



日常交际礼仪

—职场篇—

(日) 古谷治子 著
刘 霞 译

职场人士必学

让您提升个人职场竞争力

使您远离因礼仪上的疏漏而造成工作失误

用生动的卡通形象为您解说职场礼仪的关键



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



Kokando Appu!
Sokko Bijinesu Mana

日常交际礼仪

—职场篇—

(日) 古谷治子 著
刘 霞 译

职场人士必学

让您提升个人职场竞争力

使您远离因礼仪上的疏漏而造成
的工作失误
用生动的卡通形象为您解说职场礼仪的关键

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

Haruko FURUYA: Kokando Appu! Sokko Bijinesu Mana

Text copyright © 2004 by Haruko FURUYA

Illustrations © 2004 by Move

First published in Japan in 2004 under the title "KOKANDO UP! SOKKO BUSINESS MANNER" by Nippon Jitsugyo Publishing Co., Ltd.

Simplified Chinese translation rights arranged with Haruko FURUYA through Japan Foreign-Rights Centre & Bardou-Chinese Media Agency.

Simple Chinese Copyright © 2006 by Publishing House of Electronics Industry

All rights reserved.

本书中文简体字版由 Haruko FURUYA 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2006-3842

图书在版编目(CIP)数据

日常交际礼仪. 职场篇 / (日)古谷治子著; 刘霞译. —北京: 电子工业出版社, 2006.9

ISBN 7-121-03075-6

I. 日… II. ①古… ②刘… III. 人间交往—礼仪—基本知识 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 095150 号

责任编辑: 陈 晶

印 刷: 北京智力达印刷有限公司

装 订: 北京中新伟业印刷有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 640×980 1/16 印张: 13 字数: 90 千字

印 次: 2006 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系电话: (010) 68279077; 邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

作者简介

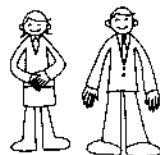
古谷治子

毕业于日本文京女子短期大学。在TBS、中国新闻社任职九年，之后在大学、短期大学担任商务行为学、秘书学等课程的讲师。1993年设立研修企划公司Management Support。研修领域涉及管理、商务、商业礼仪、投诉应对、电话诊断等，客户包括政府机关、大企业、中小企业等350多家。著作有《马上学会的商业礼仪》、《在公司前三年的“Business”基础与应用》、《投诉电话正确应对方法》等。

好 书 推 荐



P R E F A C E



对于职场礼仪一词,您有怎样的看法呢?为什么职场礼仪如此必要,您知道这其中的原因吗?

或许许多人会认为“职场礼仪是社会经验的延伸”、“那是基本常识,所以没有必要特别学习”等。但是如果没有好好地学习职场礼仪,不仅会让您颜面扫地,甚至还会给您的公司带来相当不好的负面影响。

所谓职场礼仪,是指能带给他人安心与信赖感的必要事项。从一早的问候寒暄开始,到对客户或是主管的遣词用字、电话中的应对进退、拜访客户、处理投诉、商业书信的书写等,以上种种您可以很有自信、准确无误地完成吗?

人际关系的开端需始于对方对您有好感,觉得您这个人值得信赖,进而商业往来才能顺利进行。

举例来说,想要了解初次见面的人时,我们都会根据这个人表露在外的行动来判断他的人格特性。因此,绝不能忽视服装仪



容的重要性。

商业社会是由许多拥有各种不同想法的人所组成的,如果每个人都只照着自己喜欢的言行举止来对待他人,一个组织就会变得七零八落、杂乱无章,如此一来工作将无法顺利进行。因此要保持良好的人际互动,朝着企业的共同目标前进,职场礼仪就成了非常重要的一环。

企业间的竞争越来越激烈,要求商业人士的素质也越来越高。现在我们处于即使是一个小小的错误也会造成决定性业绩差距的时代,更应该在平日就熟知职场上最基本的礼仪。

IV

本书将我这15年里担任人才培育顾问所积累的各种企业研修经验,浓缩成我所认为“不可或缺”的职场礼仪精华。为了使各位从“知道”到“会做”,我将以浅显易懂的方式解说职场礼仪的诀窍。

如何表达自己的感受,并且准确无误地传达给对方?为了让自己能针对不同情况选择适当的应对方式,请学习正确的判断标准。

希望每位读者都可以慢慢地从身边的事物开始学习,逐步成为广受好评、积极活跃的商业人士。

古谷治子

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396; (010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

CONTENTS



01

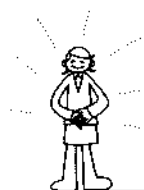
服装仪容决定一切

30 秒决定第一印象.....	2
比起“时髦”更应优先考虑“服装仪容”	6
不穿奇装异服是基本礼仪常识.....	9
整齐清爽的发型更显朝气.....	13
商业人士的 7 个道具.....	17
用笑容为服装仪容加分.....	20

02

打招呼·商业用语是沟通的第一步

高明的打招呼方式.....	26
提升好感的打招呼方式.....	30
鞠躬的 3 种方式.....	34
适合职场的遣词用字.....	37
以软垫式言辞让对方说出 YES	41



03

获得好感的对话从语气开始

- 掌握对方心意的魔法用语 46
- 有所响应就是认真倾听的表现 50
- 清楚易懂的谈话是有技巧的 54

04

报告·联络·商谈是公司的基本规则

- 接受正确指示 / 命令的方法 60
- 妥善进行“报告、联络、商谈” 64
- 以报告作为工作的结束 67
- 上司所期待的报告 70
- 迟到时的应对方法 73
- 不隐瞒失误，立刻报告 77
- 借助上司、前辈智慧的商谈法则 81

VI

05

小心谨慎与客户应对

- 前台的态度决定公司的形象 86
- 若需要客户等待时，先取得客户的谅解 89
- 引领接待的应对礼仪 91
- 一句开心的问候就能产生差异 93
- 掌握正确的座位顺序 95
- 掌握端茶最好时机的诀窍 99

送客户到电梯是种礼仪·····	104
-----------------	-----

06

在拜访时掌握对方心理的诀窍

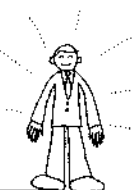
预约时间的 5 个确认事项·····	110
拜访前先掌握公司的业务内容及关系·····	114
不可不知的拜访礼仪·····	119
由拜访者先拿出名片·····	124
介绍同行者的顺序·····	129
闲聊是商谈成功的捷径·····	132
巧妙地结束会谈·····	136

07

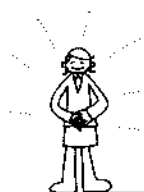
电话及邮件方面的规则

VII

正因看不见对方所以更应有礼·····	140
商业电话应对法·····	143
当对方要找的人不在时·····	147
清楚回答客户的询问·····	151
打电话时要考虑对方的情况·····	155
不可不知的电话礼仪·····	158
重视客户投诉电话的初次应对·····	161
违反手机礼仪会给旁人带来困扰·····	164
电子邮件需用词有礼、容易阅读·····	167



目 录



08

接待及婚丧喜庆中的实用礼仪

不提招待应酬之事	172
事先确认对方的喜好、习惯	175
不随便认同他人所说的坏话或谣言	178
收到喜帖时应注意的事项	181
结婚礼金与结婚贺礼	183
服装样式视时间改变	185
参加丧礼须知	188

附录 A

商业书信的书写方式

01

服装仪容 决定一切





30秒决定第一印象

Q 下列哪个选项对第一印象最具影响力?

- ① 遣词用字——说话的语气等。
- ② 外表——表情、态度、姿势、发型或服装等。
- ③ 说话方式——声音的大小、抑扬顿挫、说话速度等。

2



A ②

大家几乎都是以外表来决定第一印象的。在商场上，外表即是指服装仪容。第一印象会变成先入为主的观念，而深留在人的记忆中。也就是说，别人对您“以后”的印象都会受服装仪容所左右。

在商场上没有“到时候”

“到时候，你们就会了解我了。”

这种想法只有在私底下行得通。在商场上讲究的是“速战速决”，不论是哪种面试，都不可能长时间进行。因此并没有多余的时间，可以让面试主管从不好的印象扭转成好印象。

3

就如同文章开头的说明，所谓第一印象，就是表现出来的整体感。因此，从开始的30秒到2分钟这段时间是决定第一印象的关键。例如，在商谈一开始的时候，若让对方留下“随便”的坏印象，对方就会认为您是“在工作上很随便的人”，即“不想一起共事的人”，以后无论您说得再多他也不会有任何兴趣。





★ 外表是第一印象的关键



职场小知识

4

这样的小动作会造成误解

对自己而言无意的一个小动作，都会影响到对方对您的第一印象。为了不被误解，请注意自己的举手投足。



