



| 高等职业教育“十三五”示范建设规划教材·汽车类 |

汽车技能专项训练指导书

● 主 编 陈昊平



 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

高等职业教育“十三五”示范建设规划教材·汽车类

汽车技能专项训练指导书

主 编 陈昊平
副主编 何奇彦 许冀阳
参 编 朱 辉 刘宇哲 刘黎明 夏 伟
主 审 李选芒 张 欣

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车技能专项训练指导书/陈昊平主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2017. 7
ISBN 978 - 7 - 5682 - 4444 - 2

I. ①汽… II. ①陈… III. ①汽车 - 售后服务 - 高等职业教育 - 教材
IV. ①F407. 471. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 179496 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 /

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 10.5

字 数 / 247 千字

版 次 / 2017 年 7 月第 1 版 2017 年 7 月第 1 次印刷

定 价 / 28.00 元

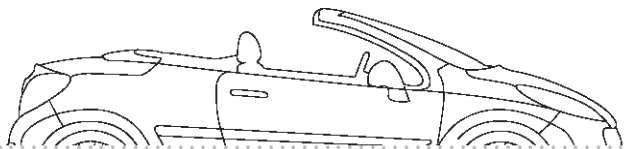
责任编辑 / 封 雪

文案编辑 / 封 雪

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换



前言

P R E F A C E

随着我国经济的迅猛发展，汽车产业也得到了跨越式发展，连续八年全球产销第一，汽车保有量大幅增加，这也推动了我国汽车售后服务市场的不断繁荣，对汽车售后服务人员的需求也不断增加。而各种新技术和新工艺在汽车上的应用，对售后服务从业人员的要求也越来越高。

我国汽车保有量不断增大，日常保养、维修车辆也不断增加，规范、合理的维修和保养显得尤为重要。汽车售后服务维修行业需要熟练掌握日常保养、维修的应用型高级技能人才，为了使汽车专业的学生和维修人员更好地掌握汽车基本技能，本专项训练指导书以汽车售后服务项目为基础，通过规范化操作流程，提高维修人员技能水平；更加注重实操和实践性，并将其贯穿于每个项目；以市场主力车型为参考，注重实践的操作性。本书有以下主要特点：

(1) 以售后服务市场岗位技能为重点，使内容与实际岗位技能密切联系，注重实用性和可操作性。通过技能专项详细讲解每个维修、保养项目，图文并茂，指导学生实训、实习实践内容。

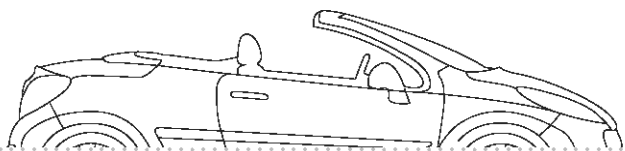
(2) 将汽车售后服务项目分为若干技能专项模块，包括商务礼仪、汽车常规保养、汽车美容、汽车钣金等。通过技能专项实践教学，更好地培养岗位技能。

(3) 通过具体步骤，详细展示了岗位技能和要求，更好地指导实训和实习。

本书由陕西工业职业技术学院陈昊平副教授担任主编，何奇彦副教授和许冀阳讲师担任副主编，陕西工业职业技术学院李选芒教授和西安市金康汽车维修设备有限公司张欣总经理担任主审。陈昊平副教授负责总体策划、编写大纲、统稿和定稿。编写分工如下：技能专项一由陕西工业职业技术学院何奇彦副教授编写，技能专项二和技能专项三由陕西工业职业技术学院朱辉讲师和实验员刘黎明同志编写，技能专项四和技能专项五由陕西工业职业技术学院陈昊平副教授和许冀阳讲师编写，技能专项六和技能专项七由陕西工业职业技术学院刘宇哲讲师和实验员夏伟同志编写，附录由陕西工业职业技术学院陈昊平副教授编写。

教材在编写过程中，参考了大量书籍、文献、论文等，在此对相关作者表示衷心感谢！

由于编者水平有限，教材难免有不足之处，敬请广大读者批评指正。



目 录

C O N T E N T S

技能专项一 汽车维修接待礼仪	001
1.1 基本理论	001
1.1.1 礼仪概述	001
1.1.2 礼仪的作用	001
1.1.3 礼仪的主要原则	002
1.1.4 礼仪的主要内容	002
1.2 技能练习	003
1.2.1 个人形象练习	003
1.2.2 基本礼仪规范练习	009
1.3 课后练习	012
技能专项二 汽车维护基础	014
2.1 车辆识别码 (VIN) 与汽车铭牌	014
2.1.1 VIN	014
2.1.2 汽车铭牌	016
2.2 汽车运行基本操作	017
2.2.1 点火钥匙操作	017
2.2.2 灯光操作	020
2.2.3 雨刮器操作	021
2.2.4 拉开机盖操作	022
2.2.5 遥控器操作	023
2.2.6 关闭机盖操作	024
2.2.7 空调操作	025
2.2.8 玻璃升降/天窗	025
2.2.9 手刹操作	026
2.3 运行材料	027
2.3.1 车用汽油的选用	027
2.3.2 发动机润滑油	028
2.3.3 齿轮油	031



录



2.3.4	制动液	034
2.3.5	转向助力液	036
技能专项三 常规检查与更换		037
3.1	维修接待基本流程	037
3.1.1	维修部门团队合作	037
3.1.2	维修接待基本流程	037
3.2	常规检查	049
3.2.1	灯光仪表检查标准	049
3.2.2	发动机舱常规检查	052
3.2.3	底盘检查标准	054
3.2.4	减震轮胎刹车盘片检查标准	057
3.3	常规滤芯和油液更换	058
3.3.1	空滤更换	058
3.3.2	空调滤芯更换	060
3.3.3	外置汽滤更换	061
3.3.4	机油更换	062
3.3.5	手动变速器油（齿轮油）更换	066
3.3.6	自动变速器油（ATF）更换	067
3.3.7	制动液更换	068
3.3.8	转向助力液更换	069
技能专项四 常规保养		071
4.1	更换火花塞	071
4.1.1	火花塞相关知识	071
4.1.2	具体实施	075
4.2	清洗节气门	078
4.2.1	电子节气门的结构与控制原理	078
4.2.2	具体实施	079
4.3	更换防冻液	083
4.3.1	汽车发动机冷却系统的基本知识	083
4.3.2	具体实施	086
4.4	清洗燃油系统	087
4.4.1	汽车发动机燃油系统的基本知识	087
4.4.2	汽车发动机燃油系统的清洗	088
技能专项五 轮胎更换保养		091
5.1	更换轮胎	091
5.1.1	轮胎相关知识	091
5.1.2	轮胎更换原则	094
技能专项六 汽车钣金		101
6.1	拆装汽车车身保险杠	101

6.1.1	保险杠相关知识	101
6.1.2	具体实施	102
6.2	拆装汽车车身前翼子板	105
6.2.1	前翼子板相关知识	105
6.2.2	具体实施	105
6.3	拆装汽车车身引擎盖	107
6.3.1	引擎盖相关知识	107
6.3.2	具体实施	107
6.4	拆装汽车车门总成	108
6.4.1	车门总成相关知识	108
6.4.2	具体实施	110
6.5	拆装汽车座椅	112
6.5.1	汽车内饰相关知识	112
6.5.2	具体实施	113
6.6	小损伤修复	113
6.7	汽车车身焊接	117
6.7.1	焊接相关知识	117
6.7.2	实施焊接	119
6.8	汽车车身校正	120
6.8.1	车身校正相关知识	120
6.8.2	具体实施	122
技能专项七 汽车美容		124
7.1	汽车车身外表面清洁	124
7.1.1	车身清洁相关知识	124
7.1.2	具体实施	125
7.2	车身打蜡	130
7.2.1	车身蜡相关知识	130
7.2.2	具体实施	131
7.3	漆膜抛光	132
7.3.1	抛光相关知识	132
7.3.2	具体实施	134
7.4	内饰清洁	136
7.4.1	内饰清洁相关知识	136
7.4.2	具体实施	137
7.5	发动机舱清洁	138
7.5.1	发动机舱相关知识	138
7.5.2	具体实施	139
附录		141
参考文献		159



技能专项一

汽车维修接待礼仪

1.1 基本理论

1.1.1 礼仪概述

1) 礼仪的定义

礼仪是在人际交往中，在官方规定或者民间约定俗成的规范下，通过特定的程序和标准表现出的律己敬人的过程。礼仪涉及人类社会的方方面面，根据其用途的不同，可以分为政治礼仪、外交礼仪、商务礼仪、社交礼仪等。从学科角度看，礼仪涉及社会学、心理学、政治学、人类学、经济学等多个学科范畴。

2) 礼貌和礼仪的差别

在日常生活中，礼貌和礼仪是两个容易混淆的概念。与礼仪相比，礼貌更侧重于个人的行为，一般没有具体的规范和要求，更多地表现为一种友好而谦恭的态度，其目的在于向对方表示一种友善。

而礼仪的构成则相对更加复杂。现代社会对于礼仪概念的理解，可以分为礼和仪两个部分。其中，“礼”更侧重于个人的行为，如个人的态度、语言、行为等，即通常说的礼貌，带有较强的个人主动性；而“仪”更强调集体遵循的规范和标准，更多体现在正式场合，具有一定的约束性和强制性。

1.1.2 礼仪的作用

1) 约束行为

现代礼仪的具体内容为一般社会行为的各方主体在互相沟通和认可的基础上形成的基本要求。通过遵循礼仪的相关规范和要求，可以约束人们在社会活动中的各种行为，从而表达出大家可以共同认可的意愿，避免出现被对方误会的行为，影响沟通交流的效果。

2) 消除隔阂

从心理学角度看，在人际交往的初期，由于互相之间的不熟悉，往往会产生一定的戒备心理和距离感。通过礼仪规范行为，可以表现出友好的态度，体现对对方的尊重，从而起到消除隔阂的作用。

3) 塑造形象

礼仪不仅有利于约束各交流方的行为，还有利于塑造商务人员良好的个人形象和企业

形象。对个人而言，熟悉礼仪的相关要求并能具体落实能有效地提高个人形象，收获交流对象的善意。从企业角度来看，契约精神是现代企业价值的重要体现，礼仪的相关规范也可以视为一种潜在的契约，遵循这种契约的企业可以收获更多的信任，从而提高自身的形象。

1.1.3 礼仪的主要原则

1) T. P. O. 原则

T. P. O. 是时间 (Time)、地点 (Place)、场合 (Occasion) 的简称。T. P. O. 原则要求仪表修饰因时间、地点、场合的变化而相应变化，使仪表与时间、环境氛围、特定场合相协调。

2) 适体性原则

要求仪表修饰与个体相适宜、相协调。也就是根据性别、年龄、容貌、肤色、身材、体型、个性、气质及职业身份等来修饰个人仪表。

3) 适度性原则

要求仪表修饰无论在修饰程度，还是在饰品数量和修饰技巧上，都应把握分寸，自然适度，追求虽刻意雕琢但又不露痕迹的效果。

4) 整体性原则

要求仪表修饰先着眼于人的整体，再考虑各个局部的修饰，促成修饰与人自身的诸多因素之间协调一致，使之浑然一体，营造出整体风采。

1.1.4 礼仪的主要内容

1) 个人形象塑造

(1) 仪容。

仪容一般是指人的外观、外貌，由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成，是个人仪表的基本要素。在人际交往过程中，每个人的仪容往往会引起交往对象的较多关注，并将影响到对方对自己的整体评价。

(2) 服饰。

服饰，是对人们衣着及所用的装饰品的一种统称。服饰反映着人们的社会生活、文化水平和道德修养。服饰又是人的形体外延，对形体美起着修饰作用，满足人们的审美、品位等心理需求。服饰礼仪反映出人们在生活中的角色、地位，并向公众传递友好信息。对个人而言，服饰礼仪的美能增强自信心，强化个人形象。对于企业来说，服饰礼仪关系到企业的整体形象。

(3) 仪态。

仪态，是人的姿势、举止和动作的外在表现，具体表现在人的姿态动作、面部表情和精神状态等。很多人在生活中、工作中往往只注重身材相貌打扮，却忽略了优美姿态的表达。一个人的姿态、举止和动作是否优雅、自然，是风度的表现，也是一种美的形体语言的展现。

2) 基本接待礼仪

基本接待礼仪是在进行维修接待过程中，从接触顾客到送别顾客过程中应遵循的各种基本礼仪规范。包括问候礼仪、握手礼仪、电话礼仪等多个方面。



1.2 技能练习

1.2.1 个人形象练习

1. 仪容训练

1) 面部

(1) 基本要求。

面部干净清爽，无汗渍和油污等不洁之物，适度化妆。忌工作时间戴墨镜、鼻毛外露、眼角有分泌物等。

(2) 化妆要求。

①男士。

男士妆容以整洁和反映男子自然具有的肤色、五官轮廓和气度为佳。男士应注意清洁面部，勤刮胡须，勤剪鼻毛，勤洗手，勤修剪指甲，保持指甲清洁卫生，清洗面部、手部后要用护肤品护理。

②女士职业淡妆。

- 洁面。用洗面奶洗面部，擦干后用少量的护肤乳液滋润皮肤。
- 打粉底。将粉底霜或 BB 霜放在手背上，用海绵蘸霜打匀，从里向外薄薄地涂一层，同时在脖子上呼应，使其与面部协调，然后从上往下轻扑一层定妆干粉，显得透明自然。
- 眼睛。由眼角开始轻轻地涂上深色的眼影，较大范围地涂在上眼睑上，重点放在眼尾，在下眼睑的外三分之一也要扫上眼影。然后用黑色眼线笔勾画出上下眼线。
- 眉毛。眉应画得轻松自然，画眉最好选用眉刷，蘸上眉粉，刷上去。眉粉的重点应放在眉长的 1/3 处。眉的长短和形状要根据脸型而定。
- 腮红。用刷子轻蘸腮红淡涂。涂的范围高不过眉，低不过嘴角，内不过眼长的 1/2 处。肤色不好者宜用。
- 口红。口红要与自己的肤色、服装相配，不宜太深。也可选择唇彩。

2) 发型

(1) 男士。

男士的头发要清洁，长度要适宜，前不及眉，旁不遮耳，后不及衣领。不能留长发、大鬓角，不留络腮胡子或小胡子。常梳洗头发，保持头发无异味、无异物。

(2) 女士。

对于女士而言，太长的头发是非职业化的信息，工作场合女士不宜梳披肩发，头发不可挡盖眼睛，不留怪异的新潮发型。头发过肩的，工作时要扎起，宜拢在脑后，或束或挽或盘，以深色的发夹网罩为好。发型的选择要符合自己的职业，符合自己的年龄、身材和脸型，同时要慎重染色。

3) 手臂和腿部

在工作过程中，不能出现指甲过长（超过了指尖）、涂彩色指甲油、裸露臂膀等情况。腿部要求不外露，女性着短裙时，要求必须搭配与裙装颜色相适宜的丝袜，同时丝袜上沿必



须用裙装的下沿盖住，如图 1-1 所示。

2. 服饰礼仪训练

1) 男士着装

(1) 衬衫：无论是什么颜色，衬衫的领子和袖口不得有污秽，在商务活动中不要挽起袖口，同时在正式的场合男士不穿短袖；

(2) 领带：外出前或要在众人面前出现时，应佩戴领带，并注意与西装、衬衫相配。领带不得肮脏、破损或歪斜松弛；

(3) 鞋：应保持清洁，不得穿带有钉子的鞋；

(4) 袜子：男士深色为首位；

(5) 手表：男士应选择品牌手表；

(6) 饰品：男士除结婚戒指外，一般不要戴饰品；

(7) 色彩：不超过 3 种。

2) 女士着装

(1) 外套不可过紧或过于时尚化；

(2) 不可用休闲装代替商务装；

(3) 不可以内衣外穿或外现；

(4) 衣扣、衣领要系到位，不要太低；

(5) 商务活动中，女士要穿套裙，任何情况下都要有领子、袖子；

(6) 服装搭配要协调，以同色系为首位；

(7) 袜子：不要过短、两截腿，不要有破损，以肉色、浅色为首位；

(8) 皮鞋不要太高或太细，以浅口船鞋为首位；

(9) 手表：女士尽量不选择时装表；

(10) 色彩：不超过 3 种；

(11) 饰品佩戴：不戴过于醒目的饰品。



图 1-1 女性着裙装示意图

3. 仪态练习

1) 姿势练习

姿势主要有：站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势等。

(1) 站姿。

站立是人们生活交往中一种最基本的仪态，它指的是人在站立时呈现出的具体姿态。“站如松”是指人的站立姿势要像松树一样端正挺拔。这是一种静态美，是培养优美仪态的起点。优美的站姿能衬托出一个人的气质和风度。

站姿的基本要求是挺直、舒展、线条优美、精神焕发。

站立时，上下看要有直立感，即以鼻子、肚脐为中线的人体大致垂直于地面；左右看要有开阔感，即肢体和身段给人舒展的感觉；侧面看也要有直立感，即从耳朵到脚踝骨所形成的直线也大致垂直于地面。

基本站姿：

①叉手站姿：右手搭左手放在腹部前交叉，男士分腿与肩同宽（女士小丁字步）。端正

且自由，郑重中略带放松。叉手站姿是常见的接待站姿。图 1-2 所示为女性叉手站姿。

②背手站姿：两手交叉置于身后，右手贴在左手外面，两腿可分可并。优美中略带威严，易产生距离感。两腿并立，突出尊重感。

③双手肃立站姿：双手自然下垂，中指贴裤腿中缝，两脚可分可立。大方、自然、洒脱。图 1-3 所示为双手肃立站姿。



图 1-2 女性叉手站姿



图 1-3 双手肃立站姿

(2) 坐姿。

坐是人们在生活工作中采用得最多的一种姿势，它也是一种静态美。“坐如钟”是指人在就座之后要像钟一样稳重，不偏不倚。

①坐姿的规范。

- 入座时讲究先后顺序，礼让尊长，切勿争抢；
- 一般从左侧走到自己的座位前，转身后把右脚向后撤半步，轻稳坐下，然后把左脚与右脚并齐；
- 穿裙装的女士入座，通常应先用双手拢平裙摆，再轻轻坐下；
- 在较为正式的场合，或者有尊长在座的情况下，一般坐下之后不应坐满座位，大体占据 2/3 的座位即可。

②坐姿类型。

• 正面标准式：最基本的坐姿，适用于最正规的场合。上身与大腿，大腿与小腿，小腿与地面，都应当成直角。双膝双脚完全并拢，如图 1-4 所示。

• 垂腿开膝式：多为男性所使用，也较为正规。上身与大腿，大腿与小腿，皆成直角，小腿垂直地面。双膝分开，但不得超过肩宽。

• 双腿叠放式：适合穿短裙的女士采用。（或处于身份地位高时）造型极为优雅，有一种大方高贵之感。将双腿完全地一上一下交叠在一起，交叠后的两腿之间没有任何缝隙，



图 1-4 正面标准式坐姿



犹如一条直线。双腿斜放于左右一侧，斜放后的腿部与地面呈 45° 角，叠放在上的脚尖垂向地面，如图 1-5 所示。

- 双腿斜放式：适用于穿裙子的女性在较低处就座时使用。双膝先并拢，然后双脚向左或向右斜放，力求使斜放后的腿部与地面呈 45° 角，如图 1-6 所示。



图 1-5 双腿叠放式坐姿



图 1-6 双腿斜放式坐姿

- 双脚交叉式：适用于各种场合，男女皆可选用。双膝先要并拢，然后双脚在踝部交叉。交叉后的双脚可以内收，也可以斜放，但不宜向前方远远直伸出去。

- 前伸后屈式：女性适用的一种优美的坐姿。大腿并紧之后，向前伸出一条腿，并将另一条腿屈后，两脚脚掌着地，双脚前后要保持在同一条直线上。

(3) 行姿。

行姿又称为走姿，是人在行走之时所采取的具体姿势。它是站姿的延续动作，体现人的运动之美和精神风貌。

“行如风”，指的是行动敏捷、轻盈如行云流水般自然得体。女性要体现：轻松、敏捷、健美；男性要体现：协调、稳健、庄重、刚毅。

①行姿基本要领。

双目向前平视，面带微笑微收下颌。上身挺直，头正，挺胸收腹，重心稍前倾。手臂伸直放松，手指自然弯曲，摆时要以肩关节为轴，上臂带动前臂向前，手臂要摆直线，肘关节略屈，前臂不要向上甩动，向后摆动时，手臂外开不超过 30° 。前后摆的幅度为 $30 \sim 40$ cm，如图 1-7 所示。

走路时姿势美不美，是由步度和步位决定的。步度是指行走时两腿之间的距离，一般标准是一脚至一脚半的长度。步位是指脚下落到地面时的位置，两只脚所踩的应是一条直线而不是两条平行线。同时踝、膝、髋关节一定要挺直，保持挺胸、收腹、向上的姿态。



图 1-7 标准行姿

②行姿禁忌。

步态不雅（走成内八字或外八字）；

弯腰驼背、歪肩晃膀；

步子太大或太碎（匆忙奔跑感）；

大甩手，扭腰摆臂，左顾右盼；

双腿过于弯曲，走路不成直线；

脚蹭地面；

横冲直撞；

双手插裤兜；

阻挡道路。

③几种常见的礼仪步伐。

- 告退步：先后退两三步，再转身离去。

● 引导步：走在宾客的左侧前方，整个身体半转向宾客方向，保持两步的距离。遇有转弯或楼梯、进出门时，要伸手示意。

● 前行转身步：在距离所转方向远侧的一脚落地后，立即以该脚掌为轴心转过全身，然后迈出另一脚。向左转时，要右脚在前时转身；反之同理。

（4）蹲姿。

①蹲姿的要求。

下蹲拾物时，应自然、得体、大方，不遮遮掩掩。下蹲时，两腿合力支撑身体，避免滑倒。下蹲时，应使头、胸、膝关节在一个角度上，使蹲姿优美。女士无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。

②蹲姿类型（图1-8）。



图1-8 交叉式蹲姿及高低式蹲姿

● 交叉式蹲姿。交叉式蹲姿通常适用于女性，尤其是穿短裙的人员，其特征是蹲下后双腿交叉在一起。其要求是：下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地，右腿在上，左腿在下，二者交叉重叠；左膝由后下方伸向右侧，左脚跟抬起，并且脚掌着地；两脚前后靠近，合力支撑身体；上身略向前倾，臀部朝下。

- 高低式蹲姿。下蹲时左脚在前，右脚稍后，两腿靠紧向下蹲。左脚全脚着地，小腿

基本垂直于地面，右脚脚跟提起，脚掌着地。右膝低于左膝，右膝内侧靠于左小腿内侧，形成左膝高右膝低的姿态，臀部向下，基本上以右腿支撑身体。

③不良蹲姿及纠正。

弯腰捡拾物品时，两腿叉开，臀部向后撅起，是不雅观的姿态。两腿展开平衡下蹲，其姿态也不优雅。下蹲时注意内衣“不可以露，不可以透”。蹲时注意：迅速、美观、大方。如用右手捡东西，可以先走到东西的左边，右脚向后退半步后再蹲下来。脊背保持挺直，臀部一定要蹲下来，避免弯腰翘臀的姿势。男士两腿间可留有适当的缝隙，女士则要两腿并紧，穿旗袍或短裙时需更加留意，以免尴尬。

(5) 手势。

手掌自然伸直，掌心向内向上，手指并拢，拇指自然稍微分开，手腕与手臂成一直线，如图 1-9 所示。

常见手势如下：

①横摆式：从腹部开始，以肘为轴向外摆出至腰部与身体正面成 45°角时停止。头部和身体配合稍微倾斜。表示欢迎“请”，如图 1-10 所示。



图 1-9 基本手势



图 1-10 横摆式手势

②前摆式：从身体一侧由下向上抬起，以肩关节为轴，至腰部再向身体一侧（不超过 15 cm）前方摆去。

③双臂横摆式：双手以肘为轴向外摆出，至腰部与身体正面成 45°角时停止。

④斜摆式：从身体一侧提起，至腰部高度再向下摆。表示请客人坐下。

⑤直臂式：从腹部开始至肩部高，指引前进的方向。

注意：只用一只手指特别是单食指或中指是极其不礼貌的。

2) 表情练习

(1) 表情的作用及组成。

感情的表达 = 语言 (7%) + 声音 (38%) + 表情 (55%)

由五官（眼、耳、口、鼻、身）表现出人的情感，再通过别人可感知的方式传达。情

绪在某种情形下也是可以“传染”的。表情由眼神及笑容构成。

(2) 眼神 (目光) (图 1-11)。



视线向下表现权威感 视线向上表现服从与任人摆布 视线水平表现客观与理智

图 1-11 目光示意图

目光礼仪指的是人们在注视时，眼部所进行的一系列活动以及所呈现的神态。人的眼神能表达他的思想感情和对人及事物的倾向性，而且人们普遍对目光具有一定的解读能力。人们常说眼睛是面部表情的核心，是心灵的窗口。心理学家认为：最能准确表达人的感情和内心活动的是眼睛和目光。通过这些完全可以来判断他人的第一印象，尤其目光反映着人的性格和内心动向。

目光礼仪的常见表现形式：

①从目光的投射方向看，一般归结为平视、上视、下视、旁视几种类型。

②从聚焦度来看，目光的典型状态大致可以分为注视、散视和移视三种。

注视的部位：双眼（重视，长时间表示敌视）；额头（严肃、认真、公事公办）；眼至唇（礼貌、尊重）；眼至胸（亲密关系）；眼至腰（友善，但不适用于男性看女性）；任意的游离（陌生人，不礼貌）。

(3) 微笑。

微笑是人们对某种事物给予肯定以后的内在心理历程，是人们对美好事物表达愉悦情感的心灵外露和积极情绪的展现。微笑可以表现出对他人的理解、关心和爱，是礼貌与修养的外在表现和谦恭、友善、含蓄、自信的反映。人们的微笑是其心理健康的标志。微笑是一种“情绪语言”，它来自心理健康者。微笑的美在于文雅、适度、亲切自然，符合礼貌规范。微笑要诚恳和发自内心，做到“诚于中而形于外”，切不可故作笑颜，假意奉承，做出“职业性的笑”。更不要狂笑、浪笑、奸笑、傻笑、冷笑。

1.2.2 基本礼仪规范练习

1. 介绍

介绍是人际交往中互相了解的第一步。介绍使不相识的人相互认识，也可以通过落落大方的介绍和自我介绍，显示出良好的交际风度。介绍分为自我介绍和他人介绍。

1) 自我介绍

自我介绍的基本程序是，先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身



份和单位，同时递上准备好的名片。例如：“您好，我叫某某，是某某广州本田 4S 服务中心的维修接待，这是我的名片。”在做自我介绍时，表情要坦然、亲切，注视对方，举止庄重大方，态度镇定而充满信心，表现出渴望认识对方的热情。

自我介绍时应注意以下几点：

(1) 不可过分夸张热诚。如大力握手或热情拍打对方手背的动作，可能会使对方感到诧异和反感。

(2) 等待适当的时机介绍自己，不要打断别人的谈话。

(3) 尊重对方，切莫态度轻浮。无论任何人都希望得到别人的尊重，特别是别人尊重他的优点和成就。所以，做自我介绍时，表情一定要庄重。

(4) 当一个以前曾经介绍过的人未记起你的姓名时，不要做出提醒式的询问，应直截了当地再进行一次自我介绍。

2) 他人介绍

他人介绍是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种介绍方式。他人介绍通常是双向的，即对被介绍者双方均做一番介绍。

(1) 介绍者在介绍之前，一定要征求被介绍双方的同意，切忌上去开口即讲，显得很唐突，让被介绍者感到措手不及。

(2) 被介绍者在介绍者询问自己是否有意认识某人时，一般不应拒绝，而应欣然接受。实在不愿意时，则应说明理由。

(3) 在做介绍时介绍人和被介绍人都应起立，以示尊重和礼貌；待介绍人介绍完毕后，被介绍双方应微笑点头示意或握手致意。

(4) 在宴会、会议桌、谈判桌上，介绍人和被介绍人可视情况不必起立，被介绍双方点头微笑致意即可；如果被介绍双方相隔较远，中间又有障碍物，可举起右手致意并点头微笑致意。

(5) 介绍完毕后，被介绍双方应依照合乎礼仪的顺序握手，并且彼此问候对方。问候语有“您好，很高兴认识你”“久仰大名”“幸会幸会”，必要时还可以进一步做自我介绍。

(6) 介绍具体人时，要有礼貌地以手示意，切忌用手指指点点。

2. 握手

1) 握手基本要求

与人初次见面、熟人久别重逢、告辞或送行等场合，一般以握手表示自己的善意。握手是我们日常工作中最常使用的礼节之一，如图 1-12 所示。握手时应按一定的先后顺序伸手，一般顺序为上级在先、主人在先、长者在先、女性在先。握手时间一般控制在 3 ~ 5 s 之间为宜。握手力度不宜过猛或毫无力度，要注视对方并面带微笑。



图 1-12 握手时基本手势