



DUXACT

| 创

新

·

求

实

| PURSUING FOR INNOVATION  
AND FACTUALISM

都正新员工培训之

# 实用礼仪培训

商务服务部  
主讲人：肖 婷



# CONTENTS



## 何为礼仪

- 礼仪重要性



## 基础礼仪

- 着装打扮
- 举止神态



## 社交礼仪

- 语言沟通
- 电话沟通
- 餐宴礼仪



## 商务礼仪

- 见面礼仪
- 办公室日常礼仪
- 会议礼仪
- 位置礼仪

# 礼仪

礼节：尊重他人的一种观念

仪式：表达这种观念的方式

本质就是：**尊重**，就是与人为善，待人以诚

礼出于俗，俗化为礼

礼仪源于我们在人际交往中约定俗成表示尊重的各种做法





## 个人内在修养的外在表现

### 迈克尔实验

当他身着西装以绅士的面孔出现时，接触的陌生人都彬彬有礼；而当他装扮成流浪汉时，接近他的人以无业的游民居多。

✓ 物以类聚、人以群分：你要结交什么样的朋友，你要先变成什么样的人。

第一印象的好坏决定今后交往的可能性和交往的深度：

✓ 没人会通过一个邋遢的外表去发现闪光的灵魂，更多的是在第一眼看到花瓶后，紧接着发现对方不仅是花瓶还是个有思想的花瓶。

**人际交往中你永远没有第二次机会来给人以第一印象！**



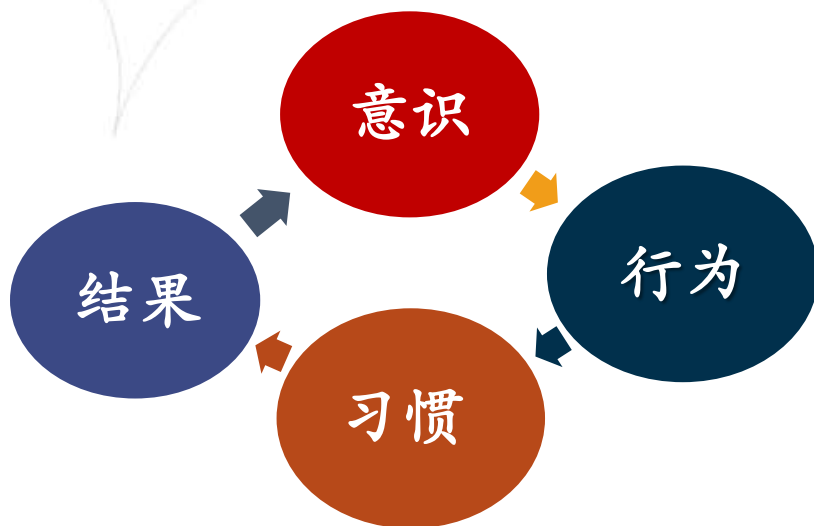
## 体现个人的素养与企业的形象

客户之间的交往，商业活动的成功，并非来自于不群的智慧、非凡的手段或出众的口才，而是来自于高妙的礼仪。-----松下幸之助

- 塑造组织形象
- 传播沟通信息 ➡ 专业 ➡ 战斗力
- 提高办事效率



心态：人的仪表仪容的表现在表现



- 成功人士都有一种积极的心态。
- 人在以积极的心态面对现实、处理问题的时候，往往会取得好的结果：相反，在人际交往中很难获得别人的尊敬和信任。
- 积极心态表现在积极的、明快的、得体的、优雅的仪表外形，能够增加人的自信心。

人的仪表形象是人事业成功的形象工程





# CONTENTS



## 何为礼仪

- 礼仪重要性



## 基础礼仪

- 着装打扮
- 举止神态



## 社交礼仪

- 语言沟通
- 电话沟通
- 餐宴礼仪



## 商务礼仪

- 见面礼仪
- 办公室日常礼仪
- 会议礼仪
- 位置礼仪

## 发型



### 1) 发型发式要求:

- 前发不遮眉，侧发不掩耳，后发不及领。

### 2) 面部修饰:

- 剃须修面（每日必须），保持清洁。



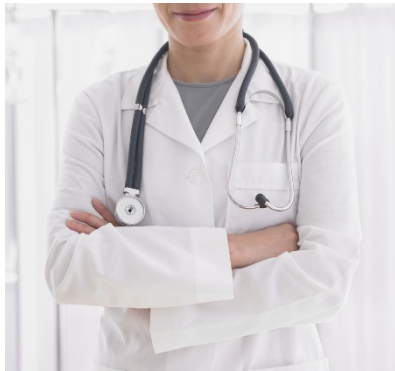
### 1) 发型发式: 时尚得体, 美观大方、符合身份;

- 不佩戴华丽的头饰, 避免: 远看像圣诞树, 近看像杂货铺的场面。

### 2) 面部修饰:

- 清新淡妆, 妆成有却无。





➤ **技术类职业形象**——整齐、清爽、剪裁精良，执着、认真，精益求精的精神状态。



➤ **行政类职业形象**——严谨、内敛、正统、风格简洁、忠诚稳重、从容干练。



➤ **销售类职业形象**——大气、时尚、沉着，敏锐、热情、自信。

## 服饰---职业形象的树立

### 着装原则



```
graph LR; A[着装原则] --- B(01 着装时间、季节、时令、时代); A --- C(02 目的、对象); A --- D(03 地点、场合、身份); A --- E(04 职业女性着装); A --- F(05 职业男性着装);
```

01

着装时间、季节、时令、时代

02

目的、对象

03

地点、场合、身份

04

职业女性着装

05

职业男性着装

**外套** 合身熨烫整齐

**配件** 避免过于  
花俏的配饰

**指甲** 指甲不宜过长保  
持清洁 指甲油颜色以  
透明 不易剥落为佳

**贴身衣服** 符合尺寸  
保持清洁

**上衣** 活动方便不易  
皱褶 避免牛仔布料

**连裤袜** 肤色丝袜 无洞

**手提包**  
定期整理  
(笔记本  
名片 手帕  
面纸 化妆品)

**鞋子** 鞋跟避免过高  
磨损及破裂





## 女士裙装四大禁忌



裙、鞋不搭



光腿或渔网袜



三截腿



皮裙

# 着装打扮

**眼镜** 适合脸型 镜片  
随时擦拭干净

**衬衫** 素面 熨斗烫平  
确认钮扣无缺

**表** 配合身份 避免  
戴名贵手表

**领带** 紧贴领口 与  
套装同色系

**正装** 朴素 素面  
没有花纹

**上衣口袋** 不要放笔

**口袋** 不要放杂物

**皮带** 和鞋子服装  
颜色能搭配

**裤子** 要烫出裤线

**公文包** 收拾整齐（办公  
用品 名片 计算机）

**鞋子** 搭配得体的  
正装皮鞋



## 西装三原则

**三色原则：**全身穿着在三种颜色之内

**三一定律：**鞋子、皮带、公文包同色

**三大禁忌：**商标未摘、西装与皮鞋不搭、不打领带



## 白衬衣

最上一粒纽扣，不宜过紧；衬衫领子应露出；抬起手臂时，衬衫袖口露出西服袖口外。**衬衣的下摆塞到裤子里；**



## 西装的纽扣扣法

**三粒扣：**扣上面两粒或只扣中间一粒或都不扣

**四粒扣：**扣中间两粒或都不扣

**两粒扣：**扣第一粒或都不扣

**一粒扣：**扣或不扣





## 仪表

视觉信号  
**68%**

服饰、形体、面部表情等

声音信号  
**25%**

声音、语调等

语言信号  
**7%**

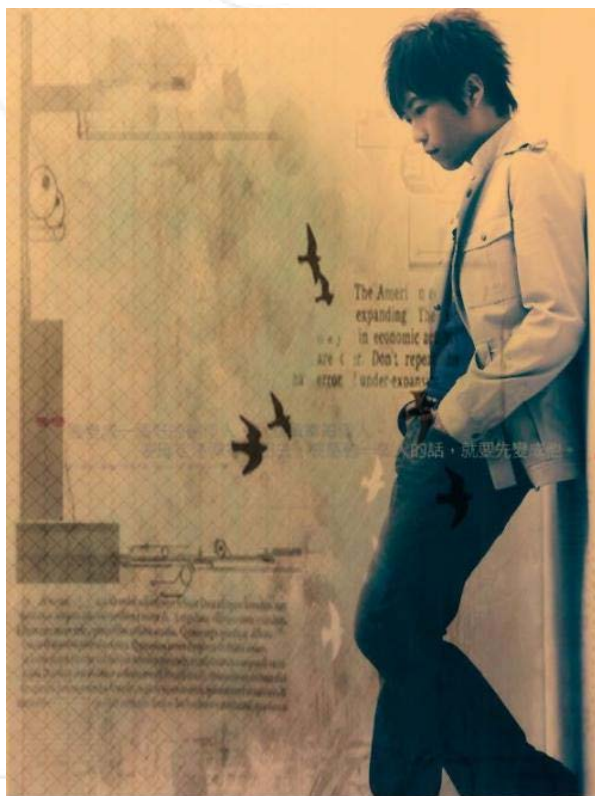
措辞、用语等



仪态（仪表形象与举止神态）即是你的**身体语言**！！！！



- 挺胸，抬头，收腹，目视前方，形成一种端正、挺拔、优美、典雅的**气质美**；
- 女士双臂自然下垂，或者交叠着放在小腹**部，左手在下，右手在上**；
- 男士两手也是自然下垂，或交叠放在身前或背于身后。







- 女士**膝盖一定要并起**，脚放中间或者侧边；勿弯腰驼背；两手相叠或相握放于身体的一侧或膝盖上；
- 男士膝盖可稍微分开，但不超过肩宽；两手相叠或相握放于身体的一侧或膝盖上，或分别放于膝盖上；
- 翘腿时，要注意收紧上面的腿，脚尖下压，忌以脚尖指向别人；
- **不要抖腿。**



- 男士要稳定、矫健；女士要轻盈、优雅；
- 两眼平视前方；**低头一般也拣不着钱；**
- 步履轻捷不拖拉（脚后跟不拖地）；
- 两臂在身体两侧有节奏感的自然摆动；
- 身体保持正直，不要过分摇摆。

## 不走光原则

✓ 一脚前，一脚后，下蹲



❌ 弯腰、翘臀或两脚平蹲

❌ 突然下蹲

❌ 距人过近

❌ 蹲着休息





## 专注的目光代表**尊重**

- 谈话时，应多看对方，保持礼貌与真诚；
- 目光注视对方**眉与鼻梁三角区**，不左顾右盼，也不紧盯对方；
- 道别或握手时，目光注视着对方的眼睛。



## 真诚的微笑代表**亲切**

- 微笑，女性最重要、最美丽的妆容；
- 微笑，是男士良好修养的最佳体现。

微笑是一种国际通用的语言，**微笑可以化解尴尬！**



# CONTENTS



## 何为礼仪

- 礼仪重要性



## 基础礼仪

- 着装打扮
- 举止神态



## 社交礼仪

- 语言沟通
- 电话沟通
- 餐宴礼仪



## 商务礼仪

- 见面礼仪
- 办公室日常礼仪
- 会议礼仪
- 位置礼仪

## 1. 莫以自我为中心 让对方多谈自己

## 安全话题

历史

地理

建筑

艺术

风土人情

## 轻松话题

影视

体育

时尚

天气

特色美食

## 商务交往五不谈

同事

机密

政治  
宗教

低俗

隐私

## 私人问题五不问

收入

年龄

婚姻  
家庭

健康

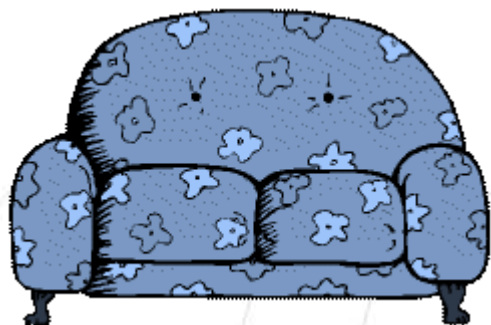
经历



## 2. 职场用语软垫式

再硬再冰冷的椅子，只要有了**柔软**的垫子，就可以坐的舒服  
——考虑了人们的**感受**

### 软垫式言辞 + 拜托语气



不好意思

让您久等了

打扰您一下

下次付款日是几号？

对不起

稍后回复您

请教您一下

给您的资料您看了吗

真是抱歉

目前还没有完成

麻烦您

可以微信发过来吗



## 3. 基本原则 多赞美



每个人的内心深处最深切的渴望是得到别人的赞美。——林肯



我可以凭着别人的赞赏愉快地生活两到三月。

——马克·吐温

## 赞美

善于发现别人所长并给与  
真诚的欣赏与赞美



发现别人的优点，实际上就等于肯定自我，说明你谦虚好学。——乔治·梅奥

## 4.有效沟通习惯与技巧

沟通习惯

要求我们：事先问清楚，双向沟通

要求我们：“回报”（回头报告）

你会怎么做？

A:小刘，帮我去买一本笔记本回来，明天要培训。

…十分钟过去了……

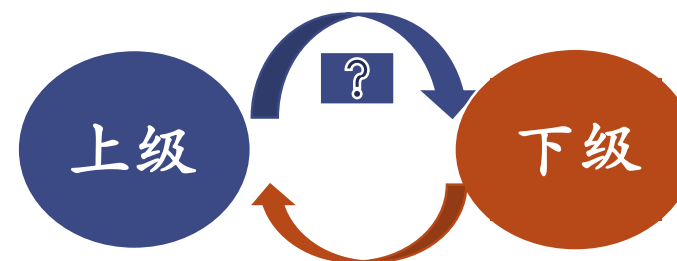
B:陈总，笔记本买回来了。

A:哇，怎么这样，怎么没有跟我买有格子的，怎么这么薄，怎么不是软皮包装的？

B:哦，你没有跟我讲，你也事先都没有跟我说啊。。。

A:我一个话交代你你问都不问就出去了？怎么什么都要我跟你讲啊？

B:……我……



沟通技巧：把握交谈气氛、学会换位思考

## 注意眼神和动作



玩弄东西

频频看手机

伸腰呵欠

善于观察

善于说“对不起”

接听电话、咳嗽、插话等

## 选择适当的话题



目的

引起兴趣

专业相关

交谈禁忌

不言不语、说个没完



## 1. 接电话

- **三声内**接听，因故未及时接听说抱歉；
- 应先问候，然后自报家门；
  - a、接听外部电话时：“您好，XX公司！”
  - b、接听内部电话时：“您好，XX部！”
- 不可以“喂，喂”或者“你是谁呀”像查户口似的。**
- 声音适中、愉快、亲切；
- 微笑接听电话，**你的微笑对方听得见；**

声如其心





## 2. 代接电话

- 被呼叫同事不在座位上时，邻座同事可代为接听；
- “请问您是找××吗？他/她临时有事走开了，需要我代为转达吗？”或“请您稍后再来电话好吗？”
- 切忌只说“不在”，应做好记录（5W1H）后转达；

永远不要对打来的电话说：“我不知道！”



## 3. 拨打电话



时间

公务避开节假日、21：00至次日6：00、临近下班时间等时间段。



空间

私人电话避开同事，非紧急事情尽量不要在公众场所打电话。



时长

无重要事情，牢记三分钟原则。



1

问候对方

您好！请问您是××吗？…

2

自报家门

我是×单位××部门的××

3

所为何事

打电话的主要目的是……

4

必备用语

请问您现在说话可方便？…

5

告别用语

打扰您了，非常感谢！……

## 4. 挂电话

- 若有事不宜长谈，需中止通话时，应**说明原因**，告之对方：“一有空，我马上打电话给您”；
- 中止电话时应**恭候对方先挂断**，不宜“越位”抢先；
- 一般下级等上级先挂断，晚辈要等长辈先挂断，被叫等主叫先挂断。

**不可只管自己讲完就挂断电话！！！！**

**思考：什么时候可以先挂电话呢？**





基本原则：

最佳会客人员

环境优雅的会客地点

合适的接送地点

适度的消费

关注细节，直接体现了个人素养的高低  
优雅、得体的用餐仪态，对职场商业成功有着直接的影响



## 赴宴礼仪



1

仪表

仪表整洁，穿戴大方

2

守时

遵守约定时间，抵达宴请地点

3

会面

首先跟主人握手、问候致意

4

交流

举止大方，表情愉悦，谈吐得体

5

告别

同主人话别，感谢款待

## 宴请礼仪



- 1 **迎宾** 主人应站在大厅门口迎接客人
- 2 **引导入席** 接待人员引导客人入席
- 3 **致词祝酒** 言简意赅、热情友好
- 4 **用餐** 融洽气氛，掌握进餐速度
- 5 **送别** 热情相送，感谢光临

在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。——莎士比亚

## 宴请准备

地点、名单

- 评估餐馆的档次以及菜品的档次；
- 确定宴请名单，确定地点及餐桌大小、酒水分量；

菜单

- **事先点好菜单：**
- 固定地方或推荐菜；
- 现点时可询问下客人口味；
- 把握好菜品上菜时间；

酒水

红酒配红肉，白酒配白肉；自带酒水时把握数量；

主食

五谷杂粮、点心等

## 点菜技巧



适量

主菜比客人多一到两个



平衡膳食

荤素各半



合理营养

鱼类和禽类、有色蔬菜



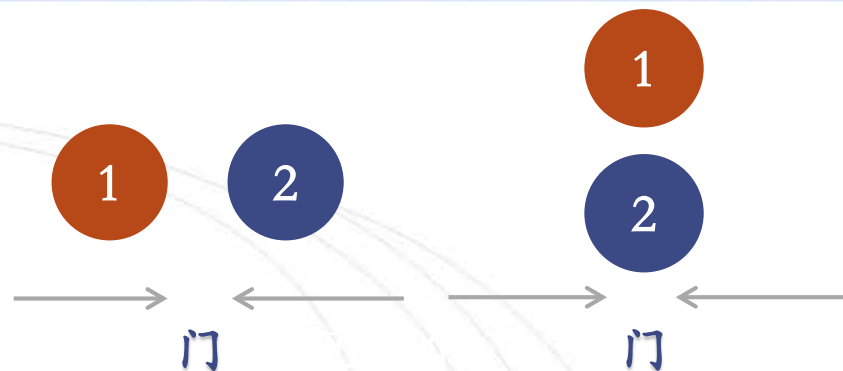


## 桌次顺序原则

面门为上

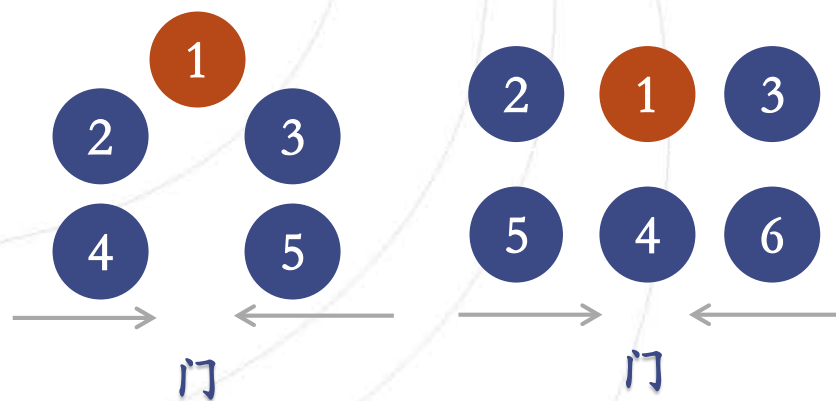
居中为上

远离门或居中为主桌，其余桌以离主桌的远近而定，近者为高，远者为低；平行以右桌为高，左桌为低。



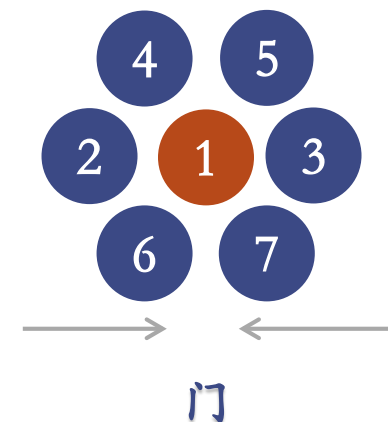
两桌横排

两桌竖排



五桌

六桌



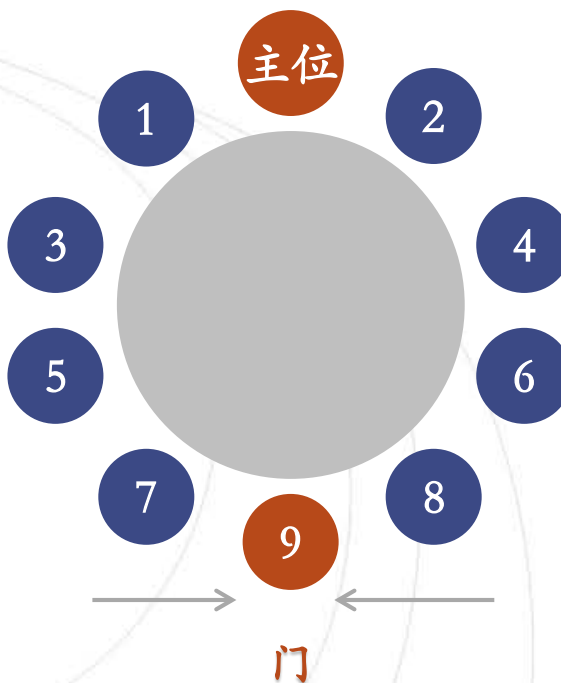
七桌

## 座次顺序原则

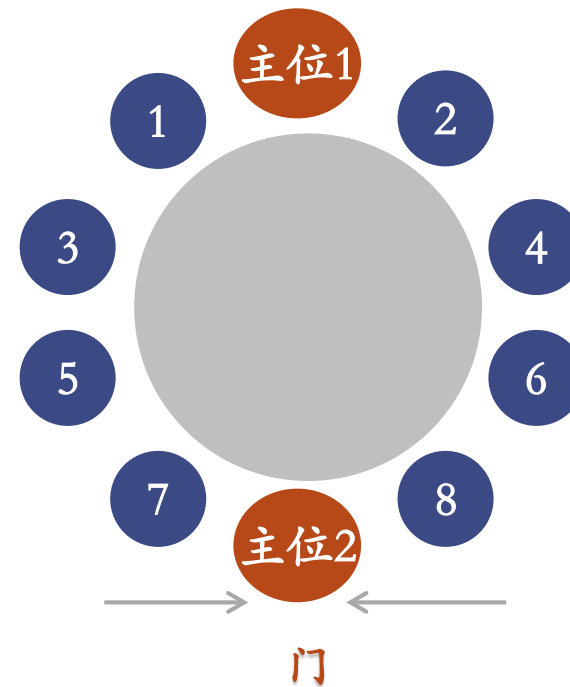


面门为上；居中为上；以离门远，  
离主位近为上，同样远近以主位的  
右边为上

注：主宾与主位可换，以示尊重。



一个主位时的位次排列



两个主位时的位次排列

## 用餐



- 用餐应细嚼慢咽，不要发出声音；
- 鱼刺、骨头轻轻吐在自己面前的小盘里；
- 敬酒时，杯口要低于对方杯口。如无特殊人物，可按序敬酒；
- 嘴里有食物时，不与人交谈；剔牙时，请用手掩口；
- 别人给倒水时，要扶着杯子，以示礼貌；
- 给人递水递饭等一定是双手；递刀具时要记得递刀柄那一端；
- 宴会未结束，不可随意离开，要等主人和主宾先离席；





# CONTENTS



## 何为礼仪

- 礼仪重要性



## 基础礼仪

- 着装打扮
- 举止神态



## 社交礼仪

- 语言沟通
- 电话沟通
- 餐宴礼仪



## 商务礼仪

- 见面礼仪
- 办公室日常礼仪
- 会议礼仪
- 位置礼仪

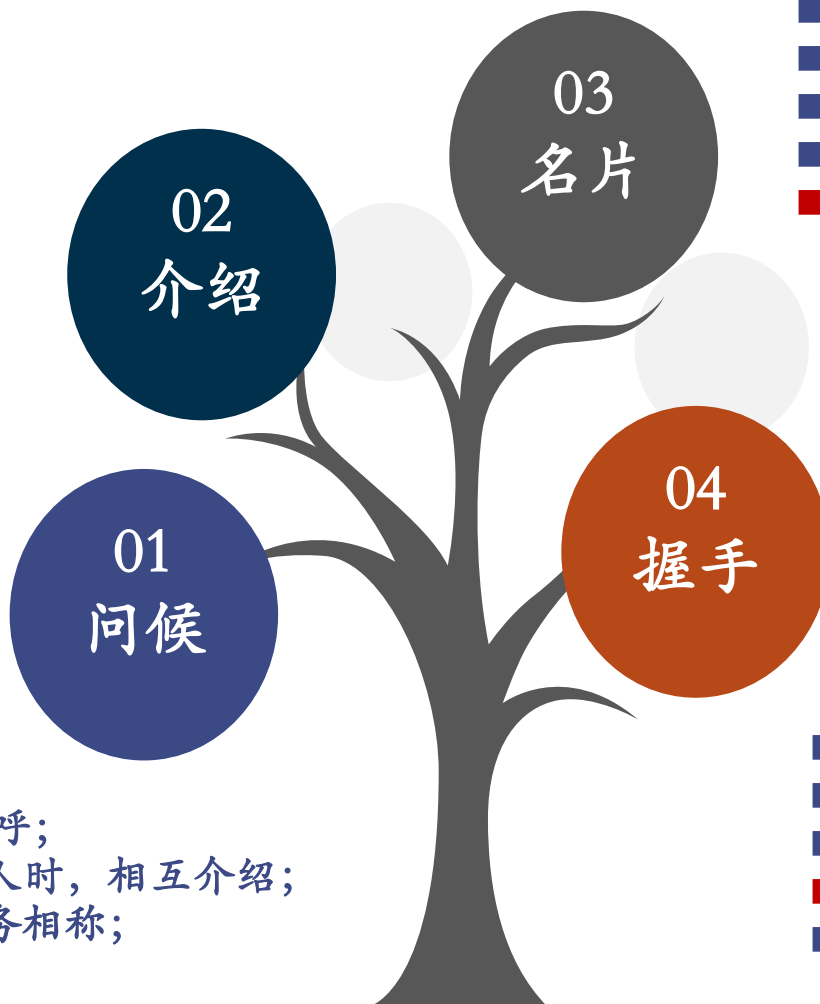




- 应先把**下级**介绍给上级;
- 应先把**晚辈**介绍给长辈;
- 应先把**男士**介绍给女士;
- 应先把**主人**介绍给客人;



- 遇熟人、同事主动打招呼;
- 与朋友同行时,遇到熟人时,相互介绍;
- 同事间一般以名字或职务相称;



- 递交: 由尊而卑, 由近而远; **文字向着对方, 双手拿出。**
- 接受: 双手去接, 马上要看, 如有疑问, 马上询问。
- 同时交换: 可以**右手递名片, 左手接名片。**
- 收存: **不要放在裤袋里。**
- **名片不宜涂改(如手机换号)。 不提供两个以上头衔。**



- 上级在先、长者在先、女性在先。
- 客来主人先伸手;
- 客走的时候一般是客人先伸手, 表示愿意继续交往。
- **不能伸出左手与人相握。**
- 与女士握手, 只能轻握手指, **忌双手满握。**



提前预约，守时守约、到达提前通知。进门先敲门，获得许可再进入。



热情礼貌，提前了解来访目的，确定接待人员，避免让客人久等，准备茶水等。



悉心准备，了解客人的观看兴趣。



会议准备、做好会议纪要：确保问题解决或职责明确；

## 1. 会议的场地准备



桌椅、名牌、茶水

签到簿、名册、会议议程

黑板、白板、笔

各种视听器材

资料、样品….

## 2. 座次排定



环绕式

自由就坐



圆桌式

自由就坐



主席式

主持人、主人和主宾被安排在一起就坐。



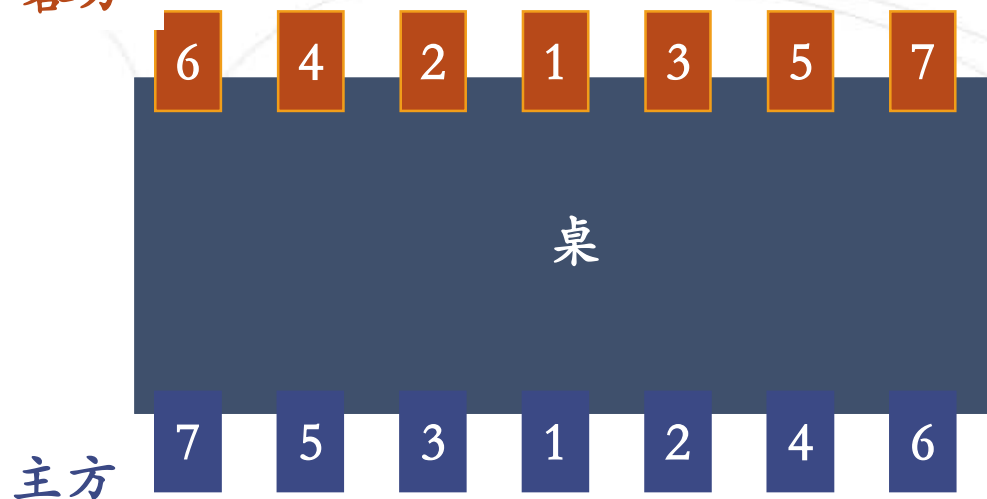
散座式

自由组合，可根据个人要求而随意安置。



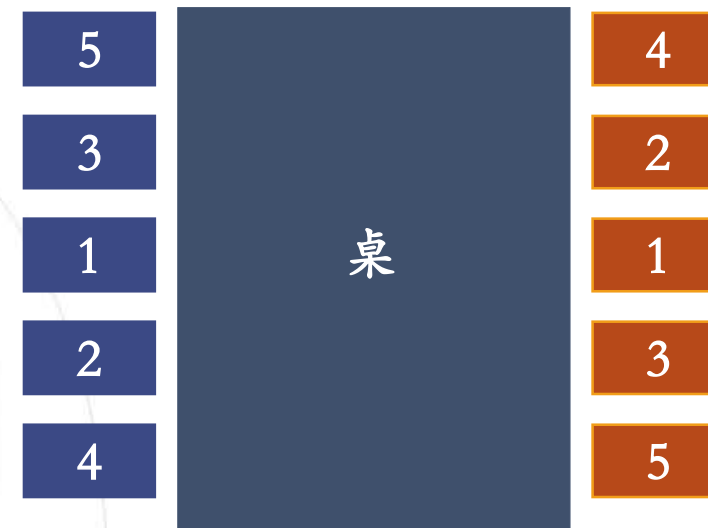
## 谈判座次排定

客方



正门

主方



客方

正门

座次要点：面门为上，居中为上，以右为上

## 3. 发言礼仪



1 仪表

衣冠整齐，自强自信

2 内容

讲究逻辑，简明扼要

3 发言

成竹在胸，口齿清晰，不争抢

4 回答

礼貌作答，不能作答，说明理由

5 提问

不打断他人，文明提问

## 4. 与会礼仪

## 会议前

准时入场，若不能出席，提前通知。做好参加会议所需资料的准备。

## 会议中

发言简明扼要，不打断，不说悄悄话，不打瞌睡，手机设置静音，避免中途退席。

## 会议后

整理好随身物品，摆放好桌椅，进出有序，文明退场，不喧哗，不留纸屑垃圾。



- 二人同行：右为尊，安全为尊；
- 三人同行时：中为尊；
- 四人同行时：分两排，前排为尊；
- 引路时，在客人的左前方2至3步，并与客人保持步伐一致。

## 同行

## 位置

## 电梯

- 上楼梯时，尊者先上；下楼梯时，卑者先下。男女同行上楼梯，男士在前女士在后，或左侧同行。
- 升降电梯无人的情况下，先进入电梯，再请尊者再进入电梯。请尊者先出。
- 电梯内有人时，无论上下都应尊者优先。
- 升降电梯愈靠内侧是愈尊贵的位置。



### 上下车

- ✓ 上车：扶着门，臀部先进
- ✓ 下车：先伸出一只脚站稳后，臀部后出
- ✓ 应请尊长、女士、来宾先上车、后下车
- ☒ 上车：低着头，拱着背，钻进车里。
- ☒ 下车：伸出头来，十分艰难地把身体钻出来。





双排五座轿车

②经理

③职员

①老总

④实习生

专职司机



请大家**思考**为什么要这样排序？



双排五座轿车

请大家**思考**为什么要这样排序？



双排七座轿车

请大家**思考**为什么要这样排序？





双排七座轿车

请大家**思考**为什么要这样排序？

# 感谢聆听!

课后巩固:

- 1、基础礼仪
- 2、商务礼仪
- 3、社交礼仪

.....

