

目录

序言——现代礼仪的分类（社交、商务、效劳、政务礼仪等） 3

第一局部社交礼仪 4

第 1 节社交礼仪——社交礼仪概述 4

第 2 节社交礼仪——遵守公德 4

第 3 节社交礼仪——称呼 5

第 4 节社交礼仪——介绍自己 6

第 5 节社交礼仪——介绍他人 6

第 6 节社交礼仪——相见礼节(一) 7

第 7 节社交礼仪——相见礼节(二) 8

第 8 节社交礼仪——名片(上) 9

第 9 节社交礼仪——名片(下) 10

第 10 节社交礼仪——交谈的方式 11

第 11 节社交礼仪——谈话的内容 12

第 12 节社交礼仪——拜访 13

第 13 节社交礼仪——待客 14

第 14 节社交礼仪——16

第 15 节社交礼仪——书信 17

第 16 节社交礼仪——电子信函 17

第 17 节社交礼仪——礼品 17

第 18 节社交礼仪——鲜花为礼 19

第 19 节社交礼仪——签名与赠言 19

第 20 节社交礼仪——拍摄与照像 19

第二局部：商务礼仪 20

第 1 节商务礼仪——交往艺术的重要性 20

第 2 节商务礼仪——商务礼仪的根本理念 22

第 3 节商务礼仪——尊重为本 23

第 4 节商务礼仪——善于表达（上） 25

第 5 节商务礼仪——善于表达（下） 26

第 6 节商务礼仪——形式标准 27

- 第 8 节商务礼仪---形象设计 27
- 第 9 节商务礼仪---商务礼仪的根本特征 28
- 第 10 节商务礼仪---商务礼仪操作的层次与分寸 30
- 第 11 节商务礼仪---3A 原那么是商务礼仪的立足之本 31
- 第 12 节商务礼仪---商务礼仪的作用 31
- 第 13 节商务礼仪---商务着装根本标准 32
- 第 14 节商务礼仪---语言艺术 33
- 第 15 节商务礼仪--- 礼仪 33
- 第 16 节商务礼仪---会面礼仪 33
- 第 17 节商务礼仪---名片的使用 34
- 第 18 节商务礼仪——商务交往的座次礼仪 35
- 第 19 节商务礼仪——礼品的礼仪问题 35

第三局部：效劳礼仪 36

- 第 1 节：效劳礼仪---效劳礼仪概述 36
- 第 2 节：效劳礼仪---职业道德 36
- 第 3 节效劳礼仪---效劳意识 36
- 第 4 节效劳礼仪---心态调整 36
- 第 5 节效劳礼仪---善始善终 37
- 第 6 节效劳礼仪---仪表修饰 37
- 第 7 节效劳礼仪---着装标准 38
- 第 8 节效劳礼仪---优化环境 38
- 第 9 节效劳礼仪---零度干扰 38
- 第 10 节效劳礼仪---距离有度 39
- 第 11 节效劳礼仪---3A 规那么 39
- 第 12 节效劳礼仪---文明效劳 40
- 第 13 节效劳礼仪---礼貌效劳 41
- 第 14 节效劳礼仪---热情效劳 41
- 第 15 节效劳礼仪---商品展示 42
- 第 16 节效劳礼仪---商品介绍 42
- 第 17 节效劳礼仪---导购 43
- 第 18 节效劳礼仪---推销 44

第 19 节 效劳礼仪----纠纷处理 45

第 20 节 售后效劳 45

另补充：职场的酒桌潜规那么 46

现代礼仪

序言—现代礼仪的分类

现代礼仪分为政务礼仪、商务礼仪、效劳礼仪、外交礼仪、社交礼仪等。对象不同采用的具体礼仪也不同。讲礼仪看对象分场合。

- 在政务活动中，如国家公务员在处理人际关系时，他讲的行为标准叫政务礼仪，政务礼仪在国外有时也叫文官礼仪。
- 公司企业员工处理其人际行为标准方面的问题叫商务礼仪或公司礼仪。
- 效劳行业人员如银行、保险公司、餐厅、酒店、旅行、交通等的行为标准叫效劳礼仪。
- 在对外交往中的行为标准称为对外礼仪或外事礼仪。
- 广泛的工作之余的人际交往标准称为社交礼仪。

第一局部 社交礼仪

第1节 社交礼仪---社交礼仪概述

社交能力与业务能力是现代人必备的双能力。

- 社交与社交礼仪的区别：社交指的是人与人之间的一般性社会交往,是泛交际。而社交礼仪是指我们参与这种泛交际时，**和外人打交道时**需注意的事项。一个人如果不与别人交往，那么他不是一个人就是一只兽。

例：在比拟正式的场合，和不太熟悉的外人在一起吃饭，需遵循的重要规那么：让菜不夹菜。（你可以介绍这道菜很好吃，但不能给别人夹，万不得已要夹，一定要用公用的筷子夹。）

- 社交在现代生活中的重要性：
 - ① 交流信息〔社交就是信息的交流与传递〕；②增进感情；③建立关系；④充实自我。
- 社交礼仪的根本特征〔在社交礼仪中我们需要注意的问题〕：
 - ① 广泛性

社交礼仪的适用性非常广泛，如与别人打交道一定要用尊称，使用尊称有一个常识：就高不就低〔如能称教授不称老师〕。

三进一树：讲文明、讲卫生、讲科学；树新风。

- ② 时效性：

内外不同、中外有别、外外有别、古今有别。空间差异，在行礼时要因时因地因人而异。

③ 技巧性：可操作性。

不能指手画脚，数数时要手指并拢，掌心向上数，不能向下，向下有指挥之嫌。

第1节 社交礼仪---遵守公德

- 道德就是对人们的伦理关系的标准。
- 伦理关系包括：家庭关系、邻里关系、血缘关系、亲姻关系、同事关系、朋友关系等。
- 伦理关系协调分为两个局部：①私德（即对自己的要求）；②公德。

一个男人假设不想被异性讨厌要做到：整洁干净卫生、身上无异味异物，这是别人接受你的前提。

- 讲礼仪是讲道德的必然要求和重要表现形式。

俄罗斯作家契柯夫说：一个人不仅要有美的衣衫、美的语言，而且要有美的心理。要表里如一。

- 道德标准主要有哪些？

在不同的国家、不同的社会、不同的区域、不同的时间有不同的要求。对我们来说，要做到爱国守法、明理诚信、团结友善、勤俭自强。

- 公德主要有哪些？

从层次上划分为三个局部：①家庭美德；②职业道德（爱岗敬业、老实无欺、履行承诺等）；③社会公德。

一次，金教授被外国记者问希望谁中选美国总统？如下是金教授的答复：首先我很快乐来答复你的问题，我相信美国人民是具有良好的民主传统的民族，美国是一个崇尚法制的社会，在这样的背景下，美国人民一定会做出符合自己意愿的选择，我也深信，不管谁中选美国总统，都会促进中美关系的可持续开展。

- 遵守公德七个要求：①爱国；②守法；③保护弱小；④遵守秩序；⑤为人诚信；⑥保护环境；⑦讲究卫生。

教养表达细节，细节展示素质！！

第2节 社交礼仪---称呼

- 人际交往的三要素：①意图(指导思想)；②行动；③途径。

作为陪同人员，我们出入电梯时标准的前后顺序：陪同人员应该先进去后出来(进去按电梯按钮)。

- 相见礼仪五要素：

在正式场合，当和别人第一次见面时，有如下五件事必不可少

- ①称呼；②做介绍（介绍自己或引荐不相识的人）；③行礼（如握手等）；④交换名片；⑤交谈。

- 在人际交往中，使用尊称的作用：①表示尊重和友善；②拉开距离。

在人际交往中，尊称为本。

- 使用称呼的四点考前须知：①遵守常规；②区分场合（不同场合用不同称呼）；③入乡随俗；④尊重被称呼者的个人习惯。

- 在一般社交场合，使用的常规性称呼有五种：

- ① 称行政职务（政府、公司、学术等正式的官方活动中使用）；
- ② 称技术职称（如李总工程师）；
- ③ 专业技术职称（教授等）；
- ④ 行业称呼（医生、护士小姐）
- ⑤ 泛尊称（刘小姐、先生、同志等）；有时也称类似亲属关系的尊称，如阿姨、叔叔等。

● 有所不为的称呼有如下：①无称呼；②替代性称呼（6号、下一个、5号床等）；③容易引起误会的称呼（像同志在国外表示同性恋）；④不适当的简称。（如称李校长为李校）。

第2节 社交礼仪——介绍自己

相见礼仪的五个流程：称呼、介绍、握手行礼、名片使用、交谈。

- 介绍分类：①介绍自己，也称自我介绍；②介绍他人，替别人做介绍。
- 介绍自己时需注意：①介绍的时机；②介绍的内容；③介绍时要掌握分寸。
- 介绍的时机：有3个较好的时机。①别人需要了解你的情况（当别人问到时）；②你需要别人了解你的时候（主动推销）；③有必要的时候。
- 自我介绍的分类：根据内容的不同分为应酬式、公务式、社交式、礼仪式、应酬式等。用的最广泛的是应酬式。

应酬式：面对泛泛之交而又不愿意深交时使用的自我介绍。如别人问你怎么称呼，你就直报姓名，其余不多说。

公务式(也叫商务式)：在工作场合用，说明你的工作性质和具体身份。此时的自我介绍内容要包括单位、部门、职位、姓名。如我是中国人民大学国际关系学院教授金正昆。

社交式：非公务活动中，非正式的、私人聚会中用。社交式目的就是缩短人际距离，找彼此之间关系的共同点。

礼仪式：礼仪性地自我介绍。在介绍自己的同时，在适当的时候、适当的角度向我们的交往对象表示尊重（注意不要胡吹）。

- 自我介绍需把握的分寸：
 - ① 有条件的话，最好先递名片再做自我介绍（好处：自我介绍时少说很多话、可以加深印象、表示对对方的尊重）；
 - ② 做自我介绍时要真实准确；
 - ③ 要注意态度：大方、亲切、友善。
 - ④ 要注意互动：有问必答、爱听多说、不爱听不说。
 - ⑤ 要适可而止。
- 递名片的时机：一见面时首先递上自己的名片，然后做自我介绍。
- 递名片的顺序：地位低的/晚辈要向地位高的/长辈先递名片。
- 自我介绍的时间：最好在1分钟内。

第3节 社交礼仪——介绍他人

- 替他人做介绍前需考虑的问题：①有没有介绍的必要；②有没有让你做介绍的意愿，最好提前征求一下双方的意愿，再做介绍。

- 需要替他人做介绍时有两种情况：①彼此不认识；②其中一方不认识另一方。
- 替他人做介绍时，大体需考虑：

① 谁来当介绍人（不同的场合有不同的标准。在家庭聚会中，女主人一般是介绍人；在公务交往中，介绍人一般是三种人：i. 专业人士（秘书、办公室主任、公关人员、礼宾人员如前台、礼仪小姐等）；ii. 对口人员；iii. 本单位职务最高的。谁的熟人谁当介绍人。

② 替他人做介绍的一般顺序：尊者居后（地位较高者有优先知情权）。

把双方中地位较低的一方介绍给地位较高的一方。先介绍晚辈后介绍长辈、先介绍下级后介绍上级、先介绍学生后介绍老师、先介绍男士后介绍女士、先介绍主人后介绍客人。

看对方分场合：在私人场合讲女士优先，但在工作场合，男女老少平等，此时要看职务上下。此时要先介绍女秘书后介绍男总经理。

③ 介绍的内容

按介绍的内容不同大体分三种：i. 社交式（类似应酬式，简单介绍名字即可）；ii. 公务式（正式场合，类似商务式，讲的比拟具体）；iii. 简略式（一方已认识另一方）。

替别人集体介绍时分两种情况：

- i. 介绍的一方只有一个人（少数介绍多数）；
- ii. 被介绍的双方都不止一人（先介绍地位较低者，后介绍地位较高者。一般的规那么是先介绍主人，后介绍客户，介绍时按地位上下依次来）

第4节 社交礼仪---相见礼节(一)

在国际社会中的相见礼仪有：握手礼、合十礼、鞠躬礼、亲吻拥抱礼、吻手礼。

握手礼节是指人们见面时握手的重要的可操作的技巧。

- 握手礼节大体上包括如下四个问题：①握手的时机；②伸手的前后顺序；③握手时需注意的根本方法；④握手时的重要禁忌。

握手时机：握手因时间、场合、对象的不同而异。

- 握手大概有下面四个最好的时机：①被介绍相识时；②故友重逢（长时间不见的朋友）；③对别人表示祝贺；④对对方的抚慰和问候。除此外还有些公务应酬式的场合必须握手（如家里来了客人要握手）。

- 不适宜的握手时机：①对方没有握手之习（因民族习惯、宗教信养不习惯握手）；②天天见面的人没有必要握手；③对方不方便握手时；④自己手部患有疾病或疮伤时。

- 握手的顺序：在社交场合，最好是女士先伸手；介绍相互认识时讲尊者居后，但握手时伸手的顺序是尊者居前，但主宾相见时例外。当客人到来时，主人先伸手（这叫笑纳，表示欢迎。此时不看男女老幼、不看级别）；当客人要离开时，要等客人先伸手，主人后伸手。

- 握手方式需注意的细节：

- ① 热情友善（面含笑意、看一下对方、稍微用力、稍微应酬两句，不能默默无语）；
- ② 专心致志

此时需注意的细节：i.握对方手的一刹那要看对方的眼睛；ii.稍许用力（双方握着对方的手掌，垂直方向上下晃动 2 到 3 秒，并适当用力）。

- 握手禁忌：

- ① 伸手时不注意前后顺序；

- ② 握手一般只用右手，绝对不能用左手，除非没有右手；

- ③ 握手时注意三不戴：不戴帽子、不戴太阳镜、不戴手套。不允许交叉握手。

- ④ 握手时注意正确的姿势：用右手握手，假设左手拎东西，要把东西放下，以表示对对方的尊重；假设左手在口袋里，要把手拿出来。

- 握手时的手位的标准性：①掌心向上(晚辈对长辈)；②掌心向下(不礼貌)；③掌心垂直地面（最常用的手位）。

一般，地位低的人迎向地位高的人握手，握手最好相距 1m.

另：在任何情况下，最好都不要拒绝与别人握手。

第5节 社交礼仪---相见礼节(二)

在国际社会中的相见礼仪有：握手礼、合十礼、鞠躬礼、亲吻拥抱礼、吻手礼。

在我国古代常用的是拱手礼：左手为核心、右手上来抱左拳。

- ① 合十礼

- 合十礼的流行区域：泰国、缅甸、斯里兰卡、老挝。在我国使用最多的云南傣族等。（在宗教文化特别是佛教中用）。

- 合十礼的操作标准：i.仪态端庄；ii.端立（身体端正直立）；iii.手位标准（双手并排合拢、指尖朝上、高度不同关系有别。手指举的高度不同意味着对对方的尊敬程度：一般，平辈时指尖对着胸部；尊贵客人到下颌附近鼻颌间；但不允许高于额顶，高于额顶是礼佛的）。

- 合十礼的主要要求：端正、欠身、低头、双手相合、指尖向上、停于胸前。

- ② 鞠躬礼

- 流行区域：东北来地区，日本、朝鲜、韩国。

- 鞠躬礼的标准：i.端立；ii.双手垂放（细节：一般，男性两只手贴在并拢的腿的裤线位置，即大腿两侧；女姓是俯在大腿的正前方）；iii.弯腰的度数（度数不同表示尊重程度，平时稍微欠身 15 °、对人感谢尊重 30 °掌心在大腿中部、大恩大德之人 45 °掌心在膝盖上）。I

- 鞠躬礼的主要要求：立正、脱帽、双手垂放、仪态端正、凝重。

- ③ 亲吻拥抱礼

- 亲吻拥抱礼的操作标准有三种：关系不一样亲的地方也不一样。

- i.平辈互吻面颊，点到为止（同性贴面颊异性吻面颊）；

- ii.长辈吻晚辈额头；

- iii.晚辈回吻长辈下颌或贴面颊。

- 与外面人行亲吻礼里需注意的问题：

- i. 表现要落落大方；

ii.不要主行亲吻礼。

④ 吻手礼（单向礼节）

- 流行区域：法国等欧洲国家中西部地区。
- 注意的细节：
 - i. 谁吻谁。单向礼节，一般男士吻女士的手。
 - ii. 吻的对象：必须是已经女士。
 - iii. 吻的场合：必需是室内。
 - iv. 吻的部位：对方的手指以及手背，象征性接触。
- 吻手礼禁忌：不可吻少女、不可吻手部之上、不可在室外行礼。

第6节 社交礼仪---名片(上)

一个没有名片的人是没有社会地位的人。

名片要随身携带。

- 名片的功能：自我介绍、联系业务、保持联络、充当礼单、留言。
- 名片中常用的法文（英文）缩写单词：

N.B 表示提醒注意；

（金教授和你的名片放一起给某公司，在你的名片上写上 P.P,表示金教授介绍你去某公司）；

P.R 感谢对方；

P.F 祝贺。

- 名片的格式：
 - ①名片规格有讲究，一般名片是 5.5*9cm；
 - ②质材：选用纸张；
 - ③色彩：浅色系(如浅黄、蓝、灰等)；
 - ④名片图案：企业徽记、产品图案、线路图；
 - ⑤名片内容（最好是自我介绍）；
 - ⑥名片文字：简体字；
 - ⑦名片模式：横版。
- 名片的内容：内容不同，分类不同。
 - ① 本名式(社交式)：名片上只写本人的姓名（面对泛泛之交）；
 - ② 公务式：面对公务员、企业员工等。名片上包括
 - i. 称谓：姓名、职位、头衔
 - ii. 归属地：单位、部门、可识别徽记
 - iii. 联络方式：单位地址、办公 、邮政编码

第7节 社交礼仪---名片(下)

- 名片使用的禁忌：4 个不准
 - ① 残缺折皱的名片不使用；
 - ②名片不宜涂改；
 - ③不能够提供两个以上的头衔（假设头衔多时，可多备几种名片）；
 - ④名片上一般不提供私宅 。
- 名片使用中的 4 个问题：名片交换顺序、名片的索取、名片的接收、名片的携带。
- 交换名片的顺序：地位低的先把名片递给地位高的，假设看不出对方情况，把自己名片先递给别人也可。一般，主人应先把名片递给客人，男士应该把名片先递给女士。
- 名片的索取：不要直接向别人要名片。最好以静制动，人家把名片先给你。
- 索取别人名片的技巧：
 - ① 交易法：将欲取之，必先与之；

- ② **激将法**：对待地位高者〔李小姐，很快乐见到您，不知道能不能有幸跟你交换一下名片〕
- ③ **谦恭法**：对学者、专家、社会名人名流者〔金教授，刚刚听了你的讲座我茅塞顿开，您一句话点醒我梦中人，希望以后有时机继续向您请教，不知道怎么向你请教比拟方便？〕
- ④ **联络法**：平辈或年龄相差不多者〔小王，这次在北京玩的很快乐，我不知道以后到北京怎么跟你联系比拟方便？〕

● 名片接受的规那么：

- ① 接受名片时要专心致志、站起身〔不能一边打 一边接名片或坐着不起来〕；
- ② 接受名片时要迎向对方，双手捧接〔最好双手，假设是不方便，一定要用右手接；别人拿名片时，你要走近他，不要让他走近你〕；
- ③ 有来有往，要回敬〔别人给你名片时，你也要回敬名片，假设是没有，千万不要说没有，要么说名片用完，要么说名片没带〕。
- ④ 接过名片时一定要看一分钟，同时做默读状，把信息铭记于心，发现对方有重要头衔要大声朗读出来〔作用：表示重视和了解对方确实身份〕；
假设别人告诉你名片用完了，你必须明白：要么是确定用完了或没带；要么是不想给你。你千万不要咄咄逼人。

● 名片的收藏：

别人给你名片时一定要认真收藏，一般应放在上衣口袋里或手袋里，不要放在钱包时、裤兜里、不要把玩别人名片或扔在卫生间里。

● 假设是一个人给三或五个人名片时可有三个模式：由近及远〔最省事〕、由尊而卑、先女后男。

第8节 社交礼仪---交谈的方式

谈话的根本功能：交流信息、交流情感、沟通互动

交谈的两要素：如何说、说什么

1.如何说：

当和别人提忠告时，可说：你一定知道、正如您知道的一样……。

当和别人提较宽泛的建议和意见时，可用自己作为例子〔如我们家的那口子，我以前怎么样等〕。

谈话时需注意：

① 礼让对方。不要争抢。

晚辈要请长辈先说，下级要让上级先说，男士要让女士先说。如果老师或上级问问题，最好不答，除非点到叫你答复。领导提出问题，一般是想卖弄一下，你最好面带微笑，做洗耳恭听思考状，不要戳破。

② 少说多听。免得喧兵夺主，让领导不快乐。别人不感兴趣时，就不要再说了。

角色定位(Role Definition):HR 管理的最高境界，在一定的系统环境下(包括时间)，在一个组合中拥有相对的不可代替性的定位，就是角色定位。i.我干什么要像什么；ii.因人异地选择交谈的内容和形式，即见什么人说什么话。

● 交谈五忌：

- ① 不中断对方〔只在长辈对晚辈、上级对下级才可以〕；
- ② 不补充对方〔假设不是原那么问题，不要打断对方〕；
- ③ 不纠正对方〔要宽容、不要随便对对方的是非进行评判〕；
- ④ 不置疑对方；

- ⑤ 不能独占讲坛，要互动。
- 交谈时要懂得与人合作，对交流合作时需注意的要点：①表情要合作；②动作要合作；③话题上要合作，谈话的内容要恰当，谈别人感兴趣的话题；
- 假设想提升自己在交谈中的素质，更好的沟通和传递信息需做到：
 - ① 说话要表情神态自假设；
 - ② 说话的声音要低一点、语速要慢一点；
 - ③ 说的话要让对方听懂（注意：尽量不要用过分专业的词汇，讲对方听得懂的语言如普通话）。
 - ④ 语言要礼貌。

第9节 社交礼仪---谈话的内容

谈话内容常涉及两个问题：①有所不为（什么话不能说）；②有所为（应该谈哪些）。

● 社交六不谈话题：

- ① 不选择风格错误的内容（倾向错误的内容）：不能非议自己的党和祖国，不能非议现存的社会标准、法律标准、伦理道德标准等。
- ② 不涉及别人的隐私：关心有度、交谈有度。

个人隐私五不谈：i.不谈收入及跟收入有关的直接或间接的问题（如有无私家车、房子面积、问人家旅行常坐飞机还是火车等等）。ii（如对带小孩来的母亲不要问父亲在哪里）。iv.不谈健康状态；vi.不问个人经历（不谈学历、籍贯、从业经验等）。

对外国人，还要再加上：vii.不问政治和宗教信仰（什么党派等）；viii.不能问别人现在忙什么；ix.不问隐私问题（家庭住址）。

谈话内容因对象的不同而异。最不能谈的是收入和年龄。

- ③ 不能涉及国家秘密与行业秘密。
- ④ 不随便非议交往对象（客不责主）；
- ⑤ 不允许在背后议论领导、同行和同事（记住：来说是非者必是是非人）。

可以提意见、批评和自我批评，在外人面前提到自己的领导、朋友、同事、同行，哪怕你很讨厌他们，也要维护他们。这是做人的教养。

- ⑥ 不能谈庸俗低级问题

● 有所谓（社交四宜谈）

- ① 双方拟定好的话题（这是正式场合的话题）；
- ② 话题最好选择风格高雅的问题，选择能够表达你的见识、阅历、修养和品位的话题，再者可选历史问题、哲学问题或当下政治热点问题等。
- ③ 选轻松愉快的话题，如电影电视、名胜风景、烹饪小吃、休闲方式等。再者对男人可以谈足球，对女人可谈化妆品、谈时尚或问天气（“天气好不好？气候你适应不？”）。
- ④ 对方所擅长的话题（如处有三：给对方表现的时机、显得我们虚心好学、以静制动）。这个方法最省事，适用对象是名人、专家、学者、长辈，谈这个话题最好。不要哪壶不开提哪壶。

第10节 社交礼仪---拜访

社交的三要素：意图、行动、方式

朋友要常来常往，保持联系的方式有：打 式、Email 式、写信式、经常见面等。

社交场合最常见的社交形式如下：①拜会（你到我家来，我到你家去）；②聚会 party(茶话会、座谈会、生日晚会等)；③宴会、舞会、club 聚乐部。

为客之道 最重要的是客随主便（客人要以主人的意愿为优先考虑），拜访他们要有约在先，不要做不速之客。

● 登门拜访时需注意：

① 有约在先；

我们去拜访时，一定要提前约定，免得别人措手不及。

拜访五要素：i.约定时间（把到达和离去的时间提前告知对方）；

ii. 约定地点（有些人的住宅很多，需提前问清楚）；

iii. 约定人数（万一带要别人不想见的人会很礼貌）；

假设想多带人来，要提前打招呼，如金教授，我有一个朋友想见您，他是您的崇拜者，很想见到你或看了您写的书，有些问题想向您当面请教等等。在金教授允许的前提下可以，否那么不适宜。

② 上门守礼；

上门守礼需做到：

i. 预先告知（假设到人家门前，不妨打个 再确认一下，以免别人忘了，顺便让别人有心理准备。不要到了直接推门而入）。

ii. 准时到达，早到了也要等一等，或给别人打 得到允许后才能进去（“不好意思，金老师，我已经到了，提前了一刻钟，我可以进来吗？”）

iii. 要注意问候致意，先问候，问候的顺序有三个层次要循序渐进：先问候拜访的对象，其次是问候其家人（按先老后幼、先女后男，也可按对方介绍的顺序问候。假设是有其他人在场，即使他们没有站起来问候你或主人忽略介绍了，你也要上前打招呼。

③ 为客有方；

为客有方需做到四个限定：i.限定交谈的内容（说来叙旧就别谈借钱）；

iii. 限定交际范围（你交际的对象是谁，主要就要和谁聊）；

iv. 限定交际空间。

在主人指定之处就坐。一般客人应尾随主人进入客厅，然后在主人就坐处就坐，坐时要注意两点：先请长辈就坐，假设无，最好大家同时入座；除了厕所，你的活动范围就是客厅，不要乱跑，即便去卫生间也要先问主人一声“可以在你家方便一下吗”然后去主人指定的厕所。

v. 限定交际时间：一般，待客的极限是 1 小时，最正确时间是刻钟或半小时。

④ 约定主题；

⑤ 要是采访，需提前把采访提纲告知别人，让别人提前做好。

⑥ 如约而至；最好准时到达，要是有事不来，要提前告知别人。

以上五点假设有一项变更，也要提前告知别人。

● 离开时告知用语：

- ① 适时告退（按原来约好的时间离开，假设没有约时间，一般呆 1 或半小时；假设别人有急事，紧急开会或有新客人来，你要告辞）；
- ② 辞别时要向在场的人致意问候；
- ③ 要注意的是说走就走；
- ④ 假设你是远来的客人，你到家后要告知主人一下，报个平安（“金老师好，我已经平安到宿舍了，老师晚安！”）。

国际交往到外国朋友家去或到重要客人家里去，受到对方款待，回去后要打 表示感谢，必要的话写一封信感谢对方的盛情款待。

第11节 社交礼仪---待客

待客之道根本原那么是主随客便。

主随客便时需注意三个问题：①认真准备，提前安排好；②迎来送往的一些细节；③要热情相待（善始善终，热情友善）。

(1) 认真安排，有备无患（不要临阵磨枪）。

对一般客人、不熟悉的或初次交往的，要按标准的礼仪去应对对方，应对过程中要热情友善。假设是常来常往的老朋友，可不必拘泥于细节，但热情友善要放在第一位。

认真准备需注意以下四个方面：

① 搞好环境卫生（家里、个人、室内、室外干净整洁，空气清新）；

环境卫生主要注意三条：个人环境卫生、室内卫生（窗明几净、地无尘、房无垢、空气流畅，特别是客人经常出没的地方像客厅、卫生间、阳台、风景墙等）、室外周边卫生。

② 准备必要的交通工具；

对远道而来或重要的客人要安排交通工具去接送。假设是对方自己开车过来，要为客人安排停车的地点，别让他自由停放。

③ 注意待客根本物品的考虑；

中国有待客讲究四大名旦：饮料、烟、糖果、点心。

安排待客物品时需注意：卫生、膳食安排。假设是远到而来的客人，要安排住宿、提前预订房间等。

④ 娱乐活动要根据客人的需求而异；

安排娱乐活动需注意：坚持主随客便、其次要风格高雅（黄、赌、毒等非法的不能碰）、最后是要形式简单。

(2) 迎来送往的细节

① 迎候客人。

重要的、远道而来的客人抵达时，你要迎候；外地来的客人我们要到机场、车站以及码头去迎接；本市但距离有点远的客人，要在小区门口或公共汽车站、地铁站去迎接；熟识的朋友要在楼下、电梯口或门口迎接。

一般，我们应早于客人 5 分钟到达迎候客人。

② 招招呼。

要主动跟客人打招呼，把客人介绍给自己身边的人，如家人、朋友以及在场的其他客人，假设是客来了很多，也要向他们逐一进行问候。

注：在接待客人问候施礼时，要告诉自己的家人和孩子，要热情友善待客、一视同仁。

③ 待客时需讲究的规那么。

假设是自己人随便就行了，一般高的座位高、单人沙发比双人沙发好。

i.坐次需注意：面门为上、以右为上、以远为上、居中为上

面门为上、背门为下（面对房间正门的位置为上）；并排坐时右高。其余的离门越远位置越高

ii.上茶时需注意：一般先宾后主、先客后幼、先女后男。

尽可能为客人多准备几种饮料、尽可能照顾客人的口味。

④ 注意辞别礼仪：首先客人走时要送送，至少要送到门口或电梯口，必要时送到机场、车站或码头；其次还要辞别，与对方握手等。

(3) 热情友善的考前须知（三点）

① 要专心致志（待客的核心点是主人要对客人始终热情相待）；

② 和客人要互动（宾主之间谈话的主角是主人，他要没话找话、善于说话，不要冷场）

③ 真正做到对客人的到来表现出自里而外的、表里如一的开心和愉快（不要在客人面前训孩子、不要皱眉头）。

第12节 社交礼仪---

形象指人们在使用 进行沟通的过程中，语言、表情、神态、语态等给人的印象。

礼仪分打和接 礼仪。

A. 座机礼仪

1. 打

拨打 时有四个问题要注意：

① 通话的时间和时机：最好在节假日、早 6 点前和 9 点后不要打 ；

② 通话时间长度：长话短说、废话不说、没话别说。牢记通话三分钟原那么。

③ 通话内容要标准：注意如下程序：i.先问候对方（拿起听筒的第一句话“你好！”）。ii.要自报家门（一般报自己姓名，假设是不熟悉的可报自己所属单位和局部及职务）。iii.所为何事（捡要点说）。iv.挂 前要有道别语。

④ 通话时态度要得体需注意：i.语气方面，要友善平和，不要咄咄逼人、居高凌下。ii.语速方面要适当地放缓，声音方面不宜过高（可适当问对方：你听得清楚吗？）。iii.假设 掉线了，一般拨打者要主动拨回去，且要与对方声明一句“不好意思，刚刚 掉线了或没电了”。

注：打 时，嘴里不要含东西。

2. 接 需注意的细节

① 接听 要及时

铃响不过三声规那么，一般，三声最正确。假设是响的时间长了，接听时要先向对方致歉“抱歉，让你久等了”；

注：一般，不要让孩子接听，这样对别人不礼貌。

② 就对要得体：

- i. 私人：先打招呼报自己的名字；公司企业可报单位和部门的称呼，公司内部可报部门和姓名；录音一般报号码。
 - ii. 假设是打错的，要走如下程序：“你好！这里是东方公司，你找西文公司啊？不好意思你打错了，你看这样吧，假设是有需要，我帮你查一下东方公司的号码，查到后告诉你一声好吗？”
 - iii. 代接代传时，需要做必要的记录：打 人姓名、单位、 号码，需不需要回复、要求什么时候回复、回复 号码是多少，你接听 的时间、通话的要点。最后还要重复一下让对方确认（“先生，你好，我刚刚替你记录了一下，我给你读一下，你看是不是这么几个要点？”）。
 - iv. 假设是别人没委托你接 ，你就别多问。
- 总之，不管接还是打 ，都要专心致志，都要注意根本的礼貌用语和通话的标准性问题。接听要及时，应对要友善，要专心致志。

3. 谁先挂机

地位高者、上级长辈、客户先挂 ，同辈平等之人主叫先挂 。

B. 礼仪需注意

1. 包含所有的座机使用的礼仪：

2. 使用 不能影响别人；〔到长辈或领导那儿，最好告知对方一声当面关机“不好意思，我先把关了”〕。

3. 使用 要平安；〔驾驭车辆、坐飞机、在加油站、医院重症病房要关机〕。

4. 注意平安：①使用 时，涉及国家、公司、行业机密的要少说；②不要随便借用别人 ；③要放置到位；〔正式场合要放在随身携带的包里〕

第13节 社交礼仪---书信

很熟悉！不累述！

第14节 社交礼仪---电子信函

写电子邮件需注意：①内容要简明扼要；②严谨准确；③一事一议；④时效性；⑤遵守法律和社会公德。

不同媒体有不同具体要求：

- ① 内容要简短；②涉及国家机密、行业机密和个人隐私时最好不要用 机；③注意标准操作（发 前和收到 后要告知对方一声，收到 后不要搁置，要立即处理）。

1. 电子邮件

- ① 电子邮件不能滥用〔有来有往、回敬对方、不要骚扰别人〕。
- ② 内容要短小〔主题要明确，易短不易长〕。
- ③ 信息要真实；
- ④ 要讲社会公德和个人道德；
- ⑤ 格式要标准。

2. 短信

- ① 双向都使用；
- ② 适度使用〔有用才发，有收必复〕；
- ③ 合法使用；

- ④ 文明使用（开会、与别人谈话时不能玩 ）。。

第15节 社交礼仪---礼品

1. 礼物的选择 ①纪念性(不以价格取胜); ②独特性(特别的爱给特别的你); ③对象性 ④便携性; ⑤时尚性; ⑥宣传性; ⑦品种问题。
2. 社交“七不送”:
 - ① 不送有碍社会公德的物品。如毒品、违禁品、黄色光盘、盗版 CD 等。
 - ② 不送过分昂贵的物品。如真金、白银、珠宝首饰、高酒女裘皮服装等。
 - ③ 不送破旧礼品;
 - ④ 不送有悖对方习俗和宗教禁忌的物品。如印度教讲究以黄牛为神兽、忌讳使用牛皮制品; 伊斯兰教忌讳猪和猪皮、猪毛制品。
 - ⑤ 不送有违个人习惯的物品。
 - ⑥ 不送有碍身体健康的物品。如烟、酒、药等。
 - ⑦ 不送带有明显广告标志的物品, 特别是带有其他公司广告标志的物品。
3. 送礼品的时机和场合: 时空选择
 - ① 时间: 逢年过节登门拜访、辞别时。
 - ② 时机: 拜访别人时, 见面之初赠送礼品; 接待客人时, 客人临走之时赠送礼品。
 - ③ 地点: 因公交往的礼品在办公地点赠送, 因私交往的礼品在私人居所赠送。
4. 赠送礼品时考前须知
 - ① 要郑重其事、态度落落大方。
 - ② 谁出面赠送。在公务交往和社会交往中, 应该由在场的地位身份最高者亲赠。以表示对对方的重视。
 - ③ 赠送时的说词。
 - i. 首先要告诉对方“我为你带了一件礼品, 我是我思考再三、精心选择的, 觉得比拟适合你”。
 - ii. 其次要说明赠送礼品的原由(“祝贺你们婚姻美满、身体健康, 祝贺你们儿子早日成才等”)及礼品的产地、特征、用法、功能。态度要大大方方。
 - iii. 还要把礼物拿出来, 双手递给别人。
 - iv. 送给外国友人的礼品要适当加以包装, 意在交往对象表示重视。
5. 受赠者的考前须知
 - ① 态度要落落大方。能接受的礼品大大方方的用双手去接受; 不能接受的当时也要双手接受, 然后再拒绝或事后退还给对方。
 - ② 看礼物时要表现出欣赏。
 - ③ 要当面感谢对方。假设是重要礼物或有纪念性的礼物, 不妨在事后通信中再次提及并表示感谢。
 - ④ 学会拒绝。

例公务员的身份去参加外事活动，外方赠你礼物，而我们党和政府有规定：处级以上领导干部收受礼品价格超过 100 元要登记，200 元要上交。此时你就不妨和他直说“smith 先生，你送我的礼品我很喜欢，但是身为国家公务员我们必须奉公守法，我相信来自一个文明国度的你对这点是理解的，我想你不会使我为难吧，非常感谢你的好意，我心领了，这个礼品我是不能接受的，否那么我有受贿之嫌，你也不愿意我犯错误吧。”

例：在私人交往中，一个男士送给你一个礼品，一看就是表现爱慕之意的东西，太贵重了或有特殊含义，此时你可以回复“王先生，非常感谢你的好意，不好意思告诉你，你送的这个礼品我男朋友也送了我一个”。

第16节 社交礼仪---鲜花为礼

- 赠送鲜花的时机：道喜道贺、祝贺乔迁、慰问、奖励鼓励。
- 送花形式：花束〔鲜切花〕、盆花、篮花、花环。
- 花语：红色花表示爱情。黄色花表示绝交。红白相间的花不送患病之人。
荷花—香港 葵花—俄罗斯 睡莲—埃及 百合花—智利
紫荆花—澳门 菊花—北京 玉兰花—上海 月季—天津
山茶花—重庆 木棉—广州 杜鹃—台北 簕杜鹃—深圳

第17节 社交礼仪---签名与赠言

1. 签名

- 签名要点：真实无误、清晰易辨、风格独特、美观大方、防伪、签名要完整。
- 签名的具体操作细节：①有求必应；②签名时的态度要一视同仁；③签名要注意顺序：先后来后到、同辈间礼让、居高者先签；④注意签名的位置：应邀之处、适宜之处、空白之处。
- 赠言内容要求：要以给人正面影响的内容、风格要高雅。
- 赠言形式：格言〔有“礼”走遍天下〕、名句式、诗词、对偶式、公式式〔成功=10%的聪明+ 90%的努力〕。
- 写赠言的考前须知：书写工整清晰、书写的工具符合常理〔毛笔和中性笔〕、应邀赠言〔不要主动要求〕。

第18节 社交礼仪---拍摄与照像

- 拍照摄像五要素：
 - ① 准备充分〔胶卷、电池要备好〕；
 - ② 拍照要得到允许〔影视馆、美术馆、私家馆、军事要塞等是禁止拍照的〕。
 - ③ 合法使用拍摄所得(私人照不能公布)。
 - ④ 事后要主动将拍摄所得提供当事人〔特别是已经承诺给别人了〕。
 - ⑤ 遵守秩序〔禁止拍照之处就不要拍。名贵花卉不要触碰等〕。
- 正式合影的要求：
 - ① 仪表修饰〔不能衣冠不整〕。
 - ② 选择适当场地(光线要适中等)。

③ 姿势要正确优美。

④ 注意主次清楚。

● 拍摄需注意的事项：

① 中央高于两侧（横排站中间的地位要高）。

② 前排高于后排。

③ 就坐的人高于站着的人。

④ 注：客人不能放在两边边缘，主人家把边。

● 照片上提字留念要求：字迹端庄、简短、准确性。

● 非正式场合，强调五点考前须知：拍摄时要两厢情愿（先征得别人同意才可）、表态到位、以礼待人、有始有终（事后提供拍摄内容）、考虑别人的感受。

注：上菜、斟茶、倒水、干杯、祝酒等都要走顺时针方向。

第二局部：商务礼仪

第1节商务礼仪——交往艺术的重要性

● 什么是商务礼仪？

商务礼仪，严格的说，就是我们在商务交往中，应该遵守的交往艺术。

商务交往涉及的面非常广，但根本来讲是人的交往，所以我们把商务礼仪界定为商务人员的交往艺术。

● 索取名片

在商务交往中一方面要将对方的名片要过来，另一方面要在索取名片的过程中给对方留下良好的印象。

索取名片有四种常规方法：

- 1) **交易法**：首先递送自己的名片。“将欲取之，必先予之”。你想要对方名片，可上前去递上名片：“先生，您好，请多照顾！”。
- 2) **激将法**：这是指在将你的名牌送给他以后，他有自我保护意识的情况下使用的方法。你把名片递给他，他说声“谢谢”就没有下文时，你可以说：“能否有幸交换一下名片”。
- 3) **谦恭法**：对于长辈或高职务者，“希望以后能有机会向您多请教”，“请问如何联系？”。面对尊长、名人或VIP客户，使用这种方法索取名片比拟容易获得成功。在这种情况下，对方给了名片更好，如果不给，索取者也有面子。但这种方法不是什么人都可以用的。如：你是一个20岁的小姐，我今年30多了，我一上来就向你说“以后如何向你请教？”很不好。遇到这种情况，可使用以下方法。
- 4) **平等法**：“不知道以后如何与你联系？”平等法与谦恭法的区别是“请教”与“联系”。遇到这种情况，看得起对方就给对方名片，看不起对方或抱有警惕性，可以说：“先生，以后我跟你联系吧！”。

● 的使用

在商务交往中使用 有三个原则：不响、不听、不出去接听。

首先要保证不响。在与重要人物面谈时，时间到时先拿出

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/486041131021010201>