

商务礼仪

BUSINESS PROTOCOL

[美] 简·亚格尔 著
杨 瑾 译

原子能出版社

图字:01—2001—0385

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪/(美)亚格尔(Yager, J.)著;杨瑾译 .2 版 .

—北京:原子能出版社,2001.12

书名原文:Business Protocol

ISBN 7-5022-2183-2

I. 商… II. ①亚…②杨… III. 商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 082974 号

Copyright © 2001 by Jan Yager, Ph. D. Simplified Chinese language edition arranged through Amer-Asia Books, Inc., All Rights Reserved.

简·亚格尔通过 AAB 公司授权原子能出版社出版本书的简体中文版。

版权所有,侵权必究

原子能出版社出版 发行

责任编辑:张 辉

社址:北京市海淀区阜成路 43 号 邮政编码:100037

北京朝阳科普印刷厂印刷 新华书店经销

开本:850×1168mm 1/32 印张 9.375 字数 240 千字

2002 年 1 月北京第 1 版 2002 年 1 月北京第 1 次印刷

印数:1—5 000

定价:18.00 元

第二版前言

一个清晨,我坐市郊火车去曼哈顿。离我几个座位之外,一位人到中年的生意人正用手机打电话,声音很大。他可能还没意识到那么多乘客都能听到他所说的每一个字,突然,他吐出一句粗话。几分钟后,他又骂了一句。坐火车上班的生意人嘴里蹦出这样的话,当然大出人们所预。

在这种场合下,他一点也不替别人考虑,大声地打电话,打搅大多数人的工作、读报或休息,惹人讨厌。他还时而喷出粗俗而恶心的词汇,于是你不得不怀疑这种人的生意是否能做得长久。短短的几分钟之内,他就疏远了整车厢的潜在顾客或商业伙伴。你认为那些目睹他行为的人还有谁愿意与他有商务往来吗?

这个小插曲使我想起自从这本书初版以来的十年里发生了多少变化,以及有多少东西仍旧保持不变。脏话就像十年前一样还是不符合商务礼仪的行为。

然而,科技的进步,如手机,使你所说的话更有可能被别人听见。这是因为你必须“有商业眼光”的场合已经从传统的朝九晚五的工作日扩展到任何时间与地点,白天或黑夜。诚如广告经理 Charles Peebler 所言,“我能够(也的确)接到过或回复过电话——来自于 Timbuktu 或 Tenth Tee。”

科技已增强了我们沟通与互动的能力,不仅仅是手机,还有电子邮件、互联网、传真、或免提电话使商业礼仪的实践比任何时候都重要。

尽管在近十年内,人们重新燃起了对商务礼仪的兴趣,商务礼仪咨询员也越来越多,但失礼的事情仍时有发生。以下是最近几年里观察到的第一手材料或我的调查对象的个人自述以及报纸上收集到的一些令人反感的例子:

●我见过一位同事被其顶头上司当着众人面骂作“傻瓜”。

●为了个人的事情而打断工作。

●别人翻动你的办公桌或查看你的电子邮件。

●粗鲁,不遵守诺言。

●与我无关的、不予合作的态度,令客户觉得自己不重要且碍手碍脚。

●不停地打搅别人,特别是当其在小隔间里工作时。

●一位棒球运动员诋毁纽约人,引起人们的不满,结果被罚款并遭到指责。

●莫妮卡·莱温斯基、林达·特芮普、克林顿总统之间的丑闻说明了商务礼仪的重要性:男女同事保持正常关系、说真话、彼此信任以及工作中建立的友谊能否保守住机密。

●中西大学(Midwest university)的篮球教练只有“最后一次机会了”,因为许多人指控他在29年的教练生涯中行为不当、语言粗俗。

对于你所说的话、你如何做事做出正确的选择将会促进而不致毁坏你的事业,这也常常意味着你首先应该清楚什么东西是可接受的。

我带着社会学家与商业咨询者的眼光来分析商务礼仪:商务礼仪反映出规则与规定,虽然这些规则规定大多数都不正式,但它们有助于一桩生意或一家公司的顺利发展。了解这些规则将会给你增添力量,还令你有可能比那些在需要注意的场合忽视或忘却了这些规则的人更具有竞争力。然而,不同的公司、不同的生意、不同的国家有不同的规则,甚至每家公司里不同的部门与级别中也存在着差异。但仍旧有最主要的准则或规则,它们描画出今天某个工作场

合的特征。根据这些基本的规则,可以推断出具体的工作地点、行业或国家有什么不同,因而加以调整。

我还发现,与以往任何时候相比,越来越多的声音被忽视,以及电子邮件或信件不被回复。部分原因是时间安排问题。随着秘书职位的被取消,员工、经理或企业主有太多的事情要亲自处理,而时间又太少。办公室工作,或接听电话、收发信件等以前委托别人办理的事情现在落在了过度劳累的经理甚至高层主管或企业主肩上。(关于面对时间管理的挑战及如何解决等问题,见我另一本书《为新千年创造时间管理》, Hannacroix Creek Books, 1999。)

越来越多的电话、电子邮件、信件没有被回复,部分原因出于担心说任何拒绝的话可能会比不予回答激起更大的愤怒。人们相信什么都不做或什么都不说总比做了“错事”或说了“错话”好。

没有回电话或写信的另外一个原因是许多人已经养成了坏习惯。

今天工作步调的加快决不是没礼貌或糟糕的商务礼仪存在的理由。然而,我每天都能听到这个借口。“今天,由于我们要求关注、要求得到我们需要的东西,而使得礼仪迅速失去其阵地。”一位东海岸研究所兼博物馆的人力资源部经理如此说道。

然而,在这个竞争愈来愈激烈的商业世界里,从长远看来,商务礼仪只会使那些成功者比失败者更加光彩夺目。即使科技已经增加了我们接受信息的数量,并且加快了这些信息需要被回复的速度。今天,及时回复电话或书面进行随访甚至比以往任何时候都重要。

遵循那些颇受赞许的商务礼仪将会使你给人留下美好的第一印象与最后印象。商务礼仪开始于你如何回复电话,甚至商业书函的纸张或措辞,或电子邮件里的语气,以及你如何与人握手,你的微笑,还有你的着装。衣着得体,举止恰当,言行礼貌令你与众不同,在工作中处于优势。

随着“猫眼”的普及,你在头5分钟里给别人留下的印象——不仅仅是你看上去如何或你穿着怎样,还有你如何说话、就坐或站立,以及你的非语言沟通行为——将会比以往更加影响你生意的成败。此外,由于人们越来越意识到宣传与“品牌”对于一些产品或一个公司的发展的必要性,以及有线频道的增加,各种厂家公司接触到越来越多的电视或媒体。这样一来,媒体或形象培训就变成一个公司各个阶层——不仅仅是首席执行官——应该考虑的问题。

我是如何进行研究与撰写这本书的第二版的

为了写好第二版,除了咨询以及给一系列的公司作礼仪讲座之外,我调查了各种工作环境下的234位男士与女士,从顾问到高级管理层,从小生意到大企业,涉及一些基本的礼仪问题,以及对于语音信箱、电子邮件、传真机、免提电话、手机以及传呼机的实际使用情况。调查结果将在前言里列出,以飨读者。

除过一些明显的错误,如需要把苏联(USSR)换成俄罗斯(Russia)之外,第一版的内容保持不变。虽然所引用的一些人的头衔已发生了变化,但他们的评论与过去一样有效。

由于第一版的中心思想在今天仍旧具有极强的说服力,因而我在第二版加上了前言,突出强调了今天商务礼仪实践中发生的一些变化与潮流。(前言里的问题是根据第一版的章节、页数进行分组划分的。)

但第二版里仍有一些章节是完全重新编写的。其中的两个附录是最近新加上的:附录4列出了编写第二版时参考的书目,附录5给出了“商务礼仪咨询联系地址”。

下面就是我对234名男士和女士的最新调查结果,尤其是与六条基本的商务礼仪相关,后者建立在第一版中对108位人力资源经理进行调查的基础之上。还有一些附加评论:需要避免的节假日失礼行为,互联网,工作中越来越多的人穿着随意现象,电话礼节,国际礼节问题,以及在最后

总结了 20 条重点商务礼仪,在事业上助您一臂之力。

礼仪比以往任何时候都至关重要

尽管科技进步带来了电子邮件、互联网和传真机,但商业礼仪中最好与最坏的例子仍旧涉及人的因素。Ohio 的创办者,37 岁的 Cleveland,被问及在最近 5 年里所遇到的最恶劣的违反礼仪的例子是什么时,他写道:“老板当着其他雇员的面对某个雇员大声喊叫并羞辱他(她)。”

下面是一些出色的商务礼仪之例:

●“很简单:进任何房间之前要敲门。”

●“愉快而迅速地处理事务。一到办公室,要说的第一句话是,‘您好,您需要帮忙吗?’”

●“两年前的一个晚上我在办公室里熬夜加班。一位住在附近的同事回家给我拿来了一个蒲团座垫,那天他(她)并不需要加班。”

回顾六条基本商务礼仪

请做第 4 页自测题,“什么是你的商务礼仪商 (BEQ-Business Etiquette Quotient)?”然后再仔细对照我调查 108 位人力资源经理得出来的六条基本商务礼仪原则,5~8 页进行了详细的讨论,它们与 10 年前我总结出这几条原则的时候一样适用于今天的情形。前言里,我再次介绍这六条原则,以及每条都发生了什么变化。总之,这六条原则是:1.守时;2.谨慎;3.谦恭、友善、积极;4.为他人考虑,并非只考虑你自己;5.衣着得体;6.使用正确的口头与书面语言。

1. 守时

显而易见,第一条原则是指按时赴约或参加会议。它还包括准时完成项目与实现承诺。由于越来越多的人在任务和角色(雇员、父母、社区志愿者)上要花招,而且“身兼数职”变得越来越普遍,因此准确判断何时能够完成一个项目

或收到一件产品，区别个人或公司是否具有规范的礼仪比以前重要多了。当然有时候延迟是无法避免的，但守时应该成为一条规则。若你快要迟到了，你处理这个问题的方式将会表现出你与你的同事、你的公司与别的公司之间不同。你只要一发现自己可能会“迟到”，无论是完成一项工作，还是参加晚宴，都要让你的客户或顾客知道，以便他们调整计划。

还要记住文化差异中的迟到。一些文化中，“迟到”10~15分钟根本不会被看作迟到。（见第六章，国际礼仪）

2. 谨慎

电子邮件与互联网使得强调这条原则变得更加有必要。说客户或顾客的“坏话”，或者有可能被别人拿去滥用的书面批评或负面评价在过去当然违反了礼仪。然而，今天，互联网的广泛扩散与无所不及令人们更加谨慎。若你是互联网上某个聊天室或“名单”上的一员，则这并不是一个安全的场合；不要泄漏公司机密、专利信息或隐瞒对公司或产品的负面评价。当然更不能有犯罪行为。你还应该非常小心你电子邮件里的内容——即使只发给公司里的人或好朋友，因为电子邮件的安全性还得不到保障。

当被问及是否谨慎对待电子邮件或互联网时，我回答道，“不要把任何大报头版上你不愿意读的有关于你或你所写的报道放进电子邮件中。”

3. 谦恭、友善、积极

20世纪90年代，生意兴旺的公司都把其成功归结为优秀的客户服务。杰出的客户服务的要素之一就是让某位“谦恭、友善、积极”的人接电话，或与顾客面对面地处理事务。

4. 为他人考虑，并非只考虑你自己

这条原则在今天仍旧适用。由于个人和公司都努力从

他人的视角与利益来强调他人的需求而达到最终成功,因此 60 年代的“我”一代早已被 21 世纪世界的“我们”替换掉了。

新千年里,“我可以帮您吗”或许成为用于区别成功与失败的个人或公司的六个字。

5. 衣着得体

今天,这条原则比其它任何商务礼仪规则都更容易引起混乱。“休闲星期五”在越来越多的公司中变成了休闲每一天(除过与客户见面),不仅仅在夏季,全年都是如此。但是在一个仍要求穿传统职业装的时代,“衣着得体”到底是什么?

那些穿着随意的人所犯的最大的错误就是把周末休闲服当作了正式的职业装。但你仍旧想表现得强有力、得体与高贵。花格子衬衫适合于周六晚上的聚会,但应注意的是工作上要求你穿什么。在一些着装要求不严的行业中,如:出版业、广告业、新的互联网公司或艺术工作室,当然不能穿着粗棉布衣服、凉鞋、沙滩鞋或开口低的衣服工作。

2000 年 6 月份 SACIA 对 592 家公司进行了调查,142 家回答了各种各样的问题,包括休闲工作服。西南康涅狄格州商业委员会发现 82% 的公司回答的确规定可以穿“休闲服装”,18% 的公司不允许。64% 的公司允许全年穿休闲服,除会见客户或客户呆在办公室里时不能穿外,高于前一年的 45%。在 SACIA1999 年的调查中,当被问及如何定义“休闲服装”时,77% 的被调查者认为应该包括“卡其布、宽松裤、有领圈的衬衫以及不用打领带”。31% 的被调查者“明确表示不能穿牛仔裤、汗衫、短裤、胶底运动鞋或 T 恤”。

6. 用正确的口头与书面语言

与衣着得体相似,这成为近 10 年来第二条容易引起争议的商业礼仪原则。诅骂人以及脏话已经成为我们文化中

各个阶层——从小孩到办公室职工——所存在的问题。本书的第一版谈及这个问题时重点放在正确的拼写、语法以及避免带有种族歧视、性歧视的笑话或语言上。脏话已经成为一个如此广泛的问题以至于——一位咨询者,James V. O'Connor,出了一本书《咒骂管理:如何防止说脏话全书》(www.cusscontrol.com),他在伊利诺斯州的北布鲁克建立了一所咒骂管理学校。

当然,这里也有牵涉到真实且重要的宪法问题的危险,因为我们美国人总是以自己的国家是一个允许自由言论、有权自由书写或谈论的自由国家而自豪。但是在宪法赋予的权力范围内,可被接受或不被接受的行为还有各种准则或标准,你若想提高声誉或促进事业的发展,应该或不应该做什么或说什么,这些就被认为是商务礼仪。

咒骂也是一个可以被更改掉的习惯。当然了,父母亲、媒体,尤其是电影,越注意从他们的语言或产品中剔减或消除脏话,孩子与青少年们就越有可能少说脏话。

除要礼貌言谈和避免使用脏话之外,第六条原则还包括了正确书写的必要性。使用电脑拼写检查之后,还需要认真校对更正你的书写,包括商业信函、备忘录、报告、在印刷媒体或互联网上发表的文章,以及你打算发出的电子邮件或传真等等。

首先,自己要仔细书写及校对。如果可能的话,请别人帮你检查一遍,如请专职校对人员;或者,请那些书写较好的人如你公司外联部的同事、朋友、助手或家人帮你检查。(五种基本的商业书写,以及你应该了解的各种商业信函,请见我的书《高效工作与应用文书写作》,Hannacroix Creek Books,2001年,第二版;第一版书名为《如何像一位专业人员一样书写》,Arco,1985年。)

电话上:电话礼节

广告经理 Charles Peebler 认为:“很奇怪,我认为语音信

箱的迅速渗透会使人们的留言语调和质量变得更加有礼貌。语音信箱的非人性化的特质使这种想法看上去好像违反了直觉。你或许会遇到生硬、简短的留言……可我认为大多数人仍旧会努力整理他们的思想,使留言清晰而有条理。通过语音信箱,你可以收到(或送出)真实信息——有时是那种节约时间并且创造出恰当的紧急感或优先感的、可立即采取行动的信息,而不仅仅是一个电话号码或让你回电话的请求。”

尽管你可能更愿意雇佣他人替你接电话,但是,今天,在越来越多的公司、企业中,语音信箱已经越来越普及了。(即使一家大公司有专人接听整个公司的总机电话,每一位员工或许仍拥有个人语音信箱。)

也许语音信箱令人觉得厌烦,但它的确是一个趋势,因此最好找到一种方法,或解决之,或利用之。

然而,有的人不止有一个电话号码;或者用的是“公众”号码,因此除非你找到其私人电话号码,否则,你将会一直收到那个人的语音信箱。

下面是一些使用语音信箱(或留言电话机)时应该考虑到的礼仪规则:

语音信箱使用者:

- 假如你使用语音信箱或留言电话机,且又不在城里,那么定期查询留言,工作日里或每天至少查询一次。

- 把你外出的信息说得简洁清晰。

- 如果可能的话,设定一个时间,令对方可以亲自与你联系。

- 若你要出差或者离开几个小时,让呼叫者知道你要出去多长时间,什么时候回来,你不在时如何与你联系,是打手机还是传呼你,或者让别人替你接电话或处理紧急事件。

- 不要留音乐信息或无聊的外出消息。

● 如果可能的话,请告诉对方如何略过你离去的问候语,直接留言——重复谁是“呼叫者”,这种信息比较受欢迎。

若你给别人语音留言或给对方打电话:

● 在你打电话之前,做好准备,万一你需要留言,则要想清楚你打算说什么以及你的留言将产生什么样的结果。(“请回电话。”“我打电话是通知您我刚刚把那份协议给您发了传真过去。”)

● 若对方无人应答,可以挂断电话而不用留下你的姓名或其它信息。

● 若你打算留言,一开始就清晰而缓慢地留下你的姓名与电话号码。

● 假如别人即使打电话也不容易找到你,简短地留下其它可以联系到你的方法:呼机、手机、传真,甚至电子邮件。

留言电话机

语音信箱与留言电话机的最大区别是后者允许你监听电话:对方留言时,你可以在一旁听着,从而决定你是否愿意接听这个电话。

然而,你有机会监听电话并判定是否想与对方讲话,这并不意味着你必须接这个电话。有几个被访者抱怨曾经碰到过这样的事,正在电话上留言,却听到电话机里有人闯进,令人觉得好像有人在监听电话,以判断留言人的电话是否值得接听。

处理这种情况的最好办法是什么?先等一会儿,再打回电话,虽然起初看上去这样做比较浪费时间。但也有可能当你收到对方留下的信息后,对方已经出去了;不管怎样,至少你避免了疏远对方,也避免了对方以后再也不愿给你留言,或者从此后总认为你在监听电话,无论事实是否如此。

免提电话

未经别人同意就使用免提电话，尤其是对方的讲话能被办公室里的人听到，是一种不好的行为。在我对 234 名员工的调查以及我自己的观察与咨询的基础上，我发现，只要你在大多数情况下遵循几条简单规则，那么工作中使用免提电话是完全可以被接受的。

1. 若你与别人共用一间办公室，那么要先问呼叫者是否同意你使用免提电话。
2. 若办公室里只有你一人，则问问对方能否听清楚你这边免提电话的声音。
3. 使用质量好的免提电话，音质清晰。
4. 使用免提电话时，要确保没有人能偷听到谈话内容。

电话稍候

当你在接听一个电话时，又有第二个电话打进，此时电话稍候的做法很有用，但你得判断什么时候、为什么要使用之。如果可能的话，给电话装上一个附加装置或使用一部来电显示电话，例如，能够知道对方的姓名与电话号码，从而判定你是否愿意接听这第二个电话。如果你打算接听之，那么请第一个电话稍等片刻，再向第二个呼叫者简单地解释一下你正在接听另一个电话，并问对方“什么时候能再和你联系？”

另一种做法就是把你的电话线连接到语音信箱上，如果你正在打电话，而打进来的第二个电话则会直接转入到语音信箱中去，你随后就可以查寻。

手机

一部手机，若能被正当安全地使用，则在礼仪上于你大有裨益，当你不在办公室时可以借助手机立即给对方回电话，否则几个小时之后就有可能忘掉。

方便的话,使用可以震动的手机;当你在一些场合中,如会议,现场演奏会,甚至火车或飞机上人们可能正在休息、读报或工作,这时响铃就会打搅别人,因此你可以使用这种不出声的震动。

另外,还有一个安全问题:当你的车上还有其他人时,而你正在开车,此时应不应该打电话——极力建议你在驾驶汽车的时候不要打电话,相反,当车停下来或者至少车上有免提装置时才能打电话——乃是一个进行商业交谈的礼仪问题。你不仅仅让别人听到了可能是特许的或机密的谈话内容,你还把电话那头人的需要(以及你的需要)置于那些坐在你车里面(或火车上坐在你身边)的人的利益之上。

此外,为了打电话而把车停靠在有些地方,如高速公路旁,除非有什么需要医疗的紧急事故或车出了问题,否则就会把警察招惹来,甚至违反了法律。方便的话,在手机上设置语音信箱功能,这样你就不会被迫接听每一个电话,从而就避免把车上的所有人或路上的行人置于危险境地。

电子邮件与互联网

很显然电子邮件已经成为一种可接受的生意方式,但你要小心送出那些未经别人要求而主动提供的电子邮件或广告,否则你就会发现你的快捷联系会迅速地损坏你的商业形象。

这个新千年里,互联网将会像汽车、飞机、电话表现与突出过去那个时代的特征一样定义与突出 21 世纪。

任何一位发送电子邮件或网上冲浪的人,突然间都需要了解互联网协议。今天,处在偏远地区的客户仍旧能轻而易举地与你进行联系。

不要认为仅仅从某人的教名你就能判断其性别,尤其是省略了前面称呼 Mr.(先生)、Ms.(女士或小姐)、Mrs.(夫人、太太)时。

你的电子邮件内容不要显得过于“饶舌”与“随意”。电

子邮件这种形式容易激发人们的“意识流”或非常不正式的写作风格,而这些不适合于正式的商业信函或商业备忘录。

除过电子邮件中的措辞,还要注意其中的非语言暗示。例如,对方回复你的信件有多快。这就是一种某人适合什么样的接收与回复邮件的频率的提示。某人将于什么时间去度假,有多长时间?你需要了解这些情况,否则你可能就会对别人回复你的电子邮件所用时间有着不合理的期待。

此外,你是否还要了解两种文化之间的短语、字词、话题或实际商业操作上存在的差异,以便更好地发挥电子邮件的功能?(见第六章,国际礼仪,第 62~69 页。)

从我的调查、咨询以及观察中,得出了比较一致的对电子邮件与商务礼仪的看法:

●今天,电子邮件已经成为商业世界里的一种被认可的联系与交流方式。

●拼写正确、没有语法错误的短电子邮件更好些,但也应小心不要把信件写得模棱两可或太简短,于生意关系无益。

●电子邮件的主题一定要写得清晰、明确。主题是让人迅速打开你的邮件来阅读的关键。

●尽快回复别人的电子邮件是一种礼节,最好是收到邮件时就回复,或者 24 小时以内。

●若你收到一封陌生人的来信,则不用阅读其内容就删掉它是可以的。

●两个或多个人可以同时接收的朋友圈子里的信息或“紧急信息”需要慎重,何时可以忽视或取消联系取决于其它需要紧急处理的事情。

●由于电子邮件的保密性不好,因此不要在邮件里写任何机密或负面(“极端”)的东西。

●若你要离开一段时间,也不打算查看邮件,最好能设置“自动回复”功能,告知对方你不在以及何时回来的消息,然后它可以自动回复到任何发信给你的人那里去。

传真机

当你送出一份传真时，你就正在与某人或其公司进行直接联系。若恰当使用，传真机会非常节省时间。若使用不当，则会冒犯别人，令自己或公司难堪，更糟糕的是，让人再也不愿与你(们)做生意。

下面是使用传真机的礼仪规则：

- 不要用传真发送任何机密材料。(条件：除非你知道对方正亲自等在那里接收。)

- 出于商业考虑，使用质量好的传真机。

- 人们容易接受多长的传真，范围比较广，从“没有限制”到“5 页”到“25 页”。在你们行业中传真一般有多长，最好心里有数。

- 不要发送简历，除非对方要求你这样做。

- 不要未经许可就发送广告，这种事惹人讨厌，甚至不合法。弄清楚你这一行业的道德标准(例如，发送时间性很强的新闻稿已经越来越普遍。)

- 尽量在正常工作时间里发送传真。

- 可能的话，把封面上的信息放进所传材料当中，除非这份材料本身就有封面。告知该传真属于机密材料，只能供特定接收者阅读。

- 传真意味着紧急事件。否则，使用一般的邮件。

- 在你开始恼怒某人没有回复你的传真之前，请弄清楚他(她)是否收到了你的传真。

- 明确一份传真共有多少页，包括封面(若有的话)，还有电话号码或电子邮件地址，以防发生什么问题而方便联系。

- 传真可能会无意识错发到其他人手上，因此一定要小心处理传真里的机密信息。

传呼机

与手机一样,最好选择有震动设置的呼机,那么你就不会在一些场合里显得过于冒失,如会谈中、火车或飞机上、会议中或任何现场演奏会。

确保你把呼机号留给了对方,或在语音信箱里留下了呼机号,这样就会更加方便你与雇员、客户、顾客或在家里有急事时联系。

(更多的联系信息,见第二章,“早上好——精神抖擞地面对每一个清晨”,“电话里:电话礼节”,18~21页,第四章,“行政沟通”,第一版 33~55页)

公司恋情与性骚扰

由于诉讼会使涉嫌或真实的性骚扰事件升级,因此避免鲁莽的友善的表示、评头品足或诸如此类的情形已经从商务礼仪吸收到了公司的制度中。有一些公司聘请律师或专家帮助它们制订“恋爱条约”,以保护其公司与高层管理人员免受公司恋情变味而引起的诉讼纠纷。(国内公用无线电台,“谈论国家”(Talk of the Nation)栏目 Ray Suarez 的采访“公司恋情”,嘉宾:Jan Yager, Gary Neuman, Garry Mathiason, 1998年10月7日。)

如何避免被控有性骚扰行为的培训正在逐步普及。越来越多的雇员、上司、业主参加了由律师、人力资源经理或其他这方面的专家举办的研讨会。与你当地的商会或企业协会联系,向它们打听是否提供这种课程培训。(更多信息请见第三章,“工作关系”,22~32页。)

有关“当工作关系发展成为恋情时”的问题,请见我的书《友谊的转移[®]:友谊的力量以及它如何塑造我们的生活》(Hannacroix Creek Books,第二版,1999)第十二章,“男女工作友情”。