

第二章 个人基础礼仪



第一节 仪表



第二节 举止



第三节 谈话艺术



第四节 通讯礼仪

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**
- 认证项目：注册高级职业经理、人力资源总监、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、品质经理、生产经理、营销策划师、项目经理、广告策划师等高级资格认证。
- 颁发双证：通用高级职业经理资格证书（全国通用钢印证书）+ **MBA** 高等教育研修结业证书（随证书附全套学籍档案与高等教育人才推荐函）
- 收费标准：仅收取**1280元** 网址：www.mhjy.net
- 报名电话：**0451—88723232** 咨询教师：王海涛老师
- 地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学**109**室美华教育。



国际认证 权威认证



美华论坛
www.mhjy.net

- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
 - -----请速登陆：www.mhjy.net

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

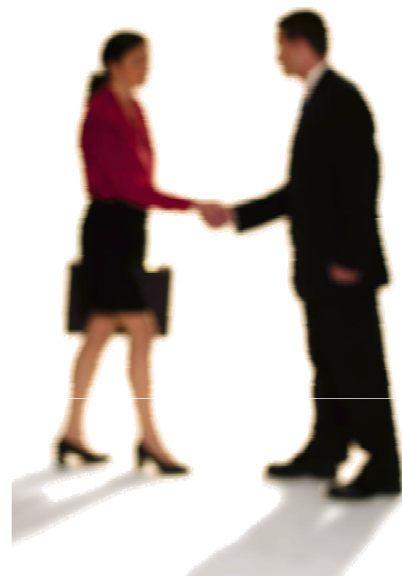
函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本MBA职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mh jy.net

第二章 个人基础礼仪

- 为人处世的基本技巧
- 社交活动的起码礼貌



成功人生的基础

要成为彬彬有礼、风度翩翩、备受欢迎的人，
要避免交往过程中出现无谓的麻烦，
首先必须注意个人礼仪，养成良好的行为习惯，
奠定成功人生的基础。

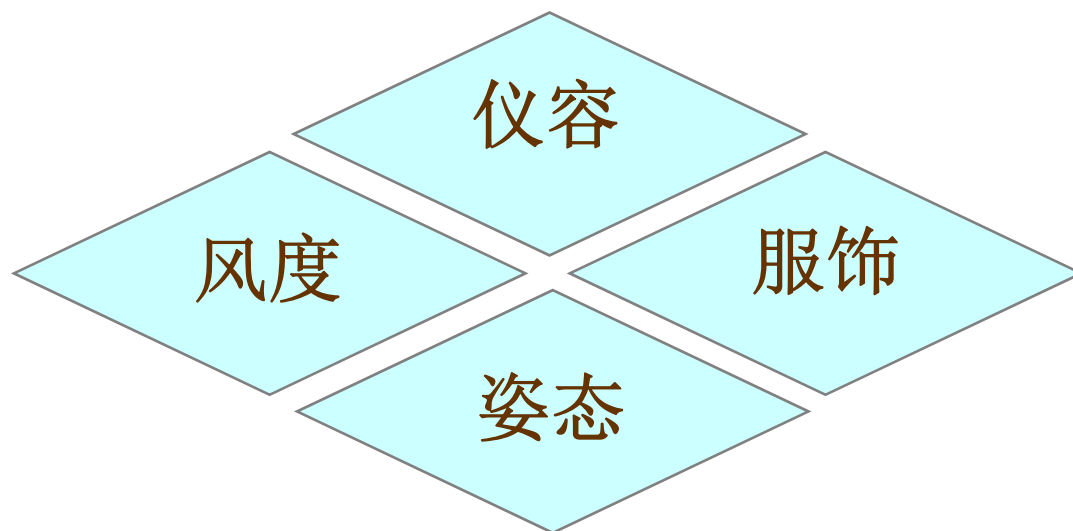
第一节 请注意自己的仪表

- 你永远没有第二次机会给人留下美好的第一印象。



仪表

仪表，也就是人的外表，包括



是一个人品德教养、性格内涵的外在表现。

一、基本要求

要有重仪表的强烈意识

经常检点自己的容止

保持整洁的形象



爱美之心，人皆有之

仪表堂堂、穿戴整齐者比不修边幅、衣冠不整者显得体面、有教养，更受人尊重，这已成为人们的思维定式。

同样一个人，同样的场所，当他西装革履、风度翩翩和衣衫褴褛、萎靡不振以判若两人的风貌出现时，所触及的目光、所受的待遇必是截然不同的。

一见钟情的启迪

一见钟情就是第一印象的首因效应。

成功的交往一般从良好的第一印象开始。

第一印象的形成往往取决于对方仪表所传递出的信息。

当今世界流行个人形象包装。

许多公众人物在重要活动前要请专家为之进行形象设计。



容止格言

- 面必净、发必理、
衣必整、纽必结，
- 头容正、肩容平、
胸容宽、背容直，
气像勿傲、勿暴、
忽怠，
颜色宜和、宜静、
宜庄。



塑造良好的自我形象

讲究个人卫生，保持衣着整洁是仪表美的基本要求。

一个人纵然有动人的形体、美丽的肌肤、高档的服饰，如果以肮脏邋遢、汗臭扑鼻的形象出现，也必会黯然失色、大煞风景。

日常生活中只要有条件，就必须勤梳洗、讲卫生；尤其在社交场合务必穿戴整齐，振作精神。

要正确认识自己，不盲目追赶潮流。

注意得体和谐，做到妆扮适宜，举止大方，态度亲切，秀外慧中，个性鲜明。



二、仪容

仪容即容貌，由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成，是个人仪表的基本要素。

美丽的容貌令人赏心悦目。容貌的基础虽然是天生的，但天生丽质的人毕竟是少数，况且随着岁月的流逝，青春也难永驻。

要提倡科学的保养、积极的美容。



保持良好的心态与充足的睡眠

有助于人体正常的新陈代谢，使头发肌肤富有光泽。

“笑一笑，十年少；
愁一愁，白了头。”



注意科学合理的饮食和活动

多饮水，多吃水果蔬菜等美容佳品，不酗酒，不抽烟，起码应少抽烟，都有益于美容。

适当参加户外活动，以促进表皮细胞的新陈代谢。出汗有助于体内有害物质的排泄，“日光浴”也有益于皮肤健康。



长期的养护、适当的美化可以使人的
容貌改观，青春常驻



(一) 头发之美

发型是仪容极为重要的组成部分。头发整洁、发型得体是美发的基本要求。

整洁、得体、大方的发式易给人留下神清气爽的美感，而蓬头垢面难免使人联想起囚犯和乞丐。

无论男女老少，都要重视自己头发的护理，都要根据自己的形体、气质、身份选择适当的发型，以扬长避短，充分展现自己美的风采。



(一) 头发之美

要保持自己美好形象，
请从头开始；
要给人留下美好印象，
请注意时常修饰头发。

(二) 面容肌肤之美

面容是最引人注目之处，是构成一个人基本特征的要素。

所谓“丢脸”羞耻，“面子”要紧，都说明脸面对人的自尊心具有无与伦比的重要性。

热爱生活的人无不重视面容的美化。



保持清洁

- 保持清洁是最基本、最简单、最普遍的美容。
- 男士要养成每日剃须修面的好习惯。
- 女士更注重美容，在保洁方面应更为讲究。



适当化妆

化妆是一个人气质、修养的体现。

我们应当根据自己的身份地位、职业特点、个性气质、特定场合来选择不同的妆型，使妆扮适宜。

风华正茂的学生，青春靓丽，一般不必化妆。女大学生在日常生活中化妆，也未尝不可，但只能淡妆，切忌浓妆艳抹。

职业女性，尤其是社交场合的女士，就应化妆。在某些场合，适当的美容化妆则是一种礼貌，也是自尊、尊人的体现。



三、服饰

佛要金装，人要衣装。

一个对生活充满信心的人，他的服饰应是整洁、美观的；一个文化素养高的人，他的穿戴常常是端庄、高雅的。

穿衣打扮，各有所好，也体现礼貌。“女为悦己者容”，说明服装主要是穿给别人看的，不得不讲究。

动人春色不需多，有时一条头巾，一根腰带，便能锦上添花。相反，穿得不得法，再昂贵的衣服也会显得不伦不类。



(一) 穿着原则

无论何种服装穿在身上都必须保持整洁，这是最起码的服饰礼仪。再高档的服装，如果污迹斑斑，随意乱套在身上就会贻笑大方。

根据自身的特点和气质选择合适的服装，突出个性，又要顾及共性。

注重整洁、和谐。

国际通行的TPO服饰三原则

1

T (Time)表示时间，即穿着要应时；

2

P (Place)表示场合，即穿着要应地；

3

O (Object)表示着装者着装目的，即穿着要应己。



全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**
- 认证项目：注册高级职业经理、人力资源总监、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、品质经理、生产经理、营销策划师、项目经理、广告策划师等高级资格认证。
- 颁发双证：通用高级职业经理资格证书（全国通用钢印证书）+ **MBA** 高等教育研修结业证书（随证书附全套学籍档案与高等教育人才推荐函）
- 收费标准：仅收取**1280元** 网址：www.mhjy.net
- 报名电话：**0451—88723232** 咨询教师：王海涛老师
- 地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学**109**室美华教育。



国际认证 权威认证



美华论坛
www.mhjy.net

- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
 - -----请速登陆：www.mhjy.net

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本MBA职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mh jy.net

讲究协调

- 要与年龄、形体相协调。
- 与职业身份相协调。
- 与环境场合相协调。

(二) 西装的穿着

西装一般由衬衫、外套、长裤、领带和马夹组成，它的穿着比较讲究，否则就显得不伦不类。



西装的衬衫

衬衫一般应选用硬领尖角式的，领口一定要挺直，不能有熨斗折痕，而且要比外套的领子高出1.5厘米左右，并贴紧。颜色要考虑与外套相配，以纯色的为宜，其中白色为最容易搭配的颜色。袖口略长出西装袖口约2厘米。下摆要塞进裤子里，不要散在外面。衬衫配领带时，应把所有的扣子系上，不能将袖子卷起。不系领带时，最上面扣子不要扣。

西装的外套

新买来的西装在穿着之前，要把袖子上的商标（小布条）剪掉。西装的外套穿着要求挺拔，不能有褶皱。衣长以略高于臀线为宜。

西装外套上的口袋只是装饰性的，一般不装东西，以保持平整挺拔。左胸的口袋，也只可插鲜花或手帕饰。三角形、三尖形、双尖形、花瓣式等形状的手帕，能使男士平添风度。切忌把钢笔、记事本等装在左胸外口袋，这些小物品可放在外套左右胸内侧口袋里。

西装的扣子

双排扣的西装比较庄重，一般要把扣子系好，不宜敞开。

单排两粒扣的西装是传统规范的式样，其扣法很有讲究：只系上面一粒的——庄重；敞开都不扣的——潇洒；两粒都扣的——呆板；只扣最下面一粒的——流气。

三粒扣的西装，扣好上面两粒为佳，只扣中间一粒的也行，全都扣或不扣的未尝不可；切忌只扣最下面一粒，也不宜只扣下面两粒。



领带

穿着西装，领带起着画龙点睛的作用。

首先要注意领带的色彩要与外套协调搭配。

领带长度以大箭头垂到腰带下沿处为佳，可上下浮动一寸左右。

领带夹主要为了固定领带，也起美观作用，一般夹在衬衫的第三、第四粒扣子中间，即衬衫口袋中部略上一点；也可将领带夹别在里面而不外露，只起固定作用。

穿马甲或毛衣，一定要把领带放在毛衣、马甲里面，毛衣、马甲的下摆切不可塞进裤子里面。



领带的种种系法

- 结法一
- 结法二

阿拉伯王子结



浪漫结



温莎结



简式结



十字结



西装的长裤

西装的长裤的立档长度以裤带的鼻子正好通过胯骨的上端为好，裤长以裤脚接触脚背，一般达到皮鞋后帮的一半为佳。裤线要清晰、笔直。裤扣要扣好，拉锁全部拉严。

配套的鞋袜

“西装革履”意味着穿西装一定要配皮鞋，千万不要穿凉鞋、布鞋、旅游鞋等，而且皮鞋要擦亮。黑色皮鞋可配各种颜色的西服，其他色彩的皮鞋要与西服的颜色相同或接近才能相配。

配袜子也应讲究，不可忽略。袜子的颜色应与皮鞋相同或接近。不宜用白袜子配黑皮鞋，男士切忌穿女士常用的肉色丝袜。

(三) 女士的衣着

大多数的女士都会将逛街购物当成自己的一项生活内容，她们会根据自己的审美情趣去购置服装、饰品来装扮自己。但我们也发现，虽然有些人购置了一柜子的衣物，却始终没有合适的。那么对于爱美的女士来说，了解着装常识，使自己着装得体、大方就显得十分必要了。



首先考虑自己的身材特点

身材矮胖的人，应避免选择过于鲜艳、大花、大格子的衣服，而应穿着垂直线条式样、颜色素雅、剪裁合体的服装。

身材高瘦的人，要避免穿垂直线条、过于透明的衣服。

选衣时还要考虑自身的肤色

肤色白皙的人穿什么颜色都合适，如穿深色服，更显得肤色细白洁润；

肤色黝黑的人则最好选颜色素雅、较明亮的颜色，可获得健美效果。

衣着搭配要协调

一般来讲，上衣与下装的质地款式应相配，不要上衣十分厚重而下装又极轻薄，也不要上为职业装而下着牛仔裤。除此之外，还要讲究色彩的和谐统一。

服装与鞋子也要在颜色款式上加以搭配，比如套装配高级皮鞋，运动装配旅游鞋等。



提醒女士



穿丝袜时注意：不要穿有钩丝、破洞的袜子；不要将袜口露在裙外。

内衣如同隐私，不可外露。

不要乱追时髦。曾经流行的女士踏脚健美裤、皮短裙，实为不登大雅之堂之品。

近年，姑娘们时兴露背低胸的吊带装，构成一道道靓丽的风景线。此类服装在休闲娱乐时可以穿，而在办公室、图书馆、教室却有伤大雅；如此装束去搞推销则更令人不敢恭维，恐怕客户关注的不是你的产品！



装饰品的佩戴

装饰品是人装束的点缀，既可画龙点睛，亦可画蛇添足，并非多多益善，因此不得不讲究。



戒指

戒指具有明显的象征性，切不可乱戴，以免闹出笑话。

戒指戴一粒即可，两粒足矣，通常是戴在左手上。若戴3粒以上的戒指，则显得俗不可耐。

戴在食指上，表示尚未恋爱，正在求偶；

戴在中指上，表示已有心上人，正在恋爱之中；

戴在无名指上，表示已结婚或已正式订婚；

戴在小指上，则表示不想婚恋，奉行独身主义；也有人中指和无名指同时戴着戒指，则表示已婚，并且夫妻关系很好。



项链

佩戴项链，要考虑自己的身材、脸色、衣服颜色等因素。一般说来，体型较胖、脖子较短的人应选佩较长而细的项链；相反，身材苗条修长、脖子细长的人则最好选佩宽粗一些的短项链，造成视错觉以弥补颈项美感之不足。项链的颜色应与服饰、肤色有较大的对比度。



耳环

佩戴耳环要与脸型、头型、发式、服装相适应。圆脸形的人适宜选佩链式耳环或耳坠，不要戴又大又圆的耳环；方脸形的人适宜选佩小耳环或耳坠，不要戴过于宽大的耳环；长脸形的人适宜选用宽大一些的耳环，不要戴过长而且下垂的耳环。

手镯和手链

佩戴手镯和手链的讲究略同。一只手臂上，只能戴一件饰品。

如果在左臂或左右两臂同时戴，表示已经结婚；如果仅在右臂戴，表示佩戴者是自由不羁的人。



第二节 请留意自己的举止

未曾学艺先习德；
未曾习武先学礼；
未曾开口先有礼。

举止

举止，即一个人的表情、行为、动作，也包括人的体态语，它反映一个人的性格、心理、感情、素养和气质。个人的礼仪修养正是通过一举一动表现出来的。

一个人即使有出众的姿色、时髦的衣着，但如果没有相应的行为美，就破坏了自己的形象。我们的姿态举止就应该体现秀雅适度的行为美。



一、基本要求

- 1 尊重他人。
- 2 大方、得体、自然。
- 3 把握举止的分寸。

递交物品三原则：安全、便利、尊重

若递刀子给他人，就必须“授人以柄”，千万不要把刀尖对着他人递过去，就是要令人有安全感并使对方能很方便地接住，还要等对方接稳后才能松手，这就是尊重他人的表现。

端茶递水最好双手递上；注意不要溅湿他人；要讲究卫生，捧茶杯的手不要触及杯口上沿。

若递交书本、文件，也同样应让对方一目了然，不能只顾自己方便而让他人接过书本、文件后再倒转一下才看清文字。尽可能地给对方以方便，就是对他人的尊重。



端茶



递物



点击影片播放

站有站相、坐有坐相、行有行相

- 率直而不鲁莽。
- 活泼而不轻佻。
- 工作紧张而不失措。
- 休息时轻松而不懒散。
- 与宾客接触时有礼而不自卑。



行动举止应恰到好处

注意举止“情境、角色、距离”三要素。

行为举止应随着情境的变化而变化。

举止行为要有角色意识，不能主从不分，没大没小，反客为主。

还要有距离的概念。除非特殊亲密者，不能闯入**45厘米**的亲密界域禁区！日常朋友之间交谈的距离最好是**75厘米**左右。太远，亲切感较淡；太近，不仅有气息扑面、唾沫溅身之忧，而且有一种压抑感。



二、日常礼节性举止



(一) 介绍

介绍是人与人之间初步认识的桥梁，也是社交中常用的礼节。可以由他人介绍，也可以自我介绍，但都要体现礼貌。



[点击观看录像](#)

介绍规则

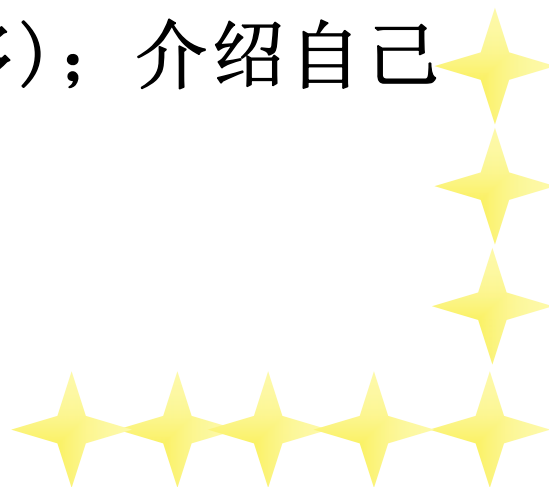
介绍的次序：

一般是将地位低者介绍给地位高者；

将年轻者介绍给年长者；

将男性介绍给女性。

此外，要将晚到者介绍给早到者；介绍未婚者给已婚者（除非前者比后者大很多）；介绍自己的熟人给客人。



介绍姿态

在大众场合，被介绍到的人应站起来，向大家致意。一般场合，最好大家都站着，实在有所不便时，也可点头微笑或稍起欠身致意。

介绍人应手掌朝上，分别示意被介绍者，切忌用一个手指示意。

被介绍者，应站着并对着对方，显示出想了解 and 结识对方的诚意。

介绍完毕后，通常应伸手与对方相握并说声“您好”、“幸会”之类的客套话，还可以重复一下对方的称呼。



介绍语言

介绍时，语态要热情、吐字要清晰、语调要适中，以大家都能听清楚为度。介绍他人相识时，还可以用一两句话引出话题。

作介绍时，要注意称呼。在正式场合，宜用姓名+职务(职称)或先生、女士之类的通称；在一般场合，还可加些幽默语，如“张立宜先生，我们的礼宾大使”等等。一般不宜用“小张”、“老杨”之类的简称。



自我介绍

自我介绍能打破无人介绍的僵局，显露出热情和坦诚。在向别人作自我介绍时，应自然大方，要有自信，语句简明扼要、实事求是。一般情况下，先以微笑点头向对方示意或先说声“您好”、“大家好”，来提请对方注意，然后自报姓名和身份。若有必要，还可以递上名片，以加深印象。



使用名片



名片的作用

在社交场合用作自我介绍，这是名片的主要用途。

名片可以使人们在初识时言行举止更自然得体。避免既想了解对方情况又怕触犯别人隐私的尴尬；也可消除介绍自己身份职位的标榜之嫌。

便于初识的人们交流思想感情，无需忙于记忆对方的有关信息。

通过名片可不必与他人见面就能与其相识。必要时，名片可以代替正式的拜访，还可以代替信件来表示感谢、祝贺、慰问、吊唁、辞行、介绍等意思。



接送名片

递交要慎重。装名片的盒子要精巧。用双手的大拇指与食指夹住名片的两个角，名片的文字要正对着对方递过去。

接者要欣赏。接过名片后要仔细地看一遍，并说些欣赏的话，不要没看一眼就放进口袋。

收好名片。看完名片后应将名片放好。注意不要将名片放在腰以下的口袋中。

回赠名片。接过别人名片后，要拿出自己的名片递给对方，如果没有名片或未带名片，应致歉并说明原因并作自我介绍。



[点击观看录像](#)



握手



握手次序

把握尊者优先和女士优先的原则，即将主动权让给尊者和女士。

其次序是：上级、长辈、女士。

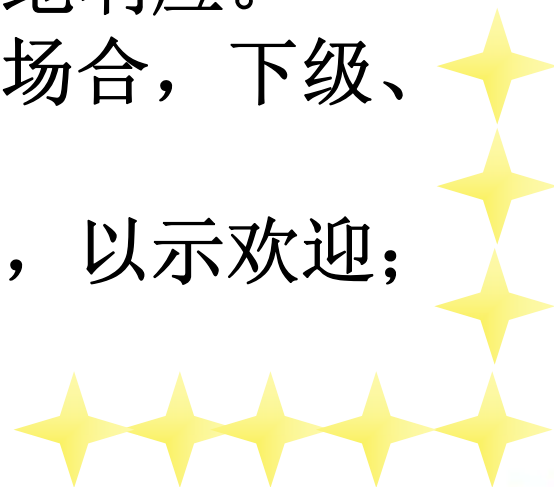
一般由上级先伸手，下级再相握；

长辈主动先伸手，晚辈立即反应；

女士先大方地伸手，男士有礼貌地响应。

在表示感谢、祝贺、慰问的特殊场合，下级、晚辈、男士也可先伸手。

主客之间：迎客时，主人先伸手，以示欢迎；告别时，客人应先伸手，表示感谢。



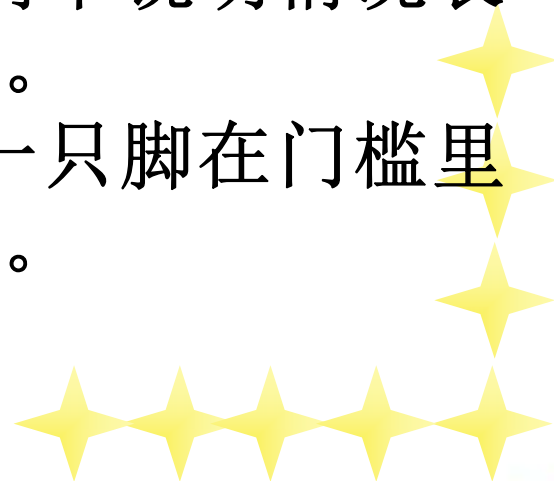
握手时注意情感交流

握手时要注意目光交流。切忌与对方握手时目光游移，左顾右盼，与第三人谈话。

握手时，要微笑致意，还应适当寒暄，如“您好！”、“认识您很高兴！”等等。

不要用湿手、脏手或有疾病的手与人握手，如果对方已伸手，你应该亮出双手，简单说明情况表示歉意，以求得谅解，才不至于失礼。

宾主告别时，要注意跨门槛。一只脚在门槛里边，一只脚在门槛外面时，不可握手。



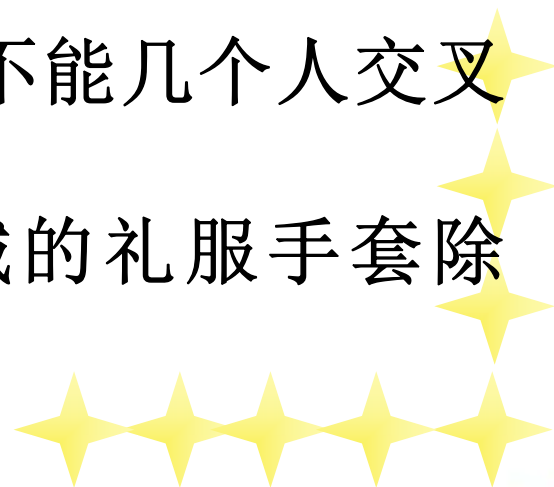
握手姿势须知

伸手时右手掌要与地面垂直，以示友好、平等。

如果伸出的手掌心向上是顺从性的握手姿势，以示谦恭、服从，乃至乞求、巴结；伸出的手掌心向下是控制性的握手姿势，表达的是居高临下、傲慢、支配控制对方之意。

通常，握手只能一对一，注意不能几个人交叉握手，要等别人握完后再握。

不能戴手套与人握手，女士戴的礼服手套除外。



鞠躬

和握手相比，鞠躬表达的敬意更深一些，常用于婚丧节庆场合、演员谢幕、讲演、领奖场面以及下级对上级、服务员对客人、初次见面时的礼节。特别是在大众场合个体与群体交往时，个人不可能和许多人逐一握手，则以鞠躬代之，既恭敬，又节约时间，值得提倡。

鞠躬方式

行鞠躬礼时，行礼者距受礼者2米左右，身体立正，面带微笑，目视受礼者。女性鞠躬时手合拢，自然放在身前并弯下身子；男士则将双臂自然下垂在身体两侧，同时弯腰，到一定程度后恢复原态。受礼者一般鞠躬还礼，长者、贤者、女士、宾客还礼时可不鞠躬，欠身点头即可。

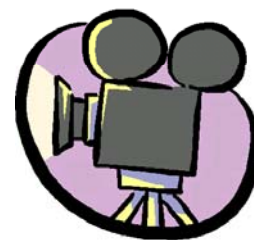
鞠躬程度及含义

一般致礼：弯 15° 左右，表示一般致敬、致谢、问候。

敬礼：弯 30° 左右，表示恳切致谢和致歉。

敬大礼：弯 45° 左右，表示很诚恳地致敬、致谢和致歉。

敬最大礼：弯 90° 左右，在特殊情境，如婚礼、葬礼、谢罪、忏悔等才行 90° 大鞠躬礼。



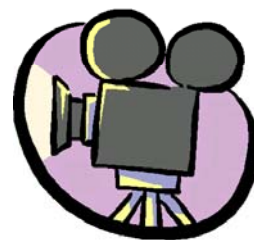
点击观看录像

欠身

欠身是向别人表示自谦的礼貌举止，等于在向对方致敬。它与鞠躬略有差别。

鞠躬要低头，而欠身或弯腰仅身体稍向前倾，但不一定低头，两眼仍可直视对方。

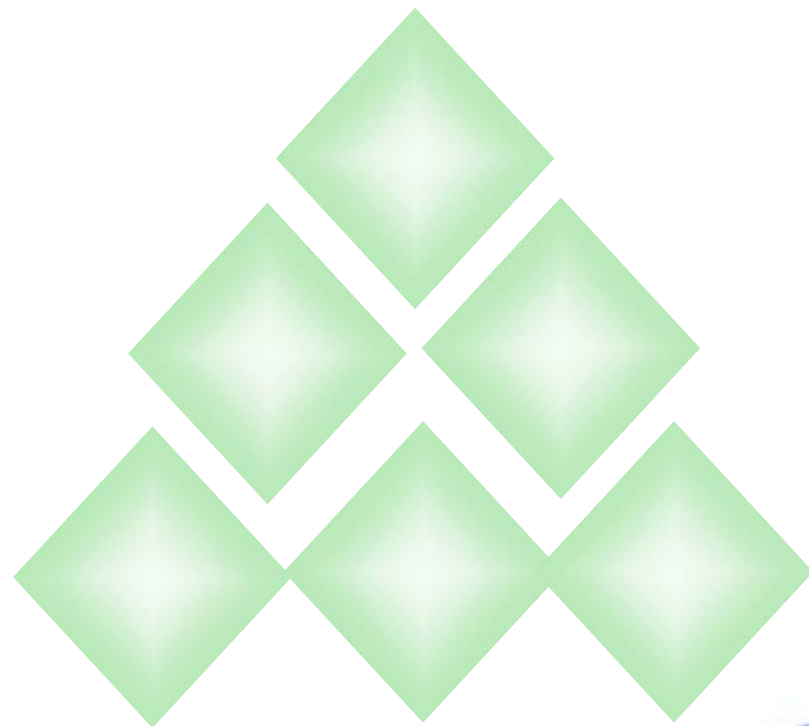
鞠躬一定要站着，欠身可站着，亦可坐着。



[点击观看录像](#)

点头

这是与别人打招呼时常用的礼貌举止。通常用于会场、路遇和迎送的场合。尤其是在会场不便说话之时，或迎送者有许多人时，用点头可以向许多人同时致意。



起立

这是向尊长、来宾表示敬意的礼貌举止。常用于主人对客人，上课前学生对老师，开会时对重要领导、来宾、报告人到场时的致敬。

平时，坐着的位低者看到刚进屋的位尊者，坐着的男子看到站立着的女子，或者在送他们离去时，也都可以用起立以表示自己的敬意。



注目礼

- 在起立、敬礼、接受检阅之时以及升旗仪式等场合，一般要同时行注目礼。
- 要求眼睛注视并跟随着对方。

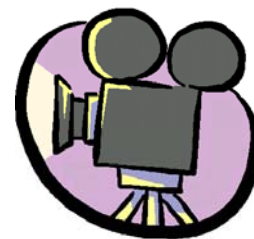


举手

这也是与别人打招呼的礼貌举止。手举过头，通常用于和对方远距离问候；手举不过头常用于和对方中距离问候；手举过头并左右摆动，常用于送别场面，表示依依不舍、再会。

拱手(抱拳)

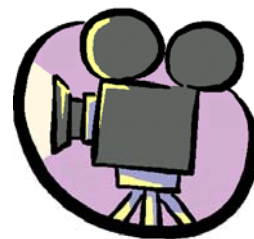
拱手即双手相抱，上举齐眉，下至胸前，上下摇动几下，表示致敬、庆贺。拱手礼是一种极具民族特色的礼节，它既可以避免人数众多时握手的不便，又可以不受距离的限制，特别适用于春节拜年、单位团拜、亲朋好友聚会或向别人祝贺。



[点击查看录像](#)

合十

这是兼有敬意和谢意的礼貌举止，本是出家人即佛门弟子之间的礼节，后流传到俗家人之间。这种礼节举止文雅，雅俗共赏，所以不少人也乐于使用。

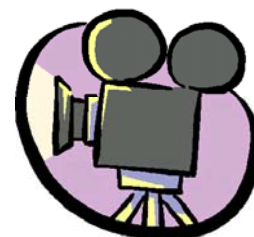


[点击观看录像](#)

鼓掌

这是表示赞许或向别人祝贺的礼貌举止。通常用于，看完、听完别人的表演之后，用以表示自己的感谢、赞赏、钦佩或祝愿。

鼓掌一般当然要有声响，但也可以不出声而仅做出鼓掌的样子，不过应该让对方直接看到。注意，击掌时两边手指不要像行合十礼那样重合，而应可成相握状；鼓掌时，手掌在胸部高度为宜。



[点击查看录像](#)

叩指礼

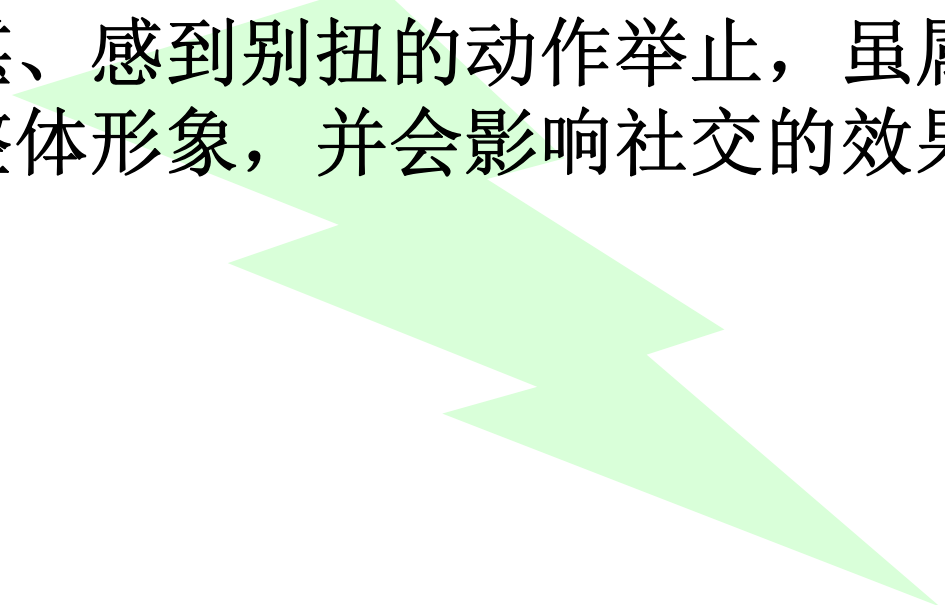
我国广东、福建一带盛行一种在宴席上、品茶时表示谢意的叩指礼。通常的做法是右手的拇指、食指和中指轻叩桌子。如果讲究的话，未婚者用食指表示个人谢意，已婚者用食指和中指表示夫妻共谢，有儿女的人可用五指表示全家谢意。



点击观看录像

三、举止忌讳

在日常生活乃至社交场合，不少人在不经意中表现出令人难堪、感到别扭的动作举止，虽属小节，但有损个人的整体形象，并会影响社交的效果，应给以足够的重视。



忌当众整理衣裤

在社交活动前，必须穿戴整齐。特别是出洗手间前，不得匆忙，应照照镜子，检查整理好服饰，从容出来。

切忌边走边拉拉链、扣扣子、擦手甩水。



忌当众从身体内发出异常声音

放屁、打嗝、打哈欠之类应尽可能避免；咳嗽、打喷嚏、吸鼻涕等也应尽量防止，实在无法忍受，也应侧身掩面轻声而为之。



忌当众抓挠身体

当众伸舌头、挖耳鼻、揉眼睛、搓泥垢、剔牙指、修剪指甲、梳理头发、抓耳搔腮等均属不文雅之行为。若身体不适非做不可，起码要有所掩饰而为之，最好去洗手间处理。



忌口腔发出异味

参加社交活动前，不宜吃带有强烈刺激性气味的食物(如烈酒、咸鱼、螃蟹、葱蒜等)，如果难以避免，也要刷牙漱口，以免因口腔异味熏人，引起人们反感。



忌旁若无人，动作夸张

一般而言，在公共场所旁若无人地手舞足蹈、高声谈笑、大呼小叫是一种很不文明的行为，应该避免。当然，在观看体育比赛和庆祝会之类的场合，容当别论。在人群集中的地方交谈应该低声细语，声音的大小以不干扰他人为宜。但在朋友聚会和酒宴的场合，也要避免与人耳语或窃窃私语。



忌在公共场所进食

在大庭广众之下最好不要吃东西，更不要出于友好而逼人分享你的食物，最好不要边走边吃。白领阶层在办公室吃零食不仅欠雅观，而且有损单位形象。



忌破坏公共卫生

遵守公共活动场所的规则，保持公共卫生是每个公民应尽的义务。随地吐痰、乱扔烟蒂纸屑和其他废物都是缺乏教养的行为。非吐非扔不可，那就必须找到垃圾桶或进卫生间再行动。



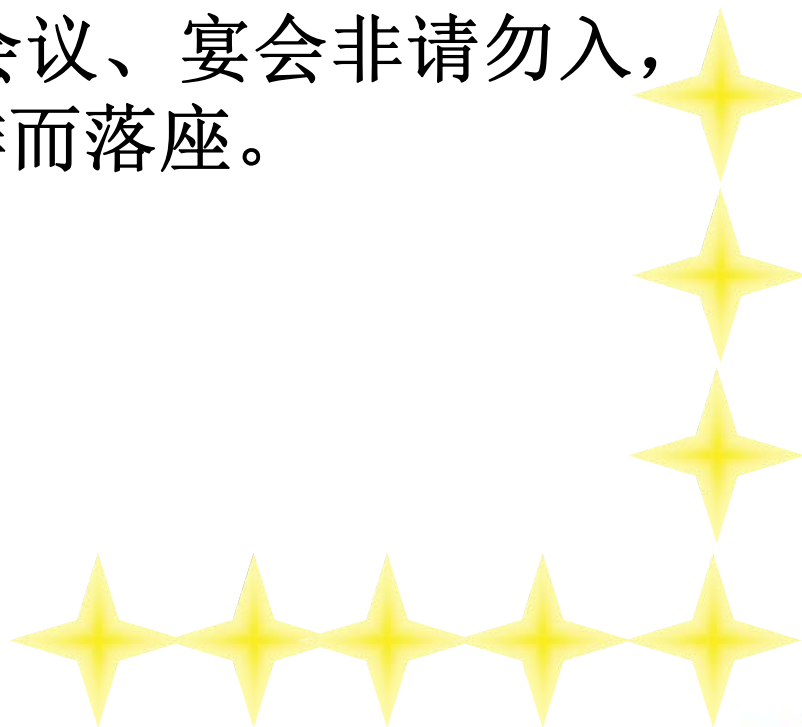
忌在众目睽睽下随意放松自己

不要在他人在面前躺在沙发里，趴在或坐在桌上，跷起二郎腿。走路脚步要放轻，不要咯咯作响。遇到急事时，不要惊慌失措，急不择路，慌张奔跑。



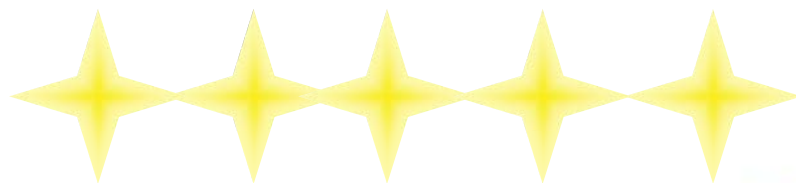
不要乱闯乱进

“游客止步”、“闲人勿进”之处不得擅入；对非公共场所，如他人办公室、私人住宅、宿舍、工地等非经允许，不得随便进入，即使如约而至，也得先敲门得到回应后进入；会议、宴会非请勿入，还要根据自己身份或有关安排而落座。



不要冒犯他人的尊严

对陌生人尤其是女性不要盯视和跟踪。对老人、残疾人的动作不要模仿，这是极不文明的行为。当他人进行私人谈话或打电话时，不可故意接近之，以免偷听之嫌，更不能偷窥别人的隐私。见他人有不幸之事，不可有哄笑之举。自己若妨碍了他人应致歉，受人帮助应道谢。



不要开过分的玩笑

当他人独处时，不得做出令人惊吓的行为，更不能乘其不备，出其洋相。只想自己开心，不顾他人尴尬，是很失礼的行为；过分的玩笑甚至还会造成对他人的伤害，更令人悔之莫及。



第三节 谈话艺术

好言一语三冬暖；
恶语伤人六月寒；
未曾说话先有礼；
一旦开口更有礼。

一、说话的基本要求

有效性

正确性

情感性



练就好声音

如果你拥有好嗓音，能使交谈双方感到愉悦，给对方留下深刻的印象。

所谓“好”，一般指吐字清晰、悦耳动听、生气勃勃；

相反，“坏”则指吐字模糊、尖锐刺耳、鼻音混浊，对方听不清，甚至令人反感。

要有时代感

语言是有时代性的，所谓“陈腐的语言”就难以被现代人所接受。

“小姐”涵义的演变，折射出时代的变迁。



要注意对方心态和时机

说话要考虑对方能否听得懂，是否感兴趣，接受程度怎样。

对牛弹琴，大可不必；班门弄斧，贻笑大方；扬汤止沸，适得其反。

在特殊的日子，特定的时刻，如生日、节日、纪念日、成功之时、获奖之日，一句由衷的祝贺、一段真诚的赞美，必有锦上添花之效果；

在他人陷入困境之时，心情沮丧之日，一句贴心的问候，一番恳切的鼓励，更有雪中送炭之功效。



说话要实事求是

不能骗人，更不能冤枉人。

“狼来了”只能捉弄人一回、两回，第三回就必然受惩罚了。

栽赃陷害、出口伤人、诽谤他人，是对人的极大伤害，挨打的皮肉之伤易愈合，被冤的心灵创伤难平复。因此，冤枉他人不仅是亏心的表现，也是礼仪的大忌。

说空话、大话者，可能会迷惑人一时，但绝不能哄人长久。“日久见人心”，所见的是浅薄之心，不可信赖之人。



用词准确

尤其是求助于人、让人办事的时候，就要考虑对方能否办到，是否领会。

“能否借一样东西给我？”“可以借一笔钱给我吗？”诸如此类的问话显然令人难堪。

如果你手指着书架说：“请帮我把书递过来，好吗？”尽管用了客气委婉的语气，但由于没有说明是什么书，令人无所适从，也是失礼的。



注意区分正式场合和一般场合， 书面语和口头语

特别是对领导、尊者的称呼，在正式场合和书面文件上要规范，一般要用全称。但在一般场合和口头语上，现代人往往用简称，尤其是省略“副”字，也算是一种敬称，未尝不可。

对令人敏感的姓氏谐音，如“郑某某”、“傅某某”，就要特别注意不要引起误会和尴尬。即使在一般场合，也应该说出其“姓名+职位”的全称，而不宜说成“郑副校长”、“傅正校长”，最好介绍说：“……校长傅某某教授(先生)”；“……副校长郑某某副教授(先生)”。



注意区分客套语和反语以及善意的“谎言”

在社交场合，尤其是在初次见面时，往往要说一些恭维式、自谦式的客套话，如“久仰大名”、“幸会幸会”、“光临寒舍”、“蓬荜增辉”之类的话，显然有点言过其实，但令对方感到舒服，觉得受到尊重，这些约定俗成的社交客套话，是不失礼貌的表现。

在亲友、情侣之间，常说些带戏谑的反语，诸如“傻冒”、“冤家”、“好恨你”等等，且不必为它们担心，而应反话正听。这种戏谑与相敬如宾相辅相成，也是一种生活的情趣。



态度诚恳

与人交谈时，神情应专注，态度应诚恳亲切。

表示祝贺时，表情应热情，如果仅是嘴巴动听，表情冷冰冰，就会被认为是敷衍，甚至讽刺。

与人交谈时，神态应专心，如果东张西望、漫不经心、答非所问，就很失礼。

善于聆听

本杰明·富兰克林说过：“与人交谈取得成功的秘诀就是多听，永远也不要不懂装懂。”

不能只是一方大讲特讲，也应该给对方说的机会，这时就要学会聆听。

当对方说话时，我们应认真听，并经常用一些交流的体态语，如点头等，这样可使对方觉得自己受到重视。千万不要表现出不感兴趣或打断对方的话语。



细微有别

人类的话语是丰富多彩的，有的一字之差，所表达的情感就大不相同。如：

- 坐、上坐、请坐、请上座；
- 喝茶、请喝茶、请用茶；

就令人明显感受到所获礼遇等级的差别。

哪一句话最入耳？

- A. “你懂不懂？”（责问式：你怎么这么笨？）
- B. “你听明白了吗？”（抱怨式：归咎于听众）
- C. “我说清楚了吗？”（自省式：尊重听众）



二、善于谈话



(一) 有备而谈

日常生活中，童言无忌，尚有无天真可爱之处，但成年人如果说话冒失，则是讨人嫌的。

社交活动中的谈话更不能随心所欲、信口开河，而应有所准备，讲究艺术技巧。



仪表端庄、仪态得体

端庄的仪表、得体的举止、饱满的神态、上佳的气质风度，一亮相就获得良好的第一印象，显然有助于谈话的成功。



主旨明确、思路清晰

会谈前要有明确的宗旨，考虑好步骤，准备好多套方案。

谈话时思路清晰，不要罗嗦。

同时要观察谈话对象的反应，寻找共同的话题，使谈话得以继续。



(二) 用语文雅

用语文雅是一个人学识教养的体现，在文明社会，尤其是知识经济时代，社交活动中的礼貌用语尤为重要。



尽量用敬语

尊敬是礼仪的核心内涵，体现在语言上就要常用敬语。

您——你；
先生——喂；
小朋友——小孩，

虽然称呼的对象相同，但给人的感受完全不同。

传统常用敬语



多用商量的口吻， 少用命令的语气和语调

“请”与“叫”所表达的意思似乎一样，因此人们往往不大注意这二者的区别。

即使在大学校园中，让学生“去叫老师”，甚至“去叫校长”之类的话也屡闻不鲜。

实际上，这“请”与“叫”之别就区分出一个人礼仪教养的水平。



了解传统敬语、谦辞

- 初次见面——久仰；
- 很久不见——久违；
- 请人批评——指教；
- 求人原谅——包涵；
- 麻烦别人——打扰；
- 求给方便——借光；
- 托人办事——拜托；
- 赞人见解——高见。

敬语、谦辞...



令、尊、贤

“令、尊、贤”，用以尊称对方亲属。

“令”通用，“尊”称长，“贤”用于平辈和晚辈，但称对方配偶时“尊、贤”通用。

如“令尊、令堂、令郎、令媛”；“贤弟、贤妹、贤侄”；“尊夫人、贤夫人”等。

家、舍、小

“家、舍、小”，用以称自己亲属。

“家”用以称长者、大者，如家父、家叔(伯)、家兄(嫂)。

“舍”用以称比自己小的平辈和晚辈，如舍弟(妹)、舍侄。

对子女可称小儿、小女、小婿。

贵

“贵”字现代仍常用以尊称对方及其单位、公司。如“贵处”、“贵公司”等。

询问年龄，对年轻人可问“请问贵庚多少”对长者可问“老人家高寿几何？”

古人的谦辞往往是“自我贬低”，如“鄙人”、“在下”、“寒舍”等等。

(三) 掌握说话分寸

要有角色意识。主从不分、没大没小，从来都是不礼貌的。

要顾及他人。说话者要顾及他人的情感，不要在无意中刺伤他人的自尊心，令人尴尬难堪。

要考虑措辞。在社交场合说话不宜直来直去，要委婉客气。

要学会幽默。幽默能使气氛轻松、活跃，更受欢迎，避免尴尬。



[点击观看录像](#)

第四节 别忽视通讯礼仪

闻其声可知其德
阅其辞可知其人

一、电话交谈的艺术

电话在社交活动中使用频率非常高，掌握电话礼仪十分重要。

日本著名企业家松下幸之助说：“不管是在公司，还是在家里，凭这个人打电话的方式，就可以基本上判断出其教养的水准。我每天除了收到好多预约讲演的信件，还接到很多委托讲演的电话。我凭着电话里的讲话方式，就能判断其教养如何，凭对方在电话里的第一句话，就可以基本决定我是去讲，还是不去。”



(一) 打电话

打电话的人作为主动行为者，应该考虑到被动接听者的感受。



不打无准备之电话

打电话应该是有目的和缘故的，不能无故随便拨号。

这不仅是电话要付费的事情，而且是对他人尊重与否的问题。

要想到你挂的电话毕竟打扰了对方，占用了人家的时间。

拿起听筒前，应明白通话后该说什么，思路要清晰，要点应明确。

要有良好的精神状态

打电话时要有良好的精神状态，站着最好，坐着也行，但不要躺着，或歪靠在沙发上，那势必发出慵懒的声音，是不尊重对方的体现。

除非在极为特殊的情况下，不要在气喘吁吁时就打电话。

更不能边吃东西边打电话。



选择适当的通话时间

原则是尽量少打扰对方的作息。

一般而言，三餐时间，早七点（假日八点）以前、晚十点以后，对方临出门上班时、临下班要回家时，在这些时段给人家打电话就是添乱，给对方造成麻烦。

除非发生事故等万不得已的特殊情况，切忌半夜三更打电话，以免惊扰对方及其家人。

通话时间也要控制，尽量长话短说，既节省双方的时间，也不浪费电话费。



注意说话礼貌

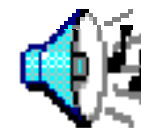
话筒既不能贴得太近，也不可离得太远。音量更要适中，以对方听得清晰为准。相对平时说话，语速要稍缓，语气应平和。

- “您好！我是南方大学的张三，请找李四先生（李四在家吗？）”。



打电话的忌讳

➤录音：“您好！林老师，祝您教师节快乐！”
——是谁呢？？？



➤录音：“您好！我是张三，李老先生在吗？”
——我还没死哩！！！！



➤录音：“喂，李四吗？你知道我是谁吗？猜猜看！
怎么？连我的声音都听不出来？把我忘记了？”
——令人哭笑不得！！！！



打电话常用的礼貌语

“您好”

“我说清楚了吗？”

“谢谢”

“再见！”

“晚安！”



(二) 接电话

接电话的礼貌体现自身的教养、家庭或单位的风貌，不得不注意。



把握好接电话的时间

一般要求在铃响三声内接，最好第二声后提起话筒。

如果在第一响后就接，显得仓促，精神上准备不够，影响话音质量。

在预约时间、接回传呼等情况下，在第一响后接，未尝不可。

若是在五六响后接，一般要向对方说明、致歉。



热情接听，认真处理

拿起话筒，首先以礼貌用语，通报自己的单位名称。

➤ “您好！（这儿是）南方大学旅游系。”



➤ “您好！我是张立宜。”



➤ “好的，请稍候。”然后用手捂住受话

孔：“王主任，您的电话。”



➤ “很抱歉，林主任不在家，您需要转告吗？”




➤ “对不起，您挂错了。”



点击观看录像

结束通话的讲究

- “还有什么问题吗？” “好的，请放心。再见。” 轻轻放下话筒。

放下话筒的动作也不可草率。如果话音刚落，你就“啪”的一声扣上听筒，可能会使你前面的礼貌前功尽弃。一般是在对方放下话筒后再放下自己的话筒。

(三) 使用移动电话礼仪

手机礼仪既有电话礼仪的共性要求，还有其特殊的规范。

手机的基本特点在于移动性，可能会把噪音带到任何场所。

因此，手机使用者要特别注意顾及他人。

该开则开，该关则关

开机为通话之本，关机为礼仪之本。

你既然配有手机，就不要让那些急于想同你联系的人干着急。因此，在一般的情况下，要让手机处在开机状态。

在特殊场合，比如飞机上、开车、开会、动手术、讲课、表演、会谈时，你就必须关机。这是为自己及别人的安全着想，也是礼仪的起码要求。

不该响时，绝不让它响

在某些场合，包括会场、机场、课堂、餐厅、影剧院、医院、葬礼上、音乐厅、图书馆、宾馆大堂、公交车上.....

你不能旁若无人地打手机！最好是关机，或把手机调到蜂鸣震动状态，绝不让它发出噪音！



及时接听和回音

手机的一大优点是通讯便捷，可贴身跟随。开机时，手机就要随身带，或放在容易拿到的地方。以便及时接听，不让对方焦急等待，也不让远离主人的手机吵烦他人。

在不便及时接听的情况下，一有机会，就要及时回音并说明原因，致以歉意。

长话短说，顾及他人

打手机应特别注意说话简洁，节约通话时间。
手机一般是双向收费的，且话费较贵；

手机还是可移动的，如果对方正在路上或在办事或处在不宜多说话的场所，就更应长话短说。

用手机通话时，最好要通报一下所在的方位，以便对方判断各自的处境。



[点击观看录像](#)

潇洒大度，助人为乐

- 当你接到一个拨错号码者的电话时，也要保持彬彬有礼的风度，不可因为浪费几毛钱的话费而出言不逊地教训对方。
- 当你路见他人有难，急需打电话时，你借手机相助，定会使它的价值倍增。
- 当你正与他人谈话的场合不得不接听手机时，应向谈话对象致歉后再打开手机。



点击观看录像

二、书信礼仪

现在尽管电话、电脑网络已日趋普及，但书信在表达情感、体现个性、便于珍藏等方面，具有不可比拟的特殊意义，仍是现代重要的社交工具。

要写成一封让人喜欢的信，一定要讲究书信的礼仪。

书信是您性格、人品修养的镜子，要亲切、自然。



信封的礼仪

首先要使用规范信封，并且不要用铅笔或红色墨水书写。

不要使用写信人对收信人的亲属称谓或者收信人的行政职务，如“×××姨妈”、“×××局长”，因为信封主要是给投递人员看的，这样写对投递人员是不礼貌的。写姓名时，要注意连名带姓，表示尊敬。



信瓢的折法

文字朝外，先直后横，把收信人的名字放在最上面，使对方打开信封，一抽出信纸马上就能看见自己的名字。原则是尽量给收信人以方便。



写信忌讳

写信不是草书表演。如果收信人读不懂你的草字，其尴尬心态可想而知，你的信也失去意义了。

信纸不规范整洁。不能随使用作业簿、笔记本撕下的纸，或者用巴掌大的纸写信。

用笔不懂规矩。要知道用红笔，意味着绝交；用铅笔，过于随意；用圆珠笔，不够慎重。因此，你最好用黑色或蓝色墨水的钢笔或小楷毛笔写信。

落笔太随意。写信不同于面谈，而是白纸黑字，容不得马虎，开不得玩笑。因此，态度要认真，语气要和缓，幽默语要慎用。

不及时回信。该回的信就要尽快回，拖得越久，让对方越焦急，于礼有亏。



特别提醒



1. 冰心老人指出：

不要用公家信封信纸写私人信。这不仅是礼仪要求，也是人格修养的表现，而且是国际通行惯例。

2. 用计算机打印的信件，署名一定要手写（签名），以示慎重；称谓最好也要手写以示尊重。

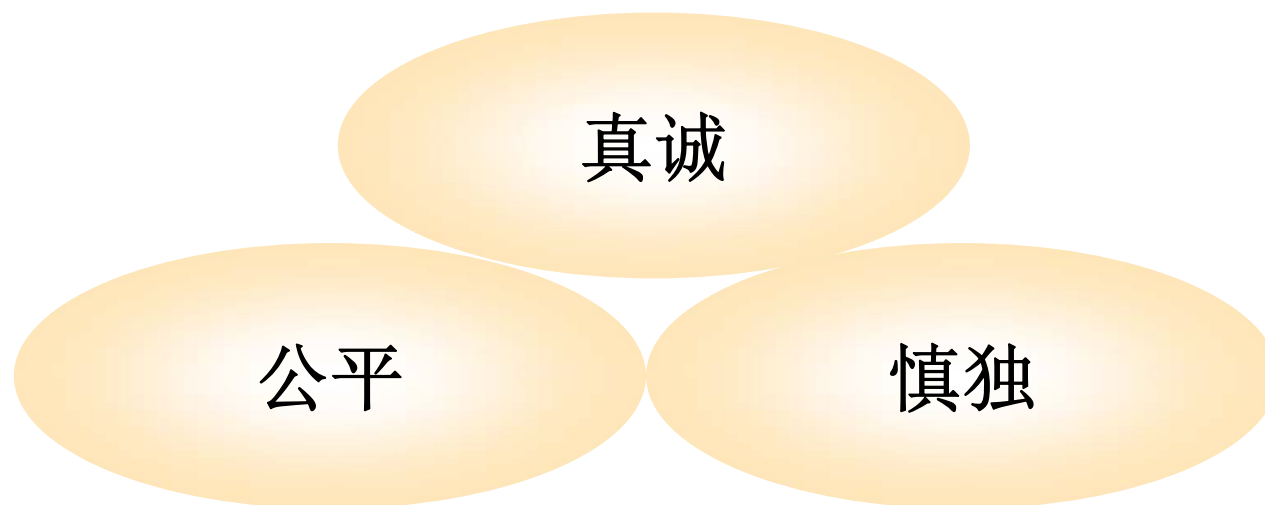
三、网络礼仪

随着电脑网络的日益普及，人与人之间距离障碍逐渐消除，世界增加了一种新颖、便捷、奇特、常用的人际交往工具，网络礼仪应运而生。

网络礼仪英文叫做**Netiquette**，由“网络+礼仪”两个词汇复合而成，是网络生活中为网上交往更方便，网路更畅通，而要求人们遵循的行为规范。



(一) 基本原则



真诚



真诚是做人的基本道德准则，在上网礼仪中则有特殊的意义。

网络生活的显著特点在于虚拟性，可以在未见其人，未闻其声，未知其真名，未看其笔迹的状况下进行交流。

因此，真诚待人，在网络生活中更能体现你的人格。

当然，在不伤害他人的前提下，利用虚拟的网络生活，隐去自己真实身份，开个玩笑，适当幽默，也未尝不可。



公平



公平是法律生活的基本准则，在网络礼仪中也同样适用。

网络世界给你最大的发表言论自由，但绝不意味着你就可以肆无忌惮、为所欲为。

要牢记：己所不欲，勿施于人。你希望别人怎样待你，你首先必须怎样对待他人。不能只顾自己发泄，不管他人感受。

慎独



慎独是古人强调的君子品格，在网络礼仪中显得尤为重要。网络生活的多样性、虚拟性和隐蔽性，容易使人想入非非，误入歧途。

要知道网络的世界很精彩，也很无奈。在目不暇接、流连忘返之时，也有可能眼花缭乱、头晕目眩，一旦落入圈套，跌进陷阱，就悔之莫及。

在畅游网络世界时，应具有较强的自律意识，在有条件、很方便的情况下，能够把握住自己，挡住诱惑；一旦误入歧途，应尽快迷途知返，切不可迷恋其中；更不可做出伤人害己之事。



《全国青少年网络文明公约》

- 要善于网上学习，不浏览不良信息。
- 要诚实友好交流，不侮辱欺诈他人。
- 要增强自护意识，不随意约会网友。
- 要维护网络安全，不破坏网络秩序。
- 要有益身心健康，不沉溺虚拟时空。

(二) 电子邮件(E-mail) 礼仪

电子邮件只是写信的另一种方式，也像是白纸黑字那样，可以被记录下来并很方便地进行复制。你发送的所有信息都有可能被接收者存储，也可随意转发，你无法控制它的去向。当然，对收件者而言也要注意：别把私人邮件公开发布。如果你收到一封私人信件，随意把它送别人也是失礼的。

因此，电子邮件不仅具有一般书信礼仪的基本要求，而且还有其特殊的规范。



要让对方知道发信者的身份

写匿名信总给人家以不够光明正大之感，有违书信礼仪，发电子邮件亦如此。虽然收件人都可看到信件来自何方，但电子信箱名称往往是五花八门的，与其真名并不相同。因此，当你发出电子邮件时，别忘了署上真实姓名，或公司、单位名称，别让对方费时、费力地去猜谜。诚然，如果是经常联系、彼此熟悉的网友，省略署名则未尝不可。

不要强加于人

正如不速之客令主人尴尬一样，不请自到的信息不受欢迎。因此，在寄信前，要想到邮件会不会给收件人带来反感，尤其是广告性的信息，少发为佳；淫秽、暴力等非法内容，绝不可发，那不仅失礼，而且是缺德、罪过。

如果很有必要发送邮件到素昧平生人的邮箱里，请说明缘由并标明道歉的词句。

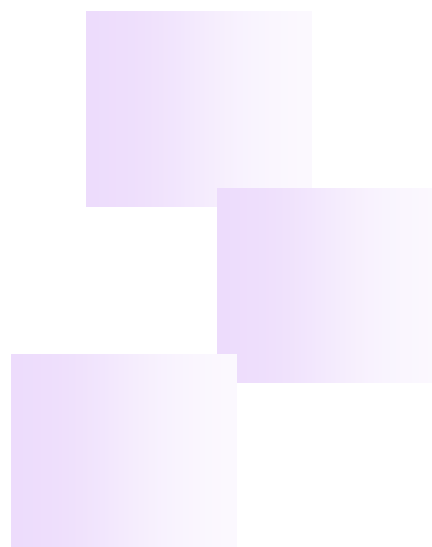
发送较大的邮件要先进行压缩，以减少对他人信箱空间的占用。



每天检查新邮件并尽快回复

既然你拥有了为朋友所知晓的电子信箱，那么，你就有责任经常打开信箱，最好是每天检查新邮件并尽快回复，哪怕是简短的回信也好。

回复信件时适当附上原文，以便收件人能很快知道来信主旨。



写电子信件应适度简洁

网络的一大特点是便捷，**E-mail**可顷刻到达，立即回复。因此，简洁是写**E-mail**的要求。每一封信的主题要明确、清晰、言简意赅，不要加入过多无谓的客套词语，准确表达即可。

但简洁也应有分寸。如果仅是一封两句话的信，没有开头、结尾、标点，也是不礼貌的行为。



在信件中不能都用大写字母

如果用的是英语等外语，在信件中不能都用大写字母。这在互联网上被看作是在大声喊叫，是非常不礼貌的。因为在网络上全部用大写字母写信，意味着表达一种非常强烈的观点，有咄咄逼人之意并很难阅读。如果你要强调一个词或者一句话，方可全部用大写字母，并在两端用“*”符号标记，如：**Today is a *RAINY* day**。还应该电子邮件的**subject**部分写明信件的主旨，才符合**E-mail**礼仪要求。



(三) 网上聊天与小组讨论礼仪

上网聊天，既能一对一谈心，也可以参与小组交谈；既能专题讨论，亦可无主题漫谈，畅所欲言。参与者多以化名、昵称自由自在、无所顾忌地在虚拟的网络社区发言，甚至发泄。因此，网络上的言论五花八门、千奇百怪，低级趣味的玩笑、不堪入目的语言、肆无忌惮的怪论屡见不鲜，为害不浅。强调网络礼仪既是尊重他人，也是尊重自己，因此显得尤为重要。



顾及他人的情感

要知道你交流的对象也是有血有肉的人，不要以为在虚拟的网络世界，就可以不顾他人的脸面和感情，而应像当面交谈那样诚恳、亲切、慎重，网上的言行要与日常生活中的一致，不说假、大、空话。

一个人最好不要使用多个昵称，以免有骗人、蒙人之嫌。

要尊重他人的隐私权，不要向他人提出任何涉及个人隐私的问题。

要尊重他人乃至他国的风俗习惯，不要触犯他人禁忌。



善于克制自己的情绪

要像善于聆听那样，在你发表见解之前，先要四处看看，三思而后言，慎重使用你在网上的话语，一旦发出去，就很难收回来了。

要尊重一个专题讨论的特点与宗旨，不要轻易挑起争端。

当你不愿评论或发表自己的见解时，请用个微笑；当你不同意或反驳对方观点时，不要用过激言辞，更不宜用粗俗的谩骂语言。



善于体现自己的教养

网络生活也要追求高境界，如与人共享彼此的专业知识、交流信息、互相帮助，何乐而不为？

原谅他人的过错，以冷静、理智的心态对待网上的交往。

幽默要恰当。由于网络生活不是面对面的交谈，日常生活中的幽默语言，可能被误解为挖苦、粗俗的表现。因此，幽默要慎用，在必要的情况下可以使用表情符号。



不要浪费他人的时间及计算机资源

别浪费别人的时间，不宜聊起天来没完没了。

别过多地占用带宽，不宜直接传送非文本模式的文件，更不能在网络上散布无用的垃圾信息及其谎言。

不要卷入连锁电子信件之中。

切忌在网上散布病毒或进行电子邮件“轰炸”以破坏电脑系统，不得猜测别人电脑密码或肆意公开别人的口令。

为了我们心灵的家园更加美好温馨，请讲究网络礼仪！



结法一



结法二



介绍



递名片



鞠躬



欠身



抱拳



合十



鼓掌



扣指礼



辩论赛



手机接听



手机接听



热情接听，认真处理

