

<<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

图书基本信息

书名：<<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

13位ISBN编号：9787515800783

10位ISBN编号：751580078X

出版时间：2012-1

出版时间：工商联

作者：(美)蒋佩蓉//李佩仪|译者:西木//于乐

页数：254

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;佩蓉谈商务礼仪和沟通&gt;&gt;

## 前言

全球性的软实力：准备好迎接“后中国制造”时代了吗？

在过去的30多年间，中国用一个经济的奇迹震惊了世界。

中国经济的腾飞令超过2亿人摆脱贫困，中国也以平均每年9.7%的经济增长速度位列世界第二大经济体。

中国经济发展有两大核心策略，一是充分利用人口多、劳动力价格低廉的优势，二是将国外先进的知识和技术迅速学习并转移至国内。

即使是曾经的亚洲四小龙，在出口导向型经济发展的战略上都不及中国，中国在这方面发展得可谓淋漓尽致。

中国已经真正成为了名副其实的“世界工厂”。

曾经风行一时的“日本制造”、“韩国制造”，现如今都已经换成了“中国制造”。

然而，自2008年秋天全球金融危机袭击中国以来，无论是经济学家还是普通老百姓都察觉和见证了全球的进口贸易，尤其是来自美国市场的进口贸易大幅下挫。

大批的中国工厂倒闭，工人失业。

即使是在我们重写本书的第二版，也就是世界经济开始回暖复苏时，大部分的政府官员、商界人士乃至普通大众的普遍想法均是认为“中国制造”的时代马上就会结束。

结果呢？

难道中国经济还要继续依靠自己廉价劳动力的优势，依赖廉价商品的出口，脆弱地忍受和面对世界出口市场上的任何一点点风吹草动吗？

联想到前不久本田汽车员工举行的大罢工，以及2010年6月富士康公司宣布为员工加薪60%等一系列事件，都不得不促使人们开始思考一个严肃的问题：随着中国人的收入和生活标准不断提高，以沿海城市为代表的企业工资水平保持攀升，地方政府持续提高居民的最低工资水平。

这样一来，再加上如果中国政府最终同意人民币升值的话，那么中国企业的生产成本一定会相应升高。

一旦发生这样的情况，越来越多的外国工厂就会撤出中国，转而向劳动力成本更低的国家（如越南）转移。

这一切对于中国人来说意味着什么呢？

软实力：全球知识经济时代的力量所在1990年，来自哈佛大学的学者约翰夫奈在他的著作《注定领导》（Bound to Lead）中首次提出了“软实力”这一概念，认为软实力是国际政治角斗场上制胜的秘诀。

软实力描述的是一种通过吸引力和影响力，而非通过强制或金钱等“硬实力”去达成目标的能力。

软实力的精髓在于用自己的行为去影响他人，从而获得一个更好的结果；而硬实力是指用自己手中的资源对周围形成威慑或者压力，以得到自己想要的结果，但其结果也可能事与愿违。

软实力绝非通过唇枪舌战去劝说别人，而是用无形的吸引力来获得他人的认同。

中国下一步的经济发展将逐渐从劳动密集型经济增长模式开始转变，经济的发展不仅要依靠不断强大的技术实力，也要依靠人才和理念这样的软实力。

中国将从工业世界的生产和技术中心转变为未来知识经济背景下的创新和理念领导先锋。

中国国务院已经制定出了2010~2020年国家中长期人才发展规划，规划中明确勾画出了中国未来培养高水平劳动力的发展蓝图。

在当今知识经济的大环境下，企业之间的竞争早已不仅仅是成本、技术或者是员工技能之间的较量了，竞争的天平已经逐渐转向了“软实力”的角逐，即如何通过优质的客户服务、创新的解决手段和可跨越文化与国界的品牌力量去赢得消费者的信任和信心。

这方面的两大典型代表是苹果和耐克公司。

它们不仅为消费者创造出了极具新意的产品，更重要的是他们还同时创造出了让人们需要这种产品的氛围和生活方式。

软技能：做全球知识经济领导者的奥秘要想在全球经济中成为佼佼者，不仅要拥有出色的专业技能，

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

同时还要具备“软技能”，进而提升自己的软实力。

这其中包括了礼仪礼节，即如何在不同的环境和文化中恰当地表达出自己的内心态度和想法，也包括了沟通能力，及能把这些态度和想法清楚有效地和同事、上级、客户乃至自己的朋友、家人沟通和交流等。

简而言之，在我们所谈的“软实力”中，礼仪礼节的价值在于它让我们既知其然也知其所以然，而交流沟通的价值在于它给我们提供了具体的做事方法。

在此，我愿与大家一起重温卡耐基说过的话：“一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系和处世能力。

”重温这句话的意义何在？

因为在我们看来，所谓的“人际关系和处世能力”，其实就是软实力的外化。

这些软技能对那些希望有朝一日成为一名出色的经理人的朋友来说尤其关键，他们的成功仅依靠个人贡献的比例越来越小了，而依赖于制定策略、表达策略、影响他人、组织他人的能力的比例越来越大。

这些技能可以跨越国家和文化的差异，将东西方行为方式的精华相结合，最终凝合为一种“全球性的软实力”。

这种软实力便是准备成为下一个全球知识经济时代领导者的人胜出的秘诀。

那什么是“全球性的软技能”呢？

如何才能让当今和未来社会的全球化的领导者们脱颖而出，引导世界呢？

全球性的软技能的奥妙恐怕并不在于非得在东西方文化之间决出高下，进而对其中某一套行为方式顶礼膜拜，而是在于理解如何将两方面的精华有机地结合起来，进而形成一种相互融合的国际性的全球文化。

这种国际性的全球文化可望在更远的22世纪中跨越不同文化和行为方式间的差异。

全球文化应该是高度国际化的，它高度重视每个人的内心和价值观，无论在任何事务的处理中都充满着相互尊重、相互友爱和相互理解，真实而又透明。

在这样的世界里，越来越多的中国人会在外国企业（比如微软）里打工，同时中国的联想也会在世界各个地方雇用越来越多的外籍员工。

在这样的一种全球文化下，任何一家公司都必须学会将自己的产品本地化，学会为来自亚洲、欧洲、美洲及世界各地的客户服务。

以全球化为导向的公司和员工会越来越彼此接受和融合，和谐地在全球化的文化背景下共同工作和生活，而并非永远只能将自己和公司的业务囿于本国的范围之内。

在这样的大环境下，各国政府都必须和其他国家政府之间实现日常的交流和合作。

不管你生长在东方还是西方，中国、美国或是欧洲国家，都要有志于成为全球的领导者。

这也是我们编写本书时脑海中共有的目标和梦想。

本书的缘由我们俩（佩蓉和佩仪）一生游历四方，是名副其实的“全球旅居者”。

我们穿梭于亚洲、美洲和欧洲的各个国家，在那里学习、工作并生活。

我们曾从各种角度去体会和观察了不同的国际文化下的行为方式，比较和经历了不同的教育体系、文化背景和工作环境。

我们这本书是写给那些发现自己需要或是想要更好地理解 and 拥抱全球文化视角的中国读者们。

在我们分享自己“全球文化观察者”心得的同时，也欢迎读者朋友们加入到我们的行列中，更好地理解当今全球化的世界，同时也为融入它做好充分的准备。

我们俩与很多一生在海外生活的人一样，拥有倾其一生积累下来的“第三文化视角”，既观察和认识过东方，也观察和认识过西方，并将两者的精华很好地结合了起来。

软技能的两大关键要素在本书中，我们将共同谈论软实力的重要性以及如何培养软实力的心态。

佩蓉将主讲商务礼仪部分，这部分旨在告诉读者如何在不同的环境和文化下最好地表现和表达自己；

佩仪将主讲交流沟通部分，这部分旨在告诉读者在这样一个越发全球化的时代里如何清楚有效地和同事、领导、客户乃至朋友、家人沟通，以及怎样提高自己对他人的影响力。

礼仪礼节的价值在于它让我们既知其然也知其所以然，而交流沟通的技巧在于它提供给了我们具体的

<<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

做事方法。

礼仪礼节强调形式，而沟通交流强调功能。

让我们从头开始来学习。

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

### 内容概要

全新修订扩容版

更实用、更全面、更具体、更有口碑

本书是在《佩蓉谈商务礼仪》一书基础上由作者历时近两年，精心修订扩容而成。

新版图书的两大亮点在于：一是将商务礼仪提高到软实力的高度来谈论，而软实力包括礼仪和沟通两大能力；二是邀请前美国驻华使馆高级官员、资深商务人士李佩仪女士来谈人际沟通，使得本书内容更加实用和全面。

其中口头沟通和书面沟通的策略、模式和案例分析可谓涵盖了人际沟通中的方方面面，读完，您脑子里一定就有了清晰的人际沟通的结构和原则。

本书是对首版图书忠实读者的一个回应，无论是网上留言、博客和微博沟通，演讲和培训中的交流，我们根据您的反馈和建议所做的改进一一在书中体现。

希望这本书能不负厚望。

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

### 作者简介

蒋佩蓉女士（Rossana），商务礼仪和儿童礼仪培训专家，麻省理工学院中国总面试官。

佩蓉出生于台湾，后随父母定居北美，毕业于美国麻省理工学院。

在多家世界知名跨国公司任职并成功创业。

2003年，佩蓉一家人怀着服务中国的热情定居于北京。

作为中西合璧的文化使者，佩蓉将礼仪作为服务走向国际的中国人的入口。

她的礼仪理念及培训课程受到包括微软中国、摩托罗拉中国、信必优、美国商会等著名跨国企业和国际组织的欢迎，并屡次受邀到北大、清华等高校演讲。

佩蓉目前为北大《光华杂志》和《根基亲子杂志》专栏作家。

著作包括：《佩蓉谈商务礼仪》《佩蓉教孩子学礼仪》《下一代的竞争力》等。

详情请登录佩蓉礼仪网站：[www.peirongliyi.com](http://www.peirongliyi.com)

佩蓉博客：<http://blog.sina.com.cn/peirongliyi>

佩蓉微博：<http://weibo.com/peirong>

李佩仪女士（Jennifer），资深外交家和人际沟通专家，前美国驻华使馆高级官员。

毕业于美国最富盛名的文理学院——威廉姆斯学院。

李佩仪女士有着十余年在中国工作和生活的经历，对于跨文化背景下的有效沟通和合作有着丰富的经验和独到的见解。

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

### 书籍目录

导言：全球性的软实力：准备好迎接“后中国制造”时代了吗？

- 第一章 全球性软实力的基本原则
  - 第二章 商业骑士精神
  - 第三章 认识自己
  - 第四章 个人仪表管理
  - 第五章 第一印象管理
  - 第六章 卓越的跟进
  - 第七章 有效的口头沟通
  - 第八章 网络沟通礼仪
  - 第九章 有效的书面沟通
  - 第十章 电话礼仪
  - 第十一章 接待访客礼仪
  - 第十二章 送礼礼仪
  - 第十三章 进餐礼仪
  - 第十四章 商务饮酒礼仪
  - 第十五章 社交礼仪
  - 第十六章 出国旅游礼仪
  - 第十七章 服务礼仪
  - 第十八章 面试礼仪
  - 第十九章 办公室礼仪
  - 第二十章 会议礼仪
  - 第二十一章 领导礼仪
- 结语  
后记

## &lt;&lt;佩蓉谈商务礼仪和沟通&gt;&gt;

## 章节摘录

什么是沟通？

人生来就处在某种关系之中，无论你是在技术领域大展拳脚的工程师，还是在销售领域业绩卓越的推销员，人际沟通对于我们每个人来说都是日常工作和生活中的基本内容。

比起印制在名片上的炫目头衔，一个人在生活中扮演的角色，如丈夫、妻子、家长、朋友或者亲人往往更加重要。

随着年龄的增长，我们会不断深化和发展这些关系。

要想把这些人生中最重要角色扮演好，关系处理好，日常沟通是不可或缺的一部分。

诚然，每一个沟通者一定会了解一些基本的沟通概念和框架，但一个真正的沟通高手会根据不同的沟通对象和背景而量体裁衣，采取不同的沟通方式。

说到底，沟通毕竟是一门艺术，而不是一门科学。

讲完以上三点之后，我们对有效的人际沟通到底是什么有了比较清晰的认识。

下面我们将为大家详细阐释关于有效沟通的一些基本概念。

### 1.时刻为你的听众着想。

与人沟通中重要的一点莫过于时刻提醒自己在和谁对话，因为这直接决定了你应该选择什么样的说话内容和方式。

只要是与人沟通，不管是公司内外的沟通、公开演讲、与朋友私谈、给人打电话或是发邮件、写报告都要记住一个缩写词“WIIFM”：What's in it for me？

（这样做对我有什么好处？）

“WIIFM”充分体现了人在日常交流中的一个普遍倾向，当你在和他人交流的过程中，对方作为你的听众，其潜意识里往往会出现这样的想法：这样做对我有什么好处？

至少对方也会想：这件事会对我产生什么影响？

其实这并不是自私的表现，而是人在正常且理智地筛选和处理自己大脑中的各种信息。

由于我们每天要接受大量的信息和刺激，所以每时每刻大脑都需要对这些信息和刺激做出处理，因为我们不可能倾听和吸收周遭的所有事物，而是需要将那些与自身有关的、对自己重要的东西识别和挑选出来。

在与他人的沟通或是一个人阅读的时候，大脑总是会在“迎合”或者“逃避”中来回摇摆，这要取决于交谈或者阅读的内容对自己是否有用。

我们经常看到有些人在开会的时候愣神，和周围同事耳语、传纸条，或是玩手机等，就是因为会议的内容没有触动他的“WIIFM”神经。

考虑到以上所说的大脑对信息的选择过程，有效的沟通就是平衡运用“WIIFM”原则，与人交流，影响他人。

想想自己曾经是如何在某项重大决定中劝说自己的配偶或者朋友的？

你一定会告诉他们的一点就是：如果按照你的想法行事，他或者你们双方会获得什么样的好处。

“WIIFM”是交流行为的基础，人会考虑自身利益也是符合逻辑的一大常识。

然而，生活中有些人总是只靠自然意识行事，直觉般地将这项原则运用到各种场合，即使是极其重要的场合也不例外。

真正的交流高手不会这样做，他们同样会谨记“WIIFM”原则，但是他们更懂得如何去操控和利用这项原则，在不同的环境下以不同的方式，通过不同的渠道运用到每一位交谈对象身上去。

他们会有意识地将“WIIFM”原则放在第一位，时刻提醒自己换位思考，从对方的角度考虑问题。

我们希望能够为读者提供一些手段，帮助你成为这样的一位沟通高手。

### 2.对你所说的话进行包装--说什么并不重要，重要的是怎么说。

每当我们一谈起“沟通”二字，脑子自然就会首先把关注的焦点放在沟通的内容上。

换句话说，人们总是不由自主地更关注“我将要说点什么”而不是“我应该怎么说”。

但是即使我们将要说的内容既有逻辑性又有利于各方利益，也未必能按照我们希望的方式和效果被相关各方所吸收。



## &lt;&lt;佩蓉谈商务礼仪和沟通&gt;&gt;

回想一下最近一次你与别人起争执或是被人误解的情景吧。

我们是不是时常在脑子里掂量自己真正要说的是什么，一边还为别人不愿意倾听或是误解了自己的话而感到奇怪和懊恼呢？

我们是不是也时常困惑为什么有些人发来的简历或是邮件就能够得到及时的回复，而有些人发来的却会被立马忽略甚至被扔到垃圾箱呢？

所有这些疑问都能证明“对你所说的话进行包装”在日常沟通中的重要性。

研究显示，一次沟通中，谈话内容只占沟通成效的25%，而决定这次沟通成败的是余下75%的谈话内容之外的东西，它包括与言语有关的说话的音调、表达的方式，以及整个谈话过程中谈话者所释放出的非言语信息。

我曾经与一位老板共事多年，她经常会在无意间让周围的人有一种被胁迫感，并不是因为她说话的内容有什么不对，而是因为她说话的方式有问题。

尽管在我心目中她一直都是我见过的最干练、最照顾下属的老板，但是她却经常和周围人发生冲突。特别是有压力或情绪激动时，连她自己似乎都没有意识到自己不当的行为，打断别人的谈话、提高音调，还有一些特定的身体语言会传递给他人误解的信息--这些表现经常会被别人解读为一种挑衅。

我们都有忽略对谈话进行包装的问题。

我见过很多事业成功、目标明确的商界人士都跟我的这位老上司一样，给周围的人一种被胁迫感，尤其是当他们身担重压的时候。

当然，有些人的表现可能会稍有不同，他们会回避他人的眼神或是作出其他紧张的举动，比如坐立不安，所有这些“负面包装”透露着某种信息。

虽然大家不会每时每刻把自己的想法和状态说出来，但交流当中有75%的信息都是通过人的其他表现传递的。

除了对谈话进行包装外，在其他的沟通方式中，沟通也占有同样重要的地位。

你的电子邮件或者报告的书写架构、形式、长度都可以成为他人是否会按你所希望的方式去处理你这份邮件的决定因素。

另外，成功的包装还要求我们能够掌握根据交谈对象和情景选择正确沟通媒介的技巧，是电话、面谈、邮件还是书信，哪一个更合适？

这些小技巧的具体应用我们会在接下来的篇章中为大家详细讲解。

即使你在与他人沟通的时候谨记“WIIFM”原则，注意到了口头和书面表达中的所有包装细节，最终决定沟通是否成功有效的还是你的听众是否真的明白了你想要传达给他的信息。

这方面最明显的例子莫过于夫妻或其他家庭成员之间的争吵，争吵的原因很大程度上是因为你所要真正表达的信息在对方心里被误解了，他听到的和你说的并不是一回事。

交流毕竟是双方的事情，是一个双向互动的过程，它不仅仅取决于你如何沟通，同时也取决于你的听众如何接受你传达出的信息。

即使你自以为表达得非常清楚了，但是如果对方没有理解你想传达的意思甚至是把这种意思误解了，那么你的交流就还是失败的。

所以说真正正确且专业的做法是要承担起让对方正确理解自己说话意图的责任，即使对方对你话语的解读不是完全准确的。

当然，我们不可能去控制对方最终对我们所说，或者所写的东西如何评价或理解，但最起码我们要对对方的各种回应保持敏感，一旦发现误读的苗头就要尽力去将它澄清。

节选自本书第三章《认识自己》P26-28礼仪由心而发在第一章中读者朋友们已经注意到了，无论是礼仪还是沟通，二者的基础都是“发自内心”：关心他人，以人为先，以及发自内心的尊重、体贴和诚实。

超越国界与文化的新时代软实力都是从心里发出来的。

在此基础上，与他人建立彼此信任的能力是从日常生活中一点一滴中积累并培养起来的。

在当今这样一个需要人们学会与来自不同背景的人--不管这些人来自不同的城市、不同的省份，还是不同的国家--相互合作、相互依赖的环境中，这样做的好处和必要性尤其重大。

而发现我们的内心、认识真正的自己，才是在与来自不同背景的人在相互合作中拥有影响力、成为效

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

率的核心和首要之务。

因为如果我们连自己是谁、能做什么独特的贡献都不了解，那么我们将无法以真实的自我去和其他人做有效的互动。

自我形象是什么？

它是一个人内在的信念。

这个“自我形象”借着你的话语、你的穿着、你的行为以及你的朋友，自然地流露出来。

古谚说：“他的心怎样思量，他的为人就是怎样”、“水里照出的是自己的脸，内心反映的才是你自己”。

发现自己是个什么样的人，喜欢做什么样的事的过程就像是打开一件礼物一样。

正如那些做得很成功的公司和产品一样，真正成功的人都是在工作中不断完善自己的个性，认清自己是谁、真正想要的是什么。

所有这些的关键都是你是否有一颗真实无伪的内心，不是只知道说什么、做什么那么的简单。

你是在用自己的内心和别人沟通，也是在自己的内心去表达个人的想法。

是真是假，外人自能分辨。

但是，认清“真我”有一个很大的挑战，那就是如何能拨开生活中的固有经验和摆脱别人或者自己贴在我们身上的标签。

这个过程远远不止是经受考验，认识自己的优势和劣势那么简单，这是一个心灵的旅程。

很多人其实都会有意无意地按照一个“假我”去行事，同时又在不停地和身边其他的“假我”竞争。

最终的结果便是双方缺乏信任，彼此都有生怕被欺骗的不安感和焦虑抑郁感。

当我们询问售货员关于一件商品的信息，而他为了把商品卖给你把好话说尽的时候，我们便会有这样的感觉。

而当我们傻乎乎地付了钱，日后却发现其实这件商品并没有当初售货员描绘得那么好时，真是后悔莫及。

而此时，你和售货员之间的关系算是彻底决裂了，因为彼此之间最基本的信任感已经消失了。

可如果当初两个人都能用真诚和信任去和对方交流的话，对双方都是有益的。

即使有分歧，最终也能达成一个令双方都满意的结果。

以信任为基础的关系还体现在夫妻关系、朋友关系、同事关系和上下级关系中。

小至一个组织，大至一个政府，甚至一个国家，都要遵照这个道理。

而认识真正的自己先从认识自己的个性开始。

任何一种性格就像硬币有两面一样，各有利弊。

所以我们要做的就是认清它的两面性，扬长避短。

比如说，做事慢吞吞的人（劣势）往往非常谨慎周密（优势），而做事雷厉风行的人（优势）却往往缺乏耐心，有时做了得罪人的事自己却意识不到（劣势）。

对于这两种类型的人，只要能够做到自我接纳并有良好的自我认知，最后都可以找到很好的工作。

慢性子的人可以做重严谨而轻速度的工作，急性子的人则可以找任务导向性的工作，重速度而轻细节。

只要找到的工作适合自己的个性，他们都可以在工作中体会到满足感和幸福感。

但若是工作要求和自己的个性特质恰恰相反，则两者都只能在追赶别人的道路上疲于奔命。

和那些个性与工作完美匹配的人相比，他们永远要为自己的办事不利而补偿、补偿再补偿。

一旦我们认识到了这一点，就应该拥抱自己的个性，活出真实的自我。

这也恰恰就是英文中“完全”（integrity）一词的来源，因为“完全”意味着与复制和分裂绝缘，表里一致。

一个完全的人无论是陪伴家人、和老板共事、宴请潜在客户，还是工作之余和同事们在一起时，表现都一样。

这种“表里如一”让人们在这个复杂的世界中可以摆脱重重面具的束缚，踏踏实实做自己。

节选自本书第四章《个人仪表管理》P45-49职场着装要领和禁忌职场着装安全岛当我为准备本章的写作而查阅有关工作场合衣着规范的文献资料时，浩如烟海的着装细节指南几乎将我淹没。

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

好在工程师出身的背景，训练出了我简捷和实用的思维方式。

因此，在着装方面，我更愿意给出一套简单、易操作的指导性框架和界限，这就如同划出一块职场着装的安全岛，只要你身处安全岛内，就不会有对沼泽泥淖的恐惧，就不必有如履薄冰的担心。

如何着装，可由你自主发挥，自由搭配组合。

但越过安全岛的界限，你的着装安全就无从保证了。

在这个界限之内，你可以选择一些既能表达你的个性特点而又不失职业规范的服装。

只要服装的色彩搭配协调，不会引起视觉和美感上的冲突，就不必穿得如同工作制服那样呆板。

身处国际化的职场舞台，拥有跨越中西的身份背景，使得我更加欣赏在西式的穿衣风格下，增加一些中国元素，因此，在办公室里，我喜欢穿中式外衣，内搭不同设计风格的针织衫，这总能引来周围的赞誉之声。

我注意到马云等知名人士，穿着剪裁得体的中式服装出现于不同场合，这使他们看起来既特别又正式。

入乡随俗，既然我们身在中国，就让我们为我们的职业装加上些许中国元素吧。

下面让我给读者们介绍几条关于个人衣橱维护的建议吧：要确保所有的衣服都熨烫服帖，不要有褶皱。

西服套装多用于诸如会见客户或工作面试等的正式场合。

购买服装时，尽量选择一些不易褶皱的料子，尤其是出差时能发挥作用。

要确保你所有的衣服都是整洁的，不要有弄脏、划破或者穿烂的痕迹。

好的配饰同衣服一样重要。

购买一些高档的钢笔、围巾或领带、公文包、鞋以及低调而又高贵的珠宝。

注意平时对配饰的保养和护理。

关注职业装的质量而非数量。

购买一些质量上乘、颜色百搭的西服、衬衣、裤子和裙子等职业服装，以便与其他衣服搭配，穿出品位和变化。

质量好的衣服未必价格高得让人望尘莫及，也未必是世界大牌。

注意平时对服装鉴赏力的培养和积累。

职场着装禁忌职场着装的关键是合乎场合。

下面列举的这些衣服在别的场合下穿会非常棒，但不适合在办公室或商务往来中穿着：运动服、运动鞋，T恤、沙滩服、户外装、短裤，褶皱、划破或者穿烂的衣服，凉鞋、拖鞋、雨靴、船鞋，鞋跟坏了的鞋子等。

男士着装要领职场男士的着装要求相对简单，但并不意味着千篇一律的深色西服，只要注意颜色的搭配细节，就能让你穿出得体和个性，开展工作也会变得顺利和高效。

棕色的鞋子配橄榄色、棕褐色或者棕色的衣服。

黑色的鞋子配黑色、蓝色或者灰色的衣服。

鞋子和腰带的颜色要相配。

袜子的颜色要与裤子而不是鞋子的颜色相配。

领带的选择和变换能充分表现你的个性。

男士最容易出错的着装问题商务场合穿白色袜子。

穿拖鞋或是旅游鞋上班。

忘记刮胡子。

衣服皱皱巴巴。

领带脏了。

女士着装要领有一点大家要切记，职业形象和魅力与性感是有差别的。

某一个装扮可能会使你看起来非常漂亮，但如果它给人的感觉是漂亮但不职业的话，那么它传递给别人的感觉还是负面的。

它会让人感觉你做事低效、为人虚荣，从而大大降低客户对你能力和信任度的评价。

而且这还可能分散客户们的注意力，使他们将关注点放在了你的身体，而不是工作的质量或是产品的

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

质量上。

当然，我们并不是要求一位女士为了避嫌就要穿的像男人一样，但在打扮自己留一些空间展示个性上要把握好度。

因为有一点是我们必须清楚的，那就是从某种程度上讲，一个人的穿衣方式是能够为其能力和职业度“代言”的。

女士最容易出错的着装问题以下这些错误是那些努力让自己在办公室中显得“更加耀眼”的女士们所常犯的，这些行为会使他人的注意力严重转向你的身体：指甲油太亮，颜色太鲜艳或有过多图案。

指甲应该涂没有颜色的透明油，或是涂非常淡的颜色。

穿露趾鞋时，脚指甲油也是一样。

衣服领口过低，穿无袖的或是过紧或过于暴露的衣服。

低腰裤、低腰裙，短裙或者迷你裙。

穿短裤或者紧身裤。

化浓妆或是香水味过浓。

穿衣不分场合：佩戴过多的珠宝首饰。

穿凉鞋时配连裤袜或短袜。

穿带圆形金属亮片的衣服。

穿夜店或者晚宴上穿的衣服上班。

以下行为会降低你的专业形象：头发蓬乱或者盖住前额。

染发过重，发色奇异。

湿发。

过高的高跟鞋。

3个穿衣原则当穿衣难以选择时，记住以下3个原则：宁愿太严肃也不要太随便。

在商务活动中，穿着越正式越表明你对他人的敬意。

相反，穿着过于随意则意味着你对他人缺乏尊重。

为你想要的工作职位而穿，而不是为你已有的工作职位而穿。

一个人穿衣的选择与此人的自信度和别人对你的认知度有关。

为你想要的职位而穿，意味着你在向自己以及别人同时发出这样一个信号：我希望表现得更好，我希望我的职业发展迈向一个新的阶梯。

当你的穿衣风格难以定位时，朝你的老板看齐。

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

### 后记

这本书见证了许多关爱、许多的呵护，在本书即将付梓之际，谨以此文献给所有关心这本书的好友亲朋：首先，我要感谢的是我亲爱的朋友、本书的责任编辑刘伟娜，是她以极大的鼓励和诚意，促成了本书的完成。

在我的整个写作过程中，我无时无刻不感受到她对本书的专心投入、坚定信念和积极反馈，她的敬业与热诚令我内心满盈感动。

谢谢你，伟娜！

没有你，就没有这本书的面世。

本书的完成，还要感谢对我商务礼仪教益颇深的良师益友——杰奎琳。

惠特摩尔(Jacqueline Whitmore)，是她开启了我教习商务礼仪的征程。

她慷慨的鼓励和有益的建议，让我有自信为我的同胞整合中西合璧的礼仪规范，让我有勇气在中西礼仪的融汇之路上继续前行。

我要衷心地感谢我亲爱的朋友史蒂芬·罗(Stephen Lo)。

在繁忙的工作日程和即将初为人父的准备中，他专门抽出时间无私地为本书制作插图照片。

史蒂芬，你是我所提倡的礼仪最高境界的活典范，这让我充满感激之情。

还要感谢你——Stefan Doboczky，是你凭借国际饮酒礼仪的渊博知识，帮我完成了本书的饮酒礼仪部分。

谢谢你，Stefan，谢谢你允许我分享你的智慧，谢谢你在我们的友情交往中教会我品鉴美酒的细节。

最后，我要感谢我的家人，特别要感谢我的先生林为千对我写作本书的巨大支持，要劳烦他不断地给我实际商务礼仪的反馈和建议；每当我需要捕捉灵感，伏案写作时，总有他，帮我分担家务，让我无后顾之忧。

谢谢你，我的三个儿子，凯文(Caleb)，凯恩(Jonathan)和凯安(Stephen)，谢谢你们在妈妈孕育“另一个孩子”——这本书时，给予她的耐心和支持。

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

### 媒体关注与评论

对于中国这样一个不断融入全球、发展迅速而且文化又曾有过断裂的国家，人们的商务交往还处于起步阶段，这个阶段的商务人士非常需要蒋佩蓉女士写的这本系统而又细致的商务礼仪，来帮助我们实现个人软实力的提升。

——央视著名主持人、优米网创始人 王利芬我一直觉得，对于新一代年轻的中国人来说，需要有更多白纸黑字但生动活泼的语言告诉他们与人打交道的做法与规则，这本书就属于我赞许的行动之列。

——零点研究咨询集团董事长 袁岳

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

### 编辑推荐

《佩蓉谈商务礼仪和沟通(全新修订扩容版)》编辑推荐：下一个成功将是软实力的较量，你准备好了吗？

商务礼仪+人际沟通=软实力；麻省理工学院中国总面试官蒋佩蓉女士、资深外交家、人际沟通专家李佩仪女士倾力合作；首版两个月即告售罄全球修订扩容版，更实用、更全面、更具体、更有口碑。

在这样一个全球性的知识经济大环境下，下一个成功将是软实力的较量，即通过自己的行为去影响别人，用无形的吸引力来获得认同。

这其中包括礼仪和沟通两个能力。

其他的相关书籍将讨论的重点多放在如何行为处事上，而我们认为礼仪和沟通一旦离开了“心灵”的参与，两者则都是空谈。

因此我们试图帮助读者从内心深处去触摸做事的准线。

一旦我们把内心的位置摆正了，那外在的表现一定也会在心灵的积极驱动下与之相得益彰。

## <<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

### 名人推荐

对于中国这样一个不断融入全球、发展迅速而且文化又曾有过断裂的国家，人们的商务交往还处于起步阶段。

这个阶段的商务人士非常需要蒋佩蓉女士写的这本系统而又细致的商务礼仪来帮助我们实现个人软实力的提升。

——央视著名主持人、优米网创始人 王利芬 我一直觉得，对于新一代年轻的中国人来说，需要有更多白纸黑字但生动活泼的语言告诉他们与人打交道的做法与规则。

这本书就属于我赞许的行动之列。

——零点研究咨询集团董事长 袁岳 这不仅是一本商务礼仪书，更教会我们以诚信可敬的言行对待周围的每一个人。

——Tom集团首席执行官 杨国猛



<<佩蓉谈商务礼仪和沟通>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>