

中等职业教育通用能力实践教材

丛书总主编 安如磐

职业通用礼仪

张素洁 主 编
王俊峰 孙璐 邴凌 于琳琳 杜博 副主编

清华大学出版社



中等职业教育通用能力实践教材

丛书总主编 安如磐 丛书副总主编 邓国民

职业通用礼仪

张素洁 主 编
王俊峰 孙璐 邴凌 于琳琳 杜博 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书设计了求职与就业礼仪、商务拜访与接待礼仪、商务电话与书信礼仪、商务会议礼仪、商务宴请礼仪五个单元,每个单元由情景描述、情景分析、技巧分析、相关知识、技巧训练、学习评价、课外作业七个部分组成,采用情景导向的结构设计,以培养学生依据情景和对象的变化运用礼仪技巧的能力。

本书可作为各类中等职业学校的教材,也可作为服务行业的培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职业通用礼仪/张素洁主编. —北京:清华大学出版社, 2011.10

(中等职业教育通用能力实践教材)

ISBN 978-7-302-27044-7

I. ①职… II. ①张… III. 礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第199484号

责任编辑:金燕铭

责任校对:李 梅

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市春园印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260

印 张:10

字 数:227千字

版 次:2011年10月第1版

印 次:2011年10月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:20.00元

产品编号:043955-01



《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》战略主题中明确提出：坚持以人为本、全面实施素质教育是教育改革发展的战略主题，是贯彻党的教育方针的时代要求，其核心是解决好培养什么人、怎样培养人的重大问题，重点是面向全体学生、促进学生全面发展，着力提高学生服务国家和服务人民的社会责任感、勇于探索的创新精神和善于解决问题的实践能力。

多年来，各级教育行政部门、学校和广大教育工作者一直在积极探索改进与加强中等职业教育的工作。《中等职业教育通用能力实践教材》以中等职业学校学生职业通用能力教育为出发点，以《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出的“以服务为宗旨，以就业为导向”的办学方针为指导，推行“品行教育与技能教育同步实施，学校教育与岗位学习交叉并举”，切实将“教、学、做、用”融为一体，以能力为本位，以培养合格的公民、培养胜任企业工作岗位需求的劳动者为主要教学内容，结合鲜活、生动的案例分析，为学生介绍学会学习、学会做事、学会生存的科学知识和基本技巧。

在教育教学实践中，经过广泛的调查分析，我们归纳出沟通与交流、应用文写作、礼节礼仪、审美、计算机应用等作为中等职业学校学生应该掌握的通用能力。为了给中等职业教育工作提供支持和服务，推广学校通用能力教学改革成果经验，我们组织一线教师共同编写了这套《中等职业教育通用能力实践教材》，包含《沟通技巧与实训》、《实用写作基础》、《职业通用礼仪》、《服饰搭配技巧》、《计算机通用能力》、《硬笔书法》、《音乐与美术修养》七种教材，以此强化学生通用能力的培养，加强学生人文素质的塑造。

教育实践证明，中等职业学校学生的养成教育关系着社会的和谐稳定，更关系着全民族素质的提高。中职生从学校步入社会，中等职业学校是他们重要的生活空间、教育园地。通用能力的培养在学生由职业教育向社会教育过渡的过程中起着举足轻重的作用。本套教材的编写从满足经济发展对技能型人才的需要出发，在课程结构、教学内容、教学方法等方面



进行了新的探索和创新，以利于学生更好地掌握职业基本能力。

在本套教材的编写过程中，编者参阅了国内外的有关著作，吸取了相关学科一些专家、学者的研究成果；同时，得到了大连商业职业教育集团同仁们的支持与帮助，在此一并深表谢意。

由于作者水平所限，书中难免存在疏漏和不妥之处，祈望专家、同行和广大读者批评指正，以便进一步修订和完善。

编审委员会
2011年9月



职业的核心素质之一是协调和处理人际关系，而礼仪正是表达尊敬与友好的技巧。“教养体现于细节，细节决定成败”，职业礼仪是职业人员交往的艺术。许多企业已经认识到，员工的礼仪在很大程度上影响着公司业务的拓展。对个人而言，礼仪伴随着职业生活从开始走向成功。随着我国国民经济的发展，许多行业都急需既精通专业又擅长礼仪的从业者，为此，职业学校非常注重学生的礼仪培养，把礼仪课程列为专业骨干课程。

礼仪课程，既要注重培养学生将来从事工作所具备的礼仪能力，又要满足学生的职业发展及生活需要。为了让学生领略、践行礼仪文化，本书把职业礼仪所倡导的理念、意识、情感和规范，融入每一个职业情景之中，力求做到以礼仪文化之魅力，引发学生的学习兴趣；再以崇尚礼仪之热情，让学生自然进入学习过程中，学会发现礼仪需求、寻找礼仪内容、实践礼仪技巧，完成认知与理解、评价与实践这样一个知、情、意、行的完整学习过程，逐步培养学生的礼仪意识和实践能力，不断提升其职业素质和人文修养，促进其全面发展。

本书设计了求职与就职礼仪、商务拜访与接待礼仪、商务电话与书信礼仪、商务会议礼仪、商务宴请礼仪五个单元，培养学生依据情景和对象的变化运用礼仪技巧的能力；采用情景导向的结构设计，引领学生轻松地学习。每个单元由以下七个部分组成。

情景描述：精心选择了有代表性的礼仪情景，引发学生的思考。

情景分析：分析在当时的场合及情景下应该达到的礼仪标准及传递的礼仪信息。

技巧分析：通过对情景的分析，研究礼仪技巧，明确礼仪技巧要点和作用。

相关知识：通过相关知识的学习，使学生了解必需、够用的礼仪知识，获取将礼仪做得更好的策略，体验职业礼仪的独有魅力。

技巧训练：以角色扮演的形式，按照情景实例，进行礼仪训练；小组团结协作，共同完成任务，学会并掌握有效提高礼仪技巧的方法。

学习评价：依据完成训练的情况，通过系统的评价，确定个人的学习



收获、能力水平和努力方向,检验学生的学习效果,促进学生职业礼仪能力的发展。

课外作业:模拟练习,熟练运用各单元的情景礼仪,以巩固学习成果。

为了提高学生的学习效率,感受职业礼仪的文化气息,本书采用了许多礼仪图片,以使學生自然融入职业礼仪的情景之中,感受优雅的氛围和真诚的情感,同时可使學生缩短阅读时间。

建议本书总学时为 36 课时,其中,每单元 6 课时,机动 6 课时。

本书凝聚了很多人的智慧和汗水。编者运用了邓泽民教授编写的《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》中所提出的理论方法,参考了他设计的教材结构框架;大连职工大学邓国民教授、大连商业学校李文东处长在教材目标的定位方面给予了悉心指导;大连商业学校王立职老师全程提供了大力的帮助,拍摄了精美的图片并担任本书的主审;全国商业中专教育研究会副会长安如磐教授、大连教育学院于忠生教授和曲春生教授给予了亲切的关怀,提供了大力支持,在此一并表示感谢。

本书可作为各类中等职业学校的教材,也可作为服务行业的培训教材。由于编者水平有限,书中难免有不妥与疏漏之处,诚请读者不吝赐教、指正。

编 者

2011 年 9 月 1 日

中等职业教育通用能力实践教材

编审委员会

丛书总主编：

安如磐

丛书副总主编：

邓国民

委员(排名不分先后)：

李文东	张朴顺	张素洁	王俊峰	邴凌	于琳琳
孙璐	杜博	张云峰	张瑛男	刘杰	肖志
刘玉冰	徐荣兰	张岩	张茹茵	陈晶	吴振东
杨臣	赵海伦	尹志安			



单元一 求职与就职礼仪	/1
情景一 求职和面试礼仪	/2
情景二 就职礼仪	/26
单元二 商务拜访与接待礼仪	/40
情景一 商务拜访礼仪	/41
情景二 商务接待礼仪	/49
情景三 商务会客礼仪	/60
单元三 商务电话与书信礼仪	/69
情景一 商务电话礼仪	/70
情景二 商务书信礼仪	/78
情景三 互联网联络礼仪	/87
单元四 商务会议礼仪	/94
情景一 例会礼仪	/95
情景二 洽谈会礼仪	/102
情景三 茶话会礼仪	/112
单元五 商务宴请礼仪	/121
情景一 商务酒会礼仪	/122
情景二 中式宴会礼仪	/130
情景三 西式宴会礼仪	/140

求职是毕业生步入社会的前奏曲,面试更是其中的关键环节,而就职则是步入职场后的第一步。周密有序的求职礼仪、端庄大方的面试礼仪和定位准确的就职礼仪,会使中职生顺利地完成了向职场新人的衔接与过渡。“好的开始是成功的一半”,掌握求职与就职礼仪将成为每个人职业生涯的良好开端。



四秒钟决定求职者的第一印象

学习目标

1. 能够掌握求职和面试礼仪技巧。
2. 能够掌握就职礼仪技巧。

情景一 求职和面试礼仪

“四秒钟决定一个人的印象,三分钟定终身。”面试过程中,用人单位除了看求职者是否具备专业知识和发展潜力之外,还要通过求职者的仪表服饰礼仪、言行举止礼仪、面谈沟通礼仪以及面试之后的礼仪等综合印象,来判断求职者是否具有良好的修养,是否职业化。

一、情景描述

秦来去一家五星级酒店面试西餐厨师的职位。他身着白衬衫、领带、西裤、皮鞋,提前15分钟到达那家酒店。他先擦净皮鞋,整理仪表,然后左手拿着简历,精神抖擞地进了面试室,得到允许后,面带微笑、声音沉稳地进行自我介绍:“王经理:您好!我是秦来,是商业中专西餐烹饪专业的毕业生,曾经代表学校参加全国中职学校专业技能大赛;我的优点是谦虚好学、勇于承担、善于沟通,主要缘于做了一年男生宿舍楼楼长。今天来贵酒店应聘西餐厨师的职位,希望您给我一个机会。这是我的简历(见图1-1)。”



图 1-1

面试结束前,秦来说:“和您的交流让我对贵酒店有了更深入的了解。非常感谢您!”顺手捡起地上的废纸,扔进了废纸篓,站起来向面试官鞠躬道谢,用“后退步”走出面试室,轻轻地将门关上。

二、情景分析

求职需注意就业和择业的区别及职业定位,理清就业的方向和薪酬要求。简历的制作也很关键,它显示了求职者的态度、成绩及礼仪修养。

面试是对求职者的综合检测,是对求职者第一印象的客观评价。面试现场是典型的工作场合,气氛严肃。面试官希望面试者的服饰、举止、沟通等,一要符合生活中的交际礼

仪;二要符合面试礼仪;三要符合面试岗位的职业礼仪。端庄的仪表、优雅的仪态、得体的语言沟通技巧、机智的临场发挥以及面试后的回访,都会给面试官留下良好的印象,提高求职的成功率。

仪表服饰是面试者给人的第一印象,往往能决定面试成败的30%~40%。求职者的经济状况、受教育程度、可信任程度、社会地位、成熟度、家庭教育背景以及品行等往往都可以通过求职者的服饰仪表建立起来。面试时,恰当的着装能够弥补自身条件的某些不足,体现庄重和尊严,树立起自己的独特气质,使求职者脱颖而出。

企业把“形象端庄”作为隐形的第一招聘条件,有下述五个原因:员工代表的是企业形象;大部分工作需要和人打交道;会化妆、会穿衣的人往往心灵手巧;善于装扮的人比较自信;重视打扮,代表着面试者对职位的热忱度。可见,招聘单位并非苛求面试者潇洒、漂亮,而是强调着装的态度、打扮的品位。服装正式和打扮适当是尊重自己与对方的表现。

面试是一件严肃、郑重的事情,最好提前10~15分钟到,迟到会被视为缺乏自我管理的能力。

面试过程中的身体语言,包括姿态、体态、手势和眼神、微笑等动作表情,能使表达更丰富,人与人之间更和谐。行为举止是一个人的修养、教育以及为人处世态度的自然流露。在面试过程中,姿势规范、举止端庄,会给人有教养、有礼貌的印象,如图1-2所示。



图 1-2

自我介绍是面试者主动地向面试官推荐自己具备该岗位的能力与素质,宜多用短句,表达流畅,有理有据,不卑不亢。

面试的问答交谈是为了考核简历信息的真实性、面试者的沟通能力以及与职位的匹配性。面试官大多喜欢逻辑性强、思维敏捷、谈吐大方、充满自信、机智幽默的面试者。面试者最好注意措辞、表述简洁、语速适中、善于察言观色,并根据事先的准备着重表达。

面试之后的两三天内,面试者最好给招聘者写一封简短的感谢信。信的开头应提及自己的姓名、简单情况以及面试的时间,并对招聘人员表示感谢;中间部分要重申对应聘单位、应聘职位的兴趣;结尾可以表示对自己的信心以及为公司作贡献的决心。

三、面试礼仪技巧分析

面试前,面试者要全面了解应聘企业的文化、经营情况及应聘岗位;准备好个人简历

及有效证件;熟悉面试的地点、时间等。最重要的是对自己要有信心。

面试过程中,面试者的仪表服饰、行为举止、语言表达应视文化水平、职业、年龄等具体情况而有所不同,但大体上要注意服饰得体、表情自然、姿态规范、语言简洁、善于倾听、策略回答、表述清楚,给人以真诚、热情、有教养、可信任之感。

面试仪表服饰礼仪具体包括仪容、发型、化妆、着装、配饰和鞋袜六个方面。

面试仪态礼仪具体包括进门、站姿、走姿、坐姿、表情、手势动作、离开七个方面。

面试表达礼仪具体包括自我介绍、倾听、回答、交谈四个方面。

面试仪表服饰礼仪技巧要点与作用分析如表 1-1 所示。

表 1-1 面试仪表服饰礼仪技巧要点与作用分析

项 目	技 巧 要 点	技 巧 作 用
1. 仪容	① 卫生:养成良好的习惯,每日洗澡更衣 ② 口气:面试前别吃葱、蒜类食物 ③ 洁肤:保持眼角、嘴角清洁;男士胡须、鼻毛及时清除 ④ 双手:保持干净,指甲修剪整齐,女生不涂或只涂无色、肉色指甲油	① 使个人形象清爽、健康 ② 保持口气清新,形象端庄,显得尊重自己和面试官 ③ 洁肤比化妆更为基础和重要 ④ 手是人的第二张脸,细节往往决定面试的成败
2. 发型	① 发型:整洁、规范,发色正常 ② 发长:前不覆额、侧不过耳、后不及领 ③ 洗理:最好在面试三天前理发,前一天洗净头发,避免头屑留在衣服上	① 男生常见的是分头、平头 ② 过长显得不够干净利落,过短显得不够庄重成熟 ③ 打理头发是塑造自身形象、精神面貌最直接、最有效的方式
3. 化妆	① 淡妆:彩妆要自然、协调、避人 ② 粉底:选择接近肤色的粉底 ③ 睫毛膏、唇彩和腮红:选择适合自己的 ④ 香水:不用或只用清新、淡雅香型的香水	① 女生化淡妆是对人的尊重 ② 粉底可以使肤质显得细腻 ③ 睫毛膏和唇彩是化妆重点,可用腮红调整脸型 ④ 过浓的香味会令人反感
4. 着装	① 女生:选款式简洁、色调清爽、式样新颖的同色系职业套装 ② 男生:穿合身的正式西装 ③ 衬衫:选白色棉纤维质地为好 ④ 领带:选用丝质的,最好是单色;长度以刚到腰带为宜 ⑤ 长裤:不穿背带裤、运动裤、牛仔裤参加面试	① 西装套裙是最通用、最稳妥的着装,显得稳重、优雅而自信 ② 显得干净利落、干练大方 ③ 白衬衫有职业感和专业精神 ④ 领带是男生个性的体现,也是全身的亮点 ⑤ 面试穿休闲裤会让人不信任
5. 配饰	① 饰物:要少而精,全身不超过三种,每种不超过两件 ② 手表:手腕上只戴一块简洁大方的手表 ③ 女生提包:大小、颜色要和服装相搭配 ④ 男生公文包:宜选黑色、棕色长方形公文包	① 饰物多而杂,显得没有品位 ② 戴手表显示珍惜时间、有效率 ③ 女生的提包要有职业感 ④ 男生的公文包显示职业形象
6. 鞋袜	① 男生鞋袜:袜子以深色、单色为宜,皮鞋黑亮、光洁 ② 女生鞋袜:要穿透明丝袜,最好带一双备用的;样式简单、装饰少的黑色中跟皮鞋,夏天要穿前后都包的正装凉鞋	① 花色、浅色袜子是职场大忌;黑亮的皮鞋彰显修养和专业性 ② 脱丝的袜子、网眼袜自降身价。中跟鞋是最佳选择,既舒适结实又能体现职业女性的尊严

面试仪态礼仪技巧要点与作用分析如表 1-2 所示。

表 1-2 面试仪态礼仪技巧要点与作用分析

项 目	技 巧 要 点	技 巧 作 用
1. 进门	① 敲门：轻敲三下，听到“请进”后进入 ② 开门：门把手在左，用右手开；门把手在右，用左手开。进门后顺手关上门 ③ 致意：左手拿简历，在门口点头问好	① 敲门显示人的性格修养 ② 确保以正面形象示人 ③ 给面试官良好的第一印象
2. 站姿	① 基本要求：头正、肩平、臂垂、躯挺、腿并 ② 男生站姿：肃立式、跨立式和前腹式 ③ 女生站姿：肃立式和前腹式 ④ 不当站姿：不可叉腰、背手、抱胸、靠物、歪斜站立	① 规范的站姿要达到基本要求 ② 男生站姿要端正、挺拔 ③ 女生以前腹式最为优雅、自信 ④ 不当的站姿显得或凶悍、或隐藏、或防御、或懒散、或傲慢
3. 走姿	① 基本要求：挺胸收腹，上身正直，平视前方 ② 摆臂：以肩关节为轴，双臂前后摆动，双手稍向内合，摆幅 $30^{\circ} \sim 35^{\circ}$ ③ 步位：两脚尽量落在一条直线上 ④ 步幅：前脚跟与后脚尖相距一脚长 ⑤ 步态：女生轻松、敏捷；男生协调、稳重	① 达到基本要求显得规范、文雅 ② 适当的摆臂显得有自制力 ③ 步位得当，有美感 ④ 步幅适当，有节奏感 ⑤ 面试时重要的是自信，这种自信可以通过步态表现出来
4. 坐姿	① 入座：要轻而稳，与对方采用同一种姿势 ② 姿势：上身挺直，头部端正，目光平视 ③ 身体：双手、双腿不应有多余的动作 ④ 女生：收拢裙边再就座，双腿并拢，两手相握放在大腿上 ⑤ 男生：双脚踏地，双膝之间至少要有有一拳的距离，双手分别放在左右膝盖上	① 使人感到尊重、彼此认同，可以加强沟通效果 ② 仰躺坐表明傲慢；坐椅边意味着紧张；端坐意味着重视、自信 ③ 动作过多显得没用心、不真诚 ④ 显得娴雅端庄，有教养 ⑤ 显得不卑不亢，沉稳大方
5. 表情	① 目光：最好采用平视，社交视线。自己说话，看对方眼睛；对方说话，看他的口鼻部 ② 微笑：不说话时不露牙齿，嘴角两端略微提起；表达热情可以露出上排八颗牙齿	① 显得坦然、亲切、尊重 ② 微笑是表达和交流情感的最好方式，它不仅表示友好与尊重，也代表自信和镇定
6. 手势动作	① 手势：不宜过多过大，不要使用单根手指 ② 鞠躬：立正站，弯上身，视线低，慢起身 ③ 递简历：双手拿简历上端两角，举到对方胸前，说“这是我的简历，请多指教” ④ 握手：相对站立，欠身注视对方，尊者先伸右手，握虎口处，时间 3~5 秒，力度适中 ⑤ 小动作：打喷嚏、清嗓子要转身捂嘴致歉；杜绝嚼口香糖或抽烟；喝水不要出声	① 自然优雅、规范适度的手势，会让人觉得有条理，很成熟 ② 可以降低傲慢心，提升恭敬心 ③ 注视对方，双手递接，文字正面朝向对方，表示尊重面试官 ④ 握手可以表达尊敬、感谢之情 ⑤ 摆弄物品令人分心；小动作显得装腔作势，令人反感
7. 离开	① 起立：轻缓起立，将椅子复位 ② 告别：45°鞠躬或握手，道谢、道别 ③ 出门：用“后退步”离开，走到门口再次行礼，恭敬地关门	① 显得稳重大方、周到得体 ② 鞠躬、握手可以表达求职者的尊敬和礼貌，感谢他人的诚意和礼遇 ③ 给人依依不舍、周到妥帖之感

面试表达礼仪技巧要点与作用分析如表 1-3 所示。

表 1-3 面试表达礼仪技巧要点与作用分析

项 目	技 巧 要 点	技 巧 作 用
1. 自我介绍	① 称呼问候：恰当地称呼、问候面试官 ② 基本信息：简单介绍姓名、学校、专业 ③ 优势强项：简述自己的优势或强项 ④ 面试职位：说清目标职位、愿望	① 称呼、问候显示了人际关系的定位 ② 基本信息要具体、清楚、准确 ③ 可以激发起面试官的好感 ④ 表明对自己有明确的定位，对公司有详细的了解，知己知彼
2. 倾听	① 身体姿态：上身略微前倾 ② 面部表情：微笑注视对方，适当点头会意 ③ 认真倾听：集中精力，记住重点或提出简短的问题以求得确认	① 表示重视和敬意，显得有教养 ② 表示感兴趣并且听懂了 ③ 显示良好的沟通能力
3. 回答	① 回答要求：诚实可信、简明扼要、迅速机智；对于是非问题，应阐明理由 ② 适当丰富：引用老师、同学对自己的评价 ③ 点面结合：说话要有点、有面、有重点 ④ 薪金问题：应留有余地	① 坚持以事实说话，少用虚词、感叹词，表现出诚实稳重 ② 可以使形象鲜明，有说服力 ③ 有结论、有事例，逻辑性强 ④ 对于敏感问题要有备选方案
4. 交谈	① 保持互动：与面试官保持良好的互动关系 ② 说普通话：语速、语调、语气、音量适中 ③ 注意逻辑：层次分明、重点突出 ④ 主动提问：有准备地向面试官提问 ⑤ 表示感谢：态度认真地向面试官致谢	① 充满信心，乐于表达，虚心学习 ② 尽量不用简称、方言和口头语 ③ 谈优点只谈事实；谈缺点要强调自己克服缺点的愿望和努力 ④ 显示自己做过准备，善于思考 ⑤ 感谢使人感到温暖、欣慰

四、相关知识

（一）面试心理

1. 首轮效应

首轮效应也称第一印象或心理定式，大多是在看到或听到对方之后的一刹那形成的，通常只需 30 秒甚至 3 秒的时间。清新的服饰，整洁的仪表，会给面试官带来良好的第一印象。

2. 晕轮效应

当一个人的形象符合人们印象中的某一职业形象时，人们会自然地联想到他/她拥有这方面的能力，这就是面试中的“晕轮效应”。

3. 亲和效应

亲和效应是指在面试过程中，人们往往会因为彼此之间存在着某些共同或近似之处，从而感到相互之间更加容易接近。

4. 末轮效应

末轮效应是指在面试过程中，应聘者留给面试官最后的印象。面试过程要“善始善终”，末轮效应有时候要比首轮效应的作用更大，它往往会决定面试官对面试者的印象，甚至直接影响通过率。

（二）简历的制作

简历是获取面试机会的“敲门砖”，写好简历是需要求职者提前做好的工作。好的简历一定要展现独特的光彩，寻找与工作的契合，形神兼备、相辅相成。求职者一定要有明确的职业方向、清醒的职业认知，注重简历的真实、细节和内涵，精心地撰写简历。

招聘者阅读一份简历用的时间不会超过 30 秒，俗称“五眼定简历”——看学校、看专业、看社会实践、看校内实践经验（人际沟通）、看职业资格证书。

1. 撰写简历的窍门

三不写：不写未成年经历；不写与应聘岗位无关的工作、学习经历；不写自我评价和真正意义上的兴趣爱好，可以写与工作相关的兴趣爱好。

二多写：直接相关的工作经历要多写；成功案例数据要多写，提纲挈领地描述事件，事实永远比空谈有说服力。

2. 好简历的五大特征

（1）内容简明

简历的排版、设计要做到清新、自然、大方、庄重。简历内容精简，段落分明，不宜超过两页。以列点、表格、粗体字形及加副标题等形式；同时，对于之前的工作经历、业绩用真实的数据加以证明；要仔细检查，不要有错别字，标点符号断句准确。

（2）目标明确

求职者要明确自己未来的职业定位及求职目标，同时对目标单位做出详细了解，如企业文化、所在行业、产品及市场、公司创始人经历等；仔细阅读新岗位的工作职责、工作内容、任职资格要求，并将自己在学历、经验、技能及背景等方面的核心优势凸显出来。

（3）重点突出

求职者的工作经历、曾服务过的企业、曾从事过的岗位都是引人关注的重点环节，所以近三年的工作经历要写详尽。应届毕业生的重点在于对目标职位的理解、感悟、态度以及学历、社团经验、所获荣誉、特殊技能及训练等方面。

（4）形式突出

简历的设计要突出个性，第一页最好附简短的求职信，流露出对职位的兴趣，同时简单介绍自己的学历背景和工作经历以及职业规划的重点。要突出自己的自我评价、职业动机、兴趣爱好，以及自信、诚实的个性，清晰的工作思路，稳健的工作作风等品格。

（5）强化未来

求职者的个人发展目标是否与企业发展趋势相符，这是企业在招聘时非常关注的地方。在简历中要强化自己明确的职业定位，同时体现出对公司有信心、对职位有兴趣，表达出愿望和理由，表明意向和决心。

（三）完美的妆容

化妆是运用色彩、线条、层次等方式美化容貌的一个重要手段。化妆要正确、准确、精致、和谐。化妆不仅是美化手段，也是一种情感和求职态度的表达。善于化妆的人，把通往职业之门的钥匙放在了自己的手里，在努力吸引别人的关注和欣赏的目光，鲜明地表达着自己积极的态度。

完美的妆容不仅需要质量较好的化妆品、健康的肌肤,也需要良好的审美眼光。

培养审美鉴赏能力是一件漫长的和不易做到的事情。一方面,需要不断地加强文化修养;另一方面,可以通过影视、书报、杂志等,留心 and 琢磨得体的妆容;最后要把握一个基本要点,即重点化妆的部位应该是最有优势和美的部位,不宜过多地表现不足的部位。

化妆是要反复练习的,对平日化妆不多且没有经过专业训练的人来说,面试时应急化妆是远远不够的。

好的妆容要用好的化妆工具来完成,要有一套简便和质量考究的化妆工具,并学会使用和养护;要选购一个精美的化妆包,装上心爱的随身化妆品。

化妆品质量对化妆效果有直接影响,尽可能选择质量好的产品,特别是使用频率较高的彩妆品,如口红、粉底、眉笔等。化妆品一定要洁净,被污染或过期的化妆品的化妆效果是不能保证的。

化妆时的肌肤要清洁干净,保持良好的光洁度和湿润感。化妆前正确地清洁和保养皮肤,是必要的前提和保障。

(四) 有品位的服饰搭配

服饰搭配是形象设计的灵魂。选对服装仅仅是着装的第一步,搭配得当才有品位。着装有三个层次:一是和谐;二是美感;三是个性。越高的层次和境界越需要借用搭配来完成。搭配通常有三个方面:一是服装与服装间的搭配;二是饰品与服装的搭配;三是服装、饰品与人体的搭配。可从以下三个基本的搭配原则入手。

① 强调整体视觉效果。也就是注意着装的整体外形。要表现权威感,应选择线条感强,挺直、平整外形的服装;要表现妩媚感,应选择曲线丰富、柔美外形的服装。

② 平衡和对比效果。平衡的搭配,有和谐、宁静、优雅的效果特点;对比的搭配,有个性、时髦、夸张、动感的效果。上下装采用同面料或同质感的服饰,是平衡性的搭配方法。

③ 善用色彩。这是搭配中最重要的元素之一,是整体服饰的灵魂和支柱。色彩搭配的方式有不同色系的搭配,比如红、橙、黄、绿、青、蓝、紫不同色系的搭配;同色系的搭配,是指同一色系中不同明度、不同深浅的搭配;邻近色搭配,如红和橙、黄和绿的搭配;互补色即对比色的搭配,如红与蓝、绿的搭配;无彩色与有彩色的搭配等。

服装有三个基本要素:色彩、款式和面料,其中最重要的是色彩。

服装的色彩美感有两个方面:一是面料本身的色彩;二是服装搭配的色彩。

服装色彩首先要与肤色协调。每个人都有自己的自然色彩,如肤色、发色、眼球色等,这称为“身体色”。身体色与服装颜色分成冷、暖两个色调。冷色调人的身体色以蓝色为主调,皮肤多呈现粉红、蓝青、暗紫红、灰褐色;暖色调人的身体色以黄色为主调,皮肤多呈现象牙色、金黄色、褐色、金褐色。人的身体色的倾向决定了穿衣用色的冷、暖色调。有少部分人的身体色的冷暖色调区别不明显,属于混合型,可以适合冷、暖双色调。

实际上,每一种色都有冷、暖。例如,虽然同属于红色,玫瑰红、粉红就属于冷色调,而橙红、铁锈红则属于暖色调;即使是白色,乳白、象牙白是暖色调,而银白、锡白属于冷色调。区别颜色的冷暖,主要看它的主色调,主色调中带黄色倾向,为暖色;主色调中带蓝色倾向,为冷色。