

职业培训专家倾力打造的职工学习培训教材

WenHuaJianShe

最新职工文化建设与素质修养指导丛书

主编：崔生祥

职工礼仪手册

赵琦 编著

SuZhiXiuYang

中国工人出版社

职业培训专家倾力打造的职工学习培训教材

WenHuaJianShe

最新职工文化建设与素质修养指导丛书

主编：崔生祥

职工礼仪手册

赵琦 编著

SuZhiXiuYan

中国工人出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

职工礼仪手册/崔生祥主编. —北京: 中国工人出版社,
2008. 2

(最新职工文化建设与素质修养指导丛书)

ISBN 978 - 7 - 5008 - 3983 - 5

I. 职… II. 崔… III. 礼仪 - 手册 IV. K891. 26 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 179034 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100011

发行热线: (010) 62033018 62034691

62005042 (传真)

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市德美印刷厂

版 次: 2008 年 2 月第 1 版 2008 年 2 月第 1 次印刷

开 本: 850 毫米 × 1168 毫米 1/32

字 数: 1600 千字

印 张: 70

印 数: 1 - 5000 套

总 定 价: 208.00 元 (全 8 册)

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

《最新职工文化建设与素质修养指导丛书》

编委会

主 编：

崔生祥

全国总工会中国劳动关系学院经济管理系主任、教授，全国优秀教师，主要从事宏观经济、企业管理以及职工培训的教学与研究工作。撰写和公开发表了 300 多万字的管理学以及职工素质教育培训教材、专著和论文，多次获得国家、部委及学院颁发的奖项。

编委会成员(排名不分先后)：

李全英

法学硕士，江苏省总工会干部学校校长。从事工会学、法学、职工培训、工运理论与实践等方面的研究工作多年。长期组织并参与基层工会干部岗位培训和业务指导工作。

王明哲

管理学博士、中国劳动关系学院副教授。在任职清华大学中鼎应用经济学研究所企业研究中心主任、国际人力资本网副总裁、高级职业分析师期间，对做好企业人力资源管理、企业绩效考核、职工培训等方面总结了一套行之有效的工作方法，并有独到的见解。

沈惠宁

硕士研究生，江苏省总工会干部学校副校长，江苏省工人运动研究所所长。从事工会学、社会学、职工培训、工运理论与实践等方面的研究工作多年。

赵琦

北京理工大学首届 MBA、中国政法大学法学博士、中国地质大学客座教授、奇正管理俱乐部秘书长。曾任兵器工业部勘察研究院、北京渔阳集团等大型国有企事业单位处长、总经理、集团总裁等职,具有丰富的职工培训和管理经验。

安红昌

管理学博士后、中国劳动关系学院安全工程系副教授。长期从事安全工程、公共安全管理、忠诚管理、职工安全教育等方面的教学与研究工作。

王如华

高级政工师,江苏省工人运动研究所秘书长。长期从事劳动法、工会法、经济管理、职工培训、工会理论与实践等方面的研究工作。



前言

加强职工文化建设与素质修养是企业文化的核心内容,也是提高企业形象的主要措施,企业能够得到经济效益和精神文明的双丰收。

企业作为职工文化建设的平台,在新的历史时期,我们要按照推动社会主义文化大发展大繁荣的要求,推进职工文化建设、企业文化建设,加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设,引导广大职工争当学习型、知识型、技能型、专家型人才,提高职工劳动技能和业务素质,激发企业生产经营的内在潜力。

企业文化建设必须以人为本,就是要以职工文化建设为重点,以提高职工素质为主要目的。职工文化建设是一个系统性工程,需要分步骤进行和分层面实施,需要全方位多角度地深化教育,才能从整体上提高职工的素质修养。职工的安全文化素质是关系企业生命的头等大事。随着社会和经济的发展,对职工安全文化素质提出了更高、更新的要求,强化安全管理必须要有企业和职工的安全文化素质作为可靠保证。提高职工安全文化素质,树立正确的安全价值观、人生观和安全行为准则,是落实“安全第一,预防为主”方针的战略措施,是组织职工群策群力,群防群治,搞好安全生产的群众基础。因此,加强职工安全文化教育刻不容缓,势在必行。

职业道德教育是社会主义道德教育总体结构中的重要环节。加强职工的职业道德建设,要引导职工以自立意识、竞争意识、效率意识、发展意识和开拓创新精神对待工作、学习和生活。要弘扬中华民族的传统美德,倡导职工遵守社会公德,争做优秀公民;遵守职业道德,争做优秀职工;



遵守家庭美德，争做优秀家庭成员。加强形势教育，大力宣传 and 倡导解放思想、求真务实、与时俱进、勇于创新、艰苦奋斗、无私奉献，为企业改革发展提供强大的精神动力。

职工的健康心态与和谐相处是企业稳定、和谐发展的基础。只有培养职工的健康心态，让职工自觉陶冶道德情操，提高自身文明素养，增强集体荣誉感和团队精神，融洽人际关系，促进团结和谐，使职工之间真正形成互尊互爱、坦诚相处、以礼相待的良好氛围，才能为企业创造良好的生产经营环境和精神文明形象，企业才能获得良性、持续地发展。

职工的高效工作是企业效率的源泉。引导职工快乐工作，自动减轻工作压力，培养爱岗敬业的精神，积极为企业创造更大效益，是加强职工素质的宗旨。快乐工作是职工的生存和立业之本，是企业的效率和动力之本，因此，要把“快乐工作”的理念融入企业的管理体系和企业文化中，更要融入职工的精神世界和职业理想。

鉴于上述重要原因，我们特别编辑了“最新职工文化建设与素质修养”指导丛书，主要包括《职工安全教育手册》、《职工职业道德与素质教育》、《职工健康心态手册》、《职工和谐相处手册》、《职工礼仪手册》、《职工快乐工作》、《职工减压手册》、《职工爱岗敬业教育读本》，这些知识内容具有很强的系统性、指导性和实用性，简明扼要，易学好懂，十分便于操作和实践，是广大企事业单位用以指导职工文化建设与素质修养的良好读物。



目 录

第一章 工作的礼仪

1. 新员工的办公室礼仪 (2)
2. 优秀主管应具备的礼仪 (5)
3. 称职员工的办公室礼仪 (7)
4. 办公室进餐时的礼仪 (9)
5. 上岗礼仪有哪些 (10)
6. 早安礼仪 (11)
7. 上班礼仪 (12)
8. 下班礼仪 (13)
9. 打电话礼仪 (13)
10. 收发传真礼仪 (14)
11. 使用手机的礼仪 (15)
12. 发送电子邮件礼仪 (16)
13. 处理信函的礼仪 (17)
14. 写感谢信的礼仪 (19)
15. 发送贺卡应注意的事项 (19)
16. 启事的礼仪 (21)
17. 汇报工作的礼仪 (23)
18. 检查下属单位工作的礼仪 (24)
19. 题词的礼仪 (24)



20. 致词的礼仪	(26)
21. 处理突发事件的礼仪	(27)
22. 调解工作的礼仪	(27)
23. 参加工作餐的礼仪	(28)
24. 安排工作餐时的东家礼仪	(29)

第二章 会议的礼仪

1. 工作会议礼仪	(34)
2. 洽谈会议礼仪	(35)
3. 赞助会礼仪	(37)
4. 茶话会礼仪	(38)
5. 开业典礼礼仪	(40)
6. 剪彩礼仪	(41)
7. 庆典活动礼仪	(41)
8. 表彰颁奖会议礼仪	(42)
9. 职工读书会礼仪	(43)
10. 股东年会礼仪	(43)
11. 参加大中型会议的礼仪	(44)
12. 会议主持的礼仪	(44)
13. 会议着装的礼仪	(45)
14. 会议聆听的礼仪	(46)
15. 会议发言的礼仪	(47)

第三章 职场的礼仪

1. 职场的服装礼仪	(50)
2. 如何让发型与身材相适应	(53)
3. 怎样做到发型与发质相协调	(54)
4. 如何搞好发型与服饰的协调	(54)
5. 必须重视体态的礼仪	(55)



6. 体态语言的原则有哪些	(59)
7. 动作礼仪的禁忌有哪些	(60)
8. 怎样运用敬语与谦语	(62)
9. 倾听的礼仪	(65)
10. 交谈的礼仪	(66)
11. 如何学会赞美他人	(69)
12. 与领导交往的礼仪	(72)
13. 与同事交往的礼仪	(72)
14. 与下属交往的礼仪	(73)
15. 与兄弟单位交往的礼仪	(74)

第四章 商务的礼仪

1. 名片的使用礼仪	(76)
2. 邀约的礼仪	(77)
3. 请柬邀约的礼仪	(78)
4. 书信邀约的礼仪	(79)
5. 电报邀约礼仪	(80)
6. 便条邀约的礼仪	(80)
7. 回复邀约的礼仪	(81)
8. 商务接待的礼仪	(83)
9. 商务拜访的礼仪	(84)
10. 商务谈判的礼仪	(85)
11. 会见的礼仪	(86)
12. 签约的礼仪	(88)
13. 演讲的礼仪	(89)
14. 欢迎演讲的礼仪	(90)
15. 答谢演讲的礼仪	(91)
16. 推销的礼仪	(92)
17. 售后服务的礼仪	(95)
18. 乘车的礼仪	(97)



19. 乘坐轿车的礼仪 (97)
20. 怎样注意上车与下车的礼仪 (100)

第五章 服务的礼仪

1. 宾馆服务礼仪 (104)
2. 饭店服务礼仪 (108)
3. 夜总会服务礼仪 (111)
4. 酒吧服务礼仪 (111)
5. 健身房服务礼仪 (113)
6. 桑拿浴室服务礼仪 (114)
7. 保龄球服务礼仪 (115)
8. 商场服务礼仪 (116)
9. 导游员服务礼仪 (119)

第六章 社交的礼仪

1. 自我介绍的礼仪 (126)
2. 他人介绍的礼仪 (127)
3. 握手的礼仪 (128)
4. 接送名片的礼仪 (129)
5. 称呼的礼仪 (131)
6. 迎送客人的礼仪 (132)
7. 拜访的礼仪 (134)
8. 待客的礼仪 (136)
9. 出生庆贺礼仪 (138)
10. 结婚祝贺礼仪 (139)
11. 庆祝节令礼仪 (140)
12. 饯别礼仪 (141)
13. 祝寿礼仪 (142)
14. 探病礼仪 (142)



第七章 活动的礼仪

1. 职工运动会礼仪 (146)
2. 文艺会演的礼仪 (146)
3. 智力竞赛的礼仪 (147)
4. 职工读书会礼仪 (147)
5. 舞会的礼仪 (148)
6. 外出参观的礼仪 (148)
7. 游园活动的礼仪 (149)
8. 职工疗养的礼仪 (149)
9. 联欢联谊的礼仪 (149)
10. 慰问先进劳模的礼仪 (150)
11. 慰问离退休干部的礼仪 (150)
12. 慰问离退休职工的礼仪 (151)
13. 慰问女职工的礼仪 (151)
14. 慰问伤病职工的礼仪 (151)
15. 慰问去世职工家属的礼仪 (152)
16. 慰问烈军属的礼仪 (152)
17. 过年团拜的礼仪 (152)

第八章 公共场所礼仪

1. 游览名胜古迹时的礼仪 (154)
2. 公共海滨浴场的礼仪 (154)
3. 在公园和游乐场的礼仪 (155)
4. 观看演出的礼仪 (156)
5. 图书馆借阅图书的礼仪 (158)
6. 在博物馆参观的礼仪 (159)
7. 参加球类活动的礼仪 (159)
8. 参加游泳活动的礼仪 (160)



- 9. 参加滑冰活动的礼仪 (161)
- 10. 参加棋类活动的礼仪 (162)
- 11. 参加牌类活动的礼仪 (163)

第九章 宴会的礼仪

- 1. 宴会准备工作的礼仪 (166)
- 2. 中餐餐具的使用礼仪 (168)
- 3. 西餐餐具的使用礼仪 (171)
- 4. 喝咖啡的礼仪 (175)
- 5. 喝洋酒的礼仪 (177)
- 6. 就餐前的礼仪 (178)
- 7. 就餐中的礼仪 (179)
- 8. 就餐时的禁忌 (181)
- 9. 菜肴的食用礼仪 (182)
- 10. 酒水的饮用礼仪 (186)
- 11. 一定要做到适度饮酒 (190)
- 12. 饮茶的礼仪 (192)
- 13. 餐桌的祝福方法 (194)
- 14. 婚宴的礼仪 (195)

第十章 馈赠的礼仪

- 1. 礼品的选择方法 (198)
- 2. 馈赠的礼仪 (199)
- 3. 接受礼物的礼仪 (201)
- 4. 拒收礼物的礼仪 (202)
- 5. 怎样掌握馈赠的技巧 (203)
- 6. 涉外馈赠礼品的礼仪 (204)



第十一章 家庭的礼仪

1. 子女对父母的礼仪 (208)
2. 同辈之间的礼仪 (209)
3. 夫妻之间的礼仪 (210)
4. 与婆婆相处的礼仪 (213)
5. 与岳父母相处的礼仪 (214)
6. 妯娌相处的礼仪 (215)

第十二章 个人的礼仪

1. 个人形象的礼仪 (218)
2. 戴帽子的礼仪 (219)
3. 怎样运用眼神的礼仪 (219)
4. 微笑的礼仪 (222)
5. 佩戴首饰的礼仪 (223)
6. 着装的礼仪 (225)
7. 手势的礼仪 (227)
8. 戴手套的礼仪 (229)
9. 站姿的礼仪 (230)
10. 坐姿的礼仪 (231)
11. 行走的礼仪 (232)
12. 蹲姿的礼仪 (234)

第十三章 涉外的礼仪

1. 涉外迎送服务礼仪 (236)
2. 部分亚洲国家的社交礼仪 (238)
3. 部分欧美国家的社交礼仪 (241)
4. 其他国家的礼仪 (244)



5. 香港的礼仪习俗 (247)
6. 澳门的礼仪习俗 (247)
7. 台湾的礼仪习俗 (248)

附 录

1. 职工礼仪的自测 (250)
2. 职工人际关系礼仪的测试 (254)

附录一 个人礼仪

1. 个人形象 1
2. 仪容仪表 2
3. 仪态举止 3
4. 仪容仪表 4
5. 仪容仪表 5
6. 仪容仪表 6
7. 仪容仪表 7
8. 仪容仪表 8
9. 仪容仪表 9
10. 仪容仪表 10
11. 仪容仪表 11
12. 仪容仪表 12

附录二 社交礼仪

1. 社交礼仪 1
2. 社交礼仪 2
3. 社交礼仪 3
4. 社交礼仪 4



职场礼仪与沟通技巧

第一章

工作的礼仪





1. 新员工的办公室礼仪

作为新进入一个工作单位的职工，不论是什么职务，也不论工作资历，刚开始时，除了埋头苦干之外，什么都不要说，只需要观察和倾听，当然还要思考，良好的思考习惯是非常重要的。在没有完全了解你的同事和事情的前因后果时，不要轻易发表自己的看法，特别是针对某人的。在任何时候，牢记这条原则都是有益的：没有调查，就没有发言权。只有在了解事实真相基础上，才可能作出惊人之语。赢得上司注意的最好办法是成熟的结论，这会增添上司和同事对你的无限信赖感。

尽量不要发表片面的意见或愿望

许多所谓的意见只是一厢情愿的想法。没有事实依据的偏见更糟，倒不如保持沉默。不讲话，就不会马上暴露你的弱点，别人也不好判断你的深浅，要知道，曲线飞行的鸟儿逃生的几率最大。

考察办公室内的权力互动关系

你需要收集资讯，再深一步考察办公室内的权力互动关系。这关系到你在企业的前程，即使你的能力超人一等，只要你不是老板，只要你还想在那里干，就不可忽视这一点。有时候，这种权力互动关系是很微妙的，在这上面多花一点心力，是值得的，也可从中学到非常宝贵的人际交往经验，也可以使你不被“有心人”伤害与利用。

要收集你所需要的种种资讯，可以通过以下方式：

想一些聪明的问题，在适当的时机向聪明的人请教。在任何环境中，最重要的事莫过于掌握适当的时机做该做的事，因此学会掌握时机是你首先要做的。他们的解答中往往会传达出比你预想多得多的资讯，但要注意的是，当某人明显地已经来不及在限定时间内完成工作，或者工作