

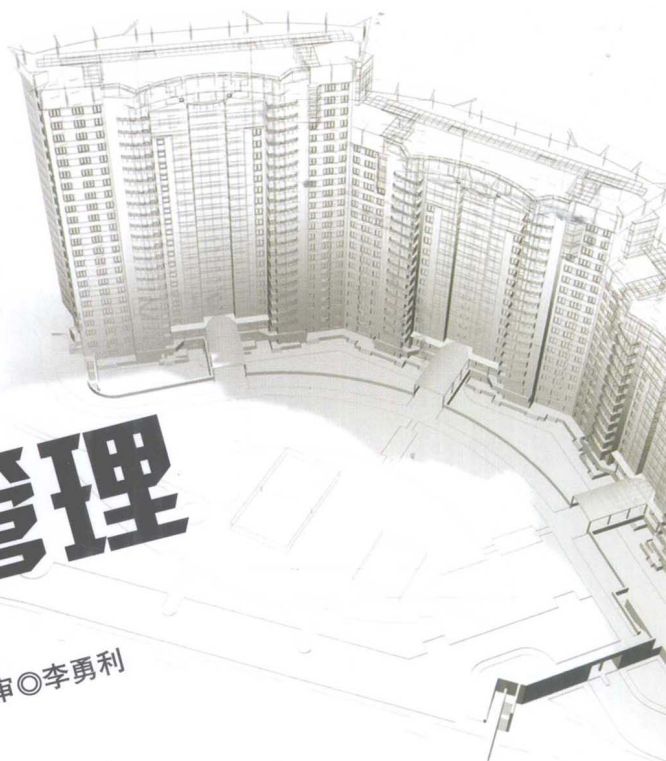
QUANGUO JIANSHE HANGYE ZHIYE JIAOYU RENWU YINLINGXING GUIHUA JIAOCAI
全国建设行业职业教育任务引领型规划教材

XINGZHENGSHIWUGUANLI

行政事务管理

房地产类专业适用

主编◎黄宏志 主审◎李勇利



中国建筑工业出版社

全国建设行业职业教育任务引领型规划教材

行政事务管理

(房地产类专业适用)

主编 黄宏志

主审 李勇利

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

行政事务管理/黄宏志主编. —北京: 中国建筑工业出版社, 2010.7

(全国建设行业职业教育任务引领型规划教材, 房地产类专业适用)

ISBN 978-7-112-12238-7

I. ①行… II. ①黄… III. ①房地产业-行政管理
-高等学校: 技术学校-教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 125240 号

本书共分 7 部分, 主要包括: 办公室接待、人力资源协助管理、出纳基本业务处理、文书作业、档案管理、总务事务处理和对外协调等。

本书可作为职业院校房地产类相关专业的教材, 也可作为房地产企业相关工作人员培训教材。

* * *

责任编辑: 张 晶 朱首明

责任设计: 赵明霞

责任校对: 姜小莲 陈晶晶

全国建设行业职业教育任务引领型规划教材

行政事务管理

(房地产类专业适用)

主 编 黄宏志

主 审 李勇利

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京红光制版公司制版

北京同文印刷有限责任公司印刷

*

开本: 787×1092 毫米 1/16 印张: 8 字数: 192 千字

2010 年 9 月第一版 2010 年 9 月第一次印刷

定价: 18.00 元

ISBN 978-7-112-12238-7

(19486)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

前 言

房地产行业在我国方兴未艾，业已成为我国经济发展的支柱产业。对于房地产市场的提高和完善，既需要有理论上的探索，又需要有生产实践中的总结。房地产行业作为一个相关性较高的行业，对于人才的需求也是多样化的，不但需要大量从事理论研究的研究决策型人才，更需要大量基础管理人员和操作人员。各职业院校作为人才培养体系的组成部分，在基础管理人员和操作员工的培训工作中发挥了不可替代的作用。本教材突破以往此类教材重理论、轻实践的传统，以实用性和可操作性为主旨，力求在如何“做”上下功夫，并紧密结合房地产企业行政事务工作实际，以中职学生毕业后将从事的行政事务工作岗位所需的知识和才能作为教材编写主线。同时考虑到中职学生的特点，突出了以能力为本位，以岗位需要为依据的职教新思想，期望学生通过学习，能尽快地融入工作实践，为自身的职业生涯发展打好基础。

本书共分7部分，主要内容包括：办公室接待、人力资源协助管理、出纳基本业务处理、文书作业、档案管理、总务事务处理和对外协调等。本书可作为职业院校房地产类相关专业的教材，也可作为房地产企业相关工作人员培训教材。

本书在编写过程中，得到了许多专业教师和房地产企业负责人的指导与帮助，在此深表感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，错误和疏漏在所难免，敬请广大读者批评指正。

序 言

根据国务院《关于大力发展职业教育的决定》精神，结合职业教育形势的发展变化，2006 年底，建设部第四届建筑与房地产经济专业指导委员会在工程造价、房地产经营与管理、物业管理三个专业中开始新一轮的整体教学改革。

本次整体教学改革从职业教育“技能型、应用型”人才培养目标出发，调整了专业培养目标和专业岗位群；以岗位职业工作分析为基础，以综合职业能力培养为引领，构建了由“职业素养”、“职业基础”、“职业工作”、“职业实践”和“职业拓展”五个模块构成的培养方案，开发出具有职教特色的专业课程。

专业指导委员会组织了相关委员学校的教研力量，根据调整后的专业培养目标定位对上述三个专业传统的教学内容进行了重新的审视，删减了部分理论性过强的教学内容，补充了大量的工作过程知识，以“工作任务”为单元进行了打破学科的整合、重组，开发出一批“任务型”的教学项目，制定了课程标准，并通过主编工作会议，确定了教材编写大纲。

“任务引领型”教材与职业工作紧密结合，体现职业教育“工作过程系统化”课程的基本特征和“学习的内容是工作，在工作中实现学习”的教学内容、教学模式改革的基本思路，符合“技能型、应用型”人才培养规律和职业教育特点，适应目前中职学生的学习基础，值得向有关中职学校推荐使用。

建设部第四届建筑与房地产经济专业指导委员会

教材编审委员会名单

主 任：温小明

副主任：张怡朋 游建宁

秘 书：何汉强

委 员：（按姓氏笔画排序）

王立霞 刘 胜 刘 力 刘景辉

苏铁岳 邵怀宇 张 鸣 张翠菊

周建华 黄晨光 彭后生

行政
事务
管理

XINGZHENG SHIWU GUANLI

目录
CONTENTS

任务1 办公室接待	1
过程 1.1 相关知识介绍	2
1.1.1 办公室	2
1.1.2 礼仪小知识	2
过程 1.2 塑造良好的礼仪形象	3
1.2.1 着装与配饰	3
1.2.2 妆容与表情	5
1.2.3 姿势与风度	8
过程 1.3 办公室接待规范	11
1.3.1 办公室访客接待规范	11
1.3.2 电话接待规范	13
1.3.3 访客接待情况记录	15
任务2 人力资源协助管理	16
过程 2.1 相关知识介绍	17
2.1.1 人力资源	17
2.1.2 房地产人力资源	17
2.1.3 人力资源管理	17
2.1.4 房地产人力资源管理	17
过程 2.2 房地产企业人事资料管理	17
2.2.1 人事资料的主要内容	17
2.2.2 人事资料管理的要求	18
2.2.3 常见的人事资料表格	18
过程 2.3 房地产企业人员招聘与录用	21
2.3.1 人员招聘概述	21
2.3.2 人员招聘录用的基本程序	22

2.3.3	招聘渠道	23
2.3.4	人员录用与离职的手续办理流程	27
过程 2.4	房地产企业岗位设置与人事考核协助管理	29
2.4.1	房地产企业组织结构设置情况简介	29
2.4.2	房地产企业岗位职责情况简介	31
2.4.3	人事考核协助管理	32
过程 2.5	房地产企业薪酬福利管理	36
2.5.1	房地产企业薪酬与福利概述	36
2.5.2	房地产企业薪酬与福利案例	38
 任务3 出纳基本业务处理		41
过程 3.1	出纳相关知识介绍	42
3.1.1	出纳概述	42
3.1.2	计算机在出纳工作中的运用	42
过程 3.2	出纳基本业务	43
3.2.1	现金业务处理	43
3.2.2	银行结算方式	48
3.2.3	出纳日记账的认识	52
过程 3.3	人民币防伪技巧	55
3.3.1	假人民币识别方法	55
3.3.2	2005 年版第五套人民币的特征与防伪	56
3.3.3	残缺人民币的兑换	57
过程 3.4	发票业务处理	58
3.4.1	发票的内容和基本联次	58
3.4.2	发票填开的基本规定	58
3.4.3	发票的保管	58
3.4.4	假发票的识别	59
过程 3.5	出纳人员的职责、权限及职业道德要求	60
3.5.1	出纳人员的职责	60
3.5.2	出纳人员的权限	60
3.5.3	出纳人员的职业道德要求	60
 任务4 文书作业		62
过程 4.1	房地产管理常用文书写作	63
4.1.1	房地产管理常用文书种类	63
4.1.2	房地产管理常用文书的写作要求和基本格式	64
过程 4.2	房地产文件处理程序	70

4.2.1	房地产管理常用文件分类	70
4.2.2	文件的收发处理	70
过程 4.3	文印作业	73
4.3.1	房地产企业文印管理的基本要求	73
4.3.2	常用办公文印设备操作使用简介	74
任务5	档案管理	78
过程 5.1	相关知识介绍	79
5.1.1	档案的含义、作用及类型	79
5.1.2	档案管理工作的基本环节	80
5.1.3	房地产档案的含义及种类	81
过程 5.2	房地产档案资料的收集	82
5.2.1	房地产档案资料收集的定义	82
5.2.2	房地产档案资料收集的范围	82
5.2.3	房地产档案资料收集的注意事项	84
过程 5.3	房地产档案资料的整理	84
过程 5.4	房地产档案的保管和利用	88
5.4.1	房地产档案保管的含义及工作内容	88
5.4.2	档案库房管理	88
5.4.3	档案使用中的保管	90
5.4.4	房地产档案的利用	92
5.4.5	房地产档案的保密制度和要求	94
任务6	总务事务处理	96
过程 6.1	报刊征订及报刊信件收发	97
6.1.1	报刊的征订	97
6.1.2	报刊信件的收发	97
过程 6.2	一般物品采购	99
6.2.1	一般物品的采购	99
6.2.2	物品供应商评审	101
过程 6.3	物品管理	102
6.3.1	一般物品领用程序	102
6.3.2	一般物品报废程序	103
6.3.3	物品台账的建立	104
6.3.4	仓库管理工作的基本内容和要求	105

任务7 对外协调	109
过程 7.1 对外沟通与协调	110
7.1.1 协调沟通概述	110
7.1.2 对外协调联络工作的基本要求	111
过程 7.2 与房地产企业相关部门的关系	113
7.2.1 房地产企业相关部门介绍	113
7.2.2 处理好与各相关部门的关系	114
参考文献	116

任务 1

办公室接待

人物小档案

姓名：小美

性别：女

爱好：唱歌、运动

专业与学历：房地产经营管理专业中专毕业

身份：旭升房地产开发有限公司办公室职员

理想目标：在五年内取得大专学历

在本公司能有更多的表现机会

2008年3月22日 星期六 多云

今天正好轮到我休息，上了一个礼拜的班，还真的很累。上午在家没事，打开电视，正巧看到国务院在举行记者发布会。身着黑色西服的温总理面带微笑地坐在台中央，亲切且从容地回答着记者的提问。虽然并不太明白他们讨论的内容，但温总理的翩翩风度给我留下十分深刻的印象。

其实我一直都非常羡慕那些有风度、有气质、待人彬彬有礼的人，无论是政治家还是明星，我都特别仰慕。我渴望自己有一天也能成为那样被人羡慕、受人尊敬的人，我也要培养自己独有的魅力。

下周，正好有家外省的房地产开发企业来我公司学习交流，作为接待人员之一，我一定要在工作中好好表现一下，我希望到时能得到领导的肯定和表扬，我要让大家好好看看我的实力。我想我会显得与众不同，说不定还会像明星一样耀眼呢！

[工作任务]

办公室作为房地产企业的职能部门之一，需要协助最高管理层处理企业内部的日常行政事务，协调企业内外部的关系。作为一名办公室工作人员应时刻注意塑造良好的礼仪形象，并能按照规范的礼仪要求接待来访客户，同时还能记录好访客的接待情况。

[学习目标]

学习完本单元后，你将掌握以下的内容和技能：

1. 能按照基本要求塑造办公室职员的礼仪形象；
2. 能按照相应的礼仪规范和要求接待访客；
3. 能做好访客接待情况的书面记录。

[知识与能力目标]

过程 1.1 相关知识介绍

1.1.1 办公室

本书中的办公室是指房地产企业设置的职能机构部门。它是最高决策机构（如董事会、经理层等）领导下的综合管理部门，协助最高管理层处理企业内部日常行政事务，协调内部之间、本企业与上级部门及其他单位的关系。

1.1.2 礼仪小知识

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。在古汉语中，“礼”指的是敬神的意思（繁体字“禮”，左边示字旁代表神，右边则是向神进贡的祭物与器皿），后逐渐引申为表示敬意的通称。“礼”既表示与身份、社会地位等相适应的礼节和仪式，也表示尊敬及礼貌之意，同时还可以指礼物。

“仪”则通常指人的容貌和外表，也可指一定仪式或礼节等。人际间的交往都会用到“仪”这一形式。在社交活动中，人们遵循一定的规范，并借助语言、表情、外貌、动作等，通过在交往中的称呼、交谈、举止、仪态等予以表现。

在现代社会，礼仪通常是指人们为表达敬意或隆重，在相互交往中形成并共同遵守的具有专门程序的规范化活动。

对民族、国家而言，礼仪是衡量一个民族、国家国民素质与道德水准的尺度；对组织及企业而言，礼仪是其管理水平高低的标志；对个人而言，礼仪是一个人在内在素养的外在表现。因此，礼仪是人类文明进步的重要标志。

过程 1.2 塑造良好的礼仪形象

有统计资料表明,人们交往所产生的相互信任和彼此留下的印象,7%来自于语言,38%来自于语调,55%来自于视觉——形象。可见,良好的形象是征服人心的利器。

1.2.1 着装与配饰

我们将人的着装与配饰统称为服饰,它是一种无声的语言,好比一张名片,传递着每个人的身份、职业、个性、涵养及心理状态等多方面信息。

1. 女性的服饰礼仪

在女装款式中,职业套装是最标准的穿着,它既不失女性本色,又符合庄重大方的着装规范。

(1) 服装的选择

职业套装通常是指上衣和裙装或裤装的搭配。上衣和下装既可以同色,也可以不同色,但必须注意上下颜色的协调。黑色、藏青色、灰色、深褐色、米色、驼色、暗红色等都是不错的选择。面料可以是纯毛面料或质地较好的混纺面料。

在选择套装时,要注意上衣或下装均不可过于肥大或过于紧身。上衣不能过短,最短可以齐腰。上衣的袖长以恰好盖住手腕为宜。裙子要穿得端端正正,上下对齐。

(2) 衬衫的搭配

与女性职业套装相配的衬衫在颜色、图案、款式上较男性服饰有更多的选择余地,只要不过分耀眼、颜色与外套色调相配即可。如深色的外套可与浅色、柔和色调的衬衣相配。

(3) 鞋袜的搭配

着职业套装,一般应配高跟或半高跟皮鞋,且皮鞋颜色要深于套装,可选黑色、棕色。凉鞋、式样过于时髦的鞋都不适合在正式场合穿着。

穿职业套装还要配丝袜,颜色以接近肤色的肉色最为合适,黑色袜子只能与黑色套装搭配,切不可穿白色或色彩过于艳丽的丝袜。如果是穿裙装,应穿连裤袜或长筒袜,裙子越短,袜子越长,袜口绝不能露在裙角或裤腿的外面。在正式场合,女性不穿袜子是非常不雅观的,穿跳丝或织补过的袜子也是不礼貌的。所以,为防止意外发生,建议平时应随身携带一两双备用袜。

(4) 内衣的搭配

女性穿着内衣要合体,在正式场合内衣不能外露,其颜色也应浅于外套。夏天衣服较薄,内衣以白色、肉色或其他浅色系为宜。切忌着深色内衣,而穿白色或较透明的外衣。

（5）其他配饰

女性的饰物较为丰富，如发夹、围巾、胸针、手袋、戒指、耳环、手镯等等。职业女性在选择配饰时，应遵循庄重大方的原则，尽量少而精，其款式要与整体装束相配，简洁而细巧。千万不可浑身上下披金戴银、珠光宝气，给人一种庸俗的印象，也不要选择那些款式过于夸张的饰物，否则会喧宾夺主。

另外，在穿套装时，既不可以不化妆，也不可以化浓妆。

总之，职业女性的穿着打扮，讲究的是着装、化妆与配饰风格统一，相互映衬。

特别小贴士：

成功的职业女性应该懂得如何适宜地装扮自己，在日常生活中，职业女性的着装要特别注意以下几点：

（1）避免过分可爱、过分暴露和过分时髦。

（2）不但要注意场合，还要兼顾举止。穿上裙装后，女性要站得稳站得正，不可以双腿叉开、东倒西歪或随便倚墙。就座后，务必保持优雅的坐姿，切忌双腿分得过开或是跷二郎腿等不文明动作。

（3）注意系好上衣纽扣，不要随意解开，更不能当着别人的面随便脱下上衣。

2. 男性的服饰礼仪

现代社会中，由于西装具有设计美观大方、线条简洁流畅、适用场合较广等特点而成为男性职业服装的首选。

（1）西装的选择

西装的面料力求高档，要选择不易起皱、挺括的面料，如全毛面料或质量较好的混纺织品。在正式的商务或社交场合，应选深色的西装，如黑色、深蓝色、藏青色、深灰色等，这样有助于增加严肃感。

西服有单排扣和双排扣之分。双排扣的西服显得更威严，穿着时扣子必须全部扣上，决不能敞开来穿。单排扣西服在一般场合可以不系扣；而遇到正式场合或接待重要客人时，两粒扣只系上面一粒，三粒扣只系中间或上面两粒，最下面的一粒扣不系，否则会显得非常土气与拘束。

（2）衬衫和领带的搭配

衬衫面料主要以高织精纺的纯棉、纯毛织品为主。衬衫的颜色应与西服颜色协调，两者不宜采用同一色。白色衬衫是一个不错的选择，它可以和各色西服搭配。正式场合中，男士不宜穿色彩鲜艳的格子或花色衬衫。正装衬衫以无任何图案为佳。衬衫领子应高出西服外套领子几分，袖口应长出西服袖口1~2cm。衬衫下摆应放在裤腰里，袖口的扣子要扣上。

在正式庄重场合穿西装必须打领带。领带应当选用真丝或羊毛面料。颜色与图案应与西装相配，尽量少选浅色或过于鲜艳的领带，一般选单色无图案或以条纹、圆点、方格等规则的几何图案为主的领带。系领带时，领带的长度以触及皮带扣为宜。打领带时必须扣好衬衫领口的扣子。

(3) 鞋袜的搭配

穿西服一定要穿皮鞋，裤子要盖住皮鞋鞋面。皮鞋的颜色应以深色、单色为佳。其中黑色系带皮鞋最为正规。皮鞋应保持干净，鞋面不能蒙灰。穿西装、皮鞋时所穿的袜子，以深色为宜，最好和裤子同色。职业男士所穿的袜子必须做到干净、整洁、无破洞、无跳丝、合脚，袜子的长度不宜低于自己的踝骨。切忌穿白色袜子和休闲袜子。

特别小贴士：

(1) 职业男性选择西服时要与周围的环境场合、自己的身材、自己的身份以及气候相协调。

(2) 要拆除衣袖上的商标。

(3) 西装的上衣口袋和裤子口袋不宜放太多的东西。

(4) 要注意熨烫平整西服和衬衫，保持衬衫领口和袖口的整洁。

(5) 适时系好纽扣。起身站立时，西装上衣的纽扣应当系上，以示郑重其事。就座后，西装上衣纽扣则要解开，以防走样。

(6) 慎穿羊毛衫。西服内，除衬衫外最好不要再穿其他任何衣物。

1.2.2 妆容与表情

1. 妆容的礼仪

妆容在人际交往中表现出的实际意义往往胜过语言，它可以反映一个人的内涵与修养，甚至体现了个人身后所代表的家庭、单位、城市等更为丰富的内容。虽然每个人的容貌是与生俱来的，但我们也可以运用一些技巧对其进行恰当的美化和修饰。化妆已成为现代职业女性必须掌握的一门技艺，通过恰到好处的化妆，既可以充分展示自己容貌的优点，又是对交往对象的尊重。

(1) 妆容的基本要求

妆容的整洁美观是最基本的文明礼仪，同时也是自爱与敬业的表现。

1) 整洁

个人卫生的礼仪主要包括以下几个方面。

头发。在职场中，应做到发式自然。选择发型时，要注意与脸型、体型、服装等相匹配，尽量做到扬长避短。平时要勤梳洗头发，保持发质干净。千万不能以沾满头屑、油腻零乱的面目出现在工作场合，这有损于企业和个人的形象。

鼻腔。应保持鼻腔清洁，及时修剪鼻毛，防止鼻毛长出鼻腔口。

口腔。在职场中，应做到口气清新，坚持早晚刷牙，餐后漱口。避免食用大蒜、韭菜等有刺激性气味的食物。保持口腔健康卫生。

手与指甲。要养成勤洗手的好习惯，还要经常按摩双手并使用护手霜，手上的死皮要及时除掉。健康美观的双手，应当是干净滋润的。平时应注意保养和护理指甲，常剪指甲，以免藏污纳垢。不留长指甲，也不涂抹颜色过深或过于鲜艳的指甲油。

其他。坚持勤洗澡，勤换衣，穿戴要整洁。保持耳、鼻、眼角、嘴角的清洁

卫生。男性要勤剃须，女性要注意掩饰或剃去腋毛。

2) 自然

自然是妆容美化的最高境界，精心妆饰，却似无妆，它追求一种真实而富有生命力的效果。要达到自然的妆容效果，只有依靠正确的化妆、修饰技巧及合适的化妆品，做到浓淡相宜，层次清楚，并时刻注意与自己的职业形象相吻合。男性无需过于修饰，干净整洁就好；女性不可浓妆艳抹，只需略施粉黛即可。

3) 简约

妆容追求简约，即指不要过于刻意地精雕细琢，一切以朴实自然为出发点。如染发的颜色不要过于艳丽和夸张，不理怪异的发型。男性不剃光头、不留长发、不束发等。要向大家传递这样一个信息：自己非常看重这份工作，会以最佳的状态投入工作。

(2) 化妆的礼仪规范

化妆是针对面部的美化和修饰过程。由于性别的差异，男性和女性在面部化妆上的要求是不同的。男性以整洁干净为基本要求，重点是修面剃须，注意经常修剪即可。而女性的化妆则有不少讲究，应与服饰、场合相配。在日常工作中，职业女性应化淡妆，即通常所说的工作妆，以体现个人的敬业精神和对他人的尊重。

工作妆的化妆步骤如下。

第一步：清洁。用适合自己肤质的洗面乳洗去皮肤表面的污垢和多余油质。

第二步：爽肤。可以视做皮肤的第二次清洁，同时也可以为皮肤补水，让妆容更自然持久。

第三步：护肤。用适合自己肤质的日霜（最好有防晒功能），由下至上薄薄涂上一层，供给皮肤所需营养，隔离彩妆。

第四步：打粉底。薄施于脸部，颜色要接近肤色。白天最好用粉底液，夏天一定要在用完粉底后再用干粉。

第五步：画眉毛。平时就应把眉型修好，化妆时，将眉笔顺着眉毛的生长方向，一根一根往上添出来。

第六步：眼影。用眼影刷蘸一点颜色，从外眼角的部分画起，一点一点往上和往旁边晕开，然后再蘸点颜色，从外眼角的下面贴着睫毛上一点颜色，与上面的颜色呼应。

第七步：扑粉。用粉扑蘸上粉，先按在额头、鼻子、下巴等容易出油的部位，然后再扑其他部位。

第八步：涂唇膏。可先画唇线，选用接近唇色的唇膏，显得自然些。在干燥的气候环境下，应事先涂上一层润唇膏以保护唇部。

特别小贴士：

(1) 切忌使用香气扑鼻的化妆品。别把自己搞得香气四溢，像盘“大蚊香”，那样会使人透不过气来，也极易冒犯别人。若是使用香水，其最佳效果是给你

擦肩而过的人留下隐约的香气。

(2) 女性不能在公共场所化妆。在众目睽睽之下化妆是非常失礼的，这样做既不尊重自己，也妨碍了别人。如果真的有必要化妆或补妆的话，要去化妆间或洗手间进行，切莫当众“表演”。

(3) 不要借用他人的化妆品。不要随便向别人借化妆品，因为这是很不卫生的，也不够礼貌。

2. 表情的礼仪

当然，只有光鲜的外表与容貌还不足以表达个人的内心世界，同时要配以丰富恰当的表情。面部表情是最丰富、最具表现力的，它是人的面部情态，是内心情感在面部上的表现，能迅速、灵敏而又充分地表达各种感情。

个人的表情主要表现在目光的运用与微笑的展示。

(1) 目光

眼睛被人们称为心灵的窗户。它是人体传递信息最有效的器官，能表达出人们最细微、最精妙的内心情感。一双炯炯有神的眼睛，给人以感情充沛、生机勃勃的感觉；目光呆滞麻木，则使人产生疲惫厌倦的感觉。

一个好的办公室职员形象，应该是目光亲切、坦然、和蔼、有神的。见面时，不论是见到熟悉的人，或是初次见面的人，不论是偶然见面，还是约定见面，首先要睁大眼睛，以闪烁光芒的目光正视对方片刻，面带微笑，显示出喜悦、热情的心情。

对初次见面的人，可以凝视对方稍久一些，既显示自己的自信，又表示了尊敬和礼貌。

在与人交谈时，要将目光转向交谈的对象，以示自己在耐心倾听，而不应该躲闪或游移不定。而当别人说错话或显得拘谨时，不要正视对方，否则对方会误认为是对他的嘲笑和讽刺。在整个谈话过程中，将目光放虚，相对集中于对方某个区域上，目光与对方接触累计应达到全部交谈过程的50%~70%。

交谈结束时，目光要抬起，表示谈话的结束。

道别时，仍用目光注视着对方的眼睛，面部表现出惜别的神情，直到对方转身并走出一段距离，不再回头张望，才能转移视线，如此才显得礼貌。

(2) 微笑

微笑是指不露牙齿，嘴角的两端略微提起的笑。

在千变万化的面部表情中，微笑无疑是最美的，它能有效地缩短沟通双方的距离，架起友谊的桥梁，从而形成一种融洽和谐的交往氛围。同时还能表现出温馨亲切、热爱生活、积极向上的情感。微笑是人际交往中不可或缺的礼节。

首先，微笑要求是发自内心，自然大方的。防止生硬、虚伪、笑不由衷。发自内心的微笑，能使对方消除陌生感，产生良好的心境。同时也是个人自信、乐观、友善、真诚的心态表露。它能弥补个人的天资不足，使一个人更加光彩照人。

其次，微笑应当得体、适宜、恰到好处。微笑要区分场合，笑得得体、笑得