

我的第一本 职场礼仪书

刘 艳◎主编



礼仪体现细节 细节展现内涵

职场礼仪是现代文明的附加值，是人际关系的润滑剂，
是事业成功的保证书。



内蒙古出版集团
内蒙古文化出版社

我的第一本 职场礼仪书

刘 艳◎主编



内蒙古出版集团
内蒙古文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

我的第一本职场礼仪书 / 刘艳编著. — 呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社, 2011.12

ISBN 978 - 7 - 80675 - 985 - 1

I. ①我… II. ①刘… III. ①人间交往—礼仪
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 271861 号

我的第一本职场礼仪书

刘艳 主编

出版发行: 内蒙古出版集团 内蒙古文化出版社

社 址: 呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号

直销热线: 0470-8241422 邮编: 021008

网 址: www.nmwhs.com

印刷装订: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

封面设计: 北京汇智泉文化

责任编辑: 王春

开 本: 710 × 1000 1/16

印 张: 18.5 字数: 200 千字

印 次: 2012 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 80675 - 985 - 1

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

前 言

新人入职，你是否掌握了一些基本的职场礼仪？工作几年，你是否了解职场礼仪的潜规则？职场礼仪不同于社交礼仪，它没有性别之分。比如，在社交中，男士为女士开门是一种“绅士风度”，然而在职场就没有必要了，因为在工作场所，男女是平等的。可见，职场礼仪如同恋爱，做过火了会惹人“厌”，离远了又显得冷漠失礼，它是人际关系的纽带，是办公室文化的体现，更是个人素质的完美展现。我们可以发现，越是处于社会上层，便越需要礼仪，国际知名品牌比小品牌的需求度高，欧美外资企业普遍比国内企业的需求度高，企业领导比员工的需求度高，等等。因此，如何掌握职场礼仪并适度应用，已成为所有职场人士十分关心的话题。

当然，你也许觉得如今的职场风云变幻，各项礼仪、法则多多，因人而异，因事而易，让人有点无所适从，不知从何学起。不要着急，万事开头难，只要你能将礼仪原则铭记在心，贯穿于言行中，就能获益匪浅。

人在职场，应该如何着装打扮？怎样做好迎来送往？如何进行有效的沟通？如何自我介绍或介绍他人？与领导、同事、下属打交道时应掌握怎样的分寸？如何正确地拨打与接听电话？如何做好商务拜访与接待？与外宾打交道时需要注意什么？本书面向各行各业的办公室职员，从职场形象礼仪、求职面试礼仪、办公室礼仪、商务会面礼仪、商务往来礼仪、会议与仪式礼仪、商务宴会礼仪、涉外商务礼仪等角度出发，融合

东西方经典礼仪准则与现代职业礼仪规范，详细讲述了职场人士必须掌握的实用性礼仪，帮助他们以“礼”走遍天下，取得事业的永续成功。

与此同时，你也应该明白一点，“礼仪”既没有法律保障，也没有权力限制，而它却能在相应的社会空间里广泛流传。正因此，平日西装革履、文质彬彬、相貌堂堂、温文尔雅，都不能足以体现一个人真正的素质。职场礼仪不仅表现在有旁人在场的时候，当只有你一个人在场时，更是能体现你道德及境界的时候。职场角落常常是最能让一个人原形毕露的地方，相信没有人愿意因为自己在社交场合上失礼而成为众人关注的焦点，给人留下不好的印象。因此，懂“礼”的人应每时每处严格遵循“礼”的准则，这样才能体现礼仪所在，道德所在，因为礼仪对我们来说不仅是一套高贵的华服，还是一件暖心的贴身衣物。

所以，对职场人士来说，礼仪是一门必修课，千万不要在职场上碰了钉子才想去补课。在职场中，如果你能掌握并恰当地应用一些职场礼仪，就像在工作中添加了“润滑剂”一样，使你在工作中能左右逢源，事业蒸蒸日上。

目录 Contents

第一章 职场形象礼仪

杰克·韦尔奇说：“我绝不允许那些睡眼惺忪，抬不起头，缩肩弓背，看起来半死不活的员工为我工作。在市场营销方面，我会聘用那些外表英俊、谈吐流畅的应聘者。”职场形象是一个人工作的全部角色。像产品一样，根据功能不同，我们每个人都包装得各不相同。你的形象就是你的说明书，你穿衣吃饭的品位代表着你的文化修养，时刻向别人宣告：“我是怎样一个人，我从事怎样的工作。”因此，但凡成功人士，几乎无一例外都很注重外在形象，并把形象作为个人的重要素质看待。

第一节 职场仪容礼仪	2
面部形象礼仪	2
女性的化妆礼仪	6
香水的使用礼仪	8
个人卫生礼仪	10
第二节 职场着装礼仪	11
着装的 TPO 原则	11
男士的着装礼仪	12
女士的着装礼仪	17

饰品的运用礼仪	20
第三节 职场形体礼仪	25
正确的站姿——站如松	25
正确的坐姿——坐如钟	28
正确的走姿——行如风	31
正确的蹲姿	32
正确的手势语言	33
眼神的运用	37
微笑是职场上的制胜法宝	38
善于运用及解读身体语言	40

第二章 求职面试礼仪

求职礼仪是职业礼仪的组成部分，涉及穿着、行为、语言交流等内容。在求职面试中，你的职业素养和修为会对资深的人力资源主管产生重要影响，它好比你走向职业的阶梯，任何一个细节出问题都可能使你从梯子上摔下来，所以，你必须紧盯职业礼仪，走好每一步。

第一节 撰写个人简历的礼仪	46
第二节 撰写求职信的礼仪	47
第三节 使用 E-mail 投递简历的礼仪	49
第四节 面试前的准备工作	53
第五节 面试时的着装礼仪	56
第六节 面试过程中的基本礼仪	58
第七节 面试结束后的礼仪	61
第八节 面试被拒后的应对礼仪	63

第三章 办公室礼仪

关于办公室礼仪，很少会写在纸上，尽管这些比实际听起来要重要得多。繁忙的工作让人们无暇顾及办公室里的礼仪，当你刚刚开始在一个新环境上班时，你可能对某些礼仪感到难以运用得体甚至觉得是繁文缛节，但是不要马上改变它。留心观察该：怎样做和为什么这样做，办公桌和办公区的布局及装饰，在办公室用餐、传阅文件等。找出你们公司里被大家所认可的“礼仪”和习惯对你会很有帮助，“忽略”不能被视为原谅你的理由。总之，像你希望别人对待你的方式那样去对待别人是不会有错的。

第一节 同事交往礼仪	66
办公室新人的生存法则	66
主动与同事打招呼	70
恰当地称呼上司和同事	70
办公室闲谈的礼仪	72
同事之间距离产生美	73
正确处理与同事之间的争执	75
表达谢意与歉意的礼仪	78
第二节 上下级相处之道	80
汇报工作的礼仪	80
上下级面谈的礼仪	82
强调自己观点的礼仪	84
拒绝上司的礼仪	85

表扬下属的礼仪	86
批评下属的技巧	88
请假休假的礼仪	91
辞职的礼仪	91
第三节 对外沟通礼仪	93
拨打电话的礼仪	93
接听电话的礼仪	97
闲聊时接到电话要专心	101
永远让对方先挂电话	102
礼貌应对打错的电话	103
为上司转接电话的礼仪	103
使用手机的礼仪	104
收发传真的礼仪	106
使用网络即时通信工具的礼仪	107
使用电子邮件的礼仪	109
第四节 其他相关礼仪	110
办公桌的礼貌	110
办公室用餐的礼仪	112
乘电梯的礼仪	113
扔垃圾的礼仪	114
使用洗手间的礼仪	114

第四章 商务会面礼仪

商务会面是人与人交往的一个重要机会，它在为商务人士提供沟通、合作平台的同时，也让彼此可以互相审视，在心里默默作出喜欢或不喜欢的判断。因此，与别人正式会面，尤其是初次会面时，是否知礼、守礼，往往关系到交往对象对自己的第一印象。与其日后花费时间和精力弥补最初因为礼仪不当造成的隔阂，不如最初与他人会面时就充分注意自己的言行举止，以及个人的教养和品位如何恰到好处地得以展现的问题。

第一节 谋面致意礼	118
握手的礼仪	118
其他致意礼	120
问候的礼仪	122
第二节 言谈礼仪	124
使用得体的称谓	124
礼貌用语的运用	125
谈话的基本礼仪	128
倾听他人的重要性	131
以礼相拒更有效	133
勇于道歉——知错就改	135
第三节 名片的礼仪	138
名片的用途	138
名片的内容	140
递接名片的礼仪	141
索取名片的礼仪	143

第四节 介绍与被介绍的礼仪	144
自我介绍的礼仪	144
介绍他人的礼仪	146
被他人介绍的礼仪	148
介绍集体的礼仪	149
记住对方的名字	149

第五章 商务往来礼仪

人情世故礼为先，生意场上也少不了迎来送往。在现代市场经济中，商务往来是司空见惯的事情，无论是接待拜访、外出公干，还是信函往来、馈赠礼品，在这些场合应对得体，无疑能使我们的工作更具成效，因此，每个人都应该了解和学习一些商务往来中的礼仪知识。

第一节 拜访与接待礼仪	152
外出拜访的礼仪	152
接待来访人员的礼仪	155
商务聚餐的礼仪	158
请客吃饭的礼仪	161
第二节 差旅礼仪	164
乘坐轿车的礼仪	164
乘坐火车的礼仪	167
乘坐公交车的礼仪	168
乘坐地铁的礼仪	169
乘坐飞机的礼仪	170
乘坐出租车的礼仪	173

入住酒店的礼仪	174
第三节 礼品馈赠礼仪	176
送礼的时机与场合	177
礼品的选择	178
送礼与受礼的礼节	180
送花的礼仪	182
第四节 文书礼仪	185
商务信函的写法	185
请柬的写法	187
启事的写法	188
贺卡的写法	191
馈赠文书	192

第六章 商务会议礼仪

组织、领导或参加各种会议与仪式活动,如工作会议、展览会、洽谈会、茶话会、开业庆典、发布会、商务谈判等,是职场人士日常工作中经常需要处理的事情。在许多情况下,我们往往需要亲自办会,也就是从事会务工作,负责从会议的筹备直至结束的一系列具体事项。在这些人群高度聚集的场合,如果能恰到好处地运用会务礼仪,既能树立公司的良好形象,又能借此宣传公司的产品和服务,提高公司的知名度。

第一节 工作会议礼仪	196
会议的组织与准备	196
会场布置与座次安排	199

参加会议的礼仪	201
会议结束后的工作	203
第二节 展览会礼仪	204
展览会的组织与筹备	205
参加展览会的礼节	206
第三节 洽谈会礼仪	209
参与洽谈会的仪表礼节	209
洽谈会的座次安排	210
洽谈会的交谈礼仪	210
第四节 发布会礼仪	212
发布会的筹备	212
媒体的邀请	215
现场的应对技巧	216
发布会善后事宜	217
第五节 开业庆典礼仪	219
开业庆典的组织与筹备	219
开业仪式的运作	220
现场服务礼节	224
第六节 茶话会礼仪	225
茶话会的组织与筹备	225
现场发言的礼节	229
第七节 商务谈判礼仪	230
谈判场所的布置	230
谈判人员的会面礼仪	231
谈判的座次安排	233
谈判中应遵守的交谈礼仪	234
谈判的有效技巧	236
签约的礼仪	239

第七章 商务宴会礼仪

宴会里头学问大，一动一静总关礼。在正式的商务会谈中，中间往往会穿插商务用餐，当然，进餐只是一种形式，真正的内容是继续谈论商务话题，它占的比重超过了 50%。一般来说，商务用餐的形式分成两大类，一类是比较松散的自助餐或自助餐酒会；另一类是正式的宴会，分为中式宴会和西式宴会两种形式。在用餐时保持良好的仪态修养，是显现个人素质的最佳时刻。如果不懂礼仪，其危害性是巨大的，会使个人和公司的形象大打折扣。

第一节 中餐的礼仪	242
桌次与席位的安排	242
餐具的使用	243
东道主的礼仪	244
进餐的礼仪	245
敬酒的礼仪	247
第二节 西餐的礼仪	250
出席宴会的仪容仪表	250
桌次与席位的安排	251
点餐的礼仪	252
餐具的使用方法	253
西餐的进食礼仪	256
第三节 自助餐的礼仪	259
自助餐的组织与筹备	259
拿取食物的礼仪	262

第八章 涉外商务礼仪

现在，无论是外宾来访还是出国访问、交流，都已经是很平常的事。在涉外交往中，一个人的形象不仅代表着自己，还代表着公司，甚至是国家。俗话说：“百里不同风，千里不同俗。”从国际交往的角度来看，中外礼仪是有一些差异的。譬如国际礼仪强调关心有度，换而言之，不得打探或者涉及个人隐私问题，而中国的传统礼仪则强调亲密无间，等等，如果在涉外商务交往中不了解这些就麻烦了。因此，我们只有了解并遵守涉外礼仪常识，不卑不亢，才能举止有度，与外宾和睦相处，合作愉快。

第一节 中外文化的差异	266
第二节 接待外宾的礼仪	269
第三节 涉外观光游览礼仪	271
第四节 涉外公务时间安排	274
第五节 涉外赠礼习俗	275
第六节 涉外签字仪式	277

【第一章】

职场形象礼仪



杰克·韦尔奇说：“我绝不允许那些睡眼惺忪，抬不起头，缩肩弓背，看起来半死不活的员工为我工作。在市场营销方面，我会聘用那些外表英俊、谈吐流畅的应聘者。”职场形象是一个人工作的全部角色。像产品一样，根据功能不同，我们每个人都被包装得各不相同。你的形象就是你的说明书，你穿衣吃饭的品位代表着你的文化修养，时刻向别人宣告：“我是怎样一个人，我从事怎样的工作。”因此，但凡成功人士，几乎无一例外都很注重外在形象，并把形象作为个人的重要素质看待。

第一节 职场仪容礼仪

中国古代大哲学家庄子曰：“各得其美。”每个人都有自己的审美追求，但美又有一般的价值标准，所以要符合一般的审美规范。随着社会的发展，职场人士对仪容也越来越重视，因为良好的形象可以增加一个人的自信，对个人的求职、工作、晋升和社交都起着至关重要的作用。但是，好的形象并不只是靠几件名牌衣服就可以建立的，我们应该更多地重视一些细节问题。

面部形象礼仪

在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。仪容美的基本要素是头发美、面部美、肌肤美。美好的仪容一定能让人感觉到其五官构成和谐并富于表情，发质、发型使其英俊潇洒、容光焕发，肌肤健美使其充满生命的活力，给人以健康自然、鲜明和谐、富有个性的深刻印象。

1. 头发

头发是人体的制高点，很能吸引他人的注意力。因此，要经常洗头，保证头发不粘连、不板结、无发屑、无汗馊气味。入秋之前对头发要精心保养，因为这时会出现头皮屑增多、脱发和断发。如发现发尖打岔，必须及时修剪。男性不但应经常洗发，还应经常理发和梳理头发。

(1) 洗头

洗头前，为了除去灰尘和头屑，先把头发梳几遍，用水打湿头发。最好用温水，水温在 36℃~38℃为宜。擦上洗发露后，轻轻揉搓，不要用力搔抓头皮，然后用清水将头发上的洗发剂洗去，如有需要，可再擦一些护发素，使头发柔软、光亮又有弹性。