



★ ★ ★ ★ ★
哈佛剑桥学得到系列



Harvard & Cambridge

Havard

传播世界名校育才理念

社交礼仪与 形象设计

设计中国青年成功课程

浙江传媒学院 王蓉晖 兴盛乐 主编

Cambridge



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



★ ★ ★ ★ ★
哈佛剑桥学得到系列

Havard & Cambridge



Havard

传播世界名校育才理念

社交礼仪与 形象设计

设计中国青年成功课程

浙江传媒学院 王蓉晖 兴盛乐 主编

Cambridge



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

社交礼仪与形象设计/兴盛乐 主编.—北京市:
企业管理出版社, 2007.3

ISBN 978-7-80197-568-3

I. 社... II. 兴... III. ①人际交往-礼仪②个人-形象-设计
IV. C912.1 B834.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 117360 号

书 名: 社交礼仪与形象设计

主 编: 王蓉晖 (浙江传媒学院) 兴盛乐

责任编辑: 何 力

书 号: ISBN 978-7-80197-568-3

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部: 68414643 发行部: 68414644 编辑部: 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 保利达印务有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 680 毫米×1000 毫米 16 开 18.5 印张 280 千字

版 次: 2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

印 数: 10000 册

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

总序

在这个提倡终身学习、个人进步的时代，以“哈佛大学”、“剑桥大学”为代表的世界知名学府无疑是每一位有志青年魂牵梦萦的理想殿堂。

“先有哈佛，后有美国”。建于1636年的哈佛大学，是美国历史最悠久的高等学府之一，它因培养出了众多杰出的政治家、科学家、企业家、作家、学者和律师而享有世界声誉。它的高徒包括30多名诺贝尔奖获得者、20多名普利策奖获得者和五位美国总统（第2任总统约翰·亚当斯、第6任总统约翰·昆西·亚当斯、第19任总统拉瑟福德·海斯、第26任总统西奥多·罗斯福和第35任总统约翰·肯尼迪），以及一批法官、内阁官员和国会领袖。世界首富、微软公司创始人比尔·盖茨仅仅是哈佛大学“不合格”的辍学生。

众多哈佛学子的成功，正是哈佛人生哲学教育的硕果、素质教育的结晶。哈佛教育的一大核心理念是让每个学生都学会创造自己的卓越人生。

剑桥大学被称为“欧洲学术的灵魂”，在科学领域人才辈出。就一所大学来说，剑桥大学的诺贝尔奖获得者的人数之多居世界第一。其中多是来自卡文迪什研究所的物理、化学领域的学者。也许正是这种传统，才给剑桥城营造出了一种理性而乐观的气氛。剑桥除了诞生一大批科学巨匠外，查尔斯王子、威尔士王子、爱德华七世、玛嘉丽皇后等皇室显贵也多出于其间。对英国诗歌格律的形成起重要作用的大诗人斯宾塞也于1569年入剑桥大学学习文学、哲学和部分自然科学。

20世纪以来，剑桥大学仍旧是人才辈出，凯恩斯经济学派的创始人



凯恩斯，数学家、分析哲学的创始人罗素，传记家和评论家史特拉赛，短篇小说家福斯特，生物化学家和科学史家李约瑟等都出于剑桥大学，还包括3位英国首相。印度前任总理尼赫鲁、拉吉夫·甘地，马来西亚前总理赫曼、新加坡前总理李光耀等也是剑桥校友。

诚然，名校的魅力是无穷的，人人都向往着能够接受哈佛大学、剑桥大学的教育。但是，能在哈佛、剑桥这样的学府进行深造的年轻人实在是凤毛麟角。

在激烈的社会竞争与自我实现的驱动下，所有有志青年都渴望成才、希冀成功，这种驱动已经促使人们改变了传统的教育理念，成才、成功也不再拘泥于某一种学习途径。而且，当你真正明白了名校教育的真谛是塑造一种能力、栽培一种素质时，你完全可以通过领悟名校教育理念的真谛、课程设计的精髓来实现个人进步的梦想。

现在，该套丛书可以在一定程度上帮助广大青年朋友实现这一梦想。本套丛书本着“传播世界名校育才理念，设计中国青年成功课程”的出版宗旨，通过对哈佛大学、剑桥大学等世界名校的教育理念、核心课程、育才方法等进行深入研究，通过对哈佛大学、剑桥大学众多校长、教授、成功学子的经验进行整理总结，并结合中国青年成功成才、自学深造的实际需要，将丛书按照领导素质、领导艺术、口才训练、演讲技能、社交礼仪、形象设计、人性分析、处世智慧等8个主题编写为4个分册。分别为：《领导素质与领导艺术》、《口才资本与演讲技能》、《社交礼仪与形象设计》、《人性掌控与处世智慧》。

每一滴思想的水珠都会折射出先哲们的心血和睿智，每一种思想的声音都会带给我们棒喝般的省悟和爆发性的力量。本套丛书力求深入浅出，简练朴素，内容兼收并蓄，中西合璧。希冀成为中国当代青年成才和成功路上的智慧集锦。

站在巨人的肩上你可以看得更高更远，站在名校、名师、名人的肩上，可以更好地发掘你的潜能，提升你的境界，更好地把握生命轨迹，正确对待挫折和机遇，养成良好的习惯，塑造卓越的能力，创造完美的



人生。

你的成功，我的成功，让我们一同来圆哈佛剑桥的成才之梦！

兴盛乐

2007.2.15

Shanghai University of International Business

Harvard University



哈佛剑桥

总
序

前 言

形象和礼仪向来不是小事，特别在“世界一体化”的21世纪。

没有人可以独自面对人生，更没有人可以独自取得成功。人在社会上生活，与人交往是一种生存方式，更是一种生活需要。中国是“礼”之大国，中国的“修身”、“礼仪”在国际上向来享有盛誉，但却不是通行无阻，因此要想在现代社会做一个“礼”之大者，并想藉此获得人生成功，“师夷长计”在现在这个社会则显得更为必要。

记得“越是民族的越是世界的”这句话的人，大概都知道这句话所蕴含的意味，它使很多民族的“优秀”直接走上了世界的舞台，也使很多带有本民族特有气息的人在世界的大舞台上取得巨大的成功。那么如果将这句话反过来理解，在现在这个科学无国界、文化无国界、商业无国界甚至“地域”无国界的“全球一体化”时代，为一个民族注入世界的“烙印”，会不会使一个民族更加优秀，使其民族的人更容易获得成功呢？

回答自然是肯定的。因为任何一个在现代社会取得巨大成就的人，无疑都是其民族气质和世界品性的完美结合者，而这里面最重要的两种素质，一个是合乎礼仪的形象，一个是合乎形象的礼仪。

《社交礼仪与形象设计》这本书并无什么新奇之处，更没有什么成功的诀窍，它只是一种系统的、规范的，甚至是实用的、具有世界级水准的社交礼仪与形象设计方面的读本，但这也正是它的智慧之处，越是嘈杂的社会越是懂得平实，便越是能够优秀，正如担任哈佛大学校长长达20年之久的美国著名教育家科南特所说：“不要企望在这里得到什么，一步一步学会学习才最重要。”

Here light and sacred draughts. (求知学习的理想之地。)

读懂哈佛和剑桥，让我们从这里出发！





CONTENTS

目 录

第一章 现代社交技巧

讲礼貌不会失去什么,却能得到一切。

——玛·沃·蒙塔古

- * 社会需要的文明社交风气 /2
- * 社交礼仪的表现形式 /3
- * 社交礼仪原则 /4
- * 人际交往四大定律 /6
- * 人际交往要求 /7
- * 培养良好的社交性格 /8
- * 准确把握自我交际角色 /8
- * 克服社交中的不良习气 /9
- * 学会控制情绪 /10
- * 如何推销自我 /11
- * 打造良好印象 /12
- * 合理选择交际地点 /13
- * 善于把握交际的时间 /13
- * 态势语言的作用 /14
- * 人情在人际交往中的分量 /15
- * 尊重交际对象 /16
- * 社交中的“小”与“大” /17



CONTENTS

第二章 人际交往的艺术

礼貌使有礼貌的人喜悦,也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。

——孟德斯鸠

- * 建立良好的人际关系 /20
- * 上下级相处的艺术 /21
- * 与同事交往的艺术 /21
- * 怎样赢得一致好评 /22
- * 提职后的人际关系处理 /23
- * 晋升路上的绊脚石 /24
- * 职业女性的工作仪态 /25
- * 与不同性情人相处的技巧 /25
- * 学会感谢他人 /26
- * 如何赢得尊重 /27
- * 明确自己的交际角色 /28
- * 内向人的交际策略 /29
- * 人际交往中的正面效应 /30
- * 把握人际交往的关键点 /32
- * 切勿进入“看人”心理误区 /33

第三章 与人交往的好习惯

成功公式中,最重要的一项因素是与人相处。

——罗斯福

- * 称呼得当 /36



CONTENTS

- * 握手得体 /37
- * 做好介绍 /38
- * 尊重自己和别人的名片 /39
- * 女士优先 /39
- * 遵守约会时间 /40
- * 留意自己的卫生 /41
- * 热情接待每一位客人 /42
- * 礼貌拜访你的朋友 /43
- * 对待家人要礼有节 /44
- * 正确认识诤友的价值 /45
- * 积极解除误会 /46
- * 主动重修旧好 /47
- * 打电话之前的准备 /48
- * 与人谈话的好习惯 /49
- * 养成文明的社交习气 /50

第四章 保持良好的社交心态

好脾气是一个人在社交中所能穿着的最佳服饰。

——都德

- * 学会欣赏别人的优点 /54
- * 敞开友谊之门 /55
- * 把握好人脉,让自己快速成长 /56
- * 当心心理投射作用 /57
- * 从观察中了解他人 /58
- * 远离坏习惯 /59
- * 不随意开玩笑 /60
- * 避免坏习惯的养成 /60



CONTENTS

- * 学会拒绝别人 /61
- * 从容面对指责 /62
- * 积极与人交往 /63
- * 慎重交友 /64
- * 与朋友保持适当距离 /65
- * 赞美所有和你有关系的人 /66

第五章 克服人际交往的心理障碍

使人不安的不是事物本身,而是人通过这事物作出的结论。

——伊皮克特德

- * 孤独 /68
- * 腼腆 /70
- * 嫉妒 /71
- * 猜疑 /72
- * 偏见 /74
- * 自卑 /75
- * 恐惧 /77
- * 狭隘 /78
- * 改变消极思维 /79
- * 用实际行动建立勇气 /81
- * 做自己情绪的主人 /83

第六章 展示可信赖的形象

最高级的社交外衣是:神采奕奕,满面笑容。

——萨克森



CONTENTS

- * 形象制胜 /86
- * 塑造个人形象的基本要求 /88
- * 眼神的作用 /90
- * 微笑的魅力 /92
- * 手姿 /92
- * 站姿 /93
- * 坐姿 /94
- * 行走 /96
- * 行为举止 /97
- * 发型与脸型 /99
- * 发型与身材 /101
- * 发式与服装 /102
- * 打造优雅气质 /104
- * 展示自己 /105

第七章 服饰彰显魅力

文明的最重要任务之一，是使人在他纯粹的物质生活中也受形式的支配，使人在美的王国能够达到的范围内成为审美的人。

——席勒

- * 提升形象的基本原则 /108
- * 正视化妆的意义 /109
- * 着装“TPO”原则 /109
- * 服饰色彩与寓意 /111
- * 着装不能简单的等同于穿衣 /113
- * 职业装着装规范 /114
- * 套装与礼服 /114
- * 休闲装 /115



CONTENTS

- * 服装配色因人而异 /116
- * 改掉不良的化妆习惯 /117
- * 端庄比时髦更优先 /118
- * 将穿着搭配化繁为简 /119
- * 家常穿着不可马虎 /119
- * 选择适合自己的手套 /120

第八章 女士形象设计

礼貌是博爱的花朵。不讲礼貌的人谈不上有博爱思想。

——茹贝尔

- * 女士的礼仪修养 /124
- * 职业女性着装四讲究 /124
- * 职业女性着装要点 /125
- * 女性着装礼仪 /125
- * 着裙装的艺术 /128
- * 着帽子的艺术 /129
- * 女士着鞋袜的注意事项 /130
- * 女性体型与着装 /131
- * 职业女性着装误区 /132
- * 小饰品不可小视 /133
- * 补妆比化妆更重要 /134
- * 项链的佩戴礼仪 /135
- * 耳环的佩戴礼仪 /136
- * 戒指的佩戴礼仪 /138
- * 女性衣着打扮应注意的十个细节 /138



CONTENTS

第九章 男士形象设计

使一个人伟大,并不在于富裕和门第,而在于可贵的行为和高尚的品性。

——奥维

- * 男士的礼仪修养 /142
- * 男士西装的选择 /143
- * 男士西装穿着规范 /144
- * 男装最重要的是舒适自然 /147
- * 选好领带 /148
- * 男士着鞋袜的注意事项 /149
- * 男士戴帽子的注意事项 /150
- * 男性面部的美容 /151
- * 男性化妆品 /152
- * 胡须的美化及保养 /153

第十章 塑造完美形象

举止是映照每个人自身形象的镜子。

——歌德

- * 塑造一个完美的个人形象 /156
- * 形象是一张名片 /157
- * 形象就是机会 /158
- * 塑造你的形象 /160
- * 让你的形象具有竞争力 /160
- * 气质 /162



CONTENTS

- * 成熟 /163
- * 装扮自己 /165
- * 目光接触方式 /168
- * 让你的手富有表情 /169
- * 积极形象造就积极的人生 /170
- * 创造成功,从形象开始 /175
- * 学会幽默 /181
- * 打造个人品牌 /183

第十一章 私人交际礼仪

礼貌是最容易做到的事,也是最珍贵的东西。

——冈察尔

- * 问候礼仪 /186
- * 行礼 /186
- * 握手的样式 /191
- * 挽臂的礼节 /192
- * 鼓掌的礼节 /193
- * 馈赠的礼节 /194

第十二章 公共活动礼仪

礼仪的目的与作用在于使本性的顽蛮变得柔顺,使人们的气质变温和,使他(她)尊重别人,和别人合得来。

——约翰·洛克

- * 公共场所的基本礼仪 /198
- * 保护环境 /199



CONTENTS

- * 乘公共汽车礼仪 /199
- * 乘轿车的礼仪 /200
- * 乘火车的礼仪 /201
- * 乘飞机的礼仪 /202
- * 乘客轮的礼仪 /203
- * 行路的礼仪 /204
- * 酒店礼仪 /205
- * 洗手间的礼仪 /206
- * 洗手间的礼仪 /206
- * 舞会的礼仪 /207
- * 公共活动礼仪禁忌 /208

第十三章 公务往来的礼仪

礼貌是人类共处的金钥匙。

——松苏内吉

- * 邀约的礼仪 /212
- * 迎来送往 /214
- * 接待礼仪 /215
- * 会客礼仪 /215
- * 迎接礼仪 /216
- * 送别礼仪 /218
- * 公务拜访礼仪 /219
- * 办公室人员举止礼仪 /220



CONTENTS

第十四章 商务会谈礼仪

礼节是所有规范中最微小却最稳定的规范。

——拉罗什福科

- * 商务交谈的重要原则 /224
- * 营造成功谈判气氛的艺术 /226
- * 洽商应注意的礼仪 /227
- * 推销礼仪 /228
- * 商务送礼的5个规矩 /229
- * 商务电话的接听 /231
- * 手机的使用礼仪 /232

第十五章 仪式展会礼仪

生活中最主要的是有礼貌,它比最高的智慧、比一切学识都重要。

——赫尔岑

- * 商务签字仪式 /234
- * 商务开业典礼程序 /235
- * 常见的开业仪式 /237
- * 剪彩 /240
- * 商务剪彩仪式所需用品 /242
- * 剪彩中应注意的礼仪 /243
- * 商务交接仪式 /244
- * 商品展览会礼仪 /250
- * 展览会的组织 /252
- * 参展单位须注意的礼仪 /255