

中国人民大学

社交礼仪学

葛晨红 教授 博导

第一章 成功与魅力从这里开始

第二章 仪容形象礼仪

第三章 仪表服饰礼仪

第四章 仪态礼仪

第五章 言辞谈吐

第六章 内在个性魅力

第七章 见面礼节

第八章 待人接物之礼

全国迷你型MBA职业经理双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：通用高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 **招生网站：**<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址 www.mhjy.net

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）;
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式(中国工商银行，比较方便快捷)收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

第一章 成功与魅力从这里开始

第一节 作为公关素质的礼仪教养

每个人在生活中都需要公共关系。事实上，在社会交往和竞争日益激烈的今天，每个人都处在各种人际关系网中，无论是工作事业还是生活，都会需要“个人公关”，需要学会处理各种公共关系或人际关系。全新的公关概念告诉我们，现代社会最有力的事业发展工具就是人际网络。事业的成功不是你认识谁，而是谁认识你。具有良好的公关社交素质的人，做事情往往成功率较高，因为他们能够博得大家的喜欢，并让大家在不知不觉中同意他们的观点，愉快地与他们合作，甚至自愿帮助他们完成任务。这与其说是能力，不如说是魅力。

公关社交素质是我们必备的多项素质和能力中的非常重要的方面。一个人能力的大小，有时候取决于素质是否全面。素质越全面，能力越强。人的素质好比一只木桶。一只木桶的容量取决于什么？不是取决于最长的木板，而是取决于最短的木板。对于我们而言，决定我们能力大小的，并不在于我们拥有哪一项特长，如果其它素质都是短项，那么长项就会象木桶上的那根最长的木板一样，发挥不出任何作用。所以，没有一定的公关社交素质，我们的许多长项就都发挥不出来。

关于公关社交素质，有另外一种说法。一项针对人的综合素质的研究表明：人的能力的发挥，只有百分之二十取决于知识智力因素，百分之八十取决于人的非智力因素。这百分之八十中就包含了人际交往能力。

在现代社会生活中，并不是只有专职公关人员才需要公关社交的素质。任何一个在职人员，都需要具有处理公共关系的能力。随着现代社会交往的日益频繁和竞争的日益激烈，许多机会转瞬即逝，在许多把握机会的努力中，我们往往会面临被“一票否决”的结果。而在人才竞争中，在工作、事业和生活中，在处理各种人际关系、事务关系中，或者在展现我们的素质的过程中，许多机会很可能因为我们的某一点疏忽或者某一点缺陷而失之交臂。我们所处的时代，已越来越多地使用到了“一票否决”的机制。社会水平的发展和提高，也使现代社会对事物的方方面面要求越来越高，以至于许多领域和许多工作任务已明确提出了“零缺陷”的质量要求。在这个意义上，更多地掌握待人处事的艺术，使我们的素质、魅力更加全面更加提高，避免因小失大，就显得越来越重要。

同时，我们都希望自己成为一个有教养的人，有魅力的人，人应当是真的善的，每个人也应该是智慧、善良、富有魅力并发挥出全部能力的。礼仪教养就是帮助我们成为这样的人。社交礼仪有许多具体的规范讲究，它不属于政令法规，而是日常生活中约定俗成的东西，但它也是知识，是生活艺术，是为人的艺术。

作为社会的一分子，我们每个人都应该审视一下自我，评判一下自己是否具有魅力？在待人接物、公关交际方面，是成功者还是失败者，寻找差距，并通过本门

课程的学习，提高公关社交素质，使自己在工作和生活中都立于不败之地。

第一章 成功与魅力从这里开始

第二节 礼仪教养的功能

一、个人范畴

懂得基本的人际交往礼仪对我们自身有很多益处。

首先，它能够增加个人成功的概率，使他在复杂的社会场合中能够如鱼得水，游刃有余。每个人都有受人尊重的需要。礼仪的功能在于使人们在社会中得到愉快的尊重，与他人交往也能顺利进行；而交往中，你不尊重他人，也就得不到他人的尊重。交往是生活事业的一部分，没有良好的礼仪教养，交往生活及其事业都不可能得到成功。或者，得不到应有的成功程度，生活质量、事业成功的可能都会大打折扣。所以，除了知识是能力以外，礼仪教养也是能力。至少，礼仪教养是我们交往、生活事业成功的不可少的酵素和润滑剂。生活中没有人会喜欢一个缺乏教养、出言不逊、举止粗俗、形容猥琐，或者小气无礼的人。这种人由于缺乏社会交往常识，在生活中不受欢迎，在公共交往中也必定受挫。

其次，它可以增强个人的自信。我们中有许多人对自己的能力缺乏自信，觉得自己的能力不如他人，怕与人打交道，尤其怕与陌生人打交道，到了大场面也会感到发怵。除了心理问题外，一个主要的原因在于不懂得社交礼仪。如果我们掌握了各种礼仪，并养成良好的个性，谈吐得体，必定会赢得人们的尊敬，就不会再产生“社交恐惧”。

最后，它可以增强个人的魅力。我们常和一些偶尔相识，一面之交就引起我们的注意，感到一种无可名状的好感，这就是魅力。组成魅力的因素很多。但魅力并不是一张漂亮的面孔，也不是时髦的服饰，而是包括这一切又超越于这一切之上的东西。懂得社交礼仪知识，养成良好教养，同时也就塑造了我们的魅力和我们的社交能力。

对此英国哲学家洛克曾说：“礼仪是在一个人一切美德之上加上的一层藻饰，……去为他获得一切和他接近的人的尊重和好感。没有良好的礼仪，其他一切成就就会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。”“美德是精神上的一种宝藏，但是使美德产生出光彩的则是良好的礼仪；凡是一个能受到大家欢迎的人，他的动作不但要有力量，而且要优美。……无论什么事情必须具有优雅方法和态度，才能显得漂亮，得到别人的喜欢。”

对个人来讲：礼仪是个人呈给社会的名片。有礼走遍天下，我们每个人都应递给社会一张彬彬有礼的名片

第一章 成功与魅力从这里开始

第二节 礼仪教养的功能

二、社会范畴

礼仪对社会也具有不可缺少的功能。

第一、协调维护社会秩序。社会需要制定规范来协调各种矛盾、冲突，只有大家都按共同约定和规范去生活，才可能有安定有序的社会环境。做任何事都得有规矩，“无规矩无以成方圆”。社会规范很多，但发生作用的方式及渠道不同。

没有什么比礼仪规范更渗透在生活的方方面面。可以说，缺少礼仪规范的社会是不和谐的、不稳定的、缺乏愉快生活的社会。无私德无以立，无公德无以群。礼仪文明就是社会公德要求的重要组成部分。

第二、勾通协调人际关系。几乎每个人都有人际交往的需要，都身处不同人际关系网络之中，礼仪对于协调人际关系，沟通人与人彼此情感非常重要。“人生不能无群”，一方面人类在改造自然中需要合群，另一方面，人们在向自然界索取了衣食住行所需的物质资料后，更多的是讲求沟通、理解、和睦、合作，这是人精神生活的重要部分。西方一位礼仪专家曾说：“礼仪看上去有无数的清规戒律，但其根本目的却在于让世界成为充满生活乐趣的地方，使人们变得和蔼亲近。”

总之，礼仪可看作是人际交往的润滑剂和生活艺术。

第三、塑造展示社会文明。礼仪是一种文明。一个社会进步还是落后，文明还是野蛮，通过礼仪这个窗口就能够判断出来，越进步越文明的社会，就越讲究礼仪，社会成员的礼仪教养也就越好。

第三节 礼仪起源及其实质

一、社交礼仪的起源

从理论上说，礼仪文明起源于人类文明的基础。可以说从人类开始交往那天起就产生了礼仪。人们交往必须通过某种交往形式，而交往是一个复杂而充满冲突的过程，要使人们在社会中有秩序地进行交往，就不得不遵从各种规范。人们的交际文明就是建立在恪守人类千百年来形成的常规习俗基础之上的。

最早的礼仪开始于对神灵的祭祀活动，开始于各种各样原始的禁忌。

在古代中国，礼仪产生于祭祀鬼神的活动。远古先祖对于生存环境中出现的风雨雷电、洪水地震、日食、月蚀，动植物的生生灭灭，以及自身的生老病死等自然现象感到迷惑不安，无法驾驭，便认定冥冥之中存在着一种超越现实和自然的力量，即鬼神。为了祈求鬼神消灾祛祸、福佑人间，古代先祖就把最好的饮食贡献给它，想方设法使鬼神满意，以便让鬼神对人们宽容开恩。古人采取了祭祀的方式贡献礼物并同鬼神交流，无论耕作、打猎、出征、饮食、娱乐，都必须先敬鬼神。

祭祀之礼到夏商两代就逐渐被移到尊卑贵贱的宗法体制之中。到了周代，同当时生活相应，人们更制定了详尽的礼制规范，中国礼仪文化从此时起就已基本体系化。大如天朝官制，法规戒律，小如坐卧行止，容颜衣冠，都有明确规定，并由

此逐渐发展成一整套礼仪。号称“礼经三百，威仪三千”，所以又称“礼仪之邦”。

总之，礼仪起源于人们的交往生活，礼仪的制定正是为了区别秩序等级、和谐人际关系。人们交往的范围、对象不同，礼仪的规定也不同。例如，外事的、民族的、男女间的、上下级的、老幼的、不同角色间的、不同场合的，其规定都有不同。时代不同，交往手段有了变化，要求也就不同。例如：有了汽车飞机，就有了乘行礼仪，有了电话就有了电话礼仪等。

第三节 礼仪起源及其实质

1、社交礼仪的实质：

由礼仪起源我们可知，礼仪是人们在长期生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗习惯和传统等形式固定下来。在古代，“礼仪”含义很广，既表现一般行为规范，又涵盖政治、法律制度，如中国古代传统的“礼制”。近代以后，礼仪范畴逐渐缩小，政治体制、法律典章、伦理道德等不同规范基本分离。在现代，礼仪一般不再作为制度，而是指现代社会中反映一定规则、习俗、程序，表示礼貌、尊重和赋予对象以意义的礼节和仪式。

礼仪是人类社会为维系正常生活而遵循的最简单、最起码的交往规范。它是人们在长期相互交往过程中逐渐形成的，以风俗、习惯等形式固定下来，表达人际间友好、尊重并赋予事物以价值的礼节和仪式。

由上述我们可以概括出：礼仪是教养，礼仪是行为规范，礼仪是生活艺术。

社交礼仪的原则特点：

第一、等级原则。许多领域不应该讲究等级，民主政治中没有等级，经济交换中没有等级，法律没有等级，但礼仪规则讲究等级。礼仪的等级表现在对不同身份、地位的官方人士和其他人士的礼宾待遇做出不同规定。在官方礼仪中这一点表现得尤为突出。

官方礼仪主要任务之一就是确定官方礼宾的次序。相对来说，这种礼宾次序带有某种强制性、严肃性，不能轻易变通。官方礼宾的主要依据是担任公职的高低，对一般社交生活中遵循的某些规定则放在官方礼仪之后考虑。

第二、对等原则。指礼仪活动不是单方的、单向的活动，而是双向的、对等的。我对你的礼仪表达，是以你对我的礼仪表达为基础的。违反了礼仪的对等性，就是失礼行为。所谓“礼尚往来”，表达的就是这个意思。

第三、尊重原则。人际交往礼仪要求在交往中尊重对方，尊重对方的人格尊严，也包括尊重对方的风俗习惯、对方的感情。尊重他人要求，有礼让精神、宽容精神。在交往磨擦中，有礼让才有尊重，有礼让才有和谐。尊重除了礼让他人之外，还有自尊这一层含义，而且二者相辅相成。真正自尊的人才会真正尊重他人。

第二章 仪容形象礼仪

第一节 形象塑造意识

一、形象塑造与“第一印象”

仪容仪表是公关社交礼仪的基本要求，一切从这里开始。

我们都愿意给别人留下好的印象。心理学家认为人的第一印象在他人眼中是最重要的。而最能引发第一印象的是人的外在形象。我们的体验是，对一个人看上一眼，就能产生喜欢或是讨厌的反应。

形象塑造与“第一印象”：

关于仪容仪表形象的塑造往往有两种倾向。一种倾向认为人的魅力与美在于人的内在，内在修养是至关重要的，外在形象则不是应当用心关注的。另一种倾向则认为外在形象、魅力对每个人的成功至关重要，应当时时处处注意你的仪表形象。两种观点何者更有道理？人不能只顾外表而不问内在，内在素质、气质、心灵、智慧是人的魅力与成功的实质内容，然而外在形象也是至关重要的。一个明智的人、追求完善的人应当二者都注重。当然从某种角度说，从功利角度，或者从使自己成功的技巧角度说，外在形象是能够更好地展示你的内在、帮助你成功的一种技艺与能力。

我们的外在形象留给他人怎样的“第一印象”，关系到他人对我们的评判和认定。

“第一印象”与人的心理定势：

人的心理定势就好像物理学中的惯性运动，使人们会不自觉地沿着既定的方向感知事物、思考问题和推断问题。专家们研究表明，人的大脑先得到的信息总是影响着对于以后信息的解释方式，首次印象一旦形成，以后的信息常常只能扮演补充和解释的角色。

初次见面留下什么印象，会成为以后印象的基础。在我们真正了解一个人之前，我们在第一眼看到他时，便形成了对他的看法。如果他的样子顺眼，我们就会在他身上寻找其它的优秀的特征，如果他的样子不讨人喜欢，我们会倾向于探求他不良的特质，以便支持我们的第一次判断。

所以，“第一印象”对我们至关重要，对公关社交尤其具有实际意义。我们应该注意在公关社会交际中给他人留下一个良好的第一印象，它可以使我们的人际交往活动达到事半功倍的效果。

第二章 仪容形象礼仪

第一节 形象塑造意识

二、人的外在与内在魅力

在人际交往中，外在形象能够带来好的交际效果，这是因为：第一，人的外在

表现会使他人产生好感，留下良好的“第一印象”；第二，人的内在素质确实在相当程度上可以通过外在表现展露出来。

人的素质是有特长倾向的，有的人有这种素质特长，有的人有那种素质特长，但一般来讲，人的各种素质是相互呼应的。一个人若具有良好的素质，就会在生活的各个方面都能表现出来。穿衣戴帽马马虎虎的人，做事情也往往缺乏规范性、整洁性，生活缺乏规律性，工作作风也必定缺乏条理性。审美素质较高的人，在生活中会表现出相应的美感，在工作中也会流露出美与和谐的艺术。较高的审美素质，同时也可表现出较高的、相应的理性判断和悟性。

一个人的内在素质，如能力、性格、作风等，可以在工作生活中全面表现出来，也可以通过人的外在形象风格透露出来。反之，我们也可以通过一个人在工作生活中表现出来的行为方式、特征和现象，通过他的仪容仪表、形象风格，来感知推断这个人的性格以及内在素质。虽然这种推断有时会有误差，但人们通常习惯凭借自己的经验来感知他人，并由此产生喜欢还是厌恶的感觉，从而决定选择他、亲近他，还是放弃他、远离他。

总之，我们的外在形象对我们来说至关重要。要永远记住，你必须同时做两件事：一个是你的事业，一个是你的形象。永远不要把这两件事分开。

第二节 仪容的清洁感

清洁感是仪容美的关键，也是一个基本要求。面部是一个人最突出的代表部位，面容是否洁净，是有生气、有光泽，还是灰暗、死气沉沉、憔悴疲倦，关系到每个人留给他人的印象，你对别人也会由于这一点产生不同的印象。一个教养有素的人不会经常不修不整、蓬头垢面。

仪容的清洁感要求面容干净整洁。面容清洁不仅仅是面部没有看得见的污垢，而且不要存有附在我们皮肤上的老死的细胞角质层。彻底清洁皮肤的几种方法。

1、 清洗面容：

面容洁净的保持需要天天洗脸，这很容易。用清水、香皂、洗面奶都可以，但记住一定要用清水冲洗干净。

仅仅保持天天洗脸不一定能保证仪容的清洁感，因为你无法及时洗去和老死的细胞屑混在一起的角质性污物。这是你面部容易起小疹子、疙瘩、发痒、起红斑、黄褐斑的重要原因。要知道皮肤也在新陈代谢，不停分泌皮脂及其他废物。皮肤分皮下组织、真皮和表皮，细胞不断在真皮内生成并推向表皮，一般当细胞到达最外层时，就已经开始死亡了，没有生命力了。在显微镜下，这些老死的细胞屑象枯叶一样堆积成一层灰色的皮痂，只不过肉眼看不见罢了。皮痂不仅阻挡着新生细胞继续补充到皮肤表皮上去，而且使你的皮肤黯淡无光、干燥易皱。

2、定期脱落表皮：

实际上部分枯死细胞会在不知不觉中落在枕巾、毛巾和水中，但仍需要定期进行“大扫除”。定期使用磨砂膏、面膜，都能起到非常好的脱落后屑的作用。经常注意脱落表皮，还有一个益处，它们可以防止、缓解某些皮肤病，如粉刺、痤疮等等。

3、面部按摩：

我们知道，赋予人以生命力的血液，同样赋予皮肤以生命力，血液以不断循环方式输送着维持生命的氧气和养分，血液循环正常，供养充分，才能保持皮肤新陈代谢加强，使皮肤健康、光洁、有生气，按摩正加强了这种功能，同时按摩还直接起到舒展皱纹平滑肌肤的作用。

不是在皮肤上搓搓擦擦就是按摩。按摩的原则是用手指指肚轻轻在皮肤上打旋和按压。 还要注意按摩方向应当同肌肉走向一致。由于人的皱纹同肌肉走向往往是成直角的。所以皱纹是横向，我们就纵向按摩。按摩走向要注意向上向外，而不是相反。

简便的五分钟按摩操：

第一分钟，按摩眼周。用双手中指指肚在眼周围旋转按摩，注意方向从内眼角上部向外眼角上部，再到外眼角下部，再到内眼角下部。重复圆周按摩一分钟。



第二分钟，按摩前额。用双手中指指肚在前额轻轻打旋，或从下往上按摩横纹。重复按摩一分钟。



第三分钟，按摩脸颊。用双手中指从笑纹下端向上推摩，同时再向外向上拉向耳部。重复按摩一分钟。



第四分钟，按摩下巴。用拇指食指轻捏下巴赘肉部位，或轻轻用双手食指指背从下巴中央向双耳耳根推拉。重复轻捏或推拉一分钟。



第五分钟，按摩颈部。颈部的皱纹是横向的，所以我们要纵向按摩，而且应该由下向上推摩。重复推摩一分钟。（见图五）



特别要提醒大家注意，按摩时一定要涂抹按摩霜，当然用护肤霜代替也可以。目的是保持按摩时皮肤的滑润，以免损伤皮肤和肌理。

第二章 仪容形象礼仪

第三节 仪容与肌肤的营养

仪容与皮肤的营养：

仪容所要求的是面容光洁、润泽、健美，而不是晦暗、病态，这一点光靠外在清洁保养功夫是远远不够的。皮肤是否容易生痤疮、疙瘩、炎症，是否苍白、灰暗无光，与肌肤的营养状况有直接关系。

我们知道，食品中营养不仅决定着人的体格状态，而且也决定着肌肤的健美状态。肌肤对营养失调最敏感，几乎所有的营养缺乏症都可在皮肤上留下痕迹。体内如果缺乏蛋白质和必需的脂肪酸，皮肤会变得粗糙，灰暗无光。因为皮肤每天都处于新陈代谢中，会由于角质层脱落而失去大量蛋白质，肌肤的营养成分是以蛋白质为中心的，缺乏蛋白质的时候，皮肤和体质都要变弱，蛋白质是构成皮肤具有弹性的胶原纤维的主要成分，缺少它，肌肤弹性就会降低，容易干燥。

富含高蛋白质的食物有：豆类，包括豆制品，牛奶，包括乳制品，蛋类，鱼肉，还有动物内脏，坚果类，五谷粮食等等。

体内缺乏维生素 C 时，肌肤也会变得脆弱、缺乏弹性，色素沉着。有人称维生素 C 为“美容维生素”。维生素 C 能够抑制皮肤色素颗粒形成，当其含量减少时，色素颗粒会形成、增加，肤色变黑，而且骨胶原生成也需要维生素 C。此外缺乏维生素 C，最容易导致皮肤生小疙瘩，导致皮肤不光滑。

富含维生素 C 的食物有：柠檬、橙子、柑桔等酸性水果和蔬菜（西红柿），绿叶菜，动物肝脏，牛奶，等等。

体内缺乏维生素 A 时，肌肤会表现出发干、起鳞屑，长粉刺，皮肤看上去粗糙，角质层厚，抵抗力降低，容易被外界细菌侵袭引起感染。为了更好的吸取维生素 A，我们应当多食用鱼类、动物肝脏、乳类、蛋类，多喝茶，多吃胡萝卜、葱、韭菜、白菜。

要注意，维生素 A 易溶于油。如果口服维生素 A，注意不要过量，过量会有厌食的中毒反应。应遵医嘱。

体内缺乏维生素 E 的时候，会出现早衰。医学临床上有“早衰”症，原因之一就是机体内抗维生素 E。缺乏维生素 E 时加速皮肤的老化。富含维生素 E 的食物有：蛋黄、乳类、花生、芝麻、麦芽、大豆、玉米、菠菜等等。

在人们的常识中，维生素 D 是关系骨骼发育的主要成分，而同皮肤的关系没有受到应有的重视。缺乏维生素 D，不但影响健美体形，同时肌肤也容易患渗出性疾病，而且容易破损、溃烂，肌肉弹性也会减退。

维生素 D 属于脂溶性物质，来源同维生素 A 大致相同。维生素 D 可以从食物中获得，也可以通过紫外线照射在皮肤上转化而成，所以必要的日晒也是必须的。注意服用维生素 AD 丸不要过量，因为有维生素 A 同在。

体内缺乏维生素 B 家族的时候，皮肤会发黄，容易导致过敏和破损。维生素 B 具有抗脚气病和神经炎的作用，不足时会引起心脏机能衰弱，从而使体内的代谢作用产生障碍而发生水肿，使皮肤变黄、过敏，破损。富含维生素的食物有：肉类、肝脏、大豆、花生、胚芽、香菇、芹菜、韭菜、葱等等。

维生素 B6 的突出作用是，抑制皮脂腺活动，减少皮脂分泌，治疗急性皮炎和暗疮等功效。它还和脱毛、湿疹等皮肤病有关。富含维生素 B6 的食物有：动物肝脏、牛奶、各种肉类等等。

总之，多吃蔬菜、水果、肉类，要改变吃主食而少吃菜的倾向。

第二章 仪容形象礼仪

第四节 仪容与头发整洁

头发经常没有像面容那样受到人们的重视，但假如你在乎自己的形象，愿意改进自己的形象，就应该把头发作为重要的环节来考虑。一张再美的面孔，如果没有了头发的衬托，那就大大逊色了。艺术行家会指教你说，优美的背景能使最普通的画面增加美感。保持头发的干净整洁。头发松软黑亮有光泽，加上整齐的梳理，才能呈现出光洁的面容，展现您良好的素养、气质。头发不整洁，穿着再漂亮，面部清洁得再干净，仍要给人不洁的感觉。头发干净与否，是一个比服饰更重要的显示教养素质的环节。

我们应该改变自己的洗发观念和洗发频率。过去几十年因条件因素而形成的洗发习惯不知不觉误导了人们对于健康头发的认知概念，以致于今天许多人可以天天沐浴，而不能理解天天洗发这一做法。前不久，中国健康教育协会特别推出“头

发天天清洁，把握成功瞬间”社会公益活动，建议人们遵循正确的洗护发方法，养成每周洗头 4—7 次的卫生习惯。（摘自搜狐时尚、责编安琪）

许多人误认为天天洗发会影响发质，会使头发变干枯、受损，会促使头发的掉落。事实上，头发上的毛囊每天都在不断地分泌油脂以润滑头发，正常人平均每平方厘米的头皮上，分布 144—192 个能分泌油脂的皮脂腺，所以，经常洗头，不但不会损伤头发，良好的循环还能刺激皮脂腺的正常分泌，使头发滋润光泽。香波洗头起到最基本清洁功能，但绝不会洗去过量油脂。因此，清洁是保养头发的最基本的方法，只要根据自己的发质，选用优质的洗发露，并遵循正确的洗发方法，天天洗发不仅不会引起掉头发，反而会令头发更加健康强壮。

此外，经常用发刷（或梳子）刷梳头发，应刷（梳）到头皮上，可以促进头皮血液循环，加强对头发的营养供给，并会刺激毛根均匀分泌油脂来滋润头发。古语说“梳理百回，养发健身”。

经常用指肚按摩头皮，或者用手轻拍头皮，对头发的保养也非常有益。

要注意选择好洗发用品。洗发用品中有一类是药物性洗发剂，如去头屑洗发精、止痒洗发水、防脱发洗发液等等。它们都是在洗发剂基剂中加入了一定的药物原料配制而成。你可以根据自己头发的情况“对号入座”，选择其中一种。

另一类洗发剂是营养性洗发剂，如蛋白洗发液、水果洗发液，以及用何首乌、啤酒花配方的洗发剂等等。它们是在洗发剂中添加一定的营养性物质。这一类洗发用品的选择要求不是太严格，您可以多使用几种试试，看哪一种用后头发感觉最好。

研究人员测量健康头发的 PH 值为 4—5，在这个数值范围内头发呈最佳弱酸状态比较好，有弹性，有光泽。然而洗发剂中的某些成分会使头发的 PH 值偏向碱性，所以洗发后最好用护发品来中和头发的酸碱度。

我们应该注意到，拥有乌黑亮丽头发的女性必定有美丽肌肤。有人说头发是皮肤的变型。而在另一种古老的语言中，头发被称为“血余”。可见充足的血液及其良好的循环，决定着我们的头发的质量。而要保证血液供给充分，促进血液循环，就必须保证营养摄入的富足。所以，除了我们已知的那些有益于皮肤健美的各种营养外，豆类、芝麻、核桃中的植物性蛋白质，海带、海菜、贝类中的钙质，对头发也都有着特殊功用。

有一些食物可以帮助我们改善头发的质量。

少白头与家庭遗传以及与人体内分泌有关系。分泌系统中的脑下垂体会影响头发中皮质层的色素颗粒，内分泌功能失调，会引起发色的变化。头皮血液循环不畅通，也会使乌发变色。此外，从营养学分析，人体内缺乏铜元素和铁元素，缺乏泛酸，都会引起头发早白。还有，情绪上长时间的紧张、焦虑，也会使头发变白。

因此有必要多吃黑芝麻、核桃、豆类以及动物肝脏等等食品，可服用些当归、红枣茶、何首乌汁等等，再配合以头皮的按摩、梳刷，平服安定自己的情绪。

体内如果摄取过多的糖分、盐份以及动物性脂肪等等有害于血液循环的食物，

会使头发变硬变脆并容易脱落。应尽可能地少吃这类食物，这同时也是保养肌肤的要求。

容易脱发和秃顶的人，头皮往往硬化，请多吃富含铁质的食品，如水果、瘦肉、鸡蛋蛋白、菠菜、卷心菜、芹菜等。这些食物有助于活血软化头皮，并促进其更新。及时补充各种氨基酸和多种微量元素，也会防止或减缓头发脱落。而富含这些营养的食物有：黑豆、蛋类、黑芝麻、乳类等等。

第二章 仪容形象礼仪

第五节 仪容与手、指甲卫生

有了光洁的面容，整洁的头发，如果伸出一双手很粗糙很脏污，手指甲长而黑污，美好的印象就会荡然无存。

在某些工作场所，在某些社交场所，应当整齐清洁。有时候我们发现某些男士也留有长指甲，非常不合时宜。不论出于什么理由男士们都不应该留长指甲。女性在这个问题上有更多的自由选择，但重要的是要修剪整齐，保持干净。坚决杜绝黑指甲。

我们可能会留意周围人们双手的皮肤，许多双手看起来显得不一样，有一些看起来衰老些。有时候这种差别与人的年龄无关。所以我们还应该注意双手的护养。

最基本的保养方法是，在接触水以后，注意擦一些护肤霜在手上。如果在户外工作或外出时，应该在手上也涂一层防晒霜。

在保养手的皮肤的同时，如果加做手操就更好了。一方面可以使手部血液循环加速，促进皮肤的新陈代谢。另一方面，手操使各指关节得到锻炼，手指活动灵巧而不是粗硬弯曲。下面介绍的手操都非常简便，随时随地都可以做。

- 1、伸直左手，用伸直的右手背贴在左手背上，来回摩擦，然后相反运动；
- 2、双手伸直，左右摇动，摇动得越快越好；
- 3、用手握拳，然后放开，由慢到快持续两分钟；
- 4、给手做干浴；
- 5、作翻花鼓的动作，手指手腕都尽可能往外翻；

6、臃肿的手指，可在热水中做按摩，以促进血液循环。饮食方面需减少盐份，多吃生蔬菜和水果；

- 7、用手指模仿弹钢琴的样子，手指移动换位，越快越好；
- 8、用柠檬片擦手背，也可以帮助消除粗糙。

第二章 仪容形象礼仪

第六节 仪容与口腔卫生

口腔是表现清洁感的另一个重点。

与人说话的时候露出牙齿上嵌有、沾有的食物残渣，这是很让人厌恶的，它会

让人产生窝囊的印象，作风马马虎虎的印象。所以我们应该注意口腔卫生。还应当特别注意口中的异味，也就是我们通常所说的口臭。与人交谈的时候如果口中散发出难闻的气味，会使对方很不愉快，自己也很难堪。

口腔异味原因很多，口腔内本来就有多种细菌，能够分解食物残渣中的淀粉类物质和蛋白类物质，产生酸性或其它异味。坚持随时刷牙漱口的习惯，口腔中细菌没有作用的对象，口腔中异味就自然消除了。有时候我们吃了葱、韭菜、大蒜、萝卜等刺激性食物，也会产生强烈异味，所以，在与人际交往、工作之前，如果碰巧吃了这一类食物，可在口中嚼一点茶叶、红枣和花生，它们有助于清除异味。必要时可以使用口香糖减少口腔异味，但应该指出，参加比较正式的交际活动，在他人面前大嚼口香糖是不礼貌的。

造成口腔异味的另一个原因是口腔疾病，如龋齿，牙龈炎，牙槽脓肿，口腔溃疡等疾病。这种原因造成的口中异味，单靠刷牙漱口的方法不可能消除。要治疗好这些口腔疾病，异味会随之消失。

如果上述两种情况都已经排除，那么口中异味就与体内疾病有关了。如消化不良，肺病、肝病、糖尿病、气管炎等等，这就需要治疾病之本了。

切记，口臭会使一个人的好印象大打折扣。

第二章 仪容形象礼仪

第七节 仪容与身体卫生

这里除了身体干净外，主要指身体不要带有异味。经常洗澡是必须的，尤其是参加正式活动之前定要保持清爽干净。有些人会有身体异味，也就是我们通常俗称的“狐臭”，应当及时根除治疗和使用治疗药水，此外要紧的是加强个人卫生。体臭是大汗腺分泌物和细菌作用后发生的酸败，经常保持皮肤的清洁干燥，就可以将体味减少到最低限度。喷涂治疗药物也是抑制细菌、杀菌的一个非常有效的方法。

除上述问题之外，面容清洁还包括我们的脖颈、耳朵等部位的绝对清洁。另外，头皮屑以及脱落的头发也不要落在肩膀上衣背上，以免给人以不清洁的感觉。

第三章 仪表服饰礼仪

第一节 服饰的起源

人们穿衣打扮在现在是十分自然的事，以至很少有人去想一人为什么穿衣服的问题。然而原始古人是不穿衣服的。关于服饰的起源有几种说法。

第一种是羞耻感说。

这种观点认为，人类穿衣服是因为两性之间相互有了羞耻心。人之所以穿衣

服就是由这种羞耻心理决定的。不错，羞耻心是人类特有的，然而不同时代不同民族的羞耻感是不同的，而且远古人们在身上进行装饰这一举动在羞耻心形成之前就已经有了。这是“羞耻感”说的一个漏洞。

第二种是保护说。

保护说认为“人类最初穿上衣服是为了防护身体”。人们在劳作打猎中，在最容易受伤的部位率先用皮毛和布保护起来。同时，在严寒地区人们早已知道使用动物毛皮。但是如何解释热带地区人们的衣饰呢？现代的澳大利亚的原始部落，天气寒冷时人们不穿衣服，而在身上挂带、刺画许多装饰性物品。非洲热带部落里，人们不需要防寒，但仍有穿戴衣饰的习惯。

第三种是装饰说。

长期占主导地位的见解认为，早期人类已有装饰打扮自己身体的愿望，既希望刻意装饰一下被别人目光注意的部分。在不以裸体为羞的时代和不以裸体为羞的民族那里，有时也在身体上挂一些饰物、布条或布块。

第四种是与装饰说比较相近的观点——“夸耀说”。

这种观点的研究者得出结论说：“火地岛人对赤身露体并不感到羞耻，但希望得到赞美的期望却很高。”希望夸耀自己，希望得到别人的赞美是人的天性。当原始人肩上搭着被杀死的动物皮毛狩猎归来的时候，或身上带血渍和伤疤从战场上回来时，就会受到周围人的高度赞美和深深的敬意。在品尝名噪一时的快感之后，因不能容忍名望的消失，从而探求一种能显示身份的永久象征性的物品。

研究者发现，原始部族的人乐于人工制造伤疤，并在伤痕里抹进颜色（红、黑、白等等），力图伤疤醒目、永不消失。

随着阶级差异出现，服饰逐渐扮演起区分社会等级的角色。服饰的这种作用一直沿袭下来。在中国古代，人的身份等级也是和服饰联系在一起的，以至于有了“以服色辨官品”，“由帽子观尊卑”，“以佩玉观等级”的服饰文化。

总之，服饰功能包括两个重要方面，一是实用（保护）功能；一是观赏（美、夸耀）功能。从服饰起源看，服饰的“观赏”价值超过了“实用”价值。现今社会，服饰的观赏价值往往更被注重，甚至出现了时装表演这门艺术。

第三章 仪表服饰礼仪

第二节 服饰与角色印象

服饰是“无声语言”的一部分。它通过使用可见的但没有言语的象征来传播信息。有人把它描述为“信息的载体”或“信息的暗示”。它反映、传递、或者暗示一个人的社会角色、地位、气质、教养、审美情趣等，使我们能够对其进行判断分类，至少是初步的、大概的。有人认为它是感知一个人的捷径。

服饰为我们提供的往往是一种概率意义上的印象判断。但毕竟凭衣貌取人的现象还是比较普遍的，有时候外在能够流露出内在，并弥补内在，因为外在服饰能

为人们提供有关自我、角色和地位、个性的线索。服饰具有暗示作用。

第一、有关角色的暗示：

“角色”在这里是个体在社会关系中的特殊位置和分工行业。它包括职业角色（教师、理发师、服务员、企业员工），家庭角色、年龄和性别角色。通常可通过辨别他们的工作制服而得知他们是体力劳动者还是其他工作者，还有许多其他暗示可以用来区分判断职业。它们几乎和服装的种类一样重要。比如服装面料的完好状况，是否沾上颜料、油脂和灰尘，衣服是否整洁等等。

研究角色问题的专家认为，“服饰在历史上曾经是一种最为方便、最为明显的显露身份差别的媒介物。”总之，服饰象征在形成角色和地位的印象时非常重要。

第二、有关性格品质的暗示：

服装除了表明人的社会角色、地位外，还可以从暗示人的内在的性格品质方面。比如在服饰风格上，展示“阳刚”的特征为：线条简单粗犷，色彩大胆，面料厚重粗硬。显示“阴柔”特征的服装则线条柔和，色彩清淡，对比不明显，面料柔软轻薄。又比如，我们可以通过一个人穿衣的风格感知他的作风。

第三、有关场景的暗示：

服饰不仅提供觉察人格、角色的刺激信息，而且还提供显示服饰的社会场景。我们见到一个人穿工作服，我们知道是在上班。看到穿休闲服的人，知道多半在休息。有时我们看一张照片，不用文字解释，也能理解这些场合发生的事，因为服饰象征提供了场景的暗示。

第三节 服饰与色彩

一、色彩语言

色彩带给人们的感觉，生理的、心理的都不一样。同样一种色彩，在有些场合适宜，能给人带来愉悦，有些则不然。了解色彩的语言，破译色彩带给人们联想密码，我们才可能结合自己的爱好和希望达到的印象效果，使自己穿戴得风姿绰约。同时可以充当别人的服饰审美顾问。

我们先来了解和生活密切相关的几种色彩。

红色：作为“赤橙黄绿青蓝紫”中的第一位，红色是一种强烈的色彩，它是暖色调中的代表，给人火一样的印象，表达着丰富充沛的精力和热情奔放的感情。作为一种色彩，它具有刺激人兴奋的能力。

黄色：黄色意味着健康、单纯、轻快、亮丽，耀眼明丽的黄色容易使人产生健康明朗、温暖素净的感觉。同黄色相邻的橙色，黄中再加点红色，曾被称为“华贵的色彩”。中国古代封建社会只有皇帝才可以穿黄袍。

绿色：绿色充满希望与生机，浅绿色娇嫩而富有生气，深绿色则给人安逸、稳重之感。总之，是绿色都能给你带来生气，带来平静，带来幽雅和希望。

蓝色：是一种容易令人产生遐想的颜色。属于冷色调。这种同大海、天空同样的色彩，将人引入深邃与宁静。集中精力看这种颜色，会给中枢神经以沉静效果。从感觉上讲，深蓝色宁静、深邃，严肃认真，淡蓝色柔和并有甜美的感觉。

紫色：属于冷色调，它往往在不经意间带一丝冷淡而又高贵的格调。有些民族与某一时代用它象征权力的高贵。但也有某些民族视紫色为一种有毒（恶）的象征。因为它具有神秘感、诗意及高贵气息，而备受女性偏爱。然而，紫色在感觉上又表示缺乏判断力，是一种浪漫但不成熟的象征。

白色：白色令人联想到纯洁、朴素和神圣。但它在视觉效果方面会令人产生膨胀之感。对发胖的人，白色是一种容易失败的服装颜色。

黑色：黑色显露出庄重、沉闷以及高贵气质，同时也是一种消极压抑的颜色。在视觉效果上它同白色正好相反，紧缩、沉重，黑色具有吸收隐匿一切的特性，

灰色：灰色和银白色是温和色，几乎同任何色彩都不冲突。但它所表现的温和缺乏一种活泼性质，是一种没有鲜明个性以及活力的颜色。

褐色（咖啡色）：褐色富有深沉雅致的情调，但并不是适合任何人，它对人的皮肤、气质、形体要求都很高，褐色服装穿不好就会使人显得臃肿而且不干净。

第三章 仪表服饰礼仪

第三节 服饰与色彩

二、色彩原理

色相、明度、纯度是色彩的三种属性，比如：红、橙、黄、绿等有彩色，我们称之为有色相；黑、白、灰等无彩色，我们称之为无色相，最亮的是白色，最暗的是黑色，介于二者之间的是灰色。这种色彩的明亮程度被称为明度，色彩浅的明度高，色彩深的明度低。所有色中，黑色与白色是最暗和最亮的。当色相和明度被固定之后，色彩还可根据其饱和度加以区别，这就是纯度。标准的黄、红色，无其它色的为纯色。

原理：当色彩的色相、明度、纯度三者较为接近时，我们会产生一种柔和的感觉，这种色彩运用被称为调和。这是色彩运用中的常用手法。

人的视觉对不同色相感觉不同，蓝绿色刺激适中，而红、橙、黄等色容易引人视觉兴奋。前者属于冷色调，后者属于暖色调。另外，深色收缩、沉重，浅色轻松、膨胀。明亮的会有近感、软感，暗色则具有远感、硬感。

第三章 仪表服饰礼仪

第三节 服饰与色彩

三、色彩选择与搭配

色泽选择与搭配的建议，是在花费了专家们成千上万个小时的研究基础上提出的。每种色彩都有自己美的个性特点。我们往往从一个人的服色选配上就能看出他

是否是一个智慧型的、有头脑、有审美能力的人。

下面是服装色彩专家经过研究、试验总结出的一些色彩组合。

浅色可任意组合。黑、白、灰是配色中的安全色。他们几乎可以同其它任何颜色搭配。褐色、棕色相对来说是危险色，除了黑、白、灰三种安全色之外，不太容易和其他颜色相配。

色彩中有一种互补关系，称作补色关系。服装搭配中要注意补色关系，补色关系太强烈，不容易组合出和谐美观的效果。补色关系指每一色与相对色之间的关系。所以，补色之间如果是浅淡的颜色，可以考虑搭配。如果属深色，色彩比较强烈，则应该慎重搭配，弄不好会显得生硬。

色彩区分可以很细，色彩关系很复杂，但记住下面几种补色关系就可以帮助我们举一反三。



补色关系图

由上图可知，冷色和暖色大多是对应的。在服饰中，对应互补色的强化作用一般难以获得美观的效果当然也不是绝对不可搭配，但这需要非常高的审美能力。

一般而言，色彩间的对比和冲突越少，就越和谐。相似色之间的间隔越接近，其色彩就越和谐。色谱中色彩排列就是以相似色过渡的。色谱顺序大体是：赤橙黄绿青蓝紫。相邻色彩搭配可以避免不和谐。这只是一般而论，具体搭配起来，还需要一定的审美功夫和灵活性。

除了上述色彩之间的规律，服饰色彩的搭配方法在原则上有以下规律可循。

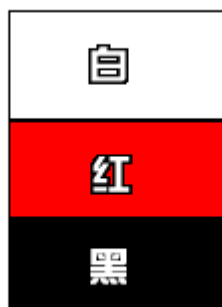
色彩统一的方法：选择一种占主导地位的颜色，搭配以其它相关色彩。有时不一定非以某种色彩面积大而确定主导地位，只要其中颜色相近，具有色彩共性，那么这种共性色彩就可以保持主导地位。比如，黄色作为主色调时，红色可以偏向橙色，而蓝色可以偏向绿色，那么，绿色、橙色都有黄色的倾向，把它们组合起来，就会产生一种黄色的总体效果。



色彩统一原则

此外，色彩统一还可以直接用单一色彩组成服装。

色彩分解法：分解原理是这样，比如一件白、红、黑色彩组成的衬衫，那么从上衣的三种色彩中任选一种作为下身长裤或裙子颜色，但由于一般人们的视觉心理是上轻下重，所以裙子用红色调或黑色调会更和谐一些。



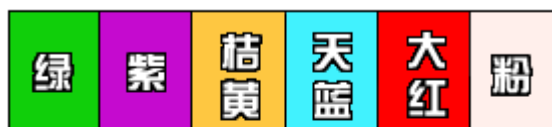
上轻下重的分解方法

另一种分解方法是，如果喜欢橙色，但又不想穿一身橙色来打扮自己，那么请分解橙色。橙色是由黄和红组成的，也就是说，橙色和黄色、红色搭配，都会很和谐。当然，由于黑白灰同任何色彩都可以组合，用它们中的任何一色搭配橙色也很不错。



色彩分解搭配法

如果你已经掌握的色彩搭配，或者说有相当的审美水平，但未必穿着一定成功。因为并不是任何颜色在任何场合都可以达到我们希望的效果。有些色彩休闲时穿着非常合适，但在正规场合（如办公场合）就未必成功。专家认为，下列颜色服装在正式场合产生的效果非常差：绿色、紫色、桔黄色、天蓝色、大红色、粉色。专家认为它们不易在办公室和其他正式场合穿戴，主要针对它们缺乏一种严肃性和权威性。一般来讲，衣服颜色越深，它们所传达的权威感就越强。



职业装颜色选择对比

第三章 仪表服饰礼仪

第四节 得体的着装

一、服饰的社会约束性

服饰的得体有一个大前提，即是否符合一定社会、一定民族、一定时代、一定的思想观念。服饰总同一定社会、民族、时代、观念相联系。在生活中，也许没有什么东西比服饰更能反映社会存在。只要考察一下某个时代的服装式样，我们就能准确知道当时具有代表性的礼仪规范，知道当时社会的思想道德状况、男女的地

位、文明状况等等。可以说，流行服饰几乎成为了时代的缩影。

任何一个社会都要对服饰做一个成文或不成文的规范。在过去的时代里，有关服饰的法令相当普遍，但在今天，用法律条文对穿着的规定的已很少见。但许多地方法令及社会公约中，仍有一些禁止不适当穿着的政令。

人们会自觉自律地顺从时尚风格。人都具有归属感、从众心理。如果到某一会场，大家都穿着西装，只有你一个人没穿，就会感到窘迫。现代许多国家中女性可以袒胸露臂，然而某些穆斯林国家的妇女绝不会在公开场合抛弃面纱。人们自觉不自觉地会顺从社会习俗的约束。对时尚的追求有一定的合理性。穿衣不要太时髦，但也不要太落伍。

社会对服饰的约束不仅仅体现在不同民族的习俗上，还体现在时尚（流行服饰）上。时尚指在一定时期广为流行广为接受的风格。时尚的特点是周期性的，渐兴一极盛一过时。

有很多短时间内出现的服饰狂热现象，并不一定将来会成为流行的因素，除非社会进行大力宣传，否则很快就会消失，所以社会对服饰的制约作用很大。

第三章 仪表服饰礼仪

第四节 得体的着装

二、了解自己包装自己

人们穿衣打扮既为了自己，也为别人，这话从交际学角度看尤为有道理。事实上，人在与陌生人打交道时，总是通过外在形象判断其身份地位、素质才干。所以人一旦进入交往中，在衣着上就不得不考虑到他人的反应，不得不考虑自己的包装问题。增加自我包装意识此外，单从审美角度看，也应该了解自己，包装设计自我形象。

中国有句俗语：“穿衣戴帽各有所好”。“所好”即指个人的审美趣味和水平。人皆爱美，所以人的审美趣味有许多相同点，但又存在差异。

服装有其特殊性。第一，它原本就具有实用、观赏两种属性。第二，服饰不是单纯的艺术品，它必须在具体的人身上完成美的形象。这样，人体就成了构成整体美的一个因素。而对穿用者自身来说，穿衣戴帽就不仅为了冬暖夏凉，不仅为了遮羞，而同时是从事艺术创作的过程。

所以要想着装得体，就得用心设计，而不是“向别人看齐”，这是造成很多人衣着平庸的原因之一。当然另一重要原因是气质。设计自己首先就得了解自己。

一般说，标准体形为“八头比例”，符合“黄金分割”美的比例。“七头比例”体形往往显得腰长腿短，“九头比例”体形则显得腿脚过长，都有些失调倾向。但“九头比例”的着装形象比“八头比例”更好。

具体到我们每个人，体形就更千差万别了。这里可用西方古人的一句名言：“世界上没有两片完全不同的叶子，但世界上也没有两片完全相同的叶子。”所以不

可能有一个统一的指标给所有人，但有一些基本要领和常识。

个矮的人，不论胖、瘦，都可以利用服饰给自己创造“视觉高度”，不要选择大格子或大花图案及宽横格的衣料，即使它们再漂亮也不要动心。想显得“高”，身上衣着色彩应尽量单一，选择那些单一的色彩和竖直条纹的衣服。

对于高而瘦的人，质地厚粗的衣料易使你“胖”起来。而且会稍微降低你在别人眼中的高度。如果你喜欢条纹图形，那用横条纹来剪制成衣，把竖条纹的衣服留给矮个人穿。如果你是女孩，觉得自己过高了些，除上述要注意的要素之外，还不要穿太短的裙子。长裙同横格纹、大印花一样会掩饰你的个头。如果你高而胖，则反而不要穿太紧的衣服，太紧会暴露你体形的不足。高而胖的男性不要穿大方格，女性则不要穿大花图案，穿深色较好些，会有收缩形体的作用。

颈部较长通常被人们认为是一种美，尤其是女性。长则挺拔，短则笨拙。穿衣的时候对领口的选择不一定要非常苛刻，但如果脖颈比较长，那么大方领、大圆领的衣服就未必合适了。而脖颈较短也应该设法弥补，不要再穿高领埋没本来不显著的脖颈。应该穿敞领、翻领、低领口上衣。同时，脖颈较短的女子不要戴太粗大的项链。

与此同时，要注意找到缩着脖子与伸引脖颈的不同气质感觉。

第三章 仪表服饰礼仪

第五节 礼服的穿着

一、正式场合礼服的重要

正式场合主要指工作场合、会议、正式宴会、酒会、音乐厅、图书馆……等场所。在工作场所，职业装束会提高你的职业形象以及职业声誉，表明已具有职业化的、以工作为重的品质，表明你不是在休闲，而是在认真工作。事实上，大多数人在穿上职业服装后举止也会不同，站得更直或者更严肃认真。

许多国家的人对场合礼服都非常重视。

在平常的场合中，美国人的穿着随意得出了名，但在各种场合中，穿着得体绝对是美国人社交的第一要义。

坐办公室的白领阶层是绝对不能穿牛仔裤之类的休闲服上班的，比较规范的公司还会要求男员工一律穿着西装打领带。正规的美国公司对女职员的着装戒律更多。

许多国家对赴宴的服装要求更为复杂，正式的晚宴与一般的自助餐酒会服装有所区分；一般家庭烤肉聚会又与参加朋友的生日派对不同。通常正式晚宴、生日喜庆活动等对礼服的要求，比自助餐酒会、家庭烤肉聚的更正式、更规范。常常是主人邀了客人，客人大多会反问主人，聚会的场合正式不正式？以便准备相应的礼

服。

在许多社会交往的正式场合中，我们也需要通过向他人展示自己良好的形象，而获取他人对我们的认可。人们通常对衣着高雅、庄重、整洁的人，自然会联想到他具有较高的素质，从而充满敬意，而对衣着破旧、肮脏的人，会不自觉地推断其素质也比较粗低而显出轻慢、鄙夷的神情。虽然以貌取人获得的不一定是绝对正确的信息，但人们的交往经验总在相对正确的意义上帮助他们评判一个人。

总之，在正式场合身着得体的服装是社交礼仪对我们的要求，是社交的礼貌规则，是每个素质高的人的一种教养的体现，也是我们获得交往成功的一个重要要素。当然，得体的仪表不仅是一个人素质教养的体现，不仅是我们获得成功的一种技艺，而且也是对社会和其他人的尊重。

第三章 仪表服饰礼仪

第五节 礼服的穿着

二、男士礼服的一般原则

适合正式场合的男士服装主要有三大类，西装、民族服装（中山装）、夹克装。一般运动服和软料外衣不适宜较正式社交场合。三种服装一般都可在社交场合使用，但更通用的礼服是西服。在略微庄重的场合尤其为全套西服为好。颜色一般为深冷色调为宜。全身上下一色说明带有更加官方、更加正式的意图。

运动服、牛仔装、沙滩装、休闲毛衣等等，在其他场合可随意穿着，但正式场合是不被允许的。然而，假日、休闲的日子服装要求则正好相反，尽可能的穿着便装和休闲装。如果假日和休闲时分仍穿得西装革履，反而违反了服装礼仪。对此在国外有这样一句话，“假日里打领带是典型的土包子”。

礼服在国外分晨礼服、小礼服、晚礼服（燕尾服）。目前国际上正逐渐以黑色深灰色西装套服取代严格的礼服分类。如果您某一天收到邀请参加某社交活动，请柬上注明穿着礼服，你首先应该知道什么算是礼服。西服通常被视作男人的脸面，会不会穿西装意味着你是否是一个有档次的男人。

男士合体的西服上衣长度应长过臀部，四周下垂平衡，手臂伸直时上衣袖子应恰过手腕部，一般要求西服衬衫的领子稍露出外衣领，衬衫的袖口也应稍微长出些，按照严格的规定，应当露出大约四分之一英寸的长度。

穿西服如果穿上西服背心也很好，因为在传统的观念里，让人看到衬衫与裤子的连接处是不雅的，两颗钮扣的西服上衣可以不扣钮扣，或者只扣上面那颗钮扣。三颗钮扣的一般扣中间那颗。原则上是扣腰际的那颗钮扣。双排扣西服则必须全部扣上。

西服口袋里不宜装东西，在西服左上胸的口袋里，只宜插放装饰用的手帕。穿西服只有在工作场所才能插钢笔或圆珠笔。西服左上袋插放的手帕，原则上应是给人以清洁感的白色手帕，而且一般不宜当作擦手抹嘴之用，这需另备一条手帕。

当然，无论哪一条，都应该保持清洁。

穿西装必须配穿正式西服衬衫。深冷色的西服一般要求搭配色彩浅淡柔和的衬衫，一般要浅于西服颜色。那种较深、闪亮、冰凉、较为刺眼的则不为首选。西服衬衫的花色以简单、单色为宜，细条纹比粗条纹为宜，其他方格、花衬衫，平时外穿不错，但轻易不要同西服搭配。正式礼服衬衫以白色为原则，也可浅冷色，如青、灰、蓝等等。另外，西服衬衫通常必须是长袖衬衫。

男士西服往往需要佩戴领带。领带的作用也不可忽视。除了美感作用外，领带会引起人们的信任以及较高的评价。

系领带注意颜色、款式要和西服、衬衫的花色搭配协调。这主要靠一个人对色彩的审美眼光，不过，色彩搭配也是有原则规律可循的。领带颜色一般必须深于衬衫的颜色，但这并不是绝对的。黑色礼服原则上可以和任何领带搭配。另外还有两个原则：一是同一色素的调配。二是对比色调配，因为领带部分面积较小，所以补色关系也可以搭配，但这需要审美水平。领带的图案以精致为好。

领带要干净，领结要工整，肮脏、破损的领带，或者歪斜、松弛的领带，西装再好，衬衫再白，也会使人感到不舒服。如果穿有背心，注意把领带放在背心之内。

领带夹：领带夹的作用主要是固定领带，当然后来也越来越有了美观的作用。戴不戴领带夹以个人爱好选择为主，但事实上用领带夹一般以年纪较轻的男士为多。

鞋袜：黑色或深冷色的皮鞋适于同一切正式的礼服配用，但注意，旅游运动鞋、布鞋不能同西服配穿。中山装可与布鞋一起穿。一般说来，鞋子的颜色应与衣服的颜色相衬，而在工作场所，穿黑色鞋是一个原则。

对庄重的礼服和黑亮的皮鞋，最好不要配以太花哨、色彩太亮的袜子。在出席正式重要场合时，袜子应当也是深冷色的。且袜腰应高及腿肚，以免坐下时裤角上提而露出腿部。

总之，在社交界，如何穿戴，是懂不懂礼节的一个重要体现，也是一个人素质教养的窗口。穿着不得体，不整洁，往往会降低一个人的身份，也难以使周围人对他有—个良好的素质印象。同时穿扮得整洁与否也是对他人的尊重和礼貌问题。

第三章 仪表服饰礼仪

第五节 礼服的穿着

三、女士的礼服一般原则

在工作中以及有关工作的社交场合，作为一名职业女性，衣着打扮方面应和有—钱的贵妇有所区别。她不应通过服饰反映富有和地位，衣着准则是简洁大方，有品位。一般来说，适用于男人的服装在现代大多适用于女性。

女士礼服大致分为常礼服、小礼服、大礼服（晚礼服）。常礼服多为质地、色泽—致的上衣和裙子；小礼服多为过膝的单色连衣裙；大礼服（晚礼服）通常为

坦胸露背的拖地或长及脚面的单色连衣裙。当然也可选择如长裤、茄克装等便装。过于散漫的运动装和野味十足的服装应当避免。日常生活中，女士的礼服要求不严格，但随着现代社会交际的需要，我们应该更多地了解一些女式礼服的基本常识。

长裤：规范的长裤一般可以适用于多种场合。

裙子：一般要求长度应齐膝，而长裙则适用于一切场合。较正规的工作场合可考虑穿西服套裙。在交际场合，穿裙子一定要穿长丝袜，而且袜口切忌在裙摆之下。

鞋子：一般场合穿什么式样的鞋都可以，但要和服装相互适应。如穿一套西服裙，再穿一双普通的凉鞋就很不协调。如在正式或比较庄重的场合最好不要穿凉鞋。作为有教养的或具有公关社交素质的人，尤其应当注意这些事项。

首饰：佩戴一些精心挑选的饰物，能增加女性特有的风度和魅力。对于女性来说，与其买许多派不上用场的廉价货，不如买一件优质的。只有首饰的天然光泽才能衬托出你的肌肤，你的年轻，你的气派，你的魅力。记住，衣服不一定是质地华贵的好，但首饰最好不是廉价和制作粗糙的物品。戒指不可以随便佩戴，要按照“戒指语言”去戴。

手套：手套的作用主要是为了保护手，但也经常被当作一种装饰用。带手套有一定的礼仪规则：冬天戴手套主要是为了保暖，夏天如果戴手套主要是作为一种礼服的配件。一般与人握手的时候，应摘掉手套，但女性不同，如果戴的是一种装饰手套，也可以不摘掉。

香水问题：与礼服相关的一个不容忽视的问题——香水。干净清爽而有教养的人应散发一种令人愉悦的气味。

男士的香脂气在中国文化中被看作女人味，这是一种旧观念。人的教养文明应当能从一个人的气味中散发出来。可以说，香水是帮助我们塑造形象的一种因素。

香水涂洒有一些要领。切忌用浓烈的香水，选用清淡的香水，淡淡的香氛，会留给人很好的印象。

擦在脉搏上是常识，若是擦在手肘内侧或是膝盖里侧效果也会很好，因为这种部位皮肤温度高，经常活动，会更有效率的散发香气，并会使香气婉约耐久。耳后与颈背部也是涂抹香水的另一类位置。香水气味往往向上向外发散开来。为了使香水柔和不致刺鼻，有时候我们擦在比腰略低的地方也可以。

有时候在衣服的折皱处先用香水轻轻喷一喷，穿在身上后香气会若有若无地弥漫开来，

而且香气比直接擦在肌肤上更不易消失。如果在头发、指尖部位也轻喷一下，在每次甩动或微风吹动的时候，头发便会透露出隐隐幽香。而指尖在活动挥舞之间，也很容易带动出周身香气隐约的氛围。

第三章 仪表服饰礼仪

第六节 着装观念误区

着装观念误区若干：

- 1、毛衣可以扎在长裤或裙子里；
- 2、方格粗呢西装扎系时髦领带；
- 3、西装与平底鞋搭配穿戴；
- 4、体型胖的人穿紧身衣；
- 5、手臂粗胖人穿无袖上衣；
- 6、腰粗的人系宽皮带；
- 7、女性在与男人打交道的时候穿长裤；
- 8、只穿背心上班和参加正式社交场合；
- 9、穿西装套裙配平底布鞋；
- 10、穿深色礼服着鲜艳的袜子；
- 11、个子矮小的人扎系宽领带；
- 12、穿西服时衬衫里面可以穿高领的内衣。
- 13、如果天气太热，脱去西服外套，打着领带，可以把袖子卷起来；
- 14、穿西装可以穿短袖衬衫；
- 15、为了展示女性魅力，女士上班可以穿着透明或低胸的服装；
- 16、T恤装可以作为礼服出席正式场合；
- 17、穿西服时衬衫可以放在西裤外面；
- 18、衣服比鞋更重要；
- 19、要想表现出不凡的气派，男人必须穿名牌服装；
- 20、休闲、旅游中也应该一身“西装革履”穿扮。

第四章 仪态礼仪

第一节 姿态礼仪

一、站姿

语言学家研究表明，人们之间的交际效果，20%取决于有声的语言，80%取决于无声的语言，交际中的音容笑貌、坐姿站姿、一言一行、一举一动，不仅表达某种意思，而且传递着你的修养、风度、素质等方面的信息。这种非语言交往因素非常重要，有时候比语言更能表达一个人的内在涵养。

一个人即使长得漂亮，身材出众，但如果遭到来自不雅姿态的破坏，则形象会受损、会逊色。一个美学家这样评价人的姿态美：“相貌的美高于色泽的美，而高雅合适的动作美又高于相貌美。这是美的精华。”

我国自古被称为礼仪之邦，讲究站有站相，坐有坐相，走有走相。

1、站姿：

古人主张：“站如松，行如风，坐如钟”。这是对人的美好姿态的形象概括。良好的站姿应该给人以挺、直、高的感觉。

要领：人体直立，中心在两脚之间。脚尖稍向外打开 45℃ 左右。挺胸收腹，背挺直。可以通过训练贴墙站立练习正确站立姿态：我们身体的后脑勺、双肩、背部，以及小腿肚、脚跟，这几个部位要全部贴在墙壁上。

使脖颈尽量向上拔，连同腰节也拔起来。不要仰脸，下颌微收，引颈向上时不要耸肩，肩要放松，寻找两手提重物向下坠的感觉。做到脖颈向上引，手臂向下松垂后再检查一下是否仍保持挺胸收腹姿势。

站立姿态还反映一个人的内在、经历和处境。如果你是一个自尊自爱的人，就应当为自己的一切，包括姿态负责。

第四章 仪态礼仪

第一节 姿态礼仪

二、坐姿

坐姿和站姿一样透露着我们的教养。在较正式的场合，好的坐姿是：坐时上身端正挺直，但不要死板僵硬。坐久了可靠在椅背上，但不可以把脚伸直半躺半坐。

坐时保持背部挺直，有助于给他人留下稳重的形象。背部挺直，看上去有精神，并表示你是一个遇到问题能够保持冷静，迅速处理的人。

无论坐椅子还是沙发，最好不要坐满，深浅合适腿长度为好，以两者靠近为宜。浅坐姿势会令人感到积极性。男性两膝间要容得下一拳左右的位置或双膝与肩同宽。女性两膝则要并拢，也可采取两腿交叉姿态。双膝向两旁打开而坐是很不雅观的。

坐的身体位置可稍有偏斜，不要正襟危坐，与人正面对坐会在对方心理产生压迫感，尤其距离较近时。侧坐带有一丝谦恭。

跨骑椅子的坐势习惯，表明在下意识地显示优越地位和权势，显得太随意，并有放肆的感觉。

第四章 仪态礼仪

第一节 姿态礼仪

三、行走姿态

人的行走应该和优美站相一样自然大方：挺胸抬头，肩臂自然摆动，不要八字步摇摇晃晃，尤其是女性，行走时上身不要晃动太大。有人建议做“顶书行走”练习，寻找上身放松而又不晃动的感觉，但勿仰下巴，勿身体僵硬。另外，人挺拔行走的样子会使人显得高一些。正确的姿态能改变心境、精神状态。

行走的姿态不一样，表现出人的性格也不一样。性急的人走起路来也是风风火

火；慢性的人走起路来则四平八稳；精神状态不同走相也有区别。如果心事重重，走路则垂着头，视野仅限于脚前的空地。如果春风得意，走相则轻松有朝气，绝不会低着头；如果心情很沮丧，那么看上去全身的肌肉都是松懈的，步履沉重；感觉自信优越，则走起路来必定昂首阔步，步子迈得很大。

第四章 仪态礼仪

第二节 神态与涵养

一、面带微笑

初次接触一个人，最容易给别人留下印象是神态。神态是人们内心世界的外在显露。应该让我们注意的神态有：

面带微笑：



面带微笑是最易受人欢迎的，这不仅因为微笑在外观给人美感，而且它能给人带来令人愉快的信息，并唤起对方友好热情的情感。人在微笑的时候最美。微笑是人际交往的润滑剂。

微笑是一个人自信、和善、真诚友爱的表露。有许多人自然而然地在生活中学会了微笑，而有些人还需要练习微笑，要笑得自然大方，真心流露，不要虚情假意，不要苦笑、献媚地笑、奸笑。

一般来说，微笑表示愉快的心情，但微笑的涵义远远比这丰富得多，而且有性别的差异。相对而言，女性总比男性更爱笑。男人的微笑往往包含肯定和赞许，而女人的微笑除了友善和愉快外，有时是一种矜持与自尊。女性往往用微笑体现自己的端庄和严肃。不要养成皱眉头的习惯，因为皱眉头无时不刻地展示着你的愁苦，而有了“愁眉”必定有“苦脸”，即使在笑也像苦笑、假笑。“眉开”才能“眼笑”。

我们应该有一个微笑的神态，有一个微笑着的心态。如果我们用一颗真诚的、善良的、宽容的心去看待人生，就会有微笑。

微笑是一种品格，也是一种技巧，能成为巨大能源、财富。也许你还没有养成微笑的习惯，去培养就会有习惯。

第四章 仪态礼仪

第二节 神态与涵养

二、目光

人与人的交往不是从问候，而是从目光对视时就开始了。眼睛是心灵的窗口，是人的最富表现力的表情。

目光很重要，眼睛又在人面部最显眼的地方，目光差不多代表着一个人。我们看一个人习惯看他的眼睛。谈话时，不看对方的眼睛就等于把他从交谈中排除出去。所以，得体的、有礼的目光要求我们和人打交道时，眼睛要看着对方，让人感到你在关注地听。不要东瞟西望，显得漫不经心，怠慢对方，这样对对方是不尊的，失礼的。

目光凝视礼节：

凝视并不是紧盯对方脸上某一点不动，而是目光在一定区域内“扫射”。凝视区域不同，表达的礼仪关系也不同。

第一、 公务凝视：这是指人们在工作交往中，联系业务、洽谈生意及外事谈判时所采用的凝视礼节。公务凝视的区域是在两眼之间。

第二、 社交凝视：是一种在舞厅、茶话会、宴会及朋友聚会时采用的凝视方式。这种凝视的区域在两眼到嘴之间。

第三、 亲密凝视：是亲密朋友、恋人的一种目光，视线范围是在两眼至胸部之间。

不要用斜视、眯眼“看”人，不要长久盯视使对方感到不安，目光也要有间断。谈话时不要闭目养神，与你交谈的对方，忽然闭上了眼睛，这是一种消极的信号，是一种想中止谈话的表示。

第四章 仪态礼仪

第三节 体态语言

一、体态语言

人际交往，不仅靠语言，而且靠表情、手势、体态等非语言手段。体态语已成为一门学问。

人们常有一些下意识的动作，了解后可观察别人，得到真实信息。也可以注意

自己，有没有下意识泄漏不利于自己树立好形象的信息。有时语言信息和动作信息会有冲突，当口中说“不”时，许多神态体态可能提供的又是“可以”。

体态、神态有些是后天学习而来的，有些是天生的，如哭、笑；人类有些非语言系统是相通的，微笑、愤怒，有些则有差异。所以体态语在不同文化、习俗中有不同程度的差异性。

人还有一些下意识动作会暴露我们内心的秘密。如，十指交叉是不自信，心情不愉快沮丧时常有的动作。据专家研究表明，这实际是一种防御性交臂形式。人们在陌生人面前或紧张场合，多有这种姿势，寻找安全感。另外，如果一个人和你谈话时，手一直不停摆弄衣角、扣子、笔或随手可及的事物。那么，这个人内心很可能有不安、自卑、紧张的心理问题。

双臂交叉胸前，既是拒绝又是保护。人总感到身在某种屏障后安全。所以操手抱臂，形成自我的保护圈，和对方、他人的距离拉宽了。所以听别人谈话时，应尽量少抱双臂。

第四章 仪态礼仪

第三节 体态语言

二、空间位置与尊重

人有时喜欢构筑自己的小世界和空间。阅览室观察：第一个人总爱选择相对僻静的角落，而下一个不会选择紧挨第一人的位置，总是选择自我空间大的地域，直到坐满。这样做一是保护自己的空间，二是尊重他人的空间。

越陌生空间越大。美国研究人类行为的专家总结了一个人际空间距离和心理距离相对应的空间尺度。

- （1）亲密距离：可以没有距离，也可有一点点接触。
- （2）熟人距离：不远不近——两英尺。太近交谈不舒服。
- （3）正式的社交距离 4—7 英尺。办公室里，正式会谈，多事务性的。
- （4）公共距离：不交流。7—8 英尺以上。

个人空间还会引起对人的侵扰问题。人在独立空间中，不喜欢有人打搅，当有人用目光长久盯视时，也是一种侵扰。



总之，要多一些体态意识，展现自己优美的体态礼仪；社交公关需要积极的礼仪体态；演员在塑造角色时，总要找出角色表现性格特征的体态语言，政界人员也要用得体的体态语言塑造形象。事实上，生活中的每一个人，如果想更好地展示自己的素质形象，更好地开启人际关系网络资源，就必须学会利用自身的体态语言。

第五章 言辞谈吐

第一节 进入交谈角色

语言是人们交往不可少的工具手段。交谈是件随意的小事，但却是交际才能和人的素质的重要展现面。交谈是人的一种能力，一种艺术，也是一个人气质的体现，古人云：“言为心声，语为人镜”。很多人不开口时仪表堂堂、美丽多姿，一开口就露馅了。善言谈者一般都受人欢迎，也是一笔创造人际关系资源的财富。

有人生性能说会道，但这并非善言谈的全部涵义。喋喋不休、说话不得体，也起不到好的交际效果。有时候沉默是金，但沉默不是不会说话，笨口拙舌。善言谈者能打开局面，善言谈不是说得多，而是说的得体，漂亮。所以说话需要学习，其中有技巧。言辞谈吐也是一门艺术。

注意自己的非语言信号。

1、交谈中的神态：

很多人聆听别人谈话经常忽略这一点，只注意谈话，而不注意自己是否走神，是否呆板，有无和颜悦色，男士们尤其要多微笑些，男士微笑表示肯定、赞同。女士应该沉静微笑，以示端庄、矜持，不要总是害羞地笑，也不要总是咯咯大笑。当然，谈论的内容如果很沉重则应该不笑。

2、注意聆听交谈的姿态：

体态语：表现出认真、全神贯注，勿交叉双臂，勿交叉双腿，这种姿态容易给人一种以敌视、居高临下，防备的感觉。要注意谈话的距离，太正面太近都会给人有压力。

3、目光交流问题：

不看对方眼睛等于没听对方讲话。

4、肢体语言：

要善于用点头与赞同的表情和对方沟通，时不时往纸上记几笔，使对方感到你重视他讲话的内容。

第五章 言辞谈吐

第二节 善选话题

一、善选话题

善交谈者首先应该善选话题，许多人经常感到无话可谈，应该学会和不同阶层、不同年龄段、不同性别的人交谈。要把人吸引到自己身边，善选话题是良性交际的一种必须。

在社交场合一味地谈自己和自己家庭是庸俗的。事实上有许多引人入胜的谈话题材，如世界大事，社会问题，文学、艺术、音乐、心理学、教育、科学、体育、影视等等，以及大家共同感兴趣的特殊问题。

第一，要注意积累知识信息。话题可以选择有知识、有趣味的，可以是时下的新闻，某些社会现象，市场价格，国内外大事。

信息储存多了，才有话题选择的资本。一、借助于大众传媒（广播、电视、报纸、杂志），从中收集信息。二、通过所学的知识、读过的书本，三、发展社会交往网络，形成丰富的信息网。

第二，要注意积累生活经验。日常生活中注意观察和积累，以获得平常不注意信息。并不是具有知识性的、国内外大事才可以做话题。有经验的交谈者，常从对方的口音、职业寻找谈话线索。要对你所谈的话题有一定的经验，略知一二。

第三，勤做摘记。如果你能够经常说出富有哲理的话，或者引用几句诗句、名言以及富有哲理的典故，就会显得你有思想、有品位。

第五章 言辞谈吐

第二节 善选话题

二、注意谈话禁忌

注意谈话禁忌。

一忌：涉足不熟悉的话题。

二忌：涉及令对方不愉快的事。疾病、死亡、痛苦，要避开“敏感区域”、“隐私区域”。

三忌：话题太专、太深。在社交场合，每个人的兴趣、知识水平、结构不同，应选择大家都喜欢的话题。

四忌：让人扫兴的话题。无论是对方的还是自己的，多谈都令人有不舒服的感觉。

觉。

五忌：自我吹嘘。很多人自我感觉良好，这和人们通常以自我为中心的心理状态有关。

六忌：话题格调低下。话题层次太专不行，层次太低也不行。

七忌：贬损他人议论。以贬低他人为话题，是一种低下的宣泄方式。

八忌：多说“我”少说“你”。苏格拉底说：“不要老说‘我想’，而是多询问对方‘你认为如何？’”。但相反，有问题时“我”承担，如“我解释清楚没有？”而不是“你听明白没有？”

九忌：东探西问别人的私事。记住：“男不问钱，女不问年”。

第五章 言辞谈吐

第三节 善称赞

这是一种谈话技巧。称赞是使令人愉快的谈话顺利进行下去的极其有用的手段：可使对方感到愉快，消除紧张，愿与人交谈，对你产生好感，愿意与你交往。

称赞常被理解为恭维。真实的恭维是说好听的话，是与人为善的表现，是对他人的爱抚。

恭维可以是正面的，也可以是间接的。可借他人之口称赞。

称赞是一种做人的技巧，也是一种对他人的友善表现。

除了称赞对方外，“善称赞”还要求广泛地称赞一切，赞美生活，赞美视野中的一切。善称赞的人使人感到愉快，有善意，宽容大度，而挑剔的人、狭隘自私的人往往是不受欢迎的。

力行称赞的两个原则：一是要发自内心，二是要得体。称赞对方不存在的优点是很危险的。

恭维在许多时候是一种善意和礼貌，被恭维的人不要大唱反调，应该大方接受。得体的应答是大方地接受称赞：“啊，谢谢你的称赞”，“承蒙夸奖，谢谢”，等等。

第五章 言辞谈吐

第四节 善倾听

好的交谈者不仅健谈，也善于倾听。交流不可自己一人喋喋不休，滔滔不绝，如果你尊重对方，就听他多讲。倾听是把交谈进行下去并进行得愉快的重要手段。认真听人讲话是一种教养，是一种礼节要求。碰上健谈的人要听，不要争着讲，对方不健谈，则多设问引使对方多说。好好听人讲话，是礼节要求交谈者做出的一种牺牲，或一种给予、奉献。

倾听时注意体态。东张西望，翘着二郎腿，或抖动腿脚，或掏耳朵，或挖鼻孔，或躺坐，或双手抱臂，这些都显得漫不经心，都等于认为对方的话不屑一听。

总之，善倾听，作一个好听众，有时比健谈更能获得好感。国外许多政界人士在接

受忠告时，都有“作一个好听众”这一条。

第五章 言辞谈吐

第五节 使用交际词语

日常交际词语或者说日常交际敬语应当是友好的、和气的、文雅的、谦敬的。要常用“你好”、“晚上好”、“认识您很高兴”、“很高兴又见到你”，如果请人帮忙，应当习惯说“劳驾”、“请……”，如果要请人原谅，应当说“包涵”、“抱歉”、“失礼了”、“对不起”，其他诸如“打扰了”、“失陪了”、“失迎了”、“请留步”、“拜托”、“谢谢”、“多谢”等等。有时候有些拒绝应当在“不”后面说“谢谢”。请别人对你服务，前面要加“请”字。

请使用敬语。敬语习惯是一个人身份修养的标志。一个习惯说粗话的人，不可能留下有修养、高贵的形象。

感谢交际用语应常挂在嘴边，这是教养，是尊重，是一种感恩。任何人替你做一件事，不论事情多么小，应该说“谢谢”。

交际词语还包括雅语的使用。比如，上厕所应当说“去洗手间”，“去方便一下”。另外要注意场合，比如用餐的时候，就不要当着众人的面声明去“方便”。可自行悄然离席一会。

交际词语中还包括善用道歉。有时候我们影响、打扰了别人，给别人带来了不便或者伤害，应当道歉。“对不起”、“很抱歉”、“打扰了”、“请原谅”、“给您添麻烦了”，等等。

养成习惯。当然，关键在于我们应该时时有种敬人之心，感激之心，友善之心，才能自然使用礼貌词语。

另外，要注意语言修养。作为具有文明素质的人，应当告别脏话，并带动周围的人一起使用文明用语。

第五章 言辞谈吐

第六节 语言幽默

生活中少不了幽默。幽默能驱赶沉闷而且创造出一种轻松的气氛。运用幽默还能解决许多棘手尴尬的问题和场面。幽默是一种健康的个性气质，也是一种智慧的展现。

幽默要把握好，弄不好会留下油腔滑调的感觉。幽默应透出一种机智与智慧、还有善意，不是恶意地讥讽和挖苦。

第五章 言辞谈吐

第七节 嗓音与语气

你的嗓音同你的语言一样，应当有动人之处，它们应当听起来是清晰悦耳的，优美流畅的。同味觉、视觉一样，感知美好的东西总是令人愉悦。声音也有魅力。

电台播音员就是仅仅靠声音，在听众心中树立起他们富有魅力的形象。

每个人音色不同。但悦耳的嗓音也有一些共同的特点：一是发音清晰准确，尽量不夹杂乡土口音，尽可能说好普通话。方言也是有魅力的，但在一般社会交往中要照顾大多数外乡人的语言习惯。

二是语调低而动听，没有粗声大气，也没有声嘶力竭，优美的语调宁低勿高。有教养的人一般不会高声大喊。

三是语速柔和适中。讲话太快，连珠炮似地讲话，给人浮躁不稳重之感。讲话太慢，又给人犹豫、拘谨的印象。细声细气又会给人以阴沉不定的感觉。

不仅仅是播音员才需要声音魅力吸引听众，要把声音看成是塑造我们形象的一个因素，看成是工作社交生活取得成功的一件工具、一种技巧，看作是形成魅力重要方面。

第六章 内在个性魅力

第一节 个性气质与交际魅力

有些人一面之交就会引起了我们的注意，使我们从生理上和心理上感到愉悦。西方一位美学家说：“为什么一个活着的人毕竟比一个美人的雕像还美，因为活着的人是有生命的，有活生生的个性和灵魂的。”

个性气质是一种难得的生命美。当我们说一个人个性气质很好时，就意味着他言谈举止中散发出一种教养、文明，表现出的健全的人格。那种粗暴无礼、心胸狭隘、萎缩拘谨的人是没有机会证明自己的气质迷人的。

气质是一个综合性的概念。它指人的生理、心理、个性、品格等方面的综合素质。它是一种模糊的东西，无形但又无所不在，看不见摸不着但你能感觉得到。它通过你的外在形象、言谈、举止表现出来。

气质个性中有先天、后天的不同成因。

多血质的人活泼好动，敏感，反应快，有热情，善交际，属于外向型性格，但有些欠踏实，注意力容易转移，兴趣广泛，过分则会有轻浮之嫌。

胆汁质的人精力旺盛，热情直率，意志力比较强，自信，比较富于独创和开拓精神。但这种人有时候情绪容易激动，心境变化剧烈，也许还会有刚愎自负的缺点。

粘液质的人大多安静稳重，善于克制自己，善于忍耐，不喜欢空谈，比较务实。注意力稳定而比较集中，但感情上较贫乏，回避新鲜事物，有因循守旧的倾向，相对来说进取精神较少。

抑郁质的人一般具有细心、谨慎的特点，内心体验深刻，多愁善感。如果说胆汁质、多血质属于外向型敏感个性，不在乎别人的评价，抑郁质则非常注重他人的目光，过分则会有孤僻、敏感、狭隘的个性特征。这种类型的人通常能动性比较差，情感比较压抑，优柔寡断，不擅交际。

任何气质个性都不是一成不变的。而且四种类型也是相互交叉在一起的。个性

气质中先天因素可以通过后天修养而变化。

总之，先天气质因素即使不令我们满意，通过后天的修养，也是可以改变的。

第六章 内在个性魅力

第二节 塑造美的个性气质

美的气质个性作为一种教养与文明是一项“系统工程”。人的思想、心态、爱好、情趣、声音、语言、微笑、姿态，包括面容、衣着，所有这些方面都是培养好气质的必须功课。除此之外，还必须具有一些基本内在功。

首先要强调的是文化知识修养。愚昧、粗俗、浅薄、轻狂、狭隘，都是与无知连在一起。知识使你聪慧，有头脑，通情达理，善于思索，处事自如、自信，审美情趣高雅，心胸宽容大度。知识是气质个性美的内涵和源泉。古人说：“腹有诗书气自华”。

其次要强调艺术涵养。艺术会带给我们更多的关于美的知识，帮助我们培养美感。艺术会提升你的品位、美感，增加气质中美的因素。

第三应强调品性修养。如果一个人内心龌龊卑下、自私、虚荣、嫉妒心强，在气质个性上就有了很大的缺陷，很难让他人产生好感。内心的东西并不是隐而不露的，他会展现在你的言谈举止、神情中、眼神里。

心灵的修养很重要。拥有一颗正直、善良、真诚、充满爱意的心灵，这是一切气质个性美的发源地。

气质个性美因素非常多，优雅为美，智慧为美，潇洒、纯真、温柔、矜持、脱俗、华贵、宽容、谦恭、热情、真诚、自然、独特……等等，这些都是美的因素，也都是个性气质美的类型。

总之，仪容仪表固然不可忽视，但明智的人不会单纯把精力放在外表上，因为他懂得内在的“装扮”更重要，而且能发挥更多的吸引力。“心”与“形”同时优美，才可能有真正的魅力，才可能在公关社交人际关系中获得成功。

第六章 内在个性魅力

第三节 心理素质

影响我们的内在个性魅力的重要因素是心态或心理素质。有利于“人际交往成功”的心态，是自信、宽容、诚信、自尊爱人等，其中自信是最重要的一种心理素质。相反，自卑、狭隘、不自爱也不爱人，这种心态素质会影响埋没人的魅力和能力。

自卑是一种轻视自己，觉得自己不如人的痛苦体验。人不自信的时候，觉得所有的事物都会形成一种威胁。

自卑的心态有几种不同的表现形式。一种表现为孤僻。这种人往往躲避退缩，封闭自己。另一种则以极端自尊心的形式来表现。这种人比较敏感，防卫心理比较

强。第三种类型是自暴自弃。

还有一些人是在交际场合不自信。这实际上是一种“社交恐惧症”。社交恐惧症的心理根源仍旧是某一个心理角落的不自信。

如果我们能克服这种不自信的心理，我们的交际能力就会大大提高。

克服摆脱不自信的方法：

一是学会悦纳自己。对自己要全面了解，不但悦纳自己的长处，对短处也要正确对待。如果属于无法改变的短项，如身高、相貌，则应该现实地坦然接受。并在现有条件下努力在其他方面进行补偿。如果短处属于性格、修养方面的缺陷，就应努力改正克服。要学会自爱，要有健全的自尊心。一个人只有做到了充分自我接纳的时候，自我意象才能完成和稳固，情感、思维、言谈举止、能力才会发挥正常。

二是学会自我奖赏或积极暗示。自我奖赏是从自我的角度因自己在某项活动中达到自定的标准而给自己以报酬，即满意的评价，积极的肯定。这种自我奖赏会因为一种积极的自我暗示而有利于建立我们的自信心。很多年来，哲学家一直讲，“你觉得你是什么样，你就是个什么样子。

第六章 内在个性魅力

第四节 宽容

一、对别人宽容

宽容也是吸引人的一种必备心态。宽容包括对他人宽容、对自己宽容，以及对事物宽容三个方面。“宽容是良好人际交往的维生素”。每个人都希望自己完完全全地被接受，希望能轻松地与人相处。换句话说，我们希望和能够接受我们的人在一起。专门挑别人错处而吹毛求疵的人，一定不是理想的朋友。也许有人能力很强，很自信，在某些方面很优秀，但我们未必会选择他做朋友。

一、对别人宽容：

1、不要要求对方完全符合自己喜好、观点、准则。即使对方有某些你不喜欢的观念、行为，哪怕你不能理解，也应该容纳。不要设定标准，要求别人合乎自己的准则，给对方一个自我的权力。

2、学会容纳别人的缺点。有的人性格太急，说话太冲动，应当学会宽容这种性格的人。比如有的人由于无知而冒犯了你，或好心办了坏事，你应该宽容。又比如对朋友不能苛刻要求，要宽容。朋友有各种各样的层次，不能要求所有朋友每时每刻的行为都像你所要求的那样。成语“管鲍之交”讲的就是对朋友宽容的问题。要允许朋友们有失误有怠慢自己的时候，否则你就永远不会有很多朋友。

3、要学会容纳别人的优秀。许多人容不得别人的成就和对自己的超越，甚至产生嫉妒心。嫉妒心理是一种在社会交往中，因为与他人比较，发现自己在才能、名誉、地位和信誉等方面不如别人而产生的由羞愧、愤怒、怨恨等情绪组成的复杂情感。嫉妒心态排斥、影响人际关系。需要理性克制，后天教养。应当自觉提高修

养，开阔眼界。嫉妒心重的人往往目光短浅，气量狭小。如果能多学知识，开阔眼界，使自己高尚些，把嫉妒升华成动力，努力做出成就，把心思放在积极进取上，会减少嫉妒心理。同时，自信之人往往是少有嫉妒，自卑感强的人容易生嫉妒心。如果你有意把自己的注意中心调解一下，看到自己优于对方的方面，便会使原先失衡的心理获得新的平衡，这种平衡无疑会帮助我们建立应有的自信。

第六章 内在个性魅力

第四节 宽容

二、对自己宽容

对自己的宽容表现为“想得开”，拿得起放得下，不跟自己过不去。对自己宽容才能够达到自信，才能有快乐饱满的精力。对自己不宽容，则忧虑、焦躁、沮丧、痛苦、自卑，这样的人单从交际关系看是不受人欢迎的，人际交往往往会有障碍。

宽容首先要求对自己满意，正视自己的现实条件并学会超越自己。对自己的缺陷也要愉悦地接纳，对现实中不如意的条件（工作、生活）应乐观，对失败、挫折应持积极健康的心态。最好的心态有一个度，即：在承认现实与超越现实关系之间，有一种相当大的弹性。人应当一方面对现实满意，另一方面又不断超越它，这个问题看似矛盾，实际上是可统一的。而一个人如果把超越完善自我当作第一目的，那么现实条件的改善与否，改善的程度如何就不会是一个令他痛苦烦恼的问题了。这样，对现实的满足感和不断地追求超越就能统一起来。

中国儒家主张追求“在我者”，而对“在外者”则保持一种淡泊心态。一个好的心态是一笔巨大财富。如何学会对自己满意？我们可以遵循以下原则：多想想我们自己拥有什么，少想想我们缺什么。大哲学家叔本华认为，世上最大的悲剧是：“很少想到我们有什么，可是总想到我们缺什么”。这也许比历史上所有的战争和疾病引起的苦难都多。

所以对自己宽容，对自己的现实条件、处境能泰然处之，随遇而安，学会对自己满意，不自责、不自暴自弃。自己的现实条件处境不满，心存自卑烦恼，这些都表明了对自己不满意，对自己过于挑剔。

第六章 内在个性魅力

第四节 宽容

三、对事宽容

勿吹毛求疵，这样会降低我们的生活质量。常有人因毫无价值的小事引起不快，心情恶劣，精神暗淡，烦躁不安。吹毛求疵者眼光狭隘、近视，只计较小事，没有远大计划。只贪图分厘利益，不计算万千的收入。有这样的个性心态，必将使自己的精神境界局限于一个极小的范围，逐渐变得自私冷漠，与众人无法很好相处，最终会失去一切感情，失去一切友谊。

我们可以做一个自我测定，对照和感觉一下自己的对事宽容的程度。

你借给朋友一本书。还回来时已经破旧，但他并未说一声对不起。

A、 你什么也没说，但一星期不想跟他说话。

B、 你说，“下不为例，再借我的书，务必要注意保护”。

C、 你：“这是我那本书吗？我简直认不出来了”。

选 A 的朋友在生活中对事无疑有点不够大度，有点计较的倾向了。生活有时候不需要太清晰，需要有些模糊概念。同理，生活中不必太精细准确。一个健康心态，也会遇到有不愉快或者惋惜的事，但应该拿得起放得下，向大处看，向前看，从琐事纠缠中超脱出来。如果对生活中每件事情都寻根问底，既无好处又无必要，还会破坏生活中的诗意。要学会发挥“模糊概念”的魔法，有些鸡毛蒜皮小事，即使弄得清清楚楚，又有什么意义呢？有时候只有对具体小事模糊一些，才能真正品味到生活的乐趣，也才能集中精力处理大事。

许多琐事于我们其实并不重要，不要把生命浪费在毫无价值的事情上，许多事情我们知道就行了，常常不必把它挂在心上。

如果你是一个上述对人、对己、对事物都有宽容心态的人，一方面自己生活轻松愉快，同时一定是受人欢迎的、人缘好的、有吸引力的人。

总之，自信、宽容是人际交往中最重要心理素质，其他如坦诚、热情、开朗、与人为善……等等，也都是重要的。实际上一个具有自信、宽容心态的人，很容易做到其他个性心态，自卑、狭隘永远不可能同时做到热情、开朗、与人为善。人的品性是相辅相成的。

第六章 内在个性魅力

第四节 宽容

四、常备宽恕之心

在中国传统文化中，非常讲究宽容。主张“能近取譬”推己及人的忠恕之道。

在古人看来，“修身”“为己”的“行”，同时就是在社会人伦关系中如何做人的道理。“己欲立而立人，己欲达而达人”和“己所不欲，勿施于人”的“忠恕”之道，就是具体处理社会交往人际关系的方式和原则，儒家文化把它作为处理人际关系最具有活性机能的操作方式。只要处理好“己”与“人”的关系，社会的一切关系都会和谐有序。

“恕”就其内容理解，包含着“宽恕”、“容人”的意思。从这种“恕道”出发，强调的是在社会人伦实践中自己不乐意的事情，不要施加给别人。

“恕”首先是毫无害人之意。要求在处理社会人伦关系中，必须将心比心，设身处地，以己之欲求去测度他人的欲求，即由内及外，由己及人的具体操作方式。自己不愿做的事情，别人也一定不愿去做；自己喜好的事，别人也一定会喜好；自己欲求的事，别人也一定希望得到。

“恕道”的运用，不仅是“由己及人”的过程，同时也是“由人及己”的过程，这种过程的基础是“人同此心”。正如费尔巴哈所评价的那样：“你不希望别人把你不愿意的事施之于你，即不要对你做坏事和恶事，那么你也不要把这些施之于他们。当你不幸时，你希望别人做你所希望的事情，即希望他们帮助你，当你无法自助的时候，希望别人对你做善事，那么，当他们需要你时，当他们不幸时，你也同样对他们做。”

总之，“忠恕之道”就是无论对人对事，“忠”重在尽心，即对任何事情都要竭诚去做，尽力而为，从“己”的角度尽到应有的责任。“恕”则重在关心，即无论对人对事，都要细心体察。对“己”而言，“忠”重在发挥自己主观的努力，而“恕”则重在迁就适应各种不同的情况。对社会人际关系而言，“忠”重在设身处地，有诚恳为人之心，“恕”则由己推人，无丝毫害人之意。“忠”重在成人之美，“恕”则在不成己之恶。这样，“忠恕之道”就通过“己所不欲，勿施与人”和“己欲立而立人，己欲达而达人”两个角度、两个层面的操作，成为处理社会人际关系实践的根本途径和方法。

第六章 内在个性魅力

第五节 诚信

诚、信两个字在本意上是相同的，许慎在《说文》中说：“诚，信也”，“信，诚也”。诚的本意是真实无妄，“信”的本意为“人言”，“人言为信”，其含义也是诚实不欺。可见诚信二字在意义上是相通的。

第一、诚信是立身处事之本。有诚信才有尊重。孔子特别强调“言必信，行必果”，（《论语·子路》），没有诚信，一个人在社会上是无法立足。诚信是一个人品质修养的必备要素。“养心莫善于诚”。（《荀子·不苟》）。如果不讲信用，就不是君子而是小人。

第二、诚信是社会交往的基本准则。有诚信才有朋友。言而无信的人最终会遭到抛弃。“与朋友交，言而有信。”“诚信”首先是处理个人与社会、个人与个人之间相互关系的基础性道德规范。人可以说是“无信不立”。

第三、诚信还是治理国家的基本准则。国“无信不立”，统治者“无信不立”，领导者“无信不立”，

第四、诚信在中国传统文化中，和德治文化相联系，更多的是一种道德品质要求，是一种政治要求。另外一个与西方诚信观念不同的地方，中国的诚信建立在人格自律基础之上，守信还是不守信更多地依赖于良心，虽然与所处环境也有关系，但相对于西方来说有很大不同。西方人诚信更多建立在人们的契约关系和观念之上。可以说诚信的观点就起源于现实中的契约关系。在这种契约关系中，大家都必须信守承诺，如果我违背了保证对方利益的承诺，对方也就会取消我的利益实现的保证权利。于是在利益交换的现实生活中，人们为了使自己的利益得到真正的保障，就必须同时使对方的利益也得到实现。可见，西方的诚信观念是和西方的契约关系

紧密联系在一起。诚信是建立在利益互惠的基础上的。另外，西方的诚信观念与基督教文化观念联系在一起。西方基督教文化就是这样使人们信守承诺，上帝具有一种终极裁判的权威力量。如果说在中国传统文化当中，守信的道德品质要求人们要有“慎独”的自律精神，而西方传统文化当中，守信的品质更多地受制于他律的来自于上帝的外在制裁力量。

中国传统文化历来注重诚信。孙中山在讲信义时说过：“中国古时对于邻国和对于朋友都是讲信义的。”“中国人交易，没有什么契约，只要彼此口头说一句话，就有很大的信用。”（《孙中山选集》下卷，第 651 页）

守信用还是一种可以再生和重复利用的资源。由于诚信往往与利益息息相关，因而恪守信用也就等于既尊重他人利益又维护自己利益。

诚信是可以传播的。

第七章 见面礼节

第一节 称呼礼节

与陌生人初次相识，或熟人见面，都少不了礼节，常言道：礼多人不怪。意思就是说，可不代之以礼的场合按礼行事：在礼可以郑重也可以随便的场合，按礼郑重行事。在人际交往的举手投足中，那些常表现出比较高的礼仪教养的人，将获得尊重，增加魅力，赢得友谊。

称呼是人们在交往的过程中彼此打招呼所使用的名称。称呼是一个复杂的概念。不仅与礼仪习俗、人伦道德相联系，而且还有鲜明的民族性和社会性。称呼是一定人际名分的标志，是社会角色的符号，家族中的父子、夫妻、兄弟姐妹，社会关系中的同事、上下级、朋友等等，都是一种角色符号。

合适的称呼是交往中的一种礼节。称呼对方要合乎礼节。每个人都希望被他人尊重，所以合乎礼节的称呼，一方面表达出对他人的尊重，另一方面也表现出自己的教养和礼貌。

国内最普遍的称呼是“同志”，不论何种职业、年龄、地位的人，均可称之为“同志”。

在正式场合、书面文稿、会议、一些严肃工作场合等等，用“同志”非常适当，但在同事之间、相识但又不很熟悉的人之间、非正式场合，就未必全能适应了。

所以，在社会交往中，必须有一个普遍的适宜的称呼。在国际上通行的是先生、小姐、女士，但先生、小姐的称呼目前我国需要进一步加以规范。

说话交往必需有称呼，使用白话是不礼貌的。

第二节 介绍礼节

第一、注意介绍顺序：

介绍的原则是，把一方介绍给更为尊贵的一方。即，把年轻者介绍给年长者，把男子介绍给女子，把职位低者介绍给职位高者，把未婚女子介绍给已婚女子。如果在正式工作场合，则要注意，主要依据职位的高低来介绍，这时，“长者优先”、“女士优先”的原则要服从于职务高者优先的原则；如果是做集体介绍，再注意把贵宾由职位高到低依次介绍。在一般没有明显高低长幼客人的社交场合，也可淡化高低次序，而是按位置顺序一一介绍。

第二、要有作介绍的意识：

一个具有高素质的人，无论在社交场合，还是行路中遇到朋友，都应该随时意识到自己有义务为双方还不认识的朋友作介绍。

第三、语言要到位：

应完整地介绍被介绍者的身份和姓名。

在介绍时，一般情况下或起身和对方握手，或欠身点头致意，但如果是年长者和女士，通常可以随意些，不一定非要起身。但有时候，不起立意味着你身份要高于对方。

第四、自我介绍：

自我介绍是推销、展示自身形象和价值的一种必要的社交手段和方法。在社交场合，如果希望认识某一个人，可以主动上前自我介绍，不要总是等待别人来结识自己，被动等待不利于更好地打开自己的知名度，不利于形成自己的人际网络。

自我介绍是可以有所选择，但要注意如果有几个人在一起，就不能明显地只结识某一位特殊人物，而对其他人视而不见。

初次见面，自我介绍要热情大方，自信坦然，而不要过分地热忱、夸张，比如用力摇动握手和热情拍打对方手臂，对方会在诧异中感到你缺少一点基本的待人接物的常识。

第七章 见面礼节

第三节 握手礼节

从握手的起源上看，伸出友谊之手，表示你没有携带武器。握手的礼节最初起源于远古时期。那时与陌生人相见时，为了表示自己没有敌意，往往先亮出自己的手掌，以证实自己的手中没有棍棒石块之类的武器。后来演变为请对方触摸一下手掌心，以表示友好、没有敌意。久而久之，这种动作逐步变化成了当今获得大家认可并普遍使用的握手礼节。

今天，握手仍然象征着友谊和尊敬。有时候，还表示一种祝贺、感谢和相互鼓励。

在社交中，它是一种十分合适的问候方式。人们通常会通过你握手的方式来对你进行评价。

在日常的交际中，握手也是有讲究的。

1、握手的原则：把握手与否的选择权交给更为尊贵的一方。

2、握手的顺序：如果遇到许多人在一起，握手的顺序应该是先贵宾或年长者，后同事、晚辈，先女后男。在多数场合，通常由职位高的人或年长者先伸出手。握手应该一一相握，不要几个人竞相交叉相握。通常在自报姓名同时就应伸出你的手。

3、握手的力度：有些人握手软而轻，给人的感觉是缺乏一定的热情、诚挚，还有自信。当然，也不能握得太用力，力量过大，容易让人感觉到有一定鲁莽、不得体。

4、握手的时间：通常在二至三秒钟为宜。过短显得漫不经心，缺乏诚意，过长则又不太适宜于一般公务交往。在关系亲密的人之间握手时间可以稍长一些。

5、握手方式：握手是交往双方共同表达的一种礼节。双方既是施礼者，又是受礼者，所以，握手时的情感信息传递实时双向的，基本上在同一时空中完成。行握手礼要用右手。如果你用来握手的那只手正拿着东西，可以先放下东西换一只手来拿。一般不能左手握手。

握手的时候有的人掌心向下，这具有居高临下的心态，是一种给予式的握手方式。而另一种人在伸出手时，容易掌心向上，这样的人大多懦弱缺乏个性，往往出于一种唯唯诺诺谦恭至极的心态。最普遍、最稳妥的握姿，是双方手掌都处于垂直状态，这表达彼此之间的尊重和默契。

有时候人们会采取“拥抱式握手”，即，将其左手盖在对方的手背上。这在特别亲密的老朋友见面的情况下是可以的，但作为一般商务公务交往礼节，会显得过于亲热和随意。所以在一般社交活动中，我们并不赞成采用这种握手方式。

握手时应当尽量避免湿手和手心有汗、或者手掌上有污迹，来不及擦干净的情况下，不得已可向对方解释不能握手的原因并致抱歉。

第七章 见面礼节

第四节 名片的使用

互赠名片是社交礼仪的重要部分。在商务交往中，更是一个不可少的环节。交换名片注意的要点：

第一、把名片放在衣袋里和很容易找到的地方。

第二、掌握交换名片的时机。通常在作完自我介绍时递上名片，也可以在对方向你递送名片时，马上递上自己的名片。在有第三者为你们作介绍时，也可以及时递送上名片。在分别的时候，递上自己的名片，表示希望对方能够继续保持联系。

第三、掌握递送名片的方法：一般用右手递、收名片。在西方，通常用一只手递送名片就可以了。而东方许多国家和地区用双手递送名片表示更多的敬意。还要注意名片的文字方向应该正向对方。

第四、收到名片时，应道谢或者点头致意，并一定要认真地看一看，注意将名片收好，放在合适的地方，不要随意乱塞。也不要拿在手中玩弄，或者随意放在桌面上。如果放在了桌面上，会面结束时一定要收起来。

第五、名片是一种信息的载体，在一定程度上代表着本人，名片如人。名片上的内容以简洁为宜。必要的身份、姓名、联系方式写清楚就可以了。如果有多重身份，通常选择最高的二至三项就可以了。另外，应使你的名片排版庄重大方，清晰别致，避免视觉上的花里胡哨、含糊不清。因为这些隐性的或者显性的信息因素也会发散出你的形象的连带印象。

第六、递送名片时不能三心二意。如果一边转过脸去和他人打招呼交谈，一边随意掏出一张名片递给你，你会感觉到对方缺乏必要的社交礼貌涵养。递送名片应该表现出对对方应有的敬意。

第七、收到名片必定要妥善保存。一方面是出于对他人的尊重。另一方面各种各样的名片很可能成为你日后的一种人际资源。

第八、碰到没有带名片或者名片使用完了的时候，如果一定要互留联系方式，请注意无论是留对方的还是给对方留自己的，尽可能地选择通讯簿、笔记本这样的比较规范的记录工具。

第七章 见面礼节

第五节 记住别人的名字

对我们大多数人来说，别人的名字是无关紧要的，因此经常会忘记别人的名字，或者不会刻意记住别人的名字。许多人觉得，为了记住别人的名字而煞费精神是浪费精力，划不来，但其实这是一种赢得人心的投资。对于赢得朋友、打开人际关系网络资源，是一件非常重要的事情。

我们常常对他人的名字漠不关心，但对自己的名字却非常敏感。如果有人把你的名字写在脏污的地方，或者有人践踏了写着你的名字的纸，也会身心不快甚至有人可能会勃然大怒。如果我们以恭敬的口气称呼他人，不仅使对方感到被尊重，而且也表现出你对他人的关心。

凡是功成名就的人，都知道记住别人的名字，将给自己带来莫大的帮助。有时候赢得人心非常简单，就在于记住名字并亲切地称呼出来。

所有的政治家都知道一个道理：“你能记住选民的名字，就意味着你能成为国务活动家；忘记选民的名字，就意味着你将成为被遗忘的人。”所以，无论是从事实业工作的人，还是政治活动家，都必须有记住别人名字的能力。许多人记不住别人的名字原因很简单，就是没有下功夫认真去记。

迅速而正确的喊出别人的名字，表示你对他人的关系是多么的深切。当我们叫错或叫不出对方名字时，对方心情可想而知。

第八章 待人接物之礼

第一节 拜访礼仪

拜访时应遵循以下原则：

1、有约在先。尽量不做不速之客，不请自到。对于被拜访者来说，可能会由于不速之客的到来而打乱了全部既定安排。对于外宾而言，未曾约定的拜会是不受欢迎的。一般来说，访问或者拜访应事先约定，要注意避开节假日和休息日。也不宜选择对方较忙的时间或三餐时间，晚上不宜约定得太晚。。

2、注意守时。不要迟到，也不要过早到。一般可提前 5 分钟到达。按门铃时间不要太长，敲门要有节奏感，不可太重太急，最多只敲两下，让主人知道自己到了即可。

3、要有礼貌。主人开门后，如未邀客人入室，不要贸然径直前往。如果迟到，应向主人道歉并解释原因理由。如迟到的时间较长，最好先征询一下主人的意见，是否需要另外约定时间。进门后应将帽子、墨镜、外衣、手套脱掉。但如果主人没有请客人就座，表示不打算留下客人，就不一定要脱衣帽，应简短交谈后离开。

4、适时告辞。礼节性拜访，一般不超过 30 分钟。如果在主人家就餐，则饭后应停留半小时后再起身告辞。应考虑到对方的生活节奏和时间。不要让主人因你的拜访占用了额外的时间而感到焦急和厌烦。

5、做客之前要整理好自己的服饰，仪表整洁大方。这样可表示对主人的尊重。如果是会见外宾，更应注意。在日本做客时，入室前应脱下大衣搭在胳膊上，穿大衣进屋是失礼的。

6、一般情况下，不要带太多物品到主人家做客，以免被误解是带礼品来拜访的。

第八章 待人接物之礼

第二节 待客礼仪

客人拜访要有礼貌，接待客人也应讲究礼节，古人云：“有朋自远方来，不亦乐乎？”中华民族是一个热情好客的民族。

1、要有周全准备。对于预约的来客，应该在确定的时间之前，做好准备。会客的地方要适当收拾，不要乱七八糟。也不要等客人来了以后才忙张罗，显得毫无准备。

2、主人要注意仪表。不能因为在自己家里服饰就随随便便。穿着内衣或睡衣会见客人是十分不礼貌的，也是自己缺乏教养的表现。

3、即使有不速之客，也应该尽可能地热情接待。一般来说，不速之客大都有

不得已的理由，或许是碰巧顺便路过这里来看望一下，或许有什么比较急的事来不及和不方便通知你。千万不可态度冷漠，表现出不欢迎的态度。如果客人来得确实不是时候，也应该热情相待，然后诚恳地说明原由。

4、如果客人到达的时候，主人还有其他客人，主人有责任介绍客人们相互认识，融洽交谈。对客人不可厚此薄彼。客人在座时，要注意不要流出让客人感觉到你是在催促他离开的神态和举止。若真有急事要办，可直接向客人诚恳说明并致歉意。

5、如果客人是带礼品来的，最好不要把客人自己的东西也当成礼品。

6、一般由客人提出告辞。主人可以根据情况出于礼貌表示挽留，而且主人应该等客人站起来后才起身相送。送客出门时，应该说几句热情的告别语。送客出门时要注意，关门不要太急太快。应该微笑着目送客人走出视线之外。此外，如果是远道而来的客人，或者是老年客人，则应该送到楼下或者庭院外，如果可能可以送至上公交车或出租车。

第八章 待人接物之礼

第三节 公务接待礼仪

一、公务接待礼仪（一）

公务接待活动基本包括会见、会谈、签字等等比较规范的活动。在比较正式的活动中，许多相关环节上都有一定的礼仪规则。

由于交往双方往往代表着自己所在的单位和部门，所以每一个公务人员以及相关接待人员更需要注意接待礼仪，一方面使单位的形象，通过自己良好的素质展示以及得体到位的规范接待而树立起来，另一方面也是促使双方交往和合作项目得以良好实现的必要的环节。

许多时候，公司和部门的形象有可能就是在不规范或不得体的接待活动中被损害了，而一些本来可以很好达成合作意向的项目，有可能就因为在公务接待活动中的某一点不愉快的感觉而受到影响。

所以，任何一个部门，参加公务活动的人员，尤其是安排接待工作的人员，更要了解公务活动中的每一个礼仪要素，这对于保证公务活动顺利进行、保证进一步建立与其他部门组织和社会公众的友好关系、树立本单位本部门的良好形象都至关重要。

第八章 待人接物之礼

第三节 公务接待礼仪

二、公务接待礼仪（二）

1、要注意礼宾顺序：

礼宾顺序是公务活动中相关组织者按一定礼仪规则和惯例给予参加公务活动

的部门或个人的位次排列与礼遇安排。

首先，要注意礼宾顺序中的位次安排。在千百年来社会交往过程中，人们逐渐形成了一些约定俗成的规则和惯例，比如座位分上座下座，等等。一般来讲，如果是“左右”位次，则右边为长为尊。相对于“左中右”位次来说，可以中者为尊，右者为次尊，左边再次之。如果是“前后”次序，通常前为尊，为长，后边次之。

其次，根据具体的情况选择不同的排位次方式。通常在公务场合，一般以宾客的职务作为位次排序的主要依据。而长者为先、女士优先的原则在公务场合，往往服从于职位高者为先的原则。这是公务场合和一般社交礼仪场合礼仪的原则区别。组织接待人员一定要对宾客的职务身份事先做一个十分清楚的把握，如果在重要的公务场合安排错了宾客的位置，是一件十分失礼和尴尬的事情。

来宾在职务相当的情况下，可以再变通参照“长者为先”、“女士优先”的原则，再根据来宾的资历深浅、知名度高低等其他因素综合进行考虑后再行安排。有时候也可参照来宾的路途远近做一些微调。

在需要的情况下，还可以运用按时间排序的方法。也就是说，以参加者的抵达时间或回复时间为准，先到者排序为先。这里包含着一种“在先权力”的问题。

如果不是安排座次席位，而是在书面上排一个名单序列，遇到上述根据职务高低无法排序的复杂情况时，可以选择笔划排序法。笔划排序法就是根据参加公务活动的社会组织的名称或者个人姓名的笔划多少来排列顺序。按照国际惯例，用英文字母的顺序方式排列英文名字也是一种排序方法。

第八章 待人接物之礼

第三节 公务接待礼仪

三、公务接待礼仪（三）

2、制作位置名牌：位次排序问题解决之后，要注意事先制作好位置名牌，而且不要落掉任何一个来宾。

3、迎送人员安排：在迎来送往中，还要注意安排职务身份相当的人前去迎宾或者为宾客送行。迎送重要宾客时，主人方一般应安排和迎送贵宾身份职务大体相当的人前往，实在不能前往，副职代其迎送时，一定要向迎送的宾客诚恳说明缘由并表示应有的歉意。

4、准备标牌：飞机场和火车站接人的时候，如果来宾从未见过面，那么最好准备一块醒目的标牌，以顺利接到来宾。注意标牌一定要规范整洁，上面所写的来宾姓名也一定要工整干净，用语礼貌热情。

5、车座安排：迎来送往中离不开交通，所以还要注意上下车以及车座位的安排问题。一般小轿车以后排右座为上，其次是后排左座，后排中座再次。前排司机右边位置通常是副手或秘书的位置。

6、但如果开车的不是司机，而是主人自己，则客人可以坐在前排开车主人旁

边的位置。而让副手坐在后排。

7、如果是越野车，如吉普车之类，则是以前排右座为上座。后排右座次之，后排左座再次之，最后是后排中座。这一点和一般小轿车有所不同。

第八章 待人接物之礼

第四节 办公室电话礼仪

电话是一个部门与外部公众之间交往的一种工具，是树立单位形象的重要渠道之一。许多工作是通过电话联络完成的。家庭电话礼仪要求不一定像办公室电话礼仪那样规范，但基本的礼节是相通一致的。我们可以参照办公室电话礼仪变通运用。

电话礼仪所应掌握的三个原则：

- 1、礼貌的原则。
- 2、准确的原则。
- 3、效率的原则。

电话礼仪要领：

- 1、接打电话应注意礼貌；
- 2、微笑接打电话；
- 3、接错或打错电话时要耐心；
- 4、接打电话时的姿态；
- 5、通话完毕，应让对方先挂机；
- 6、不要让电话铃声响得太久；
- 7、打往私宅的电话应注意时间；
- 8、不要忘记电话应对中的呼应；
- 9、善始善终，礼貌接打；
- 10、接打电话要准确无误；
- 11、养成准确记录的好习惯；
- 12、重要内容要复诵确认；
- 13、吐字清楚，语音适中；
- 14、通话要简明扼要、突出重点、要点；
- 15、接打电话中应突出“效率”；
- 16、电话铃响后应马上接听；
- 17、养成左手接打电话的好习惯；
- 18、通知他人接电话应尽量迅速；
- 19、打电话之前写好备忘录；
- 20、最好熟知到达公司的各条线路，处理好转接电话；

- 21、妥善处理打给上司的电话；
- 22、规范使用留声电话功能；
- 23、处理好难接电话。

检测自己打电话的技巧：

- 1、是否在电话铃声响三次时才拿起电话？
- 2、是否在开始谈话前已加上了“您好”之类的问候语？
- 3、是否报出所在公司的名称（部门的名称）？
- 4、是否面带悦色接听电话？
- 5、是否边吃东西边打电话？
- 6、是否使对方“持机稍候”时间太长？
- 7、是否不得体地“盘问”对方？
- 8、是否没有说“再见”之类的结束语就挂断电话？
- 9、是否在对方挂断之前就迅速挂断电话？
- 10、是否口齿不清、语言表达不流利？
- 11、是否没有作电话记录的习惯？
- 12、是否没有规范使用录音电话？
- 13、当接错或打错电话时是否表现出不耐烦？

第八章 待人接物之礼

第五节 馈赠礼仪

一、礼尚往来：

人际间的交往离不开馈赠。人们往往用一定的物质手段来表达自己的友好感情。许多时候，人们参加一个宴会，去看望久违的朋友，或者身体欠佳的病人，往往带点礼品送给主人。

一般情况下，既然人家送来礼物，受益者通常也要礼节性地回赠。这一点往往在节庆期间，表现得特别明显。“来而无往非礼也。”古人还说，“人贵能施，有受必报，礼尚往来，莫乖礼教。”（《养蒙便读·交友》）人们的友情和人际关系就是在这样一种礼尚往来中扩大加深的。送礼并不是目的，但送礼物的手段却传递着美好的情感。古人说“投我以木桃，报之以琼瑶，菲报也，永以为好也。”说的就是这个意思。

礼尚往来是中国文化礼仪待人接物中应奉行的一条重要准则。根据这一准则，接受别人的恩惠，必须给人以同样的报偿。如此，人际间交往才能平等友好地在一种良性循环中持续下去。

第八章 待人接物之礼

第五节 馈赠礼仪

二、礼尚往来：（二）

“受恩必报”是中国文化礼仪要求。然而如何报答，古人也做了许多思考。

对受恩者来说，“滴水之恩，当以涌泉相报”。古人眼中没有比忘恩负义更有伤仁德的了。孔子指责这种人说：“以怨报德，则刑戮之民也。”（《礼记·表记》）意即以怨报德的人是该处以刑杀的人。《礼记·曲礼》说：“太上（谓三皇五帝之世）贵德，其次贵施报。”可见，中国古代非常看重来而有往，有恩必报。

然而从施恩者方面看，古人又主张惠而无望。清人宋熏《古今药石·擦丝录》说：“人有德于我，不可不感；我有德于人，不必望感。”要求别人感谢自己的恩德、礼物，就歪曲了恩惠往来的本来意义。给予别人恩惠，却又要求别人还报，还不如不施为好。人们期望讨还“人情债”就会因此而产生怨气。因此，清朝冯班说：“为惠而望报，不如勿为，此结怨之道也。”如果施惠者自恃有厚恩，强迫受惠者做其不愿做的事，则更近乎要挟而丧失施惠的好意。这种“等价交换”的思想作为商品交换原则是可行的，但把它作为待人接物的礼仪规则，则是不适宜的。

在今天的社会生活中，我们应继续奉行中国古代助人为乐的传统美德，抛弃索取回报的思想习惯。

除此之外，古人在“礼尚往来”方面还提出了其它一些礼节。如孟子所说，“却之却之为不恭”，即一再推却拒绝人家的礼物是有失恭敬的。再如，“赐人者不曰来取，与人者不问其所欲”。赠送别人礼物不应让别人前来拿取，而送了人的礼物就不要问人家打算如何处置，等等。

总之，“礼尚往来”是形成持久良好人际关系的必需前提，很难设想一个只想得到而从不付出的人会有真正的友谊。然而“礼尚往来”又不是互为利用、施惠、酬答的原始动机，应当是一种感情的表达。施惠于人者是在帮助他人的行为中得到一种情感、精神上的满足。而作为受惠者，则有回报酬答的礼仪教养。如此，才能使人际交往顺畅美好，人际关系和睦有情。

综上所述，古代待人接物的传统礼仪规范，给我们留下丰富的思想和有益的借鉴。

第八章 待人接物之礼

第五节 馈赠礼仪

三、礼贵适宜

往来之礼贵在适宜。送礼本为表达敬重答谢之意，并非答礼越多越好，有意

义的轻礼更使人珍惜，因此才有名句：“千里送鹅毛，礼轻情义重。”那种依赖厚礼维持友情的关系是长久不了的。古人一贯倡导“君子之交淡如水，小人之交甘若醴”因此，“币厚言甘”历来为“古人所畏”。古人还认为：“多货则伤(有损于)德；币美则没(遮掩掉)礼。”这一点对生活在今天的我们仍十分重要，往往越是“币厚言甘”越应提防有行贿之嫌。

古人尚重礼而轻财物，所以玉就成了最高贵的礼品。“君子珍玉”，古人看重玉并不是因为它稀少，而是因为玉身上包含人的全部美德。爱财物是小人之举，爱玉却是君子的品性。

在礼物问题上，并不是越大越好越多越好越贵重越好。《礼记》中这样讲究礼贵适宜的问题：礼有时候以多为贵，“礼有以多为贵者，天子七庙，诸侯五，大夫三，士一。……有以少为贵者：天子无介，祭天牺牲。……有以大为贵者：宫室之量，器皿之度……。有以小为贵者：宗庙之祭，贵者献己爵，贱者献以散……。有以高为贵者：天子之堂九尺，诸侯七尺，大夫五尺，士三尺……。有以高为贵者，至经不坛，扫地而祭……。礼有以文为贵者：天子龙衮，诸侯黼……。有以素为贵者：至敬无文，父党无容。大圭不琢，大羹不和，大路素而越席，牺尊疏布鼎（盖酒器布巾）禅杓（不加雕饰的木勺）。此以素为贵也。

礼以多为贵者，以其外心者也。德发扬，诩（遍及）万物，大理物博，如此，则得不以多为贵乎？故君子乐其发也。礼之以少为贵者，以其内心者也。德产之至也精微，观天下之物无可以称其德者，如此，则得不以少为贵乎？是故，君子慎其独也。

古之圣人，内之为尊，外之为乐，少之为贵，多之为美。”（《礼记·礼器》）

所以，送礼这种活动也能够表现出你的素质和品味，太轻或者太重，都有可能埋没、影响送礼活动的意义和目的。送礼要把握“礼轻情义重”的原则。

礼品送给别人一般应该是高质量的，而且应该尽可能与他送你的礼物价值相当。如果礼物质量太低廉，不仅会使受礼人感到不受重视，而且也给你和你的公司造成不良影响。

第八章 待人接物之礼

第五节 馈赠礼仪

四、送礼场合与礼品意义

礼物之轻重要得体，有意义。清朝王有光《吴下谚联》卷二说：“宝剑赠与烈士，红粉赠与佳人。”礼物各得其宜，才会更令人珍惜。送礼还应量力而行，为此古人说：“贫者不以货财为礼，老者不以筋力(体力劳动)为礼。”勉强为礼就失去了以礼表达敬重友情的目的了。

离别之际，赠送礼物表达依依惜别之情，探望病人，表达对病人的关心和慰问；喜事的庆贺，通过礼物表达一份美好祝福，表示你非常愿意和对方一起分享他

的幸福；别人对你有所帮助，可以通过礼物表达感谢之情。

在别人有困厄的时候，送去钱财之物可以表达对对方的安抚之情和帮助之情；还有就是逢年过节，看望久不见面的亲朋好友，这时候礼物表达的是对朋友的真诚的问候。

选择礼物的时候，在许多西方国家，通常人们会寻问一下对方的需要和意见，以避免礼物的重复，也可以避免送给对方不需要的礼物。但在东方社会，人们通常不习惯于回答自己需要什么东西，受礼方面一般都比较客气，不愿意留下一个向对方索要礼物的印象，通常当有人征询自己需要什么东西的时候，往往总是婉言谢绝。所以在送礼的时候，我们可以根据具体的文化心态背景，酌情而行。一般情况下，如果双方属于比较亲密的关系，即使在我们生活中，也可以征询一下朋友的需要。也可以采取另外一种方式，即送给对方礼券，使其亲自挑选礼物。

第八章 待人接物之礼

第五节 馈赠礼仪

五、礼品的选择

选择礼品应该体现礼品对受者的意义。礼品最好是一件接受者想得到但又未曾得到东西；或是说你送的礼品和别人送的礼品不同，能够体现出您所倾注的时间、才智和用心。

在选购礼品时，要因人、因事而异。这需要你了解对方的喜好与禁忌，比如：给人“送钟”或“送伞”是很多地方的禁忌。

送礼，不同的国家有不同的文化习惯。当你给外国友人送礼物时，一定要了解一下有关的风俗习惯。有些国家和民族忌讳用黑白色的包装，有些国家和民族绝对不能送菊花作为礼物，因为菊花是在葬礼时用的。对于拉丁美洲人和意大利人，任何时候都不能送刀子和手绢，因为刀子意味着双方关系一刀两断，而手绢则是和眼泪、悲伤联系在一起的。在法国，一般不去送印有醒目标志的物品，因为它会被当作广告品，让人感觉到送礼不够真诚专一。有些民族文化中，动物具有不同的形象象征，所以在没有了解清楚动物形象的象征意义时，最好不要随意送有动物图案、形状的礼品。

以本国的特产或者在别国特别受欢迎的产品，作为送给外国朋友的礼品应该是非常安全和得体的。比如，中国手工艺品、茶叶、丝绸、字画、仿古陶瓷等等。

在送礼时，不要将别人送给自己的礼物转送他人，这种做法，不论对哪一方都是不尊重的。

第五节 馈赠礼仪

六、礼品的包装

包装礼品：所送的礼物应当很讲究地包装起来，否则会被认为不够认真。不论礼物大小，轻重，都要有精美的包装。以表示你对对方很认真，不然容易给人留下应付的印象。

在这一意义上，礼品包装和礼物本身同样重要。这一点在许多国家尤其讲究。这样做可以显示出送礼的人做事规范认真，而且具有比较高的品位和修养。注意在包装之前，要去除礼物上的价格标签，防止让受礼人误认为你在告诉对方礼物的价值。

送带有创意的礼物：有时候送一些带有创意性的礼物可能更会使对方高兴。礼物不见得很贵重，但包涵了你的用心，让朋友得到一份意外的惊喜，这种“用心”可能比礼物本身价值更得朋友的感动和欢喜。朋友一定会为你的用心和周到而感谢你。

总之，创意性的礼物会令人感觉到你对朋友的用心，感觉到朋友就在你心中。心目中只有自己的人是不会受人欢迎的。

第八章 待人接物之礼

第五节 馈赠礼仪

七、送礼与受礼

在许多东方国家，把名片放在礼物中是被允许的。而在欧美一些国家，把名片放在礼物中是不得体的，应该用空白卡片亲自书写致意。

送礼的时候，要大方得体。有些人送礼会不声不响地把礼物放在某一角落，这不够得体。应该大方地呈上礼物并对送礼原因作简单的说明。不要一味夸奖自己的礼物如何如何珍贵，也不必故意把礼物贬损得一钱不值，弄不好让对方误以为你不要的东西给我了。这是有损送礼物的本来含义。

一般情况下，接受礼物可以表示一些客气的推辞，比如说，“又劳您破费了。”或者“您不用这样客气费神给我带礼物。”

受礼的时候，按照东方传统的习惯，一般不当着客人的面拆开礼物并作评价，这是一种自尊又尊人的表示。在东方国家，人们不急于打开礼物，是为了表示自己重视的是送礼这一行为，而不是礼品本身。但在西方许多国家，接受礼物一定要当面打开，并作出非常喜欢和感谢的表示。

第八章 待人接物之礼

第五节 馈赠礼仪

八、花语与礼物

送鲜花的范围应该说非常广，可以送给亲朋好友，也可以送给同事和初次相

识的朋友，可以送给异性朋友，也可以送给同性朋友。可以在开业庆典、红白喜事的时候送花，也可以在任何值得纪念的日子或慰问的时刻送花。但送花也有非常多的讲究。

了解花语花意，你才可能在合适的时机表达出送花的意义。下面是一些花卉语的参照意义：

红玫瑰——爱情 鸡冠花——爱情 红菊花——我爱 红郁金香——宣布爱恋
红蔷薇——初恋 丁香——爱情坚贞 水仙——高雅、纯情、清白、吉祥如意 尊敬
秋海棠——苦恋 黄郁金香——爱的绝望 紫丁香——初恋

白百合花——团结 荷花——高洁、纯真 紫罗兰——诚实 梅花——坚强刚毅

紫藤花——热情 野丁香——谦逊 白丁香——念我 豆蔻——别离
红康乃馨——伤心 黄色康乃馨——轻蔑 条纹康乃馨——拒绝 杏花——疑惑

白桑——智慧 百合花——百年好合 兰花——正气 芍药花——离别
萱草——勿忘我 牡丹花——富贵 木棉花——敬重
红茶花——天生丽质 四叶丁香——属于我 薄荷——有德
垂柳——依依惜别 橄榄——和平 樱花——青春 桂花——光荣
杜鹃花——节制 柠檬——挚爱 黄毛茛——忘恩
凌霄——母爱

比喻朋友的十种花：

兰花——芳友 梅花——清友 腊梅花——奇友 瑞香花——殊友
莲花——净友 栀子——禅友 菊花——佳友 桂花——奇友 海棠——名友
茶麻花——韵友

我们在送一支花或一束花时，由于它的涵义比较单一和集中，所以要考虑一下花语的问题，但如果是各色各式的一束花，那么它们更多是一种美好情感的表达，花语的含义在这里就可以稍微淡化模糊一点。这只是一束鲜花，它们美丽而纯洁，如同我们美好的情感的象征。

资料一 给总统包装

——国外鲜为人知的形象设计班子

墨镜与爵士乐的故事

在克林顿的连任竞选中，其广告顾问曼迪策划了由总统本人在圣莫尼卡海滨的洛斯饭店阳台上为选民吹奏萨克斯管的活动，以树立其平易近人的形象。以曼迪

为首的形象设计班子精心设计了这样一个动作：总统在演奏中，接过搭档递过来的墨镜，然后顺手戴上。于是，在第二天全国各地报刊的头版上，出现了身材高大、戴着宽边墨镜、吹奏萨克斯管的总统形象。恰恰相反，在去年（1997年）俄罗斯总统叶利钦的连任选举中，其形象顾问塔吉扬娜注意到叶利钦前呼后拥、左顾右盼的保镖们过于突出，立即提出保镖在公共场合不要戴墨镜，以免给总统造成黑社会老大的形象，此后在电视新闻节目中的叶利钦显得更为和蔼可亲了。

形象设计专家认为，在一向严肃的政治生活中，稍稍展示一下首脑们普通人的一面，可达到首脑与选民心灵上细腻沟通。在竞选期间，克林顿乘坐轿车穿越了8个工业州，沿途经常停车发表演说。根据形象设计师的计划，他随身携带心爱的萨克斯管，在演讲间隙吹奏爵士音乐，带着浓厚的乡土气息，群情激动之时，甚至踏歌而舞。英国工党领袖布莱尔在竞选首相时，形象设计师建议他走“克林顿路线”，以打破英国政坛保守、沉闷的风气。布莱尔在牛津大学念书时就是一个出色的吉它手，年轻时的绝活正好派上用场，在演说中布莱尔不时模仿甲壳虫乐队动作，极尽煽情之能事，此举为他拉了不少选票。

总统加工厂

政治形象设计应用得最广泛的要算在大选期间。这时候选人周围最亲近的人就是由新闻、广告、语言、美容等专家组成的形象设计班子。在此期间，即使那些个性鲜明、不拘小节的领导人也不得不在许多细节上受专家们控制，由他们精心包装。

如何避免在选举中落俗套，是克林顿的竞选班子考虑的首要问题。形象设计师们提出的平民化路线在实战中取得的效果果然不同凡响：克林顿首次向新闻界披露了他来自偏远的阿肯色州的一个贫穷的家庭，生父早年死于车祸，继父缺乏教养并且酗酒，经常殴打他的母亲。在缺乏温暖的家庭中，他凭自己的坚韧不屈的意志，取得了事业的成功；乘大轿车巡回竞选，更使克林顿与布什脱离民众的贵族作风形成鲜明对比，并获得了大批乘不起飞机的地方报记者的好感。他们喜出望外地抓住机会追随克林顿的大轿车作滚动式报道。这一切努力对观察家来说也许并不新鲜，但却使克林顿的选票比布什超出24个百分点。

令德国总理科尔的形象设计师们为难的是，皮肤黝黑、身高1米93、体重达118公斤的科尔确实不上镜。但是形象设计师们将科尔的形象定位在敦实、可信上便取得了成功。媒体中的科尔与现实中的科尔始终一致：在演讲台上，科尔会脱去上衣，穿着衬衫，只用一些通俗易懂的话进行演讲，很快赢得了选民的理解。在科尔的演说中，始终找不到华丽的辞藻。这正如他本人敦实厚重的体型一样，选民们打心眼里认为他是在为我们说话，是可信的人。科尔给他们的印象是我是你们中的一员，我所说的正是你们所想的。这样，德国民众心中的总理有了一个忠厚、讲求实际的良好形象。

资料二 女性驰骋职场衣饰成亮点

我们都知道工作时所面临的几个阶段，从初次面试，步步高升、职位调动到走上管理之路等。这一路走来，除了能力与努力外，形象塑造占了至少百分之三十的影响。而专业的形象塑造有赖于整体的打扮，每个阶段都有该阶段得体的穿着。相应地，不同年龄的扮靓规则是不同的。

22岁初次面试：

对于被通知第一次面试的人来说，初次面试等于是工作机会，非常重要，外套是重点所在。

从你的服装调色盘中挑出件中性色系、质料较好的外套，不要搭配有花边的衬衫，这会让你看起来稚气未脱、不够庄重，最好能与外套、裙子搭配，并有剪裁简洁的衬衫，七分袖西装外套适合初入社会的新鲜人，青春又不失端庄。

优雅的裙子

不论是否为套装，坐下时的裙长绝对不可以短于大腿的一半，若你需要常常将裙子往下拉，以防“走光”，这裙子便有太紧或太短之嫌。

配件以简单为佳

小巧的钉式耳环最适合年轻的女孩子，不要戴太夸张的手表，表耳上有卡通造型或荧光色表带都不适合。选一双样式中庸、鞋跟高度中等的女鞋，不要穿平底鞋或细高跟女鞋。

必要的妆容

记得把自己打扮得靓丽光鲜，长发者需将发束在脑后（不要梳髻）或高高梳起。化妆是必须的，即使你从未上过妆。肌肤良好的女性，只要准备腮红、睫毛膏及唇膏即可。肌肤稍有瑕疵者，则可打层薄薄的粉底。

25岁步步高升或职位调动

晋升与否除了能力外，还有你给人的印象，职务转换时，穿着也要做适度的调整。

穿着附有外套的套装，只要加上皮带、围巾或珠宝，使女人看起来更干练。质料轻薄的高领针织衫是本季白领丽人的必备衣款。

正式工作场合不要穿着长裤，除非在其他较轻松的场合或洽谈私事时，资深的上班族宜穿裙装或套装。

配件选配要点

别戴使人分心的配件，如叮当作响的耳环或手镯，选戴珠宝时要谨慎，并可搭配质料好的丝巾及腰带。

28岁走上管理阶层

女性主管得体的穿着风范，有助于维持良好的管理形象。

维持成功形象的穿着建议

促销或推广产品时，最需要的便是良好的形象，记得到达会场前便需整装完

毕。为维持成功形象，记得每年至少准备一个月的薪水购买办公衣着。

中性色调

与亮丽轻淡柔和的色彩相比，中性色调的衣服让你看起来更有权威。你有必要拥有一套剪裁细致、单排扣并具品牌性设计的灰色西装套装。

在预算之内购买最好的配件

配饰要买最好的，包括两双高级皮鞋、三副高品质的耳环、至少两条与衣着相配的衣带、一条能衬托外套与夹克的漂亮围巾。

资料三 每天进步一点点

有一首童谣：失了一颗铁钉，丢了一只马蹄铁；丢了一只马蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，损了一位将军；损了一位将军，输了一场战争；输了一场战争，亡了一个帝国。

一个帝国的灭亡，一开始居然是因为一位能征善战的将军的战马的一只马蹄铁上的一颗小小的铁钉松掉了。正所谓小洞不补，大洞吃苦。每次一点点的变化，最终会酿成一场灾难。

管理学有一个“蝴蝶效应”。纽约的一场风暴，起始条件是因东京有一只蝴蝶在拍翅膀。翅膀的振动波，正好每一次都被外界不断放大，不断被放大的振动波越过大洋，结果就引发了纽约的一场风暴。

每次一点点的放大，最终会带来一场“翻天覆地”的变化。成功就是每天进步一点点。

成功来源于诸多要素的几何叠加。比如，每天笑容比昨天多一点点；每天走路比昨天精神一点点；每天行动比昨天多一点点；每天效率比昨天提高一点点；每天方法比昨天多找一点点……正如数学中 $50\% \times 50\% \times 50\% = 12.5\%$ ，而 $60\% \times 60\% \times 60\% = 21.6\%$ ，每个乘项只增加了 0.1，而结果都几乎是成倍增长。每天进步一点点，假以时日，我们的明天与昨天相比将会有天壤之别。

法国的一个童话故事中有了一道“脑筋急转变”式的小智力题：荷塘里有一片荷叶，它每天会增长一倍。假使 30 天会长满整个荷塘，请问第 28 天，荷塘里有多少荷叶？答案要从后往前推，即有四分之一荷塘的荷叶。这时，假使你站在荷塘的对岸，你会发现荷叶是那样的少，似乎只有那么一点点，但是，第 29 天就会占满一半，第 30 天就会长满整个荷塘。

正像荷叶长满荷塘的整个过程，荷叶每天变化的速度都是一样的，可是前面花了漫长的 28 天，我们能看到荷叶都只有那一个小小的角落。在追求成功的过程中，即使我们每天都在进步，然而，前面那漫长的“28 天”因无法让人“享受”到结果，常常令人难以忍受。人们常常只对“第 29 天”的希望与“第 30 天”的结果感兴趣，却因不愿忍受漫长的成功过程而在“第 28 天”放弃。

每天进步一点点。它具有无穷的威力。只是我们需要有足够的耐力，坚持到“第 28 天”以后。

成功就是简单的事情得重复着去做。每天进步一点点是简单的，之所以有人不成功，不是他做不到，而是他不愿意做这些简单而重复的事情。因为越简单，越容易的事情，人们也越容易不去做它。

一个人，如果每天都能进步一点点，哪怕是 1% 的进步，试想，有什么能阻挡得了他最终达到成功？一个企业，如果每天都进步一点点，成为其企业文化的一部分，当其中的每个人每天都能进步一点点。试想，有什么障碍能阻挡得住它最终的辉煌？

竞争对手常常不是我们打败的，是他们自己忘记了每天进步一点点。成功者不是比我们聪明，而是他比我们每天多进步一点点。

资料四 办公室男女七种性别魅力

英国就业问题专家最近发表了一项研究报告指出，男性职员若想升职，必须表现自己温柔的一面，因为如今的老板已经注意到，女性的似水柔情对提高工作质量比男子的凛凛威风更加有效。专家们将写字楼内飞黄腾达的要点归纳为沟通、同情、投入和效率。他们说“替再大的公司工作也不需要发达的肌肉”。瞧，这个社会已经开始打造温柔的男性和刚强的女性了，也许，在职场上生存就要时刻地取长补短，包括异性那些引人喜爱的地方。

说实话，做到让别人喜欢，性别的魅力是决定性的，在这一点上，男人和女人当然不同，工作场合和其他场合也当然不同，古龙曾经写过一本小说，叫《七种武器》，那好，现在让我们来看看办公室的男人、女人要让办公室同仁喜欢你，都需要什么武器？

■ 男人的武器

第一是温柔。在办公室里，除非你是可以无法无天的老板，那么你就要学学女孩子的温柔。温柔的含义有很多，比如你说话的语气的温柔要表现得有张有弛、轻柔、声音不能太大，哪怕在你发火的时候，都要切记先露出你的笑容；你走路的时候别大刀阔斧，慢一些，让别人都觉得你不急不躁；面对异性更要有一种体贴的成分。至少有九成以上的女人会欣赏男人的温柔，她们会因此获得对于你而言的安全感。温柔要用得恰当，用过了就会女里女气，性别反调，更有甚者，还会给异性错误的暗示：他爱上我了？

第二是心细。你需要记住昨天和今天上级交给你的任务，要记住你的同事托你办的事情，要记住你的同事（尤其是女同事）的生日和他们喜欢吃的食物，要记住同事们什么时候加的班，要记住他们是什么时候成为你的同事的……心细注意别表现在嘴上，那样会让人以为你碎嘴唠叨，你只需要默默地记录，默默地在适当的时候表示一下，就行啦！

第三是仔细。你工作越做得仔细，就越能帮助其他同事减少负担，你的任务也完成得越完美。领导同事都挑不出你的错儿来，他们能不喜欢你吗？

第四是果断。果断的男人不同于武断的男人，武断说明你不听取别人的意见，

果断说明你能够勇于担责任，有及时处理问题的能力，也说明你是块好的担当领导的料。

第五是主动。主动干活、主动工作的男人，从来都是女人心目中的好男人，也从来都是领导眼里可以放心任用的好职工。

第六是诚实。真正诚实的男人不是很多，因为男人好打赌好吹牛，打赌和吹牛的时候，诚实的程度就不值得相信了。你要想让你的同事喜欢你，你最好先做个好男人。

第七是大方和大度。别在意偶尔的请客，更别记着三年前谁曾经骂过你一句。不计较金钱和宽容的人非常容易引起同事的好感，他们会觉得和你在一起不累、塌实、很轻松，不会觉得你死板、不通世故。

■ 女人的武器

第一是漂亮。真的倾国倾城、艳惊四座的女人到底还是稀有动物，所以懂得这个道理的女人也当然懂得怎么改变自己、弥补自己的先天不足，变得天生丽质。用服装、用发型、用化妆品……当一切能用的家伙儿都齐全了之后，哪个女人不让男人目瞪口呆呢？漂亮不分年龄，每个阶段的女性都有她美丽的地方，知道自己的漂亮，学会使用自己的漂亮，天下便无坚不摧，无往不利——谁又喜欢邋遢的黄脸婆呢？

第二是关心。女人的关心是世界上最容易让人感动的事情之一，甭管她来自母亲、妻子、情人还是同事。你轻柔的一句关怀话，有时候能让被你关心的人记一辈子，信不信由你！

第三是镇定。女人天生不是镇定的动物，遇见什么都会大呼小叫。下回再想发出尖叫的时候，你就马上给自己一个巴掌，习惯了你就长记性了，时间再长了，镇定自然就产生了。到那时候，哪怕你吓得喘不过气来，别人也只当你胜似闲庭信步，都佩服你临危不惧的胆略，而觉得你本就是与众不同的领袖人才。

第四是文静。你要像个假小子一样，成天在办公室里摔门撞桌子，谁能放心交代给你什么事？你当然也不能像旧社会的无聊妇女那样东家长西家短地传话，你要做得起码像半个淑女，学会用微笑来回答或中断你认为会影响集体团结的问题和话题。

第五是正统。你多爱笑不要紧，但你必须要做个正统的不叛逆的女性，在所有人的心目中，受过正统教育的女性不轻浮，不会让办公室成为风月场，大家知道你会规规矩矩地做事做人，不会担心你把办公室的小青年带“坏”了。

第六是自信。你应该懂得办公室不是男人的天下，你也应该知道你的权利和男同事是平等的，你更应该了解自己的能力和任何人，所以，你完全可以用充满自信的目光看待每一件事每一个人。

第七是健康。现在谁还喜欢像林黛玉那样的病美人？再说了，在工作场合，你成天一副痛苦相，别人看着也难受，还觉得你矫情，你不是给自己为难吗？其实，

还有一种公用的最美丽的武器，那就是：快乐！快乐的含义无须多说，因为你明白，快乐是你从事所有事业的基础。

资料五 应聘的故事

日本一家公司要招聘 10 名职员，经过严格面试和笔试后，从三百多名中选出了 10 名。

发榜这天，一个叫水原的青年见榜上没有自己的名字，悲痛欲绝，回到家便要自尽，幸好家人发现及时，没有死成。这时又从公司传来好消息：水原的成绩原是名列在前，因计算机错误，导致水原落选。正当他大喜之时，又传来消息：水原被公司除名，原因则是老板认为这一点小挫折都经受不了，在公司是干不了大事的。

资料六 周公吐哺，天下归心

这个故事出自《韩诗外传》卷 3，亦见于《史记·鲁周公世家》，文字略有出入。

成王封周公的儿子伯禽于鲁，周公告诫伯禽说：“去吧！你千万不要以为当了鲁国的国君就可以傲慢地对待士人了。我是文王的儿子，武王的弟弟，成王的叔父，又辅助天子当宰相，我的地位不算低了。可是我每次洗澡，为了接见士人，曾一连三次握住头发，停止洗澡；为了与来访者谈话，我一顿饭要有三次吐出口中的饭，以免怠慢人家。就是这样，我还担心失掉天下的士人。我听说德行宽裕，守之以恭敬者，才能尊荣。土地广大，守之以俭朴者，才能平安。禄位尊盛，守之以谦卑者，才能显贵。人众兵强，守之以畏惧者，才能胜利。聪明睿智，守之以愚昧者，才算圣哲。博闻强记，守之以浅陋者，才算明智。这六项，都是谦恭的德行。要想保住贵为天子、富有四海的地位，全靠具备这六种德行。由于不谦恭而致国亡身死的人大有人在。桀、纣就是这样的下场。你说能不慎慎对待吗？”

“敬，礼之舆也。”周公制礼，自己身体力行，并告诫儿子也要以礼敬治国。所以周公之得天下人心，并非偶然。曹操对周公的人品十分敬重，在他的《短歌行》中写道：

山不厌高，水不厌深；周公吐哺，天下归心。

（《大学生礼仪概论》孟繁融 王波等主编 山东友谊出版社）

仪容形象礼仪

资料一 谈化妆搭配八大误区

这个年代，仅仅追逐时尚已不能显示水准，真正时尚一族的口号是“创造时尚”，如何在风起云涌的时尚潮流中凸显个性？怎样把自己最美的一面展示出来？近日，著名化妆师徐晶着重指出了美容服饰方面的八大误区：

一、化妆的重点是“眼睫毛”，国际上称其为“第一化妆”。但在国内，许多女性却把重点放在“嘴”上，以为上了口红就是化了妆，这是完全错误的。任何

时候，眼睛都是一张脸的重点。

二、许多人打湿粉时往往涂满一整张脸，这样化完妆给人的感觉像一张假面。其实化妆的目的是令肤色均匀、清爽，只要在脸的中间部位上湿粉就可以了。这样既简单又能增强面部的立体感。

三、目前国际流行的是一种颗粒极细、微荧光的干粉，目的是营造出煮熟的鸡蛋一样的肤质。不化五官，只给皮肤化妆是目前的流行趋势。有些女士不化皮肤，只化五官的做法是不正确的，而且也不美观。

四、有些女性上下眼线都画，似乎给眼睛框了个“括号”，其实生活妆流行不画下眼线，否则观感生硬、老气。

五、不少女士的眉毛喧宾夺主，过于突出，而且一看就是画出来的。其实任何时候眉毛都不应抢了眼睛的风头，眼睛永远是一张脸上最灵动的部分。

六、生活中有些女性追求高强度对比色，不是一身黑就是撞色搭配，实际效果并不好。亚洲人大多黄皮肤、黑头发、眼睛黑白分明，自身色彩对比已十分强烈，适合的颜色是众多中性色而不是对比鲜明的色彩，亚洲人能够把许多中性色如灰色、驼色演绎出独特的风韵。

七、强烈的色彩搭配亚洲人也可以用，但只适合肤色明度高的人，也就是皮肤白皙的人。有些人觉得拍照、上镜服装越鲜艳效果越好，所以生活中也照搬，其实上镜和生活的差别是巨大的。服饰色彩方面日本女性做得比较好，不妨作一下参考。

八、衬托亚洲人脸部的颜色应该是冷色，这样能提高脸部色彩的亮度，人显得年轻有精神。而很多人却错误地使用了暖色，这样就令本来发黄的脸色更黄了。

资料二 给别人留下好印象

一一如何获得他人的认可与支持？

生活在社会中，总是要和别人进行交流和沟通的。在交流沟通中，自己是否能最大限度地被人认可和支持，往往是由自己的社交水平、品位以及为人处世的方法所决定的，同时它也可以决定一个人事业的成功和失败。为此，我们在人际交往中，应该注意做到以下几点，来赢得他人好感、获取他人对自己的支持。

1、与他人交流时要开放而坦率。要赢得别人对自己的欢迎，很重要的一点是首先要让别人相信您，这样人们才可能觉得您可以信赖，才能以一种真心交流的态度与您相处。所以，我们第一件事情就是不要对别人保密和隐瞒，应该换以开放而坦率的态度与他们交往，只有这样人们才会对向自己开放的人开放的。

2、要谦恭自律，不要与您交往的人叫劲。刚刚毕业出来的学生往往都是年轻气盛，接受新知识新观念都比较迅速，这是青年人的一种可贵之处，但是有许多青年往往会把这种优势作为向别人炫耀的资本，无论事大事小，总喜欢和别人攀比叫劲，以期达到宣扬自己的目的，其实这是很容易引起别人对自己反感的。因为以后人家再遇到您时，肯定会懒得理您或者见到您会象躲瘟疫一样离您而去，这样您就

会被众人所弃，更不要说设法得到别人对自己的支持了。

3、回忆他们过去说过的内容。经验是个非常出色的老师。一些人的谈话比较保守，另一些人的谈话则比较夸张。这些“记录”会告诉你哪些内容应该相信，哪些内容不必重视。

4、不要随便地出口伤人。无论您与谁交往，一定要注意自己的言行不能伤害别人。如果您对别人有什么看法或者成见，说话时应该三思而后语，不宜心直口快，语气应该和风细雨，不应该含沙射影。说话之前，应该善于换位思考：对方愿意不愿意听自己说话呢，如果愿意就说，不愿意还是免开尊口。

5、经常与朋友互吐心曲，相互鼓励。每个人在困境时，总想找一个知心伙伴来倾诉自己心中的烦恼和苦闷，这样痛苦就可以减轻一些；在遇到快乐的时候，把欢乐向自己的朋友诉说，就可以获得更大的欢乐。记住，真心朋友是倾诉隐情的绝好对象，您把痛苦向朋友诉说可能会获得意外的解脱；您把成功和喜悦告诉朋友时，也能增加自身的价值。

6、听别人说话时要聚精会神。注意别人在说什么是使他敞开心扉的最佳做法，但遗憾的是我们有许多青年毕业生在这方面做得很不够，或者是根本就没有注意，他们要么是在别人说话时心不在焉，要么只顾自己的演讲。

7、一定要表现出言行一致。表里如一的人让人觉得更可靠。

8、要用豁达的态度来赢得朋友。在别人相处时，难免会遇到一些不开心的事情。如何对待这些小小摩擦，让关系变得更好就成为交往中很重要的一个环节。善于交往的人往往在处理这些不愉快的事情时，总表现出一种豁达的态度，这样对方很容易会发现您的真诚，发现您对他并不计较，从而自动和您和好；同时您用自己的态度来证明了自己是一个值得信赖的朋友，相信别人也会用真诚对待您的。

9、喜欢你周围的人。与他们交朋友，人们会对那些喜欢自己的人敞开心扉。

10、通过热忱与激情表现你的信念。这些情绪相比其他东西来说是反映真诚的更值得信赖的指标。

11、时时刻刻要给人一个好印象。人与人交往，印象是很重要的，好的印象，对自己的交往有着激发和促进作用；不好的印象就会对交际起着抑制和阻碍作用。如果您始终是守信、正直、稳重和文雅，那么别人无论在何时何地都会支持您的。

12、不要打探别人的隐私。年轻的求职者往往对什么都感兴趣，总喜欢打破沙锅问到底，但是如果不分场合、对象、环境和谈话内容，毫无选择、毫无顾忌地东扯西拉、疑问连篇就很容易让人讨厌了。

资料三 整体造型

服装的整体造型就是服装的外在形态，它体现的是服装的整体效果。它应随着人的体型而变化。因此服装的整体造型也相应地表现出各种不同的风格。人体的体型千差万别，但总的来说仍旧是有规律可循的，比如按照身高，人体可以分为高中矮三种类型；按照胸围，人体又可以分为胖中瘦三个类型。根据身高与胸围进行

排列组合的结果，我们可以得出几种体型。然而在服装造型上，我们并不是按照身高与胸围来划分人体的，而是按照直觉将人体分为四种类型。

1、标准体型

对于男子来说，标准体型在直观上呈现的是一种倒三角形，底在上，肩部的宽度大于臀部的宽度，即肩峰的连线长于髂前上棘间的连线。而女子标准体型则呈现的是一种正立的三角形，臀部丰富，臀宽大于肩宽。男子肌肉发达，女子肌肉线条柔美。两者下肢长度都长于上身长度。这是一种相对完美的体型。具有这种体型的人将适合于穿着任何一种款式的服装而风韵独具。女子标准体型常被称为“X”形，“X”型服装款式略夸张肩部与下脚线，精心修饰腰线，穿着这种款式的服装会显得高贵典雅，仪态万千。这种造型生动活泼，寓庄重于浪漫之中，备受人们的喜爱，比如束腰连衣裙、18世纪洛羽式女服和猎装。

2、“V”型体型

对于男性而言即是上述标准体型，然而“V”型对于女性来说却并不是一个优美的体型。“V”型女性肩部宽，胸部丰满，而使臀部与大腿相形消瘦。“V”型的服装款式是通过对下脚线的修饰，适当地夸张肩部，延长边缘线从而增加修长与挺拔感。这种款式的服装对于男性更是相得益彰。比如男式的西装套装，将极好地显示男士潇洒健美的风度。

3、“A”型体型

“A”型体型的人腹部突出，臀部发达，大腿粗，下身重量相对集中。这种体型，德国的精神病专家克莱奇玛称之为“肥满型”。然而“A”型服装款式高贵、典雅、端庄和大气，颇受女性尤其为女青年所喜爱。婚纱类服装和文艺复兴时期的吊钟型长裙皆属于这种款式的服式。

4、“H”型体型

这种体型缺乏腰身，呈桶状，线条呆板。但是“H”型的式样却很受人们特别是中老年服用者倾心。“H”型服式常给人轻松自由的感觉，但又略显轻浮花哨。

资料四 自古征战靠良将，良将风貌显形象

——企业员工形象设计

周恩来一生的风度与仪表，堪称楷模，为世人所景仰。古人云：站如松，行如风，坐如钟。他们对人的形态的形象概括，给我们指出“站”给人挺直高大的感觉；“行”轻、灵、巧；“坐”端正，自然大方，才能给人以美的视觉形象。企业员工位于商战的前线，是企业中最能给消费者视觉感受的因素，员工形象展示着企业风采。

（一）从招聘启事谈起

这是一则招聘启事：

诚聘高级职员

海口海运国际旅业发展有限公司所属海运大酒店是中外合资五星级标准设计

装修的高档海外酒店，为保证酒店服务标准，特向社会招聘以下人才：

以上应聘人员要求有一定学历及相关工作经验，应聘者请于见报五日内将身份证复印件、近照及个人简历寄往……初审合格者将通知面试，一经采用，待遇从优。

不同行业的招聘大多如此。从这些招聘启事中我们可以看出，招聘通过近照、面试来观察被招聘者的形貌。由此可知，企业在招聘员工时除了被招聘人员的学历、工作经验等外，还注重员工的外在形象，因为他们深深认识到，企业员工外在形象也如企业的产品形象、企业本身的包装一样，属企业门脸的一部分。

一个人的内在素质固然起着决定性作用，然而，企业员工的精神风貌、仪容仪表等外在形象的表现给消费者的视觉感受如何，对企业形象的树立能产生很大影响，可以说企业员工形象在一定程度上体现企业的风格，标示企业的档次，显示企业的一定形象。

俗话说“爱美之心人皆有之”，一切美好而有风格与特色的人和事总能引起人们的注意，吸引人们的视线，并留下美好而深刻的印象。如，牡丹花的宝贵与芳香，人们称之为“国色天香”；美国西部牛仔形象给人以男子汉的阳刚之美；蒙娜丽莎的微笑让人体味了其中丰富的内涵，表现了其永恒的魅力。一位清纯雅致的女孩儿会使人精神为之一振，使人赏心悦目；一位衣着整洁、神情庄重的男子可给人以信赖之感；具有自信、思路敏捷的年青人给人以朝气蓬勃的印象。白领丽人成为外企女职员的雅称；白衣天使是人们对医护人员的赞誉。从而出现了蓝岛蔚蓝色的职业装，与其建筑、店徽和旗帜形成统一色调，以加深在消费者中的蓝岛形象；麦当劳先生、小姐的微笑，向人们展示着优质服务的风采；外企中男女职员整洁的仪容仪表、文雅的举止、神采奕奕的风貌，标示着高效率、可信赖的现代化企业形象。

由此，企业经营者们注意到这样一个事实存在，企业员工具有健美的体态、整洁的容貌、优良的气质能给消费者一个良好的视觉印象，使之感到可以信赖、安全、愉快而乐于与之交往。反之，企业员工萎靡不振、蓬头垢面，则难以给人留下良好印象，进而会联想到企业的可信度、信誉，甚而企业产品的质量。企业员工的外在形象绝非仅仅是员工个人的修养、兴趣与爱好的问题，而是个事关企业形象的大问题。因而出现了这样一些现象：

企业中举办仪容仪表培训班，对员工进行美容、美发、着装艺术等方面的培训，以提高企业员工的着装、美容技能；

企业根据不同季节制定企业统一着装，以统一企业员工精神风貌；

广告设计中产生了企业仪容仪表设计内容等等。

可见，展示企业形象的员工形象被企业越来越重视，成为塑造企业形象的又一有力手段。

（二）如何塑造美好的第一印象

心理学家认为，客观事物给人的视觉的第一印象是形式感。人们对客观事物

的认识过程，总是以感知其外部形态开始，再逐渐认识其本质的。在与人的交往过程中，特别是初次接触，仪表是一个重要的视觉感受的因素，通常被称为第一印象或首因效应，它往往通过视觉的印象，给人留下这样或那样的心理感受，并影响人们之间或以后相互关系的发展。

企业员工尤其是商业企业和服务行业的员工处在企业经营的最前线，消费者对企业的认识往往从企业员工的仪表开始，因此仪表被称为是第一印象。

一个人的容貌天生不可改变，但其气质的优劣、风度的雅俗以及是否有吸引人的风采与魅力，都可以从其眼神、举止、姿态、服饰打扮上反映出来。即使长相不佳，但其从容的气度，大方的仪表及甜蜜的微笑，机智幽默的谈吐，都会为其增辉，令人悦目。

1、员工仪表设计的总体要求。仪表主要指人的外表，包括仪容、仪态等。仪容，大多数是指人的容貌而言；仪态，则是指人的姿态、风度、神情举止、体态。古人对仪表的理解，不仅涵盖仪容仪表，还包括与之相对应的某些内在的素质。

在一定的历史条件下，人们对仪表美尽管存在着认识上和程度上的差异，然而也有大体一致的标准。对企业员工的仪表而言，其总体要求有：

（1）规范化、制度化。这主要是对第三产业而言的。对企业各类员工，应按其工作性质及需要，对穿着、打扮等均应作出相应的规定，形成“法式”，使之有章可循。

企业统一着装对内可以使员工产生较强的责任心，并具有自我约束力。据调查表明，在工厂里统一着装，可使工作有次序，员工心情愉快，从而直接影响产品品质；对外，统一着装，体现一个企业管理水平及企业文化，也展示企业员工及企业的精神风貌，从而使消费者对企业产品的品质有信心，对企业有信任感。

因此，现在许多大企业如，首钢、燕莎、赛特等都统一着装；在燕莎，对男员工要求上班打领带，对女职员要求化淡妆。又如，美国 IBM 的员工及希尔顿大酒店的员工形象都较有特色。IBM 企业为突出企业形象，要求员工穿清一色的白衬衫，显出一致的服饰性，象征着成功的生意人的形象，因此，IBM 赢得了消费者白衬衫公司的亲切称号；而希尔顿大酒店的员工着装与 IBM 相反，统一着黑色服装，显示着稳重、可信赖的企业形象。

（2）整体性要求。人是一个整体，一个多方面的内在联系的统一体。企业员工的仪表应符合整体性要求，人的外表的美，不仅指容貌的漂亮，还包括身体的洁净、头发的整洁、服饰的配套以及气质、言谈举止等各种因素构成。不注意整体的和谐与统一，就不可能使人有真正的美感。比如，以人的服饰配套、协调而言，我们经常可以看到有人从头上到脚上武装的都是名牌，从耳环、项链到戒指都武装齐备，由于其搭配不当，不仅不能给人以美感，反而会让人产生反感；相反，服装、服饰搭配得体，符合自身的气质，则会对之产生良好印象。

（3）秀外慧中的原则。仪表要产生魅力，还在于要注重外在美和内在美的统

一，即所谓要秀外慧中、诚于中而形于外；反之，金玉其外，败絮其中，只能使人愉悦一时，不可能产生永久的魅力。

2、企业员工仪容设计

（1）发式。头发整洁，发型大方，是对企业员工，尤其是服务行业员工的基本要求。发型是影响一个人仪容的重要因素，合适的发型可以起到扬长避短的作用，从而使形象更动人。

在利用发型进行形象设计时，重要的是要找到适合个人的脸型及气质的发型。对于男士来讲，留长发和大鬓角的发型都不适合，只要达到干净、整洁即可。而对女员工的发型来说，则有很多技巧与学问，能使容貌扬长避短。为了达到这一目的，应注意以下几点：

人的脸型与发型的关系。很短的发型及向后梳的发型会突出一个人的实际脸型和特征；长而直的发型可使面颊很丰满的脸型产生比较好的效果；圆型的发型会使脸更圆；刘海及宽蓬松的发型能使长脸显短。

突出眼睛的发型。长而直的刘海，齐眉，可起到突出眼睛的效果；太阳穴处可留卷发，把发尖对着眼睛；把刘海梳到一边也会使一个人的眼睛成为聚焦点。

补充鼻子的发型。如果鼻子轮廓很好，向后梳、马尾巴或卷发都会很漂亮；如果不想使人们的注意力集中到不够漂亮的鼻子上，则头发不要中分。

突出（掩饰）前额的发型。高高的前额，很漂亮，可露出额头的发型；对前额低的人来说，可从发际上或头顶上往下梳刘海；短而卷的发型能显出脸型，同时也能补充前额窄小的缺点；如果有抬头纹，最好留刘海。

（2）个人卫生。如果说整洁、大方的发型是企业员工必备的仪容要求，那么，个人卫生则是仪容中必备的要求。如果一个衣领黑、指甲长又脏、有异味的人，自然会给消费者以极差的印象。因此，每个企业员工都必须十分注意自己的个人卫生。

3、企业员工的着装艺术。人饰衣服马饰鞍，服饰是无言的文化，最能体现出个人风格，也是消费者视觉所触及的最表层的东西。得体的服装及合适的饰物，反映企业员工的审美情趣和修养，在成功地包装自己的同时，也成功地美化了企业形象。

（1）衣领。衣领处于衣服最上端，是人们视线比较集中的部位，它对人的容貌影响较大。比如，长脸型的人，领口不宜过深，宜选圆弧形领，因为圆形线条可把人的视线引向横宽，从而增加脸型的宽度。不论何种衬衫衣领，都要求整洁、熨挺，同时要与外衣款式协调。

（2）领带。领带是服饰的灵魂。不少企业对不同层次的管理人员的领带颜色、规格等均有其具体的规定。一般来说，领带的选择应与服装的颜色相协调，领带的色彩图纹，不仅要考虑服装的色彩，还要结合本人的年龄、身体等因素，进行综合考虑加以配置，以达到交相辉映的效果。领带的长度以到皮带扣处为宜。系领带时，衬衫的第一个钮扣要扣好，领带夹一般夹在第四、五个钮扣之间。

（3）服装。美国华盛顿联邦银行总裁辛可利时常告诫属下的主管：“如果你要别人以专家对待你，你就必须穿得象一个专家。”穿着大有学问，着装往往能反映出一个人的文化素质的高低和审美情趣的雅俗，同时也能表明一个人办事的工作态度和效率，体现现代企业气息。着装应考虑以下几个因素：

应与年龄协调。年纪大的人应以稳重、沉着端庄为宜；年轻人在端庄的同时，应体现青年人的朝气蓬勃的精神风貌。

应与形体条件协调。体型有胖瘦，身材有高矮，肤色有深浅，一个人容貌身材属先天性条件，然而可用穿着艺术因人而扬长避短。一般而言，瘦的人穿横条服以显丰满，而胖人可穿直条服以显清秀；肤色深的人穿浅色服装可获得健美的效果，较白的人穿深色服装更显皮肤细洁柔嫩。

应与职业相协调。如，服务行业着装与办公室职员着装显然不同：服务行业员工着装应加强视觉上的统一性，给人以整洁、统一之感；公司职员着装则应大方得体，有个性，给人以干练、智慧之感。

应遵循穿着规范。如今，企业员工穿西装、打领带越来越普遍。西装作为一种国际性服装，穿着得体可以使人显得潇洒、精神、风度翩翩。西装的穿着效果七分在于做，三分在于穿。西装穿着要领是：西装要干净、平整；男士穿西装一般情况下应系领带，穿着羊毛衫时应将领带放入羊毛衫内；要注意衬衫领子的搭配，衣领要略高于西装领，袖子要略长于西装；西装内衣不宜穿得过厚，否则将破坏西装的线条美；穿西装一般可以不系扣，但在正规场合则要系扣；为保证西装不变形，西装上衣口袋和裤兜只作装饰，不能装物品，以求裤型美观；无论衣领还是裤边都不能卷起；在正式场合穿西装一定要穿皮鞋。

（4）帽、鞋、袜及腰带。帽，不仅可以遮阳、御寒，而且还具美观、装饰的功能。作为服装穿着的一个主要组成部分，帽子可以使整个服装锦上添花，起到画龙点睛的作用。帽子不同角度的穿戴可给人产生不同的印象，平平整整戴着，显得文静秀气，一定斜度的带戴法，能给人俏皮活泼之感。如郑州亚细亚商场的女员工服饰穿戴中，头顶上的蓝白相间的带沿帽，让人感到既亲切又活泼，不同气质的人带出了不同的效果，使人印象深刻。

鞋应与服装的色调、风格相协调，皮鞋必须勤擦油，以保持整洁和光亮。

袜子具有衔接裤子和鞋子的作用，其颜色应与鞋、裤相协调或更深。有些企业对员工穿着的袜子，都有相应的规定，如前面提到的希尔顿大酒店的员工，按要求上班期间，应统一穿黑袜子以与服装相协调，有一名职工因有一次未穿黑袜而被解雇。

小小的腰带虽然在服饰中所占的比例很小，但它往往能改变一个人的形象。如，当一个人服装穿着色彩艳丽时，选择一条黑色腰带，可以起到稳定其他色彩的作用，并显示一个人的稳重和端庄。

（三）此处无声胜有声

——体态语的作用

科学家们发现，在一条信息传递的全部效果中，38%是通过有声的语言传播的，7%通过语言文字，而55%则是通过无声的信号传递，即通过人们的视觉传递。对一个企业来说，通过消费者的视觉来加深对企业形象的认识，除了运用企业的标志、商品品牌形象、企业建筑等手段以外，企业员工的体态语言的传递占有很大的比例。

体态语是指以人的表情、动作、姿势，通过视觉传播向人们表示特定含义的一种无声语言。一般来说，当人们接受信息而采取行动时，伴随而来的就是动作和表情，动作和表情的这种无声语言在企业视觉识别系统中，占有很重要的地位。企业员工的人体犹如一个信息发射站，其动作、表情、行为与语言传播相结合，向消费者传播各种信息，从而影响消费者对企业形象的判断和树立。

1992年4月10日《公共关系导报》中描写的周恩来体态语言文章《举手投足皆潇洒，一笑一颦尽感人——周恩来高超的体态语》中写到：

“周恩来在半个多世纪的革命生涯中，形成了独特的周恩来风格的体态语：仪表堂堂，温文尔雅。爱以不停顿的双手做着很大、很轻快的手势，而他的眼睛则不停地上下闪烁，甚至连讲话时，头部时而微微一偏的动作，都具有不可抗拒的吸引力……

“在交往中，周恩来运用最多的体态语是握手，通过握手向对方输送了友好、理解、欢迎、尊重等各种信息。1954年日内瓦会议期间，在会议室里，周恩来出人意料地向美国国务卿杜勒斯伸出手去，这是一个让人捉摸不透的先发制人之举，屋里人都呆呆地看着杜勒斯如何反应。这个美国人的脸一下子绷紧，脸色煞白，审慎地摇摇头，然后把手抄在背后，随即往后转，逃也似地走出门外。周恩来处变不惊，镇定自若地凝视着杜勒斯的背影，高雅地耸耸肩，并风度十足地举起他的双手，似乎在说：‘这是什么行为啊！’这无与伦比的体态语，使他在全世界赢得了朋友。许多外国朋友认为，这位穿草鞋的中国人在这种突变场合下表现得很高贵。

“他善于用眼睛说话，一位欧洲女作家说，‘他的眼睛是他身上最惊人的特点，总是闪着并迅速移动，人人都发现他是不可抗拒的。’

“他在演讲时，步履矫健，昂首挺胸，神色自然，仪态万千，周身洋溢着自信和激情。他时而平静，时而激动，时而温和，时而愤怒，而这一切都是那样得体 and 恰如其分。

“独具魅力的体态语，帮助周恩来把自己塑造成一位受到普遍欢迎的交谈伙伴、一位杰出的演说家、一位老练的谈判高手、一位劝说行家这四重角色集一身的出色形象。”

由此可见，体态语在塑造形象方面是不可估量的，真正是此处无声胜有声。企业应很好研究体态语言在吸引与感染消费者方面的作用，并对本企业员工进行培养与训练，使员工形象在塑造企业形象中发挥更大作用。

1、体态语的表现力及运用。体态语一般可分为三类：表情语言、动作语言和

姿势语言。

(1) 表情语言。包括眼、眉、笑容等。

眼光。目光是最富表现力的一种体态语，不同的眼神表示着不同的语言。因此不可乱用眼神，以免引起误会。企业员工展现在大众面前的眼神应该是自然、温和、稳重，使人感到亲切，并带给消费者以满意和友好的情感，进一步增进交往的机会。人的眼睛是心灵的窗户，不需要字典，都能够从眼睛的语言中了解整个世界。眼睛所能传达的信息十分微妙，有时只能意会不能言传。因此，企业员工只能在实践中用自己的自信、热情加以灵活运用。

眉语。眉飞色舞、扬眉吐气、愁眉不展中的飞、扬、愁三个字，明确表明了眉能表达丰富情感，也是体态语中的一个组成部分。因此，企业员工在与消费者交往过程中，眼睑、眉毛应保持自然舒展，说话时一般不要牵动眉毛，要给人以庄重、自然、典雅之感。

微笑。服务千般好，微笑第一招，一句话点明了微笑在树立企业形象方面的作用。微笑是一种特殊的语言——情绪语言，它可以和有声语言及行动相配合，传递友好、愉悦信息，沟通人们的心灵，架起友谊的桥梁，展示美好的形象。它在员工形象塑造中占有一定的份量。微笑是自信的象征，是修养的充分展现，也是使人们和睦相处、化解磨擦的溶解剂，企业员工的形象展示中离不开微笑的运用。微笑的运用一般应注意：

微笑与口眼的结合。如前所述，眼睛有传神送情的特殊功能，因此口到、眼到，笑眼传神，微笑才能扣人心弦；微笑与神、情、气质相结合。神，笑出自己的神情、神色、神态，做到情绪饱满，神采奕奕；情，笑出感情，笑得亲切、甜美，反映美好心灵；气质，笑出稳重、大方、得体的良好气质。微笑与语言相结合。语言和微笑都是传播信息的重要符号，只有声情并茂，相得益彰，微笑才能发挥它的特殊功能。笑与仪表、举止相结合。以姿助笑，以笑促姿，才能形成一个完整的、统一的和谐美。要做到以上几点，则需要员工有良好的涵养、热爱工作的态度及饱满的工作情绪，只有这样微笑才能发自内心扣人心弦。

(2) 动作语。人的动作举止也被称为信息传播的无声语言。优雅的举止可以展示企业员工的风采及良好的企业风貌。在动作语中，以人的手势语言最具表现力。

手势所表达的含义多种多样，在平凡的工作中，应有意识地加以运用。

(3) 体姿语。良好的体姿是体现仪表美的重要内容，包括站立、行走、就座等内容。

对站姿要求正步直立，收腹，挺胸，眼睛平视前方，双臂自然下垂或在体前交叉，右手搭在左手上，以随时保持服务态度。

就座谈话时，上体与腿可同时转向对方，双目正视对方。女性就座时应避免跷二郎腿，而应将双膝和脚跟靠拢就座。

行走时重心微向前倾，收腹，挺胸，眼睛平视前方，肩部放松，两臂自然地

前后摆动，切忌晃肩摇头，上体左右摇摆，腰和臀部居后等不雅走姿。

总之，对企业员工来说，站应给人挺、直、高大的感觉；行为轻、灵、巧；坐要端正、自然大方。这样才能给人以行动敏捷、办事干练，神采奕奕的印象。

体态语对塑造企业员工形象作用不可低估，在对员工形象的设计中除了对各种体态所能表达的含义进行分析研究外，值得提出的是，由于文化背景的差异，所表现的体态语也有所不同。风俗习惯对体态语的影响也很大。总之，体态语因人、因时、因环境的变化而有所不同，企业的员工应根据具体情况，灵活运用体态语言，更好地塑造企业良好的形象。

（《企业美容术——CIS 战略的视觉识别》 吕美艳编著 北京经济学院出版社）

资料五 人可貌相？

不论在东方还是在西方，都有人不可貌相的说法。然而在实际生活中，绝大多数人似乎并未遵循这一人人首肯的准则。美国的一些心理学家、行为学家和犯罪学家最近进行的一项联合研究表明，在公司和企业中，相貌好的显然更易受到上司的赏识和重用。他们晋升的速度要比相貌差的快得多，虽然两者之间在智力、能力和勤奋程度上并无明显差异。

在学校里，相貌好的男女生的平均成绩明显高于相貌较差的同学，此外也较易得到教师的宠爱，而受到处罚的可能性则小得多。甚至在以校风严肃著称的西点军校，教师给相貌堂堂的学生打的分数平均起来要比他们貌不惊人的同窗高出 5% 之多。即使在托儿所里，漂亮的娃娃也较易讨阿姨的欢心。而在家里，尽管同是自家的骨肉，但父母通常对子女的长相的好坏也很看重：一般来说，好看的子女容易赢得母亲的拥抱和亲吻，而父亲则往往更喜欢与长相好的子女交谈或为他们做事。

在纽约市的一所监狱里，研究人员曾把脸上有疤痕、身体有残疾的出狱男犯人分成三组：第一组接受整容、整形手术，第二组接受心理治疗，而第三组则放任自流。一年之后，第一组出狱者由于从社会得到的关爱最多，因而改变也最大，重新犯罪入狱的比例也明显低于其它两组。

在肃穆庄严的法院，在犯罪性质大同小异的情况下，法官往往会较轻地发落看起来较为顺眼的罪犯……

专家们对此分析说，人往往从儿童时期就从电影、电视和书本等渠道慢慢树立了“好人漂亮、坏人难看”的观念，待长大后，社会又以各种“微妙方式”加强、巩固这种观念。于是，以貌取人在潜意识中就被许多人接受了下来，尽管在理智上他们仍把此视为偏见和谬误。其实，早在数千年前，希腊大哲学家亚里士多德就曾一语道破天机：“虽说人人都承认人不可貌相，但实际上在任何场合，一个陌生人的容貌往往胜过任何介绍信。”

（摘自《世界科技译报》）

资料一 形体掩饰

(1) 穿戴的宗旨之一是既能体现女性柔美线条，又要使人体现出健康而富有青春活力的身段。

你穿的衣服也许实用，但毫无动人之处，既不能突出你身体的优美之处，又不能掩饰你的缺点，使你看起来非但不显得年轻，甚至比实际年龄还要老些。这种效果是你穿衣失败而引起的。如果你有优美的身段，那么任何款式的衣服穿在你身上都会合适。困难在于如何为身段并不理想者选择衣服，尽可能创造出更理想的形象？

(2) 腰围细的人应当突出这个部位的美，好好利用一下各种漂亮的腰带。不乐意扎腰带，那么衣裙在腰围处适当收拢点、体现出女性特有的曲线美。

但腰围较粗的女性就不要突出自己的这个部位。有些女性想借助紧束的腰带或腰身窄小的衣裙来弥补较粗的腰。殊不知这样做反倒强调了这个部位。如果仅是腰围粗，那你应该选择没有明显腰身的衣着，宽松衫、蝙蝠衫、直统式都不错。

(3) 个子矮的人，不论胖还是瘦，都可以利用服饰给自己再创造点视觉高度。你不要去选择那些大格子或大花图案的衣料，即使它们再漂亮也不要动心。你身上的衣着色彩应尽量保持单一，选择那些竖直条的衣料。单一的颜色和竖直条纹都会使你显得高一些。

(4) 对于高而瘦的人来说，质地厚、粗的衣料容易使你“胖”起来。如果再加上格子及色彩鲜明的图案，不但会使你丰满起来，而且会稍稍“减”低你在别人眼中的高度。如果你喜欢条纹图形，那你以横纹来裁剪成衣，而将竖条直纹的服装留给矮小的人穿。如果你感觉自己过高了些，除了上述注意事项外，还不要穿太短的裙子。长裙同横格纹、大印花一样也会掩饰你的个头。

(5) 个子高而胖又怎么办？大格大花岂不是胖上加胖？继续穿长裙是正确的，但衣料花色应统一。上衣不要做得太紧，太紧会显露你身材的不足之处。款式要尽量简洁、清雅，常有人用两色相间做成衣服，这对高而胖的人非常适用。此外，款式的线条，如V字领、背心都会压减“高大”印象。

(6) 肩宽的人不要穿泡袖或加垫肩的衣服，要尽量避免从视觉上强调肩部的款式。另外，领口开大些，如V字领也会使人产生肩部有所缩小的错觉。当然如果窄肩的话可以采取正好同宽肩相反的对策，如穿一字领的衣服，这条横越双肩的领线扰乱了人们的视线，使你的肩看上去宽一些。另外，在衣服的肩头加垫、加褶使它撑起来，也会增加宽度。不过对于女性来说，只要同身材相适应，肩窄一点反而好看。当然，如果整个身形看起来上窄下宽那就需要用衣服弥补了。

(7) 颈部较长通常被人们认为是一种美，穿衣时对领口的选择也不是太苛刻。高领、低领、一字领、V字领都可采用，但方领、大圆领对太长的颈部就不一定适合了。

颈部较短就得设法弥补了，不能再穿高领埋没本来就不显著的脖颈，应穿敞

领、翻领或低领口的上衣。发型也应短而利落些，因为长发会把脖子衬得更短。项链也不要选用太粗大的，并且不要紧围在颈上。

（8）臀部较大的女性应设法把别人的视线引到自己的头或肩处，一旦注意力集中在上半身，自然就对下半身的缺点视而不见了。别致的领口同鲜艳的围巾、项链、耳饰等都可能转移人们的注意力。还有，千万不要穿紧瘦的上衣，那样无非是在夸张臀部。穿长而宽松的上衣盖在柔软的裙子外面，也可起到收敛的作用。

如果臀部太窄小不能衬出女性的线条，也是应想法改善的。太紧的裤子会使缺点更明显，而穿一条宽松裤或腰部打褶裥的裙子、宽松的夹克衫等能弥补你的缺憾。

（9）腿短的人不要再穿特别长的上衣，穿长裙也不是明智的选择。穿短上衣，高腰节的外套，如果再穿上中、高跟的鞋，视觉效果会好些。

腿比较粗大的女性，最好选择那些腰际紧而下摆宽松的裙子，上端打褶或直筒的裤子效果也不错。流行针织健美裤时，街上可常见很短很粗的腿上裹着又瘦又紧针织裤的女性，看上去很不美观。此外不及膝盖的西装短裤和短裙都会暴露腿粗的弱点。

（10）若不想让人感到自己胸围小，你就尽量选用柔软的面料制作较宽松的上装。当然选专用的胸罩也很重要。

相对于胸围小来说胸围太大反倒更难掩饰。除选用合适的胸罩外要尽量穿宽松合体，但设计简洁的上衣，同时要避免使用宽腰带。

资料二 交际场合的衣着

处于不同的风俗、环境、场合之下，你的衣着打扮也应有所不同。这不单纯是一个美的问题，也是衡量你的气质、修养，以及整个社会文明程度的一个侧面。

（1）你是打算参加朋友的婚礼或舞会、宴会吗？出门前的确要仔细挑选一套适宜的服装。这类场合气氛一般热闹，充满喜气和绚丽的色彩。因此你首先要挑选好服装的色彩，要挑那些鲜丽的颜色。因为在喜庆的场合中，穿一身素洁无华的服装会显得无精打采。平日你尽可穿得随便一点，但礼宴场合一定应有一套象样的礼服，或高贵、或庄重、或优雅、或华丽，这样的礼服与周围气氛相协调，又因色彩与款式出众而会使你气度非凡。

如果是同丈夫一起参加礼宴，还要注意与对方服装色彩的搭配。搭配的原理同色彩互补关系一致。搭配得当巧妙，可使你们成为最和谐出众的一对，更能衬出你的风姿和光彩。

（2）长裤几乎适用于一切场合。当然在某些国家的某些场合规定女性必须穿裙子，否则不得入内。但在中国还没有此种要求。

正式场合的裙子一般要求长度齐膝，超短裙只好在休闲时穿，长裙则适用于一切场合。很正规的工作场合可考虑穿西服套裙。据国外有关专家的研究表明：西服套裙是职业女性成功的因素之一，因为它给你带来权威性、亲切感和信任感，同

时又并不抹杀你的女性气质。

（3）一般场合穿什么样的鞋尽可随你的便，但应注意和服装的相配，如穿一套西服套裙，与一双普通凉鞋搭配就显得不够协调得体，与布鞋或旅游鞋配套就更是 不伦不类。

注意：在正式场合及比较庄重的场合不能穿凉鞋。我们知道在正式公众场合穿拖鞋是不得体的，但穿凉鞋进入庄重的场合也不合适。香港一位礼仪专家曾这样告诫女性：“尽量少穿‘空前绝后’的凉鞋，脚趾脚跟不可以随便给人看，除非在夏日的海滨。”夏天穿凉鞋固然舒适，但在进入较庄重的场合时，还是考虑换一下，因为这是社交礼仪对我们的要求。

（4）在交际场合穿裙子一定要穿长丝袜，并且袜口切忌露在裙摆之下。穿丝袜还很忌讳有破洞或脱丝的现象。劝你外出时在包里一定多备一双丝袜以防不测。

（5）若参加葬礼，穿花花绿绿的衣服就显得很不严肃。一般以黑白两色为宜，深暗色也行。切忌花哨鲜艳，包括鞋袜及饰物。

（6）冬天戴手套大多为保暖。夏天戴手套一定要配穿短袖或无袖的衣服，尤其是非常长的那种手套。女性同别人握手时可以摘掉手套，也可以不摘掉，这也可算一种女士“特权”吧。

资料三 着装的“TPO”原则

TPO 是英文中的时间 (Time)、地点 (Place)、场合 (Occasion) 这三个词的缩写。

着装的 TPO 原则，是指人们在选配着装时，应当注重时间、地点、场合这三个客观因素。

1、时间原则

时间涵盖了每一天的早间、日间、晚间三个时间段，也包括每年春夏秋冬四个季节的更迭，以及不同时期。

人们在着装时必然会考虑时间层面，做到“随时更衣”。

在通常情况下，人们早间在家中和户外的活动居多，无论外出跑步做操，还是在家里盥洗用餐，着装都应 以方便、随意为宜。如可以选择运动服、便装、休闲服等，这样会透出几分轻松温馨之感。

日间是工作时间，着装要根据自己的工作性质和特点，总体上以庄重大方为原则。如安排有社交活动或公关活动，则应以典雅端庄为基本着装格调。

晚间的宴请、舞会、音乐会一类的正式社交活动居多。此间，人们的交往空间距离相对会缩小，服饰给予人们视觉与心理上的感受程度相对增强。因此，晚间着装要讲究一些，礼仪要求也要严格一些。

晚间着装以晚礼服为宜，以形成高雅大方的礼仪形象。

西方许多国家都有一条明文规定：人们去歌剧院观赏歌剧一类的演出时，男士一律着深色夜礼服，女士着装也要端庄雅致，以裙装为宜，否则不准入场。这一规定旨在强调社交场合的文明与礼仪，同时也体现着西方国家所具有的尊重他人、

刻意营造优美环境与氛围的社会文化。

一年四季的变化是大自然的规律。人们在着装时也应遵循这一规律，做到冬暖夏凉、春秋适宜。

夏季以轻柔、凉爽、简洁为着装格调，服饰色彩与款式的选择要充分考虑给予他人的视觉与心理上的感受，同时也使自己感觉轻快凉爽。夏装切忌拖沓繁琐、色彩浓重，以免给自己与他人造成生理与心理上的负担。尤其是女士更要注意这个问题，否则，层叠褶皱过多的服饰会使人燥热难耐，而且一旦出汗还会影响面部化妆的效果，令人陷入十分窘迫的境地。

冬季应以保暖、轻便为着装原则，避免着装过厚而显得臃肿不堪、形体欠佳，也要避免为了形体美观而着装太薄，影响体温而面青唇紫、龟缩一团。

春秋两季着装的自由度相对大一些。春季穿厚一点并无人见怪，秋季穿薄一点也无人侧目，但总体上以轻巧灵便、薄厚适宜为着装原则。

2、地点原则

特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，以获得视觉与心理上的和谐感。

身着西服革履步入金碧辉煌的高级酒店会产生一种人境两相宜的效果，而西服革履地走进破旧的农屋，便会出现极不协调、反差强烈的局面。

在静谧肃穆的办公室里着一套随意性极强的休闲装，穿一双拖鞋，或者在绿草茵茵的运动场着一身挺括的西装，穿一双皮鞋，都会因环境的特点与服饰的特性不协调而显得人境两不宜。

3、场合原则

人们的服饰也要与特定的场合和气氛相和谐，所以有必要选择与之适宜的服饰款式与色彩，实现人景相融的最佳效应。

1983年6月，美国前总统里根出访欧洲四国时，由于他在庄重严肃的正式外交场合没有穿黑色礼服，而穿了一套花格西装，引起了西方舆论的一片哗然。有的新闻媒介评论里根自恃大国首脑，狂妄傲慢，没有给予欧洲伙伴应有的尊重和重视。

里根的出访受到了这件花格西装严重的影响，如何解释都无济于事了。

场合原则是人们约定俗成的惯例。具有深厚的社会基础和人文意义。一定服饰所蕴含的信息内容必须与特定场合的气氛相吻合。否则，往往会引起人们的疑惑、猜忌，厌恶和反感，导致交往空间距离与心理距离的拉大和疏远。

资料四 服饰造型的心理效应

“秀雅”、“精致”、“粗犷”或“华丽高贵”的服饰造型，均给人以不同的情绪反应。我们可以发现，服用者服饰造型的变化对于与之接触者所产生的心理效应是相当明显的。

秀雅的外形总能使人感受到恬静的、秀美的气息，因之而产生温柔的、明快的和舒畅的感觉。这是因为秀雅的形象暗合于人们潜意识之中的少女形象的缘故。

看到达·芬奇的《蒙娜·丽莎》和安格尔的《泉》，你就会感到秀雅之美。同样，华丽的服饰配之于某种庄严的氛围，就会使人感到某种尊严，这种尊严让人想起权势，想起宫廷，从而产生敬重和回避的心理效应。

因此，服饰造型其实是一种展现服用者品质、素质、地位等特征的手段。恰当的造型不仅可掩饰个体缺憾，同时又可强化优势，甚至可以利用服饰的造型对与之接触者产生影响。

雄姿的形象使人感到振奋，受到鼓舞，从而涌出豁达开阔之感；浑朴的形象产生朴实的和诚实的体验，给人温和、安逸、和平、田园的感受；精致的形象兼华丽和优雅的特征，又独具风格，使人珍惜与专注；粗犷的风格给人的则是强有力的、奔放的和明快的感受。

资料五 服饰造型的应用

（一）视觉错觉

如何正确地用服饰来美化自身，我们将从人的视觉错觉说起。

当我们以视觉去感受某一物体或事物的时候，有时会产生与客观事实不相符合的判断，对于这种与事实不符的判断，我们称之为错觉。在服饰中，错觉即错视。心理学中常提到马赫带效应和麦考勒效应，应用在服饰上可以起到增强明暗的对比和色彩的对比作用。如黄色与紫色这两个具有互补关系的色块并置，结果将会使黄的看起来更黄，紫的看起来更紫，这种色彩的对比效应即称之为“麦考勒效应”。

不仅色彩如此，图形的错视亦比比皆是。将两个同样大小的圆置于两组不同大小的圆之中，置于一组小圆之中的圆看起来将会比置于一组大圆之中的同样大小的圆大一些。这便是著名的艾宾浩斯（Ebbinghaus）错觉。这种视觉错觉尚有很多，著名的有缪勒·莱尔（Müller-Lyer）错觉，赫林（Hering）错觉，冯特（Wundt）错觉。

（二）服饰造型在体型上的应用

从某种意义上讲，服饰的穿用就是利用服饰扬长避短，美化自身的过程。因此，如何利用错视对人体自身形态或肤色进行矫正，或有意利用错视来制造新的效果，这对于我们选择服饰是很重要的。

“V”型体型的女性肩部宽、胸部丰满，上身宽厚，给人头重脚轻之感。在选择服饰时，应避免别人的注意力集中到上部，因此不宜选择前胸具有绣花、贴袋之类的衣服，领子不宜过大，并忌款式繁复。

“A”型体型的人选择服饰的原则与“V”型体型的人大致相反。应选用有胸饰或贴袋的上衣，可使用大摊领和蓬蓬袖；下身选用线条柔和，质地厚薄均匀、色彩纯实偏深的长裙，上下身服饰色彩的反差不宜过小，并扎上一条窄窄的皮带。这样的穿着就能避免别人视线引，从而造成体态匀称的视觉效果。

“H”型体型的女性宜选用有色彩对比强烈的直向条纹的连衣裙，再加上一根深色的宽皮带。对比强烈的直向线条造成的视觉差与深色的宽皮带造成的凝聚感就

能消除没有腰身的感觉，从而给人以修长洒脱的轻盈之感。

对于体型较为肥胖的人，一般不宜穿着色彩暗淡或大花纹、横纹等可能导致体型横宽错视的衣着，而适宜穿用深色的小花纹直条纹衣料以显得清瘦。其次，服装的款式切忌繁复，应力求简洁明了。面料应有所选择。过厚的面料会使人显得更胖，而过薄的面料则易暴露肥胖的体型。领口忌太窄或太宽，腰带应窄细。在色彩运用上忌上身深下身浅，不然会增加人体的不稳定感。

体型较为消瘦的人，适宜穿着浅色横条纹服装，以增加体型的横宽，并可选用红、橙、黄等暖色调。

基本体型的不足我们可以服饰上作如上的调整，若局部体型上的不足，我们可以作如下的视差调整：

脖子较短的人可以采用“V”型领、勺型领或无领的淡色服装，领窝应低开以使颈部增长；脖子较长的人则不宜选用立领式服装。

肩部过宽的人不宜使用垫肩或选用带横条纹的上衣，适宜穿宽袖削肩式的上衣；斜肩者在使用垫肩的同时宜穿着肩部有饰物的上衣，但应避免过大的领结和佩带过大的饰物，以避免看上去肩部更加消瘦。

大胸围的女性应选用宽松式的上装，款式不宜繁复，避免视觉停留；胸部过小或无胸的女性可选用质地轻薄、飘垂和宽松的上衣，色调宜淡不宜深，不宜选用紧身衣衫。

腰围过粗的人宜选择可掩饰腰围过粗的服装或在服饰搭配上运用错视效果，如前提及的“H”型女性的穿着。

臀部过小、腿过细的人不宜选用暴露体型的紧身裙或裤，更不宜选用深色面料的服装。应该选用的是式样宽松，色调素浅的长裤或褶裙，面料宜厚，色调宜鲜暖。装饰多在上身部位，下身部分处理简单。腿短的人应酌情将腰带的系处上移，并适合穿用长裤，长裙和高跟鞋来弥补腿短的不足。下身可选用竖式条纹，全身服色应力求统一。

资料六 举证女人衣饰 10 大不伦不类

我知道你爱美，可要是修行不够，免不了会犯错误，忠言逆耳，你还是硬着头皮读一读女人衣饰十大不伦不类排行榜，有则改之，无则加勉吧。

第一名：裙袜不搭调。当选理由：践踏流行。今年，各种各样的裙装大肆流行，彩色袜子更是彰显流行的要义。紫色、粉红、姜黄、绿色等都是时尚前端的色彩，格外光鲜。可如果你穿着一条黑色的长裙，若隐若现的开衩处却呈现出光鲜的姜黄色，就实在有点践踏流行了。

第二名：内、外不匹配。当选理由：表里风格不统一。寒冷的天气，让女人的外衣少了选择的机会。如果你只能在一件大衣或一件羽绒服中抉择，那么这种表里不一的组合，概率肯定就极高了。而将这种内外不匹配的穿衣方式发挥到极致，则当属很淑女的长裙，与半长不短羽绒服的组合。

第三名：厚底鞋泄底。当选理由：没赶上时尚正点。厚底鞋风光几季之后，本季大势已去。因此，再穿一双厚底鞋，就等于向大家强调“我是个落伍的人”。

第四名：格纹难锁定。当选理由：能够有效地放大体型上不足的苏格兰格纹，本季是大红大紫，这种横竖交错的格纹也为女人架构出时尚的陷阱。大大的格纹、翻裤脚贴边，完美了时尚，却无法完美女人那不够完美的身材，夸张的格纹，放大了女人身材上的不足。

第五名：蛇蝎美人难当。当选理由：美丽有时很残酷。蛇蝎美人不仅有一个你敢不敢做的问题，还有一个你有没有条件做的问题。打折的诱惑，时尚的怂恿，让女人开始尝试这种平日里不敢轻易尝试的时髦。抢购一条心仪已久的蛇蝎仿皮长裤，美美地穿上身，却不见美女再现。

第六名：中式服装面对面。当选理由：制造了最尴尬的气氛。穿中式服装的人越来越多，面对面撞车的概率极高，客人间服装的撞车本已很尴尬，但最尴尬的还是你不小心穿上了与酒店服务员一样的红色小袄。

第七名：薄厚衣饰搭错车。当选理由：让自己第一眼就处于劣势。刺骨的寒风，让外出聚会的人们，更多地关注保暖。而厚厚的毛衣在许多场合有时会让你与室温和环境脱节，如坐针毡，花颜失色。在酒会、迪斯科舞厅等，短袖毛衫或单薄的衣饰，会更合时宜。厚重衣裳不仅会让自己少了轻松，也会让自己第一眼就处于劣势。因此，在有约会的日子，最好是外厚内薄，不要搭错车。

第八名：静电造尴尬。当选理由：能够有效地扭曲衣饰的线条。干燥的天气为静电创造了活跃的气氛。袜子、裙子、裤子都有可能在不经意间吸附在一起，衣服变成一绺一绺的，把原本美丽的线条搅得一团糟，自己陷入尴尬。

第九名：鞋子走错路。当选理由：不伦不类。本季长筒靴的流行，让人爱不释手。于是便出现了漂亮的长筒靴与长裤的新新组合，营造出不伦不类的典范。

第十名：鞋儿破、包儿破。当选理由：品位低下。不少女人只顾头不顾脚的消费习惯，营造了高档服装与低档鞋、包组合的败笔。看女人品位不仅要看衣服，还要看细节。地摊上的廉价鞋、包，不管样式有多新颖，细节上肯定会让你的风韵大打折扣。

资料七 饰物之美，画龙点睛

人们因为体态、肤色、气质的不同，或是职业工作环境的不同，对于服装和饰物的选择也各有不同，在注意服装协调的基础上，还要注意饰物的协调搭配，一身好的时装，再加上漂亮得体的饰物，如同锦上添花。

装饰物无外乎领带、领针、钱夹、戒指、手套、鞋帽、提包、皮带、头饰等，饰物的选择要从色彩、质地、形状和大小等因素来考虑，要把它们和服装的色彩、款式、造型、面料等相匹配，同时还要考虑个人的喜好和文化的素养。

现代的服饰除了实用性以外，已越来越多地体现出了它的艺术性，只有在突出内外协调的整体美的时候，才更能体现出穿衣人的艺术品位。

一条品位高雅、与西装相得益彰的领带，可以增添服装的整体效果，与西装颜色、品牌相配的钱夹，可以体现出主人的身份和地位。

无论是男士还是女士，戒指都是一种美好的饰物，佩戴戒指，可以推断出主人已婚或未婚的身份，避免造成不必要的尴尬。但是，把黄金饰品当作财富来炫耀的做法是不足取的，有的人把四枚戒指同时戴在手上，以此来表现他的富有，这样做非但不能提高他的档次，反而让人感到一种暴发户的庸俗气。

一个人的服饰成功与否，鞋子是非常重要的环节。鲁迅先生曾经说过：“脚长的女人定要穿黑鞋子，脚短就一定要穿白鞋子。”可见鞋子对于人的重要。

基本上，一名普通上班族只拥有下列几种鞋子即已足够。黑色正统皮鞋一无论一般商业场合或正式场合都很适宜。由于以正式场合穿着的机会居多，所以不防多花点钱，买一双皮质、做工皆上等者。黑色便鞋一式样略微轻便，带青春气息，即使配上普通西装，也不致于显得突兀。褐色正统皮鞋一褐色和黑色一样，都是上班服装的基本色调，既然已经准备了基本的棕色服装，自然必须配上相称的褐色皮鞋。休闲鞋一黑色或褐色均可，穿着休闲西服或夹克等非正式的服装时，即可配上这一类轻便舒适的鞋子。附带一提的是，如果刚进公司，担任的外务工作较多，不妨多选择几双价钱便宜的鞋子，每日轮流换穿，可延长鞋子的寿命。

最适于职业妇女的鞋子是普通式样的半高跟鞋，前后都不能有空花。鞋跟约四厘米高。所有太过鲜艳的颜色或同时有好几种颜色的鞋子都不宜穿着。靴子一般不适宜穿去上班。

一个成功的人，他的鞋子应该是清洁的，只有这样的人注意细节，只有注意细节的才能有缜密的思维，能够把每一件事情处理得恰到好处。

如果一个人的鞋子上满是污垢和灰尘，会给人留下一个不拘小节，狂放不羁的印象，这样的人可能在某种时候会表现出超人的艺术才能，但他们不会处理好身边的一些小事。如果把一些非常重要的事情交给这样的人来处理，那么，结果是令人担忧的。

皮带处于人体的中轴线上，它的位置非常重要，如果选择一条西方传统的名牌皮带，与色彩和谐的西裤、衬衫相搭配，会取得不俗的效果，无论是男士还是女士，在选购皮带的时候一定不要过于吝啬，因为这项投资对于你的形象来说，是非常重要的。皮带的样式以不过于显眼、招摇，质地以与西装颜色相配为原则。

对于上班族来说，每一个早晨都不能忘记的一定是他的手提包了，成熟的男士会选择一款黑色或是咖啡色的真皮公文包来与他相伴。无论是乘汽车，还是坐地铁，拎这种包的男士会给人一种成熟、稳健的印象。除此之外，男士的西装口袋里应随时准备一条干净手帕。色泽和花纹不必过于讲究。事实上，那些素净大方、花纹繁杂、质料精细的棉质手帕更适合年轻人身份。

与男性相比，女性的手袋无论是在款式还是颜色上，都更富有变化，手袋除了实用价值之处还有装饰作用，女性喜欢根据不同的季节和不同款式的服装来选择

最为相宜的手袋，组合出不断变化的全新形象。

双肩包也是年轻女性喜爱的包袋一种，其多种用途和简洁明快的设计，非常适宜表现年轻女性的生命力。有时，一只简简单单的小背包会给人一种新的感觉，一只充满民族风情的蜡染布挎包也会给人留下一种别具一格的印象。

在穿着搭配上，女性的袜子起着画龙点睛的作用，穿着颜色鲜艳而花哨的袜子是时髦的表现，可是，在选择颜色时，应该注意选择与西装或长裤较易搭配的棕色、深蓝色、黑色或白色为宜，质料以棉、棉麻、毛等吸汗透气为佳。女性夏季的裤袜以穿肉色为最佳效果，其余颜色最好不要穿去上班。另外，可在办公桌抽屉里多放一双备用的裤袜，以防万一脚上穿着的那双破了时，可以换穿。

一顶遮阳的草帽，会起到富有乡野情趣的装饰效果。冬天，一顶色彩艳丽的女士呢帽能冲淡冬季所固有的凝重气氛，为这样一个沉闷的季节增添几分活力。

恰到好处的装饰物是对服装的一种补充，画龙点睛的饰物会给你增添几分潇洒、几分自信、几分从容。

（《终生受益》：东方慧子著，中国档案出版社）

仪态礼仪

资料一 亲而不狎 交往之重

人与人之间的交往是有着空间距离的。美国社会学家爱德华科尔就曾把人际间交往距离分为四个区域：一是亲密区。在这个区域里，人际间的距离可以十分亲密，包括身体部位的亲昵接触及动情的爱抚。爱人、父母、子女、挚友等十分亲密的人之间才适合这类区域。二是个人区。指在宴会等场合，既要有亲切友好的气氛，又要有适度的礼节距离。三是社会区。指陌生人之间那种既不熟悉、又无往来，只是来去匆匆，或顶多礼节性地问候一下。四是公共区。指在演讲、开会等公共场合，这种空间距离更宽泛了。

对这种人际交往的空间区域的掌握，往往是要因人、因时、因地制宜。有的人恰是掌握不好这种区域感，特别是随随便便在交往中使用亲密区的行为，结果令人难以接受或心中生厌。比如，有的小伙儿见谁说话都习惯性地拍人家肩膀，好象很哥们似的，其实人家未必领情，轻者怨你不庄重，重者怪你没教养。还有的小青年爱跟姑娘们逗着玩，有的没遮没拦，动手动脚，女孩子恼了，骂他不要脸，他却腆着脸说打是疼骂是爱，还说什么我跳舞时搂着你怎么不发火，这会儿抱抱你就翻脸？再有，常见有的情侣在公共场合做出十分亲昵的举动，就他们这两人之间无可非议，但他们恰恰是同时又处在社会公共区，这种过分亲昵的举止，无疑是对社会公共区的交往氛围的一种异化，让周围的交往距离产生某种不适感，同样不利于社会交往环境的优化。正如前面那毛手毛脚的小伙所讲的，如果他在舞会上搂着姑娘跳舞，那是因为在特定

的场合特定的条件下，人们均能认可这种交往方式。如果离开这场地和场合，再去同姑娘搂搂抱抱，倘若不是情侣，你就是随便闯入人家的亲密区，当然要遭反目了。

把握好人际交往的区域距离，使交往有礼有度，亲而不狎，既有助于提高人们的举止修养，又有利于创造一个健康文明的社交环境，这是在解决了温饱之后，人际交往关系中的一个不可忽略的重要课题。

资料二 走姿

最能体现出一个人的精神面貌的姿态就是走姿。从一个人的走姿就可以了解他的欢乐或悲痛，热情而富有进取精神或失意而懒散，以及是否受人欢迎等。

心理学家史诺嘉丝发现：走路大步，步子有弹力及摆动手臂，显示一个人自信、快乐、友善及富有雄心；走路时拖着步子，步伐小或速度时快时慢则相反。喜欢支配别人的人，走路时倾向于脚向后踢高。性格冲动的人，就像鸭一样低头急走。而拖着脚走路的人，通常是不快乐的或内心苦闷。女性走路时手臂摆得愈高，则显示出她愈精力充沛和快乐。在精神沮丧、苦闷、愤怒和思绪混乱时，女性走路很少摆动手臂。走路时习惯摆动手臂者往往会有成就。

走路时目光平视，头正颈直，挺胸收腹，两臂自然下垂，前后自然摆动，前摆向里折 35 度，后摆向后约 45 度，身体要平稳，两肩不要左右晃动或不动，或一只手摆动另一只手不动。

走路时，男子要显出阳刚之美；女性款款轻盈，显出阴柔之美。女性穿裙子或旗袍时要走成一条直线，使裙子或旗袍的下摆与脚的动作显示出优美的韵律感。穿裤装时，宜走成二直线，步幅稍微加大，显得活泼潇洒。走路出步和落地时，脚尖都应指向正前方，由脚跟落地滚动至前脚掌，脚距约为自己的 1.5—2 个脚长。正确的走路姿势还有助于健美。号称“健美皇后”的著名女影星简·方达认为挺胸、昂首、大步疾走很有益于形体健美，所以她年近半百仍然体态苗条、动作敏捷。

走路忌走八字步，也不要多人一起并排行走，不要搂肩搭背。在狭窄的通道，如遇领导、尊者、贵宾、女士，则应主动站立一旁，以手示意，让其先走；上下楼梯时，不要弯腰弓背，手撑大腿，不要一步踏两三级楼梯，若遇尊者，则应主动将扶手的一边让给尊者。

资料三 握手与性格

美国著名盲聋女作家海伦·凯勒曾说：“我接触的手，虽然无言，却极有表现力。有的人握手能拒人千里之外，……我握着冷冰冰的手指，就像和凛冽的寒风相握手一样。而有些人的手充满阳光，他们伸出来与你相握时，你会感到很温暖”。由此可见，握手传递的性格方面的信息是何等丰富。

握手方式与性格特点大致可分为七种类型：

（一）控制式

用掌心向下或向左下的姿势握住对方的手。这种人想表达自己的优势、主动、傲慢或支配地位。一般具有说话干净利落、办事果断、高度自信的特点。凡事一经自

己决定，就很难改变观点，作风不大民主。

（二）谦恭式

即用掌心向上或向左上的手势与对方握手。这种人往往性格软弱，处于被动、劣势地位，处世比较谦和、平易近人，不固执，对对方比较尊重、敬仰、甚至有几分畏惧。

（三）对等式

即握手时两人伸出的手心都不约而同地向着左方握在一起，这种人比较友好，也可能是很遵守游戏规则的地平等的竞争对手。

（四）双握式

即在右手相握的同时，再用左手加握对方的手背、前臂、上臂或肩部。加握部位越高，其热情友好的程度也显得越高。这种人热情真挚、诚实可靠、信赖别人。

（五）捏手指式

即只捏住对方的几个手指或手指尖部。女性与男性握手时，为了表示自己的矜持与稳重，常采取这种方式。如果是同性别的人之间这样握手，就显得有几分冷淡和生疏。若换成显贵人物，则其意在显示自己的“尊贵”。

（六）拉臂式

即将对方的手拉到自己的身边相握。这种人往往过分谦恭，在他人面前唯唯诺诺、轻视自我，缺乏主见与敢做敢为的精神。

（七）死鱼式

即握手时伸出一只无任何力度、质感，不显示任何积极信息的手。这种人的性格不是生性懦弱，就是对入冷漠无情，待人接物消极傲慢。

资料四 心理测试：你的心理年龄有多大

一个人是否已经衰老，只看岁数是不够的，每个人身体健康状况不同，心理状态和社会适应能力各不相同，心理年龄也就不同，六七十岁的老人，其心理年龄可能是个青年或者中年人；而二三十岁的青年，其心理年龄可能正接近中年甚至老年，这是心理学家设计的一份心理年龄自我测定表。你要想知道自己的心究竟老不老，或有多老，可以先审查自己的实际情况，填上分数，然后算出自己的心理年龄。

问题 是 中间 否

往往凭老经验办事 2 1 0

对事情都有探索精神 0 1 2

健忘 4 2 0

怕烦心、怕做事、不想活动 4 2 0

喜欢参加各种活动 0 1 2

喜欢计较小事 2 1 0

日益固执起来 4 2 0

对什么事都有好奇心 0 1 2

容易嫉妒别人，易悲伤 2 1 0
见到不讲理的小事不那么气愤 2 1 0
不喜欢看推理小说 2 1 0
对电影和爱情小说日益丧失兴趣 2 1 0
做事缺乏持久性 4 2 0
不爱改变老习惯 2 1 0
喜欢回忆过去 4 2 0
学习新事物感到困难 2 1 0
十分注意自己的身体变化 2 1 0
生活兴趣的范围变小了 4 2 0
看书的速度加快 0 1 2
动作欠灵活 2 1 0
疲劳消除得慢 2 1 0
晚上不如早晨和上午头脑清醒 2 1 0
对生活中的挫折感到烦恼 2 1 0
缺乏自信心 2 1 0
集中精力思考有困难 4 2 0
工作效率较低 4 2 0
积分与心理年龄：0——29 分：20——29 岁；30——49 分：30——39 岁；
50——64 分：40——49 岁；65——74 分：50——59 岁；75 分：60 岁。

资料五 微笑所至，以柔克刚

许多成功的人都说他们是靠自己的努力，事实上，每一个登峰造极的人，都受过别人的许多帮助。一旦你订出成功的明确目标，付诸行动之后，你会发现自己获得许多意料之外的帮助。你必须感谢这些帮助你的贵人，同时感谢上天的眷顾。也许我们没有必要给这些帮助过我们的人金钱的回报，但是，一张温暖的笑脸也会使人感到如沐春风。

微笑是生活中的一剂良药。人们不会忘记，已故英国黛安娜王妃的笑容曾经令全世界为之倾倒；在洛杉矶奥运会上，我国的体操冠军刘璇的笑容给全世界留下了深刻的印象。笑容就像温暖的春风，会使人际关系变得水乳交融。没有人喜欢整天绷着脸的人，除非他是一名正在执行公务的监狱长。

如何能够做到经常面带笑容呢？真正的笑容应该是从心里发出的，应该常常怀着一颗感恩的心。感恩是基督徒的字眼，它是一种深刻的感受，能够增强个人的魅力，开启神奇的力量之门，发掘出无穷的智慧。

珍妮是一个获得一大笔遗产的妇人，她参加了一个宴会，可能是急于留给人一个良好的印象，她浪费了好多金钱在貂皮大衣、钻石和珍珠上面。但是，她对自己的面孔却没有下过什么功夫，她的表情尖酸、自私，然而她却没有意识到这样的表情所

带来的后果。最后，她的这次宴会之行并没有得到更多人的注意。她不知道自己错在哪里，于是询问她的朋友。她的朋友告诉她，关键在于她的面部表情，而不在于自己的衣着。于是她改变自己原来的做法，把重点更多放在自己的容貌表情上。于是，她在以后的宴会上，表现得极为从容、镇定。变原来的尖酸、冷漠为热情和笑容。这样，她一出场，便得到了男士们的普遍关注。与很多人保持着良好的友谊，她也恢复了自信。不久便得到了一位男士的青睐，她也因此步入婚姻的殿堂。可见，一个人的面部表情，比穿着更重要，笑容好像是能够穿透乌云的阳光，如果你用笑容面对这个世界，就会让人感到这个世界充满了温暖和希望。

微笑也象其他受人欢迎的特质一样，是一种习惯和态度。你必须真诚地感激别人，而不只是虚情假意。时常怀有感恩的心情，你会变得更谦和、可敬且高尚。每天都用几分钟的时间，为你的幸运而感恩。所有的事情都是相对的，不论你遭遇多么恶劣的情况，都还可能更糟，所以你要感到庆幸。

以微笑的方式表达你的感谢之意，付出你的时间和心力，比物质的礼物更可贵。微笑是会传染的，如果你用微笑的方式对待你的上司，表达对他的敬意，上司也会用同样的方式对你，感谢你为他所提供的服务。同时，也不要忘了用微笑对待你周围的人：你的丈夫或妻子、亲人及工作中的同事。在我们的生活中，微笑的力量不可忽视，它可以使紧张变得轻松，变尴尬为主动。

王娜是一名刚刚毕业的中专生，分配到一家星级酒店的客房部做服务员，这份工作最让她感到为难的是，每天都要跟许多陌生的面孔打交道。有一位客人用浴室里的毛巾擦皮鞋，王娜看见了，她委婉地对客人说：这条毛巾是供客人洗脸用的，如果要擦鞋的话，这里有专用的鞋擦。可是那位客人喝醉了酒，他对王娜大声喊到：我是花钱来住宿的，你没有权利来管我！王娜仍然微笑着说：对不起，先生，这是一条经过消毒的毛巾，是给客人洗脸用的，如果用来擦鞋，就太可惜了！那位客人把一张50元的钞票摔在王娜的脸上说，我花钱买下了这条毛巾总可以吧，我想怎么用你管不着。王娜眼里含着眼泪，但她仍然努力地微笑着，从地上捡起了那条已经弄脏的毛巾，半小时后，王娜又一次敲响了客房的门，她捧着一条雪白的毛巾微笑着站在客人的面前说，我已经替您把毛巾洗干净并且消过毒了，您可以放心地用了。那位客人顿时脸红了，他向王娜诚恳地道歉，并拿出200元钱请王娜一定收下，王娜拒绝了，她说这是她份内的工作。客人退房的时候专门找到了王娜。他说，他是一家公司的总经理，公司正在招兵买马，如果王娜愿意，他可以聘请王娜到他的公司里做接待部经理。这一次，又被王娜微笑着拒绝了。

著名作家波拿多·奥巴斯多利多女士曾经为微笑下过一个定义，她说：“两个人相互微笑，从表面上看来，只是笑的行为和表情，但深层意义上一个人对你微笑，代表的是他用微笑告诉你：‘你让我感受到幸福、愉快的感觉和气氛’……”在人际关系交往过程中，微笑、快乐地笑开心地笑都是散发着善意、表达好感的方式，可以增加一个人的魅力。常常面带笑容，能让周围的人感到你是一个可以亲近的人，同时

也可以从和你的互动过程中获得肯定与慰藉。世界上的言语有千百种，而笑容却是全世界共同的语言，也是最受欢迎的语言，一个发自内心的笑容可以拉近人和人之间的距离。它是一种良性的循环，因为我们的笑容，我们和朋友亲近了，人缘变好了，心情自然愉快，更可以在朋友的笑容里充实我们的自信心，使自己无形中散发出吸引人的魅力。

松下幸之助说：“推销时，即使一枚卡片的赠品，顾客也会高兴，如果没有随赠之物，笑脸亦是最好的礼物。”笑是心情愉快的外在表现，也是善意的表情，具有穿透人心的力量。如果你不吝惜笑容，你将能感受到左右逢源，处世逍遥自在的无比喜悦。微笑是无价之宝，笑口常开，平凡的你将会拥有非凡的魅力、以柔克刚的能量。

（《终生受益》：东方慧子著，中国档案出版社）

言辞谈吐

资料一 与人相交不要轻视语言魔力

如果有人问你：“你会说话吗？”你一定会觉得可笑。因为说话对我们每个人来说，似乎是与生俱来的一项基本交往技能。但你是否认为自己很懂得说话的技巧呢？你的谈话是否具有吸引力呢？

几乎没有人认真地指导过我们如何有效地与他人沟通，我们只有在懵懵懂懂中自己摸索出自己的一套说话方式。那么，让我们从现在开始，一起探讨说话的技巧，让你的语言早日充满魔力。

1、精选语汇。几个掷地有声的语汇，要比口若悬河的漫谈更能引起他人的注意。在进行重要谈话之前，可以把你准备讲的内容写出来，而且讲话时语言要简单易懂，避免使用过多的专业术语。

2、选择时机。如果你的谈话内容十分重要或非常复杂的话，最好先对你的听众讲清楚这一点，并请他们提出一个方便的时间。你可以这样说：“我想跟您谈谈我的想法，您看是现在马上谈呢，还是另外找个时间？”

3、有力的开场白。能在你谈话开始的几秒钟内吸引住观众，这点与新结识的人谈话尤其重要。在谈话的开始，就明确地指出对方可以从你的谈话中得到些什么益处，不妨这样说：“我想你一定会非常感兴趣听到关于……的消息。”

4、设身处地。体谅对方的处境及感情——尤其是你准备提出批评或不受欢迎的意见时。

在开始之前，可以这样说：“对于情况的变化，你可能会感到焦虑”，否则，对方可能将他的注意力完全集中在如何寻找打断你的话和表明他的立场上，而不能认真地听你讲话。

5、因人而异。注意根据不同的听众，采取不同的谈话方式，并在谈话中经常使用对方的名字，尽量使用对听众有意义的例子来表述你的观点。如果听众喜爱运动，那么就多使用些体育语言，如果听众很容易被统计数字所打动，或他们是非常慎重的人，那么就把他们可能获得的信息清清楚楚地告诉他们。

6、坚持到底。在你尚未讲清楚你的观点之前，不要允许任何事情中断你的讲话。要做到这一点，你只需礼貌地重复一句简单的话——“所以，我提出了三点建议，希望你们能够赞同。”

7、用坚定、清楚、正面的语言结束你的谈话。例如说“以上就是我要谈的全部内容”，“我希望已经把我的意思表述清楚了”，或者说“感谢你们听完了我的发言”。如果你的讲话已经持续了一段时间，那么在结束时应该做一个简短的总结，将你的中心意思再强调一下——“所以，我提出了三点建议，希望你们能够赞同。”

8、最后需要提醒你的是，不要等待机会去实践这些谈话技巧，机会是要自己去创造的。

寻找一些无关紧要的场合去试试这些技巧，你会发现自己的进步的！

资料二 事物本身如何并不重要 重要的是如何看待它们

有一位心理学家找来两个七岁的孩子进行一项心理测验。汤姆是来自一个贫穷人家的孩子，家里有六个兄弟，安迪则是一家境富裕的医生的独子。心理学家叫两个孩子看一幅图画，画里是一个小兔子坐在餐桌旁边哭，兔子妈妈则板着面孔，站在一旁，于是心理学家叫他们把画中的意思说出来。汤姆立刻说：“小兔子为什么在哭，是因为它没吃饱，还想要东西吃，但是家里的东西已经没有了，而兔妈妈也觉得很难过。”“不是这样的，”安迪接着说：“它不是没吃饱在哭，而是因为它已经不想再吃东西了，但它妈妈强迫它非吃不可，”处在什么样的环境，就习惯用什么样的角度看事情。而每一件事情从不同的角度来看时，总会有不同的体验。所谓见仁见智，有些事情并不一定是对或错，而是因为眼光不同，看法也就不一样。让我们学习以宽广的态度接纳不同的人、事、物，以致能彼此尊重和体谅。

资料三 日常生活中的称呼

称呼有以职务相称的“职务称”；有以姓或姓名加“同志”的“姓名称”；有不知对方职务与姓名的“一般称”，如“同志”；有“职业称”，如“售票员同志”；还有“代词称”，如“您”；有更亲切的称呼，如“老叶”、“小关”；至于亲属的称呼也很多，可谓“亲属称”。

在工厂里比较通行的是相互称“师傅”，在学校称“老师”，比较熟悉的可以称“老某”、“小某”，社会上一般互称“同志”。

对于领导同志（除部队外）按照中央精神应称为“某某同志”，而不要称职务。在某种场合为了工作需要，说明某人的身份而称一下职务也是可以的。

对于老年人要称之为“老大爷”、“老奶奶”。对于年纪较大的称之为“大叔”、“大娘”，也可称为“叔叔”、“伯伯”、“阿姨”等等。

对于低年级的学生和幼儿园的小孩子，可根据年龄称他们为“小同学”、“小同志”、“小朋友”。

对于年纪相仿的人，有些青年人习惯于称“大哥”、“大嫂”、“大姐”，这些称呼也可以。但“哥们”、“姐们”一类称呼就显得不文明了，也不要一味盲目模

仿海外称“先生”、“小姐”、“女士”。

对海外同胞，则可根据年龄、性别称为“先生”、“夫人”、“小姐”等，不可滥用“同志”这种称呼。

对解放军应称“同志”，不要用“当兵的”代替。对售货员、售票员不能称为“卖东西的”、“卖票的”，要称“同志”。

总之，要根据对象和场合来使用文明礼貌的语言称呼。

资料四 国际交往中的称呼

在国际交往中，一般对男子称“先生”，对女子称“夫人”、“女士”、“小姐”。对已婚女子称“夫人”，未婚女子统称“小姐”。对不了解婚姻情况的女子，可称“小姐”，对戴结婚戒指的年纪稍大的可称“夫人”。这些称呼均可冠以姓名、职称、衔称等，如“布莱克先生”、“议员先生”、“玛丽小姐”、“秘书小姐”、“护士小姐”、“怀特夫人”等。

对地位高的官方人士，一般如部长以上的高级官员，按国家情况称“阁下”、职衔或先生。如“部长阁下”、“总理阁下”、“总理先生阁下”、“大使先生阁下”等。但美国、墨西哥等国没有称“阁下”的习惯，因此可称“先生”。对有地位的女士可称“夫人”，对有高级官衔的妇女，也可称“阁下”。

对医生、教授、法官、律师以及有博士等学位的人士，均可单独称“医生”、“教授”、“法官”、“律师”、“博士”等。同时可加上姓氏，也可以加上“先生”。如“卡特教授”、“法官先生”、“律师先生”、“博士先生”、“马丁博士先生”等。

对军人一般称军衔，或军衔加“先生”，知道姓名的也可冠以姓与名。如“上校先生”、“莫利少校”、“维尔斯中尉先生”等。有的国家对将军、元帅等高级军官称“阁下”。

对服务人员一般可称“服务员”，知道姓名的可单独称名字。但现在有很多国家越来越多地称服务员为“先生”、“夫人”、“小姐”。

对教会中的神职人员，一般可称教会的职称，或姓名加职称。如“凯特神父”、“传教士先生”等。有时主教以上的神职人员也可称“阁下”。

凡与我国有同志相称的国家，对各种人员均可称同志，有职衔的可加职衔。如“主席同志”、“议长同志”、“司机同志”、“服务员同志”等，或姓名加同志。

有的国家还有习惯的称呼，如称“公民”等。在日本，对妇女一般不称“女士”、“小姐”，而称“先生”。

资料五 学会倾听是一种美德

就人的本性来说，我们每一个人当然最为关心的是自己。每一个人都喜欢讲述自己的事情，希望找到一位忠实的听众。在社会交往中，学会听别人讲话和自己讲话一样重要，如果你想做一个受人欢迎的人，那么不妨先做一个善于倾听别人谈话的开始。

在美国内战最紧张的时候，林肯度过了一段极为烦恼的时期。在他心情不好的时候，他想找一位朋友来谈心，于是写信给在伊里诺斯居住的一位老朋友，请他到华盛顿来商讨一些问题。这位老朋友到白宫来拜访他，林肯感到非常高兴，林肯兴致一来，竟然与之谈了数小时关于解放黑奴的问题。数小时以后，林肯与他的老朋友握手互道晚安，送他回伊里诺斯。在整个谈话过程中，林肯并没有征求老朋友的意见，所有的话都是林肯在说，而他的老朋友则没说什么，只是一直在倾听，陪着林肯度过了这么长的时间，好象是为了舒畅林肯的心情而来的。后来这位老朋友对林肯说：“谈话之后，你似乎稍感安适。你当时并未要求我提出建议，所以我只能充当一位友善的、同情的静听者，使你得以发泄苦闷，而事实证明，我的做法是正确的。”林肯对此非常满意，以后他们之间的友谊更加深厚了。可见，倾听对于一个需要倾诉的人来说，是至关重要的，不要忽略了静听的魅力。

在现实生活中，我们经常看到一些事实：有些商店的地址选在非常繁华的街道上，出售的商品也非常丰富，但是由于店员不善于倾听顾客的意见，经常不礼貌地打断顾客的讲话，所以常常惹得上帝发火，从而不再光顾这家商店。如果在你的身边也发生过类似的问题，不妨借鉴一下乌托的经验。乌托从商店买了一套衣服，很快他就失望了，衣服褪色，把他的衬衣的领子染上了乌七八糟的颜色。他拿着这件衣服来到商店，找到卖这件衣服的售货员，向他说了事情的经过。他只是想说说事情的经过，可没做到，售货员总是打断他的话。售货员声明说：“我们卖了几千套这样的衣服，你是第一个找上门来抱怨衣服质量不好的人。”他的语气似乎在说：“你在撒谎，你想诬赖我们，等我给你个厉害看看。”就在双方吵得正凶的时候，第二个售货员走了进来，说：“所有深色的衣服开始穿时都会褪色。一点办法都没有。特别是这种价钱的衣服，这种衣服是染过的。”乌托先生在叙述这件事时强调：“当时我差点气得跳起来，第一个售货员怀疑我的诚实；第二个售货员说我买下的是二等品，我气死了。我准备对他说：你们把这件衣服收下，随便扔在什么地方，见鬼去吧。”正在这时，这个商店的部门负责人来了。他很内行，他的做法改变了他的情绪，使一个被激怒的顾客变成了满意的顾客。这位部门负责人先是一句话也没讲，听乌托先生把话讲完。然后又听那两位营业员把话讲完，当那两个营业员又开始陈述他们的观点时，他开始反驳他们，替乌托先生说话。他不仅指出乌托先生的领子确实是因为衣服褪色而弄脏的，而且还强调说商店不应当出售使顾客不满意的商品。后来他承认他不知道这套衣服为什么出毛病，并直接对乌托先生说：“你想怎么处理？我们一定遵照你说的办。”后来，乌托先生不但没有把这件可恶的衣服扔给他们，反而高高兴兴地离开了商店。

每一位经受过困难的人都需要别人真心地听他讲话。每一位被激怒的顾客、被解聘的职员都有一肚子委屈需要向人诉说。如果你想成为一名好的对话者，那么，首先应该做一名善于倾听别人讲话的人，千万不要忘记，静静地倾听别人讲话，这是一种美德。

（《终生受益》：东方慧子著，中国档案出版社）

资料六 不要吝惜赞美别人的语言

你想得到你所接触的人的赞扬，你想让别人承认你的优点，你想在那个新天地感到自己能起些作用。

亨利·汉克是美国印地安那州洛威一家卡车经销商的服务经理，他在日常生活中就很讲究谈话的技巧。一次，公司的一个工人的工作质量及态度愈来愈差，公司因为他的行为而带来一些不好的声誉。汉克并没有对他吼叫或威胁他，而是把他叫到办公室里来，与他坦诚地交谈。他说：比尔，你是个很棒的技工。你在这条生产线上工作也有好几年了，你修的车子也都很使顾客满意。其实，有很多人都赞美你的技术好。可是最近，你完成一件工作所需的时间却加长了，而且你的质量也比不上你以前的水准。你以前真是个杰出的技工，我想你一定知道，我对这种情况不太满意。也许我们可以一起想个办法来解决这个问题？”比尔回答说，他并不知道他没有尽好职责，并且向他的上司保证，他所接的工作并未超出他的专长之外，他以后一定会改进它。事实证明，他做到了这一点。约翰·洛克菲勒在人际交往中善于运用真诚来赞美他人，以此来维系良好的人际关系。

无疑，你遇到的每一个人，都认为他比你高明。所以说，让他明白，你承认他在这个世界上的优势，并且是真诚地承认——这是打开他心扉的钥匙。我们应该经常回忆爱默生的话：我遇到的每一个人都在某方面超过了我。我努力在这方面向他学习？”

一次，洛克菲勒的一个合伙人爱德华·贝德福特在南美的一次生意中，使公司损失了100万美元。然后，爱德华丧气地回来见洛克菲勒，洛克菲勒本可以指责他的过失，但是他并没有这样做，他知道爱德华已经尽力了，更何况事情已经发生了，并不能因此而把他的功劳全部抹杀，于是洛克菲勒另外寻找一些话题来称赞爱德华。他把爱德华叫到自己的办公室，对他说：“这太好了，你不仅节省了60%的投资金融，而且为我们敲响了一个警钟。我们一直都在努力，并且取得了几乎所有的成功，还没有尝到失败的滋味。这样也好，我们可以更好地发现自己的错误和缺点，争取更大的胜利。更何况，我们也并不能总是处在事业的颠峰时期？”几句话，把爱德华心里夸得暖乎乎的，并下决心东山再起。

赞美别人的人，也会收获别人的感激，生活一直遵循着物理学中的能量守恒定律，如果你想让你的家庭生活每天都过得幸福，你任何时候也不要批评你妻子不太会做家务，同时也不要把她擅于做某项家务同你的母亲做对比。相反，要夸奖妻子，并为自己娶了这样的妻子而感到庆幸。甚至肉煮得过火、面包烤焦了也不要唠叨，仅仅说一声，这次做得不如往常香。这样，她将努力做到一切，使你保持以往对她的看法。但是，你不能突然这样做，否则你的行为将引起她的怀疑。对妻子要有笑脸，要用温柔的语言去赞美她。如果男女双方都这样做，未必就有这么多人离婚。你如果想引起人们的高兴，那么一定要让人在你的面前感到他的尊严。

（《终生受益》：东方慧子著，中国档案出版社）

资料七 小幽默

有位富翁请了一位新司机。有一天，富翁参加了一个宴会，富翁将司机介绍给大家认识，要司机向大家敬酒。司机从小没读多少书，苦思了一会，很高兴的举杯敬大家：“来来来，我们大家同归于尽吧（干吧）！”话毕，席上一阵静默，不少人对着司机白眼。司机这才知道说错了话，尴尬的退到一边，不敢再多说话。宴毕，回家的路上，富翁数落了司机一顿，要他多读些书，不要再闹笑话，最后，交待司机隔天五点叫他起床。司机难过得睡不着，挑灯夜读了一整晚，想让富翁对他刮目相看。隔天，司机蹑手蹑脚地走到富翁床边，对富翁说：“老板，您的时辰到了……”

全国迷你型MBA职业经理双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、营销策划师、企业管理咨询师、企业总经理等高级资格认证。

颁发双证：通用高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

咨询电话： 13684609885 0451- 88342620 **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

电子邮箱： xchy007@163.com **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

千本好书 **免费** 下载 学校网址 www.mhjy.net