

华英雄说礼仪

华英雄

全球华人十大礼仪培训师

华英雄◎著

2008 奥运会、2010 世博会礼仪教练，曾担任多项车展、模特、电视大赛专家评委兼礼仪培训顾问，在全国各地数十个城市为诸多企业进行针对性的专业训练，注重实战，打破了传统的礼仪说教模式，让更多的人接受礼仪训练，让礼仪训练成为眼球经济时代的时尚！

**英雄厚德，英雄人生，
华英雄说礼仪**

这是一种精神，一种纯粹，更是一种对于自我的不懈追求，
英雄除了救美，还有一个使命——就是播种美丽！



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

华英雄说礼仪

华英雄

全球华人十大礼仪培训师

华英雄◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

华英雄说礼仪/华英雄著

北京: 中国经济出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1337 - 8

I. ①华… II. ①华… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 269688 号

责任编辑 戴玉龙

责任审读 贺 静

责任印制 石星岳

封面设计 大象工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13.5

字 数 190 千字

版 次 2012 年 3 月第 1 版

印 次 2012 年 3 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1337 - 8/C · 220

定 价 35.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794



企业营销系统突破战略《商务礼仪》上海公开课



企业营销系统突破战略上海公开课



泰隆银行礼仪培训



世博会石油馆授课现场



中国外运商务礼仪实战训练营



中国银行第10期沟通训练营



《微笑服务》训练



华英雄为苏州大学礼仪周签名留念，为苏大公益讲授《社交礼仪》



中国名师学院马建强、华英雄、李力刚合影



华英雄老师被邀请中国名师学院“中国培训师成功之路”点评嘉宾



中海油商务礼仪与沟通技巧



泰隆银行礼仪培训



华英雄为中国名师学院“中国培训师成功之路”点评嘉宾



宝马4S店接待礼仪训练营



华老师的培训总是体验式学习和场景演练模式，在奔驰4S店现场传授销售秘笈



华英雄做客阿里巴巴，在杭州现场直播《商务礼仪》



华英雄和中国名师学院执行院长唐平先生合影



华英雄为上海警察培训



华英雄为新疆妇联干部塑造领导魅力,先练习妇女干部的演讲站姿



华英雄在奔驰4S店现场传授销售秘笈



华英雄在奔驰4S店现场传授销售秘笈



华英雄出席“中国培训师成功之路”剪彩和点评嘉宾



礼仪华英雄老师为中国名师学院签名



美女练习如何下蹲

C 目录

CONTENTS

个人礼仪篇



第 1 招 6 秒钟留下良好第一印象 / 3

良好的第一印象敲开机遇大门 / 3

记得为你的面孔负责 / 4



第 2 招 不拘小节也得看场合 / 6

成大事者不拘小节 / 6

别把不文明当不拘小节 / 7

优秀的人是注意细节的人 / 8



第 3 招 不自信就是彻底失败 / 10

自信成就美女总理 / 10

缺乏自信就是失败 / 11

相信自己是一种信念 / 12



第 4 招 握手是陌生人的第一次亲密接触 / 14

握手时谁该主动 / 14

握手方式要得体 / 15

握手泄露了你的性格 / 16



第5招 站、坐也是一门学问 / 18

站姿、坐姿反映一个人的修养和精神状态 / 18

像贵族一样坐着 / 19

站得不美人肯定不美 / 20

第6招 像国家元首一样走路 / 23

让走姿为你加分 / 23

自信的男人从来不仓促 / 24

走出自信 / 25

第7招 微笑让你更有魅力 / 27

没有人会拒绝微笑 / 27

微笑是最好的名片 / 28

皮笑肉不笑不如不笑 / 29

第8招 你的眼睛会说话 / 31

眼睛泄露了你的秘密 / 31

善用眼神与人沟通 / 32

怎样的眼神才受欢迎 / 33

第9招 热情是个人中心品质的魅力 / 35

热情的人更受欢迎 / 35

热情是世界上最大的财富 / 36

热情也会传染 / 37

服饰礼仪篇

第 10 招 你的形象价值百万 / 41

优秀的形象比你的文凭更重要 / 41

形象不只是穿着 / 42

你的形象就是你的品牌 / 43

第 11 招 你就是你所穿的 / 45

服装为你代言 / 45

穿着随性不是随便穿 / 46

只穿适合自己的衣服 / 47

第 12 招 不同场合的着装礼仪 / 49

职场着装礼仪 / 49

社交场合着装 / 50

别让配饰毁了你的形象 / 51

第 13 招 你的鞋要配得上你的身份 / 53

鞋子，女人的另一张脸 / 53

看鞋识男人 / 54

职场礼仪篇

第 14 招 办公室新人举止礼仪 / 59

做个讨人喜欢的新人 / 59

少说多听不懂就问 / 60

办公室不是你的私人领地 / 62

第 15 招 办公室称呼学问 / 63

入乡随俗，适应环境 / 63

平等对待，公私分明 / 64

第 16 招 像尊重客户一样尊重同事 / 66

别淌办公室政治这趟浑水 / 66

不要探究别人隐私 / 67

学会谦恭和忍让 / 68

第 17 招 办公室异性行为哲学 / 70

保持健康距离 / 70

控制私人感情 / 71

举止庄重得体 / 72

第 18 招 控制好办公室的情绪 / 74

不要见人就发泄情绪 / 74

耍小性子等于自毁人脉 / 75

与其抱怨别人不如做好自己 / 75

嫉妒是职场人际交往的毒药 / 77

第 19 招 不要背后议论领导 / 79

不要让你的大嘴巴砸了你的饭碗 / 79

少说话多办事 / 81

第 20 招 听上司讲话要专心 / 82

认真听上司讲话，解读上司话外音 / 82

把握表现尺度，就会获得赞赏 / 84

 第 21 招 用脑子去观察你的上司 / 85

认同上司 / 85

莫抢上司风头 / 86

 第 22 招 与领导的交往之道 / 89

上下级交往的核心法则 / 89

站在上司的立场考虑 / 90

不要跟领导称兄道弟 / 92

 第 23 招 职场行为禁忌 / 94

小心眼是人际交往的毒药 / 94

推脱责任让你痛失人心 / 95

炫耀自己讨人嫌 / 96

商务礼仪篇

 第 24 招 正确的商务称呼 / 101

如何正确称呼商务人士 / 101

错误的商务称呼 / 102

 第 25 招 勿为蝇头小利而失礼 / 104

别捡了芝麻，丢了西瓜 / 104

亏在利益，赢得人心 / 105

为他人着想，也是一种投资 / 106

 第 26 招 进出电梯学问大 / 108

进出电梯讲次序 / 108



电梯里面讲文明 / 109

第 27 招 记住名字比珍藏名片更重要 / 112

记不住对方名字，挫折多多 / 112

记住他人名字，赢得好感的诀窍 / 114

如何记住他人名字 / 115

第 28 招 有礼有节，做好接待 / 117

接待有礼，留给客人好印象 / 117

对待小人物也必须有礼 / 118

社交礼仪篇

第 29 招 介绍新朋友讲技巧 / 123

介绍新朋友时你会犯哪些错 / 123

介绍新朋友该注意哪些问题 / 124

注意介绍时的细节 / 124

第 30 招 不要冷落任何一位客人 / 126

每一个客人都很重要 / 126

让每一位客人都感觉自己是贵宾 / 127

第 31 招 看起来就像个成功者 / 129

要摆出一副成功者的姿态 / 129

培养高雅的兴趣爱好 / 130

结交比你能力高的朋友 / 132

第 32 招 像奥巴马的身材一样健美 / 134

- 保持健康的体魄 / 134
- 保持良好的处世心态 / 135

第 33 招 选好礼物送对人 / 137

- 送礼要合乎人心 / 137
- 送礼也要送对人 / 139

第 34 招 送礼也要选择好时机 / 141

- 送礼时机应区别对待 / 141
- 撞期送礼好方式 / 143
- 送礼也要有理由 / 143

第 35 招 不准时赴约是最严重的失礼 / 145

- 尊重别人的时间是尊重自己 / 145
- 准时赴约是一种诚信 / 146

第 36 招 你在品味食物，别人也在品味你 / 148

- 日常交往用餐礼仪 / 148
- 与领导用餐有讲究 / 149
- 顾全领导就是顾全大局 / 150
- 绝对不能放纵自己 / 151
- 商务用餐要用心 / 151



沟通礼仪篇

第 37 招 说话是一门艺术 / 155

- 会说话的人到哪里都受欢迎 / 155
- 怎样用好语言这个利器 / 156
- 会说才能做，不会说话办不成事 / 157

第 38 招 你只要一张口，我就知你的深浅 / 159

- 幽默的话可以多说 / 159
- 去掉口头禅 / 159
- 绝对不能说脏话 / 160
- 谈话切忌“刀子嘴” / 160
- 炫耀自己的话不宜多说 / 161
- 口不择言惹人嫌 / 161

第 39 招 不要让你的舌头超越你的思想 / 163

- 善于沟通的人首先应该是一个听众 / 163
- 倾听是最好的疗伤药 / 164
- 用倾听赢得认同 / 166

第 40 招 不同场合的自我介绍 / 168

- 自我介绍要有吸引力 / 168
- 自我介绍看场合 / 169
- 自我介绍时需要注意几点 / 170

第 41 招 刺耳的声音让人头痛 / 172

- 并不是所有的声音都受人欢迎 / 172

悦耳的声音为你的谈吐加分 / 173

控制好说话的语气和节奏 / 173

第 42 招 让别人乐于与你交谈 / 176

巧妙打开对方的话匣子 / 176

每个人都希望自己是主角 / 177

和对方找到有“共鸣”的话题 / 178

第 43 招 打电话时要说话主动 / 181

先学会自报家门 / 181

要学会消除彼此的陌生感 / 182

挑别人方便的时候打电话 / 183

第 44 招 电话中能“听”出你的形象 / 185

打电话也要注意你的形象 / 185

商业电话牢记电话礼仪 / 186

少说废话是一种美德 / 187

第 45 招 公众讲话是引人注目的最好时刻 / 189

当众说话是一门必修课 / 189

演讲如何做到吸引人的眼球 / 190

第 46 招 赞美别人省钱得利 / 192

赞美，人际关系的润滑剂 / 192

赞美要及时具体 / 193

背后偷偷赞美别人更显诚意 / 194



个人礼仪篇