



职业教育公共素质课改革创新教材

礼仪规范教程

主
编
黄凤兰

礼仪规范教程

LIYI GUIFAN JIAOCHENG

主 编 黄凤兰

北京出版集团公司
北京出版社

北京出版集团公司
北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

礼仪规范教程 / 黄凤兰主编. -- 北京 : 北京出版社, 2016.2 (2020 重印)
ISBN 978-7-200-11875-9

I. ①礼… II. ①黄… III. ①礼仪—教材 IV.

① K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 007828 号

礼仪规范教程

LIYI GUIFAN JIAOCHENG

主 编: 黄凤兰

出 版: 北京出版集团公司
北 京 出 版 社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总发行: 北京出版集团公司

经 销: 新华书店

印 刷: 定州市新华印刷有限公司

版 次: 2016 年 2 月第 1 版 2020 年 7 月修订 2021 年 7 月第 6 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 11.5

字 数: 226 千字

书 号: ISBN 978-7-200-11875-9

定 价: 36.00 元

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目 录

第一章 礼仪导论·····1

- 一、礼仪的概念与分类·····1
- 二、礼仪的起源与发展·····10
- 三、礼仪的作用与原则·····13
- 四、礼仪与修养·····18

第二章 个人礼仪·····28

- 一、仪表仪态礼仪·····28
- 二、言谈举止礼仪·····32
- 三、语言表情手势礼仪·····38
- 四、待人接物及做客礼仪·····46

第三章 家庭礼仪·····57

- 一、家庭礼仪的概念·····57
- 二、家庭礼仪的内容 ·····59

第四章 校园礼仪·····78

- 一、校园礼仪概述·····78
- 二、尊师重道礼仪·····81
- 三、同学交往礼仪·····85
- 四、校园公共礼仪·····87

第五章 职场礼仪……100

- 一、求职应聘礼仪……100
- 二、接待和拜访礼仪……107
- 三、会议礼仪……110
- 四、公务商务礼仪……113

第六章 社交礼仪……124

- 一、称呼礼仪……124
- 二、宴会礼仪……130
- 三、公务迎送礼仪……133
- 四、用餐礼仪……138
- 五、约会礼仪……142
- 六、通信礼仪……147

第七章 涉外礼仪……154

- 一、涉外礼仪通则……154
- 二、涉外接待礼仪……160
- 三、不同国家的礼仪禁忌 ……163
- 四、国外节庆礼仪……171

第二章 个人礼仪

名人名言

人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。

——荀子

生命是短促的，然而尽管如此，人们还是有时间讲究礼仪。

——爱默生

问题导航

1. 仪表仪态是什么？仪表仪态礼仪包括什么？
2. 言谈举止礼仪又有哪些？
3. 能否概括语言表情手势礼仪的内涵？
4. 生活中应当如何待人接物？

知识解读

一、仪表仪态礼仪

（一）仪表及仪表礼仪

仪表，也称仪容，通常是指人的外观、外貌。其中的重点，则是指人的容貌。在人际交往中，每个人的仪表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。你永远没有第二次机会给别人留下美好的第一印象！在个人的外在形象问题之中，仪表是重中之重。

1. 古代儒家仪表观

儒家仪表观的基本规范有比较丰富的内容，概括而言：

（1）不饰无貌，无貌不敬

这是儒家仪表观首要的基本规范，它见诸《尚书大传》《尚书略说》《大戴礼记·劝学》《说苑·建本》《孔子集语·劝学》等儒学著作中，这些著作中都有大同小异的这样一段话：“君子……见人不可以不饰，不饰无貌，无貌不敬，不敬无礼，无礼不立。”从这一规范的义理分析来看，儒家仪表表现包括两层意思：

第一，待人接物时必须重视仪容的修饰。人的容貌仪表，是人的内在情感的最高表现形式，“夫貌，情之华也。”不饰仪容，内在的美好情感就不可能充分地表达出来，这不是人们应有的待人接物的态度。

第二，饰貌的目的在于尊敬他人，通过自己的仪表的修饰，使他人感受到被尊重。“见人”时，仪表不饰，不修边幅，甚至于放浪形骸，便是对他人不恭，是蔑视他人，也是自己或傲慢、或狂妄、或猥琐的表现。

（2）“沉雅自然”，“容止可观”

人的仪表要可观，既要符合审美的要求，又要赏心悦目。董仲舒说：“衣服容貌者，所以悦目也……故君子衣服中而容貌恭，则目说矣……行思可乐，容止可观，此之谓也。”从审美意义上说，人的仪表主要包括两个方面，即容貌形色和服饰打扮。“形色，天性也”，人的容貌、身体发肤是自然存在物，但这种自然存在物具有一定的后天习得性，通过礼仪的学习和内在修养的提高，可以使容貌形色优美化，至少可以通过学习懂得应注意些什么，“顾念形色，不违大德”。服饰打扮，也有个标准问题，儒家要求要适体，要因时因地因场合而制宜。

（3）“不重则不威”，“威而不猛”

自孔子以来，儒家一直主张人要有威仪。威仪是以仪容庄重为前提的，个人衣冠不整，仪容轻佻，举止粗放，不拘礼仪，这种不自重的结果是别人也放弃对他的尊敬。儒家所谓：“貌轻则招辱”，“轻乎外者，必不能坚乎内，故不厚重则无威严”，“吾苟轻于谄笑周旋，则物得而押之”，都说的是这个道理。自己仪容端庄，尊敬了别人，别人也就不会反过来轻侮自己，庄重的仪表才会使自己不受屈辱，自己也就显得有威仪，外貌庄重整洁便能形成威望，仪容修饰得恰当，就可以“威仪反反”。君子要有威，但同时儒家又讲究“威而不猛”，对“威”作了必要的限定。这种“威”是儒者之“威”，是君子之“威”，而不是横眉怒目、令人骨寒的“淫威”。

2. 现代仪表礼仪观

仪表礼仪包括个人卫生礼仪、举止礼仪、美容美发礼仪、服饰礼仪，是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来的。注意仪容礼仪有着重要的意义：第一，它是尊重嘉宾的需要，让对方受到尊重；第二，是讲究礼貌礼节的具体表现；第三，也是自尊自爱的表现。

3. 仪表礼仪的体现

生活中人们的仪表非常重要，它反映出一个人的精神状态和礼仪素养，是人们交往中的“第一形象”。“三分长相，七分打扮”，天生丽质，风仪秀整的人毕竟是少数，然而我们却可以靠化妆修饰、发式造型、着装佩饰等手段，弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足，并在视觉上把自身较美的方面展露、衬托和强调出来，使形象得以美化。古代儒家也重视对仪表礼仪的改善和培养，如今，随着社会的进步，现代社会用来体现仪表礼仪的方式变得更加丰富。

（1）干净整洁

整洁，即整齐洁净、清爽。要使仪容整洁，重在持之以恒。具体而言：眼睛的保洁应注意眼部分泌物的及时清理，清洁时要避开他人，不能当众用手绢、纸巾擦或用手去抠；经常清理鼻腔，修剪鼻毛，且不能在他人面前挖鼻孔，拔鼻毛；口腔要保持干净，空气清新，避免异味；保持手背清洁，定期修剪指甲，头发按时修理，不得蓬头垢面，体味熏人。

（2）适度化妆

化妆，是指人们采用专门的化妆品来打扮自己，从而使自己的容颜更加靓丽可人。先天条件好、天生丽质的人毕竟是少数，通过适当的修饰来扬长避短，塑造美好的个人形象也是仪表礼仪的一种体现。

英国王妃戴安娜初次入王室时，容貌说不上倾国倾城，且透露出一股稚气和憨态，脸颊太红，略带婴儿肥，鼻子和颧骨过于突出；虽有一米七八的高挑身材，但不够苗条；为了不压过查尔斯，平时少穿高跟鞋，有习惯性欠背。婚后，人们发现她越来越漂亮迷人，原因就在于她在诸多王室化妆师的点拨下进行了“化妆革命”——她用薄粉底来调和发红的脸色，再配以色调柔和的桃色、珊瑚色胭脂，在颧骨下面打暗影，使颧骨显得不那么突出，脸型也不显得太大。后来她又听取著名化妆师的建议，在脸上薄施桃褐色的腮红，衬出美丽的双颊，又以蓝色眼线液和蓝色眼影，衬出一双鲜明夺目的蓝眸。

（3）发型修饰

发型修饰与化妆意义相似，应根据不同的职业定位、不同的社交环境选择不同的发型设计。例如：对于职场人员而言，配饰不宜烦琐，面部化妆以淡妆为主，发型精致简洁；对于行政人员而言，妆色淡雅，发型简单利落；生活晚宴场合，可选择色彩较为艳丽的妆扮，展现个人魅力。

赵华是一家国有企业的总经理。有一次，他获悉有一家著名的法国企业的董事长正在本市进行访问，并有寻求合作伙伴的意向。于是他想尽办法，请有关部门为双方牵线搭桥。让赵总经理欣喜若狂的是，对方也有兴趣与他的企业进行合作，而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，赵总经理对自己的形象刻意地进行了一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿西装，下穿牛仔裤，头戴鸭舌帽，足蹬旅游鞋。无疑，他希望能给对

方留下精明强干、时尚新潮的印象。然而，事与愿违，这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。

4. 仪表礼仪的原则

良好的仪表礼仪需要遵循仪表协调原则。所谓仪表的协调，是指一个人的仪表要与他的年龄、体型、职业和所在的场合吻合，表现出一种和谐，这种和谐能给人以美感。对于年龄来说，不同年龄的人有不同的穿着要求，年轻人应穿着鲜艳、活泼、随意一些，体现出年轻人的朝气和蓬勃向上的青春之美。而中、老年人的着装则要注意庄重、雅致、整洁，体现出成熟和稳重。对于不同体型、不同肤色的人，就应考虑到扬长避短，选择合适的服饰。职业的差异对于仪表的协调也非常重要。比如，教师的仪表应庄重，学生的仪表应大方整洁，医生的穿着也要力求显得稳重而富有经验。当然，仪表也要与环境相适应，在办公室的仪表与在外出旅游时的仪表当然不同。

具体而言，仪表的协调原则包含以下几个方面：

（1）适体性原则：要求仪表修饰与个体自身的性别、年龄、容貌、肤色、身材、体型、个性、气质及职业身份等相适宜和相协调。

（2）时间地点场合原则：即要求仪表修饰因时间、地点、场合的变化而相应变化，使仪表与时间、环境氛围、特定场合相协调。

（3）整体性原则：要求仪表修饰先着眼于人的整体，再考虑各个局部的修饰，促成修饰与人自身的诸多因素之间协调一致，使之浑然一体，营造出整体风采。

（4）适度性原则：要求仪表修饰无论是修饰程度，还是在饰品数量和修饰技巧上，都应把握分寸，自然适度，追求虽刻意雕琢而又不露痕迹的效果。

（二）仪态及仪态礼仪

仪态也叫仪姿、姿态，泛指人们身体所呈现出的各种姿态，它包括举止动作、神态表情和相对静止的体态。人们的面部表情，体态变化，行、走、站、立，举手投足都可以表达思想感情。仪态是表现一个人涵养的一面镜子，也是构成一个人外在美好的主要因素。不同的仪态显示出人们不同的精神状态和文化教养，传递不同的信息，因此仪态又被称为体态语。

仪态礼仪体现在以下几方面。

1. 谈话姿势

谈话的姿势往往反映出一个人的性格、修养和文明素质。所以，交谈时，首先双方要互相正视、互相倾听，不能东张西望、看书看报、面带倦容、哈欠连天，否则会给人心不在焉、傲慢无理等不礼貌的印象。声音大小传情达意的意义也有所不同，应该根据听者距离的远近适当调整话筒音量；手势要自然优雅，尊重民俗，符合礼仪。另外公众区、熟人、陌生人、个人以及亲密区的界域也大有不同。

2. 站姿

站立是人最基本的姿势，是一种静态的美。站立时，身体应与地面垂直，重心放在两个前脚掌上，挺胸、收腹、抬头，双肩放松。双臂自然下垂或在体前交叉，眼睛平视，面带笑容。站立时不要歪脖、斜腰、曲腿等，在一些正式场合不宜将手插在裤袋里或交叉在胸前，更不要下意识地做些小动作，那样不但显得拘谨，给人缺乏自信之感，而且也有失仪态的庄重。

3. 坐姿

坐，也是一种静态造型。端庄优美的坐，会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。正确的坐姿要腰背挺直，肩放松。女性应两膝并拢；男性膝部可分开一些，但不要过大，一般不超过肩宽。双手自然放在膝盖上或椅子扶手上。在正式场合，入座时要轻柔和缓，起座要端庄稳重，不可猛起猛坐，弄得桌椅乱响，造成尴尬气氛。

4. 走姿

行走是人生活中的主要动作，走姿是一种动态的美。“行如风”就是用风行水上来形容轻快自然的步态。正确的走姿是：轻而稳，胸要挺，头要抬，肩放松，两眼平视，面带微笑，自然摆臂。

5. 容色

容色即容貌气色。仪态教学会有专门的面部表情训练，主要指眼神与笑容的表达。笑容通常能凸显出好气色，给人留下清新和美的印象。笑有微笑与大笑之分，正式的场合选择微笑待人较为适宜。微笑具有与生俱来的亲和力，能拉近彼此之间的距离，使沟通变得更顺畅。而大笑在正式场合不宜出现。所谓色容庄，意思是说神色要庄严，不苟言笑，不在严肃场合嬉闹。气息的把握也在其中，重大场合下的呼吸应当稳而沉，保持静谧。

有些人坐着时会故意无意地双腿颤动不停或者让跷起的腿像钟摆似的来回晃动而且自我感觉良好，以为无伤大雅，其实这会令人觉得很不舒服；有些人习惯用小指、钥匙、牙签、发夹等当众挖鼻孔或者掏耳朵，这是一个很不好的习惯，尤其是在别人正在进餐或喝茶时，这种不雅的小动作往往令旁观者感到非常恶心。

二、言谈举止礼仪

言谈举止，即人的言语和行为动作，它不仅是一门艺术，更是个人礼仪的一个重要组成部分。在生活交际中，我们都离不开言谈举止礼仪。言必契理、言可承领、言则信用。言谈是传达感情的工具，也是沟通思想的桥梁。善于用语言来表达情意的人，一席话就能使人心情舒畅，有助于加深人们之间的感情，有助于思想交流、沟通，发展友谊，同时还能扩大信息来源，丰富自我。而不善于以语言来表达的人，一讲话就会使人误解。所以，

掌握言谈举止的礼仪，是我们提高自我素养的最基本要求。

胡适说，人物的言谈举止是人物思想性格的具象化。在现代社会的日常交往活动中，人们往往从对方的言谈举止方面来判断交际对象的性格、心情和态度，从而进行相应的互动反应，拥有良好言谈举止行为的人，会给对方一种亲近感、舒适感，有利于人际交往活动的进行，有利于提高自己在人际交往对象心中的形象。

曾任多家公司人事总监的一位人才咨询专家说，面试能否成功，是在应聘者不经意间被决定的，而且和应聘者的言谈举止很有关系。有经验的公司招收新人的时候，一眼就能看出应聘者是否是自己需要的，他的气质、个性是否适合在自己的公司工作，而这些内在素质，都会在日常的言谈举止中流露出来。从应聘者踏进大门的那一刻起，面试官就开始考察他的举止言行：怎样和面试人员握手、打招呼，怎么样递送自己的简历，用什么样的坐姿，这些不经意间完成的动作都在公司的考评范围之内。

（一）言谈举止的礼节要求

1. 合适的姿态

与他人交谈时，应该礼貌地注视着对方，目光要与对方有交流。无论你的身份和地位如何，在和他人交流时，不要东张西望，更不能只顾埋头阅读，或面带倦容。玩弄自己的手指等这些动作都不太雅观，也很不尊重对方。

一是态度要诚恳、亲切。说话本身是用来向人传递思想感情的，所以，说话时的神态、表情都很重要。例如，当你向别人表示祝贺时，如果嘴上说得十分动听，而表情却是冷冰冰的，那对方一定认为你只是在敷衍而已。所以，说话必须做到态度诚恳和亲切，才能使对方对你的说话产生表里一致的印象。

二是用语要谦逊、文雅。如称呼对方为“您”“先生”“小姐”等；用“贵姓”代替“你姓什么”，用“不新鲜”“有异味”代替“发霉”“发臭”。如你在一位陌生人家做客需要用厕所时，则应说“我可以使用这里的洗手间吗？”或者说“请问，哪里可以方便？”等。多用敬语、谦语和雅语，能体现出一个人的文化素养以及尊重他人的良好品德。

2. 不要轻易打断别人

鲁莽地打断别人还没说完的话，是一种修养的缺失、一种不懂尊重的表现。万一需要打断或插话，应先征求一下对方的意见，比如说：“对不起，请允许我打断一下。”“对不起，我插句话可以吗？”如果你对对方的话题不感兴趣，应该巧妙地转移话题，不可粗鲁地说：“你说的太没意思了，换个话题。”

3. 分清对象

在社交场合与别人交流前，很重要的一点是，首先要认清自己，认识自己的能力、地

位、身份等，然后再了解对方的个性、身份、地位、社会层次等。因为每个人的年龄、职业、地位、阅历都有不同，所以要想创造好的交谈氛围，重要的一点是要弄清楚你今天的交流对象是谁，从事什么职业，性格如何，有什么爱好，学历、经历如何。基于以上的了解，在交流时，话题的选择一定要因人而异。

4. 分清场合

中国人很讲究避讳，比如参加葬礼不可以高谈阔论或行为乖张，在飞机上不要谈论相关空难的话题，而在合适的场合谈论合适的话题、做合适的事，才不会显得尴尬。

一外商考察团来某企业考察投资事宜，企业领导高度重视，亲自挑选了庆典公司的几位漂亮女模特来做接待工作，并特别指示她们身着紧身上衣、黑色的皮裙，领导说这样才显出对外商的重视。

但考察团上午见了面，还没有座谈，外商就找借口匆匆走了，工作人员被搞得一头雾水。后来通过翻译才知道，他们说通过接待人员的着装，认为这是个工作以及管理制度极不严谨的企业，完全没有合作的必要。

原来，该企业接待人员在着装上犯了大忌。根据着装礼仪的要求，工作场合女性穿着紧、薄的服装是工作极度不严谨的表现。

5. 不要涉及他人隐私

比如，不要问女性年龄，不要过分打探他人过去的事情，不要问健康状况，等等，涉及他人隐私往往会使话题十分尴尬，从而有碍人际交流。

6. 注重文化差异

中国人表示赞赏之意，常常翘直大拇指，其余四指蜷曲；翘起小拇指则表示蔑视。日本人则用大拇指表示“老爷子”，用小拇指表示“情人”。在英国，翘起大拇指是拦路要求搭车的意思。在英美等国，以“V”字形手势表示“胜利”“成功”；在亚非国家，“V”字形手势一般表示两件事或两个东西。

在欧洲，人们相遇时习惯用手打招呼。正规的方式是伸出胳膊，手心向外，用手指上下摆动。美国人打招呼是整只手摆动。如果在欧洲，整只手摆动表示“不”或“没有”之意。在希腊，一个人摆动整只手就是对旁人的污辱，那将会造成不必要的麻烦。

张女士是位商务工作者，由于业务成绩出色，随团到中东地区某国考察。抵达目的地后，受到东道主的热情接待，并共同进餐。席间，为表示敬意，主人向每位客人一一递上一杯当地特产饮料。轮到张女士接饮料时，一向习惯于“左撇子”的张女士不假思索，便伸出左手去接，主人见此情景脸色骤变，不但没有将饮料递到张女士的手中，而且非常生气地将饮料重重地放在餐桌上，并且不再理睬张女士。

（二）不同交流方式中的礼仪

1. 日常交谈中的礼仪

（1）大方、朴实文雅。要做到语言准确、亲切，使用礼貌用语，保持口语流畅；切忌多次重复、烦琐冗长使人不得要领，更不要云山雾罩、话题不断、滔滔不绝、没完没了，很少或根本没有给对方说话机会。

（2）多用敬语，交谈的态度要真诚。要有意识地多使用礼貌用语，而且要时时注意去运用。不论多么美妙的话语，如果缺乏了诚意与礼貌，也不过是花言巧语而已。

（3）掌握说话分寸。不做不受欢迎的人，不自吹自擂。说个没完，满口脏话，语言刻薄，逢人诉苦，不言不语，等等，都是应该避免的；同时，要注意对方的文化层次、语言习惯，为了谈话投机迅速进入友好交谈，要寻找共同点。

（4）学会赞美。爱听赞美之词，是出于人的自尊需要，是一种正常的心理需求。因为经常听到真诚的赞美，获得他人的肯定，就能明白自身的价值，有助于增强自信心。赞美他人不仅让他人得到快乐，自己在人际交往中也能得到意想不到的收获。

（5）学会委婉。如果由于不了解对方，或一时不慎，说出了对方的不幸或禁忌，要诚恳地道歉，然后迅速转移话题使交谈再热起来。

2. 电话交谈中的礼仪

（1）打电话前，先想好要讲的内容。在通话之前做到心里有数，可以有效地节省时间，并能够提高电话沟通的效率，不要现想现说；电话接通后应该做一个简单的寒暄，然后迅速直奔主题，不要闲聊天，东拉西扯，偏离你要表达的主要意思。通常一次通话不应长于3分钟，即所谓的“3分钟原则”。

（2）选择适当的通话时间。一般情况下，选择通话时间应遵循不在早上8点之前、晚上10点以后、三餐之间给人打电话。也就是说，白天应在8点以后，假日最好在9点以后，夜间则要在10点以前，以免干扰受话人包括对方老人或小孩的睡眠。三餐之间应该给对方一个舒心的就餐心情，所以尽量不要在三餐之间给对方打电话。

（3）要态度友好。通话时不要大喊大叫，震耳欲聋，尽量给对方留下一个好的印象；打电话时我们要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象。

（4）迅速准确地接听。现代工作人员业务繁忙，桌上往往会有两三部电话，听到电话铃声应准确迅速地拿起听筒，接听电话，在礼貌问候对方之后应主动报出公司或部门名称以及自己的姓名；电话铃声响一声大约3秒钟，若长时间无人接电话，或让对方久等是很不礼貌的。

（5）要用语规范。通话之初，应先做自我介绍，不要让对方“猜一猜”。请受话人找人或代转时，应说“劳驾”或“麻烦您”，不要认为这是理所应当的。

(6) 挂电话前要礼貌。要结束电话交谈时,一般应当由打电话的一方提出,然后彼此客气地道别,应有明确的结束语,说一声“谢谢”“再见”,再轻轻挂上电话,不可只管自己讲完就挂断电话。

3. 网络交谈中的礼仪

现代社会中,人类已离不开网络,发送电子邮件、利用网络社交软件进行交往交流已是现代人习以为常的交流方式。然而,作为目前广泛使用的交流方式,网络交流中的不文明现象尤其突出,一方面,大部分人认为网络世界应该是一个自由的世界,于是整个网络世界便呈现出混乱的局面,网络礼仪便无从谈起;另一方面,现在正确的网络使用规范和健康的网络文化还未成形,论说也各有不同,因此没有一种约定俗成的网络规范让大家去遵守,致使公众的网络意识没有系统性,缺乏约束机制,公众网络道德体系没有真正建立,于是网络个体便无章可循,整个网络礼仪体系也处在随意性极强的阶段。

因此,对于网络交流礼仪的构建,应注意以下几点:

(1) 尊重他人,保护隐私。网络交流是一种虚拟的交流方式,交流对象空间上的隔离使得彼此之间并不了解,这便要求个人应有较好的礼貌意识,不可任意谩骂、侮辱对方;同时,在匿名网络环境下也要学会保护自己的个人隐私,利用社交软件聊天必须谨慎言行,切不可掉以轻心。

(2) 用语要礼貌规范,以示对对方的尊重。目前许多网络用语以其简单、直观的特点吸引大家的眼球,但此类用语适用于熟人之间,对于正式的社交场合则并不适用。

(3) 在互联网上发表看法时,更要注意交谈的语言和方式,避免使用过于激烈的言辞,避免引起不必要的冲突。

(三) 不同场合的行为举止礼仪

1. 会面礼仪

(1) 主动打招呼

走在路上或在公共场所,遇见相识的人时,要主动地打招呼,问候致意。可以说“您早”“您好”“晚上好”等。说这些时,双眼要注视着对方,表示出自己的一种诚意。

(2) 热情回应

如果是对方先看到了你,首先跟你打招呼,就应马上应答致意。大大咧咧、满不在乎是不礼貌的。别人跟你打招呼时,如果由于公共场合声音嘈杂等原因而没有及时回应的,知道后要主动加以解释,并表示歉意,以取得对方的谅解。

(3) 面带微笑

问候他人时,必须表现得自然而大方。矫揉造作、神态夸张,或者扭扭捏捏,都不会给他人以好的印象。在公共场合见到友人总是很高兴的事,不管你原先的心情怎样,都应

面带微笑面对友人。如果由于学习或生活中有什么不如意的事而有些不高兴，这时也不应挂在脸上，以免引起别人的误会。

（4）躬身或握手

与人见面时，可根据实际情况用躬身或握手的方式向对方表示友善和问候。一般来说，年轻人与年轻人之间，可用握手礼。而在行程中路遇长者、尊者，一般用躬身礼，躬身时要自然、真诚，切忌做作或敷衍。有时面带微笑地点头，也不失为一种招呼礼仪。

（5）避免不良行为习惯

与他人交谈接触时，时不时摆弄自己的衣服，或有吐痰、抠鼻孔等不良习惯，会给对方一种不受尊重的感觉，对于构建良好的社交形象十分不利。更需要注意的是，在特殊的场合，需要避免一些不当的称谓，例如庸俗的称呼、他人的绰号、地域性称呼等。

2. 家庭礼仪

在与自己的亲人相处时，可以不同于社交场合，不必时刻警惕个人的礼仪礼节是否已做得符合要求。家庭相处的礼貌礼节主要体现在对长辈的尊敬，如不可随意顶撞长辈、与长辈开玩笑要把握尺度；如与晚辈相处时应保持一定的威信但不可过于“倚老卖老”；等等。家庭礼仪因人而异，但始终要把握一点，即尊重长辈，爱护晚辈。

清初康熙年间人李毓秀所著的《弟子规》名传千古，其中有相当一部分讲到了人与人之间的相见礼仪。文中写道：“或饮食，或坐走，长者先，幼者后。长呼人，即代叫，人不在，己即到。称年长，勿呼名；对尊长，勿见能。路遇长，疾趋揖，长无言，退恭立。骑下马，乘下车，过扰待，百步余。长者立，幼勿坐；长者坐，命乃坐。尊长前，声要低，低不闻，却非宜。进必趋，退必迟。问起对，视勿移。”

这里有几层意思是可以参考的：一、与长者一起走路的时候，要让长者走在前面，即所谓的“长者先，幼者后”；二、在路上遇到长者时，不直呼其名，应以“叔叔”“伯伯”“公公”称呼；三、在路途中遇到长者时，应该马上行礼作揖，即所谓的“疾趋揖”；四、如果你是骑马或坐车的话，在路上遇到长者、尊者时，就应下马、下车，让长者、尊者走过“百步余”后再向前走。

3. 餐桌礼仪

在社会交往中，宴请、赴宴是最常见的交际活动，因此，宴饮礼仪在整个社交礼仪中占有非常重要的地位。各国、各民族都有自己国家和民族的文化特点和生活习惯，不同形式的宴请对礼仪规范和个人行为举止都有不同的要求。了解、掌握宴饮礼仪，不仅能使自己在迎来送往的社交过程中不失礼节，而且还能树立起良好的形象。

（1）宴饮礼仪

中国自古流传下来的一般宴饮礼仪要求，具体而言：

第一，宴请他人须根据宴请的实际情况确定宴请的规格、种类、时间、地点和范围。

宴会时间要注意尽量避开来宾的禁忌日。宴请的范围应符合宴请的目的、性质和内容。如需制作请柬，应写明宴请的缘由、时间、地点以及桌次等。请柬的发送要提前一至二周，在宴请前夕，还应打电话给被邀请者进行确认。

第二，为了尊重宾客，宴请种类和菜品的选择应主要考虑来宾的饮食习惯和口味。如果选择正式宴会，还可印制一些精美的菜单，每桌放置三至五份或每人一份。

第三，宴会开始前，主人最好在门口迎接客人，必要时还应安排人员陪同迎接。对每一位来宾，主人都要热情招呼。

第四，礼节性宴请讲究上菜后，主人要先向客人敬酒，说一些“感谢光临”之类的客气话。此后每上一道菜，主人还应及时请主宾及其他客人享用。在用餐过程中，主人要尽量照顾客人，及时转动餐台调换菜品位置。

第五，宴会结束，主人应将客人送至门口。

（2）进餐礼仪

中国人就餐，图的是一个热闹。中国有句古话“民以食为天”，中国人以食为人生之至乐，其场面之宏大，常常热闹得令人叹为观止。中国人在一起就餐，常常相互劝酒、划拳，在古代还行酒令，这样方能显示出主人的热情与真诚，这也正显示了中国人家庭和睦、邻里团结的文化氛围。但是，随着中西文化交流的推进，以热闹为主的中国进餐文化并不是适用于所有场合，要视场合而定，如与领导进餐或正式的外交场合进餐时，则不宜高谈阔论、大肆劝酒。

三、语言表情手势礼仪

（一）语言礼仪

现代礼仪中对于语言的要求还是比较高的：一则要求语言得体，显示出自己良好的教养；二则还需要谈话者具有足够的幽默细胞，能够及时地缓和气氛，使谈话者双方都感到快乐。

语言礼仪的要点是让双方感到舒心。让对方有受尊重的感觉，让自己有受肯定的感觉，这是语言礼仪的最高境界。

某局新任局长宴请退居二线的老局长。席间端上一盘油炸田鸡，老局长用筷子点点说：“喂，老弟，青蛙是益虫，不能吃。”新局长不假思索，脱口而出：“不要紧，都是些老田鸡，已退居二线，不当事了。”老局长闻听此言顿时脸色大变，连问：“你说什么？你刚才说什么？”新局长本想开个玩笑，不料说漏了嘴，触犯了老局长的自尊，顿觉尴尬万分。席上的友好气氛尽被破坏，幸亏秘书反应快，连忙接着说：“老局长，他说您已退居二线，吃田鸡不当什么事。”气氛才有点儿缓和。

上述事例充分说明，语言礼仪的正确适用是多么的重要。正所谓说者无心，听者有意，一定要三思而后言才能更好地维护友好气氛。

1. 会打招呼是最基本的礼仪

无论在公司还是在路上，若遇见熟人，要主动打招呼，互相问候，不能视而不见，把头扭向一边，擦肩而过。

打招呼虽然是最基本的礼貌要求，但也不宜聊个不停，影响他人走路。另外就是打招呼最常用的就是“你好”，千万不要使用“吃了吗？”“干吗去？”这类极不合时宜的问候语。有个笑话说某人习惯用“吃了吗”打招呼，以至于碰到刚从厕所里出来的熟人也这样打招呼，结果招致一顿骂。

打招呼时有一个最基本的问题，就是不要为了表示亲切而牵涉到个人的私生活，把个人禁忌方面的话语拿出来“献丑”，打了招呼反而引起对方的不快。

招呼就是招呼，不要太繁杂，其实一句普通的带着微笑的“你好”，就已经能够拉近两人的距离了，再添加内容反倒成了累赘，甚至给对方以拖沓、不利索的感觉，甚至于不希望下次见到你。

2. 寒暄的价值在于让对方放松心情

寒暄是否得体，可从对方心情放松的程度来判断。即使礼仪上做得再完美，如果让对方感到紧张或者不愉快，那么一切也都是白费。

要使对方放松心情，我们必须表现出完全接纳对方的姿态，积极地配合，用心地与对方接触，使双方在进一步交谈之前的小插曲上就感到很开心，纵使不会进一步深谈，也会对你产生好感。

跟初次见面的人寒暄，最标准的说法是“你好！”“很高兴认识你”“见到你非常荣幸”。比较文雅一些的话，可以说“久仰”或者是“幸会”。要想随便一些，也可以说“早听说过您的大名”“某某人经常跟我谈起您”，或是“我早就拜读过您的大作”“我听过您作的报告”等。

跟熟人寒暄，用语则不妨显得亲切一些、具体一些。可以说“好久不见了”“又见面了”，也可以讲“您气色不错”“您的发型真棒”“您的小孙女好可爱啊”“今天的风真大”“上班去吗？”等。寒暄语不一定具有实质性的内容，而且可长可短，需要因人、因时、因地制宜，但必须简洁、友好与尊重。

3. 称赞与感谢要适度

称赞与感谢的度一定要把握好，好的称赞会让人感到如沐春风，不适当的称赞会让人感到芒刺在背，浑身不舒服。

称赞不要让人误会为挖苦，感谢不要让人感到空洞，这是最重要的。

（1）称赞要准确

赞美用语表达要准确，不能偏离事实，更不能无中生有，否则将弄巧成拙，招致误解。赞美要因人而异，说出对方最愿听到的赞美之词。

（2）感谢要真诚

感谢是对别人的“付出”的最直接肯定，最重要的一点是真心实意的感谢，至少应表现出自己的真诚、大方。

（3）感谢要及时

尽管许多人帮助他人时并不指望得到回报，但对于受帮助的人来说，一定要及时而主动地表示真诚的感谢。及时主动，说明你对他人的帮助是非常重视的，说明你十分尊重他人的帮助，也说明你是一个性格爽直、懂得人情的人，这有助于进一步加深彼此的感情。

（4）方法要恰当

感谢他人的途径和方法是多种多样的，除了物质上的表示外，还可以通过其他形式。要根据帮助者的身份、职业、性格、文化程度及经济状况等具体情况来选择最恰当的形式，不要以为送值钱的东西就是真诚的感谢，也不要以为无限的夸奖就是感谢。

（5）尺度要恰当

和做其他事情一样，感谢别人也要掌握分寸，力求适度，过分和不足都有所不妥。过分，会让人难以接受，甚至产生怀疑；不足，又会让人觉得你不尊重对方的劳动。合理适度，可根据这两方面来决定：一是对方付出劳动的多少，二是对方的帮助给自己带来的益处。

4. 称呼礼仪

牛皋向一位老者问路，他在马路上吼道：“哎，老头儿！爷问你，农场怎么走？”老人说：“往前走 1500 丈。”牛皋奇怪地说：“怎么是丈不是里呢？”老人说：“我们这儿说丈不说里。”牛皋红着脸走了。过了一会儿，岳飞也来到这里，他先下马，然后上前施礼，“请问老丈，方才可曾见一个骑黑马的？他往哪条路上去了？”老人见岳飞颇有礼貌，便耐心地给他指路。这正如俗语所说：“礼到人心暖，无礼讨人嫌。”

由于各国、各民族语言不同，风俗习惯各异，社会制度不一，因而在称呼上差别很大，如果称呼错了，不但会使对方不高兴，引起反感，甚至还会闹出笑话，出现误会。

在现代交往中，一般对男子称先生，对女子称夫人、女士、小姐。已婚女子称夫人，未婚女子统称小姐。不了解婚姻情况的女子可称小姐，对戴结婚戒指的年纪稍大的可称夫人，这些称呼可冠以姓名、职称、衔称等，如“布莱克先生”“议员先生”“市长先生”“上校先生”“玛丽小姐”“秘书小姐”“护士小姐”“怀特夫人”等。

某高校一位大学生，用手捂着自己的左下腹跑到医务室，对坐诊的大夫说：

“师傅，我肚子疼。”

坐诊的医生说：“这里只有大夫，没有师傅。找师傅请到学生食堂。”

学生的脸红到了耳根。

5. 指正礼仪

指正包括规劝与批评，其实就是让别人接受你的意见。在这方面要注意以下几点：

第一，语言温和，表现出对对方足够的尊重，也就是说把语言表达得中听一些。

第二，尽可能不要当众规劝与批评，那样易伤其自尊，因此而心存怨恨。

第三，千万不要翻出以前的陈谷子烂芝麻深纠“革命家史”。

第四，可以先赞赏后批评，先肯定后否定。给别人足够的台阶下，这就是你的水平，也是得体的表现。

公共汽车上，一中年妇女提着鱼上车，蹭脏了中学生小刚的新衣服。中年妇女说：“衣服脏了没关系，回家洗洗就行了。”

小刚笑了，说：“阿姨，我该说的话都让您说了，我只有说‘对不起了！’”众人向小刚投来赞许的目光，中年妇女被这幽默的批评羞红了脸。

6. 演讲礼仪

当众发表演讲，不仅是个人形象的显示，更是个人、单位甚至集团形象的展示。所以，演讲是学识、口才、应变能力的一次公开考试，千万不可大意。

演讲者除了形体姿态的调整外，还要注意好的开场白，引导好的内容。

演讲时要保持充沛的精力。在演讲之前，一定要充分休息，养精蓄锐。演讲时则要气宇轩昂或洒脱大方，总之，要表现出气度来。

演讲人的声音要响亮。音量的大小根据会场的大小和人员的多少而定，既不要过高，也不要过低。

在语言上，应当尽量生动、形象、幽默、风趣。演讲还应把握好时间，宁短勿长。因为你要知道大家的注意力不会集中那么长时间，要在尽量短的时间内让大家体会到你的意思。

（二）表情礼仪

表情是人体语言中最为丰富的部分，是内心情绪的反映。人们通过喜、怒、哀、乐等表情来表达内心的感情。古人云：“人身之有面，犹室之有门，人未入室，先见大门。”在人际沟通方面，表情起着重要的作用，现代心理学家总结出一个公式：感情的表达 = 7% 的言语 + 38% 的语音 + 55% 的表情。

优雅的表情，可以给人留下深刻的第一印象。表情是优雅风度的重要组成部分，总体要求是热情、友好、轻松、自然。构成表情的主要因素：一是目光；二是微笑。

1. 目光

目光是面部表情的核心。在人际交往时，目光是一种真实的、含蓄的语言。“眼睛是心灵之窗”，从一个人的目光中，可以看到他的整个内心世界。一个好的交际形象，目

光应是坦然、亲切、友善、有神的。

在与他人交谈时，目光应当注视着对方，才能表现出诚恳与尊重。

有位企业经理讲过这样一件事情：

“有一回，我同某销售公司经理共进午餐。每当一位漂亮的女服务员走到我们桌子旁边，他总是目送她走出餐厅。我对此感到很气愤，我感到自己受到了侮辱。心里暗想，在他看来，女服务员的两条腿比我要对他讲的话更重要。他并没有听我讲话，他简直不把我放在眼里。”

与人交往时，冷漠的、呆滞的、疲倦的、轻视的、左顾右盼的眼光都是不礼貌的。切不可盯人太久或反复上下打量，更不可以对人挤眉弄眼或用白眼、斜眼看人。

目光的主要内容有以下五个方面：

（1）注视的时间

注视时间的长短往往能表达一定的意义，也有一定的讲究。

第一，表示友好。向对方表示友好时，应不时地注视对方。注视的时间占全部相处时间的 1/3。

第二，表示重视。向对方表示关注，应常常把目光投向对方那里。注视的时间占全部相处时间的 2/3。

第三，表示轻视。目光经常游离对方，注视对方的时间不到相处时间的 1/3，就意味着轻视。

第四，表示敌意。目光始终盯在对方身上，注视的时间占全部相处时间的 2/3 以上，被视为有敌意，或有寻衅滋事的嫌疑。

第五，表示感兴趣。目光始终盯在对方身上，偶尔离开一下，注视的时间占全部相处时间的 2/3 以上，同样也可以表示对对方较感兴趣。

（2）注视的角度

注视别人时，目光的角度，即目光从眼睛里发出的方向，表示着与交往对象的亲疏远近。

注视他人的角度包括四种：平视、侧视、仰视、俯视。

平视，即视线呈水平状态，一般适用于在普通场合与身份地位平等之人进行交往。

侧视，是一种平视的特殊情况，即位于交往对象一侧，面向对方，平视着对方。它的关键在于面向对方，否则即为斜视对方，那是很失礼的。

仰视，即主动居于低处，抬眼向上注视他人。它表示对对方的尊重与敬畏，适用于面对尊长之时。

俯视，即抬眼向下注视他人，一般用于身居高处之时。它可对晚辈表示宽容、怜爱，也可对他人表示轻慢、歧视。

（3）注视的方位

与人交谈时，目光应注视对方，但应局限于上至对方额头，下至对方第二粒纽扣，左

右以两肩为准的方框中。

在一般情况下，与他人相处时，不宜注视其头顶、大腿、脚部与手部，或是“目中无人”。对异性而言，通常不应注视其肩部以下，尤其是不应注视其胸部、裆部、腿部。

（4）注视的方式

在社交场合可以有多种注视方式的选择，最常见的有：

直视、凝视、盯视、虚视、扫视、睨视、眯视、环视、他视、无视等。

直视——即直接地注视交往对象，它表示认真、尊重，适用于各种情况。若直视他人双眼，即称为对视。对视表明自己大方、坦诚，或是关注对方。

凝视——它是直视的一种特殊情况，即全神贯注地进行注视。它多用以表示专注、恭敬。

盯视——即目不转睛，长时间地凝视其人的某一部位。它表示出神或挑衅，故不宜多用。

虚视——它是相对于凝视而言的一种直视，其特点是目光不聚焦于某处，眼神不集中。它多表示胆怯、疑虑、走神、疲乏，或是失意、无聊。

扫视——即视线移来移去，注视时上下左右反复打量。它表示好奇、吃惊。也不可多用，对异性尤其应禁用。

睨视——即斜着眼睛注视。它多表示怀疑、轻视，一般应当忌用。与初识之人交往时，尤其应当忌用。

眯视——即眯着眼睛注视。它表示惊奇、看不清楚，模样不大好看，故也不宜采用。

环视——即有节奏地注视不同的人员或事物。它表示认真、重视，适用于同时与多人打交道，表示自己“一视同仁”。

他视——即与某人交往时不注视对方，反而望着别处。它表示胆怯、害羞、心虚、反感、心不在焉，是不宜采用的一种眼神。

无视——即在人际交往中闭上双眼不看对方。它又叫闭视，表示疲惫、反感、生气、无奈。

（5）眼睛的变化

第一，眼皮的开合，过快意味着活跃、思维；过慢意味着轻蔑、厌恶，有时表不解。

第二，眼球的转动，反复转动意味着动心思，悄然挤动意味着向人暗示。

2. 微笑

美国密西根大学心理学教授詹姆士对人的微笑注解为：

“面带微笑的人，通常对处理事务、教导学生或销售行为，都显得更有效率，也更能培育快乐的孩子。笑容比皱眉头所传达的讯息要多得多。”

微笑是一种态度：爱生命，爱生活，爱自己！微笑中有宽容，有安慰，有自信！

史坦哈已经结婚 18 年多了，在这段时间里，从早上起来，到他要上班的时候，他很少对自己的太太微笑，或对她说出几句话。史坦哈觉得自己是百老汇最闷闷不乐的人。

后来，在史坦哈参加的继续教育培训班中，他被要求准备以微笑的经验发表一段谈话，他就决定亲自试一个星期看看。

现在，史坦哈要去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑着说一声“早安”；他以微笑跟大楼门口的警卫打招呼；他对地铁的检票小姐微笑；当他站在交易所时，他对那些以前从没见过自己微笑的人微笑。

史坦哈很快就发现，每一个人也对他报以微笑。他以一种愉悦的态度，来对待那些满肚子牢骚的人。他一面听着他们的牢骚，一面微笑着，于是问题就容易解决了。史坦哈发现微笑带给了自己更多的收入。

你的笑容就是你好意的信使，你的笑容能照亮所有看到它的人。对那些整天都看到皱眉头、愁容满面、视若无睹的人来说，你的笑容就像穿过乌云的太阳；尤其对那些因上司、客户、老师、父母或子女而有压力的人，一个笑容能帮助他们认识到一切都是希望的，也就是世界是有欢乐的。

（1）微笑的种类

真诚的微笑：具有人性化、发自内心的、真实感情的自然流露。

爱恋的微笑：男女之间的、依恋相爱的、双眸中耀出明亮的一笑。

喜悦的微笑：成功或胜利后的高兴、愉悦心情的自然流露。

苦涩的微笑：内心的莫大酸楚或伤痛不愿意渲染外泄，只有挂在嘴边的一丝苦笑才能真正表达深刻。

无奈的微笑：失意时、失败时无所求助、无所寄托、无可奈何的窘迫、尴尬、困惑、忍受、忍耐的勉强低笑。

礼仪的微笑：陌生人相见微微点头的招呼式、应酬式的笑容，平时谦恭的、文雅的、含蓄的、深沉的或带有其他礼仪成分的浅笑。

虚假的微笑：不实在、无诚心、假意、做作，带有令人不可信任的笑眯眯的表情；有些时候，虚假的笑也带有善良的意味，以对亲人掩饰真实的失望和痛苦。

（2）微笑的动作要领

第一，口眼结合；

第二，笑与神、情、气质相结合；

第三，笑与语言相结合；

第四，笑与仪表、举止相结合。

（3）微笑的训练方法

他人诱导法——同桌、同学之间互相通过一些有趣的笑料、动作引发对方发笑。

情绪回忆法——通过回忆自己的往事，幻想自己将要经历的美事而引发微笑。

口型对照法——通过一些相似性的发音口型，找到适合自己的最美的微笑状态。

习惯性佯笑——强迫自己忘却烦恼、忧虑，假装微笑。时间久了，次数多了，就会改变心灵的状态，发出自然的微笑。

在某次的飞行航班中，起飞前，一位空姐答应给一位乘客一杯水吃药，但为了乘客的安全需等飞机平稳飞行后再拿来。15分钟后飞机已经进入了平稳飞行状态，但是这位空姐太忙，忘记了水的事儿，等到乘客服务铃急促响起之后她才猛然想起，赶紧小心翼翼地送水过去并表达了自己深深的歉意，但是乘客依旧非常生气。

在之后的旅行中空姐每次去给这位乘客服务时都微笑以待，十分周全，但乘客似乎余怒未消，不理睬空姐。临到目的地时乘客要求在留言簿上留言，很显然他想投诉这名空姐。空姐十分委屈，但依然微笑着拿来了留言簿。而出乎意料的是等她打开留言本，却惊奇地发现，那位乘客在本子上写下的并不是投诉信，相反，是一封热情洋溢的表扬信。

在信中空姐读到这样一句话：“在整个过程中你表现出的真诚的歉意，特别是你的十二次微笑，深深地打动了，使我最终决定将投诉信写成表扬信，你的服务质量很高，下次如果有机会，我还会乘坐你们的航班。”

这位空姐用她的微笑和热情服务真正让这位乘客享受了一个温馨的旅程。

（三）手势礼仪

人在紧张、兴奋、焦急时，手都会有意无意地有所表现着某种情绪。作为仪态的重要组成部分，手势应该得到正确的使用。手势也是人们交往时不可缺少的动作，是最有表现力的一种“体态语言”，俗话说“心有所思，手有所指”，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。

1. 适当的场合使用适当的手势

手势是一种动态语，要求人们运用恰当。注意不要在社交场合做一些不合礼仪的手势、动作，否则会给人造成蔑视对方、没有教养的印象，从而影响彼此的交流。

我们不必每一句话都配上手势，因手势做得太多，就会使人觉得不自然。可是在重要的地方，配上适当的手势，就会吸引人们的注意。

不自然的手势，会招致许多人的反感，造成交际的障碍；优美动人的手势常常令人心中心中充满惊喜；非常柔和温暖的手势会令人心中心中充满感激；非常坚决果断的手势，好像具有千钧之力。

在让座、握手、传递物件、表示默契及谈话时手势有时会成为其中的一部分，可以加强我们语言的力量，丰富我们语言的色调，有时候手势也成为一种独立且有效的语言。

同时我们也要适当注意，在世界上不同的地区，人们对手势的使用频率和使用偏好并不相同，在不恰当的地区或场合使用不适当的手势也会造成适得其反的效果，所以手势使

用的注意事项大致有以下几点。

(1) 一是注意区域性差异

在不同国家、不同地区、不同民族，由于文化习俗的不同，手势的含义也有很多差别，甚至同一手势表达的含义也不相同。所以，手势的运用只有合乎规范，才不至于无事生非。

(2) 二是手势宜少不宜多

手势宜少不宜多，多余的手势，会给人留下装腔作势、缺乏涵养的感觉。

(3) 三是要避免出现一些手势

在交际活动时，有些手势会让人反感，严重影响形象。比如当众搔头皮、掏耳朵、抠鼻子、咬指甲、手指在桌上乱写乱画等。

一言以蔽之，在适当的场合要使用适当的手势。

2. 典型的手势种类

(1) 招手动作

在中国主要是招呼别人过来，在美国是叫狗过来。

(2) 翘起大拇指

一般都表示顺利或夸奖别人。但也有很多例外，在美国和欧洲部分地区，表示要搭车，在德国表示数字“1”，在日本表示“5”，在澳大利亚就表示骂人“他妈的”。

(3) OK 手势

拇指、食指相接成环形，其余三指伸直，掌心向外。OK 手势源于美国，在美国表示“同意”“顺利”“很好”的意思；而在法国表示“零”或“毫无价值”；在日本表示“钱”；在泰国表示“没问题”；在巴西表示粗俗下流。

(4) V 形手势

这种手势是“二战”时的英国首相丘吉尔首先使用的，已传遍世界，表示“胜利”。如果掌心向内，就变成骂人的手势了。

(5) 举手致意

它也叫挥手致意，用来向他人表示问候、致敬、感谢。当你看见熟悉的人，又无暇分身的时候，就举手致意，可以立即消除对方的被冷落感。要掌心向外，面对对方，指尖朝向上方。千万不要忘记伸开手掌。

(6) 与人握手

在见面之初、告别之际、慰问他人、表示感激、略表歉意等时候，往往会以手和他人相握。通常，应该用右手和人相握。左手不宜使用，双手相握也不必常用。

(7) 双手抱头

很多人喜欢用单手或双手抱在脑后，这一体态的本意是放松。但如果在别人面前特别是给人服务的时候这么做，就会给人一种目中无人的感觉。

（8）摆弄手指

反复摆弄自己的手指，要么活动关节，要么捻响，要么攥着拳头，或是手指动来动去，往往会给人一种无聊的感觉，让人难以接受。

（9）手插口袋

在工作中，通常不允许把一只手或双手插在口袋里。这种表现，会让人觉得你在工作上不尽力，忙里偷闲。

四、待人接物及做客礼仪

礼仪的“礼”字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲“礼仪者，敬人也”，实际上是一种待人接物的基本要求。

（一）待人的礼仪

1. 以礼待人

待人以礼，人心所向。生活中，谁也不愿与人相处或相交，是找气受、找罪遭，更不是要去垒一堵墙、树一个对立面，让自己无路可走，使自己成为孤家寡人。

待人以礼，历史悠长。2000多年前，孔子就提出“不学礼，无以立”（《论语·季氏》），荀子更是提出“礼者，人道之极也”（《荀子·礼论》）。到西汉时，戴圣在《礼记·曲礼上》中告诫：“人有礼则安，无礼则危。”正因为如此，我国被称为“礼仪之邦”。

待人以礼，礼在“礼貌”：对人恭敬，高看一眼。礼在“礼让”：得饶人处且饶人，有理也不亮高声。礼在“礼节”：相敬如宾，彬彬有礼，乃至你敬我一尺，我敬你一丈。

安徽凤阳小岗村党支部原第一书记沈浩，其新办公室有个“老板桌椅”，但村民们说，谁也没见过他坐在“老板桌椅”前是啥模样。沈浩说：“要是坐在老板椅上，隔个老板桌，拉开了和村民的距离，这样不好。”正因为如此，凡村民来访，他就坐在新办公室沙发中间的小凳上与村民拉家常、解难题。这就是沈浩的礼之姿势：不仅与村民平起平坐，而且与百姓接近没有了最后的一厘米。

在小岗村，村民们这样讲述他们的沈书记：“他去村民家里，端起茶杯就喝。递给他很便宜的烟，拿起就抽。”“再穷的人家留他吃饭都不嫌，舀碗菜稀饭就吃。”这就是沈浩的礼之姿态：不仅深入到村民中，而且把自己也当作一个地道的村民。

小岗村的村民谈起沈浩，曾这样描述：“不管你说话轻，说话重，他都笑着听。”“眼睛不向上，哪家越穷，就越爱去哪家。”这就是沈浩的礼之姿态：和颜对村民，悦色走穷家。

待人以礼，往往不是表现在对待地位比自己高、家境比自己富、能力比自己强的人，

而是相反。尤其是，当遇见那些素昧平生的人，是俯视，或是俯首；是施恩，或是施礼，最能见出一个人的修养与境界。

张林是市外办的一名干事，有一次，领导让他负责与来本市参观访问的某国代表团进行联络。为了表示对对方的敬意，张林决定专程前去对方下榻的饭店拜访对方。

为了避免出现得仓促，他先用电话与对方约好了见面的时间，并且告之自己将停留的时间长度。随后，他对自己的仪容、仪表进行了修饰，并准备了一些本市的风光明信片作为礼物。届时，张林如约而至，进门后，他主动向对方问好并与对方握手为礼，随后做了简要的自我介绍，并双手递上自己的名片与礼品。简单寒暄后，他便直奔主题，表明自己的来意，详谈完后便握手告辞。

作为一名国家公务员，张林上述表现符合拜会的常规礼仪，展示了他训练有素的交际风采。

2. 待客的礼仪

提到以礼待人则不得不说一说中华民族传统的待客之礼。待客时，最重要的则是作为主人要尽量从始至终对客人热情、周到，使客人感到像在自家一样亲切。主要包括以下内容：

（1）做好准备

服饰要整洁，家庭布置要干净美观，水果、点心、饮料、烟酒、菜肴要提前准备好。

一次，叶淑穗和朋友一起拜访周作人。他们走到后院最后一排房子的第一间，轻轻地敲了几下门，门开了。开门的是一位戴着眼镜、中等身材、长圆脸、留着一字胡、身穿背心的老人。他们推断这位老人可能就是周作人，便说明了来意。可那位老人一听要找周作人，就赶紧说“周作人住在后面”。于是，叶淑穗和友人就往后面走，再敲门，出来的人回答说周作人就住在前面这排房子的第一间。他们只得转回身再敲那个门，来开门的还是刚才那位老人，说他自己就是周作人，不同的是，他穿上了整齐的上衣。

（2）主动迎接

在约定的时间到来时，主人应提前到门口迎接，不宜在房中静候，最好夫妇一同前往。

（3）寒暄问候

客人一到，要热情招呼，进入室内应把最佳位置让给客人坐，如果客人是初次来访，应向其他家人或客人做介绍。主人要面带微笑，步履轻松，言谈积极，不能有疲惫、心烦的样子。

（4）陪客交谈

客人坐下，在奉敬烟茶、糖果之后，应及时与之交谈，话题内容可因实际而定。一般来说，应谈一些客人熟悉的事情。若无法奉陪客人交谈，可安排身份相当者代陪或提

供报纸、杂志，打开电视供客人消遣，不可出现主人只管自己忙，把客人晾在一旁的现象。

（5）宴请客人

客人来访，一项不可少的内容就是宴请客人。

家庭常见请客有正式宴会、便宴、家宴三种。前两种一般选在酒店餐厅举行，后者一般由女主人亲自下厨料理，家人共同招待，特点是规模较小，气氛自然、随便。宴请宾客还得安排座位，一般以向门一面为主宾席，主人背门而坐。

上菜应左手上右手下，上菜顺序一般为：冷盘—主菜—热菜—大菜—甜菜—点心—汤。上菜时机选择恰当，防止空盘堆积过多，上最后一道菜时，应暗示酒会已近尾声。上菜按我国传统习惯，应“鸡不献头，鸭不献尾，鱼不献脊”，即不应把鸡头、鸭尾、鱼脊朝向主宾；每上一道菜，主人可适当先动手品尝或给客人分菜；酒水分白酒、葡萄酒和啤酒三大类，斟酒顺序一般按顺时针方向从右手依次斟酒，斟酒时，要给尊长者或远客、贵宾先斟，以示敬重。

中国人认为饮食与个人命运几乎是息息相关的，用饭时犯了禁忌，便会惹来衰运。例如吃鱼，当吃完了一面鱼身，不要用筷子把整条鱼翻转至另一面，若翻鱼时弄破鱼身，便意味着渔船会翻沉。

此外，中国人一般不会端上七碟菜肴用饭，因为葬礼后的“解慰酒”须有七碟菜肴；不可用筷子垂直插入碗饭的中央，因这样有点像在拜祭祖先；用饭后不可说“我吃完饭了”，这意味自己已死去，不会再有机会吃饭，而应该说“我吃饱了”。

吃饭时避免筷子触碰饭碗而发出声音，这不单是不礼貌，也意味着无饭吃；要培养吃光碗中饭的习惯，一粒饭也不可剩余在碗中。

（6）送客离去

当客人散席或准备告辞时，主人应婉言相留，若客人执意要走，应等其起身后，主人再起身相送。家人也应微笑起立，亲切告别。若客人来时有礼物的，应再次提及对礼物的感谢或回赠礼物，并不忘提醒客人是否有东西遗忘。送客应送到大门口或街巷口，切忌跨在门槛上向客人告别或客人前脚走就“啪”地关门。如果是初次来客应主动指路或安排车辆接送，远方来客则应当送至火车站、机场或码头，并说祝愿话或发出再来的邀请。

（7）招待主客

客人来访可能要小住几天，更应注意如何使客人高兴而来，满意而归。要做好心理准备、物质准备，了解客人情况，陪同游览、购物等，并注意客人小住期间的家庭小节，尤其不能当着客人面谈论近期家庭开支等经济问题。无论是客人还是主人，都要力争做到让对方满意，给对方留下一个温馨的回忆。

67岁的玛格丽塔·温贝里是瑞典一名退休的临床医学家，住在首都斯德哥尔摩附近的松德比贝里。一天早上，温贝里收到邮局送来的一张请柬，邀请她参加政府举办的一场

以环境为主题的晚宴。温贝里有些疑惑，自己只是一名医务工作者，跟环境保护几乎没有什么关联，为什么会被邀请呢？温贝里将请柬仔仔细细看了好几遍，确认上面写的就是自己的名字后，放下心来：“看上去没什么不对的，我想我应该去。”于是，温贝里满心欢喜地挑选了一套只有出席重大活动时才穿的套装，高高兴兴地赴宴去了。

赶到现场时，温贝里不由得吃了一惊：参加晚宴的竟然都是政府高级官员，其中就有环境大臣莱娜·埃克，他们曾经在其他活动中见过面。看到温贝里后，埃克先是一愣，然后马上向她报以最真挚的笑容：“欢迎你，温贝里太太。”接着热情地将温贝里带到相应的座位上。温贝里和政府要员们一起进餐，并聆听了他们对环境问题的看法和建议。宴会结束后，按惯例要拍照留念，埃克邀请温贝里坐在第一排。就这样，温贝里度过了一个愉快的晚上。

几天后，温贝里浏览报纸时，看到了自己参加晚宴的合影和一则新闻报道：“政府宴请送错请柬，平民赴约受到款待。”原来，环境大臣埃克本来邀请的是前任农业大臣玛格丽塔·温贝里，由于工作人员的失误，把请柬错送到和农业大臣同名同姓的平民温贝里手中。对此，埃克表示：“不管她是谁，只要来参加宴会，就应该受到尊重和礼遇。”看到这里，温贝里不由得心头一热，敬重之情油然而生：埃克明知她是一个“冒牌货”，非但没有当场揭穿，反而给予了她大臣一样规格的礼遇，这样不动声色的尊重足以令她欣慰一生。

（二）接物的礼仪

相比于待人，接物的礼仪更加简练，但是却同等重要，不可忽视。

1. 接递物品的具体细节

（1）双手对双手

当对方双手递过物品时，你必须双手接过来。即使是你的晚辈、你的下级递过来物品时，也要如此，同时必须说一声符合当时情景的礼貌用语，如“谢谢”“麻烦你了”等。

（2）站立对站立

当对方是站立或虽坐着、但欠身将物品递给你时，你必须站立起来或欠身接过物品。

即使递给你物品的是你的晚辈、你的下级，你也应欠欠身，表示对对方的尊重。

（3）妥当摆放

如果对方递过来的物品对你来讲确实没有价值的话，在对方没有离开前，你也应该将该物品放在一个合适的位置，切不可随意扔到一边，同时也应该说一声符合当时情景的礼貌用语。如果递过来的是文字材料，你要整齐地放在桌上；如果递过来的是名片，你应礼貌地看看，然后放好，切不可随意扔到桌上或抽屉里。

2. 不同物品的递接原则

(1) 学生接老师作业

学生把作业交给老师时，应该将作业的正面朝上，用双手递上。接过老师递给自己的作业时，同样要用双手，并对老师说声“谢谢”。

(2) 接递较锋利的东西

递笔、刀、剪之类尖利的物品时，需将尖端朝向自己握在手中，而不要指向对方。

(3) 接递茶水

如果是招待客人用茶时，往往一手握茶杯把儿或扶杯壁，一手托杯底，并说声“请用茶”；若茶水较烫，可将茶杯放到客人面前的茶几上；如果接主人敬上的茶，应站起身伸出双手，说“谢谢”。

(4) 接递名片

在递物时，应该双手递，以示对对方的恭敬与尊重。如果是文件、名片等，应将正面朝向对方。在接物时，应该双手接，对接过来的物品要表示关注，同时点头示意道谢，不应该漫不经心。

(三) 做客的礼仪

1. 做客要注意举止

(1) 做客时，要约束自己的举止，未经许可，不应四处走动或东张西望。在别人办公室未经许可翻动物品也是不礼貌的行为。除非是主人提供给你的或者报架上的书刊杂志，否则即使桌上有，也应先征求意见。

(2) 当主人或工作人员奉茶时，应立即欠身双手相接，并致谢。如果茶水太烫，要等晾凉了再喝，必要时也可以把杯盖揭开，不要一边吹一边喝。把杯盖放到茶几上的时候，盖口朝上。喝茶时要慢慢品饮，不宜啜出声音。

(3) 交谈中，努力营造出和谐、融洽的交谈氛围。即使双方观点不同，也没有必要因此和主人发生争执而失礼。在礼貌地提出自己观点的同时，对主人的不同意见应表示尊重。做客的目的是表达友谊或者沟通事宜，所以即使主人一时失礼，只要不涉及人格尊严，都应克制，保持客人应有的风度和大度。

(4) 做客当中，不应给主人添额外的麻烦，不提额外要求。我们中国人性格相对内敛而好面子，对客人的要求往往都不好意思拒绝，但事后却会对你有意见。

(5) 做客当中，除了面谈事项必须表达明确观点外，其他事宜都不应表现出否定或者猜疑。比如否定主人寒暄内容中的不同观点，向主人抱怨拜访地点不好找、环境或设施陈旧、员工工作装不美观；等等。或许是事实，但也可能是你的观点或者角度有问题。但不管怎么样，对他人否定，总是让人难以高兴起来。这样的客人，无疑是非常不识趣的。

2. 做客要掌握时间，适时告辞

(1) 做客必须适时告辞。如果已经约好见面的时间长度，到点就应该告辞。双方事先没有约定见面时间长短，一般以一小时左右为限。当双方谈完事情，就应及时起身告辞。到了休息时间，毫无疑问也应告辞。除非你想请对方吃饭，或者对方请你吃饭，否则快到用餐时间应起身告辞。当有其他人来访时也应尽快告辞。

(2) 有一些主观情况发生，拜访者也要及时“知趣”而退。当主人表现出非常疲倦的样子；双方话不投机，或当你说话的时候，主人反应冷淡，甚至不愿搭理；主人站起身来，或是把你们的谈话总结了一下，并说出以后可以继续交流的话；主人虽然显得很“认真”，但反复看手表或时钟。

(3) 准备告辞的时候，应选择在自己说完一段话之后，而不是主人或其他人说完一段话之后。同时，告辞前不应有打呵欠、伸懒腰等举止。

提出告辞时，主人往往会说上几句“再坐坐”之类的客套话，那往往也只是纯粹的礼节性客套。所以如果没有非说不可的话，就要毫不犹豫地起身告辞。

(4) 告别前，应该对主人的友好、热情等给予适当的肯定，并说一些“打扰了”“添麻烦了”“谢谢了”之类的客套话。如果必要，还可以说些诸如：“这两个小时过得真快！”“和您说话真是一种享受”“请您以后多指教”“希望我们以后能多多合作”之类的话。起身告退的时候，如果还有其他客人，即使不熟悉，也要遵守“前客让后客”的原则，礼貌地向他们打招呼。

如果主人送的话，送上几步后，你可以说“请留步”之类的客套话，主动向主人伸出手相握，以示告别，并请其留步。

(四) 待人接物及做客的礼仪用语和注意事项

在注意待人接物实施细节的同时，也应当同样专注于其间礼仪用语的具体使用，笔者归纳的通用礼仪用语和注意事项大致如下。

1. 礼仪用语的使用

第一次与人见面要说“久仰”，许久不见要说“久违了”。如果没认清人要说自己“眼拙”。咨询别人的意见，要说“请指教”。希望别人原谅时要说“请包涵”。

麻烦别人的时候要说“打扰了”，不知道是否合适要用“冒昧”二字。求人解答要用“请问”，称赞别人的见解要用“高见”。看望别人要说“来拜访”，欢迎宾客要说“欢迎光临”。

陪着朋友要说“奉陪”，中途提前走要说“失陪了”。等待的客人到了要说“恭候多时”，迎接不到位要说“失迎了”。离别时不要忘了说“再见”，送别时要说“恕不远送”。

一般不要问别人的年龄，如果问要用“贵庚”，问老人的“年龄”要用“高寿”。读

别人的文章要说“拜读”，请人改正自己的文章要用“斧正”。招待别人不周到要说声“怠慢了”，赠送别人礼物要说“请您笑纳”。

大作家夏衍老人临终前感到身体十分难受，秘书就说：“我去叫大夫。”不料老人极其艰难地说了一句：“不是‘叫’，而是‘请’。”一个“请”字告诫我们：在人际交往中要礼貌待人。

2. 注意事项

（1）使用称呼就高不就低

在待人接物的人际交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：“这是××大学的××老师。”学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是“就高不就低”。

（2）入乡随俗

入乡随俗，是指到一个地方，就顺从当地的习俗。这个成语常形容外乡人尊重、适应和主动融入当地风俗文化。做到入乡随俗，主要有三个目的：

第一，有利了解当地的民风民俗，也许正是你远行的意图；

第二，表示对异乡人民生活习惯的尊重，自己的随和，容易与人打成一片；

第三，不要为别人带来太多的麻烦。

举个例子，一般情况，也许你会习惯性地问：“是青岛人还是济南人？”但是，当你在济南时，就应该问：“是济南人还是青岛人？”这也是你对当地人的尊重。当你到其公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主，这也是常识。

（3）摆正位置

在待人接物的人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

（4）以对方为中心

在人际交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说“你真贫，我们都被你吹晕了”。很显然这么说是不妥的。



延伸阅读

V 形手势的含义简介

掌心向外，竖起食指和中指，并向两边展开，这样就构成了一个 V 形手势。V 形手势在美国文化中有三个不同的含义。

V 形手势最为普及的一个意思是在 1941 年由比利时人维克托·德·拉维雷创造发明的。他伸出双指，做出字母 V 的手势来表示他对纳粹占领比利时的反抗。这一手势的象征意义迅速地传播开来，温斯顿·丘吉尔在公众场合就曾多次使用。因此，在 20 世纪 40 年代和 50 年代，这个手势只是表示“胜利”的意思。

V 形手势的第二个意思出现在 20 世纪 60 年代。由于这个手势含有军事方面的意思，美国反战者就讽刺性地用这个手势来反对战争。于是，这个手势开始被称为“和平的标志”。20 世纪 70 年代，V 形手势失去了军事方面的含义，成为热爱自由的人、嗜用迷幻药的人、政治激进主义者们见面问候时常用的手势，并最终在广大年轻人中流传开来。

V 形手势的第三个意思最为古老，也少为人用。在南欧，手势 V 表示“你的老婆对你不忠”。在别人脑袋后面做出这种手势，如同在说“他的老婆对他不忠”。因此，青少年朋友应该记住这一点，尤其是在外国朋友面前。

在美国，人们通常将掌心向外，面向对方做出这个手势；而英国人有时将掌心对着别人，有时则像前人那样，掌心向内。掌心向内的 V 形手势在美国文化里被看成是下流动作，与美国人竖起中指一样具有淫秽的含义。1941 年，丘吉尔掌心朝内，向英国军队摆出了 V 形手势。一些士兵吃惊地盯着他看，显然他对这个手势的下流含义还全然不知呢。

进食之礼

在中国古代，在饭、菜的食用上都有严格的规定，通过饮食礼仪体现等级区别。如王公贵族讲究“牛宜秬，羊宜黍，豕宜稷，犬宜粱，雁宜麦，鱼宜涨，凡君子食恒放焉”。而贫民的日常饭食则以豆饭藿羹为主，“民之所食，大抵豆饭藿羹。有菜肴二十余种”。下面将介绍中国古代一般的餐桌礼仪。

“食至起，上客起，让食不唾。”宴饮开始，饌品端上来时，作为客人要起立；在有贵客到来时，其他客人都要起立，以示恭敬。主人让食，要热情取用，不可置之不理。

“客若降等，执食兴辞。”主人兴辞于客，然后客坐。如果来宾地位低于主人，必须双手端起食物面向主人道身，等主人寒暄完毕之后，客人方可入席落座。

“主人延客祭，祭食，祭所先进，肴之序，遍祭之。”进食之前，等饌品摆好之后，主人引导客人行祭。食祭于案，酒祭于地，先吃什么就先用什么行祭，按进食的顺序遍祭。

“毋口它食。”咀嚼时不要让舌在口中发出响声，主人会觉得你是对他的饭食表现不满意。

“毋投与狗骨。”客人自己不要啃骨头，也不能把骨头扔给狗去啃。

“毋絮羹。”客人不能自己动手重新调和羹味，否则会给人留下自我表现的印象，好像自己更精于烹调。

“虚坐尽后，食坐尽前。”在一般情况下，要坐得比尊者长者靠后一些，以示谦恭；“食坐尽前”，是指进食时要尽量坐得靠前一些，靠近摆放饌品的食案，以免不慎掉落的食物弄脏了座席。

“共食不饱。”同别人一起进食，不能吃得过饱，要注意谦让。

“毋放饭。毋反鱼肉。”要入口的饭菜，不能再放回饭器中，别人会感到不卫生。

“毋流歠。”不要长饮大嚼，让人觉得是想快吃多吃，好像没够似的。

“毋啮骨。”不要专意去啃骨头，这样容易发出不中听的声响，使人有不雅不敬的感觉。

“毋固获。”不要喜欢吃某一味肴饌便独取那一味，或者争着去吃，有贪吃之嫌。

“毋扬饭。”不要为了能吃得快些，就用食具扬起饭粒以散去热气。

“毋嚙羹。”饮用肉羹，不可过快，不能出大声。有菜必须用筷子夹取，不可直接用嘴吸取。

“毋刺齿。”进食时不要随意不加掩饰地大剔牙齿，如齿塞，一定要等到饭后再剔。

“毋噉炙。”大块的烤肉和烤肉串，不要一口吃下去，如此塞满口腔，不及细嚼，狼吞虎咽，仪态不佳。



故事与探讨

案例 1：硕士落选记

某公司要招聘一位市场部经理，一位名校硕士的简历深深吸引了老总。他有相关理论著述，而且在两家单位任过职，有一定经验。于是通知他三天后来公司面试，面试结果呢？竟然没能通过。老总后来说，那次面试是他亲自主持的。他发现那位先生有个特点，就是不管什么时候都是锁着双眉，不会微笑，显示出很沉闷的样子。他说，这种表情的人是典型的不擅做沟通工作的。而作为市场部的负责人，沟通本来就是重要的工作内容，在正常的交往过程中他的个人仪表仪态问题会给人一种难受的感觉。

分析：

一个人的表情在人际交往特别是初次交往中很重要，千万不可小看。心理学家珍·登不列说：“假如顾客的眼睛往下看，脸转向一边，就表示拒绝你了；假如他的嘴唇放松，笑容自然，下颚向前，可能会考虑你的建议；假如对你的眼睛注视几秒钟，嘴角到鼻翼部位都显出轻松、热情的微笑，这项买卖就做成了。”从这段话可以得出两个启示：一是如

果想有良好的人际关系，就要注意表情或神态礼仪；二是面部表情最传神表意的笑容，是决定面部表情礼仪的关键。

案例 2：尴尬的聚会

小刘和几个外国朋友相约周末一起聚会娱乐，为了表示对朋友的尊重，星期天一大早，小刘就西服革履地打扮好，对照镜子摆正漂亮的领结前去赴约。北京的八月天气酷热，他们来到一家酒店就餐，边吃边聊，大家好不开心快乐！可是不一会儿，小刘已是汗流浹背，不住地用手帕擦汗。饭后，大家到娱乐厅打保龄球，在球场上，小刘不断为朋友鼓掌叫好，在朋友的强烈要求上场下，小刘勉强站起来整理好服装，拿起球做好投球准备，当他摆好姿势用力把球投出去时，只听到“嚓嚓”的一声，上衣的袖子扯开了一个大口子，弄得小刘十分尴尬。

分析：

不同的场合有着不同的着装要求。在正式的场合下应着正装，娱乐场合应该以休闲装为主。我们在穿着打扮中，还要考虑到自己的身份、地位。

在案例中，小刘约见的是外国朋友，但参加的是娱乐聚会，应该以休闲装为主，但也必须注意对外国朋友的尊重。在选休闲服时，应该以舒适为主，做到干净、整洁，讲究一定的品位，适合自己的身份。所以建议小刘：上身着休闲的T恤衫，下身穿牛仔裤或正规的商务休闲裤，脚穿休闲鞋或运动鞋。