

Business Etiquette

商 务 礼 仪



Elizabeth L. Post 著
赵东泓 译

外语教学与研究出版社

实用礼仪丛书

商务礼仪

Business Etiquette

Elizabeth L. Post 著

赵东泓 译

张 翊 审

外语教学与研究出版社

(京)新登字 155 号

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪: 英汉对照/(美)波斯特(Post, E. L.)著;
赵东泓译. - 北京: 外语教学与研究出版社, 1995
ISBN 7-5600-1034-2

I. 商… II. ①波… ②赵… III. 商务-礼仪-对
照读物-英汉 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 18161 号

商务礼仪

赵东泓 译

* * *

外语教学与研究出版社出版发行

(北京西三环北路 19 号)

华利国际合营印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

开本 736×965 1/32 8.75 印张 125 千字

1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—31000 册

* * *

ISBN 7-5600-1034-2

H·563

定价: 8.80 元

京权图字:01 - 1995 - 519

EMILY POST ON BUSINESS ETIQUETTE

Copyright © 1987 by Elizabeth L. Post

Chinese translation copyright © 1994 by

Foreign Language Teaching & Research Press

Published by arrangement with

HarperCollins Publishers, Inc., USA

Copyright licensed by

Arts & Licensing International, Inc./Bardon-Chinese

Media Agency (International)

博达著作权代理有限公司

ALL RIGHTS RESERVED

版权所有 翻版必究

责任编辑:夏 青

前 言

我们的行为举止无处不在。如果说老年妇女走进来我们就起身相迎,那么当一个高级女职员走进会议室时,我们也会本能地这样做。这样做很礼貌,却未必合适。如果孩子从小受的教育是进大楼或电梯都要脱帽,那么待他长大后,走进他的办公室时他也会这样做。但这是否恰当呢?商务礼仪有其自身的规律。本书就是从我收到的众多问题入手探讨这些规律。

商务礼仪的前提是不论职位的高低,人们要互相帮助,互相尊重,交往中要礼貌、周到地对待他人。这些准则一成不变,对男女都适用。

这些准则意味着我们要依情形摒弃某些传统,就像某些场合中大家不需要考虑性别,而另一些场合中传统则需要保留。举个例子吧,正在开会的男士看到女士进来并不需要起身,否则会影响开会,这种时候,性别不在被考虑之列,而工作之余则恰恰相反。另一方面,欧洲商人在商务活动中的举止不可避免地带有骑士风度,不考虑他们的天性是不礼貌的,这时应该暂且保留传统习惯。

此外,新技术和快捷的交际给大家带来了正确的职业行为准则。社会崇尚礼貌,管理者们会得到身心愉快、效率高的雇员,同事之间也会有更好的合作关系。

今日商业的成功不仅仅要求个人的工作能力,还要求个人的良好行为举止和对他人的奉献精神。这会使办公室成为一个令人流连的处所,无论你做什么,都会给他人留下美好的印象。不论你求职面试,还是代表你的公司,你的行为举止会和你的才识一样让人看重。在实际工作中运用这些准则,会在未来的职业生活中为你增光添彩。

伊莉莎白·L·波斯特

1990年5月

Contents

目 录

<i>Introduction</i> (前言)	1
<i>Interview and New Job Etiquette</i> (求职面试礼仪)	1
<i>Communications at Work</i> (工作交往)	10
<i>For Coworkers and Supervisors</i> (怎样处理和上司、 同事的关系)	19
<i>Greetings and Meetings</i> (见面问候)	35
<i>The Social Side of Business</i> (工作中的社交礼仪)	45
<i>The Retail Seller</i> (购物礼仪)	59
<i>Everyday Office Etiquette</i> (办公室日常礼仪) ...	69
<i>Office Romance Dos and Don'ts</i> (男女同事间交往 禁忌)	85
<i>Business Travel Etiquette</i> (商务旅行礼仪)	90
<i>International Business Etiquette</i> (国际商务礼仪)	95
<i>Leaving Your Job</i> (辞职指南)	104
<i>Especially for Women</i> (女士须知)	118
<i>Especially for Men</i> (男士须知)	125
<i>Index</i> (索引)	131

12/14/03 01

求职面试礼仪

问：面试时如何着装？

答：如何着装取决于你所求职业的性质，再考虑一些常识。譬如说，即使你应聘职业网球选手，你也不应穿白运动服，带着网球拍，这时男士可以穿日常西服或运动服、衬衫配领带；女士则可以穿西服套裙或上衣加裙子。应聘公司职员的男士可以穿日常西服，女士可以穿平常的长裙或与场合相配的职业装。

面试人最先注意到的是你的外表，所以尽可能地赏心悦目，着装职业化。最重要的是整洁大方，首饰过多、浓妆艳抹、追求时髦，穿紧身或奇装异服都是不合适的。头发、指甲要修剪干净；衣服的钮扣齐全；衣服边缘和袖口没有磨损；鞋要干净光亮，不要太破旧。

问：我渴望得到这份工作。应提前多少时间到达面试地点？

答：提前到达的时间不应超过 10 分钟。在接待处长时间等候除了令人生厌，对你没什么好处。关键要准时，过早与过迟一样令人着恼。倘若你早到 10 分钟，可去盥洗室检查一下自己的仪表。

问：面试开始时，我一进办公室就自己坐下还是等着别人让座？

答：经人允许再坐下。坐在指定的座位上。如果椅子不舒适或正好面对阳光，你不得不眯着眼，那么最好提出来，如“光线直射我的眼睛我看不清你。如果你不介意，我打算换个座位”。

如果没有特意为你留座位，你可以选一个与面试人面对面的位置，这样在交谈时可以直视对方，而不必在座位上将身子扭来扭去。

问：在上次的面试中，面试人问了一些纯属个人的、与面试无关的问题。我觉得很唐突，如果再遇到这种情况，我该怎样应答？

答：依据法律，面试的内容不允许涉及宗教或种族。其它的问题，诸如你个人的经济状况、对你信贷可靠度的估价、或家庭生活之类，也是不合适的。除非你应聘的工作要求对应聘人作全面的调查。如果你认为所问的问题纯属个人隐私，你可以问对方“为什么你这样问？”。如果对方的回答令你不满意，不要说“多么无礼的问题”。但你可以说出不明白这些问题与应聘的工作有什么关系，你更愿意在确定你的候选资格之后再讨论个人生活。

问：面试时，应避免哪些不礼貌的事？

答：就像在社交场合一样，不要嚼口香糖，未经允许不要抽烟，不要没精打采（这会让人觉得你缺乏兴趣），不要要饮料（除非你正咳嗽，需要一杯水来调整自己），不要到处乱摸，不要敲桌子，不要喋喋不休地讲述个人情况。握手要有力，讲话或听对方谈论时要直视对方眼睛。

问：上次面试后，我又想到了几个问题，打电话询问是否合适？还是等着公司给我来信？

答：最好等面试人给你写信，除非他（她）告诉过你如果还有问题可以给他（她）打电话。如果公司对你不感兴趣，你没有理由需要知道更多的情况。记下你的问题，这样你在接到电话时会做好准备。你的问题表明你考虑过并对此工作有兴趣。不要把问题写在答谢信里，答谢信应该简短明了，感谢他与你一起度过的时光，而不应是冗长的意见调查表。

问：我觉得面试情况良好，面试后等多久向人事部门询问结果才合适？

答：首先，你应该给面试人写封答谢信。这不仅是礼貌之举，也会使面试人在作决定之时对你有印象。至少应留出三天时间让信寄达，然后再打电话询问对方是否已作出决定。如果对方告诉你还没有最后结果，你可以询问面试是否仍在进行。你也可以要求对方通知你，即使你未被录用。以后面试时询问一下大约何时出最后结果（这样在时间上你好安排）。

问：几家公司要录用我，并邀请我吃饭。我要给录用我的人写答谢信吗？

答：是的。即使你目前对此公司或工作不感兴趣，你也可以寄封感谢信。这是有礼貌的行为。人们会对你的彬彬有礼、有始有终持有好印象。

问：在找到一份工作之后，我应不应该给我不予考虑的公司写感谢信？

答：并不是非做不可，但这是个好主意。也许某一天你会为那家公司工作，一封感谢信会使你在他人心中留下非常好的印象。

你的信应直接写给最后决定录用你的人，对他（她）的决定表示感谢。也谢谢他（她）与你在一起的时光（尽管你已在面试后写过感谢信了）。你应该向他解释你已接受了另外一个工作。不必要告诉他你接受的工作的详情或为你的决定找理由。你也不需要告诉他（她）公司的名字，尽管你可以这样做。

问：我开始上班了，但我不知道该如何称呼与我共事的人。直呼他们的名字合适吗？

答：未经人允许的话，要称呼你的老板“诺尔斯太太”或“安德鲁斯先生”。在别人介绍你时留心听听你的同事怎样称呼他人。叫“先生”、“太太”、“女士”或“小姐”要比直呼他们的名字稳妥得多。如果有人告诉你“噢，请叫我苏珊”，那么你当然可以这样叫。如果你无所适从，干脆去问你的上司，问介绍你的人，或去问人事部门的人。

问：在我刚上班的头几天里，没人叫我一起去吃午饭。如果我问他们我能否加入是不是合适？

答：你最好等待。不要让人觉得你强加自己的意志于他人。作为一个新来的，你并不清楚办公室里是什么样的关系，哪些活动是惯例，他人态度是否友好。通过工作让他们逐渐了解你，同时也给你自己一个机会悄悄观察，这样才不会把自己陷于尴尬的境地。这并不是说人们不会马上接纳你，而是大家即使接纳你，习惯上也是新来的等着别人主动。

问：我刚工作时，手头没有订书机、曲别针之类的办公用具。我向邻桌的同事借用，但她好像挺不高兴。我该怎样做？

答：你借用东西并没做错，但估计一下你的需要，列个清单可能更好些，然后去问问办公室主任或你的上司怎样领所需物品。如果等几天才有你要的东西，可以先向好说话的人借一下，待你领到后再归还。有些办公室对笔纸之类的文具控制很严，人们不乐于出借，可能是怕用光了或怕被人指责为浪费严重，不管是不是出于这些考虑，你答应归还所借物品会消除这种不安。

问：我面试时，注意到工作间里有咖啡壶和点心。我该不该在上班的第一天把自己的咖啡带来？可以问问办公室的咖啡是否人人有份吗？

答：第一天上班时，把你自己的带来，然后再问办公室的咖啡是否人人有份。没有经过了解你不要自斟自饮。

问：在办公室里打私人电话有何规定？我总在孩子放学后打电话，看他们是否平安到家了。但这是个长途，我不知该怎样做。

答：不管你是老职员，还是新来的，是高级主管人员还是秘书，都应该尽可能少打私人电话。你要想知道孩子们是否平安，让他们到家后给你打电话，这样电话费用就由你，而不是公司支付。孩子们打来电话时，与他们交谈的时间不要太长。

问：早晨上班时该向谁问声好，下班时向谁说晚安？

答：在去你办公室的路上，遇上谁就和谁打招呼，不管他是开电梯的，还是公司的总裁。不打招呼是不礼貌的，你也可以与你周围的人道声晚安。但不必花上几分钟时间来与每一个人打招呼，好像你是一位热情好客的主人。

问：我在一家大公司任职，我常常在早晨上班时在电梯里遇到公司总裁。我问候她，与她闲谈几句，还是等着她先开口？

答：如果电梯里只有你们俩个，很自然地问声好，说说今天的天气，或是问问“你身体好吗？”。如果她无意回答，或神情冷淡，那么以后遇上她就简单问候一声“早上好”。这时候不适合谈论生意上或公司里的事，因为她忙于公务，可能不愿意你的打扰，如果

电梯里还有其他人，你就笑着打个招呼，说声“早上好”，但不要闲聊。如果电梯里很拥挤，无人说话，那么你也不用说话。如果你们视线相遇，微笑点头作答。

问：我的一位同事与公司总裁答话时，总说“是的，阁下”，或“不，阁下”。你是怎样看呢？

答：除非你是在部队工作，或是个青少年，或你为美国总统服务。在办公室里称呼“阁下”、“夫人”是不必要的，听上去颇觉巴结奉承。称呼“亚当斯先生”或“吉姆”（如果你的公司惯于直呼其名）既很友好又很职业化。

工作交往

问：写信时，不知道对方是男是女，该怎样称呼？

答：如果可能，给对方的办公室去个电话，向接线员或秘书询问对方性别。如果不行的话，在书信开头可用对方的全名（如，亲爱的肖恩·阿姆杜尔）或干脆用“尊敬的先生（夫人）”。

问：怎样接业务电话？

答：如果电话是打给你的，标准的说法是“你好，简·米特拉”，或再简单些，“简·米特拉”，或“我是简·米特拉”。

如果是别人的电话，可以说“你好，这儿是米特拉小姐的办公室”或“米特拉小姐办公室，我能为你做些什么？”。

如果电话不是打给某个具体的人，通常的办法是“你好，这里是编辑部”或“这里是编辑部，您需要什么？”这样的回答为你和对方节省了时间，免得对方问你“是米特拉小姐的办公室吗？”或“是编辑部吗？”总机的接线员应该在接电话时报出公司的名字，譬如说“早上好，这里是联合总公司”。