

第3章 个人形象礼仪训练

【本章实训安排】

模块1 仪表礼仪

- | | |
|------------|--------|
| 实训任务1 仪容礼仪 | } 1 学时 |
| 实训任务2 化妆礼仪 | |

模块2 仪态礼仪

- | | |
|-------------------|--------|
| 实训任务3 站姿、坐姿、蹲姿、走姿 | } 1 学时 |
| 实训任务4 手势礼仪 | |
| 实训任务5 表情礼仪 | |

模块3 服饰礼仪

- | | |
|--------------|--------|
| 实训任务6 男士西装礼仪 | } 1 学时 |
| 实训任务7 女士套装礼仪 | |
| 实训任务8 配饰礼仪 | |

总学时：3 学时

模块1 仪表礼仪

重视个人形象礼仪是对自己与他人尊重的表现。一个人的仪容、仪态、服饰,会给他人留下第一印象,影响着与他人沟通的效果。在人们日益注重形象、追求时尚、彰显个性的时代,形象就是财富,形象就是实力,是大学生赢得机会的必备条件之一。

实训任务1 仪容礼仪

仪容的修饰能体现人们对生活的热爱,端庄、美好、整洁的仪容能使对方产生好感。仪容的内涵是,要做到符合“美”的标准,具体要做到美观、得体、清洁、卫生等。

【训练目标】

- (1) 使学生了解仪容礼仪的基本内容;
- (2) 掌握处理日常个人卫生的方法。

【训练准备】

分组、实训手册、场地、化妆镜。

【训练内容】

训练项目	训 练 要 求	备 注
头发	男士前部的头发不能遮住眉毛,两鬓的头发不要挡住耳朵,后面的头发不要碰到衬衫的领口;女士在重要的场合头发不应披散,以不过肩为宜,必要时应选择束发或盘发。对于头发的日常保养,应该养成周期性洗发的习惯,一般每周洗 2~3 次即可。	
皮肤	洗脸时应用温水从上额至颧骨下颌部位反复打圈,从颈部至左、右耳根反复多次。	平日多吃水果蔬菜,多喝水,保证足够的睡眠。
耳朵	注意,清除耳垢不要当众进行,以免给他人留下不好的印象。在洗澡、洗脸、洗头时,不要忘了洗耳朵,必要时还要清除耳朵中的分泌物。	
眉毛	修剪眉毛时应从内眼角的正上方开始,到外眼角稍偏外侧处结束。用眉夹拔去两眉间和眉毛下面多余杂毛,形成柔和的弧形,但眉毛上部的毛不能拔,否则会改变眉形。要想把眉毛修饰整齐,可以用眉梳加以梳理。对于特别不服帖的眉毛,可以用少许无色透明的睫毛底液。	
眼睛	眼睛应时刻保持清澈,眼睑周围一定要清洁,不能有眼屎,眼中不能有红血丝。选择美瞳要注意场合,正式社交场合,不宜选择明显艳丽的颜色,那样会有不庄重、哗众取宠之嫌。	
鼻子	在与其他人交往前,应检查一下自己的鼻毛是否过长。如过长,应用小剪刀剪短,不要去拔。应保持鼻腔的清洁,养成每天洗脸时清洁鼻腔的好习惯。	公共场所,不要用手去挖鼻孔;擤鼻涕应避开他人。
口腔	牙齿是口腔的门面,养成每天定时刷牙和饭后漱口的习惯,牙齿上不要留有牙垢,避免唇边有分泌物,同时要保持口气清新。在与其他人谈话前,不要抽烟、饮酒,不要吃刺激性气味的食物,以免对方反感。秋冬季节要防止嘴唇干燥破裂,可用唇膏缓解不适。	一般咳嗽、打喷嚏、打哈欠时,应尽量避开他人。一旦忍不住,要用手绢或手捂住嘴,并向他人道歉。
胡须	作为学生,如果胡须长得不很浓密,则不需要剃;如果胡须生长浓密,则需要每日把胡须剃干净,但不要当众剃须。有的男士为了让自己看起来有阳刚之气,故意把胡子留着,这在正规的场合对别人其实是不礼貌的。	
手臂	饭前便后以及接触脏物以后,要马上洗手,方便的话还应涂些护手霜,以保持手部的光洁。要勤剪指甲,不留长指甲,避免在公共场合修剪指甲。女性工作之余可根据自己的着装、个性选择适合自己颜色的指甲油。	女性上班不能涂颜色艳丽的指甲油,可涂无色透明的指甲油。

续表

训练项目	训练要求	备注
体味	体味如果过于明显,就应该有所遮掩,经常洗澡是必要的,尤其是参加一些正式活动之前,一定要清洗干净。此外,有的人喜欢使用香水,过于浓烈气味的香水不适宜在公共场合使用,社交活动中应选择清淡的香水,适量喷洒。	

【训练题目】

- (1) 用化妆镜检测自己个人卫生不足的地方,以待改进。
- (2) 注意日常卫生,养成良好的卫生习惯。

实训任务2 化妆礼仪

俗话说:爱美之心,人皆有之。每个人都有追求美的心愿,尤其是年轻女性,都希望通过化妆使自己的面容锦上添花。在正式场合,女性化妆是尊重别人的一种表现,在面容加上一些恰到好处修饰,可以使人焕发光彩、增强自信。

【训练目标】

- (1) 了解化妆在生活中的重要性;
- (2) 掌握化妆的基本步骤及要领。

【训练准备】

分组、实训手册、场地、化妆镜、化妆品、化妆工具。

【训练内容】

训练项目	训练要求	备注
清洁面部皮肤	取洁面用品,用无名指以向上向外绕圈的手法揉洗面部及颈部,清除尘垢、过剩油脂,祛除皮肤表面老化细胞。	
涂抹保养护肤品	程序为:眼霜→爽肤水(化妆水、紧肤水)→乳液(面霜)→隔离霜。	涂抹护肤品时要均匀,动作要轻柔,并轻轻按摩。
打粉底	粉底分粉底液和粉饼两种,可任选一种。如果是粉底液,就用手指蘸取少量,分别点在额头、鼻梁、脸颊、下巴等处,然后轻轻推匀。如果是粉饼,只要用粉扑均匀地扑于面部即可。如果面部有斑点、小痘痘、黑眼圈的人,还可以选择遮瑕霜或者遮瑕液进行重点修饰。	一般选两三种接近自己肤色的粉底,试擦于脸颊,以确定与自己的肤色最接近的颜色。

续表

训练项目	训 练 要 求	备 注
扑散粉(蜜粉)	用蜜粉刷将散粉扑在面部,但不要反复摩擦,这样会破坏粉底。粉底防止脱妆的关键在于鼻部、唇部及眼部周围,这些部位要小心定妆。最后将多余的定妆粉掸掉,动作要轻,以免破坏妆面。	定妆要牢固,扑粉要均匀,在易脱妆的部位可进行几遍定妆。
修饰眉毛	画眉的时候尽量淡,从眉头到眉梢依次地画,眉头最好一笔一笔地画,从下到上,从内到外地画,眉梢要一笔带过,避免修改。总的原则是,眉头淡,眉坡深,眉峰高,眉尾要清晰。	眉笔(眉粉)的颜色要选与自己眉毛颜色最接近的,东方人通常为黑色、咖啡色或棕色。
画眼影	同一色彩眼影,以不同深浅着色,从眼睑下方至上方、由深至浅渐次画上,可以塑造目光深邃的效果,眼睛看起来会变大至少 1/3。如果选用两种或两种以上的色彩,则可由内眼角向外眼角横向排列搭配晕染,可充分发挥眼睛的动感,眉下方处可用亮色,使眼睛生动有神而具立体感。	
画眼线	闭上眼睛,用一只手在上眼睑处轻推,使上睫毛根充分暴露出来,用眼线笔(眼线液)进行描画,画下睫毛线时,向上看,由外眼角向内眼角进行描画。上方从眼睛的 2/3 开始画,下方画 1/2,也可不画下眼线。	
修饰睫毛	涂上睫毛时,眼睛向下看,睫毛刷由睫毛根部向上转动。涂下睫毛时,眼睛向上看,先用睫毛刷的刷头横向涂抹,再由睫毛根部向外转动睫毛刷。	
刷腮红	选取适合色系的腮红,对着镜子微笑,从颧弓下陷处开始,由发迹向内轮廓进行晕染。使用时,每次的腮红量要少、要淡,可多刷几次直至效果完美。	
涂口红(唇彩)	口红一般要用口红刷刷上去,年轻女性应选用唇彩,唇彩的颜色最好跟服装的主题色一致。	

【训练题目】

- (1) 以组为单位,4~5 人一组,进行化妆训练,教师现场指导。
- (2) 为自己画一个妆容,与同学进行经验交流。

案例分析

案例:

某日是李艳艳大学毕业 10 周年聚会的日子。已为人母的她,虽然身材还保持得不错,但由于照顾孩子、操持家务,许久没有精心打扮自己了。为了这次聚会,艳艳做了充分准备,希望能使多年未见的同学眼前一亮。聚会的日子到了,艳艳为了凸显身材,身着一件紧身衣,还特意配了一条超短裙。为了显得皮肤白皙,还涂了厚厚的粉底,化了重重的彩妆,喷洒了浓浓的香水。当她高高兴兴地出现在聚会现场时,同学们都露出了异样的眼

光,她所希望的“眼前一亮”的情景并没有出现。

问题:

(1) 结合案例谈谈艳艳所希望的大家“眼前一亮”情景为什么没有出现?

分析:

(2) 请你以艳艳同学的身份,谈谈艳艳在同学聚会场合应如何打扮自己。

分析:

模块2 仪态礼仪

仪态是一种无声“语言”,也称“体态语言”,泛指人们的身体所展现出来的各种姿势,即身体的具体造型。仪态反映了一个人的素养、受教育程度以及能够被人信任的程度。人的风度是通过人的举止体现出来的,仪态礼仪是其本人气质内涵的外在表现。我们往往可以从一个人的仪态来判断他的品格、学识、能力和其他各方面的修养。

实训任务3 站姿、坐姿、蹲姿、走姿

【训练目标】

掌握站姿、坐姿、蹲姿、走姿的基本要领。

【训练准备】

分组、实训手册、场地、椅子。

【训练内容】

1. 站姿

训练项目	训练要求	备注
基本站姿	头正,颈直,下颌微收,双目平视,面容平和自然;肩平、自然放松,稍向下沉,躯干挺直;收复,立腰,挺胸,提臀;双臂放松,自然下垂于体侧,虎口向前,手指并拢自然弯曲,中指贴拢裤缝;双膝并拢,两腿直立。	站立时忌手插在衣袋里,无精打采或东倒西歪;双手忌做无意的小动作,更不要插在腰间或抱在胸前;腿忌不停地抖动。
女士站姿	女士的主要站姿为前腹式,但双腿要基本并拢,脚位应与服装相适应,穿紧身短裙,脚跟靠紧,脚掌分开呈“V”状或“Y”状(即丁字步);穿礼服或旗袍时,双脚可略分开。	
男士站姿	男士通常可采取双手相握,叠放于腹前的前腹式站姿;或将双手背于身后,然后相握的后背式站姿。双脚可稍微叉开,与肩部同宽为限。	

2. 坐姿

训练项目	训练要求	备 注
基本坐姿	上半身挺直,两肩放松,下巴向内微收,脖子挺直,挺胸收腹,并使背部和臀部成一直角,双手自然放在双膝上。两腿自然弯曲,小腿与地面基本垂直,两脚平落地面。两膝间的距离,男子以不超过肩宽为宜,女子则不分开为好。坐在椅子上,至少应坐满椅子的2/3。	(1) 在社交场合,入座要轻柔和缓,离座时要端庄稳重,不可猛起猛坐,制造紧张气氛。 (2) 正面与人对坐会产生压迫感,应当稍微偏斜,这样双方都会感觉轻松自然。 (3) 坐时应避免内八字;当跷二郎腿时,悬空的脚尖应朝下或朝向他处,切忌朝天或指向他人,并不可上下抖动。
两手摆法	有扶手时,双手轻搭或一搭一放;无扶手时,两手相交或轻握或呈八字形置于腿上;或左手放在左腿上,右手搭在左手背上。	
两腿摆法	凳高适中时,腿相靠或稍分,但不能超过肩宽;凳面低时,两腿并拢,自然倾斜于一方;凳面略高时,一腿搁于另一腿上,脚尖向下。女士还可以采用S形坐姿,即上体与腿同时转向一侧,面向对方,形成一个优美的S形坐姿;叠膝式坐姿,即两腿膝部交叉,一腿内收与前腿膝下交叉,两脚一前一后着地,双手稍微交叉于腿部。	
两脚摆法	脚跟、脚尖全靠或一靠一分,也可以一前一后(可靠拢,也可稍分)或右脚放在左脚外侧。	

3. 蹲姿

训练项目	训练要求	备 注
高低式蹲姿	下蹲时一般是左脚在前,右脚稍后。左脚应完全着地,小腿基本上垂直于地面;右脚则应脚掌着地,脚跟提起。右膝须低于左膝,右膝内侧可靠于左小腿的内侧,形成左膝高、右膝低的姿态。女性应靠紧两腿,男性则可以适度分开。这种蹲姿的特征就是双膝一高一低,服务人员选用这种蹲姿既方便又优雅。	(1) 在他人身边下蹲时,最好是与之侧身相向。正面面对他人或是背部对着他人下蹲,通常都是不礼貌的。 (2) 在大庭广众之下下蹲时,身着裙装的女性一定要避免个人的隐私暴露在外。
交叉式蹲姿	下蹲时,右脚在前、左脚在后,右小腿垂直于地面,全脚着地。右腿在上,左腿在下,两者交叉重叠。左膝由后下方伸向右侧,左脚脚跟抬起,并且脚掌着地。两腿前后靠紧,合力支撑身体。上身略向前倾,臀部朝下。通常适用于女性,尤其是身着裙装的女性。它的优点是造型优美典雅,基本特征是蹲下后双腿交叉在一起。	

4. 走姿

训练项目	训练要求	备 注
基本走姿	正确的走姿基本要领是：步履自然、轻盈、稳健，抬头挺胸，双肩放松，提臀收腹，重心稍向前倾，两臂自然摆动，目光平视，面带微笑。	(1) 三人或更多人一起行走时，应避免排成横队或勾肩搭背。有急事要超过前面的行人，不得跑步，可以大步超过，并在超越时向被超越者致意道歉。 (2) 在上下楼梯时，应坚持右上右下原则，以方便对面上下楼梯的人。另外还要注意礼让客人，如上下楼梯时，出于礼貌，可以请对方先行。
方向	在行进的过程中，应保持明确的方向，尽可能走在一条直线上。做到此点的具体方法是，行走时应以脚尖正对前方，所走的路线形成一条虚拟的直线。	
步位	步位，即脚落在地面的位置。男性工作人员两脚跟可保持适当间隔，基本前进在两条平行线上，脚尖稍微外展；女性两脚跟要前后踏在同一条直线上，脚尖略外展，也就是所称的“一字步”，也称“柳叶步”。	
步度	所谓步度，也叫步幅，是指在行走时两脚之间的距离。生活中步度的大小因人而异，但通常应与本人一只脚的长度相近，男性每步大约 40 厘米，女性每步大约 30 厘米。同时，服装和鞋子也会影响一个人的步度。如身穿旗袍，脚穿高跟鞋，步度必定比平时穿长裤和平底鞋要小些。	
姿态	走路时膝盖和脚腕都要富于弹性，两臂自然轻松地前后摆动，男性应具有阳刚之气，展现其矫健、稳重、挺拔的特点；女性应显得温婉动人，体现其轻盈、妩媚、秀美的特质。	
速度	在一定的场合，一般应当保持相对稳定的速度。在正常情况下，服务人员每分钟走 60~100 步。	
重心	行进时，尤其在起步时，身体要向前微倾，身体的重量要落在前脚掌上。在行进过程中，应注意使身体的重心随着脚步的移动不断地向前过渡，切记不要让其停留在自己的后脚上。	
协调性	走路时身体各部位应保持动作的和谐，走动时要以脚跟先着地，膝盖在脚部落地时一定要伸直，腰部要成为重心移动的轴线，双臂在身体两侧一前一后地自然摆动。	

【训练题目】

- (1) 学生分组进行站姿、坐姿、蹲姿、走姿训练，并进行互评，教师点评。
- (2) 对学生加强日常站姿、坐姿、蹲姿、走姿考核，使学生重视仪态礼仪的作用。

实训任务4 手势礼仪

【训练目标】

掌握递接物品、手持物品、展示物品、邀请、致意、鼓掌的基本要领。

【训练准备】

分组、实训手册、场地、示范用物品(如手机、书本等)。

【训练内容】

训练项目	训 练 要 求	备 注
递接物品	一般来讲,递接物品用双手为最佳。用左手递接物品,通常被视为是失礼之举。递接物品时,如果双方相距过远,应主动走近对方,假如自己是坐着的话,还应该尽量在递接物品时起身站立,物品应直接交到对方手中为好,同时,在递物时应让对方便于接取。	将带尖、带刃的物品递给他人时,切忌以尖、刃直指对方。将带有文字的物品递交给他人时,还应使正面朝向对方。
手持物品	手持物品时,可依据自己的能力与实际的需要、物体的重量、形状及易碎程度来采取相应的手势,要避免持物时手势夸张、小题大做,失去自然美。切记确保物品的安全,尽量轻拿轻放,防止伤人或伤己。	遇到取拿食物时,如敬茶、斟酒、送汤、上菜等,千万不要把手指碰触到杯、碗、碟、盘的边沿。
展示物品	展示物品时,一定要将被展示的物品正面朝向观众,举到一定的高度,并注意展示的时间以便能让观众充分观看。当四周皆有观众时,展示还需要变换不同角度。双臂横伸将物品向前伸出,活动范围自肩至肘之处,上不过眼部,下不过胸部。	
邀请	在邀请时,应用右手,五指并拢伸直,掌心不可凹陷;女性为优雅起见,可微微压低食指。手与地面成45度角,手心斜对上方,肘关节微屈,腕关节要高于肘关节。在请来宾入座时,手要以肘关节为轴由上而下摆动,指向斜下方。	注意前臂不要下摆至紧贴身体。
致意	举手致意时,应全身直立,面向对方,至少上身与头部要朝向对方,在目视对方的同时,应面带微笑;手臂自下而上向侧上方伸出,手臂既可略有弯曲,也可全部伸直;这时的掌心应向外,即面对对方,指尖朝向上方,同时应伸开手掌。	
鼓掌	在欢迎客人到来,或是其他时刻,会用到鼓掌这一手势。使用时应用右手手掌拍左手手心,但要注意避免时间过长、用力过分。	

【训练题目】

(1) 学生相互演示递接物品、手持物品、展示物品、邀请、致意、鼓掌等礼仪,教师点评。

(2) 模拟商场销售人员,向顾客展示、介绍、接送某商品,注意手势的运用。

实训任务5 表情礼仪

【训练目标】

- (1) 掌握注视的时间、角度和部位代表的意义；
- (2) 掌握微笑的方法。

【训练准备】

分组、实训手册、场地、化妆镜。

【训练内容】

1. 目光

训练项目	训练要求	备注
注视的时间	(1) 表示友好。向对方表示友好时,应不时地注视对方。注视对方的时间约占全部相处时间的 1/3。 (2) 表示重视。向对方表示关注,应常常把目光投向对方那里。注视对方的时间约为全部相处时间的 2/3。 (3) 表示轻视。目光时常游离对方,注视对方的时间不到全部相处时间的 1/3,就意味着轻视。 (4) 表示敌意。目光始终盯在对方身上,注意对方的时间在全部分相处时间的 2/3 以上,被视为有敌意,或有寻衅滋事的嫌疑。 (5) 表示感兴趣。目光始终盯在对方身上,偶尔离开一下,注视对方的时间在全部分相处时间的 2/3 以上,同样也可以表示对对方较感兴趣。	良好的交际目光,应是坦然、亲切、和蔼有神的。做到这一点的要领是:放松精神,把自己的目光放虚一点,不要聚集在对方脸上的某个部位,而是好像在用自已的目光笼罩在对面的整个人。
注视的角度	(1) 平视。也叫正视,即视线呈水平状态。常用在普通场合与身份、地位平等的人进行交往时。 (2) 侧视。是一种平视的特殊情况,即位于交往对象的一侧,面向并平视着对方。侧视的关键在于面向对方,若为斜视对方,即为失礼之举。 (3) 仰视。即主动居于低处,抬眼向上注视他人,以表示尊重、敬畏对方。 (4) 俯视。即向下注视他人,可表示对晚辈宽容、怜爱,也可表示对他人轻慢、歧视。	
注视的部位	(1) 双眼。注视对方双眼,表示自己重视对方,但时间不要太久。 (2) 额头。注视对方额头,表示严肃、认真、公事公办。 (3) 眼部—唇部。注视这一区域,表示礼貌、尊重对方。 (4) 眼部—胸部。适用于注视相距较远的熟人,也表示亲近、友善,但不适用于关系一般的异性。 (5) 任意部位。对他人身上的某一部位随意一瞥,多用于在公共场合注视陌生人,最好慎用。	

2. 笑容

训练项目	训练要求	备注
笑的种类	(1) 含笑。不出声,不露齿,只是面带笑意,表示接受对方,待人友善,适用范围较为广泛。 (2) 微笑。唇部向上移动,略呈弧形,但牙齿不外露,表示自乐、充实、满意、友好,适用范围最广。 (3) 轻笑。嘴巴微微张开一些,上齿显露在外,不发出声响,表示欣喜、愉快,多用于会见客户、向熟人打招呼等情况。 (4) 浅笑。笑时抿嘴,下唇大多被含于牙齿之中,多见于年轻女性表示害羞之时,通常又称为抿嘴而笑。 (5) 大笑。表现太过张扬,一般不宜在商务场合中使用。	笑的共性是面露喜悦之色,表情轻松愉快。
微笑训练	训练时,使双颊肌肉向上抬,嘴角两端微翘,其余面部肌肉放松,适当露出牙齿,不发声,口里可默念普通话的“一”字音。此外,还要训练眼睛的“笑容”,取厚纸一张,遮住眼睛下边部位,对着镜子,回忆过去的美好生活,使笑肌抬升收缩,嘴巴两端做出微笑的口型,随后放松面部肌肉,眼睛随之恢复原形。	对微笑基本要求是:真诚、自然、亲切、甜美。

【训练题目】

(1) 模拟与他人交流的场景,如演讲、应聘、谈话等,在训练过程中,注意目光、笑容的表现方法。

(2) 用化妆镜进行目光训练,理解不同目光代表的不同含义,在与他人交流的过程中应使用正确的目光。

(3) 两人为一组,进行微笑练习,彼此纠正,选择适合自己的笑容。

案例分析

案例:

空姐美丽、端庄、大方的外表给人们留下了美好的形象特征。那么,作为一名合格的空姐,怎样才能形成自己的形象特征呢?空姐的形象包括外在和内在两个方面的内容。内在的包括素质的提高、心灵的美和丑;外在的提高包括仪容仪表、语言行为等。外在形象作为内在素质的体现,是以内在素质为基础的,所以只有加强自身的修养,才能做到“内慧外秀”。其实,空姐的专业化形象是在日常的生活中逐渐学习和养成的,不能指望上几天课,就会将自己培养成一名气质出众的空姐。挺胸、抬头、收腹、咬住筷子、头顶书、保持身体平衡,这就是空姐在飞乘中保持良好体态的秘诀,一天下来,空姐们累得腰酸背痛、动弹不得。