



浙江农业大学农村实用人才培养系列教材

职场礼仪与沟通

ZHICHANG LIYI YU GOUTONG

◎ 编 著 李文莉

中国林业出版社



浙江农业大学农村实用人才培养系列教材

职场礼仪与沟通

ZHICHANG LIYI YU GOUTONG

李文莉 编 著 ©

中国林业出版社

内容提要

在人际交往中,礼仪与沟通不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力,还能体现出一个人的社会认知水平、个人学识、修养和价值。随着社会的进步,人们越发意识到礼仪与沟通在生活、工作中的重要作用;礼仪已经成为提高个人素质和单位形象的必要条件;沟通是人立身处世的根本、人际关系的润滑剂、现代竞争的附加值。

本书由礼仪篇和沟通篇两部分组成。礼仪篇主要包括职场礼仪概述、职场形象塑造、职场交往礼仪、职场办公礼仪。沟通篇主要包括沟通概述、塑造有效沟通、沟通障碍及其克服、沟通方向。

本书内容体现了时代性、实用性和新颖性,注重从心理学、美学、语言学、民俗学、伦理学、公共关系学、社会学等多学科、多角度综合且细致地叙述、总结了在人际交往中所反映的沟通理念和各种礼仪规范。本书注重理论与实践的结合,提供了案例分析。

图书在版编目(CIP)数据

职场礼仪与沟通/李文莉编著. —北京:中国林业出版社,2017.6
ISBN 978-7-5038-9164-9

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第164248号

国家林业局生态文明教材及林业高校教材建设项目

中国林业出版社·教育出版分社

策划编辑:杨长峰 唐 杨

责任编辑:张 佳 韩新严

电 话:(010)83143561 传 真:(010)83143516

出版发行 中国林业出版社(100009 北京市西城区德内大街刘海胡同7号)

E-mail: jiaocai@public@163.com 电话:(010)83143500

http://lycb.forestry.gov.cn

经 销 新华书店

印 刷 三河市祥达印刷包装有限公司

版 次 2017年6月第1版

印 次 2017年6月第1次印刷

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 16.75

字 数 387千字

定 价 41.80元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有 侵权必究

前 言

在竞争日趋激烈的今天,越来越多的企业和员工认识到职业礼仪和沟通的重要性,却又有很多困惑:礼仪的内涵和规则是什么?在重要的场合如何进行职业形象设计?怎样留下完美的职场第一印象?职场中如何与上司、同事、下属相处?在公务拜访过程中又如何做到有礼有节,并与交往对象进行融洽、有效的沟通?因此,礼仪与沟通已成为现代人生活和工作中必不可少的交往艺术和方式。

本书内容分为礼仪篇和沟通篇,共两篇八章。主要介绍职场礼仪与职场沟通的有关知识,同时兼顾礼仪与人际沟通普适性知识,其目的是帮助职场人构建一座通往事业成功的“桥梁”。礼仪篇重点要求学员掌握并运用语言和非语言技巧,掌握职业场所需的职业形象塑造、交往礼仪与办公礼仪,创造和谐的人际关系。沟通篇以学员为主体,构建人际沟通的理论体系和训练体系,重点培养职场人员人际沟通的良好态度,提高人际沟通的能力,协调并建立职场良好的人际关系。

本书语言清晰流畅简洁,可读性强,注重实用,书中设置名人名言、谈古论今、知识课堂、技能实训、案例分析等模块,将礼仪与沟通的理论知识完全融入职场工作情景和社交活动中,并结合企业文化建设、企业形象建设、企业市场营销的需要,分析人脉关系的积累与礼仪关系的必要性。

本书由李文莉编著,由赖俊明主审,李文莉负责定稿,曹振杰、王静然对本书的编写提出了很多宝贵意见。本书是李文莉等多位老师多年从事教学与培训成果的积累,也参阅并引用了许多相关学者的有关著作和论述,在此一并表示由衷的感谢!

由于编者学识有限,难免有疏漏和不妥之处,敬请各位专家和读者不吝赐教,以便今后修订日臻完善。

编者

2017年4月

目 录

前 言

第一篇 礼仪篇

第一章 职场礼仪概述	3
第一节 礼仪的起源与发展	3
第二节 礼仪的原则与特征	7
第三节 职场礼仪功能与作用	9
第四节 学习职场礼仪的方法	13
第二章 职场形象塑造	17
第一节 职场仪容礼仪	17
第二节 职场仪态礼仪	26
第三节 职场服饰礼仪	40
第四节 职场人际关系礼仪	56
第三章 职场交往礼仪	66
第一节 见面礼仪	66
第二节 通联礼仪	76
第三节 聚会礼仪	82
第四节 餐饮礼仪	87
第四章 职场办公礼仪	103
第一节 通讯礼仪	103
第二节 宴会礼仪	114
第三节 出行礼仪	119
第四节 赠送礼仪	126
第五节 出国礼仪	131

第二篇 沟通篇

第五章 沟通概述	143
第一节 沟通的概念、类型与过程	143
第二节 有效沟通的特征、原理与原则	149
第三节 沟通的作用与重要性	158
第四节 沟通的准备与实施	163
第六章 塑造有效的沟通	168
第一节 语言沟通及其基本技巧	168
第二节 非语言沟通及其基本技巧	178
第三节 有效沟通的聆听、提问与反馈	187
第七章 沟通障碍及其克服	198
第一节 有效沟通的障碍	198
第二节 克服沟通障碍的方法	206
第八章 沟通方向	219
第一节 沟通渠道	219
第二节 具体措施	248
参考文献	257

 第一篇

礼 仪 篇

第一章 职场礼仪概述

中国自古有“礼仪之邦”的美誉,礼仪在中国传统文化中是个十分重要的概念。自西周王朝礼仪典制发展至今,现代礼仪在博大精深的传统礼仪基础上,又融入了现代社会的特殊意义,涉及政治、道德和社会等各方面。

第一节 礼仪的起源与发展

名人名言

礼仪的目的与作用本在使得本来的顽梗变柔顺,使人们的气质变温和,使他尊重别人,和别人合得来。

——约翰·洛克

礼貌使有礼貌的人喜悦,也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。

——孟德斯鸠

谈古论今

孔融,是东汉末年著名的文学家,建安七子之一,他的文学创作深受魏文帝曹丕的推崇。据史书记载,孔融幼时不但非常聪明,而且还是一个注重兄弟之礼、互助友爱的典型。孔融四岁的时候,常常和哥哥一块吃梨。每次,孔融总是拿一个最小的梨子。有一次,爸爸看见了,问道:“你为什么总是拿小的而不拿大的呢?”孔融说:“我是弟弟,年龄最小,应该吃小的,大的还是让给哥哥吃吧!”孔融小小年纪就懂得兄弟姐妹相互礼让、相互帮助、团结友爱的道理,使全家人都感到惊喜。

知识课堂

一、礼仪的起源

1. 东方礼仪溯源

中国作为东方文化的发源地,素有“文明古国”“礼仪之邦”的美誉。中国的礼仪源于礼。“礼”和“仪”最早是分开使用的。礼是“禮”的简化字。“禮”最初产生于刀耕火种

的原始社会,是指以祭“天”、敬“神”为主要内容的图腾崇拜活动仪式和程序以及对参加活动的人的行为要求。“仪”的概念,则是在奴隶社会向封建社会转型的春秋时期才提到,意即:仪式,仪文。“礼”和“仪”连用始于先秦的《诗经·小雅·楚茨》:“为宾为客,献酬交错。礼仪卒度,笑语卒获。”

中国古代最早最重要的礼仪著作是《周礼》《仪礼》和《礼记》,合称“三礼”。在我国从原始社会走向封建社会的漫长阶段中,古代的“礼仪”本质上更偏重于政治体制上的道德教化。进入封建社会后,“礼”就逐渐演变为“治国之法”,具有了三层主要含义:政治制度、礼貌礼节、礼物。“仪”作为“仪式”“仪文”,也具有三层含义:容貌和外表,仪式和礼节,准则和法度。新中国成立后礼仪大致经历了三个发展阶段:

(1)礼仪革新阶段:1949—1966年是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此间,摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”,以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,则得到继承和发扬。

(2)礼仪退化阶段:十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失,也给礼仪带来一场“浩劫”。许多优良的传统礼仪,被当作“封资修”货色扫进垃圾堆。礼仪受到摧残,社会风气逆转。

(3)礼仪复兴阶段:1978年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,中国的礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,从开展“18岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生,《中国应用礼仪大全》《称谓大辞典》《外国习俗与礼仪》等介绍和研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热,具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

2. 西方礼仪发展缘由

法语“Étiquette”,原意是“法庭上的通行证”;英文“Etiquette”演变成“人际交往的通行证”,具有了“礼仪”的三层涵义:谦恭有礼的言谈举止、教养和规矩。十七八世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代,尼德兰革命、英国革命和法国大革命相继爆发。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展,资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则,但由于社会各阶层经济上、政治上、法律上的不平等,因此未能做到真正的自由、平等。不过,资本主义时代也编撰了礼仪著作,例如,英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于1693年写作的《教育漫画》系统而深入地论述了礼仪的地位、作用,以及礼仪教育的意义和方法;德国学者缅甸杰斯的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪,兼论女士如何对男性保持雍容态度》于1716年问世;英国政治家切斯特菲尔德勋爵在其名著《教子书》中指出,“世界最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上是和你相等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦逊、温和,否则,他们会以为你骄傲,而憎恨你”。西方现代学者编纂、出版了不少礼仪书籍,其中比较著名的有法国学者让·赛尔著的《西方礼节与习俗》,英国学者埃尔西·伯奇·唐纳

德编的《现代西方礼仪》，德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》，美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特编的《西方礼仪集萃》，以及美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等。

二、礼仪的内涵与概念

礼仪，是人们在长期生活交往过程中慢慢形成的一种生活习惯，它涵盖礼节和仪式。最初的“礼”源于对祖先和神灵的祭祀和膜拜，与人们对神灵的敬畏之情有关，后来发展到对人如王者、尊者及长者的敬意之情。“礼”即礼貌、礼节、礼仪；“仪”即仪表、仪态、仪式。

(1)礼。“礼”是人们在长期社会生活实践中约定俗成的行为规范。

①礼貌 是指人际交往中，相互表示敬重和友好的道德准则和言行规范。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的人类文明行为的最基本要求。

②礼节 是人们在交际过程和日常生活中，相互表示尊重、友好、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式，是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成和惯用的各种行为规范的总和。礼节是社会外在文明的组成部分，具有严格的礼仪性质。它反映了一定的道德原则的内容，反映了对人对己的尊重，是人们心灵美的外化。

③礼仪 是人们在隆重而正式的交际场合，在礼遇规格和礼宾次序等方面为个人、集体，乃至国际社会都必须普遍遵守的基本原则和行为规范，它是礼貌、礼节的最高表现形式。

(2)仪。“仪”作为人际交往中相互表示尊重、友好的具体形式，主要包括仪表、仪式和礼仪器物。

①仪表 是指人的外表，包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素，反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一，美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质，它和人的精神境界融为一体。

②仪式 是一种比较正规、隆重的礼仪形式。仪式是行礼的具体过程或程序。它是礼仪的具体表现形式。仪式往往具有程序化的特点，这种程序是人为地约定俗成的。例如，司仪、仪仗队等。

③礼仪器物 是为表达敬意、寄托情意的一些物品。例如，哈达、锦旗、奖杯、纪念勋章等。

(3)礼俗。礼俗即民俗礼仪，它是指各种风俗习惯，是礼仪的一种特殊形式。

三、礼仪的功能

1. 弘扬礼仪传统

中华民族，素以“礼仪之邦”著称于世。几千年来，我国各族人民创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等，深受广大人民群众所喜爱并且被沿袭下来。这些礼仪习俗，反映了中华民族的传统美德与优良品质，勾画了中华民族的历史风貌。

2. 提高自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,从这个意义上讲,礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。

3. 完善个人形象

讲究礼仪对个人的成功是至关重要的,因为它关系到个人的形象。个人形象,是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范,因此学习礼仪,运用礼仪,无疑将有益于人们更规范地设计个人形象,更充分地展示个人的良好教养与优雅风度。

4. 改善人际关系

一个人只要同其他人打交道,就不能不讲礼仪。运用礼仪,可以使个人在交际活动中充满自信,胸有成竹,处变不惊;还可以帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进大家彼此之间的了解与信任。

5. 塑造组织形象

良好的组织形象是任何组织都有意追求的目标,组织形象的塑造处处都需要礼仪,它通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来,是塑造组织形象的基础工程。

6. 建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌,并把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志。

四、礼仪与道德

道德是礼仪的基础,礼仪是道德的表现形式。

1. 礼仪是人类社会道德自主的表现

礼仪作为生活中卓有成效的交往工具,其核心是以礼为中心的道德规范。

2. 礼仪与社会公德

社会公德,是一个社会中全体成员都必须遵守的、借以维护社会正常生活秩序的各种行为规范的总和。社会公德是人们最基本的公共生活准则,是人类生活、人际关系中的一个基本问题。社会公德主要包括三个方面:共同道德规范;人道主义精神;共同行为准则。

3. 礼仪与职业道德

职业道德是指各类职员在从事职业活动中所必须遵守的各种行为规范的总和。讲究礼仪是职业道德的基本要求。只有掌握一定的礼仪规范,才能提高职业道德修养。

4. 礼仪与伦理道德

中国传统礼制中的伦理道德主要体现在三个方面:尊长爱幼;忠群孝亲;尊卑贵贱。我们在日常生活中,应汲取传统伦理道德中的合理成分,提倡人人平等、尊老爱幼等。同时,我们应摒弃传统礼制中的消极成分,如男尊女卑、盲目地忠孝君亲、森严的等级制度等。

第二节 礼仪的原则与特征

一、礼仪的原则

礼仪的核心是“尊敬”。礼仪主要起规范作用,规范则有标准和尺度;而礼仪水平的高低则反映出个体或群体的修养和境界。礼仪的原则可概括为以下四点:

1. 真诚尊重的原则

真诚是对人对事的一种实事求是的态度,是待人真心真意的友善表现,真诚和尊重首先表现为对人不说谎、不虚伪、不侮辱,只有真诚尊重方能使双方心心相印、友谊地久天长。

2. 平等适度的原则

平等是人与人交往时建立情感的基础,是保持良好的人际关系的诀窍。适度原则即交往应把握礼仪分寸,根据具体情况、具体情境而行使相应的礼仪。具体而言,应做到:

- (1)感情要适度;
- (2)语言要适度;
- (3)行为要适度;
- (4)距离要适度。

3. 自信自律的原则

自信是社交场合中一个心理健康的原则。唯有对自己充满信心,才能如鱼得水,得心应手。

自律是自我约束的原则。在社会交往过程中,在心中要树立起一种道德信念和行为规范,以此来约束自己的行为。

4. 信用宽容的原则

信用即讲信誉的原则,孔子曰:“民无信不立,与朋友交,言而有信”。在职场中,尤其要讲究一是要守时,与人约定时间的约会、会见、会谈、会议等,决不应迟到。二是守约,即与人签定的协议、约定和口头答应的事,要说到做到,即所谓言必行,行必果。

宽容就是心胸坦荡、豁达大度,能设身处地为他人着想,谅解他人的过失,不计较个人得失,有很强的容纳意识和自控能力。职场中要宽以待人,在人际纷争问题上能够保

持豁达大度的品格和态度。凡事想开一点,眼光看远一点,善解人意、体谅别人,才能正确对待 and 处理好各种关系与纷争,争取到更长远的利益。

二、礼仪的特征

1. 文明性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。文明的宗旨体现的是尊重,既是对人也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机、自然、和谐地融合在一起,成为人们日常生活和工作中的行为规范。

2. 共通性

无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并共同认可的行为规范。虽然各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共通性。

3. 多样性

世界是丰富多彩的,礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。不同场合有不同的人际关系,因而也就产生了各种不同的礼仪要求。家庭生活中有夫妻之礼、父子之礼;社会交往中有各种社交礼仪;学校生活中有师生之礼、同学之礼;各种职业也都有自己的职业礼仪。

4. 变化性

礼仪并不存在僵死不变的永恒模式。随着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变和发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。

5. 规范性

礼仪的规范性,是指人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

三、礼仪与社会公德

社会公德是社交礼仪的基础。独善其身是私德,是要求自己的。和别人相处就是我们讲的公德的概念,也是社会交往中要讲的道德。社交礼仪是社会公德的表现形式。

中共中央在2001年9月20日正式发表《公民道德建设实施纲要》,其中对公民的基本道德规范做了规定:“爱国守法;明理诚信;团结友善;勤俭自强;敬业奉献。”

(1)热爱祖国。在任何情况下,不能做出有损于国格的事情。人格不能有损,国格不能有损。

(2)遵守法律。法律规范是一种刚性规范。没有法律意识的人,就是没有现代文明意识的人,也是会自己破坏自己的前途和命运的人。

(3)保护弱者。保护弱小,扶老携幼,尊重妇女,尊重老人,照顾儿童,这是现代公德的基本要求。

(4)遵守秩序。公共秩序对我们每个人、对我们的国家都是非常重要的。它代表了大家的共同要求和愿望、共同利益,是社会文明的标志,是一个人有道德的表现。

(5)为人诚信。以和为贵,与人为善,诚信为本。这是我们的传统美德。言而有信是取信于人的前提。

(6)保护环境。保护环境实际上也是爱护我们人类自身。

(7)讲究卫生。它不仅是个私德问题,而且是个公德问题。

第三节 职场礼仪的功能与作用

名人名言

礼,所以正身也;师,所以正礼也。

——荀况

礼仪,是聪明人想出来的与愚人保持距离的一种策略。

——爱默生

谈古论今

我国自隋唐至明清的科举制度影响广泛,被公认为是开创了世界文官制度的先河。现代公务员制度由文官制度演变而来,其建立至完善经历了一个不断努力的阶段。就我国来说20世纪80年代中后期提出建立公务员制度,经过几年的努力1987年初提出了以建立国家公务员制度为主要内容的人事制度改革系统设想和法规草案。1993年8月14日,国务院总理李鹏正式签署颁布了国家公务员管理的第一个基本行政法规《国家公务员暂行条例》,并决定从当年10月1日起在全国正式实施。此后,随着国家公务员制度的全面实施,人事部先后制定了录用考核、职务升降、辞职辞退、交流、回避等十多个与《国家公务员暂行条例》相配套的单项规定和实施办法。这些“规定和办法”在对我国“深化人事制度改革,完善公务员制度,建立一支高素质的专业化国家行政管理干部队伍”起到积极作用的同时,也对每一位公务员规范个人言行,担当文明礼仪表率起到了约束和参照作用。

2004年,浙江省档案局颁布全系统《女公务员办公礼仪规范》,在着装、语言、交往、行为等四个方面对女公务员提出了要求,这是全国范围内专门针对女公务员制定礼仪规范的先例。2007年,在两会上,政协委员叶宏明建议,国务院和各省市自治区机关公务员应统一着装。且不说公务员的着装是否能统一,但关于公务员形象的种种关注,至少说明了一个相当重要的问题:公务员是代表国家、政府与社会各个层面的公众打交道,其文明礼仪风貌必须予以重视。

“银烛朝天紫陌长，禁城春色晓苍苍。千条弱柳垂青琐，百啭流莺绕建章。剑佩声随玉辇步，衣冠身惹御炉香。共沐恩波凤池上，朝朝染翰侍君王。”此诗描写的是古代上朝礼仪。在长约两千年的科举制度存续期间，再留给本国和其他国家对人才选拔问题的广泛思考的同时，也留下了不少“繁文缛节”，随着时代的进步、社会制度的革新，其中封建的、糟粕的内容和形式已为人们所抛弃，但其中的文精化髓不应为人们所忽视，无论在哪个时代政府部门的工作人员必须知礼、守礼。

知识课堂

成功的职业生涯，不只是需要才华横溢，更重要的是要有一定的职场生存技巧。职场礼仪就是职场工作者生存技能之一。懂得在职场中以礼仪规范自己的行为，就能以一种恰当合理的方式与人沟通和交流，就能使自己在职场中赢得别人的尊重，抢占职场先机。初涉职场的年轻人都面临着各种各样的突发情况和第一次的无所适从，如第一次接待客户、第一次递名片。如何与人交谈最得体，怎样的坐姿才最适当，任何礼仪上的失误都会导致职业上的挫折。由此可见，学习并适用职场礼仪是非常必要的。

身在职场，时时刻刻需要礼仪规范，尤其是想要获得职场上事业的成功，更应该首先学会职场礼仪，使礼仪规范成为你通往成功道路上的“通行证”和“加速器”。

一、礼仪是职场人生的成功必修课

礼仪是文明社会约定俗成的行为准则。在我国，礼仪一直是国家、民族文化中的重要组成部分，也是人们在日常生活中必须掌握的一门学问。一个人想要融入社会，就要对社会上的习俗和规范做详细了解，并以此来规范自己的言行。

随着社会经济的发展，国内企事业单位与国外企事业单位的合作交流也日益增多，我们的传统礼仪文化与西方礼仪文化相互碰撞、融汇，形成了当今更完善合理的职场礼仪文化，礼仪的概念和内容以及形式、功能也有所改变。为了适应社会的发展，企事业单位员工学习礼仪，并且熟练掌握礼仪这门学问已经成了大势所趋。

当今社会，人们越来越注重礼仪，良好的礼仪和文明的作风，能够体现出一个人的修养、风度和魅力，也能帮人们营造良好的人脉关系，建立坚实的人际关系基础。所以，良好的礼仪对每个人的家庭幸福、职场发展、社会交际起着非常重要的作用。

在不同的环境中，我们会扮演不同的角色。立足于社会，我们是一名公民，是社会的一分子；立足于职场，我们是员工，是事业的建设者；立足于家庭，我们是父母或者儿女。随着环境的转换，我们的社会角色也在不断变换着。我们要应对生活、工作、家庭甚至各种特殊的场合，都需要不断学习各种礼仪知识，运用在生活和工作每个细节中，来展现自己的素质修养。

今天，“讲文明，懂礼仪”，是每一个职场工作者都要不断学习和努力才能逐步完善的事情，这样才能更好地融入职场，融入生活，融入社会，为自己创造完美的事业和生活，为公众营造良好的社会风气。

《论语》中有这样一句话：不学礼，无以立。意思是讲，一个不讲究礼仪的人，是没有立足之地的。所以，要想成就事业，先要学会文明做人，依礼做事。

二、职业发展与事业成功离不开礼仪

职场礼仪,是指职业工作者在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪,有助于完善和维护职场人士的职业形象,会使每个职业工作者的工作左右逢源,事业蒸蒸日上,成为一个成功职场人士。这就是职场礼仪的价值所在。

礼仪对于职场生存的重要意义不言而喻。或许有人会说:工作能力才是员工在企业中立足的最重要基础,这是我们在事业中取得成就的硬件,而礼仪充其量只是个软件。事实上并非如此,如果员工忽略了文明礼仪的重要性,就可能给自己的生活和工作带来意想不到的恶劣后果。在职场中,拥有良好的礼仪,可以帮助你在职场上有更好发展。一个人如若不知礼,不仅会遭人耻笑,也会给自己的事业带来极其严重的负面影响。知礼懂礼守礼的人,会严格把握自己的言行举止和外在形象,给人以严谨、成熟、做事干练、有修养的印象,因此,这样的人更容易得到上司的青睐、同事的帮助以及合作者的认可。

文明礼仪就是当今职场每一个职业工作者的名片,自己的穿着打扮、举手投足、言谈举止,都能间接体现出自我内在的精神风貌、道德品质和文明修养,都在很大程度上决定着职场的作为与事业的成就。

每个员工都是企事业单位的组成细胞。一个企事业单位的整体形象,都是通过企事业单位中的每个成员的精神风貌体现出来的,从这个意义上说,企事业单位中的每一位员工都是企业的“形象大使”。对于企事业单位来说,礼仪是单位文化、单位精神的重要表现方式,在规模较大的企事业单位中,对员工礼仪都有非常高的要求。因此,企事业单位员工讲文明、懂礼仪,不仅是员工自己的责任,更是对企事业单位和集体的责任。

技能实训

讲文明懂礼仪,应该由每一人从自身做起,从细节做起,再用自己的行动来感染身边的每一个人,带动起集体和社会的良好风气。

三、不懂礼仪就不能成为一名好员工

中国素有“礼仪之邦”之称,因此我们都知道文明礼仪在人们工作、生活中所起到的重要作用。文明礼仪与法律法规不同,它是一种约定俗成的规范,是依靠个人自觉遵守的,不是被强制执行的道德标准,所以礼仪更能体现出一个人的思想道德水平、文化修养以及交际能力等方面的素质。

在现代职场,不懂礼仪就不能成为一名好员工,甚至可能为此砸掉自己的饭碗。

案例分析

某市一家文化企业,有一位刚入职两个月的“高材生”。此君不仅是名牌大学毕业,而且聪明伶俐,知识丰富,业务很快就能上手。但很快,从经理到同事都受不了这位新同事了:很少洗澡,身上总有股异味;好好的工作服经他穿两天,不是皱就是脏;肩