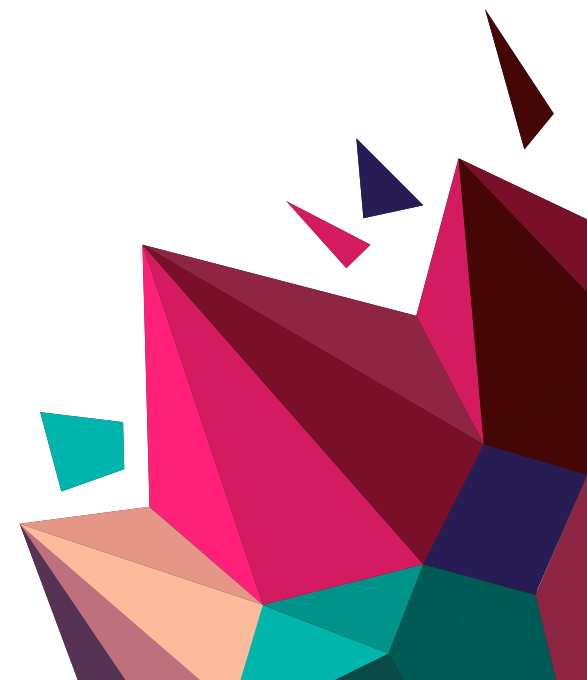




第四章

人际交往礼仪

付坤伟



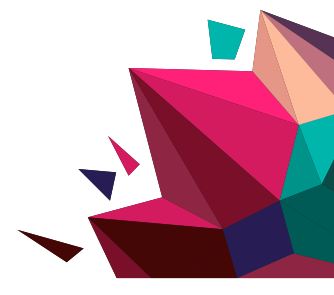


知识目标

1.了解并掌握人际交往的礼仪规范，如称呼与致意礼仪、介绍礼仪、握手礼仪、名片礼仪等

职业能力目标

1.运用人际交往礼仪的有关知识指导日常工作、生活中的交际行为



案例导入+

积极的行动

有一家老式旅馆的餐厅很窄小，里面只有一张餐桌，所有就餐的客人都坐在一起，大家彼此陌生，都觉得不知所措。

这时，旅馆老板走过来，拿着盐罐轻声对坐在一旁的先生微笑着说：“如果觉得青豆淡的话，可以加点盐。您也可以传给旁边的女士或先生，看看他们是否需要。”先生愣了一下，但马上露出笑容，向他轻声道谢。他给自己的青豆加完盐后，便把盐罐传给了下一位客人。不知什么时候，胡椒罐和糖罐也加入了“公关”行列，餐厅里的气氛渐渐活跃起来，饭还没吃完，全桌人已经像朋友一样谈笑风生了。他们之间的“冰”被一只盐罐轻而易举地打破了。

第二天分手的时候，他们热情地互相道别，这时，有人说：“其实昨天的青豆一点儿也不淡。”大家会心地笑了。

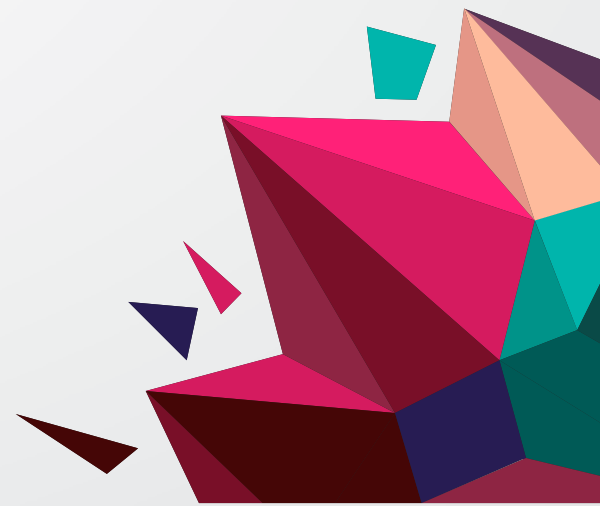
思考：

- 1.从上述案例中得到哪些启示？
- 2.作为民航从业者，如何在工作中与客人建立良好的人际关系？



01

基本人际交往礼仪



一 称呼与致意礼仪

(一) 称呼方式

1. 泛尊称
(小姐、女士、夫人、太太、先生)

2. 职务称
(局长、经理等)

3. 职衔称
(教授、博士、工程师)



6. 特殊性的称呼
(先生、同志)

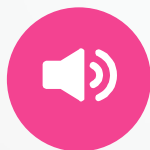
5. 姓名称(姓名、姓、名)

4. 职业称 (医生、律师、会计等)

(二) 称呼的原则 ★



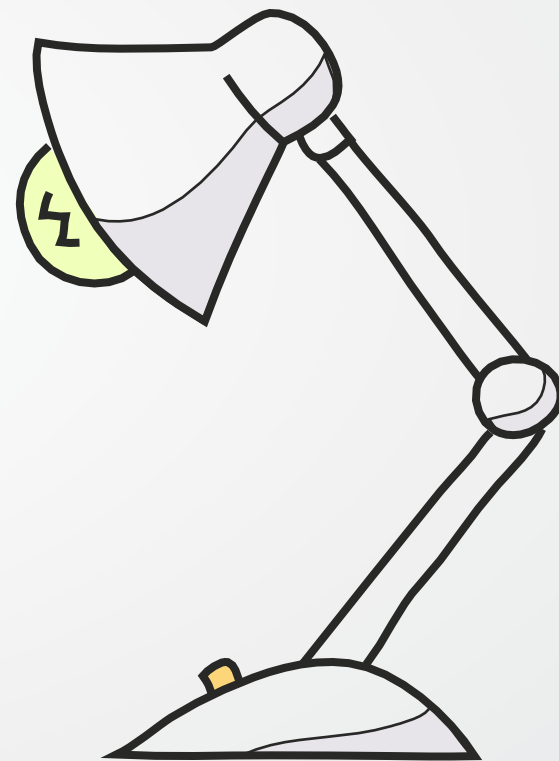
1.称呼要看对象 (老师、同事)



2.称呼要看场合(正式和私底下)



3.要与称呼人的身份、地位相称



(三) 称呼禁忌 ★



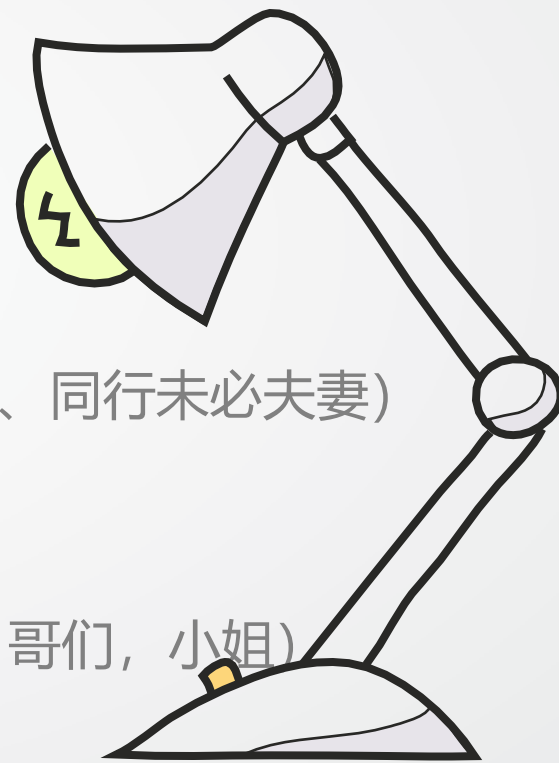
1.错误的称呼（区、仇）



2.易产生误会的称呼（职称变化、同行未必夫妻）



3.带有歧视、侮辱性的称呼（兄弟，哥们，小姐）



(四) 致意礼

在人际交往中，除了称呼这种常见形式外，还有其他与人拉近关系的形式，用以表示友好、关心和尊重之意，常被称为打招呼或者致意。打招呼为语言形式，致意多为非语言形式。

致意主要是指肢体上的表现，按照从面部表情到身体动作的逐渐加深，依次包括目视、微笑、颌首、点头、欠身、鞠躬、停步、侧身等。如头上有帽、手上有东西，在致意的时候，更为周到的表现是把帽子摘起来或放下手里的东西等。

致意礼与称呼经常合在一起使用，以表示对他人的尊重，在一天内多次见到同一人时，致意礼的作用显而易见。因此，善用致意礼，可以显示个人知礼、懂礼、会用礼。以礼接人待物深入骨髓，才是学礼之精神。

二 介绍礼仪

(一) 自我介绍 ★

自我介绍是指把自己介绍给他人，意在使对方了解自己。自我介绍往往能体现出一个人的胆量和气魄，也容易让自己在社交中处于主动地位。自我介绍时要做到表达清晰、风趣、真实、流畅，尽量包含足够的个人基本信息以及与接下来的谈话相关的内容。（应酬式、工作式、社交式）

(二) 介绍他人 ★

尊者居后（职位低到职位高，年轻到年长，男士到女士）

(三) 集体介绍 ★

个人介绍给集体、集体介绍给个人(被介绍着从高到低，按照座次由远及近或者笼统介绍)、集体给集体（先介绍地位低集体，少数服从多数）

(四) 介绍时的仪态

1. 介绍的仪态

作为介绍人，在为他人作介绍时，态度应热情友好，动作应文雅大方（图6-1）。

2. 被介绍时的仪态

在介绍他人时，介绍者与被介绍者都要注意自己的表达、态度与反应。

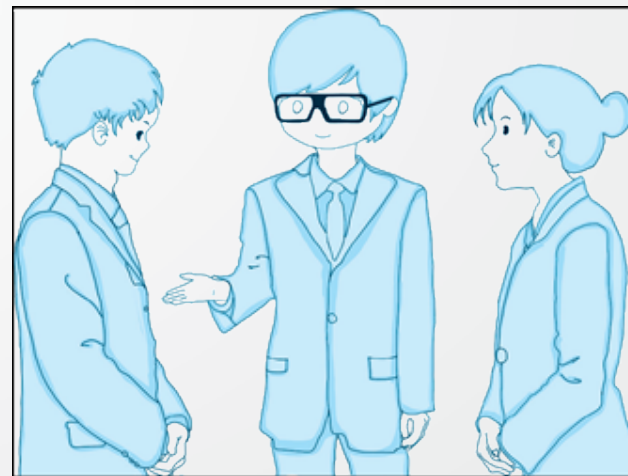


图6-1 介绍的正确姿态

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/416125101141010053>