

<<商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787502832599

10位ISBN编号：7502832599

出版时间：2008-1

出版时间：地震出版社北京发行部

作者：郝凤波

页数：251

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<商务礼仪>>

### 内容概要

商务礼仪是从事商业活动的商务人员在商业交际活动中必须遵循的礼仪规范，懂得和运用现代商务中的基本礼仪，不仅能反映出商务人员良好的自身素质，而且折射出其所在公司的企业文化水平和经营管理境界，从而使商务交往活动顺利进行，达到事半功倍。而《商务礼仪》系统而详尽地地介绍现代商务礼仪的特点、要点、规范，使您在商务场合中事事合乎礼仪，处处表现自如、得体，是一本实用性很强的商务礼仪指南。

## &lt;&lt;商务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 适度悦人的个人商务礼仪 个人形象的礼仪 美发的礼仪 仪容的礼仪 化妆的礼仪 微笑礼仪 表情礼仪 站姿礼仪 坐姿礼仪 行走礼仪 手势礼仪 商务人员的服饰礼仪 佩戴首饰的礼仪 戴手套礼仪 选择围巾、皮包礼仪 戴帽子礼仪 使用香水的礼仪 第二章 商务职场礼仪 求职前的准备工作 求职材料的礼仪 注意求职时的仪表形象 求职面试礼仪 求职面试后的礼仪 领导对下属的礼仪 下属对领导的礼仪 下属汇报工作时的礼仪 与上司沟通的礼仪 同事之间的礼仪 办公室语言的礼仪 办公室的礼仪 用工作餐的礼仪 第三章 商务社交礼仪 自我介绍的礼仪 他人介绍的礼仪 使用电话要注意的礼仪 使用手机的礼仪 使用电子邮件的礼仪 请帖礼仪 信函礼仪 传真礼仪 接送名片的礼仪 称呼的礼仪 握手的礼仪 迎送客人的礼仪 选择礼品的礼仪 舞会的礼仪 第四章 商务仪式礼仪 开业仪式礼仪 庆典仪式礼仪 剪彩仪式礼仪 交接仪式礼仪 签约仪式礼仪 展览会礼仪 新闻发布会礼仪 谈判礼仪 茶话会礼仪 拜访礼仪 接待礼仪 中餐宴会礼仪 西餐宴会礼仪 馈赠礼仪 沙龙礼仪 赞助会礼仪 第五章 商务语言礼仪 拒绝的礼仪 发表不同意见的礼仪 说服的礼仪 交谈的礼节 谈判语言艺术 推销的礼仪 解释的礼仪 插话的礼仪 提问的礼仪 倾听的礼仪 闲聊的礼仪 交谈的礼仪 开玩笑的礼仪 第六章 商业服务礼仪 宾馆服务礼仪 中餐服务礼仪 西餐服务礼仪 营业员的礼仪 投诉接待礼仪 美容师的礼仪 护理病人的礼仪 导游的礼仪 第七章 各国商务礼仪 涉外工作人员的注意事项 外宾的迎送与接待 涉外仪式中的礼仪 涉外社交中的忌讳 港、澳、台的礼仪 习俗 部分亚洲国家的社交礼仪 部分欧美国家的社交礼仪 其他国家的礼仪

## &lt;&lt;商务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：个人形象的礼仪随着经济的发展，现代商务环境的变化越来越大，商务交流的手段和方法越来越多，商务礼仪也被人们重视起来。

掌握商务礼仪，无疑会给我们的商务活动提供有效的帮助。

每个人都是通过外在形象来展示自己的特点的，一个人的眼神、说话的方式就是最基本的信息，并通过衣着、声音和举止表现出其基本特性。

一般在初次见面的几分钟内就能初步判断一个人的素质、背景和能力。

所以一个好的形象会令你在任何场合中神采奕奕、信心倍增，会让别人更愿意接近你，使你更容易得到周围人的认可。

小丽是某通讯公司的客户服务员，精通化妆，对服饰搭配也很有心得体会，同事都说她是时尚的指南针，走在大街上回头率很高，但小丽在公司并不受同事欢迎。

作为客户服务员，小丽还经常被客户投诉，客户的反映是最怕看见小丽的脸，无论对新客户还是老客户，小丽总是面无表情，以一张冷冰冰的脸示人，客户问急了，小丽还不时冒出几句粗话。

现在，小丽正面临着失去工作的危险。

上文所提及的小丽的外在仪表不能说不美，但为什么客户却反映最怕看见她的脸呢？

可见个人形象的塑造不仅仅是外在的仪表，更重要的还是要具有深刻的内涵。

个人的气质与修养仪表美是内在美与外在美的和谐统一。

内在美是美的升华，是美的极致，是人的内在精神世界的美，是人的思想、品德、情操、性格等心理文化素质的具体体现。

一个人如果没有内在美作为基础，那么，再好的先天条件、再精心的打扮，也只能是一种肤浅的装饰，缺少丰富而深刻内涵的美，不可能产生魅力。

因此，一个人的外在美是其内在美的一种自然展现，良好的个性修养、渊博的知识、高尚的道德情操才是外在美的真正源泉，由此而产生的美才可以给人留下深刻的印象，打下深刻的烙印。

所以内在美比外在美具有无可比拟的深度与广度。

个人的装扮与审美方式一般来说个人的仪容、举止、表情、服装、佩饰等要素会促使他人对自己的第一印象的构成，这是良好的个人形象中外在美的具体表现。

人的外在美能给本人以极大的心理满足和心理享受，又能使他人赏心悦目，是人自身美的凝聚和显现。

有的人天生体格健美匀称、五官端正秀丽，这些人幸运地拥有自然美，但无论一个人的先天条件如何，都可以通过化妆、服饰、外形设计等方式改善自己的形象，也可以通过形体的锻炼使自己拥有更完美的体态，天生丽质这种幸运并不是每个人都能够有的，而美好的个人形象却是每个人都可以去追求和创造的。

因此，每个人都可以通过一定的形式把自己的美和气质更加充分地展现出来。

礼仪一点通气质礼仪包括以下几方面（1）品德高尚。

心地善良，有同情心，在别人困难之时懂得伸出援助之手，不贪图私利，更不损人利己。

做人要有度量，对别人的过错能够容忍，待人不能刻薄。

（2）富有情趣。

面对人生要幽默风趣，而不能太古板，喜好高雅文明、健康向上，充分享受生活的情趣。

（3）勤奋好学。

刻苦好学，用知识武装自己的头脑，充实自己的人生。

（4）身体健康。

拥有健康的身体是成功的基础，所以，要多参加体育活动，注意锻炼身体，保持健康体魄。

美发的礼仪美发的礼仪，是装束礼仪中不可缺少的部分。

通常情况下，人们观察一个人都是从头开始的。

形象专家指出：“每当人们与一位商务人员陌路相逢时，最追忆对方的，大都是其发型、化装、着装等方面。

## &lt;&lt;商务礼仪&gt;&gt;

因此说，一名商务人员假如不想使自己形象受损，就不能不在外出应酬时注意美发的礼仪。主重自己的头发。

如何把自己的头发护理好，主要有以下几点：（1）注意头发的洗涤。

（2）重视头发的梳理。

（3）重视头发的保养。

把头发保护好了，还要注意头发的装饰，头发是个人的门面，如何装饰好自己的门面，对一个人来说至关重要。

不论是修剪还是选择造型，都必须以庄重、典雅、大方为主要风格。

在修剪方面要注意：（1）要定期理发。

（2）慎重选择理发方式。

（3）时常留意自己头发的长短。

在头发造型上，要注意：（1）要按照自己的性别来选择。

（2）要选择适合自己年龄的发型。

（3）考虑自己的发质。

（4）根据自己的脸型来选择发型。

（5）根据身材选择发型。

（6）根据职业选择发型。

（7）不要在头发上乱加装饰物。

礼仪一点通在梳理头发时，要注意：（1）选择适当的工具。

（2）掌握梳理技巧。

（3）避免在公共场合梳理头发。

仪容的礼仪“内正其心，外正其容”。

个人礼仪的首要要求就是仪容美，它是仪表问题的重中之重。

商务人员同各种人打交道，在各种场合抛头露面，所以要重视自己的仪容。

一个人的仪容不仅会引起对方的特别关注，还会影响到对方对自己的整体评价。

因此，在商务活动中，我们必须时刻不忘对自己的仪容进行必要的修饰和整理。

这既是对他人的尊重，也是对自己的尊重。

这也对你商务活动成功与否的关键一步。

1960年9月，肯尼迪和尼克松在电视上，举行他们竞选总统的第一次辩论。

当时，大多数评论员预料，尼克松素以经验丰富的“电视演员”著称，一定可以击败比他缺乏电视演讲经验的肯尼迪，但事实并非如此。

原因是肯尼迪事先进行了练习和彩排，还专门跑到海滩晒太阳，养精蓄锐。

结果他在屏幕上满面红光，精神焕发，挥洒自如。

而尼克松除了没有听从电视导演的规劝和十分疲劳之外，更失策的是面部化妆用了深色的粉，因而在屏幕上显得精神疲惫，声嘶力竭。

竞选结果出人意料，肯尼迪胜出。

肯尼迪的仪容仪表起了非常大的作用，可见，仪容仪表的作用是不容忽视的。

保持面部的清洁干净（1）脸部。

要做到仪容整洁干净，就要注意细节的修饰和长年累月的坚持不懈。

若一个人脸上常有灰尘、污垢，难免会让人感觉又脏又懒。

因此，除了早晚洗脸之外，只要有必要，就应随时随地抽出一点时间洗脸净面。

值得注意的是要对各个不同的部位进行修饰，这样才能达到最佳的效果。

（2）眼睛。

眼屎给人的印象很不雅，应及时将其清除。

如果觉得自己的眉毛不雅观，可以进行必要的修饰，但不要剃去所有的眉毛。

另外，戴眼镜不仅要美观、舒适，而且还应随时对其进行清洗，保持镜面的干净。

（3）耳朵。

## &lt;&lt;商务礼仪&gt;&gt;

耳垢虽然不易看到，但却不要忘记对其清除，在洗澡、洗脸时，不要忘了顺便清洗一下耳朵。

必要时，还须清除耳孔之中不洁的分泌物，但不要在他人面前这么做。

有些人，特别是上了年纪的人，耳毛长的较快，甚至还会长出耳孔之外。

因此在必要之时，应对其进行修剪。

#### (4) 鼻子。

在人际交往中，偶尔有一两根鼻毛露出，是很会破坏他人对自己的印象的，因此，应当注意经常检查和修剪鼻毛，但当众拔鼻毛是很不雅的行为。

除此之外，还应保持鼻腔清洁，不要让异物堵塞鼻孔，或是让鼻涕任意流淌。

不要随处吸鼻子，更不要在他人在面前挖鼻孔。

#### (5) 嘴及其他部位。

修饰上的基本要求就是要牙齿洁白，口腔无味。

要做到这一点，就要坚持每天饭后漱口，以除去异物、异味。

还要经常采用爽口液、牙签、洗牙等方式方法保护牙齿。

在重要应酬之前应忌食葱、蒜、臭豆腐之类气味刺鼻的东西。

在交际场合，男士若无特殊宗教信仰或民族习惯，最好不要留长须，应经常注意定时剃须，使自己容光焕发，充满活力。

女士若因内分泌失调而长出类似胡须的汗毛，则应及时治疗，并予以清除。

保持发型的清爽、美观头发是构成仪容的重要内容。

美观的发型能给人一种整洁、庄重的感觉。

根据自身的条件修饰头发，选择合适的发型，可以扬长避短，增加人体的整体美。

保持头发的整洁是首要问题，所以应当自觉地做好日常护理。

弄得自己蓬头垢面，满头油味，发屑随处可见，是很损坏个人形象的，因此不论有无交际活动，平日里都要对自己的头发勤于梳洗。

头发从礼仪角度和审美角度看，它仍受到若干因素的制约，不可以一味地只讲自由与个性，而不讲规范。

商界对头发的长度大都有明确限制：女士头发不宜长过肩部，必要时应以盘发、束发作为变通；男士不宜留鬓角，发帘最好不要触及衬衫领口。

在社会生活里，人们的身份不同、工作环境不同、职业不同，发型也应有所不同。

在工作场合抛头露面的人，发型应当传统、庄重、保守一些；在社交场合频频亮相的人，发型则应当个性、时尚一些。

修饰手臂的礼仪手臂是人际交往中动作最多的一个部位，其中手是接触其他人、其他物最多的部位，因此出于清洁、卫生的考虑，应当勤于洗手。

另外，手指甲应当定期修剪，如果在指甲周围产生死皮，应立即将其修剪掉，不要用手去撕，或用牙去咬。

若手上长癣、生疮，应避免与他人接触，否则会令他人产生不快或反感。

因个人生理条件的不同，手臂上的汗毛生长得过浓、过长，会有碍美观，最好采取适当的方法进行脱毛。

根据现代人着装的具体情况，腋毛是不应该为对方所见的，女士特别要注意这一点。

在正式场合，不要穿着会令腋毛外露的服装，而在非正式场合，若想穿着暴露腋窝的服装，则务必先行脱去或剃去腋毛。

修饰腿部的礼仪在正常情况下，应注意保持腿部的卫生。

鞋子、袜子要勤洗勤换，脚趾甲要勤于修剪，除去死指甲，脚指甲不要留有污垢，或是长于脚趾趾尖。

在正式场合，不允许男士的着装暴露腿部，女士可以穿长裤、裙子，但不得穿短裤，或是暴露大部分大腿的超短裙。

在正式场合，女士的裙长应过膝部以下，不允许光着大腿，不穿袜子，尤其不允许将光着的大腿暴露于裙子之外。

## &lt;&lt;商务礼仪&gt;&gt;

礼仪一点通职业女性发型的选择 (1) 短直发：要稍微长一点，不要太辣妹了，前面的刘海要小心，切忌蓬乱。

(2) 长直发：注意保持长发的干净和光亮。

否则的话，会显得非常邋遢。

(3) 短卷发：选用适合你发质的护发产品，保持头发的整洁和服帖。

(4) 长卷发：给头发一点蓬松感觉，但要注意，通过将头发分层剪，既便于整齐，又便于收拾。

从事不同职业的人，可以有不同的风格。

如果你在网站工作的话，年轻些、狂野些的发型就不会受到指责；但如果是在律师事务所或银行的话，你的发型最好就老实点、专业点。

短发给人干练的感觉，不过，长头发收拾好了，也一样有职业化的感觉。

只要干净、没有披散在脸上或肩上，一样非常干练。

例如，你可以把美丽的长发编起来，再配上雅致的发卡装饰。

放弃那些闪亮的发饰，把那些可爱的亮色的美丽装饰品留给Party吧。

选用一些自然色或深色的发饰，而它们的功能也只是在于帮助维持你头发的整洁。

发带与工作场所也不太协调，总给人天真和没有经验的感觉。

化妆的礼仪化妆是修饰仪容的一种高级方法，它可以使自己的容貌变得更加靓丽。

在商务活动中，进行适当的化妆是必要的。

其功能主要有两个：一是有利于塑造良好的组织形象，二是对商界的交往对象表现尊重。

在国外的许多地方，参加商务活动而不化妆，被视为缺乏教养的表现。

恰到好处的化妆，可以更加充分地展示女性容貌上的优点。

女性在化妆时要注意的问题1.化妆浓淡要适宜化妆的浓淡要视时间、场合而定。

工作时间一般以化淡妆为宜。

如果白天也浓妆艳抹，香气四溢，难免给人的印象欠佳。

但在夜晚的休闲时间，不论浓妆还是淡抹，都是比较适宜的。

化妆的浓淡还应当考虑到场合问题。

人们在节假日大多是要化妆的，但是在外出旅游或参加游乐活动时，最好不要化浓妆。

2.化妆要注意场合一般情况下，女士不要在公共场所化妆。

但有些女士对自己的装饰和形象十分在意，不论是在什么时候，一旦有了空闲，就抓紧时机补妆。

殊不知，在众目睽睽之下修饰面容是没有教养的行为，是十分失礼的，既有碍于别人，也不尊重自己

。

如真有必要化妆或补妆，一定要到洗手间去或化妆间完成，切莫当众化妆。

3.不要评论他人的妆容由于民族、肤色的差异，每个女士的妆容都不尽相同。

因此，不要非议他人的妆容，更不要以为自己的妆容才是最好的。

对外宾的妆容不要指指点点，也不要同外宾切磋化妆技巧。

有的女士热情过了头，以打扮别人为一大乐事，主动为别人化妆、改妆或修饰，这会让他感到非常为难。

4.不要借用他人的化妆品女性平时不要去借用他人的化妆品，因为这既不卫生又不礼貌。

除非有时可能忘了带化妆盒，却偏偏需要化妆，在这种情况下，在他人自愿为你提供方便的前提下，才可以借用他人的化妆品。

5.给皮肤做好基础的保养众所周知，任何化妆品都有一定量的化学物质，这些化学物质对皮肤多少都会有不良的刺激。

面部的皮肤是很娇嫩的，任何不科学的外部刺激都会使它受到不同程度的损伤。

所以职业女性还应该懂得一些基本皮肤护理知识，给皮肤做好基础保养。

6.妆容与整体效果的搭配妆容与服饰的色彩和风格相协调。

粉底霜、眼影色、面颊红、口红等颜色，是以未化过妆的皮肤颜色为基础添加上去的。

在设计面部彩妆时，应该和服装、首饰一起进行整体考虑，才能相得益彰。

妆容要与场合气氛统一。

## <<商务礼仪>>

参与不同的活动，出席不同的场合，对女士的妆容有不同的要求。

职业女性的工作妆应以淡雅、清新、自然为宜，工作中在脸上涂一层厚厚的粉底，嘴唇鲜红耀眼，让人觉得格格不入。

因此，在办公室及商务会谈的场合，不太适合浓妆艳抹。

而在宴会中，女性不化妆或过于淡妆素裹会让人觉得不能融入环境，会被认为不懂礼貌。

另外，随着时间的改变，女性化妆应有相应的变化。

白天自然光下，一般女性略施粉黛即可；浓妆多为参加晚间娱乐活动的女性的装扮。

7.办公室的化妆礼仪职业女性在上班前淡淡地化一下妆，不仅给生活增添光彩，而且能使自己更充满活力和信心。

当然化妆的效果要与办公室的工作环境相称，给人理智明快的印象。

办公室的女性，要求仪容大方得体，衣着打扮、妆容发型，无论色彩还是式样，都不应显得过于活跃，应与性格、修养、气质和工作环境相统一。

另外，女士最好不要使用大量浓香型的香水和香粉，把自己搞得香气四溢，这样会让人在电梯和会议室等通风不良的地方感到难受、憋气。

## <<商务礼仪>>

### 编辑推荐

《商务礼仪:商务人士礼仪规范读本》将告诉你：如何提高你的商务礼仪素养：如何有效提高商务谈判技巧和方式；如何在工作场合穿闾适度、悦人、得体；如何同事、商业伙伴进行有效的交流与沟通；如何通过细节充分地展示个人良好教育与优雅风度；如何避免在交谈中引起尴尬局面；如何与领导、上司相处得更融洽；如何获得上司、下属、同事和客户的尊重；如何提高自己在面试中的成功机会；如何从容地参加各种商务活动或宴会；如何在涉外工作时能尊重各国文化差异并融入其中。

<<商务礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>