

T/CCPS

团 体 标 准

T/CCPS 0017—2025

国际礼仪教育培训服务规范

International etiquette education and training service standards

2025 - 4 - 7 发布

2025 - 4 - 7 实施

中华文化促进会 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 培训目标 1

5 培训资质 1

6 培训方式 1

7 培训内容 2

8 质量评估 10

9 持续改进 10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海环球礼仪企业管理有限公司提出。

本文件由中华文化促进会归口。

本文件起草单位：上海环球礼仪企业管理有限公司、西安子衿企业文化发展有限公司、颐和礼仪(北京)管理顾问有限公司、南宁市美霖教育咨询有限公司、重庆夏礼文化传播有限公司、厦门春湑文化传媒有限公司、云南夏礼礼仪文化有限公司。

本文件主要起草人：任兰兰、范一智、喻风英、华云梅、韩欢、林丽、董佳佳、郭芮仪、郭艳平、窦晓北、苏日格、阴山红、任冬、王芬、黄黎钊、冼志婕、李晓萌、杨丽、勇金余、尹利利、周莉、周煜、廖丽珍、王海珍、孙秀丽、林丽清、罗丹、刘丹、金娜、张栩嫣、林婉婉、黄婕、周梦玲、裔天琪、丁晓蓉、朱蕊、李梦云、陈燕、田乔玉、马丽、朱小兰、刘勇。

国际礼仪教育培训服务规范

1 范围

本文件规定了国际礼仪教育培训服务的培训目标、培训资质、培训方式、培训内容、质量评估和持续改进。

本文件适用于指导学校或礼仪教育培训机构开展国际礼仪教育培训服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

国际礼仪 International etiquette

在国际交往中共同采用并遵守的一些通用的礼仪做法。

3.2

集体介绍 Group introduction

介绍者在为他人介绍时，被介绍者其中一方或者双方不止一人，甚至是许多人的情况。

4 培训目标

4.1 知识与认知

使学员深入了解不同国家和地区的文化习俗、宗教信仰、社交礼仪等基础知识，拓宽国际视野。

4.2 技能与行为

帮助学员掌握在国际商务、社交等场合中的礼仪规范和行为准则，如谈判礼仪、接待礼仪、餐桌礼仪等，提升实际操作能力。

4.3 态度与意识

培养学员对不同文化的尊重、包容和理解态度，增强跨文化交流的意识和敏感性，避免文化冲突。

5 培训资质

5.1 资质要求

培训师应具备相关专业背景，或拥有从事国际礼仪研究与教学的经验。持有相关的礼仪培训师证书。具有丰富的跨文化交流经验，曾在不同国家或地区工作、学习或生活，熟悉多种文化背景下的礼仪规范。

5.2 能力要求

具备良好的教学能力，能够运用生动、易懂的方式传授知识和技能；具有较强的沟通能力和亲和力，能够与学员建立良好的互动关系；具备解决实际问题的能力，能够针对学员在培训过程中遇到的问题提供有效的指导和建议。

6 培训方式

6.1 课堂讲授

通过系统讲解，向学员传授国际礼仪的理论和基本概念，使学员对培训内容有全面的了解。

6.2 案例分析

选取实际的国际商务、社交案例，引导学员分析案例中的礼仪问题，讨论正确的处理方式，加深学员对知识的理解 and 应用能力。

6.3 多媒体教学

利用图片、视频、音频等多媒体资源，展示不同国家和地区的礼仪场景和文化特色，增强培训的直观性和趣味性。

7 培训内容

7.1 仪容仪表

7.1.1 头发

保持头发清洁、整齐。男性应选择成熟、得体的发式，女性应梳理的清秀典雅。发型与脸型、体型、年龄、发质和气质相匹配。

7.1.2 面部

适当修饰面部，保持容光焕发。

7.1.3 手部

保持手部清洁，指甲适当修饰，指甲不宜过长或涂抹鲜艳指甲油。

7.1.4 微笑

以微笑的方式表示情感，表现对他人的理解、关心和爱。

7.1.5 眼神

以不同的眼神传达不同的情感和信息，眼神适度，避免传递不良信息。

7.1.6 着装

7.1.6.1 着装应时，在不同的时间里，着装的类别、式样、造型应有所变化。

7.1.6.2 因地制宜，在不同的地方，着装的款式应当有所不同。

7.1.6.3 根据不同的场合、气氛或角色的选择适合的着装。

7.1.7 服饰

造型、色彩和谐，全身的颜色不宜超过三个色系。质料精美，如穿着西装套裙时宜搭配鲜艳的真丝丝巾。

7.1.8 首饰礼仪

7.1.8.1 以少为佳。选择少量而非过多的首饰，保持整体的协调和简洁。

7.1.8.2 符合身份。选择与佩戴者的身份、场合相适应的首饰，不宜过于张扬或不适宜的首饰。

7.1.8.3 同质同色。保持首饰的材质和颜色一致，避免在视觉上混乱，保持整体的和谐。

7.1.9 习俗原则

遵循社会和文化习俗，尊重传统和规范，避免冒犯或不适宜的佩戴方式。

7.1.10 形象礼仪

7.1.10.1 仪表自然，不宜过度修饰。保持衣着干净，穿戴整齐、精神振作，体毛不外露，体声不外响，体味不外传，指甲干净整洁，前发不附额，侧发不掩耳，后发不及领。

7.1.10.2 面带微笑，自然，友善，良性互动，给人以亲切感。

- 7.1.10.3 谈吐声音大小适度，语调平稳，礼貌用语。
- 7.1.10.4 在待人接物时耐心倾听、尊重他人、举止文明。

7.2 行为礼仪

7.2.1 表情

- 7.2.1.1 目光坦然、温和、大方、亲切。注视区的选择宜视场合而定，一般正视对方的两眼与嘴部的三角区，凝视的时间不宜太长，其中公务注视的目光宜集中在额中至双眼部区域，社交注视的目光宜集中在双眼至下颌区域，亲密注视的目光集中在双眼至前胸区域。扫式一般是亲密关系或非常厌恶关系。
- 7.2.1.2 在正式场合，眉毛的修饰宜整洁和自然，避免过于夸张的眉形。一般皱眉表示不同意、忧愁或、盛愤怒等，扬眉表示兴奋、喜悦等，眉毛闪动表示欢迎或、加强语气等，耸眉表示惊讶或、悲伤等情绪。
- 7.2.1.3 以喜、乐为主调，在与人交流时，开口之前先以微笑示好，微笑时情绪饱满，神采奕奕，稳重、大方。若对方投以微笑，应以微笑予以回应。在国际上公认的微笑标准是三米八或六齿。

7.2.2 站姿

- 7.2.2.1 叉手站姿。两手在腹前交叉，右手搭在左手上直立，适用于女生长时间站姿。
- 7.2.2.2 背手站姿。双手置于背后，两手半握拳，两臂微屈向外，肩部向外稍扩。
- 7.2.2.3 交手站姿。双手相交于腹前。适用于谈判桌、友人会面等场合。
- 7.2.2.4 丁字步站姿。一脚稍微向前，脚跟靠在一侧上，两脚尖相距 10cm 为宜。丁字步站姿时不宜于穿短裙。
- 7.2.2.5 直身站姿。两腿平行直立式站姿，肩部放松，两臂自然下垂，身体重心一般偏于两腿间的正中或稍前部位。适宜男性工作人员及女士在接待服务工作中使用。
- 7.2.2.6 侧放式站姿。两腿前后分开约 50cm，男女均适宜使用。
- 7.2.2.7 前腹式站姿。双手抱腹前交叉式站姿，适用于不同场合的交际应酬场合。女性运用这种站姿会展现出优雅、热情、高贵和优美体型线条的效果。
- 7.2.2.8 后背式站姿。双手放后背站立式站姿，多用于站立者身体不适或身负重要任务而需要保持直立时采用。
- 7.2.2.9 托盘式站姿。单手臂托盘站立式站姿，常用于服务行业人员及男性服务人员等。
- 7.2.2.10 持物式站姿。以持物来稳定自己站立姿势的站姿造型，所持物品的体积大小与重量直接决定了持物者重心的平衡程度。
- 7.2.2.11 靠墙式站姿。后脑勺、上背或肩、臀部三点靠墙，在一条竖直线上，侧腹和腿前侧在一条直线。常用于需要长时间站立服务的工作场合或一般交际场合。

7.2.3 蹲姿

- 7.2.3.1 高低式蹲姿。下蹲时右脚在前，左脚稍后，两腿靠紧向下蹲。右脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，左脚脚跟提起，脚掌着地。左膝低于右膝，左膝内侧靠于右小腿内侧，形成右膝高左膝低的姿态，臀部向下，基本上以左腿支撑身体。
- 7.2.3.2 交叉式蹲姿。下蹲时右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。左膝由后面伸向右侧，左脚跟抬起，脚掌着地。两腿靠紧，合力支撑身体，臀部向下，上身稍前倾。

7.2.4 坐姿

- 7.2.4.1 标准式。双脚自然并拢，双腿垂直，双手叠放在大腿上，背部挺直，目光平视。
- 7.2.4.2 斜放式。双腿并拢斜放一侧，双手宜根据裙子长短选择放在裙口或大腿上。
- 7.2.4.3 前搭式。一腿放在另一腿上方，保持膝盖和脚踝并拢，双手可叠放或相握放在腿上或桌上。
- 7.2.4.4 前后式。双腿微微分开，膝盖外侧线与肩膀同宽，双手自然放在大腿上方。
- 7.2.4.5 后勾式。一脚勾在另一脚后方，保持上半身直立，双手可放在腿上或桌上。

7.2.5 走姿

7.2.5.1 行走姿势。上身宜保持挺拔的身姿，双肩保持平稳，双臂自然摆动，幅度手臂距离身体 30cm~40cm，腿部宜是大腿带动小腿，脚跟先着地，保持步态平稳。

7.2.5.2 行走步伐。步伐均匀、节奏流畅，步幅的大小宜根据身高、着装与场合的不同而有所调整。

7.2.6 手势

7.2.6.1 直臂式。迎接来宾宜使用“请进”或者“请”的手势。右手从腹前抬起向右横摆到身体的右前方，腕关节要低于肘关节，站成右丁字步或双脚并拢，左手自然下垂或背在后面。头部和上身微向伸出手的一侧倾斜，目视宾客，面带微笑。

7.2.6.2 提臂式。给宾客指方向时宜使用“请往前走”手势时。将右手由前抬到与肩同高的位置，前臂伸直，用手指向来宾要去的方向。

7.2.6.3 前伸式。请来宾入座宜使用“请坐”手势。手势应摆向座位的地方，伸手要先从身体的一侧抬起，到高于腰部后，再向下摆去，使大小臂成一斜线。一只手由前抬起，从上向下摆动到距身体 45° 处，手臂向下形成一斜线。

7.2.6.4 曲臂式。请人进门时宜使用曲臂式礼仪。一手扶门把手，另一只手手指并拢，掌心向上，以右手为例，从身体的右侧前方，右下向上抬起，至上臂离开身体 45° 的高度时，以肘关节为轴，手臂由体侧向体前的左侧摆动，距离身体 20cm 处停住，掌心向上，手指尖向左方，头部随客人由右转向左方，面带微笑。

7.2.6.5 双臂横摆式。举行重大庆典活动时，接待人员较多，宜使用双臂式摆式。将双手由前抬起到腹部再向两侧摆到身体的侧前方。

7.2.7 鞠躬

7.2.7.1 问候。表示一般性的敬意或礼貌，身体上部向下弯约 15°，常用于与熟人打招呼或与长辈、上级擦肩而过时以及向对方表示感谢关照的时候。

7.2.7.2 感谢。在商业往来中普遍使用，身体上部向下弯约 30°，常用于进出会客室、会议室和向客人打招呼。

7.2.7.3 敬意。表示向对方深度敬礼和道歉，身体上部向下弯约 45°，常用于中国传统的婚礼、追悼会等正式仪式。

7.2.7.4 最高礼节。表示最深的敬意，身体上部向下弯约 90°，常用于向重要人物行礼、表示忏悔、改过和谢罪等。

7.2.8 交际礼仪

7.2.8.1 微笑礼。微笑时眼睛略眯、眉毛上扬、鼻翼张开、脸肌收拢、嘴角上翘。5m 距离之外宜 1° 微笑，嘴角上扬。3m~5m 距离宜 2° 微笑，嘴角上扬，嘴巴微张。3m 之内距离宜 3° 微笑，眉开眼笑。

7.2.8.2 点头礼。在点头时，宜用眼睛注视对方，时间不宜过长。轻轻地点一到三下头，保持自然的节奏和力度，避免显得过于刻意或做作。

7.2.8.3 握手礼。两人相距约一步，上身稍前侧，伸出右手，四指并拢，拇指张开，两人的手掌与地面垂直相握，上下轻摇，一般 2s~3s。握手时注视对方，微笑致意或简单地用言语致意、寒暄。

7.2.8.4 拥抱礼。两人相对而立，一般保持为 20cm 左右的距离，相互拥抱。各自右臂偏上，左臂偏下，右手环抚于对方的左后肩，左手则环抚于对方的右后腰或右后背。

7.2.8.5 贴面礼。亲人或友人之间，以脸颊轻轻贴面表达亲密和友好。贴面礼常用于社交场合，在非非常轻松随意的社交场合中，即使是初次见面的人之间也可能行贴面礼。

7.2.8.6 吻手礼。男士向已婚女士致敬宜轻轻碰触女士的手。

7.2.8.7 脱帽礼。常用于正式场合。站立姿态宜保持身体直立，两脚并拢或稍分开，与对方保持适当的距离，使用右手进行脱帽。

7.2.8.8 拱手礼。双腿并步站立，双脚可微微分开，与肩同宽，男士以左手抱握在右拳上、女士以右手抱在左手上，上身姿态根据行礼对象的不同而有所变化，一般是上身直立（用于平辈之间）或上身微前倾（对方是尊长）。

7.2.8.9 合十礼。站立时，身体保持端正，双脚并拢或稍分开，与对方保持适当的距离。两掌在胸前合拢，十指并拢向上，掌尖和鼻尖基本齐平，手掌向外倾斜。双手应置于胸前或稍高位置，具体高度可根据对方的身份和场合而定。

7.2.8.10 挥手礼伸出右手（在特定文化或场合中，也可使用双手），手臂自下而上向侧上方抬起，保持自然流畅，手掌心向外，指尖朝向上方，手掌完全展开，以肘关节为轴，手臂向左右挥动。在挥手的过程中，保持身体稳定，挥动的幅度可以根据场合和对方的距离适当调整。

7.3 会面礼仪

7.3.1 迎接礼仪

7.3.1.1 在迎接过程中，宜提前了解对方到达的车次、航班，安排与客人身份、职务相当的人员提前到达迎接地点迎接。

7.3.1.2 尊重客人的意见和习惯，保持谦逊的态度，提供良好的服务。

7.3.2 问候礼仪

7.3.2.1 在问候礼仪中，使用恰当的语言主动问候，当他人问候时应第一时间回应。

7.3.2.2 问候四先的原则为先女后男，先长后幼，先宾后主，先上后下。

7.3.3 介绍礼仪

7.3.3.1 介绍礼仪包含自我介绍、介绍他人和集体介绍，其四要素宜包含姓名、职务、部门和单位等，在介绍时，宜避免提及可能引起不适或尴尬的敏感话题，同时尊重被介绍者的个人意愿，不应强行介绍。

7.3.3.2 自我介绍应首先明确其目的和所处的环境，介绍内容宜简洁、明了，突出重点，表现自信、大方。

7.3.3.3 介绍他人应首先了解被介绍者的基本信息，并在介绍前征得被介绍者同意。在介绍过程中，根据场合和双方身份，先介绍地位较低或年纪较轻的一方，后介绍地位较高或年纪较大的一方。介绍时应使用礼貌、尊重的语言，清晰、准确地报出被介绍者的姓名和主要身份或特点。

7.3.3.4 集体介绍可以分为单向介绍、双向介绍以及多方介绍，来宾不止1人时可进行集体介绍，介绍顺序可参照他人介绍的顺序。

7.3.4 称谓礼仪

7.3.4.1 姓名称谓，直呼其姓和名。

7.3.4.2 名字称谓，省去姓氏，呼其名字，运用场合比较广泛。

7.3.4.3 姓氏加修饰称谓，在姓前加修饰字。

7.3.4.4 亲属称谓，有姻缘关系的，前面加“姻”字。称别人亲属时，加“令”或“尊”。对别人称自己的亲属时，前面加“家”。对别人称自己的平辈、晚辈亲属，前面加“敝”或“舍”或“小”。

7.3.4.5 职务称谓，包含职务称呼、专业技术职务称呼或职业尊称，性别称呼主要用于区分性别并带有一定的尊敬或礼貌意味。

7.3.4.6 其他称谓，应敬称，如“您”“您老”“您老人家”“君”等，多用于对尊长、长辈的称呼，表示客气与谦恭。谦称，如“愚”“鄙”“敝”等，用于自称，表示对他人的尊重。美称，如“贤弟”“贤侄”“贤婿”等，多用于尊者对晚辈的称呼，表示喜爱和看重。婉称，根据场合和文化层次的不同。

7.3.5 名片礼仪

7.3.5.1 宜准备优质、简洁、大方的名片，名片上的信息准确无误。

7.3.5.2 名片宜妥善存放在名片夹或手提包中，名片夹放在西装的内袋里，不宜放在裤子的口袋里。

7.3.5.3 宜按地位高低，男向女，职务高低，年龄大小的顺序递送名片，递送名片时面带微笑，起立或欠身，注视对方，将名片正对着对方，用双手的拇指和食指分别持握名片上端的两角送给对方。

7.3.5.4 当对方递过来名片时，宜尽快起身或欠身，面带微笑，用双手的拇指和食指接住名片的下方两角。对待不同的对象准备不同的名片，不宜将脏污或折损的名片递给别人。

7.3.5.5 在见面递交名片，告知名字并简单的自我介绍，向他人索要名片时，委婉表达，如主动提议交换名片，宜先将自己的名片递给对方。

7.3.6 引领礼仪

7.3.6.1 楼梯引领。上楼时，客人走在前面，接待人员走在后面。下楼时，接待人员走在前面，客人在后面。在拐弯或有楼梯台阶的地方，使用手势并提醒客人“这边请”或“注意楼梯”。

7.3.6.2 电梯引导。客人来到电梯厅门前时，先按电梯开关按钮。若只有1位客人，可以以手压住打开的门，让客人先进。若客人不止1位，可先行进入电梯，一手按开门按钮，礼貌地说“请进”。到达目的楼层时一手按住开门按钮，另一手并做出请出的动作。

7.3.6.3 走廊引导。接待人员走在客人的左前方，宾客视觉约45°二三步的位置，身体稍转向客人一方若是熟悉的宾客或平级的客人可以并肩进行。

7.3.7 致意礼仪

7.3.7.1 点头致意。目视对方，面带微笑，头向前下微低，不宜幅度过大，反复点头。

7.3.7.2 欠身致意。以腰为轴，上体前倾15°，行礼时宜面带微笑注视对方。

7.3.7.3 举手致意。全身直立，面带微笑，目视对方，手臂轻缓地由下而上，向侧上方伸出，手臂全部伸直，也可以稍有弯曲。致意时伸开手掌，掌心向外对着对方，指尖朝上。

7.3.8 道别礼仪

7.3.8.1 根据场合和关系的亲密度选择合适的道别方式，在正式场合中，可以握手并简短告别。

7.3.8.2 在亲密的朋友或家人之间，宜拥抱或亲吻脸颊等方式表达道别情感。

7.3.8.3 道别时宜保持目光交流、微笑面对对方、握手时力度适中、避免使用过多的行话或术语等。

7.3.9 拜访礼仪

7.3.9.1 在拜访前宜提前与对方约定确定拜访时间，拜访时仪表端庄、衣着整洁，着装与所拜访对象的身份相符合。

7.3.9.2 事务性拜访包含和专题交涉性拜访，宜提前了解对方的基本情况，明确拜访目的，言简意赅。

7.3.9.3 礼节性拜访宜注意拜访时间，尤其是初次登门拜访，通常拜访时间不宜超过2h。

7.3.9.4 私人性拜访宜注重个人关系和情感交流。

7.4 会务礼仪

7.4.1 并列式

签字桌面横放，双方人员并排而坐，双方签字人员居中面对正门而坐，客方在主方右侧。双方助签人分别站立各方签字人的外侧，协助翻揭文本，指明签字处。双方其他参加签字仪式的人员在各方签字人员座位后面。

7.4.2 相对式

相对式签字仪式的排座，与并列式签字仪式的排座基本相同。

7.4.3 主席式

签字桌在室内横放，签字席设在桌后面对正门，不固定其就座者。举行仪式时，各方人员包括签字人在内，皆背对正门、面向签字席就座。签字时，各方签字人应以规定的先后顺序依次走上签字席就座签字，签后即应退回原处就座。

7.5 会谈礼仪

7.5.1 提出会谈要求

7.5.1.1 应将要求会谈人的姓名、职务、会见的目的告知对方。接见一方应尽早给予回复，约妥时间。如因故不能接见，应婉言解释。

7.5.1.2 作为接见一方的安排者应主动将会见（会谈）时间、地点，主方出席人，具体安排及有关注意事项通知对方。作为前往会见一方的安排者，则应主动了解上述情况，并通知有关的出席人员。

7.5.1.3 准确掌握会谈的时间、地点和双方参加人员的名单，通知有关人员和有关单位作好必要安排。

7.5.2 会谈程序

7.5.2.1 主人在大楼正门或会客厅门口迎接客人（如果主人在会客厅门口迎候，则应由工作人员在大楼门口迎接，引入会客厅）。

7.5.2.2 会面介绍，宾主握手。介绍时，先将主人向客人介绍，随后将客人向主人介绍。

7.5.2.3 会谈结束，主人送客人至车前或门口握手告别，目送客人返去后再退回室内。

7.5.3 会场安排

7.5.3.1 宜根据会议的类型、目的确定会议所需物品。

7.5.3.2 宜根据会见、会谈场所应安排足够的座位，并安排好座位图。

7.5.3.3 宜在现场放置中外文座位卡，卡片上的字体应工整清晰。

7.5.4 座位安排

7.5.4.1 双边会谈一般选择长方形、椭圆形或圆形桌子，宾主相对而坐。以正门为准，主人的座位背向正门，客人则面向正门。主谈人在居中位置，其他人按礼宾顺序左右排列。记录员可安排在后面，如参加会谈人数少，可安排在会谈桌就座。

7.5.4.2 会谈长桌一端对向正门，则以面门方向为准，右侧为客方，左侧为主方。多边会谈，座位可摆成圆形、方形等。

7.5.4.3 小范围会谈可设沙发，双方座次按会见座次安排。

7.5.5 合影安排

7.5.5.1 合影时主人居中，宾客在右，按礼宾次序，以主人右手为尊，主客双方间隔排列。

7.5.5.2 在涉外场合合影时，应遵守国际惯例，主人居中，主宾居右，令双方人员分主左宾右依次排开。

7.5.6 主席台位次

7.5.6.1 领导人数为单数时，主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置。

7.5.6.2 领导人数为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导依然在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置。

7.5.7 签字仪式位次

主人在左边，客人在主人的右边（与宴会同），其他人员双方一般对等，按主客，左右排列。

7.5.8 乘车位次

7.5.8.1 小轿车1号座位在司机的右后边，2号座位在司机的正后边，3号座位在司机的旁边。（如果后排乘坐三人，则3号座位在后排的中间）。中轿主座在司机后边的第一排，1号座位在临窗的位置。

7.5.8.2 如果由主人亲自驾驶，以驾驶座右侧为首位，后排右侧次之，左侧再次之，而后排中间座为末席，前排中间座则不宜再安排客人。

7.5.8.3 主人夫妇驾车时，则主人夫妇坐前座，客人夫妇坐后座，如果主人夫妇搭载友人夫妇的车，则应邀友人坐前座，友人之妇坐后座，或让友人夫妇都坐前座。

7.5.8.4 主人亲自驾车，坐客只有一人，应坐在主人旁边。若同坐多人，中途坐前座的客人下车后，在后面坐的客人应改坐前座，此项礼节最易疏忽。

7.5.8.5 旅行车接送客人，旅行车以司机座后第一排，即前排为尊，后排依次为小。其座位的尊卑，依每排右侧往左侧递减。

7.6 谈判礼仪

7.6.1 分类

7.6.1.1 主座谈判。在东道主单位所在地举行的谈判，此种谈判往往东道主一方拥有较大的主动性。

7.6.1.2 客座谈判。在谈判对象单位所在地举行的谈判，谈判对象占尽地主之利。

7.6.1.3 主客座谈判。在谈判双方单位所在地轮流举行的谈判，对谈判双方都比较公正。

7.6.1.4 第三地谈判。在不属于谈判双方单位所在地之外的第三地点进行，较主客座谈判更为公平，更少干扰。

7.6.2 座次

7.6.2.1 横桌式。谈判桌在谈判室内横放，客方人员面门而坐，主方人员背门而坐。除双方主谈者居中就座外，各方的其他人士则应依其具体身份的高低，各自按先右后左、自高而低的顺序分别在己方一侧就座。双方主谈者的右侧之位，在国内谈判中可坐副手，而在涉外谈判中则应由译员就座。

7.6.2.2 竖桌式。谈判桌在谈判室内竖放，具体排位时以进门时的方向为准，右侧由客方人士就座，左侧则由主方人士就座。在其他方面，则与横桌式排座相仿。

7.6.2.3 多边谈判。多边谈判包含自由式座次和主席式座次排列，自由式座次即各方人士在谈判时自由就座，而无须事先正式安排座次。主席式座次排列，是指在谈判室内面向正门设置一个主席之位，由各方代表发言时使用。其他各方人士，则一律背对正门、面对主席之位分别就座。各方代表发言后，下台就座。

7.6.3 桌签

7.6.3.1 在双边谈判中，应设置姓名签，多边谈判中，则大多不需要设置姓名签。

7.6.3.2 在需要设置姓名签时，应保证在座的每一个人均没有遗漏。姓名签应以印刷体打印，如果是涉外场合，则应同时采用本国与外国两种文字。

7.6.3.3 姓名应当一面一种文字，应以本国文字面对自己，而以外方文字面对对方。

7.7 馈赠礼仪

7.7.1 宜根据受礼者的物质生活水平，有针对性地选择礼品，把握投其所好、避其禁忌的原则。

7.7.2 礼品包装宜精致、郑重、典雅，包装的材料、容器、造型、色彩的选择和使用符合相关政策法规和习俗惯例，不触及和违反受赠方的宗教和民族禁忌。

7.7.3 应在适当的时机和场合赠送礼品，送礼前应先向对方致意问候，简要委婉说明送礼的意图，赠送礼品时，送礼者对礼品寓意、礼品使用方法、礼品特色等适当明确解释。

7.7.4 邮寄赠送或托人赠送时，宜附上一份礼笺，用规范、礼貌的语句解送礼缘由。在当面赠送礼品时，则应亲自道明送礼原因和礼品寓意，并附带说一些尊重、礼貌的吉言敬语。在面交礼品时，送礼者应着装规范，起身站立，面带微笑，目视对方，双手递交。将礼品交与对方后，与对方热情握手。

7.7.5 递接礼品时，手心朝上，身体前倾 15°欠身礼，面带微笑。递接原则为双手递接是大礼，右手递接是小礼，左手递接是失礼，没手递接是无礼。

7.8 媒介礼仪

7.8.1 避免在公共场合大声通话，在需要保持安静的场所，如图书馆、剧院等，主动关机或调至静音状态。如果必须通话，应到不妨碍他人的地方进行。

7.8.2 尊重他人隐私，在通话过程中，宜避免提及他人的隐私或敏感信息。如果对方不愿意透露某些信息，应尊重对方的意愿。

7.8.3 注意通话环境，确保通话环境安静、清晰，避免噪音干扰通话质量。如果通话环境不佳，应告知对方并尝试改善环境。

7.8.4 避免长时间占用电话，尽量缩短通话时间，避免长时间占用电话线路。如果通话内容较多，宜约定稍后再次通话或发送邮件等方式沟通。

7.9 宴请礼仪

7.9.1 国宴

7.9.1.1 应在宴会厅内悬挂国旗，安排乐队演奏席间乐，根据需要奏唱国歌、致辞或祝酒。

7.9.1.2 国宴圆桌宴请的主位通常为正对门的位置，一般由主人或最重要的宾客就座，主宾位在主位的右手边，副主宾位在主位的左手边。

7.9.1.3 国宴长条桌宴请的主方领导坐在桌子短边侧的正中间，面门而坐。领导左侧为尊，右侧为次，其他座位按各自方左一右一的顺序排布。

7.9.2 正式宴会

宴会的场地、布置、餐具、菜肴、酒水等宜精心挑选和安排，参加者穿着正式。席位安排宜按照职位高低、年龄大小、性别等因素进行排列。主人的座位通常位于宴会厅的中心位置。

7.9.3 便宴

便宴形式自由随便，常见的有午宴、晚宴，有时也会有早宴，规模较小，不排席位，不作正式致辞或祝酒，宾主间可以更加随意地交谈和互动，可根据宴会人员的口味和预算进行安排餐食。

7.9.4 家宴

根据家庭成员和宾客的日程安排，确定家宴的举办地点，主要以欢乐、热闹和祥和为主。客人到达时，主人应热情迎接并引导客人入座，家宴按照辈分、年龄或职位高低安排座位，通常长辈或尊贵客人坐在主位。

7.9.5 外宾宴

7.9.5.1 宴请形式宜取决于当地的习惯做法。一般正式、规格高、人数少的以宴会为宜，人数多则以冷餐会或酒会更为合适，妇女界活动多用茶会。

7.9.5.2 官方正式隆重的活动宜安排在政府、议会大厦或宾馆内举行，其余则按活动性质、规模形式、大小、主人意愿及实际情况而定。

7.9.5.3 正式宴会安排席位，可只安排部分客人的席位，其他人只排桌次或自由入座。正对大门的座位为主客位，主客左右手边的位置，越靠近主客位置越尊贵。如果为八仙桌，面东的一侧右席为首席。如果是大宴，桌与桌间的排列讲究首席居前居中，左边依次为2、4、6席，右边为3、5、7席。

7.10 服务礼仪

7.10.1 仪表仪容

服务人员应保持整洁的仪表和仪容，穿着得体，符合职业要求。

7.10.2 仪态举止

服务人员应保持优雅的仪态和举止，站立时挺直腰板，行走时步伐稳健，坐姿时端庄大方。

7.10.3 语言规范

服务人员应使用文明、礼貌、亲切的语言与客人交流，避免使用粗俗、不礼貌的语言。

7.10.4 操作规范

服务人员应按照服务流程和规范进行操作，确保服务质量和效率。

7.11 面试礼仪

7.11.1 面试前准备

7.11.1.1 男士宜穿着西装、正装衬衫，搭配领带和合适的鞋子（如黑色皮鞋），保持整洁、干净。女士宜套装、衬衫或正式的连衣裙，颜色以淡雅为主，避免过于花哨或暴露的装扮，不宜浓妆艳抹。

7.11.1.2 宜提前查询路线，准时或提前10min到达面试地点。

7.11.1.3 提前了解公司背景、产品、文化等信息，保持个人简历、自荐信等面试材料整洁、无错别字。

7.11.1.4 进入面试室前，应先敲门，敲门力度适中，得到允许后再进入。进入面试室后，应面带微笑向面试官问好并做自我介绍。

7.11.2 面试中礼仪

7.11.2.1 坐姿应端正，举止文雅大方，语言应清晰、流利、文雅大方。

7.11.2.2 与面试官交谈时保持眼神交流，认真聆听面试官的问题和意见并适时给予回应。

7.11.2.3 在回答面试官的问题时，宜言简意赅、条理清晰，避免答非所问或长篇大论。

7.11.2.4 遇到不懂或不确定的问题时，应坦诚回答，以适当的肢体语言增强沟通效果（点头表示赞同或理解，微笑表示友好和自信）。

7.11.3 面试后礼仪

7.11.3.1 面试结束后，向面试官表示感谢并握手道别，握手力度适中、恰当。

7.11.3.2 离开面试室时，轻轻关上门并保持微笑和礼貌的态度。

7.11.3.3 面试后可以通过邮件或电话等方式向面试官表达感谢，并询问面试结果。

8 质量评估

8.1 学员反馈

在培训过程中或培训结束后，可通过问卷调查、课堂互动、面谈等方式，收集学员对培训内容、培训方式、培训师资等方面的反馈意见。

8.2 考试考核

培训结束后，可组织学员进行理论知识和实操操作的考试考核。主要考查学员对国际礼仪知识的掌握程度，实操考核则通过模拟场景，检验学员在实际应用中的礼仪表现。根据考试考核结果，评估学员的学习效果和培训质量。

9 持续改进

9.1 跟踪评估

可通过回访学员本人的形式，了解学员在跨文化交流中的表现和变化，评估培训对学员实际能力提升的影响。根据跟踪评估结果，总结经验教训，进一步完善培训课程和服务。

9.2 课程优化

针对国际礼仪教育培训服务存在的问题和不足，制定相应的改进措施，同时关注国际礼仪领域发展，优化培训内容、培训方法、师资队伍和设施设备等，提升培训质量和效果。