

# 现代实用礼仪



## 第四章 职场礼仪





**谁拥有丰富的内涵，并遵守传统的礼仪道德规范，谁就能在成功的道路上走得稳重踏实。随着改革开放的深入，求职日益平常和频繁，无论是刚从学校毕业的新人，还是等待谋求新职的人，也不问他的主观条件和客观环境如何，都必须面临求职面试这一关。求职的成功与否都与职业人士的礼仪修养，以及在求职中的具体运用密切相关。**



# 第一节 求职礼仪，恰当表现赢得机会



## 【情景导入】

四川最大一次招考公务员面试





## 【知识详解】

### 一、求职形象就是你的推荐信

应聘者的外在形象，是给主考官的第一印象。外在形象的好坏在一定程度上会影响到能否被录用。面试时，一定要注意，恰当的着装能够弥补自身条件的某些不足，树立起自己的独特气质，使你脱颖而出。





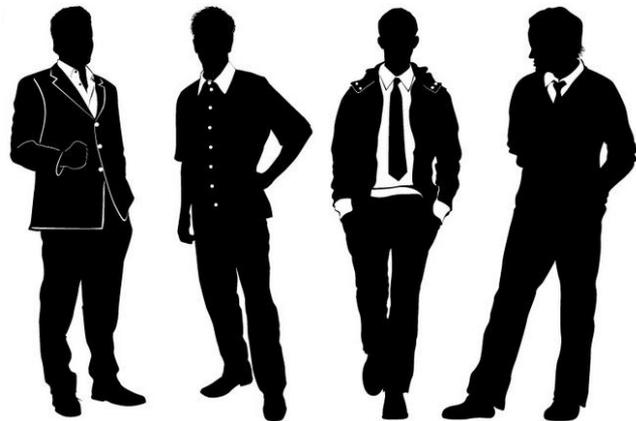
## 【知识详解】

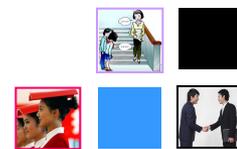
### （一）男性职业形象

男性职业形象的基本要求是沉着稳重，具体要求是：

注意脸部的清洁，胡子一定要刮干净，头发梳理整齐。查看领口、袖口是否有脱线和污浊的痕迹。

春、秋、冬季，男士面试最好穿正式的西装。夏天要穿长袖衬衫，系领带，不要穿短袖衬衫或休闲衬衫。





## 【知识详解】

### （二）女性职业形象

女性职业形象基本要求是端庄大方，具体要求是：

1. 服装

2. 丝袜

3. 皮鞋

4. 皮包

5. 化淡妆

6. 饰物





## 【知识详解】

### 二、精心制作个人简历

(一) 避免冗长

(二) 避免虚夸

(三) 避免过谦

(四) 避免遗漏要点

(六) 避免书面差错





## 【知识详解】

### 三、面试在告诉你之前已经开始

### 四、求职中的举止礼仪

我们在现代生活中比较重要的礼仪问题如服饰打扮、举止言谈、气质风度、文明礼貌，无一不在影响着你的形象，决定着你的前程和命运。因为举止得体，面试获得了机会，这个机会既是工作机会也是学习机会，你将在工作中不断提高自己的能力。反之，如果职场上不注重礼仪，本来很好的机会，可能由于举止言行的某一个失误，则将面试失败，导致终生机不再来。





## 【知识详解】

### （一）举止见优雅

1. 面试守时，尊重为先

2. 耐心等待，注意细节

3. 礼貌入门，显示教养

4. 大方握手，显示诚意

5. 眼神交流，亲切自然

6. 正襟危坐，优雅举止





## 【知识详解】

### （二）谈吐见风度

语言是求职者的第二张名片，它客观反应了一个人的文化素质和内涵修养。面试时对所提出的问题要对答如流，恰到好处，又不夸夸其谈，夸大其词。语言艺术是一门综合艺术，包含着丰富的内涵。一个语言艺术造诣较深的人需要多方面的素质，如具有较高理论水平、广博的知识、扎实的语言功底。谦虚、诚恳、自然、亲和、自信的谈话态度会让你在任何场合都受到欢迎。动人的公关语言、艺术性的口才将帮助你获得成功。面试时要在现有的语言水平上，尽可能的发挥口才的作用。对所提出的问题对答如流，恰到好处，妙语连珠，耐人寻味，又不夸夸其谈，夸大其词。





## 【知识详解】

### （三）聆听见修养

在面试过程中，主动的交谈传递出主考官需要的信息，展示出你的能力和风采。而聆听也是一种很重要的礼节，不会听，也就无法回答好主考官的问题。好的交谈是建立在聆听的基础上的。聆听就是要对对方说的话表示出有兴趣。在面试过程中，主考官的每一句话都可以说是非常重要的。你要集中精力认真地去听。要记住说话人讲话的内容重点，并了解说话人的希望所在，而不要仅仅注重说话人的长相和语调。即使说话者谈话确实无聊、乏味，你也要转变自己的想法，认真听对方的谈话或多或少可以使自己受益。





## 【知识详解】

### （四）结束表感谢

有一次公司面试中，一位男青年进入面试办公室，不到三分钟，主考官就对他说：“谢谢你对公司的光临！”婉言送客了。可是男青年并没有一走了之，在临走之前对主考官说：“很感谢贵公司给我这次机会，让我知道我还需努力！”这样婉言结束了面试，而后主考人员意识到这位青年正是他们要聘用的人员，随即就把这位青年录为了名额以外的附加人员。面试结束后诚恳地说声“谢谢您的面试。”“再见！或希望能再见到您。”及时退出考场。





## 【知识详解】

### 五、面试后勿忘礼

#### （一）写信表示感谢

面试结束以后，即使对方表示不予录用，也都应通过各种途径表示感谢。面试后的两三天内，你最好给招聘人员打个电话或写信表示感谢。感谢电话要简短，最好不要超过3分钟。如果是托熟人参加面试的，可通过熟人转达谢意；如果是自己事先写求职信联系面试的，可再写一封简短热情的信表达谢意。请注意，面试后表示感谢是十分重要的，因为据调查，十个求职者有九个不回感谢信，你如果没有忽略这个环节，则显得别具一格而又注重礼节，说不定会使对方改变初衷。感谢信要简洁，最好不超过一页纸。感谢信的开头应提及你的姓名及简单情况，以及面试的时间，并对招聘人员表示感谢。





## 【知识详解】

### （二）不要过早打听结果

在一般情况下，每次面试结束后，招聘主管人员都要进行讨论和投票，然后送人事部门汇总，最后确定录用人选，这个阶段可能需要三五天的时间。求职者在这段时间内一定要耐心等待消息，不要过早打听面试结果。这个时候你可以收拾心情，重新调整。如果你同时向几家公司求职，在一次面试结束后，则要注意调整自己的心情，准备全身心投入应付第二家面试的考验当中去。因为，在接到聘用通知之前，面试结果还是个未知数，你不应该放弃其他机会。





## 【案例分析一】

职场礼貌必不可少



### 【评析】

现在的大学生独生子女多，虽然头脑灵活，但娇骄之气浓，思维方式习惯以自我为中心，不太考虑别人的感受，这确实是不少新员工的通病。在就业竞争激烈的今天，能力固然重要，但如果忽略了“礼仪细节”，如本案例中的大学生不懂见面礼仪，电梯礼仪，交谈礼仪，不少机会就会悄悄溜走。





## 【案例分析二】

让人瞠目结舌的求职者



### 【评析】

这位求职者显然犯了求职的大忌。邋里邋遢的形象让人第一印象就坠入谷底，要么让人觉得是书呆子，只知道读书不知道职场规则，要么让人觉得是求职者不重视面试官和招聘单位。尤其令人瞠目结舌的是，在面试那么重要的场合没有关闭手机，而且还旁若无人的出去接听手机。这位求职者显然没有做好学生向职场人士转变的准备，不录取他也是情理之中的。





## 【知识链接】

1. 战国时齐国有个丑女叫无盐，奇丑无比，却要当王后，就去自荐，让人禀报说齐国嫁不出去的女人要给齐王当嫔妃。这事看着荒唐，却让齐王觉得很稀奇，感觉来者不凡，赶紧召见，问她有何本事。无盐说会隐语之术，于是扬眉、切齿、两臂前挥，口称：“殆哉，殆哉。”齐王更是糊涂了，问是什么意思，无盐才说：“赵国陷我鄄邑，大王却闭塞不知，而是身边左佞右优，长夜沉湎酒色，危险呀，危险呀，愿大王尽快驱佞优，逐佞臣，进贤人，治国家。”齐王顿悟，感觉无盐是个大大的人才，真的立她为王后，从此齐国大治。





## 【知识链接】

2. 伊尹是商汤的一个厨师，奴隶身份，他为了引起商汤的注意，就在饭菜上做文章，他有时把饭菜做得美味可口，有时却故意做得咸淡不均，商汤就很纳闷，把伊尹找来问是怎么回事。伊尹就说了：饭菜不能太咸，也不能太淡，只有把作料放得恰到好处，吃起来才有味道。治理国家也一样，既不能操之过急，也不能松弛懈怠，只有把握好分寸和时机，才能把事情做好，国家才会兴旺。这几句话可是说到商汤心里去了，没想到一个厨房里的奴隶竟是如此人才，商汤大喜过望，就解除了伊尹奴隶的身份，任命他为右相。后来伊尹帮助商汤灭了夏朝建立了商朝。伊尹为商朝理政安民**60**余载，当了三朝元老，权倾一时，而且治国有方，后世称之为贤相。





### 【情景导入】

### 四大丫鬟的职场道路





### 【知识详解】

职场中是跟你相处时间最多的人就是你的同事了。与同事相处得如何，直接关系到自己的工作、事业的进步与发展。如果同事之间关系融洽、和谐，人们就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行，从而促进事业的发展。反之，同事关系紧张，相互拆台，经常发生磨擦，就会影响正常的工作和生活，阻碍事业的正常发展。同事圈儿，早已习惯成自然的人们意识到，业上获得成功，在工作中得心应手，就不得不深谙同事间相处的学问。





### 【知识详解】

#### 一、真诚友善

真诚友善是你人际交往的基础，对于职场新人，只要本着真诚友善的原则，都会获得较好的印象。

与同事相处要以诚为贵。俗话说：“诚能动人，至诚可以胜天。”刘备三顾茅庐请诸葛亮，诸葛亮被刘备的真诚所感动，鞠躬尽瘁，为辅佐刘备成就兴汉大业付出了一生的心血。诸葛亮之所以如此是刘备真诚所致。大事如此小事也不例外。





### 【知识详解】

#### 二、不即不离

##### （一）适当的身体距离

办公室同事无论男女，都要有适当的身体距离，尤其是异性同事更要重视这一点。如果处理不当，则有性骚扰之嫌。

##### （二）适当的人际距离

距离产生美，它不仅仅是一种物理现象，更是一种人际交往的学问，是我们身在职场的人必须要把握好的尺度。身在职场，如果你和一位异性同事交往过密的话，就容易产生绯闻，因而影响前程。





### 【知识详解】

#### 三、尊重隐私

中国有句俗语，叫哪个背后不说人，哪个背后无人说。身在职场，人际关系复杂，利益纠葛，让人们忽视了该有的礼貌，就是尊重他人的隐私。同事之间相处不要刻意地去打听别人的家庭情况、工资收入、夫妻关系等。

人与人之间需要保持一定的空间距离。任何一个人，都需要在自己的周围有一个自己把握的自我空间，它自己“割据”了一定的“领域”。而当这个自我空间被人触犯就会感到不舒服，不安全，甚至恼怒起来。尊重隐私还包括远离流言蜚语。





### 【案例分析一】

#### 职场菜鸟和杜拉拉

【杜拉拉】



#### 【评析】

小任的人际交往困扰是很多职场新人都需要面对的问题。作为职场新人，不仅要熟悉职场规则，更要加强自己的心理素质。而杜拉拉则在职场游刃有余，良好的情商让她职场之路非常顺利。从职场菜鸟和杜拉拉中得到的启发是：“要在职场中‘生存’，除了工作实力，也要肯拼及拥有良好的人际关系。”





### 【案例分析二】

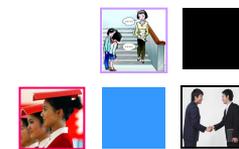
你的对手就是你的镜子

# 对手 自己

#### 【评析】

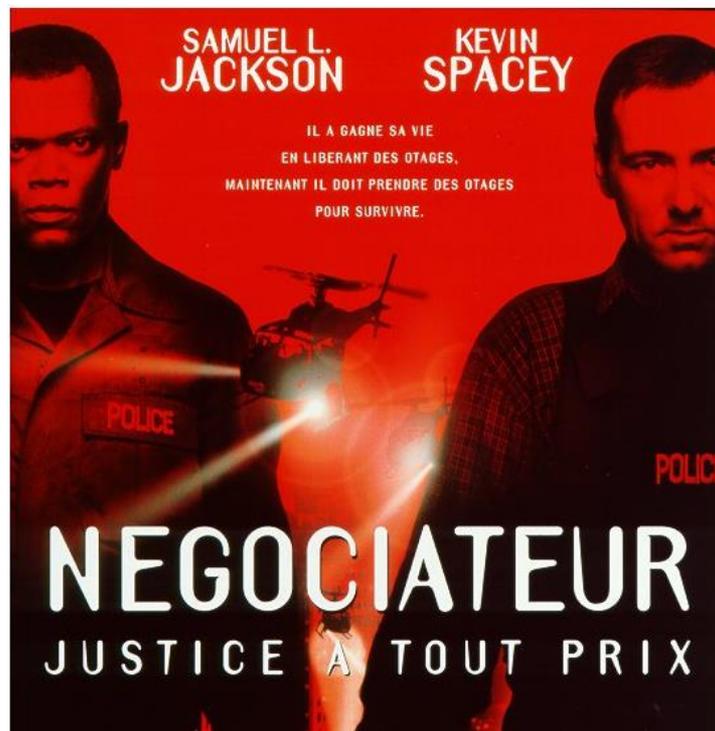
心灵的善良，往往是一个人人生成成功的最大天赋。是的，不管他是你的对手或朋友亦或是办公室的同事，也不管他对你有什么潜在的敌意，用你宽容的心去客观地看待他，用你的善良去仔细发觉和渲染他那一点点的美，真诚友善的心态帮助你拥有一种生命博大的气度，你就拥有了一种成为伟人的天赋。





## 【情景导入】

### 电影中的谈判





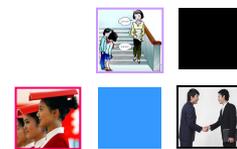
### 【情景导入】

#### 一、谈判前的准备，知己知彼

所谓知己知彼，百战百胜。谈判前的准备是不可缺少的，充分的准备让你成竹在胸，信心十足。

谈判代表要有良好的综合素质，谈判前应整理好自己的仪容仪表，穿着要整洁正式、庄重。男士应刮净胡须，穿西服必须打领带。女士穿着不宜太性感，不宜穿细高跟鞋，应化淡妆。布置好谈判会场，采用长方形或椭圆形的谈判桌，门右手座位或对面座位为尊，应让给客方。





### 【情景导入】

#### 二、谈判中，不卑不亢有礼有节

(一) 善于表达

(二) 多听少说

(三) 巧妙应答

(四) 无声语言





### 【案例分析】

#### 西乡南洲力挫巴克斯傲气



#### 【评析】

西乡南州在谈判上善于抓住巴克斯语言上的弱点展开攻势，最后取得令人满意的效果。毫无疑义，任何人都不会是十全十美的，难免有自己的弱点，而傲气者而一旦被别人抓住弱点进行攻击，也就瓦解了其傲气的资本。



## 第四节 接待礼仪，细节决定成败



### 【情景导入】

蒙哥马利，一次改变历史的握手



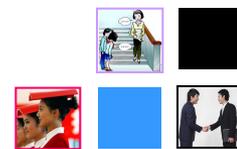


### 【知识详解】

#### 一、称呼礼仪

称呼是指人们在正常交往应酬中，彼此之间所采用的称谓语。在日常生活中，称呼应当亲切、准确、合乎常规。正确恰当的称呼，体现了对对方的尊敬或亲密程度，同时也反映了自身的文化素质。一个得体的称呼，会令彼此如沐春风，为以后的交往打下良好的基础，否则，不恰当或错误的称呼，可能会令对方心里不悦，影响到彼此的关系乃至交际的成功。





### 【知识详解】

#### （一）常用的称呼方法

1.称呼姓名

2.称呼职务

3. 称呼职称

4.称呼学衔

5.称呼职业

6.称呼亲属





### 【知识详解】

#### （二）称呼的技巧

1.初次见面要注意称呼

2.称呼对方时不要一带而过

3.关系越熟越要注意称呼





### 【知识详解】

#### 二、介绍礼仪，社交范围得以扩大

##### （一）自我介绍

1.应酬式

2.工作式

3.交流式

4.礼仪式

5.问答式





### 【知识详解】

二、介绍礼仪，社交范围得以扩大

(二) 介绍他人

1. 介绍时机

2. 介绍顺序

3. 注意事项





### 【知识详解】

#### 三、握手礼仪

##### （一）握手的顺序

握手的顺序，应当根据握手双方的社会地位、年龄、辈分、性别和宾主身份来确定，按照“尊者在先”的原则，即尊者先伸手才能相握。上级与下级之间、长辈与晚辈之间，应是前者先伸手，后者先问候，待前者伸手后才能相握。

在男士与女士之间，女士伸手后，男士才能相握，如女士无握手之意，男士可点头或鞠躬致意即可；若男方已是祖辈年龄，则男方先伸手也是适宜的。

宾主之间，客人来访抵达，主人应首先伸手表示欢迎，客人告辞时，应由客人先伸手表示辞行，主人才能相握，否则便有逐客之嫌。





### 【知识详解】

#### （二）握手的要素

一般要注意到握手姿势、握手时间的长短和握手的力度等。

相握的双方在别人介绍之后，或者相互问候的同时，各自伸出右手，彼此之间保持一步左右的距离，手略向前下方伸出，拇指张开，其余四指自然并拢并微微内曲，以手掌和手指与对方的手扣合。伸手的动作要稳重、大方、迅速，不能有迟疑的感觉，态度要亲切、友善、热情。右手与人相握时，左手应当空着，并贴大腿外侧下垂，以示用心专一。





### 【知识详解】

#### 四、名片礼仪

##### （一）名片的递送

首先准备好名片，整齐地放在名片夹、盒或口袋中，要放在易于掏出的口袋或皮包里。不要把自己的名片和他人的名片或其它杂物混在一起，以免用时手忙脚乱或掏错名片。出席重大场合，一般要自备好名片。

递送名片的场合也要注意。如果你正好处在一群陌生人中，最好的办法是让别人先发名片。不要在一群陌生人中到处传发自己的名片，会让人觉得你是推销员。最好是有选择的递送名片。递送名片的顺序一般是：“先客后主，先低后高”。





### 【知识详解】

#### （二）名片的接受

当别人递名片时，你就要做好接受名片的准备了。接受名片时应起身，面带微笑注视对方。接过名片时应说：“谢谢”，随后有一个微笑阅读名片的过程，可将对方的姓名职位念出声来，并抬头看看对方的脸，使对方产生一种受重视的满足感。然后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束，不必急于将对方的名片收藏起来。

#### （三）名片的存放

接过对方的名片，切不可随意地放在桌上、茶几上、衣服兜里。应该放在西服左胸的上衣口袋里或者是名片夹里以示尊重。如果是女士，可以放到自己的手提包的内层里。





### 【知识详解】

#### 五、座次礼仪

##### （一）乘车座次礼仪

如果是专职司机开车，此时座位的尊位在后排的右座，但座次同时变化为后排为上，前排为下。如果是主人开车，一般前排座为上，后排座为下；以右为上，以左为下。乘坐主人驾驶的轿车时，最重要的是不能令前排座空着。一定要有一人坐在那里，以示相伴。

##### （二）会议座次礼仪

商务接待常常会安排会议，作为职场人士坐对位置是非常重要的。在座次安排上，首先要看会议的性质。政务会议、国企内部的大型会议，一般仍然遵守“左为上”的原则；其他商务、社交、涉外活动一般遵循“以右为尊”的国际惯例。座次礼仪遵循：面门为上、远门为上的原则。





### 【知识详解】

#### 六、电梯礼仪

##### （一）出入电梯要讲礼貌

当伴随客人、尊长、领导、女士乘坐电梯，可先行进入电梯，一手按“开门”按钮，另一手按住电梯侧门，礼貌地说“请进”。进入电梯后，按下客人、尊长、领导、女士要去的楼层按钮。

##### （二）电梯内的寒暄

电梯内，如果有熟识的同事、长辈、领导等，可视情况决定是否寒暄。打破沉默，增进同事和上下级的了解，寒暄是最好的方法。





### 【知识详解】

#### 七、鞠躬礼仪

鞠躬起源于中国。商代有一种祭天仪式“鞠祭”：祭品为猪、牛、羊等，将整体弯卷成圆的鞠形，再摆到祭处奉祭，以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。这种习俗一直保持到现在，不少地方逢年过节，祭拜祖先后天地时，人们总把整只鸡鸭卷成圆形，或把猪头猪尾放在一起，表示其头尾相接，这就是由鞠祭演变而来的。人们在现实生活中，逐渐援引这种形式来表达自己对地位崇高者或长辈的崇敬。于是，弯一弯腰，象征性地表示愿把自己作为鞠祭的一个牺牲品而奉献对方。这就是鞠躬的起源。





### 【案例分析】

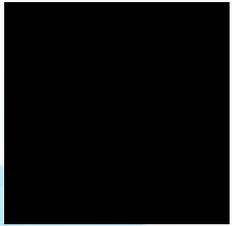
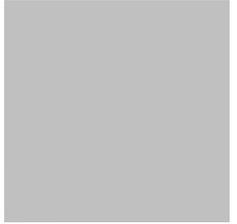
#### 周总理的称呼艺术



#### 【评析】

称呼是人际关系中传情达意不可缺少的手段。得体的称呼能在交谈开始就营造出一种和谐的氛围，使交际打开局面顺利进展。周恩来的称呼技巧，于平凡中见神奇，值得我深入研究。





Thank You!