

常桦◎编著

礼仪 就是资本

职场礼仪一定要知道的关键细节



• 内强素质、外塑形象，良好礼仪就是你立足职场的资本 •



中国纺织出版社

常桦●编著

C912.1

197

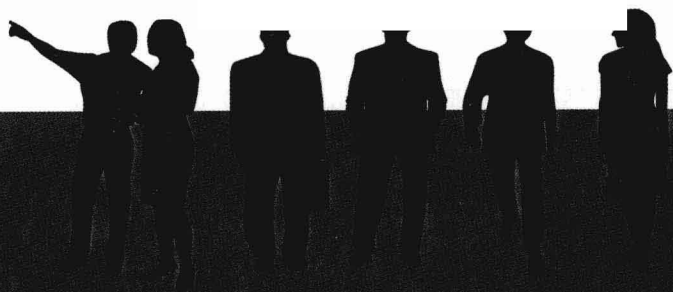
C912.1/197

2010

礼仪

就是资本

职场礼仪一定要知道的关键细节



• 内强素质、外塑形象，良好礼仪就是你立足职场的资本 •



中国纺织出版社

内 容 提 要

礼仪是人们生活和社会交往中约定俗成的一种规范,人们可以根据各式各样的礼仪规范,正确把握与人交往的尺度,合理地处理人际关系。职场是一个高度文明的小社会,得体恰当的礼仪在办公室里不可或缺。拥有良好的职场礼仪,对个人来说,有助于塑造自我形象、赢得尊重和友谊,从而顺利开展各项工作;对于一个注重形象效益的企业来说,也是一面反映企业精神面貌、折射企业文化乃至管理境界的反光镜。职场礼仪,一言以蔽之,内强素质,外塑形象。本书适合职场人士,可以让你在轻松阅读的同时,不自觉地多一点自信,多一些微笑,多一份成功。

图书在版编目(CIP)数据

礼仪就是资本:职场礼仪一定要知道的关键细节 / 常桦编著. —北京:中国纺织出版社, 2010.5

ISBN 978-7-5064-6304-1

I. ①礼… II. ①常… III. ①人间交往—礼仪

IV. ① K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 036174 号

策划编辑:黄 磊 责任编辑:高振亚 责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2010年5月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:194千字 定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

序言 Preface

中华民族向来被称为“礼仪之邦”，灿烂的礼仪文化源远流长。礼仪，作为人们的一种行为准则，通过人们的表现，体现在诸多的细节和场合当中，从而形成整体的社会规范，进而反映出一个社会的文明程度和精神内涵。

如今，随着社会的进步和文明的发展，人们的社会交往日益频繁，社交礼仪已经成为一个人和一个社会文明程度的标志。优雅的行为举止，得体的仪态和言语，真挚的情感和规范的礼仪，成为构建人与人之间沟通的桥梁，其影响和力量都是巨大的。

礼仪是一条社会文化链，是人际沟通的桥梁，是通往和谐社会的必经之路。它是一种细节，可以在细微之处构建气质；它是一种交流，交流你我，连接思想；它是一种品位，品位达成某种优越；它是一种认知，这种认知造就文明。优雅是自内而外的流露，是不经意间的举手投足，是恰到好处的尊重与自信，唯有得体的礼仪才会让你散发出自信和优雅的气质。打动人心的是细节，而细节就体现在人们的一举手、一投足之中，良好的礼仪修养，不仅是对别人的尊重，也是对自己的尊重和自信，让自己成为一位温文尔雅、有魅力的人，越来越成为现代社会的人们所追求的修养境界。

孔子曰：“不学礼，无以立。”礼仪规范人的行为、举止，调整人与人之间的关系，是人们生活和社会交往中约定俗成的一种规范，人们可以根据各式各样的礼仪规范，正确把握与人交往的尺度，合理地处理人与人的关系。拥有良好的礼仪规范，对个人来说，

有助于确定自我形象、赢得尊重和友谊，从而顺利开展各项工作；对于一个注重形象的企业来说，也是一面反映企业精神面貌、折射企业文化乃至管理境界的反光镜。礼仪极其实用而且容易掌握，掌握了礼仪的精髓，你就抓住了命运的脉门。

一个人的礼仪修养常常影响他人对自己的评价，在人们的印象中，有礼貌、有教养的人总是有着相应的良好品质和人格，这对人们人脉积累、事业成功都有所帮助。良好的礼仪修养可以帮你在职场上更好地发展：你表现得成熟、稳重，领导才愿意对你委以重任；你显得麻利、干练，上司才相信你有工作能力；你对所有人彬彬有礼，升迁的名单上才会有你的名字。

人们常说，“礼多人不怪”，换言之，也可谓是“礼仪无极限”。良好的礼仪是你商海成功的保证：熟知迎来送往，生意才有可能做成；登门拜访顺利，合作才有可能；参加会议，准备充分才能获得最大成功；热情服务，客户才不会怪罪于你。

良好的礼仪是你家庭幸福的资本。许多人为婚姻出现许多问题而发愁，影响了工作和生活，主要的症结可能就在于不懂家庭礼仪。夫妻之间、婆媳之间摩擦和矛盾不断，如果拥有良好的家庭礼仪做指导，这些问题就会迎刃而解。

本书介绍了工作和生活中的各种礼仪的细节、规范和修养，这些都是人们在生活和工作中经常遇到的情境，紧贴工作和生活实际，详细而实用，细读本书，可以在潜移默化中使这些礼仪规范成为我们自己的礼仪习惯。

常 桦

2010年3月18日

仪表礼仪：办公室交往的通行证

■仪表，即人的外表，包括容貌、举止、姿态、风度等。在社交场合，一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，也可以反映他的审美趣味。仪表举止得体，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高自己与人交往的能力。

良好的仪表让你自信倍增 / 2

举止得体，才能展现个人魅力 / 3

不要有洁癖，但也不能邋遢 / 5

良好的站姿让你仪表堂堂 / 7

良好的坐姿让你仪态万方 / 8

注意走路姿势，别让它给你“抹黑” / 10

不雅的是行为，失去的是良好形象 / 11

尴尬的手脚应该摆在哪里 / 13

穿西装的经典忠告 / 15

有身材也不要办公室里玩性感 / 17

穿好套裙，尽现职业魅力 / 19

办公室男士着装不要太过花哨、怪异 / 21

搭配好领带让你潇洒和帅气 / 22

不会穿鞋，穿再好的名牌都像杂牌 / 24

男人看表，女人看包 / 25

休闲装要穿得自然 / 27

衣服不能乱穿 / 28

饰物佩戴要注意细节 / 30

男人要把风度和气质穿出来 / 32

穿最名贵衣服不一定最有气质 / 33

在什么场合穿什么衣服 / 35

适合自己的发型就是好的发型 / 37

使用香水一定要适度 / 38

化妆的注意事项 / 41

P43

第二章

谈吐礼仪：获得好人缘的指路牌

■好的谈吐气质好比大树的叶子，只有翠绿的颜色才是最能让人心旷神怡的。对于办公室一族而言，好的谈吐能让别人从你的言行中感受到你的修养和能力，让你的气质渗透到每一个举动、每一句话语中。别人会因此而心情大悦，你更会收获绝佳人缘！

初次交谈也能“一见如故” / 44

寒暄时礼貌常伴身边 / 45

与人交谈时用好你的眼神 / 47

说话不要经常以“我”字开头 / 48

如果没有完全的把握，不要许下承诺 / 49

打人不打脸，骂人不揭短 / 51

摒弃不好的口头禅，多用积极向上的词语 / 52

上下级交谈时应该克服拘谨与隔阂 / 54

贸然打断对方的谈话，往往是自作聪明 / 56

委婉地说“不”也是一种艺术 / 58

距离远近有讲究 / 60

说话常以“请”字先 / 62

对自己用谦称，对他人用敬称 / 63

手势语：用不好不如不用 / 65

不是什么事、什么人都可以开玩笑的 / 67

怎样得体地恭维别人 / 68

你必须知道的与人交谈的禁忌 / 70

批评的话说好了就等于鼓励 / 71

把自己的声音变得悦耳也是一种礼仪 / 73

P75

第三章

工作礼仪：事业蒸蒸日上的助推器

■工作礼仪是指人们在工作中应遵循的彼此友善、互致方便的习俗和规范。工作礼仪与日常礼仪，有相同之处，也有自身的特点和要求。遵守工作礼仪，不仅能表现个人良好涵养、创造和谐融洽的工作环境，也能提高工作效率，更有利于树立企业形象。

准时上下班，做个“守法”员工 / 76

与同事相处的七条经典法则 / 78

在办公室里不做的七件事 / 79

使用办公设备一定要知道的小知识 / 81

办公室里一定要替换的字眼 / 83

汇报工作时的礼节 / 84

有关公文包的礼仪 / 86

不宜在办公室里说的话 / 87

做个有礼貌的下属 / 89

进了电梯就等于进了工作场所 / 90

不要打听同事隐私 / 93

电子邮件规范使用礼仪 / 94

商务传真规范使用礼仪 / 95

商务书信礼数多多 / 97

如何恰当地称呼上司和同事 / 99

下属最喜欢讲礼仪的领导 / 100

目录

3



办公室里勿树敌 / 102

遭遇尴尬场面，一定要帮同事找个台阶下 / 104

营业员必知的工作礼仪 / 106

服务员必知的工作礼仪 / 107

P109

第四章

会议礼仪：会议成功的基石

■会议是洽谈商务、布置工作、沟通交流的重要方式，在企业内部与外部工作中具有不可忽视的地位。会议礼仪，是参会人应注意的事项，懂得会议礼仪对会议精神的执行有较大的促进作用，并且是会议圆满成功的强有力保障。

对会议流程要有清晰认识 / 110

座位安排不可掉以轻心 / 111

会议主持人：大局执行，小处着眼 / 113

会上发言要得体 / 114

及时打破商务会议中的尴尬 / 115

会议中玩新奇要看情况 / 117

商务沙龙所不能少的礼仪 / 118

参加新闻发布会的注意事项 / 120

“好礼”保证洽谈成功 / 122

一场成功的茶话会所不能缺少的八个细节 / 123

开业典礼要以礼开个好头 / 124

剪彩不是“剪一下”那么简单 / 126

让礼仪贯穿交接仪式始终 / 127

对外宣传，展会礼仪作用非同一般 / 129

社交礼仪：拓展人际圈的敲门砖

■会议是洽谈商务、布置工作、沟通交流的重要方式，在企业内部与外部工作中具有不可忽视的地位。会议礼仪，是召开会议过程中参会人应注意的事项，懂得会议礼仪不仅对会议精神的执行有较大的促进作用，并且是会议圆满成功的强有力的保障。

公共场合，礼仪不可“缺席” / 132

打扮得体，在宴会和舞会中自由徜徉 / 133

步入舞池不要忘的细节 / 134

聊天也要找好切入点 / 136

当面记下重要号码和对方约好的时间 / 137

再小的事情也要及时言谢 / 138

“对不起，是我的错” / 140

时时礼让女士是男士的职责 / 142

看文明程度，卫生间里最能体现 / 144

杜绝这些不经意的小动作 / 146

握手虽平常，但却很重要 / 147

名片，礼仪和价值的外现 / 149

学会微笑 / 151

正视对方的眼睛 / 153

要笑得开朗、大度、被人接受 / 155

小名、外号应在公共场合消失 / 156

结账也要讲礼仪 / 158

餐桌上勿大声喧哗 / 159

礼貌待人，注意小节 / 161

商务称呼要正确 / 162

接受外国人的礼物要当场打开 / 164



国际交往中的称呼不可随便 / 165

你应该知道的常见国外见面礼仪 / 167

P171

第六章

电话礼仪：圆满沟通的入场券

■电话交谈是现代最社会最常见的一种交际方式。运用现代通讯工具进行交往，具有快捷、方便的特点。掌握基本的电话礼仪，在合适的时间，地点，以得体的语速、称呼与他人通话，不仅可以让沟通舒畅愉快，同时也是一个人的修养和综合素质的体现。

中止电话时不要让对方等太久 / 172

与人就餐时接打电话应该注意的问题 / 173

经常检查手机的余额和电量 / 175

谁先挂电话考验一个人的礼貌意识 / 176

不要使用乱七八糟的手机铃声 / 178

转接电话要言行得当 / 180

随着短信发出去的还有我们的公德 / 182

正确处理会见客户时响起的手机 / 184

别玩“猜猜我是谁”的游戏 / 186

轻松应付“打错”的电话 / 188

约好的电话一定要接 / 190

P193

第七章

谈判礼仪：赢得利益的金钥匙

■商务谈判是企业的一项经常性工作。一次成功的谈判除了依靠强大的谈判实力，采取合适的谈判策略外，还要遵守商务礼仪规范，树立良好的谈判者形象。事实证明，谈判者在谈判中有大家风范、大将胸怀，举止得体，格调高雅，能为谈判创造一种平和友好的气氛，使谈判获得成功，反之，则可能导致谈判的失败。

准备好一场谈判才能遇事不慌 /	194
彬彬有礼地展示你的说服技巧 /	195
插话不要生硬、恶俗、粗暴 /	197
谈判中，这些行为要不得 /	198
让谈判顺利进行的谈话礼仪 /	200
拒绝，用你的睿智赢得谈判对手的尊重 /	201
警惕谈判桌上无意识的行为 /	204
谈判是对话，而不是独白 /	205
等对方把话说完再张口 /	206
讨价还价的目的是双赢，而不是吵架 /	207
学会道歉 /	209
签字的礼仪 /	211
必须懂得的涉外谈判知识 /	212



P215

第八章

拜访礼仪：争取客户的“必杀技”

■ 在职场商务活动中，客户拜访可谓最基础、最日常的工作了，无论是市场调查、新品推广，还是客户感情维护，都需要拜访客户。只要客户拜访成功，产品销售的其他相关工作也会随之水到渠成。拜访成功，其实很简单，只要切入点找准，方法用对，你会觉得客户拜访工作并非想象中那样棘手。

拜访前的准备工作 /	216
不打无准备之仗 /	217
遇到其他客人，要起身等着主人介绍 /	219
不要拖时间 /	220
一定要准时 /	221
拜访客户实战宝典 /	223
去医院探望商务伙伴须注意的礼仪 /	224

商务拜访送礼须知 / 226

走访外国客户的言行规范 / 228

P231

第九章

接待礼仪：让人宾至如归的魔法杖

■ 迎来送往是社会交往接待活动中最基本的形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼貌素养的重要方面。尤其接待，是给客人良好印象的最重要工作。良好的接待礼仪，会给个人和公司博得好的评价，并能赢得更多顾客。

让介绍给接待工作开个好头 / 232

接待来访需礼貌 / 233

亲自准备交通工具去接远道而来的客人 / 235

上茶的细节不可忽视 / 236

敬酒不强劝 / 238

要考虑外国人的饮食习惯 / 239

应当知道的十三条西餐规则 / 240

小餐巾，大学问 / 242

像淑女和绅士一样去吃自助餐 / 245

接待中的请茶礼 / 246

不要觉得客户没有利用价值就不去理会 / 248

如何接待突然来访的不速之客 / 250

临别时，礼数周全显热情 / 251

接待外商要慎言 / 253

涉外接待人员的礼仪素质 / 254

知道外国的禁忌让你的接待更加人性化 / 256

参考文献 / 258

后记 / 259

第一章

Etiquette

第一章

仪表礼仪：

办 · 公 · 室 · 交 · 往 · 的 · 通 · 行 · 证

： 仪表，即人的外表，包括容貌、举止、姿态、风度等。
： 在社交场合，一个人的仪表不但可以体现他的文化修养，
： 也可以反映他的审美趣味。仪表举止得体，不仅能赢得他
： 人的信赖，给人留下良好的印象，而且还能够提高自己与
： 人交往的能力。

☐ 良好的仪表让你自信倍增

美对每个办公室一族来说，可能都有各自特定的含义，但有一点是不可否认的事实，那就是不管男人还是女人，对于美好的事物都愿意接纳，对于丑陋的事物都会排斥。在这种心理的驱使下，每个人都希望自己拥有良好的仪表，为自己增添几分自信。

中国有句俗话：“做什么就要像什么。”拥有良好的个人仪表，能轻易赢得别人的赞美，这些赞美无形中便能累积自信的能量，为自己创造出许多脱颖而出的成功机会，帮助人生开启一扇又一扇的幸运之门。因此，拥有一个良好的仪表会让你自信倍增。那么，怎样才能拥有良好的仪表呢？

(1) 了解自己的优势，发现自己的独特气质。每个人的气质都是无可替代的，比如肤色、身材等。

(2) 永远不要放弃建立独特的个人穿衣造型。要相信“我就是最美的一颗星，我一定能穿出不亚于明星的魅力气势”。

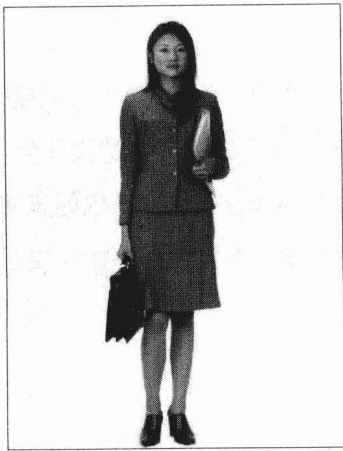


图1 良好的仪表是一个人良好素质的体现

(3) 更新你的衣橱。比如清理一些尺寸不合适、好几年不穿的衣服，时刻把握住流行的脉搏。

(4) 用饰品提升魅力指数。结合自己的五官与饰品的款式、数量以及场合等，塑造出一个与众不同的自我。

据统计，给予别人印象的好坏，有55%来自外在的仪表。仪表是与外界沟通的语

言。它的实质是让别人知道你正在献身于一种思想和目标，显示的是自信、自尊和力量。良好的仪表不仅能够提升个人信誉价值，而且还能提高自己的职业自信心。通过仪表，人们可以判定一个人是否有自信，是否对生活充满了激情。然而仪表中蕴含的自信却又是一种极其容易被忽视的资源。生活中，很多人就是因为忽视了良好仪表所能带给人的那种巨大魔力，从而失去了许多稍纵即逝的机会。

有位古希腊哲学家指出：“人们在敬业和生活成功，15%靠的是专业知识，85%靠的是自信心。”著名管理学家德鲁克也讲过：“赢得别人的良好评价是进步的本质所在，成功与合作形影相连。”良好的仪表会为你赢得一种无法想象的力量，从而让你步入成功之路。

☐ 举止得体，才能展现个人魅力

一位哲人说过：“行为举止是心灵的外衣，它不仅反映一个人的外表，也可以反映一个人的品格和精神气质。”这是办公室一族必须烂熟于心的金科玉律。

在仪态美方面，举止文明、优美、得当是礼仪的基本原则。举止文明，要求人的仪态要合乎礼貌，显得富有教养；举止优美，要求人“秀外慧中”，使自己的心灵美通过仪态美自然而然地流露，使自己的仪态美观、大方、高雅、得当。

举止的礼貌意义除了立、坐、行等体姿



图2 举手打招呼是表示敬意的比较合适的方式

礼仪外，在商务活动和日常工作中，某些动作也具有特殊的礼貌意义。

1. 举手

这是用于和对方远距离相遇或仓促擦身而过时打招呼的礼貌举止。它的用意在于表示自己认出了对方，但因条件限制而无法与对方交谈或站、停、施礼。举手打招呼是表示敬意的比较合适的方式。

2. 点头

这是与他人打招呼时的礼貌举止。用点头打招呼时，点头者应两眼看着对方，面带微笑，并把上体略向前倾 15 度左右。这种举止多用于迎送场合。当迎送者较多或距离较远时，可点头致意，接近时也可以和握手配合使用。

3. 鼓掌

这是表示赞许或向别人表示祝贺的礼貌举止。在正式社交场合，重要人物的出现、精彩讲演、商务签字仪式结束等时机，多用热烈鼓掌表示钦佩或祝贺。

4. 起立

这是向尊者、长者表示敬意的礼貌举止。常用于集会时对报告人到场或重要来宾莅临时的致敬。在其他较正式的场合，有重要人物到来或离去时，在场者一般以起立表示敬意。

5. 拥抱

这是表示亲密感情的礼貌举止。通常用于外事及迎来送往的场合，偶尔也用于久别重逢等难以用语言来表达强烈感情的特殊场合。但在同辈异性之间不要轻易使用。

6. 注意个人和公共卫生

卫生是文明的标志。良好的卫生习惯是尊重自己、尊重他人、尊重社会和热爱生活的表现。不随地吐痰，不乱扔废弃物，注意保持地毯、地