# 办公室基本礼仪常识

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-01-19

*办公室是一个处理公司业务的场所，办公室的礼仪不仅是对同事的尊重和对公司文化的认同，更重要的是每个人为人处事，礼貌待人的最直接表现。下面有小编整理的办公室基本礼仪，欢迎阅读! 打招呼 办公室内的招呼因人而易，不过亲切的问候语与赞美语，乃...*

办公室是一个处理公司业务的场所，办公室的礼仪不仅是对同事的尊重和对公司文化的认同，更重要的是每个人为人处事，礼貌待人的最直接表现。下面有小编整理的办公室基本礼仪，欢迎阅读!

打招呼

办公室内的招呼因人而易，不过亲切的问候语与赞美语，乃是工作中不可或缺的礼貌语言。一些服务行业的公司强力倡导问候语言，要求员工在清晨时利用晨会时间，练习各种打招呼的语气语调，希望他们在不断地学习中，养成彬彬有礼的好习惯。

问候语在人际沟通当中属于基本寒喧语言的一种，就如同在家里起床应该向长辈问安，在工作场合中也应该随时表现自己的良好人际关系。适当的问候语不是听起来不自然或是很做作的语言, 而是投入自己的关心与亲切的互动。问候语也是一种起始语言，在展开各种话题的时候，多多应用问候语常常让双方可以迅速化解冰冻，进入应有的主题。

赞美语并不容易形成，多数成功的领导都会巧妙地运用赞美语达到激励员工的目的，其效果甚至比给予金钱的鼓励还要有价值。练习赞美语首先需要细心观察对方的举措，找到对方可以赞美的项目，然后用简单、深刻的语言，激励人心。 打招呼可以分为上对下，下对上，以及平行之间的招呼语。以上对下的招呼为例，这一类招呼由于各个办公室的气氛不相同，也各有差异。有些单位十分严肃，上对下的招呼多是官样文章;有些企业打招呼则像是朋友一般亲切，令人分不出哪位是主管，哪位是下属。可见，打招呼并没有一定的语言模式，却是办公室礼仪当中最好的开始和人际的润滑剂。

员工沟通

员工沟通是件大学问，侧闻一个公司的人员谈话，就可以明白这家公司的企业文化如何。

一个优秀的主管要能察纳雅言，不使下属说话紧张，让其畅所欲言。通常在谈话前，主管可以先请对方入座，消除对方的紧张和疑虑;在谈话期间，多用我字开头, 少用指责的你字说明。尊重下属的心情，多听少说，让对方能够充分表述自己的意见。此外，领导者本身应当身体力行，认真做事，心存公正，自为表率，这样才能令人敬服。

作为下属，则应该以工作来表现自己，说话要不卑不亢，不要逢迎作姿，令人瞧不起。

天天见面的同事虽然不必太客气，可是最起码的礼貌仍然不可或缺。如对不起、请原谅、麻烦您、借个光、我先走一步、下回见等常用的敬语，就应当保留。语言是礼貌上重要的一环，即使在很熟的同事之间，既不可以太客气，也不可以太随便。礼太多，会使对方不敢接近您;过于随便，则会给人感觉您没有教养，有欠庄重。

访客接待

访客来临以前，公司应做好充分的接待准备。接待活动需要认真筹备和精心策划，具体可参详以下几点：

一、确定接待 规格：贵宾会由哪些人迎接、陪同和接待。

二、制定接待方案：除了接待规格以外，是否还有活动的安排。

三、了解来访状况：包括来宾的目的要求、会见和参观的意愿、参观路线和交通工具、抵达和离去的时间、来宾的生活饮食习惯及禁忌等等。

四、做好接待准备：包括迎送贵宾、会议场所布置、准备参观的项目、解说人员的安排、食宿和交通工具等。

在公务接待当中，接待的规格要求也极其重要，如果没有事前了解往往会有很严重的缺失。错误的接待规格会使对方受宠若惊，否则就是十分的不自在。一般接待规格按来访人员的身分可分为以下三种：

高规格接待：主要陪同人员比来宾的职位要高的接待。例如上级长官派工作 人员来了解情况和传达意见的时候，就需要高规格接待。

低规格接待：就是指主要陪同的人员比客人的职位还要低的接待。比如，高层的长官或者部门的主管要去基层单位视察，就会成为低规格的接待。

对等接待：就是主要陪同人员与客人的职位同等地位的接待。

来者是客，以客为尊。无论是否彼此是否有商业联系，都应该以礼待之。从客人来到公司的前台开始，直到完全离开为止，都要遵守礼仪规范，让来访者宾至如归。

电话礼貌

电话礼貌也是办公室 不可缺少的礼貌之一，许多洽公的客户往往因为一个电话搞得心情不好或是沟通不良。所以，电话礼貌必须作为全体员工的基础训练项目，全力推动，贯彻执行，使客户在第一次接听电话开始就对您的公司感觉非常满意。这种培训要靠长期锻炼，不是一朝一夕可以促成的。

微笑的脸才会产生微笑的声音，声音是可以训练和管理的。绝大多数人都没有对自己的声音进行训练，完全凭借本能的自然音调来说话，这是极大的错误。透过电话的声音，是必须营造的。我们可以面对镜子仔细观察自己说话的样子，并录下听自己说话的声音，找出自己说话时严重的缺点，加以改正。

由于电话里面只闻其声，不见其人。所以，要用简单的 KISS 理论来说话( Keep it simple and short )。运用简单扼要的字句，避免使用过于专业的名词或者是行话，这样会使对方很难快速理解。即使是无法避免的时候，也请使用比较通俗的名词，并加以浅显的说明，这样可以节省彼此宝贵的时间，避免误会。

介绍礼仪

介绍也是办公室里经常发生的事情，它分为初次介绍和相互介绍。介绍的学问很大，不是一般人想象得那么简单：只是交换名字和职称而已。客人来的时候，如果需要为主客双方介绍，中间人要记得先把客人介绍给主人，然后把主人介绍给客人。如果客人多于一人，则要按照其尊卑顺序介绍。

因此，中间人在介绍之前，必须确实了解双方的关系，同时也要明白对方最需要知道的是什么，不会因为短短的说明而弄错了对方的身份地位。如果对于介绍对象的确实身份存有疑虑，就应先向当事人请示或请教，看看对方需要用什么身份来被介绍。

虚心受教

客户投诉也是办公室 经常遇到的问题，因此，如何有效地处理各种投诉也是当今各个行业的难题题。处理客户投诉必须掌握方法，无论受到怎样的责难或是批评，都应虚心受教，诚心对待，即使再严厉的的责备也是如此，绝对不能出现与客户争辩的情况。

接到投诉的最初先说抱歉，聆听完对方的投诉后依然说抱歉。无论谁是谁非，给客户带来方便或者不悦，就需要道歉。不管客户投诉什么样的问题，都要认为投诉是给自己解释误会的良机。负责处理客户投诉的人，必须训练有素，能及时平复对方的情绪，先解决心情，再解决事情。心平气和地做出扼要又适当的解释，并感谢对方给予说明的机会。

拜访客户

拜访是指到对方的办公室去洽谈公务。有些人喜欢兴之所至，随意去拜访别人，这对被拜访的对象来说是不速之客，这是非常没有礼貌的表现。如果没有事前约定就匆匆拜访，会让对方手忙脚乱，弄的很尴尬。如果对方正好在开会或是外出不在，那又会碰个钉子，自讨没趣。

拜访客户不仅要事前通知确定，而且要提前告知，即使是已经确定好的行程，也需要在出发之前再确认一次，以便提醒对方提前准备。拜访之前，还要事先规划好行程和时间，确定对方可以有多少时间交谈，不宜占用对方过长时间。同时，注意按时达到，不能迟到。

请假休假

上班族难免有些私人的意外需要临时请假，但是如果这些工作 没有适当的人来接手，请假就会给公司造成很大的困扰。所以，请假应该提早规划，使工作不致于因为你请假的缘故不能延续。

商务礼仪之办公室基本礼仪要求商务礼仪之办公室基本礼仪要求有些人情绪不稳定，总喜欢心情不好就借故请假，这不仅是没有礼貌的表现，也违反了公司的常理。员工在工作中的情绪必须自己处理，不能因为情绪性问题就一走了之。休假的情形也是一样，虽然休假是个人应享的权利，但个人的休假一定会影响到公司整体工作的进行。所以即使休假，也要提前准备，告知主管，这才是对工作负责任的态度。

服装规定

注意自己的仪表是应该有的办公室礼貌。仪表与仪容不同，前者是指服装上的打扮，后者是指脸上的清洁与装扮。对于服装，有的企业上会依照统一规定穿着制服。如果没有规定，自行着装的员工都要以办公室是正式公开场的合为原则，注意服装的穿著。

虽然没有特别规定穿什么，女士穿着过于暴露的衣服都是不礼貌的。西方礼仪认为一个女士必须做到在办公室里三点不露：那就是肩膀不露、膝盖不露，还有脚趾不露。东方人虽然没有这样的规矩，但是通常在办公室里面太过休闲的打扮，会使人认为你不够专业，同时也显得不够庄重。

男士的服装虽然不一定要穿西服或者正装，但是，服装会说明您对事情的看法以及对于周遭环境尊重的程度。所以男士的穿著也必须符合一定的规范，比方说，袜子的颜色要与西裤颜色搭配，上衣必须扎在西裤里面。穿西服一定要穿长袖，穿鞋子最好有鞋带等等。

许多公司在明文规定服装的禁忌之外，对于个人卫生也有要求。比方说，男性必须留短发、剃胡须，指甲不得留长，不能有体味，保持个人卫生。女性必须画淡妆，不得将指甲染色，不得染发、长发要挽起、不得有过多配饰，也不可在人前脱去外衣等等。

迟到早退

所谓迟到，在礼节上是指规定时间的前后十分钟之内，如果没有超过十分钟不算是真正的迟到。当然，办公室 中不能以礼节为据，而应严格按照规定的时间上下班。

通常，迟到的人会找很多理由来说明，最常见的理由都是发生个人的意外，例如堵车、闹铃没响、孩子生病、身体不舒服等。归根结底，最终极的原因只是没有提早出门。迟到是一种习惯，一种借口，并不是一种可以谅解的原因。所以员工必须养成良好的作息习惯，宁可提前，也不赶晚。

至于迟到还要找人签到打卡，这就更不应该了。企业为了防止代签和代打卡，设立许多方法，像是处罚或是使用签到以外的方法来考核，其最终目的也不过是为了避免员工迟到早退而已。其实，迟到早退的原因可能不一定是偷懒，多数原因是工作 本身让人感到无趣，工作安排时间不当，或者真的是家里有事情。

一个人迟到不单单会耽误个人的工作，也会影响到其他人工作的进行。例如，由于一个人缺席，导致会议无法顺利进行，浪费了大家的时间。也有人在会议中悄悄地溜走，这种早退而未告知的行为也是非常没有礼貌的。

道德规范

还有些经常疏忽的办公室细节也是进退应对的礼仪，例如进出会客室或是主管的办公室必须先敲门才能进去;手机在会议室或是办公室都算是随身物品，不应谈笑使用打扰其它同事上班的情绪等等。其中，有些事情是礼貌，有些就是行为的规范，这些规范我们可以统称为道德规范(ethic code)。

道德规范的意义是在同一家企业中，让企业文化成为人人默许、共同遵守的行规，特别是属于行为导向的意义更大于礼仪的日常行动。道德规范会让同构型的员工共同遵守一些原则，像是不随意暴露公司的商业机密，不偷取公务的对象等，这些就是更上一层楼的办公室礼仪了。

办公室礼仪涵盖了我们在工作场合所涉及到的各方面礼仪规范，如电话、接待 、会议、公务、公关、沟通等都包含在内。本文向读者详细介绍10种日常办公室礼仪，帮助其改善同事间人际关系，提高工作效率。

在办公室打招呼的礼仪

(1)、在办公室内你应向经过你办公桌的人主动打招呼，无论他们的身份是同事或者是老板，都要一视同仁。

看见有人经过你的身旁而不打招呼，是十分无礼的。至于对周围的同事和较熟悉的同事，更应保持有礼、和善的态度，不论早上进公司、中午休息吃饭或晚上离开公司都要打招呼，千万不要来无影、去无踪。

(2)、电梯遇见老板，要主动大方地向他打招呼，不宜闪躲或假装没看见。若只有你和老板两人在电梯内，也可聊一些普通的事或简单地问候一下。万一他的反应十分冷淡或根本不理，那么以后见面只需礼貌地打声招呼即可。最好不要与老板在电梯内谈论公事，以免使人讨厌。在拥挤的电梯内，如果没有人说话，最好也不要开口。若遇到同事向你打招呼或是目光相遇，你应适时地点头、微笑，甚至回应，视而不见是最要不得的。老板招呼你时，你要客气地回答是的，╳╳老板(潘总)， 是的，╳╳先生。

(3)、离开办公室时，应记住向主管报告，询问是否还有吩咐然后再离开。对于上司，态度要礼貌周到，若接近其身边，要站好后再打招呼;而一般熟悉的同事之间则不必拘束，可以用互相了解及喜欢的方式打招呼。

(4)、同事之间如非常熟悉或得到对方许可，则可直称其名，但无论如何不应该于工作场合中叫对方的小名、绰号，如帅哥、美女或好好先生等。因为这些称呼含有玩笑意味，会令人觉得不庄重，同时在工作场合不应用肉麻的话来称呼别人，如亲爱的，老大等。

(5)、别人招呼你时，应立刻有所回应，即使正在接听电话也应放下话筒，告诉他你住在那接听电话，待会儿就来。不要留待事后解释，以免增加困扰及误会。

(6)、在办公室内坐着时，如果有人进来，究竟应不应该站起来?到底有哪些时候非起立不可的?

当下列人士进来时，你就该站起身来：

顾客(不论男女)进来时;

职位比你高的领导;

职位与你同等的女性行政人员。但如果她因工作需要常进出你的办公室，那就另当别论了;

开会时一位女性正好进入或离开会议室时，只有坐在她旁边(特别是左边)的男士应战起来为她服务，帮忙拉开椅子，其他位子的男士依然可坐着;

贵宾要离席时，不论他是男士或女士，都不可任由贵宾单独离席，应有人陪同及恭送。

2、打电话礼仪：

(1)、做好打电话前的准备：做好思想准备、精神饱满;要考虑好通话的大致内容，如怕打电话时遗漏，那么记下主要内容以备忘;在电话机旁要有记录的笔和纸。

(2)、电话拨通后，应先说您好，问对方：是某单位和个人。得到明确答复后，再自报家门，报单位和你个人的名字。

(3)、如对方帮你去找人听电话，此时，打电话的人应拿住话筒，不能放下话筒干别的事。

(4)、告知某不在时，你不可喀嚓就挂断，而应说谢谢，我过会儿再打或如方便，麻烦您转告或请告诉他回来后给我回个电话，我的电话号码是

(5)、电话拨错了，应向对方表示歉意，对不起，我打错了，切不可无礼的就关断电话。

(6)、如要求对方对你的电话有所记录，应有耐心，别催问：好了吗?、怎么这么慢!

(7)、打电话时，要口对话筒，说话声音不要太大也不要太小，说话要富于节奏，表达要清楚，简明扼要，吐字清晰，切忌说话矫揉造作，嗲声嗲气。

(8)、给单位打电话时，应避开刚上班或快下班时间，因为接听电话的人不耐烦。居家打电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡的时间不宜。

(9)、通话应简单明了，对重要内容可以扼要地向对方再叙述一遍，以求确认。

(10)、不占用公司电话谈个人私事，更不允许在工作时间用电话与亲朋好友聊天。

(11)、通话完毕，应友善地感谢对方：打搅你了，对不起，谢谢您在百忙中接听我的电话，或者和您通话感到很高兴，谢谢您，再见。

3、接电话的礼仪

(1)、一般铃声一响，就应及时接电话。如铃声响过四次再去接，就显得不礼貌，此时拿起电话，应说声对不起，让您久等了。

(2)、一般拿起话筒后，应说您好

(3)、再自我介绍，需要我帮忙吗?

(4)、认真倾听对方的电话内容，听电话时，应说是、好等，让对方感到你在认真地听，不要轻易打断对方的说话。

(5)、如对方不是找你，那么你应该礼貌的请对方稍候，如找不到听电话的人，你可以自动的提供一些帮助，需要我转告吗?

(6)、如对方要求电话记录，应马上拿出纸和笔进行记录。电话记录：说来的电话(WHO)，打电话找谁(WHOM)，来电的内容(What)、来电的原因(Why)、来电提到的地点(Where)、时间(When)。

(7)、电话完毕，应等对方挂机后在挂比较好，不要仓促的久挂断，甚至对方话音没落，就挂断。挂电话的声音不要太响，以免让人产生粗鲁无礼的感觉。

(8)、碰到对方挂错电话时，态度要有礼貌，别说乱打，怎么搞的

(9)、接电话时，尽量不要干别的事，如中途有事，必须走开一下，那么时间也不应超过30秒。

4、交换名片的礼仪

(1)、要养成检查名片夹内是否还有名片的习惯，名片的递交方式：各个手指并拢，大拇指轻夹着名片的右下，使对方好接拿。双手递给客户，将名片的文字方向朝客户。

(2)、拿取名片时要双手去拿，拿到名片时轻轻念出对方的名字，以让对方确认无误;如果念错了，要记着说对不起。拿到名片后，要放置自己名片夹中。

(3)、同时交换名片时，可以右手提交名片，左手接拿对方名片。

(4)、不要无意识地玩弄对方的名片。

(5)、不要当场在对方名片上写备忘事情。

商务礼仪之办公室基本礼仪要求礼仪大全(6)、上司在旁时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能递上自己的名片。

(7)、送名片的礼仪：应起身站立，走向对方，面含笑意，以右手或双手捧着或拿正面面对对方，以齐胸的高度不紧不慢的递送过去。与此同时，应说请多关照，请多指教希望今后保持联络等，同时向多人递送名片时，应由尊而卑或由近而远。

(8)、接受名片的礼仪：要起身站立，迎上前去，说谢谢。然后，务必要用右手或双手并用将对方的名片郑重的接过来，捧到面前，念一遍对方的姓名。最后，应当着对方的面将名片收藏到自己的名片夹或包内，并随之递上自己的名片。忌讳：用左手接，接过后看也不看，随手乱放，不回递自己的名片等。

5、介绍的礼仪：

介绍他人相识时，要先介绍身份较低的一方，然后再介绍身份较高的一方，即先介绍主人，后介绍客人;先介绍职务低者，后介绍职务高者;先介绍男士，后介绍女士;先介绍晚辈，后介绍长辈;先介绍个人，后介绍集体。

如果在介绍他人时，不能准确知道其称呼，应问一下被介绍者请问你怎么称呼?，否则万一张冠李戴，会很尴尬。

介绍时最好先说：请允许我向您介绍或让我介绍一下，请允许我自我介绍。

打招呼男士为先，握手女士为先。

介绍手势：手掌向上，五指并拢，伸向被介绍者，不能用手指指指点点，当别人介绍到你时，应微笑或握手点点头，如果你正坐着，应该起立。

6、 上座和下座的区分

离入口远的地方为上座，离入口进的是下座。

右边是上座，左边为下座。

如果既有靠墙的沙发，又有不靠墙的沙发放在会客室里，那么以靠墙的为上座。

不管你进入会客室、办公室或客户家里，不要坐到上座。

坐3人沙发时，不要坐在两端，应坐在中间，会显得落落大方、谈话的感染力会增强。

7、 握手的礼仪：

(1)、在会见、会谈场合，在双方介绍完以后，可相互握手，寒暄致意。关系亲近的可边握手边问候，甚至两人双手长时间握在一起。在一般情况下，轻握一下即可，但年轻者对年长者，身份低者对身份高者则应稍稍欠身，双手握住对方的手，以示尊敬。男子与妇女握手时，往往只轻握一下妇女的手指部分。老朋友可以例外，除因特殊原因外，不要坐着与人握手，但如果两人相邻或相对都是坐着，可以微屈前身握手。

(2)、握手应由主人、长者、身份高者、妇女先伸手，客人、年轻者、身份低者见面先问候，待对方伸手再握。多人同时握手注意不要交叉。男子在握手前应先脱下手套摘下帽子。握手时，双目注视对方，微笑致意，不要看着第三者握手。但据西方传统，位尊者和妇女可以戴手套握手。作为主人，主动、热情、适时握手是很有必要的，这样做可以增加亲切感。

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！