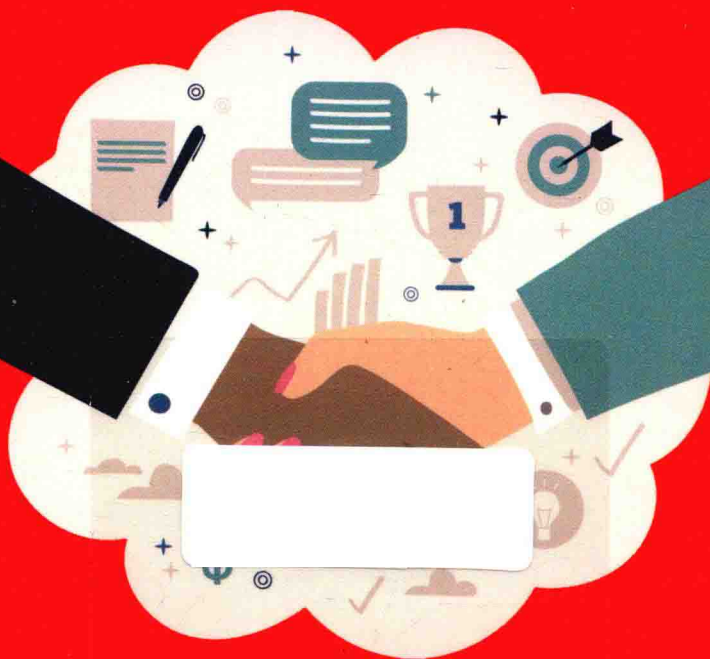


我的第一本 职场礼仪细节

全
书

礼仪课——入职的第一课

理想◎主编



不学礼，无以立

懂礼仪，会礼仪是赢得职场支持的第一步，
只有走好第一步，才能在以后的职场生涯中顺风顺水，一帆风顺。

国家一级出版社

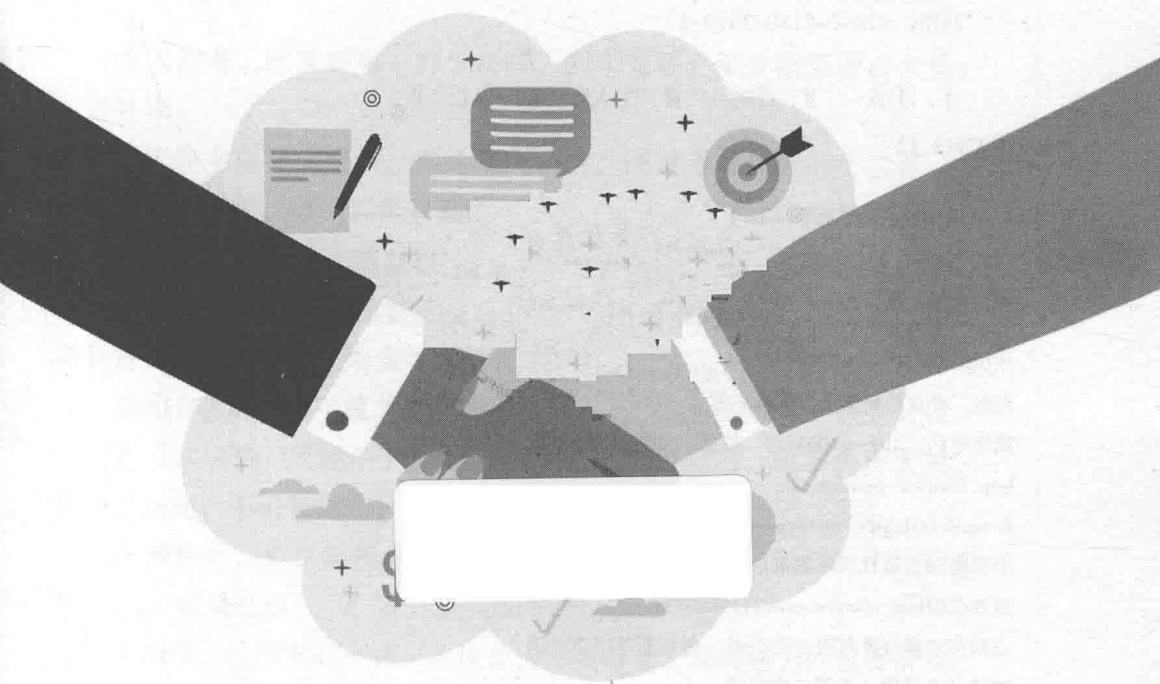


中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

我的第一本 职场礼仪细节^{全书}

理想◎主编



国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

内 容 提 要

在职场中,一个人即使再有理想,有才华,有自信,有热情也是不够的,还要懂礼仪。一个失礼的细节,可能毁掉你的形象,而得体的礼仪,则帮助你展现完美的自己,为自己的形象加分。礼仪已经成为职场菜鸟变身职场达人的关键。本书详尽讲述了职场中需要知道了解的礼仪,是职场达人的职场处世圣经,是让你身价倍增的魔法书,它能帮助你迅速掌握职场礼仪,从而更好地和领导同事相处,更加高效快乐地工作,让你在职场中左右逢源,如鱼得水,迅速成长为同事喜爱,领导器重的职场达人。

图书在版编目(CIP)数据

我的第一本职场礼仪细节全书 / 理想主编. —北京: 中国纺织出版社, 2017. 9

ISBN 978-7-5180-3610-3

I. ①我… II. ①理… III. ①人际关系—礼仪 IV. ①C912.12

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第111165号

策划编辑: 曹炳镛 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2017年9月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 17

字数: 222千字 定价: 38.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言

PREFACE



孔圣人说：“不学礼，无以立。”可见礼仪对人们立身处世的重要性。那么，什么是礼仪呢？简单来说，礼仪就是律己、敬人的一种行为。

在生活中，着装得体、干净、整洁，仪表清洁，不留污垢。这是礼仪。

熟人相遇、朋友相见，打个招呼，问个安好，至少微笑着点点头。这是礼仪。

在工作中取得成绩时，无论是大功劳，还是不足挂齿的小功劳，在接受奖励的时候，都不忘说些谦虚而低调的话。这是礼仪。

在餐馆就餐时，不当众剔牙。在非剔不行时，用一只手掩住口部，剔出来的东西，不当众观赏，也不随手乱弹，随口乱吐。剔牙后，不叼着牙签，更不用其来扎取食物。这是礼仪。

参加会议时，将手机关掉。即使不关掉也调成振动状态。这是礼仪。

在公共场合，无论听到什么“惊天动地”的趣事，也不失声大笑，不滔滔不绝，不说长道短，揭人隐私。这是礼仪。

在宴会上，坐有坐相，提前离席有技巧，饮酒的时候口红印不留在杯子上。这是礼仪。

生活中，礼仪无处不在。礼仪是人立足社会、展现魅力的重要资本。

职场中，礼仪更是起到举足轻重的地位。懂礼仪的人，不仅会赢得他人的喜爱，散发出自信的魅力，还会让交际变得更为畅达，更容易获得好的人缘，更容易获得事业上的成功；而不懂礼仪的人，则容易遭遇失败，容易失去事业发展的机会。对于职场新人来说，礼仪课就是入职



的最重要的第一课。

礼仪，作为人们的一种社会行为准则，能通过人在诸多场合之中的外在表现和行为细节，反映出一个人的文明程度和精神内涵。礼仪就如同一套隐形的华服，不着痕迹之处折射出一个人的素质，展现其内在的修养。

我们每个人生活的目的就是为了更好地寻求自我发展，而学习礼仪就是最好的途径。正如拿破仑·希尔所言：“世界上最廉价，而且能得到最大收益的一项物质，就是礼节”。学习礼仪，提高素养，我们就能够自我增值，做一个价值百万的人。

本书详尽讲述了职场中需要知道了解的礼仪，是职场达人的职场处世圣经，是让你身价倍增的魔法书，它能帮助你迅速掌握职场礼仪，从而更好地和领导同事相处，更加高效快乐地工作，让你在职场中左右逢源，如鱼得水，迅速成长为同事喜爱，领导器重的职场人。

编者

2017年9月

目录

CONTENTS



第一章

良好的求职面试礼仪是进入职场的第一步

求职谋业是每个人人生中最关键的一步，良好的面试礼仪体现了你的教养和修养，对面试成功起到了至关重要的作用。

面试时要树立良好的个人形象 / 002

自我介绍时要淋漓尽致 / 004

面对提问心平气和语不慌 / 005

自我评价要不卑不亢 / 010

面试中常见问题如何对答 / 011

第二章

得体的形象是职场受欢迎的基础

人不仅应该有内在美，而且应该有外在美。仪容、仪态、服饰等因素的仪表则是一个人的外在美。只有两者都美的人，才是完善的美。

学会清洁是职场礼仪的第一步 / 016

找到适合自己的发型 / 018

工作中要化妆，但是要化淡妆 / 020

职场中香水的使用有玄机 / 021



- 处理掉穿上感觉不舒服的衣服 / 023
- 职场中别让自己看起来像只“花蝴蝶” / 025
- 正式场合中职业套裙的穿着规矩 / 028
- 穿西装时要注意细节 / 030
- 鞋袜搭配细节千万不要忽视 / 032
- 饰品搭配要优雅而不庸俗 / 034
- 职场皮包的使用有讲究 / 037

第三章

优雅的举止让你在职场顺风顺水

如果我们把性格品质、道德情操、文化修养看做是一个人的内在美的话，那么，包括仪容、仪态、服饰等因素的仪表则是一个人的外在美。人不仅应该有内在美，而且应该有外在美。只有两者都美的人，才是完善的美。

- 站立时要落落大方 / 042
- 坐下时要坐姿娴雅 / 044
- 走路要走出优雅 / 046
- 当众化妆很失礼 / 049
- 要善于用眼神赢得别人的好感 / 051
- 工作中必须做的手势要优雅得体 / 052
- 交换名片时要先观察别人的意愿 / 055
- 握手时要把握好时间与力度 / 057
- 克服破坏优雅的小动作 / 060

第四章

得体的言谈礼仪让你赢得好人缘

语言是我们人类所拥有的最庞大、最广博的交际手段，是联结人们沟通交流、联络感情的桥梁。谈吐的礼仪礼节应当是各项礼仪中最基础



的一种。遵守谈吐礼仪的目的是通过交谈，向他人传递平等、尊重、友好的信息。对于办公室一族而言，良好的谈吐更能让别人从你的言行中感受到你独特的修养和魅力，从而使你的事业平步青云。

让声音柔和动听 / 064

多聊别人擅长或感兴趣的话题 / 066

用“我们”代替“我”成为你语言中的主角 / 067

不要把别人名字写错或者叫错 / 070

闲聊是与他人亲近的法宝 / 072

与别人讨论问题时要用温和的态度 / 074

不方便回答的问题要含混而过 / 075

千万不要吝啬对他人的赞美 / 077

以建议、鼓励的方式进行委婉的批评 / 080

幽默可以帮你化解工作中的尴尬 / 082

不在公众场合纠正别人的错误 / 083

站在别人的角度与别人交流 / 085

情绪欠佳时，最好不要开口说话 / 087

办公室里的话题选择 / 090

第五章

与同事相处的礼仪赢得同事的支持与友谊

职场中，要想获得同事对自己工作的支持，首先就要作到谦虚低调有礼，职场中的礼仪细节做得到位的人更容易获得同事的友情与支持。

职场新人要低调，不要锋芒毕露 / 094

对好为人师的老员工，要多向他们请教 / 096

在受到器重时要藏巧露拙 / 098

对同事要主动沟通示好 / 100

赢了争辩，输了友谊 / 102

任何情况下，也不要跟同事撕破脸皮 / 104

有了功劳，不要独享荣誉 / 107



敢于说替同事承担责任的话 / 109

对同事说“不”要讲技巧 / 110

不要跟异性同事走得太近 / 112

不能疏忽同事间应酬的礼节 / 114

不要在办公室里面做这些事 / 117

第六章

与上司相处的礼仪赢得上司的器重与赏识

与上司相处时，仅仅只是尊重是不够的，得体的举止与周到的礼仪细节才能让你脱颖而出。

做引起上司注意的新员工 / 120

跟领导一起外出公务时，穿着要得体 / 121

把对上司的意见转化成建议 / 124

用职业化的言辞举止给上司留下干练的印象 / 127

闲聊时跟上司讲工作的趣事，显示你很热爱工作 / 129

上司遭遇尴尬时要替他圆场 / 131

委婉地透露实情，让上司了解你拒绝的理由 / 134

上司出错时，不露痕迹地帮忙 / 137

汇报和听取工作的礼节 / 139

女性与异性老板要主动保持恰当距离 / 140

女性面对同性上司，要做到亲密有间 / 142

不该对上司说的9种话 / 144

第七章

得体的职场通讯礼仪让你赢得尊重与信任

现在的通讯工具日新月异，通讯是人与人之间交流不可避免的工具，虽然见不到面，但通讯礼仪却是体现了你的职业素养。



- 接听电话的礼仪 / 148
- 代人接电话时的礼仪 / 149
- 手机使用的礼仪 / 150
- 客户服务人员的电话礼仪 / 152
- 手机铃声设置不要让人误解 / 154
- 挂电话的讲究 / 156
- 转接电话要言行得当 / 158
- 与客户用餐时的接电话礼仪 / 159
- 约打电话也要遵守诚信 / 160
- 微信、QQ沟通时的礼仪 / 161
- 收发传真时需要注意的礼节 / 163
- 电子邮件的使用也有一定之规 / 165
- 商务书信来往礼数多 / 168

第八章

饭桌礼仪让你彰显得体优雅的气质

宴会是中国国内社会交往中一种通行的较高层次的礼仪形式，常用于庆祝节日、纪念日、祝贺喜事、迎送贵宾等事项，宴会的场面一般比较大、隆重，能给人礼遇上的满足，所以在礼仪方面也是非常有讲究的。

吃饭的座次有讲究，不要坐到不该坐的位置上 / 172

商务活动时的点菜技巧 / 174

使用中餐餐具的礼仪 / 176

用餐时，随时注意自己的吃相 / 177

了解中西餐的上菜程序 / 179

女士饮酒时必须注意的礼仪细节 / 181

商务宴请中敬酒的礼仪 / 183

酒桌上不能触碰的规矩 / 186

享受自助餐时要遵循哪些礼仪规范 / 187

宴会离席要讲究技巧 / 190



第九章

会议礼仪是强力保证会议圆满成功的基石

职场中，开会在企业内外的工作中有着不可忽视的地位，会议是布置工作、洽谈商务、沟通交流的重要方式，职场中人都应该从容面对工作会议、商贸会议、茶话会等不同性质的会议考验。一般来讲，会议场合都是严肃庄重的，只有遵守严格的会议礼仪才能促使会议圆满成功。

不要做被人关注的“焦点” / 194

会议签到有讲究 / 195

会议座次安排有规矩 / 197

会上发言要得体 / 199

会议中出现不同意见时怎么办 / 204

展览会礼仪 / 205

茶话会礼仪 / 210

第十章

接待与拜访客户的礼仪让你获得客户的信赖与好感

客户拜访可谓是职场商务活动中最基础、最日常的工作，不管是市场开发还是新品推广或者是售后追踪，都需要拜访客户。随着市场经济的发展，人们对企业文化的推广越来越关注，因此与拜访相关的礼仪也越来越受到人们的重视。无论用什么方法和途径，拜访工作一定要找好切入点，且万不可失礼于人。

迎接送别客户时的礼仪 / 218

引导客人时，接待人员要非常有礼貌 / 220

谈判前礼仪的一般要求 / 222

正式洽谈的礼节 / 226

懂点给客户奉茶的小礼节 / 230

与客户沟通时要多倾听 / 231

拜访客户前一定要有所准备 / 233



商务拜访送礼须知 / 234

去医院探望商务伙伴要谨慎 / 236

拜访客户时，要学会适时地礼貌告辞 / 237

第十一章

与外国客户接触的礼仪让你的人生赢得更多的机遇

涉外礼仪是职场礼仪中最容易被忽略的。其实，多了解其他国家的文化和生活是把涉外礼仪做到位的关键！

实事求是，不必吹嘘也无需过谦 / 242

热情也要有“度” / 244

迟到会让你在老外心中失去信任 / 247

给外国人送礼，贵在有中国特色 / 249

接受礼物要当场打开，以免怠慢对方 / 250

不要给生理有缺陷的外国人太多的照顾 / 251

走访外国客户的言行规范 / 253

面对外国客户，要了解对方的礼仪禁忌 / 254



第一章

良好的求职面试礼仪是进入职场的第一步

求职谋业是每个人人生中最关键的一步，良好的面试礼仪体现了你的教养和修养，对面试成功起到了至关重要的作用。



面试时要树立良好的个人形象

人们生存立世的首要条件是要先有一份工作，一份职业，然后为其付出劳动，获得薪酬，以满足生存必需。求职谋业是自己真正迈向人生、独立生存的第一步。这是迈向人生成功至关重要的关键，求职时我们要注意以下的礼仪。

1. 良好的第一印象是你成功的第一步

求职应聘给主试者的第一印象非常重要。只有在对方认同你和接受你的时候，你才能顺利地进入对方的世界，并游刃有余地与对方周旋和交好，从而使求职成功，而这一切的获得在很大程度上与求职者展示在主试者面前的个人形象有很大关系。所以，在求职面试时注意修饰一下仪表，争取给别人留下最佳的第一印象。

最佳第一印象应该是说话诚恳自信，仪表大方得体，举止不卑不亢，处处透露热情积极的活力。好的形象是求职成功的一半。

一般来说，如果对方认为你是他们所需要的人选，通常要找你面试，进行交谈。如果对方能与你详谈，那就表明你很有可能入选了。因此，谈话时一定要用心、诚实，进一步给人留下好印象。

面谈时间通常都有限，你应该自然地把话题引入你现在所期待的工作上，你最擅长的业务，或你在某一方面所具备的特殊能力，为自己多做宣传，抓住他的兴趣，着力打动他，引发他与你继续交谈的兴致，这样就能更深一层地加深你留给他的第一印象。

当然，谈话时要切忌漫无边际、夸夸其谈，胡扯一通。大方地表露自己观点，对一件事情清楚地讲出来，会让人觉得你很诚实。宣传自己优点特长时吞吞吐吐，欲言又止会使人怀疑，因此不好谈的话暂时不要谈，以免影响你的第一印象。



2. 修饰外表可以给对方留下最佳印象

面试时，你的外表会影响主考官对你的评价。注意穿上与职位较相称的服装，容貌略作修饰，这样会提高你形象的得分。容貌清秀、服饰整洁可以给人留下爽快、积极的印象；而蓬头垢面、不修边幅则就显得拖拉、散漫。可以确信，面试主考官为自己挑选部下大都选择前者，充作公司栋梁之材。

有的时候，由于特殊原因，例如身体不适、满脸倦容，或者心情郁闷、眉头难解，那么你就最好取消面试或改变面试时间。总之，你应当避免给主考官留下坏印象，这对你面试获取成功是很重要的。

3. 注重礼仪，可以显示良好的修养

良好的礼仪气度，会给人留下良好的印象。在公开场合待人接物时，要注意礼仪。如果你与对方正在交谈，突然你有个想法想马上得到他的意见，这时你打断他的谈话，怎样能够不令他生气呢？如果你能先从眼睛里流露出一不安的神态，再辅助以身体语言，然后开口一声：“对不起，打扰……”，这样就会得到对方的谅解，并会赢得对方对你的称誉，认为你是个能干的人。如果是别人打断了你的表述，你能宽宏地说“没关系！”，同样会令人心情愉快的。在与对方有不同的意见时，不要争吵，心平气和的态度会给人留下好印象。

介绍自己要同时使用解释与概括的方法，让对方能够通过清晰的语言表达来领会你的意图，明白你的情况，让你给他留下干练的印象。

4. 求职信整洁优美，容易给人留下好印象

文如其人，字如其人。求职信是求职者的另一种形象。行文流畅、书写优美、布局工整的求职信会给人留下良好的第一印象，容易得到重视。相反的，潦草的字迹、混乱的布局、含糊不清的语意，这些会留给人家较差的印象，进而影响到对你本人的整体评价。通常，人们会通过求职信了解一些你的性格。求职信写得整洁优美，人们会认为你工作严肃认真，有较强审美能力，办事仔细，是个可造之材。如果在求职信上涂涂抹抹，书面不整洁，就会让人觉得你生活态度随随便便，对人不讲礼貌，不尊重他人，是个不能任用或不能重用的人。



因此，当你写求职信时，一定要使求职信看起来整洁优美，给人留下个好印象。

自我介绍时要淋漓尽致

在应聘过程中，自我介绍是展露自己水平与能力的窗口，恰到好处的自我介绍不仅使主试者初步了解你的才华，还可以让人感受到你的自信与抱负，感受到你的工作热情与积极向上的精神。所以，一个好的自我介绍可使你顺利跨过求职的“第一道门槛”。

1. 自我介绍时，最好叙述一些招考单位所希望有的经历

自我介绍时，你如能针对对方的要求叙述出你与他们的工作要求有关的经历来，那就很容易给对方留下要试用你的念头。这是求职者最精明的表现，是很快就会打动对方的。

招聘单位选什么样的人才，是很愿意让应试者知道的。例如：人的品质怎样，是否忠厚诚实，身体是否健康，专业是否有冲突等等。根据这些要求，你可以选择出自己的长处，给招聘者留下深刻的印象。

在自我介绍时，能够具体地说明一下，再举出几个经历过的事迹，如能恰巧符合对方要求，那就最好不过了。

介绍自己要同时使用解释与概括的方法，让对方能够通过清晰的语言表达来领会你的意图，明白你的情况，让你给他留下干练的印象。

2. 对自己充满信心，会给人耳目一新的感觉

你按招聘信息找到某家单位，可以通过门卫或其他工作人员得知经理办公室位置以及经理是谁，然后找到这位经理，有礼貌地把自己介绍给他，说明你打扰他的用意。记住，同有决定权的人直接面谈取得的效果要比找人事部更快，因为人事部没有最终决定权。

如果你对这家单位能有大体的了解，而你很有兴趣谋得此职，那就



下定决心，不达目的誓不罢休，有了这样的信心，你会带给对方耳目一新的感觉。

3. 至少显示三个优点，是赢得成功的筹码

求职面试时，切忌把平庸的成绩摆出来。即便你自信比别人优秀，更适合于此项工作，那也是微不足道的。在求职市场竞争日益激烈的今天，没有几点过人的长处或者主要优点就很难赢取招聘单位的注意力了。

我们国家以谦虚为美德，在求职时过于强调自己的优点长处，有不谦虚之嫌。因此，要能够自然地把自己的优点列举出来，既需要勇气，更需要技巧。对外语、计算机、运动技能擅长的人，可以直截了当说明。对自己人品、意志修养等方面的优点可以通过事例来讲。你在求职面试时一定要讲出至少三处优点才可能打动对方。

4. 保存个人档案，能提供出最佳资料

在求职时，你向对方递上一份资料丰富的个人档案，那么就能够让对方很快地了解你，从而决定是否录用你。如果你个人档案整理得资料详尽、富有个性，可以确信将给对方留下你认真能干的印象。

个人档案不仅要记录自己的爱好、特长、在工作中曾取得的成绩，还可以记录本人的一些自然情况，例如姓名、地址、电话号码、职业等等。每隔几天整理一下档案，增添一些新内容，把这些记录下来，不久你就会发现你已开始超越别人了。即使你从不用档案去找工作，但这份档案会提醒你努力工作，不断创造优异成绩，是有利于你获得加薪和提升的。而你换工作时，档案还会成为你履历表的最佳资料来源。

面对提问心平气和语不慌

应对主试者的提问、考试，是推销自己才能的最佳机会，是求职过