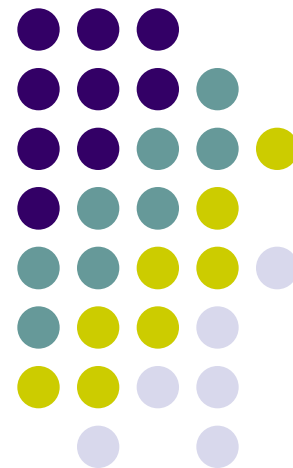


实用商务礼仪

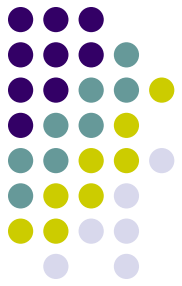
珠海海源职业培训学校
国家注册高级形象设计师
朱玫 zm@hy3636.com

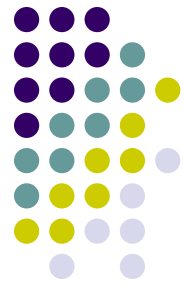


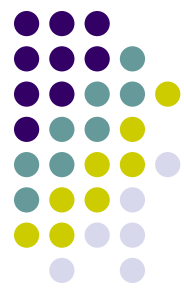


反省自我形象

- 素面朝天上班
- 面黄唇无色，发乱指甲长
- 穿着睡衣逛市场、遛弯，西装革履游公园，透露装束进出办公室，O型腿、下肢静脉曲张穿短裙
- 手指指人，用脚指物，握手成了点头哈腰的乞讨
- 不守信时，散漫拖拉
- 靓妹吐脏言，当面揭人断
-
-







Onlylady.com



大众点评 dianping.com BLOG.QQ.COM



Success's
成功优雅 国际形象
www.07success.com



中国形象礼仪协会
www.ei-china.org



COAT MTM01A SHIRT MTM001C

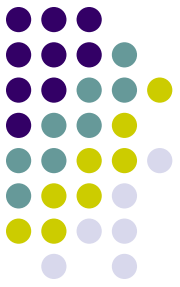


COAT MTW10S SHIRT MTW016C



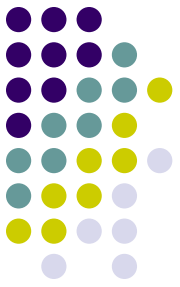
培训内容

- 什么是礼仪、商务礼仪？
- 商务礼仪的重要性
- 礼仪的内容 ---- 仪容、仪表、仪态
- 常用的商务礼仪



- “礼者,敬人也
- “仪”就是恰到好处地向别人表示尊重的形式





什么是礼仪？什么是商务礼仪？

- 礼仪：

指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为规范。涉及穿着、交往、沟通、情商等内容，是一种为时代共识的行为准则或规范。

- 商务礼仪：

是我们在商务交往中，应该遵守的交往艺术。



为什么学礼仪？

● 对个体

- 不学礼，无以立（立身的根本，做人的根基）
- 言行在社会活动中与其身份、地位、社会角色相适应
- 个人道德水准、文化教养和交际能力的体现

● 对组织

- 塑造组织形象
- 传播沟通信息
- 提高办事效率



礼仪是陌生人之间的润滑剂，是熟人之间的奢侈品



塑造专业形象

- 第一印象
 - 可以先声夺人
 - 造就心理优势
- 人与人见面的最初印象取决于
 - 最初的7秒-2分钟
 - 32%的口语
 - 68%的态势语



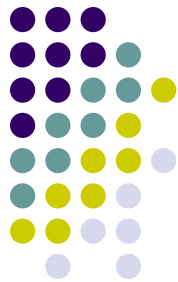
实用商务礼仪包括的内容

介绍礼仪
拜访礼仪
座次礼仪
餐桌礼仪

握手礼仪
接待礼仪
着装礼仪
电话礼仪

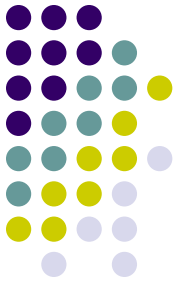
中华礼仪培训网
www.liyipeixun.org





介绍礼仪

- 介绍自己——推介自己
 - 介绍自己前问候对方
 - 明朗、爽快、速度稍慢、流畅而不可炫耀
- 介绍他人——为他人架起沟通的桥梁
 - 原则：先提到名字者为尊重
 - 仪态：标准站姿，手掌五指并拢，掌心朝上，指向被介绍人



介绍他人的次序

- 首先把：
 - 男子介绍给女子；
 - 年轻的介绍给年长的；
 - 低职位的介绍给高职位的；
 - 公司同事介绍给客户；
 - 非官方人事介绍给官方人事；
 - 本国同事介绍给外籍同事；

注意：

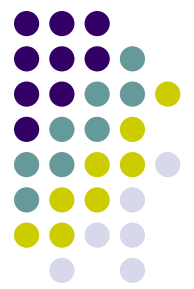
会谈中途遇到上司到来，应当立即起立，将上级介绍给客人； 并向上级简单介绍会谈内容，然后重新会谈。



注意事项

- 国际惯例敬语（姓名和职位）。如：X小姐，请允许我向您介绍XXX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！很高兴认识您！
- 尽量避免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。

练习





握手礼仪

- 握手时的姿态
- 用右手，1—3秒为宜
- 女士握位：食指位
- 男士握位：整个手掌
- 一般关系，一握即放
- 屈前相握（晚辈、下级，以示尊敬）

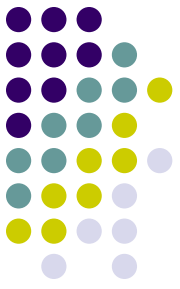




握手的伸手次序

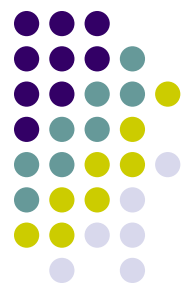
- 先打招呼，后握手致意
- 握手的一般顺序：主人、长辈、上司、女士主动，客人、晚辈、下属、男士再相迎握手
- 男女之间，女士先；
- 长幼之间，长者先；
- 上下级之间，上级先，下级屈前相握；
- 迎接客人，主人先；
- 送走客人，客人先。

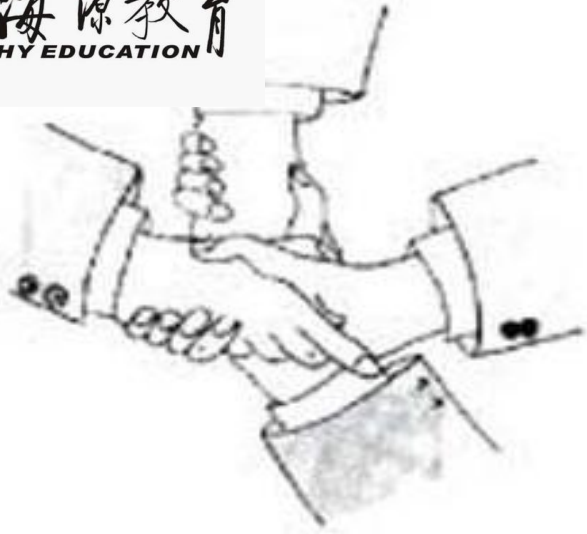
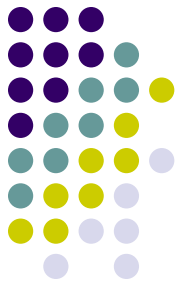




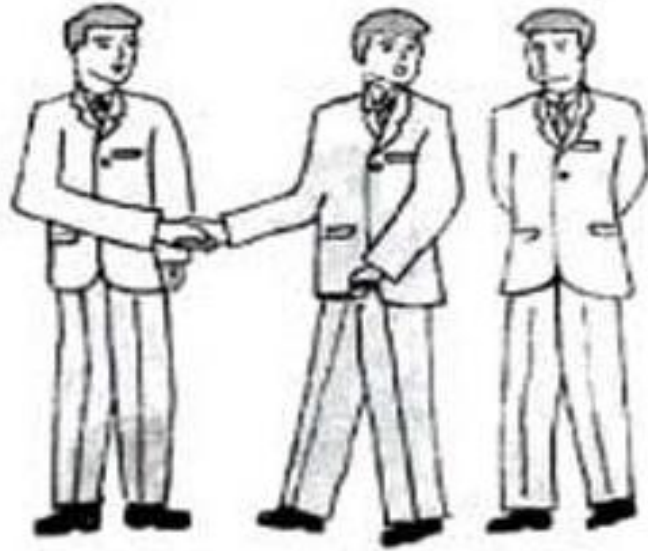
注意事项

- 握手时双目应注视对方，微笑致意或问好
- 多人同时握手时应顺序进行，忌交叉握手
- 拒绝对方主动要求握手的举动是无礼的，但手上有水或不干净时，应谢绝握手，同时必须解释并致歉
- 男士与女士握手时，一般只宜轻轻握女士手指部位
- 男士握手时应脱帽，切忌戴手套握手
- 年轻女性或异国女性握手，一般男士不要先伸手
- 被介绍之后，一般不要立即主动伸手（有时年长者、职务高者用点头致意代替握手）





交叉握手



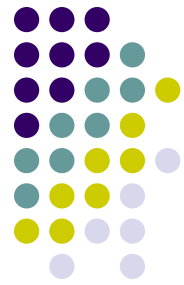
目视他人



摆动幅度过大



戴手套或手不清洁

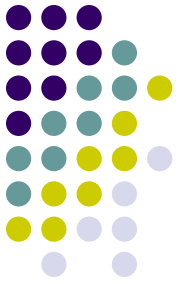


欣赏



她也开始树立她自己的形象

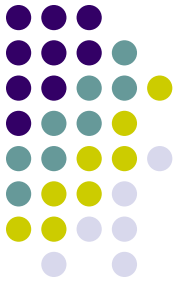
拜访礼仪





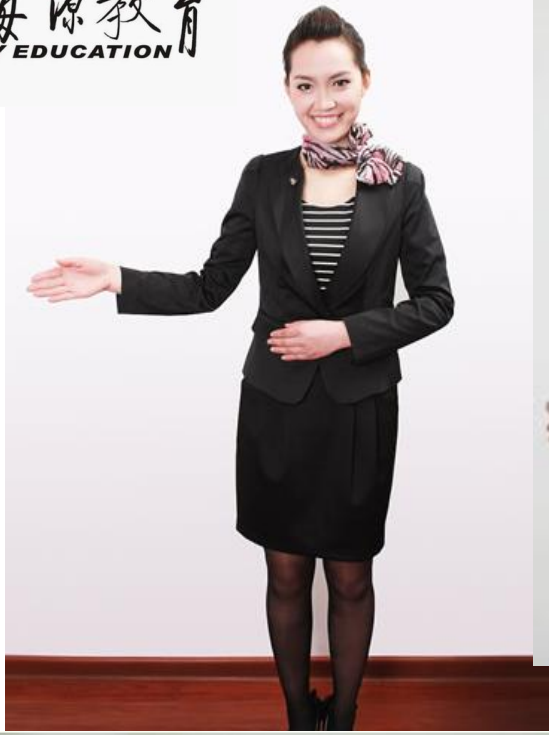
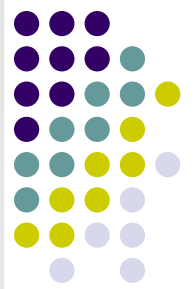
拜访的一般程序

- 提前与对方预约时间、地点、目的，将访问日程记录下来；
- 访问时注意守时；
- 到达对方单位前台后应自我介绍：我是同X先生预约过XX业务的XXX，能否通知一下X先生；
- 如无前台，应向就近人员询问；
- 如被访人繁忙，应先去处理其他事情或改日再来：您现在很忙，我们改在X日X点再见面可以吗？
- 如须等候被访人，应听从接待员安排，并在等候时准备名片和资料；
- 见到被访人后应起立问候（初次见面准备名片）
- 如遇到被访人上司，应主动起立（递上名片），再重新会谈；
- 尽可能在预约时间结束；
- 告辞时与被访人道别（向前台人员道别）；
- 会谈时避免声音过大。



客人接待的一般程序

- **客人来访时：**
使用语言：您好、欢迎光临、早上好等
处理方式：起立，目视对方、微笑、握手
- **询问客人姓名：**
使用语言：请问您是...;您贵姓，您找哪位？
处理方式：必须确定来客姓名；接到名片应当重复：您是XX企业XX先生
- **事件处理：**
使用语言：（在时）请稍候；（不在时）对不起，他不刚外出，请问您是否可以找别人或留言？
处理方式：尽快联系被访人；不在时，做好记录
- **引路时：**
使用语言：请到会议室稍候，XX先生马上就到
处理方式：左前方引路，客人走路中间
- **送茶水：**
使用语言：请、请慢用
处理方式：清洁、轻放、行礼后退出
- **送客：**
使用语言：欢迎再来、再见、再会
处理方式：表达对客人的尊重、感激，握手、行礼、道别



中华礼仪培训网
www.liyipeixun.org



中华礼仪培训网
www.liyipeixun.org



中华礼仪培训网
www.liyipeixun.org



座次礼仪

会客室的入座

A为上座，其次B、C、D。

- 右方为上的原则
- 前座为上原则
- 居中为上原则
- 离门以远为上为原则
- 景观好的位子为上为原则

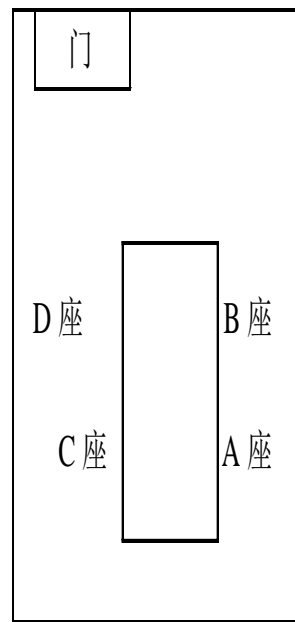


图1

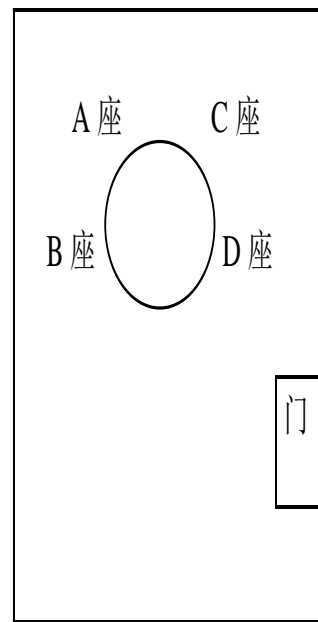
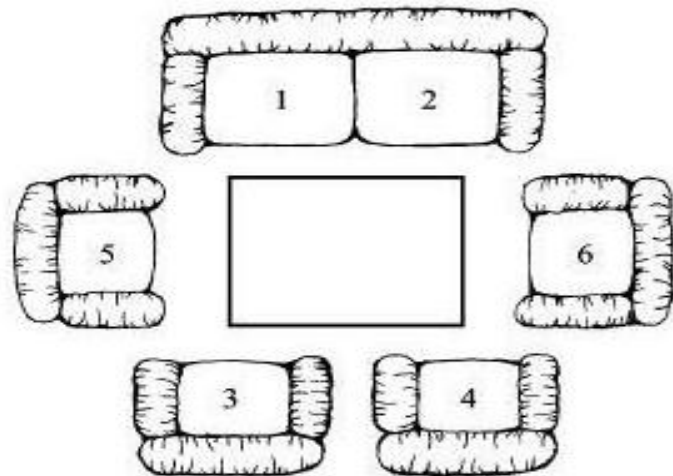
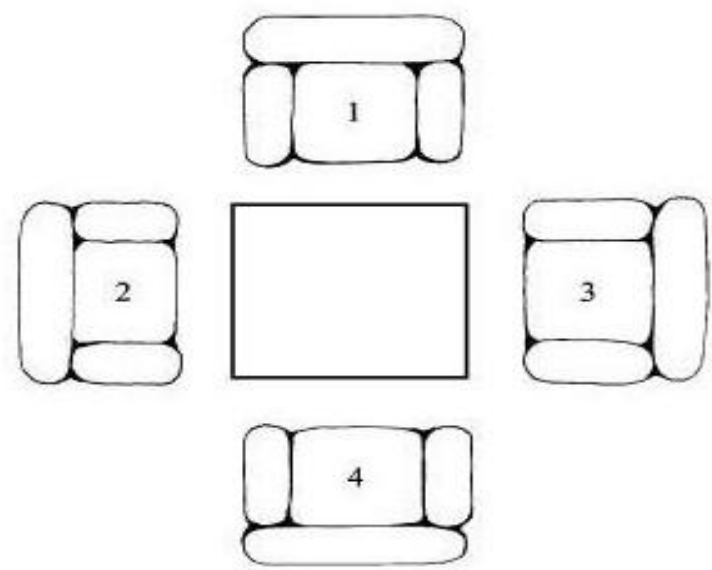


图2

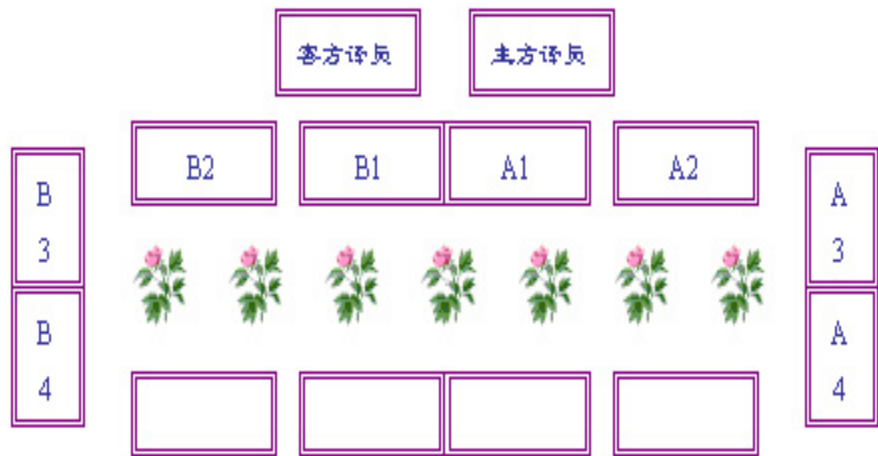
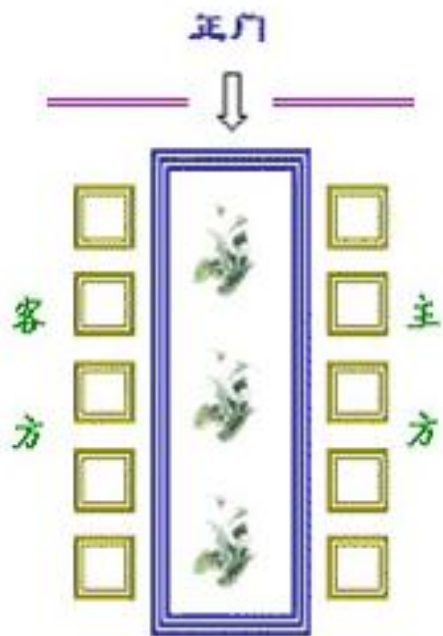


a

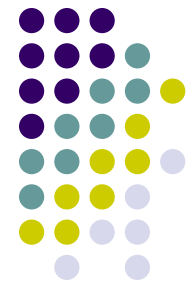


b

门



门



座次礼仪

上车入座

了解尊卑次序同时尊重客人习惯
主人开车时，驾驶座旁为上位
为客户及女士开车门



图 1：自行开车

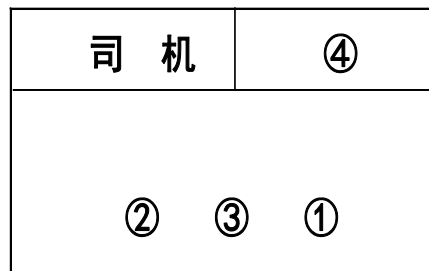


图 2：乘坐出租车

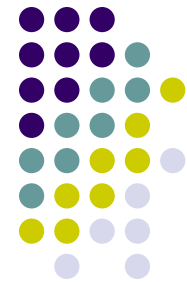


司机驾车

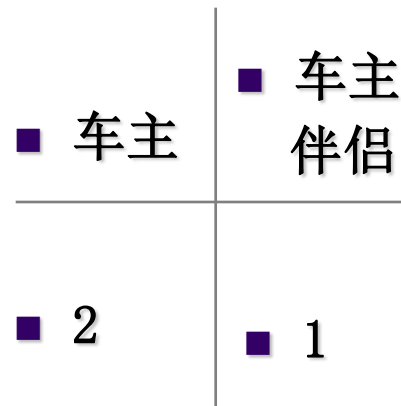
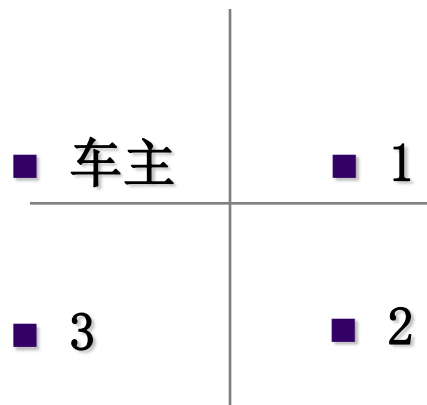
■ 司机	■ 3
■ 2	■ 1

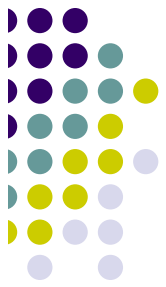


■ 司机	■ 3
■ 1	■ 2

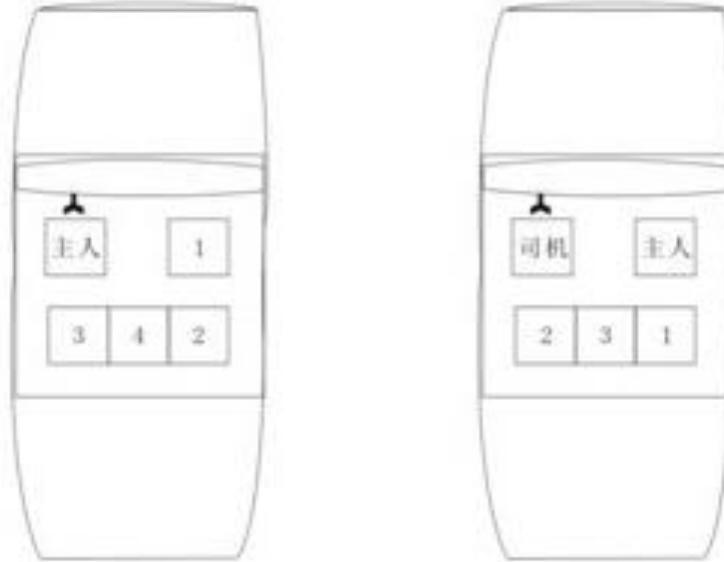


车主驾车





小型轿车排位



中型轿车排位





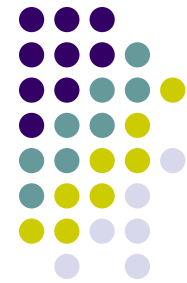
乘车礼仪

- 了解尊卑次序同时尊重客人习惯
- 有司机时司机后右侧为上位，左侧为次位、中间第三位、前坐最小
- 主人开车时，驾驶座旁为上位
- 为客户及女士开车门



乘车其他事项

- 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。



进出汽车的姿势

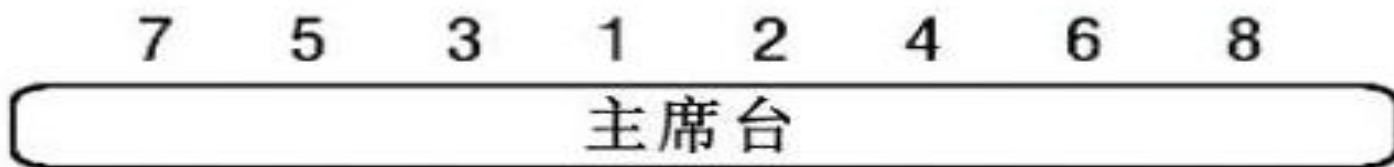
- 女士先让臀部坐在汽车的椅子上，然后双脚合拢同时提起移进车厢内，再把手袋等放在身旁；
- 下车时姿态倒序还原便可，先把脚合拢同时伸出车外，然后臀部才离开汽车的椅子，可用手按着车位借力起身。





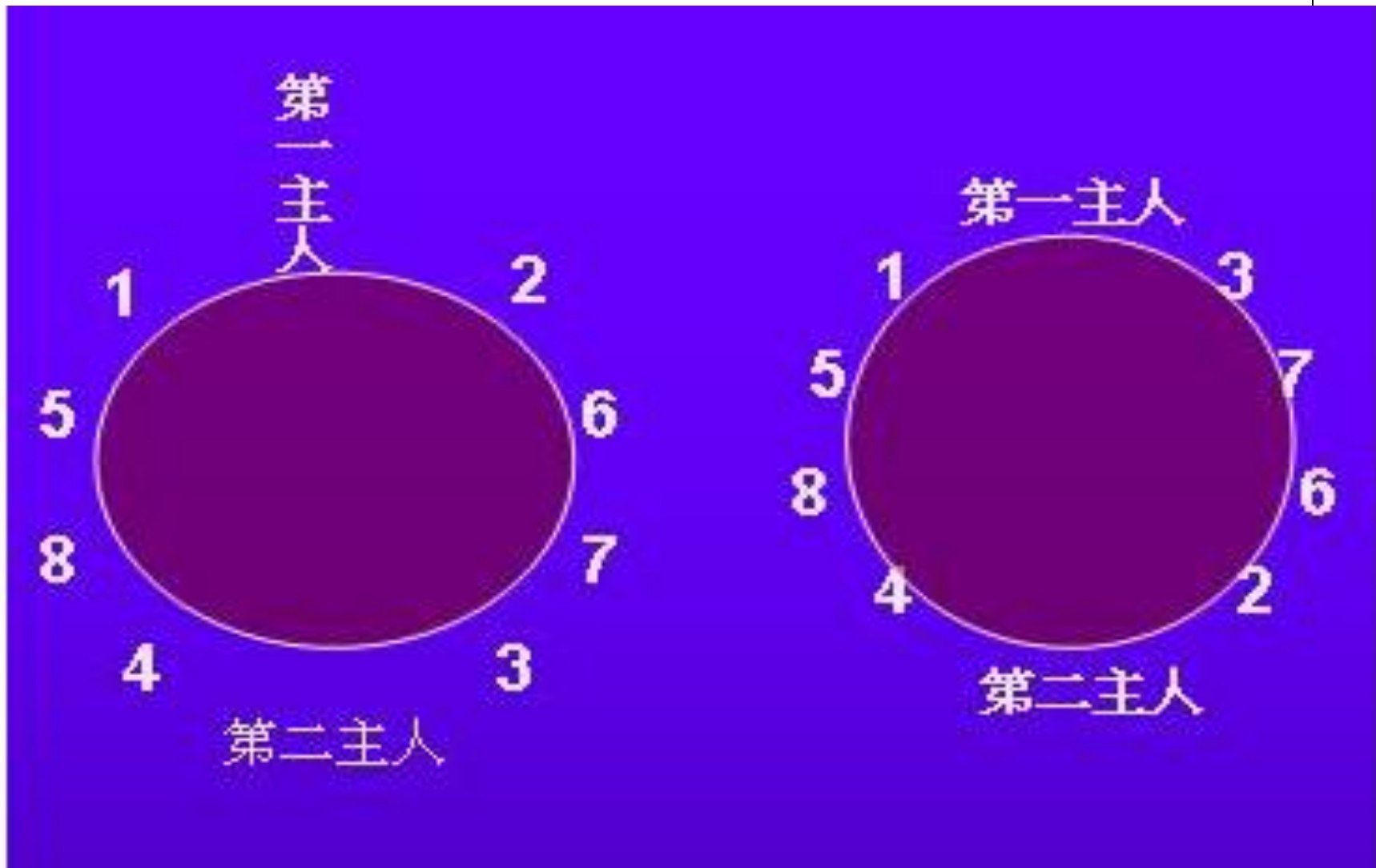
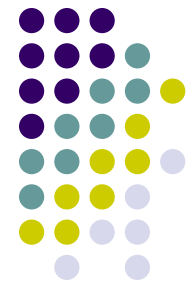
座次礼仪

——主席台座次



观
众
席

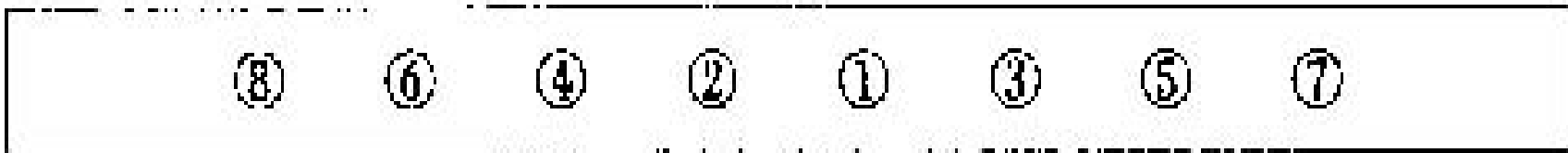
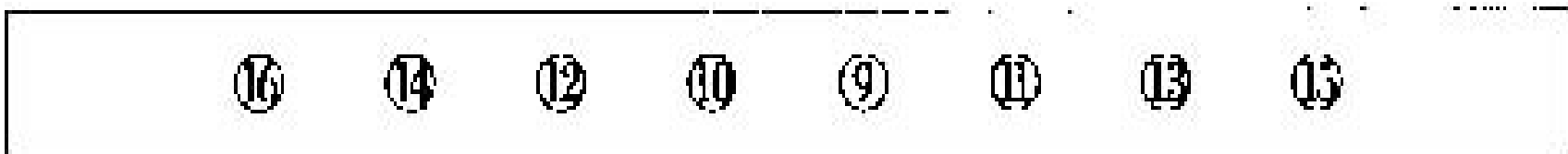


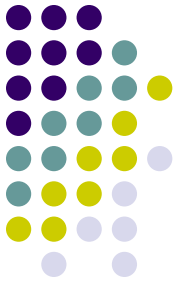




座次礼仪

——合影排位





着装礼仪

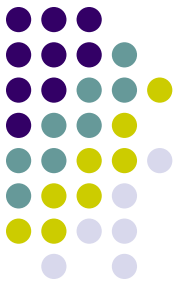
- 商务着装要求：整洁、利落
- 选择正装：正式、角色、实用、规范
 - 制作精良
 - 外观整洁
 - 讲究文明



职业女性衣饰要求

- 1、重质不重量，好布料很重要；
- 2、服装要适合你的年龄、身材和职业；
- 3、要知道适合自己的颜色；
- 4、配件同样重要。鞋子、手提包、手饰、袜子、围巾等都应具有整体的美感；





塑造专业形象

- 短裙穿长袜，长裤着短袜
- 尽量不穿着无袖的衣服
- 不穿着凉鞋、运动鞋或露趾的拖鞋
- 佩饰少而精
 - 以同一款式为佳
 - 一般可以是单一品种戒指，或者是将戒指与项链、戒指与胸针、戒指与耳钉两两组合在一起使用
- 香水：不断散发出淡雅香味的女人更受欢迎
- 皮包：以肩背式方形包为佳



首饰的佩带

- 女士可戴耳钉式耳环或直径小于1厘米的耳环。
- 可带项链，但不可露在衣领外部，项链不能过长。
- 只能戴一枚简洁的戒指。
- 不能戴手镯、手链
- 男士不可戴耳环。



女人着装禁忌

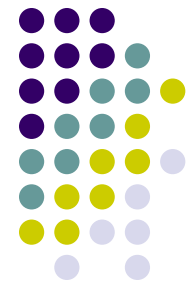
- 忌过分裸露
 - 胸部、腹部、腋下、大腿是公认的身着**正装**时不准外露的四大禁区
 - 特别正式の場合，脚趾与脚跟同样不得裸露
- 忌过分透薄
- 忌过分瘦小
- 忌过分艳丽





女性着装“五不准”

- ①黑色皮裙不穿，尤其在对外商务交往中。
- ②正式高级场合不光腿。国外商务交往中光腿表示卖弄性感。
- ③残破的袜子不穿（随身带一备用袜）。宁肯不穿也不穿破袜子。
- ④鞋袜不配套。在穿套装时不能穿便装鞋。
- ⑤裙袜之间无空白，否则被称为“三节腿”。



男士着装

——西装是目前全球最流行的商界首选着装

合身胜于一切!





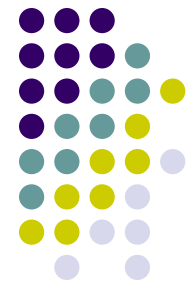
男士基本要求 不求华丽、鲜艳；

- 衬衫的袖子比西装的袖子长2—3CM
- 穿好衬衣，领口一定硬扎、挺括，
- 外露部分保持平整干净
- 领带在皮带下四指处



男性正装为西装。遵循“三个三”

- 三色原则：全身颜色不得多于三种颜色（①蓝、②灰、③黑）；
- 三一定律：鞋子、腰带、公文包三处保持一个颜色，黑色最佳；
- 三大禁忌：左袖商标拆掉；不穿尼龙袜，不穿白色袜；领带质地选择真丝和毛的，除非制服配套否则不用一拉得，颜色一般采用深色，短袖衬衫打领带只能是制服短袖衬衫，夹克不能打领带。



着西装八忌

- 西裤过短
- 衬衫放在西裤外
- 不扣衬衫扣
- 西服袖子长于衬衫袖
- 领带太短
- 西服上装都扣上（双排扣西服除外）
- 西服的衣、裤袋内鼓鼓囊囊
- 西服配便鞋

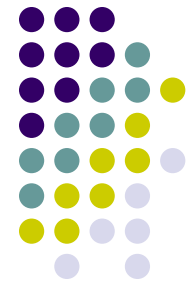






餐桌礼仪

- 弄清楚自己的位置，然后正确入座。
- 入座后与周围的人打招呼，或自我介绍。
- 坐的时候，上身坐直，双手自然放在腿前，不要两胳膊放在桌上或两胳膊架在桌上。
- 在没有正式开席前，也不要吃东西。
- 当主人招呼用餐时，方可开始用餐（方法：拿走餐巾）。
- 餐巾放在桌上，说明餐已用完。放在椅子上说明还继续。



电话礼仪

- 电话礼貌三要素： 声
音、态度、言词
- 成功电话沟通
 - 做好通话准备
 - 检查通话表现
 - 讲究通话内容
 - 做好电话记录

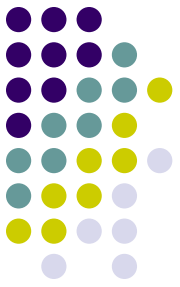


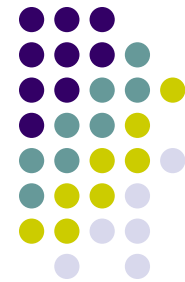
他可以听出你的表情、心态、情绪.....



打错了!!







● 检查通话表现

● 态度平和

● 拨打方

- 通话要见机行事：询问对方是否方便通话
- 拨错要及时道歉
- 时间要有所限制：
 - 3-5分钟为宜；
 - 按照惯例由拨打方终止
- 电话要轻轻挂上

● 接听方

- 积极接听：铃响三声左右
- 全力呼应
- 善解人意
- 巧妙终止





● 讲究通话内容

● 通话初始

- 双方相互问好
- 双方自我介绍
 - 单位名称（部门）
 - 电话号码
 - 通话人全名（用于专人）
- 双方进行确认

● 通话中途

● 内容紧凑

● 主次分明

- 给人整体印象：如“有一件事情想和您商量一下”、“有两件事情需要通知你”

● 重复重点

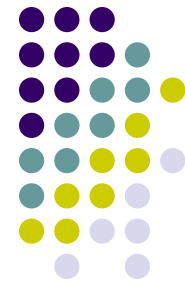
● 积极回应

● 代接电话

- 对方要找的人在附近、外出、不便接听



错误	正确
你找谁?	请问你找谁?
什么事有?	请问你有什么事?
你是谁?	请问你贵姓?
不知道	抱歉, 这事我不太了解
我问过了, 他不在!	我在帮你看一下, 抱歉, 他还没有回来, 你方便留言吗?
没这个人	对不起, 我在查一下, 你还有其他消息可以提示一下我吗?
你等一下, 我要接个别的电话	抱歉, 请稍等



打手机的讲究

- 在双向收费的情况下，说话更要简洁明了，以节约话费。
- 先拨客户的固定电话，找不到时再拨手机。
- 在嘈杂环境中，听不清楚对方声音时要说明，并让对方过一会儿再打过来或您打过去。
- 在公共场合打手机，说话声不要太大，以免影响他人或泄露公务与机密。
- 在特定场合（如会场、飞机上、加油站等）要主动关闭手机。



打造专业形象 成就精彩人生

www.hy3636.com

珠海香洲凤凰北路丹田广场写字楼4楼

13703007578

13702576119

