

# 商务礼仪



她们给你的感觉有什么不同？





# 男士西装选择的技巧

- ▶ 面料
- ▶ 色彩
- ▶ 图案
- ▶ 款式
- ▶ 造型
- ▶ 尺寸
- ▶ 做工



# 穿西装的七原则

- \* 要拆除衣袖上的商标
- \* 要熨烫平整
- \* 要扣好纽扣
- \* 要不倦不挽
- \* 要慎穿毛衫
- \* 要巧配内衣
- \* 要少装东西

# 不同款式的领带

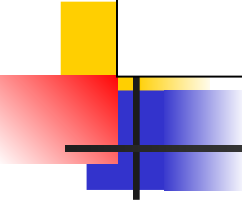
- \* 斜纹：果断权威、稳重理性，适合在谈判、主持会议、演讲的场合
- \* 圆点、方格：中规中矩、按部就班、适合初次见面和见长辈上司时用
- \* 不规则图案：活泼、有个性、创意和朝气，较随意，适合酒会、宴会和约会

领带夹：已婚人士之标志，应在领结下 3/5 处



# 女士套裙选择的技巧

- ❖ 面料
- ❖ 色彩
- ❖ 图案
- ❖ 点缀
- ❖ 尺寸
- ❖ 造型
- ❖ 款式



# 化 妆

- \* 粉底
- \* 眼影
- \* 眉毛
- \* 睫毛膏
- \* 胭脂
- \* 唇膏
- \* 香水

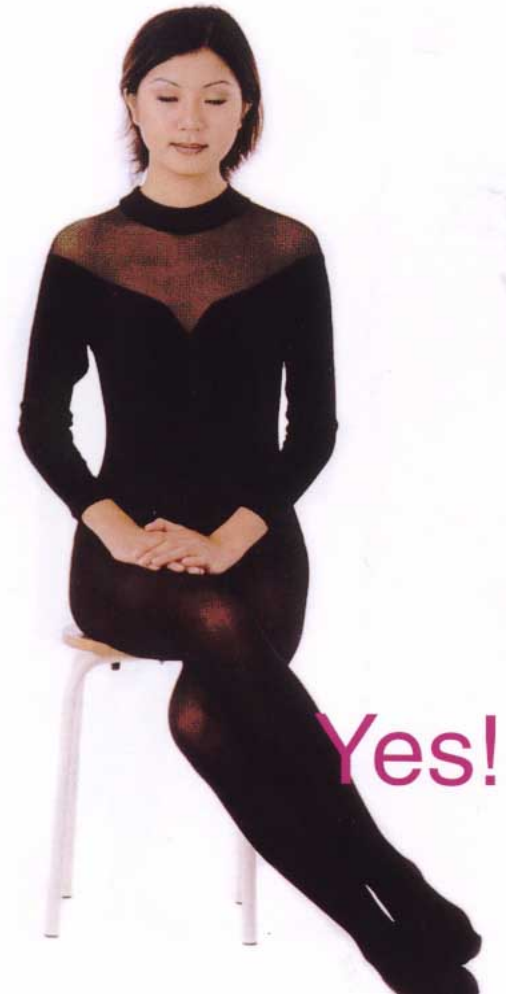
# 养成良好的个人卫生习惯

- \* 头发：整洁、无头屑，头发软者可用摩丝定型。在办公室里，留长发的女士不披头散发
- \* 眼睛：清洁、无分泌物，避免眼睛布满血丝
- \* 鼻子：别让鼻毛探头探脑，勿当众抠鼻子
- \* 嘴巴、牙齿：清洁、无食品残留物
- \* 指甲：清洁，定期修剪
- \* 男士的胡子：每日一理，刮干净
- \* 配件及饰物：检查有否污损或被碰歪了

# 站姿



# 坐姿



# 蹲姿



# 上车



# 下车



# 拾东西



# 职业便装



# 职业礼服



# 行礼的方式



15 度  
行礼

15°C




30 度  
行礼

30°C



45 度  
行礼

45°C



# 第四篇：礼仪篇

## 模块 12 商务礼仪



# 介绍的礼节

- ❖ 先介绍位卑者给位尊者：
- ❖ 年轻的给年长的
- ❖ 自己公司的同事给别家公司的同事
- ❖ 低级主管给高级主管
- ❖ 公司同事给客户
- ❖ 非官方人事给官方人士
- ❖ 本国同事给外国同事



# 握手的礼仪

## 何时要握手？

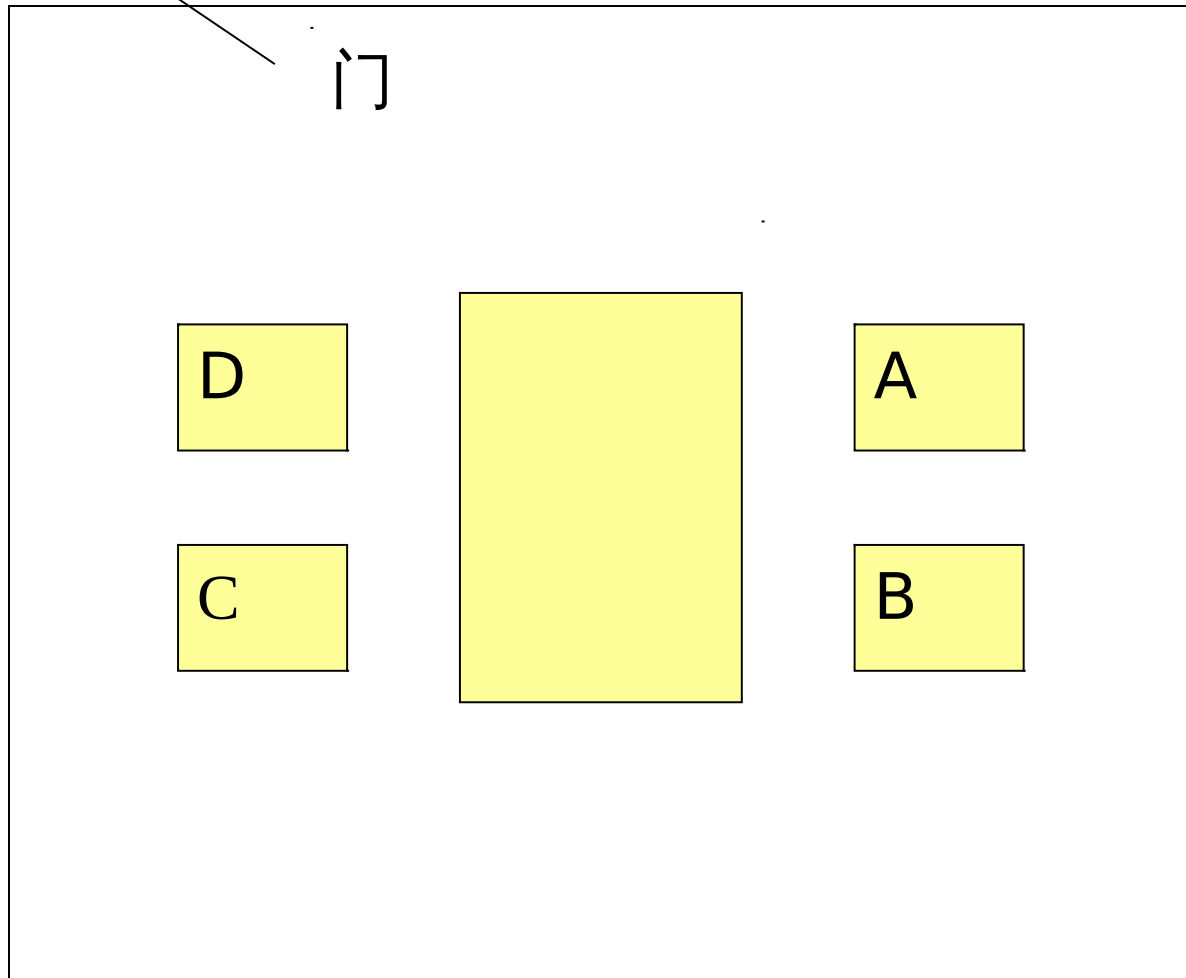
- 遇见认识人
- 与人道别
- 某人进你的办公室或离开时
- 被相互介绍时
- 安慰某人时



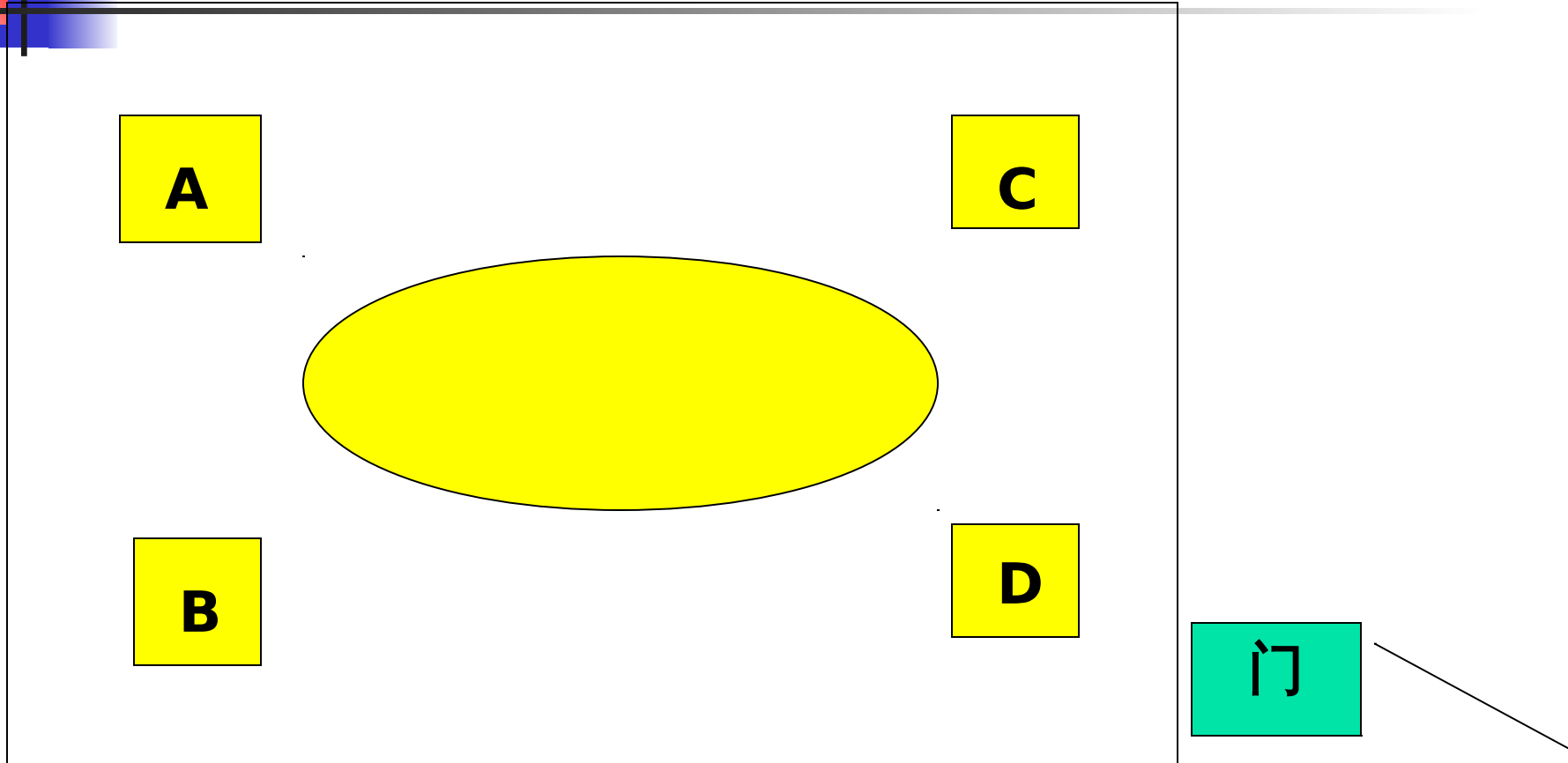
# 交换名片的礼仪

- \* 如果是坐着，尽可能起身接受对方递来的名片
- \* 辈份较低者，率先以右手递出个人的名片
- \* 到别处拜访时，经上司介绍后，再递出名片
- \* 接受名片时，应以双手去接，并确定其姓名和职务
- \* 接受名片后，不宜随手置于桌上
- \* 经常检查皮夹
- \* 不可递出污旧或皱折的名片
- \* 名片夹或皮夹置于西装内袋，避免由裤子后方的口袋掏出
- \* 尽量避免在对方的名片上书写不相关的东西
- \* 不要无意识地玩弄对方的名片
- \* 上司在时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能递上自己的名片

# 会客室入座的礼仪 1



# 会客室入坐的礼仪 2





# 记程车的座位次序

司机

D

C

B

A



# 主人开车时的座位次序

主人

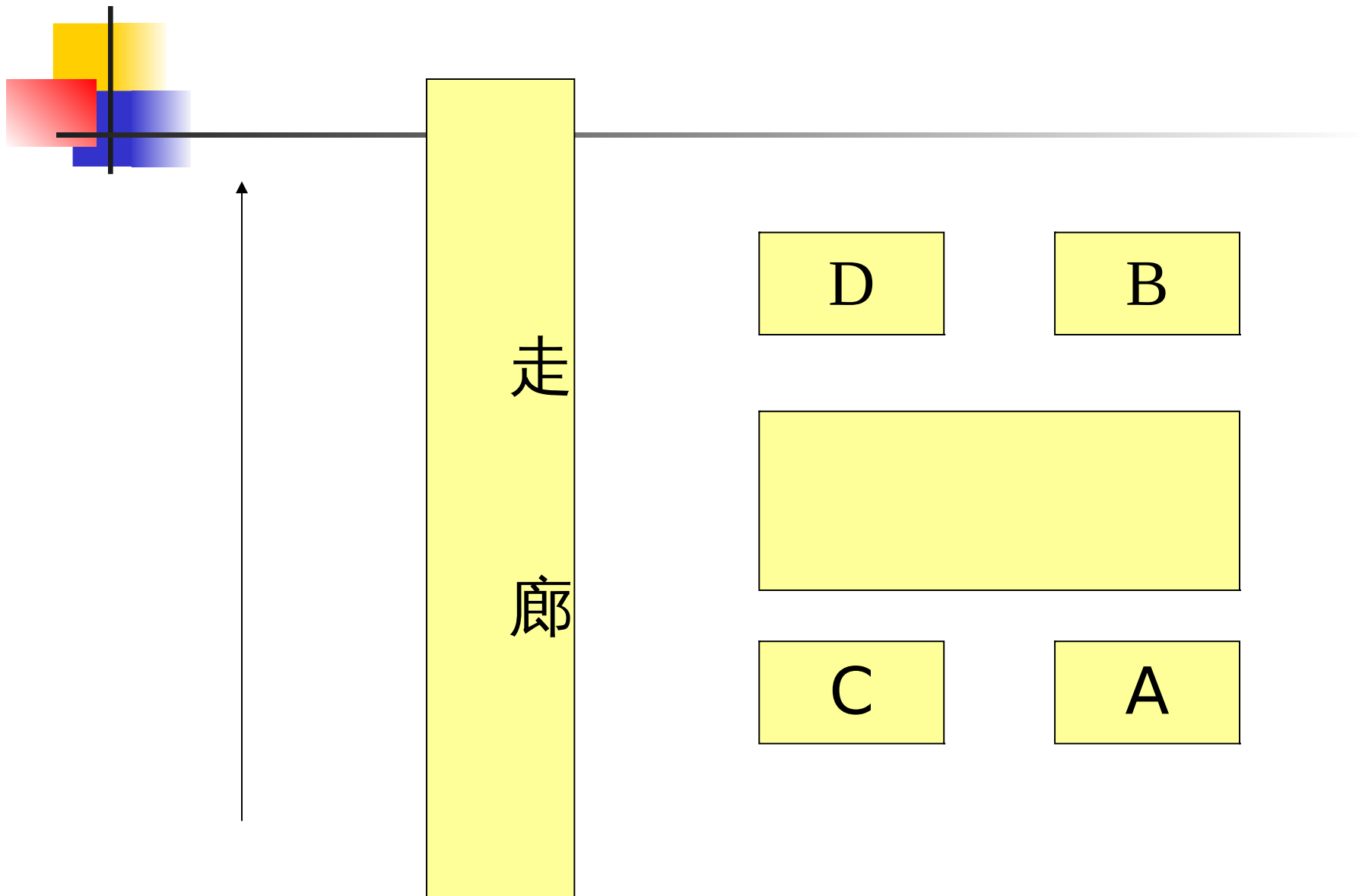
A

D

C

B

# 乘火车时的座位次序





# 商务交往的四忌

- ❖ 举止粗俗
- ❖ 乱发脾气
- ❖ 飞短流长
- ❖ 说话过头



# 与下属相处的礼仪

- 以身作则：“己所不欲，勿施于人”
- 平等待人：忌拉帮结伙、任人唯亲；要惟才是举、平等待人
- 礼遇下属：尊重
- 关心下属：冷暖挂心上
- 信任下属：“士为知己者死”
- 接近下属：知无不言，言无不尽、上情下达



# 与上司相处的礼仪

- \* 理解：人人都有难念的经
- \* 保持距离
- \* 不卑不亢



# 与同事相处的礼仪

- \* 真诚合作
- \* 同甘共苦：一个
- \* 好汉三个帮
- \* 公平竞争
- \* 宽以待人：人非圣贤，孰能无过

# 目光接触的技巧

视线向现  
下表现威  
权和优越  
感，



视线向现  
上表现从  
人任摆  
布。



视线水  
平表现观  
客和理  
智。





# 电话沟通的技巧

## 保持最优美的声音

- \* 速度
- \* 音调
- \* 音量
- \* 笑容



# 接电话的技巧

- \* 铃声响起
- \* 拿起听筒
- \* 报出名字及问候
- \* 确认对方名字
- \* 询问来电事项
- \* 再汇总确认来电事项
- \* 礼貌地结束电话
  - \* 挂电话



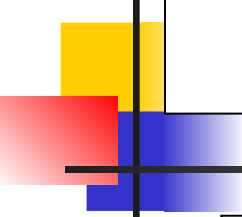
# 打电话的技巧

- \* 拨出电话
- \* 自我介绍
- \* 确定对方及问候
- \* 说明来电事项
- \* 再汇总确认
  - \* 礼貌地结束谈话
  - \* 挂断电话



# 电话注意事项

- \* 听到电话铃响，若口中正嚼东西，不要立刻接听电话，应迅速吐出食物，再接电话
- \* 听到电话铃响，若正嬉笑或争执，一定要等情绪平稳后再接电话
- \* 接电话时的开头问候语要有精神
- \* 电话交谈时要配合肢体动作如微笑、点头
- \* 讲电话的声音不要过大，话筒离口的距离不要过近
- \* 若是代听电话，一定要主动问客户是否需要留言
- \* 接听让人久等的电话，要向来电者致歉
- \* 电话来时正和来客交谈，应告诉对方有客人在，待会给他回电
- \* 工作时朋友来电，应扼要迅速地结束电话
  - \* 接到投诉电话，千万不能与对方争吵



# 拜访客户的礼仪

- 步骤 1 . 事先约定时间
- 步骤 2 . 做好准备工作
- 步骤 3 . 出发前在与拜访对象确认一次，算好时间出发
- 步骤 4 . 至客户办公大楼前
- 步骤 5 . 进入室内
- 步骤 6 . 见到拜访对象
- 步骤 7 . 商谈
- 步骤 8 . 告辞



# 中餐的礼仪

- \* 正确地使用餐巾
- \* 使用公筷母匙
- \* 挟菜
- \* 喝汤
- \* 嘴内有食物，不要张口
- \* 与人交谈
- \* 敬酒
- \* 谈话
- \* 离座



# 西式自助餐的礼仪

- \* 依序取菜
- \* 一次最好取一至二样菜
- \* 不要混用专用汤匙或菜夹
- \* 餐盘不可再用
- \* 不可浪费
- \* 遵守西餐的礼仪
- \* 不可暴饮暴食



# 西餐注意点

- \* 正确地使用餐具
- \* 各种食物的进食方法要正确
- \* 进食的姿势要正确
- \* 谈话



# 奉茶和咖啡的礼仪

步骤 1 . 准备好器具

步骤 2 . 将茶或咖啡等用品放在托盘上

步骤 3 . 先将托盘放在桌上再端送给客

人

步骤 4 . 奉茶或咖啡时客人优先

步骤 5 . 留意奉茶或咖啡的动作

步骤 6 . 拿起托盘退出会客室



# 共乘电梯的礼仪

**步骤 1 . 伴随客人或长辈来到电梯前**

**步骤 2 . 电梯来时**

**步骤 3 . 进入电梯后**

**步骤 4 . 到达目的地**

# 商务礼仪测试

是

否

- ① 路上相逢，寒暄“吃了没？”  
“上哪去？”
- ② 主人招呼客人“随便坐！”
- ③ 政治与新闻是餐桌上的话题
- ④ 女士的小皮包可以放在餐桌上
- ⑤ 吃意大利面应该设刀叉并用
- ⑥ 聚会之中遇到同乡，可以用方言交谈
- ⑦ 外出时不妨与当地的出租车司机多攀谈
- ⑧ 别人称赞你的时候要谦虚地说：  
“你太过奖了，其实我哪里有那么好。”