



北京清华大学特聘资深礼仪讲师——**余静** 为您说“礼”

赢在礼仪

关注**职场礼仪**中的每个细节，教给您最实用的礼仪智慧
细节决定成败，注重**身体语言**，随时为自己的**魅力**加分

递出一张名片，结交一个朋友

举手投足间，尽显职场风采！来来往往中，练就独特的礼仪气质

一条有礼的短信，也许会为您赢得千百万元的业绩

一封得体的信函，更加彰显您与公司的风采

礼仪的学习，让您在职场上游刃有余

余 静◎主编

事业成功的基石
最受人的职场精英
“礼”赢天下，礼仪
让您蜕变成最具气场、

本书编委会

主 编 余 静

编 委 廖名迪 贺梦瑶 谭阳春 李玉栋

图书在版编目 (C I P) 数据

赢在礼仪 / 余静主编. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2013.2

ISBN 978-7-5381-7856-2

I. ①赢… II. ①余… III. ①礼仪—青年读物 IV. ① K891.26—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 013708 号

如有图书质量问题, 请电话联系
湖南攀辰图书发行有限公司
地址: 长沙市车站北路 236 号芙蓉国土局 B 栋 1401 室
邮编: 410000
网址: www.pengchen.cn
电话: 0731-82276692 82276693

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路 29 号 邮编: 110003)

印刷者: 长沙市永生彩印有限公司

经销者: 各地新华书店

幅面尺寸: 185mm × 210mm

印 张: 6

字 数: 210 千字

出版时间: 2013 年 2 月第 1 版

印刷时间: 2013 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑: 卢山秀 攀 辰

摄 影: 龙 斌

封面设计: 添翼图文设计室

版式设计: 攀辰图书

责任校对: 合 力

书 号: ISBN 978-7-5381-7856-2

定 价: 24.80 元

联系电话: 024-23284376

邮购热线: 024-23284502

淘宝商城: <http://lkjchs.tmall.com>

E-mail: lnkj@126.com

<http://www.lnkj.com.cn>

本书网址: www.lnkj.cn/uri.sh/7856



赢在礼仪

余 静◎主编

辽宁科学技术出版社

· 沈阳 ·

推荐



世界华人激励导师

马来西亚成功哲学激励训练机构创始人

林金德（博士）

中国素有“礼仪之邦”的美誉，五千年的文明历史更是礼仪文化深厚的土壤。“中国有礼仪之大，故称夏，有章服之美，谓之华”。《论语·季氏》云：“不学礼，无以立。”在著名的哲学家苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等的著作中都有关于礼仪的论述。礼仪不仅是立身处世之本，还是每个人一生都需要研究的学问。

在如今的商务活动中，礼仪的学习有助于维护企业及个人的形象，同时也是对交往对象表示尊重和友好的方式，与之有尊敬之意，有乐贤之荣，才是有礼有节、事业成功之道。作为马来西亚成功哲学激励训练机构的创办人，我常常奔波于世界各地演讲，在与各地的企业家们交流时，也深深感受到各国不同的风俗、礼仪差异。《赢在礼仪》是一本比较全面的礼仪书籍，涉及到职业场合中方方面面的礼仪规范与准则，俗话说：“细节决定成败”，而礼仪正是决定着成败的微小细节！在与余静老师多年的交往中，她在工作中百折不挠、执着敬业的工作态度，以及对推动礼仪事业的大爱精神，都深深地感染着我。一直以来，在教育事业上我们都有着一个共同的目标——只有全面提升中国的国民素质，才是中华民族强国之本。

“生命的战场并不是经常为强壮或敏捷的人所操纵，迟早会获胜的人，往往是他认为有能力战胜的人！”《赢在礼仪》是行业精英与成功企业家的职场必修书！

林金德



清华大学企业管理系列研修课程 总策划

北京海天伟业文化发展有限公司 董事长

胡 涛

礼仪的学习是每个企业员工乃至总裁的职业必修课，成功的企业必定注重对员工的职业素养、礼仪文化的熏陶。在北京清华大学企业管理总裁班上，余静老师生动、风趣的教授风格及严谨、务实的培训内容，深深地吸引和感染了来自全国各地的企业家、政府领导。余静多年的培训经验与实战积累，让《赢在礼仪》一书成为礼仪培训的经典之作，其中系统地归纳了有关职场礼仪的全方位知识，是成功人士的必读之书！



中国著名高级营养讲师

跨国企业营销总监

高级培训讲师、企业教练

王宗文

认识余静是在一次大型晚会的活动中，她美丽的舞蹈给在场所有人留下了深刻印象！后来有幸聆听了她的礼仪和形象设计课程，她的专业、优雅、智慧让课程生动而实用。

而如今，她的课程已经让很多人受益。很欣喜她的书即将面世，这是智慧和经验的结晶！必将影响越来越多的个人、企业、社会团体。衷心祝愿本书可以惠予所有热爱美丽、关注形象的朋友！



Amway 安利（中国）日用品有限公司营销总监

王议莹

读到《赢在礼仪》一书，尤为欣喜与感动。和余静老师相识多年，深有感触！她看似柔弱，其实内心充满着无穷的能量，坚韧不拔、执着敬业。她的书籍与她的课程同样精彩。在这本书中细致地阐述了职场人士必知的一些礼仪细节，在人生的职业生涯中，有一句话形容“职场如战场”，在职场中有许多的行为礼仪规范，需要营销精英们去学习和了解！如何成为一个高能力、高素质的人？如何建立高端人脉圈，与品质客户有效沟通？在职场中如何真正成功？在《赢在礼仪》一书中，你都可以找到答案。

王议莹



英国渣打银行中国区人力资源部上海营运总监（左）

叶阿次（博士）

《赢在礼仪》是一本非常适合初入职场的人士阅读的图书，但有很多细节或许职场老手也不知道。拥有它，可以让你少走许多弯路，让你离成功更近一步。

叶阿次



卡耐基教育集团董事长

全球职业生涯规划师

罗 中

美国哈佛大学商学院教材《改变职场生涯实战手册》在开卷写道：“职场就是竞技场，表面风平浪静的办公室，其实暗流涌动、陷阱重重！”

也许有不少人认为，要在职场上站稳脚跟，不外乎拥有过硬的本领。殊不知，这种认识已然失之偏颇。正如荀子所说：

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪，不仅是人际关系的调节器，更是每个人职场生涯的助跑器。

我国是历史悠久的文明古国，美名远扬的礼仪之邦。历来重视礼仪理论的研究，我国礼仪文化博大精深，民风醇厚、朴实，关于礼仪方面的著作汗牛充栋，浩如烟海。

改革开放以来，我国市场经济深入发展，各类商务活动日趋繁多，职场礼仪在其中所发挥的作用越来越重要，它是职场及商务活动中体现相互尊重的行为准则。注重职场礼仪，实际上就是为了把握职场成功的密码，因为职场礼仪既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象所必须的。

为了促进和配合职场礼仪的推广，全国专业人才教育专家委员会礼仪专家委员、中华礼仪协会专家委员、清华大学特聘资深礼仪讲师、湖北省“十佳人才官”、卡耐基教育集团礼仪培训总监余静女士编写了这本《赢在礼仪》。该书由四大模块构成，分别是“如何在职场中获得面试官的青睐”、“教你成为人见人爱的职场新人”、“你也可以成为职场业绩王”和“好上司应知晓的职场礼仪”等。其结构科学、严谨，表现形式生动活泼，内容丰富多彩、文风清新、雅俗共赏，讲解了各种职场礼仪，让每个读者一看就懂，一学就会，触类旁通。读完本书，你将会真正明白，职场礼仪同智慧和学识一样重要。成功一定有方法，职场一定有诀窍，本书致力于让你找到真正的在职场迅速胜出的“成功密码”！

A stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Luo Zhong, the author of the book.

前言 PREFACE

光阴似箭，回眸一望，我在教育培训行业已度过近十个春秋，一直以来，严谨、完美是我一贯的工作理念，几千个日日夜夜，从这个城市飞到那个城市，不断地来回穿梭，今天还在北京，第二天很可能就出现在深圳企业的讲台上。在不同的城市，品尝着不同的当地特色美食；在不同的城市，体验着各地不同的风土人情。

一次在北京清华大学的企业总裁班上，一位非常成功的企业家问我：“余老师，您是我见到的最优雅、最有奋斗精神的礼仪老师！您习惯这样全国各城市飞来飞去的生活吗？”我笑了笑，像往常一样爽朗地回答：“四海皆兄弟，挚交天下友！四海皆是家啊！”说实话，我非常喜欢礼仪教育事业，虽然旅途劳顿，长途跋涉，但每到一处，都会结交到一群良师益友。“礼赢天下！”当不同行业的精英在礼仪课堂上学有所获的时候；当企业受益于礼仪培训，整体素质得到快速提升的时候；当感谢的鲜花、掌声赠予我们的时候，一切的努力都有价值，一切的辛苦都值得！

如今职场精英们要想快速获取成功，不仅需要精湛的专业技能，更需要提高社会的适应能力，快速抢占市场先机。如何更快地建立高端人脉，提升销售精英的市场推广能力，如何在职场取得良好的人际关系，得到老板的认同与赞赏，如何顺利地踏上事业成功之路，希望这本书能帮你找到答案。

中国自古乃礼仪之邦，在夏、商时期，作为言行规范的“礼”就已经有了具体的要求，古代大教育家孔子曰：“不学礼，无以立。”又曰：“殷因于夏礼，所损益，可知也；周因于殷礼，所损益，可知也。”《荀子·修身篇》称：“人无礼则不立，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”中国素有“礼仪之邦”的美称。因而，学习礼仪不仅有关个人的修为，同样在事业上如果没有遵循待人处事的礼仪礼节，也很难成功。

在如今竞争激烈的职场上，得体的礼仪无疑将成为职场成功一个重要的因素，一个人举止得体，才可能让别人对你刮目相看；仪表适宜，才不会被人拒之门外；礼貌待人，才会结交到更多的四方挚友。在现实社会中，拥有良好的礼仪，会为你的事业锦上添花。

当同学聚会的时候，大家多年未见，除了很多的感慨和怀念之外，总会有一些惊喜发生，当年那个坐在最后一排的角落，最不起眼的张三，今天变成了张总；当年没有男生愿意多看一眼的李四，今天成为了某家跨国公司的首席执行官；学习成绩远远不如自己的王五，如今当上了众星捧月的局长。为何时隔多年后，差距会如此之大，为何当年平凡无奇的他们，今天能够事业有成，职场春风得意；为何有的



人，满腹经纶却怀才不遇；为何有的人，看起来资质平平，却深得领导的信赖，职场成功的密码到底是什么？如今，很多人在说成功不仅需要智商，更重要的是情商，智商占30%，情商占70%。什么是情商？便是能够了解对方，体谅对方，关心、爱护对方。在什么时候，需要用怎样的方式去恰如其分、大方得体、有礼有节地关照到对方，甚至是每个人的感受，这才是帮助你提升情商，协助你事业成功的关键。在职场，专业技能的具备是重要的一个方面，那么，职场礼仪的学习会让你在市场的激烈竞争中，更明确地知道——为什么要做、做什么、如何做、怎样做才能更好，使还在职场迷茫的你，变得目标明确、信心满满！

这本书籍的出版我历经无数个日日夜夜，白天企业授课，夜晚抓紧时间整理思路，时常写书稿至凌晨，而第二天照样强打精神站在面对几百人的演讲台上。心怀一种责任及使命，历经2年时间，终于完成《赢在礼仪》！希望这本书的出版，能为所有职场精英们提供一套完整的礼仪知识。让日常的工作规范，有理可依，有章可循！在此非常感谢所有为本书的出版发行默默做出贡献的工作人员们，也非常感谢好朋友们的鼎力支持！祝福大家！

职场上不懂礼仪，往往会让你因小节而失大体。小A和小B是两位刚走入社会，即将面临职场的不同性格、气质的女生，小C和小D是两位帅气、阳光的男生，让我们一起来见证他们蜕变的职场之路，来揭晓礼仪的奥妙！

余静



CONTENTS 目录

第1章

如何在职场中获得面试官的青睐

- 011 面试礼仪
- 011 面试材料的准备
- 013 面试前的资料收集与心理准备
- 014 面试的形象与礼仪
- 014 男生面试的形象与礼仪
- 016 女生面试的形象与礼仪
- 019 到达面试地点的时间与等待礼仪
- 023 面试现场的礼仪
- 023 进入面试现场需注意
- 025 在面试过程中应保持的仪态
- 029 面试时的沟通技巧
- 031 面试告别礼仪

第2章

教你成为人见人爱的职场新人

- 034 职场第一印象
- 034 服饰着装
- 035 言谈举止
- 036 如何建立良好的职场第一印象
- 037 如何与同事和谐相处
- 038 职场令人不悦的八种行为
- 039 办公室社交十项注意事项
- 040 在工作中与同事相处的八大准则
- 042 如何与上级领导相处
- 042 与上级领导相处的礼仪
- 043 与领导共事应具备的素质
- 044 职场工作礼仪
- 044 文书礼仪
- 047 电话礼仪
- 055 手机礼仪
- 060 发传真的礼仪
- 061 电子邮件的礼仪
- 068 职场沙龙聚会礼仪

第3章

你也可以成为职场业绩王

- 070 职场社交礼仪
- 070 自信的目光
- 073 发自内心的微笑
- 074 得体地交换、使用名片
- 081 握手的商务礼仪
- 085 做好介绍他人及自我介绍
- 087 接待服务礼仪
- 087 乘车礼仪
- 093 走楼梯的礼仪
- 094 乘电梯礼仪
- 097 日常商务宴请礼仪
- 097 西餐礼仪
- 107 中餐礼仪
- 115 工作餐与自助餐礼仪
- 116 商务谈吐礼仪

第4章

好上司应知晓的职场礼仪

- 118 商务谈判礼仪
- 119 商务谈判前准备
- 120 谈判之初的礼仪
- 121 国际商务谈判中的礼仪
- 122 商务谈判座次礼仪的必要性
- 123 商务谈判桌座次礼仪
- 125 签字座次礼仪
- 126 涉外商务礼仪
- 131 开业典礼礼仪
- 133 新闻发布会礼仪
- 136 馈赠礼仪
- 136 馈赠的基本原则
- 138 馈赠礼品的礼仪与禁忌
- 139 馈赠礼品的选择
- 140 馈赠鲜花的礼仪
- 142 与下属相处的工作礼仪



第1章

如何在职场中获得面试官的青睐

初入职场，如何准备面试材料？面试如何正确着装？面对主考官锐利的目光，如何才能在最短的时间内，留下良好的印象？面试时如何有效沟通，获得面试官的青睐呢？



阳光灿烂的一天，也是一些年轻人面试的日子，一周前他们来到我的公司，说到了准备面试的情况，我给了他们一些有关面试礼仪的建议，我们一起来看看，准备参加面试的朋友们，你们做到了吗？



面试礼仪



面试材料的准备

面对公司的主考官，面试材料的准备非常重要，面试材料是个人学历、能力、经历等全面情况的基本介绍资料。如何让主考官通过简历快速了解自己的特长与优势呢，求职者材料的准备首先要从真实性、全面性、时效性、权威性来衡量。

应聘材料的内容包括：

1. 自荐书或推荐信。
2. 毕业证书、学位证书。
3. 所获得的各类证书。如计算机证书、外语等级证书、获奖证书、荣誉证书等。
4. 学校主管部门出示的，可反映个人学习期间知识结构、专业特色、能力状况、学习成绩等综合素质的评价书。

5. 能证明自己特长的其他相关材料或证书。

如何写自荐书

招聘单位每天可能会接触到许多求职者，除了面试留下的直接印象之外，当天招聘活动结束后，自荐书就是主考官对应聘者认识、了解的一个重要依据，如何在众多的竞争对手中脱颖而出呢，自荐书的撰写内容与格式非常重要。

1. 自荐书的内容及建议

① 个人简历

个人基本情况：包括姓名、年龄、性别、籍贯、政治面貌等。

学历资历：包括学习院校、社会实践、工作经历等。

特长专项：包括专业技能、获奖资质、权威部门评价等。

② 求职意向

写清自己有意应聘的职业或岗位。

填写意向不宜过多，意向过多会给人缺乏专长、定位不明确的印象；

也不可太过于详细，让自己陷于求职面太窄的被动局面。

③ 证明材料的复印件

学历复印件、身份证复印件、各类荣誉获奖证书、外语或计算机证书、职业资格证书等。



2. 自荐书的格式

自荐书一般分为标题、称谓、开头、正文、结尾、附件六大部分。

标题：

“自荐书”三个字应写在首行中间位置，字号较正文稍大，字体与正文不同，以示重点。

称谓：

在全文第二行写称谓，如果对招聘单位不了解，可写上“×× 人事部负责人”；如果对招聘单位有一定了解，可以直接写招聘单位领导的称呼，如“尊敬的王局长”等。

正文：

一般开头需问候语、自我介绍，接下来是准备应聘的岗位，展示自身应聘这个岗位的资质、技能及理由，在表达中注意措辞的严谨与礼节，符合实际地重点表达自己应聘这个岗位的优势，切记用语应有礼有节，张弛有度，不应给人以自夸、自大的感觉。

结尾：

再次强调希望获得此岗位的期盼，在右下角署上自己的姓名、日期。

附件：

主要是相关证明材料、获奖证书、资质证明的复印件及个人照片、身份证等突出展示适应本岗位的材料即可，宜精不宜多，切忌将所有的适合与不适合的材料都放入附件里。



自荐书范例：

×× 公司负责人

您好！

我是 ×× 大学 ×× 系的应届毕业生。×××× 年出生，年满 ×× 岁，×× 省 ×× 市人，得知贵企业即将招聘一批 ×× 专业的、品学兼优的毕业生。根据自身目前情况，参照贵单位的招聘条件，特向贵单位自我推荐。

在校期间，本人曾担任学生会 ×× 委员，具备一定的协调与组织能力。于 ×× 年 ×× 月被校党支部批准为中国共产党预备党员。

如贵单位能够聘用我，我一定珍惜工作机会，一展所长，运用我的专业技能为单位的发展添砖加瓦！

注 本人基本简历和资质证明材料复印 附后

祝工作顺利！

静盼佳音

×××

×××× 年 ×× 月 ×× 日

面试前的资料收集与心理准备

1. 在准备面试前一周内应多了解招聘单位的企业情况，如单位企业文化、员工人数与素质、主要产品、盈利模式、管理层机构、福利保障等。

2. 通过报纸、杂志、互联网等新闻媒体侧面了解该企业的社会形象与品牌。

3. 假想设计招聘单位会提的问题，事先做好回答的准备，如：

① 你认为自己哪方面有优势能适应本企业？

② 你对本企业的发展有何好的建议？

③ 你希望在本企业的薪金待遇是多少？

④ 如果聘请你到本企业，你准备如何开展工作？

4. 学会自我心理暗示。认真思索，总结自己的优势，根据你准备去面试单位的具体情况，分析你争取这个工作岗位的优势，建立强烈的自信心。

面试前所做的资料收集与心理准备远比原始的资质材料准备更重要。个人的资质材料是许多年的积累，不是一日之功就可以马上改变的，面临面试前一周的资料及心理的准备就好比临门一脚，找准目标，集中力量，哪怕是临时抱佛脚，只要是抱对了地方，抱准了方向，也还是非常有用的。



英国戏剧家莎士比亚说：“一个人的穿着打扮，就是他的教养、品位、地位的真实写照。”当你面对主考官时，前几秒钟，你的外表、形象已经第一时间跃入主考官的眼帘，是否能给主考官留下一个良好的第一印象，面试的形象与着装非常重要。

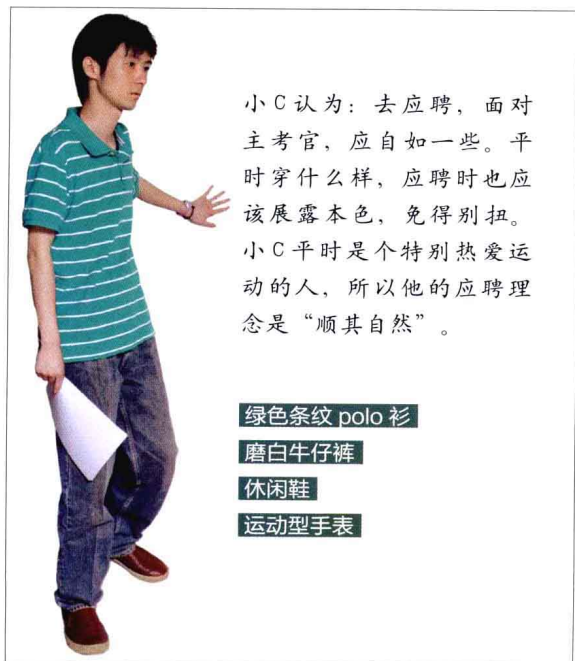
招聘现场是正式场合，作为应聘者着装也应正式，需给主考官一个严谨、踏实的印象，着装大方得体，体现有自信、有朝气的年轻人特质。



面试的形象与礼仪

男生面试的形象与礼仪

在经过一番调查了解后，同窗小C和小D两位相约到一家外贸公司面试。面试前一天，听从了建议，两位男生提前做了相应准备，认真准备好面试资料，反复练习了自己的自我介绍，只是在面试形象上略有异议。



小C认为：去应聘，面对主考官，应自如一些。平时穿什么样，应聘时也应该展露本色，免得别扭。小C平时是个特别热爱运动的人，所以他的应聘理念是“顺其自然”。

绿色条纹 polo 衫

磨白牛仔裤

休闲鞋

运动型手表



黑色正式西装

白色衬衫

系领带

黑色正式款型的皮鞋

小D平时也是个特别放松、休闲的人，但他觉得马上就要进入职场了，应该好好调整自己的心态，让自己在外表和内在方面逐渐适应职场生活。最基本的改变就是外在的装束了。小D应聘的理念是“快速改变自己，与职场匹配”。



在面试的形象装扮上，您更认同小C和小D中的哪一位呢？让我们一起来看一看，有关男生在面试形象上的点评和建议。

仪容：男生面部干净整洁，发型长短适中，清洁无头屑，梳理整齐。

服装：依职业划分，如果是普通行业的岗位，首选深色西服，切忌条纹、方格、白色西服，给人一种不稳重的感觉，衬衣以白色为佳，不穿彩色条纹衬衣及花衬衣。领带是西服最正式的搭配，领带颜色可以稍微明亮一些，但也不应太鲜艳，以单色圆点、正规小方格图案为主，切忌戴斜条纹领带或者卡通、不规则花色或超宽、超窄时尚型领带。西装及西装口袋里不要装太多东西。如果是创意艺术行业，可穿着与其职业相适合的时尚服装。

配饰：面试时应带手表，给人以重视效率、有时间观念的印象，但记住应带职业表，男生面试时尽量不带卡通表或异形表。

鞋：以黑色鞋为主，不穿运动鞋、休闲鞋或时尚鞋，最忌拖鞋、凉鞋等露脚的鞋。

