

职场礼仪

价值百万

51招让你人见人爱

赵鸿渐◎编著



OCCUPATIONAL
MANNERS

国家著名礼仪培训导师 **赵鸿渐** 助你礼赢职场
行走职场畅通无阻的黄金法则
送好“礼”——职场礼仪全攻略



职场礼仪

价值百万

OCCUPATIONAL
MANNERS

51招让你人见人爱

赵鸿渐◎编

中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场礼仪价值百万 / 赵鸿渐编. —北京:中国工人出版社,2009.10

ISBN 978-7-5008-4529-4

I. 职… II. 赵… III. 人际交往—礼仪 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 166345 号

出版发行:中国工人出版社

地 址:北京鼓楼外大街 45 号

邮 编:100120

电 话:(010)62350006(总编室) 82075964(编辑室)

发行热线:(010)62005450 62005042(传真)

网 址:<http://www.wp-china.com>

经 销:新华书店

印 刷:北京建泰印刷有限公司

版 次:2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

开 本:700 毫米×1000 毫米 1/16

字 数:160 千字

印 张:13.75

定 价:28.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换



写在前面

这本书将带给我们什么

此书献给——

希望改变自己职业形象、提升自身职业素养的朋友；

希望从员工升到主管再到经理的朋友；

在职场中，一直苦于不知道如何与同事、领导打交道的朋友；

还未毕业、即将毕业、已经毕业的朋友。

我希望这本书带给我们：

更完美的职业形象；

更优雅的行为举止；

更艺术的语言表达；

更被他人所欣赏；

更美好的前程。

这本书能不能带给你更多，关键还取决于你对它的态度。

如果你只是读书，就算你把《职场礼仪价值百万》背诵得滚瓜烂熟，从来不细心揣摩或练习的话，你也不会有收获。

当你随便地翻阅几页后就想找到快速成功的方法，很遗憾，它做不到。

耐心地读完这本书，你会发现它带给你的不仅仅是轻松的心情和会心的微笑。

如何使用这本书

这是一本改变自身状态的秘药良方。书中的“良方”使很多人在工作中游刃有余,已经被很多员工奉为工作锦囊。

这是一本企业用来提高员工职业素养的教科书。书中的“经验法则”已经被很多企业证明有效,帮助很多企业提升了整体形象。书中的“法则”也已经被很多人称为工作中的“好望角”,工作中,我们或多或少地接触过一些工作法则,如责任第一;要事第一;创新第一;学习第一。它们来源于工作,同时又高于工作。而“好望角”的意思是“带来美好希望的海角”,它阻止不了风暴降临,但却可以让船长改变航向。

书有很多种,读法也不同。礼仪方面的书,一般不是只拿来看看的,而是需要一边看一边对照着练习。如果说具备礼仪素养是一种能力,那么掌握一门知识与掌握一种能力,方法是完全不同的。如果你像学习数学、英语、营销等课程一样来学习此书,就算你把《职场礼仪价值百万》背诵得滚瓜烂熟,也还是不能解决此类问题的困扰。

当然这并不是一本万能的礼仪礼节素养训练课程,它更像是一场精彩的话剧,使你身临其境,有所启发。书中的经验,如果向你的上司或同事直接求教,对方恐怕很难和盘托出,因为或许这就是他们比你高出一筹的秘密武器。

此书的完成,得到了众多朋友与学员的帮助和支持,书中的案例都来自于他们,在此一并感谢。最后我希望这些职场规则不仅能完美你的职业形象,更能提高你的职场声誉,帮你打造职场的个人品牌。

赵鸿渐

目 录

第1单元 用礼仪树立起你的职业形象/1

第一章 关注你的整体形象/1

第一节 仪容要规范/2

一、男士仪容/3

二、女士仪容/4

第二节 着装是一门艺术/6

一、着装的“TPO”原则/6

二、和谐原则/7

三、个性原则/9

四、正式和整洁的原则/9

第三节 穿制服的礼仪/10

一、制服的选择/10

二、制服的穿法/12

第四节 女职员巧穿职业装/15

一、套裙的款式/15

二、色彩搭配/16

三、饰品搭配/16

四、与鞋袜配套/18

第五节 男士西服有讲究/20

一、穿西装首先要学会打领带/21

二、西服的着装/23

第二章 打造优雅的行为举止/25

第一节 站、坐、行的体姿礼仪/26

一、站姿/26

二、坐姿/28

三、行姿/30

第二节 正确地使用手势/33



一、几种常见手势/33

二、手势注意事项/34

第三节 得体地递接名片/36

一、携带名片/36

二、名片的递送/36

三、名片的接收/38

四、如何索要名片/38

第四节 握手礼仪,有规可循/39

一、握手的场合/39

二、握手的顺序/40

三、握手礼仪/40

四、握手忌讳/41

第三章 把话说好,言之有“礼”/42

第一节 合理的称呼/43

一、称呼的原则/43

二、称呼的技巧/44

三、称呼的禁忌/45

第二节 善用客套用语/47

一、一般性的四大礼貌用语/47

二、敬语/48

三、谦语/49

四、雅语/49

第三节 学会巧妙地赞美/50

一、为什么要学会赞美/50

二、如何有礼有节地赞美/50

第四节 明智地选择话题/53

一、不宜谈论的话题/53

二、社交四宜谈/55

第五节 微笑是一种无声的语言/56





- 一、微笑是有效沟通的法宝/56
- 二、微笑的方法及注意事项/57
- 三、“习惯性微笑”带来的伤害/58

第2单元 气节操守让你驰骋职场/60

第四章 忠诚气节胜于能力/60

第一节 职场需要忠诚/61

- 一、忠诚的最大受益者是你自己/62
- 二、你对谁忠诚/63

第二节 对公司机密守口如瓶/64

- 一、养成嘴紧的习惯/65
- 二、注意文件的保管/66
- 三、学会转移话题/66

第三节 与企业同舟共济/68

- 一、以企业利益为重/68
- 二、与企业一起成长/69
- 三、与企业共渡难关/70

第四节 时刻维护企业信誉/71

- 一、做企业形象代言人/71
- 二、时刻为公司做宣传/72
- 三、树立对公司的荣誉感/73

第五节 员工忠诚的误区/74

- 一、听话=员工忠诚/74
- 二、思维趋同=员工忠诚/75
- 三、价值认同=员工忠诚/75
- 四、从一而终=员工忠诚/76

第五章 敬业为你增添价值/77

第一节 培养敬业精神/78

- 一、敬业“五组合”理论/78

二、敬业标准/79

三、员工需要有敬业精神/79

四、员工如何做到敬业/80

第二节 正确看待你的工作/83

一、正确看待自己的工作,应具备七种心态/83

二、正确看待自己的工作,应戒四种心态/84

三、正确看待自己的工作,应认清自己的工作/85

第三节 做好本职工作/86

一、在其位需尽其责/86

二、如何做好本职工作/87

第四节 做个勤奋的员工/89

一、勤奋是员工必不可少的美德/90

二、如何做到勤奋/91

第五节 用激情点燃敬业的火焰/94

一、有激情的员工最受欢迎/95

二、如何培育激情/95

三、把激情赋予工作中/96

第六章 责任让你更受欢迎/98

第一节 培养职场责任感/99

一、员工应该充满责任感/100

二、员工如何培养自己的责任感/101

第二节 严格遵守企业规章制度/103

一、企业管理规范的特点及作用/103

二、员工要遵守企业的管理规范/105

第三节 改掉不负责任的职场习惯/106

一、办事拖拉——总完不成任务/106

二、投机取巧——总想找捷径/107

三、浅尝辄止——以最低标准要求自己/108

四、工作马虎——不能精益求精/109

五、虎头蛇尾——不能坚持到底/109

六、眼高手低——看起来容易做起来难/110



七、应付了事——差不多就行/111

第四节 做敢于承担责任的员工/112

一、不要逃避责任/112

二、敢于承担责任/114

第七章 节俭办公使你更有魅力/116

第一节 节约使用办公用品/117

一、办公用电的节约/117

二、办公电话的节约/119

三、办公用纸的节约/120

第二节 中饱私囊不可取/121

一、不拿公司“一针一线”/121

二、公费吃喝不要太奢侈/122

三、业务回扣吃不得/123

第三节 节约来自能力/124

一、合理利用时间的能力/124

二、注重细节的能力/125

第四节 其他节约措施/127

一、能坐公交车时不打车/127

二、工作计划提前准备/128

三、报告要简约而不简单/129

第3单元 有礼有节，决胜职场/130

第八章 与上司相处要有礼有节/130

第一节 了解你的上司/131

一、了解上司的管理风格/131

二、了解上司的核心价值观/132

三、洞察上司的情绪反应/132

四、掌握上司的沟通模式/133

五、了解上司的需求/133

第二节 维护上司的形象/136

一、尊重你的上司/136

二、欣赏你的上司/137

三、给上司留足面子/138

第三节 对上司提建议时要慎重/140

一、选择适当的时机/140

二、选择合适的场合/141

三、不要全盘否定/141

四、简明扼要,切中要害/141

五、要有说服力/141

六、关注对方,态度诚恳/142

第四节 如何对上司说“不”/143

一、准确地领会上司的意图/143

二、如何汇报工作/144

三、对上司说“不”的方法/145

第五节 坦然面对上司的批评/147

一、不要将批评看得太重/147

二、不要过多地解释/148

三、对批评不要牢骚满腹/148

四、知错能改,善莫大焉/149

第六节 保持距离,不要“靠”得太近/150

一、注意等级差别/150

二、上司的隐私,不知为妙/151

三、与上司的亲密接触会暴露你的弱点/151

四、与上司保持距离四禁忌/152

第九章 如何与同事相处/154

第一节 学会与不同类型的同事打交道/155

一、对待过于傲慢的同事/155

二、对待尖酸刻薄的同事/155



三、对待深藏不露的同事/155	
四、对待过于敏感的同事/156	
五、对待冷漠死板的同事/156	
六、对待口蜜腹剑的同事/156	
七、对待多嘴多舌的同事/157	
八、对待雄才大略的同事/157	
九、对待敬业乐群的同事/157	
第二节 诚心、诚信两者兼备/159	
一、诚心/159	
二、诚信/160	
第三节 容人就是容己/163	
一、用宽容对待同事之间的竞争/163	
二、用宽容对待同事的错误/164	
第四节 尊重别人也是尊重自己/166	
一、基本礼节是尊重他人的表现/166	
二、原则性问题不可侵犯/167	
三、尊重也要讲态度/168	
第五节 与同事相处的禁忌/169	
一、办公室里的言语禁忌/169	
二、办公室里的行为禁忌/170	
第六节 建立自己的办公室“同盟”/173	
一、微笑面对每个人/174	
二、关注别人的工作/174	
三、适时适当地伸出援手/174	
四、帮助别人不求即时回报/174	
五、留出时间做工作外交流/175	

第十章 好礼节拥有好客户/177

第一节 迎送礼仪/178

- 一、迎接客户的礼节/178
- 二、做好接待礼仪/179

三、关注客户的需求/180

四、送别客户的礼节/180

第二节 介绍礼仪/182

一、自我介绍/182

二、他人介绍/183

第三节 电话礼节/186

一、打电话礼节/186

二、接电话礼节/187

三、挂断电话的礼节/189

第四节 手机礼节/190

一、手机的放置/190

二、必要时关掉手机/190

三、手机的使用要注意场合/190

四、打手机前要考虑对方是否方便/191

五、能打座机就不打手机/191

六、工作期间不要用搞笑彩铃/191

七、收发短信的注意事项/192

第五节 电脑礼节/193

一、正确使用办公电脑/193

二、正确使用电子邮件/193

第六节 拜访礼节/195

一、提前预约,不做不速之客/195

二、未雨绸缪,做有准备的人/195

三、守时简约,不做失约之客/196

四、衣冠整洁,不做邋遢之客/196

五、注意言行举止,不做粗俗之客/196

六、适时告辞,不做久留之客/196

第七节 赴宴礼节/198

一、中餐用餐礼仪/198

二、西餐用餐礼仪/200

后记:礼仪,一份内心的呼唤/204



职场礼仪价值百万

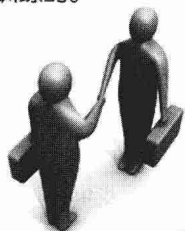
ZhiChangLiYiJiaZhiBaiWan

【第 1 单元 用礼仪树立起你的职业形象】

第一章 关注你的整体形象

在竞争激烈的职场，你的形象够完美吗？你能把握住细节吗？主动权掌握在你的手中吗？身在职场的你不光要内涵深刻，还应注意外在形象：不光要气质不凡，还要光彩照人。

其实形象是可以训练的。



第一节 仪容要规范

仪容，是指人的外观、外貌，主要表现为容貌。俗话说：“爱美之心，人皆有之。”在人际交往中，每个人的仪容都会引起对方的特别关注，并将影响到对方对你的整体评价。好的仪容能够得到赏心悦目的第一印象。那么，怎样的仪容才算是得体的呢？

得体的仪容要做到清洁、自然、大方、神采奕奕、充满活力。作为公司的一名员工，你的面貌可以透射出你的精神状态，甚至是你的工作状态。想拥有良好的第一印象，需要做好以下几个方面。

表 1-1 仪容注意事项列表

注意事项	注意内容	
发型	男士	头发不得油腻或有头皮屑，而且不宜过长，具体要求是：前发不附额，侧发不掩耳，后发不及领。
	女士	头发梳洗整齐，长发要捆绑好，不得佩戴太夸张的发饰，头发不得掩盖眼部或脸部。
面部	男士	应将胡须清理干净或完全刮去，下巴不得留胡须。鼻毛要清理。
	女士	化妆不得过浓，做到自然、协调。
手部	男士	不得留指甲、指甲要清洁，指甲内不得藏污垢。
	女士	不得留太长指甲，不宜涂鲜红指甲油，指甲油只可用淡色的。
气味	男士	保持身体气味清新，不得有异味。
	女士	不得用味道过浓的香水，以清新淡雅为好。
口部	口部最重要的是要力求无异味，应该养成饭后及时刷牙的习惯，尽量避免在会客前进食有异味的食物，如葱、蒜、韭菜、海鲜等。一旦发现自己口腔有异味，应及时使用漱口水或喷剂清除。	

正如上表所示，职场仪容主要有两个注意点，一是男士仪容；二是女士仪容。下面就分别来看一下这两方面的具体注意事项：



一、男士仪容

要想做一个有魅力的职场男性，就应该注意自己的仪容。男人爱美不像女人那般用心，但若不注意自己的形象，就会成为时代的落伍者。一个头发杂乱、衣着不整、眼神散漫的男人，很难得到同性的友情，更难讨得女性的喜欢，最终会影响到他的人际交往。男人的形象其实要注意很多方面。一般来说，要保持男人绅士般的形象也不是很难，但应该注意以下几个方面的问题。

1. 忌身上有异味。

男人的汗腺比较发达，出汗后身上会产生一些酸败味，使人“敬而远之”。所以，大汗刚过的男人如有可能应换上干净的衣服再往人群中凑，或注意与他人保持一定距离，还可在腋下、胸前等易出汗的部位涂一点儿止汗香剂。吸烟的男人最好在与人交谈时停止吸烟，注意不要过近地与人面对面对话，吸烟后最好能嚼些口香糖等能去除烟味的食物。不少男人是汗脚，所以，应注意保持鞋的清洁，皮鞋最好有两双以上，换着穿。有口臭的人，应养成一日刷三次牙的习惯，如一段时间之后仍有口腔异味，应去看医生。

2. 忌脸上总是过于油腻。

多数男人的脸比较容易油腻，且易生出粉刺，因此，要特别注重面部的清洁。不妨选用男性洗面奶及吸油面纸等，每日早晚各清洁一次，这样既清洁又护肤。胡须、头发应时常清理。男人的头发和胡子很容易影响自身的形象，而且油腻脏乱的头发会对精神面貌有很大的负面影响。男士应该每天都将自己的下巴刮得光洁平滑，这样看上去更显年轻，更精神。成年男士要注意经常修剪鼻毛，不能让鼻毛生长到鼻孔之外，这样很不雅观。

3. 最不容忽视的一点就是不要变得女人气。

对男士来说这是很值得重视的问题。男人的形象与女性健美形象的标准不同，如果男人像女人那样涂脂抹粉，会显得不伦不类。男人不应使用过浓的香水，穿着太花哨的衣服，语言和动作也不应矫揉造作，否则会给人不像个男子汉的印象。但是，男人不能抱着不需要打扮自己的旧观念不放，衣装



不要太随便、没情趣。由于男人的服装式样比较少，这就更要注意细节和搭配，特别是颜色和款式的搭配，穿出自己的个性。

4. 精神面貌也不容忽视。

男人的形象与其精神面貌有很大的关系，如果外表各方面都处于最佳状态，但目无光，神态不振，这个人的形象也就谈不上好。所以，男人在精神面貌上要保持对生活的乐观和追求，少些抑郁忧愁，多些爽朗欢笑。

二、女士仪容

成功的职业女性更应该懂得如何适宜地装扮自己，但过度的强调装扮会走入误区。因此，在日常生活中，职业女性的着装也应注意一些问题。

1. 忌过分的时髦。

现代女性热爱流行的时装是很正常的现象，即使你不去刻意追求流行，流行也会左右着你。但有些女性几近盲目地追求时髦。例如，有家广告公司的女秘书在指甲上同时涂了几种鲜艳的指甲油，当她打字或与人交谈时，都给人一种厌恶的压迫感。一个成功的职业女性对于流行的选择必须有正确的判断力，同时要切记：在办公室里注重的是工作能力而非赶时髦的能力。

2. 职业女性的穿着应平淡朴素，不要过于暴露。

夏天的时候，许多职业女性不太注意自己的身份，穿起颇为性感的服装。这样往往会使自己看起来轻浮。因此，再热的天气也应注意自己仪表的整洁、大方。但是，不要走进职业穿着的误区，变得过分的正式。这个现象也是常见的。

3. 不要素面朝天。

适当淡妆也是对别人的一种尊重，但不要过了头，变成浓妆艳抹，更不要做一个不讲卫生的懒女人。在注意个人卫生的同时，要保持身体气味的芳香，可以用适当的香水，但不要过浓。需要注意的是女性不能当众化妆，也不能以残妆示人。参加重要活动或者午饭之后，应到洗手间适当整理自己的妆容。

案例：别让仪容“出卖”了你

肖小珊是某大型酒店的前台接待人员。有一天，她和往常一样站在柜台

