


不能不懂的300个 职场礼仪细节



礼仪，人际关系的调节器，职场生涯的助跑器。

有一些规矩，我们不明白，又难以启齿询问。
有一些场合，我们很努力，却掩盖不了出身。


金城出版社
GOLD WALL PRESS

李晓林◎著

图书在版编目(CIP)数据

不能不懂的360个职场礼仪细节 / 李晓林著. --北京: 金城出版社, 2011.6
ISBN 978-7-80251-947-3

I. ①不… II. ①李… III. ①心理交往—礼仪—青年读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第092574号

不能不懂的360个职场礼仪细节

作 者 李晓林
责任编辑 梁一红
开 本 710毫米×1000毫米 1/16
印 张 19
字 数 300千字
版 次 2011年6月第1版 2011年6月第1次印刷
印 刷 三河市鑫利来印装有限公司
书 号 ISBN 978-7-80251-947-3
定 价 34.80元

出版发行 金城出版社 北京市朝阳区和平街11区37号楼 邮编: 100013
发 行 部 (010) 84254364
编 辑 部 (010) 64210080
总 编 室 (010) 64228516
网 址 <http://www.jccb.com.cn>
电子邮箱 jinchengchuban@163.com
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010) 64970501

PREFACE · 前 言

一提起礼仪，很多人都会第一时间想到衣装整洁、举止得体的礼仪小姐，好像礼仪是只属于她们的事情，与我们无关，没必要了解太多。更何况，我们从小开始就学习文明礼貌，学的做的已经够多了。

其实不然，有一次参加朋友的婚宴，我就遇到这样一件事。

那天，婚宴刚刚开始，新郎新娘就挨桌给客人敬烟敬酒。凡是敬到的客人，都会奉上一个红包，新郎新娘一一谢过。

可是，当他们敬到其中的一位客人时，他却从口袋里直接掏出500元钱塞给新娘。那一刻，新郎新娘都有些尴尬，简单寒暄一句就转身离开了。

那位客人怅然若失，只好摇摇头坐下。大概在他看来，自己好心来贺喜，献上一份贺礼，好像新郎新娘并不领情。

之所以会出现这样的误会，就是因为这位客人不明白给人送礼时，现金是不能赤裸裸地递给主人的。归根结底，他对这方面的礼仪缺乏了解，不知礼、不懂礼。

这种事情如果发生在生活中、朋友之间关系不错，多数可以原谅。但如果是发生在职场之上、同事或者上下级之间，那就不是失礼这么简单了。

有一次，我们公司与另一家公司举行联欢晚宴。对方是我们的一个重要客户，所以，当然是我们做东。

宴会开始后，我们公司的老板先恭敬地向对方老总敬酒，然后双方的下属相互敬酒，气氛逐渐热烈起来。可就在这时，一件意想不到的事情发生了。一个服务员上菜时不小心脚下一扭，盘子里的菜一下子溅到了对方一位主管身上。

那位服务员吓坏了，顾不上脚痛，连声说“对不起”。由于事情发生得突然，对方那位主管还没反应过来。这时，我们公司的一位主管却首先上来呵斥道：

“你是怎么搞的？知不知道这是名牌西服，好几千块买的！让你们头儿过来说话！”

“对不起，这是我们的工作失误，这位先生的衣服我们负责干洗。”餐厅经理迅速赶过来，提出了解决方案。

对方的主管是个随和的人，想就这样算了。可我们的那位主管却不依不饶，态度十分强硬。最后，餐厅只好将那一桌菜全部免单。

在那位主管看来，自己为对方公司争回了面子。可他不知道，对方公司对他的表现非常不解，而我们的老板也觉得他做得太过分了。本来是一件小小的失误，他的言行却让所有在场的人心里都不痛快。虽然赢了“官司”，可大家好心情却没了。一场宴席就这样在沉闷的气氛中草草结束。

事后，老板对那位主管的表现非常失望，甚至为他当众丢尽了公司的脸面痛心疾首。作为一名中层主管，对待服务人员竟然如何蛮横无理，会让对方老板对我们员工的素质产生极大的怀疑。

不久，那位主管就被老板找了个借口辞退了。谁都明白，他是为什么离开的。

由此可见，礼仪的知识虽然琐碎，却充斥在职场的方方面面。有句话说得好：“一招不慎，满盘皆输。”在诡谲莫测的职场里，我们在礼节上的一个小小失误，就可能给自己的职业生涯带来严重影响。换句话说，在职场上不重视礼仪，我们早晚要吃大亏的。

为了让大家更好地掌握职场礼仪，我编写了这本《不能不懂的 360 个职场礼仪细节》。书中共分 17 章，分别从面试、形象、会面、谈吐、行为、宴会、馈赠、等角度展开阐述。通过 360 个职场礼仪的小细节，作者全面而详细地向大家演绎了职场礼仪的精髓。

有人曾说过：“穿西装打领带可以在一天之内学到，但一个人的涵养、风度、气质以及亲和力、感染力——这些都不是一朝一夕之间能够掌握的。”而正是这些修养和内涵，才是礼仪核心所在。

因此，我们不仅要学习职场礼仪，把它融入日常的一言一行，更要使之成为我们行走职场的处世理念和行为规范。

在现代职场，优雅而得体的礼仪，不仅可以更好地展现我们的人格魅力，还能使我们在激烈的竞争中脱颖而出，并一步步地从平凡走向卓越！

有“礼”走遍天下！愿每位身在职场的年轻人都能知礼、懂礼、守礼、用礼，做一个彬彬有礼的职场达人！

李晓林

2011.4.22

第一章 让礼仪助你进入心仪的公司

1. 是人才，也要会包装

- 细节 1. 着装要切合公司的风格 2
- 细节 2. 服饰以整洁简单为准 3

2. 遵守时间是对彼此的尊重

- 细节 3. 提前 5 ~ 10 分钟到场 4
- 细节 4. 如何度过等待的时间 5

3. 一问一答，做到有礼有节

- 细节 5. 回答问题要简练 6
- 细节 6. 控制好语速和声音 7
- 细节 7. 做一个积极的聆听者 8
- 细节 8. 不该提到的话题 8

4. 态度谦和，但不能太随便

- 细节 9. 与其恭敬，不如欣然从命 10
- 细节 10. 表现自然，但不能太随便 10

5. 小动作里的大秘密

- 细节 11. 进出房间应注意的细节 11
- 细节 12. 通过眼神与对方交流 12
- 细节 13. 坐姿一定要稳 13
- 细节 14. 手势不能过多 13

6. 公司不是我们家的后花园

- 细节 15. 杜绝抽烟或吃东西 14
- 细节 16. 喝水时要注意什么 15
- 细节 17. 别乱丢废弃物 15
- 细节 18. 切忌随地吐痰 16

7. 不可怠慢任何一个人

- 细节 19. 别跟秘书摆架子 17

细节 20. 小人物不可欺	17
细节 21. 尊重你的竞争对手	18

第二章 进入公司，你就代表公司的形象

1. 从“头”开始说礼仪

细节 22. 不留彩发	22
细节 23. 女士切忌长发齐腰	22
细节 24. 发型要适合自己	23

2. 谁说上班不需要化妆

细节 25. 化妆后别让人看出来	24
细节 26. 化妆要注意协调	24
细节 27. 别把办公室当作化妆间	25
细节 28. 使用香水要恰到好处	26

3. 男士仪容的修饰

细节 29. 貌美牙为先，齿白三分俏	27
细节 30. 胡须应该一天一剃	28
细节 31. 保持眼部的清洁	28

4. 不可大意的体味

细节 32. 经常留意自己的体味	29
细节 33. 保持口气清新	30

第三章 初次见面的礼仪

1. 介绍别人时的礼仪

细节 34. 把握好介绍的时机	32
细节 35. 介绍人由谁来做	32
细节 36. 尊重被介绍者的意愿	33
细节 37. 介绍的顺序不要搞错	33
细节 38. 适当介绍别人的优点	34
细节 39. 避免不恰当的称呼	34

2. 如何做自我介绍

- 细节 40. 什么情况下做自我介绍 36
- 细节 41. 自我介绍要长话短说 37
- 细节 42. 自我介绍的 3 种方式 37
- 细节 43. 首次介绍要使用全称 38

3. 握手是交流的开始

- 细节 44. 握手时尊者先伸手 39
- 细节 45. 客人来到, 主人先伸手 40
- 细节 46. 与多人握手要有顺序 40
- 细节 47. 恰当的握手姿势 41
- 细节 48. 握手时间是 3 秒左右 41
- 细节 49. 握手时力度要适中 42

4. 握手时的忌讳

- 细节 50. 有时候不该与人握手 42
- 细节 51. 握手时切忌面无表情 43
- 细节 52. 握手时莫戴手套或墨镜 43
- 细节 53. 握手不要用左手 43

5. 小小名片学问多

- 细节 54. 名片不可太花哨 44
- 细节 55. 随身携带名片 45
- 细节 56. 预留空白名片 45
- 细节 57. 把握好递名片的时机 46
- 细节 58. 递送名片时态度要郑重 46
- 细节 59. 接收名片时先确认一下 47
- 细节 60. 他人名片应小心存放 47

6. 敬烟的礼仪

- 细节 61. 主动敬烟是一种社交礼节 48
- 细节 62. 如何有礼貌地敬烟 48
- 细节 63. 及时帮人点火 49
- 细节 64. 他人敬烟应以礼相待 49

7. 献茶的礼仪

- 细节 65. 点几种茶请客人选 50
- 细节 66. 泡茶的功夫 51
- 细节 67. 恰当地使用茶具 51

细节 68. 茶倒七分满	52
细节 69. 献茶的次序	52
细节 70. 添茶的礼仪	53

第四章 交谈中的礼仪

1. 声音要柔和

细节 71. 声音以对方听清为宜	56
细节 72. 自然的声音最动听	56
细节 73. 吐字要准确易懂	57

2. 语言要文明

细节 74. 礼貌用语常挂嘴边	58
细节 75. 交谈中不宜出现的语言	58
细节 76. 言语得体, 讲究分寸	59

3. 适时与对方互动

细节 77. 不要唱独角戏	60
细节 78. 对方说话要认真倾听	60
细节 79. 适时向对方反馈	61

4. 说话要注意场合和对象

细节 80. 不要揭人之短	62
细节 81. 私下里不要抱怨上司	63
细节 82. 不要评论上司的私生活	63

5. 交谈中要懂得尊重别人

细节 83. 切莫打断对方讲话	64
细节 84. 不要补充对方的讲话	65
细节 85. 不要随意质疑对方的言论	65

6. 尽量避开一些话题

细节 86. 慎谈敏感的政治话题	66
细节 87. 不要涉及公司的机密	67
细节 88. 不要随意揭公司的丑	67
细节 89. 对个人隐私不要刨根问底	68

第五章 日常行为中的礼仪

1. 站要站得挺拔

- 细节 90. 如何做到挺拔而立 70
- 细节 91. 站立时应精神饱满 71
- 细节 92. 杜绝不雅的站姿 71

2. 坐得稳，才能升得快

- 细节 93. 坐姿的几种要求 73
- 细节 94. 入座时注意什么 73
- 细节 95. 就座时不应出现的动作 74
- 细节 96. 离座时的注意事项 74

3. 走要走得自信

- 细节 97. 头正肩平步位直 75
- 细节 98. 走姿应与着装相协调 76
- 细节 99. 懂得礼让，切莫抢行 76
- 细节 100. 步子快不等于连蹦带跳 77
- 细节 101. 步伐要轻，不发噪音 77

4. 蹲要蹲得优雅

- 细节 102. 避免直接弯腰拾物 78
- 细节 103. 下蹲时要注意时机 79
- 细节 104. 下蹲时的几点忌讳 79

5. 眼神与表情

- 细节 105. 把握注视的区域 80
- 细节 106. 不要长时间注视他人 80
- 细节 107. 通过眼神来表达礼仪 81
- 细节 108. 绽放发自内心的微笑 82
- 细节 109. 微笑服务的9个一样 82
- 细节 110. 微笑时要自然协调 83

6. 手势

- 细节 111. 常用的几种手势 85
- 细节 112. 运用手势要注意什么 85
- 细节 113. 服务时手势的禁忌 86
- 细节 114. 手势也分地区和国别 87

第六章 接打电话的礼仪

1. 拨打电话要注意的细节

- 细节 115. 选择恰当的通话时间····· 90
- 细节 116. 拨打之前要做好准备····· 91
- 细节 117. 先问好再自报家门····· 91
- 细节 118. 打电话要公私分明····· 92
- 细节 119. 讲话要简洁明了····· 92
- 细节 120. 注意通话时的行为姿态····· 93
- 细节 121. 地位高者先挂电话····· 93

2. 接电话的礼仪

- 细节 122. 铃声响两次之后接····· 94
- 细节 123. 通话时要集中注意力····· 95
- 细节 124. 尽量不要用免提····· 95
- 细节 125. 接电话要分清主次····· 96
- 细节 126. 措辞应恰当委婉····· 96
- 细节 127. 态度热情, 善待错拨····· 97

3. 如何代接他人电话

- 细节 128. 要取得对方的认可····· 98
- 细节 129. 尊重他人的隐私····· 98
- 细节 130. 把重要内容记下来····· 99
- 细节 131. 第一时间转达到位····· 99

4. 使用手机的礼仪

- 细节 132. 保证手机随打随通····· 100
- 细节 133. 重要场合手机应调到静音模式····· 101
- 细节 134. 先考虑对方是否方便通话····· 101
- 细节 135. 收发短信要讲文明····· 102
- 细节 136. 通话前后不要乱说话····· 102
- 细节 137. 手机莫放在明处····· 103
- 细节 138. 选择得体的手机铃声····· 104

第七章 办公室里的礼仪

1. 别让办公桌影响你的升迁

- 细节 139. 把办公桌整理得井井有条 106
- 细节 140. 办公环境以清新素雅为准 107
- 细节 141. 存放私人物品应注意什么 107
- 细节 142. 在办公室用餐要有所顾忌 108
- 细节 143. 经常清理办公区域 108

2. 使用电脑及其他设备的礼仪

- 细节 144. 定期为电脑除尘 110
- 细节 145. 安全使用电脑 110
- 细节 146. 工作时不要上网聊天 111
- 细节 147. 使用复印机的礼仪 111

3. 办公室里应避免的陋习

- 细节 148. 切莫衣着暴露 112
- 细节 149. 不要总是迟到 113
- 细节 150. 不要扎堆聊天 113
- 细节 151. 不要带情绪工作 114
- 细节 152. 开门关门切忌莽撞 114

4. 办公室里不宜谈及的话题

- 细节 153. 莫问他人的薪水 115
- 细节 154. 野心勃勃的话最好少说 116
- 细节 155. 不要谈及个人财产 117

5. 如厕要有公德

- 细节 156. 向前一小步, 文明一大步 117
- 细节 157. 主动与别人打招呼 118
- 细节 158. 切莫在洗手间逗留 118
- 细节 159. 如厕的其他细节 118

6. 电梯里面禁忌多

- 细节 160. 3层以下最好走楼梯 119
- 细节 161. 使用电梯要懂得礼让 120
- 细节 162. 陪客人乘电梯应注意什么 120
- 细节 163. 电梯里聊天要有分寸 121

7. 递交物品的礼仪

- 细节 164. 递物品应让对方感到方便 122
- 细节 165. 递现金应先包装一下 122
- 细节 166. 使用雨伞要注意什么 122

第八章 位置和顺序的讲究

1. 客人来了怎样引导

- 细节 167. 陪同客人时的位置 126
- 细节 168. 上下楼梯时的顺序 127
- 细节 169. 在路上行走时的位次 127

2. 不同场合的座次安排

- 细节 170. 安排座次的几个原则 128
- 细节 171. 几种不同的座次模式 128

3. 乘坐轿车的顺序及礼仪

- 细节 172. 乘坐专车的礼仪 129
- 细节 173. VIP 的位置在哪里 130
- 细节 174. 根据车型来安排座次 131
- 细节 175. 多人乘车时该怎么坐 131
- 细节 176. 主人亲自驾车时的礼仪 132
- 细节 177. 上下车的先后次序 132
- 细节 178. 在车内要注意言谈举止 132

第九章 宴会礼仪

1. 宴会前的准备

- 细节 179. 明确宴会的目的和规格 136
- 细节 180. 应请尽请，不该请的不请 137
- 细节 181. 精心挑选宴会的地点 137
- 细节 182. 宴会时间根据什么来定 138
- 细节 183. 邀请时应注意的礼仪 139
- 细节 184. 提前安排好座次 140

2. 菜该怎么点

- 细节 185. 菜由谁来点 141
- 细节 186. 点菜时优先考虑的菜品 142
- 细节 187. 照顾客人的禁忌 142
- 细节 188. 菜品应合理搭配 143

3. 吃中餐时应注意的礼仪

- 细节 189. 如何得体地入座 145
- 细节 190. 把握上菜的顺序和节奏 145
- 细节 191. 餐具使用的规范 146
- 细节 192. 使用筷子的忌讳 147
- 细节 193. 如何得体地取菜 148
- 细节 194. 如何面对不喜欢的菜 149
- 细节 195. 吃中餐的其他细节 150
- 细节 196. 餐桌上要注意的禁忌 151

4. 西餐的基本礼仪

- 细节 197. 如何安排西餐的座次 152
- 细节 198. 西餐的上菜顺序 153
- 细节 199. 吃西餐时的宜与忌 154
- 细节 200. 什么时候用手吃 154
- 细节 201. 如何应对意外情况 155

5. 西餐器具的使用方法

- 细节 202. 如何正确使用刀叉 156
- 细节 203. 刀叉切莫胡乱摆放 157
- 细节 204. 不要误用洗指碗 157
- 细节 205. 使用餐匙有讲究 158
- 细节 206. 读懂餐巾的暗示语 159
- 细节 207. 如何选用不同的酒杯 159

6. 不同西餐菜品的不同吃法

- 细节 208. 牛排的几种吃法 160
- 细节 209. 吃面包有讲究 161
- 细节 210. 如何优雅地吃鱼 161
- 细节 211. 鸡肉每次只切两薄片 161
- 细节 212. 海鲜的不同吃法 162
- 细节 213. 怎么吃意大利面 162

细节 214. 巧吃水果与色拉	163
7. 如何吃好工作餐	
细节 215. 工作餐一般在午间举行	164
细节 216. 灵活安排工作餐的地点	164
细节 217. 提前做好预订	165
细节 218. 迎候客人到来	165
细节 219. 不必刻意追求档次	166
细节 220. 席间交谈是重点	166
细节 221. 工作餐应适可而止	167
细节 222. 餐费如何结算	167
8. 从容自然地吃自助餐	
细节 223. 取食应多次少取	168
细节 224. 正确地使用杯盘	169
细节 225. 文明取食，不要拥挤	169
细节 226. 自助餐的其他注意事项	169
9. 如何优雅地品咖啡	
细节 227. 喝咖啡姿势要得体	170
细节 228. 咖啡匙的两种用途	171
细节 229. 喝咖啡时应注意什么	171

第十章 酒桌上的礼仪

1. 中餐敬酒的规矩	
细节 230. 第一杯酒由主人敬	174
细节 231. 斟酒时的规范	174
细节 232. 切莫忽略敬酒顺序	175
细节 233. 酒要倒满，但不一定喝完	175
细节 234. 敬酒应入乡随俗	176
细节 235. 敬酒时的小规矩	176
2. 见机行事，文明劝酒	
细节 236. 把握好劝酒的时机	178
细节 237. 抓住对方的心理	178
细节 238. 借题发挥巧劝酒	179

细节 239. 对象不同劝酒方式也不同	180
细节 240. 切莫以酒论英雄	180
3. 酒桌上的交谈礼仪	
细节 241. 别人讲话时随时呼应	181
细节 242. 酒桌上说话要有口德	182
细节 243. 如何选择聊天的话题	182
细节 244. 无论与谁都谈得来	183
细节 245. 幽默是酒场最好的调剂品	184
细节 246. 离席时的交谈技巧	185
4. 酒桌上说话的禁忌	
细节 247. 酒桌上切莫夸夸其谈	186
细节 248. 切忌摆错自己的位置	186
细节 249. 不要就着酒桌接打手机	187
细节 250. 不要不屑于闲聊	188
细节 251. 切忌与人窃窃私语	188
细节 252. 避开晦气消极的话题	189
5. 结账时应注意的礼仪	
细节 253. 应该由谁结账	190
细节 254. 尊重身边的服务人员	191
细节 255. 结款金额不要让客人知道	191
细节 256. 一定要带足现金	192
6. 西餐中的饮酒礼仪	
细节 257. 酒水与菜品要合理搭配	192
细节 258. 不同酒杯的持法	193
细节 259. 优雅的斟酒方式	194
细节 260. 葡萄酒要浅尝细品	194
细节 261. 喝香槟切莫碰杯	195
细节 262. 西餐中的敬酒规范	195
7. 鸡尾酒会上的礼仪	
细节 263. 如何准备鸡尾酒会	196
细节 264. 酒会上如何保持风度	197
细节 265. 酒会上应避免的行为	198