

小赢在智 大赢在礼
中国最具实战价值的商务礼仪经典

礼赢 职场 商务与 社交礼仪

靳斓◎著

靳斓让您轻松有礼，成功有理！

LI YING ZHICHANG
Shangwu Yu Shejiao Liyi



内附靳斓中餐餐桌文化的
精彩讲座光盘

 中国纺织出版社

CONTENTS

自出版以来，本书在广大读者中产生了广泛的影响，许多单位和个人在来信中提出许多宝贵意见和建议，本书在再版时，根据读者的意见和建议，对本书进行了修订。

本书在再版时，根据读者的意见和建议，对本书进行了修订。本书在再版时，根据读者的意见和建议，对本书进行了修订。

职场赢家

靳 澜◎著

图书在版编目(CIP)数据

职场赢家 / 靳澜著. —北京: 中国纺织出版社, 2004. 12

ISBN 7-5068-3150-2

I. ①职… II. ①靳… III. ①职场—成功—研究—通俗读物

IV. ①F47

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第123456号

书名: 职场赢家 作者: 靳澜 责任编辑: 张明

出版: 中国纺织出版社 地址: 北京东直门内大街甲12号

电话: (010) 64161888 传真: (010) 64161889

E-mail: zhongguotextile@163.com

北京恒信印刷厂印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 11.2

字数: 180千字 定价: 28.00元

 中国纺织出版社

内 容 提 要

物以类聚，人以情投。商务交往中，怎样才能体现出自己是同类人、投缘人？怎样才能表现得大方、得体、进退自如？这就是商务礼仪与交往艺术的问题，也正是本书要告诉大家的技巧。

这本书以商务人的日常工作特点出发，从实战的高度分别介绍了礼仪意识、形象礼仪、见面礼节、商务往来、沟通技巧、社交礼仪、国际交往等内容。为便于理解、增强趣味性，作者用了大量案例和幽默插图，或正面说明，或侧面提醒，将作者若干年礼仪培训经验、观察及感悟，鲜活地展现在我们的面前。

正如作者所说“礼仪不是万能的，但没有礼仪是万万不能的。”愿大家看了本书后，都能在商务交往中游刃有余、得心应手。

图书在版编目(CIP)数据

礼赢职场 / 靳斓著. —北京: 中国纺织出版社, 2012. 11
ISBN 978-7-5064-9130-3

I. ①礼… II. ①靳… III. ①商务—礼仪 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第214764号

策划编辑: 曹炳镒 特约编辑 蒋 进 责任印制: 陈 涛

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

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京睿特印刷厂大兴一分厂

各地新华书店经销

2012年11月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 14. 5

字数: 160千字 定价: 38. 00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言 | Preface

现代社会的快节奏，使人与人之间的交往更加程式化。如何拥有一个良好的人际关系，使自己获得更多的理解与支持，是提升竞争力，取得成功的关键因素。

俗话说：物以类聚，人以群分。这就要求我们在与人交往中，表现出自己是同类人、投缘人，而不是被看做“另类”“那个不沾人间烟火的家伙”。

孔子说：“不学礼，无以立”。礼仪不是万能的，但没有礼仪是万万不能的。人际交往中，需要礼仪来约束、规范、缓冲、融洽。

礼仪行为，不仅体现我们的素质、修养和交往态度，作为商务人士，还因此体现出企业的形象及其管理水准，在国际商务交往中，又上升到了民族、国家的形象及尊严。

我们在商务或社交场合，往往以所能观察到的细节印象——穿着打扮、举手投足、言谈举止等作为依据，对一个人作出其修养如何，是否可靠的评价。它或许不够严谨，但却常被作为认知和判断的依据。

细节印象如此重要，这就需要对形象、举止、言行惯例和技巧等都能有所了解。只有了解，才能熟悉，才能融会贯通，才能变成自己的行为习惯，继而避免失仪，提升形象魅力。

六年前，某名企领导在请我用餐时，教我饮酒“绝招”：红酒兑雪碧，口感好，而且喝多了也不上头。

四年前，某地领导为我送行时，一句“祝您一路走好……”让我啼笑皆非。

去年，某名企在接待外宾时，负责接待的领导指手画脚式的接待手势，让来宾觉得该企业盲目自大，目中无人，差点终止了考察与合作。

礼仪修养主要源于后天的学习和自律，与个人文化层次、社会地位没有必然联系。只有对礼仪的相关规则做到心中有数，再谨记“律己、敬人”的礼仪原则，才能拥有专业、得体的形象、举止及语言艺术。从而在交往中更加游刃有余、得心应手。

我培训的客户逾千家，不论是世界百强还是中小企业，大家都有一個共同认知：礼仪就是竞争力。熟悉礼仪规则，深谙交往艺术，能够减少矛盾、增进了解，赢得别人的好感和尊重，从而打造出良好的人际关系；反之，不是被认为没有交往诚意、不尊重别人，就会被认为没见过世面或缺乏修养。小则失去别人的信任，终止交往，大则给单位带来损失乃至引发外交冲突。

当然，讲究礼仪也不是“韩信点兵，多多益善”，而是要注意尺度和分寸。盐多菜难下口，礼多让人别扭。如果礼节过于繁缛，反而让人拘谨，感觉不舒服。

礼仪好比人穿衣，既不能太松也不宜太紧，要讲究而有余地，宽裕而不失大体。以这样的礼仪规则行事，才会获得最佳的交际效果。

有鉴于此，我将近几年培训中大家最关心的部分内容呈现出来，希望对于大家有一定的参考价值。

鉴于本书的篇幅、本人精力及水平有限，书中不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

靳斓

2012年4月于北京

目 录 | Contents

第一课 礼仪就是竞争力 1

礼由心生 2

礼仪就是竞争力 4

第二课 形象就是你的尊严 7

从头开始：注意头发的修饰 8

男士面容修饰 11

女性化妆技巧 13

男士商务装搭配 16

女士商务装搭配 21

社交场合着装要求 22

着装色彩搭配技巧 26

香水：正确使用才能锦上添花 29

第三课 初次见面的风度决定交往的深度 33

握手礼：体现修养与风度 34

称呼：避免让别人尴尬 36

寒暄：必要但应适可而止 40

介绍：不仅表达尊与次	44
名片：不仅是通讯方式	47
举止：礼仪细节讲究多	51

第四课 娴熟往来左右逢源 55

接待前的了解与准备	56
表示欢迎就要提前迎候	58
商务接待陪同礼仪	62
道别礼仪不要马虎	65
商务接待行为六禁忌	69
商务拜访时间和预约	72
拜访贵在适时告辞	75
礼品礼仪让情意放大	77
节日期间往来的礼仪	80
他人尴尬时的应对礼仪	83
办公电话礼仪细节多	87
个人形象杀手：手机	90
容易忽略的网络礼仪	93
书面信函礼仪讲究多	96

第五课 沟通使职场更从容 101

选择最合适的沟通话题	102
沟通要诀在于多多赞美	104
积极倾听使沟通更高效	108
幽默会使沟通更加融洽	110
沟通与谈判礼仪规则	113
注意避免沟通中的障碍	118
不要进入商务沟通雷区	121
会议演讲礼仪与技巧	124
与领导沟通交往礼仪	129

与同事沟通交往礼仪	132
与部属沟通交往礼仪	135

第六课 吃的是饭，设的是局 141

商务宴请六注意	142
善点菜更应会表达	146
了解餐桌酒文化	149
餐桌交际的技巧	153
西餐礼仪与禁忌	157
不同的日餐礼仪	162
饮茶的商务礼仪	164
红酒：只宜品味的醇香	166
咖啡：优雅中体现风度	168

第七课 仪式与社交场合的风度 171

颁奖典礼	172
签字仪式	173
参加婚礼	180
参加酒会	185
参加派对	187
茶馆 / 咖啡厅礼仪	189
高尔夫运动礼仪	192
其他社交场所礼仪	196

第八课 理解与互敬中走向世界 201

有讲究的见面礼节	202
寒暄闲聊多有不同	205
你的谦虚他们不懂	207
务必尊重他人隐私	209

国际商务谈判礼仪	211
国际礼品馈赠讲究多	214
国外旅行住宿要注意的事	217
不一样的饮食观念	219
国际交往不要犯忌	221

第一课

礼仪就是竞争力

现代礼仪规则来自人们的生活实践，目的是使交往更加高效、关系更加和谐。

礼仪规则的践行本身并不难，但在现实中，很多人却做不到。除了可能确实不了解相关规则外，还有就是没有遵守规则的意识。

我们的人生经历和身份不能作为是否了解礼仪规则的理由，但却可以作为学习礼仪规则的动力：润滑我们的人际关系，提升我们的社会竞争力。

学习礼仪规则，首先就要知道这些礼仪规则于己、于人的价值所在。这样，我们就有直接的动力，将礼仪规则变成我们的习惯，做到娴熟自然、融会贯通。

一天，苏轼和佛印禅师开玩笑地说：“我看你像牛粪。”佛印却平静地说：“我看你像如来。”苏轼不解，这和尚怎么以德报怨呢？其妹苏小妹说：“心存牛粪，看人都如牛粪；心存如来，看人都是如来。”这则故事告诉我们：心存善念，才有善行；心中有礼，才会真正施礼于人。



心存善念，才有善行

一位男士在商务场合中，穿着名贵的西装、皮鞋，系着领带。就此来看，好像很符合商务礼仪的着装惯例，但这是表面现象。他不是摆放

在橱窗里的模特，而是动态的社会人，需要和他人交往。在交往过程中，能给别人留下什么印象？这时候仅靠着装，不能为他赚得多少分，还要看其举止言行。

有良好的仪表，而没有同样合乎礼节的言行举止，甚至更让人反感，觉得他是“金玉其外，败絮其中”，交往效果适得其反。“心无礼”，再好的仪表充其量也只是花瓶，无济于事。

商务交往中，有些人在交往之初显得彬彬有礼。但随着交往的深入，对方发现那只是在走流程。交谈中，他经常表现得心不在焉或语气敷衍；和你握手的同时与第三方说话；说话时，不是抖腿就是倚靠在沙发里，并且脚向前伸直；用餐时，响声大作，不是边嚼食物边说话，就是满嘴食物，还在大口喝酒……

相信无论谁面对这样的人都不舒服。但当事人或许自己都没有发觉——有时这是潜意识里的个人习惯，并不一定是故意做出的。

冯巩主演的电影《别拿自己不当干部》中，王喜和大老黑去郊区吃农家饭。大老黑吃粉条时发出很大的吸溜声，嘴里像装了一台抽水机，使“领导”王喜忍无可忍，但即使再三提醒，大老黑也不承认，直至两人较真时，大老黑又吸溜粉条，才发现自己真是这样。

只有“心有礼”，才能将礼仪行为化为自己的习惯，并形成律己、敬人的性格。礼仪行为没有绝对的对，也没有绝对的错。而且随着社会的发展，新事物的不断出现，也会不断涌现出新的礼仪规则规范。交往中，即使对个别礼节不了解，也能以“理解他人、体谅他人、尊重他人”为出发点，做出最合乎礼节的选择。

所以，交往中，做到“我的眼里只有你”，发自内心地体谅并在意别人的感受，充满善意，举止言行才能得体规范、进退有度，从而成为有风度、有修养、受人欢迎和尊敬的人。

现代礼仪是社会交往的艺术，是表达理解他人、尊敬他人的一种手段和过程。显而易见，这个手段和过程不是脱离现实的舞台表演，而是要在交往中让他人真切地感受到。

通过礼仪细节来展现自己的修养和交往诚意，能有效获得他人的好感，拉近彼此的关系，加深理解、促进合作，最终使交往更加顺畅，获得更广的人脉，从而增强自己的竞争力。

现在不论哪个行业，竞争都很激烈。即使单位内部，同事之间也有竞争。怎样让他人在与你的交往或相处中对你留下良好的印象？首先是工作能力，此外就是你的交往艺术。不管你是单位高管，还是普通员工，都不例外。

小赵是单位作为储备人才引进的。但领导很快就发现，他是个不讲究礼节的人。天天都是那一身衣服，不管见什么人或在什么场合；早上见到同事、领导，连个招呼都不打；在和客户的交往中，都是客户主动找话题和他说话，否则，他宁愿冷场也不主动调节气氛。他代表单位的几次接待或谈判，不是以失败告终，就是客户方有意见。慢慢的，单位不再专门培养他。

在社会交往中，什么样的人都会遇到，因此，我们不能以个性行事，而应随遇而安，“见人说人话，见鬼打八卦”，和大家打成一片，能够“同流”。“同流”才能够交流。处处显得格格不入，不能“同流”，何来交流？不能交流，何来交心？不能交心，何谈交易！

“人在一句话，佛在一柱香”。人际交往中，应放下身段，主动去拜佛、烧香。你不居“小节”，不屑和别人融洽关系，别人凭什么主动向你“进贡”呢？

大家见过这样的“不粘锅”吗——人家请他喝杯酒，他说酒精过敏；来杯咖啡呢？他说有咖啡因；打打牌吧？对不起，不会；聊聊天吧，他

多半沉默。那就让人好奇了：你什么都不干，难道是来打坐的？这样的人，一点交际技巧都不懂，让人觉得太刻板、无趣，谁都懒得和他见第二次面。这样的人，何来人脉，哪有竞争力可言？



必须懂得交际技巧

交往中，我们一般会选择认为可靠的人。什么是可靠？主要源于对交往者的感觉：形象专业、举止得体、谈吐有度。

不注意个人形象的人，别人往往会认为你的工作可能也会这样不严谨，为人随意而不可靠。这样的人，往往第一印象就被否决了，失去了和对方进一步交往的资格，更不要说和他人竞争了。即使你的企业产品

再优秀，也没有机会进一步展示、沟通。

“士为知己者死”。形象良好，举止有度，并且时时体现出你对对方的理解、赞赏，和他有共同语言，这在对方心目中所产生的作用是无穷的——你就是可靠的人，就是知己。这样，“投之以桃、报之以李”，对方当然就会认同你、支持你，你就是他值得交往的朋友，可以合作的伙伴。

靳澜提示

对外交往中，任何人都是企业的形象和尊严。在外人看来，员工个人素质不高，说明企业管理不规范，不值得信赖。



“四拜”虽真，但儿小太武夫，然武却不踏人足，来要内受关于候
 张美最发，想回的丈夫青膝中苦眠小如想又主气人册上。

第二课

职业人士礼仪规范 吉喜不喜你 你大

管得容 形象就是你的尊严 重得的典，和财广乘太一
 曲味系天强说成街天，品文草朕个一腔意主好岂卧。随随更风景射以四
 让“格局关”分能。随安头是册存土属安葬西内奇案曲——燕文，重寒
 。京聚个至姓

第一印象在双方见面之初的7秒钟就可以形成，并且一旦形成很难改变。这就使得我们在人际交往中，都想尽可能完善自己的形象，从而给对方留下良好印象。

女士怎样才能拥有良好的工作淡妆？

商务和社交场合中，着装怎样搭配才好看？

着装和配色有什么规律可循？

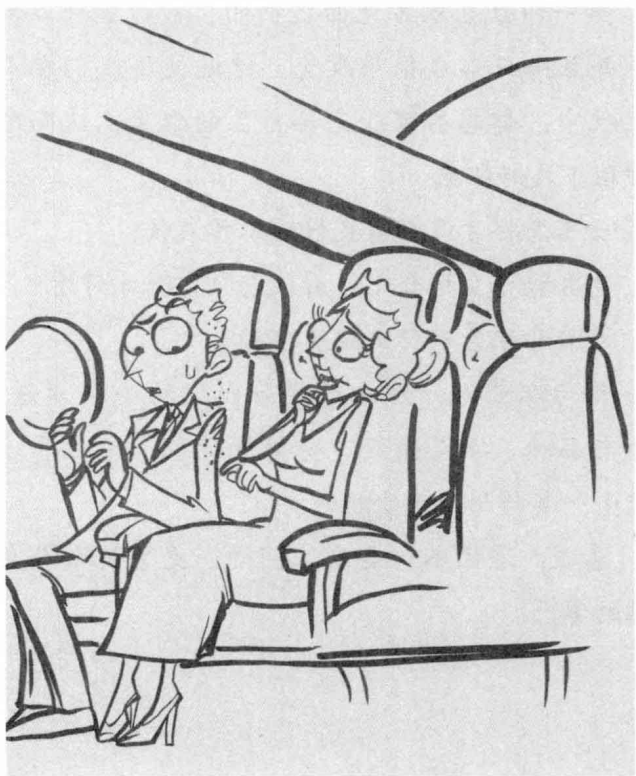
作为职业人，形象承载着我们的个人爱好、修养与品味、审美情趣、身份和地位、单位管理水准……其作用不可小视。

总之，这已不仅是形象问题，更事关个人及单位的尊严。

◎从头开始：注意头发的修饰

对于头发的要求，很多人都不以为然，认为太小儿科。真是这样吗？一份调查显示，让他人产生反感的小细节中就有头发的问题：或是头发太乱，或是不清洁，或是发型让人反感。

一次乘飞机时，我的邻座是一位中年男士，穿着讲究，面容和善，可以说是风度翩翩。但当我注意到一个细节之后，无论如何都无法和他寒暄、交流——他深色的西装衣领上有很多头皮屑。那位“头屑哥”让我至今难忘。



注意形象，不做“头屑哥”