

一本符合中国国情的
职场礼仪书

你的职场礼仪 价值百万

毕文杰·编著

有“礼”走遍天下，助你职场左右逢源
无“礼”寸步难行，令你职场四处碰壁

畅销
升级版

一部打造优雅职场形象的礼仪圣典

中国书画出版社
CHINA PICTORIAL PUBLISHING HOUSE

你的职场礼仪 价值百万

毕文杰·编著

图书在版编目 (CIP) 数据

你的职场礼仪价值百万/毕文杰编著. —北京:
中国画报出版社, 2012.1
ISBN 978-7-5146-0367-5

I. ①你… II. ①毕… III. ①心理交往-礼仪 IV.
①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 002128 号

你的职场礼仪价值百万

出 版 人: 田 辉

编 著 者: 毕文杰

责 任 编 辑: 卓 娜

出 版 发 行: 中国画报出版社

(中国北京市海淀区车公庄西路 33 号, 邮编: 100048)

电 话: 010-88417359 (总编室兼传真) 010-88417409 (版权部)
010-68469781 (发行部) 010-88417417 (发行部传真)

网 址: <http://www.zghbcbs.com>

电 子 信 箱: cpph1985@126.com

经 销: 新华书店

海外总代理: 中国国际图书贸易集团有限公司

印 刷: 三河市骏杰印刷厂

监 刷: 傅崇桂

开 本: 16 开 (170mm × 240mm)

印 张: 15

版 次: 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5146-0367-5

定 价: 29.80 元

(版权所有 违者必究)

前言 Preface



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。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，从而辅助你成为一个成功职业人。这就是职场礼仪的价值所在。

成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理方式与人沟通和交流，这样才能使你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……任何小细节上的失误都会导致全盘皆输。由此可见，学习并运用职场礼仪是非常必要的。

本书从职场的仪容礼仪、服饰礼仪、体姿礼仪、语言礼仪、社交礼仪、沟通客户礼仪、参加宴会礼仪、商务谈判礼仪等诸多方面，全面解读职场礼仪规范，有针对性地提出了极具操作性的方法和技巧。书中涵盖了职场礼仪的方方面面，并以职场礼仪困惑为背景进行写作，其中的建议贴近生活，符合时下最新礼仪规则。

身在职场，时时刻刻需要礼仪规范，尤其是在你成为卓越人物之前，更应该先学会成功者卓越的礼仪，使礼仪规范成为你通往成功道路上的“加速器”。



第一章

职场仪容礼仪，内外兼修方为美

在竞争激烈的职场，你能对自己的仪容化妆得法并把握细节，使自己的形象完美吗？职场仪容礼仪不仅要遵循科学的操作步骤进行必要修饰，让容貌体现自然之美，同时要加强修养，注重提升自己的品质。只有内外兼修，才能在更高的层次上规范仪容礼仪，让你的容貌光彩照人。

职业人应注重仪容形象 … 002

修饰头发四大基本要领 … 004

男士仪容化妆应注意的问题 … 006

女士仪容化妆的原则与步骤 … 008

内在修养提升礼仪品位 … 012

职场仪容礼仪中的细节 … 014

第二章

职场服饰礼仪，重在规范与技巧

高品质的职场服饰具有极强的表现功能，人们可以通过服饰来判断一个人的身份、地位、涵养；通过服饰可展示个体内心对美的追求、体现自我的审美感受；通过服饰可以增进一个人的仪容气质。职业人要想让和谐、得体的穿着来展示自己的才华和美学修养，以获得更高的职场地位，就要掌握服饰打扮的礼仪规范。

- 职场着装的原则和要求 ... 018
- 职业人穿制服礼仪规范 ... 022
- 女职员穿套裙制服的技巧 ... 026
- 各年龄段女性的职业装搭配 ... 030
- 职场男士穿西服礼仪规范 ... 033
- 男士着装礼仪品位提升技巧 ... 035

第三章

职场体姿礼仪，举手投足见修养

体姿是一个人内在修养的体现。职场体姿礼仪包括站、坐、行、蹲等正确的举止。职场中人在交往中，尤其是在正式场合，一定要遵守举止得体的原则，使举止合乎约定俗成的行为规范，即要求文明、优雅、敬人。遵守体姿礼仪规范，可以提高你的职场声誉，帮你打造职场的个人品牌。

- 职场体姿礼仪规范 ... 040
- 职场男士体姿礼仪 ... 043
- 职场女士体姿礼仪 ... 046
- 职场握手礼仪规范 ... 049
- 职场女士握手礼仪 ... 052
- 正确使用职场手势 ... 053
- 会面礼让人八面玲珑 ... 056
- 微笑礼仪成就爱的循环 ... 058

第四章

职场语言礼仪，优雅谈吐增友谊

语言在人际交往中占据着最基本、最重要的位置。语言礼仪作为职场的一种表达方式，能随着时间、场合、对象的不同，而表达出各种各样的信息和丰富多彩的思想感情。作为一种语言艺术，语言礼仪重在优雅的谈吐，它能起到增进友谊的作用。

- 称呼礼仪的原则和技巧 ... 062
- 职场礼貌用语礼仪 ... 064
- 把握适度的赞美礼仪 ... 069
- 明确交谈范围的话题礼仪 ... 072
- 必须遵行的公文礼仪 ... 075
- 规范行文的信函礼仪 ... 077
- 表述精准的条据礼仪 ... 080

第五章

职场社交礼仪，促进融洽与和谐

职场社交礼仪是指人们在职场人际交往过程中所具备的基本素质、交际能力等。职场社交在当今人际交往中发挥的作用愈显重要，通过社交，职业人可以沟通心灵，建立深厚友谊，取得支持与帮助；可以互通信息，共享资源，对取得事业成功大有裨益。

- 职场社交礼仪基本原则 ... 086
- 只有懂礼才能促进和谐 ... 089
- 介绍礼仪让人拉近距离 ... 092
- 面试礼仪助你旗开得胜 ... 094
- 网络礼仪构建跨界和谐 ... 095
- 馈赠礼仪尽显超强人脉 ... 098
- 职场社交礼仪禁忌 ... 101

第六章

尊重上司礼仪，恰到好处看分寸

如何与上司相处是每一个职场人都需要面对的问题。在工作中，我们必须服从上司，维护上司的个人威信，不要擅自做主，要认真真、尽心尽力的做好自己的本职工作。只有精准地把握分寸与上司相处，才能收到恰到好处的效果，让你在赢得上司好感的同时，为自己铺就一条平坦的职场之路。

- 与上司相处的礼仪准则 ... 104
- 相处礼仪应从了解上司开始 ... 107
- 在上司跟前说话的礼仪 ... 109
- 请示汇报效果要看沟通礼仪 ... 111
- 维护上司形象的礼仪技巧 ... 115
- 对上司提建议的说话礼仪 ... 118
- 以良好的礼仪心态面对批评 ... 121
- 有氧距离尽显礼仪之妙 ... 124

第七章

诚待同事礼仪，责权共享获双赢

同样在职场闯荡的同事，相互以诚相待是一门礼仪艺术。同事间交往的基本原则是平等与相互尊重，在这一原则指导下，同事之间要真诚相待，相互宽容，相互促进，在责权共享的平台上获得双赢。

- 同事间相处的礼仪之道 ... 128
- 因人而异运用交往礼仪 ... 130
- 同事间以诚相待的礼仪 ... 133
- 同事间宽容待人的礼仪 ... 136
- 尊重他人的七项礼仪准则 ... 137
- 用职场礼仪构建超级人脉 ... 141
- 用良好的礼仪心态维护公司信誉 ... 143
- 办公室同事语言行为禁忌 ... 146

第八章

沟通客户礼仪，细微之处见成效

“细节决定成败。”在与客户的沟通过程中，除了需要一般性的礼仪规范外，还要注意一些细节。诸如接待客户的细节、拜访客户的细节、使用名片的细节、接打电话的细节，等等。客户在我们心中永远是第一位的！无论什么时候，都要在细节上体现出我们的职责。

- 与客户沟通的基本礼仪 … 150
- 接待礼仪彰显待客之道 … 153
- 拜访礼仪做到客随主便 … 155
- 名片礼仪帮你构建人脉 … 158
- 接打客户电话的礼仪细节 … 160
- 使用手机的礼仪细节 … 164
- 给客户送礼的礼仪细节 … 168

第九章

参加宴会礼仪，其乐融融见真情

宴会是为了表示欢迎、答谢、祝贺、喜庆等举行的一种正式的餐饮活动，是最常见的社交形式之一。在职场中，常常要宴请有关人员，也免不了要参加别人的宴请，在其乐融融中享受人间真情。懂得有关宴会礼仪常识，是现代人必须具备的一种社交能力。

- 参加宴会的常规礼仪 … 172
- 健康是饮食第一要义 … 175
- 宴会中喝酒的礼仪 … 177
- 中餐宴请的礼仪 … 180
- 中餐餐具使用礼仪 … 185
- 西餐用餐礼仪 … 188
- 西餐最常见食物的吃法 … 194

西餐中饮酒的礼仪 … 196

其他形式的用餐礼仪 … 200

第十章

商务谈判礼仪，有礼有节巧博弈

礼仪在商务谈判中的效应占有十分重要的位置，它包括服饰、语言、迎送、会谈、会务活动等方面的礼仪，以及涉外交往所涉及的礼仪、礼俗和禁忌。在谈判中以礼待人，不仅体现着自身的教养与素质，而且还会对谈判对手的思想、情感产生一定程度的影响。

商务谈判礼仪一般要求 … 204

商务谈判的服饰礼仪 … 210

商务谈判语言技巧与礼仪 … 212

商务谈判的迎送礼仪 … 215

商务谈判的会谈礼仪 … 217

商务谈判会务活动礼仪 … 219

涉外交易合同中的礼仪 … 223

涉外交往中必知的各国礼俗与禁忌 … 225



第一章

职场仪容礼仪，内外兼修方为美

在竞争激烈的职场，你能对自己的仪容化妆得法并把握细节，使自己的形象完美吗？职场仪容礼仪不仅要遵循科学的操作步骤进行必要修饰，让容貌体现自然之美，同时要加强修养，注重提升自己的品质。只有内外兼修，才能在更高的层次上规范仪容礼仪，让你的容貌光彩照人。



II 职业人应注重仪容形象

仪容，是指人的外观、外貌，主要表现为容貌。它是由发式、面容以及所有未被服饰遮掩而暴露在外的肌肤构成的。人们所说的仪容美，其基本要素是貌美、发美、肌肤美，主要要求整洁干净。美好的仪容一定能让人感觉到其五官构成彼此和谐并富于表情；发质发型使其英俊潇洒、容光焕发；肌肤健美使其充满生命的活力，给人以健康自然、鲜明和谐、富有个性的深刻印象。

俗话说：“爱美之心，人皆有之。”在人际交往中，每个人的仪容都会引起对方的特别关注，并将影响到对方对你的整体评价。好的仪容令人赏心悦目，能够获得良好的第一印象。作为一名职业人，你的面貌可以透露出你的精神状态，甚至是你的工作状态。

如果说在个人的仪表问题之中，仪容是重点之中的重点，那么，仪容礼仪则是职业人实现成功的必修课。那么，职业人应该如何让自己的仪容焕发出美的生机呢？这要从三个方面来努力。

第一，仪容自然美。

仪容自然美是指仪容的先天条件好，天生丽质。

尽管以相貌取人不合情理，但很多“白领丽人”如“清水出芙蓉，天然去雕饰”，生就美好的仪容相貌。这样的先天丽质，在与人交往时，其仪容相貌令人赏心悦目、感觉愉快。因此，职业人要善于保养自己先天美好的仪容，让自己光彩照人。

第二，仪容修饰美。

仪容修饰美是指依照规范与个人条件，对仪容实行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际交往中尽量令自己显得有备而来，自尊自爱。

职业人为了维护自我形象，有必要修饰仪容。在仪容的修饰方面要注意五点事项：一是仪容要干净，要勤洗澡、勤洗脸，脖颈、手都应要干干净净，并经常注意去除眼角、口角及鼻孔的分泌物，还要勤换衣服，消除身体异味，有狐臭要搽药品或及早治疗。二是仪容应当整洁。整洁，即整齐洁净、清爽。要使仪容整洁，重在重视持之以恒，这一条，与自我形象的优劣关系极大。三是仪容应当注意卫生。讲究卫生，是公民的义务，更是职业人所必需的。注意口腔卫生，早晚刷牙，饭后漱口，不能当着客人面嚼口香糖；指甲要常剪，头发按时理，不得蓬头垢面，体味熏人，这是每个职业人都应当自觉做好的。四是仪容应当简约。仪容既要修饰，又忌讳标新立异、“一鸣惊人”，简练、朴素最好。五是仪容应当端庄。

第三，仪容内在美。

仪容内在美是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出自己高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中，表里如一。

仪容内在美强调的是个人的内在修为。每个人的仪容是天生的，长相如何不是至关重要的，关键是心灵的问题。从心理学上讲每一个人都应该接纳自己，接纳别人。

在上述三者之间，仪容的自然美是人们的心愿，仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点，而仪容的内在美是最高的境界。真正意义上的仪容美，应当是上述三个方面的高度统一。忽略其中任何一个方面，都会使仪容美失之于偏颇。

II 修饰头发四大基本要领

美的发型，会使人在社交中增强自我的信心，陶冶情操，领略对生活的爱。根据自身条件来修饰自己的发型，应该是职业人在仪容礼仪方面要进行的重要一项。

修饰仪容通常应当“从头做起”，它需要掌握以下四大基本要领：

第一，勤于梳洗。

头发是脸面中的脸面，因此无论有无交际应酬活动，都要对自己的头发勤于梳洗，做到清洁有型，无头皮屑。不要临阵磨枪，更不能忽略或疏于对头发的“管理”。

对头发勤于梳洗，其作用一是有助于保养头发，二是有助于消除异味，三是有助于清除异物。若是对头发懒于梳洗，搞得自己蓬头垢面，满头汗馊、油味，发屑可见，甚至生出寄生物，那是很败坏个人形象的。如有重要的交际应酬，更应该事前进行一次洗发、理发、梳发或做发。

第二，长短适中。

尽管每个人的头发长短有自己的喜好见解，不便干预，不求千篇一律，但从社交礼仪和审美的角度看，它仍受到若干因素的制约，不可以一味地只讲自由与弘扬个性，而不讲究规范。

影响头发长度的制约因素很多，首先是性别因素。人分男女，男女有别，在头发的长度上便有所体现。一般认为，女士可以留短发，但很少理寸头；男士头发可以稍长，但不宜长发披肩，梳辮挽髻。在头发的

长度上可以中性化一点，但不应超过极限，不男不女，令人“安能辨我是雌雄”。

其次是身高因素。头发的长度，在一定程度上与个人身高有关。以女士留长发为例，头发的长度就应与身高成正比。一个矮个的女士若长发过腰，会使自己显得个头更矮，显然很不明智。

再次是年龄因素。人有长幼之分，头发的长度亦受此影响。例如，一头飘逸披肩的秀发，在少女头上相得益彰，犹如青春的护照；而它出现在一位年逾七十的老奶奶头上，则令人哗然。

最后是职业因素。职业对头发的长度影响很大。比如演员为了剧情的需要，头发长短可以千变万化，而商界、政界人士则不宜如此。商界对头发的长度大都有明确限制：女士头发不宜长过肩部，必要时应以盘发、束发作为变通；男士不宜留鬓角、发不盖耳，最好不要长于七厘米，即大致不触及衬衫领口。而剃光头，则男女都不合适。

第三，发型得体。

发型是头发的整体造型。在理发与修饰头发时，对此都不容回避。

选择发型，除个人偏好可适当兼顾外，最重要的是要考虑个人条件和所处场合。个人条件包括发质、脸型、身高、年纪、着装、佩饰、性格等，都影响到发型的选择，对此切不可掉以轻心，不闻不问。在以上的个人条件里，脸型对发型的选择影响最大。选择发型时，一定要遵守应己原则，使二者相互适应。比如，“国”字脸的男士最好别去理寸头，否则看上去好像一张扑克牌；“Ω”形发则主要适合鹅蛋脸的女士，它下端向外翻翘，可展示此种脸型之美，倒三角脸型的女士选择了它，就有点儿不自量力了。

除了个人条件外，选择发型还要考虑所处的场合。在社会生活里，人们的职业不同、身份不同、工作环境不同，发型自然也会有所不同。在工作场合抛头露面的人，发型应当规范、庄重、自然一些；在社交场合频频亮相的人，发型则可以个性、时尚、高贵一些。至于前卫、时髦、怪异的发型，应该属于艺术工作者。

第四，美化自然。

人们在修饰头发时，通常会有意识地运用某些技术手段对其进行美化，这就是我们常说的美发。美发不仅要美观大方，而且要自自然然，不宜雕琢痕迹过重，或是不合时宜。

一般情况下，美发的方法有四种形式，即烫发、染发、做发和假发。烫发即根据本人发质、年龄、职业是否合适，然后运用物理手段或化学手段，将头发做成适当形状的方法；染发即用染发剂令其变色。对中国人而言，将头发染黑无可非议，而若想将其染成其他色彩，甚至染成多色彩发，则须三思而行；做发即运用发油、发露、发乳、发胶等美发用品，将头发塑造成一定形状，或对其进行护理，其要求与烫发大体相似；假发就是有先天缺陷或后天缺陷者选戴的替代发。选择假发一是要使用方便，二是要款式适合，三是要天衣无缝，不可过分俗气。

总之，不同的发型，能带给人整洁、端庄、洒脱、文雅、活泼的不同感觉，因而不同的气质、爱好、脸型、发质、年龄的人，要针对自身情况，扬长避短，选择和修饰适合自己的发型。而且，头发生长在头顶，位于人体的“制高点”，所以更容易先入为主，引起重视。

II 男士仪容化妆应注意的问题

☞ 面容是人的仪容之首，也是最易动人之处，所以面容的修饰是仪容美的重头戏。这一点对职场男女都是如此。就职场男士而言，要想做一个有魅力的职场男性，就应该注意自己的仪容。

在职场中，男人对面容的修饰同样是非常重要的，这就要求化妆仪容一定要做到规范操作。男人爱美不像女人那般用心，但若不注意自

己的形象，就会成为时代的落伍者。要让自己容光焕发，充满活力，就得养成每天修面剃须的良好习惯。做到胡须要剃净、鼻毛应剪短、鬓角要刮齐，不留小胡子和鬓角。实在想蓄须的话，也要考虑工作是否允许，并且要经常修剪，保持卫生、整洁大方是最重要的。未蓄须者，切忌胡须不整去参加各种社交活动，尤其是外事活动，这样，既让自己显得萎靡不振，更是对他人有所不敬。一个头发杂乱、衣着不整、眼神散漫的男人，很难得到同性的友情，更难讨得女性的喜欢，最终会影响到他的人际交往。

男人的形象其实要注意很多方面。一般来说，要保持男人绅士般的形象也不是很难，但应该注意以下几个方面的问题。

第一，忌身上有异味。

男人的汗腺比较发达，出汗后身上会产生一些酸败味，使人“敬而远之”。大汗刚过的男人如有可能应换上干净的衣服再往人群中凑，或注意与他人保持一定距离，还可在腋下、胸前等易出汗的部位涂一点儿止汗香剂。吸烟的男人最好在与人交谈时停止吸烟，注意不要过近地与人对面对面谈话，吸烟后最好能嚼些口香糖等能去除烟味的食物。不少男人是汗脚，所以，应注意保持鞋的清洁，皮鞋最好有两双以上，换着穿。有口臭的人，应养成一日刷三次牙的习惯，如一段时间之后仍有口腔异味，应去看医生。

第二，忌脸上总是过于油腻。

多数男人的脸比较容易油腻，且易生出粉刺，因此，要特别注重面部的清洁。不妨选用男性洗面奶及吸油面纸等，每日早晚各清洁一次，这样既清洁又护肤。

男人的头发和胡子很容易影响自身的形象，而且油腻脏乱的头发的精神面貌有很大的负面影响，胡须、头发应时常清理。男士应该每天都将自己的下巴刮得光洁平滑，这样看上去更显年轻，更精神。成年男士要注意经常修剪鼻毛，不能让鼻毛生长到鼻孔之外，这样很不雅观。