



优雅女人的 职场礼仪书

田欣雅◎著

写给女性，
实用体贴的
职场礼仪书

女人的战场不在厨房也不在厅堂，
而是在办公室

妆容 | 衣着 | 汇报 | 会客
电话 | 饭局 | 谈判 | ……

10堂课掌握职场礼仪
让你成为高情商的优雅女人



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社



优雅女人的 职场礼仪书

田欣雅◎著



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优雅女人的职场礼仪书 / 田欣雅著. — 南昌 : 江西人民出版社, 2017.7

ISBN 978-7-210-09334-3

I. ①优… II. ①田… III. ①女性 - 心理交往 - 礼仪
IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第073080号

优雅女人的职场礼仪书

田欣雅 / 著

责任编辑 / 冯雪松

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 保定市西城胶印有限公司

版次 / 2017年7月第1版

2017年7月第1次印刷

880毫米 × 1280毫米 1/32 7印张

字数 / 120千字

ISBN 978-7-210-09334-3

定价 / 26.80元

赣版权登字-01-2017-300

版权所有 侵权必究

如有质量问题, 请寄回印厂调换。联系电话: 010-64926437



田欣雅

女性类网络畅销热文《职业形象让你多收入14%》《教你读懂职场礼仪》《服务礼仪就是酒店的核心竞争力》原创作者，欣雅美学教育体系创始人，“美在中国”论坛发起人。

曾任宝洁公司媒介部专员，巴黎欧莱雅人力资源部经理。现任联合国贸易网络北京中心、搜狐网、中国银行、希尔顿酒店管理集团、中国联通、西门子家电职场礼仪培训顾问及形象指导。

近八年职场礼仪规范相关工作经验，从事过众多大型公司的礼仪培训咨询课程，并多年从事礼仪规范形象指导、教学研究，积累了丰富的实战经验。致力于提高企业员工礼仪规范意识和提升企业形象。田老师的课程具有实践性强，深入浅出的特点，受到学员的高度认可。

社会职务

国际注册礼仪培训师（IPA）

国际注册培训师（AACTP）

国家高级礼仪讲师

国际注册高级形象设计师（ICSID）

国际注册高级礼仪培训师（CISSET）

国家注册服装造型师

中国形象设计师协会形象礼仪培训讲师

外交部特邀对外汉语及礼仪高级培训师

时代光华特聘酒店礼仪培训师

搜狐商学院时尚礼仪培训顾问

清华大学职业经理人中心特聘礼仪讲师

中恒国际管理咨询机构企业文化管理高级咨询顾问

万达艾美酒店集团等知名酒店特聘礼仪培训师

第54届国际小姐中国大赛形象礼仪顾问



与举重冠军张国政合影



与体操冠军邹凯合影



与女排队员曾春雷合影



与游泳冠军高敏合影

以下失礼行为，你有过吗？

上门拜访的时候，正巧碰到客户在吃饭，应邀入席吧，自己又吃过了，或者说，同这位客户还没有熟悉到随便进餐的程度。这时的你，会尴尬得不知是进还是退，是站还是坐。

你刚同一位同事寒暄一番后，说不到某一地方去，后来想着想着还得去，恰巧在那地方又碰到那位同事，这时你不知如何向同事打招呼。

有时你在客户办公室聊天，讲得正有兴致时，突然有陌生人来访，想走吧，话又没讲完，不走吧，又不能当着陌生人的面继续讲，这时，你会很不自然。

有件事瞒着客户，实际上对方已了解情况，这时候你若向对方继续编造谎话，一旦被对方戳穿，你会感到尴尬无比。

讲话时无意刺到别人的忌讳。



你明明做了某事，说了某话，别人事后又知道，当他问你时，你又不能明说，你会感到非常尴尬。

尴尬的事是常有的，每个人都会遇到。要想避免诸如此类的尴尬情境发生，就需要懂得一些职场礼仪，用礼仪这个手段来化解尴尬。

例如，碰到客户正在吃饭，你可以先发制人，“对不起，我来得不是时候。”看主人怎样回答，你再随机应变。

说不到某地方，结果又去了，恰恰碰到刚道别的人，这时的你，不妨主动开口，三言两句讲明缘由。

你与客户讲话，又有陌生人来访，如果话正投机，不妨对陌生人直言：“对不起，我讲两句话马上就走，前客让后客。”相信这时的陌生人会避开，让你把话讲完。

你瞒着对方的事，一旦被对方戳穿，就不能继续遮遮掩掩，要如实说明为什么隐瞒，把原因讲明，尴尬也就不存在了。

碰到别人的忌讳，可直接道歉，也可以改天讲清楚。

你明明做了某事，说了某话，别人又知道，你又不能解释，你就适当讲讲难言之隐。

礼仪是人际交往的“润滑剂”。作为社会人，我们每天都少不了与人打交道，假如你不能很好地与人相处，就会在职场上寸步难行，一事无成。俗话说：“礼多人不怪”。人在职场，贵在有礼。加强礼仪修养，处处注重礼仪，能使你在职场交往中左右逢源，无往不利；使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬，从而使人际关系更趋融洽，生存环境更为宽松。

另外，一个具有良好礼仪修养的人，在交际活动中遇到各种情

况和困难时，都能始终保持沉着稳定的心理状态，根据所掌握的信息，迅速采取最合理的行为方式，化险为夷，争取主动。相反，一些缺乏良好礼仪修养的人，在参加重大交际活动前，常会出现惊慌恐惧，心神不定，坐卧不安的状况，有的在交际活动开始后，甚至会出现心跳加快，四肢颤抖，说话声调不正常的现象。所以，学习礼仪，不仅能满足你立足职场的需要，而且还可以培养你适应社会生活的能力，提高你的心理承受力。

正是因为礼仪在职场交往中具有不可忽视的作用，有时甚至能决定事情的最终结果，所以，聪明女人不能轻视礼仪，都应学习礼仪、讲究礼仪，成为一个“礼”行天下的优雅女人。



第一章

不懂职场礼仪，你就永远是菜鸟

- 礼仪是女人成功的通行证 / 003
- 举止优雅，卓尔不凡 / 004
- 礼仪帮你赢得好人缘、好人脉 / 007
- 礼仪助你实现事业辉煌 / 009
- 遵从礼仪原则，做个有“礼”人 / 012
- 职业礼仪是职业之路的黄金护照 / 015
- 面试时莫因礼仪与机会失之交臂 / 019

第二章

“以貌取人”时代，1秒钟让你脱颖而出

- 好面貌是头等大事 / 025
- 仪表整洁是最基本的礼貌 / 027
- 优雅的女人要有优美的姿态 / 029
- 留住青春容颜的小秘密 / 031
- 明眸善睐养出来 / 034
- 化个美妆，活色生香 / 037
- 肌肤水嫩透白，焕发靓丽光彩 / 040
- 养护迷人体香，散发女人味 / 043

第三章

越是成功的人，越在意自己的衣着形象

- 好仪表是建立优雅形象的第一步 / 047



得体的服饰可以使你魅力出众 / 049

穿着是最好的名片 / 051

商务着装的 TPO 原则 / 053

学会把衣服穿得更合体 / 056

用旗袍展露你的东方女性魅力 / 057

用小物件的搭配营造女人高品位 / 059

穿衣时要避讳的细节 / 062

第四章

谈吐大方，会说话的女人最优雅

女人长得漂亮不如说得漂亮 / 067

精彩开场白，打开说话第一步 / 069

嘘寒问暖，掌握必要的客套话 / 071

女人有内涵才能妙语连珠 / 075

让你的声音再甜美一些 / 077

多谈论令人愉悦的话题 / 080

做一个乐于倾听的知音 / 083

办公室内不可不知的谈话技巧 / 086

性格豪爽，但嘴巴不能豪爽 / 088

含蓄的表达更受欢迎 / 090

第五章

举止恰到好处，商务洽谈更顺利

商务洽谈中的介绍与称谓 / 095

你是对方理想中的拜访者吗 / 099

面谈之前应该注意什么 / 101

在握手中彰显你的优雅风范 / 102

拜访中一言一行都要注意 / 107

高效商务谈判的七个原则 / 109

营造成功谈判气氛的艺术 / 113

谈判中要有礼有利地让步 / 114

第六章

女人优雅的餐桌礼仪，引爆机会和生意

宴请中桌次与座位的讲究 / 119

赴宴和入席之前如何准备 / 120

席间开宴要注意的礼仪 / 122

主人如何安排菜单 / 125

学会在宴会中从容交谈 / 127

女人如何对不同的人祝酒 / 128

商务敬酒的规矩 / 130

必须了解的西式宴会礼仪 / 133

怎样把西餐吃得优雅 / 134

第七章

准备好了，再打电话！遵守通讯礼仪

商务邀约与应对的礼仪 / 139

你真的会打商务电话吗 / 147

接电话的礼仪规范 / 149

如何转接他人的电话 / 151

发一份有感情的电子邮件 / 153

使用手机要注意的礼仪规范 / 156

下笔有“礼”的通信回信礼仪 / 159

第八章

礼物代表你的心，礼轻更要情意重

礼尚往来的原则 / 165

如何选择礼物 / 168



- 涉外馈赠礼节大观 / 169
- 商务馈赠要点 / 172
- 如何给客户送礼品 / 174
- 商务送礼的四个规矩 / 176
- 给上司送礼之十戒 / 178
- 真诚地接受别人的礼品 / 179

第九章

同事来往，失“礼”就会无人理

- 职场新人修好办公礼仪第一课 / 183
- 把握礼仪与同事友好往来 / 184
- 把握好与同事相处的基点 / 186
- 太过张扬的人不会走到最后 / 188
- 与同事相处留出空间，多看优点 / 190
- 记得给同事充分的尊重 / 191
- 简单处理办公室人际关系的原则 / 193
- 办公室的“恶同事”如何处理 / 195

第十章

小主，上司的赏识就是你的资本

- 了解老板是最基本的礼仪 / 201
- 委婉地向上司提建议 / 202
- 把握礼仪与你的上司和平共处 / 205
- 我们怎样猜到老板的反应 / 207
- 如何有“礼”地拒绝老板的苛刻要求 / 208
- 离职也要做得漂亮，工作要完美交接 / 209
- 跳槽后，应该维护原来老板的形象 / 211



第一章

不懂职场礼仪，你就永远是菜鸟





礼仪是律己、敬人的一种行为规范，就是以最恰当的方式来表达对他人的尊重。礼仪的“礼”即尊重，它要求我们在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲“礼仪者敬人也”，就是待人接物的基本要求。

礼仪是女人成功的通行证

无论是银幕上还是在真实的生活里，让人着迷的往往不是漂亮的女人，而是那些举止优雅、懂礼仪有教养的女人。懂礼仪的女人才会有高贵的气质，温柔典雅的女人才能散发迷人妩媚的气息，彬彬有礼的女人能使自身的美焕发出一种特殊的力量。

羽西是一个时代感极强、极富代表性的魅力女人，接受过正规的东西方文化教育和熏陶，可以说是女性礼仪魅力的一面镜子。她强调一个女人的魅力重要的是学会遵守礼仪的原则和规范。

讲究礼仪的女人都会显示出与众不同的风采，会得到他人的尊重。即使你的外貌不是最吸引人的，而你的绰约的风姿、时尚的发型、得体的服饰、优雅的举止、不俗的言谈也会让人着迷。

在社会交往中，相信每个女人都想获得优雅的美誉。优雅体现在礼仪中，就是自内而外的流露，是不经意间的举手投足，是恰到好处的尊重与自信，唯有得体的礼仪才会让你散发出优雅的气质。仪容端正、谈吐文雅、举止大方、彬彬有礼，成为生活中最具魅力的女人，才最容易获得成功。

礼，是指由一定的道德观念和风俗习惯形成的礼节及表示尊敬的态度或动作；仪，是指人的外表、动作及按程序进行的礼节。简言之，“礼”，即礼貌、礼节；“仪”，即仪表、仪态、仪式。遵行礼仪就必须在思想上对交往的对方有尊敬之意，有乐贤之荣；谈



吐举止懂得礼仪规矩；外表上注重仪容、仪态、风度和服饰；在一些正式场合，还须遵循一定的典礼程序等。

女人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象；身为职场的女白领讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞誉。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争上。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，更容易获得社会各方的信任和支持，可在激烈的市场竞争中处于不败之地。所以，职场丽人时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，它往往决定了机会是否降临。比如，在公司，你的服饰适当与否可能会影响到你的晋升和与同事的关系；带客户出去吃饭时你的举止得体与否也许就决定了交易的成功与否；又或者，在办公室不雅的言行或许就使你失去了一次参加老板家庭宴请的机会……礼仪是一种信息，能够表达出尊敬、友善、真诚的感情。

恰当得体的礼仪可以获得对方的好感、信任，是一个女人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

俗话说“礼多人不怪”。为人处世、说话办事多掌握些社交与礼仪知识，做个懂礼、知礼、行礼的优雅女人，不仅会赢得别人的尊敬和赞赏，也会令更多的人亲近你。

举止优雅，卓尔不凡

在交际中女士要表现得举止优雅得体，要表现出女性的温柔、