

LETITIA BALDRIGE'S NEW COMPLETE GUIDE
TO EXECUTIVE MANNERS

最佳经理人 礼仪指导手册

[美]利蒂希娅·波多里奇 著
章月皎 译

步入上流社会的必读书

被美国《商业周刊》誉为“美国高级经理人必读书”

美国最畅销的商务礼仪类权威著作

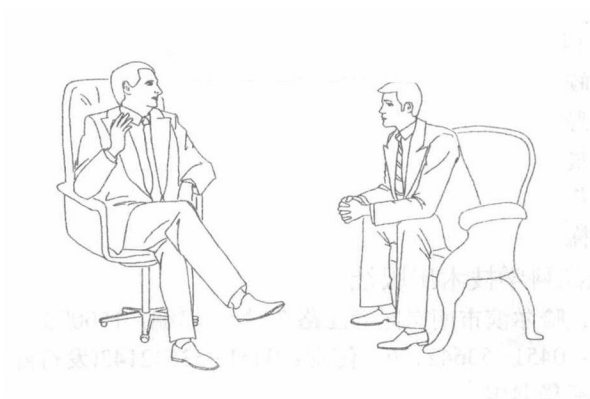


本书是被称为“美国礼仪主宰者”的利蒂希娅·波多里奇经典之作的第六版。该书第一版上市后不久就成为该领域的经典之作，被称为“职业经理人必不可缺的礼仪指导宝典”。目前已再版6次，全球销售量达百万册。

黑龙江科学技术出版社

LETITIA BALDRIGE'S NEW COMPLETE GUIDE TO EXECUTIVE MANNERS

最佳经理人 礼仪指导手册



黑龙江科学技术出版社
中国·哈尔滨

黑版贸审字 08—2009—089

图书在版编目(CIP)数据

最佳经理人礼仪指导手册 / [美] 利蒂希娅·波多里奇著; 章月皎译. —哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 2009.9

ISBN 978-7-5388-6224-9

I. 最… II. ①利…②章… III. 企业—领导人员—礼仪—手册
IV. F272.91-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 167762 号

Letitia Baldrige's New Complete Guide To Executive Manners by Letitia Baldrige

Copyright © 1985,1993 by Letitia Baldrige

Simplified Chinese edition copyright © 2009 Beijing Zhongzhibowen Book Publishing Co., Ltd.

This edition published by arrangement with Curtis Brown Ltd. through Bardon-Chinese Media Agency

All Rights Reserved

最佳经理人礼仪指导手册

ZUIJIA JINGLIREN LIYI ZHIDAO SHOUCE

作 者 [美] 利蒂希娅·波多里奇

译 者 章月皎

责任编辑 刘 野

装帧设计 王明贵

文字编辑 郝秀花

美术编辑 刘欣梅

出 版 黑龙江科学技术出版社

地址: 哈尔滨市南岗区湘江路 77 号 邮编: 150090

电话: 0451-53642106 传真: 0451-53642143(发行部)

发 行 全国新华书店

印 刷 北京中印联印务有限公司

开 本 787 × 1092 1/16

印 张 32

版 次 2010 年 3 月第 1 版 · 2010 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5388-6224-9/F · 28

定 价 29.80 元

作者序

现在你手捧的这本书囊括了我整个职业生涯中所学到的一切礼仪,包括在巴黎和罗马的美国大使馆内、公司(我是公司首位女董事)的董事会会议室内、白宫(肯尼迪在任期间我担任杰奎琳·肯尼迪的办公厅主任,并为此后的4位美国第一夫人提供咨询服务)的过道里,在我担任营销和公关顾问的公司里、教授管理培训课程的公司里以及我担任董事的无数个非营利性机构内。

经过数十年在各个国家的繁忙而又精彩迭出的生活,我见识过了或优雅或粗鲁的各式言行举止。现在,看起来我的任务是帮助人们认清这两者之间的区别,让人们活得更为自在,帮助大家认识到商务和社交生活中善意和成功之间的相关关系,这也一直是我生活的一大重心。

随着对社交和商务礼仪研究的深入,我开始从事另一种职业:写礼仪书,做演讲,在电视和其他媒体上做评论员,并为处于不同社会层次的人提供咨询服务。

20世纪70年代后期,我完整校阅了一本著名的礼仪书,那本书介绍了日常社交中必须面对的一些问题,比如说你的宴会上有人喝醉酒骂人你怎么办、怎么给未婚同居者发请柬等等。

此后,随着妇女涌入职场以及更多的人加入工作行列,下一个必须引起公众关注的地方就转移到了职场。我的出版商——罗森出版公司负责人埃莉诺·罗森看到了这个商机,并于1985年推出了《利蒂希娅·波多里奇经理人礼仪完全指导手册》。

至今这本书已经售出了50多万册,在全世界范围内赢得了一批忠实的读者。但是自从这本书首次出版以来,不管是对于CEO还是其他各个层次的人来说,商务生活已经发生了戏剧性的变化。前所未有的新问题在我们眼皮子底下冒出来了,这些都是当今的经理人和普通员工必须面对的。

工作场合的会面、打招呼、招待、着装和社交活动出现了一些新的简化规则,另外还有贸易国际化后如何与外宾交往和身在异国时如何表现等等,这些都是现代

社会提出来的新的礼仪要求，需要我们慎重对待。

双职工家庭的需要日益成为职场中的敏感话题，男女合作关系也成了一个新问题。男女不仅是同一等级的关系，也存在着上下级关系，要考虑各自的性别和年龄问题就变得更加复杂了，因此要求我们必须就此形成新的礼仪规范。另外，我们也要更加重视残障人士的权益以及种族平等、多元化等。

电子技术的飞速发展影响了我们日常交流的方方面面，也在很大程度上改变了职场人士与他人的交流方式。

这些只是现今日益复杂的职场生活革命性变化中的冰山一角。每天我都会收到包括企业董事长在内的商界人士咨询新礼仪规则的来信、传真和电话，大家都需要有指路灯来指引自己走出迷宫。

此书就是我给出的答案！

这本书同样向读者介绍了这部分内容。

很多传统的习俗和礼节仍保留在了我们的礼仪规范条例之中，而这种规范可能会促成一颗商界新星的诞生，但也有可能是毁灭。

商学院的教授们从来不会教导学生什么是快乐，但在这本修订版中读者会发现这个词无处不在。我们需要感到快乐，我们也有权享受快乐。在这本书中我向商务人士介绍在这个新时代中所要面临的各种挑战，而且更为重要的是这本书中会提及这些挑战的解决方式。不管是商务生活还是社交生活，都有很多的礼仪规范，只有掌握了这些，我们才能更为优雅地生活在这个世界上，而这也是我们能快乐工作、快乐生活的关键。现代人的商务生活和社交生活通常是难解难分的。

这是一个生机勃勃的世界。精通电脑固然重要，但精通如何管理他人却是最为重要的。杰出的领导者就是关心他人的人，就是一个团队最大的凝聚力量，也是为我们社会注入人道主义精神的人。

没有良好的人际关系，你绝不可能在工作中胜出，不懂得人员管理的团队，也绝不可能正常运行。此书的真正目的是为读者提供人际交往技巧，使你和你的事业早日达到人生的巅峰。

利蒂希娅·波多里奇

目 录

第一部分 如何做个优雅的管理人

第一章 优雅地工作

优雅地在商界行走	2
何时说“请”·如何道歉·如何致谢·接受和给予赞扬的最好方式·自私的人终将受到报应·当你成为公司新成员时	
如何优雅地接见和问候商务人士	7
姓名意味着什么·介绍的艺术·练习记住别人姓名·工作场合的绰号·握手要注意什么·祝贺时的拥抱和亲吻	
如何优雅地走动	14
过门	
善待自己的过失	16

第二章 经理人如何同下属、同事和上级轻松相处

经理人如何聪明行事	19
如何帮助新雇员适应环境	21
如何对待下属和同事	21
在工作中结交朋友	22
展示公司形象的第一人——接待员	23

行政助理和经理秘书——工作礼仪的楷模	25
升职和职衔的改变 · 如何介绍你的秘书 · 托秘书办私事 · 提拔你的秘书	
如何面对比自己年长的下属	27
女经理人有特殊的需要和麻烦——但都是可以解决的	28
女经理人如何处理与男同事的关系 · 女经理人如何应对她不喜欢的男性的接近	
关注员工的个人问题	31

第三章 待客、出访与宴请

商务来访接待	32
送客	
安排客户参观	33
经理人之间相互拜访和接待	34
商务来往中的接待方 · 商务拜访	
电梯礼仪	36
餐桌礼仪	37
入席 · 何时开始用餐 · 餐巾 · 用餐姿态 · 控制紧张时的习惯性动作 · 用餐 · 刀、叉和匙的持法 · 餐桌巧计 · 闭口不谈减肥 · 办公室用餐礼节	

第四章 轻松旅行

做个文明的游客	47
汽车礼仪 · 可恶的飞机旅行者	
包机上的礼仪	49
初级经理人与高级经理人一同出行	50
在包车上 · 在经理人自己的车上	
初级经理人和高层人员单独在一起时如何谈话	51
旅馆礼仪	51
大城市里一流宾馆的小费标准 · 保持冷静	
女经理人如何保障旅途安全	53
女经理人在公共场合独自进餐 · 女经理人在酒店套房办公	
关于国际旅行的一些建议	55

参加运动时的礼仪 56

 泳池礼仪·观看体育比赛时的礼仪

第五章 职场变迁带来的新问题

避免使用大男子主义话语 60

 “男人”“女人”“大家”和“姑娘”·工作场合避免使用亲昵语言·骑士精神并没有消亡，只是不再限制性别

性骚扰 63

 关于性骚扰的一些个人看法·什么是性骚扰·遭遇性骚扰时的自我保护·当你决定向上级管理部门控诉后·受到性骚扰的男士

如何正确看待当今工作场合的性问题 66

 跟同事约会·谈论性生活·工作中的性问题和绯闻·利用午餐时间解决女上司与男雇员之间的问题·同性恋关系

维护公司残障职员的权利 69

如何管理 HIV 阳性职员 70

职员的家庭补助 71

女经理人怀孕 72

 孩子万岁·给怀孕女经理人同事的建议·未婚妈妈·收养孩子后如何告诉公司同事·在办公室给孩子喂食、喂奶

职场的多元化和种族歧视 76

 称呼上的喜好·特定种族、性别或宗教的绰号·管理责任·为诋毁其他民族的言论道歉·重视道德规范

上瘾和药物滥用 82

在家办公 83

 如何在家办公

第六章 聘用和解雇

面试前的准备 85

经济性裁员 87

当你被解雇时 88

在雇用期间寻找新工作 91

离开原公司	91
-------------	----

第二部分 商务生活中人与人之间的交往

第一章 经理人的交流沟通

讲话	94
在别人听来你的声音是怎样的·在公众场合讲话	
谈话的艺术	99
倾听是一门艺术·肢体语言是谈话的一部分·提高谈话技巧·善谈者·当你想不出该说什么时·如何闲聊·应该避而不谈的话题·商务—社交场合的谈话	
电话礼仪	108
企业电话留给公众的印象·如何接电话·如何向替你接电话的人提建议·如何带口信、留口信·经理人应具备的电话礼仪·经理们须知的其他一些打电话的技巧	
电子商务礼仪	121
手机·手提电脑·传呼机·传真·电话免提·电子商务道德·让电子邮件更加人性化·全天候电子通信·电子科技泛滥的解决途径	
如何写封完美的商务信函	125
正式的商务信件·书信礼仪·非正式的商务信·写给被拒收的求职者或代理商的解释信·推荐信·辞职信·接受或辞谢非营利性机构董事会的入会邀请·商业推销的回复信·批评信·致谢信	
经理人外出时其信件的处理	151
便笺	152
便笺格式·用便笺与不知名人士交流	
圣诞卡、节日卡和其他贺卡	154
节日贺卡礼仪·送给病人的慰问卡	

第二章 办公用品

信纸、信封礼仪	158
办公用品上的公司品牌标志	160
企业家的第一份办公装备	161

商务人士的办公用品	162
经典的保守型设计·非传统设计·女经理人的私人文具·名片·商务公告卡	

第三章 商务着装

购买正装时需要问你自己的几个问题	179
在穿衣打扮方面谁能帮助你	179
穿衣打扮方面的几个注意点	180
传统行业的男经理人该穿什么样的衣服	181
出席正式宴会的装束·西装·领带和衬衫·鞋子·袜子	
帽子	184
女式帽·夏季的草帽和布帽	
时尚&女经理人	186
女经理人的低领装·女经理人的短裤、裙裤和西装裤·女经理人的服装置备·配饰·化妆·香水	
便装	191
良好的判断力·着便装的心理学·得体的便装·男士便装穿着	
仪容修饰	193
头发	194
染发·假发	

第四章 国际贸易——业务和礼仪兼修

学习外语的重要性	198
当有人不太懂某门语言时·如何对待翻译员	
了解外国文化	200
出国家庭的跨文化训练	201
跨文化训练	
国际商务交往的基本礼仪	202
出国·异国同行来访	
维护国家尊严	205
国际送礼	207

关于送礼的一些建议·送给孩子的礼物·女经理人如何送礼·送给外国客座演讲者的特殊礼物·为即将出国的同事送行·送花的注意事项

商务旅行中的空闲时间 210

不要有这样的坏习惯 212

 不要拿神圣的事物开玩笑

国际商务着装 214

不同地区的习俗差异 215

 非洲·阿拉伯国家·德国·印度·日本·韩国

第五章 商务送礼

关于商务送礼的建议 231

必要时向送礼顾问寻求帮助 232

送礼的原因 232

当主人不希望客人们携带礼物赴宴时 233

商务送礼的礼品 233

 企业赠品·带公司标志的礼品·电子礼品·送花·食物礼品·送酒·酒柜用具·送给特定人群和特定场合的礼物

禁止在公司内互送礼物 239

公司规定禁止收受礼物 239

节假日送礼 240

 公司对员工送礼、收礼的规定·个人节日送礼计划·更新送礼清单

为礼品买单 244

送礼礼仪 245

不合适的礼物 246

接受礼物并致谢 246

受邀赴宴时 247

 留宿宾客给主人送礼

给职场人士送生日礼物 248

 生日贺卡

庆祝职员从业周年的礼物 248

结婚礼物 249

企业送给贵宾和高级经理人的结婚礼物	
送给新生儿的礼物	250
给病人或伤者送礼	251
送给退休人员的礼物	251
艺术品礼物	252
艺术画廊的礼品券·如果你打算送一件高档艺术品给同事·定制肖像·其他定制艺术品	

第三部分 商务生活中的礼仪规范

第一章 商务礼仪

尊重：礼仪的根本	257
怎样向别人表示尊重	
如何根据来宾身份安排座次	259
第一优先权：身居高位的客人·有外宾出席时·需要安排在主宾席的人·本公司的同事和其他单位的同行·查询政府官员客人的职位排名·自选座位	
大型公共社交活动的惯例	264
国歌·国旗	
祝酒	265
由谁来致祝酒辞·为什么要祝酒·向谁祝酒·什么时候致祝酒辞·如何致祝酒辞·回敬·表示欢迎的简短祝酒辞·适合表达感情的时刻·我听过的最棒的祝酒辞	
称呼的正确形式	270
小、老、二世、三世以及其他·“女士”的用法·职业头衔·邀请某对夫妇时对其的称呼·如何使用“阁下”及“夫人”·何时直呼名字·“阁下”——美语中的常用尊称·高官卸任之后·对美国部分政府官员的称呼·对官员配偶的称呼·对军事长官的称呼·对宗教官员的称呼·对驻外大使的称呼·对其他国家大使的称呼·写信给外国官员或与之交谈时的称呼·与英国王室通信和交谈时的称呼·与贵族通信及谈话时的称呼·对加拿大官员的称呼·对联合国官员的称呼·对外国专家的称呼·对外国女性的称呼	

第二章 组织及参加会议

为什么要开会	289
称职的大会主席	291
称职的与会者	292
如何从会议中获取最多	294
多想少说	
参加公司外的例会时的礼仪	295
在国外参加会议时的礼仪	296
携配偶或情侣出席会议	
参加企业总部召开的大型会议	297
会议策划者的职责	
股东年会：公司最重要的大会	298
年会的时间和地点 · 向与会者交待会议时间、地点及安排 · 邮寄年度报告 · 会议的安全性和环境 · 会议秩序 · 会议议程	
董事会会议	302
董事会成员畅通交流的重要性 · 第一次参加会议的董事 · 董事礼仪 · 董事会合影	
年度销售会议	304
在会议中心举办培训班或商讨会	
参加视频会议时的礼仪	306
选择会议地点	307
替公司预订会议场所 · 预定会议场地和服务时的谈判 · 小费	
会议策划人的备忘录	309
1. 基本信息 · 2. 场地评估 · 3. 会后对场地的评价 · 4. 会议邀请函 · 5. 预算 · 6. 接送交通安排清单 · 7. 客房分配 · 8. 会议供应品清单 · 9. 鲜花 · 10. 视听设备清单 · 11. 演讲者和演出人员 · 12. 会场布置 · 13. 菜单 · 14. 感谢信 · 15. 会议结束后给场地总经理写信	
会议登记	323
会议胸卡	
待客厅的布置	324
为新闻媒体准备的房间	325

第三章 商务招待

招待无处不在	328
取悦于人的艺术	329
富有创意的宴会场地	329
招待商务伙伴	330
邀请上司·当上司邀请你时·邀请同行（及其配偶或情侣）	
招待来自外地的商务人士	333
招待远道而来的 VIP 来宾	
编写宾客名单	334
如何搭配来宾·宾客名单存档	
关于节省招待预算的建议	336
主办单位发生大事时宴会的取消或推迟	336
取消宴会时的合同问题·取消公司大型宴会时的注意事项	
有关公司大型宴会策划和运行的全面指导	338
把自己当做战役指挥官	
宴会策划者的备忘录	344
1. 基本信息·2. 预算·3. 宾客名单·4. 请柬·5. 宴会备办者：食物和饮料·6. 花店·7. 舞会用的帐篷·8. 宴厅布置图·9. 宴厅装饰风格·10. 宴会礼仪·11. 音乐与娱乐表演·12. 宴会的新闻报道·13. 保卫工作	
盛大宴会的坐席安排	352
主席台·如何按照身份高低排座次·宾客席位单·大型宴会的桌卡·入场·宴会策划者需要一张全场席位图·向主人介绍客人·大型宴会需要一个“介绍人”·菜单和座位卡	
庆典宴会单	364
盛大宴会中副主人的职责	365
就餐服务的重要性	366
自助餐服务的注意事项·宴会食物·酒宴承办人的想象力·当今社会的饮食习惯·菜单上的健康食物·素食者和动物权益保护人士·尊重客人的宗教饮食禁忌·地方饮食特色·为外国贵客设宴·订菜单时的其他注意事项·非自助宴会的菜单样本·咖啡·利口酒和白兰地	

为艺术家举办的宴会	377
何不办个商务茶会	377
公司的圣诞聚会	379
企业年度晚会上主人和客人的言行举止	
在宴会上安排表演节目	380
何种情况下不要预定娱乐表演节目·何种情况下预定娱乐表演节目·大型晚会的 娱乐顾问·注意事项·严格安排宴后演讲·司仪的职责·宴会策划者定的“演讲 规则”·请名人出席	
上酒和喝酒	385
喝酒与不喝酒·企业宴会提供酒精饮料的责任·如何节省酒水开支·上酒·啤酒· 接待戒酒者	
在饭店吃饭或请客时的礼节	395
跟饭店负责人打交道时的礼节·在饭店请客时的宴请礼仪·客人在饭店的赴宴礼 仪·请客者和客人的饭店礼仪·在饭店宴请时如何付小费·在快餐、外卖店付小费	
在公司的经理人餐厅招待客人	401
初级经理人在公司餐厅的就餐礼仪	
在私营俱乐部招待客人	403
当你受邀在某个私营俱乐部做客时·在别人所属的俱乐部招待客人	
在办公室招待客人吃快餐	406
在家招待客人：最讨人喜欢的一种邀请	406
在家宴请需要组织能力和细心·盛大的家庭宴请·举行盛大家庭宴请时主人配偶的 角色·给没有配偶的经理人当家庭宴请的副主人·如果客人迟迟不走·到别人家参 加宴会	
企业鸡尾酒会	411
鸡尾酒会礼仪·公司鸡尾酒会前员工的培训·鸡尾酒会的不同形式·在哪儿举办 鸡尾酒会·鸡尾酒会食物	
吸烟礼仪	419
吸烟者应该做到的事项·非吸烟者应该做到的事项·抽雪茄的礼节	
举办宴会时的吸毒问题	423

第四章 邀请和请柬

邀请方式	424
邀请客人参加盛大午宴	425

邀请的艺术	428
请柬的设计和制作	428
设计不能过于单调	429
请柬信封上的地址栏	430
信封上的邮票	430
装信	430
寄请柬	430
向客人预约时间	431
请柬范文	432
正式宴会的典型请柬·当有多个主办方公司时·医生(博士)夫妇举办宴会时的 请柬·高层管理者与配偶举办宴会时的请柬·经理人在公司餐厅举办宴会时的请 柬·为退休员工举办宴会时的请柬·公司产品发布会的请柬·当公司举办长达几 日的会议时	
请柬的 10 大要素	438
1. 公司标志·2. 主人姓名·3. 邀请语·4. 宴请目的·5. 聚会类型·6. 日期·7. 时 间·8. 地点·9. 特别说明·10. 回复方式	
发送入场券和座位票	445
RSVP(敬请赐复)礼节	445
“出席者请回复”和“辞谢者请回复”会不起作用·“敬请回复”·携带未受邀请的 人参加聚会时·秘书如何替上司回复请柬·正式的接受信·未受邀时	

第五章 非营利性机构的商务和职责

赞助政策	449
社区服务	450
公司捐助的慈善晚宴	451
慈善活动的邀请	
慈善机构对资助公司的态度	454
资助方公司对待非营利性机构的态度	455
资助艺术活动	456
小公司也可以资助艺术活动·资助音乐会、舞会和戏剧演出·不要因挥霍无度而 破坏企业形象·自我宣传	

支持非营利性机构的广告	458
培养员工的志愿服务精神	459
志愿者	459
尊重发动员工参与社区服务的 CEO	461
加入非营利性机构董事会	462
董事礼仪 · 董事的经济资助 · 奉献爱心和劳力 · 年轻人加入慈善机构董事会	
初级经理人主持筹资会	464
对捐资企业的一些告诫	466
成功经理人被朋友和商业同伴利用时	466

第六章 典礼和值得庆祝的大事

企业举行周年庆典	468
筹划庆典 · 回顾公司历史 · 周年庆典时的图形设计大赛 · 企业合并时的庆典 · 分公司的庆典 · 企业盛大周年庆典计划	
员工结婚或生孩子	473
职员结婚 · 职员生子	
洗礼和成人礼	475
职员过生日	475
经理人退休	476
一些公司组织的退休人员的活动 · 当你面临退休时 · 退休演讲 · 初级经理人对退休经理人的态度	
经理人去逝	479
需要立即去做的事 · 逝者家里的事务 · 讣告 · 丧葬鲜花 · 殡仪馆 · 葬礼 · 葬礼和追悼会上的引宾人和护柩者 · 弥撒通知单：天主教徒去世时 · 犹太同事去世时要注意的事项 · 以“纪念×××”的名义向非营利性机构捐款 · 纪念活动 · 与已故者的配偶保持联系 · 为去世者发表颂文 · 经理人在国外岗位上去世 · 慰问信 · 接受慰问后的感谢信	