

目 录

Contents

| | | |
|------------|-----------------------|----|
| 项目一 | 形象礼仪 | 1 |
| 任务一 | 仪容礼仪——展现整洁端庄的外表 | 2 |
| 任务二 | 服饰礼仪——选择规范得体的着装 | 10 |
| 任务三 | 姿态礼仪——展示文明优雅的姿态 | 18 |
| 项目二 | 见面礼仪 | 27 |
| 任务一 | 称谓礼仪——使用合适的称谓用语 | 28 |
| 任务二 | 握手礼仪——掌握标准的握手方法 | 35 |
| 任务三 | 寒暄礼仪——运用适宜的寒暄用语 | 41 |
| 任务四 | 介绍礼仪——学会规范的介绍用语 | 47 |
| 任务五 | 名片礼仪——掌握名片的递交规则 | 53 |
| 项目三 | 接待礼仪 | 61 |
| 任务一 | 接送礼仪——展现热情的接送服务 | 62 |
| 任务二 | 乘车礼仪——体现周到的乘车服务 | 69 |
| 任务三 | 参观礼仪——展示文明的参观风范 | 76 |
| 任务四 | 会议礼仪——呈现有序的会议服务 | 83 |
| 任务五 | 餐饮礼仪——体现细致的就餐服务 | 90 |

| | | |
|------------|--------------------------------|-----|
| 项目四 | 拜访礼仪 | 97 |
| | 任务一 约访礼仪——有礼约访赢机会 | 98 |
| | 任务二 馈赠礼仪——恰选礼物表心意 | 105 |
| | 任务三 道别礼仪——巧说“再见”展修养 | 112 |
| 项目五 | 交谈礼仪 | 117 |
| | 任务一 语言礼仪——表达文明的语言 | 118 |
| | 任务二 神态礼仪——表现谦逊的神态 | 125 |
| 项目六 | 电话礼仪 | 133 |
| | 任务一 接打电话礼仪——展现接打电话的礼仪规范 | 134 |
| | 任务二 手机使用礼仪——展示使用手机的良好修养 | 141 |
| 项目七 | 网络礼仪 | 147 |
| | 任务一 电子邮件礼仪——无声的文字传递文明素养 | 148 |
| | 任务二 QQ、微信礼仪——自由的空间更讲自我约束 | 156 |
| 项目八 | 涉外礼仪 | 165 |
| | 任务一 涉外商务谈判礼仪——展示涉外商务洽谈礼仪 | 166 |
| | 任务二 涉外商务活动礼仪——展示涉外庆典活动礼仪 | 175 |
| | 参考文献 | 182 |



项目一

形象礼仪

优雅的仪表、风度、谈吐和举止，会给人留下良好的第一印象，产生实际中的首因效应，对个人和企业都有益；反之，则不然。本项目可以帮助学习者学会塑造良好的个人形象，以及提升个人形象美感和气质。

项目目标

- (1) 学会选择合适的发型，适当修饰仪容，塑造整洁、美观的外貌。
- (2) 学会得体着装，和谐搭配，提升个人气质和审美品位。
- (3) 规范站姿、坐姿、走姿，展现良好的礼仪修养和个人形象美。

项目包

- 任务一 仪容礼仪——展现整洁端庄的外表
- 任务二 服饰礼仪——选择规范得体的着装
- 任务三 姿态礼仪——展示文明优雅的姿态

仪容礼仪

——展现整洁端庄的外表



任务引入

阿玉刚刚从中职学校毕业，就成功应聘到宏达贸易有限公司做办公室文员兼秘书，下周一就要上班了。阿玉中等身材，皮肤白皙，圆脸，五官端正，上学时一直扎个马尾辫。阿玉在想：我应该在仪容礼仪方面做些什么准备，才能展现良好的个人形象，给上司和同事留下良好的第一印象呢？



任务领取

- (1) 为阿玉设计适合的发型。
- (2) 为阿玉提出正确、恰当的仪容修饰建议。



任务准备

- (1) 化妆用具：镜子、修眉工具、粉底、粉饼、腮红等。
- (2) 发饰用品：梳子、发夹、发带、皮筋等。
- (3) 学习用具：A4 或 16 开白纸、铅笔、彩笔、尺子或小黑板。



一、礼仪

（一）礼仪的内涵

礼仪是礼和仪的合称。礼表示对别人的敬意和尊重；仪是指仪式，兼有仪表、仪容、仪态等多种意思。礼仪就是以最恰当的方式来表达对他人尊重，是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则。公关礼仪是在公共事务活动中应该遵守的礼仪行为规范和准则。

礼仪的内容十分广泛，包括语言礼仪、服装礼仪、行动礼仪、座次礼仪、乘车礼仪、就餐礼仪等，涉及一个人的言行举止、表情神态、举手投足的细节，涵盖环境布置、接待工作、人际交往等多个方面。

（二）礼仪的作用

礼仪可以塑造一个人的外在形象和内在气质。讲究礼仪，是一个人良好文明素养的体现，是树立个人、单位，甚至民族、国家形象的基础和前提条件。在公共事务活动中，遵守礼仪规范，是职业人工作和与人交往的需要。中职学生正处于成长期，学习公关礼仪，掌握公关礼仪规范要求，可以培养和提升自己的职业素养，提高综合素质，为将来就业奠定良好的基础。

（三）礼仪的原则

1. 尊重平等

尊重是人际交往的基本原则，也是礼仪的基本原则。尊重，包括尊重他人和尊重自己。礼仪从内容到形式都体现着尊重。孔子说：“礼者，敬人也。”无论对方年龄大小、职位高低、肤色如何，都要以礼相待，平等待人。

2. 真诚友好

以诚待人，态度热情、友好，会让交往对象感觉受到礼遇，心里非常舒服。在人际交往中，应遵循以真诚友好的态度待人的原则，自然大方，热情和蔼，不拘谨、不做作。

3. 自律自觉

自律自觉是对自己的要求。遵循这一原则，要求个人自我约束，对己严格要求，自觉践行礼仪规则。同时，不苛求别人讲究礼仪，如别人礼仪方面做得不到位，要宽容和谅解。

4. 灵活适度

礼仪虽然有规范化的要求，但具体运用时还要根据实际情况，因时、因人、因事、

因境灵活处理。俗话说“过犹不及”，恰到好处是礼仪的最佳效果。

二、仪容礼仪

（一）仪容礼仪的内涵和作用

仪容一般指人的外貌，包括头发、面容和手等暴露在服装外的部分。在日常交往和商务活动中，人的仪容往往是最先受到关注的，也是对个人形象至关重要的。讲究仪容礼仪，做到仪容整洁、美观，不仅能展现个人良好的形象，体现个人良好的素质，同时也能体现对交往对象的重视和尊重。

（二）仪容礼仪的基本原则

1. 整洁干净

勤洗勤梳，做到头发干净，梳理整齐，面容洁净，仪容清爽。注意保洁耳鼻口眼，不留杂质和污垢。

2. 修饰恰当

“天生丽质难自弃”并不是人人都能拥有的，先天的自然美虽然是仪容美的基础，但俗话说“人靠衣装马靠鞍”，通过后天的恰当修饰，如化妆、美容等手段，可以美化人的外貌，提升人的形象美感。不过，不恰当的修饰，如浓妆艳抹、装扮俗气、修饰怪异，反而会弄巧成拙，起到相反的效果。

三、仪容修饰

（一）发型

1. 发型设计与个人特点

发型设计遵循端庄、大方、美观的原则，考虑个人的发质、脸型、体形、性格、年龄和气质等特点。

（1）女士发型设计。比如脸型，椭圆形脸选配发型的自由度较大，可以配合任何发型；圆形脸做发型设计时，可以通过增加发顶的高度，用刘海遮盖一部分脸颊，以减少脸的圆度；方形脸可用头发遮住额头，两侧头发稍长一些，可以烫发，以曲卷的柔度来掩盖方形脸的棱角，并收窄脸部；长形脸设计发型时，可适当用刘海遮盖前额，以缩短脸的长度。

比如身材，瘦高身材的人适宜长发，显得飘逸大方；身材偏矮小的人不宜留长发，可选配短发和束盘发，显得干练精神；身材偏矮胖的人不宜留长发，可束发以增加视觉高度，或者有层次的短发；高大身材的人以短直发为宜，或大波浪的卷发或盘发，显得协调。

另外，头发稀疏的，可以通过卷发增加头发的饱满度；性格泼辣的，可配合短发，以显干练；资历较深的，可选择卷发增加成熟感。

(2) 男士发型设计。男士发型比较简单，通常留短发最好，前面不遮盖额头，侧面不掩盖耳朵，后面不及衣领。“国”字形脸的男士最好不要理板寸头。

2. 发型设计与工作岗位

设计和选择发型还要考虑自己从事的工作，符合岗位工作对个人形象的要求。比如文秘人员、前台客服，经常要负责接待和迎送客人，与外界接触多，所以个人形象非常重要，要精心修饰发型，体现优雅气质和美感。销售人员经常与客户打交道，整洁、端庄、大方的仪容礼仪是赢得客户好感的前提条件，所以发型设计要以稳重、端庄为宜。

(二) 女士化妆

1. 化妆的原则

(1) 淡妆为宜。职业女性在工作时间以淡妆为宜，如遇晚宴、舞会，则可适当浓妆，但要华美不俗。

(2) 扬长补短。化妆既要突出自己的优点和美的一面，更要注重避短，修饰不足的一面，以达到美容的目的。

(3) 整体和谐。美感是整体效果。所以，化妆时要考虑自己所处环境、场合以及与服饰的协调，达到整体和谐，体现个人的整体美。

2. 化妆的程序

化妆的一般程序是：洁面—护肤—打粉底—扑粉—涂眼影—修眉—上腮红—涂唇膏。

3. 化妆的技巧

总的来说，化妆要选择适合个人肤质的化妆品，选择适合个人气质特点的化妆方式，同时还要适合不同场合的需要。具体来说，修眉要尽量不改变原来的眉形，并配合自己的脸形进行修饰。唇膏颜色一般应选择贴近唇色的，增加血色感，特殊场合如晚宴、婚庆，可选择鲜艳的唇膏。腮红因人而异，一般要根据个人的肤色、着装和场合选择。皮肤白的人可选择浅而明快的腮红；皮肤偏黑的人可选择颜色深一点的腮红。

文明修饰

保持仪容整洁，需要经常进行仪容修饰，但切忌在公众场合当众修饰个人仪容，如补妆、清理鼻孔、挖耳朵等。做这些修饰工作时应当避开他人，在隐蔽的地方进行，以不失端庄稳重，体现对别人的尊重。

(三) 男士美容

1. 洁面

男士美容首先要做好清洁，特别是面部清洁。成年男士油脂分泌较多，容易黏结粉

尘形成污垢和粉刺，影响面容。所以，男士每天早晚对面部进行清洁和按摩，并使用适合自己肤质的护肤品来保护皮肤，能够保持皮肤健康、卫生。

2. 剃须

剃须是男士美容最重要的内容，也是最能体现男士仪容礼仪的修饰。男士不留胡须是职场对男士的礼仪要求。同时，剃须可使男士面部清净，精神焕发。所以，男士要养成日日剃须的习惯。

(四) 修甲

修甲是仪容礼仪不可忽视的内容。人的手与脸一样，是暴露在外的，所以要经常修剪指甲，防止指甲藏垢，保持手指清净。商务女士一般不宜涂艳丽的指甲油，不宜留长指甲。

四、香水的使用

1. 使用方法

身体上：将香水喷抹在手腕内侧、耳后及其他脉搏跳动处、手肘、膝盖内侧等处，涂抹时用手指按压轻点几次即可。

衣服上：喷在内衣上或是外衣内侧、衣领后面、裙摆、衣摆内边沿等较为隐蔽处。

2. 注意事项

- (1) 直接接触阳光的地方不要涂抹香水。
- (2) 不要将香水涂抹在腋下。
- (3) 先喷好香水再戴首饰。
- (4) 孕妇应避免使用香水。
- (5) 上班时间忌用气味强烈的香水。
- (6) 参加宴会、雨天时用淡香水比较好。

口腔保洁

口腔保洁不仅包括牙齿的清洁，还包括口腔气味的清洁。特别是在公共场合，口腔有异味是很不礼貌的，也是很失个人形象的。想要保持口腔清洁，避免口腔异味，就要注意饭后常漱口，早饭、午饭及有公务和社交活动的晚饭不吃大蒜和其他气味浓重的食品，适当使用口香糖清香口气。



任务实施

1. 做一做

(1) 请结合阿玉的个人特点和她的工作岗位，为她设计合适的发型，使她看起来既端庄又充满青春气息。

| 选择的发型（短发、长发、直发、卷发） | 选择原因 | 发型设计具体说明（如长度、形状、刘海设计、颜色设计等） | 发型优点 |
|--------------------|------|-----------------------------|------|
| | | | |

(2) 请给阿玉提出化淡妆的建议，提升她的个人形象和美感。

- ①基本程序（可列表说明）。
- ②注意事项（可罗列说明）。

2. 说一说

- (1) 职场仪容礼仪主要遵循什么原则？
- (2) 职场上，男士美容与女士化妆有什么不同？
- (3) 说说仪容的自然美与修饰美的关系。



任务评价

两人一组，给对方的仪容礼仪打分，并提出改进建议。

| 项目 | 具体要求 | 分值 | 得分 | 改进建议 |
|------|-----------|----|----|------|
| 面部清洁 | 面容干净，五官洁净 | 10 | | |
| | 口腔无异味 | 10 | | |
| 面部美容 | 化妆适当，提升美感 | 20 | | |
| | 符合职业礼仪要求 | 10 | | |

续表

| 项 目 | 具体要求 | 分 值 | 得 分 | 改进建议 |
|------|--------------|-----|-----|------|
| 发型效果 | 发型发饰符合个人特点 | 10 | | |
| | 发型符合职业需要 | 10 | | |
| | 展现良好的精神面貌 | 10 | | |
| 手掌指甲 | 手指干净，指甲修剪整齐 | 10 | | |
| 整体和谐 | 妆容、发型搭配恰当、和谐 | 10 | | |
| 合 计 | | 100 | | |

延 伸 阅 读

女士修饰眉毛的步骤和技巧

- (1) 在原有眉毛的基础上，根据脸形和个人气质，用眉笔勾勒出眉形框架。
- (2) 根据眉形框架画出上下两条眉线，注意突出眉尾的线条、眉峰和眉毛的弧度。
- (3) 在上下眉形轮廓内用眉笔或眉粉填色，填色从眉尾开始往前，越往前越淡。
- (4) 用修眉刀轻刮眉形以外的杂眉，使得眉形轮廓更为清晰。
- (5) 用眉刷轻刷眉毛，调整眉毛的深浅色，使得眉色更加匀称、自然。
- (6) 用修眉剪进行修剪，使得眉毛的形状更整齐、匀称。



巩 固 拓 展

一、选择题

1. 高瘦身材的人，以下哪种发型不适宜（ ）
 - A. 短发
 - B. 长发
 - C. 束发
 - D. 卷发
2. 职业女性以淡妆为宜，如遇（ ）场合，则可适当浓妆，但要华美不俗
 - A. 洽谈会
 - B. 公司年会
 - C. 舞会
 - D. 晚宴

3. 商务女士涂指甲油，以下不适宜的颜色是（ ）

- A. 无色 B. 紫色 C. 肉色 D. 红色

二、判断题

1. 矮小身材的人宜留长发，或大波浪的卷发或盘发。（ ）
2. “国”字形脸的男士适宜理板寸头。（ ）
3. 化妆既要突出自己的优点，又要注重避短，修饰不足。（ ）
4. 商务女士不宜留长指甲。（ ）
5. 发型设计要考虑自己的发质、脸形、体形、性格、年龄和气质等个人的特点，遵循端庄、大方、美观的原则。（ ）

三、思考题

谈谈你对“慧于中而秀于外”这句话的理解。

四、实训题

1. 设想自己毕业后获得的第一个工作岗位，并为自己设计发型。
2. 完成一次工作淡妆的化妆（女生）。

服饰礼仪

——选择规范得体的着装



任务引入

小林是某中职学校文秘专业三年级学生，身高 1.72 米，皮肤白皙，偏瘦，性格开朗活泼，亲和力强，人缘好。她目前在某家具公司实习，岗位是办公室主任秘书。今天接到通知，下周一会有一个采购性质的旅游参访团来公司，由办公室主任和小林负责接待。为了展示良好的形象，小林该如何选择当天的服饰？



任务领取

- (1) 为小林选择一套合适的服饰。
- (2) 对小林在服饰打扮和色彩搭配方面提出建设性意见。



任务准备

- (1) 服饰用品：男士西装（正装）、女士西装（套裙）、衬衣、领带、蝴蝶结、皮鞋和小丝巾等。
- (2) 颜色卡片：红色、蓝色、黑色、棕色、白色、灰色、黄色等。



知 识 储 备

一、服饰礼仪的概念

服饰礼仪是人们在交往的过程中为了相互表示尊重、表达友好，体现在服饰上的一种行为规范。良好的服饰礼仪不仅是自身美的展现，更是一种对外交流的无声表达。服饰礼仪包括着装和配饰两方面的内容。

服饰的表现功能极强，在日常商务活动或社交活动中能很好地配合一个人的精神面貌，展示个性气质，树立良好的外在形象，也可以凸显一个人的身份地位、审美品位等。因此，服饰可谓内在美和外在美的统一。为了更好地展现自我，就需要掌握服饰打扮的礼仪规范，通过自然、和谐、得体的服饰来展示良好的个人形象，以便在商务和社交活动中获得更好的印象。

二、服饰打扮的原则

1. 整洁原则

整洁即整齐洁净，这是服饰打扮的最基本原则。整洁代表一个人的生活习惯、个人品位，决定其人际交往的态度。新衣有新衣的穿法，旧衣也有旧衣的妙用，只要整洁、自然、和谐，就能彰显个人对生活的考究，更能体现对别人的尊重。

2. 得体原则

得体主要指服饰方面要符合主人的身份、地位、职业、岗位等，色彩搭配协调，适应场合要求。服饰选择要放在大环境下观察，不仅要让自己感觉舒服，更要给别人舒适的观感，既符合自己的审美，也要适应环境的需要。从这个层面上看，服饰得体是因时而变、因事而变的，不同的时间、不同的地点、面对不同的人、遇到不同的事等，所选服饰都应该有所不同、有所侧重，既要符合自己的身份，也要配合对方的身份，这样才能有助于彼此的沟通。

3. 个性原则

个性原则是指突出个性、展示自我。不同的人由于年龄、性别、性格、职业、阅历、文化素养等各方面的不同，会形成不同的性格，造就各异的脾气秉性，因此在选择服饰时，不仅要符合个人气质，还要展示自己美的一面。这就需要深入了解自我，正确认识自我、剖析自我，从而选择出适合自己的服饰。

三、着装规范和色彩搭配

(一) 着装规范

全球化的迅猛发展使地球村变得越来越小，国与国之间的交往日益增多，着装规范就显

得尤为重要。西装作为当今世界上通用的礼服，适宜在各种礼仪场合穿着。由于篇幅所限，本任务着重从西装的角度来解读着装规范。穿西装是很有讲究的，具体规范如下。

1. 西装的套件

西装一般可以分为单件上装和套装。场合不一样，西装的穿法也有不同。非正式场合，可穿单件上装配以某种西裤或牛仔裤等；半正式场合，应着套装，可视场合气氛在服装的色彩、图案上大胆选择；正式场合，则必须穿颜色素雅的套装，以深色、单色为宜。

2. 衬衫

与西装配套的衬衫要干净、整洁、挺括、无皱褶，尤其是领口和袖口。衬衣袖子应以抬手时比西装衣袖长出2厘米左右为宜，领子应略高于西服领，下摆要塞进西裤，若不系领带，可不扣领口扣。

3. 领带

领带必须打在硬领衬衫上，要与衬衫、西服和谐，即款式和颜色要搭配，长度以到皮带扣处为宜。若内穿毛衣或毛背心等，领带必须置于毛衣或背心内，且西服下端不能露出领带头。领带夹是用来固定领带的，其位置不能太靠上，以衬衫的第4粒纽扣处为宜。

4. 西装的纽扣

西装有单排扣和双排扣之分。双排扣西装一般要求将扣全部扣好；单排扣西装，若是三粒扣子的只系中间一粒，两粒扣子的只系上面的一粒，或者全部不扣。

5. 西装的帕饰

西装的胸袋又称手帕兜，用来插装饰性手帕，也可空着。手帕须根据不同的场合折叠成各种形状，插于西装胸袋。

6. 皮鞋和袜子

穿西装一定要穿皮鞋，且要上油擦亮，皮鞋的颜色要与西装相配套。穿皮鞋还要配上合适的袜子，使它在西装与皮鞋之间起到一种过渡作用。

西装穿着程序

西装穿着的一般程序是：①梳理头发；②更换衬衣；③更换西裤；④穿着皮鞋；⑤系领带；⑥穿上装。西装穿着程序也可以说是一种礼仪规范，不要等穿戴完后再照镜子梳头，这样容易把头皮屑、脱落的头发梳在西装上，走出去是极不雅观的。

（二）色彩搭配

服饰美是款式美、质地美和色彩美的完美统一，其中色彩又最引人注目。这也显示出了色彩搭配的重要性。色彩搭配合理的服饰给人以整体的美感和协调感，让人看着舒服。那么，如何进行服饰的色彩搭配呢？

1. 色彩搭配方法

（1）同色搭配：由色彩相近或相同，明度有层次变化的色彩相互搭配造成一种统一和谐的效果，如墨绿配浅绿、咖啡配米色等。同色搭配时，应“上淡下深、上明下暗”，这样整体上感觉稳重踏实。

（2）相似色搭配：色彩学把色环上大约 90 度以内的邻近色称为相似色，如蓝与绿、红与橙。相似色搭配时，两个色的明度、纯度要错开，如深一点的蓝色和浅一点的绿色配在一起比较合适。

（3）主色搭配：指选一种起主导作用的基调和主色，相配于各种颜色，造成一种互相陪衬、相映成趣之效。采用这种配色方法，应首先确定整体服饰的基调，然后选择与基调一致的主色，最后再选出多种辅色。主色调搭配如选色不当，容易造成混乱不堪的状况，有损整体形象，因此使用时要慎重。

2. 色彩搭配的其他影响因素

除了上述几种常用的色彩搭配方法外，服饰的色彩搭配还与着装者的年龄、体形、肤色、性格、职业等密切相关。

（1）年龄。打扮自己是人的天性，爱美之心人皆有之，但是打扮需要多加注意，不同的年龄有不同的着装要求。年轻人适宜穿着鲜艳、活泼和随意些，这样可以充分体现其朝气蓬勃的青春美；中老年人的着装则应庄重、雅致、含蓄，体现其成熟和端庄，充分表现出成熟之美。无论何种年龄段，只要着装与年龄相协调，都可以显示出独特的韵味。

（2）体形。不同的人有不同的形体，高矮胖瘦情况不一，但是不同的体形需要搭配适合自己的服饰，这样才能显示出独特的精气神。身材高大的人，在服装选择与搭配上宜选择深色、单色，太亮、太淡、太花的色彩都有一种扩张感，使着装者显得更高更大。身材较矮的人，服色宜稍淡、明快、柔和些，上下色彩一致可以造成修长感。对于较胖的人而言，服色的选择应以冷色调为好，过于强烈的色调会显得更胖。对于偏瘦的人而言，服色的选择应以明亮柔和为好，太深太暗的色彩反而显得瘦弱。

（3）肤色。肤色有明暗之分，肤色不同，在选择服饰时也应有所侧重。一般认为，肤色发黄或略黑、粗糙的人，选择服色时应慎重，这种肤色的人最适宜选用的是与肤色对比不强的粉色系、蓝绿色。如果所选服色过深，会加深肤色偏黑的感觉，使肤色毫无生气；同时也不适宜选用过浅的服色，因为服色过浅会使肤色显得黝黑、无光泽。肤色

略带灰黄，则不宜选用米黄色、土黄色、灰色的服色，否则会显得精神不振和无精打采。肤色发红，则应配用稍冷或浅色的服色，但不宜使用浅绿色和蓝绿色，因为这种强烈的色彩对比会使肤色显得发紫。

(4) 性格。不同性格的人对应不同的色彩偏好，只有选择合适的服色，才能带给人不一样的舒适感和愉悦感。性格内向的人，适宜选择较为沉着的颜色，如青、灰、蓝、黑等；性格外向的人，适宜选用暖色或色彩纯度高的服色，如红、橙、黄、玫瑰红等。

(5) 职业。不同的职业有不同的着装要求。如公检法类工作人员的服色一般为黑色或深色，以显示出庄重、威严；银行职员的服色一般选用深色，这会给客户以牢靠、值得信任的感觉。

四、配饰的选择

服装配饰是除主体时装外，为烘托更好的效果而增加的配饰。配饰材质多样，种类复杂，主要有头饰（帽子、头花、耳坠等）、肩饰（披肩、丝巾、项链等）、腰饰（皮带等）、手饰（手链、手镯、戒指、手表等）、脚饰（脚链、鞋子、袜子等）、佩戴饰（包、胸针等）。

服装配饰可用在人体的不同部位，如头、颈、肩、臂、腰、手、腕、腿、脚等部位。配饰的样式、大小、疏密程度等都按照不同风格、不同格调的服装随意搭配，不受限制，放在不同的位置都能使原本简单的款式顿显丰富而有味道。

五、服饰选择和搭配的注意事项

职业场合的着装追求自我舒服和外在美感，有很多注意事项需要规避，不然会闹出笑话。

1. 不能杂乱

职业装就是职业装，休闲服就是休闲服，不能为了凸显个性而随意搭配；鞋子颜色要与服装大体一致或相似，给人以浑然一体的感觉。

2. 不可过分鲜艳

男女制服、套装在遵守三色原则的基础上，还要求不能过分鲜艳；出席重要场合时要求服装尽量没有图案。

3. 不宜暴露

重要场合力求做到“五不露”，即不露胸、不露肩、不露腰、不露脚、不露背等。

4. 不宜过分紧身

有的人喜欢紧身的服饰，但过分紧身的服装则不宜出现在商务人士身上。过分紧身给人一种不好的感觉，会引起一些不必要的误会。



任务实施

1. 做一做

(1) 请结合小林的个人素质和工作岗位要求，在接待参访团当天，为小林选择合适的服饰，使其看起来职业感十足又富有青春朝气。

| 正装或套裙（浅色、深色或混搭） | 领带或蝴蝶结（浅色、深色或花色） | 皮鞋、丝巾（浅色、深色或花色） | 整体观感及建议 |
|-----------------|------------------|-----------------|---------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

(2) 小林跟随办公室主任参加某家具会展活动，请给小林的服饰选择提建议，以提升她的职业美感。

- ①何种服饰？款式和颜色分别是什么？
- ②选择这种服饰如何体现美感？

2. 说一说

- (1) 服饰打扮的原则是什么？
- (2) 色彩搭配上有何注意事项？
- (3) 谈谈职业装与自由搭配服饰的关系。



任务评价

两人一组，为对方的服饰礼仪打分，并提出改进建议。

| 项目 | 具体要求 | 分值 | 得分 | 改进建议 |
|--------|-----------------|----|----|------|
| 服饰款式选择 | 着装整洁、得体 | 10 | | |
| | 着装规范 | 20 | | |
| 服饰颜色选择 | 色彩搭配合理，有美感 | 20 | | |
| | 服装色彩符合年龄、职业和肤色等 | 10 | | |
| 鞋类选择 | 鞋类与服饰搭配合理 | 10 | | |

续表

| 项目 | 具体要求 | 分值 | 得分 | 改进建议 |
|--------|----------------|-----|----|------|
| 配饰选择 | 配饰选择合理 | 10 | | |
| 服饰整体效果 | 服饰整体和谐自然，大方得体 | 10 | | |
| | 展现良好的精神面貌和职业素养 | 10 | | |
| 合计 | | 100 | | |

延伸阅读

着装注意事项

(1) 进入室内场所应脱去帽子、大衣、手套等，如果佩戴装饰性的手套、帽子、披肩、短外套则不用脱，因为它们作为服饰的一部分，脱去就失去了整体美。

(2) 女子在穿露肩、露胸和露背的晚礼服赴会时，在会场外，应把身体裸露的部分用披肩、斗篷等遮掩起来。进入会场后，披肩才可以脱下，可不必存放在存衣处。

(3) 在宴会中，手套与手提包都不能放在餐桌上，手提包可以挂到架子上或放到餐椅靠背处。

(4) 拿餐具时，手套应脱下，但喝鸡尾酒时可以只脱一只手套，脱下的手套可以放在手提包中或椅子后背上。

(5) 结婚戒指不应戴在手套上，但装饰性戒指除外。



巩固拓展

一、选择题

1. 社交场合树立个人形象的要求是服饰打扮原则中的 ()
- A. 整洁原则 B. 个人形象原则 C. 个性原则 D. 和谐原则

2. “服饰要符合主人的身份、地位、职业、岗位等，色彩搭配协调，适应场合要求”，这是在讲（ ）
 - A. 着装的个性
 - B. 着装的和谐
 - C. 着装的配色
 - D. 着装的得体
3. 对于身材较胖的人而言，在服色选择上应以（ ）为好
 - A. 冷色调
 - B. 暖色调
 - C. 混搭色调
 - D. 鲜艳色调
4. 服饰打扮的原则主要有（ ）
 - A. 整洁原则
 - B. 个性原则
 - C. 和谐原则
 - D. 得体原则
5. 下列说法正确的是（ ）
 - A. 墨绿配浅绿、咖啡配米色等
 - B. 在同色搭配时，宜上淡下深、上明下暗
 - C. 相似色搭配时，两个色的明度、纯度要错开
 - D. 整洁原则意味着时髦和高档
6. 下列说法不正确的是（ ）
 - A. 对于高大的人而言，服装选择与搭配上宜选择深色、单色
 - B. 对于较矮的人而言，服色宜稍淡、明快柔和些
 - C. 对于较胖的人而言，服色选择应该是暖色调
 - D. 对于偏瘦的人而言，服色选择应以深暗色为宜

二、判断题

1. 性格内向的人宜选择暗色。（ ）
2. 服饰的美是款式美、质料美和色彩美三者完美统一的体现。（ ）
3. 年轻人的穿着可鲜艳、活泼和随意些，这样可以充分体现年轻人朝气蓬勃的青春美。（ ）
4. 心理老师的服色应以黑色为主，以显示威严庄重。（ ）
5. 相似色搭配时，两个色的明度、纯度要错开，如深一点的蓝色和浅一点的绿色配在一起比较合适。（ ）

三、思考题

谈谈你对“人靠衣装马靠鞍”的理解。

四、实训题

假如你是某职业学校文秘专业的应届毕业生，打算应聘某家具公司市场部经理助理。为了增加面试成功的概率，在服饰礼仪方面需要好好包装一下自己。请思考怎样的服饰才算最得体呢。

姿态礼仪

——展示文明优雅的姿态



任务引入

小玉带领参访团参观公司，并向大家讲解公司发展历程、特色及拳头产品。在整个过程当中，小玉都很注意自己的姿态礼仪。她清楚地知道，这是公司形象的重要展示。那么小玉在姿态礼仪方面需要做哪些准备？



任务领取

- (1) 为小玉设计一套得体的站姿、坐姿、走姿，以适应其年龄、个性、岗位及职业要求。
- (2) 为小玉设计恰当的手势及相应的动作。



任务准备

用具：耳挂麦克风、文件夹、书本、公司简介（纸质版）。



知 识 储 备

一、姿态礼仪的概念

姿态又称体姿、仪态。不同的姿态展示了人们不同的精神状态，用优美的姿态表达礼仪，比用语言更能让受礼者感到真实、美好和生动。

人们的形体姿态包括站、坐、走的姿势和手势及相应的动作等。“站如松、坐如钟、行如风、卧如弓”，这是我国古人对人体姿势的要求。从现代礼仪角度来看，站姿、坐姿和行姿一样重要，都是日常训练的重点。

二、常见的姿态礼仪

(一) 站姿

站立是人们社会交往中的一种最基本的行为举止，俗话说“站有站相”。

站姿（如图 1-1 所示）是人静态的造型动作，优美、典雅的站姿是发展人的不同动态美的基础和起点。优美的站姿能展示个人的自信，衬托出美好的气质和风度，并给他人留下美好的印象。

1. 站姿要领

头正：两眼平视前方，嘴微闭、下颌微收，表情自然，面带微笑。

肩平：两肩平正、后背胛骨突出，微微放松，两肩稍向下沉。

腿并：两腿并齐贴紧，脚跟靠拢，脚尖分开 $30^{\circ} \sim 60^{\circ}$ 。

躯挺：挺胸、收腹，脊柱到头顶保持在一条直线上，臀部收紧。

2. 站姿注意事项

(1) 站立时，绝对不能东倒西歪，无精打采，懒散地倚靠在墙上或桌子上。

(2) 不要低着头、歪着脖子、端肩、驼背。

(3) 不要将身体的重心明显地移到一侧，只用一条腿支撑着身体。

(4) 身体不要下意识地做小动作。

(5) 在正式场合，不要将手插在裤袋里，切忌双手交叉抱在胸前，或是双手叉腰。

(6) 男子双脚左右开立时，注意两脚之间的距离不可过大，不要挺腹翘臀。

(7) 不要两腿交叉站立。



图 1-1 站姿

（二）坐姿

坐姿（如图 1-2 所示）文雅、端庄，不仅给人以沉着、稳重、冷静的感觉，而且能展现自己良好的气质与修养。

1. 坐姿要领

从容：入座时要轻、稳、缓，神态从容自如。

端庄：双肩平正放松，两臂自然弯曲放在腿上。

规则：椅子坐 2/3 部分，宽座沙发坐 1/2 部分。

稳重：离座时自然稳当，右脚向后收半步，而后站起。

2. 坐姿注意事项

- (1) 坐时不可前倾后仰，歪歪扭扭或左顾右盼。
- (2) 双腿不可过于叉开，或长长地伸出。
- (3) 坐下后不可随意挪动椅子。
- (4) 不可将大腿并拢，小腿分开，或双手放于臀部下面。
- (5) 不能高架二郎腿或“4”字形腿。
- (6) 腿、脚不宜不停抖动。
- (7) 不要猛坐猛起。
- (8) 与人谈话时不要用手支着下巴。
- (9) 坐沙发时不应太靠里面，不能呈后仰状态。
- (10) 双手不要放在两腿中间。
- (11) 脚尖不要指向他人。
- (12) 不要脚跟着地、脚尖离地。
- (13) 不要双手撑椅。
- (14) 不要把脚架在椅子或沙发扶手上，或架在茶几上。



图 1-2 坐姿

（三）走姿

走姿（如图 1-3 所示）是人体行进过程中所呈现出的一种动态，是站姿的延续。走姿是展现人的动态美的重要形式。走路是有目共睹的肢体语言，素有“站得直行得正”之说。

1. 走姿要领

(1) 保持挺拔的身姿，双肩保持平稳，双臂自然摆动，摆动时手臂距离身体 30~40 厘米。

(2) 腿部应是大腿带动小腿，脚跟先着地，保持步态平稳。

(3) 步伐均匀、节奏流畅。

(4) 步幅的大小应根据身高、着装与场合的不同而有所调整。

2. 走姿注意事项

- (1) 走时不能方向不定，忽左忽右。

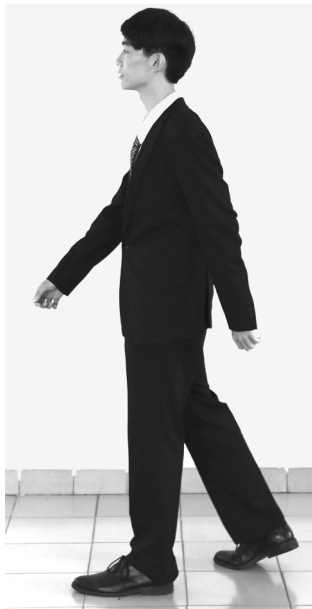


图 1-3 走姿

- (2) 走时不能体位失当，摇头、晃肩、扭臀。
- (3) 不能走扭来扭去的“外八字”步和“内八字”步。
- (4) 走时不能左顾右盼，重心后坐或前移。
- (5) 与多人走路时，不能勾肩搭背，或奔跑蹦跳，或大声喊叫等。
- (6) 双手不能反背于背后。
- (7) 双手不能插入裤袋。

行走的礼宾次序

两人同行，前为尊，后为卑，右为大，左为小；三人并行以中间为尊，右边次之，左边再次之；男女同行，进出门口，男士礼让，女士先行。推门下车或在黑暗区域通过时，男士应该率先行动。男女两人在街上并行时，男士应该让女士走在比较安全的一边，也就是说，男士应该走靠近马路车辆来往的一侧。

(四) 蹲姿

蹲姿(如图1-4所示)虽然不常见,但却是商务人士必须掌握的一项基本技能,因为它不仅关乎个人形象,更集中展现公司形象。职业人士一般采用高低式蹲姿,其基本特征是双膝一高一低,下蹲时双脚一前一后,左脚的前脚掌完全着地,右脚脚掌着地,脚跟提起,双手轻握放在左腿上。女士双腿应尽量靠紧,男式双腿可以微分。

1. 允许蹲姿的场景

(1) 整理工作环境。工作环境一般人少,或者多是熟悉的同事,蹲姿是全面整理物品的必要动作。

(2) 给予客人帮助。蹲姿带有尊重、敬重之意,在帮助客人时可以使用。

(3) 提供必要服务。在客人坐着或当对方是小孩时,蹲下来可表示平等和尊重。

(4) 捡拾地面物品。物品遗落地上,需要蹲下来捡起。

(5) 自己照顾自己。譬如系鞋带或整理裤子、袜子和鞋子等。

2. 蹲姿的禁忌

(1) 不要突然下蹲,下蹲动作应缓慢、自然。

(2) 不要距人过近,应保持适当的距离。

(3) 不要方位失当,最好和他人侧身相向。

(4) 不要毫无遮掩,特别是身着裙装的女士,一定要避免下身毫无遮掩,特别要防止大腿叉开。

(5) 不要蹲物体上,这种动作很不稳重,特别是在公众场合一定要避免。

(6) 不要蹲着休息,蹲着休息给人的观感非常不好,也显得没有精气神。

3. 正确的蹲姿

(1) 高低式蹲姿。下蹲时左(右)脚在前,右(左)脚稍后(不重叠),两腿靠紧向下蹲。左(右)脚全脚着地,小腿基本垂直于地面,右(左)脚脚跟提起,脚掌着地。右(左)膝低于左(右)膝,右(左)膝内侧靠于左(右)小腿内侧,形成左(右)膝高右(左)膝低的姿态,臀部向下。基本上以膝低的腿支撑。

(2) 交叉式蹲姿。下蹲时,右(左)脚在前,左(右)脚在后,右(左)小腿垂直于地面,全脚着地,左(右)腿在后与右(左)腿交叉重叠,左(右)膝由后面伸向右(左)侧,左(右)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。

(五) 手势

1. 手势的概念

手势是指通过手和手指活动传达信息。不同的手势传递不同的信息。



图 1-4 蹲姿

- (1) 鼓掌：表示赞许、鼓励、祝贺、欢迎之意。
- (2) 攥紧拳头：暗示进攻、自卫，表示力量、愤怒。握拳向上，表示坚定、抗议。
- (3) 跷大拇指：表示表扬、称赞、夸赞之意。
- (4) 食指竖起：引起他人注意。伸出食指指向对方，含有教训人的意思。
- (5) 背手：背手常显示一种权威，如果背手伴以俯视踱步，则表示沉思。
- (6) 塔尖式手势：自信的表现。
- (7) 双手叉腰：表示霸气、生气、愤怒。
- (8) 伸手掌向上：表示有请、欢迎、谦逊、赞美、希望、诚实等。

2. 手势的礼仪要求

- (1) 要规范。明确手势的意义，用在适宜的时间和场合。
- (2) 自然亲切。手势要顺畅自然、协调不僵硬，给人以舒服的感受。
- (3) 协调一致。手势要跟言谈举止相协调，达到内化统一。
- (4) 避免不良的手势。不良手势是对他人失敬的手势，是礼仪的禁忌。在公共场合，不良的手势绝对不能出现。
- (5) 要讲究手势卫生。手势是一种表达心意的有效方式，要保持手部干净无异物，不留长指甲。
- (6) 避免不稳重的手势。手势还要跟年龄、性格相符。



任务实施

1. 做一做

(1) 请结合小玉的个人气质和岗位要求，为她设计得体的站姿、走姿和坐姿，使她看起来既透着浓郁的职业干练，又充满青春气息。

| 站姿 | 走姿 | 坐姿 |
|----|----|----|
| | | |
| | | |
| | | |

(2) 在边走边介绍的过程中，小玉的随身文件夹滑落到地上，她需要如何蹲下将文件捡起来呢？过程需要从容大方、不失态。

- ①蹲的基本程序。
- ②其他注意事项。

2. 说一说

- (1) 站姿的要领有哪些?
- (2) 交叉式蹲姿和高低式蹲姿有何异同?
- (3) 手势在姿态礼仪中的独特作用表现在哪里?

3. 练一练

两人一组，分别走上讲台做简单的自我介绍，然后完成以下训练。

(1) 站姿训练

- A. 背靠墙 B. 两人背靠背 C. 头顶书本 D. 对镜训练

(2) 坐姿训练

- ①两人一组，面对面练习，并指出对方的不足。
- ②坐在镜子前面，按照坐姿的要求进行自我纠正，重点检查手位、腿位、脚位。
- ③每次训练时间为 20 分钟左右，可配音乐进行。

(3) 走姿训练

- A. 摆臂训练 B. 步位步幅训练 C. 稳定性训练 D. 协调性训练



任务评价

两人一组，为对方的站姿、坐姿、走姿、蹲姿打分，并提出改进建议。

| 项 目 | 具体要求 | 分 值 | 得 分 | 改进建议 |
|------|-----------|-----|-----|------|
| 站姿 | 站姿标准，符合要领 | 10 | | |
| | 优美自信，端庄大方 | 10 | | |
| 坐姿 | 坐姿标准，符合要领 | 10 | | |
| | 文雅端庄 | 10 | | |
| 走姿 | 走姿标准，符合要领 | 10 | | |
| | 自信大方 | 10 | | |
| 蹲姿 | 蹲姿标准，符合要领 | 10 | | |
| | 优雅得体 | 10 | | |
| 整体和谐 | 整体协调、自然流畅 | 20 | | |
| 合 计 | | 100 | | |



延伸阅读

有“礼”走天下

一群毕业生去面试的公司参观，有公司职员给他们倒水喝。别人都是随手接过水杯，只有一个人站起来并双手接过来，还说了声：“这大热天，真是麻烦您了。”结果，只有此人被录用了。



巩固拓展

一、选择题

- 挺拔如松是姿态礼仪中（ ）的要求
A. 站姿 B. 坐姿 C. 走姿 D. 蹲姿
- “左（右）脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，右（左）脚脚跟提起，脚掌着地。右（左）膝低于左（右）膝，右（左）膝内侧靠于左（右）小腿内侧，形成左（右）膝高右（左）膝低的姿态，臀部向下。”这是在讲（ ）
A. 高低式蹲姿 B. 交叉式蹲姿 C. 优雅式蹲姿 D. 自然式站立
- 下列说法正确的是（ ）
A. 站立时可以自由地倚靠在桌子上
B. 站立时只用一条腿支撑着身体
C. 可以两腿交叉站立
D. 双脚左右开立时，两脚之间的距离不可过大

二、判断题

- 与人交谈感觉疲惫时，可以用双手支着下巴以示尊重。（ ）
- 坐下后不可随意挪动椅子。（ ）
- 应保持挺拔的身姿，双肩保持平稳，双臂自然摆动，摆动时手臂距离身体30~40厘米为宜。（ ）
- 与多人走路时，不可以勾肩搭背或奔跑蹦跳。（ ）

5. 入座时要轻、稳、缓，神态从容自如，椅子坐 2/3 部分，宽座沙发坐 1/2 部分。()

三、思考题

如何避免姿态礼仪中的不雅行为？

四、实训题

1. 假如你去某公司面试，请演练站姿、坐姿和走姿，显示出自己的从容大方、端庄得体。
2. 面试成功后，你的主管领导带你去部门向大家介绍你，请以情境再现的形式展示自己的姿态礼仪。