



全国职业教育“十三五”
轨道交通专业精品教材



全国职业教育“十三五”轨道交通专业精品教材

铁路运输服务礼仪

主 编 任永敏



铁路
运输服务
礼仪

主
编
任
永
敏

北
京
工
业
大
学
出
版
社

北京工业大学出版社

书名：铁路运输服务礼仪

ISBN：978-7-5639-6371-3

作者：任永敏

出版社：北京工业大学出版社

定价：39.80元

前 言

随着市场经济的发展,运输企业服务竞争不断升级,运输企业需要迅速更新服务理念,不断提高服务质量。在服务上不断追求高标准,做到细微化服务、个性化服务,创造服务特色是企业管理水平的具体体现,也是参与市场竞争的有效手段。服务礼仪是铁路员工从事铁路客运工作应当具备和严格遵守的行为规范,主要包括服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范等。在铁路行业内普及、推广服务礼仪,有助于提高服务人员的个人素质、服务水平和服务质量,能更好地满足服务对象的需求。

本教材由绪论、礼仪基础知识和铁路客运服务礼仪三部分组成。

本教材在编写时主要突出实用性、系统性和时代性。突出实用性:教材内容贴近实际,以铁路运输服务的实际工作为着眼点,使学生在循序渐进的学习中提升铁路客运服务的能力。突出系统性:教材内容根据实际工作流程进行设计和编写,循序渐进,具有系统性。突出时代性:教材所选内容紧贴时代发展要求,涵盖了当前铁路快速发展诸多方面的新内容,能够使学生在熟悉铁路发展背景之下进行客运服务学习,既符合时代发展要求,又能激发学习热情,提升学习效果。

编者在本教材编写过程中参考了大量的国内外专家的相关著述和文献,在此向他们表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中不当之处,恳请读者提出宝贵意见,不吝指正。

编 者

CONTENTS

目 录

绪 论	1
-----	---

第一节 礼仪的基本含义	1
第二节 礼仪的特性和作用	3
第三节 铁路服务礼仪	6
复习思考题	10

第一篇 礼仪基础知识

第一章 形象礼仪	13
----------	----

第一节 仪容礼仪	13
第二节 服饰礼仪	18
第三节 男士着装	22
第四节 女士着装	24
第五节 仪态礼仪	28
复习思考题	33

第二章 见面礼仪	34
----------	----

第一节 称呼礼仪	34
第二节 问候礼仪	39
第三节 介绍礼仪	42
第四节 握手礼仪	45
第五节 名片礼仪	48
复习思考题	51

第三章 接待与拜访礼仪	52
-------------	----

第一节 接待礼仪	53
----------	----

第二节	拜访礼仪	59
第三节	会议接待	62
第四节	参加会议的礼仪	66
第五节	参观游览接待	71
复习思考题		72

第四章 语言礼仪 73

第一节	交谈礼仪	73
第二节	演讲礼仪	78
第三节	眼神与微笑	81
第四节	商务洽谈礼仪	84
复习思考题		88

第五章 用餐礼仪 89

第一节	宴请礼仪	89
第二节	中餐礼仪	94
第三节	西餐礼仪	95
第四节	饮酒礼仪	102
第五节	茶会礼仪	105
第六节	一些国家的宴请礼仪	107
第七节	世界上部分国家的餐饮礼仪	110
复习思考题		113

第六章 商务出行及公共场所礼仪 114

第一节	出行礼仪	114
第二节	公共场所礼仪	121
第三节	入住宾馆礼仪	127
复习思考题		128

第七章 涉外礼仪 129

第一节	涉外礼仪的基本原则	129
-----	-----------------	-----

第二节	礼宾次序	133
第三节	外事陪同礼仪和参观游览礼仪	136
第四节	主要国家的礼仪	137
第五节	西方主要节日礼仪	144
复习思考题		145

第二篇 铁路客运服务礼仪

第八章	车站服务礼仪	148
------------	---------------------	-----

第一节	车站客运服务礼仪概述	148
第二节	车站客运员服务标准及程序	151
第三节	安检服务礼仪	154
第四节	其他岗位服务礼仪	161
复习思考题		164

第九章	列车乘务服务礼仪	165
------------	-----------------------	-----

第一节	乘务礼仪	165
第二节	旅客运输作业标准	185
第三节	车容服务标准	200
第四节	餐车礼仪	205
第五节	细微服务	209
复习思考题		215

参考文献	216
-------------------	-----

绪 论



礼仪是人类在长期社会交往中形成的行为规范，是人类文明和社会进步的重要标志。礼仪也是个人和企业开展公共关系工作以及服务工作所必须遵循的共同行为规则。有了它，人类的交往才纳入文明的轨道，人类自己的形象才更添魅力。

近年来，随着我国国民经济的发展，国际交往的日渐频繁和全球化趋势的加快，礼仪规范在社会交往、工作生活中越来越受到人们的重视。同时，服务和礼仪正在逐渐成为各类企业客户服务的重要组成部分，成为企业竞争力标准之一，是企业文化、企业精神的重要载体。

随着铁路的大提速和高速铁路网的建设，铁路的现代化运营对服务礼仪提出了更高的要求。因此，以人性化服务为特色，以礼仪化服务为标准的铁路服务礼仪，应成为铁路运输服务的特色，成为现代铁路企业的核心竞争力之一。

第一节

礼仪的基本含义

一、礼仪的思想内涵

《礼记·冠文》说：“礼仪之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。”又说：“凡人之所以为人者，礼仪也。”从古文的两句话里可以看出，首先礼仪强调的是人们要修身养性，自我约束、自我完善、自我规范，进而呈现给大家一个美好的形象。它体现了人的内涵，人的尊严，是人们道德的外在表现形式。《孟子·告子上》说：“恭敬之心，礼也。”也就是说礼仪是一种尊敬，它要求每个人自尊尊人，自觉地认识和处理个人与他人以及与社会的关系，表现出良好的社会道德。《礼记·玉藻》中说：“足容重，手容恭，目容端，口容止，声容静，头容直，气容肃，立容德，色容庄。”这里明确地表明：人们的言行需符合一系列的行为标准，而礼仪就是社会认可的人们应共同遵守的行为规范。

礼仪的内涵十分丰富，几乎涉及人类社会的每个领域。有个人礼仪、家庭礼仪、教师礼仪；有餐桌礼仪、着装礼仪、通信礼仪；有商务礼仪、外交礼仪、公共场所礼仪等。各行各业都有各自的礼仪，国家也有国家的礼制；每个民族都有各自独特的礼仪习俗，国际上也有各国共同遵守的惯例。



二、礼仪的含义

（一）礼、仪

礼，就是尊重他人，是表示敬意的通称。

仪，是指礼的外在表现形式，是礼在人们的语言、行为、仪态等方面的具体表现。我们平时在家穿便衣、睡衣，面带倦意。客人要来啦，客人到之前要换好正装，且梳妆打扮保持精神，以便接待客人。换正装，梳妆打扮就是对客人的“礼”。正装、精神是礼的表现形式即“仪”。

（二）礼貌、礼节、礼仪的含义

礼貌，是指人们在交往时，向交往对象表示出的谦和、敬意、友好、得体的气度和风范。它体现的是人的素质与涵养。

礼节，是指待人接物的行为准则，是礼貌的具体表现方式，是人们在日常生活中，特别是在社交场合表示尊敬、问候、祝贺、致意、慰问、哀悼以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

礼仪，它通常是对礼节、仪式的统称。是指在人际交往当中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己及尊敬交往对象的规范化行为。

（三）礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼貌、礼节、礼仪其本质都是表示对人的尊重、敬意和友好。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节。礼仪是由一系列、具体的、表现礼貌的礼节组成的。礼仪更程序化、正式、隆重一些，而礼节只是某一种具体的做法。



古代礼仪的起源

礼仪的由来从仪式上讲与古代的祭祀活动有关。

古代先民对天地神灵、祖先敬畏，无论饮食、耕作、渔猎，都须先敬鬼神祭祖先，礼仪就表现为这种祭祀活动中的仪式。

在西方，“礼仪”一词源于法语“Etiquette”，它的原意为“法庭上的通行证”。

古代法国的法庭，为了保证法庭的秩序，把各种规矩写在进入法庭的通告板上，让人们遵守。后来，“礼仪”一词进入英语，演变为“人际交往的通行证”。



第二节

礼仪的特性和作用

一、礼仪的特性

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展的。它具有文明性、灵活性、多样性、实践性、发展性等特性。

（一）文明性

礼仪是人类文明的结晶，是社会文明的组成部分。文明体现的宗旨是尊重，既是对他人也是对自己的尊重，这种尊重同人们的生活方式有机地、和谐地融合在一起，日渐成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养，比如待人接物热情、周到、有礼。人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处，体现出人类生活中的文明、友好；讲究个人卫生，穿着适时得体，见人面带微笑并问候致意，礼貌交谈，文明用语，体现出人们的品行修养。

（二）灵活性

每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般来说，在非正式场合，有些礼仪可不必拘于约定俗成的规范，可增可减，随意性较大。在正式场合，讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉，即使是较正式的场合，有时也不必过于讲究礼仪规范。

（三）多样性

世界是丰富多彩的，其中礼仪也是各种各样、千姿百态的。从服饰礼仪到见面礼仪，从风俗礼仪到宗教礼仪等，在不同的国家、不同的场合，礼仪的表达方式也有所不同。比如在人们常见的国际交往礼仪中，仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼等。礼仪可谓多种多样，纷繁复杂。相同表达方式的礼仪所表示的含义，在甲国家与乙国家可能截然不同。比如，同样是伸出大拇指，在中国表示称赞，在希腊则表示让对方“滚蛋”。

（四）实践性

礼仪是一门应用性很强的人类行为科学。礼仪来源于实践，它又直接服务于人类进行交往与应酬的活动中。礼仪是通过人们的长期实践流传下来，并为人们所认同和遵守的外化的行为规范，所以，它通过实践活动得以体现。它同时又在实践中进步。

（五）发展性

人类社会是不断发展进步的，礼仪也随着发展不断进步。互联网的运用，发展了网络交流礼仪；市场经济的进步，发展了信用礼仪。



二、礼仪的作用

（一）遵守社会公德

社会公德，是指全体公民在社会和公共生活中应该遵循的行为准则，是公民为了维护社会正常生活秩序而共同遵守的最基本、最应做的公共生活准则。

社会公德是社会道德体系的重要组成部分，是社会文明程度的象征，也是衡量一个国家或民族文明素质、礼仪修养的主要指标之一。礼仪规范是建筑在社会公德基础之上的，学习、运用礼仪，可以促进人们遵守社会公德。

中共中央印发的《公民道德建设实施纲要》中，对“社会公德”的具体规范作了概括表述，即“文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法”。从这五句话的内容看，“社会公德”都可以从“礼仪”的角度去加以认识。

它主要体现了以下三个方面的礼仪关系：

1.体现了人与人之间的礼仪关系

例如，文明礼貌、助人为乐。讲文明礼貌，是做人的起点，也是礼仪的基本要求，它体现了礼仪规范中尊重的基本要求。一个人从幼儿起就开始学习做人，而学习做人就是从文明礼貌开始的。一个注重礼仪的人，首要的是一个讲文明礼貌的人。礼仪规范又是文明礼貌的表现形式，有礼貌而不懂得礼仪，就容易失礼。有些人做事时虽对他人有谦和、恭敬之心，但由于不懂礼仪，往往造成一些不良的局面。助人为乐，是人际交往中的一种利他行为，体现了礼仪规范中敬人的最高境界。

2.体现了人与社会之间的礼仪关系

例如，爱护公物、遵纪守法，就体现了礼仪规范中遵守和自律的基本要求。礼仪的一个重要方面是要求人们约束自己、控制自己、规范自己。例如，在使用街道旁的电话亭、栖息凳、公厕等社会的公共财产时，不能损坏，必须加以爱护。一个地方的人形成了珍惜、爱护公物的习惯，就说明这个地方的人们整体的道德素质和礼仪水平比较高。而恪守公约、遵纪守法，更是一个国家公民责无旁贷的义务。

3.体现了人与自然之间的礼仪关系

例如，保护环境，体现了礼仪中人与环境的共生的基本要求。我们遵循这方面的礼仪，一是要保持公共场所环境的整洁、安静，不随地吐痰，不乱扔垃圾，不乱涂乱画，不让宠物乱跑、随地大小便，也不要大声喧哗等；二是要维护我们赖以生存的自然环境的优美和生态平衡，不污染环境，不破坏植被，而要多种植花草树木，保护水土植被。保护环境是社会风尚的重要方面，它反映了一个民族和国家的文明素养与精神面貌。

（二）提升民族形象

在日益全球化的今天，如果一个国家和民族的文明程度高，那么这个国家和民族的文化软实力就强，这个国家和民族的形象就好。一个国家中讲文明、懂礼仪的人群越广、人数愈多、氛围愈浓，这个国家中的文明程度就越高，民族形象就越好。在对外交往中，比如出国旅行，如果我们做到仪态大方、端庄儒雅；不卑不亢、维护尊严；平等尊重、以礼相处；信守承诺、遵守规则；热爱自然、珍惜环境。这就展现了中华民族的良好风貌和素质，提升了民族的形象。



(三) 调节人际关系

社会学家通过大量的研究发现,人际关系的基础是相互尊重、相互支持。你只有友善地尊敬他人,他人才会以同样的态度对待你,进而同你建立良好的人际关系,俗话说:“人敬我一尺,我敬人一丈。”在我们的生活中,常常会碰到这样的情景:甲某在马路上匆匆行走,一不小心,撞得迎面过来的乙某一个踉跄,使其差点摔倒。乙某气得拉长了脸,刚想责骂甲某,只见其满脸微笑、愧疚地连声说:“对不起!对不起!是我不好,撞疼您了吧?”此时的乙某见状,也不好意思发火了。可见礼仪是化解矛盾的润滑剂,是沟通人际关系的桥梁,它为调节和营造一个平等、尊重、友爱、互助的人际关系起了不可忽视的作用。它帮助人们艺术地、巧妙地处理个人之间、单位之间、民族之间、国家之间的关系,帮助人们减少冲突,避免摩擦,促进社会的和谐稳定。



0-1

美丽的规则

在一个美丽的傍晚,我们乘一辆车,从澳大利亚的墨尔本出发,前往南端的菲律普岛。菲律普岛是澳洲著名的企鹅岛,我们去那儿看企鹅归巢的美景。

从车子上的收音机里,我们知道,这个岛上正在举办一场大规模的摩托车赛。司机和导游是中国人,听到这个消息后都显得忧心忡忡。因为根据估计,在我们到达企鹅岛之前的一个小时,这场大规模的摩托车比赛就要结束。到时候,观众散场,会有成千上万辆的汽车往墨尔本方向开。因为这条路只有两车道,我们都担心会塞车,而真正可以看到企鹅归巢的时间只不过短短半小时,如果因塞车而耽误了时间,我们就会留下永久的遗憾了。

司机加快了车速,虽然时值傍晚,夕阳如血,南半球高纬度地区宽阔的海天之间,云彩无比迷人,但是我们都没有心情欣赏或下车拍照。只是担心着一个问题:会不会塞车?会不会因此与美丽的企鹅失之交臂?

担心的时刻终于来了。离企鹅岛还有60多千米时,对面蜂拥而来大批的车流。其中有汽车,还有无数的摩托车。那可是一些特别爱炫耀自己车技的摩托车车迷啊!他们戴着头盔,一副耀武扬威的样子。

此时此际,目力所及,从北往南开车只有我们一辆,可是由南向北的却何止千辆!我们都紧张地盯着所有从对面来的车辆。然而,出乎我们意料的是,我们双方的车子却都依然行驶得非常顺畅。

我们注意到,对面驶来的所有车辆,没有一辆越过中线!

这是一个左右极不“平衡”“对称”的车道,一边是光光的道路,一边是密密麻麻的车子。



然而没有一个“聪明人”试图去破坏这样的秩序，要知道这里是荒凉的澳洲最南端，没有警察，也没有监视器。有的只是车道中间的一道白线，一道看起来毫无任何约束力的白线。这种“失衡”的图景在视觉上似乎丝毫没有美感可言，可是却深深地感动了我！

夜幕降临了，所有的车都打开了车灯，看着那来自对面一侧的流动的灯光，我感觉到了一种无言的美。我必须说，那是我平生所见过的最美丽的景观之一，它给我留下的印象，甚至要比后来我们如愿看到的场景——暮色之中，可爱的小企鹅从海浪里浮现出来，然后摇摇摆摆地踏上沙滩，一路相互追逐着回到沙丘巢穴——还要深刻。因为，我从那条流淌的车灯之河中看到了规则之美、制度之美，以及人性之美。

思考：在我们的生活中，怎样才会出现更多的“规则之美”的现象？

第三节

铁路服务礼仪

一、铁路服务礼仪及其发展

铁路服务礼仪是礼仪在铁路运输服务行业中的具体运用，是从事铁路运输服务的人员在自己的岗位上完成本职工作所应具备和严格遵守的行为规范。铁路服务礼仪是一种在与旅客交往过程中所应具有相互尊重、亲善和友好的行为艺术，是“以客为尊、以人为本”服务理念的具体体现，也是铁路优质服务的重要组成部分。

一般来说，可以把铁路旅客服务礼仪的发展分为三个阶段。

第一阶段：20世纪90年代中期以前，中国铁路旅客运输能力严重不足，铁路客运经营目标主要是尽可能将旅客送达目的地，而常常难以做到“舒适、快捷、满意”，从而对铁路客运服务质量和礼仪方面的要求力度不够，该现象在中国铁路春运期间尤为明显。

第二阶段：20世纪90年代中期以后，随着经济快速发展和交通运输系统建设投资扩大，我国客货运呈现全面增长态势。民航、公路、铁路在长、中、短途客运市场出现互相渗透的趋势，对客流目标市场的争夺越发激烈和细化，这也导致了铁路企业对服务质量、服务礼仪的高度重视，并把其上升到塑造自身外部形象，提高内部管理控制的水平。旅客满意度的高低，直接关系到铁路客运持续快速发展的水平。

第三阶段：大提速阶段。从1997年4月1日开始，我国铁路共经历了六次大面积提速。2007年4月18日，第六次大提速，铁路主要干线客车运行速度提高到200~250km/h，这次提速，使运力资源配置全面优化，客货运输能力大幅度扩充，有力地缓解了铁路瓶颈的制约，促进了区域间人流、物流、资金流及信息流的快速流动，提高了人民群众的生活质量。

这次提速，标志着我国铁路现代化的动车组开始运行。动车组与既有线客车相比，不仅在安全、快速、方便等方面有巨大的飞跃，同时先进的硬件设施，给旅客创造了更加舒



适、人性化的旅行环境。因此，动车组服务人员不但要保证旅客在列车上的安全，尽力减少旅客不必要的伤亡，还要为旅客提供更为热情、周到的服务，努力提高自己的服务水平。

对于广大动车组服务人员来讲，要提升自己的服务礼仪水平和质量：首先，要加强爱岗敬业和职业道德教育，树立正确的人生观和价值观，形成讲奉献、争进取的良好氛围。其次，要注重提高自己的服务意识，关注细节服务，掌握整个服务过程中旅客的需求。最后，要从服务形象、服务礼仪、服务姿态以及服务用语等基础的技能培训着手，认识到服务意识是前提，服务技能是基础，不断改进服务工作，提升服务礼仪水平，树立铁路服务的良好窗口形象。

二、铁路服务礼仪的重要性

（一）服务礼仪是提高铁路服务水平和服务质量的重要手段

服务质量是企业管理水平的综合反映，服务质量的优劣是判断企业管理水平的重要标志。有良好的服务，才能招来旅客，而旅客是铁路运输生存和发展的基础和条件。近年来，铁路运输服务质量有了长足的进步和提升，中国铁路总公司加强了对员工的服务礼仪培训，对全面提高铁路服务水平和服务质量起到促进作用。

（二）服务礼仪是铁路赢得市场竞争的重要筹码，是铁路增强企业竞争力的重要环节

铁路作为国家重要的基础设施、国民经济的大动脉和大众化交通工具，在综合交通运输体系中处于骨干地位。随着航空、公路运输的迅速发展，铁路运输同样面临着严峻的市场竞争。如何增强企业的核心竞争力，如何赢得客源市场是现代铁路发展面临的新问题。作为现代企业管理一个重要组成部分的服务礼仪，是铁路增强企业竞争力的有效手段，也是铁路赢得市场的重要举措。

（三）服务礼仪是铁路塑造企业形象的有力工具

在综合交通运输体系中，航空在服务礼仪方面一直起着表率的作用。中国国际航空公司依据“用心服务”的理念开展了“四心服务”工程。这“四心”就是要让旅客放心、顺心、舒心和动心。以安全的飞行保障让旅客放心；以购票、登机等方面的无障碍让旅客顺心；以空乘服务员的美丽、温婉让旅客舒心；以用心用情的真诚服务让旅客动心。

作为铁路运输行业，特别是动车组的服务，当以航空服务为榜样，以“用心服务”为理念，以细节服务为内涵，全面提升自身的Service质量和服务水平，从而成为铁路企业的一道靓丽的风景，提升铁路的企业形象。



今天，你微笑了吗？

美国希尔顿饭店创立于1919年，在不到90年的时间里，从一家饭店扩展到100多家，遍布世界五大洲的各大城市，成为全球最大规模的饭店之一。希尔顿饭店生意如此之好，财富增长如此之快，其成功的秘诀在于牢牢把握自己的企业理念并把这个理念贯彻到每一个员工。



工的思想行为之中，饭店创造“宾至如归”的文化氛围，注重企业员工礼仪的培养，并通过服务人员的“微笑服务”体现出来。

希尔顿总公司的董事长，89岁高龄的唐纳·希尔顿一直不断到他分设在各国的希尔顿饭店、旅馆视察业务。每到一处，他同职工说得最多的一句话是“你今天对客人微笑了吗”。即使在美国经济萧条的1930年，80%的旅馆都倒闭了，希尔顿旅馆同样难免噩运的情况下，他还是信念坚定地鼓舞职工振作起来，共渡难关；即使是借债度日，也要坚持“对客人微笑”。他坚信，困难是暂时的，“希尔顿”事业一定会步入新的繁荣时期。他向同事们郑重呼吁“万万不可把心中愁云摆在脸上。无论遭受何种困难，‘希尔顿’服务员脸上的微笑永远属于顾客”。他写的《宾至如归》一书，多年来被希尔顿职工视为“圣经”，而书中的核心内容就是“你对顾客笑了吗”，希尔顿就是在微笑中向顾客提供优质的综合服务。

如今，“宾至如归”和微笑服务已成为希尔顿酒店的品牌和质量的象征。

三、铁路服务礼仪应遵循的原则

（一）旅客至上的原则

随着市场经济的不断深入，面对运输市场的激烈竞争，铁路要战胜竞争对手，铁路服务必须在理念上进行更新，树立“旅客至上”的理念。

世界著名国际酒店集团万豪的创始人约翰·威拉德·马里奥特先生提出了“顾客永远是对的”这句箴言，改变了世界的服务理念。现代铁路的运营要求服务人员要正视现实、解放思想、转变观念、变“以我为主”为“以客为主”，真正从内心深处把旅客当成我们的“衣食父母”。

（二）用心服务的原则

铁路客运站每天要接待数以万计的旅客，特别是春运、节假日等特殊时期，旅客出行的人数众多，要想在繁杂劳累的工作中保持良好的服务礼仪，就必须从内心去感受或体会礼仪服务的重要性和必要性，养成礼仪服务的职业习惯，做到服务发自内心。

用心服务还包括通过各种方式获知旅客的需求信息，主动发现服务机会，并提供及时、恰当、满意的服务，以满足旅客的高期望值。

（三）持之以恒的原则

服务礼仪既然作为规范化服务的重要内容之一，就表明它不会自发形成，而是需要进行系统的岗位培训，规范岗位纪律和要求。为此，铁路服务人员要善于保持心理平衡，维系一种良好的服务心态，将职业要求逐步形成职业习惯，并持之以恒。只有保持持之以恒的服务礼仪，才能从根本上形成良好的服务规范。



链 接 0-3

零度干扰

零度干扰，亦称作“零干扰”，是服务礼仪的一种重要的支柱理论。它的基本主张是：服务行业与服务人员在向服务对象提供具体服务的一系列过程之中，必须主动采取一切行之有效的措施，将对方所受到的一切有形或无形的干扰，积极减少到所能够达到的极限，也就是要力争达到干扰为零的程度。其主旨是要求服务行业与服务人员在服务过程之中，为服务对象创造一个宽松、舒畅、安全、自由、随意的环境。

四、动车组服务礼仪

（一）职业道德

职业道德是指从事某一具体职业的人，在其工作岗位上所必须遵循的、与其职业活动紧密联系的行为准则。

铁路站车服务工作是与人打交道的工作，服务人员的一言一行所表现的不仅是个人的素质和形象，它直接影响运输企业，乃至国家的形象，所以站车客运人员必须有爱国、爱企业的道德素质，有强烈的事业心和责任感，有良好的职业道德等。这是做好服务工作的前提，也是选拔不同等级站车客运人员最基本的标准。

（二）职业修养

站车客运人员的业务素质直接影响服务的质量。站车客运人员应具备的业务素质包括丰富的文化知识（基础文化知识和业务文化知识）、良好的礼仪修养和全面的服务技能。站车客运人员所具备的业务素质，来自先天的潜质和就业前的学习，但更为重要的是企业良好的文化熏陶、培训、考核、激励机制的培养等。因此动车组站车客运人员应努力钻研业务，丰富社会知识，研究旅客心理，探索旅客需求，不断提高服务技能，提高处理突发事件的能力，以适应铁路事业和动车组的发展。所以，运输企业应针对不同等级旅客对服务人员不同素质要求制定相应的选聘、培训、考核制度等。

（三）心理素质

心理素质所包含的内容十分广泛，比如感觉、知觉、记忆、注意、思维、想象、情绪、意志、能力、气质、个性等。对站车客运人员来讲，我们认为主要应当具备以下心理素质。

情绪的自我掌控及调节能力。客运服务人员在工作中会遇到形形色色的旅客、各种各样的情况，这就要求服务人员要有较强的情绪自我控制能力和调节能力，即不能受外界因素干扰的心理素质。面对客人保持良好的心情，绝对不能把丝毫的不悦情绪带到工作中去。

“处变不惊”的应变能力。在客运服务过程中，要始终保持头脑清醒，处事沉着冷静，有条不紊。当遇到突发事件时，要严格按照工作规范进行处理。



挫折打击的承受能力。铁路客运服务人员每天要面对很多不同的旅客，当面对一些刁蛮的旅客或素质差的旅客时，服务人员要有面对挫折打击的承受能力，这样才能做好服务工作。

站车客运人员的心理素质会影响其业务水平和服务技巧的发挥。服务人员的心理素质首先与其性格有关，但后天的培养和磨炼也十分重要，因此，心理素质需要经过一定的培训和磨炼才能提高。

（四）服务规范

站车客运人员的行为规范，主要指客运人员在客运工作中表现出来的站立、行走、动作、姿态。客运人员的行为规范可以体现出一名客运人员的性格和心灵，能够反映出客运人员的文明程度和心理状态。它是旅客评价客运人员态度以及中国铁路面貌的重要标志之一。客运人员的行为大方文雅、热情庄重，就能在接触旅客时使客人内心深处产生良好的感觉，使旅客愿意乘坐列车，使铁路运输产生大量的回头客。

站车客运人员的站姿要给旅客留下挺拔、舒缓、健美的印象；行姿要“轻、稳、灵”，不要给旅客留下忙乱无章、慌慌张张的感觉；坐姿要稳，并注意手脚的空间位置，要表示对客人的尊重。

同时，站车客运人员对待重点旅客的服务应做到细心周全；对待非常规服务，要真诚贴心；对待旅客的服务建议，要快速响应。



复习思考题

1. 什么是现代礼仪？现代礼仪应遵循的原则是什么？
 2. 结合自己的学习、生活和工作实际，谈谈提高礼貌修养的方法和途径。
 3. 联系现实，谈谈铁路服务礼仪的重要性。
 4. 谈谈你对“顾客永远是对的”这句服务名言的看法。
 5. 礼仪的功能有哪些？请举例说明。
 6. 礼仪的作用有哪些？请举例说明。
 7. 下面是日常生活中我们最常见的八种不文明不礼貌行为，你最反感哪些？
 - (1) 随地吐痰、乱扔杂物
 - (2) 在公共场所吸烟
 - (3) 穿马路不看红绿灯、不走横道线
 - (4) 会议、剧院等场所大声说笑、接打手机
 - (5) 排队前拥后挤、不遵守秩序
 - (6) 进屋不敲门、随意翻看他人物品
 - (7) 穿着睡衣睡裤、内衣、拖鞋出入公共场所
 - (8) 乘坐公交车时不给老人、孕妇让座
- 你认为不文明的行为还有哪些？

第一篇

礼仪基础知识

- 第一章 形象礼仪
- 第二章 见面礼仪
- 第三章 接待礼仪
- 第四章 语言礼仪
- 第五章 用餐礼仪
- 第六章 商务出行及公共场所礼仪
- 第七章 涉外礼仪

第一章 形象礼仪



导读

仪表，指的是得体的、符合规范的外表装束，包括容貌、发型、服装、饰物等方面。我们常常将仪容仪表并重，强调的就是一个人的容貌、服装等的修饰。恰当的着装与修饰，不仅可以改善我们的外表形象，还是我们社会交往的第一张名片。仪表在人际交往中决定着别人对我们的第一印象。在社会交往中，注重外表修饰，不仅可以展示我们的良好形象、精神和修养，同时也是尊重交往对象的重要表现。著名的美国小说家马克·吐温曾经说：“不修边幅的人在社会上是没有影响的。”所以，我们首先要学习的是仪表礼仪。

人际交往中，第一眼给人留下的礼仪印象来自你的外表和举止，包括你的仪表、着装和举止等。一个人的仪表不但可以体现个人的文化修养，也可以反映审美情趣。穿着得体，不但能赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高人效的能力。

特别是商务人士，在商务活动中个体形象还代表了组织形象，所以，商务人员的仪容仪表既要符合身份，又要符合规范。必须牢记你的一言一行，一举一动代表着组织的行为，体现着组织的形象。

第一节

仪容礼仪

一、仪容的概念

仪容，通常指人的外观、外貌。其中的重点，则是指人的容貌。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的关注，并将影响到对方对自己的整体评价。在个人的仪表方面，仪容是重点之中的重点。

在人际交往过程中，仪容的要求首先是仪容美。它的具体含义主要有三层。

首先，要求仪容自然美。它是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以相貌取人不合情理，但先天美好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目，感觉愉悦。

其次，要求仪容修饰美。它是指依照规范和个人条件，对仪容进行必要的修饰，扬长避短，设计、塑造出美好的个人形象。



最后，则要求仪容内在美。就是要通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术修养和思想、道德水平，培养出自己高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中，表里如一。

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，都会使仪容美失之于偏颇。

在这三者之间，内在美是最高境界，自然美是人们的普遍心愿，而仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点。

二、仪容修饰的意义

仪容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。个人仪容受两方面因素的影响。其一是个人的先天条件；其二是后天的修饰和保养。正如法国启蒙思想家孟德斯鸠所说：“一个人只有一种方式是美丽的，但他可以通过十万种方式使自己变得可爱。”个人容貌是先天的，相对定型，但通过保养、修饰、装扮可以焕然一新，这就需要我们懂得一些美容常识，充分发挥自己的优势，有效地弥补自身的缺陷和不足。

仪容化妆是人体修饰艺术的重要组成部分，也是礼仪交往中不可缺少的物质条件。人们对自身的化妆意识，从宗教信仰、标志群体特色到显示等级差异，最后发展成为日常生活中的修饰，经历了漫长的发展过程。根据考证，中国历史上最早的仪容化妆出现在公元前11世纪的商纣王时期。那时人们已经懂得使用“燕支”（《古今注》中解释其为“亦称红蓝，以染粉为妇人面色，名曰燕支粉，亦称焉支”）。此后随着历史的推移，美容美发新材料、新技术不断出现，仪容化妆也有了崭新的发展，并已进入到现代生活。

清新、端庄的仪容和适当自然的修饰是仪容的基本要求。仪容要求整洁，不能浓妆艳抹，只可适当修饰。端庄的仪容可以给人以信任感，而恰当自然的修饰又可以给人以愉悦感。

美国著名总统林肯，出身于一个布衣家庭。他本是律师，竞选总统时名气并不是很大。他在竞选过程中，收到一个小姑娘的来信，信中说：“您的相貌太平常了，您的下巴又光秃秃的，不够威严，不像男子汉，如果您蓄上一大撮胡子，那么我们全家都会投您的票。”林肯采纳了小姑娘的意见，蓄上了一大撮胡子，果然使他的形象增添了几分光彩，赢得了许多选民的好感。

在这个例子中，林肯正是通过一定的修饰，使自己原来的形象得到了改善，变得更完善，更具有魅力，因而获得成功。一个人在社会中生活，就要扮演各种不同的角色，当一个人以某种社会角色出现时，在仪容仪表方面就应符合社会对这个角色所期望的要求。

三、仪容的基本要求

要做到仪容修饰美，就要把握修饰仪容的基本规则：美观、整洁、卫生、得体。

在修饰仪容时，应当引起注意的通常有头发、面容、手臂、腿部、化妆等方面。

（一）仪容美的中心——发型

有句俗话叫作远看头（发型）近看脚。所以，整洁仪容最基本的形象是拥有整洁的头发。在今天，头发的功能不仅仅是表现出人的性别，更多的是反映着一个人的道德修养、审美水平、知识层次及行为规范，人们可以通过一个人的发型判断出其职业、身份、受教



育程度、生活状况及卫生习惯，也可感受出其对工作、生活的态度。

“完善形象——从头开始。”在了解自己的头发性质后，要做的就是对头发的护理和保养。日常的护理主要包括正确洗发、适时护发、梳理头发及适度按摩。要塑造头发有魅力的形态，还可借助摩丝、发胶等给头发以造型，选择适宜的发型可以表现出一个人的良好仪容。修饰头发有以下几个问题须注意。

1. 勤于梳洗

头发是脸面之中的重点，所以应当做好日常护理。不论上班还是休息时间，都要注意对自己的头发的梳洗，不要临阵磨枪，更不能忽略对头发的护理。

对头发勤于梳理，有三个方面的作用：一是有助于保养头发，二是有助于消除异味，三是有助于清除异物。若是对头发懒于梳洗，弄得自己蓬头垢面，满头汗馊，是很败坏个人形象的。

通常理发，男士应为半月左右一次，女士可根据个人情况而定，但最长不应长于一个月。洗发，应当三天左右一次，若能天天都洗自然更好。至于梳理头发，更应当时时不忘。总之，头发一定要洗净、理好、梳齐。如有重要的交际应酬，应于事前再认真进行一次洗发、理发、梳发，不必拘泥于以上时限。

2. 长短适中

虽说一个人头发的长短应悉听尊便，但从社交礼仪和审美的角度看，仍受到若干因素的制约，是不可以一味地只讲自由与弘扬个性而不讲规范的。影响头发长度的制约因素有以下几个方面。

男女有别，在头发的长度上便有所体现。一般认为，男女都可以留短发，但很少理光头。男士头发可以稍长，但不易长发披肩、梳辮挽髻；女性不宜过短，成为“假小子”。在头发的长度上可以中性化一点，但不应超过极限，不分男女，令人“安能辨我是雄雌”？

身高因素。头发的长度，在一定程度上与个人身高有关。以女士留长发为例，头发的长度应当与身高成正比。一位矮个的女士若长发过腰，会使自己显得个头更矮，显然很不明智。

年龄因素。人有长幼之分，头发的长度也受此影响。例如，一头飘逸披肩的秀发，在少女头上相得益彰，犹如青春的护照；而它若出现在年逾七十的老奶奶的头上，则会令人哗然。

职业因素。职业对头发的长度影响很大，作为商务人士对头发长度则有明确要求。男士应前不覆额，侧不覆耳，后不触领，不留大鬓角。女士则应前不遮眉，后不过肩。工作中，应束发、盘发或短发。

3. 发型得体

发型，即对头发的整体造型。我们在理发与修饰头发时，对此都不容忽视。选择发型，除个人偏好可适当兼顾外，最重要的是要考虑个人条件，它包括发质、脸型、身高、胖瘦、年纪、着装、佩饰、性格等。作为商务人员应要注意以下几个协调。

发型与脸型协调。发型对人的容貌有极强的修饰作用，甚至可以“改变”人的容貌。任何一种脸型都有其适宜的发型要求，所以要根据自己的脸型选择发型，这是发型修饰的关键。例如，圆脸型适宜将顶部头发梳高，两侧头发适当遮住两颊，要避免遮挡额头使脸部视觉拉长；长脸型适宜选择用“刘海”遮住额头，加大两侧头发的厚度，以使脸部丰满起来。



发型与体形协调。发型的选择得当与否，会对体形的整体美产生极大的影响。比如，脖颈粗短的人，适宜选择高而短的发型；脖颈细长者，宜选择齐颈搭肩、舒展或外翘的发型。体形瘦高的人，适宜留长发；体形矮胖者，适宜选择有层次的短发。

发型与服饰协调。头发为人体之冠，为体现服饰的整体美，发型必须根据服饰的变化而改变。如穿着礼服或制服时，女性可选择盘发或短发，以显得端庄、文雅；穿着轻便服装时，可选择各式适合自己脸型的轻盈发式。

修饰自然。人们在修饰头发时，往往会有意识地运用某些技术手段对其进行美化，这就是所谓美发。美发不仅要美观大方，而且要自自然然，雕琢痕迹不宜过重，或不合时宜。须知自然的才是最美的。

（二）仪容美的重点——妆容

化妆是一门技术，也是一门艺术，适度得体的妆容可以展现个人风采，在礼仪文化中起着重要作用。

1. 面容的修饰

仪容在很大程度上指的就是人的面容，可见，面容修饰在仪容修饰之中举足轻重。

面容修饰的要求。第一，要做到面必洁。在工作中，要勤于洗脸，使之干净清爽，无汗渍、油渍等其他任何不洁之物。洗脸，每天仅在早上起床后洗一次远远不够。午休后、用餐后、出汗后、劳动后都需要洗脸。第二，要做到口必净。一口洁白整齐的牙齿往往会给人增添光彩，反之口腔有异味则会给人以厌恶感，不仅不利于个人形象，也不利于工作。因此，必须养成良好的卫生习惯，要注意勤刷牙、漱口，在上班前不吃异味食品，如葱、蒜、韭菜等；若餐后找不到刷牙的机会，可用爽口液来保持口腔卫生；若发现自己口中有异味，可用嚼口香糖或喝茶的办法消除，但要注意不要在工作时嚼口香糖。

男士面容修饰的要求。由于男性的生理特点决定了其还要有特殊要求，对不雅的体毛，如鼻毛、耳毛、胡须等应予以修剪和遮掩。男士面部修饰的重点是眉毛和嘴部。

第一，男士眉毛的修饰。男士的眉毛一般不做人为的美化，力求保持自然的风采。若眉毛有重大缺陷，如眉毛稀淡、眉棱不洁、眉毛残缺等情况，就要注意适当地修饰。眉毛修饰的方法有两种，一是描眉，二是修剪。描眉，是用眉笔把眉毛染黑，对眉毛的残缺部分进行补描，但应注意，经过描画的眉毛要深浅自然，色泽均匀，并与真眉浑然一体。描眉，要根据自己的脸型和五官位置，适当调整自己的五官比例。修剪，是指用剪刀或刮刀把过长或过多的眉毛剪掉或刮掉，再对有缺陷的地方进行补描或修饰。经修剪的眉毛上下缘不宜修得太整齐，眉峰可适度上扬，使之显得英武和潇洒，但应尽力避免过于平直和过于上扬及倒八字眉。

第二，男士嘴和唇的修饰。一般而言，男士嘴唇的轮廓和厚薄很不理想，或唇色不正时，除可以用唇笔描画并涂上男士专用唇膏来弥补外，也可用胡须掩盖。

2. 干净的手部

手被称为“第二张名片”，在工作过程中，无论是献茶敬酒，还是垂手恭立、挥动手臂，手始终处于醒目位置。一双保养良好、干干净净的手，会给人以美感；而一双“年久失修”、肮脏不堪之手，往往使人大倒胃口。因此，双手应以干净卫生雅观为其要旨，根据服务礼仪要求，对手部应注意以下几点。

勤洗双手。与脸相比，双手要洗得更勤一些，拿过脏东西，“方便”之后，用餐之前都



要洗手。

注意保养。手部不只是一定要勤洗，而且需要精心照料，不要让手部红肿、粗糙、长疮、生癣或“积劳成疾”，一定要让你的“第二张名片”同样雅观。

不留长指甲。养成平日定时修剪手指甲的良好习惯，一般应三天修剪一次。

工作时不宜涂抹有色指甲油。

避免腋毛“走光”。露出腋毛在他人眼中是极不美观的，尤其是女性更应注意。因此，工作时必须着工作装。

3. 适当的美容化妆

在现实生活中，天生丽质，生来就具有“倾国倾城”之貌的女性极少，而绝大多数人长相较为平凡。但是这些相貌平凡者，经过适当的美容化妆和饰物的搭配，再加恰如其分的衣着就会有一个出色的仪表，就会让人感到“漂亮”。适当的美容化妆，就是要求美容化妆必须恰如其分。要做到这一点，首先要使美容化妆符合自己的身份、年龄和职业；其次要正确使用化妆品及正确使用化妆技法。

(1) 美容化妆的规格和要求

根据礼仪要求，出席肃穆庄重的礼仪场合，以不化妆为宜；若是轻松愉快的交际场合，化妆浓淡皆宜；日间化妆或日常工作妆以淡雅为宜，晚妆可稍浓艳。但在技巧上要注意化妆必须和自己的脸型、五官相适应。

女性的化妆，目的是给人以清洁、漂亮的印象，尽管她们所处的场合、环境、年龄不同，但在化妆时却有一些需要共同注意的问题。

第一，要选择适宜的妆色。首先要选择适合自己特点的化妆品色泽，更要注意配合个人的气质和年龄。如五官端正、圆形脸庞的活泼少女，适合选择红色、橙色的妆色；面部轮廓较长的斯文少女，适合水红色、淡紫红色的柔和颊红；年龄稍大的女性，宜用淡橙色、玫瑰红色和橙棕色的妆色。

第二，要选择与自己皮肤类型相反的粉底霜的类型。干巴巴的皮肤应选择湿润的膏型粉底霜；湿润的皮肤则应用清爽型的香粉状粉底霜。

第三，选择与肤色接近的粉底颜色。选择粉底的色调与使用者自然皮肤色最接近为理想，肤色愈暗，粉底就愈要具有透明感。

第四，整个人的妆容与服饰要协调。一般来说，如果眼部化妆是蓝绿系列，适合穿蓝、紫、灰色的衣服，口红应选用粉红色的；褐色及棕色系列，适用于黑头发而皮肤偏黑的女性，应用棕色口红，可配各种色彩的服装；紫色系列适合年轻女性选择，可以配黑灰、棕色、粉红的衣服。

(2) 不同脸型的化妆

①椭圆形脸。这种脸型化妆高贵自然，不需要掩饰。眉毛应描画成秀丽弧形，顺着眼睛的轮廓，位置适中，但不要过长，眉头与内眼角齐；胭脂应敷在颊骨最高处，向后向上带开；嘴唇依唇形涂以口红或唇膏。

②圆形脸。描画的眉毛不可太平直，应有角度，也不宜太高，应呈自然弧形；胭脂的涂法应从颊骨一直延伸到下颚部；上唇应作宽而浅的弓形细线，不能涂成圆形小嘴。

③方形脸。化妆时要尽量增强柔和感，脸上的线条不能太明显；胭脂的涂法应从眼部平行下降；眉毛应稍尖而微弯，不可有直角；嘴唇应涂得丰满些。

④长方形脸。化妆时应注意缩小脸的长度；眉毛的位置不可太高或有角度，尤其不能



高翘；唇部可涂得稍微厚些。

⑤三角形脸。化妆时应把重点放在下颏转弯处，眉毛应保持自然，嘴唇可涂宽些，嘴角可稍向上翘。

⑥倒三角形脸。化妆重点在腮部。眉毛应顺着眼尾的方向画去，不可向上倾斜；胭脂涂于颊骨最高处，并向上向后带开；口唇适中，角度应柔和。

⑦菱形脸。化妆重点应放在额及腮部，使之上下互相照应。

(3) 不同环境、时间的化妆

美容化妆是随不同的环境、不同的时间、不同的季节和年龄而变化的，没有千篇一律的化妆，只有灵活运用，才能适得其所。

①日常工作妆。宜化淡妆，其程序可以简化。净面后直接涂上润肤增白合一的粉底霜于面部，粉底色应视肤色而定。皮肤白净者应用粉红色粉底；皮肤偏黄者应选用偏于橙色的粉底霜，再略施定妆粉，以固定粉底霜的颜色。可不必涂眼影、画眼线，但可适当画眉，并涂以口红。

②社交妆。社交妆要具有立体感，以稳重高雅的情调为宜，其化妆要点是：第一，先以温水净面，以乳状粉底薄染、再以化妆粉扑上柔化；第二，染棕色鼻影，再用灰色眼影薄涂眼睑，并在眼睑中间向内眼角方向薄抹银色珍珠眼影；眼睑薄抹灰色眼影；第三，颧骨及其下侧为中心涂以茶红色腮红；第四，嘴唇先涂深唇膏，再薄涂红色口红。

③舞会妆。由于舞会的灯光幽暗，化妆可稍浓艳，面部化妆应注意：粉底，应涂以掩饰力极强的粉底，并应强调颧骨；眼影，以金色眼影涂于眼睑全部及下眼睑边缘，并以棕色眼影涂眼梢部分；眼线，先使用棕色眼线笔描画，涂上黑色的睫毛膏，还可戴上黑色的假睫毛；眉，以咖啡色的眉笔描画；口红，以唇笔勾出唇形，涂上光亮的唇膏；腮红，先以红色系列膏状腮红沿着颧骨方向涂抹，再刷一层粉状腮红。

第二节

服饰礼仪

仪表装饰是为了显示人体美，所以也是人外在美的组成部分。仪表装饰有发饰、面饰、手饰、胸饰、腰饰、服饰等。恰当的装饰可以扬美遮丑，而不得体的装饰却可能弄巧成拙。意大利画家达·芬奇说：“你们不见美貌的青年穿戴过分反而折损了他们的美吗？你不见山村妇女穿着朴实无华的衣服反而比盛装的妇女美得多么？”装饰是否美，不在于装饰是否华贵、时髦，而在于和人的年龄、体形、身份、气质、性格及所处的环境是否适合、协调。

服饰作为美的一种符号，在人际交往中越来越受到人们的关注。“佛要金装，人要衣装”，服饰美（质地美，色彩美，款式美三者结合而形成的完善统一），不但可以美化个人形象，向他人展示自身良好的气质、修养和个性，而且可以明确表明自己的地位、职业、身份和阶层。鉴于服饰是一种文化素养、精神面貌、审美品位的反映，是传递思想感情等文化心理的“非语言信息”，所以服饰也就具有礼仪的性质和功能。因此，在人际交往中，人们必须遵循一定的着装的规范。



一、TPO 原则

TPO 原则是目前国际上公认的着装标准。遵循这一着装原则，才能更好地体现服饰交际礼仪。

TPO 原则的概念是由日本男装协会于 1963 年提出的。“TPO”是英语中的 Time Place Object 三个单词的首个字母的缩写。“T”指时间，泛指白天、晚上；春、夏、秋、冬四个季节；不同时代等。“P”代表地方、场合和职位等。“O”代表目的、目标和对象等。该原则的基本含义是要求人们要弄清着装的时间、地点和目的，与环境气氛相协调，与不同国家、区域民族的不同习惯相吻合，与不同交往对象和不同交往目的相适合，以达到服饰搭配得体、文明大方的整体美和协调美。

（一）着装应与时令、季节相适应

在不同的时间里，着装的类别、式样、造型应有所变化，切实做到顺应自然、适应时令和应景着装，与时令、季节、时代和谐。如在社交场合，一般夏季应穿淡雅、浅色调、薄型面料的服装，冬季则要穿偏深色、厚型面料的服装。又如，女士参加社交活动，着装应随一天的时间变化而变换：白天出席社交活动，女士可着职业正装；晚上五点至七点出席鸡尾酒会就须多加一些修饰，如换一双高跟鞋，戴上有光泽的佩饰，围一条漂亮的丝巾；晚上七点以后参加正式晚宴或晚会，最好要穿中国传统旗袍或西方的晚礼服——长裙。

（二）着装与职业场合相宜

人们的社会生活是多方面、多层次的，在不同的社会场合，每个人都扮演着不同的社会角色，而不同的角色有着不同的社会行为规范。服装是体现社会行为规范的重要内容，所以着装不但要适合自己所扮演的社会角色，而且要与场合相匹配。例如，公务员上班时一般要穿职业装，女士以职业裙装为佳。职业装要典雅端庄、文明大方，切忌过分杂乱、过分鲜艳、过分暴露、过分短小、过分紧身和过分透视，切实维护自己的职业形象，与他人、与社会格格不入的着装不仅无美感之言，而且会损害个人形象和失敬于人。可见，在社交场合，如果着装与职业、场合不协调，无论穿戴多么亮丽，也会被人耻笑。为了着装得体，应该了解在什么场合穿什么服装。

公务场合着装的基本要求是端庄、整洁、稳重、美观，以深色毛料的套装、裙装或制服为宜。男士最好身着藏蓝色、灰色的西装套装或中山装，内穿白色衬衫，脚穿深色的袜子和黑色的皮鞋。穿西装套装时，务必要佩戴领带。女士最好身着单一色彩的西服套裙，内穿白色衬衫，脚穿肉色丝袜和黑色高跟鞋。单一色彩的连衣裙或长裙配相应的上装也较理想。但无论男士还是女士在工作时间必须穿着适合自己工作特点的工作装，所用的佩饰也应与工作装相协调。没有统一工作装的应充分考虑工作特点选择合适的着装，不宜穿时装或便装。

在社交场合的着装应突出时尚个性和庄重大方的风格，既不要过于保守从众，也不宜过分浮躁、随便。时装、礼服、民族服装较为休闲，穿戴打扮以舒适、自然为总体风格，可以随意轻便些。运动装、牛仔装、夹克装、T 恤装、休闲装等，都较为适宜，但各式制服和正装套装则不适宜。



（三）着装与目的相统一

人们的着装往往体现着其一定的意愿以及扮演的社会角色。现代心理学家提出了“印象管理”这个概念，“印象管理”指的是，为控制自我在社交过程中留给他人的印象，所采取的战略与技巧，简单地说就是控制留给他人的印象。服饰是“印象管理”的有效工具和表达物，你应该重视印象管理，把学会塑造和控制印象当作人生中重要的一件事。例如，应聘时想给招聘单位留下一个什么印象？一个人身着款式庄重的服装前去应聘新职、洽谈生意，说明他郑重其事、渴望成功。而在这类场合，若选择款式暴露、性感的服装，则表示自视甚高，对求职、生意的重视远远不及对其本人的重视。

总之，只有得体的穿着，才能真正体现出你的修养，才能在社会生活中游刃有余。

二、应己原则

应己原则是指着装者应针对个人的性别、年龄、肤色、体形、个性、职业等因素合理着装，扬长避短，恰到好处地展示自己的形象。切忌盲目追潮流、一味模仿，那样会有“东施效颦”之嫌。

（一）性别与着装

虽然现在中性服饰流行，但在正式场合，男穿男装、女着女服，才符合礼仪着装的要求，使人显得庄重、礼貌、有教养。

（二）年龄与着装

着装时应考虑自己的年龄。青少年着装则着重体现青春气息，朴素、整洁为宜，清新、活泼最好。青年人的着装要恰到好处地衬托出青春气息，清纯、明快、简洁、易于活动，少女就应力求显示青春、清纯，不当的艳丽着装会让人感觉像个“小妇人”，白白浪费大好青春。青春自有三分俏，请记住青春的感觉是最美的，也是短暂的。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。中国传统穿衣观念偏保守，有点年纪的人就不修边幅，是大错特错的。在欧洲的街头，时常可以看到一些中老年人穿着优雅，戴着各种式样的礼帽，披着披肩，将自己装扮得高贵典雅、整齐舒适，韵味十足。对中老年而言，发型和服装最好走极简风格，愈简单愈好，易暴露弱点的服饰最好敬而远之，譬如短裙、低腰裤、紧身衣、七分裤等容易压低身材比例，建议少穿。

（三）肤色与着装

着装时要考虑到自己的肤色，这对着装是否成功起着至关重要的作用。

肤色白皙者，令很多人羡慕。这样的肤色选择服装时范围较广。如穿淡黄、淡蓝、粉红、粉红等淡色系列的服装，都会显得格外青春、柔和甜美；如穿上大红、深蓝、深灰等深色系，会使皮肤显得更为白净、鲜明、楚楚动人。

肤色偏深者，一般来说还是以浅色调为佳，如选用湖蓝、浅灰等颜色，可以别具风韵，而不宜选择深暗色彩，如黑色、深灰、深紫、深红等颜色。

肤色偏黄者，宜选择浅色柔和色调，如白色、中灰、浅蓝、粉红等颜色，不宜穿黄色、墨绿、深紫、紫红等与黄色近似或对比色系颜色，那会使肤色显得更黄，没有生气。



总之，服装应该是对人的气质的烘托，肤色的美丑是没有绝对标准的，国际上近年流行健康的棕色肤色，这种健康美很有吸引力，所以肤色与服装色彩成功的搭配才是美的真谛。

（四）体形与着装

着装要考虑自己的体形，重点是扬长避短。环视我们周围的人群，体形一般的、或多少有一两处缺点和不足的人随处可见。由此看来，我们大可不必为自己体形上某些不足而遗憾，正视这种人类的普遍现象，不断研究服装与体形的互补关系，通过服装来改善和调节人体外在形象，改善自己体形的不足或缺陷，才是解决问题的根本所在。

体瘦者在穿衣上应选择白、橙黄等具有扩张感的浅色系，也可用两种对比色调来对体形进行夸张。款式上宜选择不暴露身体的有领有袖的衣服，也可在服装上饰以花边，订上褶皱，装上泡袖，以给人视觉上的膨胀感。面料上宜选择不贴身的厚料子，从而掩饰过分瘦削的身材。

体胖者穿衣时，应选择深褐、墨绿、蓝灰等深而多汹涌的颜色，由于此类色彩可以在视觉上给人以收缩之感，令体胖者显瘦。体胖者的服装款式应简洁雅致，切忌花色繁多或宽松走形，图案以碎花直纹为宜。在腰身的处理上强调适当收腰，开低领口，切忌选择窄小领型。身材矮胖、颈粗圆脸者，宜穿深色低“V”字型领，此种领型显得脖子长。

如果对自己的腿形不甚满意，就不要穿短裙子，胳膊粗少穿无袖装，臀大忌穿短上衣。腿形不好不要穿紧身裤。腿短的女性，穿裙子是最好的选择，另外穿剪裁合体、材质挺括的直筒裤，裤子长及脚面，配高跟鞋，可造成腿长的视觉效果。

另外，不同的服装面料，对人体的表现效果也不同，厚、挺、硬的面料，因其造型强，对人不良的体态可以起掩饰和修饰作用，而形体较好者选用软、轻、飘等面料做服装，则更能显人的体态美。

（五）个性与着装

现代人的服饰呈现出越来越强的表现个性的趋势。着装的个性化原则，主要指适应个人的性格、年龄、身材、爱好、职业等要素着装，力求反映一个人的个性特征。选择服装因人而异，着重点在于展示所长，遮掩所短，并在此基础上创造和保持自己独有的风格，显现独特的个性魅力和最佳风貌。即在不违反礼仪规范的前提下，在某些方面可体现与众不同的个性，切勿盲目追逐时髦。随着个性解放和审美情趣的提高，服饰的个性化、时尚化已成为社会潮流，这又意味着人类通过服饰表达生活品位和审美情趣的愿望更加强烈。

三、整体协调原则

一般情况下，人们在选择服装款式、颜色、面料时，总喜欢按照自己的喜好、性格、情趣、审美观去选择能充分体现自身独特个性、魅力和最佳风貌的服装，使服饰与自己的个性相映生辉，给人以强烈的美感。但也应该注意，体现个性风格，并非随心所欲，而应与自身条件和交际环境相协调。

就服装本身而言，没有不美的服装，只有不美的搭配。掌握着装技巧的人，哪怕是简洁的面料配以朴素的式样和造型，也能突出自己的风格和品位。不懂得服装搭配技巧的人，哪怕是穿着贵重华丽的衣服，再加上披金戴银，也会令人感到不伦不类、俗不可耐。这就



要求着装要自然协调，在整体上尽可能做到完美、协调、和谐，充分展现着装的整体美。

总之，服饰的美应是多元化的，不同时期、不同环境、不同素质的人用相同的服装修饰出的美并不一样，但只要不破坏人与衣的和谐美，不破坏衣与环境的和谐美，只要衣饰符合社会的审美观，朴素淡雅是美，富丽堂皇也是美，雍容华贵能称为美，标新立异也能称为美。让我们用心去装扮，充分掌握属于你自己的服饰美。

第三节

男士着装

一、男士着装的基本要求

男士着装应遵循整洁、雅致、和谐、恰如其分的原则，服装式样和色彩搭配忌杂乱；服装质地忌粗糙；职业装忌过于鲜艳；服装忌漏缝、破边、有污迹、皱皱巴巴；服装穿着忌扣子不齐，拉链损坏；衣裤鞋袜忌不协调。

二、男士西服着装规范

西服拥有开放适度的领部、宽阔舒展的肩部和略加收缩的腰部，以其造型美观、线条流畅、立体感强、适应性广等特点，越来越受到人们的青睐。男士穿着一套合体的西服会显得更加英俊潇洒、风度翩翩。

西装穿着讲究“五配套”，即上下配套、领带配套、衬衣配套、鞋袜配套和色彩配套，不同面料、色彩的合理搭配和不同式样的巧妙变化，既可以在正规场合表现出凝重深沉的职业特点，又可以在休闲场合表现出活泼、奔放的青春朝气。然而，西服如果穿着不得体或不规范，不仅不会达到应有的效果，而且还会损害自己的形象。西服“七分在做，三分在穿”，所以西服穿着要符合礼仪，就必须讲究西服的选择、穿法和搭配。

（一）讲究规格

西服穿着要合时、合地、合景。正式场合应穿同质、同色、素雅的毛料套装，颜色以深色、单色最为适宜。一般场合可穿单件上装，但不能当众脱下外衣。按习俗，西装里面不能加穿毛背心或毛衣。至多也只能加穿一件“V”字领薄毛衣（不能穿色彩繁杂或带图案的羊毛衫，也不能穿开襟羊毛衫，更不能穿多件羊毛衫），否则会显得臃肿，以致破坏西服的线条美。

西服穿着必须注意以下 14 个问题：

西服的尺寸必须合身、合体，太大或太小不仅不能显示人体流畅的线条美，而且看上去会不协调。

西服一定要烫得笔挺，才能表现出潇洒、稳重的风采。

西服袖子长短要适中，一般应在手掌虎口上方 3 厘米左右。

西服的领子要贴背。

西服背部长要盖过臀部，略长过 3~6 厘米。

要选用有腰线的西服，而不宜选用直筒式的西服。



西服的西裤长度一般以到脚背为宜，过长或过短均不合适。

西服的款式应偏向能表现出稳重大方为上，切忌太新潮花哨，否则会给人轻佻和不成熟的感觉。

在正式场合，西服首选的色彩应是藏青色。如果参加庄重严肃的社交活动，西服色彩以黑色最佳。越是正规的场合越要选择单色和深色的颜色。

西服应选用挺括、柔软，同时透气、散热性好的档次高的面料。毛料为首选面料（毛料制作的西服具有轻、薄、软、挺的特点），纯羊绒和高比例含毛的毛涤混纺面料也较合适。

穿着西服服务必要将上衣左袖口处的商标等剪掉，切不可留着商标以显示西服的品牌和档次。

要扣好上衣、背心和裤子的纽扣。

在社交活动中，穿着西服时切记在何种情况下都不得将衣袖卷起和将裤筒挽起，也不能在众人面前随意将上衣脱下，更不要将西服上衣当作披风一样披在肩上。

穿着西服时，上衣、衬衣和裤子口袋里要尽量少装或不装东西，特别是衬衣、背心的口袋不能放任何东西。

（二）巧配色彩

穿着西服不但要合体，还要注意西服、衬衫、领带、裤子、鞋子、袜子等色彩搭配协调。西服、衬衫、领带色彩搭配方法一般有以下 5 种：

暗蓝色西服应配白色或淡蓝色衬衫，系蓝色、褐色、橙黄色调领带。

黑色西服应配白色或淡色衬衫，系蓝色、银灰色或黑红细条纹领带。

墨绿色西服应配白色或银灰色衬衫，系灰黄色、银灰色领带。

中灰色西服应配白色或淡蓝色衬衫，系砖红色、绿色、黄色调领带。

乳白色西服应配红色略带黑色的衬衫，系砖红色或黄褐色调领带。

（三）选好衬衫

穿着西服应特别注意衬衫的搭配。衬衫应选质量优品质高的正装衬衫。正装衬衫在面料上应该以轻薄挺括的高支精纺的纯棉、纯毛织品为主，以棉、毛为主要成分的混纺亦可以考虑。衬衫的灵魂之处在于领部，领头要硬扎、挺括、整洁、无皱折。衬衫衣领要略高于西服衣领 1~1.5 厘米。正装衬衫必须为纯色，以浅色为主，以白色最为适宜，浅蓝色也不错。衬衫颜色的深浅应与西服的颜色成对比，不宜选择同色，否则无法表现出层次感。正式场合不宜穿色彩鲜艳的格子或花色衬衣，更不能选用炫目、俗气的颜色。衬衫衣袖要长于西服袖口 0.5~1 厘米左右，以显示层次感。衬衫的下摆务必束在西裤的裤腰内，并注意不要上下错位、扭曲和皱褶。衬衫的领扣、袖扣必须扣好。

（四）系好领带

领带是西服的灵魂，正式场合穿着西服打领带会使人显得神气十足，精明能干，而穿着西服若不系领带会显得苍白无神。领带的面料以真丝或羊毛制品为佳。领带的色彩应与衬衫和西服的色彩相协调，一般应选用衬衫和西服的中间过渡色。以蓝灰、棕黑、紫红色为理想，以单色无图案为宜。在款式上，领带的宽窄要与个人的胸围、西服上衣的衣领大



小成正比。领带的领结要饱满，与衬衫的领口吻合要紧凑，领结的大小要随着衬衫领的宽窄而变化，衬衫领角越大，领带结也要越大，衬衫领角越尖，领带结越小。领带的长度以到皮带扣处为宜，切忌垂到裤腰以下。个子高的人应系超长的领带。较胖的人应该打较宽的领带。领带夹一般夹在衬衫第三粒与第四粒扣子之间为宜。如衬衫外穿马甲或羊毛衫，则应将领带置于马甲或羊毛衫内。领带的结法与衬衫领子式样相关，公认的原则是，宽领衬衫用温莎式领结，有领扣的衬衫用标准温莎式领结。

（五）扣好衣扣

男士西服的扣子也有讲究。穿双排扣西服上衣时，在正式场合一般应把扣子全部扣好。单排扣的西服上衣有一粒、两粒和三粒扣三种。单排两粒扣子的西服应扣上面一粒扣子，下面的不扣；三粒扣子的只扣中间的一粒或上面两粒。穿着单排扣西服也可以敞开不扣扣子，显得潇洒帅气。但若将扣子全部扣上，则是不规范的，会给人土气的感觉。两粒扣的，如只扣上面一粒扣会有洋气的感觉，只扣下面一粒则会显得牛气。若穿有马甲，则应扣好马甲上的所有扣子，西服的扣子可以不扣。

（六）穿好皮鞋

西服必须与黑色真皮皮鞋配套穿，“西装革履”指的就是这个意思。穿西服如穿布鞋、球鞋、轻便鞋、旅游鞋等，则会令人发笑。穿皮鞋还要配上合适的袜子，使它在西服与皮鞋之间起到一种过渡作用。男士宜穿深灰色、黑色等单色的纯棉、纯毛中筒袜，切忌穿发光明亮、半透明的白色或花色的尼龙或涤纶丝袜。

（七）用好衣袋

西服上衣两侧的口袋作装饰用，一般不宜装物品，否则会使西服上衣变形。西服上衣左胸外侧的口袋只可以装手帕。有些物品，如票夹、名片夹、钢笔等应放在上衣内侧衣袋里。西服外侧下方的两个口袋和西裤口袋不宜放任何东西，以保持裤形美观。

第四节

女士着装

一、女士着装的基本要求

女士的着装比男士多彩得多，不同年龄、不同职业、不同身材、不同审美情趣的女士，都可以在属于她们自己的服装王国里找到适合自己的服装式样。但在社交场合，式样应尽量考虑职业需要，不能太怪异；颜色应注意与肤色协调，不宜过分鲜艳；用于点缀的饰物不宜过多；内衣颜色不要太性感；胸衣不可外露，整体穿着不可过于娇艳和暴露。

每位女士都有自己的一套穿着大法，从置装、打理，到搭配、款式、风格、造型都自成体系。但作为女性，无论怎样穿着都要以洁净、合身、得体为根本。服装穿着要适合自己的年龄、身材和职业，切不可盲目追求新潮时髦。参加授奖活动时，如对环境不太了解，最好穿保守些。一般情况下，穿着不要比主人或上司的服饰更名贵、更华丽。女士着装一定要注意端庄得体，不宜过大或过小；上衣最短齐腰，不得着超短裙；要系好上衣扣，不穿领口开



得过大的上衣；夏季裙装应配上衬裙，其颜色应与外装裙颜色协调一致，以免透出内裤显得不雅；不能穿休闲装、牛仔装、健美裤去参加社交活动；穿晚礼服应配上相应的手套和质地较薄的连裤长筒丝袜，穿高跟鞋，搭配适当的饰物；切不可在别人面前整理衣服。

二、女士西服套裙着装规范

线条流畅、柔美雅致的西服套裙既能展现女性婀娜多姿的身材，又能体现女性端庄文雅性情，所以备受职业女性的青睐，越来越成为女性的标准职业着装。为了更好地展示女性风采，应该注意西服套裙着装的合理搭配、科学选择和得体穿着。

（一）合理搭配

女士西服套裙要成套着装，又要合理搭配。主要应注意以下几个方面：

1. 衬衫的搭配

衬衫与套裙搭配是否适当是极其关键的。女士衬衫的款式、面料、色调是多种多样的，但必须选择能与西服套裙相匹配的衬衫。一般情况下，要选择轻薄柔软的面料，丝绸是最好的衬衫面料，纯棉次之。但衬衫不宜透明，免得显现内衣，更不能将内衣露出领口，否则有失身份。衬衫色彩宜简不宜繁，宜纯不宜杂，应选择与套裙具有层次感的、高雅端庄的色调，不带任何图案的单色为最佳，不过于鲜艳、与套裙的色彩不互相排斥的色彩也可考虑。与套裙搭配的衬衫的款式（领型、袖子、门襟、轮廓、点缀等）不要过于新潮、华丽和夸张。

2. 内衣的搭配

女士内衣（主要包括胸罩、内裤、腹带、吊袜带、连体衣等）大小要合适，穿着要舒适。面料以纯棉、真丝为佳，颜色以白色、肉色为好，粉红、红色、紫色、棕色、蓝色次之。不过，一套内衣最好以单色、同色为好。内衣不可太性感，切忌外露、外透。

3. 衬裙的搭配

衬裙的面料以透气、吸湿、柔软、轻薄为佳。衬裙的色彩以单色无图案为宜，且应与外裙子的色彩相协调（要么二者颜色一致，要么外深内浅，切不可内深外浅）。衬裙线条要简单，穿着要合身，大小要适度。衬裙的裙腰不可高于套裙的裙腰。

4. 鞋袜的搭配

穿套裙一定要配穿纯色连裤袜或长筒丝袜。袜子的颜色要与裙、鞋的颜色相协调，以肉色为佳。腿部较粗的女士选用黑色、灰褐色等深色的袜子，可以使腿形显得修长一些；腿部过于细长的女士选用肉色袜子会给人一种丰满的感觉。但无论何人，一般情况下多色、亮色、有图案花纹、过于繁杂的袜子不宜。鞋子应是船式或盖式款式的高跟、半高跟皮鞋，以黑色牛皮鞋为最佳。不能穿艳亮颜色或浅色的皮鞋，更不能穿布鞋、旅游鞋、凉鞋、轻便鞋等。

5. 饰品的搭配

为了使套裙在持重中透着生动，在保守中显出活泼，可以采用领花、丝巾、胸针、围巾等饰品加以点缀。

（二）科学选择

女士西服套裙比男士西服套装的选择余地要大得多。不过，在面料、色彩、图案、款式等方面的选择也是十分讲究的，应切实注意以下几个方面：

1. 布料的选择

女士西服套裙应选用质料上乘的纯天然质地的面料，而且上衣与裙子所使用的面料应



该一致。女士呢、薄花呢、人字呢等纯毛料的面料为最佳，高档丝绸、亚麻、麻纱、府绸、毛涤也可供选择，但必须匀称、平整、光滑、柔软、挺括，并且弹性要好，不易起皱。

2. 色彩的选择

西服套裙以黑色、藏青色、灰褐色、灰色等冷色调为宜，不可选择过于鲜亮耀眼的色彩。为了使其富有动感与活力，除采用适当的领花、丝巾、胸针等饰物点缀外，还可以通过在套裙的衣领、兜盖、前襟、下摆等处进行适当的修饰。但要注意无论采取哪种装饰方法，点缀宜少不宜多，宜精不宜滥，套裙的全部色彩不能超过三种。

3. 图案的选择

西服套裙一般不能带有任何图案。若想使自己的套裙静中有动，充满活力，可选用或宽或窄的格子、或大或小的圆点、或明或暗的条纹图案的面料。

4. 款式的选择

西服套裙是西装上衣与半截裙的固定搭配，不能随意乱穿，胡乱搭配。西服套裙的款式主要表现在上衣与下裙的长短比例，以及裙子自身的长短、宽窄两个方面。西服套裙强调上衣不宜过长，裙子不宜过短。一般认为裙短不雅、裙长无神，裙的下摆恰好到小腿中部为好。但在现实生活中，对此已经发生了很大的变化。一般认为在正式场合，套裙的下裙最短不得短于膝盖以上 15 厘米。裙子以贴身为美，故以窄为主。西服套裙的上衣分为紧身式和松身式两种。一般认为紧身式的上衣显得较为正统，而松身式的上衣则显得时髦。但无论是紧身上衣还是宽松上衣，若配以宽窄适度的裙子，都可以表现出着装者的不同风采。不过，西服套裙既不宜过于肥大，又不宜过于瘦小，否则会显得散漫或轻浮。

西服套裙的上衣衣领也是多种多样的，以“V”字领、“U”字领、“一”字领为多见，可根据各自的身材选择最适合自己的衣领。西服套裙裙子的款式也很多，西装裙、一步裙、围裹裙、筒裙等线条优美、风格端庄；百褶裙、人字裙、喇叭裙、旗袍裙等飘逸洒脱、美丽高雅，与西服上衣搭配也可产生各种不同的风格和效果。不过，选择裙子时，既要注意裙摆的长度，又要考虑自己的年龄、工作性质和腿形。例如，正值青春年华又有一双美丽的少女，可以穿着短裙；而如果年过五十的女士，双腿再美，也不适宜穿短裙了。

（三）得体穿着

1. 合身合体

西服套裙要大小适度，无论上衣和裙子都不要过长或过短，过肥或过窄。上衣最短可齐腰，而不可再短，最长可齐臀，而不可再长。下裙最长可达小腿中部，而不可再长，最短可膝盖以上 15 厘米左右，而不可再短。上衣袖长以盖住手腕为宜。上衣紧身以显示着装者身材优美为宜，切不可暴露自己体形发胖的不足。上衣宽松以遮盖上身不足为度，而不可过宽。裙子以贴身为美，故以窄为主，裙窄以充分展现下身优势为度，而不可过窄。裙宽以遮盖下身不足为宜而不可过宽。

2. 穿着到位

正式场合上衣领子要完全翻好，衣袋盖子要盖住衣袋，衣扣要扣好，上衣要穿好并系好纽扣，不能披在身上或搭在身上。女士着套裙，一定要注意穿好内衣，套裙一定要穿衬裙，裙侧拉链或纽扣要整理好，衬衫下摆必须掖入裙腰内。在公开场合不可随意脱下上衣或解开上衣衣扣。鞋袜大小要合适，且不能有破损，也不可当众脱下鞋袜。西服套裙的衣袋里除装一条清洁的手帕外，不要装其他的物品。



3. 举止文雅

女士穿着西服套裙时，要特别注意自己的举止仪态，站要亭亭玉立，坐要优雅端庄，行要轻盈碎步。

三、首饰搭配的原则

首饰，原先是指戴在头上的装饰品，现在则泛指各类没有实际用途只用于装饰的饰物。由于其装饰作用十分明显，因而受到社会各界，尤其是广大妇女的青睐。

在较为正规的场合使用首饰，务必要遵守其使用原则。这样做的好处是，既能让首饰发挥其应有的美化、装饰功能，又能合乎常规，在选择、搭配、使用之中不至于由于不了解原则，令自己难堪。

（一）以少为佳原则

戴首饰时数量上的原则是以少为佳。下限为零，可以一件首饰也不戴。若有意同时佩戴多种首饰，其上限一般为三，即不应当在总量上超过三种。

（二）色彩质地一致原则

戴首饰时力求同质、同色。若同时佩戴两件或两件以上首饰，应使其色彩、质地一致。戴镶嵌首饰时，应使其与被镶嵌物的质地一致，托架也应力求一致。应使其主色调保持一致。这样做的好处是，能令其总体上显得协调一致，不凌乱。

（三）与身份相符原则

戴首饰时，要令其符合身份。选戴首饰时，不仅要照顾个人爱好，更应当使之服从于本人身份，要与自己的性别、年龄、职业、工作环境保持大体一致。职业女性工作时间不要戴过于夸张的首饰。另外还须注意，高档饰物，尤其是珠宝首饰，多适用于隆重的社交场合，特别是盛装时佩戴，那样才协调，但不适合在工作、休闲时佩戴。

（四）扬长避短原则

戴首饰时，要使首饰为自己扬长避短。避短是其中的重点，扬长则须适时而定。手型不是太好看，就不要戴过于显眼的戒指，以免吸引别人目光。佩戴项链应和自己的年龄及体形协调，如果脖子细长，可以戴那种紧贴脖子的项链，脖子粗的人就需要戴长长的项链，使你的脖子看上去显得长一些。佩戴耳环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和方形耳环，因为圆形和方形并置，在对比之下，方形更方，圆形更圆。

（五）整体搭配原则

佩戴首饰，应视为服装整体上的一个环节。要兼顾同时穿着的服装的质地、色彩、款式，并努力使之在搭配、风格上相互般配。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，显得妩媚动人；穿单色或素色服装时，宜佩戴色泽鲜明的项链，这样，在首饰的点缀下，服装色彩可显得丰富、活跃。项链与领口形状避免重复，如穿“V”字领的衣服，项链应为圆环形，高领毛衣外的项链应为“V”字形。



（六）习俗规则

戴首饰时，要遵守习俗。不同的地区、不同的民族，佩戴首饰的习惯做法多有不同。对此一是要了解，二是要尊重。如戒指的佩戴可以说是表达一种沉默的语言，往往暗示佩戴者的婚姻和择偶状况。戴戒指时，一般讲究戴在左手上，而且最好仅戴一枚。如果想多戴，至多可戴两枚，只有新娘方可例外。戴两枚戒指时，可戴在一只手上两个相连的手指上，也可以戴在两只手对应的手指上。戒指，一般拇指不戴，食指戴戒指是想找对象——求爱；中指戴戒指已经有对象了——热恋；无名指戴戒指表示名花有主——订婚或结婚了；小拇指戴戒指表示是独身主义者——请别烦我。

第五节

仪态礼仪

一、仪态的概念与功能

（一）仪态的概念

仪态，是指人们在外观上可以明显地被觉察到的活动、动作及在活动、动作之中身体各部分所呈现出的姿态。有时，仪态也叫举止、举动、动作或仪姿。在一般情况下，它主要是由人体的肢体所呈现出的各种体态及其变动所组成。在现实生活中，人们正是通过身体的各种不同的变化，来完成自己的各项活动。

人的仪态，可以展现人类所独有的形体之美。平日人们所推崇的风度，其实质就是训练有素的、优雅的、具有无比魅力的举止。

人的仪态，在日常生活里时刻都在表露着人的思想、情感及对外界的反应，虽然它可能是自觉的，也可能是不自觉的。社会礼仪因此而将举止视作人类的一种无声的语言，又称第二语言或副语言。正如达·芬奇所言：“从仪态了解人的内心世界，把握人的本来面目，往往具有相当的准确性与可靠性。”

（二）仪态的功能

在人际交往中，仪态语言在人的相互沟通中作用甚大。具体来讲，表现在以下五个方面。

表露功能。它可以表达口语难以表达的信息，使双方免于受窘。

替代功能。它可以替代口语，直接与对方交流、沟通。

辅助功能。它可以辅助口语，使人“言行一致”，思想得以强化，被表达得更清楚，更深刻。

适应功能。它可以适应本人的心理、生理需要。

调节功能。它可以发出暗示，调节双方关系，使对方做出积极反应。要遵守举止有度的原则，就是要求行为举止要文明、优雅、敬人。所谓文明，即要求仪态自然、大方，又要求高雅脱俗，借以体现出自己良好的文化教养；所谓优雅，即要求仪态规范美观，得体



适度，不卑不亢，赏心悦目，具有魅力；所谓敬人，即要求礼敬他人，可以体现出对对方的尊重、友好与善意。

二、仪态美的基本要求

仪态包括日常生活中的仪态，也包括工作中的举止，如站、坐、行的姿势以及表情、神态、动作和手势，是风度和教养的重要表现和在行为上的动态展示，它体现一个人的礼貌修养。其基本要求是：站有站相、坐有坐相，举止端庄稳重、落落大方，自然优美，工作中的各种动作姿势要符合规范。

根据社交礼仪规范，仪态礼仪主要涉及站姿、坐姿、蹲姿、走姿、手姿等几个方面。

（一）典雅的站姿

优美而典雅，是不同质感动态美的起点和基础，也是对个人礼仪修养的最基本的要求。俗语中的“站如松”，即站有站相：对男士而言，应有挺拔之美；对女士而言，应有亭亭玉立之美。站立时要直立站好，从正面看，身体重心线应在两腿中间，向上穿过脊柱和头部，重心应放在两个前脚掌。但根据不同情况，站姿也应有相应的变化。

1. 正确站姿基本规范

站姿要正直，其基本要点是挺直、均衡、灵活。正确站姿的基本范式是：从正面看，其身形应当正直，头颈身躯和双腿应与地面垂直，两肩相平；两臂和手在身体两侧自然下垂；侧视，其下颌微收，两眼平视前方，胸部稍挺，小腹微收，整个体形显得庄重、平稳。

男士站立时，双脚可微微张开，但不得超过肩宽；女士站立时，双脚应呈“V”形，膝和后脚跟应紧靠，身体重心应尽量提高。如久站感到疲倦，可以以一腿支撑，另一腿稍弯。

男士的站姿可采用侧放式或后背式。这两种站姿的主要区别在于双手所放的部位不同，前者是两手自然下垂放于体侧，中指压裤缝；后者两手背于体后交叉。女士站姿，一般采用前腹式，即双手在腹前交叉。

在工作和社交场合应避免的不良站姿是：弓腰驼背、斜肩歪膀、摇头晃脑、前俯后仰，仰面伸脖、趾高气扬；双手过于拘谨，一会儿插兜，一会儿倒背，一会儿抱胸，一会儿脚在地上乱蹭。女士站立应避免的站姿是两脚分得过开，重心平分，两脚平行或两脚呆板地并在一起。

2. 不同情况下的站姿要求

在日常生活或在办公室内的站姿应力求轻松自然，也可以手扶椅背、桌沿等物，但站立时不论取什么姿势，不论有什么支撑物，其脖子、双臂、腰腹和腿的肌肉都应处于微紧张状态，否则将大减其风度。

在与人正式接触或在十分正式的场合，不可取日常或在办公室内的站姿；而应始终保持身体直立、两臂下垂的姿势。

与人谈话时的站姿应是身体直立并微微前倾，不能来回倒脚，不能总是低头、抬头。尤其在和别人正式谈话时，不可以双臂抱胸或双手插在裤兜里；但在非正式交谈时却完全可以这样。在很多情况下，男士站着双臂抱胸或插兜反而能够增添几分风度，但要注意的是抱胸不能太紧，双肩应展开；插兜的手臂应稍微紧张，不能完全放松，否则将风度顿减。

在向上司、长辈或他人介绍或问候时，无论是握手时还是鞠躬，都应双足并立，双脚



相距三寸，膝盖挺立；向同事、同辈做介绍、握手或点头时，应左脚在前并距右脚尖三寸。

（二）正确的坐姿与蹲姿

1. 坐姿

坐要有坐相，这是对一个人的礼仪素质的基本要求之一。良好的坐相能够较准确地反映一个人的教养程度，能够为之增添几分风度。俗话中的“坐如钟”，就是对坐姿的形象要求，它要求坐的姿势应像钟一样端正不斜，给人以端庄、舒适和高雅的感觉。对女士坐姿则要求在此基础上，力求表现温文尔雅、自然轻松的淑女风度。

（1）正确的坐姿要领

①坐的基本姿态是上身正直，腰部挺起，下颌回缩，挺胸收腹，双肩放松平放，两眼平视面带笑容。

②入座时，应面向椅子约半步转身，以右腿或左腿后退半步，双手扶着椅子扶手，轻缓坐下，注意不可猛地坐下；落座时臀部不要把椅子坐满（约座椅面的 2/3），背部不靠椅子后背。

③坐下时，手、脚摆放应自然、舒适。两手可自然弯曲放于膝部或放在大腿上，或一手放在椅子或沙发的扶手上，另一手放在大腿上（一般不要两手同时放在扶手上）。男子坐时的两脚通常是并拢或稍分开，也可以跷二郎腿，但不可跷得过高，悬空的那只脚尖不能向上翘，更不可鞋底朝人，否则失礼。女子就座不可跷二郎腿，而应双膝并拢，尤其是在穿裙子的情况下更应如此，也可采取两腿交叠的坐姿；在穿长裤入座时，则可略随便些，既可以两脚稍分开，也可以一脚在前，一脚在后，还可以采取把右脚向前斜放的坐姿。

（2）不同情况下的坐姿要求

①当坐在长辈、上司或必须尊敬的人面前时，上身应微向前倾；若坐沙发，不应长时间仰靠在沙发背上，双臂应自然放在扶手或腿上；腿不应叉开，不应跷二郎腿，腿也不应平直伸开；上身不应过分斜倚在扶手上。

②当在正式场合坐下时，也应采取上述坐姿，若在场的人与自己地位、年龄等大体相等，则可长时间靠在沙发背上，男士也可跷二郎腿，但不可跷“大二郎腿”（即一腿的踝部落在另一腿的大腿上）。

③当在一般社交场合或做客待客时，坐相应尽量注意优雅。若自己的年龄在 35 岁以上，坐的姿态还应注意气派，通常应以二郎腿式为主，双臂可斜放在扶手上，双手可交叉相握放在腿上，身体可斜倚在一侧的扶手上。

（3）应避免的不礼貌的坐姿

男士应避免的不礼貌或不合规矩的坐姿是：双腿大分叉，特别是平伸；瘫坐在椅子上，身体过于放松；跷二郎腿时频繁倒腿；手抚裤裆；将一腿屈回，脚蹬在自己的座上；腿抖动；斜靠椅背角度太大；摆弄手指或茶杯等物；不时整理头发和衣服；双手交叉于脑后仰坐于沙发；坐定以后，脚尖向内、向外，或把脚藏在座椅下面；半脱鞋；两脚在地上蹭来蹭去。

女士应避免的不良坐姿是：刚坐下时脚尖相对，双脚呈人字形；双脚张开呈八字形，双脚交叉显得懒散、厌倦；跷起足尖露出衬裙；坐时上身不直，弯腰曲背；将双手平放或手心向上放于椅子的扶手上。



2. 蹲姿

蹲是人们日常用于临时休息的姿态，尤其许多北方人都有喜欢蹲着休息的习惯。但从礼仪和姿态美的角度出发，此休息的姿态不可取，有失体面。因此，不论男女一般都不要采取这种姿势，而应采取规范、优雅的方式。在工作场合和公共场所常用的蹲姿有四种：高低式、交叉式、半蹲式、单跪式。可根据具体情况选择。

(三) 优美的步态

1. 正确的走姿要领

标准的走姿要求是“行如风”，即走起来要像风一样轻盈，其基本要领是：上身正直不动，两肩相平不摇；两臂摇动自然，两腿直而不僵，步位落地一线，步幅适中均匀，步速稳而有别。

步位。即行走时两脚落在地面上的位置。男子行走交替行进在一条直线上，两脚尖稍外展；女子行走走在一条直线上，脚尖正对前方，成“一字步”。

步速。即行走的速度。男子每分钟走 108~110 步，女子每分钟走 118~120 步。遇有急事，可加快步速，但不可大步奔跑。

步度。也称步幅，是指跨步时两脚间的距离，标准的步度为个人的一脚之长。步度大小跟服饰和鞋有一定的关系，如男士穿西装时，其步幅可略大，以体现出挺拔、优雅的风度。女子穿旗袍和高跟鞋时，步幅宜小些，以免旗袍开衩过大露出大腿而显不雅；穿长裙时，行走应平稳，步幅可稍大些，因长裙下摆较大，更显修长、飘逸和潇洒；穿短裙时，步幅不宜过大，但步速可稍快，以保持轻盈、活泼、灵巧和敏捷的风度。



人体各部分比例的“黄金分割”律

意大利著名画家、人体解剖学家达·芬奇提出，人体各部分之间的比例，应合乎“黄金分割”律：人的头长应是全身高度的 $\frac{1}{7}$ ，肩宽为身长的 $\frac{1}{4}$ ，跪时身长减少 $\frac{1}{4}$ ，卧时减少 $\frac{1}{10}$ ，两腋的宽度与臀部的宽度相等，大腿正面的宽度应等于脸的宽度，两眼间的距离应等于一只眼的长度，耳朵的长度应等于鼻子的长度，乳峰应与肩胛骨在同一水平线上等。这些比例，体现了人体美的自然规律。

2. 应避免的错误行姿

正确的行姿应是轻盈、平稳、自然。男士的步态应反映出男人的刚健、有力、英武，给人以“动”的阳刚美感；女士步态要有女性的温柔、轻盈和典雅，给人以“静”的优美感。不论男士或是女士，行走时应极力避免的错误行姿是：行走时步位不当，两脚呈“内八字”或“外八字”；行走时低头或仰视；行走时大摇大摆，摇肩晃膀，弯腰驼背；步幅太大或太小，落脚太重；女性步态男性化或男士步态女性化；走步时不入神或做出怪姿，如左顾右盼、叉腰背手、扭腰摆臀、上下颠簸、双手插入口袋、边吃边走、勾肩搭背、步履蹒跚、抢行或横冲直撞等。

3. 不同情况下的行姿要求

行走时，若向左右观望或回望，不要只转眼珠或只扭头，动作过大，应将背和头都转过去。



行走的姿态要因场合不同而有差异，脚步的强弱、轻重、快慢、幅度及姿势等，应与出入的场合相适应。在室内行走要轻松而平稳；在病房或阅览室里应轻盈、柔和；外出游玩时应轻快、活泼；参加正式仪式要稳健大方；参加检阅时步伐要雄壮有力、节奏鲜明；参加丧礼时要沉重、缓慢。

与他人同行时，应与同行者的步幅和步速相协调，不宜太快或太慢，应尽量与对方保持一致。

在一般场合，两人行走切不可勾肩搭背，尤其不能与女友或太太这样行走。

上楼时，身体应自然向上挺直、头平正，使整个身体的重心在一起移动，不要让身体向楼梯倾斜，臀部翘起。下楼时，当走到楼梯前，要停一停，往下看看楼梯，注意用眼睛看，不要低头瞧；行走时尽量少用眼睛看楼梯，可以用脚去感觉每一步的距离，能完全不用扶手最好，不要总是低头、抓紧扶手、小心翼翼地注意着每级楼梯。

（四）适当的手势

手势是指表达思想时用手（有时连同身体别的部位）所做的姿势，它是人际交往中使用最多的身体动作，是富有表现力的一种“体态语言”。

1. “O”形手势

即圆圈形手势，19世纪流行于美国。“OK”的含义在所有讲英语的国家是众所周知的，但在法国“O”形手势代表“零”或“没有”；在日本代表“钱”；在一些地中海国家用来暗示一个男人是同性恋者；在中国表示“零”。

2. 翘大拇指手势

在英国、澳大利亚、新西兰等国，翘大拇指代表搭车，但如果大拇指急剧上翘，则是侮辱人的信号；在表示数字时，他们用大拇指表示5。在中国，翘大拇指是积极的信号，通常是指高度的赞扬。

3. “V”字形手势

第二次世界大战期间，英国首相温斯顿·丘吉尔推广了这个手势，表示胜利，非洲大多数国家也有如此含义。但如果手心向内，在澳大利亚、新西兰、英国则是一种侮辱人的信号，代表“up yours”。在欧洲各地，“V”形手势也可以表示数字“2”。

4. 塔尖式手势

这一手势具有独特的表现风格，自信者、高傲者往往使用它，主要用来传达“万事皆知”的心理状态，是一种消极的人体信号。

5. 背手

英国皇家的极为主要人物以走路时昂首挺胸，手背身后的习惯而著称于世。显然，这是一种拥有至高无上的权威、自信或狂妄态度的人体信号。将手背在身后还可以起到一定的“镇静”作用，使人感到坦然自若，还会赋予使用者一种胆量和权威。

三、良好仪态的养成与训练

良好仪态的养成不是一朝半夕就能达到的，有句俗语：“三天培养一个乞丐，十年培养不出一个皇帝。”一个人良好形象的塑造就像企业一样，需要从一点一滴做起，长期坚持，才能达到预期效果。



（一）注重平时

加强平时的训练，无论做每件事都力求做到以下三个方面。一是端庄稳重。体态语言的表达力求端庄稳重，稳重能给人以安定、平和、舒适和愉快；否则，会使人感到不安、激动、焦虑和难受。要达到端庄稳重的效果，重要的是使人体动作保持得长久一点，尽力避免多余的、重复的、琐碎的动作。二是肢体动作力求向上扬升。肢体动作应给人以向上扬升、飞扬的感觉，做动作时要注意背脊挺直、肌肉放松、横膈膜上提、肩放平、腹部收缩。三是身体各部位应灵巧平衡。凡行、止、坐、立，一举一动，都应力求轻盈、自然。做动作时，要使身体的每个部位都能相互平衡，避免机械或呆板，使仪态显得从容、大方和优雅。

（二）个别强化

对于肩平、收腹、走直等难做的动作，要进行强化，每天都应对着镜子练半个小时以上。每天上班前对着镜子微笑一下，带着自信的神态走上岗位。

（三）在工作中应用

在日常工作过程中，有意识地运用优美的体态语，一言一行、一颦一笑、举手投足都要注意，把这些“语言”融于工作之中，既强化了自身的体态美，又提高了服务水平。

（四）加强学习

外在的良好形象还需内在的综合素质的提高，因此，我们应不断学习各种文化知识，增加素养，才能做到秀外慧中，才能使仪态达到最佳的境界。



复习思考题

- 1.为什么要注重仪容修饰？
- 2.着装的原则有哪些？
- 3.穿西装的规范有哪些？
- 4.女士着装应注意哪些方面？
- 5.怎样做到举止敬人？