



项 目 三

社会交往 懂礼仪

社会交往，简称“社交”，是指在一定的历史条件下，人与人之间相互往来，进行物质、精神交流的社会活动。

社交礼仪是指在人际交往、社会交往和国际交往活动中，用于表示尊重、亲善和友好的首选行为规范和惯用形式。社交礼仪是一种道德行为规范，是对人的社交行为进行约束的条条框框，告诉你要怎么做，不要怎么做。合理使用社交礼仪表示对他人的尊重。人都有被尊重的精神需要，在社会交往活动过程中，按照社交礼仪的要求去做，就会使对方感到被尊重，从而获得愉悦，因而达到人与人之间关系的和谐。社交礼仪的根本目的是为了维护社会正常的生活秩序。没有它，社会正常的生活秩序就会遭到破坏，在这方面，它和法律、纪律共同起作用。

随着时代的进步，人际交往的日趋频繁和密切，作为交往润滑剂的礼仪也越加显得重要。讲究礼仪，遵从礼仪规范，可以有效地展现一个人的教养、风度与魅力，从而使个人的学识、修养和价值得到社会的认可和尊重。适度、恰当的礼仪，不仅能给公众以可亲可敬、可合作、可交往的信任和欲望，而且与他人的合作过程也会充满和谐。

我们日后进入社会免不了与他人打交道，掌握和运用好社交礼仪，就能从人际交往中得到信息、机遇和扶助，就可能助大家走上一条成功之路。所以学习社交礼仪、提高礼仪修养非常必要。

项目分解

- 任务一 求职应聘懂礼仪
- 任务二 办公场所懂礼仪
- 任务三 会见客人懂礼仪
- 任务四 与人沟通懂礼仪
- 任务五 拜访接待懂礼仪
- 任务六 热情待客懂礼仪

任务一

求职应聘懂礼仪

任务描述

阿敏顶岗实习马上就要结束了，凭借良好的专业基础，怀揣着梦想，她即将进入选择与被选择的求职应聘环节。如何让伯乐相中这匹千里马呢？让求职应聘的礼仪助她一臂之力吧。

任务分析

求职，是利用自己所学的知识 and 技能，向企事业单位寻求为其创造物质财富和精神财富，获取合理报酬作为物质生活来源的一种过程。应聘是对用人单位的聘用要求进行回应的一种行为。应聘的主体是求职者，客体是招聘企业。

参加应聘是用人单位与求职者沟通的重要切入点，是一次重要的人际交往。求职者在求职过程中表现出的礼仪水平，不仅反映出他的人品和修养，而且还会直接影响求职最终的结果。在求职过程中，一个仪表出众、懂得礼仪的人有更大的成功机会，更容易迈好职场生涯的第一步。因此，求职礼仪是中职学生需要学习的社会交往礼仪。

任务实施

一、面试仪容礼仪

在人与人的信息交流形式中，面谈是最有效的。求职者能否实现求职目标，关键的一步是与用人单位见面，与人事主管进行信息交流，以便使人事主管确信求职者就是用人单位所需要的人才。为了给面试官较好的第一印象，踢好成功求职的临门一脚，要注意以下礼仪。

1. 仪容整洁

要注意保持面部、头发、手部的清洁。男士应提前修面剃须，修剪鼻毛，不可胡子拉碴，邋里邋遢，并注意保持口腔清洁和口气清新。头发以短发为主，做到前不覆额、侧不遮耳、后不及领。女士最好化淡妆，把头发扎起来或盘起来，做到清新、淡雅，使人显得精神、干练。

2. 着装得体

服饰是面试中的主要视觉对象之一，在求职中起到举足轻重的作用。服装的选择要整洁大方，男士可以着西服，也可着时令性服装。着时令性服装一般要求穿长裤，上衣有领有袖（包括短袖），不得穿拖鞋。女士可以着西装，也可以是样式简洁的套装套裙、连衣裙。穿套裙时尤其要注意袜子的搭配。穿长筒袜时，袜边不能露在裙边下面，最好选择贴近肤色或灰色的袜子，尽量不穿带花纹的长袜，更不要穿脱丝的袜子。若佩戴首饰，无论男女都不要戴太贵重的和一走动就发出响声的，数量上不要超过三件，尽量做到色彩、款式简单统一。

读一读

敛发毋髻，冠毋免，劳毋袒，暑毋褻裳。

——《礼记·曲礼上》

二、面试举止礼仪

科学研究表明，一个人给他人留下的印象，7%取决于用词，38%取决于音质，55%取决于非语言交流。非语言交流的重要性可想而知。

非语言交流是指通过仪表、姿态、神情、动作来传递信息，主要有手势、目光、身姿、面部表情、服饰等，它们在交谈中往往起着有声语言无法比拟的效果，是职业形象的更高境界。非语言交流对面试成败非常关键，有时一个眼神或者手势都会影响到整体评分。比如适时微笑能显现出一个人的乐观、豁达和自信；服饰的大方得体、不俗不妖，能反映出求职者风华正茂，有知识、有修养、有魅力。这在面试官眼中会形成一道绚丽的风景，从而增加应聘者在求职竞争中取胜的筹码。所以，在面试中，恰当使用非语言交流的技巧，将有事半功倍的效果。

1. 坐姿

良好的坐姿是给面试官留下好印象的关键要素之一。进入面试室后，在没有

听到“请坐”之前，绝对不可以坐下，等面试官告诉你“请坐”时才可坐下，坐下时应道声“谢谢”。坐姿也有讲究，要“站如松，坐如钟”，坐椅子时最好坐满三分之二，上身挺直，这样显得精神抖擞。要保持轻松自如的姿势，身体略向前倾，很自然地将上身伸展开，并拢双膝，把手自然地放在上面。不要弓着腰，也不要把腰挺得过直，这样会给人留下死板的印象。不要紧贴着椅背坐，这样会显得太放松；也不要只坐在椅边，显得太紧张。两臂不要交叉在胸前，也不能把手放在邻座椅背上，或做一些玩笔、摸头、伸舌头等小动作，更不能跷起二郎腿不停地抖动。这些动作会给别人一种轻浮傲慢、有失庄重、疲惫不堪或漫不经心的印象。

2. 眼神

眼睛是心灵的窗户，恰当的眼神能体现出智慧、自信以及对公司的向往和热情。注意眼神的交流，这不仅是相互尊重的表示，还能获取更多信息，与面试官的动作达成默契。所以面试一开始就要留心自己的眼神。要全神贯注，让目光始终聚焦在面试官身上，在不言之中，展现出自信及对对方的尊重。注视的部位最好是面试官的鼻眼三角区（社交区）。目光要做到平和而有神，专注而不呆板。如果有几个面试官同时在场，说话的时候要适当用目光扫视一下其他人，以示尊重。回答问题前，可以把视线投在对方背面的墙上，但时间不能太长，两三秒钟即可。开口回答问题时，应该把视线收回来。

3. 微笑

微笑是自信的第一步，也能为应聘者消除紧张。面带微笑会使应聘者面部表情赏心悦目，提高外部形象，增进与面试官的沟通，改善与面试官的关系。面带微笑的人应聘的成功率，远高于那些目不斜视、笑不露齿、表情呆板、大大咧咧、扭扭捏捏、矫揉造作的人。所以，面试时不要板着面孔，苦着一张脸。听对方说话时，微笑着时有点头，表示自己听明白了，或正在注意听，回答问题时也微笑着从容应对。当然，微笑要讲究技巧，不宜笑得太僵硬，一切都要顺其自然。

4. 手势

说话时做些手势，加大对某个问题的形容和力度是恰当的，可手势太多也会分散人的注意力，应当适时适度。所以在面试过程中，应聘者不要有太多小动作，不要频繁耸肩、手舞足蹈，更不要抓耳挠腮、用手捂嘴说话。有些求职者由于紧张，双手不知道该放哪儿，而有些人过于兴奋，舞动双手侃侃而谈，这些都不可取。还有些人为表示关系亲近，习惯拍对方的肩膀，这是对面试官绝对不能有的动作。

读一读

毋侧听，毋噉应，毋淫视，毋怠荒。游毋倨，立毋跛，坐毋箕，寝毋伏。

——《礼记·曲礼上》

三、面试过程礼仪

一个人的言行举止直接反映他的基本素质，这也是面试时面试官考察评价的要点之一，是决定面试是否成功的关键因素。应聘者的面试行为要注意以下几点。

1. 准时到达

守时是职业道德的一个基本要求，一般应该提前5~10分钟到达面试地点。在等待的这段时间内，可熟悉环境，调整心态，并可以做一些简单的仪表准备。在等待的过程中，切忌东张西望、来回走动，更不能大声喧哗、笑闹或探视面试现场。

2. 从容进入

进入面试房间时不要紧张。不论门是否关闭，都应该先轻轻敲门，得到允许后方能进入，切忌冒失入内。入室应该整个身体一同进去，入室后，背对面试官将门关上，然后缓慢转身面对面试官，从容等待面试官安排。

3. 沉着应对

作自我介绍时，要充满自信，神态自然、亲切、随和，目光正视对方，语速不快不慢，将简历中的重点内容简洁、清晰地稍加说明，如姓名、毕业学校、专业及特长等。在与面试官互动的过程中，要正对面试官，姿态端庄，目光平视，认真聆听。当听懂或认可对方观点时，可以略略点头，对没有听清楚或不理解的问题可适当提问。回答问题前可稍作思考，然后从容对答。其间要注意保持自我介绍时的语速，可以辅以适当手势，但幅度不能过大。

4. 礼貌告别

当面试官有意结束面试时，要适时起身告辞，面带微笑地与面试官等人道别，并表示谢意。离开房间时轻轻带上门。出场时，别忘了向接待人员道谢、告辞。

拓展提高

一、求职应聘前的准备

在参加面试前，应将所需用品清理一遍，包括公文包、求职记录笔记本、应聘文件、笔、手表、应聘服饰和化妆用品等。

1. 公文包

求职时带上公文包会给人以专业人员的印象。公文包不要求很贵重，但应看上去大方典雅，大小应可以平整地放下A4纸大小的文件。

2. 笔记本

笔记本里面应记录有参加求职面试的时间、公司名字、地址、联系人和联系方式，面试过程的简单记录、跟进记录等。求职记录本应该随身携带，以便记录最新情况或随时查询。

3. 应聘文件

应聘文件即求职信、简历、身份证、个人证件照、学历证书、获奖证书等备查文件的正本和复印件。这些文件应当平整有序地装入一个资料袋，以便招聘方提出查看时，及时提供。如果没有准备，就会显得非常尴尬和不礼貌，这也是面试礼仪中最应该避免的疏漏。

4. 服饰

男士应在平时就准备好1~2套得体的西装，不要到面试前才去匆匆购买。西装应是整套两件式的，颜色应当以主流颜色为主，如灰色或深蓝色。这样在各种场合穿着都不会显得失态，选择符合求职者身份的服装，不要盲目攀比，乱花钱买高级名牌西服。用人单位看到求职者的衣着太过讲究，不符合求职者的身份，对求职者的第一印象也会打折扣。女士应准备1~2套较正规的套装，以备去不同单位面试之需。女式套装的式样可根据自己的喜好来选择。颜色鲜艳的服饰会使人显得活泼、有朝气，素色稳重的套装会使人显得大方干练。但必须与准上班族的身份相符，针对不同背景的用人单位选择适合的套装。女士还要准备化妆盒，以便在进面试室前补妆。

二、参加面试不能出现的小动作

面试中，有的应聘者由于习惯或紧张往往会下意识地做一些小动作。这些小动作会给面试官留下很糟糕的印象。要注意避免出现以下动作。

1. 边说话边拽衣角或摆弄纽扣

这个小动作很容易让面试官看出应聘者此时的紧张焦虑，给人留下不成熟、没有信心的印象。

2. 跷二郎腿或两手交叉于胸前

不停地轮换交叉双腿，是不耐烦的表现，跷着二郎腿则会让面试官觉得应聘者没有礼貌。如果把两手交叉放在胸前，那就表达出了拒绝或否决的心情。因此，求职时一定要注意坐姿端正，双脚平放，放松心情。

3. 拨弄头发

频繁用手拂拭额前的头发，会透露出应聘者太过敏感或稍有神经质，还会令人产生不被尊重的感觉。为避免这种习惯影响面试结果，最好将长发扎起来，或将头发梳理整齐，这样既显得精神，又能避免不经意间拨弄头发。

4. 夸张的肢体动作

面试时适当的手势能帮助应聘者更好地阐释自己的观点，不过动作太过活泼、夸张则会给人留下不稳重的印象。因此，面试时动作以平稳、平实为佳。

5. 眼神飘忽

两眼到处乱瞄，容易让面试官觉得这是一位没有安全感、对任何事都不抱有信任感的应聘者。最好的方法是面带微笑，眼睛看着谈话者，同时头微微倾斜。

6. 不停地看表

不论是在面谈或与人交谈时，不停地看手表，会让人产生压迫感。因此，面试时既要把握好时间，又不要频繁看表。

三、模拟面试

1. 背景介绍

某生物科技有限公司人力资源总监王小姐代表公司为企划部招聘营销企划专员。某中职学校市场营销专业毕业生小方参加了该岗位的应聘。

2. 现场模拟

王小姐问：从你的简历和求职信来看，你各方面的条件都不错，能不能谈一下你在学校求学期间有没有什么相关的社会活动经验？

小方答：我学的是市场营销专业，是班上的学生干部，经常组织同学们参加学校的集体活动，在二年级的时候被评为优秀学生干部。我也注意结合所学的专业参与相关的社会实践活动，连续两个暑假在××公司做过兼职的市场助理，并参加了该公司主持的国际商务论坛，做一些相关的联络工作。

王小姐问：为什么想到我们公司工作呢？

小方答：我在××网站看到贵公司的招聘广告，觉得我所学的专业与贵公司的职位要求相符。我还在贵公司的网站上看到贵公司将在三年内大幅度扩大营销队伍的新闻，这对于我将来在贵公司的发展是一个很好的机遇和条件。

王小姐问：你有没有考虑过自己的职业生涯规划？如果你获得这个工作机会的话，可不可以想象5年后的自己？

小方答：我的目标是努力成为企业在市场营销方面的业务骨干。虽然将来的事情有很多是不可预测的，但我相信自己在这5年里会随着公司一起成长，我在学校里的所学会随着工作经验的积累发挥作用，在营销策划业务上也会取得较大的进步。

王小姐问：你觉得你有足够的能力来完成这份工作吗？

小方答：有。虽然我现在实践经验还不足，但我在学校已经打下了比较扎实的业务理论基础，当我逐渐熟悉公司的工作环境、运作计划和操作环节后，我相信一定能胜任公司交办的工作！

王小姐问：你所期望的待遇可能超过了我们公司的预期，我们无法满足你的要求，你能接受吗？

小方答：我所提出的期望待遇与国内这个行业的职位薪酬标准相比是属于中等偏上的。具体的待遇标准还要由贵公司评估我的表现及资历后最后确定。我愿意在双方达成共识的基础上，在一定时期内接受贵公司对新进员工确定的待遇标准。

王小姐问：你有没有什么要问的？

小方答：有。请允许我询问贵公司国内营销网点管理模式及其策略是什么？

王小姐：这个问题你可以到我们公司的官方网站上去查询。方先生，由于时间的关系，我们今天的面试就到此为止。由于还有一部分候选人要进行这一轮面试，所以我们要对所有参加面试的候选人进行全面比较衡量后，才能决定聘用人

选。结果出来后，我们会及时通知你。谢谢你。

小方答：十分感谢您抽出宝贵的时间和我面谈，我从中受益匪浅。希望下次有机会再当面请教。再见！（与王小姐握手道别，并将椅子放回原处后离开。经过前台时，对引导其进入试场的工作人员说：“谢谢你，再见。”）

思考练习

1. 在求职面试的过程中，男士、女士在仪表打扮方面各有不同。请结合书中的介绍，查阅相关资料，简洁且有条理地记录在表3-1中。

表 3-1 求职面试仪表要求表

	男士	女士
仪表打扮要求		

2. 分小组进行求职面试活动。小组成员轮流当面试官和应聘者，总结自己的优点和不足，记录在表3-2中。

表 3-2 面试求职评价记录表

优点	
不足	
改进建议	

3. 请分析以下案例中应聘者失败的原因。

小刚在全国职业院校技能大赛电工电子项目中获得一等奖，并破格取得“高级工”专业技术职称。

在面试时，面试官说：“从你的简历来看，你在全国职业院校技能大赛电工电子项目

中获得过一等奖，真不简单啊！”“那算不了什么，大赛一点难度都没有，对于我来说就是‘小菜一碟’！”小刚回答道。

活动评价

在完成本次任务的过程中，我们学习了求职应聘礼仪方面的知识，请对照表3-3，进行评价与总结。

表 3-3 活动评价表

评价指标	评价结果	备注
1. 了解求职应聘的仪容礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
2. 掌握应聘过程中的礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
3. 能正确评价自己求职礼仪的表现	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
4. 能积极参加求职应聘模拟练习	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
综合评价：		

任务二

办公场所懂礼仪

任务描述

王敏经过几年的努力学习，掌握了比较系统的文秘专业的知识与技能。经过层层选拔，她终于获得了在一家大型企业接待服务部工作的机会。王敏将这一喜讯告诉了妈妈。妈妈十分高兴，同时说道：“办公室和你从前的教室是不同的，在办公室工作除了要遵守相关规章制度，还要注意讲究办公室的礼仪规矩哟！”

王敏一听，觉得妈妈说得有道理，是该学习了解一下办公室的礼仪了。

任务分析

办公室是处理公司业务的场所。办公室礼仪不仅是对同事的尊重和对公司文化的认同，也是一个人为人处事、文明素养的最直接表现。遵守办公室礼仪对树立个人、公司良好形象和促进事业发展有着重要作用，是对职场人士的基本要求。

办公室礼仪内容丰富，接打电话、迎来送往、承办会务、内部协调沟通、对外公关交往等都有各式各样的礼仪要求。

任务实施

一、办公室称呼礼仪

称呼是指人们在日常交往应酬之中，所采用的彼此之间的称谓。称呼是人际交往的开端。称呼既是表示尊重的方式，又是表示距离和角色定位的重要工具。在人际交往中，如何使用称呼，反映出自身的教养和对对方尊敬的程度，也体现着双方关系发展所达到的程度和社会风尚。

在公务交往中，对他人采用正确、适当的称呼，通常必须兼顾四项规则：一是必须符合常规，二是必须区分场合，三是必须考虑双方关系，四是必须坚持入乡随俗。

在办公室等公共场所的称呼一般有如下分类。

1. 职务性称呼

在工作中，以交往对象的职务相称，以示身份有别并表达敬意，是公务交往中最为常见的。在实践中，又具体可分为如下三种情况：一是仅称职务，例如董事长、总经理、主任等，它多用于熟人之间；二是在职务前加上姓氏，如谭董事、汪经理、李秘书等，它适用于一般场合；三是在行政职务前加上姓名，如王长江董事长、李丽经理、孙威主任等，常见于极为正式的场合。

2. 职称性称呼

对于拥有中、高级技术职称者，在不同的场合有不同的称呼，熟人之间可仅称技术职称。在一般场合可加上姓氏，比如李教授、张总工程师、王会计师等。正式场合则需要加上姓名，特别是有必要强调对方的技术水准的场合，尤其需要这么做。

3. 学衔性称呼

在一些需要强调科技或知识含量的场合，可将学衔作为称呼，以示对对方学术水平的认可和对知识的强调，如张博士。在称呼时，熟人之间可以直接称博士，一般性交往场合在学衔前加上姓氏，较为正式的场合在学衔前加上姓名，在十分正规且严肃的场合，需要在具体化的学衔之后加上姓名，即明确其学衔所属学科，如经济学博士张飞。

4. 行业性称呼

在工作中，有时可按行业进行称呼。对于从事某些特定行业的人，可以直接称呼对方的职业，如“老师”“医生”“会计”等，也可以在职业前加上姓氏、姓名。

5. 性别性称呼

对于在商界、服务行业工作的人，一般约定俗成地按性别分别称呼为“小姐”“女士”或“先生”。“小姐”一般指未婚女性，“女士”一般指已婚女性。在这类称呼前，亦可冠以姓氏或姓名。

6. 姓名性称呼

在工作岗位上对同事、熟人可称呼姓名。一般有三种情况：一是直呼其名；二是在姓前加上“老”或“小”，如小王；三是关系比较亲近的人，可以只称其名，不呼其姓。

二、办公室环境礼仪

办公场所中最应先修饰的是办公桌。办公桌是办公的集中点，是进入办公室办理公务的人员注意力最为集中的地方，办公桌摆放好了，办公环境就确立了一半。办公室中的办公桌、茶具、办公用品等这些物品的整洁程度往往体现出一个职场人的性格特征，也反映他的礼仪修养。因此，进入职场后，不仅要注重自身的打扮，也应该注意办公室的环境礼仪。

1. 办公桌摆放礼仪

办公桌要保持整洁有序，各类文件、资料整齐摆放、井井有条，私人物品应该放在自己的柜子里，每天做好桌面设备的清洁工作。有事离开自己的办公座位时，应该将椅子推回到办公桌内。

2. 办公室设备使用礼仪

一般来说，办公室的设备有公用和私用两类设备。私用设备划归自己一人使用，可以按照个人使用设备的一般习惯，维护、保管并规范操作即可。对大家共用的公用设备，则既要讲究使用的操作规程，也要注意保护好设备的清洁，同时还要遵守先来后到的使用原则。

3. 办公室用餐礼仪

由于工作需要，不可避免地会发生与同事聚餐的情况。同事们偶尔在一起用餐，可以增进同事之间的了解和沟通。其中也有一些礼仪细节值得注意。一是若使用一次性餐具，用完应该立即处理掉，不要长时间摆在桌子或茶几上。二是喝过的饮料罐，要及时丢进垃圾桶。三是有强烈气味的食品，不要带到办公室，因为气味弥散在办公室里，会影响办公环境和公司形象，也可能会由于饮食习惯不同，给其他同事带来不适。四是用餐时间不能过长，以免影响他人工作，也可避免有客人来访，措手不及。

三、办公室电话礼仪

在办公室接听电话是最频繁的事，其礼仪表现既关乎个人形象，也影响着整个企业的形象（图3-1）。



▶ 图3-1 文明接听电话

1. 接电话的礼仪

听到电话铃响最好在三声之内接听。接听时应该停止一切让对方从电话中感觉不好的动作，如正在吃东西或正与同事谈笑等。在接到电话时首先要问候，如果接听电话晚了应该向对方道歉，问候时声音要有精神。然后自报家门，对外线报哪个公司，对内线报哪个部门。

电话交谈时要配合肢体动作，如微笑、点头等，对方讲话要注意倾听，并时不时地说些“嗯”“是”“对”“好”之类的短语。回话时话筒离口的距离不要过近，声音不要过大，声调不要太高，言辞不要含糊不清。

如果是需要转接的电话，应该请客人等待并且尽快转接。如果是代听的电话，应主动询问客人是否需要留言或转告。留言要准确记录，并重复确认留言。

挂电话前要询问对方“还有什么吩咐吗”，表示对对方的尊重。若没有其他事情需要沟通时，就向对方道一声谢，说一句“再见”，等对方挂电话后，再挂下电话，挂电话的动作要轻。

2. 打电话的礼仪

一般的公务电话最好避开临近下班的时间，因为这时打电话，对方往往急于下班，很可能得不到满意的答复。公务电话应尽量打到对方单位座机，若确有必要拨打手机时，应注意避开吃饭或睡觉时间。

拨号以后，如只听铃响，没有人接，应耐心等待片刻，待铃响六七次后再挂断。否则，如对方正巧不在电话机旁，匆匆赶来接时，电话已挂断了，这就失礼了。当拨打的电话号码出错后，应向接电话者表示歉意，不要将电话一挂了事，否则也是失礼行为。

当电话接通后，可以先说一句“对不起，打扰了”或“请问这是某某的电话吗？”然后通报自己的姓名、身份。必要时，应询问对方是否方便，在对方方便的情况下再开始交谈。交谈要直奔主题，简明、扼要，不要闲聊，东拉西扯，偏离要交流的主题。要控制好通话时间，一般在3分钟以内，最长不要超过5分钟。要注意通话态度和文明用语，切不可表现出丝毫的粗鲁和暴躁。若有重要事项与客户联系时，在打电话前，先准备一个要点，既节省打电话的时间，提高沟通效率，也表现出对对方的尊重。

通话完毕时，不可贸然挂断电话。应该说一声“再见”“谢谢”，然后轻轻放下电话。

四、办公室语言礼仪

俗话说，“会说话的令人笑，不会说话的令人跳”。同样的意思，表达方式不同，后果大不一样。要注意说话的方式和礼仪，那么在办公室说话要注意些什么呢？

1. 有主见地说

管理者往往赏识那些有自己头脑和主见的员工。不管在公司是什么职位，都要有自己的头脑，敢于说出自己的想法，不要跟在别人身后人云亦云。否则就很容易被忽视，办公室里的地位也不会很高了。

2. 要低调地说

当然，发表自己的看法要注意方式和语气，不要盛气凌人。也不要说大话、夸海口。骄傲使人落后，谦虚使人进步，应该小心谨慎。

3. 要小心地说

不要把办公室当作诉说心事的地方。有一些人特别爱侃，性子又特别直，喜欢向别人倾吐苦水。虽然这样的交谈能够拉近人与人之间的距离，使同事之间很快变得友善、亲切起来，但心理学家调查研究后发现，事实上只有1%的人能够严守秘密。因此，在工作中遇到烦恼，对某个同事、上司产生意见，或者生活中出现了个人危机，比如失恋、婚变之类，最好还是不要在办公室里随便找人倾诉。

拓展提高

一、办公室空间礼仪

空间礼仪产生于人类对领域的占有欲和安全感。研究表明：人都有一个把自己圈住的心理上的个体空间，它就像一个无形的“气泡”一样为自己“割据”了一定的“领土”，一旦这个“气泡”被人侵犯，就会感到不舒服、不安全，甚至恼怒起来。这个空间犹如一个人身体的延伸，人际交往只有在这个空间允许的限度内才会显得自然。一旦冲破这个界限，就会使交往双方或某一方作出本能的反应，如手脚不自然的动作增多，眨眼的次数增加，或者挺直身体，展开双肘呈现保护姿势，致使进一步交往困难。所以在人际交往中一定要注意与他人之间的空

间距离。

人在文明社会中与他人交往而产生的关系，其远近亲疏是可以用界域的大小来衡量的。现代社会的绝大多数人，都在以下四种空间范围内交往着、活动着。

1. 亲密距离

这是人际交往中的最小间隔或无间隔，也就是通常所说的“亲密无间”。近段距离在15厘米以内，彼此可以肌肤相触，一般是恋人之间、夫妻之间、父母子女之间以及至爱亲朋之间的交往距离。而远段距离在15~44厘米，表现为挽臂招手、促膝谈心等。亲密距离有特定的情境和对象，一般属于私下情境。在社交场合、大庭广众或一般的异性之间是绝对禁止的，否则不仅不雅，还会因为非“礼”引起另一方的反感甚至发生冲突。

2. 个人距离

这是有分寸感的人际间隔，表现为较少的直接接触。一般近段距离在46~76厘米，正好能够相互握手、友好交谈。远段距离在76~122厘米，有一臂之隔，恰在可能的身体接触之外。这一距离通常为人们在交往场合所接受，任何朋友和熟人都可以自由地进入这个空间。

3. 社交距离

这是体现社交性交往或礼节性交往的人际间隔。近段距离在1.2~2.1米，一般出现在工作环境和社交聚会中。远段距离在2.1~3.7米，往往表现为更加正式交往的关系。比如，公司的领导与下属在办公室谈话往往会通过一个办公桌的间隔，表示交流的正式性和庄重性。

4. 公众距离

这是一个几乎能容纳一切人的“门户开放”的人际间隔。其近段距离在3.7~7.6米，远段距离则在7.6米以外。在这个公众的空间中，人际间未必一定要发生联系，直接沟通大大减少，人们完全可以对于这个空间的其他人“视而不见”。

二、办公室秘书着装礼仪

对于秘书来讲，好的服装质地和好的服装款式，既能够恰如其分地表现自己的身份和地位，还能增加别人的信任度和好感，显示出权威性和亲和力，便于和客户之间的沟通，更便于创造与调节办公室内的氛围，是个人及企业形象的标志。

秘书在办公室的着装应以端庄大方、稳重高雅为宜。秘书除了准备几条颇具品位的深色或浅色长裤，增加成熟和干练感觉，应更多地选择穿着裙装，因为裙装比较精神和优雅，很有职业女性的味道。但是，在选择裙装时，一定要特别注意裙子的长度，裙子的长度可视自己的腿型来决定，但过短的裙装既不方便又不雅观，绝不适合在办公室内穿。

办公室内着装色彩不能太艳，适宜的色彩是柔和雅淡的颜色，如灰色。这会给人一种舒适稳重、容易接近的感觉，而且和目前流行的办公家具的颜色也较协调。

办公室的服饰还要根据当天的天气情况、个人的情绪、当天的事务安排来设计搭配或选择。一般来说，上班服装可以是一件质地精良、手感良好、设计大方的上衣配一条垂坠的长裤，或是配一条做工考究的裙子；颜色可以是单色，也可以是同色系混搭，但全身上下以三色为限。服装色彩应协调，款式应明快，质地应柔软滑爽或有垂坠感。合体的鞋袜能增进女士一身衣着的整体美，也不应忽视。

三、办公室礼仪禁忌

办公室是和同事相处、与上司沟通、跟外界交往的地方，是一个小社会。在这个小社会里，有的人如鱼得水，有的人如履薄冰，有着天壤之别。究其原因，很大程度是对办公室礼仪的把握程度有差异。要想在工作中如鱼得水，就得注意办公室礼仪禁忌。

1. 忌推脱责任

在办公室重要工作中常常一招不慎，满盘皆输。对于上司委派下来的任务，首先不能挑三拣四。工作完成之后，如果效果不好，切忌推脱责任。说一大堆理由，最后还是要自己完成，又给上司留下不好的印象。在现在的职场里，许多都是团队工作，如果出了问题就推脱责任，把错误都归结给别人，这会让同事关系陷入恶性循环。试问，没有和谐的同事关系，团队工作怎么能顺利进行呢？

2. 忌满腹牢骚

有的人在生活中经常怨天尤人，满腹牢骚，在工作中绝不能如此。牢骚对工作不利，总是抱怨别人，抱怨各种各样的不利因素，就会导致自己消极怠工，到头来工作很难做好。职场是冷酷的，工作总是做不好，还怨气冲天，最后的结果

只能是走人。在工作时应该保持高昂的情绪状态，即使遇到不顺，或者被上司和同事误解，得不到上司的信任，也不要事事发牢骚。

3. 忌乱发脾气

人在职场，身不由己，难免会遇到不如意、不顺心的事。这时在办公室里更应该控制情绪，克制自己不发脾气，以免情绪失控。怒气冲天、说狠话、砸东西、骂人，甚至打人，一旦发生这种情况就犯了办公室礼仪的大忌，不仅形象全毁，而且会造成很难弥补的后果。

4. 忌拉小圈子、散布小道消息

办公室里关系错综复杂，切忌拉帮结派，形成小圈子。有了自己的小圈子，难免会把其他人隔离在圈子外面，这对一个有志成就大事的人来说是很不应该的。在职场中，也不能做“长舌妇”，让小道消息满天飞，这样既破坏办公室的工作氛围，也会恶化人际关系。

5. 忌高声喧哗，旁若无人

初入职场的新人基本上都是很多人共用一间办公室，有时候一伸脚就能碰到其他同事。因此，在说话时一定要顾及别人，注意说话的音量，切忌高声喧哗。

6. 忌私事

很多人在办公室往往有一点闲暇时间就上网聊天、玩游戏、用办公室电话处理私事，或者做兼职，这是很忌讳的，叫作不务正业，应该予以杜绝。任务没完成，工作还没有做好的时候，更不该如此。

7. 忌邋遢

现实中许多职场人士在平时生活中养成了邋遢的习惯，在职场和社交场合很难改掉，常常衣冠不整、容貌不洁、姿态不端、睡眼惺忪、呵欠连天或者慢慢吞吞、拖拖拉拉，给人留下不好的印象。从某种意义上说，良好的形象就意味着事业的成功，如果邋遢，对事业将有致命的影响。

8. 忌举止怪异

人们对一个人的言行举止有一个常态的认识，应该怎样、不能怎样都有约定俗成的看法。如果有与众不同或不同寻常的举动，就会被认为怪异，得不到认同。比如一个男人着装打扮女性化，说话娘娘腔，动作扭捏就很容易惹人讨厌。所以在职场中做到举止合乎常理是值得大家注意的。

思考练习

1. 阅读下面的案例，然后讨论在称呼上存在什么问题？

一位西装革履的男士进入写字间，问前台秘书小姐：“这是四方公司吗？”秘书小姐对他不理不睬。这时又有两个客户走过来，秘书小姐马上说：“李姐，王哥，我们经理正等着你们呢……”

2. 针对下面的故事，谈谈自己的看法，并记录在表3-4中。

某公司新招进的员工小张是个性情开朗、热情大方的小伙子。他喜欢和人交朋友，平时和同事交谈时喜欢拍着对方的肩，或与对方靠得很近，有时甚至凑到同事的耳朵前说话。可是过了一段时间后，小张发现同事们有些不愿意和他说话，老远看见他就找个借口走了。小张很纳闷，不知自己出了什么问题。

表 3-4 评价与建议记录表

我的评价	
给小张的建议	

3. 下面的故事对我们有哪些启示？

小陶毕业后进入了一家大公司做业务代表，直接的上司是个三十几岁的已婚男士。因为在同一个办公室工作，小陶比其他人有更多的机会接触他。他的学识和能力让小陶很是动心，他的一个眼神或一个赞美都成为小陶激动和兴奋的理由。

而这位上司好像对小陶的乖巧和努力也很赞赏，还为小陶的业务发展提供了很多别人没有的机会。小陶的工作积极性也因此有了很大的提高，恨不得天天加班，与他朝夕相处。情不自禁地找一切可能与他在一起的机会，比如吃饭、出差。遇到事情也常常身不由己地成为他的同盟者。而这位上司也常与小陶谈心、拉家常。

很快公司开始有了一些关于小陶和上司的流言蜚语，这位上司也不敢像以前那样与小陶在办公场合有说有笑了，而小陶的工作积极性也一落千丈。

年终时，人事部派人找小陶谈话，说她在公司行为不够检点，甚至有破坏别人家庭之嫌，公司征询了部门意见后决定不再与小陶续签劳动合同了。这时，小陶觉得委屈极了，而且也无处说理。

活动评价

在完成本次任务的过程中，我们学习了办公室礼仪方面的知识技能，请对照表3-5，进行评价与总结。

表 3-5 活动评价表

评价指标	评价结果	备注
1. 了解办公室的称呼礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
2. 了解办公室的环境礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
3. 了解办公室的语言礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
4. 了解办公室的礼仪禁忌	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
综合评价：		

任务三

会见客人懂礼仪

任务描述

张明职校毕业后进入一家企业做产品营销工作，经常要与客户会面，也有客户上门洽谈。为了得到客户的支持，无论是走访客户还是客户回访，都讲究会面的礼仪，需要做到对客户热情、友好。会见客人有哪些需要注意的礼仪呢？

任务分析

与他人见面，不同性质或不同国家有不同的说法，在国际政治活动中一般称接见或拜会。身份高的人士会见身份低的，或是主人会见客人称为接见。身份低的人士会见身份高的人士，或是客人会见主人称为拜见。

在商务活动中，商务人士见面一般称为会面。当商务人员在商务活动中与人会面时，一言一行是否符合社交礼仪的规范，将会直接影响到单位的形象和交际的效果。具有良好的社交礼仪的商务人士，在任何交际应酬场合都会受到交际对象的欢迎。因此，注重会面礼仪非常必要。

在商务活动中的会面礼仪主要有握手、介绍、交换名片等内容。

任务实施

一、握手的礼仪

握手是在相见、离别、恭贺或致谢时相互表示情谊、致意的一种礼节，是人与人交际时表达情感态度的一种方式（图3-2）。美国著名盲聋女作家海伦·凯勒曾写道：手



▶ 图3-2 握手



握手礼——
握手的方式

能拒人千里之外；也可充满阳光，让你感到很温暖……事实也确实如此。握手的力量、姿势与时间的长短往往能够表达出不同的礼遇与态度，显露自己的个性，给人留下不同的印象。通过握手，可以了解对方的个性，从而赢得交际的主动。

握手是一种无声的动作语言，有着丰富的内涵。一般来说，握手往往表示友好，用来沟通情感，也可以用来加深双方的理解、信任，还可以表示对对方的尊敬、景仰、祝贺、鼓励。握手既可以表现第一次见面时的激动、离别之际的不舍、久别重逢时的欣喜，还可以表现对误会消除、恩怨化解的释然。团体领袖、国家元首之间的握手则往往象征着合作、和解、和平。握手时，双方往往是先打招呼，后握手致意。

1. 握手的顺序

长辈与晚辈之间，长辈伸手后，晚辈才能伸手相握。上下级之间，上级伸手后，下级才能接握。主人与客人之间，主人宜主动伸手。男女之间，女方伸出手后，男方才能伸手相握，但如果男性已是祖辈年龄，或女性年龄在20岁以下，则男性先伸手是适宜的。如果一方忽略了握手礼的先后次序已经伸了手，对方都应不迟疑地回握。

2. 握手的方法

握手时，距离受礼者约一步，上身稍向前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，拇指张开，向受礼者握手。掌心向下握住对方的手显示着一个人强烈的支配欲，无声地告诉别人他此时处于高人一等的地位，这种傲慢无礼的握手方式应尽量避免。而掌心向里同他人的握手则显示出谦卑、毕恭。如果伸出双手去捧接，就更是显得谦恭备至了。平等而自然的握手姿态是手掌处于与地面垂直状态，这是一种最普通也最稳妥的握手方式。

握手伸右手，因为有些国家的习俗认为人的左手是脏的，伸出左手与人相握，是失礼行为。在握手前要先脱下手套，摘下帽子，但女士可以例外。握手时应双目注视对方，微笑问候、致意，不要看第三者或显得心不在焉。握手要掌握好力度，握得太轻了，对方会觉得你在敷衍；太重了，人家不但没感到你的热情，反而会觉得鲁莽。

握手的时间以1~3秒为宜，不可一直握住对方的手不放。与长者握手或男士与女士握手，握手时间以1秒左右为宜。如果要表示自己的真诚，也可较长时间握手，并上下摇晃几下。

二、介绍的礼仪

在社交和商务场合，想要结识某人，除了自我介绍，还可通过他人介绍（图3-3）。

被介绍时，一般应起立并面向对方，但在宴会桌、谈判桌上可不必起立，被介绍者只要微笑点头，相距较近可以握手，远者可举右手致意。若为尊者、长者或主人，在听到他人介绍后，应立即与对方互致问候，表示欢迎对方的热忱，如“你好！小张。”若为年幼者或宾客，当尚未被介绍给对方时，应耐心等待；当自己被介绍给对方时，应根据对方的反应作出相应的反应，如对方主动伸手，也应及时伸手相握，并适度寒暄。尊者、长者、特邀者和贵宾在社交或商务场合与其他人相遇，一般由他人来作介绍。



▶ 图3-3 他人介绍

公关礼仪人员、单位领导、东道主或与被介绍双方都相识的人，都是商务活动、接待贵宾和其他社交场合中的合适介绍人。在进行介绍时要注意以下几个礼仪问题。

1. 介绍顺序

介绍人在介绍之前必须了解被介绍双方各自的身份、地位以及双方有无相识的愿望，或衡量一下有无为双方介绍的必要，再择机行事。介绍的先后顺序应坚持受到特别尊重的一方可优先了解对方的原则，应把男士介绍给女士，把晚辈介绍给长辈，把客人介绍给主人，把职位低者介绍给职位高者，把本公司职务低的人介绍给职务高的客户，把个人介绍给团体，把晚到者介绍给早到者。在口头表达时，先称呼长辈、职位高者、主人、女士、先到场者，再将被介绍者介绍出来，然后介绍先称呼的一方。这种介绍顺序的特点是“尊者居后”，以表示尊敬之意。

2. 介绍人的神态与手势

介绍人在为他人作介绍时，态度要热情友好，语言要清晰明快。在介绍一方时，应微笑着用自己的视线把另一方的注意力吸引过来。手的正确姿势为掌心向上，胳膊略向外伸，指向被介绍者。不能用手拍被介绍人的肩、胳膊和背等部位，更不能用手食指或拇指指向被介绍的任何一方。

3. 介绍人的陈述

介绍人在作介绍时要先向双方打招呼，使双方有思想准备。介绍人的介绍语宜简明扼要，并应使用敬辞。在较为正式的场合，可以说：“尊敬的王先生，请允许我向您介绍一下……”或说：“王总，这就是我和你常提起的……”在介绍中要避免过分赞扬某个人，否则会给人留下厚此薄彼的感觉。在介绍别人时，切忌把复姓当作单姓，如不能把“欧阳明”称为“欧先生”。常见的复姓有“欧阳”“司马”“司徒”“上官”“诸葛”“西门”等。介绍人在介绍后，不要随即离开，应给双方交谈提示话题，可有选择地介绍双方的共同点，如相似的经历、共同的爱好和相关的职业等，待双方进入话题后，再去招呼其他客人。当两位客人正在交谈时，切勿立即给其介绍别的人。

三、交换名片的礼仪

名片当前已成为人们社交活动的重要工具。它是一个人身份的象征，是一个人重要的书面介绍材料。合理使用名片，可便于商务人士之间保持联络，促进业务来往。名片的递送、接收、存放也有礼仪可讲（图3-4）。



► 图3-4 递送名片

1. 名片的递送

在社交场合，名片是自我介绍的简便方式。名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片，更不要将名片视同传单般随便散发。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，并大方地说：“这是我的名片，请多多关照。”交换名片的顺序一般是“先客后主，先低后高”。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远依次进行，切勿跳跃式进行，以免给对方有厚此薄彼之感。

2. 名片的接收

接收名片时应起身，接过名片时应说谢谢，接过名片一定要看一遍，绝不要看都不看就收藏起来，可将对方的姓名、职衔念出声来，并抬头看看对方的脸，使对方产生一种受重视的满足感。然后，回敬一张本人的名片，如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前，或话题尚未结束，不必急于将对方的



递交名片的
礼仪



接收名片的
礼仪

名片收藏起来。

3. 名片的存放

接过别人的名片后不可随意摆弄，可放在桌上或放进名片夹中。若放在桌上时，不要在它上面压东西，否则会被认为不恭。若没有名片夹，也不要随便地塞在口袋里或丢在包里，可放在左胸的口袋里，以示尊重。

读一读

使者惧而失谒，跪拾谒。

——《史记·邳生陆贾列传》

拓展提高

一、索取名片的方法

1. “交易”法

“将欲取之，必先予之。”想索要别人的名片时，最省事的办法就是把自己的名片先递给对方。当你把名片递给对方时，“来而不往，非礼也”，对方一般会回赠名片给你。如果对方没带名片，会说：“对不起，我没有带名片！”那么，你可以顺势获取对方的通信方式，比如办公电话、手机号码等，达到与索取名片同样的效果。

2. “激将”法

当遇到对方地位比自己高，或者为异性时，对方有可能不会回赠名片。遇到这一情况，不妨在把名片递给对方的时候，略加说明，如“王总，认识您非常高兴，不知道能不能有幸跟您交换一下名片”。在这种情况下，对方一般都会回赠名片。如果他真的不想，出于礼貌，他会找适当的借口来推辞，这时就不要强求。

3. 谦恭法

在索取对方名片之前可稍作铺垫，以便索取名片。比如见到一位研究信息技术的专家时可以说：“认识您非常高兴，虽然我学习计算机通信已经四五年了，但是与您这种专业人士相比相形见绌，希望以后有机会能够继续向您请教，不知道以后如何联系您比较方便？”前面的话都是铺垫，只有最后一句话才是要索取对方名片的真正目的。

4. 联络法

谦恭法一般是对地位高的人，对平辈或者晚辈就不大合适。对平辈或晚辈不妨采用联络法。联络法的标准说法是：“认识您太高兴了，希望以后能有机会跟您保持联络，不知道怎么联络您比较方便？”

二、自我介绍的礼仪

人际交往中给对方留下的第一印象十分关键。第一印象将在其脑海深处形成某种持久、难以逆转的心理定式，直接关系到以后的交往。恰当的自我介绍能留给对方一个良好的第一印象。所以自我介绍常被称为人际交往的第一道门槛。过好这道门槛，要把握好自我介绍的时机和场合、形式和内容、讲究和忌讳。

1. 时机和场合

在公务交往、社会交际、会议仪式、朋友聚会、走上讲台、旅途之中乃至在公园散步等场合，对一切需要交往的人，如果没有他人代为介绍，应当主动作自我介绍。至于到陌生单位拜访、应聘求职等，更需要先开口介绍、推荐自己。

2. 形式和内容

社交活动中，当觉得有必要与对方结识，并为之建立联系时，自我介绍应包括姓名、籍贯、学历以及与交往对象某些熟人的关系等内容。如“您好。我叫张强，武汉人。我与您弟弟王晨是同学，我们一直保持联系。他告诉我，您是星科公司科研部主任”。

出于公务、工作需要的自我介绍，应将自己准确完整的信息传递出去，介绍的内容至少应包括姓名、单位、部门、职务、联系方式等信息。职务较低或者无职务者，则可报出自己目前所从事的具体工作，如“您好。我叫黄明，在汉仪科技公司的营销部工作”。

在新闻发布、讲座、报告等场合，一般由司仪介绍出席者，如需要出席者自我介绍时，内容应包括姓名、单位、职务等项。

在旅途中相识、聚会中偶遇时，如果只是萍水相逢、泛泛接触而不想深交时，可作应酬式的自我介绍，问好后，仅说出自己的姓名即可，如“您好，我叫张云强”。

一问一答也是一种自我介绍的形式。如“您好。请问怎么称呼您？”答：“您好。我叫王成。您呢？”问：“我叫李家庆。您在哪个单位工作？”这种形式适用于应试、应聘和公务交往。

3. 讲究和忌讳

自我介绍不可贸然进行。通常要先问候对方，引起对方注意和兴趣，才可进行自我介绍。当别人并不在意、甚至拒绝你时，你却前去推介自己，这是很忌讳的。同时，也忌讳只想摸对方的底细，却不愿透露自己的任何信息。一般来说，自我介绍应注意以下几点：

一是大方自然。当面自我介绍要将手放在胸前，看着对方的眼睛，向对方表达善意、友好和谦虚之意。大大咧咧、敷衍应付，会给人留下傲慢或不实在的印象。要避免下意识的小动作，如搓手、吐舌头，也不可用手指指着自己的嘴说话。

二是实事求是。对自己的头衔、职称、业绩不可夸大，自吹自擂是浅薄的表现，令人生厌。但也不必刻意自贬。为避免自夸之嫌，介绍时可用介绍信、名片作为辅助工具表明身份，比自己用嘴说会更显得谦虚、文雅。

三是谦虚谨慎。当有人介绍自己，使用了过分褒奖的溢美之词，如“权威”“大师”“泰斗”等的时候，绝不可泰然受之，应保持清醒头脑，当众纠正，为自己减压。

四是简洁明了。自我介绍要简短，三两句话即可，时间最好不超过30秒。即使是求职、应聘的自我推介，也需突出重点，不要大讲自己的生活、工作细节，剖析自己的性格，啰唆、喋喋不休者，成功概率小。

五是注意风度。在正式社交场合，自我介绍应当严肃，一本正经，如在新闻发布会上可以这样介绍：“各位，早上好。我是××公司新闻发言人×××。现在发布几条信息，之后我愿回答大家的提问。”在聚餐、酒会等交际场合，就不一定那么拘谨，自我介绍常常以轻松、幽默的语调进行。

三、行握手礼的时机

行握手礼的时机通常取决于交往双方的关系，现场的气氛以及当事人的心情等多种因素。一个人要想在人际交往中显示自己的素养和礼貌，必须把握好何时应当握手，何时可以不必握手。

1. 不握手就失礼的场合

当遇到较长时间没有见过面的熟人，应当握手以示久别重逢的喜悦。在比较正式的场合与人道别，应当握手以示自己的惜别之意和珍重友情之心。在居所、办公室或者其他以本人为东道主的社交场合，迎接或送别来访者的时候，应当与对方握手，以示欢迎或惜别之情。拜访他人之后，临别时应与对方握手以示感谢

接待和再会之意。在被介绍给不相识的人时，应当与此人握手以示自己乐于结识新朋友之意。在社交场合，偶然遇到长辈、上司、同事、同学、朋友时，应当与之握手以示自己很高兴与他们不期而遇。当他人给予自己一定的帮助、鼓励或支持时，应当与之握手以示衷心的感谢。在他人生日、结婚、生子、升学、晋升、乔迁的喜庆时刻，应当握手以示祝贺之意。当他人向自己表示恭喜、祝贺之时，应当与之握手以示感谢；向他人表示理解、支持或肯定时，与之握手可表示自己的真心实意。

2. 不必握手的场合

当对方正在忙着其他事，比如打电话、喝饮料，或者主持会议、与人交谈时不必握手；若对方手部负伤、手里拿着东西或与自己的距离较远，可不握手。

3. 握手的禁忌

在不同的地区、民族，由于风俗习惯不同，握手也有禁忌：一忌用左手相握，尤其是和阿拉伯人、印度人打交道时要牢记，因为在他们看来左手是不洁的。在与基督教信徒交往时，要避免两人握手时与另外两人相握的手形成交叉状，这种形状类似十字架，在他们眼里这是很不吉利的。二忌在握手时戴着手套或墨镜，只有女士在社交场合戴着薄纱手套握手，才是被允许的。三忌在握手时，另外一只手插在衣袋里或拿着东西。四忌在握手时面无表情、不置一词，点头哈腰，过分客套或者滔滔不绝地说个不停。五忌在握手时仅仅握住对方的手指尖，正确的做法是要握住整个手掌，即使对异性也要这么做。六忌在握手时把对方的手拉过来、推过去或者上下左右抖个没完。七忌拒绝和别人握手。即使遇到自己手部有伤、有油腻污渍或手里拿着东西一时放不下等不便于握手的情况，也要向对方表示歉意，说一句“对不起，现在不方便”，以免造成不必要的误会。

思考练习

1. 阅读下面的故事，想一想对自己有什么启示。

有一次，某代表团来华访问。为期一周的访问活动相当顺利，每天都有专人陪同，精心照料代表团成员的饮食起居。在他们即将离华的前一天晚上，接待单位特地准备了一场小型宴会为代表团饯行，谁知席间，当问到代表团团长此行有何感受，对接待是否满意时，对方回答说：“你们的工作做得非常好，这几天我们都感觉很充实，但是，有一位先生似乎对我有意见，这让我很不开心。”话毕，对方用眼神示意坐在邻桌的一个小伙子。

小伙子吓了一跳，一边矢口否认一边也觉得很委屈。原来，小伙子每次与对方握手时，只是象征性地轻轻握一下，并且在握手时眼睛还看着其他地方。就是这个细节让代表团团长很不开心。因为在外宾看来，这样握手说明对方对自己很不重视或者很有意见。

2. 模拟在不同的场合进行自我介绍，记录在表3-6中。

表 3-6 不同场合的自我介绍

场合	介绍内容
向高端客户 推介产品时	
向同行介绍时	
公司联欢会上	

3. 两人一组，扮演不同的身份，进行握手练习。

活动评价

在完成本次任务的过程中，我们学习了会面礼仪方面的知识 with 技能，请对照表3-7，进行评价与总结。

表 3-7 活动评价表

评价指标	评价结果	备注
1. 了解介绍的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
2. 了解递送名片的礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
3. 了解握手的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
4. 能够积极、大胆地开展模拟练习	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
综合评价：		

任务四

与人沟通懂礼仪

任务描述

田苗从学校毕业后进入职场，陌生的环境、忙碌的工作使她的生活少了往日校园里的欢声笑语。如何在工作中寻找快乐，从而提高工作效率呢？先入职场的学长们的经验是要与同事、客户开展良好的沟通，建议她学习必要的沟通礼仪和沟通的方法。

任务分析

沟通是人与人之间进行信息及思想的交流与传播的重要方式。顺畅的沟通能够建立良好的人脉关系，使大家在职场中与上级或者下级、同事或者客户打交道的时候游刃有余，达到事半功半的效果，也能使大家在紧张繁忙的工作中感到充实和愉悦，有一个好心情度过每一天。

沟通是一种技能，需要讲究礼仪和方法，需要一个人充分发挥自身的知识水平、表达能力和行为能力。沟通礼仪是一门艺术，它和所有的艺术一样，可以通过实践体验得到提高。

任务实施

一、言谈的礼仪

在人际交往和社交中，交谈是必不可少的。而语言有美丑、文野之分，同样一种意思，话有三说，说得好能温暖人心，融洽人际关系，提高交际效能，促进事业成功；说得不好不仅伤人心，而且会败坏社会风气，使人与人之间冷淡、刻薄起来，甚至招来灾祸。正如古人所说：“舌为利害本，口是祸福门”“良言一句

三冬暖，恶语伤人六月寒”。谈话中的礼仪要注意以下几点。

1. 表现得体

谈话时态度要诚恳、自然、大方，精力集中，目光正视对方，不能东张西望和兼做其他事情，语言要文明得当，语气要和气亲切。

2. 注意倾听

在交谈的过程中，要注意倾听对方说话，以耐心鼓励的目光让对方把话说完，自己不时应以“噢……唔……是吗……”等作回应，不要轻易打断或插话。如果因未听明白或需要进一步了解情况必须插话时，可以使用“请等一等，让我插一句”“请允许我打断一下”“请让我提一个问题”等措辞先征得对方同意。这样可以避免对方以为你轻视他或者不耐烦之类的误解。

3. 举止文雅

对长辈、师长、上级说话，要注意礼貌；对晚辈、学生、下级谈话则要注意平易近人，平等相待；男女之间谈话要词句文雅，对异性不能开过分的玩笑，特别是对不熟悉的异性；在公共场所说话要文雅让人。谈话时可辅以手势，但不可用手指指人，不可幅度过大，不可指手画脚。如果同时与几个人一起谈话，要当好主角，照顾到在场的每一个人，不要把注意力只集中在自己感兴趣的一两个人身上而冷落了其他人。碰到意见不一致时，应保持冷静，尽量避免正面语言冲突。不是非坚持不可的时候，最好的办法是回避话题，一笑了之，待以后选择时机再进行沟通。不必得理不让人，更不能强词夺理，弄得不欢而散。

4. 把握分寸

要注意说话的长短和频率。不要只顾自己说话，滔滔不绝，使对方没有应答的机会。一般是自己一个意思说完了，就得让对方提问或答复。如果他人连提问或答复的权利也被剥夺了，就没有兴趣跟你谈话了。同时也不要太沉默，如果在交际场合少言寡语，不仅达不到沟通的目的，而且可能使别人误会你是个懦弱胆怯或性情高傲的人。

在谈话中，要注意避免自我吹嘘。适当地夸张一下可以加强谈话的效果，但总是喜欢夸耀自己的成就，老是表现自己的才能，那就很容易使别人产生厌恶的情绪。

要注意不要随便插话。有些人在别人说话还未结束时，喜欢随意插嘴，表示自己领悟得快、聪明或表示自己比说话者知识更广博、见解更高明。这种人给人的感觉是没礼貌、没教养，同样会引起别人的厌恶。

要注意不要多用“我”字。在与他人谈话的过程中，除非对方要求你谈自己

所做之事，否则不要老以自己为中心，句句不离“我”字，应适当地关心对方和对方的亲友，多谈和对方有关或对方所感兴趣的事。

读一读

凡与大人言，始视面，中视抱，卒视面，毋改。众皆若是。若父，则游目，毋上于面，毋下于带。若不言，立则视足，坐则视膝。

——《仪礼·士相见礼》

二、赞美的礼仪

赞美是人际关系中非常重要的润滑剂，它能够打破人际间的僵局，创造出新的人际局面。每个人都有他的亮点，要善于适时赞美。只要你的赞美出于真诚，没有一个人会拒绝。赞美会使你在群体中的人际关系更加和谐。赞美他人时应注意做到如下几点。

1. 要真诚

这是赞美的先决条件。只有名副其实、发自内心的赞美，才能显示出它的光辉、它的魅力。赞美的内容应该是对方拥有的、真实的，而不是无中生有的，更不能将别人的缺陷、不足作为赞美的对象。比如，对一个嘴巴大的人，你夸他：“瞧，你的小嘴多可爱！”或对一个胖子说：“呀，你多苗条！”还有比这更糟糕的赞美吗？这种赞美不但不会换来好感，反而会使人反感，造成彼此间的隔阂、误解，甚至反目。赞美要真正发自肺腑，情真意切。言不由衷的赞美无疑是一种谄媚，最终会被他人识破，只能招来他人的厌恶和唾弃。

2. 要适时

要把握赞美的时机，做到恰到好处。当发现对方有值得赞美的地方，要及时大胆地给予赞美，千万不要错过机会。在别人成功之时，送上一句赞语，就犹如锦上添花，其价值可“抵万金”。当人们考了好成绩、评上先进、受到奖励的时候，心情会格外舒畅，如果能再听到一句真诚的赞美，其欣喜之情可想而知。

3. 要适度

赞美尺度的掌握将直接影响赞美的效果。恰如其分、点到为止的赞美才是真正的赞美。使用过多的华丽辞藻、过度的恭维、空洞的吹捧，只会使对方感到不舒服、不自在，甚至难受、肉麻、厌恶，其结果是适得其反。假如同事歌唱得不错，你对他说：“你唱歌真是全世界最动听的。”这样的赞美只能使双方都难

堪，但若换个说法：“你的歌唱得真不错，挺有韵味的。”你的同事一定很高兴，说不定会情不自禁一展歌喉为你送上一曲呢！所以赞美之言不能滥用，赞美一旦变成吹捧，赞美者不但不会收获交际成功的微笑，反而要吞下被置于尴尬地位的苦果。

三、道歉的礼仪

当因为过失、错误或者不经意间给他人带来不便、不快、损失或伤害，无论程度如何都应当道歉，这是一种礼节。你也许会说，这很容易，一句“对不起”就全部搞定了。是的，“对不起”是最常用的道歉方式，当你的购物车不小心撞到了别人，或者你忘记了别人的名字的时候，这种道歉是很合适的。可是当遇到更复杂的情况时，怎样道歉才能使自己有效脱离困窘，获得他人谅解并和好如初是大有学问的。

1. 承担责任

如果你的行为妨碍或损害了别人，给别人带来不愉快，无论是有意还是无意，无论有无其他客观原因，在道歉时首先要自责，只有勇于承担责任，承认过失才是真心的道歉。因为大多数时候，我们的过失往往并不是真正做错的那件事情，更主要的原因是影响到了他人。比如当你与别人约会时迟到了，迟到的原因是由于堵车，可以说这不是你的错。但对于与你约会的人来说，可能正由于你的迟到耽误了他的时间而感到恼火，这时候，一句“对不起，我对我没有尊重您的宝贵时间感到抱歉”比“刚才堵在路上了，我忘记打电话告诉您”，会更让对方谅解和释然。如果迟到的人把责任推到了客观原因上，则可能增加对方对你的埋怨。

2. 不找借口

当你的行为冒犯了别人时，从你的角度讲，也许不全是你的错，可能真的是有一些误会或者客观因素掺杂其中。但在道歉的过程中，过多地强调客观，做多余的解释只会让对方感到你在找借口推卸责任，没有诚意。所以道歉时，要把话语集中到给对方造成的影响上，不要做不必要的过多解释。如果一定要解释，也要以承认自己错误的部分并且承担这个责任为前提。更不能在道歉的话语中有责怪对方的意思，如“我很抱歉，你和我在一起似乎并不是很快乐”，或者“我很抱歉，对于这件事你竟会如此疯狂”。要牢记“道歉不是一种为自己狡辩的伎俩，更不能用来骗取别人的宽恕”。

3. 情感预警

在道歉的过程中，要从对方的角度思考问题，充分考虑对方的感受，让对方看到你认识错误的深度，从情感上理解你，从而挽回错误带来的损失。可以这样说：“我知道你对我很失望”“我没有要给你找麻烦的意思”“我知道你现在对于我的事情很生气”“我知道这些数据对于你的报告不可或缺，你好像已经因为这个而一团糟了”“我知道你在等我”等。

4. 试着补救

有些错误是不难补救的，但在道歉的时候仍要着重于自己先前犯的错误。有些事情很难挽回，这时候就要尽全力试着弥补，其中确保以后绝不会再犯同样的错误是一种很有效的补救方法。可以这样说：“我已经重做了数据表所以不会再出现错误了，并且制定了一个补救计划以挽回损失”“这里有几个我已经想到的补救措施”，还有一种方法是询问对方自己还能够做些什么来弥补错误。如“我还能够做些什么来挽回你对我的信任”“你能否帮我想一些能让我不再犯同样错误的措施”“你看我还能做些什么来改善现在的状况”“还有没有更好的办法来解决”等，注意，“对于这件事你还想要我做什么”，在这种情况下可不是个好说法。

四、反驳的礼仪

反驳一般是指在人际交往活动中由于对某个问题产生意见分歧，为了明辨是非、真伪得失针对对方的观点所展开的争辩。反驳他人的意见实际上就是对他的观点提出否定，这可能会让对方十分不悦，难以接受。同时，反驳是思想上的交锋，观念上的碰撞，而不是人身攻击。所以，反驳他人必须考虑到对方的感情，并妥善地加以处理、得体地反驳，这样才会收到较好的效果。

1. 言之有理，合乎逻辑

反驳是为了澄清模糊认识，纠正认识偏差，决不能强词夺理、胡搅蛮缠。在对他人进行反驳时，首先在语言表达上要合乎逻辑，不能不着边际地乱说一通。其次，应当有比较充分的理由或论据，决不能在不占有任何佐证材料的基础上空发议论。

2. 方式灵活，言语温和

从方式上看，应当力求采取一些机智灵活、婉转温和的方式来反驳对方，最好不要发生激烈争辩，更不能苛责他人。在措辞上，应力求得体，本着商讨问

题、达成共识的原则来反驳对方，不应生硬尖刻。

3. 先肯定，再否定

在反驳他人的观点时，人们往往容易陷入一个误区，即一开始就把双方分歧的部分突出出来，这样很容易使彼此忽视了已形成共识的部分，从而更加对立，导致争论升级。如果采用“先同后异”的方法，或许更能够使双方取得统一的意见。

4. 不以势压人，知错便改

反驳是为了澄清事理，要本着“对事不对人”的原则，决不能以势压人，硬要对方接受自己的观点，更不能以不文明的举止来攻击、刺激对方。如果在交谈辩驳的过程中，随着认识的不断深入，发现是自己在认识上出现了偏差，绝对不能抱着“死不认账”的态度，而要有勇气承认自己的错误，及时主动地平息争辩。

拓展提高

一、与上司沟通

能够与上司进行良好的沟通是好职员必备的能力，但是能够做到这一点并不简单。与上司沟通一般要注意如下四点。

1. 认清角色定位

在与上司沟通时，要注意说话时的语言和态度，不论谈论什么、做什么，都得尊重他的权威。同时也要认识到上司也是人，不是神，也需要与人沟通，所以要有勇气与之沟通，不要畏缩拘谨甚至逃避。意识到你们双方的角色后，沟通的大方向就不会错。

2. 了解上司的特点

你的上司是一个什么样的人？如果你的上司有些固执，固执的人往往不可能在短时间内接受别人的意见。因此，沟通的时候，千万不要把你的观点直接明确地告诉他，而要采取迂回战术，通过各种例子或事实来说服他，或者采取暗示的方式，这样他就容易能接受。此外，在给这样的上司打电话谈论问题时要注意把握时间的长短，不要寄希望于10分钟内就能把他“搞定”。

还有一些上司非常追求完美，做事情力求达到百分之百完美的程度，不容许有任何的差错。与这样的人沟通时，要把握好沟通目标的分寸，万一不行，要及时改变目标。

有些上司非常内向，跟他说话时，他好像没有什么反应。其实，这样的上司往往在心里面已经有自己的想法，只是你察觉不到罢了。跟内向的上司沟通，一定要注意观察他的言语、动作等微小细节，因为内向的人在细节上往往会把自己真实的想法表露出来。如果上司的价值观与你不同，要尊重他的价值观。每个人的价值观不完全一样，跟人沟通最大的障碍就是以自己的价值观权衡别人。不要以为自己认为某件事情有价值，别人也跟你一样持有相同的观点。

3. 以公司利益为核心

与上司沟通时，沟通的立场很重要。对于上司来说，如果你说话的立场完全是站在公司这一方，从为公司赢得利益的角度来跟他交流，相信你的上司不会持太大的反对意见。当上司不同意你的说法时，你就要考虑到你是否在一厢情愿地站在自己的角度考虑问题，就要及时调整沟通立场。

4. 做好充分准备

与上司沟通要考虑周全，需要汇报什么，有什么请求，如果上司不满意或不同意还可以采取什么策略等，最好把想向上司汇报的东西先写在纸上，避免疏漏和差错。

二、与同事沟通

跟同事之间，由于各人性格、工作性质、工作侧重点的不同，平时的小矛盾难免存在，还可能存在一些利益方面的冲突，这就让沟通变得复杂。那么在工作中如何使沟通变得更顺畅呢？

1. 明辨角色

沟通的时候，最重要的仍是弄明白双方的角色关系，是单纯的同事还是朋友的关系，利益是否一致。然后再确定沟通方法和策略。在有利益冲突的情况下，一定要考虑到对方的利益所在，才能让沟通变得顺畅。而在现实中有冲突的双方一般都会更多地考虑自己的利益，抢着表达自己的意思，却忽略对方的意见。那么，当对方没有什么感觉或者反感的时候，沟通就无法顺利进行了。

2. 了解对象

同事之间沟通，要对对方为人处世的态度和个性特点有所了解，做到方法得当，有的放矢。比如对方较敏感，那么在沟通时很容易形成对某些事不满意，这种不满可能当时就表现出来，但更多的是在其他事情上表现出来。对这样的人最好是进行面对面地直接沟通，开诚布公地把真实想法都说出来，看对方的反应是

什么，究竟需要怎么样，才会满意。假如选择暗示、试探等间接方式，很容易令对方误解，适得其反。

3. 控制情绪

当沟通遇到障碍的时候，特别是当遇到不如意或不公平待遇，情绪受到刺激的时候，往往不能保持冷静的心态去对待沟通。如果发生这样的情况，重要的一点是要控制住情绪，避免因激动发生过激行为使沟通进一步恶化。如果能在沟通前，把要说的话，先从脑子里过一遍，也许会保险一点。如果你是一个情绪波动非常大的人，在和别人说话时，不妨用一些强制手段，如数数的方式，来调整心情，为理智反应争取时间。换用专业的话来说就是，当人们出现沟通障碍时，情绪的反应速度会比理智的反应速度要快。

三、与下属沟通

一般来说，相当多的上司追求完美，总希望布置给下属的所有工作都能够及时、有效、高标准地完成。事实上，凡事都要求百分之百完美是不现实的，可以说这是一个缺点。要知道，追求完美的人，自我价值感都很低，他们对每一件事情都追求完美。比如，他会在做某件事情之前计划好应达到的程度，但是当他达到这个程度时，受其追求完美思维习惯的影响，他会发现这件事情这儿做好了，那儿却还差一点……如此一来，不论做什么事情，他都找不到自我价值感。所以说追求完美的人，会不断地否定自己，压力会不断加大。调查发现，追求完美的人，其内在心理机制是惩罚，而惩罚会导致一个人心理退缩，倒不如进行自我激励和自我肯定。因此，作为上级，如果意识到自己是一个追求完美的人，一定要改善，当下属已经做得相当不错的时候，就要加以肯定，不要求全责备。这样才能有效地跟下属沟通。这种改善，其实不光是为了下属，也是为了自己，为了让自己也得到肯定。

1. 尊重下属

尊重是礼仪的本质。要和下级有良好的沟通首先必须尊重他们，平等、公平地对待他们，注意倾听每一个人的看法和意见，当下属有不对或者与自己意见相左的时候，要站在对方的角度去思考，做好耐心的说服教育或指导工作。否则关系紧张，达不到沟通的目的。

2. 弄清性格

上司跟下属沟通时，也要掌握好下属的性格特点，了解下属的办事效率，这

样，分配工作才恰当，也为提高工作效率作好铺垫。另外在与下属进行沟通的时候，要考虑所采取的方式是不是能够令对方接受，一定要善于发现下属的情绪问题，不让他们把情绪积压起来。有些人可以严肃地当面指出他的错误，有些人则需要用比较含蓄的方式来跟他沟通，尤其是对情绪控制比较脆弱的人，更应如此。

3. 定位角色

上司跟下属沟通时还要注意一个角色转换的问题。什么时候跟下级是同事关系，什么时候跟下级是朋友关系，这得分清楚。否则，角色的混乱会引起沟通的混乱和无效。当然，对于刚刚接管一个部门的领导，需要一段时间来强化自己的角色。

思考练习

1. 在班级开展“戴高帽”的活动，具体要求如下：

- (1) 选择同桌为“戴高帽”的对象；
- (2) 夸奖同桌的优点时态度必须真诚，不能毫无根据地吹捧；
- (3) 将夸奖同桌和同桌夸奖自己的内容、感受记录在表3-8中。

表 3-8 “戴高帽” 活动记录表

	夸奖的内容
同桌	
自己	
被同桌 夸奖的感受	

2. 阅读下面的案例，想一想如果你是小贾，应该如何处理。

小贾是公司销售部一名员工，为人比较随和，不喜争执，和同事的关系处得都比较好。但是，前一段时间，不知道为什么，同一部门的小李老是处处和他过不去，有时候

还故意在别人面前指桑骂槐，对跟他合作的工作任务也都有意让小贾做得多，甚至还抢了小贾的好几个老客户。

起初，小贾觉得都是同事，没什么大不了的，忍一忍就算了。但是，看到小李如此嚣张，小贾一赌气，告到了经理那儿。经理把小李批评了一通，从此，小贾和小李就彻底成为一对“生冤家、死对头”。

活动评价

在完成本次任务的过程中，我们学习了沟通礼仪方面的知识 with 技能，请对照表3-9，进行评价与总结。

表 3-9 活动评价表

评价指标	评价结果	备注
1. 了解言谈的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
2. 了解赞美的礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
3. 了解道歉的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
4. 了解反驳的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
综合评价：		

任务五

拜访接待懂礼仪

任务描述

张明从营销专业毕业后，顺利进入一家公司当上了营销人员。作为营销人员，拜访新老客户是张明的重要工作内容之一。在拜访客户的过程中，需要注意哪些礼仪呢？这真是需要学习的重要一课。

任务分析

拜访又称拜会，是指前往他人的工作单位或住所进行会晤、探望对方，进行接触与沟通。不论是公务交往还是私人往来，拜访都是社会交往中人们常用的一种方式。

在商业活动中，需要拜访陌生的新客户，也需要拜访熟悉的老客户。在拜访客户的过程中，做到有礼有节，不仅可以使客户对拜访者产生良好的印象，而且还为与客户进一步交往奠定良好的基础。

任务实施

一、拜访前的准备

拜访是商务社交中最普遍的一种交际形式，在拜访客户前，一定要做准备。有句古话说得好：不打无准备之仗。商务拜访前同样需要做好充分准备。

1. 预约拜访时间

拜访之前必须提前预约，这是最基本的礼仪。一般情况下，应提前三天给拜访者打电话，简单说明拜访的原因和目的，确定拜访时间，经过对方同意以后才能前往。拜访时间约定后不要轻易失约或迟到，若因特殊情况不能前去，一定

要设法通知对方并表示歉意。尽可能避开休息日和周一上午、周五下午去拜访客户，其他时间去拜访客户时应比客户上班时间晚一个小时。

2. 明确拜访目的

拜访必须明确目的，出发前对此次拜访要解决的问题应做到心中有数。例如，你需要对方为你解决什么，你对对方提出什么要求，最终你要得到什么样的结果等。这些问题的相关资料都要准备好，以防万一。

3. 拜访仪表准备

拜访仪表准备不可忽视。肮脏、邋遢、不得体的仪表，是对被拜访者的轻视。被拜访者会认为你不把他放在眼里，对拜访效果有直接影响。一般情况下，登门拜访时，女士应着深色套裙、中跟浅口深色皮鞋配肉色丝袜；男士最好选择深色西装配素雅的领带，外加黑色皮鞋、深色袜子。

二、拜访中的礼仪

在拜访的过程中，把握交往的礼仪分寸，有利于给拜访对象留下良好而深刻的印象。

1. 时间观念

拜访他人可以早到却不能迟到，这是一般的常识，也是拜访活动中最基本的礼仪之一。早些到可以利用富裕的时间整理拜访时需要用到的资料，并正点出现在约定好的地点。迟到是失礼的表现，不但是对被拜访者的不敬，也是对工作不负责任的表现，被拜访者会对你产生不好的看法。

值得注意的是，如果因故不能如期赴约，必须提前通知对方，以便被拜访者重新安排工作。通知时一定要说明失约的原因，态度诚恳地请对方原谅，必要时还需约定下次拜访的日期、时间。

2. 先通报后进入

到达拜访地点后，如果没有直接见到被拜访对象，拜访者不得擅自闯入，必须经过通报后再进入。一般情况下，前往大型企业拜访，首先要向负责接待的人员说明自己的身份，待对方安排好以后，再与被拜访者见面。若被拜访者身处某一宾馆，而拜访者已经抵达宾馆，此时切勿鲁莽直奔被拜访者所在房间，而应该由宾馆前台接待打电话通知被拜访者，经同意以后再进入。

3. 举止大方

见面后，打招呼是必不可少的。如果双方是初次见面，拜访者必须主动向对

方致意，简单地作自我介绍，然后热情大方地与拜访者行握手之礼。如果双方已经不是初次见面了，主动问好致意也是必需的，这样可显示出自己的诚意。见面礼行过以后，在主人的引导之下，进入指定房间，待主人落座以后，自己再坐在指定的座位上。

4. 开门见山

在谈话的过程中，切忌啰唆，简单的寒暄是必要的，但时间不宜过长。因为，被拜访者可能有很多重要的工作等待处理，没有太多时间接待来访者，这就要求谈话要开门见山，简单的寒暄后直接进入正题。

当对方发表自己的意见时，打断对方讲话是不礼貌的行为。应该仔细倾听，将不清楚的地方记录下来，待对方讲完以后再请求就不清楚的地方给予解释。如果双方意见产生分歧，一定不能急躁，要时刻保持沉着冷静，避免破坏拜访气氛，影响拜访效果。

5. 把握拜访时间

在商务拜访过程中，时间为第一要素，拜访时间不宜拖得太长，否则会影响对方其他工作的安排。如果双方在拜访前已经设定了拜访时间，则必须把握好已商定的时间，如果没有对时间问题作具体要求，那么就要在最短的时间里讲清所有问题，然后起身离开，以免耽误被拜访者处理其他事务。

拜访结束时，如果谈话时间已过长，起身告辞时，要向主人表示歉意。出门后，回身主动与主人握别，说“请留步”。待主人留步后，走几步再回首挥手致意并说“再见”。

三、接待拜访者的礼仪

接待拜访者的礼仪表现，不仅关系到自己的形象，还关系到企业的形象。所以，接待拜访者的礼仪历来都受到重视。

1. 主动热情

对来访者，应起身握手相迎，对上级、长者、客户来访，要起身上前迎候。对于不是第一次见面的同事、员工，可以不起身。如果自己有事暂不能接待来访者，要安排助理或相关人员接待客人，不能冷落了来访者。

2. 认真倾听

来访者都是有事而来，因此要尽量让来访者把话说完，并认真倾听。对来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再回答，对一时不能作答的，要约定

一个时间后再联系。对能够马上答复的或立即可办理的事，应当现场给予明确答复，不要让来访者等待，或再次来访。

3. 举止得体

正在接待来访者时，若有电话打来或有新的来访者到来，应尽量让助理或其他同事接待，以避免中断正在进行的接待。对来访者的无理要求或错误意见，应有礼貌地拒绝，而不要刺激来访者，使其尴尬。要结束接待，可以婉言提出，也可用起身等体态语言告诉对方本次接待就此结束。

拓展提高

一、营销人员拜访客户的法则

拜访客户是营销人员最基础最日常的工作，例如市场调查、新品推广、销售促进、客户维护等都需要拜访客户。拜访客户不但要遵循礼仪，还有一定的拜访法则。

1. 开门见山

初次和客户见面时，在对方没有接待其他拜访者的情况下，可用简短的话语直接将此次拜访的目的向对方说明，比如向对方介绍自己是哪个产品的生产厂家，是来谈供货合作事宜，还是来开展促销活动，需要对方提供哪些方面的配合和支持等。

2. 突出自我

在拜访时必须想办法突出自己，赢得大多数客户的关注。首先，不要吝啬名片。每次去客户那里时，除了要和直接接触的关键人物联络，同样应该给采购经理、财务工作人员、销售经理、卖场营业人员甚至是仓库收发这些相关人员，都发放一张名片，以加强对方对自己的印象。

其次，在发放产品目录或其他宣传资料时，有必要在醒目的地方标明自己的姓名、联系电话等主要联络信息，并以不同色彩的笔迹加以突出。

3. 察言观色

在拜访客户时，常常会碰到对方不耐烦、不热情地对拜访者说：“我现在没空，我正忙着呢！你下次再来吧。”出现这种情况时，拜访者可耐心等待，或找准时机帮对方做点什么。

4. 找准对象

如果多次拜访了同一家客户，但会谈始终没有成果，如价格敲不定、协议谈不妥、促销不到位、销量不增长、收效甚微等。这时，就要反思：是否找对了人。一定要搞清，对方是采购经理还是一般的采购员。不同事件要拜访不同职位的人。比如要客户购进新品种，必须拜访采购人员；要客户支付货款，必须采购和财务人员一起找。

5. 端正心态

客户的拜访工作是一场持久战，很少能一次成功，也不可能一蹴而就、一劳永逸。营销人员既要发扬走千山万水、吃千辛万苦、说千言万语、想千方百计为拜访成功的“四千精神”；还要养成客户拒绝，都是我的“错”的良好心态，为每次失败总结教训。只要能锻炼出对客户的拒绝“不害怕、不回避、不抱怨、不气馁”的“四不心态”，营销人员离成功又近了一大步。

二、拜访外国友人的礼仪

在走访外国友人时，需要严格遵守的礼仪规范主要涉及以下六条。

1. 有约在先

拜访外国友人时，切勿未经约定便不邀而至。尽量避免前往其私人住所进行拜访。约定的拜访时间应当避开节日、假日、用餐时间、过早或过晚的时间，及其他一切对方不方便的时间。

2. 守时践约

这不只是为了体现个人信用，提高办事效率，而且也是对交往对象尊重友好的表现。万一因故不能准时抵达，务必及时通知对方，必要的话，还可将拜访另行改期。在这种情况下，一定要记住向对方郑重其事地道歉。

3. 进行通报

进行拜访时，倘若抵达约定的地点后，未与拜访对象直接见面，或是对方没有派人员在此迎候，则在进入对方的办公室或私人住所的正门之前，先向对方进行一下通报。

4. 登门有礼

切忌不拘小节，失礼失仪。当主人开门迎客时，务必主动向对方问好，互行见面礼节。倘若主人一方不止一人，则对对方的问候与行礼，在先后顺序上必须合乎礼仪惯例，把握先尊后卑、由近而远的原则。在此之后，在主人的引导下，

进入指定的房间，切勿擅自闯入，在就座之时，要与主人同时入座。倘若自己到达后，主人处尚有其他客人在座，应当先问主人，自己的到来会不会影响对方。为了不失礼仪，在拜访外国友人之前，就随身携带一些备用的物品，主要是纸巾、擦鞋纸、袜子与爽口液等，简称为“涉外拜访四必备”。入室后的“四除去”是指摘掉帽子、墨镜、手套和外套。

5. 举止有方

在拜访外国友人时要注意自尊自爱，并且时刻以礼待人。与主人或其家人进行交谈时，要谨慎选择话题。切勿信口开河，出言无忌。与异性交谈时，要讲究分寸。对于在主人家里遇到的其他客人要表示尊重，友好相待。不要在有意无意间冷落对方，置之不理。若遇到其他客人较多时，要以礼相待、一视同仁。切勿明显地表现出厚此薄彼，本末倒置，将主人抛在一旁。在主人家里，不要随意脱衣、脱鞋、脱袜，也不要大手大脚、动作嚣张。未经主人允许，不要在主人家中四处乱闯，随意乱翻、乱动、乱拿主人家中的物品。

6. 适可而止

在拜访他人时，一定要注意在对方的办公室或私人居所里停留的时间长短。从总体上讲，应当具有良好的时间观念。避免因为自己停留的时间过长，从而扰乱对方既定的其他日程。在一般情况下，礼节性的拜访，尤其是初次登门拜访，应控制在15~30分钟。有些重要的拜访，往往需由宾主双方提前议定拜访的时间。在这种情况下，务必要严守约定，绝不能单方面延长拜访时间。自己提出告辞时，虽主人表示挽留，仍应离去，同时要向对方道谢，并请主人留步，不必远送。在拜访期间，若遇到其他重要的客人来访，或主人一方表现出厌客之意，应当机立断，知趣告退。

三、拜访异性客户的礼仪

因工作的需要，单独拜访异性客户是常有的事。由于性别的差异，在拜访时应特别注意礼节、礼貌，以免引起对方的误会或其他人的猜疑，影响拜访效果。

1. 提前预约

拜访异性客户，同样要事先约好时间。无论拜访对象之间是否熟悉，都需要预约，并且最好由对方确定拜访时间。未曾约定的任何异性之间的拜访多半是不受欢迎的，有时甚至是令人尴尬的。

2. 选择合适的拜访时间

对异性客户的拜访在时间上的选择一定要考虑周到，要避免时间过早或过晚，以及避开用餐时间和节假日，否则会造成对方的不方便，也容易造成其他人的猜疑和误解。

3. 服饰要整洁大方

在拜访异性客户时，对服饰做一番准备是必要的，可以根据被拜访者的身份和拜访的场所等因素进行选择，但不宜过分打扮。

4. 言语要真诚得体

拜访异性客户时，讲话的态度要自然诚恳，不要闪烁其词，更没必要羞怯不安。用语要谨慎，不可乱开玩笑，动作手势幅度不宜过大，保持稳重平和的态度，争论问题须有节制。如果不是代表公司，最好不要向异性客户送任何礼物。

5. 适时告辞

拜访异性客户，时间上不宜过长，拜访过程中，基本目的已经达到，应选择时机适时告辞。具体应以拜访进程情况而定，过早走，会被认为拜访者心不诚，是出于商务上的应付；过迟走，又易引起被拜访者的厌烦。所以要选择恰当时机适时告辞，使拜访工作圆满完成。

思考练习

1. 假设你是某新型洗涤用品的区域营销经理，为了尽快拓展市场，需要拜访一位业内有名的经销商。请你设计一份拜访方案，并在全班进行交流。

2. 阅读下面同一公司两名营销人员拜访同一客户的对话实录，想一想对我们有哪些启示？

对话实录一：

小王：赵总，你好，我是大华公司的销售人员小王，这是我们产品的资料，你看你们是否感兴趣？

赵总：放我这儿吧！我感兴趣的话给你打电话。

小王：你看看，我们的设备质量好，而且价格也便宜……

赵总：对不起，我还有个会，我会和你联系的，好吗？

小王：……

（小王刚走，赵总顺手将小王的资料扔进了垃圾桶。）

对话实录二：

老李：赵总，您好，我是大华公司的销售人员老李，这是我们产品的资料，你看你们是否感兴趣？

赵总：放我这儿吧！我感兴趣的话给你打电话。

老李：如果用我们的设备，会比你现在用的W型号的设备效率提高30%，而且节能10%……

赵总：效率提高30%？你讲讲。

老李：……

赵总：好、好、好！我将认真考虑你们的设备。

活动评价

在完成本次任务的过程中，我们学习了拜访礼仪方面的知识技能，请对照表3-10，进行评价与总结。

表 3-10 活动评价表

评价指标	评价结果	备注
1. 了解拜访前的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
2. 了解拜访中的礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
3. 了解接待拜访者的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
4. 了解拜访外国友人的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
5. 能够设计拜访方案，并与同学进行交流	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
综合评价：		

任务六

热情待客懂礼仪

任务描述

李琴从文秘专业毕业后，顺利地进入一家企业做办公室文秘工作。她的主要任务就是负责接待来访的客人。在接待客人的过程中，既要做到热情有礼，又要遵守相关礼仪，这是一门学问。

任务分析

无论是在单位还是在家里，有礼有节地接待客人既是对客人的尊重，又是展示自身形象的重要过程。令人满意、有礼、有节地接待来访活动对建立联系、发展友谊、促进合作起到重要的作用，特别是在商业活动中更应该注重待客的基本礼仪规范，为企业塑造良好的形象。

任务实施

一、待客的准备

迎来送往是社会接待活动中的基本形式和重要环节，是表达主人情谊、体现礼仪素养的重要方面。做好准备，是待客的首要工作。

1. 环境布置

办公室平时也应保持优雅、整洁的环境。如有客人来访，则更应保持较高水平的工作条件。客人来访，一般会提前约定。得知客人来访消息后，应告知有关部门早做准备，把办公室收拾得干净利落。窗户要明亮，桌椅要整洁，东西要整齐有序，空气要清新。冬季室内温度要温暖，夏季室内温度要凉爽。茶水早备好，还可以根据实际情况备些水果。

领导办公室是本单位的门面，代表着单位形象，必须认真布置。如果来客较多，或客人规格较高，来访的目的又比较严肃，也可以在专门的会议室（会客室）接待。会议室（会客室）也应早做准备，以迎客人。

2. 准备材料

客人来访，是参观本单位某某部门，还是了解、考察某项工作？是商洽某方面的问题，还是研究相互合作事宜？需心中有数。有关客人来访的目的，一般对方早已提前告知，应根据双方商定的会谈事宜，或客人的请求，让有关人员早做准备。需要什么数据、资料等，事先提供出来，该打印的打印，该论证的论证，该先拿出初步意见的应先统一内部口径。省得客人来后现找现查，或无法表态，显得被动。

3. 迎接准备

客人来访前，一般会告知来访的具体时间段，相关参与接待的人员都需要提前到指定的地点等候。若需要去车站、机场迎接的客人，主人应该准备好交通工具，设计交通路线并提前到达，恭候客人的到来，决不能迟到让客人久等。

4. 了解客人

来访的客人是来自国内还是国外，是南方还是北方，他们有哪些禁忌？这些都是待客准备的重要内容。若客人因为国别、民族和信仰，对某些方面有禁忌，主人都必须了如指掌。在接待工作中，避免因为主人不了解而触犯客人的禁忌，造成不必要的误会，给接待乃至今后的工作造成障碍。

二、待客中的礼仪

根据不同的来访客人或客人的不同需要，选择合适的接待方式和待客地点。

1. 迎接

客人来访时，主要接待人员一般在会客地点的正厅（大门）前等候迎接，其他相关的接待人员可在接待地点等候。主人应该微笑着主动与客人握手，表示欢迎来访者，然后引领客人进入会客厅，招呼客人入座或与客人一起入座。若客人有衣帽需要挂起来时，在入座前，应指示或告诉客人衣帽挂在何处，也可帮助客人将衣帽挂起来。

2. 奉茶

客人落座后，应该由相关工作人员奉茶。在奉茶前可询问客人的喜好，需要茶、咖啡还是其他饮料，也可以用茶盘端上多种饮品让客人自己选择。奉茶时茶

不要太满，以七分满为宜。水不宜太烫，以免客人不小心被烫伤。有两位以上的访客时，用茶盘端出的茶色要均匀，并要左手捧着茶盘底部，右手扶着茶盘的边缘。如有茶点，应放在客人的右前方，茶杯应摆在点心右边。上茶时应以右手端茶，从客人的右方奉上，并面带微笑，眼睛注视对方。以咖啡或红茶待客时，杯耳和茶匙的握柄要朝着客人的右边，此外应为客人准备砂糖和牛奶，方便客人自行取用。当然，喝茶的客人也要以礼还礼，点头致谢。

3. 交谈

若来访者或接待者是两位或多位时，在正式交谈前，主人应该主动向来访者介绍参与本次接待人员的职务及相关工作岗位，然后来访者也应该向主人介绍来访者，这样便于相互认识和交流。

在交谈的过程中，主人要认真听取来访者来访的目的，需要解决的问题，然后由主人或主人指定相关参与人员介绍、解释、解答来访者提出的问题，直至客人满意。在交谈的过程中，主人及相关参与人员不要随便离席，若非要离席，也要向来访者说明并表示歉意后才可以离席。

三、送客礼仪

在一般情况下，不论宾主双方会谈的具体时间长短有无约定，客人的告辞均须由客人自己首先提出。主人若首先提出送客，或以自己的动作、表情暗示厌客之意，都是不礼貌的行为。当来访者提出告辞时，主人通常应适当挽留，或约定后续相约的时间。来访者执意离去，主人可在对方率先起身后再起身相送。

1. 握手致意，亲切相送

表达依依不舍之情，并表示希望再度见面的期待之意，握手就含有不忍离别的意义。俗语说：“迎人迎三步，送人送七步。”必须认识到送客比接待更重要，这是为了留给对方美好的回忆，以期客人能再度光临。因此，送客又被称为“后续服务”。

2. 送客真诚，送离视线

一般在公司送客时可送至大门外、电梯口，甚至送上车帮客人关车门。接待人员不可于客人上车后就离去，应等待客人坐车离开视线后再离去。

读一读

纤纤折杨柳，持此寄情人。一枝何足贵，怜是故园春。迟景那能久，芳菲不及新。更愁征戍客，容鬓老边尘。

——张九龄《折杨柳》

拓展提高

一、办公室的接待礼仪

办公室的接待礼仪是职场人士需具备的待客之道。接待并不只是秘书和前台的工作，每个人在工作中都有可能遇到接待客人的情况。所以每个职场人士都应该懂得办公室的接待礼仪，这对于自己今后的发展会帮助很大。

1. 文明待客

文明待客要做到来有迎声，问有答声，去有送声。职场人士在工作岗位上接待来宾时要主动热情地与客人打招呼，主动而友善地向对方问候致意；面对客人的提问要有问必答、不厌其烦；当客人离去时，要善始善终，与客人礼貌道别。

2. 礼貌待客

礼貌待客的具体内容指的是礼貌用语的使用问题，最基本的礼貌用语为：你好、请、谢谢、对不起、再见。这些说起来简单，实际运用起来则需要人人熟记、人人使用、经常使用。客人要找的负责人不在时，职场人士要有礼貌地明确告诉对方负责人到何处去了，以及何时回来。请客人留下电话、地址。如果己方负责人由于种种原因不能马上接待，要向客人说明等待理由与等待时间；若客人愿意等待，应该向客人提供茶水、杂志。

3. 热情待客

办公室接待工作，只有文明和礼貌是不够的，更重要的是应该表现得真心实意。热情待客要求职场人士注意眼到、口到、意到。眼到就是要目视对方，注意与对方的眼神交流；口到就是要语言上无障碍、与别人沟通时避免出现沟通脱节的问题，礼貌用语因人、因时而异；意到就是要表情神态要热情、友善而专注，具体要求是神态自然、临阵不慌、沉着应对、注意与交往对象进行互动、举止大方、不卑不亢等。

二、待客时应注意的问题

《礼记·曲礼上》说：“入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”由于文化背景的不同，导致各国在具体礼仪上有很多截然不同的地方。随着国际交往的日趋频繁，这就要求商务人士了解并得体运用国际商务礼仪，才能友好、真诚地进行交流、沟通和合作。

1. 对待赞美

传统上，东方人被别人赞美的时候，会尽量表示谦虚：“还不行”“马马虎虎吧”“哪能与你相比啊”“过奖了”等。现在对待赞美的态度可以用“谢谢你”来回应。

2. 待客和做客

为了表示对对方的尊重和提高效率，主客双方都可以直接表达。如当客人上门了，主人会直截了当地问对方“想喝点什么”。如果客人想喝点什么，可以直接反问对方“你有什么饮料”，并选择一种自己喜欢的饮料。如果客人确实不想喝，客人会说“谢谢！不想喝”。在餐桌上，主人会问客人还要不要再来点，如果客人说够了，主人一般不会再向客人劝吃请喝。

3. 谦虚和自我肯定

东方人一直视谦虚为美德。不论是对于自己的能力还是成绩，总是喜欢自谦，否则可能会被指责为不谦虚或狂妄自大。比如，中国学者在作演讲前，通常会说：“学问不深，准备也不充分，请各位多指教。”在宴会上，好客的主人面对满桌子的菜却说：“没有什么菜，请随便吃。”当上司委以重任，通常会谦虚地说：“恐怕难以胜任。”

而西方人没有自谦的习惯。他们认为，一个人要得到别人的承认，首先必须自我肯定。所以，他们对于自己的能力和成绩总是实事求是地加以评价。宴请的时候，主人会详尽地向客人介绍所点的菜的特色，并希望客人喜欢；而被上司委以重任的时候，他们会感谢上司，并表示自己肯定能干好。

4. 劝告和建议

劝告和建议都要语气婉转，向朋友提建议和劝告的时候，不宜使用“应该”“不应该”“要”“不要”这些带有命令语气的词。比如“天气很冷，要多穿点衣服，别感冒了”“路上很滑，走路要小心”“你要多注意身体”“你该刮胡子了”“你该去上班了”等。

最好说成“今天天气很冷，要是我的话，会加件毛衣”“你最好还是把胡子刮了吧”。一般来说，双方关系越接近，说话的语气越直接。但即使是最亲密的人之间，也不会使用像我们那样的命令语气。否则，会被认为不够尊重对方独立的人格。

5. 个人隐私权

传统上，中国人的个人隐私观念不强。特别是在亲朋好友之间，大家喜欢不分你我，共同分享对方的私人生活。另外，长者往往可以随意问及晚辈的私人生活，以显示关心。

现在非常注重个人隐私权。在日常交谈中，大家一般不会涉及对方的私人问题。这些私人问题包括年龄、婚姻状况、收入、工作、住所、经历、宗教信仰、选举等。同时，还应特别注重个人的私人生活空间。别人房间里的壁橱、桌子、抽屉，以及桌子上的信件、文件和其他文稿都不应随便乱动、乱翻。如果需要借用别人物品，必须得到对方的许可。假如别人在阅读或写作，也不能从背后去看对方阅读和写作的内容，即使对方只是在阅读报纸或杂志。

在公共场所也应注意空间上的距离感，为对方留出一定私人空间。比如，排队的时候要和别人保持1米以上的距离。

6. 时间安排

如果要拜会或是宴请，一定要提前预约，预约时间通常在一周左右。如果没有预约而突然拜访或是临时约请对方，对方一般会予以拒绝。如果是工作交往，应选择在对方的工作时间内进行；如果是私人交往，就要选择在对方下班的时间里进行。另外，时间上，西方人忌讳日期13和星期五。特别既是13号又是星期五的日子，往往不安排任何外出事宜。没有预约的造访或临时约请往往会给对方不适感，影响交往的效果。

7. 礼尚往来

西方人（除拉美人外）不是很重视礼尚往来，尽管他们也常常在节日、生日和拜访时向亲朋好友赠送礼物。他们一般不看重礼品的价值（因而喜欢赠送一些小礼物），认为向朋友赠送礼物不是为了满足朋友的某种需求，而只是为了表达感情。而中国人大多比较看重礼品的价值，礼品的价值一定程度上代表了送礼人的情意。

在送礼的方式上，东西方也存在明显的差异。西方人在收到礼物的时候，一般会当着送礼人的面打开礼物包装，并对礼物表示赞赏。如果不当面打开礼物包装，送礼人会以为对方不喜欢其送的礼物。而东方人大多不会当着送礼人的面打

开礼物包装，除非送礼人要求这么做。这么做的目的是为了表示自己看重的是相互间的情谊，而不是物质利益，如果当着送礼人的面打开礼物包装，就有重利轻义的嫌疑。

三、敬茶的礼仪

敬茶是我国自古就有的民俗，主人将茶端至客人面前献与客人，以示对客人的敬意。敬客斟茶通常以斟大半杯为礼貌，俗称“茶七酒八”，也有的地方则流行三道茶仪式。

以茶敬客时，最重要的是要注意客人的嗜好、上茶的规矩、敬茶的方法、续水的时机等几个要点。

1. 客人的嗜好

俗话说“众口难调”，饮茶其实也是如此。有人喜欢喝绿茶，有人喜欢喝红茶，有人喜欢喝热茶，有人喜欢喝凉茶……在以茶待客时，若有可能，应尽可能照顾来宾的偏好，尤其是主宾的偏好。

条件具备的情况下，应多备几种茶叶，使客人可以有几种选择。在上茶之前，应先询问一下客人喜欢用哪一种茶，并为其提供几种可能的选择。不要自作主张。当然，若只有一种茶叶，则务必实事求是地说清楚，不要客套过了头。若客人点出自己没有的茶叶品种，可就难以下台了。

与此同时，也应考虑到，有一些人出于各种原因不喜欢饮茶。因此，在上茶前，应征询一下来宾个人的意见：“请问您想喝一点什么饮料？”并为之提供自己力所能及的几种选择，如矿泉水、咖啡、果茶、果珍、可口可乐、雪碧、芬达等。

一般认为，饮茶不宜过浓，有些人可能“醉茶”，即因摄入过量的咖啡因而令人神经过分兴奋，甚至出现惊厥、抽搐。所以，若客人没有特殊要求，为之所上的茶水不应过浓。通常，民间以茶待客讲究要上热茶，而且还有“茶满欺人”“七茶八酒”之说。其含义是说斟茶不可过满，而以七分满为佳。这样，热茶便不会从杯中溢出来烫伤人。

2. 上茶的规矩

以茶待客时，由何人为来宾奉茶，往往涉及对来宾重视的程度问题。在家中待客时，通常可由家中的晚辈或家庭服务员为客人上茶。接待重要的客人时，则应由女主人，甚至由主人亲自为之奉茶。在工作单位待客时，一般应由秘书、接

待人员、专职人员为来宾上茶。接待重要的客人时，则应由本单位在场的职位最高者亲自为之上茶。

若来访的客人较多时，上茶的先后顺序一定要慎重对待，切不可肆意而为。合乎礼仪的做法应当是：其一，先为客人上茶，后为主人上茶；其二，先为主宾上茶，后为次宾上茶；其三，先为女士上茶，后为男士上茶；其四，先为长辈上茶，后为晚辈上茶。

如果来宾甚多，且彼此之间差别不大时，可采取下列四种顺序上茶：其一，以上茶者为起点，由近而远依次上茶；其二，以进入客厅之门为起点，按顺时针方向依次上茶；其三，在上茶时以客人的先来后到为先后顺序；其四，上茶时不讲顺序，而是由饮用者自己取用。

3. 敬茶的方法

以茶待客时，一般应当事先将茶沏好，装入茶杯，然后放在茶盘之内端入客厅。如果来宾较多时，务必要多备上几杯茶。以防届时僧多粥少，供不应求。

在上茶时，应当借此机会，向客人表达自己的敬意。从客人左后侧为之上茶，意在不妨碍其工作或交谈的思绪。万一条件不允许时，至少也要从其右侧上茶，而尽量不要从其正前方上茶。有时，为了提醒客人注意，可在为之上茶的同时，轻声告之“请您用茶”。若对方向自己道谢，不要忘记答以“不客气”。如果自己的上茶打扰了客人，应对其道一声“对不起”。

为客人敬茶时，一定要注意尽量不用一只手上茶，尤其是不要只用左手上茶。同时，双手奉茶时，切勿将手指搭在茶杯杯口上，或是手指浸入茶水，污染茶水。

在放置茶杯时，千万不要粗枝大叶，以之直撞客人，也不要吧茶杯放在客人的文件上，或是其行动时容易撞翻的地方。将茶杯放在客人右手附近，是最适当的做法。

4. 续水的时机

主人若是真心诚意地以茶待客，最适当的做法，就是要为客人勤斟茶，勤续水。一般来讲，客人喝过几口茶后，即尽快为他续上，绝不可以让其杯中茶叶见底。这种做法的寓意是：“茶水不尽，慢慢饮来，慢慢续。”

当然，为来宾续水上茶一定要讲主随客便，切勿神态做作，再三再四地以斟茶续水搪塞客人，而始终一言不发。以前，中国人待客有“上茶不过三杯”一说。第一杯叫作敬客茶，第二杯叫作续水茶，第三杯则叫作送客茶。如果一再劝人用茶，而无话可讲，则往往意味着提醒来宾“应该打道回府了”。有鉴于此，

在以茶招待较为守旧的老年人或海外华人时，切勿再三为之斟茶。

在为客人续水斟茶时，仍以不妨碍对方为佳。如有可能，最好不要在其面前进行操作。非得如此不可时，则应一手拿起茶杯，使之远离客人身体、座位，另一只手将水续入。如有可能，应在续水时在茶壶或水瓶的口部附上一块洁净的毛巾，以防止茶水“自由泛滥”。

思考练习

1. 某企业准备大批量采购一批计算机和相关管理软件。为了保证质量，成立了5人组成的采购小组，对有意向供货的单位进行实地考察。假若你是某计算机公司负责接待的负责人，请你设计一份接待方案，并在全班进行交流。

2. 搜集相关资料，了解我国不同民族和地域接待客人的礼仪和禁忌，记录在表3-11中，并与同学交流。

表 3-11 我国各民族和地域待客的礼仪与禁忌记录表

民族和地域	待客礼仪	禁忌
自己家乡		

活动评价

在完成本次任务的过程中，我们学习了待客礼仪方面的知识 with 技能，请对照表3-12，进行评价与总结。

表 3-12 活动评价表

评价指标	评价结果	备注
1. 了解待客前的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
2. 了解待客中的礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
3. 了解送客的基本礼仪	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
4. 了解中外待客礼仪的区别	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
5. 能够设计待客方案，并与同学进行交流	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	
综合评价：		

