

職前先修課 2：辦公室禮儀

別讓老闆覺得你不登大雅之堂

不要以為學生時代的「率真」，可以直接搬到職場上，即使上司沒有說出口，也會默默把這些行為看在眼裡，作為對員工的評分標準。

撰文◎陳培思

精英公關集團執行長嚴曉翠說，「現在有些新進的小朋友，接電話時讓我嚇了一跳，連基本的電話禮儀都不懂。」而喜蜜國際總經理胡金惠也認為，「有時候董事長經過，年輕的員工連問好、打招呼都沒有，彷彿沒看見，我覺得不可思議。」

不要以為禮貌不重要，老闆們可是都在心裡偷偷打分數，中華民國專業秘書協會理事陳美雪提醒，「不懂得職場禮儀，會讓老闆或上司覺得你無法登大雅之堂。」

禮貌就如同服裝，是職場基本的自我包裝。現在年輕人比較自我中心，不願遵照社會傳統的遊戲規則，但陳美雪認為，就算覺得職場禮儀很彆扭，也得硬著頭皮適應，最好還沒踏出校門就養成習慣，「最起碼先把請、謝謝、對不起掛在嘴邊。」

對於職場新人來說，陳美雪認為，下列「幼幼班」等級的基本禮儀一定要掌握：

1 轉接電話，要確認接聽成功

無論接電話或撥電話，都應該主動先打招呼，依序報上公司名稱、自己職稱及名字，再詢問對方要找誰或說明來意。與其一來一往的問答，不如在接起電話的第一時間就講清楚說明白，快速確認是否有撥錯電話。

電話轉接時，不是把電話按了分機號碼就算完成，得要確認分機是否有人接聽；如果對方要找的人不在，或是無法接聽，必須再把電話轉接回來，請對方留話，才是負責的作法，千萬不要按了分機號碼就「砰」地一聲掛斷。

2 接待訪客，人人有責

接待不只是櫃台人員的事，每位來訪的客人都有可能是客戶，會影響公司業績，也會影響自己的薪水，不能說接待是不關自己的事。

有客人來訪時，必須先詢問對方找誰，向對方請教一張名片，並引導對方到會議室等待，千萬不要讓客人到處走動，一來會讓客人無所適從，二來會影響辦公室內其他人工作。接著端上茶水，如果需要等待，告知客人大約需要多久，可以提供報紙、雜誌讓對方打發時間。

3 不要輕忽遞名片小動作

陳美雪強調，「掏名片要『比快』，以展現自己的誠意和積極度。」但一般而言，通常是職位低的、或是主動拜訪的一方要先掏名片。

無論遞名片或收名片，都必須用雙手奉上；遞名片的同時，應該一併說出「您好，我是某某公司的某某某」，同時眼神要注視對方。名片文字的方向，要便於對方正著讀，而不是倒著讀。在談話過程中，不要忘我地把玩對方名片，這是很不禮貌的舉動。

4 別直呼長官或客人名字

即使老闆或上司很親切或洋派，也不可直呼其名字，還是要加上職稱，例如「林總經理」或「吳董事長」。陳美雪也提醒，不要以為只要是外國人，就可以直呼英文名字，其實歐洲人相當重視禮儀，無論是稱呼誰，一定要加上先生、小姐。

5 電子郵件宜用正式書信體例

在職場發送電子郵件，宜用正式的書信體例，稱呼、招呼語、結尾敬語等，都不要擅自省略，也千萬不要隨使用注音文或火星文。信末記得要附上聯絡方式，不要讓對方還得翻箱倒櫃找你的電話號碼。

發送電子郵件後，不要理所當然以為對方就會看到，最好再撥電話確認一下，以免被歸類成垃圾信件。

6 開會時，管好你的手機

許多人手機不離身，但會議時請把手機調成靜音；最好不要把手機帶入會議室，而是放在辦公室請同事代為接聽或留言。

7 與長官同行方位右尊左卑

不要以為幫老闆或客戶開車門是馬屁精的行為，這是職場的基本禮節。搭車時，一般都會幫老闆開關車門，自己再繞到車子左側上車。「右尊左卑」是基本規矩，如果老闆走中間，就要讓長官站在老闆右邊，自己在左側；同事開車時，前座的人下車，自己一定要換到副駕駛座，不要讓同事變成司機。

而長官請吃飯時，就挑菜單裡面中間價位的菜色，選最便宜的會讓對方沒面子，選貴的會被認為貪小便宜。

職場禮儀千頭萬緒，陳美雪強調，「只要懂得尊重別人注意細節，自然就會有禮貌。」她也提醒，不要大小眼，對老闆上司有禮貌，對同事、秘書、總機、司機也都一樣要有禮貌，否則別人看在眼裡，就不是有禮貌，而是裝模作樣拍馬屁了。

(文章來源：Career 職場情報誌 第 409 期)