

内强个人素质，外塑企业形象。  
全面提升职场软实力，轻松玩转职场朋友圈。

中国企业职工礼仪培训推荐教材



# 职场礼仪 员工手册

张琳 朱博芳◎编著

**不懂职场礼仪，别说升职了，恐怕得罪了人都还不知道！**

员工的礼仪，内化行为举止，外显道德修养，是企业形象的名片，是企业通向未来的桥梁，也是个人成功的基石。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

中国企业职工礼仪培训推荐教材

# 职场礼仪

## 员工手册

张琳 朱博芳◎编著

常州大学图书馆  
藏书章

不懂职场礼仪，别说升职了，恐怕得罪了人都还不知道！

员工的礼仪，内化行为举止，外显道德修养，是企业形象的名片，是企业通向未来的桥梁，也是个人成功的基石。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪员工手册 / 张琳, 朱博芳编著. -- 北京: 企业管理出版社, 2018. 1

ISBN 978-7-5164-1614-3

I. ①职… II. ①张…②朱… III. ①心理交往 - 礼仪 - 手册 IV. ①C912.1 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 275159 号

---

书 名: 职场礼仪员工手册

作 者: 张 琳 朱博芳

责任编辑: 张 平 田 天

书 号: ISBN 978-7-5164-1614-3

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 编辑部 (010) 68701638 发行部 (010) 68701816

电子信箱: [qyglcbs@emph.cn](mailto:qyglcbs@emph.cn)

印 刷: 北京柯蓝博泰印务有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 14.25 印张 200 千字

版 次: 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 39.60 元

---

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换



什么是礼仪？

通俗地说，礼仪是人们在社会交往中必须遵循的，对所有人都普遍适用的，一种约定俗成的行为准则和规范的总和，以达到人际亲密、友好、和谐、共处的目的。

礼仪是人类社会最为重要的组成部分之一，同时也是体现人类文明进步和社会发展的重要标志。礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流、社会人群等众多因素的影响而有所不同，因而各国有各国的礼仪，各地有各地的礼仪。我国作为“礼仪之邦”有着悠久的礼仪文化底蕴，对礼仪的理解也更为深刻和生动。古人云：“礼义廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡”；“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”；“有礼则安，无礼则危”。“礼”是中华民族传统美德的核心价值和基本要求，也是几千年来人际相处和谐友好的重要基础。随着人类文明程度的不断提升，人们对于礼仪的关注度越来越高，也越来越讲究礼仪。

职场更是如此。

“不学礼，无以立。”在职场，一个不学习礼仪、不懂得礼仪、不遵守礼仪的人，是不可能得到上司的青睐、同事的喜欢、客户的认可的。因为职场礼仪反映的不仅仅是个人的教养、风度、气质和魅力，而且更多地反映出对他人的尊重、理解、体谅、支持和欢迎，职场礼仪还是职场人际关系的纽带，是缓和职场冲突和矛盾的利器。人在职场，必须知礼、懂礼、

遵礼、守礼，时时以礼仪规范约束自己的言行，规范自己的举止。毫无疑问，一个穿着打扮整洁得体、说话做事以礼为先、待人接物彬彬有礼、与人相处谦敬合度的员工，必然更受大家的欢迎，会获得更好的人际关系，收获更多的信任和支持，工作也会更加顺畅和出色。所以对于每一个职场人来说，礼仪都是一门必修课，而且必须认认真真把这门课修透彻，才能真正走出一条和谐通畅的职场之路。

本书正是为职场员工量身定做的一门职场礼仪课。本书从职场员工的角度出发，对职场常用的礼仪规范做了全面的介绍和诠释。内容全面、丰富，解述细致、周到，涵盖了职场员工形象礼仪、举止礼仪、日常交往礼仪、办公礼仪、会议礼仪、宴请礼仪、谈判礼仪及其他工作中涉及的方方面面的礼仪细节，注重指导性、实用性和可操作性，切实引导职场员工准确把握礼仪分寸，完美打造礼仪魅力，充分展示职场形象，以期在职场员工实现人生梦想、走向事业成功有所帮助。本书语言通俗易懂，文字朴实而不失精彩，最适合职场员工参考和学习。

真心希望本书能为众多正在努力打拼的职场员工提供最实用的礼仪指导，能对你们的职场成功有所裨益。



## 第一章 干干净净，清爽仪容体现对他人的尊重

礼仪，其实是从自己的仪容开始的。一个干干净净、清爽整洁的人，无论在什么地方、面对什么人，都会给他人留下良好的印象，因为从他的仪容外表已经表明了对他人的尊重，对自己的认真，这样的人当然也更容易获得别人的信任。

1. 仪容修饰从“头”开始 / 2
2. 清洁面部，保持干净仪容 / 5
3. 职场男士，面部修饰关键是清爽自然 / 8
4. 职场女士，不化妆失礼，妆太浓也失礼 / 10
5. 经常呵护肌肤，让肌肤健康润泽 / 14
6. 仪容修饰不能忘了手部 / 20
7. 重视仪容细节的修饰 / 22

## 第二章 大大方方，着装端正树立职场自信

穿衣打扮，体现的是一个人内在的素质和涵养。职场是工作的地方，故而穿衣打扮应以庄重为先。衣冠端正，服饰大方，风格优雅，

搭配得体，不仅能很好地彰显出自己正派、大方、稳重、专业的职业气质和魅力，也能让自己更加自信、更加从容地面对职场上的一切。

1. 遵守着装 TPO 原则，避免奇装异服 / 28
2. 职场男士着装，以庄重大方为上 / 31
3. 职场女士着装，以优雅简洁为佳 / 37
4. 巧妙搭配，穿出职场好品位 / 41
5. 佩戴配饰也有礼仪 / 45
6. 避开职场着装的禁忌 / 48

### 第三章 举止有礼，斯文优雅留下职场好印象

规行矩步、行止端方，看似沉闷死板，实际上正是职场员工谨守礼仪规范、塑造大方形象的关键所在。站有站相，坐有坐相，谈吐文明，举止优雅，风度从容，气质高雅，这样的员工，当然是人人都欢迎、都喜欢、都尊敬的人。

1. 站有站相，坐有坐相 / 54
2. 规范使用手势，展现礼仪素质 / 58
3. 灵活运用眼神，赢得更多信任 / 62
4. 杜绝这些不雅的小动作 / 65
5. 谈吐要文雅，言之要有“礼” / 68
6. 认真倾听他人说话，不随意打断 / 73
7. 不文明的口头禅，切不可带到职场 / 77

### 第四章 办公守礼，礼仪周到展现职场好素质

办公室是办公的主要场所，办公礼仪不仅是对同事尊重和友好的

表示,更是个人素质和涵养的体现。不论是面试求职、接打电话、接待访客、召开会议,还是使用网络、汇报工作甚至日常办公,遵礼守仪都是相当重要的。谦敬合度、礼仪周到的员工当然更受欢迎。

1. 礼多人不怪,办公场合礼貌为先 / 82
2. 面试求职,大方得体表现自己 / 85
3. 接打电话,轻言细语 / 91
4. 使用网络通信工具,也有规矩 / 94
5. 汇报工作,简洁准确 / 100
6. 参加会议,遵时守纪 / 104
7. 保持办公环境干净,卫生也是礼仪 / 108

## ◎ 第五章 交际有礼,彬彬有礼赢得职场好人缘

职场交际中越是彬彬有礼的人越会获得大家的好感,越能赢得好人缘,因为只有彬彬有礼的人才能迅速在陌生的人群中让人愿意亲近,愿意相信,更愿意与之合作,沟通起来也会越顺畅,相处起来也更和谐。

1. 见面寒暄打招呼,谦和礼貌 / 114
2. 握手致意递名片,得体周到 / 118
3. 准时守约是素质也是礼貌 / 123
4. 迎来送往,热情有礼 / 126
5. 拜访他人,谦虚随和 / 131
6. 礼尚往来,送礼、收礼和回礼都要讲礼 / 135
7. 不可不知的舞会礼仪 / 140





## 第六章 宴请知礼，宾主尽欢靠的就是“礼”

宴请是增进情谊、促进交流、表达情感的重要形式，也是职场公务活动中常见的内容。不管是正式的宴请还是非正式的宴请，不管是做东还是做客，礼仪都至关重要。只有礼数周到、动静得体，才能宾主相欢，从而使宴请气氛和谐，进展顺利。

1. 宴会讲座次，安排不当得罪人 / 144
2. 点菜点的不是“菜”而是“礼” / 149
3. 小心你的“吃相难看” / 152
4. 中式宴请，“敬老第一” / 155
5. 西式餐会，女士优先 / 157
6. 自助餐，可以自由不能随便 / 161
7. 应参与话题互动，闷头大吃也失礼 / 164
8. 斟茶敬酒也需守礼仪 / 167

## 第七章 谈判懂礼，唇枪舌剑还要礼敬对手

谈判双方因各有其利益之所系，免不了刀光剑影，唇枪舌剑，你来我往，纠缠厮杀，但这绝不是说就可以不讲礼仪，可以任意而为。正是因为双方利益相对，更需要遵守礼仪规范和原则，以礼为先，礼敬对手，谦敬合度，进退得体，才能更有利于谈判的顺利进行。

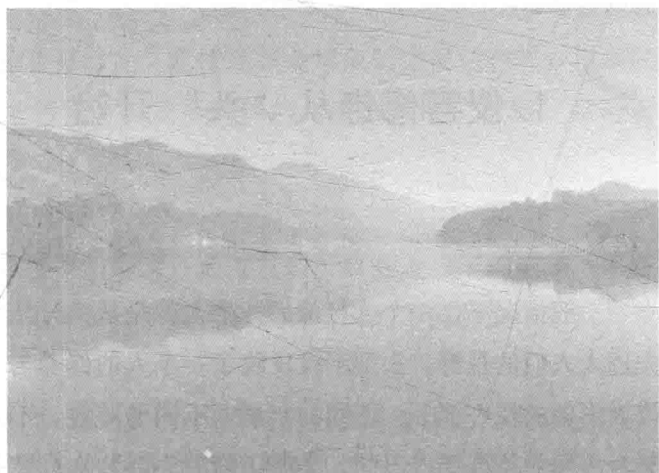
1. 谈判场所布置礼仪 / 172
2. 谈判座次安排有玄机 / 174
3. 热情会面，营造良好谈判气氛 / 176
4. 礼貌会谈，唇枪舌剑不忘礼仪 / 179
5. 谈判不成，礼仪不减 / 183

## 6. 正式签约的一般礼仪 / 186

 第八章 避开礼仪误区，守礼在于细节

哲人说“细节决定成败”，其实礼仪的细节更是如此。越是小事、小处、细节，越容易被我们忽视，越容易失了礼仪。殊不知很多时候，恰好是这些看似无关紧要的、无伤大雅的失礼行为，却带来难以想象的后果。所以行走职场，务必避开这些礼仪误区，重视礼仪细节，任何时候都不失礼。

1. 不可随便翻看别人的东西 / 190
2. 当众指责和批评他人都是失礼 / 192
3. 职场交谈，不聊隐私，不涉敏感话题 / 195
4. 可以拒绝，不得无礼 / 199
5. 电梯虽小，礼仪不小 / 202
6. 办公室细节多，太随便不可取 / 205
7. 熟人亲人家人，关系亲密礼仪当先 / 209
8. 礼多人不怪，过分人也怪 / 213



## 第一章

# 干干净净，清爽仪容体现对他人的尊重

礼仪，其实是从自己的仪容开始的。一个干干净净、清爽整洁的人，无论在什么地方、面对什么人，都会给他人留下良好的印象，因为从他的仪容外表已经表明了对他人的尊重，对自己的认真，这样的人当然也更容易获得别人的信任。



## 1. 仪容修饰从“头”开始

一般情况下，一个人打量另一个人都是从头开始的，一个人的发型最先进入人们的视野。头型不仅反映了一个人的修养与品位，而且还是个人仪表形象的核心部分。不同的年龄、不同的职业、不同的场合和不同的着装对头发的修饰要求不同，掌握正确的头部装饰你才能在职场上不失风格又风度儒雅。一款适合自己又不落俗套的发型，能让人感觉清爽而得体，让人不自觉地相信并靠近你。无论你是普通职员还是公司高层，从“头”开始修饰自己的仪容都是十分必要的。

发型修饰是形象塑造最重要的手段之一，但美发也要讲究原则，要符合礼仪要求。美发饰发不能过于离奇古怪，不能与自己的身份和职业大相径庭，要讲究和谐且合乎比例。发型要与自己的职业、身份等因素相适合，还要与自己的长相、气质和身材相协调，更要与年龄、场合相匹配，这样的修饰，才能锦上添花，这样的修饰，才是礼仪的精髓。



某集团公司的董事长有一回要接受电视台采访。为郑重起见，董事长特意向公司聘请的形象顾问咨询有无特别需要注意的事项。形象顾问专程赶来后，仅向董事长提了一个建议：换一个较为儒雅而精神的发型，并且一定要别去鬓角（耳朵前的一小撮头发）。理由是，发型对一个人的上镜效果至关重要。果不其然，改换了发型之后的董事长在电视上亮相时，形象确实焕然一新。新发型使他显得精明强干，再加上深沉稳重的谈吐，电视观众纷

纷为之倾倒。



如何才能做到既适合自己，又能体现职业形象的完美结合呢？根据脸型、身材、着装和职业特征，以及从礼仪的角度来修饰“头型”是最明智的。

### （1）根据脸型选择发型

脸型是决定发型最重要的因素，通过发型可以弥补脸型的缺陷，两者相互协调配合，才能达到完美。下面我们看看常见的不同脸型该如何与发型进行搭配：

**鹅蛋脸：**不管是男性还是女性，这样的脸型都被认为是最理想的脸型，近乎完美的比例，脸型的长度与形状平衡，男性可尝试各种发型，女性可选择的也很多。采用长发型和短发型都可以，但应注意尽可能把脸显示出来，突出这种脸型协调的美感，而不宜用头发把脸遮盖过多。

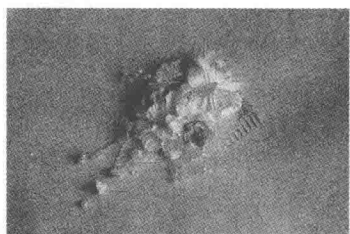
**方脸：**也就是国字脸，下颚宽大，棱角过于分明，这样的脸形会让人显得木讷，需要从视觉上拉长脸型。可选择利落的短发，不要选择过长、中分等过于厚重的发型，另外，短鬓角的发型可以缩小视觉宽度。男士的头发长短适中就好，女性要尽量遮住方脸型突出的棱角，比如两鬓留一绺卷发自然下垂，或者将两边的头发留蓬松一些，尽量使脸部显得柔和生动。

**圆脸：**圆脸型常会显得孩子气，因为没有角度或突出的线条，所以发型不妨设计得老成一点。男性可以选择头顶发量多及中长型的发型，来增加脸部视觉长度，也适合选择具有线条感及可以制造“高度”的发型。女性可以选择稍带个性风格的发型，比如中分式的长发，可以使脸看起来不会太圆，也可将头发侧分，短的一边向内略遮脸颊，较长的一边可自额顶做外翘的波浪，这样可“拉长”脸型，也可以将额前头发全梳上去，以增加脸的长度。

**长脸：**脸偏长的人不宜留过短的头发，这样会显得脸更长。男士可在

额前垂下一缕头发，有缩短脸长度的效果，女士适合留有刘海式的发型，使脸部显得柔和。

### (2) 根据身材选择发型



发型要与自己的身材相搭配，才能真正显出发型的功用来。一般说来，身材修长的人在发型方面有较多的选择，无论长发还是短发，由于其身材的优势都会显得神清气爽。但如果身材矮小，在选择发型时会受到一定的限制，最好选择短发型，使自己“显高”，避免长头发带给自己的负面影响，比如看起来显得更加矮小、呆板。身材高挑但瘦的人，最好选择长发或波浪式卷发，让自己显得丰盈一些。身材偏胖的人不要留长发，这样会显得更加臃肿。无论你是哪种身材，都要以合适为度。适合自己的才是最好的。

### (3) 根据着装选择发型

发型还要与当天的着装相搭配。比如，在正式场合，女性身着套装，可将头发挽在颈后，显得端庄、干练；穿运动服时，可将头发扎成高高束起的马尾，显得青春、活泼和潇洒；穿晚礼服时，梳个晚装发型，可显得高贵、华丽。

### (4) 根据职业选择发型

一个成功的发型，应是和个人的因素互相配合、互相衬托的。每个人的条件不同，对发型的要求也不一样。要找到自己的最佳发型，除了考虑脸型、身材、气质、年龄等因素外，职业也是很重要的因素。不同的职业有不同的环境氛围，与此相适应、相协调的发型能更好地体现风度美。比如新奇古怪的发型适合于魔术师、音乐人、艺术家，而中规中矩的发型则适合于公务员、老师等职业。轻松活泼的发型，适合活力十足的职场新人，而成熟典雅的发型，则适合有一定资历的职场人，有持重、干练、成熟的特征。

### (5) 头发长短适中

头发太长或者太短都会让人觉得别扭，光头更不合适。无论男女，长发飘飘都不是最好的选择。有些女性可能会认为长发飘飘显得飘逸，其实不然，披散在肩上的头发很容易干枯凌乱，或者着生油腻显得厚重，这时长发不仅没有飘逸感，更让人感觉邋遢。正规的场合，最好将长发挽起来，用一个简单的发卡固定，这样更显魅力。但要记住不能用图案过于花哨或卡通的发卡，否则会适得其反。

### (6) 保持干净整洁

从礼仪的角度来讲，勤于梳洗，保持头发的干净整齐是头发修饰，也是仪容修饰中最基本的礼仪细节。换位思考一下：如果一个满头油污、到处落发、头皮屑随时飘飞的人去跟你谈某一项合作，你会很认真地谈下去吗？肯定不会。你会在见到他的第一眼就心生厌恶，打心底瞧不起这种人，更不用说有好心情来谈合作了。所以，先不谈发质好坏，勤于梳洗是首要的。梳洗过后的头发才会显得干净整齐，蓬头垢面是不受欢迎的。另外，勤于梳洗对头发的生长也大有帮助。

总之，头部修饰发型至关重要。因而，要表现自己美好的职场形象和他人的尊重，一个好的发型是必要的。职场人不妨在这上面花些心思。



## 2. 清洁面部，保持干净仪容

面容是仪容中引人注目的地方。脸面对于人的自尊心具有无与伦比的重要性。面部是一个人的形象代表，是最能体现一个人修养与气质的部位。俗话说“相由心生”，一个有修养、有素质的人的脸总是干干净净、

平和而宽容的。在他们脸上，不仅看不到污渍，而且看不到倦容，他们总是精神焕发、精气十足。这并不是因为他们天生比别人好看，而是他们掌握了礼仪知识，在任何时候都注重面部的清洁，保持干净的仪容，懂得尊重别人同时也尊重自己。

面部修饰的基本要求是洁净、自然、健康。洁净是要保持面部的清洁干净，这是最基本、简单、普遍的要求。自然主要指的是面部既要修饰，但又不可过度修饰，要自然、简练、朴素、大方。健康是指面部应保持自然健康的颜色，面部肌肤红润透亮，五官无疾无病，无痘无痕，清爽自然。面部修饰，最重要的是清洁，从而保持干净和清爽的仪容。

面部皮肤暴露在空气中，空气中漂浮着污物、尘埃、细菌等，自然附着于皮肤表面，加上自身分泌的油脂、汗液、死细胞等，会影响皮肤正常生理功能的发挥，甚至引起皮肤感染，发生痤疮等皮肤病，所以面部皮肤清洁是非常重要的。只有彻底清洁才能清除皮肤表面的污垢及皮肤分泌物，保持汗腺、皮脂腺分泌物排出畅通，防止细菌感染，可使皮肤得到放松、休息，以便充分发挥皮肤的生理功能，呈现青春活力，恢复皮肤正常的酸碱度，保护皮肤。能否保持干净的仪容，洗脸是关键，而正确地洗脸，更是关键中的关键。

#### (1) 选择一款适合自己的洗面奶

用洗面奶清洗面部，可能很多人特别是男士都认为没有必要，其实这是很重要的。对于干性皮肤的人来说，选择一款泡沫洗面奶是很有必要的。无论男女，干燥又敏感的肌肤简单用水是不能完全清除皮肤上的垃圾的。用泡沫洗面奶清洗，不仅可以让皮肤少受刺激，还可以更好地保护皮肤油脂，避免皮肤更加干燥。使用洗面奶时要适量，过多或者泡沫不够都会给肌肤带来负担，所以使用前要充分揉搓起足够的泡沫再轻轻地按摩肌肤，以达到清洗的最佳效果。

如果是油性皮肤，那就要选择去油保湿的洗面奶。洗脸时特别要注意眉心和鼻翼，这两个部位是最容易积油的地方，洗脸时用指尖轻轻按摩



后，分别用温水和冷水交替拍洗脸部，这样不仅清洗得干净彻底，还有利于毛孔收缩。

中性皮肤对洗面奶的挑剔相对要少一些，一般温和型的洗面奶都是可用的。中性皮肤在使用洗面奶时，还可适当地用一些去角质乳，这样洗出来的脸干净而有光泽，让人看起来精神焕发、光彩照人。

普通的洗面奶，在名称上分为洗面奶和洁面乳，两者功效因具体成分而有所不同。我们可以根据自己的状况去选择使用哪一种。

## (2) 洗脸前先卸妆

如果化了妆，洗脸前务必先卸妆。一定要掌握正确的卸妆步骤，正确清洗，才能使肌肤恢复活力。先卸睫毛膏。睫毛膏是最难卸的，特别是防水睫毛膏，简单地用水清洗是洗不干净的。正确的方法是将化妆棉垫在下眼睑处，用棉棒沾一点卸妆油，一遍遍轻柔地擦睫毛膏，直到将睫毛膏擦净，再用清水洗。眼影和眼线同样需要专用卸妆油。在化妆棉上沾一点儿卸妆油，轻轻地沿眼影和眼线的痕迹擦拭，这个工作需要慢而柔，不要急于洗掉，着急反而不容易清洗干净，时间一久容易形成色素沉淀。额头清洗时要注意从下往上，在化妆棉上沾一点儿卸妆油，在额头部位由下往上画半圆，重复涂抹直到面部干净为止。脸颊是油脂堆积最多而又十分娇嫩的部位，卸妆的时候不能太用力，这样反而会使皮肤受到伤害，涂一点儿卸妆油，轻轻地在鼻翼两侧上下轻搓，感觉油脂被洗净即可。

用口红专用卸妆液点一点儿在卸妆棉上，从外嘴角向内嘴角进行擦拭，不断重复，直到完全擦拭干净，这个过程同样需要慢而柔，用力太大容易破坏嘴唇皮肤，影响第二天的妆容。

## (3) 水温要适度

洗脸的水温很关键，过烫、过冷的水都对皮肤无益。正确的洗脸方法，就是要用不超过体温的温水。这样能够保证毛孔充分地张开，也不会让脸上的水分丢失。温水洗完后再用冷水擦洗一遍就可以了。