

了解礼仪**显规则**

不再死于**无知**

别说你懂 职场**礼仪**

陈乾文 / 著

如有以下“症状”，欢迎“对号入座”：

- 与人为善，但领导就是不给好脸色，甚至觉得你不懂事！
- 乐于助人，却经常惹得同事或客户满脸的不高兴。
- 工作勤勤恳恳，位置一动不动，怀疑命中有“小人”。
- 老觉得别人会送礼拍马屁，自己学不来，很痛苦！



图书在版编目(CIP)数据

别说你懂职场礼仪/陈乾文著. —北京: 龙门书局,
2010. 9
(大众生活实用全书)

ISBN 978-7-5088-2647-9

I. ①别… II. ①陈… III. ①人间交往—礼仪—基本
知识 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第169448号

责任编辑: 石伟 陈赐贵 彭倩薇 / 责任校对: 杨慧芳
责任印刷: 新世纪书局 / 封面设计: 彭琳君

龍門書局 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

中国科学出版集团新世纪书局策划

北京市彩和坊印刷有限公司印刷

中国科学出版集团新世纪书局发行 各地新华书店经销

*

2010年9月第一版

2010年12月第五次印刷

开本: 24开

印张: 9.5

字数: 184 000

定价: 29.80元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

了解礼仪显规则 不再死于无知

别说你懂 职场礼仪

The title is rendered in a bold, bubbly, white font with a thick blue outline. The characters are arranged in two lines: '别说你懂' on top and '职场礼仪' below. The character '礼' (Lǐ) is the focal point, enclosed within a blue magnifying glass with a black handle and shadow, set against a red, irregularly shaped background.

陈乾文 / 著

龍門書局

序 都工作了，就不要再做个无礼的人了

一谈起礼仪，很多人会条件反射似的想到礼仪队、仪仗队或礼仪小姐，觉得那好像是一些特殊行业、特定岗位才需要学习的东西。还有些人觉得那是大型企业，比如外企、国企，才需要用到的，自己所在的单位比较小，一般没那么多“讲究”。

事实真是如此吗？

有一次，我陪一个从苏州过来的朋友去拜访北京的几家文化单位。到了一家单位所在的街道，对方派人出来迎接我们，然后带我们上楼。这本来没什么问题，但带路的时候我发现对方虽然很热情，但好像不大懂礼仪：我们是第一次来这儿，你作为东道主，应该走在前面给我们带路才对，怎么能让我们走在前面呢？你让我们走前面，我们又怎么知道在哪拐弯，在哪乘电梯？

结果到了电梯那儿，接我们的这人还是很客气，非要让我们先进电梯。双方互相客气了一下，然后我这位朋友先进去了，结果人刚进一半，电梯门就合上了，直接撞到了他头上！

为什么会出现这种意外？说到底，还是不懂礼仪惹的祸。

像他们单位所在大楼的电梯没有专门的电梯工，负责接待的人就应该先走进去，摁住开关，再请客人进去。出来时则相反，你要摁住电梯开关，等客人都安全地走出来了，你再出来。

你看，这就是礼仪，并不是做礼仪小姐或在大单位上班才会用到。对人客气，并非什么事情都是对方优先，凡事应该站在对方的角度考虑问题，才能有效地排除障碍、提供便利，否则就会闹笑话。

在职场中，好多人因为不懂礼仪，收到别人的名片后随便放，却没留意

到对方的脸已经悄悄拉长了；也因为不懂礼仪，他们给领导敬酒时会把酒杯举得比对方还高；哪怕是和同事们打交道，他们也可能因为不懂礼仪而无形中得罪了人，比如代人接听电话，无意中知道他正准备跳槽……

在众人眼中，他是一个没有恶意但也很无礼的人！

有次和几位企业高管聊到这个话题时，有个部门总监深有感慨地说：“现在的职员真是很不懂礼貌，看到领导时从不打招呼，笑一笑就走过去了。”旁边马上有人“纠正”她说：“哪里有笑？很多人是笑都不笑就过去了！”

那些一心一意想做出一番事业的职员，听到领导对他们如此评价，不知作何感想？

可以说，我们正处在一个很“无礼”的时代。有很多人从小到大就没人教过他礼仪，父母没有意识到这个问题，觉得自家孩子是宝贝，看到他有一些不文明的言行了也不加以纠正，或者干脆认为礼仪教育不重要，跟孩子的情感问题一样，“长大以后他自然就懂了”。他在学校的时候，因为和同学、老师没什么利害关系，没吃过亏，也没意识到学习礼仪的重要性。

关于礼仪，孔子说过很有意思的一句话：“事君尽礼，人以为谄也。”意思是说，我按照传统的礼仪规范来侍奉君主，但是现在礼崩乐坏了，大家都不做这一套了，只有我还守着礼仪，结果大家都以为我在拍马屁。其实，我们今天所面临的有些情况跟这差不多。我们的好多礼仪都没了，你要是稍微懂点礼仪并照着去做，大家就会觉得你这人是个怪胎。

比如说听讲座，到了提问环节，几乎所有的大学生拿到话筒后都不会先做一下自我介绍。为什么要自我介绍呢？因为你是在跟嘉宾交流，你认识他，而他不认识你，你一提问就像是在暗处放冷箭。另外，他不了解你的基本情况，没法判断你为何会有这种想法，你学东西学到了什么程度，当然也就谈不上有针对性地回答你的问题了。但是不自我介绍的人实在是太多了，

结果大家积非成是，都以为这才是正常的。倒是那些懂得自我介绍的人，往往被人看成“爱出风头”，要忍受别人异样的眼光。

直到走上工作岗位之后，这些不懂礼仪的人才会因为频频碰壁而有所觉醒。这个时候，有些人就从一个极端走向了另一个极端，开始拼了命地学。学什么呢？学的是厚黑学、潜规则这些东西，开始拼命地巴结上级，拍领导马屁，还以为这就是所谓的礼仪、所谓的成熟了。其实，这是典型的功利主义，不是礼仪。

还有些人不知反省，把诸多不顺简单归结为单位提供的平台不好，或者“命中犯小人”，老有人跟自己做对。这些人通常还有“领导恐惧症”，看到领导时喜欢绕着走，要下楼时看到领导也在等电梯，就会退回办公室，待上一会儿再走，以免碰到领导时不知道说什么好。

如果你是这样的人，那么我要提醒你：这样早晚会吃大亏的！

“不以规矩，无以成方圆。”礼仪是我们工作中经常要用到的一个东西，个别单位还会有一些自己的规矩。了解并掌握这些规矩，能够让你迅速成长为一名真正成熟的职场人士，生活中少闹笑话，工作中不再犯“菜”。过去，你或许会因为不懂礼仪而好心办坏事，或者工作勤勤恳恳，但就是不招领导待见，那么今天补上这一课，你将改变这一切，甚至成为领导眼中的“金牌员工”。“凡事预则立，不预则废”，要相信自己！

网络上有句戏言：“来而不往，非礼啊！”所以看完我讲述的职场故事之后，别忘了来信告诉我改进建议与读书心得，方便的话也跟我说说你的职场故事，好吗？我的邮箱是：chenqianwen2012@163.com。

祝你成功！

陈乾文

2010年8月18日

目 录

C O N T E N T S

第1章 有礼走遍天下

011

不懂礼仪，你就还是未成年人

012

对礼仪认识不全面，难免进步比人慢

016

不懂礼仪，你还将错过许多贵人

020

你有过这些礼仪糗事吗

024

掌握礼仪的“四项基本原则”

027

只讲“仪”，不讲“礼”，让人怎么尊重你

032

第2章 如何表达你的敬意

041

讲礼，就要先搞清楚次序问题

042

礼仪不用死记硬背，留心生活就行了

046

职场中的次序问题

051

礼多人不怪？也怪！

057

讲礼，就要尊重别人的感受

060



第3章 初次见面的礼仪 065



- 准备面试，不要本末倒置 066
- 上班后怎么打扮才得体 069
- 看完这篇，你就知道怎么穿西装了 076
- 初次见面，让人一下子记住你 081
- 小名片，大讲究 085
- 介绍他人时容易犯哪些错 090
- 单位来客人了，你会接待吗 093

第4章 开会与谈判 103

- 让别人乐于与你交谈 104
- 谈判中，能力比口才更重要 107
- 别让你的形象毁在这些细节上 109
- 有电话、口臭等特殊情况的处理 115
- 怎样开个成功的会 120
- 求人要有求人的样子 124
- 怎样为客人送行 127

第5章 联络礼仪 133

- 选择适合自己的联络方式 134
- 对方能“看到”你打电话时的表情 137
- 打电话时要说话主动 140
- 如果对方正在忙，怎么办 145
- 不懂手机礼仪，你就out了 152
- 能替别人接听电话吗 159
- 也说“有事没事常联系” 161



第6章 宴会礼仪**165**

- | | |
|--------------|-----|
| 点菜也有大学问 | 166 |
| 健康又低碳的上菜顺序 | 169 |
| 吃饭时别在这些环节上出丑 | 173 |
| 使用筷子有禁忌 | 175 |
| 不可不知的中国酒文化 | 178 |
| 吃饭吃饭，健康为上 | 182 |
| 说一说西餐礼仪 | 186 |

**第7章 办公礼仪****189**

- | | |
|----------------|-----|
| 办公桌不是你的“私人领地” | 190 |
| 公私要分明，不做“梁上君子” | 193 |
| 涉及物品的办公礼仪 | 196 |
| 不能不说的电梯“潜规则” | 201 |
| 像尊重客户一样尊重同事 | 205 |
| 与领导的交往之道 | 208 |

第8章 送礼与做客**213**

- | | |
|---------------|-----|
| 送礼那些事儿 | 214 |
| 探病也有讲究 | 218 |
| 做客要预约，再熟也要守礼仪 | 220 |

后记 我们需要的都是学习**222**





HAPTER 1

第1章

有礼走遍天下



不懂礼仪，你就还是未成年人

在古代，“礼”具有十分重要的地位。

在我们这个饱受儒家文化濡养的国度，君子历来是人们崇拜与追求的对象。儒家就认为，君子必须掌握六种基本才能（六艺）——“礼、乐、射、御、书、数”。其中，“礼”排在第一位，跟智力、体魄等因素同等重要。《论语》里记载，有人问孔子，怎样才能成为一名君子呢？孔子就回答说：“兴于诗，立于礼，成于乐。”想要成为君子，先得学《诗经》，让自己有文化起来；想要变得成熟，那就得学习礼了。

孔子自己就是这么教孩子的。有一天，他的儿子孔鲤走过院子，站在一旁的孔子叫住了他，问：最近学《礼》了吗？孔鲤说，没有。孔子就说：“不学《礼》，无以立。”你不学习礼的话，搞不好连人都不会做了——在孔子看来，《礼记》就是最好的礼仪教材。

类似的话还有很多，比如“不知命，无以为君子也；不知礼，无以立也；不知言，无以知人也。”总之，在老祖宗看来，礼仪跟一个人的才华、品德一样重要。

一个人如果不懂礼，就会出事。“恭而无礼则劳，慎而无礼则蒞（xì，畏惧），勇而无礼则乱，直而无礼则绞。”这句话是什么意思呢？“恭而无礼则劳”，你对人恭敬，但是因为不懂礼仪，别人感受不到，就白恭敬了。

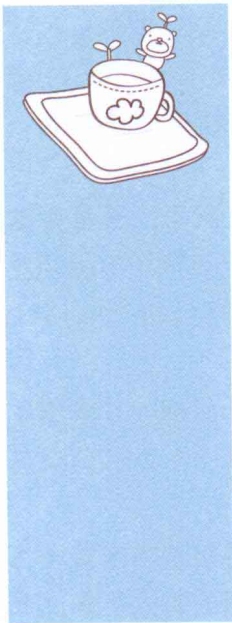
“慎而无礼则蒞”，做事谨慎，但因为不懂礼仪，就会让人觉得你不是谨慎，而是畏畏缩缩。“勇而无礼则乱”，勇敢而不懂礼仪，就会闯祸。“直而无礼则绞”，性格直率但不懂得礼，就会变得刻薄。所以说，一个人不是光在心里变得有礼貌就够了的，还要学习礼仪。

礼仪不是繁文缛节，不是阿谀奉承。礼仪不只是对人有礼貌，当然，也

不像一些人想象的那么高深。礼仪是我们工作、生活中经常需要用到的一些交往技巧。礼貌是让你要对人好，礼仪则是教你如何让对方感受到你的好。只有借助一定的规范和技巧，你的礼貌才能得体地表现出来，为他人所接受。

看到这里，可能有些读者会问：我现在还只是一名小职员，又没有那么多应酬，用得着吗？我们单位的人都挺随和的，好像没那么多讲究，平时注意点就行了，应该不用刻意去学了吧？更有甚者干脆怀疑礼仪学习的重要性：做好工作才是最重要的，否则你再有礼貌又有有什么用？

在这里，我先给大家讲一件发生在我身上的小事。



在我还在上大学的时候，有一年夏天，我要做个社会实践，计划从闽北出发，沿闽江而下，再一路向南，到福建省七个地级市做有关程朱理学（也叫“闽学”、“朱子学”）的综合调查。为此，我做了大量的准备工作，开具了数量足够的学校证明，筹措经费，事先跟一些相关的文化机关、高等院校打好招呼……准备工作做得很细致，但一路走下来，我却发现并没想象中顺利。

途经南平建阳市的时候，我去找在那边做生意的叔叔，在他那儿住了几天。朱熹生在三明，长在武夷山，却长期寓居建阳，死后葬在建阳市黄坑大林谷，至今留有考亭书院、朱熹墓等重要遗迹。此外，蔡元定、蔡沈、熊禾、游九言等理学名家也是建阳人。至今，建阳市最重要的公路还叫朱熹大道。所以考察福建理学，建阳是极重要的一站。

有一天，我又要出门，叔叔忽然叫住我：“你带烟了吗？”

我很是奇怪：“我又不抽烟，带烟干嘛？”

叔叔说：“这就是你不对了。你不抽烟，不等于别人也不抽烟啊！你可以禁自己，但绝对不能禁别人。出门在外，这点礼貌还是要有的！你一个大學生，做这些调查对别人又没什么好处，别人为什么要配合你？”

最后，叔叔塞给我两包烟，让我见着人之后，先给别人递烟。他还特别交待，不要见着女的就不递，因为有些女的也抽烟。

说实在的，我一下子还不大习惯，平时我可是个“好孩子”啊，不抽烟不喝酒的，一下子给别人递烟，还真的不大习惯。还记得当我笨拙地抽出一根烟的时候，对方就笑了：“你平时不怎么抽烟吧？”

尽管有些不习惯，但我发现后面的事情果然好办多了。之前，我每到一个地方，都会主动自我介绍，说我叫什么名字，来自哪个大学，到这儿来干什么的，可对方还不见得会搭理我。许多人往往是盘问来盘问去的，最后甩下一句“这事不归我们管”，把人噎个半死！

后来，我无论走到哪儿，都先给别人敬烟，不管对方抽不抽——你不敬烟，又怎么知道对方不抽烟呢？一般来说，你到一个陌生的单位找人办事，彼此不熟悉，你首先要做的就是打破僵局，拉近彼此的距离。

怎么拉近？说好话？太假了。送东西的话，成本又太高了。恰恰是这看似不起眼、几毛钱一根的香烟，能够迅速地打破僵局。因为他不管抽还是不抽，都能一下子感觉到你在尊重他，把他放在了眼里。那他原有的戒备心理，或者说潜在的敌意，就会消失大半。

就这样，我的社会实践前后形成了鲜明的对比，因为一根烟，许多原本可能磨叽半天的人开始为我大开绿灯。我算了一下账，发现前后只花了几包烟的钱，却在无形中节省了大量的成本，尤其是时间成本。

让我印象最深的是在闽中调查宋朝刻本一事。那天，博物馆本来是不上班的，但是由于我事先跟当地的文体局打好了招呼，几根烟的工夫下来，我已经跟他们的领导相处得很融洽。得知博物馆当天不上班之后，他马上给博物馆的馆长打了个电话，让人过去开门让我参观。结果，博物馆方面听说我是文体局那边介绍过来的，表现得特别热情，主动讲解了起来。最后，他还从珍藏室里拿出了一些特殊藏品让我欣赏、拍照。要知道，这些东西在平时可都是看不到的！

这件事情对我的触动很大。这个社会并不会因为你是“好孩子”而对你更加宽容，你所谓的“纯洁”在社会人士看来，恰恰可能是“不懂事”、“不懂礼貌”。在社会上，你要对一个人表示敬意，就得按照社会的规矩办事，否则你就会摔跟头、吃苦头。

在这些规矩里，有好些是教科书不会教的，媒体也不会光明正大地讨论，比如说抽烟这种有害健康的行为就是这样，尽管很多人天天都在做。当然，它们也不是潜规则，很多时候它就像给先人烧纸钱一样，你很难说它是好是坏，是精神糟粕还是文化习俗。不过，可以肯定的一点是，在实际生活中，它们也是礼仪，而且比那些冠冕堂皇的大道理都管用。参加工作了，就要了解并掌握这些实用的礼仪技巧，这样才能成长得更快，成为一个既懂礼貌又能办成事的好员工。

可以说，一个人只有在礼仪上真正成熟起来，才能算是成年了，否则还是小孩子。你没看到，那些二十出头但还在向父母要钱的成年人大多喜欢自称“男生”、“女生”吗？这不仅仅是标榜年轻或喜欢装嫩的问题，更重要的是，这是抗拒长大的一种表现。很多人觉得自己刚参加工作，还年轻，所以拒绝学习职场礼仪，结果闹了许多笑话却不自知，甚至无形中得罪了人，还不知道自己到底是怎么“死”的。

如果你即将走上工作岗位，如果你已经参加工作，那么请检查一下自己，看看自己在礼仪方面是不是已经“成年”了。如果没有，请继续学习！

本节要点



礼貌是让你要对人好，礼仪则是教你如何让对方感受到你的好。

到一个陌生的单位去办事的时候，最好带上一包烟，烟是打破僵局的好帮手。

你可以为了健康不抽烟，但你不能禁止别人抽烟，更不能不给人敬烟。

有许多礼仪是我们的教科书不会讲的，但是你最好知道，它比任何大道理都管用！