

# 汽车销售礼仪与实务

傅冬勇 主编

*QiChe XiaoShou LiYi Yu ShiWu*



浙江工商大学出版社  
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

# 汽车销售礼仪与实务

傅冬勇 主编



浙江工商大学出版社  
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

### 图书在版编目(CIP)数据

汽车销售礼仪与实务 / 傅冬勇主编. —杭州: 浙江工商大学出版社, 2014. 5

ISBN 978-7-5178-0273-0

I. ①汽… II. ①傅… III. ①汽车—销售—礼仪—教材 IV. ①F766

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 010298 号

## 汽车销售礼仪与实务

傅冬勇 主编

---

责任编辑 白小平 潘 啸

封面设计 王妤驰

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州恒力通印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 18.25

字 数 421 千

版 印 次 2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-0273-0

定 价 36.50 元

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

# 前 言

目前,全国的职业学校正在为创建国家中等职业教育改革发展示范学校作精心的筹备工作。我校作为其中一所创建学校,正在如火如荼地进行当中,汽修作为示范专业,是重中之重。为了提升专业的内涵建设和全面提高教学质量,特编写此书。本书可作为职业学院汽车类专业教材,也可供从事汽车销售的工作人员参考。

人们常说汽车是改变世界的机器,给社会的生产和人民的生活带来了极大的便捷。当今世界,在人们的生产、生活中可以离开汽车的活动已经不多了,而且越来越多的人类活动都被汽车所改变和影响。人们在基本解决了吃、穿、住的问题之后的第一个发展就是行。所谓行,早就不是简单的步行、自行车行,现在已经逐渐向汽车行发展。这个发展是大势所趋。

我们绝不是在简单地销售汽车,我们是在销售生活,推销自己,销售一种人类不断追求的美好生活。销售也是一种社会进步的表现。同样,我们无法忽略汽车带给商业社会的变化。在改变人类生活的同时,汽车改变了人们的工作效率,改变了人们的工作方式,改变了人们的经商习惯。现在人们对汽车的需求也不简单的是速度、效率、豪华,而更关注的是售后服务。汽车一旦售出,在客户日常使用的过程当中,难免会有这样那样的问题,而大多数人对汽车的了解是很少的,哪怕是日常的检查和定期的保养。因此,销售人员可以为客户进行很好的服务,提供必要的帮助。销售人员的工作不是“销售”两个字可以涵盖的,他们是客户的出行顾问,是改变商业机遇的运输顾问,是客户第一时间想到的顾问,是客户的购车顾问。

销售过程是一个非常复杂的过程,任何产品的销售都不例外,尤其复杂的就是销售技术含量非常高的产品,如汽车。这就要靠一支专业的团队通过自身理解把汽车完完整整地展现在客户面前,且必须让客户易于理解。请相信,如果一个销售人员可以将汽车卖好,那么世界上就没有什么东西是他不会卖的了。

可见,卖汽车并不是简单的事情。我们面对的是完全不同的客户,这些客户在不同时间、不同状态下会有不同的需求和表现。作为销售精英,既要满足客户的需求,又要达到销售的目的;既要让不同层次的客户满意,又要为公司赢得利润。所以,销售是一门艺术,而销售汽车更是一门高深的艺术,从中要学习的东西还有很多很多。

任何产品都会有不足的地方,任何产品优秀的地方都会有竞争者来模仿,有的时候这种模仿比原始创新还要先进和贴近客户的需求,这个现象是无法回避的,但这并不意味着我们就无法销售我们的产品。销售的艺术含义就在这里。处理客户产生的各种怀疑、各种误解、各种偏见是一个销售高手的基本技能。

销售人员每天都会面对各种各样的客户,其中有一些是真心要购车的客户,有一些不过是随便看一看,优秀的销售人员可以通过一定的技巧来发现真实的客户,并紧密地跟踪这样的客户,从而完成自己的销售工作。还有的时候,销售人员需要上门拜访客户,于是就需要识别最有潜力的客户的技巧和能力,并在识别的基础上应用专业的销售技巧来完成销售任务。

专业的汽车销售人员不仅要掌握书中的知识,还要发展自己个人的销售风格、独特的销售方法,根据客户的不同来调整自己的销售方法。

本书由于时间紧、任务重,再加上编者的水平有限,书中难免会有不足之处,如有不当恳请读者批评指正。

# 目 录

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 项目一 学会日常交往礼仪 .....        | 1   |
| 任务一 介绍礼仪 .....            | 2   |
| 任务二 握手礼仪 .....            | 7   |
| 任务三 服务形象礼仪 .....          | 12  |
| 任务四 称呼礼仪 .....            | 24  |
| 任务五 名片礼仪 .....            | 27  |
| 任务六 位次礼仪 .....            | 32  |
| 任务七 商务仪式礼仪 .....          | 43  |
| 任务八 通信礼仪 .....            | 52  |
| 任务九 会务礼仪 .....            | 59  |
| 任务十 汽车销售顾问的语言规范 .....     | 71  |
| 任务十一 汽车商务专业学生求职面试礼仪 ..... | 76  |
| 项目二 全方位了解汽车知识 .....       | 84  |
| 任务一 汽车品牌和车型认知 .....       | 84  |
| 任务二 汽车零部件名称认知 .....       | 95  |
| 任务三 主动安全和被动安全配置解读 .....   | 105 |
| 任务四 行驶配置解读 .....          | 117 |
| 任务五 便捷和舒适性配置解读 .....      | 127 |
| 任务六 多媒体配置解读 .....         | 142 |
| 任务七 座椅和车身配置解读 .....       | 149 |
| 任务八 车身参数解读 .....          | 166 |
| 任务九 发动机参数解读 .....         | 172 |
| 任务十 变速箱和制动参数解读 .....      | 183 |
| 任务十一 底盘与悬挂解读 .....        | 193 |
| 项目三 自我准备 .....            | 202 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 项目四 标准销售流程的应用 ..... | 211 |
| 任务一 客户开发 .....      | 212 |
| 任务二 客户接待 .....      | 216 |
| 任务三 客户需求评估 .....    | 223 |
| 任务四 商品介绍 .....      | 226 |
| 任务五 试乘试驾 .....      | 240 |
| 任务六 购车咨询 .....      | 256 |
| 任务七 完整交车 .....      | 261 |
| 任务八 客户关怀 .....      | 266 |
| 项目五 潜在顾客管理 .....    | 273 |
| 任务一 潜在顾客管理流程 .....  | 274 |
| 任务二 潜在客户开发计划 .....  | 278 |

## 项目一 学会日常交往礼仪

### 学习目标

1. 掌握介绍内容和介绍顺序,把握介绍时机
2. 掌握正确的握手礼仪
3. 掌握正确的仪容礼仪规范
4. 掌握正确的仪表服饰礼仪规范
5. 掌握名片递交的正确方式
6. 掌握行进中的位次礼仪
7. 掌握乘坐轿车时座次、举止、上下车顺序的规范要求
8. 掌握会议座次礼仪
9. 掌握交接仪式的礼仪规范
10. 掌握电话礼仪的基本要求和基本原则
11. 掌握文明礼貌用语的基本内容
12. 掌握汽车市场服务行业的行业用语内容
13. 掌握面试阶段的基本技巧及相关礼仪

### 应会技能

1. 学会案例分析
2. 能够把握介绍时机,针对不同的对象恰当地进行各种介绍
3. 能针对不同场合和情境,恰当地运用介绍礼仪
4. 能根据不同的交往对象和场景,准确地把握握手的时机和顺序
5. 能够在汽车营销与技术服务过程中掌握正确的仪态礼仪规范
6. 能根据不同交际场合、情境和对象,在交往中恰当地称呼他人
7. 能运用得体的称呼,建立良好的社交形象
8. 能针对不同场合和情境,灵活把握使用名片的时机
9. 能够在汽车技术服务与营销活动中掌握具体电话礼仪规范,养成文明通话的习惯,提升自身服务形象
10. 以礼貌用语为汽车服务的准则提高服务水平,提升自身的 service 意识和 service 能力
11. 提升自身素质,塑造自我形象
12. 学会自我检查、自我评价

 项目实施

## 任务一 介绍礼仪

## 一、案例点击

## 案例 1

在一次宴会上,有一个喝醉酒的客人指着对面桌子旁的一个女人说:“那个女的长得太丑了,好恶心。”主人生气地说那是我的夫人,客人慌忙掩饰说:“不是她,是她旁边的那位。”主人愤怒地说:“那是我的女儿。”客人很尴尬,呆若木鸡再也不知道怎么说了。

## 案例 2

有一个大学生在某 4S 店实习期间,向客户推销车辆养护用品,他只要见到客户就介绍我是××,××学校毕业,我的特长爱好是××××,我为什么向你们推销,说了很长一串,东西没有卖出去,还遭人白眼。他非常纳闷,不知道什么地方做得不妥。

讨论:

请针对以上两个案例谈谈你的看法,评价一下材料中涉及的社交礼仪行为。

分析:

在人际交往中,介绍有很多技巧。谁先介绍? 谁后介绍? 什么时候介绍最为恰当? 介绍的内容又该注意些什么? 见面介绍常见的有自我介绍和他人介绍,无论是哪一种介绍,汽车服务人员都需要注意介绍的时机、介绍的内容和介绍的基本礼仪要求,尤其要掌握他人介绍的顺序。这些问题通常决定着介绍的成功与否。



图 1-1 介绍礼仪

## 二、介绍礼仪要点

1. 进行介绍礼仪(如图 1-1 所示)时,必须遵守基本的礼仪规范。如酒醉状态下介绍别人或评价别人是介绍礼仪的一大禁忌,上述案例 1 中,酒醉的客人在没有弄清他人身份的基础上胡乱猜测和评价,这是严重违反介绍的基本礼仪规范的。同样,在介绍或推销自己时要注意介绍的艺术,应该根据具体的时境、空间、场合和对象灵活机动地介绍自己,从不同的角度多方面展现自己,上述案例 2 中,在某 4S 店实习的大学生恰恰违反了这一点。

2. 为了掌握见面介绍礼仪相关知识,我们将通过虚

拟情境、角色扮演的练习方式,用这些理论正确地指导实践,切实做到在日常生活中自觉或不自觉运用这些礼仪。

### 三、介绍礼仪训练

#### 1. 分析下列为他人介绍的事例

(1)这位是×××公司的人力资源部经理,他可是实权派,路子宽,朋友多,需要帮忙可以找他。

(2)约翰·梅森·布朗是一位作家兼演说家。

一次他应邀去参加一个会议并进行演讲。演讲开始前,会议主持人将布朗先生介绍给观众,下面是主持人的介绍语:先生们,请注意了,今天晚上我给你们带来了不好的消息。我们本想要求伊塞卡·马克森来给我们讲话,但他来不了,病了(下面嘘声)。后来我们要求参议员布莱德里奇前来,可他太忙了(嘘声)。最后,我们试图请堪萨斯城的罗伊·格罗根博士,也没有成功(嘘声)。最后我们请到了——约翰·梅森·布朗。

(3)我给各位介绍一下:这小子是我的铁哥们儿,开小车的,我们管他叫“黑蛋”。

(4)小组讨论:以上介绍存在什么问题?应该如何介绍?

#### 2. 分组分项介绍

(1)自我介绍练习。

若干同学分成若干组,指定组长,每个组员分别做一个自我介绍,然后大家进行讨论、评议、指出问题,每个组员对自我介绍进行改善直到满意为止。

(2)介绍他人。

每个小组虚拟一个介绍他人的商务情景,小组讨论、评议、指出问题。表演者吸收组员意见后进行改进,再次模拟演练。

(3)汇报演练。

在具体实施时,首先分组分项练习。把若干人分成若干组,然后分项(自我介绍、介绍他人等)轮流练习,对每一个人或每一轮的练习小组要进行总结和评价,每个项目都要进行相应改善。然后选取比较有代表性的小组进行汇报表演,教师进行总评。

### 任务点拨

#### 一、介绍礼仪的含义

介绍是一切社交活动的开始,是人际交往中使互不认识的人之间解除陌生感,缩短人与人之间的距离,建立必要的了解、信任和联系的一种最基本、最常见的方式。介绍是交际之桥,通过自己主动沟通或者通过第三者从中沟通,从而使交往双方相互认识、建立联系、加强了解和增进友谊。

## 二、介绍自己

### 1. 介绍的时机

在下面场合有必要进行适当的自我介绍。如：应试求学时，在交往中与不相识者相处时，有不相识者表现出对自己感兴趣时，有不相识者要求自己作自我介绍时，有求于人、而对方对自己不甚了解或一无所知时，旅行途中与他人不期而遇、并且有必要与之建立临时接触时，自我推荐、自我宣传时。如欲结识某些人或某个人，而又无人引见，如有可能，即可向对方自报家门，自己将自己介绍给对方。

### 2. 介绍自我的要点

态度一定要自然、友善、亲切、随和。应镇定自信、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，表达自己渴望认识对方的真诚情感。任何人都以被他人重视为荣幸，如果你态度热忱，对方也会热忱。语气要自然，语速要正常，语音要清晰。在自我介绍时镇定自若、潇洒大方，有助给人以好感；相反，如果你流露出畏怯和紧张，结结巴巴，目光不定，面红耳赤，手忙脚乱，则会为他人所轻视，彼此间的沟通便有了阻隔。

### 3. 自我介绍的形式

#### (1) 工作式。

适用于工作场合，它包括本人姓名、供职单位及其部门、职务或从事的具体工作等。如“你好，我叫××，是××公司的销售经理。”“我叫××，在××学校读书。”

#### (2) 应酬式。

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即可。“你好，我叫××。”“你好，我是××。”

#### (3) 交流式。

适用于社交活动中，希望与交往对象进一步交流与沟通。它大体应包括介绍者的姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系。如“你好，我叫××，在××工作。我是××的同学，都是××人。”

#### (4) 问答式。

适用于应试、应聘和公务交往。问答式的自我介绍，应该是有问必答，问什么就答什么。

#### (5) 礼仪式。

适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等，同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。如：“各位来宾，大家好！我叫××，是××学校的学生。我代表学校全体学生欢迎大家光临我校，希望大家……”

### 4. 自我介绍的注意事项

#### (1) 注意时间。

自我介绍时要简洁，言简意赅，尽可能地节省时间，以半分钟左右为佳。不宜超过一分钟，而且愈短愈好。话说得多了，不仅显得啰唆，而且交往对象也未必记得住。为了节省时间，作自我介绍时，还可利用名片、介绍信加以辅助。

### (2)注意方法。

进行自我介绍,应先向对方点头致意,得到回应后再向对方介绍自己。如果有介绍人在场,自我介绍则被视为不礼貌。应善于用眼神表达自己的友善,表达关心以及沟通的渴望。如果你想认识某人,最好预先获得一些有关他的资料或情况,诸如性格、特长及兴趣爱好。这样在自我介绍后,便很容易融洽交谈。在获得对方的姓名之后,不妨口头加重语气重复一次,因为每个人最乐意听到自己的名字。

### (3)注意内容。

自我介绍的内容包括3项基本要素:本人的姓名、供职的单位以及具体部门、担任的职务和所从事的具体工作。这3项要素,在自我介绍时,应一气连续报出,这样既有助于给人以完整的印象,又可以节省时间,不说废话。要真实诚恳、实事求是,不可自吹自擂、夸大其辞。

## 三、他人介绍

### 1. 介绍的顺序

为他人做介绍时,要遵守“尊者优先”等规则。

- (1)先男后女;
- (2)先少后老;
- (3)先宾后主;
- (4)先未婚者后已婚者;
- (5)先低后高;
- (6)先个体后团体。

### 2. 他人介绍的注意事项

- (1)征求一下被介绍双方的意见;
- (2)不拒绝,应允;
- (3)起立、点头示意或握手致意;
- (4)右手致意,点头微笑致意;
- (5)问候对方。

## 四、介绍集体

介绍集体是他人介绍的一种特殊形式,被介绍者一方或双方都不止一人,大体可分为两种情况:一是为一人和多人作介绍;二是为多人和多人做介绍。鉴于此,替别人作介绍时,介绍他人的基本规则是可以使用的。

### 1. 集体介绍的时机

- (1)规模较大的社交聚会;
- (2)大型的公务活动;

- (3) 涉外交往活动;
- (4) 正式的大型宴会;
- (5) 演讲、报告、比赛;
- (6) 会见、会谈;
- (7) 婚礼、生日晚会;
- (8) 举行会议;
- (9) 接待参观、访问者。

## 2. 集体介绍的顺序

进行集体介绍的顺序可参照他人介绍的顺序,也可酌情处理。但注意,越是正式、大型的交际活动,越要注意介绍的顺序。

- (1) “少数服从多数”;
- (2) 强调地位、身份;
- (3) 单向介绍;
- (4) 人数多一方的介绍;
- (5) 人数较多各方的介绍。

## 3. 集体介绍注意事项

集体介绍的注意事项与他人介绍的注意事项基本相似。除此之外,还应再注意以下两点:

- (1) 不要使用易生歧义的简称,在首次介绍时要准确地使用全称;
- (2) 不要开玩笑,要很正规。介绍时要庄重、亲切,切勿开玩笑。

# 五、接受介绍时的礼仪

- 1. 起立
- 2. 目视对方,面带微笑
- 3. 握手
- 4. 问候对方并复述对方姓名
- 5. 交谈后离开时要互相道别

## 任务思考

- 1. 乘坐小轿车时下列哪项行为是错误的? ( )
  - A. 着裙装的女士先上车
  - B. 抵达目的地时,主人先下车
  - C. 女士上车时应先轻轻坐在座椅上,再把双腿一同收进车内
  - D. 陪同客人坐同一辆车,主人应帮助客人从右侧后门上车后,自己再从左侧后门上车
- 2. 乘坐车辆的座次顺序下列哪项是错误的? ( )
  - A. 主人亲自驾驶车辆时,副驾驶座为最尊贵,之后依次为:后排右,后排左,后排中

- B. 专职司机驾驶的车辆,后排的座位是最尊贵的
- C. 当主人驾车送其友人夫妇时,友人中的男士应坐在副驾驶位置上而不应与夫人同坐后排
- D. 专职司机驾驶的双排六座轿车,后排右座为尊,后排左次之

### 3. 案例分析

某汽车销售展厅内,销售顾问小田看到一位客户将烟头扔在地板上,于是大声指责客户,要客户把烟头捡起来。客户却反问小田,为什么餐桌没有烟灰缸,坚持不捡。于是争吵开始了,直到销售经理前来解决了这一事件。

- (1)销售顾问处理问题的方法是否妥当?
- (2)发生这类问题的原因是什么?
- (3)应如何解决这一问题?

## 任务二 握手礼仪

### 一、案例点击

#### 案例 3

在一次接待某大宗客户团到访的任务中,销售顾问小王因与客户团团长熟识,因而作为主要迎宾人员陪同部门领导前往机场迎接贵宾。当客户团团长率领其他工作人员到达后,销售顾问小王面带微笑热情地走向前,先于部门领导与团长握手致意,表示欢迎。小王旁边的领导已经面露不悦之色。

#### 案例 4

某国的商业代表团到一个大国访问,大国的首脑人物接见商业代表团,这位首脑人物与代表团团长握手时,代表团团长心中不悦,因为对方戴着手套和他握手。他为了表示心中的不满,顺手摸出一块手帕,擦了擦刚握过的手,把手帕扔掉了。他认为对方嘲弄他和他的国家,这是不能容忍的。

讨论:请针对以上两个案例谈谈你的看法,评价一下交际对象的社交礼仪行为有何不妥之处。

#### 案例 5

某 4S 店服务顾问张健与客户王小姐双休日偶然在公园相遇,由于好久没见,张健大方、热情地向王小姐伸出手去,想与王小姐握手,谁知王小姐却不将手伸出来与之同握,甚至将手放进裤袋里。张健只好尴尬地摸着自己的手。

如果你是张健或者王小姐,你会怎么做呢?

分析:目前,握手已经是我们国内最通行的相见礼节,从某种意义上来讲,它其实也是国际社交场合最常见的礼节。握手时标准的伸手顺序,应该是位高者居前,也就是地位高

的人先伸手。男性和女性在社交场合见面的话,一般规则是女士先伸手,这可以看作是一个默认准则,上述案例中,张健就犯了此类错误。但是从另一方面来讲,我们这位女士也有做得不对的地方。你是一个女孩子,得饶人处且饶人,别人都诚心诚意地主动伸手了,就别让他伸出来的手回不去,否则他特尴尬。由此可见,握手礼对我们的人际交往还是有很重要的影响的。

## 二、握手礼仪要点

(1)在正式场合,握手时(如图 1-2 所示)伸手的先后次序主要取决于职位、身份。握手时一方面要注意握手的次序,握手时谁先伸手,一般的做法是长辈先伸手,上级先伸手,老师先伸手,主人先伸手,客人先伸手;另一方面,在与他人行握手礼时还要注意尽量克服错误的握手习惯,忌用左手握手,忌坐着握手,忌戴有手套,忌手脏,忌交叉握手,忌与异性握手用双手,忌三心二意。

(2)在前文中,张健被客户王小姐拒绝了握手是因为他首先违反了握手礼的基本规范,男女之间握手,男士要等女士先伸出手后才握手,而不能强行与对方握手。



图 1-2 握手礼仪

## 三、握手礼仪训练

(1)夏天,天气很热,光线很强,服务顾问小陈戴着墨镜出门迎接客户王先生,并主动趋身向前与王先生握手。

要求:小组讨论小陈在和王先生握手的时候有何不妥之处,应该如何处理,抽 2—3 个小组代表上台试演,全班同学评议。

(2)小张是刚到某汽车销售服务有限公司工作的销售员,这天在公司内遇到了公司总经理,小张立即跑过去,向总经理问好,并伸出双手,去握住总经理的手,却看见总经理微蹙眉头,面露不悦之色,小张很纳闷,不知自己哪里做错了。

要求:小组讨论小张和领导在握手的时候有何不妥之处,应该如何处理,抽 2—3 个小组代表上台试演,全班同学评议。

(3)在某品牌汽车销售服务有限公司年会上,阔别多年被分派到不同分店做销售顾问的同学王强、张波、陈刚、李露云(女)相遇了,他们四人高兴地相互交叉握手,久久不放,热烈交谈。

要求:小组讨论 4 位年轻人的这种握手方式是否妥当,应该如何握手,学生分别模拟角色表演,全班同学评议。

### 任务点拨

握手已成为世界上最为普遍的一种礼节,其应用的范围远远超过了鞠躬、拥抱、接吻等。在日常交际中,我们必须注意握手的基本礼节。

## 一、握手的次序

(1)在正式场合,握手时伸手的先后次序主要取决于职位、身份。

(2)在社交、休闲场合,则主要取决于年纪、性别、婚否。根据礼仪规范,握手时双方伸手的先后次序,一般应当遵守“尊者先伸手”的原则,应由尊者首先伸出手来,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。

## 二、握手姿态

1. 男士握位(如图 1-3 所示)

整个手掌。

2. 女士握位(如图 1-4 所示)

食指位。



图 1-3 男士握手



图 1-4 女士握手

3. 男女握位(如图 1-5 所示)

男士:握手应握女士的手指部位(或手掌三分之一处),或轻轻贴一下。



图 1-5 男女握手

### 三、握手的时机

1. 遇到久未谋面的熟人时
2. 在比较正式的场合与相识之人道别时
3. 自己作为东道主迎送客人时
4. 向客户辞行时
5. 被介绍给不相识者时
6. 在外面偶遇同事、朋友、客户或上司时
7. 感谢他人的支持、鼓励或帮助时
8. 向他人或他人向自己表示恭喜、祝贺时
9. 应邀参与社交活动见东道主时
10. 对他人表示理解、支持、肯定时,要握手,以示真心实意
11. 在他人遭遇挫折或不幸而表示慰问、支持时
12. 向他人或他人向自己赠送礼品或颁发奖品时

### 四、握手的方式

#### 1. 神态

与人握手时神态应专注、热情、友好、自然,如图 1-6 所示。



图 1-6 握手的神态

#### 2. 力度

握手时用力应适度,不轻不重,恰到好处。如果手指轻轻一碰,刚刚触及就离开,或是懒懒地慢慢地相握,缺少应有的力度,会给人勉强应付、不得已而为之之感。

#### 3. 时间

通常是握紧后打过招呼即松开。握手的时间通常是 3—5 秒钟。