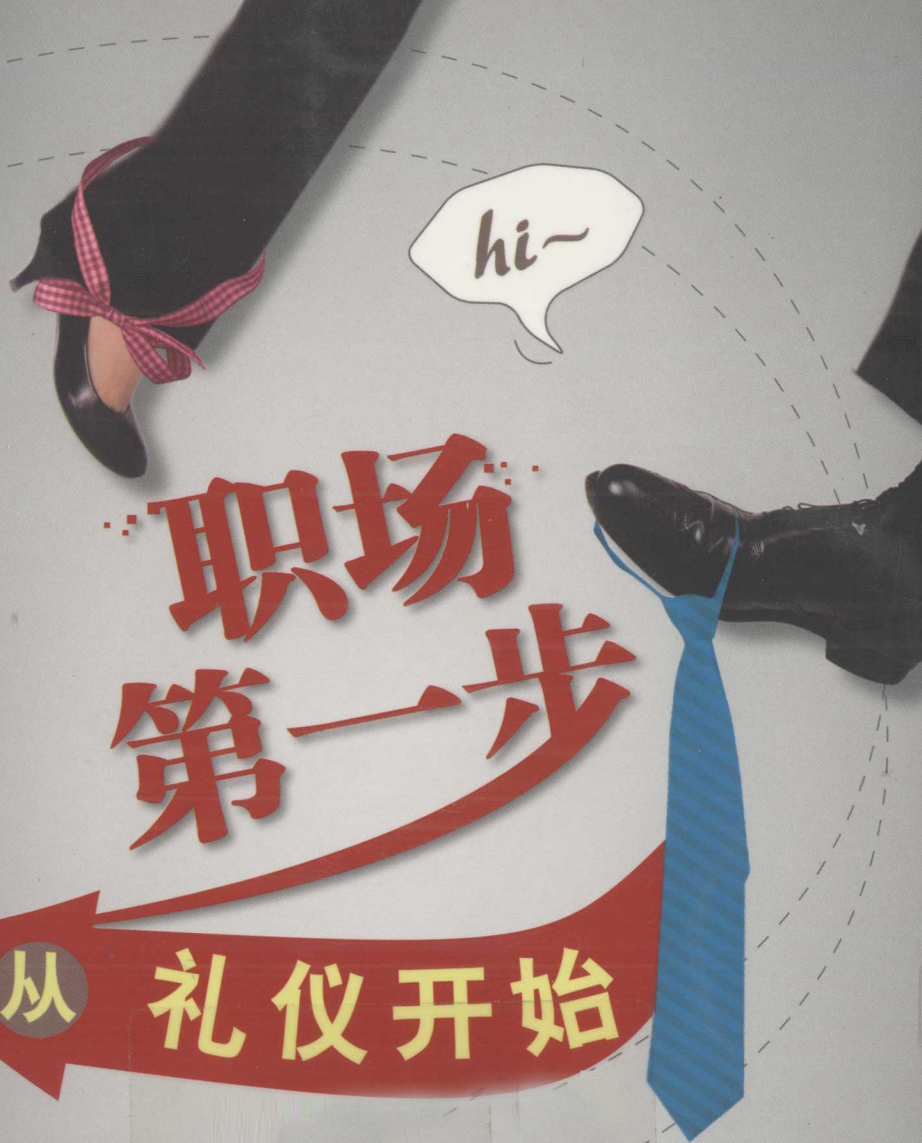




hi~

职场 第一步

从

礼仪开始



- 面试，小生怕怕…… 自我介绍，重要信息别漏掉
- Office里也会险象环生 办公室聊天四禁忌
- 商务礼仪，游刃有余 热情待客，让客户对你“死心塌地”
- 涉外接待，知己知彼 别害羞，大方回应拥抱和亲吻
- 休闲礼仪，见微知著 上门做客，不能只做“客”



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry
<http://www.phei.com.cn>

职场 第一步

蔡玉 著

从 礼仪开始

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

内 容 简 介

卡耐基说：一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系与处世能力。这句话对职场菜鸟们尤为重要。

离开校园，来到新鲜的职业环境，菜鸟们常会手足无措，一旦触碰礼仪的雷区，难免贻笑大方，甚至在职场寸步难行。所以，要成为成功的职业人士，不仅要求你具备专业的职业知识与素养，更需要你了解职场的生存准则，绝不能忽略了礼仪的重要性。

本书从职场菜鸟的角度出发，帮助你迅速了解现代职场方方面面的礼仪，让你能快速融入职场环境，无论是在面试、工作、商务接待还是生活中，都能做到游刃有余，从菜鸟变身为资深的职场礼仪达人。

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。

图书在版编目（CIP）数据

职场第一步从礼仪开始/蔡玉著. —北京：电子工业出版社，2010.10

ISBN 978-7-121-11492-2

I. ①职… II. ①蔡… III. ①人际交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字（2010）第148033号

责任编辑：周 林

特约编辑：陈 皓

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：三河市皇庄路通装订厂

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱

邮编：100036

开 本：880×1230 1/32

印张：7

字数：179千字

印 次：2010年10月第1次印刷

定 价：28.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

序言

美国哈佛大学商学院教材《改变职场生涯实战手册》在开卷写道：职场就是竞技场，表面风平浪静的办公室，其实暗流涌动，陷阱重重！那么，作为刚刚走出校园、步入职场的“菜鸟”，如何躲避暗礁，抓住成功的机遇，尽快脱颖而出呢？

也许不少人认为，要在职场上站稳脚跟，最关键的是要有过硬的本领。殊不知，这种认识已大错特错！我们知道，《三国演义》里那位自幼聪颖过人的曹植，在父亲曹操死后，竟然沦落到被贬的人生结局。这一切，与他平时桀傲不驯、待人傲慢、缺乏良好的人际关系是分开的。正如荀子所说：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪，不仅是人际关系的调节器，更是每个人职场生涯的助跑器。

我当年拿到人力资源管理学硕士学位后，曾在上海一家大型跨国企业担任人力资源总监，亲眼目睹外资企业对职场礼仪的认知和严格要求。我越来越明白，很多时候，一个人在职场的最终胜出，职场礼仪其实比专业能力更重要。从那时起，我便试图将人力资源和礼仪结合，潜心研究职场礼仪，如何在陷进重重职场时仍能创造良好的人际关系，打造自己的软竞争力。历经五载，数易其稿，终于达成此愿。

本书共分为五个部分，图文并茂地讲解各种职场礼仪，让每个读者一看就懂，一学就会，触类旁通。读完本书，您将会真正明白，职场礼仪比智慧和学识更重要。成功一定有方法，职场一定有诀窍，本书致力于让您真正得到在职场迅速胜出的“秘密武器”！



ONE

面试，小生怕怕……

- 8 1. 电话面试大考验
- 11 2. 哈罗，面试时你穿对了吗
- 14 3. 面试制胜妆，脱颖而出就是你
- 17 4. 打理发型，完美呈现第二张脸
- 20 5. 站有站相，坐有坐相
- 24 6. 面试交谈，最佳距离是多少
- 27 7. 自我介绍，重要信息别漏掉
- 30 8. 好声音增加你的印象分
- 32 9. 目光+微笑，打赢求职战
- 35 10. 谈吐不凡，令人刮目相看
- 38 11. 别让小动作泄露你的紧张
- 41 12. 别急，面试还没完呢
- 44 13. 网络面试也别失礼

TWO

Office里也会险象环生

- 18 1. 问早&道别，从第一天开始
- 50 2. 电梯里展现好风度
- 52 3. Hi!打招呼不是小问题
- 55 4. 恰当称呼同事
- 57 5. 办公室聊天四禁忌
- 59 6. 快速与同事建立融洽关系
- 62 7. 办公室异性？别太远也别太近

- 65 8. 小心老板“以桌取人”
- 67 9. 办公电话，你能正确接听吗
- 70 10. 工作场合不是你的化妆室
- 72 11. 办公室用餐，别让细节破坏你的形象
- 74 12. 放低姿态，向前辈学习
- 77 13. 跟领导谈话要谦虚
- 80 14. 参加会议，行为举止很重要
- 82 15. 辞职有礼，职场之路更长远

THREE

商务礼仪，游刃有余

- 86 1. 巧妙的商务装扮已成功一半（男士篇）
- 89 2. 巧妙的商务装扮已成功一半（女士篇）
- 92 3. 商务交往中的称呼礼仪
- 96 4. 完美商务电话，好印象的开始
- 100 5. 严守商务拜访的时钟
- 103 6. 商务拜访，从头到尾有礼仪
- 107 7. 商务寒暄，让客人甜在心头
- 110 8. 商务接待，迎接客人的礼仪
- 114 9. 商务乘车，座位次序有讲究
- 117 10. 热情待客，让客户对你“死心塌地”
- 121 11. 洽谈会，礼仪准备不可少
- 125 12. 商务洽谈：排排坐，分果果
- 128 13. 商务洽谈，谈判气氛是关键
- 132 14. 签字仪式，郑重其事巧布置
- 135 15. 商务宴请，细节不可忽视（中餐篇）
- 139 16. 商务宴请，细节不可忽视（西餐篇）
- 143 17. 商务舞会，尽显风度
- 147 18. 日常差旅，下榻宾馆的礼节
- 150 19. 网络交流，也有E时代礼仪

FOUR

涉外接待，知己知彼

- 154 1. 穿什么迎见外宾才得体
- 157 2. 行握手礼是国际惯例
- 161 3. 别害羞，大方回应拥抱和亲吻
- 161 4. 别小看“女士优先”的准则
- 168 5. 谦虚不一定是美德
- 170 6. 信守承诺，外宾会更欣赏你
- 173 7. 接待外宾参观，态度务实最重要
- 176 8. 小心！别踏入涉外谈话的禁区
- 179 9. 外宾的神秘小禁忌
- 181 10. 饮食起居必须细致安排
- 185 11. 安排外宾娱乐活动有讲究
- 188 12. 我拿什么馈赠给你，外宾朋友？
- 191 13. 送别有诚意，祝愿话语有禁忌

FIVE

休闲礼仪，见微知著

- 194 1. 上门做客，不能只做“客”
- 197 2. 聚会在你家，待客之道见礼仪
- 199 3. 周围有喜事，祝贺有礼有节
- 202 4. 探病有礼，让人倍感贴心
- 205 5. 乘坐交通工具，也要有礼有仪
- 208 6. 公共场合，接打电话需注意
- 211 7. 休闲运动，衣着很关键
- 215 8. 休闲泡吧，饮酒也有礼仪门道
- 218 9. 观看心仪的演出，注意别扰人
- 220 10. 观看比赛，你能做个合格观众吗
- 222 11. 旅途愉快，知礼仪游客人人爱



面试，小生怕怕……

ONE
Interview

Interview

1 电话面试大考验

菜鸟心慌慌

菜鸟刚起床，手机就响了，居然是心仪已久的一家企业打来的，该企业HR通知说马上要进行电话面试。“我的天啊！”

菜鸟睡眠惺忪时却接到电话面试，这突如其来的“手机炸弹”该如何应对呢？



职场班主任



很多企业在收到简历之后，会采用电话的形式进行首轮面试，以核实求职者的背景和语言表达能力，这也是某些企业面试前的第一步筛选。电话面试的时间通常在20~30分钟，如果你此时没有任何准备，最好先试探着询问对方，是否可以给你一些准备时间，稍后再进行电话面试。千万不要说自己没有准备，否则你很有可能失去这次机会。争取到时间后，马上整理思绪，最好写份提纲，然后坦然、放松地与对方进行电话交谈。

怎么做才能把握好这个很棒的机会呢？其实很简单，下面这些电话面试技巧就能帮上大忙。

01

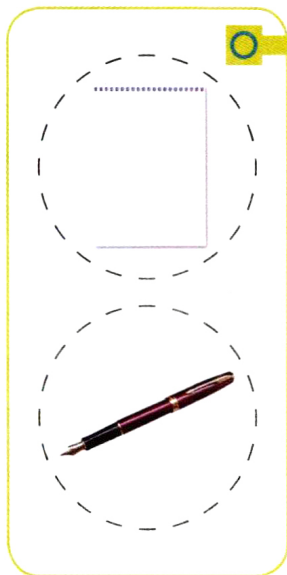
环境

首先要确保电话面试的环境是安静的，这样才能避免受到周围环境的干扰。还要保证电话是畅通的，让双方交流无阻。

02

工具

电话面试时，最好在手边准备好笔记本和一支笔，在交谈中很有可能需要记上一点东西。同时把你的简历放在正前方，面试官很有可能会问与工作技能相关的问题，再列出一份你想问面试官的问题清单，这样就一目了然了。



03

声音

第一次电话面试多少会有些紧张，试着让自己慢慢放松，说话时放慢语速。如果你说话太急，面试官很难听懂你的意思。一旦你感觉到很紧张，无法继续下去时，最好向面试官说：“对不起，能让我再来一次吗？”千万不要让紧张的情绪控制住自己，影响到发挥。

04

答案

认真聆听面试官所提出的问题，还要注意他所说的是否大部分都是专业术语。要让他感觉你对那些专业术语是如此熟悉，但同时也要让他知道，你跟普通

05

感谢

人也能交流专业的知识。

面试结束时，千万别忘了表示感谢。要知道面试也占用了他的时间，还要保证面试官有你的正确电话号码，以便在接下来的时间里他能够随时联系到你。挂上电话后，你可以写一份关于面试的简短感谢信，在信里，感谢面试官给予自己这次宝贵的交谈机会。另外，如果你发现在电话面试中有些重要经历没有提到，那么感谢信里可以很好地补充这些附加信息，从而让面试官对你的了解更进一步。最后，可别忘了恭祝该公司或单位业绩蒸蒸日上。



学习委员提示



某些企业需要招聘应变能力强的人才，所以通常会采取电话面试的形式进行面试前的考查。同时，企业也可以通过这种方式来考查你对该职位的重视程度，如果你很重视这次应聘，必然会在面试前有所准备。此外，面对电话“突袭”要保持微笑，事实上，交谈中对方会从声音感受到你的笑容。

Interview

2 哈罗， 面试时你穿对了吗

菜鸟心慌慌

菜鸟拿到了心仪公司的面试通知，但这次似乎并没有以前那么欣喜。因为几经面试后，他已经拿到好几封面试通知了，却怎么也过不了最后一关，总觉得面试官用一种挑剔的目光打量自己。



职场 班主任



一般来说，在你踏入面试办公室的那一刻，面试官就已经对你的穿着打扮进行了判断，也许这时就已画了个大大的“×”，说：“我们会通知您结果的。”如此一来，最终的抉择便从本质转化到了表象，看来“人靠衣装，马靠鞍”这句俗话还是有一定道理的。

也许你在面试中表现尚佳，又完全符合用人单位的条件，可是在通往满意Office的道路上，以下问题你必须注意——菜鸟面试衣着六大禁忌。

01

脏污和皱褶

一件衬衣穿好几天，又脏、又臭、皱得像菜干一样，也许很“酷”，但绝对不要穿它去面试，如此装扮会让人觉得你很没诚意。

02

装可爱

穿着粉嫩娃娃衫的朋友，不需要这样“与众不同”。把这些衣服收起来，穿正式的服装乖乖地去面试，也许这场面试将决定你的一生。

03

全身名牌

所谓“人靠衣装”并不是说要装扮得前卫、漂亮，其实，适合自己的衣服才是最得体的。倘若全身名牌，会给面试官“败家”、“个性娇纵”、“不肯吃苦耐劳”的负面印象。

04

性感裸露

面试的场合是很正式的，如果你穿着过度裸露，裙子过短，甚至穿着吊带服饰，是完全不被允许的。也不能穿太艳丽的颜色，如红色、黄色、橙色等，这样容易分散考官注意力，无法将注意力集中在你所陈述的问题上。

05

浓妆艳抹

面试时，带有朴素学生气质的淡妆不仅符合个人身份，而且与面试的要求吻合。千万不可浓妆艳抹，那极不符合刚毕业年轻女性的精神风貌。





学习委员提示

man



男性的着装，要考虑所选择的公司是否有特殊企业穿着文化，视不同公司做出相应的选择。如银行、保险业、咨询业公司的面试，穿西装、打领带是非常必要的，但对于一些经营时尚产品的公司来说，只需要整洁得体即可，没必要穿很正式的西装。

一般来讲，保守的颜色着装更容易被人接受，如深色西装、白衬衫、黑皮带、黑皮鞋都是正式着装的首选。同时，袜子的颜色要与鞋子颜色协调，裤袋里尽量不要放东西。

13

面试，小生怕怕……



学习委员提示

woman



对于女性来说，要想给面试官留下良好的第一印象，大方得体的面试着装是必胜的法则。在款式上，最好选择利落大方的职业套装或套裙，颜色不能过于跳跃，只要清新自然、符合年龄就行了。如果想让着装更出彩一些，可以在普通的套装上佩戴一枚精致胸针，或系上简单大方的丝巾，这些都是加分的好方法。其次，高跟鞋的高度要适中，颜色要与整体服饰相匹配，不要选择大花哨或是有太多花饰点缀的鞋子。

Interview

3 面试制胜妆，脱颖而出就是你

菜鸟心慌慌

菜鸟终于开窍了，为了面试成功，需要准备的事情还有很多，专业知识、谈吐、服装……

可是，面试第一印象是非常重要的。对于刚踏入社会的菜鸟来说，还不会给自己化妆呢。怎样才能摆脱她那稚嫩的学生的气息呢？真是伤透脑筋……



职场班主任



初涉职场，首先应明确自己所应聘的职位需要怎样的形象。哪怕你平时不常化妆，但是面试的第一印象很重要，最好还是淡妆出场，显得更精神。

通常情况下，面试官比较中意看起来干净、利落、有自信的人。那么，化一个清新、淡雅、精神饱满的淡妆，可以为面试加不少印象分。

化妆可以让自己的面容更精致，更有精神，但是浓妆重彩是面试妆非常忌讳的。不同肤色、不同职业，所要求的淡妆也有所不同，

面试妆容要注意以下要点。

01

干净肤色

每个人的肤质不同，呈现出的肤色也会有所差别。夏季皮肤容易出油，千万不要顶着满面油光去参加面试。可以选择控油、持久不泛油光的粉底液。粉底颜色要与肤色相近，以免脸部与脖子色差太大、不协调。肤色偏红的可以选择淡绿色的蜜粉修饰，肤色偏黄的可以选择粉紫色的蜜粉修饰。底妆是整个化妆步骤中的第一步，也是最重要的一步，上完底妆后整个面容立显圆润自然。



15

面试，小生怕怕……

02

立体妆容

脸部的立体感能凸显个人干练的形象。炯炯有神的眼睛就是营造的重点，用自然色眼影描绘立体眼窝，在眼窝的前1/3眼角处涂淡淡的珠光色泽，让双眼看起来更精神，更有亮点。单眼皮女性尽量不要选择暖色的眼影，如橙色。最后，用睫毛膏刷淡淡的一层，营造睫毛卷翘的效果，瞬间让眼睛明媚动人。



03

色彩淡雅

嘴唇是脸部最富色彩、最吸引人的部分，要凸显年轻人的朝气，最好选择有润泽感的唇膏或粉色口红，避免用大红或橙红，会给人血盆大口的印象。





学习委员提示

man



不要以为只有女性才需要注意妆容，其实男性在面试前，同样需要打理好自己的妆容。男性的肤质一般比较粗糙，妆容讲求自然顺眼即可。面试前要保持面部整洁，不要有嘴唇脱皮、脸上脏污的情况出现；胡子要剃干净，不要留络腮胡；如果痘印较深，可以用遮瑕产品适当遮盖。

此外，有口气的男性可以在面试时带上口香糖，在面试前半小时吃一片以保持口腔的清新口气，这也是尊重面试官的一种表现。



学习委员提示

woman



女性化妆是为了使面色看起来红润、有朝气，更显亲和力，妆面以清爽自然为主。提倡化妆，并不代表要浓妆艳抹，更不要喷太多香水去面试，只要是适合自己的气质，大方得体、清新自然就是不变的宗旨。想给面试官留下良好的第一印象，赶快给自己化个淡妆吧。

需提醒的是，女性面试时最好不要留长指甲、涂抹有色指甲油。整体装扮一定要以职业化为原则，这样才会得到面试官的认同。