

Yibiaoyilijuan

仪表仪礼卷

公关礼仪、服饰、日常服饰百科、美容化妆指南

[主 编：李乡文]

课堂以外的素质教育丛书

吉林音像出版社
吉林文史出版社

课堂以外的素质教育丛书

仪表仪礼卷

主编·李乡文



吉林音像出版社
吉林文史出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

课堂以外的素质教育/李乡文主编。—长春：吉林文史出版社，
2006.2

ISBN 7-80702-272-8

I. 课... II. 李... III. 素质教育—课外

IV. G. 200

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 081222 号

课堂以外的素质教育——仪表仪礼卷

主 编 李乡文

责任编辑 于 泓

出 版 吉林音像出版社
吉林文史出版社

发 行 新华书店

印 刷 河北省三河市明辉印装有限公司

开 本 787×1092 1/32

印 张 140

字 数 2200 千字

版 次 2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月第 1 次印刷

印 数 1—5000

书 号 ISBN 7-80702-272-8/G·200

定 价 439.00 元 (全十八册)

如图书有印装质量问题，请与承印工厂联系。

目 录

第一篇 礼 仪 篇

- 一、 公关礼仪 / 3
- 二、 其他礼仪介绍 / 28
- 三、 世界各国日常礼节须知 / 71

第二篇 服 饰 篇

- 一、 中国古代服饰 / 93
- 二、 中国民族服饰 / 99
- 三、 中西服饰比较 / 114
- 四、 服饰礼仪 / 123
- 五、 时尚着装技巧 / 132
- 六、 服饰的选购 / 134

第三篇 美容化妆篇

- 一、 化妆常识与技巧 / 162
- 二、 男士皮肤护理 / 174
- 三、 化妆礼仪规范 / 179
- 四、 饮食美容 / 181

仪表即外表，是一个人的直观表现。包括容貌、妆素、姿态、风度等。在不同的社交场合，仪表不但可以体现一个人的文化修养，也可以反映他的审美趣味。仪表的和谐得体、美观大方且符合各种场合和气氛，不仅可以让你赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高与人交往的能力。相反，妆素不当，举止不雅，往往会降低了你的身份，损害你的形象。仪表不仅是一门艺术，同时也是一种个性特征的展现方式。仪表对于个人的文化内涵与素质修养提出了很高的要求，青少年应该在步入社会之前就塑造一个良好的个人形象。

礼仪从个人修养的角度来看，可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法。是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

礼仪的主要功能，从个人的角度来看，一是有助于提高人们的自身修养；二是有助于美化自身、美化生活；有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系；还有助于净化社会风气。

第一篇 礼仪篇

公关，顾名思义不是一个人或两个人的交往，而是代表组织或团体的单位个体之间的公开性交往。人际交往中首先要做到相互尊重，礼仪则是礼貌在语言、行为、仪态等方面的一种规则化。

1. 礼仪的性质

礼仪的形成基于人们的日常生活方式，而不同的民族不同的地区人们由于自然条件、地理环境的不同又都有着各自的生活习惯，因此礼仪具备民族性与区域性。人的行为受社会公德的制约，礼仪自然也具有一定的公德性，须是被大多数社会成员认可施行的行为规范。同时礼仪作为人类生产生活的一个有机组成部分，也必然随着人类社会的发展而不断地改变和完善。

2. 礼仪的分类

礼仪的种类是很多的，就其使用范畴来说分日常生活礼仪、商务社交礼仪、个人礼仪与公共礼仪。就行业性质来说，可分为军人礼仪、医护礼仪、师生礼仪等，按其使用场合来说又分为观众礼仪、舞会礼仪、消费礼仪、乘车礼仪、宴会礼仪等。在不同的场合要遵守不同的礼仪规范

一、公关礼仪

(一) 初次见面礼仪

介绍是礼仪中基本的、也是重要的内容。介绍是人与人相互沟通的第一步，其突出的作用，就是拉近双方的距离。在不同的场合尤其是社交或商务场合，正确地运用介绍礼仪，不仅可以扩大自己的交际圈，还能有效地展示自我、宣传自我，并替自己在人际交往中消除误会，减少麻烦。

1. 初次见面怎样介绍自己

在社交活动中，不论是介绍与被介绍，态度都应表现为谦和、友好、不卑不亢，切忌傲慢无礼或畏畏缩缩。自我介绍时要确定介绍的具体内容，要兼顾实际需要、所处场景，要具有鲜明的针对性，不要“千人一面”。但如果介绍人在场，自我介绍会被认为是不礼貌的。作为介绍者要征求一下被介绍双方的意见或先打一声招呼，介绍时应把年轻的介绍给年长的；把职务低的介绍给职务高的，也可以从左到右或从右到左依次介绍。如果介绍对象双方的年龄、职务相当，异性就要遵从“女士优先”的原则，即把男士介绍给女士；对于同性，可以根据实际情况灵活掌握，比如把和你熟悉的介绍给和你不熟悉的；当介绍者进行介绍时，作为被介绍者双方都应该起身站立，面含

微笑，大大方方地目视介绍者或对方。当介绍者介绍完毕后，被介绍者双方应依照合乎礼仪的顺序进行握手，彼此问候一下对方，也可以互递名片，作为联络方式。

2. 怎样记住别人的姓名

交往中准确地记住对方的姓名也是一种尊重和礼貌。而有些人常常抱怨：“我的记性坏极了，转眼就把人家的名字忘了。”初次见面介绍的时候，可能讲话含糊不清或是快得来不及听进去，这时最好的办法是说：“对不起，我没听清您的大名。”不要以为再问一次别人的姓名是尴尬的事，其实再次问姓名可能会让对方觉得你很在意他。确认听清楚对方的姓名后，可以请教一下姓名的写法，或发表一点意见，可以帮助记忆，交谈以后，在恰当的地方称对方的姓名，彼此分手时，再称对方的姓名。联想也大大有助于记忆，如“赵”可以跟日常经常听到的“阳光普照”或“照顾”联想起来，“金”可以和“金戒指”联想起来。联想的方法很多，公关人员可以按照自己的习惯或方式发挥想象。

3. 怎样使用名片

名片的使用起到自我介绍和了解对方的基本情况的作用，使用名片在现今公关活动中已经是一种很普遍很时尚的内容了。名片属简易的交际卡片，早在西汉时开始流行，称之为“谒”，也就是谒见时通报姓名籍里，用木或竹子削成的木片或竹片。后称之为“刺”、“名帖”、“名纸”。旧时，名片多用于下对上或

平辈之间，属下谒见上司、后学谒见先生或平辈之间的交往。

现代名片在格式和使用方面，产生了很大变化。商业名片，除印姓名、职务外，还印办公地点、电话号码、邮政编码、电挂传真、手机号码。现在流行的名片，大多用简体汉字，如果对港、澳、台，则多印繁体字。

交换名片是建立人际关系的第一步，而名片的交换也有很多讲究。在参加交际应酬之前，要像准备修饰化妆一样，提前准备好名片，并进行必要的检查。首先名片不要放在长裤口袋、月票夹或皮包夹中。最好放在上衣胸口的衣袋里，从名片夹抽出，交换名片时，从对方正面双手递接。接后应先仔细看一遍，碰到不认识的字，应请教对方怎么念。另外，也要确认一下对方的头衔。收到对方的名片后，若是站着讲话，应该将名片拿在齐胸的高度；若是坐着，就放在视线所及之处；若收到很多张名片，应按顺序放在桌上。把名片放在桌子上时，切勿在名片上面压放其他东西。这样会使人认为不恭。若一次同许多人交换名片，并且都是初交，那么最好依座次来交换，并记好对方的姓名。

为了使名片更好地发挥作用，还需对名片进行整理。把越来越多的名片放入专用的名片簿中，我们可以从众多的名片中找出一种规律，按自己的习惯分类存放，便于发挥名片的作用。

（1）商务交往中名片的要求

第一，在商务交往中，名片如脸面，不能随意涂

改。(在名片的空白处留下简短的附言不属“涂改”的范围,因为名片有时候还被用来作为留言的载体,借以表达感激或敬佩之情。)

第二,不提供私宅电话。在商务交往中公私有别,商务礼仪是讲究保护个人隐私的,有教养、有身份的人不向别人索取手机号码、私宅电话。

第三,一般不提供两个以上的头衔。名片上不出现两个以上的头衔。“闻道有先后,术业有专攻”。倘若一个名片上给的头衔越多,有三心二意、用心不专、蒙人之嫌。而很多外国客人,若是有地位有身份的人,身上往往会有好几种名片,以便对不同的交往对象,强调自己不同的身份。

(2) 世界各地关于名片的禁忌

a. 在阿拉伯国家名片代表着身份地位。交换名片时阿拉伯文的一面朝上,切忌不能用左手去交换名片,在阿拉伯,左手被认为是不洁的。

b. 在欧洲,把学位打在名片上不是炫耀,而是为了给人深刻的印象,有助于建立个人信誉。因为在欧洲,学历高的人受人仰慕,特别是在北欧人中间,它不仅会带来专业声望,而且会带来社会声望。

德国、荷兰和瑞士等国敬仰历史悠久的公司。如果你的公司是一家老公司,那就把公司成立日期打在名片上,其效果可能是你想象不到的。

c. 在日本,交换名片是一项重要的仪式。必须准备好几百张名片。如果日本人给你名片,而你却没有给对方名片,是最无礼的行为。

某位著名商人在同日本人谈判时,交换了一百多

张名片，整整花了 22 分钟才完成这个仪式，他必须走遍整个会议室每个人都有发一张名片，这才能表现出尊敬和友好。

在日本，名片上头衔的某些细微差别也是富有意义的。公司的一个部门里不会有两个头衔相同的人，不管他们的地位何等的接近，始终会有着某种细微的差别，如进入公司的年限。双方见面微微地鞠躬后交换名片，要仔细阅读名片之后再鞠躬，说：“很高兴认识您。”而且日本客人希望主人能先递上名片，交换要由职位高的人向职位低的人进行的，随便交换名片是失礼的。

d. 拉丁美洲人在谈判前通常交换名片，但也不是总这样做。所以有时你需要主动要一张以便日后联系。

（二）公关语言礼仪

公关语言的作用就是通过语言信息的传播使双方相互适应、相互理解、相互协调，并树立自身良好的形象。在公关信息交流过程中，要求公关语言要超出一般的语言交流的沟通要求，体现出公关语言的特色。首先公关语言要求准确、真诚、切境、得体、有效。

1. 公关语言的运用

（1）接近技巧

公关人员要与对象公众沟通，首先必须接近对象公众。这种“接近”并不能机械地理解为开场白，或者是一种花言巧语，而是以真诚、热心、礼貌、得体

为本，通过语言表达，从一开始就与对象公众形成相互“悦纳”、“融洽”的心理关系。具体地讲接近的语言艺术有下面几种方法：

- a. 介绍得体，称谓合适；
- b. 转移不良情绪；
- c. 善于巧问，投其所好。

(2) 批评技巧

批评是一种有阻力的沟通，正因为它有阻力，所以批评更需要艺术性。公关需要的是一种积极的、建设性的批评。它的目的既要批评犯错误的人，更要指出错误本身的危害；既要表达自己的不满，更要帮助对方重新振奋；既要查清原因、责任，更要着力于问题的解决。要进行这种建设性的批评，有几点值得注意：

- a. 将犯错误的人和所犯的错误分开，寓教育于批评中。
- b. 维护对方自尊，控制谈话气氛。
- c. 与表扬相辅，采取过渡与含蓄批评法。

(3) 拒绝技巧

公关语言要求公关人员还应具备拒绝的艺术技巧。商务交往中如果对方发出游玩的邀请，或赠送礼物等，你想要谢绝别人的好意，首先要称赞和感谢对方的热情友好，表示非常高兴接受这份好意。断然不要以“不”回绝，有伤情面，可以寻找恰当的借口“对不起，让您失望了！”；“很抱歉，我实在不能……”；“请您原谅……”既达到了谢绝的目的，又不伤害对方的自尊。不防遵循以下原则：

- a. 先同情后拒绝；
- b. 隐晦曲折、诱导对方自我否定；
- c. 推托拖延、避实就虚。

(4) 应急技巧

同日常生活中一样，公关活动中也会出现一些突发性的情况，这就要求公关人员具备良好的随机应变的能力。这一点在公关中是很重要的。应急艺术也有很多种方式，公关人员可以在实践中自行发挥。比如：

- a. 因势利导，巧妙划分；
- b. 有意岔题，巧释逆境；
- c. 借题发挥，反口诘问。

(5) 说服技巧

公关人员在与对方沟通时，要想达到自身的直接目的并不容易，这就要求公关人员要有一定的说服能力，说服对方放弃自己的立场而使谈话符合自己的要求更需要发挥语言的技巧。

- a. 借此说彼，循循善诱；
- b. 鼓动激励，融情动心；
- c. 设置“陷阱”，请君入“彀”。

(三) 公关礼仪中的辅助语言

公关人员在运用公关语言技巧时，除了掌握和熟练运用有声语言外，辅助语言的把握和运用也是公关活动中不可缺少的语言交流手段。

人的举止，在日常生活里时刻都在表露着人的思想、情感以及对外界的反应，虽然它可能是自觉的，

也可能是不自觉的，但在人际交往中，举止在人的相互沟通中起着很大的作用。具体来讲，表现在以下五个方面。其一，是表露功能。即它可以表达口语难以表达的信息，使双方免于受窘。其二，是替代功能。即它可以替代口语，直接与对方交流、沟通。其三，是辅助功能。即它可以辅助口语，使人“言行一致”，思想得以强化，被表达得更清楚，更深刻。其四，是适应功能。即它可以适应本人的心理、生理需要。其五，是调节功能。即它可以发出暗示，调节双方关系，使对方做出积极反应。社交礼仪因此而将举止视作人类的一种无声的语言，又称第二语言或副语言。正如达·芬奇所言：“从仪态了解人的内心世界，把握人的本来面目，往往具有相当的准确性与可靠性。”

辅助语言即身体语言。主要包括表情语言、动作语言、体姿语言。在公关的许多活动中，往往须借助于表情、动作和体态来表达某些语言所无法涉及的意愿。或加深语言表达的效果。心理学家甚至认为：无声语言所显示的意义要比有声语言多得多、深刻得多，而且在某些特定的语言环境中，辅助语言的作用是其载体所无法替代的。

辅助语言的运用对有声语言的传播和沟通起着辅助和补偿的作用。不仅信息传播者需借助于辅助语言的辅助作用，受传者也需要借助对方的脸部表情、身体动作、仪表举止来捕捉隐藏在有声语言之内或之外的“真意”并给予适当的回应。

辅助语言与有声语言的并用是一种复合的过程，需要注意的是某些表情或动作有时是无意识的流露，

有时则是对对方有意识的控制，传递出的一种假象。因此，在人际交流的过程中，将语言和辅助语言巧妙、自然的结合运用，同时一定认真仔细地观察对方所传递的所有信息，适时、清晰、准确地传接信息，使沟通 and 了解达到一个完美的效果。

1. 表情语言

人的面部表情是最丰富的，也是极富表现力的。相对语言表情更能迅速、灵敏、充分地反映出人类的各种感情，人们可以从面部表情的微妙变化中了解错综复杂感情。

面部表情语言主要是通过脸色、眼神、嘴形的变化来实现的。

脸色可以展露人的心理状态。满面红光是心情愉悦兴奋的表现；脸色绯红是害羞；脸色铁青是生气或愤怒；脸色苍白是紧张或身体不适。其实“无表情”也是一种表情。可以表现人的极度失望、极度厌恶愤恨、掩饰实情或仅持观望态度对某人某事不想立即表达自己的意见。

眼神的变化是最为复杂的、微妙而且迅速的，也是最不容易捕捉的信息。在人际交往中，尤其是公关人员可能会因为错过一个眼神而使关系变得僵化。眼睛生辉，炯炯有神是充满自信的反映；目光无神，神情呆滞是无奈的表现；坚定自若的目光会产生一种威慑力量；正直敏锐的目光会获得对方信赖；游移不定的目光表示心神不定或心不在焉。

嘴角的挑动同样可以传递信息，在公关活动中需



要始终保持一种笑而不同的“笑”又表达不同的信息。真诚的笑是一种令人感觉愉快的面部表情，是友善的表现，使人在与其交往中自然放松，不知不觉地缩短心理上的距离，为深入沟通与交往创造温馨和谐的氛围。而笑容中尤属微笑最自然大方，真诚友善。世界各民族普遍认同微笑是基本笑容或常规表情。发自内心，表里如一，毫无包装或矫饰的微笑才最具感染力，被视作“参与社交的通行证”。自信的笑，表明对自己充满信心，以不卑不亢的态度与人交往，使人产生信任感，容易被别人真正地接受。在工作岗位上保持微笑，说明热爱本职工作，乐于恪尽职守。如在服务岗位，微笑更是可以创造一种和谐融洽的气氛，服务对象备感愉快和温暖。让表现乐业敬业。

2. 动作语言

动作是指除面部表情外身体的每一个部位的位置变化。动作语言是通过动作的力度、快慢及表现形式来实现的。动作语言中，手是传情达意最有力的手段。手的“词汇”非常丰富。如握手时的用力轻重可以分别表现出热情与不热情的程度。双手紧绞在一起，它显示的意义是精神紧张；双手指尖相合形成“塔尖”形显示的意义是充满自信；用手指或笔敲打桌面，或者在纸上乱画，显示的是思索或不耐烦；搓手显示有所期待，跃跃欲试；摊开双手显示真诚和坦直；将手放在脸颊边，显示的意义是怀疑或表示愿意合作；把手插入口袋，显示的意义是不信任；捏弄拇指，显示的意义是心中紧张，缺乏自信；脱下帽子，

用手将头发往后一掠，抓抓后脑勺，显示的意义是急于事情成功等等。

3. 体姿语言

体姿主要是指人的站、坐、卧、蹲、俯等姿势。其中与公关活动比较密切的是立姿和坐姿。体姿的特点有三：一是连续性，即其过程连续不断，不可分割。二是多样性，即传递同一信息时，可以多种举止并行。三是可靠性，即相对于口语而言，它更多是无意识的，从而对人的内心世界的反应更加可信。

在公关活动中，不同的立姿、坐姿也是不同信息的传达。首先端正大方的姿态给人以愉悦、向上的感染，也是一种尊敬的表示。缺少自信，消极悲观的人站立时往往弯腰曲背；充满自信，乐观豁达的人，站立时总是脊背挺得笔直，有时还要两手插在腰间；关系友好，有共同语言的两个人面对面站立时距离会很近，相反则会自然拉开站距；弯腰曲背的坐姿是对谈话不感兴趣或感到厌烦的表示；斜着身体坐，表示心情愉快或自感优越；交谈时喜欢并排坐的两个人，一般说来关系亲密，共同点较多。

在人际交往中要保持适当的尺度并非易事。对一个有劳动能力、理智健全的人来说，独立、付出都是内部的需要。人际关系中如果不能相互满足某种需要，那么这种关系维持起来就比较困难。在卡耐基成功人际交往思想中，很重要的就是要遵循心理交往中的功利原则——这一原则是建立在人的各种需要（包括精神的、物质的内容）的基础上，即人际交往是满