

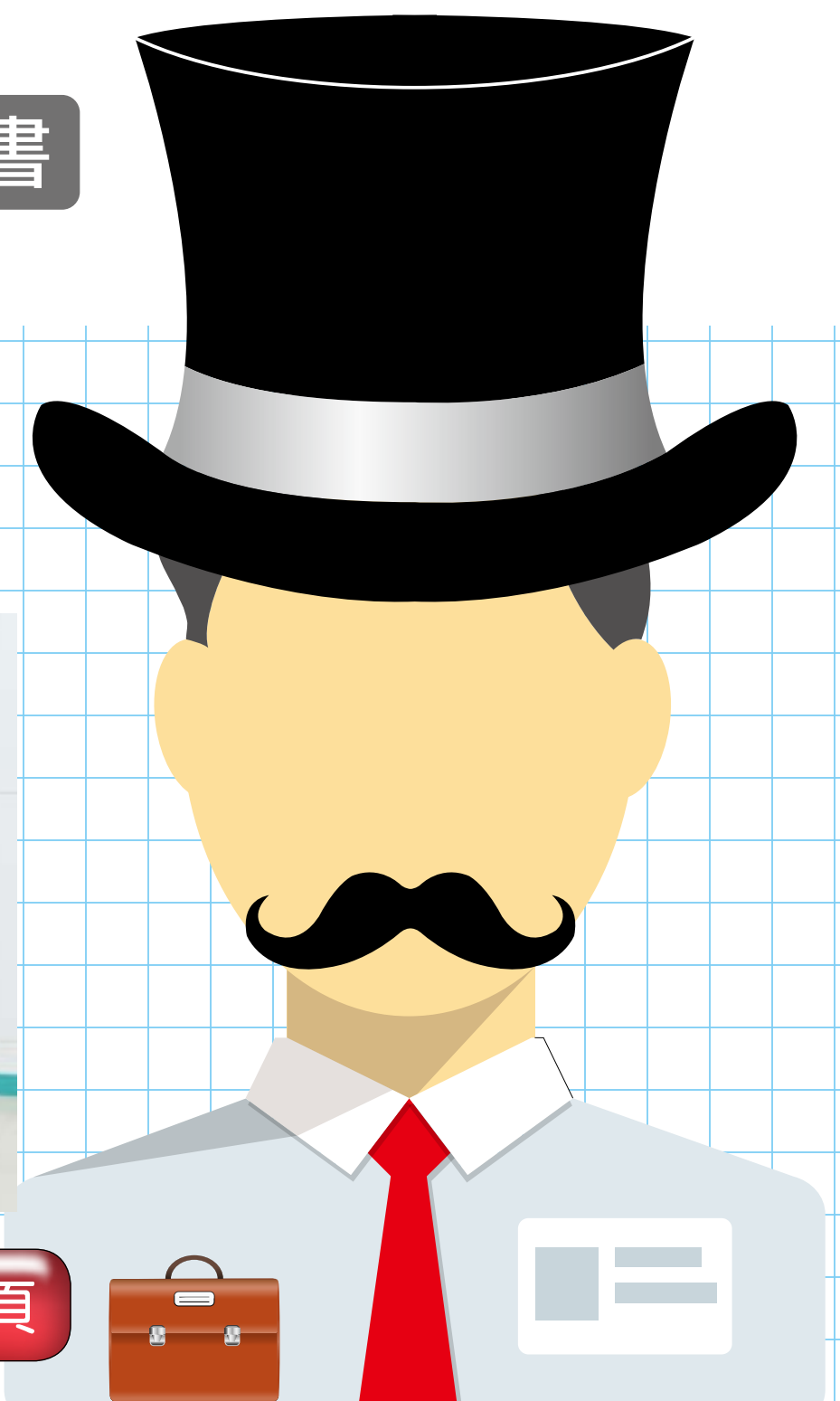


Etiquett

高尚優雅自我改造術~

職場禮儀教養

電子書



[前往目錄頁](#)



Contents 目錄

高尚優雅自我改造術~

職場禮儀教養

電子書

請選擇觀看篇幅

1 商務接待禮儀
可別丟公司的臉，也丟自己的臉！

2 電話使用禮儀
電話好禮儀，別當現代野蠻人！



3 形象禮儀
100 分的衣著穿搭與儀容打理術

4 優雅禮儀
由內和外陶冶氣質 做個自信一族

5 餐桌禮儀
吃一頓飯，看到出身教養

6 社交宴會禮儀
衆目睽睽，可別當場鬧笑話！



7 職場新人禮儀
別當小白！職場潛規則須知

8 部屬行爲禮儀
職場講倫理，請牢記尊重主管

9 7 種情境禮儀對策
看似無傷大雅 其實大有學問

10 您的紳士淑女指數
新 EQ: 禮儀智商小抽考





商務接待禮儀

可別丟公司的臉，也丟自己的臉！

從一般的業務拜訪，到接待國外貴賓，職場每天都有各種拜會與接待，若不懂基本禮儀，不但丟自己的臉，公司同樣顏面無光，千萬大意不得。



談到「商務接待及拜訪」，你腦海中浮現櫃檯人員鞠躬的接待畫面嗎？或以為這是祕書的工作嗎？那你要換換腦袋了。接待客戶，不只是微笑請對方稍候，或是倒茶水的庶務，而是日常商務活動的核心，攸關客戶對公司的印象。

台北國際禮儀協會講師朱立安強調，商務接待及拜訪的禮儀，不只限於制式化的儀態訓練，更重要是如何使拜訪有效率，讓來訪的客人感到貼心舒適，成為稱職的主人及受歡迎的客人。

行程安排：
一週前確認，勿臨時增減人員

拜訪最好在一個星期前就確認，清楚告知對方抵達時間、預計拜訪停留時間、希望可以跟誰見面、談論哪些事情、有幾位人員會一起出席。朱立安強調，「千萬不要隨便更動人數，假使臨時多一個人，對方已經安排好用餐座位，勉強加張椅子多難看。」如果不得已臨時更換拜訪人員，盡量以職務相同的人代替，且一定要事先知會對方。

商務拜訪時間以二個小時最為恰當，再長會讓人感到疲累。早上最好約十點左右，太早會讓接待方覺得緊繃，再晚靠近中午，又會麻煩主人破費請吃午餐。同樣的，下午約訪最好是二點鐘

以後，避免才午休完，就得馬不停蹄接待，且最好約在四點以前，以免耽誤對方下班時間。

拜訪當天最好提早十分鐘抵達，但也不要太早到，免得主人措手不及。

見面禮節： 換名片、握手，注意職位高低

「一般人都以為要雙手遞名片才正式，然而，除了日本和台灣，其實西方人習慣單手遞名片即可，握手也同樣以單手即可。」朱立安說，接下名片後，應先看對方名字、職稱頭銜，快速默記在心裡，然後收到名片盒裡，切忌把名片拿在手上把玩。而握手的要領則是眼神接觸，要直視對方，但也不要一直盯著對方看，會讓人感到壓迫。

在『社交場合』中，要等女生、年長者或地位高者先伸出手握手，但朱立安強調，「『商務場合』沒有男女分別，一概以中性而論，就以職位高低判別；一般而言，通常是主人方、職位高者會先伸手。」

曾任外交部禮賓司科長的錢鋼鐔提醒，握手時不可大幅搖晃擺動，而屬下對長官、年幼者對年長者，則不宜搖動。握手不宜用力過猛或久握不放，尤其對女士更不適當。握手時，男士以脫手套為原則，女士雖可戴手套握手，惟對地位崇高者，仍應該脫去手套。

如果拜訪雙方人數多，會先介紹職稱最高者，和另一方職務最高者握手換名片後，其他人照位階高低，依序和被介紹者握手換名片，避免重複介紹場面混亂。

剛見面時不要單刀直入就談公事，一般會先有個「small talk」暖身，舒緩熱絡一下氣氛，主題多是圍繞天氣、時事，但朱立安提醒，一定要和

雙方有關，不要自顧自開啓話題，也要避開長篇大論的嚴肅主題。

無論商務接待或拜訪，都會夾帶一些閒談做為潤滑劑，切記不要論及隱私，包含年齡、收入支出、健康、婚姻、政治、宗教等，也不宜把個人私事向對方傾吐。

商務接待： 展現親切熱情，避免過度謙卑

大型企業通常有公關部門負責接待，但一般公司行號就由職員自行負責，接待水準攸關公司聲譽，也關係著未來的合作機會，簡單來說，接待原則就是「以客為尊」。

「商務接待不同於服務業的接待，對方可能是重要客戶、或許只是單純參訪，隨著對象和對公司的重要性不同，接待方式和規格當然有所不同，但無論對象是誰，都要展現親切熱情，」朱立安強調，「商務接待有禮固然重要，但不要過分畢恭畢敬、卑躬屈膝，畢竟你代表著公司，一定要落落大方。」

確定邀訪對象後，接待方除了確認所有來訪者名單外，有時更進一步需要相關資料，包括中英文姓名、職稱、負責業務簡介、經歷、聯絡電



↑ 握手不宜用力過猛或久握不放，尤其對女士更不適當。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

話、地址、電子信箱等，方便事前準備，且派遣適合的接待及解說人員。

客人抵達後，接待人員指引帶路，通常會在客人前方二、三步的距離引導，但走到目的地時，例如抵達會議室門口，就該禮讓客人先進入。而行進時的位置，基本原則是「中間為尊，右邊次之，左方更次之」。

送客時，有禮貌的做法是送到整棟樓大門口，直到對方身影消失為止；如果不方便，最少也要送到電梯口，直到電梯門關上。對方可能不清楚大樓的樓層規劃，因此記得要幫對方按出口樓層。

朱立安補充，通常商務拜會參訪，主人會準備具紀念價值的小禮，除公司產品外，以不超過十元美金為宜，只要不是賄賂性禮品，一般最好不要拒收，那會讓贈禮人沒面子。

要使用洗手間、是否需要兌換錢幣，且告知前往市區約需多久時間。

- 在車上，接待人員應為來賓介紹本地資訊，如天氣、人口、交通、商店營業時間等，盡量使用輕鬆幽默口吻，也可先行將次日行程告知，但應注意察言觀色，如果賓客露出疲態，就該讓他稍事休息，不要喋喋不休。

- 接待人員協助訪客住宿 check in 時，千萬不要多嘴詢問對方入住房號，因為這涉及個人隱私，有需要聯絡時，請飯店櫃檯轉接即可。

- 如果安排參觀不同單位，接待人員必須確認各單位的聯絡窗口、拜會人物、參觀時間地點，以免發生銜接失誤，來賓已結束上一個行程，下一站卻仍未準備妥當，或是臨時找不到人。

- 如果來賓參觀較敏感的單位時，應事先告知

”送客時，有禮貌的做法是送到整棟樓大門口，直到對方身影消失為止；如果不方便，最少也要送到電梯口，直到電梯門關上。”



接機與食宿安排： 住宿符身分，飲食合需求

除了一、二個小時的商務拜訪，也有些參訪接待牽涉到食宿行程，複雜度高出許多。住宿安排要符合身分，飲食也要符合客人需求，朱立安提醒幾個容易疏忽的接待事項：

- 有許多接待是由機場開始，必須預先確認班機時間，接到客人後，不要急著請他上車，歷經了飛行，接著又要搭車，應該貼心詢問對方是否

公司相關規定，如禁止攝影、拍照、記錄等，以免產生誤會或資料不小心外洩。

- 如有配偶家眷同行，大致上會隨行參觀，但在會議時，要另外為家眷安排其他行程；而隨行的司機或其他人員，也要一併詢問人數以利安排。

- 安排聚餐時，事先瞭解其宗教信仰，例如印度教不吃黃牛肉、回教不吃豬肉、猶太教不吃無鱗的海產，以及是否有個人的飲食禁忌等。



電話使用禮儀

電話好禮儀，別當現代野蠻人！

你曾因為對方聲音過小，即使耳朵緊貼話筒，依舊聽不到對方微弱的聲音而感到無奈嗎？你曾被不斷轉接電話、重複說明來電目的而火冒三丈嗎？許多人每天打電話，卻連基本通話禮儀都不懂。



人幾乎每天都會打電話，卻反而習以為常忽略電話禮儀。其實，不用覺得電話禮儀繁瑣，無論是手機或室內電話，只要懂得「簡要清楚傳達重點，尊重電話另一頭的人」就對了。怡達國際總經理胡維欣教你幾個使用電話的基本禮貌：

有應有答，別一心二用

- 拿起電話要避免連聲「喂，喂，喂！」，結束時不要重重掛上話筒，會讓人認為你不耐煩或焦躁。

- 通話過程中記得應答，否則對方會懷疑你沒在聽；應答時使用「好的」、「我瞭解」、「是」，

取代無意義發語詞或鼻音、喉音，如「嗯嗯」、「喔」等。

- 講電話時也別忘記微笑，話筒另一端可以透過聲音語氣猜測到你臉上表情；講話速度要避免急促，以免對方聽起來吃力。

- 千萬不要邊接聽電話邊吃東西，如果嘴裡有食物就趕快吐出來，嘴巴含著東西，就算不咀嚼，口腔內分泌唾液的感覺，透過電話仍聽得出來。

- 接電話過程中，不要同時與其他人對話，可以用寫字條替代，如果真的必須說話，務必告知

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



”講電話時應暫停手邊工作，
專心通電話，
不要邊看郵件或使用電腦，
更不要同時聽別人聊天，發出嘻笑聲。”

通話方「不好意思，請稍等我一下」，再用最快速度處理完畢回到線上。

●講電話時應暫停手邊工作，專心通電話，不要邊看郵件或使用電腦，更不要同時聽別人聊天，發出嘻笑聲。

控制音量，注意稱謂使用

●使用電話務必注意音量，太大聲會打擾到周邊的人，太小聲會讓人覺得沒有精神。若聽不清楚對方說什麼，可以簡單複述，避免出錯。

●通話時請降低周邊電視或電腦音量，避免因背景環境吵雜影響通話品質，也是對通話者的尊重。

●提醒自己習慣用職稱頭銜。在職場上，面對主管，一定要使用職稱，撥電話也是如此，除非對方主動請你用別的稱呼，否則就要冠上職稱。

●如果不想在電話中告知全名，就說「您好，敝姓○」，但千萬不要稱自己「○先生」或「○小姐」，這是對別人的尊稱，不適合放在自己身上。

●若手邊有突發急事或有重要插播，處理時間超乎原先預期，請先回頭結束原來通話，告知稍後再回電，不要讓對方在等待聲中自己掛掉。

●結束電話要有結束語或感謝語，如「再見」、「感謝您來電」等，切忌沒頭沒尾切斷電話。

接起電話即進入備戰狀態

「準備接起電話時，就要進入『戰備』狀態，」胡維欣提醒，拿起話筒的瞬間就算接通電話，而不是開始講話才算數，因此，別拿起話筒時還繼續和身邊的人說話嘻笑。電話響起後，別讓鈴響超過三聲；但如果第一聲還沒響完就火速接起電話，也會讓人感覺有壓迫感。

一般商務上接聽電話，會省略「喂」，直接說「○○公司，您好」，一開始就報上公司單位名稱加上問候語，可方便對方第一時間確認是否有撥錯電話。

即使接到被轉錯的電話，也不要問說「你怎麼會打給我」、「你怎麼知道這支電話」，而是有禮貌地詢問對方來意，協助重新轉接。

轉接電話，不是按鍵了事

不當的轉接電話，很容易惹惱來電者，胡維欣指出，轉接電話不是按下一個鍵就結束，即使不是自己的業務，也不該在來電者還沒講完話，就急匆匆說「等一下」，然後直接把電話轉走。

●轉接之前，要先確定轉接對象是否願意接聽。如果沒有經過當事人同意，不要輕易把任何人的手機號碼給來電者。

●禮貌請教來電者的單位、職稱、姓名及目的，轉接時必須將這些資訊告知轉接對象，以免接聽者一頭霧水，或使得來電者每轉接一次，就得重新解釋說明一次。

●轉接中請按等待鍵，不要讓對方聽到你的對

話內容。不確定要轉接誰時，請對方稍等一下，按等待鍵後快速詢問確認，千萬不要說「噢，我想想看要轉接給誰」。

●如果對方需要留言請你轉達，請寫下來電者單位、姓名、目的，以及連絡方式。

撥打電話前想清楚通話目的

撥電話前應當有所準備，清楚要找的對象、想好談話內容及目的，不是撥出去才邊講邊想；甚至可將通話要點寫下來，避免在通話過程中忘記。

接通電話後，會聽到對方說「您好，我是○○單位○○○」，不要在對方還沒講完時就搶著講。接著先大致說明來電用意，再一件一件詳談，不要一開始對方還摸不著頭緒的情況下，就鉅細靡遺、滔滔不絕地說。

如果對方轉到電話答錄機或語音信箱，胡維欣提醒，「留言應該像是完整的通話過程」，也需要有問候語，告知自己單位和姓名，簡短說明來電目的，如需對方回電，留下電話號碼時務必放慢速度，逐字清楚說出，最好再複述一遍，讓對方不用倒帶重聽就能記下電話號碼。

如果有留言須回電，務必記得在二十四小時內回覆。回電時先客氣打聲招呼，「不好意思，剛剛不在座位上」，再開始後續的談話。

小心！別讓你的手機干擾別人

隨著手機普及化，逐漸取代室內電話，然而手機禮儀，卻跟不上使用頻率，你是否也犯過《掌握細節，為你加薪》一書中，作者指出的失禮表現：

●不要在廁所裡使用手機！不會有人想在和你對談時，聽到馬桶沖水聲。

●手機在工作場合不該是玩具！現在手機功能強大，許多人有事沒事就用手機收信、瀏覽網頁，甚至玩小遊戲，似乎對身旁的人視若無睹。

●結束通話請把耳機拿下來！耳機不是耳環，

通話完畢就該拿下來，對於面對談話的人，若你只用一隻耳朵聆聽，這樣並不尊重。

●不要選擇刺耳的鈴聲，以免干擾到旁人情緒，打斷別人工作。

你曾在捷運裡大聲講手機，感受到旁邊乘客厭惡的眼神嗎？台北國際禮儀協會講師朱立安強調，「禮貌就是對別人的尊重，」如果在捷運裡有非接不可的電話，請降低音量，如果因背景吵雜，無法降低音量，務必用手稍微遮著話筒，盡量不妨礙到其他人。

上班時間接到手機來電，如果是公事，請對方撥打室內電話，或由自己的室內電話撥出去；如果是私人電話，請拿著手機到辦公室外區域通話，辦公室畢竟是工作場域，接聽私人電話應有所節制。

第一次拿到對方電話號碼時，最好先撥公司電話，畢竟手機是比較私人的連絡方式，因此，不要冒昧直接撥打手機。就算撥打手機，也以「上班時間」為準則，約為早上九點半到下午六點半，假日或午休時間都該避免，不要打擾對方用餐或私人休息時間。

在接通手機後，除了一般問候語，要記得先詢問，「現在方便說話嗎？」若事情過於複雜，最好把電話作為輔助工具即可，詢問對方電子郵件信箱，細節留到信件裡再作敘述。



↑在接通手機後，除了一般問候語，要記得先詢問：「現在方便說話嗎？」

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



形象禮儀

100 分的衣著穿搭與儀容打理術

與其買名牌服飾，不如挑選具質感的基本款，在不同場合做正確的穿搭。而儀容的打理，也無須盛妝，只要能展現朝氣與活力就夠了。

「自然就是美的意思，是指要『美得自然』，而不是指什麼都不做，」衣 mba 國際形象美學顧問中心總監吳孟潔說，外表會影響你如何看鏡中的自己，也會影響他人怎麼看待你，但很多人從小就被灌輸的觀念是：「外表不重要，重點是內涵！」造成許多人不在乎儀容外表。

吳孟潔認為，內涵不容易被看見，需藉由外在儀容外表，才得以展現內在美，「內外兼具才是打造優質形象的最高指導原則。」

至於該如何打造最佳形象？就讓形象塑造專

家吳孟潔教你衣著穿搭與儀容的打理術，為你的職場競爭力加分！

衣著：區分正式場合與商務休閒

「以專業為導向、保守嚴謹的業別，衣著要看起來正式；反之，在以服務為導向的職業，太嚴肅的打扮，反倒給人不易親近的距離感。」吳孟潔強調，必須根據 TPO (Time/ 時間、Place/ 地點、Occasion/ 場合)、該場合的出席人士、自己的身分位階等來裝扮自己。在商務場合，主要

有三大類穿著：

1 整套的正式商務服 (power suit · 權威套裝)

適合正式會議、簡報的場合。吳孟潔建議，每位職場男女都至少應該有一套「正式商務服」，以應付正式的場合。

套裝的材質必須上下一致。預算許可者，可選擇冬暖夏涼、質感好的羊毛套裝；若預算有限，則著重在款式，材質只要摸起來別太粗糙即可。男性建議穿著繫帶黑皮鞋搭配正式商務服，女性則應穿有跟的皮鞋搭套裝。

2 商務休閒裡的半套 (power casual · 權威休閒)

適合參加內部會議，或在企業的「週五休閒服日」穿。「半套」的意思，是指服飾上下材質與顏色可以不同，整套感覺不像正式商務服那麼嚴肅，但仍不失權威感。因為即便是「週五休閒服日」，仍可能有貴賓來訪，因此仍要穿著得體、具專業感才行。

3 商務休閒裡的 (smart casual · 體面休閒服)

適合不需要面對客戶、沒有任何會議，僅需待在辦公室從事文書處理等靜態工作時穿。若穿著「體面休閒服」，下班後也可直接參加社團或朋友聚會。

穿搭的原則是「休閒但不隨便、呈現親和力」，可以不穿著外套，或穿著材質柔軟、有休閒感的非正式外套，男性可搭配沒有繫帶的鞋子。POLO 衫也是「體面休閒服」的款式選擇，下半身搭配丹寧褲、休閒褲或基本款的牛仔褲都行，但牛仔褲抓破、刷白，流行感過強的款式則不建議穿。

視場合決定衣服顏色深淺

吳孟潔強調，平時辦公室最好放一件正式的西裝或套裝外套，如此一來，即使當天穿著「權威休閒」或「體面休閒服」，也能應付突如其來



↑ 吳孟潔建議，每位職場男女都至少應該有一套「正式商務服」，以應付正式的場合。

的客戶拜訪或臨時會議。

吳孟潔補充，以套裝顏色來說，愈深就愈正式，愈淺則愈休閒，正式的商務場合，還是以深色套裝為宜。男性在購買西裝時，可挑選海軍藍、深灰色或黑色，不過黑色易給人「沉重」感，適合位階高者穿，新鮮人的第一套西裝，可從沉穩而不沉重的海軍藍入手。女性套裝的顏色選擇較廣，除了深色系，淺褐、米白、白色都是不錯的選擇。

至於套裝的內搭，男性穿襯衫最正式，純白色襯衫是基本色，衣櫥裡一定要有一件；淺藍色給人正直、理性的感受，也是全世界最受歡迎的顏色。款式選擇上，正式且低調的素面、細條紋襯衫適合多數人，格紋襯衫則適合較休閒的場合。

女性套裝內搭除了襯衫外，也可搭配 V 領、圓領的針織衫，或設計簡單雅致的上衣，顏色挑選也比男性多元活潑。但吳孟潔提醒，女性的內搭切忌過分暴露的款式，露出女性「事業線」的深 V 上衣絕對不能穿，因為在職場中，「『事業線』深度與專業壽命成反比！」太性感的打扮易使別人轉移焦點，忽略妳的專業。

換裝：活用小配件，上下班皆宜

下班後直接趕赴聚餐或約會是很常見的情

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

況。但白天、夜晚的場合不同，穿著打扮勢必也得跟著換。有些上班族會把晚上要穿的服飾、配件和鞋子帶到公司，等下班後再換，如此不但大費周章，且單品太多，容易帶不齊全，服飾長時間塞在袋子裡也會起皺摺。也有人怕麻煩，乾脆把晚上穿的小禮服、晚宴裝，直接穿來上班，這麼做更不妥，完全不符合職場規範。

吳孟潔說，要同時因應白天、晚間裝扮其實很簡單，只要隨身攜帶幾樣小配件，就可以快速變身、輕鬆赴約。

夜晚的休閒應酬場合，分為一般聚會和正式晚宴。一般聚會場合輕鬆無壓力，不換裝就直接赴約也沒關係。若參加正式晚宴，也不必從頭到腳大改造，只要身上換一點「閃亮」的配件，就有截然不同的效果。

以男性來說，可在西裝的視覺焦點——領帶上「動手腳」，換條發亮材質或圖案較活潑的領帶，或再加條口袋巾增加亮點，感覺就很不同。女性則可卸下正式感強的套裝外套，直接穿著內搭上衣，搭配條絲巾或項鍊，再換個小巧晚宴包，就可以亮麗赴約。

另外，女性還可以把絲襪換成更活潑的網襪。不過吳孟潔提醒，網襪要根據腿型粗細來挑選，格子愈小修飾效果愈好，而且裙長及膝最合宜；否則若穿了過短的裙子，再穿上具有放大視覺效果的網襪，就會使得露出的大腿變得粗壯，對外型反倒扣分。

配件：不敗基本款，省錢有品味

也許你以為，打理形象要買齊各種服飾和配件，荷包肯定大傷。吳孟潔笑說：「沒有想像中難。」

初入職場的新鮮人，在預算有限的情形下，吳孟潔建議從基本款開始建構即可。所謂基本款是指：一、沒有太多餘的裝飾細節；二、圖案屬於素面，或僅呈現本身材質的紋路，或是小幾何圖形、細線條紋；三、色彩偏中性色。

吳孟潔解釋，由於基本款擁有以上特點，因

此具備實穿（不受潮流影響）、耐穿（服裝可穿著期限較長）、好搭配（設計繁複較難搭配）三大優點，既實惠又實用。再者，穿基本款也比較保險，別人不會產生負面印象，更能把焦點放在你的專業內涵上。

許多人傷腦筋的是，選好了衣服，卻不知該搭配什麼配件。吳孟潔建議，一樣從基本款入手，只要在衣櫥準備基本款式的配件，就足以應付職場上各種需求。

很多人以為，服飾與配件買「名牌」較能凸顯品味，但吳孟潔認為：「個人品味不見得與品牌畫上等號。」穿戴者能否傳達自己所設想的意象，以及形象是否有加分效果，這才是重點。吳孟潔建議，與其買名牌，不如在能力範圍內，挑選具「質感」的基本款，不但不會卡債纏身，也不像許多名牌辨識度高，容易褪流行。款式低調又百搭的單品，絕對可以用得長長久久。

女性彩妝：自然妝容，展現知性美

鮮少女性能夠不上妝就擁有完美無瑕的皮膚、自然紅潤的好氣色，因此，不建議職場女性素顏出門上班。

不過吳孟潔指出，化妝的用意在於修飾缺點、增添個人的活力與朝氣，所以不必濃妝豔抹，自然知性的淡妝最合宜恰當。

吳孟潔強調，具霧面效果的妝容看來淡雅且低調，反之，高彩度、閃閃發亮的彩妝，容易給人高調、性感的視覺感受，上班時最好不要使用帶有亮粉或高彩度的彩妝品。

但下了班後，與朋友聚會或參加宴會時，則可加重彩妝的色彩，或在原有彩妝上，補刷上一層有珠光效果的蜜粉、眼影，「閃亮」一點的彩妝能讓自己看來更耀眼、有魅力。

男性儀容：適度保養，容光煥發

時代潮流改變，少數男性開始有化妝的習慣，而時尚節目中，也鼓吹男性化妝改善外表的缺點。

職場女性自然彩妝術



- 粉底** 接近膚色的底妝最自然。不要為求美白效果，使用過白的底妝顏色，否則臉和脖子不同膚色，看來反而怪異。
- 眉** 依據臉型、職務需求修整眉型，愈有稜有角的眉型，愈顯得有個性。眉色要配合髮色的深淺，選擇棕褐色或鐵灰色的眉粉。
- 眼線** 畫起來自然不誇張是重點。眼線顏色一樣要配合髮色，選擇咖啡或黑色系。
- 眼影** 棕色是中性色，最適合多數人，選用自然棕色系眼影保證不出錯。
- 睫毛** 不宜過分誇張或濃厚，畫得能讓眼睛看起來有神即可。
- 腮紅** 腮紅與口紅要使用同色系，例如粉橘配、粉紅配粉紅。
- 口紅** 唇蜜具高度光澤感，容易給人過分性感的感覺，選用霧面效果的唇膏比較適當。

但吳孟潔指出，大多數行業還是不太能接受男性妝畫得如同女性般明顯。

吳孟潔建議，男性與其鑽研化妝技巧，不如學習如何修飾、保養外貌，因為上天給男性的禮物正是：即便不化妝，只要適度保養，依然可以和化過妝的女性一樣容光煥發！她指出六個「不可不留意」的重點：

●眉毛：眉尾下垂要修整

雙眉間的雜毛要刮乾淨，並且適度修整眉形，像是眉尾下垂，容易顯露老態或看起來沒精神，要避免留此眉形。

●鬍子：鬍渣讓臉色黯淡無光

蓄鬍不見得適合每個人的外型或身分，在職場上，不留鬍子還是最安全的選擇。即便到了假日，出門前還是要記得刮鬍子，因為鬍渣會讓你的臉色黯淡無光。

●頭髮：深色西裝小心頭皮屑

除非時尚美容產業，否則多數行業不樂見男性留長髮。頭髮易出油或生頭皮屑的男性，穿深色西裝時，頭皮屑會格外明顯，要選用適合的洗髮精，養成每天洗頭的習慣。

髮質細軟易扁塌者，可透過髮雕、髮臘或髮油增加硬挺感，但若髮油上太厚，看起來反而油膩不清爽。後腦杓的頭髮，常會一覺醒來

就亂翹，每天早上出門前，一定要梳理或用吹風機吹順，以免看起來好像剛睡醒，無精打采的樣子。

●牙齒：別露出滿口黃板牙

半年洗牙一次，以保持牙齒的清潔。若有抽菸或每日喝茶、咖啡的人，易留下深褐色的牙垢，可至牙科診所做「牙齒噴紗」去除污垢，噴紗的費用比牙齒美白便宜得多，且能立即見效。

●口腔：常保口氣清新

一開口就臭氣沖天，會讓人敬而遠之。記得用餐後要刷牙或漱口，若當下不方便清潔口腔，或刷牙也改善不了壞口氣，不妨使用口氣清新劑，讓口氣「煥然一新」。

●指甲：勤修剪不藏污納垢

無論從事什麼行業，都不能留指甲。指甲修剪後，要用銼刀修整，並隨時保持指縫清潔，長指甲或指縫藏污納垢，都會使形象大打折扣。

打扮過與不及，都是形象破壞者！不管是打扮太超過，或是對儀容外表不在乎，其實都犯了形象禮儀的大忌，吳孟潔解釋，以專業術語來說，這樣的人會被稱為「形象破壞者」（image breaker）。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



優雅禮儀

由內和外陶冶氣質 做個自信一族

在職場中，正確優雅的儀態，可展現一個人的自信與風範；錯誤不雅的動作，則會讓你難登大雅之堂、貽笑大方。就算你不是公關接待人員，也要有美姿美儀的基本常識。



小林眼鏡人力資源發展部黃振霖說，不久之前，公司應徵一位助理，來面試者多達二十七位，身為面試主考官的他坦言：「應徵者太多，很難記住每個人的特色。」但他卻對倒數第二位面試者留下極深刻的印象：面試完畢後，她細心將座椅靠回桌子下，鞠躬道別後不是轉身離去，而是「正面」對著主考官「倒著」離開面試會場。這二個微不足道的小動作讓黃振霖眼睛為之一亮，直覺面試者「很有教養」，最後也順利獲得錄取。

很多人在衣著打扮上費盡心思，殊不知你的舉手投足，甚至是一個不經意的手勢或小動作，

就可能讓你苦心經營的形象瞬間破功。費恩梁國際公關顧問公司教育總監梁飛妃，特別針對職場常見基本姿態進行示範講解，讓你從此優雅自若，成為美姿美儀一族！

站姿：站出優雅與氣勢

■男性

若身分是一般職員，站立時上半身腰桿與背脊挺直，一手在下握拳、一手在上握住下手腕，雙手置於肚臍下方一至三公分處。下半身雙腿至腳跟貼合，雙腳成V字狀。梁飛妃稱此站姿為「斯



文靦腆」型，最能傳達基層員工的內斂與謙誠。（圖1）

倘若是主管，站姿應訴求「自信風采」，以展現領導者氣勢。上半身原則與職員相同，但雙手往後置於臀部股溝處，下半身雙腿打開與肩平行，二腳掌不「外八」或「內八」，而是呈現數字「11」狀，如此的站法無論從正面或背面看，都很有威嚴感。（圖2）

■女性

職場女性不論位階，站姿都該表現優雅。上半身腰桿與背脊挺直，手背虎口對虎口、交疊置於肚臍下方，雙手交疊時二手臂呈倒三角狀的姿態最自然且典雅。下半身的前腳打直、後腳打斜，雙腳開口呈六十度最完美。

梁飛妃提醒，著裙裝者雙膝要緊閉，大腿併攏才雅觀；著褲裝者要注意站立時後腳往後拉一小步（二腿間約一個拳頭間距），動作顯得比較自在。（圖3）

走姿：展現落落大方風範

■男性

由靜態站立到動態走路，雙手姿勢要還原到雙腿外側、自然垂放，行進間雙手要自然擺動，並記住雙膝要分離、不得摩擦，以免動作顯得陰柔。（圖4）

■女性

以站立時的前腳為步行的第一步，行進間雙手自然擺動，步伐不要太大。但謹記雙膝要輕輕



摩擦，否則二膝分得太開，就猶如「大嬖過街」，氣質盡失。（圖5）

坐姿：西裝不起皺，裙下不走光

■男性

坐下時，未著西裝外套者，在屈膝的同時，一手觸及椅座側面、一手壓制領帶下緣，直接坐在椅座二分之一位置。著西裝外套者，外套的最後一顆扣子必須先解開，一手壓在最後一顆扣子下方的一至三公分處。（圖6）

就座後，下巴不上揚、腰桿與背脊打直、雙膝分開但小於肩寬，雙手置於及膝處。（圖7）

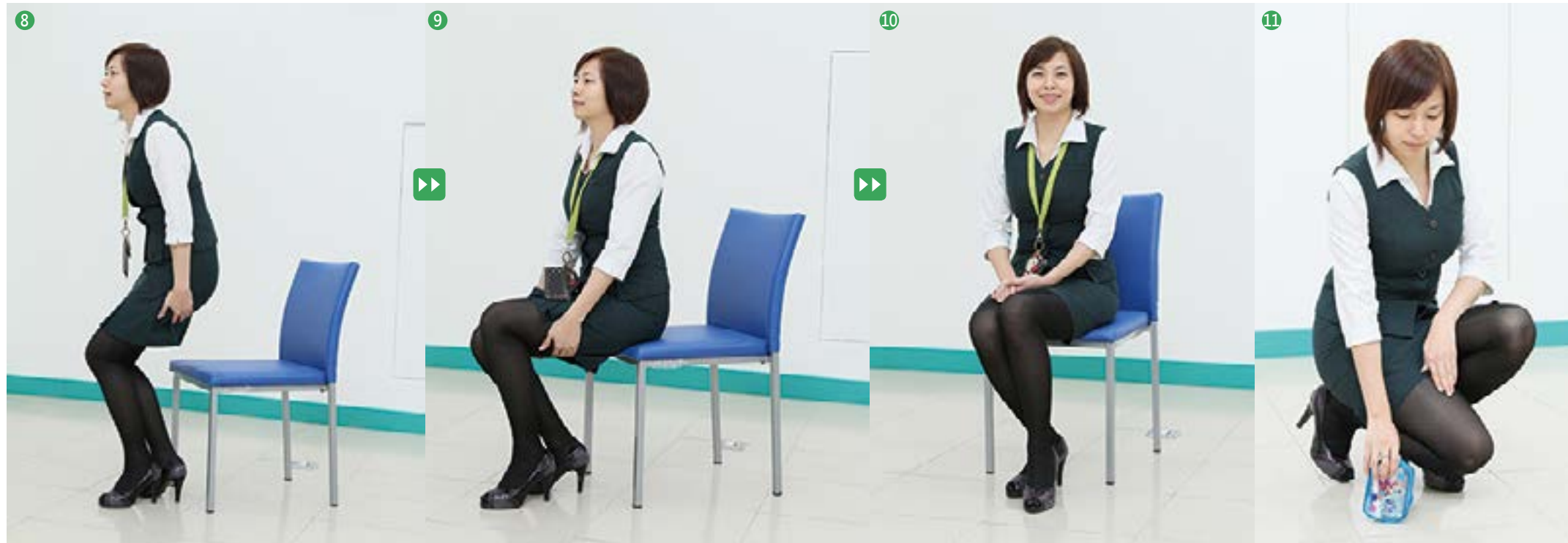
■女性

穿著裙裝的女性要防止裙下走光，切記「坐下三步驟」：一、屈膝順裙；二、先坐進椅子三分之一處；三、漸進式往內坐到椅子二分之一或



▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



三分之二處，再將手掌壓在二大腿正中央的裙緣上，以防穿幫。

女生坐姿，不管著褲裝、裙裝，都要膝蓋併攏、二個腳背呈六十度，手掌心一上一下自然交疊於二大腿正中央位置上。（圖 8 至 10）

蹲姿：撿拾東西仍保持氣質

在辦公室，公文或皮夾掉了，怎麼撿起最優雅？梁飛妃說，不分男女，只要記住「上半身微彎、下半身屈膝」的原則即可。她解釋，很多人習慣大動作直接彎腰撿物品，若女性穿著衣領較寬上衣，就很容易在彎腰時露出內衣或「事業線」。

梁飛妃提醒，著裙裝的女性，還得避免蹲下時被人撞見「裙下風光」。因此，屈膝同時必「順裙」，若物品在右方者，即用右手撿起，左手則要抑制裙緣防止走光。（圖 11）

公事包：攜帶正確，怎麼拿都好看

公事包是上班族每日出門必備，梁飛妃指出，包包款式眾多，不論肩帶式、手提式或握拿式，都要展現出成熟穩重與質感，因此在行進間，不宜讓公事包過度搖晃，公事包也不宜過重，正確攜帶方式如下：

1 長背帶肩包：手握肩帶與包包接合的環扣

處，保持包型平正，不要向前或向後傾斜。可調整肩帶長度，包包的最上限在最高腰處位置最恰當。（圖 12）

2 短背帶肩包：細肩帶包款，手握肩帶與包包接合的環扣處；粗肩帶或雙短肩帶包款，由於肩帶設計已有抑制包款搖晃的效果，背時毋須握肩帶，手部自然垂放即可。（圖 13）

3 側背包：肩帶長度要調整至最高腰處往下約一吋的位置；背包置於腰部側面稍微偏後的位置，行進間手部自然垂放、擺動即可。（圖 14）



4 手提包：提包時，手自然垂放，手握提帶的正中央位置。特別提醒，許多女性習慣以手腕勾手提包，雖然無傷大雅，但僅適合外出逛街等休閒場合，上班時還是用手提較為正式。（圖 15）

5 手拿包（長皮夾或晚宴包）：行進間手部自然垂放，包款 LOGO 對外，四指緊閉不張開較優雅，手部盡量不擋住 LOGO。（圖 16）

開會：台上台下，都要台風

擔任會議報告者很容易因為太緊張，而忽略個人的肢體動作。梁飛妃指出，在報告過程中，手部的動作不可低於腰部、高過下巴；有拿麥克風者，切忌不停地轉動或搖晃麥克風，要穩穩握持柱身約二分之一以下位置，台風最穩健。

點名請與會者發言時，以食指指人是失禮的行為，應該使用手掌，四指併攏、大拇指分開，以手掌半側面向著對方方向。

台下與會者別以為全場焦點都在報告者身上，就大可鬆懈。梁飛妃指出，與會者除非是拿筆在做記錄，否則聆聽時手要置於大腿上，保持良好坐姿，並維持「肘不上桌」的基本禮節。（圖 17 至 18）

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

接待：五步驟迎賓，展現端莊有禮

當你負責接待賓客時，你即是公司的門面，個人的表現，決定賓客對公司的整體評價。梁飛妃說，賓客來訪時，只要遵循下列五步驟就能展現「端莊有禮」，為公司營造一百分的第一印象。

- **Step1 迎客禮**——以優雅站姿迎接賓客，接著點頭鞠躬（頭往前傾約十五度），同時說：「您好，歡迎蒞臨！」（圖 19）
- **Step2 趨前應對**——趨前走至賓客側前方二 三步的距離，進行簡單問候。（圖 20）
- **Step3 手勢引導**——一手置後，一手引導賓客方向。負責指引的手部高度不可高於下巴、低於腰部，手掌應四指併攏、拇指分開。（圖 21）
- **Step4 引賓入座**——手勢引導後，走在賓

客側前方，帶領賓客入座。行進過程中視線不離開賓客，千萬別自顧自往前走，讓賓客在後追趕。（圖 22）

- **Step5 送客禮**——賓客拜訪完要離開，接待者行三十度鞠躬禮，表達「再次感謝」的誠意。（圖 23）

洽商：以客為尊，不卑不亢

和客戶坐下來面對面談論事項時，要眼神注視對方、面帶微笑，儀態部分要特別留意手勢動作，例如：向客戶解釋書面資料時，二手高度不宜高過下巴，否則顯得張牙舞爪、過分誇張。請客戶簽名或填寫資料時，絕不能以食指指示，而要手心向上，四指併攏、拇指張開，以手勢引導對方。

五步驟迎賓，展現端莊有禮



在客戶書寫或審閱書面資料時，若你還想補充其他資訊，則要先向顧客致歉：「抱歉！打斷您一下！」然後起身至顧客身邊加以說明，這會比坐在原處進行解釋更有禮貌。

（圖 26、27）

坐辦公桌：姿勢端正，有益健康

在辦公桌前打電腦、處理公文或接電話時，不要駝背、趴坐、手肘靠在桌上、或身體整個往後靠在椅背。保持正確的坐姿，雖然看似無法放鬆，但其實正確的姿態才能防止腰背肩頸的疼痛或疲憊，並預防脊椎側彎等上班族職業病。

長時間維持同一坐姿一定會感到疲憊，梁飛妃建議，不妨在辦公座椅上放置一個腰部靠枕，以避免腰背懸空，減輕腰背因久坐承受的壓力。

休息時間：辦公室隨便不得

如果認為休息時間就可肆無忌憚、不顧儀態地與同事聊天、吃東西，那可大錯特錯！只要人在辦公室，就代表著你身處公共空間，上司可能穿梭其中，肢體動作絕對不可太隨便。

梁飛妃特別提醒，很多女生習慣在談話時，做出抓頭髮繞圈圈、玩弄指甲或識別證等無意識的小動作，自己沒有察覺，在別人看來卻是有礙觀瞻，可別忽略這些小細節。（圖 28、29）

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



餐桌禮儀

吃一頓飯，看到出身教養

「吃一頓飯，可以看到你母親的臉」，人生有多少大事、小事、公事、私事，是在餐桌上進行的，餐桌是人生重要的舞台，也同時展現個人教養與氣質，現代人不可不懂餐桌禮儀。



國際禮儀專家陳弘美指出，歐洲有句話說「吃一頓飯，可以看到你母親的臉」，日本也有一句話說「看你拿筷子就知道你的出身」。陳弘美強調，「從吃相可以看出個人教養與氣質。」

西餐禮儀

長期從事餐桌禮儀訓練教學的晶華酒店資深協理劉文秀表示，不是只在用餐時才要注意「餐桌禮儀」，個人教養如何，從踏入餐廳的那一刻就可見真章。

入座前 / 就座時

侍者帶位時，走在侍者後面的是女士，最後面才是男士；待女士就座後，男士才坐下。劉文秀提醒女士，男士有義務替女士拉椅子，因此若和男士一同進場，女性可以放慢腳步，待男士先走至桌邊拉開椅子。而當侍者或男士拉開椅子時，

女性可以雙手輕輕握著椅子扶手，當椅子輕碰到身體時，就可以配合侍者的動作從容優雅就座。

若用餐時間有女士進場，在場男士應起立；若為男士進場，不需起立，點頭致意即可。用餐時要坐挺，餐桌和身體應保持三根手指頭的距離。

點菜

可以一邊聽主廚推薦的拿手菜，一邊思考前菜、主菜如何搭配，最好不要完全沒有主見。陳弘美指出，前菜一定要點，因為前菜是一餐飯的序曲，不但是名副其實能增加胃液分泌的「開胃菜」，而且料理主菜需要一些時間，先食用開胃菜，可讓廚師有較為充裕的時間準備。

劉文秀表示，不論各自點幾道菜，主餐一定會同時上，因此點菜的道數不能和其他人相差太多，「以免別人都用完餐了，只剩下你一個人還在吃。」若對餐廳的菜色不熟悉，可以選擇和主

人同樣的菜色，比較保險。

餐巾 (口布) 的使用

曾任外交部禮賓司科長及駐外大使，經常應邀到大專院校及企業講授國際禮儀的錢剛鐔，教導大家餐巾的使用方式：

- 餐巾應置於膝上，不可掛於脖子上、繫於領口、胸前或腰帶上。如果餐巾太大，可對角摺半，放在膝蓋上。
- 以餐巾一角優雅輕拭嘴角，不可大動作或反覆擦拭嘴巴，更不可將餐巾用於擦汗、擦臉或擦拭碗盤餐具。
- 暫時離席時，應將餐巾對摺，置放於自己座位的椅背或扶手上，不可置於桌上。
- 用餐完畢，將餐巾略為整理，置放桌上左手處，不需整齊摺疊。

劉文秀提醒，當餐會進行至尾聲，主人把口布摺起來時，就表示宴會該結束了，此時客人應「識相」結束話題，以免耽誤時間。

西式餐具擺放與使用

西餐的餐具擺放皆有其固定位置，刀子放在餐盤右側，叉子放在餐盤左側。各種刀叉的使用順序，都是由外而內依序使用。

- 餐刀的擺放由右至左（亦即由外向內），分別為前菜刀、湯匙、魚用刀及肉用刀，刀鋒皆須向內。
- 餐叉的擺放由左至右（亦即由外向內），分別為前菜叉、魚用叉及肉用叉，叉齒均為朝上。
- 餐刀上端，由右至左，依序置白酒杯、紅酒杯、水杯。

西餐用餐禮儀

錢剛鐔提醒，吃西餐要注意以下基本禮儀：

- 吃麵包時，應以餐刀將奶油取至個人盤中，然後再塗抹麵包，剝一口麵包抹一口奶油，食用時以手就口。
- 喝湯時「以手就口」，不要低著頭「以頭就碗」。湯喝完後，將湯匙橫置於托盤上，不可將湯匙放在碗中。
- 沙拉菜葉若是太大片，可先切成小片再叉著吃。

●一道菜尚未吃完，暫時停食時，將叉與刀置於餐盤左右兩端邊緣，成八字形，叉齒向下，刀鋒向內。亦可一端置於桌上，另端架在盤上，但絕不可整個放在桌上。

●吃完一道菜時，將刀叉合攏以四點鐘方向置於盤上。其中，刀在右，刀口朝內（向著自己）；叉在左，叉齒向上。

●喝紅茶或咖啡時，茶匙在拌完糖及奶精後，不可繼續放在杯內直接飲用，應置於碟子上。

●取調味品時，不可直接穿越他人面前，應請鄰座客人代為傳遞。

●不宜在餐桌上化妝、補妝，或使用牙籤，如有需要，應到化妝室或盥洗間處理。



資料提供：錢剛鐔

↑西餐的餐具擺放皆有其固定位置，刀子放在餐盤右側，叉子放在餐盤左側。

中餐禮儀

●飯碗一定要端起來，放在胸前坐姿端正進食，不要低頭扒飯。

●夾菜時，先從菜盤的邊緣夾起。若菜盤距離較遠，就用轉盤轉到自己面前，不要站起來夾菜。在轉盤取菜時，要注意別人是否正在夾菜，等對方取用完畢，才能轉動轉盤。而在公碗舀湯時，不要挑三揀四。

●骨頭或魚刺，不要直接吐在桌子上，而是用手或筷子、湯匙取出，再放到空碟中。而難以下嚥的東西，吐出後最好包在餐巾紙裡，加以遮掩。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



社交宴會禮儀

眾目睽睽，可別當場鬧笑話！

除了辦公室應對進退之外，從婚宴到招待酒會，各種社交宴會場合，也會考驗你的禮儀常識。宴會該怎麼安排、餐宴該注意哪些禮節，懂得基本的社交宴會禮儀，才能賓主盡歡。



宴會安排，周詳規劃

要成為賓主盡歡的宴會主人，中華民國禮儀

從婚宴到招待酒會，宴會種類形形色色，不論是主辦人或是受邀出席的賓客，都要懂得基本的社交宴會禮儀，才不會當眾出糗貽笑大方。

推展協會理事長陳冠穎認為，宴會前、宴會中和宴會後都有需要注意的細節。

●宴會前：確認賓客、菜單、座位

邀請外國朋友時不要邀請十三人，會令人聯想到《聖經》中「最後的晚餐」，此為一大忌。客人社經地位應該差不多，最好職業相似，而且不要互有嫌隙，以免破壞宴會氣氛。

身為主辦人，最遲一個星期前要確定宴會時間，並以電話或卡片聯絡賓客，讓客人有充分的準備時間。陳冠穎指出，除非是邀請全家，否則宴客時間應避免訂在週末、星期例假日，以免打擾別人的家庭時間。宴會前，主人最好事先詢問客人是否會帶兒童赴宴，以便準備兒童餐。

此外，主人應以客人的好惡來設計菜單，也要考慮宗教禁忌，客人若為茹素者，就要備妥素菜。宴請外國友人應避免動物內臟、燕窩、魚翅等保育稀有食材。

陳冠穎提醒，座次安排牽涉到來賓的身分地位，以及主人的禮遇誠意，絕對不可輕忽。安排桌次應以主桌為重心，愈重要、愈親近的客人愈靠近主桌，反之則愈靠近宴客場所出入口。

通常「面門的比背門好，背牆的比面牆佳」。中餐座位「中座為尊，右高左低」是基本原則，也就是主要賓客坐在餐桌最裡頭、面向門的位置，主賓客右手邊為第二主賓客，左手邊為第三主賓客，靠近入口處為最不重要賓客的座位。

西餐同樣是離門最遠處為主賓客座位，靠近入口處為最不重要賓客的座位。觀景餐廳則以觀賞角度最佳之處為上座。

●宴會時：掌握宴會進行的氣氛

西式宴會時，主人通常會在客人到達時站在最前方，先迎接女性賓客，然後才是男性賓客。飯前時間通常為客人互相打招呼，及主人介紹初次見面的客人互相認識的時間。客人全部就座後，主人選擇適當時機敬酒乾杯，宣布宴會開始。

宴會中，主人要掌握氣氛，適時提供話題，以免宴會尷尬沉默。談話的主題應以軟性為主，如文化、旅遊、運動等，也可以就地取材，如餐

桌擺設、讚美佳餚、美酒等。若為站立式宴會或宴會桌次較多，主人應四處環場，和大部分的賓客寒暄，盡量不冷落任何一位賓客，才能賓主盡歡。

●宴會後：安排娛樂活動

如果是在家中宴客，若用餐後時間還早，可挑選有意義且劇情精采的影片作為娛樂，或是安排品茶、下棋、打橋牌等活動。主人應掌握時間，避免宴會拖太晚，妨礙老人家及小孩休息。

出席正式場合，應攜伴參加

如要成為一位得體受歡迎的客人，也有許多應注意的事項。國際禮儀專家劉理惠表示，不管是否已婚或有無男女朋友，正式場合的宴會都應攜伴參加，絕對不能單身出席。若是參加私人宴會，應先告知主人將要共同前往的同伴是誰，讓主人先有心理準備。

劉理惠提醒，切忌未經主人同意即呼朋引伴，「這是非常不禮貌的行為。」因為主人邀請客人皆有其考量，會剔除某些人，也許是顧及客人生活圈或工作性質不同，或是要避開不對盤的客人。再加上西式餐點皆為套餐形式，臨時多增加一人，可能食材準備不足，造成主人困擾。

參加私人聚會時，身為賓客最好能有伴手禮，如向女主人獻上一束花，或贈一瓶好酒給男主人等。不過如果為主人準備蛋糕慶生，則應事前打招呼，讓主人有所準備，以估量餐食準備份量及切蛋糕時機，以免主人措手不及，弄得吃留兩難。

宴會服裝，留意「衣著規定」

陳冠穎指出，出席宴會應視場合需求，穿著合宜的服裝，若為下班後的商業聯誼聚會，上班穿的套裝就足以應付，除非邀請函中特別註明要穿晚禮服到場。受邀參加有衣著規定（dress code）的宴會時，如果審度自身條件無法達到特

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

殊服飾要求，婉拒出席是明智之舉。

劉理惠強調，「味道很重要，」一整天工作之後，身上難免有股體味，若有充裕的時間，建議先回家沐浴之後，再換裝赴宴。若時間有限，則可以簡單清洗，並使用腋下膏或香水遮掩體味，這是對其他客人的尊重。女性應化妝，男性則一定要剃鬚，才不會看起來太邋遢。參加宴會時不要大包小包，應把大包包寄放在寄物處，如此才方便走動聊天。這些都是小細節，卻可觀察個人的修養。

社交互動，莫當「牆壁之花」

「牆壁之花」指的是宴會中不跟別人社交互動的人。東方人比較含蓄，參加宴會要不就一個人落單，要不就只跟特定的人圍成小圈圈講話，也不懂得和人打招呼。劉理惠表示，參加宴會不可能每個人都認識，但即使看不到熟面孔的人，還是可以主動自我介紹、交換名片，訓練讓自己不那麼緊張。

若和對方不熟識，可從對方的職業、年慶時節找話題，西方人最常用的開場白是天氣，雖然老套，卻萬無一失。避談政治、黃色笑話、個人隱私及不在場者的八卦，別問別人手上的名錶多少錢，也不要以「我」為中心，話題都圍在自己身上打轉。

陳冠穎提醒，如果怕找不到話題，平日就要多閱讀書報雜誌，掌握現今流行的訊息，免得與人交談時一問三不知，更顯尷尬。閒聊時可針對對方有興趣的話題深談，盡量讓對方多說，不要搶話或賣弄學問，如此才能談得投機，結識形形色色的人。

陳冠穎表示，初加入別人的談話圈時不要急著搶話，寧可傾聽一陣子後再開口，而且最好先與身旁的客人交談，再擴及其他賓客。如果經過一陣子交際覺得話不投機，或認為聊得已夠多，希望轉到其他談話圈，絕不可一聲招呼都不打就轉身離去，一定要先禮貌地表示告退。

即便是私人宴會，也不要一直和旁邊的人說

話，要考慮周遭人的感受。在宴會上，如果你正和A君聊天，而B君走來和你打招呼，此時你應該主動介紹互不認識的A和B認識，千萬不要把別人晾在一邊，這同樣是不禮貌的行為。

赴宴用餐，別像個餓死鬼

宴會中飲食也是學問，千萬不要站在食物旁邊擋路，拿取食物之後就移至別處聊天，以方便下一位客人取食。此外，有些貪心的人會把盤子裝到快滿出來，劉理惠提醒，只拿一個人一次可吃完的份量即可，也不要將熟食和生食裝在一起，非常不雅。

若是宴會的時間為晚間九點以後，賓客應在赴宴前自己先行用餐吃飽再來，因為現場只會準備配酒的finger food，這類晚宴重點不是吃吃喝喝，而是認識朋友的社交場合。

坐著的宴會，侍者不上菜，就無法開動，用餐時間與場面很好控制。但站著的自助餐形式酒會，只要熱菜的蓋子沒打開，就表示還沒開菜，主辦單位會與飯店講定開菜時間，通常是在重要人物致詞完後才開菜。劉理惠指出，賓客千萬不要自行將熱菜的蓋子打開取食，因為只有你一個人在吃，動作非常明顯，而且通常只要有一個人開始拿熱菜，大家就會一窩蜂跟著排隊去拿菜，場面會很混亂，也令台上致詞者尷尬。至於用過的杯盤，應該交給服務生處理，千萬不要放在食物檯或吧檯旁邊，這會嚴重影響他人食慾。

若為坐著的宴會，應避免在餐桌上講手機，更不可說起話來沒完沒了，讓其他人不知該繼續用餐還是聽你說話。因此，若在用餐時接到手機來電，應先禮貌地向同席者致歉，然後起身離席，走到隱蔽不妨礙他人的地方講電話。

東方人天性害羞，常常自成一圈，不敢大膽地認識別人，劉理惠鼓勵大家，不要畫地自限，多參加幾回社交場合，膽量就會慢慢練大，要像西方人士一樣，工作的時候認真，但參加宴會的時候盡情享受，除了為自己拓展人脈，也能享受不一樣的人生。



職場新人禮儀

別當小白！職場潛規則須知



許多職場新手常被詬病為太「白目」，基本規矩都不懂。其實所謂職場禮儀，往往都是一些小細節，千萬別剛進職場，就給同事、主管留下壞印象。

新鮮人進入職場，最為老鳥詬病的莫過於，不懂得「職場禮儀」。所謂的「職場禮儀」，並不是要特別講究輩分或官階，而是懂得尊重他人，應對進退得宜。別小看這些做人處事的細節，不僅會影響你的人緣，而且還會決定你未來的前途。

有句話說：「不打勤，不打懶，專打不長眼。」許多年輕人自以為率性，在別人眼裡卻是粗魯無禮、白目到極點，微星科技行政管理處協理簡文哲觀察，通常問題出在，「感受性太低，無法觀察別人情緒以及周遭環境的變化。」

究竟在職場怎麼樣的表現才不失禮，甚至能

帶來好人緣呢？以下的細節千萬別忽略：

新手須知 1： 謙虛微笑，廣結善緣

無論工作經驗多寡，到新的工作環境都要抱著「請多指教」的虛心態度。勤恆企管總經理陳蕙兒表示，「要把人看在眼裡，」以尊重的態度入境問俗，多看、多聽就對了。

- 用創意和謙虛「拜碼頭」

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



↑ 新人自我介紹時可以把姓名寫在紙卡上，讓同事一目瞭然。

到新環境「拜碼頭」是把自己介紹給同事們，不是同事要向你介紹自己。企管講師游美末就建議新人自我介紹時可以把 ID 卡、識別證拿出來，介紹自己的名字和部門，或多點創意，開自己名字一點小玩笑或編句順口溜，方便同事記憶。得體地介紹自己，才能給同事一個好印象。

自我介紹提及過去經驗時，簡文哲提醒，千萬不要表現得太驕傲，否則同事們心想：「好啊，那就看你有何厲害！」或是想挫挫你的銳氣。如果你無法搞定「人」的問題，就算有再厲害的本領也很難施展開來。

● 稱謂勿踩到年齡地雷

一般來說，外商多以英文名字相稱，在本地公司則多半稱呼頭銜。有些人為表現禮貌，逢人就叫哥或姊，卻不知已經踩到別人的地雷。

「真旅網」市場部經理劉彥秀說：「女生尤其介意自己被叫老了，大不了幾歲卻叫哥或姊，被尊稱的人容易覺得自己被叫老了。」最好的方式是，觀察同事之間彼此如何稱呼，或是客氣地問對方：「請問您喜歡我怎麼稱呼您？」

● 面帶微笑打招呼

微笑主動向人打招呼，是贏得人緣的最簡單方法。簡文哲觀察，年輕人習慣面對電腦螢幕，不善與人接觸，因此看到主管或不熟的人會假裝沒看見，殊不知這會影響主管對你的評價。

陳蕙兒提醒，不要「選擇性」地與人打招呼，見到管理員或是打掃阿姨，也都該微笑道好。

《601 職場關鍵細節》提供打招呼「十一五法則」：如果在十步左右的距離看到人，應該主動點頭打招呼；在五步距離的時候，你應該說聲「嗨」或是「早安」之類的問候語。

新手須知 2： 進退有禮，切勿「不告而別」

● 上下班的進退禮儀

上班前最好先用完早餐，不要在上班時間大刺刺地吃早餐、看報紙。

下班時記得向同事說聲「再見」或道「晚安」，千萬不要默不作聲地下班。如果手邊有重要工作未完成，下班前最好回報進度或問題，不然老闆找不到人時一定會抓狂。若同事們仍在加班，「除了說大家辛苦了，還可以問問需不需要幫忙先買些點心，」劉彥秀說。

游美末建議，依對象別可以有不同的「下班說詞」，對主管要用言之成理的理由，如接小孩或上課；對同事可以開玩笑地說：「沒電了，我要先閃了。」對部屬的話，不妨拍拍他的肩膀說：「辛苦了，早點下班。」

● 請假及離職要當面說

除了病假之外，事假、特休及公假，不要事後補請。陳蕙兒提醒，事先當面向老闆請假，不要直接把假卡放在老闆桌上或是發封 e-mail；在放假前一天，最好再提醒老闆：「明天我不進辦公室，有什麼需要我先處理的嗎？」另外，切忌以 e-mail 辭職，至少給主管一個面對面溝通的機會。

新手須知 3： 這樣說話才有禮

簡文哲說，講話要看場合及對象，「不會『看目色』，老是說錯話的人，人際關係絕對不會好。」

● 多用敬語

多說請、謝謝、對不起、我很感激你的幫助。

● 真心的讚美

人都喜歡聽讚美的話；具體的讚美比稱讚外表、穿著更能打動人心。陳蕙兒表示，如果有人表現很棒，別忘記給他真心的讚美；或提供你好點子時，更要記住別人對你的好並且開口感謝，千萬別當成理所當然。

● 不隨意打斷別人說話

別人還沒說完話就急著打斷，或者老是愛搶著說話、一個人說個沒完，都是很失禮的行為。

● 不探人隱私

在辦公室裡薪水是禁忌話題；別人的婚姻家庭狀況，如果對方沒有聊起，不要主動問。愛聊八卦、探人隱私，會讓人對你退避三舍。

● 別亂開玩笑

不要自以為幽默、隨便對不熟的人開玩笑，很可能踩到對方痛處。想表現幽默，不妨拿自己開玩笑，這樣最安全。

● 留意口頭禪

有些人將「還好」、「還 OK 啊」掛嘴邊，非常不恰當。簡文哲舉例：主管問你工作做得怎麼樣？「『還好』，究竟是好或不好呢？聽起來語焉不詳。」回應主管時，要用「好」或「瞭解」取代「嗯」。

● 注意肢體語言

有些人說話時，習慣以食指比著對方，或是雙手交叉在胸前，這些動作都相當不禮貌。

新手須知 4： 禮貌客氣，虛心請益

新人進入組織後，從工作環境、作業流程到專業知識，都必須從頭「問」起。如何讓別人樂於傾囊相授？訣竅就是禮貌客氣。向人請教務必當面詢問，否則若是透過電話，會讓人感覺不被尊重。

陳蕙兒表示，向人請教時首先要客氣地探詢對方是不是有空，在互動中記得：身體適度前傾，專注傾聽，保持目光注視，適當地點頭，面帶微笑，沒有人喜歡自己說話時對方不專心聽。

如果有工作說明書等書面資料可參考，就應該避免去煩同事或主管；也不要每遇到一個問題就去問主管，試著把相關的問題加以整合，再和主管約時間請益，如此可讓主管感覺你很用心，而且組織能力強。

陳蕙兒強調，不要一直拿過去的經驗做比較，要「放空」虛心受教，別人才樂於教你。



↑ 向人請教時首先要客氣地探詢對方是不是有空。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

新手須知 5： 謹守公私分寸

●上班時間別做私事

上班時間應避免做私事，例如逛購物網站，或是不停地講私人電話。若上班時接到私人電話，應該放低音量，且盡量長話短說，不要干擾同事。

有些熱心同事會發起團購，寄檔案給全公司參考，簡文哲建議，最好利用午休或是下班時間，才不致於占用公司 IT 資源。最嚴重的公私不分，莫過於利用公司資源做自己的兼差，被查獲的話，工作一定不保。

●注意 MSN 的暱稱

劉彥秀認為，如果你的 MSN 聯絡人名單裡有客戶或同事，暱稱最好避免抱怨或是發洩負面情緒，不要讓你的情緒影響客戶對公司的觀感。

新手須知 6： 和同事維持融洽關係



↑ 最後一個把影印機紙張用光的人，請把紙補好。

●參與公司和部門的聯誼

在組織裡不要自我孤立，應當多參加聯誼活動，增加與同事互動的機會，如此同事會比較願意跟你配合。

當然，你不用每次聯誼活動都出席，如果不想去的話，可以事先說明不能參加的理由。但如果是主管發起或是專案小組的活動，游美未提醒新人：「再累也要參加，因為平時很難找到在輕鬆氣氛下互動的機會。」

●共用的空間要替別人著想

《601 職場關鍵細節》強調，要尊重同事的空間和時間，用過會議室後，要記得清理乾淨，恢復原狀；不要把冰箱當個人儲藏室；最後一個把影印機紙張用光的人，請把紙補好。小細節多留意，尊重他人也尊重自己。

新手須知 7： 會議場合要注意言行

●準時到達

準時及關掉手機是開會的基本禮貌。

●問候與會者

應該向每個人打招呼，即使是每天見面的同事。主動向不認識的人自我介紹，這可能是讓你認識平常很難遇見的總經理、董事長的好機會。

●注意你的姿勢

不要癱坐在椅子上，或是無精打采低頭垂坐，這樣看起來好像在恍神，或是根本不在乎這個會議。

●不要隨便打槍

開會前務必做好充分準備，會議中不要隨便否定別人提出的意見，先稱讚、再說出自己的見解，避免說「不對」或是「應該這麼說」，記得要考慮別人的感受。

●留到會議結束

除非有好理由，否則不要半途離開會場。真有需要事先離席時，應事前告知與會者你要離開的時間和理由，對於造成的不便提出道歉。



部屬行為禮儀

職場講倫理，請牢記尊重主管

學校人際關係是水平的，大家都是朋友；職場人際關係是垂直的，講究尊卑倫理，部屬對長官的禮節絕不可少，如何拿捏分寸，職場菜鳥不可不知。



當主管是一門學問，當部屬更是如此，如何與主管互動、獲得老闆的信任，以及如何拿捏上下的分際，常常難倒職場菜鳥。

曾擔任祕書長達三十五年的游美未，跟過不同個性的老闆，她認為當部屬的必須學習去適應主管、配合上司的行事風格，「雖然你可能比老闆更資深，但這就是職場倫理。」

在職場上，下對上尤其要合乎「禮」，但要怎樣才不至於過了頭，變成逢迎拍馬呢？以下事項你不可不知。

很多人對主管避之唯恐不及，巴不得「零接觸」最好，開會和吃飯時總是離老闆遠遠的，殊不知如此一來，你和升官加薪的距離也拉遠了。

●積極回應，不唯唯諾諾

究竟什麼樣的態度面對長官最合宜呢？真旅網市場部經理劉彥秀提出八字訣：「不卑不亢，誠懇有禮。」不需要太過於謙卑，老是唯唯諾諾，把「是是是」、「好好好」掛在嘴邊，反而讓人心生反感。

和主管說話時，要積極回應，眼神要直視主

不卑不亢是最佳尺度

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

管；以「好」或「瞭解」取代「嗯」，「嗯」聽起來很敷衍，讓人覺得根本沒用心在聽的樣子。

●自然大方打招呼問好

在許多小員工眼裡，愈高階的主管，愈令人望而生畏。如果在走廊上或電梯口見到董事長或總經理，其實不需要驚慌失措，只要大方打招呼：「總經理早」或「董事長好」即可。如果路窄，或剛好方向相同，則可以禮讓主管先行。

游美未建議，可以利用員工月會、慶生會、搭電梯的機會，大方地向難得碰面的大老闆自我介紹，讓老闆對你留下好印象。「如果做了三年，大老闆還不知道有你這個員工的存在以及貢獻，豈不冤枉？」

記得：「老闆最大」

你不一定要喜歡主管，但永遠要記得「尊重」主管。輕視主管或是表現傲慢，對你沒有任何好處，別忘了主管對你的工作掌握了生殺大權。

●尊稱職銜，別直呼名字

稱呼主管時，以稱呼職銜最為恰當，除非主管要求稱呼名字就好。雖然在外商多稱呼彼此的英文名，但是游美未稱呼老闆，絕對是「Mr. XX」，而不直呼其名。

游美未發現，「人都喜歡被捧，雖然直屬主管可能只是副理或經理，但部屬稱呼他『老闆』，主管心裡一定很開心。」游美未曾跟過一個外籍老闆，他不只喜歡被叫老闆，簽名時也是簽 Lau Ban（老闆），非常有趣。

●不要在公開場合吐槽

很可能你認為主管能力沒你好、資歷比你淺，但不要忘記他還是你的老闆，不要在公開場合吐槽，讓主管下不了台，或搶在上司之前表現，記得要給主管留面子。

當昔日同事變成你的主管時，這種狀況特別容易發生。勤恆企管總經理陳蕙兒說，沒有人希望一天到晚被部屬頂撞，若能多一分同理心，從主管的角度來看事情，就會對主管多一分尊重。

主管不一定是對的，但要避免當眾批判主

管的想法。如果主管有錯，微星科技行政管理處協理簡文哲建議，不要當場立刻回嗆，而是客氣地說：「好，我確認之後再跟您回報。」

●私底下也勿批評主管

就算在私底下，也不要口無遮攔，隨便評價、抱怨你的頂頭上司。游美未強調，聽到別人在批評時，也別附和，總有一天消息會傳到老闆的耳裡，而且可能被加油添醋，受傷害的反而是你。

●越級報告是職場倫理大忌

越級或越權報告，是職場的一大禁忌。不要因為對上司不服氣，就跳過他越級報告，這樣會讓主管覺得不被尊重，埋下心結。

每個主管都很討厭被高層問起他不知道的事、在大老闆面前出糗，因此，你的工作情況最好能讓主管清楚掌握。

●回報請示，不可自作主張

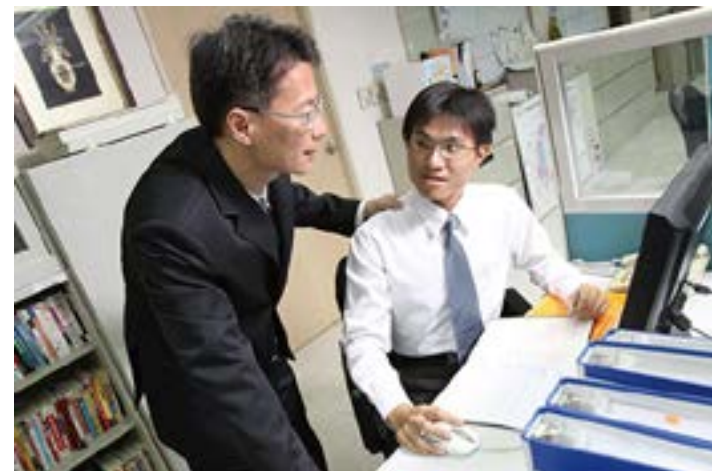
就算老闆視你為心腹、凡事問你的意見，也不可得意忘形，以為自己是老闆，自作主張。凡事還是要向老闆回報，並請求指示。

隨和不代表可以隨便

主管個性隨和、平易近人，與部屬感情不錯，並不表示員工就可以隨便逾越分際。老闆就是老闆，千萬不要忽略基本的尊重。

●別炫耀和主管的交情

劉彥秀認為，「和主管是麻吉，沒有什麼好



↑主管個性隨和、平易近人，並不表示員工就可以隨便逾越分際。

不好，但別因此想要有特別的待遇。」要保持低調，不要刻意炫耀和主管的好交情，這會讓人感覺你們公私不分。和同事閒聊時，要小心別洩露主管的私事。

●拿捏分際，別亂開主管玩笑

和主管有些私交，主管可以把你當成 buddy、拍你的肩，但不表示你也可以這麼做，這是「上對下」才能做的動作。要拿捏好相處的分寸，不要犯了「親暱生狎侮」的毛病，對主管亂開玩笑，忘了自己是誰。

●沒預約，不要隨便敲主管的門

有些主管很親民，歡迎部屬有任何問題，可以隨時去找他。但陳麗卿在《成功禮儀——你的品牌符號學》中提醒，預約主管的時間是基本禮貌，千萬不要隨便去敲主管的門。如果每個人興之所至，就去找主管談個二十分鐘，那主管根本沒有自己的時間了。陳麗卿建議，一定要事先預約，並且準時到達、準時結束。

近距離贏得長官好感

和主管近距離相處時，行為舉止怎樣才不失禮？

●老闆問話，站著回答

老闆走到你的位子旁邊和你說話，你必須站起來應答，不要無動於衷，繼續坐在位子上。和老闆說話時，手邊的事先放下，眼神看著他，不要一邊盯著電腦螢幕，一邊聽他說話。

●長官下指示，要細聽詳記

接到主管指示時，要仔細聆聽，逐項記下重點，並且適時複述重點，跟主管再次確認，特別是時間、人物、地點、金額。聽完主管指示後，要問清楚工作完成期限。

和主管說話時盡量少用「我認為」、「我覺得」之類的字眼，不如把「我」變成「您」，多徵求主管的意見。並且要察言觀色，當你說話時，主管眉頭深鎖或是長長打了個呵欠，就要適可而止了。

●開會別搶坐在老闆旁邊

《成功禮儀——你的品牌符號學》提到，辦公室開會，也講究座位禮儀，老闆的旁邊是他的貼身祕書、或職位次高的人員坐的，千萬不要坐錯位置了。在國家大典中，外界喜歡觀察最高首長旁邊坐或站的是誰，來猜測官場的微妙關係，就是這個道理。

●讓主管走在前面或右邊

在國際禮儀中，站位、坐位的原則是「前尊右大」。和主管一起出門訪客時，部屬應該讓主管走在前面或右手邊。如果是三人並排走，中間的位置是最尊貴的，右邊次之，位階最低者應走在左側。除了主管的私人公事包之外，部屬也可以幫忙主管提電腦包、文件或袋子。

到達客戶公司時，位階高者應該走在最前面。例外的狀況是，如果找不到拜訪的公司或是不清楚路線時，部屬才走在前面負責找路。

●搭電梯與乘車禮儀

你擔心和老闆搭同一部電梯卻不知該說什麼好？游美未表示，其實只要簡單問候就好，因為電梯是公共空間，考慮到空間衛生及不認識的人在場，毋需擔心沉默會造成尷尬。

和主管一起進出室內時，應當快步走到門邊幫忙開門，並且把門托住讓主管先通過，這是基本的禮貌。

若是坐車和老闆獨處時，可以談最近工作遇到哪些狀況，或是看氣氛聊一些輕鬆話題。游美未提醒，千萬不要和老闆聊八卦，若老闆主動問你對某個人的看法，不可挾私怨講對方的話，應當多講他對公司的正面貢獻，這樣比較得體。

●送禮，禮輕情意重

通常員工並不需要買禮物送給老闆，比較常見的是，部門合資買個禮物送老闆。游美未認為，送親筆寫的卡片或實用小東西最好。《601 職場關鍵細節》指出，禮輕情意重，簡單實用最好，像是手工蛋糕、商業書籍、文具都可以，或者請吃一頓午餐也行。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



7 種情境禮儀對策

看似無傷大雅 其實大有學問

辦公室中可以稱呼同事的小名嗎？稱讚與玩笑話怎麼說？電梯與捷運該怎麼搭？如何看待同事的八卦和外號？生活中到處都有「眉角」要注意，可別一不小心就失禮了。

無論哪個年代，都有年長者批評年輕人「不懂禮貌」。但真的是這樣嗎？雖然不能以偏概全，但在坐捷運時，常有乘客把雙腳伸得很長，完全不顧旁人眼光；搭電梯時，有女生一進門就忙著照鏡子補妝。或許有人認為這無傷大雅，只是貪點方便，但其實是很失禮的。以下列出幾個常見的「狀況題」，不妨想一想，若真的發生了，該怎麼回應才得體？

狀況 1： 辦公室可以叫小名嗎？

辦公室經常可聽到「王姊」、「小胖」這種稱呼。在辦公室可以直呼同事的「小名」或「暱稱」嗎？其實沒有標準答案，端視行業別、辦公室文化、同事交情而定。創意或傳播業比較不拘

小節，稱呼小名或外號是熱絡的表現。但較保守的行業或公司，還是莊重為宜，尤其是對主管，即使再熟也不要直呼他的小名或暱稱，更忌諱將主管的小名介紹給客戶或合作廠商。

在外商上班可能會碰到外籍主管或留洋的主管說，「叫我 Jason 就好。」真的可以稱呼老闆名字嗎？禮儀講師陳麗卿認為，除非老闆請你直呼他名字，否則最好不要傻呼呼跟著叫，做部屬還是要懂分寸。

至於「帥哥」、「美女」這種稱呼也不是太好，畢竟這類稱呼是形容人的外表，這樣叫會讓人覺得輕浮、不莊重。

狀況 2： 開玩笑怎麼恰到好處？

幽默不但可以化解尷尬，在面臨突發狀況時，也能紓解緊繃的情緒。不過，開玩笑可是門大學問，講了不妥當的玩笑話，不僅化解不了尷尬，反而會把場面搞僵。

玩笑要怎麼開才有「笑果」？新世紀形象管理學院講師邱詩瑜認為，幽默與消遣別人只是「一線之隔」，你永遠不知道對方的「底線」在哪裡，所以最高明、也最安全的玩笑方式，就是



↑幽默不但可以化解尷尬，在面臨突發狀況時，也能紓解緊繃的情緒。



↑讚美別人應言之誠懇，說得好，一句就夠了。開自己玩笑，知名主持人張菲就是這種幽默專家。有些主題不宜拿來開玩笑，例如：種族、性別、性暗示、生死觀。幽默也要適可而止，適度幽默是溝通的潤滑劑，但玩笑話不要太多，點到就好，畢竟在職場上大家是談公事，而非搞笑的喜劇演員。

狀況 3： 讚美或被讚美，話該怎麼說？

禮儀講師黃馨儀認為，讚美別人應言之誠懇，說得好，一句就夠了，不要誇大，才不會給人虛偽或牽強的感覺。若讚美別人的「工作表現」，不妨選擇對方上司在的場合說。

興誠服務品質管理訓練機構講師林嘉怡認為，讚美的話最好盡量「具體描述」，例如稱讚別人「很漂亮」、「很帥」，總覺得很浮泛，若改為「你的輪廓很深很漂亮」、「你的眼睛很深邃」，點出「特殊處」，對方就會更有感覺。

至於應該拿什麼來讚美？包括外在打扮、專業表現等都是主題，但對異性外表的讚美注意不要「太超過」，措詞最好盡量「中性」，像是「妳很有女人味」這種話最好不要說出口。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

讚美要避免「揣測」成分。例如下班走在路上，看到女同事與男子走在一起，隔天在公司直接問她，「那男生是你男朋友吧？長得很帥，跟你很配喔！」這話雖是稱讚，但涉及隱私，況且也不確定對方身分，既唐突也失禮。

若情況反過來，當我們受到讚美時該如何應對？台灣人很謙虛，常會回說「哪裡哪裡」，拒絕他人讚美可能反而把場面弄僵，所以下次有人稱讚我們時，與其忸怩推辭，不如大方接受並表達感謝。

狀況 4： 聽到同事八卦怎麼辦？

辦公室的茶水間、化妝間常是「八卦集散地」，就算你不去八卦別人，但若在這些場所不小心聽到八卦，該怎麼應對？



陳麗卿認為，應對方式取決於你想不想聽到八卦，以及想不想讓對方知道你有聽到八卦？例如上廁所剛好聽到同事在門外八卦，若你覺得不舒服，也不想聽，可以做沖馬桶的動作，讓講閒話的人知道「裡面有人」。若你不排斥聽下去，但不想讓八卦者尷尬，那就待在廁所裡保持安靜，等外面的人都離開再出來。

但場景換到茶水間，一群同事聚在一起，講同事壞話或批評主管，建議還是保持距離，以免惹出麻煩。

狀況 5： 同事出糗，你比他更尷尬

日常生活或職場中，無可避免會碰到一些尷尬狀況，該怎麼巧妙化解才不失禮？例如交換名片後，發現不會念對方名字覺得很尷尬，這時不妨當下立即請教對方，若拖到最後才問，甚至念錯了，反而失禮。又比如下班後在街頭巧遇熟人，帶著你不認識的女友，如果彼此在遠處已經看到對方，點頭示意即可，不需要主動靠近；若對方主動靠近，則先向對方友人做自我介紹。

在辦公室若發現同事儀容不整，不趕快提醒她恐怕會出糗，不妨用不會引起旁人注意的音量



↑ 在辦公室若發現同事儀容不整，不妨輕聲細語告訴她。

告訴她，且含蓄一點不要太直接，例如對方洋裝背後拉鍊沒拉好，你可以說：「妳背後好像沾到什麼東西了……」之類的說法帶過。

狀況 6： 搭乘電梯時非得先進先出？

搭乘手扶式電梯時，應站立於一側（通常是右側，但各國習慣有異，最好先觀察確認一下），空出另一側給趕時間的人通行。至於升降式電梯，傳統的電梯禮儀要求禮讓女士、位高者、老弱者先進入。但接待客戶時則不然，接待人員應採取「先進先出」原則，「先進去」是為幫客戶按住門，並協調進入電梯後站立的空間，抵達目的地樓層後「先出去」，並用一隻手按住門，另一手則指引客戶前進方向。

升降式電梯是密閉空間，很容易侵犯他人的隱私。邱詩瑜表示，在電梯內站立時不要正面對人、避免觸碰到他人身體、切忌在電梯裡照鏡子或化妝。因為空間小，所以進入後應正面朝向電梯門；站在按鍵面板前的人要主動服務大家，詢問要去的樓層，若只是呆呆站著不服務人，而讓別人「越過你」去按按鍵，這對彼此都是不禮貌的。

狀況 7： 想讓座又怕尷尬，該怎麼辦？

通勤上班族很多，多數人在辦公室會留意禮儀，但在乘坐大眾交通工具時，則比較容易疏忽。就曾有電視台記者突擊捷運，發現很多年輕人不懂得讓座，該讓不讓當然很失禮，但你可能也碰過，不知道該不該讓座的狀況。例如看到一個身體健朗、年約六十的男士沒位子坐，一方面想讓座，另一方面又擔心對方不喜歡別人把他當「老人」看待；或者眼前站著一位身材豐腴的女性，不確定她是發胖還是有孕在身，也可能造成困擾。

怎麼讓座才不失禮？邱詩瑜說，若不確定對



↑ 搭乘電梯時要禮讓女士、位高者、老弱者先進入。

方的狀況，可以主動詢問是不是需要位子坐，或是假裝要下車，然後把位子空出來。讓出座位後，最好不要直挺挺地站在被讓座者前方，這樣對方會有壓力，若可以站遠一點就更貼心。

林嘉怡表示，即使搭捷運，還是要盡量保持優雅體態，坐時雙腳併攏，以免妨礙其他乘客；當車廂擁擠時，上下車時要說聲：「請借過，讓我下車。」而不是一語不發將人推開。雖然捷運並未規定不能講手機，但要降低音量。乘坐捷運或公車，人與人距離很接近，不能輕忽「氣味」問題，尤其夏天時，更要特別留意自己的「體味」。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁



您的紳士淑女指數

新 EQ：禮儀智商小抽考

職場需要兩種 EQ：情緒管理 EQ (Emotion Quotient) 和禮儀 EQ (Etiquette Quotient)。不妨做個禮儀智商測驗，看看自己的「紳士淑女」指數有多高？

■下列打招呼方式，何者正確？

- ①下班時同事都還在工作，最好默默離開，以免打擾到大家。
- ②早上進辦公室剛好看到主管跟董事長在說話，雖然怕打擾兩人對話，但還是像平常一樣說早安。
- ③外出拜會客戶的主管回來了，可能因為不大順利，表情很嚴肅。顧慮主管心情，此時最好什麼話都不要說。

正解 → ②

解析：碰到情況①時，還是要打招呼，說聲「不好意思，我先走了」。在③的情況，無論主管看起來有多不開心，部屬仍應打個招呼，說聲「您回來了啊，辛苦了」，或許可以緩和主管心情。

■有訪客來拜訪主管，但因重要會議遲未結束，主管無法抽身，要你請訪客稍候。雖已向訪客說



明情況，但訪客似乎有點不耐，你該怎麼做？(複選)

- ①再次向主管報告，也告訴訪客主管狀況，該做的都做了，就先回到位子上。
 - ②偶爾看看主管會議狀況，耐心跟訪客說明，「讓你久候了，我想再過幾分鐘主管應該就可以過來了。」
 - ③詢問訪客是否要看雜誌，分散注意力。
- 正解 → ②、③
- 解析：對等待的訪客來說，最擔心的就是「你不會忘了我吧？」所以②與③都是體貼的處理方式。

■講電話時訪客剛好走進來，若無其他同事在場幫忙接待，該如何處理？(複選)

- ①向訪客致意，以手勢請對方先稍坐。
 - ②若可以先結束手上電話，趕快結束電話，優先處理訪客接待事宜。
 - ③對方看得到我在講電話，應該可以理解，所以還是把電話講完。
- 正解 → ①、②
- 解析：若電話無法馬上結束，可採取①的做法，請訪客先坐。或者像是②，盡快結束電話，優先接待訪客。

■以下幾個狀況，送客要送到哪裡為止？(連連看)

- ①時常往來的客戶，兩人在自己的座位上交談。
 - ②隔著服務檯接待的訪客。
 - ③在會議室接待的訪客。
- 上述狀況應當如何送客？
- Ⓐ送到大樓玄關處，直到客人的座車離開為止。
 - Ⓑ送到電梯口。
 - Ⓒ在現場送別。
 - Ⓓ送到客人走出辦公室。
 - Ⓔ不用送別。
- 正解 → ① = Ⓒ；② = Ⓒ或Ⓓ；③ = Ⓑ
- 解析：①是時常往來的熟客或朋友，只要目

送對方離開現場就不算失禮。在②的狀況下，通常要將對方送出辦公室，或目送對方離開現場。至於③的狀況，因為訪客是被請到會議室接待的，所以要陪同訪客一起離開會議室，送對方搭乘電梯離開，直到電梯門關上為止。

■和客戶約拜訪時間，怎樣做才正確？

- ①請問您下週二是否有空，可以去拜會您嗎？
 - ②不知道您哪一天比較方便？
- 正解 → ②
- 解析：因為是我方提出邀約，所以要以對方時間為主，先說自己有空的時間不禮貌。

■跟客戶開會，時間怎麼控制？

- ①若雙方有約定時間，最好控制在原定時間內結束。
 - ②只要對方後續沒有重要工作或會議，就可以繼續下去。
 - ③除非對方下逐客令，否則繼續談下去沒關係。
- 正解 → ①
- 解析：既然雙方有約定會談時間（例如一小時），就應控制好談話內容，別講太多寒暄廢話，否則可能耽誤對方行程，要考慮到對方可能基於禮貌，不好意思當場發作。

■名片交換方式，何者失禮？

- ①拜訪對方公司，由訪問者先遞出名片。
 - ②如果同時和多人交換名片，可以將名片依序放在桌上。
 - ③交談過程中，可把雙方商談事項寫在對方名片上，以免遺忘。
- 正解 → ③
- 解析：收到名片後，要避免當著對方面前在名片上寫字，也要避免折損，忘記帶走更是很失禮的行為。

▶ Next 下一篇

◀ Back 返回目錄頁

■交談時，哪種附和方式有失禮儀？

- ①重複說相同的附和語，如「對啊」、「是啊」、「真的啊」。
- ②用「所以呢……」回應對方。
- ③用不斷點頭，來取代說附和語。

正解 → 以上皆是

解析：重複說「附和語」，對方會懷疑你根本沒有在聽。說「所以呢……」易讓對方感覺壓力。以不斷點頭來回應，也易讓對方感覺像是「機械式」回應。

■洽商時，應先打對方的公司分機還是手機比較合乎禮儀？

- ①先撥打公司電話。
- ②因為有對方手機號碼，所以直接打手機。

正解 → ①

解析：通常先打對方公司電話，若對方不在位子上才打手機。但撥手機之前，不妨先詢問對方同事，因為對方可能正有重要事情在處理。

■隔壁座位同事外出，幫他接聽電話留下字條，應該包含哪些內容？（複選）

- ①姓名。
- ②對方公司名。
- ③來電時間。
- ④目的。
- ⑤接聽者姓名。

正解 → 以上皆是

解析：上述各項都應該記錄，當同事回座時，也要提醒他有留言紙條。

■哪個場合應該關手機？（複選）

- ①公司月會。
- ②拜訪客戶公司時。
- ③飛機上。
- ④電影院。

正解 → 以上皆是

解析：若有要事等待回電，正巧碰到開會，

可將手機轉為靜音或震動，待會議結束後再回電。

■撰寫電子郵件時，哪些做法是錯誤的？（複選）

- ①回信時直接以「RE：XXX」方式處理，不再另寫新標題。
- ②考慮對方要開附加檔案太麻煩，將所有內容都放在信件內文中。
- ③撰寫電子郵件標題，以簡短清楚為原則。

正解 → ①、②

解析：以選項①回覆可省略想新標題的時間，但時間一久，很可能忘記這封信的重點，所以最好另寫新標題。內文過長的信件，應改以「附加檔案」方式寄送。

■主管指定你撰寫商品說明書，你依照下列進度開工，在哪些階段需要向主管報告？（複選）

- ①收集情報階段。
- ②考量完整性，一併收集其他相關商品的說明書。
- ③著手寫企劃書。
- ④撰寫過程發現不順利，擔心影響交差期限。
- ⑤請印刷廠報價。
- ⑥整理原稿，並且配置圖片。
- ⑦請公司內相關同仁過目、指正。
- ⑧送交印刷廠。 ⑨印刷完成。

正解 → ③、④、⑤、⑦、⑨

解析：在階段③，可請教主管到目前為止方向是否正確；在階段④，可和主管討論撰寫過程發現的疑慮；在階段⑤，因為關係到預算，要獲得主管認可；在階段⑦，請主管過目並確認說明書內容；⑨是結果報告。

■主管指派你訂餐廳宴請客戶，下列做法哪項不適當？

- ①直接向公司經常宴客的餐廳訂位。
- ②事先向主管打聽客戶喜好，再尋找適合的餐廳。

- ③詢問主管是否需要安排禮物及交通。

正解 → ①

解析：老訂同一家餐廳是「便宜行事」，卻忽略「為何而訂」的適切性。

■下列西餐禮儀，何者有誤？（複選）

- ①女性可將包包放在餐桌上。
- ②中途離席時，應將餐巾放在桌上。
- ③喝湯不可發出聲音。
- ④由他人主動幫忙倒紅酒時，酒杯放在桌上即可。
- ⑤享用牛排時，應先用刀子將整塊肉切割完畢之後再吃。
- ⑥雖然已經上甜點，但尚未吃完的麵包還是可以繼續吃。

正解 → ①、②、⑤、⑥

解析：包包應放在腿上，或椅子與身體間的空隙。中途離席應將餐巾放在椅背上，若將餐巾放在桌上，表示用餐結束。吃肉食料理時，只要切下每次食用的份量就好。麵包應該在上湯品之後、等待甜點送來前吃完。



■有關香水禮儀，下列何者有誤？

- ①一般來說，在一米左右才能被聞到的香水味，最能讓人接受。
- ②參加商業餐宴，適合噴味道強烈的香水，可以增加食慾。
- ③要避免在大庭廣眾下補噴香水。

正解 → ②

解析：噴香水或古龍水要考慮「調性」是否適合，參加商業餐宴時，味道強烈的香水容易干擾嗅覺，降低食慾。

■看到一個身材豐腴的婦人，不確定她是否懷孕，該如何讓座？

- ①先觀察一陣子，看看其他人的反應再說。
- ②詢問對方是否需要位子坐。
- ③大方站起來假裝要下車，其實是要讓座。

正解 → ③

解析：碰到不知道要不要讓座的狀況，例如擔心對方「不喜歡被當作老人看」，或「不確定對方是懷孕或發胖」，不要表現出疑惑表情，只要大方站起來，假裝要下車就好。

■上班族女性懷孕生產，下列哪些行為有失職場禮儀？

- ①等到確認懷孕且心理調適好後，才宣布消息。
- ②發現無法負擔沉重工作，請調到較輕鬆的部門，而非請原部門同事代為分擔工作量。
- ③產後應在最短時間內恢復體態，不因為生產過後就允許自己儀表凌亂。

- ④每天盡情在辦公室談媽媽經。

正解 → ④

解析：不要在上班時一直談論小孩，如果有同事問起，也以簡短說明為宜。要避免一直打電話給保母，畢竟照顧孩子的事，是妳回到職場前就應安排好的。