

职场行为艺术

ART OF CAREER MANNER

雷鸣 著

广东出版集团
花城出版社

职场行为艺术

ART OF CAREER MANNER

• 雷 鸣 著 •

广东省出版集团
花城出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场行为艺术

雷鸣著.

—广州:花城出版社,2006.12

ISBN 7-5360-4948-X

I. 职… II. 雷… III. ①办公室—礼仪②个人—修养
IV. ①C931.4②B825

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第159703号

责任编辑:孙虹

出版发行 花城出版社

(广州市环市东路水荫路11号)

经 销 全国新华书店

印 刷 深圳市希望印务有限公司

开 本 880×1230毫米 32开

印 张 9.75 1插页

字 数 250,000字

版 次 2006年12月第1版 2006年12月第1次印刷

书 号 ISBN 7-5360-4948-X/C.31

定 价 26.00元

如发现印装质量问题,请直接与印刷厂联系调换。

序

雷鸣女士编写的《职场行为艺术》一书共有十四个篇章，内容丰富生动，并具有可操作性。实为职场应酬礼仪之帮手，职场行为规范之精华，开展社交活动之指南，职场通行大门之钥匙，非常值得大家一读。

雷鸣女士有丰实的艺术造诣，她所学的是编导专业，造就了她懂艺术知礼仪的深厚基础。中专毕业后，曾到中央民族学院长时间进修，务实和提高了她的艺术修养和礼仪指导水平。大学毕业后，她曾在一所职业院校专事教授艺术理论、舞蹈编导和礼仪知识数年之久，其后于1989年到深圳发展，于著名旅游企业任职15年，负责表演管理、职场礼仪等方面的实际指导及管理工作，并先后到全国七大主题公园以管理专家身份进行过演出管理、游客服务管理及员工职业培训及管理咨询工作。2001年调政府机构任职，不少企事业单位请她去讲授及培训有关职场礼仪、行为规范的知识，深受欢迎。根据广大职工和一些企业单位的诉求，便于他们对职场礼仪及行为的全面学习和学习，她特编写成书，以答谢大家的好意。因此，本书是她工作之经验，教学之总结，实践之成果，心血之结晶，职场应酬之手册！

龟山老人

2006年10月30日

目 录

序

龟山老人

一、发展职场文化 共建和谐企业	1
1、职场文化与行为艺术	1
2、职场文化与和谐企业	2
3、行为艺术与企业效能	4
4、提高应酬能力与内涵培养	5
5、以身示范，上行下效	7
6、必须具有良好的气质	8
7、不良行为并非小事	10
游戏：和谐接力赛	13
二、重视社交活动 言谈举止得当	14
1、广泛交际 选择朋友	14
2、讲究策略 做社交高手	15
3、注意观察 谨慎应对	17
4、建立自信 善于沟通	18
5、社交商谈 有礼有序	20
6、面对挫折 转败为胜	21
7、认真交往 遵守原则	22
游戏：观察和沟通	24

三、穿戴打扮得体 塑造第一印象	25
1、穿戴艺术展示形象	25
2、男士着装庄重大方	28
3、女士着装优美和谐	31
4、搭配恰当,装饰大方	33
游戏:趣味着装	36
 四、容貌协调扮靓 健美和谐大方	37
1、仪表扮靓	37
2、面容可亲	40
3、眼睛传情	47
4、微笑甜美	51
游戏:瞎子画像	54
 五、举手投足 站坐行走规范	55
1、站如松	55
2、坐相好	58
3、行姿美	60
游戏:钻圈运水	65
 六、重视语言艺术 灵活贴切运用	66
1、语言是职场的常规武器	66
2、语言类型与言谈形式	71
3、语言表达的艺术魅力	84
4、有效发挥语言的作用	87
游戏:语言闯关赛	91

七、迎送热情周到 接待介绍机灵	93
1、握手传情	93
2、接待热情	96
3、介绍得体	103
4、送别周到	109
游戏：有朋自远方来	111
八、善于职场沟通 大家友好相处	113
1、真诚地赞美或批评	113
2、把批评化为好意	121
3、争辩不伤和气	124
4、友好相处待人	127
游戏：团队精神使你获胜	137
九、相互尊重关爱 上下关系和谐	138
1、和上司相处策略	138
2、如何尊重下属	146
游戏：现场指挥	153
十、注意餐饮礼仪 重视饮食文化	155
1、宴请礼仪	155
2、设席礼仪	158
3、进餐礼仪	159
4、餐饮服务	181
游戏：集体大会餐	183

十一、重视商务礼仪 广交四方客商	185
1、从根本上做起	185
2、商务礼仪	186
3、商务拜会与接待	189
4、商务谈判	196
5、商务签约	204
游戏：商务攻关	207
 十二、面对各种人群 注意交往策略	 210
1、和刚直嫉俗的人相处	210
2、和挑剔刻薄的人相处	213
3、和沉默自恃的人相处	215
4、和猜疑生事的人相处	217
5、和居心不良的人相处	220
6、和情绪多变的人相处	221
7、和固执暴躁的人相处	223
8、和狡诈贪图的人相处	224
游戏：过关斩将	227
 十三、搭乘开车文明 送贺观赏知礼	 230
1、行车礼仪	230
2、乘车礼仪	234
3、搭乘电梯礼仪	236
4、艺术欣赏礼仪	238
5、送贺往来	240
6、探病礼仪	244

7、接机礼仪	245
游戏：排除交通阻塞	246
十四、了解各国礼仪 热情应酬外宾	
(一) 涉外礼仪总览	248
1、涉外礼仪概述	248
2、涉外礼仪的常规	248
3、其他涉外礼仪	249
4、外国的特有禁忌	253
5、各种小费常识	256
(二) 各国礼仪简介	258
1、日本	259
2、韩国	259
3、新加坡	262
4、马来西亚	263
5、泰国	265
6、美国	266
7、加拿大	267
8、英国	269
9、法国	270
10、德国	272
11、俄罗斯	274
12、印度	276
13、澳大利亚	277
14、菲律宾	278
15、阿富汗	280
16、越南	282

17、意大利	283
18、伊朗	284
19、以色列	286
20、埃及	288
游戏：应对恐怖袭击	289
.....	291
附录一	
附录二	293
附录三	296
.....	299
后记	
.....	雷鸣 301

一、发展职场文化 构建和谐企业

1、职场文化与行为艺术

这里讲的职场文化,是指企业和个人的一种文化素养与文明礼貌行为,一种渗透在企业和个人身上所造就的文化氛围,并不是指具有学历层次的文化水平。

房屋要装修,产品要包装,职场文化就是对企业和员工进行包装,并使之为企业打开发展的大门,架起畅通的金桥。因为,一个企业生存发展必须融入社会,必须进行社会交往,必须攻关、策划,必须结交应酬,也就是要积极有效地去面对复杂的社会关系和人际关系,这就产生了职场交际、迎来送往、祝颂致意、仪式、庆典、会谈签约等诸方面的社交活动。这种活动都要企业人去表演,表演的人的言谈举止、仪表礼节等一系表现,就形成了一种特有的职场文化,也就是我们常说的职场应酬礼仪。职场应酬礼仪,是靠企业人在职场活动各个层面、各个环节去表演的,其表演的过程就是一种行为艺术。这种行为艺术不是单纯的说和做,而是富有直观性、表演性和感染力。如果职场人只掌握刻板的应酬礼仪规范,不具有良好的行为艺术的品德内涵,那应酬礼仪就成了类似机器人的一种表演,会失去影响对方互动的良好效果。

职场应酬礼仪既然是一种行为艺术,那就是要体现它的品位和价值,展示出它的主动与活力。为此应做到如下几点:

第一,灵活运用而不失规范。在不同的场合,对不同的对象和根据变化的情况,采取有效的应酬策略。但不能随心所欲,随

意所动，而是在把握礼仪规范的前提下，随机而变，恰到好处。

第二，庄重大方而不粗俗。在职场应酬中施以礼仪，是对尊严、人性、人格、道德规范、礼遇的一种展示。因此绝不可以有取悦和挑逗对方的粗俗举动和低级言辞，粗俗只能使人感到你缺乏文化涵养，反而造成对受礼仪者的不敬不尊，引起鄙视。

第三，亲切感人而不滑稽。应酬礼仪是以礼待人、以情感人、以言行取悦人的一种高尚情操礼节行为，并不是通过滑稽表演或故意做作去哗众取宠，滑稽并不是风趣，而是无成效和感染力的笑料而已。

第四，文明礼貌而不低下。应酬礼仪是精神文明在人际交往中的延伸，是社会等级制度迎送交往的一种礼节，是与道德规范相融合的行为方式。因此，在尊重他人以礼相待的同时，也必须自尊、自重、自爱，不能用低三下四的言行去讨好受礼仪者，更不能用庸俗的语言下流的动作去诱惑对方，那是低级澡堂内下三烂的流氓行径。

2、职场文化与和谐企业

要十分重视职场应酬礼仪的运作，它对企业的兴旺发达起着非常大的推动作用。大家都知道我国正努力创建和谐社会。社会和谐，安定团结，国家兴盛强大，这是发展的基础。一个企业也是这样，要成为和谐企业良性持续大发展，必须要有这个基础环境，这道理很清楚。我们都是从学校出来的，不管是小学还是中学，如果那个班级的学生，对老师没礼貌，对同学没礼貌，不守校规班规，满口粗话，行为粗野，只要有这么几个人把讲文明懂礼貌置之度外，这个班级就不能有和谐向上的好环境，对其他同学的学习生活就会起到不利的影响。一个企业同样是这样，一个人人讲文明知礼仪重举止的企业和单位，其员工自然会有较好的

内涵、较高的素质、友好相处的品德和团结奋进的团队精神。当然这个企业或单位就会充满生气，充满战斗力，其员工就会成为精神振奋、工作愉快勤力、服从指挥的生力军。所以，个人不重视文明礼貌行为，企业员工不懂得交往礼仪规范，这个企业就难做到有和谐发展的好环境。

企业重视了职场文化，员工熟知并用好应酬礼仪，在企业内部可以达到如下效果，这也是创建和谐企业所获得的有利条件。

第一，组成亲善的人际关系。大家相处在一起，通过礼仪学习，训练和实践，不再是杂乱散漫的一群，而是提高了素质、丰富内涵、彼此以礼相待、以诚相见的一个文明礼貌亲善的群体，在企业外部则会架起一座友好交往共同发展的桥梁。

第二，产生良好的品德行为。今天，礼仪是衡量一个国家和民族文明程度的重要标志之一，个人也是这样，一个崇尚礼仪而自己又是彬彬有礼的人，应该是一个有良好品德修养的人，企业通过应酬礼仪的学习和推行，使企业人具有这种良好品德之后，那么整个企业也当然是享誉社会的文明程度高的有威望的企业。

第三，树立团结的进取精神。一个崇尚礼仪的人，会懂得讲道理明事理；一个彬彬有礼的人，会懂得约束自己尊重别人；一个有修养重礼节的人，会懂得和别人友好相处。在企业中的所有企业人都能礼尚往来，自然加强了友好团结，凝聚成一股积极向上的进取精神。

第四，养成自觉的组织纪律。一个缺乏组织纪律的人，是一个不愿约束自己行为的人；相反，一个彬彬有礼的人，一般都不会放纵自己懒惰的行为。应酬礼仪把人的举止行为放在规范的要求之中并持之以恒，习惯成自然，对组织纪律也就自觉地遵守。

第五，激发长效的企业活力。通过礼仪对内对外的施行，在

企业员工中，组成了亲密的人际关系，产生了良好的品德行为，树立了团结进取的精神，养成了自觉的组织纪律。有这样一群员工的企业，自然会激发出长效的企业活力，这是非常可贵的精神财富，也必然会为创造物质财富提供不可替代的原动力。

3、行为艺术与企业效能

职场的行为艺术，也许有人认为只是一种单纯的迎来送往的表演活动。点头握手问个好，谈笑风生拜拜了，说什么应酬礼仪是表面的、次要的，高额利益才是最实际的，最重要的。实际上，职场中的应酬礼仪和商务利益有着很大的利害关系。有个例子：某地一个企业老板是农民出身，一次带着一名随从和台商商谈签约事项。到约定地点后，随从便旁若无人地抽起烟来，然后在酒席上敬酒时，随从又先主人挽起袖子单手向台商敬酒，还没等台商有所反应时便自顾自一饮而尽。可想而知，这次签约吹了，那个老板左思右想不知问题出在哪里，托人私下向台商打听究竟，那位台商认为，有这样一个缺乏管束没有礼貌的随从，说明这位农民老板的企业，有可能管理不善，要求不严，没有好的员工不会出好的产品。但台商有所不知，那名随从正是老板自己的小舅子。

上面的例子形象地说明，员工个人的形象和应酬能力，将直接影响到对方对你企业和单位形象的判断，而且他会利用获取的印象用推理的方法去评价你的企业或单位的状况。相反，施行有效得体的应酬礼仪，会给对方良好的第一印象，从而赢得对方的好感和信任。无可否认，这种行之有效的交往应酬礼仪绝不是一种形式，而是直接关系到提高企业或单位的效能，对促进其发展有着重大关连。

这种重大关连我们从下面四个方面着重做些补充说明：

第一，应酬礼仪是强者的武器。作为武器，运用得当的话，既可自卫又可攻坚，既可壮威又可取胜，使自己在商战中成为掌握主动权的强者。

第二，应酬礼仪是成就的东风。孔明借东风火烧赤壁大获全胜，这是历史典范，应酬礼仪也就是职场活动所借助的东风。它借助个人的言谈举止，去联络人、打动人、影响人、沟通人，成为商务活动成功发展的纽带。

第三，应酬礼仪是对人力的开发。因为礼仪是通过应酬活动来展开的。交往应酬得当，需要有清醒的头脑，敏捷的思维和一定的攻关能力，以及人的基本素质诸如言、行、站、坐、立等的训练和提高，特别是那种激发出来的活力，是企业或单位发展所激发出来的活力。我们在现实或电视中都看过天安门前升国旗的仪仗队，那威严使人共鸣，那举止和灵魂合一谁不叫好？据说那样的礼仪兵在复员时某些单位抢着要，为什么？就因为那是礼仪兵，那是人才。

第四，应酬礼仪是无本万利的营销。诸葛亮草船借箭，那是个一本万利的实例。因为通过这些应酬礼仪活动，强化了企业精神，塑造了个人和企业与单位的良好形象，提高了企业或单位的运作效果。在树立自己良好形象的同时，和对方联络了感情，深化了影响，促进了业务的发展。这样就赢得了打开胜利大门的良机。所以说，这种应酬礼仪在营销当中虽不是直接的，但它的确会起到无本万利的好效果。

4、提高应酬能力与内涵培养

一个缺乏内涵和素质的人，在应酬礼仪的运用落实上，讲话就可能如和尚念经，举止就似皮影动作，不但没有效果，甚至成为一种可笑的笨拙的表演了。要做到如鱼得水，使对方感觉如饮

甘露，首先要做到的是培养员工的内涵，提高员工的素质。内涵是人内在的涵养和气质，是反映其本质属性的思维、语言、能力等方面的总和。相由心生，一个人气质如何往往可以从其言谈举止上反映出来。所以自私自利、心胸狭窄之辈，表现在言谈举止上容易给人一种猥琐的小作风，相反处事果断而又善于应对的人，往往是有修养，内涵甚深的人。

应该怎样提高素质、培养内涵呢？

第一，努力进取自我完善。一个不思进取的人，在应酬礼仪的运作中，不会积极认真地去做好，只能是随意应付马虎了事，所以，必须要使员工有努力进取的精神，有竞争取胜的志气。这种自我完善的心理，往往能使自己意志坚强，行动上虎虎生威，使人对你产生一种信赖感，愿意和你打交道。要在薄弱处求成功，在困难时找出路，在挫折时找勇气，在得意时敲警钟，在失败处找教训，做一个胜不骄、败不馁，敢于创新和开拓的人。

如果能在这些方面去作出努力，你就会有一个自主的、勇敢的、全新的自我，并在完善自我的同时，使这种社交行为艺术达到完美的境界。

第二，开放自我树立自信。首先要使自己清醒地认识到，社交礼仪绝不是某些人或少数人要掌握的，它是当今市场经济时代的一种社会需要。只要有人群的地方，就存在着必然的社会关系和人际关系，不管你的主观愿望与否都有各种形式的社交活动等着你去应酬。所以，社交是现代人特别是职场中人必备的一种生存技能，也是一个成功人的基本手段。因此，每个人都应该从无关紧要或与我无关的束缚中开放自我，树立自信，努力学习和运用好应酬礼仪，在千变万化、竞争激烈的职场上，谱写出自己成功的人生。

第三，自我约束冷静沉着。一个不会约束自己的人，在一些特定的社交场合中会信口开河，表现笨拙，出现丑态，这是应酬中应避免的。要调整好情绪，遇事冷静沉着，不要先入为主，避免心理干扰。要养成轻松愉快的性格，多和周围的人沟通，建立良好的群体关系，做一个诚实有信的人，善于接纳意见，有错必改；做一个对自己和别人负责任的人。这样的人在社交场合中是一个头脑冷静善于沟通的人。

第四，热爱工作，勤奋自勉。做一个有良好表现的人，首先是立足本职热爱工作，有良好的敬业精神，他才会自觉主动地去做好应酬礼仪工作，因为这就是你本职工作的重要组成部分。良好的表现不是去炫耀自己，是一种成熟的、理性的、为人处事的表现。积极而又诚实，稳重而又果断，豁达而又细微，虚心而又自信，随和而又精明。所有的美好表现，使应酬礼仪运用得心应手，成效优异。

第五，善于相处，广结人缘。这是现代应酬交往中最根本的良性关系学，要处理好这种关系，首先应从自己做起，要注重谦虚待人，切忌背后议论他人；说话要把握条理分寸，避免恶言伤人；用心倾听别人的谈论，不要显示自己的高明；重视交往的诚信，不要说穿他人的秘密；不要经常说三道四，做不到的宁可不说；不要忘记别人的好处，不要过河拆桥，不要有事才求人，要常结人缘，不要争强好斗，要淡薄名利。良好的人缘充满善良、友谊、关爱、和谐与支持，如果你的人缘好，朋友多，机遇就会频频出现。加上你应酬有方，礼仪周到，办不到的事情可能办到，办得到的事情可能办得更顺利、更好，

5、以身示范，上行下效

首先，领导者或管理层要有行为艺术方面的素养，要知礼