

烟花堆里，脚跟要站稳

——本书不讲攻人先攻心的职场花招，只讲能让你迅速融入职场的礼仪与处世之道。

职场新人必修的 9堂礼仪课

万里红 著



Zhichang Xinren
Bixiude
9tang Liyike



管理·身体语言·人际交往法则
礼仪·会议礼仪·接待礼仪
体礼仪·沟通技巧·公司外的礼仪

——学通9堂课，让你由菜鸟变身职场达人。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

职场新人必修的9堂礼仪课

万里红 著

机械工业出版社

礼仪，是律己、敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。掌握正确的礼仪可以有效塑造自己的形象，给对方留下专业、敬业、权威、有礼的良好印象，从而形成独特的竞争优势。

本书讲述了个人形象、肢体语言、人际交往、日常礼仪、会议礼仪、接待礼仪、新媒体礼仪、沟通技巧、外出礼仪共9堂礼仪课，涵盖职场礼仪的方方面面，是初涉职场的新人进阶为职场达人的必备课程。

图书在版编目（CIP）数据

职场新人必修的9堂礼仪课/万里红著. —北京：机械工业出版社，2014.2

ISBN 978-7-111-45265-2

I. ①职… II. ①万… III. ①人际交往—礼仪 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第310628号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：马 晋 责任编辑：马 晋

版式设计：常天培 责任校对：张 力

封面设计：张 静 责任印制：乔 宇

北京汇林印务有限公司印刷

2014年2月第1版第1次印刷

130mm×184mm·3.75印张·74千字

0001—6000册

标准书号：ISBN 978-7-111-45265-2

定价：15.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：（010）68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：（010）88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：（010）88379203

封面无防伪标均为盗版

前言：先做人，后做事

在为企业新人做入职培训前，我常会收到培训负责人希望对新入职员工加强素养教育的一些信息，概括起来无非是三大方面的内容：第一是基本素养类，包括待人接物的方方面面，比如问候礼仪、握手礼仪等；第二是自我管理类，比如外在形象中的着装是否得体、言行举止是否有分寸等；第三是职业礼仪类，包括工作态度、办公室礼仪、电话礼仪等。我曾听很多企业负责人说过，作为新入职员工，如果为人处世不得体，不能很好地领会和运用职场礼仪，就算学历再高，也很难得到周围人士的协助而出色地完成工作任务，因为没有一个人愿意和自以为是、傲慢无礼的人一起工作。也可以说，得到领导赏识和同事欢迎的人是最懂得职场礼仪的人。

职场礼仪是职业人士行动的准则。在职场中，为了顺利地开展工作的，构建良好的团队协作关系是非常重要的。我们经常看到，在一个团队中，人缘好的人会特别受欢迎，而他们的共同特质就是拥有积极的心态、灿烂的笑容，具有亲和力，尊重团队的每一个成员，浑身散发着正能量。当然也有不受欢迎的人，他们的共同特质是逞自以为是，没有礼貌，对别人的成功冷嘲热讽，对自己的过错死不承认等。

尊敬他人，就是庄严自己。真正的礼仪是让每个和他见面的人都感到被尊重，感到舒服愉悦，人格魅力就是人在相处过程中所体现出来的强烈吸引力、亲和力以及影响力，以至于分开后还很想再见到对方。作为新入职员工，必须懂得先做人、后做事的道理。

“不学礼，无以立”。但凡国际化的企业，对于礼仪都有高标准的要求，都把礼仪作为企业文化的重要内容。在对员工进行面试时，会把对方的礼仪优劣作为录取与否的重要参考因素；在决定员工的升迁时，也会把礼仪作为考核的一个标准。礼仪，是律己、敬人的具体化表现和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。先礼后利已经成为全球化的共识，正确的礼仪是一种金钱以外的软实力，可以有效塑造自己的形象，给交往对象留下专业、敬业、权威、有礼的良好印象，从而形成独特的竞争优势，将获得全球性的成功。

人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。一个缺乏礼仪规范的人，往往是内心不和谐的人；一个缺乏礼仪规范的企业，也往往是不和谐的企业。礼仪，是企业文化的基础，是企业品牌形象最直接、最全面的表现方式。成为职场达人，请先从学习职场礼仪着手；创建企业文化，请先从礼仪开始。

万里红

目 录

前言：先做人，后做事

职场礼仪能力自我测试.....	1
-----------------	---

第1堂课 管理好你要传递的印象

第一印象是永久的印象.....	6
识人先识面.....	6
至少要干净.....	7
服饰写满社会符号.....	9
职场穿衣符码的三大原则.....	10
着正装的十大原则.....	12
男士商务便装的着装要点.....	15
女性如何穿出职场百分百好感度.....	15
小贴士：西装挑选要点.....	19
测试你自己：仪容仪表是否合格.....	20

第2堂课 揭开无声语言的面纱

不要让眼神出卖了你.....	24
微笑是新人最好的武器.....	25
男人站得挺就会有气场.....	27
女性要站出娴静和高雅.....	28
不同坐姿折射出不同的心理状态.....	29
男人走出力度，女人走出柔美.....	31
注意你的手势.....	31
小贴士：了解女性体形密码——I形、C形、S形.....	32

测试你自己：泄露内心秘密的无声语言·····	33
------------------------	----

第3堂课 建立人际关系的第一步

人际交往的四种安全距离·····	35
问候是人际关系的润滑剂·····	36
充满自信地介绍自己·····	37
介绍他人的规则与顺序·····	37
敷衍的握手引起反感·····	38
名片是你的微型简历·····	40
小贴士：介绍时眼睛的焦点位置·····	41
测试你自己：会这样用名片吗？·····	42

第4堂课 在公司内的日常礼仪

上班时的礼仪·····	44
预计迟到的道歉技巧·····	45
外出前和同事打声招呼·····	46
出差时也要心系工作·····	46
选对时机休假·····	47
接受工作指示时勿忘做笔记·····	48
汇报工作有讲究·····	49
进电梯好比入室·····	50
过道里遇见尊者要止步·····	51
在休息区也不能过于放松·····	52
小贴士：避开职场菜鸟电梯里爱谈工作的雷区·····	52
测试你自己：在汇报工作时有过这样的情形吗？·····	53

第5堂课 会议礼仪不可小觑

理解会议的目的·····	54
会议前要准备详尽·····	54
与会者的礼仪与风度·····	55
成功主持会议要点·····	55
有腔调地发言·····	56

做好会议记录·····	56
应对不同意见也要有风度·····	56
测试你自己：出席会议时的失礼行为·····	57

第6堂课 接待礼仪的关键在于细节

接待客人从细节开始·····	58
接待来客礼仪·····	58
接待客户的方法·····	59
让客户有安全感的引领·····	60
茶满欺人·····	61
确定尊位的方式·····	62
让客户难忘的送别方式·····	63
小贴士：主席台上的座次安排·····	64
测试你自己：接待客户时的失礼行为·····	64

第7堂课 新媒体时代下的礼仪

声音是听得见的态度·····	66
电话应对的要点·····	66
用心接听电话·····	67
拨打电话的要点·····	69
选个安静的场所用手机·····	69
商务邮件礼仪·····	70
发短信要有署名·····	72
微信人际关系面面观·····	74
情绪不稳不要转发微博·····	76
小心“签名”泄露你的个人情绪·····	77
Skype、QQ视频会议礼仪·····	77
小贴士：邮件的整理规则·····	78
测试你自己：在网络上，你会习惯性地这样做吗？·····	78

第8堂课 面对不同对象的不同沟通技巧

沟通就是说对和听对·····	79
----------------	----

沟通中的说话技巧·····	80
带着一颗心去听·····	81
关键是提出一个好问题·····	82
沟通中赞美的力量·····	83
和领导沟通以敬为主·····	84
和前辈沟通以礼相待·····	85
同事之间相处的六大要点·····	86
小贴士：让人产生好感的说话技巧·····	88
测试你自己：在与人沟通中你有以下行为吗？·····	89

第9堂课 公司外的礼仪

拜访客户从预约开始·····	90
在拜访当日的准备工作及注意事项·····	91
新人第一次外出拜访中需注意的细节·····	91
新人第一次跟随领导外出就餐的礼仪·····	92
饭局千古事，得失寸唇知·····	93
新人第一次参加公司组织旅游的礼仪·····	96
和同事一起在歌厅的礼仪·····	97
参加同事婚礼的礼仪·····	98
小贴士：敬酒礼仪·····	99
测试你自己：在就餐中你会有这样的举止吗？·····	100

附录：职场达人工作手帖大公开

时间管理·····	101
顺利开展工作的方法·····	103
课题管理·····	104

作者简介与观点分享

后记：带着一颗感恩的心愉快地工作



职场礼仪能力自我测试

(填空题、判断题与选择题)

一、填空题

1. 当今社会, 礼仪越来越受到人们的重视, 可以说_____走遍天下, 无礼寸步难行。
2. 但凡国际化的企业, 对于_____都有高标准的要求。
3. 第一印象往往是永久的印象, 我们也可称之为_____效应。
4. 我们常把男士的最佳站姿称为_____。
5. 女性坐姿要求给人以_____的感觉。
6. _____是世界共通语言。
7. 服饰的穿戴必须要遵循_____原则。
8. 坐下时, 应该把西服的扣子_____。
9. 与对方握手的时候, 通常需要停留_____秒。
10. 当主人开车时, 最尊位为_____。

答案:

1. 有礼
2. 礼仪
3. 首轮
4. 站如松
5. 娴静
6. 微笑
7. T.P.O
8. 解开
9. 3
10. 副驾驶座

二、判断题

1. 礼仪的根本是尊重, 需站在对方的立场上考虑问题。()

2. 穿西服拜访客户时,如果携带资料较多,可背双肩包前往。()
3. 男士站立时,可以双脚分开与肩同宽。()
4. 女士的坐姿要求我们把椅子坐满,紧靠椅背,以显示精神饱满。()
5. 在电梯里见到领导,不知道说什么,赶紧把头转向别处装作没看见。()
6. 因为和同事小王私交很好,所以可以在她面前尽情抱怨上司的不尽如人意之处。()
7. 微笑是否自然真诚的评判标准是你是否露出6~8颗牙齿。()
8. 吃中餐时可用筷子在菜碗里挑选你爱吃的食物。()
9. 名片不一定要放在名片夹里,整齐地放在包里就可以了。()
10. 把客户送入升降电梯后,需要在电梯门关闭2~3秒后方可离开。()

答案:

1. 对 2. 错 3. 对 4. 错 5. 错
6. 错 7. 错 8. 错 9. 错 10. 对

三、选择题

1. 第一印象往往在_____内决定。
A. 7秒 B. 3分钟 C. 10分钟
2. 你认为以下哪款符合男士商务便装_____。
A. 有领的长袖衬衫+西裤+皮鞋 B. 有领的短袖衬衫+牛仔裤+船鞋
C. 圆领汗衫+牛仔裤+运动鞋

3. 在外企,同事之间通常可以称呼对方_____。

- A. 小名 B. 绰号 C. 英文名

4. 穿两粒扣的西服,站立时应_____。

- A. 扣第一粒 B. 扣第二粒 C. 两粒都不扣

5. 去向领导汇报工作,看到门开着,你会_____。

- A. 直接进去 B. 站在门口不出声 C. 轻敲两下,并伴随敬称

6. 如果把迎客时的印象称之为首轮效应,那么送客时的印象可以称为_____。

- A. 末轮效应 B. 送客效应 C. 迎送效应

7. 名片应该放在_____的名片夹里。

- A. 塑料盒 B. 单层 C. 双层皮质

8. 你正在向饮水机方向走去,见到有领导和客户正走来,正确的做法是_____。

- A. 止步并微笑致意 B. 擦肩而过时抬头看了一下 C. 因为赶时间所以装作没看见

9. 没有及时完成领导交代的工作,被领导批评时,正确的做法是_____。

- A. 觉得很委屈便拼命找理由解释 B. 先对结果致歉再说明原因
C. 把责任推到其他同事身上

10.和部门上司共进晚餐,上司说让自己随便点菜,正确的做法是_____。

- A. 点了鱼虾肉等很多自己爱吃的 B. 猜上司可能喜欢吃海鲜就点了龙虾等生猛海鲜 C. 礼节性地点了一道菜

答案:

1. A 2. A 3. C 4. A 5. C

6. A 7. C 8. A 9. B 10. C



第1堂课 管理好你要传递的印象

树立良好的声誉，需要二十年的时间，而毁掉它，五分钟就足够了，如果你能考虑到这一点，你就会注重礼仪了。

——沃伦·巴菲特 (Warren Buffett)

每次我在为企业管理者培训时，总会提到这样一个观点：管理者先要管好自己。人力资源管理、财务管理、生产与运作管理、战略管理、组织行为学、过程管理、销售管理、流程管理以及领导力、执行力等，管理类的培训课程有很多，但一个人要走向成功，必须先管好自己。当你不能管理好自己的时候，你便失去了所有领导别人的资格和能力。管理自己也就是自律，是一种成功必备的优秀品格，这样团队才会信任你，大家才敢把命运寄托在你——一个首先能管理好自己的人身上。管理自己通常包括管理好传递给对方的印象；管理好作息表；管理好自己的想法；管理好说出去的话，说话时的语气、语速、语调；管理好自己的举止；管理好视野所覆盖的范围；管理好吃进去的食物；管理好交友的范围；管理好自己的财富；管理好情绪等。当我们管理好自己以后，就无意中增加了信服力和完成事情的能力。

第一印象是永久的印象

20世纪50年代的一位研究肢体语言的先锋人物艾伯特·麦拉宾（Albert Mehrabian）经过多年的潜心研究，得出一个结论：一个人对他人的印象取决于7%的说话内容+38%的语音（说话时的语气、语速、语调）+55%的无声语言（仪容、仪表、举止、服饰、眼神、表情等）。人类学家雷·博威斯特（Ray Birdwhistell）是“动作学”（非语言交际）最初的倡导者。和麦拉宾一样，他发现，在一次面对面的交流中，语言所传递的信息量在总信息量中所占的份额不到35%，剩下的超过65%的信息都是通过非语言交流方式完成的。

第一印象也叫首轮效应，一般只要7秒，也就是说在你和对方见面的7秒内，彼此已经对对方有了第一印象。

在瞬息万变的信息社会，每个人都万分繁忙，会议频繁，活动多多，彼此见面时的第一印象非常关键。你失礼了，让对方感到不舒服，对方不会告诉你，但也许他以后就不会想再见你了，可悲的是你还以为他是因为忙而不见你。记住：第一印象只要7秒，没有任何一个人可以重塑留给对方的第一印象。

识人先识面

一个人的脸庞总是最先进入对方的视线，人们对你的印象会从他的眼睛传到脑海。在职场里，有时我们会

听到这样的评论：“她这人倒是不错，就老是灰头灰脸的，看上去没精神”“他平时从来不笑，看上去很难相处，但和他接触久了，倒觉得挺亲切的”。在和速度赛跑的21世纪，你需要在7秒内让对方对你有良好的第一印象，而第一印象首先从一个人的脸庞开始。具体内容请对照课后的自我测试。

至少要干净

让人感到得体舒适的仪容至少要干净。大家都不喜欢不讲卫生的人靠近身边吧。油腻的头发，眼角的眼屎，指甲里的脏物，烟味，衣服上的污点等都是应该关注的点。以下是个有意思的调研，是我在多年传播礼仪的过程中，通过课后交谈、电话、短信、QQ、MSN、微博、微信等交流收集到的100位女性对“怎样的男士给人留下好的第一印象”“希望心爱的他能做哪些方面的改变”“不受欢迎的男士有哪些共通点”等的回答，我整理出来几个具有代表性的问题，希望能给你带来些许启示。

（“问”代表作者问）

问：女人最先注意男人哪些地方的形象？

答：牙齿占15%，头发占41%，胡子占25%，皮肤占19%。

问：为什么呢？假如你喜欢他的话，是不是就不会在意这些呢？

答：还是在意的，女生还是在意那些一眼就能看到的部位，诸如头发、胡子等，假如对方看上去头发黏糊糊或有头屑，胡子拉碴的，我就不想和他接近。

问：男性怎样的脸庞会给女性留下好印象呢？

答：清爽干净的脸庞，最重要的是给人“干净”的形象，作为一个整天要和很多人打交道的商务人士，这是最最基本的。

问：那你所谓的“干净”具体有什么样的标准呢？

答：①身上没有让人觉得难闻的气味，如口臭、体臭、头发的怪味道等。②胡子、眉毛的修剪和护理是最基本的，脸部其他地方有过浓的发毛也要处理。③头发不能太凌乱、黏糊糊或有头屑，双手应勤剪指甲、保持干净。

问：你有没有注意过男性有“鼻毛”“眼屎”“耳毛”之类？

答：“几乎没有”的占14%，“经常有”的占31%，“偶尔有”的占55%。

问：就算你注意到了，会直截了当地给他指出来吗？

答：不会，我只会暗地里想“这个男人是不是应该收拾一下自己了”，虽然很难直截了当地说，但会尽量与这种类型的男士保持距离。

问：你希望男性做哪些最基本的身体护理？

答：①无论什么时候都应没有什么异味，保持干净清爽的状态。②保持双手手指甲整洁。修剪整齐的指甲