

超实用的 职场礼仪书

木子 著

不学职场礼仪
别说升职了 你恐怕连得罪人了都不知道



懂人懂事
懂场合

让职场礼仪
加快自己的职场成长
成就职场人脉圈

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

超实用的职场礼仪书

 中国纺织出版社

内 容 提 要

在当今社会中,礼仪是每一位职场人士必修的课程之一。不懂礼仪,在职场会腹背受敌;不懂礼仪,客户会离你而去;不懂礼仪,领导也不会对你青睐有加。可以说,礼仪,决定着你能否成为一个称职的员工。

本书从一些有形的礼仪,如初入职场的礼仪、与同事间应有的礼仪、与领导相处时的礼仪、与客户沟通的礼仪,到一些无形的礼仪,例如如何接打电话、如何发送邮件、如何请客吃饭等,全方位地详细解释礼仪在每个职场环节的重要性,并用理论结合案例的方式,描述了运用礼仪的技巧。相信每一位职场人士从本书中都能得到礼仪方面的知识并受到启发,使自己在职场中成为彬彬有礼之人,因为礼仪进而取得辉煌的成就。

图书在版编目(CIP)数据

超实用的职场礼仪书/木子著. —北京:中国纺织出版社, 2018. 1
ISBN 978-7-5180-3994-4

I. ①超… II. ①木… III. ①心理交往—礼仪
IV. ①C912.12

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第214259号

策划编辑:郝珊珊 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码:100124

销售电话:010—67004422 传真:010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http: //weibo. com/2119887771

北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2018年1月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 16

字数: 172千字 定价: 39.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前 言

p r e f a c e

中华民族自古以来以重礼仪而著称，有着“礼仪之邦”的美誉。一个彬彬有礼的人，总是很容易被别人接纳；一个不懂礼仪的人，不仅很难给人留下好印象，甚至还容易引起别人的反感，从而招致不必要的麻烦。

不懂礼仪，在别人眼中，你就是一个不懂得尊重别人的人，这样有谁愿意接纳你呢？现在的职场中，无论你进入会议室还是会客厅，无论是同事之间的沟通还是客户应酬，你在不知不觉中已经通过身体语言与别人进行交流了。通过你的走姿、站姿、坐姿、神态、表情、目光、进门的仪态、告别的姿势等，你已经用无声的、丰富的语言向人们展示你的内心世界、你的一切秘密。

在职场中，你是否懂礼仪决定了你能否给别人留下好印象。在公司中如何称呼同事？和领导在一起时，如何做到尊重？公司来了客人，该如何招待客人？如何选定餐厅请客吃饭？去拜访客户，有没有带一份礼物？和客户进餐该如何安排座位？所有这些礼仪，都需要了解并运用。把这些礼仪掌握好，融入你的工作与生活中，形成习惯，你的未来将更加美好。

在职场中，可谓是有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。礼仪就是一套隐身的华服，它能够不露痕迹地折射出一个



人的人品，传递出一个人的素养。职场中的人，每时每刻都要应付各种各样的人，同事、领导、客户……要想在形形色色的人中展现良好的形象，礼仪就是一门最重要的课程。

本书针对职场人士，从初入职场的礼仪，到如何与领导相处的礼仪，再到不同的人在不同的场合中的礼仪，融合现代中西方的利益规则，结合现代职场中的礼仪规范，通过深入浅出的方法，礼仪规则结合案例的方式，详细地讲述了职场人士必须掌握的实用性礼仪。希望本书能够帮助那些初入职场和对职场礼仪了解不深的人士，让他们在职场中都能够做到彬彬有礼，最后在职场中取得辉煌成就。

目 录

c o n t e n t s

第一章 从“礼”开始，迈入成功的职场生涯 / 1

- 有礼有貌，没有谁会不喜欢你 / 2
- 摆脱象牙塔里的学生气，不懂礼如何赢得尊重 / 5
- 好的形象，是你职场成功的开始 / 8
- 提升自我修养，不能太以自己为中心 / 10
- 电梯哪里都有，但里面的礼仪又知多少 / 13
- 社交礼仪，职场的另一种语言 / 16
- 放低姿态，虚心是一切成功的开始 / 18

第二章 做有礼青年，与同事迅速打成一片 / 21

- 怎样恰当地称呼，才能显示出你的礼貌 / 22
- 不要谈论自己，更不要打听他人的隐私 / 25
- 步入职场，你就没有了口无遮拦的权利 / 28
- 认真倾听，是礼仪更是尊敬 / 30
- 微笑，这是职场中百年不变的礼貌 / 33
- 初入职场，低调一些又何妨 / 35
- 办公室大吵大闹，缺少最基本的职场礼仪 / 38
- 职场规则，来而不往非礼也 / 42
- 注意言行举止，莫要成为职场中的靶子 / 44

第三章 面对职场异性，有“礼”更要有情商 / 49

- 与异性共事，保持好那段微妙的距离感 / 50
- 暧昧的话不是拉近距离，而是伤人伤己 / 53
- 学会说“NO”，谁说拒绝就是无礼 / 56
- 性骚扰，每位职场女性的一块心病 / 60

遇到异性老板，在心中划清你们之间的距离 / 63

夫妻与同事，别让融洽的关系变得尴尬 / 67

第四章 与领导相处礼仪，进入职场就要明白自己是谁 / 71

勇敢与上司交流，留下一个美好的印象 / 72

主动汇报工作，让领导看到你的努力和礼仪 / 75

上司的事，还轮不到你擅自做主 / 78

认真倾听领导讲话，成为一位好听众 / 82

当面纠正领导错误，失礼且不会有效果 / 85

对领导说“不”，讲究方法和技巧 / 88

别给领导丢面，出席活动要着装得体 / 90

私下偶遇领导，彬彬有礼地留一个好印象 / 94

辞职礼仪，别让分手显得很难堪 / 97

第五章 看不见的礼仪，电话与邮件中的那些事 / 101

接电话，技巧和方式很重要 / 102

打电话时，选择对的时间成功的机会才大 / 106

打电话也要多微笑，心情可以影响每一个人 / 110

转接电话，看似活儿小学问不小 / 114

手机铃声，并非一首好听的歌曲那么简单 / 117

电子邮件，不懂收发礼仪怎能进入职场 / 120

第六章 接待礼仪，让来访者有宾至如归的感觉 / 125

做好接待工作，从迎接时的“坐骑”开始 / 126

客户没有高低贵贱，接待做到一视同仁 / 129

微笑，是这个世界上最好的待客之礼 / 131

面对不速之客，做出最得体的应对之策 / 135

迎接客人，奉茶的礼节少不了 / 138

每国风俗不同，接待要做到因人而异 / 141

接待有始有终，千万别最后功亏一篑 / 144

第七章 谈判礼仪，一张方桌也有它的门道 / 147

刚开始要懂寒暄，直奔主题缺乏修养 / 148

一个优秀的谈判者，一定是一个好的倾听者 / 151

喋喋不休地讲，既没效果又缺礼数 / 155

学会说“不”的方法，有情有礼才两全其美 / 158

谈判不是追债，不能对问题穷追猛打 / 161

谈判最后一步，签约仪式的礼仪知多少 / 164

谈判结束，别忘记向对手表示祝贺 / 167

双赢的局面，才是谈判中最高礼仪技巧 / 170

第八章 拜访礼仪：鲁莽的闯入显得你和公司都没有修养 / 173

提前预约，不要在队列中横冲直撞 / 174

初次见面，自我介绍体现了你的文化和礼仪 / 177

一张小小的名片，里面有着不小的“故事” / 180

握手，有时比语言更富有情感 / 183

行为举止彬彬有礼，每个人才会喜欢你 / 186

聊天就要让双方都感到舒服 / 188

交谈过程中，莫要轻易打断对方说话 / 191

寻找共同点，拉近彼此的距离 / 194

适时告辞，别等着对方下逐客令 / 198

第九章 “礼”到渠成，小小的包裹里藏着大智慧 / 201

送礼，就要送到对方的心坎里 / 202



送礼，有时送的就是一份心意 / 205

礼虽是好东西，但送礼不能不分时间和场合 / 206

伴手礼，并不是一项简单的任务 / 210

高楼不是一天建成的，用礼物巩固和同事的关系 / 214

送礼给客户，不要错过任何一个恰当的时机 / 216

第十章 饭局礼仪，一顿饭并非吃吃那么简单 / 219

正式饭局，穿着是餐桌礼仪的必备要求 / 220

不会招呼客人，如何请客吃饭 / 222

请客有“特色”，显得用心又有礼 / 225

酒桌之上，长幼有序是基本礼仪 / 227

不要小瞧了同事之间吃饭的礼仪 / 229

注意自己的吃相，饭局中那些不可不知的礼仪 / 232

斟酒倒茶，一举一落间方显礼仪 / 235

酒桌上交朋友，酒桌下成生意 / 237

有头有尾，利落的结束才是个好饭局 / 241

从“礼”开始，迈入 成功的职场生涯

第一章

- ◎ 有礼有貌，没有谁会不喜欢你
- ◎ 摆脱象牙塔里的学生气，不懂礼如何赢得尊重
- ◎ 好的形象，是你职场成功的开始
- ◎ 提高自我修养，不能太以自己为中心
- ◎ 电梯哪里都有，但里面的礼仪又知多少
- ◎ 社交礼仪，职场的另一种语言
- ◎ 放低姿态，虚心是一切成功的开始



有礼有貌，没有谁会不喜欢你

俗话说：礼仪是进入职场的第一要素。要想给同事及领导留下好印象，就必须注重自己的礼仪。一个人的礼仪是映射他内心世界的镜子，通常懂礼仪的人，内心世界也更温和，更容易得到他人的喜欢。

一般而言，一个具有优雅气质、谈吐不凡的人总是很受欢迎的。在职场的交际中，外在的行为举止就是同事们对你的大部分印象。一个人连礼仪也做不好，别人还怎么相信你呢？

杜伟是学精算的，从国外留学回来，非常有才华。对于任何人提出的相关问题，他都能迅速做出回答。曾经有几个关系比较好的朋友一起给他出题，频率非常快，杜伟依然对答如流。

但是，这么优秀的杜伟竟一直找不到好工作，很多人对比感到不解。

如丝之前跟杜伟有过一些往来，她是一个非常懂礼仪，行为举止非常优雅的人。“我跟杜伟不是一路人，我实在不喜欢不懂礼仪的人。”

如丝的话道出了重点，杜伟是个非常邋遢、不注重外表也不懂礼仪的人。他太过大大咧咧，不拘小节。

有一次，杜伟到如丝的公司面试，如丝负责接待他。当时，他穿着邋

遇，帽子也戴得歪歪扭扭，一进门连招呼也不打，直接大摇大摆地坐下。

“你能说说你有什么优点吗？”如丝一看这个人就很反感，但还是耐着性子跟他交流。

“我优点可多了，我很有才华。”杜伟一点也不谦虚。

“先生，你对礼仪是怎么看待的？”如丝的语气中不由得带着一丝嘲讽。

“要看一个人的真实才华，不能以貌取人。”

“先生，你说得不对，一个连礼仪都不注重的人，你还能指望他做什么呢？你的帽子都是歪的，我很难相信，你做事会勤勤恳恳、一丝不苟。”

就这样，杜伟因为不懂礼仪被淘汰了。

很多时候，个人的礼仪就代表了他的形象。与懂礼仪的人相处，气氛会更和谐融洽，整个交往过程会变得顺畅，这就是礼仪的魅力所在。

有些人在职场中，行为粗鄙、态度恶劣，任何人看到他们都会敬而远之。

每个人的喜好不同，有的人喜欢潇洒有风度，有的人喜欢温文尔雅，有的人喜欢直率坦诚等，但不管怎么说，这些都是美好的象征，只有懂礼仪，才能塑造出更完美、更受欢迎的形象。

某心理学家说过，**在职场交际时，他人对你的评价也就短短几分钟，这几分钟里如果给人留下懂礼仪的印象，你就等于获得了大家的初步认可。**

因此，我们的各种外在信息在社交中都有举足轻重的影响，如果没有得体又优雅的外在形象，就很难给他人留下好印象。

有些人对此也存在质疑，说注重外在礼仪是以貌取人，事实上并非如此。懂礼仪，是对他人的一种尊重，知礼、守礼才能保证正常的交往。很多有经验的职场人士，在交际时总是表现得知书达理，这是对他人的尊重，反

过来，这样的人也会得到他人的尊重。

是否懂礼仪直接影响了同事们交往关系的发展，决定了对方对你的印象，所以，在与人际交往时，一定要绷紧脑子里的弦，行为举止非常重要，千万不能不当回事。

那在职场中我们怎样才能维护好自己的形象，怎样才能不算失礼呢？懂礼仪，要从以下几个方面开始。

首先，在与同事交际中一定要守时，这是对人基本的尊重，也是自己内涵的展现。在正式场合，很多人都无法接受对方的迟到。先不说交往怎么样，迟到的人在态度上就有问题。

其次，在交际时一定要尊重对方，专心与对方交流，不能心不在焉。如果我们说话时，对方心不在焉，或者答非所问，我们肯定会很生气，这是对人极大的不尊重。

在听人说话时，要注视对方的眼睛，面带微笑，并不时地点头，表示自己在听，并且很感兴趣。

在此期间，如果没有重要的事，不要东张西望，不要频频看时间。

在沟通时专心认真是对他人基本的尊重，也是必备的社交礼仪。为此失礼，肯定会让自己的形象受损。

另外，在办公室中不要过多地询问他人的隐私，要懂得适可而止。有的人认为，跟对方聊得更深入会更好，其实不然，在涉及隐私问题时，一定要懂得避讳。尤其是刚进入职场时，如果话题太过私人化，对方会感觉不舒服，甚至感觉你居心不良。

女性同事的年龄、健康状况、婚配问题等，最好不要随便问。如果想知道，也要等到相熟之后再询问。

礼仪是一个人内在修养、外在素质的重要体现，也是在职场交际中的必要手段。很多时候都要注意规范自己的行为，不要因为失礼而影响了自己的形象。一个懂礼仪的人才能给同事和领导留下深刻的好印象，让大家都喜欢你。



礼仪点睛

现代职场越来越注重礼仪，在社交中，它几乎成为一个很明显的标志，越来越表现出无可替代的重要性。因此，用礼仪塑造自己的良好形象就成为必修课。不失礼，才能在职场中如鱼得水，让人人都喜欢你，助你取得更高的成就。

摆脱象牙塔里的学生气，不懂礼如何赢得尊重

刚入职场，身上难免还带着学生气。但职场不是学校，同事不是同学，相处的时候，如果你不懂得及时调整心态，尽快将自己切换到职场这个大环境中，将很难获得同事的认可。对方也许只会把你当成不懂事的“小孩”，而不是能与他并肩合作的同事。

很多的人并没有认识到这一点，在步入职场以后，根本不能尽快地转变自己的角色，在工作中不能做到顾全大局、考虑周全，在职业礼仪和素质方面也掌握得不够全面，因此，很难融入环境。

《论语》记载，有人问孔子，怎样才能成为一名君子？孔子的回答是：

“兴于诗，立于礼，成于乐。”也就是说，如果想成为君子，要先读懂《诗经》，让自己变得有文化；但要想变得成熟，就必须学习礼。由此可见，礼仪是一个人摆脱“学生气”，走向成熟的标志。

陈韬大学毕业后，顺利地成为一家饮食设备公司的市场专员，工作主要是负责销售一些一体化的系统以及市场推广工作。陈韬的专业技术很扎实，因此曾先后参与制定、决策、完成公司的两种质量体系的认证工作。但由于工作本身需要涉及市场营销，因此陈韬认为这与自己的职业期待不相符，在干了一段时间后，他选择了辞职。

随后，他又应聘到一家专门从事物流的公司，担任物流部的主管，主要负责物流部的组建、策划、业务开展、建立供应链等一系列工作。陈韬本以为自己有足够的的能力来应付，但在具体工作中，他却遇到了很多问题。比如在上下级关系的处理上，陈韬常常是顾得了东顾不了西，无法把各个环节处理好，陈韬认为过多的人际交往阻碍了自己专业技能的发挥，于是他再次跳槽。

遗憾的是，尽管他又成功进入几家公司，但待的时间都不长。他总认为公司安排给自己的工作根本不能让自己的专业技能得到发挥，谨小慎微的说话方式和复杂的人际关系，使他无法在公司里干下去。

为什么会出现这样的情况呢？其实原因就在于陈韬过于注重专业技能的发挥，而忽视了自己作为职场新人，与同事及上下级的交流以及对周围环境的适应。其实陈韬的工作经历，也正是如今很多职场新人所遇到的问题。他们忽视了**在职场中，专业能力只是把工作做好的一个方面，而人际关系、思考问题的角度和处理问题的方式，同样也在很大程度上决定着工作的成败。**

因此，职场新人要想成为一名真正的“职业化”人才，就必须摆脱自己

的“学生气”，提升自己待人接物和多角度思考的能力，把自己看成一个与同事共同工作的人，而不是一个学生。

那么如何打造自己的“职业化”、摆脱“学生气”呢？以下几点可以参考。

▲ 少说话，多观察

很多职场新人总是眼高手低，不善于控制自己的情绪，在没有弄清问题时就高谈阔论。在学校里，老师对此都会抱以宽容的态度，因为师生间不存在竞争关系，但在职场中，如果还是想说什么就说什么，可能会吃亏。因此，少说话、多观察思考才是最重要的。

▲ 少谈理论，多实践

很多职场新人容易犯纯理论的毛病，但理论成立的前提往往有诸多严格的假定条件，理论和实际之间是有差距的。因此，更多的时候，我们要少谈理论，脚踏实地，用实践缩小差距。

▲ 少称兄道弟，多学点职场礼仪

有些新人在进入单位后，可能会遇到熟悉的人甚至领导，也许是你的师兄师姐，也许是你的亲戚朋友。一定要记住，在工作场合不要表现得过于亲昵而显得毫无拘束，这是最起码的职场礼仪。我们要多学习同事之间的相处之道，没有人能够在几天之内就成为你知心的兄弟姐妹，这毕竟不是校园，同事之间毕竟存在着利益关系。



礼仪点睛

尽管你的专业能力很强，但对于职场来说，职业化将更为重要，毕竟工作不仅需要你具备必要的知识，它也需要你能够发挥本领解决工作中的难

题，用自己的行为担负起工作的责任。所以，职场新人要想在工作中做到游刃有余并谋得发展，尽快摆脱“学生气”就是你的首要任务。只有这样，我们才能尽快地进入职场角色。



好的形象，是你职场成功的开始

每一个成功者都由两个方面的素质组成：一是内在精神力量、气质修养；二是外在的衣着服饰、言谈举止。这两个方面的素质缺一不可。无论缺少哪一方面，给人的印象都是一个不完整的半圆。没有内在精神力量，根本不可能成功。只有那种精力充沛、奋发向上、勤奋努力的人才会事业上奋斗不息，才会成为一个成功者；而一个成功者，同时在外表上，也应该是一个利索、精干、洒脱、举止大方的人。尤其在职场上，如果很拖沓、衣饰不整洁，就无法给人留下良好的印象。

五年前，阿强毕业于中国一所名校的经济系。那时，他是一个追求独特个性、充满了抱负和野心的年轻人。他崇拜比尔·盖茨和史蒂夫·乔布斯这两个电脑奇才，追随他们不拘一格的休闲穿衣风格，他相信“人真正的才能不在外表，而在大脑”。对那些为了寻求工作而努力装扮自己的人，他嗤之以鼻。他认为真正珍惜人才的现代化公司不会以外表来衡量一个人的潜力。如果一个公司在面试时以外表来论人，那么这也不是他想要为之效力的公司。他不仅穿着牛仔裤、T恤，还穿上一双早已落伍的鸭舌口黑布鞋，他认为自己独特的抗拒潮流又充满叛逆性格的装束，正反映了自己的思想和才能具