

礼仪
是展示个人**素养**与
形象的软实力。

公司礼仪

GONGSI LIYI

(第三版)

金正昆◎著

礼仪

是在人际交往中进行
相互**沟通**的技巧。

礼仪

是人际交往中适用的一种艺术、
一种交际方式或交际方法，
是人际交往中约定俗成的
示人以**尊重、友好**的习惯做法。



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

公司礼仪

GONGSI LIYI

(第三版)

金正昆◎著



首都经济贸易大学出版社
Capital University of Economics and Business Press

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

公司礼仪/金正昆著. —3版. —北京:首都经济贸易大学出版社, 2013. 8
ISBN 978-7-5638-2113-6

I. ①公… II. ①金… III. ①公司—礼仪 IV. ①F276.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第144993号

公司礼仪(第三版)

金正昆 著

出版发行 首都经济贸易大学出版社

地 址 北京市朝阳区红庙(邮编 100026)

电 话 (010)65976483 65065761 65071505(传真)

网 址 <http://www.sjmcb.com>

E-mail publish@cueb.edu.cn

经 销 全国新华书店

照 排 首都经济贸易大学出版社激光照排服务部

印 刷 北京地泰德印刷有限责任公司

开 本 710毫米×1000毫米 1/16

字 数 356千字

印 张 20.25

版 次 2003年5月第1版 2006年2月第2版

2013年8月第3版 2013年8月总第5次印刷

印 数 15 001~18 000

书 号 ISBN 978-7-5638-2113-6/F·1206

定 价 33.00元

图书印装若有质量问题,本社负责调换

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书由我国著名礼仪与公共关系专家、中国人民大学金正昆教授撰写,是国内正式出版的第一部以公司礼仪为内容的专著。

本书以国内公司的广大员工为基本对象,侧重于介绍其日常工作中所须遵循的常规礼仪。本书不仅包括公司员工在国内外交往中所必须掌握的办公、仪式、礼宾、社交、衣饰、餐饮礼仪,而且还提供了当前公司员工所关注的涉外、沟通、化妆、网络、娱乐、运动礼仪。本书既具有权威性、规范性,又具有时尚性、实用性与可操作性。

前 言

现代公司制度是我国社会主义市场经济的重要特征,在社会经济生活的方方面面,各种形式的公司正在发挥着举足轻重的作用。

所谓公司,通常指的是一种现代化的生产、流通性经济组织。它在市场规则的指导下,主要从事产品的生产、技术的研发、服务的提供,以及商品的流转或某些文化、传播和建设事业。实际上,在当今我国经济生活的各个领域里,都活跃着各种形式的公司。

与其他社会组织相比,现代公司的经营管理独具特色。崇尚游戏规则,是现代公司的主要特色之一。游戏规则,简称规则,实际上就是指人们平时所说的规矩。具体而言,它指的就是在公司运行之中所必须自觉遵守的各种既定的标准、法则与习惯做法。人们在评价一家公司时,通常首先以其是否遵守游戏规则作为最重要的尺度。在行家眼里,一家公司是否讲究游戏规则有两方面的含义:第一,它懂不懂得游戏规则;第二,它到底遵守不遵守约定俗成的游戏规则。

在公司的各种游戏规则之中,公司礼仪始终居于重要的位置。公司礼仪,有时亦称商务礼仪,它通常是指公司员工在其正式的人际交往中所须遵守的基本规则,或曰公司员工在其商务交往中所须遵守的待人接物之道。

就公司礼仪的具体内容而言,公司礼仪主要包括办公礼仪、仪式礼仪、礼宾礼仪、衣饰礼仪、餐饮礼仪、社交礼仪等几个部分。

就公司礼仪的实际应用而言,公司礼仪的主要规定有如下两点:首先,公司礼仪应以公司员工为适用对象。对于其他各界人士,则不必以此苛求于人。其次,公司礼仪应以商务应酬为适用范围。在此范围之外,运用公司礼仪未必合适。

就公司礼仪的指导思想而言,公司礼仪主要有如下两个方面的具体要求:一方面是敬人。公司礼仪的方方面面,大到宗旨,小到细节,说到底,都是要求公司员工始终如一地尊敬其交往对象。做不到这一点,公司员工即可被视为失礼之人。另一方面是律己。在尊敬交往对象的同时,公司礼仪还要求公司员工要严于律己,要时时讲规矩、处处讲规矩、事事讲规矩。实际上,此即尊重自己。在日常工作与生活中,公司员工唯有敬人与律己二者并举,才会给人以表里如一之感。

当前,公司礼仪已成为国内公司及其广大员工学习的一大热点。学习与运用公司礼仪,主要有下述四个方面的作用。

首先,有助于提高公司员工的个人素质。一个人素质的高低,通常具体体现于其平时为人处世的种种细节之中。学习并遵守公司礼仪,将有助于提高公司员工待人接物的能力,并使员工的言行符合现代礼仪规范,这无疑有助于提高其个人素质。

其次,有助于增强公司员工的沟通能力。在商务交往中,交往双方之间的相互理解至关重要。没有相互之间的理解,便难言商务交往的成功。学习并遵守公司礼仪,从某种意义上讲,就是学习并运用商务交往中的沟通技巧,这自然有助于公司员工沟通能力的增强。

再次,有助于公司员工参与国际交往。我国加入世界贸易组织之后,国际交往日益频繁。在这一背景下,公司员工参与国际交往的机会将越来越多。学习并运用公司礼仪,无疑将直接有助于公司员工参与国际交往。

最后,有助于维护公司形象。在多数情况下,公司形象往往是指公众对一家公司的基本评价。实际上,公众对一家公司的基本评价,通常主要来自对该公司员工的直接印象。在日常工作与生活中,假使公司的广大员工均能自觉地、恰到好处地遵守公司礼仪,必将令公众对其产生良好的印象,进而会有助于对该公司形象的维护。

目 录

上编 日常工作的礼仪规范

第一章 办公礼仪	3
一、行政	4
二、销售	10
三、会议	16
四、信函	30
五、交谈	38
六、演讲	44
七、电话	50
八、题字	56
第二章 仪式礼仪	62
一、谈判	62
二、签约	70
三、开业	76
四、剪彩	82
五、交接	87
六、庆典	92
第三章 礼宾礼仪	99
一、迎送	99
二、称呼	104
三、介绍	110
四、握手	115
五、名片	121
六、会晤	131

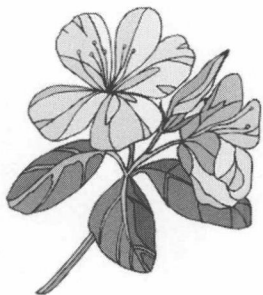
七、饮食	139
八、轿车	154
九、住宿	160
十、礼品	164

下编 涉外交往的礼仪规范

第四章 涉外交往的一般原则	173
一、首轮效应	173
二、角色定位	178
三、双向沟通	184
四、三 A 敬人	188
五、不卑不亢	192
六、女士优先	196
第五章 衣饰礼仪	201
一、西装	201
二、套裙	212
三、制服	221
四、饰品	227
五、化妆	234
第六章 餐饮礼仪	243
一、西餐	243
二、自助餐	252
三、洋酒	257
四、咖啡	262
五、品茶	267
第七章 社交礼仪	274
一、宴会	274
二、舞会	281
三、拜会	288
四、派对	293

五、运动	298
六、娱乐	305
后记	311
再版后记	312
第三版后记	313

上编 日常工作的礼仪规范



公司礼仪,主要适用于公司员工的正式工作场合。也就是说,员工日常工作中的礼仪规范乃是公司礼仪的基本内容。具体而言,公司员工所须了解的日常工作的礼仪规范主要包括办公礼仪、仪式礼仪、礼宾礼仪等等。

对于广大公司员工而言,日常工作的礼仪规范是其必须熟知且应自觉遵守的。

第一章

办公礼仪

在一家公司里工作,公司员工所做最多的事情就是在本公司的写字间内处理各式各样的公事,这就是所谓办理公务,亦称办公。从总体上讲,办公不仅是每一名公司员工日常工作的基本形式,而且也是其上班供职的常规形式。人们在与一家公司进行接触,尤其是初次与之打交道时,通常都会对其员工的办公礼仪是否规范给予高度关注。

办公礼仪,亦称公务礼仪,一般是指公司员工在其工作岗位上,特别是在写字间内处理公务时所应遵守的常规礼仪规范。概括地说,办公礼仪具有下述四个基本特征:

其一,规范性。办公礼仪,实际上就是公司员工在其工作中用以约束自己的标准化做法。它最为推崇的就是各种各样的“规矩”。讲不讲“规矩”,不仅事关员工个人素质的高低,而且也是所在公司是否规范的重要标准。这一点,不论公司大小,概莫能外。

其二,对象性。运用办公礼仪,讲究其“对象化”。一方面,办公礼仪只被用来严于律己,不宜以之苛求他人。另一方面,办公礼仪在具体运用时则要求因人而异,不可以死搬教条,对所有人均按同一个标准无条件地硬套。

其三,细节性。就具体内容而论,办公礼仪十分强调对公司员工日常工作之中每一环节的具体细微之处的规范。它强调的是:教养体现于细节,细节展示着素质。

其四,传统性。随着时代的进步,办公礼仪的形式与内容均会与时俱进,不断地充实、调整、发展。同时,办公礼仪是非常推崇传统的,并且将传统与办公礼仪的标准化、正规化直接联系在一起。

办公礼仪的主旨,就是要求公司的每一名员工在其具体的工作岗位上行事有法、待人有序、办公有道,使所有的公司员工均能恪尽职守、勤于公务,努力地提高自己的办事效率。简单地讲,就是以下三句话:一要严于律己;二要善待他人;三要尽职尽责。

一、行政

在日常工作中,每一名公司员工都必须严格地遵守行政礼仪。所谓行政礼仪,是指在公司内部管理中应遵循的最为基本的礼仪规范。

在运用行政礼仪时,对下述要求应予重视:其一,就适用对象而言,它仅仅适用于本公司内部;其二,就适用地点而言,它仅仅适用于写字间这种特定的办公地点;其三,就适用时间而言,它仅仅适用于正常的上班时间。超越上述特定的范围之外,行政礼仪通常就会失效。

管理对任何一家现代公司的重要性都是不言而喻的,然而所有公司在其运行之中都一定会使人意识到:管理首先是对人的管理。作为专司内部管理工作之职的行政部门,实际上主要任务是协调、处理好本公司内部的人际关系,以便使本公司全体员工上下一心、同心同德、团结友善。由此可见,行政礼仪的主要使命,就是要协调、处理好本公司的人际关系,增强本公司的向心力与凝聚力。

一般而言,在具体规范公司内部的人际关系时,行政礼仪的基本要求有二:一是约束自我;二是善待他人。

(一) 约束自我

人,就其本质来说,是各种社会关系的总和。因此,每一个正常人不论置身何处,都应当自觉地、积极地、主动地处理好人际关系。在现代社会中,忽略人际关系,我行我素,率性而为,实际上是永远行不通的。

“要做好事,须先做好人”。处理不好人际关系,其实就是不懂做人之道。不懂得做人之道,反过来往往又会直接或间接地有碍自己的本职工作。

每一名公司员工,不论其职位高低,在处理公司的内部人际关系时,首先都要学会约束自我。所谓约束自我,主要就是要求其在待人接物方面一定要严于律己。在处理本公司内部的人际关系时,必须有意识地对自己有所要求。

按照常规的礼仪规范,每一名公司员工在自我约束方面,主要应当注意爱岗敬业、训练有素、保持自尊这三大要点。

1. 爱岗敬业。爱岗敬业,是对公司员工的基本要求。在工作中,每一名公司员工都应自觉自愿地对其身体力行。就目前而言,公司员工爱岗敬业主要应当表现在如下方面。

一是调整心态。所谓心态,是指一个人的心理状态。正所谓“心态决定状态,”在事业上,大凡获得成功的人士,都必定保持着良好的心态。作为一名公司员工,在工作岗位上,一定要善于调整心态:胜不骄,败不馁;能上能下,能进

能退。

二是全心投入。常言说：“三百六十行，行行出状元。”要想在工作上有所成就，就一定要认真对待自己的工作。热爱是最好的老师，专心是最佳的途径。在工作上认真负责，锲而不舍，就一定会取得长足的进步。

三是努力进取。在工作上不仅要专心致志，而且也要奋发向上、不断进取。人生唯有目标明确，才不至于虚度。正如习近平同志所强调的一样：“打铁还得自身硬。”在工作中只有不断进步，才能使自己立于不败之地。在工作之中没有努力进取的精神，就会失去上进的动力，就有可能在激烈的竞争之中遭到淘汰。

四是坚忍不拔。在事业上与生活上，任何人都不可能一帆风顺，被他人误解、遭受挫折，甚至饱受委屈的事情也许会时有发生。此时此刻，应当坚忍不拔，甚至忍辱负重，经受住任何形式的考验。

五是以苦为乐。在自己的工作岗位上要想赢得他人的好评，不仅需要努力学习、勤于钻研，而且应能吃苦耐劳，不为名利所动，不计较一时一事的得失。

六是取长补短。毛泽东同志曾经说过：“虚心使人进步，骄傲使人落后。”在工作之中，既要承认自己的长处，更要正视自己的短处，并且还要善于取人之长、补己之短。

2. 训练有素。在社会上，每一位受人尊重的人，都必定在其事业方面有所成就。在公司里，不论自己是一位上司，还是一名普通员工，都应当努力使自己拥有一技之长，使自己在工作的各方面都表现得训练有素。下述六点，尤须注意。

一是精通业务。公司员工如欲在工作中表现得训练有素，首先要精通业务。而要真正做到这一点，就必须从现在做起，从点滴做起，认真学习，努力实践，在钻研业务时既要有热心，更要有耐心。

二是学识渊博。公司员工除了要熟悉自己的业务外，还应当视野开阔，善于观察，勤于思考，努力学习掌握其他方面的新知识、新观点、新信息。

三是遵守法纪。在日常工作与生活之中，每一名公司员工都应做到在社会上遵守法律，遵守社会公德；在单位中遵守纪律，遵守职业道德。

四是守口如瓶。在各种工作岗位上，有时难免会掌握一定的行业秘密或者别人的隐私。而一名训练有素的公司员工的标志之一，就是在外人面前要对此守口如瓶。这不仅是一种个人素养，而且也是一种职业操守。

五是注重效率。在工作之中，既要认真做事，更要讲究效率，不但要追求质量，而且也要保证数量。假使公司员工在工作中拖拖拉拉，瞻前顾后，敷衍了事，必然会为其他后来居上者所赶超。

六是恪守承诺。在商场上，人们十分强调“一诺千金”。在商务交往中，一个有信用的人才有可能广交朋友，而一个不讲信用的人却往往举步维艰。有人曾

说：“信用是每一家企业的最佳广告，也是现代人在商界的立足之本。”此言宜为每一名公司员工所谨记。

3. 保持自尊。在处理各方面的人际关系时，公司员工都要有意识地保持自尊。尊重自己，才有可能获得他人的尊重。一个没有自尊的人，永远也不可能受到他人的尊重。每一名公司员工在维护其自尊时均应注意下列五条细则。

一是珍惜形象。在工作中，公司员工必须对个人形象倍加珍惜。公司员工的衣着、举止、谈吐，既反映着其精神风貌，又表现出其素养、品位与身份。在此方面稍有差错，就会使个人形象受到损害。

二是公私分明。处理公司事务时，公私分明是对每一名员工的起码要求。一方面，要分清公司大局与个人感情，不要将个人情感夹杂到工作关系之中；另一方面，则要爱惜公司的财物，自觉防止贪占公司财物的事情发生。

三是争分夺秒。在商界，时间就是生命、时间就是效率、时间就是资源、时间就是一切。在工作之中，每一名公司员工都应当善于有效地分配时间、利用时间，分秒必争，并且懂得珍惜别人的时间。

四是安排有方。公司里的日常工作，往往千头万绪。要想达到举重若轻的境界，就一定要善于对其进行合理安排。在安排各项事务时，一定要注意轻重有别、缓急有序、条理分明、有条不紊。

五是维护环境。在工作中要想给他人留下良好印象，还需认真地维护好自己的办公环境。具体而言，办公环境又有“大环境”与“小环境”之分。前者指的是办公室内外的整体环境，后者则是指个人的办公桌、文件柜等具体环境。对它们的基本要求是：干净、整齐、简朴、有序。

（二）善待他人

在公司内部从事任何一项具体的管理工作，往往都会涉及各种各样的人际关系。应当承认，协调、处理人际关系的能力，是一名公司员工所应具备的基本工作能力之一。在现实的人际交往中，一个人的人际关系如何，不仅反映着其个性如何，而且往往决定着其事业的成功与发展。

在商务交往中，要求每一名公司员工在协调与处理人际关系时都要始终不渝地善待他人。善待他人，一般又涉及下列五个层面的问题：其一，主动接受他人；其二，高度重视他人；其三，认真尊重他人；其四，努力体谅他人；其五，友善对待他人。

在公司的内部管理中，每一名员工所面临的最重要的人际关系不外乎与同事的关系、与上司的关系、与下属的关系、与异性的关系。若想在实际工作中真正做到善待对方，自然应根据交往对象的不同而有所区别。

1. 与同事的关系。同事,在这里指的是在公司中共事的,朝夕相处的,或职级相近、业务相近的工作上的伙伴。在公司里供职时,自己的同事往往是不能由自己来选择的。唯有主动接受他们,并力争与其和睦相处,才有助于自己工作的顺利开展。必须牢记:尊重同事是一种本分。具体来讲,要处理好与同事的关系,应注意下列六点。

一是平等相待。与同事共处,要亲切友善,不能分亲疏远近。在一般情况下,对待同事应当一视同仁、不偏不倚。在同事之中拉山头、划圈子、搞宗派,或者过于偏向一部分人,虽有可能受到一些同事的青睐,但也可能由此而失去另外一些同事的好感。这些庸俗的做法最终只会损害同事之间的关系。

二是搞好团结。平时与同事打交道时,既要讲究公事公办,开诚布公,直言不讳,敢于开展批评与自我批评,又要注意具体的方式方法,不搞歪门邪道,不借题发挥、煽风点火、挑拨离间、破坏团结。

三是待人以诚。正常的同事关系,应当属于君子之交。此种君子之交的同事关系,要求彼此之间豁达大度、互信不疑、以诚待人。苏东坡曾经说过:“服人以诚不以言。”人与人之间最大的信任来自诚实无欺,同事之间的相互信任亦应以真诚为基础。对同事虚情假意、不讲诚信,必然会失去对方的信任,甚至伤害对方。

四是相互支持。既然同事是自己工作上的伙伴,那么在工作之中就应当主动地关心对方、帮助对方。当同事需要支持帮助时,应当挺身而出,鼎力相助,而不要附加什么条件、要求,也不能为此而有怨言。应当确认的是,支持同事的工作不仅会赢得对方的支持,而且也会直接地有助于公司的发展。

五是距离适度。不论帮助、关心、支持同事,还是对方主动有求于自己,都要注意就事论事,适可而止。处理自己与同事的关系时,始终都要把握好分寸,务必防止热情“越位”。违反规定,强人所难,干涉对方的私生活,甚至引起对方的反感。

六是戒骄戒躁。在工作之中,要虚心待人,善于向周围的同事取长补短。要真正地视同事为良师益友,认真地向对方学习。在同事面前,任何时候都要戒自高自大、目空一切、忘乎所以。对同事指手画脚、盛气凌人、简单粗暴,都是要不得的。

2. 与上司的关系。在公司里,上司指的就是自己在工作关系上的上级领导。妥善地处理好自己与上司的关系,通常被视为本职工作能否顺利开展的基本前提。必须牢记:尊重上司是一种天职。要处理好自己与上司的关系,下述五点均须谨记。

一是要服从领导。与上司共事,首先需要摆正自己的位置。既然在上司面

前自己是下属,那么在工作之中就必须服从上司的领导。在工作上,允许员工以正当方式向上司提出意见或建议,但一旦上司做出了决策,就必须积极地遵照执行。对上司的指令阳奉阴违,任意曲解,甚至公然大唱反调,都是绝对不可许可的。

二是要维护威信。在工作中,不论为了维护公司的形象,还是出自下级服从上级的纪律约束,每一名公司员工都必须有意识地维护上司的个人威信。一方面,不宜在背后议论、评论、指责上司的个人能力与基本决策;另一方面,在大庭广众面前,也不宜当众顶撞、指责上司,或者取笑、捉弄上司,使其当众出丑。

三是要敬重上司。不论自己与上司之间的私人关系如何,都要注意在工作场合,尤其是在外人面前时时、处处、事事以恭敬之心相待。要明确自己与上司在工作中所处位置的不同,该向上司请示时就要请示,该向上司汇报时就要汇报,对待上司的建议要认真考虑,对待上司的批评亦应虚心接受。称呼上司时要使用尊称,与上司交谈时要使用敬语,同上司外出时勿忘对方“礼让三先”。

四是明确权限。在公司里,每一名员工不但分工不同,而且工作之中的权限范围也有所不同。在实际工作中,每一名公司员工对自己的具体工作既要开拓进取,积极主动,也要讲究量力而行、注意权限。一家公司犹如一部机器,要保证其正常运转,就要求其所有部件各就各位、恪守本分。假如公司员工在工作中率性而为,擅自做主,不懂得各司其职的重要性,往往就会导致公司这部机器“运行出轨”。

五是全力以赴。在日常工作中,公司员工对于上司的最佳的支持、最好的回报,就是要认认真真、尽心尽力的做好自己的本职工作。在平时,积极做好本职工作,实际上就是主动地配合上司,就是为上司分忧,同时也是对上司的最大支持。真正做到了这一点,无疑将会使上司对自己另眼相看。

3. 与下属的关系。所谓下属,在公司内部一般是指在工作中归属自己管理、领导的部属。俗话说:“一个好汉三个帮。”一名公司领导,不论其多么精明强干,如果失去了下属的支持、配合与拥戴,往往就会变为一事无成的孤家寡人。必须牢记:尊重下属是一种美德。要想处理好与下属的关系,对下列五点应予以重视。

一是要充分信任。每一位有成就的公司领导,都懂得对于下属必须“用人不疑,疑人不用”。在实际工作中,一旦将某项具体任务交给了自己的下属,就要给对方以相应自主安排、自行发挥的空间,要充分信任下属的经验、能力与决断。除必要的指令之外,一般不要给予下属过多的限制与干涉。这种做法对方既是一种信任,也是一种支持。

二是要量才使用。在向下属具体分配、下达任务时,首先应当对对方在工作上的能力、经验与潜质综合加以考虑,然后在此基础上量才使用。对下属量才使用而不是逼迫对方勉为其难,不仅有助于工作任务的顺利完成,而且也是现代管