

汽车营销**标准化工具箱**系列

汽车销售顾问 **工具箱**

QICHE XIAOSHOU GUWEN **GONGJUXIANG**

刘同福 ◎ 编著

- ✓ 为汽车销售顾问专业化、规范化运作提供了有效解决方案
- ✓ 为汽车企业建立专业化、规范化管理体系提供了全面借鉴
- ✓ 为汽车行业迅速提升汽车销售顾问的能力提供了参照范本



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

汽车营销标准化工具箱系列

汽车销售顾问工具箱

刘同福 编著



机械工业出版社

本书为“汽车营销标准化工具箱系列”丛书之一。书中从汽车销售顾问工作的实际情况出发,将汽车销售顾问的标准化工具分为五个部分,帮助汽车销售顾问明确有关汽车销售的基本礼仪、沟通技巧、心理战术、内力修炼和实用工具,为汽车销售顾问提供了一套行之有效的 work 标准和操作规范。书中大量与 work 相关的操作技巧和实用表格,可让汽车销售顾问拿来即用,快速成为行家里手。

本书内容详尽务实、可操作性强,是汽车销售顾问进行高效率、规范化作业和迅速提升能力的参照范本,为汽车销售相关工作岗位、work 环节进行专业化、规范化运作提供了有效的解决方案,并为汽车企业建立专业化、规范化的销售体系提供了借鉴。

图书在版编目(CIP)数据

汽车销售顾问工具箱/刘同福编著. —北京:机械工业出版社, 2011. 8

(汽车营销标准化工具箱系列)

ISBN 978-7-111-34891-7

I. ①汽… II. ①刘… III. ①汽车-销售-基本知识
IV. ①F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 100737 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:赵海青 责任编辑:常建丽

责任校对:薛娜 封面设计:王伟光

责任印制:乔宇

北京铭成印刷有限公司印刷

2011 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

169mm × 239mm · 8.75 印张 · 167 千字

0001—3000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-34891-7

定价:29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

销售一部:(010)68326294

销售二部:(010)88379649

读者购书热线:(010)88379203

门户网:<http://www.cmpbook.com>

教材网:<http://www.cmpedu.com>

封面无防伪标均为盗版

从 书 序

观察世界优秀汽车企业的营销管理，发现他们有一个重要的管理理念：让平凡的人做出不平凡的业绩。优秀企业更重视企业的整体营销能力，而不是个人的推销能力。

如何才能让平凡的人做出不平凡的业绩？最好的方法就是运用标准化工具。国外优秀企业都尽可能地将营销过程标准化。

标准化的营销程序与标准化的营销管理，通常是在对营销各方面进行深入细致研究的基础上，借鉴优秀企业营销管理的成功经验制定的。它的最大优点就是避免营销管理的随意性，避免由于营销人员个人经验、能力、悟性等不足而给企业造成损失。一个普通、平凡的汽车营销经理，只要按照标准化的营销程序从事营销管理，就可以避免失误并取得超乎个人能力的业绩。

如果缺乏标准化的工具作为支撑，通常企业的执行力都低下。

因此，汽车企业要想提高市场竞争力，必须走营销标准化之路。

为加强汽车营销管理，汽车企业应建立各种规范、流程和表单，要求相关人员执行，以销售表单提供的资讯作为追踪和决策的参考。通过规范、流程和表单来追踪相关人员的行动，了解相关人员的动态变化，了解相关人员业绩未能达成的原因，以便制订正确解决问题的措施。

本丛书详细地列出了汽车营销策划经理、销售经理、销售顾问等岗位中使用的各种规范、流程和表单，内容详尽、务实，可操作性强，为汽车企业的营销标准化提供了基本的参考，为汽车企业相关工作岗位和工作环节进行专业化、规范化运作提供了有效的解决方案，为汽车企业建立专业化、规范化管理体系提供了借鉴，是汽车企业进行高效率、规范化管理和迅速提升员工能力的参照范本，汽车企业可直接参照运用。



前 言

目前汽车市场快速增长，在如此多变的环境中，

如何让自己变得更优秀？

如何让自己创造出更大的绩效？

如何让自己各方面的优势得以更好的发挥？

《汽车销售顾问工具箱》是根据汽车销售顾问岗位要求编写的关于销售礼仪、沟通技巧、心理战术、内力修炼等方面的操作规范、准则。如果汽车销售顾问能通过完善的操作规范，明确销售技巧及其操作标准和操作流程，将技巧和心态、知识和技能、心理等要素以最佳方式组合起来，则将大大超越个人凭经验所发挥的作用。

本书以汽车销售顾问的工作内容为出发点，对汽车销售顾问工作中面临的问题进行系统地规范，并对销售管理者应掌握的操作方法进行了归纳和提炼，便于销售顾问迅速抓住工作的核心与关键，深入理解销售工作中所需要的各种技巧和标准，是销售人员进行高效率、规范化操作和迅速提升自身能力的参照范本。

本书从实际应用的角度讲述汽车销售顾问的各种规范、流程和表单，以迅速提升汽车销售顾问的职业水平为理念，精心设计了从外表到内力，从方法到规范的系列内容，以实战、实用为原则，选取汽车销售顾问日常工作最常见的工作内容，以规范化、步骤化、标准化的方式进行了深入具体的分析与阐述，结构清晰、完整，内容丰富、实用、易懂，为汽车企业销售顾问的标准化提供了系统的操作指南，同时也为汽车企业的相关从业人员提升职业化素质提供了简便易行的学习参考。

刘同福

目 录

丛书序

前言

第一章 汽车销售顾问的基本礼仪	1
一、外表的礼仪	1
二、姿态的礼仪	2
三、握手的礼仪	4
四、介绍、称呼、致意的礼仪	4
五、与女性交往的礼仪	6
六、各种场合的交往礼仪	6
七、交换名片的礼仪	11
八、会客室入座的礼仪	12
九、共同乘车或乘电梯的礼仪	12
十、接打电话的礼仪	13
十一、拜访顾客的礼仪	15
十二、接待预约和临时访客的礼仪	16
十三、开车的礼仪	17
十四、乘坐飞机的礼仪	17
十五、涉外业务活动的礼仪	18
第二章 汽车销售顾问的沟通技巧	19
一、有效沟通的原则——6C 原则	19
二、销售沟通的媒介	20
三、主动的积极沟通	20
四、询问的技巧	21
五、倾听的技巧	24
六、说话的技巧	30
七、提供建议的技巧	37
八、充分利用非语言表达方式	39



九、笑的艺术	45
十、有效汇报工作的技巧	46
十一、汇报的方法	47
十二、书面沟通的技巧	50
十三、沟通的障碍与排除	58
十四、销售沟通中的润滑剂	60
第三章 汽车销售顾问的心理战术	64
一、顾客的购车动机分析	64
二、掌握顾客消费的十一种心理	65
三、掌握顾客心理的条件	68
四、抓住顾客心理的四种销售方式	69
五、常用的六种促销心理战术	71
六、吸引顾客的交谈方式	75
七、顾客的分类及应对方法	76
八、顾客购车的主要行为模式分析	77
第四章 汽车销售顾问的内力修炼	85
一、把销售当爱好	85
二、必备的道德规范和品格	87
三、自我加压、提高效率	88
四、自我评估、持续改进	89
五、自我训练、不断提高	91
第五章 汽车销售顾问的实用工具	96
一、汽车目标市场评估工具	96
二、汽车销售市场拓展工具	107
三、汽车展示厅销售工具	124

第一章

汽车销售顾问的基本礼仪

礼仪，又称礼节和仪式，对汽车销售人员来说，礼仪不但是社交场合的一种“通行证”，而且还折射出该员工所在公司的企业文化水平和经营管理境界，也是体现个人修养水平和业务素质的一种标志。懂得各种礼仪并能恰到好处地应用，是对汽车销售人员的基本要求之一。

那么，汽车销售人员应该了解哪些基本的礼仪知识呢？

一、外表的礼仪

对汽车销售人员外表的礼仪要求见表 1-1。

表 1-1 对汽车销售人员外表的礼仪要求

部 位	要 求
头发	洁净、整齐，无头屑，不染发，不做奇异发型 男性不留长发，女性不留披肩发，也不用华丽头饰
眼睛	无眼屎，眼屎绝不可以留在眼角上 无睡意，不充血，不斜视 眼镜端正、洁净明亮，不戴墨镜或有色眼镜 女性不画眼影，不用人造睫毛
耳朵	耳朵内外须清洗干净，无耳屎 女性不戴耳环
鼻子	鼻孔干净，不流鼻涕 鼻毛不可以露出鼻孔
胡子	刮干净或修整齐，不留长胡子、八字胡或其他怪状胡子
嘴	牙齿要干净、洁白，口中不可留有异味 嘴角无泡沫，会客时不嚼口香糖等食物 女性不用深色或艳丽口红



(续)

部 位	要 求
脸	洁净,无明显粉刺 女性施粉适度,不留痕迹
脖子	不戴项链或其他饰物
手	指甲要修剪整齐,双手保持清洁 不涂指甲油,不戴结婚戒指以外的戒指
帽子	整洁、端正,颜色与形状符合自己的年龄与身份
衬衣	衬衫要及时更换,保持洁净注意袖口及领口是否有污垢 扣上风纪扣,不挽袖子 质地、款式和颜色与其他服饰匹配,并符合自己的年龄、身份和公司的形象
领带	端正整洁,不歪不皱 质地、款式与颜色与其他服饰匹配,符合自己的年龄、身份和公司的形象 不宜过分华丽和耀眼
西装	整洁笔挺,背部无头发和头屑,不打皱,不过分华丽 与衬衣、领带和西裤匹配 与人谈话或打招呼时,将西装第一个纽扣扣上 上口袋不要插笔,所有口袋不要因放置钱包、名片、香烟、打火机等物品而鼓起来 记住:西装需要及时熨整齐
胸饰与 女性服装	胸卡、徽章佩戴端正,不要佩戴与工作无关的胸饰 胸部不宜袒露 服装整洁无皱 穿职业化服装,不穿时装、艳装、晚装、休闲装、透明装、无袖装和超短裙
皮带	高于肚脐,松紧适度,不要选用怪异的皮带头
鞋袜	鞋袜搭配得当,系好鞋带 鞋面洁净亮泽,无尘土和污物,不宜钉铁掌,鞋跟不宜过高、过厚和怪异 袜子干净、无异味,不露出腿毛 女性穿肉色短袜或长筒袜,袜子不要褪落和脱丝

二、姿态的礼仪

对汽车销售人员姿态的礼仪要求见表 1-2。



表 1-2 对汽车销售人员姿态的礼仪要求

姿 态	要 求
站立	站立商谈的姿势：站着与顾客商谈时，两脚平行打开约 10cm。这种姿势不易疲劳，同时头部前后摆动时能保持平衡，气氛也较缓和
	站立等待的姿势：双脚微分，双手握于小腹前，视线可维持较水平略高的幅度，气度安详、稳定，表现出自信的态度
	当下列人员走来时应起立：顾客；上级；与自己平级的女职员
	女性站姿：双脚靠拢，膝盖打直，双手握于腹前
坐姿	男士：一般从椅子的左侧入座，紧靠椅背，挺直端正，不要前倾或后仰，双手舒展或轻握于膝盖上，双脚平行，间隔一个拳头的距离，大腿与小腿成 90° 如坐在深而软的沙发上，应坐在沙发前端，不要仰靠沙发。如果往后仰，则显得对顾客不尊重 忌讳：二郎腿、脱鞋、把脚放到自己的桌椅上或架到别人的桌椅上
	女士：双脚交叉或并拢，双手轻放于膝盖上，嘴微闭，面带微笑，两眼凝视说话对象
	男士：抬头挺胸，步履稳健、自信。避免八字步
行走	女士：背脊挺直，双脚平行前进，步履轻柔自然，避免做作。可右肩背包包，手持文件夹置于臂膀间
	指引：需要用手指引某一物品或接引顾客和客人时，食指以下靠拢，拇指指向内侧轻轻弯曲，指示方向
手势	招手：向远距离的人打招呼时，伸出右手，右胳膊伸直高举，掌心朝着对方，轻轻摆动。不可向上级和长辈招手
	与顾客交错而过时，面带微笑，行 15°鞠躬礼，头和身体自然前倾，低头比抬头慢 接送顾客时，行 30°鞠躬礼 初见或感谢顾客时，行 45°鞠躬礼
鞠躬	
视线	与顾客交谈时，两眼视线落在对方的鼻间，偶尔也可以注视对方的双眼 恳请对方时，注视对方的双眼 为了表示对顾客的尊重和重视，切忌斜视或光顾他人他物，避免让顾客感到你非礼或心不在焉。
距离	商谈的距离：通常，与较熟悉顾客保持的距离为 70 ~ 80cm；与较不熟悉顾客的谈话距离为 100 ~ 120cm
	站着商谈时，一般的距离为两个手臂长
	一站一坐商谈，则距离可以稍微拉近，约一个半手臂长 坐着商谈时约为一个手臂长，同时，要保证自己的口气不吹到对方



三、握手的礼仪

对汽车销售人员握手的礼仪要求见表 1-3。

表 1-3 对汽车销售人员握手的礼仪要求

何时握手	遇见认识的人；与别人道别；某人进入你的办公室或离开时；被相互介绍时； 安慰某人时
如何握手	先问候再握手 伸出右手，手掌呈垂直状态，五指并用，握手 3s 左右 不要用左手握手 与多人握手时，遵循先尊后卑、先长后幼、先女后男的原则。如果不分原则，一般按从近(身边)到远的顺序——分别进行，不可同时握两个人的手，也不可越过其他人正在相握的手去同另外一个人握手 若戴手套，先脱手套再握手。切忌戴着手套握手或握完手后擦手 握手时双目注视对方，微笑致意，不要旁顾他人他物 用力要适度，切忌手脏、手湿和用力过大
与女子握手	与女子握手，一定要等对方伸出手后再与之握手 一般只应握其手指部分，握手时用力轻、时间短，不可长时间握手和紧握手 掌心向左，切忌掌心向下
与年长于己或身份高于己者握手	与主人、年长者、身份高于己者见面，一定要等对方伸出手后再与之握手 与年长于己或身份高于己者握手，应稍稍欠身。为表示格外尊重和亲密，可以双手与对方握手 要按顺序握手，摇动的幅度不要太大

注意握手的“十不要”

不要不讲顺序；不要掌心向下压；不要心不在焉；不要戴手套；不要持久握手；不要用左手握手；不要随处滥用双手握手；不要不讲“度”；不要过分客套；不要交叉握手

四、介绍、称呼、致意的礼仪

介绍、称呼、致意时的礼仪要求见表 1-4。



表 1-4 介绍、称呼、致意时的礼仪要求

自我介绍	在不妨碍他人工作和交际的情况下进行 介绍的内容：公司名称、职位和姓名，并要给对方一个自我介绍的机会。例如： “您好！我是 * * 集团上海分公司的业务代表，我叫陈功。请问，我应该怎样称呼您呢？” 作自我介绍时，表情、态度和姿势要自然，应面带笑容地看着对方；如方便，可握住对方的手作介绍；有名片的，可在说出姓名后便给对方递上名片
介绍他人	介绍别人相识时，应先说“请允许我来为你们介绍一下”之类的话，接着说“这位是 × × × (称呼)，这位是 × × ×”。介绍到谁，就用右手(五指并拢，手掌向左或向上，切不可只用一个指头)指向谁。为了让对方听得更明白，可略作解释，如解释姓名的字形笔画等。此外，还可以对被介绍者的职业、工作或其他情况做些说明，但切不可吹嘘，绝不能讲别人的隐私和婚姻状况、工资收入及怪习惯等，以免被介绍者尴尬、反感 顺序：把职位低者、晚辈、男士、未婚者分别介绍给职位高者、长辈、女士和已婚者。如果介绍本组织或自己家中的人与来宾相识，则应先介绍本组织或自己家里的人，后介绍来宾 介绍时不可单指指人，而应掌心朝上，拇指微微张开，指尖向上 被介绍者应面向对方。介绍完毕后与对方握手问候，如：“您好！很高兴认识您！” 避免对某个人，特别是女性的过分赞扬 坐着时，除职位高者、长辈和女士外，应起立。但在会议、宴会进行中不必起立，被介绍人只要微笑点头示意即可 被介绍时，被介绍的双方应相互微笑点头，坐着的一方，应站起来；如方便，还应互相握手问好；随身带着名片的，可互相交换名片
称呼	国际惯例：称男性为先生，称未婚女性为小姐，称已婚女性为女士、夫人和太太 中国特色：同志冠以姓、姓名、名(限于关系较密切的人员之间)，如：王同志，张明同志 常用称谓：大爷、大叔、大妈、大娘、大哥、大姐(注意各地的区别) 表示年龄的“老”、“小”加姓，如老刘、小张等 根据行政职务、技术职称、学位、职业冠以姓来称呼。如陈总、王经理、吴局长、李校长、刘工、陈博士、丁教授、曹律师、叶医师(生)等 直称职务，如书记、厂长等 称呼随时代而变化。服务业(酒店、餐饮)人员过去称服务员，现在大都称先生、小姐(不过，有些提供住宿的酒店和宾馆的女性服务员不喜欢客人称她们为小姐，她们认为小姐是“三陪女”的称呼)



(续)

致意	点头：适合于肃静场合(图书馆、音乐厅、电影院)和特定场合(酒会、舞会)。经常见面的人相遇时，可点头相互致意，而不必用有声语言来问候。在社交场合遇见仅有一面之交者，也可相互点头致意 点头的方式：面带微笑，头部微微向下一点即可 微笑自然、真诚、不露牙，不出声。切忌做作和皮笑肉不笑
鼓掌	两臂抬起，张开左掌，用合拢的右手四指(拇指除外)轻拍左掌中部，节奏要平稳，频率要一致 鼓掌时，姿态要端正，并伴以微笑

五、与女性交往的礼仪

与女性交往的礼仪要求见表 1-5。

表 1-5 与女性交往的礼仪要求

内 容	要 求
基本原则	绅士风度 女士优先原则
行路	并肩：女士在右(考虑安全,下同) 前后：女士在前(除非前面有障碍物或危险) 上楼：女士在前 下楼：女士在后
乘车	给女士让座：乘坐火车和巴士时，如不拥挤，男士应先上车接应女士或为女士找座位。到站后，男士先下车接应女士 乘出租车时，男士后上先下，拉开和关闭车门，协助女士上下车。男士坐在女士旁边，或坐在司机旁边
社交	先向女主人问候，女主人走来时，应当起立 与站着的女士交谈时不能坐着 与陌生女士交谈要有分寸

六、各种场合的交往礼仪

1. 邀请礼节

邀请礼节是会议以及其他招待活动举行之前，邀请参加者时应当讲求的



表示礼貌与尊重的形式。

邀请礼节要求：

1) 提前发出邀请信息，使被邀对象有所准备，以便其有时间安排好其他活动。

2) 邀请信息不宜发得过早，过早会使有的人感到为难，因为有的人可能由于某种原因不愿接受邀请，而需要以已有安排为借口加以拒绝。

3) 应根据活动的性质、规模、规格和邀请对象的身份，以及主办者与参加者之间的关系疏密情况，选择合适的发出邀请信息的形式，如登门相请、寄发请柬、信函、电话和电报等。凡是比较正规的活动，即使已通过其他方式邀请了，也要补发请柬，最好带着请柬亲自登门邀请。

4) 请柬的样式要大方，内容要完整、准确，格式要正确，字体要美观。

2. 宴请礼节

宴请礼节是举行和参加宴会、酒会、茶会、冷餐、工作餐等宴请时应当讲求的表示礼貌和尊重的形式。

举行宴请者首先应妥善地安排好来宾的座位。较大型的宴请，桌次的高低以离主桌位置的远近而定，右高左低。同一桌上，位次的高低以离主人的座位远近而定。主宾坐在主人右方，第二主宾坐于主人左方；主人右方第二席是第三，左方第二席是第四；依此类推。

其次，应不时地请客人用菜、用酒。祝酒时应与主宾先碰杯，再按顺序与其他客人一一碰杯。如宾客人数较多，可只举杯示意。

参加宴请者要掌握好出席时间，不要迟到，也不能提前过长时间到达；到达后，应主动向主人、其他客人致意，听凭主人安排座位。主人或主宾致祝酒词时，应停止进餐，停止交谈，注意倾听。进餐要文雅，咀嚼食物不能发出大的声响，不要吹汤菜，口中有食物时不要说话，吐残物或剔牙时，要用手或餐巾遮口。在主人祝酒前，不可起立或串桌祝酒。宴会后应向主人致谢，对宴会的组织工作及菜肴的丰盛精美表示称赞。

3. 餐饮礼仪

(1) 女士优先 在餐馆约会，男士不能迟到。同时到餐馆时，女士先进门、入座，男士在旁协助。

点菜应先征求女士意见，但叫菜、付款由男士负责(女士做东除外)。

男士用餐时要照顾身边的女士。用完餐后，男士应协助女士拿东西，并走在前面开门。



(2) 基本礼仪 坐姿端正,不可用嘴就碗,应将食物拿起放入口中。

取用较远的东西,应请别人递过来,不要离座伸手去拿。

嘴里有食物时,不可谈话。

说话文明,并不要影响邻座的客人。

将餐巾放在膝盖上,不可用餐巾擦脸或嘴。完餐后,将餐巾叠好,不可揉成一团。

刷牙时用手挡住嘴。咳嗽、打喷嚏或打哈欠时,应转身低头用手绢或餐巾纸捂着,转回身时说声“抱歉”。

说话时不可喷出唾沫,嘴角不可留有白沫。

不抽烟,不往地上和桌子底下扔东西。不慎摔碎餐具,应道歉并赔偿。

用完餐离座时,将椅子往内紧靠着边。

(3) 奉茶或咖啡的礼仪

准备好杯子、杯垫、托盘、奶精、糖、抹布等器具。各项器具要洁净、完好无缺。

不管份数多少,一律使用托盘端送。右手拿抹布,以便茶水或咖啡洒在桌面上时,可以立即擦拭。

先将托盘放在桌面上,再端送给客人。若会客室关着门,应先敲门再进入。进入时面带微笑,点头示意。

奉茶或咖啡的顺序:客人优先;职位高者在先。

奉茶或咖啡的动作:双手捧杯,视状况从客人的正面或斜后方奉上。奶精和糖放在大家方便取用处。之后,双手拿起托盘,后退一步,鞠躬或致意说一句“打扰了”,然后退出,把门关上。

(4) 中餐礼仪

1) 筷子使用礼仪。照顾他人时,要使用公共筷子和汤匙。

忌用筷子敲打桌面或餐饮器具。

忌往桌子对面的客人扔筷子或其他餐具,应递送。

忌把筷子架在杯子上或插在饭碗或菜盘里。

忌讳筷子交叉放置、放反了、一头大一头小。

谈话时不要挥舞筷子,也不要把筷子当牙签用。

不要把筷子伸到他人面前,也不要插入菜盘深处。

不要反复挑拣,也不要使筷子在菜盘上游动,不知夹什么菜。

夹菜时不要一路滴汤,筷子不要粘满了食物,也不要张嘴吮吸筷子。



2) 喝酒的礼仪。用双手举杯敬酒，眼睛注视对方，喝完后再举杯表示谢意。

碰杯时，杯子不要高于对方的杯子。

尊重对方的饮酒习惯和意愿，不以各种理由逼迫对方喝酒。

(5) 西餐的基本礼仪

1) 餐具的使用：

左叉固定食物，右叉切割食物。

餐具由外向内取用。

几道菜会放置几把餐具，每个餐具使用一次。

使用完的餐具向右斜放在餐盘上，刀叉向上，刀齿朝内，握把皆向右，等待服务的侍者来收取。

2) 进食的方法：

主菜：用刀切割，一次吃一块。不可一次切完再逐一食用。口中有骨头或鱼刺时，用拇指和食指从紧闭的唇间取出。

色拉：用小叉食用。

面条和面包：面条用叉子卷妥食用。面包用手撕成小块放入口中，不可用嘴啃食。

汤：用汤匙由内往外舀，不可将汤碗端起来喝，喝汤时不可出声。

水果：用叉子取用。嘴里有果核，先轻轻吐在叉子上，再放入盘内。

3) 吃西式自助餐：

原则上按照生菜、色拉、主食、甜点、水果的顺序取菜，一次取2~3样。盘子如果堆得太满，既不雅观，又混淆原味。选用牛排、猪排、鱼排等食物时，须遵照西餐的礼仪食用。

不要混用专用菜夹。用过的餐盘不可再用。

既不可浪费，又不可抱着“捞本”和“不吃白不吃”的心态，暴饮暴食。

4. 招待礼节

招待礼节是接待登门拜访的客人时应当讲求的表示礼貌和尊重的形式，具体包括以下几个方面：

1) 不要让客人在门外久等，应尽快热情地迎入会客间，给他让座、泡茶等。

2) 如一同来访的客人较多，应按顺序接待，不能先接待熟悉的客人。

3) 正确联络来客与被访问者，不要搞错联络对象，也不能传错来客的



意图。

4) 在来访者较多、交谈必须分别进行的情况下，要掌握好交谈时间，不要让其他客人久等，如不得不让客人久等时，一要先征询客人的意见，二要为他们准备好座位、茶水和报刊等。

5) 客人如告别，应表示欢迎再次来访。

5. 交谈礼节

交谈礼节是与别人谈话时应当讲求的表示礼貌和尊重的形式，如与客人交谈，表情要自然，语言要亲切，表达要准确得体。谈话时切忌拍拍打打，唾沫横飞。参加交谈的人较多时，应不时地与所有人攀谈几句。注意聆听对方的谈话，并作出适当的反应。不轻易打断别人的谈话，插话前要打招呼。不谈论对方反感的问题，不逼迫对方回答其不愿回答的问题。

6. 迎送礼节

迎送礼节是迎来与送别客人应当讲求的表示礼貌与尊敬的习惯形式，因客人的身份和来访目的不同而不同。

1) 一般情况下，迎送应按客人的身份及来访目的确定规格，主要迎送人要同来宾的身份相当，如与来宾身份相当的人因故不能出面，应向对方作出解释。

迎送人员要掌握好来宾抵达和离开的时间，于来宾下机(车、船)和登机(车、船)之前到达机场(车站、码头)迎送。迎接某些来宾，有必要悬挂或树立端正地写着“热烈欢迎×××”、“×××，欢迎您”等字样的横标或标牌。

2) 见到来宾后，应根据来宾的身份、性别、年龄、习俗及来访性质等，热情地与他们拥抱、握手，或向他们鞠躬、抱拳作揖、双手合十、点头，以及鼓掌欢迎等，既不可无所表示，也不可随意乱做表示，要向来宾道辛苦和作自我介绍。

为不使对方在如何称呼你的问题上感到为难，应主动表示：请叫我小×(老×)。迎接那些有必要在机场(车站、码头)上向他们致欢迎词的来宾，应事先准备一篇热情洋溢、简短优美的欢迎词。

应主动向客人表示要帮助他拿行李的意思，并为客人打开车门，请他们上车。上车后应将活动日程表送到客人手上，并询问客人有何私人活动需要帮助安排；可向客人介绍沿途建筑、风光，以及当地风俗、气候、特产情况。到住宿处后不要久留，让客人得到充分休息。分手前一定要说好下一次见面的时间、地点，并告诉客人与你联系的方法。