



这边请。



这个年轻人很懂礼貌。



人人都要懂的 职场礼仪

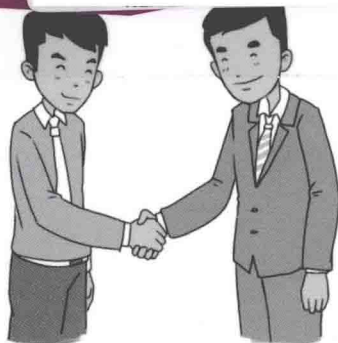
会说话、会办事、会做人轻松玩转职场朋友圈

孙 丽◎著

初入职场，读懂人心，从学礼仪开始！

着装 会面 接待 电话 会议 谈判 宴请 送别

你的形象
价值百万



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



这边请。



这个年轻人很懂礼貌。

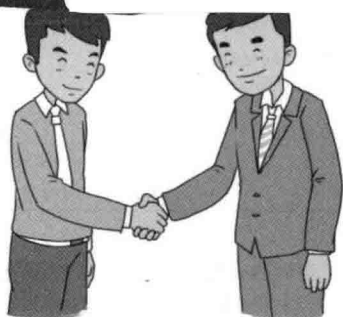


人人都要懂的 职场礼仪

会说话、会办事、会做人轻松玩转职场朋友圈

孙丽◎著

你的形象
价值百万



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

人人都要懂的职场礼仪 / 孙丽著. — 北京 : 人民
邮电出版社, 2015. 7
ISBN 978-7-115-39297-8

I. ①人… II. ①孙… III. ①礼仪—基本知识 IV.
①K891. 26

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第100187号

内 容 提 要

千万不要让糟糕的人际关系毁了你的前途。人在职场, 必须要懂职场礼仪, 否则将寸步难行。你知道与领导、同事、下属、客户等不同的人相处, 需要懂得不同的礼节吗? 你知道在办公室、餐桌、宴会等不同场合, 需要遵守的礼节也是不同的吗? 与不同的人相处、在不同的场合, 应该遵守什么礼节, 本书都会清清楚楚告诉你。有“礼”走遍天下, 当你懂得了职场礼节, 你在职场上的道路就会顺畅很多。

-
- ◆ 著 孙 丽
责任编辑 吴 斌
责任印制 周昇亮
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫丰华彩印有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 14.5 2015 年 7 月第 1 版
字数: 219 千字 2015 年 7 月北京第 1 次印刷
-

定价: 42.00 元

读者服务热线: (010)81055296 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

目 录

第一章 有关“礼”的那些事儿

- 一、有礼走遍天下，无礼寸步难行 / 18
- 二、联想人的高素质是如何培养出来的 / 22
- 三、顺丰快递为何要花巨资提升员工职业修养 / 27
- 四、别拿修养当穿衣说话 / 33
- 五、千万别让小事阻碍了你 / 36

第二章 你的职业形象，价值百万

- 一、塑造美好形象，必需了解的三大系统 / 42
- 二、好的形象，意味着更多的机会 / 45
- 三、做哪家事儿、穿哪家衣 / 48
- 四、佩戴首饰有讲究 / 51
- 五、别在着装上丢分 / 54

第三章 如何塑造你的职业形象

- 一、让别人第一眼就喜欢上你 / 60
- 二、让你在人群中“闪耀”的TOP原则 / 63
- 三、如何借用手势展现优雅、风度 / 66
- 四、如何借用身势展现优雅、风度 / 70

五、别忘了微笑和眼神 / 73

第四章 会面，让人一见如故

一、正确的称呼，意味着良好的开始 / 80

二、介绍时，你该怎么说 / 84

三、握手可以让你感知彼此的态度 / 87

四、名片是宣传自己的最好广告 / 92

第五章 接待，做到有涵养有修养

一、商务接待事关重大 / 98

二、如何正确引领宾客 / 101

三、安排座次有尊卑之分 / 104

四、奉茶倒水讲究多 / 108

五、宴请时，怎么敬酒不失礼 / 111

六、送别，来一个美好的结束 / 115

第六章 电话：让他人听到你的魅力

一、准备好了，再打电话 / 120

二、接听电话需要注意的事儿 / 123

三、拨打电话需要注意的事儿 / 127

第七章 沟通，既有礼仪又有技巧

一、有效沟通是一种能力 / 132

二、沟通中语音、语速、语调、音量的把握 / 136

- 三、有些话不说最好 / 139
- 四、怎么说，别人才会听 / 143
- 五、怎么听，别人才会说 / 147
- 六、问，就问到点子上 / 150
- 七、真诚的赞美往往能带来好运 / 153

第八章 会议与谈判，有礼有据

- 一、第一次开会就让别人乐于与你交谈 / 158
- 二、准备谈判，要靠这几招 / 161
- 三、细节往往会改变整个谈判局面 / 165
- 四、会议与谈判中有电话该如何处理 / 168
- 五、如何开好一个成功的会议 / 170
- 六、会议与谈判结束后，还该干点什么 / 173

第九章 餐宴，舌尖上的沟通

- 一、中餐有中餐的规矩 / 178
- 二、西餐有西餐的讲究 / 183
- 三、自助餐不能随便吃 / 188

第十章 与上司相处要做到有礼有节

- 一、与上司相处必须要懂的几大礼仪 / 194
- 二、如何与不同类型的上司相处 / 197
- 三、时刻注意维护上司的形象 / 200
- 四、如何有效跟上司说“不” / 203

五、面对上司的批评也要淡定自若 / 207

六、跟上司保持一定距离，做到有礼有节 / 210

第十一章 这样与同事交往让你处处受欢迎

一、如何让同事喜欢和你相处 / 216

二、学会与不同类型的同事打交道 / 219

三、与同事相处的禁忌 / 222

四、如何建立自己的“办公室同盟” / 225

结 语 / 229



这边请。



这个年轻人很懂礼貌。

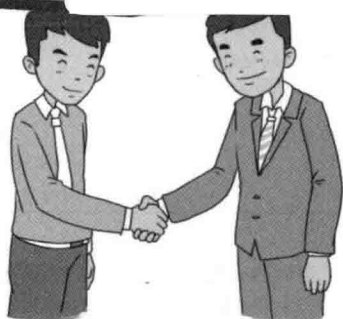


人人都要懂的 职场礼仪

会说话、会办事、会做人轻松玩转职场朋友圈

孙 丽◎著

你的形象
价值百万



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

人人都要懂的职场礼仪 / 孙丽著. — 北京: 人民
邮电出版社, 2015.7
ISBN 978-7-115-39297-8

I. ①人… II. ①孙… III. ①礼仪—基本知识 IV.
①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第100187号

内 容 提 要

千万不要让糟糕的人际关系毁了你的前途。人在职场, 必须要懂职场礼仪, 否则将寸步难行。你知道与领导、同事、下属、客户等不同的人相处, 需要懂得不同的礼节吗? 你知道在办公室、餐桌、宴会等不同场合, 需要遵守的礼节也是不同的吗? 与不同的人相处、在不同的场合, 应该遵守什么礼节, 本书都会清清楚楚告诉你。有“礼”走遍天下, 当你懂得了职场礼节, 你在职场上的道路就会顺畅很多。

◆ 著 孙 丽

责任编辑 吴 斌

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫丰华彩印有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 14.5

2015年7月第1版

字数: 219千字

2015年7月北京第1次印刷

定价: 42.00元

读者服务热线: (010) 81055296 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

职场达人的礼仪心得

◆ 知礼才能懂礼



◆ 职场礼仪影响
你的职场形象

这个年轻人很懂礼貌。



◆ 职业操守决定职业素养，
更决定你在职场能走多远



◆ 用真诚表达尊重，真诚比
耍花招更容易让人接受



◆ 心态影响你的职业素养，
阳光心态造就高效素养

如何塑造你的职业形象

- ◆ 不同岗位人员的仪容仪表要求与禁忌



- ◆ 展现优雅、风度的举止姿态之手势语



- ◆ 职业形象对事业发展的影响

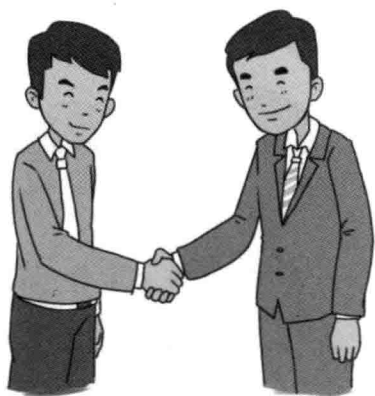


- ◆ 职业形象的构成要素



- ◆ 展现魅力的微笑与眼神的运用

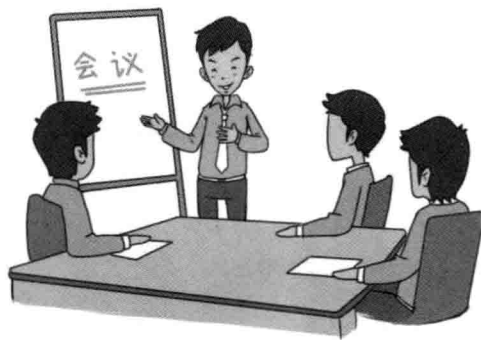
八大常见的职场礼仪(1)



◆ 会面礼仪让人一见如故



◆ 餐宴中不可不知的礼仪



◆ 会议与谈判有礼有文章



◆ 接待礼仪，做到有涵养有修养

八大常见的职场礼仪 (2)



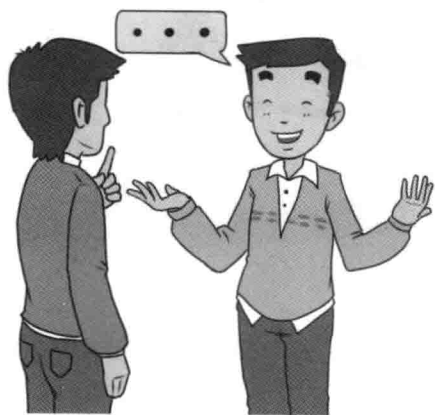
◆ 电话礼仪: 让他人
听到你的魅力



◆ 这样与同事交往
让你处处受欢迎

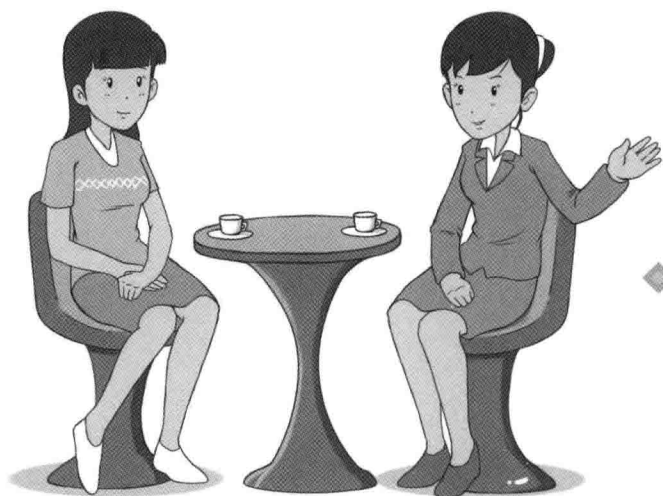


◆ 与上司相处要做到有礼有节



◆ 沟通, 既有礼
仪又有技巧

礼仪达人的知心话



◆ 最想和女性朋友聊聊的职场礼仪知心话



◆ 不得不和男士交待的职场礼仪心底话

序

我国有五千年的文明历史，文明礼貌是我国的优良传统，一直以来我国都有“礼仪之邦”之称，几千年的灿烂文化，培育了彬彬有礼、道德高尚的中华儿女。礼仪文明是我国传统文化中的一个重要部分，影响着我国国民素质的健康发展。

在社会生活中，人们通常认为礼仪体现的是一个民族的凝聚力和精神面貌，是衡量一个国家发展程度的尺度；从个人角度来说，礼仪体现的则是一个人的道德和教养，一个形象良好、懂礼识礼的人，一定会赢得他人的尊重，素质一定不会太差，且有高素质的人，才能赢得他人的尊重，才能建立起良好的人际关系网，事业才能成功。从古至今，因懂礼而获益的人不胜枚举，为汉高祖打下江山立下汗马功劳的张良就是其中较为著名的一位。

秦朝末年，张良因暗杀秦始皇失败，而过着隐居的生活。有一天，他在一座桥上遇到了一位老人，请他帮忙去桥下捡鞋。当时张良心里并不乐意，但是看到老人年老体衰，又觉得帮助老人是理所应当的，于是就为老人捡来了鞋。

可是让张良没想到的是，老人又提出了一个请求，请他帮忙把鞋穿上。张良先是一愣，但又想既然鞋都帮他捡回来，帮人就帮到底吧！于是又帮老人穿上了鞋。老人在离开张良十几米后，回头对张良说：“五天后在这座桥上等我。”

第五天的时候，张良来到桥上，发现老人已经在桥上了，老人说：“你这个年轻人，居然让我这个老人等你，五天后再见吧！”又过了五天，天刚亮张良就来到了桥上，看到老人已经在桥上了，老人再次约定与他五天后再见。这次张良半夜就来到了桥上，终于比老人先到了。老人看到在桥上等候自己多时的张良，笑呵呵地说：“孺子可教。”然后送给了张良一本书，书名为《太公兵法》。后来，张良苦读此书，提升了智谋，最终成为了汉代的开国功臣。

这个故事是历史也好，演义也罢，至少让我们明白了这样一个道理：只有懂礼的人才有更好的发展机会。张良多次满足老人要求，为老人捡鞋、穿鞋，按照老人的约定三次在桥上与老人会面，体现了张良对老人的尊重……正是他这种良好的品格，磨炼了他的意志，使他增长了智慧，最终成为了一代功臣。

不仅是在古代，在现代这样的例子也很多。如畅销书作家梁凤仪，在北京大学做报告时，因路上塞车而迟到一小时，主持人向台下的学生们解释她迟到是因为堵车，而且这种现象在北京是非常普遍的，但是梁凤仪却进行了自我批评，说堵车不是理由，是她浪费了大家的时间。她的道歉赢得了学生们热烈的掌声，使她更受大家的爱戴。柳传志是业界出了名的自律性管理者，2007年他应温州商界的邀请前去交流，结果因温州遭暴雨袭击，飞机在上海降落，柳传志为了按时到达温州，连夜乘车赶往温州，当温州的商家看到两眼发红的柳传志时，非常激动，且对他更加敬佩……他们这样的人之所以能在事业上取得成功，能得到世人的敬重，与他们懂礼仪有着紧密的关系。因此，知礼懂礼是每个职场人士取得成功，得到他人尊重的前提条件。

礼仪是一种文化，是人际交往中处理人际关系的有效工具，是表达友好关系的法宝。在职场中，礼仪就是我们的名片，是个人素养的外在表现，是提升自我形象、增强自身竞争力的必备条件。所以，要想在职场上取得一定的成就，就必须掌握一定的礼仪知识。