



# 商業社交禮儀技巧

---

## 課程名稱

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    |

---

### 1. 商業社交禮儀知多少

#### 商業社交禮儀的意義

- 全球化趨勢
- 在人際交往與互動的實踐上，包括衣、食、住、行等生活範疇中，

所呈現出合乎禮節的商業行為

- 隨著這股注重商業經貿活動浪潮，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

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

- 把握第一印象

- 自信專注眼神

- 親切和藹笑容

- 善用肢體語言

## 2. 認識服裝禮儀

### ➤ 基本儀容

- 頭髮/髮型
- 眼睛/眼鏡框
- 耳朵/耳環
- 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
- 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、襖衫、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
- 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



### 3. 認識用餐禮儀



- 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
- **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



➤ 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



---

## 4. 認識職場禮儀

---

### ➤ 交換名片禮儀

- 奉上名片步驟
- 收受名片步驟
- 握手方式

### ➤ 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，說明自己的名稱，讓對方記住

### ➤ 有禮的應對

- 「早安」
- 「您好」
- 「是的、好的」
- 「這邊請」
- 「對不起，请稍等」
- 「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，並鞠躬致意
- 送客時應盡量等其完全離開視線後，才返回崗位

## 制定個人行動計劃

列出優先次序、制定行動計劃

1. 您可能會看到許多需要改善的地方
2. 列出優先次序
3. 制定行動計劃
4. 然後馬上落實執行

## 行動計劃

成功之道：不在乎知，而在乎行！

1.

2.

3.