

ZHICHANG
LIYI

ZHI

职场礼仪

CHANG

穆清 编著



LI

YI

YI

吉林教育出版社

ZHICHANG
LIYI

ZHI

职场礼仪

CHANG

穆清 编著

吉林教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场礼仪 / 穆清编著. — 长春: 吉林教育出版社,
2019.1
ISBN 978-7-5553-6149-7

I. ①职… II. ①穆… III. ①心理交往—礼仪 IV.
①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第144795号

书 名 职场礼仪
编 著 穆 清

责任编辑 尹曾花

排版设计 侯 建
装帧设计 仙 境

出版发行 吉林教育出版社
(长春市同志街1991号 邮编 130021)

印 刷 三河市天润建兴印务有限公司

开 本 660mm×960mm 1/16

印 张 21.5

字 数 240千字

版 次 2019年1月第1版 2019年1月第1次印刷

定 价 59.80元

如有印装质量问题请直接与承印厂联系调换

目
录

第一章

职场礼仪是人生与事业成功的通行证

成功的职业生涯，不只是需要才华横溢，更重要的是要有一定的职场生存技巧。职场礼仪就是职场工作者必备的生存技能之一。懂得在职场中以礼仪规范自己的行为，就能以一种恰当合理的方式与人沟通和交流，就能使自己在职场中赢得别人的尊重，抢占职场先机。

一	职场礼仪概述	002
01	礼仪是职场人生的成功必修课	002
02	职业发展与事业成功离不开礼仪	003
03	不懂礼仪就不能成为一名好员工	005
04	职场永远需要具有良好礼仪风范的员工	007

二 学习职场礼仪的基本要求与方法	009
01 让自己成为一名有魅力的员工	009
02 职场礼仪素质自我培养的方法	011

第二章

职场求职与面试礼仪

如果说，迈入职场的第一步就是求职的话，那么，面试就是设在求职者面前的第一道门坎。求职与面试的过程，既是评价求职者知识水平与实际能力的人生课堂，更是检测求职者品格素质与文明修养的社会考场。

一 职场求职的礼仪	016
01 正确评价自我，选定职业方向	016
02 多方面地收集职业信息	019
03 认真地准备好履历表	022
04 通过打电话多多求职	028
05 通过网络求职	031
二 参加面试的礼仪	033
01 了解面试所“试”的内容	033
02 面试的着装不可随意	035
03 做到仪表整洁、仪态端庄	038
04 对招聘单位做必要的了解	039
05 参加面试时一定要守时	040

06	面试中自然大方，克服紧张	041
07	把握自我介绍的分寸	044
08	面试中的谈吐要讲究技巧	046
09	面试告别时不可忽视礼仪	049
10	诚心诚意地感谢主考官	051
11	耐心细致地打电话询问面试结果	053

第三章

职场仪容仪表与举止礼仪

注重仪容仪表、规范行为不仅体现着职场人士的品位与情趣，而且也展示着所在组织的精神风貌与整体形象。因此，在职场生活中，每一位职场人士都要自觉加强修养，自觉地修饰自己的仪容仪表，自觉地规范自己的行为举止，以展示自己良好的形象。

一	职场仪容礼仪	058
01	仪容折射出人的职业精神状态	058
02	仪容修饰应当整洁而简约	061
03	女士化妆应符合职业规范	063
04	护发与美发要与身份相符	066
二	职场仪表礼仪	070
01	职场着装的基本原则	070
02	职业着装应规范得体	072

03	职业着装要适当体现个性	073
04	职场女性职业着装的特殊要求	078
05	男性职业着装的搭配	079
06	职业着装的礼仪禁忌	081
三 职场举止礼仪		085
01	以良好的举止展示职场风范	085
02	正确的站姿让人增加职场自信	089
03	矫健的走姿展示人的风度	091
04	标准坐姿及其训练方法	093
05	职场握手应注意礼仪细节	094
06	以微笑创造温馨与和谐	098
07	正确使用体态语言丰富的手势	103
08	避免不雅的行为举止	106

第四章

职场问候寒暄与语言沟通的礼仪

在工作场所的相互问候寒暄以及语言沟通，不只是一个工作的礼节问题，还代表着个人的职业素养和礼仪风度，因此工作中必须加以重视。

一	工作场所问候与寒暄的礼仪	110
01	职场中称呼他人有讲究	110
02	职场中问候他人，表达情感	114
03	多用敬语表示对他人的尊重	117

04	内谦外敬，巧说谦语和雅语	118
05	与人寒暄要注意内容	120
二 工作中的语言沟通礼仪		123
01	善于说话，巧用语言沟通	123
02	言简意赅，语言要简洁明了	124
03	措辞要精确，表达要准确	125
04	不说不文明的低俗语言	127
05	言语要谨慎，把握说话的分寸	128

第五章

办公与岗位上的工作礼仪

虽然同事之间一起办公，朝夕相处，彼此已经熟识了解，但仍要遵循办公礼仪规范，做到以礼相待。对同事礼貌敬让，工作中相互协作、支持，同时也不过度热情或对他人的傲慢无礼，这样才能成为一个让大家喜欢和尊重的人，才能为自己的事业前程拓宽进步之路。

一 职场办公礼仪		132
01	营造良好办公环境	132
02	把日常工作做得秩序井然	134
03	办公室的常规要求	135
04	化繁为简，提高时间的使用效率	137
05	常把笑容挂在脸上	140
06	不要对同事热情过度	142
07	勿在同事面前显示自己的优势	144

- 08 不在办公室里“嚼舌根” 146
- 09 不要踏入办公室里的“雷区” 148

二 岗位上的工作礼仪 150

- 01 在工作岗位上勤奋敬业 150
- 02 锻造务实作风，以实干创造业绩 152
- 03 在工作中大处着眼，小处着手 153
- 04 善于抓住工作中的“关节点” 156
- 05 不要被突发事件乱了手脚 158

第六章

职场通信的礼仪

网络通信已成为现代社会生活中十分普遍的一种沟通形式，也是职场中对外联系和社会交往中的常用通信手段。因此，注意在使用时严格遵循社交通信要求，既是维护自己的形象，也是对他人的尊重。

一 打电话与接听电话的礼仪 162

- 01 拨打电话的礼仪 162
- 02 电话通话中的语言规范 164
- 03 接听电话也有礼仪要求 167
- 04 要事勿省略，做好电话记录 169
- 05 礼貌客气地转接电话 171
- 06 接到打错的电话要有宽容之心 173

二 手机的使用礼仪	175
01 手机的使用规范	175
02 发送短信也要讲礼、守礼	177
三 网络通信礼仪	179
01 电子邮件沟通方式的特点	179
02 发电子邮件的礼仪要求	180

第七章

与上司交往及汇报工作的礼仪

在与上司的日常交流时，即使情绪不佳也不能影响到上下级之间的工作关系。在汇报工作时，要做好充分的准备，注意场合，掌握时机，汇报时采取适当的形式，做到条理清晰，实事求是，突出重点，详略得当。

一 与上司交往的礼仪	184
01 与上司相处的礼仪准则	184
02 得体地与上司进行语言交流	188
03 精神饱满地接受上司的指示	190
04 获得上司信任的工作表现	192
05 努力避免与化解上司的误解	195
06 虚心地接受上司的批评	197
07 从容、冷静地应对上司的指责	199

二 向上司汇报的礼仪	201
01 区别对象，因人而异	201
02 准备好充实的汇报内容	203
03 向上司汇报应采取适当的形式	205
04 把握合适的汇报时机和地点	207
05 汇报工作应突出中心避免遗漏	208

第八章

与同事、下相处处的礼仪

在与职场同事、下属的相处中，友善沟通、注重合作，是做好工作、获得事业成功的重要保证。因此，在与同事交往中不可过于随意，对下属不可过于苛刻，否则就会破坏协调合作、友好往来的工作氛围。优秀的职场人士，与同事、下相处时会严格要求自己的一言一行，以得体的言行举止、良好的礼仪风范，构建良好的职场人事关系。

一 与同事相处的礼仪	212
01 学会欣赏自己的同事	212
02 努力创造和谐的人际交流环境	215
03 讲求合作，团结新老同事	217
04 不要吝啬对同事的赞美语言	219
05 勇于接受同事的批评	221
06 办公室里说话的四项注意	222
07 永远不要说同事的坏话	224
08 遭遇同事冷言冷语时的策略	226

二 与下属相处的礼仪	228
01 跟下属交朋友, 赢得下属心	228
02 公平地对待每一位下属	230
03 树立威信, 令下属诚服	232
04 消除与下属误会的沟通艺术	234
05 理智对待与下属的意见分歧	237
三 赞美和批评他人的礼仪	240
01 学会赞美是一种有效的感情投资	240
02 赞美恭维他人要恰如其分	242
03 赞美要讲究方式方法	244
04 避开赞美语言中的暗礁	247
05 注意把握批评他人的原则	249
06 批评不要伤害对方的自尊心	252
07 如何向上司指出批评意见	253
08 批评下属要选择恰当的方式	255
四 处理职场人际矛盾	259
01 消除误会, 及时表明心迹	259
02 如果自己错了, 就要坦率地承认	261
03 以和为贵, 有理也应让人三分	264
04 职场中与同事言归于好的艺术	266
05 宽大为怀, 得饶人处且饶人	268
06 建设性地解决冲突的六个关键	270

第九章

组织会议和参加会议的礼仪

会议是职场活动中影响最大的公众场合之一，与会者要保持良好的精神风貌，通过出席会议，可以树立良好的公众形象。在出席会议时的表现，在很大程度上影响着自已的形象，还间接地影响着人们对一个人的看法。

一 组织会议的礼仪	276
01 会议筹划：精心准备巧安排	276
02 科学地确定会议议题	277
03 选定好会议召开的时间与地点	279
04 做好会议预算，节约会议开支	282
05 做好会议文件的准备	285
06 妥善地安排好会议的座次	287
07 主持人主持会议的程序	288
08 认真做好会议记录	291
09 会议总结：全面准确，实事求是	294
10 做好会议的善后工作	296
二 主持会议与参加会议的礼仪	299
01 有效地控制好会议进程	299
02 掌握主持人提问的技巧	301
03 掌握处理棘手问题的技巧	304
04 参会者要明确与会要求	306
05 遵守会议纪律莫要违规	309
06 礼待会议的服务人员	313

三 会议发言的礼仪	315
01 会议发言的基本礼仪要求	315
02 发言要准确明白地表达思想	317
03 确定观点, 谨防发言跑题	319
04 快速组织, 让即席发言顺理成章	323
05 快速打好即席发言的“腹稿”	324
06 平易通俗, 避免使用晦涩语言	326
07 生动活泼, 让发言吸引听众	328

ZHICHANGLIYI SHI RENSHENG YU SHIYE CHENGGONG DE TONGXINGZHENG

第一章

职场礼仪是人生与 事业成功的通行证

成功的职业生涯，不只是需要才华横溢，更重要的是要有一定的职场生存技巧。职场礼仪就是职场工作者必备的生存技能之一。懂得在职场中以礼仪规范自己的行为，就能以一种恰当合理的方式与人沟通和交流，就能使自己在职场中赢得别人的尊重，抢占职场先机。初涉职场的年轻人都面临着各种各样的突发情况和第一次的无所适从，如第一次接待客户、第一次递名片。如何与人交谈最得体，怎样的坐姿才最适当，任何礼仪上的失误都会导致职业上的挫折。由此可见，学习并运用职场礼仪是非常必要的。

一 职场礼仪概述

身在职场，时时刻刻需要礼仪规范，尤其是想要获得事业上的成功，更应该学会职场礼仪，使礼仪规范成为你通往成功道路上的“通行证”和“加速器”。

01

礼仪是职场人生的成功必修课

礼仪是文明社会约定俗成的行为准则。在我国，礼仪一直是国家、民族文化中的重要组成部分，也是人们在日常生活中必须掌握的一门学问。一个人想要融入社会，就要对社会上的习俗和规范做详细了解，并以此来规范自己的言行。

随着社会经济的发展，国内企事业单位与国外企事业单位的合作交流也日益增多，我们的传统礼仪文化与西方礼仪文化相互碰撞、融汇，形成了当今更完善合理的职场礼仪文化，礼仪的概念和内容以及形式、功能也有所改变。为了适应社会的发展，企事业单位员工学习礼仪，并且熟练掌握礼仪这门学问已经成了大势所趋。

当今社会，人们越来越注重礼仪，良好的礼仪和文明的作风，能够体现出一个人的修养、风度和魅力，也能帮人们营造良好的人脉关系，建立坚实的人际关系基础。所以，良好的礼仪对每个人的家庭幸福、职场发展、社会交际起着非常重要的作用。

在不同的环境中，我们会扮演不同的角色。立足于社会，我们是一名公民，是社会的一分子；立足于职场，我们是员工，是事业的建设者；立足于家庭，我们是父母或者儿女。随着环境的转换，我们的社会角色也在不断变换着。我们要应对生活、工作、家庭甚至各种特殊的场合，都需要不断学习各种礼仪知识，运用在生活和工作的每个细节中，来展现自己的素质修养。

今天，“讲文明，懂礼仪”，是每一个职场工作者都要不断学习和努力才能逐步完善的事情，这样才能更好地融入职场，融入生活，融入社会，为自己创造完美的事业和生活，为公众营造良好的社会风气。

《论语》中有这样一句话：“不学礼，无以立。”意思是讲，一个不讲究礼仪的人，是没有立足之地的。所以，要想成就事业，先要学会文明做人，依礼做事。

02

职业发展与事业成功离不开礼仪

职场礼仪，是指职业工作者在职业场所中应当遵循的一系列礼