

礼仪实际上是个人呈给社会的名片，它才是一个人在他人心目中的形象的第一感觉。
一个重礼仪的人也就是有道德有修养的人，会处处受人尊重



青少年成才宝典

Qing Shao Nian Cheng Cai Bao Dian

D

ALE CARNEGIE

TANXINGXIANGLIYI

卡耐基谈
形象礼仪

世界最伟大的成功励志专家



礼仪作为待人处事，进行社会交往，塑造良好的组织形象和个人形象的有效手段，已越来越受到现代人的重视，每个人只要置身于现实，每时每刻都离不开礼仪

吉林文史出版社
吉林音像出版社

Z228
308
:34

qīng shào nián chéng cái bǎo diǎn

青少年成才宝典

③4

卡耐基谈形象礼仪

主 编 丁华民 志敏



吉林文史出版社
吉林音像出版社

图书在版编目(CIP)数据

青少年成才宝典/丁华民主编。—长春:吉林文史出版社,2006.2

ISBN 7-80702-342-2

I.青... II.丁... III.青少年成才—宝典 IV.G.221

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 080157 号

青少年成才宝典

丁华民 志敏 主编

吉林文史出版社 出版发行
吉林音像出版社
北京潮运印刷厂印刷

开本:850×1168mm 1/32 印张:599
字数:4500千字 2006年3月第1次印刷
ISBN 7-80702-342-2/G·221
全套(100册)定价:2380.00元

目 录

1	学会使用电话交谈·····	(1)
2	把握最初阶段的交往·····	(5)
3	真诚合作的结果是人人受益·····	(14)
4	幽默可以调整礼仪的天平·····	(17)
5	对于妇孺,成熟男士应进行富有责任感的照料·····	(21)
6	婚姻生活,不要在沉默中度过·····	(23)
7	在交际场合应重视到每个人·····	(29)
8	不要犯下伤别人自尊的错误·····	(37)
9	受到冷遇时,巧妙对待·····	(42)
10	礼仪方面的开支能融洽人际关系·····	(45)
11	避免有不雅的体态动作·····	(51)
12	得体的参加社交宴请·····	(54)
13	用微笑去赢得价值·····	(58)
14	把握好交谈的方式和时间·····	(64)
15	收起心理上的胆怯·····	(67)
16	绕个圈子,温柔地拒绝·····	(71)
17	记住姓名是对他人的尊重·····	(74)
18	认真静听别人的谈话·····	(79)
19	领导与下属之间的礼仪·····	(81)
20	在异性面前应落落大方·····	(88)
21	忽略顾客,即是忽略上帝·····	(93)

22	交谈时应保持最佳距离和角度	(100)
23	洗手间里的文明细节	(102)
24	用目光和赞美获得友好	(104)
25	接待名人的礼仪	(106)
26	安慰他人的方法	(108)
27	不要讥笑不幸的人	(110)
28	掌握真理的人就是老师	(113)
29	提升自己的精神引力	(115)
30	营造良好的座谈会气氛	(118)
31	醉酒会让你陷入糟糕的境地	(120)
32	得体地迎接送别	(122)
33	舞会的礼仪不可忽视	(124)
34	面试是每个人都要面对的一课	(126)
35	约会中的付账礼仪	(128)
36	给对方一个谦和的感觉	(130)
37	注意问话的方式	(133)
38	勇于认错体现一种高雅气质	(135)
39	对客户不妨慷慨些	(141)
40	网络交流不应失礼	(145)
41	不放弃合情合理的要求	(147)

卡耐基谈形象礼仪

1 学会使用电话交谈

大师箴言

在电话中交谈，应和面对面交谈一样，保持微笑。有时正因为看不见神情或态度，所以更要加上诚意。因为电话可以通过声音把说话人的感情和态度完完整整地传给对方。

一位年轻漂亮的一大学生应聘一家公司公关部文员，面试到一半时，负责人有事外出，吩咐如果有电话请接一下，负责人走到另一间办公室打了个电话找自己。女大学生在电话里委婉的声音，礼貌规范的接听技巧令负责人非常满意。女大学生赢得了她心仪的职位。

让对方留下好印象的有“迅速的处理”、“冷静的应对”、“态度谦和”、“简洁”、“客气有礼”等等，这一些讲究与其说是应对技巧，不如说是态度，不管教了多少技巧，如果只讲究技巧还是得不到好印象的。

以前，曾有家杂志社做过“优秀企业的电话应对评选”的问卷调查，结果银行及超市荣登榜首。看了调查结果之后，不难知道态度有多么的重要。

在电话交谈时，说话除了注意发音或重音节、语调之外，还要表现得有礼貌，这是因为“语气”会带给对方影响。在演

员的台词训练课程中，这算是个相当重要的内容，因为清晰的表达可以微妙地表现出人的心理及感情。无论谁，不管是用粗鲁的语气，或是用客气的语气，只要表达十分清晰，给人的印象就比较深刻，“那个人虽然有些粗鲁，可是人很好”或者“虽然蛮客气的，但讲话带刺”，这些都是因为说话人的语气能够很清楚的表达打电话的心态。

你也许有这样的体会，在床上接听电话，别人会问：怎么了，生病啦？可见，电话中体态是挺拔潇洒还是慵懒无力，直接影响你的声音、语气和精神状态，故而能站着或者坐着接听电话就不要躺着。

试着斜躺在椅子上，然后用右手托着腮帮子，略略低着头拿着话筒，并以明快的语调说：“喂，某某公司，每次都让您多关照”，这时候，恐怕谁也没办法口齿清晰、清楚地表达对方的尊重。

当然这些是从平常的生活态度而来，可是如能在实际的对话中清楚地表达，会带给人相当深刻的印象。

当你通过电话交谈时，无论是在家还是在办公室，都要把自己“好”的感情和态度传给对方。

大师箴言

接电话时礼貌地应对，其实就是对自己或所属部门的一次推销和宣传。

在工作场合上，当接到打错的电话时，也要跟接听一般的电话相同，要有礼貌。为什么这么说，因为若是大公司，打错的电话很可能包括自动转接电话，这不仅是搞错公司名称，有

时常常连单位也弄错。

对服务业而言，打错电话的人，不管从哪里打过来都有可能成为客户，这样想的话，这绝对是向打错电话的人顺便做推销自己公司的绝佳机会。

相信每个人都有打错电话或接错电话的经历，当自己打错而对方只冷冷地说一声“你打错了”就放下电话时，虽然是自己的错，但你也一定会相当地不高兴。

接听电话的人一拿起话筒，得知是打错的电话时，立即以十分不悦的语气说“你打错了”便咔嚓一声挂断，然后还很气愤地想“愚蠢的家伙！连句抱歉也没说”，可是事实上，这常是连给对方道歉的机会都没有，就立即挂断电话的缘故。

而打电话的人也一样，有不少人当一知道打错了，连句“对不起，打错了”也没说，就挂掉。因此，只要知道是打错了电话，双方从头到尾都是以冰冷的无礼貌态度来应对。

很多服务业常常会接到这种询问电话，“我想到贵公司去一下，请告诉我该怎么走好吗？”一般只要是这种主动打电话过来的情形，有很高的几率会成为客户。为了要给客户一个好的印象，提供一个经过整理并且简洁地说明是非常必要的。

为此，日常工作或生活中我们必须做好一些经过整理指引道路的“标准”提示，并深植于脑海里，以便随时朗朗上口，如果到时还需要再想一下的话，就会出现“嗯……”、“哦……”、“我想……”的情形，如果说得不流畅时，很容易让对方留下不好的印象：“搞什么名堂？连指引带路都这样不流畅，这家公司想来也不怎么样”。

说明要点时，重要的是一定要以平实易懂为前提，另一个重点是当听到“请告诉我该怎么走”时，绝不可再问一些像“你是哪一位？”，或是“你有什么事？”等。

因为对方只是想知道地点而已，只要简单地说明清楚就行

了，根本还未到要问对方有何事或是姓名的地步，或许对方是要到这一带来，或只是以此为目标而已，或者对方根本不是顾客，而是想前来销售某样东西的推销员罢了，其实这样也无所谓，只要让对方留下一个好印象，一定会有正面的意义，而且说不定哪一天也会开花结果。

而当别人在问到地点时，如反问对方“有什么事？”、“你是哪一位？”时，很容易让人听出弦外之音，意思好像是“要看其内容才决定告不告诉你”，或者是“要看是什么人才决定说不说”。服务业只要有这种差别待遇的情形，就会让人留下不好的印象。

打电话的学问很多，由于可视电话还不普及，电话中只有把握好语速、声调、语气，才能赢得对方的好感，展现出你的素质，赢得更好的效果。

站在拨电话的人的立场想一想，就知道接电话时应该持什么样的态度了。

2 把握最初阶段的交往

大师箴言

在各种正式场合，注重个人着装的人能体现仪表美，会增加交际魅力，给人留下良好的印象，使人愿意与其深入交往。

米高梅电影公司一向以严谨的着装习惯闻名，该公司的高级职员一般都要穿深色套装和白衬衫，结果人们在看到米高梅公司的人时往往会笑着说：“瞧！企鹅又来了”。这当然是一句玩笑话。但作为演艺界这样一个充满活泼、浪漫色彩的地方，米高梅公司为何做如此古板的规定呢？要知道米高梅公司的总经理并不是一个严肃而缺乏幽默感的人，他之所以要求他的职员如此，是因为他明白在很多人的心目中“好莱坞人”总是嘴叼雪茄的生意人形象，这些人往往喜欢夸夸其谈，给人以很不老实的感觉。所以米高梅公司试图从衣着上给大众以一种稳定的正面形象，以摆脱过去留下的消极影响。

服饰是一种无声的语言，穿着的整洁得体不仅是自我形象的树立，也是对交往对象的尊重。职业妇女的衣着打扮主要是简洁大方，不必像贵妇人那样刻意讲究。裙装可以突出女性特点，一般的长裙适合于一切社交场合，穿裙子时一定要穿丝袜，袜口切忌露在裙摆之下。白天在工作场所的穿着宜端庄大方，参加宴会或重要晚会时，可选择较华丽的裙装。职业妇女在一般工作场合不宜化浓妆，而淡妆则显得自然、漂亮、洒脱。男子的头发、胡须、鼻毛和指甲应注意加以修整，衣着要整洁，衣扣、裤扣、裤带要系好，出席隆重活动一般要穿深色

衣服，上下身要颜色一致，旅游鞋和布鞋不能同西服配穿。如果真的需要穿着某种不配套的服饰，那么一定要含有特殊的意义。

总而言之，形象是社交的第一印象，为了给人留下良好的第一印象，请你牢记以下几点：如果你不想成为同行的笑柄的话，你的服装必须合体；如果你不想让同行或客户鄙视的话，你的服装必须庄重；如果你不想让人看出你的性格或爱好的话，你的服装必须是保守的、得体的。

如果一个人重视自己的穿着打扮，不把他当作一件“小节”看待，就在美化自己的同时，赢得了他人的尊重。

大师箴言

如果不注意仪表，会使人觉得你对事业也并不热心，而且能从另一侧面表明你的生活缺乏条理。可以想见，没有人会将合作对象选定在一个难以信任的人身上。

很难想象一个外表糟糕、衣衫不整的人在人际交往中会让别人乐于和你相处。要知道人们不可能在和你交往时就看到你内心高尚而不注重你的外表仪容，尤其是第一次相遇。有人曾做过一个有趣的实验，把 10 张小姑娘的照片给受试者看。其中 8 人长相美丽、端庄，另两位姑娘长相较差，衣服也破旧。此人告诉受试者，其中有一人是小偷，请指出。结果有大部分的受试者认为小偷是这两个相貌、服饰较差的小姑娘。

这说明在没有别的参考的情况下，人们往往会以貌取人。毕竟爱美之心，人皆有之，一个相貌端庄、精神饱满、充满活

力的人，容易让人平添几分好感。反之则很难给人留下好印象。

如今的人们是非常讲究形象的，如果你蓬头垢面、衣冠不整，让客户见了，表面上不说，他心里肯定会产生疑问：有这样员工的公司能具有高效率的工作吗？

被称为“经营之神”的松下幸之助一开始穿着随随便便，不拘小节，头发也乱七八糟。有一次，去理发店理发时，理发师给他提意见：“您是公司的总经理，一言一行都代表着整个公司，却这样不重仪表，别人会想，连总经理都这个样子，他公司的产品还会好吗？”理发师建议他今后应该按时理发。松下听了认为理发师说得对，从此就开始重视自己的仪表了。

人们在第一次交往中，双方的容貌、仪表、举止、服饰等，在彼此的心中都会留下深刻的印象。一个仪表堂堂、举止大方容易使人产生好感；一个蓬头垢面、邋邋遢遢，则容易让人产生恶感。在交往过程中，往往双方一言还未发，而内心深处的好恶却已初步形成。所以，我们应该注重自己的仪表，使之美观大方、赏心悦目。

要想顺利地踏入社会，赢得一个又一个成功，就应该下决心从我做起，努力改善自己的第一印象，让自己完全充分地融入到整个社会中去。

大师箴言

只要能找到突破口，与他人拉上关系，双方的关系自然会密切起来。

交往是并不简单的学问。但如果掌握交往的技巧并能在实际中灵活运用，会为我们的生活带来很多便利。

人们通常对自己身体四周的地方，都会有一种势力范围的感觉，而这种靠近身体的势力范围内，通常只能允许亲近之人接近。如果允许别人进入你的身体四周一定范围中，就会有种已经承认和对方有亲近关系的错觉，这一点对任何人来说都是相同的。

某篇文章中曾有这样的句子，就是“手放在你肩膀，我们已是情侣”。的确，本来一对陌生的男女，只要能把手放在对方的肩膀上，心理的距离就会一下子拉得很近，有时瞬间就成为情侣的关系。推销员就常用这种方法，他们经常一边谈话，一边很自然地移动位置，挨到顾客身旁。

人们可能有个共同的体会，就是和初次见面的人对面谈话，真是一件不好受的事。这是因为两人的视线极易相遇，而导致两人之间的紧张感增加。

一位企业家曾经谈起，如果有他不愿意借给钱的人向他借钱，他就会和他面对面交谈。因为这样谈话会使对方紧张而不敢乱开口，即使借给了他也不敢不还，而相反借钱不还的，都是坐旁边位置谈话的人。

与人交谈时坐在旁边的位置，自然就会轻松下来，这是因为不必一直意识到对方的视线，而只在必要时看他的视线即可。通常，比较重要的见面，都会为了使对方不紧张，并且令对方说出真心话而使用了各种办法，其中之一就是在室内放一盆花，使能有一个让他转移视线的对象。另外，就是坐在对方旁边的位置与之交谈，对亲近感的增加很有帮助。

在人际关系方面，使对方产生亲近感，也就是给予对方好印象的基本条件。而要满足这项条件，利用“分散效果”，可说是给对方强烈印象的最好方法了。

一般情况下整夜在一起喝酒的朋友，和有长时间交往的朋友相比，乍看之下好像前者的人际关系较稳固，但实际上，这

种关系如不加以巩固，那么两者之间的感情就会愈来愈淡，这一点是不言而喻的。比方来说有人问你：“你和某人的关系如何？”而你回答：“我见过一次”和“偶尔会见面”，那么给人的印象就不同了，而和“常见”这个回答就更不同了。道理很简单，见面的次数和两人之间的亲近度是成正比的。

与陌生人交往，要像推销员走的客户那样，在赢得他们的好感之前，先把自己推销出去。

大师箴言

不要企图把不合理的习惯打破。不然的话，在社会交往中会让对方认为你不近人情。

日常生活中，有许多事情，由于长期的习惯和惰性，渐渐变得不合理。

关于这些“不合理”的日常生活习惯和方式例子真是太多了。最平凡的小事，是日常见面那种礼貌。比如我们与友人见面，分明并无失礼之处，但一定说：“真是失礼得很。”分明是别人邀请你去，但临行时总会说句：“打扰你了！”你去某公司任职，分明不是某人介绍的，但他问起你时，你会说：“托你的面子，我进了某公司。”

但如果你不说这种不合理的话，别人就会认为你太不近人情了。不过，假如你到了欧洲或某些其他地方，你照上面的方式讲这种礼貌话，就不合适了。

在日本，公共汽车售票员向每个下车的乘客说：“多谢你！”对登车乘客说：“对不起，让你等了很久。”如果国内的公共汽车售票员对客人这样说，恐怕客人要觉得这售票员的神经有问题了。所以不是合理不合理的问题，是因为每个地方的

生活风俗及习惯不同，这需要注意。

世界各国的社会条件不同，宗教信仰不同，民族历史不同，因而风俗习惯也千差万别，常说，入乡随俗，则必须问俗和学俗，只有这样才能做到文明处事。

大师箴言

一个人的“第一印象”是非常重要的，别人对你，或你对别人都是一样。

在应酬的路上，“第一印象”不好的话，如要挽回，就要付出很大的努力，这一点非注意不可。

有研究表明，我们跟别人见面时，在一瞬间内就能对这个人作出评估。这种交流无需通过语言。在这最初的一瞬间内，每个人都会自觉或不自觉地用眼睛、面孔、身体和态度来表达自己的真正感觉。所以，在一定意义上可以说，你只有5秒钟来给别人创造良好的第一印象。

那么如何才能把握住最初的一瞬间呢？

其一、事先要做好准备。事先尽可能了解对方的动机、需求和兴趣。同时，理好自己的思绪，弄清自己明确的目标——你希望通过这次会面达到什么效果？

其二、随和、融入。一见面就要尽快融入当时的氛围中。

其三、倾听。先注意对方和别人说些什么，注意周围气氛是否有变化。

其四、自然。要充满自信并积极放松。手势要优雅，避免剧烈的动作。

其五、表现。你的身体语言反映你的感觉，要让你的面部表情显得很诚恳，特别是眼睛要表现得专注而有神。

其六、声音。说话时，要注意音质、声调、节奏和音量。吐字要清晰，节奏要适中，句子尽可能短一些。你不妨录下自

己讲话的录音，分析自己声音的特点，是否显得诚恳而且有权威。

抓住了与陌生人见面时最初的一瞬间，一个好的印象会深深留在交往对象的记忆中，这是把陌生人变成朋友的关键一步。

抓住了与陌生人见面时最初的一瞬间，一个好的印象会深深留在交往对象的记忆中，这是把陌生人变成朋友的关键一步。

大师箴言

很多人都希望初次相见能给人留下好印象，这方面重要的是要把握机遇，创造条件，让自己和对方的交往留下与众不同的记忆。

如果你发挥自己的长处，别人就会喜欢跟你在一起，并容易同你合作。一个人要首先了解自己，把握自己的特点，如，外貌、精力、说话速度、声音的高低和语气、动作、手势、神情以及其他吸引别人注意的能力，等等。要知道，别人正是根据这些特点来形成对你的印象的。所以，与人交往，要充满自信，并尽可能发挥自己的长处。

最懂得与人交往的人，永不会因场合不同而改变自己的性格。保持真我，保持最佳状态的真我是给人留下美好印象的秘诀。不管是与人亲密地倾谈，还是发表演说，都要保持自己的本色不变，不要给人造成言行不一的不诚实的感觉。

不管是跟一个人还是一百个人说话，一定要记住用眼睛望着对方。有些人在开始望着你，但才说了几个字，目光就移到了别处，给人一种目光游离之感。进入坐满人的房间时，应自

然举目四顾，微笑着用目光照顾到所有的人，不要避开众人的目光，这会使你显得轻松自若。

笑容也很重要。最好的笑容和目光接触都是温和自然的，并不是勉强做出来的。

参加会议、宴会或面试时，切勿急于发表意见。要稍微等一会儿，先了解一下当时的情形，看看会场气氛如何？别人的情绪怎样？是高涨还是低落？他们渴望聆听你的意见，还是露出厌烦的神色？只有觉察到别人的情绪时，你才能比较容易地接触他们。

怎样集中精力？一位专家说：“我在跟别人见面之前，通常会静静地坐下来集中思想，然后深呼吸一下。我会思考这次见面的目的——我的目的和别人的目的。有时候我步行几分钟，使心跳加速。这样踏进门口，就不会再想着自己。我把注意力全集中到那人身上，尝试找出他值得我喜欢的地方。”

肯定的态度很重要。我们常常看到有些人说起话来声音越来越小，甚至用手捂住自己的嘴巴。没有人愿意跟一个态度迟疑的人打交道。冷静是必要的。小心谨慎也可以，但切勿迟疑不决。

要使别人感到轻松自在，你自己就必须表现得轻松自在。不管遇到怎样严重的事情，心理上都要尽量放松。学点幽默，不要总是神色严峻，或做出一副永远苦闷的样子。你应该把心情放松一下，否则家人、朋友和同事会对你感到厌倦。

不要突然改变自己的性格，不要摆出虚假的姿态。只要保持真我——最佳状态的真我——就足够了。事实上，你已有了给别人留下良好印象的神奇力量，因为没有人能比你把自己表现得更为出色。