

# 礼仪的价值

迈向成功必备的9堂修身课

[美] 杰奎琳·惠特摩尔 (Jacqueline Whitmore) 著  
唐舒芳 译

BUSINESS  
CLASS

ETIQUETTE ESSENTIALS  
FOR SUCCESS AT WORK



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



# 礼仪的价值

迈向成功必备的9堂修身课

「美」杰奎琳·惠特摩尔 (Jacqueline Whitmore) 著 唐舒芳译

*B*USINESS CLASS

ETIQUETTE ESSENTIALS FOR SUCCESS AT WORK

BUSINESS CLASS:ETIQUETTE ESSENTIALS FOR SUCCESS AT  
WORK(REVISED EDITION)

By JACQUELINE WHITMORE

Copyright: © 2005

This edition arranged with RITA ROSENKRANZ LITERARY AGENCY

through Big Apple Agency, Inc., Labuan, Malaysia.

Simplified Chinese edition copyright:

2016 China Machine Press

All rights reserved.

This title is published in China by China Machine Press with license from RITA ROSENKRANZ LITERARY AGENCY. This edition is authorized for sale in China only, excluding Hong Kong SAR, Macao SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书中文简体字版由 RITA ROSENKRANZ LITERARY AGENCY 授权机械工业出版社在中国境内（不包括香港、澳门特别行政区以及台湾地区）出版与发行。未经许可之出口，视为违反著作权法，将受法律之制裁。

北京市版权局著作权合同登记图字：01-2015-3969 号

### 图书在版编目（CIP）数据

礼仪的价值：迈向成功必备的9堂修身课/（美）惠特摩尔（Whitmore, J.）著；唐舒芳译.—北京：机械工业出版社，2015.12

书名原文：Business Class: Etiquette Essentials for Success at Work  
ISBN 978-7-111-52446-5

I. ①礼… II. ①惠… ②唐… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第301131号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：马晋 责任编辑：马晋

责任校对：黄兴伟 责任印制：乔宇

北京市四季青双青印刷厂印刷

2016年4月第1版第1次印刷

169mm×239mm·10.25印张·93千字

标准书号：ISBN 978-7-111-52446-5

定价：35.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线：（010）88361066 机工官网：www.cmpbook.com

读者购书热线：（010）68326294 机工官博：weibo.com/cmp1952

（010）88379203 金书网：www.golden-book.com

封面防伪标均为盗版

教育服务网：www.cmpedu.com

## 推荐序

关于礼仪，杰奎琳·惠特摩尔深谙其道。礼仪地位之重，我也是从一次意外中有所感悟。这是个真实的故事，发生在2003年春天的一个午后。我在迈阿密市做完一场演讲，回到了明尼阿波利斯市。去健身房时，我回想着演讲有没有遗漏。我知道Fd针对营销和客户关系开展了很多实用课程，但我确定的是，听众们需要更多的内容，我也不例外。

我们需要更好地理解那些把我们团结在一起的行为，虽然很简单，但是它能够赋予整个文明社会以文明。我们怎样做才能让他人感到被重视，而不是受到怠慢？

我不禁回忆起年轻时收看的金尼斯·克拉克（Kenneth Clark）主持的PBS（美国公共电视网）系列纪录片《文明》的收官之作。节目最后几分钟，所有人都在等待克拉克的总结陈词。至今我仍记得他精练的开场白：“我还抱着一两个信念，它们很难用简单的语言描述出来。”

“比如，”他说，“我相信礼仪是一种习惯，我们用礼仪满足自我意识，以此避免伤害他人的情感。”

这些话一直萦绕在我的脑海里。当我坐在健身房的长凳上调哑铃时，我看到镜子里有位女士特意从屋子的那一头走近我。我意识到她是来和我说话的。果然！

“我自我介绍一下，”她说，“我和我先生在这儿经常看到你，我们想知道该怎么称呼你。”

我意识到克拉克的话和这位女士的话有一种联系。事实证明我又对了。很快我了解了她在明尼阿波利斯的几所公立学校教授礼仪。我告诉她我的想法，我想把礼仪教学融合到成人教育中。我永远都忘不了她所说的正念<sup>⊖</sup>（mindfulness）。“这门课程叫礼仪和正念，”她说，“不在乎别人的感受，就不可能有得体的举止。”当然。这是我需要建立的第一印象，应该把“正念”传递给我的听众。

这件事并没有到此结束。两天后的早晨，我的手机响了。杰奎琳·惠特摩尔从佛罗里达州的棕榈滩打来电话。她有一个响亮的头衔：国际礼仪顾问。我立马联想到她的样子，端着一杯马丁尼鸡尾酒，靠着门廊俯瞰蒙特卡罗的港湾，旁边站着穿燕尾服的詹姆斯·邦德。她联系我是因为她觉得我的想法能够吸引她的客户。不过我现在想的都是我们之间有惊人的巧合。在短短几个小时，我们似乎有了心灵感应，我的想法从明

---

<sup>⊖</sup> 即无私无我、正大光明的一种心态和理念。——译者注

尼阿波利斯市跳跃到佛罗里达的东南角，给了她灵感。这里有我们一直在寻找的一些答案，能够帮助我们和其他人迈出成功的第一步。

如果你也想像我一样从一场意外中有所收获，那么请阅读这本书吧。

和杰奎琳一样，我也对礼仪问题抱着执着的信念。这也许是受俄勒冈州波特兰市文化的沁润，商旅人士曾把这里称为北美最有礼貌的城市。但是，和杰奎琳不一样的是，我是心有余而欠执行。所以我很高兴收到这份手稿，并且它马上就要成书了，赏读之后我会更开心。

没有这本精彩的书，那些关于市场、销售和商务的课程是不完整的。这些举止和礼仪不是矫揉造作，不是人们印象中刻板的下午茶、屈膝礼和假头套。它们更简单通用：这是一系列教你怎么做人的课程。在某些特别场合，当人们出现分化和不和的时候，很难及时想起这些课程宣扬的做法，更不要说以身作则去实践了。而这本书提供的友好做法，就像给我们的生活贴上了保险杠贴纸。

所以，杰奎琳，我希望你的书能获得两千万读者，感谢你让我成为其中的一员。

哈利·贝克维思（Harry Backwith）

## 前 言

---

想立足于世，须有所准备，要像运动员那样锲而不舍地去训练，雕琢思维，磨砺举止，君子之身可大小，丈夫之志能屈伸；光有匹夫之勇是无济于事的。

——查斯特菲尔德勋爵（Lord Chesterfield），英国政治家、外交家、文学家

---

天资聪颖、学历不凡、经验丰富、资深望重，其实这些并不足以帮你获得心仪的工作、找到铁饭碗，也不足以帮你在工作中取得长足的进步。同样天时地利人和，不能保证一定拿下客户、签下合同。经济全球化看重的是个人的能力，这种能力是欧洲绅士使用刀叉时的斯文优雅，是国家元首纵横捭阖时的深谋远虑，是公司 CEO 运筹织就的关系大网。比这些能力更重要的，是一种相处之道，能做到让别人觉得轻松，给人如沐春风般舒服的感觉，成功就不远了。和公司里的看门大叔、市政府

里的行政官员都能愉快相处，便是这种能力的体现。

商务礼仪，和沟通谈判技巧、激励手段一样，都是“软技能”的组成部分。这些技能让真正的领导者们从芸芸众生中脱颖而出。如果你的行为无法和别人合拍，就可能会损害公司外部有价值的商业关系，或者破坏公司内部的关系。有人说礼貌只不过是一种常识，但是这些常识如今已经被渐渐淡漠在人们的头脑里了。

良好的行为举止和优雅的社交范儿不是与生俱来的，而是后天习得的。礼节礼貌需要勤加练习，就像练习打网球、打高尔夫、绘画，或者弹钢琴一样。经常重复一种行为，它就会变成自发的、自然而然的习惯，也就更有自信。如果每天练习商务礼仪技能，就会专注于商务上的正事，不必惶惶不安地担心自己做错事或是说错话。

稍加粉饰的处世原则和良好的职业素养，在商务交流中不会伤害任何人。从初出茅庐的大学毕业生到出类拔萃的高级执行官，全世界的人们都在学习礼仪课程，吸收那些他们在家或在学校可能学不到的礼仪知识。很多新晋 MBA、中层管理者和 CEO 发现，参加商务礼仪课程后能够提升自信和能力，和客户、顾客、合作者接触时，就多了几分优雅和泰然自若。

我的一位客户是某公司的销售经理，负责亚利桑那州斯科特斯戴尔地区的高端度假胜地和 SPA 业务。他打算报名参加一期商务礼仪研习班，以提升自己在会议、见面、商务餐宴等场合的礼仪技巧。“妈妈教过我如何保持得体的姿态，但是商界瞬息万变，那些知识已经不够用了。”



报名时他告诉我。他说他在公司晋升得非常快，常常需要在名流权贵辈出的场合里介绍自己的公司。“我想知道，在盛大庄重的白宫国宴上或者在轻松随意的同事烧烤聚会上，如何给大家留下深刻的印象。”他说。

参加我的研习班几个月后，他打电话来感谢我，现在的他更加自信，也变得更加优雅从容、面面俱到。“在研习班之前，我一直想找个办法提升自己，让自己更有竞争优势，”他告诉我，“现在礼仪成了我的秘密武器。”

### 这本书能带给你什么

很多人觉得，只有那些古板执拗、远离潮流、自命不凡的人才讲“礼仪”这样的词。可是礼仪不是装腔作势、矫揉造作，也不是卖弄自我、秀优越感。在接下来的章节，你会发现商务礼仪不光适用于上流社会或者追求更高社会地位的人：它是一个强有力的、有实际作用的、能带来益处的技能，是派得上用场的得力武器。

在商业竞争里取胜，就必须知道如何玩游戏。想要在游戏中拔得头筹，就必须深谙游戏规则。礼仪就是一套规则，一本指南，它让个人关系和职场关系更加和谐、更具成效、更好管理、更有意义。我发现礼仪规则同人生或工作中的大多数规则一样，不是一成不变的。在这本书里我采访了很多拔类超群、天资出众的成功人士，我发现他们的轶事和至理名言大都建立在正确的判断和得体的礼仪上。这些成功人士的故事证实了优雅的礼仪能够带来商业机会。他们的优秀观点、实践和建议，也

许能激励你，帮助规划属于自己的成功蓝图。

有时，他们的建议会让你感到惊讶，也许会 and 别的礼仪课本截然不同。但是我采访的每个人，都认同一点：人生中的每一件事都是在一定情境下，受到个人选择、个人品位和得体行为的影响。同一场合里，你的处理方式可能就与你的同事大相径庭。

商务课程可以提供时下流行的方法来建立个人联系和稳固关系，增加人脉价值，提升（和维持）你的竞争力。它会提供大量建议，帮助你区别对待合作者、客户和顾客，让你有准备地处理各种尴尬，避免不当礼仪破坏个人声誉、妨碍商业交易，或者对职业生涯造成严重后果。

我觉得有必要和你分享这些信息，因为不管什么时候，你在社交或商务场合中感觉到不安全或者不自然，你只需知道我在你身后，还有很多人和你一起并肩。这本书是写给你的，也是写给我自己的。我每天都 不止一次地会遇到书中描述的场景。

希望通过这本书，你能学到新的技能，在任何时间和场合都能愉快地与他人相处。也许你会发现有些时候事情不那么棘手，你应该开阔眼界，提升创造力，锻炼能力。

目 录  
contents

推荐序

前 言

第一课 根深蒂固的第一印象 /1

和门卫做朋友 /5

会谈中：察言观色 /7

放慢脚步，建立友谊 /9

会议之后：确定目标和期望 /9

第二课 小关心换来大商机 /11

光有好品牌还不够 /14

第三课 得体着装为你加分 /21

让自己有模有样 /27

商务休闲装难当大任 /28

让着装完美的小细节 /31

谈吐不凡：职业化的表现 /33

BUSINESS  
CLASS

#### 第四课 掌握不同的沟通技巧 /35

熟能生巧 /38

曝光自己 /38

握手的秘诀：坚定有力 /39

完美握手的 5 个要点 /40

记住别人的名字 /41

记住人名的 10 个方法 /42

拓展人脉时需要知道的 6 件事 /44

拓展人脉时的 7 个陷阱 /46

3 招让你融入社交圈 /49

培养关系需要时间 /50

保持联系 /51

#### 第五课 学会领悟，有效倾听 /55

6 大谈话终结者 /59

有效倾听 /64

侧耳倾听才能营建信任 /65

掌握 10 个方法变身好听众 /66

#### 第六课 餐桌商机：用餐艺术 /71

吃饭也讲究：15 种最常见的错误用餐行为 /73

介绍性的见面 /75

餐具的使用讲究 /80



早餐——一日之计在于晨 /83

完善宴会礼仪 /85

最佳宾客 /87

订酒和品酒 /89

举止得体地敬酒 /91

### 第七课 e 时代的礼仪规则 /95

声音里的情感：有用的电话礼仪 /97

工作场合的电话礼仪 /98

免提电话和语音邮件 /100

在 e 时代不要丢掉你的人脉网 /100

电子邮件：到底多少才算太多？ /101

网络礼仪 /102

智能手机和平板电脑 /106

手机带来的利与弊 /107

对粗鲁行为的忏悔 /108

手机商务礼仪 /109

9 个技巧，让你成为更有礼貌的手机使用者 /109

拍照 /111

### 第八课 全球化：避免国际笑话 /113

树立全球意识 /116

把建立关系放在首位 /118

## 目 录 contents

BUSINESS  
CLASS

维护国际关系的技巧 /119

## 第九课 感恩的心，感谢有你 /129

表达感谢可以提升销量 /132

表达感谢的方式 /136

感激和小费 /140

最后的思考 /144

致谢 /146

4

A large, stylized number '3' graphic in a light gray, textured font. The number is oriented vertically, with the top loop at the top and the bottom loop at the bottom. The text is contained within the white space of the top and bottom loops.

BUSINESS  
CLASS

ETIQUETTE ESSENTIALS  
FOR SUCCESS AT WORK

第一课

根深蒂固的第一印象





---

建立良好的声誉需要 20 年，摧毁它只需要 5 分钟。

如果你认识到这一点，就会用不同的方式处理问题。

——沃伦·巴菲特 (Warren Buffett)，股票投资专家，商业大鳄

---

有人曾说永远没有第二次机会去改变一个人的第一印象。这话绝对是真理。无论是在商界还是在日常生活里，判断一个人的职业素养、性格特征、胜任能力，常常基于第一印象。要给人留下好印象，我们要做的，不光是讲文明懂礼貌。

不平常的常识：

- 握手请用力。
- 多使用礼貌用语，如“请”，“谢谢”，“打扰一下”。
- 不要打断别人的话。
- 记得回电话。
- 守时。

P. M. 福尔尼博士 (Dr.P.M.Forni) 是《立志公民修养》( *Choosing Civility* ) 的作者兼“约翰斯霍普金斯礼仪项目”的发起者。他认为人们在商务会晤中倍感压力的原因之一是缺乏准备。“这像一场考试。如果你为考试而学习，你会觉得紧张。但是如果你知道考试规则，你就会少