

公关与礼仪修养

◎ 王安娜 主编



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

公关与礼仪修养

主 编 王安娜

副主编 魏绍峰 蒋玉兰



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

公关与礼仪修养 / 王安娜主编. — 北京: 北京理工大学出版社, 2016.11

ISBN 978-7-5682-3341-5

I. ①公… II. ①王… III. ①公共关系—社交礼仪—中等专业学校—教材
IV. ①C912.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 269180 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 定州市新华印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 13

字 数 / 267 千字

版 次 / 2016 年 11 月第 1 版 2016 年 11 月第 1 次印刷

定 价 / 29.00 元

责任编辑 / 陆世立

文案编辑 / 陆世立

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

礼仪是指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交往要求的行为准则和规范的总和。总而言之,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。

我国拥有五千多年的文化底蕴,素有礼仪之邦之称。进入21世纪已经有一段时间,而礼仪的标准和规范也在随着21世纪的发展而变化着。

中等职业技术学校的学生作为一种阶段性职业技术学习,在学习专业技能之外,还应该掌握一些公关礼仪知识来提高自身的修养,这在人际交往过程中起到了树立自身形象的重要作用。

据此,我们根据教育部颁布的教材大纲,结合新世纪对公关礼仪的要求以及实际应用,组织这方面的专家学者编写了此书。

本书共分为7章,主要内容包括:个人礼仪、日常礼仪、学校礼仪、家庭礼仪、商务礼仪、餐饮礼仪和涉外礼仪等。每一章开头设有教学目标和教学要求,结尾处设有课后习题,以供学生复习巩固。

本书既可作为中等职业技术学校学生的教材,也可以作为从事相关行业人员的参考书。

由于编写人员水平有限,书中不足之处,恳请广大读者批评指正。

第一章

个人礼仪

- | | | |
|-------|---------|----|
| 知识点 1 | 个人的仪容仪表 | 2 |
| 知识点 2 | 个人的举止 | 13 |
| 知识点 3 | 个人的言语谈吐 | 26 |

第二章

日常礼仪

- | | | |
|-------|-------|----|
| 知识点 1 | 称 呼 | 33 |
| 知识点 2 | 介 绍 | 37 |
| 知识点 3 | 日常会面 | 40 |
| 知识点 4 | 馈赠与受赠 | 45 |
| 知识点 5 | 公共场所 | 50 |
| 知识点 6 | 交通礼仪 | 55 |

第三章

学校礼仪

- | | | |
|-------|-----------|----|
| 知识点 1 | 学生的日常礼仪规范 | 61 |
| 知识点 2 | 校园中的礼仪 | 65 |
| 知识点 3 | 求职中的礼仪规范 | 69 |

第四章

家庭礼仪

- | | | |
|-------|-----------|----|
| 知识点 1 | 家庭礼仪的基本概念 | 78 |
| 知识点 2 | 家人相处的礼仪 | 80 |
| 知识点 3 | 邻里相处的礼仪 | 86 |



第五章

商务礼仪

知识点 1	商务会面简介	90
知识点 2	微笑	92
知识点 3	名片	95
知识点 4	商务电话	98
知识点 5	商务宴会	103
知识点 6	商务拜访与接待	108
知识点 7	商务谈判	113
知识点 8	仪典和会务	118
知识点 9	商务文书	132



第六章

餐饮礼仪

知识点 1	餐饮礼仪概述	139
知识点 2	中餐的礼仪规范	141
知识点 3	西餐的礼仪规范	154
知识点 4	各国餐饮的礼仪常识	167



第七章

涉外礼仪

知识点 1	涉外礼仪概述	178
知识点 2	日常涉外礼仪	185
知识点 3	涉外礼宾礼仪规范	189
知识点 4	涉外礼仪禁忌	199

个人礼仪

第一章



教学目标 ◀

通过对本章的学习，要求了解个人礼仪的基本要求及规范，了解举止不端、衣冠不整等都会影响到自身形象，并且会增加求职的难度。

教学要求 ◀

认知：能够了解仪容仪表的礼仪规范，举止礼仪的分类和言语谈吐的礼仪细节等。

理解：随着知识经济的到来，我国服务业也面临着巨大的挑战，同时塑造完美的个人形象也是非常重要的。深入学习礼仪知识和技巧，才能赢得上司、客户、朋友和同事的信赖和尊重。

运用：通过本章的学习，能够使学生更加注重自己的个人礼仪，并且可以推广到其他人身。

知识点 1 个人的仪容仪表

一、美发的规范

美发的礼仪，是装束礼仪中不可缺少的部分。通常情况下，人们观察一个人都是从头开始的。形象专家指出：“每当人们与一位商务人员陌路相逢时，最追忆对方的，大都是其发型、化妆、着装等方面。”因此说，一名商务人员假如不想使自己形象受损，就不能不在外出应酬时注意美发的礼仪。

1. 如何把自己的头发护理好

主要有以下几点：

- ① 注意头发的洗涤。
- ② 重视头发的梳理。
- ③ 重视头发的保养。

2. 头发的装饰

把头发保护好了，还要注意头发的装饰，头发是个人的门面，如何装饰好自己的门面，对一个人来说至关重要。不论是修剪还是选择造型，都必须以庄重、典雅、大方为主要风格。

在修剪方面要注意：

- ① 要定期理发。
- ② 慎重选择理发方式。
- ③ 时常留意自己头发的长短。

在头发造型上，要注意：

- ① 要按照自己的性别来选择。
- ② 要选择适合自己年龄的发型。
- ③ 考虑自己的发质。
- ④ 根据自己的脸型来选择发型。
- ⑤ 根据身材选择发型。
- ⑥ 根据职业选择发型。
- ⑦ 不要在头发上乱加装饰物。

想一想

王强上课时总喜欢在头发上喷一些发胶，合适吗？

在梳理头发时，要注意：

- ① 选择适当的工具。
- ② 掌握梳理技巧。
- ③ 避免在公共场合梳理头发。

3. 职业女性发型的选择

① 短直发	要稍微长一点，不要太辣妹了，前面的刘海要小心，切忌蓬乱。
② 长直发	注意保持长发的干净和光亮。否则，会显得非常邋遢。
③ 短卷发	选用适合你发质的护发产品，保持头发的整洁和服贴。
④ 长卷发	给头发一点蓬松感觉，将头发分层修剪，既整齐，又便于收拾。

头发是构成仪容的重要内容。美观的发型能给人一种整洁、庄重的感觉。根据自身的条件修饰头发，选择合适的发型，可以扬长避短，增加人体的整体美。

保持头发的整洁是首要问题，所以应当自觉地做好日常护理。弄得自己蓬头垢面，满头油味，发屑随处可见，是很损坏个人形象的，因此不论有无交际活动，平日里都要对自己的头发勤于梳洗。

头发从礼仪角度和审美角度看，它仍受到若干因素的制约，不可以一味地只讲自由与个性，而不讲规范。商界对头发的长度大都有明确限制：女士头发不宜长过肩部，必要时应以盘发、束发作为变通；男士不宜留鬓角，发帘最好不要触及衬衫领口。

在社会生活里，人们的身份不同、工作环境不同、职业不同，发型也应有所不同。在工作场合抛头露面的人，发型应当传统、庄重、保守一些；在社交场合频频亮相的人，发型则应当个性、时尚一些。

二、化妆的规范

化妆是修饰仪容的一种高级方法，它可以使自己的容貌变得更加靓丽。在商务活动中，进行适当的化妆是必要的。其功能主要有两个：一是有利于塑造良好的组织形象，二是对商界的交往对象表现尊重。在国外的许多地方，参加商务活动而不化妆，被视为缺乏教养的表现。恰到好处的化妆，可以更加充分地展示女性容貌上的优点。

女性在化妆时要注意的问题：

1. 化妆浓淡要适宜

化妆的浓淡要视时间、场合而定。工作时间一般以化淡妆为宜。如果白天也浓妆艳抹，香气四溢，难免给人的印象欠佳。但在夜晚的休闲时间，不论浓妆还是淡抹，都是比较适宜的。化妆的浓淡还应当考虑到场合问题。人们在节假日大多是要化妆的，但是在外出旅游或参加游乐活动时，最好不要化浓妆。

2. 化妆要注意场合

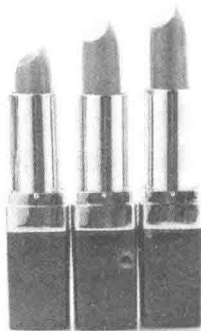
一般情况下，女士不要在公共场所化妆。但有些女士对自己的装饰和形象十分在意，不论是在什么时候，一旦有了空闲，就抓紧时机补妆。殊不知，在众目睽睽之下修饰面容是没有教养的行为，是十分失礼的，既有碍于别人，也不尊重自己。如真有必要化妆或补妆，一定要到洗手间或化妆间完成，切莫当众化妆。

3. 不要评论他人的妆容

由于民族、肤色的差异，每个女士的妆容都不尽相同。因此，不要非议他人的妆容，更不要以为自己的妆容才是最好的。对外宾的妆容不要指指点点，也不要同外宾切磋化妆技巧。有的女士热情过了头，以打扮别人为一大乐事，主动为人家化妆、改妆或修饰，这会让他感到非常为难。

4. 不要借用他人的化妆品

女性平时不要去借用他人的化妆品，因为这既不卫生又不礼貌。除非有时可能忘了带化妆盒，却偏偏需要化妆，在这种情况下，在他人自愿为你提供方便的前提下，才可以借用他人的化妆品。



5. 给皮肤做好基础的保养

众所周知，任何化妆品都有一定量的化学物质，这些化学物质对皮肤多少都会有不良的刺激。面部的皮肤是很娇嫩的，任何不科学的外部刺激都会使它受到不同程度的损伤。所以职业女性还应该懂得一些基本皮肤护理知识，给皮肤做好基础保养。

6. 妆容与整体效果的搭配

妆容应与服饰的色彩和风格相协调。粉底霜、眼影色、面颊红、口红等颜色，是以未化过妆的皮肤颜色为基础添加上去的。在设计面部彩妆时，应该和服装、首饰一起进行整体考虑，才能相得益彰。

妆容要与场合气氛统一。参与不同的活动，出席不同的场合，对女士的妆容有不同的要求。职业女性的工作妆应以淡雅、清新、自然为宜，工作中在脸上涂一层厚厚的粉底，嘴唇鲜红耀眼，让人觉得格格不入。因此，在办公室及商务会谈的场合，不太适合浓妆艳抹。而在宴会中，女性不化妆或过于淡妆素裹会让人觉得不能融入环境，会被认为不懂礼貌。另外，随着时间的改变，女性化妆应有相应的变化。白天自然光下，一般女性略施粉黛即可；浓妆多为参加晚间娱乐活动的女性的装扮。

7. 办公室的化妆礼仪

职业女性在上班前淡淡地化一下妆，不仅给生活增添光彩，而且能使自己更充满活力和信心。当然化妆的效果要与办公室的工作环境相称，给人理智明快的印象。**办公室的女性，要求仪容大方得体，衣着打扮、妆容发型，无论色彩还是式样，都不应显得过于活跃，应与性格、修养、气质和工作环境相统一。**另外，女士最好不要使用大量浓香型的香水和香粉，把自己搞得香气四溢，这样会让人在电梯和会议室等通风不良的地方感到难受、憋气。

你知道吗

化妆的魅力

1960年9月，肯尼迪和尼克松在电视上举行他们竞选总统的第一次辩论。当时，大多数评论员预料，尼克松素以经验丰富的“电视演员”著称，一定可以击败比他缺乏电视演讲经验的肯尼迪，但事实并非如此。原因是肯尼迪事先进行了练习和彩排，还专门跑到海滩晒太阳，养精蓄锐。结果他在屏幕上满面红光，精神焕发，挥洒自如。而尼克松除了没有听从电视导演的规劝和十分疲劳之外，更失策的是面部化妆用了深色的粉，因而在屏幕上显得精神疲惫，声嘶力竭。竞选

结果出人意料，肯尼迪胜出。肯尼迪的仪容仪表起了非常大的作用，可见，仪容仪表的作用是不容忽视的。

三、服装的色彩搭配与饰物礼仪

1. 服装的色彩搭配

不同的色彩象征着不同的意义。

① 暖色调	红色，象征热烈、活泼、兴奋、富有激情；黄色象征明快、鼓舞、希望、富有朝气；橙色象征开朗、欣喜、活跃。
② 冷色调	黑色象征沉稳、庄重、冷漠、富有神秘感；蓝色象征深远、沉静、安详、清爽、自信而幽远；紫色象征高傲、神秘。
③ 中间色	黄绿色象征安详、活泼、幼嫩；红紫色象征明艳、夺目。
④ 过渡色	粉色象征活泼、年轻、明丽而娇美；白色象征朴素、高雅、明亮、纯洁；淡绿色象征生命、鲜嫩、愉快和青春，等等。

服装的色彩是着装成功的重要因素。服装配色以“整体协调”为基本准则。全身着装颜色搭配最好不超过三种颜色，而且以一种颜色为主色调，颜色太多则显得乱而无序，不协调。灰、黑、白三种颜色在服装配色中占有重要位置，几乎可以和任何颜色相配并且都很合适。

着装配色和谐的几种比较保险的办法，一是上下装同色，即套装，以饰物点缀；二是同色系配色，利用同色系中深浅、明暗度不同的颜色搭配，整体效果比较协调。

利用对比色搭配（明亮度对比或相互排斥的颜色对比），运用得当，会有相映生辉、令人耳目一新的靓丽效果。年轻人穿着上深下浅的服装，显得活泼、飘逸、富有青春气息。中老年人采用上浅下深的搭配，给人以稳重、沉着的静感。服装的色彩搭配考虑与季节的沟通，与大自然对话也会收到不同凡响的效果。同一件外套，利用衬衣的样式与颜色的变化与之相衬托，会表现出不同的独特风格，能以简单的打扮达到理想的效果，本身就说明着装人内在的充实与修养。很多人却忽略了这一点，不能不说是打扮意识薄弱之处。

利用衬衣与外套搭配应注意衬衣颜色不能与外套相同，明暗度、深浅程度应有明显的对比。着装配色要遵守的一条重要原则，就是根据个人的肤色、年龄、体形选择颜色。如肤色黑，不宜穿着颜色过深或过浅的服装，而应选用与肤色对比不明显的粉红色、蓝绿色，最忌用色泽明亮的黄橙色或色调极暗的褐色、黑紫等。皮肤发黄的人，不宜选用半黄色、土黄色、灰色的服装，否则会显得精神不振和无精打采。脸色苍白不宜穿着绿色服装，否

则会更显病态。而肤色红润、粉白，穿绿色服装效果会很好。白色衣服任何肤色效果都不错，因为白色的反光会使人显得神采奕奕。体形瘦小的人适合穿色彩明亮度高的浅色服装，这样显得丰满；而体形肥胖的人用明亮度低的深颜色则显得苗条等。大多数人体形、肤色属中间混合型，所以颜色搭配没有绝对性的原则，重要的是在着装实践中找到最适合自己的搭配颜色。

2. 饰物礼仪

饰物指与服装搭配对服装起修饰作用的其他物品，主要有领带、围巾、丝巾、胸针、首饰、提包、手套、鞋袜等。饰物在着装中起着画龙点睛、协调整体的作用。

胸针适合女性一年四季佩戴。佩戴胸针应因季节、服装的不同而变化，胸针应戴在第一与第二粒纽扣之间的平行位置上。

首饰主要指耳环、项链、戒指、手镯、手链等。**佩戴首饰应与脸型、服装协调。**首饰不宜同时戴多件，比如戒指，一只手最好只戴一枚，手镯、手链一只手也不能戴两个以上。多戴则不雅而显得庸俗，特别是工作和重要社交场合，穿金戴银太过分都不合礼仪规范。巧用围巾，特别是女士佩戴的丝巾，会收到非常好的装饰效果。

男士饰物一定不宜太多，太多则会少了些阳刚之气和潇洒之美。一条领带，一枚领带夹，某些特殊场合，在西服上衣胸前口袋上配一块装饰手帕就够了。鞋袜的作用在整体着装中不可忽视，搭配不好会给人头重脚轻的感觉。着便装时穿皮鞋、布鞋、运动鞋都可以，而穿西服、正式套装时则必须穿皮鞋。男士皮鞋的颜色以黑色、深咖啡、深棕色较合适，白色皮鞋除非穿浅色套装在某些场合才适用。黑色皮鞋适合于各色服装和各种场合。正式社交场合，男士的袜子应该是深单一色的，黑、蓝、灰都可以。女士皮鞋以黑色、白色、棕色或与服装颜色一致或同色系为宜。

社交场合，女士穿裙子时袜子以肉色相配最好，深色或花色图案的袜子都不合适。长筒丝袜口与裙子下摆之间不能有间隔，不能露出腿的一部分，那很不雅观，不符合服饰礼仪规范。有破洞的丝袜不能露在外面。穿有明显破痕的高筒袜在公众场合总会感到尴尬，不穿袜子倒还可以。总之，饰物的选用也应遵循一定的原则，以“和谐”为美。

四、西服的穿着

西服以其设计造型美观、线条简洁流畅、立体感强、适应性广泛等特点而越来越深受人们青睐，几乎成为世界性通用的服装，可谓男女老少皆宜。西服七分在做，三分在穿。西装的选择和搭配是很有讲究的。选择西装既要考虑颜色、尺码、价格、面料和做工，又不可忽视外形线条和比例。西装的面料不一定讲究高档，但必须裁剪合体，整洁笔挺。**选择色彩较暗、沉稳且无明显花纹图案，但面料高档的单色西服套装，适用场合广泛，穿用时间长，利用率较高。**

穿着西装应遵循以下礼仪原则：

- ① 西服套装上下装颜色应一致。在搭配上，西装、衬衣、领带其中应有两样为素色。
- ② 穿西服套装必须穿皮鞋，便鞋、布鞋和旅游鞋都不合适。
- ③ 配西装的衬衣颜色应与西服颜色协调，不能是同一色。白色衬衣配各种颜色的西服效果都不错。正式场合男士不宜穿色彩鲜艳的格子或花色衬衣。衬衣袖口应长出西服袖口1~2厘米。穿西服在正式庄重场合必须打领带，其他场合不一定都要打领带。打领带时衬衣领口扣子必须系好，不打领带时衬衣领口扣子应解开。
- ④ 西服纽扣有单排、双排之分，纽扣系法是有讲究的。双排扣西装应把扣子都扣好。单排扣的西装：一粒扣的，系上端庄，敞开潇洒；两粒扣的，只系上面一粒扣是洋气、正统，只系下面一粒是牛气、流气，全扣上是土气，都不系敞开是潇洒、帅气，全扣和只扣第二粒不合规范；三粒扣的，系上面两粒或只系中间一粒都合规范要求。
- ⑤ 西装的上衣口袋和裤子口袋里不宜放太多的东西。穿西装时内衣不要穿太多，春秋季节时只配一件衬衣最好，冬季时衬衣里面也不要穿棉毛衫，可在衬衣外面穿一件羊毛衫。穿得过分臃肿会破坏西装的整体线条美。
- ⑥ 领带的颜色、图案应与西服相协调，系领带时，领带的长度以触及皮带扣为宜，领带夹戴在衬衣第四、第五粒纽扣之间。
- ⑦ 西服袖口的商标牌应摘掉，否则不符合西服穿着规范，会贻笑大方。
- ⑧ 注意西服的保养。保养存放的方式，对西服的造型和穿用寿命影响很大。高档西服要吊挂在通风处并常晾晒，注意防虫与防潮。有褶皱时可挂在浴后的浴室里，利用蒸气使皱折展开，然后再挂在通风处。

女性穿西服套裤（裙）时，需要穿肉色的长筒或连裤式丝袜，不准光腿或穿彩色丝袜、短袜。穿衬衫时，内衣与衬衫色彩要相近、相似；穿面料较为单薄的裙子时，应着衬裙。

男性出席正式场合穿西装时，要坚持三色原则，即身上的颜色不能超过三种颜色或三种色系（皮鞋、皮带、皮包应为一个颜色或色系），不能穿尼龙丝袜和白色的袜子。

领带夹的用法：应在穿西服时使用，也就是说仅仅单穿长袖衬衫时没必要使用领带夹，更不要在穿夹克时使用领带夹。穿西服时使用领带夹，应将其别在特定的位置，然后扣上西服上衣的扣子，从外面一般看不见领带夹。因为按照礼仪，领带夹这种饰物的主要用途是固定领带，如果稍许外露还说得过去，如果把它别得太靠上，甚至直逼衬衫领扣，就显得过分张扬。

你知道吗

衣着传递信息

1. 穿名牌谈生意显示企业实力

金红是一家房地产公司的公关经理，也是时装专卖店的常客。购买名牌时装似乎已成了她的一大嗜好，在别人看来，多多少少显得有些奢侈，而她认为，一个人的着装，不仅仅体现个人魅力，更代表着公司的实力。

有一次，一家公司准备购买办公用房，来金红所在的房地产公司看房子。当金红把适合这家公司选购的楼房一一介绍后，前来购房的公司经理当即拍板，订购了一套办公室。在交预定款的时候，这家公司经理才对金红吐露真情。原来，为了选择办公地点，他们跑了好几家房地产公司，在几家公司房价、地理位置、物业都不相上下的情况下，偏就选中了金红介绍的办公室。理由是金红的一身价值不菲的职业套装，不仅显示了她本人的气质，更显示了公司的实力。而有实力的公司建造的房子在质量上肯定不会掺假，物业肯定跟得上。再加上她得体的谈吐，实在的利弊分析，他们便毫不犹豫地在金红那里订购了办公室。

公司职员的衣着打扮从某种意义上说，能间接地体现出公司的效益情况。金红的一身名牌就恰恰传递了一种公司具有很雄厚的经济实力的信息。

2. 着装古怪不适于严肃的工作

王强是某职业学校应届毕业生，在一次应聘销售人员的面试时，他为了在众多应聘者中“夺目”，特意选择了一套新潮古怪的服装前去应聘。众目睽睽之下，王强穿着一套有许多铜质纽扣、衣领高竖的黑色套装，脚穿大头皮鞋，而且头部特别夸张。那些成排的纽扣在灯光下闪闪发亮，刺眼得很。

招聘人员的目光都集中在他这身打扮上。在他答了必答的几个问题后，不少招聘者都露出了不再感兴趣的神情。王强出门后，有个考官还戏谑地说了一句“穿得像马戏团的”惹来一阵笑声。王强本想以奇装异服夺人眼目，却忽略了他所应聘的职业，穿着不符合身份，应聘自然失败。

3. 穿着邋遢预示你落魄无能

博阳，某旅游学校毕业生，满腹经纶，但应聘屡屡受挫。原因很简单，就是因为不修边幅。他总认为只要自己有真才实学，仪表言谈都是次要的。所以每次应聘都是不改原装，泛白的皮鞋从来不打油，裤子皱巴巴的，而且膝盖处明显支出两个包，细看还会发现裤面上有大大小小的“地图”，外衣从来不系扣，里面的毛衣常有因破损而掉下的一两根线头，一副大大咧咧的样子。而且，面试的时候不知道把目光放在哪儿。

完美的第一印象，是人的光明前途的敲门砖。虽说通过良好的沟通互动，可以改善人与人之间的关系，但若能在与人初次见面时就给人以良好的第一印象，那么，接下来的互动与沟通就会变得更为顺利。讲究仪容仪表，是给人留下良好的第一印象的关键。因此，注重仪容仪表方面的细节，是拥有良好人脉的基础。

五、表情礼仪的规范

礼仪的情感表达是说人们在讲究礼节时，内心情感在面部上的表现，即表情。表情是人际交往中，相互沟通的形式之一。

美国心理学家艾伯特·梅拉比安把人的感情表达效果总结了一个公式：

$$\text{感情的表达} = \text{语言} (7\%) + \text{声音} (38\%) + \text{表情} (55\%)$$

这个公式是否科学合理且不去深究，但它说明了表情在人际沟通时能够恰如其分地表现出人的内在感情。

1. 心灵的语言——目光

在社交礼仪中，目光是受感情制约的，人的眼睛的表现力极为丰富、极为微妙，很难规定出一定的模式。正确地运用目光，能恰当地表现出内心的情感。因此，只有把握好自己的内心感情，目光才会很好地发挥作用。

眼睛被人们称为心灵的窗户，这是因为心灵深处的奥秘都会自觉不自觉地由眼神中流露出来。印度诗人泰戈尔说：

“一旦学会了眼睛的语言，表情的变化将是无穷无尽的。”

这又说明，眼睛语言的表现力是极强的，是其他举止无法比拟的。一双炯炯有神的眼睛，给人以感情充沛、生机勃勃的感觉；目光呆滞麻木，则使人产生疲惫厌倦的印象。

在人与人之间进行交流时，目光的交流总是处于最重要的地位。信息的交流要以目光的交流为起点。交流过程中，双方要不断地应用目光表达自己的意愿、情感，还要适当观察对方的目光，探测“虚实”。交流结束时，也要用目光作一个圆满的结尾。在各种礼仪形式中，目光有重要的位置，目光运用得当与否，直接影响礼仪的质量。



不同场合与不同情况，应运用不同的目光。

见面时	不论是见到熟悉的人，或是初次见面的人，不论是偶然见面，或是约定见面，首先要眼睛大睁，以闪烁光芒的目光正视对方片刻，面带微笑，显示出喜悦、热情的心情。对初见面的人，还应头部微微一点，行一注目礼，表示出尊敬和礼貌。
在集体场合	开始发言讲话时，要用目光扫视全场，表示“我要开始讲了，请注意”。
在与人交谈时	应当不断地通过各种目光与对方交流，调整交谈的气氛。交谈中，应始终保持目光的接触，这是表示对话题很感兴趣。长时间回避对方目光而左顾右盼，是不感兴趣的表示。但应当注意，交流中的注视，绝不是把瞳孔的焦距收束，紧紧盯住对方的眼睛，这种逼视的目光是失礼的，也会使对方感到尴尬。交谈时，正确的目光应当是自始至终地都在注视，但注视并非紧盯。瞳孔的焦距要呈散射状态，用目光笼罩对方的面部，同时应当辅以真挚、热诚的面部表情。交谈中，随着话题、内容的变换，做出及时恰当的反应。或喜或惊，或微笑或沉思，用目光流露出会意的万千情意，使整个交谈融洽、和谐、生动、有趣。
交谈和会见结束时	目光要抬起，表示谈话的结束。道别时，仍用目光注视着对方的眼睛，面部表现出惜别的深情。

在掌握并正确运用自己目光语言的同时，还应当学会“阅读”对方目光语言的方法。从对方的目光变化中，分析他的内心活动和意向。随着交谈内容的变化，目光和表情和谐地统一，表示很感兴趣，思想专注，谈兴正浓。对方的目光长时间地中止接触，或游移不定，表示对交谈不感兴趣，交谈应当很快结束。交谈中，目光乜斜，表示鄙夷；目光紧盯，表示疑虑；偷眼相觑，表示窘迫；瞪大眼睛，表示吃惊，等等。目光语言是千变万化的，但都是内心情感的流露。学会阅读分析目光语言，对于正确处理社交活动的进行和发展有着重要意义。

2. 甜蜜的事业——微笑

微笑可以表现出温馨、亲切的表情，能有效地缩短沟通双方的距离，给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围，因而微笑不仅是一种外化的形象，也是内心情感的写照。