



工作前 5 年，  
学会一生受用的

**职场礼仪经**

THE FIRST 5 YEARS  
OF YOUR WORK  
THE OCCUPATIONAL MANNERS OF WORK

告别职场小白



蜕变职 / 场 / 精 / 英

职场新人

**社交礼仪**

彻底改变处处碰钉子的人际关系

给工作赋予快乐的意义

罗芳 著

中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

工作前5年，  
学会一生受用的  
职场礼仪经

罗芳 著

## 内 容 简 介

职场礼仪是现代职场人士不得不注意的一项必修课，本书从职场的方面着手，向读者全方位展示了职场礼仪的各项内容。

全书共包括8章，第1~3章主要讲解个人的谈吐、举止、衣着等方面的礼仪，让读者首先从自身开始改变，在本书的4~8章则对常见的各类商务礼仪进行了阐述，让读者了解在各式各样的职场交往中应该注重哪些细节，才不会有损公司的形象和利益。

本书在讲解过程中，少理论、重细节，选取了大量实际工作中经常会遇到的情形进行详细说明。本书特别适合初入职场、缺乏礼仪知识以及负责业务销售、人际管理和后勤安排的各类职场人士参考使用。

### 图书在版编目（CIP）数据

工作前5年，学会一生受用的职场礼仪经/罗芳著. —北京：  
中国铁道出版社，2018. 10  
ISBN 978-7-113-24729-4

I. ①工… II. ①罗… III. ①心理交往—礼仪 IV. ①C912. 11

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第154164号

书 名：工作前5年，学会一生受用的职场礼仪经  
作 者：罗 芳 著

责任编辑：吕 艾  
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056  
封面设计：**MX** DESIGN  
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街8号）  
印 刷：三河市宏盛印务有限公司  
版 次：2018年10月第1版 2018年10月第1次印刷  
开 本：700mm×1 000mm 1/16 印张：14.25 字数：150千  
书 号：ISBN 978-7-113-24729-4  
定 价：49.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174  
打击盗版举报电话：（010）51873659



# P R E F A C E

---

在职场工作中除了业务能力被公司看重以外，人与人之间的交往也越来越受到众多企业的重视，成为影响职场人士入职、合作和晋升重要因素，很多大型企业还会专门为本公司的职员进行礼仪培训，以期能够全方位地塑造公司形象。所以无论是为了个人利益，还是公司形象，职场礼仪都已成为上班族必不可少的一课。

个人举止如何规范，如何回答面试官的问题；怎样穿着职业服装，怎样站坐行蹲，与人微笑；沟通时如何仔细聆听，使用电话或社交软件时应该注意哪些问题；办公室交往中，如何与同事合作共赢，向领导汇报工作时怎样一步到位；公共空间的哪些行为要收敛；谈判开会时会议记录该怎么做；接待拜访时如何让客户心满意足；如何宴请，如何进行邮件、书信往来等。以上这些问题，是每一个职场人士都有可能面临的，在本书中，你都可以找到这些问题的答案。

在正式阅读本书前，希望读者能花点时间了解一下本书的章节结构，这将对阅读本书很有帮助。



本书包括8章内容，具体章节的内容如下。

◎ 第1～第4章

个人的形象和举止礼仪是职场人士首先要注意的，因此本书的第一部分从面试开始，到衣着服饰，再到同事相处，旨在让读者从实际的办公场合出发，从进入职场开始便注意自身礼仪。

◎ 第5～7章

该部分主要从与客户交往方面来展示在职场中应该注意的礼仪，包括与客户谈判、接待拜访等对外的商务交流中容易出现的诸多细节问题，对于负责与客户打交道的职场人士有较大的帮助。

◎ 第8章

这一部分重点讲解了商务交往中比较特殊的一类，即邮件书信的往来，通过文字与同事、上司或客户进行交流时需要注意起码的遣词造句和格式内容，清楚地向对方表达自己的意思。通过对该部分的学习，读者可对文字信息有一个基本的把控，有效地提升书信格式的规范和内容的书写。

本书语言简洁精练、通俗易懂，为了让读者能清楚地了解职场礼仪的各项要点，书中采用了大量的表格和图示，具体到每一个步骤和细节，相信读者定能从中得到有效的方法。本书特别适合初入职场，缺乏礼仪知识，负责业务销售、人际关系管理或后勤安排的各类职场人士使用参考。

最后，希望所有读者都能从本书中获益，由于编者能力有限，若本书内容出现不完善的地方，希望获得读者的指正。

编者



# C O N T E N T S

---

## 第 1 章 在求职面试中赢得职场好印象

对于个人而言，求职是一个慎重的过程，如何好好表现，受到心仪的企业的青睐是求职者们一直探寻的问题。而对于企业而言，筛选形形色色的求职者，留下最匹配职位的人，同样是一个慎重的过程。双方在互相选择的过程中，只有注意一定的职场礼仪细节，才能给对方留下好印象。

### 1.1 学习职场礼仪，赢得职场一席之地 / 2

1.1.1 制作一份 99 分的简历 / 2

1.1.2 守时，没做到一定会减分 / 3

1.1.3 想要脱颖而出，靠服饰打扮 / 5

1.1.4 面试遇到被等待，如何有礼节地对待 / 6

1.1.5 开始和结束的 5 分钟决定去留 / 7

1.1.6 等待面试结果，主动还是被动 / 8

### 1.2 面试官是公司形象的窗口 / 9

1.2.1 面试邀约电话竟然还有“套路” / 10

1.2.2 面试接待如何步步为“赢” / 11

1.2.3 从言行举止等细节发现求职者的真性格 / 12

1.2.4 面试题，不要让求职者难以回答 / 14



1.2.5 不但要“接”好，还要“送”好 / 15

1.2.6 应聘者不满意，问题出在哪儿呢 / 16

## 第2章 仪容仪表仪态，塑造职业化形象

仪容、仪表和仪态最直观地展示着我们的精神面貌，在职场中，第一印象不是工作能力，而是我们展示出来的仪容、仪表和仪态，并且大众往往认为拥有良好职业形象的职员的工作能力也更强。因此，在塑造职业化形象时一定要慎重，严格按照职场礼仪来规范自己的仪容、仪表和仪态。

### 2.1 仪容礼仪展现职业修养 / 20

2.1.1 仪容要从“头”开始 / 20

2.1.2 繁忙工作的美丽宝典 / 21

2.1.3 职场女士妆容，10分钟就能搞定 / 22

2.1.4 8个步骤打造简单裸妆 / 23

2.1.5 禁忌妆容，你踩地雷了吗 / 24

### 2.2 职场着装是一门艺术 / 26

2.2.1 职场着装的TPO原则 / 26

2.2.2 男士正装穿搭，合身才是“王牌” / 27

2.2.3 女性职业装演绎干练人生 / 29

2.2.4 基础OL风，一点也不沉闷 / 32

2.2.5 学韩星上班着装，搭出纯粹的时尚 / 33

2.2.6 细节决定成败，鞋袜搭配不容忽视 / 34

2.2.7 手表佩戴礼仪你知道多少 / 36

2.2.8 夏天怎么穿，这些衣服要远离 / 37

### 2.3 举手投足间的行为举止礼仪 / 39

2.3.1 站，站出自信风采 / 39

- 2.3.2 坐，坐得优雅得体 / 40
- 2.3.3 走，走出优美动感 / 43
- 2.3.4 蹲，蹲得自然含蓄 / 46
- 2.3.5 用手势礼仪，添社交魅力 / 47
- 2.3.6 肢体语言，无声胜有声 / 51
- 2.4 表情神态彰显职场自信 / 53
  - 2.4.1 一个微笑，展现自信从容的魅力 / 53
  - 2.4.2 目光注视的“许可区间” / 55
  - 2.4.3 眼神体现了你的“小心思” / 56

## 第3章 沟通交谈，言之有“礼”

在职场中，有礼节地同他人沟通交流，是展现自我魅力和素质的重要方式。无论在面试、社交或是日常交流中，说话的礼节和禁忌是每个职场人士都要了解和注意的。礼貌地交谈，不仅要做到言之有物，还要做到善于倾听，尤其是做好电话的接听。

### 3.1 与人交谈礼先行 / 60

- 3.1.1 自我介绍如何“秀”出自己 / 60
- 3.1.2 介绍他人，遵守“尊者优先”的规则 / 62
- 3.1.3 交流谈吐，讲得明了让人听得懂 / 64
- 3.1.4 文明聆听，做最棒的倾听者 / 67
- 3.1.5 微信沟通的一些礼仪 / 69

### 3.2 好礼仪让沟通少了许多障碍 / 71

- 3.2.1 怎么说，比说什么更重要 / 71
- 3.2.2 礼为先，对方才肯开口说 / 72
- 3.2.3 会赞美，是好事但不是易事 / 73





3.2.4 学会话到嘴边留三分 / 75

3.2.5 掌握火候，避讳内容不谈论 / 76

### 3.3 有效沟通，提升你的谈吐品味 / 78

3.3.1 有效沟通，送给向往成功的你 / 78

3.3.2 如何面对一个难以沟通的人 / 80

3.3.3 高情商的人是这样沟通的 / 81

3.3.4 用交往对象喜欢的方式得体说话 / 82

### 3.4 礼貌温和地接听电话 / 83

3.4.1 礼貌接听电话的基本流程 / 83

3.4.2 接听电话时有哪些需要注意的礼节 / 84

3.4.3 代接电话有讲究 / 86

## 第 4 章 商务办公，让好印象深入人心

职场人士在办公时，会经常与同事、领导打交道，在待人接物方面尤其要注意不可失了分寸，越过正常交往的界限，这样不仅会引起大家的反感，还会降低工作效率。从打招呼到汇报工作，职场的事不分大小，每一件都要认真对待，事无巨细、面面俱到，才能做到专业水平与礼仪修养兼修。

### 4.1 同事相处，和谐共赢 / 90

4.1.1 “先发制人”地给予明朗的招呼 / 90

4.1.2 教你与不同类型的同事友好相处 / 92

4.1.3 尊重他人，才能被他人尊重 / 93

4.1.4 要做到同事的隐私不打听 / 95

4.1.5 职场潜规则，警惕与“不对脾气”的同事打交道 / 97

4.1.6 优雅不失礼节拒绝同事的借钱请求 / 98

4.1.7 与异性同事这样相处很危险 / 99

- 4.1.8 与同事交往的禁忌有哪些 / 101
- 4.2 上司相处，礼貌得体 / 102**
  - 4.2.1 读懂你上司的小动作 / 102
  - 4.2.2 支持上司，维护上司的形象 / 104
  - 4.2.3 与女上司相处，这6点切记 / 106
  - 4.2.4 汇报工作，什么叫工作到位 / 107
  - 4.2.5 如何对上司说“不” / 110
  - 4.2.6 接受批评，不犯三次过错 / 111
  - 4.2.7 对上司提建议时要慎重 / 113
  - 4.2.8 与上司沟通要注意的禁忌 / 114
- 4.3 办公室待人接物的礼仪 / 116**
  - 4.3.1 办公场所不是私人领地 / 116
  - 4.3.2 办公用品不能只考虑自己方便 / 117
  - 4.3.3 节俭办公使你更受欢迎 / 119
  - 4.3.4 开门、关门其实有很多学问 / 120
  - 4.3.5 出入电梯，细节体现个人素养 / 121

## 第5章 会议管理，开一个成功的会

在解决企业各种销售、人事、行政等相关问题时，举行会议是一种基本的方式，各部门各职员可交流想法，同时传达上级的指示。无论是组织会议，还是参加会议，都应当遵守礼仪规范。只有了解相关的礼仪，才能在组织会议时提高会议的效率，在参加会议时表现出应有的素质与形象。

- 5.1 组织会议，提前做好充足准备 / 124**
  - 5.1.1 选择场所，为会议营造好氛围 / 124
  - 5.1.2 会议文件，不可缺少的资料 / 126



5.1.3 会议证件，进入会议的通行证 / 127

5.1.4 会议排位，大小型会议不同摆放 / 129

## 5.2 会议进行时，让沟通更有价值 / 130

5.2.1 会议主持，会议质量的领航员 / 130

5.2.2 会议纪律共同维护 / 132

5.2.3 如何在会议中得体发言 / 133

5.2.4 会议中，发言紧张怎么办 / 135

## 5.3 会议记录，提高会议效率 / 137

5.3.1 避免会议记录“先天不足” / 137

5.3.2 会议记录写什么，不让自己白写 / 138

5.3.3 如何写高质量、不烦琐的会议记录 / 139

5.3.4 不要因会议纪要被炒鱿鱼 / 141

# 第6章 接待谈判，创造双赢局面

身在职场，肯定对企业之间的各种商务交往司空见惯，无论是接待客户或是谈判都是商务交往的基本形式和重要环节，那么代表着公司形象的职场人士也应讲究接待礼仪和谈判礼仪，给对方留下好的第一印象，才能进一步展开交流与合作。

## 6.1 迎送客户，要以礼相让 / 144

6.1.1 接待工作，一切准备就绪 / 144

6.1.2 客户来访，热情引导 / 146

6.1.3 迎客入座，礼貌周到 / 147

6.1.4 奉茶礼仪，手执一杯香茗 / 149

6.1.5 了解禁忌，让接待更人性化 / 150

6.1.6 送客有道，结尾和开始一样重要 / 151

## 6.2 注重礼仪，商务谈判更顺利 / 152

- 6.2.1 优秀的谈判手要懂的礼仪 / 153
- 6.2.2 两人相向，握手为礼 / 155
- 6.2.3 谈判座次有要求，不可大意 / 157
- 6.2.4 做一个有效率的谈判人员 / 159
- 6.2.5 谈判时，委婉拒绝也是一种礼仪体现 / 160
- 6.2.6 签约礼仪，把好最后的关 / 161
- 6.2.7 商务谈判中的肢体语言 / 165

## 第7章 客户拜访，好礼节拥有好客户

商务交往的工作多种多样，除了接待谈判以外，还有电话交谈、上门拜访等一系列活动。而在商务拜访的过程中，有些约定俗成的礼仪是要职场人士熟知并且灵活运用的，包括提前预约、准备礼物和注意自身仪表等，掌握这些礼仪技巧，能为拜访活动更加顺畅地进行提供重要保证。

### 7.1 与客户联络的电话礼仪 / 168

- 7.1.1 请好好修炼这几点电话礼仪 / 168
- 7.1.2 送你一份正确使用手机的攻略 / 171
- 7.1.3 这样对话谁跟你都聊不下去 / 172
- 7.1.4 好态度，让人给你好言色 / 174

### 7.2 小名片也有大讲究 / 175

- 7.2.1 怎样的名片才是标准的 / 176
- 7.2.2 不要怪设计师设计得不好 / 178
- 7.2.3 先客后主，先低后高递名片 / 182
- 7.2.4 索要和婉拒，不要不好意思 / 183
- 7.2.5 讲讲名片的正确安身之所 / 184



## 7.3 上门拜访客户的礼仪 / 186

- 7.3.1 拜访不可草率而行 / 186
- 7.3.2 尊重对方的行程安排 / 188
- 7.3.3 适时告辞，不做难辞之客 / 189

# 第 8 章 商务文书，别说你不知道

除了面对面地与人交往，在职场中还会出现使用信函与同事、领导或客户进行交流的情况。书面的文字能展现庄重感和礼仪风范，表情、声音被文字所替代。所以，有关文字的写作规范和禁忌就需要职场人士掌握和了解，让对方见字识人，通过文字感受到你的礼貌周全。

## 8.1 电子邮件、传真通信礼仪 / 192

- 8.1.1 回复率在 50% 以上的电子邮件 / 192
- 8.1.2 正能量，你该如何回复邮件 / 195
- 8.1.3 发传真要让接收者一目了然 / 199
- 8.1.4 短信虽短，礼仪长存 / 200

## 8.2 几种商务信函文书礼仪 / 201

- 8.2.1 聘书，体现对受聘者的器重 / 201
- 8.2.2 慰问信，要真切动人 / 203
- 8.2.3 推荐信，需实事求是 / 204
- 8.2.4 庆贺信，适量使用夸张的方法 / 206
- 8.2.5 申请书与普通书信有区别 / 207
- 8.2.6 建议书，要切实可行 / 210
- 8.2.7 感谢信，要真实得体 / 212

## 在求职面试中赢得职场好印象

对于个人而言，求职是进入职场的第一步，是一个慎重的过程，如何好好表现，受到心仪的企业的青睐是求职者们一直探寻的问题。而对于企业而言，筛选形形色色的求职者，留下最匹配职位的人，同样是一个慎重的过程。双方在互相选择的过程中，需要注意哪些职场礼仪细节，才能给对方留下得体的印象呢？





## 1.1

# 学习职场礼仪，赢得职场一席之地

求职是一门学问，心理学家奥里欧文说过：“企业大多数录用的是有礼节的人，而不是能干的人。”中国作为礼仪之邦，日常生活中的礼仪本就很考究了，至于面试这样严肃的场合，礼仪要求更是严苛。

作为一个社会人，求职是我们必经的过程。而面试又是求职的关键，面试前做的一系列准备都是在为面试时的优秀表现奠定基础。那么，面试时如何才能让自己以良好的状态获得企业的青睐，就是我们接下来要学习的内容。

### 1.1.1 制作一份 99 分的简历

简历是求职的敲门砖，也是求职礼仪的书面体现，企业抛出橄榄枝往往就是因为一份出色的简历，它不仅反映了求职者自己的基本情况，也体现了求职者对企业尊敬的态度。因此，无论以往的人生阅历如何，简历中都应该尽量将自己包装成一个值得企业信赖的人。

要做出出色的求职简历，需要从如下几个方面进行考虑。

**真实性。**简历是企业对求职者的第一印象，虚假的简历会让企业反感，甚至直接淘汰。因此，撒谎对于求职者来说是致命的错误。但对于没有工作经历的应届毕业生来说，适当地优化简历是可行的，比如重点列举在校期间参与的社会实习、社团工作以及志愿者活动等与

社会相关或者需要团队协作的活动，这样既能展示出个人优势，简历中也没有造假的成分。

**针对性。**制作简历时，要针对具体的求职目标写出重点。招聘的企业不同，招聘的要求也会有所差距，而求职者的简历则要尽量将自己描述成适合目标职位的人选。因此制作求职简历时最好要考虑到这一点，以做出不同版本的简历。

**价值性。**一般来说，企业招聘时 HR 会阅读大量的简历，所以简历的篇幅不能太长，应该用最简短的篇幅让 HR 了解到你的优势，这就要求我们要筛选出最有价值的信息展示在简历上。比如在教育经历部分，我们最好只展示高等教育的相关经历，因为中小学的教育经历一般不具有参考价值。

**条理性。**拥有一份条理清晰的简历更容易让 HR 在短时间内记住你，因此，在简历的制作中，一定要注意逻辑不能混乱，也不能写漏或写错信息。简历的版块要明确，大致是个人信息及求职目标、教育经历、工作经历、职业技能、语言和计算机等级以及获奖经历等，如果还有比较出彩的方面可以简单展示，面试时再详细讲述。

### 1.1.2 守时，没做到一定会减分

守时是最基础的职业素养，是每个职场人士必须遵循的基本礼仪。在求职过程中，是否守时也是面试官对求职者首要衡量的标准，如果面试都不能做到守时，那么企业也会怀疑求职者在工作中对时间的把控能力，因此，求职者做不到守时，一定会给自己减分。

说到守时，大多数人首先想到的就是不能迟到。大众对迟到的定义本就带有贬义，大家都很清楚迟到是不好的。迟到不仅让企业对





求职者的印象大打折扣，同时也不利于与其他求职者竞争，因为人事（HR）会在这一时段面试大量求职者，排在前面的求职者往往会给HR留下比较深刻的印象，所以不迟到也能成为求职者的加分项。

小李是某创业公司的一名技术部职员，因为公司规模不大，公司人数也不多，小李跟老板和同事们都是称兄道弟的关系，所以对于经常迟到的小李，公司也不怎么追究。

一次机缘巧合，小李经大学同学介绍，得到了一个去大型企业面试的机会，但由于小李时间观念不强，当天面试迟到了。

两天后，面试结果公布了，小李没有得到这个职位。同学告诉他，其实当天小李发挥得不错，只不过由于小李迟到了几分钟，老板认为这是原则问题，执意录用了技术稍不如小李的另一位守时的面试者。

既然不能迟到，很多人就选择早到，可是早到也是有讲究的，最好提前10~15分钟，这样可以熟悉一下环境，因为陌生的环境会带给人更加强烈的紧张感，从而影响面试发挥。但过于早到也不合适，毕竟招聘单位主要的工作是创造利益，抽出时间来安排早到的求职者会给招聘单位增加不必要的工作量。

小李在因为上次面试迟到而失败之后吸取教训，积极改正了迟到的习惯，没过多久，小李又得到一个面试的机会，这次小李为了避免迟到，早早地出了门，结果早到了整整一个小时。

当小李见到HR时，HR说的第一句话居然是：“怎么这么早就来了，不是还有一个小时吗，我接下来还有个会呢。”于是小李只能坐在休息室干等着，想到刚才HR不耐烦的语气，小李感觉自己又错了，于是压力越来越大，等开始面试时，已经非常紧张了，连自己应聘的岗位都差点讲错了。后来，面试结果出来了，这个职位还是与小李失之交臂了。