

员工礼仪手册

嘉辰◎编著

每一位员工都是企业的代言人！

仪表端庄，是外秀；礼节得体，是内慧。

仪礼并重，内外兼修，约束自己，尊重他人，

掌握礼仪之精髓，成就职业之梦想！

{ 员工的形象，代表企业的品质；
员工的行為，反映企业的文化。 }

YUANGONG LIYI SHOUCHE

新华出版社

员工礼仪手册

嘉辰 编著



新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

员工礼仪手册 / 嘉辰编著. —北京: 新华出版社, 2015. 2

ISBN 978-7-5166-1512-6

I. ①员… II. ①嘉… III. ①礼仪—手册 IV. ①K891.26-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 024312 号

员工礼仪手册

作 者: 嘉 辰

出 版 人: 张百新

责任编辑: 朱思明

封面设计: 国风设计

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

邮 编: 100040

网 址: <http://www.xinhupub.com>

<http://www.press.xinhuanet.com>

经 销: 新华书店

购书热线: 010-63077122

中国新闻书店购书热线: 010-63072012

照 排: 北京中工干教文化交流中心

印 刷: 北京柯蓝博泰印务有限公司

成品尺寸: 170mm×240mm 1/16

印 张: 15

字 数: 210 千字

版 次: 2015 年 3 月第一版

印 次: 2015 年 3 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5166-1512-6

定 价: 35.80 元

图书如有印装问题, 请与出版社联系调换。



“做人先学礼”，礼仪是人际交往中的行为规范与准则，正所谓“人无礼不生，事无礼不成，国无礼则不宁”。礼仪关系到一个人、一个企业甚至一个国家的前途和命运，它不仅是个人形象的全面展示，也是人们沟通交往的润滑剂，更是相互合作的基础，关系融洽的前提。礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度、气质和魅力，还能体现一个人对社会的认知水平以及个人的学识、修养和价值。一个不学礼、不知礼、不懂礼的人，是不可能在社会上找到立足之地的。

有“礼”事事顺心，无“礼”一事无成。对于职场员工来说，尤其如此。作为一名普通员工，礼仪不仅是叩开职场大门的敲门砖，也是职场交往的基础，是商务行为的前提，还是职场员工打造自身形象、展示个人素养和能力、赢得对方信任、建立良好合作、树立企业形象的重要手段，更是让自己在职场一展身手、获取成功的关键。因而对于职场员工来说，掌握基本的职场礼仪，处处以礼待人，时时以礼为先，至关重要。

可是，有很多员工却并不知道，自己究竟应当学习哪些礼仪，也不懂得在日常工作中该注意哪些方面的礼节，有时候甚至失礼了都不自知，在直到导致了一些不良的后果之时才明白：原来是自己失礼了。这也让很多员工很困惑：我们到底应当怎么做才是不失礼的呢？比如，如何打



扮才得体？怎样的态度才不失礼？举手投足有规范吗？沟通交流要注意什么？开会宴请应当怎么做？涉外交往怎么样避开禁忌？

为解答员工这些问题，指导职场员工学习职场必备的礼仪知识，提升员工的礼仪素养，培养更多知礼、懂礼、礼仪周到的高素质现代员工，我们编写了本书。本书对职场员工的仪表、仪态、举止、服饰、交谈、交往、会议、办公礼仪、商务宴请及涉外礼仪等员工必备的礼仪规范作了全面、深入的介绍，并对工作中的一些重点和细节之处作了详尽的阐释。不仅是员工工作礼仪大全，更是职场员工自如得体地面对上级、同事、合作伙伴以及外国友人，完美展现自己的职业风采，顺利取得事业成功的必备法宝。

真心期望每一个读到本书的员工都能从中有所获益，成为一个知礼、懂礼、明礼、有礼的高素质员工。



第一章 职场仪表礼仪：良好的形象是职场的敲门砖

有一句话叫“你的形象价值百万”，其实对于员工而言，有的时候，形象的价值岂止百万？一个好的礼仪形象，不仅是一个员工进入职场的敲门砖，也会使员工与客户见面时自信满满，在谈判桌上气势逼人，在工作时得心应手……拥有什么样的形象，决定有什么样的前途，这样的作用，岂可用百万来衡量？

1. 职场礼仪，仪表第一 / 2
2. 良好的形象从“头”开始 / 5
3. 男士面部修饰，清爽自然最重要 / 8
4. 女士妆容清新淡雅才合礼仪 / 10
5. 警惕化妆的失礼行为 / 14
6. 手部务必清洁卫生，脏污最失礼 / 17
7. 注意职场仪容修饰的细节 / 19



第二章 职场着装礼仪：庄重大方是最重要的原则

俗话说“人靠衣装，佛靠金装”，服装是塑造良好形象的关键，也是最基本的礼仪。管子说“衣冠不正，则宾者不肃。”一个衣冠不整的人是绝无可能



得到别人的尊重和信任的。所以，员工要特别重视职场着装礼仪，穿着打扮切不可随心所欲，着装一定要整洁优雅，搭配也务必恰当得体，打扮更要注意庄重大方，才能真正展现出庄重优雅、严谨端正的职业风采，赢得别人的尊重和好感，使工作更顺利。

1. 你就是你穿的，着装代表形象 / 26
2. 要遵守着装的基本礼仪原则 / 29
3. 男士着装，以庄重规整为上 / 35
4. 女士着装，以端庄优雅为佳 / 40
5. 鞋袜须用心搭配 / 47
6. 领带佩戴也有礼仪 / 50
7. 职场饰物佩戴有学问 / 54
8. 香水不能乱用 / 56
9. 公文包的使用礼仪 / 58
10. 注意着装的礼仪小细节 / 60



第三章 职场举止礼仪：举手投足高雅大方

一个人的素质如何，为人如何，能力如何，都可以从其一举手一投足中得知一二。行为得体、举止高雅的员工，自然会让人尊敬有加，工作也会更加顺利。因此，作为职场员工，举止正派、行为得体、谈吐文雅、言行端方，是最应坚守的行为规范，也是最基本的礼仪。

1. 站有站相，站得气宇轩昂 / 66
2. 坐有坐相，坐得沉稳端庄 / 69
3. 走路要身姿美，步履矫健 / 70
4. 蹲姿要自然大方 / 72
5. 使用手势，要规范有礼 / 74
6. 引导人的规范和礼仪 / 77
7. 和领导同行，注意自己的位置 / 80
8. 乘车时位次礼仪很重要 / 81



9. 绝不文雅、不规范的举止行为 / 84



第四章 职场交谈礼仪：言语文明，谈吐高雅

职场交谈是员工与同事、客户以及上司之间交流思想、沟通感情、建立联系、消除隔阂、协调关系、促进合作的重要渠道。职场交谈甚至闲聊都要记住礼貌当先。语言要文明，态度要谦和，要尊重对方，不但能准确、清晰地表达，而且能发挥智慧，风趣幽默，这样才能相谈尽欢，有效沟通。

1. 谈吐要文明，粗俗语言是职场的禁忌 / 88
2. 礼貌用语，任何时候都不能忽视 / 90
3. 见面称谓不可失礼 / 93
4. 与人交谈，看着对方的眼睛才有礼 / 96
5. 切忌随便打断别人的话 / 98
6. 懂得倾听更有礼貌 / 99
7. 说“不”的时候更需要讲究礼仪 / 101
8. 表达谢意和歉意的礼仪 / 103
9. 职场闲聊也要有礼 / 108



第五章 职场交往礼仪：不卑不亢赢得职场好人缘

人情世故礼为先，职场交际更需要重视礼仪。特别是初次见面，是否知礼、守礼、懂礼，往往深刻地影响以后的交往。所以，每一个员工都要重点学习职场人际交往的礼节和礼仪，做到不卑不亢，不谄不媚，谦敬合度，进退得体，才能让形象更加美好，事情更加顺利。

1. 握手、寒暄、打招呼，谦敬适度最有礼 / 112
2. 微笑是最好的名片 / 119
3. 相互介绍，先后有序不失礼仪 / 121
4. 接递名片，谦敬得当更显风度 / 125
5. 公务拜访要遵时守约，不耽误别人的时间 / 128



6. 公务接待要尽心尽力服务周到 / 132
7. 送礼和回礼都要讲究时机和场合 / 134



第六章 职场办公礼仪：礼仪周全关系更融洽，工作更顺利

办公场所，是员工每天工作的地方，也是最能展示一个员工素质、态度、能力和素养的重要场合。一个守礼合仪、彬彬有礼的员工，待人接物热情亲切，处理事务井井有条，忙碌却不忘礼仪，干练而不失亲切，当然会受到同事的欢迎，得到客户的尊重，赢得上司的赞许和青睐。

1. 办公室里更需要讲究礼仪 / 138
2. 办公桌保持清洁才有礼 / 141
3. 进别人的办公室务必敲门 / 143
4. 接打电话的礼仪 / 144
5. 短信、微博、微信、QQ 等即时通信工具的使用礼仪 / 147
6. 收发电子邮件的礼仪 / 152
7. 同事间相处的礼仪 / 155
8. 与上司相处的礼仪 / 157
9. 乘坐电梯的礼仪 / 159
10. 扔垃圾的礼仪 / 162
11. 使用洗手间的礼仪 / 163



第七章 职场会议礼仪：礼仪当先，遵守会议规范

会议礼仪，就是召开会议前、会议中、会议后及参会人应注意的事项，它是日常会议的具体手段，也是会议活动中不可缺少的礼貌环节。特别是正式的会议，其实有许多规则和讲究，如果稍一疏忽，就会影响开会的效果，达不到开会的目的，甚至破坏开会的气氛，浪费会议资源，造成损失。所以，会议礼仪不容忽视。

1. 组织和准备会议的礼仪 / 166
2. 安排会议座次有学问 / 168
3. 参加会议更要知礼讲礼 / 171
4. 会议发言要言简意赅，切忌空洞 / 172
5. 鼓掌也要有礼貌 / 173
6. 商务谈判会议，唇枪舌剑礼貌不忘 / 174
7. 出席庆典和仪式庄重大方，不能越规逾矩 / 177
8. 参加晚会和舞会，举止得体遵礼守仪 / 182



第八章 职场宴请礼仪：桌上应对自如，工作游刃有余

宴请是商务活动中增进情谊、促进沟通、表达情感的重要形式，也是工作中的常见内容。不管是正式的宴请还是非正式的宴请，不管是做东还是做客，礼仪都至关重要。只有礼数周到、谦敬得体，才能宾主相欢，一团和气，从而使宴请气氛和谐，办事顺利。

1. 正式宴请的基本礼节 / 186
2. 中式宴请，长者为尊客为敬 / 187
3. 中餐餐具和用餐的礼仪 / 190
4. 中餐东道主的礼仪 / 192
5. 注意喝酒和敬酒的礼仪 / 193
6. 西式宴请，主客有别，女士优先 / 195
7. 西餐的座次安排礼仪 / 197
8. 西餐的餐具使用和基本就餐礼仪 / 200
9. 自助式餐会宴请，轻松中也有礼仪 / 206
10. 自助餐拿取食物不可失仪 / 208
11. 正式酒会，社交和礼仪多于宴请 / 210
12. 埋单结账，也有讲究 / 211



第九章 职场涉外礼仪：入乡随俗遵守国际惯例

在全球化经济时代，国际间的商务往来已是常态化，出访国外或是迎接外宾已成为很多公司员工的日常工作。但是，俗话说得好“百里不同风，千里不同俗。”各国各有各的礼仪规范和禁忌，只有全面了解并遵守涉外礼仪规范，入乡随俗，遵从惯例，才能做到不卑不亢，举止有度，与外宾和睦相处，合作愉快。

1. 涉外交往，尊重对方为第一要义 / 216
2. 遵时守约是重要的涉外交往规则 / 217
3. “女士优先”是国际通行的礼仪规则 / 219
4. 接待外宾，要热情友善尊重对方习俗 / 220
5. 出国访问，要客随主便入乡随俗 / 222
6. 千万不要触碰宗教民族的礼俗禁忌 / 224
7. 礼仪细节也不能忽视 / 227

第一章

职场仪表礼仪： 良好的形象是职场的敲门砖

有一句话叫“你的形象价值百万”，其实对于员工而言，有的时候，形象的价值岂止百万？一个好的礼仪形象，不仅是一个员工进入职场的敲门砖，也会使员工与客户见面时自信满满，在谈判桌上气势逼人，在工作时得心应手……拥有什么样的形象，决定有什么样的前途，这样的作用，岂可用百万来衡量？





1 职场礼仪，仪表第一

礼仪是人类社会最为重要的组成部分之一，同时它也是体现人类文明进步和社会发展的重要标志之一。我国作为“礼仪大邦”有着悠久的礼仪文化底蕴，在古代人们就对礼仪非常看重。古人云“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”“礼”是中华民族传统美德的核心价值和基本要求，也是人与人交往最重要的规范和准则，更是每一个人得到大家认同、获得大家欢迎的最重要也最基本的行为。所以，礼仪不能不学，礼貌至关重要。

在职场，礼仪更为重要。因为在职场，人与人之间的交往更需要规范 and 标准，更需要一种文明、和谐的氛围，只有讲究礼仪，才能做到这一点。

什么是职场礼仪？就是人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。学会这些礼仪规范，将使一个人的职业形象大为提高。职业形象包括内在的和外在的两种主要因素，而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。

职场礼仪中，仪表礼仪又是首当其冲的。两千多年前春秋时的大政治家管仲就说过“衣冠不正，则宾客不肃；进退无仪，则政令不行。”意思是“接待客人时衣帽不整齐，客人的态度也就会不恭敬；自己行为不合礼仪，政令就不可能得到好的施行”。要想别人尊敬自己，让自己有威信有威仪，令人敬服，受人礼敬，就务必先要让衣冠整齐，进退有仪，也就是仪表礼仪。

仪表礼仪为什么如此重要？首先，仪表是最先映入别人心中的印象。心理学家指出，我们在别人心目中的印象一般在十五秒内形成。这十五



秒，别人很难了解我们的知识层次、专业技能和我们的道德的高尚、情操的可贵，十五秒间，映在别人眼中和心间的，最重要的就是我们的仪表，我们的相貌、气质、衣着、打扮，我们的举止、谈吐，并因此来推断我们的教育水平、社会地位和经济状况，并在心里决定与你交往的程度。

同时，你的职业形象有很大一部分源自你的仪表。罗伯特·马布蓝（Albert Mehrabian）提出了形象定律，他认为：在整体表现上，旁人对你的观感 55% 在于外表，38% 在于表达的口气、手势等方法上，7% 在于说话的内容上。可见，外表代表了形象的一多半。也可以说，只有拥有良好的仪表的人，才能更受到别人的信任和尊重。

其次，仪表是个人涵养的外在表现。在与人交际的过程中，这是一张没有文字却形象生动的名片。整洁的衣冠给人以舒服的感觉，而好的第一印象往往是至关重要的。正如一个尘网密布、落漆掉末的佛不可能香火旺盛一样，一个灰头土脸、脏污邋遢的人也是不可能受到别人的尊重的，所以说，在职场礼仪中，首当其冲、至关重要的是仪表礼仪。

仪表礼仪，它是人格魅力的辐射，是内在气质的焕发，是职场的敲门砖，是一种只可意会而不能言传的综合品格的体现。注重仪表是尊重别人的表现，更是自尊自爱的表现，绝非可讲究可不讲究的事情。仪表所展现的不仅仅是眼睛可以看到的外貌，更重要的是精神风貌。

仪表是人的外表，包括容貌、姿态、个人卫生和服饰，是人的精神面貌的外在表现，良好的仪表可体现职场的气氛，档次、规格。员工必须讲究仪表，才能树立自己的良好形象，这是尊重别人、尊重自己的基本礼仪。

（1）仪表务必干净整齐

不管做什么样的工作，处于什么样的地位，仪表礼仪的第一条，都是干净整洁。不论是头发、脸面、着装还是工牌，都必须保持清洁整齐。上班要穿正装或职业装，工服装整齐干净，纽扣要齐全扣好，不可敞胸露怀，衣冠不整，不干不净。工牌或司标要佩戴在左胸前，不能将衣袖、裤子卷起。女士穿裙子不可露出袜口，应穿肉色袜子。男士系领带时要



将衣服下摆扎在裤里，要穿黑皮鞋并保持光亮，不能脏污不堪。

（2）仪容要大方、端庄

不论是男员工还是女员工，指甲要常修剪，不留长指甲，不涂有色的指甲油，发式要清爽庄重。除非特殊的行业，一般来说商务男士不宜留长发，发脚以不盖耳部及手衣领为宜；女士不留怪异发型，头发要梳洗整齐，不披头散发。

（3）注意个人清洁卫生

男士坚持每天刮胡子，经常剪鼻毛，鼻毛不准长出鼻孔；手要保持清洁滋润，冬天最好能用润肤液，早晚要刷牙，饮后要漱口。勤洗澡防汗臭，上班前不吃异味食品，不喝含酒精的饮料；勤换袜子，勤洗脚，不能让脚上有异味，更不能脱鞋散发臭味。

（4）适当装扮

商务女士上班要化淡妆，素颜对人是不礼貌的表现，但化妆切忌过浓。首饰最好不戴，特别是手镯、手链、戒指、耳环及夸张的头饰和会发出声响的首饰或配饰，一定要注意少戴。戴项链不外露，男女均不准戴有色眼镜。注意休息好，充足睡眠，常做运动，保持良好的精神状态，不要上班时脸带倦容。

（5）表情要亲切自然

表情是人的面部动态所流露的情感，在给人的印象中，表情非常重要，远远大于相貌的作用。一个长相再漂亮的人，如果一脸冰霜，也不会让人有好感。所以，在职场务必要面带微笑，和颜悦色，给人以亲切感；不能面孔冷漠，表情呆板，让人生厌。如果与人交谈，要聚精会神，注意倾听，给人以受尊重之感；不要没精打采或漫不经心；待人要坦诚，不卑不亢，给人以真诚感，不要诚惶诚恐，唯唯诺诺，那只会让人觉得虚伪；要沉着稳重，镇定自若；不要慌手慌脚，毛毛躁躁；要神色坦然、轻松、自信，不要双眉紧锁，满面愁云，让人不知所措。不管面对客户、同事还是上司或者陌生人，都不要带有厌烦、僵硬、愤怒的表情，也不要扭捏作态、做鬼脸、吐舌、眨眼，给顾客以不受敬重感。



总之，仪表礼仪不仅是职场礼仪首要的一步，也是关键的一步，更是树立自己的良好形象、增加专业威信、取得客户好感以及促进顺畅沟通的重要环节。所以，职场员工学习礼仪，一定要重视仪表礼仪，务必记住：干净卫生、端正和谐是仪表美的关键，是礼仪的基本要求。不管长相多好，服饰多华贵，若满脸污垢，浑身异味，那必然破坏你的形象，影响你的前途。



2 良好的形象从“头”开始

要树立一个良好的形象，适当的修饰是必不可少的。孔子说“人不可以不饰，不饰无貌，无貌不敬，不敬无礼，无礼不立。”修饰自己，让自己的仪表仪容美观大方，是让自己更美好的技巧，也是礼仪的要求。

仪表的修饰要从“头”开始，也是从发型发式和头发开始。因为从人的视角来看，最先进入别人眼帘的总是头部。人们习惯了“从头到脚”地打量别人，因而发型对于职场中人来说就特别重要。一款适合自己又不落俗套的发型，给人清爽干练的好印象，无疑会让别人对我们产生好感，给我们的形象加分，也让我们的工作更顺畅。



某集团公司的董事长有一回要接受电视台采访。为郑重起见，董事长特意向公司特聘的形象顾问咨询有无特别需要注意的事项。形象顾问专程赶来后，仅向董事长提了一个建议：换一个较为儒雅而精神的发型，并且一定要剔去鬓角。理由是，发型对一个人的上镜效果至关重要。果不其然，改换了发型之



后的董事长在电视上亮相时，形象确实焕然一新。新发型使他显得精明强干，再加上深沉稳重的谈吐，节目效果非常好。



发型不仅反映了一个人的修养与品位，而且还是个人仪表形象的核心部分。所以，改换了更适合自己气质和职位的发型的董事长，显得更加精神和干练，也就更容易赢得观众的认可了。

头发位于人体的“制高点”，在一般情况下，人们观察一个人往往就是从头开始的，所以塑造完美形象也要“从头开始”。

发型礼仪，关键在于两点，一是要保持头发的干净整洁，二是要打造一个最适宜自己又能展现自己的职业形象的发型。头发整洁、发式大方会给对方留下精神焕发的美好印象。长发如云，自然如诗如画；短发飒爽，显得英姿勃发。对于头发的礼仪我们要注意以下几点：

一是勤于梳洗，干净整齐。从礼仪的角度来讲，勤于梳洗，保持头发的干净整齐是头发修饰也是仪容修饰中最基本的礼仪细节。很难想象，一个顶着一头油渍渍、白刷刷（头皮屑）的头发出头露面的人，怎会给人留下良好的印象，又怎会受人欢迎？欲要发美，并保持头发的健康，当然也要勤于梳洗。俗语云：一日百梳，发美无枯。勤梳是促进生发机能旺盛的有效方法之一，如果再辅以按摩头皮效果更好。头发的蓬勃生长是美发的基础，有些女性梳发常沿用从上向下的错误手法，正确的手法是将头顶和后脑处的头发向上梳理，两侧头发由发根到发梢梳向两边。这样梳可使头发和头皮处于垂直状态，使发囊免受伤害。按摩的方法是伸开十指，沿着发髻由前额向头顶做环状揉动，再由头顶揉向脑后，当头皮有发热和紧缩的感觉时为适度。

二是长短适中，发型得体。欲保持头发的干净整齐，还要注重头发的长短以及发型的选择。虽说一个人头发的长短及发型应当悉听尊便，不便干预，不可强求一律。但从交际和审美的角度看，它仍受到性别、性格、职业、年龄、发质、体型、脸型等若干因素的制约。

选择恰当的发型，既可以为自己的脸型扬长避短，以体现发型与脸