

礼 · 仪 · 口 · 才



经 · 典 · 系 · 列

“工欲善其事，必先利其器。”一个人要想在社会生活中开拓自己的空间，赢得他人的认同，就要善于运用礼仪与口才的基本技巧。

◀ 陈国强◎编著 ▶

办公室 礼仪与口才

Ban Gong Shi Li Yi Yu Kou Cai

“经礼三百，曲礼三千”，

可以一言以蔽之，自卑而尊人；口才不是为了要把式一样的自我炫耀，痛快自己的口舌，伤害别人的耳朵，而是为了有效的沟通，实现对话的目的，取得对方的认同。

因此，诚恳真挚、朴实无华的语言往往比“巧言令色”更有效。



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

礼 · 仪 · 口 · 才  经 · 典 · 系 · 列

“工欲善其事，必先利其器。”一个人要想在社会生活中开拓自己的空间，赢得他人的认同，就要善于运用礼仪与口才的基本技巧。

◀ 陈国强◎编著 ▶

办公室 礼仪与口才

Ban Gong Shi Li Yi Yu Kou Cai

“经礼三百，曲礼三千”，

可以一言以蔽之，自卑而尊人；口才不是为了耍把式一样的自我炫耀，痛快自己的口舌，伤害别人的耳朵，而是为了有效的沟通，实现对话的目的，取得对方的认同。

因此，诚恳真挚、朴实无华的语言往往比“巧言令色”更有效。



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

办公室礼仪与口才/陈国强编著. —北京: 中国经济出版社, 2007. 10
ISBN 978 - 7 - 5017 - 7812 - 6

I. 办… II. 陈… III. ①办公室 - 礼仪②办公室 - 口才学
IV. C931.4 H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 151392 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 戴玉龙 (邮箱: daiyulong2000@126.com, 电话: 13520222670)

责任印制: 石星岳

封面设计: 任艳飞

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 1/16

印 张: 13 字 数: 200 千字

版 次: 2008 年 1 月第 1 版 印 次: 2008 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 7812 - 6 定 价: 29.80 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176



办公室·礼仪与口才

礼仪和口才，是人与人在交往中须臾不可离的工具，不论是彬彬有礼，还是侃侃而谈，前提都是对人的理解和尊重，善意和宽容，只有在这样的前提下，礼仪、口才的技术性知识才可能发挥它的作用。礼仪、口才的学习就是一个人心胸、气度、精神境界、自制能力的涵养与修炼的过程，也是走向成熟和稳健的过程。



礼仪与口才

礼仪与口才，是人与人的交往中须臾不可离的工具。所谓工欲善其事，必先利其器。一个人要想在社会生活中开拓自己的空间，赢得他人的认同，就要善于运用礼仪与口才的基本技巧。正是在这个意义上，古人才说：“不学礼，无以立”，把礼仪视为安身立命的根本；“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师”，把口才的威力放大了极致。

礼仪与口才的问题，既复杂，也简单。经礼三百，曲礼三千，也可以一言以蔽之，自卑而尊人；口才也不是为了耍把式一样的自我炫耀，痛快自己的口舌，伤害别人的耳朵，而是为了有效的沟通，实现对话的目的，取得对方的认同。因此，诚恳真挚、朴实无华的语言往往比“巧言令色”更有效。不论是彬彬有礼，还是侃侃而谈，前提都是对人的理解和尊重，善意和宽容，只有在这样的前提下，礼仪、口才的技术性知识才可能发挥它的作用。礼仪、口才的学习就是一个人心胸、气度、精神境界、自制能力的涵养与修炼的过程，也是走向成熟和稳健的过程。

在纷繁的礼仪、口才知识群里，我们选择了和大多数人的工作、生活最息息相关的三个点：办公室中的礼仪与口才、面试中的礼仪与口才、餐桌上的礼仪与口才。在这些至为普通、又日复一日地在呈现着的生活场景当中，礼仪和才子在悄悄地发挥作用，不经意间改变着我们事业的轨迹和生活的状态。无意间的失礼，仓皇中的口误都会引起人际关系的紧张，形成不如意、不愉快的局面。为了更轻松地工作、更快乐地生活，我们愿意和大家一起从这三个不同的点开始，踏上一次饶有兴味的知识之旅，一同完成一次人生的自我修炼。

目录 Contents

1 工作中的礼仪与口才

- 一、办公室新人如何自处 / 3
- 二、上下班应遵守哪些礼节 / 8
- 三、办公室女士如何着装 / 11
- 四、办公室男士如何着装 / 15
- 五、怎样算是“坐有坐相、站有站相” / 20
- 六、上班时间如何修饰自己 / 23
- 七、工作中应遵守哪些见面礼节 / 27
- 八、如何恰当地称呼上司和同事 / 31
- 九、对老员工如何“以礼相待” / 34
- 十、工作中应避免哪些不当行为 / 37
- 十一、如何打理自己的办公室 / 41
- 十二、如何使用办公设施、设备和用品 / 44
- 十三、如何撰写公务文函 / 46
- 十四、如何撰写礼仪文函 / 51
- 十五、如何规范地使用电子邮件 / 53
- 十六、外出拜访应遵守哪些礼节 / 55
- 十七、接待来访应遵守哪些礼节 / 58
- 十八、如何与陌生来客攀谈 / 60
- 十九、工作中应避免使用哪些字眼 / 64
- 二十、如何处理工作中的“关键对话” / 67
- 二十一、如何运用“冷热水效应” / 70



2 上下级交往礼仪与口才

- 一、上下级交往的核心法则是什么 / 77
- 二、你了解公司的组织结构吗 / 80
- 三、小事能代上司做主吗 / 82
- 四、如何向上司进荐忠言 / 84
- 五、如何向上司反映自己的不满 / 86
- 六、怎样表扬下属 / 89
- 七、汇报工作应遵守哪些礼节 / 93
- 八、上下级谈话应注意哪些问题 / 94

3 参加会议的礼仪与口才

- 一、做好会务工作的要点 / 99
- 二、与会人员应注意哪些事项 / 102
- 三、参加洽谈会注意事项 / 105
- 四、参加茶话会注意事项 / 107
- 五、参加新闻发布会注意事项 / 109
- 六、如何起草会议文件 / 112
- 七、如何克服会议发言的“怯场”心理 / 118



4 打电话的礼仪与口才

- 一、为什么说“电话如面谈” / 125
- 二、打电话应注意哪些问题 / 127
- 三、接电话应注意哪些问题 / 130
- 四、转接电话应注意哪些问题 / 134
- 五、办公场合使用手机应注意哪些问题 / 137

- 一、交谈的“1、2、3”法则是什么 / 141
- 二、办公室里哪些话不宜说 / 145
- 三、办公室中如何化敌为友 / 148
- 四、如何表达自己的谢意和歉意 / 151
- 五、怎样说话让人耳目一新 / 152
- 六、如何把话说到别人心坎上 / 157
- 七、怎样避免说话“点炮” / 160
- 八、怎样才能让同事们笑起来 / 162
- 九、怎样给自己找台阶 / 165
- 十、如何帮同事打圆场 / 169
- 十一、如何对待同事的言外之意 / 173
- 十二、遇到言语挑衅怎么办 / 175
- 十三、如何应付刁钻的问题 / 177
- 十四、如何控制自己的情绪 / 179
- 十五、如何走出“不善言辞”的怪圈 / 182
- 十六、在交谈中如何运用目光 / 185
- 十七、和同事发生争执怎么办 / 187
- 十八、如何运用和解读身体语言 / 192





1

工作中的礼仪与口才

一、办公室新人如何自处

现在有种说法，称那些刚走上工作岗位的人为“办公室新鲜人”，还说“新鲜的不一定是最好的”。这话不是没有道理，很多办公室新人因为缺乏工作经验和社会阅历，在新的工作岗位上表现欠佳，给上司和同事留下了负面的印象。那么，作为一名“办公室新鲜人”，怎样才能避免在工作中失礼于人，乃至开罪于人呢？

作为办公室里的一名新人，首先要意识到你的周围有许多眼睛盯着你、观察你，你的一举一动都会给别人留下深刻的印象，并逐渐会聚成你的个人形象。所以，要时刻注意自己的行为举止，谨慎处理工作中的细枝末节和人际关系的点点滴滴。例如，要尽快了解单位文化。每个单位都有一些成文或不成文的规矩，平时要抓紧时间，多翻阅单位的一些材料，多注意观察，会使你少犯错误，少出纰漏；要根据工作性质、职位选择适宜的服装，穿着得体，不要穿过于追逐时尚、过于休闲的服装，相对保守正规一些的服装会给人留下好感；不要迟到早退，一些年轻人刚到单位的时候，对单位的规章制度看得较轻，工作虽十分卖力，但是经常迟到早退，这往往是纪律严明的单位不能容忍的。因此要严格要求自己，早到晚走，轻易不要为私事请假。

任何一个刚到公司的人，都会感到不知干什么好，不知从何处插手，这时不妨做个有心人，从打扫卫生、整理报纸文件、接听电话做起，为其他同事做些辅助性工作，如打印资料、填写简单表格等，既给人留下勤快的印象，又易于融入同事圈中，得到大家的帮助提携。对老资格的同事要尊重，虚心求教。刚到单位，所有的工作对你来说都是陌生的，诸多事情都不知如何办理，因此多向同事求教是迅速进步的方式。要有一种从零做起的心态，放下面子，尊重同事，不论对方年龄大小，只要比你先来单位，都是你的老师，虚心请教，埋头学习和苦干。对于上司或同事交办的每一件事，不管大小，都要尽心竭力，克服一切困难，力求在最短的时间内尽善尽美地完成。因为上司或同事并不了解你的学识或能力，一开始并不会委以重任，往往让你做一些比较琐碎的杂事、小事。只有做好每一件事，使人觉得孺子可教，才能取得上司、同事的好感与信任。切勿养成拖沓、





马虎的习惯，或者自视清高，以为大材小用，对小事不屑一顾。



前车之鉴

鲍石毕业于一所名牌大学，由于在学校里表现优异、能力突出，毕业后如愿进入了某中央国家机关。鲍石对自己的能力有着极大的自信，以为靠自己的热情和努力很快就会得到上司、同事的认可。但事出意料之外，工作了一段时间，鲍石发现同事们背后对他指指点点，非议颇多。到底是什么原因呢？原来，鲍石一心想干出成绩来，对办公室的一些琐事从来不在乎，诸如打开水、做卫生，虽然来了几个月，鲍石一次也没干过。在日常交往过程中，他不拘小节、大大咧咧的性格也引起了同事们、包括上司的不满。和同事一起进出，进门自己先进、出门自己先出。有时，同事或上司到他面前，本来作为新人应当及时从座位上站起来，但鲍石往椅子上一靠，把二郎腿一翘，上司和同事们虽然表面不说什么，但心里的意见就大了。就是因为诸如此类的琐事，影响了大家对他的评价。虽然鲍石的工作热情和能力都很强，但却没有赢得人们的认可。

在工作中，要想给上司、同事们留下好的印象，就要学会从这些琐事做起，不能在小处失礼于人。通过细节上下功夫，一点一滴、循序渐进地树立自己在大家心目中的形象，赢得人们的认可。特别是，要注意和那些离你最近，平时接触最多的同事融洽相处。有人打了一个形象的比喻，来说明公关和广告的区别：一个男孩子告诉所有的女孩子：“我是最好的！”这就是广告。如果他设法让某几个女孩子对他有好印象，然后让这几女孩子告诉其他女孩子：“他是最好的！”这就是公关。当一个新人走进办公室的时候，最重要的就是要和离自己最近的人，尤其是同一个办公室的同事建立和谐、融洽的关系。因为这些人和你朝夕相处，在工作中交往最多，他们对你的印象、评价直接影响着其他人对你的印象、评价。新人初来乍到，与其到处为自己做广告，梦想给每个人留下好的印象，还不如维护好身边的几个人，借他们的口耳相传，树立自己的形象。

作为新人，还有一点要特别注意，就是不能信口开河，口无遮拦。一方面，不要卷入单位的是非漩涡。只要有人群的地方，各人品行不一，总有一些人喜欢说长道短，评论是非。刚到公司的新人，不可能了解事情的

来龙去脉，更没有正确分析判断的能力，因此最好保持沉默，既不参与议论，更不要散布传言，卷入是非漩涡。而且，老职工工作多年，没有功劳也有苦劳，发发牢骚，说说是非，大家可以体谅，但新人初来乍到，要功劳没功劳，要苦劳没苦劳，对工作环境和单位里林林总总的事情也缺乏了解，发牢骚，讲是非，就得不到人们的理解了。很多单位里人际关系错综复杂，有老同事、老同学、老朋友，甚至是沾亲带故。在这些人之间，有时可能会发生冲突，有时又休戚与共，表面上争吵不断，私底下可能过从甚密。如果新人贸然地介入他们的冲突，卷入是非当中，可能会两面不讨好，自以为在伸张正义、主持公道，在别人眼里可能就是张狂了。



前车之鉴

毛雨刚毕业，在一家科研单位工作。一次，单位的一个年轻女孩不辞而别，过了10多天才回来。单位领导召开全体会议，讨论对她的处分。在会上，女孩哭得梨花带雨，说了一大堆理由为自己辩解。在讨论中，有人主张严肃处理，否则的话开了这样的先例，人人都擅自离岗，单位就乱了；也有人主张给她一个机会，惩前毖后、治病救人，不能一棒子打死。毛雨一时动了恻隐之心，替女孩说起话来，认为她虽然违反工作纪律，但情有可原，不应该处分。领导当时面带不悦，觉得他初来乍到，说话没有分寸，缺乏是非观念。后来根据单位的调查结果，这个女孩离岗的原因完全不是她说的那样，而是为了干私活、挣外快，还是受到了严厉的处分。

对于刚刚走出校门的人来说，由于缺乏社会阅历和工作经验，加上生活环境的骤然改变，产生焦躁不安的情绪是难免的。很多刚走上工作岗位的人都有这样的感觉：这个单位也不过如此，真没劲；人与人怎么到处是勾心斗角，派系斗争，没有一点真诚；所学的专业到现在的工作岗位上完全用不上，大学白念了；领导怎么就不知道大胆任用年轻的新人呢，我的成绩明摆着呢；领导的工作能力真的很差，简直就是外行；论资排辈的情况恐怕永远也得不到改善了，我干得最多，拿得却最少，诸如此类。实际上，这几乎是所有刚参加工作的人都会有的感觉，现实与理想的巨大反差使人失去了心理平衡，需要经过一段时间的适应、磨合，才能和新的环境融为一体。





在这个过程中，新人要把握好自己，不能在这种心态的左右下乱发牢骚，别人可能不在意你心里怎么想，但一旦说出口来就是另外一回事了。类似这样的话是不应该讲的：我同学找的工作都比我理想；当初我怎么选了这么一个单位；我不可能一辈子待在这里；这里的人素质怎么这么差，没几个大学生；这种地方，你们怎么能熬这么多年；这些东西我在学校都学过；真搞不明白，王处怎么会这样做；我的工作没做好是有原因的；我就是这种个性；如果我到了你们那个年龄……



前车之鉴

杜梅刚刚参加工作，满怀热情、干劲十足。自己分内的工作加班加点，同事的工作她也热心帮忙，连办公室里的卫生也全包了。但出乎她意料的是，她的努力并没有得到大家的认可。同事们普遍认为她爱表现，做人太高调，喜欢出风头；就连上司对她也有看法，认为她不注意团结同事，个人主义太强，缺乏团队精神。这样的结果让杜梅有说不出的郁闷。

岳蕾的遭遇与杜梅大同小异。临近毕业的时候，岳蕾到一家媒体去实习，在去之前，岳蕾就暗暗告诉自己：一定要好好表现，一定要留下来。上岗之后，她也是按照自己当初的想法去做的，对同事、对上司都特别热情、主动，有活抢着干。刚开始，大家都对她这个实习生抱着宽容、理解的态度，评价还算不错。岳蕾受到了鼓励，有些得意忘形，表现得越来越过分。一次，单位的一个同事要出国，在饯行的宴席上，别人都在依依惜别，岳蕾突然站了起来，热情洋溢地给在场的领导敬酒，让大家觉得非常别扭。没过多久，在一次会议上，作为实习生列席旁听的岳蕾又贸然地站起来发表看法，给上司和同事留下说话没分寸的印象。这样一来二去，人们都觉得她爱表现、不成熟，在最后定人的时候也没有选择她。

刚走上工作岗位的人还容易犯的一个毛病就是热情过头，太爱表现自己，结果适得其反。一旦受到打击又心态失衡、灰心丧气、烦躁不安。这两个极端都是新人容易走的，也都会让自己陷入困境当中。过于表现自己，一方面会引起同事的反感，另一方面超出自己的职责范围，将所有的事情都揽到自己身上，也会增加自己的负荷，时间长了，会导致自己不堪重负。

初入职场，就像进入任何一个陌生环境中一样，首先要冷静观察，了

解这个公司的企业文化，然后再做出相应的反应。要知道，如果没有足够好的情商，不能与周围的环境配合，单纯拥有很强的能力是远远不够的。尤其在一些人际关系比较复杂的地方，如果太过锋芒毕露，可能会使同事感到不受尊重，甚至产生威胁感。因此，作为新人，虽然内心里不要放弃那份积极与热情，但在表面上，却要更加冷静，多一点内敛。比方说，做事之前多请示，多向同事和领导请教；在取得成绩的时候，把功劳分给更多的人。只有掌握了这些，才能更好地度过磨合期。



前车之鉴

让我们听听一个老员工对爱表现的新人的看法吧：我们公司新进来的一个员工是今年的应届毕业生。他本身是学日语专业的，但是工作中暂时没有他专业的“用武之地”。然而，他似乎并不甘心这样的状况，仿佛不用到日语就难受得无法工作似的。于是，平时同事交流或者开玩笑，有事没事他总会夹杂几句日语，如果在场有人听得懂还好，问题是同事中没有一个懂日语的。他也不顾这样的表现会让别人产生什么样的反感，一边讲一边还要看看其他同事，尤其是女同事，那种眼神就像是在炫耀：“瞧我日语讲得多顺溜。”几乎每隔两天，他都要打一两通完全讲日语的电话，一开始我还纳闷我们并没有那么重要的日本客户啊，所以听到他对着电话听筒日语讲得欢畅，我就会多看他几眼，听他那语气、腔调，也是在打私人电话。公司虽没有明文规定不准打私人电话，但是这样张狂地表现自己，未免过头了吧。大家知道你会日语，也犯不着如此强调的。^①

在现代社会激烈的竞争当中，每个人都希望脱颖而出，正是因为这种竞争压力和成功的迫切愿望，使很多人急于表现自己，起高调，出风头。这种急躁的心态极容易让人们把事情做过火，就像孩子一样，为了引起别人的注意，故意制造各种声音，而在别人看来，这不过是让人讨厌的噪音。过于表现自己，也会让同事感到威胁，受到压力。“做得好”不是故意表现出来的，不是演给别人看的。需要我们扎扎实实地去做事情，自然而然地去表现。或者说，当我们不刻意去装扮、表现自己的时候，才是最佳的表现。在自我表现的同时，也要给别人以表现的机会。要明白，自己在所有方面、每时每刻都超过别人的想法是不现实的。如果按照这样的标准来要





求自己，会时刻生活在疲惫之中，同时也会让别人产生压迫感。总想通过高超的技巧来战胜别人、征服别人、压制别人的话，结果经常是事与愿违，把自己变成孤家寡人。这是一名新人要谨记的。

二、上下班应遵守哪些礼节



前车之鉴

邱颖和男朋友一起来到北京打工，凭着自己中文专业的学历找了一份编辑工作。为了节约生活开支，两人到通州租房，每天清晨5点起床，一路城铁、地铁、公交，花上两个多小时才能到单位。一天，主编早上叫大家开会。邱颖因为塞车迟到了20分钟。主编面沉如水，问她迟到的原因。邱颖忙解释自己住在通州，距离有多远，路上要怎样换车，塞车如何又多严重云云。不待她说完，主编便打断了她：“你还不如住天津呢，坐火车，两个小时就到了！”邱颖当时语塞。

人在职场，准时上下班，不要迟到是最基本的要求。或许你有很多困难，可以为自己的迟到、早退找出种种理由，但只要迟到了，就不要为自己找任何借口。不要期望单位的规章制度因为你而有所改变，上司为你网开一面，这样的想法是不切实际的。

曾经有一篇流行的文章叫《报告长官，没有任何借口》。讲的是在西点军校，学员应对长官问话的回答永远是四句话：“报告长官，是”；“报告长官，不是”；“报告长官，不知道”；“报告长官，没有任何借口”。除此以外，不多讲一个字。因为军官要的只是结果，而不是喋喋不休、长篇大论的辩解。听起来，好像冷漠得不近人情，可是仔细想一想，如果凡事都找借口，后果将是怎样的不堪。一个单位，如果连上下班时间这样最起码的规定都无法有效执行，工作效率会是怎样的？员工的士气又会如何？长此以往，它还怎么运转下去？

实际上，任何借口都于事无补，与其把时间花在寻找借口上，还不如用来检讨自己的不足之处，想办法改进。如果你认真对待上下班时间这样

的细节，把它看成是检验自己工作态度和敬业精神的标尺，看成是处理个人和单位关系的基本规则，关系自己的职业前景，相信一定会有办法挤出时间，早几分钟走进自己的办公室。



经验之谈

季翔上班的公司地处市中心。公司规定8点半上班，但老总发现迟到的人很多，考虑到很多员工住得比较远，上班高峰期塞车严重，便把上班时间调整到9点，可迟到的人还是不少。老总觉得自己体谅大家的难处，但有些人得寸进尺，仍然不自觉，索性下令将迟到5分钟以上的人记录在案，每周在例会上通报。

一周下来，被点名的人不在少数，员工们怨声载道，纷纷议论：老总自己住着市中心的大宅，走路到公司也不过10分钟，员工多数都住在城区边上，甚至是郊区，早上一路颠簸，等车、转车，再加上塞车，迟到几分钟情有可原。虽然大家有意见，但老总觉得自己只是对迟到的人点下名，比起直接扣工资、奖金的老板要宽容多了。

这时大家才注意到住得最远的季翔从来不迟到，而且每天都会提前一刻钟到办公室，打水、做卫生。一问才知道，他每天5点半就出门，由于出来得早，路况好，所以虽然住得最远，却能比其他人早到。有同事暗示季翔：既然住得远，自己工作能力又强，深得老板赏识，不如让老板破个例，允许自己晚到。对于这种想让自己出头的人，季翔断然地回答：住得远是我自己的事，跟公司没关系。员工出业绩，老板发工资，除此之外，期望任何额外的关照都是过分的。季翔说到做到，最终凭自己的能力晋升到了公司的高管。

除了准时之外，同事之间的问候也是上下班过程中应当加以注意的细节问题。虽然同事之间已经相当熟稔，但不论是双方已经熟悉到了无话不说的程度，还是无聊到了无话可说的程度，每天的问候和寒暄都是必不可少的，它既是人际关系的润滑剂，也是一天中彼此心情和精神状态的开关。热情的问候、礼貌的应答能让双方都有一个好心情，愉快地开始一天的工作。反过来，如果大早上就遇到一个对自己不理不睬、视而不见的同事，那可就可郁闷了。

