

主编 王家贵

职场

礼仪实训手册



ZHICHANG LIYI SHIXUN SHOUC



经济科学出版社
Economic Science Press

职场礼仪

实训手册

王家贵 编著



经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪实训手册 / 王家贵编著. — 北京: 经济科学出版社, 2011. 12

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1406 - 5

I. ①职… II. ①王… III. ①礼仪 - 手册 IV.
①K891.26 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 264434 号

责任编辑: 王东萍

责任校对: 刘 昕 刘欣欣

技术编辑: 李 鹏

职场礼仪实训手册

王家贵 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

教材分社电话: 88191344 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: esbj3@esp.com.cn

北京中科印刷有限公司印装

880 × 1230 32 开 5.5 印张 160000 字

2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1406 - 5 定价: 15.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前言

人生在世，所处时间较长的地方有三处：家、学校、办公室或职场。如果说家是享受生活的“大本营”，学校则是人生能量的“聚集场”，而职场就是人生打拼的“主战场”。因此，大学生进入职场后，是否具有良好、和谐的职场人际关系，对其人生的奋斗结局和生存质量都会起十分重要的影响作用。

作为求职者，谁都希望“百发百中”。但残酷的现实却常常让人“满怀希望”而去，垂头丧气而归。不少人纳闷：明明那份工作很适合我，对方为什么就没看上我呢？令人百思不得其解。其实，我们也许要从另一个角度来思考这样的问题：如果求职成功，当然说明对方对你的职业素质基本认可。但是，当你站在一个陌生的招聘者或面试官面前时，他所看到的是你的什么呢？是你的工作能力吗？显然不是。那么，是你的什么东西在展示你的职业素养呢？你的学历、工作经历等也许能在一定程度上表明你的职业素养，但显然那不是对方聘用你的决定因素，否则，就无所谓面试了。可见，求职成功的决定因素是你在求职面试中的现场表现。那么，面试现场，你所表现的主要是什么呢？主要是三大内容：一是职业形象，二是行为举止，三是随机应变的沟通能力等。很显然，最后一项取决于你的思维敏捷程度、判断力及口才，而前两项都是职业礼仪修养。由此可见，求职礼仪在求职成功率中起着举足轻重的作用！

其实，当我们与人初次见面时，一言一行，举手投足，都在展示你的职业素养。因此，人们最先展现出来的“第一印象”不是学识、也不是能力，而是那些平时最容易忽略的仪容、仪表、气质、体态、礼貌修养、着装打扮，以及行为举止细节等礼仪素养，人们恰恰是依据这些东西在评判你的职业素养。因为，无论什么工作，与人打交道总是最主要的内容之一，任何一个训练有素的人，总是能大方得体地让与之打交道的人感觉舒服或满意。换句话说，如果一个人做不到这一点，那么，他的工作效能就必然是要大打折扣的。所以，礼仪素养就会成为职业素养的重要“标签”。你的职业技能、职业经验、学识水平、道德水准等内在的东西，没有长期地共处和观察，人们一时是很难评判的，唯有依据你的职业素养“标签”来评判你的职业能力。这如同我们去商场买东西，在没有使用或品尝之前，你只能根据品牌和直观感觉来评判其品质高低。

由此可见，游历职场，不仅要掌握专业知识，还必须具备良好的职业修养。然而，“冰冻三尺非一日之寒”，礼仪不能靠死记硬背，也不能靠外部约束，要靠在长期的生活实践中自觉、自律地按行为规范去做，日积月累，形成习惯，进而才能转化成个人素养。

第 1 讲 职场礼仪概述 / 1

引例一：礼仪成为职场取胜的“敲门砖” / 2

引例二：最后的“细节”使好印象荡然无存 / 3

一、为什么要学习职场礼仪？ / 3

二、礼仪究竟包括哪些内容？ / 5

三、礼仪的基本功能和作用 / 7

四、礼仪与职业素养的关系 / 9

五、礼仪与职场的人际关系 / 12

六、礼仪与公司管理的关系 / 14

第 2 讲 如何打造自身的职业形象？ / 17

引例一：礼仪成为顾客购买行为的决策“砝码” / 18

引例二：名校高材生的困惑 / 19

一、职业形象概述 / 19

二、职场仪表的礼仪规范与禁忌 / 23

三、职业着装的礼仪规范与禁忌 / 33

四、肢体语言和仪态礼仪规范与禁忌 / 44

实训操作练习与演示 / 54

第 3 讲 求职与面试礼仪须知 / 55

引例一：求职面试众生相 / 56

引例二：简历与求职信的学问 / 57

一、书面求职资料的礼仪规范 / 58

二、面试前的准备与形象塑造 / 64

三、面试行为礼仪须知 / 67

四、面试后续礼仪 / 71

求职应聘模拟实训 / 72

第4讲 职场交际礼仪须知 / 73

引例一：见面失礼让“煮熟的鸭子飞了” / 74

引例二：小礼物换来客户的意外惊喜 / 76

一、职场称呼礼仪规范与禁忌 / 76

二、见面及打招呼礼仪规范与禁忌 / 80

三、名片交接礼仪规范与禁忌 / 87

四、职场沟通礼仪规范与禁忌 / 88

五、职场餐饮礼仪规范与禁忌 / 107

交际礼仪模拟实训 / 117

第5讲 职场行为礼仪须知 / 119

引例一：把办公室当寝室引出的尴尬 / 120

引例二：一桩小事砸了自己的饭碗 / 121

一、办公室行为规范与禁忌 / 121

二、会务组织礼仪规范与禁忌 / 126

三、公务拜访礼仪规范与禁忌 / 132

四、公务馈赠礼仪规范与禁忌 / 140

职场行为礼仪实训练习 / 145

附录一 礼仪规范常识自我测评题 / 147

附录二 礼仪规范常识自我测评题参考答案 / 168

主要参考书目 / 170

第 1 讲

1



职场礼仪概述

引例一

礼仪成为职场取胜的“敲门砖”

某知名企业在招聘一名后勤管理人员时由于待遇优厚，职位较高，应聘者众多，且素质水平从简历等应聘资料难分高下，于是在面试中设计了一次这样的测试：

数十名简历初审合格者被通知在同一天下午的上班时间来公司面试，求职者纷纷

按时来到公司，这时公司接待室门口放着一个小小的提示牌：“请面试人员去二楼会议室等候”。会议室的门开着，门后一把扫帚倒地横在门前，屋里窗帘紧闭，黑黑的，会议桌四周的凳子摆放也不整齐。大多数人进屋时跨过那把扫帚，进屋后站也不是坐也不是，很不自在。只有



一名年轻女士进门前看到扫帚后，立刻弯腰扶起扫帚将其放稳，看到屋里太黑，立刻放下手中的东西去拉开窗帘，随后又主动安排大家依次坐下等候。十多分钟后，所有求职者得到通知，刚才进门捡扶扫帚的女士被录用。这时部分求职者恍然大悟，原来在不知不觉中公司进行了一种极其简单的现场测试。这位女士以其高品质的职业素养给了招聘方良好的“第一印象”。

引例二

最后的“细节”使好印象荡然无存

某女A与四位陌生人一起站在电梯里，她观察这四位的衣着和言谈，很容易就大致判断出四人的身份和关系：这四人中两人是总公司高层领导，一位是分公司负责人，另一位是分公司女秘书。

A觉得那位分公司领导风度翩翩，衣着得体，能分别用地道的上海话和流利的英语与上司和女秘书低声交流。

一会儿，到了四人要到的楼层，分公司负责人很有风度地伸手挡住电梯门，礼貌地示意上司先出电梯，自己随后闪身而出，即刻松开了挡电梯门的手，丝毫未顾及身后的女秘书。女秘书险些撞到要关闭的门上，她的“哎呀”惊呼声让她的上司和A都投去了关切的目光，但分公司领导并未向女秘书致歉，而是一笑了之。

这最后的“小插曲”让A对那位风度翩翩的分公司领导最初的好印象荡然无存。



案例赏析：

举手投足可以判断一个人的道德修养和礼仪水准，对上司的尊重和对下属的失礼足以反映一个人内心道德品质的缺失，外表的端庄掩饰不了言行举止的道德水准。某女A及这位分公司负责人的同行者，对他的品行会因为这件小事而留下深深的烙印。

一、为什么要学习职场礼仪？

文明礼仪是一种世界性的文化现象。注重礼仪是高度物质文明与精神文明相互促进的必然要求。毫无疑问，饥寒交迫的人终日为解决温饱而劳碌奔波，很可能不太会关注礼仪需要，也无力顾及仪容和形象。但当人们生活富足、衣食无忧之后，就必然会更多地追求精神满足。



因此,追求人际交往的和谐,讲究仪容仪表、维护人格尊严、尊重个人隐私、文明经商、真情服务、诚信守约、人文关怀等成了文明经商和企业文化的重要内容。

任何社会,大致有两大类规则,一类是“显规则”,如法律规则或制度规则,这类明文规定的东西成为了维护社会秩序、约束人们行为的硬性规范。还有一类是“潜规则”,如道德规范和礼仪规范,虽没有明文规定,但约定俗成。它是维护社会和谐和彰显社会文明的无声“公约”。谁违反了,虽不会被硬性处罚,但会被人唾弃、谴责或鄙视。礼仪,作为人际关系处理的“潜规则”,在企业文化建设、人力资源管理、客户关系管理、企业形象与品牌的树立与维护、公共关系处理、商务拓展、市场营销等方面显示出来越来越重要的作用。尤其在国际交往过程中,礼仪更是展示形象、体现素质、彼此尊重和文化融合的无声语言,往往成为沟通与合作的“润滑剂”。因此,学习礼仪,成了现代职业经理人的必修课!

概括起来,对职场人士而言,礼仪的实用性大致体现在如下几方面:

礼仪是“做人标准”,即让人懂得行为自律的基本要求。

礼仪是“识人标尺”,即让人懂得如何通过他人的外表和行为去分辨其素质和修养水准。

礼仪是“交往艺术”,即礼仪会增强人际亲和力、拉近彼此距离、促进关系和谐。

礼仪是“形象标识”,即礼仪彰显素质、体现服务水准等。

礼仪是“减灾措施”,即礼仪可让人少出洋相、避免激化矛盾等。

礼仪是“管理手段”,即礼仪能规范行为、维护秩序、增强凝聚力。

礼仪是“推销技巧”,即礼仪能表达友善、诚意、减轻阻力等。

二、礼仪究竟包括哪些内容？

礼和仪最初是分开使用的。所谓“礼”，包括礼貌、礼节、礼制、礼物或礼器、礼俗等，而“仪”则包括仪容、仪表、仪态和仪式规范等。我国古代的“礼”，大致包括四方面的内容：一是尊敬他人的礼貌；二是用来体现等级差别的礼物，如食物、服饰、车马、用具等；三是典章制度及与之相应的礼节，如官府行政、军事、外交等各方面的行为规范；四是各种专门事项的仪式规范，如朝廷的军礼、宾礼、民间婚礼、葬礼等礼规。我国古代的“仪”，泛指准则和法度。古人常用“母仪天下”来称颂皇后的言行规范，这里的“仪”含有仪容、仪态起典范和表率作用的意思。

“礼仪”源于法语“*Etiquette*”的意译，原意指“法庭上的通行证”，后来英语中把“*Etiquette*”的含义扩展为“人际交往中的通行证”，泛指有良好教养并在交往和公共场合能遵循公认的规矩和礼节。

总之，礼者，尊重也；仪者，规范也。礼仪即人际交往的基本行为规范。“礼”和“仪”是相互交融和相互映衬的两大部分，礼是基础，仪是外在表现。礼强调内在修养，仪更注重行为规范。

现代礼仪通常包含四方面的含义：

一是泛指统治者在政治、军事、文化、经济制度等方面为区分等级差异而设立的各种典章制度，俗称礼制。

二是指为人处世的行为道德规范，包括礼貌和礼节。礼貌是言语、动作的文明表现，而礼节则是人们相互表示尊重和友善的习惯形式。礼貌是礼节的基础，不懂礼貌无礼节可言；礼节是礼貌的具体表现方式，没有礼节体现不出礼貌。

三是指个人和社会必须遵守的行为准则，包括诚信、正义、友善、自尊和博爱等，既包括人们外在的仪容、仪表和仪态，也包括人内心的品性和践行的理念等。

四是泛指各种正式的仪式、典礼和习俗规范，如宗教礼仪、民俗礼仪、外交礼仪等。

礼仪不是空洞无物的概念，它是通过各种体现差别的物品和各种仪容动作来反映的某种意思表示或特定含义的象征。如不同的服饰、车马、器皿、敬礼等可能体现某种职别等级差异，而表情、手势、姿势、动作、顺序等则往往表达某种意思表示。这些无声的语言一旦达成共识，就成为人际交往中必须遵守的行为规范。

现代礼仪的本质是平等基础上的相互尊重。这与古代礼仪忽视个人权利，单纯强调尊卑等级有着质的区别。比如，排队购物，体现的是“先来后到”的公平原则；尊老爱幼，扶贫济困，关爱弱者等体现的是对人权的尊重；妨碍了别人说声“对不起”，得到了别人的帮助道一声“谢谢”等，体现着对对方的精神补偿和感恩回报。这种讲文明、懂礼貌的行为不仅有利于人际交往的和谐，更重要的是有助于在人际交往中建立和发展良好的人际关系。

当今世界，尽管各国社会制度不同，风俗习惯有差异，文化背景有别，民族或信仰不同，但在人际交往和社会生活和工作中，注重礼仪，讲究礼节，已经成为一个国家和民族文明程度的重要标志。

礼仪，可以有许多不同的分类，如职场礼仪、商务礼仪、涉外礼仪、家庭礼仪、学校礼仪、节日礼仪、奥运礼仪、军事礼仪、政务礼仪、服务礼仪等。不同的礼仪种类，无非是为了突出某一专门应用领域的特殊礼仪规范和要求，其实质都是基本行为礼仪在某一方面的具体运用，因此，大多可以触类旁通。如果按礼仪行为的基本内容来划分，礼仪大致可分为如下几类：

形象礼仪，如发型、仪容、仪态、着装、站姿、坐姿等行为举止方面的礼仪规范。

称呼礼仪，如各种人际关系的称谓、敬语、尊称等语言规范。

交际礼仪，如握手、名片交换、介绍、造访、待客等基本行为规范。

沟通礼仪，如电话礼仪、书信礼仪、访谈礼仪、公文礼仪等。

公关礼仪，如接访礼仪、宴请礼仪、活动组织礼仪、送礼和

受礼等行为规范。

会议与庆典礼仪，如会务组织、程序及座次安排、宾客邀请、迎送及主持等方面的行为规范。

谈判礼仪，如协商程序、让步艺术、拒绝或接受的技巧等方面的行为及语言规范。

三、礼仪的基本功能和作用

任何一个国家和民族，无论其信仰、文化和生活习俗有多大差异，但有一点是共同的，那就是：谁都希望生活在井然有序、安逸、和谐的社会环境中；谁都希望与自己接触的人是彬彬有礼的；谁都希望自己在任何地方、任何时候都受到尊重和重视；谁都希望在自己犯错以后得到别人的宽容和谅解；谁都希望在自己危难之时得到他人无私地关怀和援助。总之，人们都希望生活在一个注重礼仪的社会里。

礼仪的基本功能侧重体现在如下六大方面：

○协调功能。在日常生活中，如果你的行为会妨碍别人，你事先跟别人很礼貌地沟通一下，请求别人谅解，对方很可能会方便或体谅你的行为。礼仪的这种协调功能能使人际关系处理更加和谐。

○维护功能。礼仪能起到法规所起不到的维护社会秩序的作用。如办事自觉排队、邻里之间互相照应和体谅、同事之间互相关怀等，都有利于维护社会秩序井然、和谐。

○教育功能（也叫规范约束功能）。礼仪具有规范、引导和自觉约束自身行为的功能。一个懂得礼仪规范的人，在公共场合通常会自觉约束自己的行为，尽量不去妨碍和打扰别人，讲究公共卫生，爱护公物等。换句话说，礼仪可以“让‘不要’成为自觉，让‘文明’无需提醒”。

○沟通功能。礼仪是一种无声语言，具有极强的沟通作用。比如，面对素不相识的人，如果你微笑着朝对方点头示意，陌生的距离立

刻缩小。所以，像保险公司的业务员、产品推销人员、证券经纪人、银行职员、营业员、记者、柜台服务人员、咨询人员等最基本的职业素质就是礼仪素养。

○增值功能。礼仪创造价值，这在实际生活中随处可见。比如，星级酒店之所以价格比普通旅店高，但客人还是愿意住，除了环境因素外，与客人能享受到尊贵服务有很大关系。“贵宾式”的服务与“普通型”的服务收费显然是不一样的。

○形象塑造功能。礼仪是塑造个人和组织形象的重要手段。对个人而言，言行举止、仪容仪表、气质风度、精神风貌等无疑会展示出个人的修养和素质，进而影响到别人对你的综合评价。同样道理，如果一个公司或组织能通过礼仪教育和培训、实践等途径提高员工的礼仪修养和品质，使之养成良好的礼仪习惯，随时随地注意给客人留下良好的印象，必然会提升公司或组织的整体形象。在这方面，内资企业无疑是需要向外资企业学习的。外资企业的新员工入职，大多需要进行专门的礼仪培训。而内资企业的新员工入职培训大多只停留在介绍规章制度、办事流程、组织架构等，而对礼仪要求则很少涉及。一旦员工的行为失礼，必然会影响企业的整体形象。

警示案例——无视礼仪的连锁反应

某城市的一位公共汽车女售票员，每天需要比常人早睡早起。一天晚上，她早早上床睡觉，因其楼上邻居打麻将，使她无法入睡，她几次上楼要求对方不要喧闹，但对方置之不理。几次下来，双方都失去耐性，发生激烈争吵。如此心烦意乱，自然无法再入睡。

女售票员早上带着烦躁的心情去上班，遇到一位超市售货员没带月票，因售票员言词过激，逼人补票，结果又是一场互相指责加谩骂的争吵。

售货员上班后，越想越气，这时一位女医生进超市买早餐，

挑来捡去,售货员似乎找到了发泄的机会,于是又跟医生吵了起来。

医生上班后,一位教师前来复诊,因病情反复,要求医生开点特效药,医生没好气地说,“要特效药你去买两包老鼠药就行,吃下去一了百了”。教师气得不行,相互指责和争吵自然又免不了。

教师气冲冲来到学校,上课时遇到学生问问题,教师解释了两遍,学生似乎还不明白,教师突然火上来了,“要是人脑子,早就明白了,如果是猪脑子,再讲多少遍也没用!”……

无礼的行为就这样像流感一样传染,生活能安逸吗?可见,一个没有礼仪规则的社会将是多么的可怕。



我国古代的思想家荀子曾说过:人无礼则不立,事无礼则不成,国无礼则不宁。可见,礼仪的作用是巨大的。

就个人而言,礼仪比智慧和学识更重要。因为,礼仪能美化你的形象,礼仪彰显你的素质,礼仪能使你赢得机会,礼仪能拓展人脉,礼仪将决定成败!

就企业或组织而言,礼仪能塑造形象,礼仪能规范行为,礼仪能促进团结,礼仪能提升竞争力,礼仪将创造价值!

就全社会而言,礼仪促进和谐,礼仪净化环境,礼仪维护秩序,礼仪提升道德,礼仪促进文明。

四、礼仪与职业素养的关系

礼仪与职业素养之间究竟是什么关系呢?我们先得从礼仪与个人修养的关系谈起。现实生活中,人对人的判断虽然标准各异,但有一些认识似乎是共同的,比如:

★不懂得长幼有序、不懂尊老爱幼的人，通常被斥为没大没小、不懂规矩，没教养或极度自私的人；

★行为粗俗、不懂礼貌的人，常被斥为没教养的人；

★出门衣冠不整、邋里邋遢的人，通常是素质低下、粗心大意的人；

★浓妆艳抹、油头粉面的人，通常被视为不正经的人；

★处处礼貌谦恭、衣冠楚楚、彬彬有礼的人，常被视为是有教养、见过世面的、职业素养较高的人……。

可见，礼仪修养彰显个人素质！不懂礼仪将被视为素质不高的人！

这表明：一个人对他人素养的判断常常是以其外部形象及言行举止为依据的。在人际交往中，人对人的印象形成是一个特殊的感知过程。行为科学的研究表明，这一过程具有三大显著特点：

一是，印象依据的信息具有简单性。人与人初次接触时，都对对方信息的掌握极其有限，但人们又不得不借助这些有限且简单的信息去作出某种判断。因此，形成的印象就难免走样。

二是，印象形成过程具有短暂性。人一见面，瞥一眼，甚至一句话没说，便可能留下清晰的、不可抹去的深刻印象。人们常说的“一见钟情”许多就是取决于这种瞬间感觉。这种短时间的感觉带来的深刻印象也就促使人们都强调“第一印象”的重要性。

三是，印象形成之后具有延伸性。这种依据简单信息在极短时间内形成的印象尽管极容易发生偏差，但人们常常会依据这种印象去扩大其对人的判断范畴。因此，一旦不好的印象形成，要改变这种印象通常会非常困难。

人对人的判断事实上是由一系列印象不断叠加而成。所以，最初的印象和最近的印象常常是最关键、也最具影响力的印象。因此，无论是求职也好，会见或服务客户也罢，大多数与你打交道的人是陌生人，他们对你职业素养中的深层次内容并不了解，他们只是根