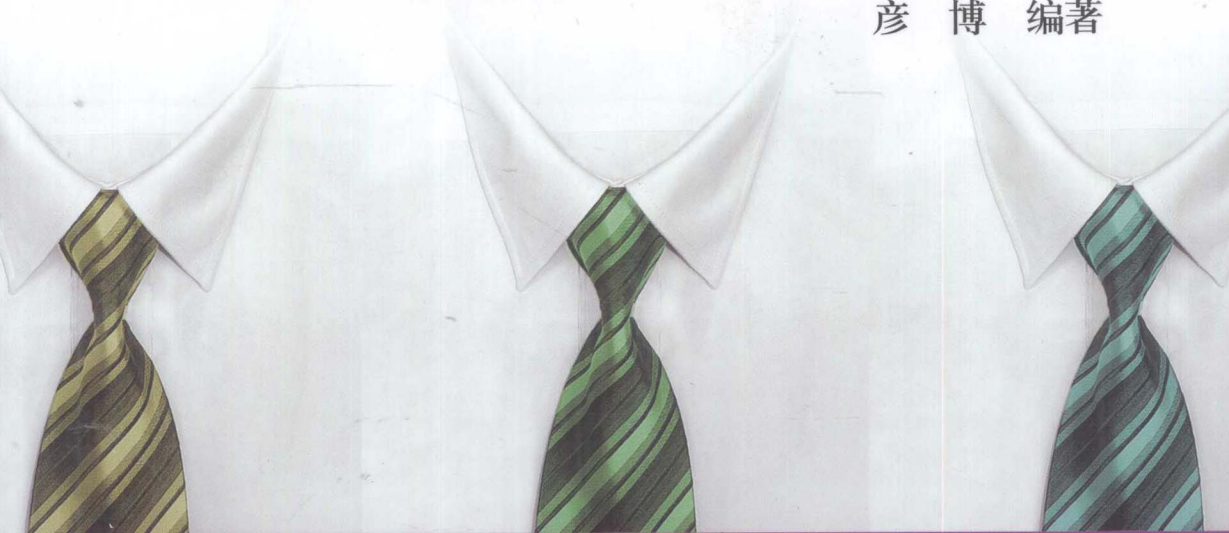


大多数不成功的人之所以失败，是因为他们看起来首先就不像个成功者

提升你**形象**的 10堂必修课

彦 博 编著



TISHENG NIXINGXIANG DE
10 TANG BIXIUKU

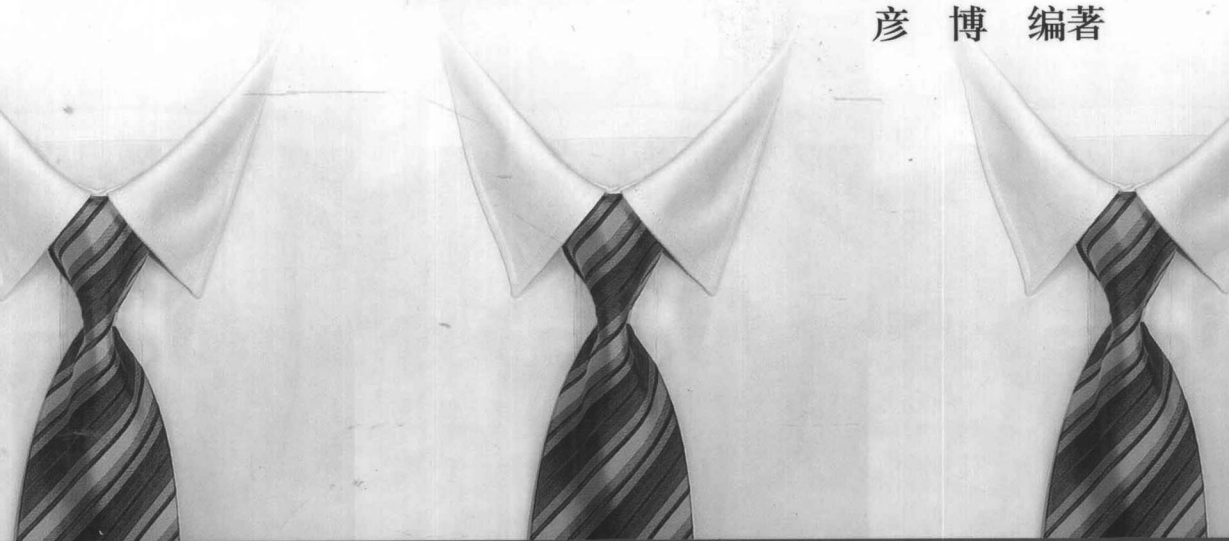
积极、正面的个人形象，是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。消极、负面的个人形象，带来的往往不仅是失意与沮丧、难堪和尴尬，更可能是生意的失败、事业的阻碍。因而，身处社会之中，注重仪表形象，掌握交往礼仪，融洽人际关系，是每个人人生旅途中的一门必修课。

中国言实出版社

大多数不成功的人之所以失败，是因为他们看起来首先就不像个成功者

提升你形象的 10堂必修课

彦 博 编著



TISHENG NIXINGXIANG DE
10 TANG BIXIUIKE

积极、正面的个人形象，是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。消极、负面的个人形象，带来的往往不仅是失意与沮丧、难堪和尴尬，更可能是生意的失败、事业的阻碍。因而，身处社会之中，注重仪表形象，掌握交往礼仪，融洽人际关系，是每个人人生旅途中的一门必修课。

中国言实出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

提升你形象的 10 堂必修课/彦博编著.

—北京: 中国言实出版社, 2011. 1

ISBN 978 - 7 - 80250 - 444 - 8

I. ①提…

II. ①彦…

III. ①礼仪 - 基本知识

IV. ①K891. 26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 243743 号

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编: 100101

电 话: 64924716 (发行部) 64963101 (邮 购)

64924880 (总编室) 64890042 (编辑部)

网 址: [www. zgyscbs. cn](http://www.zgyscbs.cn)

E - mail: [zgyscbs@263. net](mailto:zgyscbs@263.net)

经 销 新华书店

印 刷 香河县宏润印刷有限公司

版 次 2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

规 格 710 × 1000 毫米 1/16 19.5 印张

字 数 298 千字

定 价 35.00 元 ISBN 978 - 7 - 80128 - 444 - 8/K · 127

前言

简单地说，个人形象就是一个人的外表或容貌，但个人形象并不等于个人本身，而是他人通过观察、聆听、嗅觉、触觉等各种感知形成对某人的整体印象。社会学者普遍认为，一个人的形象在人格发展及社会关系中扮演着举足轻重的角色。因为它不仅展现一个人的风度与魅力，还体现一个人的学识修养及内在的精神风貌，更是待人处事、进行社会交往的重要手段。

个人形象不是小节，优雅的举止、得体的言语、真挚的情感和规范的礼仪已成为当今社会人与人之间沟通的桥梁，其力量和价值是无可比拟的。

积极、正面的个人形象，是一个人立足社会的基本前提，是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。消极、负面的个人形象，带来的往往不仅是失意与沮丧、难堪和尴尬，更可能是生意的失败、事业的阻碍。因而，身处社会之中，注重仪表形象，掌握交往礼仪，融洽人际关系，是每个人人生旅途中的一门必修课。

随着时代的发展，人与人之间、国与国之间的交往日益频繁，东西方文化以及社会的进步，世界各地的礼仪与习俗不断地融合与发展。因此，每个人只要置身于社会，无论从政还是从商，无论居家还是外出，都要讲究个人形象问题，都要树立积极正面的个人形象。

基于上述目的，我们编撰了本书。本书立足于传统礼仪，并结合当代礼仪的最新趋势，内容涵盖了工作生活中礼仪的方方面面。从日常的外貌修饰、书信礼节到重要商务活动、涉外活动的组织、参加等注意事项，均可在本书找到答案。

掌握必备的一些礼仪技巧，让我们在生活中和工作中能够时刻留意自己的行为举止，提高自己的修养，塑造自身形象。考虑到现代人工作繁忙、生活节奏快，没有时间去研读长篇大论，本书在内容的选择、体例的编排上都力求简明扼要、一目了然，集知识性、实用性、便捷性、可操作性于一体，是每一位现代人案头必备的礼仪宝典。



目 录

前 言	[1]
-----------	-----

第一课 外表形象——人生的第一张名片

端庄得体的着装	[2]
佩戴饰品在精不在多	[5]
仪容俊美为你加分	[9]
面带微笑是一种素质	[12]
练就优美的站姿	[14]
掌握端庄优雅的坐姿	[17]
走出轻松矫健的行姿	[21]
小手势里有大学问	[24]
表情的独特含义	[27]
戴手套的礼仪	[30]
戴帽子的礼仪	[32]
香水的使用礼仪	[34]

第二课 交谈中的形象——语言上的“行为艺术”

交谈中的技巧	[38]
--------------	------

和不同人交谈的礼仪	[40]
发表不同意见的方式方法	[42]
用交谈培养情谊——话题的选择	[44]
交谈中的说服技巧	[46]
学会说“不”	[48]
批评他人要得当	[50]
学会巧妙地解释	[52]
插话不能太盲目	[53]
怎样传达不幸的消息	[55]
学会有效提问	[57]
用耳更要用心倾听技巧	[58]
演讲场合的礼仪	[60]
闲聊中的学问	[63]
避免进入交谈的误区	[65]
玩笑也要有尺度	[67]

第三课 职场形象——价值百万的无形资产

旧貌换新颜的面试仪表	[70]
求职材料的礼仪要求	[73]
一言一行定乾坤的面试礼仪	[76]
求职面试的后续礼仪	[79]
领导者的魅力	[81]
下属与领导相处的礼仪	[84]
汇报工作的礼仪	[86]
同事间相处的技巧	[88]
办公室忌讳的事情	[90]

办公室用餐礼仪	[92]
掌握说话分寸的语言礼仪	[94]

第四课 社交礼仪——如鱼得水的社交法宝

自我介绍要动人不要雷人	[98]
介绍他人要尊者优先	[101]
称呼中的礼仪	[104]
迎送客人的礼仪	[107]
热情洋溢三秒钟的握手礼仪	[109]
接送名片要因人而异、灵活应对	[112]
接听电话的原则	[115]
拨打电话的注意事项	[118]
接打手机的注意事项	[120]
见面致意的礼仪	[123]

第五课 商务形象——商务活动的基础

打造良好第一印象的商务接待礼仪	[126]
商务拜访知礼更受欢迎	[129]
商务洽谈礼仪	[132]
签约仪式礼仪规范	[136]
开业仪式的礼仪要求	[139]
隆重务实的庆典仪式	[142]
增辉添色的剪彩仪式	[145]
展销会的组织与参展	[148]
商务请柬的应用礼仪	[151]

商务信函的应用礼仪	[154]
商务馈赠礼节	[156]

第六课 处世形象——得其圆通以应无穷

礼貌待人	[160]
处世，理为先	[162]
坚持自己的做人原则	[164]
委婉地提醒对方的错误	[166]
不要显得比别人聪明	[168]
打人不打脸，骂人不揭短	[170]
不拘小节不可取	[172]
学会赞美他人	[174]
处世要趋利避害	[177]

第七课 家庭形象——家和万事兴

相敬如宾共此生的夫妻关系	[180]
子女要尊重父母	[184]
长辈在子女面前的形象	[186]
婆媳相处的礼仪	[188]
女婿与岳父母相处的礼仪	[191]
姑嫂相处的礼仪	[193]
妯娌相处的礼仪	[195]
兄弟姐妹相处的礼仪	[197]
邻居间相处的礼仪	[199]
家庭日常接待礼仪	[202]

第八课 生活礼仪规范——日常生活中的形象

生日寿辰宴会礼节	[206]
喜气盈门的婚礼礼仪	[208]
病榻之侧见友谊的探病礼节	[211]
安静肃穆的丧葬礼仪	[214]
自然从容的用餐礼节	[216]
游览观光的礼仪	[218]
公共娱乐场所要遵守的礼仪	[221]
购物礼仪	[224]
图书馆里要遵守的礼仪	[226]
文明乘坐火车	[228]
文明乘坐汽车	[231]
文明乘坐飞机	[235]
文明乘地铁	[238]
文明乘船	[240]

第九课 服务者的形象——社会礼仪道德的体现

导游的基本素质	[244]
营业员的形象	[247]
美容师的形象	[250]
高品质餐饮服务的方式	[254]
掌握中餐服务礼仪	[256]
精通西餐服务礼仪	[258]
宾馆服务人员形象	[261]
护理人员服务礼仪	[265]

投诉接待的礼仪	[269]
---------------	---------

第十课 涉外形象——国家形象的代表

外事人员的个人形象	[272]
外事接待的常规礼仪	[275]
陪同外宾参观的礼仪	[278]
涉外仪式中的礼仪	[281]
涉外社交中的忌讳	[284]
亚洲部分国家的礼俗	[286]
欧洲部分国家的礼俗	[289]
美洲部分国家的礼俗	[293]
大洋洲部分国家的礼俗	[297]
非洲部分国家的礼俗	[299]

第一课 外表形象——人生的第一张名片

外表形象，包括一个人的仪容、仪表、仪态、举止、服饰等多方面的礼节规范。一个容貌清爽的人，一个举止优雅的人，一个仪表得体的人，必定是一个备受欢迎的人。在社交过程中，每个人的仪表都会引起交往对象的特别关注，是评价一个人的重要因素。因此，每个人都应详细了解装扮外表形象的基本知识和技巧，规范地设计个人形象，学会熟练运用，充分地展示个人的良好教育与优雅的风度，力争做一个出色的现代时尚达人。

端庄得体的着装

着装，通常意义上指人们的穿着，但从塑造个人形象的角度看，着装有一定的讲究，它不能简单地等同于穿衣。着装是基于个人的阅历修养、审美情趣、身材特点，根据不同的时间、场合、目的，力所能及地对所穿的服装进行精心的选择、搭配和组合。

根据不同场合，注重个人着装的人能体现仪表美，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。同时，注意着装也是每个事业成功者的基本素养。着装整齐、整洁、合身完好，是体现仪表美的必然要求。

1. 着装的基本原则

(1)文明大方，要求着装要符合本国的道德传统和常规做法。在正式场合，忌穿着过露、过透、过短和过紧的服装。身体部位的过分暴露，不但有失自己身份，而且也失敬于人，使他人感到别扭或多有不便。

(2)搭配得体，要求着装的各个部分相互映衬、自然协调，特别是要恪守服装本身及与鞋帽之间约定俗成的搭配，在整体上尽可能做到完美、和谐，展现着装的整体之美。

(3)个性特征，要求着装适合自身形体、年龄、职业的特点，扬长避短，并在此基础上创造和保持自己独有的风格，即在不违反礼仪规范的前提下，在某些方面可体现与众不同的个性，切勿盲目追逐时髦。

2. 男士穿西服的礼仪

西服是一种国际性服装。一套合体的西服，可以使着装者显得潇洒、精神、风度翩翩。那么，怎样穿西服才算得体呢？

(1)讲究规格。西服有二件套、三件套之分，正式场合应穿同质、同色的深色毛料套装。二件套西服外衣在正式场合不能脱下。按习俗，西服里

面不能加毛背心或毛衣。在我国，至多也只能加一件“V”字领羊毛衫，否则显得十分臃肿，会破坏西服的线条美。

(2)穿好衬衫。与西服配套的衬衫领子要挺括，不要翻在西服外，不能有污垢、油渍。衬衫下摆要放在裤腰里，系好领扣和袖扣。衬衫衣袖要稍长于西服衣袖，通常要伸出0.5~1厘米，领子要高出西服领子1~1.5厘米，以显示衣着的层次。

(3)系好领带，戴好领带夹。西服脖领间的“V”字区最为显眼，领带应处在这个部位的中心，领带的领结要饱满，与衬衫的领口吻合要紧凑，领带的长度以系好后下端正好触及腰带扣上端最为标准。领带夹一般夹在衬衫第三粒与第四粒扣子间为宜。西服系好纽扣后，不能使领带夹外露。

(4)用好衣袋。西服上衣两侧的口袋只作装饰用，一般不放物品，否则会使西服上衣变形。西服上衣左胸部的衣袋只可放装饰手帕。有些物品，如票夹、名片盒可放在上衣内侧衣袋里，裤袋亦不可装物品，以求臀位合适、裤形美观。

(5)系好纽扣。西服的纽扣有单排和双排之分。双排扣的西服要把纽扣全部系上，以示庄重。单排两粒扣，只扣上面一粒纽扣，三粒扣则扣中间一粒，坐下时可解开。单排扣的西服也可以全部不扣。

(6)穿好皮鞋。穿西服一定要穿皮鞋，而且裤子应盖住皮鞋鞋面。不能穿旅游鞋、轻便鞋、布鞋或露脚趾的凉鞋，而且皮鞋应配上合适的袜子，男士宜着深色筒袜，切忌穿半透明的尼龙或涤纶丝袜。

3. 女士端庄得体的着装

(1)女士着装的样式很多，在正式场合女士穿着的裙子至少应长及膝，普通的长裙适用于一切场合，性感服装绝对不能穿。比较正式的场合应穿西服套裙。超短裙、无袖式或背带连衣裙只适用于居家或度假，如果穿到交际场合是失礼的。领边、肩头和袖口等处也要注意，不使内衣外现。穿裙子一定要穿长丝袜，袜口切忌露在裙摆之下。

(2)女性的职业便装外套、针织衫、T恤、衬衫等，下身搭配长裤或裙子。一般情况下，除了参加体育运动外，不要穿运动鞋或凉鞋，应穿平底鞋或者皮鞋。

(3)出席社交活动，着装选择的范围比较大，可以根据自身的特点和喜好以及社交活动的要求选择合适的服装。一般情况下，我国女性在社交活动，特别是涉外活动中，可以穿西装套裙、中式上衣配长裙或长裤、连衣裙、旗袍以及其他民族服装。

(4)在我国，女士在正式社交场合的礼服是旗袍。穿旗袍时，鞋子、饰物要配套，应当佩戴金、银、珍珠、玛瑙等质地的项链、耳坠和胸花等。宜穿与旗袍颜色相同或相近的高跟鞋或半高跟鞋。

实用指南

金无足赤，人无完人。标准体型对于大多数人而言是遥不可及的，环视我们周围的人群，体型一般有一两处缺点与不足的人随处可见。或许在某时某刻，这一两处小小的缺点便会影响你极力塑造的个人形象。所以，着装搭配切忌忽视体形，力求扬长避短。

肩部窄小、腰胯较宽的人在着装上要着重强调肩部，采用垫肩较宽松的款式。

肩宽背厚、腰胯窄的人在着装上应注意多选择插肩式服装，下身选择宽松的款式。

臀部、腹部较胖，四肢细小的体形应避免设计繁琐的服饰及过多饰品，避免出现宽腰带等强调腰部的设计。

身体瘦小、扁平的体态在着装上发挥小巧玲珑的优势，采用泡肩袖、蝴蝶领、大块图案花色的方案。

佩戴饰品在精不在多

得体的饰物佩戴，在于既美观又不过分张扬，既稳重又不显零乱。由此达到锦上添花、提升气质的效果。

首饰的种类很多，为人们所熟识的饰品主要有戒指、项链、手镯、胸花等。近年来，佩戴饰品已成为饰品中的重要组成部分。优雅得体的穿着，如果再加上富有个性的饰品，将会使你显得更加光彩照人。需要注意的是，饰品的佩戴，绝不应一味地堆砌，非多多益善，应考虑诸多方面的问题，遵循一定的礼仪要求。为此，佩戴饰品应注意以下礼节：

(1)应当遵从有关的传统和习惯，在社交场合，最好不要靠佩戴饰品去标新立异。

(2)不要使用粗制滥造之物。在社交场合，不戴首饰无所谓，要戴就应戴质地、做工俱佳的。

(3)佩戴饰品要注意场合，上班期间应不戴或少戴饰品。运动、旅游、出门拜访时不宜戴太多的饰品。只有在交际活动中，佩戴饰品才最为合适。

(4)佩戴饰品必须考虑性别差异。一般情况下，女士可以戴两种或两种以上的饰品，而男士只宜佩戴结婚戒指一种。

饰物佩戴的目的是提升人的气质、增加美感，达到锦上添花的效果。但是，某些饰物的佩戴并非是随意性的，它往往有约定俗成的意义。对此，只有了解，才能在达到高雅美丽的同时，又合乎礼仪规范。

1. 佩戴戒指的原则

购买戒指时，需选配与手指形状、肤色相配的戒指。手指多肉者，适合佩戴一些镶有大蝴蝶或宝石之类没有花纹的戒指。手指短小者，佩戴不粗不大的指环最为合适。手指过长者，可戴一朵有花纹或两枚重叠形的戒指。如果手背的皮肤呈褐色，戴上金戒指有高雅感，显得比较协调；如果

手背肤色偏黑，可选暗褐色或黑色宝石戒指。戒指一般戴在左手上，最多不要超过两个，但当代人戴在右手上也可以。但要注意，若戴两个戒指，就要在左手连着戴或右手对称戴。

2. 佩戴项链的原则

项链是戴于颈部的环形饰品，男女均可使用，是佩戴时间长、范围广泛的重要饰品，种类十分繁多。男士所戴的项链一般不应外露且不应多于一条，但可将一条长项链折成数圈佩戴。戴项链时，要与服装、颈部和肤色相协调。夏天因衣着单薄，佩戴金、银、珠宝项链都很美。浅色的毛衫要佩戴深色或艳一些的宝石类项链；深色的毛衫可配紫晶或红玛瑙项链。项链的粗细，应以脖子的粗细为参照。脖子较粗的人应选择较细的项链，脖子较细的人则应选粗一些的。从长度上区分，项链可分为四种。一是短项链，适合搭配低领上装。二是中长项链，可广泛使用。三是长项链，适合女士用于社交场合。四是特长项链，适合女士在隆重的社交场合佩戴。

3. 佩戴手镯、手链的原则

手镯是女性的装饰物，因纤丽精巧，很受现代女性青睐。戴手镯和手链很有讲究。在普通情况下，手链应仅戴一条，并应戴在左手腕上。在一只手腕上戴多条手链、双手腕同时戴手链或手链与手镯同时佩戴，一般是不得体的。在一些地方，所戴手镯、手链的数量和位置，可用以表示婚否。手镯戴在右手腕上，表明佩戴者是自由而不受约束的；如果戴在左手腕上，表明已经结婚。一般来讲，手链与手镯均不应与手表同戴在一只手上。如果戴手镯、手链和耳环等饰品，一般可以省去项链，或只戴短项链为宜，以免三者在视觉上重复，影响美感。

4. 佩戴耳环的原则

耳环也叫耳坠，是女性耳垂的特殊饰物，种类繁多。主要有有穗式和无穗式两大类。有穗式分单穗和双穗，无穗式又有大圆、小圆、椭圆、葡萄等花样。

大致说来，耳环的设计可分为穿耳洞、夹式的和扭转式，穿耳洞的耳