

XIANDAI ZHI
CHANG LI YI
DA QUAN

现代职场必备
丛书

现代职场礼仪 大全

编著
朱虹

吉林音像出版社
吉林文史出版社

XIANDAIZHI
CHANGLIYI
DAQUAN

现代职场必备
丛书

现代职场礼仪 大全

编著
朱虹

吉林音像出版社
吉林文史出版社

责任编辑:陈佩雄

封面设计:胡 艺

现代职场必备丛书

编 著:朱 虹
出 版:吉林音像出版社 吉林文史出版社
发 行:全国新华书店
印 刷:北京通县施园印刷厂
开 本:880 × 1230 1/32 开
印 张:140 印张
字 数:4000 千字
版 次:2006 年 4 月第 1 版
印 次:2006 年 4 月第 1 次印刷
印 数:1 - 1000 册
书 号:ISBN 7 - 80702 - 272 - 8

总定价:498.00 元(全十册)

前 言

尽管“人不可貌相”，但人们往往还是以你的着装、举止来判断你的能力和魅力。在一般的社交场合中，一个人的服饰、语言、礼仪都是很重要的。职场礼仪，是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。学会这些礼仪规范，将使一个人的职业形象大为提高。职业形象包括内在的和外在的两种主要因素，而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。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的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。所有的这一切都是一位企业家和从业人员所必备的。

目 录

前 言	1
第一章 装扮仪表原则	1
一、装扮原则	1
鞋、帽与服装的搭配	4
画龙点睛的配饰	8
服饰应和实际生活配合:	13
式样、质料及颜色的选择:	13
“以最少的服装来发挥最大的效果”:	13
服饰检查要点:	13
二、化妆的艺术	14
三、第三产业人员的服饰礼仪	16
穿着正装	17
便装的穿着	22
饰品的佩带	28
常规用品的使用	30
四、企业人的仪容仪态	35
日常仪容	35
日常仪态	36
其他仪态	38
五、第三产业人员的妆容礼仪	39
面部修饰	40

发部修饰	45
肢体修饰	50
化妆	55
第二章 职场语言艺术	59
一、基本原则规范	59
尊重他人	59
谈吐文明	59
温文尔雅	60
话题适宜	60
善于聆听	60
以礼待人	61
要有幽默感	61
不要吝啬多给人家赞美	62
不要探人隐私	62
二、第三产业人员的语言礼仪	62
礼貌用语	63
文明用语	72
行业用语	77
书面用语	82
电话用语	88
三、礼仪中的幽默语言运用原则	98
有助领悟哲理	99
融洽活跃气氛	100
消除摆脱尴尬	102
揭露对手错误	104
幽默谈吐的特点	105
学会淡然处世	106
松弛紧张精神	107
学会保持童心	108
充分发挥想象	109
练达乐观人生	109

提高口才智慧	111
训练观察敏锐	111
深刻含蓄批评	112
情趣耐人寻味	113
巧胜泛泛说教	115
第三章 职场访问、接待礼仪	117
一、从容不迫访问顾客	117
介绍	118
访问时应注意的细节	120
面谈时有失礼貌的五个姿势	121
二、接待工作井然有序	122
真诚的微笑,优雅地行礼	122
谦和的语言,亲切的问候	122
平等地对待,慎重地回答	123
服务要周到,亲切不可少	124
宁可等客人,莫让客人等	124
珍惜颜面,正确使用名片	125
握手增诚意,笑脸添亲密	127
互相介绍的原则	129
介绍的类型	129
介绍时一般注意事项:	130
诚意加热忱,体谅客人心	131
三、会议规划礼仪原则	132
决定出席会议人选	132
选择会议地点	132
出席会议	133
尊重他人的活动范围	133
选择适当的座位	134
倾听别人说话	134
散会送客	135

第四章 职场办公礼仪	137
一、举止礼仪:	137
二、处理电话的礼仪	138
接听电话的基本礼仪	138
遇到这类电话怎么办	140
如何过滤电话	141
如何处理找领导的电话	142
打电话及回电的礼仪	143
使用手机礼仪	145
三、商业书信礼仪	146
商业书信往来礼仪	147
商业文书的撰制礼仪	149
请柬与聘书	149
欢迎词、欢送词与答谢词	150
贺词、贺电与贺信	151
慰问信与慰问电	152
处理商业意见书原则	154
商业主管答复赞扬信	154
对合作伙伴表示不满的信	154
答复表示不满的来信	155
四、工作的基本礼仪原则	156
主动打招呼,迅速作应答	156
关心别人的行动,体谅别人的立场	158
事先打招呼,后作交待	159
虚心当学生,发奋图自强	159
服从但不盲从,尊重而不庸俗	161
公司即为家,凡事要认真	162
忍耐再忍耐,怒火自熄灭	162
听话要听清,听完再做声	164
设身处地,冲突可免	165
错误虽难免,责任不可推	166

遇事分缓急,报告要明晰	167
公司事务忙,要做多面手	168
温柔而机敏,处事尤谨慎	169
团结又友爱,合作加竞争	170
团队精神意义大,公关人员勤努力	172
言而有信,知人善用	173
五、商务洽谈中的礼仪	174
洽谈准备阶段的礼仪要求	174
洽谈过程中的礼仪	176
签字仪式中的礼仪	178
六、求职和离职的礼仪	179
求职的一般礼仪	179
离职时应注意的礼仪	181
第五章 推销人员礼仪谋略	183
一、注重口才技巧	183
“诱”的礼仪技巧	183
“激”的礼仪技巧	184
“比”的礼仪技巧	185
“问”的礼仪技巧	187
“贴”的礼仪技巧	188
心理把握技巧	190
幽默的礼仪技巧	191
委婉的礼仪技巧	192
二、初次交往成功礼仪技巧	195
挨户推销是基本	195
不能有第一次逃避	195
如何递名片	196
如何接名片	197
重视名片的作用	198
消除疑虑是推销工作的开始	199
射将先射马	199

守时才能守信	200
推销是从被拒绝开始	201
创造再访机会	202
不要给对方说“不”的机会	203
等候中搜集谈话资料	204
三、再访成功礼仪技巧	205
通俗的语言易获成功	205
风趣的言谈有奇效	205
记住顾客大名	206
充分做好再访前的准备	207
坦白商品的缺点赢得信任	208
平起平坐的交谈方式有利于交流	209
把上座让给顾客	210
克服恐惧的心理	211
谨防暗箭	213
为顾客服务三要诀	214
四、战胜拒绝礼仪技巧	215
走进拒绝,以退为进	215
预防“没钱”的借口	216
了解并善用顾客的喜好	217
可受挫折不可被挫败	218
瞄准女性弱点,和秘书小姐拉关系	222
善于运用人际关系	224
利用顾客的惧怕心理	225
破釜沉舟	226
五、推销中的礼仪禁忌	227
忌好与人辩	227
忌座位分布过远	228
不能卖自己不满意的	228
忌悲观预测	229
推销商谈六忌	229

忌滥用口头禅	230
忌卖弄字眼	231
避免出现冷场	231
忌自己的顾客与其他顾客接触	233
避免情绪化	233
忌不适宜的问话	234
忌话语啰嗦	235
第六章 商业服务礼仪	237
一、基本规则	238
二、第一印象的重要性	243
三、亲和力的重要性	250
四、坚持到最后环节	255
五、抵抗干扰	260
六、商业服务礼仪	269
柜台服务	269
商品展示	275
商品导购	278
二、宾馆服务礼仪	286
前厅服务	286
客房服务	296
餐饮服务	301
其他服务	306
三、第三产业人员的仪态礼仪	311
表情	312
站姿	319
行姿	324
蹲姿	335
坐姿	338
手势	346

第七章 职场宴会餐饮礼仪	355
一、宴请礼仪	355
二、赴宴礼仪	358
回复邀请	358
接受邀请示例	358
不可空手赴会	359
出席宴会时应注意	361
三、中餐礼仪	362
四、西餐礼仪	365
五、饮茶、酒、咖啡礼仪	371
饮茶须知	371
饮酒礼仪	373
如何体验咖啡“味道好极了”的感觉	375
六、吃水果礼仪	376
第八章 职场馈赠礼仪	379
一、防止商业送礼演变为商业贿赂	379
广告性送礼	381
福利性送礼	383
商业主管与客户的礼尚往来	385
二、国际间生意人互赠礼物的礼仪	388
女生意人送礼的国际惯例	389
国际间送礼的忌讳	390
怎样送礼给应邀讲话的外国客人	392
生意场上送鲜花的习惯通常是这样的	393
第九章 职场庆典娱乐礼仪	395
一、舞会礼仪	395
主人应注意的礼仪	395
开舞的礼仪	395
邀请共舞的礼仪	396
伴舞的礼仪	396
二、歌剧及音乐欣赏礼仪	397

三、艺术欣赏礼仪	397
四、电影欣赏礼仪	398
五、旅游投宿礼仪	399
六、庆典仪式中的礼仪	401
开业典礼	401
剪彩仪式	403
展销会中的基本礼仪	404
重大节日商业活动的礼仪	405
第十章 社交礼仪中的辩论技巧	407
1、雄辩	407
2、诡辩	407
3、巧辩	408
4、强辩	409
5、先发制人方法	409
6、后发制人方法	413
7、连续突击方法	418
8、诱敌就范方法	423
9、迂回包抄方法	427
10、句子短而精	430
11、说话须有间歇	431
12、话意清晰	431
13、言不在多	431
14、语言忌讳	433
15、巧用关系	434
16、以退代攻	435
17、反证在论	436
18、归谬反驳	437
19、排比增势	438
20、逐条反驳	439
21、比喻说理	440
22、引言证理	440

23、巧作双关	442
24、委婉含蓄	443
25、幽默辩论	444
26、仿词套句	445
27、利用歧义	446
28、巧言闪答	448
29、模糊应对	448
30、刚柔相济	449

第一章 装扮仪表原则

一、装扮原则

在工作场所,除了必须尊重办公室的规定、办公室的伦理。在服装举止方面,还必须注意哪些礼节?是不是穿制服?做一个职业人(男性或妇女)到底该穿什么样的服饰,仪容如何修饰等都是我们需要探讨的问题。

在交际场合穿着大体上可以分为便服与礼服两大类。各式外衣、衬衣等日常穿着的服装均为便服,适合于一般场合、工作时穿着。而参加正式、隆重、严肃的典礼仪式,则应当穿着礼服或深色西装。

男士礼服一般有三种,白天参加仪式、婚礼,可穿晨礼服。晚间参加晚宴、音乐会可穿小礼服。极其郑重的场合则要求穿燕尾服这样的大礼服。目前,国际上正逐渐以黑色西装套装和灰色西装套装取代礼服,三件一套的黑色西装配以白色衬衫和黑色蝴蝶结,会给人以典雅高贵的印象,效果绝不亚于燕尾服。在正式场合穿西装,要精心选择衬衫和领带。白色衬衫将使男士精神焕发,领带最好选用丝质的,而且要注意使之与西装的颜色协调,除穿宝蓝色西服外,黑色领带几乎可同任何颜色的西装搭配。交际场合中男士的衣着不应有过多的颜色变化,大致不超过3色为首要原则。在不同的场合穿不同的服装。西装被认作男人的脸面,是公认的办公服装。其款式与颜色除讲究适合于个人情况外,还要注意工作环境、身份等因素。穿西装套装最好配上西服背心,因为让别人看到了自己衬衫与裤子的连接处是不应该的,也不雅观。有时不穿西装套装也可以,但西装上衣和西裤的颜色要一致,既不要看上去“头重脚轻”,

也不要上下身的颜色不般配。

我国男士参加涉外活动可穿西装,也可穿中山装或民族服装。通常以西装和同色同质的毛料中山装为礼服,而以各种式样的其他中式服装和夹克为便装,参加正式的外交活动应穿礼服,普通的参观游览活动则可穿便服,民族服装在涉外活动中可以作为礼眼穿着。参加涉外活动,要尊重外宾习惯与东道主要求。如果我方人员接到的请柬上注明请穿礼服,则应当依照要求去做。

要想有助于商业谈判的成功,就请不要穿皱巴巴的劣质西装,否则无论如何也不会有助于谈判的成功。要注意上班服装与休闲服装的区别。在正式场合,穿着运动服、牛仔服或沙滩装是不允许的。业余时间,穿夹克衫、运动服、牛仔服以及羊毛衫都是可以的。但不要过于随便或刻意追求式样的奇特与花哨。要注意自己的年龄与身份。

得体的衣着不但会有助于显现男士的气质与风度,而且会帮助他在事业上取得成功。

女士在社交场合中的着装应当体现出女士的职业特点、性格特征和女性的魅力,并且与具体的场景相协调。

女士衣着上选择的余地是极为广阔的,既可穿最能展现女性魅力的裙装,西装套裙,又可自由自在地选择西装、夹克衫、牛仔装、衬衫、长裤等等。

职业女性在公司、企业上班,一般要穿灰色或蓝色的西装套服,这样有助于提高自己的威信,选择色彩柔和一点的衣裙则显得平易近人一些,但是穿着显得过于散漫的运动服、牛仔装或野味十足的服装在社交、工作中则是不应该的。我国女士在涉外活动中,选择衣着的范围比较大,可以穿西装套裙、中式上衣配长裙或长裤、连衣裙、旗袍及其他民族服装。在比较正式的场合,我国的女士通常穿着西装套裙,连衣裙或旗袍作为礼服。旗袍是中国女性最佳礼服,它既能把中国女性柔美婀娜的身姿最大限度地表现出来,又能使女性显得端庄典雅,在社交场合中,女士穿旗袍参加往往会受到外宾由衷的赞美。

●有头皮屑是不可以的,特别要注意肩膀、背部。

●领带要配合西装的颜色和布料。V 字地带是展现你的见识的地方。

●上衣左胸口的口袋,不要放进任何东西。

●只要扣上第一颗钮扣便可。坐下时可以把它解开。

●衬衫的袖子,可以比衣袖长 1 公分左右。

●西装,原则上要穿着单排钮扣的。

●不系皮带会显得散漫。采用黑色、深棕色不显眼的皮带。常识上。颜色要配合鞋子的颜色。

●裤脚,长度刚刚接触到鞋子便可以。

●袜子的颜色,要与西装的颜色属于同一系统的;白色的运动袜是不可以的。

●鞋子要擦亮,避免穿用便鞋。

女士着装不但要干净、整洁、合身,而且要注意在不同的场合它所发挥的不同作用。参加宴会,要注意自己的衣着同宴会场所的色彩相和谐,而且要考虑同自己男伴的衣着相得益彰。参加婚礼时,不要穿同新娘的礼服同色的服装,本来是想去祝贺一对新人的,因为穿着不当很可能会引起别人的议论:你是想和新娘比一比高低。而参加丧礼时,宜穿黑色或颜色柔和的衣裙。作为女主人招待宾客的话,衣着应当比女宾的衣着朴素一点,这是体现自己作为主人对宾客的礼貌。不要企图在这方面去略胜一筹。

国外关于穿戴有所谓的“TPO 原则”,“T”代表时间,P 代表地点,O 代表目的,“TPO 原则”要求穿戴必须与时间、地点、目的相适应。在社交活动中,服饰不仅仅只是属于个人的事情了,它还关系到对他人的尊重与否。在社交活动中使自己的仪态大方,同时还要遵从有关的礼节。服饰的整洁是头等大事,参加社交活动前要换上整洁的内衣和鞋袜,领口、袖口不允许有污垢,衣服鞋袜上不允许有污迹,浑身上下不允许发出汗味或其他民味。

穿西装时,衬衫的袖子要比西装的袖子长 1 至 2 厘米,并使衬衫的袖口露出来。西装上衣外面的口袋切忌让它成为“实用”的口袋,上衣的袖口和下衣的裤脚不能够在他人面前卷起来,西裤在穿着之前一定要熨出裤线,这一类常识必须恪守。在社交活动中,不