



单元三 商务通信礼仪与沟通

3.3 言信行果——微信沟通礼仪



知书达礼 知行合一

单元二

[课前自学]

自主学习任务3：①课前将日常进行微信沟通时遇到的尴尬情形进行收集整理。②自主学习微信沟通礼仪相关知识与微课，上网查找微信沟通相关视频，结合整理的尴尬情形，制作应对这些情形的微信沟通情景短剧，各小组推选代表进行课堂分享。

3.3 言信行果——微信沟通礼仪

微信沟通礼仪是指在使用微信进行沟通交流时应该遵循的规范和准则。掌握良好的微信沟通礼仪，遵循必要的社交规范，不仅能够提升个人的专业形象，建立良好的人际关系，还能够更好地促进社交互动，避免误解和冲突，形成良好的交流氛围。





目录

CONTENT

- ◆ 3.3.1 谨言慎行——微信沟通礼仪
- ◆ 3.3.2 信以答疑——处理微信沟通误解

3.3.1 谨言慎行——微信沟通礼仪

谨言慎行——微信沟通礼仪

微信沟通的特点

01

即时性

02

便捷性

03

多样性

04

高效性

05

社区化

06

安全性

07

跨平台

08

支持离线消息

09

丰富的表情包和贴图

【案例分析】

把脉微信定制服务，实现“微客服”精品化



问题：结合案例，谈谈你对招商银行与微信的合作的看法。

【案例分析】

把脉微信定制服务，实现“微客服”精品化



分析提示：通过智能化平台，利用新技术不仅能够快速响应客户的咨询，解决客户的问题，带给客户更多的掌上便利，还能进一步提高银行业整体服务水平，增强客户的黏性。

谨言慎行——微信沟通礼仪

添加好友礼仪



通过微信账号、电话号码等方式添加好友

自我介绍，说明通过什么方式知道对方以及添加的目的，如果对方没有及时通过你的好友请求，不要反复催促



通过扫描二维码添加好友

商务场合或正式场合，遵循尊者先出示二维码的规则。晚辈、下属等应主动上前扫描对方二维码，并配合以适当的语言，

谨言慎行——微信沟通礼仪

收发信息礼仪

1

及时回复

2

避免过于冗长

3

明确目的

4

注意语言礼貌

5

避免骚扰

6

尊重隐私

7

注意时间和频率

8

注意礼仪细节

谨言慎行——微信沟通礼仪

微信群组交流礼仪

谨慎
发言

尊重
他人

控制
信息
量

主动
参与

适时
退群



谨言慎行——微信沟通礼仪

微信朋友圈礼仪



01

积极互动

02

注意内容质量

03

注意隐私保护

04

避免广告骚扰

05

注意语言文明

【想一想】

遇到下列情况，你将如何应对？

- (1) 微信上来历不明的人申请添加好友。
- (2) 微信上收到别人群发的问候信息。
- (3) 某商家推出将其宣传海报转发至微信朋友圈，集赞达到一定数量，赠送小礼品的活动。



谨言慎行——微信沟通礼仪

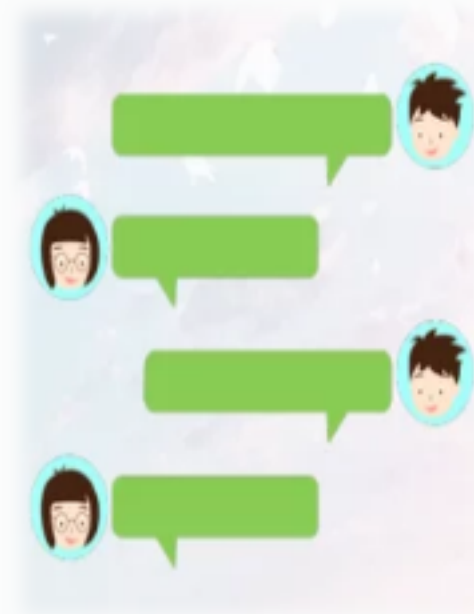
微信沟通中的注意事项

✓ 避免在微信过度倾诉

- 控制倾诉的频率和长度
- 挑选合适的倾诉对象
 - 关注对方的反应
 - 注意倾诉的方式

✓ 避免在微信中发布不当信息

- 仔细审核信息
 - 注意语言
 - 了解受众
- 不传播未经证实的消息
 - 及时纠正错误
 - 注意情绪管理
- 遵守微信社区规范



【做一做】

请结合下列情形，编辑相应微信内容：

- (1) 添加领导微信后，首次打招呼时；
- (2) 领导给你单独布置任务时；
- (3) 工作群里，收到领导的通知时；
- (4) 面对一项新的工作任务，需要新建一个工作群并拉领导入群；
- (5) 解散一个临时工作群；
- (6) 退出一个工作群。



【礼仪经典】

【原文】 多闻阙疑，慎言其余，则寡尤。多见阙殆，慎行其余，则寡悔。——《论语·为政》

【今译】 要多听，有怀疑的地方先放在一旁（不说），其余有把握的，也要谨慎地说出来，这样就可以少犯错误；要多看，有怀疑的地方先放在一旁（不做），其余有把握的，也要谨慎地去做，这样就能减少后悔。此句警醒人们为人处世要谨言慎行，从而避免错误和过失。

问题：

这句话体现了什么样的内涵？试分析这句话对遵守微信沟通礼仪有何启发？

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/615013314131012004>