

女性职场礼仪

主讲师：王思齐

详情咨询官方网站：(www.wangsiqi.com)

联系热线：0371-88881673

企业内训讲师介绍：

企业内训讲师王思齐是著名企业培训讲师，国家高级礼仪培训师，多家大学特约讲师，资深课程顾问，中华礼仪培训网主推讲师，中华礼仪培训网礼仪顾问，多家大型企业集团礼仪培训顾问。

讲师常住地： 郑州，北京

擅长领域： 礼仪培训，客户服务，职业素养

擅长行业： 电力行业，电信行业，银行，医院

授课风格：

讲课风格清新自然、优雅大方，极具亲和力。

课堂生动活泼，采用录像、情境模拟、角色扮演等多种教学方法，寓教于乐；

紧紧地把教学内容与实践能力相结合，风趣轻松，将理论知识演绎得生动易懂；

极为重视和学员之间的互动交流，以此来激发学员充分参与，学员的关注度极高，从而达到最佳的授课效果；

实用性极强，学员下课后就能用、会用，深受企业和学员好评；

学员感言：

王老师讲课既有理论深度，又注重实用效果，能在工作中解决实际问题，体现真正培训的价值；

耐心周到、重点突出、信息量高，案例丰富鲜活，让人更容易理解；

培训内容丰富实用、引导及控场能力极强，成效显著；

王老师讲课的时候充满激情和活力，和我们一起分享丰富的案例并且实际操作，帮助我们解决了实际问题，提高了个人素养和气质，也提高了我们整个企业的形象。

企业培训讲师主讲课程

礼仪方向

《公关礼仪》、《商务礼仪》、《服务礼仪》、《社交礼仪》、《涉外礼仪》、《销售礼仪》；

客户服务：

《客户服务与沟通技巧》、《客户服务与投诉处理》、《客户服务意识培训》、《沟通艺术》；

职业素养：

《新员工职业培训》、《情绪压力管理与自我激励》、《职业意识与道德素养》。

企业内训讲师王思齐从事培训以来，为多家大型企业机构培训，被业界誉为最具活力的企业培训讲师，最优雅知性的礼仪培训师之一。

王思齐老师：培训客户（摘录）

金融业：

光大银行、招商银行、工商银行、兴业银行等；

电信行业：

中国移动、中国移动安徽营业厅、中国网通、中国联通浙江营业厅；

旅游酒店行业：

锦江之星、汉庭快捷酒店、迪欧咖啡、中国旅行社等；

服装鞋帽行业：

真维斯服装、佐罗世家、雪中飞、红蜻蜓鞋业等；

地产物业：

环球世纪、世家房产、华瑞房地产；

电器行业：

永乐家电、三洋洗衣机、郑州五星电器、惠普电脑；

医药行业：

郑州仟禧堂大药房；

其他行业：

蒙娜丽莎婚纱影楼、安阳鑫龙煤业集团、郑州天豪美容院等。

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。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个重要内容。

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大分支。我们在这里要阐述的内容包含商务礼仪和服务礼仪，我们给它起了个新名字叫职业礼仪。

仪态的美是一种综合之美，完善的美，是身体各部分器官相互协调的整体表现，同时也包括了一个人内在素质与仪表的特点的和谐。仪表，是人的外表，一般来包括人的容貌、服饰和姿态等方面。仪容，主要是指人的容貌，是仪表的重要组成部分。仪表仪容是一个人的精神面貌、内在素质的外在体现。一个人的仪表仪容往往与其生活情调、思想修养、道德品质和文明程度密切相关。



一、服装礼仪

1、工作时要穿工作服，不要太随意，工作服可以提高我们的企业形象和个人气质。要注意领子和袖口上的洁净，注意保持工装的整体挺括。穿工装时要注意检查扣子是否齐全，有无松动，有无线头，污点等等。

2、鞋子是工作服的一部分，在工作等正规场所要穿西装，穿皮鞋，一定要保持皮鞋的干净光亮。不要穿白色线袜，或露出鞋帮的有破洞的袜子。男职员的袜子颜色应跟鞋子的颜色和谐，通常以黑色最为普遍。女职员应穿与肤色相近的丝袜。

3、要佩戴好工作证，穿工作服要佩戴工作证，无论是哪一个具体部门的员工，均应把工作证端正的佩戴在左胸上方。

二、仪容礼仪

外貌修饰是个人仪表美的重要组成部分之一，他包括头发、面容、颈部及手部等部位的修饰。1、淡妆上岗，使个人的五官更富有精神。但严禁浓妆艳抹，如口红的颜色，和香水的体味。

2、美白要自然，要注意颈部的肤色。

3、头发，不要披肩散发，长发上班时要盘起。

4、不留长指甲，勤洗手，保持个人卫生。

三、仪态礼仪

微笑：是一种国际礼仪，能充分体现一个人的热情、修养和



魅力。真正甜美而非职业性的微笑是发自内心的，自然大方。真实亲切的。要与对方保持正视的微笑，有胆量正视对方，接受对方的目光，微笑要贯穿礼仪行为的整个过程。

目光：与人谈话时，大部分时间应看着对方，正确的目光是自然的，注视对方眉骨与鼻梁三角区，不能左顾右盼，也不能紧盯着对方。道别或握手时目光正视对方的眼睛。

站姿：抬头、挺胸、含颚、收腹、提臀、双肩自然下垂。男士：双脚分开，比肩略窄，双手交叉，放于腹前或体后。女士：双脚并拢呈 V 字形或“丁”字状站立，双手交叉放于腹前。

坐姿：入座要轻，坐满椅子的三分之二，轻靠椅背。双膝自然并拢（男士可略分）头平正、挺胸、夹肩、立腰。如长时间端坐，可将两腿交叉重叠，注意将腿回收。

行姿：女士，抬头、挺胸、收腹、手自然摆动、步伐轻盈，不拖泥带水，身体有上拉的感觉。男士，步伐稳重，摆臂自然，充满自信。

手势：是谈话必要的辅助手段，幅度和频率不要过大，在示意方向或人物时，应用手掌，切不可用手指。示意他人过来时，应用手掌，掌心向下，切不可掌心向上。

（一）仪容：

通常是指人的外观、外貌。其中的重点，则是指人的容貌。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关





注。并将影响到对方对自己的整体评价。在个人的仪表问题之中，仪容是重点之中的重点。

1、仪容美的含义

首先，是要示仪容自然美。它是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以相貌取人不合情理，但先天美好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目，感觉愉快。

其次，是要求仪容内在美。它是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出自己高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中，表里如一。

仪容的内在美是最高的境界，仪容的自然美是人们的心愿，而仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点。要做到仪容修饰美，自然要注意修饰仪容。修饰仪容的基本规则，是美观、整洁、卫生、得体。

2、仪容美的基本要素

仪容美的基本要素是貌美、发美、肌肤美。美好的仪容一定能让人感觉到其五官构成彼此和谐并富于表情；发质发型使其英俊潇洒、容光焕发；肌肤健美使其充满生命的活力，给人以健康自然、鲜明和谐、富有个性的深刻印象。但每个人的仪容是天生的，长相如何不是至关重要的，关键是心灵的问题。从心理学上讲每一个人都应该接纳自己，接纳别人。

（1）貌美——脸部的妆饰

容貌是人的仪容之首，导购员美容化妆不仅是自身仪表美的





需要，也是满足顾客审美享受的需要。

A、面部：

1.男性导购员应该每天修面剃须，不留小胡子、大鬓角，整洁大方。

2.女性营业员脸颊部位的化妆，就是涂抹胭脂，以使面部的两颊泛出微微的红晕，产生健康、艳丽、楚楚动人的效果。

B、眼睛：

眼睛是心灵的窗口，只有与脸型和五官比例匀称，协调一致时，才能产生美感

C、嘴唇：

嘴唇是人五官中敏感而显眼的部位，是人身上最富有表情的器官。嘴唇的化妆主要是涂唇膏（口红），以表现口唇的艳丽。口红以红色为主，不准用深褐色、银色等异色。注意口腔卫生，消除口臭，口齿洁净，养成餐后漱口的习惯。

(2) 发美——头发的妆饰

A、头发整洁、发型大方

是个人礼仪对发式美的最基本要求。作为导购员，乌黑亮丽的秀发、端庄文雅的发型，能给客人留下美的感觉，并反映出员工的精神风貌和健康状况。

B、选择发式，要考虑身份、工作性质和周围环境，尤其要考虑自身的条件，以求与体形、脸型相配，头发不要遮住脸且禁止染成彩色。

C、为了确保发部的整洁，导购员必须自觉主动地对自己的头发进行清洗、修剪和梳理，以保持头发整洁，没有头屑，





没有异味。

（3）肌肤美——整体的妆饰

A、仪容要干净，要勤洗澡、勤洗脸，脖颈、手都应要干干净净，并经常注意去除眼角、口角及鼻孔的分泌物。要换衣服，消除身体异味，有狐臭要搽药品或及早治疗。

B、仪容应当整洁。整洁，即整齐洁净、清爽。要使仪容整洁，重在重视持之以恒，这一条，与自我形象的优劣关系极大。

C、仪容应当卫生。讲究卫生，是公民的义务，注意口腔卫生，早晚刷牙，饭后嗽口，不能当着客人面嚼口香糖；指甲要常剪，头发按时理，不得蓬头垢面，体味熏人，这是每个人都应当自觉做好的。

D、仪容应当简约。仪容既要修饰，又忌讳标新立异，"一鸣惊人"，简练、朴素最好。其五，是仪容应当端庄。仪容庄重大方，斯文雅气，不仅会给人以美感，而且易于使自己赢得他人的信任。相形之下，将仪容修饰得花里胡哨、轻浮怪诞，是得不偿失的。

（二）仪表——服饰规范。



仪表是综合人的外表，它包括人的形体、容貌、健康状况、姿态、举止、服饰、风度等方面，是人举止风度的外在体现。风度是指举止行为、接人待物时，一个人的德才学识等各方面的内在修养的外在表现。风度是构成仪表的核心要素。



生活中人们的仪表非常重要，它反映出一个人的精神状态和礼仪素养，是人们交往中的"第一形象"。天生丽质，风仪秀整的人毕竟是少数，然而我们却可以靠化妆修饰、发式造型、着装配饰等手段，弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足，并在视觉上把自身较美的方面展露、衬托和强调出来，使形象得以美化。成功的仪表修饰一般应遵循以下的原则：

适体性原则：要求仪表修饰与个体自身的性别、年龄、容貌、肤色、身材。体型、个性、气质及职业身份等相适宜和相协调。

时间、地点、场合，原则；简称 T.P.O 原则，即要求仪表修饰因时间、地点、场合的变化而相应变化，使仪表与时间、环境氛围、特定场合相协调。

整体性原则：要求仪表修饰先着眼于人的整体，再考虑各个局部的修饰，促成修饰与人自身的诸多因素之间协调一致，使之浑然一体，营造出整体风采。

适度性原则：要求仪表修饰无论是修饰程度，还是在饰品数量和修饰技巧上，都应把握分寸，自然适度。追求虽刻意雕琢而又不露痕迹的效果。

服饰要求：规范、整洁、统一

1.男士：上班时着衬衫，衬衣前后摆包进裤内，扣子要扣好，尤其是长袖口的扣子要扣好，切记不能挽袖子、裤腿。

特别注意，应着浅色衬衣，以白色为主，衬衣里的内衣应低





领，领子不能露在衬衣领外；不得穿黑色或异彩衬衣，冬季应着深色西服，不得穿休闲装。女士：上班时间规定着职业装，浅色、简约、大方。

2.有制服的员工要爱护制服，保持制服干净、整洁、笔挺，上班前应检查是否出现破缝、破边、破洞现象。且要牢记清洁第一，经常换洗制服，不得有异味、污渍（尤其是领子和袖口的清洁）。

3.服装口袋不要放太多太重的物件，否则会令服饰变形。

4.西装上衣口袋不能插笔，亦不能把钥匙挂在腰间皮带上，以免有碍美观。

5.员工必须着黑皮鞋，要经常擦拭皮鞋，使其保持清洁、光亮。

6.男员工应选深色袜子（黑色、深灰色、深蓝色），不得穿白色袜子。女员工应选肉色长筒丝袜，不能穿黑色及有花纹、图案的袜子，袜子不能太短一致袜口露出裙外。

7.员工应将员工卡端正佩戴在正确的位置。

8.上班时间一律不能佩戴变色眼镜、墨镜。

9.特殊情况外，非工作时间不得穿着公司制服，不得佩戴由公司标志的物品出现在非公场所。

（三）仪态——行为风范

员工在管理、服务过程中，应做到举止大方，不卑不亢，优雅自然。



1.站姿

要求：自然、优美、轻松、挺拔。

要领：站立时身体要求端正、挺拔，重心放在两脚中间，挺胸、收腹，肩膀要平，两肩要平，放松，两眼自然平视，嘴微闭，面带笑容。平时双手交叉放在体后，与客人谈话时应上前一步，双手交叉放在体前。

女员工站立时，双脚应呈“V”字形，双膝与脚后跟均应靠紧。男员工站立时，双脚可以呈“V”字形，也可以双脚打开与肩同宽，但应注意不能宽于肩膀。站立时间过长感到疲劳时，可一只脚向后稍移一步，呈休息状态，但上身仍应保持正直。

注意：站立时不得东倒西歪、歪脖、斜肩、弓背、O腿等，双手不得交叉，也不得抱在胸口或插入口袋，不得靠墙或斜倚在其他支撑物上。

2.坐姿

在接待客户时，员工坐姿要求如下：

坐姿要端正稳重，切忌前俯后仰、半坐半躺，上下晃抖腿，或以手托头，俯伏在桌子上。不论哪种坐姿女性切忌两腿分开或两脚呈八字形，男士双腿可略微分开，但不要超过肩宽。若需侧身说话，不可只转头部，而应上体与腿同时转动面向对方。

3.走姿



要求：自然大方、充满活力、神采奕奕；

要领：行走时身体重心可稍向前倾，昂首、挺胸、收腹，上体要正直，双目平视，嘴微闭，面露笑容，肩部放松，两臂自然下垂摆动，前后幅度约 45 度，步度要始终，一般标准是一脚踩出落地后，脚跟离未踩出脚脚尖距离大约是自己的脚长。行走前进路线，女员工走一字线，双脚跟走成一条直线，步子较小，行如和风；男员工行走脚跟走成两条直线迈稳健大步。

行走时路线一般靠右行，不可走在路中间。行走过程遇客人，应自然注视对方，点头示意并主动让路，不可抢道而行。如有急事需超越时，应先向客人致歉再加快步伐超越，动作不可过猛；在路面较窄的地方遇到客人，应将身体正面转向客人；在来宾面前引导时，应尽量走在宾客的侧前方。

注意：行走时不能走“内八字”或“外八字”，不应摇头晃脑、左顾右盼、手插口袋、吹口哨、慌张奔跑或与他人勾肩搭背。

4.蹲姿，

要拾取低处物品时不能只弯上身、翘臀部，而应采取正确的蹲姿。下蹲时两腿紧靠，左脚掌基本着地，小腿大致垂直于地面，右脚脚跟提起，脚尖着地，微微屈膝，移低身体重心，直下腰拾取物品。

5.手势





要求：优雅、含蓄、彬彬有礼

要领：在接待、引路、向客人介绍信息时要使用正确的手势，五指并拢伸直，掌心不可凹陷（女士可稍稍压低食指）。掌心向上，以肘关节为轴。眼望目标指引方向，同时应注意客人是否明确所指引的目标。

注意：切记不可只用食指指指点点，而应采用掌式。

二、工作礼仪

文明礼仪常识

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。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个重要内容。

礼仪教育的内容涵盖着社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等；从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与作客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往等。在人际交往过程中的行为规范称为礼节，礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪，使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往，告别不文明的言行。





礼仪、礼节、礼貌内容丰富多样，但它有自身的规律性，其基本的礼仪原则：一是敬人的原则；二是自律的原则，就是在交往过程中要克己、慎重、积极主动、自觉自愿、礼貌待人、表里如一，自我对照，自我反省，自我要求，自我检点，自我约束，不能妄自尊大，口是心非；三是适度的原则，适度得体，掌握分寸；四是真诚的原则，诚心诚意，以诚待人，不逢场作戏，言行不一。

一、个人礼仪

(一)仪表

仪表是指人的容貌，是一个人精神面貌的外观体现。一个人的卫生习惯、服饰与形成和保持端庄、大方的仪表有着密切的关系

1、卫生：清洁卫生是仪容美的关键，是礼仪的基本要求。不管长相多好，服饰多华贵，若满脸污垢，浑身异味，那必然破坏一个人的美感。因此，每个人都应该养成良好的卫生习惯，做到入睡起床洗脸、脚，早晚、饭后勤刷牙，经常洗头又洗澡，讲究梳理勤更衣。不要在人前"打扫个人卫生"。比如剔牙齿、掏鼻孔、挖耳屎、修指甲、搓泥垢等，这些行为都应该避开他人进行，否则，不仅不雅观，也不尊重他人。与人谈话时应保持一定距离，声音不要太大，不要对人口沫四溅。

2、服饰：服饰反映了一个人文化素质之高低，审美情趣之





雅俗。具体说来，它既要自然得体，协调大方，又要遵守某种约定俗成的规范或原则。服装不但要与自己的具体条件相适应，还必须时刻注意客观环境、场合对人的着装要求，即着装打扮要优先考虑时间、地点和目的三大要素，并努力在穿着打扮的各方面与时间、地点、目的保持协调一致。

(二)言谈

言谈作为一门艺术，也是个人礼仪的一个重要组成部分。

1、礼貌：态度要诚恳、亲切；声音大小要适宜，语调要平和沉稳；尊重他人。

2、用语：敬语，表示尊敬和礼貌的词语。如日常使用的"请"、"谢谢"、"对不起"，第二人称中的"您"字等。初次见面为"久仰"；很久不见为"久违"；请人批评为"指教"；麻烦别人称"打扰"；求给方便为"借光"；托人办事为"拜托"等等。要努力养成使用敬语的习惯。现在，我国提倡的礼貌用语是十个字："您好"、"请"、"谢谢"、"对不起"、"再见"。这十个字体现了说话文明的基本的语言形式。

(三)仪态举止

1、谈话姿势：谈话的姿势往往反映出一个人的性格、修养和文明素质。所以，交谈时，首先双方要互相正视、互相倾听，不能东张西望、看书看报、面带倦容、哈欠连天。否则，会给人心不在焉、傲慢无理等不礼貌的印象。

2、站姿：站立是人最基本的姿势，是一种静态的美。站立





时，身体应与地面垂直，重心放在两个前脚掌上，挺胸、收腹、收颌、抬头、双肩放松。双臂自然下垂或在体前交叉，眼睛平视，面带笑容。站立时不要歪脖、斜腰、曲腿等，在一些正式场合不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前，更不要下意识地做些小动作，那样不但显得拘谨，给人缺乏自信之感，而且也有失仪态的庄重。

3、坐姿：坐，也是一种静态造型。端庄优美的坐，会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。正确的坐姿应该：腰背挺直，肩放松。女性应两膝并拢；男性膝部可分开一些，但不要过大，一般不超过肩宽。双手自然放在膝盖上或椅子扶手上。在正式场合，入座时要轻柔和缓，起座要端庄稳重，不可猛起猛坐，弄得桌椅乱响，造成尴尬气氛。不论何种坐姿，上身都要保持端正，如古人所言的“坐如钟”。若坚持这一点，那么不管怎样变换身体的姿态，都会优美、自然。

4、走姿：行走是人生活中的主要动作，走姿是一种动态的美。“行如风”就是用风行水上来形容轻快自然的步态。正确的走姿是：轻而稳，胸要挺，头要抬，肩放松，两眼平视，面带微笑，自然摆臂。

二、见面礼仪

1、握手礼：握手是一种沟通思想、交流感情、增进友谊的重要方式。与他人握手时，目光注视对方，微笑致意，不可心不在焉、左顾右盼，不可戴帽子和手套与人握手。在正常





情况下，握手的时间不宜超过3秒，必须站立握手，以示对他人的尊重、礼貌。

握手也讲究一定的顺序：一般讲究“尊者决定”，即待女士、长辈、已婚者、职位高者伸出手来之后，男士、晚辈、未婚者、职位低者方可伸出手去呼应。若一个人要与许多人握手，那么有礼貌的顺序是：先长辈后晚辈，先主人后客人，先上级后下级，先女士后男士。

2、鞠躬礼：鞠躬，意即弯身行礼，是对他人敬佩的一种礼节方式。鞠躬前双眼礼貌地注视对方，以表尊重的诚意。鞠躬时必须立正、脱帽，郑重地，嘴里不能吃任何东西，或是边鞠躬边说与行礼无关的话。

3、致意：致意是一种不出声的问候礼节，常用于相识的人在社交场合打招呼。在社交场合里，人们往往采用招手致意、欠身致意、脱帽致意等形式来表达友善之意。

三、公共礼仪

(一)特定公共场所礼仪



1、影剧院：观众应尽早入座。如果自己的座位在中间，应当有礼貌地向已就座者示意，请其让自己通过。通过让座者时要与之正面相对，切勿让自己的臀部正对着人家的脸，这是很失礼的。应注意衣着整洁，即使天气炎热，袒胸露腹也是不雅观的。在影剧院万不可大呼小叫，笑语喧哗，也不可把影院当成小吃店大吃大喝。演出结束后观众应有秩序地离开，不要推



搔。

2、图书馆、阅览室：图书馆、阅览室是公共的学习场所。

(1)要注意整洁，遵守规则。不能穿汗衫和拖鞋入内。就座时，不要为别人预占位置。查阅目录卡片时，不可把卡片翻乱或撕坏，或用笔在卡片上涂抹划线。

(2)要保持安静和卫生。走动时脚步要轻，不要高声谈话，不要吃有声或带有果壳的食物。

(3)图书馆、阅览室的图书桌椅板凳等都属于公共财产，应该注意爱护，不要随意刻画，破坏。

(二)乘车礼仪

1、骑自行车：要严格遵守交通规则。不闯红灯，骑车时不撑雨伞，不互相追逐或曲折竞驶，不骑车带人。遇到老弱病残者动作迟缓，要给予谅解，主动礼让。

2、乘火车、轮船：在候车室、候船室里，要保持安静，不要大声喊叫。上车、登船时要依次排队，不要乱挤乱撞。在车厢、轮船里，不要随地吐痰，不要乱丢纸屑果皮，也不要让小孩随地大小便。

3、乘公共汽车：车到站时应依次排队，对妇女、儿童、老年人及病残者要照顾谦让。上车后不要抢占座位，更不要将物品放到座位上替别人占座。遇到老弱病残孕及怀抱婴儿的乘客应主动让座。

(三)旅游观光礼仪





1、游览观光：凡旅游观光者应爱护旅游观光地区的公共财物。对公共建筑、设施和文物古迹，甚至花草树木，都不能随意破坏；不能在柱、墙、碑等建筑物上乱写、乱画、乱刻；不要随地吐痰、随地大小便、污染环境；不要乱扔果皮纸屑、杂物。

2、宾馆住宿：旅客在任何宾馆居住都不要房间里大声喧哗，以免影响其他客人。对服务员要以礼相待，对他们所提供的服务表示感谢。

3、饭店进餐：尊重服务员的劳动，对服务员应谦和有礼，当服务员忙不过来时，应耐心等待，不可敲击桌碗或喊叫。对于服务员工作上的失误，要善意提出，不可冷言冷语，加以讽刺。

四、学校礼仪

学校，作为教书育人的专门场所，礼仪教育是德育、美育的重要内容。

电话接待的基本要求：

(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后再询问对方来电的意图等。

(2)电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。

(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。

(4)电话内容讲完，应等对方结束谈话再以"再见"为结束语。





对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

(三)引见时的礼仪

到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见、介绍。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。

在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的；把男同志介绍给女同志；如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

(四)乘车行路

办公室的工作人员在陪同领导及客人乘车外出时要注意：

- (1)让领导和客人先上，自己后上。
 - (2)要主动打开车门，并以手示意，待领导和客人坐稳后再关门，一般车的右门为上、为先、为尊，所以应先开右门，关门时切忌用力过猛。
 - (3)在乘车的座位上很讲究，我国一般是右为上，左为下。陪
- 



同客人时，要坐在客人的左边。

(五)递物与接物

递物与接物是生活中常用的一种举止。

礼仪的基本要求就是尊重他人。因此，递物时须用双手，表示对对方的尊重。例如递交名片：双方经介绍相识后，常要互相交换名片。递交名片时，应用双手恭敬地递上，且名片的正面应对着对方。在接受他人名片时也应恭敬地用双手捧接。接过名片后要仔细看一遍或有意识地读一下名片的内容，不可接过名片后看都不看就塞入口袋，或到处乱扔。

(六)会议礼仪会议的通用礼仪，主要有以下几点：

(1)发放会议通知时应阐明目的。

(2)拟发好会议通知。会议通知必须写明开会时间、地点、会议主题及参加者等内容。要提前一定的时间发通知，以便使参加者有所准备。

(3)安排好会场。会场的大小，要根据会议内容和参加者的多少而定。如果会场不易寻找，应在会场附近安设路标以作指点。

(4)开会的时间宜紧凑。开"马拉松"式的长会，往往上面在作长篇报告，下面却在交头接耳呵欠不断。所以，"短小精悍"，有效地利用时间，讨论实质性的问题，应视为开会礼仪中十分重要的一条。

(5)迎送礼仪。凡是一些大型或中型会议，对会议参加者要认



真做好迎送工作。

第一章办公礼仪规范

一. 办公礼仪定义：

办公礼仪，亦称公务礼仪，一般是指职员在其工作岗位上，特别是再其写字间内处理公务时所应遵守的常规礼仪规范。

二. 办公礼仪的四个基本特征：

规范性对象性细节性传统性

三. 对职场人员自我约束方面注意哪些要点？

1.爱岗敬业，对职员的基本要求：

一是调整心态，二是全心投入，三是努力进取，四是坚忍不拔，五是以苦为乐，六是取长补短。

2.训练有素：

一是精通业务，二是学识渊博，三是遵守法纪，四是守口如瓶，五是注重效率，六是恪守承诺。

3.保持自尊：

一是珍惜形象，二是公私分明，三是争分夺秒，四是安排有方，五是维护环境。

四. 举行会议的座次原则：

（一）座位的摆放

1.礼堂式摆放 2.教室式摆放 3.展示式摆放 4.分组式摆放
5.圆桌式摆放 6.方桌式摆放 7.U 字式摆放 8.E 字式摆放

（二）座次的高低

1.基本原则：

公务会议的座次排列，主要应遵循四条规则：面门为上；居中为上；以后为上；前排为上。以上四条规则往往是同时使用的。

2.区别对待。

举行小型会议时，通常不设主席台，而是全体与会者一起就坐。会议主席之位要么设在面门处，要么设在进门时的右侧。

五. 交谈的语言要求

（一）语言文明

绝不宜在交谈之中采用：一是粗话，二是脏话，三是黑话，四是荤话，五是怪话，六是气话。

（二）语言礼貌

在交谈中多使用礼貌用语，是博得他人好感与体谅的最为简单易行的做法。

您好请谢谢对不起再见

（三）语言标准，一是发音标准。二是语速合适。三是口气谦和。四是内容简明。五是少用方言。六是慎用外语。

六. 电话

电话是各个单位同外界进行联络与沟通的基本工具之一。

（一）拨打电话

1.慎选时间；

2.做好准备；

- 
3. 礼貌待人；
 4. 条理清晰；
 5. 确认要点；
 6. 适可而止；
 7. 善始善终；
 8. 有错必纠；
 9. 善待他人；
 10. 及时反馈

（二）接听电话

1. 来话必接；
2. 接听及时；
3. 认真确认；
4. 善待错拨；
5. 专心致志；
6. 少用免提；
7. 有多兼顾；
8. 反复核实；
9. 终止有方；
10. 及时回复

（三）代接电话

1. 表明身份；
 2. 区别情况；
- 

- 
- 3.主动帮助;
 - 4.认真记录;
 - 5.不使久候;
 - 6.及时办理;
 - 7.保守秘密;

（四）使用手机

- 1.注意场合;
- 2.防止噪音;
- 3.安全第一;
- 4.通报变更;
- 5.巧用短信;
- 6.遵守法律;
- 7.不宜借用;
- 8.放置到位;

仪式礼仪规范

职场礼仪规定，职员在参加谈判时，首先需要更新意识，树立正确的指导思想，并且以此来知道自己的谈判表现，这就是所谓的谈判方针。谈判方针的核心，是一如既往地要求谈判者在庄严肃穆、剑拔弩张的谈判桌前，以礼待人、尊重自己。

1.礼敬对手

就是要求谈判者在谈判的证过程中，要排除一切干扰，始终





如一地对自己的谈判对手讲究礼貌，时时、处处、事事表现出对对方不失真诚的敬意。

2.依法办事

在谈判中，始终是各方多关注的核心。虽然如此，职员在谈判中追求己方利益时必须有一定的限度，即必须依法办事。

3.平等协商；一是要求谈判各方在地位上要平等一致、相互尊重。另一则是要求谈判各方在谈判中通过相互商量，求得谅解，而不是通过强制、欺骗等手段来达成一致。

4.求同存异；在谈判中，妥协是通过有关各方的相互让步来实现的。。只要公平、合理、自愿，只要尽最大限度维护或争取了各自的利益，就是可以接受的。

5.互利互惠；最理想的谈判结局，是有关各方达成了彼此都能够接受的一致意见，说到底就是要使有关各方面通过谈判都能够互惠互利。

6.人事分开；在谈判中，谈判者在处理己方与对手之间的相互关系时，必须做到人、事分离，各自分别而论。

社交礼仪规范

一. 参加社交活动遵循的规则

参加社交活动，尤其是参加在公共场所进行的社交活动时，对下述礼仪规则，必须认真恪守。

第一，遵守公德。在社交活动中，每一名职员除了要遵守某项具体活动的具体规则之外，更要自觉地严格遵守现行的社





会公德。在外地或外国活动时，还需要遵守当地主流社会的规范。

第二，律己慎独。不论集体活动还是只身一人，职员在参与社交活动时，均应严于律己。当自己一人独处时，尤需始终如一的严格要求自己。

第三，和睦共处。社交活动，重在参与，意在交流。要使自己从中有所收获，与他人和睦相处便至关重要。

一、仪表礼仪

1、职场人士的衣着，务必要做到：干净、整洁、庄重、简洁、大方。忌讳不修边幅、脏乱、邋遢、臃肿和过多的层次感。切忌不要穿运动装上班。

2、服装搭配讲究：

“三色原则”——全套装束颜色不超过三种。

“三一定律”——皮鞋、手袋、皮带的颜色要保持一致。

“三大禁忌”——穿西装必须要打领带，不可无领带。西装上的标签必须拆除。穿深色西装不可配白色袜子。

3、职场女性要养成每日化妆的习惯，素面上班是非常不礼貌的行为。但是妆容要以干净、大方为宜，绝不能过于浓妆艳抹。

4、无论男士女士，如果您习惯用香水，那么一定要选择淡雅香型的，不宜用香味过于浓烈的香水。

二、办公室礼仪



- 
- 1、保持办公桌的清洁是一种礼貌。凌乱的办公桌，往往使人联想到它的主人是做事缺乏条理，不求慎解的。
 - 2、在办公室里用餐，如果使用的是一次性餐具，那么最好吃完立刻扔掉。同时，饮料罐、食品袋等都不宜长时间摆在办公桌上，这样有损办公室的雅观。
 - 3、吃起来乱溅以及声音很响的食物最好不吃，会影响他人。食物掉在地上，要马上捡起扔掉。餐后要将桌面和地面清扫干净。
 - 4、有强烈刺激气味的食品，不要带到办公室来。会损害办公环境和公司的形象。
 - 5、准备好餐巾纸，不要用手擦拭油腻的嘴。嘴里含有食物时，不要讲话。他人嘴含食物时，最好等他咽完再跟他讲话。
 - 6、最好别滥用公司的电话长时间聊天，或打私人长途电话。

三、电梯间礼仪

电梯虽然很小，但是在里面的学问却很大。

- 1、伴随客人或长辈来到电梯门前时，要先按电梯按钮。电梯到达，门打开后，可先行进入电梯，一手按开门按钮，另一手按住电梯侧门，请客人们先进。
 - 2、进入电梯后，按下客人要去的楼层按钮。行进中有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下。
 - 3、电梯内尽可能不寒暄。电梯内尽量侧身面对客人。
 - 4、到达目的楼层后，一手按住开门按钮，另一手做出请出
- 



的动作，可说：“到了，您先请”！

5、客人走出电梯后，自己应立刻步出电梯，并热诚地引导行进的方向。

四、拜访客户的礼仪

1、拜访客户务必要准时。如果临时有紧急的事情，或者遇到了交通阻塞，一定要立刻告知对方你会晚到一会儿，并告知对方你预计到达的时间。

2、当你到达时，要先告诉接待员或助理你的名字和约见的时间，递上您的名片以便助理能通知对方。如果助理没有主动帮你脱下外套，你要询问放在哪里比较适宜。

3、在等待时要安静，不要通过谈话来消磨时间，这样会打扰别人工作。即使你已经等了很久，也不要不耐烦地总看手表，可以问助理他的上司什么时候有时间。如果等不及，可以向助理解释一下，并另约时间。

4、当你被引荐到客户的办公室时，如果是第一次见面应做自我介绍，如果已经认识了，只需互相问候并握手。

5、要尽可能快地将谈话进入正题。清楚直接地表达你要说的事情。说完后，让对方发表意见，并认真地听，不要辩解或不停地打断对方讲话。你有其他意见的话，可以在他讲完之后再说。

五、握手的礼仪

握手是一种沟通思想、交流感情、增进友谊的重要方式。



- 1、握手时要温柔地注视对方的眼睛。
- 2、脊背要挺直，不要弯腰低头。要大方热情，不卑不亢。
- 3、长辈或职位高者要先向职位低者伸手。
- 4、女士要先向男士伸手。
- 5、作为男士，看见漂亮的女孩，就算是再对人家有好感，也不能死握着不放。
- 6、不要用湿湿的手去握对方的手。
- 7、握手的力道要适中，轻描淡写或紧紧抓住不放都是不礼貌的。

第一节、仪容

礼仪的概念：1.礼仪是对礼节、仪式的统称。它指的是在人际交往之中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整部分。

三 A 原则：要求人们在与他人进行交往的过程中，要努力地以自身的实际行动，去接受对方，重视对方，赞同对方。

仪容基本要求：美观、整洁、卫生、得体。

（一）美发

护发礼仪的基本要求是：头发必须经常地保持健康、秀美、干净、清爽、卫生、整齐的状态。要真正达到以上要求，就必须在头发的洗涤、梳理、养护等几个方面好自为之。

（二）面容

（三）手臂



手臂是肢体中使用最多、动作最多的部分，要完成各种各样的手语、手势。因此，难免得到众多目光的眷顾。如果手臂的“形象”不佳，整体形象将大打折扣。手臂的修饰，可以分为手掌、肩臂与汗毛三个部分。

(1)手掌修饰仪容礼仪。

(2)肩臂修饰仪容礼仪。

(3)汗毛修饰仪容礼仪。

(四)腿部

腿部在近距离之内为他人所注目，因此腿部的修饰必不可少。腿部的修饰，主要应注意脚部、腿部和汗毛三部分。

(1)脚步修饰仪容礼仪。

修饰脚部，要注意以下三部分：

裸露。在正式的社交场合不允许光着脚穿着鞋子，而且使脚部过于暴露的鞋子也不能穿。

清洁。注意保持脚部的卫生，保证脚无味。在非正场合光脚穿鞋子时，要确保

干净、清洁。

脚趾。脚趾甲要勤于修剪，最好每周修剪一次。趾部通常不应露出鞋外。

(2)脚步修饰仪容礼仪。。

在正式场所，不允许男士暴露腿部，即不允许男士穿短裤。

在正式场合，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。

女士在正式场合合穿裙子时，不允许光着大腿不穿袜子，尤其不允许袜子以外的部分暴露出裙子之外。

(3)汗毛修饰仪容礼仪。

男子成年后，一般腿部的汗毛都很重，所以在正式场合不允许穿短裤或卷起裤管。

女士的腿部汗乱如果过于浓密，应脱去或剃掉，或选穿深色丝袜，加以遮掩。没有剃掉或脱掉过浓密的汗毛之前，切忌穿浅色的透明丝袜。

(五)化妆

1.化妆的原则 2.化妆的礼规

本节内容可以以自己或现场的学员作模特，进行示范，这样可以让学员更加容易的理解和掌握正确的仪容以及注意事项。

第二节、仪表

一、西装

1.穿西装的原则

(1) 面料；100%毛料，至少 70%的毛料或毛与丝的合成材料，但决不要化纤材料；

(2) 色彩；深蓝、灰色、深灰色等中性色彩。

黑色西服只用于婚礼丧礼或者做燕尾服；

(3) 单排扣或双排扣目前国际流行单排扣，单排扣最下面





的一颗扣要敞开；

双排扣更加正规，拘谨双排扣所有的扣都要扣；

(4) 流行风格欧式、美式、英式；

欧式：剪裁得体，强调垫肩，肩部方正和后腰又为得体，像似亲吻亲人的身体，显示男性的肩、胸，双排扣多，更适合中国人形体，大方得体；

美式：宽松、不贴身，要不成筒形，后中开衩，适合瘦高身材；

英式：无垫肩或只有一点垫肩，腰部略有形状，有绅士格调和品位，大多单排扣；

2 西装的搭配

可以请现场的学员配合进行示范，便于记忆。

二、套裙

1.套裙的选择。

(1) 面料的选择

正统西装套裙所选用的面料应是质地上乘，上衣与裙子应使用同一种面料，除女士呢、薄花呢、人字呢、法兰绒等纯毛料外，也可选用丝绸、亚麻、府绸、麻纱、毛涤等面料，但要注意面料的匀称、平整、滑润、光洁、丰厚、柔软、挺括，其弹性一定要好，且不起皱。

(2) 色彩的选择

西装套裙的色彩选择应注意两个方面，一是力求色调淡雅、





清晰、庄重，不宜选择过于鲜亮、刺眼的色彩。因此应与“流行色”保持一定的距离，以示穿着者的传统与庄重。二是标准的西装套裙色彩，应注意与穿着者所处场所的环境要协调，应能体现出穿着者的端庄与稳重。

一般而言，西装套裙的色彩应以冷色、素色为主，如藏蓝、炭黑、烟灰、雪青、黄褐、茶褐、蓝灰、紫红等颜色，都是西装套裙色彩的较好选择。此外，各种带有明暗分明、或宽或窄的格子与条纹图案，以及带有规则圆点图案的面料也大都适宜选用，但其中格子图案的面料效果最好。

三、制服

1. 统一服装的作用

- (1) 可以体现其职业特征
- (2) 可以表明其职级差异
- (3) 可以实现其整齐划一
- (4) 可以树立其企业形象

简而言之，面料要好、色彩要少、款式要雅、分类要准、做工要精。在穿着制服上班时，要注意戒露、戒透、戒短、戒紧，而且要忌脏、忌皱、忌破、忌乱。

有关制服的穿着可以联系我们工作中的制服，如女性应戴领结等。

本节内容可以采用一些照片的形式，让大家通过照片中人物仪容、仪表来巩固学习内容。



第三节、仪态

一、站姿

站立是人们生活交往中的一种最基本的举止，是生活静力造型的动作。优美而典雅的造型，是优雅举止的基础。男士要求“站如松”，刚毅洒脱；女士则应秀雅优美，亭亭玉立。训练符合礼仪规范的站姿，是培养仪态美的起点，其动作要领也是培养其他优美仪态的基础。

标准的站姿是：

(1) 头正，双目平视，嘴角微闭，下颌微收，面容平和自然。

(2) 双肩放松，稍向下沉，人有向上的感觉。

(3) 躯干挺直，挺胸，收腹，立腰

(4) 双臂自然下垂于身体两侧，中指贴拢裤缝，两手自然放松

(5) 双腿立直、并拢，脚跟相靠，两脚尖张开约 60° ，身体重心落于两脚正中

几种常见的站姿

(1) 肃立。身体立直，双手置于身体两侧，双腿自然并拢，脚跟靠紧，脚掌分开呈“V”字型；面部表情严肃、庄重、自然。例如，参加升降国旗仪式或庄重严肃的场合，参加遗体告别仪式应该用肃立站姿。

(2) 直立。身体立直，右手搭在左手上，自然贴在腹部，



或两手背后相搭在臀部，两腿并拢，脚跟靠紧，脚掌分开呈“V”字型。

具体到女士与男士，直立站姿有所区别

对于女士而言，身体立直，右手搭在左手手指上，自然贴在腹部，右脚略向前靠在左脚上成“丁”字步。

对于男士而言，身体立直，右手握在左手手腕上，也可以两手背后相搭，贴在臀部，两腿分开，两脚平行，比肩宽略窄些。

正确健美的站姿会给人以挺拔笔直、舒展俊美、庄重大方、精力充沛、信心十足、积极向上的印象。不同的工作岗位对站姿的规定不尽相同，但作为一种基本姿势和体态训练之需要，站姿应遵循的基本要求是一致的。由站姿的基本要求构成的站姿，似有呆板之嫌，其实不然，按这些要求经过反复训练后，能从体态上形成一种优雅挺拔、神采奕奕的体态。站姿的基本范式是其他各种工作姿势的基础，也是发展不同质感美的起点，是优雅端庄举止的基础。

二、坐姿

坐姿总的要求是舒适自然、大方端庄。在日常国际交往中，对入座和落座都有一定要求。入座时，动作要轻盈和缓，自然从容。落座要轻，不能猛地坐下，发出响声，起座要端庄稳重。

正确的坐姿：上身自然挺直，两臂屈曲放在双膝上，或两手





半握放在膝上，手心都要向下。谈话时，可以侧坐。侧坐时上体与腿同时向一侧。要把双膝靠拢，脚跟靠紧。不要有摆弄手指、拉衣角、整理头发等懒散的姿态。

两腿的摆法：暨不能过于前伸，也不能过于后展，更不能腿脚摇晃。

不雅的坐姿：两膝分开，两脚呈八字形；两脚尖朝内，脚跟朝外；在椅子上前俯后仰，或把腿架在椅子或沙发扶手上、架在茶几上；两腿交叠而坐时，悬空的脚尖不能向上，更不能上下抖动或摆动；与人谈话时，勿将上身往前倾或以手支撑着下巴。

坐姿要依据不同场合，与环境相适应。如一般沙发椅较宽大，不要坐得太靠里面，可以将左腿跷在右腿上，显得高贵大方，但不宜跷得过高。女士尤其应注意，不能露出衬裙，有损美观与风度。

三、行姿

- 1.低头看脚尖:"我心事重重,萎靡不振
 - 2.拖脚走:未老先衰,暮气沉沉
 - 3.跳着走:心浮气躁
 - 4.走出内/外八字
 - 5.摇头晃脑,晃臂扭腰;左顾右盼,瞻前顾后:会被误解,特别是在公共场合很易给自己招麻烦
 - 6.走路时大半个身子前倾:动作不美,又损健康
- 

- 
- 7.行走时与其他人相距过近,与他人发生身体碰撞
 - 8.行走时尾随于其他人时候,甚至对其窥视围观或指指点点,此举会被视为"侵犯人权"或"人身侮辱"
 - 9.行走时速度过快或过慢,以至对周围人造成一定的不良影响
 - 10.边行走,边吃喝
 - 11.与早已成年的同性行走时勾肩搭背,搂搂抱抱

礼仪的表面意思包括了五大方面：

一、礼仪是一种首德行为规范。他不同于法律，虽然都有规定该做与不该做的但是作为道德规范来说他是没有绝对的惩罚制度的，做的不当，最多是遭人唾弃，所以能规范道德行为的人也只有我们自身而已。

二、礼仪的直接目的是表示对他人的尊重。人都有被尊重的高级精神需要，当在社会交往活动过程中，按照礼仪的要求去做，就会使人获得尊重的满足，从而获得愉悦，由此达到人与人之间关系的和谐。也就增进了你与他人的沟通交流为你建立人脉打下了坚实的基础。

三、礼仪的根本目的是为了维护社会正常的生活秩序。例如随地乱扔垃圾、吐痰、横穿马路等等不文明的行为都是需要通过道德去规范的。若是靠法律去限制那我们则需要多少警力去监督惩治？





四、礼仪要求全体成员共同遵守。社会是一个大家庭，任何一个人都不能完全脱离社会而存在，同时社会也不是由一部分的人就可以组成的，社会道德、礼仪的建立在遵守是需要全体社会成员共同努力的。

五、礼仪要求在人际交往、社会交往活动中遵守。这是它的范围，超出这个范围，礼仪规范就不一定适用了。如在公共场所穿拖鞋是失礼的，而在家穿拖鞋则是正常的。就是在人与人的交往过程中礼仪才能得到的体现。

那是否我们能够做到以上的基本规范就可以成为一个有礼仪有修养的人了呢？就如有的人尽管着高级的名牌衣服，但他的服饰样式、色彩的选择都不合适，穿在身上整体效果并没有显示出美；有的人礼仪语言的表达很动听，但给人的感觉是言不由衷。有的人在社交场合尽管按要求做了一些礼仪动作，但只有形似没有神似，因为他没有外在表现的根基——内在的修养。作为大学生我们在注重内在修养方面注意以下三方面的提升：

一、思想道德修养



思想道德修养是指一个人的道德意识、信念、行为和习惯的磨练与提高的过程，并达到一定的境界。有德才会有礼，缺德必定无礼，道德是礼仪的基础，现实生活中，为人虚伪、自私自利、斤斤计较、唯我独尊、嫉妒心强、苛求于人、骄傲自满的人，对别人不可能诚心诚意、以礼相待。



因此，只有努力提高思想道德修养，不断地陶冶自己的情操，追求至善的理想境界，才能使人的礼仪水平得到相应的得高。众所周知，礼仪修养是一个自我认识、自我解剖、自我教育、自我改造、自我提高的过程，在这个过程中，必要的外部条件的影响是不可少的。但是，最终要取决于有没有高度的自学性。

如果没有强烈的求知欲，在外力的推动下，也许你会“强记”一点礼仪知识，但根本不可能进行礼仪修养，养成良好的礼仪习惯也就是空谈了。内省是一种经常性的自觉的自我检查，提高判断是非能力的重要途径。“吾日三省吾身”是儒家的修养法则，对当代大学生也是适用的。

二、文化修养

风度是人格化的象征，是精神化了的社会形象，有教养的人大都懂科学、有文化。他们思考问题周密，分析问题透彻，处理问题有方，而且反应敏捷，语言流畅，自信稳重，在社会交往中具有吸引力，让人感到知识上获益匪浅，身心上愉快舒畅。相反，文化层次较低的人，缺乏自信，给人以木讷、呆滞或狂妄、浅薄的印象。因此，只有自觉地提高文化修养水平，增加社交的“底气”，才能使自己在社交场合上温文尔雅、彬彬有礼、潇洒自如。

而对于礼仪知识的学习，大学生要努力了解和掌握社会对人们在礼仪方面的基本要求，以礼仪的理论武装头脑，提





高认识。主要是要求搞清楚按礼仪办事的必要性，及礼仪在社会生活中的巨大作用，真正认识到个人在参加社会生活时在言行上所应当遵循的“规矩”，以免在工作、学习等日常事务中增添不必要的麻烦和障碍。

三、艺术修养

艺术是通过具体、生动的感性形象来反映社会生活的审美活动。艺术作品积淀着丰厚的民族文化艺术素养，更凝聚着艺术家的思想、人生态度和道德观念。因此，我们在欣赏艺术作品时，必然会受到民族文化的熏陶，同时也受到艺术家世界观、道德观等方面的影响，倾心于艺术作品所描绘的美的境界之中，获得审美的陶醉和感情的升华，思想得到启迪，高尚的道德情操和文明习惯就会培养起来。因此，要有意识尽可能多地接触内容健康、情趣高雅、艺术性强的艺术作品，如文学作品、音乐、书法、舞蹈、雕塑等，它对人们提高礼仪素质大有裨益。

那个当你有了良好的内在修养以及基本的礼仪知识，到这一步你都只是在纸上谈兵，如上所说要是脱离了与人的交往沟通礼仪就是空谈，要把所知道的理论储备运用到生活中最好的方式就是实践。人的认识来源于实践，认识正确与否，只能用实践来检验。因此，大学生应该身体力行地使用礼仪，用礼仪培育自己美好的心灵，同时还要用自己的礼仪行为去影响他人，用礼仪缩短人与人之间的距离，同时赢得别人对





自己的尊敬。

另外，大学生在实践中，要真正培养起相应的礼仪情感、礼仪意志和礼仪信念，养成良好的礼仪习惯。而良好礼仪习惯的形成，不仅要从小事做起，点滴养成，还依赖于有克服坏习惯的决心和毅力。因此，大学生要彻底改掉坏习惯，用礼仪来指导自己的行动，合乎礼的就做，不合乎礼的就不做，勿以善小而不为，勿以恶小而为之，绝不做强悍礼仪的事。说了那么多，作为大学生礼仪与修养到底对我们有什么样的意义呢？做到讲礼仪有修养我就能找到好工作吗？就能立足于社会吗？就能拥有和谐美好的人生吗？那以下就是我认为礼仪对于当今大学生的一些意义：

1、学习礼仪是适应对外开放的需要

对外开放的国策打破了长期封闭的环境，使得人们深刻地意识到坐井观天已难以适应形势，惟有从井底跳出，走向社会，走向世界，方是当代大学生应有的意识。要从狭小封闭的环境中走出来，除了应具备一些必备的专业技能外，还必须了解如何与他人相处的法则和规范，这些规范就是社交礼仪。礼仪的学习能够帮助学习者顺利地走向社会，走向世界，能够更好地树立起自身的形象，在与他人交往中给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好形象。

2、学习礼仪是适应社会主义市场经济发展的需要

市场经济的发展带来了大范围的分工协作关系和商品





流通关系，促进了人与人之间、组织与组织之间、地域与地域之间的相互依赖和相互合作，同时更带来了激烈的市场竞争，“皇帝女儿不愁嫁”、“酒香不怕巷子深”的局面已一去不复返。这对于企业和服务行业而言，就更需要积极的适应这种由“卖方市场”向“买方市场”的转变，而这种转变总是需要具体的人去实施、操作的，这些实践者如不懂得现代的社交礼仪，那么就很难在市场上立稳脚跟。

比如说一个供销员上门推销产品时，如事先不敲门径直而入，那是不礼貌的，甚至会被人误解。所谓“礼多人不怪”，在市场经济条件下，人们不仅为自己也为组织均应更多地了解学交礼仪的知识，帮助自己顺利走向市场、立足市场。作为明天的建设者和接班人，大学生理应在此方面走在前列。

3、学习礼仪是适应现代信息社会的需要

现代信息社会飞速发展的传播沟通技术和手段，正日益改变着人们传统的交往观念和交往行为。尤其是人们交往的范围已逐步从人际沟通扩展为大范围的公众沟通，从面对面的近距离沟通发展到了不见面的远程沟通，从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。

这种现代信息社会的人际沟通的变化，给人类社交礼仪的内容和方式均提出了更高的要求，在这种沟通的条件下，实现有礼有节的交往，去实现创造“人和”的境界，就必须学习和运用礼仪。而从某种意义上说，交际实质上就是一种





信息交流，而信息乃是现代社会中最为宝贵的资源。由此可见，具有较强的交际能力，是现代人立足于社会并求得发展的重要条件。

4、学习礼仪是争做“四有”新人的需要

党和国家号召每个大学生均应争做“四有”新人，即做一个有理想、有道德、有文化、有纪律的人。要争做“四有”新人，那么学会必要的礼仪知识也是其中一个方面，我们经常会对擦肩而过的一位教师或同学行注目礼，这是因为他们高雅的气质或潇洒的风度深深吸引了我们。

那么如何在与人交往中，给人留下好印象呢？起码的一点就是多学一点社交礼仪，它可以免除你交际场上的胆怯与害羞，它可以指点交际场中的迷津，它可以给你平添更多的。日常礼仪：

一、衣的礼仪

在与外国人打交道时，对于每一各涉外人员衣着的基本礼仪要求是：得体而应景。主要需要注意两个方面的问题。

一个方面的主要问题是，涉外人员应当懂得依照自己所处的具体场合，而选择与其所相适应的服装。

根据涉外礼仪的规范，在国际交往中，涉外人员所接触的各种具体场合，大体可以分作三类。即公务场合、社交场合和休闲场合。

场合之一，是公务场合。公务场合，指的就是涉外人员上班





处理公务的时间。在公务场合，涉外人员的着装应当重点突出“庄重保守”的风格。

我国的涉外人员目前在公务场合的着装，最为标准的，主要是深色毛料的套装、套裙或制服。具体而言，男士最好是身着藏蓝色、灰色的西装套装或中山装，内穿白色衬衫，脚穿深色袜子、黑色皮鞋。穿西装套装时，务必要领带。

女士的最佳衣着是：身着单一色彩的西服套裙，内穿白色衬衫，脚穿肉色长统丝袜和黑色高跟皮鞋。有时，穿着单一色彩的连衣裙亦可，但是尽量不要选择以长裤为下装的套装。

场合之二，是所谓社交场合。在社交场合，涉外人员的着装应当重点突出“时尚个性”的风格。既不必过于保守从众，也不宜过分地随便邈邈。

目前的做法是，在需要穿着礼服的场合，男士穿着黑色的中山套装或西装套装，女士则穿着单色的旗袍或下摆长于膝部的连衣裙。其中，尤其以黑色中山装套装与单色旗袍最具有中国特色，并且应用最为广泛。

在社交场合，最好不要空制服或便装。

场合之三，是所谓休闲场合。涉外人员的着装应当重点突出“舒适自然”的风格。没有必要衣着过于正式，尤其应当注意，不要穿套装或套裙，也不必穿制服。那样作，既没有任何必要，也与所处的具体环境不符。

另一个方面的主要问题是，涉外人员应当使自己的衣着得





法。

其一，是要了解并遵守着装的正确方法。

穿西装时，要注意的问题有：在穿西装之前，务必要将位于上衣左袖袖口之上的商标、纯羊毛标志等等，先和行拆除，它们并非与西装的档次、身价有关。在一般情况下，坐着的进候，可将西装上衣衣扣解开；站起来之后，尤其是需要面对他人之时，则应当将西装上衣的衣扣系上。

西装上衣的衣扣有一定的系法：双排扣西装上衣的衣扣，应当全部系上。单排两粒扣西装上衣的衣扣，应当只系上边的那粒衣扣。单排三粒扣西装上衣的衣扣，则应当系上的两粒衣扣，或都单系中间的那粒衣扣。穿西装背心时，最下边的那粒衣扣，一般可以不系。

穿西装时，最好不要内穿。万一非穿不可时，则只允许穿一件单色薄型的“V”领羊毛衫。不要在西装里面穿开领的、花哨的羊毛衫，特别是不要一下子同时穿上了多件羊毛衫。

穿长袖衬时，需要注意的问题有：下摆在正式场合一一要束在裤腰或裙腰之内。袖管不仅不可以挽起来，而且袖扣还一定要系上。不穿西装上衣，或是穿上衣未打领带时，领扣则通常可以不系。

打领带时，其位置大致是在七粒扣衬衫向上有处自上而下数的第四、第五粒衣扣之间。其二，是要了解并遵守着装的搭配技巧。





在国外，对于男士在正式场合的着装，有必须遵守“三色原则”的要求。所谓“三色原则”，是指全身上下的衣着，应当保持在三种色彩之内。对于女士在正式场合的着装的评价，人们往往关注于一个细节，即她是否了解不应该使自己的袜口暴露在外。不仅在站立之时袜口外露不合适，就是在行走或就座时袜口外露也不合适。穿裙装的女士，最好穿连裤袜或长筒袜。

二、食的礼仪

涉外人员在设宴和赴宴时所应当注意的主要事项：以东道主的身份设宴款待外国人时，需要注意的问题主要有菜单的选定、就餐的方式、宴会的位次、用餐的环境，等等。

首先，是要确定宴请的菜单。不宜宴请外国人的菜肴主要有下列在类。

一是触犯个人禁忌的菜肴。对此一定要在宴请外宾之前有所了解。在宴请多名外宾时，对每个人的个人禁忌都要有所了解。

二是触犯民族禁忌的菜肴。比如说，美国人不吃羊肉和大蒜，俄罗斯人不吃海参、海蛰、墨鱼、木耳，英国人不吃狗肉和动物的头、爪，法国人不吃无鳞鱼，德国人不吃核桃，日本人不吃皮蛋。

三是触犯宗教禁忌的菜肴。在所有的饮食禁忌之中，宗教方面的饮食禁忌最为严格，而且绝对不容许丝毫有所违犯。





哪些菜肴适宜于宴请外国友人。按照一般规律，可有用以宴请外国人的菜肴基本上可以分作下列四类。

其一，是具有民族特色的菜肴。通常，春卷、元宵、水饺、龙须面、扬州炒饭、清炒豆芽、鱼香肉丝、宫保鸡丁、麻婆豆腐、咕老肉、酸辣汤，等等。具备中华民族特色的菜肴，往往受外国友人的欢迎。

其二，是具有本地风味的菜肴。在饮食方面讲究的是“南甜，北咸，东辣，西酸”。各地的菜肴，风味不同。上海的“小绍兴三黄鸡”，天津的“狗不理包子”，西安的“老孙家羊肉泡馍”，成都的“龙抄手”、“赖汤圆”，开封的“灌汤包子”，蒙自的“过桥米线”，西双版纳的“菠萝饭”，都在国内久负盛名。可用以款待外国友人。

其三，是自己比较拿手的菜肴。餐馆有餐馆的“特色菜”，各家有各家的“看家菜”。主人还须细说其有关的掌故，并且郑重其事向客人们进行推荐。

其四，是外宾本人喜欢的菜肴。在宴请外宾时，在有条件的时候，在以中国菜为主的同时，上一些对方所钟意的家乡菜。

其次，是要选择就餐的方式。世界上主要存在三种就餐方式：

一是用筷子就餐，二是用刀叉就餐，三是用右手直接就餐。

使用筷子就餐时，可细分为下列四种具体形式。

一是“混餐式”就餐方式。它也叫“合餐式”就餐方式。

二是“分餐式”就餐方式。人们亦称之为“中餐西吃”。





三是“自助式”就餐方式。通常也叫自助餐。

四是“公筷式”就餐方式。

再次，是要排定宾主的座次。对于宴会的组织者来讲，宴会的座次问题，又可以进上步地分为座次的排列与座次的通知等两个方面的具体问题。

国内所通行的宴会座次排列方法。

其一，是“居中为上”。即各桌围绕在一起进，居于正中央的那张餐桌应为主桌。

其二，是“以右为上”。

其三，是“以远为上”。

其四，是“临台为上”。

在排列每张桌子上的具体位次时，主要有“面门为主”“右高左低”“各桌同向”等三个基本的礼仪惯例。

所谓“面门为主”，是指在每张餐桌上，以面对宴会厅正门的正中座位为主位，通常应请主人在此就座。

所谓“右高左低”，是指在每张餐桌上，除主位之外，其余座位位次的高低，应以面对宴会厅正门时为准，右侧的位次高于左侧的位次。

所谓“各桌同向”，则是指，在举行大型宴会时，其他各桌的主陪之位，均应与主桌主位保持同一方向。

在排定宴会的座次之后，应及时地采用一切行之有效的方法向全体应邀赴宴者通告，通告宴会的座次有下列四种常规方





法。

其一，是在请柬上注明每一位赴宴者所在的桌次。

其二，是在宴会厅入口处附近悬挂宴会桌次示意图。

其三，是在现场安排引位员，负责来宾，尤其是贵宾的引导。

其四，是在每张餐桌上放置桌次牌以及每一位用餐者的姓名卡，以便大家“对号入座”。

人们在安排宴会时，通常被要求必须恪守“四 M 原则”。所谓“四 M 原则”指的是准备宴会时，必须对环境、菜单、举止、音乐等四个最重要的环节加以认真的准备。

安排涉外宴请的用餐环境，主要需要注意四点。

第一，环境要幽静。

第二，环境要雅致。

第三，环境要整洁。

第四，环境要卫生。

以来宾的身份涉外宴请时，需要注意的主要问题，大致上包括宴请的类型、付费的法、点菜的规矩、用餐的餐序、就餐的举止、进餐的技巧等。

第一，宴请的类型。分为以下三种类型。

其一，是宴会。它是一种最正式、最隆重的宴请，可在早、中、晚举行，并以晚宴档次最高。举办宴会时，要提前发出请柬，届时，不仅宾主要发表讲话，乐队要演奏音乐，就连餐具、酒水、菜肴道数、餐厅陈设、用餐者的装束、侍者的





仪态等，都要详尽的规定。一般情况下，宴会分为国宴、正式宴会、便宴、家宴等四种具体形式。

其二，是招待会。

其三，是工作餐。

第二，付费的方法。付费方法主要有下列三种。一是不必付费。二是定额付费。三是各自付费。需要付小费时，应注意两条。

其一，是应该付多少。

其二，是应该如何付给。

第三，点菜规矩。

其一，是告诉对方，自己完全“客随主便”。

其二，恭敬不如从命，但是，只点一道即可。

第四，用餐的餐序。

需要大家掌握的正规的餐序主要有：一是西餐正餐的常规菜序。一顿正规的西上正餐，大体上应当依次包括开胃菜、汤、海鲜、主菜、甜品、水果、红茶或咖啡等等几道菜式。

二是西餐便餐的常规菜序。一顿正规的西餐便餐，大体上应当依次包括头盆（开胃菜）、汤、主菜和甜品等几道菜式。

三是西式自助餐的常规菜序。享用自助餐时，其正规的用餐顺序，依次应当为：冷菜、汤、热菜、点心、甜品和水果。

四是酒水与菜肴的常规搭配方式。在国外，西式宴会上的主角是酒水。



第五，就餐的举止。举止文明、礼貌、规范。

“就餐举止十忌”

其一，是在用餐时口中或体内发出巨大的声响。

其二，是在用餐时整理自己的衣饰，或是化妆、补妆。

其三，是在用餐期间吸烟。

其四，是再三劝说别人饮酒，甚至起身向别人灌酒。

其五，是用自己的餐具为别人夹菜、舀汤或选取其他食物。

其六，是乱挑、翻拣菜肴或其他食物。

其七，是用餐具对着别人指指点点，或者把餐具相互敲打，搞得铿锵作响。

其八，是直接以手取用不宜用手取用的菜肴或其他食物。

其九，是豪无遮掩地当众剔牙。

其十，是随口乱吐嘴里的不宜下咽之物。

第六，是进餐的技巧。

三、住的礼仪

在涉外交往中，有关住宿方面的礼仪主要包括两个方面的基本内容。其一，是安排来宾的住宿。其二，是出访外国时自己的住宿。

安排住宿问题，主要有两种方法。方法之一，是由来宾自行解决住宿。之二，是由接待方以主人的身份为来宾安排住宿。

在为外国来宾安排住宿的具体过程中，一般应当注意三个方面的问题。



首先，必须充分了解外宾的生活习惯。

业已强调，不同的国家有不同的风俗，每一个人也有自己独特的生活习惯。一般而论，外宾对于个人卫生大都十分重视。对于他们而言，随时可以洗热水澡的浴室，单独使用的干净清洁的卫生间，都是自己的临时居所应具备的基本条件。

其次，必须慎重选择外宾的住宿地点。通常应当被安排条件优越设施完备的涉外饭店里住宿。在一般情况下，因公正式接待的外国来宾，不应被安排到住宿条件较涉外饭店稍逊一筹的旅馆、招待所里住宿。除了需要照顾外宾的个人生活习惯，尊重其特有的风俗、满足其特殊的要求之外，尚有如下几点应当注意。

其一，是为外宾安排住宿所需的经费预算状况。

其二，是拟住宿地点的实际接待能力。

其三，是拟住宿地点的口碑与服务质量。

其四，是拟住宿地点的周边环境。

其五，是拟住宿地点的交通条件。

其六，是拟住宿地点距接待方及有关工作地点的距离的远近。

最后，必须热情照顾外宾的生活需要。

“宾至如归”，体贴入微，善解人意理当在接待人员的身上得以发扬光大。应当注意的是，对外宾的关心、照顾，应以不妨碍对方私生活为准，并应以不限制对方个人自由为限。





在前往国外进行参观、访问、工作或学习中国人大都会住宿在宾馆、饭店之内。也有人可能直接在外国人家里住宿。先介绍一下在国外住宿饭店时的礼仪须知。国外的饭店虽说差别很大，但大都设施完备，条件较好。特别是那些上了星级的饭店，可以为每一位住店客人提供优质的服务。

一般而言，通行于世界的住宿饭店的礼仪主要包括下列四条：一是应当讲究礼貌。在饭店里住宿，对于自己所遇到的一切人，都应当以礼相待。在通过走廊、也入电梯、或是接受饭店里所提供的各项服务时，要懂得礼让他人。对于为自己服务的各类饭店工作人员，要充分予以尊重和体谅。

二是应当保持肃静。饭店是专供住宿者进行休息的处所，因此，保持肃静被视为饭店的基本规矩。在饭店内部的公共场所，一定要注意调低自己说话的音量，走路轻手轻脚。即使是在自己住宿的客房里，亦应当保持安静，不制造与周围环境不和谐的噪音。

三是应当注意卫生。在饭店里住宿时，有无良好的个人卫生习惯，通常会显得十分重要。具体来讲，在卫生方面，住宿饭店时注意的问题主要有：在饭店之内，包括在本人住宿的客房之内，最好不要吸烟。在饭店内部明文规定禁止吸烟公共场所活动进，更是要自觉地遵守这项规定。不要在本人住宿的客房之内开伙做饭，或是任意点火焚毁个人物品。不要





在本人住宿的客房之内洗涤、晾晒个人衣服，尤其是不要将其悬挂在公用的走廊里，或是临街窗子这之外，阳台之上。不要在本人住宿的客房之内乱丢扔私人物品，或是将废弃之物扔到地上和窗外。

四是应当严守规定。在国外的饭店下榻时，首先要对有关的规定有所了解，然后需要对此严格遵守。

国外的饭店，尤其是高档的星级饭店，通常都有下述规定。其一，是不允许两名已经成年的同性共居于一室之内。唯有一家之人，方可例外。

其二，是不允许住客在自己住宿的客房之内，随意留宿其他外来之人。

其三，不提倡住客在自己住宿的客房之内会晤来访的人士，特别是不提倡住客在自己的客房内会晤异性来访者。在一般情况下，饭店的前厅或咖啡厅，被视为住店客人会客的理想去处。

其四，是不提倡互不相识的住店客人相互登门拜访。随意去素不相识的住处串门，或是邀其一起进行娱乐，都是十分冒昧。

其五，是不允许住店客人身着内衣、睡裙、背心、裤衩之类的“卧室装”在饭店内部的公共场所活动。打赤膊，或是衣冠不整，同样也不允许。

其六，是不允许将客房或饭店之内其他场所的公用物品，随





意带走，占为己有。

住宿国处的饭店时，还有三点需要注意。

一是多人一同出访时，切勿分散住宿。不仅是最好是住在同一家饭店之内，而且最好要住在同一楼层。这样可以大家互相关照，也有利于集体行动。

二是要尽量多了解一些国外饭店的特殊规矩。接下来，再简要地介绍一下在外国人家里住宿时，所应当遵守的基本礼仪。

在通常情况下，它们主要有以下三点。

第一，应当两厢情愿。在国外直接住宿在外国人的家里，一般在私人出访时才会出现。因公出访时，通常不允许这么作。在外国人家里住宿时，住宿者与房东二者之间，往往不是私交，就是租赁关系。在这两种情况下，最重要的，是双方要完全情愿，并且最好有约在先。由于外国人强调个人隐私，忌讳他人妨碍自己的私生活，因而不大喜欢让外人在自己家里留宿。如若外国朋友没有主动提议，则最好不要自己首先提出来，甚至赖着不走。当然，即使对方盛情相邀，自己不愿意的话，也不必勉强。

第二，应当支付费用。对一般人来说，不论是在什么状况下在外国朋友家里住宿，均应自觉地为此而支付一定数额的费用。与房东之间若是存在租赁关系，需要履约付费更是自不待言的。即使与房东是关系密切的私交，亦应支付一定的费





用，如果住宿时间较长的话，则对于这一点更加应当注意。哪怕是房东不要自己付房租，平日自己所用的电视费、电话费、传真费等，至少还是应当自掏腰包。

第三，应当好自为之。在外国人家里住宿，不管时间是长是短，不本人与房东是熟人还是以前素昧平生，均应注意自己的表现，处处好自为之，不要由于自己的不自觉而制造矛盾，惹事生非，更不要因为自己的行为不慎而招致非议。在这个方面，最重要的，是要注意下列三点。

其一，是要遵守约定。对于住客与房东之间的约定，不管是书面的还是口头的，大到交付房租的日期，到对于住客生活习惯一的具体要求，都要严格遵守。

其二，是要尊重房东。要尊重房东，除了要对其以礼相待之外，还要注意不要有碍其私生活。不要擅自闯入其室内，或是乱拿、乱动、乱用其私人物品。

其三，是要爱惜物品。在国外，房屋在出租时，往往会连同家具一同出租。借住在外国人家中时，不论交付房租与否，都要对属于房东的物品，自觉地加以爱护。

课程大纲：

第一讲：礼仪背后深厚的文化与历史涵义

- 1、中西文化上的差异在礼仪上的具体体现
 - 2、礼仪是如何体现教养——国际商务礼仪通则
 - 3、美学、心理学在礼仪中的适用
- 

第二讲：礼仪的价值

- 1、内强素质
- 2、外塑形象
- 3、提升竞争力塑造商业价值

案例讨论：他为什么受欢迎而她为什么不受欢迎

第三讲：人员的仪容礼仪

分析：第一印象法则

讨论：形象的重要性

一、面部修饰

- 1、基本要求
- 2、局部修饰

二、发部修饰

- 1、发部的整洁
- 2、发型的选择
- 3、头发的美化

三、肢体修饰

- 1、手臂的修饰
- 2、下肢的修饰

四、化妆礼仪要领

五、接待仪容礼仪禁忌

讲解、提问、测试

第四讲：人员着装礼仪

一、着装的基本原则

1、个性原则

2、和谐原则

3、TPO 原则

二、常见着装误区点评

三、西装及领带礼仪

四、鞋袜的搭配常识

五、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

六、物业人员的着装

讲解、分析、案例讨论

第五讲、人员仪态礼仪

（一）动作语

1、手势语

2、站姿

3、坐姿

4、走姿

5、蹲姿

（二）表情语

1、微笑

2、目光

三、能力训练

项目一：微笑、目光训练

项目二：站姿训练

项目三：走姿训练

项目四：坐姿训练

项目五：蹲姿训练

项目六：手势礼仪训练

项目七：鞠躬礼

项目八：综合训练

讲解、示范、实操、分组练习

第六讲：常用礼仪规范

1、称呼礼仪

2、问候礼仪

3、握手礼仪

4、名片礼仪

5、乘车礼仪

6、馈赠礼仪

7、电梯礼仪

8、鞠躬礼仪

第七讲：礼仪流程训练

一、准备

1、专业形象代表了公司形象

职业人士的形象规范：着装，化妆，毛发

不同场合的着装要点： TPO 的着装法则

形象检查：出门前的最后一道工作

2、电话确认

电话：有礼有节，持经达变

电话：关键信息要确认

3、具体准备

迎宾的时间、地点、人员的安排，现场迎宾的注意事项

接待现场布置：光线，温度，卫生等

二：过程

1、与客户会面：握手、相互介绍、名片使用等基本礼仪

2、膳宿礼仪：饮食、住宿环境、房间安排要点

3、客户礼仪

4、会客室内的饮品接待礼仪

5、交谈礼仪

6、送客礼仪

现场练习、点评

第八讲：电话礼仪

一、接听电话

1、声音标准与礼貌用语

2、重要的第一声

3、端正的姿态与清晰明朗的声音

4、迅速准确的接听

5、认真清楚的记录

6、挂电话前的礼貌

二、拨打电话

1、拨打电话的时机

2、注意事项

三、电话礼仪禁忌

案例分析、实际场景模拟训练

第九讲：人员沟通礼仪

一、影响沟通效果的因素分析

二、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

三、高效说服话术

四、高效沟通的四要诀

五、深入对方情境

六、高效沟通六步曲

1、营造氛围

2、理解共赢

3、分析策划

4、提出方案

5、认同执行

6、实施检查

七 商务接待人员职场沟通技巧

1、顾客咨询沟通礼仪与技巧

- 
- 2、上下级间的沟通礼仪与技巧
 - 3、平级间的沟通礼仪与技巧

