

何秉尧 / 郑东 / 黄彩子 / 黄竞 著

青少年魅力课堂

礼仪与生活

东方出版社

何秉尧/郑东/黄彩子/黄竞 著

青少年魅力课堂 礼仪与生活

东方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

青少年魅力课堂: 礼仪与生活 / 何秉尧 郑东 黄彩子 黄竞 著. —北京: 东方出版社, 2012. 12
ISBN 978-7-5060-5808-7

I. 青… II. 何… III. 礼仪—通俗读物 IV. K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 200683 号

青少年魅力课堂: 礼仪与生活

(QINGSHAONIAN MEILI KETANG; LIYI YU SHENGHUO)

作 者: 何秉尧 郑东 黄彩子 黄竞

责任编辑: 肖虹

出 版: 东方出版社

发 行: 人民东方出版传媒有限公司

地 址: 北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码: 100706

印 刷: 三河市金泰源印务有限公司

版 次: 2012 年 11 月第 1 版

印 次: 2012 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 1—10000 册

开 本: 889 毫米×1194 毫米 1/24

印 张: 10.75

字 数: 285 千字

书 号: ISBN 978-7-5060-5808-7

定 价: 25.00 元

发行电话: (010) 65210059 65210060 65210062 65210063

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场

如有印装质量问题, 请拨打电话: (010) 65210012

《魅力礼仪》——总有一“篇”适合您

礼仪，作为人们的一种行为准则，通过人的外在表现，体现在诸多的细节与场合当中，形成整体的社会规范，进而反映出一个社会的文明程度和精神内涵。中华民族有着数千年的文明史，灿烂的礼仪文化源远流长。二十一世纪的今天，中国在国际舞台上越来越彰显其神奇的创造力和影响力。作为中华儿女，在发扬“文明古国”、“礼仪之邦”传统美德的同时，还应不断修炼自己符合国际标准礼仪水准的现代风范，将中华文明世代传承。

由几位资深礼仪导师所撰写的《魅力礼仪》一书，通过总结其多年的实践经验，提炼出东西方礼仪文化的精髓和灵魂，将“礼仪”这一庞大的学术概念分拨到适合中国国情的公众、服务、商务和社交四个简洁实用的篇幅当中，从审美的角度，将复杂而琐碎的礼仪实践细分归类，使学习者一目了然，融会贯通。既可以作为系统的礼仪培训教材，也便于学习者需要时择篇查阅。

人们常说“礼多人不怪”，换言之，也可谓是“礼仪无极限”。无论您是想将自己打造成现代的绅士、淑女，还是临时抱佛脚，速成一把礼仪知识，或是希望改掉自身的一些不良习惯，都可以从这本书中找到相应的答案。我相信，提升礼仪认识和实践的审美高度，享受有品位的卓越人生，《魅力礼仪》——总有一“篇”适合您。

北京外语广播 Radio 774 教学节目部 主任

周 敏

前言

倾情而作此书，缘于最初的一个简单愿望——我们希望写一本用于培训及强化个人操作能力的礼仪手册，将人们必知、必会的礼仪细节简单、明了地写出来，赠送给每一位参加培训的学员，让他们在强化学习后的有限时间内有一本可参考的教材留作纪念，也可以作为他们进一步提高的读本。这将是一份精美的礼物！

在进行探讨与整理的过程中，我们想到的是培训中大家专注的眼神、积极的参与、欢快的笑声以及自身提高的渴望！“仓廪实而知礼节，衣食足而知荣辱。”物质的丰富让我们心情愉悦，精神的需求让我们重新认识生活的本质！礼仪能够给我们带来从容、自信、快乐与和谐！我们认为也许可以更进一步，把工作中的积淀和所感、所知集结成书。这样一来，无论您是否听过我们的培训课程，都有机会了解我们所掌握的礼仪知识。

传播礼仪文化是我们的责任！泱泱大国值得引以为豪，“礼仪之邦”的美称更应该广为流传！正值北京2008年奥运会、上海2010年世博会以及我国与国际、世界接轨的全球化时代，拳拳之心让我们奉己所有，于是这本书成为最新的期待——期待我们的努力能够为礼仪文化的发展增砖添瓦，为使我们的工作与生活更加和谐、美满，为祖国的人文风貌、大国风度展现于世界各国而尽我们的微薄之力！

我们要感谢所有的培训客户，感谢所有倡导文明礼仪的朋友，在与你们的培训及交流中，我们体会到这份工作的价值和快乐！感谢碧琦（女装）、与狼共舞（男装）提供拍摄所需的服装；感谢镜界摄影的漆真意女士、邓云峰先生以及参与此次拍摄的工作人员，感谢郑东女士的图片支持；感谢北京高等秘书学院学生李莉、卞婷婷、游雪洁、王璞；感谢每一位关心、支持此书的朋友！我们会一如既往、竭诚努力，在传播礼仪文化的工作中不懈前行！

雅丽专业礼仪培训中心（<http://www.yali.cc>）

总经理 黄 竞

目录

前言

公众礼仪篇

从给人良好的印象开始 —— 形象 2

仪表：雅而不俗	3
仪态：端庄不彘	8
举止禁忌	22

沟通的润滑剂 —— 语言 26

礼貌用语：体现教养，感受亲和	26
自我介绍与寒暄：完美沟通的开始	29
沟通的技巧：能讲话不等于会讲话	32
倾听：比讲话更难	35
学会包容：人际交往的法宝	37
学会赞美：大家都快乐	39

人际交往的桥梁 —— 友谊 41

初识者：传递友谊从此开始	41
老朋友：更需关照	44
邻居：彼此都是邻居	46

同学：在同一摇篮里起步的伙伴	48
男人、女人：不要说男女平等	51
主人、客人：珍惜聚会	53

和谐的纽带 —— 公众礼仪规范 56

交通礼仪：快乐踏上和谐路	56
购物礼仪：购买的不只是货物	62
中餐礼仪：还有比佳肴更可口的	65
观摩礼仪：别让自己变成主角	68
赛场礼仪：学会看比赛	71
旅游礼仪：文明观光、入乡随俗	73

服务礼仪篇

有朋自远方来，热情相待 —— 服务意识 80

服务角色：你是谁？	80
服务原则：不能忘记的事情	84

看得见的品牌 —— 服务形象 86

服务人员仪表：展现职业气质	86
服务人员仪态：不是表演	90
服务人员的举止禁忌	101

听得见的温馨 —— 服务用语 103

服务用语要求：时刻遵守法则	103
语音训练：原来可以如此动听	111
服务用语禁忌	114

宾至如归 —— 接待服务 117

接待前：做好准备	117
接待细节：体现质量	121
送别客人：期待相逢	125

商务礼仪篇

交流的开端 —— 会面礼仪 130

介绍：先后有序	130
握手：友谊的开始	134
名片：你的面子	138

不可忽视的交往渠道 —— 通讯联络 143

电话：不是“煲粥”	143
传真：够完整吗	148
电子邮件：也有规范	151

诚意的体现 —— 拜访与接待 157

遵约守时	157
进门后的三分钟	160
离别时的几件事	162
接待3S及细节	164
商务送客	167

商务活动的核心 —— 会议与洽谈 170

座次礼仪：你的位置在哪里？	170
与会时：你必须职业	175

商务沟通：SOFTEN原则与清晰表达	178
谈判礼仪：讲究措辞	182
签字礼仪：成功的序幕	186

展示职业形象 —— 商务形象与着装 190

男士商务着装	190
女士商务着装	197

社交礼仪篇

社交的序曲 —— 邀请与请柬 204

请柬格式	204
请柬内容	209

时尚与个性的舞台 —— 社交三会 212

宴会	212
酒会	216
舞会	220

西餐礼仪 224

从餐巾布开始	224
餐具的用法	228
用餐时的举止风度	233
闪亮登场：魅力着装	238
借物传情：馈赠礼仪	243



公众礼仪篇

PUBLIC
ETIQUETTE



从给人良好的 印象开始 ——形象

形象包括仪表、仪态、举止以及通过这些外在状态表现出来的个人气质、修养和风度。作为一个社会人，个人的仪表、仪态、举止不只代表个人形象，同时也是团体、社会、国家形象的组成部分。

说到形象，就不能不提到南开中学的“容止格言”。南开中学各教学楼门口都有一面镜子，上面均写着：

面必净，发必理，衣必整，钮必结；

头容正，肩容平，胸容宽，背容直。

气象勿傲勿暴勿怠；

颜色宜和宜静宜庄。

这就是著名的“容止格言”。周恩来总理青少年时期曾在南开中学学习，其一生都在严格履行这四十字箴言，“容止格言”也是我们讲究形象的精华所在。

形象是尊重。保持良好的仪表、仪态，体现个人的风度与品位，不但是对自己、同时也是对他人的尊重。

形象是品牌。对于企业来说，形象是一种无形资产，而对于每一个人来说，形象是自己的品牌。刚毕业的大学生参加面试，整洁、高雅的形象会为自己加分；职业人士进行商务洽谈，良好的商务形象是体现其职业风范、取得对方信任的关键。好的形象具有不可估量的品牌价值！

形象是宣传。每一位公民的形象都是对自己的宣传，对国家的宣传。随着我国人民生活水平的提高，出国旅游不再是难以企及的休闲方式。出国了，每一个中国人都代表中国的形象。虽然国家的形象由很多方面组成，但是国民形象一定是其最重要的组成部分。

因此，注重自己的形象，给人以良好的印象是践行礼仪的第一步。



仪表 | 雅而不俗

仪表即一个人的外表，包括仪容、表情、穿着等，是给他人外在的、感官上的第一印象。仪表能够反映一个人的生活态度、审美情趣。仪表高雅、不落俗套是一个人良好形象的重要组成部分。

仪容——干净、整洁即是美

仪容即容貌，包括头发、脸庞、五官、手等，是被人第一眼看见的自身面貌。一个人即使天生丽质，如果在某个时刻被发现手指肮脏、体味难闻、装束怪异，也一定会使人大跌眼镜，弃而远之。在人们的日常生活中，无论经济条件好与坏，讲卫生、爱整洁都是自尊的表现，干净、整洁就是美的体现。

面容

洁净、清爽的脸庞会使人看起来亲切、可爱、精神十足

毛发：男士每日剃须修面是应该养成的好习惯，鼻毛也应经常检查不要外露；女士不但要经常检查面部，还要检查四肢或腋下不雅的毛发，及时予以祛除。

牙齿：牙齿是口腔的门面，开怀大笑时露出发黄或发黑的牙齿，会使动人的笑容大打折扣；牙齿上不要留有牙垢，饭后漱口是保证清洁与健康的好方法。此外，保持口气清新也很重要。

眼睛：心灵的窗户应保持清亮。眼角一定要洗干净，朦胧的眼睛会使人有尚未清醒、神思恍惚的感觉。

耳朵：耳朵在镜子里出现的次数总是少于其他五官，所以保持干净、不藏污纳垢就显得格外重要。

得体才会浓妆淡抹总相宜

浓妆还是淡抹要根据不同的环境与场合来决定。日常生活中，以自然、大方的淡妆为宜；参加某些社交场合需要体现个性与时尚时，如晚宴、舞会等，可以适当化浓妆。

年轻女性青春亮丽，化淡妆不会遮掩自己的天生丽质；职业女性在商务场合应该适当化妆，典雅的装束是职业气质的体现，也是尊重别人的一种表现；中老年女性在某些重要场合可以化一点淡妆，轻扫眉峰、略施脂粉，可以衬托中老年女性阅历丰富、稳重大方的独特气质。

头发

发型的选择可以根据自己的脸型进行，此外，还需考虑到自己的职业、年龄以及性格。潮流未必是最美的，因为它不一定适合你。清爽、自然、适合自己的发型才能为你增色。

体味

人体皮肤上大约有三百三十多万个汗腺，平均每平方厘米有九万多个。因此，每个人都有自己或浓或淡的体味。如果过于明显，就应该有所遮掩。勤洗澡或使用祛除体味的物品是非常必要的。

服装——协调为美，体现智慧

服装与人的协调

你选择的服装其实就是你的一部分！因此，它应该与你的身材、肤色、年龄等条件相协调，并与你完美地结合。

与身材的协调

拥有模特身材的人毕竟是少数，每个人都有自己的特点，高矮胖瘦其实都不是缺点，只要我们选择适合自己的款式就可以扬长避短，凸显自身的优势。

与肤色的协调

每个人都有适合自己的颜色，多留心就能找出与自己肤色相搭配的色彩规律。

与年龄的协调

年轻女孩穿公主裙可以显得青春可爱，老年人则多选择舒适、稳重的服装，年龄不同，选择标准也不相同。

服装与场合的协调

日常生活中，根据场合选择服装是基本的穿衣规范。在不同的场合穿错衣服，不但没有美感，还可能给人留下不礼貌的印象。

家居场合：可以穿比较随意的、舒适的家居服。

工作场合：适宜穿职业套装、工作制服或庄重、典雅的服装。

社交场合：可以穿着体现时尚与个性的服装。

喜庆场合：适宜穿着色彩艳丽的服装。

悲哀、肃穆的场合：只适合穿着以黑色或其他深色、素色为主的服装。

服装本身的协调

如果一个人上身穿羽绒服，下身穿运动短裤，那他的回头率一定是百分之百的。同样，若穿一身合体的西装，脚上穿的却是运动鞋甚至是凉鞋，那也一定会使人惊讶不已。选择服装未必一定要选套装，但整体服装在风格、色彩以及面料的搭配上应该尽量协调。协调才会有美感。

饰品——不要比你本人更夺目

饰品也叫配饰，是服饰的附属品，可以起到锦上添花的作用，但如果饰品艳丽到喧宾夺主的地步，就失去了它本来的作用，遮掩了主人的光彩。因此，在选择饰品时应根据不同的条件给予协调的搭配。

与身份相适应

饰品应该符合主人的身份。例如：幼儿园教师一般不带贵重、夸张的饰物；行政执法人员不宜在工作时间佩戴长长的耳坠或其他夺目的首饰；职业女性可以佩戴婚戒和其他首饰，但不宜夸张，一般全身的饰品加起来不应超过三件。

利用饰品扬长避短

如果搭配得当，饰品可以起到扬长避短的修饰作用。例如，脖子较短的女性一般不适宜戴粗重的项链，一条细而长的项链会显得其更加轻盈；如果衬衣的颜色不太适合自己，可以选择适合肤色的丝巾系在脖子上，起到色彩过渡的作用。

因此，巧妙地运用配饰能够显示出协调的美。

精神——仪表的灵魂

穿衣之道人人都可以学会，但是人的精神却无法模仿。仪表的美丽无法掩饰精神的真实状态，良好的精神状态能使人容光焕发。例如，有的人穿着简洁但气质非凡，有的人穿戴高贵但给人的感觉却是萎靡不振。台湾著名作家林清玄曾在其散文中谈道：“三流的化妆是脸上的化妆，二流的化妆是精神的化妆，一流的化妆是生命的化妆。”当我们的精神因为乐观、自信、善良、热爱生活而变得美好时，我们就已经开始了为生命化妆的阶段。因此，精神永远是仪表的灵魂。



温馨小贴士：

出门前照照镜子，看看发型、穿戴是否整洁，眼角、鼻孔有没有污物，然后给自己一个自信的微笑！

学习心得



A large rectangular area with horizontal dashed lines, intended for writing learning心得 (learning insights).



仪态 | 端庄不嗲

仪态即人的举止和姿态。中国古代形容不可言喻的形体美，只用一个“态”字。“态”是什么？是优雅、自然、生动的姿态和动作，是风度、气质的表现，是一种美的形体语言！毫无疑问，你的仪态就是你的一部分，它无时无刻、无声无息、如影随形地表达着你自已。端庄、大方的站姿、坐姿，自信的走路姿态、优美的手势语言，都能使你成为气质与风度的典范！

站姿是所有仪态的基础

基本站姿要领

头正、颈直、双眼目视前方、下颌略收、微笑。

双肩放松并打开。

挺胸、双臂自然下垂。

收腹、立腰、提臀。

双腿并拢、两膝间无缝隙。

