

模块三 奏响商务交往的序曲

——日常商务礼仪

【学习目标】

◇ 知识目标

- 了解双方见面时打招呼的含义及应注意的问题,以及在称谓中敬语、谦语的正确应用。
- 掌握握手礼仪、名片礼仪规范及介绍时的礼仪要求。

◇ 能力目标

- 在商务交往中,能按照见面礼仪规范要求,正确运用握手礼仪、称谓礼仪、递接名片礼仪等,具备与人交往的基本素质,体现商务人员待人接物的优雅风度。

3

任务一 恭而有礼 称呼得体

案例导入

1971年9月,美国国务卿基辛格为尼克松总统访华一事前来中国谈判。当时中美关系冷冻了二十几年,刚开始有些微妙变化。美国代表时时猜测中国总理会以什么样的态度对待他们。当周总理出现在美国代表团面前时,美国人都不免有些紧张。周总理会意地微笑了,伸手与基辛格握手,并友好地说:“这是中美两国高级官员二十几年来第一次握手。”

基辛格一一地将自己的随员介绍给周总理。

“约翰·霍尔德里奇。”基辛格指着位大高个说。周总理握着霍尔德里奇的手,说:“我知道,你会讲北京话,还会讲广东话。广东话连我都讲不好,你在香港学的吧?”

基辛格介绍斯迈泽:“理查德·斯迈泽。”

周恩来握着斯迈泽的手,说:“我读过你在《外交季刊》上发表的关于日本的论文,希望你也写一篇中国的。”

洛德没等周恩来开口就自报姓名:“温斯顿·洛德。”周恩来握着洛德的手摇晃:“小伙子,好年轻。我们该是半个亲戚。我知道你的妻子是中国人,在写小说,我愿意读到

她的书,欢迎她回来访问。”

在这次接见中,周总理熟记了美国代表团每位成员的名字及背景材料,对他们分别作了恰如其分的赞美,调解了气氛,使美国人紧张的心情为之放松,隔阂被打破,交谈在融洽的气氛中进行。

资料来源:黄玉萍.现代礼仪实务教程[M].北京:北京交通大学出版社.

分析:在这次具有重要历史意义的接见中,周总理通过亲切、友好的“寒暄”,使美国代表团成员的紧张心情得以放松,为交谈的顺利进行开了一个好头。以基辛格为首的美国代表都被周总理那高超的交谈艺术与巨大的人格魅力所倾倒。在现代社会,见面礼是人与人之间交往的第一个步骤,它在礼仪学中占有重要的地位,无论哪个国家、哪个民族、哪种信仰的人,见面时都要使用各种各样的见面礼,了解与掌握见面时的礼节,可以帮助人们掌握通往交际殿堂的钥匙,从而获得“首因效应”。

社会是由人组成的,人们在社会发展过程中,自然形成不同的社会群体,作为社会生活中的一员需要交往,需要合群。也就是说,人的发展离不开社会群体的发展,人不能离群独立。社交礼仪规范是人们在社会交往过程中、反复的生活实践中形成的,并通过某种风俗、习惯和传统的行为方式固定下来。这种约定俗成的规范不断地支配或控制着人们的交往活动,它规定着人们在一定的场合中特定的行为方式,告诉人们该做什么,不该做什么。遵循这些礼仪规范,就会得到社会的认可,生活也会变得更加得体、顺畅;违背这些礼仪规范或偏离这些礼仪规范,往往会遭到社会习俗的惩罚,甚至会付出惨痛的代价。

在商务活动中,商务人员把握社交礼仪的基本特点与功能、遵循原则与要求,熟谙和掌握社交中的见面称呼、介绍以及名片交换等礼仪礼节要求,了解和明确社交中的避讳和禁忌,对于搞好各项社会工作,加强相互间的交往与合作,增进彼此间的感情与友谊加深各方的理解与支持,都具有强大的作用。



礼仪小案例

英国女王维多利亚有一次单独出去参加一个社交活动,深夜才回到寝宫。

她敲门,只听见丈夫在房内问:“谁?”“我是女王。”女王回答。可是,门却没开。女王再敲门。丈夫问:“谁呀?”

“维多利亚。”女王回答道。

门仍然没有开。女王在门口犹豫一会,又一次敲门。

丈夫仍然问:“谁呀?”这一次,女王回答:“你的妻子。”

门终于开了,丈夫热情地将妻子迎了进去。

资料来源:管理沟通基本内容,摘自豆丁网。

一、称呼的一般礼仪

称谓,也叫称呼,属于道德范畴。称谓礼仪是指在对亲属、朋友、同志或其他有关人员称呼时所使用的一种规范性礼貌语,它能恰当地体现出当事人之间的隶属关系。我国是

文明古国,世人誉之为礼仪之邦、君子之国,即使是在唇枪舌剑的论战中,我们的先人也同样讲究语言美。《礼记·仪礼》道:“言语之美,穆穆皇皇。”穆穆者,敬之和;皇皇者,正而美。就是说,对人说话要尊敬、和气,谈吐文雅。现在,我们称呼对方的代词只有“你”和“您”,而在古代,虽然有“汝、尔、若、而、乃”等好几个称法,但是不同的身份、不同的场合、不同的情况,在使用称谓时无不入幽探微,丝毫不辨。现代礼仪虽不必泥古,但也不可全部推翻重来,要在前人的基础上,推陈出新,表现出新一代礼貌称谓的新风貌。人际交往,礼貌当先;与人交谈,称谓当先。使用称谓,应当谨慎,稍有差错,便会贻笑大方。恰当地使用称谓,是社交活动中的一种基本礼貌。称谓要表现尊敬、亲切和文雅,使双方心灵沟通,感情融洽,缩短彼此距离。反之,如果称呼不当,就可能造成对方的不满乃至反感。

(一) 称呼的一般规则

合适的称呼不但要符合对方的身份,而且还要能准确地体现双方之间关系的亲疏程度。称呼的一般规则是:让关系亲近的人感到亲切,而让关系疏远的人感受到尊重。

对于关系较为密切的人,往往可以直呼名字,或是只称呼名字中的一个字,以示亲切。南方人习惯取对方名字中的一个字,再在前面加上“阿”字来称呼;而北方人则喜欢取名字中的一个字,然后加上“子”字来称呼。关系非常密切的人之间还常用爱称或绰号来称呼,或用叠字来称呼,如佳佳、芳芳等。对于那些关系较为疏远的人,通常以对方的姓再加上体现对方身份地位的称谓来称呼(如张先生、王女士、陈教授等)。

随着交往的深入和关系的逐渐密切,称呼也需要作适当的调整。刚开始交往时,通常以对方的姓再加上体现对方身份地位的称谓来称呼。慢慢地在双方熟悉以后就可以用姓名或是姓来称呼对方,最后甚至可以直呼对方(不过,我国有尊长的传统习俗,年轻者对年长者通常不能用姓或名字来称呼)。这种称呼的变化往往是自然发生的,有时甚至双方都没有意识到,因此也没有必要征得对方的同意。但如果是想通过改变称呼来进一步密切双方之间的关系,就有必要征得对方的同意,如“我可以叫你××吗”。

以上这一原则在西方文化圈内也同样适用。西方在家人、朋友或熟人之间通常以名字相称,而在初次认识的人或是不太熟悉的人之间,通常用对方的姓以及符合他(她)身份的称谓来称呼(最常用的是“先生”“女士”“夫人”“太太”“小姐”这些称谓)。只是西方人与我们有一点不同,他们在直呼对方名字时没有长幼之别,儿子也可以直呼父亲的名字,而这在中国是绝对不行的。

一般地,同时与多人打招呼,应遵循先长后幼、先上后下、先近后远、先女后男、先疏后亲的原则。进行人际交往,在使用称呼时,一定要避免失敬于人。

(二) 尊称和谦称

中国传统以谦恭为美德。在日常交往中,为了表示对对方的尊重,习惯对自己用谦称,对别人用尊称。

1. 对他人的尊称

尊称,也叫敬称,是指对对方表示尊敬的称呼。针对不同的对象,称呼可有多种。称呼帝王时,一般有“陛下”“大王”“王”“上”“君”“天子”“万乘”“圣主”“主上”“元首”“九重天”等。对一般人,则有“公”“君”“足下”“子”“先生”“夫子”“丈人”“阁下”“长者”“台端”“孺人”“大人”“兄台”等。至于古代对对方的父亲称令尊、尊公、尊大人,对方母亲称令

堂、太君,对对方的妻子称令正,对对方妻父称泰山、冰翁,对对方兄弟称昆仲、昆玉、令兄(弟),对对方的儿子称令郎、令嗣、哲嗣、少君、公子,对对方的女儿称千金、玉女、令爱,等等,因多见于口语,不再一一列举。



礼仪小知识

(1)“令”:用在名词或形容词前表示对别人亲属的尊敬,有“美好”的意思。如:

令尊、令堂:对别人父母的尊称;

令兄、令妹:对别人兄妹的敬称;

令郎、令爱:对别人儿女的敬称;

令阍:尊称别人的妻子;

令亲:尊称别人的亲人。

(2)“惠”:敬辞,用于对方对自己的行动。如:

惠临、惠顾:指对方到自己这里来;

惠存:请别人保存自己的赠品。

(3)“垂”:敬辞,用于别人对自己的行动。如:

垂问、垂询:指对方询问自己;

垂念:指别人想念自己。

(4)“赐”:敬辞,指所受的礼物。如:

赐教:别人指教自己;

赐膳:别人用饭食招待自己;

赐复:请别人给自己回信。

(5)“请”:敬辞,用于希望对方做什么事。如:

请问:希望别人回答;

请教:希望别人指教。

(6)“高”:敬辞,称别人的事物。如:

高见:指别人的见解;

高论:别人见解高明的言论;

高足:尊称别人的学生;

高寿:用于问老人的年纪;

高龄:用于称老人的年龄;

高就:指人离开原来的职位就任较高的职位。

(7)“华”:敬辞,称跟对方有关的事物。如:

华翰:称别人的书信;

华诞:别人的生日;

华夏:别人的房屋。

(8)“贤”:称呼对方,多用于平辈或晚辈。如:贤弟、贤侄等。

(9)“奉”:敬辞,用于自己的行为涉及对方。如:

奉送:赠送;

奉还:归还;

奉劝:劝告;

奉陪：陪同。

资料来源：尊称，摘自百度百科网站。

2. 对自己的谦称

谦称是表示谦虚的自称。古代君主自称孤、朕、寡人、不谷。一般人自称臣、仆、愚、蒙、区区、不佞、不敏、不肖、不才、在下、下走、下官、鄙人、小人、小可、后生、晚生、侍生等。女子自称一般用妾、奴等。对他人称自己的妻子一般为拙荆、贱内、内人、山荆、荆屋、山妻，称自己的儿子为小儿、犬子、息男，称女儿为息女、小女等，主要用于口语，常见于戏剧。

(1) 表示谦逊的态度，用于自称。愚，谦称自己不聪明。鄙，谦称自己学识浅薄。敝，谦称自己或自己的事物不好。卑，谦称自己身份低微。窃，有私下、私自之意，使用它常有冒失、唐突的含义在内。臣，谦称自己不如对方的身份地位高。仆，谦称自己是对方的仆人，使用它含有为对方效劳之意。

(2) 古代帝王的自谦词。这类词有：孤(小国之君)、寡(少德之人)、不谷(不善)。

(3) 古代官吏的自谦词。这类词有：下官、末官、小吏等。

(4) 读书人的自谦词。这类词有：小生、晚生、晚学等，表示自己是新学后辈，如贾黯谒范仲淹，曰：“某晚生，偶得科第，愿受教。”(摘自《邵氏闻见录》)；如果自谦为不才、不佞、不肖，则表示自己没有才能或才能平庸。

(5) 古人称自己一方的亲属朋友时，常用“家”“舍”等谦词。“家”是对别人称自己的辈分高或年纪大的亲属时用的谦词，如家父、家母、家兄等。“舍”用以谦称自己的家或自己的卑幼亲属，前者如寒舍、敝舍，后者如舍弟、舍妹、舍侄等。

(6) 其他自谦词。这类词有：因为古人坐席时尊长者在在上，所以晚辈或地位低的人谦称在下；小可是有一定身份的人的自谦，意思是自己很平常、不足挂齿；小子是子弟晚辈对父兄尊长的自称；老人自谦时用老朽、老夫、老汉、老拙等；女子自称妾；老和尚自称老衲；对别国称自己的国君为寡君。



礼仪小知识

“舍”字一族。用于对别人称自己的辈分低或年纪小的亲戚。舍弟：称弟弟；舍妹：称妹妹；舍侄：称侄子；舍亲：称亲戚。

“小”字一族。谦称自己或与自己有关的人或事物。小弟：男性在朋友或熟人之间的谦称自己；小儿：谦称自己的儿子；小女：谦称自己的女儿；小人：地位低的人自称；小生(多见于早期白话)：青年读书人自称；小可(多见于早期白话)：谦称自己；小店：谦称自己的商店。

“老”字一族。用于谦称自己或与自己有关的事物。老粗：谦称自己没有文化；老朽：老年人谦称自己；老脸：老年人指自己的面子；老身：老年妇女谦称自己。

“敢”字一族。表示冒昧地请求别人。敢问：用于问对方问题；敢请：用于请求对方做某事；敢烦：用于麻烦对方做某事。

“愚”字一族。用于自称的谦称。愚兄：向比自己年轻的人称自己；愚见：称自己的见解。也可单独用“愚”谦称自己。

“拙”字一族。用于对别人称自己的东西。拙笔：谦称自己的文字或书画；拙著、拙作：

谦称自己的文章；拙见：谦称自己的见解。

“敝”字一族。用于谦称自己或跟自己有关的事物。敝人：谦称自己；敝姓：谦称自己的姓；敝处：谦称自己的房屋、处所；敝校：谦称自己所在的学校。

“鄙”字一族。用于谦称自己或跟自己有关的事物。鄙人：谦称自己；鄙意：谦称自己的意见；鄙见：谦称自己的见解。

另外还有，寒舍：谦称自己的家；犬子：称自己的儿子；笨鸟先飞：表示自己能力差，恐怕落后，比别人先行一步；抛砖引玉：谦称用自己粗浅的、不成熟的意见引出别人高明的、成熟的意见等。

资料来源：敬称与谦称，摘自道客巴巴网站。

二、称呼的技巧

3

(一) 社交、工作场合中常用的称呼

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的。总的要求，是要**庄重、正式、规范**。

1. 职务性称呼

职务性称呼一般在较为正式的官方活动、政府活动、公司活动、学术性活动中使用。以示身份有别，敬意有加，而且要就高不就低。这种称呼，具体来说分三种情况：

- (1) 只称职务。如董事长、总经理。
- (2) 职务前加姓氏。如王总经理、张主任、刘校长。
- (3) 职务前加上姓名。适合于极为正式的场合，如×××市长。

2. 职称性称呼

对于有专业技术职称的人，可用职称相称。

- (1) 仅称职称。如教授、律师、工程师等。
- (2) 在职称前加姓氏。如龙主编、常律师、叶工程师。
- (3) 在职称前加姓名。适合于正式的场合，如×××教授、×××研究员。

3. 学衔性称呼

这种称呼，增加被称者的权威性，同时有助于增加现场的学术气氛。有四种情况：

- (1) 仅称学衔。如博士。
- (2) 加姓氏。如刘博士。
- (3) 加姓名。如刘选博士。
- (4) 将学衔具体化，说明其所属学科，并在后面加上姓名，如法学博士刘选。这种称呼最正式。

4. 行业性称呼

在工作中，按行业称呼。可以直接以职业作为称呼，如老师、教练、会计、医生。在一般情况下，此类称呼前，均可加上姓氏或者姓名，如刘老师、于教练、王会计。

5. 泛尊称

就是对社会各界人士在一般较为广泛的社交中，都可以使用的，如小姐、女士、夫人、太太。未婚者称“小姐”，已婚者或不明其婚否称“女士”；男的叫“先生”；不分男女叫同志。



小故事

言由心生

历史上有这样一个著名的小故事。

有一次，苏东坡和佛印一起打坐，下坐后两个人聊得兴起。苏东坡问佛印：“你看我打坐的时候像什么？”佛印看了苏东坡一眼说：“我看你像一尊佛。”苏东坡听完很高兴，然后看佛印穿着黄色的袈裟，便忍不住说了一句：“我看你打坐的时候像一坨屎！”

佛印听完笑了笑，什么也没说。

苏东坡以为自己赢了，高兴地回到家，并把这事告诉了他妹妹——旷世才女苏小妹。可她妹妹却笑着说：“哥哥你输了！”苏东坡一听愣住了。苏小妹说：“人家佛印是心中有佛满目皆佛，而哥哥你呢？”

资料来源：称谓礼仪，摘自百度文库。

(二) 生活中的称呼

生活中的称呼应当**亲切、自然、准确、合理**。

1. 对亲属的称呼

(1) 对自己亲属的称呼。与外人交谈时，对自己亲属，应采用谦称。

(2) 对他人的亲属的称呼。要采用敬称。

2. 对朋友、熟人的称呼

(1) **敬称**。对任何朋友、熟人，都可以人称代词“你”“您”相称，对长辈、平辈，可称其为“您”；对待晚辈，可称为“你”；对有身份的人或年纪大的人，应称“先生”；对文艺界、教育界以及有成就、有身份的人，称“老师”；对德高望重的人，称“公”或“老”，如“秦公”“谢老”；被尊称的人名字是双音，将双名中的头一个字加在“老”之前，如称周培公先生为“培老”。

(2) **姓名的称呼**。平辈的朋友，熟人，彼此之间可以直呼其姓名，如“王迎”“李香”；长辈对晚辈也可以这样做，但晚辈对长辈却不能这样，为表示亲切，可免呼其名，在被呼者的姓前加上“老”“大”或“小”字相称，如“老马”“大李”“小杜”，对关系极为亲密的同性朋友、熟人，可不称其姓，直呼其名，如“晓龙”等；但不可对异性这样称呼，只有其家人或恋人才允许这样称呼。

(3) **亲近的称呼**。对于邻居、至交，可用令人感到信任、亲切的称呼，如“爷爷”“大爷”“大妈”“叔叔”“阿姨”等类似血缘关系的称呼；也可以在这类称呼前加上姓氏，如“毛爷爷”。

(4) **对一般(普通)人的称呼**。对一面之交、关系普通的人，可视情况采取下列称呼，如“同志”“先生”“女士”“小姐”“夫人”“太太”。

(三) 外交中的称呼

在国际交往中，因为国情、民族、宗教、文化背景的不同，称呼就是显得千差万别。一是要掌握**一般性规律**，二是要注意**国别差异**。

一般都可以称小姐、女士、夫人、先生。

还有称其职务和对地位较高者称“阁下”的，如“市长先生”“大使阁下”。对军界人士，称军衔，如“将军”“上校”“上尉”“元帅”。对宗教人士，称其神职，如“牧师”“神父”“传教士”。教授、法官、律师、医生、博士，因为他们在社会中很受尊重、可以直接作为称呼。

在英国、美国、加拿大、澳大利亚、新西兰等讲英语的国家里，姓名一般由两个部分构成，

通常名字在前,姓氏在后,如“理查德·尼克松”。女子结婚后,通常她的姓名由本名与夫姓组成,如“玛格丽特·撒切尔”,玛格丽特为本名,后面为夫姓。有些英美人的姓名前会冠以“小”字,如“小乔治·威廉斯”,这个小字与年龄无关,而是表示他沿用了父名或父辈之名。这些国家一般称其姓,并加上先生、小姐、女士、夫人。对于关系密切的,不论辈分可以直呼其名而不称姓。

俄罗斯人的姓名有本名、父名和姓氏三个部分。妇女的姓名婚前使用父姓,婚后用夫姓,本名和父名通常不变。在俄罗斯,一般的口头称呼只采用姓或本名。

日本人的姓名排列和我们一样,不同的是姓名数较多。日本妇女婚后使用夫姓,本名不变。



礼仪小知识

3

在人际交往中,称呼只表明个人和对方的个人关系,随意性较大;但在外交场合中,一个国家的代表称呼另一个国家的代表,就代表了这个国家对另一个国家的态度,反映一个国家的形象。因此,这种称呼既要规范又要得体。需要注意以下三点:

1. 重视规范性问题

不能用昵称、小名、绰号等,称呼时以“名+姓+头衔+敬辞”。

2. 称呼顺序注意事项

(1) 先强调个人,再强调整体。

(2) 先强调女士,再强调男士。

(3) 先强调职位高的,再强调职位低的。

例一:1972年9月25日,周总理迎接日本内阁总理大臣田中角荣:尊敬的田中角荣首相阁下、各位日本贵宾、朋友们、同志们……

例二:周总理在尼克松访华接待宴会上致祝酒辞:总统先生、尼克松夫人、女士们、先生们、同志们、朋友们……

资料来源:称呼礼仪,摘自豆丁网。

三、称呼的禁忌

(一) 使用错误的称呼

主要在于粗心大意,用心不专。常见的错误称呼有以下两种:

1. 误读

误读是指念错姓名,易错字如“仇(qiú)”“查(zhā)”“盖(gě)”。为了避免这种情况的发生,对于不认识的字,事先要有所准备;如果是临时遇到,就要谦虚请教。

2. 误会

误会主要是指对被称呼者的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系作出了错误判断。例如,将未婚妇女称为“夫人”,就属于误会。相对年轻的女性,可以称为“小姐”或“小妹”,这样对方也乐意听。

(二) 使用过时的称呼

有些称呼,具有一定的时效,一旦时过境迁,若再采用,难免贻笑大方。在我国古代,对官员称为“老爷”“大人”。若将它们全盘照搬进现代生活里来,就会显得滑稽可笑、不伦

不类。

（三）使用不通行的称呼

有些称呼，具有一定的地域性，例如，北京人爱称人为“师傅”，山东人爱称人为“伙计”，中国人把配偶、孩子经常称为“爱人”“小鬼”。但是，在南方人听来，“师傅”等于“出家人”，“伙计”肯定是“打工仔”。而外国人将“爱人”理解为进行“婚外恋”的“第三者”，将“小鬼”理解为“鬼怪”“精灵”，可见这是“南辕北辙”，误会太大了。

（四）使用庸俗低级的称呼

在人际交往中，有些称呼在正式场合切勿使用。“哥们儿”“姐们儿”“死党”“铁哥们儿”一类的称呼，就显得庸俗低级，档次不高。逢人便称“老板”，也显得不伦不类。

（五）用绰号作为称呼

对于关系一般者，切勿自作主张给对方起绰号，更不能随意以道听途说来的对方的绰号去称呼对方，还要注意不要随意拿别人的姓名乱开玩笑。如拐子、秃子、罗锅、四眼儿、傻大个、麻秆儿等更不能说出。另外，还要注意不要随便拿别人的姓名乱开玩笑，要尊重一个人，必须首先学会去尊重他的姓名。每一个正常人都极为看重本人的姓名，在人际交往中一定要牢记。



小故事

服务员：“姐，您看点什么？”

顾客：“姐？叫我姐？你多大啊？”

服务员：“我 88 年生。”

顾客：“谢谢，我 93 年的，我应该叫你姐，你们为什么总喜欢叫人姐呢？”

服务员：“都是这么叫的，不叫姐叫什么好？”

顾客：“不能因为你们没叫的，就来折磨我。”

分析：“姐”看似很亲近、很亲切的称呼，却引起顾客的不满。亲属性称谓仅限与亲属或者非常要好的朋友之间——引申到服务工作中不可乱叫。

资料来源：称谓礼仪，摘自百度文库。

任务二 以礼相待 诚挚问候

案例导入

A 在学生时期总被人说成“名士派”，不讲礼数，于是毕业找工作时在面试礼仪上狠下了一番功夫。面试还算顺利，问题回答完毕，起身向准上司告辞，谁知他坚持要送 A 到电梯间，于是问题就来了。

刚进入考场，准上司坐在办公桌后，只需要向他颌首微笑，就算打过招呼了。现在两人面对面站着，电梯马上就到，似乎应该客套几句，握手告别才对。网上搜集来的“面试礼仪宝典”告诉 A：“在需要握手时，下级或晚辈应该等上级或长辈先伸出手后再行握

手礼；男士应该等女士首先伸出手后再行握手礼”。可A突然意识到一个矛盾——对方是上级，但是男士；A是下级，但是女士。“宝典”里完全没提这种情况，怎么办？

A一边内心挣扎一边观察准上司的表情，但他始终毫无表示，一直在介绍企业文化与历史业绩。A指头一会伸直一会儿又蜷起，始终没有勇气伸出右手。这时已经有很多人在等电梯了。好不容易熬到电梯来了，在慌乱中转身一把抓住一男士的手摇了摇，说了声“再见，请留步”，就仓皇逃入电梯。

一周后收到准上司的电子邮件，通知A已被录取，尽快到人事部门报到。邮件最后附了一句：“可否告诉我，面试那天你为何与电梯间的陌生男子握手？”

资料来源：面试礼仪：电梯间的握手，摘自百度文库网站。

分析：尽管是比较幼稚慌张的一次握手，但成功就取决于那一瞬间。因为A的行为明确表现出了对于交往礼节的重视和运用。

相见礼为古代的一种礼仪，是相见时行的礼仪。在见面时行一个标准的相见礼，会给对方留下深刻而又美好的印象，直接体现出施礼者良好的修养的需要。而在日常交往中，当人们会面时，依照常例，应起身站立，热情认真地向对方打个招呼，这是最普通的礼节。世界上有各式各样的见面问候方式，例如，日本人习惯鞠躬；中国的传统做法是拱手作揖；欧美人士打招呼时常拥抱接吻；新西兰毛利人则行碰鼻礼，碰鼻子的时间越长，说明客人受到的礼遇越高，越受欢迎。无论各国、各民族的习惯有多大不同，“以礼相待”则是相同的，人们见面时总是以各种方式互相问候。为此，首先要了解如何同别人打招呼。



见面礼节

一、见面礼节概述

(一) 东方礼节

1. 作揖礼

作揖礼，即拱手礼，是华人中最流行的见面礼。行礼方式是起身站立，上身挺立，两臂前伸，双手在胸前高举抱拳，自上而下，或者自内而外，有节奏地晃动两三下。作揖礼主要适用于过年时举行团拜活动，向长辈祝寿，向亲友恭贺结婚、生子、晋升、乔迁，向亲朋好友表示无比感谢，以及与人初次见面时表示久仰之意。



礼仪小知识

“作揖”的正确手势是：作揖的基本手势是右手握拳，左手成掌，对右拳或包或盖，这样的作揖手势是“吉拜”，反之则为凶拜，可用于吊丧。但在现代大多数的贺岁广告中经常出现的，正是这样的“凶拜”。

中国古代讲究以左为尊，直至今日，中国官方依然是继承这一传统的。例如，领导人的会议排序，同在一排时，二号领导人一定在一号领导人的左手位置，三号领导人则在一号领导人的右手位置。国际通行的惯例则是以右为尊，所以在接见外宾时，外宾都是坐在右侧的（小平同志例外，是因为右耳听力不好）。

古人何以左为尊？一般的解释是：人在攻击别人时，通常用右手。所以，作揖时，左手在外，以“左”示人，表示真诚、尊敬。

尽管传统不再流行,尽管大众对于如何作揖也没有清晰的认识了。然而,广告作为一种大众传播,作为品牌文化的重要部分,弄出用“吊丧”手势拜年的笑话来,实在是贻笑大方。过去出现过类似错误的广告中,不乏大牌策划人、大牌明星代言人的身影。人不知而不愠,从广告策划人、制作人、代言人、电视媒体的审查人和广告主,都非常必要补上这个小常识。

当然,出现类似错误的绝对不仅仅是广告人,一些主持人、导演等也经常会上犯这个低级错误,因为大家忽视了传统。

资料来源:王瑞东.贺岁广告:切莫再用吊丧手势拜年,摘自中华品牌管理网。

2. 鞠躬礼

行鞠躬礼,应脱帽立正,双目凝视受礼者,然后上身弯腰前倾。男士双手应贴放于身体两侧裤线处,女士的双手则应下垂搭放在腹前。下弯的幅度越大,所表示的尊敬的程度就越大。

鞠躬礼目前在国内主要适用于向长者表示敬重、向他人表示感谢、领奖或讲演之后、演员谢幕、举行婚礼或参加追悼会等活动。

鞠躬的次数,可视具体情况而定。唯有追悼活动才用三鞠躬,在喜庆的场合,鞠躬次数不可为三。



礼仪小知识

鞠躬礼一般是下级对上级或同级之间、学生向老师、晚辈向长辈、服务人员向宾客表达由衷的敬意。

鞠躬是中国、日本、韩国、朝鲜等国家传统的、普遍使用的一种礼节。鞠躬主要表达“弯身行礼,以示恭敬”的意思。现在的日本,鞠躬礼仍在用。所以,我们在同日本人打交道时要懂得这一礼节。

对日本人来说,鞠躬的程度表达不同的意思。例如,弯 15° 左右,表示致谢;弯 30° 左右,表示诚恳和歉意;弯 90° 左右,表示忏悔、改过和谢罪。

鞠躬对韩国和朝鲜人来说也很讲究。我们可以经常看到,韩国和朝鲜妇女在会谈、宴会或作客时,一手提裙,一手下垂鞠躬,告别时面对客人慢慢退去,表示一种诚恳和敬意。行鞠躬礼掌握的要领是:脖子不可伸得太长,不可挺出下颌;耳和肩在同一高度;保持正确的站立姿势,两腿并拢,双目注视对方的胸部,随着身体向下弯曲,双手逐渐向下,朝膝盖方向下垂。

资料来源:如何鞠躬,摘自百度文库网站。

3. 合十礼

合十礼,也称合掌礼,即双手十指相合为礼。此拜礼源自印度。最初仅为佛教徒之间的拜礼,后发展成全民性的见面礼。在泰国,行合十礼时,一般是两掌相合,十指伸直,举至胸前,身子略下躬,头微微下低,口念萨瓦蒂。“萨瓦蒂”系梵语,原意为如意。遇到不同身份的人,行此礼的姿势也有所不同。例如,晚辈遇见长辈行礼时,要双手高举至前额,两掌相合后须举至脸部,两拇指靠近鼻尖。男行礼人的头要微低,女行礼人除了头微低外,还需要右脚向前跨一步,身体略躬。长辈还礼时,只需双手合十放在胸前即可。拜见国王或王室重要成员时,男女还均须跪下。国王等王室重要成员还礼时,只点头即可。无论地位多高的人,遇

见僧人时都要向僧人行礼，而僧人则不必还礼。

具体做法是：双掌十指在胸前相对合，五手指并拢向上，指尖与鼻尖基本持平，手掌向外侧倾斜，双腿立直站立，中身微欠，低头。可以口颂祝词或问候对方，亦可面含微笑。但不能在行礼时手舞足蹈、点头不止。

行此礼时，合十的双手举得越高，就越体现出对对方的尊重，但原则上不可高于额头。

（二）西方礼节

1. 拥抱礼

拥抱礼的动作要点是：两人面对面站立，各自举起右臂，将右手搭在对方左肩后面：左臂下垂，左手扶住对方右腰后侧。首先各向对方左侧拥抱，然后各自向对方右侧拥抱，最后再一次向各对方左侧拥抱，一共拥抱3次。在普通场合行此礼，不必如此讲究，次数也不必要求如此严格。

在西方，特别是欧美国家，拥抱礼是十分常见的见面礼与道别礼。在人们表示慰问、祝贺、欣喜时，这种礼仪也十分常用。

在拉美大部分国家，可能会遇到热烈的拥抱——紧紧拥抱，并在对方肩背上热情地拍打，墨西哥就是如此，但哥伦比亚和阿根廷不这样，拥抱同握手一样普遍，见面时拥抱，分手时也拥抱。在一部分欧洲国家，如意大利、希腊、西班牙，人们也行使这种拥抱礼节。商务交往中可能第一次见面多以握手表示，但第二次见面时迎接的礼节很可能是拥抱。在俄罗斯，男性好友见面先紧紧握手，然后紧紧拥抱。然而，大多数北美如美国人，尤其男性对拥抱持否定态度，他们觉得拥抱太过亲密。

2. 亲吻礼

亲吻礼是一种西方国家常用的会面礼。有时，它会与拥抱同时采用，即双方会面时既拥抱，又亲吻。

在行礼时，双方关系不同，亲吻的部位也会有所不同。长辈吻晚辈，应当吻额头；晚辈吻长辈，应当吻下颌或吻面颊；同辈之间，同性应该贴面颊，异性应当吻面颊。接吻仅限于夫妻与恋人之间。

需要注意的是，行亲吻时，非常忌讳发出亲吻的声音。如果将唾液弄到对方脸上，是非常尴尬的事情。



礼仪小知识

亲吻，是源于古代的一种常见礼节。人们常用此礼来表达爱情、友情、尊敬或爱护。据说它产生于婴儿与母亲间的嘴舌相吻，也有人说它产生于史前人类互舔脸部来吃盐的习俗。据文字记载，在公元前，罗马与印度已流行有公开的亲吻礼。有人认为，古罗马人爱嚼香料，行亲吻礼足以传递口中芳香。也有人说，古人用亲吻时嘴唇的形状来表示爱情的心形。还有人考证，法国是世界上第一个公开行亲吻礼的国家。当代，许多国家及地区的上流社会，此礼日盛。

3. 吻手礼

正确的吻手礼是：男士行至已婚女士面前，首先垂首立正致意，然后以右手或双手捧起女士的右手，俯首用自己微闭的嘴唇，去象征性地轻吻一下其手背。

这种礼节主要流行于欧美国家。其特点决定了它宜在室内进行。吻手礼的受礼者只能是女士，而且应是已婚女士。手腕及其以上部位，是行礼时的禁区。



礼仪小知识

几千年来,人们一直保持着亲吻重要人物的手的习惯。古希腊时期的学生们在老师的指尖上轻擦自己的唇,罗马的奴隶们也会亲吻主人的手,而吻手礼问候是由维京人(生活在8—10世纪)发明的,维京人有一种风俗,就是向他们的日耳曼君主手递礼物,“吻手礼”也就随之出现。

资料来源:吻手礼,摘自360百科网站。

(三) 东西方通用礼节

1. 点头礼

点头礼的做法是头部向下轻轻一点,同时面带笑容。注意不要反复点头不止,点头的幅度不宜过大。点头礼适用的范围很广,如路遇熟人或与熟人、朋友在会场、剧院、歌厅、舞厅等不宜交谈之处见面,以及遇上多人而又无法一一问候之时,都可以点头致意。行点头礼时,最好摘下帽子,以示对对方的尊重。

2. 举手礼

行举手礼的场合,与点头礼的场合大致相似,客观存在最适合向距离较远的熟人打招呼。行举手礼的正确做法是右臂向前方伸直,右手掌心向着对方,其他四指并齐,拇指叉开,轻轻向左右摆动一下。不要将手上下摆动,也不要手部摆动时用背朝向对方。

3. 脱帽礼

戴着帽子的人,在进入他人居所,路遇熟人,与人交谈、握手,进入娱乐场所时或在升国旗、奏国歌的场合时,应自觉摘下帽子,并置于适当之处。女士在一般社交场合可以不脱帽子,不会被认为是失礼行为。



礼仪小知识

时至今日,行脱帽礼已经很罕见了,部分的原因是社交礼仪已不那么严格,另有部分原因即人们也不怎么戴帽子了。然而在20世纪50年代,男人对女人脱帽行礼还是司空见惯的,不论在室内还是搭电梯,男人们都要脱帽(在1949年,已知最早的电梯礼仪准则里这么说:不计其数的女人抱怨男人们在人群中行礼时总打到她们的头,因此男人们不要脱帽了)。但是在18世纪,人们认为室内戴帽是不礼貌的。男人给女士们打招呼时应该脱帽,接着应该再戴回去。这么做的原因太简单了。首先,在大多数的历史中,帽子是所在阶层的标记,也是社会地位的可见标志。戴帽的传统可溯源至古罗马时期,那时,头上的盖饰是社会或政治优越感的标志。其次,要是把帽子抓在手上,拔剑就不方便了。

正如头上加上盖饰代表着某种优越感,则不加盖饰就标志着某种服从了。从中世纪早期以来,脱帽——不论这帽子是布做的还是金属的——都表示服从。这种风俗的原始意义在以下的一些表达中就有所反映,如“对……膜拜,言听计从,尽极承欢”“我对他表达仰慕之意”。

资料来源:脱帽礼,摘自360百科网站。

见面的礼节,要视具体的情况而定,不能生搬硬套。作为重要的见面礼,握手的地位不容忽视。正因如此,本书将握手礼节作为专门的技能点单独介绍。

二、握手

握手是人们在社交场合不可缺少的礼节。人们在日常交往中,见面时习惯以握手相互致意,分别时以握手送别,受到别人帮助后,往往以握手表示谢意;别人取得成就时,我们向对方表示祝贺,也伴随着握手。“聚散忧喜皆握手,此时无声胜有声。”可以说,握手是人们在社交场合司空见惯的一种礼仪,它看似平常,但却是沟通思想、交流感情、增进友谊的重要形式。文雅而得体的握手,是人们必须掌握的一种交际艺术。



礼仪小知识

握手礼的起源主要有以下几种说法:

说法一:在战争期间,骑士们都穿盔甲,除两只眼睛外,全身都包裹在铁甲里,随时准备冲向敌人。如果表示友好,互相走近时就脱去右手的甲冑,伸出右手,表示没有武器,互相握手言好。后来,这种友好的表示方式流传到民间,就成了握手礼。当今行握手礼也都是不戴手套,朋友或互不相识的人初识、再见时,先脱去手套,才能行握手礼,以示对对方尊重。

说法二:在远古时代,人们以狩猎为生,如果遇到素不相识的人,为了表示友好,就赶紧扔掉手里的打猎工具,并且摊开手掌让对方看看,示意手里没有藏东西。后来,这个动作被武士们学到了,他们为了表示友谊,不再互相争斗,就互相摸一下对方的手掌,表示手中没有武器。随着时代的变迁,这个动作就逐渐形成了现在的握手礼。

资料来源:握手礼,摘自 soso 百科网站。

(一) 握手的顺序

在比较正规的场合,人和人握手谁先伸手是有标准的。

1. 一般场合的握手顺序

在一般性的交往应酬之中,握手的标准伸手顺序如下:

- (1) 地位高的人先伸手。
- (2) 男士和女士握手时,应该是女士先伸手,女士有主动选择是否要进一步交往的权利。
- (3) 晚辈和长辈握手,应该是长辈先伸手。
- (4) 上级和下级握手,应该是上级先伸手。
- (5) 老师和学生握手,应该是老师先伸手。

在正规的商务场合,基于位高者先伸手的原则,上述的五个顺序完全适合于正规场合,但是身份不同是不一样的。例如,女士是公关经理,男士是董事长,女士职位显然比男士低,两个单位商务交往,就是董事长地位高,因此应该由董事长先伸手。但是在一般性的社交场合,无论职位高低,仍然是女士优先,大家在一块玩,不讲职务,不讲头衔,那么在礼仪上就是女士的地位高于男士,因此应该由女士先伸手。

2. 特殊场合的握手顺序

(1) 客人到达时,主人先伸手。主人先伸手表示对客人的一种欢迎。例如,客人来拜访,主人不伸手说明不拿客人当回事。

(2) 客人告辞时,客人先伸手。例如,中午到别人单位去拜访,客人辞行先伸手表示主人请留步,主人先伸手表示逐客。

3. 个人和群体握手的顺序

(1) 由尊而卑。如果在场的人是一个单位的或一个家的人的话,地位高低是很容易分

清的。握手由地位高的开始依次往下排。

(2) 由近而远。周围有四五个人,或者在宴会厅门口排队,领导排队迎接客人,就不能跳越,应该伸手和最近的人开始握手。群体和个体握手,个体没有伸手,群体的人员就不能先伸手。

(3) 顺时针方向前进。围在一个圆桌上,或者坐在一个客厅里面,四面都有人,握手的标准化做法是主人先和自己右手的人握手(右手的人一般是主宾),然后按顺时针方向前进。顺时针方向前进从国际上来讲是一种比较吉利的方向。在一般社交场合,人们不喜欢逆时针走,除了运动会入场式或轿车在酒店大堂停车(交通规则要求)、追悼会等情况外。

(二) 握手的基本要求

握手时,距离对方约一步远,上身稍向前倾,两足立正,伸出右手,四指并拢,虎口相交,拇指张开下滑,向受礼者握手。

戴着手套握手是失礼行为。男士在握手前先脱下手套,摘下帽子,女士可以例外。握手时双方互相注视,微笑,问候,致意,不要看第三者或显得心不在焉。

除了关系亲近的人可以长久地把手握在一起外,一般握两下就行。不要太用力,但漫不经心地用手指尖“蜻蜓点水”式去点一下也是无礼的。一般要将时间控制在三五秒钟以内。如果要表示自己的真诚和热烈,也可较长时间握手,并上下摇晃几下。

握手时两手一碰就分开,时间过短,好像在走过场,又像是对对方怀有戒意。而时间过久,特别是拉住异性或初次见面者的手长久不放,显得有些虚情假意,甚至会被怀疑为“想占便宜”。

1. 手位

标准化的手位应该是手掌与地面垂直,无论是掌心向下还是向上的手位都是禁忌而不可取的:

(1) 掌心向下。掌心向下给人一种傲慢的感觉,自认为是大人物,“俯视芸芸众生”。掌心向下只有交警指挥交通时才会见到。

(2) 掌心向上。在一般情况下,掌心向上是表示谦恭。但平时最好别伸,搞不好就成“乞讨状”。

一双手同时握住对方的手的手位的专业讲法叫“手套式握手”,又叫“外交家握手”。除非是熟人之间表示故友重逢、慰问或者热情祝贺,对外人不用这种方式,尤其是对异性。一般地,人们是用一个手去握对方的一个手,手掌握着对方的手掌,而不是握人家的手腕,但也不要仅仅握对方的手指部分。

2. 握手时的力度和时间

跟任何人握手,时间是很重要的一个点。例如,男士握着女士的手长时间不放,这反而是一种不尊重。

一般和人家握手时间不能太短也不能太长,所谓“过犹不及”。一般和人握手最佳的时长是3~5秒钟。

握手时最佳的做法是稍微用力,但是不能太狠。有的人为了表示自己的热情而刻意用力握手,握手无力确实是一种缺乏热情的体现,但是每个人本身握手的自然力度其实可以在其外表个性和自然表现中察觉,过于刻意的用力握手不但不会为“热情”加分,反而会显得有些失礼。



礼仪小案例

王先生遇见一位他很敬重的学者,这位学者正和其他人谈话。王先生想,在这么多人面前,应该更加表示对学者的尊敬。于是在握手时,他用左手盖在对方的手背上,以示亲密,并长时间地握住学者的手不放,并寒暄了几分钟。

请问:王先生的行为是否合乎礼仪?

分析:不符合。原因是:将左手盖在对方手背上,属于“拥抱式握手”,主要用于特别亲密的老朋友之间。这位学者作为王先生很尊敬的人或长者,这样握手过于亲热。握手的时间一般以3~5秒为宜,过长也不适宜,特别是这位学者还在和其他人谈话,王先生行礼更不该用较长的时间。

资料来源:社交礼仪,摘自百度文库网站。

3



礼仪小知识

一位女作家说:“我接触过的手,虽然无言,却极有表现性。有的人握手能拒人千里……我握着他们冷冰冰的指尖,就像和凛冽的北风握手一样。而有些人的手却充满阳光,他们握住你的手,使你感到温暖。”握手的具体样式是千差万别的。了解一些握手的典型样式,既有助于我们通过握手了解交际对方的性格、情感状况、待人接物的基本态度等;也有助于我们在人际交往中根据不同的场合、不同的对象去自觉地应用各种具体的样式。

1. 谦恭式握手

谦恭式握手又称“乞讨式”握手、顺从型握手。即掌心向上或向左上的手势与对方握手。用这种方式握手的人往往性格懦弱,处于被动地位,又可能处世比较民主、谦和、平易近人,对对方比较尊重、敬仰、甚至有几分畏惧。这种人往往易改变自己的看法,不固执,愿意受对方支配。

2. 支配式握手

支配式握手又称“控制式”握手,用掌心向下或向左下的姿势握住对方的手。以这种方式握手的人想表达自己的优势、主动、傲慢或支配地位。这种人一般来说说话干净利索、办事果断、高度自信,凡是一经决定,就很难改变观点。在交际双方社会地位差距较大时,社会地位较高的一方易采用这种方式与对方握手。

3. 无力型握手

无力型握手又称“死鱼式”握手,握手时伸出一只无力度的手,给人的感觉像是握住一条死鱼。这种人的特点如不是生性懦弱,就是对人冷漠无情,待人接物消极傲慢。

4. “手套式”握手

握手时用双手握住对方的右手,既可表示对对方更加尊重、亲切,也可表示更加感激、有求于人之意。但这种握手方式最好不要用在刚见几次面的人身上,以免让对方引起不必要的误会。

5. 抓指尖握手

握手时不是两手的虎口相触对握,而是有意或无意地只捏住对方的几个手指或手指尖部。女性与男性握手时,为了表示自己的矜持与稳重,常采取这种方式。如果是同性别的人之间这样握手,就显得有几分冷淡与生疏。

6. 施舍型握手

施舍型握手即在行握手礼的时候只伸出四个手指与他人相握,表明此人缺乏修养、傲

慢、不平易近人。

资料来源：李爱卿、胡红玉. 商务礼仪实务[M]. 北京：机械工业出版社.

黄玉萍. 现代礼仪实务教程[M]. 北京：北京交通大学出版社.



小故事

有一则文坛轶闻说，俄罗斯文豪屠格涅夫一日在镇上散步，路边一个乞丐伸手向他讨钱。他很想有所施与，往口袋掏钱时才知道没有带钱袋，见那乞丐的手举得高高地等着，屠格涅夫面有愧色，只好握着乞丐的手说：“对不起，我忘了带钱出来。”乞丐笑了，含着泪说：“不，我宁愿接受你的握手！”

资料来源：握手，摘自百度文库网站。



礼仪小游戏

情景：

(1) 小明和领导见面。

(2) 小王握着小何的手紧紧不放。

(3) 夏天的一个星期天中午，天气很热，光线很强，陈刚戴着墨镜正在街上行走，路遇自己的同班同学王明，陈刚很高兴，立即飞速跑向前与王明握手。

小组讨论：① 陈刚的做法有何不妥之处，应该如何处理？② 如果你是陈刚你会怎么做？请演示一下。

(4) 张先生与王小姐在公园相遇，由于好久没见，张先生大方、热情地向王小姐伸出手去，想与王小姐握手，谁知王小姐却不将手伸出来与之握手，甚至将手放进裤袋里。张先生只好尴尬地摸着自己的手。

如果你是张先生或者王小姐，你会怎么做呢？分组展开讨论在这个情景中，交往双方有些什么问题？说出理由，应该如何处理，哪一种做法更好？请演示。

学生点评总结，握手的规范有以下几个方面：① 时机。② 姿势。③ 顺序（快速抢答练习）。④ 力度。⑤ 时间。

任务三 介绍寒暄 递送名片

案例导入

两位白领 A 女士、B 男士在门口迎候来宾。

一辆小轿车驶到，C 男士下车。A 女士走上前，道：“王总，您好！”呈上自己的名片。又道：“王总，我叫李月，是××集团公关部经理，专程前来迎接您。”C 男士道谢。B 男士上前：“王总好！您认识我吧？”C 男士点头。B 男士又道：“那我是谁？”C 男士尴尬不堪。

分析：由于 B 男士鲁莽的行为，固然使得 C 男士在众目睽睽下难堪，无法下台，而 B 男士也自讨无趣，这种不规范的迎宾接待，甚至会使得之后的商务往来受到严重影响。

资料来源：商务见面礼仪，摘自百度文库网站。

介绍是社交活动中最常见,也是最重要的礼节之一,它是初次会面的陌生双方开始交往的起点。介绍在人与人之间起着沟通与桥梁的作用,只要短短的几句话就可以缩短人与人之间的距离,为进一步交往做好准备。介绍的形式主要可分自我介绍和为他人作介绍两种。

一、自我介绍

自我介绍是每一个职场中人都必然要经历的一件事情,只不过,有的人一年用不上几次,而有的人则一个星期可能需要做多次。自我介绍是日常工作中与陌生人建立关系、打开局面的一种非常重要的手段,因此,通过自我介绍或得到对方的认识甚至认可,是一种非常重要的职场技术。

(一) 自我介绍的一般做法

自我介绍的一般做法是:先说一声“您好”来提请对方注意,然后根据不同情况报出自己的姓名,或是姓名及身份。如果对方可能听说过自己的名字,只是没有见过面,可以向对方直接报出自己的姓名(或加身份)。如果对方不太可能听说过自己的名字,可以只报出自己的姓和身份。在某些交际场合可能没有必要让对方知道自己的身份与名字。可以只报出自己的姓。而在另外一些场合可能只需要让对方知道自己的身份就可以了,因此可以只报自己的身份而不报姓名。



礼仪小知识

自我介绍的具体形式有:

1. 应酬式

适用于某些公共场合和一般性的社交场合,这种自我介绍最为简洁,往往只包括姓名一项即可。

“你好,我叫张强。”

“你好,我是李波。”

2. 工作式

适用于工作场合,它包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。

“你好,我叫张强,是金洪恩电脑公司的销售经理。”

“我叫李波,我在北京大学中文系教外国文学。”

3. 交流式

适用于社交活动中,希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。

“你好,我叫张强,我在金洪恩电脑公司上班。我是李波的老乡,都是北京人。”

“我叫王朝,是李波的同事,也在北京大学中文系,我教中国古代汉语。”

4. 礼仪式

适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等,同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。

“各位来宾,大家好!我叫张强,我是金洪恩电脑公司的销售经理。我代表本公司热烈欢迎大家光临我们的展览会,希望大家……”

5. 问答式

适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍,应该是有问必答,问什么就答什么。

“先生,您好!请问您怎么称呼?(请问您贵姓?)”

“先生,您好!我叫张强。”

主考官问:“请介绍一下你的基本情况。”

应聘者:“各位好!我叫李波,现年26岁,河北省石家庄市人,汉族……”

资料来源:李小丽,段晓华.商务礼仪与职业形象[M].北京:北京交通大学出版社.

(二) 自我介绍的注意事项

(1) 要抓住时机,在适当的场合进行自我介绍。例如,在对方有空闲,而且情绪较好的时候,这样就不会打扰对方。自我介绍时语言要简洁,尽量地节省时间,以半分钟左右为佳。为了节省时间,还可利用名片、介绍信加以辅助以便加深印象。

(2) 在进行自我介绍时,表情一定要自然、亲切、友善、随和。既要落落大方、彬彬有礼,又不能唯唯诺诺、虚张声势,同时,语气要自然,语速要正常,语音要清晰。进行自我介绍时要实事求是,不可自吹自擂、夸大其词。

(三) 自我介绍的基本类型

(1) 以求职为目的的自我介绍。这一类自我介绍主要应用于面试过程中,因为其目的是应聘某个职位,所以,自我介绍的信息除了个人的基本情况以外,通常还要涉及既往所取得的成绩、对目标岗位的认识、与目标岗位匹配的原因、特殊的才能或者才艺等信息,但由于面试过程中的自我介绍环节往往只有2~5分钟,很难把这些信息详细地表述出来,所以,在这个过程中就要掌握一个技巧——悬念。制造悬念的方式包括:

① 突出数字。例如,做市场的求职者可以用几组数字的对比来描述过去的业绩,搞研发的人可以说出研发成果转化率以及所取得的市场收益,做宣传的可以说说品牌知晓度、影响力的变化情况,即便是在校大学生,也可以用数字说说兼职过程中的成绩。面试官会因此觉得求职者言之有物,从而会从心理上首先接纳你,认为你确实有才能。

② 使用适当的副词或形容词。例如,“通过我和团队的努力,××项目取得了突破性的进展”“与以往的任何一次年会相比,都有很大差异”等,面试官往往会关注到“突破性”“很大差异”这样的字眼,从而他们有兴趣再就这个问题深入地问你。虽然面试沟通的时间长短与最终的结果没有必然的因果关系,但至少大部分情况下时间很短的面试基本上不会带来好结果。

③ 个人特点的总结与归纳。这个方法在应届大学生求职过程中用得比较多,所以,要想通过表述个人特点达到脱颖而出的目的,还是有一定难度的,因为普遍来看,相当大的一部分求职者所使用的个人特点的词汇比较接近,而且,其中的大部分没有实例作为佐证,所以,除非你的个人特点真的很突出,而且有实际事例,否则,尽量不要采取这一方式。

(2) 以推销为目的的自我介绍。与求职为目的的对个人的推销不同,这里说的主要是对具体产品或服务的推销,基于这一目的的自我介绍,关键是要从客户的兴奋点出发,抓住对方的需求甚至是潜在需求,引导对方说出他们对产品或服务的预期(包括功能、便捷性、后续服务、性价比,等等),逐步地引出公司的产品或服务,分析其优势,甚至可以与同类竞争性产品做简单比较。当然,这些应该是在事前已经作过邮件或电话沟通的前提下,如果是纯粹的第一次陌生拜访,基本上只能重点介绍一下公司了,不会涉及得过细,除非时间允许。

(3) 以便利日常工作为目的的自我介绍。这个主要涉及的是日常工作中可能会有较多

接触的部门或个人,第一次去办事时简单作自我介绍,主要是介绍个人所负责的工作情况,并诚恳地希望得到对方的指导和帮助,关键在于表达诚意;在之后的接触中可以逐步聊一些其他的话题,甚至可以“捧”一下对方,赞扬其工作态度。

二、为他人作介绍

在交际场合和工作场合,如果你所认识的人,他们相互之间不认识,你就有义务为他们作介绍。为他人作介绍通常有三种情况:为两人作介绍;向一人介绍多人;向多人介绍一人。其中,最为常见的形式是为两人作介绍。当你为他人作介绍时,要注意介绍的顺序、介绍人的职责。

(一) 掌握介绍的顺序

介绍时要坚持受到特别尊重的一方有了解对方的优先权的原则,即介绍有先后顺序。在社交活动中,为他人作介绍的先后顺序大体上有六种,即:

第一,把男士介绍给女士,即把男士引见给女士而不是相反。这是“女士优先”精神的具体体现,也是最常见的一种方式。唯有在女士面对尊贵人物时,才允许有例外。

第二,把晚辈介绍给长辈,即优先考虑被介绍人双方的年龄差异,通常适用于同性之间。

第三,是将客人介绍给主人,它适用于来宾众多的场合,尤其是主人未必与客人个个相识的时候。

第四,是把未婚者介绍给已婚者,它仅仅适用于对被介绍人非常知根知底的前提之下。要是拿不准,还是不要冒昧行事。

第五,是把职位低者介绍给职位高者,它适用于比较正式的场合,特别适用于职业相同的人士之间。

第六,是把个人介绍给团体,当新加入一个团体的人初次与该团体的其他成员见面时,负责人要是介绍他与众人一一相识太费时间,此刻往往会采取这种方式来避免麻烦。至于想认识每个成员的话,则留待适当的时间相互作自我介绍。

以上几种方式,基本精神和共同特点是“尊者居后”,即应把身份、地位较为低的一方介绍给相对而言身份、地位较为尊贵的一方,以表示对尊者的敬重之意。在口头表达时,先称呼受尊敬的一方,再将介绍者介绍出来。介绍的顺序已为国际所公认,颠倒和错乱顺序的后果是不会令人愉快的。

在社交场合,究竟应当采用哪种方式,应具体问题具体分析。例如,有时可能会遇到一些难于按常规处理的情况,如需要介绍两位地位不相上下的经理先生或是两位经理夫人相识。对前者,不能按照“把职位低者介绍给职位高者”的惯例行事,因为两位经理先生的职位高低难分伯仲。对后者,恐怕也不能按照“把晚辈介绍给长辈”的规矩去作,因为女士的年龄属于个人秘密,更何况没有一位女士愿意承认自己“显得老”的。在这种职位难分高下,年龄大小不便明说的情况下,只有采取“先温后火”,或“先亲后疏”的办法,才能“过关”。“先温后火”意即把脾气好的一方介绍给脾气欠佳的一方;先亲后疏,意即把与自己关系密切的一方介绍给自己较为生疏的一方。一般来说,脾气好的人、自己的熟人,较好沟通;而脾气欠佳的人、自己较为生疏的人,可能易感不快。

还有在一些时候,需要把一个人介绍给其他众多的在场者。此刻最好按照一定的次序,如顺时针方向或逆时针方向,自右至左或自左至右,依次进行。若没有地位非常尊贵的人在

场,就不该破例,挑三拣四地“跳跃式”进行。



礼仪小案例

小顾有心让朋友老张和自己的新朋友小朱认识,正好一次小朱陪小顾看展览,遇到了老张。小顾马上热情地招呼老张。小顾先对小朱说:“这就是我常和你提起的老张,是泥塑高手。”随即对老张说:“老张,这是我新认识的朋友,小朱,对泥塑挺有研究的。”人到中年的老张见小朱只是个20多岁的普通青年,不禁感到被介绍给他很丢面子。打个哈哈就走了,不仅没接受小朱这个朋友,把小顾也冷落到一边儿去了。

请结合所学知识分析,小顾的此番介绍为什么以失败而告终?

资料来源:礼仪案例,摘自百度文库。

(二) 明确介绍人的职责

为他人作介绍的介绍人,在不同场合由不同的人来担任。在公务活动中,公关人员是最适当的介绍人人选。若是接待贵宾,则介绍人应是本单位职位最高的人士。而在社交场合,如参加舞会、出席宴会时,介绍不相识的来宾相互认识是主人义不容辞的责任。在另外一些非正式场合,与被介绍人双方都相识的人也可以担任介绍人,介绍自己的朋友们相识。此外,如果想认识一个人,可主动要求另外一个与双方都比较熟悉的人来为引见人,根据礼节来讲,这是允许的。

介绍人为他人作介绍时,处于当事人之外,因此介绍前,必须充分考虑到被介绍人双方有无相识的必要或愿望,必要时,可询问被介绍人的意见,以防为他人作介绍时冷场。在为不同国籍人士作介绍时,宜先考虑两国之邦交。除此之外,作为介绍人要注意介绍时的陈述及介绍时的神态,这是介绍成功与否的主要因素。

1. 介绍人的陈述

介绍人的陈述,就是介绍人在为他人作介绍时应当说的话。介绍人陈述的时间宜短不宜长,内容宜简不宜繁。通常的做法是连姓带名加上尊称、敬语。较为正式的话,可以说:“尊敬的约翰·威尔逊先生,请允许我把杨华先生介绍给您。”比较随便一些的话,可以略去敬语与被介绍人的名字,例如,“张小姐,让我来给你介绍一下,这位是李先生。”或以手势辅助介绍,先指向一方,说“王先生”,再指向另一方,说“刘先生”。只有对于儿童,才可以称其名,而略去其姓。

为他人作介绍时,要避免给任何一方厚此薄彼的感觉。不可以对一方介绍得面面俱到,而对另一方介绍得简略至极。也不可以对被介绍的一方冠以“这是我的好朋友”,因为这似乎暗示另外一个人不是你的朋友,所以显得不友善,也不礼貌。要是介绍人能找出被介绍双方的某些共同点,会使初识的交谈更加顺利。必要时介绍人还可以说明被介绍者与自己的关系,便于新结识的人相互了解和信任。要是介绍人感到时间宽裕、气氛融洽,在为被介绍人作介绍时,除了介绍姓名、单位和所任职务外,还可以介绍双方的爱好、特长、个人学历、荣誉等,为双方提供交谈的机会。

2. 介绍时的神态

介绍时的神态,主要涉及介绍人在作介绍时的动作表情与被介绍人届时的应对两个方面。作为介绍人,在为他人作介绍时,态度要热情友好、认认真真,不要给人以敷衍了事或油腔滑调的感觉。作介绍时,介绍人应起立,行至被介绍人之间。在介绍一方时,应微笑着用

自己的视线把另一方的注意力引导过来。手的正确姿态应是手指并拢,掌心向上,胳膊略向外伸,指向被介绍者。但绝对不要用手指去对被介绍者指指点点。

3. 被介绍者的礼仪细节

作为被介绍者,在被介绍给他人时,应表现出结识对方的诚意。一旦介绍人开始介绍,除贵宾与长者外,被介绍者一律应起立,并以正面面向对方,不能只看介绍人,还要目光柔和但又专心致志看着对方的眼睛,随着介绍人的介绍,向对方点头致意,或用一些感叹词来呼应他的介绍。待介绍完毕后,应热情和对方握手,并互问“你好”。在“你好”之后再重复一遍对方的姓名或称谓,则不失为一种亲切而礼貌的反应。对于长者或有名望的人,重复对其带有敬意的称谓无疑会使对方感到很愉快,同时将对方名字重复一遍还可以加深记忆。至于讲话时的语气则要看想表达感情的程度而定,可以用兴奋的口吻,也可以用不在意的腔调,即使不喜欢甚至厌恶某人,也不妨对他们彬彬有礼。但也不要对尊敬的人过于殷勤,例如“久仰久仰”“久闻大名,如雷贯耳,今日得见,幸甚幸甚”之类的客套话最好还是免了,否则显得矫揉造作,缺少诚意。如果确实很高兴,可以说“很高兴认识你”。切记要注意自己的语气和腔调,它们往往比语句本身更能表明态度。

如果在会谈或宴会的进行中被介绍给他人,可不必起立,但仍应当面对对方,微笑着点头,或欠身致意。

无论从哪个角度讲,自己在介绍时的所作所为都直接关系到留在他人心目中的第一印象的好坏,因此必须慎重对待。

【小思考】

当你为他人介绍时,如果一时无法确定到底哪一方有优先权,你该怎么办?当你遇上只有一面之交的熟人时,你还记得他,可他却已不记得你了,你该怎么办?

三、递送名片

名片是我国古代文明的产物。据清代学者赵翼在其著作《陔馀丛考》中记载:“古人通名,本用削木书字,汉时谓之谒,汉末谓之刺,汉以后则虽用纸,而仍相沿曰刺。”可见,名片的前身即我国古代所用的“谒”“刺”。

名片发展至今,已是现代人交往中一种必不可少的联络工具,成为具有一定社会性、广泛性,便于携带、使用、保存和查阅的信息载体之一。商务人员在各种场合与他人进行交际应酬时,都离不开名片的使用。名片的使用是否正确已成为影响人际交往成功与否的一个因素。

要正确使用名片,就要对名片的类别、制作、用途和交换等方式予以充分的了解,遵守相应的规范和惯例。

(一) 名片的类别

根据名片用途、内容及使用场合的不同,商务人员在日常生活中使用的名片可以分为社交名片和公务名片两类;而根据名片主人数量和身份的不同,名片又可分为个人名片、夫妇名片以及集体名片三类。商务人员在不同的场合,根据不同的需要,面对不同的交往对象时,应当使用不同的名片。

1. 社交名片

社交名片,也称私用名片,是指商务人员在工作之余,以私人身份在社交场合进行交际

应酬时所使用的名片。一般来说,社交名片为个人名片。

社交名片的基本内容包括两个部分:一是本人姓名,以大号字体印在名片正中央。姓名之后无需添加任何公务性头衔。二是联络方式,以较小字体印在名片右下方。具体内容应包括家庭住址、邮政编码、住宅电话、互联网址等。一般不宜将自己的手机号留在名片上。

社交名片只用于社交场合,通常与公务无关,因此一般不印有工作单位以及行政职务,以示“公私有别”。

如果本人不喜欢被外界打扰,则可根据具体情况对自己的联络方式的内容有所删减,例如,可删去住宅电话一项。必要时,可以不印任何联络方式,而仅留姓名一项内容。

2. 公务名片

公务名片,是指商务人员正式使用于公务活动之中的名片。值得注意的是,身边如果没有公务名片,可用社交名片代替。但如果没有社交名片,则不能用公务名片代替。可见公务名片有着很强的公务性规范。

一张标准的公务名片,按惯例应由具体归属、本人称呼、联络方式等三项基本内容构成。

(1) **具体归属**。它由商务人员供职的单位、所在的部门等内容组成,两者均应采用正式的全称。但一枚名片上所列的单位或部门不宜多于两个。如果确实有两个以上的供职单位和部门,或同时承担着不同的社会职务,则应分别印制不同的名片,并根据交往对象、交际内容的不同分发不同的名片。

(2) **本人称呼**。它应由本人姓名、行政职务、技术职务、学术头衔等几个部分所构成。但后面两项内容,尤其学术头衔往往可有可无。名片上所列的行政职务一般不宜多于两个,且应与同一名片上的具体归属相对应。

(3) **联络方式**。它通常由单位地址、邮政编码、办公电话等内容构成,家庭住址、住宅电话、手机号码则不宜列出。至于传真号码、寻呼号码、互联网地址等内容则应根据具体情况决定是否印于其上。单位的联络方式同样应与同一名片上所列的具体归属相对应。

上述三项内容既要完整无缺,又应排列美观。通常,具体归属与联络方式应以大小相似的小号字体分别印于名片的左上角与右下角;本人姓名应以大号字体印于名片正中央;职务头衔则应以较小字体印于姓名的右侧。

3. 夫妇名片

在社交场合,商务人员往往会携同其配偶一起参与交际应酬。此时与人交换名片,如果夫妇俩各自为政,先后与人交换显然较为麻烦;而如果夫妇中只选一个“代表”与人交换名片,则会失礼于人。在这种情况下,使用夫妇联名名片即夫妇名片是最合适的。

夫妇名片实质是社交名片的一种特例。名片上的基本内容同样只包括姓名和联系方式两项,或只有姓名一项。所不同的是,夫妇名片同时印有夫妇两人的姓名。一般来说,两人姓名印刷成一行,而不宜印成上下两行。

夫妇名片较多地运用于两人联名赠送礼品或投寄问候信函的场合。但是,若以某一方名义使用名片时,不要因此而涂去另一方姓名,涂抹名片是一种很不得体的做法。此时,最好还是使用个人名片为好。

4. 集体名片

集体名片,实际是公务名片的一个变种,它通常是指某一政府部门,尤其是那些对外交往较为频繁的政府部门,其主要成员集体对外使用的名片。

集体名片在基本内容构成上与其他公务名片没有任何区别,其特殊之处在于在名片上

列出某一集体的每一位主要成员的具体称呼,并按职务高低自上而下依次排列。

使用集体名片不但可以节省费用,而且还有助于维护和宣传集体。

(二) 名片的制作

名片的制作是有一定之规的。名片制作得是否规范,往往会影响交往对象对自己的看法,进而影响双方的进一步交流与合作。一张粗制滥造的名片显然不会让人对名片主人产生什么好感和接近之意。商务人员在定制名片时应当对下述问题予以关注。

1. 规格材料

各国名片的规格是不尽相同的。目前,我国通行的名片规格为9厘米×5.5厘米,而在国际上较为流行的名片规格则为10厘米×6厘米。在一般情况下,商务人员应以前一种标准定制名片。如果参与的公务活动多为涉外性质,则可采用后一种规格。夫妇名片和集体名片可在原有基础上再扩大一些。若无特殊原因,不必制作过大或过小的名片,更无必要将名片做成折叠式或书本式。

名片通常应以耐折、耐磨、美观、大方、便宜的纸张作为首选材料,如白卡纸、再生纸等。选用布料、塑料、真皮、化纤、木材、钢材甚至黄金、白金、白银等材料制作名片是毫无必要的。将纸质名片烫金、镀边、压花、过塑、熏香,也是不合适的。

2. 色彩图案

商务人员的名片宜选用单一色彩的纸张,并且以米白、米黄、浅蓝、浅灰等庄重朴实的色彩为佳。切勿选用过多过杂的色彩,让人眼花缭乱,妨碍信息的接收。也不宜采用红色、紫色、绿色、黑色、金色、银色的纸张制作名片。

一般来说,名片上除了文字符号外不宜添加任何没有实际效用的图案。如果本单位有象征性的标志图案,则可将其印于归属一项的前面,但不可过大或过于突兀。将照片、漫画、花卉等内容印在名片上,则会给人以华而不实之感,有损商务人员的质朴形象。

3. 文字版式

商务人员所使用的名片,在正常情况下应采用标准的汉字简化字,如无特殊原因,不得使用繁体字。从事民族工作或涉外工作的商务人员则可酌情使用少数民族文字或外语。汉字与少数民族文字或外语同时印刷时,应将汉字印于一面,而将少数民族文字或外语印于另一面。不要在同一面上混合使用不同文字,一张名片上不宜使用两种以上文字。

以汉字印制名片时,一般采用楷体或仿宋体,尽量不要采用行书、草书、篆书等不易认的字体;以外文(主要采用英文)印制名片时,一般采用黑体字,在涉外交往中使用的名片亦可采用罗马体,但很少用草体。

不论采用何种字体,文字印刷都要清晰易识,不可模糊难辨,不宜自行手写名片,不能在印刷的名片上以笔增减、修改内容。

名片上文字的排列版式大体有两种:一是横式,即文字排列的行序为自上而下,字序为自左而右;二是竖式,即文字排列的行序为自右而左,字序为自上而下。采用简化汉字的名片宜用横式。

同一张名片上,既可以两面均印有文字不同而本意相似的内容,也可以空出一面,而只在一面印有内容。没有必要在名片的一面印上名言警句。两面的内容相同时,不可使其一为横式,一为竖式。

4. 印制

商务人员所使用的名片最好不要随意自行制作,也不要采用复印、影印、油印等方式制作。

商务人员使用名片意在便于开展工作,而不是为了炫耀。因此,在制作名片时,应当尽可能地降低其制作成本。

(三) 名片的用途

名片用作自我介绍,是社交场合最简单的方式,也确有以下不少好处:

- (1) 建立今后联系所必需的信息。
- (2) 可以使人们在初识时就能充分利用时间交流思想感情,而无须忙于记忆。
- (3) 可使人们在初识时言行更得体,不会因要了解对方情况又顾忌触犯别人的私人领地而左右为难,也不会因介绍自己的身份和职位而引起别人不快。
- (4) 可以不必与他人见面就能与其相识。在今天这个快节奏的时代,名片可以代替正式的拜访。

(四) 名片的交换

名片的交换是名片礼仪中的核心内容。商务人员如何交换名片,往往是其个人修养的一种反映,也是对交往对象尊重与否的直接体现。因此,交换名片务必遵守一定的规则。

1. 携带名片

商务人员参加正式的交际活动之前,都应随身携带自己的名片,以备交往之用。名片的携带应注意以下三点内容:

- (1) **足量适用**。商务人员携带的名片一定要数量充足,确保够用。所带名片要分门别类,根据不同交往对象使用不同名片。
- (2) **完好无损**。名片要保持干净整洁,切不可出现折皱、破烂、肮脏、污损、涂改的情况。
- (3) **放置到位**。名片应统一置于名片夹、公文包或上衣口袋之内,在办公室时还可放于名片架或办公桌内。切不可随便放在钱包、裤袋之内。放置名片的位置要固定,以免需要名片时东翻西找,显得毫无准备。

2. 递交名片

在与人交往时,递交名片要注意以下几个要点:

(1) **观察意愿**。除非自己想主动与人结识,否则名片务必要在交往双方均有结识对方,并欲建立联系的意愿的前提下发放。这种愿望往往会通过“幸会”“认识你很高兴”等一类谦语以及表情、身体语言等非语言符号体现出来。如果双方或一方并没有这种愿望,则无须发放名片,否则会有故意炫耀、强加于人之嫌。

(2) **把握时机**。发放名片要掌握适宜时机,只有在确有必要时发放名片,才会令名片发挥功效。发放名片一般应选择初识之际或分别之时,不宜过早或过迟。不要在用餐、看戏、跳舞之时发送名片,也不要在大庭广众之下向多位陌生人发送名片。

下列情况,需要将自己的名片递送他人,或与对方交换名片:

- ① 希望认识对方。
- ② 被介绍给对方。
- ③ 对方向自己索要名片。
- ④ 对方提议交换名片。
- ⑤ 打算获得对方的名片。
- ⑥ 初次登门拜访对方。
- ⑦ 通知对方自己的变更情况。

下列情况,不需要递送名片:

- ① 对方是陌生人而且不需要以后交往。
- ② 不想认识或深交对方。
- ③ 对方对自己并无兴趣。
- ④ 与对方经常见面。
- ⑤ 双方之间地位、身份、年龄差别悬殊。

(3) 讲究顺序。在双方交换名片时,应当首先由位低者向位高者发送名片,再由后者回复前者。但在多人之间递交名片时,不宜以职务高低决定发送顺序,切勿跳跃式进行发送,甚至遗漏其中某些人。最佳方法是由近而远、按顺时针或逆时针方向依次发送。

(4) 先打招呼。递上名片前,应当先向对方打个招呼,令对方有所准备。既可先作一下自我介绍,也可以说声“对不起,请稍候”“可否交换一下名片”之类的提示语。

(5) 发放名片的方法。

- ① 递名片时应起身站立,走上前去,双手将名片正面对着对方,递给对方。
- ② 若对方是外宾,最好将名片印有英文的那一面对着对方。
- ③ 将名片递给他人时,应说“多多关照”“常联系”等话语,或是先作一下自我介绍。
- ④ 与多人交换名片时,应讲究先后次序。或由近及远,或从尊到卑进行。位卑者应当先把名片递给位尊者。

(6) 发送名片时应注意的地方。主要包括:

- ① 不要用左手递交名片。
- ② 不要将名片背面对着对方或是颠倒着面对对方。
- ③ 不要将名片举得高于胸部。
- ④ 不要以手指夹着名片给人。

3. 接受名片

接受他人名片时,主要应当注意以下几点:

(1) 态度谦和。接受他人名片时,不论有多忙,都要暂停手中一切事情,并起身站立相迎,面含微笑,双手接过名片。要用右手,不得使用左手。

(2) 认真阅读。接过名片后,先向对方致谢,然后要将其从头至尾默读一遍,遇有显示对方荣耀的职务、头衔不妨轻读出声,以示尊重和敬佩。若对方名片上的内容有所不明,可当场请教对方。

(3) 精心存放。接到他人名片后,切勿将其随意乱丢乱放、乱揉乱折,而应将其谨慎地置于名片夹、公文包、办公桌或上衣口袋之内,且应与本人名片区别放置。

存放名片要讲究方式方法,做到有条不紊。推荐的方法有:

- ① 按工作单位分类。
- ② 按姓名拼音字母分类。
- ③ 按姓名笔划分类。
- ④ 按部门、专业分类。
- ⑤ 按国别、地区分类。
- ⑥ 输入手机等电子设备中,使用其内置的分类方法。

(4) 有来有往。接受了他人的名片后,应当即刻回给对方一张自己的名片。在没有名片、名片用完或者忘带名片时,应向对方作出合理解释并致以歉意,切莫毫无反应。

4. 索要名片

依照惯例,通常情况下最好不要直接开口向他人索要名片。但是,若想主动结识对方或者有其他原因有必要索取对方名片时,可相机采取下列办法:

(1) **互换法**。即以名片换名片。在主动递上自己的名片后,对方按常理会回给自己一张他的名片。如果担心对方不回送,可在递上名片时明言此意:“能否有幸与您交换一下名片?”

(2) **暗示法**。即用含蓄的语言暗示对方。例如,向尊长索要名片时可说:“请问今后如何向您请教?”向平辈或晚辈表达此意时可说:“请问今后怎样与您联络?”

面对他人的索取,不应直接加以拒绝。如确有必要这么做,则需注意分寸。最好向对方表示自己的名片刚用完,或说自己忘了带名片。但是,若自己手里正拿着名片或刚与他人交换过名片,显然不说为妙。



礼仪小案例

3

A公司新建的办公大楼需要添置一批办公家具,价值数百万元。公司的总经理已做了决定,向B公司购买这批办公家具。

这天,B公司的销售部负责人打电话来,要上门拜访这位总经理。总经理打算等对方来了,就在订单上盖章,定下这笔生意。

不料对方比预定的时间提前了2个小时,原来对方听说A公司的员工宿舍也要在近期内落成,希望员工宿舍所需的家具也能向B公司购买。为了谈这件事,销售部负责人还带来了一大堆资料,摆满了台面。总经理没料到对方会提前到访,刚好手边又有事,便请秘书让对方等一会儿。这位销售员等了不到半小时,就开始不耐烦了,一边收拾起资料一边说:“我还是改天再来拜访吧。”

这时,总经理发现对方在收拾资料准备离开时,将自己刚才递上的名片不小心掉在了地上,对方却并没发觉,走时还无意从名片上踩了过去。但这个不小心的失误却令总经理改变了初衷,B公司不仅没有机会与A公司商谈员工宿舍的设备购买,连几乎到手的数百万元办公家具的生意也告吹了。

B公司销售部负责人的失误看似很小,其实是巨大而不可原谅的。名片在商业交际中是一个人的化身,是名片主人“自我的延伸”。弄丢了对方的名片已经是对他人的不尊重,更何况还踩上一脚,顿时让这位总经理产生反感。再加上对方没有按预约的时间到访,不曾提前通知,又没有等待的耐心和诚意,丢失了这笔生意也就不是偶然的了。

资料来源:李小丽,段晓华.商务礼仪与职业形象[M].北京:北京交通大学出版社.

模块小结

本模块介绍了商务人员日常交往礼仪的规范,共分为三节内容:分别是称呼礼仪、握手礼仪、名片礼仪,以及它们的内涵以及使用技巧等内容,强调了掌握日常见面交往礼仪对商务人员的重要作用和对职业发展的帮助。

同步测试

一、复习与思考

- (1) 称呼的技巧和禁忌分别有哪些?
- (2) 东西方的常用见面礼节有哪些?
- (3) 握手的顺序是如何规定的?
- (4) 握手的禁忌有哪些?
- (5) 为他人作介绍时应注意的规则是什么?
- (6) 名片的索要技巧有哪些?

3

二、案例分析

两位商界的老总,经中间人介绍,相聚谈一笔合作的生意,这是一笔双赢的生意,而且做得好还会大赢,看到合作的美好前景,双方的积极性都很高,A老总首先拿出友好的姿态,恭恭敬敬地递上了自己的名片;B老总单手把名片接过来,一眼没看就放在了茶几上。接着他拿起了茶杯喝了几口水,随手又把茶杯压在名片上,A老总看在了眼里,随口聊了几句便起身告辞。事后,他郑重地告诉中间人,这笔生意他不做了。当中间人将这个信息告诉B老总时,他简直不敢相信自己的耳朵,一拍桌子说:“不可能!哪儿有见钱不赚的人?”B老总立即打通A老总的电话,一定要他讲出个所以然来,A老总道出了实情:“从你接我的名片的动作中,我看到了我们之间的差距,并且预见到了未来的合作还会有许多的不愉快,因此,还是早放弃的好。”闻听此言,B老总放下电话痛惜失掉了生意,更为自己的失礼感到羞愧。

思考题:

- (1) B老总违反了哪些礼仪?
- (2) B老总应该怎么做?

实践训练

实训内容:介绍礼仪、握手礼仪、递接名片礼仪。

(一) 实训目的

通过实训,使学生进一步熟悉日常人际交往中介绍、握手、互递名片的知识和礼仪规范,熟练应用各种交际交往礼节,培养学生的职业能力。在遵循日常交往礼节的原则下,提高学生的内在素质和社交能力。

(二) 实训步骤和要求

实训步骤:

1. 各个击破模拟训练

(1) 分别进行介绍、握手、递接名片的训练,教师可在旁边进行指导,学生也可以相互评议,使动作等符合礼仪规范。

(2) 教师给出一定的场景,让学生融入角色中进行模拟训练。

(3) 学生观摩后讨论,好的地方相互学习,有问题的地方加以改进。

(4) 教师点评。

2. 课堂模拟综合训练

(1) 以小组为单位,模拟进行一项活动,场景、情节、对白等由小组自行设计,要求在整个活动过程中要体现以上的日常交际交往礼仪规范。

(2) 学生观摩后讨论评价。

(3) 教师指导性点评。

(4) 评定学生的实训成绩。

实训要求:

(1) 同学们身临其境,模仿场景中的角色进行演练。

(2) 模拟训练符合礼仪规范。

(3) 对白设计合理。

(4) 表情大方,姿势端正,声音清晰明朗,语气亲切自然。

附:模拟训练场景

场景一:

假如我是一个被邀请去贵公司作讲座的教授,你是来接我的办公室主任,在公司你怎么介绍我与公司的董事长、总经理?

指导性点评:

(1) 属于为他人作介绍。

(2) 掌握为他人作介绍的顺序:基本精神和共同特点是“尊者居后”,即应把身份、地位较低的一方介绍给相对而言身份、地位较为尊贵的一方,以表示对尊者的敬重之意。

场景二:

假如你是一个到总公司去开会的海尔集团某分公司的部门经理(女性),在与海尔集团总公司的副总(男性)见面的时候,请问该怎样握手?

指导性点评:

(1) 根据伸手次序遵循的原则:“尊者决定”。

(2) 在工作中,不讲女士优先,只论职务高低。

场景三:

四通公司采购科的张科长到联想集团参观,准备采购部分新产品,秘书引领他来到产品开发部,请问秘书怎样为他和产品开发部李经理作介绍,他们之间怎样递接名片?

指导性点评:

(1) 这是属于宾主介绍,不分男女,不论老幼,不是同一单位,不讲职务高低,客人有优先知情权。

(2) 位低者先递名片,客人为尊,主人将名片递给客人。