

## 第3章 你的仪态代表你的企业

### 情景

李冰工作有一段时间了，可是她遇到了一个让她困惑的问题：不管她怎么努力，上司和客户总说她没自信，特别是走路无精打采的。经过同事指点，她才发现是含胸驼背对自己的外观产生了很大的影响。后来她咨询了医生，发现驼背不仅影响形象气质，还会影响心肺功能和身体其他机能的正常运行。

### 学习目标

通过对本章的学习，要求掌握正确的站姿、行姿、坐姿和蹲姿；掌握正确的微笑和眼神的礼仪。

仪态是指人在各种行为中所体现出来的表情和风度，即我们通常所说的体态语。我们必须注重细节，不断养成良好的行为习惯，克服不良的行为举止。下面我们将依次介绍站、行、坐等多种姿势的礼仪，并介绍微笑和眼神的礼仪。

### 3.1 英姿飒爽的站姿

任务一：展示你认为职场正确得体的站姿。

#### 3.1.1 男士的基本站姿

站立是人们生活交往中的一种最基本的举止。站姿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。优美的站姿能显示个人的自信，衬托出美好的气质和风度，并给他人留下美好的印象。得体的站立姿势要点：头正、肩平、臂垂、躯挺、腿并，身体重心主要支撑于脚掌、脚弓上，从侧面看，头部与肩部、上体与下肢应在一条垂直线上。

男子站立时应显得风度洒脱，挺拔向上，舒展俊美，精力充沛。站立时身体重心放在两脚中间，不要偏左或偏右；双脚与肩同宽；手可自然下垂，在体前或体后交叉。

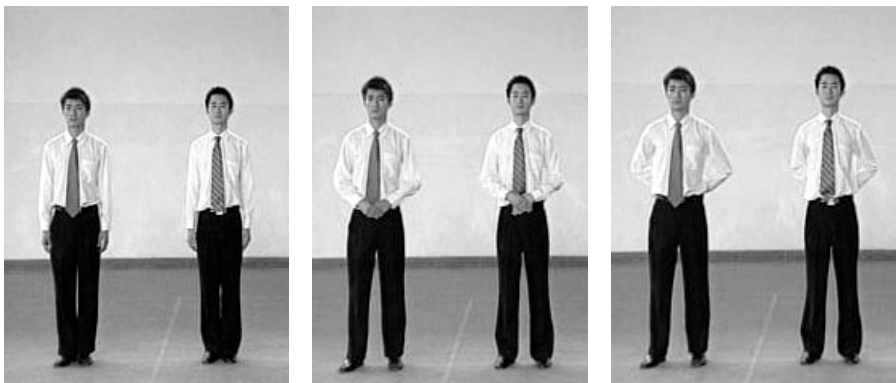
(1) 身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双手自然下垂于身体两侧，双膝并拢，两腿绷直，脚跟靠紧，脚尖分开呈V字形。

(2) 身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双脚平行分开，两脚间的距离不超过肩宽，一般以20厘米为宜，双手手指自然并拢，右手搭在左手上，轻贴于腹部，不要挺腹或后仰。

(3) 身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，双脚平行分开，两脚之间的距离不超过肩宽，一般以20厘米为宜，双手在身后交叉，右手搭在左手上，贴于臀部。



站姿、走姿、坐姿与蹲姿



### 3.1.2 女士的基本站姿

女子的站姿应显得庄重大方，亲切有礼，秀雅优美，亭亭玉立。站立时身体重心在两足中间脚弓前端位置，手自然下垂或于腹前交叉。在正式场合，站立时，不能双臂抱在胸前或者两手插入口袋，也不能身体东倒西歪或倚靠其他物体。因为每个人在下意识里都有一个个人空间，若走得太近会使对方有被侵犯的感觉，所以在正式场合与人交谈时，不要与人站得太近，应尽量保持一定的距离。

(1) 身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，面带微笑，双手自然下垂于身体两侧，双膝并拢，两腿绷直，脚跟靠紧，脚尖分开呈V字形。

(2) 身体立直，抬头挺胸，下颌微收，双目平视，嘴角微闭，面带微笑，两脚尖略分开，右脚在前，将右脚跟靠在左脚脚弓处，两脚尖呈V字形，双手自然并拢，右手搭在左手上，轻贴于腹前，身体重心可放在两脚上，也可放在一脚上，并通过重心的移动缓解疲劳。



小贴士

站姿的注意事项

- (1) 站立时，切忌东倒西歪，无精打采，懒散地倚靠在墙上、桌子上。
- (2) 不要低着头、歪着脖子、含胸、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面，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。

**【技能训练】**练习职场站姿，特别要注意双脚、双肩、胸部、下巴4个部位。

## 3.2 朝气蓬勃的行姿

任务二：思考并讨论怎样的行姿才是最优雅的。

行姿是人体所呈现出的一种动态，是站姿的延续。行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。



### 3.2.1 行姿的基本要求及操作标准

正确的走姿要求：头正、肩平、躯挺、步位直、步幅适度、步速平稳。

正确的走姿的操作标准如下。

- (1) 上身保持基本站姿。
- (2) 起步时身体稍向前倾 $3^{\circ} \sim 5^{\circ}$ ，身体重心落在前脚掌上，膝盖挺直。
- (3) 两臂以身体为中心，前后自然摆动。前摆约 $35^{\circ}$ 后摆约 $15^{\circ}$ 。手掌心向内，指关节自然弯曲。
- (4) 步幅适度，女员工的步幅一般不超过30厘米，标准步幅是本人脚长的1~1.5倍。
- (5) 步速均匀，行走速度一般保持在110~120步每分钟，约每2秒钟走3步。
- (6) 行进中，应目光平视前方，下颌微收，头颈与背部呈一条直线，女式两脚内侧呈一条直线。

不雅的走姿不可取，如下所示。

- (1) 方向不定，忽左忽右。
- (2) 体位失当，摇头、晃肩、扭臀。
- (3) 扭来扭去的外八字步和内八字步。
- (4) 左顾右盼，重心后移或前移。
- (5) 与多人走路时，或勾肩搭背，或奔跑蹦跳，或大声喊叫等。
- (6) 双手反背于背后。
- (7) 双手插入裤袋里。



### 3.2.2 常见情况的行走规范

(1) 后退步。向他人告辞时，应先向后退两三步，再转身离去。退步时，脚要轻擦地面，不可高抬小腿，后退的步幅要小。转体时要先转身体，头稍候再转。

(2) 侧身步。当走在前面引导来宾时，应尽量走在宾客的左前方。髋部朝向前行的方向，上身稍向右转体，左肩稍前，右肩稍后，侧身向着来宾，与来宾保持两三步的距离。当走在较窄的路面或楼道中与人相遇时，也要采用侧身步，两肩一前一后，并将胸部转向他人，不可将后背转向他人。

(3) 疾步。在进行快速服务时，需要提高步速，在基本行姿的基础上可根据情况，将步速提高至4~5步/秒。行走时应保持一般步幅，不可给客人跑的感觉，以免引起客人不适。



小贴士

女士不同服装的走姿

这里为大家介绍几种女士穿着各类服装时的行姿。

(1) 穿着西装时的行姿。保持身姿挺拔。行走时膝盖要挺直，步幅可略大些，手臂放松、前后自然摆动。女服务员在行走时不要摆动髋部。

(2) 穿着短裙时的行姿。步幅不应过大，一般不应超过着装者的一个脚长。尽量走成一条直线，显示着装者的端装。穿着有下摆的短裙时，步幅可略大些，要表现出女性轻匀敏捷的风格。

(3) 穿旗袍时的行姿。无论是站立还是行走，都要身姿挺拔，下颌微收，双目平视，面带微笑，不要塌腰翘臀。应配穿高跟鞋，行走时大腿带动小腿，两脚内侧应保持一条直线上，脚掌先着地，步幅不宜过大，一般不超过24厘米，以免旗袍开叉过大，显得不雅。

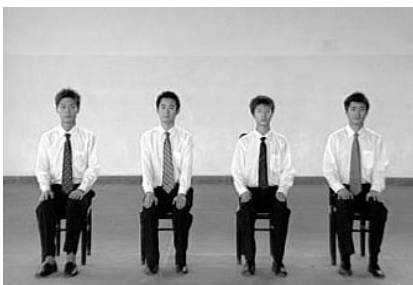
**【技能训练】** 结合以上要点，展示职场优雅的行姿。

## 3.3 自信得体的坐姿

任务三：小组讨论不正确的坐姿，并指出这些坐姿会给人怎样的印象。

正确的坐姿可以给人端庄、稳重的印象，使人产生信任感，同时也可以给双方的交谈带来方便。其实，坐姿本身就是一种身体语言，它可以向对方传递信息，因此与人交谈的过程中应注意自己的坐姿。

### 3.3.1 男士的坐姿要求





(1) 入座时要轻稳。

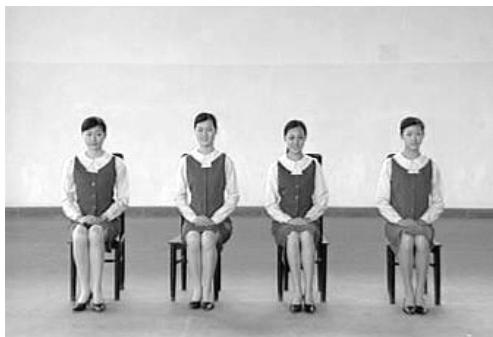
(2) 入座后上体自然挺直，挺胸，双膝自然并拢，双腿自然弯曲，双肩平整放松，双臂自然弯曲，双手自然放在双腿上或椅子、沙发扶手上，掌心向下。

(3) 头正，嘴角微闭，下颌微收，双目平视，面容平和自然。

(4) 坐在椅子上，应坐满椅子的 2/3，脊背轻靠椅背。

(5) 离座时，要自然稳当。

### 3.3.2 女士的坐姿要求



(1) 入座时要稳、要轻。就座时不要不紧不慢，大大方方地从坐椅的左后侧走到座位前，轻稳地坐下。若着裙装，应用手将裙稍稍拢一下，不要坐下来后再站起来整理衣服。

(2) 面带笑容，双目平视，嘴唇微闭，微收下颌。

(3) 双肩放松平正，双手可采取以下手位之一摆放。

双手平放在双膝上。

双手叠放，放在一条腿的中前部。

一手放在扶手上，另一手仍放在腿上或双手叠放在侧身一侧的扶手上，掌心向下。

(4) 坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直。

(5) 双膝自然并拢。双腿可采取以下姿势之一摆放。



标准式



侧腿式



重叠式



前交叉式

(6) 坐在椅子上，至少要坐满椅子的 2/3，脊背轻靠椅背。

坐时不可前倾后仰，或歪歪扭扭；两腿不可过于叉开，也不可长长地伸出去，不可跷二郎腿。也不可大腿并拢，小腿分开，或腿不停地抖动。



## 小贴士

## 坐姿的注意事项

- (1) 坐时不可前倾后仰，或歪歪扭扭。
- (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) 不可跷二郎腿或4字形腿。
- (6) 腿、脚不可不停抖动。
- (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) 不要脚跟落地、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。

【技能训练】练习并展示多种职场坐姿。

### 3.4 落落大方的蹲姿

任务四：小组讨论如何优雅地在公共场合蹲下去捡东西。

在日常生活中，人们对掉在地上的东西，一般是习惯弯腰或蹲下将其捡起，而身为办公白领对掉在地上的东西，也像普通人一样采用随意弯腰蹲下捡起的姿势是不合适的。

#### 3.4.1 蹲姿的操作标准

- (1) 下蹲拾物时，应自然、得体、大方，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。
- (4) 女士无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。



子工业出版社有限公司  
版权所有  
盗版必究



### 3.4.2 基本的蹲姿

#### 1. 交叉式蹲姿

在实际生活中常常会用到蹲姿，如集体合影前排需要蹲下时，女士可采用交叉式蹲姿，下蹲时右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。左膝由后面伸向右侧，左脚脚跟抬起，脚掌着地。两腿靠紧，合力支撑身体。臀部向下，上身稍前倾。

#### 2. 高低式蹲姿

下蹲时右脚在前，左脚稍后，两腿靠紧向下蹲。右脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，左脚脚跟提起，脚掌着地。左膝低于右膝，左膝内侧靠于右小腿内侧，形成右膝高左膝低的姿态，臀部向下，基本上以左腿支撑身体。

#### 3. 半蹲式蹲姿

半蹲式蹲姿一般在行走时临时采用。它的正式程度不及前两种蹲姿，但在应急时也可采用。基本特征是身体半立半蹲。主要要求：在下蹲时，上身稍许弯下，但不要和下肢构成直角或锐角；臀部务必向下，而不是撅起；双膝略为弯曲，角度一般为钝角；身体的重心应放在一条腿上；两腿不要分开过大。

#### 4. 半跪式蹲姿

半跪式蹲姿又叫单跪式蹲姿。它也是一种非正式蹲姿，多在下蹲时间较长，或为了用力方便时。双腿一蹲一跪。主要要求：在下蹲后，改为一腿单膝点地，臀部坐在脚跟上，以脚尖着地；另外一条腿应当全脚着地，小腿垂直于地面；双膝应同时向外，双腿应尽力靠拢。



#### 小贴士

#### 女士下蹲的注意事项

下蹲时应注意迅速、美观、大方。若用右手捡东西，可以先走到东西的左边，右脚向后退半步后再蹲下来。脊背保持挺直，臀部一定要蹲下来，避免弯腰翘臀的姿势。女士要两腿并紧，穿旗袍或短裙时需更加留意，以免尴尬。

弯腰捡拾物品时，两腿叉开，臀部向后撅起，是不雅观的姿态。两腿展开平衡下蹲，其姿态也不优雅。下蹲时注意内衣“不可以露，不可以透”。

**【技能训练】** 演练并展示正确的蹲姿。

## 3.5 正确微笑

任务五：小组讨论商务场合中面对客户时，怎样的表情最为得体。

保持一个微笑的表情、谦和的面孔，是表示自己真诚、守礼的重要途径。微笑是有自信心的表现，是表示对自己的魅力和能力抱积极的态度。微笑可以表现出温馨、亲切的表情，能有效地缩短双方的距离，给对方留下美好的心理感受，从而形成融洽的交往氛围。

正确的微笑应该体现出动态的特点，其要点如下。





### 1. 把握微笑的展现时机

把握好展现笑容的时机是至关重要的。应该在与交往对象目光接触的瞬间展现微笑,表达友好。如果与对方目光接触的瞬间仍然延续之前的表情,即使是微笑也会让人感觉有些虚伪,给人做作之感。

### 2. 把握微笑的层次变化

在整个交往过程中,微笑的程度要有所变化,在整个过程中需要保持微笑,但要有收有放。微笑的程度有很多层次,有浅浅一笑、眼中含笑,也有热情的微笑、开朗的微笑。

### 3. 注意微笑维持的长度

当我们与人交谈时,这个过程可能是几分钟也可能是几小时,为了表达良好、积极的情绪,展现自信与涵养,在整个过程中我们可能要始终保持微笑。对表情的控制,也是一个人修养的体现。在交往过程中,目光停留在对方身上的时间应该占整个过程的 1/3 ~ 2/3,在这段时间里,在与对方目光接触时应该展现出灿烂的笑容。其余的时间段内,应该适当地将笑容稍微收拢,保持亲和的态度即可。



眼神与微笑礼仪



## 小贴士

## 职业微笑的训练方法

笑脸中最重要的还是嘴型。因为嘴型不同,嘴角朝向不同,微笑就不同。面部肌肉跟其他的肌肉一样,使用得越多,越可以形成正确的移动。

### 1. 简易训练方法

用门牙轻轻地咬住木筷子,把嘴角对准木筷子,两边都要翘起,并观察连接嘴唇两端的线是否与木筷子在同一水平线上。保持这个状态 10 秒。在这一状态下,轻轻地拔出木筷子,练习维持该状态。

### 2. 细节训练方法

形成微笑是在放松的状态下训练的,练习的关键是使嘴角上升的程度一致。如果嘴角歪斜,表情就不会太好看。在练习各种笑容的过程中,就会发现最适合自己的微笑。

#### (1) 小微笑。

往上提起两端嘴角。稍微露出 2 颗门牙。配合微笑。保持 5 秒之后,恢复原来的状态并放松。

#### (2) 普通微笑。

往上提起两端嘴角。露出上门牙 6 颗左右,眼睛也笑一点。保持 5 秒后,恢复原来的状态并放松。

#### (3) 大微笑。

往上提起两端嘴角。稍微露出 2 颗门牙,配合微笑。保持 5 秒之后,恢复原来的状态并放松。也稍微露出下门牙,保持 5 秒后,恢复原来的状态并放松。

### 3. 微笑的矫正训练

虽然认真地进行了训练,但如果笑容还是不那么完美,就要寻找其他部分是否有问题。

矫正 1: 嘴角不能同时提起。

两侧的嘴角不能一齐上升的人很多,这时利用木制筷子进行训练很有效。刚开始





会比较难，若反复练习，两侧的嘴角就会在不知不觉中一齐上升，形成干练的微笑。

矫正 2：露出很多牙龈。

检查牙齿排列：面对镜子，嘴巴呈 E 字形张开，仔细检查，看看上下排牙齿的咬合状况及排列的整齐度。露出牙龈时，可以通过嘴唇肌肉的训练来弥补。

矫正 3：表情不当。

面对镜子假装拿起手机在跟朋友打电话，仔细看看自己说话时的各种表情，如眉头是否不自觉皱起，自己的眼神是否有亮泽变化等，观察后再加以改善。



【技能训练】演练并展示正确的职业微笑。

### 3.6 眼神的礼仪

任务六：小组模拟商务会面，讨论眼神应该如何应用。

眼睛是人体传递信息最有效的器官，它能表达出人们最细微、最精妙的内心情思，从一个人的眼睛中，往往能看到他的整个内心世界。一个好的交际形象，眼神应是坦然、亲切、和蔼、有神的。

与人交谈时，应注视对方，不应该躲闪或游移不定。在整个谈话过程中，视线与对方接触累计应达到全部交谈时间的 2/3。人际交往中诸如呆滞、漠然、疲倦、冰冷、惊慌、敌视、轻蔑、左顾右盼的眼神都是应该避免的，更不要对人上下打量、挤眉弄眼。交谈时要将视线转向交谈人，以示自己在倾听，这时应将视线放虚，相对集中于对方某个区域上，切忌“聚焦”，死盯着对方的眼睛或脸上的某个部位，因为这样会使对方难受、不安，甚至有受侮之感，产生敌意，无意中积小恶而产生抵触、敌意情绪，很不值得。

即使是在普通的社交谈话中，礼仪的要求之一也是一定要注视谈话者。通常认为，在别人讲话时眼睛东张西望、心不在焉、玩弄东西或者不停地看手表是很不礼貌的行为，也难以得到他人的尊重和信赖。

运用眼神礼仪的注意事项如下。

#### 1. 注视时间

一般来说，在整个交谈过程中，与对方的视线接触应该累计达到全部交谈过程的 50%~70%，其余 30%~50% 的时间，可注视对方脸部以外 5~10 米处，这样比较自然、有礼貌。

#### 2. 注视部位

场合不同，注视的部位也不同。一般分为公务凝视、社交凝视、亲密凝视。

(1) 公务凝视：在洽谈、磋商、谈判等严肃场合，眼神要给人严肃、认真的感觉。注视的位置在对方双眼或双眼与额头之间的区域。



(2) 社交凝视：这是指在各种社交场合使用的注视方式。注视的位置在对方唇心到双眼之间的三角区域。

(3) 亲密凝视：这是亲人之间、恋人之间、家庭成员之间使用的注视方式。凝视的位置在对方双眼到胸之间。

### 3. 注视方式

无论是公务凝视、社交凝视还是亲密凝视，都要注意不可将视线长时间固定在所注视的位置上。这是因为，人本能地认为，过分地被人凝视是他人在窥视自己内心深处的隐私。所以，双方交谈时，应适当地将视线从固定的位置上移动片刻。这样能使对方放松，感觉平等，易于交往。



#### 小贴士

#### 社交眼神的注意事项

要注意不能对关系不熟或关系一般的人长时间凝视，直至对方感到浑身不自在。这似乎是全世界通行的礼仪规则。若路遇陌生人，应倾向于避开对视。如果是上下打量人，则更是一种轻蔑和挑衅的表示，容易引起对方不满的情绪。

在公众场合避免令人不愉快的凝视可采用的方法：一是适时地转移视线，尽量不要长时间注视同一个人；二是善用失神的眼光，如乘坐公交车时，由于人多拥挤，有时不得不面对对方，这时可以使眼神显出茫然失神或若有所思的样子，以免失礼。

**【技能训练】**练习多种场合的眼神。

电子工业出版社有限公司  
版权所有  
盗版必究