



职场礼仪

——职场生存与发展的智慧

ZHICHANG SI

E ZHIHUI

肖晓 编著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

职场礼仪

——职场生存与发展的智慧

ZHICHANG LIYI

ZHICHANG SHENGCUN YU FAZHAN DE ZHIHUI

肖晓 编著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪/肖晓编著. —北京: 经济管理出版社,
2014. 07

ISBN 978-7-5096-2733-4

I. ①职… II. ①肖… III. ①人间交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第253576号



组稿编辑: 王光艳
责任编辑: 张
责任印制: 杨国强
责任校对: 陈

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝8号中雅大厦A座11层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京画中画印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 12.25

字 数: 210千字

版 次: 2014年7月第1版 2014年7月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-2733-4

定 价: 38.00元

• 版权所有 翻印必究 •

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街2号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

序

在成都理工大学这座大约两平方公里的园子里，肖晓老师小有名气：课讲得好，学问做得好，风度气质也很好。多年前，有督导组老教授听过她的课，四处夸她普通话标准、英语纯正、讲授精彩，学生尽数被“俘虏”……听到这些溢美之词的时候，笔者还无缘一睹她的芳容。

直到几年前，笔者作为校评委之一，参加该年教授晋升的评审，终于亲见她优雅从容地登台，大方文静地陈述，言简意赅地回答，加上摆在评委面前的大堆成果，终至其在大有作为的芳龄，顺利迈过从副教授到教授那道高校里最难迈的坎儿。

此后，留心她的行踪，得知她一如既往地教书育人，勤奋笔耕，时有美文现博园，更有著作上架。近年，更惊悉她挂职成都金堂县旅游局副局长、五凤镇副镇长，五凤镇那可是四川省历史文化名镇，中国当代著名哲学家贺麟的故乡，市县两级都致力于将其打造成旅游文化名镇。因而她的挂职，既是顺应国家经济社会发展的需要，也是听从内心学以致用用的呼唤。事实上，挂职期间，她遍访镇内山山水水，积极走访调研，发挥自己在旅游策划与管理方面的专长，为推动五凤镇向旅游文化名镇快步挺进贡献力量。

因此，当看到她的新作《职场礼仪》时，惊诧中又感到顺理成章。其实，书稿已于一年前编写完毕，此后至今，一直处于修改润色阶段。“职场礼仪”是她十多年来从事礼仪授课和对外培训的心得感悟。封面设计上的几个大字“职场生存与发展的智慧”，画龙点睛，引人入胜。再看全书，洋洋数十万言，生动风趣、轻松幽默地由职场礼仪的知识与讲究，春风化雨地触及诸多做人做事的重要道理。

单从全书的八章标题看，这部实用与启智兼并的新作，是妙趣横生与颇值玩味的：“形象是第一竞争力”、“融洽的关系助你玩转职场”、“良好的沟通是职场第一要务”、“商务餐桌上的礼仪”、“商务出行礼仪”、“商务礼品往来的学问”、“职场修炼法则”、“求职礼仪：良好事业的开端”。通俗性与新颖性兼备，趣味性与实用性珠联。看得出在一位长年传播与研究相关知识的专家手里，原本枯燥的知识或学问，想必会被读者所喜闻乐见。

以第四章为例，本章是讲用餐文明和宴会礼仪的。众所周知，用餐不仅仅是用餐，赴宴也不仅仅是赴宴。餐桌或宴会厅，其实是人生一大考场，也是人生一大秀场。你在那儿吃，人在那儿看。人的“吃相”是其文明、文雅程度的侧面表现，也是其风度气质的重要检验。中国文化老祖宗孔夫子，甚至把“食不言，寝不语”当作人必知之礼，郑重告知弟子和乡党。西方文化重要代表莎士比亚，也有“在宴席上最让人开胃做的就是主人礼节”的精妙论述。吃是文化，吃时的言谈举止或“吃相”是文化和文明的标志。与人共吃，实际上已成当今这个交往日益频繁的社会中人们相互认识或互增好感的重要场合。对于初入道者而言，更是其步入成功的重要门槛。作者提出，“你的事业可能会在餐桌上发展起来，也有可能是在餐桌上跌落

下去”，因为“你在品味美食，别人在品味你”。通读本章作者的奇思妙想，联想孔夫子和莎士比亚诸君的谆谆教诲，读者必会深切体会到，作者这绝不是故作惊诧之论。

在本章，作者将通常赴宴或吃请的全过程，做了周到细致的介绍。在这里，读者很容易发现，那些我们经常忘记的屑小之处，恰恰是决定我们得失成败的细节：穿着、打扮、入宴、落座、点菜、举筷、举杯、咀嚼、端杯、斟茶、说话、起身……中餐一般应当怎样，西餐通常会如何；男士应当怎样，女士又应当如何等。很有益，很有用，也很有趣。笔者也不禁想到，若论相关讲究，非但中外有别，甚至在同一国和同一民族间，也有着难以计数的差异。如中国不同地区餐桌上的“上八位”，不同地区敬酒时的“举杯高度”，斟酒时的满欠程度等，就是一地一俗，一地一风，完全称得上人活到老学到老。而在肖晓教授的这本书中，已经为我们指出其最敞亮的大道。至于旁边的岔道与支线，有兴趣者自会举一反三。

再以本书第八章为例，“求职礼仪：良好事业的开端”，作者开宗明义就把求职礼仪放到良好事业开端的重要位置上。在今天竞争十分激烈的职场，甚至竞争已延至进入职场前的“求职”阶段，相信人们就应能理解作者的良苦用心与准确定位。细看内容，方知作者逻辑严谨地将整个求职过程分为“之前”、“之中”、“之后”，再巧妙地将其细分为知识准备、文案准备、心理准备、求职信撰写、穿着打扮、语言运用、介绍要点、面试礼仪、陈述技巧、问答法则、时间掌握、站姿坐相、眼神表情、握手寒暄、交流技巧、相关忌讳等。细想，若非善于享受和观察生活，若非于生活之细微处用心与着力，怎可能想得到如此严密的风范与讲究？

人们最熟悉的“见面礼”，恐怕只是物质形态的礼品或礼

物。读了此书，才知“见面礼”更当是与人见面时展现出来的礼仪、教养和修养。确实，不仅是在职场，即使是在一般交往中，也鲜有人真心喜欢一个粗俗、庸俗和低俗的人。哪怕此人长相不差。毕竟人是地球上唯一的智慧生物，文明礼貌、知书达理、优雅高贵、文质彬彬、典雅娴熟等，是他毕生应当的追求和拥有。

当代大学生乃至当代青年，从一出生就被置于激烈的社会竞争中，职场竞争则是这种竞争中最鲜明、最典型也最残酷的部分。而如上所述，他们自身的礼仪或文明，又在很大程度上决定着他们在关键竞争中的成与败。因此，即使是暂且抛开他们毕生的做人、做事和修养不论，哪怕是功利地、短暂地、有目的地学习和掌握一些相关礼仪，也是非常必要的。正是在这个意义上，肖晓教授将自己教学、科研和实践中的体会，推广和普及至更多青年学子中，帮助他们优雅从容地走向职场，这份苦心与付出，是非常值得称道的。

陈俊明^①

2013年11月26日

^① 陈俊明先生系成都理工大学文法学院教授、院长、资深媒体撰稿人

第一章 形象是第一竞争力 / 1

- 第一节 你不得不懂的礼仪形象 / 2
- 第二节 良好的职业形象等于更多的职业机会 / 9
- 第三节 服饰形象为你增添自信 / 16
- 第四节 举止礼仪塑造优雅风度 / 25

第二章 融洽的关系助你玩转职场 / 31

- 第一节 与同事的相处之道 / 32
- 第二节 与领导的相处之道 / 47

第三章 良好的沟通是职场第一要务 / 55

- 第一节 与同事、上司的沟通技巧 / 56
- 第二节 倾听的艺术 / 63
- 第三节 善于利用通讯工具 / 69

第四章 商务餐桌上的礼仪 / 75

- 第一节 赴宴礼仪 / 76
- 第二节 西餐礼仪 / 81
- 第三节 中餐礼仪 / 89

第五章 商务出行礼仪 / 95

- 第一节 商务旅途中的基本礼仪 / 96
- 第二节 出行交通礼仪 / 102
- 第三节 酒店住行礼仪 / 110

第六章 商务礼品往来的学问 / 115

- 第一节 商务送礼的功能及礼品选择 / 116
- 第二节 商务礼品的赠送细节 / 124

第七章 职场修炼法则 / 127

- 第一节 职业生涯规划：事业成功的开始 / 128
- 第二节 职场关系应对：玩转职场的智慧 / 136
- 第三节 潜心修炼：职业长青的秘诀 / 146

第八章 求职礼仪：良好事业的开端 / 157

- 第一节 面试前的准备 / 158
- 第二节 面试礼仪 / 164
- 第三节 面试中的交流技巧 / 174

参考文献 / 184

后 记 / 186

第一章 形象是第一竞争力

ETIQUETTE

只有留给人们好的第一印象，你才能开始第二步。

——海罗德（勃依斯公司总裁）

破坏自己形象最有效的办法之一是对别人进行攻击和指责。

——罗伯特·庞德（美国形象设计师）

我相信一个站立很直的人的思想也是同样正直的。

——威廉姆·丹福思（美国著名作家）

商业心理学的研究告诉人们，人与人之间的沟通所产生的影响力和信任度，来自语言、语调和形象三个方面。但它们的重要性所占比例是：语言只占7%、语调占38%、视觉（形象）占55%。由此可见，形象确实是一种征服人心的利器。几乎所有国际大机构都非常重视公司员工的形象塑造，力图把形象这属于静态的因素变成一种动态的竞争力去超越对手，使其成为公司征战市场的有力武器。

第一节 你不得不懂的礼仪形象

礼是人类社会实践的产物，是人们在日常生活和交往过程中为了保持社会的正常秩序而形成的一种规范，它又体现在人们的实践过程之中。礼仪形象在客观上具有能引起人们愉悦等情感反应的属性，因而具有美的价值。礼仪注重形象和形式的美。任何礼仪规范都包含着审美的要求，反映着人类共同的审美情趣和欣赏习惯，无论任何国家、地区和种族的礼仪，都推崇外在形象和形式的美。这种对美的追求，源于人类的精神需求，爱美之心，人皆有之。

从原始社会开始，人们就开始了对美的追求。随着社会的发展，美越来越被人们重视，它是精神生活中必不可少的部分。礼仪对人的言谈、举止、仪态和仪表都有形象和形式上的规范，这一切综合地体现在一个人的气质、风度和魅力上。礼仪并非指人的某一个动作，而是指人的全面生活姿态提供给别人的综合印象，既包括思想、品德、性格和情操等内在品

质，又包括言谈、举止、仪态和仪表等外在素质。

“礼仪形象”，指个人的外表样子和礼节仪态，亦指某个团体的整体风格和礼节仪式。形象是社会公众对个体在遵循礼仪规范方面所表现出来的礼仪修养的总的印象和评价。

一、礼仪形象的功能

1. 礼仪形象是“人性”的表达

礼仪是人与动物的根本区别之一。孟子说：“今之学者，是谓能养，至于犬者，皆能生养，不敬，何以别乎？”人与动物的区别就在于人懂得尊敬别人，“恭敬之心，礼也”，而尊重只是礼仪的核心内容。礼仪中的繁文缛节很多，但最基本、最重要的原则就是尊重的原则。这里的尊重包括自尊和他尊。孟子对礼的解释就是“自卑而等人”，这里“自卑”并非指自己藐视自己，而是任何时候都把自己看得很淡，把别人放在一个很重要的位置。

比如，礼仪是讲究等级秩序的，下级对上级、晚辈对长辈和主人对客人等，都要恭敬。但反过来，上级对下级，要礼贤下士；长辈对晚辈，要关怀爱护；客人对主人，要客随主便，礼仪中的任何一方都要把对方放在一个很重要的位置。当人们首先对别人表示尊重时，就会博得对方的友好和尊重，从而感受到人的尊严。凡是认同、遵从礼仪规范的人都能在礼仪



实践中体验到人的尊严。人的“尊严”是人格的支柱，只有人格尊严的觉醒，才能使人意识到自己与动物的区别，从而使人更具人性，才能把现在社会的伦理规范和道德转化为能持久发挥作用的内在机制。

2. 礼仪形象是文明程度的重要标志

一个社会的文明程度越高就越重视礼仪，全民的礼仪水准也就越高；反之亦然。一个不懂得尊重别人的人，是一个不懂得尊重自己也不可能受到他人尊重的人。在社会生活中如果不讲道德、不讲礼仪，稍有矛盾即唇枪舌剑，剑拔弩张，这个社会就很难进步与发展。如果社会上每一个人都能讲道德、讲礼仪，谦恭友善，营造温馨和谐的氛围，就能妥善处理个人与个人之间、个人与社会之间的种种关系，大大增强凝聚力，同心协力，团结奋进，这无疑有利于社会的稳定与发展。可以这样说，一个不讲道德和礼仪的民族或国家，是一个不文明的民族或国家。这样的民族或国家，其内部是不可能安定团结和稳步发展的。

3. 礼仪形象是人们对美的追求

礼仪形象能够唤醒和激发人们对美的追求，别林斯基说：“美和道德是亲姊妹。”康德说：“美是道德的象征。”追求美，会使人精神美好、心地纯洁，情感和信念端正。礼仪形象就是从审美的角度来感染人、吸引人，使人在潜移默化中陶冶性情，净化心灵，从而影响到他的思维方式、行为态度和行为方式，达到人格的完美，这是礼仪的魅力之所在。礼仪还凝结着人类的理想、智慧和创造力量，具有有利于人类生存和相处、有利于社会进步和发展的性质。这也就是说，良好的礼仪形象能使人感到完善，使人产生兴奋和激情，进而产生积极的态度和行为；良好的礼仪形象也能使人们感受到美，从而使交往对象易于产生认同感，获得交往的成功。

二、礼仪形象的内容

由于个体在社会生活中所扮演角色的层次性和丰富性，个体礼仪形象也呈现出丰富性的特点。个体礼仪形象塑造主要包括以下方面：

1. 个人日常生活礼仪

主要包括言谈、举止和服饰等方面的礼仪要求。

2. 家庭礼仪

礼仪在家庭及亲友交往范围内的运用是家庭礼仪，它包括家庭称谓、问候、祝贺与庆贺、赠礼、家宴及家庭应酬等礼仪规范。

3. 社交礼仪

从家庭走向社会，进行社会交往，是礼仪行为向大社会的拓展。社交礼仪通常包括见面与介绍的礼仪、拜访与接待的礼仪、交谈与交往的礼仪、宴请与馈赠的礼仪、舞会与沙龙的礼仪、社交禁忌等。

4. 公务礼仪

公务礼仪是人们在公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。它存在着自身的特殊性。在礼仪的一般原则指导下，把握公务活动过程中特殊的礼仪规范，可以提高公务活动的效率和成功率。公务礼仪通常包括工作礼仪，如工作汇报、办公室礼仪；会议礼仪；公文礼仪；公务迎送礼仪；等等。

5. 礼仪文书

礼仪文书是人们在日常交往过程中，用书信和其他文字方式表达情感的礼仪形式。通过礼仪文书，可以达到彼此交流思想、互通信息、加深友谊的目的。常用的礼仪文书有：礼仪书信，如邀请信、贺信、感谢信等；礼仪电报；请柬；贺年片；题词；讣告；唁电；碑文；等等。

6. 商务礼仪

商务礼仪与一般的人际交往礼仪不同，它体现在商务活动的各个环节之中。对于企业来说，从商品采购到销售乃至售后服务等，每一个环节都与企业的形象息息相关。因此，企业及其每一个成员，如果能够时刻按照商务礼仪的要求去开展工作，这对塑造企业的良好形象，促进商品销售，将会起到重要的作用。商务礼仪主要包括待客礼仪、洽谈礼仪、推销礼仪、商业仪式，等等。

7. 习俗礼仪

不同的国家、不同的民族存在着不同的风俗习惯。充分了解这些风俗习惯，并在社交往来中自觉尊重这些风俗习惯，有助于促进交往的成功。习俗礼仪的内容主要包括日常生活礼俗、岁时节令礼俗、人生礼俗（如婚嫁礼俗和丧葬礼俗）等。

小贴士1-1：30秒如何养成人格魅力

你知道吗？人与人之间建立好感只需30秒。如何像魅力十足的好莱坞明星一样，让别人只见一面，就能将你牢牢记住？快来学习这奇妙的“30秒魅力养成术”，让所有人对你“一见钟情”。

★ 微笑，一定要微笑

没人会主动喜欢肌肉僵硬的人！不管你是面试，还是相亲，哪怕在电梯间偶遇想要搭讪的帅哥，都要面露微笑。真正的微笑不是嘴角上翘那么简单，而是张弛有度地做肌肉运动。有研究发现，露齿微笑的感染效果比抿嘴微笑好近三成，所以不要担心你的牙齿不齐。

★ 不要谈论沉重话题

人们更喜欢那些带来“积极心理效应”的人！只要你不是去深度访谈节目组里面试，就不要在第一次与陌生人见面时谈论金融危机、中东战争、公司裁员等沉重话题！否则对方因此产生的负面情绪会不自觉地“移情”到你头上，在他潜意识里，你会成为坏心情产生的源头。建议你第一次与陌生人见面时尽量谈论轻松话题。如果对方是女性，谈论旅游、服装、饰品比较稳妥；对方若是男性，就向他咨询最近新出的手机款式！

★ 倾听时要有所回应

既然选择做倾听者，就不要光听而已！随着对方的话语频频点头，对方说到精彩处微笑回应，都能让人在你身上找到共鸣，有“得一知己”的感觉。切忌在对方说话时插嘴，这是社交场合的大忌。如果你面对的人滔滔不绝，丝毫不给你说话机会，也不要紧，你点头、赞同、微笑等一系列积极反应自会让他心生好感，你却可以在一旁暗下决心：下次打死也不联系他了！

★ 做几个让人印象深刻的表情

设计几个只属于你的经典表情，能让别人脑海中关于你的记忆增色不少。这种表情不一定是微笑或大笑，你可以经常在镜前练习，找到一个自认为最好看的表情，在重要场合不经意地做出来。比如女性轻轻地咬住下唇、做思考状的样子，就被称为最惹美国面试官喜爱的经典表情！著名影

星茉莉亚·罗伯茨，她之所以给人深刻印象，是因为她独特的大笑表情，谁也模仿不了！

★ 不要把后背靠在椅子上

谈话时把后背靠在椅子上，通常给人目中无人的感觉！剑桥大学的心理学试验表明，当面试官傲慢地“瘫”坐在椅子上时，36%的面试者会产生“此公司企业文化不佳”的想法。随意靠在椅背上与对方说话，是亲密朋友间的行为，当你面对陌生人时，建议你尽量保持后背正直，上体前倾，让人感觉你在有意拉近彼此的心理距离。

★ 目光在对方的“三角区”游荡

以对方眉心为顶角，两颧骨为底角所形成的三角形，被心理学家称为“焦点关注区”。与对方说话时，如果你的目光不断游离于这个“三角区”，将给人留下被强烈关注、自己成为焦点的感觉，这会让人对你好感倍增！相反，如果你死死地盯住对方的双眼看，反而会让他产生敌意。

★ 尽量让对方多说话

第一次见面时，永远留给对方说话时间！没人喜欢滔滔不绝的“话匣子”，社会心理学研究发现，27%的不成功相亲都源于一方话多、另一方无语的尴尬局面！建议你在对话时尽量留给对方说话时间，让人感觉到你的体贴和平等。

★ 找不到共同话题时，就重复对方观点

通过简短对话，找到与对方的“交集”，可以让双方交往迅速加深。但如果你碰到的人与你的经历大相径庭，思维模式截然相反，就应适当重复对方观点，以表示自己与他处于同一立场。比如，当他谈起你毫不了解的货币战争时，你可以在最后为他的言论做个总结，“因此你的意思是：这次金融海啸会让欧元遭到重挫？”这样一来，对方就会产生自我满足感，对你好感倍增！

★ 尽量减少说话时的手势

说话时不经意的手势会透露你的内心感受！比如当你的左手无意中拂过嘴唇，对方如果精通心理学，立刻会感觉你刚刚说了句大话，或正在撒谎。建议你在说话时尽量减少手势，但也不要两手攥拳紧紧不放，这会透露你内心中的紧张感。如果你不能将双手轻松地放在腿上或桌上，可以手

拿一个毛绒玩具，它能有效地减轻你的精神压力。

★ 说话时尽量减少口头语

与说话时手势太多一样，口头语太多，说明着你内心犹豫、徘徊不决。所以，你宁可放慢语速，也要去掉诸如“这个”、“那个”之类的口头语。仔细看看奥斯卡颁奖典礼，哪个明星上台时会说一串不明所以的口头语？

第一印象对我们的交往是至关重要的。微笑、找合适的话题、说话时该注意些什么……都是我们应该了解的。那就不用30秒赶紧试试上面的方法。让你有不一样的自己！