

陶玉立 编著

NI DE LIYI
JIAZHI BAIWAN

你的 礼仪 价值百万

优质人才的行为规范
金牌员工的双赢法宝

礼仪融于生活之中，行于职场之中。用礼、懂礼、知礼、行礼，熟练运用各种礼仪，不仅能赢得尊敬、认同、亲近，也为日后合作创造有利的时机。

中国华侨出版社

陶玉立 编著

NIDE LIYI
JIAZHI BAIWAN

你的礼仪 价值百万

优质人才的行为规范
金牌员工的双赢法宝

礼仪融于生活之中，行于职场之中。用礼、懂礼、知礼、行礼，熟练运用各种礼仪，不仅能赢得尊敬、认同、亲近，也为日后合作创造有利的时机。

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

你的礼仪价值百万 / 陶玉立编著. —北京 :
中国华侨出版社, 2012.3

ISBN 978-7-5113-2142-8

I. ①你… II. ①陶… III. ①宴会-礼仪-基本知识
IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 008418 号

你的礼仪价值百万

编 著 / 陶玉立

责任编辑 / 梁 谋

责任校对 / 李江亭

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/17 字数/242 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-2142-8

定 价 / 29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前言 QIANYAN

在现代社会,礼仪的修养程度,成为了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动作等成为构建人与人之间亲切度的桥梁,其力量和价值都是无可比拟的。

在职场中,拥有良好的礼仪会在工作中如鱼得水,深受同事们的欢迎,深得老板的喜爱和器重;拥有良好礼仪的员工更是企业的形象,在与客户交流中,员工的一举一动都牵动着公司的命脉。

生活中,拥有良好的礼仪会成为朋友之中的“人气之星”,走到哪里都很受欢迎,幸福的生活会向你伸出橄榄枝。

你的礼仪价值百万,一次的失礼,带来的往往不仅仅是失意与沮丧、难堪和尴尬,更可能是人生与职场的失败。所以,很多人把礼仪看作是一个人的社交金钥匙,是职场活动中的通行证。

本书从订餐、宴请、点菜、仪态、礼节、商宴、品饮、交流、涉外等方面为读

者展示职场宴请的多面性,为读者构造一个成功者地礼仪形象,让读者从中读懂礼仪在生活与工作中的重要价值。

这是一本全新的形象礼仪书,以实用而规范的解说,向你展示了礼仪价值的秘密。在生活中,灵活掌握和运用,会让你的举止流露出自信和得体。在职场中,灵活掌握和运用,会让你的职场生涯变得更加流畅和顺心。

礼仪是潜移默化的东西,掌握以后多多应用,自然可以影响你的一生。

目录 MULU

第一章

预订篇

——职场礼仪之订餐

预订宴席的重要程序	2
确定宴请的时间	4
订餐地点的选择	6
安排客人都满意的菜单	8
西餐的主要菜式	10
预定宴会的常见方式	14
成功订餐的八大秘诀	16

第二章

邀请篇

——职场礼仪之宴请

职场邀约的各种方式	20
掌握邀约的要领	22



确定宴请人士的范围	24
邀请赴宴客人的技巧	25
在应邀中显示自身修养	28
邀请上司进餐的礼仪	31
邀请同事进餐的礼仪	33
邀请客户进餐的礼仪	35

第三章

择宴篇

——职场礼仪之点菜

商宴点菜遵循的原则	40
点菜的程序和方法	42
点酒水需注意的礼节	44
西餐点酒的方法	45
点主食的礼节要求	47
商宴点菜实用技巧	49
西餐宴请时需懂得的几点	51
招待外国人点菜忌讳	53
要充分考虑宴请对象的差别	55

第四章

形象篇

——职场礼仪之仪态

餐饮礼仪的基本原则	60
赴宴前的准备礼仪	62
宴会中主人的行为礼仪	64

宴会中客人的行为礼仪	66
不能忽视餐桌上的礼节	69
掌握中途离席的技巧	71
宴席上吸烟的礼节	73
优雅就餐的 14 种礼仪	76
职场就餐宾客须知	79
如何避免 12 个最常见的用餐错误	82

第五章

礼节篇(上)

——职场礼仪之中餐

中餐宴会的特点和基本程序	86
中餐宴会的准备工作	88
中餐席位排列的礼仪	90
中餐宴席的摆台	93
中餐宴席的上菜程序	95
中餐餐具的使用礼仪	98
几种典型的中餐菜肴的食用礼节	100
现代中餐宴席的 15 种术语	103

第六章

礼节篇(下)

——职场礼仪之西餐

西餐的主要特色	108
西餐宴席的摆台方式	110
西餐的座次排列礼仪	113

餐桌上如何使用刀与叉	116
西餐刀叉使用注意事项	119
西餐中餐巾的使用礼仪	121
西餐具的使用礼仪	123
几种西餐菜肴的食用礼节	126
西餐宴请的接待程序	130
西餐中特殊情况的处理	132
西餐最讲究的 6 个“M”	135
吃西餐的 20 个细节	137

第七章

商务篇

——职场礼仪之商宴

职场自助餐的种类	142
安排职场自助餐的礼节	145
享用自助餐的礼仪	147
职场工作餐的特点	150
安排工作餐的礼仪	152
出席工作餐的礼仪	154
职场冷餐会的礼仪	157
职场鸡尾酒会的礼仪	160
鸡尾酒会洋酒的品种	163
职场茶会的准备礼仪	167
职场茶话会进行过程中的礼仪	171

第八章

品饮篇

——职场礼仪之酒水

中餐中的酒水礼仪	176
中餐中的茶水礼仪	178
西餐中的酒水礼仪	180
品饮咖啡的礼仪	182
欧式餐厅饮酒须知	185
宴席上如何拒酒才合礼	188
以茶待客的礼仪	190
祝酒、敬酒的礼节	194
解酒的 7 种绝招	196

第九章

社交篇

——职场礼仪之交流

宴席间交谈的原则	198
职场宴席间谈话的禁忌	200
席间如何说话不失礼	202
席间寻找话题的一般方法	205
席间宾主致辞要领	206
如何提前为席间话题作准备	209
如何应对令人不快的言谈者	211
餐桌上如何摆脱窘境	214
宴席谈话中的“三宜三忌”	216

提高餐桌谈话能力的6种方法 219

涉外篇

——职场礼仪之外交

涉外宴请的基本原则	224
涉外宴请的基本要求	227
涉外宴请的几种形式	231
涉外宴请的基本程序	233
赴宴者需知的礼仪要求	239
涉外宴请的基本礼仪	242
各国餐具的基本用法	245
亚洲国家的饮食习惯	246
欧洲国家的饮食习惯	248
其他国家的饮食习惯	250
亚洲国家的职场宴请礼仪	252
欧洲国家的职场宴请礼仪	254
其他国家的职场宴请礼仪	258

第一章

预订篇

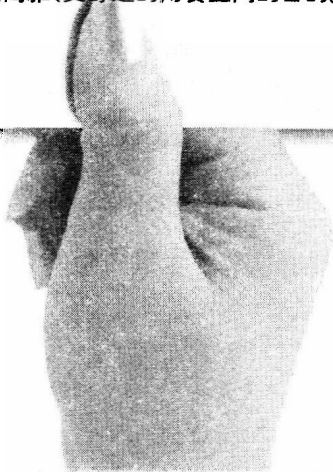
——职场礼仪之订餐

有礼貌不一定总是智慧的标志，可是不礼貌总使人怀疑其愚蠢。

——兰道尔(英国)

古人云“夫礼之初，始诸饮食”，“设宴待嘉宾，无礼不成席”，可见中华饮食文化源远流长。“吃”在中国已经上升到了文化的高度，称“美食文化”。对于职场人士来说，宴请是绝佳的职场沟通和会谈的方式。然而，任何职场宴请，目的都必须是明确的，没有人是为吃而吃。更重要的，是要创造出一种有利于宾主双方进行进一步交流的气氛。要做到这一点，首先得在订餐上下功夫。

订餐可不像“订货”。人们要买家具可以到家具城慢慢逛，选好样儿再订。订餐可就不同了，时下没有哪家饭店，每天都把一桌“家宴”摆在橱窗里当做“样品”。订餐，又叫订位。得体的订餐，不仅可以避免趁兴而来、败兴而归情况的发生，还可以达到花同样的钱获得更高雅、更舒适的用餐空间的目的。



预订宴席的重要程序

订餐是职场宴请中一个重要的环节。在宴会上,特别是在重要宴会上,用餐的环境和整体档次定位是最关键、最重要的。因此,预定宴席环节是不能被忽视的。一般来说,可以按照以下程序进行:

1. 了解有关宴请活动的各种信息

宴请活动的信息主要包括:了解赴宴的客人人数,了解宴会规格,了解宾客风俗习惯,了解宾客生活忌讳,了解宾客特殊需要。对于规格较高的宴会,还应掌握宴会的目的和性质,宴会的正式名称,宾客的年龄和性别,有无席次表、座位卡、席卡,有无音乐或文艺表演,有无司机费用,主办者的指示、要求、想法等。

2. 询问与订餐相关的信息

向中意的餐饮经营单位询问与订餐相关的信息。一般有关问询的内容通常包括:宴会厅是否有空档;宴会厅的规模及各种设备情况;宴会主办单位提出的有关宴会的设想以及在宴会上安排活动的要求能否得到满足;中西餐宴会、酒会、茶话会等的起点标准费用;高级宴会人均消费起点标准;大型宴会消费金额起点标准;宴会的菜肴、饮料的费用;宴会菜肴的内容;各类宴会的菜单和可变换、递补的菜单;不同费用可供选用的酒单;宴会中主要菜点和名酒的介绍及实物彩色照片;不同费用标准的宴会,饭店可提供的服务规格及配套服务项目;饭店所能提供的所有配套服务项目及设备;中西餐宴会、酒会、茶会的场地布置、环境装饰和台型布置的实例图;宴会预订金的收费规定;提前、推

迟、取消预订宴会的有关规定等。

3. 订餐的正式确认

虽然在订餐时预订人员已经记下顾客所有的要求，但是客人日后可能变卦却仍是个潜在的问题。所以，对于大型宴会，酒店预订人员还会再将双方所同意的事项记录在合同书上并请订餐方签字，以保障订餐方与酒店自身的权利。

4. 订餐变更

由于种种原因，数个月前甚至几个小时前订的餐可能会有所变更。如有时候会对宴会细节稍作修改、参加人数的增减、桌形的改变等；饭店方面有时也会发生变动。为适应这种临时变更，订餐人员应该及时与酒店有关人员确认订餐的相关事项，将发生错误的可能性降至最低。

通常更改订餐的程序如下：

★ 无论用电话还是面谈形式，对已预订过的宴会或其他活动进行更改时，态度要和蔼、真诚。

★ 说明更改的项目、原因。

★ 尽快将处理的信息传递给所邀请的客人，并向客人表示歉意。

5. 取消订餐

由于某种原因，预订的宴会除发生变更外，也可能被取消。如取消订餐，应及早通知酒店方和所邀请的客人，并说明取消的原因。

为了保证宴会预订的确认，饭店通常会要求已确定日期的顾客预付一定数量的订金，一般大型宴会的订金为总费用的10%~15%。一般对订金的处理有以下几种方式：

★ 如果顾客超过酒店规定的限期取消预订，订金将不予返还，如果对方与酒店有良好的信用关系或经常在该酒店举办小型宴会，则不必付订金。

★ 对于确认后届时不到的客人，按全价收费。

★ 取消预订,一般要求在宴会前一个月通知酒店,这样不收任何费用。若是在宴会前一个星期通知,预订金将不予返还,还要收取整个宴会费用的5%作为罚金。

确定宴请的时间

在确定宴请时间之前,有必要先了解一下宴请的原则。职场宴请的礼仪有下列两条基本原则:

★ 适量原则

宴请的适量原则是指在职场宴请活动中,对于宴请的规模、参与的人数、用餐的档次以及宴请的具体数量,都要量力而行。务必要从实际需要和实际能力出发,进行力所能及的安排。而切忌虚荣好强、炫耀攀比,甚至铺张浪费、暴殄天物。

★ 4M 原则

宴请的4M原则是在世界各国广泛受到重视的一条礼仪原则。其中的“4M”,指的是4个以M为字头的单词,分别是:

Menu,精美的菜单。

Mood,迷人的气氛。

Music,动人的音乐。

Manner,优雅的礼节。

它们都是人们在安排宴请活动时,应当注意的重点问题。4M原则的主要含义,就是要求在安排或者参与宴请活动时,必须优先对菜单、气氛、音

乐、礼节等四个方面的问题加以高度重视,并应力求使自己在这些方面的所作所为符合律己、敬人的行为规范。

在订餐前,首先要考虑宴请的时间。如何确定宴请的时间呢?正式宴请的时间主要遵从民俗惯例,也要从自己的客观的能力出发,讲究主随客便,并对用餐时间的具体长度进行必要的控制。

1. 民俗惯例

中餐特别是中餐宴会具体时间的安排,根据人们的用餐习惯,依照用餐时间的不同,分为早餐、午餐、晚餐三种。至于在宴请他人时,究竟应当选择早餐、午餐或晚餐,不好一概而论。不过,在绝大多数情况下,确定正式宴请的具体时间,主要遵从民俗惯例。

2. 主随客便

在职场宴请中,最高级别的宴请通常是午餐或者晚餐甚至晚宴。午餐通常是工作餐,晚餐通常是用于放松心情联络感情的,晚宴则是用于庆祝工作目的的实现。

在决定具体时间时,主人不仅要从自己的客观能力出发,更要讲究主随客便,要优先考虑被邀请者,特别是主宾的实际情况,不要对这一点不闻不问。如果可能,应该先和主宾协商一下,力求双方的方便。至少,也要尽可能提供几种时间上的选择,以显示自己的诚意。

3. 日期的选择

宴请日期的确定,一般有三种方法:一是按主人的需要安排,如企业开张、友人聚会等;二是随客人的因素而定,如接风送行等;三是考虑主客人的共同方便的时间,如职场聚会等。通常以适应多数宾客能来参加宴会为确定宴请时间的准则,特别要考虑主要宾客最合适的时间。

在确定宴请日期时,需要注意的是,要尽量避开宾主双方不方便的时间。例如,重要的活动日、纪念日、节假日,某一方面不方便的日子或忌日等。

4. 时间的控制

对于用餐时间,有必要加以适当的控制,既不能匆匆忙忙走过场,也不能拖拖拉拉地耗时间。一般认为,正式宴会的用餐时间应为1.5~2个小时,非正式宴会与家宴的用餐时间应为1个小时左右,便餐的用餐时间一般为30分钟。

订餐地点的选择

职场宴请不同于一般的请客吃饭,这里的吃饭不只是吃饭,更是“沟通”“办事”,因此吃饭的地点很重要。在选择宴请地点时,要考虑到饭店的远近,可挑选的食物及其质量、卫生、价格、服务态度,饭店的设施和装修,交通情况,营业时间等。这些方面都会对宴请活动产生一定的影响,所以在确定宴请地点时,一定要考虑周全。

具体来说,主要从以下几方面来确定订餐的地点:

1. 宴请的对象

一场宴会,少则十几人,多则上千人,要想使一种宴会环境满足所有参加者的心理要求是很难的。这就要求职场人士在确定宴请地点时,尽量满足大多数人的心理要求,同时侧重迎合少数特殊人物的心理要求。

比较重要的客人,为了表示对其的敬重,宴请的地点可选择在传统名店或星级饭店,甚至专选四星级、五星级饭店。比较熟悉的客人,为了显示对其的热情和主客间的情谊,宴请的地点可以安排在主人家里。

通常来讲,当主宾的身份、地位、影响高于主人时,以主宾为主。当主宾