

职业化员工的礼仪准则

员工 礼仪

闫敏◎著

服务就是营销力，礼仪就是竞争力！

对于企业来说，员工礼仪就是企业形象和竞争力的表现。员工优雅的行为举止、得体的仪态、真挚的言语等礼仪修养，其力量和价值都是无可比拟的。这样的人才能更快更好地获得客户、同事、领导的信任与认可。

- 优质人才的行为规范
- 卓越员工的双赢法宝
- 职业生涯的完胜之道

礼仪是现代竞争的附加值，礼仪是人际关系的润滑剂。

中国华侨出版社

职业化员工的礼仪准则



中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工礼仪：职业化员工的礼仪准则 / 闫敏著. — 北京：中国华侨出版社，
2012.6

ISBN 978-7-5113-1656-1

I. ①员… II. ①闫… III. ①礼仪—基本知识 IV. ①K892.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第129894号

• 员工礼仪：职业化员工的礼仪准则

著 者 / 闫 敏

责任编辑 / 宋 玉

责任校对 / 孙 丽

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 1/16 印张 / 13 字数 / 160千

印 刷 / 三河市杨庄双菱印装厂

版 次 / 2012年8月第1版 2012年8月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-1656-1

定 价 / 28.00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 传真：(010) 64439708

发行部：(010) 64443051

网 址：www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

序言

礼仪，作为人们的一种行为准则，通过人的外在表现，体现在诸多的细节与场合当中，形成整体的社会规范，进而反映出一个社会的文明程度和精神内涵。我国是个有着五千年历史的文明古国，一向注重礼仪修养，将礼仪作为我们的传统美德之一。早在两千多年以前，孔子就说过：“不学礼，无以立。”可见，礼仪在我国不但历史悠久，而且作用重大。

荀子曰：“人无礼不立，事无礼不成，国无礼不宁。”21世纪的今天，礼仪更是成为人们生活和工作中不可或缺的东西，尤其表现在职场，礼仪是一种信息，良好的礼仪传递出来的是尊敬、友善和诚挚的感情。在商务场合中，恰当的礼仪能够获得对方的信任与好感，有利于促成你与对方的合作，进而推动你事业的发展。职场礼仪是构筑良好人际关系的最佳工具，每一个礼仪细节都有可能影响你的前程和命运，懂得遵守，你才能拥有比别人更多的成功机遇。

在现代职场中，每一个企业员工都必须顺应周围环境，与上司、同事、客户、亲友等“圈内人”建立起稳固而又和谐的人际关系。只有这样，才能确保自己在职场上走得越来越远，路子越来越宽。礼仪是展现一个人内在素质与修养的有力工具，得体的礼仪能够帮助你在各种场合进退自如，能够与不同性格和社会阶层的人士愉快沟通，能够有效提高沟通效率并改善沟通结果，对人际关系和自身品位的提升大有益处。礼仪是现代竞争的附加值，礼仪是人际关系的润滑剂。

当林肯成为美国总统时，整个参议院的气氛有一点尴尬，居然由一个鞋匠的儿子来管理那些非富即贵之人，这让他们有些难以接受。整个参议院的人都有点被触怒，林肯当总统没有一个人感到高兴。

当林肯在参议院发表他的第一次演说时，有一个傲慢的有产阶级站起来，他说：“林肯先生，在你开始演讲之前，我希望你记住，你是一个鞋匠的儿子。”整个参议院的人都笑了，他们想要羞辱林肯。虽然无法打败他，但是他们能够羞辱他，然而，你很难羞辱一个像林肯这样的人。

他告诉那个人说：“我非常感激你使我想起我的父亲，他已经过世了，我一家会永远记住你的忠告，我知道我做总统永远无法像我父亲做的鞋子那样好，但如果你的鞋子会磨脚，或者有不合适，虽然我不是一个伟大的鞋匠，但是我从小就跟父亲学到了技术，我可以帮你修修。”

“对参议院里面的任何一个人都一样，如果哪双鞋是我父亲做的，而它们需要修理或改善，我一定尽可能帮忙，但是有一件事是可以确定的，我无法像他那么伟大，他的手艺是没有人能够比得上的。”当他想起他的父亲，他的眼泪就掉了下来。

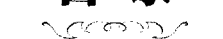
伟大的林肯总统并没有因为那位无理的人而失礼，相反用他彬彬有礼的态度赢得了众议院的赞赏，这就是礼仪的魅力。

同样，身在职场，了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理的方式与人沟通和交流，这样你才能在职场中赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。

本书是一部内容全面、实用系统的员工礼仪经典作品。书中详细介绍了员工必须掌握的仪容与服饰礼仪、餐饮礼仪、办公礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪等诸多内容，以翔实全面的内容帮助员工以“礼”走遍天下，取得事业的成功。



目 录



第一章

着装在品位，得体外表打造光辉形象

- 一半做一半穿，西装穿着要规范 // 002
- 衬衫选择要得当，不要随便配西装 // 004
- 领带搭配好，潇洒、帅气自然来 // 006
- 穿好职业裙装，尽显职业女性魅力 // 008
- 办公室玩性感，适得其反 // 010
- 好袜配好鞋，为你增添魅力 // 011
- 休闲装要穿得自然，但不能太随意 // 013
- 男士看表，女士看包 // 015
- 正确使用香水，浓淡相宜 // 017
- 职场小贴士：服装色彩搭配小窍门 // 019

第二章

见食莫忘礼，好的就餐礼节成就好人生

- 点的不是菜，是礼仪 // 022
- “失礼”与“有礼”就在座次安排上 // 023
- 懂得中餐餐具使用礼仪 // 025
- 西餐餐具使用礼仪多 // 027
- 自助餐不能太随便 // 030
- 喝酒不是简单的“干杯” // 036
- “屈指代跪”受茶礼 // 037
- 咖啡饮用得体，方显个人优雅 // 038
- 结账不可小觑，背后暗藏礼仪 // 040
- 职场小贴士：宴席主食不可缺 // 042

第三章

举止要优雅，一举一动彰显超人魅力

标准礼仪站姿，站出你的精气神 // 044

标准礼仪坐姿，坐出你的优雅姿态 // 048

标准礼仪行姿，走出你的高贵气质 // 050

标准礼仪蹲姿，蹲出你的潇洒大方 // 052

用蒙娜丽莎的微笑提升自己的形象 // 054

解读身体语言，举止得体彰显个人魅力 // 056

心灵的交流，选择正确的眼神 // 058

- 职场小贴士：如何优雅地拾东西 // 060

第四章

言之有“礼”，谈吐文雅赢得好人缘

初次交谈也能“一见如故” // 062

与人寒暄，礼貌常伴身边 // 064

说话不要经常以“我”字开头 // 065

打人不打脸，骂人不揭短 // 067

摒弃不好的口头禅，多用积极向上的词语 // 070

掌握拒绝艺术，委婉说“不” // 072

批评的话说好了就等于鼓励 // 075

“张冠”不要“李戴”，别把人名叫错 // 077

- 职场小贴士：如何提高口头表达能力 // 080

第五章

工作多讲“礼”，游刃有余玩转职场

准时上下班，做个“守法”员工 // 082

与同事相处的七条经典法则 // 084

在办公室里不做的七件事 // 086

使用办公设备一定要知道的小知识 // 088

办公室里一定要替换的字眼 // 090

汇报工作时要注意的礼节 // 092

有关公文包的礼仪 // 094

不宜在办公室里说的话 // 096

遭遇尴尬场面，学会为领导圆场 // 098

- 职场小贴士：与同事交往中化解矛盾与愤怒的小诀窍 // 101

第六章

有“礼”走遍天下，拓展你的人脉圈

自我介绍要以礼开好头 // 104

握手虽简单，学问却深奥 // 106

接送名片有礼仪，为形象锦上添花 // 107

探望生病同事，不可忽视礼节 // 109

拜访礼仪的实战宝典 // 113

迎送客人，注意细节 // 116

优雅有礼地步入舞池 // 117

结婚祝贺，道喜不丢礼 // 119

当面记下重要号码和对方约好的时间 // 120

- 职场小贴士：你应该知道的常见国外见面礼仪 // 122

第七章

会议场上不失礼，优雅从容走向成功

对会议流程要有清晰认识 // 124

座位安排不可掉以轻心 // 126

会议主持人：大局执行，小处着眼 // 128

及时打破商务会议中的尴尬 // 130

商务沙龙所不能少的礼仪 // 132

“好礼”保证洽谈成功 // 135

让礼仪贯穿交接仪式始终 // 136

对外宣传，展会礼仪作用非同一般 // 142

- 职场小贴士：做一个专业合格的会议者 // 144

第八章

先“礼”后兵，谈判中赢得最大利益

准备好一场谈判才能遇事不慌 // 148

彬彬有礼地展示你的说服技巧 // 150

插话不要生硬、恶俗、粗暴 // 152

- 谈判中，这些行为要不得 // 154
- 让谈判顺利进行的谈话礼仪 // 157
- 拒绝，用你的睿智赢得谈判对手的尊重 // 159
- 讨价还价的目的是双赢，而不是吵架 // 161
- 签字仪式上的礼仪 // 163
- 职场小贴士：商务谈判应对技巧 // 165

第九章

“礼”多人不怪，有礼有节方得客户之心

- 客户远道而来，亲自迎接才有礼 // 168
- 给客户上茶时不可不知的细节 // 170
- 与客户就餐，如何敬酒 // 171
- 掌握谈话技巧，让客户做主角 // 173
- 送客户时，礼数周全显热情 // 175
- 未雨绸缪，拜访客户前需准备 // 177
- 拜访客户要守时，不做失约之客 // 178
- 职场小贴士：拜访客户的注意事项 // 180

第十章

“礼”尚往来，把礼送到人的心坎上

- 馈赠需要讲原则 // 182
- 送礼的时机 // 184
- 如何挑选理想的礼物 // 185
- 好礼还需巧包装 // 187
- 节日送礼的原则 // 188
- 随附在礼物上的留言卡 // 190
- 送礼多少才合适 // 192
- 给外国人送礼要慎重 // 194
- 小费不可随便付 // 195
- 职场小贴士：送花的礼仪常识 // 197
- 附录：礼貌用语 // 199

第一章

着装在品位，得体外表打造光辉形象

中国有句古老的谚语：“人靠衣装马靠鞍。”还有：“佛要金装，人要衣装。”如果你希望打造良好的形象，那就要全方位注重自己的仪表。得体的着装打扮总是让人感到赏心悦目。“爱美之心人皆有之”，当别人看到你时感到身心舒畅，自然乐于给予你更多的机会。

一半做一半穿，西装穿着要规范

随着经济的发展和世界各国人民的友好交往，西装已成为当今国际上最标准的通用礼服，它能在各种礼仪场合穿着。西装的穿着不能随心所欲，而是有一定的讲究。如果穿西装时过于随意，不但会影响自身形象，还会贻笑大方。

根据西装礼仪的基本要求，商务男士在穿西装时，要特别注意以下6个方面的问题。

1. 拆除衣袖上的商标

在西装上衣左边袖子上的袖口处，通常会缝有一块商标。有时，那里还同时缝有一块纯羊毛标志。在正式穿西装之前，一定将它们先行拆除。

2. 熨烫平整

欲使一套西装穿在自己身上看上去美观而大方，就要使其显得平整而挺括，线条笔直。要做到这点，除了定期对西装进行干洗外，还要在每次正式穿着前，对其进行认真的熨烫。

3. 不挽不卷

穿西装时，一定要悉心呵护，使其保持原状。在公共场所里，无论如何，都不可以将西装上衣的衣袖挽上去。否则，极易给人以粗俗之感。在一般情况下，随意卷起西裤的裤管，也是一种不符合礼仪的表现。

4. 系好纽扣

穿西装时，上衣、背心与裤子的纽扣，都有一定的系法。在三者之中，又以上衣纽扣的系法讲究最多。一般而言，站立之时，特别是在大庭广众之前起身站立时，西装上衣的纽扣应当系上，以示郑重其事。就座之后，西装上衣的纽扣则要解开，以防其走样。唯独在内穿背心或羊毛衫，外穿单排扣上衣时，才允许站立之际不系上衣的纽扣。

通常，系单排两粒扣式的西装上衣的纽扣时，讲究“扣上不扣下”，即只系上边那粒纽扣。系单排三粒扣式的西装上衣的纽扣时，正确的做法有二：要么只系中间那粒纽扣，要么系上面那两粒纽扣。而系双排扣的西装上衣的纽扣时，则要求可以系上的纽扣一律都要系上。

穿西装背心，不论是将其单独穿着，还是穿着它同西装上衣配套，都要认真地系上纽扣。在一般情况下，西装背心只能与单排扣西装上衣配套。它的纽扣数目有多有少，但一般分成单排扣式与双排扣式两种。根据西装的着装惯例，单排扣式西装背心的最下面那粒纽扣应当不系，而双排式西装背心的全部纽扣则必须无一例外地统统系上。

目前，在西裤的裤门上“把关”的，有的是纽扣，有的则是拉锁。一般认为，前者较为正统，后者则使用起来更加方便。不管穿以何种方式“关门”的西裤，都要时刻提醒自己，将纽扣全部系上，或是将拉锁认真拉好。西裤上的挂钩，亦应挂好。

衬衫选择要得当，不要随便配西装

衬衫对于大多数男士来讲，都是必备的服饰。选择适合自己、得体的衬衫才能穿出男性个人魅力与气质。那么，如何才能选择到合体的衬衫呢？

目前市场上的衬衫一般标有两个号码：一个是领围码，一个是号型码。大多数人选择时一般以领围码（即通常讲的38、39、40等）为主要依据，却忽略了一个重要因素——衬衫的版型！对于衬衫的号型国家也颁布了最具权威的标准及应用规则，而不同品牌在国家规定的号型标准上对于衬衫融入各自不同的审美元素，开发出具有自己独特风格的版型。而我们选择一个品牌实际上是选择了一个衬衫版型。而这个版型是否适合自己是我们应该重点关注的。目前男装品牌很多，有的品牌产品线较丰富，生产西装系列、衬衫、T恤、毛衣及男士配饰。这样的品牌侧重的是全方位占领市场。有的品牌是衬衫的专业制造商，这样专业生产衬衫的品牌则兼具了更多的专业化元素：更符合人体工学的人性化版型设计；更时尚的国际流行款式；更加环保优质的面料；专业品质考究的做工。虽然我们不专业，但我们可以享受到专业人士为我们量身定做的合体衬衫。选择专业化品牌，穿着适合自己的版型的衬衫，彰显男性无穷男性魅力与高贵洒脱气质。

什么样的衬衫是合体的呢？下面介绍一些挑选衬衫简单易行的小方法，非常实用，在这里引用和大家共享。

1. 领围松紧该多少

要测试衬衫领围是否合乎最佳合适度，需将衬衫第一颗扣子扣起，再将食指探入领子与脖子之间的空隙，可以相当轻松放入，则属标准完美的领围，可放入食指、中指两手指头，也算合格，然而要是空隙还相当宽松，表示领围过松，打起领带会纠成一团，外形走样，相反地，要是连置放一跟指头都窒碍难行，那么百分百过紧，外表看起来会有肥胖感，过松过紧，都

不可取。

2. 衣身的宽窄

衬衫肩宽的恰当宽度，其肩线约落于肩膀骨外侧2~2.5厘米，过宽会如同休闲衬衫之感，较没精神，过窄看起来会瘪瘪的，皆不雅观，而衣身的部分，要让你能活动自如，但是不会有横纹、直纹等皱纹出现，这些皱纹出现时，即暗示你衣服过窄或过宽。

3. 袖子的长短

关于袖长的部分，是穿了西装之后，会露出1厘米左右的长度，让衬衫外露可见，这个长度，约是在手腕下方约2.5厘米左右的距离，而袖身末端的宽窄，要稍紧身能服贴手腕，但是活动间依然没问题，这样的细节考究下，衣服才能在各人体型上做出最完美的发挥，让衣服使人美，而非衣服使人丑了。

另外还有几点注意事项。

（1）选择专业化品牌的衬衫，因为这样的衬衫能提供专业的设计、制作，版型更符合人体工学，更人性化。

（2）选择衬衫大小要根据不同的穿着环境，如长期在办公室伏案工作的白领一族，在选择衬衫时要选择根部宽松的版型的衬衫，这样长期穿着才会舒适。

（3）休闲衬衫在选择上也与正装衬衫有所不同，休闲衬衫要求穿着宽松，凸显的是男士洒脱气质，如果过于合身则显得局促，因此在选择上也应加以注意。

（4）对于面料的选择也以100%纯棉为首选。

领带搭配好，潇洒、帅气自然来

领带是西服必不可少的搭配。搭配得体的领带，可以使整套西服顿显生气。当然，如果领带的选用不符合着装规范，也就会成为整套西服的败笔。在选择领带时，需要考虑这几方面的因素。

1. 领带的面料

一般好的领带都是选择真丝的软缎、桑波缎、采芝绫等，因其柔软的质地易于打结，飘在男人宽阔的胸前，使男人更有阳刚之气。当然还有毛织物、棉织物、混纺织物等。天然植物固然很好，但如果你不要求过高的品质，化纤织物易着色的特点，会使你的领带闪耀金属般的光彩。

2. 衬衫及西装的花色

领带是依附于西装和衬衫的配饰品。所以选择领带时，必须依据西装和衬衫的花色来进行搭配。在工作环境下，最适合的西装、衬衣、领带搭配方案是深—浅—深，即深色西装、浅色衬衫、深色领带。这样搭配给人一种深沉、稳重的感觉。而浅—中—浅的搭配，即浅色西装、中色度领带、浅色衬衫，体现的则是浪漫、休闲的感觉，不适宜在工作场合使用。最容易搭配的是红色、蓝色和以黄色为主的花色领带。

3. 肤色

肤色深的人不宜选择深色领带，中浅色领带是最佳的选择，肤色偏白的人应该选择深色或色彩鲜艳的领带，如果肤色红润，则应选择颜色单一的领带进行搭配。

4. 体形

个子高的人要尽量选择单花色领带，要注意简洁大方；个子较小的人则应选择斜纹领带，以产生拉高效果；脖子长的人更适合大花领带；身材比较胖的人在选领带时应偏重暖色调，如橙色、黄色等，这样可以利用领带在

视觉上的扩张感弥补身材的缺憾。

在领带的使用上，有很多细节需要注意。通常，穿西服在正式庄重场合必须打领带，其他场合不一定都要打领带。打领带时，衬衫上所有的纽扣，包括领口、袖口的纽扣，都应该系好；不打领带时，衬衣领口扣子应解开。打领带时，衬衣要贴身；不打领带时，衬衣可以宽松一点。

领带打好之后，外侧应略长于内侧。其标准的长度，应当是下端正好触及腰带扣的上端或相差有1~2厘米的距离。这样，当外穿的西装上衣系上扣子后，领带的下端便不会从衣摆下面令人尴尬地钻出来。当然，领带也别打得太短，不要让它动不动就从衣襟上面跳出来。难以调节其长度的“一拉得”领带或“一套得”领带在正式场合不宜使用。

领带应被置于合乎常规的既定位置。穿西装上衣系好衣扣后，领带应处于西装上衣与内穿的衬衫之间。穿西装背心、羊毛衫、羊绒衫、羊毛背心时，领带应处于它们与衬衫之间，穿多件羊毛衫不合常规，最好不要出现，这时应将领带置于最内侧的那件羊毛衫与衬衫之间。不要让领带超出西装上衣之外，或是处于西装上衣与西装背心、羊毛衫、羊绒衫、羊毛背心之间，更别让它夹在两件羊毛衫之间。打领带时，在一般情况下，没有必要使用任何饰物。在清风徐来、快步疾走之时，听任领带轻轻飘动，是很能为男士平添一些潇洒、帅气的。

穿好职业裙装，尽显职业女性魅力

穿套裙时，必须依照常规的穿着方法，将其认真穿好，令其处处到位。按一般规矩，在工作场合穿套裙时，上衣的领子要完全翻好，衣袋的盖子要拉出来盖住衣袋；不允许将上衣披在身上，或者搭在身上，裙子要穿得端端正正，上下对齐之处务必对齐。上衣的衣扣要一律全部系上。不允许将其部分或全部解开，更不允许当着别人的面随便将上衣脱下来。因此，在上班之前，一定要抽出一点时间仔细地检查一下自己所穿的衣裙的纽扣是否系好、拉锁是否拉好。在大庭广众之下，如果上衣的衣扣系得有所遗漏，或者裙子的拉锁忘记拉上、稍稍滑开一些，都会令着装者一时间无地自容。

套裙虽然是办公室女性的常规着装，但是并不意味着不论干什么事情都可以以套裙应付下来。与任何服装一样，套裙自有其适用的特定场合。在各种正式的工作场合之中，一般以穿着套裙为好。在涉外活动中，则务必应当这样去做。除此之外，没有必要非穿套裙不可。比如，公司或部门举办的让大家联络感情的聚会，穿得休闲点未尝不可。穿着套裙时，搭配的鞋子最好是大小适中的牛皮鞋。黑色皮鞋是搭配套裙的正宗颜色，其他颜色的皮鞋应当与套裙的颜色一致。袜子通常是尼龙丝袜、羊毛高筒袜或者连裤袜。袜子的颜色应当为单色，肉色、黑色、浅灰色、浅棕色等几种常规颜色可供选择。丝袜的长度应当高于裙子的下摆，袜口没入裙内。

穿着套裙应当兼顾举止。虽说套裙最能够体现女性的柔美曲线，但着装者举止不雅，在穿套裙时对个人的仪态毫不讲究，甚至听任自己肆意而为，就无法将套裙自身的美感表现出来。穿上套裙之后，女士站要站得又稳又正。不可以双腿叉开，站得东倒西歪，或是随时倚墙靠壁而立。就座以后，务必注意姿态，切勿双腿分开过大，或是跷起一条腿来，脚尖抖动不已，更不可以脚尖挑鞋直晃，甚至当众脱下鞋来。一套剪裁合身或稍为紧身一些的