

「打造你的职场魅力」

职场礼仪

未来之舟 编著

ZHICHANG LIYI

礼仪是现代竞争的附加值，礼仪是人际关系的润滑剂
人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

中国书画函授大学肇庆分校

肇庆分校

建校二十周年纪念册

肇庆分校建校二十周年纪念册

肇庆分校建校二十周年纪念册
肇庆分校建校二十周年纪念册
肇庆分校建校二十周年纪念册



「打造你的职场魅力」

职场礼仪

未来之舟 编著

ZHICHANG LITAI

礼仪是现代竞争的附加值，礼仪是人际关系的润滑剂
人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

职场礼仪/未来礼仪之舟编著. -北京: 中国经济出版社, 2008. 5

ISBN 978 -7 -5017 -8471 -4

I. 职… II. 未… III. 人间交往—礼仪—手册 IV. C912.1 -62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 023491 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: 陈 瑞 (电话: 010-68308641 Email: rachel.8511@sina.com)

责任印制: 张江虹

封面设计: 力力

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市佳星印装有限公司

开 本: 710×1000mm 1/16

印张: 13 字数: 182千字

版 次: 2008年4月第1版

印次: 2008年4月第1次印刷

印 数: 6000册

书 号: ISBN 978 -7 -5017 -8471 -4/F·7463

定价: 26.00元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

前 言

一个人的成功，20%是靠智商、职业技能，而80%是靠人际关系的协调能力。可见，对于现代职场（人士）来说，如何拥有良好的人际关系、如何获得他人的好感与信任，是现代职场提升自己的竞争力、取得成功的关键因素。

俗话说：物以类聚，人以情投。在职场这种大部分都是泛泛之交的情况下，更是如此。那么，如何展现自己的良好素质，获得他人的好感与信任？

礼仪体现细节，细节展现素质。

礼仪是在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现约束自己、尊敬他人的手段和过程。

随着我国经济的飞速发展，精神文明建设水平的不断提高，礼仪已经成为现代交往中必不可少的交往艺术和手段，越来越多的人把礼仪作为基本的知识要求。内强个人素质、外塑单位形象，是对礼仪作用的形象概括。

所谓职场礼仪，是指在职业场合应遵循的、用于律己敬人的各种行为准则和惯例，也就是适用于职场的交往艺术。

人在职场，应有怎样的工作态度？怎样才能拥有“黄金”第一印象？职场如何着装？怎样做好迎来送往？如何有效沟通？和领导、同事、下属交往应注意怎样的分寸？如何参加各种会议？各种场合如何致辞？与外宾打交道要注意什么？这些都是职场礼仪必修课。

“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之。”尊敬是礼仪情感的基础。在职场交往中，讲究职场礼仪，约束自己的行为，尊敬、关心交往对象，是获得对方好感与尊敬的有效方式，进而让本来不喜欢你的人乐于接受你，与你交往的人更加欣赏你、重视你。

据报载，某先生竟然因为自己因公使用的手机上一个过于“幽默”的手机彩铃，而失去了一宗价值300万的订单，也让单位形象受到了影响。而同样身在职场的李女士，因为不懂“戒指语言”并一直错戴着婚戒，频繁收到求爱信号而尴尬万分。

可见，想要在职场交往中达到事半功倍的效果，职场礼仪绝对是一门必修课。

从这个角度来说，本书不仅是职场的求“生”术，更是求“升”术！

北京未来之舟
2008年3月

C 目录
Contents

前 言 /

第一讲 职业意识

案例鉴赏:黄总的用人观

一、态度 > 技能 /3

(一) 形象自律 /3

(二) 心态积极 /4

二、职场礼仪作用 /4

(一) 内强个人素质 /4

(二) 外塑单位形象 /5

本讲要点提示 /5



上班不能穿拖鞋

第二讲 形象定位

案例鉴赏:“一屋不扫,何以扫天下!”

一、面容规范 /9

(一) 须发修饰 /9

(二) 淡妆规范 /10

(三) 个人卫生 /14

二、着装规范 /15

(一) 着装基本要求 /15

(二) 工作装穿着 /17

(三) 正装穿着 /18

(四) 首饰与配饰 /25



男员工每天应该剃胡须

三、基本仪态 /30

(一)站、坐、走、蹲 /30

(二)手势礼仪 /38

(三)禁忌仪态/40

本讲要点提示/43

第三讲 谋面礼仪

案例鉴赏:赵总脸色“转阴”了

一、常见致意礼/47

(一)握手礼 /47

(二)其他致意礼/50

二、问候/52

(一)问候次序 /52

(二)问候态度 /53

(三)问候内容 /53

三、称谓和介绍 /54

(一)称谓礼仪 /54

(二)介绍礼仪 /55

四、名片礼仪 /57

(一)名片的内容 /57

(二)功能与存放 /58

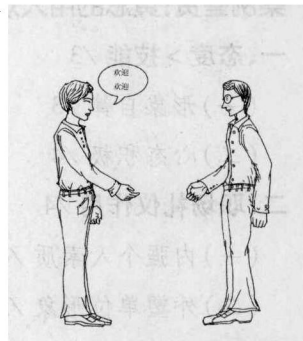
(三)交接与索取/60

五、公共场所 /61

(一)收敛举止 /62

(二)注意公德 /62

本讲要点提示/63



握手是世界最通行的致意礼

第四讲 迎来送往

案例鉴赏:小李的工作观

一、接待礼仪 /67

(一) 日常接待 /67

(二) 隆重接待 /69

二、拜访礼仪 /73

(一) 事先预约 /73

(二) 做好准备 /74

(三) 做客之道 /75

(四) 适时告辞 /76

三、交谈礼仪 /78

(一) 交谈的障碍 /78

(二) 交谈的技巧 /78

(三) 交谈的禁忌 /81

四、差旅礼仪 /82

(一) 乘火车 /82

(二) 坐飞机 /83

(三) 住酒店 /84

五、用餐礼仪 /85

(一) 如何请客 /85

(二) 点菜和敬酒 /86

(三) 特殊场景 /90

(四) 礼仪禁忌 /91

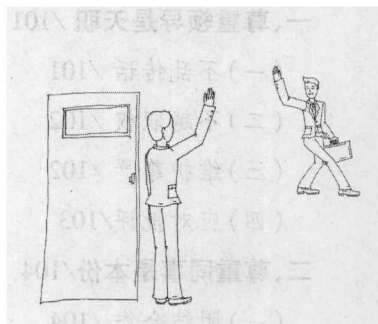
六、礼品礼仪 /93

(一) 礼品选择 /93

(二) 馈赠时机 /94

(三) 举止表现 /95

本讲要点提示 /97



要目送客人一段再返回

第五讲 工作沟通

案例鉴赏:不通则痛

一、尊重领导是天职 /101

- (一) 不乱传话 /101
- (二) 不越职权 /102
- (三) 维护尊严 /102
- (四) 应对批评 /103

二、尊重同事是本份 /104

- (一) 团结合作 /104
- (二) 摒弃私情 /106
- (三) 换位思考 /106
- (四) 学会关心 /107

三、尊重下属是美德 /107

- (一) 善于批评 /107
- (二) 异议处理 /109
- (三) 尊重下属 /110
- (四) 以身作则 /111

四、通讯礼仪 /111

- (一) 电话礼仪 /111
- (二) 手机礼仪 /117
- (三) 网络礼仪 /119

五、突发事件处理 /122

- (一) 职权之内 /122
- (二) 职权之外 /123

本讲要点提示 /124



同事间物质往来要清楚

第六讲 会议与仪式

案例鉴赏:王主任的职责

一、工作会议 /127

(一)组织与准备 /127

(二)会中服务 /131

(三)参会礼仪 /133

(四)会后工作 /136

二、签约仪式 /136

(一)组织与准备 /136

(二)签字程序 /138

三、新闻发布会 /139

(一)会议筹备 /139

(二)媒体邀请 /141

(三)现场应酬 /142

(四)善后事宜 /145

四、开业庆典 /146

(一)基本原则 /146

(二)前期工作 /146

(三)现场工作 /147

本讲要点提示 /148

第七讲 文书礼仪

案例鉴赏:不服气的赵刚

一、问候文书 /151

(一)注意事项 /151

(二)文书范例 /151

二、邀约文书 /154

(一)文书的写法 /154

(二)文书的形式 /154

三、馈赠文书 /157

(一)基本写法 /157

(二)文书的形式 /157

四、赠言祝辞 /159

(一)贺年类 /159

(二)一般祝福类 /160

(三)友谊类 /160

(四)恭贺类 /161

(五)节日类 /162

五、现场活动致辞 /164

(一)开业庆典 /164

(二)周年庆典(特邀嘉宾致辞用) /165

(三)揭牌仪式 /166

(四)落成典礼 /167

(五)新年致辞 /168

本讲要点提示 /169

第八讲 涉外礼仪常识

案例鉴赏:老周的尴尬

一、中外文化的对比 /173

(一)对待赞美 /173

(二)待客和做客 /173

(三)谦虚和自我肯定 /174

(四)劝告和建议 /174

(五)个人隐私权 /175

(六)时间安排 /176

(七)礼尚往来 /176

二、涉外日常交往 /177

- (一) 尊重风俗习惯 /177
- (二) 女士优先 /178
- (三) 求同存异 /179
- (四) 入乡随俗 /179
- (五) 以右为尊 /179

三、赠礼习俗 /180

- (一) 日本 /180
- (二) 美国 /180
- (三) 欧洲 /181
- (四) 阿拉伯国家 /181

四、基本禁忌 /181

- (一) 数字禁忌 /181
- (二) 颜色禁忌 /182
- (三) 花卉禁忌 /182
- (四) 动物图案禁忌 /183

五、因公日程安排 /183

- (一) 每周工作日不同 /183
- (二) 回避节假日 /184
- (三) 上下班时间各异 /184

六、涉外用餐 /184

- (一) 请客和被请 /184
- (二) 用餐礼仪 /186

本讲要点提示 /194

第一讲

职业意识

ZHI YE YI SHI

【案例鉴赏】

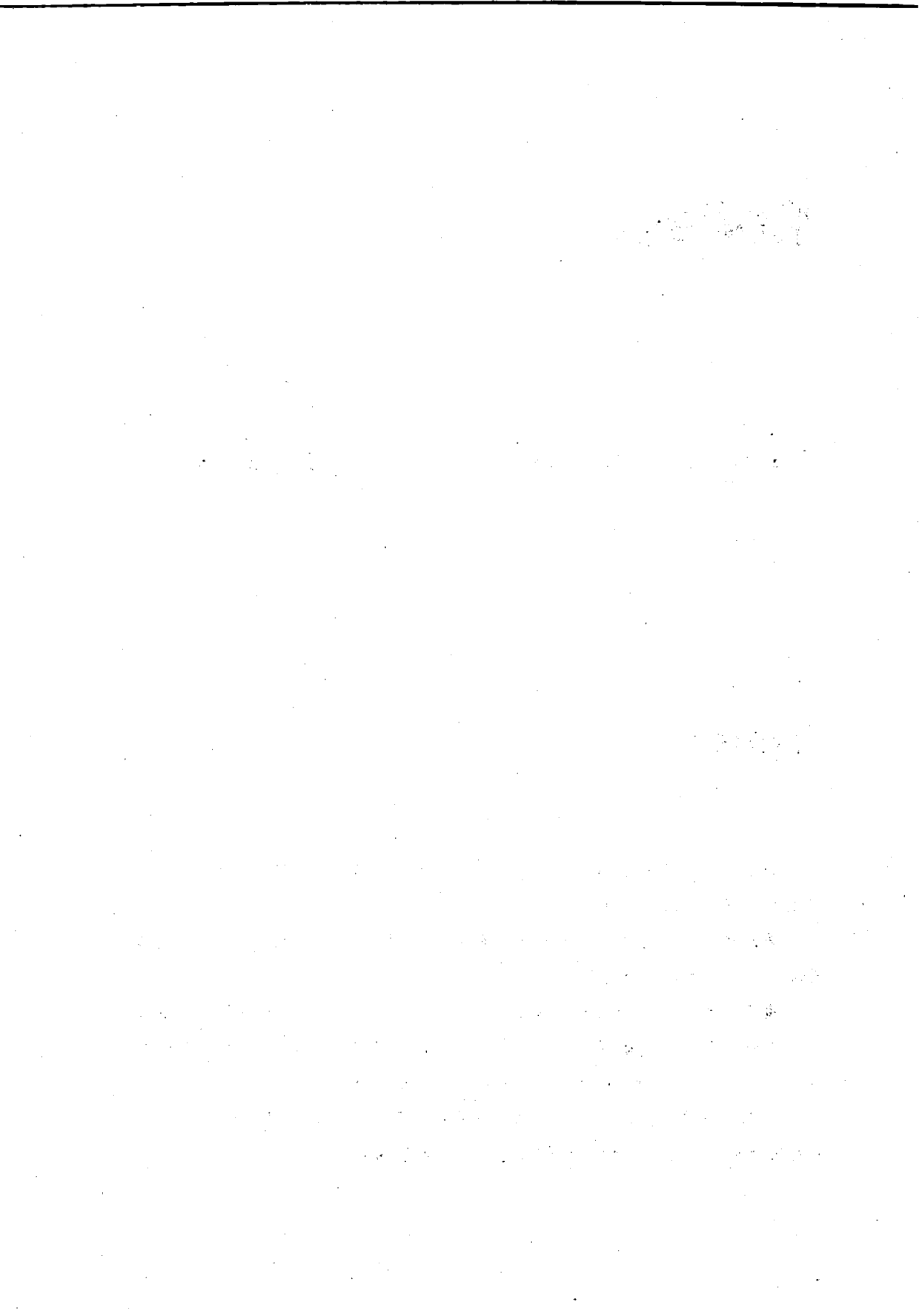
黄总的用人观

黄总是业内名人。八年来，他带领企业成功转制，前年又带领企业在美国成功上市，成为该行业首家上市的公司。

黄总的成功，除了国家宏观政策的支持、他个人的魄力外，用他自己的话说，他有一批非常得力的员工。

黄总认为，作为一名职业人士，首先要有职业意识：积极向上、不断学习、团队合作。只拥有高学历，没有职业意识，并不是合格的人才，发展潜力、对单位的奉献和价值的创造都不可能实现最大化。

所以，黄总说，他宁愿用一位只有本科学历，但有职业意识的员工，而不愿用虽有硕士学位，但没有职业意识、个人主义浓厚的员工。



态度决定行动。人在职场，首先就要有积极的工作态度，才能有良好的职业行为，才能做好工作，才能成为受欢迎的人。

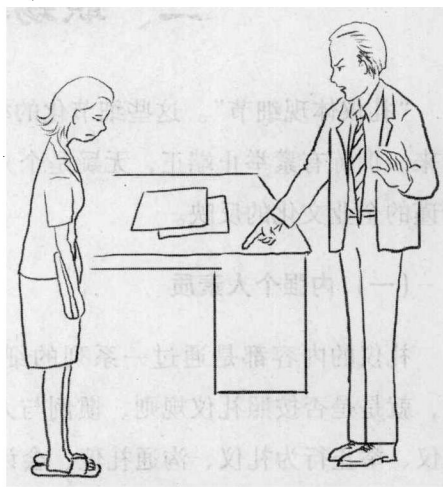
一、态度 > 技能

(一) 形象自律

工作态度，首先就体现在个人形象上。即使是一位孜孜以求、切切实实为单位服务的员工，如果不讲究个人形象、不修边幅，同样也会让人难以接受，也难以成为受欢迎的人。

绝大多数的单位，都对员工基本行为举止和妆容有所要求或规定，像不允许穿拖鞋、短裤上班，男士不留长发，女士不穿超短裙及薄、透、露的服装上班等。这些都是基于员工和单位基本形象或者提高工作效率的考虑。作为职业人士，理应严格执行、自觉遵守这些基本要求或规定。如图1-1。

但有些人因受一些不良习气的影响，把许多不好的行为带到了工作场合。比如在公众场合甚至办公室脱鞋翘脚、大声喧哗、随地吐痰等，这些不注意别人感受的率性行为，严重影响了个人形象乃至单位形象，实在难以和应有的规范严谨、训练有素的职业形象相提并论。



上班不能穿拖鞋

图1-1

（二）心态积极

积极的心态，更容易使人保持乐观而稳定的情绪，在工作中充满热情和活力；更容易有较强的事业心和目标意识，把个人利益与单位利益协调一致，并正确地认识自己，豁达、宽容，自尊、敬人，建立和保持和谐的人际关系；会使人更加积极进取，勇于追求等。

拥有积极的心态，才能有积极的职业意识，才能与人为善，才能积极参与集体的活动，意识上、行为上才会以工作、以团队为核心，从而工作才能由“要我做”变成“我要做”。这样才能最大限度地提升自己的竞争力，赢得同事、领导对你的尊重、支持和重视。

而如果心态不健康，态度不端正，就会认为工作只是一种消极的、谋生的手段，同事之间只是冷冰冰的工作关系。工作时间在岗位上只是在数着时间过，不愿承担责任，工作弄虚作假、敷衍了事，推诿拖拉，工作效率无法提高。这样的人，很难赢得同事起码的信任和领导的重视，更不用说职业发展了。

二、职场礼仪作用

“礼仪体现细节”。这些细节化的举止行为要求，都通过每位员工表现出来。训练有素举止端正，无疑是个人的良好修养与素质，一个单位完善而严谨的企业文化的反映。

（一）内强个人素质

礼仪的内容都是通过一系列的细节行为体现出来的，是否知礼、守礼，就是是否按照礼仪规则、惯例与人交往。不论是个人形象礼仪、通讯礼仪、举止行为礼仪、沟通礼仪、会议与仪式礼仪等，都需要通过每个人来体现。职场礼仪必须首先从“我”做起，严格要求自己。在将这些礼仪行为培养成自己的行为习惯之后，在举手投足、言谈举止间，也就体现了自己良好的素质，从而能最大限度地获得别人的善意、好感和尊重。