



21世纪高职高专规划教材

公共基础系列

现代职业礼仪 与人际沟通

张岩松 张丽英 主编



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

21世纪高职高专规划教材·公共基础系列

现代职业礼仪与人际沟通

张岩松 张丽英 主 编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本教材作为高职新型实用教材，是工作过程导向的项目课程开发的有益尝试。其内容是根据企事业单位所涉及的职业礼仪与人际沟通活动而设定的，分为塑造职业形象、运用职业礼仪、开展人际沟通三大学习领域（项目），每个学习领域（项目）下设若干个学习情境（任务），包括仪容修饰、服饰选配、仪态设计、形体训练、见面应酬、宴请赴宴、差旅出行、求职应聘、组织会议、举行仪式、行业服务、有效倾听、交谈艺术、电话沟通、书面沟通、网络沟通、工作沟通、跨文化沟通18个学习情境，每项学习情境由“情境导入”、“任务分析”、“实训项目”、“知识链接”、“延伸阅读”和“思考练习”几部分构成。通过案例分析、角色模拟、情境训练等方式，让学生“做中学、学中做、学做结合”，不断提高其人际沟通和职业交际能力，塑造最佳的职业形象。

本书可作为针对高职高专各专业学生进行职业礼仪与人际沟通基本素质教育的创新型教材，还可作为各界人士提高礼仪素养和人际沟通能力的优秀读物及自我训练手册，它也是各企事业单位进行相关岗位培训的实用教材。

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 13501256678 13801310933

图书在版编目（CIP）数据

现代职业礼仪与人际沟通 / 张岩松, 张丽英主编. —北京: 清华大学出版社; 北京交通大学出版社, 2011.8
(21世纪高职高专规划教材·公共基础系列)

ISBN 978-7-5121-0726-7

I. ①现… II. ①张… ②张… III. ①礼仪—高等学校—教材 ②人际关系学—高等学校—教材
IV. ①K891.26 ②C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字（2011）第178152号

责任编辑：郭东青

出版发行：清华大学出版社 邮编：100084 电话：010-62776969

北京交通大学出版社 邮编：100044 电话：010-51686414

印刷者：北京交大印刷厂

经 销：全国新华书店

开 本：185×230 印张：22 字数：493千字

版 次：2011年9月第1版 2011年9月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5121-0726-7 / K·11

印 数：1~4000册 定价：33.00元

本书如有质量问题，请向北京交通大学出版社质监局反映。对您的意见和批评，我们表示欢迎和感谢。

投诉电话：010-51686043, 51686008; 传真：010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn.

前 言

当今社会，职业礼仪与人际沟通能力已经成为一个人心理正常发展、个性保持健康、生活具有幸福感和取得事业成功的重要条件之一。对于即将步入社会的大学生来说，加强礼仪素养，提高人际沟通能力，无论对在校期间建立一个良好的学习环境，还是对于毕业后营造一个良好的职场氛围，迈出职业生涯的坚实一步，都是十分必要的。

作为高等职业院校，我们培养的是各行各业一线高素质技能型人才，专业技能的教育和培养日益受到高度重视。然而，通过对近几年的用人单位招聘条件的分析与研究，我们发现，“人际沟通能力”、“文明礼仪素养”、“职业道德水平”、“合作精神”、“表达能力”、“吃苦耐劳精神”等非专业技术能力，赫然列在了用人单位招聘条件的前列，成为求职与就业成功的必备因素，成为职业关键能力的重要组成部分。职业礼仪与人际沟通受到各高职院校的高度重视。鉴于此，我们编写了这本《现代职业礼仪与人际沟通》特色教材。

本书是2007年教育部立项建设的大连职业技术学院现代交际礼仪国家精品课程的标志性成果之一。它作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材，是工作过程导向的高职项目课程开发的一次有益尝试。其内容是根据企事业单位所涉及的职业礼仪与人际沟通活动而设定的，分为塑造职业形象、运用职业礼仪、开展人际沟通三大学习领域（项目），每个学习领域（项目）下设若干个学习情境（任务），总计18个学习情境，每项学习情境作为一个活动训练单元，由“情境导入”、“任务分析”、“实训项目”、“知识链接”、“延伸阅读”和“思考练习”六部分构成。

“情境导入”是指与本任务单元应掌握的核心技能相关的案例，该案例营造了一个典型、实用、生动的交际情境，这些交际情境有的是“示范式”的（正确的礼仪表现），有的是“示错式”的（错误的礼仪表现），通过这些典型“情境”引发学生思考，进一步明确本“任务”的学习目标和核心内容。

“任务分析”是充分强调急需解决的职业礼仪与人际沟通的具体任务的重要性和意义，进一步明确教学需要面对的具体问题。

“实训项目”：这是教师课堂教学的主要内容，通过情境模拟、角色扮演等方式方法，让学生在“做中学、学中做”，学做结合，不断提高其实践操作能力。

“知识链接”重点介绍了为完成职业礼仪与人际沟通实训项目必须具备的基础知识。这些知识的介绍本着“理论够用为度”的原则，注重条理性和可读性。

“延伸阅读”精选了富有情趣的职业礼仪与人际沟通相关美文，提供给作为课堂知识延伸的阅读材料，以使学生开阔视野，加深对相关知识、技能的掌握和深化。

“思考练习”中的各项练习题是精心设计和选编的，多为需要学生消化课堂学习内容，亲身实践，动手动脑去完成的技能训练题，它可供学生在课后复习巩固时选用，以深化对职业礼仪与人际沟通知识的把握，将各类规范不断内化为行为习惯，塑造出全新的职业形象。

本书可作为针对高职高专各专业学生进行职业礼仪与人际沟通基本素质教育的创新型教材，还可作为各界人士提高礼仪素养和人际沟通能力的实用读物及自我训练手册，它也是各企事业单位进行相关岗位培训的实用教材。

本教材由张岩松、张丽英任主编，刘晓燕、何勇、凌云任副主编，具体分工如下：张岩松确定全书体系框架并编写学习情境5；张丽英编写学习情境6、学习情境9、学习情境13~学习情境15；刘晓燕编写学习情境1、学习情境2、学习情境7和学习情境8；何勇编写学习情境10和学习情境11；凌云编写学习情境16和学习情境18；高琳、董丽萍、孟顺英编写学习情境12和学习情境17；付强、马蕾编写学习情境3和学习情境4。邹春霞、张元欢、陈瑾、潘丽、王艳洁、包红军、马乐、刘晶、马蕾、李健、蔡颖颖、张铭、祁玉红完成了资料检索搜集工作。蔺瑶、谷明艳、胡丹、屈剑、赵祖迪、张楠同学为书中礼仪图片模特，刘晓燕担任图片摄影和后期制作。李晓明、唐成人、房红怡、王海鉴、郭沁荣、王芳、刘桂华、于凯、王洪亮进行了文字录入工作。全书由刘晓燕统稿。

本教材在编写过程中，博采众家之说，参考颇多，限于篇幅仅列出了主要参考书目，在此，向各位专家学者深表谢意。有些资料是参考互联网上发布或转发的信息，在此也向各位原作者所付出的辛勤劳动表示衷心的感谢。本书的出版也得到了北京交通大学出版社的大力支持，在此一并致谢。

本书是尝试之作，对书中的疏漏之处，敬请读者批评指正。

编者

2011年9月

目 录

学习领域 I 塑造职业形象

学习情境1 仪容修饰	2
情境导入	2
任务分析	2
实训项目	3
知识链接	3
延伸阅读	14
思考练习	17
学习情境2 服饰选配	18
情境导入	18
任务分析	18
实训项目	19
知识链接	19
延伸阅读	29
思考练习	32
学习情境3 仪态设计	34
情境导入	34
任务分析	34
实训项目	35
知识链接	35

延伸阅读.....	51
思考练习.....	56
学习情境4 形体训练.....	58
情境导入.....	58
任务分析.....	58
实训项目.....	58
知识链接.....	59
延伸阅读.....	70
思考练习.....	73

学习领域II 运用职业礼仪

学习情境5 见面应酬.....	76
情境导入.....	76
任务分析.....	77
实训项目.....	77
知识链接.....	77
延伸阅读.....	94
思考练习.....	97
学习情境6 宴请赴宴.....	103
情境导入.....	103
任务分析.....	103
实训项目.....	103
知识链接.....	104
延伸阅读.....	114
思考练习.....	116
学习情境7 差旅出行.....	118
情境导入.....	118
任务分析.....	118
实训项目.....	119

知识链接.....	119
延伸阅读.....	129
思考练习.....	131
学习情境8 求职应聘.....	134
情境导入.....	134
任务分析.....	134
实训项目.....	134
知识链接.....	135
延伸阅读.....	143
思考练习.....	150
学习情境9 组织会议.....	154
情境导入.....	154
任务分析.....	154
实训项目.....	154
知识链接.....	155
延伸阅读.....	166
思考练习.....	171
学习情境10 举行仪式.....	173
情境导入.....	173
任务分析.....	173
实训项目.....	174
知识链接.....	174
延伸阅读.....	181
思考练习.....	184
学习情境11 行业服务.....	186
情境导入.....	186
任务分析.....	186
实训项目.....	187
知识链接.....	187
延伸阅读.....	200
思考练习.....	204

学习领域III 开展人际沟通

学习情境12 有效倾听	210
情境导入	210
任务分析	210
实训项目	211
知识链接	211
延伸阅读	216
思考练习	218
学习情境13 交谈艺术	222
情境导入	222
任务分析	222
实训项目	222
知识链接	223
延伸阅读	231
思考练习	234
学习情境14 电话沟通	237
情境导入	237
任务分析	237
实训项目	238
知识链接	238
延伸阅读	245
思考练习	248
学习情境15 书面沟通	252
情境导入	252
任务分析	252
实训项目	253
知识链接	253
延伸阅读	266
思考练习	269

学习情境16 网络沟通	272
情境导入	272
任务分析	273
实训项目	273
知识链接	273
延伸阅读	284
思考练习	287
学习情境17 工作沟通	289
情境导入	289
任务分析	290
实训项目	291
知识链接	291
延伸阅读	314
思考练习	317
学习情境18 跨文化沟通	320
情境导入	320
任务分析	320
实训项目	321
知识链接	322
延伸阅读	331
思考练习	335
参考文献	338



塑造职业形象

- 学习情境1 仪容修饰
- 学习情境2 服饰选配
- 学习情境3 仪态设计
- 学习情境4 形体训练

学

习

领

域

I

学习情境 1 仪容修饰

世界上没有难看的人，只有不懂如何让自己打扮得体的人。

——靳羽西

情境导入

美中不足

一天，黄先生与两位好友小聚，来到某知名酒店。接待他们的是一位五官清秀的服务员，接待服务工作做得很好，可是她面无血色，显得无精打采。黄先生一看到她就觉得心情欠佳，仔细留意才发现，这位服务员没有化工作淡妆，在餐厅昏黄的灯光下显得病态十足。上菜时，黄先生又突然看到传菜员涂的指甲油缺了一块，他的第一个反应就是“不知是不是掉我的菜里了”。但为了不惊扰其他客人用餐，黄先生没有将他的怀疑说出来。用餐结束后，黄先生唤柜台内服务员结账，而服务员却一直对着反光玻璃墙面修饰自己的妆容，丝毫没注意到客人的需要。自此以后，黄先生再也没有去过这家酒店。

（资料来源：http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwal/200707/7350_15.html，2007-07-12）

任务分析

仪容，不仅是指人的外貌，而且还是一个人的精神面貌和内在气质的外在体现。具体而言，仪容由一个人的面容、发式及身体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成。在社会交往中要维护良好的自我形象，就必须讲究仪容仪表。良好的仪容仪表不仅能给人以端庄、大方、舒适的印象，还能体现个人的自尊自爱及对他人的尊重和礼貌。而不注意自身仪容修饰的人，将引起交际对象极大反感，损害自己和所代表的组织的形象。

本“情境导入”中酒店服务员的不良的仪容表现，使黄先生再也没有光顾这家酒店，这是值得我们深思和反省的。

实训项目

项目名称: 仪容形象设计展示会。

实训目标: 运用仪容设计的相关要求与规范, 设计出符合现代礼仪要求的仪容形象。

实训学时: 2 学时。

实训地点: 实训室。

实训准备: 准备化妆盒、棉球、粉底霜、胭脂、眼影、眉笔、唇彩、香水等化妆用品。

实训方法: 将全班学生分组, 两两一组, 要求其根据所学仪容礼仪知识, 扬长避短展现出最美丽的妆容。在课堂上分组进行形象展示, 最好用数码相机进行拍摄, 由学生互评, 要求从面部化妆、发型设计方面进行重点评价。由教师进行总结评价, 重点评价各组存在的共性问题。最后, 全班评出“最佳表现”妆容。

知识链接

一、仪容整洁

1. 面容的清洁

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。一个教养有素的人不会经常不修边幅、蓬头垢面。仪容整洁首先要求面容清洁。面容清洁不仅仅是面部没有看得见的污垢, 而且不要存有附在皮肤上的老死的细胞角质层。彻底清洁皮肤有如下几种方法。

(1) 清洗面容。保持面容洁净需要天天洗脸, 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, 这些老死的细胞屑像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) 定期处理脱落表皮。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皮屑的作用。经常注意处理脱落表皮, 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。

面容清洁还包括保持脖颈、耳朵等部位的清洁。

2. 肌肤的保养

护肤是仪容美的关键。皮肤尤其是面部皮肤的经常护理和保养,是实现仪容美的首要前提。正常健康的人皮肤具有光泽,且柔软、细腻洁净、富有弹性;而当人处于病态或衰老的时候,其皮肤就会失去光泽、弹性,出现皱纹或色斑。对皮肤进行经常性的护理和保养有助于保持皮肤的青春活力。

(1) 皮肤的类型。皮肤一般分为干性皮肤、中性皮肤、油性皮肤、混合性皮肤、敏感性皮肤。对于不同类型的皮肤需用不同的方法加以护理和保养。

① 干性皮肤红白细嫩,油脂分泌较少,经不起风吹日晒,对外界的刺激十分敏感,极易出现色素沉着和皱纹。有些干性皮肤的人苦于自己的皮肤少了一份“亮光”,使劲往脸上涂抹“增亮”的油脂,殊不知此举减少了皮肤的透气性。其实对于这种皮肤,每天在洗脸的时候,可以在水中加入少许蜂蜜,湿润整个面部,用手拍干。坚持一段时间,就能改善面部肌肤,使其光滑细腻。保养的要点是补充油脂和保湿。

② 中性皮肤比较润泽细嫩,对外界的刺激不太敏感。这种皮肤比较易于护理,可以在晚上用水洗脸后,再用热水捂脸片刻,然后轻轻抹干。保养要点是维持水油平衡。

③ 油性皮肤肤色较深,毛孔粗大,油光满面,易生痤疮等脂溶性皮肤病,但适应性强,不易显皱。洗脸时可在热水中加入少许白醋,以便有效地去除皮肤上过多的皮脂、皮屑和尘埃,使皮肤富有光泽和弹性。保养要点是控制油脂分泌和保湿。

④ 混合性皮肤看起来很健康光滑,但T形区(额头、鼻子、下巴的区域)有些油腻,而两颊及脸部的外缘有一些干燥的迹象。混合性皮肤在护肤时可考虑分区护肤的方法,对于干燥的部位除了更多地补水保养外,可以适当地选择一些营养成分较丰富的护肤品,而偏油部位可以使用清爽护肤品。保养要点是控制T形区的油脂分泌,消除两颊的干燥现象并保湿。

⑤ 敏感性皮肤表皮较薄,毛细血管明显,使用保养品时很容易过敏,出现发炎、泛红、斑疹、瘙痒等症状。保养要点是适度清洁、不过度去角质、不频繁更换保养品、不使用含有致敏成分的化妆品。

确定皮肤类型的简单方法是:在早晨起床前,准备三张干纸片,分别贴在额头、鼻子、面颊上,两分钟后揭下,放在亮处观察。如果满纸油迹即为油性皮肤,极少油迹即为干性皮肤;如果额头、鼻子有油迹,脸颊上几乎没有油迹,即为中型皮肤;如果额头、鼻子有较多油迹,脸颊上没有油迹,即为混合性皮肤。

(2) 皮肤的保养。

① 注意合理的饮食。合理的饮食是美容保健的根本。人体需要多种养分,有了养分,皮肤才有自然健康的美。因此,我们在日常生活中应该注意饮食上的多种多样,多吃富含维生素的食物,少吃刺激性食物,保持吸收、消化系统的畅通。一项研究表明:要保持美好容颜,

内在营养占 80%，外在护理占 20%。

② 保持乐观情绪。乐观的情绪是最好的“润肤剂”。俗话说：“笑一笑，十年少”，笑是一种化学刺激的反应，它激发人体各器官，尤其是激发头脑、内分泌系统的活动，笑的时候，脸部肌肉舒展，使面部皮肤新陈代谢加快，促进血液循环，增强皮肤弹性，起到美容作用。经常笑能使面色红润，容光焕发，给人年轻健康的美感。放松是保持乐观情绪的一剂良药，每天平躺在床上，让脚比头高，什么也不想，可以听轻音乐，10 分钟后，即可增加面部的供血量，收到护肤的功效。

③ 保证良好的睡眠。保持卧室的良好环境，卧室的温度、床垫和枕头的软硬，都要适合自己入睡的要求，如有可能，特别是北方的冬季，可在室内装置加湿器，防止皮肤干裂。良好的睡眠使皮肤可以获得更多的氧气，满足代谢的需要。

④ 保持皮肤适度的水分。皮肤的弹性和光泽是由含水量决定的。要使皮肤滋润，每天要保证喝水 2000 毫升。每天晚上睡前喝一杯凉开水，睡眠时，水分会融入细胞，为细胞所吸收。早晨起床后，也要喝一杯凉开水，使胃肠畅通，使水随血液循环分布全身，滋润皮肤。皮肤角质层水分也可以从体外吸收。要保持环境湿度，在化妆品中配合上保湿剂，是保持皮肤水分的好方法。坚持每天用冷水浸脸一次，约 2 分钟，坚持必有成效。

⑤ 正确洗脸。正确洗脸，保持皮肤清洁卫生是不可或缺的。正确的洗脸方法是：洗脸水温不要太高，一般应低于 35℃；洗脸时应该从下往上，从里向外洗，这样有助于皮肤血液循环；要使用温和的洗面奶，少用或不用香皂；洗脸的动作要轻柔。

⑥ 避免不良刺激。紫外线对皮肤有破坏作用，过度暴晒会使皮肤变黑、粗糙并出现皱纹，因此，在阳光太强的天气，要注意防晒。应化淡妆，不要浓妆艳抹，减轻对皮肤的刺激。不要使用伪劣化妆品。

⑦ 按摩皮肤。具体方法是：两手掌相互摩擦发热，然后两手掌由前额顺着脸的两旁轻轻向下擦，擦至下巴时，再向上擦至前额，如此一上一下将脸的各处都擦到，上下共 36 次，每天早晚洗脸后进行。在按摩时手法要轻柔，不可过分用力。

只有自觉地、习惯地在日常生活和工作中保养皮肤，坚持皮肤“锻炼”，才能使皮肤细腻、光泽、柔嫩、红润，富有弹性，青春永驻。

3. 头发的整洁

头发通常不像面容那样受到人们的重视，但如果你在乎自己的形象，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。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，展现良好的素养、气质。头发不整洁，头皮屑及脱落的头发落在肩膀上、后背上，穿着再漂亮，面部再干净，仍会给人不洁的感觉。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。

① 洗发。我们应该改变自己的洗发观念和洗发频率。过去长期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，以至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。

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。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茁壮。

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“梳理百会，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。

要注意选择好的洗发用品。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。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物质配制而成。这一类洗发用品的选择要求不是太严格，可以多使用几种试试，看哪一种用后头发效果最好。

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。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。

② 头发的营养。充足的血液及其良好的循环，决定着头发的质量。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充足。所以，除了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改善头发的质量。

少白头与家庭遗传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、豆类及动物肝脏等食品，可服用些当归、红枣茶、

何首乌等，再配合以头皮的按摩、梳刷，并安定自己的情绪。

体内如果摄取过多的糖分、盐分及动物性脂肪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，多吃富含铁质的食品，如水果、瘦肉、鸡蛋蛋白、菠菜、卷心菜、芹菜等可以有效改善这种状况。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。

4. 手及指甲的卫生

有了光洁的面容，整洁的头发，如果一双手很脏，手指甲长而黑污，给人的美好的印象就会荡然无存。指甲应当整齐清洁。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。

要养成洗手的好习惯，坚持外出回来，饭前、便后勤洗手。

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，注意往手上擦一些护手霜。如果在户外工作或外出时，应该在手上涂一层防晒霜。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。下面介绍的手操都非常简单，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。饮食方面需减少盐的摄入量，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，可以帮助消除粗糙。

5. 口腔的卫生

口腔是表现清洁感的另一个重点。

与人说话的时候露出的牙齿上嵌有、沾有的食物残渣，这是很让人厌恶的，它会让人产生窝囊、马虎的印象。所以应该注意口腔卫生。还应当特别注意口中的异味，也就是通常所说的口臭。与人交谈的时候，如果口中发散出难闻的气味，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，产生酸性或其他异味。坚持随时刷牙漱口的习惯，口腔中细菌没有作用的对象，