



项目2 职业形象礼仪



内容安排

任务2.1 商务人员的礼仪修养要求与培养

任务2.2 商务人员的仪容仪态礼仪

任务2.3 商务人员的仪表服饰礼仪养

任务1.1 商务人员的礼仪修养要求与培养



2.1.1 商务人员内在素养的总体要求

1.品德修养

真诚 公正 热忱 宽容



2.能力素质

- (1)思维能力
- (2)协调能力
- (3)表达能力

3.文化素养

商务人员的文化素养是商务人员的教育程度。
商务人员应该有一定的文化涵养和较广博的知识。



2.1.2 优良个体修养的培养途径

1.消除心理障碍

- (1)自卑心理 (2)情绪障碍 (3)社交恐惧



(1)自卑心理的改造

- ①正确认识自己 提高自我评价
- ②善于自我满足 消除自卑心理
- ③坦然面对挫折 加强心理平衡
- ④广泛社会交往 增强生活勇气



(2)情绪障碍

心理障碍的预防:

- ①社会技能训练
- ②行为训练
- ③心理咨询



(3)社交恐惧

克服社交恐惧首先要解脱心理束缚，学习待人接物的技巧，增强自信心，在交往前，对需要自己做的事情，做好充分准备，包括仪表、言谈、举止等，做到不打无准备的仗。



2. 提高个体修养

- (1) 培养高尚的道德情操
- (2) 言行举止有礼貌
- (3) 形成自我独有的处事风格
- (4) 仪表修饰要得体
- (5) 为他人着想

任务2.2 商务人员的仪容仪态礼仪



2.2.1 仪容

仪容即容貌，由面容、发式以及身体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成，是个人仪表的基本内容。商务礼仪中对个人仪容的第一要求是仪容美。

其有三层含义：

- 第一，仪容自然美
- 第二，仪容的修饰美
- 第三，仪容的内在美



1. 头发

(1)头发的护理

(2)发型的选择

发型与脸型协调

发型与年龄协调

发型与身材、体态的协调

发型与服饰的协调



2. 面容

美容化妆的基本原则

- ①扬长避短或平时上班时使用
- ②自然真实
- ③整体配合
- ④化妆避人



(2) 化妆类型

① 日妆

商务人员在工作岗位上应当化淡妆，有人将这一规定简洁地叫做“淡妆上岗”。目的在于不过分地突出商务人员的性别特性，不过分地引人注目。工作妆以日妆为主，日妆的主要特征是，简约、清丽、素雅，具有鲜明的立体感。它既要给人以深刻的印象，又不容许显得脂粉气十足。



②晚妆

晚妆一般也被称为宴会妆，是彩妆的一种，它是指用粉底、蜜粉、口红、眼影、胭脂等有颜色的化妆品进行化妆，晚妆能改变形象，使自己的脸更漂亮，更令人关注。化妆浓重而立体是晚妆的最大特点。

晚妆特点：妆色浓艳 、引人注目 、清晰明丽



美妆 色彩搭配



2.2.2 仪态

仪态指人在行为中身体呈现的各种形态，商务礼仪中强调人的站、坐、走、蹲的规范。



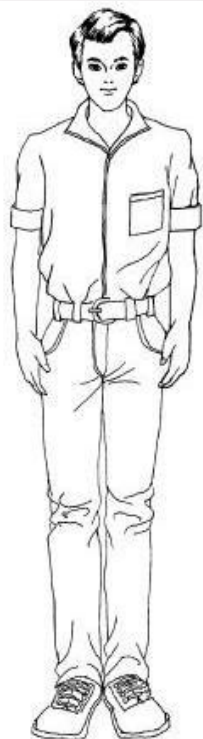
1.站姿

站姿是人体最基本的姿势，是其他姿势的基础。

(1)标准站姿，从正面看：全身笔直，精神饱满，两眼正视，两肩平齐，两臂自然下垂，两脚跟并拢两脚尖张**60**度，身材重心落于两腿正中。从侧面看：两眼平视，下颌微收，挺胸收腹，腰背挺直，手中指贴裤缝，整个身体庄重挺拔。



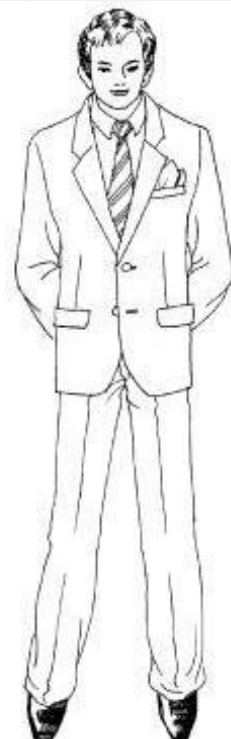
(2)规范站姿大致有以下三种：侧放式、前腹式、后背式。



侧放式



前腹式



后背式

图2-1标准站姿



2. 坐姿

(1) 规范的坐姿

入座时，神态从容自如，嘴唇微闭，下颌微收，面容平和自然。双肩平正放松，两臂自然弯曲放在腿上，亦可放在椅子或是沙发扶手上，以自然得体为宜，掌心向下。坐在椅子上，要立腰、挺胸，上身自然挺直。双膝自然并拢，双腿正放或侧放，双脚并拢或交叠或成小“V”字型。男士两膝间可分开一拳左右的距离，脚态可取小八字步或稍分开以显自然洒脱之美，但不可尽情打开腿脚，那样会显得粗俗和傲慢。如长时间端坐，可双腿交叉重叠，但要注意将上面的腿向回收，脚尖向下。坐在椅子上，应至少坐满椅子的 $2/3$ ，宽座沙发则至少坐 $1/2$ 。



女子入座时，若是裙装，应用手将裙子稍稍拢一下，不要坐下后再拉拽衣裙，那样不优雅。正式场合一般从椅子的左边入座，离座时也要从椅子左边离开，这是一种礼貌。女士入座尤要娴雅、文静、柔美，两腿并拢，双脚同时向左或向右放，两手叠放于左右腿上。如长时间端坐可将两腿交叉重叠，但要注意上面的腿向回收，脚尖向下，以给人高贵、大方之感。男士、女士需要侧坐时，应当将上身与腿同时转向同一侧，但头部保持向着前方。



(2)女士的几种规范坐姿



图2-2 女士规范坐姿



3.行姿

(1)标准行姿

行姿规范的标准是：行走时，上身直、双肩正、目光平、下颌收、面带笑、手臂放松、摆动前**35度**，后**30度**，脚印正对前方，步幅一般是前脚的后跟与后脚尖相距为一个脚长。



(2)商务人员的行姿

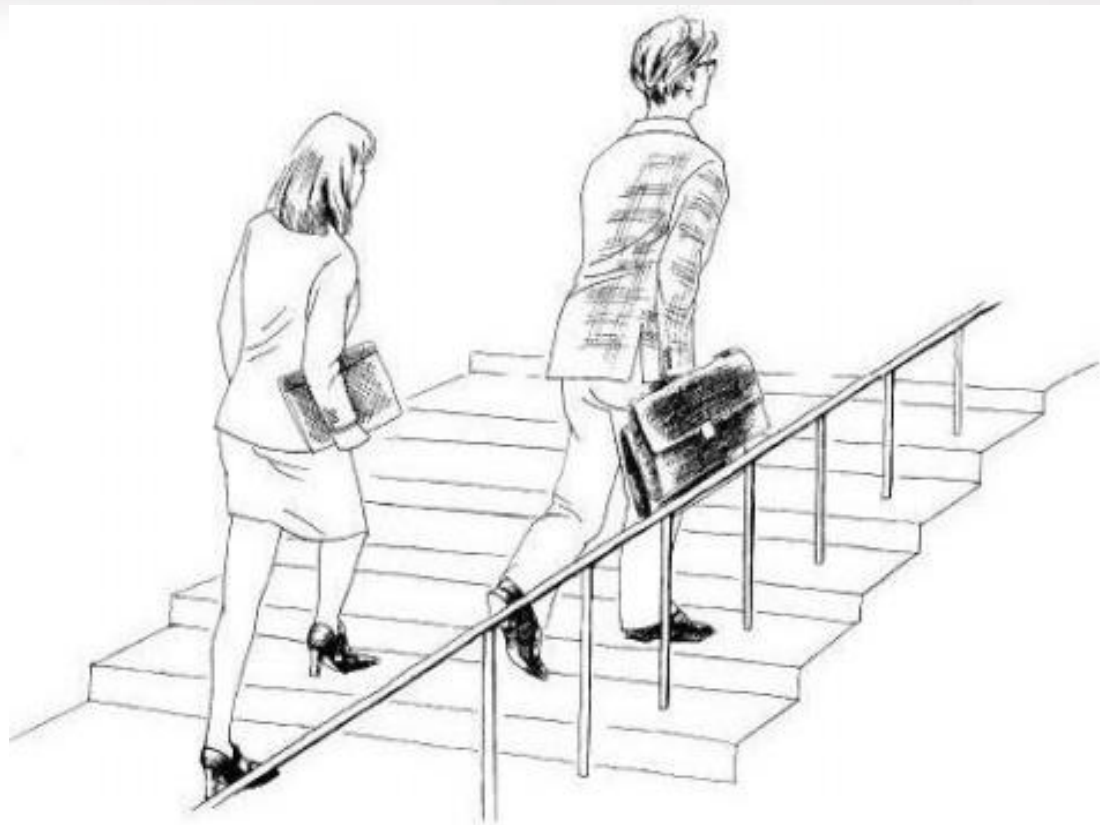


图2-3 商务人员行姿



4.蹲姿

(1)标准蹲姿

下蹲时左脚在前，右脚在后，向下蹲去，左小腿垂直于地面，全脚掌着地，大腿靠紧，右脚跟提起，前脚掌着地，左膝高于右膝，臀部向下，上身稍向前倾，左脚为支撑身体的主要支点。蹲姿体现了举止礼仪的细节美。注意事项：下蹲时，应是单腿弯曲下蹲，不要整个弯腰低头；下蹲时应尽可能避免后背朝人，应正面朝人。



(2) 蹲姿的类型



图2-5 男士蹲姿



图2-6 女士蹲姿



任务2.3 商务人员的仪表服饰礼仪

2.3.1 服饰穿戴选择的基本原则

1. 服饰的选择要与穿戴者所处的环境相协调
2. 服饰的选择要与穿戴者的社会角色相协调
3. 服饰的选择要与穿戴者的自身条件相协调
4. 服饰的选择要与穿戴的时节相协调



2.3.2 男士西装的穿着礼仪

1. 西装的选择

(1) 用料的选择

西装的用料选择：一是要鉴别面料质地。一般情况下，毛料应为西装首选面料，具体而言，纯毛、纯羊绒的面料以及高比例含毛的毛涤混纺面料，皆可用作西装面料。不透气、不散热、发光发亮的各类化纤面料尽量不要用以制作西装。二是注意内衬和口袋衬布的用料，看其是否密度过于稀松，以免好面配次衬，影响穿着。



(2)色彩的选择

一般来说，身材高大者，宜选择深色，这样可避免人们视觉上的臃肿感；而身材较为矮小者，则最好选择浅色面料，这样可给人一种伸展感。年轻人不要穿花形模糊、颜色灰暗的面料，以免显得老气横秋。而老年人也不宜选择花形明快的鲜艳面料，以免有失其稳重、深沉的形象。



(3)版型的选择

西装的版型，指的是西装的外观形状。目前，世界上的西装主要有欧式、英式、美式、日式等四种主要的造型。英式西装与日式西装更适合中国人穿着。



(4)款式的选择

当前，区别西装的具体款式，主要有两种最常见的方法：

方法一：按西装的件数来划分

方法二：按西装上衣的钮扣数量来划分



(5)做工的选择

西装的做工也很重要，粗糙的做工，使西装在穿着过程中很易走形，大大降低西装的美感。因此，购买西装时一定要检查做工。首先，要看缝线是否平直，有无断线、重线和跳线。二是要看西装里与西装面是否服贴，有无鼓包、折皱感。三是要看西装表面有无油迹、污点。四是要看面料拼接是否协调自然。五是要看西装的熨烫效果，是否挺直，光泽是否一致，有无烫损之处。



2. 西装的穿着原则

三色原则：穿着西装时，全身所有服饰颜色不超过三种颜色或三种色系。

三一定律：商务人员尤其强调鞋子、腰带、公文包为一个颜色。

三大禁忌：商务人员的西装穿着忌鞋袜色调不搭配；忌在正式场合穿夹克打领带；忌西装袖子上的商标不拆掉。



MILAN.C (上品) 商务公文包 黑色牛皮包袋

品牌
SIZE: 40cm*20cm*15cm
RMB: 1450.00



DenH2 曼喜尼新款公文包牛皮包袋





3. 西装的搭配

(1) 衬衫

商务人员在出席商务活动时应该选用硬领尖角式衬衫。领口挺直，比外衣领子高**1.5**厘米，以纯色为宜。袖口长西装袖口约**2**厘米，下摆塞进裤子里，配领带时把扣子系上，不系领带时，最上面的扣子不要扣。



(2) 西装的外套

新买的西装在穿着之前袖口上的商标要剪掉，不要有皱褶，衣长略高于臀线为宜。西装外套上的口袋只是装饰性的。一般不装东西，以保持西装的平整挺括，不变型。西装有双排扣与单排扣之分。双排扣的西装要求在穿着时扣子全扣，不宜敞开。单排扣西装的类型很多，这里以两粒扣西装为例。单排两粒扣西装为传统式样。只系上面一粒扣，表示庄重；敞开都不扣，表示潇洒；两粒都扣，表示呆板；只扣下面一粒的，表示流气。



(3)领带

领带必须打在有硬领座的衬衫上。领带长度、宽度适中，一般领带长**130-150**厘米，系好的领带以大箭头垂到腰带处为最标准，上面宽的一片略长于下面窄的一片，选择领带的花色要与西服和衬衫搭配。



(4) 西装长裤

西裤要挺，裤线要清晰、笔直。裤长以裤脚接触脚背，达到皮鞋后帮的一半为佳。穿西裤一定要系皮带。



(5)配套的鞋袜

穿西装一定要配皮鞋，切不可穿运动鞋、布鞋等，而且皮鞋要擦亮。深色系的西装一般配黑皮鞋，只有穿白西装时才可以配白皮鞋。选择棉质地的袜子，颜色与皮鞋的颜色相近。



2.3.4 饰物的佩戴礼仪

1. 饰物佩戴的原则

- (1) 点到为止，恰到好处
- (2) 扬长避短，显优藏拙
- (3) 突出个性、不盲目摹仿
- (4) 懂得寓意，避免尴尬



2.项链

- (1)选戴项链应与自己的年龄和脸形相适应
- (2)选戴项链应与服装的色彩、款式、质地相协调
- (3)项链佩戴应根据场合选择



3.戒指

- (1)戒指要与指形相配。
- (2)戴戒指应与场合、季节相适应
- (3)戴戒指应注意约定俗成的习惯



4.手镯

手镯是中国古老而传统的首饰之一，古代女性佩戴手镯不是为了好看，而是为了表示主人的身份。而现代女性佩戴手镯，不是为了表示华贵和富有，只是作为装饰品，以增加美感和气质。手镯一般是单只配戴，只有成对的手镯才同时戴在两个手腕上。戴手表时不应同时戴手镯。



5. 耳环

- (1)与脸型相协调
- (2)与脖子及肤色相协调
- (3)与服装相协调
- (4)与所处场合相协调



6.胸针

别胸针的部位多有讲究。穿西装时，应别在左侧领上。穿无领上衣时，则应别在左侧胸前。发型偏左时，胸针应当居右。发型偏右时，胸针应当偏左。其具体高度，应在从上往下数的第一粒、第二粒钮扣之间。



7. 手表

佩戴手表若要正确无误，应注重其种类、形状、色彩、图案、功能等五个方面的问题。

模块总结



通过本模块学习，同学们可以了解商务人员内在素养的总体要求、优良个体修养的培养途径；理解仪表、仪态的内涵、服饰穿戴选择的基本原则、掌握各种仪态的运用、男士西装的穿着礼仪、女士裙装的穿着礼仪、饰物的佩戴礼仪。