

学生综合素质提高手册:2

提高社交礼仪能力

谢普 主编



辽海出版社

图书在版编目（CIP）数据

提高社交礼仪能力/谢普主编. —沈阳：辽海出版社，2011.3

（学生综合素质提高手册；2）

ISBN 978-7-5451-1219-1

I. ①提… II. ①谢… III. ①人间交往—礼仪—青少年读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 024203 号

责任编辑：段扬华

责任校对：顾季

封面设计：文海书源工作室

出版者：辽海出版社

地址：沈阳市和平区十一纬路 25 号

邮政编码：110003

电话：024—23284469

E-mail: dyh550912@163.com

印刷者：北京汇祥印务有限公司印刷

发行者：辽海出版社

幅面尺寸：140mm×210mm

印张：36

字数：680 千字

出版时间：2011 年 3 月第 1 版

印刷时间：2011 年 3 月第 1 次印刷

定价：238.40 元（全 8 册）

版权所有翻印必究

前言

每一朵花，都是一个春天，盛开馥郁芬芳；每一粒沙，都是一个世界，搭建小小天堂；每一颗心，都是一盏灯光，把地球村点亮！孩子的幼年时期在其整个人生成长阶段非常重要，这一时期他们的认知、心理开始成长，开始形成自身的价值观，其人格和习惯也开始逐渐形成。因此，阅读适合他们年龄段的教育故事尤其有意义。青少年是祖国的未来和希望，培养综合素质高的接班人是我们的天职。当今社会，我国在现代化发展的道路上正面临着极大的机遇和巨大的挑战。要应对挑战就必须使未来的建设者们具备全面的素质；不但要有自然科学的知识，同时也必须掌握人文科学的知识。只有具备综合素质的人，才能称得上是合格的人才。一个民族的全体国民要想全面提高人文素质，就必须以提高综合素质为突破口。本选题是为青少年量身定做的综合素质提高自助读本。

目 录

接听电话左手持听筒右手持笔.....	1
拿出专业水平，礼貌接电话	1
分清主次，做好电话记录	3
复述核实要点后请对方先挂机.....	5
复述要点要准确全面.....	5
挂电话要礼貌及时	7
如果对方话没说完，你不要随意挂断电话.....	8
商务接待要做到“三到”	9
目光热忱.....	9
舌灿莲花.....	10
温情如春.....	11
恰到好处的化妆是对客户的尊重.....	13
用得体的化妆树立职业形象	13
用完美妆容提升自信，赢得客户的好感	14
没有谁会与穿脏皮鞋的人签单.....	17
皮鞋象征着你的身份.....	17
皮鞋象征着你的品位.....	18
皮鞋象征着你的信誉.....	19
递名片时要把正面朝向对方.....	21
递名片，谨慎礼貌	21
接名片，恭敬有加	23
名片内容，精简是关键.....	24
商务谈话做到不补充、不质疑.....	25
鹦鹉多嘴，不代表它有智慧	25
常怀敬人之心，言语上礼让又何妨.....	27
谈判时把上座安排给客方	29
选个“好地方”，大家“排排坐”	29
优雅上阵，冷静求双赢.....	31
双方签字面门而坐，宾右，主左	32

精心筹备，安排座次别出错	32
遵循程序，认真签署别大意	34
公务接待注意规格	36
知己知彼，准备工作莫懈怠	36
妥当安排，周到礼节一个都不能少	37
陪同引导，行进中的位次有讲究	40
适应场合，以客人为中心	40
使用正确的引导姿势	41
轿车上也要讲究座次排序	43
轿车座次的“秘密”	43
注意乘车的礼貌	44
陪同客人乘电梯要先入后出	46
进出有序，上下有礼，没有人欢迎“出头鸟”	46
讲究礼节，言行规矩，牢记“沉默是金”	47
穿制服赴宴会让人笑话	50
正式宴会的着装	50
非正式宴会的着装	52
宴会座次讲究长幼尊卑	54
宴会开始前，安排好桌次和座次	54
就座后，遵循程序和惯例	56
宴会敬酒先敬尊者和长者	58
礼貌敬酒	58
适度劝酒，得体配合	60
与领导同桌吃饭要格外注意	62
筷子未动，考验已经开始	62
吃菜喝酒，心中有数别出错	63
吃饭出声的人修养不到家	66
每个进餐动作都公布你修养的分数	66
正确使用餐具，跟上大家的节奏	67
吃西餐不识菜名别乱点	70
精选菜肴，不犯禁忌	70
冷热搭配，分量得当	71

女主人的餐巾铺到腿上，宴会开始	74
学习吃西餐的方法，优雅地进食	74
学会使用餐巾	75
从容离席	77
吃西餐忌用餐巾擦餐具	78
西餐餐具的摆放和使用	78
合乎礼仪，吃出西餐的真谛	79
身着礼服参加舞会	81
舞衣花样多，不讲章法准出错	81
饰物添风采，“清新”添魅力	82
舞会上女士不宜随意拒绝邀请	85
遵循舞会礼仪	85
体现淑女风范	87
女士优先	89
在公共场合，陌生女性也应受优待	89
参加社交聚会，女性永远是上宾	90
涉外交往保持对国格问题的敏感	92
维护国格，维护人格	92
遵守纪律，严守机密	94
与外国人交谈不要问年龄和收入	96
了解差异，尊重“洋人”的思维习惯	96
避开禁区，接受国际惯例	98
千万别跟穆斯林朋友提吃猪肉	100
生活习惯，方方面面都了解	100
尊重少数民族的文化，友好交往	102
参加典礼严格遵守程序	104
典礼参加者：将礼貌进行到底	104
典礼举办者：力争滴水不漏	106
节日拜访要提前约定、适可而止	108
提前约定能省麻烦，言行规矩才得人心	108
掌握时间招人喜欢，适可而止留好印象	110
节日礼品和话题要有	112

喜庆性	112
送礼送吉祥	112
话题带喜庆	114
参加婚礼别穿得比新娘还艳	116
穿衣别越位	116
贺喜别过火	117
参加葬礼严肃真诚	120
用缟素表达敬意，用肃穆寄托哀思	120
遵习俗表达告别，以真诚寄托怀念	122
整洁是地位的标志	124
别让不够清洁的身体背叛了你优雅的谈吐	124
别让服饰的瑕疵毁了你的形象	126
垂头耷拉肩是典型的失败者形象	128
“坐”得更美，生活也会更美	128
坐得像个成功者，距成功更近一步	129
气质与派头尽在走姿中	132
潇洒自然地走	132
合乎规矩地走	133
笔直的站姿意味着你正直的人品	136
美好的第一印象从站姿开始	136
站不直，再美的人也显不出气质	138

接听电话左手持听筒右手持笔

提到接电话，许多人不以为然。这在生活中是再平常不过的事情，谁一天不接上好几个电话呀！没错。但你能保证你接每一个电话都做得很专业吗？换句话说，你接过的每一个电话都能让对方满意吗？受过专门的电话礼仪培训的人，尤其是电话营销业务员，他们会告诉你接电话有多重要。好记性也需要“烂笔头”，对于接电话，你应该学会的一个习惯是：“左手持听筒，右手持笔。”事先准备好纸和笔放在电话旁，可以方便记录来电内容，防止重要内容遗漏。无论出于业务需要还是私人私事，养成这样的习惯能使电话沟通更方便有效。看看你手边，是否有一个内容完备而简洁的电话记录本呢？

拿出专业水平，礼貌接电话

电话铃一响，你的工作就开始了。没有特殊情况，不要让铃声响过 3 遍。但第一声响时不要急着接，否则容易掉线，或把对方吓着。这是给双方做通话准备的时间。接电话前，请将你不愉快的情绪赶跑，手中的零食放到一边，请正在说话的人们音量放小，把开着的音响关掉。给双方一个安静的通话环境很有必要。第二遍铃声响完，第三遍铃尚未响起的时候你该立即拿起电话。如果你当时实在没有空闲而让电话响了四五次以上，拿起电话时，你首先要告诉对方：“真对不起，让您久等了！”

礼貌的措辞、友善的态度、温和的语调，都是有效沟通的桥梁。

接起电话后，首先要礼貌地自报家门，千万不要自己保持沉默，或突兀地问对方“你是谁？你找谁？”这是很容易破坏电话沟通效果的。若对方没有说明自己的来历，我们要主动询问对方的身份和来电目的，

以便继续交流。如果来电者找的人正是你，接电话时应该说：“我就是，请问您是哪位？”“我是某某，请问您怎么称呼？”

通话时应不卑不亢，对领导和地位高的人不必谄媚，对普通人不要倨傲怠慢。不推诿责任，不低声下气，不趾高气扬，以平常心和平等心对待每一个来电者才是正确做法。“看人下菜碟”的话，会给人留下趋炎附势、欺软怕硬的印象。

通话中，要保持适中的语速、自然的语调。一定要微笑着说话——虽然对方看不见，却能听得见。在整个通话过程中，你要保持良好的耐心和宽容。接听电话要学会站在对方的角度倾听与理解，这样才能促进有效沟通。请耐心的听他把话说完，不要抢对方的话。通话期间可以通过提问来探究对方的需求与问题。如果对方不够礼貌，我们要防止被对方的不良情绪污染。如果你带着恶劣的情绪与人通话，你声音的魅力必然大打折扣。一个具有良好电话沟通能力的人，应该在任何情况下都能让对方“如沐春风”。

李老师每年夏天都会特别忙，因为各大学的录取通知书都会在这个季节纷至沓来。每天都接到许多家长或学生的电话。“您好，这里是英才中学校办公室，请问您找哪位？”“您好！我是高中部的应届毕业生，想问一下我的大学录取通知书到学校了没有。”“请告诉我你的名字和录取学校的名字，我帮你查一下。”“我叫刘博，我报考的大学是……”“好，你稍等一下，别放电话。”半分钟后，李老师又拿起电话，“哦！抱歉，还没有呢，应该就在这一两天到。你留个方便联系的电话吧，如果到了我一定给你打电话，好吗？”“我的电话是……谢谢老师！太感谢您啦！老师再见！”“不客气，祝贺你！再见！”

在接电话的过程中，回答对方的问题时，要认真负责，用语简洁明确。如果需要查询资料，先要估计可能花多长时间，若所需时间较长，最好不要让对方久等。

通话时，如果电话意外中断，要立即重拨一次。重新拨通后，简短说明情况，以免对方误解。

分清主次，做好电话记录

很多单位的办公室都会有两部或两部以上的电话，以便提高效率，方便与更多的人联系并防止遗漏重要电话。当你面前同时有两部电话同时响起时，一定要分清主次和轻重缓急。先接事先预约的电话、重要人物的电话；先接公务电话；先接最先打来的电话。比如我们刚接起甲的电话，另一部电话就响起铃声。我们可以先向告诉甲，有另一个电话打来，请他稍等片刻，然后立即接通另一个电话，请对方等几分钟再打，或者接完第一个电话后马上回复对方。接下来，我们就能继续接甲的电话。这样能照顾到两个来电者的利益，同时不使我们失礼。

一个会接电话的人应该做到以下几点：写下来电者的姓名和接听时间；简洁记录来电者所有谈话内容的要点；正确地记录专有名词，不明白之处要及时向对方询问；向对方复述所记内容的要点，确定准确无误。

接听过程中，你要随声应答，也就是适时使用“是的”“对”“好”等词语，表明你正在认真听对方讲话，同时这样做还能促使对方继续讲话，那么当对方滔滔不绝时，一直能听到你礼貌地回应，他会很高兴有你这么配合的听众。

如果对方打错电话，一定不要回应一句“你打错了”就挂电话，也许对方要找的正是你所在的单位，只是他找错部门了，这时你就要及时帮忙查一下，如果你怕麻烦而说不知道，那会损害了本单位的形象。

小王是一个小公司的职员，对待每个客户的电话都很认真。这次又来了个电话。“喂！是电脑公司吗？我刚买的电脑不能用啦，怎么回事啊？”“您好！这里是深达电脑公司，请问您找的是哪家公司？这里是销售部。我们的电话是……请问您从哪里买的电脑？”“没错，就是深达！我的电脑出毛病了，怎么回事呀？”“先生，您别着急，我这就把电话给您转到维修部，让他们具体帮您解决好吗？请稍等片刻。”小王将电话转到了维修部。后来客户发现是自己少接了一根线，原来电脑没有质量问题。因为小王服务态度好，客户特意对经理表扬了小王，又介绍朋友来公司买电脑。一个耐心的询问，一个及时的转接，无意中拉来了新的生意。

如果你没有把握解决他的疑问，一定不要干脆地说：“我不知道。”这种回答是够明确简洁的，却不能及格。正确的做法是：请能解决问题的人替你做答，或告诉对方查清楚了再回电给他。

复述核实要点后请对方先挂机

交通人员接事故电话、路障电话，医院接急救求助电话，媒体接提供线索的电话，销售人员接客户订货的电话。可以说，任何人都不會无缘无故打电话，每个电话都很重要。对于事务繁忙的商人，一个电话就意味着一个潜在客户，每个电话都可能蕴藏着一个机遇，甚至奇迹。当我们接到那些涉及时间、地点，内容繁多或细节很多，每一点遗漏都可能造成重大影响的电话时，必然要做相关记录。但做好记录之后，你是否总能及时向对方复述内容要点呢？通话结束后，你是怎么挂机的呢？接听电话时，还有哪些问题要注意呢？

复述要点要准确全面

接听电话时，一定要专心。我们要努力成为一个合格的倾听者，也要做一个出色的交谈者。有诀窍吗？有，那就是换位思考。你是不是希望说话的时候看到别人专注的神情呢？是不是希望别人能随时跟上你的思路呢？是不是希望得到别人的肯定和赞赏呢？是不是在紧急的时候特别需要对方及时的回应呢？回答当然是肯定的。既然你这样想，别人也会这样想。所以你要培养这些习惯：对对方的谈话内容表示出兴趣；尽量与对方的语速和用语习惯保持一致；肯定对方的观点和意见并对他独特的见解表示欣赏。

接听电话时，一定要及时准确地复述要点。对方所叙述的事情比较简单，你可以待其陈述完毕后简单重复其要点；如果对方的话语比较零乱，你就要边听边分析总结，必要时引导对方调整思路，理顺所叙述的内容；如果对方所述内容为大量数字、人名、地址等具体条目，你必须在重复要点时确定没有因为谐音、口音等因素出错。如果一个上级单位打电话告诉你对方要来视察工作，你一定要问清楚对方何时

来、如何来，来者名单中包括哪些人，他们的职务是什么。得到回答后，一定要对重要信息逐一复述，以免记错。如果有客户想购买一批货物，你一定要在对方报上产品型号、数量、交货日期，以及对送货方式的要求之后，对所有数据逐一复述，以免贻误对方，同时损坏自己的信誉。

孙杰在办公室接到一个电话，是找自己的。“您是总公司呀？太好了，我一直在等你们的电话，请说！”“好的，很高兴地通知您，孙杰先生，您已经通过区域经理选拔的笔试，请您星期五上午 10 点半，到国贸大厦 2 号楼 17 层 C003 室找张经理参加面试，来时请携带竞聘区域经理的书面申请。务必准时。祝你好运！”不知什么原因，对方的声音很小，孙杰只好礼貌地问：“对不起，也许是信号不好，我听不太清您的声音，请重复一遍好吗？”“周五上午，10 点半，国贸大厦，2 号楼 17 层 C003 室，找张经理，带竞聘区域经理的书面申请。是这样吗？”孙杰将对方的话记录在纸上，择要重复了一遍。

“对！很好。就这样，再见！”道再见后，孙杰放下电话，马上去找相关的资料写申请报告。经过充分的准备，孙杰的面试很顺利，他高兴地想：“幸亏我没有错过那个重要的电话，幸亏我及时询问了一遍，才没有记错参加面试的地点。”

如果你听不清楚对方的声音，或是对方的表述不够明确，应立即礼貌地告诉对方：“请您声音稍大一点好吗？”“对不起，我不太明白您的意思。”千万不要随意猜测，以免误解对方的意图，浪费时间。恰当的复述和确认既能向来电者表示你对他的尊重和重视，又能提高电话的使用功效。

如果对方要找的人不在，当对方请你代为传话时，更要尽可能问清事由，避免误事，避免使三方都招来不必要的麻烦。对方告诉你他

的名字及要找的人之后，你需要再重复一遍，清晰地报出对方姓名、单位、回电号码和留言内容，以保证没有听错或遗漏。

对不指明的电话，判断自己不能处理时，可坦诚告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人。在转交前，应先把对方所说内容简明扼要告诉接收人。

挂电话要礼貌及时

谁说挂电话不是艺术呢？任何事情做到最好就能成为艺术。

在通话时，原则上是：拨打电话的人先挂电话，地位高者先挂电话。接听者和位卑者不宜先提出结束通话的要求。如果对方是领导或客户，即使是你打出的电话，也请对方先挂比较好。电话交流达到目的时，应尽量让对方结束通话。但始终要让对方感觉到：你接到他的电话很高兴，你非常喜欢与他交谈。通话结束前，如果你手头有重要的事情或身边有重要客人，不方便长谈，或需要接听其他电话，应向对方说清楚，并告诉他：“处理完毕，我马上给您打电话。”免得让对方觉得自己受到冷落和慢待。

一位客户打电话给某软件公司，就使用过程中出现的一些问题进行咨询。客户服务部的小存接的电话。小存边听边做电话记录，同时每当客户稍作停顿，她就及时重复要点：“使用一段时间后运行速度变慢是吗？”“希望能免费升级是吗？”“更换版本也可以对吗？”因为客户说话很啰唆，小存听了半个多小时，不由得心烦意乱。当她感觉对方所陈述的问题已经足够多的时候，正在想该如何结束电话，就听到有人通知说：“全体开会！”小存像得了救命草一样，立刻对正在说话的客户说：“好了，就这样吧，再见！”客户只听“啪”的一

声，电话就挂掉了，心里很生气，马上决定不再买小存所在公司的软件了。

如果对方话没说完，你不要随意挂断电话

如果你想尽快结束通话，可根据不同的对象作不同的暗示。对于喋喋不休的煲电话粥的来电者，你可以委婉地说：“真想和你畅谈一番，可我现在真的走不开，回头我打电话给你好吗？”“不好意思，我得去寄封信。”“唉呀，到点了，和人约好的，我得走了。”“来客人了，我不能陪你聊了，实在抱歉。”对好久不联系的熟人，你可以说：“有什么需要我帮忙的吗？”“不用客气，有事尽管来找我呀！”“代我向你家人问好！”对请你传话的人，你可以说：“放心好了，我一定把话带到！”对于客户，你可以说：“谢谢您打电话给我，希望我们常联系！”对于上门推销劣质产品的推销员，你可以说：“谢谢你，可是我现在不需要。再见！”

记得向对方说“谢谢”和“再见”；通话结束后，确认对方已挂断电话，自己再轻轻地挂上，才是真正的礼貌。

商务接待要做到“三到”

真诚的热情能融化寒冰。在竞争激烈、瞬息万变、对礼仪有严格要求的商业领域中，接待来宾时，热情相待是相当重要的，但“热情”不能是盲目的、表面的、短暂的，它必须渗入到接待人员的一言一行，乃至每个眼神、每个动作、每句话。也就是说，商务接待要做到“眼到”“口到”“意到”，这“三到”，缺一不可。在这个强调细节决定成败的时代，多一份热情，多一份细心，必然更能赢得商机。反之，如果热情不到家，很可能让接待者落得个“白忙活”、“空欢喜”的结局。

目光热忱

正视对方。接待来宾时，我们一定要用正视的目光与对方的眼睛接触，这样才能用眼神表达热情与尊重，同时从对方的眼神中获取信息，达到交流的目的。接待客人而不看对方，是极其无礼的行为，这无异于向对方暗示：“我懒得搭理你，我不愿意接待你。”因此在商务接待中，我们一定要把目光投射到对方的面部和眼睛。

眉目含笑。接待人员的目光应该是温暖的、亲切的、真诚的。只有发自内心的为对方着想，目光中才能流露出热情和关切。含笑的目光才是有吸引力和亲和力的，眼神中有笑容，来宾才能被你的热情所打动。

点到为止。注视来宾的时间不要太长，每次注视对方的眼睛，一两秒钟就足够了。但蜻蜓点水一般随便看对方两眼也是不礼貌的做法。无意间与来宾的目光对视时，不要迅速闪躲。看对方的时候，不要把目光放在面部以下，尤其是女性的胸部、腰部、臀部，和男性的腰部。

这样会让来宾有受辱之感。还有就是，请不要对来宾进行上上下下仔细扫描，不要歪斜着头看对方。

舌灿莲花

语言相通。接待来宾，双方的语言一定要一致，当然是与对方的语言一致。如果对方是一个不会说普通话的广东人，而你听不懂广东话，那你只能找一个听得懂广东话的同事来接待对方。如果对方是个不懂汉语的美国人，而你不会说英语，那你只能找一个精通英语的同事来接待对方。接待来宾之前，应该事先了解对方的语言，提前做好准备，以免出现语言无法沟通的尴尬。此外，吐字清晰，用语准确也是使双方顺利沟通的重要条件，接待来宾，一定要字正腔圆。

句句含情。接待来宾时，说话要礼貌得体，不能使用有攻击性的、有歧视含义的语言。要正确使用礼貌用语。多用“您”、“请”、“谢谢”是上策。还要注意的，过分的殷勤会使来宾厌烦。

宫先生在家用电器商场中转了好几圈，看中了几个电视机的品牌，却始终决定不下来在哪个专柜购买。每到一个专柜，促销员刺耳的声音就灌进了他的耳朵：“先生您来这边看看吧！”“特惠促销，机会难得，先生来这里看一下！”“国产精品，最新款式，最新功能，只此一家，先生，您要买电视可千万别错过！”每当宫先生想停下来看看，就被这些声音扰乱了心情。不觉间，他又走到一个电视机专柜。促销小姐礼貌地说：“先生您好，欢迎光临！”然后面带微笑站在一边。宫先生觉得耳根一下子清净了，不禁站定，细看型号。他转头看促销小姐。促销小姐赶忙走过来问道：“需要我为您作下介绍吗？”宫先生点点头，指向某型号的电视机。促销小姐认真向他进行了介绍，并针对宫先生的需要对几个品牌的同类机型做了对比说明，声音柔和