



中国自古就有崇礼尚德的传统,“礼”一直是中国传统文化的核心。孔子曾说过:“不学礼,无以立。”礼仪作为一种基础性行为规范,在人们的社会生活中起着表达彼此善良愿望与美好情感的作用。经过五千多年的发展,礼仪文化早已渗透到社会生活的各个层面,沉淀为中华民族的行为习惯。中共中央、国务院印发的《新时代公民道德建设实施纲要》中提出:“充分发挥礼仪礼节的教化作用。礼仪礼节是道德素养的体现,也是道德实践的载体。”可见礼仪教育对规范人们的行为、提高人们的素质有着重要作用。《新时代公民道德建设实施纲要》还提出:“研究制定继承中华优秀传统文化、适应现代文明要求的社会礼仪、服装服饰、文明用语规范,引导人们重礼节、讲礼貌。”学校作为精神文明建设的主要阵地,对增强学生的礼仪、礼节、礼貌意识,加强学生的礼仪教育,不断提高学生的道德修养,培养学生养成文明行为习惯、形成高尚情操负有主要责任。礼仪教育是学生个体成长和自我完善不可缺少的教育部分。礼仪教育对培养文明有礼、道德高尚、自尊、自爱、自律、自信的综合型人才有着十分重要的意义。

基于以上认识,为了给在校学生提供一套适合他们年龄与心理特点、满足他们实际需要的礼仪教材,编者组织了从事礼仪教学、研究工作的专业教师和相关人员,在深入调查研究的基础上,精心编写了本书。

本书以探讨礼仪规范为主要内容,以职场礼仪实操为主线,以提高学生整体素质为基础,以增强实践能力为本位,兼顾知识教育、素质教育和能力教育。本书内容全面,案例丰富,图文并茂,可读性强,有较强的实用性。

本书共分为10个项目,对仪态礼仪、日常交往礼仪、求职礼仪、教师礼仪、旅游服务礼仪、酒店服务礼仪、医护礼仪、营销礼仪、涉外礼仪、节庆礼仪等内容做了详尽的阐释。为了配合学生落实好学习和训练,本书还配套设置了相关视频教程,学生可以通过扫描书中二维码随时随地学习。

为了使学生有效地达到乐学、好学的目的,本书贴近时代、贴近现实、贴近学生,具体表现在以下几个方面。

一是框架合理。本书紧密结合高校教育的特点、要求,以现代综合型人才必须掌握的礼仪规范来构建全书的框架;以能力为主导,以知识为手段,以情感体验为突破口,增加学习的乐知度。

二是开篇新颖。每个项目开篇都精选出一个案例进行导入,通过分析环节,引出该项目的的主要内容,既点明主题,又给人耳目一新之感。

三是设计科学。本书体系在设计上讲求完整性与系统性的统一,合理性与科学性的统一。结构设计重点突出,详略得当,层次分明,逻辑严谨,让学生在系统而严谨的学习中取得较佳的学习效果。

四是训练丰富。课后设计多维链接,通过课后项目实训,力图解决课堂的封闭性问题。既锻炼了学生的操作能力,强化了技能培养,又拓宽了学生的视野。

本书将引导在校学生及需要了解职场礼仪的社会人士,学会如何拥有自信而恰当的行为,正确地处理工作、生活中的各种人际关系,以更好地适应这个时代。

本书由许昌职业技术学院李娜、杨保红、韩雪君担任主编,由许昌职业技术学院刘冰、邓丽娟、张婷婷、刘鹤颖担任副主编。具体编写分工如下:李娜提出设想和框架,撰写前言,并对全书做统稿工作,杨保红编写项目二、项目七(任务一至任务三),韩雪君编写项目一、项目九,刘冰编写项目三、项目五、项目八,邓丽娟编写项目七(任务四至任务六)、项目十,张婷婷编写项目四,刘鹤颖编写项目六。

在编写本书的过程中,编者参阅了一些传统礼仪资料,除注明出处的部分外,限于体例未能一一说明,在此向所有作者致以诚挚的谢意。

编者水平有限,书中难免有疏漏与不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编 者



目录

项目一 仪态礼仪 1

任务一 挺拔标准的站姿	2
任务二 步履轻盈的走姿	3
任务三 端庄大方的坐姿	5
任务四 大方得体的蹲姿	7
任务五 规范明确的手势	8
任务六 自然优雅的表情	11

项目二 日常交往礼仪 18

任务一 礼貌用语	19
任务二 介绍与称呼	22
任务三 握手礼仪	26
任务四 名片礼仪	30
任务五 电话礼仪	33

项目三 求职礼仪 37

任务一 书面求职礼仪	38
任务二 面试礼仪	41

项目四 教师礼仪 50

任务一 教师礼仪认知	51
任务二 教师教学礼仪	56
任务三 教师与学生交往礼仪	65
任务四 教师与家长交往礼仪	69

项目五 旅游服务礼仪 74

任务一	旅行社接待服务礼仪	75
任务二	导游服务礼仪	76
任务三	导游语言礼仪	81

项目六 酒店服务礼仪 89

任务一	酒店前厅接待服务礼仪	90
任务二	酒店客房接待服务礼仪	97
任务三	餐厅接待服务礼仪	102
任务四	康乐接待服务礼仪	108

项目七 护理礼仪 111

任务一	基础护理操作礼仪	112
任务二	导诊护士礼仪	120
任务三	门诊护士礼仪	124
任务四	急诊护士礼仪	126
任务五	病房护士礼仪	128
任务六	麻醉科护士礼仪	131

项目八 营销礼仪 139

任务一	促销活动礼仪	140
任务二	营销谈判礼仪	145
任务三	展览会礼仪	147
任务四	新闻发布会礼仪	148
任务五	仪式和专项活动礼仪	151

项目九 涉外礼仪 157

任务一	涉外礼仪认知	158
任务二	涉外日常礼仪	170
任务三	涉外迎宾礼仪	178

项目十 节庆礼仪 189

任务一	节庆及节庆礼仪认知	190
任务二	中国传统节庆礼仪	193
任务三	节庆拜访礼仪	197

参考文献 201



项目一

仪态礼仪



学习目标

能力目标

- (1) 能正确展现各种仪态。
- (2) 会恰当运用不同手势语。

知识目标

- (1) 了解仪态礼仪的基本要求。
- (2) 熟悉不同手势语的含义。
- (3) 掌握站姿、走姿、坐姿、蹲姿、手势、表情的礼仪。

素质目标

培养优雅仪态,提升个人魅力。



案例导入

曾任美国总统的乔治·赫伯特·沃克·布什,能够坐上总统的宝座,成为美国“第一公民”,与他的良好仪态不无关联。在1988年的总统选举中,布什的对手杜卡基斯猛烈抨击布什是里根的影子,没有独立的政见。而布什在选民心目中的形象也的确不佳,在民意测验中一度落后杜卡基斯10多个百分点。但是两个月以后,布什以光彩照人的形象扭转了劣势,反而领先杜卡基斯10多个百分点,创造了奇迹。原来布什有个缺点,他的演讲仪态不太好,嗓音又尖又细,手势及手臂动作总显出死板的感觉,身体动作不美观。后来布什接受了专家的指导,纠正了尖细的嗓音、僵硬的手势和不够灵活的摆动手臂的动作,结果就有了令人耳目一新的形象及独特的魅力。在以后的竞选中,布什竭力表现出强烈的自我意识,改变了人们对他的评价,终于获得了最后的胜利。

分析

该案例体现了个人礼仪的重要性,个人礼仪在人际交往和事业发展过程中起着重要作用。讲究个人礼仪,是一个人内在修养的流露,也是一个人良好道德的表现。

任务一 挺拔标准的站姿

站姿是人静态的造型动作,是其他动态美的起点和基础。古人主张“站如松”,这说明良好的站姿应给人一种挺、直、高的感觉。

一、站姿规范标准

两脚跟相靠,脚尖展开 $45^{\circ} \sim 60^{\circ}$,身体重心主要支撑于脚掌、脚弓上。两腿并拢立直,髋部上提。腹肌、臀肌微微收缩并向上提,臀、腹部前后相夹,髋部两侧略向中间用力。脊椎、后背挺直,胸略向前上方挺起。两肩放松,气息下沉,自然呼吸。

两臂放松,自然下垂于体侧,虎口向前,手指自然弯曲。脖颈挺直,头向上顶。下颌微收,双目平视前方。

站立时要实现上述标准站姿,使身体挺拔,就要控制肌肉,形成三种肌肉对抗力量:一是髋部向上提,脚趾抓地;二是腹肌、臀肌保持一定的肌紧张,前后形成夹力;三是头向上顶,肩向下沉。如果没有髋部和脚的对抗力,膝部就容易弯曲。只有这三种肌肉对抗力量相互制约,才能保持标准的站姿。

二、几种基本站姿

男士的基本站姿:一种是身体立直,抬头挺胸,下颌微收,双目平视,脚跟靠拢,脚掌分开呈“八”字形,提髋立腰,吸腹收臀,双手置于身体两侧自然下垂。另一种是身体立直,抬头挺胸,下颌微收,双目平视,两脚分开且平行,比肩宽略窄些,双手在身前交叉,右手搭在左手上,贴于腹部。男士基本站姿如图 1-1 所示。

女士的基本站姿:一种是身体立直,抬头挺胸,下颌微收,双目平视,两膝并严,脚跟靠拢,脚掌分开呈“V”形,提髋立腰,吸腹收臀,双手在腹前交叉,右手搭在左手上,贴于腹部。另一种是身体立直,抬头挺胸,下颌微收,双目平视,一脚跟靠于另一脚跟内侧前端,呈“丁”字形,提髋立腰,吸腹收臀,双手在腹前交叉,右手搭在左手上,贴于腹部,女士“丁”字式站姿如图 1-2 所示。



图 1-1 男士基本站姿



图 1-2 女士“丁”字式站姿

上文谈到了站姿规范标准和几种基本站姿。但在实际站立时,既要遵守规范,又要避免僵硬僵化。所以站立时要注意肌肉张弛的协调性。强调挺胸立腰,但两肩和手臂的肌肉不能太紧张。要适当放松,气息下沉,呼吸自然。另外,要以站姿规范标准为基础,善于适宜地变换姿态,追求动感美。最后,站立时要面带微笑,使规范的站姿与热情的微笑相结合。

不良的站姿主要有探脖、斜肩、驼背、挺腰、撅臀及双手叉腰,双臂抱在胸前,两手插入口袋,身体倚靠其他物体等,应注意矫正。

三、站姿训练

1. 顶书训练

把书本放在头顶,为了使书不掉下来,头、躯体会努力保持平稳。这种训练方法可以纠正低头、仰脸、晃头及左顾右盼的毛病。

2. 背靠背训练(或靠墙训练)

两人一组,背靠背站立,使彼此的后脑勺、肩部、臀部、小腿、脚跟紧靠,并在肩部、小腿紧靠处各放一张卡片,不能让其滑动或掉下。这种训练方法可使人的后脑勺、肩部、臀部、小腿、脚跟保持在一个水平面上,使之有一个完美的后身。一个人也可以将自己的后脑勺、肩部、臀部、小腿及脚跟都紧贴墙壁进行站立练习。

3. 对镜训练

面对镜面,检查自己的站姿及整体形象,看是否歪头、斜肩、含胸、驼背、弯腿等,发现问题及时调整。

站姿训练每次应将时间控制在 20~30 分钟,训练时最好配上轻松愉快的音乐,用以调整心境,音乐既有助于调节训练的单调性,又可以减轻疲劳感。

任务二 步履轻盈的走姿

走姿属于动态美,历来为世人所重视。所谓“行如风”,就是用风行于水上的那种轻快自

然来形容轻松自如的优美步态。

一、走姿规范

标准的走姿要以端正的站姿为基础,协调稳健、轻松敏捷、富有节奏感,给人以美好印象。

1. 走姿规范标准

上身挺直,双肩平稳,目光平视,下颌微收,面带微笑。手臂伸直放松,手指自然弯曲。摆动时,以肩关节为轴,上臂带动前臂,前后自然摆动,摆幅以 $30^{\circ}\sim 35^{\circ}$ 为宜。肘关节略弯曲,前臂不要向上甩。脚尖略抬,脚跟先接触地面,依靠后腿将身体重心推送到前脚脚掌,使身体前移。脚步不要拖沓,行走足迹要成一条直线。步幅要适当,一般是前脚脚跟与后脚脚尖相距一脚长,因性别和身高不同会产生一定差异。行走速度要均匀,一般男士每分钟 108~110 步,女士每分钟 118~120 步,社交场合步履要稳重些。

不良走姿主要有内“八”字和外“八”字;弯腰驼背,歪肩晃膀;大甩手,扭腰摆臀,左顾右盼;双腿过于弯曲,走路不成直线;步子太大或太小,速度太快或太慢;连蹦带跳,脚拖地面;双手插裤兜儿。

2. 变向行走规范

无论向哪个方向转体走,都应注意身体先转,头随后转,并伴随着向他人告别、祝愿、提醒、寒暄等的礼貌用语。

(1) 后退步。向别人告辞时,扭头就走是不礼貌的。正确的做法是先向后退两三步,再转体离去。退步时脚轻擦地面,不要高抬小腿,后退的步幅要小。转体时要身先转,头稍后一些转。如果是未转身先转头,或是头与身同时转,都不太妥当。

(2) 侧行步。当走在前面引导来宾时,要尽量走在来宾的左侧前方。髋部朝着前行的方向,上身稍向右转体,左肩稍前,右肩稍后,侧身向着来宾,保持两三步的距离。可边走边向来宾介绍环境,需要做手势时尽量用右手。当在路面较窄的走廊和楼道中与人相遇时,也要采用侧身步,两肩一前一后,要将胸转向对方,而不是将后背转向对方。

二、走姿训练

走姿训练属动态训练,不良的走姿大都积习已久,因此训练的难度较大。训练时,一定要掌握要领,严格按照规定要求、按步骤正规训练,才会达到较好的效果。

(1) 双臂摆动训练。身体直立,以身体为柱,双臂前后自然摆动。注意摆幅适度,纠正双肩过于僵硬、双臂左右摆动的毛病。

(2) 步位、步幅训练。在地上画一条直线,行走时检查自己的步位和步幅是否正确,纠正外“八”字或内“八”字及步幅过大、过小的毛病。

(3) 顶书训练。将书本置于头顶,保持行走时头正、颈直、目不斜视,纠正走路摇头晃脑、东张西望的毛病。

(4) 步态综合训练。训练行走中各种动作的协调性时,最好配上节奏感较强的音乐,注意掌握好走路时的速度、节拍。保持身体平衡,双臂摆动对称,动作协调。

任务三 端庄大方的坐姿

使用正确的坐姿是一种文明行为,正确的坐姿既能体现一个人的形态美,又能体现一个人的行为美。

一、坐姿规范标准

入座时要轻要稳,走到座椅前,缓慢转身后,从座椅左侧轻稳地坐下。面带笑容,双目平视,嘴唇微闭,下颌微收。双肩平正放松,两臂自然弯曲,双手放在膝上,也可放在座椅扶手上,掌心向下。双膝自然收拢,双腿正放或侧放,双脚并拢或交叠(男士可略分开双腿、双脚)。坐在座椅上,应至少坐满座椅的 2/3,脊背轻靠椅背。起立时,右脚向后收半步,而后站起。谈话时可以侧坐,这时上体与腿同时转向一侧。

二、几种基本坐姿

1. 女士坐姿

上体挺直,下颌微收,双目平视,腿和脚的姿势有图 1-3 所示的几种。

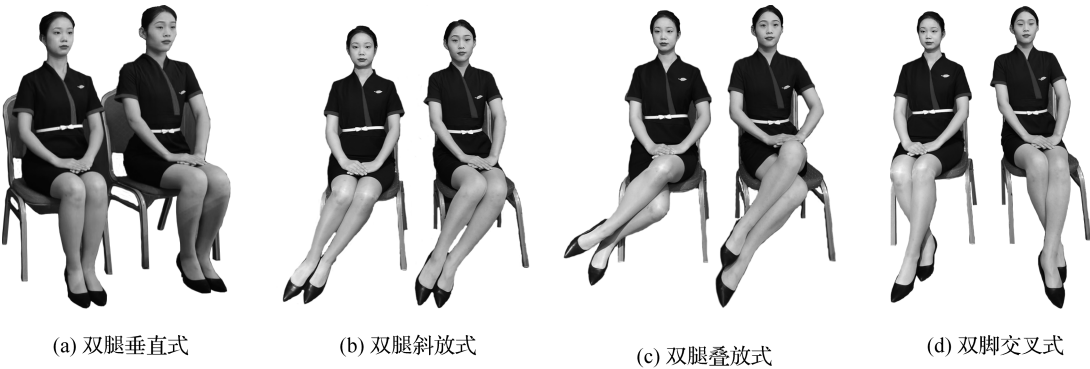


图 1-3 女士坐姿

(1) 双腿垂直式。大腿与小腿、小腿与踝部成直角,小腿垂直于地面,双脚跟、双膝和大腿基本并拢。这是正式场合最基本的坐姿,可以给人留下认真严谨的印象。

(2) 双腿斜放式。双腿并拢,双脚同时向左侧或右侧斜放,使双腿与地面呈 45°角,身体呈“S”形。这种坐姿适合坐在较低的座椅上时使用。

(3) 双腿叠放式。双腿自上而下叠放在一起,脚尖不要翘起。双脚可以垂放,也可以与地面呈 45°角斜放,但双手不能抱膝,穿短裙的时候慎用这种坐姿。

(4) 双脚交叉式。双脚并拢,双脚在踝部交叉后略向左侧或右侧斜放,但不可把双脚向前直伸出去,膝部也不宜打开。

女士坐姿还应特别注意以下问题:就座时,若穿裙装,应用手将裙子下摆稍稍收拢一下,不要坐定后再起来整理衣服,更不要将裙子掀起露出大腿。女士就座不可以将双腿叉开。

2. 男士坐姿

上体挺直,下颌微收,双目平视,两腿分开,不超肩宽,两脚平行,小腿与地面垂直,两手分别放在双膝上。男士坐姿如图 1-4 所示。



图 1-4 男士坐姿

男士坐姿的基本要领与女士坐姿基本相同,但坐定后的腿位和脚位与女士有所不同,通常是双腿垂直,脚跟、双膝和双腿保持适当距离,或双腿叠放,但脚尖不能翘起,也不能晃动,不能把手放在两腿之间或双手抱膝等。

不管是男士还是女士,都应努力矫正以下不良坐姿:就座时前倾后仰、歪歪扭扭、半躺半坐;把椅子坐满或只坐在边沿上;坐下后随意挪动椅子;双腿过于叉开或长长地伸出去;大腿并拢,小腿分开;双手放在臀下;腿脚不停地抖动;脚尖向内呈“八”字形;把腿搭在椅子或沙发扶手上,架在茶几上;同左右方客人谈话时只扭头,不转上身和腿;与人交谈时,上身前倾或以手支撑着下巴。

三、坐姿训练

就座后,最影响坐姿的是人们坐下后的腿位和脚位,这是坐姿训练的主要内容。同时,还应进行就座、起身训练。训练时,可以坐在镜子前,对着镜子检查自己的坐姿,也可以在教室或宿舍内进行,同学之间互相指导纠正。训练时间每次可控制在 20~30 分钟,训练时最好配上音乐,以减轻疲劳。

任务四 大方得体的蹲姿

蹲姿在工作和生活中用得相对不多,但最容易出错。人们在拿低处的物品或拾起掉在地上的东西时,不妨使用下蹲和屈膝的动作,这样可以避免弯曲上身和撅起臀部,着裙装的女士下蹲时更需注意蹲姿的大方得体。

一、蹲姿基本要求

- (1) 下蹲拾物时,应自然、大方、得体,不遮遮掩掩。
- (2) 下蹲时,两腿合力支撑身体,避免滑倒。
- (3) 下蹲时,应使头、胸、膝关节在一个角度上,使蹲姿优美,如图 1-5 所示。
- (4) 女士无论采用哪种蹲姿,都要将腿靠紧,臀部向下。



图 1-5 蹲姿基本要求

二、蹲姿方式

1. 高低式蹲姿

男士在选用这一蹲姿时往往更为方便,女士也可选用这种蹲姿。

这种蹲姿的要求:下蹲时,双腿不并排在一起,而是左脚在前,右脚稍后。左脚应完全着地,小腿基本垂直于地面;右脚则应脚掌着地,脚跟提起。此刻右膝内侧可靠于左小腿的内侧,形成左膝高右膝低的姿态。臀部向下,基本上用右腿支撑身体,如图 1-6 所示。

2. 交叉式蹲姿

交叉式蹲姿通常适用于女士,尤其是穿短裙的人员。它的特点是造型优美典雅,特征是蹲下后双腿交叉在一起。

这种蹲姿的要求:下蹲时,左脚在前,右脚在后,左小腿基本垂直于地面,全脚着地,左腿在上,右腿在下,二者交叉重叠;右膝由后下方伸向左侧,右脚跟提起,脚掌着地;两脚前后靠近,合力支撑身体;上身略向前倾,臀部朝下,如图 1-7 所示。



图 1-6 高低式蹲姿



图 1-7 交叉式蹲姿

三、蹲姿注意事项

1. 不要突然下蹲

下蹲时,速度不要过快。当自己在行进中需要下蹲时,要注意这一点。

2. 不要离人太近

在下蹲时,应和身边的人保持一定距离。与他人同时下蹲时,更不能忽略双方的距离,以防彼此迎头相撞或发生其他误会。

3. 不要方位失当

在他人身边下蹲时,最好是和他人侧身相向。正面他人或背对他人下蹲,通常都是不礼貌的。

4. 不要蹲在凳子或椅子上

有些人有蹲在凳子或椅子上的生活习惯,但是在公共场合这是不文明的。

总之,下蹲时一定不能有弯腰、臀部向后撅起的动作;切忌有两腿叉开、两腿展开平行下蹲等不雅的动作,以免影响自己的姿态美。因此,当要捡起掉在地上的东西或拿低处物品时,不可有只弯上身、撅臀部的动作,而是首先走到要捡或拿的东西旁边,再使用正确的蹲姿,将东西捡起或拿起。

任务五 规范明确的手势

一、手势的作用

手势语是指手和手指的动作,用来传递信息、表达意图与情感。手是人体上富有灵性的部位。如果说眼睛是心灵的窗户,那么手就是心灵的触角,是人的第二双眼睛。当来自不同国家的人们因语言障碍无法交流时,人们首选手势语进行沟通和交流。



手势的主要动作包括握手、招手、摆手、翻手和手指动作等。手势的语义很丰富,能表达多种微妙的情绪,如招手致意、挥手告别、握手示好、摆手回绝、合手祈祷、拍手称快、拱手答谢、抚手示爱、指手示怒、颤手示怕等。由此可见,丰富的手势在人们的交往中不可缺少。

二、手势的含义

(一) 手指动作

常见的手指动作有以下几种。

1. “OK”手势

用拇指和食指环成圆圈,其余三根手指伸展,在美国,其含义是“OK”,表示“高兴”“赞扬”“了不起”“顺利”“好”;在法国,表示“零”或“无”;在印度,表示“正确”;在中国,表示“零”或“三”;在日本、缅甸、韩国,则表示“金钱”;在巴西,却被视为指责别人作风不检点的姿势。

2. 竖大拇指手势

弯曲四指,向上竖起大拇指,在英国表示“OK”或搭便车之意;若用力挺直,则含有骂人之意;若拇指向下,多表示坏人、下等人之意。在中国,拇指上竖表示赞同、一流、好等意思,下竖则表示蔑视、不好之意。

3. “V”手势

伸出食指和中指,掌心向外,其含义主要表示胜利;掌心向内,在西欧表示侮辱、下贱之意。这种手势还时常表示“2”这个数字。

4. 响指手势

响指手势就是用拇指与食指或中指弹出声响,其含义或表示高兴,或表示赞同,或是无聊之举,有轻浮之感。响指手势应尽量少用和不用,因为其声响有时会令他人反感,或使人觉得使用者没有教养,尤其是不能对异性运用此手势,带有挑衅、轻浮之意。

(二) 单手动作

单手动作主要有摇手、招手等。摇手通常表示加速或不懂之意;招手表示友好、过来,但运用时应注意,招手的手臂不要过低,否则,无论是掌心向上的招手,还是掌心向下的招手,都是不礼貌的动作。

(三) 双手的综合运用

双手动作主要有握手、抱拳、摊手、搓手、叉手、合十等。一般来说,握手表示友好,是一种较常见的交流方式,可以沟通情感,加深双方的理解、信任,可以表示一方对另一方的尊敬、祝贺、鼓励,也能传达出一些人的淡漠、敷衍、傲慢。抱拳是我国古代的一种礼节,一般是见面时,一手握拳,一手抱着拳头,合拢于胸前,其作用与握手相同,是一种见面的礼节,以示尊敬与友好。摊手通常表示无可奈何或者手无寸铁之意。搓手通常表示着急、寒冷等。叉手通常表示焦虑、不自信、紧张等。合十是佛教的一种见面礼。

目前,我国的一些服务行业要求服务人员在站立时,女士应将双手自然相握放于腹前或背于身后,男士应将双手背于身后,以此作为一种礼貌待客的姿势。

(四) 常用的手势语

1. 小请——请进

五指伸直并拢,掌心向斜上方,腕关节伸直,手与前臂形成直线。然后,以肘关节为轴,手从腹前抬起向右摆动至身体右前方。同时,脚站成丁字步或小V步,左手下垂,目视客人,面带微笑。一般应站在客人的右侧,并将身体转向客人。当客人走近时,向前一小步,不要站在客人的正前方,以避免阻挡客人的视线和行进的方向,还应注意与客人保持适度距离。并伴随语言交流“请进”“请”。

2. 中请——请坐

五指伸直并拢,掌心向斜下方,指向客人需要入座的位置,腕关节伸直,手与前臂形成直线。并伴随语言交流“请坐”“请”。

3. 大请——请往前走

五指伸直并拢,屈肘由腹前抬起,手臂的高度与肩同高,肘关节伸直,再向要行进的方向伸出前臂。同时,身体要侧向客人,眼睛要兼顾所指方向和客人。直到向客人表示清楚了,再把手臂放下,退一步,施礼并说“请您走好”等礼貌用语。切忌用一根手指指点。

4. 多请——请多人

面对较多来宾时,可采用“双臂横摆式”,即将双手由身前抬起到腹部,再向两侧摆到身体的侧前方,上身稍前倾,微笑施礼向大家致意。如果是站在客人的侧面,可采用“双臂向一侧横摆式”,即两手从腹前抬起,手心朝上,同时向一侧摆动,两手臂之间保持一定的距离。

三、手势的礼仪

(一) 使用手势的要求

1. 手势的使用应当准确

在社会生活及各项商务活动中,人们经常用手势去传递各种信息和感情,为避免和克服手势的混乱和歧义,使对方能够清晰、准确、完整地理解自己的用意,应尽量使手势准确。要用相似、近似的手势,表达相同或相近的意思;用不同的手势表达不同的意思,并使手势同口语表达的意思一致。

2. 手势的使用应当规范、合乎惯例

“介绍”的手势、“指示方向”的手势、“请”的手势、“鼓掌”的手势等,都有其约定俗成的动作和要求,不能乱用,以免产生误解,引起麻烦。

3. 手势的使用应当适度

手势在交际中的作用显而易见,但并非多多益善。在使用手势时应有所节制,如果使用太多或滥用,会令人反感。尤其是手势与口语、面部表情等不协调时,会给人一种装腔作势的感觉。

(二) 商务活动中应当避免出现的手势

在商务活动中,有些手势会令人反感,严重影响商务人员的形象,如当众挠头皮、抓耳挠腮、掏耳朵、抠鼻子、剔牙、咬指甲、擦眼屎、搓泥垢,用手指在桌子上乱写、乱画,谈自己时指自己的鼻头,用拇指自指胸口,谈话时用手指指向对方,在他人背后指指点点。这些动作极不礼貌、不雅观,会给人留下粗鲁、缺乏教养的印象,是商务活动中的禁忌。

(三) 常见的几种手势在不同国家或地区的不同含义

与人交流时恰当准确地运用富有表现力的手势,有助于形成富有魅力的个人形象。然而,不同的国家或地区,其手势的运用与含义是不同的。

(1) 握手在多数国家是见面时表示友好的动作语言。但在泰国,握手礼只在政府官员与知识分子中流行,男女之间是不许握手的。在印度、印度尼西亚、缅甸、马里、阿拉伯等国家或地区不能用左手与他人接触或用左手传递物品。日本以鞠躬代替握手,鞠躬时头越低,表示越有礼貌。

(2) 美国人对未婚的异性朋友轻轻拍肩表示友谊;在英国,人们不喜欢被别人拍肩;在巴基斯坦,忌拍打后背,因为只有警察逮捕人时才拍其后背。

(3) 手心朝下向人招手,在中国表示“请过来”,在英国表示“再见”;而在日本,这是唤狗的动作。在英国,招呼人过来,是手心朝上招手。

(4) 东西方人都有用手指表示数字的习惯,但是西方人从拇指起表示“一”,再伸出食指表示“二”,而在中国则用这种手势表示“八”。

(5) 阿拉伯人对人不满或深恶痛绝时,常坐在那里,把鞋底对着对方,以发泄愤怒或表示蔑视。所以在他们面前,切勿有跷二郎腿的动作。

(6) 在我国,把手攥成拳,拇指从食指和中指之间伸出来,这个手势有轻蔑的含义。而在委内瑞拉和巴西,这个手势表示“今天的运气不错”。

任务六 自然优雅的表情

面部表情是眉毛、眼睛、鼻子、嘴巴、面部肌肉及它们的综合运动所表现出的心理活动和情感信息。面部的一个微小动作、一块肌肉的细微变化、眨一下眼睛或皱皱眉都在表达一个人的情感。

一、面部表情的作用

（一）从面部表情中可以看出人的性格、道德情操

性格外向的人，喜怒哀乐易明显表现在脸上；性格内向的人，一般面部表情较沉郁，不易被看出心理变化。性格沉稳、道德情操高的人，一般给人的威严感强些；而性格急躁、道德感较差的人一般给人以放肆的印象。但这样区分也不是绝对的，只是有这种倾向性而已。

（二）从面部表情中可以看出人的心理

不同的面部表情表现出人的不同心理。例如，与人交谈时忽然皱眉掩嘴，这可能表示对方有戒心，但又不愿被对方看破，或表示不愿接近对方；做出下颌上抬的动作，一般表示傲慢；耸鼻，以鼻孔对视对方，则表示鄙视；交谈时摸耳垂，表示准备插话或讨厌对方。

因此，人们可以通过面部表情的微妙变化来窥探他人的内心，从而提高洞察力。了解面部表情的作用后，便可规范自己的面部表情，使之合乎礼仪。

二、面部表情礼仪原则

面部表情礼仪原则的要求：面部表情应该大方平静或轻松柔和。要做到这点，必须从性格、修养上下功夫，培养关心他人、宽容待人、无私坦荡、热爱生活、勇于进取等良好品质。

（一）轻松生活，多多微笑

微笑会给人带来很多益处：它可以给人以轻松的感觉，使人乐于与他人交流；它可以改善人际关系，使人与他人的误会、隔阂在一笑中烟消云散；它可以牵动脸上的许多神经，锻炼面部肌肉，使人看起来更年轻。

1. 微笑的要求

微笑应是发自肺腑、发自内心的，应该笑得真诚、适度、适宜。

（1）真诚。当一个人心情愉快、兴奋或遇到高兴的事情时，会自然地流露出真诚的笑容。这是内心情感的自然流露，绝不是故作笑颜、假意奉承。发自内心的微笑既是一个自信、真诚、友善、愉快的心态表露，又能营造明朗而富有人情味的气氛。发自内心的真诚微笑应是笑到、口到、眼到、心到、意到、神到、情到。

（2）适度。微笑虽然是人们交往中最有吸引力、最有价值的面部表情，但也不能随心所欲，想怎么笑就怎么笑，不加节制。微笑的基本特征是齿不露、声不出，既不要故意掩盖笑意、压抑喜悦，影响美感，也不要咧着嘴哈哈大笑。笑得得体、笑得适度，才能充分表达友善、诚信、和蔼、融洽等美好的情感。

（3）适宜。微笑是“世界通用语言”，但也不能走到哪里笑到哪里，见谁都笑。微笑要适宜，如特别严肃的场合，不宜笑；当别人做错了事、说错了话，不宜笑；当别人遭受重大打击、心情悲痛或痛苦时，不宜笑。微笑要注意对象，如两人初次见面，微笑可以拉近双方的心理距离；同事间见面点头微笑，显得和谐、融洽；服务员、营业员对顾客微微一笑，表现的是服务态度的

热情与主动。

微笑可以美化形象,具有审美意义。所以要善于微笑,向人们展示我们美好的心灵。

2. 训练微笑的几种方法

微笑的基本方法是:先要放松自己的面部肌肉,然后使自己的嘴角微微向上翘起,让嘴唇略呈弧形。不牵动鼻子、不发出笑声、露出上八颗牙齿,特别注意不要露出牙龈,轻轻一笑。除了要注意口形之外,还须注意与面部其他各部位的相互配合。微笑其实是人的面部各部位的综合运动,若忽视其整体的协调配合,微笑往往会收到“似笑非笑”的效果。

(1) 对镜练习。使眉、眼、面部肌肉、口形在笑时和谐统一。

(2) 诱导练习。调动感情,发挥想象力,或回忆美好的过去,或展望美好的未来,使微笑源自内心,有感而发。

(3) 众人面前练习。按照要求,当众练习,使微笑规范、自然、大方,克服羞怯和胆怯心理。

(4) 发声训练法。距离镜子约1米,深呼吸,接着慢慢吐气,并将嘴角向两侧牵动,然后将嘴角往上脸颊提高,发出“一”声。

以上是外部训练,最基本的方法还是培养豁达乐观的性格,积累丰富的学识,以增强内涵的方法来提高自己的形象气质。

(二) 正确运用眼神

目光语是用眼神来表达情感、传递信息、参与口头交际的一种态势语。眼睛是心灵的窗户,人们内心深处的所有语言可以通过这个窗户表露出来,眼神比微笑更复杂、更深刻、更微妙、更奇异、更有表现力。

1. 眼神的功能

(1) 建立和确定关系。如对不喜欢的人瞧的次数少,对喜欢的人瞧的次数多,并且时间较长,即喜欢程度和相互注视时间成正比(仇人、敌人之间用眼神互相威胁时例外)。

(2) 控制交流渠道。脉脉含情的眼神交流了爱的信号,怒目而视则反映了愤怒的心理状态。

(3) 展示情绪。如约会迟到时,回避与对方的眼神接触,表明了歉意的情绪。

(4) 减少注意力分散。谈话时,目光会出现对视与转换。由于人们的注意力持续时间有限,所以交往双方不可能在交往中自始至终注视对方,必然会时常避开视线产生目光转换。

2. 眼神的礼仪

在双方直接见面交谈时,用眼睛注视对方是必不可少的,这是一种礼貌行为。但视线的高度与位置及注视的时间长短,因交际对象和交际场合的不同而有不同的要求,一般分为以下三种情况:

(1) 公事视线。公事视线的位置是以对方双眼为下底线,到前额中部,构成一个等边三角形。这种视线的特点是公事公办、严肃郑重,不含任何个人感情色彩,能深刻地影响对方

情绪,使对方立即进入“角色”,而主动使用这种视线行为的一方则掌握了交谈的主动权。使用场合是外交谈判、商务谈判、洽谈业务和磋商问题等。因此,公事视线是商务人员和外交人员经常使用的一种视线。

(2) 社交视线。社交视线的位置是以对方双眼为上底线,到唇部中央,构成一个倒等边三角形。这种视线的特点是亲切温和,能营造一种融洽和谐的气氛,让对方感到平等舒服。使用场合是上下级友好交谈、同事交往,以及各种联谊会、茶话会、座谈会等。这是人们在社交场合使用的一种视线。

(3) 亲密视线。亲密视线的位置是以对方双眼为上底线,延长至胸部。这种视线的特点是热烈柔和,能将炽热的感情很快传达给对方,使对方体会到一种关切或热爱之情,所以非亲密关系的人不应使用这种视线,以免引起误解。使用场合是亲人之间、好朋友之间、恋人之间。

无论是使用公事视线,还是社交视线,抑或是亲密视线,都应注意不可用眼神威胁他人,使他人产生自己内心深处被窥视的隐私感。所以,双方交谈时,应适当地将视线从所规定的位置上转移片刻。这样能使对方心理轻松、感到平等,有助于双方交往。

三、交往的空间距离及礼仪

(一) 交往的空间距离

心理学家把有关交往的空间距离的研究称为人际距离问题。这里交往的空间距离是指人与人之间的间隔。在一般的人际交往中,常常是人们一方面希望彼此接近以获得温暖,另一方面又努力使彼此之间保持一定的距离。如果彼此距离太近,就会有一种受迫之感,像挤在公共汽车里,感到非常不舒服。人们总是按照与他人的关系来自觉地调节着与他人相隔的距离,也会通过有意或无意地调节人际距离来表明彼此关系的亲疏和好坏。只要运用得当,人际距离也可传达一些重要信息,成为个体之间进行沟通的一个重要手段。人和人之间交往的空间距离是有一定规范的,大多数人遵从这种规范,并用这种距离在人际沟通中表达特定的意思,心理学家称之为人际距离带。

1. 公众距离(610 厘米以外)

这是人们在较大的公共场合所保持的距离间隔,常出现于小型报告会、集会、演讲、领导讲话、教师讲课等场合。虽然双方拉开了距离,但教师讲课、演讲者演讲时所运用的手势、动作、表情和变换的位置,或在学生座位中间的过道上走动,以及使用的图表、幻灯片、字幕等辅助教具,无疑又起到了“拉近距离”的作用。这样既保持了一定的人际间隔,又营造了一定的人际氛围,同时还增强了人际传播的效果。

2. 社交距离(122~610 厘米)

在这个范围内,可将社交距离划分为近社交距离和远社交距离。122~209 厘米为近社交距离,这是人们在社交中近距离接触时所保持的距离,可在多种场合使用,如布置任务、接

待客人、与陌生人交往、上下级正式谈话等。210~610 厘米为远社交距离。这是正式社交活动,如商业活动、公事上所采用的距离,一般适用于接见外宾、正式会谈、贸易谈判等场合。

3. 个人距离(45~121 厘米)

个人距离是与他人在进行一般交往时所保持的距离。它是各种酒会、朋友聚会、办公室开会及出入社交场所时彼此应把握的距离,普遍适用于公开的社交场合,而且可以使别人自由进入这个交往空间参与交往。

4. 亲密距离(45 厘米以内)

亲密距离是人际交往中最小的距离,适合于知心朋友、恋人、夫妻之间使用,表明双方关系的亲密无间。同时,它也是表达爱抚、安慰、保护等动作所必需的距离,所以不适合在社交场合、大庭广众之中出现,尤其不适合在关系一般的同性或异性之间出现。如果细分起来,也可将亲密距离压缩为一个更小的亲密距离,即 15 厘米以内。根据关系的远近、好坏,可进行距离的扩大或缩小。

(二) 交往的空间礼仪

空间距离使用得恰当与否,不仅能表明使用者人际交往水平的高低,而且可以体现使用者的修养,反映使用者的应变能力。因此,在使用时,应注意以下几点。

1. 尊重他人空间范围圈,避免侵犯对方

既然每个人都拥有属于各自的空间,那么交际中的任何一方理应在所有场合时时处处尊重对方,把握适当距离,以免引起对方不快。空间边界没有严格的限制,假设一个区域内只有寥寥几人,这时候每个人的空间是比较大的;反之,人数越多,个人的空间范围就越小了。无论在什么场合下,我们首先得判断他人的空间边界在哪,不然就不知何时闯入他人的边界,给他人造成压力。这和人际交往中的社交距离是一样的,太近或是太远的距离都不利于维持良好的关系。如果是公共场合,比如在图书馆,应保持安静,以确保他人的空间不被干扰;在电影院内或是高铁上,应对号入座,不抢占别人的位置,这些都是尊重别人空间边界的表现。我们需要明白,在人际交往中,给对方留出恰到好处的空间是非常必要的,这也有利于自己空间边界的维护。即便是亲密的关系,也要做到“亲密无间”。

2. 根据交际对象所处的文化背景及习俗不同,调节自己的空间范围

由于各个民族、各个国家的地理环境的不同、文化习俗的差异、人口密度的差别,各个民族、各个国家的人们对于空间范围的概念也存在理解上的不同。例如,澳大利亚人喜欢宽敞的空间,与人交谈时常拉开距离;美国人认为人体是神圣的,因此,他们对私人领域有一些特殊的要求;德国人有一种特别明显的自我意识,他们注意间隔,保持私人领域。了解这些,有益于在国际交往中与对方保持相应的距离,避免引起误会,促进民族团结,展示中国人良好的国际形象。

3. 根据交际对象的不同情况,交叉使用空间距离

在社交场合中,人与人交往固然应保持恰当的距离,但有时因某种需要和交际对象的特

殊情况,可交叉地使用空间距离,不必过于刻板。例如,领导需要和下属促膝谈心,消除彼此之间的隔阂,此时再使用社交距离,会给人淡漠的感觉,不妨跨入亲密距离,使下属体会到自己的内心感情。所以,在交际中,我们应体察各种人物在不同时期的心理变化,灵活运用,不要迂腐和呆板。

需要说明的是,在社交场合保持和控制相应的距离是社交活动的客观要求,也是社交礼仪规范的一种体现。但对上述距离,还应视相互关系状态、社交内容与目的以及文化习俗、心理氛围等具体情况而灵活、得体地控制和处理。例如,在地中海国家,交往时允许有较多的身体接触,相互靠得较近,而在北欧国家,交往时则相互离得较远。法国人总是保持较近的距离,而英国人不习惯近距离接触。性格开朗、喜欢交往的人往往愿意缩短交往距离,而性格内向、孤僻的人则往往重视个人领地空间。女性相聚比男性相聚时要站得近,社会地位高的人在交往时则习惯于与他人保持较远的距离。

如果在社交活动中不慎忽视了应保持的社交距离,使他人感到个人空间受到侵犯,应及时致歉并相应调整,以免造成对方的不快和对相互关系产生负面影响。



多维链接

不要小看微笑的力量

大卫·史汀生是美国一家小有名气的公司的总裁,他虽然十分年轻,但是具备了成功男人具备的大部分优点。他有明确的人生目标,有不断克服困难、超越自己和别人的毅力与信心;他大步流星,雷厉风行,办事干脆利落,从不拖沓;他的嗓音深沉圆润,讲话切中要害;他总是显得雄心勃勃,富有朝气。他对待生活的认真与投入是有口皆碑的,而且,他对待同事也很真诚,讲求公平公正,与他深交的人都为拥有这样一个好朋友而自豪。但初次见到他的人对他少有好感,这令熟知他的人大为吃惊。这是为什么呢?仔细观察后才发现,原来他几乎没有笑容。

他深沉严峻的脸上永远是炯炯的目光、紧闭的嘴唇和咬紧的牙关,即便在轻松的社交场合也是如此。他在舞池中的优美舞姿几乎令所有的女士动心,但很少有人同他跳舞。公司的女员工见了他更是如同看见了虎豹,男员工对他的支持与认同也不是很多。而事实上他只是缺少了一样东西——一副动人的、微笑的面孔。



能力训练



项目实训一

在形体实训室对学生进行仪态礼仪中的站姿、走姿、坐姿和微笑的训练,使学生掌握正确的站姿、走姿、坐姿,并学会微笑。



项目实训二

结合教学内容,3~5人自由组合为一个团队,根据自编的情景,分别扮演接待者和来访者,体现端庄、大方的仪态。重点要求:对坐、站、走、蹲、手势、面部表情等仪态礼仪的要求进行模拟表演并互评。

模拟情景内容既可反映仪态礼仪的全过程,也可着重反映某一方面,如自我介绍、介绍他人、握手礼、鞠躬礼、致意等。

课后自测

1. 什么是手势礼仪? 在交际中使用手势有哪些要求?
2. 微笑的益处是什么? 如何训练微笑?
3. 交往中应如何正确地运用眼神?
4. 交往中的空间距离礼仪要求是什么? 如何正确地运用空间距离礼仪?