

办公室礼仪篇

北京航信工会
系列小知识讲座

2014.03

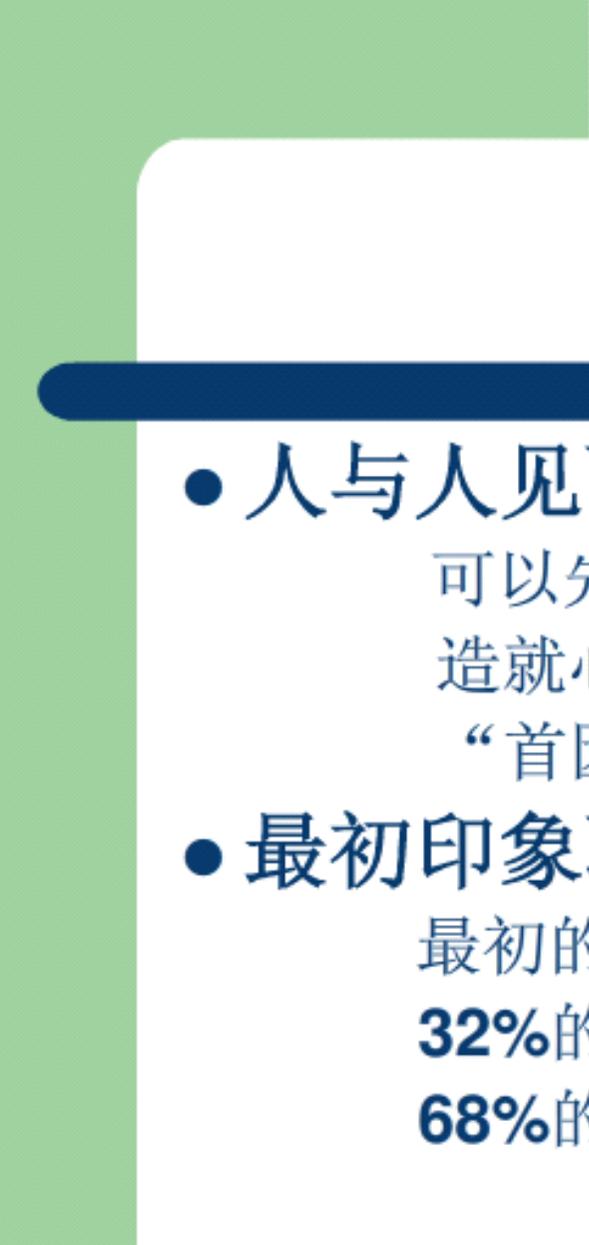
什么是礼仪？

来源：

在西方，礼仪一词最早见于法语，原意是法庭上的通行证。当进入英文后，就有“礼仪”的含义，意即“人际交往的通行证”。

概念：

是人们在社会各种具体交往中，为了表示互相尊重而体现在语言、仪态、风度等方面，约定俗成的、共同认可的规范和程序。



- 人与人见面的第一印象

- 可以先声夺人；
 - 造就心理优势；
 - “首因效应”

- 最初印象取决于

- 最初的**7秒-2分钟**；
 - 32%**的口语；
 - 68%**的态势语

礼仪的核心是什么？

- 礼仪的核心是尊重为本。尊重二字，是礼仪之本，也是待人接物的根基。
- 尊重分自尊与尊他。

自尊

- 首先是自尊为本，自尊自爱，爱护自己的形象。
- 其次要尊重自己的职业。“闻道有先后，术业有专攻”。
- 第三要尊重自己的公司。

尊重他人

对不同人的尊重体现的个人修养：

- 尊重上级是一种天职
- 尊重下级是一种美德
- 尊重客户是一种常识
- 尊重同事是一种本分
- 尊重所有人是一种教养

为什么要重视礼仪?

- 塑造形象作用
- 协调关系作用
- 增进效益作用
- 传播沟通作用



办公室基本礼仪

仪表礼仪

妆容礼仪
服饰礼仪
仪态礼仪
表情神态礼仪

办公室沟通礼仪

(接待礼仪、**Face to Face**、
电话、**E-Mail**、电梯等)

其他

一、仪表礼仪

何谓仪表呢？

仪表是指人的外表。如妆容、服饰、仪态等。



一、仪表礼仪——妆容礼仪

- 职员必须仪表端庄、整洁

1. 头发
2. 指甲
3. 胡子
4. 口腔
5. 女性职员化妆

一、仪表礼仪——服饰礼仪

- 工作场所服装应清洁、方便，不追求过于夸张的修饰
 1. 衬衫
 2. 领带
 3. 鞋子
 4. 女性职员服装
 5. 工作时不宜穿大衣或过分雍肿的服装

男士基本要求

- 不求华丽、鲜艳；“三色”原则
- 着西装八忌：
 - 西裤过短
 - 衬衫放在西裤外
 - 不扣衬衫扣
 - 西服袖子长于衬衫袖
 - 领带太短
 - 西服上装两扣都扣上（双排扣西服除外）
 - 西服的衣、裤袋内鼓鼓囊囊
 - 西服配便鞋

- 女士着西装时要注意“六不”
 - 套装不允许过大或过小
 - 不允许衣扣不到位
 - 不允许不穿衬裙
 - 不允许内衣外露
 - 不允许随意搭配
 - 不允许乱配鞋袜

颜色的含义

- 黑色 象征神秘、庄重、刚强、坚定等；
- 白色 象征纯洁、明亮、朴素、高雅、神圣等；
- 黄色 象征炽热、光明、高贵、权威、庄严、希望等；
- 大红色 象征活力、热烈、激情、喜庆、福禄、爱情、革命等；
- 粉红色 象征温馨、温情、柔和等；
- 紫色 象征高贵、华贵、庄重等；
- 橙色 象征快乐、热情、活泼等；
- 绿色 象征生命、青春、自然、朝气、新生等；
- 浅蓝 象征纯洁、清爽、文情、梦幻等；
- 深蓝 象征自信、沉静、深邃、平稳等；
- 灰色 象征中立、和气、文雅等；
- 褐色 象征谦和、平静、沉稳、亲切等；

服饰色彩搭配得当，

可使人显得端庄优雅、风姿绰约

- 同种色彩搭配，如深红与浅红、深绿与浅绿、深灰与浅灰等，这样搭配的上下衣，可以产生一种和谐、自然的色彩美；
- 临近色相配，如红与黄、橙与黄、蓝与绿等色的配合；
- 主色调相配，以一种主色调为基础色，再配上一二种或几种次要色，使整个服饰的色彩主次分明、相得益彰。
- 男性的服装以不超过三种颜色为好。
- 女子常用的各种花型面料，色彩也不要过于堆砌，色彩过多，显得太浮艳、俗气；不同色彩相配，常采用对比手法，在不同色相中，红与绿、黄与紫、蓝与橙、白与黑都是对比色，对比的色彩，既有相互对抗的一面，又有互相依存的一面，在吸引人或刺激人的视觉感官的同时，产生出强烈的审美的效果。

一、仪表礼仪——仪态礼仪

- 在公司内职员应保持优雅的姿势和动作

1.站姿 2.坐姿 3.行姿 4.握手

行姿礼仪：从容，轻盈，稳重

基本要求：

方向明确
步幅适度
速度均匀
重心放准
身体协调
造型优美

不当行姿：

横冲直撞
悍然抢行
阻挡道路
遵守秩序
蹦蹦跳跳
制造噪音
步态不雅

表情神态礼仪

1、细心聆听

聆听者六要素 (SOFTEN)

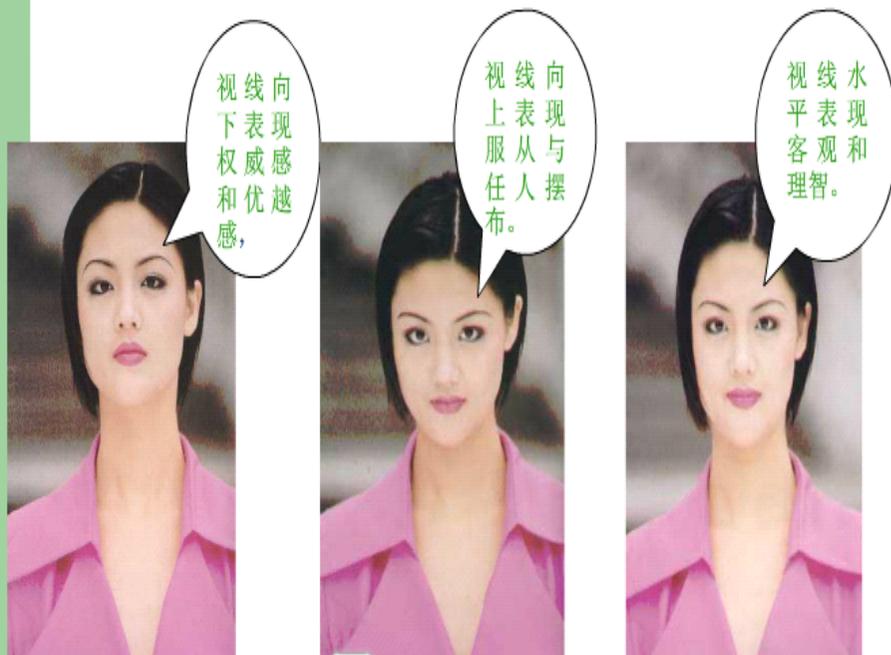
- S——微笑 (Smile)
- O——准备注意聆听的姿势 (Open Posture)
- F——身体前倾 (Forward Lean)
- T——音调 (Tone)
- E——目光交流 (Eye Communication)

2、微笑

- 赋予人好感 (热情、修养和魅力)
- 增加友善和沟通、消除隔阂
- 调节情绪, 宜于身心健康



3、目光



二、办公室沟通礼仪——

接待礼仪

接待来访客人规范三要素：

◆点头微笑示意

◆接待三声：

——来有迎声

——问有答声

——去有送声

◆文明十字：

“你好、请、谢谢、对不起、再见”

运用文明十字可化险为夷、排忧解难。

1、礼仪三到——眼到、口到、意到

- 眼到：要有目光的交流，注视别人目光应友善，采用平视，必要的时候仰视，与人目光交流时间**3-5**秒，其他时间看嘴巴和眼部中间的位置，注视对方的时间是对方与你相处时间的**1/3**。
- 口到：讲普通话，热情正确称呼；交谈一般选择大家共同感兴趣的话题。
- 意到：通过微笑把友善、热情表现出来，不卑不亢，落落大方，不能假笑、冷笑、怪笑、

2、人际关系的3A原则

- (1) **Accept**接受对方
- (2) **Appreciate**重视对方
 - a\不提缺点
 - b\善于使用尊称
 - c\记住对方
- (3) **Admire**赞美对方
要善于发现并善于欣赏对方的长处

3、与人保持适当距离

从礼仪和保证健康的角度来讲一般保持一两个人的距离最为适合。

1、办公桌的礼仪（4S）

- 整理
- 清洁
- 清扫
- 习惯

2、纸张：

很多公司对纸张的使用都有着严格的要求，我们公司也不例外。

3、用电：

在中午的休息时间或办公区长时间无人时，应该自觉关闭电灯及电脑显示器等。

4、水杯：

一次性水杯的使用
员工水杯的使用

建立良好的人际关系

同事之间建立良好的人际关系，是正常、顺利工作的基本保证，因此，我们需要注意以下几点：

也许这些是你忽略的，但是希望你在以后的工作中

