

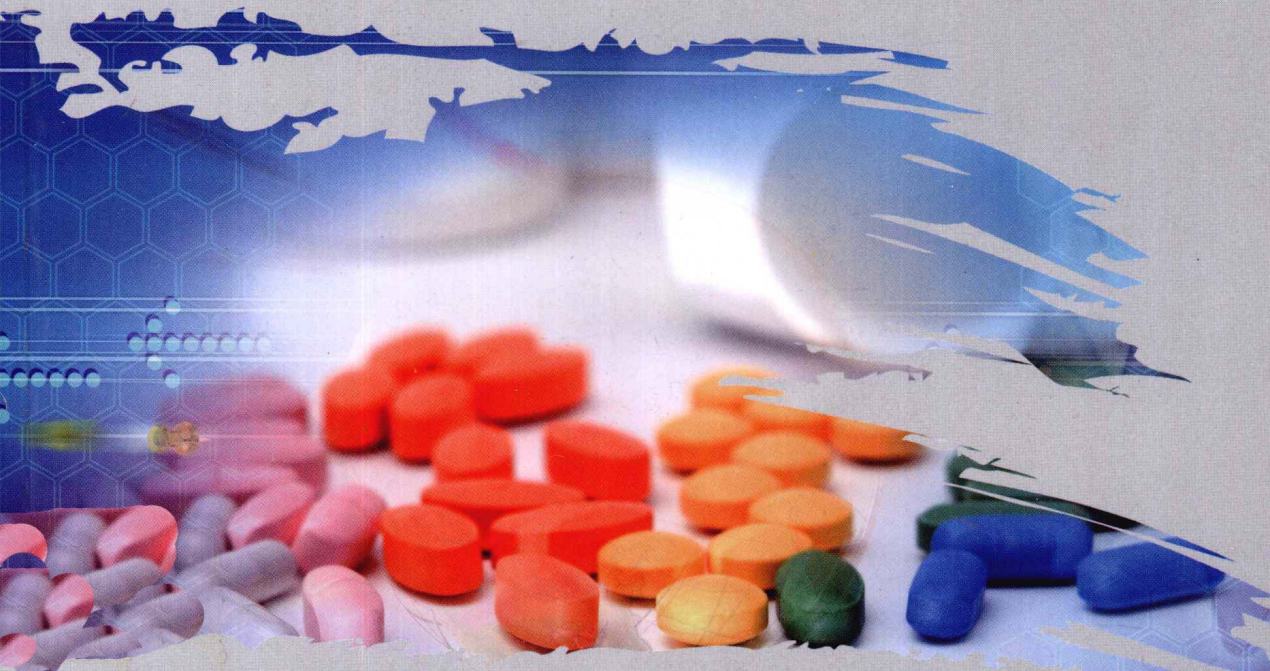


面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

**Yiyao Xiaoshou  
Jiqiao**

# 医药销售技巧

主编 高琳



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

面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果

# 医药销售技巧

主 编 高 琳

副主编 安慧子 陈 庆

## 内 容 简 介

本书通过对医药销售岗位这一职业所应具备的核心能力的调查分析,归纳出医药销售岗位所应具备的关键核心能力。同时,以医药销售工作过程为主线,以实际的工作任务及内容为载体,以培养学生的职业核心能力为目标,将原有的医药销售技巧、沟通技巧、商务谈判、商务礼仪以及演讲技巧等几个模块的内容进行有机的融合。

版权专有 侵权必究

---

### 图书在版编目(CIP)数据

医药销售技巧/高琳主编. —北京:北京理工大学出版社, 2011. 7

ISBN 978 - 7 - 5640 - 4849 - 5

I. ①医… II. ①高… III. ①医疗器械 - 销售 - 基本知识②药品 - 销售 - 基本知识 IV. ①F763

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 146282 号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社

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) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京慧美印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 12.25

字 数 / 227 千字

版 次 / 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

印 数 / 1 ~ 1500 册

责任校对 / 陈玉梅

定 价 / 30.00 元

责任印制 / 吴皓云

---

图书出现印装质量问题,本社负责调换

# 前 言

为何众多医院对医药销售人员挂起免进牌？为何医生一句“你有什么事”的简单提问却难倒那么多的医药代表？为什么明明告知了医生所有的产品信息，销量依然没有起色？为什么明明忙了一天，却不能告诉自己干的怎么样，而非要等经销商的数据才能说了算？

以上种种现象，说明这些医药销售人员所学习的销售技巧有许多可改进之处。本书通过对医药销售岗位这一职业所应具备的核心能力的调查分析，归纳出医药销售岗位所应具备的关键核心能力。同时，以医药销售工作过程为主线，以实际的工作任务及内容为载体，以培养学生的职业核心能力为目标，将原有的医药销售技巧、沟通技巧、商务谈判、商务礼仪以及演讲技巧等几个模块的内容进行有机的融合，重新构建本门课程——《医药销售技巧》。

与其他医药相关的销售技巧图书相比，本书有以下特点：

①以医药销售岗位工作任务为载体，设计项目课程内容。主要采用了“项目导向、任务驱动”等教学模式。通过学习强化学生实践能力的培养，在仿真职业情景中实现学生职业能力的培养。

②项目课程采用了“教师布置任务（教师讲解、任务分解学生）→学生制订方案→学生投入实施→教师点评总结”的四步骤教学过程，使学生在教师指导下，实现了教学做一体化的教学。

③根据对于医药销售岗位实际工作任务的分析，我们得出在医药销售岗位上主要有两个工作任务：一为医院销售推广；二为药店销售推广。为此我们设计了两个学习情境：医院销售；药店销售。接着，围绕这两个学习情景设计项目内容，其主要内容如下：

## 学习情境1 医院销售（见下表）

序号	工作过程	工作内容	阶段划分
1	制订计划	在上级经理的指导下，依据对于市场、产品、客户等的了解与认识，制订销售拜访计划	资讯、计划
2	访前准备	深入了解及分析客户与市场、产品、价格等信息，为拜访客户做好充分的准备	资讯、计划
3	接近客户	从开场白及整个交谈过程中，不断寻求能吸引对方的注意，引起对方兴趣的话题与方式，开始培养并建立和谐的交流氛围，并展示出合作的诚意	实施
4	寻找需求	通过观察、询问，发现潜在客户的主要购买需求和问题，从而了解客户的需求利益点	实施
5	介绍产品	将产品的特性及特性所转化的临床实际使用中的利益，提供给对方	实施
6	处理异议	通过与客户的沟通，了解客户对公司及产品的意见，解决客户的问题，满足客户的需求，并达成共识	实施
7	促成交易	能用谈判技巧获得客户承诺并确认双方的期望，适时地抓住机会，促成交易的产生，完成公司制订的销售目标	实施
8	跟进服务	经常联系客户，及时处理来自客户的意见，提高客户满意度，提高公司以及产品在客户心目中的形象与地位	实施
9	效果评估	每次拜访结束后总结分析，及时记录拜访结果和更新相关内容；并制定下次拜访计划	控制、评估

## 学习情境2 药店销售（见下表）

序号	工作过程	工作内容	阶段划分
1	制订计划	在上级经理的指导下，依据对于市场、产品、客户等的了解与认识，制订销售拜访计划，设计拜访路线	资讯、计划
2	访前准备	深入了解及分析客户与市场、产品、价格等信息，为拜访客户做好充分的准备	资讯、计划
3	店员促进	快速建立与所属终端药店店长、营业组长、柜台营业员、库管等相关人员的客情关系，理清各连锁药店、单体药店内部管理规定，店内利益分配规则，人员关系	实施
4	铺货	根据公司、办事处所下达指令，在规定时间内完成指定铺货计划及相关销售任务	实施
5	陈列与理货	严格按照公司要求做好产品、宣传品、促销品的摆放；随时检查进货数量，清点库存数量，以便于算出销售数量，避免产生产品积压、过期现象	实施
6	跟进服务	经常联系客户，及时处理来自客户的意见，提高客户满意度	实施
7	效果评估	每次拜访结束后总结分析，及时记录拜访结果和更新相关内容，上交各类销售报告，并制订下次拜访计划	控制、评估

最后，本书还提供了一些练习，以此来帮助学生更好地理解知识点或者掌握一些基本技能。

当然，在使用本书的过程中，您可能对本书有一些想法或者意见，我们真诚地欢迎您的每个想法与建议。敬请各位专家与读者不惜赐教，以便今后修订，使之日臻完善。

# 目 录

<b>学习情境 1 医院销售</b>	(001)
项目一 售前准备	(001)
项目二 拜访客户	(084)
项目三 产品呈现	(099)
项目四 处理异议	(108)
项目五 促成交易	(117)
项目六 售后服务	(122)
<b>学习情境 2 药店销售</b>	(129)
项目一 终端日常工作流程	(129)
项目二 产品店头工作管理	(144)
项目三 信息管理	(159)
项目四 零售场所管理与服务	(169)
项目五 客户管理	(183)



## 学习情境 1

# 医院销售

### 项目一 售前准备

#### 【项目目标】

1. 了解产品销售的前期准备工作
2. 掌握商务礼仪的概念、原则及作用

#### 【技能目标】

1. 学习基本的商务礼仪知识、技能
2. 掌握拜访客户前的准备工作流程和具体内容

### 一、项目内容

本项目内容包括：

1. 自我准备（礼仪篇）

2. 自我准备（心理篇）

3. 充分认识所推销的药品

4. 对客户情况的基本了解和分析

5. 拜访资料和销售工具的准备

6. 制订拜访计划

7. 拜访预约

## 二、项目组织与实训环境

### （一）项目组织

①将全班分为若干组，每组两人，其中一人饰演医生，另外一人饰演医药销售人员。

②小组成员可自行选择一处方药品，根据选择的药品，进行药品售前准备技巧的训练。

### （二）实训环境

①实训室。

②教室。

## 三、项目实施

### 任务一 自我准备（礼仪篇）

作为一名合格的医药销售人员，在与医生见面之前，要做好充分的准备，以增加销售成功的几率。首先，需要了解相关的商务礼仪知识、规范。



作为一名医药销售人员，需要掌握的商务礼仪知识与规范包括：

- ◆ 仪表礼仪
- ◆ 会面礼仪
- ◆ 交谈礼仪
- ◆ 体态礼仪
- ◆ 餐饮礼仪
- ◆ 电话礼仪



### （一）仪表礼仪

一般来讲，仪表礼仪是指人的仪容修饰、着装配饰和行为举止的礼仪规范。

#### 1. 仪容修饰

仪容美的具体含义主要包括3层：一是仪容自然美，即仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以相貌取人不合情理，但先天美好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目，感觉愉快；二是仪容修饰美，即依照规范与个人条件，对仪容进行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际关系中尽量令自



己显得有备而来，自尊自爱；三是仪容内在美，即通过努力学习，不断提高个人的文化艺术素养和思想道德水准，培养出高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中、表里如一。

真正意义上的仪容美，应是上述3个方面的高度统一。忽略其中任何一个方面，都会使仪容美失之于偏颇。在这三者之间，仪容的内在美是最高的境界，仪容的自然美是人们的心愿，而仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的要点。

### (1) 头发

按照一般习惯，注意、打量他人，往往是从头部开始的，而头发生长于头顶，位于人体的“制高点”，所以更容易先入为主，引起他人的注意，因此修饰仪容通常“从头开始”。

#### 1) 了解自己的头发

头发的基本成分是蛋白质，每根头发平均每月可长1 cm，头发的平均寿命约4~5年，之后便会自行脱落，每人每天约要脱落几十根甚至上百根，随之新头发会长出来。对于中性头发，皮脂分泌正常，有光泽，有弹性；对于油脂性头发，皮脂分泌过多，头的表皮及毛发均有黏糊之感；对于干性头发，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，如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状来判定，即较硬的头发保持卷性较好，而软发者则不然。

#### 2) 头发的保养

①洗发。一般来说，中性皮肤的人，冬天可隔4~5天，夏天可隔3~4天洗一次头发；而油性皮肤和干性皮肤的人，则要分别缩短或延长1~2天。夏季每天洗发基本没什么问题，但要注意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，并用温水洗发，水应在37℃~38℃最适宜，过烫的水容易使头发受损而变得酥脆，易折断；而若水温过低，则会影响去油腻的效果。洗发精应选择适合自己发质的，一般略带微酸性者较佳。洗发时，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，而要用手指的指腹按摩头皮；要确保将洗发水彻底冲洗干净，不然会伤害发质；洗发后冲水花的时间应是洗发的两倍，否则洗发水中的碱性成分会残留在头皮和头发上，这样会损伤头发使其分叉并起头皮屑。

②梳发及按摩。梳发，是保持美发不可缺少的日常修整工作之一。梳发可以去掉头及头发上的浮皮和脏物，并给头发以适度的刺激，以促进血液循环，使头发柔软而有光泽。使用的梳子应从实用的目的出发进行选择。正确的梳拢办法是，首先从梳开散乱的发梢开始，用刷子毛梢轻贴头皮，慢慢地旋转着梳拢。用力要均匀，如用力过猛，会刺伤头皮。先从前额的发际向后梳，朝相反方向，再沿发际从后向前梳。然后，从左、右耳的上部分别向各自相反的方向进行梳理，

最后让头发向头的四周披散开来梳理。

按摩头皮能刺激毛细血管与毛囊，有助于头皮的分泌调节，并对油性和干性皮肤有治疗功效。按摩时，两手的手指张开，以手指在头皮上轻轻揉动。按照头皮血液自然流向心脏的方向，按前额、发际、两鬓、头颈、头后部发际的顺序进行。按摩可以促进油脂分泌，因此油性头发者按摩时用力要轻些，而干性头发者则可稍重些。

③护发。食用有益于增加头发营养的食品有助于护发。头发所需的主要营养成分，多来源于绿色蔬菜、薯类、豆类和海藻类等。绿色蔬菜（菠菜、韭菜、芹菜、圆辣椒、绿芦笋等）能美化皮肤，有助于黑色素的运动，使头发永葆黑色，并且，由于这些蔬菜中含有丰富的纤维质，能不断增加头发的数量。豆类，如大豆，能起到增加头发的光泽、弹力和滑润等作用，防止头发分叉或断裂。海藻类（海藻、海带、裙带菜等）含有丰富的钙、钾、碘等物质，能促进脑神经细胞的新陈代谢，还可预防白发。除此之外，甘薯、山药、香蕉、菠萝、芒果也是有利于头发生长发育的食品。

不利于头发生长的食物有糕点、快餐食品、碳酸饮料、冰激凌等。这些大都是年轻女性所喜爱的食品，如果饮食过量，都会影响头发的正常生长，容易出现卷曲或白发。吸烟过多也会影响头发的生长。心绪不宁或住在潮冷的房间里，以及神经性的紧张、不安，均会影响毛发的正常生长。长期在潮湿过凉的房间里工作的人，由于胃肠受凉，新陈代谢不调，血液循环受阻，因此容易出现头发变细、头皮增多、脱发、断发等现象，特别是头顶的头发会越来越稀薄。

### 3) 不同发质的护理

①干性发质的护理：专家一致认为，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损伤的后遗症。当然，精神压力大、内分泌失调以及饮食的不平衡等等，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电动卷发器具。如果必须使用，最好事先在头发上涂一层护发品。饮食方面，多吃新鲜果蔬对身体无疑是大有好处的。身体健康者的头发有足够的养分可摄取，自然柔亮可人。

②油性发质的护理：皮脂腺分泌过多的油脂，是形成油性发质的根本原因。要改善这种情况，则应选用性质温和的洗发水，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旺盛。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。

③纤细发质的护理：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。

#### 4) 头发的特殊护理

对于头发开权的护理，建议用柔软的发刷从头皮梳向发端，以便将头皮的天然油脂带到发端，而平日尽量用阔齿的发梳来梳理头发，同时不要忘记在每次洗发后使用护发素，以避免加剧头发的开权。另外，切忌用毛巾大力绞擦。要知道，脆弱的发丝需要的是温柔的摩挲。

头皮屑过多者，宜立刻医治，以免头皮屑堵塞头皮毛孔，而妨碍毛发的生长，或破坏毛囊组织，演变为皮肤病。头皮屑过多的人，应避免过度用力梳头，也忌用手过度抓搔，因为过度用力的话，会使贴在头皮上的一部分鳞片剥落，并造成细微的伤口而滋生细菌，形成恶性循环。应注意饮食，避免摄入过量的糖、淀粉和脂肪。宜多吃一些新鲜蔬菜、水果及瘦肉、鱼等。应经常定期洗头，保持头皮与头发的清洁。有许多治疗头皮屑的药膏、药水、药粉都很有效，还有不少专用于去头屑的洗发剂。如果在洗发的水中放入一汤匙杀菌剂或醋，也很有效。焦躁不安也会使头皮屑增多，因此经常保持愉悦的精神状态，对减少头皮屑也很重要。

脱发也需要一些特殊护理。脱发的种类有很多，按脱发的诱因来划分，有精神性脱发、营养性脱发、药物性脱发、生理性脱发等。为避免脱发，应注意以下几点：

①消除精神紧张，保持精神愉快。人的精神状态不稳定，焦虑不安，大脑长时间处于紧张、烦恼或用脑过度状态，均可导致头部血液循环不良，头发营养供应不足，导致头发脱落。

②多进食有益于滋养头发的食物，即富含维生素、矿物质和低脂肪的食物。例如各种新鲜水果、蔬菜、蛋黄、瘦肉、牛奶等。适当进食黑豆、黑芝麻、核桃等，以补充氨基酸、钙、铁等多种微量元素。头发的生长需要体内良好的营养成分，当体内缺乏某些营养和氨基酸时，就会影响新发的生长。

③不要用尼龙梳子梳头，否则容易起静电反应，而使头皮与头发产生离合作用，促使毛发脱落，所以应选用木梳梳头。

④定期洗头。长时间不洗头，会影响毛囊的呼吸，从而会出现脱发或加重脱发。

⑤要戒除烟酒，避免其对头发产生不良影响；患有脂溢性脱发的人应忌食辛辣食物，否则会加重脱发。

⑥不要经常烫发、染发，也尽量避免用化学合成药品滋润头发，因为由化学原料制成的染发剂、烫发剂、护发剂，对皮肤和毛发都存在不同程度的刺激作用。

#### 5) 游泳后头发护理

①在海水里游泳后的头发护理：由于海水的含盐量高，当盐分积聚在头皮或发表后，会阻碍头发的生长，亦令头发表皮层剥落，使头发变枯干，所以游泳后应立即冲洗头发。

②在游泳池游泳后的头发护理：水中所含的氯也是护发之大敌，故泳后应彻底冲洗头发。

#### 6) 头发的美化

电吹风的使用：使用电吹风前，应先将头发上的水分擦干；吹风时，吹风机距头发 20 ~ 25 cm 为宜，多吹发根，不要直接吹头皮，吹的时间也要适度，更不要将头发吹得枯干，否则会使头发失去水分及油脂，容易变黄、起静电，发型也不易保持。

定型时，应把发乳、发胶之类的美发用品均匀地打在头发上，待头发湿润后，再用电吹风的热风或冷风吹头发，边吹边用胶木绝缘梳梳发，吹成自己喜爱的发型样式。吹风定型的顺序是：先吹头顶后脑部位，再吹轮廓边缘部位，最后是前花纹定型。吹风时，一定要顺着发丝走向，不可逆吹，否则，头发会起毛或出现发翘。

#### 7) 发质与发型

各人的发质不一，不同的发质适合不同的发型。当女性选中了适合自己发质的发型以后，就可以配合理发师把自己的头发打扮得更美丽。

①自然的卷发：对于头发自然卷曲者，只要能利用自然的卷发，就能做出各种漂亮的发型。如果将头发减短，卷曲度就不太明显，而留长发则能显示出其自然的卷曲美。

②服帖的头发：这种发质的特点是头发不多不少，非常服帖，只要能巧妙修剪，就能使发根的线条以极美的形态表现出来。有这种发质的人，最好将头发剪短。对于前面和旁边的头发，可以按自己的爱好梳理，而后面则一定要用能显示出发根线条美的设计，这才是理想的发型。修剪时，最好能将发根稍微打薄一点，使颈部若隐若现，这样能给人以清新明媚之感。

③细少的头发：这种发质的人应该留长发，将其梳成发髻才是最理想的，因为这样不但梳起来容易，同时也能比较持久。通常这种发质缺乏实感，可以辅之以假发。如果梳在头顶上，适合正式场合；梳在脑后，是家居式；而梳在后颈上时，则显得高贵典雅。

④直硬的头发：这种发质要想做出各种各样的发型是不容易的。在做发型以前，最好能用油性烫发剂将头发稍微烫一下，使头发能略带波浪，稍显蓬松。在卷发时最好能用大号发卷，这样做出来的头发看起来比较自然。由于这种头发很容易修剪整齐，所以设计发型时最好以修剪技巧为主，不要复杂的花样，而要简单的发型，这样才会显得高雅大方。

⑤柔软的头髮：这种发质比较容易整理，不论剪成任何一种发型，都非常容

易。由于柔软的头发比较服帖，因此俏丽的短发比较适合，能充分表现出个性美。

#### 8) 脸型与发型

①棱角突出，下巴稍宽的脸型，显得个性倔强，缺乏温柔感，因而在选择发型时，宜掩盖突出的棱角，使脸部看上去长一些，增加柔和感。可以利用波浪形增加脸部的温柔感。宜将前额和头顶的头发上扬，露出部分额头，但切忌全部露出。

②方脸型的人在留额发时，宜遮掩额部的两角，额发要有倾斜感，使方中见圆。头发的两侧可选择卷曲的波浪发型，以改善方脸的形状。还可利用卷曲的长发部分遮住下颌两侧，转化太宽的下颌线条。由于近年来人们审美标准逐渐改变，方脸型因其极富个性而得到青睐，所以不少女性愿意不加掩饰，选择富于个性的发型。

③三角形脸的特征是上窄下宽，所以在选择发型时应平衡上下宽度，可用波浪形发卷增加上部分的分量，也可用头发掩饰较为丰满的下部。不宜将额发向上梳，以免暴露额头太窄的缺陷。分缝可采用中分或侧分。耳旁以下的发式不应再加重分量，也不宜选择双颊两侧贴紧的发型。

④倒三角脸与三角脸恰好相反，可以选择掩饰上部、增宽下部的发型。发型要造成大量的蓬松的发卷，并遮掩部分前额。具体选择时，最忌选往上梳的高头型，这样只会突出细小的下巴，使整个脸部更不平衡。可运用脸部线条之美，使耳边的头发产生分量，并显出额角，令脸部变得丰满一些。这样的脸型不应选择直的短发和长发等自然款式，否则会使窄小的脸部更加单调。刘海可留得美观大方而不全部垂下。面颊旁的头发要梳得蓬松，这样显得头发很多，可以遮掩较宽的上半部分。

⑤一般认为，椭圆形的脸是东方女性最理想的脸型，所以拥有这种脸型的人梳什么样的发型都不会难看；不过，如果选择中分、左右均衡的发型，则更能体现娴静、端庄的美感。若留一袭黑色直发披在肩头，更有飘逸之感。

⑥脸庞较大的人，可选择使头发自然松垂在脸上而盖住部分脸颊和前额的发型。脸庞较小的人，可选择尽量露出五官的发型，把头发往上或往后梳。

⑦鼻子过于突出的人，可选择留浓密的刘海或将长发向上梳的发型，以平衡脸部，强调顶部。

⑧额头太大的人，可将额发剪成一排刘海。

⑨下巴内陷的人，可将头发留长，以使下巴显得丰满起来。

⑩一般来说，直硬的头发多为东方人所拥有。这种发质不太服帖，因而必须借助发卷或烫发使之卷曲，使头发略带波浪而显蓬松。在选择发型时，应避免复杂的花样。发量少而发质硬的，最适宜选择具有飘动感的大波浪形的发型，这样既能增加头发的丰满感，又能消除粗硬感；发量多而发质硬的，在做发型前则应

削薄发际处的头发，然后用较大的发卷做发型。如果不加处理就做发型，会使头部因过多的卷曲而显得头重脚轻。

发质相当粗硬的人，则应顺着头发自然生长的走向，选择简单的发式。要避免做过于复杂的发型，而选择半长短向内或向外卷的发型。这样的头发，仅用吹风就可以达到较好的效果。

### 9) 发型与服装

①与西装相适应的发型：着西装时，选择直发、烫发均可，但无论直发还是烫发，都要梳理得端庄、艳丽、大方，不要过于蓬松。可以在头发上适当抹点油，使之有光泽。

②与礼服相适应的发型：着礼服时，可将头发挽在颈后梳成发髻，显得庄重、高雅。

③与运动衫相适应的发型：可将头发自然披散，给人以活泼、潇洒的感觉；如将长发高束，或将长发编成长辫，可增加柔美的情调。

④与皮制服装相适应的发型：如你穿皮装，可选披肩发、盘发、梳辫子等，使你倍添风采。

⑤与连衣裙相适应的发型：如果你穿的是一种外露较多的连衣裙，那你可选择披肩发或束发；如果你穿V字领连衣裙，那你可选盘发。

### 10) 发型与体型

①高瘦型的人容易给人细长、单薄、头部小的感觉。要弥补这些不足，发型要求生动饱满，避免将头发梳得紧贴头皮，或将头发搞得过分蓬松，否则会造成头重脚轻。一般来说，高瘦身材的人比较适宜留长发、直发。应避免将头发削剪得太短薄，或高盘于头顶上。头发长至下巴与锁骨之间较理想，且要使头发显得厚实，有分量。

②矮小型的人给人一种小巧玲珑的感觉，在发型选择上要与此特点相适应。发型应以秀气、精致为主，避免粗犷、蓬松，否则会使头部与整个形体的比例失调，给人产生大头小身体的感觉。身材矮小者也不适宜留长发，因为长发会使头显得大，这样会破坏人体比例的协调。烫发时应将花式、块面做得小巧、精致一些。此外，盘头也可给人以身材增高的错觉。

③高大体型，对男人来说，给人一种力量美，但对女性来说，则缺少苗条、纤细的美感。为适当减弱这种高大感，发式上应以大方、简洁为好。一般以直发为好，或者是大波浪卷发。头发不要太蓬松，总的原则是简洁、明快、线条流畅。

④身材矮胖者显得健康，因此要利用这一点造成一种有生气的健康美，譬如选择运动式发型。此外，应考虑弥补缺陷。矮胖者一般脖子显得短，因此不要留披肩长发，而尽可能让头发向高度发展，显露脖子以增加身体高度感。头发应避免过于蓬松或过宽。

### 11) 简易发型的自治

①自然式：此发型是生活中常用的发式，是根据个人的自然发质和头发长势，以及性格气质设计而成。一般洗完头后，先按头发的长势自然梳理整齐，然后按个人的脸型特征，用吹风机和排骨梳边吹边往后梳，两侧稍收紧些，以使之平服，当中松紧适度，然后擦些护发用品即可。长发女士于脑后抓髻、扎束或自然披下均可。

②平时因卧床等原因使头发出现不平整时，可用热毛巾稍捂，使之回原，然后喷点定型胶即可。

③瀑布式：头发洗好后用毛巾擦干，然后用电风吹，自发根至发梢吹去四五成水分，用卷发筒根据头发流向进行排卷，待头发干后拆去卷发筒，擦上非油性护发品，头发成型后喷上定型水。其效果为下垂的长波浪。

④晚间临睡前把头发梳通梳顺，第二天起床后再用粗齿梳进行梳理，使头发恢复自然形状，刘海与鬓角处稍喷定型水即可。

⑤凤凰式：总体造型是前面和两鬓的头发略短，以超出发际2~3 cm为宜；后边的头发自然下垂，近发梢约5~7 cm处开始卷曲。操作方法为：洗完头后，擦干头发，将刘海及两边的头发适当剪短，用鬃刷向内翻卷后吹风造型。后面的头发以粗齿梳梳通后，上半部分边梳直边吹干，下半部分分层用卷发筒卷好后自然晾干。成型后喷以定型水。

⑥卷曲式：此发型适合各个年龄段的人。一般先在理发店将头发烫好，然后自己将刘海用滚刷和电吹风按照适合自己前额的发式，边梳边吹即可成型，亦可使用卷发筒根据前面头发的流向来排列制作。往两侧及后面的头发上喷些水，然后以原烫好的发卷为基础，按照个人的需要，或边梳边吹，拉长些，或改变一点卷曲走势，随后定型即可。

⑦秀丽式：洗完头后先将头发擦干，修剪时上额前的头发应有些层次，后方剪成重叠型层次，头发长度要保持均衡。然后用卷发筒逐层卷向后部，额前和顶部用扁圈盘做。吹干后除去发筒，用电吹风和发刷配合，边吹边刷，拉刷成有一定层次的椭圆发型，发梢朝里卷，额前刘海向一边倾斜弯卷即可。

⑧轻盈式：将头发洗好擦干，分层次把头发剪成3~4 cm长，两侧颞骨部位的头发可稍长些，鬓角则可略短些。用吹风机和发刷配合，从额前至头顶开缝，把额前发梢向左边自然往上吹成丝纹流向，两侧吹成柔松效果，后颈吹成紧贴颈部。成型后喷以定型水即成。

### 12) 发型的选择

一要适合脸型。注意强调个人腿部的个性，突出脸部的轮廓。如脸型不尽人意，则注意发型对脸型的修饰。切忌一味模仿他人。二要适合气质。由于发型会给视觉构成很重要的影响，因此在同样适合脸型的几种发型中，应选择更适合个人气质的一种，否则在社交活动中，总有一种不“到位”的感觉。三要适合场



合。一个人，尤其是女同志，应为自己设定三四种理想发型，以适合不同场合。一般来讲，出席较正式的场所时发型应讲究严谨；出席朋友聚会时，发型应讲究平易活泼；平常生活中，发型应讲究轻松随和。

## (2) 皮肤

### 1) 认识皮肤

①要保养好皮肤，必须首先了解皮肤的构造。人的皮肤分为表皮、真皮和皮下组织三大部分。表皮位于最外层，下面是真皮和皮下组织。表皮与化妆美容的关系最为密切。表皮由外向里又可以分为4层：角质层、颗粒层、棘状层和基底层。表皮的4个层次不断地新陈代谢，由基底层向角质层生长转化，角质层不断地衰老并脱落。与真皮相接的基底层含有黑色素，形成皮肤的颜色。黑色素能保护深层的组织免受紫外线强烈照射的伤害，但强烈的阳光可以使黑色素增加，从而使肤色变深，因此要保护皮肤免受紫外线的过量照射。

②皮肤的健美，可以用4个标准来衡量。一是皮肤要湿润。皮肤的含水量很高，就皮肤的本身来说，水分的重量是皮肤总重量的70%。因此，保持皮肤的水分，是皮肤光滑润泽的前提，是年轻美丽的象征。二是皮肤要有弹性。皮肤富有弹性，就会光泽平整；而皮肤失去弹性，就会变得松弛，出现皱纹。三是皮肤要有色泽，要细腻。皮肤白皙，通常都视为美丽的皮肤，俗称“一白遮千丑”。其实晒得黝黑的皮肤也是美丽的，有“黑小伙”“黑牡丹”之称。无论皮肤是黑是白，细腻总是美丽的。四是皮肤要健康。健康的皮肤能够抵御细菌的侵蚀，防止感染，皮肤的健康是皮肤美丽的基础。

③人的皮肤可以分为中性、油性和干性3种类型。不同性质的皮肤应选用不同的化妆品，并采用不同的方法保护。中性皮肤，也称正常皮肤，油脂分泌量适中，皮肤表面柔滑滋润，富有光泽，是比较理想的皮肤。干性皮肤外观洁白细腻，皮肤表面油脂分泌量少，毛孔不明显，不易长粉刺，但脸部无光泽，易起小皱纹，属于这类皮肤的人应选用含有保湿成分的化妆品，以保持皮肤的润泽。油性皮肤表面油脂分泌量多，面部油亮光泽，肌纹粗；毛孔明显，易生粉刺，但不易起皱纹，属于这类皮肤的人要注意皮肤表面的清洁。此外，有的人的皮肤是混合型的，即额头、鼻子、下巴部位偏油性，而其他部位偏干性。随着季节和年龄的变化，皮肤的性质也会有所变化，一般在夏季皮肤普遍偏油，即便是干性皮肤也会显得光泽滋润；冬季皮肤偏干，皮脂分泌量相应减少。随着年龄的增长，皮肤的油脂分泌会逐渐减少，年轻时呈油性或中性皮肤，中年以后会逐渐转成中性或干性皮肤。随着年龄的增长，人的皮肤会老化，会失去光泽和柔韧，并产生皱纹，这种生理现象是不可避免的，但是采用科学的方法保护皮肤，延缓皮肤的衰老却是可能的。此外，皮肤的健康与身体的健康、精神的愉快也是密切相关的。

### 2) 保养皮肤

第一，要保持乐观的情绪，这是最好的“润肤剂”。人在笑的时候，会促进

血液循环，可增强皮肤的弹性。第二，要保证充足的睡眠。睡眠充足，会使人精神振奋，容光焕发，眼睛光亮有神。第三，要养成多喝水的习惯。多喝水可以保持皮肤的细嫩、滋润。第四，饮食要合理。人体从食物中可以摄取各种营养成分，其美容功效非任何化妆品所能及，而且所获得的还是一种健康的美。第五，还要注意室内空气的湿润。

此外，还可以采用以下方法进行皮肤的护理：

①用正确的方法洗脸。可以早上用冷水洗脸，晚上用热水洗脸，洗脸水的温度不宜过高。洗脸的方向应从下向上，从内向外，长期养成习惯，可以防止肌肉下垂。属于中性或干性皮肤的人不必每天用香皂洗脸，以减少碱性的刺激；而属于油性皮肤的人要用去污力较强的香皂或洗面乳，以便使面部清洁。

②蒸面。用蒸气蒸面，可以使毛孔张开，体温升高，加速血液循环，使皮肤吸收水分，增加光泽。蒸面时，可用蒸汽发生器或将开水倒入脸盆中，如加入薄荷、菊花等植物效果会更好。

③做面部按摩。按摩可以起到运动皮肤的作用，促进血液循环，活泼面部神经，改善皮肤的营养，以减缓皮肤的老化过程。按摩的方法有很多，一般可以用两手掌相互摩擦发热，然后顺着脸部肌肉的生长方向，逆着皱纹，由下向上，由内向外进行按摩，注意指法要轻。也可以用经络美容法，按摩有关的经络和穴位，使皮肤健康柔润。此外，还可以使用各种面膜或营养液敷面，进行皮肤的保养与护理。在保养皮肤的基础上，还需要掌握一定的美容化妆方法。

### (3) 面容修饰

#### 1) 男士面容的修饰

①眼部的修饰。眼部是被别人注意最多的地方，所以时刻要注意眼部的清洁，避免眼屎遗留在眼角，并让眼睛能够得到足够的休息。有些男士喜欢戴墨镜，但戴墨镜也要讲科学。墨镜主要适合在户外活动时佩戴，用来防止紫外线损伤眼睛，在室内时最好不要佩戴。

②鼻部的修饰。每天早晨和晚上，应清洁鼻部，特别是经过较长时间在外奔波后，更要注意清洁鼻子内外，不要让人看到“乌溜溜”的鼻孔。有鼻液，更要及时用手帕或纸巾擦干净。不应当众用手擤鼻涕、挖鼻孔、乱弹或乱抹鼻垢，更不要用力“哧溜哧溜”地往回吸，那样既不卫生，又让人恶心。一定要在没有人的地方清理，用手帕或纸巾辅助进行，还应避免搞得响声太大，要自觉地把用完的纸巾放到垃圾箱里。平时还要注意经常修剪鼻毛，不要让它在外面“显露”，也不要当众揪拔自己的鼻毛。

③耳朵的修饰。耳孔里，不仅有分泌物，还有灰尘。要经常进行耳部的清洁，不过一定要注意，这个举动绝对不应该在工作岗位上进行。如果有耳毛的话，还要及时进行修剪。

④胡须的修饰。如果没有特殊的职业需要、宗教信仰或民族习惯，应该把每