



全国高职高专**公共基础课**规划教材

公共礼仪与口才

斯静亚 主 编

黄亚清 张 锦 副主编



赠送
电子课件

清华大学出版社



全国高职高专公共基础课规划教材

公关礼仪与口才

斯静亚 主 编

黄亚清 张 锦 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本教材根据人际交往中“说行合一”的原则,将传统的礼仪类教材与演讲类教材进行整合,在编写中贯彻“以知识的掌握为基本目标,以技能的提升为根本指向”原则,结合实际的生活需求,将教材内容归纳为三个主体模块,分别是:日常人际交往、演讲与辩论、商务实践。日常人际交往包括人际交往礼仪、日常人际沟通两章;演讲与辩论模块包括演讲基础技能、演讲中的语音修饰、命题演讲、即兴演讲和辩论五章;商务实践模块包括商务交往礼仪、服务接待礼仪、营销口才与营销接待礼仪、酒店口才与酒店接待礼仪、谈判口才与谈判礼仪、求职口才与求职礼仪六章。

本教材更加突出实用性,每个模块前设计有相应的知识、技能目标,根据这些目标,每个章节设计相应的实训题,以备教师考查、学生自查知识、技能的掌握情况。每个模块结束后有模块综合实训题库。因此,本教材不仅适合高职高专院校礼仪与演讲类课程的教材,也适合其他院校学生及有志于提高社交修养与能力的社会人员阅读、使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

公关礼仪与口才/斯静亚主编;黄亚清,张锦副主编. —北京:清华大学出版社,2010.2

(全国高职高专公共基础课规划教材)

ISBN 978-7-302—21774-9

I. 公… II. ①斯… ②黄… ③张… III. ①公共关系学—礼仪—高等学校:技术学校—教材 ②口才学—高等学校:技术学校—教材 IV. ①C912.3 ②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 001593 号

责任编辑:刘天飞

装帧设计:山鹰工作室

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京密云胶印厂

装 订 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:18.75 字 数:445 千字

版 次:2010 年 2 月第 1 版 印 次:2010 年 2 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:30.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:036581-01



“礼仪与口才”是一个人素质的基本组成部分。在社会主义市场经济不断发展的今天,人际交往越来越频繁,具有较强的人际交往能力,是一个社会人取得交际成功的基本要求,也是现代人立足于社会并求得发展的重要条件。

浙江经济职业技术学院历来重视学生人文素养的形成与培养,重视学生职业道德、职业态度的构成与发展。《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》明确指出:构建和谐社会“必须坚持以人为本”,“注重促进人的心理和谐”,“促进人的全面发展”。因此,新时期和谐职业人应该是具有健康体魄和良好心理素质的“健康人”,关爱人生、服务社会、个性自由发展的“社会人”,自强不息、开拓创新、积极进取的“职业人”,具有良好的人文素养和学习、发展能力的“发展人”。《礼仪与口才》作为一门讲授人际交往技能的职业基础课,担负着提升学生人文素养,培养和谐职业人的重任。本书主要是向学生讲授如何在人际交往中遵守基本的职场规范,得体地应对、礼貌地交往,使学生走上社会后,能自信、自如、得体地进行人际沟通与交流。

本书在编写体例及内容的选择上,一改以往同类教材以灌输理论知识为主的特点,突出高职教学特点,一方面注重基础性知识、技能的铺垫,另一方面也注重教学内容的实用性。按照知识与能力之间的连贯性和一致性,共设置了三个主体模块,分别为日常人际交往篇、演讲与辩论篇、商务实践篇。每个模块之间既相互联系又自成一体,设置了相应的知识、能力目标,并在每个章节、每个模块后均设计有大量的鉴定题库,一方面便于教师对学生知识、技能掌握程度的考查,同时也方便学生自查。

本书由斯静亚主编,主要负责大纲的拟定与编写及统稿,黄亚清、张锦副主编,负责教材的统稿与校对。担任编写的人员有:王冬梅(第一章)、斯静亚(第二章、十三章)、黄亚清(第三、五、六章)、方瑾(第四章)、张锦(第七、十一章)、樊旭敏(第八、九章)、王芳芳(第十、十二章)。

本书在编写过程中,参阅了一些文献资料及网络资源,有些在书中有所标记,有些因积累的时间较久,未能标明出处,在此向原作者致歉并表示感谢。由于水平有限,书中难免存在错误与不足之处,敬请广大读者斧正。



目 录

第一篇 日常人际交往

第一章 人际交往礼仪 3

第一节 礼仪概说.....	3
一、什么是礼仪.....	3
二、礼仪的基本原则.....	4
三、礼仪的作用.....	5
四、学习礼仪的要求.....	6
第二节 个人礼仪.....	7
一、仪容仪表礼仪.....	7
二、日常姿态规范.....	17
第三节 社交礼仪.....	26
一、握手.....	27
二、介绍礼仪.....	29
三、名片礼仪.....	31
第四节 拜访与待客礼仪.....	35
一、拜访礼仪.....	35

二、待客礼仪.....	36
-------------	----

本章知识技能目标鉴定题库.....	37
-------------------	----

第二章 日常人际沟通 42

第一节 沟通与交谈.....	42
一、沟通.....	43
二、建设性沟通.....	44
三、交谈.....	49
第二节 赞美与道歉.....	53
一、赞美.....	53
二、道歉.....	55
第三节 劝导与拒绝.....	57
一、劝导.....	57
二、拒绝.....	62
本章知识技能目标鉴定题库.....	65
本篇知识技能目标综合鉴定题库.....	71

第二篇 演讲与辩论

第三章 演讲基础技能 75

第一节 演讲概说.....	75
一、演讲的特点.....	76
二、演讲的分类.....	77
三、演讲的作用.....	78
第二节 演讲中的思维训练.....	78
一、思维的基本品质.....	79
二、演讲中的思维训练.....	80
第三节 演讲中的心理素质训练.....	84
一、演讲中的心理技巧.....	84
二、演讲中心理素质的训练.....	86
本章知识技能目标鉴定题库.....	90

第四章 演讲中的语音修饰 92

一、普通话概说.....	92
--------------	----

二、纯洁语音.....	94
-------------	----

三、美化嗓音.....	95
-------------	----

四、语调传情.....	99
-------------	----

本章知识技能目标鉴定题库.....	101
-------------------	-----

第五章 命题演讲 115

一、演讲稿写作.....	115
二、演讲技巧.....	120
三、演讲中的体态语训练.....	122
本章知识技能目标鉴定题库.....	123

第六章 即兴演讲 130

第一节 即兴演讲概说.....	130
一、即兴演讲的概念.....	130
二、即兴演讲的特点.....	130

Contents

三、即兴演讲技巧.....	131
第二节 几种常见的即兴演讲.....	136
一、竞聘演讲.....	137
二、礼仪致辞.....	139
本章知识技能目标鉴定题库.....	142

第七章 辩论..... 149

第一节 辩论概说.....	149
一、辩论的概念.....	149

二、辩论的特点.....	150
三、遵循的原则.....	150
第二节 辩论的技巧与礼仪.....	151
一、辩论的逻辑技巧.....	151
二、辩论的语言表达技巧.....	153
三、辩论的礼仪.....	156
本章知识技能目标鉴定题库.....	160
本篇知识技能目标综合鉴定题库.....	164

第三篇 商务实践

第八章 商务交往礼仪..... 169

一、称呼礼仪.....	169
二、宴请礼仪.....	170
三、次序礼仪.....	174
四、馈赠礼仪.....	176
本章知识技能目标鉴定题库.....	178

第九章 服务接待礼仪..... 181

第一节 服务礼仪概说.....	181
一、服务意识：三A法则.....	182
二、服务技巧.....	183
三、语言规范.....	184
四、仪容礼仪.....	185
第二节 服务接待礼仪.....	188
一、接待用语礼仪.....	188
二、迎宾礼仪.....	189
三、送客礼仪.....	190
四、接打电话礼仪.....	190
本章知识技能目标鉴定题库.....	191

第十章 营销口才与营销接待礼仪..... 194

第一节 营销概说.....	194
一、营销的特点.....	194
二、营销的原则.....	195
三、推销人才的素质.....	198
第二节 营销口才.....	199

一、与顾客打招呼技巧.....	201
二、商品介绍技巧.....	202
三、赢得顾客信任的说话技巧.....	203
四、几种常用的营销表达方式.....	204
五、应对拒绝的营销表达技巧.....	205
第三节 营销接待礼仪.....	208
一、营销礼仪的含义.....	209
二、营销礼仪的作用.....	209
三、营销礼仪的准则.....	210
四、营销接待礼仪.....	211
本章知识技能目标鉴定题库.....	213

第十一章 酒店口才与酒店接待礼仪..... 216

第一节 酒店接待口才.....	216
一、酒店服务语言的原则.....	216
二、酒店服务语言的要求.....	217
三、酒店服务语言技巧.....	217
第二节 酒店接待礼仪.....	222
一、酒店接待原则.....	223
二、酒店环境礼仪.....	224
三、酒店服务礼仪.....	224
本章知识技能目标鉴定题库.....	239

第十二章 谈判口才与谈判礼仪..... 252

第一节 谈判口才.....	252
一、谈判概说.....	255
二、谈判的策略.....	256

Contents 目录



三、谈判的口才技巧.....	258
第二节 谈判礼仪.....	261
一、谈判准备阶段礼仪.....	261
二、谈判过程中的礼仪.....	263
本章知识技能目标鉴定题库.....	267
 第十三章 求职口才与求职礼仪	270
第一节 求职口才.....	270
一、自我介绍.....	271
二、面试对答技巧.....	273

第二节 求职礼仪.....	278
一、面试仪表礼仪.....	279
二、服饰礼仪.....	280
三、面试过程礼仪.....	281
本章知识技能目标鉴定题库.....	282
本篇知识技能目标综合鉴定题库.....	285

 参考文献	287
---	-----



知识目标

- 熟知礼仪的概念、原则及要求。
- 熟练掌握日常人际沟通的基本礼仪规范。
- 熟练掌握日常人际沟通的基本原则和技巧。

技能目标

- 能用掌握的人际沟通礼仪规范日常人际交往。
 - 能用掌握的人际沟通理念指导日常人际沟通。
 - 人际交往自信、得体、适度。
- 

第一篇

日常人际交往



第一章 人际交往礼仪

现代人的生活离不开社交活动，统计资料表明：良好的人际关系，可使工作成功率与个人幸福达成率达 85%以上。一个人获得成功的因素中的 85%决定于人际关系，而知识、技术、经验等因素仅占 15%。大学毕业生中人际关系处理得好的人平均年薪比优等生高 15%，比普通生高 33%。而要形成良好的人际关系，掌握基本的人际交往礼仪是必要的基础。

第一节 礼仪概说



不学礼，无以立。

——《论语·季氏》

非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。

——《论语·颜渊》

今之人化师法，积文学，道礼义者，为君子；纵性情，安恣睢，而违礼义者，为小人。

——《荀子·性恶》

人在社会生活中，是难以离开与其他人进行交往的。一个人如果不同其他人进行任何交往，那么他不是一位神，就是一只兽。

——亚里士多德

思考：什么是礼仪？在日常人际交往中我们应该遵循怎样的礼仪规范？

中国自古就是礼仪之邦，礼仪对于规范人们的社会行为、协调人际关系、促进人类社会的发展具有积极的作用。人们可以根据各种各样的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度，处理好人与人的关系。如果没有这些礼仪规范，人们在交往中就会感到手足无措，乃至失礼于人，闹出笑话。所以熟悉和掌握礼仪，就可以做到触类旁通，待人接物恰到好处。那么什么是礼仪呢？礼仪有什么作用？我们学习礼仪时有哪些基本原则需要遵守呢？

一、什么是礼仪

所谓礼仪，是指人们在社会交往活动过程中形成的应共同遵守的行为规范和准则，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容，具体表现为礼节、礼貌、仪式、仪表等。礼仪是人类文化的结晶、社会文明的标志和人类交往的行为规范。



人们对于礼仪的学习，对于礼仪的深层文化内涵的深入体会，实际上是有着心灵净化和接受教育的作用的。无论是日常待人接物的礼仪，还是群体性较为庄重的礼仪，或者是关涉国家大典的礼仪，人们在实施的过程中，总会在精神和心理的层面上感受到熏陶和教育的力量。礼貌本身就是接受礼仪教育的结果。

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和外在素质的表现。不难想象，一个行不由径、中规中矩的人，一般情况下应该是具有较高教养和修养的人。我们说一个人风度好、气质佳，首先注意到的，其实是这个人外在表现出来的“礼”。这种礼的意识是从人的内心深处自然而然地流露出来的，是圆融、和谐、自在之美。

从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。

从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。千百年流传下来的礼仪具有深厚的文化内涵，它体现着一个民族的文化传统、处世方式、生活态度、人生理想、做人准则，以及思维模式和深层心理结构。一个民族的传统礼仪体现着这个民族的民族性格。所以，礼仪并不单纯是外在的仪式和僵化的规矩。

我国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称，礼仪文化源远流长。如今，随着改革开放的深入发展和国际交流的增加，礼仪更是成为现代人社会生活和工作中不可或缺的内容。

二、礼仪的基本原则

礼仪既然是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则，那么学习礼仪都应该遵守哪些原则呢？

(一)尊敬原则

孔子说：“礼者，敬人也。”在人际交往中互相尊敬最为重要，尊敬是礼仪的情感基础，只有彼此间相互尊敬才能保持愉快的人际关系。所以，尊敬是礼仪的核心与重心。每个人在人际交往中都处于平等地位，不管种族、国籍、肤色、社会地位如何，只有尊敬别人才能赢得别人的尊敬，“敬人者，人恒敬之，爱人者，人恒爱之”。

(二)自律原则

礼仪是人们在人际交往中约定俗成的律己敬人的行为规范。自律原则就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照和自我反省，同时更提倡“严于律己，宽以待人”。礼仪就像一面镜子，对照礼仪这面“镜子”，人们可以发现自己形象的“美”与“丑”，从而自我约束，树立良好的形象，成为一个受欢迎的人。





(三)宽容原则

宽容是一种较高的境界和高尚的情操，一种容纳意识和自控能力，就是要尊重他人的个人选择，允许别人有行动与见解的自由；就是要豁达大度，有气量，不计较和不追究。每个人的社会背景不同、文化不同、阅历不同，判断是非的标准也不同，对不同于自己的观点或传统观念的见解要尊重他人的选择。在人际交往中，对不同于自己的见解要多容忍、多体谅、多理解，不要求全责备、斤斤计较、过分苛刻。

(四)适度原则

战国时候宋玉曾在《登徒子好色赋》中谈到女子的美，东家之子“增之一分则太长，减之一分则太短；著粉则太白，施朱则太赤”，他认为东家之子的美恰到好处，是最理想不过的了。这种适度美的思想，也同样适用于交际礼仪。适度的原则，就是要求应用礼仪时，必须要注意技巧，合乎规范，特别要注意把握分寸。凡事过犹不及，在人际交往中，该行则行，该止则止，适度为佳。

(五)从俗原则

俗话说：“十里不同风，百里不同俗。”《礼记·曲礼》说：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”因此，在人际交往中要入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，只有尊重对方特有的习俗，才能增进双方之间的理解和沟通，才能更好地表达我们的真诚和善意，才能有助于我们交往顺畅。

(六)真诚原则

真诚就是在交际过程中做到诚实守信，不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程，如果缺乏真诚则不可能达到目的，更无法保证交际效果。因此，运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

三、礼仪的作用

礼仪作为一个社会、一个民族的道德规范的外化，它的作用是多方面的。首先，礼仪的一个特别明显的、能为人们所“看得见”、“感觉得到”的作用，便是它对人的行为的规范。这个作用使人们在社会生活中能够使自己体面地与人交往，同时也能够让交往对象感受到自己的体面。其次，礼仪也对社会个体的人具有重要的教育作用，使人们在共同遵守彼此认可的礼仪中，由一种外在的遵循转化为内在的自觉。再次，它可以使社会和家庭更具凝聚力，社会和家庭的气氛更加和谐，人与人之间的交往更趋理性和“双赢”，从而促进整个社会的和谐发展。具体地说，礼仪的作用主要体现在以下几点。

(一)尊重

尊重的作用即向对方表示尊敬、表示敬意，同时对方也还之以礼。礼尚往来，有礼仪



的交往行为蕴涵着彼此的尊敬。

(二)约束

礼仪作为行为规范，对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行，久而久之便成为社会的习俗和社会的行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人，都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志，不接受礼仪约束的人，社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束，甚至以法律的手段来强迫。

(三)教化

礼仪具有教化作用，主要表现在两个方面。一方面是礼仪的尊重和约束作用。礼仪作为一种道德习俗，对全社会的每个人都有教化作用，都在施行教化。另一方面是礼仪的形成、完备和凝固，会成为一定社会传统文化的重要组成部分，它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代，世代相传。在社会进步中，礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

(四)调节

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面，礼仪作为一种规范、程序，作为一种文化传统，对人们之间的相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用；另一方面，某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新关系模式。可见礼仪在处理人际关系中，在发展健康良好的人际关系中，是有重要作用的。

四、学习礼仪的要求

礼仪的学习是一个长期的过程，需要我们能够随时随地注意自身的言行，用学习的礼仪来规范自身，具体要求如下。

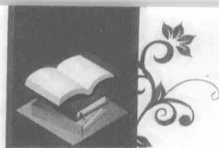
(一)用心学习

礼仪这种知识的学习具有一种特殊性，即它的学习主要是通过日常生活来实现的。所以在学习时需要你的观察、体验和参与，而且要反复进行，这样才能使这种知识内化为自己内心深处的一种自然的诉求。

(二)用心表达

“礼之用，和为贵”，礼仪的最终目的是促成人际间的和谐。人际关系中难免会出现一些不和谐，这些不和谐如果不能及时得到有效的解决，往往会愈演愈烈，甚至发展到不可调和。而礼仪的作用就是促进人与人之间的沟通 and 了解，体现出对他人的尊重与理解。因此，在体现这种尊重与理解时一定要从内心出发，真诚沟通，最终建立起新的、健康良好的人际关系。





(三)用身体记忆

我们认真地学习“礼”是为了在现实生活中切实地践行“礼”。孔子说：“不学礼，无以立。”又说：“兴于诗，立于礼，成于乐。”“礼”是一个人在社会上“立足”的根本。一个人切实地、不折不扣地实行礼，他就可以始终与“理”站在一边。有理，才能有力，也才能有节，做事、待人、接物，才能圆融灵动，进退自如，才不致出现大的无可挽回的偏差和漏洞。因此，我们要时时处处以“礼”待人，而不能仅仅停留在表面知识的学习上。

第二节 个人礼仪



情景导入

日本学者江木园认为第一印象的塑造，55%来自于相貌、表情、视线等视觉信息，38%来自于声音、语速、语调等听觉信息。也就是说，第一印象在社交中的重要性占93%，而谈话内容只占7%。周总理在天津南开中学上学时，该校教学楼前树立着一面镜子，上面写有40字的镜铭，“面必净，发必理，衣必整，纽必结。头容正，肩容平，胸容宽，背容直。气象：勿傲、勿暴、勿急。颜色：宜和、宜静、宜庄。”周总理在学生时代就以此镜铭作为言谈举止的规范，他独特的仪态，被称“周恩来风格的体态美”，可谓“举手投足皆潇洒，一笑一颦尽感人”，因此在他光辉的一生中永远保持着举世公认的优美风度，给人留下不可抗拒的吸引力。

(资料来源：<http://www.kaoder.com>)

思考：什么是个人礼仪？个人礼仪包括哪些部分？我们应该如何做到个人礼仪的规范？

几千年的人类文明史证明，人们对优雅的仪态一直孜孜以求。随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人的礼仪更是倍加关注。细节之处显精神，举止言谈见文化。个人礼仪，作为一种社会文化，不仅事及个人，而且事关全局。那么在个人礼仪方面我们应该注意哪些问题呢？

一、仪容仪表礼仪

(一)仪容礼仪

仪容，通常是指的外观、外貌，即指发式、面容以及人体未被服装遮盖的部分(包括头发、手、颈部等)。在个人的仪表中，仪容是重中之重。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并影响到对方对自己的整体评价。



1. 发饰

有一位形象设计专家曾说：“在一个人身上，正常情况下最引人注意的地方，首先是他对自己头发的修饰。”在人际交往中，人们注意、打量他人时，往往从头部开始。整洁的头发、得当的发型会使人显得精神抖擞、容光焕发。

在交往过程中，可根据场合来选择发型。

在工作中，日常发型应与组织形象协调，要根据特定场合来选择相应的发型。一般来说，头发应清洁整齐，色泽统一。

男性的头发长度一般以 5~7cm 为宜，不能过短，如剃成光头。也不宜留长发、大鬓角，否则容易给人留下性格粗鲁、萎靡不振或办事拖沓的印象。女性的发型以端庄、简洁、秀丽为好，注意别让头发遮住眼睛。商界女士头发的长度不宜过肩。

男女的发型要遵循以下原则。

第一，要符合身份。如在工作场合抛头露面的发型，应当传统、庄重、保守一些；经常出入于社交场合的人，发型应当个性、时尚、艺术一些。怪异的发型会让人产生不信任的感觉。

第二，要符合个人条件。在选择发型时，应根据个人的脸型、发质、身高、胖瘦、年纪、服装、性格等来选择。一定要遵守“应己原则”，使其达到“扬长避短”的效果。如高个子的女子留披肩发就很合适，而矮个子的留长发就会使自己显得更矮。

第三，符合职业。一般白领最好不要留披肩发，应当是前不遮双眼、后不长过肩的直短发，不能长发飘逸，而要束发或盘发。

总之，头发的修饰应清洁整齐，丝丝可见光泽，具有弹性，不打结，发型适合自己的脸型、年龄、职业等。



拓展阅读

头发与饮食

中国人的头发以乌黑为美，黑发更是青春的标志之一。从中医理论上讲，肾气盛则发乌黑有光泽，肾气虚则发稀而枯黄。所以，美发应从补肾入手，多吃些含维生素、微量元素、蛋白质的食物，如绿色蔬菜、水果、鱼、鸡、猪肉等。头发枯黄或过早变白，应多吃动物肝脏、黑芝麻、核桃、葵花子、黄豆等。头发脱落过多应补蛋白质以及钙、铁、硫等多种微量元素，如黑豆、蛋、奶、松仁等食物。头皮屑过多可多吃含碘丰富的食物，如海带、紫菜、海鱼等。

脸型与发型

要根据自己的脸型选择一个你喜欢而又适合你的发型。方脸型男性最好采用不对称发缝，不要理寸头；女性可尽量增多顶发，发缝侧分，并把蓬松卷曲的刘海儿往两边太阳穴梳，或在颈部结低发髻，或留披肩发，让头发披在两颊，以减少脸的宽度。长脸型男性头





发宜稍长；女性适合采用自然而又蓬松的发型，可加厚面部两侧的头发，削出层次感，并用刘海儿遮盖住部分前额。圆脸型的人可选择垂直向下的发型，最好侧分头缝，顶发适当隆起，头发遮挡面部两侧，女性尽量不要留刘海儿。“由”字脸型的人额窄腮宽，发型应上厚下薄，顶发丰隆，前额尤其是鬓角用头发遮盖一下。“甲”字脸型的人额宽颧窄，头发宜侧分，选择不对称式短发型，露出前额，并适当增多双耳以下的发量。

2. 面容的护理与修饰

面容的保养和护理是保持仪容礼仪的基本要求，也是事业成功的必要条件。世界上每个人都有一张独特而不容混淆的脸。人们相见时，给人印象最深的就是脸。面容虽然有难以选择的先天性，但良好的生活习惯、科学的保养以及得体的修饰化妆可以让我们的面容在后天有所改变。

(1) 眼部：注意眼睛的保洁，及时清除眼角处的分泌物。清洁时要避开他人，不能当人面用手绢、纸巾擦拭或用手去抠。

(2) 鼻部：要保持鼻腔的清洁。切忌当众挖鼻孔或擤鼻涕，这样既不卫生，又影响个人形象。男性鼻毛长出鼻孔时，应及时修剪。

(3) 嘴部：保持口腔干净，口气清新。要做到早晚刷牙，饭后漱口。吃东西后马上擦嘴，并及时清除牙缝中残存的食物，但不能当众剔牙。出席社交场合前不能吃带有强烈气味的食品，例如韭菜、大蒜、臭豆腐等物。如果口腔有异味，可咀嚼口香糖或茶叶来清除。因牙病或其他疾病造成口中有异味的，应及时治疗。不随地吐痰。咳嗽、打嗝、打哈欠时应尽量避开他人，一旦忍不住当众出现，要用手绢或手捂住嘴，并向他人道歉。

(4) 颈部：颈部与头部相连，属于面容的自然延伸部分，也是人体最易显现年龄的部位，人称第二张脸。对颈部也要进行营养护理，防止皮肤老化，以免与面容产生较大反差。还要经常保持颈部的清洁卫生，尤其是脖后、耳后易藏污垢垢之处。

(5) 手部：人的手在社交中起着重要的作用，比如握手、递名片等，因而也容易引起人们的注意。所以，要随时随地保持双手的清洁，并定期修理指甲。

案例分析

案例 I-1

小李的口头表达能力不错，对公司产品的介绍也得体，人既朴实又勤快，在业务人员中学历又最高，老总对他抱有很大期望。可他做销售代表半年多了，业绩总上不去，问题出在哪里呢？原来，他是个不爱修边幅的人，双手拇指和食指喜欢留着长指甲，里面经常藏着很多“东西”；脖子上的白衣领经常是酱黑色，有时候手上还记着电话号码；他喜欢吃大饼卷大葱，吃完后，不知道去除异味。在大多情况下，他根本没有机会见到想见的客户。有客户反映小李说话太快，经常没听懂或没听完客户的意见就着急发表看法，有时说话急促，风风火火的，好像每天都忙忙碌碌，少有停下来时候。

(资料来源：www.40a.com)



【点评】

礼仪的真正内涵是什么呢？简单地说，就是让对方觉得舒服，让对方觉得你尊重他。案例中，小李在以下方面有待提高和完善。

- (1) 勤剪指甲，经常洗澡，勤换衣服。
- (2) 准备一个电话本，不要把电话号码记在手上。
- (3) 及时清理口中异味，身边常备口香糖。
- (4) 语速应该因人而异，要听懂听完客户的意见再发表自己的看法。
- (5) 经常向优秀的员工请教工作经验、方法，不使自己碌碌无为。

其实，礼仪更深层地表现了一个人对自己和其他所有成熟生命的赞美与尊重，可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。“礼貌是外延，谦和是内涵”，这才是礼仪的真正含义。



拓展阅读

皮肤的护理

正确地分析自己的皮肤属于何种性质是做好护肤的前提。如何知道你属于哪种类型的皮肤呢？我们可以通过了解不同类型的特征来知道自己属于哪种类型。

一、干性皮肤

特征：

缺水，皮脂腺分泌少，没有油腻感；皮肤表面干巴，有紧绷感，并有细小的皱纹出现；毛孔较细，长时间风吹日晒，皮肤就会发红和起皮屑；在寒冷、干燥的季节里，还容易皴裂。干性皮肤触觉较粗糙，有干涩的感觉，易老化。

护理：

对待干性皮肤，可以在玫瑰浸泡的水中加入几滴蜂蜜，沾湿整个面部，用手拍干。这样每晚 2~3 次，便能滋润面部，使之光滑细腻。洗脸时最好选用含甘油的香皂或洗面奶清洗，因甘油有保湿的作用。

清洗后要使用有保湿和滋润功效的护肤品护肤，这样可给干性皮肤增加油脂保护，减少水分蒸发，使皮肤柔软。

二、中性皮肤

特征：

中性皮肤的皮脂和水分分泌适中，所以，是质感最好的一种皮肤。皮肤不干燥、不油腻，质感结实、光滑、柔软、有弹性，红润光泽，皮肤组织细腻，既无粗大的毛孔，又无过多的油脂，基本无瑕疵。

护理：

中性皮肤虽好，也需护理，主要是保持水油平衡，否则会逐渐变成或干性或油性皮肤。洗脸时可使用护肤皂或含丙二醇的洗面奶，因丙二醇可使皮肤长时间保湿，防止水分

