

商务综合知识辅导：商务礼仪知识（一）商务师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/572/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_BB_BC_E5_c29_572562.htm 专业知识 一、商务礼仪知识

一个有魅力的人，总是另人着迷的，这魅力源于一个人较好的容貌、飘逸的秀发、得体的服饰、美妙的饰品、智慧的语言、文雅的举止、倜傥的风度等，其中人的仪容和服饰是构成魅力的主要内容。

1、个人卫生礼仪 一个清爽干净的人总是受欢迎的，一般人们不愿意与一个蓬头垢面、邋里邋遢的人交往，人们更愿意与一个干净整洁的人握手谈话。要常洗澡、洗头，保证衣服平整清洁，以一种清爽的心情去迎接他人。饭前饭后勤刷牙、多漱口，保持口腔清洁，不要留有口臭，尤其是吃了辣、腥味道食物后，更应清洗口腔，可采用口香糖或茶叶末清洗口腔异味，否则带着异味与人交谈是很不礼貌的。男人的形象是由“一头一脚”组合而成的，梳理好头发，让头发柔顺干净，皮鞋应锃亮。成功的男人是靠“挺”出来的，裤子要烫出缝来。 来源：

www.examda.com 2、举止礼仪 举止体现在人的面部表情、站、坐、走、手等姿态，我们经常评价他人风度优美、气质超群，所谓的气质是一个人工作生活中的言谈、行为、姿态、表情等外在美的一种反映。表情礼仪：人的喜、怒、哀、乐、恐惧、愤怒、厌恶、蔑视等都是通过表情来传达的。表情礼仪中使用频率最高的是人的眼神和笑容。最主要的是眼睛，“眼睛是心灵的窗户”，很多人都是通过眼神来与人交谈的。一般交往中，尤其是谈话双方应关注对方，表示自己是重视对方的谈话、尊重对方、喜欢对方、眼神应表现出热情

关切，切忌直勾勾的盯住对方，上下打量、左顾右盼。此外是笑容，微笑的人总是不容易让人拒绝的，现在很多企业都提倡“微笑服务”，在与人交往中也要多露点笑容。

站姿：俗话说：“站有站相，坐有坐相”中国人有“站如松、坐如钟、行如风”的说法，站立时：端正、挺拔，身体的重心线应放在两只前脚掌上，双臂自然下垂，收腹挺胸

坐姿：在休闲时，可根据自己的喜欢与舒适的程度，随意选择坐的姿态。但在正式の場合，坐姿大有讲究。就坐时应坐满椅子，人体重心垂直向下、腰板挺直、双膝尽量靠拢，男士可稍微分开。上班时，不得东倒西歪，和随意斜靠在椅背上，更不能跷二郎腿或把脚搁在桌子上。女士在夏天穿裙子时，应扶平后背的裙摆再慢慢坐下，切忌风风火火一屁股坐下。

走姿：行走时仪态优雅，风度不凡；要做到：稳健自如，轻盈敏捷；抬头挺胸、提腰收腹

基体姿态：背脊与腰部伸展放松，脚跟要首先着地，脚跟与脚尖要保持一条直线，“八字步”“斗鸡脚”都不太雅观。男士走路可稍宽，两手有力摆动，不要把手反背于身后，显得老气横秋或有优越感，也不要把手插入口袋，显得小气、拘束，特别是男士。

手势：手势是口头语言表达的重要辅助，通过手势可以表达许多无声语言，如“OK”、“V”等手势要恰当，不要手舞足蹈

禁止：当众用手挖鼻孔、修指甲、抓痒等

左右手有明显的分工，并且有尊卑之别，在正规的情况下，右手为“尊贵之手”，用于进餐，递接物品以及向人行礼；左手“不洁之手”，仅用于沐浴或“方便”。在很多正规場合，以右为尊。

3、服饰礼仪

穿衣应分場合

公務場合：应庄重保守，不可以强调个性，过于时髦或太随便，应穿西装、套装、套裙，颜色：藏蓝色、

灰色、白色衬衫，肉色丝袜、黑色皮鞋，不能穿背心、短裤、健美裤、超短裙、迷你裙、皮裙、露脐装等；穿西装：穿之前，将位于上衣左袖袖口上的商标或纯羊毛标志等先拆了坐着的时候，可将西装上衣的衣扣解开，站立后，尤其是要面对他人时，应将西装上衣的扣子系上。衣扣系法：双排扣，衣扣全部系上；单排两粒扣：只系上边的那粒衣扣；单排三粒扣：系上边的两粒衣扣，或单系中间的那粒衣扣。穿西装时，最好不要内穿羊毛衫，非穿不可时，只允许穿一件单色薄型的“V”型羊毛衫，不要穿开领的、花哨的或同时多件羊毛衫。穿长袖衬衫：下摆在正式场合一定要扎在裤腰之内；袖管不仅不可以卷起来，袖扣还一定要系上。打领带：领带结的大小，最好与衬衫衣领的大小形成正比。领带打好之后，其下端应当正好抵达皮带扣的上端。这样，领带不会从西装上衣下面露出来。打领带不一定非要领带夹，用的位置：七粒扣衬衫自上而下数第四、五粒衣扣之间。搭配技巧：有一位服装设计师曾说，服装的效果是搭配出来的，而不是穿出来的，色彩搭配：袜子、裙子搭配：穿西装的学问：穿西装可以不扣上钮扣，但当在正式场合扣上钮扣时，最下面一粒钮扣不能扣上。西装上衣口袋里除了可以插西装手帕，不能插任何物品，尤其不能插上一支笔。穿西装必须穿皮鞋，其他任何鞋均不可以穿。手伸直时，衬衫袖口比西装袖口长一厘米左右。系领带时，衬衫第一粒钮扣必须扣上；不系领带时，衬衫第一粒钮扣必须打开。西装的任何一只口袋要少放物品，不能塞得鼓鼓囊囊的，显得不平挺。来源：www.examda.com穿西装切忌弄得皱巴巴、油腻腻的，且要注意西装颜色、款式与领带、皮鞋的搭配。只要懂得以上穿西

装的学问，就会给人既潇洒又得体的感觉。"#F8F8F8" 100Test
下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com