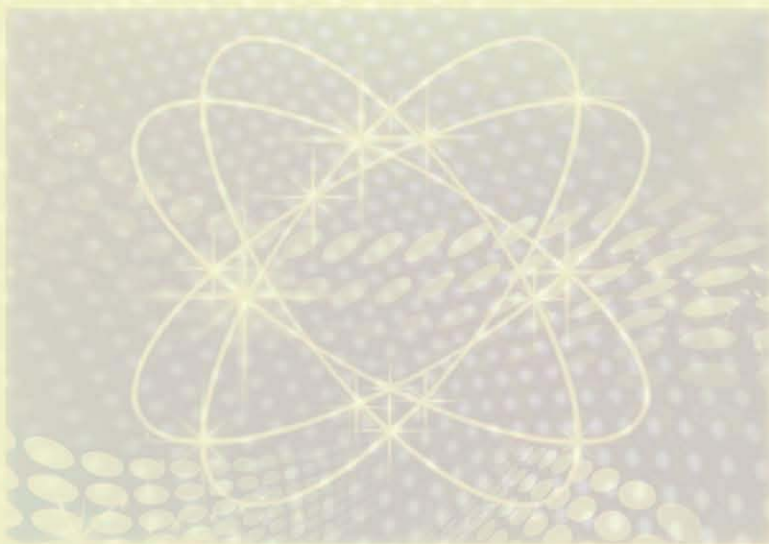


不可不知的礼仪常识

谢志强 主编



内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

不可不知的礼仪常识 / 谢志强 主编. —呼和浩特: 内蒙古人民出版社, 2008. 10

ISBN 978—7—204—09433—2

I. 不… II. 谢… III. 社会常识—通俗读物 IV. H194.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 027274 号

不可不知丛书——(不可不知的礼仪常识)

主编: 谢志强

责任编辑: 晓峰

封面设计: 李喜林

出版发行: 内蒙古人民出版社

社址: 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印刷: 北京楠萍印刷有限公司

开本: 710×1000 毫米 1 / 16

印张: 360

字数: 4400 千字

版次: 2008 年 10 月第 1 版

印次: 2008 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1—5000 册

书号: ISBN 978—7—204—09433—2 / G · 2707

定价: 500.00 元(全 20 册)

(版权所有翻印必究·印装有误负责调换)

序 言

在人生的道路上，不知要经历多少的坎坷。每一次的成功，也许都要经历唐僧取经般的九九八十一难。如果我们的生命真有无限长的话，即使把所有路都走一遍都无所谓，但事实是生命有限，人生苦短，人生真正能够做事的时间不过是短短的几十年。

鉴于此，我们编著了这套《不可不知丛书》，作为读者朋友面对现实生活的一面旗帜，来感召和激励人生，共同朝着美好的未来前进。

《不可不知的文化常识》——文化精粹，集知识性、趣味性于一体……

《不可不知的地理常识》——快速预览地理，丰富知识，开拓视野……

《不可不知的心理常识》——成就心灵坐标，改变命运的行动指南……

《不可不知的历史常识》——文字短小精悍，娓娓道出历史的脉络……

《不可不知的生活常识》——繁杂生活问题，帮你轻松解决……

……

书的力量是巨大的，它可以引导人的一生走向成功。卡耐基曾经说过：“人生的价值，就是创造有价值的人生。正是如此，人生最值得回味的地方并不在功成名就之时。”这是一句至理名言，也是一切人生理念的思想基础。

去粗取精，纵览世界的锦绣河山；去伪存真，了解自然的神奇画卷。一书在手，知识全览！

目 录

第一章社交礼仪

手插口袋打招呼是不礼貌的
握手时谁先伸手有讲究
死鱼式的握手令人生厌
作介绍分清先后别失礼
不同场合的自我介绍
拨打电话选择对方方便的时间
不是自己的电话也要礼貌对待
一般关系的交谈相距 1.5 米为宜
声音刺耳会让人头疼
目光亲善的人有魅力
请求别人时要“请”字当先
向人致谢要及时
及时恰当的道歉能成功取得谅解
拒绝他人要含蓄委婉
把握好批评与攻击的界限
赞美是人际关系的要诀
口出脏话，人无修养
过分的玩笑要不得
倾听是最大的礼貌
永远不揭别人的伤疤
别给失误者再添尴尬
潦草马虎的信还不如不写

第二章商务礼仪

接听电话左手持听筒右手持笔
复述核实要点后请对方先挂机
商务接待要做到“三到”
恰到好处的化妆是对客户的尊重
没有谁会与穿脏皮鞋的人签单
递名片时要把正面朝向对方
商务谈话做到不补充、不质疑
谈判时把上座安排给客方
双方签字面门而坐，宾右，主左
公务接待注意规格
陪同引导，行进中的位次有讲究
轿车上也要讲究座次排序

陪同客人乘电梯要先入后出
穿制服赴宴会让人笑话
宴会座次讲究长幼尊卑
宴会敬酒先敬尊者和长者
与领导同桌吃饭要格外注意
吃饭出声的人修养不到家
吃西餐不识菜名别乱点
女主人的餐巾铺到腿上，宴会开始
吃西餐忌用餐巾擦餐具
身着礼服参加舞会
舞会上女士不宜随意拒绝邀请
女士优先
涉外交往保持对国格问题的敏感
与外国人交谈不要问年龄和收入
千万别跟穆斯林朋友提吃猪肉
参加典礼严格遵守程序
节日拜访要提前约定、适可而止
节日礼品和话题要有
参加婚礼别穿得比新娘还艳
参加葬礼严肃真诚

第三章衣着服饰礼仪

整洁是地位的标志
垂头耷拉肩是典型的失败者形象
气质与派头尽在走姿中
笔直的站姿意味着你正直的人品
真诚的微笑比所有的穿着都有价值
当众下蹲，女性品位尽失
别让你的化妆倒了别人的胃口
衬衣的袖口要长出西服二指
学会系好领带是男人生活中最严肃的一步
配饰是一种身份和品位的象征

第四章待人接物礼

一般性访友不要超过半小时
贸然上门拜访不礼貌
赴约一定要准时
在他人家里做客不可太随便
隆重仪典请客需先发请帖
接到请柬后要及时回复

应当容光焕发地接待客人
敬客茶斟七成满，诚意如何看杯中
不要冷落了任何一位客人
满足需求最让对方开心
将长辈和重要客人送到门外
做客后要向主人致谢
选送的礼物要精致包装
受礼后要当面打开包装欣赏
选好礼物送对人
送礼要选好时机和理由
公务礼品公开送，私人礼品私下送
看望病人的时机和礼品选择技巧

第五章轻公职场礼仪

领口越低，职位越低；裙子越短，权力越小
总穿旧衬衫的人升迁无望
办公室里小称呼大学问
工作时间做私事不合礼仪
切忌在办公室谈论同事隐私
背后议论领导，后果很严重
讨论、争论时必须就事论事
办公室情绪冲动难收场

第一章 社交礼仪

手插口袋打招呼是不礼貌的

孟德斯鸠说：“礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。”每一个关于礼节的小细节都可能决定你下一步行动的成败。

不知道你是否类似的经历，进入到一个新环境后，因为不得体的问候，或一个无意中失误的动作，阻碍了你和“新面孔”的交往。曾有这样一个故事：

小陈和小梁是同一公司的新人，但小梁比小陈晚来一个月。上班第一天，小梁在公司门口遇到小陈，小梁热情地点头微笑说：“你好！”小陈看到小梁的手随意地插在裤袋里，准备挥动的右手略微抬了抬，又放下了。小陈淡淡笑了一下就走过去了。小梁一直很纳闷儿，不知道小陈为何对他的热情视而不见。

小梁的失败在于，他不知道把手插在口袋里和人打招呼是失礼的行为。

打招呼是礼貌和友好的表示，是对友好关系的肯定或期许。小小一个招呼能体现出一个人的性格、修养和交际能力，折射出一个人的精神面貌。打个招呼只需要几秒钟，却能影响到你以后生活的方方面面。

打招呼是一门重要的礼仪课程，有许多细节问题，比如，见到不同的人该怎么打招呼？在各种场合下怎么打招呼？什么情况下不必打招呼？遇到许多人在一起时先跟谁打招呼？别人跟你打招呼时你该如何回应？如何恰当地使用招呼用语？种种情况不一而足，都是需要我们仔细考虑和有充分准备的。如果你现在还不能准确地回答以上问题，那你就重新开始学习了。

恰当的“招呼”是成功交际的第一张门票

想要成功交际，首先就要与别人相识。“打招呼”事关你在别人眼中的第一印象，是结识新朋友的必要前奏，不可小觑！

如果你向别人打招呼，应注视对方的眼睛，面带微笑，声音饱满，音量适度，手势自然。如果你把手插在衣袋里，冲对方满面微笑，下巴一扬，你的形象肯定要大打折扣。

双方见面时，一般是男性先向女性打招呼，年轻人先向年长者打招呼，下级先向上级打招呼；若是两对夫妻或情侣相遇，惯例是女性互相打招呼，然后男性分别问候对方的妻子或女友，最后男性互相打招呼。女性身处公共场合时，均应主动向别人微笑并点头致意，以示问候。熟人相见，谁先看到对方，谁就先开口，不用过于拘泥。

在大街上相遇，三四步距离的时候打招呼较合适。路上偶遇不很熟悉的异性时，不必因为怕对方误会而不打招呼。如果你是女性，不要只是表情冷漠地点点头，而要礼貌地同对方打声招呼，但不要显得太热情；如果你是男性，应首先打招呼，但表情不可过分殷勤。如果对方根本没有和你说话的意思，你也就假装没有看到对方好了！

两人以上结伴同行遇到熟人时，你应主动说明同伴与你的关系，如“这是我的同事”，

但不必逐一介绍；然后，应向同伴们介绍一下你的这位熟人，也只需表明他(她)与你的关系即可，如“这是我的大学同学”。被介绍者应相互微笑示意。

如果男女两人一同出行，遇到女士的熟人，女士可以不把男伴介绍给对方，男士最好在她俩寒暄时自觉地在两米以外的距离等候，待她们谈话完毕后继续与女伴一起起；女士则应感谢男伴对自己的等候，且不要与人闲谈过多而使男伴长时间等待。若遇到男士的熟人，男士千万别忘记向对方介绍女伴，女士应在此时向对方点头致意。

有人远远地从对面走来，应该如何打招呼呢？如果是很熟的人，可能你会迫不及待地喊他的名字，如果是领导或不相熟的人从你对面走来，你就要郑重对待了。双方距离在10米以外，你可视而不见；双方距离5米左右时可视情况而定，若对方步速极快，看起来很忙，不宜打招呼；对方步态从容，则可以选择适宜的方式打招呼。如果对方是个小群体，你应做到面面俱到。打一个面向集体的招呼如“你们好”即可；如果他们谈笑正酣，你可不打招呼，以免打扰对方兴致(但事后有机会要说明)；如果你只认识对方集体中个别的人，只同熟人打招呼即可，但你的目光要照顾到其他人员，以示尊重，这是一个能体现你修养的细节。

如何打招呼更得体

热情大方，亲切主动。有没有听过这句话——在人与人的交往中，礼仪越周到越保险。沃尔玛超市有一个著名的“3米微笑原则”，要求员工能做到看着顾客的眼睛微笑，向离自己3米之内的每一个人打招呼。我们不必遵照这个商业礼节与人打招呼，但这个原则中包含的热情和诚恳以及主动的态度是每个人应该具备的。热情大方的态度给人如沐春风之感，亲切自然的表情给人优雅从容之感，无形中拉近了你和被招呼者之间的距离，提升了你的魅力。

得体适度，符合身份。打招呼要适可而止，不温不火，既不显得冰冷淡漠，又不显得虚假客套才是较好的境界。时间也不要拉长成一次讨论。对长辈要谦恭有礼，可以相应的辈分称呼对方，如“伯伯”、“阿姨”之类。对同事叫名字或姓加职务即可，但态度要尊重，用语要正式。在办公室面对前来视察的领导，应该放下手头的工作，起立问好。关系密切的人之间打招呼，用语可轻松随意。与外国人打招呼，要采用相应的外国礼节。此外，我们还应根据对象的性格特点来选择打招呼的方式和用语。

因时而变，因地而变。打招呼要分时候，要随时间变化而变换招呼用语。早晨说“早上好”、“您早”、“天气如何如何”；中午说“上午很忙吧”、“午饭可好”；晚上说“晚上好”、“下班了”等等。“您好”则是放之四海皆准的招呼语，尽可随时使用。

打招呼还要分场所。在路上、车上、商场、公园、餐厅等公共场所偶遇熟人，理当问候交谈，但没有必要表情和语调夸张，引他人侧目。如在会场、影剧院、音乐厅看到熟人，务必注意保持公共场所的安静，不要大喊大叫，影响他人。微笑着挥挥手、点点头即可。

碰到特殊的场合，即不宜按惯例和常规打招呼的场合，使人不便应答的场合，打招呼就得三思而行。比如两人在厕所相遇，尤其是领导和下属在厕所相遇时，简单的一个表示，点点头表明看到对方即可，也可以说一句“噢，你呀”、“嗨”等简短的话语，并不需要双方谈什么有实际意义的内容。在葬礼进行中遇到熟人，不必言语，点头、以目光示意即可。遇到特殊情况，比如对方恰逢落魄、伤心或难堪的事，建议你避开正题，

绕开对方不愿提及的事，谈些轻松话题以缓和对方情绪。在此类情况下与当事人打招呼时，一定要说话谨慎、态度自然、合乎情理。避免使对方觉得奇怪或无聊，甚至怀疑你有不良动机。

握手时谁先伸手有讲究

握手，是社交场合中必不可少的基本礼仪之一。握手意味着礼貌、尊重、友好，有时是表示礼节性的问候，有时候则是表示希望与对方结识和交往的诚意。握手，说起来是“举手之劳”，但其中的学问却不少。

大家看大型晚会时会发现，一旦明星们走进观众席，观众们就会争先恐后地伸出双手期待与偶像握手。明星们则像一个领袖或施予者，从容地握向一双双手。在这种场景中，观众们必须先伸手才能引起明星的注意，他们的主动无可厚非。但如果换作社交聚会或其他公共场合，握手时，应该先伸手的是地位相对较高的明星。

小新是某歌星的忠实歌迷，在一个著名景点游览时，意外地看到了那位歌星。她赶忙冲上前去向对方伸出双手，歌星却戒备地退后几步，并礼貌地连声说“对不起”。小新双手悬在半空，既尴尬又伤心。

小新的遭遇在于她不懂得握手时该谁先伸手的规则，更重要的原因是，她没有选对场合。那么面对不同的人，在不同的场合，握手时究竟谁该先伸手呢？为了成功社交，必须对握手的“游戏规则”有明确的了解。

相握该谁先伸手

现代社会到处强调人们要有主动精神，但握手的时候，可不是随便谁都能主动。握手的时候，首先要懂得先后次序，知道谁该先伸手，何时该先伸手。

“谁该主动”取决于握手双方的身份、地位、年龄、性别，以及当时的场合。具体而言，在正式场合如公务、商务场合，双方的身份和地位决定握手时谁先伸手；在非正式场合，如休闲聚会，双方的年龄、性别、婚否决定握手时谁先伸手。

“尊者”主动。握手礼仪的基本原则是地位较高的一方先伸手。握手的双方是长辈和晚辈时，长辈先伸手；握手的双方是长者与幼者时，长者先伸手；握手的双方是领导与下属时，领导先伸手；握手的双方身份地位有所区别，身份地位较高者先伸手；握手的双方是师生关系，老师先伸手；握手的双方是已婚者与未婚者时，已婚者先伸手；如果握手的双方性别不同，应由女性先伸手。

甲公司的秘书小凤是个年轻女性，有幸随总经理会见乙公司的总经理刘波。看到甲公司的总经理，刘波马上加快脚步走过去迎接对方，并伸出右手。小凤被刘波的领导风范所折服，一看到刘波向自己投来问候的目光，条件反射地伸出手，热情地说：“刘总您好！”刘波一边伸出右手，口中寒暄着，一边暗自猜测：“这是谁呢？这么年轻，看起来像个秘书，可是她主动和我握手，派头还不小。难道是另一位经理？没听说呀！”这时小凤对刘波自我介绍说：“我是秘书小凤，请您多指教。”刘波这才明白小凤的身份。他

觉得这个秘书不是不懂礼仪就是妄自尊大，心里马上看轻了小凤。心想，第一次和甲公司打交道就遇上这么个小错误，以后的合作过程中还不知道会出什么错呢！刘波还没进甲公司经理办公室的门，就已经给对方判了刑。

女性先伸手的规则只适用于公共场合和社交场合，当女性面对自己的上级领导或与重要客户进行商谈时，均应由对方先伸手。

在迎来送往的场合，谁先伸手取决于谁是主人、是迎接还是告别。客人到来时，应由主人先伸手，表示对来客的欢迎；客人告别时，应由客人先伸手，表示对主人款待的感谢。如果颠倒了次序，特别容易引起误会。

由尊而卑。当一个人面对众多握手对象时，握手时要讲究先与谁握、后与谁握。这种情况下，应掌握由尊而卑的原则。先与长辈握手，后与晚辈握手；先与长者握手，后与幼者握手；先与职务高者握手，后与职务低者握手；先与老师握手，后与学生握手；先与已婚者握手，后与未婚者握手；先与女性握手，后与男性握手。当主动握手者不太清楚对方群体的身份和年龄时，可按由近及远的顺序或顺时针的方向握手。

掌握握手的规则有利于我们在交际场合从容应对，但千万不要把这些规则当成“法律”去规范别人。如果你遇到身份比自己低的人主动伸手相握，万万不可冷眼拒绝，礼貌地与其配合才是得体的做法。

何时主动要看清

懂得握手时谁该先伸手，这不足以保证你能顺利达到目的。很多时候我们都要看“天时地利人和”，握手也不例外。只要我们选对时机，就能有效增进感情。合适的时刻包括初次见面、重逢、迎接、送别。此外，许多因素都影响到握手的效果，比如双方的亲疏程度、双方的性格与心情、所在场合的气氛等。对此我们要有所了解，充分考虑。

对于自己不熟悉的人，决定伸手之前，要看对方是否有心情、是否得空。对于熟悉的人，要看清彼此的距离和所处的场所、场合。

在正式的社交场合遇到自己敬重的长者或名人，当对方状态比较放松，身边没有众人围绕时，你可以先礼貌地问候，待对方主动伸手后再与其相握。在社交场合偶然遇到熟人时，要在双方距离较近的时候主动问候，与之握手，表示相遇的欣喜和问候。

在一次赛车爱好者的俱乐部活动中，张凯认识了一个外地的优秀赛车手，两人就实践中的许多问题和经验展开了热烈和深入的交流与讨论。交谈之后，他们又各自去结识新的朋友，度过了一个充实的下午。活动结束后，张凯在人群中找到那个外地车手，主动伸出手说：“你是我在这次聚会上认识的第一位朋友，认识你让我感到非常荣幸，希望以后咱们能继续联系！”对方露出惊喜的表情，很高兴地握住张凯的手说：“一定的，你是我在这次聚会上认识的最有礼貌的朋友，认识你也让我感到荣幸，电话联系吧！”那位外地车友起初其实没有记清楚张凯的容貌，因为这次告别时的主动握手，张凯给外地车友留下了良好的深刻印象，最后两人成了很好的朋友。

在社交场所与初识者道别时，要真诚与其握手，表示相识的荣幸和离别时的不舍，以加深彼此的印象。

当你被别人介绍给新朋友认识时，要主动与对方握手以示真诚和热情。当别人给我们帮助和关怀时，要主动与对方握手以示感激。当你想对某人表达安慰、祝贺、支持、理解、鼓励时，可以主动与他握手。进入大的社交场所时，比如在大型会议的会场、影院、歌剧院等场所，你只需主动跟相近的几个人握手，向其他人点头示意，或微笑挥手就行了。

死鱼式的握手令人生厌

握手最早发生在人类“刀耕火种”的年代。那时，人们手上经常拿着石块或棍棒等武器。他们遇见陌生人时，如果大家都无恶意，就要放下手中的东西，并伸开手掌，让对方抚摩手掌心，表示手中没有藏武器。这种习惯逐渐演变成今天的“握手”礼节。

一位世界级形象设计大师给一个职业经理人上礼仪课时郑重地强调：“握手是陌生人之间的首次身体接触，就是这稍纵即逝的三五秒钟，意味着经济效益！”这段话在很多商人身上都得到了证实。

一位旅美华人在家乡举办了一次酒会，宴请当地几个房地产界的商人，希望借宴会增进彼此间的了解，寻找合适的合作伙伴。郑先生是本地房地产大户，声名远扬，是旅美华人最为看好的合作对象。但遗憾的是，旅美华人与郑先生握手时，握到了一只潮湿柔软的、被动无力的手，这只死鱼一般的手与它的主人的洒脱热情的外表极端不相称。握手以后，旅美华人对郑先生心生巨大的失望和厌恶。最终，这次合作机会被另一位实力稍逊的地产商获得。郑先生在房地产界大大丢了面子，事后却百思不得其解。

握手者伸出的手像死鱼一样软而无力，不带任何积极信息。这是最被人厌烦的“死鱼”式握手，历来被人们诟病，可谓失败握手方式的“代表作”。它的特征之一就是不动用拇指。矜持的女性、习惯于被追捧的官员、初次接受面试而心里紧张的大学生、不愿与对方握手的人很容易这样握手。这种握手的方式让人觉得你要么冷漠傲慢、难以接近，要么刻板无趣、软弱可欺。这种握手，特别让一个有品位的人恼火。

握手方式要得体

说到握手的方式，有人可能会觉得小题大做，实际上，现实生活中真有人不知道如何握手。那么，正确的握手方式是怎样的呢？

握手时，双方距离以能伸展一条手臂为宜，握手时，双方都应身姿挺拔地站定，并使上身稍稍倾向对方。主动握手者伸出手时，应让手掌和拇指呈 60 度左右角，四指并拢，使四指与拇指全部与对方的手相握。微微用力，上下摇动三四次，即可松开手，让自己的姿态恢复原状。握手过程中可让你的手臂呈 L 形(90 度角)。

以右手与对方相握，这是最常见的单手式握手，又有“平等式握手”之称。左手不参与握手，应该让它垂直于地面，而不要插在衣兜里或者背在身后。有可能的话，将手中的物品放到一边。

掌心向上的握手方式，被称为“友善式握手”或“乞讨式握手”，可以向对方表达恭敬与谦和、谨慎的态度。你可以使用这种握手方式与你特别尊敬的长者相握。但如果

不分场合不看对象，随便对上司或平辈人使用这种方式，就可能给人留下谄媚或卑微的印象。

掌心向下的握手方式被称为“控制式握手”，这是表明强势地位和心理的动作，具有侵略性，只有领导和权威才能使用。一般不提倡使用。

陈刚去某贸易公司应聘，招聘主管是个女士。因为事先看过陈刚的简历，女主管觉得陈刚很有实力，认为他是个人才。面试进行得很顺利，陈刚给女主管留下了很好的印象。面试结束时，女主管热情地伸出右手，说：“小伙子，表现不错！”陈刚赶忙伸手相握，他手心朝下，像铁钳一般握住女主管的手。女主管面露微妙的惊异之色。她想：这个小伙子太傲了。陈刚就这样被女主管从新员工名单中划掉了。

当你的手好像被钳子夹住一般动弹不得时，是不是觉得很不舒服？注意，这种过分用力的方式显得很专业，暗示出握手者的挑战或畏惧，有可能使对方感到不舒服或者害怕。

同时伸出双手，握住对方右手，甚至用左手抓住对方右手的手臂，这是双手式握手。通常，关系亲密的人，如好朋友、亲人、恋人之间才可使用这种方式。向对方传递出加倍的尊重、信任与友善。一些领导人在接待平民时喜欢用双手握对方的手，以示热情和平易近人。有人把这种手法叫做“手套式”或“手扣手式”。关系一般的人之间，尤其是异性之间，一般不要用这种礼节，以免引起对方疑心和反感。

向他人行握手礼时，只要条件允许，就应起身站立。除非是长辈或残疾人，坐着与人握手是不合适的。

热情真挚，恰到好处

我们常说“过犹不及”，把握住分寸是有效握手的关键。握手的目的是表达友好，手是工具，人是主角。我们应该同步调动自己的表情、体态、乃至语言，积极配合手的动作，才能完成一次成功的握手。适当的时间和力度，是成功握手的重要因素。

握手的时候，眼睛要平视对方的眼睛，目光柔和热情，最好能表达出一种“此时此刻，我的眼里只有你”的意思。切勿将目光投向他处，更不要空洞无物、冷漠倨傲，否则你的手再美丽，动作再完美也是失败的。与别人握手的同时，不能和其他人打招呼，这样做是对别人的轻蔑。你的态度要诚恳自然，郑重大方，让对方感觉到你对他的敬重。语言要与表情相配合，声音要洪亮，音调要平稳，音量要适当。“你好”、“幸会”、“见到你很高兴”之类的客气话，千万不要吝啬。得体的表情，专注的目光、动听的语言、优雅的体态，这一切与你的手配合出一个令人愉快的个人形象。如果你做到了，那么恭喜你，快去参加一个适合你的晚会，等待开始新的友谊或商务之旅吧！

握手的时间、力度要适当。一般来说，握三四下，3到5秒，稍稍用力即可。对初次见面者，或对异性，尤其要“适度”。男性与女性握手时，轻握女性手指部分即可。握手的时候用力别太重，别握住对方的手晃个不停。更不要像迎接你一个很久不见的“死党”似的，猛地拉过对方的整个胳膊，将人家拽到自己身边。

李总是美华公司的总经理，张总是新立公司的总经理，两个公司准备就一项合作项

目进行商谈。“李总，我等您好久啦，终于把您盼来啦！”李总刚打开车门，就见十步开外的张总热情地向自己伸出双手，一副虔诚热切的表情。李总赶忙关上车门，伸出右手，快步迎向张总。“哎哟，张总，您太客气了！”李总一边寒暄一边想：“张总这人有点儿虚伪做作，和他合作不会有太好的结果。”最终，李总没有选择与张总合作。这个例子中的张总，没有把握好伸手的距离，于是失去了商机。

对方还来不及抬起手臂，或者离很远，你的手就伸出来，对方会疑心你不喜欢、不信任他，或认为你内心焦虑，还没有调整好自己的状态。在职场或商务场所，这种看似热情、提前伸手的做法会适得其反，影响双方之间的信任。

握手过于匆忙也不合适。只轻触对方的手指，即使你表现得非常热情，也难免让人感觉你缺乏自信和诚意。还容易使对方有受冷落和被轻视的感觉，从而使对方刻意与你保持距离，不利于彼此深入沟通。

作介绍分清先后别失礼

为互不相识的甲方和乙方进行引见，这便是为他人作介绍。合理的介绍能使先被介绍者感到自豪，使后被介绍者感到荣幸，使介绍人感到欣慰。作介绍能让被介绍的双方迅速了解彼此。但如果介绍人不注意先后，就等于踩到社交场合的“地雷”，不但难以打开交际之门，反而会给人留下没见过世面的印象。

小顾有心让朋友老张和自己的新朋友小朱认识，正好一次小朱陪小顾看展览，遇到了老张。小顾马上热情地招呼老张。小顾先对小朱说：“这就是我常和你提起的老张，是泥塑高手。”随即对老张说：“老张，这是我新认识的朋友，小朱，对泥塑挺有研究的。”人到中年的老张见小朱只是个20多岁的普通青年，不禁感到被介绍给他很丢面子。打个哈哈就走了，不仅没接受小朱这个朋友，把小顾也冷落到一边儿去了。

不同场合里，作介绍的方式也不相同，而先介绍什么人后介绍什么人，又该介绍些什么，其中奥妙可不是一句话能说清楚的。

作介绍，讲究规则和方法

为他人作介绍，首先自己必须对被介绍的双方比较熟悉。作为一个合格的介绍人，首先要了解作介绍的次序。

作介绍，总的规则是尊者有优先了解权。通常是：先将男士介绍给女士，将身份低者介绍给身份高者，将晚辈介绍给长辈；将客人介绍给主人，将家人介绍给同事和朋友，将本单位同事介绍给客户，将本单位的同事介绍给外单位的同行，将民间人士介绍给政界人士，将本国同伴介绍给外国友人，将迟到者介绍给先到者，将未婚者介绍给已婚者，将个人介绍给团体。

为各方面条件相当的同性作介绍时，要懂得随机应变。如果你介绍两位女性相识时不知道她们的年龄，也看不出年龄的时候，不妨将脾气和顺的介绍给脾气稍大的，把与你更熟悉的介绍给相对陌生的。当你介绍两位年龄和身份相当的男性相互认识时，也可

以采用这种介绍方式。

在人员众多的正式场合介绍在座者相识，要按照在场者身份地位的高低逐次进行介绍。当在座者行业不同、年龄不同、职务有别，或者大家彼此资历相当、年龄相仿，无法按单一的标准进行排序时，我们可按顺时针方向或由近及远的顺序依次对大家进行介绍。

孟辰周一到新单位报到，报社主编将她领进编辑部办公室，与老员工相互认识。主编进门后对大家说：“让我给大家介绍一位新同事。这是孟辰，从今天起，就是财经版的新成员了。请大家对小孟同志多照顾照顾。”孟辰环视编辑部的成员，微笑着说：“大家好，我是孟辰，希望和大家合作愉快！”主编又按照顺时针方向一一介绍老员工：“财经版的李明，资深记者。”“新闻版的赵琪，擅长写热点报道。”“副刊版的陈裕，咱报社有名的快手。”“娱乐版的郑绢，擅长抓明星的私家秘闻！”……主编介绍完毕，对孟辰说：“好了，和大家都认识了，工作流程让李明具体告诉你，有什么困难及时说出来。”又面向大家说：“希望大家工作愉快！请继续工作吧！”

在把一个人介绍给多人时，比如迎接新同事时。遇到这种情况，要先对大家介绍此人，然后向此人分别介绍众人。如果被介绍的人士属于德高望重的尊者，比如被介绍人是新上任的领导，或是前来了解工作的上级领导，出于礼节，在场的其他人应起立致意。

在不同场合作介绍，我们应注意采用合适的方式。在正式场合，作介绍时应按常规方式，简单介绍双方的姓名、单位、职务即可；在社交场合，只介绍双方的姓名或姓即可；如果你希望引起甲对乙的重视，可以强调一下乙的特殊身份；在正式场合中，希望把甲引荐给乙，作介绍时可以向乙特别介绍甲的超凡之处；在普通社交场合中，目的在于给双方一个共处的机会，作介绍时请他们相互自我介绍亦可；在正式场合郑重向双方进行介绍时，用语要格外规范，态度和称呼要格外谦恭。

作介绍，更要讲究原则

兼顾双方。双方有相识的意愿和必要时，作介绍才有意义。“我把他介绍给你认识好吗？”如果对方说：“不要吧，我可不想和那种人交往。”你就别浪费热情啦，谁都不希望“剃头挑子一头热”，重新介绍他喜欢的那种人给他吧。

方辉感觉小潘和小霞性情相似，应该能成为好朋友，于是就自作主张地在一次刻意安排的便宴上介绍她们认识。小潘见到小霞，表现得很热情，小霞却做出一副无所谓的样子，随便敷衍着小潘。3个人感觉空气都变冷了，非常尴尬。事后，小潘埋怨方辉介绍的朋友太孤傲：“还随和呢，对我爱理不理的，不是你故意找人来气我的吧？”小霞埋怨方辉带来的朋友没品位：“打扮得那么俗气，介绍给我做朋友？省省吧你！”

作介绍前，一定要先征求双方的意见。

作介绍时，要避免让任何一方感到被忽视。不能极其详细地介绍达一方，而极其简略地介绍另一方。你可以说明一方与你的关系，但不要刻意强调他“是我的好朋友”，似乎暗示另一方与你关系疏远，这是不礼貌的表现。如果你能找出被介绍双方的共同语

言，比如足球、时装，能够起到迅速拉近双方距离的效果。如果双方谈兴都被激发，说明你这个介绍人做得很成功，那么接下来你要做的就是给他们自由深谈的时间和空间喽！

诚恳热情。在为他人作介绍时，要做到态度诚恳热情，认真大方，表情自然。作为介绍人，要恰当地使用敬语，比如：“杨总您好，这位是大华公司的营销主管陈忠先生，销售业绩非常好。”“陈主管您好，这是我们公司的总经理杨富国先生。”介绍到谁，介绍人就要把热情亲切的目光投向谁，以示尊重，同时也引起被介绍者的注意。无论被介绍者身份如何，介绍人都应保持大方从容的态度，不要对一方恭维而对另一方进行贬低。

简短高效。介绍人所说的话应简短明了，要言不烦。介绍内容一般包括被介绍人的姓名、单位、职务等，作介绍应当尽可能地让被介绍的双方了解彼此的最大优点或突出特点。如果双方中甲方知道乙方的情况，介绍人只向乙方介绍甲方即可。作介绍的时间要简短，一分钟左右即可。但要照顾到双方情绪，不能太仓促，防止让人觉得介绍过于笼统，觉得介绍人缺乏诚意。

不同场合的自我介绍

自我介绍是一门艺术。懂得并善于自我介绍的人能更接近成功。

许多招聘者都说，见到应聘者的第一眼，他们就开始决定是否聘用他，等到应聘者作完自我介绍，结论已经基本定下。这就是众所周知的“前因效应”。对于你面前的人来说，你的脸就是你的名片，而你的自我介绍就是名片的注解。给人留下深刻印象是必要的，更重要的是这印象应该是良好的，能激发对方对你深入了解的愿望。一段精心设计的自我介绍就是一个商业广告，一个产品包装，成功与否就在于你能否灵活变化，在任何环境中都把最适合的一面充分展示出来。人是同一个人，不同场合中，自我介绍的方式和内容不能一成不变。

不一样的场合，如何让别人认识你

自我介绍，无非就是告诉别人你是谁，你是一个什么样的人。作自我介绍的方法多种多样，应随时随地而变。自我介绍可分为主动和被动两大类型。主动自我介绍适用于想结识某人然而又无人引见的情况，被动自我介绍适用于别人想了解自己，主动前来询问的情况。

在一些公共场合和一般性社交场合，如社区舞会、旅途中、普通的电话沟通等，彼此没有深入交往的意向，可以使用应酬式自我介绍，简单告诉对方你的名字即可。

在工作场合，如接待客户、接待上级领导、参加业内人士聚会等，需要用到工作式自我介绍，内容应包括自己完整的姓名、所在单位及部门、职务或工作性质等详细个人信息。除非从事保密工作，自我介绍时应尽量使以上3项内容全面准确。比如我们可以说：“你好，我是某单位某部门的经理助理，主要负责行政工作。”

在有意与某人深交的社交场合，我们可以用社交式自我介绍。具体内容应包括你的姓名、职业、籍贯、兴趣爱好等，可多说一些能使人对你加深印象的内容。如果你认识对方的熟人，你可以告诉对方：“我听某某说起过你”、“我和您的朋友某某是校友”。如果你的姓名用字不容易让人明白，你要适时说明。例如你叫程隆，你要告诉对方：“程，

前程的程，隆，兴隆的隆，可不是明星成龙的那两个字哦！”

在报告、庆典、仪式、演出等正式场合，可以用礼仪式自我介绍。内容应包括自己的姓名、单位、职务，如果是参加演讲比赛，自我介绍还应包括自己的参赛编号。

在应聘、公务、商务交往等场合，当别人主动询问你的个人情况时，就要用到问答式自我介绍了。对方可能会问：“简单介绍一下你自己好吗？”“请问您贵姓？”“您哪里高就？”我们根据对方的问题逐一简短回答即可。

陈美被自己所在的单位推选为代表，在一年一度的酒店服务业内的经验交流会上发言。轮到陈美时，她站起来，微笑着向全体环视一周，先面向大家鞠了一躬，然后用甜美悦耳的声音说：“尊敬的各位来宾，大家好！我叫陈美，是金利酒店的大堂经理，今天想简单谈谈我对服务行业的一点认识，有不当之处还望大家给予指正，谢谢！”陈美是众所周知的业内精英，曾多次被邀请担任各大酒店的培训师，然而她的自我介绍却如此谦虚平和，大家对此由衷地感到敬佩，一起报以热烈的掌声。陈美的发言取得了良好的反响，为酒店做了一次极佳的形象广告。

正式场合的自我介绍，一定要使用谦词和敬语。

谦语和敬语体现了说话者的修养。它们是同一事物的两个方面，即对人使用敬语时，对己则使用谦语。常见的谦语有“错爱”、“斗胆”、“不才”、“才疏学浅”、“过奖”、“不敢当”、等。常见的敬语有“请”、“您”、“阁下”、“贵方”、“尊夫人”等。

一样的目的，让别人迅速认识你

选好时机，态度礼貌。作自我介绍时，应选好时机，选择对方心情愉快、有闲暇、有兴趣的时候进行。如果对方情绪不佳、正在忙着接待别人或者处理工作，就不要贸然上前打扰。

在一个酒会上，张思齐注意到正在交谈的两个人，对他们谈论的话题很感兴趣，想加入他们的交流，但彼此又不认识。他便趁他们谈话的间隙上前说：“对不起，打扰一下两位，我叫张思齐，在理想集团工作。刚才听到你们提到中日贸易，我恰好是做这行的，很想和你们谈谈！”“当然可以，也许我们可以成为很好的伙伴呢！”两个人友好地回答张思齐，并简单各自作了自我介绍。3个人愉快地交谈起来。

在任何场合作自我介绍，都需要一个见面礼式的微笑，和一声“你好”之类的问候。

自我介绍不是说评书也不是做演讲，更不是演戏，你只要把真实而状态良好的自己表现出来，就成功了一半。在作自我介绍时，让你的身体保持得体自然的姿态，展示给对方一个礼貌庄重的形象。这样不仅使你看起来优雅自信，而且能吸引对方的注意和好感。如果面对的是很多人，你的目光要照顾到每个人，而不是专看着一个人说话。你的声音应该足够洪亮，底气要足，语速适当，音调自然，充满自信与友善。介绍自己时，态度要稳重大方，恭敬有礼，亲切、自然、热情、随和。不要装腔作势，摆出咄咄逼人的气势或表现得猥琐懦弱。千万不要用背诵、朗读的口吻介绍自己，那样会显得滑稽。整个过程中，要尽量使自己显得从容不迫。

精简内容，控制时间。自我介绍的内容一定要简短，注意时间安排。我们应将自己最突出的特点、最容易让人记住的特点告诉对方，省略无关紧要的头衔、个人业绩等内容。关于重点内容，要根据你所处的场合稍作变化。如果是结交朋友，你要展现出诚恳的一面，告诉对方你的性格、爱好、经历，让对方愿意和你交往；如果是求职，对于招聘单位，你要展现出能干的一面，告诉对方你的业绩、优势、实力，让对方愿意给你职位；如果是考研，对招生学校，你要展示出优秀的一面，告诉对方你的成绩、计划、研究方向，让对方愿意给你学习机会。介绍时应层次分明、条理清楚、符合逻辑。如果时机允许，尽量把最能显示你特色的内容安排在介绍内容的前面。这样能方便大家很快记住你。对于一般的社交场合的自我介绍，我们还可以用名片、介绍信等媒介对自己进行说明。

简单的介绍，半分钟足矣，即使对方不限制时间，也要争取一分钟讲完，最长也不要超过3分钟。

实事求是，保证真实。作自我介绍的目的是让别人尽快地认识你，而不是在别人面前制造一个完美的假象。自我介绍的内容一定要真实可靠，不要刻意修饰，在自己的职务、个人能力等等各方面进行夸张美化，不要把自己描述得鲜花一般完美无缺，夸大其词的自我介绍会令人讨厌，不利于今后双方的交往。优点要充分展示，缺点也无需刻意回避，给大家一个完整立体的你才是上策。

拨打电话选择对方方便的时间

随着经济的迅速发展，电话营销、电话采编、电话回访等以电话为媒介的职业已经遍地开花。无论是在个人沟通，还是在商务交往中，联系亲朋也好，寻找新的商机也罢，向对方展现一个独具特色的“电话形象”，成为每个电话使用者的一种能力。塑造完美“电话形象”的要点之一就是：选择合适的时间打电话，这个“合适”是说对方方便接听电话的时间。这第一步走不好，就算你有再好的口才，也难以让自己拨出的电话起到预期的效果。

选择时间，以对方为中心

不少找工作的人都遇到过这样的问题：兴冲冲地找到一个适合自己的职位，怀着忐忑不安的心情，满怀希望地拨出招聘单位的电话号码，对方却礼貌地告诉你“我们已经下班了”、“负责人正在开会”、“我们这个时间段不接待应聘者”。种种理由的拒绝一下子降低了应聘者的热情，甚至怀疑对方是故意不理睬自己，继而怀疑自己的能力。其实，唯一的原因就是他们打电话的时间，正是对方不方便的时候。

一般情况下，上午8点之前(节假日9点之前)、晚上10点以后不宜打电话，以免干扰对方甚至其家人的睡眠；三餐之间的时间也不适合打电话，免得打扰对方的就餐心情；许多人有午睡的习惯，不是事关紧急，不要在中午打电话。尽量不要打扰别人周末和节假日的私人时间。如果拨打越洋电话，一定要考虑时差问题。

电话接通之后，自报家门。说明自己是谁、找谁、有什么目的。在正式的公务、商务交往中，你要礼貌而具体地说明双方的单位、职衔、姓名。如果你不说自己的姓名和意图，反倒先问对方“你是谁”，就会惹对方不快。如果你拨出的电话是由对方总机接