

高级商务礼仪

礼者，理也；礼者，事之治也；
一言以蔽之，礼是做人做事的根本。

张雨渲



目录

壹

形象礼仪

贰

仪态礼仪

叁

餐宴礼仪

肆

社交礼仪

壹

形象礼仪

稠花乱蕊畏江滨，
行步欹危实怕春。
诗酒尚堪驱使在，
未须料理白头人。





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，保持清洁。

1) 发型发式: “女人看头”

- 时尚得体，美观大方、符合身份;
- 不佩戴华丽的头饰，避免出现：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。



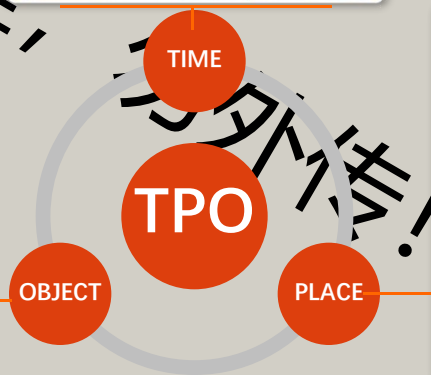
张雨渲版权课程

TPO 的着装原则

1. 着装原则 (TPO)

规则补充：

- 扬长避短：要会遮丑，如长脸不穿V领等；
- 遵守常规：不穿奇装异服。



2. 职业女性着装

张雨婷

女士裙装四大禁忌



2. 职业女性着装

首饰佩戴要讲究的四个原则



符合身份

且“影响工作，炫富、炫耀性别优势”的首饰不能戴。

以少为佳

每种不多于两件（如耳环、手镯）。总数不超过三件。

同质同色

多首饰应同质同色，或不同质至少也要同色。

符合习俗

如十字架形的挂件在国际交往中不宜配戴。

张雨宣时尚课程，勿外传！



3. 职业男性着装

张雨潇 西装 的颜色搭配

- 在西服套装、衬衣、领带中，最少要有两个单色，最多一个图案。

深浅交错

- 深色西服配浅色衬衫和鲜艳、中深色领带；
- 中深色西服配浅色衬衫和深色领带；
- 浅色西服配中深色衬衫和深色领带。



西装
配饰



切勿外传!

3. 职业男性着装

西装 的三个“三”原则

三色原则

- 即全身穿着限制在三种颜色之内。

三一定律

- 鞋子、皮带、公文包 一个颜色。

三大禁忌

- 忌衣袖商标未摘掉、忌西装与皮鞋不相配、忌不打领带。



西装
着装



3. 职业男性着装

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

双排扣：全扣

两粒扣：扣上面第一粒

一粒扣：可扣可不扣



西装
扣法

3. 职业男性着装

张雨潼 叔课程

白衬衣是男士永远的时装

- 合体，系上最上一粒纽扣，能伸进去一个到两个手指；
- 衬衫领子应露在西服领子外1.5CM左右；
- 抬起手臂时，衬衫袖口也应露出西服袖口外1.5CM左右，以保护西服的清洁；
- 衬衣的下摆一定要束进裤腰内。



衬衫和领带
衬衫和领带

1.2 仪表（衣着打扮）

3. 职业男性着装



衬衫和领带
衬衫和领带



领带是男士服装的**灵魂**

- 当站立时，领带的长度要及皮带或皮带扣下端1~1.5cm；
- 领带结的大小应与衬衫领口敞开的角度相配合；
- 当打上领带时，衬衫的领口和袖口都应该系上；
- 如果取下领带，领口的纽扣一定要解开。

3. 职业男性着装

鞋与袜，决不可忽视的**细节**

- 正式西服不应配休闲鞋；
- 黑色的皮鞋搭配任何西装都没错；
- 浅色的皮鞋只能搭配浅色的休闲西服；
- 正式西服时应穿深色（如黑色）的袜子；
- 穿白西装、白皮鞋时才能穿白袜子；
- 最好选择长及小腿肚的中长袜。



鞋和袜
鞋和袜

貳

仪态礼仪

稠花乱蕊畏江滨，
行步歌危实怕春。
诗酒尚堪驱使在，
未须料理白头人。

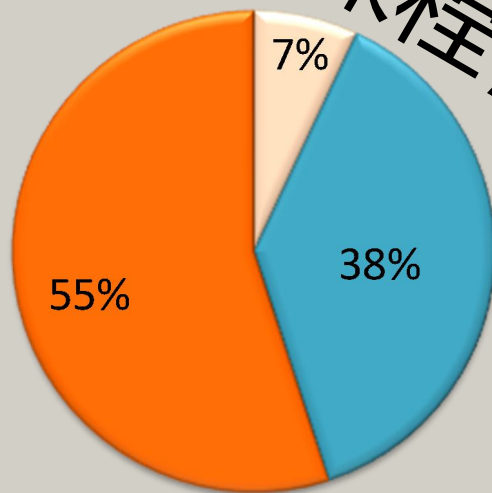




张雨道版权课程， 信息的传递

勿外传！

仪态即是你的**身体语言**，仪态为什么重要呢，请看仪态在信息传播中的重要程度。

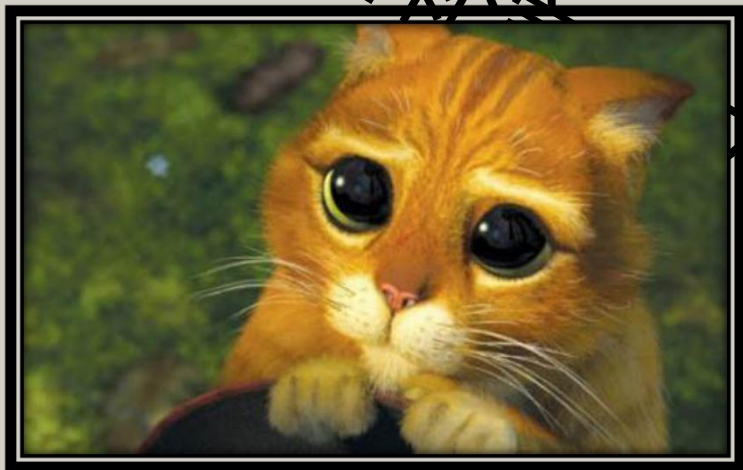


- 语言内容
- 语气
- 肢体语言



张雨婷

专注的目光：尊重



眼睛是心灵的窗户

目光是否运用得当，直接会影响沟通的效果

- 在与人谈话时，大部分时间应看着对方，否则是不礼貌或不真诚；
- 正确的目光是自然地注视对方眉与鼻梁三角区，不能左顾右盼，也不能紧盯对方；
- 道别或握手时，则应该用目光注视着对方的眼睛。

课程，勿外传！

张雨潼版权课程

真诚的微笑：**亲切**

- 真诚微笑：不做作；
- 职业微笑：露上面六颗牙齿。

微笑是唯一一种不分国籍的通用语言
最能充分体现一个人的热情、修养和魅力



叁

餐宴礼仪

稠花乱蕊畏江滨，
行步欹危实怕春。
诗酒尚堪驱使在，
未须料理白头人。





交谈礼仪

■ 礼貌用语不离身

张雨潼版权

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

您好、请、谢谢、对不起、再见

请字不离口、谢字随身走

勿外传!



谈资

话题
推荐

安全话题：历史、地理、艺术、建筑、风土人情

轻松话题：影视、比赛、时尚、小吃、天气状况



商务交往
五不谈

不谈论政治

不涉及机密

不议论同事

不谈论低俗

不涉及隐私



私人问题
四不问

不问家庭与收入

不问年龄与婚姻

不问健康问题

不问个人经历（不重过去、只重现在）

勿外传！

张雨宣版权课程，



餐宴礼仪

张雨

优雅、得体的用餐仪态，对职场商业成功有着直接的影响

在用餐环境下，是否能关注细节，直接体现了个人素养的高低



!!

餐宴礼仪

1. 桌次排列



桌次顺序原则
背门而坐

- 远离门或居中为主桌，
- 其余桌次的高低以离主桌的远近而定：

近者为高，远者为低；平行者以右桌为高，左桌为低。

1

2

门

两桌横排

1

2

门

两桌竖排

1

2

3

4

5

门

五桌

1

2

3

4

5

6

门

六桌

4

5

1

3

2

6

7

门

七桌

餐宴礼仪

2. 座次排列



桌次顺序原则
客次顺序原则

基本原则：

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为上。

注：主位右侧为**主宾位**，若主宾身份高于主人，为表示尊重，也可以安排在主人位子上座，而请主人坐在主宾的位子上。



餐宴礼仪

在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。

——莎士比亚

3. 宴请



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

餐宴礼仪

4. 赴宴

赴宴前，应注意**仪表整洁**，**穿戴大方**，女士可稍作打扮
赴宴要**遵守约定时间**，抵达宴请地点时，**首先跟主人握手**、问候致意
对其他客人，**无论相识与否**，都要**笑脸相迎或点头致意**



餐宴礼仪

5. 点菜礼技巧——三优四忌

■ 优先考虑的菜肴

- 1、有中餐特色的菜肴。
- 2、有本地特色的菜肴。
- 3、本餐馆的特色菜。

■ 饮食禁忌

- 1、宗教的饮食禁忌。
- 2、出于健康的原因。
- 3、不同地区，人们的饮食偏好往往不同。
- 4、有些职业，出于某种原因，在餐饮方面往往也有各自不同的特殊禁忌。



餐宴礼仪

6、上菜顺序



茶



凉菜



热炒



大菜



炒饭



甜品点心



水果

张雨萱礼仪课程，

勿外传！

餐宴礼仪

8. 敬酒注意细节

- 领导**相互喝完**才轮到自己敬酒。敬酒一定要站起来，双手举杯；
- 可以多人敬一人，**决不可一人**敬多人；
- 自己敬别人，如果**不碰杯**，自己喝多少可视乎情况而定；
- 自己敬别人，如果**碰杯**，一句，我喝完，您随意，方显大度。
- 多给领导或客户添酒，不要瞎给领导代酒；



餐宴礼仪

张雨宣版权课程

- 端起酒杯(啤酒杯)，右手持杯，左手垫杯底，记着自己的杯子永远低于别人。
- 如果没有特殊人物在场，碰酒最好按顺时针顺序，不要厚此薄彼。
- 碰杯，敬酒，要有说词；



餐宴礼仪

9. 用餐

- 用餐文雅，吃的时候应**闭嘴**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**，**不要吐在桌子上**；
- 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，不要干看着，要**扶着杯子**，以示礼貌；
- 给人递水递饭一定是**双手**；
- 递刀具给别人要记得递**刀柄**那一端；
- 宴会未结束，**不可随意离宴**，要等主人和主宾先离席；



西餐礼仪



头盘



副菜



主菜



沙拉



甜品



咖啡

水果程,

勿外佳!

肆

社交礼仪

稠花乱蕊畏江滨，
行步歌危实怕春。
诗酒尚堪驱使在，
未须料理白头人。



上下班礼仪

张雨宣版权课程

■ 问候及行为方式

路遇长，疾趋揖；

长无言，退恭立；

骑下马，乘下车；

过犹待，百步余。

——《弟子规》



上下级礼仪

张雨渲版权课程

■ 进出领导办公室

将入门，问孰存；

将上堂，声必扬；

人问谁，对以名；

吾与我，不分明。

——《弟子规》



同事间礼仪

张雨宣版权课程

不说我，

只说你，

说他，就说他的好。对！



介绍礼仪

■ 介绍



将“卑者”先介绍给“尊者”

- 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；

外传!

名片礼仪

■ 名片

- 名片的递交顺序：由尊而卑，由近而远。
- 递出：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。
- 同时交换名片时，可以右手递名片，左手接名片。
- 名片的收存：首选名片夹，其次是衬衣口袋或西装内侧口袋，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，如头衔的确较多，分开印。



握手礼仪

■ 握手

- **尊者为先**：上级在先、长者在先、女性在先。
- 客人到来之时应该**主人先伸手**，表示欢迎。
- 客人走的时候一般是**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**。
- 男士在握手前先**脱下手套**，**摘下帽子**。女士可以例外。



位置礼仪

张雨渲版权

■ 同行

- 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。
- 引路手势如右图。



位置礼仪

■ 电梯、楼梯

- 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。
- 升降电梯没有其他人的情况下，在尊者之前进入电梯，按住开的按钮，此时请尊者再进入电梯。如到出电梯时，按住开的按钮，请尊者先出（体现服务原则）。
- 电梯内有人时，无论上下都应尊者优先（体现优先原则）。
- 升降电梯愈靠内侧是愈尊贵的位置。进入电梯后，如有他人，可主动询问去几楼，并帮忙按下。



位置礼仪

■ 乘车 → 乘车座次

张雨宣版权课程



双排五座轿车



专职司机

位置礼仪

■ 乘车 → 乘车座次

张雨渲版权课程



双排五座轿车

双排五座轿车



主人

位置礼仪

■ 乘车 → 乘车座次

张雨渲版权课



双排七座轿车



谢 谢

昨夜雨疏风骤，浓睡不消残酒，
试问卷帘人，却道海棠依旧。
知否，知否，应是绿肥红瘦。

