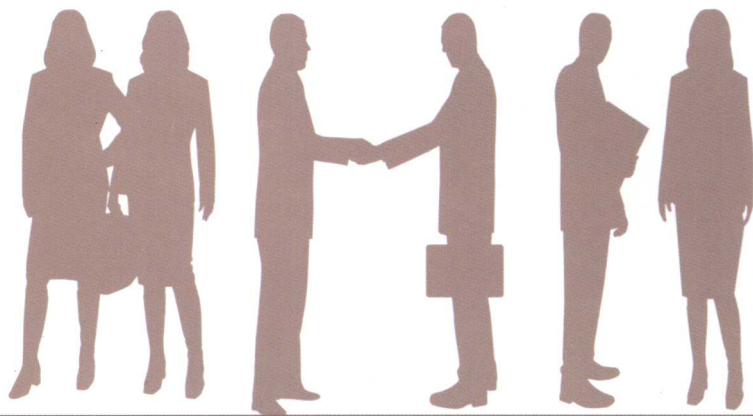


公共素质课系列

# 礼仪实训教程

LIYI SHIXUN JIAOCHENG

主 编◎李桂萍 陈凤英



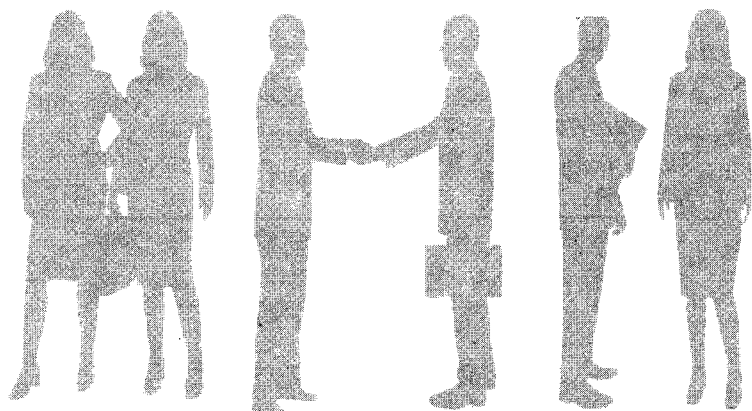
北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

公共素质课系列

# 礼仪实训教程

LIYI SHIXUN JIAOCHENG

主 编◎李桂萍 陈凤英  
副 主 编◎李 滨 张 欣 徐宝增  
参编人员◎魏海强 杨公德 郭 荣  
王 涛 张 娜 虞 湛  
毕海燕



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

---

### 图书在版编目(CIP)数据

礼仪实训教程 / 李桂萍, 陈凤英主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2013.3

(公共素质课系列)

ISBN 978-7-303-15950-5

I. ①礼… II. ①李…②陈… III. ①礼仪-教材  
IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 030488 号

---

营销中心电话 010-58802755 58800035  
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com.cn>  
电子邮箱 [bsdzyjy@126.com](mailto:bsdzyjy@126.com)

---

出版发行: 北京师范大学出版社 [www.bnup.com.cn](http://www.bnup.com.cn)  
北京新街口外大街 19 号  
邮政编码: 100875

印刷: 北京京师印务有限公司  
装订: 三河万利装订厂  
经销: 全国新华书店  
开本: 184 mm × 260 mm  
印张: 17  
字数: 370 千字  
版次: 2013 年 3 月第 1 版  
印次: 2013 年 3 月第 1 次印刷  
定价: 29.80 元

---

策划编辑: 周光明 宋淑玉 责任编辑: 周光明 宋淑玉  
美术编辑: 高霞 装帧设计: 李尘  
责任校对: 李茵 责任印制: 孙文凯

### 版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

## 编写委员会

主 编	李桂萍	陈凤英	
副主编	李 滨	张 欣	徐宝增
参编人员	魏海强	杨公德	郭 荣
	王 涛	张 娜	虞 湛
	毕海燕		

# 前言

随着经济的发展和文明的进步，礼仪已成为人们在社会生活中不可缺少的内容。对个人来说，礼仪是个人思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；对社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。了解并掌握符合时代特征的礼仪规范，已成为越来越多人的需要。

随着新一轮中、高职教育教学改革的推进，项目引导、任务驱动等教学模式被广泛接受和采纳，这种教学模式也越来越显现出其应有的教学效果。本书编写组在大量调研的基础上，结合实际教学需要，并借鉴专业实训课特点，确定了本书的编写内容与编写体例。

根据学生的认知水平、接受能力以及兴趣点，我们在教材的编写中，力求淡化知识的系统性和完整性，凸显其实用性和易操作性，试图通过大量的案例分析等讨论题和情景模拟等实训内容，强化实训效果，以期让学生在训练环节中有所收获，有所提高，真正提高学生知识的实际运用能力。

本教材由李桂萍策划并拟定编写体例和编写提纲，陈凤英、郭荣结合自己多年的教学经验，对编写提纲提出了建设性的修改意见。本教材共有八个项目内容。项目一由陈凤英编写；项目二由杨公德编写；项目三中任务1、任务2由徐宝增编写；任务3、任务4由李滨编写；任务5由张娜编写；项目四、项目五由李桂萍编写；项目六由张欣编写；项目七由王涛编写；项目八中任务1由郭荣编写，任务2由魏海强编写，任务3由虞湛编写，任务4由毕海燕编写；附录部分由李桂萍整理。全书由李桂萍统稿并对编写内容进行了修改定稿。

本书在编写过程中参考了一些专家学者的论述与资料，在此向有关专家学者致谢！另外，本书在编写过程中引用了大量文献资料，其来源广泛，其中有些作者不详，仓促之间未能一一与作者联系，在此一并表示衷心的感谢！

由于时间紧，任务重，不足之处在所难免，希望广大师生不吝赐教，使之更贴近教学实际，更符合目前中、高职教育教学改革的要求，更能提高教与学的实际效果。

编写组

2012年12月5日

# 内容提要

本教材共分八个项目，分别是个人礼仪、学生校园礼仪、交往礼仪、求职就业礼仪、公务礼仪、餐饮聚会礼仪、涉外礼仪、礼仪与公关。每个项目中分别有三个至五个不等的学习任务，在每一个学习任务中，有任务描述、案例分析、理论引领、相关链接、课堂训练等板块。

本教材体例新颖、实用，案例丰富，突出知识的实用性，注重学生对知识的实际运用。每一项目内容都分具体的任务去学习、思考、分析、训练，能有效提高学习和实训效果。

本教材适合中、高职所有专业的学生使用，也可为希望了解并学习公共关系和社交礼仪知识的其他人士提供参考。

# 目 录

<b>项目一 个人礼仪</b> .....	1
任务 1 认知——礼仪知识概述 .....	2
任务 2 如何修饰仪容仪表 .....	8
任务 3 服饰着装要注意什么 .....	15
任务 4 如何驾驭体态与表情 .....	22
任务 5 怎样把握言谈交流 .....	29
<b>项目二 学生校园礼仪</b> .....	37
任务 1 如何体现上课的要求 .....	38
任务 2 如何参加集体活动 .....	42
任务 3 怎样与同学、老师交往 .....	48
<b>项目三 交往礼仪</b> .....	53
任务 1 怎样称呼与打招呼 .....	54
任务 2 怎样打、接电话 .....	60
任务 3 怎样握手与交换名片 .....	65
任务 4 怎样乘车坐飞机 .....	71
任务 5 公共场合要注意什么 .....	77
<b>项目四 求职就业礼仪</b> .....	82
任务 1 怎样做好面试准备 .....	83
任务 2 怎样准备面试话题 .....	96
任务 3 面试中要注意什么 .....	109
<b>项目五 公务礼仪</b> .....	118
任务 1 如何与同事、领导相处 .....	119
任务 2 如何做好接待迎送 .....	127
任务 3 如何做好其他公务活动 .....	135
任务 4 馈赠礼物要注意什么 .....	150
<b>项目六 餐饮聚会礼仪</b> .....	160
任务 1 怎样参加中餐 .....	161
任务 2 怎样参加西餐 .....	170
任务 3 怎样参加聚会 .....	177
任务 4 怎样参加舞会 .....	183
<b>项目七 涉外礼仪</b> .....	189
任务 1 认知——尊重各国习俗与文化 .....	190
任务 2 与外宾交流话题的把握 .....	200
任务 3 怎样尊重国际惯例 .....	205

<b>项目八 礼仪与公关</b> .....	212
任务 1 认知——公共关系概述 .....	213
任务 2 怎样进行公关策划 .....	223
任务 3 怎样解决公关危机 .....	233
任务 4 怎样进行有效沟通 .....	243
附 录 .....	254
一、国际交往中常见的见面礼仪 .....	254
二、涉外交往中的数字、肢体和颜色禁忌 .....	257
<b>参考文献</b> .....	258
<b>教学支持说明</b> .....	259



# 项目一

## 个人礼仪

### ●●● 项目导入

在社交场合，如果服饰整洁、修饰得体，人们会对你另眼相看；如果彬彬有礼、尊重他人，人们会对你以礼相待；如果谈吐高雅、举止稳重，人们会对你以诚相待。

英国哲学家培根说：“相貌的美高于色泽的美，而秀雅合适的动作的美又高于相貌的美，这是美的精华。”当你跨进一家心仪已久的公司，当你与客户谈判……你得体的服饰仪容，端庄的仪态举止，不仅能展现你的专业形象，体现你的风格和修养，更是企业整体形象的缩影。

## 任务1 认知——礼仪知识概述

### ●●● 任务描述

在市场经济的大潮中，社交往来是一种重要的交往形式，而交往就少不了礼仪。从古至今，礼仪始终以一种精神上的约束力支配着每个人的思想和行动，成为人类文明进步的标志。

礼仪是塑造个人形象的手段，礼仪是人际关系的黏合剂。礼仪，将助你在社交活动中获得成功。礼仪是一门人们必修而又修不完的学问。你若想在社交场合中成为一个彬彬有礼、魅力四射的人，那么请从礼仪修养做起吧。

### ●●● 案例分析

#### ◆案例一

##### 不懂礼俗闹尴尬

美国前总统克林顿出访韩国时，按妇女出嫁后从夫姓的美国习惯，称呼韩国前总统金泳三的夫人为“金夫人”，成了国际笑料。因为在韩国，女性婚后是保留本姓的。在国宴上，克林顿要发表演说前，突然叫翻译走近他身旁，站在他本人和坐着的金泳三之间，这又是一次失礼的举动。因为在韩国，任何人站在两国元首之间都被认为是一种侮辱。

**分析：**克林顿两次不经意的失礼，原因在于他的公关顾问未能及时弄清楚韩国的风俗习惯以提醒总统。可见，学礼、用礼是十分重要和必需的。

#### ◆案例二

##### 重视每一个顾客

一日，汤姆·霍普金斯和往常一样打开了样板房，等待顾客上门。

不一会儿，一辆破旧的车子驶进了屋前的车道上，一对年老邋遢的夫妇走了进来。汤姆热诚地和他们打招呼表示欢迎。此时，建筑商杰尔却摇头示意汤姆：“别在他们身上浪费时间。”汤姆没有理会，依然热情耐心地接待这对年老的夫妇。认定汤姆在浪费时间的杰尔恼怒地离去了。

汤姆带着这对年老夫妇仔细地参观了这栋豪华房子，房屋内部气派典雅的格局深深地震撼着这对年老夫妇。

在参观完房子的每个角落后。这对年老夫妇私下商量了五分钟，作出了最终决定。丈夫从外套口袋里取出了一个破损的纸袋，拿出一沓钞票，堆在楼梯上。这是老人一辈子担任酒店服务生领班积攒下来的小费……

杰尔回来看到那张已签好的合同，惊呆了！

**分析：**尊重为本是礼仪的第一原则，如果心存歧视的话，你会失去很多潜在的资源。

## ● ● ● ● 理论引领

### 一、礼仪及其特征

#### (一) 礼仪

##### 1. 礼

“礼”有多重含义，其跨度和差异也比较大，《辞海》对礼的释义主要有：

- (1) 本为敬神，引申为表示敬意的通称，如敬礼、礼貌等。
- (2) 为表示敬意或表示隆重而举行的仪式，如婚礼、丧礼。
- (3) 泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。
- (4) 表示礼物，如送礼、礼单等。

与“礼”相关联的词有礼貌、礼节和礼仪等。

##### 2. 礼貌

礼貌是人们在相互交往中表示敬重、友好的行为规范。它是人们言语动作的表现，属于行为方面的修养。礼貌，不仅是人际关系的润滑剂，也是个人内在修养的体现，它体现了一个人的文化层次和文明程度。

##### 3. 礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互问候、致意、祝愿、慰问等惯用的规则和形式。如亲友过生日，送一份礼物或一个蛋糕表示祝贺；有客来访，奉一杯香茶表示欢迎等都是礼节的具体体现。

礼节与礼貌的关系是：没有礼节，就没有所谓的礼貌；有了礼貌，必然伴随有具体的礼节。

##### 4. 礼仪

礼仪是礼和仪的合一，是人们在社会交往中形成的一种律己、敬人的行为规范、准则及程序。

礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基础组成部分，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深广。三者都是礼的具体表现形式，所表现的都是对人的尊重、敬意和友好。

#### (二) 礼仪的特征

礼仪在其漫长的社会发展中，有着明显的广泛性、国际性、民族性、传承性和时代性等特征。

##### 1. 广泛性

古今中外，各种礼仪浩如烟海，并存在于社会生活的各个领域，贯穿着人类社会的始终。上至国家下至家庭，从国内到国外，从政界到商界，生活中的衣、食、住、行各个方面，都有具体的礼仪规范，礼仪可谓无处不在；从古代到近代，从现在到将来，直到世界大同，礼仪也都是进行人际交往的行为规范。礼仪可谓无时不有。礼仪有涉外礼仪、商务礼仪、学校礼仪、军队礼仪、家庭礼仪、宗教礼仪等之分，也有古代礼仪与现代礼仪之分。

##### 2. 国际性

礼仪是基于人类共同生活、交往的需要而产生、发展和完善的。作为一种文化现象，

礼仪是全人类的公共财富，它跨越了国家和地区的界线。尽管各个国家、各个民族和各个地区由于自然条件、历史文化、风俗习惯等的不同，礼仪表现形式也各有差异，但真诚、尊重、得体是礼仪的基本原则，为中国和世界各国人民所奉行。而在相互尊重原则基础上形成并完善规范化的国际礼仪，已为世界各国人民所接受和广泛使用。如在奥运会上，为竞赛成绩名列前茅的运动员举行升国旗仪式，为荣获冠军的运动员奏国歌，已成为无可争辩的世界通行礼仪。

### 3. 民族性

礼仪的民族性是指礼仪在形式及其代表的意义上都受到民族因素的影响。由于各民族的生存环境、文化传统、宗教信仰等方面的不同，导致了礼仪规范的差异。表现为同一形式在不同民族有着不同的意义，而同一内容在不同民族又可以有不同的表现形式。比如，同是见面礼仪，我国较为通行的是握手礼，日本则多行鞠躬礼，而欧美各国普遍采用的是拥抱礼。

### 4. 传承性

礼仪是一个国家、一个民族的自然、经济、政治、宗教、文化等因素在交互作用下，通过漫长的历史过程积淀下来的结晶。礼仪一旦形成，通常会长期沿袭。如我国古代的尊老敬贤、父慈子孝、礼尚往来等反映民族传统美德的礼仪，至今仍积极地影响着人们社会生活的方方面面。今天是过去的延续，每个民族的礼仪都是这个民族历史上的产物。没有传承性，民族性就不存在。

### 5. 时代性

礼仪是社会关系和社会文明的产物，是适应人际交往关系需要而产生的。随着社会关系和社会文明的发展变化，礼仪也必然要发展变化。俗随时变，与时俱进。现代生活具有多元、丰富、多变的特点，因此，现代礼仪必须正确反映时代精神，体现新的社会道德规范，在实践中不断更新其内容，改变其形式。

## 二、礼仪的功能与原则

### (一) 礼仪的功能

礼仪之所以被提倡，是因为它有许多功能，既有助于个人，又有助于社会。

#### 1. 沟通功能

交往的过程是信息双向传递、互动的过程。礼仪作为人们内在涵养、素质、意向、心态的体现，传递着尊敬、友好的信息，被交往双方自觉或不自觉地接收、利用，成为相互间感情沟通的手段。

#### 2. 协调功能

礼仪的协调功能，体现在对人际关系的润滑和调节上。人们在交往中按礼仪规范去做，可缓和或避免某些不必要的情感对立与沟通障碍，使交往得以顺畅融洽地进行，形成和谐的人际关系。

#### 3. 教育功能

礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式，纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求去处理人际关系，维护正常的社会生活。人们互相教育、互相影响、互相促进，就会促进社会的和谐安定。

#### 4. 评价功能

在人际交往中，礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧和应变能力，而且反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操及精神风貌。可以说，礼仪即教养。通过一个人对礼仪的运用程度，可察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

### (二) 礼仪的原则

礼仪的核心是一种行为准则，用来约束我们日常活动的方方面面。因此，人们在运用、遵行礼仪时，在宏观上必须掌握一定的礼仪原则。

#### 1. 尊重原则

尊重是人性的需要，尊重是人际交往的基本原则。而礼仪从内容到形式都体现着尊重，尊重是礼仪的本质。孔子说：“礼也，敬人也。”这是对礼仪核心思想的高度概括。

尊重包括自尊和尊重他人。自尊和尊重他人是礼仪的情感基础。人与人之间只有彼此互相尊重，才能保持和谐的人际关系。古人云：“敬人者，人恒敬之。”在人际交往中，要做到敬人之心长存，处处不可失敬于人。失敬就是失礼。

#### 2. 平等原则

平等原则是指对任何交往对象都一视同仁，以礼相待，给予同等程度的礼遇。

礼仪的核心是平等。在人际交往中，不应该因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、国籍、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面有所不同，就厚此薄彼、区别对待。社会交往中每个人都希望得到尊重。平等原则是现代礼仪区别于传统礼仪的最主要的原则。

#### 3. 真诚原则

礼仪讲究“诚于中，形于外”，心中有“礼”，言行才能有“礼”。在人际交往的原则，真诚是非常基本、非常重要的一项。真诚原则要求运用礼仪时，务必做到诚心待人，心口如一，言行一致，诚实无欺。如果口是心非、言行不一、弄虚作假，则不利于人际关系的营造和个人形象及组织形象的塑造。

#### 4. 宽容原则

宽容是一种美德。在人际交往过程中，由于个人经历、文化、修养等因素而产生的差异不可能消除，这就需要同存异，互相包容。宽容原则要求人们在交往活动中运用礼仪时，要严于律己，宽以待人。不过分计较他人在礼仪上的过失，多体谅他人，多理解他人，善解人意，有容人之雅量。

#### 5. 自律原则

自律是对个人的要求，是礼仪的基础和出发点。自律原则要求人们在社会交往过程中要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检查。古人云：“己所不欲，勿施于人。”学习、应用礼仪，最重要的就是按照礼仪规范严格要求自己，克己慎独、表里如一。

#### 6. 适度原则

适度原则要求运用礼仪时要因人、因事、因时、因地而恰当处理，要注意技巧，把握分寸，认真得体。做得过了头或者做不到位，都不能体现对人的敬意和尊重，即所谓的过犹不及。如握手时，毫不用力是失礼，用力过大同样是失礼。

### 7. 从俗原则

由于国情、民族、宗教信仰、文化背景的不同，在人际交往过程中，存在着“十里不同风、百里不同俗”的现象。为此，在交往中必须要做到入乡随俗，尊重他人特有的风俗习惯，与绝大多数人的习惯保持一致，切勿目中无人、自以为是、我行我素，或少见多怪、妄加非议。

## 三、礼仪的修养

### (一) 加强道德修养

礼仪作为一种修养，是在多层次的道德规范体系中最基本的行为规范之一，属于社会公德的内容。礼仪与道德相辅相成、互相补充。道德是礼仪的基础，礼仪是道德的表现形式。举止大方、温文尔雅、彬彬有礼的风度，是以良好的道德修养为基础的。道德修养能有效地调节和控制认知行为，美好情操是文明习惯的自然流露。有德才会有礼，无德必定无礼。因此，修礼宜先修德。

### (二) 自觉学习礼仪

讲究社交礼仪，最重要的是先要学习好礼仪的基本知识。要利用图书资料、广播电视、互联网、教育培训等渠道，全面、系统地学习礼仪知识，从理论上掌握在不同的场合、面对不同的交往对象，应该运用哪些礼仪。只有掌握了礼仪的基本知识，才能够更准确地遵守社交礼仪，才能够在社交活动中不断地提高自身的礼仪修养。

### (三) 注重践行礼仪

#### 1. 遵守规则

社交礼仪是人们在社交活动中形成的，并得到共同认可的一种行为规范，它有许多约定俗成的规则，这些规则在一般情况下是不可违反的，如果违反了这些规则，将被视为缺乏礼貌和修养、不尊重他人。

#### 2. 养成习惯

俗话说：“习惯成自然。”习惯一旦形成，就会成为无意识的行为。把握礼仪的规范性，摸索礼仪运用的技巧，坚持以礼待人，从点滴做起，持之以恒，不断积累、升华，并抑制和纠正不良的习惯，将学习、运用礼仪真正变为自觉行为和习惯做法。

#### 3. 注意细节

社交礼仪由许多细节构成，从细节中可以体现出一个人的礼仪素养，这些细节体现在穿着打扮上、举手投足间、言谈举止中。有时这些细节就是一句话或是一个动作。

## ● ● ● 相关链接

### 首轮效应与末轮效应

首轮效应，亦称首因效应，是人们日常生活中初次接触某人、某物、某事时所产生的即刻的印象。通常会在对该人、该物、该事的认知方面发挥明显的、举足轻重的作用。首轮效应强调，第一印象是难以改变的，通常会定型交往中的思维方式。因此，在日常交往过程中，尤其是与别人的初次交往时，一定要注意给别人留下美好的印象。

末轮效应是相对于首轮效应而言的。其主要内容是：在人际交往之中，人们所留给交

往对象的最后印象，通常也是非常重要的。在许多情况下，它往往是一个单位或某个人所留给交往对象的整体印象的重要组成部分。有时，它甚至直接决定着该单位或个人的整体形象是否完美，以及完美的整体形象能否继续得以维持。末轮效应理论的核心思想，是要求人们在塑造单位或个人的整体形象时，必须有始有终，始终如一。

## ● ● ● 课堂训练

### 一、选择题

- 你认为，言行的规范属于( )。
  - 礼仪
  - 礼节
  - 礼貌
  - 礼宾
- 通过个人礼仪运用程度，可以看出其教养、文明程度和道德标准，这是礼仪的( )。
  - 教育功能
  - 沟通功能
  - 协调功能
  - 评价功能
- 和客户说话时，你的表现是( )。
  - 直直地盯着对方的眼睛
  - 边听对方说话，边忙着做其他的事情
  - 面含微笑，不时地看着对方眼睛
  - 不时打断对方的谈话
- 在打电话时，你的表现是( )。
  - 响过五六声后再接
  - 在工作时间打私人电话
  - 接起电话时，首先说：您好，我是×××
  - 说完话时自己先挂断电话
- 在准备应聘时，你的表现是( )。
  - 穿着很随便
  - 事先准备好简历、笔记本、笔等物品
  - 去面试时，让朋友、家人陪同
  - 不由分说就闯进门

### 二、讨论

(一)乔·吉拉德是世界上最伟大的推销员。一天，一位中年妇女从对面的福特汽车销售商行走进了吉拉德的汽车展销室。她很想买一辆白色的福特车。“夫人，欢迎您来看我的车。”吉拉德微笑着说。妇女兴奋地告诉他：“今天是我55岁的生日，想买一辆白色的福特车送给自己作为生日的礼物。”“夫人，生日快乐！”吉拉德热情地祝贺道。随后，他轻声地向身边的助手交代了几句。吉拉德领着夫人边看边介绍。一会儿，助手走了进来，把一束鲜花给了吉拉德。吉拉德把这束漂亮的鲜花送给夫人，再次对她的生日表示祝贺。那位夫人感动得热泪盈眶，当即在吉拉德这儿买了一辆白色的雪佛兰轿车。

这个案例给你什么启发？

(二)礼仪与客套的本质区别是什么？

(三)一群外国学者来上海访问，受到上海市民的热情款待，出入大门时，女主人分别为男外宾开、关门，进出电梯，让男外宾先行，上车时女主人让男外宾先上。可是，这种热情友好的做法却让外宾哭笑不得，无所适从。

你知道这是为什么吗？

## 任务2 如何修饰仪容仪表

### ●●● 任务描述

在人际交往的过程中，与各种人打交道，在各种场合露面，个人形象至关重要。经过恰当修饰的仪容仪表，可以充分体现自己的自律和自信，也是对交往对象的礼貌和尊重。因此，在人际交往过程中，注重自身的仪容仪表的修饰是非常重要的，是提升自身价值的一个重要方面。

人们常说：“三分在长相，七分在打扮。”可见仪容仪表的修饰在个人形象中的重要性。那就让我们先从修饰仪容仪表开始，“改头换面”吧。

### ●●● 案例分析

#### ◆案例一

##### 德、容孰重

无盐(无盐是地名，她的真名叫钟离春)是我国古代有名的丑女。据史书记载，她长得前额凸且宽、眼深凹且高鼻梁，还有一个大喉结，驼背、皮肤黝黑、手指粗且短、头发又黄又乱，但齐宣王(就是自称“寡人有疾，寡人好色”的那位)却娶了她，并且封她为“无盐君”，理由就是无盐能直言，劝齐宣王不要听信妄言，要尊孔孟，以礼仪和王道强国。

**分析：**在古代一直有“红颜祸水”的说法，当然用现代的观点来看，此言未免偏颇，但至少也给我们提示：品德比美貌更重要。但在人际交往初期，留给对方的第一印象还是外表，而非内在美，所以，作为一个现代人，注重仪容仪表还是很重要的。

#### ◆案例二

##### 王妃的变化

英国王妃戴安娜初入王室时，容貌说不上倾国倾城。她透出一股“村姑”的稚气和憨态，脸颊太红，略带婴儿肥，鼻子和颧骨过于凸出；虽有一米七八的高挑身材，但不够苗条；为了不高过查尔斯，平时少穿高跟鞋……婚后，人们发现她越来越漂亮迷人，原因就在于她在诸多王宫美容师的点拨下进行了“美容革命”——她用薄粉底来调和发红的脸色，再配以色调柔和的桃色、珊瑚色胭脂，在颧骨下面打暗影，使颧骨显得不那么凸出，脸型也不显得太大。后来她又听取化妆师的建议，在脸上薄施桃褐色的腮红，衬出美丽的双颊，又以蓝色眼线和蓝色眼影，衬出一双鲜明夺目的眼睛。

**分析：**戴安娜的美不是来自整容，而是来自恰到好处的修饰。可见，即便是像戴安娜那样的人，也需要做一定的修饰。仪容修饰的必要性在于：每个人的容颜不可能完美无缺，适当的修饰可以弥补某些缺陷，使自身形象更趋完美。要保持仪容的整洁端庄，对仪容进行一定的整理修饰是必不可少的。



## ● ● ● 理论引领

### 一、仪表与仪容

#### (一) 仪表

仪表是人的外表，它包括人的形体、容貌、姿态、举止、服饰、风度等方面，是人举止风度的外在体现。容貌，即人的相貌，多为先天造就，是一个人仪表的基础；服饰，即人的穿戴打扮，不仅是遮体御寒的一种手段，而且是对仪表的发展、创造和补充；姿态，即一个人的行为举止，是后天训练或习惯而成的结果，是构成一个人仪表的动态因素；风度是指举止行为、待人接物时，一个人的德才学识等各方面的内在修养的外在表现。一个人的仪表往往与他的生活情调、思想修养、道德品质和文明程度密切相关。

仪表美是一个人外在形象和内在素质的综合体现，它包括仪表的自然美、仪表的修饰美和仪表的内在美三个方面。

##### 1. 仪表的自然美

它是指人的先天条件好，天生丽质。尽管以貌取人不尽合理，但先天美好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目。

##### 2. 仪表的修饰美

它是指依照规范与个人条件，对仪容进行必要的修饰，扬其长、遮其短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际交往中尽量令自己显得有备而来、自尊自爱。

##### 3. 仪表的内在美

它是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出自己高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中、表里如一。

真正意义上的仪表美，应当是上述三个方面的完美统一。忽略其中任何一个方面，都会使仪表美失之于偏颇。在这三者之间，仪表的内在美是最高境界，仪表的自然美是人们的心愿，而仪表的修饰美则是仪表礼仪关注的重点。

#### (二) 仪容

仪容，通常是指人的外观、外貌。其中的重点，则是指人的容貌，是人体不着装的部位，包括头发、面部和手掌等。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，并将影响到别人对自己的整体评价。整洁、美观的仪容，一方面，体现了职场人员的素养；另一方面，体现了对交往对象的重视。

职场人员在仪容方面，必须遵循下面两个基本原则：

##### 1. 干净整洁

杜绝仪容上的脏、乱、差。平时要勤洗脸、勤洗头、勤洗澡，注意眼部保洁、耳部护理、鼻子美化、口腔卫生、唇部修饰等，使自己的仪容永远干净清爽、整洁利索。

##### 2. 修饰避人

个人在按常规修饰个人仪容时，应当规避他人，切忌在公共场合或工作中“修饰”自己，诸如补妆、整理衣裤、搔弄头发和清理鼻孔的分泌物等。如果在别人面前“当窗理云鬓”，则既有失端庄稳重，又有可能被人误解。