

企业人礼仪手册

NEW COMPLETE GUIDE TO EXECUTIVE MANNERS

莱蒂茨亚·鲍尔德里奇 / 著

Letitia Baldrige

陈芬兰等 / 译

**商业社交礼仪
塑造专业形象
商务应酬艺术**

本书在美国畅销售出50万本，

被译成16种文字，总销售量超过150万本，

成为礼仪规范的经典。

《时代》周刊称作者为“国际礼仪问题最顶尖的裁决者”。

海 南 出 版 社

莱蒂茨亚·鲍尔德里奇 / 著
Letitia Baldrige
陈芬兰等 / 译

企业人礼仪手册

NEW COMPLETE GUIDE TO EXECUTIVE
MANNERS

商业社交礼仪
塑造专业形象
商务应酬艺术

海南出版社

Letitia Baldrige's New Complete Guide To Executive Manner

by Letitia Baldrige

Copyright ©1993 by Letitia Baldrige

中文简体字版权©1996 海南出版社

本书由 Curtis Brown USA 安排

博达著作权代理有限公司授权出版发行

版权所有 不得翻印

企业人礼仪手册

作 者 / 莱蒂茨亚·鲍尔德里奇

译 者 / 陈芬兰 蔡正雄 林正宪

责任编辑 / 苏 斌

封面设计 / 笑宇工作室

出版发行 / 海南出版社

海口市华信路 2 号

邮 编 / 570105

印 刷 / 1201 工厂

开 本 / 850×1168 1/32

字 数 / 480 千字

印 张 / 19.5

版 次 / 1997 年 1 月第 1 版·第 1 次印刷

印 数 / 1—20000 册

标准书号 / ISBN7—80617—855—4/F·29

定 价 / 29.80 元

原书编者序

经过漫长等待，美国有史以来最畅销的商业礼仪经典之作，终于出现重新改写后的最新版本。

《企业人礼仪手册》旧作八年前出版时，立刻成为经典作品；然后，在随后的几年间，企业间的环境发生极为剧烈的改变，于是这本书也必须与日更新。新版本的《企业人礼仪手册》包含了问题探讨、处理过程等工作行为应了解的最新资讯。

举凡工作时遭遇的性骚扰、与无性别主义者相处、女性经理人上班和出差所发生的特殊问题、和不同语言种族人士相处之道、工作上发生风流韵事、残疾人士的平等工作机会提供、如何与爱滋病阳性带原者共事、如何处理公司资产的滥用、男女同仁共同工作的对应，对于这些问题，作者莱蒂茨亚表示：“只是我们在商业社交生活重大变革中的一小部分，彼此间经常相互纠葛。我收到不少信件、传真和电话，希望我给予指引，帮助他们通过这些工作环境变化造成的迷宫，而本书就是我的回答。”

许多经久不变的商场习俗和礼仪，在今日快速运作的商业环境中，已经发生微妙的改变，作者为工商人士拣选出一切必须注意的要点，您可以从本书学到：

△以往并不存在于商业界，而今日凡是总经理以下，都得学习处理的十大问题。

△干练经理人如今必须了解，以便在办公室内外都能帮助个人事业成功的行为方式。

△与当代经理人沟通的完整指南，不管您从事哪一行，在谈话、写信、打电话和使用新的电子通信技术时，都必须掌握的要点。

△商业界招待宾客的要领，从办公室内接待客户，到举办公司里上千人活动，本书提供全新指南。

△企划会议的完整要诀。从办公室内的会议，乃至国际性会议，所有的组织、经营和鼓励大家参与的方法。

△在国外做生意，和其他国家文化交往，上起社交礼仪、下至商业习惯，您所需知道的一切。

△足以造就或破坏个人事业生涯的商业礼仪和看不见的规则。

作者提供了商业礼仪的完整指南，对商业沟通之道也有完整的指导，针对各种状况的谈话术，连如何使用电子设备、赠礼乃至书写地址的格式，都巨细靡遗地提出说明，对于想成为商界明日之星的人，不论您已在商场多年，或是刚加入就业行列，没有这套书应付不了的状况。

目 录

商业社交礼仪

第一章	商业社交礼仪	(3)
第二章	平易近人的职场关系	(26)
第三章	称职的经理人	(37)
第四章	自在有礼的商务旅程	(60)
第五章	办公室礼仪	(78)
第六章	求职与失业时的应对	(119)
第七章	职场中的沟通	(130)
第八章	外交礼仪	(215)

塑造专业形象

第一章	商业信笺.....	(261)
第二章	商务社交的穿着哲学.....	(283)
第三章	国际贸易的礼仪.....	(306)
第四章	商务社交的礼尚往来.....	(351)
第五章	商务会议.....	(385)

商务应酬艺术

第一章	商务招待之道.....	(437)
第二章	各种餐会的好主人.....	(474)
第三章	宾主尽欢.....	(514)
第四章	商务请柬.....	(549)
第五章	企业的社会责任.....	(567)
第六章	红白帖	(587)

商业社交礼仪



第一章

商业社交礼仪

每个人在进入就业市场之初，心中忐忑不安自是难免。就连已在商场中打滚了数十载的顶尖经理人也不得不承认，当进入一个陌生的新领域，处于混沌不明的情况中，或者与素未谋面、只略知一二的人打交道时，心里面也仍不免会觉得有些七上八下。

本书的目的，即在透过对人际互动行为的探讨，提供读者相关的资讯与必要的技巧，以使你的职业生涯更为平顺与成功。

在工作环境中让周遭的人觉得自己是个平易近人的人，与大家都能维持良好的社交关系，是每个上班族衷心所愿的事。而要成为一个平易近人的经理人，首先便是要让周遭的工作伙伴，觉得跟他一块儿工作是很轻松自在的。

我相信，没有一个人会愿意因为自己不成熟或无知的行为表现，而成为别人关注的焦点。

一个平易近人的人之所以能够在工作场合表现得随和大方，主要即源于他的“无私”，使他得以达到“忘我”的境界，形之于外的举止

便不会显得局促不安。而一个人想要与他人融洽地相处，并不需要借助于名家设计的服饰或拉风的车子，只要在日常的谈话中，将“请”、“谢谢”、“对不起”经常挂在嘴边，就可以了。不必开着进口的名牌跑车，也不必说得一口流利的外语，更毋需懂得在点菜时如何挑选一瓶好酒，就足以令所有的人留下深刻的印象。

“对不起，今晚你必须留下来加班，完成所有的工作，那份资料我明天7点就要。”这是一个冷漠、拙劣的经理人的表达方式。一个体贴、高明的经理人会这么说：“珍，我实在很不想叫你留下来加班完成这项工作，不过因为你是唯一能够胜任的人，所以请你务必得帮忙。但我保证，对于今晚所造成的不便，我日后一定会有所补偿。”在工作中随时随地保持平易近人的态度，这对作为公司的管理人员，是不能一刻或忘的。既要激励、指导员工，留意他们的安全、福利及健康问题，还要戮力达成盈余目标，提升员工士气，至于避免公司员工遭到苛刻待遇、种族或性别歧视等非议，更是管理人的职责范围。

一个好主管通常拥有缜密的心思与积极的态度，这种特质在他处理公司的各项事务时，会很本能地自然流露。但这并不表示，一个好的主管必须具备超人的体力、菩萨的心肠或者过人的勇气，以应付每天层出不穷的人事问题。他只消在不悖离情、理、法的原则下，公平、果决地予以处置即可。

何时说“请”？

在日常生活中，何时应该说“请”？当寻求他人帮忙时，话中一定要带个“请”字。而这个“请”字应该说得顺口到毋需经过大脑，顺口就能说出。但是很不幸的，我们在电视节目及电影中，却常见剧中人颐指气使地命令他人做这个、做那个，而这些人物大部分都是青少年所崇拜的明星。对此，着实应该感到非常悲哀，

因为如果我们以这种态度去做事，那么每项工作大概顶多只能维持4天。

幸好在现实社会中，情况通常不会这么糟。一个人小时候不论行为态度多么乖张，一旦长大进入社会，终将学知良好的态度对他的工作有多么重要。

至于一天应该说几次“请”？对一个上班族来说，每天所要说的“请”字，可说是不计其数。只要是寻求别人帮忙，就应该说声“请”字，哪怕只是举手之劳。

对你的另一半说：“周日中午我要请老板吃饭，请帮我一起接待他。”对计程车司机说：“请载我到拉瓜地亚机场。”对饭店出纳员说：“请给我301房的账单。”对你的秘书说：“请把这份资料传真给约翰·盖瑞，另一份给新奥尔良的约翰·斯瑞那。”对餐厅的侍者说：“请给我酒单。”对公司的首席执行官说：“请注意他对我们的计划第二段所提出的批评，相当强烈哟。”

懂得如何表示歉意

短短一句“对不起”，无论说得多么勉强，对听者而言往往都具有相当的意义。因此无论动机为何，只要能立即表达，都是有益的。好比：

△拨错电话时，说：“对不起，打错了。”不要“碰”的一声，就把电话给挂了。相对地，受话的一方也不宜“碰”的一声将电话挂掉，甚至随口再骂一句“神经病”。

△做了伤感情的事，例如失约，宜先打电话致歉，再附上一张致歉函，如能再送上鲜花、酒、水果、糖果等小礼物，将更能显示出致歉的诚意。又如会议迟到了，应主动向主席或主持人以及全体人员致歉。

△临时交代他人大量的工作，并且要求马上完成，最好这么

说：“请完成这份工作。这样要求你实在很抱歉。非常谢谢你的帮忙。”

△疾走时撞到他人，马上说：“对不起，我真的不是有意的。”这一番话将可大大地冲淡对方被激起的敌意。

△把同事的物品损坏了，宜竭诚地致歉，并尽量想办法加以修理，恢复原状。譬如在同事、客户或老板家吃饭时，不慎弄脏了主人的高级桌布，宜送到好的干洗店清洗，再予归还；如果在他家的地毯上留下了肮脏的印子，务必送交专业清洗；打破某件东西时，尽可能将之修复为原样，如果没办法做到，也可考虑再买新的来偿还。

在别人家或办公室，无论损坏了任何东西，都要尽量加以修复，此外，再致上一封致歉函。

懂得如何表达谢意

在日常生活中，我们应当主动表示感谢的事情可多着呢！下面是日常生活，一声“谢谢”即可发挥相当功效的场合：

△有人为你从会场到办公室取来你的眼镜。

△有人到收发室带回你的信件。

△加油站人员为你的车子加满油。

△有人为你开门或按住电梯门。

△任何人在他的工作岗位为你提供服务，例如你的秘书把文件拿到你的桌上，或者餐厅侍者为你递上食物。

△某人送了你一样礼物。

△某人帮了你一个忙。

△当别人赞美你的时候。

接受别人帮忙或收到礼物时，表达谢意的方式包括：

△口头表示。当正好碰到对方时，这么做是最直接方便的，不

过，会显得草率而且成效不佳。

△打电话。应在收受礼物后 24 小时之内打，超过这个时间就显得有点后知后觉，没有诚意。

△写信。这种方式最好，因为白纸黑字不仅可以带在身上，以后还可以随时翻阅。

赞美的最佳方式

没有什么比赞美更能肯定一个人的作为了。但是要注意不可夸大、虚伪，要发自真心地赞美，否则反而会引起反效果。

一个聪明的经理人懂得时时赞美员工。由于一个人通常要等到听到别人的赞赏时，才会肯定自己的工作表现，因此当你的员工表现良好的时候，譬如准时完成交付的任务、在工作上花费了额外的巧思，或者有任何值得特别予以嘉许的事时，千万不要吝惜你的赞美，“爱你在心口难开”是不行的。诚然，有人或许认为升职就是一种肯定他人的方式，但是你还是要把赞美说出来，不要只是做了人事安排就算了。因为当一个人在工作上有所表现时，最渴望得到的就是别人的鼓励。因此，当他们表现不佳时，固然应该加以指正，但表现良好的时候更应该说出来，让他们知道你晓得他们的努力。

事实上，很多时候我们似乎不知道该赞美些什么。可是若仔细留意，许多事物如同事戴的领带、围巾的花色、新修剪的发型、小孩的容貌、桌上的摆设，甚或同事在职进修课业的好成绩，都是你赞美的对象。一旦看到了，就说出来，它将使受赞美的人精神愉快、情绪高昂。

对一个你必须整天与之相处的人，譬如同事，如果赞美就能使他精神一振，那就不应吝于开口。因为你将发现，你因此而受惠的程度会不亚于被赞美的人。像这样利人利己的事，何乐而不

为。

赞美是被接受的，而不是被拒绝的。想要使一个人泄气，最快的方法莫过于拒绝他的赞美。例如，当某人对你说：“你早上所提的建议案真是一级棒。”他最不愿意听到的莫过于你回说：“早上的说明会真是糟糕透了，有一大半重点都被遗漏了。”因此，你是否真的觉得自己表现不佳并不重要，重要的是，对于他人的赞美应该照单全收。

在别人当面赞美你的时候，千万不要否认，甚至还尽说丧气话。如果有人对你说：“你今天早上看起来特别亮丽与清爽。”你可不要反驳：“我觉得糟透了，我的双眼因为过敏而肿胀不堪，我想我一定很难看。”如此一来，恐怕赞美你的人将十分难堪且尴尬。

那么，该如何接受别人的赞美呢？“谢谢，你真客气。”就是个很好的回答。

营造良善互动的人际关系

一个经理人如果在工作时能够表现得相当轻松自在，他与他的工作伙伴间往往就能形成一种良性的互动。当他表现出优雅、有礼以及关怀的态度，他人一定也报以“鞠躬尽粹”的工作态度。这才是真正的领袖气质，它能激起大家的团队精神。

假如你是一个行为卑劣的人，你终将因此而付出代价。如果你以为在私下场合里，便可以随心所欲、为所欲为的话，那你可要当心了，因为你仍然可能会为所犯的错误付出代价。有这么个例子：一位哈佛大学的优秀毕业生，刚被一家公司聘为经理，他之前曾参加过这家公司老板所办的家庭聚会，当时他优雅的仪态与魅力，令在场人士留下深刻的印象。但某个星期天在超级市场的停车场，驾着一辆时髦跑车的他，在遍寻不到停车位之下，竟然占用靠近店门口、专供残疾人士使用的停车位，并与一位残疾

的驾驶人相互叫骂。

此一情况正好被他公司首席执行官的太太瞧见，当时这位太太好不容易花了15分钟才找到一个停车位，她将亲眼看见的事实告诉她的丈夫后，这位首席执行官便决定不再任用他。上班的时候，这位执行长便跟他说，星期天他投机取巧的行为正巧被他的太太撞见，接着表示：“你那卑劣的行径并不符合本公司的文化，你在本公司不可能有太大的升迁机会，最好还是到别处另谋发展吧！”还好，这故事最后是以喜剧收场。这位被解雇的经理在找到另一份工作后，利用周末与晚间闲暇时间，在社区医院担任义工，还获颁为该社区的杰出义工人员，他过去的主管从报上得知这件事情之后，对他的印象大为改观，于是又再请他回去担任原职。

当你刚加入一个新的团体，或当你刚进入一家公司，无论这是你的第一份工作，或者是由别家公司跳槽而来的，初始你很可能是他人探索甚或怀疑的对象，甚至可能是原来觊觎此一职位的人憎恨的对象。

你只要牢记，时间能够治疗与证明一切。在你进入一家公司之初，无论周遭的人有多冷漠，你都必须花时间慢慢小心地营造与他人之间的人际关系，切忌寻求短时间内的速效。

以下提供你一些小偏方：

△倾听与学习，而非叽叽喳喳说个不停。不宜一开始就急着要别人认清你，应该把精力花在观察周遭的事物，并提出一些切中要领的问题，而不是一味地想让别人知道你有多博学多闻、有多重要。

△对每个人都一样友好。任何人日后都可能成为你的好朋友、重要的工作伙伴，甚至变成你的顶头上司。所以千万不要预设立场，认为他今日不是个要角，就忽略他的存在。

△不要骤下判断谁对你重要的是、谁会成为你的好朋友。第一印象往往是最不可靠的，所以在未与人交往一段时间之前，不

要立即对一个人妄加判断。同时，也不要随便听信别人的闲言闲语，让自己保持一个开朗的胸襟，以眼见的事实客观地去评断每一个人。

△一次邀请一位同事一起吃午饭。这是一个轻松、非正式认识新同事的好方法，这钱可不能省哟。如果你能抱持一种“我真的很需要你的帮助，好多认识这家公司”的态度来亲近同事，让他们明白你的所知有限，希望能向他们多请教一些，以便早日成为他们的一分子，你将发现由此可以受益无穷。对于你的询问，他们将会乐于相告。只要记住“满招损，谦受益”，必可帮助你维持一个和谐的人际关系。

△不要刺探其他同事的私人问题。如果你尽喜欢听些闲言闲语，对你的声誉绝对是有害无益。最后你终将成为别人谈论的对象，同时也是一个不为他人信任的人。

当你由一家大公司换到一家小公司时，在心理调适与结交新同事上，往往都会面临相当大的困难。因为在大公司讲求的是分层负责，不同于在小公司限于人手不足，一个人可能时常要代理他人，同时兼做数份工作。这时如果表现出不耐烦、自以为是，或者老是念着“我以前那家公司都不是这样”的话，那只会令人觉得厌烦、自大傲慢，对你并没有好处。作为一个新来的人，你应该尽力使自己保持机动，随时准备协助他人。

事实上，与一个小公司共同成长，眼见它一步步地茁壮，并享受同甘共苦的同事爱，你的投入与苦心是值得的。

介绍的艺术

在商场上与人会面时，如何表现得平易近人？懂得以吸引人、有效率的方式与人会面的艺术，是每个社会人士一项甚为有用的利器。与人见面时应当态度积极、主动向前，并以动作及言语相