# 商务职场礼仪

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-08-08

*商务职场礼仪 商务职场礼仪1 随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识、由每位服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可模仿的。也就是说，在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞...*

商务职场礼仪

商务职场礼仪1

随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识、由每位服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可模仿的。

也就是说，在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。怎样把客户服务放在首位，最大限度为客户提供规范化、人性化的服务，以满足客户需求，是现代企业面临的最大挑战。所以，现代企业必须在服务上下功夫，才能在同行业中获得持续、较强的竞争力。

一位银行家朋友对在高尔夫球场上谈生意颇有心得，首先，打球时你和朋友会置身在舒适的自然环境里，而户外又经常会有好天气和美丽的景色。其次，你们会有四五个小时自由交流的时间，很难用其他方式达到这么长的时间。那样你就有机会在正常情况下进行更多的交流，就可以更好地去了解对方的处事方式。对我而言，没有什么能与高尔夫运动媲美。

球场上注意表现你的老板或者客户也许不会注意你的挥杆，不过他们绝对会在意你的表现以及其他行为举止。一位精通商业高尔夫的朋友这么说。

礼仪：礼者，敬人也，是做人的要求，是尊重对方;仪，是形式，是要把礼表现出来的形式，两者相辅相成，在国际活动接待中缺一不可。

礼仪三要素包括：礼仪是交往艺术，交往强调互动，互动看结果;礼仪是沟通技巧，沟通强调理解;礼仪是行为规范，规范就是标准。

中国人讲礼仪是一种自我修炼，是律己行为，管住自己，独善其身;而国际礼仪讲的是交往艺术，是待人接物之道。礼仪要求人和人打交道保持适当距离，距离产生美感，适当的距离是对对方的尊重。国际交往中，拉开距离如果适当，有助于交往的顺畅;换言之，不要随便套近乎。人际交往要使用称呼，国际惯例是使用尊称，而尊称的一个基本技巧是就高不就低。

职场礼仪，是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。学会这些礼仪规范，将使一个人的职业形象大为提高。职业形象包括内在的和外在的两种主要因素，而每一个职场人都需要树立塑造并维护自我职业形象的意识。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪有助于完善和维护职场人的职业形象，会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上，做一个成功职业人。成功的职业生涯并不意味着你要才华横溢，更重要的是在工作中你要有一定的职场技巧，用一种恰当合理方式与人沟通和交流，这样你才能在职场种赢得别人的尊重，才能在职场中获胜。李绘芳老师表示，职场礼仪的基本点非常简单，简单概括，有如下几点：

>1、介绍礼仪

首先，要弄清职场礼仪与社交礼仪的差别。职场礼仪没有性别之分。比如，为女士开门这样的绅士风度在工作场合是不必要的，这样做甚至有可能冒犯了对方。请记住：工作场所，男女平等。

其次，将体谅和尊重别人当作自己的指导原则。著名服务营销专家李绘芳老师表示，尽管这是显而易见的，但在工作场所却常常被忽视了。

进行介绍的正确做法是将级别低的人介绍给级别高的人。例如，如果你的首席执行官是琼斯女士，而你要将一位叫做简史密斯的行政助理介绍给她，正确的方法是琼士女士，我想介绍您认识简史密斯。如果你在进行介绍时忘记了别人的名字，不要惊慌失措。你可以这样继续进行介绍，对不起，我一下想不起您的名字了。与进行弥补性的介绍相比，不进行介绍是更大的失礼。

>2、握手礼仪

握手是人与人的身体接触，能够给人留下深刻的印象。当与某人握手感觉不舒服时，我们常常会联想到那个人消极的性格特征。强有力的握手、眼睛直视对方将会搭起积极交流的舞台。女士们请注意：为了避免在介绍时发生误会，在与人打招呼时最好先伸出手。记住，在工作场所男女是平等的。

>3、电子礼仪

电子邮件、传真和移动电话在给人们带来方便的同时，也带来了职场礼仪方面的新问题。虽然你有随时找到别人的能力，但这并不意味着你就应当这样做。在现在的许多公司里，电子邮件充斥着笑话、垃圾邮件和私人便条，与工作相关的内容反而不多。请记住，电子邮件是职业信件的一种，而职业信件中是没有不严肃的内容的。李绘芳老师表示，传真应当包括你的联系信息、日期和页数。未经别人允许不要发传真，那样会浪费别人的纸张，占用别人的线路。

>4、道歉礼仪

即使你在社交礼仪上做得完美无缺，你也不可避免地在职场中冒犯了别人。如果发生这样的事情，真诚地道歉就可以了，不必太动感情。表达出你想表达的歉意，然后继续进行工作。将你所犯的错误当成件大事只会扩大它的破坏作用，使得接受道歉的人更加不舒服。当只有你一个人存在时，就是你最能体现道德的时候，是你最能体现境界的时候。

>5、电梯礼仪

电梯虽然很小，但是在里面的学问不浅，充满着职业人的礼仪，看出人的道德与教养。

1.一个人在电梯里不要看四下无人，就乱写乱画，抒发感想，搞的电梯成了广告牌。

2.伴随客人或长辈来到电梯厅门前时，先按电梯按钮;电梯到达门打开时，可先行进入电梯，一手按开门按钮，另一手按住电梯侧门，请客人们先进;进入电梯后，按下客人要去的楼层按钮;行进中有其他人员进入，可主动询问要去几楼，帮忙按下。电梯内尽可能电梯内尽量侧身面对客人，不用寒暄;到达目的楼层，一手按住开门按钮，另一手并做出请出的动作，可说：到了，您先请!客人走出电梯后，自己立刻步出电梯，并热诚地引导行进的方向。

>6、着装礼仪

职业女士的着装仪表必须符合她本人的个性，体态特征、职位、企业文化、办公环境，志趣等等。女强人不应该一味模仿办公室里男士的服饰打扮，要有一种做女人真好的心态，充分发挥女性特有的柔韧，一扫男士武断独裁。

>7、商务餐礼仪

身为白领阶层，一些商务性的工作餐是避免不了的。然而，怎样礼仪正确地吃顿工作餐，却并不是为很多人所知晓。一些大公司、大客户，甚至通过工作餐，很容易地对某人的教育程度和社会地位迅速作出判断。而且在某些餐厅必须遵守一些最严格的规定，因此在这方面您应该具备一些简单的知识，有正确的举止和饮食方式，以免出丑或使客人尴尬。

>8、面试礼仪

职场面试者发现与面试官交谈，特别是与多位面试官交谈时，会有莫名的紧张感。于是坐立不安，手脚不听使唤，无法专心回答面试官的问话，导致整场面试糟糕透了。这些举动肯定都被面试官看在眼里，结果可想而知。女性在面试入座时，双腿并拢并斜放一侧，双脚可稍有前后之差，如果两腿斜向左方，则右脚放在左脚之后;如果两腿斜向右方，则左脚放置右脚之后。

这样对方从正面看双脚是交成一点的，腿部线条更显修长，也显得颇为娴雅。若女性穿着套裙，入座前应收拢裙边再就坐，坐下后，上身挺直，头部端正，目光平视面试官。坐稳后，身子一般占座位的2/3，两手掌心向下，自然放在两腿上，两脚自然放好，两膝并拢，面带微笑保持自然放松。

总之，职场礼仪是企业形象、文化、员工修养素质的综合体现，我们只有做好应有的礼仪才能为企业在形象塑造、文化表达上提升到一个满意的地位。

商务职场礼仪2

>化妆是女人对职场的起码尊重

苏苏说她有多重人格，至少有双重人格，在工作场合，她是一个兼具气场和气质的干练女白领，在爱人、闺蜜面前，她又是一个拧不开矿泉水瓶的娇滴小女人。可能每个人身上都有双重或者多重人格（Dissociative Disorders），而每一种人格都对应的具备一套独立的、且至少能够说服自己的理念。

对于多重人格，苏苏说到她公司的一位同事——阿麦，创意时追求细节、无限完美，外形上却不拘小节、大大咧咧。苏苏的公司是一家广告媒介公司，主要工作是就方案策划、方案竞标、方案执行，阿麦的方案无论从创意、文字、PPT设计都几近完美，可是，每到跟客户展示的时候，要么价格被拍低、要么被委婉拒绝，这让阿麦百思不得其解。而同样的方案，苏苏去汇报、展示，哪怕表述得不是那么到位，却总是能很快的获得客户的认可。

阿麦最近跟了一个CSAE，前期接触都很顺利，给客户提案的时候，客户总是以各种理由打回修改，改了无数次、折腾了将近一个月，公司领导实在没耐心了，就让苏苏跟阿麦一起去提案，这次，立马搞定了客户。

为此事，苏苏特意找到我，问我阿麦到底是哪里出了问题。

我认真的看了苏苏给的阿麦设计的展示材料，确实很完美，为什么会这样呢？苏苏又给我看了阿麦的朋友圈。

我对苏苏说，为了这个案子，阿麦应该没少熬夜，本来就粗糙的皮肤，肯定熬得跟机关枪打过了一样吧！

苏苏不想听我的打趣，说，少扯蛋，说重点。

我问苏苏知道为什么吗？她摇头，我说，只因为你比阿麦漂亮，就这么简单。

苏苏得瑟了一下，又很无奈地说，爹生妈养的，她也没有办法改变不是，看来，这还是一个看脸的世界。

其实，社会就是这么残酷，就是一个看脸的世界，特别是在服务行业，如果车模、礼仪小姐都长残了，谁有好心情去看车展？就像，上了高中，你会发现初中的小女孩都很清秀；上了大学，你会发现中学的小女孩都很干净；出了社会你会发现大学的小女孩都很单纯。哪怕她们都不会化妆，你都会盛赞那是自然美，一方面，你的潜意识过滤了那些长相超出想象的人；另一方面，你对你大学时代暗恋、相恋的对象怀着美好的回忆。

进入职场就不一样了，不化妆、不打扮，并不代表就有自然美，比如只有自然，没有美呢？

你觉得你选择素颜是为了给别人一个真实的你，可你又是否想过，你的素颜也有可能不仅没给别人真实的你，说不定还毁了别人对你认知的世界观。

你可以美丽地告诉你的同事、你的上司，为了这个案子昨天熬了个通宵，而不必挂着厚重的眼袋、黑眼圈和腊黄的脸，告诉他们为了这个案子你熬了个通宵，对于工作，我们只看中结果，美丽的你会给结果加分，但素颜却只会打折扣。小细跟、小西装、漂亮的口红、靓丽的黑睫毛，如果我是客户，会给你泡100块1壶的好茶；人字拖、运动服、耷拉的眼袋和枯死的睫毛，只适合喝我1块10壶的茶。

其实，除了女人外，干净，也是男人对职场最起码的尊重。在工作场合，相比人字拖和运动服，皮鞋和西装绝对有更大的话语权。就如现在的女生所喜欢的大叔，沉稳、多金是隐性词，干净平整的衣服、皮鞋，不苟的发型，厚重的语调和逻辑的谈吐，更是直接吸引的显性特征。

虽然，不是所有的化妆、分场合衣饰搭配的人就是成功人士，但成功人士都懂会化个妆、在不同场合配不同的衣服、首饰。

所以，别说你有多热爱工作、有多努力，假如你没有女神般的容貌，还是化个妆吧，哪怕化个眉、提个睫毛，别说你要的就是自然美，如果天生并不一定丽质的你，只有自然，没有美呢？

商务职场礼仪3

称呼，一般是指人们在交往应酬中彼此之间所采用的`称谓语。选择正确的、适当的称呼，既反映着自身的教养，又体现着对他人的重视程度，有时甚至还体现着双方关系所发展到的具体程度。

职场商务人员在正式场合所使用的称呼，主要应注意如下两点。

>（一）称呼正规

在工作岗位上，人们所使用的称呼自有其特殊性。下述正规的五种称呼方式，是可以广泛采用的。

1.称呼行政职务。在人际交往中，尤其是在对外界的交往中，此类称呼最为常用。意在表示交往双方身份有别。

2.称呼技术职称。对于具有技术职称者，特别是具有高、中级技术职称者，在工作中可直称其技术职称，以示对其敬意有加。

3.称呼职业名称。一般来说，直接称呼被称呼者的职业名称，往往都是可行的。

4.称呼通行尊称。通行尊称，也称为泛尊称，它通常适用于各类被称呼者。诸如“同志”、“先生”等，都属于通行尊称。不过，其具体适用对象也存在差别。

5.称呼对方姓名。称呼同事、熟人，可以直接称呼其姓名，以示关系亲近。但对尊长、外人，显然不可如此。

>（二）称呼之忌

以下四种错误称呼，都是职场人员平日不宜采用的。

1.庸俗的称呼。职场人员在正式场合假如采用低级庸俗的称呼，是既失礼，又失自己身份的。

2.他人的绰号。在任何情况下，当面以绰号称呼他人，都是不尊重对方的表现。

3.地域性称呼。有些称呼，诸如，“师傅”、“小鬼”等，具有地域性特征不宜不分对象地滥用。

4.简化性称呼。在正式场合，有不少称呼不宜随意简化。例如，把“张局长”、“王处长”称为“张局”、“王处”，就显得不伦不类，又不礼貌。

商务职场礼仪4

>1握手礼仪

一、握手的顺序

主人、长辈、上司、女士主动伸出手，客人、晚辈、下属、男士再相迎握手。

二、握手的方法

1、一定要用右手握手。

2、要紧握双方的手，时间一般以1~3秒为宜。当然，过紧地握手，或是只用手指部分漫不经心地接触对方的手都是不礼貌的。

3、被介绍之后，最好不要立即主动伸手。年轻者、职务低者被介绍给年长者、职务高者时，应根据年长者、职务高者的反应行事，即当年长者、职务高者用点头致意代替握手时，年轻者、职务低者也应随之点头致意。和年轻女性或异国女性握手，一般男士不要先伸手。男士握手时应脱帽，切忌戴手套握手。

4、握手时双目应注视对方，微笑致意或问好，多人同时握手时应顺序进行，切忌交叉握手。

5、在任何情况拒绝对方主动要求握手的举动都是无礼的，但手上有水或不干净时，应谢绝握手，同时必须解释并致歉。

6、握手时首先应注意伸手的次序。在和女士握手时，男士要等女士先伸手之后再握，如女士不伸手，或无握手之意，男士则点头鞠躬致意即可，而不可主动去握住女士的手;在和长辈握手时，年轻者一般要等年长者先伸出手再握;在和上级握手时，下级要等上级先伸出手再趋前握手。另外，接待来访客人时，主人有向客人先伸手的义务，以示欢迎;送别客人时，主人也应主动握手表示欢迎再次光临。

7、握手时一定要用右手，这是约定俗成的礼貌。在一些东南亚国家，如印度、印尼等，人们不用左手与他人接触，因为他们认为左手是用来洗澡和上卫生间的。如果是双手握手，应等双方右手握住后，再将左手搭在对方的右手上，这也是经常用的握手礼节，以表示更加亲切，更加尊重对方

>2仪表礼仪

1、化妆的原则

(1)扬长避短

突出美化自己脸上富有美感之处，掩饰面部的不足，以达到化妆的最佳效果。

(2)淡妆适宜

一般来说，化妆有晨妆、晚妆、上班妆、社交妆、舞会妆等多种形式，他们的浓淡程度都存在差别。因此，化妆的浓淡要根据不同的时间和场合来选择。如工作妆要简约、清丽、素雅，而舞会妆则可浓艳。

(3)化妆避人

化妆或补妆应该遵循修饰避人的原则，选择无人的地方，如化妆间、洗手间等，切忌在他人面前肆无忌惮地化妆或补妆。一般情况下，女士在用餐、饮水、出汗等之后应及时为自己补妆。

2、化妆禁忌

(1)化妆的浓、淡要视时间、场合而定;

(2)不要在公共场所化妆;

(3)不要在男士面前化妆;

(4)不要非议他人的化妆;

(5)不要借用他人的化妆品;

(6)男士不要过分化妆。

4、白领女士的禁忌

(1)发型太新潮禁忌;

(2)头发如乱草禁忌 ;

(3)化妆太夸张禁忌;

(4)脸青唇白禁忌;

(5)衣装太新潮禁忌;

(6)打扮太性感禁忌;

(7)天天扮“女黑侠” 禁忌;

(8)脚踏“松糕鞋”。

>3举止礼仪

当看见顾客时，应该点头微笑致礼，如无事先预约应先向顾客表示歉意，然后再说明来意。同时要主动向在场人都表示问候或点头示意。

在顾客家中，未经邀请，不能参观住房，即使较为熟悉的，也不要任意抚摸或玩弄顾客桌上的东西，更不能玩顾客名片，不要触动室内的书籍、花草及其它陈设物品。

在别人(主人)未坐定之前，不宜先坐下，坐姿要端正，身体微往前倾，不要跷“二郎腿”。

要用积极的态度和温和的语气与顾客谈话，顾客谈话时，要认真听，回答时，以“是”为先。眼睛看着对方，注意对方的神情。

站立时，上身要稳定，双手安放两侧，不要背在背后，也不要双手抱在胸前，身子不要侧歪在一边。当主人起身或离席时，应同时起立示意，当与顾客初次见面或告辞时，要不卑不亢，不慌不忙，举止得体，有礼有节。

要养成良好的习惯，克服各种不雅举止。不要当着顾客的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手帕捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要发出声响，不要乱丢果皮纸屑等。这虽然是一些细节，但它们组合起来构成顾客对你的总印象。

需要说明一点的是：

当众化妆是男士们最讨厌的女性习惯。关于这一点，惯例放宽了。女性在餐馆就餐后，让人见到补口红，轻轻补粉，谁也不再大惊小怪。不过，也只能就这么一点，不能太过分。需要梳头，磨指甲，涂口红和化妆时，或者用毛刷涂口红时，请到化妆室，或盥洗室进行。在人前修容，是女性使男性最气恼的一个习惯。

同样，在人前整理头发、衣服及照镜子等行为应该尽量节制。

>4谈吐礼仪

1、求人原谅应说：包涵

欢迎顾客应叫：光顾

老人年龄应叫：高寿;

好久不见应说：久违;

客人来到应用：光临;

中途先走应说：失陪;

与人分别应说：告辞;

赠送作用应用：雅赠。

2.令人讨厌的行为

① 经常向人诉苦，包括个人经济、健康、工作情况，但对别人的问题却不予关心，从不感兴趣;

②唠唠叨叨，只谈论鸡毛小事，或不断重复一些肤浅的话题，及一无是处的见解;

③ 态度过分严肃，不苟言笑;

④ 言语单调，喜怒不形于色，情绪呆滞;

⑤ 缺乏投入感，悄然独立;

⑥ 反应过敏，语气浮夸粗俗;

⑦ 以自我为中心;

⑧ 过分热衷于取得别人好感。

3.社交十不要

◎ 不要到忙于事业的人家去串门，即便有事必须去，也应在办妥后及早告退;也不要失约或做不速之客。

◎ 不要为办事才给人送礼。礼品与关心亲疏应成正比，但无论如何，礼品应讲究实惠，切不可送人“等外”、“处理”之类的东西。

◎ 不要故意引人注目，喧宾夺主，也不要畏畏缩缩，自卑自贱。

◎ 不要对别人的事过分好奇，再三打听，刨根问底;更不要去触犯别人的忌讳。

◎ 不要拨弄是非，传播流言蜚语。

◎ 不能要求旁人都合自己的脾气，须知你的脾气也并不合于每一个人，应学人宽容。

◎ 不要服饰不整，肮脏，身上有难闻的气味。反之，服饰过于华丽、轻佻也会惹得旁人不快。

◎ 不要毫不掩饰地咳嗽、打嗝、吐痰等，也不要当众修饰自己的容貌。

◎ 不要长幼无序，礼节应有度。

◎ 不要不辞而别，离开时，应向主人告辞，表示谢意。

>商务职场最禁忌什么话

1、我不会做。

你不会做不是理由，更不是借口，凡事想办法，办法总比困难多，想办法的过程，就是学习的过程，学到的东西都是你自己的。

2、我觉得这样就差不多了。

一旦你骄傲自满，生活的进步节奏就会戛然而止。不论你对某件事多么擅长，总有可以不断提高的地方。学习一项新技能、发展一个新爱好或掌握一门新语言，让思维保持新鲜活力。

3、这不关我的事情。

说这句话的时候，自以为可以明哲保身，殊不知领导和同事已经给你贴上“失职失德”的标签。公司是一个团队，你是公司的一员吗?既然是公司的事情，怎么又会不关你的事情呢?

4、我不够优秀。

如果你总认为自己不够优秀、不够漂亮、不够资历、不够聪明或诸如此类，那么，这种自卑思想会从你的言行举止中透露出来。既然你连自己都不相信，那别人为何要相信你呢?

5、一直就是这么做的。

在职场中这么说等于没脑子，要是一直这么做的事情，还需要你干嘛?客户的要求是水涨船高，科技也是日新月异，自我的提升必须每时每刻都进行。

6、别人会怎么看我啊?

虽然你应该尽量与周围的人融洽相处，但也不必为了讨好别人而委屈自己的本性。如果别人不喜欢本真的你，那也是他们的问题和损失。

7、我讨厌这份工作。

如果你这么讲话只会给自己贴上负面的标签，还会扼杀整个团队的士气。经验告诉我们，你说的每一句话最后都会传到老板耳朵里。

8、我还是挑容易的事做吧。

你对那件事怕得要死?问题在于，那件事恰恰是你需要去做的。静下心来认真做你不愿意做的事情吧，因为不管喜不喜欢，这可能正是你亟待解决的问题。

9、我做不到。

人们不喜欢听“我做不到”这种话。这句话表示你根本就不会去尝试着完成工作。如果你因为缺乏必要的技能而真的做不到，请提供其他的解决方法。你要说你做得到什么，而不是你做不到什么。

10、这不是我分内的工作。

这句话一旦出口，你其实在暗示别人：你只打算做些最基本的、最低限度的任务，只要保证能按时拿到薪水就好。但要是你想保住你的工作，这样显然是不行的。

商务职场礼仪5

有助于建立良好的人际关系

在商务交往中，人们互相影响，互相作用，相互合作，如果不遵循一定的规范，双方就缺乏协作的基础。在众多的商务规范中，礼仪规范可以使人明白应该怎样做，不应该怎样做，哪些可以做，哪些不可以做，有利于确定自我形象，尊重他人，赢得友谊。

有助于维护商务人员和企业的形象

企业的形象是由该企业的一个个员工表现出来的，好的企业形象有助于企业在激烈的市场竞争中取得有利的地位，而不好的企业形象往往会导致一个企业的衰亡。商务人员或企业员工的形象就是他的形体外观和举止言谈在商务交往中在交往对象心目中形成的综合化，系统化的印象，是影响交往能否融洽，交往能否成功的重要因素。而商务礼仪就是塑造形象的非常重要的手段，如在人际交往中，言谈讲究礼仪使人文明;举止讲究礼仪使人高雅;行为讲究礼仪使人美好;穿着讲究礼仪使人增强自信。运用商务礼仪，可以在公众心目中塑造出良好的组织形象，使企业在激烈的市场竞争中立于不败之地并产生出很好的社会效应和经济效益。

增进商务人员之间的感情

在商务活动中，随着交往的深入，双方可能都会产生一定的情绪体验。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣;另一种是情感排斥。礼仪容易使双方相互吸引，增进感情，促使良好的人际关系的建立和发展。反之，如果不讲礼仪，粗俗不堪，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

提高商务活动的效益

众所周知，企业形象的好坏，有两个衡量指标：知名度和美誉度。知名度，通过大量的媒体广告可以提高;美誉度，实质上由员工素质和先进的管理模式所决定。好形象源于好服务，礼仪服务就是优质服务的重要内容，它通过规范服务人员的仪容，仪表，服务用语，操作程序等，使服务质量具体化，标准化，制度化，使顾客得到一种尊重，信任和感情上的满足，一但“回头客”的比重大大增加，就会给企业带来巨大的经济效益。

商务职场礼仪6

职场商务礼仪让你从容优雅的应对商务场合出现的问题。职场商务礼仪的复杂性要求职场人士利用职场商务礼仪中的关键点，使自己从容面对工作、社交活动中的各种挑战。

职场商务礼仪中很大一部分是人际的交往。当人置身于职场中时都不可避免的要与他人交往，这其中包括自己的上司、同事、客户等等，不同身份的人要用不同的方式进行沟通。因此交往的艺术其实也是沟通的艺术。

>职场商务礼仪之社交的礼仪

>一、同事交往的艺术

毕业已经两年的小王又找了一份工作，这已经是他的第八份工作了。问他为什么这么频繁的跳槽，他说在原来的单位总感觉别的同事老说的坏话，这样影响他的工作进行，只好跳槽。

我们说，一次两次跳槽原因是因为别人背后议论，但总是这样的话就要从自己身上找原因了。其实导致小王频繁跳槽的根本原因就是因为没有处理好同事之间的关系。

同事关系，主要有三种：一是与身边共事的同级同事的关系；二是与直接或间接指挥自己工作的上级领导的关系；三是与自己直接或间接指挥的下级同事的关系等。

职场交往中就要处理好与同事的关系，因为这直接关系到你的工作、事业的进步与发展。如果同事间相处和谐，就会心情愉快，有利于工作的顺利开展。反之，如果同事间关系紧张将阻碍个人事业的发展。

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。

处理好同事关系，礼仪方面应注意以下几点：

>1、尊重同事

人际交往的基础是相互尊重，在这个基础上才能正确处理好与同事的关系。而同事之间的关系是以工作为纽带的，不存在亲情关系，一旦失礼，很难像亲友那样用亲情弥补。

>2、物质往来要清楚

同事之间难免会有相互借钱、借物或馈赠礼品等往来，看是每一项都要记得清楚，其实是小款项也要记下，以免因遗忘导致误会。如果因特殊情况不能如期归还，一定要向对方说明情况。小事反应的是个人的人格问题。

3、不在背后议论同事的隐私，对自己的失误或同事间的误会，应主动道歉说明

同事间相处，不可背后议论他人的隐私，这是一种不光彩的、有害的行为。同时，同时间一时的误会在所难免。这个时候要主动想对方解释清楚，不可小肚鸡肠，任误会扩大。

>4、对同事的困难表示关心

同事的困难，通常首先会选择亲朋帮助，但作为同事，应主动问讯。对力所能及的事应尽力帮忙，这样，会增进双方之间的感情，使关系更加融洽。

>二、同事相处要保持距离

办公室恋情之所以不被很多职场人士接受，就是因为同事交往过程中的距离因素。办公室是处理公务的场所，太过亲密的关系会让人觉得不舒服。办公室恋情不但使双方丧失了自己的私人空间，也压迫了别人的私人空间。

因此，同事之间相处，重在把握一个字：度。

1.同事之间闲聊可以增进彼此感情，但是切忌不要事事明白，问话适可而止，这样同事们才会乐意接纳你。

2.“为什么xx总是和我作对？这家伙真让人烦！”、“xx总是和我抬杠，不知道我哪里得罪他了！”……这些非短流言是职场中的“软刀子”，是一种杀伤性和破坏性很强的武器，这种伤害可以直接作用于人的心灵，它会让受到伤害的人感到非常厌倦不堪。

3.不要随意伸手要钱，处理不好反而会使同事间的相处出现杂质。

职场商务礼仪之交谈的礼仪

>一、职场商务交谈中应把握的礼仪原则

1、真诚和尊重的原则

2、平等适度的原则

3、自信自律的原则

4、守信宽容的原则

>二、日常商务交谈中的礼节

1、判断对方感兴趣的主题，然后加入

2、说话中应该缓急有度说重点

3、谈话的时候可千万不要过分以个人为中心，应该随时注意对方的反应

4、交谈必须是平等的，交谈时要兼顾全局，不要冷落任何一个人

5、在参与多人交谈时，应表现出对谈话内容兴趣很大，而不必介意其他无关大局的地方

>三、谈话禁忌要避免

职场商务交谈中，一些不当行为要坚决避免：居高临下、自我炫耀、口若悬河、心不在焉、随意插嘴、节外生枝、搔首弄姿、挖苦嘲弄、言不由衷和故弄玄虚都是令人反感的行为。

同时，在交谈中私人感情要与工作分开，不要传播小道消息，这些留给同事们的都是一些坏印象，对同事之间的相处造成不便。

职场商务礼仪就是要告诉职场人士做一个成熟的人，懂得职场商务礼仪的人更加能够处理好与同事间的关系，赢得好的人缘。

商务职场礼仪7

1.开会时要尊重会议主持人和发言人。当别人讲话时，应认真倾听，可以准备纸笔记录下与自己工作相关的内容或要求。

2.不要在别人发言时说话、随意走动、打哈欠等，这是失礼的行为。会中尽量不离开会场，如果必须离开，要轻手轻脚，尽量不影响发言者和其他与会者，如果长时间离开或提前退场，应与会议组织者打招呼，说明理由，征得同意后再离开。

3.在开会过程中，如果有讨论，最好不要保持沉默，这会让人感到你对工作或对单位漠不关心。想要发言时应先在心里有个准备，用手或目光向主持人示意或直接提出要求。

4.发言应简明、清楚、有条理，实事求是。反驳别人不要打断对方，应等待对方讲完再阐述自己的见解，别人反驳自己时要虚心听取，不要急于争辩。

5.男性商务职场礼仪的具体化，使职场人士，不管是跟同事间，或者是客户间，都能以礼待人，树立好的职业形象。事实上他们在这个招商会上才第一次见面，说话也不超过十句，我很纳闷。等到招商会结束后，那位客户还一直打电话来很想做代理，但老板却交代就说他不在公司。

6.带着纳闷我忍不住问原因，老板说，首次见面，他留给我的印象是不懂基本的商务礼仪，问题出在他跟我握手，他伸给我的手不但看起来毫无生机，握起来更像一条死鱼，冰冷、松软、毫无热情。

7.当我握他的手时，他的手掌也没有任何反应，握手的这几秒钟，他就留给我一个极坏的印象。他的心可能和他的手一样的冰冷。他的手没有让我感到对我的尊重，他对我们的产品也并不重视。

8.作为一个地区的代理商，居然不懂得基本的握手方式，他显然不是那种经过高级职业训练的人。让这样的人代理产品的话，是赚不到钱不说，说不定还会把产品形象搞坏。

9.在商务场合当中，礼节、礼貌都是人际关系的润滑剂，能够非常有效地减少人与人之间的摩擦，最大限度的避免人际冲突，使商务场合的人际交往成为一件非常愉快的事情。

10.良好商务礼节能营造良好的商务交往氛围，为企业的合作奠定良好的基础;相反，可能会给企业造成不良的影响和带来巨大的损失。

商务职场礼仪8

1.规范行为。礼仪最基本的功能就是规范各种行为。在商务交往中，人们相互影响、相互作用、相互合作，如果不遵循一定的规范，双方就缺乏协作的基础。在众多的商务规范中，礼仪规范可以使人明白应该怎样做，不应该怎样做，哪些可以做，哪些不可以做，有利于确定自我形象，尊重他人，赢得友谊。

2.传递信息。礼仪是一种信息，通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情，使别人感到温暖。在商务活动中，恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任，进而有助于事业的发展。

3.增进感情。在商务活动中，随着交往的深入，双方可能都会产生一定的情绪体验。它表现为两种情感状态：一是感情共鸣，另一种是情感排斥。礼仪容易使双方互相吸引，增进感情，导致良好的人际关系的建立和发展。反之.如果不讲礼仪，粗俗不堪，那么就容易产生感情排斥，造成人际关系紧张，给对方造成不好的印象。

4.树立形象。一个人讲究礼仪，就会在众人面前树立良好的个人形象;一个组织的成员讲究礼仪，就会为自己的组织树立良好的形象，赢得公众的赞省。现代市场竞争除了产品竞争外，更体现在形象竞争。一个具有良好信誉和形象的公司或企业，就容易获得社会各方的信任和支持，就可在激烈的竞争中处于不败之地。所以，商务人员时刻注重礼仪，既是个人和组织良好素质的体现，也是树立和巩固良好形象的需要。

商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。商务礼仪的核心是一种行为的准则，用来约束我们日常商务活动的方方面面。商务礼仪的核心作用是为了体现人与人之间的相互尊重。这样我们学习商务礼仪就显得更为重要。我们可以用一种简单的方式来概括商务礼仪，它是商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

仪容仪表是指个人的形象。言谈举止是指每一个人在商务活动中的职业表现。

>商务礼仪的作用

作用：内强素质，外强形象。具体表述为三个方面：

>1、提高个人素质

商务人员的个人素质是一种个人修养及其表现。如在外人面前不吸烟、不在大庭广众前喧哗。

>2、有助于建立良好的人际沟通

>3、维护个人和企业形象

商务礼仪最基本作用是“减灾效应”：少出洋相、少丢人、少破坏人际关系，遇到不知事情，最稳妥方式是紧跟或模仿，以静制动。如西餐宴会上女主人是第一次序，女主人就座其他人才能就座，女主人餐巾表示宴会开始，女主人拿起刀叉其他人才可以吃，女主人把餐巾放在桌子上表示宴会结束。

>一、个人层面

1、和谐融洽的人际关系的有效手段;

2、有效地提升个人的文明修养;

3、塑造良好职业形象。

>二、企业层面

1、良性客户关系的基本组成部分;

2、企业形象的重要构成;

3、提高服务质量，增加效益的必要手段商务礼仪职场必要性商务礼仪职场必要性。

人际关系是一种对立统一的关系。人与人之间既有相互依存、互相吸引的一面，也有相互分离、相互排斥的一面。当相互依存占支配地位时，就表现为人际吸引，当相互分离占支配地位时，就表现为人际排斥。人际排斥对人际关系是有害的，有时甚至会对人际交往产生极大的负面影响。

如何搞好人际交往呢?首先应排除妨碍建立良好人际关系的各种不良因素。影响人际交往的不良因素主要有：

(1)相处距离，首先是空间距离。在同一办公室、同一场合、同一活动圈内，都容易因经常相遇、接触、沟通、互相帮助而建立起良好的人际关系，即友谊关系。良好人际关系的建立在于交往双方相互吸引产生的相互接纳，发现对方的思想、态度、兴趣、为人处事等有自己喜欢和感兴趣的地方，于是继续交往与沟通，在继续交往与沟通中达到进一步的相知，从而结为知交。

(2)一个人的品格、能力影响着人际关系的建立。人们都羡慕优良、能力出众的人。真诚、坦率、乐于助人、谦虚、谨慎、严于律己、宽以待人的人，对人有吸引力;能力较强的人，容易引起他人的敬佩感，自愿与他建立良好的人际关系。一般来说，人们更倾向于喜欢精明又有小缺点的人，心理学上称此现象为“仰巴脚效应”。意思是指精明的人不经心犯点小错误，不仅不影响他的优点，反而使人觉得他也和常人一样，会犯错误，有平凡的一面，使人感到好接受，产生安全感。

(3)由交往而建立密切的人际关系，重要的条件是交往双方的相互吸引。如果一方对另一方热情、羡慕，而另一方却表现冷漠、蔑视，就不可能建立良好的人际关系。引起交往双方相互吸引的因素是双方的相似与互补。

除了相似与互补能够导致交往双方相互吸引外，还有仪表也是一个因素。一个相貌举止端庄大方、谈吐优雅不俗的人，给人形成的第一印象总是良好的，这本身就是一种吸引力量，使人愿意与之继续交往，并对其言行多从好的方面设想、解释。这就有助于双方建立良好的人际关系。

(4)人际知觉是指对人与人之间相互关系的认知商务礼仪职场必要性。它包括一个人对自己与他人之间关系的识知和对他人与他人之间关系的认知。人际知觉所认知的对象是人际关系。人际知觉的良好印象会促进良好人际关系的建立、维持和发展;相反，人际知觉印象的不良，则对良好的人际关系的建立与维持起阻碍破坏作用。

>三、其次应注意人际交往中的艺术。

(1)在人际交往中寻找共同点，求大同。人际关系的建立和改善，必须是建立在关系双方共同的利益与需要的基础上，在人际交往过程中，要清醒地意识到彼此需求的共振是吸引双方的粘合剂。当然，共同永远是一个相对概念，每人的经历、使命和情绪各不相同，不能抱着求全的幻想。要有大将风度，切忌斤斤计较、患得患失。

(2)知彼知己，因势利导。孙子说：“知彼知己，百战不殆。”在交际过程 ，要充分估计自己与对方在关系中所处的地位，了解对方的目的、要求、长项和弱点，估计自己能在多大程度上影响甚至改变对方的态度，根据对方的情况设计交际方案，行动时便成竹在胸。不过，计划难以预测变化。现代社会气象万千，变化无常，领导者在交际场上要适应这种节奏，另外面对突发性事件，要稳定自己的情绪，迅速理顺各种利益，调整原定方案，淡化紧张气氛。可以用转移视线的方法，或顺水推舟，抓住时机，广交朋友，联谊四方。当己方处于不利地位时，要临危不乱，失意不失礼。对失败者更要周到，不能势利。

(3)了解心态，把握情感，重在交流。人们常用对牛弹琴来讽刺不辨对象、不合时宜、盲目行动的荒唐做法。在交际场上，应杜绝这种愚蠢之举。交际是情感的交流，是人的一种心理现象。复杂的人际关系常常使人在结交时悲喜交织，苦乐参半。一次交际中引起的苦恼，会影响另一次交际的情绪，造成情感表达的不适当，使预期目标流产。要避免这种状况，就要学会控制自己的情绪，及时地进行心境转换，同时摆脱对方情绪的影响，以一个玩笑或一句妙语去掉感觉上的不快。

相互交流是理解的桥梁。直接交往是交流，特别是建立感的最有效的形式，即使宿怨较深，通过直接见面交往，也可消除误会，所谓“相逢一笑泯恩仇”。在面对面面俱到的接触中，双方使用口语，没有中介物，可以更直接、方便和集中地表达各自的感情，使相互之间影响力加大。

我国素有“礼仪之邦”的美称，崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今，我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征，是中华民族美德的体现。礼仪，作为一种传统美德，具有历史的传承性，具有不衰的生命力。

在商务交往中涉及的礼仪很多，但从根本上来讲还是人与人之间的交往，所以我们习惯把商务礼仪界定为商务人员交往的艺术。 顾名思义，商务礼仪是指在人们商务交往中适用的礼仪规范，是在商务交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和手段。礼出于俗，俗化为礼。商务礼仪的操作性，就是应该怎么做，不应该怎么做商务礼仪职场必要性礼仪培训。在商务交往中做到“约束自己，尊重他人”才能使人们更轻松愉快地交往。“为他人着想”不仅是商务交往、也是人与人之间正常交往的基本原则。所以说学习并正确的运用商务礼仪既是一个人内在修养和素质的外在表现，又是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。在人际交往中进行相互沟通就一定要掌握商务礼仪的技巧。从个人的角度来看，掌握一定的商务礼仪有助于提高人们的自身修养、美化自身、美化生活。并能很有效的促进的社会交往，改善人际关系，还有助于净化社会风气。试想一下，一个微笑，一句关怀都能给人以心灵上的温暖，并且可以使自己的心情也随之愉快起来，何乐而不为呢?

从企业的角度来说，掌握一定的商务礼仪不仅可以塑造企业形象，提高顾客满意度和美誉度，并能最终达到提升企业的经济效益和社会效益的目的。商务礼仪是企业文化、企业精神的重要内容，是企业形象的主要附着点。但凡国际化的企业，对于商务礼仪都有高标准的要求，都把商务礼仪作为企业文化的重要内容，同时也是获得国际认证的重要软件。商务礼仪是构成形象的一个更广泛的概念。而形象就是商务人士的第一张名片!在当今竞争日益激烈的社会中，越来越多的企业对企业自身的形象以及员工的形象越来越重视。专业的形象和气质以及在商务场合中的商务礼仪已成为在当今职场取得成功的重要手段，同时也是已成为企业形象的重要表现

商业礼仪包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等，相信没有人愿意因为自己在社交场合上，因为失礼而成为众人关注的焦点，并因此给人们留下不良的印象。由此可见掌握商务礼仪在商业交往中就显得非常必要了。所以，学习商务礼仪，不仅是时代潮流，更是提升竞争力的现实所需。我们身为金地集团的员工，是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出我们自身的素质，而且折射出我们金地集团的企业文化水平和经营方针。我们的一举一动，行为举止都时刻代表着公司的形象，所以，不管在任何社交场所下，只要我们做为金地集团的员工代表着公司，就一定要做到约束自己，尊重他人，树立良好的企业形象。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找