

第二章

商务人员仪表礼仪

知识目标

了解日常仪容礼仪的常识,学会肌肤养护、发型打理、香水使用等化妆技巧;

掌握正确的站姿、坐姿和蹲姿等形体礼仪以及微笑等表情礼仪;

熟悉男女商务着装的原则,学会各类着装的搭配及禁忌;

掌握日常商务谈吐礼仪中的一些语言技巧。

技能目标

能够运用所学知识进行正确的服饰选择和色彩搭配,从而修正自身的外在缺陷,配以适合自己的发型和妆容,展示自身的独特气质;

能够学以致用,在社交和商务场合,采用规范的站姿和坐姿,以及适当的言谈举止,显示良好的教养和素质。

案例导入

背后的鞠躬

日本人讲礼貌,行鞠躬礼是司空见惯的,可是我国某留学生在日本期间看到的一次鞠躬礼却在脑海中留下了深深的印象。

一天,这位留学生来到了日航大阪饭店的前厅。那时,正是日本国内旅游旺季,大厅里宾客进进出出,络绎不绝。一位手提皮箱的客人走进大厅,行李员立即微笑地迎上前去,鞠躬问候,并跟在客人身后,问客人是否要帮助提皮箱。这位客人也许有急事吧,嘴里说了声:“不用,谢谢。”头也没回径直朝电梯走去,那位行李员朝着那匆匆离去的背影深深地鞠了一躬,嘴里还不断地说:“欢迎,欢迎!”这位留学生看到这情景困惑不解,便问身旁的日本经理:“当面给客人鞠躬是为了礼貌服务,可那位行李员朝客人的后背深鞠躬又是为什么呢?”“既是为了这位客人,也是为了其他客人。”经理说,“如果此时那位客人突然回头,他会对我们的热情欢迎留下印象。同时,这也是给大堂里的其他客人看的,他们会想,当我转过身去,饭店的员工肯定对我一样礼貌。”

个人形象在商务活动中是非常重要的。良好的形象能给人一种光环效应,使人的品德和才智放出光芒。完美的个人形象包括良好的仪容、规范的仪态和合适的服装等。行为学

家阿盖尔曾做过实验,由他本人以不同的着装出现在同一地点,结果却完全不同:当他穿着西装以绅士的模样出现时,无论向他问问题还是问时间的陌生人,大多彬彬有礼,颇有教养;而当他穿成无业游民模样的时候,接近他的人以流浪汉居多,他们或者来对火或者来借钱。这说明只有给交往对象留下良好的印象,才能赢得其好感和尊重。

第一节 仪容礼仪

仪容通常是指个人的外貌和外观,它由发型、面容以及所有未被服饰遮掩,裸露在外的肌肤构成,在个人整体形象中居于显著地位。仪容传达出最直接、最生动的第一信息,反映着个人的精神面貌。在人际交往中,每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注,并将影响到对方对自己的整体评价。

仪容的首要要求是仪容美,其包括三个方面:仪容自然美、仪容修饰美和仪容内在美。

(1) 仪容自然美。仪容自然美是指仪容的自然条件较好,五官精致,天生丽质,目睹此人之后让人赏心悦目。尽管不应以貌取人,然而美丽端庄的容貌容易给人留下较好的印象。

(2) 仪容修饰美。仪容修饰美是仪容礼仪关注的重点,修饰仪容的基本原则为美观、整洁、卫生、得体。仪容的修饰美是指依照规则、场合与个人条件,对仪容施以必要的修饰,扬长避短,塑造出美好的个人形象,这在人际交往中是非常必要的,这样做增加了自己在人际交往中的自信,同时给人以美的享受。在人际交往的过程中,对自己做必要的修饰是一项基本礼仪。

(3) 仪容内在美。仪容内在美是仪容美的最高境界,它是指通过个人努力,不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准,培养出自己高雅的气质与美好的心灵。

真正意义上的仪容美应当是上述三个方面的高度统一,忽略其中任何一个方面都会使仪容美黯然失色。

小案例

尼克松竞选^①

美国前总统尼克松 1961 年参加总统竞选而败于肯尼迪手下,就是“第一印象”失利的最好例证。当时,尼克松被大多数美国人认为是仅次于总统艾森豪威尔的政治人物,他反应敏捷,善于表达,富有经验,又具有坚强的毅力。在竞选前夕的民意测验中,尼克松以 50%(肯尼迪 40%)的多数票遥遥领先,但竞选结果却出人意料。

竞选过程中尼克松和肯尼迪要面对美国 7 000 万电视观众展开辩论,尼克松因车祸撞伤膝盖而致使身体消瘦。这样,屏幕上的尼克松看上去眼窝下陷,疲惫憔悴,萎靡不振。而肯尼迪恰好相反,高大魁梧、健康结实,衣着得体大方,精神饱满,气宇轩昂。结果,肯尼迪以 49.9%:49.6%的微弱票差取得胜利。

不难看出,仪表是导致尼克松失败的原因之一,尽管尼克松在其他方面比肯尼迪略高一筹,但对电视观众来说,与形象的差异相比,辩论观点的分歧已显得不那么重要,美国公民希望有个神采奕奕、具有领袖风度的总统。

^① 杨萍,詹荣菊.社交礼仪与形体训练[M].北京:中国科技出版社,2007:63.

一、面部与手的修饰

仪容在很大程度上指的就是人的面部,由此可见,面部修饰在仪容修饰中占据举足轻重的地位,修饰面部的首要工作要做到清洁,即勤洗脸,使脸部看上去清爽、无油光。修饰面部主要包括如下几个方面。

1. 眼睛

眼睛是心灵的窗户,正所谓“巧笑倩兮,美目盼兮”,一个人的眼睛能反映一个人的精神状态以及态度,因此,对眼睛的修饰已经变成仪容美的核心。对眼睛的修饰需要遵循如下原则。

(1) 保持清洁。一定要保证眼部的洁净,主要是指清除眼睛的分泌物,这是最基本的要求,同时也是最重要的方面,须时刻谨记于心,不可忽视。

(2) 保持美观。日常生活中要注意预防眼部疾病,如沙眼、红眼等,如眼睛患有传染病,则应该避免出现社交场合中,免得让他人近之不宜,避之不恭。在日常生活中要保证眼睛得到足够的休息,以免影响到眼睛的美观。睡眠不足、生活不规律等都是影响眼睛美观的原因。

(3) 眼镜的佩戴。在社交场合,不能戴墨镜或者有色眼镜,对于近视的人来说,在保证舒服的情况下,应佩戴与自己的脸型适合的眼镜,并保证眼镜的清洁。

(4) 眉毛的修饰。如果一个人拥有漂亮的眼睛,但是却没有与之相称的眉毛,会使眼睛黯然失色。如果感到自己的眉形较刻板或者不甚雅观,可以适当地对自己的眉毛进行修饰。对于眉毛较少、较短或较细的人,可以描眉弥补;对于眉毛过长且杂乱的人,可以采用修眉、剪眉、拔眉或者剃眉的方法,修出眉形。

2. 嘴部

嘴处于面部最显眼的位置,光滑、红润的嘴唇是面部最灵活的部分,它与眼睛配合工作,可以将个人的情感、态度自然地流露出来,所以,在仪容修饰部分,嘴唇的修饰也非常重要。

(1) 保持口腔清洁且无异味。嘴是人的进食之处,同时也是人的发声之所,是与人沟通的主要部位,所以保持嘴的清洁至关重要。保持嘴的清洁,一方面要保持嘴唇上无异物、无油迹等,时刻保持嘴唇的红润与光洁;另一方面要保持牙齿的洁白与清洁,口腔无异味。医学提倡每天定时刷三次牙,并且经常使用漱口水来清理口腔,去除异味、异物。在有重要应酬之前,切忌食用韭菜、大葱、大蒜等会让口腔发出刺鼻性气味的食物,以免产生尴尬。如果发现自己口腔有异味,要及时去除,可以采用诸如用淡盐水漱口或嚼口香糖的方法,但是切忌在客人面前嚼口香糖。

(2) 嘴唇的修饰。在社交场合中,保持嘴唇的红润与光洁,是嘴唇修饰的基本要求。尤其对于女性而言,涂口红是社交场合中基本的礼仪。涂口红不仅可以帮助女性掩盖嘴唇的缺陷,而且可以增加其在社交过程中的自信,使其更具有魅力。有一点需要注意:口红颜色的选取要根据肤色、唇形、服装而定,这样才能使女性看起来有气质。

(3) 胡须的修饰。对于男性,胡子应该刮干净或修整齐,一般不允许留八字胡或其他奇怪形状的胡子。在社交场合中,即使是胡子茬被他人看到,也是非常失礼的,所以男士应养成每天修面剃须的好习惯,如无特殊的信仰或民族习惯,最好不要蓄须。对于有些女性而

言,如果嘴上的汗毛过浓,也应注意修饰。

3. 手部

手是肢体中使用最多、动作最多的部位,因此难免得到众多目光的眷顾。“手是人的第二张脸”,如果手的“形象”不佳,整体形象将大打折扣。因此,适时、适度地保护与美化手部是非常重要的。在修饰手部时要注意以下几个细节。

(1) 保持清洁。要保持手部的清洁,养成勤洗手的良好习惯。通常在吃饭前、打扫卫生或上完洗手间后、手上沾有污垢等情况下必须清洁自己的双手。

(2) 不留长指甲。要养成勤剪指甲的良好习惯,手指甲的长度以不超过手指指尖为宜,一定要保证指甲的清洁,同时要注意对指甲的美化。

(3) 清除手臂的汗毛。对于手臂上汗毛过浓或过长的人来说,在出席较正式的社交场合时,应采用适当的方法进行脱毛。在他人尤其是异性面前,不应使自己的腋毛“过分招摇”,女性尤其要注意。

资料卡

护肤小秘方

◎ 黄瓜美容

黄瓜纤维丰富、娇嫩,食之能促进排泄肠内毒素。吃黄瓜还可以降低血脂。另外,黄瓜还具有美容护肤作用,黄瓜中的丙醇二酸还可以减肥。鲜黄瓜的黄瓜酶是很强的活性生物酶,能有效促进机体新陈代谢,促进血液循环,达到润肤美容的作用。黄瓜具有摄取身体多余热量的作用,还能消除皮肤的发热感,使发热皮肤趋于平稳,同时排出毛孔内积存的废物,去除褐斑,使肌肤更加美丽,特别对容易出汗及脸上常长小疙瘩的人更合适。

黄瓜美容的方法是:把一根鲜黄瓜切成薄片,先用热毛巾在脸上仔细擦拭,接着仰面将黄瓜片逐一贴在脸部。鼻子等不好贴部位,可把黄瓜切成半片贴在上面。保持10分钟左右,最后再用热毛巾把脸部擦拭干净。黄瓜美容法坚持每天做一次,能使皮肤柔润,毛孔内不积存污物,肌肤焕然一新,达到清洁皮肤的效果。

◎ 蛋清去死皮

把蛋清涂在皮肤上,可溶掉死皮,等蛋清干后用温水洗去,死皮便脱去,使人容光焕发。

◎ 花生酱软肤霜

将两勺花生酱涂在膝和手肘等粗糙部位的皮肤上,等10分钟抹去,温水洗净。花生酱富含蛋白质和脂肪酸,有助于软化和美化那些干燥起屑的皮肤。

◎ 乳酪洁肤霜

把一勺乳酪和一勺柠檬汁混合后涂在脸上,等10分钟后,用温水洗净,然后擦上肌肤水及润肤品,肌肤会变得洁白无瑕。

◎ 柠檬青瓜紧肤霜

把一个新鲜青瓜切成大块放入搅拌机中,搅成浆状,去渣,加入一个新鲜柠檬的汁和 1/4 杯水,用棉花棒涂在皮肤上,皮肤立刻紧收起来。

◎ 冻奶去眼肿

把棉花团在冻奶中浸泡,取出敷眼 5 分钟,之后再在眼皮上贴两片梨或菠萝,可使眼睛明亮。

◎ 润唇膏

把半勺干麦片与 1/8 匙蜂蜜及 1 匙牛奶混合成糊,涂在嘴唇上按摩,然后用清水洗净,嘴唇会光亮润泽。

二、头发的修饰

仪容整洁最基本的要求是要拥有整洁干净的头发。现在,不同的发型能带给人整洁、庄重、洒脱、文雅、活泼等不同的感觉,更重要的是能反映一个人的道德修养、审美水平、职业层次以及行为规范。人们常常可以根据一个人的发型判断出其所从事的职业、身份、受教育程度、生活状况及卫生习惯,同时也可以感受出其对工作、生活的态度。因此,不同气质、爱好、脸形、发质、年龄的人要针对自身的情况,扬长避短,选择和修饰适合自己的发型。

(一) 保持头发的清洁与健康

首先,保持头发清洁是头发修饰的基本要求。头发作为人体的一部分,常常会被皮脂分泌物、风沙、汗液等污染,如果长时间不清洗,就会产生异味,这不仅破坏了自身的形象,同时也容易引起他人的反感,所以,保持头发的清洁至关重要。清洗头发是保持头发干净、清洁的基本方法。至于洗头的次数可以因人而异,如发质较油腻的人或是运动量多且易流汗的人,最好每天一次;而活动量较少或发质较干燥的人可以两三天洗一次头。其次,在洗发后护发也是必要的,护发可以保持头发柔顺、光滑,修复受损的发质。最后,要勤梳理修剪头发,让发型保持美观。

(二) 发型与脸形协调

(1) 方形脸。方形脸的人留额发宜遮掩额部的两角,所以,额发要有倾斜感,做到方中见圆。头发的两侧可选择卷曲的波浪形,以改善方形脸的形状。还可利用卷曲的长发遮住下颌两侧,遮掩太宽的下颌线条。近年来,由于人们的审美标准逐渐改变,方形脸因极富个性而得到青睐,所以不少女性不加掩饰,选择富于个性的发型。

(2) 三角形脸。其特征是上窄下宽,所以在选择发型时应平衡上下宽度,可用波浪形发卷增加上部分的分量,也可用头发掩饰较为丰满的下部。不宜将额发向上梳,以免暴露额头太窄的缺陷。分缝可采用中分或侧分。耳旁及以下的头发不宜留太多,也不宜选择贴紧双颊的发型。

(3) 倒三角形脸。其与三角形脸恰好相反,可以选择掩饰上部、增宽下部的发型。可将头发做成大量蓬松的发卷,并遮掩部分前额。具体选择时,最忌选往上梳的高头型,这样只会突出细小的下巴,使整个脸部更不平衡。可以使耳边的头发留得多一些,并显出额角,令

脸部变得丰满一些。这样的脸形不宜选择直的短发和长发等自然款式。刘海儿可留得美观大方而不全部垂下。面颊旁的头发要梳得蓬松,以给人头发很多的感觉,这样可以遮掩较宽的上部分。

(4) 椭圆形脸。其是东方女性最理想的脸形,拥有这种脸形的人梳什么样的发型都不会难看。不过,如果选择中分、左右均衡的发型,更能体现娴静、端庄的美感。若留一袭黑色直发披在肩头,更有飘逸之感。

(5) 如果脸棱角突出、下巴稍宽,则在选择发型时,应掩盖太突出的棱角,使脸部看上去长一些,增加柔和感。可以利用波浪形增加脸部的柔和感,并宜将前额和头顶的头发上扬,露出部分额头,但切忌全部露出。

(三) 发型与体型协调

(1) 高瘦型。该体型的人容易给人以细长、单薄、头部小的感觉。要弥补这些不足,发型就要生动饱满,应避免将头发梳得紧贴头皮,或将头发搞得过分蓬松,显得头重脚轻。一般来说,高瘦身材的人比较适于留长发、直发。应避免将头发修剪得太短薄,或高盘于头顶上。头发长至下巴与锁骨之间最理想,且要使头发显得厚实、有分量。

(2) 矮小型。个子矮小的人给人一种小巧玲珑的感觉,在发型选择上要与此特点相适应。发型应以秀气、精致为主,避免粗犷、蓬松,否则会使头部与整个形体的比例失调,给人头大身小的感觉。身材矮小者也不适宜留长发,因为长发会使头部显得更大,破坏人体比例的协调。烫发时应将花式做得小巧、精致一些。该体型的人若盘头会给人身材增高的感觉。

(3) 高大型。该体型的人会给一种力量美,但对女性来说,缺少苗条、纤细的美感。为适当减弱这种高大感,发式要大方、简洁。一般以直发或者大波浪卷发为宜,且头发不要太蓬松,总的原则是简洁、明快、线条流畅。

(4) 矮胖型。矮胖者显得健康,要利用这一点制造一种有生气的健康美,譬如选择运动式发型。此外,应考虑弥补缺陷。矮胖者一般脖子显短,因此不要留披肩长发,应尽可能让头发向高度发展,显露脖子以增加身体的高度感。头发应避免过宽或过于蓬松。

(四) 发型与服饰协调

(1) 与西服相适应的发型。无论直发还是烫发都要梳理得端庄、整洁、大方,不要过于蓬松,可以在头发上适当抹点油,使之有光泽。

(2) 与礼服相适应的发型。着礼服时,可将头发绾在颈后结低发髻,从而显得庄重、高雅。

(3) 与运动衫相适应的发型。可将头发自然披散,给人以活泼、潇洒的感觉,如将长发高束,或将长发编成长辫,可增加柔美的情调。

(4) 与皮制服装相适应的发型。如穿皮装,可选披肩发、盘发、梳辫子等,这些发型可以给人增加干练感。

(5) 与连衣裙相适应的发型。如果穿的是一种外露较多的连衣裙,可选择披发或束发;如果穿 V 字领连衣裙,可选盘发。

(五) 发型与职业协调

(1) 工作时需戴安全帽的人:发型不要做得太复杂,应尽量剪成短发或将长发扎成辫子。

(2) 运动员和学生:由于年龄及身份特点,发型可做成轻松而活泼的短发,易梳理。

(3) 文秘、公关人员及交际活动频繁的人:这类人社会活动较多,头发最好留长一些,以便能经常变换发型。

(4) 教师、机关工作人员:简洁、明快、大方、朴素的发型,表现出淡雅、端庄的气质。

(5) 文艺工作者、服装模特:发型可以做得具有创意性、前卫性一点。

(六) 发型与年龄协调

发型是一个人文化修养、社会地位、精神状态的集中反映。通常年长者适合的发型是大花型或者盘发,以给人精神、温婉可亲的感觉。而年轻人则适合活泼、简单、富有青春活力的发型。

三、化妆礼仪

(一) 化妆前的准备

(1) 洁肤。用有效的清洁用品彻底清洁面部的污垢和油脂,然后根据不同的肤质涂上适合的化妆水,给皮肤补充水分或是收缩毛孔。

(2) 护肤。选择能改善并保护皮肤的护肤品,如润肤霜、乳液、日霜等涂在脸上,令肌肤柔滑,并可防止化妆品与皮肤直接接触,起到保护皮肤的作用。

(3) 修眉。用眉钳和眉剪修整眉形并拔除多余的眉毛,使之更加清秀。

资料卡

化妆水的区别

化妆水是爽肤水、紧肤水、调理水、柔肤水、洁肤水的统称。它们具有稳定肌肤和滋润肌肤的功效。但它们的侧重点又各不相同。

爽肤水:涂抹的感觉比较清爽,能补充肌肤的水分。

紧肤水(收敛水):最大功效在于细致毛孔,还可以有效平衡油脂分泌,特别适合于需要收缩毛孔的油性肌肤及混合性肌肤的T字部位,其他肌肤并不适合使用,因为通常含有酒精成分。

调理水:其作用是调整肌肤的酸碱值。肌肤在正常情况下呈弱碱性,洗完脸后,用调理爽肤水将肌肤恢复到弱酸性。

柔肤水:较其他化妆水而言比较滋润,能给予肌肤细致的呵护,可以软化角质,增加肌肤吸收滋润护肤品的能力。

洁肤水:除了洗脸可以清洁皮肤之外,有一些洁肤水还能再次清洁脸部的残余污垢,是洁肤的保障。

(二) 化妆的具体步骤

(1) 打粉底。选择比肤色暗一点或是与肤色相近的粉底,用海绵蘸取粉底,在额头、面颊、鼻部、唇周和下颌等部位,采用印按的手法,由上至下,依次将底色涂抹均匀。尤其不要忽视细小的部分,鼻翼两侧、下眼睑、唇周围等部位可用手指进行调整。各部位要连接自然,在脸与脖颈的衔接处要逐渐淡下去。但要注意,粉底不要



微课
打粉底



微课
眉毛的修饰



微课
眼影



微课
眼线



微课
睫毛的修饰



微课
唇部修饰

打得太厚。粉底打好之后要达到调整肤色,掩盖瑕疵,使皮肤细腻光洁的目的。

(2) 画眉毛。首先用眉刷自下而上将眉毛梳理整齐。然后用眉笔顺着眉毛生长的方向描画,眉毛从眉头起至 $2/3$ 处为眉峰,描至眉峰处应以自然弧度描至眉尾,眉尾处渐淡。最后用眉刷顺着眉毛生长的方向刷几遍,使眉毛自然、圆滑。

(3) 画眼影。眼影用什么颜色,用多少种颜色,如何画,是因人、因事而异的。一般情况下,在上眼睑处,用两种或两种以上的眼影颜色,由内眼角向外眼角横向搭配晕染,可充满发挥眼睛的动感,使眼睛生动有神而具平面感,且在内侧涂上较深的眼影,以衬托出鼻子的线条,这是衬托东方人脸形常用的一种技巧。

(4) 画眼线。画上眼线时,闭上眼睛,用一只手在上眼睑处轻推,使上睫毛根充分露出来,用眼线笔贴着睫毛根画,内眼角方向应淡且细,外眼角方向则应加重,至外眼角时要向上挑一点,把眼角向上提,使眼角显得上翘。画下眼线时,眼睛向上看,由外眼角向内眼角贴着下睫毛根画。浓妆时眼线可以稍宽一些,淡妆时应稍细一些。

(5) 刷睫毛。先用睫毛夹将睫毛夹得由内向外翻卷。然后用睫毛刷从睫毛根到睫毛尖刷上睫毛膏,为了使睫毛显得长些、浓些,可在睫毛膏干后再刷第二遍、第三遍。最后再用睫毛刷上的小梳子将黏在一起的睫毛梳开。

(6) 涂腮红。腮红应涂在微笑时面部形成的最高点,然后向耳朵上缘方向涂一条,将边缘晕开。可用腮红和阴影粉做脸形的矫正。如在宽鼻梁两侧涂浅咖啡色,鼻梁正中涂上白色,可使鼻子的立体感增强。

(7) 定妆。用粉扑蘸上干粉轻轻地、均匀地扑到妆面上,只需薄薄一层,以起到定妆作用,使整个妆面显得柔和自然。扑好粉后,用大粉刷将妆面上的浮粉扫掉。

(8) 涂口红。首先用唇线笔画出所设计的唇形,再用口红涂在唇廓内。口红的颜色应与服装以及整个妆面相协调。

(9) 喷香水主要是为了掩饰身体的异味,而不是为了使自己香气袭人,这一点很重要。喷香水要注意的问题有四点。一是不应使之影响本职工作,或是有碍于人。二是宜选气味淡雅清新的香水,并应使之与自己同时使用的其他化妆品香型大体上一致,而不是彼此“串味”。三是切勿使用过量,产生适得其反的效果。四是应当将其喷在或涂抹于适当之处,如腕部、耳后、衣领下、膝后等,不要将它直接喷在衣物上、头发上或身上其他易于出汗之处。

小案例

形象与就业

要毕业了,桃子突然发现很多同学都烫了头发,放眼望去,一大片全是各式各样的卷发,千姿百态,争奇斗艳。她也曾经想过跟跟潮流,但最后还是放弃了。她依旧穿着休闲服,留着毫无规则的长发,素面朝天,我行我素,还美其名曰“要保留自己的特色”。但是,其他同学的工作一个一个落实,而她依然没有着落,桃子心里不免着急,但始终想不出原因何在。后来在一个好朋友的指点下,她意识到自己是一个马上就要步入社会的人了,但穿着打扮仍然还是一个学生的样子。如此不注意自己的形象,

被用人单位拒之门外也就在情理之中了。

从那天以后,桃子开始了自己的“形象改变”计划。她从头到脚收拾了一番,而且还为自己选购了许多化妆品。在售货小姐以及好朋友的指导下,她开始化妆了。第一次将眼影、腮红、睫毛膏、口红等涂抹在脸上后,到镜子前一照,明眸善睐,眼波流转,她都不敢相信自己的眼睛,没想到自己也可以这么美。带着漂亮的妆容,当天晚上她就和朋友们出去好好 happy 了一番。感受着别人那种欣赏的目光,她忽然觉得好惬意,她再也不用羡慕别人了。

不久,桃子的工作单位就定了下来。她终于意识到:化妆确实是一门艺术,是一门既能给自己也能给别人带来快乐和美感的艺术。她下定决心要继续好好琢磨这门艺术。

(三) 化妆的禁忌

(1) 切忌当众化妆或补妆。在日常生活中,我们常常会看到这样一些现象:女士拿出自己的化妆包,在众目睽睽之下,旁若无人地掏出各种化妆品修饰自我形象。注重自我形象固然重要,然而在人际交往的过程中,当众化妆或补妆是非常失礼的。此项要求在礼仪上称为“修饰避人”。在许多国家,女士当众化妆或补妆会让人鄙视。

(2) 切忌借用他人化妆品。化妆品直接接触皮肤,借用他人的化妆品,一方面很不卫生,容易传染疾病;另一方面很不礼貌,会使对方产生反感。如果确实需要化妆而又忘记带化妆盒,在这种情况下,除非别人主动给你提供方便,否则千万不要用别人的化妆品。

(3) 切忌妆容的选择不合时宜。妆容的选择应根据时间、地点、场合来定,在保证妆容完美的基础上,保证其“适用性”。比如,在丧礼等一些庄重、严肃的场合,不应化浓妆。

(4) 切忌评价他人化妆的优劣。由于每个人对化妆的要求及审美观是不一样的,所以不要评价他人化妆的优劣,这容易使对方难堪,进而产生厌恶情绪,是非常失礼的行为。在与他人交往的过程中,也不要主动为别人化妆、改妆或修饰,这样做就是强人所难和热情过度。



微课
化妆的禁忌

资料卡

常见的仪容化妆类型

在日常生活中,我们经常外出走访,参加一些社交活动,白天要工作,晚上要应酬。因此,必须根据不同的场合、时间,做不同的化妆,有时浓妆,有时淡妆。

◎ 工作妆

妆容应为淡妆,目的是适合日常办理公务的场合,因而粉底颜色要接近肤色,薄施于脸部。眼影颜色要简单明快,一两种即可,看起来淡雅清楚。眼线可细一些、轻一些,睫毛膏可省去。腮红淡在似有似无中,犹如脸上的自然色。口红接近自然唇色,不可太明艳。

发型以短发为佳,发型要整洁、整齐。前额的刘海儿不能挡住眼睛,因为透过刘海儿看别人是不礼貌的。在办公室里长发也应留到肩部为止,而且最好将长发束紧固定,以免要时常地摆弄垂下的发丝。

在办公室中不应涂艳丽的指甲油,可涂单色或是无色的指甲油,这样即使指甲油不注意剥落了也不明显。办公室中手还是以清洁最重要。另外,留长指甲也不妥,指甲太长,打电话、操作电脑都会影响效率。

◎ 晚宴妆

晚宴的化妆特点是粉底与皮肤的颜色相差不可太远,但要遮盖力强,可使用粉底,可上腮红,涂阴影,以增加脸部的立体效果。扑干粉定妆,扫去多余粉粒,如穿的是西式晚装,在露出的肩、背等处也要扑上干粉,以免裸露皮肤与脸部肤色不一致。眉毛要修剪细描。眼影色可多达三种。眼线可画得略粗,也可用眼线液来画。睫毛用防水睫毛液多刷几遍。唇膏可用明亮的,以增加立体感。

晚宴的发型比较讲究,男性可吹发、定型,以显潇洒;女性可盘发、卷发,尽显妩媚动人。有条件的可上美容院做头发。

手要护理得柔细、滋润,可根据口红与服饰涂上指甲油。

◎ 舞会妆

舞会妆适合于灯光昏暗的舞会场合,因此应化浓妆。粉底要遮盖力强,保持持久。眉毛可浓一些,深一些。眼部化妆可略夸张一些,用色可大胆一些,使用防水睫毛液。腮红可浓重一些,口红也可用明艳亮丽,甚至是珠光的。指甲油可用艳丽的、闪光的色彩。

发型可比晚宴妆随意一些,可用彩色喷发剂喷洒在头发上以增加发型的华丽感,也可用假发,这是对职业女性最简便易行的办法。

舞会妆应显得光彩夺目、热情奔放。参加舞会时难免出汗,要随身带好化妆盒,以便随时补妆。

总之,美丽、整洁的仪容要靠我们精心去装扮,在社交场合中,我们根据实际情况去有意识地美化自我,才能做到浓妆淡抹总相宜。

第二节 仪态礼仪

通常所说的仪态礼仪主要是行姿与站姿、坐姿与蹲姿、手势与表情等。也就是说,日常的走路、站立、坐与蹲都要求符合一定的礼仪,而且在不同的场合,其礼仪要求也不一样。手势与表情的使用应该谨慎,要符合场合、符合身份,同时也要考虑不同国家的文化传统。

一、行姿与站姿礼仪

在日常交往中,走路与站立是必不可少的,而且可以直观地表现出一个人的修养与风

度,因此,应该遵守一定的行姿与站姿礼仪。

(一) 行姿礼仪

在公共场所,走路作为一项必不可少的举止行为,不仅要遵守交通规则,还要符合一定的礼仪要求,以树立自身形象。

1. 正确的行姿

无论男女,行走时均应抬头、挺胸、收腹,身体重心稍前倾,上体正直,双肩放松,两臂前后自然摆动,脚步轻而稳,且有节奏感。男步稍大,步伐应矫健、有力、潇洒、豪迈,展示阳刚之美;女步略小,步伐应轻捷、娴雅、飘逸,体现阴柔之美。

(1) 男士正确行姿。对于男士来说,保持正确的行姿,能够给人一种自信和值得信赖的感觉。男士正确的行姿主要涉及以下几个方面。① 双腿并拢,身体挺直,下巴微向内收,眼睛平视,双手自然垂于身体两侧,并随脚步微微前后摆动。② 腰部稍用力,收小腹,臀部收紧,背脊挺直,抬头挺胸,切勿垂头丧气。③ 气要平,脚步要从容和缓,要尽量避免短而急的步伐。步伐大小以自己的足部长度为准,鞋跟不要发出太大声响。④ 双脚要尽量走在同一条直线上,脚尖指向正前方,忌内八字或外八字。⑤ 在上下楼梯时,应将整只脚踏在阶梯上,同时身体挺直,目视前方,弯腰驼背或肩膀高低不一的姿势都是不可取的。如果阶梯窄小,则应侧身而行。

(2) 女士正确行姿。女士行走姿势往往是众人瞩目的焦点,一举手、一投足都应恰当地表现自己的身份与地位,让别人感到亲切而有涵养。因此,无论在正式场合还是非正式场合,女士都应保持良好的行走举止风范。女士正确的行姿是:上半身不要过于晃动,自然而又均匀地向前迈进,这样的走路姿态不疾不缓,给人如沐春风的感觉。具体而言,应注意以下几点。① 女士走路时手部应在身体两侧自然摇摆,幅度不宜过大。如果手上持有物品,如手提包等,应将大包挎在手臂上,小包拎在手上,背包背在肩膀上。走路时身体不可左右晃动,以免妨碍他人行走。雨天拿雨伞时,应将雨伞挂钩朝内挂手臂上。② 女士在走路时不宜左顾右盼,经过玻璃窗或镜子前,不可停下梳头或补妆,不要三五成群,左推右挤,一路谈笑。这样有碍于他人行路的顺畅。在行进过程中,如果有物品遗落在地上,不要马上弯腰拾起。正确的姿势是:首先绕到遗落物品的旁边蹲下身体,然后单手将物品捡起来,这样可以避免正面领口暴露或裙摆打开等不雅观的情况出现。③ 女士如果穿高跟鞋,走路时不要发出踢踏声,这样不仅不文雅,也容易干扰他人,尤其是在正式场合。但高跟鞋对于女士来说又是必不可少的,因此,穿高跟鞋时应注意:上半身挺直,吸气,收腹,把气停在胸腔的位置;将大腿轻轻抬起,并以大腿的力量带动小腿往前跨出步伐;跨步着地时,不要用脚跟或脚尖着地,要用脚板中间的部位着地,这不但会让双腿的压力减轻,也可让鞋跟着地时所产生的噪声降至最低;两脚交互跨出时,不一定要成直线,只要自然往前走即可,两手则放松垂下,自然摆动。

2. 行姿禁忌

在日常生活中应当避免一些不雅观的行姿,因为这可能会给人留下轻浮、傲慢或者不值得交往的印象。如下行姿往往被认为是不符合要求的。① 走路时身体前俯、后仰或者乱晃乱摆。② 内八字或外八字。③ 走路时扭腰摆臀,左顾右盼。④ 走路时步子太大或太小。⑤ 双手反背于后。⑥ 脚蹭地面,上下颤动。⑦ 一边走路一边对别人指指点点。

（二）站姿礼仪

站姿是人的一种本能,是一个人站立的姿势,它是人们平时所采用的一种静态的身体造型,同时又是其他动态身体造型的基础和起点。常言道:“站如松,坐如钟”,这是中国传统的有关于形象的标准。人们在描述一个人生机勃勃充满活力的时候,经常使用“身姿挺拔”这类词语。站姿是衡量一个人外表乃至精神的重要标准。优美的站姿是保持良好体型的秘诀。从一个人的站姿,人们可以看出他的精神状态、品质和修养及健康状况。

1. 站姿类型

(1) 垂手式。这是最基本的站姿,它的具体要求如下。① 上半身挺胸、立腰、收腹,双肩平齐、舒展,双臂自然下垂,双手放在身体两侧;头正,两眼平视,嘴微闭,下颌微收,面带笑容。② 下半身双腿靠拢,两腿关节与髋关节展直,双脚呈“V”字形,身体重心落在两脚中间。这种站姿一般用于较正式的场合,如参加庆典、聆听贵宾讲话、商务谈判后合影等。

(2) 握手式。握手式主要用于女士,是在基本站姿的基础上,双手搭握,稍向上提,放于小腹前;双脚前后略分开,前脚的脚跟稍稍向后脚的后脚背处靠拢,如图 2-1 所示。男士有时也可以采用这种姿态,但两脚要略微分开。这种站姿可用于迎客礼仪,也可用于前台的站立服务。



图 2-1 握手式站姿

2. 正确的站姿

男女的正确站姿有一些共同点,就是身体直立,头、颈、身躯、双腿与地面垂直,重心在两脚之间,脚尖稍向外呈“V”字形,挺胸收腹,形体庄重、平稳。从侧面看,下颚微收,两眼平视,两脚间距离不超过一脚。精神要振奋,不论多么复杂的姿态,上半身始终保持挺直端正,身体不能晃动;腰部一定要直,下巴要往后缩,肩膀要平,要让一切的变化都在脚部。

要点是头正、腰直、肩平、挺胸、收腹。除了以上共同点,男女正确站姿的具体要求如下。

(1) 男士正确站姿。男士站立时不但要自己觉得舒适,而且应给人一种稳重感和信赖感。正确的站姿是:① 肩部平衡,两臂自然下垂,腹部收紧,挺胸,抬头,为求稳重,两腿可略分开,大约与肩膀同宽,双手呈半握拳状最好。② 挺直背部,缩回下颌并伸长后颈,双肩往后拉,两侧平衡对称。③ 略微收起臀部,两腿挺直,膝盖放松,大腿稍微收紧上提,身体重心落于前脚掌上。站累了,脚可以向后撤半步,但上身仍须保持挺直。

(2) 女士正确站姿。对于女士来说,正确的站姿是:抬头、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚尖分呈“V”字形,身体重心放到两脚中间,也可两脚分开,比肩略窄,双手交叉,放于体前或体后。简单说应当符合以下原则。① 站得挺。身体的各部位要舒展、放松,脖子不要弯曲,不能驼背、含胸。② 站得直。胸、背挺直,下巴微收,前胸微挺,收腹塌腰。③ 站得高。身体重心要尽量提高,将身体重量的三分之二集中在一条腿上,另外三分之一则由另一条腿承担,如图 2-2 所示。



微课
站姿礼仪



图 2-2 女士正确站姿

3. 标准站姿训练方法

好的站姿能通过学习和训练而获得。通过理论学习后,我们还要在生活中加以训练。利用每天空闲的时间练习 20 分钟左右,效果将会非常明显。

其一是贴墙直立(九点靠墙法)。背着墙站直,全身背部紧贴墙壁,然后后脑勺、肩、腰、臀部及脚后跟与墙壁间的距离尽可能地减少,让你的头、肩、臀、腿之间纵向连成直线。

其二是头顶书本。也就是把书放在头顶上行走,不要让它掉下来。那么你会很自然地挺直脖子,收紧下巴,挺胸挺腰。

要拥有优美的站姿,就必须养成良好的习惯,长期坚持。站姿优美,身体才会得到舒展,且有助于健康;若看起来有精神、有气质,那么别人能感觉到你的自重和对别人的尊重;并且容易引起别人的注意和好感,有利于社交时给人留下美好的第一印象。

4. 错误站姿

好的站姿,可以让身体各个关节得到均匀的受力,从而不会让某些特定的关节承担大部分的重量。但不良的站姿则会影响到体内的血液循环,可能会压迫内脏,导致消化不良。不管在形体上,还是在外貌上,不良的站姿都会对人体产生消极的影响。

(1) 弯腰驼背。在站立时,一个人如果弯腰驼背,除去其腰部弯曲、背部弓起之外,通常还会同时伴有颈部弯缩、胸部凹陷、腹部凸出、臀部撅起等一些其他的不良体态。它显得一个人缺乏锻炼、无精打采,甚至健康不佳。

(2) 手位不当。在站立时,必须注意以正确的手位去配合站姿。若手位不当,则会破坏站姿的整体效果。站立时手位不当主要表现在:一是双手抱在脑后,二是用手托着下巴,三是双手抱在胸前,四是把肘部支在某处,五是双手叉腰,六是将手插在衣服或裤子口袋里。

(3) 脚位不当。在正常情况下,“V”字步、“丁”字步或平行步均可采用,但要避免“人”字步和“蹬踩式”。“人”字步也就是“内八字”步;“蹬踩式”指的是在一只脚站在地上的同时,把另一只脚踩在鞋帮上,或是踏在其他物体上。

(4) 半坐半立。在正式场合,必须注意坐立有别,该站的时候就要站,该坐的时候就要坐。在站立之际,绝不可以为了贪图舒服而擅自采用半坐半立之姿。当一个人半坐半立时,

不但样子不好看,而且还会显得过分随便。

(5) 身体歪斜。站立时身体不能歪歪斜斜。若身躯明显地歪斜,如头偏、肩斜、腿曲、身歪,或是膝部不直,不但会直接破坏了人体的线条美,而且还会使自己显得颓废消沉、萎靡不振或自由放荡。

俗话说“站有站相,坐有坐相”,一个人的举止风度是从他的举手投足以及待人接物中具体表现出来的。“站如松,行如风,坐如钟,卧如弓”是古人对人体姿态的形象概括,也是对人们举止的形象化要求。

二、坐姿与蹲姿礼仪

除了“走”和“站”,经常伴随一个人的生活的还有“坐”与“蹲”。正式场合与非正式场合对坐姿与蹲姿有着不同的要求,在不同对象面前要保持的坐姿和蹲姿也会有所区别。

(一) 坐姿礼仪



微课
坐姿礼仪

优雅的坐姿能传递自信、友好、热情的信息,同时也能显示高雅庄重的良好风范,其整体要求是端庄、文雅、得体、大方。

1. 男女通用坐姿

(1) 正襟危坐。这种坐姿要求上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面都成一直角,双膝双脚要完全并拢。这是最基本的坐姿,适用于特别正规的场合。

(2) 双脚内收。两大腿首先并拢,双膝略微打开,两条小腿分开后向内侧屈回。这种坐姿在一般场合下采用,男女都比较适合。

(3) 双脚交叉。双膝先要并拢,然后双脚在脚踝部分交叉。交叉后的双脚可以内收,也可以斜放,但不适合向前方远远地伸出去。这种坐姿适用于各种场合,也是男女都可以选用的。

小案例

与人交往的体姿礼仪

风景秀丽的某海滨城市的朝阳大街,高耸着一座宏伟楼房,楼顶上“远东贸易公司”六个大字格外醒目。某照明器材厂的业务员金先生按原计划,手拿企业新设计的照明器材样品,兴冲冲地登上六楼,脸上的汗珠未及擦一个,便直接走进了业务部张经理的办公室,正在处理业务的张经理被吓了一跳。“对不起,这是我们企业设计的新产品,请您过目。”金先生说。张经理停下手中的工作,接过金先生递过的照明器材,随口赞道:“好漂亮啊!”并请金先生坐下,倒上一杯茶递给他,然后拿起照明器材仔细研究起来。金先生看到张经理对新产品如此感兴趣,如释重负,便往沙发上一靠,跷起二郎腿,一边吸烟一边悠闲地环视着张经理的办公室。当张经理问他电源开关为什么装在这个位置时,金先生习惯性地用手搔了搔头皮。好多年了,别人一问他问题,他就会不自觉地用手去搔头皮。虽然金先生作了较详尽的解释,张经理还是有点半信半疑。谈到价格时,张经理强调:“这个价格比我们预算高出较多,能否再降低

一些?”金先生回答:“我们经理说了,这是最低价格,一分也不能降了。”张经理沉默了半天没有开口。金先生却有点沉不住气,不由自主地拉松领带,眼睛盯着张经理,张经理皱了皱眉:“这种照明器材的性能先进在什么地方?”金先生又搔了搔头皮,反反复复地说:“造型新,寿命长,节电。”张经理托辞离开了办公室,只剩下金先生一个人。金先生等了一会,感到无聊,便非常随便地抄起办公桌上的电话,同一个朋友闲谈起来。这时门被推开,进来的却不是张经理,而是办公室秘书。

2. 男士常用坐姿

(1) 分膝式坐姿。上身与大腿、大腿与小腿都成直角,小腿垂直于地面,双膝分开,但不能超过肩膀的宽度。这种坐姿比较正规,一般为男士所使用,如图 2-3 所示。



图 2-3 分膝式坐姿

(2) 大腿叠放式坐姿。两条腿的大腿部分叠放在一起,叠放之后位于下方的一条腿垂直于地面,脚掌着地。位于上方的另一条腿的小腿则向内收,同时脚尖向下。这种坐姿多适用于男士在非正式场合使用。

3. 女士常用坐姿

(1) 基本坐姿。基本坐姿有以下几项要求。

- ① 入座要轻而稳,女士着裙装要先轻拢裙摆,而后入座。
- ② 面带笑容,双目平视,嘴唇微闭,微收下颌。
- ③ 双肩平正放松,两臂自然弯曲放在膝上,也可放在椅子或沙发扶手上。
- ④ 立腰、挺胸、上体自然挺直。
- ⑤ 双膝自然并拢,双腿正放或侧放。
- ⑥ 坐满椅子的三分之二,脊背轻靠椅背。
- ⑦ 起立时,右脚向后收半步而后起立。

(2) 基本类别。女士常用坐姿可分为以下几种。

- ① 垂直式坐姿。上身与大腿、大腿与小腿、小腿与地面都呈现直角,双膝、双脚都要完

全并拢,适合最正式的场合,如图 2-4 所示。



图 2-4 垂直式坐姿

② 标准式坐姿。在垂直式坐姿的基础上,女子两脚保持小丁字步,适合女子在各种场合,如图 2-5 所示。

③ 屈直式坐姿。一脚伸向前,另一脚屈回,两脚在一条直线上,是女子非常优雅的一种坐姿,如图 2-6 所示。



图 2-5 标准式坐姿



图 2-6 屈直式坐姿

④ 前伸式坐姿。在标准式的基础上,双腿与双脚并在一起,向前伸一脚的长度,按照脚位的不同又可以分为两脚完全并拢式(见图 2-7)和脚踝交叉式(见图 2-8)。脚尖不要跷起。适合女子在各种场合。



图 2-7 两脚完全并拢式



图 2-8 脚踝交叉式

⑤ 重叠式坐姿。此种坐姿即通常的“二郎腿”，常被认为是一种不严肃、不庄重的坐姿，但是只要掌握要领就可以充分展示这种姿势的风采与魅力。两脚的脚尖尽量指向同一个方向，跷起来的脚尖要用力朝向下方，不可以指向他人，更不能让对方看到鞋底，如图 2-9 所示。



图 2-9 重叠式坐姿

4. 坐姿禁忌

不正确的坐姿有：上体不直，左右晃动；跷二郎腿；猛起猛坐，弄得座椅乱响；不断晃脚尖；双腿分开，伸得很远；把脚藏在座椅下或勾住椅腿；谈话时将双手置于膝上或扶手上。

另外，在正式场合，不能随意把头往后仰，表现出懒惰的样子。应该从容自如就座，落座后保持上身正直，两腿不摇晃，女性两膝并拢，男性两膝间留有容得下一个拳头左右的位置。

女性穿裙子时,尽可能侧坐,但答礼时,应正坐。上身随时都要保持端正,如为了尊重对方谈话,可以侧身谛听,但头不能偏得太多,双手可以轻搭在沙发扶手上,但不可手心向上。双手可以相交,搁在大腿上,但不可交得太高,最高不超过手腕 2 寸。左手掌搭在大腿上,右手掌搭在左手背上,也很雅致。无论男女,不论坐在何种椅子上,何种坐法,切忌两膝盖分开,双腿叉得很开。两脚尖朝内,内脚跟向外的坐姿最俗。跷大腿坐时,一脚着地,一脚悬空,悬空的一只脚尽量让脚背伸直,不可脚尖朝天。女士切忌两脚成“八”字伸开而坐,也不要过于做作。

(二) 蹲姿礼仪

在日常生活中,下蹲的动作相对于行走、站立以及落座等用得少一些,但其礼仪要求非常严格。如果蹲姿不正确,不但影响形象,还可能“走光”。

1. 蹲姿类型

(1) 交叉式蹲姿。这种蹲姿是下蹲时右脚在前,左脚在后,右小腿垂直于地面,全脚着地;左腿在后与右腿交叉重叠,左膝由后面伸向右侧,左脚跟抬起,脚掌着地;两腿前后靠紧,合力支撑身体;臀部向下,上身稍前倾。通常适用于女士,尤其是穿短裙的女士,如图 2-10 所示。

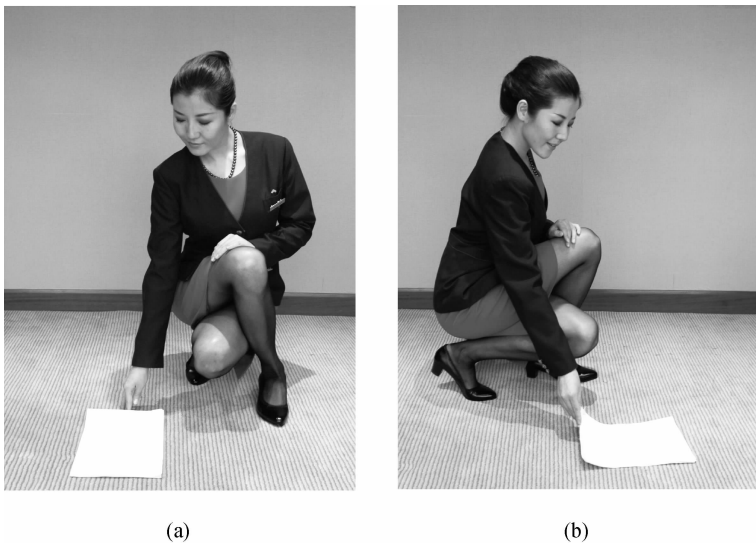


图 2-10 交叉式蹲姿

(2) 高低式蹲姿。下蹲时左脚在前,右脚稍后,两腿靠紧向下蹲;左脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,右脚脚跟提起,脚掌着地;右膝低于左膝,右膝内侧靠于左小腿内侧,形成左膝高右膝低的姿势;臀部向下,基本上以右腿支撑身体。男士选用这种蹲姿时,两腿之间可有适当距离,而女性则要双腿靠紧,如图 2-11 所示。

(3) 半蹲式蹲姿。这种蹲姿一般是在行走的时候临时采用,也是在需要应急的时候使用。要求在下蹲时,上身稍微弯下,但不要和下肢构成直角或锐角;臀部务必向下,而不能撅起;双膝略微弯曲,角度一般为钝角;身体的重心应该放在一条腿上;两腿之间不要分开过大。



图 2-11 高低式蹲姿

(4) 半跪式蹲姿。这是一种非正式的蹲姿,多用于下蹲时间比较长或为了用力方便的时候。下蹲后,一腿单膝点地,臀部坐在脚跟上,以脚尖着地。另外一条腿应当全脚着地,小腿垂直于地面。双膝应同时向外,双腿应该尽力靠拢。

2. 蹲姿禁忌

(1) 突然下蹲。蹲下的时候如果速度过快,是不符合礼仪要求的。行走过程中如果需要下蹲,要特别注意这一点。

(2) 方位不当。在别人身边下蹲时,最好是和他人侧身相向。正面面对他人,或者背部面对他人,都是不礼貌的行为。

(3) 离别人太近。下蹲时,应该和身边的人保持一定的距离。和他人同时下蹲时,更不能忽略双方的距离,以防止两人相撞,或发生其他的误会。

(4) 蹲在凳子或椅子上。在日常生活中,有些人喜欢蹲在凳子或椅子上,这在公共场合是不礼貌的。

(5) 没有遮掩。有些人,尤其是穿短裙的女士,在下蹲的时候一定要避免下身露出的情况,也要防止大腿叉开。

三、手势与表情礼仪

在人际交往中,手势与表情作为肢体语言,应用非常广泛。如果不符合礼仪要求,不但不能表达自己的意思,还可能引起误会,使人际关系恶化。

(一) 手势礼仪

手是人的体态语言中最重要的传播媒介,手势是最有表现力的一种“体态语言”。俗话说“心有所思,手有所指”。

1. 手势礼仪的重要性

很多手势可以反映出一个人的修养和性格。招手、挥手、握手、摆手等都表示着不同的意义,手的魅力并不亚于眼睛,甚至可以说手就是人的第二双眼睛。手势表现的含义非常丰

富,表达的感情也非常微妙复杂,如招手致意、挥手告别、拍手称赞、拱手致谢、举手赞同、摆手拒绝,手抚是爱、手指是怒、手搂是亲、手捧是敬、手遮是羞等。恰当地运用手势表情达意,会为交际形象增辉。因此,手势作为仪态的重要组成部分,应该得到正确的使用。

2. 常见手势



资料
手语种种

(1) 跷大拇指。跷起大拇指,对于中国人来说是表示赞同、敬佩或者夸奖的意思,但澳大利亚人则认为竖起大拇指,尤其是横向伸出大拇指是对他人的一种污辱。英国人跷起大拇指是请求搭车的意思,德国人跷起大拇指是表示数字“1”,日本人跷起大拇指表示“5”,而在希腊跷起大拇指则是让对方滚蛋的意思。所以,在与澳大利亚人和希腊人交往的时候,千万不要乱跷大拇指。

(2) “OK”手势。用大拇指和食指构成一个圆圈,其他三指伸直,就是“OK”手势。这在青年学生中极为流行。这一手势在欧洲表示赞扬和允诺,然而在法国南部、希腊、撒丁岛等地区,它的意思却恰好相反。又如在巴西,“OK”手势表示“肛门”,在日本则表示“金钱”。

(3) “V”形手势。这一手势是第二次世界大战期间英国首相丘吉尔首先使用的,表示“胜利”的意思,但如果掌心向内,就变成骂人的手势了。

(4) 捻指手势。这一手势是指用拇指与食指弹出“叭叭”的响声,有时表示高兴,有时表示对所说的话或者所做的举动比较有兴趣或完全赞同,有时则是一种比较轻浮的手势。尤其是在异性面前,许多人称这一手势为“流氓指”。所以,在陌生的场合或者不熟悉的人面前,尤其是陌生异性面前,不要轻易使用这一手势。

3. 手势礼仪禁忌

掌握正确的手势礼仪,要求我们务必注意以下事项。

(1) 在交往中,为了增强说话者的语言感染力,一般可考虑使用一定的手势,但手势不宜过多,动作不宜过大,切忌“指手画脚”和“手舞足蹈”。

(2) 打招呼、致意、告别、欢呼、鼓掌属于手势范围,应该注意其力度的大小、速度的快慢、时间的长短,都不可过度。以鼓掌为例,鼓掌是表示欢迎、祝贺、赞许、致谢的礼貌举止,在观看文艺演出、听报告、听演讲等正式社交场合都要用热烈的掌声表示钦佩、祝贺。鼓掌的标准动作应该用右手掌轻拍左手掌的掌心,鼓掌时不应戴手套,宜自然,不应使劲鼓掌,而应自然终止。鼓掌要热烈,但不要“忘形”,一旦忘形,鼓掌的意义就发生了质的变化,而成了“喝倒彩”“鼓倒掌”,就有起哄之嫌,这样是失礼的。鼓掌尽量不要用语言配合,那是无修养的表现。

(3) 在任何情况下都不要用大拇指指自己的鼻尖或用手指指点他人。谈到自己时应用手掌轻按自己的左胸,那样会显得端庄、大方、可信。而用手指指点他人也是极不礼貌的行为。

(4) 一般认为,掌心向上的手势带有诚恳、尊重他人的含义;掌心向下的手势意味着不够坦率、缺乏诚意等;攥紧拳头暗示进攻和自卫,也表示愤怒;伸出手指来指点是要引起他人的注意,也含有教训人的意味。因此,在介绍某人,为某人引路、指示方向,请人做某事时,应该掌心向上,以肘关节为轴,上身稍向前倾,以示尊敬。

(5) 有些手势在使用时应注意各国、各地区不同习惯,不可乱用。如前所述,各地习俗迥异,相同的手势表达的意思不仅有所不同,而且有的大相径庭。每种文化都有自己的手

势语言,千姿百态的手势语言都饱含着无比丰富的情感。它虽然不像有声语言那样实用,但在人际交往中却能起到有声语言无法替代的作用。

(6) 在日常生活中不要做出一些不雅的行为,如当众搔头皮、掏耳朵、抠鼻孔、剔牙、咬指甲、挖眼屎、搓泥垢等。这些行为都会令人极为反感,从而严重影响自我形象。餐桌上尤其要注意避免这些不雅行为。

(二) 表情礼仪

表情是一个人的内心情感在面部的表现,它是人际交往中相互沟通的形式之一。总体而言,眼神、微笑、面容是表达感情最主要的三个方面。

1. 眼神

(1) 眼神的作用。① 表达感情。眼睛被人们称为“心灵的窗户”,这是因为心灵深处的奥秘都会自觉不自觉地眼神中流露出来。印度诗人泰戈尔说:“一旦学会了眼睛的语言,表情的变化将是无穷无尽的。”这又说明,眼睛语言的表现力是极强的,是其他举止无法比拟的。在礼仪中,正确地运用目光能恰当地表现出内心的情感,如一双炯炯有神的眼睛会给人以感情充沛、生机勃勃的感觉,而目光呆滞、麻木则会给人疲惫厌倦的印象。② 与人交流。在人与人之间进行交流时,目光的交流总是处于最重要的地位,信息的交流要以目光的交流为起点。在交流过程中,双方要不断地运用目光表达自己的意愿和情感,还要适当观察对方的目光,探测“虚实”。交流结束时,也要用目光作一个圆满的结尾。在各种礼仪形式中,目光有重要的作用,其运用得当与否,会直接影响礼仪的质量。

(2) 眼神的含义。眼神根据不同的注视角度、注视部位和注视时间表达不同的感情和礼仪含义。① 注视的角度。平视:也叫正视,常常用在与身份、地位平等的人进行交往时。侧视:是平视的特殊情况。当位于交往对象的一侧时,要面向并平视对方。如果斜视对方,则是一种不礼貌的举动。仰视:表示尊重、敬畏对方。俯视:可以表示对晚辈的宽容和怜爱,也可以表示对他人的轻慢和歧视,所以不能随便使用。② 注视的部位。双眼:表示自己重视对方,但注视的时间不要太久。额头:表示严肃、认真、公事公办的意思。眼部与唇部:表示礼貌、尊重对方。眼部与胸部:多用于关系密切的男女之间,表示亲近和友善。任意部位:对他人身上的某一部位随意一瞥,多用于在公共场合注视陌生人,但最好不要轻易使用。③ 注视的时间。如果想向对方表示友好,应该不时地注视对方,时间约占全部相处时间的三分之一。注视对方的时间如果达不到全部相处时间的三分之一,而且目光游离,则被认为是轻视对方;注视对方的时间如果占相处时间的三分之二左右则被视为重视对方;如果目光始终盯在对方身上,注视对方的时间超过全部相处时间的三分之二,一般情况下会被认为对对方有敌意;如果目光始终盯在对方身上,但偶尔会离开一下,注视对方的时间占全部相处时间的三分之二以上,也可以表示对对方非常有兴趣。

(3) 眼神的运用。在不同场合和不同情况下,对眼神的要求是不一样的,因此应学会运用不同的眼神。① 见面时,不论是见到熟悉的人还是初次见面的人,不论是偶然见面还是约定见面,首先要眼睛大睁,正视对方片刻,且面带微笑,显示出喜悦和热情。对初次见面的人,还应头部微微一点,行注目礼,以示尊敬和礼貌。② 在集体场合,开始发言讲话时,要扫视全场,表示“我要开始讲了,请予注意”。③ 在与人交谈时,应当不断地通过各种目光与对方交流,以调整交谈的气氛。交谈中,应始终保持目光的接触,这是表示对话题很感兴趣。

长时间回避对方的目光而左顾右盼,是不感兴趣的表示。但应当注意,交流中的注视绝不是把瞳孔的焦距收束,紧紧盯住对方的眼睛,这种目光是失礼的,也会让对方感到尴尬。正确的做法应当是自始至终地都在注视,但并非紧盯,瞳孔的焦距要呈散射状态,用目光笼罩对方的面部,同时应当辅以真挚、热诚的面部表情。交谈中,随着话题、内容的变换,应做出及时恰当的反应,或喜或惊,或微笑或沉思,用目光流露出万千情意,使整个交谈融洽、和谐、生动、有趣。交谈和会见结束时,目光要抬起。道别时,应用目光注视着对方的眼睛,面部显露出惜别的深情。

(4) “阅读”眼神。在掌握并正确运用自己目光语言的同时,还应当学会“阅读”对方的目光语言,从对方的目光变化中,分析他的内心活动和意向。对方的目光长时间地中止接触或游移不定,表示对交谈不感兴趣,交谈应当很快结束。交谈中,目光歪斜,表示鄙夷;目光紧盯,表示疑虑;偷眼相觑,表示窘迫;瞪大眼睛,表示吃惊,等等。目光语言是千变万化的,但都是内心情感的流露,因此,学会阅读分析目光语言,对于社交活动的顺利开展有着重要意义。

2. 微笑

(1) 微笑的魅力。① 有效沟通。人的感情是非常复杂的,表现在面部有喜、怒、哀、乐等多种形式,其中,“笑”在人际交往中有着突出的作用。微笑是处理好人际关系的一种重要手段。微笑可以表现出温馨、亲切的表情,能有效地缩短双方的距离,给对方带来美好的心理感受,从而形成融洽的交往氛围。微笑不仅是一种外化的形象,也是内心情感的写照。面对不同的场合、不同的情况,如果能用微笑来接纳对方,可以反映出本人高超的修养,待人的诚挚。② 化解矛盾。微笑是人际交往中的润滑剂,是广交朋友、化解矛盾的有效手段。

(2) 微笑的种类。① 含笑。不出声、不露齿,面带笑意。表示接受对方,待人友善,适用范围较为广泛。② 微笑。唇部向上移动,略呈弧形,但牙齿不外露。表示自乐、充实、会意、友好,适用范围最广。③ 轻笑。嘴巴微微张开一些,上齿显露在外,不发出声响。表示欣喜、愉快,多用于会见客户、向熟人打招呼等情况。④ 浅笑。笑时抿嘴,下唇含于牙齿之中。多见于年轻女性害羞之时,通常称为抿嘴而笑。⑤ 大笑。表现张扬,一般不在正式场合使用。

(3) 微笑的要求。微笑的功能是巨大的,但要笑得恰到好处也是不容易的,所以微笑是一门学问,又是一门艺术。一般来说,符合礼仪的微笑有如下几项要求。① 发自内心。笑的时候要自然大方。② 声情并茂。笑的时候,要做到表里如一,使笑容与自己的举止、谈吐有很好的呼应。③ 气质优雅。笑要讲究适时、尽兴,更要讲究精神饱满、气质典雅。④ 表现和谐。从直观上看,笑就是人们的眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉和声音所进行的协调动作,如图 2-12 所示。

(4) 微笑的禁忌。在正式的社交场合,以下几种微笑是应该避免的。① 假笑,即笑得虚假,皮笑肉不笑。② 冷笑,即含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不屑一顾、不以为然等意味,是容易使人产生敌意的笑。



图 2-12 微笑

③ 怪笑,即怪里怪气、令人心里发麻的笑,多含有恐吓、嘲讽之意。④ 媚笑,即有意讨好别人,而非发自内心,具有一定功利和目的的笑。⑤ 怯笑,即害羞、怯场,不敢与他人交流视线,甚至会面红耳赤的笑。⑥ 窃笑,即偷偷地洋洋自得或幸灾乐祸的笑。⑦ 狞笑,即面容凶恶的笑,多表示愤怒、惊惧、恐吓。

要想笑得好并非易事,必要时应当进行训练。可以自己对着镜子练习,一方面观察自己笑的表情,另一方面也要注意进行心理调整,把对方想象成自己的兄弟姐妹,或是自己多年不见的朋友。还可以在多人中间,讲一段话,讲话时注意要露出笑容。

小案例

微笑服务的结果

一天,一位陌生的顾客走进豪华的美国花旗银行营业大厅,要求换一张崭新的面值 100 元的美钞,准备当天下午作为礼品用。花旗银行是世界上最大的银行之一,每天的营业额高达数亿美元,公务十分繁忙。

但是,接待这位陌生顾客的银行职员微笑着听完这位顾客的要求后,请他稍候,立即先在一沓沓钞票中寻找,又拨了两次电话,15 分钟后终于找到了一张这样的钞票,并把它放进一个小盒子里递给这位陌生顾客,同时附上了一张名片,上面写道:“谢谢您想到了我们的银行。”

事隔不久,这位偶然光顾的陌生顾客又来了,这次来是到这家银行开个账户。在以后的几个月中,这位顾客所在的那个律师事务所所在花旗银行存款 25 万美元。

3. 面容

面容是指人们面部所表现出来的综合表情。它对眼睛和微笑起着辅助作用,同时,也可以自成一体,表现其独特含义。

(1) 局部表情。人的眉毛、鼻子、嘴巴、下巴都可以独立地显出表情。① 眉毛。皱眉型:双眉紧皱,多表示困窘、不赞成、不愉快;耸眉型:眉峰上耸,多表示恐惧、惊讶或欣喜;竖眉型:眉角下拉,多表示气恼、愤怒;挑眉型:单眉上挑,多表示询问;动眉型:眉毛上下快动,一般用来表示愉快、同意或亲切。② 嘴巴。张嘴:嘴巴大开,表示惊讶;抿嘴:含住嘴唇,表示努力或坚持;撅嘴:撅起嘴巴,表示生气或不满;撇嘴:嘴角一撇,表示鄙夷或轻视;拉嘴:拉着嘴角,上拉表示倾听,下拉表示不满。③ 鼻子。挺鼻:表示倔强或自大;缩鼻:表示拒绝或放弃;皱鼻:表示好奇或吃惊;抬鼻:表示轻视或歧视;摸鼻:表示亲切或重视。④ 下巴。收起下巴:表示忍耐;收缩下巴:表示听从、驯服;耷拉下巴:表示无精打采、困乏;突出下巴:表示有敌意;前伸下巴:表示自大、目中无人。

(2) 综合表情。① 表示快乐:眼睁大,嘴巴张开,眉毛上扬。② 表示兴奋:眼睁大,眉毛上扬,嘴角微微上翘。③ 表示感兴趣:嘴角向上,眉毛上扬,眼睛轻瞥。④ 表示严肃:嘴角抿紧下拉,眉毛拉平,注视额头。⑤ 表示敌意:嘴角拉平或向下,皱眉皱鼻,瞥眉梢。⑥ 表示发怒:嘴角向两侧拉,眉毛倒竖,眼睛睁大。⑦ 表示观察:眉毛拉平,平视或视角向下。⑧ 表示无所谓:平视,眉毛展平,整体面容平和。

第三节 着装礼仪

着装指服装的穿着,从礼仪的角度看,着装不能简单地等同于穿衣。着装要基于人自身的阅历修养、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。在正式场合,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。

一、着装原则

无论男女,虽然着装的具体细节上有着不同的要求,但有一些原则却是共同的。

(一) TPO 原则

T、P、O 分别是 time、place 和 object 三个英文单词的首字母。“T”表示时间,泛指早晚、季节、时代等;“P”表示地方、场所、位置、职位;“O”表示目的、目标、对象。TPO 原则是目前国际上公认的衣着原则。根据这一原则,在着装方面应该做到如下几点。

1. 着装应与自身条件相适应

选择服装首先应该与自己的年龄、身份、体形、肤色、性格和谐统一。年长者、身份地位高者,选择服装款式不宜太新潮,款式与面料质地的选择也要有所讲究。青少年着装则应着重体现青春气息,以朴素、整洁、清新、活泼为宜。形体条件对服装款式的选择也有很大影响。身材矮胖、颈粗圆脸者,宜穿深色低“V”字形领或大“U”形领的套装,浅色高领服装则不适合。而身材瘦长、颈细长、长脸型者宜穿浅色高领或圆领服装。方脸型者则宜穿小圆领或双翻领服装。身材匀称、形体条件好、肤色也好的,着装范围则较广。

2. 着装应与职业、场合、交往目的和对象相协调

一个单位职员的着装和精神面貌是一个组织、单位的标志和象征,体现这个单位的工作作风和发展前景。现在越来越多的组织、企业、机关、学校开始重视着装,这是富有积极意义的举措。

着装要与职业、场合相宜,这是不可忽视的原则。正式社交场合,着装宜庄重大方,不宜过于浮华。参加晚会或出席喜庆场合,服饰则应明亮、艳丽。节假日休闲时着装可随意、轻便,西服革履则显得拘谨而不适宜。家庭生活中,着休闲装、便装更易于与家人之间沟通感情,营造轻松、愉悦、温馨的氛围。穿睡衣、拖鞋到大街上去购物或散步,是不雅和失礼的行为。着装还应与交往对象和目的相适应。与外宾、少数民族相处,要特别尊重他们的习俗禁忌。

总之,着装最基本的原则是体现“和谐美”,包括与身份、年龄、职业、肤色、体形和谐,与时令、季节、环境和谐,上下装呼应和谐,饰物与服装色彩和谐等。

(二) 整体性原则

正确的着装能起到修饰形体、容貌的作用,能体现和谐的整体美。服饰的整体美包括人的形体、内在气质和服饰的款式、色彩、质地、工艺及着装环境等。服饰美就体现在这诸多因

素的和谐统一之中。

（三）个性化原则

个性化原则主要指着装应依个人的性格、年龄、身材、爱好、职业等要素而定,力求反映一个人的个性特征。因此,选择服装应该因人而异,着重点在于展示所长,遮掩所短,体现独特的个性魅力和最佳风貌。

（四）整洁原则

在任何情况下,服饰都应该是整洁的。衣服不能沾有污渍,不能有绽线的地方,更不能有破洞或扣子等配件不齐全的现象。衣领和袖口处尤其要注意整洁。

二、女士着装礼仪

在服装行业有这样一句话,“得女装者得天下”,可见女装的重要性。同样,正是因为女装款式繁多,个性不一,所以,许多女士在选择服装的时候有点迷惑,甚至手足无措。殊不知,掌握着装的基本礼仪才是根本。

（一）女士西服礼仪

女士西服没有固定的穿着模式,但要注意无论哪种西服都要合体,突出女性的形体美。一般女士西服最好选择质地较好的纯毛面料。西服上装与下装不一定颜色相同,和谐即可。女士穿西服需要考虑年龄、体型、肤色、气质、职业等特点,年龄较大或较胖的女性可穿一般款式的西服。女士穿西服还要注意服装与配件的和谐,可选择飘带领的顺色衬衫。里边穿高领毛衣时,还可以佩戴精巧漂亮的胸花,以免他人看到里面的保暖衣。此外,还要注意皮鞋和皮包的式样、颜色与西服颜色的搭配,并辅以优美大方的发型。

（二）女士职业装礼仪

在比较正式的场合,女士应着职业装,如图 2-13 所示。在穿着职业装的时候也有一定的原则与礼仪要求。

1. 着装原则

对女士来说,穿着职业装不仅是对服务对象的尊重,同时也使着装者有一种职业自豪感、责任感,是敬业、乐业在服饰上的具体表现。职业装的穿着要求是整齐、清洁、挺括、大方。

（1）整齐。服装必须合身,袖长至手腕,裤长至脚面,裙长过膝盖,尤其是内衣不能外露;衬衫的领围以插入一指大小为宜,裤裙的腰围以插入五指为宜;不挽袖、不卷裤、不漏扣、不掉扣;领带、领结、飘带与衬衫领口的吻合要紧凑且不系歪;如有工号牌或标志牌,要佩戴在左胸正上方,有的岗位还要戴好帽子与手套。

（2）清洁。衣裤无污垢、无油渍、无异味,尤其是领口与袖口处要干净。

（3）挺括。衣裤不起皱,穿前要烫平,穿后要挂好,做到上衣平整、裤线笔挺。

（4）大方。款式简练高雅,线条自然流畅。

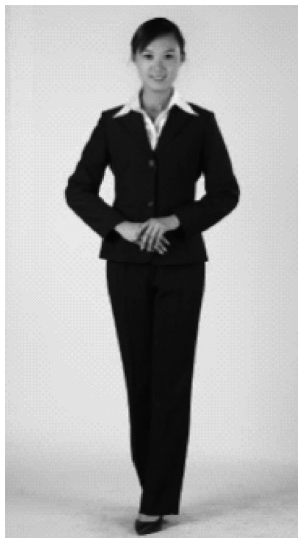


图 2-13 女士职业装

2. 着装禁忌

(1) 忌残破。职业装该洗就洗,该换就换,该淘汰就淘汰,不能穿残破职业装。

(2) 忌杂乱。一方面,单位应该对员工统一要求,不能发了制服一半人穿,一半人不穿。另一方面,穿的时候要有规则,比如,穿西服的时候得穿皮鞋;女孩子穿凉鞋的时候,露指凉鞋不能穿袜子。

(3) 忌鲜艳。从制作的角度来讲,应该统一颜色,不能太鲜艳。一般要遵守三色原则,也就是说颜色不能超过三种。

(4) 忌暴露。职业装在款式上要利于工作、时尚、新颖,不能过于暴露。职业装要“四不露”,即不露胸、不露肩、不露腰、不露背。

(5) 忌透视。职业装不能透视,内衣、外衣的色彩要协调。

(6) 忌短小。职业装不能太短小。如果太短小,弯腰时即露出里边的内衣,这是很不雅观的。

(7) 忌紧身。身着紧身衣不但工作不方便,而且容易走光,会带来不好的影响。工作时要展示的是爱岗敬业的精神和训练有素的态度,而不是优美的线条。

(三) 女士裙装礼仪

(1) 不能穿黑皮裙(在国际上是妓女标准装)。

(2) 不能光腿。

(3) 不能在裙子下加健美裤,不能穿半截的袜子,弄出三截腿。

(4) 袜子上不能有漏洞。

(5) 不能配便鞋。

(6) 正式场合要穿正式的凉鞋,不能露脚趾和脚后跟。

资料卡

女士穿着裙装注意事项

1. 不穿黑色皮裙

黑色皮裙在国际社会,尤其在西方国家,被视为一种特殊行业的服装,通常是站街女郎用来标示身份的。所以,一般女士在穿着裙装方面要首先注意这个问题。越是正规场合,越不能穿黑色皮裙。

2. 正式场合不宜不穿丝袜

夏天穿裙子主要是为了凉爽,在普通的休闲场合,女性穿裙装可以不穿丝袜。但在正式场合却不适宜这样做,否则会影响职业形象,也会引起异性的注意。

3. 不露“三截腿”

所谓“三截腿”,是指女性穿裙装和袜子时没有搭配好,使丝袜的长度低于裙子的下摆,袜口外露形成丝袜、腿部皮肤和裙子“三截腿”。有人觉得光脚不好,高筒袜又大

热,就改穿短袜,结果形成恶性分割;有人也认为应该穿高筒袜,但到了下午觉得太热,就把袜子卷一卷,露出三截腿;有人也穿袜子,但裙子太短,连膝盖都到不了,这也成了“三截腿”。

4. 不穿太暴露、性感的裙装

如果是在休闲时间,女性穿裙装时可以在能接受的尺度内穿得靓丽性感些。不过,在正式场合,职业女性应避免穿太过暴露或太性感的裙子。一般来说,裙子应到膝盖或以下,同时不适合穿太紧身的裙子。

5. 不能忽略裙装和鞋袜的搭配

女士穿西装套裙不能穿便鞋,一定要与裙、袜、鞋相搭配,达到整体协调。一般来说,西装套裙、制式皮鞋和肉色或深色丝袜是比较常见的搭配。

三、男士商务着装礼仪

西装,起源于欧洲,目前是目前全世界最流行的一种服装,也是商界男士在正式场合着装的优先选择。“西装一半在于做,一半在于穿。”一套得体的西装,做工精良才可能穿出好的效果。

(一) 选商务服装

1. 选西装

选择西装是个难度较高的事,因为要考虑面料、颜色、款式、尺寸等因素。

(1) 面料。商界男士在选择西装时应把毛料作为西装的首选面料。具体而言,纯毛、纯羊绒的面料以及高比例含毛的毛涤混纺面料,皆可作为西装的面料。而不透气、不散热、发光发亮的各类化纤面料,则尽量不要用以制作西装。

(2) 颜色。适合于男士在商务交往中所穿的西装在色彩选择上,以单色为宜:深蓝色显示出高雅、理性、稳重;灰色比较平和,衬出专业气质与权威感;咖啡色是一种自然而朴素的色彩,显得温暖而亲切;黑色西装富有弹性,不但婚丧喜庆皆适宜,上班场合亦可接受,是每位男士衣橱里必备的行头。除此之外,还可以选择灰色或棕色的西装。商界男士在正式场合不宜穿色彩过于鲜艳或发光发亮的西装。朦胧色、过渡色的西装,通常也不宜选择。越是正规的场合,越讲究穿单色的西装。

(3) 款式。单排扣的西装上衣,最常见的有一粒纽扣、两粒纽扣、三粒纽扣三种。一粒纽扣、三粒纽扣两种单排扣西装上衣穿起来比较时髦,而两粒纽扣的则显得更为正统一些。双排扣的西装上衣,最常见的有两粒纽扣、四粒纽扣、六粒纽扣三种。两粒纽扣、六粒纽扣两种款式的双排扣西装上衣属于流行款式,而四粒纽扣则明显地具有传统风格。

(4) 尺寸。一套西装,无论其品牌名气有多大,只要它的尺寸不适合自己,就坚决不要穿它。

2. 选衬衫

与西装同穿的衬衫,应当是正装衬衫。正装衬衫必须为长袖衬衫,面料要以高级精纺的纯棉、纯毛制品为主,以棉毛为主要成分的混纺衬衫,亦可酌情选择。从色彩上讲,正装衬衫

必须为单一色彩,白色衬衫是正规的商务场合中唯一的选择。除此之外,蓝色、灰色、棕色、黑色,有时亦根据实际情况加以选择。从图案上讲,正装衬衫以无任何图案为佳,唯一的例外是,较细的竖条衬衫在一般性的商务活动中可以穿,但是禁止同时穿着竖条纹的西装。

衬衫最能体现人的风度,衬衫的领子必须是硬质的,衬衫领口的大小以合领后可以自由插进食指为标准。正装衬衫的领型多为方领、短领和长领,扣领的衬衫,有时亦可选用。其他的领型,如立领、翼领和异色领的衬衫,大都不适合同正装西装相配套。衬衫袖子的长度应比西服袖子长出1~2厘米。穿着衬衫时要将其下摆塞在裤子里。长袖衬衫与西服合穿时,要配扎领带,扣好衬衫的全部扣子,并注意领口与袖口要干净;长袖衬衫不与西服合穿时,领口的扣子可以不扣,但一般只能敞开一粒扣子,袖口可以挽起,按袖口宽度挽两次,绝不能挽过肘部。

3. 选领带

领带被称为西装的灵魂,穿西服参加社交活动,一般均应系领带。在欧美各国,领带则与手表和装饰性袖扣并列,称为“成年男子的三大饰品”。作为西装的灵魂,领带的选择讲究甚多。较好的领带,应当是用真丝或者羊毛制作而成的。以涤纶制成的领带售价较低,尽量不要选用。

领带的颜色花样应与衣服颜色搭配,或与衣服颜色调和,或与之形成鲜明对比。一般来说,穿黑色西装加白衬衫时,应选灰、蓝、绿色领带;穿灰色西装加白衬衫时,宜选灰、绿、黄色领带;穿深蓝色西装加白色或浅蓝色衬衫时,宜选蓝色、胭脂色、橙黄色领带;穿蓝色西装加银灰等明亮色衬衫,宜选择深蓝色、灰色、胭脂色、黄色领带。在商务活动中,蓝色、灰色、棕色、黑色、紫红色等单色领带都是十分理想的选择。商务男士在正式场合中,切勿使自己佩戴的领带颜色多于三种。同时,也尽量少打浅色或鲜艳色领带。

领结适宜与礼服、翼领衬衫搭配,并且主要适用于社交场合。

小案例

米高梅环球公司的着装规定

美国著名的电影公司米高梅环球影城公司一向以严格的衣着习惯著称。该公司的高级职员一般都要穿深色套装和白衬衫,以至于人们在看到米高梅公司的人时往往会笑着说:“瞧,企鹅又来了。”这当然是一句玩笑话。但在演艺界这样一个充满活泼、浪漫色彩的行业,米高梅公司为何做如此古板的规定呢?要知道,米高梅公司的总经理并不是一个严肃而缺乏幽默感的人,他之所以要求他的员工如此,是因为他知道在大众的心目中,“好莱坞人”的形象总是口叼雪茄的商人模样,这些人往往喜欢夸夸其谈,给人以很不诚实的感觉。所以米高梅公司试图从衣着上给大众以一种稳重的正面形象,以消除过去留下的消极印象。

（二）穿商务服装

1. 穿西装

一般而言,商界人士站立时,特别是在大庭广众下起身站立之后,西装上衣的纽扣应当系上,以示郑重其事。唯独在内穿背心或羊毛衫,外穿单排扣上衣时,才允许站立时不系上衣的纽扣。就座之后,西装上衣的纽扣则大都需要解开,以防其扭曲走样。在气氛较为融洽的场合中,可以不用全系纽扣。穿单排两粒纽扣式的西装时,讲究“扣上不扣下”;穿单排三粒纽扣式的西装时,要么只系中间那粒纽扣,要么系上面那两粒纽扣;而穿双排纽扣式的西装时,则能够系上的纽扣一律都要系上,如图 2-14 所示。



图 2-14 男士西装

此外,商务男士在自己的办公室里,可以暂时脱下西装上衣,直接穿着长袖衬衫、打着领带。但是,不穿西装上衣,而直接穿着长袖衬衫、打着领带去参加正式活动,是不合乎礼仪规范的。

除了衬衫与背心之外,一般商务男士在西装上衣之内最好不要再穿其他任何衣物。在冬季寒冷难忍时,只宜暂作变通,穿上一件薄型 V 领的单色羊毛衫或羊绒衫。不要穿色彩、图案十分繁杂的羊毛衫或羊绒衫,也不要穿扣式的开领羊毛衫或羊绒衫。因特殊原因而需要在衬衫之内再穿背心、内衣时,有三点注意事项:一是数量上以一件为限;二是色彩上宜与衬衫的色彩相仿,至少也不应使之较衬衫的色彩更深;三是款式上应短于衬衫。其领型以 U 领或 V 领为宜。此外,勿让内衣的袖管暴露在别人的视野之内。

穿西装时,腰带上不要别挂钥匙、手机等物品。西装上衣左侧的外胸袋除可以放入一块用以装饰的真丝手帕外,不能再放其他任何东西,尤其不应当别钢笔、挂眼镜。内侧的胸袋,可用来别钢笔、放钱夹或名片夹,但不要放过大大过厚的东西或无用之物。外侧下方的两只口袋,原则上以不放任何东西为佳。西装背心的口袋多具装饰功能。除可以放置怀表之外,不宜再放别的东西。西装的裤子,两侧的口袋一般放纸巾或者钥匙包,其后侧的两只口袋大都不放任何东西。

除此以外,商务男士还要注意西装的搭配。西装的韵味不是单靠西装本身穿出来的,而

是用西装与其他衣饰一道精心组合、搭配出来的。

西装穿着禁忌有以下几点。

- (1) 忌西裤短,标准的西裤长度为裤管盖住皮鞋。
- (2) 忌衬衫放在西裤外。
- (3) 忌衬衫领子太大,领脖间存在空隙。
- (4) 忌领带颜色刺目。
- (5) 忌不系衬衫扣就佩戴领带。
- (6) 忌西服上衣袖子过长。应比衬衫袖短1~2厘米。
- (7) 忌西服上衣或裤子口袋鼓鼓囊囊。
- (8) 忌西服配运动鞋。
- (9) 忌皮鞋和鞋带颜色不协调。

2. 打领带

打领带结的基本要求是:要令其挺括、端正,并且在外观上呈倒三角形。领带结的具体大小,最好与衬衫衣领的大小形成正比。要想使之稍有变化,则可在它的下面压出一处小窝或一道小沟来。在正式场合露面时,要提前收紧领带结。领带标准的长度,是领带打好之后,其下端正好与皮带扣的上端对齐。

打领带时一般不用任何配饰。在国外,人们除了在有必要限制领带的“活动范围”或穿制服时,大都不用领带夹。即便使用领带夹,也不宜令他人看到,最好将其夹在领带打好后的“黄金分割点”上,即标准衬衫自上而下的第四粒至第五粒纽扣之间。打领带时也可选择领带针或领带棒。前者应插在领带打好后偏上方的正中央,后者则只能用在衬衫衣领上。应当强调的是,使用领带的配饰,数量上以一件为限。

3. 配鞋袜

选择与西装配套的鞋子,只能选择真皮制品的皮鞋。牛皮鞋与西装最是般配,羊皮鞋、猪皮鞋则不甚合适。至于以鳄鱼皮、鸵鸟皮、蟒蛇皮制作的皮鞋,穿出去多为炫耀,一般不宜选择。磨砂皮鞋、翻毛皮鞋大都属于休闲皮鞋,也不太适合与西装相配套。

与西装配套的皮鞋,按照惯例应为深色、单色。通常认为,最适于同西装套装配对的皮鞋,只有黑色一种。在正式场合里,应自觉遵守“三一定律”,即使使自己皮鞋的颜色与腰带、公文包的颜色一致,最好使三者皆为黑色。

穿西装、皮鞋时所穿的袜子,最好是纯棉、纯毛制品。有些质量好的以棉、毛为主要成分的混纺袜子,也可以选用。不要选择尼龙袜或丝袜。袜子颜色以深色、单色为宜,最好是黑色的。袜子上允许出现以几何图案为主的庄重风格的图案,而没有任何图案的袜子,则更适合正式场合。

最后,还须强调,赤脚穿皮鞋乃是失礼之举。

4. 公文包

公文包被称为商务男士的“移动式办公桌”,是其商务外出之际不可离身之物。

公文包的面料以真皮为宜,并以牛皮、羊皮制品为最佳。它的色彩以深色、单色为好,黑色、棕色的公文包,是最正统的选择。若是从色彩搭配的角度来说,公文包的颜色若与皮鞋的颜色一致,则看上去十分完美而和谐。除商标之外,商务男士所用的公文包在外表上不宜

再带有任何图案、文字。最标准的公文包,是手提式的长方形公文包。箱式、夹式、挎式、背式等其他类型的皮包,均不可充当公文包使用。

使用公文包时应注意如下几点。

(1) 不张扬。使用公文包前,须先行拆去所附的真皮标志。在外人面前,切勿显示自己所用的公文包的名贵高档。

(2) 不乱装。无用之物千万别放在包里。

(3) 不乱放。进入室内后,即应将公文包自觉地放在自己就座之处附近的地板上,或主人的指定之处,切勿将其乱放在桌、椅之上。

(三) 男士休闲装礼仪

休闲装是指在休闲场合所穿的服装。所谓休闲场合,就是人们在公务、工作外,置身于闲暇地点进行休闲活动的时间与空间,如居家、健身、娱乐、逛街、旅游等都属于休闲活动。穿着休闲装,追求的是舒适、方便、自然和无拘无束的感觉。

适用于休闲场合穿着的服装款式一般有居家装、牛仔装、运动装、沙滩装、夹克衫、T恤衫等。男式西服也可以做成休闲装。做男式休闲西服的面料有小格子薄呢、灯芯绒、亚麻、卡丹绒等,式样大多为不收腰身的宽松式,背后不开叉,有的肘部打补丁,有的采用小木纹纽扣等。正规的西服内穿T恤衫、花格衬衫、牛仔布衬衫、半高领羊毛衫,西服上装配牛仔褲,灯芯绒休闲西服配正规西褲,以至不同面料、不同颜色的西服上下装组合也能穿出休闲味来。

四、饰品佩戴礼仪

饰品在着装方面起着点缀的作用,佩戴合适,可以显出一个人的品位,如果不合适,可能就会使其形象受损。

(一) 饰品种类

根据饰品的作用不同,大致可以划分为两大类:装饰类和实用类。戒指、耳环、项链、手镯与手链、胸花等属于装饰类,鞋子、袜子、帽子、腰带、提包等属于实用类。饰品如果与服饰搭配得当,可以锦上添花,反之,则会破坏整体的美感。

(二) 饰品佩戴原则

(1) 数量以少为佳,最好不多于三种,每种不多于三样。

(2) 同质同色。首饰搭配要求同样质地、同样颜色。

(3) 习俗规矩。常见的礼仪习俗是男戴观音女戴佛。女性不适宜戴十字架。

资料卡

男戴观音女戴佛

饰品的佩戴要遵循传统,如果不符合礼仪传统则会遭到其他人的耻笑。比如,在中国传统中一般是男戴观音女戴佛。据佛经记载,每个人从一生下来就有位菩萨或佛在守护。佛教是人类文明最宝贵的精华,对东方文化及人类文明有着深远的影响。

过去经商的、赶考的都是男子,常年出门在外,最要紧的就是平安。观音可保平安,同时人们也希望在其保护下,生活顺利、事业顺心、身体健康、万事如意。佛就是弥勒佛——未来之佛,他能带给人们福气、祥和之气。男人多戴观音,是让男人少一些残忍和暴力,多一些像观音一样的慈悲与柔和。女士多戴弥勒佛,是让女人少一些嫉妒和小心眼儿,少说点是非,多一些宽容,要像弥勒佛一样肚量广大。总体来说,男戴观音女戴佛也就是男女互补的意思。

(三) 饰品佩戴方法

1. 戒指

戒指一般只戴在左手上,而且最好仅戴一枚,至多戴两枚。戴两枚戒指时,可戴在左手两个相连的手指上,也可戴在两只手对应的手指上。戒指是一种沉默的语言,往往暗示佩戴者的婚姻和择偶状况。戒指戴在中指上,表示已有了意中人,正处在恋爱之中;戴在无名指上,表示已订婚或结婚;戴在小手指上,则暗示自己是一位独身者;如果把戒指戴在食指上,则表示无偶或求婚。手上戴好几枚戒指以炫耀财富的做法是不可取的。

资料卡

戒指的意义和佩戴方法

戒指在最初并不是作为装饰品用的,而是宫廷中的嫔妃们每月避忌君王“御幸”的一种特殊标志,故称为“戒指”。而在今天,戒指已不仅是美化生活的装饰品,还成为了爱情的信物。

国际上比较流行的戴法有以下几种。

大拇指:据古罗马文献记载,将戒指戴在此指可助你达成心愿,迈向成功之路。

食指:指示方向的手指,把戒指戴在此指个性会变得开朗而独立,最适合从事自由职业的人戴。

中指:次于无名指最适合戴婚戒的手指,戒指戴在其上最能营造自由爽朗的气氛,能让你灵感涌现,变得更有魅力、有异性缘。

无名指:从古罗马时代以来习惯将婚戒戴在其上,相传此指与心脏相连,最适合发表神圣的誓言。而且无名指上有重要穴道,戒指戴其上可以适度按压肌肉,有安定情绪之效。

小指:小指传达的是一种媚惑性感的信息,戒指戴在其上将会有意想不到的事发生,特别推荐给直觉敏锐、从事流行时尚职业的工作者。

另外,戒指戴在右手和左手又有不同的意义:

右手小指——不谈恋爱;右手无名指——热恋中;

右手中指——名花有主;右手食指——单身贵族,等待爱情;

左手小指——不婚族;左手无名指——结婚;

左手中指——订婚；左手食指——未婚；

左右大拇指都代表着权势，也可以表示自信。

不过在不同的地方，戴戒指的学问也不尽相同。意大利、法国等国家的人都把结婚戒指戴在左手中指上。因为他们认为，人的十指中，唯有这个中指的血管是通向心脏的，专司感情，称为心指。结婚戒指只有戴在这个手指方能“心心相印”。英国人的结婚戒指戴在左手的无名指上，而波兰人则是戴在左手的小指上。

上述虽是约定俗成的规则，并不是法律条文，不必严格遵守，但是如不了解这种戴戒指的常识，随意佩戴，可能会闹出笑话。

2. 耳环

耳环是女性的主要首饰，其使用率仅次于戒指。佩戴耳环时应根据脸型特点来选配。如圆形脸不宜佩戴圆形耳环，因为耳环的小圆形与脸的大圆形组合在一起，会加强“圆”的信号；方形脸也不宜佩戴圆形耳环，因为圆形和方形并置，在对比之下，方形更方，圆形更圆。

3. 项链

项链也是受到女性青睐的主要首饰之一。它的种类很多，大致可分为金属项链和珠宝项链两大系列。佩戴项链应和自己的年龄及体型协调，如脖子细长的女士佩戴仿丝链，更显玲珑娇美；马鞭链粗实成熟，适合年龄较大的妇女选用。佩戴项链也应和服装相呼应，例如，身着柔软、飘逸的丝绸衣衫裙时，宜佩戴精致、细巧的项链，这样会显得更加妩媚动人；穿单色或素色服装时，宜佩戴色泽鲜明的项链。

4. 手镯与手链

手镯与手链是女性腕部的装饰品，两者一般只带一种。手镯的佩戴应该根据手臂的形状来定。手臂比较粗短的应该选细小的手镯，手臂细长的则可选粗宽的款式，或者多戴几种细小型的手镯来加强效果。手镯一般戴在右臂上，表明佩戴者是自由的。如果左臂或左右两臂同时佩戴，表明佩戴者已经结婚。一只手上一般不能同时戴两只或两只以上的手镯或手链，而且，在佩戴手镯的同时不应该在同一腕部再戴手表等饰品。

5. 胸花

佩戴胸花也是大有讲究的。如果胸部小，可把胸花佩戴在衣领上或偏上的地方，这样，可以转移别人的目光；如果乳房位置偏上，可以把胸花佩戴在偏下的部位；胸部较大则不宜佩戴过大的胸花，而应佩戴体积较小的胸花，或者干脆不戴。

6. 鞋袜

鞋子和袜子被称做“脚部时装”和“腿部时装”。在正式或非正式场合，男性一般穿没有花纹的黑色平跟皮鞋，女性一般穿黑色半高跟鞋。露脚指头的皮凉鞋是绝对禁止在礼仪场合穿的。旅游鞋、布鞋和一些时装鞋与西服是不搭配的。在正式场合，女性应该穿长筒丝袜或裤袜。白天可以穿肉色或浅色的，晚上可以穿颜色稍微深一点的，但不宜穿短袜，更不可将里边的棉毛裤露出来。

7. 帽子

戴帽子必须谨慎,可以选择无饰边、不艳丽、雅致的帽子,并且要与整体服饰搭配起来。在生意场上不能戴有面纱、松软宽边的法式帽。

8. 腰带

腰带的选择要与衣服、身材相协调。要想使自己看上去修长,应该选用和衣裙同色的腰带。如果个子高而腰围窄,应该选用与衣裙织物不同、颜色不同的腰带。

9. 手提包

作为整体的一个重要组成部分,手提包的款式和花色很重要。正式场合用的手提包风格要稳重,不应携带体育用包、叮当作响的包或发光的包。另外,不要把包塞得满满的。年轻女子持很有品味的手提包会显得比较干练,中老年人持手提包则显得沉稳端庄。同时,选择手袋(包)要考虑到衣服的颜色,白色或黑色手袋可配任何颜色的衣服。身材高大的女士不宜用太小的包,较矮的女性,包则不宜过大。

第四节 谈吐礼仪

语言是人类的交际工具,是人们沟通信息、交流思想、联络感情、建立友谊的桥梁,是我们所知道的最庞大最广博的艺术。在日常生活中,表达同样一个意思,在语言上却有美丑之分、文野之别。谈吐礼仪的目的是通过传递尊重、友善、平等的信息,给人以美的享受。语言礼仪与一般语言的不同在于,它不能使用侵犯他人的攻击性语言,要通过文明、礼貌的语言建立起情感沟通的纽带,在轻松、诙谐、明快、幽默、委婉、庄严、赞美的语言所营造的自然、愉快、兴奋、亲切和舒畅的氛围中培植和增进友谊。

一、谈吐的原则与方法

俗语说:“病从口入,祸从口出。”平时与人交谈,如果不讲究原则与方法,虽然有时候不至于招致祸害,但也会损害自己的形象。

(一) 谈吐的原则

言谈应该遵循一定的原则,做到言之有据、言之有理、言之有情、言之有文,以使交谈达到理想的效果。

1. 目的性

坚持“有意而言,意尽言止”“话由旨遣”的原则,明确谈话目的,是使交谈成功的前提条件。只有目的明确了,才知道应该准备什么话题和资料,采取何种谈话风格,运用哪些技巧,从而做到有的放矢,临场应变。如果谈话目的不明确,漫无边际,不仅浪费时间,也是失礼的表现。所以,谈话之前做好充分的准备工作是交谈成功的必备条件。

2. 对象性和适应性

谈话要有强烈的对象意识,要适应语言表达的环境,即适应语境。话因人而异,要根据谈话对象的年龄、性别、职业、社会地位、文化知识水平及思想状况区别对待。话讲得好不

好,不仅要看话语是否恰到好处地表达了自己的思想感情,还要看谈话内容是不是符合谈话对象的需要,对方是否乐于接受。好朋友碰到不顺心的事,正处在烦恼之中时,即使开一个很小的玩笑,也可能引起不快,这种情况下宜表示同情,并多加劝导。与残疾人相处,不宜说有伤对方自尊的话。喜庆场合,谈论天灾人祸、某人离世等话题不会受人欢迎。遇到正办丧事的人,只应讲些节哀的劝慰话。总之,交谈中要多说对方喜欢听的话,人喜则语言易入,在提建议或批评时更是如此。提出建议或批评若能讲究方式和艺术,注意环境与场合,就会让对方心悦诚服地采纳、接受。

3. 分寸性

在人际交往中,谈话要有分寸,要认清自己的身份,适当考虑措辞。哪些话该说,哪些话不该说,哪些话应该怎样说才能获得更好的交谈目的,是讲究谈吐礼仪者应注意的。同时应注意,讲话要尽量客观,实事求是,不要夸大其词,断章取义。讲话还要尽量真诚、有善意,尽量不说刻薄挖苦人的话,不说刺激伤害人的话。

4. 忌谈话题不谈不问

人家不打听的消息别随口乱提,人家不提的问题别信口分析,这也是谈吐礼仪要遵循的原则。交谈时,一般不要涉及疾病、死亡、灾祸等不愉快的话题。如果对方主动谈起,应真诚地表示关心和同情,说些劝慰的话。一般不谈那些荒诞离奇、黄色淫秽的传闻。年龄、婚姻、住址、收入、经历、信仰等属于个人隐私问题,交谈中一般不可询问。对方不愿意回答的问题不要刨根问底。不经意间提出令对方反感的问题应表示歉意或立即转移话题。交谈时还应注意不直接批评长辈和身份高的人。要注意亲疏有度,“交浅”不能“言深”,是一种交际艺术。

(二) 谈吐方法

在一切使人喜悦的艺术中,说话的艺术占第一位,只有通过它才能使钝化的感官获得新鲜的乐趣。谈吐礼仪是通过优化语言来提高表达效果的,这就是谈吐艺术。优化语言的具体方法可因人、因时、因地而异,主要有委婉法、幽默法、模糊法和暗示法。

1. 委婉法

委婉是一种既温和婉转又能清晰明确地表达思想的谈话艺术,它的显著特点是“言在此而意在彼”,能够诱导对方去领会你的话,去寻找言外之意。从心理学的角度来看,委婉含蓄的话,不论是提出自己的看法还是劝说对方,都比较适应对方心理上的自尊感,从而容易取得对方的赞同。

2. 幽默法

幽默是在一定的语言条件下,通过语言反常组合来实现的,它与讽刺、否定性滑稽的不同之处在于,它所持的是温和与宽容的态度,而讽刺、否定性滑稽则是尖刻、辛辣、不友好的。幽默和语言礼仪在目的和功能上是一致的。幽默是笑的精华,而不仅仅在于博人一笑,它是智慧的表现,充满着敏锐、机智、友善和诙谐。它有折射与引申,有喻世的针砭和讽刺,它能在会心的笑声中启人心智,让人在笑声中反省自己,感悟真谛。幽默之所以有力量,是因为幽默本身与智慧密切相关,莎士比亚说:“幽默和风度是智慧的闪现。”有幽默感的人大都是知识修养高、机智、聪慧的人。要成为一个富有幽默感的人就要有自信、乐观、豁达、积极

向上的性格,有真诚善良、成人之美的品质和丰富渊博的知识。但如果过分地表现所谓的幽默,则有贫嘴之嫌。

3. 模糊法

模糊性是语言的基本特征之一。在自然语言中,句子所使用的词大部分是模糊词,如汉语中的概数词上下、左右、前后、多少、多日、多次等,副词马上、非常、刚刚、永远、略微等,时间名词拂晓、白天、黄昏、深夜、现在、过去等。模糊法是运用不确定或不精确的语气进行交际的方法。

4. 暗示法

暗示是一种信号化的刺激,表示“不公开地、隐蔽地给人以启示”。从社会心理学角度来看,暗示是在无对抗的条件下用含蓄、间接的方法对人的心理和行为产生影响。暗示法是通过语言、行为或其他符号把自己的意向传递给他人,并引起反应的方法。暗示法可以通过人的语言形式、表情来表现,也可以通过情境(视觉符号、声音符号)表现。暗示法是交际语言中很有效的艺术。

小案例

面子很重要

在北京台湾饭店,一次有位客人在离店时把房内一条浴巾放在提箱里带走,被服务员发现后报告给大堂副理。根据酒店规定,一条浴巾需向客人索赔 50 元。如何在不得罪客人的前提下维护酒店利益呢?大堂副理思索着。

大堂副理在总台收银处找到刚结完账的客人,礼貌地请他到一处不引人注意的地方说:“先生,服务员在做房时发现您的房间少了一条浴巾。”言下之意是:你带走了一条浴巾,已被我们发现了。此时,客人和大堂副理都很清楚浴巾就在提箱内,客人秘而不宣,大堂副理也不加点破。客人面色有点紧张,但为了维护面子,拒不承认带走了浴巾。为了照顾客人的面子,给客人一个台阶,大堂副理说:“请您回忆一下,是否有您的亲朋好友来过,顺便带走了?”意思是:如果您不好意思当众把东西拿出来,您尽可以找个借口说别人拿走了,付款时把浴巾买下。客人说:“我住店期间根本没有亲朋好友来拜访。”从他的口气理解他的意思可能是:我不愿花 50 元买这破东西。大堂副理干脆就给他一个暗示,再给他一个台阶下,说:“以前我们也有过一些客人说是浴巾不见了,但他们后来回忆起来是放在床上,毯子遮住了。您是否能上楼看看,浴巾可能压在毯子下被忽略了。”这下客人理解了,拎着提箱上楼了,大堂副理在大堂恭候客人。客人从楼上下来,见了大堂副理,故作生气状:“你们服务员检查太不仔细了,浴巾明明在沙发后面嘛!”这句话的潜台词是:已经把浴巾拿出来了,就放在沙发后面。大堂副理心里很高兴,但不露声色,很礼貌地说:“对不起,先生,打扰您了,感谢您的合作。”要索赔,就得打扰客人,理当表示歉意。可是“感谢您的合作”则有双重意思,听起来好像是劳烦客人大驾为此区区小事上楼进房查找,其合作态度可谢。然而真正的含意则是:您终于把浴巾拿出来了,避免了酒店的损失。如此合作岂能不谢?

为了使客人尽快从羞愧中解脱出来,大堂副理很真诚地说了句:“您下次来北京,欢迎再度光临我们酒店。”整个索赔结束了,客人的面子保住了,酒店的利益也保住了,双方皆大欢喜。

二、语言魅力

无论在电话中还是与人面对面的交谈中,声音、用词以及态度都可以体现一个人的修养。说话没有分寸、不顾场合是有损自身形象的做法。

(一) 声音魅力

声音在语言中的地位相当重要,可以以声传意、以声传情。谈吐礼仪要求人们在讲话时要用有魅力的声音,给人以美的享受。

要使自己说话的声音充满魅力,就要多加注意,并坚持每天练习。主要应做到以下几点。

1. 音量大小适中

讲话时声音不宜过高,让人听清即可。明朗、低沉、愉快的语调最吸引人,放低声音比提高嗓门声嘶力竭地喊听起来让人感到舒适。所以语调偏高、音尖的人应该设法练习降低音量。当然还要把握好度,声音太低太轻也会让人听不清楚。

2. 语调柔和优美

在社交场合中一般以语调柔和为宜。应尽可能使声音听起来柔和些,避免粗犷尖硬的讲话风格,要以理服人,而不是以声、以势压人,理直气“和”更能诚服于人。语言美是心灵美的语言表现,“有善心,才有善言”,因此,要做到谈吐柔和优美,首先应加强个人的思想修养和品格锤炼。

3. 速度快慢适中

讲话时要根据需要调整快慢。讲话速度最好不要过快,特别是有分量的谈话内容,应尽可能娓娓道来,以给他人留下稳健的印象,也给自己留有思考的余地。

4. 音调抑扬顿挫

讲话时应注意音调的高低起伏、抑扬顿挫,以增强讲话效果。应避免平铺直叙、过于呆板的音调,因为这种音调会让人听着乏味,达不到预期的效果。任何一次讲话,语速的变化、音调的高低就像一首交响乐,搭配得当才能和谐动人。

5. 吐字清晰

讲话时应吐字清晰、段落分明,避免含糊其辞、咬字不清的习惯。宁可把讲话的速度放慢,也要把话说清楚。特别是青少年学生,应该在学生时期就养成讲普通话的习惯,训练一口标准流利的普通话。有口吃、谈吐不清诸如此类缺点的人,要下决心纠正,较好的方法是大声地朗读,只要坚持不懈、勤学苦练,就一定会提高自己的声音魅力。

小案例

如何使用敬语

某天中午,一位下榻饭店的外宾到餐厅去用午餐。当他走出电梯时,站在梯口的一位女服务员很有礼貌地向客人点头,并且用英语说:“您好,先生!”

客人微笑地回答道:“中午好,小姐。”

当客人走进餐厅后,迎宾员讲了同样的一句话:“您好,先生!”

那位客人微笑地点了一下头,没有开口。

客人吃好午饭,顺便到饭店内的庭园走走。当走出内大门时,一位男服务员又是同样的一句话:“您好,先生!”

这时这位客人只是敷衍地略微点了一下头,已经不耐烦了。

客人重新走进内大门时,不料迎面而来的仍然是那个男服务员,又是“您好,先生!”的声音传入客人的耳中,此时客人已生反感,默然地径直乘电梯回客房休息,谁知在电梯口仍碰见原先的那位服务员小姐,又是一声“您好,先生!”

客人到此时忍耐不住了,开口说:“难道你不能说一些其他的话同客人打招呼吗?”

(二) 语言艺术



资料

亮剑里的说话艺术——强者如何对话

在谈吐礼仪中,文明礼貌的基本原则是尊重对方和自我谦让,为此就要做到以下几点。

1. 态度诚恳亲切

谈话中要给对方认真、和蔼、诚恳的感觉,因为说话时的态度是决定谈话成功与否的重要因素。谈话时交谈双方都在互相观察注意着对方的表情和神态,若遇到反应极为敏感者,稍有不慎就会使谈话不欢而散或陷入僵局。当别人遇到不幸去看望安慰时,表情一定要同情、专注;别人有了成绩去祝贺时,表情要真诚、热情、愉快。

如果三心二意、心不在焉就是失礼,会引起别人的反感。

2. 措辞谦逊文雅

措辞谦逊文雅体现在两个方面:对他人大多用敬语、敬辞,对自己则应用谦语、谦辞,即外敬内谦。常用的敬语有“请”“您”“阁下”“尊夫人”“贵方”,而“请您稍候”“请帮我一下”“请多关照”“请留步”中的“请”字也不是多余的,多含有谦虚、尊重对方的意思,尤其是用在指令性的句子中有很好的语气调节作用,会使语气委婉,不生硬,显得分外有礼貌。

敬语是表示恭敬和敬仰的词语,与谦语相对,使用时应注意以下几点。

(1) 适用场合。敬语主要用于四种场合:正规的社交场合,会议、谈判等公务场合,和师长或身份、地位较高的人交谈时,和陌生人打交道时。

(2) 根据不同对象使用不同敬语。敬语的使用要有针对性,要注意对象。比如,你想问一位中国长者的年龄就可以说“您老高寿?”“请问您老多大年纪了?”对平辈或年龄不太大的人则不适合如此发问,而应说“请问你多大年龄?”听到这类问话中国人都会高兴地回答你,

因为这样的语气让对方觉得你很有礼貌。但是如果你直接去问一个外国人的年龄,他会很不愉快,认为这不礼貌,是对他的不尊重。

(3) 只有由衷地、真诚地尊重对方,才能在语气上表现出恭敬之情。其实尊重他人就是尊重自己,“人敬我一尺,我敬人一丈”。只有在一个相互尊重的环境里,人们才能更好地和睦相处。

谦语与敬语相对,是向人表示谦恭和自谦的一类词语。使用谦语和使用敬语一样,两者都体现了说话者本身的文明修养。

3. 多使用雅语和礼貌用语

雅语是指一些比较文雅的词语,和俗称相对。雅语常在正规场合以及有长辈或女性在场的情况下,被用来代替那些比较随便甚至粗俗的话语。多使用雅语能体现出一个人的文化素养。

资料卡

常用的雅语

初次见面说“久仰”,好久不见说“久违”;等候客人用“恭候”,客人来到称“光临”;未及欢迎说“失迎”,起身作别称“告辞”;看望别人称“拜访”,请人别送用“留步”;出门送客说“慢走”,与客道别说“再来”;请人休息称“节劳”,对方不适说“欠安”;陪伴朋友用“奉陪”,中途告辞用“失陪”;求人解答用“请教”,盼人指点用“赐教”;欢迎购买用“惠顾”,请人受礼说“笑纳”;请人帮助说“劳驾”,求人方便说“借光”;托人办事用“拜托”,麻烦别人说“打扰”;向人祝贺说“恭喜”,赞人见解称“高见”;请人原谅说“包涵”,请人批评说“指教”;尊称老师为“恩师”,称人学生为“高足”;老人年龄说“高寿”,女士年龄称“芳龄”;平辈年龄问“贵庚”,打听姓名用“贵姓”。

4. 拒绝的艺术

生活中谁都会有同窗、同事和朋友,日子相处久了,难免会有求于你,如若朋友提出的某些要求太过分,不是我们力所能及的,就要拒绝。很多人往往在处理这类问题时感到很棘手,不知道该如何开口,明知有些事办不成,可又怕伤害朋友之间的友谊。那么,怎样开口拒绝才不会伤害对方呢?

(1) 在说“不”前,务必让对方了解自己拒绝的苦衷和歉疚,而且,态度要诚恳,语言要温和。

(2) 避免模棱两可的回答,如“我再考虑考虑”等,虽然你认为这是表示拒绝,可是求助者却会认为你真的在替他想办法,这样一来,反而耽误了对方,所以切莫使用字眼含糊的语言。

(3) 把不得不拒绝的理由以诚恳的态度加以说明,直到对方了解你确实是爱莫能助,这是最成功的拒绝。

5. 倾听的艺术

我们总是认为交际场上能说会道的人才是善于交际的人,其实,善于倾听的人才是真正会交际的人。能说会道的人锋芒毕露,常有言过其实之嫌,有时候说得太多,反而给人留下

夸夸其谈、油嘴滑舌的印象,而且言多必失。静心倾听就没有这些问题,反倒有兼听则明的好处。注意听,给人的印象是谦虚好学、专心稳重、诚实可靠。认真听,能减少不成熟的评论,避免不必要的误解。

大量事实证明,人际关系失败的原因很多时候不在于你说错了什么,或是应该说什么而没说,而是因为你听得太少,或者不注意听。比如,别人的话还没说完,就抢过话头,讲些不得要领、不着边际的话;别人的话还没听清,就迫不及待地发表自己的见解;对方兴致勃勃地与你谈话,你却心荡魂游、目光斜视,手上还在不断拨弄这个拨弄那个。试想有谁愿意与这样的人在一起交谈?有谁喜欢和这样的人做朋友?一位心理学家曾说:“以同情和理解的心情倾听别人的谈话,我认为这是维系人际关系、保持友谊的最有效的方法。”

可见,说是一门艺术,而听则是更高的艺术。倾听,是对他人的一种恭敬,一种尊重,一种理解,一种虔诚,是对友人最宝贵的馈赠。倾听,是心的接受,是情感的传递。倾听,是智者的宁静,犹如秋日葱茏,深邃的思想于无声中形成。我们不必抱怨自己不善言辞,只要我们认真倾听,就会赢得友谊,赢得尊重。成功的倾听必须做到以下几点。

(1) 要有正确的“听”的态度。专心地听对方谈话,态度谦虚,始终用目光注视对方,不做无关动作,如看表、修指甲、打哈欠等。

(2) 要善于通过体态语言或其他方式给予必要的反馈,做一个积极的“听话者”。比如,赞成对方说的话时可以轻轻地地点一下头,对他所说的话感兴趣时可以展露一下笑容等。

(3) 提出问题。凭着你所提出的问题,让对方知道,你是仔细地在听他说话,而且提问可使谈话更深入地进行下去。

(4) 不要中途打断对方,要让对方把话说完。打断对方的话不但会打断他的思路,同时会让对方觉得你不尊重他。

(5) 适时引入新话题。人们不仅喜欢有人从头到尾安静地听他说话,而且更喜欢被引入新的话题,以便能借机展示自己的价值。你可以试着在别人说话时,适时地加一句“你不能再谈谈对……问题的意见呢?”

(6) 忠于对方所讲的话题。无论你多么想把话题转到别的事情上去,以达到你和他对话的预期目的,但还是要等对方讲完以后,再岔开他的话题。

(7) 要巧妙地表达你的意见,不要表示出或坚持与对方明显不合的意见,因为对方希望别人“听”他说话,或希望听的人能设身处地地为他着想,而不是给他提意见。你可以配合对方的证据,提出你自己的意见。

(8) 要听出言外之意。一个聪明的倾听者,不能仅仅满足于表层的听知理解,而要从说话者的言语中听出话中之话,从其语情语势、身体的动作中推断对方话的含义,把握说话者的真实意图。只有这样,才能真正达到交流、沟通的目的。



情境案例分析

情境一

一次某公司招聘文秘人员,由于待遇优厚,应者如云。中文系毕业的季节同学前往面试,她的背景资料可能是最棒的:大学四年中,在各类刊物上发表了3万字的作品,内容有小说、诗歌、散文、评论、政论等,还为六家公司策划过周年庆典,一口英语表达也极为流利,书

法也堪称佳作。李节五官端正,身材高挑、匀称。面试时,招聘者拿着她的材料等她进来。小李穿着迷你裙,露出藕段似的大腿,上身是露脐装,涂着鲜红的唇膏,轻盈地走到一位考官面前,不请自坐,随后跷起了二郎腿,笑咪咪地等着问话,孰料,三位招聘者互相交换了一下眼色,主考官说:“李小姐,请回去等通知吧。”她喜形于色:“好!”挎起小包飞跑出门。

假如你是招聘考官你会录取小李吗?为什么?

情境二

某公司举行新项目开工剪彩仪式,请来了张市长和当地各界名流嘉宾参加,请他们坐在主席台上。仪式开始时,主持人宣布:“请张市长下台剪彩!”却见张市长端坐没动。主持人很奇怪,重复了一遍:“请张市长下台剪彩!”张市长还是端坐没动,脸上还露出一丝恼怒。主持人又宣布了一遍:“请张市长剪彩!”张市长才很不情愿地勉强起来去剪彩。

请指出本案例中的失礼之处。

情境三

某日华灯初上,一家饭店的餐厅里客人满座,服务员来回穿梭于餐桌和厨房之间,一派忙碌气氛。这时一位服务员跑去向餐厅经理汇报,说客人投诉有盘海鲜菜中的蛤蜊不新鲜,吃起来有异味。

这位餐厅经理自信颇有处理问题的本领和经验。于是不慌不忙地向投诉的客人那个餐桌走去。一看,那不是熟主顾老食客张经理嘛!他不禁心中有了底,于是迎上前去一阵寒暄:“张经理,今天是什么风把您给吹来了,听服务员说您老对蛤蜊不大对胃口……”这时张经理打断他说:“并非对不对胃口,而是我请来的香港客人尝了蛤蜊后马上讲这道菜千万不能吃,有异味,变了质的海鲜,吃了非出毛病不可!我可是东道主,自然要向你们提意见。”餐厅经理接着面带微笑,向张经理进行解释,蛤蜊不是鲜货,虽然味道有些不纯正,但吃了不会要紧的,希望他和其余客人谅解包涵。

不料此时,在座的那位香港客人突然站起来,用手指指着餐厅经理的鼻子大骂起来,意思是,你还笑得出来,我们拉肚子怎么办?你应该负责任,不光是为我们配药、支付治疗费而已。这突如其来的兴师问罪,使餐厅经理一下子怔住了!他脸上的微笑一下子变成了哭笑不得。到了这步田地,他揣摩着如何下台阶,他在想,总不能让客人误会刚才我面带微笑的用意吧,又何况微笑服务是饭店员工首先应该做到的。于是他仍旧微笑着准备再作一些解释,不料,这次的微笑更加惹起了那位香港客人的恼火,甚至于流露出想动手的架势,幸亏张经理及时拉拉餐厅经理的衣角,示意他赶快离开现场,否则简直难以收场了。

事后,这一微笑终于使餐厅经理悟出了一些道理来。

分析上述案例,出现错误的主要原因是什么?如果你是餐厅经理,你如何做?

第三章

商务人员日常办公礼仪

知识目标

了解办公室人际交往的基本礼仪,学会处理上下级同事之间的关系;
掌握电话礼仪、传真礼仪以及电子通信等礼仪的基本要求和注意事项;
学会基本的商务文书写作。

技能目标

加强对日常办公礼仪中的人际交往礼仪的认识;
通过对办公礼仪的学习,在日常生活中养成良好的办公习惯。

案例导入

办公室的不和谐

小李在电脑桌前站起来,长长地伸了个懒腰,看到旁边忙着聊QQ的小赵,凑上前去聊天。“哎,小赵,听说了吗?小张要晋升了!传说好像是他周末经常去领导家拜访!”小赵全神贯注地聊着天,不时地笑两声,听到这句来了精神:“是吗?你怎么知道的呀?听谁说的?”“他们楼那开电梯的说的。去得那个频繁啊,连开电梯的都认识他了!每次带的大包小包的,难怪会晋升呢!气人不气人啊,背地里搞小动作!来,这有瓜子儿,来点!”说着掏出一包瓜子儿,两人开始肆无忌惮地嗑着瓜子儿聊天。小李一边吃,一边往地上吐瓜子儿皮。小赵问:“怎么都吐在地上了?看着多脏啊!”“没事,一会儿老王就过来打扫卫生了。咱也制造点垃圾,要不他这份工作也太清闲了嘛!”说毕,俩人咯咯地笑了,各自回了座位。

过了一会儿,小李来到复印机前,取回了自己打印好的厚厚的一叠材料。小赵伸着头问:“小李,印了这么多材料啊!”“是啊!年度汇总!”其实小赵不知道,那是小李打印的一本电子小说。她最近迷上了这本小说,又觉得老在电脑上看不方便,想到单位的打印机打印分文不花,就干脆把它打印出来了。

商务人士在职场工作时,不仅要具备丰富的工作经验、过硬的职业技术技能,还应具有良好的商务礼仪素质。商务人员在办公室接待客户,通过电话与客户联系,到客户的公司洽

谈事宜,给客户书写、邮寄商务信函,以及在电梯、会议室等一些公共区域的行为表现,都反映了员工的个人礼仪修养,都是企业形象的重要组成部分。良好的商务办公礼仪,有助于塑造良好的个人形象,提升个人魅力,有利于打造良好的企业形象,提高企业竞争力。

第一节 办公室的基本礼仪

办公室礼仪最能体现一个人是否具备良好的素质和个人修养,因为办公室是日常工作的地方,同事们在这里朝夕相处,很多礼仪需要注意。良好的礼仪不仅能树立个人和公司的良好形象,也会关系到一个人的前途和事业发展。

一、办公室人际交往礼仪

办公室的人际交往礼仪从实施者的角度可以分为领导对下属的礼仪、下属对领导的礼仪和同事之间的礼仪三类。

1. 领导对下属的礼仪

一个领导对下属的礼仪在一定程度上反映了自己的修养,同时,也可以使下属对自己更加尊重。因此,作为领导也应该遵循对下属的礼仪。

(1) 尊重下属的人格。下属具有独立的人格,领导不能因为在工作中与下属具有领导与服从的关系而损害其人格,这是领导最基本的修养和对下属最基本的礼仪。

(2) 善于听取下属的意见。领导应当采取公开的或私下的、集体的或个别的等多种方式听取下属的意见,了解下属的愿望,这样既可以提高领导的威信,又可以防止干群关系的紧张。

(3) 宽待下属。领导应心胸开阔,应以宽大的胸怀对待下属的失礼、失误,尽力帮助下属改正错误,而不是一味地打击、处罚,更不能记恨在心、挟私报复。

(4) 善待有才干的下属。领导不可能在各方面都表现得出类拔萃,而下属在某些方面也会有过人之处。作为领导,对下属的长处应及时地予以肯定和赞扬。比如,接待客人时,将本单位的业务骨干介绍给客人;在一些集体活动中,有意识地突出一下某位有才能的下属;节日期间到为单位作出重大贡献的下属家里走访慰问等。这样做可以进一步激发下属的工作积极性,更好地发挥他们的才干。而如果领导嫉贤妒能,压制人才,就会造成领导和下属之间关系紧张,不利于工作的顺利开展。

2. 下属对领导的礼仪

职场上,下属对领导的礼仪至关重要,这不但是一个人修养的表现,同时还能树立他在领导心目中的良好形象。

(1) 尊重领导。领导一般具有较高的威望、资历和能力,有很强的自尊心。作为下属,应当维护领导的威望和自尊,在领导面前,保持谦虚的态度。不能顶撞领导,特别是在公开场合,即使与领导的意见相左,也应在私下向领导说明。

(2) 听从领导指挥。领导对下属有工作方面的指挥权,下属对领导在工作方面的安排、指挥必须服从,即便有意见或不同想法,也应先执行。对领导指挥中的错误可在事后再提出

不同意见,或者在执行中提出建议。

(3) 对领导不能求全责备。作为下属,不能要求领导是全能人才,而应多出主意,帮助领导干好工作,更不要在同事之间随便议论或指责领导。

(4) 提建议要讲究方法。在工作中给领导提建议时,一定要考虑场合,注意维护领导的威信。提建议一般应注意两个问题:一是不要急于否定领导原来的想法,而应先肯定其大部分想法,然后有理有据地阐述自己的见解;二是要根据领导的个性特点确定具体的方法,如对严肃的领导可用正面建议法,对开朗的领导可用幽默建议法,对年轻的领导可用直言建议法,对年老的领导可用委婉建议法。

3. 同事之间的礼仪

在一天的工作当中,大部分的时间是和同事在一起的。同事之间相处是否和谐,直接关系到自己的工作、事业的进步与发展。如果同事之间关系融洽、和谐,人们就会感到心情愉快,有利于工作的顺利进行,从而促进事业的发展;反之,同事关系紧张,相互拆台,经常发生摩擦,就会影响正常的工作和生活,阻碍事业的正常发展。

(1) 尊重同事。相互尊重是处理好任何一种人际关系的基础,同事关系也不例外,同事关系不同于亲友关系,它不是以亲情为纽带的社会关系,亲友之间一时的失礼,可以用亲情来弥补,而同事之间的关系是以工作为纽带的,一旦失礼,创伤难以愈合。所以,处理好同事之间的关系,最重要的是尊重对方。

(2) 经济往来应清楚。同事之间可能有相互借钱、借物或馈赠礼品等物质上的往来,但切忌马虎,每一项都应记得清楚明白,即使是小的款项,也应记在备忘录上,以提醒自己及时归还,以免遗忘,引起误会。向同事借钱、借物,应主动给对方打张借条,以增进同事对自己的信任。有时,出借者也可主动要求借入者打借条,这也并不过分,借入者应予以理解,如果所借钱物不能及时归还,应每隔一段时间向对方说明一下情况。在物质利益方面无论是有意或者无意地占对方的便宜,都会让对方的心理上产生不快,从而降低自己在对方心目中的人格。

(3) 帮助同事解决困难。同事的困难,通常首先会选择亲朋帮助,但作为同事,应主动问讯。对力所能及的事应尽力帮忙,这样会增进双方之间的感情,使关系更加融洽。

(4) 透明竞争,权责分明。同事之间既有合作也有竞争。与同事相处应遵守尊重、配合的原则,明确权责,尽量施展自己的才华,绝不轻率地侵犯同事的业务领域。应在透明、公平竞争中各自施展才华,谋求发展。不要过分表现自己,免得落得孤芳自赏的名声,最后只是孤家寡人一个。但是也不可组建自己的小团伙,制造流言飞语中伤某位竞争者。同时做事要尽力而为,量力而行,踏踏实实做好自己的本职工作,不让别人有诋毁自己的机会,努力创造更多与同事沟通的机会,增进同事之间的感情,消除彼此间的隔膜,在合作中良性竞争。

(5) 不在背后议论同事的隐私。每个人都有隐私,隐私与个人的名誉密切相关,背后议论他人的隐私会损害他人的名誉,引起双方关系的紧张甚至恶化,因而是一种不光彩的、有害的行为。

(6) 对同事之间的误会应主动说明。同事之间经常相处,一时的失误在所难免。如果出现失误,应主动向对方道歉,征得对方的谅解;对双方的误会应主动向对方说明,不可小肚鸡肠,耿耿于怀。

(7) 异性同事关系的处理。现代职场中,男女共事是极其普遍的。但如果关系处理不

当,不仅会给本人和对方带来麻烦,还会在一定程度上给所在单位造成不良影响。男女共事应保持一定的空间距离。要好的同事可以多些交流,但是不要把自己的私生活带入办公室,情感应控制在友谊范围内。谈话时,不要对异性过多倾诉,以免对方产生误会。异性同事之间说话时尤其要注意语言文明,男士不要对女士吐脏话,女士则不要对男士发嗲声。偶尔开玩笑是可以的,但是不能流于低俗,不要伤及自尊,要适可而止。男女交流工作时不能有不必要的肢体动作。

资料卡

影响同事关系的五种言行^①

同在一个单位,或者就在一个办公室,搞好同事间的关系是非常重要的。以下五种言行如果平时不注意,很容易把同事间的关系搞僵。

(1) 有好事儿不通报。单位里发物品、领奖金等,如果自己先知道了,一声不响地坐在那里,像没事似的。这样几次下来,别人自然会有想法,觉得你太不合群,缺乏共同意识和协作精神。如此下去,同事间彼此的关系就不会和谐了。

(2) 进出不互相告知。请假不上班,或即使临时出去半个小时,也要与同事打个招呼。这样,倘若领导或熟人来找,也可以让同事有个交代。如果什么也不说,进进出出神秘兮兮的,受到影响的恐怕还是自己。互相告知,它表明双方互有的尊重与信任。

(3) 不说不可以说的私事。有些私事不能说,但有些私事说说也没有什么坏处。如男朋友或女朋友的工作单位、学历、年龄及性格脾气等;如果结了婚,有了孩子,就有关于爱人和孩子方面的话题。在工作之余,都可以顺便聊聊,它可以增进了解。信任是建立在相互了解的基础之上的。

(4) 有事不肯向同事求助。轻易不求人,这是对的。有时求助别人反而能表明对别人的信赖,能融洽关系。如身体不好,如果同事的爱人是医生,就可以通过同事的介绍去找,以求更好地解决。倘若偏不肯求助,同事知道了,反而会觉得不信任人家。良好的人际关系是以互相帮助为前提的。当然,求助要讲究分寸,尽量不要使人家用为难。

(5) 拒绝同事的“小吃”。同事带点水果、瓜子、糖之类的零食到办公室,休息时分吃,不要一概拒绝。有时,同事中有人获了奖或评上了职称什么的,大家高兴,对此,应尽可能积极参与。如果人家热情分送,自己却每每冷拒,时间一长,难免给人以清高和傲慢的印象,觉得你难以相处。

二、办公环境中的礼仪

(一) 办公环境中的一般礼仪规范

(1) 不要随便打私人电话。有些公司规定办公时间不要随便接听私人电话,一般在外

^① 付红梅. 现代礼仪大全: 实用礼仪指南[M]. 北京: 中国华侨出版社, 2008.

国公司里用公司电话长时间地或经常性地打私人电话是不允许的。私人电话顾名思义只能是私人听,但在办公室里打则难免会被别人听到。即使公司允许用办公电话谈私事,也应该尽可能收敛,不要打私人电话说个没完,这样让人感觉很不舒服,有损自己的敬业形象。要是在办公室里听到有人打私人电话,最好是假装没有听见。

(2) 要守时。上班时要按时报到,遵守午餐、上班、下班时间,不迟到、早退,否则会给公司留下懒散、没有时间观念的印象。另外,要严格遵守上班时间,不能在上班时间随便出去办私事。

(3) 分清责任。如果有些小事情办错了,当上司询问起来时,如果与自己有关,即使别的同事也有责任,也可以直接替大家解释或道歉;如果是自己做错了事情,更要勇于承担责任,绝不可以推托给别人。

(4) 不要随便打扰别人。当自己已经将手头的工作办完时,一定不要打扰别人,不要与还在忙碌的同事交谈,这样做是很不礼貌的。

(5) 爱惜办公室公共用品。办公室的公用物品是大家在办公的时候使用的,不要随便把它带走,也不要浪费公用物品。

(二) 办公环境礼仪

当人们走进办公室的情绪是积极的、稳定的,就会很快进入工作角色,工作效率就会高;反之,情绪低落,则工作效率低。如果办公室内的环境整洁、明亮、舒适,易使员工产生积极情绪,员工就会充满活力,工作自然会卓有成效。

随着现代化进程的加快,人们办公的“硬件”水平逐渐提高,办公环境也在不断改善,人们的工作效率也会相应提高。

1. 办公室桌面环境

办公室的桌椅以及其他办公设备都需要保持干净、整洁、井井有条。心理状态的好坏必然在桌面或其他方面体现出来。干净整洁的桌面环境可以体现当事人的性格和工作状态。

一般从办公桌的状态就可以看出当事人的状态。会整理自己桌面的人,做起事来也肯定利落、爽快。为了更有效地完成工作,桌面上应当只摆放目前正在进行的工作资料;在休息前就应该做好下一项工作的准备;因为用餐或是去洗手间暂时离开座位时,应将文件覆盖起来;下班后的桌面上只能摆放计算机,而文件或者资料应该收起来放在抽屉或文件柜中。

随着办公室改革的推进,有的公司已废弃了专用办公桌,而是用共享的大型办公桌,为了下一个使用者,对共享的办公桌应更加爱惜。

2. 办公室心理环境

“硬件”环境的改善仅仅是提高工作效率的一个方面,而更为重要的往往是“软件”条件,即办公室工作人员的综合素质,尤其是心理素质。这个观点正在被越来越多的工作人员所接受。

在日常工作中,人际关系是否融洽非常重要。互相之间以友善的表情体现友好、热情与温暖,以健康的思维方式考虑问题,就会和谐相处。工作人员的言谈举止、衣着打扮、表情动作都可以体现出是否拥有健康的心理素质。

总之,办公室内的“软件”建设需要在心理卫生方面下一番工夫,因为“精神污染”从某种意义上说要比大气、水质、噪声的污染更为严重,因为它会涣散人们工作的积极性,乃至影响

工作效率、工作质量。因此,办公室工作人员需要不断提高心理卫生水平,具体来说可以从以下几个方面努力。

(1) 学会选择适当的心理调节方式,使自己的精神不被“污染”。领导主动关心员工,了解员工的情绪周期变化规律,根据工作情况,采取放“情绪假”的办法。

(2) 工作之余多组织一些文体体育活动,这样既可以丰富文化生活,又可以运用积极的方式宣泄不良的情绪。

(3) 经常组织一些“健心活动”。如心理咨询日、心理电影欣赏、心理氧吧、心理游园等,使工作人员保持积极向上、稳定的情绪,控制消极情绪。

资料卡

职业经理人的 13 条戒律

国外一位著名企业老板针对白领阶层归纳出 13 条职场戒律,分别以一种动物或物体作比喻。对比看一看,你会是其中一种吗?

没有创意的鸚鵡:只会做机械性的工作,不停地模仿他人,不求自我创新、自我突破,认为多做多错,少做少错。

无法与人合作的荒野之狼:丝毫没有团队精神,不愿与别人配合、分享自己的劳动,也无视他人的意见,只是自顾自地工作,离群索居。

缺乏适应力的恐龙:对环境无法适应,对市场变动经常无所适从或不知所措,只知请教领导,不能接受职位调动或轮调等工作改变。

浪费金钱的流水:成本意识很差,常无限制地任意申报交际费、交通费等,不注重生产效率。

不愿沟通的贝类:有了问题不愿意直接沟通或羞于讲出来,总是紧闭着嘴巴,任由事情坏下去,没有诚意。

不注重资讯汇集的白纸:对外界信息反应不敏锐,不肯思考、判断、分析,也不愿搜集、记忆有关信息,懒得理会“知己知彼,百战百胜”这句名言。

没有礼貌的海盗:不守时,常常迟到、早退,服装不整,讲话带刺,不尊重他人,做事或散漫或刚愎自用,根本不在乎他人。

缺少人缘的孤猿:嫉妒他人,只对别人的成就飞短流长而不愿意向他人学习,以致在需要帮助时没人肯伸手援助。

没有知识的小孩:事事仍然需要别人的照顾,生活能力极差;对工作也需一点一滴交代得十分清楚,否则干不好。对社会问题及趋势也从不关心,不肯充实专业知识,很少阅读专业书籍及参加各种活动。

不重视健康的幽灵:不注重休闲活动,只知道一天到晚地工作,常常闷闷不乐,工作情绪低落,自觉压力太大,并将这种压力影响别人。

过于慎重、消极的岩石:不会主动工作,因此很难掌握机会,对事情在没做前先发出悲观论调,列出一大堆不可能,同时对周围事物也不关心。

摇摆不定的墙头草:从没有自己的观点,永远只是附和别人的意见。更重要的是——遇到公司纷争,哪边势力大就倒向哪一边,并煽风点火,一旦这方失势,又马上倒向另一方。

自我设限的家畜:不肯追求成长、突破自己,不肯主动挑起力所能及的担子,抱着“努力也没用,薪水够用就好”的心态,人家给什么就接受什么。

第二节 通信礼仪

在日常生活中,商务人士接触最多的通信手段主要有电话、电报、电传、传真、电子邮件,等等。通信礼仪,通常指在利用上述各种通信手段时所应遵守的礼仪规范。考虑到商务人士的实际需求,以下将着重介绍一下当今应用最多最广的电话、手机、传真机以及网络通信的基本礼仪。

一、电话礼仪

电话礼仪是商务人士所要掌握的重点。对于商务人士来讲,电话不仅仅是一种传递信息、获取信息、保持联络的工具,而且也是商务人员所在单位或个人形象的一个载体。电话礼仪即人们在通电话的整个过程之中的语言、声调、内容、表情、态度、时间感等的集合。它能够真实地体现出个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。

使用电话通信,有主动地拨打电话与被动地接听电话之别。从礼仪方面来讲,拨打电话与接听电话时有着各自不同的标准做法。

(一) 打电话礼仪

在商务交往中,需要商务人员“先发制人”,首先打电话给别人的情况极多。当商务人员准备拨打电话时,应注意以下问题。

(1) 电话是否该打。需要通报信息、祝贺问候、联系约会、表示感谢等时候,都有必要利用一下电话。而毫无意义、毫无内容的“没话找话”式的电话,则最好不要打。

(2) 打电话的时间选择。有关公务的电话,最好在上班时打。双方约定的通话时间,轻易不要更改。不要在对方刚上班、快下班、午休或快吃午饭时,不识时务地把电话打过去。因紧急事宜打电话到别人家里去,通话之初先要为此说声“对不起”,而且尽量不要在对方用餐、睡觉、过节、度周末时这样做。若无紧急情况,打电话的时间,白天应在上午8点以后(假日在9点以后),夜间则在21点以前,以免打扰他人休息。尽量不要在午睡时间打电话。与外商通电话时,须顾及对方在作息时时间上的特点;打电话到海外,还应考虑到此地与彼地的时差。

(3) 打电话的内容。电话在很多情况下会“出其不意”地打搅别人的正常工作或生活。因此,除非万不得已,每次打电话的时间不应超过三分钟。在国外,这叫做“通话三分钟原则”,已为商界所广泛遵守。商界人士在打电话前,一定要“去粗取精”,条理清晰地预备好提

纲。应根据腹稿或文字稿直截了当地通话。一般要牢记“5W1H”，即：when(什么时候)；who(对象是谁)；where(什么地点)；what(说什么事)；why(为什么)；how(如何说)。电话拨通后，力求谈话简洁，抓住要点，尽可能省时省事，同时考虑到交谈对象的特点。

(4) 打电话的语言和声音。在打电话时，对一个人的电话形象影响最大的，当首推他自己的语言与声调。从总体上来讲，语言应当简洁、明了、文明、礼貌。在通话时，声音应当清晰而柔和，吐字应当准确，句子应当简短，语速应当适中，语气应当亲切、和谐、自然。

(5) 打电话的规范。电话的开头语直接影响对方对你的态度、看法。通电话时要注意使用礼貌用词，如“您好”“请”“谢谢”“麻烦您”等。电话接通后，主动问好，并问明对方单位或姓名，得到肯定答复后再报上自己的单位、姓名。打电话时所用的规范的“前言”有两种。第一种适用于正式的商务交往中，要求礼貌用语与双方的单位、职衔、姓名“一同道来”。其规范的模式是：“您好！我是天翼公司市场营销部部长杨宇飞，请找长城分公司市场部经理金鑫先生，或者副经理姚丽女士。”第二种适用于一般性的人际交往，在使用礼貌性问候以后，应同时准确地报出双方完整的姓名。其标准的模式是：“您好！我是杨阳。我找何晏。”

(6) 打电话时应注意的问题。在通话时，若电话中途中断，按礼节应由打电话者再拨一次。拨通以后，须稍作解释，以免对方生疑。一旦自己拨错了电话，切记要对无端被打扰的对方道歉，真诚地说声“对不起”。

(7) 挂电话的礼貌。要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，可以把刚才谈过的问题适当重复和总结，然后彼此客气地道别，说一声“再见”，再挂电话。

(二) 接电话礼仪

接电话也是一门艺术，是否合乎礼仪规范，不仅体现接听电话者的个人修养，而且也体现公司整体形象。商务人士在接听电话时，须专心致志，彬彬有礼。

1. 接电话的准备工作

要做好通话的准备，无论是私人还是公务电话，尤其是后者，应该在电话机旁准备好一些物品：电话号码簿、电话记录本和记录用笔。

2. 接听电话的首句规范

在正式的商务交往中，接电话时所讲的第一句话，常见的有三种形式。

(1) 以问候语加上单位、部门的名称以及个人的姓名最为正式。例如：“您好！天意集团公司财务部杨阳，请讲。”

(2) 以问候语加上单位、部门的名称，或是问候语加上部门名称。它适用于一般场合。例如：“您好！天意公司人事部，请讲。”或者“您好！人事部，请讲。”后一种形式，主要适用于由总机接转的电话。

(3) 以问候语直接加上本人姓名，它仅适用于普通的人际交往。例如：“您好！李静，请讲。”如果电话铃响过四遍后，拿起听筒要向对方说“对不起，让您久等了”，这是礼貌的表示，可消除对方久等的不快心情。需要注意的是，在商务交往中，不允许接电话时以“喂，喂”或者“你找谁呀”作为“见面礼”。

3. 接听电话的过程礼仪

接听电话时，左手拿听筒，右手准备备忘录。因此，在电话旁，要事先准备好随时会用到的纸和笔。如果电话内容比较重要，应作好电话记录，包括单位名称、来电话人姓名、谈话内

容以及通话日期、时间和对方电话号码等。在通话中,不要对着话筒打哈欠,或是吃东西;也不要同时与其他人闲聊。如果中途有事,必须中断通话走开一下,一般时间不应超过 30 秒,而且恳请对方原谅,不要让对方由此感到在受话人的心中无关紧要。



资料
打电话谁先挂

4. 结束通话的礼仪

在通话时,接电话的一方不宜率先提出终止通话的要求。通话完毕后,可以询问对方“还有什么事吗?”或者“还有什么要吩咐吗?”这一类客套话,既是表示尊重对方,也是提醒对方,请对方先放下电话,再轻放下自己的电话,不宜“越位”抢先。遇上不识相的人打起电话没个完,非得让其“适可而止”的话,说话应当委婉、含蓄,不要让对方难堪。

5. 接电话的注意事项

在办公室里接电话,尤其是外来的客人在场时,最好是走近电话,双手捧起话筒,以站立的姿势,面含微笑地与对方友好通话。不要坐着不动,一把把电话拽过来,抱在怀里,夹在脖子上通话;不要拉着电话线,走来走去地通话;也不要坐在桌角、趴在沙发上或是把双腿高抬到桌面上,大模大样地与对方通话。要注意自己的语言和语气。在这个方面,漫不经心、随随便便、过分放任自己,都是极其失礼的。

不要在听电话时与旁人打招呼、说话或小声议论某些问题,如遇接电话时房内有许多人正在开会聊天,可先请他们静下来,然后再接电话。

在通话过程中,为了使对方知道自己一直在倾听,或表示理解与同意,应时不时地轻声说些“嗯”“是”“对”“好”之类的回应语。

万一对方拨错了电话或电话串了线,也要保持风度,切勿发脾气。确认对方拨错了电话,应先自报一下“家门”,然后再告知电话拨错了。如果对方道了歉,不要忘了以“没关系”去应对。如有可能,不妨问一问对方,是否需要帮助他查一下正确的电话号码。借机宣传本单位以礼待人的良好形象。

小案例

接电话的女高音

某杂技团计划赴美国演出,该团团长李明要就此事向市文化局请示,于是他拨通了文化局局长办公室的电话。可是电话响了足足有半分多钟,仍无人接听。李明正纳闷,突然电话那端传来一个不耐烦的女高音:“什么事啊?”李明一愣,以为自己打错了电话:“请问是文化局吗?”“废话,你不知道自己往哪儿打的电话啊?”“哦,您好,我是市歌舞团的,请问王局长在吗?”“你是谁啊?”对方没好气地盘问。李明心里直犯嘀咕:“我叫李明,是杂技团的团长。”“李明?你跟我们局长什么关系?”“关系?”李明更是丈二和尚摸不着头脑。“我和王局长没有私人关系,我只想请示一下我们团出国演出的事。”“出国演出?王局长不在,你改天再来电话吧。”没等李明再说什么,对方就“啪”地挂断了电话。李明感觉像是被人戏弄了一番,拿着电话半天没回过神来。

在这个故事中,文化局的那位女同志在接听电话时态度懒散,语气粗鲁,给人以盛气凌人的感觉。这不仅影响到公务的正常办理,而且极大地损害了公务员在人民群众心目中的形象和地位。

（三）代接电话的礼仪

（1）能亲自接的电话，就不要麻烦别人，尤其是不要让自己的孩子代替自己接电话。

（2）代接电话时，讲话要有板有眼。被找的人如果就在身旁，应告诉打电话者“请稍等”，然后立即转交电话，不要抱着恶作剧或不信任的态度，先对对方“调查一番”，尤其是不允许将这类通话扩音出来。

（3）被找的人如果尚在别处，应迅速过去寻找。不要懒于行动，连这点“举手之劳”都不愿意做，蒙骗对方说“人不在”，或是大喊大叫“某人找某某人”，闹得“世人皆知”，让他人的隐私“公开化”。

（4）倘若被找的人不在，应在接电话之初立即相告，并可以适当地表示自己可以“代为转告”的意思。不过应当先讲“某人不在”，然后再问“您是谁”或“您有什么事情”，切勿“本末倒置”。

（四）手机使用礼仪

商务人士在日常交往中使用手机时，大体上有如下五个方面的礼仪规范。

（1）要置放到位。商务礼仪规定，使用手机者，应当将其放置在适当位置。按照惯例，外出之际随身携带手机的最佳位置有两个：一是公文包里，二是上衣口袋内。穿套装、套裙时，切勿将其挂在腰带上。否则撩衣取用或观瞧时，即使不使自己与身旁之人“赤诚相见”，也会因此举而惊吓到对方。

（2）要遵守公德。商务人员在有必要使用手机时，一定要讲究社会公德，切勿使自己的行为打扰到其他人士。在公共场所活动时，商务人员尽量不要使用手机。当其处于待机状态时，应使之静音或调为振动。需要与他人通话时，应寻找无人之处，而切勿当众自说自话。公共场所乃是公有共享之处，在那里最得体的做法是：人人都要自觉地保持肃静。在参加宴会、舞会、音乐会，前往法院、图书馆，或是参观各类展览时，尤须切记此点。在工作岗位上，也应注意不使自己手机的使用有碍于工作、有碍于别人。商务人士在办公室里办公时，尽量不要调开手机铃声。尤其是在开会、会客、上课、谈判、签约以及出席重要的仪式、活动时，必须要自觉地提前采取措施，令自己的手机静音不响。在必要时，可暂时将其关机，或者委托他人代为保管。

（3）要保证畅通。商务人士告诉交往对象自己的手机号码时，务必力求准确无误。若自己的手机改变了号码，应及时通知给重要的交往对象，免得双方的联系中断。拨打他人的手机之后，也应保持耐心，一般应当等候对方十分钟左右。在此期间，不宜再同其他人进行联络，以防电话频频占线。万一因故暂不方便使用手机时，可在语音信箱上留言，说明具体原因，告知来电者自己的其他联系方式。有时，还可采用呼叫转移的方式与外界保持联系。

（4）要重视私密。通信自由，是受到法律保护的。在通信自由之中，秘密性即通信属于个人私事和个人秘密，是其重要内容之一。使用手机时，对此也应予以重视。不应当随便打探他人的手机号码或将别人的手机号码转告他人。

（5）要注意安全。使用手机时，对于有关的安全事项绝对不可马虎大意。在任何时候，都不可在使用时有碍自己或他人的安全。按照常规，在驾驶车辆时、乘坐客机时、在加油站或是医院里停留期间，也不准开启手机。此外，在一切标有文字或图示禁用手机的地方，均须遵守规定。

二、传真礼仪

传真,又叫做传真电报。它是利用光电效应,通过安装在普通电话网络上的传真机,对外发送或是接收外来的文件、书信、资料、图表、照片等的一种现代化的通信联络方式。现在,在国内的商务单位中,传真机早已普及,成为了不可或缺的办公设备之一。

利用传真通信的主要优点是:操作简便,传送速度非常迅速,而且可以将包括的一切复杂图案传出去。它的主要缺点是发送的自动性能较差,需要专人在旁边进行操作。

(一) 办公室里使用传真机的礼仪

(1) 使用的先后问题。当你有一份很长的传真需要发送时,而排在你之后的同事只需传真一两页时,应让同事先用。

(2) 在公司里一般不要发私人传真稿件。

(3) 如果遇到传真纸用完时,应及时更换新传真纸。如果遇到传真机出故障,应及时找出原因,先处理好再离开,如不懂修理,就请别人帮忙。不要把问题留给下一个同事。

(4) 使用完毕后,不要忘记将你的原件拿走,否则容易丢失原稿,或走漏信息,给你自己带来不便。

(二) 使用传真设备应注意的问题

人们在使用传真设备时,最为看重的是它的时效性。因此,在收到他人的传真后,应当在第一时间内即刻采用适当的方式告知对方,以免对方惦记。需要办理或转交、转送他人发来的传真时,千万不可拖延时间,耽误对方的要事。使用传真设备应注意的问题主要有以下几点。

1. 规范操作

在发传真之前,应该先打电话通知对方,因为很多单位是大家共用一台传真机,如果不通知对方,信件可能落到不相关的人手里或因为别人不知道是谁的信件而被丢入垃圾桶。不能用传真机传送太长的文件。由于传真机所用的纸张质量一般不高,印出的字迹可能不太清楚,不易长久保存。如果接收人需要原件备案,诸如一些需要主管人员亲笔签字的合同等资料,则应在传真后将原件用商业信函的方式寄出。

2. 明确信息

为了明确传真的有关信息,正式的传真必须有封面,封面页一般较为正式,有的企业使用“填空式”或封面专用纸。发急件时应在封面正面页注明,因为有的大企业定时分批发送公函和信笺,如不标明“急件”,就容易被耽误。其上注明传送者与接收者双方的公司名称、人员姓名、日期、总页数等,这样,接收者就可以明白。如果不是非正式的,也必须认真标明传真页码,如果其中某一张传真不清楚或是未收到,则可以请对方再将此页传一次。可以使用本企业名称的公文纸,并注明时间与日期。一般应该在第一页写明接收人姓名、电话号码以及所在部门名称;如果需要,可以写明发送人的姓名、传真号、电话号码及所在部门名称。

3. 注意保密

未经事先许可,不应传送保密性强的文件或资料,因为公共传真机保密性不高,任何刚好经过传真机的人,都可以轻易看到传真纸上的内容,不能完全保密。

4. 行文礼貌

书写传真文件时,在语气和行文风格上,做到清楚、简洁和礼貌。传真信件时必须用写信的礼仪,如称呼、敬语等均不可缺少,尤其是信尾签字不可忽略,签字代表这封信函是由发信者同意的。

三、网络通信礼仪

(一) 电子邮件通信礼仪

电子邮件,又称电子函件或电子信函。它是利用电子计算机所组成的互联网络向交往对象发出的一种电子信件。使用电子邮件进行对外联络,不仅安全保密,节省时间,不受篇幅的限制,清晰度极高,而且还可以大大地降低通信费用。虽然电子邮件是较为先进的网络通信工具,但商务人士对待电子邮件应像对待其他通信工具一样,要讲究礼仪。

商务人士在使用电子邮件对外进行联络时,应当遵守的礼仪规范主要包括以下几个方面。

1. 书写、发送电子邮件礼仪

(1) 电子邮件应当认真撰写。向他人发送的电子邮件,一定要精心构思,认真撰写。在撰写电子邮件时应注意:首先,主题要明确,在主题栏里用短短的几个字概括出整个邮件的内容,便于收件人权衡邮件的轻重缓急,分别处理;其次,语言要流畅,电子邮件要便于阅读,就要以语言流畅为要;最后,内容要简洁。

(2) 合宜地称呼收信者,并且在信尾签名。虽然电子邮件本身已标明了邮自哪方、寄予何人,但在邮件中注明收信者及寄信者姓名乃是必须的礼节,包括在信件开头尊称收信者的姓名,在信尾也注明寄信者的姓名以及通信地址、电话,以方便收信者将来与自己联系。另外,重要的机密和敏感的话题不要使用电子邮件,因为它不能保证严守机密。

(3) 切忌全文使用英文大写字母。这样写成的邮件太强势,甚至可能在暗示寄信人懒得使用正确的文法。

(4) 电子邮件的文体格式。开头要有问候语,但问候语的选择比较自由,像“你好”“Hi”,或者仅仅是一个简单的称呼。结尾也可随意一些,如“以后再谈”“祝你愉快”等;也可什么都不写,直接注上自己的名字。但是,如果你写的是一封较为正式的邮件,还是要用和正式的信笺一样的文体。开头要用“尊敬的×××先生/女士,您好!”结尾要有祝福语,并使用“此致/敬礼”这样的格式。

(5) 电子邮件应当注意编码。由于汉字自身的特点加上一些其他的原因,我国的不同地区以及世界上其他国家里的华人,目前使用着互不相同的中文编码系统。因此,商务人士在使用中文向除了中国内地之外的其他国家和地区的华人发出电子邮件时,必须同时用英文注明自己所使用的中文编码系统,以保证对方可以收到自己的邮件。

(6) 电子邮件应当慎选功能。现在市场上所提供的先进的电子邮件软件,可有多种字体备用,甚至还有各种信纸可供使用者选择。这固然可以强化电子邮件的个人特色,但是对于此类功能,商务人士是必须慎用的。

2. 接收和回复电子邮件的礼仪

应当定期打开收件箱查看邮件,以免遗漏或耽误重要邮件的阅读和回复。一般应在收

到邮件后的当天予以回复。如果涉及较难处理的问题,要先告诉对方你已收到邮件,来信处理后会及时给予正式回复。对于那些标题稀奇古怪或者干脆没有标题、发信人的,不要出于好奇而随便打开。在各种病毒肆虐的今天,“中毒”的几率实在是太高了。

3. 注意保存和删除电子邮件

因为信箱空间有限,而且还有些网站对邮件进行了自动删除管理,所以定期整理收件箱,对不同邮件分别予以保存和删除非常重要。对于有价值的邮件,必须保存,或者在复制后进行专门保留。对于和公务无关的垃圾邮件,或者已无实际价值的公务邮件,要及时删除。

(二) 电子邮件使用技巧

1. 让计算机自动记住邮箱口令

每次接收或发送邮件之前,软件都会要求使用者输入自己的邮箱的口令,若口令不正确,则不能对邮件进行操作。若让软件记住口令,每次进行邮件操作之前,它会自动进行传送和核对,不用再手工操作,可省一定的时间。在 Outlook Express 下设置口令记忆方法如下。

- (1) 打开 Outlook Express,选择“工具”菜单,单击“账号”项目。
- (2) 单击“邮件”标签,然后选择“账号”下面的邮箱名称。
- (3) 单击“属性”按钮,选择“服务器”标签。
- (4) 选择“登录方式”前面的单选钮,在“密码”后面输入用户的邮箱口令,最后单击确定即可。

2. 在邮件中插入附件

打开新邮件窗口,从“插入”菜单中选择“附件”,或者按工具栏上的回形针图标,从“插入附件”对话框中选择要插入的文件,然后按“附件”按钮。这时正文编写窗口会一分为二,它的下方会显示刚才加入的文件图标。用同样的方法,可以在一个邮件中插入多个附件,不过每次只能插入一个。

在收到的邮件中若带有附件,则可在信件预览窗口上看到一个回形针标志,单击该标志可以打开附件。

3. 充分利用抄送功能

将一份邮件发送给多个收件人,可以用“邮件抄送”功能,这样可避免多次发送。在 Outlook Express 中,抄送功能的用法如下。

- (1) 单击“新邮件”按钮。
- (2) 在“收件人”中添加第一个邮箱地址。
- (3) 在“抄送”中将要发送的其他人的地址添加进去。
- (4) 按发送命令即可。

4. 快速查找邮件

要在一大堆信件中找到想要的内容并不轻松,“查找邮件”选择允许用户在多处文件夹中搜索邮件,以查找文件夹或子文件夹中的任何邮件。单击“编辑”菜单,选择“查找邮件”,以下任何条件都可以作为查找邮件的标准:谁发送的邮件、邮件的主题或标题、邮件中的文本等。

5. 脱机写邮件

单击“文件”菜单,选择“脱机工作”,用户就可以在不联机的情况下,从容地写好电子邮件。此时发送的新邮件都被保存在发件箱窗口中,只有当按下“发送和接收”键,Outlook Express 才会自动连通互联网将信件发出。

6. 压缩大邮件

邮件越大,发送和接收邮件的时间就越长,且每个邮箱的最大容量受到限制,因此在发送之前可以用压缩软件对邮件进行压缩或用文件分割软件将大邮件分割成小的邮件分批发送。

(三) 实时通信软件的礼仪

目前流行的实时通信软件有 QQ 和微信。这类软件都有一些共同的特点,所以也应该遵循共同的礼仪标准。

(1) 由于实时通信软件的特点,所以在现实生活中应该遵循的一些礼节,在这些软件中也应该遵循。如不随便打听对方的收入状况和年龄等。如果不是必要,不要询问有关隐私的任何个人问题。聊天主题是此类的除外。

(2) 在聊天过程中,要尽量注意自己的语气,不要使用追问、盘问、讽刺等容易引起别人反感的语气。

(3) 如果您非常忙,那么您最好将同时聊天人数控制在您能够接受的范围之内。同时,如果您只想和特定的某人聊天,那您最好隐身。

(4) 请慎用自动回复之类的功能。如果您有事暂时离开的时候,您可以事先告诉对方。如果因为需要使用了自动回复功能,那么在您回来后,应该关闭此功能。

(5) 如果您下线,应该告诉这次聊天接触过的每一个人。

(6) 如果发现病毒或者其他的恶意程序进入您的计算机,您应该马上断开网络或者关闭程序,不能让您的计算机成为新的传染源。没有经过自己验证的不知是否有恶意的网址,不要传送给朋友。

(7) 请慎重使用幽默。因为文化等方面的不同和个人理解上的差异,您认为幽默的东西,可能是对别人的伤害或者侮辱。

四、其他通信方式的礼仪

发送短信息也是商务人员经常使用的联系方式。在发短信时,也要注意一些基本礼仪。

(1) 发短信一定要署名。短信署名既是对对方的尊重,也是达到目的的必要手段。

(2) 祝福短信一来一往足矣。就祝福短信来说,一来一往足矣,二来二往就多了,三来三往就成了繁文缛节。

(3) 有些重要电话可以先用短信预约。给身份高或重要的人打电话,可以先发短信“我有事找您,给您打电话是否方便?”如果对方没有回短信,一定是很不方便,可以在等候一段时间后再次拨打电话。

(4) 及时删除自己不希望被别人看到的短信。

(5) 上班时间不要没完没了地发短信。上班时间每个人都在忙着工作,不能没完没了地发短信。否则就会打扰对方工作,甚至可能让对方违纪。

(6) 发短信不能太晚。一般晚上 10 点以后就不方便给对方打电话了,发个短信告知就

行。短信虽然更加简便,但如果太晚,也一样会影响对方休息。

(7) 提醒对方时最好用短信。与对方约好参加某个活动,为了怕对方忘记,适宜用短信再提醒一下。短信提醒时语气应当委婉,不可生硬。

第三节 商务文书礼仪

一、商务柬帖礼仪

请柬也称“柬帖”“请帖”,是邀请个人或组织参加某个活动的书面通知。请柬是私人和公务场合中广泛使用的一种文书形式,是人们举行喜庆活动或某种聚会时,为表示对客人的尊重和邀请者的郑重态度,专门向邀请对象发出的邀请文书。它一般由正文与封套两部分组成。不管是购买印刷好的成品,还是自行制作,在行文格式上,都应当遵守成规。

(一) 商务柬帖的格式及写法

(1) 封面。封面用大字,在中间写“请柬”“请帖”“恭请”二字。请柬一般为对折式。

(2) 称呼。一般行首顶格写被邀请人或单位的名字及称谓。有的请柬把姓名或名称写在中间或省略不写。有些活动如宴会、舞会的请柬,是单位之间感情交流或表示谢意的需要,没有指定邀请某人去参加,这样的请柬一般不需要写被邀请者姓名。

(3) 正文内容。另起一行,空两格起写。正文要写明邀请的原因,受邀请人的姓名,拟举行的活动名称、活动形式、活动的时间与地点,联络方式及注意事项等。

(4) 结尾。结尾处空两格写上“敬请”“恭候”等字样,再另起一行顶格写上“光临”“莅临”字样。

(5) 落款。写在右下方,由发柬者署名。署名的名称要用全称,以单位名义发的请柬,落款要盖章,以示敬重。在署名下再另起一行注明日期。

(6) 附启语。如“附电影票×张”“附入场券×张”“席次:第×桌”等。附启语常写于请柬的左下方。

(二) 商务柬帖的设计

商务柬帖的形式可分为三种。第一种是通用柬帖。在商务交往中所采用的柬帖,基本上都是横式柬帖。它的行文,是自左向右、自上而下地横写。除此之外,还有一种竖式柬帖。它的行文,则是自右而左、自上而下地竖写的。第二种是自己设计制作的柬帖。该类柬帖比通用的更具个性,应注意柬帖正文形式须与外表形式相协调,即竖式的柬帖应自左而右竖行书写;横式的柬帖应自上而下横行书写。第三种是手写柬帖,应用较少,一般是个人小型庆祝活动之用。无论是选购或自己设计制作的柬帖,都要注意款式与交际对象、交际内容一致,不同场合应选择不同风格的柬帖。

(三) 商务柬帖的发送礼仪

商务柬帖的发送也是相当重要的,发送得是否仔细、周到表示了邀请人的诚意程度。

(1) 专送。专送方式是指派人专门将柬帖送达被邀请人手中,这是最郑重的一种柬帖邀请方式,反映了邀请人的诚意。

(2) 邮寄。邮寄方式是指将柬帖通过邮局发送的做法,适用于规模大、人数多的情况。

(3) 回执。回执方式是指邀请人为了要明确知道究竟有多少被邀请的客人能够出席的做法。回执随同柬帖一同发出,在规定时间内由对方填写寄回。

(4) 电话。电话方式是指用打电话通知的方式,适用于主要客户。

二、商务信函礼仪

在现代商务活动中,商务信函仍然是商务通信的基础和重要内容之一。书面商务信函仍然是普遍承认的具有法律效力的经济交往工具。商务信函的礼仪规则如下。

1. 格式正确

商务信函应使用印有公司抬头的专用纸,质量尽可能优良。这种纸张一般只用于公司业务,不用于私人信件,以免收信人在阅读全文之前分不清来函的性质。所有信函的结构大体分为三部分:开头、正文和结尾。开头是收信者和主题标题。商务信函一般都是在特定的背景下,针对各种具体情况而写的,所以,标题一般直接点出函件的内容和要旨,如“关于催要××货款的函”等;正文用于说明和讨论问题的细节;结尾则说明发信人将采取何种行动或希望对方采取的行动以及落款和日期。

2. 称谓得体

信函的称呼语要准确,符合寄信者与收信者的特定关系,要正确表现收信人的身份特征。

要正确使用对方的姓氏与头衔。在格式上,称呼语在信的第一行起始的位置单独成行,以表示尊重。如果是自己尊敬的领导或长辈,要写成“尊敬的×××”。写给业务伙伴,一般在姓氏、名字或姓名后面加职务、学衔或职称,如张部长、李书记、赵博士、杨教授、刘工程师等。一般而言,中国人习惯称呼职务,而欧美人愿意被称呼头衔。如果不知道对方的姓名和头衔,应该在发函前加以询问和确认。一般称女性为“小姐”是可接受的称呼,也可以称呼“夫人”或“女士”。但一般我们在写信函时不用“女士”或“有关人士”作为称呼,可以称呼姓名或职务。

3. 内容得当

正文是商务信函的主体,即写信人要说的话、要交代的事情。正文一般从信的第二行空两格开始写。书写的内容以具体、准确为基本原则。写信的内容要做到清晰易懂、直截了当,让收信人能清楚准确地理解信件所要表达的含义。一般而言,商务信函以简练为宜,避免重复表述相同的意思。

4. 语言规范

含有性别歧视或容易产生歧义的词语不宜使用。商务信函的语气要亲切、直接和自然。

5. 结尾讲究

商务信函的结尾部分一般要有结束语、致敬语、署名或签名,以及日期。结束语如“特此函告”“专此说明”等,致敬语如“顺祝发财”,署名或签名后,函件一般还需要加盖公章。人们很重视亲笔签名,有人把接到有对方亲笔签名的信件看成一种尊重和重视。

6. 仔细审校

使用计算机写信时最好打印出一份草稿进行审校,因为有些错误在屏幕上无法识别。为避免出错,商务信函在寄出之前要再审核一遍,以查看措辞是否得当,表达是否清楚,是否

有需要进一步改进的地方。

三、商务礼仪致辞

礼仪致辞是社会交往和礼仪活动中常用的文体,主要用于召开重大的国际会议、接待重要的外宾等社交活动。这类礼仪文书只向对方表达尊敬、礼貌、真诚的情感,促使双方进一步往来合作。欢迎词、欢送词、祝酒词和答谢词的写作要注重感情热烈、尊重对方、讲究礼仪、表达真切。由于是用在隆重场合的朗诵文稿,所以,文字要讲究文采、句型简短、表述生动,更要注意连贯流畅、朗朗上口。

(一) 礼仪致辞的种类及书写要求

1. 礼仪致辞的书写要求

(1) 书写礼仪致辞,要考虑场合、致辞对象及气氛等因素。

(2) 在礼仪致辞的字里行间,应流露出一种真挚的感情,恰当地使用客套语,注重现场气氛的渲染。

(3) 致辞中一般只表明对相关事物的原则和基本观点,不涉及或直接涉及双方有争议的观点与看法,注意用委婉的语气与词语来阐明各自的见解,以增进双方的交流与合作。

(4) 要求用语雅致、准确、贴切,主题鲜明。

2. 礼仪致辞的种类

(1) 欢迎词。欢迎词是在客人到来之际,宾主聚集在一起,主人为迎接客人而正式发表的演讲词。

(2) 答谢词。答谢词就是交际双方之间的一方对另一方表示感谢的演讲词。适时而得体的答谢,不仅能表达自己的感谢之情,也使被答谢者感觉到被肯定的快乐和满足。常见的答谢词内容由三方面构成:一是此时此刻的感受,二是表达感激的心情,三是自己今后努力的方向。在表述上,叙事要线索清晰,抒情要自然得体。

(3) 欢送词。欢送词一般在较为正式的欢送会上使用,欢送的场面要有所布置。欢送词在内容上一般由四部分构成:一是高度评价辞行者,二是深情回忆彼此相处的美好时光,三是真挚地表达惜别之情,四是真诚祝愿辞行者一路顺风、前程似锦。其中,对辞行者的高度评价和惜别感情的诚挚表达是欢送词的重点所在。

(4) 祝酒词。在规格较高的正式宴会上,主人要致祝酒词。在宴会上,通过祝酒词,可以进一步沟通感情,融洽气氛,使宴会取得更好的效果。写祝酒词,要根据对象、场合、双方关系的融洽程度,以及此前相关事务进展等情况考虑措辞。但要注意对方的习俗、禁忌。祝酒词虽然可以随和自由,不那么严肃、刻板,但在轻松谈笑中,仍要避免失礼、失态。

(二) 礼仪致辞的书写格式

礼仪致辞的内容一般由标题、称谓、正文和落款四部分构成。

1. 标题

标题一般有两种:一种是“欢迎词”“欢送词”等,一种是“某某在欢迎某某的招待会上的致辞”。

2. 称谓

称谓通常有两种:一种是泛称,用“女士们,先生们”等词,在标题下面第一行顶格写,后

面加冒号;另一种是专称,写明宾客的姓名及职务、头衔等,前面可以冠以“尊敬的、敬爱的、亲爱的”等词,书写位置与泛称相同。

3. 正文

正文一般可分为三部分。

(1) 写时间、背景、场合、情绪和欢迎(送)的祝愿等,表达对来宾真挚友好的欢迎或祝贺之情,还可以表达友好的欢送或答谢之情。

(2) 主要写致辞的目的、意义、愿望,主人的态度、承诺,或写所迎送客人的贡献、作为,以及对客人的评价、赞赏等。

(3) 写希望、决心、祝愿等。如果是答谢词,应当表示一下对主人的感谢,向对方表达良好的祝愿和愿意与对方继续合作之意。结尾用热情洋溢的话语,或表示感谢,或表示祝贺,或表示欢迎(送),或表示惜别等,最后用“谢谢”结束讲话。

4. 落款

落款在正文的右下方,签上发表讲话人的姓名全称及职务名称。

四、商务启事礼仪

商务启事是公司或下属部门需要向公众公开说明某事或希望大家协助办理某事时所使用的一种事务文书。它一般采用广播、电视、报刊或张贴于公共场所等形式进行宣告。它的对象极为广泛,一般是社会大众或单位全体职工。其目的是既求广,又求快,通过多种传播媒介来达到目的。

(一) 商务启事的种类

从启事涉及事项的性质看,有征召类启事、声明类启事和寻找类启事三种。征召类启事是征求某些对象做某事或招收某些人员的启事,如征文启事、招工启事、招生启事、招标启事、征订启事等。声明类启事是声明某证件作废、辨别真伪、告知地址迁移、名称改变、提前或延期、开业或停业等情况的启事。寻找类启事主要是寻人或寻物启事。

按公布的形式分,启事有报刊启事、电视启事、广播启事、张贴启事等。

(二) 商务启事的特点

(1) 告知性。启事面向大众告知事宜。它只具有知照性,而没有强制性和约束力。

(2) 简明性。启事要求写得简洁明了。无论是登报、广播、电视或张贴,启事都必须写得十分简明。有的启事只用三言两语即概括内容;有的启事用单行单句排列内容,使人一目了然。

(三) 商务启事的结构

启事通常由标题、正文、结尾三部分组成。

(1) 标题。标题一般应写清楚启事的性质。如“征婚启事”“更正启事”“寻物启事”等。可以直接用文种做标题;用内容做标题;内容加文种组成标题;启事者和内容组成标题;启事者、内容加文种组成标题。

(2) 正文。正文就是启事的主体,主要写所启之事及该启事的旨意。要求直截了当地将写作者所要求之事的具体内容、想法、意图明确地告知社会公众。为了便于联系,正文中的时间、地点、事物名称(人物姓名)、年龄、职业、要求或征询事项要写得明确、具体而简洁。

启事的正文有多种写法,如一段式写法,即启事内容简单的通常一段成文;分段式写法,即启事内容稍微丰富的通常分几个段落成文;标题式写法;条款式写法等。

(3) 结尾。启事的结尾一般包括联系地址、电话、联系人姓名或者签署启事者的姓名、时间等。在正文之后空一行右下方位置落款。若登在报刊上的启事,可不写时间。

五、其他商务文书的礼仪

感谢信是对某单位或某个人的关心、帮助和支持表示感谢的书信,它不仅有感谢的意思,而且还具有表扬的意思。感谢信的格式由以下几部分构成。

(1) 标题。居中写“感谢信”或“致×××的感谢信”。感谢信经常用毛笔在红纸上书写,以便张贴。感谢信的标题字宜大。

(2) 称呼。在正文前一行顶格书写被感谢单位名称或个人姓名,个人姓名之后应加上相应的称呼,如“同志”“先生”“女士”等,称呼后加冒号。

(3) 正文。正文写出感谢的内容和感谢者的心情,这是感谢信的主体部分。

(4) 结尾。概括写出表示敬意、感谢的话,如“致以最崇高的敬礼”等。

(5) 署名和日期。在右下方写明写感谢信单位的名称或个人姓名,并在署名下方写明年、月、日。



情境案例析

情境一

一位女白领在上班时间不是谈论自家的孩子就是向别人传播某某人的小道消息,久而久之,大家都不愿意和她交往。结合所学,你认为应该如何与同事相处?

情境二

开会时,一位坐在台下的女士因为会议没太多实质性内容,她给朋友发起了短信:“干吗呢?在忙什么呢?”朋友怕不回短信不礼貌,回答说:“正忙着呢!”“有什么好忙的?给你发个笑话放松放松!”开了两个小时会,这位女士发了两个小时短信,她朋友的手机不断地响起,这位朋友一下午就因为这“短信骚扰”什么也没干成。假如你是这位女士的朋友,你会怎样做?

情境三

一名职员替同事接听了办公室电话,开头就说:“喂,你是谁?你找谁?找她什么事?”这名员工的电话语言是否规范?有什么问题?如果是你,你会怎样做?

情境四

你们公司扩大了业务经营的范围,人力资源方面出现空缺,现在公司让你写一份招聘销售经理人员的启事,你应该怎么写?

情境五

假设你们公司准备对西部山区进行慈善捐款,并赞助“希望工程”一批现金和物资。为此要举行一场新闻发布会,欲邀相关新闻媒体和同行参加,这件事如果由你来负责,你应该做哪些准备工作?