# 职场礼仪的基础常识

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2025-05-12

*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。了解和熟悉职场礼仪才能让自己在职场中游刃有余地生存，下面是小编为大家整理的一些职场礼仪的基础常识，欢迎阅读。 1、办公室里五大礼仪地图 我的许多朋友从农村来到城市，开始是做工人的，因...*

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。了解和熟悉职场礼仪才能让自己在职场中游刃有余地生存，下面是小编为大家整理的一些职场礼仪的基础常识，欢迎阅读。

1、办公室里五大礼仪地图

我的许多朋友从农村来到城市，开始是做工人的，因为他们自强不息，进修了大专，开始做了办公室职员，有的是接线员，有的是秘书，更多的做了推销员，经常出入office。她们都认为懂得职场礼仪是多么重要。

遵循一些礼仪规范，了解、掌握并恰当地应用职场礼仪会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上哦。

2、社交中的黄金原则

(1)对朋友的态度要永远谦恭，要常常微笑着同别人交谈，交往。

(2)对周围的人要时时保持友好相处的关系，寻找机会多为别人做些什么， 例如，你的邻居病了，你能想到为他做一碗可口的汤，别人对你就会经久难忘。

(3)当别人给你介绍朋友时，你应集中精力去记住人家的名字。在以后的交往中，你一见面就能叫出他的名字，人家就会觉得这个人很热情，很有心。

(4)要学会容忍，克服任性，要尽力理解别人，遇事要设身处地为别人着想。做到这一点就能让朋友感到亲切、可信、安全。

办公桌的礼貌

我们办公室有十张办公桌，情形却大不一样。只有一两张是整洁的，其他都是惨不忍睹。我一看到凌乱的办公桌，就对这个桌子的主人打了折扣。

所以奉劝大家，保持办公桌的清洁是一种礼貌。

想说说在办公室里用餐的事,使用一次性餐具,最好吃完立刻扔掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。如果突然有事情了，也记得礼貌地请同事代劳。容易被忽略的是饮料罐，只要是开了口的，长时间摆在桌上总有损办公室雅观。如茶水想等会儿再喝，最好把它藏在不被人注意的地方。

吃起来乱溅以及声音很响的食物最好不吃，会影响他人。食物掉在地上，最好马上捡起扔掉。餐后将桌面和地面打扫一下，是必须做的事情。

有强烈味道的食品，尽量不要带到办公室。即使你喜欢，也会有人不习惯的。而且其气味会弥散在办公室里，这是很损害办公环境和公司的形象。

在办公室吃饭，时间不要太长。他人可能按时进入工作，也可能有性急的客人来访，到时候双方都不好意思。在一个注重效率的公司，员工会自然形成一种良好的午餐习惯。

准备好餐巾纸，不要用手擦拭油腻的嘴，应该及时擦拭。嘴里含有食物时，不要贸然讲话。他人嘴含食物时，最好等他咽完再跟他讲话。

电梯间里的礼貌

电梯很小，但是在里面的学问好大呢。

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。

电梯内尽可能不寒暄。电梯内尽量侧身面对客人。

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。

有借有还的礼貌

有借有还，再借不难，这是妈妈在我小时候告诉我的。

假如同事顺道替你买外卖，请先付所需费用，或在他回来后及时把钱交还对方。若你刚好钱不够，也要在次日还清，因为没有人喜欢厚着脸皮向人追债。同样地，虽然公司内的用具并非私人物品，但亦须有借有还，否则可能妨碍别人的工作。还有就是严守条规，无论你的公司环境如何宽松，也别过分从中取利。可能没有人会因为你早下班15分钟而斥责你，但是，大模大样地离开只会令人觉得你对这份工作不投入、不专一。此外，千万别滥用公司的电话长时间聊天，或打私人长途电话。

洗手间的礼貌

我有一回在洗手间遇到同事，当时正在想事情，没有主动打招呼，同事也没跟我打招呼，她认为我高傲，这样后来我们之间好像就有了一种隔膜。

所以，在洗手间遇到同事不要刻意回避，尽量先和对方搭话。千万不要装做没看见把头低下，给人不爱理人的印象。也不要与上司在同一时间上洗手间，特别是洗手间小的情况下。

有的洗手间采用封闭的门扉，在有人敲门时，应回答：我在里面!

拜访客户的礼貌

我常出门拜访顾客，有时会很紧张。后来自己摸索，时间长了，加上别人告诉的经验，也就不觉得紧张。

第一条规则是要准时。如果有紧急的事情，或者遇到了交通阻塞，立刻通知你要见的人。如果打不了电话，请别人替你通知一下。如果是对方要晚点到，你要充分利用剩余的时间。例如坐在一个离约会地点不远的地方，整理一下文件，或问一问接待员是否可以利用接待室休息一下。

当你到达时，告诉接待员或助理你的名字和约见的时间，递上您的名片以便助理能通知对方。如果助理没有主动帮你脱下外套，你可以问一下放在哪里。

在等待时要安静，不要通过谈话来消磨时间，这样会打扰别人工作。尽管你已经等了20分钟，也不要不耐烦地总看手表，可以问助理他的上司什么时候有时间。如果等不及，可以向助理解释一下并另约时间。不管你对助理的老板有多么不满，也一定要对他有礼貌。

当你被引到经理的办公室时，如果是第一次见面应做自我介绍，如果已经认识了，只需互相问候并握手。

一般情况下对方都很忙，你要尽可能快地将谈话进入正题。清楚直接地表达你要说的事情。说完后，让对方发表意见，并要认真地听，不要辩解或不停地打断对方讲话。你有其他意见的话，可以在他讲完之后再说。

3、员工谈话礼仪规范

谈话是人们交流感情，增进了解的主要手段。在人际交往中，一般人都讲究听其言，观其行，把谈话作为考察人品的一个重要标准。因此在社交活动中，谈话中说的一方和听的一方都理应好自为之。

一、尊重他人

谈话是一门艺术，谈话者的态度和语气极为重要。有人谈起话来滔滔不绝，容不得其他人插嘴，把别人都当成了自己的学生;有人为显示自己的伶牙俐齿，总是喜欢用夸张的语气来谈话，甚至不惜危言耸听;有人以自己为中心，完全不顾他人的喜怒哀乐，一天到晚谈的只有自己。这些人给人的只是傲慢、放肆、自私的印象，因为不懂得尊重别人。

二、谈吐文明

谈话中一些细小的地方，也应当体现对他人的尊重。谈话中使用外语和方言，需要顾及谈话的对象以及在场的其他人。假如有人听不懂，那就最好别用。不然就会使他人感到是故意卖弄学问或有意不让他听懂。与许多人一起谈话，不要突然对其中的某一个人窃窃私语，凑到耳边小声说话更不允许。如果确有必要提醒他注意脸上的饭粒或松开的裤扣，那就应该请他到一边去谈。

当谈话者超过三人时，应不时同其他所有的人都谈上几句话。不要搞酒逢知己千杯少，话不投机半句多而冷落了某个人。尤其需要注意的是，同女士们谈话要礼貌而谨慎，不要在许多人交谈时，同其中的某位女士一见如故，谈个不休。

三、温文尔雅

有人谈话得理不让人，天生喜欢抬杠;有人则专好打破砂锅问到底，没有什么是不敢谈、不敢问的。这样做都是失礼的。在谈话时要温文尔雅，不要恶语伤人，讽刺谩骂，高声辩论，纠缠不休。在这种情况下即使占了上风，也是得不偿失的。

四、话题适宜

谈话时要注意自己的气量。当选择的话题过于专，或不被众人感兴趣，或对自己的宠物阿猫、阿狗介绍得过多了的时候，听者如面露厌倦之意，应立即止住，而不宜我行我素，当有人出面反驳自己时，不要恼羞成怒，而应心平气和地与之讨论。发现对方有意寻衅滋事时，则可对之不予理睬。

不论生人熟人，如一起相聚，都要尽可能谈上几句话。遇到有人想同自己谈话，可主动与之交谈。如谈话中一度冷场，应设法使谈话继续下去。在谈话过程中因故急需退场，应向在场者说明原因，并致歉意，不要一走了之。

谈话中的目光与体态是颇有门道的。谈话时目光应保持平视，仰视显得谦卑，俯视显得傲慢，均应当避免。谈话中应用眼睛轻松柔和地注视对方的眼睛，但不要眼睛瞪得老大，或直愣愣地盯住别人不放。

以适当的动作加重谈话的语气是必要的，但某些不尊重别人的举动不应当出现。例如揉眼睛，伸懒腰、挖耳朵，摆弄手指，活动手腕，用手指向他人的鼻尖，双手插在衣袋里，看手表，玩弄钮扣，抱着膝盖摇晃等等。这些举动都会使人感到心不在焉，傲慢无礼。

五、善于聆听

谈话中不可能总处在说的位置上，只有善于聆听，才能真正做到有效的双向交流。

听别人谈话要全神贯注，不可东张西望，或显出不耐烦的表情。应当表现出对他人谈话内容的兴趣，而不必介意其他无关大局的地方，例如对方浓重的乡音或读错的某字。

听别人谈话就要让别人把话讲完，不要在别人讲得正起劲的时候，突然去打断。假如打算对别人的谈话加以补充或发表意见，也要等到最后。有人在别人刚刚一张嘴的时候，就喜欢抢白和挑剔对方。人家说明天可能下雨，他偏说那也未必，人家谈起《红高粱》确实是部出色的影片，他却说这部影片糟糕透了等，都是太浅薄的表现。

在聆听中积极反馈是必要的，适时地点头、微笑或简单重复一下对方谈话的要点，是令双方都感到愉快的事情，适当地赞美也是需要的。

参加他人正在进行的谈话，应征得同意，不要悄悄地凑上前去旁听。有事要找正在谈话的人，也应立于一旁，当他谈完之后再去找他。若在场之人欢迎自己参加谈话，则不必推辞。在谈话中不应当做永远的听众，一言不发与自吹自擂都同样是走极端，同样会令众人扫兴。

六、以礼待人

谈话不必刻意追求语不惊人死不休的轰动效应，以礼待人，善解人意才是最重要的。一个人在谈话中，如果对待上级或下级、长辈或晚辈、女士或男士、外国人或中国人，都能够一视同仁，给予同样的尊重，才是一个最有教养的人。

4、礼貌用语的四有四避

在交际中，人们使用礼貌用语通常要做到四有四避，即有分寸、有礼节、有教养、有学识，要避隐私、避浅薄、避粗鄙、避忌讳。

四有：第一是有分寸。这是语言得体、有礼貌的首要问题。要做到语言有分寸，必须配合以非语言要素，要在背景知识方面知己知彼，要明确交际的目的，要选择好交际的体式，同时，要注意如何用言辞行动去恰当表现。当然，分寸也包括具体的言辞的分寸。

第二是有礼节。语言的礼节就是寒暄。有五个最常见的礼节语言的惯用形式，它表达了人们交际中的问候、致谢、致歉、告别、回敬这五种礼貌。问候是您好，告别是再见，致谢是谢谢，致歉是对不起。回敬是对致谢、致歉的回答，如没关系、不要紧、不碍事之类。

第三是有教养。说话有分寸、讲礼节，内容富于学识，词语雅致，是言语有教养的表现。尊重和谅解别人，是有教养的人的重要表现。尊重别人符合道德和法规的私生活、衣着、摆设、爱好，在别人的确有了缺点时委婉而善意地指出。谅解别人就是在别人不讲礼貌时要视情况加以处理。

第四是有学识。在高度文明的社会里，必然十分重视知识，十分尊重人才。富有学识的人将会受到社会和他人的敬重，而无知无识、不学无术的浅鄙的人将会受到社会和他人的鄙视。

四避：第一是避隐私。隐私就是不可公开或不必公开的某些情况，有些是缺陷，有些是秘密。在高度文明的社会中，隐私除少数必须知道的有关人员应当知道外，不必让一般人员知道。因此，在言语交际中避谈避问隐私，是有礼貌的重要方面。欧美人一般不询问对方的年龄、职业、婚姻、收入之类，否则会被认为是十分不礼貌的。

第二是避浅薄。浅薄，是指不懂装懂，教诲别人或讲外行话，或者言不及义，言不及知识，只知柴米油盐，鸡猪猫狗，张长李短，男婚女嫁。言辞单调，词汇贫乏，语句不通，白字常吐。如果浅薄者相遇，还不觉浅薄，但有教养、有知识的人听他们谈话，则无疑感到不快。社会、自然是知识的海洋，我们每个人都不可能做万能博士或百事通。我们应当学有专攻又知识渊博，但总有不如他人之处，总有不懂某种知识之处，要谦虚谨慎，不可妄发议论。

第三是避粗鄙。粗鄙指言语粗野，甚至污秽，满口粗话、丑话、脏话，上溯祖宗、旁及姐妹、下连子孙、遍及两性，不堪入耳。言语粗鄙是最无礼貌的语言。它是对一个民族语言的污染。

第四是避忌讳。忌讳，是人类视为禁忌的现象、事物和行为，避忌讳的语言同它所替代的词语有约定俗成的对应关系。社会通用的避讳语也是社会一种重要的礼貌语言，它往往顾念对方的感情，避免触忌犯讳。下面是一些重要避讳语的类型：

首先是对表示恐惧事物的词的避讳。比如关于死的避讳语相当多，就是与死有关的事物也要避讳，如棺材说寿材、长生板等。

其次是对谈话对方及有关人员生理缺陷的避讳。比如现在对各种有严重生理缺陷者通称为残疾人，是比较文雅的避讳语。

最后是对道德、习俗不可公开的事物行为的词的避讳。比如把到厕所里去大小便叫去洗手间等。

5、不同情境中的礼貌用语

小 赵：王老师，您在前面介绍了很多人际交往中的礼貌用语，在我们的工作中怎样才能记住和有效地应用它们呢?

王老师：礼仪是一种素质和习惯，需要在工作和生活中不断体会和使用。礼貌用语很多，在我们日常工作中最基本的首先应掌握好以下十个字：您好，请，对不起，谢谢，再见。如何运用，给大家一个顺口溜：您好不离口，请字放前头(放在请求别人做事的话之前)，对不起时时有，谢谢跟后头(用在别人帮助我们之后)，再见送客走。

6、如何规范穿着职业服装?

穿着职业服装不仅是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。规范穿着职业服装的要求是整齐、清洁、挺括、大方。

整齐。服装必须合身，袖长至手腕，裤长至脚面，裙长过膝盖，尤其是内衣不能外露;衬衫的领围以插入一指大小为宜，裤裙的腰围以插入五指为宜。不挽袖，不卷裤，不漏扣，不掉扣;领带、领结、飘带与衬衫领口的吻合要紧凑且不系歪;如有工号牌或标志牌，要佩戴在左胸正上方，有的岗位还要戴好帽子与手套。

清洁。衣裤无污垢、无油渍、无异味，领口与袖口处尤其要保持干净。

挺括。衣裤不起皱，穿前要烫平，穿后要挂好，做到上衣平整、裤线笔挺。

大方。款式简练、高雅，线条自然流畅，便于岗位接待服务。

附：常用礼貌用语七字诀

与人相见说您好 问人姓氏说贵姓 问人住址说府上

仰慕已久说久仰 长期未见说久违 求人帮忙说劳驾

向人询问说请问 请人协助说费心 请人解答说请教

求人办事说拜托 麻烦别人说打扰 求人方便说借光

请改文章说斧正 接受好意说领情 求人指点说赐教

得人帮助说谢谢 祝人健康说保重 向人祝贺说恭喜

老人年龄说高寿 身体不适说欠安 看望别人说拜访

请人接受说笑纳 送人照片说惠存 欢迎购买说惠顾

希望照顾说关照 赞人见解说高见 归还物品说奉还

请人赴约说赏光 对方来信说惠书 自己住家说寒舍

需要考虑说斟酌 无法满足说抱歉 请人谅解说包涵

言行不妥对不起 慰问他人说辛苦 迎接客人说欢迎

宾客来到说光临 等候别人说恭候 没能迎接说失迎

客人入座说请坐 陪伴朋友说奉陪 临分别时说再见

中途先走说失陪 请人勿送说留步 送人远行说平安

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！