



职业院校创业教育通用教材

职场工作礼仪

谭一平 叶坤妮 编著



清华大学出版社

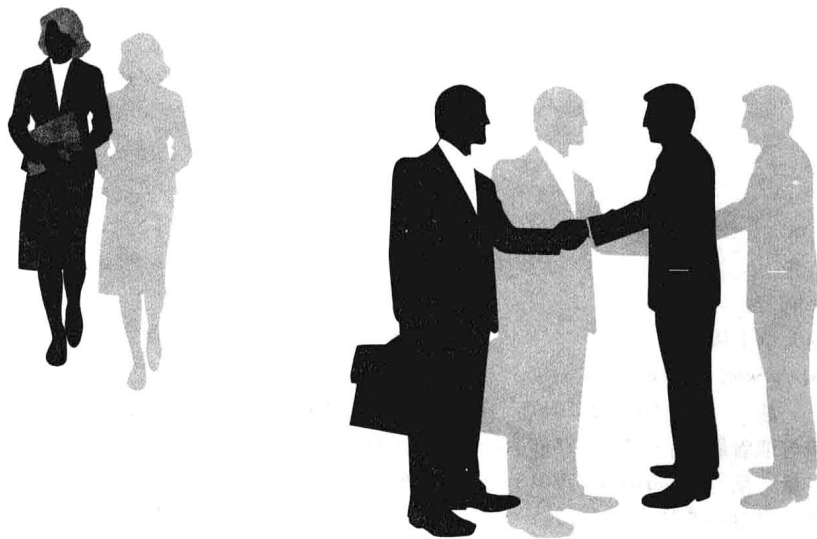




职业院校创业教育通用教材

职场工作礼仪

谭一平 叶坤妮 编著



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书主要介绍了现代职场的基本礼仪和行为规范,内容包括职场的基本行为准则与礼仪、塑造职业形象、职场语言、通信礼仪、接待与拜访礼仪、商务活动礼仪、社交应酬礼仪和馈赠礼仪。本书理念先进、实用性强、针对性强、强调教学互动、语言通俗易懂。

本书既可作为职业院校就业指导教材,也可作为社会在职人员学习职场礼仪的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职场工作礼仪 / 谭一平, 叶坤妮编著, —北京: 清华大学出版社, 2011.2

(职业院校创业教育通用教材)

ISBN 978-7-302-23264-3

I. ①职… II. ①谭… ②叶… III. ①人间交往-礼仪-职业教育-教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第147438号

责任编辑: 张 弛

责任校对: 袁 芳

责任印制: 杨 艳

出版发行: 清华大学出版社

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175

邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印 张: 9.5 字 数: 180 千字

版 次: 2011 年 2 月第 1 版 印 次: 2011 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 1~3000

定 价: 19.00 元

产品编号: 036565-01



在现代职场上，每一个公司员工都必须与自己周围的人，包括上司、同事、客户、亲友等建立起稳固而又和谐的人际关系，只有这样，才能在职场上有所作为。职场礼仪是构筑良好人际关系的最佳工具。正是基于这种考虑，我们为即将进入职场的学生编写了《职场工作礼仪》这本教材。

与以往的教材相比，本教材在诸多方面做了有益的尝试，它有以下几大特点。

一、理念先进

本教材不仅注重外在的言行举止，更注重员工内在“礼仪”的培养，即强调遵守公民的基本行为准则，只有在心中真正树立了“责任感”等意识，才能在日常工作中注意自己的言行举止，因此本教材的理念既是新颖的，又是先进的。

二、实用性强

本教材不过多地介绍定义、性质等知识性内容，而着重介绍解决问题的原则和方法，注重实用性，这一点也可以说是本教材的最大特点。

三、针对性强

传统的礼仪教材多以“商务”为主，而且又多以高级白领的礼仪为主，而本教材主要是为普通员工编写的，所以内容以日常工作中需要注意的礼仪为主，像国外习俗禁忌等内容基本不涉及，因此本教材的针对性非常强。

四、强调教学互动

本教材在每章后面设置了“反思”和“项目任务”这两个教学模块，它们大大增强了实操感，使学生仿佛身临其境。

职场工作礼仪

本书的第七章和第八章由湖南长沙环境保护职业技术学院的叶坤妮老师编写。张强为本书绘制了漫画插图。

尽管编者竭诚努力，但由于水平有限，本书仍有些不足之处，所以编者期望与广大读者进行交流。欢迎读者登录编者的“一平工作室”（<http://www.tanyiping.com>）对本书给予批评指正，以便将来修订完善。

谭一平

2011年1月于北京



第一章 概述..... 1

第一节 礼仪的基本概念 2

第二节 礼仪的作用 4

第二章 职场的基本行为准则与礼仪..... 6

第一节 职场的日常行为准则 7

第二节 日常生活中的礼貌 12

第三节 常见的不良举止 18

第三章 塑造职业形象..... 23

第一节 自然的仪表 24

第二节 整洁的仪容 29

第三节 优雅的仪态 32

第四节 良好的心态 38

第四章 职场语言..... 42

第一节 养成打招呼的习惯 43

第二节 说话注意场合及分寸 44

第三节 办公室说话的分寸和音量 52

职场工作礼仪

第五章 通信礼仪..... 55

第一节 电话	56
第二节 电子邮件	64
第三节 信函	69
第四节 传真	70
第五节 其他	71

第六章 接待与拜访礼仪..... 74

第一节 接待礼仪	75
第二节 拜访礼仪	84
第三节 出差礼仪	91

第七章 商务活动礼仪..... 95

第一节 商务庆典	96
第二节 新闻发布会	99
第三节 商务会议	103
第四节 商务谈判	105
第五节 商务宴请	109

第八章 社交应酬礼仪..... 127

第一节 社交应酬的基本原则	128
第二节 日常社交应酬	129
第三节 与客户的应酬	134
第四节 馈赠礼仪	138

第一章 概述

在我们还是孩子的时候，父母经常教导我们“要讲礼貌”，比如见了老人要叫“爷爷”、“奶奶”，不要欺侮其他小朋友，等等。我们成年进入职场后，虽然不再有人要求我们“要讲礼貌”了，但经常会有人提醒我们“要注意礼仪”。那么，礼仪到底是什么呢？对我们又有什么意义呢？



第一节 礼仪的基本概念

一、礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”的统称,《新华词典》对“礼仪”的解释是“礼节与仪式”,它是指在人际交往的过程中,人们相互表达尊重、友好,以建立和谐关系为目的而遵从的行为方式、行为准则和活动程序的总和。

“礼仪”中的“礼”可以指礼节、礼貌,而“仪”则涵盖了仪容、仪表、仪态、仪式等方面的内容。

1. 礼节

礼节是指人们在相互交往的过程中,相互表示尊敬、问候、欢迎、哀悼、祝福等的习惯形式。握手礼、鞠躬礼、合十礼等,都是现代社会常见的见面问候的习惯形式。

2. 礼貌

礼貌是指言语动作谦虚、恭敬、文明的表现。礼貌由“礼貌的语言”和“礼貌的行为”两个部分组成。

我们平时交谈时常用的礼貌用语有:“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”等。这些礼貌用语简洁明了,通俗易懂,充分体现了语言文明的基本形式。在人们交往过程中,如能经常使用这些礼貌用语,就可以避免许多不必要的误会和冲突。

日常生活中的“让尊者先行”、“为女士开门”、“为老幼病残孕让座”都是“礼貌的行为”。随着人类文明的不断发展,大家越来越喜欢“有礼貌”、“有教养”的“文明”的人,讨厌“没礼貌”、“没教养”的“粗鲁”的人。

3. 仪式

仪式是在一定场合举行的、具有专门程序的、规范化的活动。结婚仪式、节日庆典、丧葬祭祀等都是人们日常生活中的常见仪式。在政务活动和商务活动以及文体活动当中,常见的仪式有升旗仪式、迎宾仪式、庆典仪式、动工仪式、剪彩仪式、开幕仪式等。

4. 仪容、仪表和仪态

仪容、仪表和仪态都是指人的外表。“仪容”主要是指人的容貌,“仪表”主要是指人的衣着打扮,而“仪态”主要是指人的言谈举止。



仪容、仪表和仪态这三者构成了我们展示给他人的外在形象。在很多仪式当中，参与者的特定的仪容、仪表、仪态都是仪式的组成部分。在日常工作和生活当中，仪容、仪表、仪态又是礼节的组成部分。将自身良好的容貌、亲切的表情、规范的着装、优雅的举止展示给别人，让看到我们的所有人心情愉悦，是我们尊重他人的表现。

二、礼仪的特点

当十字路口红灯亮的时候不要横穿马路，购物要付钱，在禁烟办公室不要吸烟……这些都是我们这个社会每个人都应遵循的基本规则。礼仪就是我们在遵守这些社会规则的同时，根据时间和地点的不同而应采取的相应的行动，也就是说，礼仪是一种表示自己对对方尊重和关心对方的社会规范，是为了建立良好的人际关系而主动采取的自我约束的行为。

1. 礼仪的实质就是尊重他人

礼仪的实质就是一种在人际交往中尊重他人的精神，简单地说就是有一颗“关心他人的心”。有些新员工觉得很多职场礼仪仅仅只是些客套，没有什么实际意义，因而对这种礼仪颇有微词。的确，现代职场上所有的礼仪都没有“实际”意义，它仅仅是一种“形式”，它只能给人一种被尊重的感觉。然而，正是这种“被尊重的感觉”，是现代职场所有人的精神必需品。根据马斯洛人类需求层次理论推理，每个员工在自己生理需求、安全需求和社会承认需求得到满足之后，必然会产生得到同事和社会尊重的需求。因此，讲礼貌是调节职场人际关系最重要的手段之一。

2. 礼仪随社会进步而进步

作为一种社会规范，现代职场礼仪并不是一成不变的，它也随着时代而变化。比如说服装，在20多年前，我们很多人将牛仔裤视为“洪水猛兽”，可现在人们对穿着各式各样牛仔裤上班的公司员工已习以为常了。社会的进步必然会使职场的礼仪规范也发生相应的变化。

不过，不管社会如何进步，礼仪规范如何变化，在处理人际关系时有一点是不会变的，那就是无论是谁，作为社会的一员都希望得到别人对自己人格上的尊重。对别人人格上的尊重是处理所有人际关系的前提。无论是员工与上司之间的关系，还是员工与同事、客户等一切关系，都适用这条原则。只有坚持这一铁的原则，才能让与时代一起进步、成为人们行为规范的社会礼仪有一个相对固定、广泛的社会基础。



第二节 礼仪的作用



一、对企业的意义

1. 提高沟通的效率

在人际交往中，自觉地执行礼仪规范，可以使交往双方的感情得到沟通，在对方表示尊重、敬意的过程中，获得对方的理解和尊重。人们在交往时以礼相待，有助于人们之间互相尊重，建立友好合作的关系，缓和或者避免不必要的矛盾和冲突。

2. 规范和约束人们的行为

在职场上，礼仪约束着人们的态度和动机，规范着人们的行为方式，协调着人与人之间的关系，因而在人际交往中发挥着巨大的作用。

3. 倡导员工们遵守道德习俗

公司员工们通过对礼仪的学习和应用，建立新型的人际关系，从而在交往中严于律己，宽以待人，互尊互敬，互谦互让，讲文明，懂礼貌，和睦相处，形成良好的社会风尚。

4. 协调员工们的行为

在现代职场上，人们的相互关系错综复杂，有时会突然发生冲突，甚至会采取极端行为，礼仪有利于促使冲突各方保持冷静，缓解已经激化的矛盾，使人们之间的感情得以沟通，建立相互尊重、彼此信任、友好合作的关系，进而有利于各项事业的发展。

二、对员工的意义

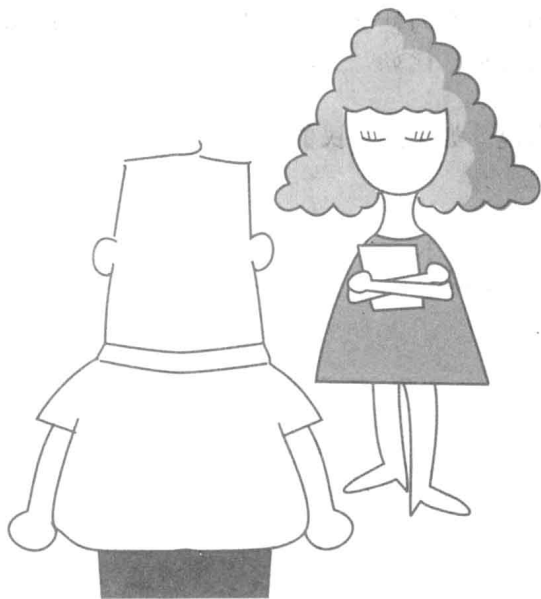
1. 员工的第二种名片

公司都会为员工印制名片，这是员工的第一种名片，它印有公司名称、员工的职务和通信联络方式等；第二种名片就是员工的习惯和修养，虽然它是无形的，但它表明员工在职场的第二身份。特别是员工在与外面的客户打交道时，对方不仅要看员工是什么职务，负责什么具体业务，而且会注意员工的第二种名片，即看员工说话有没有分寸，办事有没有原则，同时还注意员工个人的一些修养和习惯；如果他认为该员工是个没有能力和品味的人，就会认为该员工不值得信赖，不会愿意与该员工长期打交道。

2. 礼仪是维持和谐人际关系的润滑剂

一些员工感到与上司和同事的关系紧张，其实很多时候并不是利益之争造成的；特别是一些新员工，他们并不想跟谁争抢什么，可与同事的关系不知在什么时候就变得微妙起来。出现这种情况，经常是由一方或双方不注意礼貌造成误会积累而来的。一些新员工不太注意礼貌，可能与他们傲慢的性格有关，但最主要的是他们不重视职场礼仪，觉得一些礼仪已经过时，没有什么实际意义。随着时代的变迁，有些礼仪的确已经开始变得陈腐，被一些人淘汰，但公司里那些老同事的观念并没有你新潮，你认为过时的礼仪，在他们看来可能还非常有用。因此，在对待礼仪方面一定要注意他人的感受。

敬人者恒敬之。你对同事和客户有礼貌，他们也就会对你有礼貌。比如，早晨上班时对同事说声“早上好”，下班时说声“再见”，就这么两句话，对你来说可能很简单，没有特别的含义，但对你的同事们来说，他们的感受可能大不相同，他们能感受到你的教养和工作热情。因此，当你在工作中遇到困难需要他们的帮助时，他们会很乐意给你更多的帮助和支持。相反，如果同事对你说“早上好”而你却毫无反应，那人家就会在后面说你“不懂礼貌”或“为人较差”等，这样，他们自然就会对你敬而远之。



第二章 职场的基本行为 准则与礼仪

一名标准的公司员工必然首先是一名合格的公民。所谓“公民”是指根据法律规范享有权利和承担义务的自然人。不论年龄大小，从事什么职业，我们每个人都是社会中的人，都受到各种各样社会关系的制约，因此公共生活占据了每个人全部生活中最大也是最重要的部分。不管一个人的行为看上去如何自由自在、特立独行，都或多或少会对他人、社会乃至自然环境造成影响。公共生活的健康和社会交往的有序，固然取决于刚性的法律规章，但更有赖于一整套公认的、义务性的行为准则，这些行为准则又称之为社会公德。对于一个合格的公民来说，遵守社会公德是必须的也是起码的要求，比如，文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法等。

对于公司员工来说，如果连公民的基本行为准则都不能遵守，就很难想象他能够成为合格的员工。



第一节 职场的日常行为准则



对于在职场打拼的员工来说，应遵守以下日常行为准则。

一、责任感

责任感就是自觉地做好自己分内的事。例如，如果你被安排当秘书了，那协助上司处理好各种杂务就是你分内的工作；既然是你分内的工作，那就应当自觉地去。上司的客人来了，你要自觉地去给客人沏茶；上司准备写年终总结报告了，你要自觉地帮他向各部门“索取”材料……这种“自觉”就是责任感的体现。

具备了责任感，是一个公司员工成熟的标志。如果你把做好分内的工作当做自己的责任，那你就会把这种责任当做自己的一种价值尺度，随时用它约束自己的行为，不在乎有没有外在的监督，并且也不会因员工工作“技术含量低”而怨天尤人。责任感是对自己负责，是一种尊重自己的感情和价值观的表现。因此，员工要学会承担责任，绝不能把它当成一种负担；在承担责任的过程中，可以让自己的职业素养不断提高，在更高的层次上体验着职业成功带来的快乐和幸福。

二、守时

现代职场多是“集团作战”，也就是大家应在规定的时间完成自己的工作，使工作流程顺畅。如果你不能按时完成自己的工作，就有可能影响整个部门的工作进度。所以，为了保证自己工作任务的完成，就不能浪费自己的工作时间，应做到守时。上班不迟到是守时的最基本的要求。

不论你是与同事还是与客户定好的约会，一定要准时到达。如果你迟到，不仅会影响约会本身的效果，还会影响对方下一步的工作，所以，不守时是现代职场上最令人厌恶的行为之一，它会严重影响你的信誉。你在赴约途中，如果遇到交通事故等意外情况而不能准时赴约（只要超过5分钟），就要及时与对方联系，作出解释，请求对方谅解。可以说，守时是对公司员工最低的礼仪要求。约会迟到之后，千万不要向对方解释迟到的理由，而应先向对方作出诚恳的道歉。千万不能用“联系不上您”之类的借口为自己辩护，现在已经是手机和笔记本电脑非常普及的时代了，联络的方式非常多，如果用“联系不上您”作借口，就会让对方更加失望。



三、信守承诺

今天一上班，你的上司让你在今天吃午饭之前将新产品策划方案交给他，你说午饭之前一定交给他，这就是你的一种承诺。如果你在午饭之前不能将策划方案交给他，就有可能影响他下午的工作，这样，你就有可能在他那里失去信用。作为公司员工，如果你没有信用，就意味着你没有职业发展前途。

市场经济实质上就是契约经济。在日常工作和生活中，人们经常需要签订各种各样的契约，比如，招聘的时候，与公司签订的劳动合同是契约；在工作中，与客户签订的合同或协议是契约；将来结婚，与配偶领取的结婚证也是契约……可以说，我们目前正在进入一个契约社会。契约社会的本质就是信用，如果彼此没有信用，谁会去签一个根本得不到执行的契约呢？在现代职场上，信用是每个公司员工的职业生命。

一个公司员工从他进入办公室的第一天起，他的上司、同事和客户就开始通过他的言行，在有意和无意之间悄悄地给他做信用等级评估了。上司让你这个星期五下班之前把报告交上去，你却拖到了下个星期一；中午在食堂买饭时，你跟同事借了5元钱，说好一回办公室就还他，可一个星期过去了，你已把这事儿忘得一干二净了；你与客户约好10:00去拜访他，可到10:20你才姗姗而来……他们就像收集商场里的打折优惠券一样，在收集你的信用记录。这些信用优惠券积累到一定程度就会自动兑现。如果你的信用记录良好，他们就会给你额外的机会；相反，如果你信用记录很差的话，即使有机会他们也不会给你。

有一点需要注意，“契约”最好立字为据，但并不是只有白纸黑字才是契约。“一口唾沫一颗钉”，你的口头承诺也是一种“契约”。由于受传统文化的影响，与书面协议相比，在日常工作中人们更看重口头承诺，如果你事事立字为据，反而有可能被当成是“小家子气”和“不通人情”，甚至被看成是怪人。

四、公私分明

对于公司员工来说，“公私分明”有两个方面的意思。一是严格区别公司和自己的私人财物。比如，你办公桌上的电话是公司的，而你包里的手机是你私人的，当你要加班不能按时回家吃晚饭，需要告诉你母亲不要等你时，你就应当用自己的手机或者用外面的公用电话。也许这样有人会说你傻，其实那些笑话你傻的人仅仅是一种精明，而不是一种真正的聪明。如果一个人缺乏自律精神，那他就会产生侥幸心理，一旦发现没人监管，就会想方设法钻管理制度上的空子，占公司的便宜。占便宜的心理就像吸毒一样容易上瘾，它一旦成为习惯，就会像雪球一样越滚越

大，让你对所有的规章制度熟视无睹，驱使你冒更大的风险。因此，如果你的职务升高了，权力增大了，那你下的赌注就越来越大，如收客户的红包，挪用公款，最后，不惜拿自己的青春和生命作赌注……

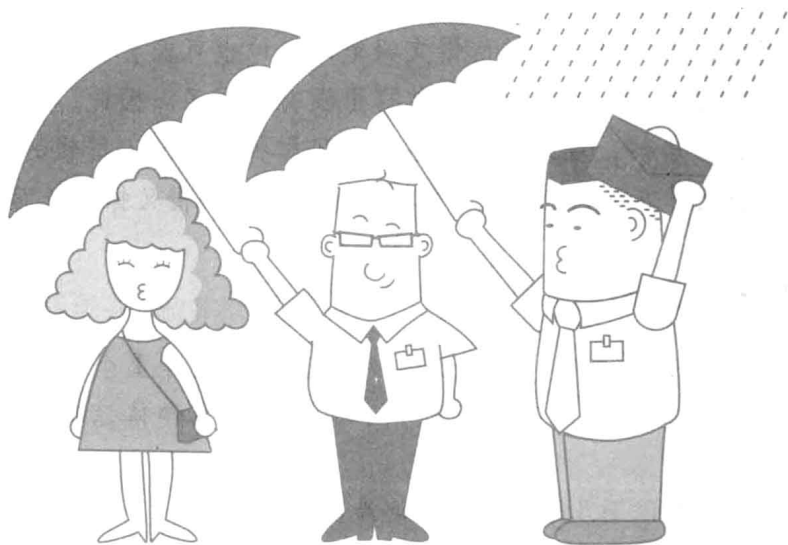
“公私分明”的另一层意思是在公共场合就要注意公共形象。比如，星期六不上班，你可以在家里不化妆、穿睡衣等，因为你是你的私人空间里。但是，星期一你不能穿着拖鞋、素面朝天地去上班，因为你的办公室是个公共场所，不能只顾自己的感受而不顾其他人的感受。

五、团队意识

所谓职场，就是大家一起工作的地方，也就是说，职场是由三教九流的人组成的，因此，在你的同事中，有几个你不欣赏甚至很讨厌的人是很正常的。既然是同事，那在工作中就有需要相互协助和配合的时候，遇到这种情况，即使你觉得再讨厌，你也得主动跟对方协调，把工作做好，这就是团队意识。

在市场竞争中，你的上司为了保证在竞争中取得最大效益或最后的胜利，他可能在人力和物力方面需要进行一些综合平衡；当他在综合平衡过程中取舍两难时，他可能会让你作出一些“牺牲”，因此让你吃些“亏”是正常的。当然，在日常工作中，领导并不一定要你付出巨大的代价，只是要求你自我克制一些就行了。

由于渴望成功，一些公司员工不愿作出任何牺牲；即使作出了牺牲也会斤斤计较，希望自己的“牺牲”能马上获得等值的回报。如果这样，即使你勉强争到手了，对你也没什么好处，因为领导会认为你这个人太现实，没有团队意识，不值得培养和寄予重任。因此，到头来你仍是得不偿失。





六、离开座位时要打招呼

作为公司员工，经常不在自己的办公座位上是很正常的，比如外出见客户、在会议室开会、在会客室见客人、上洗手间等。但是，当上司找你、客户突然来拜访你或同事工作上要你配合而找不到你时，那就有可能影响工作。因此，离开座位时打招呼也可以说是作为公司员工的起码礼仪。

在上班期间，不管你去哪里，都要让同事知道你做什么去了并能联系上你。现在很多办公室的墙壁上都挂有告示板，通报本部门的各种事项。如果你要离开办公室半个小时以上，就应在告示板上写上自己外出办什么事和估计什么时候回来（如果是上司交办需要保密的事除外）。如果办公室没有告示板，那你在外出时就应跟周围的同事打个招呼。外出时，一定要带手机并且开机，这样，上司、同事或客户有事要找你时能及时联系上你。

七、不随便打扰别人

不管你的同事为人多么热情，多么乐于助人，在人家下班之后就不要去打扰对方。当然，为了联络感情而对方也有兴趣的话，下班之后大家可以一起去喝点酒或唱唱歌，但这是另一回事。

八、借钱必还

比如在写字楼大厅的自动售货机前，你想买瓶可乐，但你口袋里又没有零钱，于是你向正好路过的同事借了3元钱，说好回办公室就还他。可当你回到办公室后，工作一忙，就把还钱的事忘得一干二净了，因为在你的潜意识里，这区区3元钱根本不算回事。但是，当你下次再跟他借支铅笔时，他也可能会拒绝。这不是对方小心眼，而是他觉得你说话不算数，你在他那里没有信用了。因此，跟同事借钱必须还，不管钱多钱少。当然，最好是改变学生时代那种随便向人借钱的习惯。你开口向同事借钱，这会让对方很尴尬，借给你对方不情愿，不借又抹不开面子。

九、尊重他人隐私

在现代职场上，特别是在一些外企，人们普遍讲究尊重个人隐私，并且将是否尊重个人隐私看做是一个人的教养、能不能尊重和体谅交往对象的重要标志之一。

在交往中，大致有以下几个话题是不便涉及的。