

# 别说你懂 职场 礼仪

礼仪百科全书  
职场社交绝学

李飞/著

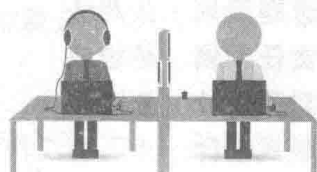
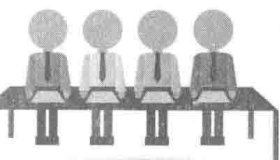
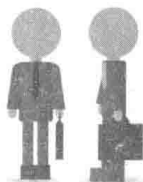
职场的竞争，不只是实力的较量，  
也是**个人职场礼仪、职场形象**的比拼。

沈阳出版发行集团

沈阳出版社

# 别说你懂 职场 礼仪

李飞/著



沈阳出版发行集团

沈阳出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

别说你懂职场礼仪 / 李飞著. — 沈阳: 沈阳出版社, 2018. 1  
ISBN 978-7-5441-9060-2

I. ①别… II. ①李… III. ①心理交往—礼仪—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 009577 号

---

出版发行: 沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编: 110011)

网 址: <http://www.sycbs.com>

印 刷: 北京溢漾印刷有限公司

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 16

字 数: 210 千字

出版时间: 2018 年 3 月第 1 版

印刷时间: 2018 年 3 月第 1 次印刷

选题策划: 张晓薇

责任编辑: 杨敏成

封面设计: 朱晓艳

版式设计: 点石坊工作室

责任校对: 张 晶

责任监印: 杨 旭

---

书 号: ISBN 978-7-5441-9060-2

定 价: 39.80 元

联系电话: 024-24112447

E-mail: [sy24112447@163.com](mailto:sy24112447@163.com)

本书若有印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

有些人分明才华横溢，工作也一直很努力，可就是得不到领导赏识，迎不来同事认可，问题到底出在了哪里？

我们暂缓给你解答，先来看看，以下这些状况有没有出现在你身上：

你愿意与人为善，可领导就是不给你好脸色看。

你对人热情主动，却经常惹得同事或客户一脸的不满。

你工作勤勤恳恳、兢兢业业，位置却十年如一日一动不动。

如果这些问题都是你的困惑，那么我们可以很明确地告诉你，你前途萎靡的根本原因，是你“不懂事”。所谓“不懂事”，就是说你并不真正了解职场礼仪，这个礼仪，包括显礼仪和潜礼仪。

人身处职场，职场礼仪必须要知晓，否则寸步难行。职场这个江湖，绝不会因为你是“好孩子”而对你更加宽容，你所谓的直爽或是纯洁，放到职场上，可能



就是“欠缺礼数”，“不懂人事”。在职场上，你想脱颖而出，就得按职场的规矩办事，否则你一定摔跟头、吃苦头。

然而这些或显或浅的礼仪，有好些你上学时是学不到的，比如喝酒这种对身体有一定危害的行为，我们明知它的害处，很多人却不得不去做。当然，它们也不是潜规则，这就像“随份子”一样，你很难说它是好是坏，是人之常情还是不良习俗。不过可以肯定的是，在现实生活中，它们也是不能忽视的礼仪，其效果甚至比很多大道理都管用。

现在你该豁然开朗了吧？所以当务之急，是对我们的职场素养进行更深入的反思和培养，当你懂得了什么是真正的职场礼仪以后，你在职场上的地位才能不断向上攀升。

《别说你懂职场礼仪》，绝不是在危言耸听。

本书针对职场人常犯的礼仪错误和揪心的交往难题，详尽讲述了职场生活中非常容易忽视的一些礼仪细节，内容全面，涉及形象举止、语言艺术、职业礼仪规范、职场社交规则、客户维护法则等实用标准。一本书足以帮你重新塑造真正合格的礼仪魅力，是你走向职场成功的美好合作伙伴。

CHAPTER / 01

学会面试礼仪，轻松拿offer

- 准备不充分意味着轻视 / 2
- 面试着装务必符合行业特点 / 6
- 别让你的发型不伦不类 / 9
- 女性求职者请选择得体妆容 / 11
- 结伴面试引发HR心理顾虑 / 15
- 如果迟到，那你就别到了 / 17
- 面试时不可违背的礼仪细节 / 19
- 面试外企，更要懂规矩 / 23
- HR很精明，浮夸要不得 / 25
- 诚信是永不过时的礼仪 / 26
- 面试结束，别让礼节也结束 / 29
- 该不该打电话向HR询问结果 / 31



## CHAPTER / 02

### 初来乍到，“见面礼”务必要周到

相见前7秒决定职场人际关系 / 34

职场着装不是一个小问题 / 36

面子工程不能“偷工减料” / 38

那些极易被忽略的形象死角 / 41

白领丽人日常职业形象礼仪 / 45

女性如何着装才能体现仪表美 / 47

自我介绍既要得体又要出彩 / 51

握手并不是握一握那么简单 / 53

微笑是你给同事最好的开场白 / 55

用最快的速度记住同事名字 / 57

## CHAPTER / 03

### 规范工作礼仪，领导印象价值百万

前途，从良好的职业品质开始 / 60

内在修养体现你的素质高低 / 63

忠诚是你给老板最好的进礼 / 66

永远都不要轻贱你的工作 / 69

敬业是不容欠缺的职业素养 / 72

- 投机取巧者没有好果子吃 / 74
- 不要随意弹劾企业管理 / 77
- 摆正位置，越俎代庖要不得 / 80
- 擅作主张就是表现过度 / 82
- 做刺头多半会被“挑”出去 / 86
- 汇报工作要礼、技兼到 / 88
- 办公室恋情是非常危险的 / 91
- 白领丽人务必要自尊自爱 / 93
- 请对老板说一声“谢谢” / 95

## CHAPTER / 04

### 客户约见，人未到礼节要先到

- 约见礼仪是约会成功的保证 / 100
- 电话约见，细致周到才有成效 / 103
- 电话沟通中要学会控制情绪 / 109
- 语言合适得体才能约见成功 / 112
- 找准约见对象，也不得罪相关人 / 116
- 约见时间要以方便客户为前提 / 118
- 约见地点必须体现对客户的尊重 / 120
- 礼待秘书，她会成为你的助力 / 122





## CHAPTER / 05

### 客户拜访，“通情达礼”才讨人喜欢

- 比对手更早，客户印象更好 / 126
- 排除拜访时客户的消极态度 / 129
- 好的开场白，完美沟通的前奏 / 133
- 真诚是你给客户最好的见面礼 / 138
- 把各种巧妙赞美送给客户 / 141
- 伤害客户的话千万不要说 / 144
- 不要与竞争对手发生正面冲突 / 147
- 欢迎并妥善处理客户的抱怨 / 149
- 友善到底，化客户戾气为祥和 / 153
- 生意不成礼节在，去时要比来时美 / 156

## CHAPTER / 06

### 商务接待，细微之处体现修养与内涵

- 商务邀约务必真诚郑重 / 160
- 公关接待必须面面俱到 / 164
- 商务陪同需做到宾至如归 / 166
- 递、接名片都要表现十足尊重 / 168
- 吃好商务餐并不很简单 / 170

政务宴会更要恭而有礼 / 172

商务送礼决不能胡乱送 / 175

## CHAPTER / 07

### 商务谈判，有礼有据才更有说服力

能言善辩不是强词夺理 / 178

即使是谈判也要保持友善 / 179

套近乎是卓见成效的谈判礼节 / 181

谈判不是决斗，应以双赢为目的 / 182

适当换位，突破谈判中的利益僵局 / 185

恰到好处地避免谈判中的矛盾冲突 / 187

谈判叙述务必要掌握好分寸 / 191

说服，未必要唇枪舌战 / 193

## CHAPTER / 08

### 涉外礼仪，事关国体不容丝毫疏忽

你可能不知道的外事礼仪禁忌 / 198

涉外礼仪的四大基本原则 / 201

涉外礼仪礼宾通则 / 202

国际常用的见面礼节 / 204



涉外宴请细节马虎不得 / 206

西方饮食文化略解 / 208

西餐点菜也有讲究 / 212

讲讲西餐中的喝酒礼仪 / 214

涉外送礼别失了体面 / 216

## CHAPTER / 09

### 维护职场人脉，“潜礼仪”绝对不能不知晓

别表现得比领导还像领导 / 220

领导的私人领地不容侵犯 / 222

领导的面子必须小心照顾 / 223

当众评价领导是职场大忌 / 225

以请教的方式向领导提议 / 227

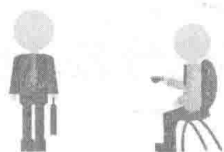
解释“过错”就是在对抗批评 / 230

同事相处藏有诸多“潜礼仪” / 232

别让你的锋芒扎了同事的心 / 235

同事应酬不是可有可无的事情 / 239

与女下属交往一定要有分寸 / 241



## CHAPTER / 01

# 学会面试礼仪，轻松拿offer



## 准备不充分意味着轻视

肖佳奇毕业于黑龙江某高校，性格比较豪爽，是一个典型的东北大汉。离毕业的时间越来越近，想到即将离开生活了四年的大学校园，肖佳奇很是舍不得，整天忙着和同学道别、吃散伙饭，压根就没有想着好好制作个人简历。临近毕业，校园招聘会上已经是人山人海，每个用人单位摊位前均挤满了学生。肖佳奇用一张 A4 纸随意写下了个人信息：姓名、毕业学校、专业、联系方式，当作自己的简历。当一家知名企业校园招聘负责人问他有没有准备其他材料时，肖佳奇很吃惊地回答：“还需要什么其他材料？”对方不冷不淡地说了一句：“看来你对校园招聘并不重视，而且对我们公司也不太感兴趣啊。”然后，就没有然后了。

毕业找工作是应届生的头等大事，但是肖佳奇对应聘礼仪却知之甚少，甚至不知道面试的必备材料有哪些。以这样的姿态去求职面试，恐怕面试 100 次也不会成功。那么，求职者在求职面试之前应该做好哪些准备呢？

第一，各种证书、成绩单、推荐信。

有些行业在学历、能力、年龄各方面都有限制，事先要核查一下自己的资格是否符合条件，千万不要存在着碰碰运气的念头。如果你

觉得自己符合应聘条件，还得确定自己可以胜任哪种职位。然后要准备好如下材料：1. 自荐信及个人基本情况；2. 学校审核盖章的求职者就业推荐表；3. 大学期间学习成绩表，需要各学院盖章统一认定；4. 大学阶段各种获奖证书。

求职者自荐信的撰写要言简意明、思路清晰、重点突出，注重介绍自己通过大学学习所掌握的技能，通过对自己能力的展示，提出自己的工作意愿，字数不超过800字。学校推荐表的填写要做到字迹工整，如实填写，并贴上一张个人近期的彩色照片，给用人单位留下朝气蓬勃的印象；学习成绩表在各学院教学办公室打印，并盖公章；获奖证书复印并盖上学生处公章，各种等级考试证书复印件，比如计算机二级证书、英语四、六级证书、普通话证书。以上这些材料的准备不应追求华丽的装潢，而应注重材料的完整性和真实性，能够充分反映自己大学阶段德、智、体全面发展的状况，展示自己的优势和个性特长。

去面试时，应把这些资料有条不紊地放在一个公文包里随身带去，以便面试官随时查看。准备一个井然有序的公文包会使你看上去办事得体有方，值得信赖。公文包里除了放置上述个人资料外，还可以装一些有关工作或有助于谈话的资料，说不定这些资料在面试中会发生惊人的效果。假如面试官提些你意想不到的问题，你可以拿出自己的笔记本回答：“我前些时候也看到一篇和这个问题有关的文章，尤感兴趣，因而作了笔记，您是否有兴趣翻一下。”这样，面试官便会对你另眼相看。

第二，一份完整的简历。

个人简历是一个即将评判和考察求职者的首面镜子，需要对个人



学历、经历、特长、爱好及其他有关情况做出简明扼要的介绍，因此个人简历的写作不能马虎。

招聘的任务很重，HR 收到的简历也很多，筛选简历是 HR 每天必做的事情。曾经有 HR 这样说过：每天看那么多的简历，有一些简历我只看一眼，便马上放弃考虑，他就失去了得到这个工作岗位的任何机会。实际上，每个 HR 都是这样。在写简历的时候，求职者需要注意，以下这些简历是被拒看的。

#### (1) 简历不完整

工作经验在招聘当中是很被 HR 看中的。有的人写自己的工作经历时，不是前边丢掉几年就是近一两年的工作经历空白，让人对他顿生怀疑，也对他的求职态度和做事态度产生疑虑，再看下去的想法也没有了。

#### (2) 表述过于简略

有一些人的简历相当的简单，工作经历只写到年，工作情况只写岗位名称，教育情况只写大专或大本，让人看到后了解的信息实在有限，那么也不会再进一步考虑了。

#### (3) 出现明显错误

说错别字，标点符号的明显错误，这些在你的简历中最好不要出现。这种错误让面试官会觉得你首先是一个做事不细心的人，其次就是对求职抱有不在乎的态度。还有些错误，比如时间上的错误，比方说上十几年的大专，普通本科上五年或三年，还有两年和一年的，或者教育经历与工作经历完全重叠等等，这样的简历会马上被抛弃掉的。

#### (4) 很长的求职信

HR 时间有限，通常要在很短的时间里看很多的简历，如果求职信

过长，甚至重点不突出，重复表述同一个特质或能力，HR 会感到你的表达能力欠缺，而且也从中看不出你有任何与众不同的地方，这种千篇一律的求职简历是面试官最烦的了。

#### (5) 附件形式或标题不明确的

有的人提交简历时只写是应聘或个人简历，简历采用附件形式发送，这样的情况下如果简历很多，HR 会把这样的简历放在最后，有时间才会浏览一下，时间紧就根本不会去理会了。正确的写法是写上自己的名字，加上具体的求职岗位。这样的话，就会大大增加被 HR 阅读的机会。

还有一点是需要求职者们注意的，那就是对自己所投的单位做一个整理。对在校园招聘会上收到的简历，有人曾进行了分类，对合适的简历进行了约见，当与某同学联系时，他反问笔者：“你是哪家单位？”听完面试官的介绍后，这位同学的第一反应是：“你搞错了吧，我没投简历给你们公司。”在面试官的提示下，他才记起当时投递过简历。不过这种情况下，面试官对这位求职者的印象恐怕已经大打折扣了。

这个案例告诉求职者，应该对所投递的简历要做好记录，如用人单位名称、投递简历时间、投递简历地点等。这样做，一方面让自己的求职变得井井有条、秩序井然，另一方面还能防止用人单位通知你面试时乱了方寸。

招聘和应聘都是一件很严肃的事情。作为应聘者，应该用负责的态度好好对待每一个环节，那么，就请你从第一步开始吧，做好面试前的材料准备。





## 面试着装务必符合行业特点

几乎每一次求职面试，面试官们或多或少都要根据你的外表对你进行评价。一般而言，面试官评判面试者服装的标准是：协调中显示着人的气质与风度；稳重中透露出人的可信赖程度；独特中彰显着人的个性。服饰的最高境界是自然协调，如果你的衣着首先与你自己的个性、品味不协调的话，就很难与面试的气氛相一致。面试的着装是要郑重一点，但也不必为此而改变你在日常生活中一贯的形象。要学会从过去你的无数形象中选择与面试相匹配的服装。要相信自己的审美能力和身旁众多“参谋”的审美能力。

作为求职者，除了要防止出现上文所述的着装禁忌之外，应该如何打扮自己取决于你要面试的工作和行业。让我们来看看8个职业领域里面面试着装的一般原则吧：

### 行政族

主基调为：端庄大方

行政族作为办公室中的中坚力量，穿着太随便会给企业形象带来不良的影响，但如果穿得太严谨，又会显得古板，缺乏亲和力。因此，优秀的职业女性应该懂得如何在专业及女性两种气质间取得平衡。

一般来说，行政族的着装要领如下：