

礼赢天下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

职场礼仪是职业工作者在自己的工作岗位及工作场所应遵守的行为规范。学习职场礼仪，可以使职场人士在工作中言行举止更加得体，形象更加出彩，工作更加顺利，业绩更加显效。本书依据现代职场的工作特点，分别介绍了未入职人士的求职与面试职场礼仪、已入职场人士的仪容、仪表、举止礼仪、工作岗位礼仪、与上下级及同事交往礼仪、处理职场人际矛盾的行为规范等等。本书内容具有鲜明的时代特点和职场特色，是职场人士树立良好的职业形象、提高工作效率、建立和谐的人际关系必备礼仪知识学习读本。

职场 礼仪

舒静庐 主编

WORKPLACE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

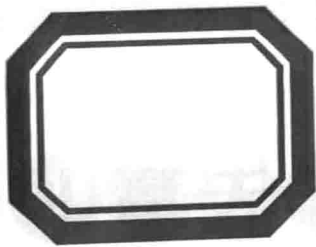
《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下

上海三联书店



下：中华与世界礼仪全览

名家手笔，打造最权威的礼仪百科！

深入浅出，成就举手投足间的魅力！

职场礼仪是职业工作者在自己的工作岗位及工作场所应遵守的行为规范。学习职场礼仪，可以使职场人士在工作中言行举止更加得体，形象更加出彩，工作更加顺利，业绩更加显效。本书依据现代职场的工作特点，分别介绍了未入职场人士的求职与面试职场礼仪、已入职场人士的仪容、仪表、举止礼仪、工作岗位礼仪、与上下级及同事交往礼仪、处理职场人际矛盾的行为规范等等。本书内容具有鲜明的时代特点和职场特色，是职场人士树立良好的职业形象、提高工作效率、建立和谐的人际关系必备礼仪知识学习读本。

职场 礼仪

舒静庐 主编

WORKPLACE ETIQUETTE

羡慕别人有魅力？

《中华与世界礼仪全览》祝你一臂之力！

涵盖日常、商务、职场方方面面，高端大气上档次的礼仪百科！

以礼赢人心，以礼赢天下，展中华之传统，扬世界之精华

《中华与世界礼仪全览》让你一览礼仪之天下



上海三联书店

图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪 / 舒静庐主编. —上海:
上海三联书店, 2014. 7

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4851 - 8

I. ①职… II. ①舒… III. ①心理交往—礼仪
IV. ①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 144065 号

职场礼仪

主 编 / 舒静庐

责任编辑 / 陈启甸

特约编辑 / 田凤兰 袁 梅

监 制 / 吴 昊

出版发行 / 上海三联书店

(201199) 中国上海市都市路 4855 号 2 座 10 楼

<http://www.sjpc1932.com>

印 刷 / 三河市天润建兴印务有限公司

版 次 / 2014 年 9 月第 1 版

印 次 / 2014 年 9 月第 1 次印刷

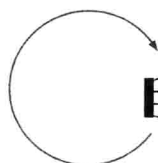
开 本 / 787 × 1092 1/16

字 数 / 260 千字

印 张 / 18.25

ISBN 978 - 7 - 5426 - 4851 - 8/G. 1347

定 价: 30.00 元



目录

Contents

※ 绪章 职场礼仪是人生与事业成功的通行证 ※

一、职场礼仪概述

1. 礼仪是职场人生的成功必修课 / 2
2. 职业发展与事业成功离不开礼仪 / 3
3. 不懂礼仪就不能成为一名好员工 / 4
4. 职场永远需要具有良好礼仪风范的员工 / 5

二、学习职场礼仪的基本要求与方法

1. 让自己成为一名有魅力的员工 / 7
2. 培养职场礼仪素质的基本要求 / 8
3. 职场礼仪素质自我培养的方法 / 9

※ 第一章 职场求职与面试礼仪 ※

一、职场求职的礼仪

1. 正确评价自我，选定职业方向 / 12
2. 多方面地收集职业信息 / 14
3. 精心地写好求职信 / 16
4. 认真地准备好履历表 / 19
5. 通过打电话多多求职 / 24

目 录

6. 通过网络求职 / 27

二、参加面试的礼仪

1. 了解面试所“试”的内容 / 28
2. 面试的着装不可随意 / 29
3. 做到仪表整洁、仪态端庄 / 31
4. 对招聘单位作必要的了解 / 33
5. 参加面试时一定要守时 / 33
6. 面试中自然大方，克服紧张 / 34
7. 把握自我介绍的分寸 / 36
8. 面试中的谈吐要讲究技巧 / 37
9. 面试告别时不可忽视礼仪 / 39
10. 诚心诚意地感谢主考官 / 41
11. 耐心细致地打电话询问面试结果 / 42

※ 第二章 职场仪容仪表与举止礼仪 ※

一、职场仪容礼仪

1. 仪容折射出人的职业精神状态 / 46
2. 仪容修饰应当整洁而简约 / 48
3. 面部修饰以清洁为第一原则 / 49
4. 女士化妆应符合职业规范 / 51
5. 护发与美发要与身份相符 / 54

二、职场仪表礼仪

1. 职场着装的基本原则 / 57
2. 职业着装应规范得体 / 59
3. 职业着装要适当体现个性 / 60
4. 职场女性职业着装的特殊要求 / 63
5. 男性职业着装的搭配 / 64
6. 职业着装的礼仪禁忌 / 66
7. 让饰品佩戴增添职场魅力 / 68
8. 女士饰品的佩戴礼仪 / 71
9. 职场男士饰品的选择礼仪 / 72
10. 手表与眼镜的佩戴要求 / 74

三、职场举止礼仪

1. 以良好的举止展示职场风范 / 75
2. 正确的站姿让人增加职场自信 / 78
3. 矫健的走姿展示人的风度 / 79
4. 标准坐姿及其训练方法 / 81
5. 典雅蹲姿能够彰显美感 / 82
6. 职场握手应注意礼仪细节 / 84
7. 以微笑创造温馨与和谐 / 86
8. 正确使用体态语言丰富的手势 / 90
9. 避免不雅的行为举止 / 92

※ 第三章 职场问候寒暄与语言沟通的礼仪 ※

一、工作场所问候与寒暄的礼仪

1. 职场中称呼他人有讲究 / 96
2. 职场中问候他人，表达情感 / 99
3. 多用敬语表示对他人的尊重 / 101
4. 内谦外敬，巧说谦语和雅语 / 102
5. 与人寒暄要注意内容 / 103

二、工作中的语言沟通礼仪

1. 善于说话，巧用语言沟通 / 105
2. 言简意赅，语言要简洁明了 / 106
3. 措辞要精确，表达要准确 / 107
4. 不说不文明的低俗语言 / 108
5. 言语要谨慎，把握说话的分寸 / 109
6. 善于倾听，要把握礼仪要领 / 110

※ 第四章 办公与岗位上的工作礼仪 ※

一、职场办公礼仪

1. 营造良好办公环境 / 112
2. 把日常工作做得秩序井然 / 113
3. 办公室的常规要求 / 114
4. 化繁为简，提交时间的使用效率 / 115
5. 常把笑容挂在脸上 / 117

6. 不要对同事热情过度 / 119
7. 勿在同事面前显示自己的优势 / 120
8. 不做办公室里的“长舌妇” / 122
9. 不要踏入办公室里的“雷区” / 123

二、岗位上的工作礼仪

1. 在工作岗位上勤奋敬业 / 125
2. 锻造务实作风，以实干创造业绩 / 126
3. 十指弹琴，日常工作需要默契配合 / 127
4. 在工作中大处着眼，小处着手 / 128
5. 善于抓住工作中的“关节点” / 130
6. 不要被突发事件乱了手脚 / 131

※ 第五章 职场通信的礼仪 ※

一、打电话与接听电话的礼仪

1. 善于拨打电话的礼仪 / 134
2. 电话通话中的语言规范 / 135
3. 接听电话也有礼仪要求 / 137
4. 要事勿省略，做好电话记录 / 139
5. 礼貌客气地转接电话 / 140
6. 接到打错的电话要有宽容之心 / 142

二、手机的使用礼仪

1. 手机的使用规范 / 143

目 录

2. 发送短信也要讲礼守礼 / 144

三、网络通信礼仪

1. 电子邮件沟通方式的特点 / 145
2. 发电子邮件的礼仪要求 / 146

※ 第六章 与上司交往及汇报工作的礼仪 ※

一、与上司交往的礼仪

1. 与上司相处的礼仪准则 / 150
2. 得体地与上司进行语言交流 / 152
3. 精神饱满地接受上司的指示 / 154
4. 获得上司信任的工作表现 / 155
5. 怎样才能得到上司的赏识 / 157
6. 努力避免与化解上司的误解 / 159
7. 虚心地接受上司的批评 / 161
8. 从容、冷静地应对上司的指责 / 162

二、向上司汇报的礼仪

1. 区别对象，因人而异 / 163
2. 准备好充实的汇报内容 / 165
3. 向上司汇报应采取适当的形式 / 166
4. 把握合适的汇报时机和地点 / 167
5. 汇报工作应突出中心避免遗漏 / 169

※ 第七章 与同事、下属相处的礼仪 ※

一、与同事相处的礼仪

1. 学会欣赏自己的同事 / 172
2. 努力创造和谐的人际交流 / 174
3. 讲求合作，团结新老同事 / 175
4. 不要吝啬对同事的赞美语言 / 177
5. 勇于接受同事的批评 / 178
6. 办公室里说话的4项注意 / 179
7. 永远不要说同事的坏话 / 180
8. 遭遇同事冷言冷语时的策略 / 181
9. 为自己的竞争对手叫好 / 182
10. 正确对待排挤你的同事 / 184

二、与下属相处的礼仪

1. 跟下属交朋友，赢得下属心 / 185
2. 公平地对待每一位下属 / 187
3. 树立威信，令下属诚服 / 188
4. 消除与下属误会的沟通艺术 / 190
5. 理智对待与下属的意见分歧 / 192

三、赞美和批评他人的礼仪

1. 学会赞美是一种有效的感情投资 / 194
2. 赞美恭维他人要恰如其分 / 195

目 录

3. 赞美要讲究方式方法 / 196
4. 避开赞美语言中的暗礁 / 199
5. 注意把握批评他人的原则 / 200
6. 批评不要伤害对方的自尊心 / 202
7. 如何向上司指出批评意见 / 202
8. 批评下属要选择恰当的方式 / 204
9. 给批评的语言涂上一一点蜜汁 / 206
10. 有分寸地批评他人 / 208

四、处理职场人际矛盾

1. 消除误会，及时表明心迹 / 211
2. 如果自己错了，就要坦率地承认 / 212
3. 以和为贵，有理也应让人三分 / 214
4. 职场中与同事言归于好的艺术 / 216
5. 宽大为怀，得饶人处且饶人 / 217
6. 建设性地解决冲突的6个关键 / 218

※ 第八章 组织会议和参加会议的礼仪 ※

一、组织会议的礼仪

1. 会议筹划：精心准备巧安排 / 222
2. 科学地确定会议议题 / 223
3. 选定好会议召开的时间与地点 / 224
4. 做好会议预算节约会议开支 / 226
5. 简约办会，注意改进会风 / 228

6. 规范程序，确保会议顺利 / 229
7. 做好会议文件的准备 / 231
8. 妥善地安排好会议的座次 / 233
9. 主持人会议主持的程序 / 234
11. 认真做好会议记录 / 235
12. 会议总结：全面准确实事求是 / 238
13. 做好会议的善后工作 / 239

二、主持会议与参加会议的礼仪

1. 有效地控制好会议进程 / 241
2. 掌握主持人提问的技巧 / 242
3. 掌握处理棘手问题的技巧 / 244
4. 注意主持会议的语言禁忌 / 246
5. 参会者要明确与会要求 / 248
6. 遵守会议纪律莫要违规 / 249
7. 礼待会议的服务人员 / 252

三、会议发言的礼仪

1. 会议发言的基本礼仪要求 / 254
2. 发言要准确明白地表达思想 / 255
3. 确定观点，谨防发言跑题 / 256
4. 快速组织，让即席发言顺理成章 / 259
5. 快速打好即席发言的“腹稿” / 260
6. 平易通俗，避免使用晦涩语言 / 262

目 录

7. 生动活泼，让发言吸引听众 / 263
8. 注意发言时的肢体动作和面部表情 / 264

※ 第九章 职场应用文书与业务信函的礼仪 ※

一、职场应用文书的撰写

1. 表扬信的撰写礼仪规范 / 268
2. 感谢信的撰写礼仪规范 / 269
3. 慰问信的撰写礼仪规范 / 270
4. 欢迎词的撰写礼仪规范 / 271
5. 答谢词的撰写礼仪规范 / 272
6. 申请书的撰写礼仪规范 / 273
7. 决心书的撰写礼仪规范 / 275
8. 倡议书的撰写礼仪规范 / 275
9. 建议书的撰写礼仪规范 / 276

二、业务信函的撰写礼仪

1. 业务信函撰写的基本要求 / 277
2. 常见业务信函的撰写礼仪规范 / 279

绪章

职场礼仪是人生
与事业成功的通行证

成功的职业生涯，不只是需要才华横溢，更重要的是要有一定的职场生存技巧。职场礼仪就是职场工作者必备的生存技能之一。懂得在职场中以礼仪规范自己的行为，就能以一种恰当合理方式与人沟通和交流，就能使自己在职场中赢得别人的尊重，抢占职场先机。初涉职场的年轻人都面临着各种各样的突发情况和第一次的无所适从，如第一次接待客户、第一次递名片。如何与人交谈最得体，怎样的坐姿才最适当，任何礼仪上的失误都会导致职业上的挫折。由此可见，学习并运用职场礼仪是非常必要的。

一、职场礼仪概述

身在职场，时时刻刻需要礼仪规范，尤其是想要获得职场上事业的成功，更应该首先学会职场礼仪，使礼仪规范成为你通往成功道路上的“通行证”和“加速器”。

1. 礼仪是职场人生的成功必修课

礼仪是文明社会约定俗成的行为准则。在我国，礼仪一直是国家、民族文化中的重要组成部分，也是人们在日常生活中必须掌握的一门学问。一个人想要融入社会，就要对社会上的习俗和规范做详细了解，并以此来规范自己的言行。

随着社会经济的发展，国内企事业单位与国外企事业单位的合作交流也日益增多，我们的传统礼仪文化与西方礼仪文化相互碰撞、融汇，形成了当今更完善合理的职场礼仪文化，礼仪的概念和内容以及形式、功能也有所改变。为了适应社会的发展，企事业单位员工学习礼仪，并且熟练掌握礼仪这门学问已经成了大势所趋。

当今社会，人们越来越注重礼仪，良好的礼仪和文明的作风，能够体现出一个人的修养、风度和魅力，也能帮人们营造良好的人脉关系，建立坚实的人际关系基础。所以，良好的礼仪对每个人的家庭幸福、职场发展、社会交际起着非常重要的作用。

在不同的环境中，我们会扮演不同的角色。立足于社会，我们是一名公民，是社会的一分子；立足于职场，我们是员工，是事业的建设者；立足于家庭，我们是父母或者儿女。随着环境的转换，我们的社会角色也在不断变换着。我们要应对生活、工作、家庭甚至各种特殊的场合，都需要不断学习各种礼仪知识，运用在生活和工作每个细节中，来展现自己的素质修养。

今天，“讲文明，懂礼仪”，是每一个职场工作者都要不断学习和努力才能逐步完善的事情，这样才能更好地融入职场，融入生活，融入社会，为自己创造完美的事业和生活，为公众营造良好的社会风气。

《论语》中有这样一句话：不学礼，无以立。意思是讲，一个不讲究礼仪的人，是没有立足之地的。所以，要想成就事业，先要学会文明做人，依礼做事。

2. 职业发展与事业成功离不开礼仪

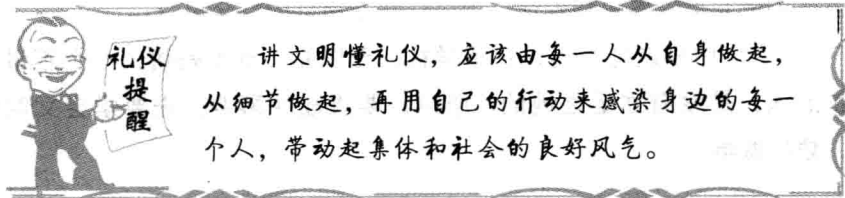
职场礼仪，是指职业工作者在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪，有助于完善和维护职场人士的职业形象，会使每个职业工作者的工作左右逢源，事业蒸蒸日上，成为一个成功职场人士。这就是职场礼仪的价值所在。

礼仪对于职场生存的重要意义不言而喻。或许有人会说：工作能力才是员工在企业中立足的最重要基础，这是我们在事业中取得成就的硬件，而礼仪充其量只是个软件。事实上并非如此，如果员工忽略了文明礼仪的重要性，就可能给自己的生活和工作带来意想不到的恶劣后果。**在职场中，拥有良好的礼仪，可以帮助你在职场上有更好发展。**一个人如若不知礼，不仅会遭人耻笑，也会给自己的事业带来极其严重的负面影响。知礼懂礼守礼的人，会严格把握自己的言行举止和外部形象，给人以严谨、成熟、做事干练、有修养的印象，因此，这样的人更容易得到上司的青睐、同事的帮助以及合作者的认可。

文明礼仪就是当今职场每一个职业工作者的名片，自己的穿着打扮、举手投足、言谈举止，都能间接体现出自我内在的精神风貌、道德品质和文明修养，都在很大程度上决定着职场的作为与事业的成就。

每个员工都是企事业单位的组成细胞。一个企事业单位的整体形象，都是通过企事业单位中的每个成员的精神风貌体现出来的，从这个意义上说，企事业单位中的每一位员工都是企业的“形象大使”。对于企事业单位来说，礼仪是事业单位文化、事业单位精神的重要表现方式，在规模较大的企事业单位中，对员工礼仪都有非常高的要求。因此，企事业单位员

工讲文明，懂礼仪，不仅是员工自己的责任，更是对企事业单位和集体的责任。



9. 不懂礼仪就不能成为一名好员工

中国素有“礼仪之邦”之称，因此我们都知道文明礼仪在人们工作、生活中所起到的重要作用。文明礼仪与法律法规不同，它是一种约定俗成的规范，是依靠个人自觉遵守的，不是被强制执行的道德标准，所以礼仪更能体现出一个人的思想道德水平、文化修养以及交际能力等方面的素质。

在现代职场，不懂礼仪就不能成为一名好员工，甚至可能为此砸掉自己的饭碗。

某市一家文化企业，有一位刚入职两个月的“高材生”。此君不仅是名牌大学毕业，而且聪明伶俐，知识丰富，业务很快就能上手。但很快，从经理到同事都受不了这位新同事了：很少洗澡，身上总有股异味；好好的工服经他穿两天，不是皱就是脏；肩膀上的头皮屑从不清理；耳孔里总有很多耳垢……最让人受不了的，是他经常当着客户的面跷腿，并把手伸进袜子里挠脚，提醒多次也无济于事。“高材生”总是这样辩解：重在业务能力，形象无所谓。

其实，形象就是尊严。与客户交往中，这样的“高材生”，只能坏事。

当大家走过办公室，却看到桌上杂乱不堪，地上扔满了杂物的时候；当大家在安静的办公，却听到有人大声接打电话的时候；当大家坐在一起上班，同事们之间面无表情，互不理睬的时候；当上司与下属交流，却互相攻击、语言污秽时，这样的职场一定是毫无生气的，这样的企事业单位一定是毫无希望的。

正如人们知道的，不文明，缺少礼仪的行为在今天的职场生活中随处