

美化生活



礼仪全书

- 给人良好印象的姿势
- 充满魅力的表情
- 增进人际关系的处世艺术
- 成功的工作态度
- 高尚的交际礼节



礼仪 全书



四川辞书出版社
1995·成都

前言

外在是心灵的透射

街上美女相当多。有些女孩拥有一头乌黑亮丽的秀发，可是在人多拥挤时，常会不自觉地用手拨弄头发或甩一甩头发，这时不论她穿戴多么整齐，仪容多么端庄，都会让人觉得可惜。

一个穿着整齐、举止高雅的人，若是口齿不清、结结巴巴，就会让人觉得扫兴。成年人应有成年人所应有的得体言行，否则就太不相称了。

有很多人妆化得好，身材与服装搭配得宜，但是，如果表情、动作、声音、遣词用句等各方面不能达到同等效果的话，就太可惜了。

任何人都希望能给他人好感，希望被人理解、为人所爱，但往往不知该如何去做，也不知该如何改变自己。

我曾有过一心求好、却适得其反的经验。当我还是个播音员时，我迫切地希望能变漂亮。于是，有一天，我戴着假睫毛上电视，但却被电视中的自己吓了一跳，真是悲哀。另外，每当照相时，总是想尽办法要自然一点，却屡屡失败。但在某一个雨天中，一个淋湿的客串演员，从外面跑进来，一边整理湿了的头发，一边侧身对我说：「在这种雨中……」，此时满心感谢的我，便露出了自然的笑容。

心情是非常重要的，但若只是想而不付诸行动的话，什么思想、情感也都无法表达出来。总之必须有表达感情的形式。表达感情的方法有两种，一是声音、言词；另外一个就是行为、动作。两者组合起来就是待人处事的礼仪。礼仪是人类生活的润滑剂，也是彼此和平相处的共同语言。

我想大部分的人都希望拥有从容高雅的谈吐吧！看过本书之后，请不要犹豫，马上试试看。因为只有身体力行才是培养优雅淑女的唯一方法。

前言——外在是心灵的透射

目 录

第一篇 举止礼仪

Part 1 使自己成为姿势优美的人

良好的站姿

基本的站姿/变化的站姿/站立五大要点/站立方法的训练

优美的日常动作

蹲下回头/点头招呼/以眼神行礼/熟人间的问候

优雅的手姿

手的位置/拿的方式/给东西的方法/手姿训练

优美的行走

基本走路方式/穿高跟鞋的走法/室内的走法

带领客人时的走法

上、下楼梯时/搭电梯时/上车、下车/优雅的告退/各种不同的走路方式和拿皮包的方式

高雅的坐姿

Part 2 使自己成为一个表情丰富的人

学习优美的表情

了解自己的表情/脸部运动/发自内心的笑容/找出属于自己的笑容

6

10

16

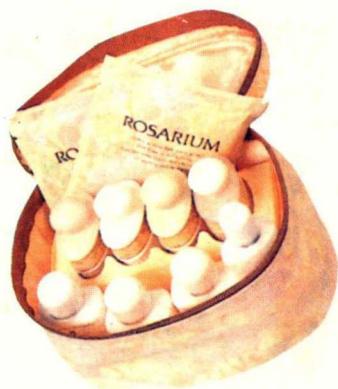
18

20

24

28

34



第二篇 语言礼仪

言之有礼的八种诀窍

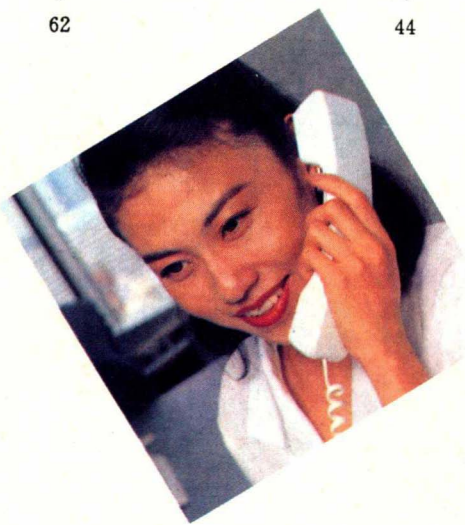
1. 生动的自我介绍(公司方面、私人方面)
2. 懂得聆听他人说话
3. 话题的选择方法
4. 善于夸奖别人
5. 适当的骂人方法
6. 不伤人的拒绝法
7. 一流的表达方式
8. 容易使人留下印象的说话技巧

44

正确的电话礼仪

电话内容的转达及留言方式 / 电话询问的方式 / 订约 / 请教路线

62



第三篇 工作礼仪

68

服装搭配

70

基本上班服饰、化妆

72

流行事典

74

公事包的整理

78

办公桌的整理

80

记事本的整理

82

接待礼节(座位安排、端茶方式、进门方式、介绍及交换名片)

84

自我推销法

88

拒绝的艺术

90

商业宴会

92

第四篇 日常生活礼仪

94

拜访他人

96

接待客人

98

西餐礼节

100

观看比赛或歌剧时的礼仪

102

化妆室的礼节

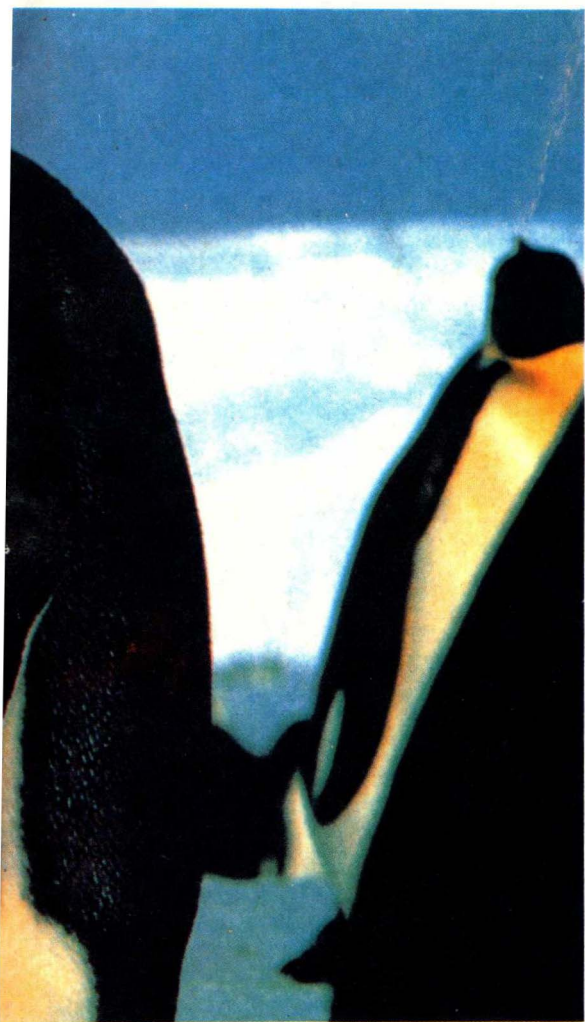
104

旅行时应有的认识和准备

106

送一份好礼

110



第 1 篇

举止礼仪

「三美」是成为优雅女性的必备条件

「你总觉得陈小姐给人的印象蛮糟的！你叫她时，她总是爱理不理的！」一旦留给他人如此印象，即使本性质朴善良，恐怕也会因此而遭到误解。

「刘小姐的工作能力虽然不错，但却处处显得冷峻，不够开朗。和她一起工作，总觉得有些不自在。」可见，缺乏表情吝于付出笑容，将使别人敬而远之。

「虽然论点正确无误，但张小姐的阐述态度却令人难以接受。」这属于不善表达型。也就是礼仪技巧发挥得不够巧妙、不够高明。

所谓「三美」，即姿态美、表情美、言辞美。

挺直的背脊开朗的心胸，以微笑迎人，活泼生动的表情，亲切、达意的言词等，这些都是「三美」的首要条件，也是人类最基本的礼仪及给人好印象的必备条件。

第一印象占整体评价的百分之七十

当你要评论一个人时：第一印象占百分之七十。这个数字令你感到不可思议吧！现在我们将可能造成第一印象的原因做个简单的分析：

1. 服装（包括颜色、种类、样式及穿着是否得体）。

2. 头发、化妆（包括发型、妆的浓淡、清洁度）。

3. 态度（姿态、表情、声音、不同的言词）。



人们就是在潜意识里集结了这三个要素，才会对他人产生「感觉清新爽朗的人」或「讨厌的人」等之类的评语。

给人完美的第一印象者，即使日后不幸失败，旁人也只会说：「这个人给人感觉很好，应该没什么问题才对。」一切都往正面猜想；反之，第一印象为「傲慢狂妄」或「放荡、吊儿郎当」者，即使是不小心犯了一点错，别人可能就会说：「看！果然不出所料，早就知道他是不行的。」因此，第一印象是十分重要的。

使自己成为姿势优美的人

与落落大方、气质高雅、充满女性优雅素质的人相处，会令人觉得自然舒服。其实你只要仔细观察便可发现，这是由一个人的姿势、态度及动作等所表现出来的。虽然化妆和发型也是构成第一印象的因素，但别忘了，「言谈举止」才是关键。

令人改变印象「姿势」

在熙来攘往的广州市，周教授与同行的女友刘小姐失散了。他立刻蹲下来，朝街道的一端寻找。「啊，看到了。只要观察步伐，就可以得知那不是刘小姐。因为刘小姐个子不高，再加上走路的姿势及方法不正确，所以只要看看来往人群的脚步，便可以分辨出她是否是刘小姐。」那么就让我们来针对这情形，做些补救吧！当然有些人之所以令人感到仪表堂堂，并非只是单纯地因其具有优美的姿态而已。不过姿态占了相当高的比例，绝不可等闲视之。

轻松而优美的姿态，能给他人留下很好的印象。反之，一个弓腰驼背的人，即使他有丰富的内涵，也会令人感到不太可靠。若想令自己成为姿态优美的人，必须挺直背脊、缩紧小腹，使姿势大方而得体。等这些都熟练之后，再开始练习自己的走路方式、坐姿、整体仪态以及表情。另外，由姿势也可以得知人的精神和心态。例如悲伤时双肩的无力下垂，充满自信的抬头挺胸、昂首阔步等。由此可见，亦可将姿势视为一种相当重要的生活态度。

A woman wearing a red dress is shown from the waist down, with her legs crossed and her hand reaching out. The background is a light, textured surface. Four pink diamond shapes are overlaid on the image, each containing a text label. The labels are: '良好的站姿' (Good standing posture) in the top left, '优雅的手姿' (Elegant hand posture) in the middle left, '端庄的行走' (Dignified walking) in the middle right, and '高雅大方的坐姿' (Elegant and dignified sitting posture) in the bottom left.

良好的站姿

优雅的手姿

端庄的行走

高雅大方的坐姿

变化 1

接待员的站姿

基本的站姿



腿型呈O型的人，即使脚后跟靠在一起，膝盖也无法合拢。如果你是属于这种腿型的人，可以采取双脚一前一后的站立方法。即俗称为「接待员式的站立方法」。



如果不能做到左图所示之「基本站姿」，就不能做到真正符合礼节要求的鞠躬礼。你是否已挺直背脊了呢？

良好的站姿

基本的站姿，首先仔细观察以下四种不同的姿势，你会发现脚和手、脸一样，有各种表情。从12页开始，我们将针对各种站姿及其注意事项做更详尽的说明。请你先准备一面可以照到全身的镜子，我们就可以开始进行站姿的训练了。良好的站姿乃是所有动作的基本条件。

变化 4

轻松的站姿



变化 3

车上的站姿



在晃动的车（或其他交通工具）上，可将双脚微微张开，以求能保持平衡。但需注意，别误踩了别人的脚。

变化 2

长时间的站姿



长时间站立工作的人，若持续采用基本站姿，将会感到疲惫不堪。此姿势可以令疲惫的人亦不失美观。

等人或站着谈话等，可采取这种比较轻松的站姿。但必须小心维持最低限度的礼节。

基本的站姿

姿势的好坏与否，对于给人的印象有很大的影响。挺直背脊的站姿，会令人觉得你心情愉悦、个性开朗而且精力充沛。反之，弯腰驼背，看起来寒酸没有自信，倘若反而摆出高傲的姿态，一副瞧不起人的样子，最后只会留给他人傲慢不逊的坏印象。

正确的站姿是：收腹，挺直背脊，脸自然地面向正前方。然后，再陪衬以柔和的表情，如此就可以使人觉得你是一个勇于上进，诚信可靠的人。

由下往上，逐一对照

3. 腰
努力收腹。

由人体结构来看，背脊是由骨头和肌肉所组成。但光有这两项仍嫌不足。因为倘若没有气力支撑，背脊就会弯成弧形。当你将意念或气力传送到背脊时，背脊就会挺直。当你的生活充满意义，而且独立有见解时，那股精神便会延展到肌肉之中。人们常说「有骨气」！其实「骨」和「气」这两个字意义深远，并非只是字的连缀。

5. 头

脸部自然地面向正前方。

4. 肩、臂

放松肩膀，让手臂自然下垂。

2. 膝

膝盖一定要并拢。

1. 脚

脚后跟靠拢，脚尖分开约一个拳头的宽度。



变化 2

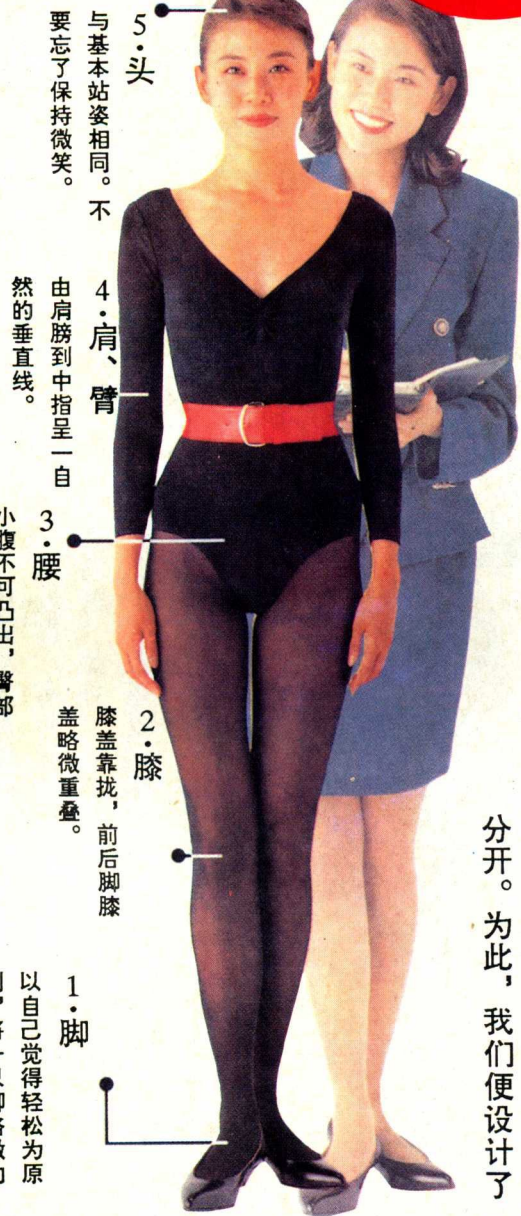
变化 1

变化的站姿

在「基本站姿」中曾举出一个要点，即膝盖必须紧紧靠拢。但是O型腿的人，即使将脚跟合拢，膝盖也会分开。为此，我们便设计了「接待员的站姿」。将双脚

一前一后站直，使膝盖呈重叠的站姿，这样可以使腿感觉较为修长。

受人注视、拍照或短时间站立谈话等等，都可采用此方式站立。但请别忘了，这终究只是变化站姿，不太正式。



5. 头
与基本站姿相同。不要忘了保持微笑。

4. 肩、臂
由肩膀到中指呈一直然的垂直线。

3. 腰
小腹不可凸出，臀部紧缩。

2. 膝
膝盖靠拢，前后脚膝盖略微重叠。

1. 脚
以自己觉得轻松为原则，将一只脚略微向前伸出，使双脚呈倒八字型。

1. 脚
双脚略微张开，而且双脚的距离不可大于肩宽。

3. 腰
与基本站姿相同，臀部与小腹向内缩。

即使一开始时十分留意自己的姿势，但长时间站立下来，大部分的人便会不自觉地散漫起来，不知不觉中背驼了。如何才能站得既不疲惫，又能维持美感呢？只要像体育课中所教的「稍息」动作一样，让手脚完全放松就行了。

5. 头部
同基本站姿。不可伸

4. 肩、臂
可自由放松。敞开胸怀并伸直背脊。

2. 膝
不要变成「V」字型。



变化 4



5. 头部

为使背脊能够伸直，
头部须自然直视前方。

4. 肩、臂
不要用力，放轻松。
也可自由地摆放。

5. 头部

即使是低着头看书，
也不可以弯腰驼背。

4. 肩、臂

可自由地拿东西或拉
吊环就可以了。

变化 3



3. 腰

臀部用力，小腹内缩。

2. 膝

不要呈「V」字形，
稍向后挺。

1. 脚

双脚张开，只要宽度
不超过肩宽就不会给
人低俗的感觉。

此站姿可用在火车或是公共汽车等交通工具上。不论你是长时间或短时间
的搭乘，都应该注意到一点：站立时的安定感。在车子里，搔首弄姿、装
模作样，不仅容易随车子
摇晃，更容易给他人造成
困扰。另一方面，若为求
自身安稳而把脚张得太
开，又显得低俗难看。所
以双脚张开的距离以适宜
为原则，且不应超过自己
的肩宽，将重心放在脚后
跟及脚趾的中间。

等人或与朋友站着交谈时，可采取这种轻松的站姿。脚有时交叉，有时
稍微并靠，有时稍微张开。但膝盖不可张得太开，两脚之间的距离也不可大
于肩宽。此外，倘若姿势没有问题，就不要不停地变换，否则会给人不安稳
的感觉。但若以拍照的姿势，动也不动在一旁等人，也是十分不自然的。

3. 腰

同基本站姿，小腹及
臀部收紧。

2. 膝

若一直用一种站姿站
立，膝与膝会慢慢分
开，应特别注意。

1. 脚

可自由地十字交叉
或两脚交换用力、
休息。

站立的五大要点

若能确实做到基本站立法的五要点，那么自然而然的，上述几种变化的站姿也能做得优雅，完美。现在，可将映照全身的镜子准备好。依列出的要点自我训练。



① 以自己的角度去看，双足为外八字形。脚跟靠拢，脚尖张开约一个拳头的大小。



② 缩紧下腹部肌肉，避免小腹凸出。同时收紧臀部，切忌故意往外翘。用力吸气，使小腹和臀部往内缩，就是这个动作的实施要诀。小腹及臀部是否凸出，请自行以手触摸确认。



③ 将两膝盖并拢。即使是O型腿的人，也要尽量使之合并。



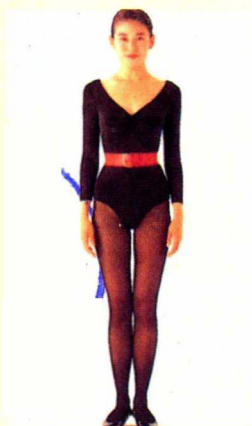
④ 肩膀及手臂只要自然放松即可。也就是让肩膀到中指，呈现出一条自然柔美的线条。



⑤ 脸自然地面向正面，不抬高也不低头，背脊挺直。



① 将双脚张开到适当的宽度，上半身向前弯倾，左右摆动。随着“一二三四……”的口号，起劲地做，完时，起身拍手。



② 瞬间起身，以基本站姿站好。注意姿势是否确实遵照上述5个图的指示。



③ 轻松地摆动身体后，瞬间以基本站姿站立。若姿势不够标准，则多练几次，直到无误为止。

站立方法的训练

请参照左边的图进行。

优美的日常动作

蹲下 回头

蹲下的姿势是让身体进入休息状态的姿势。在他人面前蹲下，会暴露出相当多的个人隐私。亚洲人常毫无遮掩的在他人面前蹲下，这在西方人眼中是相当怪异的。因为对他们来说在别人面前蹲下，就是暴露自己的隐私。

一般来讲，「蹲」这个动作是在拿取地上物品时才做的。这时不管是全蹲也好、半蹲起也好，手要尽量贴近腰身。用左手拿取物品时，要走到物品右边，右脚踏出半步后再蹲下身来。这样身体就不会扭转，看起来自然且相当有美感。请参考左边的图片。

「回头」的动作也值得注意。无论是谁，若突然被人由后面叫住，会毫无防备，倘若不加思索地只将头部和视线转向对方，很容易让人误会为你在瞪他。最好是把身体转向对方，这样才会给人诚实的印象。

