

金正昆/著



公司礼仪

GONGSI LIYI

 首都经济贸易大学出版社

公司礼仪

金正昆 著

首都经济贸易大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

公司礼仪/金正昆著. -北京:首都经济贸易大学出版社,2003.5

ISBN 7-5638-0921-X

I.公… II.金… III.公司-礼仪 IV.F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 026920 号

公司礼仪

金正昆 著

出版发行 首都经济贸易大学出版社
地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)
电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)
E-mail publish@cueb.edu.cn
经 销 全国新华书店
照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部
印 刷 北京市泰锐印刷有限责任公司
开 本 850 毫米×1168 毫米 1/32
字 数 329 千字
印 张 12.875
版 次 2003 年 5 月第 1 版 第 1 次印刷
印 数 1~5 000
书 号 ISBN 7-5638-0921-X/F·513
定 价 20.00 元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

内 容 提 要



本书由我国著名礼仪专家、中国人民大学国际关系学院外交学系主任、礼仪与公共关系研究中心主任金正昆教授撰写,是国内正式出版的第一部以公司礼仪为内容的专著。

本书以国内公司的广大员工为基本对象,侧重于介绍其日常工作中所须遵循的常规礼仪。本书不仅包括公司员工在国内外交往中所必须掌握的办公、仪式、礼宾、社交、衣饰、餐饮礼仪,而且还提供了当前公司员工所关注的涉外、沟通、化妆、网络、娱乐、运动礼仪。本书既具有权威性、规范性,又具有时尚性、实用性与可操作性。

前 言

现代公司制度是我国社会主义市场经济的重要特征,在经济生活的方方面面,各种形式的公司正在发挥着举足轻重的作用。

所谓公司,通常指的是一种现代化的生产、流通性经济组织。它在市场规则的指导下,主要从事产品的生产、技术的研发、服务的提供,以及商品的流转或某些文化、传播和建设事业。实际上,在当今我国经济生活的各个领域里,都活跃着各种形式的公司。

与其他社会组织相比,现代公司的经营管理独具特色。崇尚游戏规则,是现代公司的主要特色之一。游戏规则,简称规则,实际上就是指人们平时所说的规矩。具体而言,它指的就是在公司运行之中所必须自觉遵守的各种既定的标准、法则与习惯做法。人们在评价一家公司时,通常首先以其是否遵守游戏规则作为最重要的尺度。在行家眼里,一家公司是否讲究游戏规则有两方面的含义:第一,它懂不懂得游戏规则;第二,它到底遵守不遵守约定俗成的游戏规则。

在公司的各种游戏规则之中,公司礼仪始终居于重要的位置。公司礼仪,有时亦称商务礼仪,它通常是指公司员工在其正式的人际交往中所须遵守的基本规则,或曰公司员工在其商务交往中所须遵守的待人接物之道。

就公司礼仪的具体内容而言,公司礼仪主要包括办公礼仪、仪式礼仪、礼宾礼仪、衣饰礼仪、餐饮礼仪、社交礼仪等几个部分。

就公司礼仪的实际应用而言,公司礼仪的主要规定有如下两点:首先,公司礼仪应以公司员工为适用对象。对于其他各界人士,则不必以此苛求于人。其次,公司礼仪应以商务应酬为适用范围。在此范围之外,运用公司礼仪未必合适。

就公司礼仪的指导思想而言,公司礼仪主要有如下两个方面的具体要求:一方面是敬人。公司礼仪的方方面面,大到宗旨,小到细节,说到底,都是要求公司员工始终如一地尊敬其交往对象。做不到这一点,公司员工即可被视为失礼之人。另一方面是律己。在尊敬交往对象的同时,公司礼仪还要求公司员工要严于律己,要时时讲规矩、处处讲规矩、事事讲规矩。实际上,此即尊重自己。在日常工作与生活中,公司员工惟有敬人与律己二者并举,才会给人以表里如一之感。

当前,公司礼仪已成为国内公司及其广大员工学习的一大热点。学习与运用公司礼仪,主要有下述四个方面的作用。

首先,有助于提高公司员工的个人素质。一个人素质的高低,通常具体体现于其平时为人处世的种种细节之中。学习并遵守公司礼仪,将有助于提高公司员工待人接物的能力,并使员工的言行符合现代礼仪规范,这无疑有助于提高其个人素质。

其次,有助于增强公司员工的沟通能力。在商务交往中,交往双方之间的相互理解至关重要。没有相互之间的理解,便难言商务交往的成功。学习并遵守公司礼仪,从某种意义上讲,就是学习并运用商务交往中的沟通技巧,这自然有助于公司员工沟通能力的增强。

再次,有助于公司员工参与国际交往。我国加入世界贸易组织之后,国际交往日益频繁。在这一背景下,公司员工参与国际交往的机会将越来越多。学习并运用公司礼仪,无疑将直接有助于公司员工参与国际交往。

最后,有助于维护公司形象。在多数情况下,公司形象往往是



指公众对一家公司的基本评价。实际上,公众对一家公司的基本评价,通常主要来自对该公司员工的直接印象。在日常工作与生活中,假使公司的广大员工均能自觉地、恰到好处地遵守公司礼仪,必将令公众对其产生良好的印象,进而会有助于对该公司形象的维护。

公司礼仪

金正昆/著



责任编辑 / 田玉春
封面设计 / 许京京

目 录

上编 日常工作的礼仪规范

第一章 办公礼仪	(3)
一、行政	(4)
二、销售	(13)
三、会议	(22)
四、信函	(40)
五、演讲	(52)
六、电话	(61)
第二章 仪式礼仪	(70)
一、谈判	(71)
二、签约	(81)
三、开业	(90)
四、剪彩	(99)
五、交接	(106)

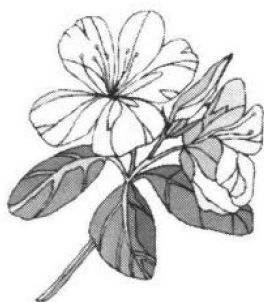
六、庆典	(114)
第三章 礼宾礼仪	(123)
一、迎送	(124)
二、称呼	(131)
三、介绍	(139)
四、握手	(145)
五、名片	(155)
六、会晤	(167)
七、饮食	(179)
八、住宿	(199)
九、礼品	(204)

下编 涉外交往的礼仪规范

第四章 涉外交往的一般原则	(217)
一、首轮效应	(218)
二、角色定位	(225)
三、双向沟通	(232)
四、三 A 敬人	(238)
五、不卑不亢	(245)
第五章 衣饰礼仪	(250)
一、西装	(250)
二、套裙	(265)
三、制服	(278)
四、饰品	(287)
五、化妆	(298)

第六章 餐饮礼仪.....	(310)
一、西餐	(311)
二、自助餐	(324)
三、洋酒	(330)
四、咖啡	(337)
五、茶道	(344)
第七章 社交礼仪.....	(353)
一、宴会	(354)
二、舞会	(363)
三、派对	(373)
四、运动	(380)
五、娱乐	(390)
后记	(398)

上编 日常工作的礼仪规范



公司礼仪,主要适用于公司员工的正式工作场合。也就是说,日常工作的礼仪规范乃是公司礼仪的基本内容。具体而言,公司员工所须了解的日常工作的礼仪规范主要包括办公礼仪、仪式礼仪、礼宾礼仪等等。

对于广大公司员工而言,日常工作的礼仪规范是其必须熟知且应自觉遵守的。

第一章

办公礼仪

在一家公司里工作,公司员工所做最多的事情就是在本公司的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,办公不仅是每一名公司员工日常工作的基本形式,也是其上班供职的常规形式。人们在与一家公司进行接触,尤其是初次与之打交道时,通常都会对其员工的办公礼仪高度关注。

办公礼仪,亦称公务礼仪,一般是指公司员工在其工作岗位上,特别是在写字间内上班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:

其一,规范性。办公礼仪,实际上就是公司员工在其工作中用以约束自己的标准化做法。它最为推崇的就是各种各样的“规矩”。讲不讲“规矩”,不仅事关员工个人素质的高低,而且也是所在公司是否规范的重要标准。这一点,不论公司大小,概莫能外。

其二,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要求因人而异,不可以死搬教条,对所有人均按同一个标准无条件地硬套。

其三,细节性。就具体内容而论,办公礼仪十分强调对公司员工日常工作之中每一环节的具体细微之处的规范。它强调的是:教养体现于细节,细节展示素质。

其四,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的,并且将传统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,就是要求公司的每一名员工在其具体的工作岗位上行事有法、待人有方、办公有道,使所有的公司员工均能恪尽职守,勤于公务,努力地提高自己的办事效率。简单地讲,就是以下三句话:一要严于律己,二要善待他人,三要维护公司。

一、行政

在日常工作中,每一名公司员工都必须严格地遵守行政礼仪。所谓行政礼仪,是指在公司内部管理中应遵循的最为基本的礼仪规范。

在运用行政礼仪时,对下述要求应予重视:其一,就适用对象而言,它仅仅适用于本公司内部;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。

管理对任何一家现代公司的重要性都是不言而喻的,然而所有公司在其运行之中都一定会使人意识到: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、处理好本公司内部的人际关系,以便使本公司全体员工上下一心、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、处理好本公司的人际关系,增强本公司的向心力与凝聚力。

一般而言,在具体规范公司内部的人际关系时,行政礼仪的基本要求是:约束自我,善待他人。

(一)约束自我

人,就其本质来说,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,实际上是永远行不通的。

“要做好事,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。

一名公司员工,不论其职位高低,在处理公司的内部人际关系时,首先要学会约束自我。所谓约束自我,主要就是要求其在待人接物方面一定要严于律己。在处理本公司内部的人际关系时,必须有意识地对自己有所要求。

按照常规的礼仪规范,每一名公司员工在自我约束方面,主要应当注意爱岗敬业、训练有素、保持自尊等三大要点。

1. 爱岗敬业。爱岗敬业,是对公司员工的基本要求。在工作中,每一名公司员工都应自觉自愿地对其身体力行。就目前而言,公司员工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,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。作为一名公司员工,在工作岗位上,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,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,而且要奋发向上,不断进取。人生惟有目标明确,才不至于虚度。在工作中只有不