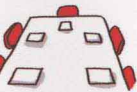


为了便于共享项目信息，
团队成员应该建立邮件通讯地址簿。



 **30 minutes**

原则上说，再加上
饮料的时候，应该
是不同种类的饮
料，30分钟换一次。



服装设计以简单、大方为宜，
然后通过围巾、小配饰
来搭配出不同的效果。

【目】西出博子◎主编 / 【目】伊藤美树◎绘 / 郭勇◎译

职场的礼仪与智慧

生活绘本

お仕事のマナーとコツ

在大厦的入口处，
要把大衣、围巾
等脱下来，用手托着。



收纳文件的时候，应该
按照文件的内容分类，
以方便日后查找。

在感谢、道歉或
问候重要客户时，
要行深度鞠躬礼，
这是一种非常尊
重对方的礼节。



地位较低的人（来访者）
要先递上名片，在胸部以
上的高度交，接名片。



职场的笑应该是微笑，
嘴角稍稍上扬，眼睛含笑。



化学工业出版社

本

职场的礼仪与智慧

【目】西出博子 主编

【目】伊藤美树 绘

郭勇 译



化学工业出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

职场的礼仪与智慧 / [日] 西出博子主编; [日] 伊藤美树绘; 郭勇译. —北京: 化学工业出版社, 2012.5

ISBN 978-7-122-13834-7

I. 职… II. ①西… ②伊… ③郭 III. 成功心理—通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第048086号

Oshigoto no Manner to Kotsu by 西出博子、伊藤美树

ISBN 978-4054030589

Copyright © 2006 by Gakken Education Publishing Co., Ltd. All rights reserved.

Authorized translation from the Japanese language edition published by Gakken Education Publishing Co., Ltd.

本书中文简体字版由Gakken Education Publishing Co., Ltd. 授权化学工业出版社独家出版发行。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分, 违者必究。

北京市版权局著作权合同登记号: 01-2012-2905

责任编辑: 王 津 李岩松

装帧设计: 芒果设计

责任校对: 宋 夏

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街13号
邮政编码100011)

印 装: 北京瑞禾彩色印刷有限公司

787mm × 1092mm 1/32 印张 4 1/4 字数 100千字

2012年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686)

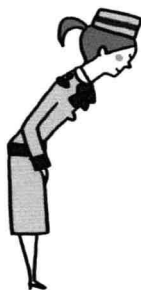
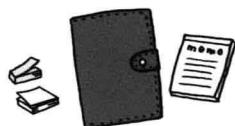
售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 21.00元

版权所有 违者必究



前言



工作真无聊！

“让工作变得愉快起来，对我来说，比登天还难！”

呵呵，其实事实并非如此。

只要大家都掌握了职场中的“礼仪”，情况自然而然就会好起来。

所谓职场礼仪，就是“站在对方的角度想问题、办事情”。

如果大家都掌握了职场礼仪，那么职场中就不会再有纠纷。而且，您工作的“干劲”和“态度”还会受到众人的赞赏。

在职场中，不管出发点多么好，如果不懂得该用什么方式表达的话，就很容易引起别人的不快，无法将自己的想法准确无误地传达给他人，甚至整天受到上司和前辈的批评……

在我了解“职场的礼仪和智慧”之前，在公司中，每天都过着痛苦的生活。

那真是满腹牢骚的一天又一天。

不过，现在不同了。因为我掌握了“职场的礼仪与智慧”，这让我的工作变得轻松愉快，人际关系方面的烦恼也不知道跑到哪里去了。

请您抽时间读一读这本书，其中一定有让您愉快起来的种子。

这本书正在对您微笑呢。它迫不及待地想把“职场的礼仪与智慧”呈现在您的面前，帮您轻松地度过每一个工作日。

这本书不仅适合正在工作的朋友们阅读，那些即将工作的年轻朋友、不用工作的家庭主妇也可以读，因为书中不仅有工作中的技巧，还有生活中的智慧。

能够通过这本书与您邂逅，真是我莫大的荣幸！

在编写这本书的过程中，得到了众多朋友们的大力支持和协助，能和你们一起工作，我感到万分开心！在此，对这些朋友们表示衷心的感谢！

最后，感谢我的工作，它给我带来了那么多的快乐！

西出博子

工作中的10条法则

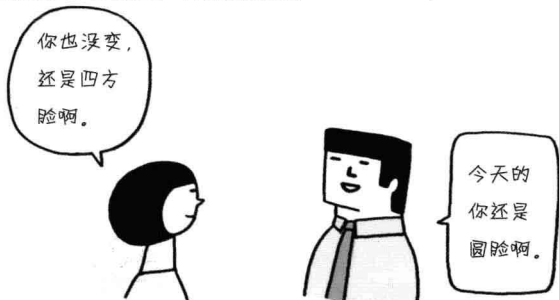


① 不要小聪明，要有大智慧

在公众场合旁若无人地抽烟、霸道欺负人、性骚扰等已经成为职场中比较常见的问题。但实际上，这些并不是在职场中才出现的问题，而是“做人的问题”。虽说“工作”和“私生活”是两回事，但是，在工作中无能的人，又有几个在生活中很智慧的呢？所以，实现“人性的成熟”是成为职场达人的第一步。

② 重要的是一种诚恳交流的姿态

世上没有完全靠一己之力就可以完成的工作。不管做什么工作，都需要与人交流和沟通的能力。所谓交流的能力，并不是巧舌如簧的辩论之术，而是平日里愿意与人交流的一种诚恳态度。



与磨炼高超的谈话技巧相比，创造轻松的谈话氛围与诚恳交流更为重要。

③“关怀”也需要想象力

除了站在客户、消费者的立场考虑问题之外，我们还要学会站在工作伙伴（工作相关人员）的角度去看问题、想事情。如此才能成为工作强人、职场达人。另外，还有一样能力必不可少，那就是想象力。我们要经常想：他想要什么？怎样做才能让工作伙伴更加轻松愉快地工作？



④工作与私事密不可分

在职场中要公私分明，这已经是一个常识。但无论工作还是私事，都是同一个人的行为和感情，所以想要把它们彻底撇清是很困难的一件事。所以，为了将工作做得更加圆满，我们也要把自己的私生活调整到最佳状态。



⑤走出家门的那一刻，工作就开始了

工作，并不是进入公司后才开始的。离开家之后，没到公司之前，如果您把工作模式关闭了，那么一旦做出出格的事，就会影响形象。所以，只要迈出家门一步，就要切换到工作模式，时刻注意自身的形象。



⑥完成好自己的“职责”，应该放在首位

说得极端一点，一个组织或工作中的上下级关系就是“职责分工”。上下级关系并不是区分人素质高低、能力强弱的标准，而是为了让工作更加顺利、有效进行的一种约定。所以，有的时候需要牺牲“小我”，优先考虑“组织”的需要。

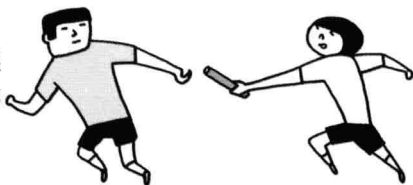


一个棒球队中，如果都是强棒击球手，那也不一定能赢得比赛的胜利。

⑦没有限期的不叫工作，那是兴趣爱好

在工作中，所谓“限期”是指在指定的时间里必须完成自己的工作，然后再把工作交到下一流程的同事手中。

大家都认识到这一点，并进行良好的时间管理，基本的工作程序才能初步建立起来。



⑧拥有职业精神

如果您的行为，产生了哪怕只是一分钱的价值，那么，这个行为就是工作。您就是职业人。

临时工也好，短期外派员工也罢，工作与工作者的身份无关。只要是在工作，在和客户或工作对象接触时，您就责无旁贷地要成为公司（或店铺）的代表。



⑨站在经营者的角度考虑问题

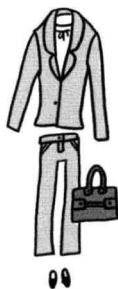
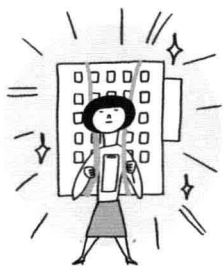
如果您是公司的老总……

那么，您能容忍员工在上班期间用公司电话聊私事或打盹儿吗？您能容忍叫员工做事他（她）却置之不理吗？所以，我们应该经常以经营者的角度去考虑问题，反思一下“自己所做的工作是否对得起公司给我们的薪水”。

⑩积累小“WIN-WIN”（双赢）

自己或工作伙伴，只有一方取得成功，不能叫做“WIN-WIN”——双赢。只有双方都有收获才叫双赢。在这里我所说的双赢，并不只是指大的项目。再大的项目也要分解成若干小部分来完成，把每一个小部分都做到双赢，积累起来，结果就会实现项目的双赢。





目 录



第 1 章 成为职场达人的礼仪与规则 / 1

提升好感度的着装、仪表 / 2

问候与打招呼 / 6

自我介绍 / 10

应该牢记的沟通用语 / 14

轻松上班、快乐下班 / 18

得体地称呼他人 / 22

商务文书的基本要求 / 24

发票、文件的整理方法 / 26

沟通时的基本方法和礼仪 / 28





打电话、接电话	/ 34
收发传真	/ 38
电子邮件	/ 40
迟到、早退、缺勤、休假的基本规则	/ 42
接待客户	/ 46
座次	/ 50
拜访客户、等候	/ 52
制定时间表、最后期限	/ 54
工作的顺序以及安排先后顺序的方法	/ 56
报告、商量	/ 58
犯错误的时候	/ 60
下达指示的方法、接受指示的方法	/ 64
和上司、前辈的交往方法	/ 66
和部下、后辈的交往方式	/ 70
职场人士的欢饮会	/ 72
看望与工作有关系的人员	/ 76



第 2 章 成为职场达人的技巧与创意 / 77

举行会议 / 78

商谈、提出请求与受到请求 / 84

谈判 / 86

处理客户的投诉、道歉 / 88

出差 / 92

节假日的礼物，调动辞职的问候 / 94

参加职场同事、朋友的婚礼 / 96

晚会的组织与接待方法 / 98

招待客户 / 100

辞职、跳槽的规范 / 102

汇报私事的方法 / 106

公司内恋爱、与同事结婚 / 110

尽量回避纷争、被卷入纷争时 / 112

建立广泛的人际关系 / 116



第
1
章

成为职场达人的礼仪与规则

提升好感度的着装、仪表

干净整洁是首要条件

职场不是时装展示的T型台。所以，最好不要穿太潮流或过于昂贵的服装。能给人留下好印象的职业装就可以了。另外，衣服一定要洗干净、用熨斗熨平，干净整洁是首要条件。

不要太突出自己

刚进入公司的新人，着装方面不要太突出个性。穿着上最好与同事打成一片，稍微低调一点，能显得谦虚谨慎。

男性着装注意事项

男性着装的基本原则是洗干净、熨烫平整。穿西服套装的时候，衬衫一定要熨平，领带的颜色和款式不可太花哨。另外，领带结如果太松散的话，会让人显得很散漫。所以选择领带时，质地最好不要太过柔软。

基本的发型、化妆和指甲

发型——注意头发不要散落到脸上，不要遮住脸。如果是向后梳把头发扎起来的话，注意发卡等配饰不宜选择太大的。

化妆——职场女性应该以自然的淡妆为基本原则。眼影、口红等最好用浅色的。如果脸色不太好的话，可以在脸颊略施淡妆，使脸色明快起来。

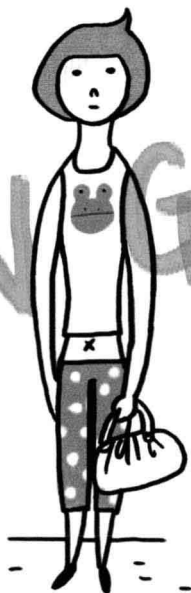
指甲——留长指甲或彩绘美甲不太适合职场女性。指甲油可以选择能够突出指甲透明感的红色或粉红色。另外，能够体现高雅气质的卡其色或米色也是不错的选择。还要注意，指甲不宜剪得太秃，以免影响美观。



需要注意的不只是服装

除了服装之外，发型、脸色、眼睛是否充血、气味、健康状况、精神面貌等都是仪容仪表的一部分。不过要注意一点，为了让自己散发香气而过多使用香水，是不适宜的。

另外，虽说自然淡妆是职业女性的基本原则，但是素颜去上班的话也有违职场礼仪。最低限度也要把眉毛修整一下，涂点粉底和口红。



功能性

在没有统一制服的公司中，上班穿的衣服可能需要一些“功能性”。比如在零散物件比较多的工作场合，穿宽袍大袖的衣服就不合适了；比较特殊的工作或临时的特殊性工作，就需要穿具有一定功能性的服装。比如，公司搬家的时候，有很多东西需要我们搬运，为了方便运动可以选穿运动服。而且，运动服还能激发我们的“干劲”。

有统一制服的公司

因为上班时间要换上统一的制服，所以有人会这样想：反正也要换制服，那我们穿什么衣服上班都可以。其实不然，只要是去公司，就不应该穿得太花哨太休闲，还是以职业装为佳。



休息日加班时的着装

休息日加班或便装日，在职场可以穿休闲一点的便装，但也不能穿得太随便，运动服、牛仔裤、T恤衫等不应该出现在职场中。不过，以伏案工作为主，不需要外出见客户的工作，也不一定非要穿套装那么严谨。