

职场

礼仪与沟通

主 编 杨 珩

副主编 徐逢春 荀凤兰

主 审 黄晓东



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

国家骨干高职院校工学结合创新成果系列教材

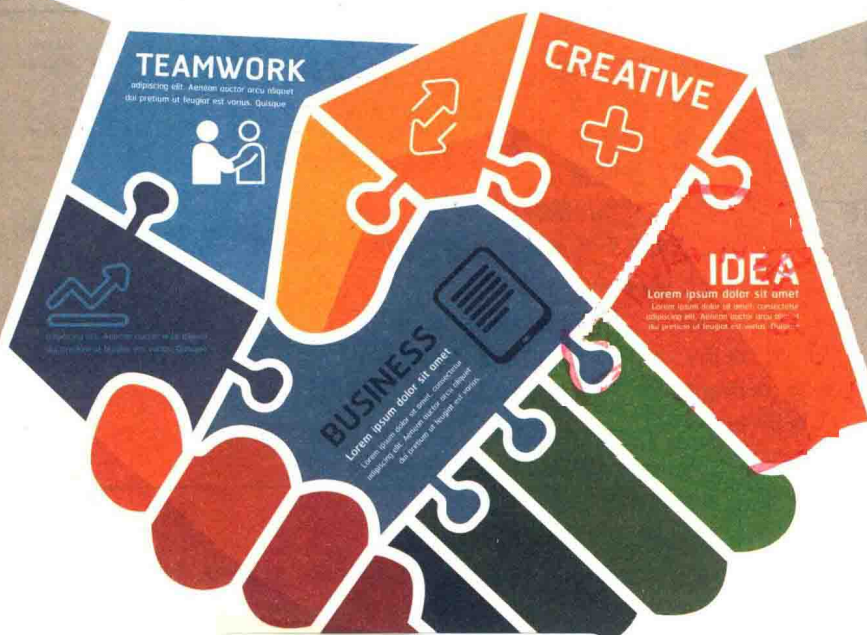
职场

礼仪与沟通

主 编 杨 珩

副主编 徐逢春 荀凤兰

主 审 黄晓东



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内容提要

本书针对人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范,根据职场形象设计、职场日常交际、职场商务交往等礼仪知识,模拟仿真职场情景,以“项目导向、任务驱动”为指导,不仅在每个模块的项目中安排了项目设定与分析、项目实施、项目实训,还设计了课程综合能力实训,以满足高职学生职业能力培养的需求。

本书可作为高职高专各专业学生学习礼仪的教材,也可作为各行业从业人员学习职场礼仪的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

职场礼仪与沟通 / 杨珩主编. — 北京: 中国水利水电出版社, 2014. 8
国家骨干高职院校工学结合创新成果系列教材
ISBN 978-7-5170-2363-0

I. ①职… II. ①杨… III. ①心理交往—礼仪—高等教育—职业教育—教材 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第195088号

书 名	国家骨干高职院校工学结合创新成果系列教材 职场礼仪与沟通
作 者	主 编 杨 珩 副主编 徐逢春 荀凤兰 主 审 黄晓东
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (发行部)
经 售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京零视点图文设计有限公司
印 刷	北京嘉恒彩色印刷有限责任公司
规 格	184mm×260mm 16开本 11.75印张 244千字
版 次	2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷
印 数	0001—3000册
定 价	39.80元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社发行部负责调换

版权所有·侵权必究

国家骨干高职院校工学结合创新成果系列教材

编 委 会

主 任：刘延明

副主任：黄伟军 黄 波 皮至明 汪卫星

委 员：张忠海 吴汉生 凌卫宁 陆克芬

邓海鹰 梁建和 宁爱民 黄晓东

陈炳森 方 崇 陈光会 方渝黔

况照祥 叶继新 许 昕 欧少冠

梁喜红 刘振权 陈治坤 包才华

秘 书：饶亚娟

序

中国素有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉，纵观华夏五千年的灿烂历史，“礼”是中国文化的根本特征和标志，是中国传统伦理道德的核心思想。中国传统文化儒家学说的创始人孔子说：“礼者，人道之极也，不学礼，无以立”，儒家另一代表人物荀子也曾说过“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，崇尚礼仪，历来就是中华民族的传统美德。

在现代社会中，礼仪对规范人们的社会行为、协调人际关系和促进人类社会和谐发展具有积极的作用。礼仪不仅是个人素质、教养的体现，也是个人道德和社会公德的体现。

一、礼仪的含义

《礼记》、《仪礼》和《周礼》合称为“三礼”，是我国较早详细记载关于礼的文献之一，对中国文化产生过深远的影响，各个时代的人都从中寻找着思想资源。不同的阶级有不同的礼仪规范；不同的地区、民族有不同的礼仪形式；不同时期、不同地域的礼仪也有一定差异。随着时代的发展，礼仪在各种社会层面和领域始终处于发展变化中。

根据礼仪产生的缘由、内容及其发展变化，礼仪的含义可以表述如下：礼仪，是指人们在相互交往中，为了互相尊重，在仪表、仪态、仪容、仪式、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的行为规范。也就是说，“礼”是指人们在交往的过程中，要互相尊重、诚恳和善、谦恭和有分寸。“仪”是礼在语言、行为、仪态等方面的外在表现形式。

一个人在成长的过程中，如果只注重自己的道德品质修养，而不注重礼仪、礼貌、礼节的学习，举止就会显得不得体，就不会被别人认可和接受；相反，如果只注重自己的礼貌、礼节、仪表的学习，而不注重内在道德品质的修养，也会显得虚伪浮华。只有既注重礼节、仪表的学习与修养，又注重良好道德品质修养的人，才能成为真正有教养的人、受欢迎的人。

二、职场礼仪的原则

职场礼仪，是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。例如办公室礼仪、电话礼仪、同事间的沟通礼仪、接待访客礼仪、递交签字文件礼仪以及社交场所的活动礼仪等。如何在职场中运用礼仪，发挥礼仪应有的效应，从而创造最佳人际关系状态，帮助你取得更多的成功，这与遵守礼仪原则密切相关。

（一）真诚尊重的原则

在与同事和上司交往时，真诚尊重是礼仪的首要原则。真诚是对人对事的一种

实事求是的态度，是待人真心实意的友善表现。只有真诚尊重，方能创造和谐愉快的人际关系，真诚和尊重是相辅相成的。

（二）平等适度的原则

在职场交往中，礼仪行为总是表现为双方的，平等是人与人交往时建立情感的基础，是保持良好同事关系的诀窍。遵守职场礼仪还需要适度，在一些细节问题上过分讲究会让自己和工作伙伴都感到困扰。

（三）自信自律的原则

自信的原则是社交场合中一个心理健康的原则，唯有对自己充满信心，才能在交往中不卑不亢、落落大方，才能在工作中如鱼得水、得心应手。自律的原则是职场礼仪的基础和出发点，职场不同于日常家居生活，要学会自我要求、自我约束、自我对照、自我反省、自我检查。

（四）信用宽容的原则

信用即讲究信誉的原则。守信是中华民族的美德，在职场中，尤其讲究守时和守约。宽容的原则即与人为善的原则。宽容是一种高尚的情操，是创造和谐人际关系的法宝。对于因立场、观点、思想方法及其他方面的不同所产生的不同看法和行为，要站在对方的立场去考虑一切，宽容对待。

三、职场礼仪的作用

（一）调节人际关系

在职场中，礼仪能够调节人际关系，是职场沟通的纽带。一方面职场人士交往时遵守礼仪规范有助于彼此的相互尊重、相互关系的友好建立；另一方面可以避免或者缓和工作中不必要的冲突和矛盾。

（二）提升个人实力

职场礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度、气质和魅力，还能提升一个人对社会的认知水平，个人的学识、修养和价值。在复杂的人际关系中保持冷静，按照礼仪的规范来约束自己，注重细节，做事有条不紊，会得到更多的信任和发展空间。

（三）展现企业形象

现代社会中，职场礼仪已成为企业文化的重要组成部分，可以传达企业的服务态度和管理理念，从而提高企业的信誉度、服务质量、企业形象，而学习职场礼仪是进入社会工作时要走好的一步。

四、学习职场礼仪的方法

（一）加强自我教育、注重自我修养

孔子云：“古之欲明明德于天下者，先治其国；欲治其国者，先齐其家；欲齐其家者，先修其身”（《大学》）。孔子把自身的修养同齐家、治国、平天下紧密地联系在一起。只有不断提高自身修养和优化自身形象，做到宠辱不惊，不卑不亢，不要太计较得失，待人接物大方得体，己所不欲勿施于人，将来才能在竞争激烈的职场中夺取一席之地。

（二）强化实践训练、培养良好习惯

职场礼仪是每个即将进入职场的高职生必修的一门课程，而且是需要实践的一门课程。高职生要想内秀外美，就必须努力进行礼仪的实践训练，在日常生活中，纠正不雅举止，训练良好的体态、规范的姿势，从自身做起，促进良好习惯的养成。

（三）找准角色定位、促进相互沟通

在当代社会，我们每一个人都扮演着不同的角色，这些不同的角色都有着不同的道德规范和行为准则。高职生在社会生活中要言谈文明礼貌、相互尊重、相互体谅、善于沟通，同时通过不断学习，不断提高自己的礼仪水平，让自己将来更快地适应职场环境，最终成为一位优秀的职场人士。

作者于南宁

2014年6月

前言

无论是职场礼仪素养还是沟通能力都不是天生的，都是需要经过培养与锻炼才能形成与完善。如果将高职生的专业能力比作“硬实力”，那么礼仪修养就是“软实力”。而这种“软实力”是毕业生特有的、能够经得起时间考验的、具有延展性的、可持续发展的，并且是竞争对手难以模仿的稳定的职业能力，也是毕业生在就业岗位上能够长期获得竞争优势的能力。本书旨在帮助高职生掌握必要的职场礼仪规范，掌握常用的职场沟通技巧，提高人际沟通能力，为成为合格的职业人做好准备。

为满足高职生职业能力培养的需求，本书在“项目导向、任务驱动”的指导思想下，以工作过程为导向，对传统礼仪课程内容进行优化重组，设置“职场形象设计”、“职场日常交际”、“职场商务交往”“综合能力实训”四个模块。以两个即将走入职场的高职生为物线索，以职场实际为背景设置仿真式项目，以仿真式任务为驱动，完成项目所需要的知识、能力和素质能力教学，同时每个项目后都设计可操作性很强的项目实训内容。本书配有大量实拍图片，寓教于乐，观赏性强。

本书由杨珩设计编写方案并任主编，担任模块一和模块四的编写，并负责全书的统稿和修改定稿；夏天担任模块二中项目一、项目二及模块三中项目三的编写；尹彬担任模块二中项目三、项目四、项目五的编写；徐逢春担任模块三中项目一、项目二的编写。书中实拍图片的摄影和制作由广西水利电力职业技术学院静湖影像工作室的同学们完成，荀凤兰指导角色扮演者分别是李建广、赖秋杏、黎莎莎。

本书在编写的过程中，参阅了许多专家学者的文献资料及网络资源，吸收和借鉴了他们的研究成果，部分图片来源于网络，未能在书中一一注明出处，在此向原作者表示诚挚的感谢和歉意！由于礼仪知识涵盖面广，加之编者知识与经验的局限，书中难免存在错误和不足之处，诚望同仁和广大读者批评指正！

编者
2014年6月

目 录

序

前言

模块一 职场形象设计	1
项目一 运筹帷幄——敲开职场大门	2
项目二 翩翩风度——姿态也是语言	14
项目三 自信优雅——塑造完美形象	30
模块二 职场日常交际	57
项目一 办公礼仪——做最受欢迎的人	58
项目二 沟通技巧——和睦相处有方法	71
项目三 自我介绍——第一时间记住你	85
项目四 他人介绍——特别的你特别来说	91
项目五 见面礼仪——友好交往的开始	96
模块三 职场商务交往	107
项目一 接待与拜访——从陌生走向熟悉	108
项目二 商务宴请——绝佳的沟通平台	129
项目三 沟通技巧——让成功无懈可击	145
模块四 综合能力实训	165
项目一 礼仪风采大赛	166
项目二 接待礼仪情景模拟	169
项目三 新闻发布会	172
项目四 团队沟通	175
参考文献	178

模块一 职场形象设计



项目一 运筹帷幄——敲开职场大门

情景导入



刘佳，女，文秘专业。
求职意向：办公室文员。



宋洋，男，市场营销专业。
求职意向：客户专员。

有人把应聘比作战场，在战场上，“胜败乃兵家常事”。但有些失败本来是可以避免的，只是由于应聘者的一时疏忽，才“大意失荆州”的。面对当前人才的流动越来越频繁、求职竞争越来越激烈的现实，怎样找到一份称心如意的的工作，成为困扰高职生的问题。高职生除了要具备良好的专业素养外，掌握一些礼仪技巧是非常必要的，礼仪甚至会起到举足轻重的作用。

项目设定与分析

成功求职

刘佳经过多方考察和比较，决定求职“水电集团”的办公室文员岗位；宋洋则将目光锁定在了营销界的领军人物“辉煌商贸公司”。为了能在求职过程中增加筹码，找到自己理想的工作，两人决定好好学习求职应聘的基本礼仪及面试相关技巧。



分析报告

用人单位除了看你是否具备相当的专业知识和潜力之外，还要看求职者在求职过程中，通过应聘资料、语言、仪态举止、仪表、着装打扮等方面体现的内在素质。只有这样，才是积极、团队、开拓型现代企业所需要的人才。

建议

面试礼仪表现

面试口才表达



项目实施

任务一 面试礼仪表现

一、面试仪表礼仪

在求职面试过程中,仪表常常左右着面试官对应聘者的第一印象。求职者通过容貌、服饰、谈吐、社交礼仪的恰当运用,在求职应聘时往往会收到理想的效果,展示出自己良好的个人形象。整齐得体的仪表不但是对他人和自己的尊重,更是自信的表现。男性与女性的形象塑造略有不同,但总的要求是:整洁美观,稳重大方。

男士面试时应当注意的仪表问题:

- (1) 短发,清洁、整齐,不要太新潮。
- (2) 精神饱满,面带微笑。
- (3) 每天刮胡须,饭后洁牙。
- (4) 短指甲,保持清洁,定期修剪。
- (5) 领带紧贴领口,系得美观大方。
- (6) 西装平整、清洁;西裤平整,有裤线。
- (7) 西装口袋不放物品。
- (8) 白色或单色衬衫,领口、袖口无污迹。
- (9) 皮鞋光亮,深色袜子。
- (10) 全身3种颜色以内。

女士面试时应当注意的仪表问题:

- (1) 发型文雅、庄重,梳理整齐,长发不应披散,要用发夹夹好或束辫,不要染鲜艳的发色。
- (2) 化淡妆,面带微笑;如果抹香水,应用香型清新、淡雅的。
- (3) 嘴巴、牙齿清洁、无食品残留物。
- (4) 指甲不宜过长,并保持清洁。若涂指甲油,选自然色。
- (5) 着正规套装,大方、得体;若穿裙子,长度要适宜。
- (6) 肤色丝袜,无破洞。
- (7) 鞋子光亮、清洁;鞋跟不要过高。
- (8) 全身3种颜色以内。



 温馨提示

根据所应聘的工作性质和类型来确定自己的穿着，这是一个较稳妥的做法。不同职业对人的要求是有差异的，而这种差异同样体现在穿着上。因此，求职者的穿着最好是与所应聘工作的性质和环境相协调一致，招聘单位职员平时的穿着习惯，可能是最适合面试的穿着。

二、面试过程礼仪

面试是求职过程中最重要的一个环节，你要在短时间内赢得面试人员的赏识才能顺利得到期待的工作。因此，把握面试过程中各环节上的分寸显得尤为重要。

（一）提前到达

提前 10 分钟到达效果最佳。在面试时迟到或是匆匆忙忙赶到都是致命的，而提前半小时以上到达亦会被视为没有时间观念。你可以去整理仪容仪表，还可以调整自己的心态，让自己显得精力饱满，面试时给招聘者留下健康积极的好印象。



（二）安静等候



到达面试地点后千万不要因为太过好奇或兴奋而走来走去、东张西望，这样会显得你很不稳重。也不要在外面与人高谈阔论或是大声打电话，这样会影响他人准备和思考问题，也会分散在屋里应试者的注意力。你所要做的，就是在等候室耐心等候，保持安静及正确的坐姿，平复激动或焦虑的心情，以便一会儿能够以良好的心态来应对面试。

（三）大方进入



在进面试室前应先敲门，即使面试房间的门是虚掩的，你也要用食指和中指的第二指节轻轻叩击门板，得到允许后方可走进室内。不要忘了回身将门关上，动作要轻，切忌“砰”地用力把门扣上。进入面试室听见面试官说“请坐”之后，应先道谢然后就座，注意坐姿端正。

（四）自我介绍

自我介绍前先问候对方，尽量用简明的语言来描述你自己，包括姓名、毕业院校、专业、特长等。另外还要注意自己的语音、语速，态度要自然、亲切、随和，目光正视对方。





（五）冷静应答

当感到紧张无法摆脱时，不妨坦诚相告：“坦率地讲，这是我第一次面试，所以感到有点紧张，可不可以让我冷静一下，再回答这个问题。”这句话可以消除一些紧张感，也容易得到考官的宽容。如果不是显而易见的问题，要短暂思考几秒钟后再作答。这样既可以整理自己的思路，也避免考官认为你草率。



（六）学会倾听

好的交谈是建立在“倾听”基础上的。倾听是一种很重要的礼节。不会听，也就无法回答好主考官的问题。倾听就是要对对方说的话表示出兴趣。在面试过程中，主考官的每一句话都可以说是非常重要的。你要集中精力，认真地去听，记住说话人讲话的内容重点。倾听对方谈话时，要自然流露出敬意，这才是一个有教养、懂礼仪的人的表现。



三、面试身体语言

身体语言是指人的动作和举止，包括姿态、手势、目光和微笑等表情。它是一个人的修养、教育以及与人处事的基本态度的自然流露。

面试的时候，下列做法一定要避免：

拖拉椅子，而且发出很大噪声。

坐在椅子上，耷拉着肩膀，含胸驼背。

半躺半坐，男士跷着二郎腿；女士双膝分开、叉开腿等，会给人放肆和缺乏教养的感觉。

坐在椅子上，脚或者腿自觉不自觉地颤动或晃动。

（一）目光接触

目光自然，不要目光犹疑，躲避闪烁，这是缺乏自信的表现。面试时，应试者应当与主考官保持目光接触，以表示对主考官的尊重。



（二）面带微笑

脸上带着愉快轻松和真诚的微笑会使你处处受欢迎，因为微笑会显得和气，而每个人都乐于与和气、快乐的人一起共事。应该表现出自己的热情，但不要表现得太过分。





（三）举止有礼

一定要保持抬头挺胸的姿态和饱满的精神，不要频繁地耸肩、手舞足蹈、左顾右盼、坐姿歪斜、晃动双腿，手势不宜过多，需要时适度配合表达。



（四）礼貌告别

面试结束时，应该对用人单位的招聘人员抽出宝贵时间来与自己见面表示感谢。离开办公室时，应该把刚才坐的椅子扶正到刚进门时的位置，再次致谢后出门。经过前台时，要主动与前台工作人员点头致意或说“谢谢你，再见”之类的话，做到善始善终。



课堂互动

一、案例分析

一次某公司招聘文秘人员，由于待遇优厚，应聘者很多。经济管理系的小安同学前往面试，她的背景材料非常棒：大学三年，在各类刊物上发表了3万字的作品，内容有小说、诗歌、散文、评论、政论等，还为六家公司策划过周年庆典，一口英语表达也极为流利，书法也堪称佳作。小安五官端正，身材高挑、匀称。面试时，招聘者拿着她的材料等她进来。小张穿着迷你裙，露出藕段似的大腿，上身是露脐装，涂着鲜红的口红，轻盈地走到一位考官面前，不请自坐，随后跷起了二郎腿，笑咪咪地等着问话。孰料，三位招聘者互相交换了一下眼色，主考官说：“安小姐，请回去等通知吧。”她喜形于色：“好！”挎起小包飞跑出门。

请问：

- （1）小安能等到录用通知吗？为什么？
- （2）假如你是小安，你打算怎样准备这次面试？



二、根据自己心仪的求职岗位及自身的特点设计一份求职方案

我的求职宝典

我的专业：_____

心仪岗位：_____

岗位要求：_____

我的特点：_____

面试前，我会这样准备（仪表等）：_____

面试中，我要这样表现：_____

任务二 面试口才表达

一、自我介绍

万事开头难，许多面试的开场问题就是“能否请您作一下自我介绍”。在一场为时十几分钟乃至几分钟的面试里，留给应聘者作自我介绍的时间一般也只有1~3分钟。在如此短的时间内，要如何展示自己呢？又有什么问题值得注意呢？

（一）自我介绍的原则

- (1) 开门见山，简明扼要，不要超过3分钟。
- (2) 实事求是，不可吹得天花乱坠。
- (3) 突出长处，但也不隐瞒短处。
- (4) 所突出的长处要与申请的职位有关。
- (5) 善于用具体生动的实例来证明自己，说明问题，不要泛泛而谈。
- (6) 说完之后，礼貌地问考官还想知道关于自己的什么事情。



温馨提示

为了表达更流畅，面试前应做些准备。由于主考官喜好不同，要求自我介绍的时间不等，所以最明智的做法应是准备1分钟、3分钟、5分钟的介绍稿，以便面试时随时调整。

1分钟的介绍以基本情况为主，包括姓名、学历、专业、家庭状况等，注意表述清晰；3分钟的介绍除了基本情况之外，还可加上工作动机，主要优点、缺点等；5分钟的介绍还可以谈谈自己的人生观，说些生活趣事，举例说明自己的优点等。

(二)自我介绍的内容

1. 我是谁

主要介绍自己的个人简历和专业特长，包括姓名、年龄、籍贯等个人基本信息，教育背景以及与应聘职位密切相关的特长等。生动、形象、个性化地介绍自己的姓名，不仅能够引起面试官的注意，而且可以使面试的氛围变得轻松。个性化地介绍姓名有多种方式，可以从名字的音、义、形或者从名字的来历进行演绎。

2. 我做过什么

做过什么，代表着求职者的经验和经历。在这个部分，主要介绍与应聘职位密切相关的实践经历，包括校内活动经历、相关的兼职和实习经历、社会实践等。求职者要说清楚确切的时间、地点、担任的职务、工作内容等，这样让面试官觉得真实、可信。特别需要注意的是，求职者的经历可能很多，但不可能面面俱到，那些与应聘职位无关的内容，即使引以为荣也要忍痛舍弃。

3. 我做成过什么

做成过什么，代表着求职者的能力和水平。在这部分，主要介绍与应聘职位所需能力相关的个人业绩，包括校内活动成果和校外实践成果。介绍个人业绩，就是摆成绩，把自己在不同阶段做成的有代表性的事情介绍清楚。求职者在介绍个人业绩时，需要注意以下方面：

(1) 业绩要与应聘职位需要的能力紧密相关。如果应聘文员，就不需要介绍销售业绩。

(2) 介绍“你自己”的业绩，而不是团队业绩，因为用人单位要招聘的是“你”，而不是“你们”。

(3) 业绩要有量化的数字，要有具体的证据。不要用笼统的“很好”、“很多”；也不要“大概”、“约”、“基本”等概数，而要用确切的数字，例如：我一周内卖出了34箱方便面。

(4) 介绍的内容应当有所侧重，不要说流水账，要着重介绍那些能体现自己能力的重点。

(5) 介绍业绩取得的具体过程时，要巧妙地埋伏笔。例如：在介绍校外实践成果时，