商务礼仪规范

仪容仪表礼仪

一、个人仪容基本要求

（一）发型得体。男性头发前不盖眉，侧不掩耳，后不及领；女性根据年龄、职业、场合的不同，梳理得当。

（二）面部清爽。男性宜每日剃须修面，女性宜淡妆修饰；保持口腔清洁。

（三）表情自然。目光温顺平和，嘴角略显笑意。

（四）手部清洁。定期修剪指甲并保持手部洁净。女性在正式场合不宜涂抹浓艳的指甲油。

二、体态基本要求

（一）站姿：两眼平视前方，两肩自然放平，两臂自然下垂，挺胸收腹提臀。

（二）坐姿：保持上身直立，双腿自然并拢，切忌抖动腿脚。

（三）走姿：抬头挺胸收腹，双臂自然摆动，脚步轻盈稳健。

三、正式场合男士着装的礼仪

在重要会议和会谈、庄重的仪式以及正式宴请等场合，男士一般以西装为正装，以深色为宜。一套完整的西装包括上衣、西裤、衬衫、领带、腰带、袜子和皮鞋。

（一）上衣：衣长刚好到臀部下缘或差不多到手自然下垂后的大拇指尖端的位置，肩宽以探出肩角 2 厘米左右为宜，袖长到手掌虎口处。胸围以系上纽扣后，衣服与腹部之间可以容下一个拳头大小为宜。西装外套上的口袋只是装饰性的，一般不装东西。西装应在拆除袖口上的商标之后才可以穿着。双排扣的上衣，纽扣要全部系好；单排扣的上衣，三粒扣的以系中间一个或者上面两个为宜，两粒扣的应该系上面的一个扣，单粒扣的一定要系好。就座之后，西装上衣的钮扣可解开，以防其走样。起身站立时，在不是很正式的场合可不系扣子；如为表示郑重其事，应将纽扣适当系上。

（二）西裤：裤线应清晰笔直，裤脚前面盖住鞋面中央，后至鞋跟中央，口袋不应放置物品。

（三）衬衫：长袖衬衫是搭配西装的唯一选择，颜色以白色或浅色为宜。衬衫领子要挺括，下摆应掖入裤腰内，系好领扣和袖扣；衬衫领口和袖口要长于西服上装领口和袖口 1 至 2 厘米；衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露。如果西服本身是有条纹的，应搭配纯色的衬衫；如果西服是纯色，则衬衫可以带有简单的条纹或图案。

（四）领带：应选择深色领带，如衬衫是白色的，那么领带

上的图案就应该带有一点儿白色；如果衬衫的颜色较单一，可选择明亮或有花纹的领带；如果衬衫有图案，领带宜以单色为主。系领带时领结要饱满，与衬衫领口吻合要紧；领带长度以系好后大箭头垂到皮带扣中心处为准。正式场合上衣内应只穿衬衣，平时因天气寒冷需穿毛衣时，应选择 V 字领毛衣并将领带塞进毛衣里。正式场合不能松开领带，一般不使用领带夹。

（五）腰带：材质以牛皮为宜，皮带扣应大小适中，样式和图案不宜太夸张。腰带不宜过长，通常以不超过腰带扣 10 厘米为标准。

（六）袜子：穿西装时，应选择深色或黑色袜子，切忌黑皮鞋配白袜子。袜子应较长，以袜口到达小腿肚下方为宜，无论坐下或抬腿时，都不能露出腿上的皮肤。

（七）皮鞋：黑色皮鞋是搭配西装的万能鞋。在正式场合，应选择系带鞋或船鞋，显得正规得体。如果是深蓝色或黑色的西装，可以配黑色皮鞋；如果是咖啡色系西装，可以穿棕色皮鞋。压花、拼色、蛇皮、鳄鱼皮和异形皮鞋不适于搭配正式西装。

（八）其他：公文包以黑色、皮质、款式简单大方为宜，不宜过大；包内物品应整齐有条理，不应杂乱或者过多。穿着西装时，公文包一般拎在手里，专门的手包也可握在手中或者夹在腋下，不应选择肩挎或者斜挎的皮包。

如需佩戴手表，应选择机械手表，手表的颜色和款式应与其他配饰相呼应，如表带颜色应与腰带、皮鞋和公文包的颜色一致或相近。

钱夹以皮质为宜，应放在西装上衣的内侧口袋，任何类型的钱夹都不应塞得太满。

男性应该随身携带至少一支钢笔或铅笔，可放在公文包内或上衣内侧的口袋里，不能插在西装上衣外侧的口袋里。

房间或汽车钥匙不应别在腰带上，而应放在钥匙包、公文包或者西装上衣内侧的口袋里。

四、正式场合女士着装的礼仪

在重要会议和会谈、庄重的仪式以及正式宴请等场合，女士着装应端庄得体。

（一）上衣：上衣讲究平整挺括，较少使用饰物和花边进行点缀，纽扣应全部系上。

（二）裙子：以窄裙为主，年轻女性的裙子下摆可在膝盖以上 3 至 6 厘米，但不可太短；中老年女性的裙子应在膝盖以下 3 厘米左右。裙子里面应穿着衬裙。在正式场合不宜穿着真皮或仿皮的西装套裙。

（三）衬衫：以单色为宜，下摆应掖入裙腰之内而不是悬垂于外，更不能在腰间打结；衬衫的纽扣除最上面一粒可以不系上外，其他纽扣均应系好；穿着西装套裙时不要脱下上衣而直接外穿衬衫。衬衫之内应当穿着内衣但不可显露出来。

（四）鞋袜：鞋子应是高跟鞋或中跟鞋。袜子应是高筒袜或连裤袜。鞋袜款式应以简单为主，颜色应与西装套裙相搭配。

日常交往礼仪

一、会面介绍的礼仪

（一）居中介绍：遵守“尊者优先了解情况”的规则，先将男士介绍给女士，将年轻的介绍给年长的，将职位低的介绍给职位高的，将未婚者介绍给已婚者，将晚到的客人介绍给在场宾朋。介绍过程中，先提到被介绍人的姓名，以示尊重。被介绍时，目视对方，微笑致意。

（二）自我介绍：先向对方点头致意，说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词，时间以半分钟左右为宜。

二、握手的礼仪

（一）握手时，应起身站立、摘下帽子、注视对方并伸出右手，适当用力握对方右手，同时微笑致意或简单问候、寒暄。

（二）握手顺序按照“尊者为先”的原则。在正式场合，以上级先伸手为礼；在日常生活中，以长辈、女士、已婚者先伸手为礼；在社交场合，以先到者先伸手为礼；在师生之间，以老师先伸手为礼；在接待来客时，以主人先伸手为礼；客人告辞时，以客人先伸手为礼。

（三）男士与女士握手不宜时间过长、力度过大；在多人同时握手时，不应交叉握手；不应跨着门槛握手；如果手脏、手凉或者手上有水、汗时，不宜与人握手，并主动向对方说明不握手的原因。

（四）用右手单手相握，是常用的握手方式。“平等式握手”指手掌垂直于地面并合握，地位平等或为了表示自己不卑不亢多采用这种方式。“友善式握手”指自己掌心向上与对方握手，这种握手方式能够显示自己谦恭、谨慎态度。“控制式握手”指自己掌心向下与对方握手，这种握手方式让自己显得自高自大，基本不予采用。双手相握又称“手套式握手”，即用右手握住对方右手后，再以左手握住对方右手的手背；这种方式，适用于亲朋好友之间，以表达自己的深厚情义，不适用于初识者或异性，不然会被误解为讨好或失态。

（五）握手时，另外一只手不要拿着报纸、公文包等东西不放，也不要插在口袋里。不要在握手时争先恐后，应当依照顺序依次而行。女士在社交场合可以戴着薄纱手套与人握手，男士无论何时都不能戴着手套握手。除患有眼疾或眼部有缺陷者外，不

应在握手时戴着墨镜。不要拒绝与他人握手，也不要用左手与他人握手。与基督教徒交往时，不要两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状；这种形状类似十字架，在他们看来是很不吉利的。握手时不要把对方的手拉过来、推过去，或者上下左右抖个不停。握手时，不要长篇大论，点头哈腰，滥用热情，显得过分客套。握手时不要仅仅握住对方的手指尖，也不要只递给对方一截冷冰冰的手指尖。不要用很脏的手与他人相握，也不能在人与人握手之后，立即揩拭自己的手掌。

三、交换名片的礼仪

（一）发送名片时，应用双手或者右手将名片正面对着对方，递给对方。若对方是外宾，最好将名片印有英文的那一面对着对方。不要用左手递交名片，不要将名片背面对着对方或是颠倒着面对对方，不要将名片举得高于胸部，不要以手指夹着名片给人。

（二）将名片递给他人时，应说“多多关照”、“常联系”等语话，或是先作一下自我介绍。与多人交换名片时，应讲究先后次序，或由近而远，或由尊而卑进行。位卑者应当先把名片递给位尊者。

（三）他人递名片给自己时，应起身站立，面含微笑，目视对方。接受名片时，应双手捧接，或以右手接过，不要只用左手。接过名片后，要从头至尾把名片认真默读一遍，意在表示重视对方。

（四）向对方提议交换名片时，应主动递上本人名片，委婉

地索要名片。

向尊长索取名片，可以这样说：“后如何向您（或您老）请教？”

向平辈或晚辈索要名片，可以这样说：“后怎样与您联系？”

当他人索要本人名片，而自己又不想给对方时，应用委婉的方法表达此意。可以说：“对不起，我忘了带名片。”或者：“抱歉，我的名片用完了。”若本人没有名片，又不想明说时，也可用这种方法表述。

（五）在参加政务活动时，要随时准备名片。随身所带的名片，最好放在专用的名片包、名片夹里。公文包以及办公桌抽屉里，也应经常备有名片，以便随时使用。接过他人的名片看过之后，应将其精心存放在自己的名片包、名片夹或上衣口袋内。

四、工作场所的礼仪

（一）应保持个人工作台整洁、卫生，办公用品摆放整齐，便条纸不得到处粘贴，公文包、背包及手袋不应摆放在工作台面上，各类文件注意分类存放，防止丢失，离岗或下班时，注意收拾工作台面，座椅归位，检查电脑等是否关闭，电源是否切断。

（二）当进入别人办公室时，应事先敲门，获得允许后，方可进入。敲门时，应轻轻的、有节奏的敲。如果没有人则不应擅自进入别人的办公室。

（三）在公共区域遇见上级、同事或客人，应有礼貌，让道并主动打招呼或点头示意。行进中，慢步轻声，右行礼让。

（四）接递物品时，一般使用右手递物品，向位尊者递物品时，要双手呈上，不得将物品的尖利部位对准对方。身体与交往对象保持一定的角度。

五、公共场所使用手机的礼仪

（一）不宜旁若无人地大声通话。信号不良时，可改换通话位置或改用其他通讯方式，不能大声呼叫。

（二）在会场、影院、剧场、音乐厅、图书馆、展览馆等需要保持安静的场所，应主动关机或置于振动、静音状态；如接到来电，应到不妨碍他人的地方接听。

（三）不在驾驶汽车时或飞行过程中使用手机。不在加油站使用手机。

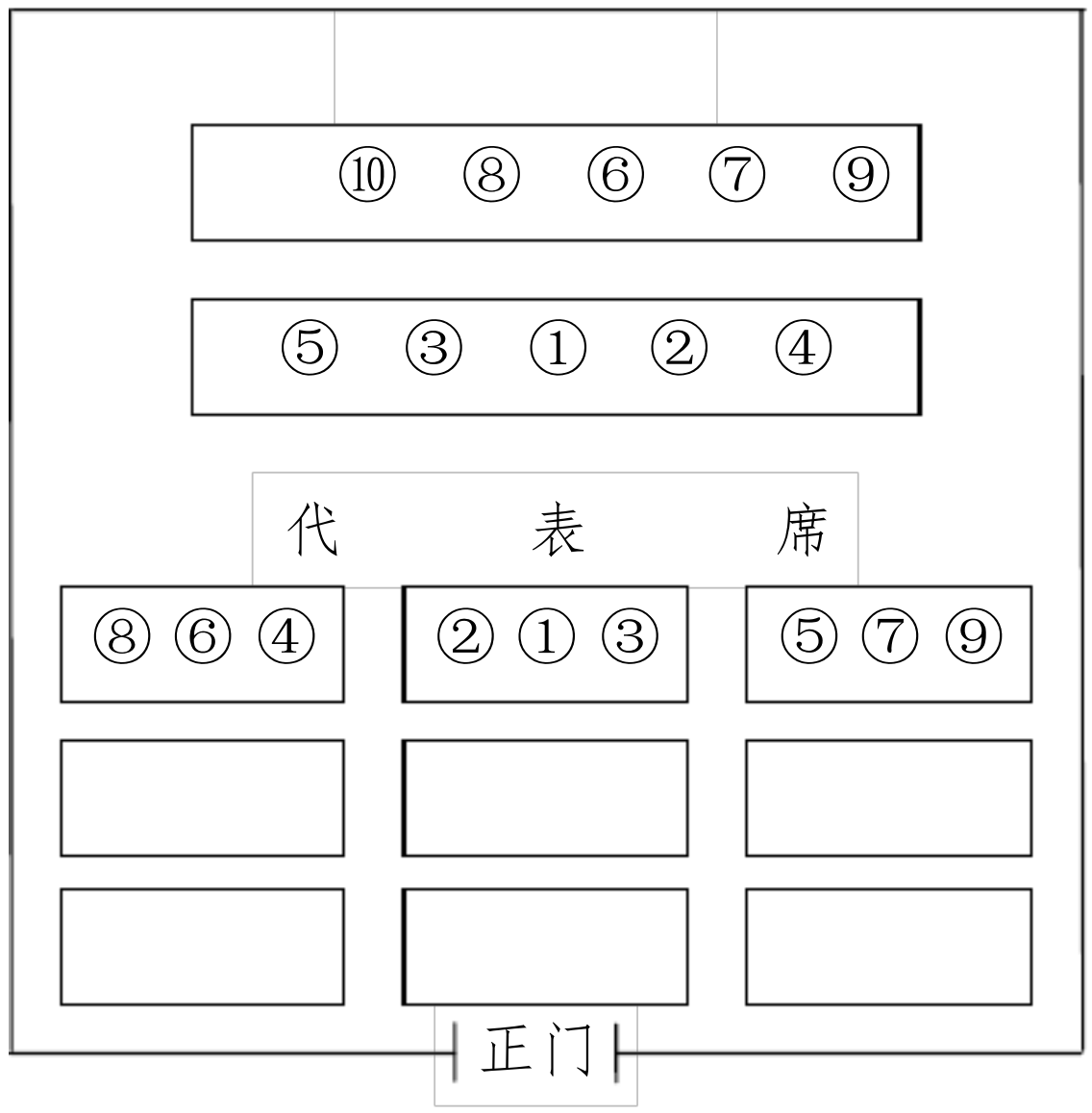
座次礼仪

一、会议主席台座次

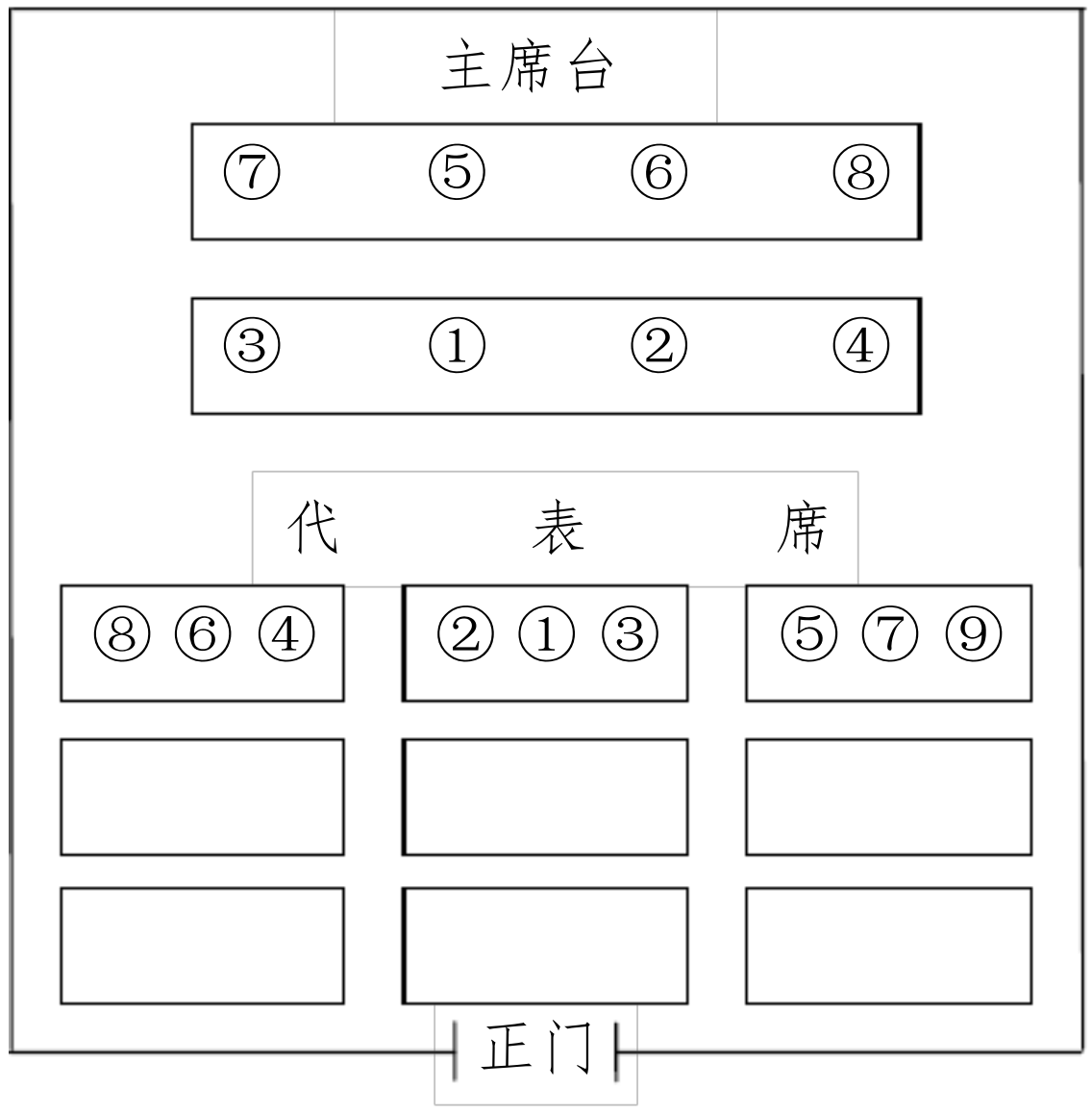
（一）领导为单数时，主要领导居中，2 号领导在 1 号领导左手位置，3 号领导在 1 号领导右手位置，依次左右排列。

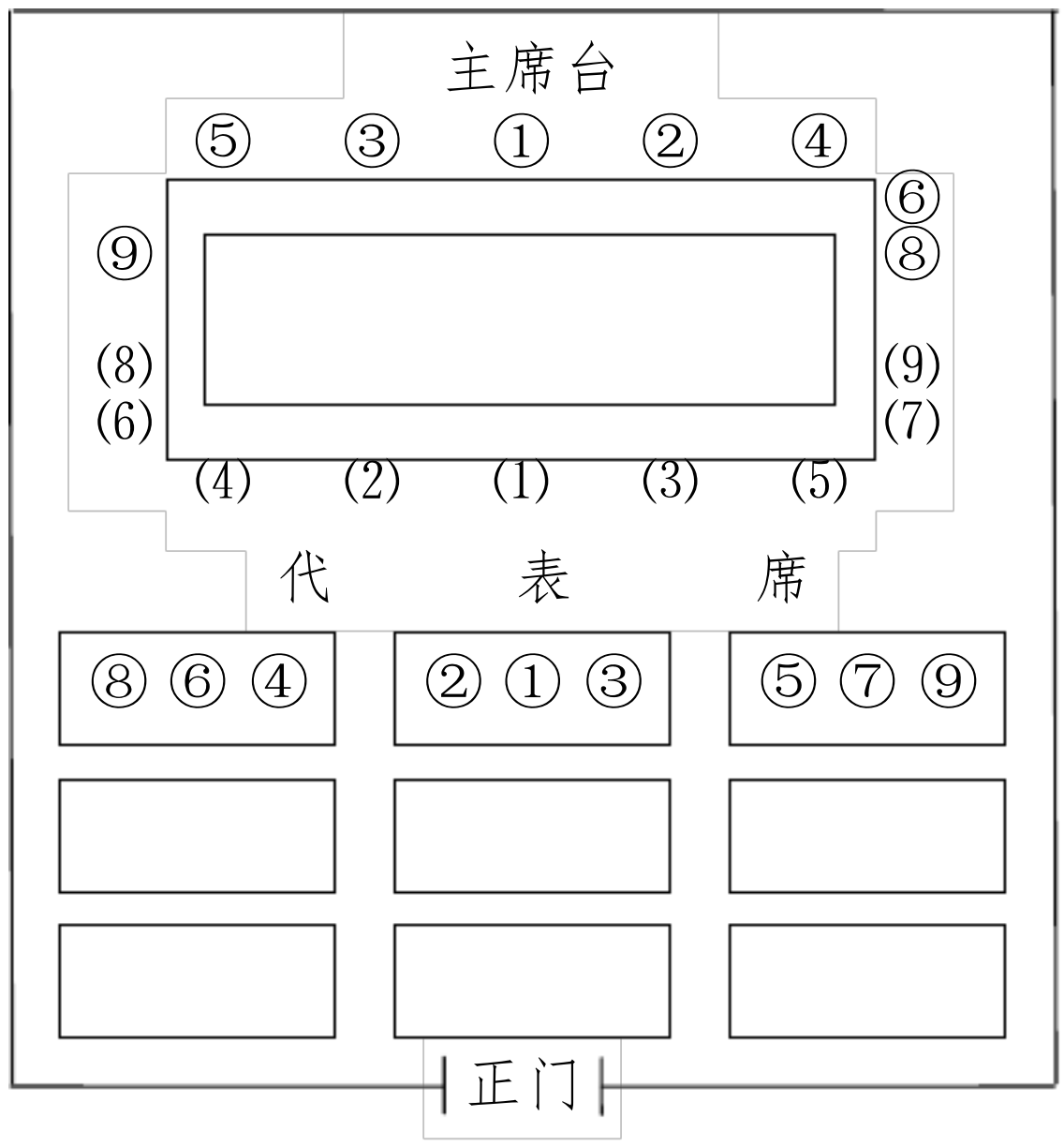
（二）领导为偶数时，1、2 号领导同时居中，2 号领导依然

号领导左手位置，3 号领导依然在 1 号领导右手位置，依次左右排列。具体座次见图示：

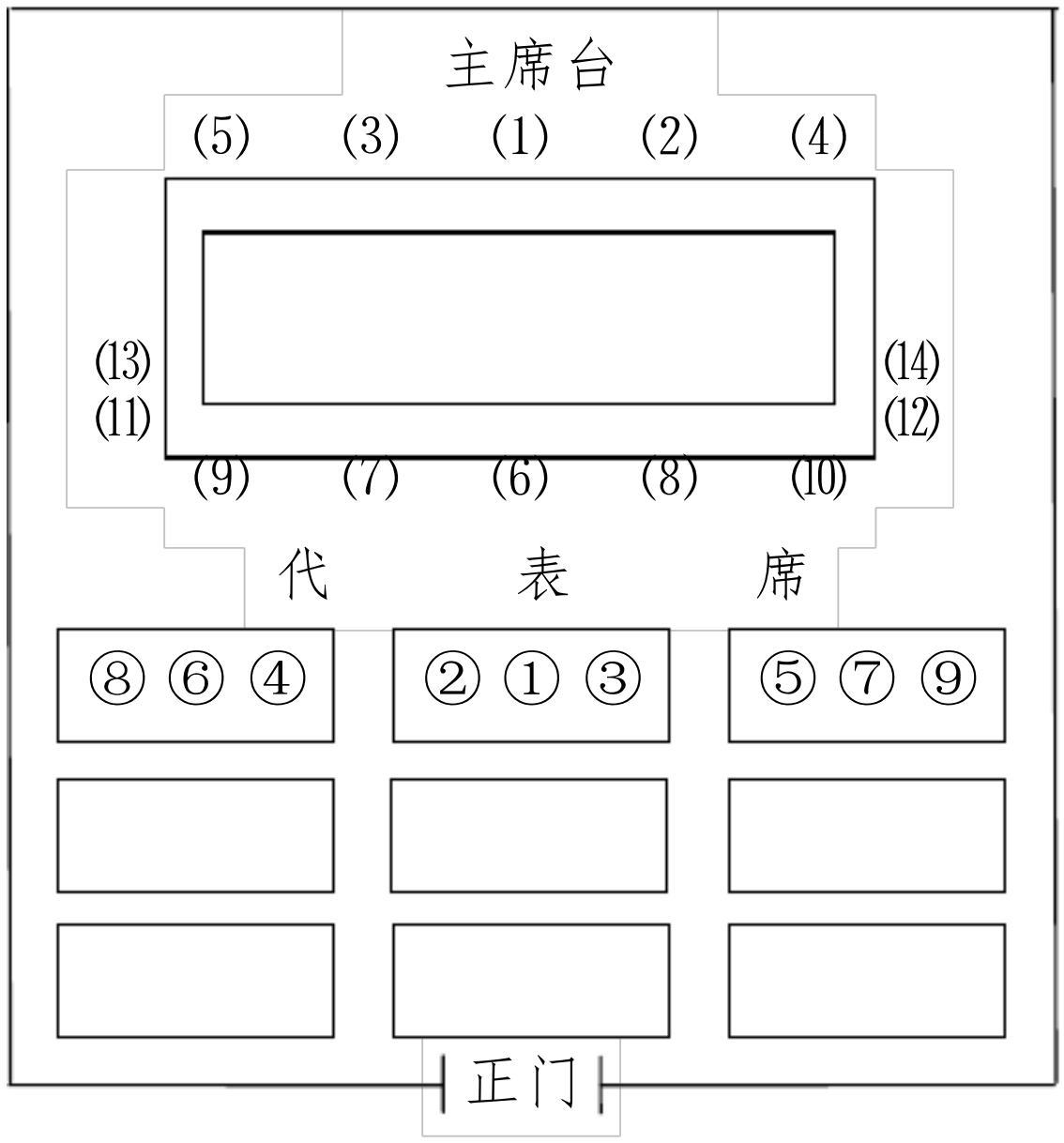


图一



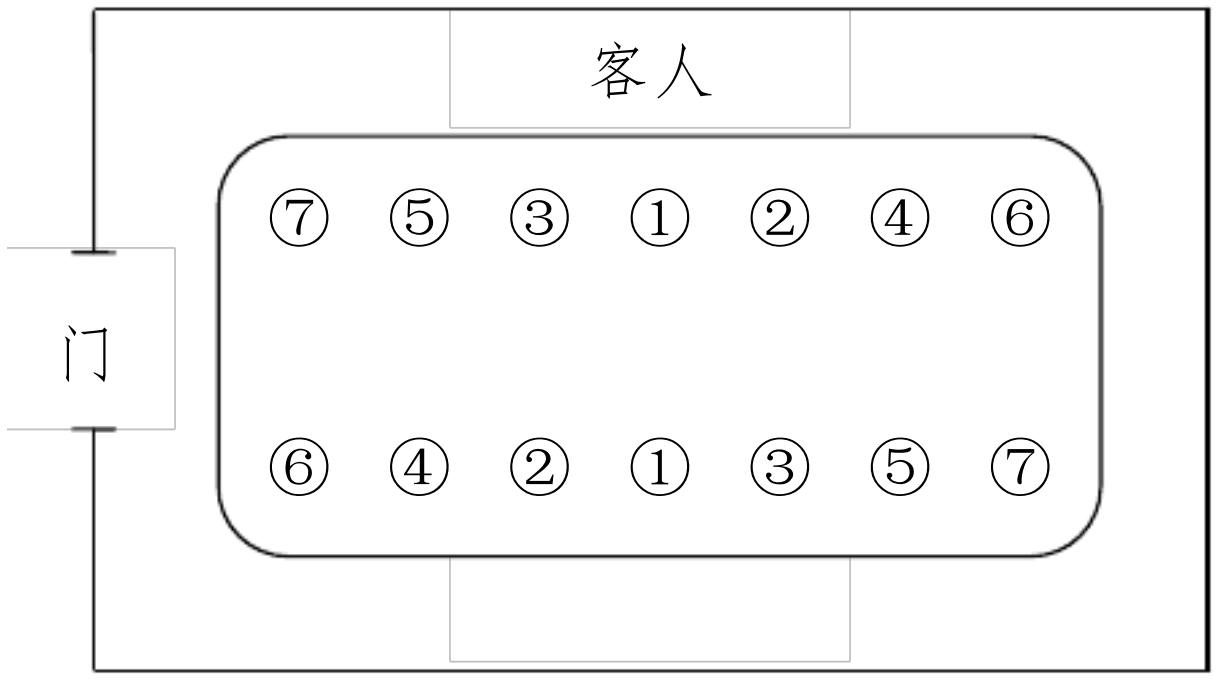


图三（用于下级向上级汇报的形式）

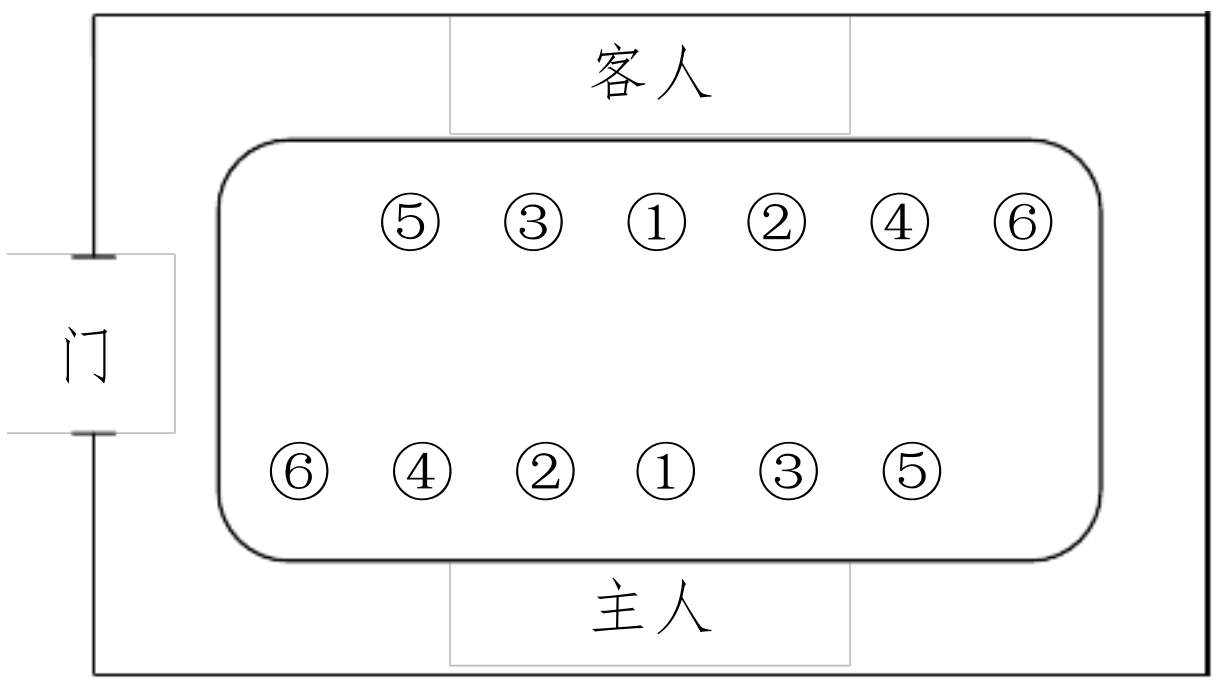


（一）座谈会以面对门或者门的左侧为尊。

（二）座次与会议主席台座次相同。具体座次见图示：

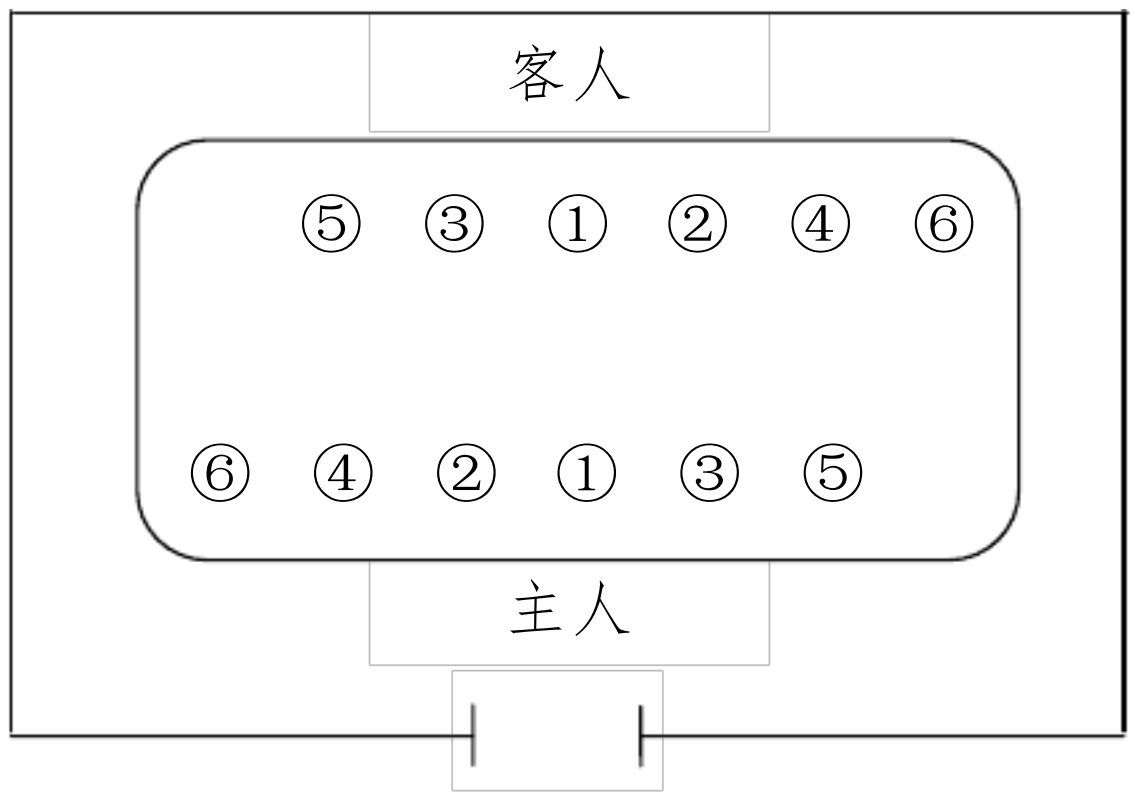


图五


客人
⑤ ③ ① ② ④ ⑥
门
⑥ ④ ② ① ③ ⑤
主人

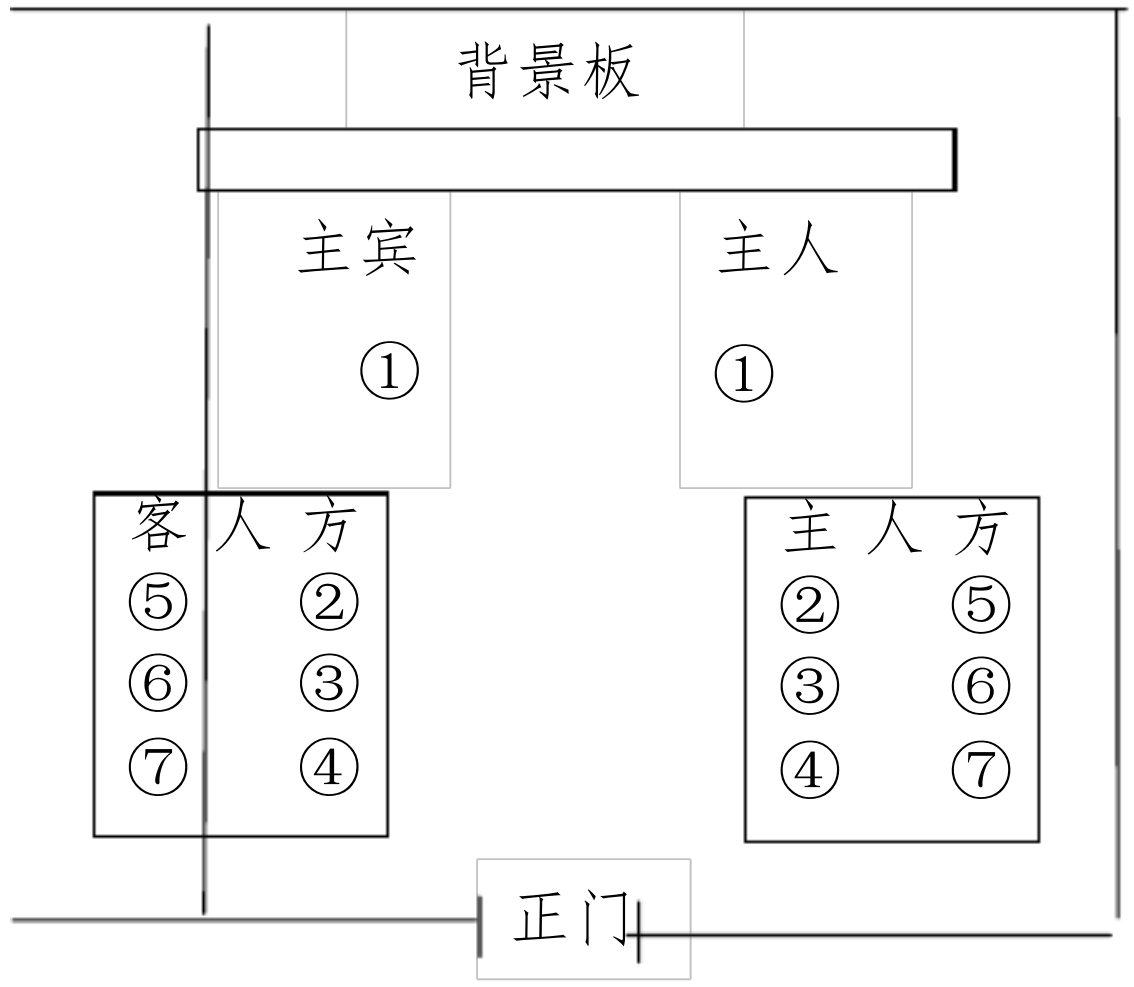
客人
⑦ ⑤ ③ ① ② ④ ⑥
⑥ ④ ② ① ③ ⑤ ⑦
主人
正门

图七

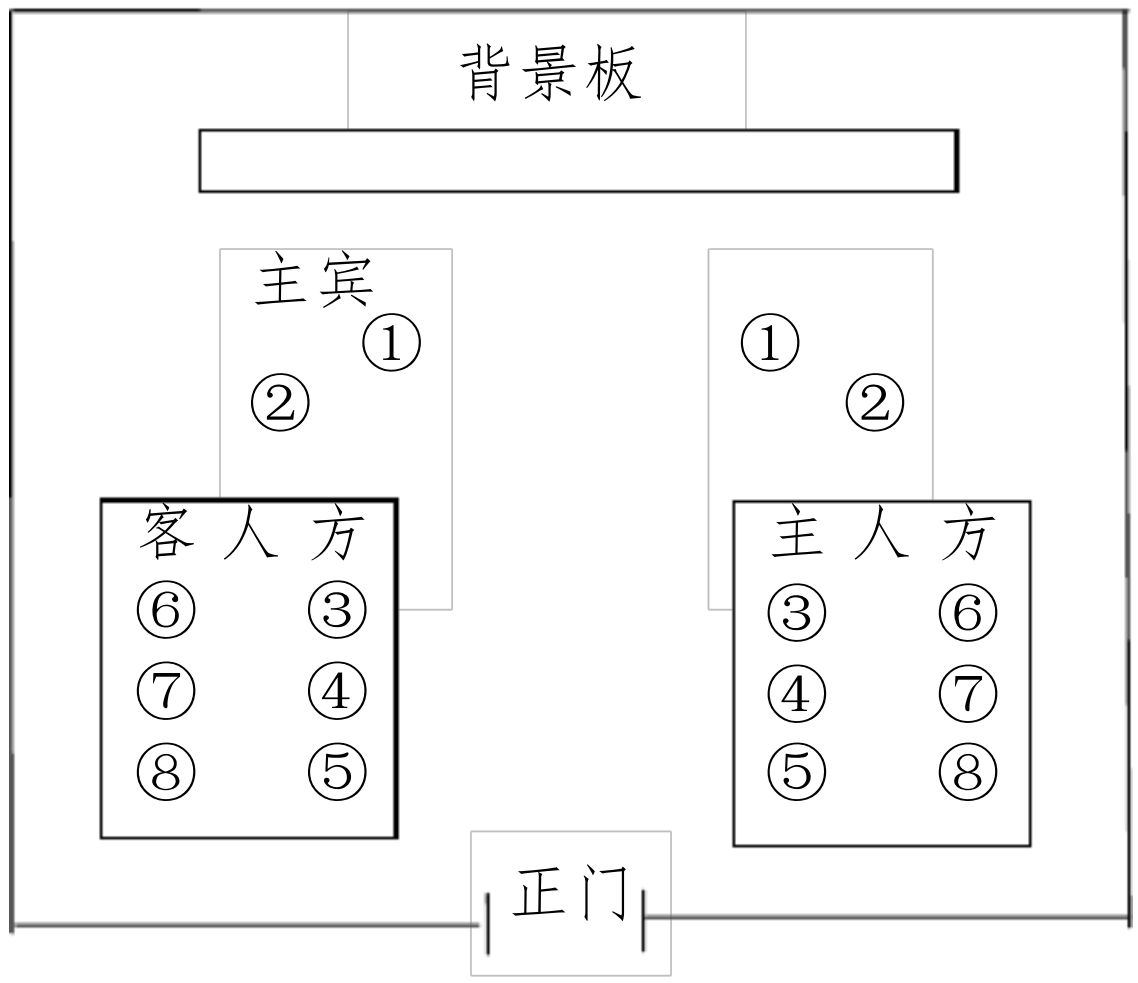

客人
⑤ ③ ① ② ④ ⑥
⑥ ④ ② ① ③ ⑤
主人

图八

客人坐在主人的右边，其他客人坐在主宾的一侧，主方陪见人员坐在主人的一侧。具体座次见图示：



图九



图十

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/067150200135006164