

内容实用 体例科学 简明合理 随用随查

家庭必备
超值典藏版
29.80

礼仪 常识 全知道

夏志强 / 编著

不可不知的 1100 条社交礼仪

古人云：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身有礼则身修，心有礼则心泰。”礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，是一个国家社会文明、道德风尚和风俗习惯的反映。学习一些与日常工作和生活密切相关的礼仪常识，是每一个现代人立身处世的基本要求。

中国华侨出版社



礼仪常识

全知道



夏志强◎编著

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

礼仪常识全知道 / 夏志强编著. —北京: 中国华侨出版社, 2014.10

ISBN 978-7-5113-4965-1

I. ①礼… II. ①夏… III. ①礼仪 - 基本知识 IV. ①K891.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 250473 号

礼仪常识全知道

编 著: 夏志强

出版人: 方 鸣

责任编辑: 彬 彬

封面设计: 韩立强

文字编辑: 龚雪莲

美术编辑: 陈 萍

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1020mm 1/16 印张: 30 字数: 604千字

印 刷: 北京中创彩色印刷有限公司

版 次: 2015年1月第1版 2015年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-4965-1

定 价: 29.80元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发行部: (010) 58815874 传真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。





前言

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它在人们长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来，是个人、组织外在形象与内在素质的集中体现。对于个人来说，礼仪是思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现，在个人事业发展中起着举足轻重的作用。它提升人的涵养，增进与他人的了解沟通，对内可融洽关系，对外可树立形象，营造和谐的工作和生活环境。对社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。自古以来，中国就以礼仪之邦著称，中国人更以修炼成彬彬有礼的君子为追求，在我们这个被儒家文化浸染数千年的中华民族，礼仪已经如血液一般渗透在人们生活的方方面面，以至于在生活中，人们往往靠礼仪方面的短暂印象来判断一个人是否值得交往，一个企业是否值得合作。在与世界各国、各民族交往的过程中，如果双方不懂对方礼仪，人与人之间就无法交流，企业也没法合作。翻开人类的历史，礼仪贯穿在文明传播与传承的整个过程。

礼仪是通过人们的具体行动和一些程式化的行为和语言表现出来的，可以说，我们日常生活中的任何一个角落，只要有人存在，就不能没有礼仪。礼仪就像空气一样无所不在，不可或缺。孩子们在学校或者参加生日聚会时需要遵守礼仪；成人上班或者陪客户外出就餐时需要遵守礼仪；开车、到国外度假或者筹备婚礼，同样需要遵守礼仪。事实上，当你翻开日程记录时，会发现在各种场合和交流过程中都需要遵守一定的礼仪。因此，在现代社会中，礼仪作为一套规范性的程式、一种文化，约束和支配着每个人的一切行为，它能调节人际关系、减少冲突、化解矛盾，也能凝聚情感、增进友谊、促进合作，不仅适应了时代的发展，而且还促进了个人的进步和成功。难怪越来越多的大企业家、外交家、形象设计专家都站来自信地向我们宣传礼仪的魔力。

学习礼仪能塑造个人乃至集体的完美形象，礼仪周全的人和企业就会得到社会的认可与尊重。礼仪就是在点滴之处影响着人们的生活，也改变着人们的命运。日常生活中讲礼仪，就能创造和谐；职场上讲礼仪，则铺平坦途；商场上讲礼仪，能赢得商机……懂得礼仪的人收获信誉、人脉、财富、成功，不懂礼仪的人则损失多多。



面对同等水平的竞争者，人们更愿意把机会给予更懂礼仪的那一个。从一定程度上来说，对于个人与机构，礼仪是成功的催化剂。没有礼仪，就没有人生和事业的成功。

俗话说“礼多人不怪”，懂礼节，遵循礼节，不仅不会被别人厌烦，相反还会使别人尊敬你、认同你、亲近你，无形之中拉近了同他人的心理距离，也为日后合作共事创造宽松的环境，使事情向好的方面发展，取得良好的结果。相反，若不注重这些常识问题，犯了“规矩”，就可能使人反感，甚至会使关系恶化，导致事情朝坏的方向发展。所以，在把握原则问题的前提下还应注重礼节，并尽可能地遵守这些礼节，才能确保事情的正常发展。正因为礼仪在人际交往中具有不可忽视的作用，有时甚至决定事情的最终结果。所以，在现代社会，任何人都不能轻视礼仪，都应学习礼仪、讲究礼仪，一个不懂礼仪、行为鲁莽的人只会在这个社会上处处碰壁、遭遇难堪。

为了帮助广大读者提高礼仪修养，掌握工作和生活中必知的礼仪常识，我们精心编写了这本《礼仪常识全知道》，内容涉及仪容礼仪、坐立行走礼仪、服饰礼仪、寒暄礼仪、称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪、介绍礼仪、日常交往礼仪、交谈礼仪、电话礼仪、书信与邮件礼仪、拜访与待客礼仪、办公场合礼仪、面试场合礼仪、职场人际交往礼仪、商务公务礼仪、礼品礼仪、舞会礼仪、宴会礼仪、会务场合礼仪、婚寿丧礼仪、应对媒体礼仪、涉外涉教礼仪、校园礼仪、游览观光礼仪等方面，无所不包，篇幅短小而精悍，内容全面、通俗、实用性强，关注细节，关注成败，体贴入微，适合当今快节奏生活的人群阅读，让你真正对礼仪规则做到心中有数，在各种交际场合游刃有余。衷心希望你能在阅读本书后有所启发，在生活中灵活掌握和运用，在实践中不断提高在礼仪方面的修养，让自己的举止显得更加自信和得体，使人际交往更加顺利。



目录

第一章 仪容礼仪

塑造一个清新爽朗的形象.....	1	妆容要与季节、时间相协调.....	10
丰富自己的表情.....	1	谨慎借用他人的化妆品.....	11
笑容要适度.....	2	聚会过程中要注意及时补妆.....	11
微笑时要分清场合和对象.....	2	女性化妆不可片面追求“一白遮百丑”.....	12
以真实的笑容对人.....	3	女性化妆时要顾及脖子和耳朵.....	12
染发的颜色要适度.....	3	不对他人的化妆评头论足.....	12
根据场合选择适合的发型.....	3	化妆、补妆时要尽量避开人.....	13
发型要与年龄相匹配.....	4	男性也应适当化妆.....	13
发型要与职业相匹配.....	4	男性蓄须要与自己的形象和职业相吻合.....	14
发型要与服饰相匹配.....	5	男性不可在公共场所赤膊.....	14
使用发胶要适量.....	5	男性化妆要不露痕迹.....	14
一只耳朵只能戴一个耳环.....	5	注意修整鼻毛.....	15
画眉要与眼睛相配.....	6	及时修剪指甲，不过度修饰指甲.....	15
慎用珠光眼影.....	6	女性要保持指甲油完整.....	16
画眼影时要避免画成熊猫眼.....	6	使用的香水要与自己的气质相配.....	16
小心将胭脂涂抹成两团“高原红”.....	7	喷洒香水要适量.....	17
女性出席正式场合必须化妆.....	7	仪容要与言行相配.....	17
不要随便使用假睫毛.....	8	杜绝经常用手整理头发的习惯.....	17
化妆要与年龄相称.....	8	女性穿衣服要松紧适宜.....	18
化妆要与个性相符.....	8	女性在工作场合穿着不可过于臃肿.....	18
注意清除牙齿上的食物残渣或口红.....	9	避免在公共场合照镜子.....	19
根据场合选择化妆.....	9	杜绝当众整理内衣.....	19
化妆要与职业相称.....	10		
妆容要与服饰相协调.....	10		

第二章 仪态礼仪

落座时只坐椅子的前端 2/3	20	走路时要抬头目视前方	23
女性落座应双腿并拢	20	走路姿态要适应场合	24
下蹲时应避开人流	21	不可在人多的地方奔跑	24
站立时不可趴伏倚靠	21	女性要避免在散步时吸烟	24
站立不可歪斜	22	杜绝边走边吃的不良习惯	25
结伴走路时步伐速度要与大家一致	22	女性穿裙装时不可随意下蹲	25
走路时不可用鞋底蹭着地面	22	下蹲时要注意姿势	26
走路昂首挺胸	23		

第三章 服饰礼仪

男性不可随意戴首饰	27	系领带要讲究章法	35
穿着要符合年龄	27	领带要及时更换	36
穿着要符合身份	28	要扬己之长，避己之短	36
穿着要符合场合	28	衣兜里不可塞满东西	36
穿着要符合身材	28	男士不可在腰带上挂满钥匙等物	37
穿着要符合个性	29	男性应系优质真皮腰带	37
穿着的衣服要干净整洁	29	男性的腰带和皮包要同质、同色	38
商务人士不可穿棕色西装	30	皮包与服饰要搭配	38
穿西服不可配便鞋	30	内衣不可露出外套	38
不可穿着破皮鞋	31	穿新衣服时应剪掉品牌标签	39
在正式场合要穿庄重的正式西装	31	不可穿着睡衣逛街	39
穿西装要注意纽扣的系法	31	在正式场合不可穿闪闪发光的衬衣或 外套	40
穿西装要讲究搭配	32	女性穿套装不可配露趾凉鞋	40
男性穿西装不可内衣一层套一层	32	女性穿套裙要配长袜	40
西装里面的衬衫袖子要长短适宜	33	女性穿套裙不可露出袜口	41
不可穿着已经磨损的衬衣	33	女性不可穿破损的丝袜	41
穿西装必须打领带	33	丝袜里面不可戴脚链	42
不可穿短袖衬衫打领带	34	女性穿高跟鞋走路要避免声音太响	42
在正式场合不可系图案夸张的领带	34	女性在商务场合应穿高跟鞋	42
领带要系得松紧有度	35	业务代表的着装不可比客户还高贵	43
领带的长短要适度	35		

穿深色西装应配深色袜子.....	43	戴领带夹要注意场合.....	45
服装不可颜色过多.....	44	不可在单层袖口的衬衫上别袖扣.....	45
服装颜色要与自身条件与周围环境相 协调.....	44	不可戴劣质或造型特别的手表.....	46
配饰要讲究品位.....	44	戴戒指要遵循传统习惯.....	46
		女性戴饰品切忌太多太杂.....	46

第四章 寒暄礼仪

不要随便在路上寒暄“吃了没？” “上哪儿去？”.....	48	向别人介绍自己的同伴时只需作简单 介绍.....	51
和人打招呼时不能把手插在口袋里.....	48	寒暄要适可而止.....	51
不可在很远的距离外大喊对方的 名字.....	49	不可以敷衍的态度应对别人的寒暄.....	52
打招呼时要看着对方的眼睛.....	49	遇到认识的人要主动打招呼.....	52
晚辈要先向长辈打招呼.....	50	在别人故意躲避的时候不可上前 寒暄.....	53
不可用碰触他人身体的方式打招呼.....	50		

第五章 称呼礼仪

不可称呼自己为“某先生/ 某小姐”.....	54	和别人说话要使用适当的称呼.....	55
在非正式场合也不可随意称呼别人.....	54	称呼别人要尊重个人习惯.....	56
在职场上对别人称呼要恰当.....	55	称呼别人要注意自己的声音.....	56
		使用简称时要注意不导致混淆.....	57

第六章 握手礼仪

握手要注意场合.....	58	握手的时候应让女生先伸手.....	60
避免死鱼式握手.....	58	握手前应保证自己的手干净.....	60
握手不可太用力.....	59	切忌同时与两人握手.....	61
握手的时间不可太长.....	59	握手时应起身站立.....	61
切忌戴着手套或墨镜握手.....	60	不可无故拒绝握手.....	62



第七章 名片礼仪

名片上的头衔不超过两个.....63	切忌在别人的名片上胡写乱画.....66
名片用纸须优质，色彩忌杂乱.....63	收到名片后要回应对方.....66
名片的存放要方便取用.....64	收到名片后不可立刻放入皮夹.....66
不可将脏污或折损的名片递给别人.....64	不可无故拒绝别人索要名片的要求.....67
以双手递接名片.....64	将别人的名片妥善存放.....67
不可乱发名片.....65	不宜在用餐过程中交换名片.....68
递名片时把正面朝向对方.....65	交换名片时要遵循次序.....68

第八章 介绍礼仪

同时招待几个客人时要作一番介绍.....69	作介绍要讲究顺序.....71
为他人作介绍要注意时机.....69	先把男士介绍给女士.....72
作介绍要注意场合.....70	被别人介绍时要面带微笑.....72
将某人介绍给别人之前要事先征求其 允许.....70	自我介绍切忌啰嗦.....73
作介绍时要态度端正.....71	在社交场合要主动介绍自己.....73
作介绍要强调重点.....71	自我介绍不可过于夸大.....73
	自我介绍应掌握好时间.....74

第九章 日常交往礼仪

切忌叫错别人的名字或职务.....75	慰问别人时要配合恰当的表情.....80
忘记别人的名字要及时询问.....75	赞美要发自内心.....81
切忌脏话不离口.....76	别人失误时不要大惊小怪.....81
请求帮忙被拒绝后不可抱怨对方.....76	迅速化解自己的尴尬.....81
对人的态度不可前倨后恭.....76	切忌用食指指人.....82
致谢、道歉要及时.....77	不应随意拍别人肩膀.....82
请人帮忙要说“请”.....77	借路时要打招呼.....82
请求帮助不可超出别人的能力范围.....78	对别人的尴尬要帮助化解和掩盖.....83
帮助别人不可主动要求回报.....78	切忌动作不雅，手势过多.....83
拒绝他人要委婉.....78	男士要走在女士的左侧.....84
注意多赞美他人.....79	女士不可为表现矜持，故意在约会时 晚到.....84
不可对别人吹毛求疵.....79	遇到危险时男士要主动保护女伴.....84
切忌赞美别人的缺点.....80	

挽臂姿势要雅观.....	85	敬烟前不可自己先抽一根.....	88
约会结束后，男士送女伴回家要征求 其同意.....	85	吸烟时切忌对着别人吞云吐雾.....	89
探病前要问清情况.....	86	禁烟场合不可吸烟.....	89
探病不宜结伴同行.....	86	要接受长辈的呵护照顾.....	89
探病时切忌详问病情.....	86	切忌在用到别人的时候才表示热情.....	90
探病时宜说一些轻松话题.....	87	不可以貌取人.....	90
看望病人时不可长时间逗留.....	87	在别人有难处时应出手相助.....	91
约会要明确地点.....	87	与熟人保持联系.....	91
约会要明确时间.....	88	切忌过于频繁地打扰熟人.....	91
		观看别人打牌、下棋时不宜插嘴.....	92

第十章 交谈礼仪

不宜在路边交谈，以免妨碍他人.....	93	切忌在谈话中扮演“祥林嫂”.....	100
交谈时注意与对方保持适当的距离.....	93	聚会时不宜用方言与同乡交谈.....	101
听别人讲话时身体不可后仰.....	94	参与多人谈话时不能只和其中几个人 交谈.....	101
说话切忌总以“我”字开头.....	94	与多人谈话时切忌当众叫朋友的 小名.....	101
切忌把口头禅挂嘴边.....	94	对别人的插话不可强硬拒绝.....	102
不可滥用双关语.....	95	不要强行加入别人的讨论.....	102
无聊的搞笑不等于幽默.....	95	交谈时话语要连贯.....	103
开玩笑要看对象和场合.....	95	不可贸然加入异性的谈话圈.....	103
开玩笑要注意内容是否适宜.....	96	交谈过程中离开前要打招呼.....	103
开玩笑不可认真.....	96	与人交谈时既要说也要倾听.....	104
与人交谈不可目光冷漠.....	97	切忌随意打断别人的话.....	104
注视别人时目光要在一定的范围 之内.....	97	不探听别人的私密谈话.....	104
要主动与他人交谈.....	97	切忌不懂装懂.....	105
切忌不加掩饰地注视别人.....	98	表达自己意见的同时也尊重别人的 意见.....	105
与人交谈时不可用目光瞟人.....	98	切忌自吹自擂.....	105
对他人的主动交谈要积极回应.....	98	劝说他人要看时机.....	106
切忌询问对方“我刚刚说到哪里？”.....	99	懂得适时保持沉默.....	106
说话声音要温和.....	99	不可在谈话中插入一些会使别人感到 不好意思的话题.....	107
切忌揭别人的伤疤.....	99		
在谈话中不宜纠正别人的错误.....	100		
尊重他人的意见.....	100		



不要谈论陈旧无聊的话题.....	107	切忌不明是非乱传话.....	111
谈论别人喜欢的话题.....	107	对自己不懂的事情不随便发表意见.....	111
尽量避免使用专业术语.....	108	说话要注意场合.....	111
批评与攻击别人要把握分寸.....	108	弄清自己在交谈中的角色.....	112
提建议要切合实际.....	109	不作不必要的道歉.....	112
不必在非原则性问题上与他人纠缠 不休.....	109	节日交谈宜选择喜庆话题.....	112
说理要讲原则.....	109	切忌轻易许诺.....	113
批评别人时切忌有指桑骂槐之嫌.....	110	说话要算数.....	113
恭维别人不可露骨.....	110	切忌当众告诉别人他的坏消息.....	114
		告诉别人他的坏消息时要表示同情.....	114

第十一章 电话礼仪

拨打电话要选择时间.....	115	不可同时应答两个或两个以上的 电话.....	122
打电话时要用问候语.....	115	让对方持机等候时要说明所需时间.....	123
电话问候切忌生硬刻板.....	116	接电话时不可以“喂，喂”或者 “你找谁呀”作为“见面礼”.....	123
电话问候要遵循职业规范.....	116	在电话中不要谈一些别人不想听的 无聊话.....	123
不可让电话铃声响得时间过长.....	116	通话中要注意自己的表情举止.....	124
打错电话要道歉.....	117	通话中要注意说话方式.....	124
打电话要说清楚目的和要求.....	117	通话中要注意控制音量.....	125
接通电话后要问对方是否方便.....	117	通话要控制时间.....	125
请对方回电时要留下可靠的联系 电话.....	118	在通话中不可对着话筒打哈欠，或是 吃东西.....	125
不可责骂打错电话的人.....	118	不可边接电话边和别人聊天.....	126
错过电话后要及时回拨.....	119	处理抱怨电话时要认真对待.....	126
不可贸然替别人接电话.....	119	结束通话时，不可抢先放下电话.....	126
不可随便请别人代接电话.....	119	不宜在会客时长时间接打电话.....	127
不可将电话到处转接.....	120	用简洁的话语设置录音电话的 提示音.....	127
接电话要复述要点.....	120	接电话的一方不宜提出中止通话的 要求.....	128
代接电话要作记录并及时转告.....	120	不可突然挂电话.....	128
接电话时未经同意不得透露同事个人 情况.....	121		
替来电者叫人时要懂礼貌.....	121		
重复来电者姓名时要用语得体.....	122		
几个电话同时响起时要分主次.....	122		

第十二章 书信礼仪

给别人写信字迹要工整清晰.....	129	不可用传真机发感谢信和邀请函.....	131
写信要注意格式.....	129	不可用普通信纸和信封写商务信件.....	132
写信要长短适宜.....	130	不可用公务信纸和信封写私人信件.....	132
给不熟悉的人写信不可太亲密.....	130	邀请函中要写明聚会的细节.....	132
不可将私人信件公之于众.....	130	聚会前要提前给朋友发送邀请函.....	133
收到信后要及时回复.....	131	不要遗漏应该邀请的人.....	133

第十三章 拜访礼仪

上门拜访前先预约.....	134	做客不可随便.....	141
不可单独夜访异性朋友.....	134	做客不必拘谨.....	141
登门拜访前要明确目的.....	135	对主人倒水表示感谢并欣然饮用.....	142
约定聚会要考虑对方是否方便.....	135	不可提出不合理的要求.....	142
不宜利用星期天、节假日拜访朋友.....	135	主人做事时应主动帮助.....	143
预约拜访要提前确认.....	136	不可强行代主人做饭.....	143
到朋友家做客不宜带小孩同行.....	136	不宜请客人下厨“露一手”.....	143
切忌带着送给别人的礼物访友.....	136	切忌随便串主人的房间.....	144
敲门时要把握分寸.....	137	不可随意使用主人的卫生间.....	144
叫门时要把握好声高.....	137	对主人的房间布置表示赞美.....	144
进门要换鞋.....	137	对主人家的宠物或孩子表示喜爱.....	145
切忌换鞋时露出脏袜子.....	138	借宿时要讲究卫生.....	145
随身物品要放在恰当的地方.....	138	借宿时要看主人的作息时间和习惯.....	145
要在指定位置停放交通工具.....	139	借宿期间出门要打招呼.....	146
拜访要控制时间.....	139	做客时不可频繁看表.....	146
访友要问候对方家人.....	139	主人送客时要礼让.....	147
访问要确定交谈主题.....	140	做客后要向主人致谢.....	147
拜访要确定交谈对象.....	140	喝茶时要细细品味.....	147
临走时要和主人及其家人一一道别.....	141	喝茶要赞茶.....	148

第十四章 待客礼仪

远客到来要提前迎接.....	149	接待客人要注意仪表.....	150
待客前要打扫卫生.....	149	待客时要精神饱满.....	150

不可拒绝不速之客.....	150	主人因疏忽犯错，不必反复向客人 道歉.....	157
客人来访要起立.....	151	在家中宴客比在外宴客对客人更 重视.....	158
为互不相识的客人作介绍.....	151	点菜要问客人是否有禁忌.....	158
按一定的秩序请客人入座.....	151	在家待客不可打扰邻居休息.....	158
待客的茶具要完好.....	152	不可冷落个别客人.....	159
不可用手抓取茶叶.....	152	待客交谈时要避免冷场.....	159
切忌以旧茶剩饭待客.....	152	待客殷勤有度.....	159
倒茶前要洗茶具.....	153	强留客人并不礼貌.....	160
敬茶不可满杯.....	153	下逐客令要讲究方式.....	160
不可用一次性纸杯盛水待客.....	154	送客要送到门外.....	161
要按次序上茶.....	154	要照顾第一次远道而来的客人.....	161
敬茶后要及时添茶.....	154	送客时走在长者后面.....	161
不可频繁添水.....	155	不可在客人刚走后就议论客人.....	162
不可在客人面前与家人争吵.....	155	客人走后要轻声关门.....	162
不可任由自家小孩打扰客人.....	155	送客不必太远.....	162
待客时要照顾来客的小孩或陪同者.....	156	不可深夜让客人独自返回.....	163
留宿客人要问客人的习惯.....	156	贵客走后要及时问候.....	163
待客应尽力方便客人.....	156		
在客人到齐之前就开始炒菜.....	157		

第十五章 办公场合礼仪

在办公室着装不可太随便.....	164	使用打印机要节约耗材并遵守秩序.....	168
穿制服要注意职业形象.....	164	使用公共设施要有公共观念.....	169
胸针与胸牌不可同时佩戴.....	165	在办公区域遇到访客要打招呼.....	169
女性不宜穿鞋跟太高太细的鞋.....	165	接待客人时站立要到位.....	169
男性落座后注意不要露出腿毛.....	165	礼貌接待不速之客.....	170
注重自我形象不可过度.....	166	切忌零食、香烟不离口.....	170
递送尖状物时尖端应朝向自己.....	166	办公室里要控制情绪.....	170
不可在办公室里放与工作无关的 物品.....	166	外借公物要有原则.....	171
及时清理杂乱的办公桌.....	167	在原则允许的范围内要优待客人.....	171
不可在办公室接待亲朋.....	167	不可高声喧哗，旁若无人.....	171
访客不可占用对方工作时间.....	167	讲私人电话要轻声细语.....	172
对别人占用自己的时间要懂得拒绝.....	168	禁用办公资源做私事.....	172
		在办公室要节约用电.....	173

无事不可乱串门.....	173	尽量不要迟到、早退或到场太早.....	175
不可随便挪用他人东西.....	173	会上发言要看对象.....	175
不可替同事作决定.....	174	会上发言不要长篇大论.....	176
及时传达小事情.....	174	会上发言要事先列提纲，重点突出.....	176
上级领导来办公室视察时要起立.....	175		

第十六章 面试礼仪

参加面试要穿深色衣服.....	177	说话声音要稳定.....	186
避免身上散发出不雅的气味.....	177	不可与面试官套近乎.....	186
应聘时应独自前往.....	178	不可对面试官抱有成见.....	187
头发要整洁.....	178	面对多个面试官时不可只注意 某个人.....	187
眼角要保持干净.....	178	既会讲理论，又要摆事实.....	187
系好纽扣.....	179	态度要积极.....	188
简历内容要规范.....	179	表态不可犹豫不决.....	188
简历制作要朴素大方.....	179	切忌伪装完美.....	189
简历内容要详略得当.....	180	自我定位要准确.....	189
不可在求职信中滥用名言、俗语.....	180	耐心听清问题再回答.....	189
简历不可弄虚作假.....	180	切忌滔滔不绝.....	190
写求职信要规范.....	181	说话要谦虚.....	190
个人资料要准备充分.....	181	不对应聘单位妄加评论.....	190
应聘时不宜拿出艺术照.....	182	提问要适时.....	191
求职时要事先了解应聘单位.....	182	提问内容要适当.....	191
进入面试场所时要敲门.....	182	切忌批评和诋毁原单位.....	192
离开时要随手关门.....	183	打探薪水和福利要看时机.....	192
进门要打招呼，并回应招呼.....	183	礼貌有始有终.....	193
未经允许不可落座.....	183	要注意及时告辞.....	193
面试中不做小动作.....	184	面试官与应聘者告辞要起立.....	193
入座时避免碰响桌椅.....	184	切忌打击应聘者.....	194
坐下后不可晃腿.....	184	切忌态度傲慢，盛气凌人.....	194
善于打破沉默.....	185	提问题要适当.....	194
说话速度要适度.....	185		
谈话内容要简洁.....	185		

第十七章 职场应酬工作礼仪

在上司面前不可逞强.....	196	对同事的零食应接受.....	208
不可只跟老板打招呼.....	196	与别人共用办公桌时要懂得礼让.....	208
不可直呼老板的名字.....	197	分清工作关系与私交.....	208
不可做绝对服从、照章办事的 老好人.....	197	积极参加下班后的同事聚会.....	209
在职权范围内自主决断.....	197	不可公开过多个人信息.....	209
女性不可假扮天真.....	198	谦虚有度.....	210
遇到困难要积极解决.....	198	不做事后诸葛亮.....	210
经常单独加班并非优良表现.....	199	尽快接待正在等待的客人.....	210
切忌越级请示领导.....	199	对同事的客人也要热情接待.....	211
不搞小团体.....	199	包容和自己意见不同的人.....	211
不可热衷于传播小道消息.....	200	不要等到任务分配到头上才去做.....	212
切忌在办公室谈论、评论别人的 无能.....	200	不可三天两头请假.....	212
切忌大肆批判公司制度.....	201	和同事打成一片.....	212
要关心同事.....	201	以友好的态度帮助新同事开展工作.....	213
热心于公益性事务.....	201	切忌表现出“怀才不遇”的样子.....	213
与异性同事交往不可过密.....	202	适度承担一些自己职责范围之外的 事情.....	214
注意自己在异性面前的身体语言.....	202	主动承担责任.....	214
不可泄露公司机密.....	202	不可过度承揽责任.....	214
杜绝丢三落四的毛病.....	203	尊重勤杂人员.....	215
认真对待琐碎却必要的工作.....	203	不做老好人，敢于表达自己的意见.....	215
接受任务时不可嘀嘀咕咕.....	204	对同事的帮助要懂得回报.....	216
不把今天的事情拖到明天.....	204	切忌意气用事，为犯错的同事辩护.....	216
不要在无关紧要的事情上浪费时间.....	204	不可当面一套，背后一套.....	216
对同事的能力表示信任.....	205	被老板请吃饭时不宜携伴前去.....	217
不要包揽自己能力不够应付的事情.....	205	请老板吃饭要慎重.....	217
不可将重要任务一口回绝.....	205	尽量不打扰工作中的同事.....	218
要懂得适当求助别人.....	206	不在背后议论领导.....	218
让同事分享自己的快乐.....	206	进出领导办公室要注意细节.....	218
不可嫉妒别人的一切.....	207	听上司讲话注意力要集中.....	219
不为流言所动.....	207	不可以己之心度领导之意.....	219
不在办公室里吃有刺激性味道的 食物.....	207	向上级禀告要把握分寸.....	219
		不打小报告.....	220
		不越级报告.....	220