状各异，有圆形、方形、三角形、菱形以及各种异形。

从质地方面来看，佩戴熠熠闪亮的钻石耳环或洁白晶莹的大珍珠耳环，必须配以深色高级天鹅绒旗袍或高档礼服，否则会相形见绌。选择耳环主要应当考虑自己的脸型、头型、发式、服饰等方面。例如，长形脸，特别是下颌较尖的脸型应佩面积较大的扣式耳环，以便使脸部显得圆润丰满，而脸型较宽的方形脸，宜选择面积较小的耳环；服饰色彩比较艳丽时，耳环的色彩也应艳丽。

（二）项链的选择与佩戴

项链既可以装饰人的颈项、胸部，使女性更具魅力和性感，而且它能使佩戴者的服饰更显富丽。选配项链，首先要考虑的是自己的经济实力；然后就是自己的体型、脸型、脖子的长度以及衣服的颜色等。例如，体型较胖、脖子较短的人宜选佩较长的项链，而不宜选用短而宽的项链，否则会“雪上加霜”，更让人觉得膀大腰圆；相反，身材苗条修长、脖子细长的人则最好选佩宽粗一些的短项链，不宜再戴细长的项链，否则会更显单薄和纤弱。



一般来讲，金项链以“足赤”而给人一种华贵富丽的感觉；珍珠项链则以白润光洁而给人以高雅的美感。从项链的造型看，细小的金项链只有与无领的连衣裙相配才会显得清秀，而挂在厚实的高领衣装外，会给人清贫寒酸的印象。

（三）戒指的佩戴

戒指就质地而言，也有钻石、珍珠、金银等多种类型，形状、大小、色彩也各异。佩戴戒指最主要的注意事项是搞清自己应将戒指戴在哪只手的什么手指上。一般来说，戴在食指上，表示尚未恋爱，正在求偶；戴在中指上，表示已有意中人，正在恋爱；戴在无名指上，表示已正式订婚或已结婚；戴在小指上，则表示誓不婚恋，笃信独身主义。

总而言之，佩戴饰品要少而精，以体现自己的个性为主，绝不能认为项链选得越粗越好，戒指戴得越多越好，结果反而会弄巧成拙，显得自己俗不可耐。男性首饰的佩戴要力求舒适、大方，给人一种稳重、潇洒的感觉。



思考与练习

一、简答题

1. 商务人员为什么要注重仪容修饰？
2. 女士着装应注意哪些方面？
3. 怎样选择一身适合自己的西装？
4. 男士西装着装应注意哪些问题？
5. 简述正确站姿、坐姿的基本要点。
6. 化妆的基本规则有哪些？
7. 怎样才能让自己的举止表现得优雅得体？

二、案例分析

穿衣得当与否关系到一个人的形象。下面描述女士穿衣不当的 3 个案例。

案例 1：套裙质地差，女老板穿成女秘书

有一个由国内企业家组成的代表团出国考察，其中有一位女企业家，虽然穿的也是一身西服套裙，但外方人员竟一直误以为她是位秘书。原来这位女企业家穿的套裙的面料和质地不好，做工也不考究，款式又过于花哨，以致于与身份不符，造成误会。

案例 2：露趾凉鞋见客丢了印象分

有一位女校长去拜访一位事业上很有成就的 50 岁左右的女企业家，她在办公室外等待的时候，想到女企业家的名气和出色的业绩，不禁感到有些紧张。当她被请进办公室，见到这位女企业家的时候，她心中的紧张感立刻就没了，并且还平添了几分自信。她看到这位女企业家穿了一身超短的套裙，并且还穿了一双露着脚趾的凉鞋，对她的印象立刻大打折扣。

案例 3：公务员穿童装大家都尴尬

某商务代表团到外地开会，当地某政府机构的一位女公务员负责接待他们。当代表团成员们见到这位 30 多岁的女士时不禁面面相觑，暗想：她怎么穿了一身童装啊！原来该女士为了使自己显得年轻些，穿了一件绒布的带图案的上衣和一条花哨的七分裤，特别是上衣的领子和花边酷像童装的样式，



反而适得其反了。

结合这三个案例的细节，讨论一下着装的重要性以及着装应该注意的事项。



拓展训练