

现代实用礼仪



第三章 社交礼仪



【学习导引】



2008年的奥运会，礼仪小姐无疑是赛场上一抹亮丽的色彩，她们端庄的仪表，优雅的仪态，犹如一张张中国的名片，让世人重新认识了中国，感受到传统的东方美。对于普通人来讲，仪态的要求虽然不如礼仪小姐那样严格，但是落落大方的仪态，是塑造自身形象的关键。





【礼仪故事】

谈判高手的语言礼仪





【知识详解】

一、善于倾听，用心感受

(一) 专注有礼

(二) 适时反馈

(三) 克己冷静





【知识详解】

二、乐于交谈，拉近距离

(一) 慎选话题

(二) 语言清晰

(三) 适时提问





【知识详解】

三、勤于演讲，展示自我

（一）演讲者的形象礼仪

演讲者的服饰应以整洁、朴实、大方为原则。男士的服装一般以西装、中山装、表年装为宜。女士不宜穿戴过于奇异精细、光彩夺目的服饰，服装过于艳丽，容易分散听众的注意力。





【知识详解】

（二）演讲者的身体语言

1. 得体亮相

演讲开始前演讲者由站起到走向讲坛面对听众站立的十几秒钟里，给广大听众留下的印象非常重要，应注意：在主持演讲的人介绍后，向主持人颌首微笑致意，然后稳健地走到讲坛前，自然地面对听众站好，向听众行举手礼、注目礼或微微鞠一躬，尔后以亲切的目光环视听众，以示招呼，并借以镇场。

2. 完美谢场

走下讲坛时的礼仪应该是向听众点头示意或稍鞠一躬，然后含笑退场，如遇听众鼓掌应表示感谢并面向听众敬礼，态度应真诚、谦逊。避免退回座位时过于激动、匆忙或洋洋得意或羞怯、忸怩。





【知识详解】

（三）演讲者的语言礼仪

1.幽默生动的语言

演讲时，语言上应当尽量生动、形象、幽默、风趣可以多举例证，多打比方，多使用名言警句，但不要乱开玩笑尤其不要讲脏话、黑话。

2.正确使用目光语言

亲切而自然地目光，在演讲中是非常重要的。有的人演讲时，羞涩不好意思直视观众，像做了错事的孩子，一副手足无措的样子，不仅自己没信心，也让观众没信心。





【案例分析】

乔·吉拉德因何丢掉了生意



【评析】

乔·吉拉德丢掉了一笔生意，根本原因是他没有认真倾听客户谈论自己最得意的儿子。后来，乔·吉拉德打电话询问客户突然改变主意的原因，才得知是因为忽视了客户，而让客户失去了对自己的信任。由此可见，倾听不仅是尊重别人的表现，更是人际交往的基础。





【礼仪故事】

大学传授传统书信礼仪 中文系女生感叹不会写信





【知识详解】

一、电话礼仪，礼貌拉近双方距离

（一）接电话礼仪

1.迅速接听

2.积极反馈

3.热情代转

4.做好记录





【知识详解】

一、电话礼仪，礼貌拉近双方距离

（二）打电话的礼仪

1.选择适当的时间

2.有所准备

3.多用礼貌用语





【知识详解】

二、收发电子邮件礼仪

(一) 书写规范

(二) 发送讲究

(三) 注意安全





【案例分析一】

去无踪的接线员

一位消费者新买的某品牌电脑出现了故障。她忘了该电脑的维修电话，于是从查号台问到该公司电话后打了过去。一位小姐接了电话后，犹豫几秒钟后说道：“我帮你找人来说，你稍等。”谁知这一等就是好几分钟，这位消费者能听到办公室嘈杂的声音，但就是没人再接电话，那位小姐好像也不知去向。她非常生气，从此对这个品牌印象大打折扣。

【评析】

案例中，该公司接电话的员工没有及时传达客户的电话，导致了公司形象受到影响。正确的做法是及时告知客户具体情况，获得客户的理解。





【案例分析二】

彬彬有礼接电话带来新订单



【评析】

这个案例中，电话销售人员非常注意打电话的礼节，耐心解释，礼貌周到，自然获得了订单，也为公司和产品获得了良好的评价。

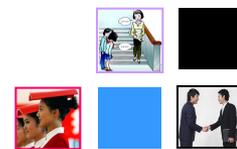




【知识链接】

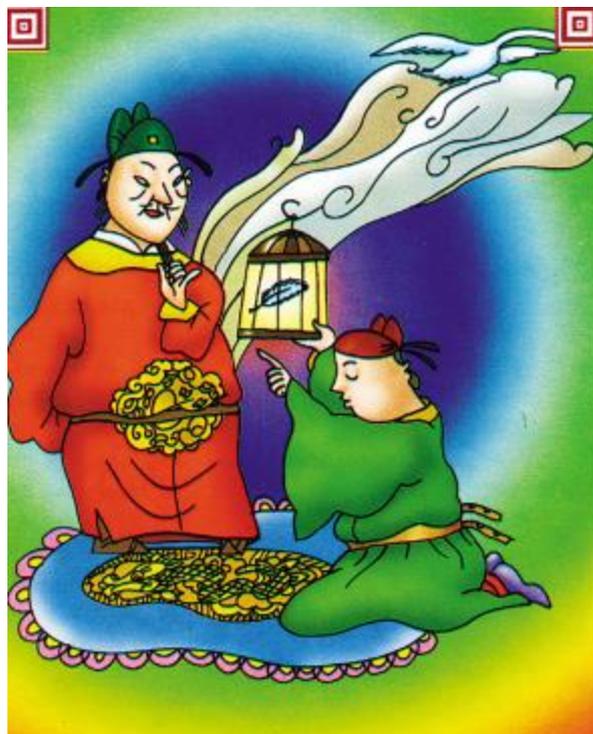
2006年，明星经济学家谢国忠在其任职摩根士丹利即将进入第十个年头是忽然辞职，金融圈一片哗然。此次风波的原因是因为一封批评新加坡的内部邮件泄露。谢国忠本人虽然在事后表示不会发表评论，但在接受《华尔街日报》采访时还是坦承：“这封信写得很仓促，有些文字只是随手写出来，并不恰当。”“一些措辞也不适合在公开场合出现”。谢国忠说，如果内容在公开场合发表，措辞就会非常慎重。看来，以后谢国忠在邮件中不仅要注意措辞，还得更要注意邮件的安全。

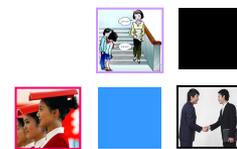




【礼仪故事】

千里送鹅毛





【知识详解】

一、选择礼品

(一) 量力而行

(二) 富有意义与特色

(三) 了解禁忌





【知识详解】

二、送礼的时机

(一) 向对方道贺时

(二) 获得对方帮助时

(三) 时逢节庆时

(四) 进行慰问时





【知识详解】

三、馈赠礼品的礼仪

（一）精心包装

送给他人礼品，尤其是在正式场合赠送于人的礼品，在相赠之前，一般都应当认真进行包装。可用专门的纸张包裹礼品或把礼品放入特制的盒子、瓶子里等。礼品包装就像穿了一件外衣，这样才能显得正式、高档，而且还会使受赠者感到自己倍受重视。





【知识详解】

（二）表现大方

现场赠送礼品时，要神态大方自然，举止大方，表现适当。千万不要像做了“亏心事”，小里小气，手足无措。一般在与对方会面之后，将礼品赠送给对方，应起身站立，走近受赠者，双手将礼品递给对方。若同时向多人赠送礼品，最好先长辈后晚辈、先女士后男士、先上级后下级，按照次序，依次有条不紊地进行。





【知识详解】

四、接受馈赠的礼仪

(一) 受礼坦然

(二) 当面拆封

(三) 拒礼有方





【案例分析】

法国政要的“华人赠礼”



【评析】

赠礼既是礼仪，同时也是一门艺术，大到国际交往，小到老百姓的人情世故，赠礼都是不可缺少的。案例中我国所赠手工雕刻的艺术品、小猫国画挂历、雕塑、仕女俑等礼品，体现了历史悠久的中华文化，是国际交往中最佳的礼品。



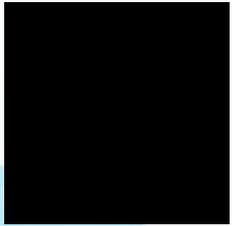
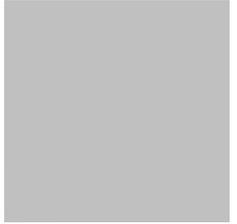
第三节 馈赠，如何送礼有讲究



【知识链接】

1. 《麦琪的礼物》是美国著名文学家欧·亨利写的一篇短篇小说。圣诞节前一天，一对小夫妻互赠礼物。为了给丈夫买一条白金表链作为圣诞礼物，妻子卖掉了一头秀发。而丈夫出于同样的目的，卖掉了祖传金表给妻子买了一套发梳。尽管彼此的礼物都失去了使用价值，但他们从中获得比情感更重要的东西——爱，却是无价的。





Thank You!