

| 礼仪面对面丛书 |
LIYIMIANDUIMIANCONGSHU

金飞昆 著

职场礼仪



不学礼，无以立。—— 孔子

礼者，养也。—— 荀子

人有礼则安，无礼则危。—— 《礼记》

一个人的礼仪，就是一面照出他肖像的镜子。—— [德] 歌德

礼仪面对面丛书

LIYIMIANDUIMIANCOI


金凤 著

K891.26/26

2008

职场礼仪

禮

 中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪/金正昆著.

北京: 中国人民大学出版社, 2008

(礼仪面对面丛书)

ISBN 978-7-300-08887-7

- I. 职…
- II. 金…
- III. 人际交往-礼仪
- IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 002714 号

礼仪面对面丛书

职场礼仪

金正昆 著

出版发行	中国人民大学出版社	
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码 100080
电 话	010-62511242 (总编室)	010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)	010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)	010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)	
经 销	新华书店	
印 刷	北京市易丰印刷有限责任公司	
规 格	160 mm×230 mm 16 开本	版 次 2008 年 1 月第 1 版
印 张	23.5 插页 1	印 次 2008 年 1 月第 1 次印刷
字 数	326 000	定 价 38.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

在谈到人与人之间的正式交往与相互关系的处理时，中国古代典籍《礼记》曾给出过一项基本规则：“以礼节之。”据我理解，它的含义是：必须用“礼”来具体约束人际交往以及人与人之间的关系。

就一般意义而言，所谓“礼”，是一种道德规范。孔子曰：“礼者，敬人也。”“礼”的基本要求，就是以尊敬自己、尊敬他人，来协调人际交往与人际关系。所谓“仪”，则指的是“礼”的具体表现形式，即具有可操作性质的、“礼”的规范化做法。简言之，礼仪即一系列律己、敬人的规范化的具体表现形式。

在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，而且在不同的场合、不同的位置上还被要求遵守各不相同的礼仪规范。在正常情况下，越是正规的场合，地位越是重要的人士，越需要讲究礼仪。荀子曾明确指出：“礼者，养也。”孔子亦曾强调：“礼也者，理也”，“不学礼，无以立”。他们的这些真知灼见，已成为越来越多当代中国人的共识。

在初次交往、公务交往、涉外交往等较为正式的场合，每一位现代人都必须知礼、行礼、守礼。唯有如此，才能

够内强个人素质、外塑组织形象、增进人际交往、优化人际关系。

为了便于广大读者更好地、更全面地、更系统地学习和运用礼仪，在中国人民大学出版社领导的支持下，在出版社郭晓明先生的鼓励下，我用近两年的时间编写了这套由《职场礼仪》、《接待礼仪》、《交际礼仪》等所组成的“礼仪面对面丛书”。本丛书的基本特点有三：

其一，对象性。本丛书各册均以特定的人群为对象，并注重其特定的使用范围。

其二，实用性。本丛书坚持“行之有效”与“学以致用”，注重其相关内容安排上的可操作性。

其三，时效性。“古调虽自爱，今人多不弹。”本丛书力求与时俱进，关注新问题，重视新热点，并努力解决新问题。

就具体内容而言，本丛书的各个分册各有其不同的侧重点：

《职场礼仪》，主要面向各行各业的办公室职员。它所介绍的，主要是职员在其工作岗位上所应遵守的礼仪规范。

《接待礼仪》，主要面向从事接待工作的各类人士。它所介绍的，主要是接待人员在具体从事接待工作时所应遵守的礼仪规范。

《交际礼仪》，主要面向一般性的交际应酬的参加者。它所介绍的，主要是交际应酬的参加者在其交际应酬之中所应遵守的礼仪规范。

应当说明的是，本丛书的编写兼顾“古为今用”与“洋为中用”。既重视对中国传统礼仪精华的继承，又重视对外国礼仪尤其是通行于世的国际礼仪的借鉴。

尽管作者对本丛书的编写尽心尽力，但终因个人精力有限，难免存在不足之处。因此敬请各位专家、学者与广大读者多多指正。多谢！

对本丛书策划编辑郭晓明先生的辛勤工作，亦在此深表感谢！

目录

第一章 办公礼仪规范

第一节	行政	2
第二节	销售	10
第三节	会议	20
第四节	交谈	35
第五节	电话	43
第六节	演讲	52
第七节	信函	61

第二章 礼宾礼仪规范

第一节	迎送	74
第二节	称呼	81
第三节	介绍	89
第四节	握手	96
第五节	名片	105
第六节	会晤	118
第七节	饮食	129
第八节	住宿	145
第九节	礼品	151

第十节	轿车	159
-----	----	-----

第三章 仪式礼仪规范

第一节	谈判	168
第二节	签约	177
第三节	开业	185
第四节	剪彩	195
第五节	交接	202
第六节	庆典	209

第四章 社交礼仪规范

第一节	宴会	219
第二节	舞会	228
第三节	拜会	238
第四节	派对	246
第五节	娱乐	252
第六节	运动	260

第五章 餐饮礼仪规范

第一节	西餐	272
第二节	自助	285
第三节	洋酒	291
第四节	咖啡	298
第五节	茶道	304

第六章 服饰礼仪规范

第一节	西装	314
第二节	套裙	329
第三节	制服	342
第四节	饰品	350
第五节	化妆	361



第一章 办公礼仪规范

在职场工作，每一名职员所做最多的事情就是在写字间内处理各式各样的公事，这就是所谓办理公务，亦称办公。从总体上讲，办公不仅是每一名职员日常工作的基本形式，而且也是其上班供职的常规形式。人们在与一家单位进行接触，尤其是初次与之打交道时，通常都会对其职员的办公礼仪是否规范给予高度关注。

办公礼仪，亦称公务礼仪，一般是指职员在其工作岗位上，特别是在其写字间内处理公务时所应遵守的常规礼仪规范。概括地说，办公礼仪具有下述四个基本特征：

第一，规范性。办公礼仪，实际上就是职员在其工作中用以约束自己的标准化做法。其中最为强调的就是各种各样的“规矩”。讲不讲“规矩”，不仅事关职员个人素质的高低，而且也是衡量所在单位办公是否规范的重要标准。

第二，对象性。运用办公礼仪，讲究其“对象化”。一方面，办公礼仪只被用来严于律己，不宜以之苛求他人；另一方面，办公礼仪在具体运用时则要求因人而异，不可以死搬教条，不可以对所有人均按同一个标准无条件地硬套。

第三，细节性。就具体内容而论，办公礼仪十分强调对职员日常工

作中每一环节的具体细微之处的规范。它注重的是：教养体现于细节，细节展示素质，细节决定成败。

第四，传统性。随着时代的进步，办公礼仪的形式与内容均会与时俱进，不断地充实、调整、发展。同时，办公礼仪是非常推崇传统、保守的，并且将传统、保守与办公礼仪的标准化、正规化直接联系在一起。

办公礼仪的主旨，就是要求每一名职员在其具体的工作岗位上行事有法、待人有方、办公有道，并使所有的职员均能恪尽职守，勤于公务，努力地提高自己的办事效率。简单地讲，即：一要严于律己；二要善待他人；三要尽职尽责。

第一节 行政

在职场上，每一名职员都必须严格地遵守行政礼仪。所谓行政礼仪，是指各个单位的职员在其内部管理中所应遵循的最为基本的礼仪规范。

在运用行政礼仪时，对下述要求应予以重视：其一，就适用对象而言，它仅仅适用于本单位内部；其二，就适用地点而言，它仅仅适用于写字间这种特定的办公地点；其三，就适用时间而言，它仅仅适用于正常的上班时间。超越上述特定的范围之外，行政礼仪通常就会失效。

管理对任何一个单位的重要性都是不言而喻的，然而管理首先是对人的管理。作为专司内部管理工作之职的行政部门，实际上主要任务是协调、处理好本单位内部的人际关系，以便使本单位全体职员上下一心、同心同德、团结友善。由此可见，行政礼仪的主要使命，就是要协调、处理好本单位的人际关系，增强本单位的向心力与凝聚力。

一般而言，在具体规范单位内部的人际关系时，行政礼仪的基本宗

旨是：约束自我，善待他人。

一、约束自我

就本质来说，人是各种社会关系的总和。因此，每一个正常人不论置身何处，都应当自觉地、积极地、主动地处理好人际关系。在现代社会中，忽略人际关系，我行我素、率性而为，实际上永远都是行不通的。

“要做好事情，必须先做好人”。处理不好人际关系，其实就是不懂做人之道。不懂得做人之道，反过来往往又会直接或间接地有碍自己的本职工作，导致自己往往没有做事情的机会。

每一名职员，不论其职位高低，在处理本单位的内部人际关系时，首先都要学会约束自我。所谓约束自我，在此主要是要求职员在待人接物方面一定要严于律己；在处理本单位内部的人际关系时，必须有意地对自己有所要求。

按照常规的礼仪规范，每一名职员在自我约束方面，主要应当关注爱岗敬业、训练有素、保持自尊三大要点。

1. 爱岗敬业

爱岗敬业，是对职员的基本要求。在工作中，每一名职员都应自觉自愿地身体力行。就目前而言，职员的爱岗敬业主要应当表现在如下方面：

一是调整心态。所谓心态，此处是指一个人的心理状态。在事业上，大凡获得成功的人士，都必定保持着良好的心态。人们只有调整好自己的心情，才能真正做好自己的事情。作为一名职员，在自己的工作岗位上，一定要善于调整心态：胜不骄，败不馁；能上能下，能进能退。

二是全心投入。常言说：“三百六十行，行行出状元。”要想在工作上有所成就，就一定要认真对待自己的工作。热爱是最好的老师，专心是最佳的途径。在工作上认真负责，锲而不舍，就一定会取得长足的

进步。

三是努力进取。在工作上不仅要专心致志，而且还要奋发向上、不断进取。唯有目标明确，才不至于虚度人生。在工作中只有不断进步，才能使自己立于不败之地。在工作之中没有努力进取的精神，就会失去上进的动力，就有可能在激烈的竞争之中遭到淘汰。

四是坚忍不拔。一个人要做多大的事情，就要承担多大的压力。在事业上与生活中，任何人都可能一帆风顺，被他人误解、遭受挫折，甚至饱受委屈的事情也许会有时发生。此时此刻，应当坚忍不拔，甚至忍辱负重，经受住任何形式的考验。

五是以苦为乐。在自己的工作岗位上要想赢得他人的好评，不仅需要努力学习、勤于钻研，而且还需要吃苦耐劳，不为名利所动，不计较一时一事的得失。

六是取长补短。毛泽东曾经说过：虚心使人进步，骄傲使人落后。在工作之中，既要承认自己的长处，更要正视自己的短处，并且还要善于取人之长、补己之短。

2. 训练有素

在社会上，每一位受人尊重的人，都必定在其事业方面有所成就。在职场上，不论自己是一位上司，还是一名普通职员，都应当努力使自己拥有一技之长，在工作的各方面都表现得训练有素。下述六点，尤需注意。

一是精通业务。一名职员如希望自己在工作中表现得训练有素，首先就要精通业务。而要真正做到这一点，就必须从现在做起、从点滴做起，认真学习，努力实践，在钻研业务时既要有热心，更要有耐心。

二是学识渊博。每一名职员除了要熟悉自己的业务外，还应当视野开阔，善于观察，勤于思考，努力学习掌握其他方面的新知识、新观点、新信息。

三是遵守法纪。在日常工作与生活之中，每一名职员都应做到在社会上遵守法律，遵守社会公德；在单位中遵守纪律，遵守职业道德。与

此同时，还应当讲究家庭美德，讲究个人品德。

四是守口如瓶。在职场上，有时难免人人都会掌握一定的行业秘密或者别人的隐私。而一名训练有素的职员的标志之一，就是在外人面前对此要守口如瓶。这不仅是一种个人素养，而且也是一项最基本的职业操守。

五是注重效率。在工作之中，既要认真做事，更要讲究效率；不但要追求质量，而且也要保证数量。假使职员在工作中拖拖拉拉、瞻前顾后、敷衍了事，必然会为其他后来者所赶超。

六是恪守承诺。在职场上，人们十分强调“一诺千金”。在公务交往中，一个讲信用的人才有可能广交朋友，而一个不讲信用的人却往往举步维艰。有人曾说：“信用是每一家企业的最佳广告，也是现代人在职场的立足之本。”此言宜为每一名职员所谨记。

3. 保持自尊

在处理各方面的人际关系时，职员都要有意识地保持自尊。只有尊重自己，才有可能获得他人的尊重。一个没有自尊的人，永远也不可能受到他人的尊重。每一名职员在维护其自尊时均应注意下列五条细则：

一是珍惜形象。在工作中，职员必须对个人形象倍加珍惜。每一名职员的衣着、举止、谈吐，既反映着自身的精神风貌，又表现出其素养、品位与身份。在此方面稍有差错，就会使个人形象受到损害。

二是公私分明。处理公务时，公私分明是对每一名职员的起码要求。一方面，要分清公司大局与个人感情，不要将个人情感夹杂到工作关系之中；另一方面，要爱惜公司财物，自觉防止贪占公司财物的行为。

三是争分夺秒。在职场上，时间就是生命、时间就是效率、时间就是资源。在工作中，每一名职员都应当善于有效地分配时间、利用时间，分秒必争，并且懂得珍惜他人的时间。

四是安排有方。单位里的日常工作，往往千头万绪。要想达到举重若轻的境界，就一定要善于合理安排。注意轻重有别、缓急有序、条理

分明、有条不紊。

五是维护环境。在工作中要想给他人留下良好印象，就应当认真地维护好自己的办公环境。具体而言，办公环境又有“大环境”与“小环境”之分。前者指的是办公室内外的整体环境，后者则是指个人的办公桌、文件柜等具体环境。对它们的基本要求是：干净、整齐、有序。

二、善待他人

在单位内部从事任何一项具体的管理工作，往往都会涉及各种各样具体而又复杂的人际关系。应当承认，协调、处理人际关系的能力，是一名职员所应具备的基本工作能力之一。在现实的人际交往中，一个人的人际关系如何，不仅反映着其个性如何，而且往往决定着其事业的成功与发展与否。

在公务交往中，要求每一名职员在协调与处理人际关系时都要始终不渝地善待他人。善待他人，一般又涉及下列五个层面的问题：其一，主动接受他人；其二，积极欣赏他人；其三，认真尊重他人；其四，努力理解他人；其五，友善对待他人。

在单位的内部管理中，每一名职员所面临的最重要的人际关系不外乎与同事的关系、与上司的关系、与下属的关系、与异性的关系等。若想在实际工作中真正做到善待对方，自然应当根据交往对象的不同而有所区别。

1. 与同事的关系

同事，这里指的是在单位里共事的，朝夕相处的，或职级相近、业务相近的工作上的伙伴。在单位里供职时，自己的同事往往是不能由自己所选择的。唯有主动接受他们，并力争与其和睦相处，才有助于自己工作的顺利开展。必须牢记：尊重同事是一种本分。具体来讲，要处理好与同事的关系，应注意下列六点：

一是平等相待。与同事共处，要亲切友善，不能区分亲疏远近。一般情况下，对待同事应当一视同仁、不偏不倚。在同事之中拉山头、画

圈子、搞宗派，或者过于偏向一部分人，虽有可能受到一些同事的青睐，但也可能由此而失去另外一些同事的好感。这些庸俗的做法最终只会损害同事之间的关系。

二是搞好团结。平时与同事打交道时，既要讲究公事公办、开诚布公、直言不讳，敢于开展批评与自我批评，又要注意具体的方式方法，不搞歪门邪道，不借题发挥、煽风点火、挑拨离间、破坏团结。

三是待人以诚。正常的同事关系，应当是君子之交。此种君子之交的同事关系，要求彼此之间豁达大度、互信不疑、以诚待人。苏东坡曾经说过：“服人以诚，不以言。”人与人之间最大的信任来自诚实无欺，同事之间的相互信任亦应以真诚为基础。对同事虚情假意、不讲诚信，必然会失去对方的信任，甚至伤害对方。

四是相互支持。既然同事是自己工作上的伙伴，那么在工作之中就应当主动地关心对方、帮助对方。当同事需要支持帮助时，应当挺身而出，鼎力相助，而不要附加其他条件、要求，也不能为此而有怨言。应当肯定的是，支持同事的工作不仅会赢得对方的支持，而且也会直接地有助于本单位的发展。

五是距离适度。不论帮助、关心、支持同事，还是对方主动有求于自己，都要注意就事论事，适可而止。处理自己与同事的关系时，始终都要把握好分寸，要防止热情“越位”、强人所难、干涉对方的私生活，避免引起对方的反感。

六是戒骄戒躁。在工作中，要虚心待人，善于向周围的同事取长补短。要真正地视同事为良师益友，认真地向对方学习。在同事面前，任何时候都要力戒自高自大、目空一切、忘乎所以。对同事指手画脚、盛气凌人、简单粗暴，都是要不得的。

2. 与上司的关系

在单位里，上司指的就是自己在工作关系上的上级领导。妥善地处理好自己与上司的关系，通常被视为本职工作能否顺利开展的基本前提。必须牢记：尊重上司是一种天职。要处理好自己与上司的关系，下

述五点均需谨记：

一是服从领导。与上司共事，首先需要摆正自己的位置。既然在上司面前自己是下属，那么在工作中就必须服从上司的领导。在具体工作中，允许职员以正当方式向上司提出意见或建议，但一旦上司做出了决策，就必须积极地遵照执行。对上司的指令阳奉阴违，任意曲解，甚至公然大唱反调，都是绝对不允许的。

二是维护威信。在工作中，不论为了维护单位的形象，还是出自下级服从上级的纪律约束，每一名职员都必须有意识地维护上司的个人威信。一方面，不宜在背后议论、评论、指责上司的个人能力与基本决策；另一方面，在大庭广众面前，也不宜当众顶撞、指责上司，或者取笑、捉弄上司，使其当众出丑。

三是敬重上司。不论自己与上司之间的私人关系如何，都要注意在工作场合，尤其是在外人面前时时、处处、事事以恭敬之心相待。要明确自己与上司在工作中所处的不同位置，该向上司请示时就要请示，该向上司汇报时就要汇报，对待上司的建议要认真考虑，对待上司的批评亦应虚心接受。称呼上司时要使用尊称，与上司交谈时要使用敬语，同上司外出时勿忘“礼让三分”。

四是明确权限。在单位里，每一名职员不但分工不同，而且工作之中的权限范围也有所不同。在实际工作中，每一名职员对自己的具体工作既要开拓进取、积极主动，也要讲究量力而行、注意权限。一个单位犹如一部机器，要保证其正常运转，就要求其所有部件各就各位、恪守本分。假如职员在工作中率性而为、擅自做主，不懂得各司其职的重要性，往往就会导致单位这部机器“运行出轨”。

五是全力以赴。在日常工作中，职员对于上司最佳的支持、最好的回报，就是要认认真真、尽心尽力地做好自己的本职工作。在平时，积极做好本职工作，实际上就是主动地配合上司，就是为上司分忧，同时也是对上司的最大支持。真正做到了这一点，无疑将会使上司对自己另眼相看。

3. 与下属的关系

所谓下属，在单位内部一般是指在工作中归属自己管理、领导的部属。俗话说：“一个好汉三个帮。”任何一名领导，不论其多么精明强干，如果失去了下属的支持、配合与拥戴，往往就会变成一事无成的孤家寡人。必须牢记：尊重下属是一种美德。要想处理好与下属的关系，对下列五点应予以重视：

一是充分信任。每一位有成就的领导，都懂得对于下属必须“用人不疑，疑人不用”。在实际工作中，一旦将某项具体任务交给了下属，就要给对方以相应自主安排、自行发挥的空间，要充分信任下属的经验、能力与判断。除必要的指令之外，一般不要给予下属过多的限制与干涉。这种做法对对方既是一种信任，也是一种支持。

二是量才使用。在向下属具体分配、下达任务时，首先应当对其在工作上的能力、经验与潜质综合加以考虑，然后在此基础上量才使用。对下属量才使用而不是逼迫对方勉为其难，不仅有助于工作任务的顺利完成，而且也是现代管理科学对领导者提出的起码要求。

三是礼贤下士。在工作中所存在的上下级关系，不过是由于分工不同而形成的一种普通的人际关系。在上司与下属之间，既存在一种领导与被领导的关系，又存在着一种同舟共济的同事关系。一名高明的领导必然懂得：尊重下属是一种做人的规则，礼贤下士则是领导所必备的一种素养。在任何时候，领导对下属都要平等相待、态度温和，尤其要在人格上尊重对方。

四是热情相助。在实际工作中，每一名领导都要积极而主动地对自己的部下给予一切力所能及的、必要的帮助。在下属需要帮助时，一定要尽力相助。当下属未曾要求帮助，而自己发现确有帮助对方的必要时，亦应出手帮助。对上司而言，为下属排忧解难属于其本职工作；帮助下属，其实就是帮助自己。

五是体谅保护。为下属所爱戴的上司，通常都善于对下属体谅保护。在工作中处理人际关系时，上司不能搞任人唯亲；评估工作时，上

司不应对待下属求全责备；下属遭遇困境时，上司要敢于同下属风雨同舟；下属遇到挫折时，上司对下属要在生活上帮助、工作上支持、精神上理解；下属在工作中发生失误时，上司则理当主动承担必要的责任。

4. 与异性的关系

在每个单位内部，人们在协调、处理人际关系时，通常均需考虑性别因素。在任何场合，男女之间的关系往往都十分敏感。在单位里，这一点自然也不例外。必须牢记：尊重异性是一种风度。处理与异性之间的相互关系时，职员不可忽略以下四点：

一是男女平等。在单位里，尽管男女之间分工有所不同，但其社会地位理当完全平等。要坚决反对在工作中存在的性别歧视，尤其是要反对男尊女卑、重男轻女或女权至上、重女轻男的极端主义做法。

二是彼此宽容。在坚持男女平等的同时应当承认，在具体能力方面男女确有差异：男性大都处事果断，但却往往为人粗犷、散漫；女性往往温柔细心，但却时常拘谨、敏感。因此，男女相处时要彼此包容、忍让，彼此都不宜苛求于对方。

三是相互配合。要做好工作，就要善于同异性搞好配合。在工作中，既要善于与同性进行合作，也要学会如何与异性打交道。总之，要在工作中充分调动各方面的积极性，不同性别的职员要相互配合，不论缺少了哪种性别的职员，往往都有可能造成整个工作团队的损失。

四是掌握尺度。与异性相处，需要掌握好分寸。对异性的关心和帮助都不要超过一定限度。与异性交往，切忌距离不当。语言不检点，举止上无自尊，共处时没有风度，工作中不与之合作，都是不当之举。

第二节 销售

在一个单位的各项日常业务之中，销售永远处于十分重要的位置，从根本上来说，销售业绩的好坏，往往直接关系到每一个单位的生存与