
101个 职场必胜 诀窍

BUSINESS ETIQUETTE:

101 Ways to Succeed in Business with

〔美〕安·玛丽·萨巴思 著

吴悦 辛旭丽 译



创于1897

商務印書館
The Commercial Press

101 个职场必胜诀窍

[美] 安·玛丽·萨巴思 著

吴悦 辛旭丽 译



创于1897

商务印书馆
The Commercial Press

2014 年·北京

图书在版编目(CIP)数据

101 个职场必胜诀窍/(美)萨巴思著;吴悦,辛旭丽译. —北京:商务印书馆,2014

ISBN 978-7-100-10130-1

I. ①1… II. ①萨…②吴…③辛… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 162843 号

所有权利保留。

未经许可,不得以任何方式使用。

101 个职场必胜诀窍

〔美〕安·玛丽·萨巴思 著

吴悦 辛旭丽 译

商务印书馆出版

(北京王府井大街 36 号 邮政编码 100710)

商务印书馆发行

北京市艺辉印刷厂印刷

ISBN 978-7-100-10130-1

2014年5月第1版

开本 787×960 1/32

2014年5月北京第1次印刷

印张 6

定价: 18.00元

致谢

这本书的成功出版，我要感谢以下的朋友……

感谢我的出版商，罗恩·弗赖（Ron Fry），他是一个有眼光的人。

感谢我的父母，玛丽（Mary）和卡米尔·萨巴斯（Camille Sabbath），他们以实际行动向我示范了职业道德和商业交际的重要性。

感谢我的伯母尼尔（Nell），她教会我“知道该干什么很重要，但是，比它更重要的是做事的方式”。

感谢我的孩子，斯柯特（Scott）和安博（Amber），他们作为我梳理 McManners 一代的“测试案例”。

感谢我最亲爱的托马斯·拜伦（Thomas Byron），是他持续做我对“合适”（appropriate）一词理解的共鸣板。

感谢我的同事 Suzy，是她持续保持对用例子详细说明组织管理商业的正确途径的关注。

感谢埃琳·伍杰（Elin Woodger），是她帮助我进行文本录入和编辑工作。

感谢我的文稿代理人布兰登·托罗波夫（Brandon Toropov），是他使这本书得以出版。

感谢我们的客户公司，他们要求我们为他们的团队做关于充满魅力和聪明地做生意的重要性的培训。

感谢那些在 *Cincinnati Downtowner* 报不断向我提交他们自己有关商业礼仪问题的读者。

感谢那些不断打进商业礼仪热线电话，让我们协助他们克服“犹豫的时刻”（moments of hesitation）的听众。

感谢我们的认证毕业生，是他们协助我们公司培养现在和将来以“黄金法则”（The Golden Rule）行事的商业领袖。

目录

引 言	为什么你需要这本书	1
第一章	初次见面:让第一印象发挥好的作用	13
第二章	商务着装 101 法则:学会在工作场合的 着装礼仪	28
第三章	信件往来:白纸黑字的礼仪	39
第四章	忠告:打电话时留下好印象	63
第五章	工作隔间的礼仪和时间管理:如何在 办公室高效办公	90
第六章	会议:不只是聚在一起	108
第七章	重要人物:和决策者打交道	119
第八章	不熟悉的环境:从容应对不同社会环境	126
第九章	另辟蹊径:迎接挑战	137
第十章	常见的问题	151
附 录	国际礼仪	161
作者简介		183

引言

你为什么需要这本书

1998 年本书第一版初次面世的时候，在大多数场合，电子和无线通讯技术最多算一种临时的商业工具。而今天，它们已经成为商业活动不可分割的一部分。

在 1998 年，手机仍旧被称为“移动电话”，通常在交通工具上才能发现；今天，手机已经变成个人生活的一部分，如果我们忘带手机或者找不到它的时候，就会觉得缺少什么。在 1998 年，你可能偶尔才会检查一下电子邮件，或者如果真的被强制才会每天检查两三次邮箱。而今天，人们整个工作日都在发送和接收电子邮件，要么在工作场所要么通过一款“智能”手机来发送和接收电子邮件，电子邮件几乎完全替代“邮寄信件”成为书面沟通的首要方式。在 1998

年，电子语音邮件系统只是在办公室和固定电话线上使用，而不是手机上，并且只是充当通讯手段的候补方式。而如今，电子语音邮件似乎成为我们收听我们的客户、顾客甚至同事（对于更多在家工作的 soho 一族而言）语音信息的首要传播媒介。我们同样会发现其他的巨变，比如：

- * 对很多人来说，由于面对面的接触似乎变得越来越珍贵，我称为“交往恐惧症”（minglephobia）的比率已经变得很高了，这种“交往恐惧症”是对在正式社会环境中的业务互动联系的一种忧虑症状。
- * 今天，每当在各地飞行时，一些商业人士总会去国外旅行。结果，关注国际风俗和文化方面的敏感问题就变得更加重要了。
- * 在很多办公室，商务便装（许多公司当做一项额外的福利提供给员工）类的办公室着装已经转变成“商业马大哈”（business sloppy）的表现。在本书出版之际，又出现了对一种新类型商业着装——以商务为本（business ready）——的关注，这种新着装方式可能会成为 21 世纪商业着装的新标杆。

让我们面对它吧，在商业环境中恰当的行为是一个让人唯恐避之不及的话题。在与工作相关的环境中将要面对的未知常常让人们感到十分紧张不安。当我们感到害怕的时候，常常不能正确地思考。这会使得成功地进行商业沟通变得难度很大。

像大多数人一样，你毫无疑问会问自己大量关于工作场合表现的问题，这些问题似乎不那么容易回答：

- * 在便装日（dress-down day），我到底应该穿什么样的衣服？
- * 我该怎么应对那些在会议中态度强硬的人呢？
- * 采用什么方式来给我最重要的预期客户写一封电子邮件才是最好的呢？
- * 当在别的国家从事商业的时候，什么是我对雇主应该说或者应该避免说的呢？

这就是各种各样能够让许多人夜不成寐的问题。我知道，因为我每天都和那些为商场表现的问题操心劳累的专业人士打交道，和你一样，这些人也渴望学到有魅力和智慧地在商场拼搏的秘诀。在我的公司 Ease, Inc.，我提供了商业协议服务和培训教程，这些教程以现场研讨会、视频、平面媒体和电话热线服务的形式展开。我已经培训了数千人，并

且和以下的一些组织一起共事过，它们是：富达投资集团（Fidelity Investments）、宝洁公司（Procter & Gamble）、凯捷安永（Cap Gemini Ernst & Young）、United Brands the Huffy Corporation、Showtime Network, Inc.、萨克斯第五大道（Saks Fifth Avenue）、史克必成（SmithKline Beecham）、英国石油公司美国分公司（BP America）、沛齐公司（Paychex）、MCI 电讯公司（MCI Telecommunications）、万豪国际集团（Marriott International）和德勤会计师事务所（Deloitte & Touche）。我也和数不清的小公司一起合作寻找解决商业礼仪问题的方法，这些商务礼仪问题同样困扰着大公司的商业代表。

我是如何开始自己职业生涯的呢？在从大学毕业并且获得了一些工作经验后，我开始观察那些在组织中表现优秀的人。我发现那些知道在社交场合如何给人留下最好的印象和如何让其他人感到舒服的人更容易在竞争中占得上风。所以大约在 15 年前，我开始做大量的笔记，并且最终成立了一个新公司。我的目标是帮助公司清理他们员工交往“齿轮”里的“沙子”，从而达到提高员工素质的目的。猜猜结果怎么样？很完美。

这本书是给谁看的？

这本书是写给你看的——不论你是刚进公司的学

徒工、在第一线和使用你公司产品和服务的顾客打交道的服务人员、自己开公司还是担任牵扯到和其他公司保持商业关系的职务。不管你是在跨国公司工作、本地的影印所工作或一个人做生意，你或许曾经碰到过和我的客户同样的基本问题：我怎样确保在商业场合不说错话或者不做错事情。我经常碰到研讨会参与者提出的有挑战性的问题，他们希望我为他们的问题提供一个普适的一句话答案，这个答案可以解决任何的商业问题。你可能会惊奇地发现这样的答案确实存在。

指导原则

这本书中包含了很多实践性的建议，这些建议将帮助你有魅力和智慧地应对广泛的各种各样的商业环境。在你利用这些目标明确的忠告之前，无论如何，你应该对学习更多有关其中暗含的原理感兴趣，这些原理我认为在商业场合中永远（再重复一遍，永远）会对你有帮助的。下面是一些针对我的客户通常咨询的问题我给出的一句话答案：

让那些和你做交易的人感觉到自己仿佛是世界上最重要的人。

当你真正面对商业礼仪问题的时候，这句话将成为成功的商业礼仪的核心秘密。通常人们的头脑

中充满了大量的不同建议。然而我相信所有的建议都依赖于让人感觉到自己很重要、得到重视、受到尊重。这是人们的自然反应：我们都喜欢和那些让我们感到精力充沛的人在一起消磨时间，并且会尽力帮助他们。

这个指导原则很简单、让人难以忘记，并且（难以置信地）能够告知差不多每个人一种新的自信感觉，这种自信就是找到了工作场合商业礼仪问题的根本解决办法。

有魅力和智慧地从事商业活动意味着更多地关注他人，除此之外别无其他。不论你在机场接一个重要的经理的电话还是向一个不服管的下属解释一条他不熟悉的办公室规定，这条原理都能起作用。

有魅力和智慧地从事商业活动意味着努力从别人身上学到更多，而不是分享自己。这意味着你应该学着通过一贯的关注别人积极的一面来与别人交往。意味着在交易过程中向交易对象呈现一种“这是一次完美的交易”的感觉。

由于有兴趣并且持续关注所有“恰当的商业礼仪”，从我的经验来谈，一心一意可能是驱除“我现在应该做什么”这种不适感的最好的技巧，这是在我们工作社交场合经常会出现的感觉。

本书提供了 101 种具体的应对策略，这些策略都

是以一种读者容易使用的方式来强调基本原理。当你知道你在做正确的事情，并且知道如何做的时候，你会感到更自信、更见多识广，并且能更好地准备迎接工作中遇到的挑战。

关于商业礼仪的事也就这么多了。

简单而又严肃的指南

一部分导致商业礼仪问题让很多人乍看之下就产生退缩心理的原因是“正确管理”商业礼仪表面上的复杂性。许多与商业或者其他方面相关的礼仪书，看上去都像厚厚的字典或者法律条文，上面密密麻麻罗列了各种各样的问题及解决方法。这种书通常让读者感觉到眩晕，他们怀疑的是，“我怎么能记住这么多条条框框？”

商业礼仪并不是这些指南中的一个。它不会浪费一页页纸张去概括复杂的、难以记住的理论和系统让你去遵守。但是它会提供具体的建议，这些建议将在特定的情况下帮助你渡过难关。

本书的目标是帮助你更自信地从事商业活动，让你掌握商业礼仪的诀窍，优雅的工作并且比以往任何时候都更加有效率。我写作这本书遵循的基本原理是细节决定成败。通常，细节的地方往往会让别人感觉到用心之处。因此，这本书将罗列大量你可以不断拾

级而上的“小台阶”，这些一级级的小台阶将帮助你：

- * 通过在商业场合中表现出自信和镇静让他人感到舒适。
- * 巧妙而又个性地处理“犹豫的时刻”，从而让对方感觉到你的责任心。
- * 在谈判中获得更多双赢的结果。

简言之，这本书将帮助你掌握被人们忽略的、让他人感觉到自己重要性的艺术。

本书的写作结构

本书内容按照不同的商业环境来划分，每一个都提供了对你的成功起关键性作用的实用方法。例如，第一章将教会你如何应对和人第一次见面的场景。如果你曾经对如何打招呼和自我介绍，忘记别人名字的时候该如何弥补，什么时候是递交名片的合适时机这些问题感到迷惑，你都可以从这里找到答案。

第二章会给你所有需要的有关办公场所着装的问题给出建议：什么是真正意义上的“商务便装”？如果你的公司还没有制定明确的着装要求，没有确定什么是可接受的着装，什么是不可接受的着装时，你该怎么做？当你的下属着装明显非职业时，你该如何处理？

你可能想让自己的商业信函显得更专业一些，也可能想使用传真信息给别人留下积极的印象，你也可能想发送一封因为内容合理、理由充分而受到关注的电子邮件，在第三章你将会找到有关这些问题有用的建议。

商务礼仪方面电话沟通中出现的口误通常是最危险（同时也是最容易被忽视）的企业利润的敌人。第四章将教你使用这种常用商务沟通工具来获得最好的收益。

在第五章你将发现隔间礼仪（Cubicle Etiquette）的 12 条戒律，也会发现更多与和你共用办公室的同事和谐相处的好建议。

在第六章，你将学到如何充分利用会议的作用，以及如何在不影响下属、同事和主管情绪的情况下清除常见的障碍。

如果你曾经在与 CEO 或者其他潜在的“掌权人”交往过程中感觉到慌张，你可能应该好好读读第七章，这一章揭露了与身处高位的人相处的真相。

在办公室外的商业活动中表现出镇静和自信可能更有价值。第八章告诉你如何在聚会、招待会、餐厅等离开“自己地盘”（home turf）的场合表现出迷人和智慧的另一面。

个人关键时刻？工作机会？在这些场合和同样重

要场合，如果你不细心的话，你的着装方式将会带来大灾难。第九章为这些相对少见但是却很重要的场合的礼仪和行为提供了最佳的解决方法。

最后一章罗列了一系列的常见问题和令人感兴趣的商业礼仪难题，这些问题是我的报纸专栏读者提问后引起我注意的，我为这些问题提供了推荐的方法。在这一章，你将会发现我的读者在现实生活中实际碰到的挑战和你遇到的难题有什么不同。

除了以本地从事商业的 101 条礼仪诀窍为重点外，你同样会发现有用的附录，该附录概述了跨国商业礼仪的基本原理。无论你计划在澳大利亚、日本、英国还是在其他国家从事商业活动，你都可以为你即将遭遇到的情景做好准备，明白在全世界从事商业活动的风俗和禁忌。

从哪里开始？

你该怎么阅读这本书呢？有两种方式可供选择：一种是简单的从第一个小技巧顺序阅读到最后一个。这种方式将给你一个全面理解各种各样的商业礼仪问题的机会，并且对我解决商业礼仪问题的方法有深刻的理解。另一种阅读本书的方式是在必要的时候当做参考书——浏览目录并找到你目前所面对的问题的标题，从中找到相应的解决办法。或者采用其一或者两

种方式结合起来阅读这本书都是可行的。寻找你需要的信息并不存在“错误”的方式。本书的结构安排让读者很方便地使用和阅读。

一旦你在本书中找到相应的问题的答案，我将恭喜你通过学习更多有关有魅力和智慧地从事商业活动的知识，为自己未来的职业生涯进行了一项投资。现在，你将带着更大的自信和更少的犹豫投身于你的工作和业务往来中去。你即将迈出通往享受悠闲、“和谐”的氛围之路的第一步，这种氛围有利于提升生产率、利润和你的职业生涯的质量。通过实施本书中提到的建议，你将：

- * 在我称之为“私人关怀”式的竞争中获得巨大收益；
- * 提升你的约见、电话和邮件信息得到积极关注的可能性；
- * 用自己专业性的一面给别人留下深刻的印象；
- * 让他人更愿意和你做生意——因为他们发现和你做生意很轻松，并且很快乐。

和我联系！

你是不是想找到更多有关定制化的礼仪训练呢？
你是不是有一些本书没有包含的商务礼仪问题呢？如