

宋立民 著

上班族

Manner Guide

社会新鲜人/职场老鸟一定要看
魅力公关必修学分 让你升迁更顺利

超实用

社交 礼仪

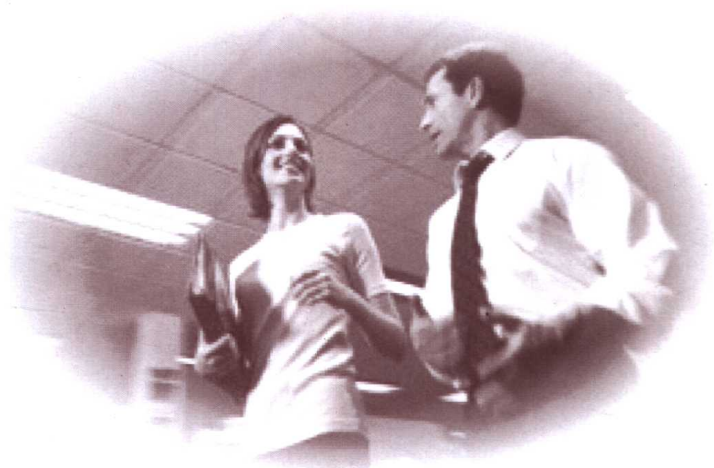


南方日报出版社

宋立民 著

上班族超实用社交礼仪

Manner Guide



南方日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

上班族超实用社交礼仪 / 宋立民 著. —广州: 南方日报出版社, 2002

ISBN 7-80652-152-6

I. 上... II. 宋... III. 礼仪—基本知识
IV. K891

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 050354 号

上班族超实用社交礼仪

宋立民 著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 肇庆市端州报社印刷厂

开 本: 850 mm×1168 mm 大 32 开 印张 9.25

字 数: 160 千字

印 数: 6000 册

版 次: 2002 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 18.00 元

作者热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

序

职场礼仪必修学分 老鸟 & 菜鸟升迁术

在不景气时代，如何成功找到工作？经过面试、笔试重重难关，好不容易得到一份梦寐以求的好工作，如何做到长长久久、步步高升？除了个人的专业能力，拥有娴熟的社交礼仪、圆融的人际关系，绝对可以助你事业成功，轻松成为职场的大赢家。

俗话说，做一行就要像一行。在从事一份工作的同时，我们不仅要注意自身的专业素养，更该留心的，即是属于这份工作的职场文化与礼仪。须知做事容易做人难，想要在工作上达到事半功倍的效果，熟悉职场礼仪绝对是您必修的重要学分之一。

试想自己给人的第一印象为何？在应对进退之中是否有不得体的地方？甚至是上班时的穿着打扮、接听工作电话的技巧等，这都是学问。不去了解它，甚至我行我素地不管他人感受去做事，绝对只会给自己招惹麻

烦。

曾经认识一位任职于某中小企业的秘书小姐，她给人的感觉是强悍有余但专业不足，尤其是衣着打扮十分夸张：一年 365 天不改的各式迷你短裙，搭配犹如戏台上唱戏的大花脸。她的特立独行与夸张装扮，总成为大家茶余饭后的聊天话题，只不过她从不知道自己的不得体装扮，已给她的专业形象打了折扣。

朋友任职于网络公司。据他描述，公司的行销经理，虽然专业素养一流，但是总爱在开会时明指旁人错误，而更令人不敢恭维的是，他总会不厌其烦地长篇大论说一串，不仅同事受不了，连他的直属上司都私下表示，他的“唠叨嘴”，着实让人不愿招架。

由以上两则例子中我们可以知道，不论您从事的是怎样的一份工作，群体生活是绝对避免不了的事。训练自己说得体的话，学习宜人的装扮，培养正确的工作态度，才能让您的职场礼仪达到满分。

本书的重点当然是帮助您在工作上面面俱到，化解与同事之间甚至是自己的种种困扰。消极的害怕畏缩或是嚣张的剑拔弩张，都只会为自己带来反效果。相信吗？您说话的语气、工作的态度及与同事相处的情形，都会改变您在职场的未来发展。有时在重要场合的得体

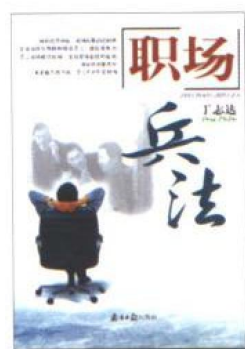
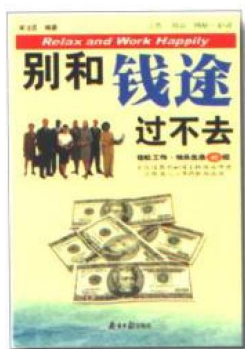
表现，不仅会让人对您刮目相看，甚至连老板在挑选合适人才时都会想到您。所以说这本书不仅仅是您职场的求“生”术，更是您在工作上的求“升”术。每天花一点时间阅读它，您要飞黄腾达就靠它啰！

宋立民

2002 年 7 月



成功人生丛书



责任编辑：陈微尘

封面设计：陈方远工作室

责任校对：阮昌汉 陈宁

宋立民

台湾著名畅销书作家。多年致力研究有关职场竞争力问题，有多部相关的畅销书问世：《改变一生的说话技巧》、《别和钱途过不去》、《做个超级人气王》、《上班其实可以很快乐》等。



CONTENTS · 1 ·

目 录

学分一 服装仪容篇

1. 穿着要恰如其分..... 2
 ◆ 心理迷你测验：小心颜色会说话
2. 穿出专业与自信..... 6
3. 打造黄金第一印象 10
4. 上班前自我检视 14
 ◆ 十二星座的工作态度
5. 优质形象是升迁关键 19
 ◆ 唾手可得的美容妙方
6. 化妆是一种礼貌 22

学分二 工作态度篇

1. 做个敬业乐群的上班族 26

· 2 · CONTENTS

2. 了解公司的文化和制度	29
3. 请假的技巧	32
4. 临时请假的联络方式	36
5. 改正迟到的习惯	39
◆ 迟到借口大曝光	
6. 理解试用期含义	43
7. 如何看待加班	46
8. 完成工作的责任感	49
◆ 心理迷你测验：测试您的责任感指数	
9. 不泄漏公司机密	53
◆ 十二星座中谁的嘴巴最大？	
10. 私人情绪不带到工作上	56
◆ 社交致命十大禁忌	
11. 多关心您的公司	60
12. 不说老板坏话	62
◆ 心理迷你测验：从八卦知心事	
13. 因公外出要交代清楚	67
14. 离职也要好聚好散	70
15. 有效利用午休	73
◆ 从生理时钟看工作效率	



CONTENTS · 3 ·

学分三 应对进退篇

1. 交谈的安全距离 78
 ◆ 心理迷你测验：您是游说高手吗？
2. 如何与人寒暄 82
 ◆ 心理迷你测验：打招呼学问大
3. 优秀职员的工作报告 87
4. 婉转拒绝的艺术 90
 ◆ 拒绝的小窍门
5. 介绍、握手的礼仪 95
6. 应付尴尬的场面 99
7. 发表反对意见又不得罪人 102
8. 请人家帮忙 105
9. 请教前辈问题 109
10. 帮主管传达信息 113
11. 接受主管命令 117
 ◆ 心理迷你测验：您是哪一种主管？
12. 抓住听众注意力 122
13. 说什么话题拉近关系 126
 ◆ 心理迷你测验：工作疲劳度测试
14. 在人际互动中成长 131

• 4 • **CONTENTS**

◆ 三分钟通勤健康操

学分四 电话礼仪篇

1. 电话礼仪基本篇	136
● 开头先问候	
● 别让对方等	
● 请对方大声点、说慢点	
● 打电话要挑时间	
● 自动报上姓名	
● 如何处理顾客抱怨电话	
● 帮上司过滤电话	
● 留言方式	
● 挂断电话要适时	
2. 电话礼仪应用篇	141
外面打来的电话要找人	
状况一：对方正好不在坐位	141
状况二：对方外出公干、出差	142
状况三：对方请假	143
状况四：对方正在开会	143
状况五：对方正在会客	144
要查询事情	



CONTENTS · 5 ·

状况一：要查询商品·····	145
状况二：要查询定价·····	146
状况三：要查询相关负责人员·····	147

学分五 接待礼仪篇

1. 引导客人的技巧·····	150
2. 交换名片的礼貌·····	153
3. 收受名片注意要点·····	157
4. 做好名片管理·····	160
5. 接待不速之客·····	164
6. 拜访客户要先约好·····	167
7. 邀客户吃饭·····	171
8. 奉茶待客之道·····	175
9. 了解客户心理·····	178

学分六 开会礼仪篇

1. 会议流程（性质、形式）·····	184
2. 会议准备工作·····	188
3. 会议桌的排列·····	192
4. 会议记录·····	195

• 6 • CONTENTS

学分七 社交礼仪篇

1. 传真文件的写法····· 202
2. 正确使用公物····· 205
3. 使用复印机的默契····· 209
4. 工作场所保持整洁····· 213
5. 和同事、主管相处之道····· 217

学分八 婚丧喜庆篇

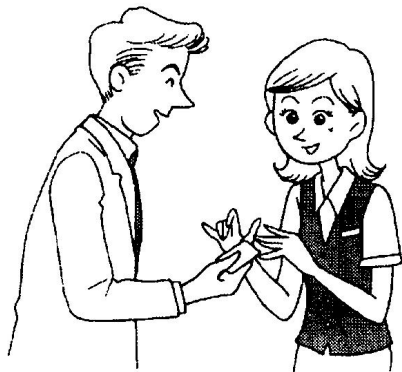
1. 喝喜酒····· 224
 - (1) 服装
 - (2) 礼金
2. 探病····· 228
3. 奔丧····· 235
 - (1) 服装仪容
 - (2) 奠仪及注意要点
 - (3) 致祭
4. 年节送礼有一套····· 239
5. 受邀做客的礼节····· 245
6. 请柬回帖写法····· 249



CONTENTS · 7 ·

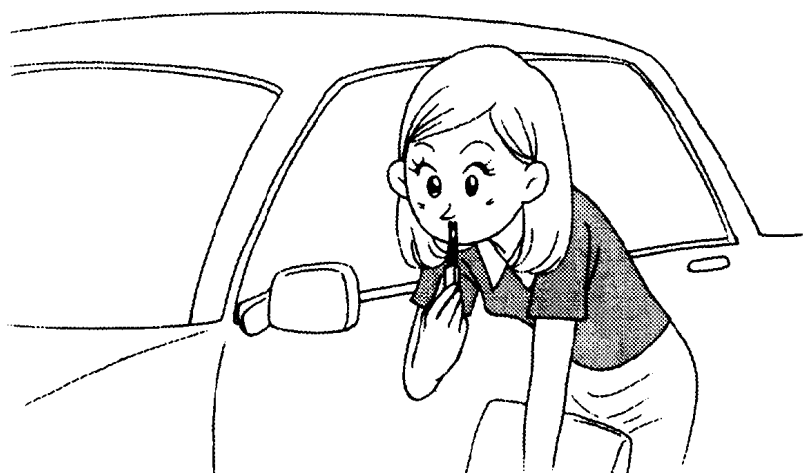
学分九 餐桌礼仪篇

1. 上座、下座的分别····· 254
2. 最佳坐位安排····· 257
3. 用餐礼仪特训····· 260
 - ◆ 中国菜
 - ◆ 西餐
 - ◆ 日本料理
 - ◆ 欧式自助餐
4. 如何点菜····· 269
5. 掌握饮酒的分寸····· 273
6. 完美告辞的时机····· 277
7. 小费的给法····· 280



服装仪容篇

人要衣装佛要金装，有一副人人称美的曼妙身材与姣好脸蛋当然值得高兴，但若是天生就有缺陷，没关系，别气馁，靠后天的修饰也可以让自己更漂亮。个人形象的包装就看您如何去掌握了，它可是关系到您的前途与未来喔！





1 穿着要恰如其分

不知您是否认真想过，自己给人的第一印象是什么？是高贵大方还是庸脂俗粉？

☞ 合时宜的穿着，往往能为您的专业形象加分！

相信有许多的上班族，每个月贡献给各百货公司的置装费绝对不是小数目，而花了那么多钱，在个人造型上的成果又是如何？常在路上看到打扮不得体的上班族，顶着一张大粉脸，脚上蹬着一双辣妹专属的厚达10厘米的“松糕鞋”。她不怕同事被她的花脸吓着，大家倒还怕她一个不小心把粉脸给摔着呢！

另外值得一提的就是穿着球鞋、牛仔裤就来上班的新新人类。想想，其实一份工作得来不易，是应该以一种严肃的态度来对待的。若以太过轻佻或随便的打扮出现在工作场所，不仅会让同事认为您不够专业，更会令上司觉得您不尊重这份工作，进而影响您的前途。试