

1

不懂礼仪 规矩， 还敢 拼职场

工作细节会出卖你！而你竟然还在懵圈！

2

电话第一声“喂（wei）”开口时，声调用二声比四声好，四声显得不耐烦；在社交聊天软件中发送“在吗？”会被认为不懂规矩，属于晴天霹雳、将人气成内伤的对话。

3

工作群发布消息后，一定要做到收到后回复，这是一种尊重。回复“好的”比“好、知道了”效果好。不回复被视为没有礼貌的行为。

4

职场称呼是个敏感事项，称呼“老师、师兄、学长、经理、英文名”微妙之处在哪里？称呼职位有什么讲究？

5

敲上级办公室门用什么节奏和力度？汇报工作时站在多远距离比较好？

6

职场不“翻白眼”
是一种职业素养。

不懂这些职场规矩和礼仪，你将头破血流。
这本书可以让你不撞南墙绕开坑！

不懂礼仪 规矩， 还敢 拼职场

不懂这些职场规矩和礼仪，你将头破血流。
这本书可以让你不撞南墙绕开坑！

不懂礼仪 规矩， 还敢 拼职场

苏茜◎著

江苏人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

不懂礼仪规矩，还敢拼职场 / 苏茜著. -- 南京：江苏人民出版社，2018.3

ISBN 978-7-214-21288-7

I. ①不… II. ①苏… III. ①心理交往—礼仪—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 036324 号

书 名	不懂礼仪规矩，还敢拼职场
著 者	苏 茜
责任编辑	石 路
装帧设计	异一设计
版式设计	张文艺
出版发行	江苏人民出版社
出版社地址	南京市湖南路1号A楼，邮编：210009
出版社网址	http://www.jspph.com
印 刷	天津中印联印务有限公司
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	21
字 数	290 千字
版 次	2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷
标准书号	ISBN 978-7-214-21288-7
定 价	42.00 元

前言 PREFACE

无论你是“小白”还是“老司机”，不懂礼仪规矩，真的没法混职场

你自称不是职场“小白”，自诩是“老司机”，这本书也值得你阅读吗？不废话，直接上菜，两颗“栗子”见分晓。然后，您自己做决定，好吗？

Case 1：一个信封引发的动乱

先来说个体制内的。

A同学是我发小，和我三观一致，就喜欢闲云野鹤的生活。

大学毕业后，他倒真闲云野鹤了一些时日，在基层机关里做文员。工作很清闲，生活也很清闲，清闲到让他觉得生活有点空虚。于是不为功利、只为充实生活的A同学开始了考证之路，什么律师执业证、会计证、心理咨询师证都让他拿了下来。本是奔三的年龄，A同学却人品爆棚，被纪委相中，工作立马换了一番新天地。

他上班的第二年，恰好赶上大学毕业十周年聚会。因为A同学返京晚，聚会的照片就由他拿着，负责分发给在京工作的其他几位同学。

A同学回到单位，用单位的信封直接就把照片给同学寄了去。

这看起来一点毛病都没有，对吧？接着看。

其中有个同学在北京某区法院工作，所以当这封信送到法院传达室的时候，传达室的工作人员十分重视，没经过收信人直接急电法院院长，说纪委来信了，摸起来很厚，像是有材料！

院长一听，第一反应也是摊上事儿了！就紧急致电该位同学，问他最近有没有犯什么事，有没有什么问题要交代？

同学顿时蒙圈了，满心狐疑，心脏砰砰直跳，不知作何回答。刚好这时候，A同学来电了，问同学有没有收到聚会照片。A同学在电话那头不知天高地厚地傻笑着，完全想不到他的信给同学单位带来了多大的动静！

你或许会说，这是一个信封引发的闹剧。

可是，从职业素养的角度出发，A同学真不该用印有单位名头的信封邮寄私人物品。

Case 2：一袋零食挽救的同事关系

再来说个体制外的。

那是本世纪初，我以税后八千的月薪被招聘到某媒体做文案。

说实话，这个工资，在当时很有吸引力。

当然，活儿也不轻松。

不知为何，向来以情商高混江湖的我却遭到了大家的排挤。做文案必须要和业务员沟通，可那些业务员一个个都用敌对的眼光看着我。

一次在下班的路上，我听到两个业务员嘀咕，说我一个文职人员的工资比他们“前线”人员高这么多，不服，要联合整我！

吓死“宝宝”了，我赶紧把苦恼说给我的偶像——职场“老司机”王大拿听。王大拿一声坏笑后，给我支招：小菜一碟，去超市买点瓜子、巧克力、水果的就能解决；你们单位女孩子多，女孩子爱吃零食，你就买点零食和她们一块吃就行；实在不行，路边的早餐买两份，哪个没吃早饭给她一份。

我怀着半信半疑的态度按王大拿说的做了，果真见效了，还完全是神效、速效！我先是说了几句中听的话，然后把零食奉上，一块吃，一块唠闲嗑，分分钟就和大家打成一片了，那些排挤我的“敌人”立马吸收我为自家人。这之后，工作果然好做多了，职场的日子也好过多了！

原先，我兀自认为，我工资高是我运气好偶遇的、是我能力强该赚的、是我辛辛苦苦工作换来的，你们要是行的话老板也不会从外面招我了，有本事你们自己干呀！可是觉悟后我才明白，有人的地方就有江湖，是职场就有套路。“围山打猎，见者有份”，都在一个单位工作，任何职场成果都不是仅凭自己就能够创造的，这其中还包含着他人辛苦付出的点点滴滴。分享零食，馈赠，其实是一种感恩。人是情感动物，以情动人远比以理服人更省劲儿。据理力争不能解决的事儿，往往一个微笑、一次分享，就能“融化冰川”了。

职场的路说难也难，说易也易。“雷区”和“痛点”就在那里，避开它们，一路坦途；撞上它们，无路可行。就如同我们每个人心里都有“痛点”，你触及它，人家就会和你急眼；每条龙下巴上都有“逆鳞”，你碰到它，人家就和你玩命。遗憾的是：很多人上班多年，还无知无识；可怕的是：总有人偏不信这个邪，硬要“以身试法”。这两类人在职场生活中往往会多次碰壁，黯然失意。

聪明人不犯同样的错误或者不犯别人犯过的错误。在我看来，能自动规避险滩的普通人，比凭着一腔热血鲁莽乱撞的“人尖儿”更容易人生圆满。

当然，人生是你的，随你怎么走。

这本书，看还是不看，也还是你自己决断。

只是，作为一个深知年轻人职场“痛点”的过来人，我感觉自己有责任把要点列在目录里，把故事和道理铺在行文中，供大家参考。

第 1 章

你看起来像什么地位，你就是什么地位

1. 在没摸清公司整体的穿衣风格前，一套得体的正装
是你的首选..... 002

2. 符合TPO（时间、地点、场合）的装扮..... 006

3. 弥补身体缺陷的装扮..... 009

4. 穿衣风格与你的职业尽量登对..... 012

5. 女孩穿得清新点，让青春的因子与服饰的魅力一
起在办公室蔓延..... 015

6. 职场男，无论你实际上多少岁，都要穿得看起来
像三十多岁..... 020

7. 别让领、袖、鞋、袜这些细枝末节顷刻毁掉你的
完美职业形象..... 023

8. 女士手包、钱包和卡包的用法..... 026

9. 文艺青年，如何在办公室里穿出优雅知性？..... 030

第2章

职场真的需要妆一妆：“妆”得好，印象分自然高

- 1. 女孩爱美敬业两不误，一分钟教你搞定职场发型..... 034
- 2. 头发作为“脸面中的脸面”，却被很多男士视而不见..... 038
- 3. 化妆能给自己带来自信，给同事带来美感，
给领导带来希望..... 041
- 4. 面试妆是一定要化的，素面朝天去面试等于给
自己挖坑..... 043
- 5. 平日里要“淡妆上岗”，是职场男女共同的节操..... 045
- 6. 怎样化好茶会妆和宴会妆？..... 048
- 7. 解决这四大面子问题，作为男人的你在职场上
可以更体面..... 050
- 8. 不一定要植发，这才是脱发男女真正的福音..... 053
- 9. 别忘了打扮下你的办公桌，让它看起来高效、
专业又职业..... 055

第3章

职场语言礼仪：你口无遮拦的样子，真的好傻

- 1. 为什么不要说出格话？..... 058
- 2. 再气再急再委屈，都不可语言冲撞领导..... 061
- 3. 无论领导或同事怎么诱导你“说实话”，你还是该
三思而后行..... 064

4. 和上司对话最好别说“我不知道”，实在不知道也要换一种说法.....	067
5. 头脑风暴或复盘会议上如何不伤感情地争论？	069
6. 有点同理心，就不会口无遮拦了.....	072
7. 没人想听你说自己的事，都想你听他们的事.....	074
8. 那些引导你“吐槽”领导的人，十有八九是不怀好意的	077
9. 每个人都期待赞美，“扣分主义”不符合人性	079
10. 即使你身为上司，也不能一味“威压对话”	081

第4章

用好职场微语言：你乱发微信的行为，真的好险

1. 时刻牢记你的员工角色，别在朋友圈说错话.....	086
2. 微信不是交办工作的最好方式.....	089
3. 你真的可以通过朋友圈向领导撒娇卖乖吗？	092
4. 屏蔽领导并不能自保，请用好朋友圈的分组功能	095
5. 你不喜欢转发自家公司的微信，这个局，怎么破？	098
6. 微信群里怎样表现才得体：既不当“僵尸”，也不当“莽夫”	100
7. 如何写好工作短信和微信？	102
8. 最伤害同事关系的四种微信聊天方式.....	104
9. 办公室里，你是那个无作为的“低头族”吗？	107
10. “嗯嗯”“呵呵”之类的叠词并不简单，要听懂、慎用 ...	110

第 5 章

职场行为礼仪：你随性而为的做派，真的好丑

1. 只需要提前五分钟到公司，就能给你一天的优雅从容.....	114
2. 你在办公室摔摔打打的样子真的好讨厌.....	116
3. 还有一种“被职场无礼”，是你所没有意识到的	119
4. 你完全可以优雅地避开腹黑同事给你挖的“坑”	121
5. 汇总好你的问题，等别人闲暇的时候，再去请教	124
6. 怎样称呼不同年龄、级别的同事？	126
7. 不同的场合遇见，怎样和同事打招呼？	131
8. 爱护你自己的电子设备和隐私，也不冒犯别人的	134
9. 优雅的坐姿、站姿和步姿真的可以给你“提气”	136
10. 流露出高雅气度的“指尖法则”	140
11. 电梯间里有规矩，表现到位免尴尬.....	142
12. 卫生间里更要慎独，不讲礼貌招人恨	144
13. 当心无意识犯下的错	146

第 6 章

如何和人事、财务及其他部门打交道才能不被“卡”

1. 了解公司的规章制度，尤其是跟工资挂钩的部分， 更要先弄懂.....	150
2. 掌握部门关键KPI的基本含义，做好自己的 Result - Action Plan.....	152

3. 拿到工资条后，第一时间你该干点啥？	155
4. 别乱打听别人的工资，对谁都没好处.....	157
5. 报销单往往是公司测试你忠诚度的一个小工具	160
6. 怎么报销贴票才能避免与财务人员产生矛盾？	162
7. 预支差旅费，财务流程繁，着急动身又不想自己 垫钱，怎么办？	166
8. 人事部不是你的倾谈对象.....	168
9. 其他部门领导安排你职责范围外的工作，你该怎么办？ ...	169
10. 休假申请总不通过，主要是你没有消除老板 的后顾之忧.....	171

第 7 章

职场做事的规矩：让你的行为标准，永远符合老板的内心期待

1. 执行工作要到位：做了和做好，完全是两个概念.....	176
2. 汇报工作重结果：不要赘述过程多艰辛、你多 不易，“结果思维”放首位	178
3. 请示工作说方案：至少要有两套方案，并表达自己的看法	180
4. 总结工作说流程：用KPT记录法做好工作总结	182
5. 布置工作说标准：既确立了规范，又划定了工作的边界..	185
6. 交接工作讲道德：不保留，不设障，让继任者 尽快进入角色.....	187
7. 陪领导一起出差，时刻牢记自己的“绿叶”的身份.....	189
8. 职场上任何的不顺利，先从自己身上找原因	191

第 8 章

领受任务和及时复命的规矩：不让领导等，不让领导急，不让领导气

- 1. 领受工作不走样，不要惧于向上 196
- 2. 领受任务后，行动起来，在行动中寻找解决方案，
反馈信息..... 199
- 3. 领导安排的事为什么要事必回复？ 201
- 4. 多任务行动时，要有“重点思维” 203
- 5. 很多人都会在“完成度”上撒谎，交差时含糊其辞 205
- 6. 进领导办公室，门该怎样敲？ 208
- 7. 跟领导交流不紧张的五个方法 210
- 8. 控制好表情肌，出领导办公室不要“两副嘴脸” 213
- 9. 当众发言要建立固定的逻辑框架，否则会让人听不下去... 215
- 10. 紧急情况出现，不要擅作主张；自己失误，不要
试图掩盖..... 218

第 9 章

与同事、客户沟通的规矩：任何人都聊得来，任何事都办得到

- 1. “围山打猎，见者有份”，自己得了好处要懂得散财..... 222
- 2. 同事之间既要互相帮助，又不能乱了规矩..... 224
- 3. 像出境游一样做足功课，了解对方的心理
“雷区”和“安全区” 227
- 4. 同事之间约饭和买单的学问 229

5. 无论对上对下，都要平等自信，至少显得是这样	231
6. 与同事或客户发生分歧，首先要回顾是否缺乏 清晰明确的沟通	235
7. 万一遇到“扯皮”现象，怎样做更可以保全自我？	238
8. 在赢得客户之前，先考虑自己能为客户的KPI 完成贡献什么	242
9. 成功说服一切人的秘诀，在于学会应对他的“蜥蜴脑”	244
10. 声音的秘密：为你的谈吐加分，帮你搞定客户	247
11. 掌握聊天的安全句式，明明是坏事情，也可以 说得天衣无缝	249

第 10 章

商务往来与宴请的规矩：不会接待、不懂馈赠，注定走不远飞不高

1. 办公室内接打客户电话的礼仪	252
2. 收发电子邮件的礼仪和规矩	255
3. 客户前来拜访，你在办公室里需要注意的接待细节	261
4. 商务拜访前的准备工作代表了对对方的重视程度	264
5. 出席商务场合不带名片，和出差不带身份证一样尴尬	266
6. 握手的礼仪和规矩	268
7. 商务会面现场该怎么合理表现？	270
8. 记住这些，妈妈再也不用担心你不会请客户吃饭了	272
9. 商务宴请中座次与进餐的礼仪	275
10. 商务馈赠的礼仪	277

11. 一不小心得罪了客户，怎样道歉才能不影响合作？ 280

第 11 章

掌握这些外企礼仪，在全世界都能愉快工作

1. 外企同事之间的称呼，并不是直呼英文名就可以搞定的... 284

2. 入职前就要好好了解你将要进驻公司的企业文化 286

3. 如果有事情，优先考虑电邮解决，因为外企有
“邮件文化” 288

4. 这几个英文单词背后，全是大“坑” 290

5. 学点饮用咖啡的礼仪，让你显得有品位 293

6. 学点红酒礼仪，提升你的谈资 295

7. 吃了那么多次西餐，你竟然连刀叉都没放对 297

8. 掌握接机和送客的礼仪 299

第 12 章

在机关工作，自我形象要出彩，公共形象不出格

1. 公务员必须要有着装意识和公共形象管理意识 302

2. 这三种场合的衣服必须备齐：公务场合、社交场合、
休闲场合 304

3. 公务员的着装打扮禁忌 306

4. 在单位食堂用餐，表现不当也会当众出糗 307

5. 在做事上，国企注重做某件事的能力，私企 注重综合能力	308
6. 别说我没提醒你，痛恨层级关系、嫌麻烦的公务员 绝对干不好	310
7. 领导差你“抽空”办事，你别真抽空	312
8. 无论大会小会，你都不能在底下“开小会”	314

第 1 章

你看起来像什么地位， 你就是什么地位

导读

“你看起来像什么地位，你就是什么地位。”这句话出自逻辑思维 CEO “脱不花”——李天田，说的就是人穿着打扮的重要性。

在西方，也有这样的名言：你即你所穿 (You are what you wear)。即一个人穿成什么样，就会成为什么样的人。这听起来似乎有些玄乎，但却在近年来被无数的精英刊物、职场前辈们证实为千真万确的职场法则。

你的职场着装代表了你的品位和自我定位，它源自你对工作潜在价值的认同，会影响别人看待你的方式，继而影响你在老板心中的位置。

所以，每一天，请穿好衣服再去上班。

1. 在没摸清公司整体的穿衣风格前，一套得体的正装是你的首选

很多朋友在面试和入职前，都会对行头好好准备一番。结果去了以后开始反悔：“嗨，我那些银子算是白花了，没想到同事们也都是瞎穿，没什么讲究。枉我那么精心准备，真是多此一举。”

每当听到此番后悔话，我都想告诉他们：世上没有白白的付出，你的一切用心良苦，都会有一双无形的眼睛替你记录着，在不远的将来以种种方式回馈你。没有用心的过程之累，就没有意外的结果之美。

职场穿衣，也是这样。

入职后，你或许用不着好好穿；但没有之前的好好穿，你压根儿进不来。你的行头，就是你的敲门砖之一。

初入职场，就是要求稳。上班不是跟朋友出去嗨皮，穿职业点总是好的，在你没摸清楚公司整体的穿衣风格前，穿一套得体的正装是最保险的。

另外，现在连科学家都在研究正装与职场工作效率之间的关系，并且已经证实，穿正装不只是为了好看，更是为了提升自身的专业气质。

美国加州大学北岭分校心理学教授的研究显示，穿上正装能让人自觉具有权威，他们眼中的世界也会因此发生变化——比起便服，穿上正装让人思考问题更广泛全面，换句话说就是具有了大局观，而不是拘泥于细节。用心理学术语表述就是，穿上正装（西服）能激励人运用“抽象思维”而不是用“具象思维”来思考问题。

思维方式是具象还是抽象，对领导阶层来说很重要，因为前者更关注细