05

仪态礼仪

目录

壹
行文举止礼仪

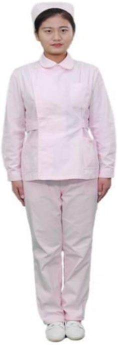
贰
表情

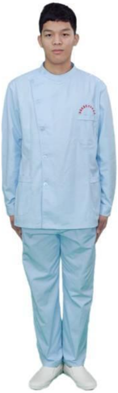
一、行为举止礼仪

（一）稳重大方的站姿

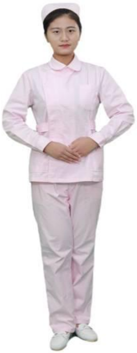
（二）端庄优雅的坐姿
（三）合理恰当的蹲姿
（四）优美的行姿
（五）优雅的手势

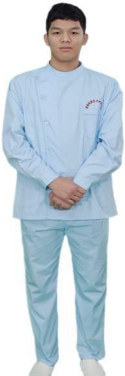
垂直式站姿：





握手式站姿：（前搭手位）

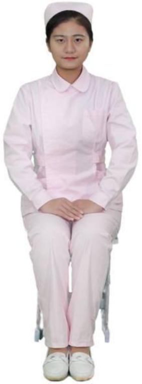


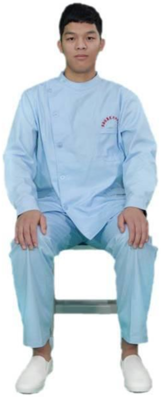


（二）端庄优雅的坐姿

1. 坐姿基本规范
2. 社交与职场中常用坐姿
   （1）端坐
   （2）斜放式

1.端坐：





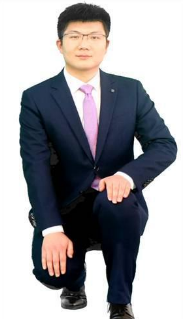
2.斜放式：

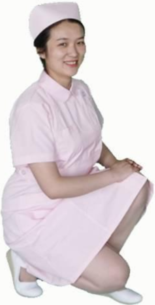
（三）合理恰当的蹲姿

1. 蹲姿基本要领

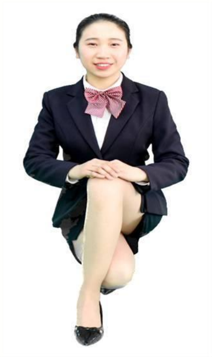
一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面后腿跟提起，脚掌着地，两腿合力支撑身体，掌握好身体的重心，脊背保持挺直，避免弯腰翘臀的姿势。男士两腿间可留有适当的缝隙，女士则两腿并紧，穿旗袍或短裙时需更加留意，以免尴尬。

2.高低式蹲姿

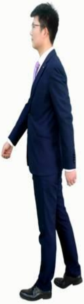


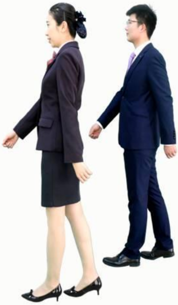


3.女士交叉式蹲姿



（四）优美的行姿





（五）优雅的手势

1.邀请的手势

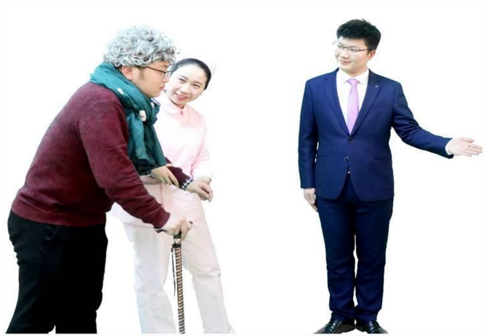
五指并拢自然伸直；掌心斜向上方，手掌与地面成45°角；腕关节伸直，手与前臂形成一条直线。

上臂与前臂成135°~140°角。注意整个手臂不可完全伸直，也不可呈90°直角。

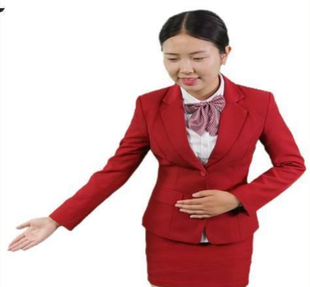
肘关节为轴上臂带动前臂，由体侧自下而上将手臂抬起。身体微前倾，头略转向手势指示方向。

面向客人，面带微笑，目视来宾，致问候。

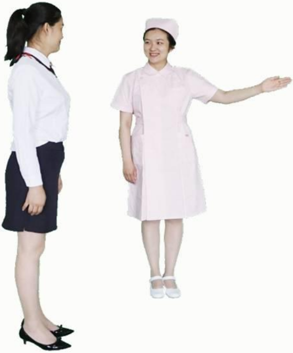
2.引导的手势



3.请坐的手势



4.指示方向的手势



二、表情

（一）眼神

1. 养老服务人员与服务对象注视位置

（1）公务注视

（2）社交凝视

2. 不同场合中目光的运用

二、微笑

微笑要做到“四到”：

（1）**心到：** 礼由心生，发自内心的喜悦；

（2）**眼到：** 当在微笑的时候，眼睛里也要含笑，否则，给人的感觉是“皮笑肉不笑”；

（3）**口到：** 微笑和问候语、敬语结合起来使用，对方会感到你的话语是发自内心的。如微笑着说“早上好”、“您好”等礼貌用语，所谓“欢声笑语”；

（4）**身到：** 微笑要与正确的身体语言相结合，才会相得益彰，给对方以最佳的印象。如微笑和点头、握手、鞠躬等礼节结合起来使用，会彰显肢体语言中的情感色彩。

实务训练

【背景资料】

某社区养老服务中心组织活动，活动中李爷爷请中心服务人员小倩给他添杯水，小倩答应马上来。由于太忙，小倩未能立刻把水送来。当小倩把水送到李爷爷跟前，面带微笑说：“老爷爷，实在对不起，由于我的疏忽，延误给您送水了，我非常抱歉。”但李爷爷仍表示不满。整个活动中，为补偿自己的过失，小倩每次经过李爷爷身边，都面带微笑地询问他是否需要帮助,而李爷爷余怒未消并不理会。活动结束征求大家意见时，李爷爷要求发言，小倩觉得李爷爷要投诉她，但依然微笑道：“爷爷，请允许我再次向您表示真诚的歉意，欢迎您留下宝贵意见。”然而老爷爷却说“我要表扬你呢！孩子，是你的微笑感动了我，下次活动我还来！”

实务训练

根据以上背景资料，完成下列任务：

1. 进行微笑训练
2. 模拟与老人微笑沟通，并借此处理矛盾。