



目 录

第一章 礼仪概论	1
第一节 礼仪概述	2
第二节 礼仪的起源与发展	5
第三节 礼仪与修养	8
第四节 礼仪的作用与原则	11
第二章 个人礼仪	17
第一节 仪容仪表	18
第二节 言谈礼仪	41
第三节 举止礼仪	48
第三章 日常交往礼仪	61
第一节 宴会礼仪	62
第二节 往来礼仪	75
第三节 馈赠礼仪	82
第四章 职场礼仪	91
第一节 应聘礼仪	92
第二节 工作礼仪	100
第三节 会议礼仪	105
第五章 社会生活礼仪	115
第一节 通信礼仪	116



礼仪规范教程



第二节 校园礼仪	121
第三节 家庭礼仪	127
第四节 公共场所礼仪	131



第六章 涉外礼仪..... 135

第一节 国际礼仪通则	136
第二节 国外节庆礼仪	139

参考文献..... 146



第一章



礼仪概论





案例导入

曾子是孔子的弟子。有一次,他在孔子身边侍坐,孔子就问他:“以前的圣贤之王有至高无上的德行,精要奥妙的理论,用来教导天下之人,人们就能和睦相处,君王和臣下之间也没有不满,你知道它是什么吗?”曾子听了,明白老师是要指点他最深刻的道理,于是立刻从坐着的席子上站起来,走到席子外面,恭恭敬敬地回答道:“我不够聪明,哪里能知道,还请老师把这些道理交给我。”



这就是“曾子避席”的故事。当曾子听到老师要向他传授知识时,他站起来走到席子外向老师请教,以表示对老师的尊重。曾子懂礼貌的故事被后人所传颂,成为后人学习的榜样。

第一节 礼仪概述

礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰,使它们对他具有效用,去为他获得一切和他接近的人的尊重和好感。

——洛克

礼仪作为人类交际的表现形式之一,同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样,是人类不断摆脱愚昧、野蛮,逐渐走向文明、开化的标志和见证,因此了解礼仪的含义和特征有助于我们对人类文明的发展有一个更清晰的认识。



礼 仪

一、礼仪的含义

礼仪属于道德范畴,是礼节和仪式的总称。礼是表示敬意的通称,它是指人们在与他人交往过程中,外在表现的行为规则和形式的总和。这种行为规则和形式是在长期的社会生活中,在风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序、方式以及体现的风度等。换句话说,礼仪是指一个国家、一个民族、一个部门、一个行业、一个团体、一个家庭乃至一个人,在其内部和在其与外界进行各种交往活动时,必须遵循的道德行为规范和准则。礼仪的本质就是通过一些规范化的行为以表示人际的相互敬重、友善和体谅。

在日常生活中,人们常常使用礼貌、礼节、礼仪三个词。譬如,做家长的经常教育子女要有礼貌,要注意礼节,要懂得礼仪。显然,这是三个同义词。但仔细琢磨体味一下,礼貌、礼节、礼仪是既紧密相关而又不尽相同的三个概念。

简单地说,礼貌是人们言语动作谦虚恭敬的表现;礼节是人们表示尊敬、祝颂、哀悼之类的各种惯用形式;礼仪则是体现礼节的仪式。虽然三者都与“礼”分不开,但是,礼貌多指个人的言语行为,而礼节、礼仪更多的是社会习俗的反映。人们可以说“懂礼貌”“懂礼节”“懂礼仪”,也可以说“知道礼貌”“知道礼节”“知道礼仪”,还可以说“注意礼貌”“注意礼节”“注意礼仪”。但是,人们经常说“有礼貌”或“没有礼貌”,而很少说“有礼节”或“没有礼节”“有礼仪”或“没有礼仪”;只能说“举行礼仪”,而不能说“举行礼貌”或“举行礼节”。由此可见,礼貌、礼节、礼仪既有共性,也有差异。

二、礼仪的特征

礼仪作为道德范畴,具有道德的一般特点,但作为道德的一个特殊方面,又具有其自身的特点。

1. 共同性

礼仪是全人类共同需要的,它早已跨越国家和民族的界限,不分国别、性别、年龄、阶层。只要人类存在着交往活动,人们就需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。尽管不同的国家、不同的民族对礼仪内容的理解不同、重视的程度不同、反映的情况也不同,但对礼仪的需要却是共同的。

2. 时代性

礼仪既然是一种约束人们行为的规范,就不可避免地带有浓重的时代色彩。由于一个时代的社会风貌、政治背景、文化习俗等都会对礼仪的形成或流行产生影响,因此礼仪也不



是一成不变的。随着社会的进步、时代的发展,礼仪也随之变化,并在实践中不断完善,赋予其新的内容。

小贴士

辛亥革命的暴发,猛烈地冲击了封建社会的上层建筑及其意识形态,也影响了人们日常生活的方方面面,于是造就了一代新风尚。据1912年3月5日《时报》记载,“清朝灭,总统成,皇帝灭……新礼服兴,翎顶补服灭,剪发兴,辫子灭,爱国帽兴,瓜皮帽灭,放足鞋兴,菱鞋灭,鞠躬礼兴,跪拜礼灭,卡片兴,大名刺灭……”。

3. 差异性(地域性、民族性)

礼仪的实质是人类历史发展过程中逐步形成并沉淀下来的一种文化。由于民族信仰、习俗、地理环境和交通条件等因素的影响,不同国家、不同地区和不同民族有着不同的发展历史,各个国家、地区和民族又都有自己的一些区别于其他国家、地区和民族的表达礼仪特定含义的方式。因此,礼仪因区域、民族的不同而表现出形式上的差异性。

4. 公德约束性

公德即社会公共道德,它是在一定社会范围内长期以来逐渐形成的一种被大多数社会成员认可并施行的思想和行为规范,是在一定文化历史背景下形成的具有固定特点的调整人际关系的社会因素,是人们评价善、恶、丑的习惯性标准,具有约定俗成的本质属性。礼仪与公共道德不相违背的特征被称为礼仪的公德约束性。礼仪虽然不具有法一般的强制力,但通过家族、邻里、亲朋的舆论监督,往往迫使人们遵守它,使它在人们生活中具有一种无形的力量。尽管不同时代、不同国家、不同民族的礼仪内容不尽相同,但是守纪律、讲卫生、待人有礼、尊老爱幼等却是整个人类社会需共同遵守的规矩,是成为一个文明人的起码准则。

5. 延续性

社会不断发展、历史不断前进,礼仪作为人类生产生活的一个重要组成部分不可能是一成不变的。但是礼仪习惯和礼仪制度的变化又不是剧烈的、飞跃式的,而是在大量延续、继承的前提下的一种缓慢更迭。因为礼仪是缓慢形成的,要经过一个较长的衍演过程,从而在人们的心灵深处形成强烈的认同感。一种礼仪一旦形成以后,便会有一个相对的延伸期。

6. 通俗性

礼仪是由风俗习惯形成的,大多没有明文规定,但又被社会生活中的每一个成员所遵循。礼仪简单明了,不需要高深的理论,人人都可以通过耳闻目睹来把握。当然,随着国际交往、人际交往的发展,各种礼仪也正在不断地被理论工作者加以总结、提高并趋于系统化和规范化。

第二节 礼仪的起源与发展

礼尚往来。往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。

——《礼记·曲礼上》

礼仪作为人类社会生活的行为规范，是与人类社会同时产生并同步发展的。每个社会阶段都会形成与之相适应的礼仪。每个礼仪形式，都有一个从无到有、从低级到高级、从局部到整体的演变过程。了解礼仪的起源和发展，有助于我们更好地继承先辈创造的这个文明成果。

一、礼仪的起源

中华民族是人类文明的发源地之一，文化教育传统源远流长。中国自古以来都崇尚礼仪，素有“礼仪之邦”的美称。礼仪文化作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展有着广泛而深远的影响。那么，礼仪究竟何时起于何故？自古以来，人们对其做过种种探讨。归纳起来，人类礼仪主要源于两个重要的方面。

1. 源于原始祭祀

在古代，生产力水平低下，生存条件极其恶劣，人们无法理解日月星辰的交替、雷电轰鸣、洪水泛滥、火山喷发、地震等自然现象，他们把万事万物的存在归结于超自然的力量，认为是某种自然之外的神灵在左右，于是对这些自然现象萌生敬畏，希望通过祈祷和供奉这些神灵以求得护佑。例如，古人认为龙是主宰雨水的神灵，对其顶礼膜拜，祈求风调雨顺、五谷丰登。随着人类社会生活的发展，人们表达敬畏的祭祀活动日益纷繁，祭祀的程序和方法逐渐完善和固定下来，礼仪也就应运而生了。

2. 源于风俗习惯

随着人类社会的发展，在与大自然抗争的过程中，人与人、部落与部落、国家与国家之间的交往日益密切。人与人在长期的交往活动中，逐渐形成了一些约定俗成的习惯，久而久之



这些习惯成了人与人交际的规范。当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉遵守后,就逐渐成为人们交际交往固定的礼仪。

二、礼仪的发展

礼仪在传承和沿袭的过程中不断地发展变革,不同的历史阶段都有其显著的特征。我国礼仪的发展大体可分为以下几个阶段。

1. 礼仪的萌芽和初起阶段

原始社会时期是礼仪的萌芽阶段。在旧石器时代已出现了早期礼仪的萌芽。例如,生活在几万年前的山顶洞人已缝衣御寒,用穿孔的兽骨和贝壳作为饰品挂在脖子上满足审美的要求;埋葬死者,实行撒赤铁矿粉的宗教仪式。

进入新石器时代,人类能够制作精细的石器,并开始从事农耕和畜牧;在其后数千年里,原始礼仪渐具雏形。根据考古发现,在仰韶文化时期的人们已经注意尊卑有序、男女有别。例如,明确规定长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边;等等。

2. 礼仪的形成阶段

夏、商、西周时期是我国礼仪的形成阶段。根据史料记载和考古发现,夏代的礼制已经具有相当的规模;商代的礼仪已渗透到社会生活的各方面;周代的礼仪已经达到了系统完备阶段。西周时期,周公旦所著的《周礼》是我国第一部有关礼仪的著作。《周礼》确定了古代礼仪制度的基本结构,将“礼”分为五类:吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,这是对我国古代礼仪的总结和汇编。这些礼仪内容对后世人们的行为规范、人际交往及社会公德的形成,都产生了极其深远的影响。



3. 礼仪的变革和强化阶段

春秋战国时期是我国由奴隶社会向封建社会的转型时期。这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面。以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家发展和革新了礼仪理论,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

孔子非常重视礼仪,他认为“不学礼,无以立”,把“礼”看成是治国、安邦、平天下的根本。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,做到“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”。孟子认为“恭敬之心,礼也”,即对别人恭敬、尊重是礼的表现。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,认为“礼”是社会道德规范的极点,即“礼者,人道之极也”。



礼仪的变革和
强化阶段

小贴士

孔子非常重视对弟子在日常行为方面的教育,他要求弟子衣冠整齐,走有走的样子,坐有坐的姿势,为人处世要彬彬有礼、温文尔雅。《史记·孔子世家》中就说:“孔子以诗、书、礼、乐教弟子,盖三千焉,身通六艺者,七十有二人。”其中“六艺”指的是以“礼”为首的礼、乐、射、御、书、数。

西汉思想家董仲舒在儒家思想的基础上提出了“三纲”“五常”的学说。“三纲”即“君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲”,“五常”即“仁、义、礼、智、信”。在漫长的封建时代,董仲舒的这一学说一直作为人们的礼仪准则,成为统治阶级维护封建社会等级秩序的工具。

在我国长达 2000 多年的封建社会里,儒家传统礼仪确实起到了规范人们的行为、维护社会安定的重要作用。但随着社会的进步,其中一些封建思想糟粕逐渐变成妨碍人性发展、阻挠人类平等交往、禁锢思想自由的精神枷锁。此时,中国的礼仪需要一场革命。

4. 现代礼仪

20 世纪初,辛亥革命的爆发为新文化运动的全面推行准备了条件。五四新文化运动是近代中国一场彻底的思想启蒙运动,在伦理道德史上具有划时代的意义。它抛弃了封建主义旧礼教中的糟粕,继承和发扬了以对人尊重为处事原则、以自由平等为基础的中国传统礼仪的精髓,使中华礼仪走上了新生的道路。

新中国成立后,新型的人际关系和社会关系确立,标志着中国礼仪进入了一个新的历史时期。这一时期,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华则得到继承和发扬。



第三节 礼仪与修养



虚荣心很难说是一种恶行,然而一切恶行都围绕虚荣心而生,都不过是满足虚荣心的手段。

——柏格森

一、礼仪与修养的关系

礼仪绝不仅仅是一种外在的行为表现方式,它是人的内在道德、文化和艺术修养的反映和折射。古人云“相由心生”,说明了两者之间的关系;现代人也曾提出“知识美容论”的观点。他们认为,掌握丰富的知识,深化自己的内涵,是一种深层次的化妆,生命的化妆。因为人的精神面貌的塑造,在很大程度上取决于其思想境界、道德情操和文化素养这些内在品质,这才是人生命美的长青树。比如,有的人尽管穿着高级的名牌衣服,但他的内在涵养不高,整体也显示不出美的效果。因此,我们在学习礼仪行为规范的同时,还应注重自身的内在修养,在勤奋求知中不断充实自己,也提高自己的礼仪水平。

1. 礼仪与思想道德修养的关系

思想道德修养是人们通过自省、自律等方式,不断提高思想道德认识、思想道德判断水平,陶冶思想道德情感,养成良好行为习惯,形成正确的世界观、人生观和价值观,树立崇高理想的过程。

道德是礼仪的基础。一个思想道德高尚的人,对待他人一定彬彬有礼;而一个虚伪、自私自利、唯我独尊、嫉妒心强、苛责于人的,不可能对别人诚心实意、以礼相待。因此,只有努力提高思想道德修养,不断地陶冶自己的情操,追求至善、至美的理想境界,才能使自身的礼仪水平得到相应的提高。

2. 礼仪与文化修养的关系

古人云“腹有诗书气自华”,一个饱读诗书、学识渊博的人,自然是举止优雅、风度翩翩的。与他们交往,让人感到知识上获益匪浅、身心上愉快舒畅;相反,文化修养较低的人,给

人以缺乏自信、木讷、呆滞、粗俗的印象。因此,只有不断地提高自身文化修养水平,增加社交的“底气”,才能使自己在社交场上温文尔雅、彬彬有礼、潇洒自如。

3. 礼仪与艺术修养的关系

艺术作品蕴藏着丰厚的民族文化,更凝聚着艺术家的思想、人生态度和价值取向。因此,我们在欣赏艺术作品时,必然受到民族文化的熏陶,同时也受到艺术家的人生观、世界观、价值观等方面的影响,倾心于艺术作品所描绘的美的境界之中,获得审美的陶醉和感情的升华。只要思想得到了启发,高尚的道德情操和文明习惯就会培养起来。因此,要有意识尽可能多地接触内容健康、情趣高雅、艺术性强的文学、音乐、书法、雕塑作品等,它们对提高人的礼仪素质大有裨益。



提升礼仪与修养
的四点方法

二、提升礼仪与修养的四点方法

1. 自尊自爱,自我约束

自尊,就是要自我尊重。一个人只有自己尊重自己,才能得到别人的尊重。待人接物,不卑不亢,既热情又稳重;为人处世,不随波逐流、人云亦云;碰到挫折,不自暴自弃;遇事顺利,不忘乎所以。自爱,就是要接纳自己,包括自己的优点和缺点。接纳优点,是为了增添自信,进一步发展自己;接纳缺点,是为了使自己有自知之明,能够扬长避短,完善自己。自我约束,就是在应当努力的时候学会坚持;在应当制止的时候学会放弃,不任性苛求,不固执己见。

2. 遵守规范,尊重他人

当我们用礼貌的态度对待他人时,对他人本身就是一种提示和示范,也同样会得到他人礼貌的回报。尊重他人,就是要真诚待人;与人为善,就是要善解人意,为他人着想。只有“我为人人”,才能“人人为我”;只有尊重他人,才能赢得对方的尊重。遵守规范,就是凡事要讲究适度,协调好与各类公众的关系,使自律与他律相统一。



案例讨论

一个颇有名望的美国富商在路边散步时,遇到一个衣衫褴褛、瘦骨嶙峋的摆地摊卖旧书的年轻人在寒风中啃着发霉的面包。有着同样苦难经历的富商顿生一股怜悯之情,便不假思索地将8美元塞到年轻人的手中,然后头也不回地走开了。没走多远,富商



忽然觉着这样做不妥,于是连忙返回,从地摊中捡了两本旧书,并抱歉地解释说自己忘了取书,希望年轻人不要介意。最后,富商郑重其事地告诉年轻人说,“其实,您和我一样也是商人”。

两年之后,富商应邀参加一个商贾云集的慈善募捐会议时,一位西装革履的年轻书商迎了上来,紧握着他的手不无感激地说:“先生,您可能早忘记我了,但我永远也不会忘记您。我一直认为我这一生只有摆摊乞讨的命运,直到您亲口对我说,我和你一样都是商人,这才使我树立了自尊和自信,从而创造了今天的业绩……”

富商万万没有想到,两年前一言普通的话能使一个自卑的人树立了自尊心,一个穷困潦倒的人找回了自信心,一个以为自己一无是处的人看到了自己的优势和价值。

3. 顾全大局,求得和谐

人际交往,贵在和谐。群体相处,难免发生矛盾,当个人的利益与群体的利益、局部的利益与全局的利益、暂时的利益与长远的利益发生冲突时,应以群体利益、全局利益、长远利益为重,顾全大局,求得和谐。这也是公关真谛之所在。

4. 学习礼仪,贵在实践

礼仪是一种行为准则,其中诸如礼貌、礼节、仪式等都有许多具体的规范和约定俗成的做法,需要我们了解掌握,更有许多技巧、技能需要从实践和训练中获得。实践中,要反对一切矫情虚妄。我们提倡“微笑待人”,是因为心里有一份善意;我们讲究礼貌称谓,是因为彼此有一份尊重。切不能把礼仪仅仅看作一件彩衣来装饰点缀自己,礼仪应是人们发自内心的美好情感的自然流露,是形似与神似的完美统一。



经典小案例

某中职学校文秘专业的刘耕夫同学是一位细心的学生,他应聘工作的时候,并未有任何介绍信,但却成为百名竞争者中唯一胜出的人,成功地成为总经理助理。老板的朋友奇怪地问:“他并没有任何单位的介绍信,您是如何短时间内知晓他能胜任这份工作的呢?”老板说:“其实,他带来了不止一封介绍信。你看,他在进门前先蹭掉脚上的泥土,进门后又先脱帽,随手关上了门,这说明他很懂礼貌,做事很仔细;当看到那位残疾老人时,他立即起身让座,这表明他心地善良,知道体贴别人;我故意在地上放了一本书的,所有的应试

者都不屑一顾,只有他俯身捡起,放在桌上。当我和他交谈时,我发现他衣着整洁,头发梳得整整齐齐,指甲修得干干净净,谈吐温文尔雅,思维十分敏捷。怎么,难道你不认为这些小节是极好的介绍信吗?”

学习礼仪,贵在实践。我们可以从现在开始,有意识地培养、锻炼自己:在与人们的日常交往中,从一声称谓到一次握手;在社会组织的公务活动中,从一次会议到一份信函往来;在参与外事活动中,从一项会谈到一席宴请;在个人的形象仪表上,从一套服饰到一次美容,在一举手、一投足之间,都按礼仪的要求去行事。久而久之,我们就会逐渐养成良好的礼仪习惯,并将它溶入我们的个性之中,从而表现出每个人独特的个性之美。

第四节 礼仪的作用与原则

在天者莫明于日月,在地者莫明于水火,在物者莫明于珠玉,在人者莫明于礼义。故日月不高,则光辉不赫;水火不积,则晖润不博;珠玉不睹乎外,则王公不以为宝;礼义不加于国,则功名不白。故人之命在天,国之命在礼。

——《荀子·天论》

讲究礼仪是社会文明的一种体现。讲究礼仪、尊重他人,是一个人精神状态、文化教养和道德水平的反映。古人云:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心有礼则心泰。”可见,礼仪在社会生活中的地位和作用何等重要。

一、礼仪的作用

在现代社会,虽然一个国家、一个民族的综合国力所包含的内容十分广泛,但在评价一个国家、一个民族时,通常是从这个国家、这个民族人们的言行举止、文明习惯所体现的公民素质与精神面貌入手的。因为,礼仪是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准、文明程度、文化特色、公民素质的重要标志。



1. 促进社会主义精神文明建设

礼仪属于文化范畴,是构成社会精神文明的基本要素,是人们观察、了解精神文明建设的着眼点,也是纯净社会、清正风化的有效措施。我们倡导的文明礼貌,是以人与人之间的平等关系为原则、以对人的尊重关怀为基础的,要求人们努力做到内在心灵美与外在语言美、仪表美的和谐统一。礼节、礼貌反映了社会的文明程度及公民的精神面貌,同时又作用于道德建设,形成一种具有约束力的道德力量,要求社会成员按社会的期望将自己的言行纳入符合时代之礼的轨道,使人们自觉地按照社会效益,选择符合时代风尚的言行,唾弃违背社会和民族文明的陋习。

2. 调节人际关系

礼仪是社会活动中的润滑剂,是联络人们感情的纽带、沟通人际关系的桥梁,它为营造一个平等、团结、友爱、互助的新型人际关系的环境起着不可忽视的作用。礼仪所表达的意义主要是尊重。尊重可以使对方在心理需要上感到满足、愉悦,进而产生好感和信任。通过完备的礼仪,可以联络人与人之间的感情、协调周围的人际关系,使一切不快烟消云散、冰消雪融。

3. 教育自己,影响他人

礼仪是一种高尚、美好的行为方式,它通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不良的行为习惯,倡导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。遵守礼仪原则的人客观上也起着榜样的作用,他们无声地影响着周围的人。人们可以在耳濡目染之中,接受教育、净化心灵、陶冶情操、匡正缺点、端正品行。



经典小案例

孔融小时候聪明好学,才思敏捷,巧言妙答,被大家夸为奇童。4岁时,他已能背诵许多诗赋,并且懂得礼节,深受父母亲喜爱。一日,父亲买了一些梨子,特地拣了一个最大的梨子给孔融。孔融摇摇头,却另拣了一个最小的梨子说:“我年纪最小,应该吃小的梨,那个大梨就给哥哥吧。”父亲听后十分惊喜,又问:“那弟弟也比你小啊?”孔融说:“因为弟弟比我小,我更应该让他。”

孔融让梨的故事,很快传遍了曲阜,并且一直流传下来,成了许多父母教育子女的好例子。



4. 更好地表现个人价值

人生价值的展示过程即表现自我的过程。一个人在其生命的主要时期,不论从事什么职业,也不论其信仰、观念、思想有何不同,都在自觉或不自觉地表现着自己。礼仪规范能最大限度地帮助人们成功地完成这一任务,找到实现自我价值的最优表现形式。



经典小案例

旅行社招聘导游一名,应聘者中有两个人表现突出、不相上下,需要在两个同样有才干的应聘者中选出一个,这让经理举棋不定、难以拍板。突然,他想起一件事。

一个风雨交加的夜晚,经理搭乘公交车回家,坐在后排的最后一个位子上。公交车停在下一站,上车的一位老妇人提着一个沉重的袋子,孤零零地站在车厢的过道上。老妇人面对着的是一位看起来很有风度的男子,但是这名男子举着报纸将脸挡住,故意装作没看见。经理从后排站起来,沿着过道走去,提起那个袋子,把老人扶到自己的座位上坐下。该男子仍然举着报纸低着头,对车厢里发生的一切似乎什么也没有看见。经理顺便朝那男子瞅了一眼,那张脸庞深深地印入了脑海。

该男子正是这两位优秀的应聘者之一。经理果断地做出决定:这位男子出局。



礼仪的原则

二、礼仪的原则

文明社会给人们造就一种安定、和谐的气氛,使人们生活得心情舒畅,这是因为人们都注意遵守交往的基本礼仪准则。在不同的时间和场合,针对不同的对象,人们所采用的礼仪有所不同,但其中隐含的基本精神是一致的,即遵守公德、尊重他人、真诚、适度、守信、宽容和审美的原则。

1. 遵守公德

讲究礼仪是人们交往中互相尊重、联络感情、增进友谊的行为,也是一种公德,即一个人公共道德修养的外在表现。礼仪的简易化、人情化越为人们所接受,其对社会人际交往行为的渗透就越深入,且对道德修养的依赖性也就越强。行为心表、言为心声是人所共知的。礼仪如果不以社会公德为基础,不以个人的文化素质、品格修养为内涵,而只在形式上下工夫,则必定事与愿违。



2. 尊重他人

在交往中讲究礼仪,是为了表达对别人的尊重。人们都有满足物质生活的需要,但更有获得尊重的期望,而且人们一般对尊重自己的人有一种天然的亲和力和认同感。所谓尊重原则,首先是在自尊、自爱的同时,尊重他人的人格、劳动和价值,以平等的身份同他人交往;其次是尊重他人的爱好和感情,而不应强求他人按自己的爱好和志趣来生活、行事。古语云:“敬人者,人恒敬之。”俗语道:“你敬我一尺,我敬你一丈。”它们表达的都是同一个含义:尊重应该是相互的。你尊重别人,别人自然会尊重你;你不尊重别人,你也就不会被别人所尊重。

3. 真诚

真诚是人与人相处的基本态度。真诚是一个人外在行为与内在道德的有机统一。在交往中必须做到诚心待人、心口如一,而不能虚情假意、心口不一。待人真诚的人会很快得到别人的信任,而与人交往时表里不一、口是心非、缺乏真诚的人,即使在礼仪方面做得无可指责,最终还是不会取得别人的信任。在社交场合,并非每个人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐,但是,只要以真诚为原则,并处处体现出来,使与你交往的每个人,都能感到你所做的一切都是发自内心的、真诚的,就能赢得友情、广交朋友。

小贴士

对于知识,孔子的态度是“知之为知之,不知为不知,是知也”。懂就是懂,不懂就是不懂,这才是一个人真心求知的表现。孔子是这样说的,也是这样做的。鲁国建有祭祀周公的太庙,孔子初进太庙时,对太庙中的一切都产生了浓厚的兴趣,总向别人问这问那,好像有问不完的问题。有人对孔子这种强烈的求知欲不理解,于是就说孔子的闲话,“谁说陬邑大夫的儿子懂得礼呢?他进到太庙,每件事都要问别人”。孔子听说后,一点也不恼火。他说:“这正是合乎礼的做法呀!”

4. 适度

适度是指在施行礼仪过程中必须熟悉礼仪准则和规范,注意保持人际交往的距离,把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度、行为尺度,以建立和保持健康、良好、持久的人际关系。遵循适度原则也有多方面的要求,首先应该感情适度。在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚。其次应该谈吐适度。在与人交谈时,既要诚挚友好,又不能虚伪客套;既要坦率真诚,又不能言过其实。最后是应该举止适度。在与人相处时,既要优雅得体,又不能夸张造作;既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。正如培根所言,“礼貌举止正好比人的穿衣,既不可太宽,也不可太紧”。

5. 守信

守信就是指在交往中要讲真话,并遵守诺言、实践诺言。古人说:“人而无信,不知其可也。”儒家直接把信用作为重要的美德(“仁”“义”“礼”“智”“信”)之一。孔子所说“民无信不立”,强调的是要守信用。在交往中,一个讲信用的人能够做到前后一致、表里一致、言行一致,人们可以根据他的言论去判断他的行动、预测他的行为,以促进交往正常发展。因此,许多礼仪都体现了守信用这个基本精神。比如,遵守约定的时间,遵守对别人的承诺,言必信、行必果,不失信于人。

6. 宽容

宽容是指心胸宽广,忍耐性强。“海纳百川,有容乃大”,一个有着宽阔胸怀的人往往能做到宽容别人,易于博得他人的爱戴和敬重。正如孔子所言:“宽则得众。”宽容是与民主、平等、独立相关的,是民主社会的伴随物。随着商品经济的发展,人们之间交往的范围日益扩大,而社会节奏的加快、价值观的变迁、技术的进步、经济的活跃、思想的冲突都需要人们有更大的相容度,以接纳各种不同观点、不同现象及不同性格的人。

7. 审美

我们之所以把审美标准作为现代礼仪的一个原则,是因为审美的结果反映了社会进步的一个方面,“爱美之心,人皆有之”。审美的目的是要达到真、善、美的统一。社会的发展,科学的进步,使真、善、美已经打破了界限,你中有我,我中有你,彼此结合,浑然一体。按照美的要求来建设今天的世界,已为越来越多的人所接受;而按美的要求来设计人际关系,也已成为人们乐于接受的一种生活准则。



案例讨论

有位富翁得不到旁人的尊重,他为此苦恼不已,每日寻思如何才能得到众人的敬仰。

某天在街上散步时,他看到街边一个衣衫褴褛的乞丐,心想机会来了,便在乞丐的破碗中丢下一枚亮晶晶的金币。谁知乞丐头也不抬地仍旧捉着虱子。富翁不由得生气地说:“你眼睛瞎了?没看到我给你的是金币?”

乞丐仍旧不看他一眼,答道:“给不给是你的事,不高兴可以要回去。”

富翁大怒,意气用事起来,又丢了十个金币在乞丐的碗中,心想这一次他一定会趴着自己道谢,却不料乞丐仍是不理不睬。

富翁几乎要跳了起来,问道:“我给你十个金币,你看清楚,我是有钱人,好歹你也尊重我一下,道个谢你都不会?”



乞丐懒洋洋地回答道：“有钱是你的事，尊不尊重你则是我的事，这是强求不来的。”

富翁急了，说：“那么，我将我的财产的一半给你，能不能请你尊重我呢？”

乞丐白了他一眼：“给我一半财产，那我不是和你一样有钱了吗？为什么要我尊重你？”

富翁更急起来道：“好，我将所有的财产都给你，这下你可愿意尊重我了？”

乞丐大笑道：“你将财产都给我，那你就成了乞丐，而我成了富翁，我凭什么来尊重你？”

结合前面的两则“案例讨论”思考：同样是给予别人金钱，为什么第一则故事中的富商会得到年轻人的尊重，而第二则故事中的富翁却得不到乞丐的尊重呢？请大家一起搜集古今中外关于自尊和尊重他人的名人轶事，最后总结在社会交往中怎样才能做到尊重他人并得到他人的尊重。

思考与练习

1. 搜集一两则中国古代有关文明礼貌的佳话，并向周围的人宣讲。
2. 向大家介绍一段你周围的人继承中华民族礼节、礼仪传统美德的故事。
3. 现代礼仪和古代礼仪的区别和联系有哪些？
4. 为什么说学习礼仪贵在实践中？
5. 为什么说礼仪可以调节人际关系？
6. 请谈一下你对礼仪的原则之一——诚实守信的认识。
7. 为什么将审美作为礼仪的原则之一？



第二章

个人礼仪





案例导入

案例一 元朝初年,一个名叫胡石塘的书生满腹经纶、才智超群。元世祖忽必烈闻其名后,惜才之心顿然而生,并征召胡石塘进京应试。胡石塘欣喜异常,赶忙打点行李进京。他是一个顾大礼而不拘小节的书生,见元世祖时,竟然忘了将自己的帽子戴平。元世祖见他这副样子,心里便不高兴。元世祖问他学了些什么。胡石塘回答说:“修身齐家治国平天下之学。”元世祖听后冷笑道:“口出狂言。你一帽不平,何以平天下?”说罢,便拂袖而去。胡石塘因此失去了被聘用的良机。

案例一 1960年9月,尼克松和肯尼迪在全美的电视观众面前,举行他们竞选总统的第一次辩论。当时,两个人的名望和才能大体上相当,但大多数评论员预料,尼克松素以经验丰富的“电视演员”著称,可以击败比他缺乏电视演讲经验的肯尼迪。但事实并非如此。为什么呢?肯尼迪事先进行了练习和彩排,还专门到海滩晒太阳,养精蓄锐。结果,他在屏幕上出现时,精神焕发,满面红光,表现得很潇洒;而尼克松没听从电视导演的规劝,加之那一阵十分劳累,更失策的是面部化妆用了深色的粉,因而在屏幕上显得精神疲惫、表情痛苦、声嘶力竭。正如一位历史学家所形容,“他让全世界看来,好像是一个不爱刮胡子和出汗过多的人,带着忧郁感等待着电视广告告诉他怎样才能不会失礼”。正是仪容仪表上的差异和对比,使肯尼迪大获人心。

可见,人的外表形象在待人处事、交往应酬中所起的作用是不容忽视的。讲究礼仪有助于塑造良好的社交形象。事实说明,整洁大方的个人仪表、得体的言谈、高雅的举止、良好的气质风度,往往会给对方留下深刻而又美好的印象,从而建立起友谊和信任关系,实现社交的目的。

第一节 仪容仪表

相貌的美高于色泽的美,而优雅合适的动作的美又高于相貌的美。这是美的精华。

——培根

个人是交往活动和公共关系活动的主体,其自我礼仪面貌,即仪容、仪表、仪态和得体的语言、良好的心理素质,对树立良好的个人形象和组织形象,建立成功的公共关系都产生积极的影响。因此,必须把个人的礼仪面貌当作一种职业要求加以重视,从一点一滴做起。

一、仪容

仪容通常是指一个人的外观、外貌,它由面容、发式以及身体上未被服饰遮掩的肌肤组成。在人际交往中,美好的仪容往往能给人留下深刻的印象。那么,仪容美的含义是什么呢?仪容美包括仪容自然美、仪容修饰美和仪容内在美三层含义。其中,仪容的内在美是最高境界,仪容的自然美是人们的心愿,而仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点。下面介绍仪容的修饰美。

仪容化妆,是人体装饰艺术的组成部分,也是日常生活、交际礼仪中不可缺少的条件。仪容化妆应包括头发的保养护理与修饰,皮肤的保养护理与化妆等内容,本节重点介绍女士面部化妆的基本知识。化妆是用化妆品及艺术描绘手法来达到装扮美化自己的目的。社交场合,得体适度的化妆,既是自尊自信的表现,又体现了对他人的尊重。



经典小案例

莉莉,某中职学校文秘专业的学生,毕业后就职于一家公司做文员。为适应工作需要,上班时,她毅然放弃了“清纯少女妆”,化起了整洁、漂亮、端庄的“白领丽人妆”:不脱色粉底液,修饰自然、稍带棱角的眉毛,与服装色系搭配的灰度高偏浅色的眼影,紧贴上睫毛根部描画的灰棕色眼线,黑色自然型睫毛,再加上



自然的唇型和略显鲜亮的唇色。整个妆容清爽自然,尽显自信、成熟、干练的气质。但在公休日,她又给自己来了一个大变脸,化起了久违的“清纯少女妆”:粉蓝或粉绿、粉红、粉黄、粉白等颜色的眼影,彩色系列的睫毛膏和眼线,粉红或粉橘的腮红,自然系的唇彩或唇油,看上去娇嫩欲滴、鲜亮淡雅,给人倍感轻松之感。

心情好,自然工作效率就高。一年来,莉莉以自己得体的外在形象、勤奋的工作态度 and 骄人的业绩,赢得了公司同仁的好评。



1. 化妆基础知识

(1) 化妆的基本步骤

① 洗面；② 拍收缩水（化妆水）；③ 搽营养霜；④ 搽粉底；⑤ 第一次定妆（涂干粉）；⑥ 修眉；⑦ 画眉；⑧ 化眼影；⑨ 鼻侧影；⑩ 涂腮红；⑪ 第二次定妆（涂干粉）；⑫ 化眼睫毛；⑬ 涂口红。

化妆步骤的繁简可以根据不同场合而定，比如日常工作妆，可以简略掉第②、⑤、⑥、⑨、步骤，甚至只化①、③、⑬几步简略淡妆就可以。社交场合，淡妆比浓妆艳抹效果更好，更显人的修养和审美情趣。

(2) 卸妆方法和步骤

① 用干净的软纸擦去脸上的汗垢、油脂；② 用清洁霜揉搓眉毛，再用软纸擦去；③ 用清洁霜轻揉眼部，再用软纸将溶于清洁霜的睫毛液和眼影轻轻擦掉；④ 用清洁霜擦嘴唇，再用软纸拭去口红；⑤ 用清洁膏边按摩边轻揉整个面部，使粉底浮起，再用软纸擦去；⑥ 用洗面奶以及温水将脸洗干净；⑦ 用化妆水收缩毛孔，最后擦上营养护肤霜。

小贴士

化妆的辅助用具

- 化妆纸
- 粉刷
- 胭脂刷
- 棉棒
- 眉刷
- 唇刷

(3) 化妆品的选择

化妆时，粉底、眼影、腮红、口红的颜色应与人的皮肤、服饰的颜色协调，才能给人和谐之美感。选择粉底应考虑颜色和质感，最好选择较好质地的品牌。粉底颜色越接近肤色，看上去越自然，最好还要多准备一个深色的，作为下颚、鼻梁、额头上打阴影用。粉底不是面具，应该要使皮肤看上去透明光滑、有光泽、健康滋润。苍白脸色的肤色，使用象牙色或粉红色的粉底；乳黄色皮肤用茶色或金褐色粉底；棕色皮肤肤色暗就不用太多粉底，通常使用亮光剂最佳。眼影、腮红、口红的颜色应与服饰的颜色协调。灰、白、黑色服装适合任何化妆颜色。

(4) 彩妆与服饰的搭配

其他常用颜色服饰与化妆颜色的搭配如下。

①蓝紫色系:适合穿深蓝、浅蓝、紫红、玫红、桃红等服装。眼影用色为棕、紫红、深紫、浅蓝色搭配,腮红用粉色、粉红色,口红用紫红色系。

②粉红色系:适合穿白、黑、灰、粉红、红等服装。眼影用色为棕、粉红、驼、橘红、灰色搭配,腮红用粉红、红色,口红用红色系。

③棕色系:适合淡棕、深棕、棕红、驼色、米色等服装。眼影用色为棕、驼、灰颜色调和搭配,腮红、口红用红色系。

2. 肌肤日常护理

(1) 肌肤的基本护理

清洁面部可以去除新陈代谢产生出的老化物质和空气污染,同时也可以清洁肌肤。洗脸时应遵守以下几点。

①将洗面奶放在手上揉搓起泡,泡沫越细越不会刺激肌肤,泡沫需揉搓至奶油般细腻才算合格,让无数泡沫在肌肤上移动以吸取污垢,而不是用手去搓揉。

②从皮脂分泌较多的 T 字区开始清洗,额头中心部皮脂特别发达,要仔细清洗。手指不要过分用力,轻轻地由内朝外画圆圈滑动清洗。

③用指尖轻柔仔细地清洗皮脂腺分泌旺盛的鼻翼及鼻梁两侧,这一部分洗不干净将导致脱妆及肌肤出现油光。

④鼻子下方容易长青春痘,必须仔细洗净多余的皮脂,用无名指轻轻画轮廓,既不会刺激肌肤,又可完全去除污垢。

⑤注意,嘴部四周也要清洗。脸部是否仔细洗净,重点在于有没有注意细小的部位,清洗嘴的四周时以按摩手法从内朝外轻柔描画圆弧状。

⑥下巴和“T”字区一样,容易长青春痘及粉刺,也是洗脸时容易忽略的部位。洗脸时应由内朝外不断画圈,使污垢浮上脸的皮肤表面。

⑦面积较大的脸颊部位需要特别仔细的关照。清洗面颊的诀窍是,不要用指尖接触皮肤而要用指肚,使指肚仅有的面积充分接触脸颊的皮肤,以起到按摩清洁的作用。洗脸的重要技巧在于不要太用力,以免给肌肤带来不必要的负担。

⑧清洗时要记得洗到脖子、下巴底部、耳下等,这些部位的粉底霜没有去除干净将使肌肤引发各种问题。

⑨冲洗时用流水(水龙头不关)充分地去泡沫,冲洗次数要适度,在较冷的季节,须使用温水,以免毛细孔紧闭而影响了清洗效果。

⑩洗脸后用毛巾擦拭脸上水分时,不可用力揉搓,以免伤害肌肤。正确使用毛巾的方法将毛巾轻贴在脸颊上,让毛巾自然吸干水分。



小贴士

保持乐观的情绪是最好的“润肤剂”。笑的时候,表情的肌肉舒展活动,使面部皮肤新陈代谢加快,促进血液循环,增强皮肤弹性,起到美容作用。

(2) 面部营养的补充

洗脸去除污垢后,应该补充随污垢一起流失的水分、油脂、角质层内的 NMF(天然保湿因子)等物质。使肌肤恢复原来的状态,化妆水和乳液可以发挥它们的功效。化妆水的任务是补充水分,它的首要职责是补充洗脸时失去的水分,用充足的水分紧缩肌肤,使它变得柔软,紧接在后的乳液才容易渗入。

化妆水的使用方法如下。

- ①将两片化妆棉重叠,倒入充足的化妆水,使水分刚好浸透化妆棉。
- ②两指各夹一片沾满化妆水的化妆棉,按在整个脸上,使肌肤感受到冰凉感。每半边脸用一片化妆棉。
- ③首先,由脸部中心朝外侧浸染;接着,浸湿易流汗的“T”字区及鼻翼四周;其次,由下而上拍打整个脸部,直到肌肤觉得凉爽为止。
- ④容易因水分不足而干燥的眼部周围要集中浸染,唇部也要补充水分,眼睛四周及唇部在白天也要记得用化妆水补充水分。

用化妆水充分补充洗脸所失去的水分后,再用乳液进一步补充养分,使肌肤完全恢复原来的状态。乳液有水分、油分、保湿等肌肤必要的三种成分,而且这三种成分调配得十分均匀,是每日保养肌肤不可缺少的产品。使用乳液的主要目的是恢复肌肤的柔软性,并为接下来的化妆做好准备。

乳液的使用方法如下。

- ①先用手掌温热脸部,使其毛孔较易张开,乳液也容易浸透且能加强滑润感。
- ②分别将乳液点在脸上 5 处部位,然后按照由内朝外、由下朝上的要领边画圆边涂抹均匀。
- ③轻柔地按摩眼睛四周的敏感部位。脸部都涂好后,用手掌裹住脸部,让乳液渗入并去除粘腻感。

(3) 肌肤的特殊护理

按摩最大的效果是提高皮肤的新陈代谢,加强血液循环。夏天强烈的紫外线及户外空气与有空调冷气的房间的温差会引起肌肤的生理机能下降,导致肤色暗沉、肌肤干燥等有碍肌肤健康的现象产生。按摩是肌肤有效的保养方法,同时,要使化妆品充分融合,按摩也是最适度的手段。

小贴士

吃出健康的肌肤

胡萝卜、香蕉、柑、桔、橙及动物肝脏等,含有大量的维生素 A,具有润滑皮肤、防止皮肤粗糙的作用。

牛奶、鸡蛋、瘦肉、豆类、谷物、菠菜及海产品中的贝类食物等,含有丰富的维生素 B,能够消除色斑,减少皱纹。

绿色蔬菜、柠檬、苹果、葡萄等含大量的维生素 C,可以活血、除斑点,使肤色洁白。

鱼类、蛋黄、花生、鱼肝油等含维生素 D,能够增强皮肤抵抗力。

黄豆、木耳、芝麻、花生、蜂王浆、卷心菜、甲鱼、萝卜等能增强细胞的活力,避免早衰和容颜变老。



按摩的步骤如下。

- ①将适量的按摩面霜取出。
- ②先用手掌温热面霜,然后迅速点在额、两颊、鼻、下巴等部位。
- ③以中指及无名指,两手同时从下巴朝脸颊处画螺旋状。
- ④从额中心朝太阳穴画螺旋状,左右两边同时进行,应以双手的中指及无名指按摩。
- ⑤按摩鼻翼时力量强些,作圆形运动,凹凸的细部仅用中指按摩即可。
- ⑥按摩时,双手由下巴处朝左右脸侧分开,经过嘴唇边直达鼻子中央处。
- ⑦左右中指与无名指交互使用,由鼻梁上端抚到鼻梁下端,鼻侧也用同样的方法。
- ⑧双手由上眼睑从眼端移向太阳穴,下眼睑由眼端接向眼尾。
- ⑨脖子朝下巴处轻抚。因为皱纹容易沿横方向出现,所以按摩方法是往上轻抚。

(4) 化妆品皮炎的处理方式

因皮肤接触化妆品而发生的皮肤炎症反应,称为化妆品皮炎。皮炎症状轻重不一,轻者只见潮红或丘疹,按上去微热;重者可引起明显的红斑、水泡;严重者会出现红肿,甚至形成糜烂、浅溃疡,愈后留下色素或痘痕。由于一般化妆品中含有的成分对一些皮肤较敏感的人



有刺激作用,一些长期使用化妆品的人便会发生化妆品皮炎。如染发剂中的苯二胺、镍,唇膏、眼影、胭脂中的香料,脱毛剂中的硫化物,戏剧化妆的油彩,以及绿色、深红色颜料等化妆品,均可引起皮炎。

一旦得了化妆品皮炎,若面部有明显的红肿和流水时,可先用清水冲洗干净,再以3%浓度的硼酸水做湿敷,并可涂一些氧化锌油剂,也可在短期内服用强的松片和抗过敏药物。

在预防上,凡怀疑有化妆品过敏的人,可做皮肤敏感试验,即取少许化妆品涂在手部较柔嫩处,待两小时后观察涂抹处有无发红、发痒的现象。若确属过敏,应换用其他化妆品,或在化妆前用凡士林打底,并均匀地涂抹一层薄薄的皮肤防护剂,以减轻发病。卸妆时,可用精制而成的石蜡油。若过敏较严重,最好避免再次接触致病的化妆品。



经典小案例

广东某中职学校学生小孙有着对“高档”化妆品的强烈追求,在她每月的正常支出中,用于购买化妆品的支出几乎占了一半。她是同学们中最了解化妆品的人,每当有新品上市的时候,总控制不住跃跃欲试的冲动,会率先试用一把,然后把自己的感受以最快的速度向外传播。这也是她不无骄傲的一点。然而,家里给的钱是个定数,买了化妆品,吃饭的钱相应就少了。于是,小孙就省吃俭用,尽可能把吃饭的消费降低到最低点。

假如你也像小孙一样的话,请你和她一起调整一下支出比例。饮食是根本,小孙的做法恰恰是舍本逐末。一项研究表明:美好容颜的养成,内在营养占80%,外在占20%。

3. 不同脸形的化妆技巧

脸部化妆一方面要突出面部五官最美的部分,使其更加美丽,另一方面要掩盖或矫正缺陷或不足的部分。经过化妆品修饰的美有两种:一种是趋于自然的美,另一种是艳丽的美。前者是通过恰当的淡妆来实现的,它给人以大方、悦目、清新的感觉,最适合在家或平时上班时使用;后者是通过浓妆来实现的,它给人以庄重高贵的印象,可出现在晚宴、演出等特殊的社交场合。无论是淡妆还是浓妆,都要利用各种技术,恰当使用化妆品,通过一定的艺术处理,才能达到美化形象的目的。

(1) 椭圆脸化妆

椭圆脸是公认的理想脸型,化妆时宜注意保持其自然形态,突出其可爱之处,不必通过化妆去改变脸型。



不同脸形的
化妆技巧

①胭脂。应涂在颊部颧骨的最高处,再向上、向外揉化开。

②唇膏。除唇形有缺陷外,尽量按自然唇形涂抹。

③眉毛。可顺着眼睛的轮廓修成弧形,眉头应与内眼角齐,眉尾可稍长于外眼角。

正因为椭圆形脸是不需要太多掩饰的,所以化妆时一定要找出脸部最动人、最美丽的部位,而后突出之,以免给人平平淡淡、毫无特点的印象。

(2)长脸型化妆

长脸型的人,在化妆时力求达到的效果应是:增加面部的宽度。

①胭脂。应注意离鼻子稍远些,在视觉上拉宽面部。抹胭脂时可沿颧骨的最高处与太阳穴下方所构成的曲线部位,向外、向上抹开。

②粉底。若双颊下陷或者额部窄小,应在双颊和额部涂以浅色调的粉底,造成光影,使之变得丰满一些。

③眉毛。修正时应令眉毛成弧形,切不可过于有棱有角。眉毛的位置不宜太高,眉毛尾部切忌高翘。

(3)圆脸型化妆

圆脸型给人可爱、玲珑之感,若要修正为椭圆形并不十分困难。

①胭脂。可从颧骨起始涂至下颌部,注意不能简单地在颧骨突出部位涂成圆形。

②唇膏。可在上嘴唇涂成浅浅的弓形,不能涂成圆形的小嘴状,以免有圆上加圆的感觉。

③粉底。可用来在两颊造阴影,使圆脸消瘦一点。选用暗色调粉底,沿额头靠近发际处起向下窄窄地涂抹,至颧骨部下可加宽涂抹的面积,造成脸部亮度自颧骨以下逐步集中于鼻子、嘴唇、下巴附近部位。



④眉毛。可修成自然的弧形,可作少许弯曲,不可太平直或有棱角,也不可过于弯曲。

(4)方脸型化妆

方脸型的人以双颊骨突出为特点,因而在化妆时,要设法加以掩蔽,增加柔和感。

①胭脂。宜涂抹的与眼部平行,切忌涂在颧骨最突出处。可抹在颧骨稍下处并往外揉开。

②粉底。可用暗色调在颧骨最宽处造成阴影,令其方正感减弱。下颏部宜用大面积的



暗色调粉底造阴影,以改变面部轮廓。

③唇膏。可涂丰满一些,强调柔和感。

④眉毛。应修得稍宽一些,眉形可稍带弯曲,不宜有角。

(5)三角脸型化妆

三角脸的特点是额部较窄而两腮较阔,整个脸部呈上小下宽状。化妆时应将下部宽角“削”去,把脸型变为椭圆状。

①胭脂。可由外眼角处起始,向下抹涂,令脸部上半部分拉宽一些。

②粉底。可用较深色调的粉底在两腮部位涂抹、掩饰。

③眉毛。宜保持自然状态,不可太平直或太弯曲。

(6)参加舞会化妆

舞会的化妆不同于日间或宴会妆,因为舞场上灯光幽暗、多彩,气氛热烈,淡妆效果不佳,所以化的妆可以浓艳一些。

①粉底。色调宜与自然肤色相仿,太深、太浅均不适宜。若穿露肩背式礼服,颈部、肩部及手臂上也应涂上粉底。应选用鲜红色的胭脂,凡带有暗色成分的胭脂在灯光下看起来都会显得脸颊深陷。

②唇膏。应选用深桃红色或玫瑰红的唇膏,以增加明艳之感;还可以涂亮光唇油,以增加光泽。

③眉毛。眉毛从眉头至眉尾应由淡渐浓。睫毛膏可比平时多刷几层,加用假睫毛效果会更好。

④香水。可用植物类的、香型较浓的香水。

小贴士

护肤品的基本用量标准

- 营养霜:每次 0.6~1 克。
- 按摩霜:每次 4~6 克。
- 清洁霜:每次 2~4 克。
- 化妆水:如果是直接倒在掌心上,每次为 1 毫升;如果用化妆棉涂抹,每次为 1.5~2 毫升。
- 美容用的化妆品,比皮肤养护化妆品使用的次数多,但用量也很有限。若每天化妆的话,粉饼、口红、眼影等配套化妆品,一般可用半年。

4. 香水的正确使用

香水是女性美容的化妆品之一,也是居室中常备的物品。香水不仅能除臭、添香、止痒、消炎、防止蚊叮虫咬等,还能刺激大脑,使人兴奋,消除疲劳。使用香水也有如下讲究。

①最好将香水洒在手腕、颈部、耳后、太阳穴、臂弯里、膝头等不完全暴露的部位。这样,香味随着脉搏跳动、肢体转动而飘逸散发。为避免香水对皮肤的刺激,可洒在衣领、手帕处。千万不要将香水搽在面部,这样会加速面部皮肤老化。

②不要在毛皮衣服上洒香水,因为香水的酒精成分会使毛皮失去光泽。如果将香水洒在浅色衣服上,日晒后就会出现色斑。因此,尽量避免直接将香水洒在衣服上。

③不可将香水喷在首饰上。应该先搽香水,等完全干后,再戴项链之类的饰物;否则,会影响饰物的颜色及光泽。

④香水不宜洒得太多、太集中,最好在离身体 20 厘米处喷射。如果在 3 米以外还可以嗅到身上的香水味,则表明用得太多。

⑤搽用香水后不宜晒太阳,因阳光的紫外线会使搽过香水的部位发生化学反应,严重的会引起皮肤红肿或刺痛,甚至诱发皮炎。

⑥不要同时将不同牌子的香水混用,因为那样会使香水变味或无效。

⑦夏日出汗后不宜再用香水,否则汗味和香味混杂在一起,给人留下污浊、不清新的感觉。因此多脂多汗处忌洒香水,以免怪味刺鼻。

⑧患有支气管哮喘或过敏性鼻炎的人,最好不要用浓香的香水。



经典小案例

学习财会的许成果,工作几年后成为财税专家。她有很好的学历背景,能经常为客户提供很好的建议,在公司里的表现一直很出色。但当她到客户公司提供服务时,对方主管却不太注重她的建议,她能发挥才能的机会也就不大了。

一位同事发现,这位财税专家在着装方面有明显的缺憾:她已经 32 岁,却喜爱着少女装,因此看起来像个 25 岁的女孩,导致其外表给人造成的印象与她所从事的工作的能力相距甚远。同事提醒她改变着装风格,用深色的套装,对比色的上衣、丝巾、镶边帽子来搭配,甚至戴上重黑边眼镜。女财税专家照办了,结果,客户的态度有了较大的转变。很快,她成为公司的董事之一。

本案例中的财税专家许成果,作为一名财会人员,却穿少女装,这种装饰在工作中会不自觉地给户一种不成熟之感,或给合作者有极大依赖性的印象,所以不易得到客户的信任。在改变着装风格后,许成果给客户的印象就会大大改观了。



二、仪表

仪表即人的外表,包括容貌、举止、姿态和风度等。它能反映出一个人的精神状态和礼仪素养,是人们在交往中的“第一形象”。在生活中天生丽质、风仪秀整的人毕竟是少数。然而,我们却可以靠着装、配饰等手段来对自己的外表加以修饰,凸显优点、弥补不足。

1. 服饰穿着基本原则

得体的着装可以体现出一个人良好的文化修养和高尚的审美情趣,是一个人的身份、气质和内在素质无言的介绍信。

小贴士

服饰的基本要求

- 整洁
- 大方
- 适体
- 适时

古今中外,着装从来都体现着一种社会文化,体现着一个人的文化修养和审美情趣,是一个人的身份、气质、内在素质的无言的介绍信。从某种意义上说,服饰是一门艺术,服饰所能传达的情感与意蕴甚至不是用语言能替代的。在不同场合,穿着得体、适度的人,给人留下良好的印象;而穿着不当,则会降低人的身份,损害自身的形象。

在社交场合,得体的服饰是一种礼貌,一定程度上直接影响着人际关系的和谐。

影响着装效果的因素有以下三点:

- ①要有文化修养和高雅的审美能力,即所谓“腹有诗书气自华”;
- ②要有运动健美的素质,健美的形体是着装美的天然条件;
- ③要掌握着装的常识、着装原则和服饰礼仪的知识,这是达到内外和谐统一美的不可或缺的条件。



经典小案例

中职市场营销专业毕业的小王的口头表达能力不错,对公司产品的介绍也得体,人既朴实又勤快,在业务人员中表现突出,老总对他抱有很大期望。可小王做销售代表半年多

了,业绩总上不去。问题出在哪儿呢?原来,她是个不爱修边幅的人:喜欢留着长指甲,他的衬衣领子也不能保持洁白,有时候他的手上还记着电话号码。

(1) TPO 原则

着装的 TPO 原则是世界通行的着装打扮的最基本的原则,它是英文 Time Place Object 三个词首字母的缩写。

T 代表时间、季节、时令、时代;

P 代表地点、场合、职位;

O 代表目的、对象。

(2) TPO 原则的注意事项

① 着装应与自身条件相适应。选择服装首先应该与自己的年龄、身份、体形、肤色、性格和谐统一。

年长者、身份地位高者,选择服装款式不宜太新潮,应当选择款式简单而质地高档的服装,与身份年龄相吻合。

青少年,着装则应着重体现青春气息,朴素、整洁为宜,清新、活泼最好。“青春自有三分俏”,若以过分的服饰破坏了青春朝气,实在得不偿失。

形体条件对服装款式的选择也有很大影响。身材矮胖、颈粗圆脸形者,宜穿深色低“V”字形领,大“U”形领套装。而身材瘦长、颈细长、长脸形者宜穿浅色、高领或圆形领服装。方脸形者则宜穿小圆领或双翻领服装。身材匀称,形体条件好,肤色也好的,着装范围则较广,可谓“浓妆淡抹总相宜”。

② 着装应与职业、场合、交往目的对象相协调。这是一条不可忽视的原则。工作时间着装应遵循端庄、整洁、稳重、美观、和谐的原则,这样能给人以愉悦感和庄重感。从一个单位职业的着装和精神面貌,能很好地体现这个单位的精神面貌。现在越来越多的组织、企业、机关、学校开始重视统一着装,这是很有积极意义的举措。这不仅给了着装者一份自豪,同时又又多了一份自觉和约束。着装可以成为一个组织、一个单位的标志和象征。

着装应与场合、环境相适应。正式社交场合,着装宜庄重大方,不宜过于浮华。参加晚会或喜庆场合,服饰则可明亮、艳丽些。节假日休闲时间着装应随意、轻便些,西装革履则显得拘谨而不适宜。家庭生活中,着休闲装、便装更益于与家人之间沟通感情,营造轻松、愉悦、温馨的氛围。但不能穿睡衣拖鞋到大街上去购物或散步,那是不雅和失礼的。着装应与交往对象、目的相适应。与外宾、少数民族相处,更要特别尊重他们的习俗禁忌。总之,着装的最基本的原则是体现和谐美,上下装呼应和谐,饰物与服装色彩相配和谐,与身份、年龄、职业、肤色、体形和谐,与时令、季节环境和谐等。

(3) 穿西服的原则

西服以其设计造型美观、线条简洁流畅、立体感强、适应性广泛等特点而越来越深受人



们青睐,几乎成为世界性通用的服装,可谓男女老少皆宜。西服七分在做,三分在穿。西服的选择和搭配是很有讲究的。选择西服既要考虑颜色、尺码、价格、面料和做工,又不可忽视外形线条和比例。西服不一定必须料子讲究高档,但必须裁剪合体,整洁笔挺。一般来说,色彩较暗、沉稳、无明显花纹图案、面料较高档的单色西服套装适用场合广泛,穿着时间长,利用率较高。穿着西服应遵循以下礼仪原则。

①西服必须剪裁合体,整洁笔挺。西服的领子应紧贴衬衫领口,并且低于衬衫领口1~2cm,上衣的长度与垂下手臂时的虎口处相平,袖口与手腕相平,肥瘦以可以穿一件羊毛衫为宜,上衣的下摆应与地面平行。

②衬衫袖口应系好,并长出西服袖口1~2cm。

③穿西服在正式场合必须打领带,其他场合不一定要打领带。打领带时衬衫领口扣子必须系好,不打领带时衬衫领口扣子应解开。打领带时,领带的长度以触及皮带扣为宜。领带夹戴在衬衫从上数第四、第五粒纽扣之间。

④西服纽扣有单排、双排之分,纽扣系法有讲究。双排扣西服应把扣子都扣好。单排扣西服:一粒扣的,系上端庄,敞开潇洒;两粒扣的,系扣方式较随意,但全扣和只扣第二粒不合规范;三粒扣的,系上面两粒和只系中间一粒都符合规范要求。就座后,纽扣应解开;起身后,则按原样扣上。

⑤穿西服时,内衣不要穿得过多,春秋季节只配一件衬衫最好;冬季,衬衫里面也不要穿棉毛衫,可在衬衫外面穿一件“V”字形领的羊毛衫。否则,十分臃肿会破坏西服的线条美。

⑥西服袖口的商标牌应摘掉,否则不符合西服穿着规范。

⑦西服左上外侧衣袋专门用于插装饰性手帕,手帕应插入口袋1/3;上衣内袋用于放证件等物;胸袋不应存放物品,西裤裤兜也只能放些轻薄之物。

⑧裤腿管应盖在鞋面上,并使其略长一些,裤线应熨烫挺直。



经典小案例

小章,某中职学校市场营销专业的一名刚毕业的学生,准备参加招聘面试。他买了件新衬衫,在面试当天才拆开。他并不在乎衬衫上有褶皱,因为穿上西服就能挡住了。但是,没料到面试过程中,主试者却让他把西服脱了、随便一点。他当时就傻眼了,满脑子想的都是衬衣上的褶皱。

2.服饰的搭配

服饰在交际礼仪活动中的作用是不容忽视的。服饰一般包括服装、领带、帽子、手提包、项链等。交际礼节,仅仅限于行为的彬彬有礼是远远不够的,还要讲究服饰礼节,在不同的场合配以不同的服饰,会给人留下良好的印象。“人看衣衫马看鞍”,如果能配上款式得体的

服装,则显得高雅;反之,穿着马虎,衣冠不整,就会使人反感。

小贴士

穿戴过时的服饰,会给人以僵化、守旧的印象;但一味追求时髦,也会显得轻浮、不实在。

(1) 服装面料的选择

身材高而瘦的人,应选用面料稍厚一点的服装,这样会显得比较丰满、精神,并且要避免颜色暗深的收缩色。

身材肥胖者,服装的面料不能太厚或者太薄,应选用厚薄适中、轻柔而挺括的面料服装,并忌穿大花、横条纹、大方格图案的服装,否则体型会更显得横宽。对身材肥胖的女士,不应选用皱褶的面料做衣服,不适合穿无袖短衫或连衣裙,最好不要穿百褶裙、喇叭裙,西服裙较适宜。

(2) 穿着场合的选择

穿衣服必须注意场合,不然,本来很美的服装,也会因其场合不适而大为逊色,甚至使人反感。

在公共场合不能只穿针织内衣、紧身内衣或睡衣、睡袍。女士穿下摆窄或长度在膝盖以上的短裙时,切勿在人前把腿架起来。

(3) 服装色彩的选择

服装色彩的适当搭配,能使人通过错觉而产生美感。如浅色有扩张作用,会使人显得胖;而深色有收缩作用,能使人显得瘦。

服装色彩与肤色也有关系,如黄皮肤的人应避免蓝紫、朱红等颜色的服装,因为这类颜色与皮肤的对比度强,会使皮肤显得更黄。皮肤黑的人不宜选用黑、深褐、大红等颜色的服装;脸色红的人应避免选择绿色服装,而白色几乎适合于任何肤色的人。

没有不美的颜色,只有不美的搭配。服装色彩的搭配是有一定审美要求的,所以在选择服装颜色时,应根据自身的特点加以选择。色彩和谐的服装能使人在公众面前反映出自己的心理追求和精神风貌。

(4) 衬衫与领带的选择

① 衬衫与领带的搭配。一般来说,白色的、浅色的条子或方格面料的衬衫适合穿西装。穿着粗花呢或其他外套服装,衬衫花纹可以粗犷一些。

领带是西服的重要组成部分,花色品种很多,一般要求领带与相宜的西服和衬衫配套。如上衣为鲜艳的格呢,领带就应避免条纹或大花,以纯粹的小花图案为宜;如上衣是粗格呢,领带的颜色则应与西服格子图案的某一种色调和谐。一般来讲,有图案的领带宜于配上素色无花纹的衬衣。

② 领带的作用及系法。对领带的极致描述就是“领带是男人的第二张脸”。一条漂亮的



领带,一个完美的领结扣,配上笔挺合身的西服,可以完全衬托出一位优秀男士的魅力和气质。男人的装束不像女人那样复杂,饰物上的佩戴更是简约得很。除去手表、眼镜等物品外,唯一能让男人在一大堆款式相近、颜色相仿的“西服群”中脱颖而出的就是领带。首先,必须选择一条适合自己的领带;然后,还要学会完美地打一个领结扣。

小贴士

领带打结的几种方法

1. 平结

平结为最多男士选用的领结打法之一,几乎适用于各种材质的领带。领结下方所形成的凹洞须让两边均匀且对称。



平结打法

2. 交叉结

这是对于单色素雅质料且较薄领带适合选用的领结,对于喜欢展现流行感的男士不妨多加使用“交叉结”。



交叉结打法

3. 双环结

一条质地细致的领带再搭配上双环结颇能营造时尚感,适合年轻的上班族选用。该领结完成的特色就是第一圈会稍露出于第二圈之外,可别刻意给盖住了。



双环节打法

4. 温莎结

温莎结适合用于宽领型的衬衫,该领结应多往横向发展。应避免材质过厚的领带,领结也勿打得过大。



温莎结打法



5. 双交叉结

这样的领结很容易让人有种高雅且隆重的感觉,适合正式的活动场合选用。该领结应多用于素色且丝质领带上,若搭配大翻领的衬衫不但适合且有种尊贵感。



双交叉结打法

6. 亚伯特王子结

该领结适用于浪漫扣领及尖领系列衬衫,搭配浪漫质料柔软的细款领带。正确打法是在宽边先预留较长的空间,并在绕第二圈时尽量贴合在一起即可完成这一完美结型。



亚伯特王子结打法

7. 四手结(单结)

四手结是所有领结中最容易上手的,适用于各种款式的浪漫系列衬衫及领带。



四手结打法

8. 浪漫结

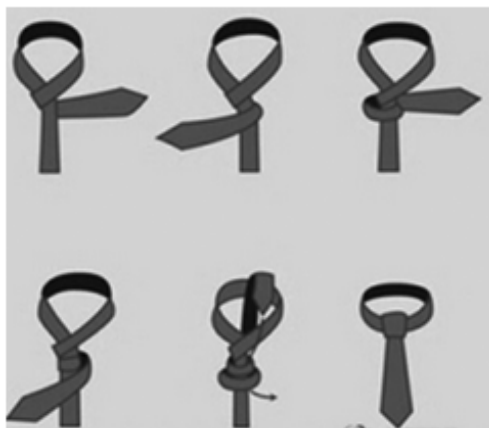
浪漫结是一种完美的结型,故适合用于各种浪漫系列的领口及衬衫,完成后将领结下方之宽边压以皱褶可缩小其结型,窄边亦可将它往左右移动使其小部分出现于宽边领带旁。



浪漫结打法

9. 简式结(马车夫结)

适用于质料较厚的领带,最适合打在标准式及扣式领口之衬衫,将其宽边以180°由上往下翻转,并将折叠处隐藏于后方,待完成后可再调整其领带长度。



简式结(马车夫结)打法

(5) 鞋袜的选择

适合男士穿着的皮鞋的颜色为黑色、黑棕色、深咖啡色。最为正式的男士皮鞋应是系鞋带的款式。穿旅游鞋和布鞋时不要穿西装；女士皮鞋的颜色和款式应与服装相配，正规场合着西服时，应选择黑色敞口皮鞋。

男士穿西服可配深色的袜子。女士除了掌握鞋跟越高袜子越薄的对应关系外，还应巧选袜子颜色；腿型较粗的人适合穿深色的袜子，如透明的灰褐色、黑色；腿型过细的人适合穿浅色或肉色的袜子。无论是男士还是女士，着袜时都不应露出袜口。女士在参加庄重的社交活动时，应穿肉色的长筒袜；袜子有洞、跳丝、刮破时，应立即更换。

小贴士

男子在进行社会交往时，袜子以不透明的为好，不宜穿透明的袜子，也不要穿颜色鲜艳的花色袜子。

(6) 饰品的搭配

金银、珍珠、宝石制作的项链、耳环、戒指、镯子等饰物对女性来说很重要，它可使人展现出高雅、华贵的风姿。只要适合自己的身份和活动场所的要求，饰品有助于赢得公众的好感。一身入时的服装，再配上得体的其他饰物，能起到画龙点睛的作用，如帽子、围巾、手帕、腰带、胸饰、眼镜、手提包等。

(7)其他装饰品的选择

①围巾、帽子的搭配。围巾和帽子对服装的整体影响很大,在冬季用于点缀色彩尤为重要。如果衣服颜色较暗淡,则围巾与帽子的颜色可鲜艳一些。若衣服较鲜艳,佩戴的围巾与帽子就要素雅一些。男士在任何时候都不应在室内戴手套、帽子。

②手帕的选择。手帕也是装饰物。在西服左胸上口袋里插上一定形状的手帕,可令人平添风采。

服饰是人的衣服和装饰。一个人无论以什么身份在社会上活动,在仪容方面都有一定的、起码的要求。在社交场合,如何穿着,反映一个人的精神面貌、文化素养和审美水平,是懂不懂礼节的一个重要体现。如果穿着不当,往往会降低一个人的身份,很难使周围的人对他有一个良好的第一印象。

3.服饰搭配的要求

(1)整洁大方

在正式场合,整洁的衣着反映出一个人振奋、积极向上的精神状态;而褴褛、肮脏的服装,则是一个颓废、消极的表现。因此,衣服要勤换、勤洗、熨平整,裤子要熨出裤线;衣扣、裤扣要扣好,裤带要系好;穿中山装应扣好风纪扣;穿长袖衬衣衣襟要塞在裤内,袖口不要卷起,短袖衬衣的衣襟不要塞在裤内。

装饰必须端庄、大方,要让对方感到可亲、可近、可信,乐于与你交往。在社交公关场合,应事先收拾打扮一下,把脸洗干净,头发梳理整齐。男士应刮胡子,女士还可化一点淡妆。一般来说,女服色彩丰富,轮廓较优美,面料较讲究,容易显示出秀丽、文雅、贤淑、温和等气质。男服则要求线条简洁有力,色彩沉着,衣料挺括。



经典小案例

小王作为公司代表去参加商品交流会,但他的头发乱糟糟的,同事建议他去理发。小王来到一家理发厅,理发师在闲谈中得知他的职业后,语重心长地对他说:“你若不重视自己的容貌修饰,就好像把产品弄脏一样,你作为公司代表都如此,产品还会有销路吗?”一席话说得他无言以对。后来,他接受了理发师的建议,一直十分注意自己的仪表,工作也做得有声有色。

(2)整体和谐

服饰礼仪中所说的服饰,不完全是指我们日常生活中的衣服和装饰物,而主要是指在着



装后构成的一种状态,包括它所表达的人的社会地位、民族习惯、风土人情以及人的修养、趣味等因素。所以,必须从整体综合的角度来考虑和体现各因素的和谐一致,做到适体、入时、从俗。

①适体。就是追求服饰与人体比例的协调和谐。服饰是美化人体的艺术。服饰要与人体相结合,使服饰的色彩、式样、比例等均适合人体本身的“高、矮、胖、瘦”,从而把服饰与人体融为有机统一的整体。因此,过肥或过紧的衣衫、过小或过大的裤腿、过高的“高跟鞋”以及不得当的颜色搭配等,都会扭曲人的形体、影响人的形象。显然,这都是文秘人员在着装时要避免的。

②入时。就是追求服饰和自然的协调和谐。人与自然相适应,有春夏秋冬、风雨阴晴的不同服饰;根据四季的变化穿着衣物,不但很符合时宜,而且可保证人体健康。一般来说,冬天衣服的质地应厚实一点,以利于保暖,而春秋衣服的质地则相应薄些。

③从俗。就是追求服饰与社会生活环境、民情习俗的协调和谐。应努力使服饰体现出新时代的风貌和特征,展示出各民族的不同习俗和特色以及融入各种场合的不同气氛和特点。

3. 展示个性

选择什么样的服饰,能够在很大程度上体现出穿着者的个性。在服饰整体统一要求中,追求个性美,可以说是现代生活的一大趋势。

公关礼仪人员在服饰上,也应根据自身的特点和客观实际情况发挥自己职业、年龄、性别、形体的优势,掩饰和缩小这方面的劣势,充分展示自己的个性,创造社交公关中的美好形象。在公关社交场合,在展示个性中要把握好以下三点。

①千万别与同去参加活动的同伴穿一模一样的衣服,免得引起别人评论,去比较谁好谁差、谁漂亮谁难看,导致出现一个受到青睐、另一个遭到冷落的局面,使大家都不愉快。

②注意:与你同去参加活动的同伴的服饰不能反差太大;否则,也会引起议论。若两位礼仪人员,一个穿的衣服闪闪发亮,另一个穿的衣服发灰发暗,就会让人感觉不舒服。



经典小案例

北京某中职学校文秘专业的罗月为了参加某外资企业的招聘,除了充分准备各种资料,还特地为自己挑选了一件非常时尚的吊带裙装,既时尚又漂亮,但结果却因服装穿着的场合不当而没有被录用。

③在服饰款式、色调、质地上要尽量与客人和在场领导协调,切忌衣着太突出自己、太“与众不同”,那样就会颠倒“主从关系”,与礼仪人员的身份不符。

4. 服装颜色的搭配

服装颜色分三类:红、黄、橙及相近的色彩为暖色,给人以热的感觉;青、蓝色是冷色,给人以寒冷的感觉;绿、紫色是中间色。冬选暖色、夏选冷色是选择服装色彩的原则。服装的色彩搭配协调,才会显得大方端庄。

(1) 红色系统

①红色的象征意义。红色象征着温暖、热情与兴奋。淡红色可作为春季的颜色,色彩艳丽的玫红色则适于夏季,深红色是秋天的理想色。

红色是我国的吉祥色,所以在新春或结婚、祝寿等喜庆场合,人们都爱穿着大红色,以增添喜气。

②红色系衣物的搭配。浅红色的长裤或裙子,上身可调配以白色或米黄色的上衣,而用深红的胸花别针来点缀上衣,使之与下身的浅红色相呼应。

如果是浅红色的格子花裙,可以和深红色的上衣、外套搭配,帽子可以配浅草黄色的,皮鞋和皮包以白色为主。

艳红色给人一种极为强烈的印象,可与白上衣作为搭配。此外,艳红色的上衣亦常与蓝色牛仔裤配合。大红色的外套大衣可与黑色长裤、长裙搭配,但上衣仍以白色为理想。

③红色系衣物与妆容的搭配。穿着红色衣服时,脸部的底色最忌泛黄,所以可以用粉色的粉底打底,面层与粉底同色或比粉底稍淡的同系色。眼影用灰色,眉笔用黑色,胭脂可用玫瑰色,唇膏和指甲油则用深玫瑰色。

脸色苍白的人,穿了红色的衣服,可以使气色看起来稍微红润一些,胭脂打得薄一些也无妨。而皮肤黝黑的人,就必须多刷上一些粉红色的胭脂,才能与红色衣服看起来相称。

(2) 黄色系统

①黄色的象征意义。黄色属于暖色系统,象征温情、华贵、欢乐、热烈、跃动、任性、权威、活泼。深黄色为富贵色,浅黄色则为春季最理想的色彩,深浅适中的黄色适合夏季使用,而较深的黄色,则符合秋季的气氛。

②黄色系衣物的搭配。浅黄色的纱质衣服,很具有浪漫气氛,因此不妨采用作为长的晚礼服。

浅黄色上衣可与咖啡色裙子、裤子搭配,也可以在浅黄色的衣服上接上浅咖啡色的蕾丝花边,使衣服的轮廓更为明显。



浅黄色与白色因为两者色调太过接近,容易彼此抵消效果,所以并不是很理想的搭配。与浅黄色容易造成冲突的颜色是粉红色,而橘黄色与蓝色也是很犯忌的搭配,应该避免。

深黄色较之咖啡色与浅黄色来说,是更为明亮醒目的颜色,所以不妨选带有深蓝色图案的围巾,里面穿上白色T恤或衬衫。

③黄色系衣物与妆容的搭配。深黄色、白色和深红色这三种颜色组合成的条形图案,由于鲜明度高,因此可以作为工作服、运动服的配色,粉底宜用粉红色系,散粉用粉底色或比粉底稍淡的同系色。眼影宜用蓝色,眉笔宜用咖啡色,胭脂宜用玫瑰红色,唇膏可用稍暗的珊瑚色,指甲油则用比唇膏稍浅的同系色。

(3)绿色系统

小贴士

蓝色与绿色虽然同是冷色,但是切勿将深蓝与深绿互相搭配,即使浅绿也不适宜,所以蓝色的牛仔裤若与绿色上衣相配,就会非常难看。蓝色与紫蓝色倒可以互相配合穿着,如果是小碎花图案,这两种颜色更可以产生水乳交融的效果。

①绿色的象征意义。绿色象征自然、成长、清新、宁静、安全和希望,是一种娇艳的色彩,使人联想到自然的植物。不过,绿色本身却很难与别的颜色相配合。

②绿色系衣物的搭配。以非常流行的淡绿色来说,除了配白色之外,就不容易找到更理想的搭配。如果穿绿色衣服,可以选用白色的皮包和皮鞋,银灰色的效果次之,其他颜色还是少碰为妙。所以,买绿色的服装时,不可冲动、贪多,尤其要注意自己是否有白色和银色的裙、裤来搭配;反之,买绿裙、绿裤时,亦不可忘了配上一件白色的上衣外套。

③绿色系衣物与妆容的搭配。穿着绿色系统服装时,粉底宜用黄色系,散粉用粉底色或比粉底稍浅的同系色。眼影宜用深绿色或淡绿色(随服装色彩的深浅而定),眉笔宜用深咖啡色,胭脂宜用橙色(带黄的红色),唇膏及指甲油也以橙色为主。

(4)花色系统

①花色系衣物的搭配。在市面上,有不少印花布,我们可以依上面主要的颜色将之归类为某一种颜色,然后再依照一般颜色来搭配。通常小碎花布料,仍然可以配上同色系的素色布料,如粉红碎花布接粉红色的袖腕、裙摆等。而大花式的花色衣服,最好不再用同系的布面来配,而改用对比色或白色来配,才能使大花纹的优势稍微平衡些。另外,不论是什么样的花布,如果是两截式的服装,一定要注意其深浅搭配。若是上身色浅,则下身应该深;上身

若深,下身就要浅。花色服装的接缝不宜太多,除非是要衔接素色的切边;否则,应该尽量利用花布本身的图案作为点缀,剪裁以大方、简单为宜。

②花色系衣物与妆容的搭配。面部轮廓不太分明的人穿着大花服装时,需注意用化妆来补救,在眉、眼、唇等重点处要加强个性化。小碎花的服装,眼和唇部妆容应注意强调,才不会让花色独占优势。同样的,条纹服装,也要在化妆方面多加注意。不过,条纹对分散人们视觉的注意力不如其他花色来得大,所以化妆方面比较容易。

第二节 言谈礼仪

谁告诉我真话,即使他的话里藏着死亡,我也会像听人家恭维我一样听着他。

——莎士比亚

言谈礼仪是指言谈时应具有的礼仪规范。俗话说,“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”。我们在与他人交流时,必须自觉地讲究言谈礼仪,遵守有关的礼仪规范。

一、善于表达

语言是人类沟通思想、交流感情的工具,而交谈则是人际交往中最常用、最直接的方式,也是人们传递信息和情感、彼此增进了了解和友谊的重要手段。要想成为好的交流对象,必须掌握“说的艺术”,即做到“明白易懂”“幽默地说”,同时要注意交谈禁忌。

1. 讲话要明白易懂

为使双方顺利交流,首先要保证让对方能够正确理解自己所讲的内容。





为此,就应当尽量使用对方容易听懂的话语进行表达。每个人从事的工作不同,经历、年龄不同,所接触的专业术语也不一样。要在考虑上述因素的基础上,斟酌用词。如果不考虑对方的情况,就很有可能让对方不知所云。因此,讲话时需注意以下几点。

① 专业术语对从事这一领域工作的人来讲是很重要的,但对圈外的人就有些晦涩难懂,所以应当把专业术语换成简单的说法。



经典小案例

古时有一笑话,说的是有一书生突然被蝎子蜇了,便对其妻子喊道:“贤妻,速燃银烛,你夫为虫所袭!”他的妻子一时没听明白,书生更着急了:“身如琵琶,尾似钢锥,叫声贤妻,打个亮来,看看是什么东西!”其妻仍然没有领会他的意思,书生疼痛难熬,不得不大声吼道:“快点灯,我被蝎子蜇了!”真乃自作自受。

② 省略语、外语、外来语、新词汇也都较难理解,对有些人需要进行补充说明。

③ 声音太小、太细让人不易听清,所讲的内容也无法传达给对方。

发音若不清楚,对方容易听错;说话速度太快,对方的理解可能跟不上。应注意用平缓的语气、平常的语速交流。



经典小案例

我国老一辈的革命家陈毅早年留学法国时,为练好舌音,常常口含茶水练习,借助发音时水在口中的流动,加强舌头的弹性,使它灵活起来,加上他博览群书,勤学不辍,后来终于成为中外著名的外交家。勤学苦练是说话的基本功,只有不断地学习,不断地练习,方能得心应手。

2. 讲话要考虑场合和对方的身份

工作中人际关系错综复杂,所以一定要注意说话方式。人的身份多种多样,领导、老同事、新同事、年龄有差距的、关系密切的和疏远的以及客户等,再加上见面的场合也不同,所以绝不能为了怕麻烦,就无论在哪里见什么人都像跟老朋友一样随随便便地讲话。

说话方式在维持良好的人际关系方面起着重要作用,因此一定要学会正确地使用敬语。

3.幽默的说话技巧

幽默的言谈能给人快乐,给人意味深长的思考,可以使紧张的气氛变得轻松自然,使沉默寡言者变得健谈。总之,幽默是思想、爱心、智慧和灵感在语言运用中的结晶,也是一种良好修养的表现。



经典小案例

第二次世界大战期间,英国首相丘吉尔到华盛顿会见美国总统罗斯福,要求美国共同抗击德国法西斯并给予物资援助。丘吉尔受到热情接待,被安排住进白宫。一天早晨,丘吉尔躺在浴室里,抽着他那特大号的雪茄烟。门突然开了,进来的是美国总统罗斯福。丘吉尔大腹便便,肚子露出水面……两位世界名人在此相遇,非常尴尬。丘吉尔扔掉了烟头



说:“总统先生,我这个英国首相在您面前可真是一点也没有隐瞒。”说完,两人哈哈大笑起来。丘吉尔这一句风趣幽默的话,不仅使双方从尴尬的情景中解脱出来,而且借此机会再一次含蓄地阐述了自己的观点和目的,很快促成了谈判的成功。

可见,幽默是一种缓冲剂,幽默的语言能使矛盾的双方摆脱困境,使窘迫在笑话中消逝。但在演绎幽默时,也得注意“分”“度”的问题,即应考虑场合、对象、地点、时间等关系。作为一种说话的技巧要把握分寸,慎而用之。需要注意的是:千万不要拿他人的生理缺陷和短处作为幽默的话题;否则,不但不能表现自己的风趣和幽默,反而说明了自己的轻浮与无聊。

4.说话的禁忌

(1)不要喋喋不休

喋喋不休者就像池塘青蛙,整日鸣叫却不为人注意,有时反而惹得他人心烦意乱;相反,雄鸡天亮时的一声啼叫,却一鸣惊人,一个人不可能句句金言,一鸣惊人。然而可以做到使自己的说话不要给人厌烦感。不必要的重复话是无聊的、乏味的,千万不要随己兴之所至而不顾他人的反应。如果看到对方有厌烦的苗头时,试着换个新话题,以重新引起对方的兴趣。



说话的禁忌



(2) 不要尖酸刻薄

有些人专门喜欢挑他人的刺,鸡蛋里挑骨头,抓住一点就要讥讽一番,缺乏一种与人为善的精神。于是,这种人往往树敌很多,就成了尖酸刻薄的人。在社交活动中,敌人太多总是不利的,久而久之,尖酸刻薄的人总会被抛弃,成为不受欢迎者。

(3) 不要逢人便诉苦

诉苦的对象应该是家人或最亲密的朋友,而不应该是一般的社交对象。人人都喜欢听一些令人愉快、有兴趣的事,而不是你的苦难经。

(4) 不要自以为是

真正有学问的人,总是谦虚有礼,而井底之蛙常常自高自大、自以为是。在社交场合,有些人说话时总是高谈阔论,以为自己无事不晓、无所不知,似乎自己永远“正确”,这种人往往很难得到他人的欢迎。

二、学会问候

1. 良好的人际关系首先要从“问候”开始

(1) “一声问候”表达出对别人的重视

早上见到熟人,要说“早上好”。

向别人请教了工作上的问题后,要说“谢谢,您真是帮了我的大忙”。

见到来访客人,要说“欢迎”。

不小心撞到别人或做错了事,要说“对不起”。

接受别人请客,要说“承蒙您款待,谢谢”。

下班回家时,要对还在加班的人说“我先走了”。

小贴士

打招呼的礼节有一个约定俗成的习惯,即男性应先向女性打招呼,年轻男性首先向年长男性打招呼,年轻女性首先向年长女性和比自己年纪大得多的男性打招呼,下级先向上级打招呼。

(2) 打招呼时要加上对方的名字

如果打招呼时加上对方的名字,说:“××先生,您好!”就等于向对方表明,我是在向你打招呼,收到的效果会特别好,而且对方也有被尊重、被重视的感觉。

(3) 最动听的问候

问候语有多种多样,其中最美丽、最动听的就是“谢谢”。不论在哪个国家,只要用当地的语言说上一句“谢谢”,立刻就能见到一张笑容满面的脸。

小贴士

社交活动中的常用礼仪语言如下:

初次见面说“久仰”,好久不见说“久违”;
 请人批评说“指教”,请人原谅说“包涵”;
 请人帮忙说“劳驾”,求给方便说“借光”;
 麻烦别人说“打扰”,向人祝贺说“恭喜”;
 求人解答用“请问”,请人指点用“赐教”;
 托人办事用“拜托”,赞人见解称“高见”;
 看望别人用“拜访”,宾客来临说“光临”;
 陪伴朋友用“奉陪”,中途先走称“失陪”;
 等候客人称“恭候”,请人勿送用“留步”;
 对方来信称“惠书”,老人年龄称“高寿”。

这些简单的问候语,在人际交往中发挥着润滑剂的作用。

2. 回答的技巧

(1) 回答时要考虑对方的感受

别人说“早上好”,也要及时回答一声“早上好”。

别人说“谢谢”,要回答“不客气,不用谢”。

(2) 回答时要看着对方

如果你跟别人说话,对方却背对着你回答,你一定会觉得自己没有受到重视。因此,回答时一定要看着对方。

小贴士

应答用语的三种形式:

- 肯定式应答语;
- 谦恭式应答语;
- 谅解式应答语。



美国 ABC 的著名节目主持人芭芭拉·华牧曾说：“我认为全神贯注和我说话的人是可亲近的人。”

(3) 答应一声非常重要

在单位里听到别人叫自己的名字，一定要先答应一声。如不能立刻过去，也要先答应一声，再说“请您稍等一下”。接电话时也应先答应一声，“是的，我是××公司”，再接下去说准备说的事情。掌握回答的礼仪非常重要，一定要养成这个习惯。

三、善于聆听

聆听既是感性的又是理性的行为。聆听不仅仅是声音进入耳膜，而且要会意、理解并对听到的内容做出反应，要积极地对方所讲的内容听进去。

1. 聆听的意义

聆听别人讲话不仅是出于礼貌的需要，同时还有以下益处。

(1) 能更好地了解人和事

人与人之间的交流只有少部分是通过书面进行的，大多数情况下是口头表达。我们期待对方能注意我们说话，这样他才会明白他需要做什么。



经典小案例

有一次，卡内基控制的中央交通公司和普尔门公司为争夺联合太平洋铁路公司的生意，造成恶性竞争、互相杀价。一天，卡内基碰到普尔门，说：“普尔门先生，我们不是在出洋相吗？”“这句话怎么讲？”于是，卡内基建议合并两家公司，并把合并而不竞争的益处条理清楚地分析给普尔门听。普尔门一边思考，一边耐心听着，最后他问：“这个新公司叫什么？”卡内基立即说：“普尔门卧车公司。”普尔门目光一亮。“到我的房间来”，他说，“我们讨论一番。”讨论之后，他们马上合并了两家公司。

(2) 能学到更多的东西

我们进行交谈不光是为了表达我们的要求，还为了探讨新的问题。如果我们对某件事情进行研究或探讨，通常会征询别人的意见。倾听别人讲话可以获取大量信息。

(3) 能改善工作关系，提高工作效率

因为交流失误而导致行为的偏差，会直接影响双方之间的关系。要让对方满意地说“他

听了我的意见,满足了需求”,就必须倾听对方的需求,这是非常重要的。

(4)能使紧张的关系得到缓和

倾听可以增进人们之间的相互关系,避免一些不必要的纠纷。被人误解是很令人沮丧的事情。把握好聆听的技巧能与他人顺畅地沟通,建立良好的人际关系。



经典小案例

《成功的人际关系》一书中记述了这样一件事情:一个有志于政坛的人士参加竞选被选上后,他到一法官家中去寻求忠告。这位法官说了这样一段话:“以同情和理解的心情倾听别人的话,我认为,这是维持人际关系、维持友谊的最有效方法。不过,现在懂得利用这种‘魔术’,使自己成为一个最好的听众的人,实在是少而又少了。”这段话告诉我们,社会中的每个人,每时每刻均在接受或参与评价他人的价值。通过这种评价,决定是否与他人继续保持交往。可见,在社交活动中,说话和听话是社交的两大法宝,说话不妙,会失去朋友;同样,听话有错,也会破坏友谊。在社交场合上,应尽量全心全意地倾听他人的说法,首先学会用心去交往,然后再用语言去交往。

2.提高聆听效率

交流是由说者、听者和交流的主题三要素组成的。好的听者是交流顺利进行的保障。好的听者除了在思想上做好接受信息的准备之外,还必须做到在交流中给讲话人以信心,让讲话人说下去以及对所听内容及时反馈,以保证讲话内容的正确性,提高聆听效率。

在聆听过程中,应注意以下几点。

(1)不要戴上“有色眼镜”

你的价值观念、信仰、理解方法、期望和推测,都会成为妨碍你聆听对方讲话的“有色眼镜”。不要以自己的意志去判断对方。此时,你应该考虑如何理解和运用讲话人所提供的信息。讲话人的所用言辞以及性别、文化差异等都可能增加你聆听时的难度,他的非语言信号和语调也会成为影响交流的潜在因素。即便讲话人的表达缺乏条理,你也要继续听下去,并尽量控制住自己的反应。此时,你的主要任务是领会谈话人的观点。

(2)偶尔的提问或提示可以澄清谈话内容,给讲话人以鼓励

澄清问题的方法有:

“我可能没有听懂,你能否再讲具体一点?”

“还有哪些方面需要考虑的呢?”

“你能详细说明一下你刚才所讲的是什么意思吗?”



请注意,这些问题都是为了要求对方提供信息而问的,而不是对谈话人所讲的内容进行评论或评价。

(3)及时给予反馈

积极聆听的最后一个环节是用自己的语言复述对讲话人所表达的思想与感情的理解,给讲话人以反馈,从而完成聆听的全过程,并告诉他其信息已被听到并理解了。不要只用耳朵听,还要用心去听。耳朵听的同时,大脑要抓紧工作,勤于思考分析,以便能听出弦外之音。若对对方的谈话内容不甚了解,可以用复述的方法提请对方核实、纠正,这样有助于对所说的内容的正确理解。

第三节 举止礼仪

有一种内在的礼貌,它是同爱联系在一起的:它会在行为的外表上产生出最令人愉快的礼貌。

——歌德

日常生活礼仪对人的要求和约束可谓入幽探微、无微不至,使我们的生活充满温馨和愉悦。当然,我们不希望在日常生活中成为无所适从、谨小慎微的人,但是我们更不希望成为粗枝大叶、不衫不履的人。

一、动作礼仪

1.手姿

手是人的体态语中最重要的传播媒介,招手、握手、挥手都表示着不同的含义。手势也是人们在交往时不可缺少的动作,是最有表现力的一种体态语言。

古罗马政治家西塞马说过,“一切心理活动都伴随有指手画脚等动作,手势恰如人体的一种语言”。



法国大画家德拉克洛瓦则指出：“手应当像脸一样富有表情”。他们的话从不同侧面指出了手姿的重要性。

(1) 手姿的定义

手姿,又叫手势。由于手是人体上最灵活自如的一个部位,因此手姿是体态语之中最丰富、最有表现力的。手姿实际所指的,就是人的两只手臂所做的动作。其中,双手的动作是核心所在。它既可以是静态的,也可以是动态的。

一般而言,手姿由进行速度、活动范围和空间轨迹三个部分构成。在人际交往中,手姿主要被用以发挥表示形象、传达感情两个方面的作用。

(2) 手姿的分类

学习手姿,最重要的是要正确掌握和运用下述基本手势。

① 垂放,是最基本的手姿。

做法:一是双手自然下垂,掌心向内,叠放或相握于腹前;二是双手伸直下垂,掌心向内,分别贴放于大腿两侧。它多用于站立之时。

② 背手,多见于站立、行走时,既可以显示权威,又可以镇定自己。

做法:双臂伸到身后,双手相握,同时昂首挺胸。

③ 持物,即用手拿东西。

其做法多样,既可以用一只手,又可以用双手。

做法:最关键的是,拿东西时应动作自然,五指并拢,用力均匀,不应翘起无名指与小指,显得成心作态。

小贴士

伸出食指的手势,各国表达的含义是不同的。

在我国以及亚洲一些国家表示“一”“一个”“一次”等;在法国、缅甸等国家则表示“请求”“拜托”之意。在使用这一手势时,一定要注意不要用手指指人,更不能在面对面时用手指指着对方的面部和鼻子,这是一种不礼貌的动作,且容易激怒对方。

④ 鼓掌,是用以表示欢迎、祝贺、支持的一种手姿,多用于会议、演出、比赛或迎候嘉宾。

做法:以右手掌心向下,有节奏地拍击掌心向上的左掌。必要时,应起身站立。但是,不应以此表示反对、拒绝、讽刺、驱赶之意,即不允许“鼓倒掌”。

⑤ 夸奖。这种手姿主要用以表扬他人。

做法:伸出右手,翘起拇指,指尖向上,指腹面向被称道的人。



⑥指示。这是用以引导宾客、指示方向的手姿。

做法：以右手或左手抬至一定的高度，五指并拢，掌心向上，以其肘部为轴，朝一定方向伸出手臂。

2. 站姿

在人际交往中，站立姿势乃是任何一个人的全部仪态的根本之点。“站如松”是说人的站立姿势要像松树一样端直挺拔。良好的站姿是一种静态美，是培养优美仪态的起点，是发展不同质感动态美的起点和基础。正确健美的站姿会给人以挺拔笔直、舒展大方、精力充沛、积极向上的印象。

(1) 站姿的定义

站立的姿势，称为站姿或立姿，它是指人在停止行动之后，直着自己的身体，双脚着地，或者踏在其他物体之上的姿势。站姿是人们平时所采用的一种静态的身体造型，同时又是其他动态的身体造型的基础和起点。站姿的特点是：端正、挺拔、舒展、俊美。



(2) 站姿的基本要领

两脚跟相靠，脚尖分开 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$ ，身体重心放在两脚上；两腿并拢立直，腰背挺直，挺胸收腹；抬头脖颈挺直，双目向前平视，嘴唇微闭，面带微笑，微收下颌。

公关礼仪人员在工作过程中站立时要注意：端正直立，不要无精打采、耸肩勾背、东倒西歪，不要倚靠在墙上或椅子上；在正式场合，不要将手插在裤袋里或交叉在胸前。

一般性的礼仪工作是站立服务，要求站姿一定合乎规范，这样既能体现出礼仪人员自身的素质，又能反映出服务水平。

小贴士

优雅高贵的举止或动作的基本功在于站姿。学会优雅的站姿更是成为合格公关礼仪人员的第一步，一定要站出素质、站出魅力。

(3) 站姿的分类

无论何种职业,常用的站姿有 5 种。

① 肃立站姿。

做法:两脚并拢,两膝绷直并拢,挺胸抬头,收腹立腰,双臂自然下垂,下颌微收,双目平视。

② 体前交叉式。

做法:男性左脚向左横迈一小步,两脚展开,两脚尖与脚跟的距离相等,两脚之间距离小于肩宽为宜,双手在腹前交叉,右手大拇指与四指分开搭在左手腕部,身体重心放在两脚上,腰背挺直,注意不要挺腹或后仰。

女性站成右丁字步,即两脚尖稍稍展开,右脚在前,将右脚跟靠于左脚内侧前端,腿绷直并拢,腰背立直,两手在腹前交叉,右手握左手的手指部分,使左手四指不外露,左右手大拇指内收在手心处。

③ 体后交叉式。

做法:两脚跟并拢,两脚尖展开 60° 左右,腿绷直,腰背直立,两手在身后交叉,右手搭左手腕部,两手心向上收。

④ 体后单背式。

做法:站成左丁字步,即左脚跟靠于右脚内侧中间位置,使两脚尖展开成 90° ,身体重心放在两脚上,左手后背半握拳,右手自然下垂。

另外,也可站成右丁字步,即右脚跟靠于左脚内侧中间位置,使两脚尖展开 90° ,右手后背半握拳,左手自然下垂。

⑤ 体前单屈臂式。

做法:右脚内侧贴于左脚跟处(呈丁字步),两脚尖展开 90° ,左手臂自然下垂,右臂肘关节内屈,右前臂抬至中腹部,右手心向里,手指自然弯曲。

另外,也可以左脚内侧贴于右脚跟处(呈丁字步),两脚尖展开 90° ,右手臂自然下垂,左臂肘关节内屈,左前臂抬至中腹部,左手心向里,手指自然弯曲,重心放在两脚上。

(4) 站姿的要求

在学会了基本的站姿之后,在站立时,男性要注意表现出刚健、潇洒、英武、强壮的风采,要力求给人以一种“劲”的壮美感。女性则要注意表现出轻盈、妩媚、娴静、典雅的韵味,要努力给人以一种“静”的优美感。在与人交往时,要特别注意在自己站立时正面面对对象,切不可将自己的背部对着对方。

在日常生活的某些场合,常常有人站着时手足无措,双手不知放在何处才好。站姿可以随着场合进行调整。同别人站着交谈时,如果空着手,可双手在体后交叉,右手放在左手上。



若你身上背着挎包,可利用挎包摆出优雅的站姿。向长辈、朋友、同事问候或做介绍时,不论握手或鞠躬,双足应当并立,相距 10cm 左右,膝盖要挺直。等车或等人时,两足的位置可一前一后,保持 45° 角,肌肉放松而自然,并保持身体的挺直。



总之,站的姿势应该是自然、轻松、优美的,不论站立时摆何种姿势,只有脚的姿势及角度和手的位置在变,而身体一定要保持绝对的挺直。

3. 坐姿

坐姿是体态美的主要内容之一。对坐姿的要求是“坐如钟”,即坐相要像钟那样端正稳重。端正优美的坐姿,会给人以文雅稳重、自然大方的美感。



坐姿

(1) 坐姿的定义

坐的姿势,一般称为坐姿。它所指的是,人在就座以后身体所保持的一种姿势。具体的方法是:人们将自己的臀部置于椅子、凳子、沙发或其他物体之上,以支持自己身体重量,把双脚放在地上。坐的姿势,从根本上看,应当算是一种静态的姿势。坐姿的特点是:安详、雅致、大方、得体。

(2) 坐姿的基本要领

入座时,先走到座位前,转身后把右脚向后撤半步,轻稳坐下,然后把右脚与左脚并齐。坐在椅上,上体自然挺直,头正,表情自然亲切,目光柔和平视,嘴微闭,两肩平正放松,两臂自然弯曲放在膝上,也可以放在椅子或沙发扶手上,掌心向下,两脚平落地面。起立时右脚先往后收半步然后站起。

一般来说,在正式社交场合,要求男性在坐下时两腿之间可有一拳的距离,女性在坐下时两腿并拢无空隙。入座后应两腿自然弯曲,两脚平落地面,不宜前伸。在日常交往场合,男性入座后可以跷腿,但不可跷得过高或抖动;女性入座后大腿并拢,小腿交叉,但不宜向前伸直。

(3) 坐姿的分类

最为常用的坐姿有 8 种。

① 正襟危坐式。这被称为最基本的坐姿,适用于最正规的场合。

做法:上身与大腿、大腿与小腿成直角,小腿垂直于地面,双膝双脚完全并拢。

② 垂腿开膝式。多为男性所使用,也较为正规。

做法:上身与大腿、大腿与小腿成直角,小腿垂直地面。双膝分开,但不得超过肩宽。

③ 双腿叠放式。适合穿短裙子的女士采用(或处于身份地位高的场合)。造型极为优雅,给人一种大方高贵之感。

做法:将双腿完全地一上一下交叠在一起,交叠后的两腿之间没有任何缝隙,犹如一条直线。双腿斜放于左侧或右侧,斜放后的腿部与地面呈 45° 夹角。

④ 双腿斜放式。适用于穿裙子的女性在较低处就座。

做法:双膝先并拢,然后双脚向左或向右斜放,力求使斜放后的腿部与地面呈 45° 角。





⑤双脚交叉式。它适用于各种场合,男女皆可选用。

做法:双膝先要并拢,然后双脚在踝部交叉。交叉后的双脚可以内收,也可以斜放,但不宜向前方远远直伸出去。

⑥双脚内收式。适合一般场合采用,男女皆宜。

做法:两大腿首先并拢,双膝略打开,两条小腿分开后向内侧屈回。

⑦前伸后屈式。女性适用的一种优美的坐姿。

做法:大腿并紧之后,向前伸出一条腿,并将另一条腿屈后,两脚脚掌着地,双脚前后要保持在同一条直线上。

⑧大腿叠放式。多适合男性在非正式场合采用。

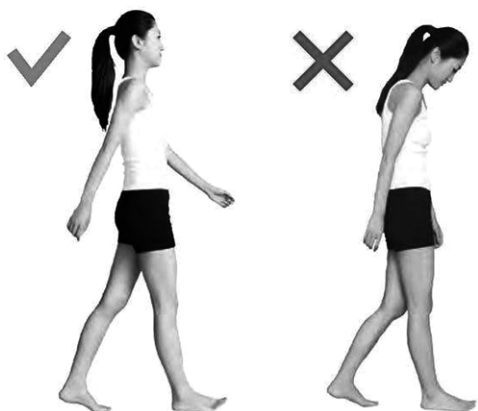
做法:两条腿在大腿部分叠放在一起。叠放之后位于下方的一条腿垂直于地面,脚掌着地。位于上方的另一条腿的小腿则向内收,同时脚尖自然朝下。

(4)坐姿的要求

为使坐姿更加正确优美,应该注意:入座要轻柔和缓,起立要端庄稳重,不可弄得坐椅乱响;就座时不可以扭扭歪歪,两腿过于叉开;不可以高跷起二郎腿,若跷腿时,悬空的脚尖应朝下,切忌脚尖朝天;坐下后不要随意挪动椅子,腿脚不停地抖动;女士着裙装入座时,应用手将裙装稍稍拢一下,不要坐下后再站起来整理衣服;正式场合与人会面时,不要一开始就靠在椅背上;就座时,一般应只坐满椅子的 $\frac{2}{3}$,不可坐满椅子,也不要坐在椅子边上过分前倾;沙发椅的座位深广,坐下来时不要太靠里面。

4.行姿

对行姿的要求虽不一定非要做到古人所要求的“行如风”,至少也要做到不慌不忙,稳重大方。当然,不同情况对行姿的要求是不同的。一般来说,标准的行走姿势,要以端正的站立姿态为基础。



(1)行姿的定义

行姿,指的是一个人在行走之时所采取的具体姿势。在很多时候,行姿又称为走姿,它以人的站姿为基础,实际上属于站姿的延续动作。与其他姿势所不同的是,行姿自始至终都处于动态之中,它体现的是人类的运动之美和精神风貌。

一般来说,标准的行走姿势,要以端正的站立姿态为基础。女性行姿特点是:轻松、敏捷、

健美。男性行姿特点是:协调、稳健、庄重、刚毅。

(2) 行姿的基本要领

双目向前平视,面带微笑微收下颌。上身挺直,头正,挺胸收腹,重心稍前倾。手臂伸直放松,手指自然弯曲,摆时要以肩关节为轴;上臂带动前臂向前,手臂要摆直线,肘关节略屈;前臂不要向上甩动,向后摆动时,手臂外开不超过 30° 。前后摆的幅度为 $30\text{cm}\sim 40\text{cm}$ 。

走路时姿势美不美,是由步度和步位决定的。步度是指行走时两腿之间的距离。步度的一般标准是一脚踩出落地后,脚跟离未踩出一脚脚尖的距离恰好等于自己的脚长。身高超过 1.75m 以上的人的步度约是一脚半长。步位是指脚下落到地上时的位置。走路时最好的步位是:两只脚所踩的是一条直线而不是两条平行线。

走路应用腰力,要有韵律感。如果走路时腰部松懈,会让人感觉不精神、不美观;如果拖着脚走路,更显得没有朝气,十分难看。优雅的步姿有几句口诀:以胸领动肩轴摆,提髋提膝小腿迈,跟落掌接趾推送,双眼平视背放松。走路的美感产生于下肢的频繁运动与上体稳定之间所形成的和谐对比,以及身体的平衡对称,还要做到出步和落地时脚尖都正对前方,抬头挺胸,迈步向前。

(3) 行姿的分类

常见的走姿有以下几种:一字步、随意步、舞台步、旗袍步、时装步、体操步等。在礼仪工作中常见的走姿是一字步。

做法:行走时两脚内侧在一条直线上,两膝内侧相碰,收腰提臀,挺胸收腹,肩外展,头正颈直,微收下颌。速度为每分钟 $125\sim 130$ 步。步度标准每一步为自己一脚长或 1.5 个脚长。

(4) 行姿的要求

行走时最忌步态不雅,走成内八字或外八字;不要弯腰驼背、歪肩晃膀;不要步子太大或太碎,更不能奔来跑去;走路时不要大甩手、扭腰摆臂、左顾右盼;不要双腿过于弯曲,走路不成直线;不要脚踏地面;不要横冲直撞,行进中一定要目中有人,尽量少在人群中穿行;不要双手插裤兜;不要阻挡道路,多人一起行走不要排成横队。

二、表情礼仪

现代心理学家总结了一个公式:感情的表达=言语(7%)+声音(38%)+表情(55%)。可见,表情在人与人之间的沟通上占有相当重要的位置。

表情神态,泛指一个人面部所呈现出来的具体形态。所谓表情,指的是人通过面部形态变化所表达的内心的思想感情。所谓神态,则是指在人的面部所表现出来的神情态度。在一般情况下,二者往往是通用的,它们所指的实际上主要是人在脸上所表现出来的态度变化。



据研究分析,健康的表情在对方的心中印象是十分深刻的,它属于给人的第一印象。在给人的印象中,各种刺激所占的百分比是:视觉印象占 75%,包括表情、态度,特别是微笑;谈吐印象占 19%,包括谈吐文雅、使用敬语、有文化教养等;嗅觉印象占 3%,包括芳香、舒畅等;触觉印象占 3%,包括和谐、温暖的综合性多方面感觉。健康的表情留给人们的印象是深刻的,它是优雅风度的重要组成部分。

表情礼仪主要探讨的是目光、笑容两方面的问题,总的要求是:要理解表情,把握表情,在交往场合努力使自己的表情热情、友好、轻松、自然。

1. 目光

小贴士

运用眼神的要求:

- 注视的部位;
- 注视的角度;
- 兼顾多方。

眼睛是心灵之窗,它能如实地反映出人的喜怒哀乐。有的人在与陌生人交往时,要么不敢对视对方,要么死盯住对方,这都是不礼貌的。良好的交际目光应是坦然、亲切、和蔼、有神的。做到这一点的要领是:放松精神,把自己的目光放虚一些,不要聚焦在对方脸上的某个部位,而是好像在用自己的目光笼罩住对面的整个人。

目光是富有表现力的一种“体态语”,适当地运用能给交往带来好的作用;否则,会带来不必要的误解。那类斜视、瞟视、瞥视的眼神少用为好。泰戈尔曾说过,“一旦学会了眼睛的语言,表情的变化将是无穷无尽的”。



2. 笑容

(1) 笑的概述

笑容,指的是人的含笑的面容,也指人在含笑时的神情,有时,人们也称之为笑貌或笑脸。

笑有多种,常见的有微笑、欢笑、大笑、狂笑、苦笑、奸笑、傻笑、冷笑等。微笑是社交场合中,最富有吸引

力、最有价值的面部表情。它表现着人际关系中友善、诚信、谦恭、和蔼融洽等最为美好的感

情因素。在各种场合恰当地运用微笑,可以起到传递情感、沟通心灵、征服对方的积极心理效应。微笑是自信的象征,是礼貌的表示,是心理健康的标志。

美国希尔顿酒店的事业一向兴旺发达,秘诀就在于它一向要求全体从业人员微笑服务。有鉴于此,在许多国家的服务行业中,在对从业人员进行岗前培训时,微笑便被列为重要的培训科目之一。



经典小案例

美国“旅馆大王”希尔顿实行微笑服务这一独创的经营策略。每天它对服务员的第一句话是:“你对顾客微笑了没有?”它要求每个员工不论如何辛苦,都要对顾客报以微笑。即使在旅店业务受到经济萧条的严重影响的时候,它也经常提醒职工记住:“万万不可把我们



心里的愁云摆在脸上,无论旅馆本身遭受的困难如何,希尔顿旅馆服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”因此,美国经济危机中纷纷倒闭后幸存的20%旅馆中,只有希尔顿旅馆服务员的脸上带着微笑。当经济萧条刚过,希尔顿旅馆就率先进入新的繁荣时期,跨入黄金时代。

科学研究发现,笑是一种化学刺激反应,它能激发人体各个器官,尤其是激发头脑和内分泌系统的活动。

2. 掌握微笑的要点

怎样才能正确地运用好微笑? 主要做到以下几点。

小贴士

美国有一个城市被称为微笑之都,它就是爱达荷州的波卡特洛市。该市通过一项法令,该法令规定全体市民不得愁眉苦脸或拉长面孔,否则违者将被送到“笑容遣送站”去学习微笑,直到学会微笑为止。波卡特洛市每年都举办一次“微笑节”。



①掌握微笑的要领。微笑的主要特征是：面含笑意，但笑容不甚显著。一般情况之下，人在微笑之时，是不闻其笑声，不见其牙齿的。

微笑的基本方法是：首先，要放松自己的面部肌肉；然后，使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形；最后，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿尤其是不露出牙龈的前提下，轻轻一笑。

②注意整体配合。微笑其实也是人的面部各部位的综合运动，应重视其整体的协调配合。通常，一个人在微笑时，应当目光柔和发亮，双眼略微睁大；眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起，同时还应避免耸动自己的鼻子与耳朵。

③力求表里如一。真正的微笑，具有丰富而有力度的内涵，它应当渗透着一定的情感，这样的微笑才真正具有感染力，这就是所谓笑中有情、以笑传情。

真正的微笑，还应当体现着一个人内心深处的真、善、美，表现自己心灵之美的微笑，才会有助于服务双方的彼此沟通与心理距离的缩短。

真正的微笑，还应当是一种内心活动的自然流露，它来自于人的内心深处，而且绝无任何外来的包装或修饰。



案例讨论

某职业中学机械制造专业有应届毕业生 20 人，实习时跟随老师到一国有企业参观。全体学生坐在会议室里等待领导的到来，这时有工作人员给大家倒水，同学们表情木然的看着她忙活。轮到林峰同学时，他轻声说：“谢谢，辛苦了。”工作人员抬头看了他一眼，满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是今天她在场听到的唯一一句感谢的话。

两个月后，毕业分配表上，林峰的去向栏里赫然写着该国有企业的名字。

结合上面的“案例讨论”，一一列举出林峰身上所表现出的良好的举止礼仪，以及其他同学失礼的地方；分析林峰为什么能从众多同学中脱颖而出、被公司录用，而为什么其他同学没有被录用。最后，大家结合身边的故事谈谈个人礼仪的重要性。

思考与练习

1. 什么是 TPO 原则？
2. 穿西装时有哪些需要注意的地方？
3. 日常生活中，我们常常用到的问候语有哪些？
4. 回答别人的问候时，有哪些需要注意的地方？
5. 何为手姿？可分为哪几类？分别有何标准和要求？

6.微笑有哪些要领?

7.请检查自己在站姿、坐姿、行姿等方面是否正确,找出自己的不足并加以纠正。

8.站姿训练。

(1)靠墙站立,要求后脚跟、小腿、臀、双肩、后脑勺都紧贴墙,每次训练 20 分钟左右,每次一次。

(2)在头顶放一本书站立,这样会促使人把颈部挺直,下巴向内收,上身挺直,每次训练 20 分钟左右,每天一次。

9.坐姿训练。按坐姿基本要领,着重脚、腿、腹、胸、头、手部位的训练,可以配舒缓、优美的音乐,以减轻疲劳,每天训练 20 分钟左右。

10.走姿训练。在地面上画一条直线,行走时双脚内侧踩在绳或线上。若稍稍碰到这条线,即证明走路时两只脚几乎是在一条直线上。训练时配上行进音乐,音乐节奏为每分钟 60 拍。

11.目光训练。以下两种方法坚持天天训练,不要间断,必使目光明亮有神。

(1)点上一支蜡烛,视点集中在蜡烛火苗上,并随其摆动,坚持训练可达目光集中、有神,眼球转动灵活。

(2)追逐鸽子飞翔,可使目光有神。

12.微笑训练。

(1)情绪记忆法,即将自己生活中最高兴的事件储存在记忆中,当需要微笑时,可以想起那件最使你兴奋的事件,脸上会流露出笑容。注意训练微笑时,要使双颊肌肉用力向上抬,嘴里念“一”音,用力抬高口角两端,注意下唇不要过分用力。

(2)对着镜子,做最使自己满意的表情,到离开镜子时也不要改变它。

(3)当一个人独处时,深呼吸、唱歌或听愉快的歌曲,忘掉自我和一切的烦恼,让心中充满爱意。

