

项目三 商务人员日常交往礼仪



知识目标

- (1) 掌握问候礼仪的基本原则；
- (2) 掌握作揖礼、合十礼、鞠躬礼等礼仪的施礼方式；
- (3) 了解西方的常见问候礼仪；
- (4) 掌握握手的顺序和握手的施礼方式；
- (5) 了解常见的商务介绍礼仪；
- (6) 了解称呼的原则和分类；
- (7) 掌握赠送和接收名片的方式。



技能目标

能得体地问候他人,知道问候时应注意的问题;
能得体地和他人握手;
能得体地赠送和接收名片。



项目情境

名片的失误^①

某公司新建的办公大楼需要添置一系列办公家具,估计价值可达数百万元。公司的总经理已决定向 A 公司购买这批办公家具。

^① 佚名. 礼仪故事 [EB/OL]. (2012-04-12) [2018-11-15]. <https://wenku.baidu.com/view/5ce2fe27192e45361066f5ce.html>. (节选)

这天,A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合同上盖章,好定下这笔生意。

不料A公司的销售部负责人比预定的时间提前了2个小时,原来他听说这家公司的员工宿舍也要在近期内落成,希望员工宿舍需要的家具也能向A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。这位销售部负责人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主意,A公司不仅没有机会与对方商谈员工宿舍的家具购买事宜,连几乎到手的数百万元办公家具的生意也告吹了。

A公司销售部负责人的失误看似很小,其实是不可原谅的。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。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,丢失这笔生意也就不是偶然了。

商务活动中使用最多的是日常交往礼仪,如商务会面礼仪、商务介绍礼仪、商务称呼和名片礼仪。得体的日常交往礼仪有助于商务人员树立良好的形象,增加对方对商务人员及其所在单位的好感。

模块一 商务会面礼仪

在日常人际交往中,人们往往需要在会面的时候向交往对象行礼,这就是会面礼。会面是人与人之间交往的第一步,是交际的开始。在不同的会面场合应行不同形式的礼节,以表达自己对对方的友好和尊重。运用恰当的会面礼仪沟通感情是建立良好人际关系的第一步。

» 一、问候礼仪

(一) 问候礼仪的基本原则

在人际交往中,商务人士见面或被他人介绍时,应起身站立,热情、诚恳地向对方问候。问候时应注意遵循以下基本原则:

1. 男士尊重女士

男士如果在交际场合遇见相识的女士,倘若女士不打招呼,男士则不需要去打搅女士,

除非男士和女士非常熟悉。如果女士主动向男士打招呼,男士可向女士答礼。男士如果主动向女士打招呼,有时会给女士带来不便或尴尬。

2. 不用莽撞的问候方式

如果在公共场所遇见了久违的好朋友,不要太激动,以下行为都是失礼的:在大街上突然冲向对方,甚至冲撞了行人;在会场里猛然从座位上站起来并穿过整个大厅;在人群里冷不丁地高呼朋友的名字,让旁人吓了一跳;等等。

3. 不苛求“熟视无睹”的相识者

有时,人们会遇到相识者对自己“熟视无睹”的情况,会感到很不高兴,其实这大可不必。不要把不经心的“视而不见”与故意的轻蔑混为一谈。不经心的“视而不见”很可能是因为对方正在沉思,或者近视,也可能是因为你的外貌有了改变。例如,有位女士对自己所从事的专业很有研究和造诣,是行业中公认的专家,但她的同事对她一直很有意见,认为她骄傲、不理人、摆架子,其实她对同事“视而不见”是因为她习惯在行走和空闲时独自沉思。

4. 适时、适地打招呼

如果参加一个国际性的或跨省市、跨行业的会议,在一天内几次遇见同一个熟人,每次都“您好”似乎太单调了。因此,可以根据时间、场合的不同适时、适地地用不同的方式打招呼。

在交往中,与人见面时行一个标准的问候礼,会给对方留下深刻而美好的印象,能直接体现出施礼者良好的修养。

小贴士

世界问候日^①

1973年11月21日,第四次中东战争期间,为促进埃及与以色列之间的和平,来自澳大利亚的姆可马克与米切尔两兄弟自费印刷了大量有关问候的宣传材料寄给世界各国政府首脑及世界知名人士,向他们阐述设立“世界问候日”的重要意义,第一个“世界问候日”就此诞生。

经过多年的演变,“世界问候日”的宗旨也由最初的通过寄发问候信,呼吁和劝告有关领导人放弃军事手段,以和平方式解决分歧,呼吁世界名流为促进世界和平发挥作用,发展成促进人类相亲相爱。

(二) 常用的问候礼

1. 东方的问候礼

(1) 作揖礼。作揖礼是古代宾主相见时常用的礼节。虽然现代人对待传统礼仪没有必

^① 杜菁华. 11月21日世界问候日[EB/OL]. (2016-06-17)[2019-3-26]. <https://www.rili.com.cn/jieridaquan/40333.html>. (节选)

要像古代人那样严谨,但原则性的东西不能弄错。男子右手握拳,左手在外包于其上为“吉拜”,表示尊重,用于见面、告别等场合;相反的手势则是“凶拜”,一般用于吊丧。女性作揖时的手势和男性是相反的,左手握拳,右手在外包于其上为“吉拜”。除了上述社交场合外,向人致谢、祝贺、道歉及托人办事等也常行作揖礼。

小贴士

拱手致意常用于什么场合?^①

拱手致意在我国是一种民间传统的会面礼,是人们表示祝贺、祝愿的一种施礼方式,其姿势是起身站立,上身挺直,两臂前伸,双手在胸前高举抱拳,通常为左手握空拳,右手抱左手,拱手齐眉,上下略摆动几下。

在我国,拱手致意通常用于以下场合:

① 每逢重大节日,如春节等,邻居、朋友、同事见面时,常拱手为礼,以表祝愿;在欢庆节日而召开的团拜会上,大家欢聚一堂,互相祝愿,常以拱手致意。

② 婚礼、生日、庆功等喜庆场合,来宾也可用拱手致意的方式向当事人表示祝贺。

③ 双方告别,互道珍重时可用拱手礼;有时向对方表示歉意,也可用拱手礼。

在拱手致意的同时往往会说一些寒暄语,如“恭喜、恭喜”“久仰、久仰”“请多多关照”“节日快乐”“后会有期”等。

(2) 鞠躬礼。鞠躬礼在东亚一些国家(如日本、朝鲜等)较为盛行。鞠躬礼一般分为两种:一种是三鞠躬,另一种是鞠一躬。三鞠躬在行礼之前应脱帽或摘下围巾,身体肃立,目光平视,上半身向前下弯约 90° ,然后恢复原样,如此连续三次。鞠一躬几乎适用于一切社交和商务活动场合,初见的的朋友、同事、主宾之间,下级对上级、晚辈对长辈,为了表达对对方的尊重,都可以行鞠躬礼。通常,遇到客人、同事,表示感谢或回礼时,行 15° 鞠躬礼;接送客户时,行 30° 鞠躬礼;初见或感谢客户时,行 45° 鞠躬礼。

行鞠躬礼时,应脱帽立正,双目注视受礼者,然后上身弯腰前倾,男士双手应贴放于身体两侧裤缝处,女士双手则应交叉相握放在腹前。弯腰的幅度越大,所表达敬意的程度就越大。

(3) 合十礼。合十礼也称合掌礼,即双手十指相合为礼。具体做法是双手十指在胸前相对合,手掌并拢向上,指尖与鼻尖基本持平,手掌向外侧倾斜,双腿立直站立,上身微欠,微微低头,可以口诵祝词或问候对方,亦可面带微笑,但不能在行礼时手舞足蹈、连连点头。行此礼时,合十的双手举得越高,表示对对方越尊重,但原则上不可高于额头。

2. 西方的问候礼

(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

^① 君德轩. 中国传统礼仪文化之拱手礼[EB/OL]. (2018-02-28)[2019-08-10]. http://www.360doc.com/content/18/0228/10/272322_733092976.shtml.

左臂后面,左臂下垂,左手扶住对方腰部右后侧;首先向对方左侧拥抱,然后向对方右侧拥抱,最后再一次向对方左侧拥抱,一共拥抱三次。在普通场合行拥抱礼不必如此讲究,次数也不必如此严格。

(2) 吻面礼。吻礼面是一种西方国家常用的会面礼。有时吻面礼会与拥抱礼同时采用,即双方会面时既拥抱、又吻面。在行吻面礼时,双方的关系不同,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,应当吻下颌或面颊;同辈之间,同性应贴面颊,异性应吻面颊。需要注意的是,行吻面礼时非常忌讳发出声音,将唾液弄到对方脸上也是非常尴尬的事情。

(3) 吻手礼。吻手礼的动作要点是:男士行至已婚女士面前,首先立正致意,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象征性地轻吻一下其指背。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。手腕及其上下的部位是行礼的禁区。

3. 东西方通用的问候礼

(1) 点头礼。点头礼就是颌首礼。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,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,以及遇到多个熟人而又无法一一问候时,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。宜行举手礼的场合与行点头礼的场合大致相似,举手礼最适合向距离较远的熟人打招呼。其做法是举起右臂,右手掌心向着对方,拇指与四指分开,其他四指并齐,轻轻向左右摆动一两下。不要将手上下摆动,也不要摆动时用手背朝向对方。

(3) 脱帽礼。在进入他人居所,与人交谈、握手或行其他见面礼,进入娱乐场所,升国旗、演奏国歌等情况下,戴帽子的人应自觉地摘下自己的帽子,并置于适当之处,这就是脱帽礼。女士在社交场合可以不摘帽子。另外,在非正式场合路遇熟人时,有时可将脱帽礼简化为拉一拉前部帽檐。

» 二、握手礼仪

握手是交际的一部分,握手的力量、姿势与时间的长短往往能够表达出对对方的不同礼遇与态度。同时,也可通过握手了解对方的个性,从而在交际中处于主动地位。

小案例

先生,祝您圣诞快乐^①

一个圣诞节的前夜,在一家珠宝店快打烊的时候,进来一个30多岁的男子,他穿着一套起皱的西装,领带也没有系。他在珠宝店里转悠着,一副心不在焉的样子。终于,他的目光定格在一条镶有7颗钻石的手链上。“小姐,请把这条手链拿给我看一看。”姑

^① 陈振林. 一次简单的握手[J]. 基础教育, 2004(10):61.

娘迟疑了一下,还是按他的请求拿出了手链,递给他。“多少钱?”他懒洋洋地问。“12万美元,先生。”姑娘回答。“太贵了吧。”说完他把手链还给了姑娘,忙着往外走。姑娘小心翼翼地将手链放回原处,但她分明看见手链上的钻石只剩下6颗。她紧走了几步,在珠宝店门口追上了男子,伸出右手微笑着说:“先生,祝您圣诞快乐!”

男子迟疑了一下,也伸出了右手,握住她的手笑着说:“谢谢!”说完,转身走出了门外。

姑娘感觉右手心多了个硬硬的小东西,她知道就是那颗钻石。

10年后的一个圣诞前夜,还是在这家珠宝店里,一位40多岁的富商握住了珠宝店女老板的手说:“谢谢你,是你给了我自尊,给了我生存的智慧!”原来,这位富商就是10年前的那个男子,而珠宝店的女老板就是当年的姑娘。

生活中许多时候,一次简单的握手、一个不经意的微笑,就可以使有些人收获生命的钻石、人格的尊严!

(一) 握手的次序

根据礼仪规范,握手时应当遵守“尊者先伸手”的原则,即应由位尊者先伸手,位卑者只能在此后予以响应,而绝不可贸然抢先伸手,不然就是违反礼仪的举动。握手的次序如下:

(1) 应由主人、年长者、身份职位高者先伸手;客人、年轻者、身份职位低者可先问候对方,待对方伸手后再相握。

(2) 男女见面时,女士先伸手。

(3) 商务活动中,无论谁先伸手,即使对方忽视了握手礼的先后顺序先伸出了手,也应看作友好、问候的表示,应马上伸手相握;拒绝他人的握手是很不礼貌的。

试一试

假设你去机场接法国的朋友,来的有约翰先生、约翰先生的妻子及约翰先生的秘书,与同学模拟训练逐一与他们握手并进行问候这一过程。

(二) 握手的时机

行握手礼时通常应考虑交际双方的关系、现场的气氛及当事人的心情等多种因素。从习惯上说,握手的时机包括以下几种:

(1) 当遇到久未谋面的熟人时,与其握手,可表示因久别重逢而万分惊喜。

(2) 当被介绍给不相识者时,与其握手,可表示乐于结识对方。

(3) 当在社交场合与公众、来宾见面时,与其握手,可表示对对方的欢迎。

(4) 在较正式的场合与人道别时,与其握手,可表示自己的惜别之情。

(5) 在家中、办公室等地迎接、送别来访者时,与其握手,可表示欢迎或欢送。

(6) 当向他人道贺、恭喜时,与其握手,以示贺喜。

(7) 当对他人表示感激、理解、支持、肯定时,与其握手,以示诚意。

- (8) 当对他人表示安慰时,与其握手,以示慰问。
- (9) 当他人向自己赠送礼品或颁奖时,与其握手,以示感谢。
- (10) 当向他人赠送礼品或颁奖时,与其握手,以示郑重。

(三) 握手的方式

行握手礼时,通常距离对方约一步,立正站好,上身微向前倾,伸出右手,四指并齐,拇指张开与对方相握,微微抖动 3~4 次(时间以 3 秒为宜),然后松开手,恢复正常姿态,如图 3-1 所示。

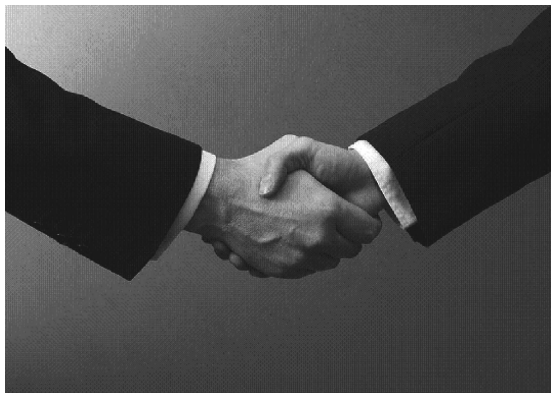


图 3-1 握手

(四) 握手的注意事项

在商务活动中,握手虽然司空见惯,看似寻常,但是由于它可被用来传递多种信息,因此在行握手礼时应注意以下几点:

(1) 在与多人握手的情况下,注意不要交叉握手。例如,欲与甲握手,但伸手时发现乙已伸手与甲相握,这时应主动将手收回,并说声“对不起”,待甲乙握完后再伸手与甲相握。交叉握手在通常情况下是一种失礼行为。在丹麦人面前交叉握手,则会被看作最无礼、最不吉利的事情。

(2) 在普通的商务活动中,无论男女,与人握手时均不应戴手套,即使手套十分洁净也不可取。

(3) 当自己的手不干净时,应亮出掌心向对方示意声明,并表示歉意。

(4) 握手时应是双方相握的两手上下抖动,而不是左右晃动。

(5) 一般情况下握一下即可,不可太用力。男士与女士握手时,可只握女士手指部分。

小讨论

王先生在某个商务场合遇见一位他很尊重的学者,这位学者正和其他人谈话。王先生想,在这么多人面前,应该更加表示对这位学者的尊敬。于是在握手时,他用左手盖在对方的手背上以示亲密,并长时间握住学者的手不放,寒暄了几分钟。

讨论:王先生的行为是否合乎礼仪规范?

试金石

1. 实战训练

3~5 人为一个小组,每组设计一个见面场景,将作揖、鞠躬、握手等交际礼仪连贯地演示下来。

2. 注意事项

表演之前,每组应就设计的场景和成员的角色进行说明。

3. 项目评价表

制作一张会面礼仪评价表,如表 3-1 所示。

表 3-1 会面礼仪评价表

自评内容	基准分	自评分	教师点评
作揖			
鞠躬			
握手			

模块二 商务介绍礼仪

介绍是社交活动中最常见、也最重要的礼节之一,它是初次见面的陌生的双方开始交往的起点。在商务场合,如能正确地利用介绍礼仪,不仅可以扩大自己的交际圈,广交朋友,而且有助于自我展示、自我宣传。

» 一、自我介绍的礼仪

在社交活动中,如欲结识某些人或某个人而又无人引见,如有可能,可向对方自报家门,将自己介绍给对方。如果有介绍人在场,自我介绍则会被视为不礼貌的行为。做自我介绍时应先向对方点头致意,得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位等。

1. 自我介绍的具体形式

(1) 工作式。工作式自我介绍包括自己的姓名、单位和从事的具体工作等内容。这三项被称为工作式自我介绍的三要素,通常缺一不可。其中,姓名应当一口气报出,不可有姓无名或有名无姓,单位及部门最好全部报出,但具体工作部门有时也可不报。另外,有职务者最好报出职务,职务较低或者无职务者,把目前所从事的具体工作报出即可。例如,“你好,我叫×××,是×××公司的销售经理。”

(2) 礼仪式。礼仪式自我介绍常用于做报告、庆典、仪式等一些隆重的场合,是一种对交往对象表示友好、尊敬的自我介绍。礼仪式自我介绍的内容包含所在单位的名称、职务等,还应加入一些敬语谦辞,以示自己的礼仪风范。例如,“各位来宾,大家好!我叫×××,是×××公司的销售经理,我代表我们公司全体成员欢迎各位的光临,希望大家……”

(3) 问答式。问答式自我介绍一般是对方向什么,便回答什么。

(4) 应酬式。应酬式自我介绍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。例如,“你好,我叫×××。”

(5) 交流式。交流式自我介绍适用于在社交活动中,希望与交往对象进一步交流和沟通的情况。介绍内容一般包括介绍者的姓名、工作单位、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系等。例如,“你好,我叫×××,在×××工作。我是×××的同学。”

2. 自我介绍的注意事项

(1) 注意时间。注意时间包括两个方面,一是要看对方有没有时间,二是自我介绍的时间要短,要节约时间。在对方有空闲,情绪较好,又有兴趣时做自我介绍,不会打扰对方,让对方更容易接受。自我介绍要简洁,应尽可能地节省时间,一般以1分钟左右为宜。为了节省时间,做自我介绍时还可用名片、介绍信加以辅助。

(2) 讲究态度。进行自我介绍时,态度一定要自然、友善、亲切、随和,应落落大方、彬彬有礼,既不能唯唯诺诺,又不能虚张声势、轻浮夸张,语气要自然,语速要正常,语音要清晰。

(3) 真实诚恳。进行自我介绍时要实事求是、真实可信,不可自吹自擂、夸大其词。

3. 自我介绍的禁忌

自我介绍的禁忌包括:言行虚假,不让他人说话,随便扩大指代范围,口头禅和伴随动作过多,语言呆板,重复使用某些句式或词语等。

试一试

分小组,每人做2分钟左右的自我介绍。

» 二、他人介绍的礼仪

他人介绍又称第三者介绍,是由第三者为彼此不相识的双方引见的一种介绍方式。在一般情况下,为他人介绍都是双向的,即第三者对被介绍的双方都应做一番介绍。有些情况下,也可只将被介绍者中的一方介绍给另一方,前提是前者已了解了后者的基本信息,而后者不了解前者。他人介绍中的第三者一般是社交活动中的东道主、社交场合中的长者、家庭聚会中的女主人、公务交往活动中的公关人员等。

1. 他人介绍的顺序

他人介绍的顺序就是把谁先介绍给谁的问题,也就是在介绍时到底应该把甲先介绍给乙,还是把乙先介绍给甲。

- (1) 介绍长辈与晚辈认识时,先将晚辈介绍给长辈。
- (2) 介绍年长者与年轻者认识时,先将年轻者介绍给年长者。
- (3) 介绍老师与学生认识时,先将学生介绍给老师。
- (4) 介绍已婚者与未婚者认识时,先将未婚者介绍给已婚者。
- (5) 介绍女士与男士认识时,先将男士介绍给女士。
- (6) 介绍同事、朋友与家人认识时,先将家人介绍给同事、朋友。
- (7) 介绍社交场合的先至者与后来者认识时,先将后来者介绍给先至者。
- (8) 介绍来宾与主人认识时,先将主人介绍给来宾。
- (9) 在公务场合,要先将职位低者介绍给职位高者。

2. 他人介绍的类型

(1) 标准式。标准式他人介绍的内容以双方的姓名、单位、职务等为主。这种介绍适用于正式场合。

(2) 简介式。简介式他人介绍的内容往往只有双方姓名一项,甚至可以只提到双方姓氏。这种介绍适用于一般的社交场合。

(3) 引见式。做引见式介绍时,介绍者要做的是将被介绍者双方引到一起,而不需要表达任何实质性的内容。这种介绍适用于普通的社交场合。

(4) 强调式。做强调式介绍时,除介绍被介绍者的姓名外,往往还会刻意强调一下其中某位被介绍者与介绍者之间的特殊关系,以便引起另一位被介绍者的重视。这种介绍适用于各种交际场合。

(5) 礼仪式。礼仪式他人介绍是一种最为正规的他人介绍方式,其内容略同于标准式,但在语气、表达、称呼上都更为礼貌。这种介绍适用于正式场合。

(6) 推荐式。推荐式他人介绍的介绍者多是有备而来,有意要将被介绍者举荐给某人,因此,在内容方面通常会对前者的优点加以重点介绍。这种介绍适用于比较正式的场合。

3. 注意事项

(1) 介绍者为被介绍者做介绍之前一定要征求一下被介绍者的意见,切勿开口即讲,让被介绍者感到措手不及。

(2) 在会议上或谈判时,介绍者和被介绍者可不必起立,被介绍双方点头微笑致意即可;如果被介绍双方相隔较远,中间又有障碍物,可相互挥手致意。

(3) 介绍完毕后,被介绍双方应依照合乎礼仪的顺序握手,并且彼此问候对方。问候语有“你好”“很高兴认识你”“久仰大名”“幸会幸会”等,必要时还可以进一步做自我介绍。

试一试

3人一组,分别扮演不同的角色,为他人做介绍。

» 三、被他人介绍时的应对礼仪

被介绍者在介绍者询问自己是否有意认识某人时,一般不应拒绝,而应欣然应允。如果实在不愿意,应向介绍者说明缘由,取得其谅解。当介绍者走上前来为被介绍者进行介绍时,被介绍者(长者可除外)一般应起身站立,面带微笑,大方地目视介绍者或对方,态度要谦和。若在会谈进行中或宴会等场合被介绍,就不必起身,只需微微欠身致意或点头致意即可。

被介绍后,身份高的一方或年长者应主动与对方握手,并向对方问候,表示非常高兴认识对方等。身份低的一方或年轻者应根据对方的行为做出相应的反应,如果对方主动握手,应立即将手伸出去与对方相握。当双方身份相同时,主动、热情地对待对方是有礼貌的表现。

» 四、集体介绍的礼仪

集体介绍是他人介绍的一种特殊方式,是指被介绍者中的一方或双方不止一个人,甚至是许多人。在正式活动场合和隆重场合,集体介绍的顺序是个礼节性极强的问题,因此,应根据具体情况慎重对待。集体介绍一般有两种情况:一是介绍集体双方或各方;二是只将集体的一方介绍给另一方,即单向集体介绍。

1. 介绍集体双方或各方的顺序

介绍集体双方或各方的顺序一般有以下三种:

(1) “少数服从多数”。这是指被介绍的各方在地位、身份上大体相似或很难确定时,可先将人数少的一方介绍给人数多的一方,再将人数多的一方介绍给人数少的一方。

(2) 尊者先知。这是指当双方在身份、地位、年龄等方面存在明显的差别时,不论各方人数多少,都要按“尊者先知”的规则,先向位尊者一方介绍位卑者,然后向位卑者一方介绍位尊者。

(3) 从高到低、从长到幼、从尊到卑。当被介绍的集体是三方以上时,介绍的顺序应该是从高到低、从长到幼、从尊到卑。为此,在介绍前,介绍者应该正确地对被介绍集体进行位次排序。位次排序的具体方法一般有六种:一是以其负责人的身份为准,二是以其单位的规模、规格为准,三是以单位名称的英文字母顺序为准,四是以抵达的时间先后顺序为准,五是以座次顺序为准,六是以离介绍者的距离远近为准。

不论具体介绍哪一方,都应按从高到低、先尊后卑、先长后幼、先女后男的顺序进行介绍。

2. 单向集体介绍的顺序

在进行单向集体介绍时,介绍的顺序一般有以下两种:

(1) 先尊后卑的顺序。被介绍的集体一方的成员在身份、职务、年龄和性别等方面存在较大差别时,应该采取先尊后卑的介绍顺序。

(2) 自然的顺序。被介绍的集体一方的成员在身份、地位、年龄等方面差别不大时,可按其自然就座或站立的顺序介绍。例如,把主席台上就座的人介绍给观众,当这些人在职务和年龄上无太大差别时,可按其自然就座的顺序进行介绍,或先从左边介绍起,或先从右边介绍起,一般情况下以从右边介绍起为宜。

3. 集体介绍的注意事项

在做集体介绍时要注意以下三个问题:一是介绍的内容要准确,特别是涉及被介绍者的姓名、职务、职称和专长时,不可想当然地介绍,也不能用容易产生歧义的简称等;二是介绍内容与程度要恰当,该介绍哪些内容,介绍到何种程度,要视情况做到恰到好处;三是介绍时的语言要清楚、简洁,必要的手势、眼神和表情的运用要协调、统一、得体,不可太夸张,也不可太呆板。

试金石

1. 实战训练

(1) 自我介绍。

① 设计以下情景:求职应聘,初次加入某个团体,拜访某位长者。

② 学生自行练习。

③ 上台表演。

④ 学生互评,教师点评。

(2) 集体介绍。

① 设置两个不同的集体和相应的背景。

② 请学生充当介绍人。

③ 学生互评,教师点评。

2. 注意事项

(1) 做自我介绍时要留意缩略语,不宜随意使用。使用简称容易造成概念混淆,介绍工作单位等应尽量采用全称。

(2) 介绍两方认识时,应遵循“尊者有优先知情权”的规则来决定介绍的先后顺序。

3. 项目评价表

制作一张介绍礼仪评价表,如表 3-2 所示。

表 3-2 介绍礼仪评价表

自评内容	基准分	自评分	教师点评
自我介绍的仪态、措辞			
集体介绍的顺序、措辞			

模块三 商务称呼和名片礼仪

» 一、商务称呼

称呼是人们在人际交往、应酬时对亲属、朋友、同事或其他人员所采用的称谓语。正确、适当地使用称谓语,是自身教养的一种体现,也表明对对方的尊重。称呼还可体现双方的亲疏关系。在商务活动中,称呼要庄重、正式、规范。一句得体的称呼既能引起对方的注意,也能迅速拉近双方的距离。

小案例

你知道我是谁吗?^①

一辆小轿车驶到宏达集团门口,一男士下车。李华秘书走上前,说道:“王总您好!”并呈上自己的名片,又说:“王总您好,我叫李华,是宏达集团的秘书,专程前来迎接您。”王总道谢。另一名迎接人员张伟上前,说道:“王总好!您认识我吧?”王总点头。张伟接着又问:“那我我是谁?”王总尴尬不语。

(一) 称呼礼仪的原则

称呼礼仪的基本原则是根据对方的年龄、职务、职称、地位、身份、辈分以及关系的亲疏、感情的深浅来选择恰当的称呼。称呼要文雅,要能表达尊敬、亲切之意,使双方心灵相通,缩短彼此间的距离。恰当的称呼是交谈的最初礼仪体现,不恰当的称呼、庸俗的称呼、不雅的绰号称呼等都会贬低自己的身份。

商务交往中,商务人士称呼他人时一般应遵循以下几个原则:

(1) 称呼要合乎常规,要照顾被称呼者的个人习惯,入乡随俗。称呼对方时不要一带而过。在交谈过程中,称呼对方时要加重语气,称呼完了停顿一下,然后再谈正事,这样才能引起对方的注意。如果未称呼对方或称呼时轻轻一带而过,那么对方很可能会对你所谈的事情不感兴趣。

(2) 根据对方不同的角色采取不同的称呼。同一个人分处两种不同的环境中时,应该根据具体情况使用不同的称呼。

^① 李兰英. 商务礼仪[EB/OL]. (2013-11-26)[2018-10-14]. <http://mooc.chaoxing.com/nodedetail-controller/visitnodedetail?knowledgeId=2353909>. (节选)

(3) 关系越熟悉越要注意称呼。人人都希望被人尊重,越是熟人,越要彼此尊重。因此,一定要坚持称呼对方的姓加职务,尤其是有其他人在场的情况下。

(4) 在多人场合,要顾及主从关系。称呼人的顺序一般是先上后下、先长后幼、先疏后亲、先女后男。

小讨论

一位年轻人去风景区旅游,那天天气炎热,他口干舌燥,筋疲力尽,不知距目的地还有多远,举目四望,不见一人。正失望时,远处走来一位老者,年轻人大喜,张口就问:“喂,离青海湖还有多远呀?”老者目不斜视地回了两个字:“无礼。”年轻人精神倍增,快速向前走去。他走呀走,走了好几个五里,青海湖还不见踪迹,他恼怒地骂起了老者。

讨论:这位年轻人的问题出在哪里?

(二) 称呼的分类

在选择称谓语时,要考虑对方的身份、地位、职业、年龄、性别及对方所处的场合等。此处对称呼进行以下几种分类:

1. 姓名性称呼

一般的同事、同学,平辈的朋友、熟人等之间均可以姓名相称,长辈对晚辈也可以称呼姓名,但晚辈对长辈不可直呼其名。为了表示亲切,可以在被称呼者的姓前分别加上“老”“大”“小”字相称,而免称其名。例如,对于年长者,可称“老张”“大周”;对年轻者,可称“小吴”等。对同性的朋友、熟人,若关系极为亲密,可以不称其姓,而直呼其名。

2. 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、敬意有加,这是一种最常见的称呼方法。可以仅称职务,如“局长”“经理”等;也可以在职务前加姓氏,如“李局长”“王经理”等;还可以在职务前加姓名,这仅适用于极其正式的场合,如“×××主席”“×××省长”等。

3. 职称性称呼

对于有职称者,尤其是有高级、中级职称者,在工作中通常直接以其职称相称。可以只称职称,如“教授”;也可以在职称前加姓氏,如“李教授”“刘工程师”等,有时可以简化,如将“刘工程师”简化为“刘工”,但是用简称应以不引起误会、没有歧义为限;还可以在职称前加上姓名,这适用于十分正式的场合,如“李刚教授”。

4. 学衔性称呼

在工作中,以学衔作为称呼可提高被称呼者的权威性,有助于增强现场的学术氛围。可以在学衔前加上姓氏,如“李博士”;也可以在学衔前加姓名,如“张莉博士”。一般对学士、硕士不称呼学衔。

5. 职业性称呼

称呼职业,即直接以被称呼者的职业作为称呼,如将医生称为“大夫”或“医生”,将财务人员称为“会计”等。一般情况下,在职业称呼前均可以加上姓氏或姓名。

6. 亲属性称呼

亲属,即与本人有直接或间接血缘关系者。在日常生活中,对亲属的称呼已约定俗成,人所共知。面对外人,对亲属可根据不同情况采取谦称或敬称。例如,对本人的亲属应采用谦称,对辈分或年龄高于自己的亲属,可以在其称呼前加“家”字,如“家父”“家叔”;对辈分或年龄低于自己的亲属,可在其称呼前加“舍”字,如“舍弟”“舍侄”;对自己的子女,则可在其称呼前加“小”字,如“小儿”“小女”。对他人的亲属应采用敬称。对其长辈,宜在称呼前加“尊”字,如“尊母”“尊兄”;对其平辈或晚辈,宜在称呼前加“贤”字,如“贤妹”“贤侄”;若在对方亲属的称呼前加“令”字,一般可不分辈分与长幼,如“令堂”“令爱”“令郎”。

小讨论

一名搞人口普查的青年问一位不识字的老太太:“您的配偶还在吗?”老太太听不懂。

讨论:老太太听不懂的原因是什么?应该怎么问老太太才听得懂?

7. 涉外称呼

在涉外交往中,一般对男子称先生,对女子称夫人、女士或小姐。对已婚女子称夫人,对婚姻状况不明的女子称小姐或女士。在西方国家,举行宗教结婚仪式的人都习惯在无名指上戴一枚戒指,对外宾的称呼可以此而定。

小案例

被拒绝的生日蛋糕^①

有一位先生为一位外国朋友定做生日蛋糕。他来到一家酒店的餐厅,对服务员小姐说:“小姐,您好,我要为我的一位外国朋友定做一个生日蛋糕,您看可以吗?”服务员小姐接过订单一看,忙说:“对不起,请问先生,您的朋友是小姐还是太太?”这位先生也不清楚这位外国朋友结婚没有,他为难地抓了抓后脑勺,想了想说:“小姐?太太?一大把岁数了,应该是太太。”生日蛋糕做好后,服务员小姐按地址到酒店客房送生日蛋糕。她敲门后,一位女子开门,服务员小姐有礼貌地说:“请问,您是怀特太太吗?”女子愣了愣,不高兴地说:“错了!”服务员小姐丈二和尚摸不着头脑,抬头看看门牌号,再回去打

^① 君德轩. 中国传统礼仪文化之拱手礼[EB/OL]. (2018-02-28)[2019-08-10]. http://www.360doc.com/content/18/0228/10/272322_733092976.shtml.

个电话问那位先生,确认房间号码没错。她再次敲开门,说:“没错,怀特太太,这是您的蛋糕。”那女子大声说:“告诉你错了,这里只有怀特小姐,没有怀特太太!”“啪”的一声,门被用力关上,蛋糕也掉在了地上。

» 二、名片礼仪

名片是一个人身份、地位的一种外显方式,也是使用者要求社会认同、获得别人理解与尊重的一种方式。有人把名片称为另一种形式的身份证。社交人员、公关人员使用的名片除了具有个人意义外,还是他们所在组织的形象缩影。



微课
名片礼仪

小案例

孙中山的布衣名片^①

孙中山担任中华民国临时大总统后,许多人喜欢用“布衣总统”称呼他,据说此称呼来源于孙中山的一张名片。

清末名臣张之洞在任湖广总督期间,积极推行新政,孙中山对他极为尊崇。一次,孙中山出洋回国途经武昌,特地到总督衙门求见。孙中山掏出自己那张只印有姓名、籍贯的名片,在背面写上“学者孙文求见之洞兄”的字样,交门官递上去。张之洞看到一个无名之辈随随便便求见自己很不高兴,就在名片背后写了几句话,“持三字帖,见一品官,儒生妄敢称兄弟”,并让门官把名片退了回去。

孙中山看了名片后面的字,立即提笔在名片背面写上“行千里路,读万卷书,布衣亦可傲王侯”,再请门官送进去。张之洞看了这几句话,知道此生不俗,随即吩咐门官请孙中山进来。两人论起国家大事,言谈甚欢,留下了一段佳话。

(一) 名片的分类

名片是现代社会交往中的一种最为经济实用的介绍性媒介,由于内容、用途各不相同,日常生活中所用的名片可分为应酬式名片、社交式名片、公务式名片和单位式名片四类,前三类又统称个人名片。在正式场合,面对的交往对象不同,使用的名片也不同。

1. 应酬式名片

应酬式名片又称本名式名片。应酬式名片主要适合在社交场合应付普通交往,即拜会他人时说明身份,馈赠时替代礼单,以及用作便条或短信。其内容通常只有个人姓名一项,最多再加上本人的籍贯。

2. 社交式名片

社交式名片主要指适用于社交场合,用以进行自我介绍或者保持联络的个人名片。其内容有以下两项:

^① 张慧.名片 社会交往的重要工具[N].北京日报,2018-09-29(16).

(1) 个人姓名。此项内容印于名片中央,应使用大号字。

(2) 联络方式。此项内容印于名片右下方,应使用较小字号。联络方式一项主要包括家庭住址、邮政编码等内容,必要时还可加印住宅电话号码。通常不印办公地址,以示“公私分明”。如不喜欢被打扰,还可只印住宅电话号码,而不印家庭住址与邮政编码。

3. 公务式名片

公务式名片是目前最为普遍的一种个人名片,是在政务、商务、学术、服务等正式的业务交往中所使用的个人名片。一张标准的公务式名片应当包括归属单位、本人称呼、联络方式三项内容。

(1) 归属单位。此项内容由企业标志、供职单位、所在部门三部分组成,可酌情加減。但供职单位与所在部门均不宜多于2个,避免给人用心不专的印象,必要时可多印几种名片。另外,供职单位与所在部门均应采用全称。

(2) 本人称呼。本人称呼由本人姓名、所任职务及学术头衔三部分组成,后两项可有可无,但不宜过多。在本人姓名之后加注的“先生”“小姐”“夫人”等,是完全可以忽略的。

(3) 联络方式。联络方式由单位地址、办公电话、邮政编码三部分组成,三者均不可缺省,故此三部分又称“联络方式三要素”。在此,不宜提供家庭住址与住宅电话。至于手机号码、传真号码、语音信箱号码与电子信箱号码等是否需要列出,则应根据自己的实际情况而定。

4. 单位式名片

单位式名片又称企业名片,多为公司或企业所用,主要用于对外宣传、推广活动。它的内容分为两项:第一项是单位的全称及标志;第二项是单位的联络方式,包括单位地址、邮政编码、电话、传真、网址等。

小贴士

我国古代的名片^①

作为礼仪之邦,中国古代就有这种功能与现在名片类似的“名片”。清代学者赵翼在《陔馀丛考》卷三十“名帖”中写道:“古人通名,本用削木书字,汉时谓之谒,汉末谓之刺。汉以后虽则用纸,而仍相沿曰刺。”按照他的说法,汉代的名片是木质的,称为“谒”,汉末改称“刺”,因为最早的书写方法是把字刺在木板上,故此得名。汉以后随着造纸术的发明和推广,名片虽改为用纸制作,但仍沿用了“刺”这一名称。

名片在中国古代一直被使用,时至明清时期,使用更为广泛,每临春节,商人们都要制作大量的红纸名片,上书商号,在除夕之夜派人广为散发,不管认识与否,有无来往,见门就塞,以示恭贺新春,当然也有“多多光临”的意思。收到名片的人家就把它贴到墙上,以烘托喜庆的气氛。现代交往中,名片已不仅仅用于拜访,人们用它做自我介绍、介绍友人相识或托人取物,也可以作为简单的礼节性通信往来,表示祝贺、感谢等。

^① 张慧. 名片 社会交往的重要工具[N]. 北京日报, 2018-09-29(16).

（二）递送名片

递送名片讲究“奉”，即奉送之意，态度要谦恭。商务人员在递送名片给他人时，态度应郑重、从容、自然，动作要洒脱、大方，表情要亲切、谦恭。递送名片时要注意以下事项：

（1）双手呈递，以表示对对方的尊重。用双手拇指和食指捏住名片两个角，手不要压住字，微微欠身将名片递给对方。

（2）将名片的文字正向面对对方，以便对方观看，切勿将名片的背面面对对方或颠倒着递给对方。

（3）在递交名片的同时可以讲些“请多联系”“有事可以联络我”之类表示友好的话，或者做一下简单的自我介绍。

（4）在与多人交换名片时，要讲究先后顺序，先近后远、先尊后卑。

（5）在未确定对方的来历之前，不要轻易递出名片，否则不仅有失庄重，而且日后可能会被冒用。同样，为了尊重对方，尽量不要向他人索要名片。

（三）接收名片

接收名片时讲究“恭”，即恭恭敬敬。接收名片时应注意以下事项：

（1）空手的时候必须双手接，如图 3-2 所示。接过名片后要马上浏览一下，不可随便看一眼或看都不看直接收起来。礼貌的做法是边看边复述名片上的重要信息，以示敬仰。遇到难认的字要及时询问。



图 3-2 双手接收名片

（2）如果一次同时接收多张名片，一定要记住名片的主人是哪位。如果是在会议席上，休息时不妨将接收的名片拿出来摆在桌上，按对方的座次排列次序，这样的举动不仅不会让人觉得失礼，反而会让对方感受到被重视。

（3）接收对方递给自己的名片之后，如果自己沒有名片或没带名片，应当首先向对方表示歉意，再如实说明理由，如“很抱歉，我没有名片”“对不起，今天我带的名片用完了，过几天我会亲自寄一张给您”等。

（4）接过他人的名片后，应郑重其事地将名片放入名片盒、名片夹或西装内侧胸袋，不

可边交谈边摆弄名片或将名片随意搁在桌上。

小讨论

某公司的王经理约见一个重要的客户方经理。双方见面之后,方经理就将名片递上。王经理看完名片后就将名片随便放到了桌子上,两人继续谈事。过了一会儿,服务人员送来了咖啡,请两位经理慢用。王经理喝了一口咖啡,将咖啡杯子放在了名片上,他自己并没有意识到,方经理却皱了皱眉头,没说什么。

讨论:方经理为什么皱眉头?收到对方的名片后应如何处理?

(四) 索要名片

依照惯例,最好不要直接开口向他人索要名片。若想主动结识对方或有其他原因有必要索取对方名片,可采取下列办法:

(1) 互换法。互换法即以名片换名片。在主动递上自己的名片后,对方一般会回给自己一张他的名片。如果担心对方不回送,可以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。暗示法即用含蓄的语言暗示对方。例如,向尊者索要名片时可以说:“请问今后如何向您请教?”向平辈或晚辈表达此意时可以说:“请问今后怎样与您联络?”

当他人向自己索要名片时,不应直接拒绝。如确实有必要这么做,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。

小贴士

西方人如何使用名片^①

名片的用途十分广泛,主要是用作自我介绍,也可在赠送鲜花、礼物,以及发送介绍信、致谢信、邀请信、慰问信等时使用。在名片上面还可以留下简短的附言。西方人在使用名片时通常在名片上写上几个法文单词的首字母,它们分别代表不同的含义:

1. P. p.

P. p. (pour présentation)意即介绍,通常用来表示把一个朋友介绍给另一个朋友。当某人收到一个朋友送来的左下角写有“P. p.”字样的名片和一个陌生人的名片时,便是其朋友为他介绍了一个新朋友,他应立即给新朋友送张名片或打个电话。

2. P. f.

P. f. (pour félicitations)意即敬贺,用于节日或其他固定纪念日。

^① 惠献波. 营销礼仪[M]. 成都:西南财经大学出版社,2010:189.

3. P. c.

P. c. (pour condOLéances)意即谨唁,在重要人物逝世时表示慰问。

4. P. r.

P. r. (pour remerciement)意即谨谢,在收到礼物、祝贺信或受到款待后表示感谢。
它是对收到“P. f.”名片或“P. c.”名片的回复。

5. P. p. c.

P. p. c. (pour prendre congé)意即辞行,在分别时用。

6. P. f. n. a.

P. f. n. a. (pour féliciter le nouvel an)意即恭贺新禧。

7. N. b.

N. b. (nota bene)意即请注意,提醒对方注意名片上的附言。

按照西方社交礼仪,当一名男士去访问一个家庭时,若想送名片,应分别给男、女主人各送一张,再给这个家庭中超过18岁的女士一张,但绝不能在一个地方留下3张以上自己的名片。当一名女士去别人家做客时,若想送名片,应给这个家庭中超过18岁的女士每人一张,但不应给男士名片。

如果拜访人未事先约见受访人,也不想受到会见,只想表示一下自己的敬意,则可以把名片递给任何来开门的人,请他转交主人。若主人亲自开门并邀请拜访人进去,也只应稍坐片刻。拜访人应将名片放在桌上,不可直接递到女主人手里。

试金石

1. 实战训练

- (1) 课前请学生准备名片。
- (2) 教师介绍名片递送和接收的礼仪规范及注意事项。
- (3) 学生分组进行递送和接收名片的练习。
- (4) 学生自评,教师点评。

2. 注意事项

名片递送和接收的动作应连贯、自然、规范。

3. 项目评价表

制作一张名片礼仪评价表,如表3-3所示。

表3-3 名片礼仪评价表

自评内容	基 准 分	自 评 分	教师点评
递送名片动作			
接收名片动作			
名片保存动作			



综合训练

王峰带着妻子儿女回国探亲。一天,王峰和妻子来到大剧院观看音乐剧,刚刚落座,就发现有3个人向他们走来。其中一个人边走边伸出手大声地说:“喂!这不是‘××超人’吗?你怎么回来了?”这时,王峰才认出说话的人正是他的高中同学贾证。贾证没考上大学,自己跑到南方去做生意,赚了些钱,如今回到上海注册公司当起了老板,今天正好陪着两位从香港来的生意伙伴一起来看音乐剧。这对生意伙伴是他交往多年的年长的香港夫妇。此时,王峰和贾证彼此都既高兴又激动。贾证大声寒暄之后,才注意到王峰身边还站着一位女士,就问王峰身边的女士是谁。王峰这时才想起向贾证介绍自己的妻子。待王峰介绍完毕,贾证高兴地走上去,给了王峰妻子一个拥抱礼。这时贾证也想起该向老同学介绍他的生意伙伴了。

上述场合的见面情景有无不符合礼仪的地方?若有,请指出来,并说明正确的做法是什么。