

# 前 言

现如今职场上的竞争日益激烈，如何让自己崭露头角呢？良好的职业礼仪形象与修养不仅能有效地促进职业人员不断地提升个人职业形象，而且还能有效地促进良好组织形象的塑造，从而赢得人们的好感，提高组织的知名度和美誉度，即提高组织的竞争力。因此，我们说个人职业形象与礼仪是直接塑造职业人员形象，间接塑造组织形象的重要工具。同时，讲究职业形象与礼仪，能有效地提升个人素质，塑造良好的职业形象，有利于人际沟通与交流，同时有利于维护所在组织的形象。

社会工作复杂多样，作为一位即将跨出校门的大学生的准职业人，又该如何更好地做好准备呢？大学生应该广泛了解涉及人际交往活动的各个主要方面的行为规范，以及涉及众多职场行业的行为规范，提高自己的职业素养。为进入职场做好充足的准备。

编者从事了近十年的礼仪相关教学与培训工作的，积累了丰富的实践经验。为更好地适应新时代对职业素质教育发展的要求，本教材结合职业特点与礼仪发展的最新趋势，以社会、职场的需求为出发点，针对在校大学生的特点，本着理论结合实践的原则，以现代礼仪为主线，比较系统地介绍了职业形象礼仪的基本内容，即涉及人际交往活动的各个主要方面的行为规范和涉及众多职场行业的行为规范。

本书共分为十一个章节，由浙江大学宁波理工学院陈荣老师和浙江工贸职业技术学院黄舒拉老师担任主编，浙江体育职业技术学院的林雅和陈柔老师担任副主编。第一章为职业形象礼仪基础知识、后八章分别从个人形象礼仪、服饰礼仪、日常社交礼仪、交谈礼仪、形体礼仪、宴请礼仪、公务礼仪及公共场所礼仪等八个方面全面地介绍了相关礼仪。内容上力求做到全面、丰富、简洁、明了。学生既可用此书进行全面的学习，又可以将此书作为工具书进行查阅，供工作与生活中参考。

本书在每一章都会介绍礼仪修养相关的理论及常识，并给出行为准则及规范，同时通过案例及图片让学生更好更直观地了解学习。

本书既适用于各类本专科院校礼仪或职业素养等方面的教材，也可作为在职人员培训教材或个人自修读本，还可作为自主创业人员的职场礼仪手册。

编 者  
2016年6月

# 目 录

第一章 职业形象礼仪基础知识 .....	1
第一节 职业形象与礼仪的内涵 .....	1
第二节 礼仪的特性 .....	2
第三节 礼仪的原则 .....	4
第四节 礼仪的载体形式 .....	6
第二章 个人形象礼仪 .....	8
第一节 美的真谛 .....	8
一、形象美 .....	8
二、气质美 .....	8
三、风度美 .....	10
第二节 个人仪容修饰 .....	11
第三节 仪态举止 .....	21
一、体姿 .....	21
二、表情语 .....	28
第三章 服饰礼仪 .....	31
第一节 仪表服饰的内涵 .....	31
一、仪表服饰是素养和品位的表现 .....	31
二、仪表服饰与成功联系在一起 .....	31
三、服饰装扮的内容与功用 .....	32
第二节 着装的技巧 .....	33
一、着装原则 .....	33
二、服装的色彩、款式、面料、做工及合体 .....	35
三、职业女性着装 .....	46
四、职业男性着装 .....	48
五、休闲服 .....	50
六、礼服 .....	51
第三节 饰物的佩戴 .....	54
一、首饰的佩戴 .....	54
二、围巾 .....	55
三、男士胸袋巾 .....	56

四、手提包 .....	56
五、腰带 .....	58
六、袜子 .....	58
七、鞋子 .....	58
八、眼镜 .....	59
<b>第四章 日常社交礼仪 .....</b>	<b>60</b>
第一节 称呼礼仪 .....	60
第二节 介绍礼仪 .....	62
第三节 握手礼仪 .....	65
第四节 名片礼仪 .....	68
第五节 拜会礼仪 .....	70
一、拜访礼仪 .....	70
二、待客礼仪 .....	72
第六节 其他常见的见面礼 .....	76
<b>第五章 交谈的礼仪 .....</b>	<b>83</b>
第一节 礼仪与语言的关系 .....	83
第二节 使用文明用语 .....	86
第三节 寒暄礼仪 .....	87
第四节 赞美礼仪 .....	90
第五节 谦虚礼仪 .....	92
<b>第六章 形体礼仪 .....</b>	<b>94</b>
第一节 形体姿态的礼仪意义 .....	94
第二节 坐姿 .....	95
第三节 站姿 .....	97
第四节 走姿 .....	100
第五节 蹲姿 .....	103
<b>第七章 宴请礼仪 .....</b>	<b>106</b>
第一节 宴会的筹备 .....	106
一、宴请形式 .....	106
二、宴请安排 .....	107
三、宴会的席位安排 .....	108
四、宴会的现场布置和餐具摆放 .....	109
五、宴会菜单确定和酒水安排 .....	111

第二节 宴会服务礼仪 .....	111
一、迎送宾客 .....	111
二、席间服务 .....	112
第三节 席上用餐礼仪 .....	113
一、应邀 .....	113
二、仪表服饰 .....	113
三、入席 .....	113
四、中式进餐 .....	114
五、西式进餐 .....	115
第四节 酒水礼仪 .....	117
一、饮酒 .....	117
二、喝咖啡 .....	119
三、品茶 .....	119
案例分析 1 .....	123
思考并分析 .....	123
案例分析 2 .....	123
思考并分析 .....	124
复习思考题 .....	124
<b>第八章 公务礼仪 .....</b>	<b>125</b>
第一节 常用公务礼仪 .....	125
一、办公室礼仪 .....	125
二、公务迎送礼仪 .....	133
第二节 会议活动 .....	135
一、会议准备与筹划阶段的礼仪 .....	135
二、会议进行阶段的礼仪 .....	139
第三节 公关仪式 .....	143
一、毕业典礼 .....	143
二、开业典礼 .....	144
三、签订合同 .....	145
四、剪彩活动 .....	146
第四节 求职礼仪 .....	146
一、求职准备礼仪 .....	147
二、求职面试礼仪 .....	154
三、试后必备礼仪 .....	167
案例 1 .....	168
思考并分析 .....	169
案例 2 .....	169

思考并分析 .....	169
复习思考题 .....	169
<b>第九章 公共场所礼仪 .....</b>	<b>170</b>
第一节 特定公共场所的基本礼仪 .....	170
一、舞会礼节 .....	170
二、洗手间礼节 .....	172
三、旅游中的礼节 .....	172
四、探病礼节 .....	173
五、影剧院礼节 .....	173
六、商场购物礼节 .....	174
第二节 公共交通礼仪 .....	174
一、步行礼仪 .....	174
二、乘车礼仪 .....	176
三、乘坐飞机的礼仪 .....	179
第三节 校园礼仪 .....	180
一、尊重教师 .....	180
二、友爱同学 .....	183
三、师生交往禁忌 .....	187
案例分析 1 .....	188
思考并分析: .....	188
案例分析 2 .....	188
思考并分析 .....	188
复习思考题 .....	188
<b>第十章 人情交往礼仪 .....</b>	<b>189</b>
第一节 问候礼仪 .....	189
第二节 慰问礼仪 .....	191
第三节 馈赠礼仪 .....	192
第四节 拜访礼仪 .....	195
第五节 接待礼仪 .....	196
<b>第十一章 文书信函礼仪 .....</b>	<b>200</b>
第一节 请柬、邀请函和聘书 .....	200
第二节 感谢信、答谢词和表扬信 .....	204
第三节 祝贺信与慰问信 .....	208
第四节 礼仪性便条 .....	211

# 第一章 职业形象礼仪基础知识

## 第一节 职业形象与礼仪的内涵

职业形象与礼仪从两方面来看，首先从职业形象来理解，形象，指的是可以表达某种含义的媒介物的客体或事件。而职业形象是由从事职业的内涵和特征决定了从业人员的形象，是一个行业或组织的精神内涵和文化理念在从业人员身上的具体体现，是一定行业或组织的形象与具体从业人员个体形象的有机结合。礼仪，这里所说的礼仪是指职业礼仪，是专指人们在从事职业工作场所中应当遵循的一系列礼仪规范，是人们相互表示尊敬、问候、祝愿的礼节、礼貌，职业场所人士的仪容、仪表、仪态以及相关的仪式活动的总称。它是礼仪在职业场所的具体运用。一般而言，根据适用对象、适用范围的不同，职场礼仪又可分为：政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等五大类。

按从事的行业分，职业礼仪也可称之为行业礼仪，即人们在工作岗位上应遵守的礼仪，如政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪；按社交活动范围分，还可以把礼仪称之为交往礼仪，是指人们在社会人际交往中应遵守的礼仪，如社交礼仪、涉外礼仪等；按照交往区域、民族的不同分，遵循“入乡随俗”的基本原则，礼仪还称之为习俗礼仪或风俗礼仪，充分尊重交往对象民俗习惯、节庆习惯和宗教习惯等。

由于社会工作复杂多样，作为一位即将跨出校门的大学生的准职业人，应该广泛了解涉及人际交往活动的各个主要方面的行为规范，以及涉及众多职场行业的行为规范。因此，我们将涉及人际交往活动的各个主要方面的行为规范和涉及众多职场行业的行为规范，作为职业形象礼仪的基本内容。

职业形象与礼仪，就职业人员而言，是指各行业的职业人员，在因为工作需要的人际交往中，应遵守的交往的艺术，是职业人员必须要讲究的自尊敬人的行为规范。

职业形象与礼仪的基本目的是塑造良好的个人职业形象，进而维护良好的组织形象，维护民族的尊严，维护国家的利益。所谓个人职业形象，就是社会公众对职业人员在工作过程中所展现的职业精神和职业素养的评价和反映。个人职业形象包括一个人的内在素质和一个人的外在形象两方面，既包括一个人的思想、道德、学识、性格、情趣等内在职业素养，又包括一个人的仪容、举止、服饰、语言、卫生习惯等外在特征。每一位职业人员，只有加强自己的内在修养和强化个人的外在规范，力求内美外秀，才能树立和塑造良好的个人职业形象。

讲究职业形象与礼仪，能有效地促进职业人员不断地提升个人职业形象，能有效地促进良好组织形象的塑造，从而赢得人们的好感，提高组织的知名度和美誉度，即提高组织的竞争力。个人职业形象与礼仪，是直接塑造职业人员形象，间接塑造组织形象的

重要工具。从这个层面上看，讲究职业形象与礼仪是既塑造良好个人职业形象又是塑造良好组织形象的需要。

讲究职业形象与礼仪，能有效地提升个人素质，塑造良好的职业形象，有利于人际沟通与交流，同时有利于维护所在组织的形象。职业形象与礼仪是职业人员自我推销的工具，是职业人员进入社会从事活动的“通行证”。有礼仪修养的职业人员，给人以有教养、有能力、有风度的感觉，备受社会公众的尊敬和欢迎，能获得更多的理解、帮助和支持。还可以让人联想到有如此优秀的员工，他所在的组织一定是出类拔萃的、具有强大实力的好组织。反之，如果一个人蓬头垢面、衣冠不整、大大咧咧、出言不逊、举止粗鲁，就很容易让人反感和不信任，就很难让人相信其所在的组织是一家具有强大实力的组织。职业人员重视、讲究职业形象礼仪，会产生良好的实际效果。

## 第二节 礼仪的特性

礼仪是一门专门研究人们在社会交际过程中行为准则的科学，作为一门综合性的学科，调节和制约人际间的相互关系。礼仪涉及心理学、民风民俗、道德伦理等多方面的知识。人们在漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展。虽然礼仪与其他学科相比有着各种各样的联系，但其作为人的行为规范，有独具的特性，主要表现在以下几个方面。

### 1. 规范性

礼仪，指的是人们在交际中待人接物时必须遵守的行为规范，是约定俗成的一种自尊敬人的惯用形式，即人际交往的基本规则。这种规范性是指人们在社会交往中有一个和谐而轻松的交际环境，需要所有的社会成员都遵守人际交往的基本规则。如果不讲人际交往的基本规则，不遵守一定社会中人们共同认可的行为规范，大家都各行其道，彼此就会难以沟通，难以合作，难以生活、难以得幸福和轻松。礼仪的规范性，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈举止，使之合乎礼仪，而且也是人们在一切交际场合中必须采用的一种“通用语言”，使之实现其有效沟通；同时，也是社会公众衡量自己是否律己敬人、评判他人是否具有良好素质的一种尺度。因此，要想在交际场合表现得落落大方、彬彬有礼，任何人都必须无条件地遵守交往礼仪。所以，规范性是礼仪的一个极为重要的特性。

### 2. 文明性

礼仪是人类社会文明的结晶，是现代文明的重要组成部分。文明社会体现宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地融合在一起，成为人们日常生活、工作中的行为准则。这种行为准则包含着个人的文明素养，比如待人接物热情周到、有礼貌；人们彼此间互相帮助、彼此尊重、和睦相处，体现出人们日常生活中的文明、友好；注重个人卫生，穿着适时得体，见人总是微笑着问候致意、礼貌交谈、文明用语，这也体现出人们的品行修养。总之，礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

### 3. 多样性

礼仪的多样性表现在一切交往过程中，表现在职场工作人员生活、学习和工作的方

方面面。如教师有教师的礼仪，医生有医生的礼仪，商人有商人的礼仪，军人有军人的礼仪等等。即使是从事同一职业的同一个人，他在与人交往的过程中，每一个环节都有不同的礼仪要求。例如：教师在课堂上课时，其基本礼仪表现为：端正得体的服饰，独具亲和力的微笑，渊博广泛的知识等等。在工作场合人们常见的交往礼仪中见面礼节就有，接待宾客、介绍握手、引导迎宾、斟茶倒水、亲切交谈、礼貌送客，这一系列环节都有相应的礼仪要求。礼仪可谓多种多样，纷繁复杂。礼仪的多样性还表现在民俗礼仪的丰富多彩，交往礼仪的五花八门、绚烂多姿，这些都表现了我国礼仪从内容到形式都是多样的。各民族从语言礼仪的表达到文字礼仪的使用，从衣着服饰礼仪到外表仪容礼仪，从行为举止礼仪到正式场合规范性礼仪，从各民族风俗礼仪到宗教信仰礼仪等等，都表现出礼仪的多样性。在不同的国家、不同的场合，礼仪的表达方式也有所不同，社会生活的多样性决定了交往礼仪的多样性，不同领域的礼仪要求是不一样的。总之，不管在内容上还是在形式上，礼仪在不同的国家与国家之间，不同的民族与民族之间，不同的地区与地区之间是多样性的，有些还是截然相反。

#### 4. 继承性

礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。每一个民族的礼仪文化，都是在本民族固有的礼仪文化的基础上，不断地吸收其他民族的礼仪文化而形成的，但是本民族固有的文化基础是这个国家、这个民族传统文化的重要组成部分，离开了对本民族传统礼仪的继承、扬弃，就不可能形成适应社会的发展独具本民族特色的礼仪文化和礼仪规范。我国的礼仪文化经过几千年的继承和发展，不仅构成了中华民族精神文化的一个重要组成部分，更是一个民族数代人积淀而成的心理习惯，而且还是一种民族文化的积淀，这种积淀在人们心理形成了一定的观念定势、思维定式、价值定势，并通过实践活动表现出来，内化成一种自觉的行为。礼仪的继承性使得世界各国本民族的一些优秀的礼仪文化传统不会因历史的变迁社会制度的变革而消亡。正因为礼仪具有继承性的特性，因而使礼仪文化的丰富与发展成为一种可能。比如中餐礼仪，中华民族经历几千年形成了一套较系统的用餐礼仪，虽然进入现代社会，中餐礼仪变得简化，并吸收了国际通行的一些礼仪内容，但传统的礼俗并没有因此而改变，使用筷子的习俗基本上沿用了传统的规范要求。

#### 5. 变化性

礼仪并不存在一成不变的永恒模式，礼仪是社会历史发展的产物，随着时间的推移，社会会发生巨大的变化，礼仪具有鲜明的时代特征。每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。时代的发展变化，会引起礼仪内容和形式的变化。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来，在非正式场合，有些礼仪可不必拘泥于约定俗成的规范，可增可减，随意性较大。在正式场合，讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。因此，不要把礼仪看成是一成不变的东西，应以发展、变化的眼光去对待它。随着我国科学技术的飞速发展与人民生活水平的迅速提高，在古老的中华大地上涌现出了许多新的礼仪方式，如礼仪公司代客户传送鲜花；通过大众媒体表达谢意与祝福等等。近几年，兴起的发送电子邮件、视频对话、网上购物等。这些新的礼仪方式给我国现代礼仪增添了一道亮丽的时代色彩。所



以，礼仪应该适应时代发展的特点，与时俱进。

#### 6. 可操作性

礼仪在实践中行之有效，可操作性强。规则简明，易学易会，便于操作，是礼仪的一大特点。礼仪既有总体上的原则和规范，在具体的细节上也有一系列的方式和方法，使各个行业的工作人员乃至社会交往的人们能够广泛地运用于交际实践中，具有切实可行的可操作性。

“礼者，敬人也”，这是礼仪的精义。该怎么样做，不该怎么样做，就看能不能敬人、敬大多数的人，而不能为造作而礼仪，为礼仪而礼仪。所以，要促使礼仪简便易行、容易操作，“言之有物、行之有礼”是最佳的选择。

### 第三节 礼仪的原则

礼仪涉及社会生活的各个层面，内容丰富，形式多样。但无论什么礼仪，都体现了一定的原则。礼仪的原则是指在学习和运用礼仪时，应把握的一些具有普遍性、共同性的规律原则，有助于更好地学习礼仪、应用礼仪。

#### 1. 尊重原则

尊重是礼仪的灵魂，是礼仪的情感基础。只有人与人之间的彼此尊重，才能保持和谐的人际关系。

心理学家马斯洛认为，人们对尊重的需要分为两类，即是自尊和来自他人的尊重。也就是说，尊重主要包括两个方面。一是自尊。二是尊重他人。自尊包括对获得自信、工作技能、独立、成就、自由等的愿望。来自他人的尊重，是要求人们在社会交往活动中，无论对方的身份、地位、相貌如何，都要尊重对方的人格。具体包括这样一些概念：威望、承认、接受、关心、地位、名誉、赏识。与交往对象要互相尊敬，互相谦让，友好相待，和睦相处。一个人要想得到别人的尊重，首先应当尊重别人；不懂得尊重别人，不可能得到别人的尊重。只有人与人之间相互尊重，维护他人的自尊赢得他人的尊重，才能建立起一种和谐友好的人际关系。

#### 2. 真诚原则

真诚是人与人相处的基础，是礼仪的一条重要的原则。就是要求人们在人际交往中运用礼仪时，必须诚心诚意，言行一致，表里如一。自觉自愿用礼仪规范来约束自己。礼仪从形式上看，是一个人的语言举止，表情动作，但这些都应当是发“诚于中而形于外”，如果装模作样，弄虚作假，心口不一，把礼仪当作一种道具，用来骗取别人的信任和好感，是有悖于礼仪的基本宗旨的。即使能讨得别人的欢喜，最终还是得不到应有的信任。所以，与人交往要感情真挚，心口如一、发自内心，这样才能赢得信任，广交朋友。

#### 3. 自律原则

自律是礼仪的最高境界。是礼仪的出发点也是礼仪的归宿点。自律就是在没有任何监管的情况下，能够自觉地按照礼仪规范自我约束，严格要求自己，规范自己的言行举

止。这是礼仪的基本要求。礼仪的自律总是体现在日常行为的细微之处，学习应用礼仪，最重要的就是要自我要求，自我约束，自我对照，自我反省。自律，是通过长期的自我学习、自我磨炼，摒弃不良习气，陶冶情操。不断养成“非礼勿听、非礼勿看、非礼勿动、非礼勿做、非礼勿言”的自觉行为。遵守礼仪的良好习惯，无须他人的提醒与监督。使自己成为一个高尚的人、一个受欢迎的人。

#### 4. 宽容原则

宽容是一种美德。孔子曰：“宽则得众。”就是要求人们在与别人交往应用礼仪时要心胸宽广，宽宏大量，理解他人，容忍他人。每个人都有特定的环境，考虑问题时会出于不同的角度，肯定都有一定的道理，不能要求别人都与你保持一致。理解别人就应当设身处地为别人着想、善解人意、体谅别人，而不能斤斤计较、求全责备、过分苛求、咄咄逼人，也不能得理不让人。但是，宽容不是随波逐流，不是人云亦云，不是纵容，不是胆怯，不是软弱可欺。做到宽容这一种美德不是件容易的事。

在当今的职场上，宽容已被作为职业人的一种礼仪素质。国外有家企业招收员工时，就有一个比较新奇的规定，即在录用期内允许职工犯一个“合理的错误”，他们认为一个谨小慎微的人一定是一个不犯小错误的人，但工作不会有大的成就。对人都应该宽宏大度，绝不能求全责备，更不能鸡蛋挑骨头。

#### 5. 适度原则

在运用礼仪时，为了取得应有的效果，有必要做到适度。就是说要把握分寸，合乎规范，既到位又得体。人与人之间的交往，需要热情、给予和付出，也需要保持一定的社交距离，热情应当有度，彬彬有礼，周到却不卑恭。只有这样才能赢得对方的尊重，达到沟通的目的。做过了头或做不到位，都可能引起对方的不满或反感，甚至带来不必要的麻烦。要把礼仪把握得恰如其分、适度得体、得心应手，还需要细心观察、反复体验、积极实践。

适度原则包括这样一些方面：

##### (1) 情感表达要适度

不论在人际交往还是在职场交往中，既要做到彬彬有礼，温文尔雅，又不能低三下四；既要礼貌对方，又不能轻浮献媚；既要自尊又不能自负；既要坦诚又不能粗鲁；既要相信他人又不轻信别人。

##### (2) 谈吐文雅要适度

在与人交谈时，既要热诚友好，又不能虚情假意的客套；既要坦率真诚，又不能言过其实；涉及国家机密的话不说。

##### (3) 举止得体适度

在与人相处时，既要优雅得体，又不能轻浮矫揉；既要尊重他人的习俗，又不能显得粗俗无礼。

##### (4) 服饰装扮适度

无论是社交场合还是在职场上，一个人的服饰礼仪的打扮一定要和自身的身份、地位、所处的环境，自身的条件相符合。化妆也要适度。

## 第四节 礼仪的载体形式

礼仪是通过某些载体表现出来的。笼统地说有：人体、语体、物体、事体。

### （一）人体

#### 1. 神态

神态经常直观地表现在别人面前，会给人以积极或消极的印象。积极的表情有微笑、谦逊、和蔼、同情、认真等，消极的表情有厌恶、倦怠、傲慢、走神等。

#### 2. 姿势

人的经常性身体姿势反映一个人的形象，也反映对相关人或相应事的郑重态度。优雅的站姿、坐姿、立姿、走姿、蹲姿等，会给人留下美好印象。

#### 3. 动作

人有时会通过动作表现对人的态度。礼节性动作是专门用以表现对他人的尊重的。另外，交往中其他一些举手投足动作反映对交往对象的尊重与否。

### （二）物体

#### 1. 穿着

人们使用服饰，重要目的是展现给别人看的。服饰包括配饰在款式上、搭配上、穿戴规范上、整洁程度上是否正确，反映某个人的形象也反映其态度。卫生的保持、妆容的得体，气味的控制也属于这个范畴。

#### 2. 器物

与礼仪行为相关的器物，是否有，是否使用正确，也反映对人或事的态度，影响礼仪使用效果。比如送什么礼物、送什么鲜花、是否用书面请柬、用什么样的交通工具迎接等。另外，器物的摆放位置也说明对器物相关人的态度，办公室用品、材料等摆放的整洁与否也反映一个人的素养。

#### 3. 布局

包括人或物的位置、次序、数量、颜色、时间等，如宴请席位、排名序位、接待时间、场面大小、组合范围等，这些都反映对当事人的态度。

### （三）语体

#### 1. 语音

人们靠语言交流，语言中的语音因素也有礼仪成分。声音的高低、音色、语速、声调、方言、语气等，这些都可以表现对说话对象的态度。如粗声恶气与柔声细气给人感觉就会大相径庭。用鼻音发出“哼”声往往表现鄙夷、傲慢，是缺乏诚意的，会引起人不快。语调过高，语气过重，会让人感到急躁烦闷、尖刻生硬；语气太轻，语调太低，会让人感到冷漠无情、无精打采。

#### 2. 话语

话语是人们思想情感的载体，信息量最丰富，表达技巧也最微妙，所以话语最能表

现礼仪。人们普遍使用话语与人沟通，表达时会有很多因素涉及礼仪，会出现礼仪上的问题。围绕着礼仪目标的语言技巧最多，也最难掌握。

#### （四）事体

##### 1. 行为

行为是由思想支配的一系列动作，有些行为是专门实现礼仪的，比如退避三舍、登门拜访、探望病人、走亲访友、赠送礼物、传书寄语等。有些行为则包含了礼仪因素，如好心提醒某事。行为都包含时间因素，时间的早晚就经常体现礼仪。比如等候表示恭敬，迟到意味着失礼。

##### 2. 活动

活动是多人参与的、由一系列行为组成的，如酒宴、游乐、庆祝会等，有些活动固化为专门的仪式，如结婚仪式、收徒仪式、检阅仪式等。

## 第二章 个人形象礼仪

### 第一节 美的真谛

爱美之心，人皆有之。从美学角度讲，对美的追求是人类的一种共同的要求。尽管在不同时代、不同民族、不同文化背景下人们对美的含义有不同的注释。置身于美的环境中，总会让人感到赏心悦目。一个人的美往往会给人留下一种深刻的印象。因此每个人都希望自己是美丽的，并且希望自己的美能够得到别人的认同。人之美有两种最基本的划分，一种是外在的形貌美，一种是内在的心灵美。

#### 一、形象美

就个人的整体形象而言，人的第一印象往往来自于对其外在形象的评判。外在形象反映着一个人的精神面貌、朝气和活力。美好的外在形象使人看上去精神焕发、生气勃勃，神采飞扬。同理，不好的外在形象看起来是精神萎靡、无精打采。在同各种各样人的交往中，外表的魅力往往会有形无形左右着他人。人的外在美是人自身美的凝聚和显现，它既能给本人以极大的心理满足和自美的心理享受，又能给他人以审美美感，使人赏心悦目。如何做到形象美呢？苏东坡有言：“欲把西湖比西子，浓妆淡抹总相宜”。所以说，追求外表美，不能刻意修饰，过分打扮，形象的美实际上是一种选择的行为。和谐得体的仪态打扮要注意根据场合、时间、地点而定。衣着尽量做到美观新颖、朴素大方、典雅和谐，给人以雅而不俗、新而不奇、美而不奢之感。根据自己的爱好和审美情趣去选择精美、雅致的服装，以充分表现自己的个性与气质。不同季节、不同场合，服装要随之而变；要合度，掌握分寸，恰到好处，才能显出的内在的修养气质。举止要大方典雅，无论在走姿、站姿、坐姿都要端正洒脱、绰约多姿，给人以美的魅力，既不要缩手缩脚、拘泥古板，也不要不拘小节、随随便便。在公众场合，特别要注意讲究礼貌与礼节。礼貌在先，礼节周到，彬彬有礼，避免失态。情感表露要自然，符合身份。谈吐文雅，落落大方，自然轻松。只要我们分清对象、区别场合、注意方式，自然就能从容、灵活，以相应的仪态处之，显示出风度魅力。

#### 二、气质美

##### (一) 什么是气质？

气质是指人相对稳定的个性特征、风格以及气度。根据心理学上的分类，气质可以划分四种基本类型：多血质、黏液质、胆汁质和抑郁质。

多血质的人，性格活泼，情绪饱满，易适应各种交际场合和交往对象。社交场合中表现为热情有余，不够踏实，感情好恶流露明显，感情的稳定性和持久性不够，会给交

往对象忽冷忽热、不可靠的感觉，导致交往的失败。因此，多血质的人，应该学会自我控制，不能凭借感情用事，要在热情中求平稳，行动中求扎实。黏液质的人，交往中往往表现为喜欢安静，情绪的兴奋度较低，表面上显得较为冷漠，缺乏黏液质的人要尽量主动地与人打招呼 and 交谈，让别人有机会了解自己，交往中表现出主动性和热情。胆汁质的人，情感表现为不可遏制，容易冲动，脾气急躁，在社交场合中，一旦兴奋起来，眉飞色舞，滔滔不绝；遇到不高兴的事或挫折时，变得粗暴。这种大起大落的情感特点会使交往对象无所适从，从而退避三舍。抑郁质的人，情感的兴奋性和抑制性都较弱，谨慎、孤僻，常给人难以捉摸、不可接近的感觉。但是，抑郁质的人一旦交往成功，对朋友的友谊将是非常专注忠诚的。对抑郁质的人来说，增强自信心和主动性是非常重要的。

## （二）什么是气质美？

人的气质不只固定在一类型上，也不是一成不变的，不管哪种气质的人都具有各自的美感。要把握好自我气质，也要在社交活动中有意识地培养自己的优良气质。气质这个概念将越来越多地应用于现代生活中，成为衡量一个人社交能力的尺度之一。性格开朗、潇洒大方的人，往往表现出一种聪慧的气质；性格开朗、温文尔雅，多显露出高洁的气质；性格爽直、风格豪放的人，气质多表现为粗犷；性格温和、风度秀丽端庄，气质则表现为恬静……在现实生活中，有相当数量的人只注意穿着打扮，并不怎么注意自己的气质是否给人以美感。诚然，美丽的容貌，时髦的服饰，精心的打扮，都能给人以美感。但是这种外表的美总是肤浅而短暂的，如同天上的流云，转瞬即逝。如果你是有心人，则会发现，气质给人的美感是不受年龄、服饰局限的。

一个人的真正魅力主要在于特有的气质，这种气质对同性和异性都有吸引力。这是一种内在的人格魅力。

气质美首先表现在丰富的内心世界。理想则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，没有理想内心空虚贫乏，是谈不上气质美的。品德是气质美的另一重要方面，为人诚恳，胸襟开阔，心地善良是不可缺少的。文化水平也在一定的程度上影响着人的气质。

气质美看似无形，实为有形。它是通过一个人对待生活的态度、个性特征、言行举止等表现出来的。气质外化在一个人的举手投足之间，走路的步态，待人接物的风度，皆属气质。朋友初交，互相打量，立即产生好的印象。这种好感除了来自言谈之外，就是来自作风举止了。热情而不轻浮，大方而不傲慢，就表露出一种高雅的气质；狂热浮躁或自命不凡，就是气质低劣的表现。

气质美还表现在性格上，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。相反，开朗的性格往往透露出大气凛然的风度，更易表现出内心的情感。

高雅的兴趣是气质美的又一种表现。例如，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。

许多人并不是美女俊男，但在他们的身上却洋溢着夺人的气质美：认真、执着，聪慧，敏锐，这是真正的气质美，是和谐统一的内在美。

追求美而不误解美、褻渎美，这就要求我们每一个热爱美、追求美的人都要从生活中领悟美的真谛，把美的外貌和美的气质、美的德行与美的语言结合起来，展现出人格、气质、外表的一个完整的美好形象来。

### 三、风度美

#### (一) 什么是风度美？

一个人的容貌、体格保持青春状态的时间是不可能太长的，但是个人的心灵相对于外在美来说，却具有相对稳定的特征。风度是对人之形貌、心灵美的一种综合的、高层次的评价。它是语言之美、表情之美、性格之美、气质之美、仪态之美的综合。风度体现出一个人的气质性格、文化修养和审美情趣，它跟人的经历、职业也有关系，是人的形体美与精神美的统一。体格美、容貌美是静态美，风度美是动态美。风度美是人的内秀与外美的和谐统一的体现。虽然，人的外在美和内在美具有相对独立的审美价值，但具有风度美的人，他的内秀与外美必须是共存同在的。即容貌端正、仪表堂堂、体态健美；又道德高尚，为人正直、思想进步。失衡、背离、偏重，都不能视之为风度美。内美外丑或者外美内丑，都是对美的和谐的违反。就两性而言，女性的风度美常体现为文雅而又热情，男性的风度美常体现为沉稳而又潇洒。姿态美是风度美的基础，语言美是风度美的重要组成，因为语言美是心灵美的反映。言语诚恳谦虚，尊重对方，与异性接触彬彬有礼、有分寸，能适当控制感情，装束打扮得体，都是风度美中不可缺少的要求。

#### (二) 如何培养风度美？

优美的风度令人向往和羡慕，但风度不是与生俱来的，而是靠后天的培养和训练。所以，要具有美好的风度，重要的是内外兼修，塑造完美的形象。首先，虽然内在美在风度中起主要作用，但是外在美对风度的影响也相当重要，形貌欠佳，乃至十分丑陋或者不修边幅会大大折损人的风度。相互杂糅的内在心灵与外在形貌，是很难让人对其整体产生和谐之美感的。

其次，美好的风度来自优秀的品格，有了优秀的品格，才有照人的风度。优秀的品格，人人钦佩。从男性这方面说，男性应沉稳、刚毅、执着、豁达、豪放、爽朗、乐观、粗犷、坚韧、威严、大胆、果断、博大、深沉等，具有特殊的力度感。具备诚实正直、光明磊落的美德。要不虚伪、不滑头，没有阿谀奉承的奴气，坦率真诚，与人肝胆相照。

从女性这方面讲，诚恳、心地善良、表里一致、恪守信用、待人宽厚的女性，总是令人喜爱的。反之，小气、嫉恨、卑鄙、贪婪的女子，总是令人厌恶的，又怎能有风度可言？善良之美、温柔之心，是创造风度美的前提。

女性的风度，尤重谦虚大度，有自知之明，虚怀若谷，不自满自足。自信而不自负，谦让而不盲从，不卑不亢，肯于谅解，不计较无谓小事，这是女性难得的优秀品格。

现代女性应注意培养自己的性格的开放性。传统女性格中的胆怯、懦弱、逆来顺受等，是难于形成落落大方的风度的。当然，这并不意味抛弃女性的温柔，温柔不等于软弱。在增强自尊自信的同时，又能不失温柔和娇媚，才是有完善风度的现代女性。

再次，渊博的学识，它影响着风度的深度，它是心灵丰富性的标志。知识与才智是

双胞胎，知识的基础过于薄弱，就不会有智慧的闪光。学识越渊博，才智越高，越是风度翩翩。

体现学识的魅力，并非一定要接受高等教育，获得硕士、博士头衔。知识的花蜜，既在书本中，也在生活中。上知天文，下知地理，知识面越广，文化层次越高，谈吐也就越风雅。

只要我们充实自己的贫乏的大脑，培养高尚的情趣，内秀必定会转化为外美，知性美会代替浮光掠影的外在美，修养在不知不觉中拥有，风度在一言一行中体现。

## 第二节 个人仪容修饰

### 1. 头发的修饰

常言道“完美形象，从头开始！”头发是人们脸面之中的脸面，应当自觉的做好日常护理。在当今社会头发的功能已不是单纯地表现人的性别，而是更全面地表现着一个人的道德修养、审美情趣、知识结构及行为规范。任何一个人都可以通过某人的发型准确地判断出其职业、身份、所受教育程度、生活状况及卫生习惯，更可以感受到其是否身心健康和对生活事业的态度，所以在我们的个人形象首先选择得体适度的发型可以表现出一个人的良好仪容，让我们每位职业人打破陈旧的我，树立与众不同的自我。

### 2. 头发的了解

头发的基本成分是蛋白质，每根头发平均每月可长1厘米，头发的平均寿命约4~5年，之后它便会自行脱落，每人每天约要脱落几十根至100根，随之新头发长出来。正常头发，皮脂分泌正常，有光泽，有弹性；油脂性头发，皮脂分泌过多，头的表皮及毛发均有黏糊之感；干性头发，由于皮脂分泌过少，没有光泽，有干松之感；可以认为：头发的性质与皮肤的性质相同，面部皮脂属于干性的人，头发也是干性的。头发的软硬，可以从烫发后头发是否容易保持卷性较好来判断，较硬的头发能够保持卷性较好，软发者则不然。

### 3. 头发的保养

#### (1) 清洁

不论有无交际活动，平日都要对自己的头发勤于梳洗。对头发勤于梳洗，既有助于保养头发，又有助于消除异味。若是对头发懒于梳洗，弄得自己蓬头垢面，满头汗馊、油味，发屑随处可见，是很败坏个人形象的。

一般来说中性皮肤的人，冬天可隔4~5天左右，夏天可隔3~4天洗一次，油性皮肤和干性皮肤的人，要分别缩短或延长1~2天，夏季每天洗发基本没什么问题，只要注意的是必须选用性质温和的洗发水，例如含有氨基酸，蛋白质等活性剂的洗发水。

洗发前应先将头发梳顺；用温水洗发，水应在37~38度最适宜，过烫的水容易使头发受损伤而变得酥脆易折断，而水温过低，去油腻的效果又不好；洗发精应选择适合自己发质的，一般略带微酸性者较佳，将洗发水按摩至起泡后才涂在头发上，不要直接倒在头发上；不要大力用指甲抓头皮，用手指的指腹按摩头皮；要确保彻底冲洗干净洗发



水，不然会伤害发质；洗发后冲水所需的时间应是洗发的两倍，否则 洗发水中的碱性成分残留在头皮和头发上，会损伤头发产生分叉、头皮屑等。

### (2) 不同发质的护理

专家一致认为，干性发质：除了遗传因素，干枯的头发是长时间缺乏护理和化学品残留的后遗症。当然，精神压力、内分泌的变化以及饮食的平衡与否等等，也会对发质产生或多或少的影响。选用一种配方特别温和的完全不含或只含少量洗涤剂但却能有效地补充水分的洗发水是很重要的。洗发无须过于频繁，当然不要忘记使用护发素。为防止发丝内的水分流失，应尽量避免使用电吹风以及其他 以电力操作的卷发器具。如果必须使用，最好事先在头发上涂一层护发品。饮食方面，多吃新鲜果蔬无疑对身体大有好处的。身体健康者的头发 有足够的养分可摄取，自然柔亮可人。

油性发质：皮脂腺分泌过多的天然油脂，是形成油性发质的根本原因。要改善这种情况，你需要的是一种性质温和的洗发水，并经常清洗头发。强力的洗发水不但于头发无益，反会令油脂分泌更加猖獗。由于头皮已能分泌足够的油脂，护发素只要涂在距离发根数寸的发梢上即可。油性发质比较适合染发，染发剂或多或少地会令头发变得干燥，而较多的油脂正好可以起到中和作用。纤细发质：如果你的头发过于纤细柔软，应该寻找一种能渗入发茎的洗发水，使头发充盈起来。美发造型时，最好使用能营造丰厚发式的喷雾产品。染发也颇适合这种类型的头发，因为在染发过程中，染发会让发茎逐渐膨胀，由此产生更强的质感。

初秋，往往会出现头皮屑增多、脱发、断发的现象，主要原因是因一个夏季强烈阳光的辐射，风吹、汗渍等使头发正常生长受到影响。所以在入秋前对头发要精心保养。可补充一些营养护发素等。如发现发尖分叉，就必须及时修剪。在洗发时，洗发剂和肥皂不宜在头发上停留太长时间，因其性质属碱性，对头发会有损害。梳头时，一定要留意，上衣和肩背上不应落有头皮屑和脱落的头发。

### (3) 头发的美化

常见的是修剪头发，简称剪发，令人外观清洁整齐，有美化外形、美容之功用。从社交礼仪和审美的角度看，一个人头发的长短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。人分男女，男女有别，在头发的长度上要有所体现。一般认为，女士可以留短发，但很少理寸发；男士头发可以稍长，但不宜长发披肩，梳辮挽髻。

影响头发长度的制约因素有：头发的长度，在一定程度上与个人身高有关。以女士留长发为例，头发的长度就应与身高成正比。一个矮个的女士若长发过腰，会使自己的个头更矮。

人有长幼之分，头发的长短亦受此影响。飘逸披肩的秀发，就应是年轻少女的象征，七十岁的老太太就应该是偏短的发型。

职业对头发的长度影响很大。商界对头发的长度大都有明确的限制：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，最好不要长于 7 厘米，即大致不触及衬衫领口。