



高职高专“十二五”规划教材

社交礼仪

刘克芹 主 编



经济科学出版社

高职高专“十二五”规划教材

社 交 礼 仪

刘克芹 主 编
徐 蓓 副主编

经济科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/刘克芹主编. —北京:经济科学出版社, 2010. 5
高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978 - 7 - 5058 - 9276 - 7

I. ①社… II. ①刘… III. ①人间交往—礼仪—高等学校:
技术学校—教材 IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 068147 号

责任编辑:王东萍

责任校对:徐领柱

技术编辑:李长建

社交礼仪

刘克芹 主 编

徐 蓓 副主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址:北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编:100142

教材编辑中心电话:88191344 发行部电话:88191540

网址:www. esp. com. cn

电子邮件:espbj3@ esp. com. cn

北京密兴印刷厂印装

787 × 1092 16 开 15 印张 365 千字

2010 年 5 月第 1 版 2010 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 9276 - 7 定价:27. 90 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前言

PREFACE

礼仪是人类文化的结晶，社会文明的标志。作为礼仪的一个分支，社交礼仪是人们进行交往的行为规范与准则，被誉为步入社会的“通行证”，走向成功的桥梁。

作为社会中的一员，我们每天都在不停地与人进行交往，而交往中礼仪无处不在。实践证明，在现代生活的交往中，不学礼，则不知礼；不知礼，则必失礼。因此，必须进行系统的社交礼仪学习。学习社交礼仪，不仅有益于培养高尚的情操和卓越的交际能力，而且有利于继承和发扬中华民族优秀的礼仪文化。

本书以能力本位为指导思想，以项目化教学的思路进行编写。本书共分为八个学习项目，二十二个学习任务，具体编写体例如下：绪论主要是简要概述礼仪的含义、礼仪的原则以及如何学好礼仪。项目一是个人礼仪，主要由仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪三个学习任务组成，旨在培养学生在个人仪表仪容、言谈举止、待人接物等方面的礼仪习惯。项目二是交往礼仪，主要由称呼礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、名片礼仪四个学习任务组成，旨在介绍人际交往中与他人交往的技巧和交往中应该遵守的基本礼仪规范。项目三是交谈礼仪，主要由日常交谈、电话交谈和谈判礼仪三个学习任务组成，旨在帮助学生更好地进行人际交流，树立良好的社交形象。项目四是通联礼仪，主要由书信礼仪和馈赠礼仪两个学习任务组成，旨在通过这些礼仪的介绍，让学生能够熟练掌握各类通联过程中的礼仪规范。项目五是拜访接待礼仪，主要由拜访礼仪和接待礼仪两个学习任务组成，旨在培养学生得体地进行拜访和接待。项目六是饮食礼仪，主要由中餐礼仪、西餐礼仪、自助餐礼仪、饮酒和饮茶礼仪四个学习任务组成，旨在培养学生在不同的社交场合得体地进行用餐。项目七是公共礼仪，主要由出行礼仪和公共场所礼仪两个学习任务组成，旨在培养学生遵守出行及公共场所的礼仪规范。项目八是求职礼仪，主要由求职准备和面试礼仪两个学习任务组成，旨在让求职者了解求职礼仪，给求职者一个全方位的建议和指导。

本书在编写过程中，严格按照高职高专礼仪学习要求，根据高职高专学生的学习特点，将诸多案例以及贴近学生生活的社交情景融入知识学习中，在礼仪知识不缩减的情况下，增加了学习的趣味性。每个项目都设有“学习目标”、“任务情境”、“礼仪知识”、“礼仪模拟”、“拓展阅读”、“思考练习”等几个板块，以满足学生多元化的学习要求。

本书内容新颖，形式灵活，实用性强，可作为高职高专院校公共课教材，也可供在职服务人员及其管理人员培训及自学使用。热切期望社交礼仪相关的专家同仁和学习该书的读者能够喜欢这本礼仪教材，并且殷切希望各位同仁和读者在使用该教材的过程中提出宝贵意见。

编者

2010年3月

目录

CONTENTS

绪 论

一、礼仪的含义	1
二、礼仪的原则	2
三、如何学好礼仪	4
思考练习	6

项目一 个人礼仪

任务一 仪容礼仪	7
学习目标	7
任务情境	7
礼仪知识	7
礼仪模拟	15
拓展阅读	15
思考练习	17
任务二 服饰礼仪	17
学习目标	17
任务情境	17
礼仪知识	18
礼仪模拟	27
拓展阅读	27
思考练习	28
任务三 仪态礼仪	29
学习目标	29
任务情境	29
礼仪知识	29
礼仪模拟	38
拓展阅读	38
思考练习	43

项目二 交往礼仪

任务一 称呼礼仪	44
----------	----

学习目标	44
任务情境	44
礼仪知识	44
礼仪模拟	51
拓展阅读	51
思考练习	54

任务二 介绍礼仪	54
----------	----

学习目标	54
任务情境	54
礼仪知识	55
礼仪模拟	61
拓展阅读	61
思考练习	62

任务三 握手礼仪	63
----------	----

学习目标	63
任务情境	63
礼仪知识	63
礼仪模拟	66
拓展阅读	66
思考练习	68

任务四 名片礼仪	69
----------	----

学习目标	69
任务情境	69
礼仪知识	69
礼仪模拟	75
拓展阅读	75
思考练习	76

项目三 交谈礼仪

任务一 日常交谈	78
学习目标	78
任务情境	78

礼仪知识	78
礼仪模拟	84
拓展阅读	85
思考练习	86
任务二 电话交谈	87
学习目标	87
任务情境	87
礼仪知识	87
礼仪模拟	94
拓展阅读	94
思考练习	95
任务三 谈判礼仪	96
学习目标	96
任务情境	96
礼仪知识	96
礼仪模拟	106
拓展阅读	107
思考练习	110

项目四 通联礼仪

任务一 书信礼仪	111
学习目标	111
任务情境	111
礼仪知识	111
礼仪模拟	121
拓展阅读	121
思考练习	125
任务二 馈赠礼仪	125
学习目标	125
任务情境	125
礼仪知识	125
礼仪模拟	131
拓展阅读	131
思考练习	135

项目五 拜访接待礼仪

任务一 拜访礼仪	136
学习目标	136

任务情境	136
礼仪知识	136
礼仪模拟	139
拓展阅读	140
思考练习	141
任务二 接待礼仪	142
学习目标	142
任务情境	142
礼仪知识	142
礼仪模拟	151
拓展阅读	151
思考练习	154

项目六 饮食礼仪

任务一 中餐礼仪	155
学习目标	155
任务情境	155
礼仪知识	155
礼仪模拟	163
拓展阅读	164
思考练习	165
任务二 西餐礼仪	165
学习目标	165
任务情境	165
礼仪知识	165
礼仪模拟	174
拓展阅读	174
思考练习	177
任务三 自助餐礼仪	177
学习目标	177
任务情境	177
礼仪知识	177
礼仪模拟	182
拓展阅读	182
思考练习	183
任务四 饮酒和饮茶礼仪	183
学习目标	183
任务情境	183



礼仪知识·····	184
礼仪模拟·····	188
拓展阅读·····	189
思考练习·····	190

项目七 公共礼仪

任务一 出行礼仪 ·····	191
学习目标·····	191
任务情境·····	191
礼仪知识·····	191
礼仪模拟·····	198
拓展阅读·····	198
思考练习·····	199
任务二 公共场所礼仪 ·····	199
学习目标·····	199
任务情境·····	199
礼仪知识·····	199
礼仪模拟·····	207

拓展阅读·····	207
思考练习·····	207

项目八 求职礼仪

任务一 求职准备 ·····	208
学习目标·····	208
任务情境·····	208
礼仪知识·····	208
礼仪模拟·····	216
拓展阅读·····	216
思考练习·····	217
任务二 面试礼仪 ·····	218
学习目标·····	218
任务情境·····	218
礼仪知识·····	218
礼仪模拟·····	223
拓展阅读·····	224
思考练习·····	231



绪 论

中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是我们中华民族世代沿袭的优良传统。中国自古以来就非常注重礼仪问题。

孔子曰：“不学礼，无以立。”

荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”

管子亦曰：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。”

明代著名思想家颜元也曾道：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”

礼仪之于人乃“不学礼，无以立”，之于家乃“家尚礼则家大”，之于国乃“国无礼则不宁”，由此可见礼仪之重要。

一、礼仪的含义

礼仪是现代社会文明进步的标志。随着我国经济文化的发展，注重礼仪越来越成为人们的一种共识。为了正确理解和把握一系列礼仪规范，有必要先阐明礼仪的含义。

在欧洲，“礼仪”一词最早见于法语的“*etiquette*”，原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭有这样的规定，它将在法庭的纪律要求（如不准大声喧哗等）写在或印在一张长方形的“*etiquette*”（通行证）上，发给进入法庭的每一个人，作为其入庭后必须遵守的规矩或行为准则。由于在社会交往中，人们也必须遵守一定的规矩和准则，才能体现人之所以为人的特有风范，才能保证文明社会得以正常维系和发展，所以，当“*etiquette*”一词进入英文后，便有了“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。后来，经过不断的演变和发展，“礼仪”一词的含义逐渐变得明确并独立出来，形成一个专用的词汇。

中国自古以来注重礼仪，素有“礼仪之邦”的美称。《礼记·曲礼》中记载了大量古代礼仪，以饮食的礼仪为例，“食礼”告诫人们吃饭时不要把饭窝成一团搁在碗里，喝汤的时候不要让汤倾流不止，咀嚼的时候不要发出声音，不要把咬过的鱼肉放回食盘，不要当众剔牙，等等。毫无疑问，在古代社会，中国是最讲究礼仪的国家，东亚诸国也深受中国传统礼仪的熏染。例如，朱熹的《朱子家礼》催生了保留至今的韩国礼仪；在现在，日本也在很大程度上保留着中国古代礼仪的痕迹。“礼仪”一词，很早就被作为典章制度和道德教化使用。

我们现在所说的礼仪，在我国古代就叫做“礼”。《康熙字典》里把“礼”解释为：“履也，所以事神致福也。”说明古代的礼是人们祭祀天地、神鬼、祖先以求造福人间的仪式。《周礼》中说：“礼也者，理之不可易者也。”孔夫子也曾经说过：“礼者，理也。”由此可见，古代人把礼仪理解为道理，讲礼就是讲理，讲礼仪就是讲道理，也就是谦让、礼让

之举。而这个道理是专指人与人之间各种关系的道理。因此，礼仪就是人们在长期社会实践过程中不断总结提炼，而成为固定的人与人之间关系中应该遵守的规矩，这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

在古汉语中，“礼”主要包含三层意思。

第一，我国奴隶社会和封建社会的等级制度，以及与之相适应的一整套礼节仪式。比如，《论语·为政》：“殷因于夏礼，其损益，可知也。”《礼记·曲礼上》：“礼不下庶人，刑不上大夫。”

第二，表示尊敬和礼貌。比如，《左传·襄公二十二年》：“执事不礼于寡君（执事：指晋国国君；寡君：指郑国国君）。”

第三，礼物，即赠送的物品。比如，《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒斗，鹿肉一。”

现代文豪梁实秋先生在其《秋室杂文·谈礼》中说：“礼是一套法则，可能有官方制定的成分在内，亦可能有世代沿袭的成分在内，在基本精神上还是约定俗成的性质，行之既久，便成为大家公认的一套规则。”

从古今中外对于礼仪的描述中我们可以发现，所谓礼仪，从广义上讲，指的是一个时代的典章制度；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

二、礼仪的原则

成功地进行社会交往对每个人来讲都是一门重要的功课，就它和成功人生的关系来讲其意义是深远的。如果要在社会交往中取得成功，就需要掌握和遵守一定的社交艺术和准则。

（一）真诚尊重原则

苏格拉底曾经说过：“不要靠馈赠来获得一个朋友，你必须贡献你诚挚的爱，学习怎样用正当的方法来赢得一个人的心。”可见在与人交往时，真诚尊重是礼仪的首要原则，只有真诚待人才是尊重他人，只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。

真诚是对人对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不侮辱人，正所谓“骗人一次，终生无友”；其次表现为对于他人的正确认识，相信他人、尊重他人，正所谓“心底无私天地宽”。真诚的奉献，才有丰硕的收获，只有真诚尊重方能使双方心心相印，友谊长存。

在社交场合中，真诚和尊重也存在许多误区：一种是在社交场合，一味地倾吐自己的所有真诚，甚至不管对象如何；另一种是不管对方是否能接受，凡是自己不赞同的或不喜欢的——一味地抵制排斥，甚至攻击。因此在社交中，必须注意真诚和尊重的一些具体表现，在你倾吐衷肠时，有必要看一下对方是否是自己真正能够倾吐肺腑之言的知音，如对方压根儿不喜欢听你真诚的心声，那你就徒劳了。另外，如对方的观点等你不喜欢、不赞同，也不必针锋相对地批评他，更不能嘲笑或攻击，你可以委婉地提出或适度地有所表示或干脆避开此问题。有人以为这是虚伪，其实这是给人留有余地，是一种尊重他人的表现，自然也是真诚在礼貌中的体现，就像在谈判桌上，尽管对方是你的对手，也应彬彬有礼，显示自己尊重他人



的大将风度，这既是礼貌的表现，同时也是心理上战胜对方的表现。要表现你的真诚和尊重，在社交场合，切记三点：给他人充分表现的机会，对他人表现出你最大的热情，永远给对方留有余地。

（二）平等适度原则

在社交场合中，礼仪行为总是表现为双方的，你给对方施礼，对方自然也会相应的还礼于你，这种礼仪施行必须讲究平等的原则，平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。平等在交往中表现为不要骄狂，不要我行我素，不要自以为是，不要厚此薄彼，更不要傲视一切，目中无人，更不能以貌取人，或以职业、地位、权势压人，而是应该处处时时平等谦虚待人，只有这样，才能结交更多的朋友。

适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪，如在与他人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚。

（三）自信自律原则

自信原则是社交场合中一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，才能如鱼得水，得心应手。自信是社交场合中一种很可贵的心理素质。一个有充分自信心的人，才能在交往中不卑不亢、落落大方。

自信但不能自负，自以为了不起。一贯自信的人，往往就会走向自负的极端，凡事自以为是，不尊重他人，甚至强人所难。那么，如何剔除人际交往中自负的劣根性呢？自律原则正是正确处理自信与自负的又一原则。自律原则即自我约束的原则。在社会交往过程中，在心中树立起一种道德信念和行为修养准则，以此来约束自己的行为，严于律己，实现自我教育，自我管理，摆正自信的天平，既不必前怕狼后怕虎地缺少信心，又不能凡事自以为是而自负高傲。

（四）信用宽容原则

信用原则即讲究信誉的原则。孔子曾曰：“民无信不立，与朋友交，言而有信。”强调的正是守信用原则。守信是我们中华民族的传统美德，在社交场合，尤其讲究一是要守时，与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等，决不应拖延迟到；二是要守约，即与人签订的协议、约定和口头答应他人的事一定要说到做到，所谓“言必信，行必果”。因此在社交场合中，如没有十分的把握就不要轻易许诺他人，许诺做不到，反落了个不守信的恶名，从此会永远失信于人。

宽容的原则即与人为善的原则。在社交场合中，宽容是一种较高的境界，《大英百科全书》对“宽容”下了这样一个定义：“宽容即容许别人有行动和判断的自由，对不同于自己或传统观点的见解要耐心公正地容忍。”宽容是人类的一种伟大思想，在人际交往中，宽容的思想是创造和谐人际关系的法宝。宽容他人、理解他人、体谅他人，千万不要要求全责备、斤斤计较，甚至咄咄逼人。总而言之，站在对方的立场去考虑一切，是你争取朋友的最好方法。



仪海拾贝

社交礼仪中的 3A 原则

3A 原则是美国学者布吉尼教授提出来的。3A 原则实际上是强调在交往中处理人际关系最需要注意的问题。所谓 3A 原则，就是三个以 A 开头的英语单词，其中文意思就是“接受别人 (Accept)”、“重视别人 (Attention)”、“赞美别人 (Admire)”。

3A 原则告诉我们在社会交往中不能只见到物而忘掉人，强调人的重要性，要注意人际关系的处理，不然就会影响社会交往的效果。3A 原则主要讲了尊重交往对象的三大途径。

首先要接受对方。要宽以待人，不要难为对方，让对方难看。比如，在交谈时有“三不要”：第一不要打断别人；第二不要轻易补充对方；第三不要随意更正对方；因为问题的答案有时不止一个。

其次要重视对方、欣赏对方。要看到对方的优点，不要专找对方的缺点，更不能当众指正。重视对方的技巧：一是在人际交往中要善于使用尊称，尽量称行政职务或者是技术职称；二是记住对方，比如接过名片要看，记不住时切记不要张冠李戴。

最后要赞美对方。对交往对象应该给予一种赞美和肯定。懂得欣赏别人的人实际上是在欣赏自己，赞美对方也有技巧：一是实事求是，不能太夸张；二是适应对方，要夸到点子上。

三、如何学好礼仪

礼仪的学习并不是靠死记硬背来完成的，而是通过将礼仪知识的内化，形成自身的气质及散发出的涵养表现出来的。要想学好礼仪，需要培养自身一定的素质。

（一）培养良好的个人气质

培养良好的气质绝非一朝一夕之事，必须经过长期的磨炼和多方面的积累。没有良好的气质，礼仪也就无从谈起。

1. 丰富的内心世界

理想是内心丰富的一个重要方面，因为理想是人生的动力和目标，没有理想的追求，内心空虚贫乏，是谈不上气质美的。品德是气质美的另一个重要方面。为人诚恳，心地善良是不可或缺的。文化水平低也在一定的程度上影响着人的气质。此外，还要胸襟开阔，内心安然。

2. 平和开朗的性格

这就涉及平素的修养。要忌怒忌狂，能忍辱谦让，关怀体贴别人。忍让并非沉默，更不是逆来顺受，毫无主见。开朗的性格往往能显出自己的宽容、大度，更易表现出内心的情感。而富有感情的人，在气质上当然更添风采。

3. 高雅的兴趣

爱好文学并有一定的表达能力，欣赏音乐且有较好的乐感，喜欢美术而有基本的色调感，等等。这些高雅的兴趣都是培养良好气质的途径。

（二）塑造健康性格

性格影响人的礼仪和做事习惯，进而影响人一生的事业和生活。在社会交往中，人们会遇到各种各样的人和事。若想取得事业的成功，必须努力做到和任何类型的人都能够友好相处。在待人接物的时候做到大方得体，必须要有健康的性格。

1. 外向、耐心和宽容

讲礼仪要表现在对别人的尊重上，如耐心倾听，可以形成平等融洽的气氛，无论对方的态度如何，都能够容忍。要尽可能宽宏大量、善解人意，不能得理不饶人、图自己一时之快而让对方感到尴尬。在社交活动中，需要同各种各样的人交往，外向的人往往表现得热情大方，使对方容易接受；而性格木讷、孤僻多虑的人则很难与人相处，也就谈不上彬彬有礼。

2. 沉稳、自信和坚持原则

遇事沉着、勇于承担责任、处事有韧性并坚持原则是成熟性格的表现。性格上的完善，就是要使性格向成熟的方向优化，尽可能地减少外界因素对性格带来的影响，沉着、冷静地处理各种事情。看准了的事就要大胆地去做，不要优柔寡断，遇到困难要勇于克服，处变不惊，有条不紊，在任何情况下都不失礼。

3. 富有幽默感

人都喜欢与幽默的人相处。在西方，没有幽默感的人就意味着没有魅力。幽默的作用是使人快乐、欣慰，幽默能迅速拉近双方的距离，产生亲近感；能使激烈的矛盾变得缓和，避免出现尴尬；另外，幽默还能够化解双方的对立情绪，较好地表达真诚与友谊。

（三）打造社交能力

成功社交还要求人们具备各种能力。能力是顺利地完某种活动，并直接影响活动效果的心理特征。能力是与效果相互联系的，与人交往的效果如何，关键在于人的能力。能力是知识与经验的结晶。成功的社交者应具备以下能力。

1. 表达能力

表达能力是指用语言、文字和动作等方式，将自己的知识、观点、意见明确地传递给他人的能力。与人交往的效果如何，在很大程度上取决于人的表达能力。注重礼仪，应注意多用敬语，委婉地去表达。这样既是对他人的尊敬与礼貌，也能够为自己创造一个和谐的人际关系，这正是礼仪的目的所在。

2. 自控能力

自控能力是指控制自己情绪的能力。注重礼仪，必须能够有效地调整和控制自己的情绪。在社交场合，若是意想不到地遭受冷遇，无缘无故地被指责，必须控制自己的情绪，不失态，不失礼，豁达大度，文明礼让。

3. 应变能力

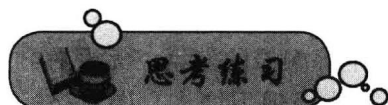
应变能力是指应付突发情况的能力。在与人交往时常常会发生意想不到的事情，出现令人尴尬的局面。在这种情况下要做到不失礼，就需要有较强的应变能力，做到沉着冷静、应付自如、果断巧妙地处理问题。

（四）掌握社交技巧

掌握社交技巧的人，常常都拥有非常好的人际关系，在与人交往时也很容易取得成功，

社交礼仪

获得别人的友谊。在进行礼仪的学习中，首先应该做到的就是“知其然”，即了解各种场合礼仪的具体规范，熟练掌握社交技巧；其次应该做到“知其所以然”，即对这些具体规范背后的原因能够真正地理解，而且还能够将礼仪知识融入行动中，使自己具备一定的礼仪实践能力。



1. 礼仪的含义是什么？
2. 社交礼仪中应该遵循的原则是什么？

项目一 个人礼仪

随着现代社会人际交往的日渐频繁，人们对个人礼仪倍加关注。个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处世的准则，是个人仪表仪容、言谈举止、待人接物等方面的个体规定，是个人道德品质、文化素养、教养良知等精神内涵的外在表现。其核心是尊重他人，与人为善，表里如一，内外一致。个人礼仪是社交礼仪的基础，直接决定着社交礼仪的成败。

本项目主要阐述在社交礼仪的学习中，如何遵循仪容礼仪、服饰礼仪和仪态礼仪等方面的礼仪规范。

任务一 仪容礼仪

学习目标

1. 掌握在不同社交场合中的仪容礼仪要求。
2. 能够在不同场合恰当地塑造个人形象。

任务情境

吴婷婷，某高校文秘专业高才生，毕业后就职于一家公司做文员。为了在上班第一天给公司同事留下一个好的印象，她花费了整整一个小时的时间化了一个自己最拿手的“清纯少女妆”：粉蓝色的眼影，彩色的睫毛膏和眼线，粉橘色的腮红，桃红色的唇彩，看上去娇嫩欲滴，鲜亮耀眼。来到公司之后，吴婷婷发现自己的回头率很高，她感到一丝得意。正在这个时候，她碰到了也在这个公司工作的师姐，师姐问道：“婷婷，你来这里找人吗？”“我是来上班的。”“上班？你这副尊容怎么像是来上班的啊？”师姐说道。“啊？上班不都需要化妆吗？”吴婷婷疑惑起来，她原来满满的自信变得动摇起来。她到办公室后，看到同事们，才恍然大悟。

学习要求：在这个案例中，吴婷婷的问题出在什么地方？如果你是她，你会选择哪种妆容到公司上班？分小组进行讨论，确定上班第一天应该选用哪种妆容，并说明原因。

礼仪知识

在人际交往中，对交往对象发自内心的好恶亲疏，往往都是根据其在见面之初对他们的基本印象“有感而发”的，这种对他人仪容的观感除了先入为主之外，在一般情

况下还往往很难改变。我们在进行仪容修饰学习的过程中应该着重掌握仪容修饰的原则和要求。

一、仪容修饰的原则

生活中，人们的仪容非常重要，它反映出一个人的精神状态和礼仪素养，是人们交往中的“第一形象”。天生丽质、风仪秀整的人毕竟是少数，然而我们却可以靠化妆修饰、发式造型、着装配饰等手段，弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足，并在视觉上把自身较美的方面展露和强调出来，使形象得以美化。成功的仪容修饰一般应遵循以下原则。

（一）适体性原则

适体性原则要求仪容修饰要与个体自身的性别、年龄、容貌、肤色、身材、个性、气质及职业身份等相适宜和相协调。

（二）TPO 原则

TPO 原则即为时间（Time）、地点（Place）、场合（Occasion），要求仪容修饰因时间、地点、场合的变化而相应变化，使仪容与时间、环境氛围、特定场合相协调。

（三）整体性原则

整体性原则要求仪容修饰先着眼于人的整体，再考虑各个局部的修饰，使修饰与人自身的诸多因素之间协调一致、浑然一体，营造出整体风采。

（四）适度性原则

适度性原则要求仪容修饰无论是修饰程度，还是在饰品数量和修饰技巧上，都应把握分寸，自然适度，从而达到追求精心雕琢而又不露痕迹的效果。

二、仪容修饰的要求

人的仪容主要由本人的先天条件和后天修饰两方面决定。个人的先天条件固然非常重要，然而这并不意味着一个在仪容方面先天条件优越的人，便可以过分地自恃其长，而不去进行任何后天的修饰。事实上，修饰与维护，对于仪容的优劣而言往往起着一定的作用。在任何情况下，一个正常人倘若不注意对本人的仪容进行合乎常规的修饰与维护，往往在他人的心目中也难有良好的个人形象可言。所以，我们在平时一定要时刻记着对自己的仪容进行必要的修饰和整理，做到“内正其心，外正其容”。

为了维护自我形象，在仪容的修饰上要注意以下五个方面。

（1）仪容应当干净。要勤洗澡、勤洗脸，脖颈、手都要干干净净，并经常注意去除眼角、口角及鼻孔的分泌物，要勤换衣服，消除身体异味。

（2）仪容应当整洁。整洁，即整齐洁净、清爽。要使仪容整洁，贵在持之以恒，这一点是影响自我形象的关键点。

（3）仪容应当卫生。讲究卫生，是公民的美德，注意口腔卫生，早晚刷牙，饭后漱口。另外，指甲要常剪，头发按时理，不得蓬头垢面，体味熏人。

（4）仪容应当简约。仪容既要修饰，又忌讳标新立异，简约、朴素最好。

（5）仪容应当端庄。仪容庄重大方、斯文雅致，不仅会给人以美感，而且易使自己赢得他人的信任。相比之下，将仪容修饰得花里胡哨、轻浮怪诞，是极不得体的。

三、仪容修饰的方法

(一) 干净整洁

要做到仪容干净整洁，最重要的是需要长年累月坚持不懈、不厌其烦地进行以下仪容细节的修饰。

1. 坚持洗澡、洗头、洗脸

洗澡可以除去身上的尘土、油垢和汗味，并且使人精神焕发。如果条件允许，要常洗澡，至少也要坚持每星期洗一次，尤其是参加重大礼仪活动之前，一定要洗一次。头发是人的制高点，因为人们的发型多有不同，因此头发比较受人关注，只有经常洗头，方可确保头发不粘连、不板结、无发屑、无汗馊气味。如果脸上常常有灰尘、污垢、泪痕或汤渍，难免会让人觉得此人又懒又脏。所以，除了早上起床后、晚上睡觉前洗脸之外，只要有必要、有可能，随时随地都要抽出一段时间洗脸净面。

2. 去除分泌物

首先要清除眼角分泌物——“眼屎”，它给人的印象很不雅，所以应经常及时地将其清除；戴眼镜者还应注意，眼镜片上的污渍或者多余物也要及时擦除。其次要注意去除鼻孔分泌物，在外出上班或出席正式活动之前，要检查一下鼻孔内有无鼻涕，如果有，则要及早清除。再其次要去除耳朵的分泌物，虽然它不易看到，但却不要忘记对其打扫。最后还要注意去除口部的多余物，这是指口角周围沉积的唾液、飞沫、食物残渣和牙缝间的牙垢，它们看起来让人作呕，必须及时发现，及时清除。

3. 定时剃须

除了具有宗教信仰与风俗习惯者之外，男性礼仪人员不宜蓄留胡须，因为在交际场合“美髯公”并不美，它显得非常的不清洁，这样还是对交往对象的不尊重，因此男性最好每天坚持剃一次胡须，绝对不可以胡子拉碴地上班或会面。此外还要注意经常检查和修剪“鼻毛”。

4. 保持手部卫生

在每个人的身上，手是与外界直接接触最多的一个部位，它最容易沾染脏物，所以必须要勤洗手，除饭前、便后外，还要在一切有必要的时候洗手。另外，还要常剪手指甲，绝不要留长指甲，因为这样不符合礼仪人员的身份，还会藏污纳垢，给人留下不讲卫生的印象。一般来说，手指甲的长度以不长过手指指尖为宜。

5. 注意口腔卫生

坚持每天刷牙，消除口腔异味，维护口腔卫生，是非常必要的。如果条件允许，最好能在吃完每顿饭以后都要刷一次牙，切勿以用水漱口或咀嚼口香糖等方法来替代刷牙。另外，在日常生活中还要养成上班期间不吃生蒜、生葱和韭菜一类带刺激性气味的食物的良好习惯，以免在工作中出现说话“带味道”。

6. 保持头发整洁

首先应清洗头发。除了要注意采用正确的方式方法之外，最重要的是要对头发定期清洗，并且坚持不懈。一般认为，每周至少应当对自己的头发清洗两到三次。

其次是修剪头发。与清洗头发一样，修剪头发同样需要定期进行。在正常情况下，通常

应当每半个月左右修剪一次自己的头发，至少，也要确保每个月修剪头发一次。

最后是梳理头发。梳理头发是每天必做的事情，而且往往应当不止一次。按照常规，在出门上班前、换装上岗前、摘下帽子时以及其他必要的时候，都应该自觉地梳理一下自己的头发。



仪海拾贝

梳理头发的注意事项

在梳理自己的头发时，要注意以下三点。

一是梳理头发不宜当众进行。作为私人事务，梳理头发时应当避开外人。

二是梳理头发不宜直接用手，最好随身携带一把发梳，以便必要时梳理头发之用。不到万不得已，千万不要以手指去代替发梳。

三是断发头屑不宜随手乱扔。梳理头发时，难免会产生少许断发、头屑等。信手乱扔，是缺乏教养的表现。

（二）化妆适度

在职业活动中，适当化妆，不仅是职业工作的需要，同时也是对他人尊重的一种表现。做任何事情都贵在适度，化妆也不例外，过分醉心于美容，妆化得过分浓艳，不仅有损于皮肤的健康，而且还有损于别人的观瞻，因此，化妆适度是仪容美的基本要求。

美容化妆必须坚持美化、自然、协调的原则。

1. 美化原则

每一个化妆的人都希望通过化妆让自己变得更美丽。但事实上，如果认为把各种色彩涂抹在脸的相应部位就变美了，这是错误的。美化的原则是从效果来说的，要使化妆达到美的效果，首先必须了解自己脸部的特点，做到心中有数；还应该清楚自己脸部需要怎样化妆才能扬长避短，使容貌更迷人。

2. 自然原则

妆容自然是化妆的生命，它能使化妆后的脸看起来真实而生动。自然的妆容需要依赖正确的化妆技巧、合适的化妆品；还需要在化妆过程中一丝不苟、井井有条，要讲究过渡、体现层次，要点面到位、浓淡相宜。总之，要使化妆说其有，看似无，达到自然的效果，这是化妆的最高境界，也是需要遵循的重要原则。

3. 协调原则

所谓的协调原则主要包括以下几个方面。

（1）妆面协调。指化妆部位色彩搭配、浓淡协调，所化的妆针对脸部个性特点，整体设计协调。

（2）全身协调。指脸部化妆还必须注意与发型、服装、饰物协调，如穿大红色的衣服或配了大红色的饰物时，口红可以采用大红色的，力求取得完美的整体效果。

（3）身份协调。指化妆时要考虑到自己的职业特点和身份，采用不同的化妆手段和化妆品。作为职业人士，应注意化妆后体现端庄稳重的气质；作为专门从事各种关系建立和协