



職場禮儀-經驗分享

報告人：財務金融學系 梁晉嘉



講授大綱

前言

- 禮儀-合乎情、止乎理的待人處世原則，人與人間行為進退應對的適當準則。

內容

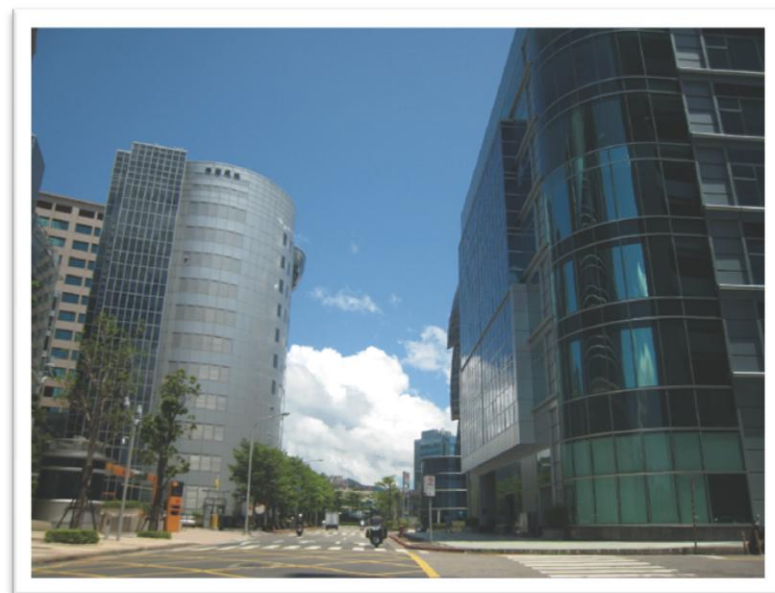
- 辦公室禮儀
- 電話禮儀
- 接待與行進間禮儀
- 會議禮儀

辦公室禮儀



包括五大項

- 敬業的工作態度與禮貌
- 遵守辦公室規章
- 員工的辦公室禮儀
- 與同事相處之道
- 與客戶相處之道





遵守辦公室規章

- 遵守上下班時間，加班需先向主管申請。
- 維持辦公室整潔，愛惜公共物品與設施。
- 辦公室內不著奇裝異服或穿著暴露。
- 避免在辦公室內喧嘩或製造噪音干擾同仁。
- 遵守政府法令以及企業經營守則(Code of Business Conduct)。
- 保守業務機密，不可行賄或圖謀私利。
- 謹守辦公室倫理，不破壞辦公室團隊和諧。
- 遵守辦公室品質與環保政策。

員工的辦公室禮儀-1

- 隨時展現真心的微笑。
- 主動與同仁打招呼，上班道早安，離開辦公室時要知會同事。
- 主動認識同事，盡力融入組織文化及氣氛。
- 多說「請」、「謝謝」和「對不起」、「麻煩您」。
- 收集資訊，認識人員組織、規章辦法。



員工的辦公室禮儀-2

- 閱讀會議紀錄和檔案，迅速了解業務。
- 向同事虛心請益，仔細聆聽。
- 主動認識同事，參加各項活動，協助團隊合作。
- 若對制度或工作有批評或建議，須注意溝通禮節及措詞，以免白目冒犯，被貼標籤很難翻身。
- 受到誇獎時，仍要表現謙虛，不因此驕傲。



員工的辦公室禮儀-3

- 參與內、外部會議時，
須全神貫注，
即使跟自己業務無關，
也要用心了解。
- 準時上班及參加會議，
表現守時守信。



▶▶ 新進員工主動與同事認識

與同事相處之道

- 上下班與同事道早安或再見，主動關懷。
- 塑造專業形象，獲得同事尊敬。
- 對同事誠懇熱心，真心讚美，用心對待。
- 做好情緒管理，棄惡揚善，尊重他人隱私。
- 不散佈流言，也不輕許諾言。
- 欣賞他人優點，有包容同事缺點的雅量。



▶▶ 與各階層同仁保持適度友誼

與同事相處之道

- 適時將功勞歸與同事，不居功。
- 以團隊利益為考量，願意與同事分享經驗與資訊。
- 參與跨部門活動，做團隊合作的潤滑劑和推動器。
- 與各階層同事保持適度的友誼，在關鍵時刻可以得到各階層支持。



▶ 參與跨部門活動

與客戶相處之道-1

- 重要節日問候及祝福：年節、端午、中秋、客戶及重要家人生日、紀念日等獻上問候及祝福，可選擇電話、精緻卡片/小禮物或是發送E-mail、Facebook祝賀，讓客戶對你有特別的好感或印象。
- 分享生活資訊/小品，讓客戶感覺你的用心。
- 不接受客戶的餽贈，或僅接受符合公司規章的禮物。

與客戶相處之道-2

- 與客戶或供應商維持雙贏的夥伴關係。
- 對於客戶的抱怨，運用同理心，耐心傾聽並做紀錄。
- 不私下給客戶承諾，要依公司規定辦理。
- 必要時請上級支援。



電話禮儀



包括五大項

- 電話應對基本原則
- 接打電話要點
- 電話轉接與留言技巧
- 電話的過濾
- 手機與答錄機使用技巧



電話用語匡正(情境模擬)

不宜用法	建議用法
(鈴…鈴…) 喂！	xx (公司／部門)，您好！我是 Tracy。
你／你們	您／貴公司
X 先生 /X 小姐	- 「x 董」「x 經理」「x 專員」「x 博士」 - 「我可以叫您 Tracy 嗎？」 - 「x 老師」「x 教授」「x 醫師」「x 律師」
你說什麼？	對不起！請您再說一次。
他不在。	他不在，請問您要不要留話？
你等一下！	請您稍候一下！
我叫他給你回電。	我請他給您回電，好嗎？
他去上廁所。	對不起！他不在座位上。
我找陳先生。	麻煩您找 xx 部陳 oo 先生。謝謝！
你打錯了！	請問您撥幾號呢？

電話應對的基本原則

- 以客（對方）為尊
- 鈴響三聲之內，一定要接
- 電話聲音代表「表情」，除了**熱情**，注意**聲調速度**
- 打電話前**先列出詢問事項**，避免反覆電話查詢
- 找適當之時機溝通
- 運用**5W1H**為談話內容及留話
- 細節可以另行以傳真或email等方式聯絡
- 負責讓對方了解後續行動
- 不以個人情緒，影響溝通品質

5W1H的原則

- 接聽電話是職場重要課題只要掌握5W1H的原則，留言並不難。
- who**(何人)：XX公司的王總經理（很清楚知道是誰）
- when**(何時)：下午一點半、兩點打來（打兩通，表示重要）
- where**(何地)：他說他在國外（在國外還打來，確定有事）
- what** (何事)：有關上週出的貨好像有問題（可以立即調閱資料）
- why** (理由)：貨的品項和訂單有差異（先向相關部門瞭解情況，準備資料）
- How** (如何)：感覺有點急，電話號碼我放您桌上（感覺急，也留了王總經理國外的連絡電話，可以立即處理。）

接電話的步驟與要點-1

一. 準備工作

- 熟悉電話系統及操作方式
- 了解自己公司組織與各部門分機號碼
(分機表放桌上)
- 準備紙和筆在手邊



接電話的步驟與要點-2

二. 專業態度

- 鈴響三聲之內，一定要接
- 左手拿話筒、右手拿筆
- 禮貌的表明自己身份
- 交談中稱呼對方尊姓



接電話的步驟與要點-3

三. 交談技巧

- 注意說話的禮貌和口氣
- 運用「同理心」聆聽
- 請對方等待時，務必讓對方充分了解情況
- 讓打電話來者先掛電話



打電話的步驟與要點

一、準備工作

- 熟悉電話系統及操作方式
- 了解公司及對方組織
- 準備紙和筆在手邊
- 列出聯絡名單及事項
- 選擇適當時間打電話

二、專業及禮貌

- 先表明自己身分
- 使用對方名字交談
- 與代接電話的秘書助理或同事合作



▶▶ 熟悉電話系統及操作方式

電話的轉接

常見的電話轉接方式都是在接到電話後，回答「請**稍候**」，然後就將電話轉接出去，可是往往幾經轉接與詢問，仍找不到正確應答者，甚至於轉接中斷線，令來電者苦惱不已。
專業的電話轉接方式，可以請對方稍候，利用內線查詢後，簡單告知同仁與來電者內容，再做轉接。

留言技巧

電話留言條的內容必須包括五個項目：

1. 受話者姓名
2. 來電日期與時間
3. 來電者姓名、公司名稱及電話
4. 留言重點 (5W1H原則)
5. 代接者姓名



留言條格式 (中式)

WHILE YOU WERE OUT

受話人：

日期：

時間：

發話人 Mr./Ms./Mrs.

公司／機構：

電話：

打電話來

請回電話

回您電話

將再來電

要來看您

緊急事項

留言：

接話人：

留言條格式 (西式)

WHILE YOU WERE OUT

To:

Date:

Time:

Mr./Ms./Mrs.

of (Company)

Tel No.:

Telephoned

Please call

Returned your call

Will call again

Wanted to see you

Urgent

Message:

Message taken by:



電話過濾

- 事先安排話機系統的轉接設定，方便代接電話，進行來電過濾。
- 充分了解主管或同仁對於事情優先順序的設定、其價值觀以及自己被授權範圍，才有辦法做適當的電話過濾處理。
- 受話人在開會或通話中時，代接者必須運用專業的敏感度做立即的判斷，決定是否請轉接受話人接聽、或記下留言、或直接代理回覆。
- 避免過度過濾電話，造成一律拒絕接聽(擋電話)的印象。

困難電話的處理-1

【案例一】

接到詐騙或是討債電話如何回應？

詢問事項，但不提供資料，記下對方聯絡方式，交由法務人員處理。



【案例二】

主管外出，如果你接到電話「告訴我你老闆的手機號碼，我自己聯絡他。」的要求，請問你要如何回應？可以看情形採用以下方法回應：

1. 對不起！他不在，請留電話，我盡快聯絡，告訴他您有來電。
2. 對不起！他不在，手機沒有帶出去，請留電話，我會盡快聯絡，告訴他您有來電。
3. 對不起！他外出開會，會議中不會接聽手機，請留電話，我盡快聯絡他告訴他您有來電。
4. (如果對方態度不佳) 對不起！我無法提供他的手機號碼給您，請留電話，我會盡快聯絡他告訴他您有來電。
5. (如果對方態度不佳) 對不起！我真的不知道他的手機號碼，請問您要不要留話？



困難電話的處理-2

【案例三】

當客戶對於產品或服務品質不好一直抱怨時，除了傾聽，還可以如何回應？運用同理心，接納客戶的情緒，適當的回應話語如下：

- 1.「難怪您會生氣！」
- 2.「換了我是您，我一定也會很生氣！」
- 3.「您一定感覺很委屈喔！」
- 4.「可否請問您希望我們如何來改善呢？」



手機及答錄機使用禮儀



- 會議或討論中宜將手機設定為震動或者關機
- 需於討論中使用手機，宜向人致歉
- 離開座位接聽手機時，應尊重鄰座旁人，不要製造「語音垃圾」
- 辦公室答錄機的问候語設定要簡短、不搞笑
- 留言在答錄機時，要掌握重點不冗長
- 在答錄機留言提到數字時，最好放慢速度並重複念一次
- 在答錄機留言，最好再次留下聯絡電話號碼

接待與 行進間禮儀



包括九大項

- 接待時應具備的基本態度及敬語
- 行進與引導的禮儀
- 介紹的禮儀
- 握手的禮儀
- 拍手的禮儀
- 交換名片的禮儀
- 合宜的稱謂
- 茶水點心的準備
- 送客禮儀



▶▶ 以整齊的儀容、容光煥發的精神來接待來賓

接待服務時應具備的基本態度



▶▶ 客人到訪時，應立刻起身應答，



▶▶ 不宜坐在椅子上應答客人

接待服務時應具備的敬語

1. 請
2. 謝謝
3. 對不起
4. 不用客氣
5. 太麻煩您了
6. 需要我幫忙嗎
7. 這是我應該做的
8. 我來為您詳細解說
9. 希望下次能再為您服務



引導的禮儀



- ▶ 當客人到訪之初應由指派人員到門口迎接，帶領客人至會議目的地時，應在前方導引，不宜走在後方

行進的禮儀

『前尊、後卑、右大、左小』

- 與長官或女士同行時，應居其後方或左方。
- 兩人並行，右為大。
- 三人並行時，中間為尊，右邊次之，左邊最小。
- 三人前後行時，則以前為尊，中間居次。
- 男女同行，女士優先。
- 男女並行：男士應走在女士左邊（男左女右的原則），或靠馬路的一方，以保護女士之安全。

搭乘接待禮儀-1



- ▶▶ 進電梯時，應由客人先行進入電梯，接待人員則應在電梯外一手替訪客按開門鈕



- ▶▶ 出電梯時，應由客人先出電梯，接待人員則應在電梯內替訪客按開門鈕，待客人步出電梯後，再行步出

搭乘接待禮儀-2



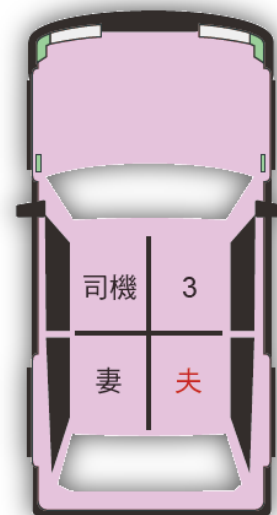
- ▶▶ 大型會議或活動時，應於會前引導或立指示牌告知與會人員茶水間或化粧室位置

乘車禮儀與座位安排

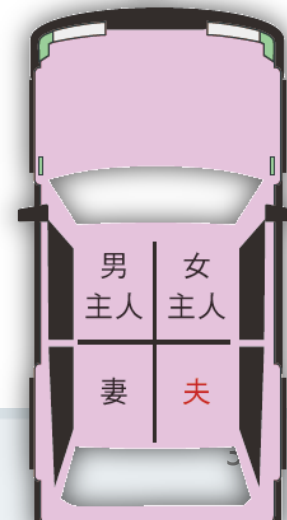
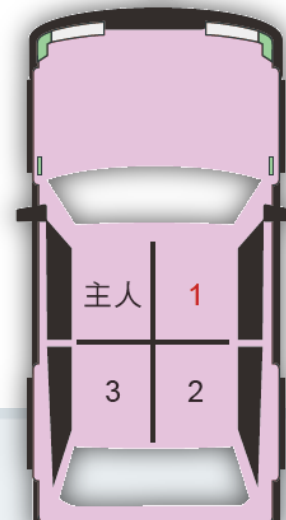
1. 有司機駕駛之小汽車
2. 主人親自駕駛之小汽車
3. 吉普車
4. 九人座小巴士
5. 乘飛機或火車或高鐵



(a)



(b)



介紹的禮儀-1



—自我介紹之禮節

- 在自我介紹時，應先介紹自己的姓名，接著介紹任職的單位，必要時，最後再說及自己的職銜。

介紹的禮儀-2

—居間介紹之禮節

- 居間介紹應注意位階、年齡、性別等差異



交換名片禮儀-1



▶▶ 名片不宜放置於腰部以下

交換名片禮儀-2



▶▶ 接受名片正確姿勢

交換名片禮儀



- ▶▶ 參加會議，應該在會前或會後交換名片，不要於會中擅自與人交換名片

交換名片禮儀



- ▶▶ 接受名片時應立即讀取對方名字，不宜立刻收起來

握手的禮儀-1



▶▶ 握手時，不宜以手指握對方手心



▶▶ 握手時，不宜彎腰 90 度

握手的禮儀-2



NG

▶▶ 不宜雙手包覆客人



NG

▶▶ 不宜僅握對方手背或手指

握手的禮儀-3



▶▶ 正確握姿



▶▶ 握手時，應堅定有力，握著整個手掌

茶水點心的準備-1

- 1 茶葉需用熱水泡開、茶包則應待茶湯釋出後，由杯內取出後再奉上。



▶▶ 先以茶壺沖泡茶泡



▶▶ 紙杯中不放茶包

茶水點心的準備-2



▶▶ 奉茶時宜使用托盤



▶▶ 茶水八分滿即可

送客的禮儀-1



送客的禮儀-2



▶▶ 拉門一應將門拉開，並站於門側，待客人步出



▶▶ 客人離去時，應恭敬歡送

送客的禮儀-3



▶▶ 送客時應等其完全離開視線後，才返回崗位



▶▶ 客人搭電梯離去時，應恭敬送客

會議禮儀



包括七大項

- 認識會議與會議的目的
- 會前準備與會議通知
- 會議室座位的安排
- 主持人與發言人的會議禮儀
- 召開視訊會議應注意要點
- 會議紀錄的撰寫與跟催
- 會議的善後事項



認識會議與會議的目的

● 會議的目的歸納有三：

- Collect
- Discuss
- Conclude

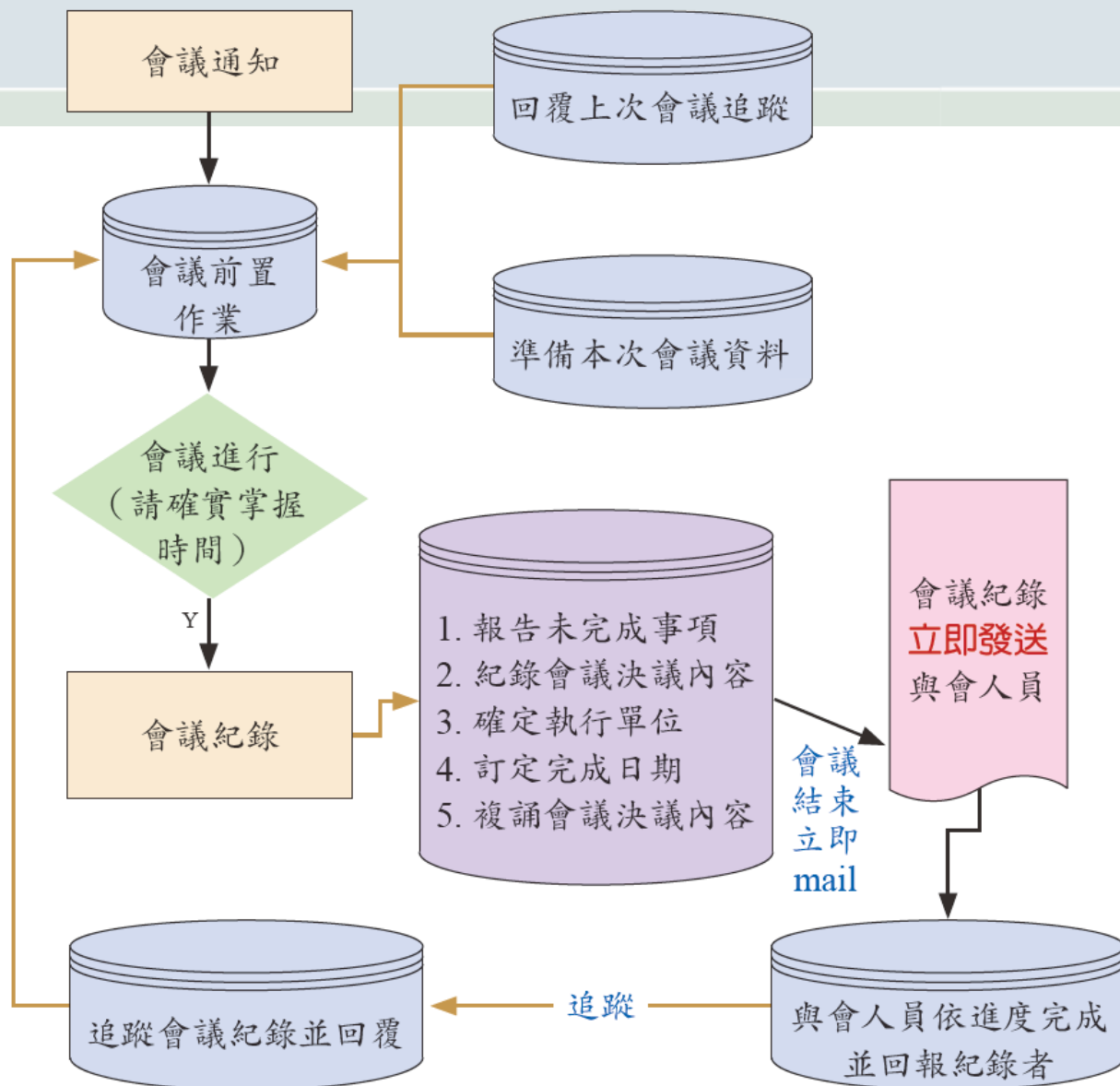


會議的種類

- 動員月會、誓師大會（年會）
- 一般常態性之員工教育訓練、季會、月會、週會
- 一般性會議，泛指業務會報、經銷商會議、產銷協調會、顧客溝通會議，產品策略會議
- 臨時性的會議泛指突發性的、臨時起議的、緊急重大的會議、危機處理
- 與記者媒體相關的會議泛指新產品上市發表會、說明會
- 其他聯誼性會議泛指高爾夫球敘、運動大會、員工旅遊、尾牙餐敘

成功的會議必備要素

- 完整的會議流程規劃
- 會議規劃流程圖
- 完善的會議資料準備
- 會議進行中的效率化掌控
- 會後決議事項的執行與追蹤

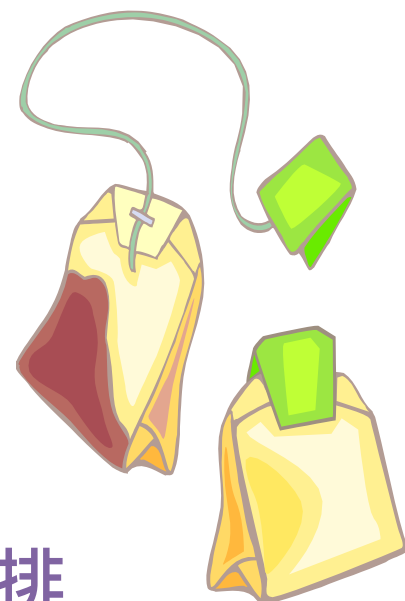


▶▶ 會議規劃流程圖

- 議程
- 出席名單（註明照筆劃順序）
- 報告資料
- 簡介資料
（公司或個人簡介，相關統計資料）
- 文宣資料
- 禮品

● 其中議程的設計可依會議目的不同分為：

- 全體出席
- 分組討論
- 會議長短
 - 中場休息
 - 午晚宴安排
 - 會外旅遊



會議前、中、後的 執行規範與實例研討

- 會議的籌備（前置工作）
- 會議通知的編擬及發放
- 會議紀錄的撰寫與跟催



會議通知的編擬及發放

— 會議通知函：擬寫通知函時，應力求其通知事項的完整性，其組成要件為：

- WHY (目的)
- WHEN (時間)
- WHERE (地點)
- WHO (人物)
- WHAT (議題)
- OTHERS (其他事項)



【範例說明一】外部會議通知函

組成要件為：會議標題、會期、出席物件、報到時間、報到地點以及與會要求等要點組成。

檔 號：

保存年限：

開會通知單（格式）

聯絡人及電話：

受文者：

發文日期：中華民國 年 月 日

發文字號： 字第 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：

開會事由：

開會時間： 年 月 日（星期 ） 時 分

開會地點：

主持人：○○○

出席者：

列席者：

副本：

備註：

召集人○○○（含職稱之條件蓋章）

【範例說明二】內部會議通知函

組成要件為：會議主題、會議日期及時間、會議地點、會議主席、與會人員、會議議程、臨時動議等要點組成。

**開會通知單
Meeting Notice**

受文日期：

受文者 To	如出席人員	副本致送 cc	
主旨 Subject			
召集單位 Convener		主持人 Chairman	
開會時間 Time	2003 年 月 日 星期	自 時 分 至 時 分	
開會地點 Place			
議題 Topic			
出席人員 Participator			
備註 Remarks			
發文者 From		分機 Ext.	

【範例說明三】大型主管會議通知函

XXX 股 份 有 限 公 司

xx 年 xx 月份主管會議會議通知

日期				附件：
時間				1. 各部室 xx 年 x 月份工作進度檢討
地點				2. 各部室 xx 年 x 月份工作計劃報告
列席指導				3. 提報 xx 年預算編列總表及執行報告
主席		記錄		
出席人員如下：				
業務處	副總經理 xxx			
總經理室	協理 xxx			
	特助 xxx			
研發處	協理			
北區業務部	經理			
南區業務部	經理 xxx	行政處	經理 xxx	
系統整合處	經理 xxx	稽核室	副理 xxx	
工程處	副理 xx	資材部	襄理 xxx	
會議議程				
時間	會議內容			負責人員
10:00 ┆ 11:20	xx 年 x 月份業務營運檢討暨 x 月份計劃報告			
	xx 年 x 月份業務營運檢討暨 x 月份計劃報告			
	xx 年 x 月份研發進度暨 x 月份研發計劃報告			
	xx 年 x 月份研發進度暨 x 月份研發計劃報告			
	(1) xx 年 x 月份專案計劃成果暨 x 月份專案計劃報告			
	(2) 產品開發方向報告			
	xx 年 x 月份工程服務提昇計劃暨 x 月份計劃報告			
	xx 年 x 月份行政改革成果暨 x 月份計劃報告			
11:20 ~ 11:30	xx 年年度預算編列總表及執行報告			
11:20 ~ 11:30	公司經營方向及經營策略宣達			總經理、董事長
11:30	散會			全體與會人員
發 文 單 位	董事長室	召 集 人	董 事 長	填 寫 人 xxxx

會議前的場務準備工作

- 會議的場地選擇及視察
- 會場布置
- 會議視聽設備及器材安排
- 出席人員邀約
- 參加者邀請
- 演講者邀請
- 會議資料
- 餐飲安排
- 旅遊安排
- 交通安排
- 預算編列
- 相關單位協助
- 工作人員訓練
- 媒體宣傳
- 會議場務規劃事項

會議前的場務準備工作-1



▶▶ 研討會會場布置

會議前的場務準備工作-2



▶▶ 會議或訓練教室外的茶水點心區（林宥瑩／攝）



會議場務規劃事項

場地及文件

會場佈置

1. 精神堡壘
2. 主題看板
3. 報到處
4. 指示海報標誌
5. 桌牌
6. 名牌
7. 花藝
8. 記者席
9. 文具
10. 茶水糖果

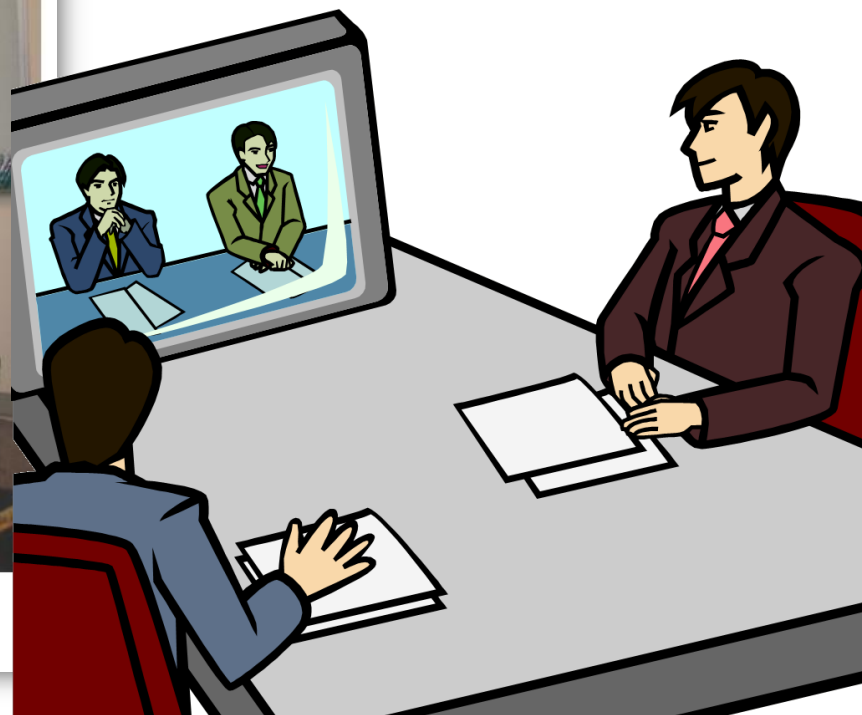
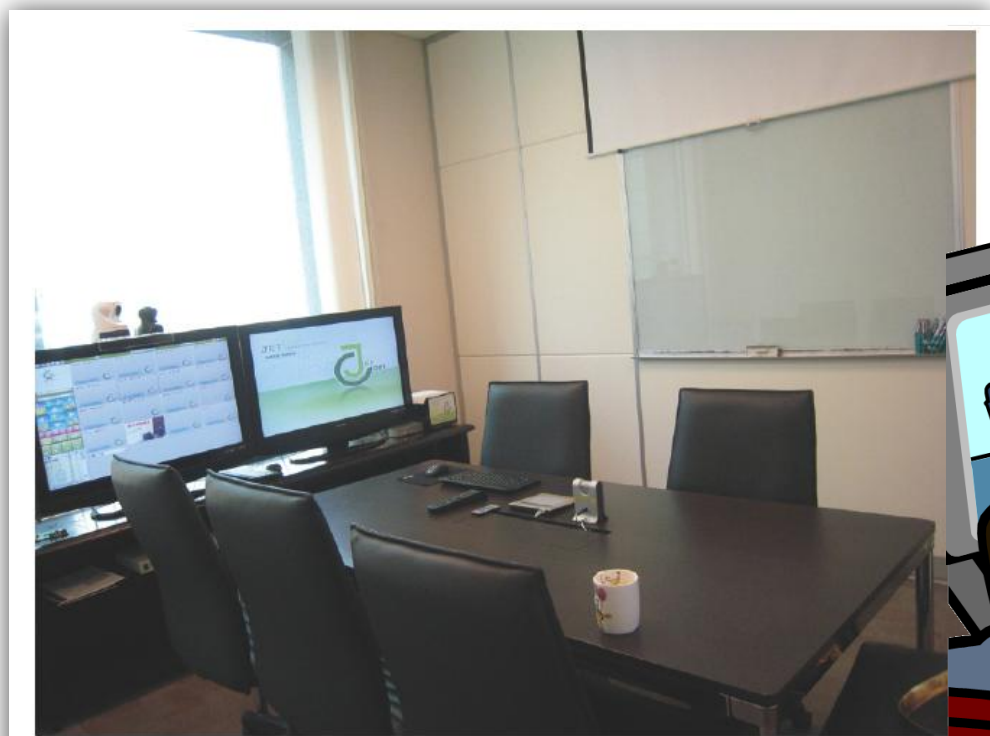
資料袋的準備

1. 議程
2. 出席名單(註明
依筆劃順序)
3. 報告資料
4. 簡介資料(公司
或個人簡介及相
關統計資料)
5. 文宣資料
6. 禮品

視聽設備的檢查

1. 電腦/投影機型/備用
燈泡/投影布幕
2. 白板，白板筆/板擦
3. 海報架
4. 麥克風
5. 幻燈機/轉盤/遙控器
6. 雷射筆 (pointer) /
備用電池
7. 錄放影機/影帶規格
8. 口譯人員及設備
9. 視訊設備及情境燈光的
測試

科技會議系統的會前準備工作



▶▶ 視訊會議室

會議場地及座位的安排

- 認識會議場地
- 會議場地的尊卑位安排
- 會議座位的禮儀



▶▶ 度假中心會議室擺設



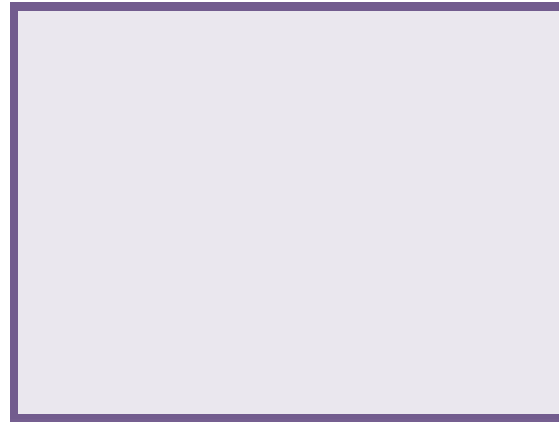
▶▶ 八角型會議室



▶▶ 階梯型會議室

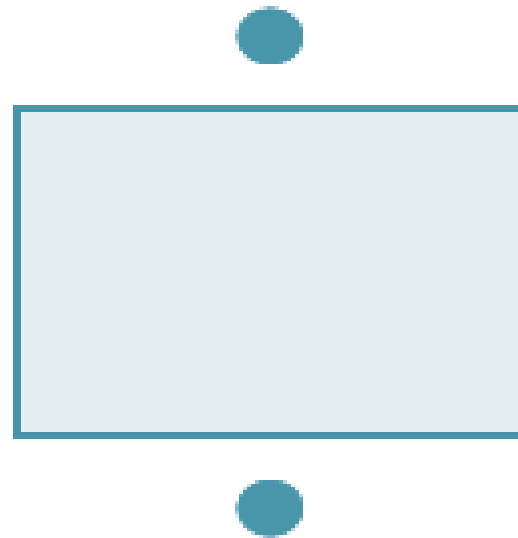
會議座位的禮儀-1

親切位



會議座位的禮儀-2

對坐位



參與會議的基本禮節

- 與會者的穿著禮儀
- 與會者的禮儀



參與會議的基本禮節

- 主席的會議禮儀
- 會後工作的執行



- 善後
- 簡報存檔
- 謝函寄發
- 慶功
- 結帳與結算
- 檢討評估



謝謝聆聽~