

提升人生品位的教程 追求优雅魅力的范本

YUANGONGWENMINGLIYISHOUCE



员工 文明礼仪手册

有礼者，得人心；有仪者，得天下！

王昱培 胡丽萍◎著



文明礼仪，是自身修养与素质的展现，是企业形象与文化内涵的展示，是做好工作的前提与保障。

中国商业出版社

提升人生品位的教程 追求优雅魅力

员工 文明礼仪手册

有礼者，得人心；有仪者，得天下！

王昱培 胡丽萍◎著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工文明礼仪手册/王昱培,胡丽萍著.

—北京:中国商业出版社,2012.9

ISBN 978-7-5044-7828-3

I. ①员… II. ①王… ②胡… III. ①企业—职工—礼仪—手册 IV. ①F272.92-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 172601 号

责任编辑:刘万庆

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京毅峰迅捷印刷有限公司印刷

*

710×1000 毫米 16 开 13.75 印张 255 千字

2012 年 10 月第 1 版 2012 年 10 月第 1 次印刷

定价:32.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)



礼仪是文明社会约定俗成的行为准则。在我国,礼仪一直是国家、民族文化中的重要组成部分,也是人们在日常生活中必须掌握的一门学问。一个人想要融入社会,就要对社会上的习俗和规范做详细了解,并以此来规范自己的言行。

随着社会经济的发展,国内企业与国外企业的合作交流也日益增多,我们的传统礼仪文化与西方礼仪文化相互碰撞、融汇,形成了当今更完善合理的职场礼仪文化,礼仪的概念和内容以及形式、功能也有所改变。为了适应社会的发展,企业员工学习礼仪,并且熟练掌握礼仪这门学问已经成了大势所趋。

当今社会,人们越来越注重礼仪,良好的礼仪和文明的作风,能够体现出一个人的修养、风度和魅力,也能帮人们营造良好的人脉关系,建立坚实的人际关系基础。所以,良好的礼仪对每个人的家庭幸福、职场发展、社会交际起着非常重要的作用。

在职场中,拥有良好的礼仪,可以帮助你在职场上有更好发展,一个人如若不知礼,不仅会遭人耻笑,也会给自己的事业带来极其严重的负面影响。知礼懂礼守礼的人,会严格把握自己的言行举止和外部形象,给人以严谨、成熟、做事干练、有修养的印象,因此,这样的人更容易得到上司的青睐、同事的帮助以及合作者的认可。

礼仪对于我们生活和工作的重要意义不言而喻,但是员工在日常工作和生活中应该如何做才能养成良好的礼仪习惯呢?

这本《员工文明礼仪手册》详细地向员工介绍了应该如何从个人的言谈举止和穿衣打扮等细节入手养成讲文明、懂礼仪的良好行为习惯,同时也列举了员工在办公室、会议等各种场合中应该注意避免的礼仪禁忌。让读者在了解了礼仪规范的各种规定之余,也对于生活和工作中各种失

礼行为提出批评,避免失礼行为给自己带来的各种困扰和负面影响。

文中采用现实案例与礼仪规范相结合的论述方式,让读者更好地了解礼仪对于我们工作和生活的重要性,帮助读者成为拥有良好礼仪的人,让你无论是在工作还是生活中都有得体的言谈,优雅的举止,进而成为生活中、职场上等处处受欢迎的人。



目 录

Contents

第一章 讲文明,懂礼仪——拥有良好文明礼仪风范的职工让企业焕发新风采

员工是企业的细胞,也是促进企业发展壮大的主要力量。员工如何看待自己与企业的关系,如何定位自己在企业的位置决定着企业的发展走向和速度。优秀的员工会严格要求自己的一言一行,因为他们明白:得体到位的言行代表了自己的礼仪风范,而良好的礼仪风范才能让自己所在的企业焕发出积极、上进的健康风采。

1. 每一个员工都是企业的“形象大使” /2
2. “讲文明,懂礼仪”从自我开始 /5
3. 告别邋遢:让自己做一个有魅力的职工 /7
4. 享受工作,热爱企业,从改变自身精神面貌做起 /10
5. 企业永远需要拥有良好文明礼仪风范的职工 /13

第二章 知礼节,好沟通——文明礼仪是立身之本,更是职工间沟通的基石

在越来越重视合作和交往的今天,知礼节已成为道德实践的一个重要环节,是职场交往中有效沟通的桥梁。在职场交往中,会沟通的人是被上司、同事、客户欣赏的。但是,也有很多人认为同事之间沟通不需要讲礼节,与同事沟通时过于随意,而让同事误以为不被尊重,导致同事之间关系恶劣,损毁在同事心目中的形象,进而破坏协调工作的基础。

1. 有礼有节更易沟通 /18
2. 上司面前,做一个有礼貌的下属 /21

3. 沟通时不要窥探他人隐私 /23
4. 沟通出现尴尬情况:懂得给别人台阶下 /25
5. 工作交接,要有礼仪 /28
6. 藏在眼神里的学问:让眼睛说话 /31
7. 适时的文明幽默让沟通轻松顺畅 /33

第三章 巧说话,赢机遇——能把话说“巧”说“妙”的职工才最受领导的青睐

在社会交往中,会说话的人总是会受到人们的欢迎,这样的人会给别人带来快乐和开心,同时会给别人留下极为深刻的印象。在职场中,一个会说话、巧说话的人在与别人交谈的过程中也能将自己的幽默、博学、聪明恰如其分地展示出来,为自己赢得别人的认可,赢得领导的青睐。

1. 做一个会说巧话的职工 /38
2. 赞美恭维要恰如其分 /40
3. 用语言赢得机遇:语言是文明礼仪的重要表现工具 /42
4. 话题雷区:别让你的话引起同事的反感 /44
5. 掌握说话艺术,学会委婉说“不” /47
6. 赞美要讲究方式方法 /49
7. 微笑说话让你更有魅力 /51

第四章 会穿戴,守规范——让规范着装成为一种习惯,让自己时刻为企业“增光添彩”

人在职场,穿着打扮是一门很重要的学问。它不仅是你个人品位和情趣的一种体现,也反映了企业的精神风貌以及企业的文化内涵。在某种程度上,一个人的穿着打扮代表了企业的形象,穿着打扮是否规范、是否合乎要求,也关系到你是否重视企业的发展,是否珍惜你自己所拥有的这一份工作。所以,衣着打扮合理规范优雅得体,是我们每一位职场人员都应该努力的方向。

1. 每一名职工穿衣打扮都要守规范 /56
2. 做一个衣着得体的优秀职工 /59



3. 千万别在企业中玩“时装潮流” /61
4. 穿好职业装, 尽显职业风采 /63
5. 穿衣打扮必须要注意发型搭配 /65
6. 饰物佩戴必须得当 /67
7. 鞋袜的选择也很重要 /69

第五章 举止间, 要优雅——别让不雅的举止为你抹黑的同时也让企业形象受损

每一个职场人员的个人形象都蕴涵着公司的文化, 一定程度上体现了公司的形象。因此, 职场人员的个人形象是非常重要的。这里所说的形象是广义的, 包括一个人的衣着打扮、言谈举止、文明礼仪等等。得体的衣着打扮, 优雅的言谈举止, 文明的礼仪风范是每一个职场人员所应该具备的素质, 不要让自己某些素质上的欠缺, 影响到个人形象, 同时也影响到企业形象。

1. 优秀职工都有优雅的行为举止 /74
2. 矫健的走姿让你前程似锦 /76
3. 清除自己身上的不雅行为 /78
4. 当众吸烟让你的形象大打折扣 /80
5. 解读身体语言, 增加职工个人魅力 /82
6. 不在领导面前“手舞足蹈” /84
7. 正确的站姿让你在职场一片坦途 /86

第六章 开会时, 不争吵——不要让会场变成战场, 文雅得体的发言让会议更高效

会议是员工们经常会碰到的一项特殊的工作内容, 出于工作需要, 员工不仅会参加本企业、部门内部的会议, 而且还有可能与其他企业或者单位人员一起参加各种大型会议。不同类型的会议也有不同的会议礼仪规范。因此会议礼仪也是需要员工们仔细学习和熟练掌握的一项重要礼仪内容。

1. 优雅开会: 让自己成为会场上的“礼仪代表” /90
2. 工作会议: 流程一定要清晰 /93

3. 会场上要为别人留点面子 /95
4. 别在会议桌上吹毛求疵 /98
5. 讲话时手势要恰到好处 /100
6. 参加会议活动时要礼待勤杂人员 /103

第七章 办公室，礼相待——在办公室处处失礼的职工，必定在企业中处处碰壁

随着时代的进步，经济的日益发展，职场竞争也日趋激烈。办公室礼仪已是职场人士日常工作中必须遵守的重要内容。在职场不乏这样的员工，对同事傲慢无礼，对上司巴结有加，这样的人通常被冠以“小人”之称，表面上风光，实际上不被同事尊重，处处被孤立。

因此，虽然同事们朝夕相处，也要以礼相待，做一个被大家喜欢和尊重的人，会让你在职场一帆风顺，前程似锦。

1. 办公室礼仪：做一个受欢迎的好职工 /108
2. 不要在办公室直呼上司的名字 /110
3. 不要让你的办公桌乱成一团 /112
4. 上、下班不得不遵守哪些礼节 /114
5. 不要做不该在办公室做的事情 /116
6. 别在办公室里吃有“味”的食物 /118
7. 办公室学问：像尊重客户一样尊重同事 /120
8. 办公室里遇到难堪怎么办 /123

第八章 待客户，礼为先——有礼有节的职工最容易从客户手中为企业赢得“利润”

在我们的工作当中，与客户交往是必不可少的重要环节。如何能在与客户打交道的过程当中既能用有礼有节的服务态度给客户留下良好的印象，赢得客户的信任，又能用这份信任给自己的工作带来效益，为企业赢得“利润”，是员工的重要技能。员工的文明礼仪是决定这项技能的关键因素。

1. 与客户打交道之时的语言艺术 /126



2. 小名片,大作用:名片的使用礼仪 /129
3. 拜访客户要预约,再熟也要守礼仪 /131
4. 送礼不是一件简单的事情 /133
5. 与客户寒暄要有“度” /135
6. 拜访客户该怎么选择衣着服饰 /136
7. 与客户握手也是一套必须掌握的礼仪 /138
8. 接待客户必须要注意的事项 /140

第九章 形象佳,重细节——做好细节让礼节更到位,也让你永远保持职场魅力

我们的素质修养是通过一言一行、一举一动这样的细节展示出来的,如果不注重礼仪中的细节问题,就有可能破坏自己的整体形象,令自己的综合素质大打折扣。因此,严格把握职场礼仪的细节,不但能够向别人显示自己最佳的形象气质,而且有助于我们把握与人交往的主动权,赢得尊重和友谊。所以说,做好礼仪细节,才是永葆职场魅力的不二法门。

1. 进出电梯必须掌握的礼仪细节 /144
2. 注重礼仪细节的职工最有魅力 /146
3. 回答领导提问时要注意的细节 /147
4. 化妆时候应注意的礼仪细节 /149
5. 公共场合要注意的礼仪细节 /151

第十章 通讯礼,须清楚——接打电话发邮件,文明礼貌必须讲

通讯是我们与外界联络最重要的工具,与我们的日常工作关系越来越密切。每天接打电话、发邮件几乎成了我们工作生活中不可缺少的内容。这些通讯行为,看起来好像是不起眼的小事,其实里面有许多不为人注意的礼仪。如果我们不清楚这些礼仪细节,同样会影响我们的工作,给别人留下不良印象,从而破坏公司的形象,让我们在职场中错失良机。

1. 接听电话时必须掌握的职场礼仪 /154

2. 拨打电话时必须掌握的职场礼仪 /156
3. 传真很简单,礼仪却很多 /158
4. 信函礼仪:必须掌握的职场礼仪 /161
5. 发短信时千万要注意的礼仪 /163
6. 商务请柬的礼仪 /164
7. 别让你的手机铃声影响别人 /167

第十一章 小餐桌,大学问——不要让饭桌成为展现自己与企业不良风范的“显示器”

餐厅历来是展现一个人基本素质的重要场合。餐桌虽小,你在餐桌上的一举一动,一言一行都展现着你的个人修养和生活习惯。与你同桌的人,在和你一样享受美食的同时,关注着你的每一个举动是否有礼节,从你就餐的每一个细节考察着你,判断着你。

此时的你,代表的不仅是你自己,更是公司。你的任何一个微小的不良行为都会一下子将自己从“文明阶层”中扫落下去,将公司的形象一扫而光。

1. 做一个“有好吃相”的优秀员工 /170
2. 宴会上必须掌握的礼仪 /172
3. 就餐中一定要注意的事项 /174
4. 餐桌上的聊天艺术 /176
5. 取消宴会或推迟宴会之时的礼仪 /179
6. 餐桌上饮酒的礼仪 /181
7. 吃完“埋单”之时的礼仪事项 /184

第十二章 生活中,不失礼——生活中有礼有节,职场上人缘更好

良好的人际关系好比海上顺风,是船舶前进的支持力。然而,在充满竞争的职场中建立好人缘实属不易。那么如何能在职场得到好人缘,与同事建立良好的人际关系呢?除了在工作中要注意各种交往规则外,在生活中,与同事交往也要有礼有节。这样才会让同事感受到尊重和真诚,那他在获得你的尊重和真诚的同时,也会回报你同样的尊重和真诚。在职场好人缘就是这样得来的。



1. 生活中与同事交往必须讲礼仪 /188
2. 参加同事婚事,绝对不能失礼 /190
3. 探望同事父母,绝对要注意礼貌 /192
4. 探望生病同事,不要引发不愉快 /194
5. 参加同事派对应该注意的礼仪 /196
6. 同事互赠礼品:不要因为礼物伤了感情 /198
7. 用礼仪架起同事之间的“朋友之桥” /200

第一章

讲文明,懂礼仪——拥有良好文明礼仪风范的职工让企业焕发新风采

员工是企业的细胞,也是促进企业发展壮大的主要力量。员工如何看待自己与企业的关系,如何定位自己在企业的位置决定着企业的发展走向和速度。优秀的员工会严格要求自己的一言一行,因为他们明白:得体到位的言行代表了自己的礼仪风范,而良好的礼仪风范才能让自己所在的企业焕发出积极、上进的健康风采。





1

每一个员工都是企业的“形象大使”

中国素有“礼仪之邦”之称,因此我们都知道文明礼仪在人们工作、生活中所起到的重要作用。文明礼仪与法律法规不同,它是一种约定俗成的规范,是依靠个人自觉遵守的,不是被强制执行的道德标准,所以礼仪更能体现出一个人的思想道德水平、文化修养以及交际能力等方面的素质。

《论语》中有这样一句话:不学礼,无以立。意思是讲,一个不讲究礼仪的人,是没有立足之地的。所以,要想成就事业,先要学会做人处事。由此看来,文明礼仪就是每一个人的名片,我们的穿着打扮、举手投足、言谈举止这些小事都能间接体现出我们每个员工的精神风貌和素质修养,也能在一定程度上决定我们事业的成就和发展前景。

每个员工都是企业的组成细胞。一个企业、单位的整体形象,都是通过企业、单位中的每个成员的精神风貌体现出来的,从这个意义上说,企业中的每一位员工都是企业的“形象大使”。对于企业来说,礼仪是企业文化、企业精神的重要表现方式,在规模较大的正规企业中,对员工礼仪都有非常高的要求。因此,企业员工讲明文,懂礼仪不仅是员工自己的责任,更是对企业和集体的责任。

或许有人会说:工作能力才是员工在企业中立足的最重要基础,这是我们在事业中取得成就的硬件,而礼仪充其量只是个软件。事实上并非如此,如果员工忽略了文明礼仪的重要性,就可能给自己的生活和工作带来意想不到的恶劣后果。



某市的一家大型食品加工厂为了进一步扩大生产规模,达到上市要求,厂领导决定与国外知名企业合作引进外资。

与该厂洽谈合资的是日本一家大型食品生产企业,中、日企业双方的合资谈判代表经过历时三个月的洽谈,终于达成了合作意向,这让全厂上、下的员工们都欣喜不已。因为合资成功就意味着企业能迅速扩大规模,而员工的福利和待遇也会有显著提高。

在签约前,日本代表要求看看中方的生产现场,企业领导很痛快就答应了他们的请求,带着日方代表到生产车间参观。然而让企业领导和员工们意外的是,正是这一次参观行动,让本来已经谈成的合资计划破产了。

原来,日方代表来到生产车间的时候,对企业的生产现场非常满意。但是当他们要离开车间的时候,一位代表看到一名员工随意在地上吐了一口痰,正是这个细节让本来已经准备离开的代表们停下了脚步,几位日方代表站在一起讨论了一会,终于给出了中止合资签约的决定。

日方代表说:“食品生产是一个卫生要求非常严格的生产过程,如果企业不能让员工在这个过程中严格要求自己,那么这个企业的经营和管理是存在严重问题的。对企业来讲,员工的个人素养就代表着一个企业的形象。”

就这样,一个数千万元的合资项目被一口痰冲跑了。全厂员工在埋怨那个吐痰的员工同时,也反思着自己的行为。“一口痰”看似是件小事情,但是它却能打乱企业的重要决策,也能毁掉一个企业的形象。

上面这个案例,告诉我们这样一个事实:员工的个人形象、素质对企业有着极其深远的影响。在工作现场吐一口痰,看似只是不文明的行为,但在特定的时候,却能让自己所在的企业遭受巨大的损失,为企业带来极其恶劣的影响。

随着社会发展,国内企业与国外企业的交流也日益频繁,因此,企业要求员工争做讲文明、懂礼仪的“企业形象大使”,并期望员工良好的文明礼仪能为企业带来良好的口碑和影响,加强企业竞争力。为实现这个目

标,就需要员工在仪容、服饰、行为举止、表情、谈吐等各个方面不断规范化,努力掌握日常交往、社交、职场以及商务等特定场合的礼仪规定。虽然文明礼仪涉及的范围很广,从日常生活到特定场合都有不少规范,但只要我们在日常工作和生活的过程中遵循以下几个原则,力争成为一个讲文明、懂礼仪的员工:

(1)讲文明,懂礼仪从我做起。

礼仪是一张个人素质的名片,想要把自己打造成一个素质高雅,文明懂礼的人,就应该不断学习掌握一些礼仪知识,同时意识到自己的行为对于集体乃至整个社会的影响。只有具备了这种意识,才有可能自觉加强个人礼仪学习,规范个人行为,加强个人修养。

(2)打好修养基础。

礼仪能体现出一个人的修养和素质,同样的道理,自身修养和素质都很高的人,也一定具备文明和规范的举止。因此良好的修养是文明礼仪的基础。

(3)时刻把尊重放在心上。

人们常说:只有你尊重别人时,别人才会尊重你。当我们奉行尊重他人的原则时,自然而然地与人为善,礼貌相待,才能形成良好的工作气氛和社会风气。

(4)持之以恒,坚持不懈。

讲文明,懂礼仪不仅是社会、集体对我们的要求,这也是我们每个人的良好习惯的展现。形成好习惯的过程是漫长的,需要我们在日常生活和工作中坚持不懈,是一个需要不断学习和升华的过程。

员工掌握了以上几点原则,勤力修炼,我们都可以成为讲文明,懂礼仪的标兵,也必然是企业里最受欢迎的“形象大使”,为企业的兴盛与发展,做出自己的贡献。



2

“讲文明，懂礼仪”从自我开始

当我们走过办公室，看到地上扔满了杂物的时候；当我们在安静的图书馆里，听到有人大声接打电话的时候；当我们清晨来到工厂上班，看到同事们都面无表情，互不理睬的时候；当我们在单位食堂就餐，看到许多人不能自觉排队的时候……你会怎么想呢？许多人说，这样不文明的行为不会发生在我身上；也有人说，这是社会问题，仅凭个人力量是难以改变的；更有甚者会说，这些都是些小事情，不值得大惊小怪的。

正如人们知道的，不文明，缺少礼仪的行为在我们生活中随处可见，事实上做到讲文明，懂礼仪并不是件简单的事情。文明礼仪涉及的范围很广，文明礼仪的规范几乎涵盖了我们的生活和工作中的所有活动。良好的社会风气与每个人息息相关，影响着每个人的工作和生活也需要每个人努力提高自己的素质来维护和改善，因此，我们应该从自己做起，时刻规范自己的行为，注意自己的举止，只有这样才能消除生活和工作中的不文明现象。

2011年初，在网络上疯传了一个“香港地铁骂战”事件，之所以说“疯传”，因为这件事情的影响已经远远超出了人们的想象。

这件事情发生的起因是这样的：2011年初，几名内地游客带孩子去香港旅游，在乘坐地铁的时候，拿出零食给孩子吃。这一幕被邻座的香港乘客发现，并上前制止。原来香港政府有明文规定：在地铁内禁止吃食物。这原本是件普通的事情，但由于两方语言不通、内地游客对香港地区的乘车规定不了解，没有及时认识到自己的错误等等原因，致使两方发生激烈的语言冲突，直到车上的值班警员出面干预，内地游客被请下地铁，整个事件才算平息下来。