

新员工入职培训系列课程

实用商务礼仪



目 录

Table of Contents

1

概 述

办 公 室 礼 仪

2

3

邮 件 礼 仪

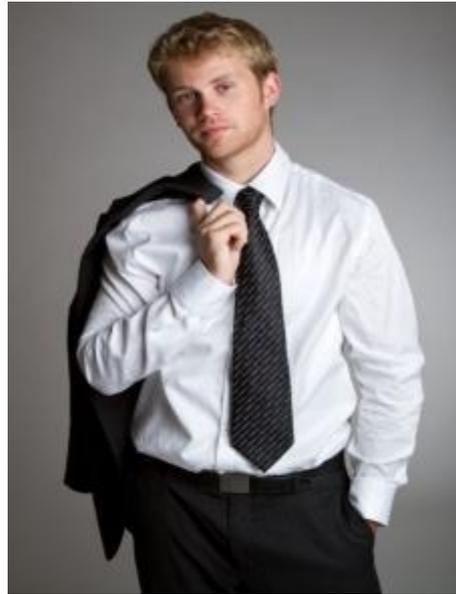
电 梯 礼 仪

4

5

电 话 礼 仪 [名片]

形象预示着你的职业、身份：



礼仪的意义：

礼仪，是人们在社会交往活动中约定俗成的一种敬重他人，美化自身的行为标准、准则及程序。

礼仪与金钱和社会地位没有直接联系

邮件礼仪——关于邮件主题禁忌

- ◆一定不要空白标题
- ◆标题要简短，不宜冗长，不要让fox mail无限拉长才能显示完标题
- ◆标题要能反映文章的内容和重要性，切忌使用含义不清的标题
- ◆一封信尽可能只针对一个主题，不在一封信内谈及多件事情，以便于日后整理。可适当用使用大写字母或特殊字符来突出标题，引起收件人注意，但应适度，特别是不要随便就用“紧急”之类的字眼。
- ◆回复对方邮件时，可以根据回复内容需要更改标题，不要一大串。

收件人地址的填写方式有三种：

收件人〔TO〕，抄送〔CC〕和密送〔BCC〕。

TO的人是要受理这封邮件所涉及的主要问题，必须对邮件予以回复。

CC的人那么只是需要知道这回事，CC的人没有义务对邮件予以响应，当然如果CC的人有建议，当然可以回复邮件。

BCC是密送，即收件人不知道你发给了BCC的人，这个可能在非常规场合，不建议使用。

TO、CC中的各收件人的排列应遵循一定的规那么，比方按部门排列、按职位等级从高到低或从低到高都可以，适当的规那么有助于提升你的形象！

邮件礼仪——关于称呼语问候

恰当地称呼收件人，拿捏尺度

◆邮件的开头是要称呼收件人，这既显得礼貌，也明确提醒某收件人，次邮件是面向他的，要求其给出必要的回应；在多个收件人的情况下可以称呼大家：All。如果对方有职务，如“X经理”，如果不清楚职务，可统称“X先生”“X女士”。

Email开头结尾最好要有问候语

◆最简单的开头写一个“你好”；结尾“祝您顺利”之类的也就可以了

邮件礼仪——关于正文

Email正文要简明扼要，行文通顺

- ◆Email正文应简明扼要的说清楚事情，如果具体内容确实多，正文应只做摘要介绍，然后单独写个文件作为附件进行详细描述。
- ◆正文行文应通顺，多用简单词汇和短句，准确清晰的表达，不要出现让人晦涩难懂的语句，最好不要收件人拉滚动条才能看完邮件。

注意Email的论述语气

- ◆根据收件人与自己的熟络程度、等级关系，邮件是对内还是对外性质不同，选择恰当的语气进行论述，以免引起对方不适。尊重 方 请 谢 之类的词语要经常出现。
- ◆电子邮件可以轻易地转给他人，因此对别人意见的 论 必须客观。

Email正文用序号列表，以清晰明确

◆如果事情复杂，最好用1/2/3的目录列出段落进行清晰明确的说明，保持每个段落简短不冗长，切忌长篇大论。

一次邮件交代完整信息

◆最好在一次邮件中把相关信息全部说清楚，说准确。不要过两分钟之后再发一封“补充”“更正”之类的邮件，会让人反感。

尽可能防止拼写错误，注意使用拼写检查。

◆这是对别人的尊重，也是自己态度的表达。在邮件发送之前，务必自己仔细阅读一遍，检查行文是否通顺，拼写是否有错误。



让生活更美好



邮件礼仪——关于附件



让生活更美好

- ◆如果邮件带附件，应在正文里面提示收件人查看附件。
- ◆附件文件应用有意义的名字命名，不可用难以看懂的文件名。
- ◆正文中应对附件内容做简明扼要的说明，特别是多个附件时。
- ◆附件数目不宜超过四个，数目多时应打包压缩成一个。
- ◆附件如果是特殊格式文件，因在正文中说明翻开方式，以免影响使用。
- ◆如果附件过大，应分割成几个小文件分别发送

邮件礼仪——关于结尾签名



让生活更美好

◆电子邮件消息末尾加上签名档是必要的。签名档可包括姓名、职务、公司、 、 、地址等信息，但信息不宜行数过多，一般不超过5行。你只需将一些必要信息放在上面，对方如果需要更详细的信息，自然会与你联系。

◆引用一个短语作为你签名的一局部是可行的，比方你的座右铭，或公司的宣传口号。但是要分清收件人对象与场合，切忌一定要得体。

例如：

行政人事部 QHJ

江苏随易信息科技

Add:苏州市高新区中国苏州创业园3号楼21F

Tel : 86 512 6658 7658—8115

Fax : 86 512 6831 0195

E-mail : chenyu@suiyi

办公室礼仪——微笑礼仪

一、嘴型笑

二、眼神笑

三、声音笑

办公室礼仪——着装礼仪



办公室礼仪——目光



视线水平表现客观
和理智。



视线向下表现权威
感和优越感。



视线向上表现服从
与任人摆布。

办公室礼仪——坐姿



[男性]

说明：可将双腿分开略向前伸，如长时间端坐，可双腿交叉重叠，但要注意将上面的腿向回收，脚尖向下。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/856053211115010241>