

<<员工文明礼仪手册>>

图书基本信息

书名：<<员工文明礼仪手册>>

13位ISBN编号：9787504478283

10位ISBN编号：7504478288

出版时间：2012-10

出版时间：中国商业出版社

作者：王昱培

页数：205

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<员工文明礼仪手册>>

前言

礼仪是文明社会约定俗成的行为准则。

在我国，礼仪一直是国家、民族文化中的重要组成部分，也是人们在日常生活中必须掌握的一门学问。

一个人想要融入社会，就要对社会上的习俗和规范做详细了解，并以此来规范自己的言行。

随着社会经济的发展，国内企业与国外企业的合作交流也日益增多，我们的传统礼仪文化与西方礼仪文化相互碰撞、融汇，形成了当今更完善合理的职场礼仪文化，礼仪的概念和内容以及形式、功能也有所改变。

为了适应社会的发展，企业员工学习礼仪，并且熟练掌握礼仪这门学问已经成了大势所趋。

当今社会，人们越来越注重礼仪，良好的礼仪和文明的作风，能够体现出一个人的修养、风度和魅力，也能帮人们营造良好的人脉关系，建立坚实的人际关系基础。

所以，良好的礼仪对每个人的家庭幸福、职场发展、社会交际起着非常重要的作用。

在职场中，拥有良好的礼仪，可以帮助你在职场上有更好发展，一个人如若不知礼，不仅会遭人耻笑，也会给自己的事业带来极其严重的负面影响。

知礼懂礼守礼的人，会严格把握自己的言行举止和外部形象，给人以严谨、成熟、做事干练、有修养的印象，因此，这样的人更容易得到上司的青睐、同事的帮助以及合作者的认可。

礼仪对于我们生活和工作的重要意义不言而喻，但是员工在日常工作和生活中应该如何做才能养成良好的礼仪习惯呢？

这本《员工文明礼仪手册》详细地向员工介绍了应该如何从个人的言谈举止和穿衣打扮等细节入手养成讲文明、懂礼仪的良好行为习惯，同时也列举了员工在办公室、会议等各种场合中应该注意避免的礼仪禁忌。

让读者在了解了礼仪规范的各种规定之余，也对于生活和工作中各种失礼行为提出批评，避免失礼行为给自己带来的各种困扰和负面影响。

文中采用现实案例与礼仪规范相结合的论述方式，让读者更好地了解礼仪对于我们工作和生活的重要性，帮助读者成为拥有良好礼仪的人，让你无论是在工作还是生活中都有得体的言谈，优雅的举止，进而成为生活中、职场上等处处受欢迎的人。

<<员工文明礼仪手册>>

内容概要

中华民族，礼仪之邦；炎黄子孙，知书达礼。

作为企业的一员，我们要从自身做起，从一言一行做起，做一个文明有礼的员工，为建设共同的幸福家园添砖加瓦。

这本《员工文明礼仪手册》详细地向员工介绍了应该如何从个人的言谈举止和穿衣打扮等细节入手养成讲文明、懂礼仪的良好行为习惯，同时也列举了员工在办公室、会议等各种场合中应该注意避免的礼仪禁忌。

让读者在了解了礼仪规范的各种规定之余，也对于生活和工作中各种失礼行为提出批评，避免失礼行为给自己带来的各种困扰和负面影响。

《员工文明礼仪手册》中采用现实案例与礼仪规范相结合的论述方式，让读者更好地了解礼仪对于我们工作和生活的重要性，帮助读者成为拥有良好礼仪的人，让你无论是在工作还是生活中都有得体的言谈，优雅的举止，进而成为生活中、职场上等处处受欢迎的人。

<<员工文明礼仪手册>>

作者简介

王昱培，高级心理咨询师，资深礼仪培训师，美好人生专业导师。

现为多家高校和企业的顾问和培训老师，专注于研究两性关系及性格魅力提升的课题。

胡丽萍 文学硕士，自由撰稿人。

从事成功励志、职场生存、职工素质教育与文明礼仪等方面的研究工作多年，致力于为广大企业提供员工培训服务，对员工素质提升和文明礼仪修炼方面的研究颇有见解。

近几年来，出版了多部职场礼仪专著。

<<员工文明礼仪手册>>

书籍目录

第一章 讲文明，懂礼仪——拥有良好文明礼仪风范的职工让企业焕发新风采1.每一个员工都是企业的“形象大使”2.“讲文明，懂礼仪”从自我开始3.告别邋遢：让自己做一个有魅力的职工4.享受工作，热爱企业，从改变自身精神面貌做起5.企业永远需要拥有良好文明礼仪风范的职工第二章 知礼节，好沟通——文明礼仪是立身之本，更是职工间沟通的基石1.有礼有节更易沟通2.上司面前，做一个有礼貌的下属3.沟通时不要窥探他人隐私4.沟通出现尴尬情况：懂得给别人台阶下5.工作交接，要有礼仪6.藏在眼神里的学问：让眼睛说话7.适时的文明幽默让沟通轻松顺畅第三章 巧说话，赢机遇——能把话说“巧”说“妙”的职工才最受领导的青睐1.做一个会说巧话的职工2.赞美恭维要恰如其分3.用语言赢得机遇：语言是文明礼仪的重要表现工具4.话题雷区：别让你的话引起同事的反感5.掌握说话艺术，学会委婉说“不”6.赞美要讲究方式方法7.微笑说话让你更有魅力第四章 会穿戴，守规范——让规范着装成为一种习惯，让自己时刻为企业“增光添彩”1.每一名职工穿衣打扮都要守规范2.做一个衣着得体的优秀职工3.千万别在企业中玩“时装潮流”4.穿好职业装，尽显职业风采5.穿衣打扮必须要注意发型搭配6.饰物佩戴必须得当7.鞋袜的选择也很重要第五章 举止间，要优雅——别让不雅的举止为你抹黑的同时也让企业形象受损1.优秀职工都有优雅的行为举止2.矫健的走姿让你前程似锦3.清除自己身上的不雅行为4.当众吸烟让你的形象大打折扣5.解读身体语言，增加职工个人魅力6.不在领导面前“手舞足蹈”7.正确的站姿让你在职场一片坦途第六章 开会时，不争吵——不要让会场变成战场，文雅得体的发言让会议更高效1.优雅开会：让自己成为会场上的“礼仪代表”2.工作会议：流程一定要清晰3.会场上要为别人留点面子4.别在会议桌上吹毛求疵5.讲话时手势要恰到好处6.参加会议活动时要礼待勤杂人员第七章 办公室，礼相待——在办公室处处失礼的职工，必定在企业中处处碰壁1.办公室礼仪：做一个受欢迎的好职工2.不要在办公室直呼上司的名字3.不要让你的办公桌乱成一团4.上、下班不得不遵守哪些礼节5.不要做不该在办公室做的事情6.别在办公室里吃有“味”的食物7.办公室学问：像尊重客户一样尊重同事8.办公室里遇到难堪怎么办第八章 待客户，礼为先——有礼有节的职工最容易从客户手中为企业赢得“利润”1.与客户打交道之时的语言艺术2.小名片，大作用：名片的使用礼仪3.拜访客户要预约，再熟也要守礼仪4.送礼不是一件简单的事情5.与客户寒暄要有“度”6.拜访客户该怎么选择衣着服饰7.与客户握手也是一套必须掌握的礼仪8.接待客户必须要注意的事项第九章 形象佳，重细节——做好细节让礼节更到位，也让你永远保持职场魅力1.进出电梯必须掌握的礼仪细节2.注重礼仪细节的职工最有魅力3.回答领导提问时要注意的细节4.化妆时候应注意的礼仪细节5.公共场合要注意的礼仪细节第十章 通讯礼，须清楚——接打电话发邮件，文明礼貌必须讲1.接听电话时必须掌握的职场礼仪2.拨打电话时必须掌握的职场礼仪3.传真很简单，礼仪却很多4.信函礼仪：必须掌握的职场礼仪5.发短信时千万要注意的礼仪6.商务请柬的礼仪7.别让你的手机铃声影响别人第十一章 小餐桌，大学问——不要让饭桌成为展现自己与企业不良风范的“显示器”1.做一个“有好吃相”的优秀员工2.宴会上必须掌握的礼仪3.就餐中一定要注意的事项4.餐桌上的聊天艺术5.取消宴会或推迟宴会之时的礼仪6.餐桌上饮酒的礼仪7.吃完“埋单”之时的礼仪事项第十二章 生活中，不失礼——生活中有礼有节，职场上人缘更好1.生活中与同事交往必须讲礼仪2.参加同事婚事，绝对不能失礼3.探望同事父母，绝对要注意礼貌4.探望生病同事，不要引发不愉快5.参加同事派对应该注意的礼仪6.同事互赠礼品：不要因为礼物伤了感情7.用礼仪架起同事之间的“朋友之桥”

<<员工文明礼仪手册>>

章节摘录

中国素有“礼仪之邦”之称，因此我们都知道文明礼仪在人们工作、生活中所起到的重要作用。文明礼仪与法律法规不同，它是一种约定俗成的规范，是依靠个人自觉遵守的，不是被强制执行的道德标准，所以礼仪更能体现出一个人的思想道德水平、文化修养以及交际能力等方面的素质。

《论语》中有这样一句话：不学礼，无以立。

意思是讲，一个不讲究礼仪的人，是没有立足之地的。

所以，要想成就事业，先要学会做人处事。

由此看来，文明礼仪就是每一个人的名片，我们的穿着打扮、举手投足、言谈举止这些小事都能间接体现出我们每个员工的精神风貌和素质修养，也能在一定程度上决定我们事业的成就和发展前景。

每个员工都是企业的组成细胞。

一个企业、单位的整体形象，都是通过企业、单位中的每个成员的精神风貌体现出来的，从这个意义上说，企业中的每一位员工都是企业的“形象大使”。

对于企业来说，礼仪是企业文化、企业精神的重要表现方式，在规模较大的正规企业中，对员工礼仪都有非常高的要求。

因此，企业员工讲明文，懂礼仪不仅是员工自己的责任，更是对企业和集体的责任。

或许有人会说：工作能力才是员工在企业中立足的最重要基础，这是我们在事业中取得成就的硬件，而礼仪充其量只是个软件。

事实上并非如此，如果员工忽略了文明礼仪的重要性，就可能给自己的生活和工作带来意想不到的恶劣后果。

某市的一家大型食品加工厂为了进一步扩大生产规模，达到上市要求，厂领导决定与国外知名企业合作引进外资。

与该厂洽谈合资的是日本一家大型食品生产企业，中、日企业双方的合资谈判代表经过历时三个月的洽谈，终于达成了合作意向，这让全厂上、下的员工们都欣喜不已。

因为合资成功就意味着企业能迅速扩大规模，而员工的福利和待遇也会有显著提高。

在签约前，日本代表要求看看中方的生产现场，企业领导很痛快就答应了他们的请求，带着日方代表到生产车间参观。

然而让企业领导和员工们意外的是，正是这一次参观行动，让本来已经谈成的合资计划破产了。

原来，日方代表来到生产车间的时候，对企业的生产现场非常满意。

但是当他们要离开车间的时候，一位代表看到一名员工随意在地上吐了一口痰，正是这个细节让本来已经准备离开的代表们停下了脚步，几位日方代表站在一起讨论了一会，终于给出了中止合资签约的决定。

日方代表说：“食品生产是一个卫生要求非常严格的生产过程，如果企业不能让员工在这个过程中严格要求自己，那么这个企业的经营和管理是存在严重问题的。

对企业来讲，员工的个人素养就代表着一个企业的形象。

”’ 就这样，一个数千万元的合资项目被一口痰冲跑了。

全厂员工在埋怨那个吐痰的员工同时，也反思着自己的行为。

“一口痰”看似是件小事情，但是它却能打乱企业盼重要决策，也能毁掉一个企业的形象。

上面这个案例，告诉我们这样一个事实：员工的个人形象、素质对企业有着极其深远的影响。

在工作现场吐一口痰，看似只是不文明的行为，但在特定的时候，却能让自己所在的企业遭受巨大的损失，为企业带来极其恶劣的影响。

随着社会发展，国内企业与国外企业的交流也日益频繁，因此，企业要求员工争做讲文明、懂礼仪的“企业形象大使”，并期望员工良好的文明礼仪能为企业带来良好的口碑和影响，加强企业竞争力。

为实现这个目标，就需要员工在仪容、服饰、行为举止、表情、谈吐等各个方面不断规范化，努力掌握日常交往、社交、职场以及商务等特定场合的礼仪规定。

虽然文明礼仪涉及的范围很广，从日常生活到特定场合都有不少规范，但只要我们在日常工作和生活

<<员工文明礼仪手册>>

的过程中遵循以下几个原则，力争成为一个讲文明，懂礼仪的员工：（1）讲文明，懂礼仪从我做起。

礼仪是一张个人素质的名片，想要把自己打成一个素质高雅，文明懂礼的人，就应该不断学习掌握一些礼仪知识，同时意识到自己的行为对于集体乃至整个社会的影响。

只有具备了这种意识，才有可能自觉加强个人礼仪学习，规范个人行为，加强个人修养。

（2）打好修养基础。

礼仪能体现出一个人的修养和素质，同样的道理，自身修养和素质都很高的人，也一定具备文明和规范的举止。

因此良好的修养是文明礼仪的基础。

（3）时刻把尊重放在心上。

人们常说：只有你尊重别人时，别人才会尊重你。

当我们奉行尊重他人的原则时，自然而然地与人为善，礼貌相待，才能形成良好的工作气氛和社会风气。

（4）持之以恒，坚持不懈。

讲文明，懂礼仪不仅是社会、集体对我们的要求，这也是我们每个人的良好习惯的展现。

形成好习惯的过程是漫长的，需要我们在日常生活和工作中坚持不懈，是一个需要不断学习和升华的过程。

员工掌握了以上几点原则，勤力修炼，我们都可以成为讲文明，懂礼仪的标兵，也必然是企业里最受欢迎的“形象大使”，为企业的兴盛与发展，做出自己的贡献。

P2-4

<<员工文明礼仪手册>>

编辑推荐

礼仪对于我们生活和工作的重要意义不言而喻，但是员工在日常工作和生活中应该如何做才能养成良好的礼仪习惯呢？

这本《员工文明礼仪手册》详细地向员工介绍了应该如何从个人的言谈举止和穿衣打扮等细节入手养成讲文明、懂礼仪的良好行为习惯，同时也列举了员工在办公室、会议等各种场合中应该注意避免的礼仪禁忌。

让读者在了解了礼仪规范的各种规定之余，也对于生活和工作中各种失礼行为提出批评，避免失礼行为给自己带来的各种困扰和负面影响。

本书由王昱培、胡丽萍著。

<<员工文明礼仪手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>