

第一部分

工作礼仪

第一章

求职面试

相互尊重是任何一种文明求职面试的基础。但是，如果期望值太高，求职者的处境将很严峻，他必须给人留下好的印象。可是，由于面试的内容是密而不宣的，面试的方式也不是直接了当的，因此，娴熟地掌握商务礼仪，无疑会使求职者有机会经过努力而获得他所谋求的职位。特别是遇到外表粗鲁的面试主持人，无论这种无礼是来自于主持人天生的性格，还是作为一场严格考察的一部分，娴熟地掌握商务礼仪更是求职面试获得成功的重要一环。无论什么做法，都不如坚持彬彬有礼的态度，能更有效地应付这种局面。

就面试主持人而言，挑选职员也不能像郊游那样随意。但是，在正常情况下，最成功的面试主持人就是那种采取尊重他人态度的人。无论怎样讲，很少有人会忘记，他在最困难的时候所受到的关怀备至的礼遇或冷酷无情的冷遇。

电话约见

有些招聘广告要求应聘者事先电话约定面试时间。在您打这样的电话时，手中要准备一份个人简历，这样会节省时间，并且在回答有关你的学历和履历时，你就能够应答自如，张口就来。

一般说来，求职者在这种时刻往往极度紧张。所以，如果是面试主持人接的约见电话，而且他又是善于做此项工作的人，他会以让求职者听起来很受欢迎并表示感兴趣的态度来缓和求职者的紧张心情。

准 备

在面试时，你应表现出你所追求的就是这份工作，而不是仅仅找个工作的而已，这是一种有礼貌的做法。为此，事先对这家公司做些了解是有益的。你可向他们索取有关公司的资料，诸如该公司的内部刊物或年终报告。如果不行的话，而该公司是一家上市有限公司，可以从“公司之家”^①索取。这种做法对你自己也是有益的，因为你可以从这些资料中，了解该公司的情况，判明自己是否适合在那个公司工作。

如果面试主持人是位行家的话，他也会同样还之以礼，即在面试前阅读应聘者的简历。

准时

如果尽了努力之后，仍不免要迟到，就应该尽可能早地打电话给面试主持人，告诉他你预计到达的时间。你应当简单地解释原因，并当即道歉。如果你等到抵达后再这样做的话，就会使面

^①“公司之家”是英国伦敦的一份刊物，专门提供各国公司的信息、资料等业务。
其地址是：Companies House, 55 City Road, London EC1Y 1BB。——译注

经常会发生像索斯洛站道叉失灵，或格林姆威地下过街通道下水管破裂之类的事情，以这样的事故作为迟到的理由，会给人留下不好的印象，甚至可能使人产生求职者秉性散漫的感觉。

试主持人在长时间的等待之中，对你产生种种不利的想法。

前往面试，最理想的做法是提前 15~20 分钟抵达。这不仅给你自己一个机会来放松一下，熟悉一下周围的环境，而且如果主持人有时间的话，他会很高兴地提前开始面试。

仪表

在大多数此类求职面试的场合中，女士求职者应身着得体的职业装（见第十九章）。男士应穿西服，衬衫，打领带。

如果你还有几分钟的余暇，你就有机会走进接待室附近的卫生间，用你随身携带的纸巾、梳子和指甲锉，再修整一下你的仪表，看看是否无可挑剔，衣衫是否一尘不沾。此时一把小衣刷也许妙用无比。手指尤为重要：指甲应无垢泥，剪挫有致。女士理应记住携带化妆盒和备用的长袜。皮鞋应擦得甌光瓦亮。男士穿得袜子要稍长些，以免坐下时小腿裸露出来。

面试前检查的要点：

- 头发梳得整齐吗？
- 手和指甲修饰好了吗？
- 察看肩膀上有没有掉下的头发和头皮屑。
- 女士要确保她们的长袜上没有抽丝和皱褶。
- 再次检查化妆或刮脸有无不妥。
- 去一次洗手间，检查仪容。

进门

甚至在被召见前就能不断给人以好感。对于所见到的每个人，从门卫到接待人员，都持有一种友好礼貌的态度，这能创造出一种令人愉快的气氛，从而有助于他们对你产生好感。由于老板有时会征询秘书和其他人对求职者的印象和看法，你为何不在开始之前就设法赢得他们几分好感呢！

会面

第一印象往往至关重要。统计表明：许多面试的结果往往取决于见面交谈后的 30 秒内。因此，如你能记住主持人的姓名就能一下子获得几分好感。在你被介绍给别人的时候要重复他们的名字，不断加深对他们姓名的记忆“早上好，琼斯先生……或早上好，小岛望月 先生……”，并将他们的名片放在面前。除非他们请你直呼其名，否则不要直呼其名而省略其姓。

男士在介绍自己姓名时，不要自称“先生”，“先生”是别人对你的尊称。同理，女士在介绍自己的姓名时不要冠以“夫人”或“小姐”除非她的社会地位与此有关。

在多数情况下，应以友好、尊重他人的态度与主持人交谈，把他视为与自己平等的个人，而不要当作自己职业道路上的崇拜偶像。礼貌与自信应是你力求展示出来的形象。

一开始总是先相互握手。除非迎接你的人先伸出手，否则你应该向你未来的雇主，无论是男士还是女士，首先伸出你的手。握手的方式十分讲究：松软无力的握手会让对方觉得你这个人松松垮垮，但也不应过分用力。正确的握手应该是稳健有力干净利索，握住后只停留 2~3 秒钟。

而面试主持人尽可能在面试过程中以不接电话或不因其它事务中断面试，来表示对求职者的尊重。

坐 态

从落座起，你就应该表现出良好的教养和坦率的性格。不要将双臂抱在胸前，以避免给人以戒备设防的感觉。外表要轻松自如，不要坐在椅子边上，应背靠椅背，坐稳坐直，表现出机敏、专注的神态，目光直视对方的眼睛。

切记精神不要过分紧张，做出一些令人分散注意力的小动作，如晃腿、翘腿、抓耳挠腮，或不停地摆弄首饰等。

当你面对一个面试小组，与好几个面试主持人报道时，紧张的气氛往往使你将目光只盯住其中一位表情友好并对你说话做出反应的面孔。这时你应努力放松，而将目光均匀地转向他人。

饮茶的礼仪

简单的问题如“你想喝茶还是咖啡？”对有些人来说会使他们像英国电视知识问答比赛“博古通今”中的选手在回答抢答题时那样踌躇犹豫。“喔……您不喝一杯吗 那我也不喝了 谢谢。当然，是的，当然想喝一杯。噢，对不起，真是麻烦您了。没关系 好的 请来一杯吧……方便的话随便什么都行……没关系，没关系，说实在的，我还是喜欢喝咖啡。对不起，请加奶，太感谢啦……”

其实最得体的回答很简单：(1)“ 我不想喝 谢谢 我现在不想喝。” 或者 (2)“ 好的 我想喝一杯茶 或咖啡)”建议你不要吃饼干，因为饼干易碎，弄不好会使你显得很狼狈，而且还有可能破坏面试的和谐气氛。

不要吸烟

即使是主持人自己把香烟、雪茄吸得吞云吐雾，你也不应贸然点上自己的香烟。也许在房间里还有别人不喜欢他人抽烟，也许公司有规定不得吸烟，无论是哪一种情况，何必去冒可能给人产生不良印象的风险呢？

现时的风尚是：即使面试主持人是瘾君子，他在抽烟前也应征得求职者的许可。

不要抵毁别人

无论主持人如何追问，也决不要讲你目前或以前雇主的坏话。这是一种目光短浅的做法，非成功之举。对此类追问的对策是表现出你对该人或该公司以其特有的方式保持理解的态度，不要表现出不屑一顾或吹毛求疵的态度，比把你自己与他们的所做所为分开，效果要好得多。记住，主持人虽然可能会愿意听几句你对别人的贬议，但他也许会想到有朝一日，他或他的公司也会受到类似的责难。也许他会对你的言谈话语有不同的理解，认为你才是把事情办糟的人，因为你不合群或不能适应环境。

只要一有机会，你就应该将你的成就归功于曾和你一同共事的人。这可以表明你能作为群体的一分子，有与别人共事合作的能力。

“在生意场中，无论你认为你自己如何能干，但大多数人仍只以你的实际业绩来评价你。”

特许市场学院总经理 泰里丁·那什

个人情况介绍

对你个人问题的询问，你不必详细回答。如果你已经历了一

场个人悲剧，而你确信它不会影响你的工作，那么这仅仅是你个人的事，与他人无关。

但在问及与工作有关的个人问题时，无论是身体状况不佳，还是可能需要住院治疗，都必须和盘托出。如果有残疾，不要试图去轻描淡写，也不要采取戒备态度。最好的对策是表示你的残疾只能激励你产生更大的动力和决心。

如何处理不同意见

假如你并不同意对方的观点，你应该以客气和尊重对方的口吻表明你自己的观点。如主持人在重要原则问题上与你意见相左，那么你必须坚持自己的看法，否则，只会对你的前途带来危害。但也不要死钻牛角尖，不过，应尽量不要与有这种倾向的雇主共事。

无论你多么迫切地想得到这份工作，你也必须保持自尊，决不允许任何人对你粗暴无礼而不致歉意。有时，你也许有些冲动，恨不得对咄咄逼人的主持人反唇相讥，但明智之举却是给他一个机会收回他对你的冒犯并向你道歉。假如你这样做了，并没有收到预期效果，你应该礼貌地结束这场面试，起身离去。

假如在面试过程中，你未能确切地表达你的意思，你可以根据是否还有时间，请求再给予一次机会。先表示歉意，然后可能的话以诙谐幽默的方式解释一下原因，说你愿意再简短地把自己的观点阐述一遍。

报酬

在有关工作的方方面面没有讨论完之前，求职者千万不要提报酬的问题。在一个理想的社会里，工资标准和工资增长应根据工作经验，专业水平，贡献大小和工作表现而定。如若不然，也不要表现出不快，要面对现实。当今的世界毕竟不是一个理想的

世界。但是，也千万不要低估自己。假如在工资问题上没有商量的余地，也许可以在其它待遇如汽车、退休金等方面作些努力。

如果请你参观公司，不要把它视为一次免费的游览，这是一种考察你能否适应这个工作环境的活动方式。你应参与其中，对你所感兴趣的设施和工作程序提出问题。

告别

当面试明显已到尾声时，无论感觉如何，你应该像进来时那样彬彬有礼地离去。你应面带笑容，对他能安排时间与你会面表示感谢。只要合适，不妨问一句什么时间你能听到回音。你应该与每一位主持人握手告别，然后离去，不要在门口喋喋不休。在出去的途中不要忘记对接待人员表示感谢。

等待回音

在等待回音时，无论你认为获得这份工作的可能性有多大，都应给主要的面试主持人写一封简短的感谢信。这样做是一种有教养的举动，只要感谢信的用词不是阿谀奉承的话，总会受到收信人的欢迎，而且你自己也会感觉良好。

第二章

新的工作

从你就职于新工作起，周围的人们就会仔细地观察和琢磨你的一言一行。到处都有观察你的目光和异样的表情。人们的表情可能是好奇的，小心谨慎的，甚至是怀疑的。你的职务越高，你的下级中就会有越多的人担心你会采取某些调整和变动。

传统的“老好人”做法是无济于事的。实际上你不可能在第一天就使所有的人安下心并高兴起来。因此，不必操心去为你上任而发生的一切事情作任何解释。你要把工作放在第一位。你的管理方式一旦确立起来，你的同僚们的紧张心情也就会随之放松下来。他们很快就会发现你是一个多么令人喜欢的人。但是，这并不意味着你不应该正确地踢出你的头三脚。

进入你自己的工作角色后，你就可以着手提高大家的商务礼仪水平了。但是步骤要谨慎：旧的习惯努力可能是根深蒂固的，支持它的不是任何天生的原因，而是顽固的社团等级制度或不称职的前任们的那些古怪的经营思想。

相互介绍

当公司来了一位新的管理人员时，要做的第一件事就是相互介绍。这时，一般的作法是把下级介绍给上级。所以，在把业务经理介绍给业务主任时，基本的说法是：“纽曼先生，我想把我们的市场开发部经理瑟拉斯特先生介绍给您。”如果使用全名，则建议这样讲：“阿兰·纽曼先生，我想给您介绍一下我们的市场开发部主任，罗兰·瑟拉斯特先生。”先说或后说被介绍人的姓名都没有关系，只要下级是很明显地被介绍给上级就可以。女性管理人员的介绍顺序先于男性并应先说她的姓名，如“贝斯特女士，我想向你介绍我们新来的销售部主任，纽曼先生。”

在自我介绍时与面试时一样，不应使用“先生”、“夫人”或“小姐”之类尊称。基本的形式应是：“您好，我叫某某某，是办公室主任。”你在公司的职位将表明对方在回答时是否应使用你的全名或在姓氏前加上职务名称。

职员们自己则应高兴而热情地欢迎新来者。通过真诚的努力使新来的人有宾至如归的感觉，这种努力会留在他的记忆中，肯定对未来的相处是有益的。

向客户介绍

在老板们、男女同事以及其他一些人都在场的情况下，对于负责介绍人们之间相互认识的人来讲，这种介绍可不是一件轻松的事儿。但是，只要记住下列长幼尊卑次序就行：把下级介绍给上级……男士介绍给女士……同事介绍给客户，这样就可能使你的介绍工作井然有序。

在商务世界里，客户就是上帝，你即使是老板，也要介绍给

客户。“珀切斯先生，我想向您介绍一下我们新任的销售部主任阿兰·纽曼先生。”

对老板的称呼

除非另有规定，否则你开始时总应在称呼你的上级（和他们的秘书）时冠以“先生”“夫人”“小姐”或“女士”之类尊称。至于什么时候能够直呼他们的名字则要由他们来决定。

在大公司里，如果你本人与公司的大老板熟识，不要炫耀这一点。在和你同级的人称呼他“先生”的场合里，那么你在公开场合也应该称呼他“先生”。这种熟悉关系常常会引起你周围人的反感。如果你们两人都把工作与社交生活分开的话，你应把这一点向别人做些解释。你可以补充说明——如果事实也是如此的话——如果你有什么特殊之处的话——那就是他对你的要求大概会比对其他任何人的要求要严格得多。如果人家不相信，那也只能听其自便了。决不要利用你与大老板的个人关系来主动提出或者同意为别人办事，这只会使事情更糟。避免在与别人交谈时称呼他的绰号，特别是这种绰号含有贬意时，对于一个新人来讲，如果这样做会表示对他的不尊重，并且意味着你想成为一个低层次的人。

老板应注意一视同仁地处理他与所有职员之间的关系。对某一部分人在打招呼或处理事情时稍微表现出一点点偏爱的迹象都很容易招来不满和反感。

对自己的称呼

你自己的称呼往往取决于你的同事对你的前任是怎样称呼的。何时何地 and 怎样直呼你的名字而略去姓氏，完全取决于公司的传统做法。如果你认为公司在此类事情上过于古板，想灵活一

点，那么你要先请教一下年长的职员。有些人就会认为如果允许职员们直呼其名将有失其尊严。不过，无论你对此有什么看法，在你提出建议之前一定要与他们讨论一下以表示对他们的尊重。但一旦做出了某项决定，就要坚决照办。即使是那一天你情绪不好，也不要突然叫某人称呼你“先生”，这种给人带来受辱的感觉会种下难以抹掉的反感。

在学生时代，只叫人的姓也许没有什么关系，但是一旦步入工作岗位，大多数人都不喜欢这种叫法了。省略“先生”或其他尊称会使人听起来有些失礼、傲慢。

如果办公室里的下级碰巧是继承王位的第三代人，那也没有必要称他为“爵士”。在工作中，人们真正看重的是他的工作经历，而不是社会地位。

对别人的称呼

很多人都不喜欢自己的名字被别人简称。初次见面时，除非得到允许，否则对他称呼时要慎重、礼貌，不要把托马斯简称为汤姆，理查德简略为迪克，吉列安简略为吉尔，等等。

注意某些俗语的用法：像吾爱、小东西、宝贝儿、心肝、亲爱的之类的词汇不要使用，对于初来者更要避讳。在许多单位里，这些称呼现已陈旧过时，使人有施恩于人和被人瞧不起的感觉，而且肯定会使一些女同事们对你退避三舍。而女士们在遇到这种情况时为了避免对此做出过分的反应，则可以简短和气地重申一次自己的职务称号和姓氏，或自己的名字。

对秘书的礼节

工作开始后的第一天，当秘书第一次走进办公室时，男士应

起立示礼，但是这种情况不多。一旦经介绍认识后，当然也就不必经常如此了。

每天早晨见到秘书时总要热情地问候，并在某些其他场合里愉快地致意不失为一种有礼貌的举止。常用类似“今天你好吗？”这样的礼貌用语只会有百益而无一害。很少会有秘书们抱怨她们的老板对她们过于礼貌。

走出第一步

公司里的人们很快会知道你的名字和职务，所以你应该尽快步入正轨。先拉出一张清单，将所有人的姓名、职务、分机号码一一列出，然后去拜访那些你还没见过面的同事，如可能的话，亲自到他们的办公室去认识他们。这种采取主动上门的方法会使他们感觉到你对他们的尊敬并暗示你已认识到他们在单位里的重要地位。

了解情况

无论做什么事，不管是在商场上，还是在情场上，甚至是在战场上，收集和了解信息都是至关重要的。你可以从培训部或人事部了解各种情况，包括打各种电话的程序，工间喝咖啡的休息时间，保安措施等等。向他们或办公室主任请教在办公楼内的着装要求和系不系领带之类惯例，以及男性是否要在女士或上级走进办公室时起立之类事情。你是否按这些规定行事，都会影响到别人对你的态度，因而要时刻注意周围的情况，观察别人的一言一行。

上任之初，要首先了解公司的习惯做法、礼节和礼仪。

闲话

听闲话也是了解新公司的一种办法。但是闲话总是带有片面性，而且很少是可靠的。所以，每当你听到一些对公司不利的话时，明智的做法是除非亲眼见到有关根据，否则既不要相信也不要传播。作为一名负责人，当然更不要参与。讲一些贬低或取笑职员和同事的话，不仅会降低自己的身份，同时也会损害自己的声誉（详见第八章）。

写好备忘录名头^①

不能期望在你上班的第一天，从勤杂工到所有的办公室主任都会马上认识你。因此，在刚开始工作的头几个星期里，将你的全名、称呼和工作职务写在你发出的每一份备忘录和电子邮件的名头部分。只要有可能，在给每位同事的第一份内部备忘录中都不要忘记写上你很乐意与他认识以及其它友好和感谢之类的话。

千万不要让自己发起一场文件传递大战。一个热衷于写备忘录的人容易使自己与别人隔离开来。要不时地问问自己，特别是刚刚步入一个新环境时，是否安排一次会面会更行之有效？如果某项工作需要记录存档，则可以在写完一份简短的报告后再安排一次会面。

请说“谢谢”

传统的美德之一就是要建立一种表彰雇员成绩的做法。仅仅靠酬金是远远不够的。他们需要人们对他们在日常生活中发挥的作用表示赏识——其实所有人都希望别人赏识他们在日常生活中

^① 名头，指的是发文的第一页第一部分的内容，通常包括收文人姓名，头衔，发文人姓名，头衔，日期，发文主题词等。——译注

的作用。而且，你这样做了，他们就会在今后的工作中作出更大的贡献（详见第三章）。当然，这并不意味着你就无需在圣诞节或雇员生日时给他们送礼物。

“礼貌是人们生活里的润滑油。在经商这个天地里，通晓如何获得个人成功是经商所必须掌握的最重要的部分。”

伦敦商会公共关系和市场开发部总经理 罗尼·亚格布森