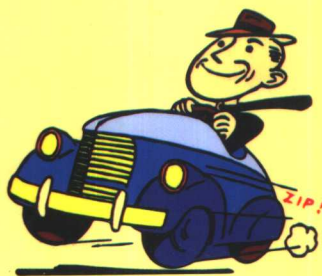


创意无限 礼仪手册

成功白领

CHENGGONG
BAILING

赵红霞 等编著 高 晶 等插图



- 办公室里的日常礼仪
- 与异性同事交往
- 休闲生活中的交友之道
- 好朋友之间的界限
- 男士穿衣原则
- 演讲台上的形象与穿着
- 商务礼仪中的握手
- 令谈判成功的基本礼仪



 中国纺织出版社

CHUANGYIWUXIANLIYI
SHOUCE

创意无限礼仪手册

成功白领

CHENG GONG BAI LING

编著 赵红霞 周 涛 赵文潮

王 帆 高 蕾

插图 高 晶 蒋琰雄



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书是“创意无限礼仪手册”中的一种,特别针对工商界人士、公司白领和经常与外界打交道的人士设计。我们将给刚刚踏上工作岗位、踌躇满志却又不知所措的年轻人建议如何在工作中结交朋友;白领职员如何成功建立自己的人际关系;员工和上司间的礼仪,谈判、演讲、请客和推销的学问。本书还将帮助读者自如得体地应付中西各式餐宴场合,从容自信地应对各种工作情境和社交场面,是白领员工、老板和工商业人士不可不读的行为指南。

图书在版编目(CIP)数据

成功白领/赵红霞等编著,高晶等插图. —北京:中国纺织出版社,2001.1

(创意无限礼仪手册)

ISBN 7-5064-1924-6/K·0014

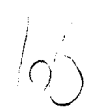
I. 成… II. ①赵… ②高… III. 人间交往—通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 59410 号

责任编辑:贾红博 责任校对:余静雯
责任设计:何 建 责任印制:初全贵

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街 6 号
邮政编码:100027 电话:010—64168226
<http://www.c-textilep.com/>
E-mail: faxing@c-textilep.com
中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销
2001 年 1 月第一版第一次印刷
开本:850×1168 1/32 印张:8.75
字数:110 千字 印数:1—8000 定价:18.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换



前言

QIANYAN

谈礼仪，太老套了吧。该怎么样与人打交道还用得着专门写书，一本正经地研究？礼仪不就是见面点头、握手，分手挥手、拜拜吗。更何况，咱们这里是礼仪之邦，什么时候少了礼呢。

从孔夫子起，大家早都牢牢地记住了“礼仪”的重要了，难道还需要什么新东西吗？还真是，我敢说每个读者自己早都有了一套行之有效的礼仪套路了。小时候，见了不认识的大人也会叫“叔叔、阿姨”，上学了，见着老师就会举胳膊敬礼，再后来，见到公公、婆婆、丈人、丈母娘，不用教，那份热情、礼貌、谦虚、周到，绝对是专业的了。不

过，尽管您已经是一位成功的社交专家了，我还是想和您讨论一下这个问题：“我们的社会在进入新的世纪时需要新的礼仪吗？”

没错，您完全可以在吃西餐时，张开五指，大胆下手，只是最好不是在招待您最重要的外商合作伙伴时，或者您也可以在公司聚会时大扮酷相，一脸莫测高深而沉默不语，只是假如因此错过结识好友、展现自己性格的机会时希望不要有隐隐的遗憾。同样，您可以在和老板一起出差时，让他为您提行李、订机票，容忍您的迟到，只是在您未能获得提升时，不要生气烦恼。哦，还有很多，我们都可以不必在意，比如，让鼻毛长出鼻孔外面（这样可以阻挡更多的灰尘进入肺里），袜子和裤管口之间露出一截毛茸茸的小腿（也许更性感）等等。可不，这样的事大可不必介意，因为这都是一些有关自己的小事。当然，假如这是别人做出的事，我们发一点批评也是应该的嘛，谁让他让我们感觉不太舒服呢。

礼仪，说到底是一种善良的心，因为它需要你真心真意地想让与你交往的对方感到舒适、幸福、快乐。我们需要礼仪，关键不在于礼仪能使我们受人欢迎，使我们成功或发财，只是因为我们重视的是更重要的东西：家人、朋友以及人生最好的经历。有了这些情感的交流，我们忙碌而枯燥的人生之路才因此丰富多采、富有乐趣。从呱呱坠地的那一刻起，每个人都在极力地用眼观察、用耳倾听、用身体探寻、用心灵碰撞外界的每一个信息，我们渴望得到那些美丽的、动听的、舒适的、安全的、温暖的信息，因为这些能够带给我们幸福。

然而，我们却不能保证这种与外界的情感交流总会有满意的结果，有时是别人冒犯了我们，有时是我们伤害了别人，有时是快速变化的社会让我们不知所措，有时是我们的疏忽让自己窘迫不堪。所有人都会在生命中某个时刻遇到真正令他们困扰的难题，要想解决这些问题，首先就必须退后一步来评估形势，找到最符合常识的判断、

最适当的解决方案后，采取行动，而且时刻保持轻松、幽默的心态。

新世纪已经到来，中国的社会习俗和日常生活也在快速演变。男人、女人、儿童、老人，不同的角色在生活中所处的情境与传统的情境有很大的不同，所面临的问题也不一样。有些问题和情境在以前几乎是不可想像的，有些在不久前还属于公认的禁忌。如果你遇到的是一对同性恋“夫妇”你该怎么办？未婚同居的又怎么办呢？对待离异朋友呢？我们还会碰到涉外礼仪、恋爱礼仪、网络礼仪，可以说生活形态所涉及的各种礼仪，由于时代与社会的变化而需要订立新的规范。这套“创意无限礼仪手册”就是对新时代中国人新的行为指南提出设想并进行讨论，以期培养建立一套新的行为模式。

希望这些行为模式能在我们的日常生活中发挥作用，对生活产生意义。当然，除了一些在以前的礼仪出版物中不曾探讨的新问题外，一些基本的传统礼仪还是得

到了强调。这套手册的内容依照礼仪主题和使用对象而分成5本：

《成功白领》特别针对工商界、公司职员和经常与外界打交道的人士设计。我们将给刚刚踏上工作岗位、踌躇满志却又有点不知所措的年轻人建议如何在工作中结交朋友，白领职员如何成功建立自己的人际关系，对员工和上司间的礼仪、风趣交谈的学问、谈判场合内的不俗表现也进行了详细的介绍，本书还将帮助读者自如得体地应付各式餐宴场合，从容地使用西餐桌上的刀叉。相信经常面对这些工作情境和社交场面的朋友一定不会错过阅读学习的机会。

《礼尚往来》针对社会中每个人都会遇到的社交场合，尤其是新时代对中国人新的要求而设计。比如给不同的对象送礼的学问，接收礼品的学问，安慰和道歉的学问，打电话的学问，说话的学问等等。

《出门在外》包括两大块，一块是商务旅行，像如何与

上司出差，如何与陌生人出行，住在酒店的礼仪，寄宿友人家中的礼仪，与异性同事一起出差的礼仪等；另一块是家庭旅行，如何安排好假期旅行，在吃、住、行等方面的学问，自助旅行和野外郊游的注意事项，遇到各种突发事件时的对策等，从装备、衣着到言行都有一套新的礼仪模式。

《青春战略》是针对年轻人的一本礼仪手册，包含校园礼仪和毕业、择业、应聘，但其重点在于爱情礼仪，从约会、交往到性爱礼仪都涵盖其中。由于本书针对新世纪的青年人编写，像时尚的网络礼仪、与新新人类和 IT 人士的交往等新的社交情境设计，是目前正处于热点中的新鲜礼仪。

《有礼之家》是专为新世纪中国家庭准备的礼仪指南。除了和谐婚姻、婚礼礼仪外，还讨论了如何使一家人和睦相处、如何培养懂礼貌的孩子、在家中或公开场合招待朋友的学问。有了这样一本书，可以把家庭变成社交的

最佳场所,让家成为温馨的港湾。

以上这5本书基本上涵盖了新世纪中国人社交礼仪的方方面面,除了具体实用的礼仪规则外,还试图表达建立中国人“新的行为模式”的重要性。虽然我一再地提到“行为模式”这个词,但我深知仅仅谈论行为是不能恰当地表达礼仪的核心本质的。在我和大多数人的记忆中,新中国成立后的近十几年是那么美地呈现了人与人之间互助、依赖的情感。虽然物质并不丰富,但人们在互相交往过程中十分注意友善、真诚地为对方着想,尽力使对方感到愉快。在那时拍的纪录片和老照片上,我们经常可以看到整洁的头发、缀着补丁但却整洁的粗布衣裳和善良真诚的笑容。尽管那个时代并不是真正完美的礼仪时代,但弥漫在空气中的那种快乐和安全感却至今令人追想。随之而来的“文革”年代是狂热躁动的时期,快乐和安全感被疯狂宣泄和互相怀疑取代。那时的“礼节”,早已背离了礼仪人性化的轴心而倒向了盲从与虚伪。“文革”后的年

代既是中国逐渐摆脱梦魇,走向经济发展的年代,也是人们逐渐找回快乐和安全感,重建礼仪信念的年代。但是由西方工业文明和商业冲击而带来的现代生活方式又使我们的生活中加入了更多复杂而又难解的礼仪问题。这是一个挣钱、购物、刺激、孤独的时代。刚刚下岗的父母对自己头戴耳机、染着金发、旁若无人的儿子会突然产生一种陌生、可怕的感觉。年迈的老人在寂寞的傍晚面对空空的餐桌,有了对生的厌倦。年轻的女孩在夜半电脑屏幕上与那么多人开着无聊的玩笑,内心却体味着自我的空虚。开着大声的电视机、拥挤噪杂的商场、人声鼎沸的酒楼,热闹确实热闹,但当缺少人与人真心的沟通时,这种热闹依然是哀伤,甚至比独处更使人孤寂。礼仪并不能真正解决这一切问题,但它的内涵与礼节不同,礼节只是一条一条让你记在心里的行为规范,它很少触及个人需要和关心的事物;而礼仪虽然也包括社会可以接受的行为,但绝不止于此。当你真心地关心别人,在意他们的自尊和

感觉，发自内心并把这种善意用行为表现出来，才能称得上礼仪。因为礼仪发自你的内心，所以面对混乱、烦躁、痛苦、无助的时候，礼仪能使人心得到稳定、恢复秩序，让人与人之间产生信任，感觉到关心和快乐，你也会因为给别人的生活带来欢乐而感受到幸福。为了感受快乐的心情，就要学会设身处地为每天接触的所有人着想，并从中感受快乐的心情。不管接触的是你的家人、朋友还是偶遇的路人、为你驾车的出租司机、公司里的同事或是任何陌生人，只要我们学会不是以“自我为中心”出发去处理人与人之间的关系问题，就是对快乐的接近。

当然，这不是一本纯说教的书，我也不相信每个人真正一下子就善待别人、遵循礼仪里获得快乐，没准当你正对别人行礼时，却遭到别人的恶待。但这并不应该妨碍我们对礼仪的追求。只要你用礼仪去沟通，你定会看到周围有越来越多的朋友、越来越多的笑容，也会看到自己在这种快乐中获得成功。正是你在礼仪中所传达的友善、快

乐、得体的信息，感染了你的朋友、上司、客户，他们会那么乐意地帮助你成功，正如你愿意为他们所做的一样，成功和幸福因此会陪伴着你。

虽然这是一个不安、多疑，充满竞争、困难、挑战的时代，但我始终相信有一种信念存在于每个人的心里，最终会让我们因为整天只盯着屏幕和电视的呆滞目光重新学会问候别人的心灵、让我们拿起笔来问候久违的老友、让我们抽出时间来和家人团聚闲聊。如果我们更主动地把这种信念释放出来，我们将能与人愉快地相处。因此我们的环境才会美丽起来，我们才能感受到辛苦工作的意义，才能放心而自豪地交给我们深爱着的孩子们一个健康、快乐的中国社会，而不是急着把他们送到陌生的国外。我们希望这个社会里面生活着一群快乐的人，他们因为别人而快乐，因为生活而幸福。

那么我们尝试着让别人喜欢和自己相处吧！

做一个具有真正礼仪的人：

1. 会在进饭店的旋转门时，赶紧上前帮助一位拄杖的老人。

2. 会在别人说错了话时，有意停顿一段时间，让对方在稳定情绪后重开话题。

3. 会在路过花店时买下一束玫瑰，带回家送给自己的爱人或孩子。

xi

4. 给刚到办公室的年轻人送本有用的书籍，帮助他熟悉工作的领域。

5. 会给家中遭遇不幸事故的朋友送去问候，并且亲自赶到朋友家中帮忙。

6. 会陪着孤独的老人去听音乐会。

7. 会主动提出帮助照料生病住院的朋友的孩子。

8. 看到朋友可能感兴趣或与朋友成功有关的文章时，会转寄给他。

9. 会帮助上车时排在你前面的老人，照料他过多的行李。

10. 会在交谈时专心地倾听别人说话。

还是一个这样好相处的人：

1. 一个完美的主人。

2. 一个完美的客人。

3. 在餐桌上礼仪周到。

4. 从不要求他人施惠，但是别人热情款待、致赠礼物、邀请赴宴时，一定会及时回报，却不要求别人回报。

5. 说话语调柔和悦耳，用字遣词优雅风趣。

6. 经常打电话或写信，主动与人保持联系。在社交场合看到被大家冷落的人，会帮他和团体打成一片。

7. 任何人受到不公平的批评，会挺身加以辩护。

8. 在社交场合能让每一个人都觉得轻松愉快，会很得体大方地介绍自己和别人。重要的是，让别人明白自己在意对方的感受。

希望你在阅读完这套书后，成为这样一位成功的人。

成功

白领

目 录

第一篇 迈向成功——公司礼仪 / 1

新到的职员 / 3

办公室里的日常礼仪 / 8

和上司间的关系 / 12

成为受欢迎的主管 / 20

与同事相处 / 28

辞职的礼仪 / 33

当您被解雇或下岗时 / 37

不受欢迎的员工 / 39

同事之间的礼仪 / 41

同事间说话的技巧 / 44

与异性同事交往 / 45

如何对付不讲个人卫生的同事 / 46

第二篇 朋友遍天下 / 49

休闲生活中的交友之道 / 56

让新朋友成为老朋友 / 63

好朋友之间的界限 / 68

办公室的好朋友 / 69

第三篇 得体衣饰 / 75

男女工作或社交场合均适用的日常穿衣通则 / 79

白领女性穿衣原则 / 81

其他成功女性着装大法 / 85

白领丽人其他行头 / 89

男士穿衣原则 / 94

西装的魅力 / 97

其他的白领行头 / 104

第四篇 就餐礼仪(一) / 107

餐桌上的肢体语言 / 111

一般餐桌规矩 / 115

就餐“十八般兵器”招式 / 126

菜肴内有异物时 / 135