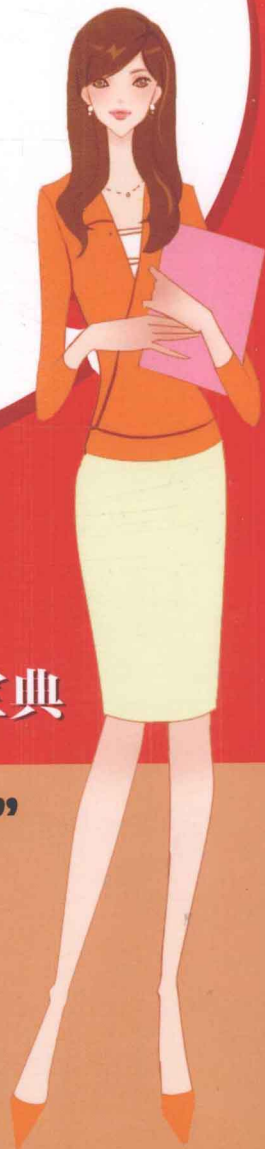


苏拉 / 编著

职场零压力社交

# 好礼仪 决定 好人脉



最符合国情的中国职场礼仪图解宝典

从工作第一天起你就应该知道的“礼仪潜规则”

职场达人不告诉你的**100**个**职场**技巧

因为不懂礼仪，你**会**失去

你的礼仪赚到**“职场”**的第一桶金！

职场零压力社交

好礼仪  
决定  
好人脉

苏拉 / 编著



中国水利水电出版社  
www.waterpub.com.cn

图书在版编目 (C I P) 数据

好礼仪决定好人脉 / 苏拉编著. — 北京 : 中国水利水电出版社, 2011.11  
(职场零压力社交)  
ISBN 978-7-5084-8877-6

I. ①好… II. ①苏… III. ①礼仪—基本知识 IV.  
①K891.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第156753号

丛书名: 职场零压力社交  
书 名: 好礼仪决定好人脉  
作 者: 苏拉 编著

---

出版发行: 中国水利水电出版社(北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038)

网址: [www.waterpub.com.cn](http://www.waterpub.com.cn)

E-mail: [sales@waterpub.com.cn](mailto:sales@waterpub.com.cn)

电话: (010) 68367658(发行部)

企 划: 北京亿卷征图文化传媒有限公司

电话: (010) 82960410、82960409

E-mail: [sales\\_bookexplorer@163.com](mailto:sales_bookexplorer@163.com)

经 售: 全国各地新华书店和相关出版物销售网点

---

印 刷: 北京瑞禾彩色印刷有限公司

规 格: 170mmx230mm 16开本 12.5印张 210千字

版 次: 2011年11月第1版, 2011年11月第1次印刷

定 价: 29.80元

---

凡购买我社的图书,

行部负责调换

版权所有·侵权必究



# 前言

中国自古就是礼仪之邦。对社会来说，礼仪是文化的积淀和道德风尚的反映，对个人来说，礼仪是文化修养和交际能力的体现。

礼仪是神奇的东西，举手投足之间就能和别人建立沟通的桥梁。如果不懂礼仪，你会莫名其妙地失去好人缘，会在职场中处处碰壁。也许你想表达对领导的尊重，却总是让领导难堪；也许你工作勤勤恳恳，却总惹得同事满脸不悦；也许你想让客户相信你的公司具有竞争力，但是谈判时却总是事与愿违……不懂礼仪，就会莫名其妙地得罪人，甚至连在餐桌上都会手足无措。

掌握礼仪是人生成功的前奏。温文尔雅的待人接物会让你赢得好人缘，从容得体的应对会让你建立广泛的社交网络。有“礼”走遍天下，礼仪能让你左右逢源，让别人无法拒绝。礼仪不仅仅是一层华丽的包装，而是深入骨髓的风度和修养。其他礼仪书都在教你如何改变陋习，避免失礼的尴尬，除此以外本书还旨在提升你的气质，让你一举一动都表达出自信和从容，让优雅而高贵自内而外流露。

书中精致的全彩手绘插图，让你在赏心悦目的阅读中掌握真正的礼仪规范。通过清晰明了的图解，你可以将礼仪规范潜移默化为自己的习惯。

本书全面介绍了人生必备的礼仪精华，仪表礼仪、举止礼仪、谈吐礼仪帮你塑造文雅得体的形象，办公室礼仪、商务礼仪、庆典礼仪让你展现干练的职业风范，餐饮礼仪、生活礼仪、公共场所礼仪让你成为最受欢迎的人。

礼仪需要学习，更需要修炼，让优雅贯穿于生活和工作的每一个细节中。当你修身养性，让自己的内心充满关爱和尊重之后，自然就会魅力四射，优雅从容。

# 目录

## 前言

## 第1章 有“礼”走遍天下

- 1.1 礼仪让人气质高贵 ..... 2
- 1.2 好礼仪赢得好人缘 ..... 2
- 1.3 礼仪是修养的试金石 ..... 3
- 1.4 人际交往的黄金法则 ..... 4

## 第2章 仪表礼仪

- 2.1 不可不知的着装礼仪 ..... 6
  - 01 衣橱里要有几件王牌衣服 ..... 6
  - 02 贴近身体的内衣礼仪 ..... 8
  - 03 千万别穿红袜子 ..... 9
  - 04 精心打造脚下的风采 ..... 10
  - 05 别把自己穿成“圣诞树” ..... 11
  - 06 面试一定要穿正装 ..... 13
  - 07 职场新人应该注意的着装礼仪 ..... 14
  - 08 穿着要符合职场角色 ..... 15
  - 09 参加派对的着装礼仪 ..... 16
- 2.2 不化妆的女人没礼貌 ..... 17
  - 01 护肤是女人的重要功课 ..... 17
  - 02 彩妆让自己更加职业化 ..... 19
  - 03 不同场合化不同的妆 ..... 21
  - 04 得体的妆容有品位 ..... 22
  - 05 手是你的第二面孔 ..... 23



06 别让发型破坏你的形象 .....	24
07 香水不要洒太多 .....	26

## 第 3 章 举止礼仪

3.1 让举止更优雅 .....	28
01 如何站立让你亭亭玉立 .....	28
02 如何坐得优雅自信 .....	30
03 每一步都要走出优雅 .....	31
04 让下蹲也成为一种美 .....	33
05 上下车也要得体 .....	34
06 手到底应该放在哪儿 .....	35
3.2 如何优雅地待人接物 .....	36
01 学会递接物品 .....	36
02 引导与指示——让手势说话 .....	36
03 微笑增添你的魅力 .....	37
04 眼神的表达，此时无声胜有声 .....	38

## 第 4 章 谈吐礼仪

4.1 发声的艺术 .....	40
01 你的声音可以更加悦耳 .....	40
02 说话要大声、清楚 .....	41
4.2 与人交谈的艺术 .....	42
01 最聪明的拒绝之道 .....	42
02 做一个善于倾听的人 .....	43
03 多聊别人感兴趣的话题 .....	44
04 你会说客套话吗 .....	45
05 道歉与致谢的艺术 .....	46
06 学会祝贺别人 .....	48
07 不使用否定的语言 .....	49
08 赞美，让别人笑靥如花 .....	49
09 聪明人不说“你错了” .....	50

## 第5章 办公室礼仪

- 5.1 办公室里需要注意的事 ..... 52
  - 01 面试礼仪, 准备成为白领丽人 ..... 52
  - 02 你的办公桌够整洁吗 ..... 56
  - 03 温柔地对待办公用品 ..... 57
  - 04 办公用品不可带回家 ..... 58
  - 05 办公室用餐时注意形象 ..... 59
  - 06 开门、关门的学问 ..... 60
- 5.2 与同事的相处之道 ..... 62
  - 01 办公室新人, 不要太露锋芒 ..... 62
  - 02 从心理上融入团队当中 ..... 62
  - 03 有了功劳, 不要独享荣誉 ..... 64
  - 04 和同事保持一定距离 ..... 64
  - 05 职场避免流言蜚语的绝招 ..... 66
- 5.3 与领导的相处之道 ..... 67
  - 01 上司公务旅行, 下属该做什么 ..... 67
  - 02 迟到了怎么办 ..... 68
  - 03 如何向领导请假 ..... 69
  - 04 怎样向领导汇报工作 ..... 69
  - 05 这样向领导提建议 ..... 70

## 第6章 商务礼仪

- 6.1 初次见面的礼仪 ..... 72
  - 01 介绍是拓展人脉的第一步 ..... 72
  - 02 如何交换名片 ..... 74
  - 03 用对尊称很重要 ..... 76
  - 04 记住别人的名字 ..... 77
  - 05 让掌心传递友谊 ..... 78
  - 06 如何鞠躬才合“礼” ..... 80
  - 07 掌握正确的社交距离 ..... 82





08 道别的礼仪 .....	83
<b>6.2 商务接待与拜访 .....</b>	<b>86</b>
01 引领客人的礼仪 .....	86
02 办公室接待礼仪 .....	88
03 乘电梯和走楼梯的次序 .....	90
04 乘车的座序 .....	91
05 公关人员的拍照礼仪 .....	92
06 如何接待不速之客 .....	93
07 商务拜访, 做个礼貌的客人 .....	94
08 会务接待的果盘和鲜花 .....	96
<b>6.3 商务联络礼仪 .....</b>	<b>98</b>
01 接打电话的礼仪 .....	98
02 打电话也要注意形象 .....	99
03 如何替别人接听电话 .....	100
04 如何应对棘手的电话 .....	101
05 需要知道的手机礼仪 .....	102
06 发短信也有讲究 .....	103
07 发 E-mail 也要讲究书信礼仪 .....	103

## 第 7 章 重大商务场合的礼仪

<b>7.1 庆典与仪式 .....</b>	<b>106</b>
01 庆典礼仪 .....	106
02 会议礼仪 .....	109
03 会议室座位的次序 .....	111
04 谈判桌上要显出风度 .....	113
05 谈判位次要体现尊重 .....	115
06 商务谈判中的说话礼仪 .....	116
<b>7.2 互赠礼品 .....</b>	<b>118</b>
01 商务礼品的选择有讲究 .....	118
02 如何给外商送礼 .....	119
03 郑重大气地赠送礼物 .....	120
04 友善大方地接受馈赠 .....	121



## 第8章 餐饮礼仪

- 8.1 中餐礼仪知多少 ..... 124
  - 01 圆桌上的座位安排 ..... 124
  - 02 点菜也有大学问 ..... 125
  - 03 进餐时要有淑女风度 ..... 126
  - 04 斟酒与碰杯的学问 ..... 128
  - 05 如何敬酒、劝酒 ..... 129
  - 06 婉拒领导敬酒 ..... 130
  - 07 使用筷子的礼仪 ..... 131
  - 08 谁来买单 ..... 133
- 8.2 如何优雅地吃西餐 ..... 134
  - 01 西餐的宴会礼仪 ..... 134
  - 02 长桌上的座次 ..... 136
  - 03 先喝汤还是先吃鱼 ..... 136
  - 04 认识西餐的餐具 ..... 138
  - 05 右手拿刀, 左手拿叉 ..... 139
  - 06 小餐巾, 大礼仪 ..... 140
  - 07 轻松自如吃西餐 ..... 141
  - 08 优雅品尝苦咖啡 ..... 144
  - 09 洋酒该怎么喝 ..... 146
- 8.3 聚会与舞会 ..... 150
  - 01 自由不放纵——自助餐礼仪 ..... 150
  - 02 美酒搭配优雅——鸡尾酒会礼仪 ..... 151
  - 03 以茶会友——品茶礼仪 ..... 153



## 第9章 生活礼仪

- 9.1 与家人相处的礼仪 ..... 156
  - 01 大事当与父母商 ..... 156
  - 02 长辈生日记心上 ..... 157
  - 03 不要抱怨家人 ..... 159

9.2 与朋友往来的礼仪 .....	160
01 做婚礼上的文明嘉宾 .....	160
02 探病也有讲究 .....	162
03 严肃庄重地参加葬礼 .....	164
9.3 赠送礼物的礼仪 .....	166
01 拿什么孝敬父母 .....	166
02 用什么表达爱意 .....	167
03 朋友结婚送什么 .....	168
04 朋友生子送什么 .....	169
05 探望病人送什么 .....	170
06 送花的礼仪 .....	170

## 第 10 章 公共场所礼仪

10.1 休闲活动时的礼仪 .....	174
01 观看演出时不要打扰别人 .....	174
02 观看比赛时要当文明观众 .....	175
03 游泳池内需要注意的礼节 .....	176
04 洗手间里的优雅原则 .....	177
10.2 使用交通工具的礼仪 .....	178
01 做公共汽车上的文明者 .....	178
02 火车旅行予人方便 .....	179
03 乘坐飞机的礼仪 .....	180
04 做一个优雅的司机 .....	181
10.3 涉外及旅行礼仪 .....	183
01 入住酒店的必备常识 .....	183
02 受到外国人邀请时需注意的事 .....	185
03 与外国人聊天需注意的事 .....	187
04 在异国他乡需要知道的事 .....	189
05 各国礼仪习俗与禁忌 .....	190



## 第1章

# 有“礼”走遍天下

漂亮女人随处可见，但是举止优雅的女人却很难看到。优雅得体的言谈举止能帮助女人建立自尊，增强自信。礼仪是职场竞争的秘密武器，也是一个人修养的试金石。



## 礼仪让人气质高贵

成功女性与普通女性之间在形象和气质上的差别，除了华丽得体的着装以外，更重要的是，成功女性由内到外洋溢着自信，她们似乎永远充满激情，永远从容淡定。

人们常常称赞美女“天生丽质”。天生美丽的女人是有的，但是高贵的气质需要后天的培养。气质高贵的女人一言一行，一举一动都能表达出恰到好处的自尊与自信。礼仪是一件透明的华服，可以让我们的优雅气质从内到外流露出来。

得体的着装和优雅的举止，不仅仅是做给别人看，而且能表现一个女人的生活态度。对自己用心的女人，非常注重生活品质，总能展现积极热情的精神面貌。而萎靡不振、不修边幅的女人，仅从她们憔悴的外表就能轻易地看出她们的消极心态。

为什么美女随处可见，而举止优雅的女人却很难看到呢？因为漂亮的脸蛋可以通过化妆或整容速成，而高贵优雅的气质需要用一生去修炼。

礼仪最基本的层次是修饰言谈举止，规避陋习；第二个层次是满足他人的期望；最高的层次是自由地表达对自己和对别人的尊重。如果只注重着装打扮和行为举止，而缺乏内在的修养，只是有了一个光鲜亮丽的躯壳，并没有从根源上提升自己的气质。当我们发自内心地尊重自己、尊重别人的时候，举手投足都会散发高贵的气质。反过来，光彩照人的形象和优雅得体的言谈举止能帮我们建立自尊，增强自信。

## 好礼仪赢得好人缘

学生时代，我们几个要好的朋友常常凑在一起。在朋友圈里，我们觉得很安心。对朋友圈以外的人，则不闻不问，漠不关心。走上社会之后，如果还只和少数几个朋友来往，就会限制自己的视野。“朋友多了路好走”，多交一些朋友能够为我们的事业发展带来很多机会。我们要和同事、客户、合作伙伴多多沟通，既可以建立良好的工作关系，又能增强自己的工作能力。

社交礼仪是联络感情的重要途径。朋友往来、拜访客户、互送礼物、宴请宾客，在这些活动中，我们要真诚地表达自己的尊重，才能达到增进感情的效果。苏格拉底说：“你必须奉献你真挚的爱，用尊重来赢得别人的心。”

社交礼仪是一个人交际能力的外在体现。不少人因为不善言谈而感到自卑，而且无法拓展人际关系。那么，现在开始学习与人际交往的礼仪，学习真诚地感谢别人，赞



美别人，帮助别人。你会发现，身边的朋友越来越多了，可以大胆地和自己喜欢的男孩谈恋爱了，同事们对自己越来越友好了，连老板都越来越欣赏自己……

在生活中，我们可以参加一些自己感兴趣的聚会，结交一些志同道合的朋友。逢年过节，别忘了给老师和同学发短信或打电话，表达自己的关心和问候。记住老朋友和新朋友的生日，当他们过生日的时候，送上自己的礼物和祝福。送出祝福，才能收获祝福。

有人认为“礼仪是为上流社会设计的规矩”。这是一种误解，礼仪并不因为身份的不同而有区别。“只敬罗衫不敬人”是降低自己品格的表现。每个人，不管他财富的多寡、身份的高低、学识的有无，都是值得尊重的生命。

## 1.3

# 礼仪是修养的试金石

为什么要重视仪表和举止？为什么要注意说话的语气和方式？为什么要讲究尊卑座次？为什么要对别人用尊称？这些礼仪所体现的都是对别人的尊重。尊重别人就是将别人的需要放在首位。不管是为德高望重的领导开门，还是为怀里抱满文件的下属开门，都是尊重别人的表现。一个人是否在语言和行动上尊重别人，直接反映这个人的修养与品格。

## 社交礼仪的三个原则

### 第一原则——平等

与人交往时，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又不能轻浮谄媚，不厚此薄彼，不以貌取人，不以地位、权势压人，应该平等谦虚待人，这样才能不断扩展人脉，交到更多的朋友。

### 第二原则——自律

有些人在公共场合很要面子，拼命展现自己懂礼仪的一面，但是一回到家里，就觉得自己的行为不再被监督，于是原形毕露。“君子慎独”，真正有修养的人独处的时候也会严格遵守礼仪规范。

### 第三原则——宽容

有些人好为人师，看到别人的坏习惯，总是试图去纠正，或者鄙夷地说“那个人真没素质”。学习礼仪的目的，不是为了纠正别人，而是为了修正自己。与其倒空一杯脏水，不如让自己的水杯溢满清水更有意义。

如果发现某人的行为或言论不符合礼仪规范，应该站在对方的角度考虑，不要急于纠正。如果别人记不住我们的名字，可能只是他的记忆力不好；如果走在路上朋友没给我们打招呼，可能他没有看到我们。

宽容是修养的较高境界。宽容他人，理解他人，体谅他人，不求全责备，不斤斤计较，才能赢得更多的朋友。

## 1.4 人际交往的黄金法则

孔子说：“己所不欲，勿施于人。”推己及人，自己不喜欢的行为、语言、物品，就不要强加给别人。《圣经》中也有类似的话：“希望别人怎样对待你，就怎样对待别人。”这是人际交往的黄金法则，也是礼仪的根本宗旨。

如果不喜欢别人打听自己的薪水，就不要去打听别人的薪水。这就是“己所不欲，勿施于人”的简单体现。我想没有人喜欢被别人说坏话，那么作为一个有修养的女人也会避免说别人的坏话。生活和工作的方方面面都是如此，自己不想要的，就不要施加给别人。这样自然就能避免很多不得体的做法。

每逢圣诞节，一些外企员工会互送礼物来庆祝。选购礼物确实是一件头疼的事，由于金额的限制往往会收到不尽如人意的礼物。有些人甚至会把上一年收到的礼物当做今年的礼物赠送出去。这样做就失去赠送礼物的意义，违背了“己所不欲，勿施于人”的原则。

有些人常常抱怨“某某同事给我小鞋穿”、“某某领导看我不顺眼”。这些人应该反问自己“我对他怎么样呢？”人际关系就像照镜子一样，尊重别人，才能得到别人的尊重，如果失敬于人，对方肯定不会给自己好脸色。

礼仪并非一条条要求每个人严格遵守的戒律。并不是说懂得中餐的主宾位置，懂得西餐中如何使用刀叉就懂礼仪了。良好礼仪是对别人发自内心的尊重，而不是规定应该做什么，不该做什么的繁文缛节。礼仪的最高目的，不是让别人肯定自己，也不是建立商业合作关系，而是赢得尊重和友谊。

季羨林说：“好人就是想到别人的时候比想到自己的时候稍微多一点。”，“待人如己”比“己所不欲，勿施于人”的含义更进一步，也更加难以做到。我们不必做到处处为别人着想，至少可以避免给别人造成不便。





## 第2章

# 仪表礼仪

姐妹淘在一起最爱做的就是逛街血拼。但是，很多人不知道，穿衣服不仅关系到美丽，而且关系到礼仪。俗话说“三分长相，七分打扮”。对女性来说，化妆不仅仅是为了漂亮，更是尊重别人的表现。许多岗位也要求任职人员必须化妆。着装和化妆要遵守一定的礼仪规范，否则可能会弄巧成拙。

去面试的时候，去相亲的时候，去参加重大活动的时候，女人首先想到的就是穿什么衣服。这些重大场合当然不能穿得太随便。衣橱里准备几件高品质的衣服，遇到重要的场合才不会看着衣橱里的衣服不知道穿什么。

首先，要拥有自己的基础色，以黑色、白色、红色为基础色来搭配衣服，着装就不会失败了。

### 有限的服装，无限搭配

著名的时尚评论家沈宏女士提出了“八件基础服饰”的概念，对女性的着装搭配具有很好的指导意义。

八件基础服饰分别是：黑西装、黑西裤、黑西裙、白衬衫、红毛衣、黑连衣裙、黑大衣、红丝巾。



黑西装  
+  
黑西裤  
+  
白衬衫

严谨、干练  
的形象



黑大衣  
+  
黑连衣裙

沉稳、理智  
的气息



红毛衣  
+  
黑西裙

优雅、迷人  
的气质



红毛衣  
+  
黑西裤

高贵、端庄  
的印象



白衬衫  
+  
黑西裙

清新、亮丽  
的感觉



红丝巾  
+  
白衬衫

使整体着装  
更加活泼、  
灵动



## 三种经典永恒的色彩

黑色、红色、白色是职业女性衣橱的基础颜色，这三种颜色相互搭配就可以让你光彩照人。而且，每一种颜色都至少能和你衣橱中的三件衣服搭配。其次，要拥有几件经典款，经典款式永远不会过时，任何场合都拿得出手。

## 衣橱必备经典款式

### 经典白衬衫

服饰专家一致认为，白衬衫是衣橱里必不可少的一件衣服。白色是所有颜色中最具有包容性的色彩，适合任何肤色的女性，适合上班、休闲、宴会等多种场合。



### 小黑裙

每个女人的衣橱里都应该备有一件小黑裙。自从1926年香奈儿女士设计了一款小黑裙，“小黑裙”的概念就在时尚界种下了魔咒。“小黑裙”的“黑”名副其实。



### 风衣

风衣可以穿春、秋、冬三季，是很有投资价值的单品。最好选择黑色系带款式，即便身材发生变化，也可以穿着它。这样的风衣可谓百搭款，既可以和职业装搭配，又可以和休闲的牛仔装搭配。



### 经典职业套装

在正式场合，职业套装是首选，黑色套装或套裙搭配白衬衫是最经典的形象。

