

# 知书识礼

职场篇

## 办公礼仪：谨慎细致 严守规范



职场人在工作中有三个地方是最常出现的,那就是办公室、谈判桌、会议室,大部分工作都是在这三个地方完成的。因此,办公礼仪也是体现一个职场人专业与否的一个衡量标准。

朱玉婷

### 办公室：温馨有序 专业严谨

人的一生有两个重要的地方,办公室和家庭。而在办公室里,创造一个温馨的办公软硬环境也是工作的重要组成部分,一个好的办公环境和办公进程能让人效率倍加。

**办公桌礼仪** 办公桌应放在房间中光线较好的地方,多人办公桌应用隔板隔开使彼此工作不受干扰。办公桌是最容易弄脏的地方,要随时整理,摆在桌面上的东西要少,使办公桌的空间尽量大。抽屉里也要分段整理,使自己取放方便。

**电话礼仪** 电话铃声响过两声之后接听电话,是一个最为合适恰当的时机。规范电话用语:接听电话,首先应自报家

门。对外接听要报出单位名称,内部接听要报出部门名称。在工作电话中,尽量采用积极主动的语气,声调应是愉快的,语速应是较慢的,拥有能让对方产生共鸣的热情。

**邮件礼仪** 邮件不能允许空白主题,这是一种最基本的方式。最好注明是来自某某公司或部门的邮件,便于收件者保存和整理。主题切忌含糊不清,不要用混乱无实际意义的主题。邮件在行文上应该具备商务公函的要素,简明扼要、条理清晰等在此不做阐述。尤其要注意的是,切忌在公务邮件中使用网络语言。每封邮件的结尾都应该进行签名。签名

档可包括姓名、公司、部门、职务、电话、传真、地址等信息。

**传真礼仪** 本人或本单位所用的传真机号码,应被正确无误地告知对方重要的交往对象。在有必要向对方发送传真前,最好先通报一下。发送传真时,必须按规定操作,并以提高清晰度为要旨,内容简明扼要,在发送传真时,一般不可缺少必要的问候语与致谢语。在收到他人的传真后,应当在第一时间内即刻采用适当的方式告知对方,以免对方惦念不已。需要办理或转交、转送他人发来的传真时,千万不可拖延时间,耽误对方的要事。

#### 受访人 小可 医药公司文员

**职场心得** 每天在办公室里都是处理邮件、接听电话、发发传真这样

看似很琐碎的事情。但这样的小事正体现你的专业和细致,要注重细

节,工作中很多时候都是细节决定成败。

### 谈判桌：恪守诚信 有礼有节

**事前准备** 商务谈判之前首先要确定谈判人员,与对方谈判代表的身份、职务要相当。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。谈判前应应对谈判主题、内容、议程做好充分准备,制定好计划、目标及谈判策略。

**谈判原则** 谈判中,报价要明确无误,恪守信用,不欺蒙对方。在谈判中报价不得变换不定,对方一旦接受价格,即不再更改。讨价还价事关双方利益,容易因情急而失礼,因此更要注意保持风度,应心平气和,求大同,容小异。发言应文明礼貌。出现冷场时主方要灵活处理,可以暂时转移话题,稍作松弛。如果确实已无话可说,则应当机立断,暂时中止谈判,稍作休息后再重新进行。主方要主动提出话题,不要让冷场持续过长。

**签约礼仪** 签约仪式上,双方参加谈判的全体人员都要出席,共同进入会场,相互致意握手,一起入座。双方都应设有助签人员,分立各自一方代表签约人外侧,其余人排列站立在各自一方代表身后。助签人员要协助签字人员打开文本,用手指明签字位置。双方代表各在己方的文本上签字,然后由助签人员互相交换,代表再在对方文本上签字。签字完毕后,双方应同时起立,交换文本,并相互握手,祝贺合作成功。其他随行人员则应该以热烈的掌声表示喜悦和祝贺。

#### 受访人 黄薇 外企职员

**职场心得** 谈判是门大学问,从初入门时跟着领导去谈判到现在自己独当一

面,中间已经八年过去了。最深刻的体会就是谈判一定要事先做好充分的准

备,尽可能地估计所有能出现的情况和应对措施,这样现场就不至于乱了阵脚。



### 会场上：精心策划 周密部署

会议礼仪是职场中人必须掌握的基本礼仪之一。大中型会议的组织工作是一项细致而又复杂的工作。作为主办方必须对会议活动中的各个环节进行精心策划、周密部署。

**会议接待** 比较正规的会议,从筹备时起,就必须安排专人负责接待工作,这是会议能否成功的重要因素之一。选择知礼懂礼守礼和执行力强的人负责接待工作,有必要对接待人员进行一个短期或短时的培训,以便让他们尽可能多地迅速掌握一些基本的接待礼仪规范。由会议的主办方制定好会议期间的活动行程,以便让一切接待工作都能够有条不紊地进行。来客在会议期间的主要行程内容和要点必须详尽;接待方对可能出现的意外应当有应急预案,对行程因种种原因进行调整的可能性应当有

一定的思想准备,并制定好行程安排的备用方案。

**座次安排** 职场会议座次安排都必须遵循“中央为上和前排为上”的原则,通俗规范的说法是:“中央高于两边,前排高于后排”,这是所有职场礼仪中最通行的一种礼仪规范了。不同的礼仪有不同的规范。政务礼仪、公务礼仪、有政府背景的社交礼仪中的座次规范遵循三项基本原则:中央为上、前排为上、左边(指中央之人的左手边)为上。国际礼仪、商务礼仪及涉外的社交礼仪中的座次规范同样遵循三项基本原则:中央为上、前排为上、右边(指中央之人的右手边)为上。

**与会者礼仪** 所有与会者都必须衣着整洁、仪态大方、按时到会、进出有度、依照会议安排入座就坐,不要与邻座小声说话,不要拨打手机、不要接听手机、也不要看与会议内容无关的

材料或书籍,更不要在会议桌上打盹甚至睡觉。每听完别人的发言时应当鼓掌致意,中途因故退场时应当设法向主持人或到会领导请假,得到同意后应轻手轻脚,以便不影响旁人。

#### 受访人 王靖 国企办公室秘书

**职场心得** 三个月前做过一个全国性行业会议的接待,当时也是

自己第一次接手。会议接待真是事无巨细,那些天精神都处于高度紧

张几近崩溃的状态。这一次会议很能锻炼人,心细谨慎,考虑周到。



### 办公场所禁忌

在办公室、谈判桌、会议室这些办公场所,有需要遵守的原则,也有不能触碰的禁忌。

#### 过分注重自我形象

一些人在办公桌上摆着化妆品、镜子和靓照,有时还忙里偷闲照照镜子、补补妆。这不仅给人一种工作能力低下的感觉,而且在众目睽睽之下不加掩饰,实在有伤大雅。

#### 缺乏公共观念

单位里的一切公共设施都是为了方便大家,以提高工作效率,打电话也好、传真、复印也好都要注意爱惜保护它们。然而有些人给好友拨个电话就聊上一两个小时,在办公室这样的公共场合,不仅公话私用,还影响了他人的工作。

#### 把办公室当自家居室

中午自带的饭盒用电炉加热一下,再煮点小菜做汤,一顿挺丰盛的午餐有了,饭后将餐具之类随手一放。可下午上班后,同事们要在这样充满菜味的屋子进进出出,感觉实在不妙。

#### 高声喧哗

有什么话慢慢讲,别人也一样会重视你。然而一些人常常在和别人讲话时,高声喧哗、口若悬河、旁若无人,其实,你的文质彬彬,才可以影响别人和你一起维持文明环境的。

#### 随便挪用他人东西

那些未经许可随意挪用他人物品,事后又不打招呼的人,实在显得没有一点教养。至于那些用后不归还原处,甚至经常忘记归还的人,就更低一档了。

#### 偷听别人讲话

如果其他两人在私下谈话,你却停下手中活,伸长两只耳朵听,或者是别人在打电话时,你两眼紧盯打电话的人,耳朵灵得像兔子,这些都会使你在别人眼中的形象大打折扣。

#### 对同事的客人表现冷漠

无论是谁的朋友踏进你办公室的门,就是你的客人,而你就是主人。如果做主人的你一言两语就把客人推掉,或一看就不认识就不加理睬,这些都有失主人的风度。

张亚琴

