

職場禮儀名師開講 陳麗卿

想升遷，舉止要有當官的樣子

公司要找經理候選人，一定會看候選人是否有經理的「樣子」，因為高階主管重視的除了工作能力，還要看「風範」如何，也就是別人對你的觀感。小心別讓職場的行為舉止，變成你升遷的絆腳石。
撰文◎張嘉琪

在職場想獲得升遷機會，除了工作表現，職場禮儀的影響也不可忽視。長期擔任台灣高鐵、宏達電等知名企業禮儀訓練講師的陳麗卿表示，高階主管重視的除了工作能力，還要看「風範」，也就是別人對你的觀感。

一個人的外在觀感，可用「73855 定律」說明：7%取決於你的講話內容、專業知識，這是一般人在學校所能學到的；38%決定於說話口氣、手勢、眼神、肢體語言，這些必須經過訓練才能習得；55%看外表，亦即「樣子和架式」，舉例來說，若總經理要找經理候選人，就要看候選人是否有經理的樣子，也可說是「官相」。

坐得愈遠，升遷機會就愈遠

陳麗卿強調，有許多細微舉動，一般人可能不以為意，但卻是主管或老闆在乎的事，即便工作表現再好，但卻永遠欠缺升官的「臨門一腳」，因為你可能在不知不覺中誤觸地雷。要怎樣才算是舉止合宜？陳麗卿提出建議如下：

■稱謂

對於年紀較長的主管或客戶，有些人會以大哥、大姐稱呼，以示親近，但陳麗卿發現，其實這些三、四年級生的心態，要比實際年齡年輕，不一定喜歡人家稱呼他「某某大哥」或「某某大姐」。最好的方式是直接問對方：「請問您喜歡我怎麼稱呼您？」或私下和客戶的同事打聽，大家平日如何稱呼這位客戶，避免不當稱謂影響對方觀感。

常有年輕人說「如果我到你這個年齡的話…」，這種話聽在主管耳裡很不舒服，和對方交情不夠穩固之前，請盡量避免年齡的話題或笑話。

■談話眼神

在談話時，至少 60% 的時間要和對方眼神接觸，這表示你有在傾聽，對方也較易解讀你的訊息，陳麗卿表示，大部份主管都可以藉由眼神，知道你是否聽懂他的談話內容，以及是否專心。

■座位安排

有一次陳麗卿到大陸出差，對方老闆向她抱怨「開會或是同事聚會時，下屬都是從最遠的地方坐起，最晚到的人才被迫坐到我旁邊，好像坐在我旁邊變成一種懲

罰。」陳麗卿建議，雖然不需刻意親近主管，但也不要刻意遠離主管，「坐得愈遠，離升遷機會就愈遠！」

開會或聚餐時，空出主管左右手的位置，給主管的親信或貼身助理，你可以從距離主管第二近的位置坐起。如此一來，主管可以方便交代親信或貼身助理，又能注意到你的存在。

拜訪客戶時要讓主管 look good

■用餐禮儀

用餐時，主管還未開動，其他人不能先動，即便老闆說「來！大家吃吧！」也要等老闆先動筷子，部屬才能動。取用盤中最後一塊食物時，要詢問大家「還有沒有人要？」確認大家不吃時才能夾。

吃沒有吃相，筷子在盤子內挑來揀去，是很不禮貌的行為，這些用餐表現，會讓主管聯想到你和客戶吃飯時的樣子。

主管請你吃飯時，不可抱著「揩油」心態，刻意點最昂貴的。主管還未坐下時，部屬不能坐下；老闆還沒起身時，部屬不能起身，這些小動作都反映出家庭教育。

■拜訪客戶／開會

和主管一起拜訪客戶時，部屬要在前方引路，一旦抵達門口，則改成主管走在前頭。見到客戶時要主動介紹「我是××公司的△△△，這是我的主管，○○○經理。」待主管先遞出名片後，部屬才能遞上名片。

和客戶開會時，必須讓主管 look good，部屬要主動處理雜務，不要讓主管自己發資料、架電腦、收東西，這樣會影響客戶對主管的評價。

主管沒掛電話部屬別先掛電話

■接聽電話

主管打電話交代任務時，部屬應該回應「好」、「是」、「瞭解」、「知道」等，而不是發出拉長聲的「嗯……」，陳麗卿表示，許多七年級生習慣這樣回話，會令主管覺得你很不耐煩。

主管在電話中交辦一大串任務之後，部屬要做確認，例如「您剛剛說的主要有3件事，第一是……，第二是……，第三是……」；或「你交代的客戶電話是……」。主管沒有掛上電話時，部屬千萬不能掛電話。除非主管主動提起，否則部屬不要問主管「人在哪裡？在做什麼？」因為主管沒有義務要告知部屬去處。

有人打電話找主管，若主管不在，只需回覆「他現在不在」或「他暫時離開座位」，千萬不要說「他去洗手間」、「他和董事長開會」或「他去拜訪客戶」，不要隨便讓外人掌握主管的行蹤。

■電話留言

替主管留言時，不能不知道對方是誰、或沒有留下對方電話。陳麗卿表示，不

要問對方「您要留言嗎？」因為通常會得到否定的答案，最好的對話是「請問您哪裡找？電話幾號？」對方會自然會留下姓名、電話。就算對方說「不用留電話了，你主管有我的電話」，仍要婉轉地請對方留下電話，以免主管還得大費周章翻出電話簿，或是主管根本沒有對方的電話，對方因為等不到回電而產生誤會。

共乘計程車時部屬要主動招車

■搭計程車

搭計程車時，部屬要主動招計程車，別讓主管伸手。坐上計程車後，要主動告知司機去處，下車付費時，最好在抵達前先將錢準備好，不要等抵達時才掏錢讓司機找零，這樣會浪費主管時間。

搭計程車的位置也有學問，司機右後方座位為大位，司機旁邊為小位，部屬先開右邊車門讓主管上車之後，自己再繞到左邊車門上車。若後座已坐 2 位主管，部屬則要改坐司機旁邊的位置。

千萬不要讓主管從右邊車門上車後、再移動到左手邊的座位，這會讓主管不方便進出計程車。若是左手邊車門不方便進出，部屬可向主管說明，先坐進計程車內、移動到左邊的位置，再讓主管上車坐在右座。

■手機禮儀

和主管、客戶見面時，不可以接手機，否則就算小聲說幾句話就立即掛斷，也會耽誤對方時間。若真有重要事情，要預先告知對方，表明接電話的理由，請對方諒解。若一開始忘了關機，手機響起時直接按掉就好，不要接起電話再小聲講說「我在開會」，即便只有 5 秒鐘，都是耽誤對方時間。

衣著不稱頭，主管帶不出場

■上班衣著

依照產業特性不同，每家公司都有自己的 dress code（穿衣規則），只要是公司允許範圍內的衣著都可以。但若公司允許穿涼鞋，盡量穿後面有帶子的涼鞋，不要穿太像拖鞋的涼鞋，以免給人不莊重的感覺。陳麗卿表示，曾有一位企業老闆向她稱讚公司的會計小姐，雖然大部分時間坐在辦公室裡，不需面對客戶，但她每天都穿套裝、化淡妝，看起來乾淨清爽，讓老闆覺得很有面子，也對這位會計小姐印象深刻。

拜訪客戶時，經理一個人穿得西裝筆挺，其他人穿著邋遢，同樣顯示工作態度不專業。陳麗卿建議，主管怎麼穿，你和主管出門的時候就這麼穿，如此既不致於太隨便，也不會太過隆重。

如果主管總是不肯帶你去拜訪客戶，這時就要有所警惕，表示你「帶不出場」；或出去時不願意介紹你，表示你「不稱頭」。上班族要自我投資，讓自己外表看起來稱頭，有些人上班不化妝，下班才化妝；或是上班穿著隨便，下

班時精心打扮，這些都會讓主管產生「你不尊重這個工作」之感。此外，上班穿著太性感、裙子穿太短等，也都是職場大忌。

陳麗卿強調，外表就是為自己下了一個定位，你的穿著如何，就代表你如何看待自己和這份工作。

該有的尊重絕不能馬虎

其他包括：上班前用完早餐、不要帶到辦公室吃，事情辦完後立刻回報等，雖然都是小事，但升遷往往就看你機伶與否。和主管或客戶相處時，不必壓抑自己，更無須阿諛奉承，但是該有的尊重卻絕不能馬虎。陳麗卿強調，如何學會「向上管理」，與主管／客戶維持恰到好處的關係，是每個上班族的必修學分。良好的職場禮儀，除了展現個人教養，也可讓工作更順利。

(文章來源：Career 職場情報誌 第 414 期)