

## 提升形象有一套 生活禮儀報你知

酷學習

文／謝孟席整理

經濟系於上月24日舉行「職場禮儀知多少」演講，邀請台北市立教育大學教授林子玄，分享得宜的禮儀在生活及社會職場的重要性，本刊摘錄其精華以饗讀者。

一般人提到禮儀，大都認為只在外交場合才用得到，實際上，所謂禮儀是人與人之間約定俗成的禮節，必須誠於內而形於外。因應不同場合表現出來的得體舉止、儀態，除能讓人印象深刻，也會提升自我形象。目前多採用西式禮儀，介紹如下：

### 一、禮儀的原則

在社交場合中，要注意社交人格的高低及身分的判別。社交人格中，通常以職位高低、年齡大小、男女性別及主客之分來做區別；身分判別則以右者為尊、中者為大、前者為尊、以內為尊、以靠近主人為尊和以安全舒適位置為尊等為判斷原則。與人交談時，基於尊重他人的隱私權，要維持「五不問」原則：不問住處、收入、婚姻、年齡及去向。

### 二、衣著禮儀

衣著的普遍性原則，需要配合季節、場合，穿著合適的服飾，如：端莊、專業及自我風格的展現，正確的服裝搭配及儀態可使整體表現更加分。會議等工作正式場合大多以西服為主，不論男女，西服須遵守「三色原則」及「三一原則」。「三色原則」是指，全身上下（含配件）不超過三種顏色；而三一原則是指，皮鞋、皮帶及公事包的色彩應統一協調，差異不宜過大，並且應穿著深色鞋襪，通常黑色是最安全的顏色。注意西裝口袋僅為裝飾用，不宜裝東西；任何時候最下扣均不扣上，其餘扣子坐下時解開，起立時扣上。

### 三、應對禮儀

(一) 介紹：自我介紹應清晰簡短，完整說明姓名、職稱及單位後，搭配適當的問候語及親切的肢體語言，以3分鐘左右為宜。介紹他人時，應依角色位階尊卑先後介紹。若對象為客戶，應先向客戶介紹上司、同事，再向上司、同事介紹客戶。

(二) 交談：除了平常多閱讀書報累積話題外，要保持微笑、點頭、語調等適時的肢體語言，讓交談內容豐富有趣；同時也要當個好聽眾，耐心聽講，並適度提問，舉止行為要「輕、穩、正」。在商務場合中不適合談論政治、隱私、八卦或批評嘲笑，須維持堅定、有禮的態度，但避免過於謙虛的「低姿態」。談話時，保持適當的身體距離，避免給對方壓迫感。

(三) 電話禮儀：使用電話時，除注意撥打時間，接通後應主動報上名號，並問好。要注意聲音應清晰、愉快、親切，音量宜適中，及基本禮貌，且不可於通話中與身旁人士交談，或同時進行飲食。若打錯電話應及時道歉。電話中若遇斷線，應立即回撥，並說明為收訊不良，以免對方誤會為惡意掛斷。

(四) 會議禮儀：服裝儀容需整齊，避免噴灑過濃的香水，準時赴會，並於會前與其他與會人士輕鬆交談。發言前先舉手，嚴禁打斷他人發言；提出疑問或意見應於告一段落後再提出；不可刻意攻擊或言詞尖銳、刻薄。即使會議沈悶也不可打呵欠、閉目休息、頻頻看錶或扭動身體。

#### 四、餐飲禮儀：

召喚服務人員時，應以招手禮或眼神示意，勿大呼小叫；魚骨可用拇指與食指自口中取出，果核應吐在空握的拳頭內，然後放在盤子裡，勿直接吐在餐盤或桌上。

(一) 食用西式自助餐時，依照冷、熱食及甜點、水果之順序酌量使用，並沿餐檯以順時針方向取用。使用刀叉時，若需在用餐途中休息，須將刀叉擺放盤上呈八字形；用畢則握把向右橫放盤子上，叉齒向上，刀口向自己。

(二) 食用中餐不可以筷子攪動或傳遞菜餚、指著他人說話或懸在空中不知如何下箸。轉動餐盤應以順時鐘方向移動，其他賓客正在旋轉時，不可將轉盤立即停住。