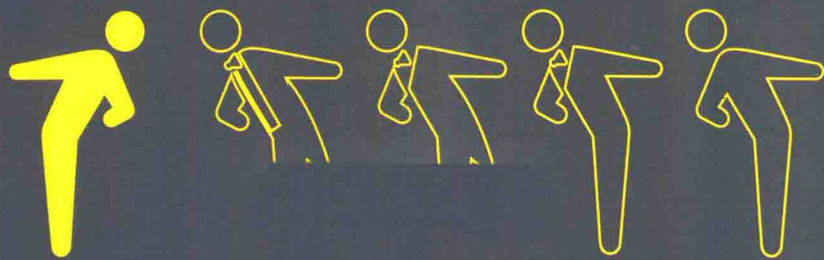


一本内容详尽的职场礼仪百科全书

# 别让不懂 职场礼仪 害了你

铅华◎著



内强个人素质  
外塑企业形象

- 拿起电话时，你会不会主动问好？
- 打喷嚏时，你会不会无所顾忌？
- 与看不顺眼的同事相处时，如何做？
- 就餐时，你经常一边吃饭一边说话吗？
- 你是否拿同事的缺点开玩笑？

助你从职场“菜鸟”变身为职场达人，  
从此再也不用吃不懂职场礼仪的亏了。

天津出版传媒集团


 天津科学技术出版社

# 别让不懂 职场礼仪 害了你

铅华◎著



天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

图书在版编目 ( CIP ) 数据

别让不懂职场礼仪害了你 / 铅华著. — 天津 : 天津科学技术出版社, 2016. 11  
ISBN 978-7-5576-1792-9


I. ①别… II. ①铅… III. ①人际关系—礼仪 IV. ①C912. 11

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第231659号

---

责任编辑: 方 艳

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颢

天津市西康路35号 邮编: 300051

电话 (022) 23332695 (编辑部)

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

新华书店经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

---

开本 710×1000 1/16 印张14.5 字数 240 000

2016年11月第1版第1次印刷

定价: 36.00元

前段时间，一个朋友从QQ上告诉我她辞职了。我很惊讶，因为这个朋友对这份工作很满意，而且刚提了薪，很有发展的空间。可是这么好的条件她却辞职了，这让人百思不得其解。于是我就给她发了一个惊讶的表情，她给我回了一个流汗的表情，然后说：“其实公司不想让我辞职，我也不想辞，可是最后因为矛盾的激化而让我不得不辞职，而造成矛盾激化的原因就是太不懂职场礼仪。我勤勤恳恳工作，却没想到败在一些小事上。”我感到很惋惜，就对她说：“我太了解你了，平时也劝你别太大大咧咧地，这次你应该吃一堑长一智吧。”她说：“是啊，我从来不看重这些条条框框，以前听一个朋友说孔子伟大，我还很不以为然，我现在终于知道那个朋友为什么由衷地佩服孔子了。其实在任何时代，一个人要想让自己在所处的社会中扎稳脚跟，不仅要有过硬的专业能力，还要有良好的为人处事的能力，而这种能力的生成，需要‘礼’加以协调。我现在觉得彬彬有礼、温文尔雅真是一种境界。”“唉，你总算长大了。”听了她的这番话，我有些欣慰。

无独有偶，此后不久，我又在天津卫视的《爱情保卫战》中看到这样一位小伙子：小伙子是从事网络编程工作的，可能因为工作比较忙，很不讲究卫生，他可以一条裤子穿三年不洗，上节目时穿的那条裤子也有八个月没有洗。去朋友家做客一脱鞋，臭气熏天。他的女朋友实在忍受不了，于是来到这个节目与他分手。节目最后，女朋友没有从转门中出来。在接受采访时，



他的女朋友说道：“他很聪明，很有上进心，人也不错，但他这样不注重自己的形象，让我在朋友面前丢尽面子，我实在无法忍受。”

一位女孩儿，毕业后到一家外贸公司财务部实习，在公司举办的一次大型的西式自助餐餐会上，由于不懂西式餐具的用法而出了不少“洋相”。餐会一开始，她就端起面前的盘子去取菜，后来才发现那竟是装食物残渣的盘子。为节省路途，她从离自己最近的水果沙拉开始吃，而其他同事却都在吃冷菜，她只能跟同事们开玩笑地说自己“减肥”。后来又因为刀叉位置摆放得不正确，她还没吃完的菜就被服务员收走了。就这样，这位女孩儿吃了一顿闹心的饭。

以上这些事情，在我们生活中看似都是一些小事，可就是这些小事，让我的朋友丢掉了工作，让小伙子失去了女朋友，让在外企工作的女孩儿吃顿饭也不自在。这就是不懂礼仪的害处，而且这个伤害竟是如此之大！其实，礼仪是展现一个人修养与内在素质的有力工具。如果你想在各种场合下进退自如地应对，那就应该掌握好得体的礼仪。本书对工作中最常见、最基本的礼仪进行了细致的描述，并对我们在日常生活中容易犯的礼仪错误进行了纠正，希望能给你的职场生涯带来帮助。

此刻你也许正行走在求职的路上，也许是刚刚迈入职场的新人，也许已经成为职场上叱咤风云、游刃有余的成功人士。但不管你现在处于哪种状况，我都希望你能够用心去学习职场礼仪，做事有礼有节，让自己成为一位在职场上有修养、有风度、有品位，懂得爱己爱人的成功人士。



<b>第一章 成功职场生涯，由“礼”开始</b>	
善待礼仪，让自己变得更加优秀	002
懂礼知礼，你将会收获意外惊喜	004
掌握原则，学习礼仪就这么简单	006
摆脱稚气，懂礼仪才能赢得尊重	008
留心生活，礼仪不需要死记硬背	010
<b>第二章 塑造职业形象，仪表非常关键</b>	
你穿西装的形象，为什么这么“土”	014
衬衫的秘密，你知道多少	016
让自己更有型，领带搭配有诀窍	019
职业套装，也能穿出与众不同的魅力	023
细节决定成败，鞋袜搭配不容忽视	026
饰品怎样搭配才不会显得庸俗	028
着装要与场合相匹配，否则会毁了你的形象	030

### 第三章 言谈举止恰到好处，赢得职场好印象

展现个人魅力，要有意识地克服坏习惯	034
将手脚放在合适的位置，才是自信的表现	037
职场中要学会用手势语为自己加分	039
握手规范，把握细节才能彰显风度	043
谈话时，要尊重他人，尊重自己	045
会议发言，要学会掌握火候	048
为客户送行时，要掌握哪些礼仪技巧	050
小心乐极生悲，职场中开玩笑要有分寸	053

### 第四章 巧用礼仪，提升自己的职场情商

与异性相处，微妙的距离防线要谨记	056
注重细节，远离职场性骚扰	058
职场暧昧是把双刃剑，伤人又伤己	061
学会说“不”，婉拒也是一种礼仪	063
有礼有节，与异性老板保持恰当距离	065
女性面对同性上司，要做到亲密有间	067
职场夫妻，工作的“小船”说翻就翻	070
小小名片多细节，处处彰显大智慧	072
不懂称呼礼仪，尴尬随时都会出现	075
表里如一，避免工作中出现失礼行为	077

### 第五章 遵守职场礼仪规范，天堑也能变坦途

学会面试礼仪，轻松拿offer	082
职场新人，守时比才华更重要	085
求人太难，那就这样说	088
学会微笑，赢得尊重就这么简单	091
电梯间，那个狭小的空间也莫忽视	094
与人相处，要不断升级自己的“兼容”性	097

隐私，职场中不容触碰的禁忌	100
绅士风度，不只是“女士优先”	102
不要吝啬对别人的赞美	105
<b>第六章 工作礼仪，让你的好形象深入人心</b>	
学会称呼，入职后的第一堂礼节课	108
脏乱的办公桌，会毁了你的光辉形象	111
坦诚与宽容，让你避免在办公室中树敌	113
告别办公室待客“恐惧症”	116
不要将礼尚往来变成礼“上”往来	119
与上司相处，不要“越位”而行	121
使用公共卫生间时，也要注意礼仪	123
舞会礼仪，你知道多少	125
<b>第七章 职场沟通中的礼仪与禁忌</b>	
接打电话时的礼仪与禁忌	128
网络沟通时的礼仪与禁忌	130
转接电话时的礼仪与禁忌	132
使用手机时的礼仪与禁忌	134
职场中，手机铃声设置大有学问	136
收发传真时，需要注意哪些礼节	138
收发电子邮件时，也要规范使用礼仪	140
面对推销电话，如何不失身份地拒绝	143
<b>第八章 注重礼仪，商务洽谈更顺利</b>	
拜访客户，要有“礼”重“仪”	146
谈判时，礼貌寒暄是成功的“敲门砖”	149
怎样通过握手礼来呈现个人修养	152
有“礼”有据，才更容易说服对方	155



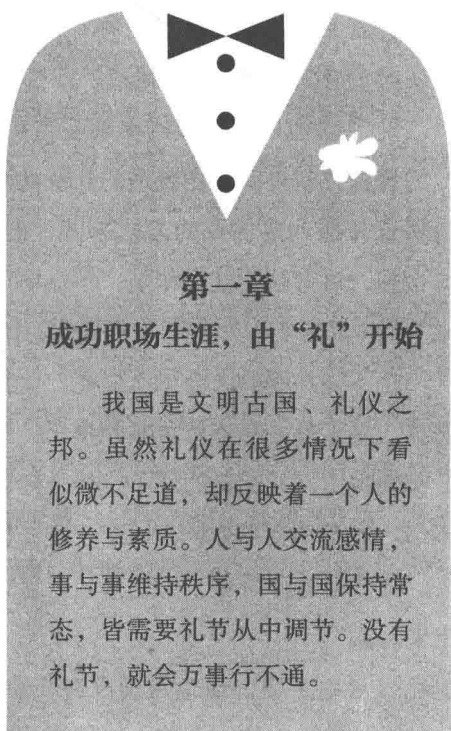
商务谈判时不失礼的插话技巧	157
“礼仪+技巧”双管齐下，创造双赢局面	159
谈判过程中，要学会礼貌地运用身体语言	162
商务谈判时，委婉拒绝也是一种礼仪体现	165
不懂签约礼仪，煮熟的鸭子也会飞走	168

## 第九章 与客户相处礼仪，细微处体现真诚

接待时，要以礼相让	172
引导时，要说话得体	175
从内心发出的微笑，是最好的接待语言	177
摘下“有色眼镜”，客户都是上帝	179
有礼有节，应付不速之客要得体	182
吃西餐时应注意的礼节，你了解多少	184
西餐的餐桌礼仪，从餐巾开始	186
面对外国客户，要了解对方的礼仪禁忌	189
拜访客户时，要学会适时地礼貌告辞	192

## 第十章 宴会礼仪，得体方能彰显优雅

座次大有学问，怎样找到适合自己的位置	196
情到礼周，商务聚餐时点菜技巧不可不知	199
与上司一起吃饭，如何才能吃得顺心	202
用餐时，别让“吃相”毁了形象	204
酒文化中的礼仪，你了解多少	206
筷子的使用禁忌，你知晓多少	210
西餐中刀、叉的使用礼仪	213
享受自助餐时，要遵循哪些礼仪规范	217



## 第一章

### 成功职场生涯，由“礼”开始

我国是文明古国、礼仪之邦。虽然礼仪在很多情况下看似微不足道，却反映着一个人的修养与素质。人与人交流感情，事与事维持秩序，国与国保持常态，皆需要礼节从中调节。没有礼节，就会万事行不通。



## 善待礼仪，让自己变得更加优秀

我国是文明古国、礼仪之邦，孔子曾说过：“不学礼，无以立。”虽然礼仪在很多情况下看似微不足道，却在背后反映着一个人的修养与素质。

“礼”能把人们想做的事情变得更简单，如果某人想对另一个人表达自己的敬意，就可以运用合适的礼仪让对方感知。又比如说，你想做一件事情，可以按照约定俗成的方式去做，对方也要按照约定俗成的方式给予回答，否则，对方就会被看作是“不懂事”“不得体”。所以，“礼”在人们的日常生活中起着看似平常却不可低估的作用。

一个不懂礼仪的人会怎么样呢？让我们看一看下面这个性格比较叛逆的小男孩。小丁是一个不修边幅的孩子，不管在什么场合，与什么样的人在一起，都表现出吊儿郎当的样子。社交知识他懂得更少，而且他也很不在乎这些事情。他常常会不分场合地穿一些奇装异服，他会用大裤衩配西装的装束示人，也会穿着浑身补丁的乞丐装，总之，只有你想不到的，就没有他不敢穿出来的。

在日常生活中，他也特别没有礼貌。与上司擦肩而过时，连招呼都不打，见了长辈也会熟视无睹。他觉得礼仪这些事情在生活中应该是可有可无的，因为在他的眼里，礼仪是繁褥之物。所以在与他交往的所有人的印象中，小丁就是一个看上去懒散、邋遢而又不懂礼貌的人。很少有人喜欢他，也没有人愿意与他来往。而下面故事中的一些同学，同样也是因为不懂礼仪

而让自己失去了面试的机会，让我们一起来看看。

北京一家外资企业对外招聘，公司对应聘者的学历、身高、外语都有很高的要求，但薪资也同样很高。许多高素质人才来此应聘，过五关斩六将后，一些年轻人到了最后一关：总经理面试。在这些年轻人看来，这应该就是简单地走走过场，录取肯定是十拿九稳的事。却没想到在这个节骨眼上出现了问题。

总经理与面试者们一见面就很抱歉地说：“对不起，年轻人，我有点急事要出去10分钟，你们可不可以等我一会儿？”年轻人都说：“没问题，您去吧，我们等您。”于是总经理走了。这些年轻人踌躇满志，当然也不愿意闲着，纷纷围在总经理的写字台边。只见上面有一摞文件和一摞信件。于是他们你看这一摞，我看那一摞，看完了还交换着看。

过了10分钟，总经理回来说：“面试已经结束。”这些年轻人惊讶地说：“没有啊，我们一直在等您啊。”总经理说：“我不在的这段时间，是你们的面试表现。很遗憾你们没有一个人被录取，公司不会招那些乱翻别人物品的人。”这些年轻人一听，顿时捶胸顿足，他们感觉委屈极了，因为他们从来没听说过不能乱翻别人的东西。

通过以上事例我们可以看到，如果你在职场中不懂礼仪，就会被周围的人一眼看出来，你的“不得体”形象也就会很快深入人心，也就会使你的良好形象大打折扣，当然也会影响到你在职场中的地位，你又如何能大踏步地向前走？也只能费力而委屈地跟在别人后面叫苦连天。所以在日常生活中要注意自己的仪表和言谈举止。要穿着得体，多用敬语，态度要真诚，不要给人留下懒散邋遢、不拘小节、熟视无睹、傲慢无理等不礼貌的印象。



## 懂礼知礼，你将会收获意外惊喜

我们在日常生活中应该重视礼仪。通过礼仪，你可以获得许多“情报”，而且会有更多意想不到的机会。现在的社会是一个开放的、追求时效性的社会，没有人愿意与畏畏缩缩、不自信的人交往。人与人交流感情，事与事维持秩序，国与国保持常态，皆需要礼节从中调节。没有礼节，就会万事行不通。

礼仪并不是阿谀奉承，也不是繁文缛节，也不仅指对人有礼貌，当然也不会像一些人想象的那样高深。只是需要我们在日常工作和生活中多注意一些交往的技巧。礼仪也并非是非单方面对人好，而是告诉你如何让对方感受到你的好，如何借助一定的技巧和规范，使你的礼貌得体地表现出来，从而为他人所接受。我们都知道，张良是西汉著名的政治家、军事家，在他的辅佐下，刘邦打下了天下，从而建立了大汉政权。而后来也是因为他的主意，刘邦打消了废刘盈、立刘如意为太子的念头。他为什么有如此高深的权谋？传说他曾得到一本天书，而这本天书又是如何得来的呢？倒还有一些说法。

一天，张良在沂水圯桥头闲步，他遇到一位穿着粗布短袍的老翁，当这位老翁走到张良身边时，脱掉鞋子，将它们故意扔到桥下，然后傲慢地指使张良说：“小子，给我下去把鞋捡回来！”张良愕然，但想想他是一位老人，尊老爱幼应该是自己分内的事，于是就跑到桥下面，把老人的鞋子取了回来。随后，老人又把脚跷起来，命张良为他穿上。此时张良心里已经窝了

一股子怒火，但是曾经饱经人间沧桑的张良，看到他只是一位微弱的老人，还是强压住怒火，跪在老人面前，小心翼翼地为老人穿好鞋。老人非但没有感谢张良，反而仰面长笑而去。可是出人意料的是，走出里许之地后的老人，竟返回桥头，对呆若木鸡的张良赞叹说：“孺子可教矣。”并约张良在五日后的凌晨于桥头相会。虽然张良不明白老者的意思，但他还是恭敬地跪在地上应诺。

五天后，张良在鸡鸣时分就急匆匆地赶到桥上，谁知老人已经在桥上等候。看到张良来到，便愤愤地斥责说：“与老人相约，为何误时？五日后再来！”说罢就离去了。到了第二次时，张良又晚了老人一步。第三次时，张良索性半夜就来到桥上等候。后来，老者终于被张良的隐忍和至诚打动了，于是就送给他一本书，并说：“读此书，你可以为王者师，十年后天下会大乱，你如果用此书可以兴邦立国。十三年后济北谷城山下的黄石便是老夫。”说罢，老者扬长而去。而这位老人就是传说中隐身岩穴的高士黄石公，亦称“圯上老人”。

天亮时分，张良惊喜异常，打开书一看，是《太公兵法》。张良从此以后便日夜研习《兵法》，俯仰天下大事，终于成为一个文武兼备、深明韬略、足智多谋的“智囊”。

从张良得天书的故事中我们不难看出，礼仪对一个人的立言、行事有着不可低估的作用。如果当时老人故意刁难张良，张良没有毕恭毕敬地为老人做事，而是一拳头把老人打到桥下，那么历史上还会有张良这个人物吗？所以，一个人如果想赢得别人的好感，就要在礼仪方面多下功夫。当你在别人心目中有了更好的形象时，好的机会才会更愿意对你投怀送抱。

我们中华民族素有礼仪之邦的美誉。在中华文化的历史演进过程中，礼仪起着重要的推动作用。今天，我们因为全球一体化和信息共享的网络化，而聚集到了一个无限伸展而又不断浓缩的空间。在这个有着60亿村民的地球村里，沟通和交往也日益频繁，理解和说服也越发重要，而作为公关“第一印象”的礼仪也就更显得不可或缺。这也使得礼仪修养不仅是人们必备的基本素质，而且也成为商务活动、社会交往和其他各项事业成功的重要条件。



## 掌握原则，学习礼仪就这么简单

不同企业由于企业文化的迥异，在待人接物的方式上会大不一样，不过在基本原则上是一致的。那么礼仪的基本原则都包括哪些呢？

### 真诚、尊重原则

真诚表现了一个人对人、对事的一种实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。真诚和尊重首先表现为不虚伪、不说谎、不骗人以及不侮辱人；其次表现为尊重他人、相信他人以及对他人的正确认识。所以在社交场合一定要做到对他人表现出你最大的热情，给他人充分表现的机会，给对方留有余地。

### 平等、适度原则

在社交场上，礼仪施行必须讲究平等的原则，你给对方施礼，自然对方也会相应地还礼于你。平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好人际关系的诀窍。适度原则即交往应把握礼仪分寸，根据具体情况、具体情境而使用相应的礼仪。

### 自信原则

自信原则是在社交场合中的一个心理健康的原则，只有对自己充满信心，才能如鱼得水地行走在职场中。但过于自信往往会容易走向自负的极端。凡事自以为是，不但做不到尊重他人，甚至会强人所难。

### 守信原则

守信是我们中华民族的传统美德。在职场礼仪中要做到守信，首先要强

调守时，与人约定时间的会议、约会、会见等，决不能拖延迟到。其次还要做到守约，即与人签订协议、约定或口头答应别人的事一定要说到做到。

### 宽容原则

宽容也就是要求人们要与人为善，它是在人际交往中创造和谐人际关系的法宝。职场礼仪中的宽容原则，要求人们对他人持宽容、理解、体谅的心态，千万不要斤斤计较，求全责备，甚至咄咄逼人。

### 时代原则

时间是社会存在的一种形式，而时代是社会发展的特定的实践阶段。所以，时间和时代成为礼仪规范的生命，也就是说，礼仪规范在不同的历史时期是不一样的，它随着时代的发展而变迁。

### 环境原则

环境是指人群生存的空间以及其可以影响人们生活和发展的各种因素的总和。环境可以分为自然环境和人文环境，礼仪的环境原则就是要求人们在不同的人际交往环境中遵循特定的礼仪规范，如公共场所礼仪、出行礼仪、赛场礼仪以及各种职业礼仪等。

### 角色原则

角色原则是指因为个人的年龄、身份、性别不同，其礼仪规范的内容也不相同。每个人在社会生活中都扮演着一定的角色，而且随着工作环境的改变，不断地转换着自己的社会角色。

### 尊重惯例原则

俗话说：“礼轻情义重。”在必要的时候给对方送一些礼物，也是公关活动的一项内容。馈赠礼物要注意时间，把握好机会，最好是在逢年过节、喜事等日子里，馈赠对方礼物。

### 简约、适度原则

礼仪的形式、行为要在恰当、适宜、准确的前提下，根据具体情况把握分寸。礼仪行为要做得认真得体，尽量简洁、方便，要根据实际情况适时地调整程序和形式。





## 摆脱稚气，懂礼仪才能赢得尊重

从古至今，谦谦君子和窈窕淑女一直为国人所推崇，如何能达到这样的境界？礼仪应该起着不可忽视的作用。从我国古代开始，“礼”具有十分重要的作用。我们是长期受儒家文化濡养的国度，在儒家主张君子必须掌握的基本才能中，“礼”排在第一位，与智力、体魄等因素同等重要。当我们的家长在语重心长地说自己的孩子长大后，也总是紧跟着一句话“懂事了，听话了”。而“懂事”应该就是生活中的一些最基本的礼仪。

《论语》记载，有人问孔子，怎样才能成为一名君子？孔子的回答是：“兴于诗，立于礼，成于乐。”也就是说，如果想成为君子，要先读懂《诗经》，让自己变得有文化；但要想变得成熟，就必须学习礼。由此可见，礼仪是一个人成熟的标志。

小玲是银行培训部的一名职员，银行决定在周末举行一次培训会，具体接待事务由她负责。那天约定的见面时间是10:30，并在培训的前一天和培训当天早上做了两次确认。银行的王经理接到培训通知后，就与一位同事提前10分钟到达。他们在楼下给小玲打了个电话，小玲告诉他们已经准备好了，让他们上去。由于王经理走得慢一些，同事先到达了培训的地方。当王经理过去的时候，看到小玲稳稳地坐在座位上，边看着网页边与王经理的同事搭话，而他的同事却在一边站着。

当王经理的同事把自己的名片递给小玲时，她只是一只手接过来，看也