中国平安
保险 · 银行 · 投资

礼仪微手册

中国平安

微手册仅限职场办公和商务接待参考

1
着装礼仪
2
邮件礼仪
3
电话礼仪
4
会议礼仪
5
接待礼仪

1

着装礼仪

商务着装的廓型选择

商务场合着装以A/H/V型为主。

大A

休闲社交

小A

年轻社交

长H

大场合

短H

全场合

V

高层商务

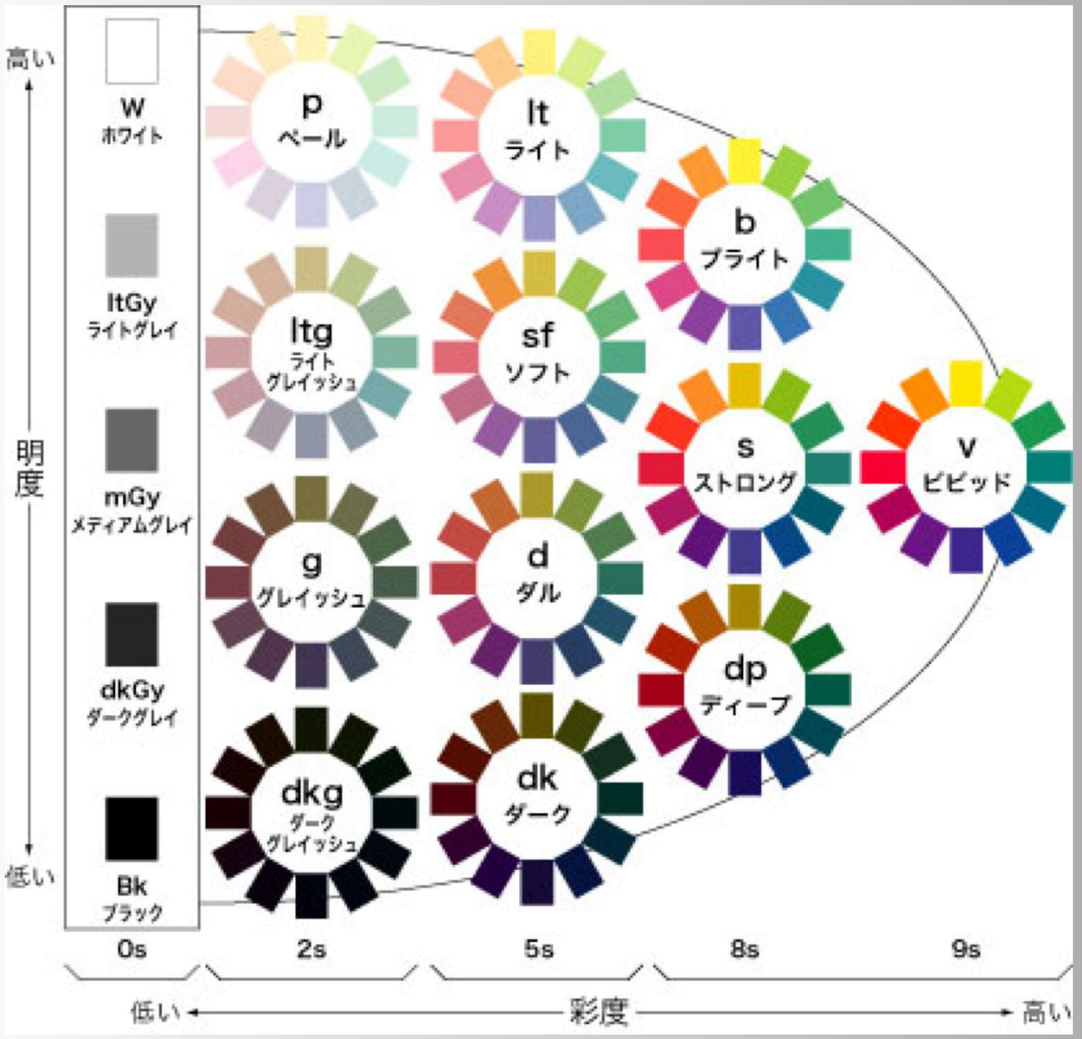
X

O

T

不建议商务场合的着装X / O / T

商务着装的色调选择



- 色调图 -

g
质朴

d
古典

dp
华丽

gdk
沉稳

dk
华贵

s
美丽

沉稳

美丽

古典

华贵

质朴

华丽

靓丽

柔和

柔美

其他色调不建议选大面积纯色

商务着装的TPO原则

T

Time

时间点
季节特性
时代特点

P

Place

现场环境
地理位置

O

Occasion

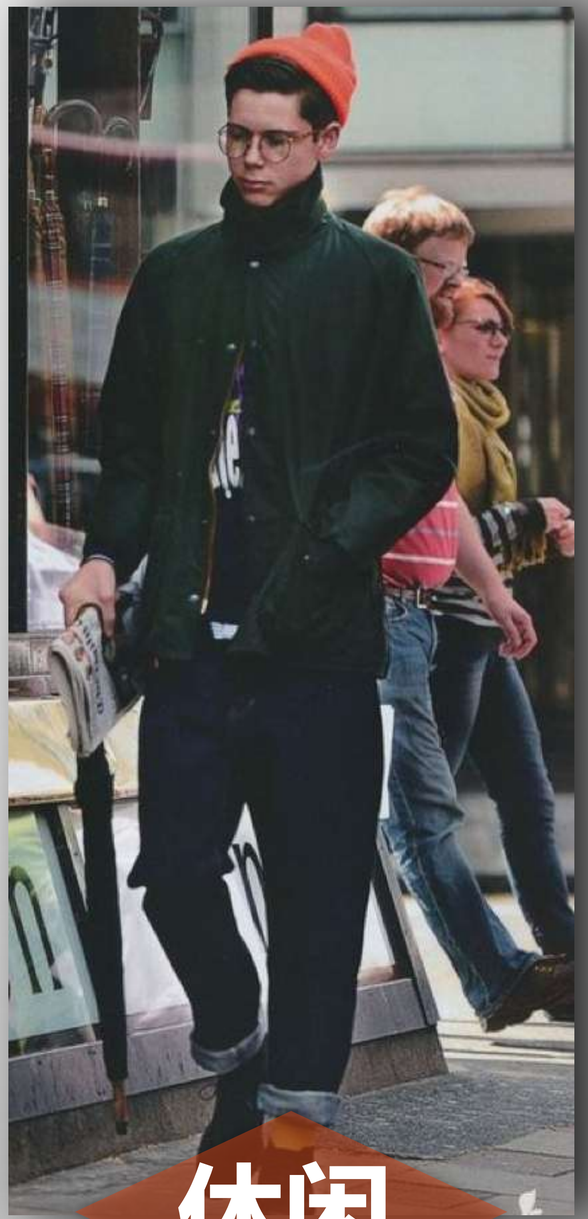
场合主题
同场人员身份

三种商务场合的着装

场合	具体地点	要求	着装举例
会务场合	办公室、谈判处、外出执行公务	稳重保守	宜穿套装、套裙、制服、不宜穿时装、便装
社交场合	工作之余和同事、朋友、商务伙伴交往应酬的公众场合	时尚个性	宜着礼服、时装
休闲场合	工作之余独处或在公共场合与不相识的人共处的场合	舒适自在	运动装、牛仔装、非正式的便装

商务

社交



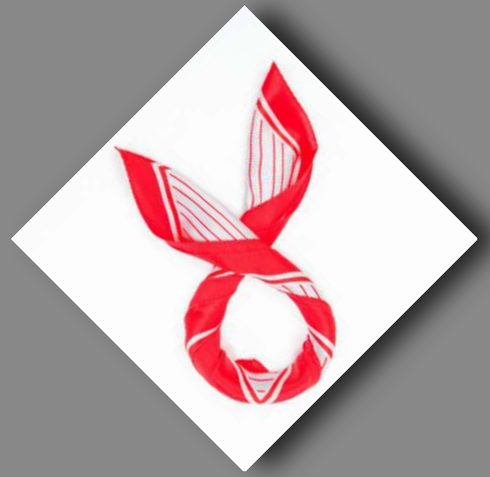
休闲

商务

社交

休闲

商务场合的配饰选择



商务场合的饰物佩戴禁忌

- 有碍于工作的首饰不戴
- 炫耀财力的首饰不戴
- 突出个人性别特征的首饰不戴

2

邮件礼仪

a、区分收件人、
抄送人、密送人

b、转发邮件注意修改、整理
并突出重要信息

c、工作请示，发送上级
抄送负责人

d、重要邮件
注意安全保密
需电话确认

标题与正文书写规范

标题不可空白

标题简洁明了

标题内写清来源以及正文核心内容

反复检查内容

正文主题明确适度强调

有针对性回复邮件并恰当修改标题

称呼与问候

- 称呼得体
- 带职务尊称

如：x经理、x主任

- 开头问候

如：您好！Hi.

- 结尾祝福

如：谢谢！祝工作顺利，

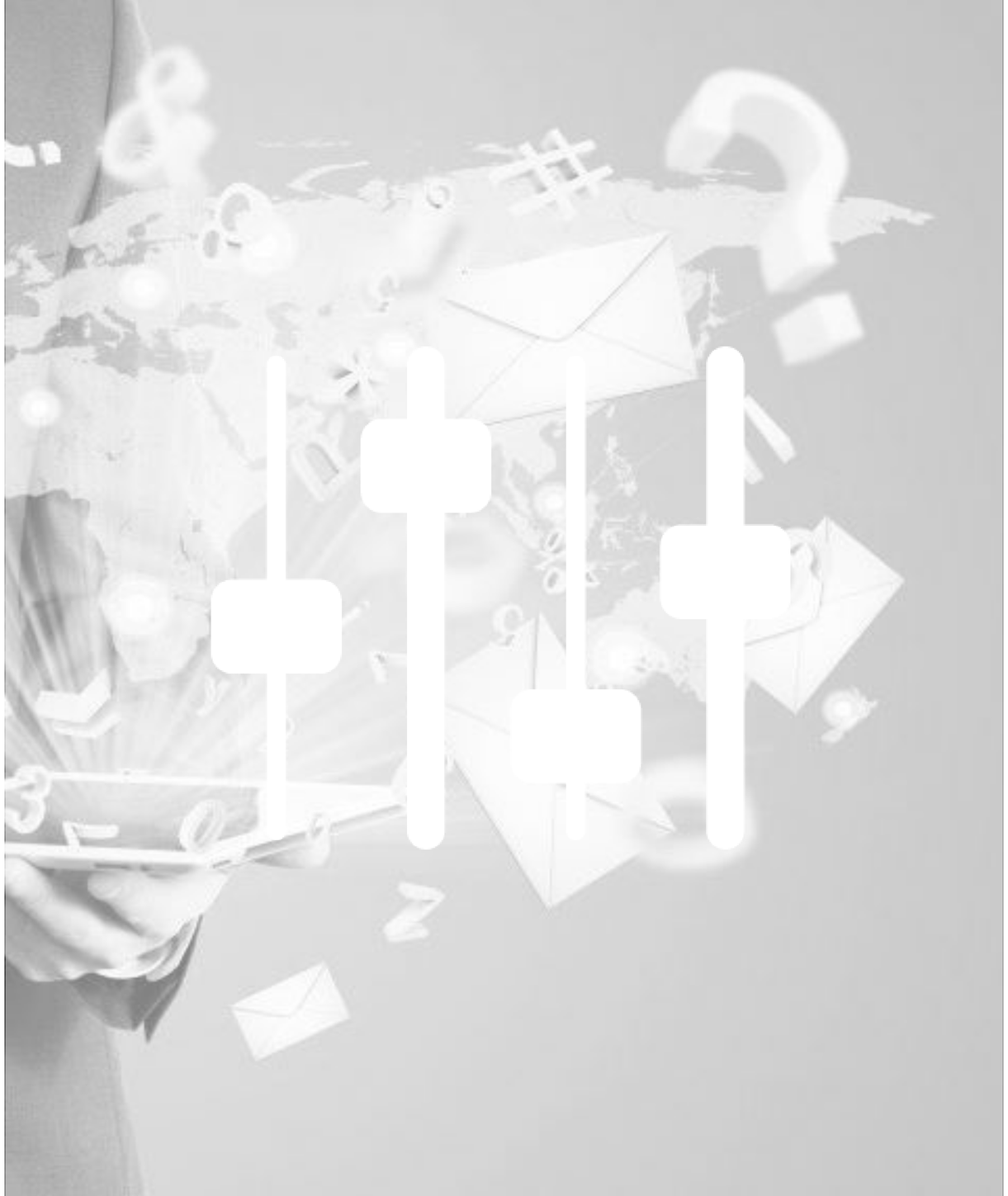
Best Regards，此致敬礼

签名与附件

- 签名信息不宜多
- 字号比正文小
- 提示查看附 件
- 命名概括附件内容
- 特殊格式注

明打开方式

1. 简明扼要行文通畅
2. 尊重对方注意语气
3. 多用列表清晰明确
4. 多次检查避免错字
5. 合理提示避免重复
6. 利用图片辅助阐述



重视邮件安全

- 发给外部单位的重要邮件，要在发送后再次电话确认
- 发送公司资料到外网，应抄送本部门或本单位领导
- 不得在邮件系统内长篇讨论与工作无关的事

邮件转发

- 个人隐私、公司机密、敏感数据不得转发
- 部分邮件需征得发件人同意方可转发
- 明确注明不得转发的，任何人不得转发

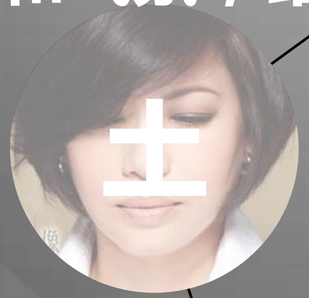
3

电话礼仪

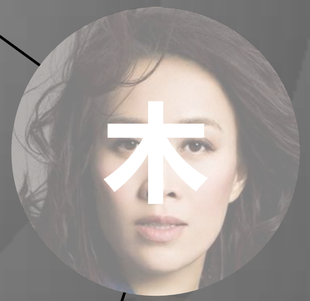
声音的商务场合应用

金属性：和润悦耳，有穿透力；
适合：正式场合的陈述、介绍、演讲

土属性:浑厚厚重，有磁性;
适合:调解纠纷，缓和气氛，给人踏实感



声音五行



木属性：高亢激昂，有质感；
适合：商务谈判，给人信任感
市场型人

火属性：是焦灼爆裂的声音；
适合：在演讲的过程中给予鼓舞，煽动性强

水属性：细腻温暖，属于人和型人；
适合：在客户服务和交流中给客户舒适感

- 避免上下班以及休息时间
- 通话前做好充分准备
- 电话中断应主动回拨
- 拨错电话主动道歉及时挂断
- 让尊者先挂，并轻挂电话

电话接听礼仪

勤于接听

响铃三次最佳

规范应答

必须用
“您好！中国平安”
作为应答语

有序接听

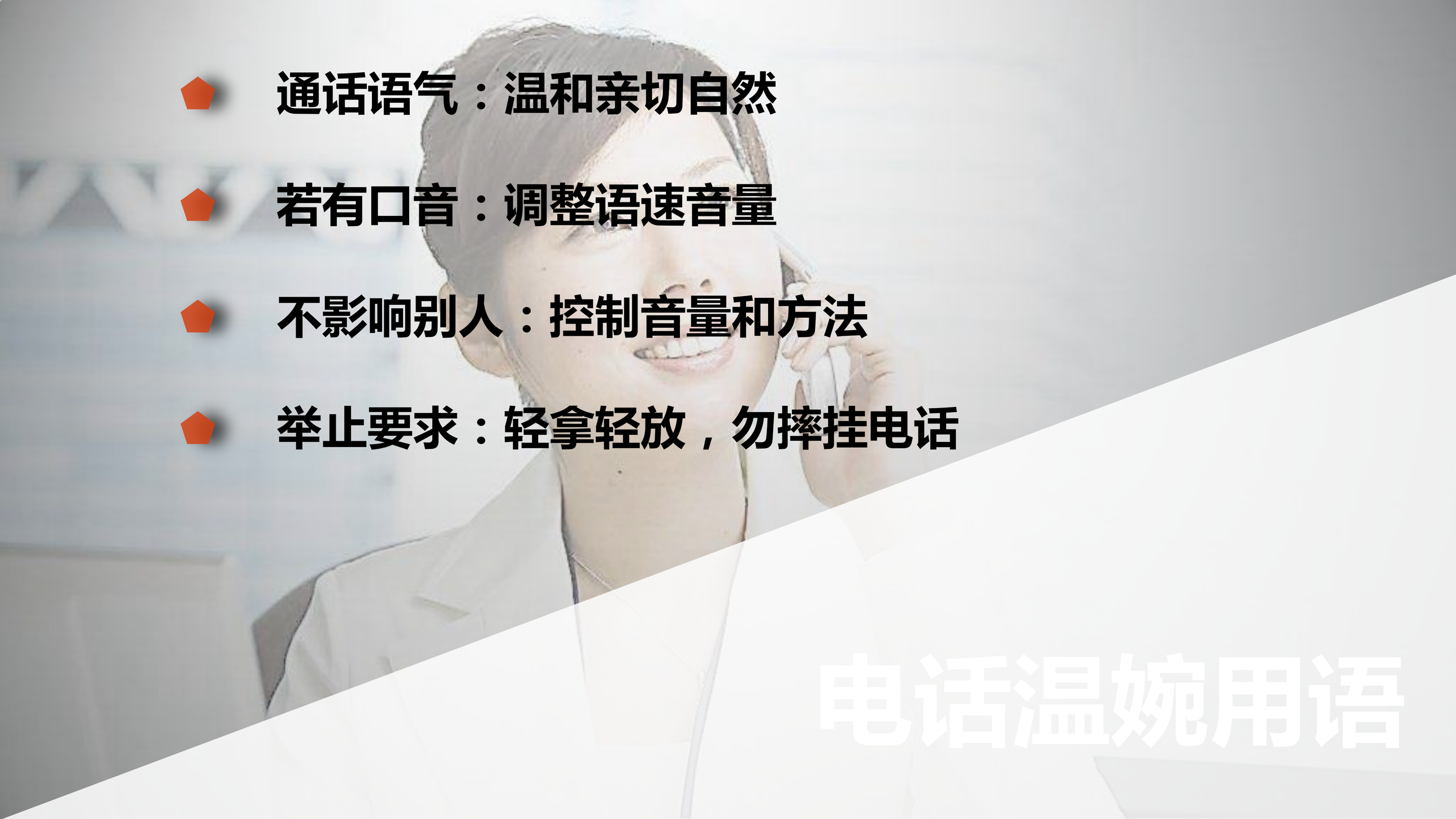
礼貌
误拨

接听电话规范用语

您好！

中国平安

接听所有来电
必须用：
“您好！中国平安”
作为应答语



- 通话语气：温和亲切自然
- 若有口音：调整语速音量
- 不影响别人：控制音量和方法
- 举止要求：轻拿轻放，勿摔挂电话

电话温婉用语

4 会议礼仪

会前准备

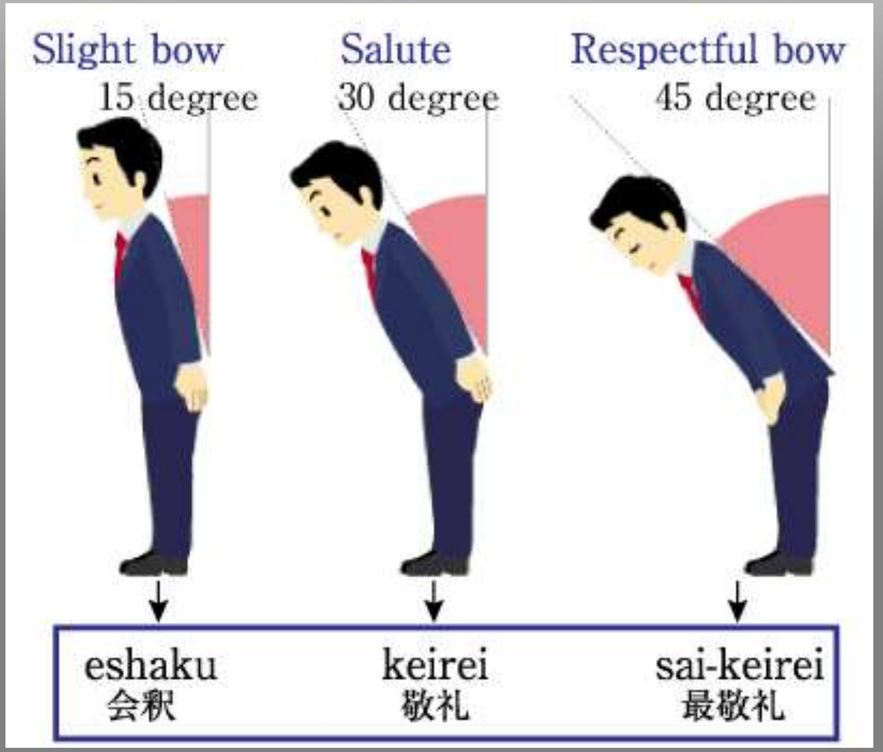
会议参与者礼仪标准

- 着装整洁，仪表大方
- 有序入场，对号入座
- 适时鼓掌
- 手机静音
- 准时入场，不迟到，不早退
- 发言得体，不滔滔不绝，不打断，不攻击

会议主持人礼仪标准

会议鞠躬礼仪

- 会议迟到者必须向主持人行15°鞠躬礼表示歉意
- 会议中途离开者必须向主持人行15°鞠躬礼示意离开
- 主持人或发言者上台讲话前，必须向与会者行30°鞠躬礼
- 主持人或发言者讲完话，应向与会者行30°鞠躬礼，与会者应鼓掌回礼



会议后期工作

形成文件

协助返程

拍照留念

5

接待礼仪

- 做到“散点柔视”，将目光柔和的照在别人的整个脸上
- 当对方沉默时，移开目光
- 忌讳：盯视、眯视

接待礼仪之眼神

接待礼仪之微笑

微笑时：

目光柔和发亮，双眼略为睁大；眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起

接待礼仪之语态

1 音量适中

2 语速均匀

3 语调轻柔

4 用语准确

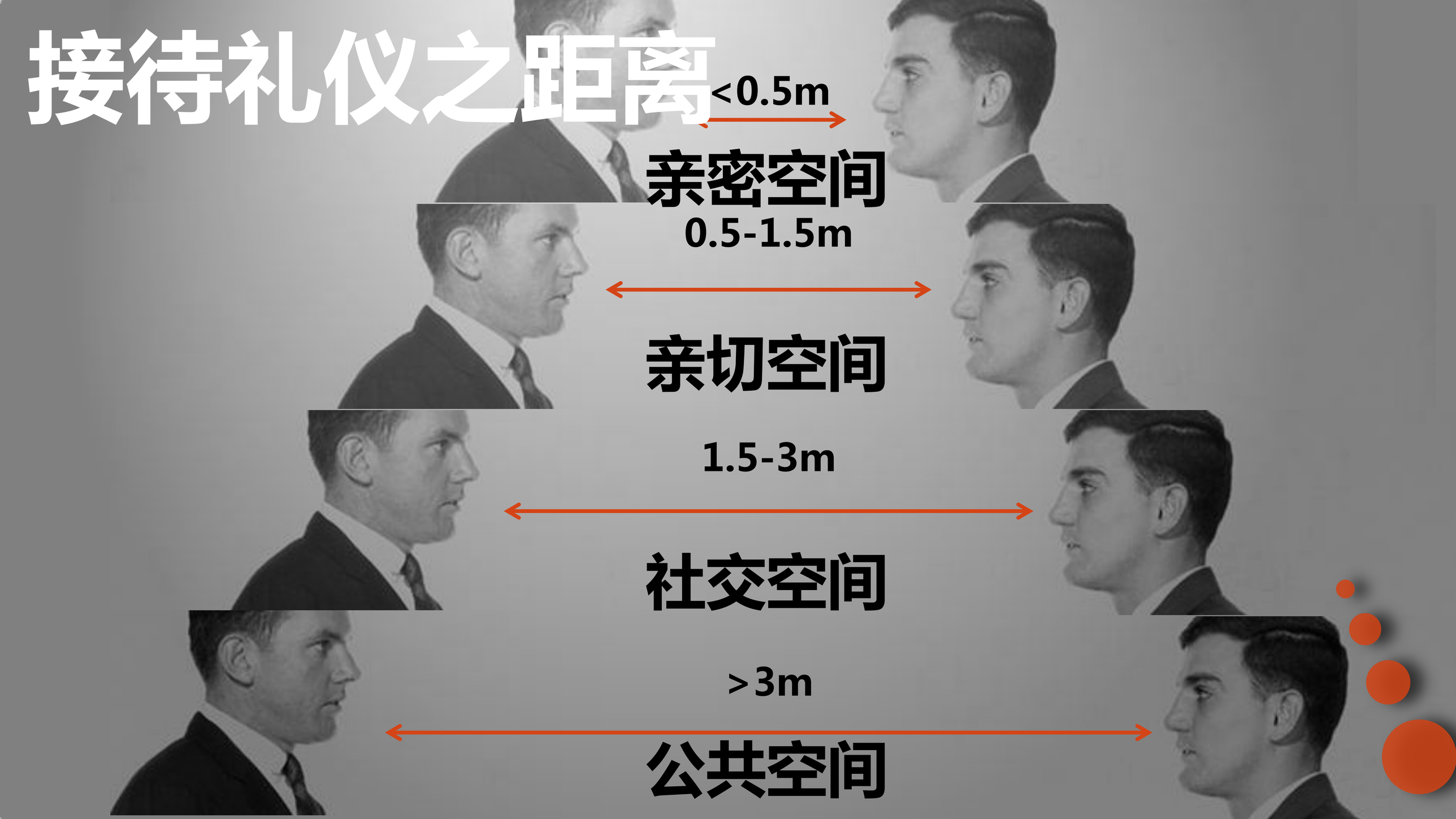
接待礼仪之体态

面对面 → 理性空间

肩并肩 → 感性空间

背靠背 → 警戒空间

接待礼仪之距离



<0.5m

亲密空间

0.5-1.5m

亲切空间

1.5-3m

社交空间

>3m

公共空间

接待礼仪之坐姿

基本要求：端庄、文雅、得体、大方

- 在他人之后入座
- 在座位左侧入座
- 毫无声息就座
- 以背部接近座椅

商务场合不建议坐姿

商务场合建议坐姿

接待礼仪之电梯引导

- 热情问候、行30°鞠躬礼
- 客人遵循“后进先出”

接待礼仪之扶梯引导

楼梯间遵循“客在右，你在左”的引路原则

上扶梯，客人在前；下扶梯，客人在后

接待礼仪之走廊引导

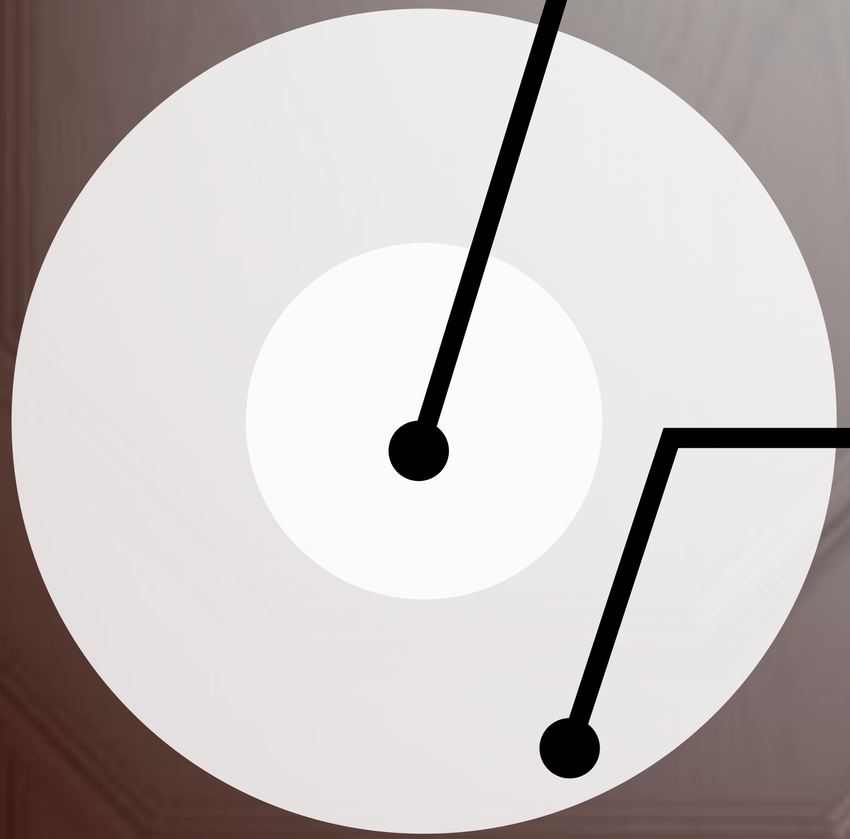
于客人左前方二、三步前
让客人走在路中央
并适当地做些介绍

接待礼仪之客厅引导

在请客人坐下后，行点头礼后离开

如客人错坐下座，应请客人改坐上座(近门位为下座)

接待礼仪之开门



内开门，敲门后，自己先进入房内，
把住门把手，请客人进入并施礼

外开门，先敲门，打开门后站在门旁，
请客人进入并施礼

接待礼仪之奉茶

- **上茶时应注意不要使用有缺口或裂缝的茶杯**
- 茶温在70°左右，浓淡适中，沏入茶杯七分满
- 从身分高的客人（上座）开始沏茶

接待礼仪之送客

- 主动为客人开门
- 需说欢送语“再见”或“欢迎下次再来”，并行30°鞠躬礼，目送客人离开后再返回
- 在适当地点握别

  如：电梯（楼梯）口、大门口、停车场或公共交通停车点等
- 若贵宾远道而来，安排专车送至车站、机场等

THANKS

中国平安

保险·银行·投资

微手册仅限职场办公和商务接待参考