

# 灵活说话 ,智慧办事

内容提要：

办事不是件简单的事情 ,能不能办好不是看你有多大企盼和多大热情 ,而是看你用什么方法、用什么技巧、用什么手段。世上没有攻不克的城 ,也没有办不成的事 ,只要你学会了怎样办事 ,就一定会使你在社会上找到名誉 ,在政治上找到地位 ,在经济上找到财富 ,在事业上找到成功。



也不能因缺乏重视程度而把事情搞糟。

圆因人而异活办事 .....	圆
圆看准时机巧处理 .....	圆
圆巧言攻心达目的 .....	圆
圆死乞白赖强迫之 .....	圆
圆妙用激将,引大鱼 .....	圆

## 源

### 第四章 摇办事方式不要太直

栽德忌早 葬凿 漾性坚早 葬建圆译 憎躁 贼藻 责燥 贼圆 贼圆 贼圆

在托人办事的过程中,及时地根据此时此地和彼时彼地情况的变化,来审视和调节自己,适时地采取相应的变通措施,才可能避免或减少失败。事变我变,人变我变,不希望盯在某一点上。

圆暗渡陈仓,间接感化 .....	猿
圆委曲隐晦,攻其不备 .....	猿
圆不要一条道走到黑 .....	猿
圆不能一棵树上吊死人 .....	圆
圆转移话题,调动话头 .....	源

## 缘

### 第五章 摇办事氛围不要太凉

栽德忌早 葬凿 漾性坚早 葬建圆译 憎躁 贼藻 责燥 贼圆 贼圆 贼圆

俗话说:“酒逢知己千杯少,话不投机半句多。”托人办事也是如此,要开动脑筋,注意观察,迅速找到共同点,以此作为一种契机,与受托对象进行和谐投机的谈话,那才有办成事儿的可能。

圆气氛冷清,办不成事 .....	源
圆没话找话,缓和气氛 .....	源
圆巧用笑声,打破僵局 .....	源
圆诙谐幽默,活跃氛围 .....	源



囧送礼五大问题 .....	愿园
囧送礼原则把握好 .....	愿缘
囧送礼也须讲技巧 .....	愿远
灈送礼的四大时机 .....	愿苑
纒看对象，送礼物 .....	愿苑

应酬有术，大家都能互惠互利，生活得很愉快；应酬无方，就算拥有万贯家财，也只是个孤独的人。因此，在社交应酬中一定要善于把握分寸，这样才能“应酬出锦绣前程”。

囧待人接物的度量衡 .....	愿园
囧妙用“杯酒释兵权” .....	愿园
囧平息干戈打圆场 .....	愿园
灈利用电话巧应酬 .....	愿猿

# 第一章摇摇摇摇摇摇

## 摇摇办事形象不要太糟

---

办事的顺利、成功与否,第一印象至关重要,不讲究仪表就是自己给自己打了折扣,自己给自己设置了成功的障碍,不讲究仪表就是人为地给要办的事情增大了难度。

---

摇摇先认可才能有更进一步地沟通 因此在托人办事之前 适当地注意一下自我形象 往往能在交谈中起到潜移默化的效果。当然自我形象并不仅仅指外表的修饰 还应包括内在的文化涵养和气质体现。

## 穿着服饰要得体

办事是否成功 很大程度上取决于人们的第一印象。第一印象感觉好 那么你就打开了通往他人内心世界的路径。

我们和人见了面 在开始聊天前 其实就已经用一种古老而全球通用的语言交谈过了 它的词汇便是我们的衣服、饰物和所有个人装饰品。仪表语言 作为符号学的分科之一 即暗示科学 是由暗示和标记组成的。

穿衣服的讲究很多 合乎场合的打扮可以使你在工作上无往不利。正式的工作环境中 自然应选择庄重、文雅的服饰。即使平常喜欢穿着随意、不修边幅的人 在庄重的社交场合也不应随随便便 那样会使人产生不尊重别人的感觉。相反 在一些轻松、愉快的社交场合 或个人的业余文娱活动中 则可选择活泼、鲜艳、式样随意一些的服饰 使人感到富有生活情趣 不拘一格。

"佛靠金装 人要衣装。" 斯言诚哉！

衣着对一个人的外表影响非常大 大多数人对另一个人的认识 可以说是从其衣着开始的。衣着本身就是一种无声语言 不但能给对方留下一定的审美观感 而且它还能反映出你个人的气质、性格、内心世界。

一个不讲究衣着、对衣着缺乏品味的人 势必影响到办事儿的效果。因此 你若想成为会办事儿的人 从现在起 请立即注重你的衣着。

在不同的社会阶层和群体中 其实存在着的一套不成文的穿着规则。尤其是行政人员 选择根本不多 所以没有人胆敢标新立异 令自己鹤立鸡群。一旦这样做 意味着这个人离群独处 肯定备受来自上司甚至同事无名的压力。

被《时代》杂志誉为全美第一位时装工程师的约翰·裁莫莱认为 在服饰仪表方面 成功人士的保守、不逾越身份 并尽可能符合公司的要求 是通向成功的重要保证。

他曾经为机构的高层行政人员的衣着下了个规定 最适当的西装颜色是蓝色和灰色 咖啡色则不大好。

穿像样的衣服是让别人认真对待你的一种方法。穿着与众不同 一定要和你所从事的工作和所在的单位相协调。不同的公司与公司之间 正确的职业服装标准是不一样的 要根据该公司经营的种类、产品或服务的性质、公司位置、公司历史与传统等等来确定。以往 我们对正确的职业服装的概念来自于以男性占主导的中上层职业——银行家、律师、医生和军官 有时也包括商人。而现在 一种源于工业革命后维多利亚时期的男性服装 经过女性化修改 已作为职业服装被广为接受到处可见。这种传统的职业服装代表着一种正式而保守的形象 男女皆宜 但有些单位却不鼓励这种被人接受了的传统城市化着装 认为对其产品或服务太过正式 而希望其职员穿着更随意一点。想弄清楚什么样的服装被人接受 惟一的方法便是直接问这样一个问题：“这儿有什么着装规定

圆 此为试读,需要完整PDF请访问: [www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

吗？又或者自己观察一下，当回侦探。还有一个屡试不爽的方法，站在电梯或什么出口处，比较一下进进出出人们的衣着，这比任何参考书都管用。如果，一个单位的形象与其职员的穿着并无太多联系，那可能不存在明显的着装规定。这样的话，问题就简单了，你只需判断一下是否达到了这样一个要求：

如果，你是高级职员，那就穿得体的面些。职位越高，穿着始终与众不同就越显重要；如果，你是一般职员，那么不要穿那些不适于工作的业余服装。你的上司不会认为没有付给你足够的工资，他们只会认为你没有购置合适的服装，由此得出你没有足够认真地对待自己的工作的结论；如果，你为自己工作，那也不要胡乱穿衣。穿质量过得去的衣服，让自己具有成功者的形象。

留意你的服饰和仪表吧，这并不是叫你穿上最流行的、最时髦的衣服，也不是让你保留最摩登的发型，只是请求你穿得使人有整齐、清洁之感，面颊和发型都很娴雅、自然、得体就行，至于衣服新旧等问题都是次要的。

## ■敬人总先敬罗衣

装饰打扮可以增加自己的自信心。也许大家都有同样的感觉，要到一流饭店赶赴宴会时，总会将自己体面地打扮起来，若是到一般商店、市场购物，则是一套轻便的休闲服。其实，并不是每到一家一流饭店，都规定必须西装革履，而是这些饭店的气氛和其他人的穿戴，会使你不得不注意自己的服装仪容。

盛装赴宴，不仅仅是为了表现自己的礼仪，而且也是为了不辜负该酒店的豪华气派。所以，装扮仪容的行为，也可以说是一种预防被那种气氛吞没的心理武装。这时身上的衣装，已不仅是件普通的衣服而已，而是一件保护心灵的外衣。质地好的服装，可以强化自我意识，达到与观光饭店平等的关系。初次见面的对象，就像一流的饭店，只要你能将与对方建立平等关系的“东西”，加诸己身的话，便会更加大方自信了。

自然，人们对于着盛装的人和讲究仪表的人两者间的感觉是不会相同的。美国有许多家大公司对所属雇员的装扮都有“规格”，所谓规格自然不是指定要穿得怎么好看或指定衣料，而是“观感”的水准。

不只在美国如此，在世界各地都一样。如我国的几家保险公司中的业务员，他们在向人们推销保险的时候是不会穿得不三不四的。无疑，人们对于穿得整齐的人，总是较有依赖感的。

所以，请你不要过分地嘲笑“先敬罗衣后敬人”这种风习。我们在办事时，应该重视一下现实，要推己及人，不然的话，便要遭受一些不必要的失败。

衣冠不整、蓬头垢面让人联想到失败者的形象。而完美无缺的修饰和宜人的体味，能使你在任何团体中的形象大大提高。有些人从来没有真正养成过一个良好的自我保养的习惯，这可能是由于不修边幅的学生时代留下的后遗症，或者父母的率先垂范不好，或者他们对自己的重视不够造成的。这些人往往“三天打鱼两天晒网”，只要基本上还算干净，没有人瞧不起，能走得出去便了事。如果你经常激发自己的兴趣，良好的修饰习惯很快就能形成。如果你天生一个胡子脸，那也没有办法，但至少你要给人一种你能打

点好自己的印象。牙齿、皮肤、头发、指甲的状况和你的仪态都一一表明你的自尊程度。如果你从头到脚修饰一新,一身裁剪得体的衣服,一头健康干净的头发,一双擦得发亮的高级皮鞋——哇,简直太帅了!

穿着得体犹如一只美丽的乐曲,一首由关系密切,却又成对比的乐章所组成的交响曲,基础主题贯穿全曲,使得每一乐章都截然分明,却又一脉相承。所以,怡人悦人的仪表也是一种艺术。用心去塑造你明确的而有特色的形象,既符合身份又能左右他人的感觉,你办起事儿来就会感到游刃有余。

别人对你的第一印象,往往是从服饰和仪表上得来的,因为穿着服饰往往可以表现一个人的身份和个性。毕竟,要对方了解你的内在美,需要长久的过程,只有仪表能一目了然。

办事的顺利与成功与否,第一印象至关重要,不讲究仪表就是自己给自己打了折扣,自己给自己设置了成功的障碍,不讲究仪表就是人为地给要办的事情增加了难度。

## 给人好印象易办事

我们在与人初次见面时,通常都是瞬间就给对方戴上"此人很难亲近"、"此人很爽快"之类的帽子。这是与自己已有的经验相对照,以服装、态度、体格、容貌为标准,而给对方所作的"定位"。但是这样的印象是不可靠的。

第一次与对方见面时,我们会非常注意第一印象。这也是因为一般人都有"第一印象"最可靠的错觉,而不会再修正最初所得的印象。根据美国心理学家亚瑟所做的有关第一印象的研究指出,在会面之后所得到的印象,往往会与最初所得的印象不一致或完全变了样。因此,就会完全否定后面所得的印象,产生最初印象最可靠的误解,并以此来判断其人。由此可知,第一印象当然是不可靠的。但是,给初次见面的对方一个好的、强烈的印象不也是很好吗?

不管对方的第一印象如何,总之在会谈之中,就必须给对方更深刻的印象。如果你很幸运地能够给予对方一个很好的第一印象,那么在使第一印象能更强烈方面,可以采取继续不断给予新的信息的方法。这种场合只是要令对方产生好印象,所以不需要深层的心理技巧。

假如最初只给予对方模糊、不良的印象,也不必太灰心。此时如能给予对方更强烈的信息以破坏其第一印象就可以了。对方要根据新信息与最初的印象相结合,并适当地改变、否定时,必定会感到手忙脚乱。因此就可以渐渐地改变其心中所存有的旧印象,到了彼此要分手时,最初的印象就被打消,最后只剩下良好的印象。

那么如何给人留下美好而深刻的印象呢?

(员)每个人都希望得到好的评价

在百货公司里向客人推销商品的店员、美发、美容师,都是使顾客和自己都能巧妙地维持良好印象的人,他们的共同点就是能够很迅速地观察出顾客的想法。

譬如业绩高居不下的资深店员在推销西服时,能够在看到顾客体型过于肥胖时而把源

号码少说一号,遇到过于瘦小的顾客,会把他看作大一号的尺码来应对。客人当然是知道自己的尺码,所以会对店员更正地说:"我是载号的。"且内心也不会觉得有什么不愉快。店员一听之后不会忘记再加上一句"不可能吧!根本看不出来嘛!"因此,顾客即使本身是双载的尺码,也很有可能地想试试实际只有载尺码的打扮,且相信店员了解自己的尺码,这么一来店员就已经抓住顾客的心理了。

一位理发师对于很在意有一头卷发的人,会安抚地说:"要故意地弄这么卷还真不简单哩!而且现在又最流行卷发。"催稿很急的编辑,对一些作家总是说"以您的写作速度,时间已是绰绰有余了",最后都达到催稿的目的了。或者有一位商人对科长说:"您当上处长后请您多多帮助!"

这些例子都有一个共同点,就是这些社交场上的老手,常常使对方敏感地感觉出有些什么样的评价。人们一直怀有一种愿望:例如胖的人希望被看起来瘦瘦的;天生卷发的人希望被人认为卷发是漂亮的;自己写作很慢的人也希望能被认为有文思泉涌、妙笔生花的才能;虽然还没当上处长,希望能被看出有当处长的才能。每个人都如此,随时都怀有想知道自己是如何被人评价的想法。

因此我们利用这种想法,顺水推舟地来对待对方,使人会有被了解的感受,因而以心相许,但这必须要能掌握住对方是具有什么评价的想法,而不单指拍马屁或谄媚的话而已,这与说甜言蜜语的社交关系有着不同的技巧。但是,有一点要注意,不要对多年来对公司人事感到不满的人去说什么,或许他很想独自创业,并得到他能出公司独立自创评价。对于这种现实性的事情,最好不要过问或表示任何看法。

#### (圆)巧妙表达自己的优点

自认自己是很美的美人胚,或自认才智超人的年轻高级官员,这些人都可称作自信专家,但无法使人具有好感。的确谁也无法确认出怎样才是美丽的,怎样又才是才智超人的,所以在人之常情上除了自己评价外,别人那里得到肯定。

你和这些人见面时,一开始就先赞美对方,让对方心情愉快,这样就可以达到你所期许的目的了。最重要的是最终仍是要对这种头脑好的人多加警觉。当对别人赞扬我们的优点时,我们一面地表示谦虚,一面进行不引起反感且能达到目的的社交技巧,自己得意地交谈着,直到引起对方钦佩之后,对方也常常会表示出他是这方面的专家,因为把自己的优点故意卖弄一下,不会引起人的反感,更不会造成敌对者的存在。

#### (圆)说话要婉转圆滑

当我们开会迟到时,会说"因为路上塞车了所以迟到"或"由于路上塞车所以迟到了",使用"因为"、"由于",等于是强调说"迟到的原因完全是塞车所致",这是一种不够圆滑的说法,这时候如果不使用"因为"、"由于"而说成"路上塞车了所以……",而不说出"迟到了"的部分来,是种较委婉的说词,总之尽量避免说"因为"、"由于"等论道理的用语,能显得较婉转温和一些。

我们可以想一想,真正能在认识之后就彼此毫无隔阂,且有内容地进行谈话,恐怕已是第二次的会面才能使彼此间这么融洽。彼此认真深入地辩论某个问题,或许这场论争的结果能得到一致的看法,但相反却很明显决定出一种对立的关系来,所以这种说明道

理到最后常会得到和我们愿意完全相反的结果。

从初次见面时就常使用“因为”、“由于”这种表明道理的用语,就显得说话不够婉转、圆滑,且很容易引起对方的反感或警戒心。

#### (源)对接待人员也要留下好印象

在家里,假如你出外的时候,妻子就像秘书一样代替你接电话或接待来访的客人。很有趣的事情就是你的妻子似乎没有发觉到什么乐趣,当一个完全相同的客人来访之后,等你回家听了妻子的报告,会觉得很奇怪而怀疑不是同一个人。因为如果有人觉得必须将一件事托付给我们,由于人不一样,所表现出的口气也就会有所差别。而妻子所传达的只是较客观的意念而已,因此以妻子传给你的印象,对你的判断总是有很大的影响。

而且也常听到这种例子,在有些公司用电话来预约见面的人当中,对于“好像叫做……的人”常都不被会面,这是因为以“叫做……的人来预约会面”的对方,给予间接接电话的人印象不好或不深刻的缘故。对于这方面相当有心得的推销商,首先都致力于一个家庭正在外面玩着的小孩子,或最先应门的佣人们,使他们留着相当好的印象。而在公司方面的面谈,则首先对于受理的小姐或人员,给予这些最先出来接待的人有良好的印象,随之也会使主要人物的对方留下好的印象。

#### (缘)大方得体的见面礼

英国伊莉莎白女王到日本访问的时候,拜访了 晕运电视台,当时在 晕运身为总务的野村忠夫先生担任接待的职务。他在女王来访前便考虑如何地来接待,于是开始思索有关女王的一些事,最后想到了女王的爱犬,于是野村先生把狗刺绣在领带上,且系带这种领带来迎接女王,那天女王看到这种领带,立刻浮现出微笑和野村先生握手。

和一位彼此都没有任何了解的对方会面时,只要花一点功夫,即可缩短了彼此的心理距离,而且带给对方好感和深刻印象。就像野村先生一样,详细地收集有关对方的情报,周详而细心地安排,只是希望能准备好足以引发对方关心的事物。但要是无法预先知道有关对方的事情时,则因为初次见面是一种较特殊的情况,最低限制应该能拥有对方的年龄、性别、职业性质等资料,以事先准备好能引起人们关心的事物。如果是中年人,大概没有人不关心健康,如果是年轻的主妇,没有人不关心孩子的教育或减肥术。

当我们还不了解对方时,可以选择当前流行的事物为对象,像准备些当前流行的刊物、话题、小礼品、时事等等。初次见面便拜访对方的家庭时,也要注意备妥一些礼物。

## 源 举止娴雅好办事

举止是一个人自身修养在生活和行为方面的反映,是映现一个人涵养的一面镜子。我国古代对人体的姿态和举止就有“站如松、坐如钟、行如风”的审美要求。正确而优雅的举止,可以使人显得有风度、有修养,给人以美好的印象;反之,则显得不雅,甚至失礼。在日常生活中,我们经常碰到这样的人:他们或是仪表堂堂,或是漂亮异常,然而一举手、一投足,便可现出其粗俗。这种人虽金玉其外,却是败絮其中,只能招致别人的厌恶。所以,在社会交往活动中,要给对方留下美好而深刻的印象,外在的美固然重要,而高雅的远

此为试读,需要完整PDF请访问: [www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

谈吐、优雅的举止等内在涵养的表现,则更为人们所喜爱。这就要求我们应当从举手、投足等日常行为方面有意识地锻炼自己,养成良好的站、坐、行姿态,做到举止端庄、优雅得体、风度翩翩。

举止礼仪的基本要求是指人们在日常生活、工作、学习和社会交往中,一些最基本的动作应具备的礼仪规范。

### (男)站如松

所谓站如松,主要是指站姿要正直。人的正常站姿,也就是人在自然直立时的姿势,其基本要求是:头正、颈直,两眼向前平视,闭嘴、下腭微收;双肩要平,微向后张,挺胸收腹,上体自然挺拔,两臂自然下垂,手指并拢自然微屈,中指压裤缝;两腿挺直,膝盖相碰,脚跟并拢,脚尖张开;身体重心穿过脊柱,落在两脚正中。从整体看,形成一种优美挺拔、精神饱满的体态。这种体态的要诀是:下长上压,下肢、躯干肌肉群绷紧向上伸挺,两肩平而放松下沉。前后相夹,指臂后夹紧向前发力,腹部收缩向后发力。左右向中,自己感觉身体两侧肌肉群从头至脚向中间发力。这种站立姿势除少数人员作为工作体态外,主要是用来作为体态训练,它是其他各种形式站立的基础。

在站立时,切忌无精打彩地东倒西歪,耸肩勾背,或者懒洋洋地倚靠在墙上、桌边或其他可倚靠的东西上,这样会破坏自己的形象。站立谈话时,两手可随谈话内容适当做些手势,但在正式场合,不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前,更不要下意识地做小动作,如摆弄打火机、香烟盒,玩弄衣带、发辫,咬手指甲等。这样,不但显得拘谨,给人以缺乏自信和经验的感觉,而且也有失仪表的庄重。

### (女)坐如钟

所谓坐如钟,是指坐姿要端正。人的正常坐姿,在其身后没有任何依靠时,上身应挺直稍向前倾,头平正,两臂贴身自然下垂,两手随意放在自己腿上,两腿间距与肩宽大致相等,两脚自然着地。背后有依靠时,在正式社交场合,也不能随意地把头向后仰靠,显出很懒散的样子,这就是我们常说的“坐有坐相”。但在日常生活中,我们又不可能处处这样端庄稳重。为了保证坐姿的正确优美,应该注意以下几点:①是落座以后,两腿不要分得太开,这样坐的女性尤为不雅。②是当两腿交叠而坐时,悬空的脚尖应向下,切忌脚尖向上,并上下抖动。③是与人交谈时,勿将上身向前倾或以手支撑着下巴。④是落座后应该安静,不可一会儿向东,一会儿向西,给人一种不安分的感觉。⑤是坐下后双手可相交搁在大腿上,或轻搭在沙发扶手上,但手心应向下。⑥是如果座位是椅子,不可前俯后仰,也不能把腿架在椅子或沙发扶手上、架在茶几上,这都是非常失礼的。⑦是端坐时间过长,会使人感觉疲劳,这时可变换为侧座。⑧是在社交和会议场合,入座要轻柔 and 缓,起座要端庄稳重,不可猛起猛坐。弄得座椅乱响,造成紧张气氛,更不能带翻桌上的茶杯等用具,以免尴尬被动。总之,坐的姿势除了要保持腿部的美以外,背部也要挺直,不要像驼背一样,弯胸曲背。座位如有两边扶手时,不要把两手都放在两边的扶手上,给人以老气横秋的感觉,而应轻松自然、落落大方,方显得文静优美。

### (男)走路一阵风

除了站相和坐相以外,行走的姿势也是每个人的最基本的行为动作,它的姿势也是行为礼仪中所必不可少的内容。每个人行走总比站立的时候要多,而且行走一般又是在

公共场所进行的,所以,要非常重视行走姿势的轻松优美。人的正常行走姿势,应当是身体挺立,两眼直视前方,两腿有节奏地向前迈步,并大致走在一条等宽的直线上。行走时要求步履轻捷,两臂在身体两侧自然摆动。走路时步态美不美,是由步度和步位决定的。如果步度和步位不合标准,那么全身摆动的姿态就失去了协调的节奏,也就失去了自身的步韵。

所谓步度,是指行走时两脚之间的距离。步度的一般标准是一脚踩出落地后,脚跟离未踩出脚尖的距离恰好等于自己的脚长。这个标准与身高成正比例关系。即身材高者则脚长,步度也就自然大些;身材矮者则脚短,步度也就自然小些。所谓脚长,是指穿了鞋子后的长度,而非赤脚。但步度的大小与穿什么样的服装与鞋子也有关。例如,女同志穿旗袍,脚穿高跟鞋,那么步度肯定比穿长裤和平底鞋小得多。所谓步位,是指行走时脚落地的位置。走路时最好的步位是:两只脚所踩的是一条直线,而不是两条平行线。特别是女性走路时,如果两脚是分别踩着左右两条线走路,是有失雅观的。步韵也很重要。走路时,膝盖和脚腕都要富于弹性,两臂应自然、轻松地摆动,使自己走在一定的韵律中,显得自然优美,否则就会失去节奏感,显得非常不协调,看起来会很不舒服。

总之,走路正确姿势应当是:轻而稳,胸要挺,头抬起,两眼平视,步度和步位合乎标准。走路过程中要特别注意以下几点:①是走路时,应自然地摆动双臂,幅度不可太大,只能作小幅度的摆动或摇头晃肩。②是走路时,膝盖和脚踝都应轻松自如,以免浑身僵硬,同时,切忌走内八字或外八字。③是走路时,不要低头或后仰,更不要扭动臀部,这些姿势都不美。④是多人一起行走时,不要排成横队,勾肩搭背,边走边说大笑,这都是不合礼仪的表现。有急事需要超过前面的行人,不得跑步,可以大步超过,并转身向被超者致意或道歉。⑤是步度与呼吸应配合成有规律的节奏,穿礼服、裙子或旗袍时,步度要轻盈舒畅,不可迈大步行走,若穿长裤步度可稍大一些,这样才显得活泼生动。⑥是行走时,身体重心可以稍向前,它有利于挺胸收腹,此时的感觉是身体重心在前脚上。理想的行走方式是脚正对前方所形成的直线,脚跟要落在这条线上。若脚的方向朝里,会形成罗圈脚,脚过于外撇,会造成载形脚。这些都是不正确、不规范、不雅观的举止。

### (源)吃有吃相

当同桌的几个人围坐在餐桌旁准备就餐时,你自己一个人手拿筷子敲打碗盏或者茶杯,主人尚未示意开始,自己一个人就已经狼吞虎咽;不等喜欢的菜肴转到自己跟前,就伸长胳膊跨过很远的距离甚至屁股离座挑食菜肴,喝汤时"咕噜咕噜"、吃菜时"叭叭叭"作响;用餐尚未结束,自己的饱嗝已经连连打出等等,这些现象都可看出一个人不拘小节和缺乏修养。那么,怎样的吃相才算雅气呢?

在入座之后,一面做好就餐的准备,一面可以和同桌的人随意进行交谈,以创造一个和谐融洽的用餐气氛。不要旁若无人,兀然独坐,也不要眼睛紧盯着餐桌上的冷菜之类,显出一副迫不及待的样子,或者下意识地摆弄餐具。开始用餐时应注意只有当主人示意开始时,客人方可开始;用餐的动作要文雅,夹菜时不要碰到邻座的客人,也不要将盘里的拨到桌上,更不能打翻盘碗。使用筷子也在长期的生活实践中形成了一些礼仪上的忌讳:①忌敲筷子,即在等待就餐时,不能一手拿一根筷子随意敲打;②忌掷筷,即在发放筷子时要轻,相距较远时可以请人递过去,不能随手掷在桌上;③忌叉筷,也就是筷子不能愿

一横一竖交叉摆放或一根是大头,一根是小头;④忌插筷,即不论在何种情况下,都不能把筷子插在菜上或饭碗里;⑤忌挥筷,在夹菜时不能把筷子在盘里翻来搅去,也不能让两个人的筷子在空中乱舞或者用筷子指点别人,也就是在说话时不能把筷子作道具,在空中乱舞或者用筷子指点别人。

#### (缘)不要当众搔痒

大家都知道搔痒的举止不雅。搔痒的原因通常多是由于皮肤发痒而引起的。其中有些属于病理的原因,例如,体质过敏,皮肤好发疱疹,有时奇痒难忍;有些属于生理的原因,如老年人因皮脂分泌减少,皮肤干燥,也容易产生搔痒。在出现这类情况时,当事者要按所处的场所来灵活掌握。如处在极严肃的场合,就应稍加忍耐;如实在忍无可忍,则只有离席到较隐蔽的地方去搔一下,然后赶紧回来。因为不管你怎样注意,搔痒的动作总是猥琐的,总以避人为好。尤其有些人爱搔痒纯粹是出于习惯且无意识,只要人稍一坐停就不断用手在身上东抓西挠,这更是不好的习惯,应尽量克服。

#### (迥)要防止发自体内的各种声响

生活经验告诉我们,任何人,对发自别人体内的声响都不太欢迎,甚至很讨厌。诸如咳嗽、喷嚏、哈欠、打嗝、响腹、放屁等等。当然,这些声响有的只在人们犯病或身体不适时才有,例如,打喷嚏,常常是在一个人患感冒的时候才发生。当出现这种情况时正确的做法可用手帕掩住口鼻以减轻声响,并在打过喷嚏后向坐在近处的人说声“对不起”以表示歉意。但是,有的也是由于习惯所造成,主要是因本人不重视、不关心别人的心理所致。比如,有些人在大庭广众之下,不断哈欠或者连连放屁,竟然也不脸红。像这样就是很不好的习惯了,应当注意改正才是。

#### (苑)不要将烟蒂到处乱丢

许多人都反对有人抽烟,究其原因,与不少抽烟者缺乏卫生习惯不无关系。有些吸烟者往往不注意吸烟对别人所造成的不便,他们不了解,不吸烟者除了害怕烟味会引起呛咳外,还讨厌随风吹散的烟灰也使人感到不舒服,有时带有余烬的烟蒂还容易引起事故。这些都使不吸烟者有一种自发的抵制吸烟的情绪,所以,如果吸烟者随意处置吸剩的烟头,将它们丢在地上用脚踩灭,或随手在墙上甚至窗台上揷灭等,都是很令人讨厌的。对此,也必须自觉加以纠正。

#### (愿)吐痰务必入盂

随地吐痰,也是一种令人侧目的坏习惯。有些人由于积患较深,随意将痰到处乱吐。甚至在水泥和木头地板上也如此,这确实是种令人作呕的不文明行为。因为,随地吐痰之所以惹人厌恶,不仅由于痰是脏物,吐在地上会直接弄脏地面,而且还会间接污染环境,传播疾病,损害许多人的健康。所以,文明的做法应当是将痰吐入痰盂;如果周围没有痰盂,就应到厕所里去吐痰,吐后立即用水冲洗干净。

在日常社会生活中,行为举止的含义并不仅仅如上面所说的各种规范的约束,表现出明显的被动性特点。同时,它的其中一部分内容也已经被用作表示礼貌、增进感情、扩大交流的有效的手段,某些举止已经被赋予了特定的意义。

## 出门办事表情也很重要

### (八)整理仪容重要整理表情也很重要

大多数人出外办事时都比较重视自己的服饰仪容,临行前他们总是要对照镜子刻意打扮一番,看领带是否正常,头发是否乱了,唯恐因衣着粗俗而令人看不起。他们很少注意到自己的面部表情,很少意识到面部表情将会对办事产生怎样的影响。其实,对办事来说,整理表情也很重要。

一位实习记者有次去见某部长,约会时间到了,首先来的却是部长秘书:"对不起,请您再等几分钟好吗?"记者以为部长的会议还没有开完,便又耐心地等了一会儿。

几分钟之后,这位部长满面春风地走出来与他握手寒暄,并带着歉意说:"刚才,我在主持一个很重要的会议,表情很紧张也很严肃,散会后带着这样一副表情来见一位不是很熟的人,担心会给你留下一个不好接近的印象,而且也有失礼貌。所以,我又对着镜子休整了片刻,等心情和面孔都恢复正常了,才出来和你见面,实在对不起,让你久等了。";

上面的故事虽小,但其意义却很深远。人的心理是藏不住的,七情六欲常常不经意地流露在面部表情上。会办事的人总是细心地注意调整自己的心境和表情。

### (九)了解你的笑容特征,你的微笑就会变得更打动人

了解自己的笑容有哪些具体特征是很重要的。一般来说,每一个人的笑容都是有特点的。每个人都可以根据自己的笑容特点来改变和调整表情。

你可以经常照一照镜子,观察一下自己微笑时的神态。看一看几个关键部位,包括眼角是否下垂,口型是否好看?嘴唇是半张开着好还是抿合着好?牙齿露出来多少适度?然后定格出几种讨人喜欢的笑容,经常对着镜子练习一下,就会收到理想的效果。

有一种叫"快乐脸"的图案,底色为黄,眼睛嘴巴是由黑色的点和线描绘出来的,看上去很简单。看过这种图案,常常令人心情开朗、精神愉快。这种图案的口型是:口的两端向上,翘到耳根,是副亲切表情。而口角两端下垂时,看起来就显得很呆板和严肃。

当口角两端平均向上翘起,显露出的如"快乐脸"那般的笑容是最动人的。如果你感觉自己微笑的时候,口角并非如同快乐脸谱那样,这时就应该用心刻苦训练才行。

如果你只是拉动口角的一端微笑,那么就使人感觉虚伪,而吸着鼻子冷笑,更会令人感觉厌恶,这样的脸谱一定不会给人留下好印象。

### (十)展露你真心的笑容,你才会获得别人真心的喜欢

不知你留意过没有,那些喜欢用手遮住嘴笑的人,究竟可爱不可爱?有些人特别是女性,在笑的时候常常用手掩住嘴,似乎怕别人看到咧开的大嘴,或是不美观的牙齿。殊不知,此时的形象让人感到你的小气、猥琐。这样做是很难招人喜爱的。

即使笑容不美丽,你也要抛开杂乱的想法,露出大方坦诚的笑容。这样,你一定能够吸引对方的心,给人留下开朗愉快的好印象。

真心的笑容是最美丽的。当你被快乐、感激和幸福包围着时，流露出的笑容是自然的，而当心中有温和、体贴、慈爱等感情时，眼睛就会露出微笑，给人以诚心诚意的感觉。这样的笑容和这样美好的心境一定能够增强你办事的效果。

（源）舒展开眉头，微笑会自然而然

一些人总是眉头紧锁，一副愁眉不展的样子，脸上布满忧虑。要想展露一脸快乐、开朗的微笑，就该打开紧锁的眉头。可是要做到这一点并不那么容易，必须多次训练，特别是要在内心先产生出快乐的情绪。而紧紧锁着的眉头一旦舒展开来，微笑也就展现了。

（缘）笑要收放自如才能赢得好感

笑也是要讲究技巧的，有节制的笑更能表现你的魅力。有的人很爱笑，给人留下了好的印象，有的人却笑得一发不可收拾，搞得别人莫名其妙。笑的时间太长了，别人可能会心存疑问：你干嘛总是笑？是笑我形象不对劲？讲的话有问题？再不就是你本身有毛病？精神不正常？如此一来，反倒使你的形象大打折扣。因为办事就得严肃，无休止的笑只会影响办事的效果。

和别人办事时，总会遇到令人发笑的话题，这时的你要适宜地展露笑容，但要笑得既不张狂也不故作，而且要表现出倾听的热情。当然，你有时也会听到对方过于直露的指责或不中听的话语，这时聪明机智的你不妨试用微笑改变一下气氛，从而为你所办的事营造轻松愉快的气氛。

（远）用微笑把自己推销出去

用你的微笑去欢迎每一个人，那么你就会成为最受欢迎的和最会办事的人。

微笑，它不花费什么，但却创造了许多奇迹。它丰富了那些接受它的人，而又不使给予的人变得贫瘠。它产生于一刹那间，却给人留下永久的记忆。它创造家庭快乐，建立人与人之间的好感，它是疲倦者的休息室，沮丧者的兴奋剂，悲哀者的阳光。所以，假如你要想获得别人的欢迎，请给人以真心的微笑。

用微笑先把自己推销出去，最好的例子是美国联合航空公司。

有一位叫珍妮的小姐去参加联合航空公司的招聘，当然她没有关系，也没有熟人，也没有先去打点，完全是凭着自己的本领去争取。她被聘取了，你知道原因是什么吗？那就是因为珍妮小姐脸上总带着微笑。

令珍妮惊讶的是，面试的时候，主试者在讲话时总是故意把身体转过去背着她，你不要误会这位主试者不懂礼貌，而是他在体会珍妮的微笑，感觉珍妮的微笑，因为珍妮的工作是通过电话工作的，是有关预约、取消、更换或确定航班次的事情。

那位主试者微笑着对珍妮说：“小姐，你被录取了，你最大的资本是你脸上的微笑，你要在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会到你的微笑。”

虽然可能没有太多的人会看见她的微笑，但他们透过电话，可以知道珍妮的微笑一直伴随着他们。

随时保持你的微笑，有利于增强你办事的效果。

满脸笑容地迎接客人 微笑会使对方感觉你如同亲人 满脸笑容地托别人办事 微笑会增加对方拒绝你的难度。

微笑的面孔给人以温暖、亲切、自信的印象。你面带微笑去办事可以收到事半功倍的效果 使难办的事变得好办 难交的人容易结交。

微笑是人自身的财富 是无法用金钱买到却可以换来巨大效益的"魔药"。请你好好地利用这一特殊财富吧！

( 微笑着把事情一点一点地提出来

笑着谈话 能使每一句话显得轻松。即使是那种难办的事情或是复杂的问题都可以让笑容使之变得轻松起来。

当你在办事过程中遇到难讲、敏感的问题 要与对方进行交涉时 就利用对方心情愉快 满脸笑容的时候一点一点地提出问题 把这个不易被人接受的问题 在其怀着快乐轻松的心情时一点一点地消融。这就好比一个母亲分给孩子糖果一样。同样多的糖果 如果一天给孩子一颗 那么这孩子每天都会有一份喜悦的心情。假如把这些糖果一齐给了孩子 那这个小孩子的喜悦只会存在一天或头几天这有限的时间内。因此 对于难以办成的事或难以解决的问题 一定要趁双方高兴时提 而且得一点一点地提 这样才能增强办事效果。