



基本商务礼仪

目录

一、仪表礼仪

二、介绍礼仪

三、交换名片的礼仪

四、入座礼仪

五、电梯礼仪

六、电话礼仪

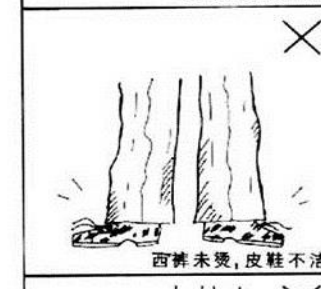
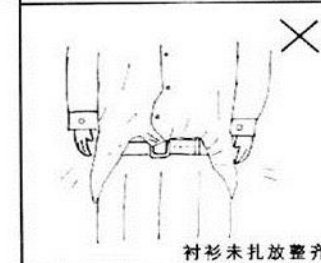
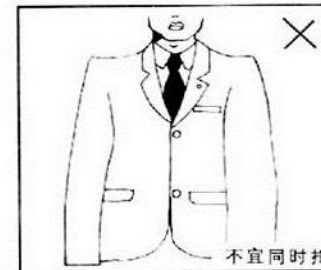
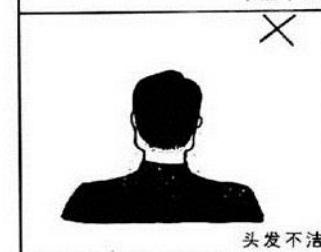
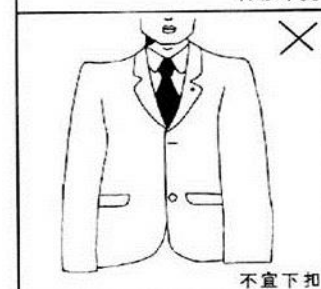
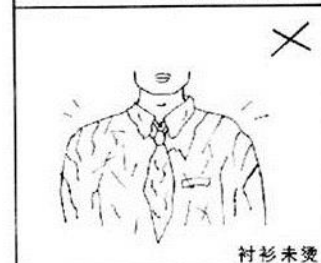
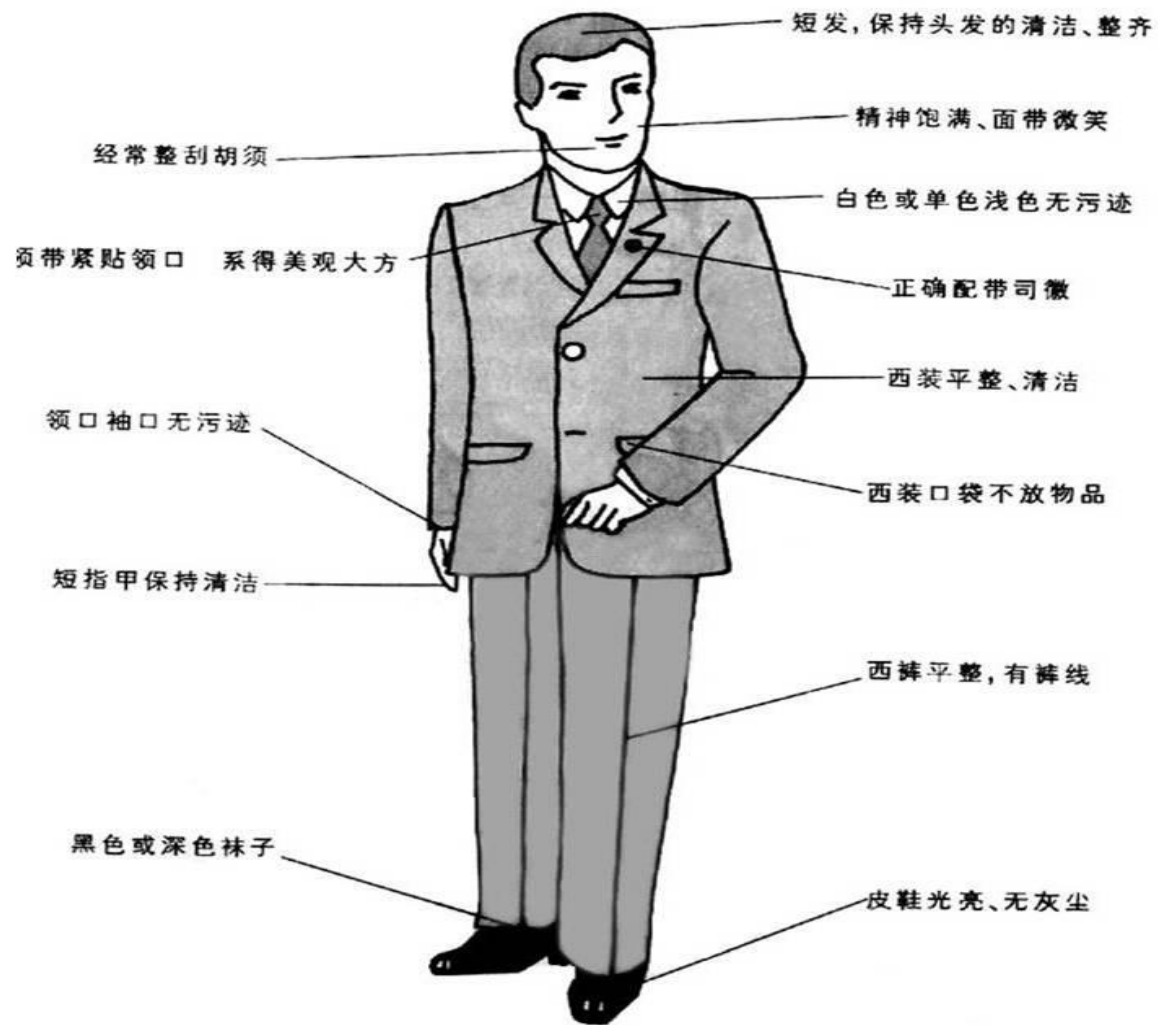
七、访客礼仪

八、接待礼仪

九、餐饮礼仪礼仪

一、仪表礼仪

男士仪表 —— 展示整体形象



男士仪表 —— 展示整体形象

西装二粒扣只扣上面一颗；三粒扣扣上面两颗或中间一颗；双排扣西服，所有扣子应扣好



衬衫扣好所有的纽扣
衬衫的颜色与西服协调

领带长度与其下端正好抵达皮带扣上端为宜
并注意与西服、衬衫颜色协调

袜子颜色与皮鞋颜色协调



皮鞋天天擦亮
与西服的颜色协调

不同款式的领带

- A. 斜纹：果断权威、稳重理性，
适合在谈判、主持会议、演讲的场合
- B. 圆点、方格：中规中矩、按部就班，
适合初次见面和见长辈上司时用
- C. 不规则图案：活泼、有个性、创意和朝气，
较随意，适合酒会、宴会和约会
- D. 领带夹：已婚人士之标志，应在领结下3/5处

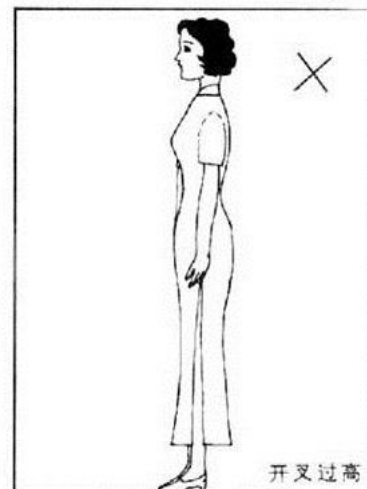
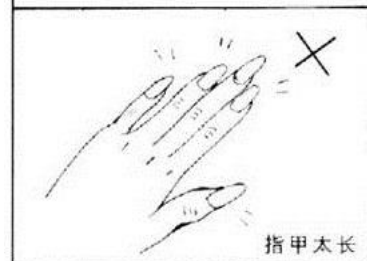
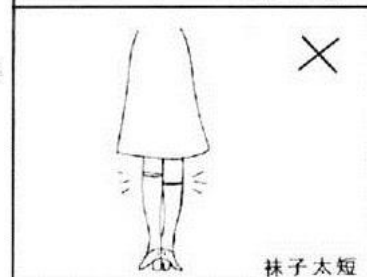
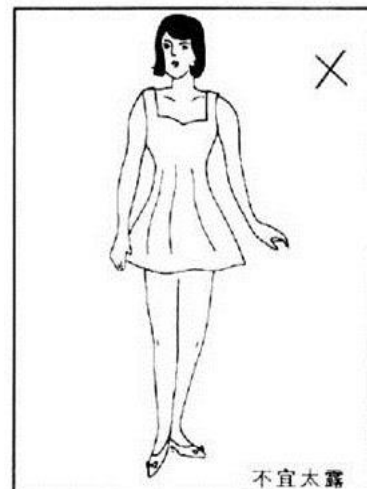


男士仪表七大白照

- A. 正确使用领带 领夹 领链
- B. 衬衣领口整洁 袖口纽扣扣好
- C. 衬衣袖口应长出外套的0.5-1厘米
- D. 衣裤袋口整理服帖
- E. 勤修指甲 保持手部清洁
- F. 裤子平整干净 裤长及鞋面 拉好裤前拉链
- G. 鞋底面保持清洁 鞋不能破损 鞋面要擦亮



女士仪表 —— 展示整体形象



女士仪容七大自照

- A. 头发干净整洁
- B. 轻描眉，化淡妆
- C. 施薄粉
- D. 勾画适当的眼线、眼影、轻涂睫毛膏
- E. 保持T字部位干净不油光
- F. 适度涂抹唇彩、唇膏
- G. 耳朵内部保持干净



女士仪表七来自照

- A. 领口干净 衬衣领口别太复杂 花哨
- B. 服饰端庄，不要太薄、太透、太露、太短
- C. 可佩戴精致的小饰品或公司标志
- D. 勤修指甲，甲油不要太浓烟
- E. 衣裤裙表面不要有明显内衣切割痕迹
- F. 丝袜刮破不能再穿，包里随身配备一双丝袜
- G. 鞋洁净、款式大方、中跟为好、不宜太高太尖



良好的个人卫生习惯

- A. 头发：整洁、无头屑，头发软者可用摩丝定型
- B. 眼睛：清洁、无分泌物，避免眼睛布满血丝
- C. 鼻子：别让鼻毛探头探脑，勿当众抠鼻子
- D. 嘴巴、牙齿：清洁、无食品残留物
- E. 指甲：清洁，定期修剪
- F. 男士的胡子：每日一理，刮干净
- G. 配件及饰物：检查有否污损或被碰歪了



站姿

- A. 男性站姿：双脚平行打开，
双手握于小腹前

当下列人员走来时应起立：

- 客户或客人
- 上级和职位比自己高的人
- 与自己平级的女职员

- B. 女性站姿：双脚要靠拢，
膝盖打直，
双手握于腹前



坐姿

- A. 男性坐姿：一般从椅子的左侧入座，紧靠椅背，挺直端正，不要前倾或后仰，双手舒展或轻握于膝盖上，双脚平行，间隔一个拳头的距离，大腿与小腿成90度。如坐在深而软的沙发上，应坐在沙发前端，不要仰靠沙发，以免鼻毛外露。

忌讳：二郎腿、脱鞋、把脚放到自己的桌椅上或架到别人桌椅上。

- B. 女性坐姿：双脚交叉或并拢，双手轻放于膝盖上，嘴微闭，面带微笑，两眼凝视说话对象。



手势

A. 指引：

需要用手指引某样物品或接引顾客和客人时，
食指以下靠拢，
拇指向内侧轻轻弯曲，
指示方向。



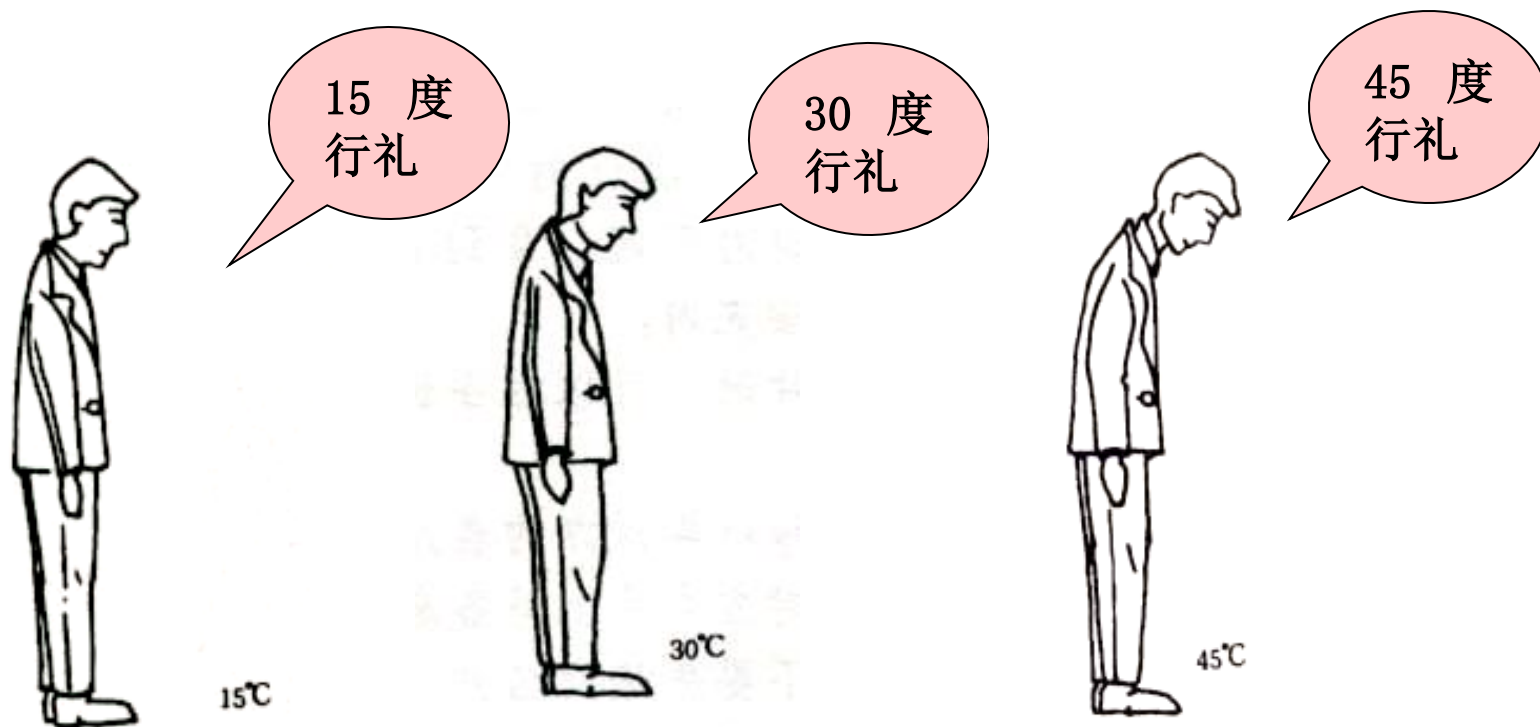
B. 招手：

向远距离的人打招呼时，
伸出右手，右胳膊伸直高举，
掌心朝着对方，轻轻摆动。
不可向上级和长辈招手



图片来源：视觉中国 www.vcg.com

行礼的方式



视线

- 与客户交谈时，两眼视线落在对方的鼻间，偶尔也可以注视对方的双眼
- 恳请对方时，注视对方的双眼，为表示对客户尊重和重视
- 切忌斜视或光顾他人他物，避免让顾客感到你非礼和心不在焉



距离

- A. 70至80厘米（熟悉）
- B. 1米至1米2（陌生）
- C. 2个手臂长（站立）
- D. 一个手臂长（坐着）
- E. 一个半手臂长（一站一坐）



二、介绍礼仪

介绍的礼仪

- A. 顺序：先把职位低者、晚辈、男士、未婚者分别介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者
- B. 介绍时不可单指指人，
应掌心朝上，拇指微微张开，指尖向上
- C. 避免对某个人特别是女性的过分赞扬。
- D. 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！
- E. 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



三、交换名片的礼仪

交换名片的礼仪

A. 名片放置位置

- 衬衣左侧口袋或西装的内侧口袋
- 口袋不要因为放置名片而鼓起来
- 不要将名片放在裤袋里

B. 养成基本的习惯：

- 会客前检查和确认名片夹内是否有足够的名片

C. 递交名片的方式

- 右手拇指、食指和中指合拢，夹着名片的右下部分使对方好接，以弧状的方式递交于对方的胸前



检查名片是否充足

交换名片的礼仪

D. 交换名片的礼仪

- 双手接拿, 认真过目,
- 放入自己名片夹的上端, 同时交换名片时,
- 可以右手递名片, 左手接名片

E. 外行的表现

- 无意识地玩弄对方的名片
- 当场在对方名片上写备忘事情
- 先于上司向客人递交名片



四、入座礼仪

会客室您该坐哪个位置？

A 为上座，其次 B、C、D。

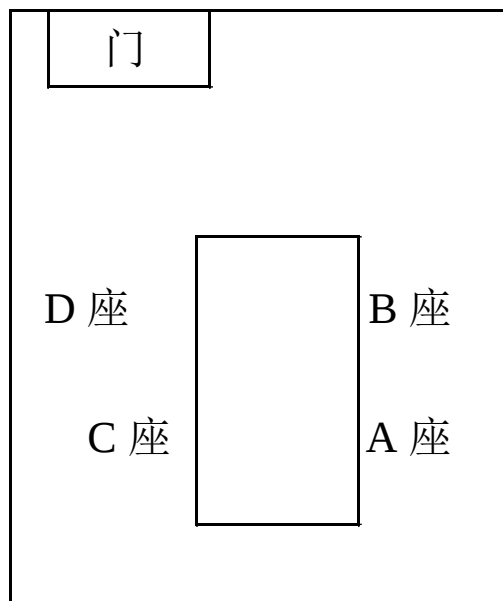


图 1

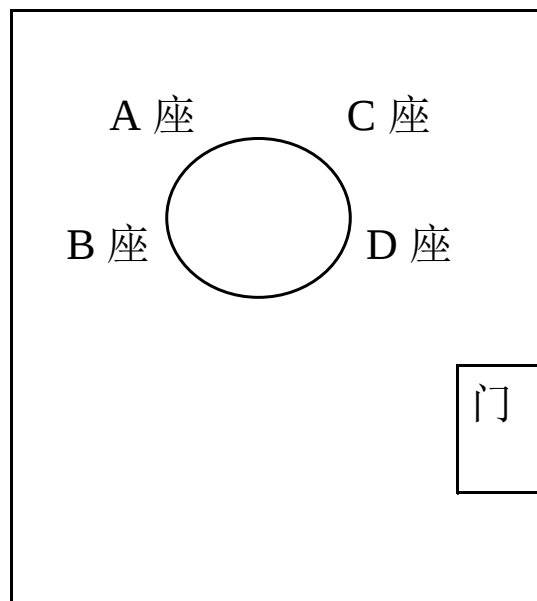


图 2

共同乘车您该坐哪个位置？

按职位高低进行排序：



自行开车



司机开车

五、电梯礼仪

共同乘电梯的礼仪

- A. 先按电梯，让客人先进
若客人不止一人时，可先进电梯，
一手按“开”，一手按住电梯侧门，
对客人礼貌地说：“请进！”
- B. 进入电梯后，按下客人要去的楼层数，
侧身面对客人
如无旁人，可略做寒暄，
如有他人，应主动询问去几楼，并帮忙按下
- C. 到目的地后，一手按“开”，一手做请出的动作，
说：“到了，您先请！”客人走出电梯后，
自己立即步出电梯，在前面引导方向。



六、电话礼仪

1、接电话的礼仪

- A. 不让铃声响的太久；
- B. 若周围吵嚷, 应安静后再接电话；
- C. 热情问候并报出公司或部门名称。
如：“您好！振东集团！”
- D. 听对方讲话时不能沉默，
- E. 确认对方单位与姓名, 询问来电事项,
按 5 W 1 H 的原则记录
- F. 扼要汇总和确认来电事项, 谢谢对方,
并表示会尽快处理；
- G. 说声“再见”，对方挂后再挂。



2、打电话的礼仪

- A. 准备好电话号码，确保周围安静，
嘴里不含东西，琢磨好说话内容、措词和语气语调
- B. 做自我介绍,扼要说明打电话的目的和事项；
询问和确认对方的姓名、所在部门和职位；
记录对方谈话内容并予以确认
- C. 如果对方不在，而事情不重要或不保密时，可请代接电话者转告；
相反，应向代接电话者询问对方的去处和联系方式，
或把自己的联系方式留下，让对方回来后回电话

2、打电话的礼仪

- D. 感谢对方或代接电话者，并有礼貌地说声“再见”
- E. 如无急事，非上班时间不打电话；
给客户家里打电话，上午不早于8点，晚上不晚于10点
- F. 拨错号码，要向对方表示歉意



3、打手机的礼仪

- A. 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
- B. 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
- C. 在特定场合(如会场、飞机上、加油站等)要关闭手机



七、访客礼仪

访客礼仪

A. 约定时间和地点

- 事先打电话说明拜访的目的，并约定拜访的时间和地点；
- 不要在客户刚上班、快下班、异常繁忙、正在开重要会议时去拜访，
- 也不要是客户休息和用餐时间去拜访。

B. 需要做哪些准备工作？

- 阅读拜访对象的个人和公司资料，准备拜访时可能用到的资料
- 穿着与仪容
- 检查各项携带物是否齐备
(名片、笔和记录本、电话本、磁卡或现金、计算器、公司和产品介绍、合同)
- 明确谈话主题、思路和话语



提前电话沟通预约

访客礼仪

C. 出发前

- 最好与客户通电话确认一下，以防临时发生变化选好交通路线
- 算好时间出发，确保提前5至10分钟到

D. 到了客户办公大楼门前

- 再整装一次
- 如提前到达，不要在被访公司溜达



出发前再次沟通确认

访客礼仪

E. 进入室内

- 面带微笑，向接待员说明身份、拜访对象和目的
- 从容地等待接待员将自己引到会客室或受访者的办公室
- 如果是雨天，不要将雨具带入办公室
- 在会客室等候时，不要看无关的资料或在纸上图画
- 接待员奉茶时，要表示谢意
- 等候超过一刻钟，可向接待员询问有关情况
- 如受访者实在脱不开身，则留下自己的名片和相关资料，请接待员转交

F. 见到拜访对象

- 如拜访对象的办公室关着门，应先敲门，听到“请进”后再进入
- 问候、握手、交换名片
- 客户请人奉上茶水或咖啡时，应表示谢意

访客礼仪

G. 会谈

- 注意称呼、遣词用字、语速、语气、语调
- 会谈过程中，如无急事，不打电话或接电话

H. 告辞

- 根据对方的反应和态度来确定告辞的时间和时机
- 感谢对方的接待
- 握手告辞
- 如办公室门原来是关闭的，出门后应轻轻把门关上
- 客户如要相送，应礼貌地请客户留步



八、接待礼仪

接待**预约**访客

- A. 看到客户后，微笑着打招呼。
如坐着，则应立即起身
- B. 握手和交换名片
- C. 将客户引到会议室，奉茶或咖啡
- D. 会谈
- E. 会谈结束，送客



接待临时访客

1、访客找的是本人

- A. 直接带访客到会议室会谈
- B. 如本人无时间接待, 尽量安排他人接待, 不要让访客空手而归;
如果暂时脱不开身, 则请访客在指定地点等候, 并按约定时间会见访客
- C. 看到访客后, 微笑着问候, 并握手和交换名片
- D. 确认访客所在单位、姓名、拜访对象、拜访事宜和目的

接待临时访客

2、如果访客找的是其他人

- A. 迅速联系受访对象, 告之访客的所在单位、姓名和来意
- B. 依受访者的指示行事:
- C. 带到会客室, 奉茶或咖啡, 告之受访对象何时到
- D. 将访客带到办公室, 将其引导给受访对象后告退
- E. 告诉访客, 受访对象不在或没空接待, 请访客留下名片和资料, 代为转交;
约定其他时间来访, 表示歉意, 礼貌送客

九、餐饮礼仪

中餐礼仪 (1)

- A. 传染病毒携带者应自觉谢绝参加餐会
- B. 说话时不可喷出唾沫，嘴角不可留有白沫，不可高声谈话，影响他人
- C. 将餐巾放在膝盖上，不可用餐巾擦脸或嘴；完餐后，将餐巾叠好，不可揉成一团
- D. 嘴里有食物时，不张口与人交谈；嘴角和脸上不可留有食物残余
- E. 喝汤用汤匙，不出声
- F. 剃牙时用手挡住嘴；咳嗽、打喷嚏或打哈欠时，应转身低头用手绢或餐巾纸捂着，转回身时说声“抱歉”
- G. 照顾他人时，要使用公共筷子和汤匙

中餐礼仪 (2)

- A. 忌用筷子敲打桌面或餐饮器具
- B. 忌往桌子对面的客人扔筷子或其他餐具
- C. 忌把筷子架在或杯子上，忌把筷子插在饭碗或菜盘里
- D. 忌讳筷子交叉放置、放反了、一头大一头小
- E. 谈话时不要挥舞筷子，也不要把筷子当牙签用
- F. 不要把筷子伸到他人面前，也不要插入菜盘深处
- G. 不要反复挑拣，也不要使筷子在菜盘上游动，不知夹什么菜
- H. 夹菜时不要一路滴汤，筷子不要粘满了食物，也不要张嘴吮吸

中餐礼仪 (3)

- A. 用双手举杯敬酒，眼镜注视对方，
喝完后再举杯表示谢意
- B. 碰杯时，杯子不要高于对方的杯子
- C. 尊重对方的饮酒习惯和意愿，
不以各种理由逼迫对方喝酒
- D. 不抽烟，不往地上和桌子底下扔东西，
不慎摔碎餐具，应道歉并赔偿
- E. 用完餐离座时，将椅子往内紧靠着边



怎样吃西式自助餐？

- A. 原则上按照生菜、色拉、主食、甜点、水果顺序取菜，一次取2至3样
盘子如果堆得太满，既不雅观，又混淆原味
选用牛排、猪排、鱼排等食物时，须遵照西餐的礼仪食用
- B. 不要混用专用菜夹，用过的餐盘不可再用
- C. 既不可浪费，又不可抱着“捞本”和“不吃白不吃”的心态，暴饮暴食



西餐的基本礼仪

A. 餐具的使用

- 左叉固定食物，右叉切割食物
- 餐具由外向内取用
- 几道菜会放置几把餐具，每个餐具使用一次
- 使用完的餐具向右斜放在餐盘上，刀叉向上，刀齿朝内
- 握把皆向右，等待服务的侍者来收取



西餐的基本礼仪

B. 进食的方法

- 主菜：用刀切割，一次吃一块
不可一次切完再逐一食用
- 口中有骨头或鱼刺时，用拇指和食指从紧闭的唇间取出
- 色拉：用小叉食用
- 面条和面包：面条用叉子卷妥食用
面包用手撕成小块放入口中，不可用嘴啃食
- 汤：用汤匙由内往外舀
不可将汤碗端起来喝，喝汤时不可出声
- 水果：用叉子取用
嘴里有果核，先轻轻吐在叉子上，再放入盘内



西餐的基本礼仪

C. 坐姿与话语

- 坐姿端正，不可用嘴就碗，应将食物拿起放入口中
- 取用较远的东西，应请别人递过来，不要离座伸手去拿
- 嘴里有食物，不可谈话
- 说话文明，并且不要影响邻座的客人





企业家爱国 就是做好产品

为中国人设计 让中国人健康

我是这样想的 也是这样做的