

职业礼仪为你赢得好工作、好职位

60分钟职场新人 礼仪指南

60 fenzhong
zhichang

XinRen Liyi Zhinan

礼仪
站稳职场
的基石

王琪 ● 编著

帮助新人熟悉并掌握
职场礼仪，获得好工作、
好机遇，赢在职场起跑线。



60分钟职场新人 礼仪指南

60 fenzhong
zhichang
XinRen Liyi Zhinan

王琪 ● 编著



图书在版编目 (CIP) 数据

60 分钟职场新人礼仪指南/王琪编著. —北京: 中国长安出版社, 2009.4

ISBN 978 - 7 - 80175 - 990 - 0

I .6… II .王… III . 人间交往 - 礼仪 IV .C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 036670 号

上架建议: 社科类 - 励志

60 分钟职场新人礼仪指南

王 琪 编著

出版: 中国长安出版社

社址: 北京市东城区北池子大街 14 号 (100006)

网址: <http://www.ccapress.com>

邮箱: ccapress@yahoo.com.cn

发行: 中国长安出版社 全国新华书店

电话: (010) 65281919 65270433

印刷: 廊坊市华北石油华星印务有限公司

开本: 880mm × 1230mm 大 32 开

印张: 9

字数: 185 千字

版本: 2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 80175 - 990 - 0

定价: 23.80 元



前言

“身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”这是我国清代思想家颜元对礼仪价值的评论。

礼仪作为一种行为规范或行为模式，在社会生活的各个方面都发挥着重要作用，这是毋庸置疑的事实。中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代沿袭的传统。古人云：“敬人者，人恒敬之。”只有相互尊重，你的人际关系才会融洽和谐，尤其对于职场新人来说，熟悉并掌握职场礼仪，对于其能否迅速融入社会，能否迅速获得发展的机会至关重要。

注重礼节，掌握交往原则，融洽人际关系，是每个渴望成功的年轻人必修的一门课，也是自尊与尊重他人的表现。通过礼仪的教育和训练，能够帮助你树立起一种基本的礼貌修养准则，获得一种内在的力量。在这种力量指导下，你会不断提高自我约束、自我克制，在与他人交往时，会自觉按照礼仪规范去做，无须别人的提示与监督。如果自觉依照这些规矩来待人处事，就能使大家相处和

谐、愉快；反之，就容易使人产生反感、冲突。谁都喜欢和一个彬彬有礼的人相处，而不愿意和一个粗鲁无礼的人接近，所谓“礼多人不怪”，说的就是这个道理。

职场如战场，新人要想在这里立足，就必须学习职场礼仪、掌握职场规则。本书正是从这一点出发，选取了职场新人亟需掌握的实用性礼仪，为他们赢得事业成功打好基础。

职场中的礼仪细节，并非人人都能全部学到，但只要我们把礼仪原则铭记在心，贯穿于言行，就能获益匪浅。

本书根据“不学礼，无以立”的观点，融合东西方经典礼仪准则与现代职业礼仪规范，告诉年轻人如何有“礼”走遍天下，取得事业的永续成功。

本书编写突出实用性、针对性，涉及工作、生活的各个方面，对不同领域的年轻读者，都有着不可估量的作用。60分钟让你成为一名社交达人！

目录

第一章

10 分钟：求职礼仪敲开职场大门

求职与礼仪…… 3

求职前要准备的工作…… 8

参加面试时的基本礼仪…… 33

面试后的重要礼仪与要点…… 71

第二章

10 分钟：用仪表作名片行走职场

个人仪表的重要性…… 75

基本着装礼仪规范…… 77

职业男性着装要点…… 82

职业女性衣着指南…… 95

塑造面部形象…… 109

第三章

10 分钟：不可不知的办公室礼仪

营造一流的工作环境…… 121

称职员工的办公室准则…… 129

商务约会…… 133

办公室中的人际守则…… 142



- 如何在办公室用餐…… 148
- 新人自我介绍…… 150
- 倾听的重要性…… 157
- 真诚地赞美人…… 162
- 幽默是快乐工作的源泉…… 166

第四章

10 分钟：不容忽视的形体礼仪

- 男士与女士的基本体姿…… 173
- 表情真实地体现心情…… 180
- 微笑是最完美的礼仪…… 185
- 动作中的礼仪要素…… 188

第五章

10 分钟：掌握电话沟通礼仪

- 电话礼仪的基本知识…… 199
- 拨打电话的基本礼仪…… 204
- 接听电话的基本礼仪…… 214
- 正确使用现代通讯设备…… 221

第六章

10 分钟：无处不在的商务礼仪

- 商务接待与拜访的礼仪…… 231
- 商务谈判中的礼仪…… 236



商业信函中需注意的礼仪…… 240

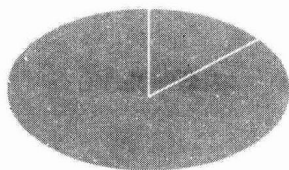
商务典礼与礼仪…… 246

简单的商务馈赠礼仪…… 249

简单的职场涉外礼仪…… 256

简单的商务会议礼仪…… 259

第一章



10 分钟 求职礼仪敲开职场大门

求职礼仪是求职者整体素质的重要表现，它对于求职者能否实现自己的意愿、能否被理想单位录用起着重要的作用。

求职礼仪

- 在正式面试之前，必须对市场就业信息、用人单位、面试题目范围以及求职方法等相关情况，有充分的了解。
- 必要的材料准备是求职的基本前提，只凭一张脸去应聘，百分之百会落选。
- 你的仪表直接决定你能否在面试时更好地显示出自己的风度和神采。
- 参加面试，一定要遵时守信，这是尊重对方的表现。
- 面试后表示感谢是十分重要的，记住这个环节，也许会有意想不到的结果。



求职与礼仪

一个懂得求职礼仪、仪表出众的人，在求职面谈中更能得心应手，也较别人有更大的成功机会。

求职礼仪是公共礼仪的一种。它是求职者在求职过程中与招聘单位接待者接触时，应具有的礼貌行为和仪表形态规范。通过求职者的应聘资料、语言、仪态举止、仪表、着装打扮等方面，体现其内在素质，并决定其求职的成败。古人云“见微而知著”，何况这些还不是微小的细节。

求职礼仪发生在求职过程中，求职者首先要有一种“求”的心态，无论自己条件多么好，无论人才市场的供求状况对自己怎么有利，都不能摆出一副舍我其谁的架势。因此，求职过程中求职者更要讲究对人的尊重，讲究礼貌修养，希望给招聘者留下一个良好的印象，希望自己所中意的招聘单位能录用自己，如愿以偿。但话说回来，求职虽说是“求”，并不意味着自己人格的低下，要不卑不亢，要有理有节地提出和维护自己正当的利益、要求和尊严。无论是招聘者或求职者，都是站在公正、平等、互尊的位置上互相审视的，彼此互为选择。

求职礼仪是求职者整体素质的一个重要表现，它对于能否实现求职者的意愿、能否被理想单位录用起着重要作用。

（一）求职礼仪能体现求职者的文化素质

一般来说，文化层次不同的人，对礼仪规范的广度与尝试的理解也不同。文化层次越高，对礼仪规范掌握越多，理解亦越深。他们不仅懂得礼仪规范的一般要求，而且懂得礼仪规范在不同场合的特殊要求。招聘者往往能从求职者所表现出的礼仪规范中看出求职者的文化修养，这一点，妄图造作是“造”不出来的。

（二）求职礼仪能体现求职者的道德水准

礼仪规范是一个人道德水准的外在表现，不可避免地要受道德规范制约，是一个人心灵文明程度的反映。一个讲文明、懂礼貌、爱社会、爱集体、尊敬长者、尊重他人的人，一个有较高道德素养的人，在他的礼仪行为中，必然处处体现出较高的道德素养。招聘者与求职者的接触时间较短，只能从求职者的行为礼仪中探索了解，招聘者毕竟不可能长期跟踪调查。

（三）求职礼仪能体现求职者的个性特征

人与人相比较，个性特征是各不相同的。招聘单位对



人才的挑选，包括对求职者个性特征的了解，虽然不同岗位需要有与之相适应的个性特征，但是，要求求职者具有良好的个性特征是一致的。比如是自信还是高傲、是谦虚还是自卑、是文雅还是内向、是爽直还是粗鲁等等。礼仪体现着求职者个性的素质、修养和境界，有经验的招聘者往往十分注意并且能从求职礼仪中发现具有自己企业所需要的个性特征的求职者。

(四) 求职礼仪能促成顺利完成求职面试的全过程

求职招聘中，招聘者除了重视求职者的素质外，理所当然地也需要了解求职者的知识、能力、经验等各方面的情况。因此，询问与掌握这些情况，也是求职面试的重要内容。然而，要了解求职者的知识结构、能力与风度、工作经验，又与求职礼仪规范有紧密的联系。因为礼仪行为是相互获得尊重了解的行为表现，一个求职者如不懂得、不讲究礼仪，首先就缺乏尊重人的前提，招聘者就往往不会与之深谈，也不可能进一步了解其知识与学历情况。一个注重求职礼仪的人，既反映了他个人的文明修养，又给人以美的享受，使人乐意与他交谈。招聘者就会有兴趣和耐心进一步了解其各方面的情况，甚至当发现与其他应聘者相比，虽有欠缺的地方，也能给予理解、关怀和鼓励，从而使求职事半功倍，脱颖而出，最终被录用。

(五) 注重求职礼仪，能为树立企业形象、创造良好工作环境做有益的铺垫

对外开放，发展国际间的经济、文化交流，其关键的一环是树立国家、企业和个人的良好形象。一个人的礼仪素质高，在代表国家、政府、团体、企业进行对外活动的时候，往往能给人留下良好的印象，促进彼此进一步的了解和交往。对别人的任何失礼行为，都显示了自己是无礼貌的人，只会给别人留下不良的印象。如果这些失礼行为不及时纠正，养成习惯，可以想像，在他今后的工作交往中必然会受挫，并给单位造成损失。现在，许多单位都在提倡“愉快的工作环境”，这个环境除了工作场所的安静整洁、有条不紊、光线充足之外，还需要职员彬彬有礼，平和友爱，这样才能充分发挥职员的潜能，提高他们的工作效率。所以每个求职者都应该为己、为他人、为单位，不断提高自己的礼仪修养，将自己培养成知书识礼的人。

据说，现在香港许多商行、公司的老板，在招工时已将“礼仪”作为录取新职员的条件之一，礼貌素质差的人不容易被录用。而在工作中粗心大意，不讲礼貌，得罪顾客的人随时会被“炒鱿鱼”（解雇）。可见，香港人“礼仪经商”的观念很明确。

在国内市场中，用人单位更是大发感慨地说，以前想要一个人，顶多是看看简历，大概差不多就行了。进了单位能不能用，好不好用，只能是“瞎猫撞上死耗子”。而现在一层层考试、面试，既保证了公平，又可以对求职者



的各个方面有个全面了解，尤其可以考查求职者的综合分析能力、语言表达能力和礼仪素质。

越来越多的有识之士重视求职礼仪。一个懂得求职礼仪、仪表出众的人，在求职面谈中更能得心应手，也较别人有更大的成功机会。如果“望之不似人君”，则会令人怀疑其工作能力。今天的商业社会，注重形象包装，即使有卓越的才干、丰富的经验，也得配合适当的仪表，才能令个人的潜能发挥得更加淋漓尽致，事业前途更得心应手，成功的大道更为坦荡、光明。

求职前要准备的工作

求职前做好准备，就能主动接受挑战，“兵来将挡，水来土掩”，成功也就是顺理成章的事了。

古人说：“凡事预则立，不预则废。”为了能得到向往已久的职业，实现事业的抱负，求职者在择业之前必须做好充分准备，把相关事宜烂熟于胸。

求职准备，表面看与礼仪好像“风马牛不相及”，实际上却有紧密的联系。因为礼仪的基本内容是尊重人、关心人，而做好求职前的准备工作，既是为成功求职奠定坚实的基础，也充分体现了对职业的重视，对招聘工作人员、招聘单位的尊重。

一般而言，求职准备包括三大内容：一是认识准备，二是材料准备，三是心态准备。

（一）认识准备

在正式的面试之前，必须对市场就业信息、用人单位、面试时的题目范围以及求职方法等相关情况，有充分的了解，不能在常识性的问题上摔跟头。



(1) 了解市场就业信息

如今，是信息高速发展的时代，要找一个最符合自己实力、最接近择业目标的单位，首先必须获取市场就业信息。就业信息是指有关求职就业方面的消息和情况，一般内容包括国家政治经济状况、就业指导计划、社会各部门需求情况以及未来各产业、职业的发展趋势等宏观情况。再具体些还包括某些行业、部门对就业者素质的要求，某一职业的发展情况，地区的差异性，单位的具体情况，如规模、前途、人际关系、待遇，还有大学毕业生的供需状况等等。

例如，外资企业以高薪酬、高福利、工作环境一流、发展机会较多等特点吸引了不少大学毕业生和高级人才，是求职者的首选。

但外资企业好是好，只不过有一个很高的条件，就是英语要好。很少有外资公司不要求英语过六级的，这是基本条件。撇开这一要求，那一叠叠令人眼花缭乱的全英文表格也向你暗示英语在公司的重要程度。曾声称“英语只是工具，不会因为英语而拒绝真正有才华的学生”的宝洁公司，其招聘表格照样是全英文设计。面试时还要考英语水平，招聘人员会用英语问学生许多问题，既考学生的综合素质，也考学生对英语的反应能力。有个考生面试时和招聘人员讲了两个小时的英语，出来的感觉好像不会说汉语了。这是外资企业的用人标准之一，这就是市场就业信息。

了解市场就业信息的途径主要有三：