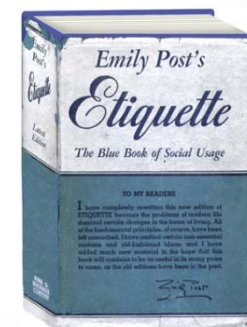


WELCOME



商業社交禮儀技巧



課程目的

本課程旨在加強學員在職場上商業社交禮儀技巧，以及如何將其應用在未來職場工作中，進一步提升個人專業形象。



課程內容

1. 商業社交禮儀知多少
2. 認識服裝禮儀
3. 認識用餐禮儀
4. 認識職場禮儀
5. 實踐應用攻略



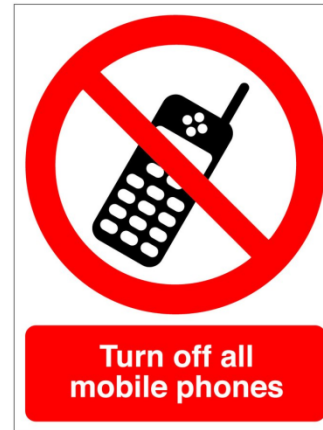
互相認識



自我介紹
個人興趣
課程期望

Ground Rules

- 1. Participate**
- 2. Share**
- 3. Enjoy**



商業社交禮儀技巧

1. 商業社交禮儀知多少

小組活動：考考你

請您在圖片中，選擇一位具專業形象的人員，並分享選擇的原因。

專業形象 Image



- **I mp**ression 第一印象
- **M ov**ement 身體語言
- **A tt**itude 心態/態度
- **G room**ing 衣著
- **E t**iquette 禮儀

商業社交禮儀的意義

- 全球化趨勢
 - 各國商業頻繁、龐大經濟利益
 - 文化交流與融合
- 在人際交往與互動的實踐上，包括衣、食、住、行等生活範疇中，呈現出合乎禮節的商業行為
- 隨著這股注重商業經貿活動的浪潮，商業社交禮儀逐漸形成一股潮流

商業社交禮儀的重要性

■商業社交禮儀是

- 新世代企業之優勢競爭力
- 新世紀個人形象塑造

■30秒決定他人對你的印象

- 外表、態度、談吐、內涵

■Albert Mehrabian 提出 7/38/55 定律，整體表現上，別人對你的觀感：

- 7% 你談話的內容
- 38% 你講話的聲音
- 55% 你的份量、說服力，也就是“外表”

商業社交禮儀的重要性(續)

■ 把握第一印象

- 專業得體的打扮相當重要，穿衣服打造第一印象
- 讓人感覺成熟、穩重，使人看起來充滿自信

■ 自信專注眼神

■ 親切和藹笑容

■ 善用肢體語言



商業社交禮儀技巧

2. 認識服裝禮儀

服裝禮儀

一、基本儀容 – 注意個人整齊、清潔

- ✓ 頭髮
- ✓ 眼睛
- ✓ 耳朵
- ✓ 鼻子
- ✓ 嘴巴
- ✓ 鬍子
- ✓ 雙手

男裝服裝禮儀

- 襖衫：以白色長袖為最佳或選擇長袖素色襖衫
- 領帶：領帶以有規則性圖案(如：格子、條紋、小花點等)，領帶的長度約在皮帶下方三公分
- 西服：以深色系為佳，單排扣為主，起身時應扣緊中間鈕扣，坐下時可解開鈕扣，外套口袋勿裝東西
- 西褲：以深色系為佳，西褲以直筒型式為宜，行走時不宜看到襪子
- 皮帶：以深色系為佳，皮帶扣環不過大
- 皮鞋：以深色系為佳
- 襪子：以深色系為佳，襪子的顏色應與褲子搭配，襪長以坐下時不會看到小腿肌膚

男裝服裝禮儀(續)

■先瞭解公司文化

每家公司都有特定的公司文化，在服裝上也是一樣

■Formal Dressing

適合在政府機構、商業、金融業等工作的人員穿著，以款式簡單的西裝、襯衫、領帶、皮鞋為主

■Casual Dressing

適合廣告業、藝術業等工作人員穿著，可以穿休閒式西裝、Polo衫、休閒式皮鞋等



女裝服裝禮儀

- 套裝：套裝帶給人一種專業的印象，配以清淡化妝
- 裙子：一般工作或服務，裙長在膝蓋左右，但晚禮服裙長可到腳踝
- 晚宴：以黑色連身長裙為主
- 絲襪：以素色絲襪為主
- 皮鞋：以全包覆式為主，不露腳趾及腳踝，高跟鞋最高不超過2吋；涼鞋、布鞋、球鞋過於隨便，不宜穿著
- 背心式上衣、迷你裙、短褲等不宜穿著

女裝服裝禮儀

■先瞭解公司文化

每家公司都有特定的公司文化，在服裝上也是一樣

■Formal Dressing

傳統保守工作環境可選擇套裝、褲裝、襯衫、及膝裙、高跟鞋為主

■Casual Dressing

服裝可選擇讓人想接近的柔和色彩，款式選擇針織衫、長褲、洋裝、休閒鞋



商業社交禮儀技巧

3. 認識用餐禮儀

用餐禮儀

- 西式宴會講究形式、重視用餐氣氛、餐具擺飾與用餐儀節，主人未就位，不宜先食
- 由主人先向賓客敬酒
- 中途離席，應先向主人致歉
- 坐姿端正，吃東西時儀態優雅
- 入座次序：客人先，主人後
- 女士優先、尊右原則
- 使用刀、叉和湯匙時，不要弄出聲音
- 當一道菜吃完，或不想再吃時，就把刀和叉並排放在一起，刀叉的柄朝自己胸部。
- 如未吃完，為了談話而暫停可將刀叉擺成「八」字形



用餐禮儀(續)

■餐巾的使用

- 主人打開餐巾放在膝上，表示大家可以開動
- 主人將餐巾取下放在桌上，表示餐宴完畢。
- 餐巾應放在膝上
- 餐巾的用途是用來揩嘴、擦手
- 餐巾不可用來當桌布



用餐禮儀(續)

■ 餐具安排



■ 刀叉匙的正確用法

- 左手持叉，右手持刀、匙
- 多用叉，少用刀
- 餐具，應由外而內取用
- 吃麵食時：吃麵包或饅頭時，應撕成小塊進食
- 切一口、吃一口

商業社交禮儀技巧

4. 認識職場禮儀

交換名片禮儀

■奉上名片步驟

- 準備名片盒或名片夾
- 雙手奉上名片
- 字體朝向對方
- 說出自己姓名
- 請多多指教

■收受名片步驟

- 雙手接受名片
- 覆誦對方姓名職稱加上頭銜。若沒有頭銜，則需稱呼對方先生或女士
- 於桌面順序排列
- 利用時間熟記名片內容
- 結束會談才收名片



握手禮儀

■ 握手方式

- 行握手禮表示友好、親切之意
- 保持約一個手臂距離
- 虎口對虎口相握
- 姆指自然扣緊
- 四指併攏
- 掌心對掌心
- 握三下為宜



自我介紹禮儀

- 初次見面，應先自我介紹
- 先介紹自己的姓名，再介紹任職的單位，再提職稱
- 為便於記憶，說明自己名稱，讓對方記住



有禮的應對

- 「早安」
- 「您好」
- 「是的、好的」
- 「這邊請」
- 「對不起，請稍等」
- 「不好意思，讓您久等了」
- 「麻煩您」
- 「謝謝」
- 「請慢走」



接待客人禮儀



- 面帶微笑歡迎
- 身體應該微微向前傾，親切問好以示尊重
- 指引方向時，以右手拇指張開，其餘四指並攏，以四十五度方向，向左向右指揮
- 站於訪客左前方引導客戶前進
- 貴賓下車後，接待人員應在貴賓前方引領
- 並行時：右大左小、以客為尊

電梯禮儀

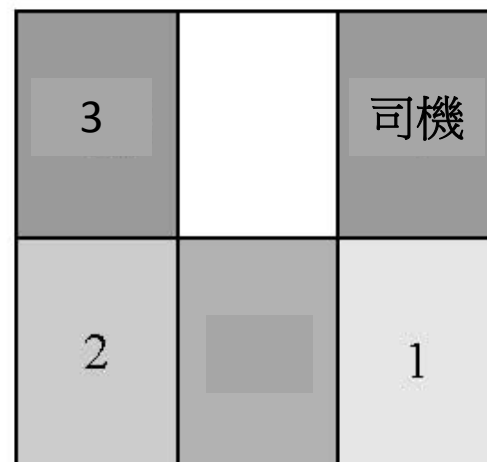
- 進入電梯，先進入控制按鈕，再請貴賓進入
- 手按電梯門或按鍵，控制開門
- 以手引導訪客進入，並說「請進」
- 電梯到達後，手按住「開」，以手引導訪客



乘車禮儀



- 司機開車，主位在後
- 司機的左手邊位置最小，後座二人中，尊右原則，右大左小
- 進入座車時，臀部先進入，再把腳放進去，身體和頭部最後移入



送客禮儀

- 送客時應提醒貴賓所攜帶物件，並且鞠躬致意
- 送客時應盡量等其完全離開視線後，才返回崗位



商業社交禮儀技巧

5. 實踐應用攻略

考考您：情景禮儀問與答 一



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 二



答案： A

考考您：情景禮儀問與答 三

用餐中途離座時，餐巾應該擺在哪裡？



A | 放在餐桌上。



B | 放在椅子上。

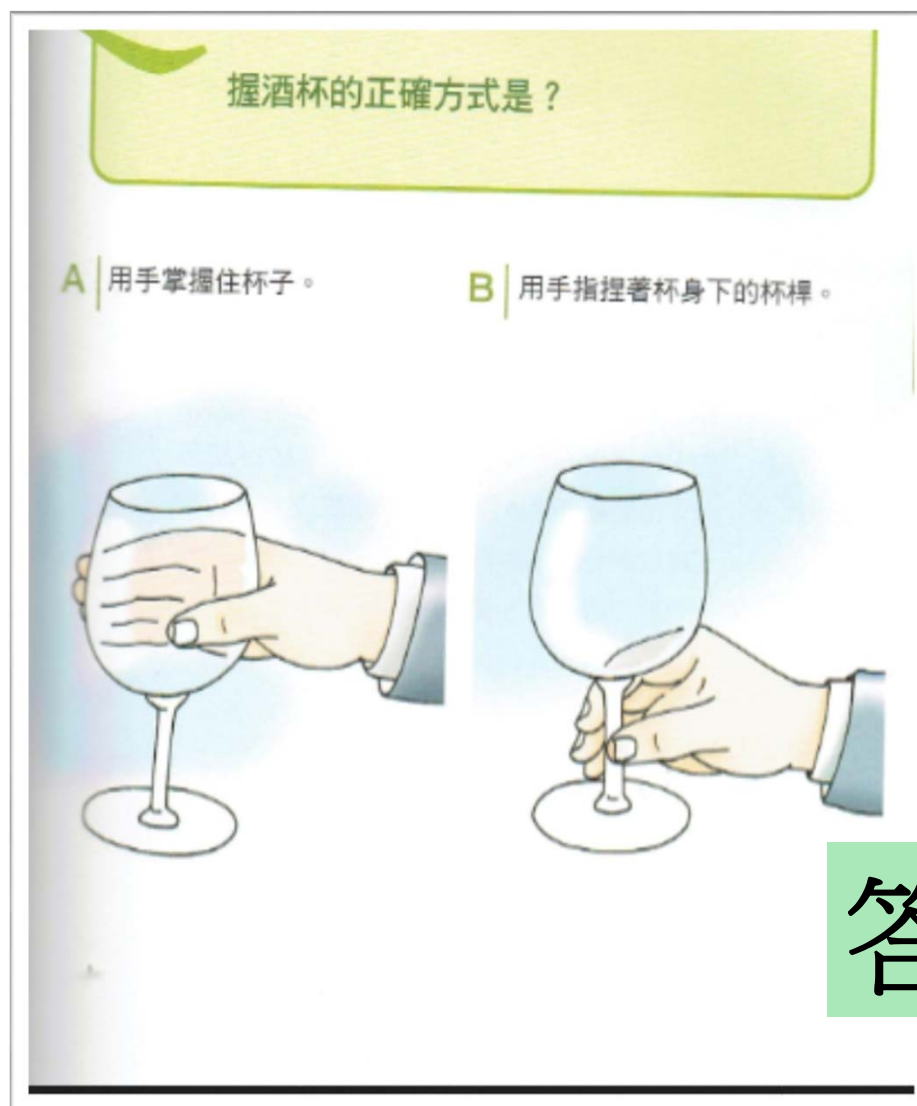
答案： B

考考您：情景禮儀問與答 四



答案： A

考考您：情景禮儀問與答 五



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 六



答案： B

考考您：情景禮儀問與答七

男士穿單排扣西裝要坐下來時，需要先鬆開鈕扣嗎？

A | 不用。

B | 要把西裝所有的扣子都鬆開。



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 八

男士穿著深色皮鞋時，應該搭配淺或深色的襪子？

A | 淺色的襪子。

B | 深色的襪子。



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 九

男士繫領帶時，領帶的長度應該到？

A | 剛好接觸皮帶的扣環。

B | 在扣環的上方。



答案： A

考考您：情景禮儀問與答 十

台灣的夏天澳熱，女士可以穿著涼鞋去上班？

A | 可以。

B | 不行，還是應該穿包鞋或皮鞋。



The illustration shows two women sitting at desks with computers. The woman on the left is wearing a pink dress and sandals, representing option A. The woman on the right is wearing a blue dress and closed-toe shoes, representing option B.

答案： B

考考您：情景禮儀問與答 十一

商務拜訪，應該先遞名片，還是先握手？

A | 先遞名片。



B | 先握手。



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 十二



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 十三



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 十四

廠商的茶會交流中，想認識某人時，應該怎麼做？



A 直接走過去，加入他和其他人的談話。



B 在旁邊等待合宜的時機，再上前自我介紹。



答案： B

考考您：情景禮儀問與答 十五

搭車時，女士應該如何優雅地坐進去？

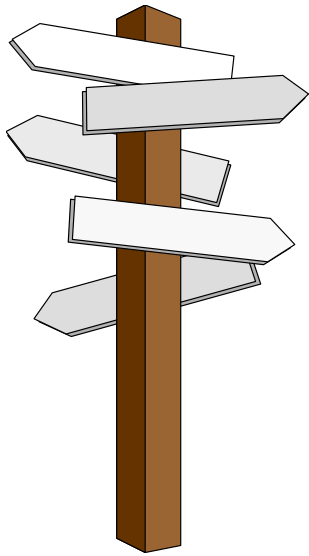
A 女士的頭及身體先進去。

B 背部向車內，臉孔向外，屈身坐進去。



答案： B

學習總結



這課程對您有何啟發?
您學了什麼?

行動計劃

成功之道：不在乎知，而在乎行！

1.

2.

3.

Reference Lists

1. 圖解禮儀 OX 100問
朱玉鳳著 商務出版
2. 張瑪莉教室之塑造小紳士小淑女
星島出版
3. 送客圖片

https://www.google.com.hk/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjKJnundXYAhVBNpQKHYPpDhIQjRwIBw&url=http%3A%2F%2Fwww.cnida.com%2Fnews_listbk.asp%3Fid%3D3101&psig=AOvVaw0H8Ph9p1xt49zaSui0Kxo2&ust=1515942927965774

4. Thank you picture

https://www.google.com.hk/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=&url=https%3A%2F%2Fcormachogan.com%2F2016%2F07%2F04%2Fthank-top-vblog-3%2F&psig=AOvVaw1AQcrtrU5WvLckHA3U_b2t&ust=1513166197240081

5. Other Picture Icon
Powerpoint 美工圖案