

现代员工最佳礼仪读本

员工礼仪

王丽娟 ◎ 编著



礼仪是一种资本，是行走职场畅通无阻的黄金法则！

中国言实出版社

现代员工最佳礼仪读本

员工礼仪

王丽娟 ◎ 编著



礼仪是一种资本，是行走职场畅通无阻的黄金法则！

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工礼仪/王丽娟编著.

—北京:中国言实出版社,2011.2

ISBN 978-7-80250-430-1

I. ①员…

II. ①王…

III. ①礼仪—基本知识

IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 256170 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京市德美印刷厂

版 次 2011 年 2 月第 1 版 2011 年 2 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14.5 印张

字 数 190 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-80250-430-1/K·128

前言

Preface



去梦寐以求的公司面试,你知道怎样才能给老板留下深刻的印象?第一次拜访客户,你知道穿什么衣服最合适?社交场合,哪些宴席值得去?去了之后又该怎么应酬才算得体?公司聚餐,如何让气氛活跃起来,又不失礼貌?……

毫无疑问,这些场合都在说同一个话题,那就是礼仪。可是,一谈起礼仪,很多职场人士的第一反应往往会想到礼仪小姐、礼仪队或是仪仗队,在他们看来,只有从事这些特殊行业,在特定岗位就职的专业人士,才需要琢磨礼仪到底是怎么一回事。或是只有那些在外企、国企就职的白领才需要用礼仪好好包装自己。而一旦把礼仪搁到自己身上,往往会给予这样的答复:“自己所在单位规模小,没那么多讲究;”“我已经就职了,没必要再做那个无用功了吧。”先别急着下结论,一口气读完下面这则故事,你就不会轻易说自己懂礼仪了。

某公司某岗位计划招聘一名员工,几轮面试下来,两名大学生凭借不错的专业能力和素质争得不分上下。一时间,老总很难决断。恰好公司有个应酬,于是,老总灵机一动就带他们去跟客户吃饭。一次饭局,就让老总从中分出了高下。

其中一位新人从入席一开始,就处处显得滑稽可笑。不知道坐哪,不在意吃相,不懂得什么时候动筷子,席间也不善于沟通交流,只是一味地埋头苦吃。而另一位新人的一举一动、一言一行都显得优雅从容、大方得体。很显然,胜出者就是那位表现优异,举止得体的员工。

也许,你会说这次饭局真是一次残酷的面试啊。其实,饭局之妙,不

在于“饭”，而在于“局”也。工作中，我们或多或少接触过这样一些职场法则：责任第一、要事第一、创新第一、学习第一，但是，在这些职场法则中，还有一个重要的潜伏职场的“隐形规则”，那就是礼仪。

当今社会是一个急剧变革和竞争的时代，每天我们都要面对激烈的职场竞争，要想求得成功、获得发展，就必须要有优雅的行为举止、得体的仪态和言语、规范的礼仪和真挚的情感，而礼仪修养也已成为构建人与人之间沟通的桥梁，它的力量和价值都是无可比拟的。尤其是对刚从学生角色转变为职业角色的职场新人来说，更需要有一个规范的职业举止来适应职场人士的角色需要。而且，我国自古就受儒家文化濡养，君子历来是崇拜与追求的对象。在儒家观念中，君子必须掌握六种基本才能（六艺），即礼、乐、射、御、书、数，而“礼”排在第一位。

由此看来，了解、善于发现礼仪的每个细节，并将其恰当地应用到实际生活中，才会使自己在工作中左右逢源，让自己的事业蒸蒸日上。这难道不正应了那句话“有礼走遍天下，无礼寸步难行”吗？

本书内容全面、语言通俗、实用性强，涵盖了服饰形象仪表、举止气质、说话艺术、工作礼仪、会议礼仪、社交礼仪、商务礼仪等生活和工作中经常接触到的所有礼仪规范。

翻看此书，不仅为您演示了正确的礼仪举止，在赏心悦目的阅读中这些礼仪规则还潜移默化地为您创造了难能可贵的良机。可以说，本书就是一本谦谦君子和优雅淑女不可不学的“礼仪圣经”，更是一本助你人生成功的枕边书。



第一章 仪容着装，打扮得体尽显个人魅力

拥有十分的长相,但是如果仪容着装没有品味,将会失掉七分颜色。因此,品味是人们一生中的必修课。同样,对于职场人士来说,要想在竞争激烈的环境中崭露头角,就必须加强自身修炼,不断提升自己的着装、仪容品味,做一个既有气质,又光彩照人的职场精英。

1. 穿西装的经典忠告 /002
2. 比起“时髦”更应优先考虑“服装仪容” /004
3. 在时尚潮头选定自己的风格 /006
4. 花哨、怪异不是职业男性的魅力 /008
5. 衬衣选择要得当 /009
6. 领带搭配好,潇洒、帅气自然来 /012
7. 穿好职业裙装,尽显职业女性魅力 /014
8. 办公室玩性感,适得其反 /015
9. 鞋袜也是一道独特的风景 /017
10. 休闲装要穿得自然 /019
11. 发型整齐清爽才显朝气 /021
12. 饰物佩戴得当,才能点缀个人魅力 /022
13. 男人看表,女人看包 /024
14. 重视化妆礼仪,为魅力加分 /027
15. 轻描淡抹,清爽靓丽才惹人爱 /030
16. 使用香水要适度 /032
17. 远离邋遢,讲究个人卫生 /034

第二章 举止行为，仪态优雅增添形象魅力

要营造良好的交际形象，必须讲究礼貌礼节，特别要注意自己的一言一行。自己的举止礼仪是个人态度的体现，更代表着企业的形象。能做到彬彬有礼，落落大方，进退合宜，避免各种不礼貌、不文明的习惯，有助于增添个人魅力。

1. 站如松，做仪表堂堂的职业男性 /038
2. 立如荷，做亭亭玉立的职业女性 /040
3. 坐如钟，职业男性的最佳选择 /042
4. 坐如牡丹含蕊，沉稳端庄是职业女性的最爱 /044
5. 行如风，矫健的步伐迈出男人雄风 /046
6. 行如弱柳扶风，步生莲花尽显女性娇姿婉约 /047
7. 别让不雅的蹲姿为你抹黑 /049
8. 用蒙娜丽莎的微笑提升自己的形象 /051
9. 解读身体语言，举止得体彰显个人魅力 /053
10. 心灵的交流，选择正确的眼神 /054

第三章 谈吐文雅，口吐珠玑让你赢得职场人脉

在谈话时，要想体现良好的修养，需要注意很多方面，例如：谈话时对声音的把控、礼貌用语的使用、交谈技巧的研究等各方面。这里面的学问很多，需要我们一点一点来进行学习，学习之后，要加以运用，多做练习，方能达到最佳的谈话效果。

1. 加强声音修炼，为谈吐加分 /058
2. 与人寒暄，不忘礼貌用语 /060
3. 打开智慧锦囊，寻找交谈技巧 /062
4. 与人交谈，莫忘眼神 /063
5. 避过话题雷区，亲近热点话题 /065
6. 赞美、恭维要恰如其分 /066
7. 掌握拒绝艺术，委婉说“不” /068
8. 聊天也是一种学问 /070
9. 讲究语言技巧，谦称、敬称挂嘴边 /071



10. 微笑聆听,不贸然打断对方的谈话 /073

11. 懂得幽默,为魅力增光添彩 /075

第四章 以礼相处,文雅有礼地徜徉职场

作为职场中人,你或许还没有爱人,但你一定有同事;你或许没有下属,但你一定有上司。工作是一个人生命中重要的一部分。一个正常的职场人,一年至少有二百多天是在工作的,这么多时间里,你身在办公室里,接触的是上级,是同事。与他们的相处,也是你工作内容之一,而且关系着你工作能否顺利进行,事业能否顺利发展。所以,在努力做好工作的同时,要注意人气修炼。做一个礼貌的,受领导赏识的下属;做一个尊重别人的,受别人喜欢的同事。这是你事业的基础,也是你人生的基础。

1. 领导面前,做有礼貌的下属 /078

2. 留足面子,时刻维护上司的形象 /079

3. 选择适当的时机、场合,慎重提出建议 /081

4. 拒绝上司,讲究方法 /083

5. 汇报工作,莫忘礼仪 /084

6. 坦然面对上司的批评 /086

7. 保持距离,远离上司的隐私 /088

8. 掌握办公室生存法则,做办公室的新鲜人 /090

9. 同事交往,距离才能产生美 /092

10. 吃亏是办公室交往的秘诀 /094

11. 随意打听同事隐私,为自己形象扣分 /097

12. 遇到尴尬事,懂得为同事找台阶下 /098

第五章 工作礼仪,潇洒练达赢天下

工作中不仅仅在办公室需要注意礼仪,在进入到工作区后更要严格注意自己的言谈举止;不论是进入电梯,还是打电话的声音;不论是按时上下班,还是工作中的待人接物……,种种微小的细节都能看出一个人的修养,所以职场达人们要从工作礼仪的细节入手,成为潇洒练达的成功人士。

1. 注重电梯礼节,进入电梯就等于进入了工作场合 /102

2. 准时上下班,做个“守法”的好员工 /103

3. 在办公室里不要做的事情 /105
4. 工作交接,不失礼仪 /107
5. 手机使用讲礼仪,勿给旁人带困扰 /109
6. 转接电话要有礼 /111
7. 规范手机铃声,防止造成听觉污染 /112
8. 会客户时,手机响了怎么办 /114
9. 电子邮件用词需有礼 /115
10. 商务书信礼数知多少 /116
11. 涉外谈判,彬彬有礼是基本 /118
12. 勿让这些行为阻碍了谈判过程 /120
13. 用睿智赢得对手的尊重 /121
14. 懂得签字礼仪 /123
15. 辞职不失礼 /125

第六章 会议活动,优雅从容走向成功

会议场合一般是十分严肃庄重的,在会议活动的准备中,要遵守严格的会议流程;在会议活动进行中,要注意会议上的礼仪。职场人士要能从容面对工作会议、商贸会议、茶话会等不同的会议考验。

1. 工作会议流程要清晰 /128
2. 座位安排学问大 /129
3. 会议发言讲究多 /130
4. 随意打断会议,落得一身尴尬 /131
5. 业务洽谈要知礼 /133
6. 茶话会,看似平常不平常 /134
7. 剪彩不是“剪一下”那么简单 /136
8. 聆听会议,不只需要耳朵 /137
9. 颁奖会议中不可不知的细节 /139
10. 庆典活动,活跃而不失礼 /140
11. 不可不知的公司宴会礼仪 /142
12. 外出参观,带上礼仪 /143



13. 联欢联谊,礼仪随行 /145
14. 参加运动会,热情飞扬不失礼 /146

第七章 礼貌社交,有礼有节才能获得好人缘

中国自古就是礼仪之邦,“礼”已经渗透到生活的方方面面。在这个“礼”字里透漏的不仅仅是一种理解,更是人的一种素养。一个没有“礼”的人,一个没有“礼”的企业,是不可能成功的。“礼”字的学问很大,小到握手,大到送别无一处不渗透着“礼”的学问。吃透这个学问,我们才能在社交场合游刃有余。

1. 自我介绍要以礼开好头 /150
2. 握手虽简单,学问却深奥 /151
3. 接送名片有礼仪,为形象锦上添花 /153
4. 小名、外号要在公共场合消失 /155
5. 懂得礼让的男士最有风度 /156
6. 探望生病同事,不可忽视礼节 /158
7. 拜访同事的实战宝典 /159
8. 仪容得体,优雅徜徉于宴会与舞会 /162
9. 微笑正视对方的眼睛 /164
10. 迎送客人,注意细节 /166
11. 饯别礼仪知多少 /168
12. 优雅有礼地步入舞池 /169
13. 结婚祝贺,道喜不丢礼 /171

第八章 礼仪待客,好礼节拥有好客户

古往今来,社交中,接待来访客人都是一门展示主方素养,赢得来客信任的艺术。在接待客人时,注重礼节,热情、周到、礼貌待客,就可以赢得朋友的信任与尊重。礼节在公司与客户交流的过程中,更是有利于交流双方感情,维持双方正常的合作关系。在职场中,礼节是不妨碍他人的美德,是表示对人恭敬的善行,更是公司在事业上不断前进的通行证。

1. 客户远道而来,亲自迎接才有礼 /174
2. 客户来访,接待要有礼貌 /176

3. 给客户上茶时不可不知的细节 /178
4. 与客户就餐,敬酒不强劝 /180
5. 若需客户等待,先取得客户谅解 /182
6. 面对突然造访的客户,不可因乱失礼 /184
7. 与客户沟通,莫让他人相形见绌 /186
8. 掌握谈话技巧,让客户做主角 /187
9. 送客户时,礼数周全显热情 /189
10. 未雨绸缪,拜访客户前需准备 /190
11. 拜访客户要守时,不做失约之客 /192
12. 客户拜访送礼须知 /194

第九章 优雅就餐,好礼节成就好人生

自从步入文明社会之后,人们越来越重视自己的形象,吃穿住用行等各方面都冠之以礼仪,只是为在这个文明和竞争社会中得到自己的美好人生。就餐是人际交往中最重要的文化或者说手段,个人在就餐过程中的各种细节直接关系到个人形象甚至是整个公司的前途命运。所以掌握必要的就餐礼仪,优雅地就餐在现代生活中已成为每个现代人必修的一门课程。

1. 选择良好的就餐环境 /198
2. 餐桌上不要大声喧哗 /199
3. 餐桌就座学问大 /201
4. 就餐过程中不可忽略的细节 /202
5. 结账不可小觑,背后暗藏礼仪 /204
6. 中餐餐具使用礼仪 /206
7. 西餐餐具使用礼仪 /207
8. 西餐用餐前讲究多 /209
9. 自助餐勿随便,这些行为要不得 /211
10. 咖啡饮用得体,方显个人优雅 /213
11. 斟酒得体,尽显个人风度 /214
12. 小小点心,优雅食用 /216

第一章 仪容着装,打扮得体尽显个人魅力

拥有十分的长相,但是如果仪容着装没有品味,将会失掉七分颜色。因此,品味是人们一生中的必修课。同样,对于职场人士来说,要想在竞争激烈的环境中崭露头角,就必须加强自身修炼,不断提升自己的着装、仪容品味,做一个既有气质,又光彩照人的职场精英。



1

穿西装的经典忠告

西装,又称西服、洋装,起源于欧洲,目前是目前全世界最流行的一种服装,也是职业男性的最佳选择。从造型上来看,西装拥有开放适度的领部、宽阔舒展的肩部,以及略加收缩的腰部,穿在身上,会显得英武矫健、风度翩翩。尽管西装是职业男性完美的选择,但并不意味能够穿得完美,正所谓是“西装一半在做,一半在穿”,若是不懂得西装穿着礼仪,就会适得其反。

王军是一名刚刚进入某公司销售部的员工,这家公司对职工的个人形象要求很高。对此,王军也深深地明白,作为一名销售人员,个人形象有着举足轻重的作用。因此,当他第一次外出推销产品的时候,便特意穿上了刚买的深色西装、搭配上合理的领带、一双黑色的皮鞋。王军穿戴完毕之后,得意的照了照镜子,为自己的形象感到满意。之后,王军将手机和钥匙等东西放进了西装的口袋中,就匆匆地出发了。

王军原本以为自己的形象能为业务的畅通提供铺垫,但是结果却恰恰相反,王军跑了整整一天,但很多接待他的人往往只是打量他几眼,然后就叫他走了。

王军对此非常疑惑。于是,就去请教他的朋友,经过朋友的点拨,王军才发现自己被拒之门外的原因:王军虽然穿的西装非常得体,里面的衬衣、领带也都搭配的不错,但是王军忽视了一个细节,那就是在西装的口袋里装上了手机、钥匙,在如此正式的场合,违背了着装的基本要求。

在职场中,像王军这样的人颇多,他们即使穿着得体的西装,但仅仅因为细节没有兼顾到,就影响到了自己的业务,甚至是前途。因此,作为一个职业人士,要想使自己所穿的西装真正称心合意,就必须从学习西装



礼仪规范开始!

一、西装的选择

要想选择适合自己的西装,一定要从以下几方面着手:

其一,注意面料的选择。一般来说,天然织物的面料是职业男性的最佳选择,人造织物的光泽和质地会给人一种廉价的感觉,并且没有“下垂”感。现在大多商务人士都会选择高档毛料制成的西装,这种西装穿在身上显得轻薄、舒适、雅观。

其二,注意颜色的选择。职业人士在选择西装的时候,必须遵循“庄重、正统、稳重”的原则。一般来说,藏蓝色是职业男性的最佳选择,灰色、棕色、黑色次之。而色彩鲜明、朦胧色、过渡色的西装,则是职业男性选择的忌讳。

其三,注意款式的选择。一般来说,职业人士在正式的场合必须选择西装套装。这种套装主要是指上衣和裤子成套,其面料、颜色、款式相一致,风格相呼应。通常情况下,在参加层次较低的正式活动时,往往会选择两件套西装(一衣、一裤),而在参加高层次商务活动时,则要选择三件套的西装套装(一衣、一裤、一背心),这样会显得更为正规一些。

除此之外,还要注意西装的尺寸、做工等问题。

二、西装的穿着

西装是职业男性的标志,象征男性的品味、身份。因此,职业男性在穿着西装的时候,一定要注意以下几点:

1. 熨烫平整。穿西装时必须保持西装的干净整洁,否则会给人留下不好的印象;其次还要对其进行认真的熨烫,使西装显得平整、线条笔直。这样才会美观大方,西装才会为个人增添光彩。

2. 拆除商标。在正式穿西装之前,一定要将衣袖上的商标拆除,这样就等于对外宣告这套西装已被启用。如果为了显示西装的牌子而迟迟不摘商标,只会让人嗤笑。

3. 扣好纽扣。一般来说,西装穿着上讲究“扣上不扣下”的原则。双排扣西装应该将扣子全部扣好;单排两扣的西装可以扣最上面的一颗,也

可以选择扣;单排三扣的西装可以扣最上面的两颗,也可以只扣中间的一颗,还可以全不扣;单排四个扣可以选择扣上面三颗,也可以扣中间的两颗,还可以全不扣。通常来讲,在正式的场合,起立的时候应该扣好纽扣,坐下的时候,可以将单排扣的西装纽扣解开。

若是穿西装背心,不论是将其单独穿,还是同西装上衣配套穿,都要认真的扣上纽扣,不可随意地任其敞开。如果选择单排扣的西装背心,最下面的那颗纽扣应当不扣,双排扣的西装背心则要全部扣上。

1. 不卷不挽。穿西装的时候,一定要精心呵护它的原状,不要随意地将其脱下,也不可将西装当成风衣一样披在肩上,更不可将上衣的衣袖挽上去,或者随意卷起西裤裤管。这样,不仅会给人造成一种粗俗的感觉,也是一种不符合礼仪的表现。

2. 注意口袋。西装上衣的口袋只具有装饰作用,不能将其用来装物品。除非是参加活动的时候,可以在左胸部的衣袋里放装饰手帕。同样,西裤的口袋里也不要装任何物品,否则会影响美观。

3. 慎穿毛衫。一般来说,职业人士在穿西装的时候,里面除了衬衣、西装背心之外,最好不要再穿任何衣物。如果在冬季的时候,可以稍作变通,加一件薄“V”型领的单色羊毛衣或者羊绒衫。

2

比起“时髦”更应优先考虑“服装仪容”

经济在发展,社会在进步,人们在赶潮流,这个世界永远都在不断地变化当中,唯一不变的就是变化。人们总是把时髦当作交际的一部分,靓丽的时装、别具一格的装饰,甚至把哈韩、哈日的盲目崇拜作为服装搭配的准则。本来无可厚非的潮,但也要注意场合,就像晚宴里有人穿着朋克装一样,会使人与环境格格不入,还会让其他人反感。在一些正式交际场合,在紧跟时尚潮流的同时更应该注意服装的仪容,大原则当然就是整齐清洁,不管想做什么造型都要记得适可而止,标新立异或是美艳动人



。有个限度,要根据行业的不同选择不同的服饰,在一些比较时尚感强的行业当然可以更加时髦,但是如果是行政类职位则要求你穿着职业,大方得体。

原丽是一个紧跟潮流的女孩,日常最大的消费就是服饰,周围的姐妹们都是把逛街买衣服当做生活的必修课,一直到大学毕业找到工作。面试的时候,经理看她打扮入时加上天生丽质,省去了一些麻烦的问答就直接聘用为商务接待了。工作的前几个月原丽每天上班都给人一种不一样的感觉,有时候是一个高贵的公主,有时候是奔放的女郎,同事们都说她是办公室里移动的风景,这让原丽很是沾沾自喜。

这天经理找到原丽并安排她陪同接待一位外地客户并进行前期的商务洽谈,地点按客户的喜好选在了一家咖啡厅的雅间,在约好的时间原丽故意迟到了,这是经理为了商谈更为顺利惯用的打美女牌。当经理象征性地打了电话没过多久原丽闪亮登场了,裸肩的吊带露脐装,性感的短裙和蕾丝袜……客户当场就愣住了,场面很是尴尬。最后,在略显紧张的气氛中结束了商谈,当然,这次的“友好”会谈不了了之。

回到公司原丽被叫到经理办公室,等待她的是留职查看再培训处分。袁丽很是不解,后来和公司的新人一起培训礼仪的时候才了解,当时自己的装扮是多么的不合时宜,让客户产生了排斥的心理。

比起时髦来说,更应该注重服装礼仪,特别是在一些重要的交际场合,千万不能给人一种媚俗的感觉,或是古怪的印象,合适的装扮不仅是对自己美的展示,也是对别人的尊重。得体的穿着,不仅可以显得更加美丽,还可以体现出一个现代文明人良好的修养和独到的品位。作为一个成功的职场人,必须掌握如下职业着装的基本原则:

场合原则:当你在正式场合中,穿着要庄重考究;出席宴会,要穿着晚礼服或者古典服饰;与朋友一起游乐则可以随心所欲,轻便舒适便可。

时间原则：在职场礼仪中一般对男性在不同时段着装要求不高，但是女士不同。工作时，女性需要穿着正装，以体现其专业性；下班后则可以换上休闲或更加性感的着装，以体现其个性与美丽。

地点原则：舒适但整洁的休闲服可以在家中接待客人时穿着；穿职业套装去公司或单位拜访，会显得比较专业、严谨；在外地要尊重当地的传统和风俗习惯，不能穿过于暴露或紧小的服装去教堂或寺庙等场所。

整洁平整：并不是高档华贵的服装才能展现人的形象，只须保持衣着清洁，整齐笔挺，大方得体，就能够展示自己的风采。衣着整洁更是尊重他人的表现。

配套全面：在衣服之外，我们还需要对鞋袜手套等的搭配多加考量。如：凉鞋或靴子不宜参加正式、庄重的场合。

饰物佩戴：应尽量选择与自己衣服同一色系的饰物，但是最关键的还是要饰物与整体服饰效果统一。

3

在时尚潮头选定自己的风格

在现代社会上，特别是在商业圈里，很多极具个人魅力的企业领导人受到大家的推崇和膜拜。他们之所以有这种魅力大多数因为他们极具个性化的管理风格或者创业过程。他们这种极具魅力的个人风格不但能使他们在自己的行业中、商业圈里叱咤风云，而且还能使大批年富力强的有识之士集聚在他们身边，形成极具实力的现代化管理团体，创出更加有影响力的辉煌事业。

这些社会精英的风格被很多年轻人所羡慕和效仿，还有很多学自那些演技颇高的电影电视明星，在不失时尚的品味下努力打造属于自己的风格，然而很多人把彰显个人魅力的所谓风格当成是与众不同的装扮，从而西施效颦，反倒起了负面的效果，让人哑笑。

李强是一所大型医院的实习医生，平时看到自己的教导医