

礼仪体现细节，用智慧的表现吸引机会

细节展现素质，用完美的形象铸就成功

职场礼仪

一本通

陈静 / 主编

一部适合放在案头、枕边随时翻阅的职场礼仪圣经
一本助你成就完美职场、走向事业成功的人生指南



百花洲文艺出版社

礼仪体现细节，用智慧的表现吸引机会

细节展现素质，用完美的形象铸就成功

职场礼仪

一本通

陈静/主编

一部适合放在案头、枕边随时翻阅的职场礼仪圣经

一本助你成就完美职场、走向事业成功的人生指南

 百花洲文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场礼仪一本通 / 陈静主编. — 南昌: 百花洲
文艺出版社, 2011. 12
ISBN 978-7-5500-0253-1

I. ①职… II. ①王… III. ①心理交往-礼仪
IV. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 252972 号

敬启

本书在编写过程中,参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难,和部分作品的作者(或译者)未能取得联系,对此谨致深深的歉意。敬请原作者(或译者)见到本书后,及时与本书编者联系,以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话:010-84853028 松雪。

ZHICHANG LIYI YIBENTONG

职场礼仪一本通

陈 静 主编

总 策 划 杨建峰

责任编辑 汤四芳

美术编辑 松 雪 + 王 进

制 作 冯 兴

出版发行 百花洲文艺出版社

社 址 南昌市阳明路 310 号

邮 编 330008

经 销 全国新华书店

印 刷 北京鹏润伟业印刷有限公司

开 本 1020mm × 1200mm 1/10 印张 44

版 次 2012 年 1 月第 1 版第 2 次印刷

字 数 756 千字

书 号 ISBN 978-7-5500-0253-1

定 价 29.80 元

赣版权登字 05-2011-191

版权所有,侵权必究

邮购联系 0791-6895108

网 址 <http://www.bhzwjy.com>

图书若有印装错误,影响阅读,可向承印厂联系调换。

前言

一个人的成功,90%以上靠人际关系的协调能力,而只有不到10%依靠智商、职业技能等。可见,对于现代职场人士而言,如何获得他人的好感与信任、如何拥有良好的人际关系,是现代职场人士提升自身竞争力、取得成功的关键因素。

所谓职场礼仪,是指在职业场合应该遵循的、用于律己敬人的各种行为准则和惯例,也就是适用于职场的交往艺术。学会这些准则和惯例,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。人在职场,应该有怎样的工作态度?怎样才能拥有“黄金”第一印象?职业如何着装?如何进行有效沟通?与领导、同事、下属交往时应注意怎样的尺度与分寸?如何参加各种会议?各种场合如何致辞?与外宾打交道时要注意些什么?诸如此类,不一一详述。这些都是职场礼仪的必修课。

“敬人者人恒敬之,爱人者人恒爱之。”在职场交往中,讲究职场礼仪,约束自己的行为,尊敬、关心交往对象,是获得对方好感的有效方式,让大家乐于接受你,让与你交往的欣赏你、重视你。进而在职场交往中达到事半功倍的效果。

当然,你也许觉得如今的职场风云变幻,各项礼仪、法则多多,因人而异,因事而异,让人有些无所适从,不知如何学起。切勿着急,只要你能将职场礼仪与原则铭记于心中,贯穿于言行,就能获益匪浅。

了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象,会使你在工作中左右逢源,使你的事业蒸蒸日上,做一个成功职业人。成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢,更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧,用一种恰当合理方式与人沟通和交流,这样你才能在职场中赢得别人的尊重,才能在职场中获胜。

本书是一部内容全面、道理实用、分类系统、文字优美的关于职场礼仪经典作品,书中攫取了大量的具有说服力的经典实例,融合了东西方经典礼仪与现代职业礼仪规范,详细介绍了职场人士必须掌握的办公礼仪、仪容与服饰礼仪、商务礼仪、礼宾礼仪、服务礼仪、仪式礼仪、社交礼仪、餐饮礼仪、涉外礼仪、职场口才等诸多内容,帮助职场人士以“礼”走遍天下,取得事业的成功。

这是一本职场人士改变自身状态的秘药良方。书中的良方被众多职场人士奉为工作锦囊,使得他们在工作左右逢源、游刃有余。

这是一本企业用来提高员工素质的教科书。书中的内容已经被很多企业证明有效,帮助众多企业提升了整体形象。

目 录

第一篇 礼仪决胜职场

第一章 取得进入职场的金钥匙	1
简历参考模板可以吗	1
简历是否需要翻译成英文	2
简历的编排需要注意什么	2
如何做面试前的练习	2
面试时应该怎么穿	2
面试时可否让亲朋好友陪同	3
面试时该不该询问薪资待遇	3
第二章 学会与上司圆融相处	3
了解上司的管理风格	3
清楚上司的核心价值观	4
了解上司的情绪反应	4
掌握上司的沟通模式	4
了解上司的需求	4
要给上司留足面子	6
慎重地对上司提建议	6
领会上司的意图	8
怎样汇报工作	8
如何对上司说“不”	9
避开上司的隐私	10
不要与上司亲密接触	10
第三章 获得同事的认同与欣赏	10
学会与不同类型的同事相处	10
对待同事之间的竞争要宽容	12
宽容对待同事的错误	12
不可侵犯原则性问题	13

尊重也要讲态度	13
工作中的言语禁忌	14
工作中的行为禁忌	14
第四章 敬业增添职场价值	16
培养敬业精神	16
正确对待工作的七种心态	16
要认清自己的工作	17
勤奋的员工最有前途	17
勤奋是员工必需的美德	18
怎样才能养成勤奋的习惯	18
对工作要有激情	20
充满激情才受欢迎	21
怎样培养激情	21
把激情注入工作	22
第五章 忠诚强于能力	22
职场需要忠诚	22
应该对谁忠诚	23
严守公司机密	23
一定要养成嘴紧的习惯	24
注意保管文件	24
学会转移话题	24
与企业站在一起	25
懂得维护企业利益	25
跟企业共同成长	26
与企业一起渡过难关	26
员工忠诚的四大误区	26
第六章 节俭办公让你更受欢迎	28
节约办公用电	28
节约办公电话	29
节约办公用纸	29
不拿公司物品	29
公费吃喝要有度	30
不吃业务回扣	30
如何合理利用时间	31
做好工作计划	31
报告应简约而不简单	32

第二篇 办公礼仪

第一章 行政礼仪	33
懂得约束自我	33
学会善待他人	35
第二章 销售礼仪	37
如何接近客户	37
如何争取客户	39
如何影响客户	40
第三章 谈吐礼仪	42
初次交谈该如何进行	42
寒暄时要有礼貌	43
与人交谈时应善用眼神	43
说话不要总是以“我”字开头	44
不要轻易许下承诺	44
不揭别人的短处和伤疤	45
摒弃消极的口头禅	45
说话常以“请”字开头	46
对他人用敬称	47
手势语有讲究	48
不能随便开玩笑	49
如何恰当地恭维别人	50
与人交谈的禁忌	50
掌握批评的艺术	51
讲话时的音质有讲究	52
第四章 电话礼仪	52
中止电话时不宜太久	52
与人就餐时接打电话须知	53
经常检查手机的余额和电量	54
谁先挂电话也是门学问	54
不要杂乱的手机铃声	55
转接电话要得当	56
发短信也不可随心所欲	57
工作电话别玩“猜猜我是谁”	58
轻松应付“打错”的电话	59
约定电话一定要接	59

第三篇 仪容、服饰礼仪

第一章 仪容要规范	61
男士仪容注意事项	62
女士仪容注意事项	62
第二章 着装是一门艺术	63
着装的“TPO”原则	64
着装的和谐原则	64
着装的个性原则	65
正式和整洁的原则	65
第三章 穿制服的礼仪	66
穿制服的意义	66
如何选择制服	66
制服的穿法	68
第四章 男士穿西装的礼仪	69
穿西装先学会打领带	70
西服的着装	71
第五章 女士穿职业装的礼仪	72
套裙的款式及特点	73
色彩搭配	73
饰品搭配	73
如何与鞋袜配套	74
第六章 巧用饰品礼仪	75
首饰	75
手表	76
钢笔	77
皮具	78
围巾	80
第七章 化妆礼仪	81
化妆的守则	81
化妆的方法	83
化妆的禁忌	85

第四篇 商务礼仪

第一章 商务礼仪概述	87
商务礼仪及其特点	87

商务礼仪的作用	88
第二章 商务邀约礼仪	88
第三章 商务拜访礼仪	92
商务拜访时的礼品的选择	92
拜访时的礼节	94
办公室拜访礼仪	95
宾馆拜访礼仪	96
第四章 商务接待礼仪	97
办公室的接待礼仪	97
会议接待礼仪	99
检查团及考察团的接待礼仪	101
第五章 商务谈判礼仪	103
谈判活动中的基本礼仪	103
谈判前要做好必要的准备	104
商务谈判会的礼仪	105
商务谈判中的基本原则	105
良好的个性大大利于谈判成功	106
谈判步骤	107
出国谈判须知	108
签约的礼仪	110
第六章 商务宴请礼仪	112
体姿礼仪	112
体态礼仪	114
缺乏礼仪的动作禁忌	120
如何运用敬语、谦语	121
称呼的礼仪	122
介绍的礼仪	122
第七章 商务通信礼仪	124
打电话的礼仪	124
使用手机的礼仪	124
发传真时需要注意的地方	125
收发电子邮件的礼仪	126
电子商务礼仪须知	127
商务信函礼仪须知	129
第八章 商务文书礼仪	131
书信礼仪	131
礼帖礼仪	145

庆贺类文书礼仪	147
启事礼仪	152
讣告悼词礼仪	156

第五篇 礼宾礼仪

第一章 礼品	162
如何选择礼品	162
如何赠送礼品	164
第二章 住宿	166
由主方负责	166
来宾自行负责	168
第三章 饮食	169
饮料的礼仪规范	169
宴请的礼仪规范	170
第四章 会晤	173
会晤时间	173
会晤地点	173
会晤内容	174
会晤准备	175
第五章 名片	176
如何制作名片	176
怎样对名片进行分类	178
名片的作用	178
如何交换名片	180
如何存放名片	181
第六章 握手	182
何时握手	182
握手的次序	183
握手的方式	184
握手的禁忌	185
常见的其他相见礼节	185
第七章 迎送	187
首先要了解对方	187
制订计划	188
陪同引导	189

第六篇 商业服务礼仪

第一章 酒店、娱乐场所的服务礼仪	191
饭店服务礼仪	191
康乐服务礼仪	194
酒吧服务礼仪	196
第二章 接受服务时客人应遵循的礼仪	199
在客房休息时的礼仪	199
在宾馆内活动时的礼仪	203
第三章 导游礼仪	205
第四章 会展服务礼仪	208
会议礼仪	208
展览会礼仪	217
第五章 银行服务礼仪	221
银行服务礼仪	221
银行岗位服务礼仪	224
第六章 护士礼仪	226
护士礼仪规范	226
护士的语言交流礼仪	229
护士与患者之间的礼仪须知	232

第七篇 公务员礼仪

第一章 公务员行政服务礼仪	234
公务员办公礼仪	234
公务员会议礼仪	239
第二章 公务员调研礼仪	244
调研是经常性任务	244
调研的有效方法	245
调研的正确原则	247
第三章 信访礼仪	248
重视信访	248
健全信访制度	249
完善方法	251

第四章 参观礼仪	253
选择参观项目	253
做好准备工作	254
客随主便	255
全力以赴	256
第五章 慰问礼仪	257
注意形式有别	257
重在关怀	258
把握的尺度	259
注意因人而异	261
第六章 汇报礼仪	262
汇报的方式	262
汇报的内容	263
汇报双方的互动	265
第七章 公文礼仪	266
公文的法定分类	267
公文的相关规定	268
公文的基本要求	269
第八章 函电礼仪	271
内容完整	271
文字文雅	272
及时回复	274

第八篇 社交礼仪

第一章 宴会礼仪	276
中餐用餐规范	276
席间举止	279
第二章 舞会礼仪	281
组织舞会	281
舞会上的表现	283
第三章 拜会礼仪	286
做客礼仪	286
待客礼仪	288

第四章 派对	290
交际型派对	290
休闲型派对	292
第五章 娱乐礼仪	293
歌厅注意事项	294
剧院注意事项	294
网吧注意事项	295
公园注意事项	296
游乐场注意事项	296
游戏厅注意事项	297
第六章 运动礼仪	297
健身	298
游泳	299
滑雪	299
网球	300
保龄球	301
高尔夫球	302

第九篇 餐饮礼仪

第一章 西餐礼仪	304
西餐的菜序	304
西餐的餐具	305
西餐的品尝	307
西餐的要求	309
第二章 自助餐礼仪	311
备餐惯例	311
用餐要求	313
第三章 洋酒礼仪	314
洋酒的种类	314
洋酒的品尝	316
第四章 咖啡礼仪	318
饮用时机	318
咖啡的种类	319
饮时的举止	320
第五章 茶道	322
茶叶的品种	322
茶具的选择	323
敬茶的程序	324
品茶的方法	325

第十篇 涉外礼仪

第一章 涉外礼仪准则	327
第二章 外事接待礼仪	328
迎送礼仪	329
会见礼仪	332
会谈	332
参观游览礼仪	334
宴请礼仪	336
馈赠礼仪	336
第三章 外事交往活动礼仪	338
签字仪式	338
开幕式礼仪	340
授勋仪式礼仪	340
第四章 礼宾次序礼仪	340
第五章 国旗悬挂礼仪	342
第六章 涉外工作人员礼仪	344
第七章 出入境礼仪	347
护照与签证	347
出境前的准备	352
接受检查	355
入境手续	357

第十一篇 职场语言礼仪

第一章 职场沟通的口才技巧	359
恰当地称呼他人	359
初次见面的第一句话非常重要	360
交谈时的正确态度	360
营造和谐的沟通气氛	361
善于打开对方的话匣子	362
让谈话余韵无穷	362
清楚表达你的意图	363
站在对方的角度考虑问题	363
用坦诚的话语打动对方	364

与对方产生共鸣	366
把握好说话的音量和语速	367
第二章 职场管理的口才技巧	367
管理患者:职场管理者的必备才艺	367
管理者公开发言的要领	368
管理者开会发言时的技巧	370
下属个别谈话时的注意事项	371
怎样表扬下属最有效	372
一句话收揽人心	373
第三章 职场“外交”的语言艺术	374
职场对外交往的意义	374
职场对外交往的基本要求	375
学会与不同类型的人交谈	376
用提问打开对方的心扉	377
营造与人轻松交谈的氛围	378
说话时得体举止应得体	379
对外交往中说话要留有余地	380
对外交往中回答问题的技巧	381
巧妙回答记者的提问	382
第四章 取信于客户的语言艺术	382
装牛:增强客户的信赖感	382
装熊:避免是非争执	383
推销的秘诀:让客人乖乖掏钱	385
知音:让顾客取得共鸣	387
美化缺点:把话说得更漂亮	388
第五章 展现口才的最佳场所——开会	389
会议即席讲话如何语惊四座	389
怎样使会议发言更精彩	392
开会说话的技法	393
对员工训话要注意什么	394
开场白很关键	394
怎样做好会议主持人	395
主持人的禁忌	396
如何应对扰乱会议的人	396
会议冷场时怎么办	397
得体地引导会议	398

善于总结会议	399
第六章 防备职场小人的闲言碎语	400
用幽默消除职场沟通危机	400
巧用语言摆脱职场窘迫	401
冷静面对同事的羞辱	401
如何在争执不休时缓和僵局	402
用自嘲来解除尴尬	402
巧妙表达不同意见	403
消除同事心理防线的方法	404
如何反击同事的言语攻击	405
同事揭短时不妨一笑了之	406
第七章 好口才助你赢得职场好人缘	406
幽默风趣人人喜欢	406
温和自卫让你赢得尊重	407
“兜圈子”是一门必修课	409
解决分歧要以“礼”相待	409
尴尬的最好解药是幽默	411
巧妙回答,排除困扰	412
巧用暗示可以摆脱困境	414
戒骄戒躁可以避免尴尬	414
说话要懂得给自己留余地	415
要及时消除尴尬	416
“加减法”可以化解尴尬	418
第八章 职场中的批评艺术	419
对违规者该惩罚就惩罚	419
斥责员工时应遵循的原则	420
如何让部属知道他错了	420
指责批评七注意	421
不要把斥责当成一种发泄	422
批评艺术十一条	422
对员工表示赞赏和感谢	423
批评注意因人而异	423
怎样处理与员工的矛盾	424



第一篇 礼仪决胜职场

第一章 取得进入职场的金钥匙

■ 简历参考模板可以吗

与一些职场朋友讨论应征简历时,多数人认为:在众多的简历资料中,90%的简历在30秒内就会被搁置一旁,只有少数吸引人的简历才会被留下来。而一位人力资源经理进一步说,刚毕业的大学生写简历时,常常利用招聘求职网站提供的固定格式的简历表格,内容大同小异,缺乏个人特色。在一大堆大同小异的简历中,作为求职者,如何才能期待一位人力资源部经理迅速选出优秀的你呢?

对所有的求职者而言,简历是你本人的代表,尤其在面试者还未见到你之前,他所凭借的就是从简历上搜寻到的信息,因此简历是自我介绍的重要媒介。你必须将热情注入到简历中,用恰当的表达呈现出你的优势和独特,让招聘方感到“非你莫属”。

不过,并不是否定参考范本,而是建议你放弃照本宣科的抄袭。比较好的做法是:参考众多优秀简历模板,取其优点,重新拟一份适合自己的简历,加入自己的巧思,体现自我。不过要提醒你,准备简历时,首先应对应聘公司的文化有一定的了解。例如,外资企业通常对外语水平要求较高,因而就可以突出自己在这方面的专长及经验;而外资企业中的日资企业,较为中规中矩,它们比较重视细节,因此对于简历版面的整洁、视觉的舒服度以及条例式的介绍,要求比较高;普通集团式大企业一般要求相关经验,且通常喜欢严谨、简洁、大方的语言表述方式;广告公司偏爱大胆新鲜的表现方法。因此,针对不同公司的属性与文化,稍微修正简历的内容与表现形式,具有重要的意义。

写完简历最好请有经验的前辈帮你检查一下,这样会让你更清楚自己还需要修正和加强哪些部分。