

*xiandai daxuesheng suzhijiaoyu
yu tuozhan ji pinggu biao zhun zhidaoshouce*

现代大学生

素质教育与拓展及评估标准 指导手册

◎ 本书编委会 编

中国教育出版社

现代大学生素质教育与拓展 及评估标准指导手册

范玉梅 主编

第
四
卷

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国教育出版社

第十节 相识的礼仪

社会生活中人们总要相互交往,而交往总是从相识开始的。陌生人怎样相识?相识后在最常见的致意方式中应该注意什么?是这一章重点解决的问题。

一、介绍的礼仪

介绍在人际交往中是相互了解、建立联系的最常用的方式。恰当得体的介绍不仅能使被介绍者觉得受到了尊重,而且让新结识者因此而倍感荣幸。如果某人没有被介绍给别人,这就意味着人们忽视了他或她的存在,这是令人十分尴尬和窘迫的。

介绍又可分为他人介绍和自我介绍,下面分别介绍相关礼仪。

1. 他人介绍的礼仪

他人介绍与自我介绍最大的不同就在于介绍者与被介绍者不是同一个人。

他人介绍又可分为替他人介绍和为他人介绍两种。

替他人介绍是指由专人担当介绍人,把被介绍者单向地介绍给他人,如报告会前,主持人把报告者单向地介绍给与会者。为他人介绍则是指由某人担任介绍人,对不相识的人进行双向介绍,使之彼此相识。在这里我们主要讨论为他人介绍的礼仪。

(1) 介绍人的资格。

在交往过程中,为不相识的人作介绍者,虽没有严格的资格要求,却也不是无条件的。首先应熟悉至少是比较熟悉被介绍的双方,这是担任介绍人的前提,否则介绍就无从谈起。其次,能断定双方有结识的愿望,这是为双方进行介绍的重要条件。在社交场合,第三者为不相识的双方作介绍一般是受欢迎的,但也会遇到某一方不愿与对方结识的情况。介绍者如果忽视这一点,自作主张让双方相识,使被介绍的双方至少是一方陷入既不情愿又不得不勉为其难的境况中是失礼的。第三,应该是能受到被介绍者尊敬的人。

在社交场合中下列人员一般比较适合为他人介绍。

①主人。由主人担任介绍者的角色是最合适的。按照女士优先的原则,有女主人在场时应由女主人为客人彼此介绍。

②职高位尊者。在正式的公务、商务交往中,介绍者通常应由接待方即东道主一方派人担任,当被介绍人中有职高位尊者时,则要求接待方的职高位尊者,至少是当时在场的职务最高者担任介绍者。

③德高望重者。倍受人们尊敬的长者或德高望重者也是社交场合适宜的介绍者。

④受欢迎者。当大家没有明显的地位差别时,准备担任介绍者角色时,至少应有这样一个把握,对被介绍双方而言,不是不受欢迎的人。

(2) 为他人介绍的顺序礼仪。

在为他人的介绍中,涉及到先后顺序时,应遵循这样两条原则:一是少数服从多数。所谓少数服从多数,即是把一个人或少数人介绍给大家。二是位尊者有了解对方的优先权。具体表现在以下几个方面:

①把位低者介绍给位高者。这是在为他人作介绍时应首先考虑的顺序原则。在对陌生的双方进行介绍时,只要有一方地位明显高于对方,一般情况下可以不考虑其它因素,即把地位低者介绍给地位高者。在实业界的介绍中,从来不分男女老幼,只承认社会地位的高低,在任何情况下都要把地位低者介绍给地位高者。我国一家企业,在宴请港方一家公司的董事长和总经理时,临时安排的接待人员由于不熟悉介绍礼仪,把年轻的董事长安排在年长的总经理之后向大家介绍,造成董事长内心的不快,认为我方瞧不起他,这样一个失礼的介绍,造成了双方的误会。

②把男士介绍给女士。遵循女士优先原则,在正式场合为两个性别不同的人作介绍时,应首先把男士介绍给女士。在向父母介绍客人时,应先把客人介绍给母亲。如果男士明显身份高或年龄大时,则把女士首先介绍给位高或年长的男士。如果男士与女士年龄相仿,应将地位低者介绍给地位高者。

③把年轻者介绍给年长者。在被介绍双方社会地位相差无几的情况下,即可遵循这一原则。如果被介绍双方中,年轻者地位明显高于年长者,则应把年长者介绍给位高者。

④把未婚者介绍给已婚者。婚姻状况在这里决定两位年龄相仿的女士谁具有优先权。在介绍两位女士相识时,应把未婚者介绍给已婚者。如果未婚一方年龄明显大于已婚一方,则应把年轻者介绍给年长者。如果对双方婚姻状况不清楚,而双方地位又相差无几时,则应该考虑年龄因素。

⑤把客人介绍给主人。把客人介绍给主人的目的在于使主人了解客人的身份、地位,以便以合乎礼仪礼貌的方式接待客人。如果一行有多位客人,则应该从地位高者开始介绍。在交谈中又来了新客人,则应把后来者介绍给先到者。

(3)为他人介绍的时机。

为他人介绍也不是什么时间都合适,必须注意掌握介绍的适当时机。

①在小型聚会上,主人应该尽可能的把每位客人都介绍到,否则是不礼貌的。在大型聚会时,主人可以不一一介绍客人,如有人希望被介绍给某个名人或他感兴趣的人时,主人应该为他们专门介绍。

②带着自己的朋友或同事会参加聚会,若先到者与你的同行者不相识,应该主动把自己的同行者介绍给先到者,但不要带着同行者满屋子转,这样做的效果并不好。

③面对二位交谈者,不要打断他们的谈话而专门为其做介绍,应等他们的谈话告一段落时,再适时介绍。

④主人不要把刚进门的客人介绍给正要出门离去的客人,而在自己家中有两位彼此不熟悉的客人时,主人一定要为他们做介绍。

⑤介绍朋友互相认识时,不能一经介绍就马上走开。特别是介绍男女朋友相识时更应注意,要稍等片刻,待双方交谈得比较融洽时再走开。

(4)为他人介绍的语言礼仪。

为他人介绍的语言程序、介绍的内容与语气语调都应符合礼仪规范的要求。

①语言程序合乎礼仪要求,介绍内容准确规范。介绍的语言程序礼仪要求介绍者在为不相识的双方做介绍时,要遵循位尊者有了解对方优先权的原则,首先称呼位尊者,然后再作介绍,如“刘书记,这位是中文系张老师”。

介绍的内容一般应包括双方的姓名、单位、职务。这三个方面的内容被视为构成介绍主体内容的三要素。日常为他人介绍时根据不同场合、不同介绍类型的需要,在具体的语言表达上可以灵活应用。

第一,标准型。适用于较为正式的场合,一般应介绍被介绍者的姓名全称、供职单位、承担的具体工作。具体的语言表达方式如下:“X先生,这位是王刚先生,在发达贸易公司工作,任总经理。”“这位是李虹女士,供职于可心美容中心,是美发师。”

第二,引见型。常用于较为随便的应酬场合,具体做法是把两位被介绍者引到一起时,可以不表达任何实质性内容,只说一句:“两位认识一下怎么样?请你们自报家门吧。”这种介绍方法,显得更亲切随和一些。

第三,简介型。常用于家庭聚会,一般对被介绍者只介绍其姓即可,只需要说:“老张,这是小刘,你们认识一下。”剩下的由被介绍者自己见机行事,更能创造一种轻松活泼的交际氛围。

第四,礼仪型。适用于最正式的场合,其语言运用并不多,但礼节要求却十分严格,要求介绍人必须严格按照下列方式做介绍“徐小姐,您好!请允许我把华联商厦的秦先生介绍给您。”“秦先生,您好!这位是百货大楼人事部的徐小姐。”

②实事求是,客观得体。在为他人介绍时,所使用的语言,应努力使被介绍者感受到介绍人对他的尊重和关怀。但一定要客观、得体,不应过分夸张,甚至吹捧。否则适得其反,会使被介绍者陷入尴尬,即使有的被介绍者当时心安理得地接受了这种不实之词,一时高兴,事后反思明白,不仅会认为介绍人对其不够尊重,而且对介绍者自身形象也是一种损害。

③语意明确、感情平衡。在为不相识的双方做介绍时,使用的语言一定要清楚明确,不要过于省略,以免给双方造成误会,引起不快。如为别人介绍作家协会的张先生时,如果省略不当,称其为“作协的张先生”,就有可能使人误解为张先生在鞋厂工作。另外,在语言表述上不要不经意的在双方之间分出亲疏远近来,不要对被介绍的其中一方特别褒奖,更不要对着一方称另一方为自己“最好的朋友”或“我认识的人中最能干的一个”,“是最优秀的”等等,这样容易使被介绍的双方产生情感上的失衡,显然是不明智的。

④尊重被介绍人的忌讳。在社交场合不少人愿意结识新朋友,但是并不愿意将自己的全部情况介绍给别人。如有的人不愿意别人了解自己的身份、住宅地址,有的青年男女不愿意把自己的婚姻状况介绍给他人等。因此,在为他人做介绍时要特别留意此类情况,尊重被介绍者的个人意愿。

⑤姿态符合礼仪。为他人介绍的基本姿态要求是,自然站立,面带微笑,亲切地目视被介绍者,伸出自己的右手,掌心向上,四指并拢,拇指张开(五指并拢也可),指向被介绍者的身体中部。既要话到,又要眼到、手到。切忌东张西望,心不在焉,或用手指随意点戳任何一方,更不要拍打被介绍者的肩和背部。

(5)被介绍后的礼仪。

无论在什么情况下,当我们被介绍给他人后,都应该做出符合礼仪、礼节的反映,如互相问候、握手、微笑、点头或起立致意等。在正式场合被介绍给他人后应立即起立致意,在其他场合被介绍后应主动问好,常用的有“你好!”“认识你很高兴!”“幸会!”等等。男士之

间初次相识一定要握手,男士与女士之间或女士与女士之间可以握手也可以不握,点头、微笑也都是友好的表示。如果刚被介绍初次相识,就因事需要离开,应先打招呼,如“失陪了!”“对不起!”或“后会有期!”等等,而后再离开。

2. 自我介绍的礼仪

在国际交往中,典型的英国人极讲究社交礼仪的严谨性,在一些公共场合,互不相识的两位英国人如果没有人为他们介绍,他们可以各自默默地坐上几个小时,而绝不冒然开口主动攀谈。但在世界多数国家和民族,自我介绍运用十分普遍。特别是在我们国家,人们在交往中通过自我介绍相互认识是常有的事,充分显示出了我们中华民族人民的热情和坦率。

(1) 自我介绍的仪态要得体。

在交往的过程中,无论任何人留给他人的第一印象都是最深刻的,这便是社会心理学上所谓的“首轮效应”。因此,在进行自我介绍时,首先要把握好仪态。

①表情庄重。自我介绍时要充满自信,面带微笑,表情庄重自然,眼睛正视对方,充分表现出对他人的敬重。自我介绍时慌慌张张,面红耳赤,不知所措,态度轻浮,满不在乎则是礼仪不良的表现。

②举止规范。要站立着向别人介绍自己,说到自己时右手可以放在左胸上,不要用手指指自己。

(2) 自我介绍的时间要适宜。

自我介绍的时间在这里有两重含义:一是指自我介绍时机的选择,二是指自我介绍一般用多长时间较为合适。

① 自我介绍时机的选择要适当。

第一,一般认为,在对方不太忙碌的时候,对方独处的时候,对方心绪好的时候,或对方提出请求的时候,都是进行自我介绍的恰当时机。

第二,首次登门拜访见到主人,应该立刻向主人做自我介绍。否则在主人已猜出你是谁时,而你还未进行自我介绍,是失礼的。主人猜不出你是谁,而你又未及时进行自我介绍,还有可能导致误会,影响拜访效果。

第三,如果希望与某人相识,要先主动向其进行自我介绍,而不能走上去问对方姓什么。如果对方正在与人交谈,不要打断其谈话,非要马上“推销自己”,打断人家的谈话是不明智也是不礼貌的。

第四,如果重逢一位以前曾经相识的人,对方没有记起你,不应做提醒式的询问,最佳的方式是直接了当地再自我介绍一次。

② 自我介绍的用时。自我介绍应大致使用多少时间虽说正式与非正式的自我介绍不宜等量齐观,但决定自我介绍用时的原则是宜短不宜长,最多不宜超过2分钟。曾有人作过这样的研究,一般有效的自我介绍时间是2分钟,占参加被测试者的1/4,有的被测试者的自我介绍近长达6分钟。殊不知,让别人保持毕恭毕敬的姿式,聆听自我介绍6分钟实在不是一种享受。当然,有时也有例外,求职面试时,则可以而且应该比较详细地介绍自己。

(3) 自我介绍的语言要规范。

①自我介绍的内容要恰当。在做自我介绍时,姓名、供职单位、担负的具体工作三大要素是必不可少的内容,但依介绍的场合和接受介绍对象的不同,可以有所变化。

第一,应酬型自我介绍。应酬型自我介绍适用于一般性的人际交往,只报出自己的姓名即可,如“你好,我叫高天”。

第二,公务型自我介绍。公务型自我介绍一般在执行公务时使用,从形式上看是在介绍自己,实质上却是让别人更多地了解自己的团队,介绍的重点应放在自己所代表的团队上。如“各位好,我的名字是韩冬,现任华联商厦总经理。我们公司是一家国营大型商业企业,在本市最繁华的建华路88号,各类商品应有尽有,欢迎大家光临。”

第三,礼仪型自我介绍。礼仪型自我介绍适用于正式而隆重的场合,其内容在必须包括姓名、供职单位、担负的具体工作这三大要素的同时,还要附加一些以示友好、谦恭的话语。如“女士们、先生们、大家好!请允许我作一下自我介绍,我的名字叫石方,任科学院国情研究室主任,很高兴能有机会在此与诸位共同探讨有关问题,祝我们的研讨会圆满成功,谢谢大家。”

如果场合适宜,在恰如其分的自我介绍之后,还可以告诉对方自己的名字怎么写,以便使对方加深对你名字的理解和记忆,名字是冷僻字时,更有这种必要。

在自我介绍时,不应在自己的名字后面加“先生”“夫人”“小姐”或其他敬称。一般认为在自我介绍时,只向对方介绍姓,而不介绍名字的做法也是不礼貌的。在自我介绍时,随便与人“套近乎”,说粗话、讲怪话、诉委屈、发牢骚等都是不礼貌的。

②自我介绍的表述要清晰。自我介绍时,要口齿清晰、发音准确,语调语速适中,意思表述清晰流利。切戒吞吞吐吐,罗罗嗦嗦,尽可能在较短的时间内,把自己清楚明白地介绍给对方。

②自我介绍的评价要客观。在自我介绍时,应该充满自信。在人际交往中,充满自信的人才魅力,因此,在自我介绍时不要妄自菲薄,过多地自贬。同样在对自己评价时,也不要评价过高,要注意留有余地,一般不要用“很”、“最”、“极”、“第一”等极端的词语,否则会损害自身的社交形象。

二、握手的礼仪

人们在相互交往中行握手礼是很平常的,可以说运用于交往、应酬的各个环节。但其中的礼仪、讲究是不可忽视的。运用得当握手礼可以表现出一个人热情、诚挚、自尊、自信的性格特征。

握手礼起源于久远的古代。一种说法是在刀耕火种的原始社会,人们用于防身、狩猎和打仗的主要武器就是棍棒和石块,为防不测,人们手中常常拿着这些东西。传说当陌生人相遇时,如果双方都怀有善意,就放下手中的棍棒和石块,伸出手来,互相摸摸掌心,表示手中没有任何武器。久而久之,这种表示友好、善意的摸手习惯逐渐演变为今天的握手礼。另一种说法,是在中世纪交战的骑兵全身披戴盔甲,身体除眼睛之外全部严密的包裹在甲冑里。如果两位士兵想互相接近,并表示友好,就先脱去右手的甲冑,然后伸出去相握一下,以示没有武器。这两种说法很可能是东西方文化的不同而导致的,但其核心都说明了握手礼起源于人们友好往来的需求。

在当今世界范围内,握手已经成为各国家、各民族广泛使用的通用社交礼仪。美国总统罗斯福在1907年的新年招待会上,同8513位来宾握手,创下了当时一次握手人数最多的世界纪录。1980年瑞典一位男青年决心打破罗斯福的握手纪录,创造新的世界纪录,一大早他就来到斯德哥尔摩的车站路口,主动同过往行人握手,在长达16个小时内与11220名行人握手,当他要和第11221名行人握手时,因疲劳过度而晕倒在地。

1. 握手礼的适用范围和种类

(1) 握手礼的适用范围。

握手礼在各种场合表达下列感情时都可以广泛使用。

①表示高兴。在经人介绍与他人相识时,双方行握手礼互致敬意,表示为相识而高兴。在与久别重逢的老战友、老同学、老同事相遇时,热情握手为重逢而高兴。

②表示感谢。在拜访友人、同事、上司之后辞别时,与主人握手,对主人的热情接待表示感谢;在领取奖品时,与颁奖人握手,对给予自己的奖励表示感谢;当别人馈赠礼品时,与其握手表示感谢;当别人为自己提供了帮助时,与之握手表示感谢。

③表示祝贺。当周围的同事、同学、朋友取得工作、事业上的成就时,或有其它喜事时,如结婚、生子、生日庆典时,行握手礼表示祝贺;在双方谈判达成协议后相互握手表示祝贺;在春节、劳动节、国庆节等重大喜庆节日,相互握手互致祝贺。

④表示关怀。在友人、同事遭遇不幸时,与其本人或家属握手以示关怀安慰。

(2) 握手的种类。根据不同的标准,握手可以分为不同的种类。

①根据握姿的不同可以分为以下三种。

第一,谦恭型。谦恭型握姿的特征是手心向上,常表明握手者的谦恭,可给人以好感。

第二,平等型。平等型握姿的特征是手心向内,右手掌处于垂直状态,同事、朋友、社会地位相同的人相互握手适宜采用这种握姿。

第三,控制型。控制型握姿的特征是手心向下,这种握姿在社交场合一般是不礼貌的,应避免使用。

②根据握力大小的不同可以分为以下两种。

第一,弱力型。握手的力量很轻,让人几乎没什么感觉被称为弱力型握手。这种握手容易给人一种缺乏诚意或敷衍的感觉,是不礼貌的。但也有例外,如外科医生、艺术家出于保护手的考虑,握手时用力很小。

第二,力量型。握手比较用力,被称为力量型握手。一般情况下与人握手具有一定力度,显得沉稳、热情、富有朝气。但并不是对所有握手对象都适用,尤其是男士与女士或与长者握手时应慎用。

③根据表达的情感不同可以分为以下三种。

第一,应付型。与人握手时只握住对方手指尖被称为应付型握手。一般认为是握手者与对方想保持一定距离的表示。这种握姿给人一种冷漠、傲慢的感觉,是极不礼貌的握手方式,不是特殊需要一般不要采用这种握姿与人相握。

第二,手套型。与人握手时用两只手与对方一只手相握,两只手将对方一只手完全包覆,称之为手套型握手,常表示握手者情感的真挚和热烈。但这种握姿只适用于久别重逢或交情较深的老同事、老朋友之间或向老首长、老领导、老专家表示尊重、敬意,对初次见

面或交情不深的人行这种握手礼,会让对方觉得莫名其妙,尤其与异性这样相握,还会引起误会。

第三,伸张型。距握手人还有较远距离就迫不及待地伸直手臂、张开五指与对方热情相握,被称为伸张型握手。这种握姿在表现握手者豪放性格的同时,也表达出了对对方的热烈情感。

2. 行握手礼的礼仪

(1) 行握手礼的顺序原则。

一般情况下遇到同事、友人、同龄人、下级、晚辈时,主动出手与之相握,是热情、友好、礼貌的表示,但在有些场合主动伸手却是不礼貌的。行握手礼需要遵守以下顺序原则。

①男士与女士握手时,女士先出手,男士接握。如女士不伸手,无握手之意,男士点头、鞠躬致意即可,男士一般不主动出手与女士相握。女士不想与男士握手是允许的,但应用挥手、微笑、点头等其他方式向对方致意,置之不理或扭头就走是不礼貌的。

②长辈与晚辈握手时,晚辈要等长辈先伸手,然后接握,晚辈先伸手,让长辈接握是不礼貌的。

③上级与下级握手时,上级先伸手,下级接握。但在主宾关系的场合下,作为主人尽管是下级,也应该主动伸手向作为客人的上级表示欢迎。

④主宾之间握手时,主人有向登门拜访的客人先伸手的义务。作为主人不论男士、女士,都应该先伸手向客人表示欢迎。但在客人辞行时,主人应等客人先伸手,自己再伸手接握。若主人先出手与辞行的客人相握,则有逐客之嫌。

⑤同时与多人相遇需要握手时,应遵循先贵宾、长辈、女士、而后同事、晚辈、下级的顺序。

(2) 行握手礼的正确握姿。

①正确的握手姿式一般要求相握双方站立,即使正坐着也应该立即站起,如有特殊情况不便站起,应该说明;保持适当距离,一般相距一步为宜,也有的认为相距1米左右较为合适;伸出右臂,肘关节弯曲至腰部,掌心向内,四指并拢,虎口向上,拇指张开,呈平等型握姿;上身稍向前倾,面含微笑,目视对方,与其右手相握。除非特殊情况,不要用左手与人握手,尤其在涉外交往中,印度和中东的一些国家认为左手是不干净的,用左手与之相握,会被认为是对其的不敬。

②与人握手时神情要专注。与人握手时四处顾盼,嘴里叼着烟、嚼着口香糖或一只手插在衣袋里都是不符合握手礼仪要求的,显得心不在焉、漫不经心,会使对方感觉被冷落、被轻视,是很不礼貌的。

③男士与人握手一般不能戴着帽子和手套,军人可以不脱帽,但要先行军礼,再与人握手。社交场合中女士可以戴着薄纱手套或网眼手套与人握手,但在商务活动中讲究男女平等,女士与人握手也必需摘掉手套。

④多人握手时,注意不要交叉相握。交叉握手呈“十”或“X”状,在国际交往中,有的国家视交叉相握为凶兆,出现这种情况会影响交往氛围。

⑤迎接客人或与人辞行握手时,不要跨在门坎上或隔门相握,要么在门里,要么在门外,一脚在门里,一脚在门外与人握手既是很不礼貌的,也是很不得体的。

(3)行握手礼的适宜时间。

①握手的时间以持续多长为宜,不能一概而论,应该依据双方交往的亲密程度和具体的交往场合灵活掌握。一般认为初次相见或友情一般者之间,握手时间可以短一些,两三秒钟即可,切忌久握不放。话已经说完了,还握着人家的手不放,尤其是异性之间,容易使人感到窘迫。感情深厚特别是老友重逢,握手时间可以长一些。

②握手的速度也不宜太快。即使是初次见面者和情感一般者,如果在握手时,速度太快,持续时间太短,对方手指还没来得及弯曲一下,就匆匆松手了,很容易让人产生被冷淡和随便的不良感觉。

③在同一场合与不同人士握手的时间应大致相同,即使有自己的老朋友在场,也不要厚此薄彼,否则会在宾客之间造成心理上的不平衡。

(4)行握手礼的适度握力。

①握力是指握手的用力大小,也称为力度。在不同的场合,不同关系的人们之间握手的力度是不同的。一般情况下,与人握手应具有一定力度,显得沉稳、热情、真诚。如果松垮垮会让人感觉冷淡和缺乏诚意。因此,与人握手时要有一定的力度。

②与人相握时,用多大力为合适呢?这个问题也不能一概而论,决定握手用力程度的依据与握时相同,即依据双方交往的亲密程度和具体的交往场合灵活掌握。对初识者和一般交往程度的宾朋而言,不宜过于用力,以对方感觉温暖、诚恳为限度。对故交老友,则应用力重一些,以表达相见的高兴与热情。与上级、长辈相握时用力轻一些显得有礼貌。与下级、晚辈相握时,用力重一些,会使下级和晚辈产生荣幸和鼓舞之感。

三、使用名片的礼仪

名片在现代社会中,已经成了一种广泛使用的交际工具之一。无论是被别人介绍还是自我介绍之后,都可以与初识者互赠名片。

名片的规格一般是长 10 厘米,宽 6 厘米,印有姓名,工作单位,本人身份,通讯地址,电话号码等。互赠名片一方面可以加深彼此的印象,另一方面可以便利日后联络。在社交场合,特别是与人初识的场合,恰到好处的使用名片既可以显示自己的修养风度,又可以扩大和加深人际交往。

使用名片必须注意以下礼仪:

1. 赠送名片的礼仪

赠送名片首先要掌握好时机,在被介绍和自我介绍之后,稍事寒暄就应及时把名片赠与对方。递送名片时,应双手持名片的左右两端,身体微微前倾,约 15 度呈鞠躬状,面带微笑,郑重地把名片递给对方。这一方面是对对方的尊重,另一方面也是自重的表现。那种把名片放在桌子上由对方自取的做法是不妥当的。

2. 收受名片的礼仪

对方递送过来名片时,一般应以与递送名片一样的姿势双手接回,并道一声:“谢谢!”同时递上自己的名片,如果没有或忘带名片,则应道歉。接过名片后应该认真仔细的看一遍,轻轻地念一念,以示对对方的尊重。然后郑重地放入名片夹或上衣口袋,切忌看都不看随手放到一边,也不要手中随意把玩,更要防止信手仍在办公桌上,甚至不慎落地。

3. 索要名片的礼仪

有时我们想得到对方的名片,由于多种原因没有获得,最好不要直截了当地用命令的口吻说:“把你的名片给我一张。”或指责对方:“你怎么不给我一张呢?”正确的作法是含蓄地询问对方的姓名、单位、联络地址、电话等,也可以用请求的口吻说:“您如果愿意的话,请留给我一张名片,以便今后联络,好吗?”或者说:“您好,您能否留给我一张名片?”一般情况下,对方有名片是会赠与的,确实没有时,会婉言说明。

4. 名片的整理和运用

收到的名片随着交际面的扩大会越来越多,为了能更好的发挥名片在交往中的作用,应及时整理,分类收藏。

(1)注意及时记录交往中有参考价值的资料信息。如收到名片的时间、地点,活动的内容,学历、专长、籍贯,个人兴趣爱好,升降调任,职业变动,电话与地址改变等情况。这些信息对今后的交往是十分有用的。

(2)分类收藏的方法很多,如按字母顺序分类、按姓氏笔划分类、按国别地区分类、按专业或部门分类等。只要方便查找使用,具体采用哪种方法都可以。

名片不仅可以在结识新友,建立联系时使用,在祝贺、道谢、吊唁等特殊场合也可以使用。如在新婚、寿辰、得子、升迁等喜庆场合,可以在名片上写上“祝新婚美满”、“祝君康寿”、“祝友荣升”等字样寄送亲友。慰问死者亲属时,可随挽联等附上一张名片,写上“致哀”、“节哀”或者“致以深切的哀悼”等。探视病人时,随鲜花附上一张写有“早日康复”字样的名片。拜访亲友而未能相遇时留张名片,写上“很遗憾未能一见”,“很遗憾来访未晤”等,都是很友善的表示。

最近出现了一种“求职名片”,一种为求职而专门设计的名片。这种名片采用折叠对开设计,折叠起来和普通名片大小差不多,名片的正面印有求职者的姓名、年龄、性别、学历、职称和特长等内容。背面印有通信地址、电话、传真、手机、传呼机号等联系方式。里面印有个人简历,包括毕业的学校、受过的培训、得到过何种奖励,以及简单的学习工作经历等,许多还贴有个人照片。许多用人单位对求职名片表现出很浓厚的兴趣,认为这种名片为他们直观全面的了解求职者的个人情况提供了极大的方便。这种名片,集中的展示了求职者的基本情况和特长优势。“求职名片”的出现和使用,一方面,表明求职者具有了一定的市场观念和积极推销自己的意识,有利于找到合适的工作;另一方面,有利于用人单位对求职者的考察,方便快捷的找到人才。

第十一节 交往的礼仪

一、拜访约会的礼仪

拜访约会在现代社会是重要的社会交往活动。符合礼仪礼节的拜访约会能够交流信息,联络感情,增进友谊,建立良好的交际关系。

1. 拜访的礼仪

(1)恰当选择时间。

①选择时间的前提是首先要明确一般情况下不要随意拜访别人,现代社会每个人都有自己的事业、工作、生活的安排,轻易登门拜访有时会给主人带去不便。

②选择拜访时间的基本原则是尽量争取在主人最方便的时间里实现自己的拜访意愿。一般要注意避开三个时间:一是避开主人的休息时间(如早上不过早拜访,晚上不过晚拜访,午休时不宜拜访等);二是避开主人一日三餐的就餐时间;三是避开主人生活中的习惯时间(如晚饭后散步、看新闻等)。

③在国内,到家中拜访的适宜时间是节假日的下午或平时的晚饭后;在国外或国内外宾寓所拜访,适宜的时间是上午10时左右,下午4时左右,在主人同意时也可以晚上拜访,但至迟不能超过晚9时。外宾一般有晚睡迟起的习惯,因此上午切忌过早登门拜访。

④公务拜访最好不要占用个人休息时间,正式会晤以每周二至每周四上午9时以后,下午4时以前最为适宜。即使非正式会晤也应避开对方临近下班的时间。拜访的地点也以到办公室为宜。

(2)提前预约。

①有了拜访的需求后,要提前与主人预约。提前预约有两个方面的好处,一方面是向被拜访者通报拜访愿望与目的,征询被拜访者意见,确定具体的拜访时间,使其在心理上、时间上有所准备;另一方面可以避免拜访者徒劳往返。

②预约的方式多样。可以打电话、写信、请人代传言,还可以使用名信片、请柬,更正式一些可以发传真或电传。上述方式都是合乎礼仪的,具体运用什么方式合适要视具体情况而定。

③预约的内容除了拜访的目的之外,还应该确定好时间、地点。预约的时间和地点要遵循客随主便的原则。有的人不喜欢在办公时间接待私交,处理私事;有的人不愿在家中会客,尤其是外国人有在咖啡屋或酒吧会客的习俗,故与外宾交往时,不宜主动要求去其家中做客。

④预定好拜访时间,一定要严格守时,准时准点到达,迟到让主人久等是非常失礼的,早到使主人措手不及也是不明智的。因此,准时到达是拜访的首要礼仪。如遇特殊情况,不能按时拜访,甚至不得已,只能取消拜访,一定要在约定的时间之前通知被拜访者,并说明情况表示歉意。实在不能提前通知,事后应与被拜访者联系,专门做出说明和道歉。

⑤如确有急事来不及提前预约就登门拜访,见面后应首先向主人表示歉意,并说明冒昧打扰的理由。

⑥即使拜访是事前预约好的,拜访时也不要带主人事先不知道的其他客人,不速之客是不受欢迎的。

(3)注重仪表。

登门拜访着装要整洁,仪表要得体。这既涉及个人形象,也是对被拜访者的尊重。衣冠不整、蓬头垢面是失礼的。影响拜访者着装有三个因素:一是要看与被访者的关系。如果被拜访者是自己的上级、长辈或行政管理者,穿着应比较庄重讲究。如果被访者是自己的同学、同事、好友、老熟人等关系亲密的人,着装可以随意些,不必特别讲究;二是要根据所会场合,使自己的着装与所到场合的环境氛围相协调。即使被拜访者是自己的至亲好

友,如果相聚的场合是在豪华的饭店,也不宜穿着过于随意,与周围环境格格不入,令人令己都较尴尬;三是要着访问的目的,表示祝贺的拜访,着装应喜庆一些,表示劝慰、哀悼的拜访,着装则应素雅些。因公拜访比因私拜访更应讲究着装,因为前者代表着团队形象。

(4) 举止要得体。

①得到允许后再进门。到达拜访预约地点后,应先敲门或按门铃,得到主人允许方能进门入室,不管房门是开着还是关着,叩门都是必要的礼仪,绝对不能推门而入。

敲门的规范动作是以右手指节轻叩房门 2—3 下,以屋内的人能听到为宜,不能用力拍打。按门铃的时间不宜过长,按一次停一会儿,屋里没反映可以再按一次,但不能不停顿的反复按,使铃声经久不息是不礼貌的。敲门或按门铃之后,应向后退一步静候主人开门,以免主人开门后与主人距离过近而显得突兀。

②慎收携带物。不同的季节天气,人们往往随身携带一些物品,如雨衣、雨伞、大衣、帽子、手套等。拜访时随身携带物品应放在主人示意的地方,不要随意搁放,在主人未示意的情况下,应主动将衣服、帽子挂在衣服架上,把手套与眼镜放在公文包中,并把公文包放于自己座位右手下边的地板上。

③禁止“参观浏览”。在主人本主动邀请或引导的情况下,不要随意走进主人的其它房间,更不要擅自翻动主人的书信、报刊和工艺品。自以为是的边参观边发表“高见”或评点主人家居陈设是不明智的,也是不受欢迎的。

④注意拜访中的交往礼仪。

第一,主人开门后没有邀请进屋,就不要擅自入室,应知趣地在门外与主人简短交谈,并尽快道别。

第二,主人邀请进屋后不要急于落座,早早地坐在一边心安理得地看主人忙碌是失礼的,在主人示意入座时,先道谢然后与主人同时落座。

第三,进门后应先向女主人致意,再向男主人致意,其孩子在场时应适度表示喜爱、友好之情。如遇其他客人在场,不论是否认识都应主动打招呼,如果主人进行介绍应欣然接受,并做出符合礼仪礼节的反应,对主人先到的客人不闻不问是失礼的。对于比自己迟到的客人要起身迎接,对先于自己告辞的客人要起身相送,不宜见到新来的客人就马上告辞,正确的处理方法是稍后一会儿再辞行。

第四,主人送上水、果品或饮料,应起身双手接过并道谢。对主人招待的果品应适当品尝,过分客气显得拘谨,但毫不客气的全部吃完也是不合适的。对主人递过的饮料,一般只要打开就应在辞行前喝完,剩下是不礼貌的。如果有吸烟的习惯,应尽量克制,以不吸烟为宜,特别想吸应征得主同意。在吸烟时不要嘴里叼着烟与人谈话,更不要把烟雾喷到别人脸上,那是让人生厌的举动。

(5) 讲究告辞。

①告辞的时间。到主人处拜访应由拜访者主动提出告辞。在拜访进行了多长时间时提出告辞为宜,礼仪上似乎没有明确统一的要求,应视具体情况而定。礼节性拜访时间一般不宜太长,大约在 30 分钟左右提出辞行为宜。公务性拜访的时间可适当长些,视主人心情和现场情况决定辞行时间,主人心绪不佳或明显事情很多应见好就收及时辞行。未提前与主人预约的突然拜访应尽量缩短拜访时间。事先来约好在主人家用餐,在用餐时

间前一定要辞行。

②告辞的时机。辞行的适当时机是相对“冷淡”即拜访者说完一段话别人还没有续谈的“冷场”时刻。辞行时机的选择最大忌讳是别人刚说完话,特别是被拜访者刚说完话,这样很容易造成误会。

③告辞的语态。辞行时如只有宾主二人,拜访者应当面明确地向主人道别,而后离开。如果宾客很多,而且众人谈兴正浓,礼貌的道别是只悄悄告诉主人,不应惊扰众人,如被他人发现,应礼貌地表示道别。告辞时对主人的招待应表示感谢,无论拜访多么失望,甚至不快,都不应把不耐烦写在脸上,而应微笑着向主人辞行。

④告辞的举止。一旦提出告辞,就应立即从座位上站起,不要嘴上说走,身体却不动。出于礼貌,当客人告辞时主人一般都会表示挽留,对此好意拜访者应该表示感谢,但一般情况下不要将此当真接受挽留,更不要在走出主人房门后又引出新的话题,以至于主人几次送客,都送不出门。只要主人送出门外,就应让主人留步,一般不要让主人送出很远,主人执意要相送时,可再次表示谢意,而后以适当的速度离去。如果辞行时,主人正忙于事情,不能出门相送,拜访者在为主人关上房门时,一定要转过身来目视对方微笑或点头示意后再关门离去。

告辞时还应检查一下随身携带的物品,确认没有遗忘什么东西再出门,防止因遗忘了钥匙、手包之类的物品返回去取,而再次打扰主人。

2. 约会的礼仪

约会的礼仪与拜访的礼仪有许多相同之处,但也有不少区别,主要是当事者所处的地位不同,具体的礼仪要求也不完全一致。

(1) 提出约会的礼仪。

提出约会的方式常用的有三种,即当面约请、信函约请、电话约请。具体使用哪种方式,应根据约会的性质、重要程度、与被邀请者关系的亲密程度等酌情而定。无论用哪种方式提出约会,都应注意以下基本礼仪:

①提出约会要用商量的口吻。以为自己是邀请者处于约会的主动地位,就用命令的口口气强求受约人接受邀请,会使受约人感到为难和不快。因此,提出约会要用商量的口吻,语气语调要热情恳切,使受约人充分体会到邀请者的诚意。

②约会的时间、地点要适宜。约会的时间地点一般应选择在受约人认为恰当的时间和地点,也可以由约会的双方协商确定。时间和地点协商好后,双方应确认一下,以免出现差错。

③提出约会的时间比实际约会的时间要有适当的提前量,使受约人有充分的时间安排好工作,处理好个人的事务,以便按时赴约。

④约会的内容和方式应根据约会的目的、约请人和受约人双方的兴趣、爱好来决定。无论是由于工作、生意的需要,还是朋友相聚,约会的内容和方式都应考虑到双方约会目的的要求和爱好。

(2) 接受约会的礼仪。

当别人提出约会时,是拒绝还是接受,应考虑以下三个问题,一是约会内容是否合适;二是约会时间自己有无其他事情,能否准时赴约;三是约会地点是否清楚,交通有无困难。

经过认真考虑做出选择后,无论是否接受邀请都应给邀请者一个明确的答复。如果接受邀请应向邀请者表示谢意,如果拒绝邀请应注意态度,语言要婉转,必要时还应该简要说明拒绝邀请的理由。如果太直率、太生硬,如用“我对这样的约会不感兴趣”,“我没时间”等语言回绝对方,会伤害邀请者的感情,影响良好关系的建立。

(3)赴约会的礼仪。

①恪守诺言,准时赴约。准时赴约既是对约会的重视,也是对邀请者的尊重,这无论是对初识的新朋友还是交情深厚的老朋友都是极为重要的。因此,接受邀请后没有特殊情况一般不要毁约,应该恪守诺言,准时赴约。如果确因特殊问题难以准时赴约,一定要想法在约会时间之前通知对方,说明原因表示歉意。为了挽回失约造成的损失,在表示歉意的同时,还可以与对方商量另约一次以资弥补。

②仪表整洁干净,举止优雅得体。无论是由于工作、生意的需要约会,还是朋友之间聚会,干净整洁的仪表,优雅得体的举止,都是对邀请者尊重的体现,漫不经心,蓬头垢面是很失礼的。

③适时结束,余韵长留。“没有不散的宴席”,无论什么性质的约会都应适时结束。约会持续多长时间为宜,在什么时间结束为宜,不能一概而论,一般选在约会高潮或双方感到尽兴时适时结束,能留下长久的回味,效果最好。如果是异性朋友之间的约会,女士不要忘记提醒回家是自己的责任。如果男士请女士吃饭,女士应该记住,不要挑选菜单中的高价菜。

二、待客的礼仪

接待客人是一门艺术,它要求讲究礼节,考虑周全。恰到好处的待客方式,可以使拜访者感到温暖、自如。相反,稍有疏忽不敬,则可能使多年建立起来的友谊毁于一旦。

1. 亲切迎客

(1)注重仪表。

一般认为待客时主人的仪表与其对客人的尊重程度呈正比。事先知道有客人要来,主人不一定要衣冠楚楚、西装革履,但蓬头垢面、不修边幅,却是对客人的不敬。穿睡衣、内衣接待客人是不礼貌的,尤其是接待异性客人,此类着装更是礼仪的禁忌。如果客人突然来访,没来得及更衣,应让客人在客厅稍候,在其它房间换好衣服再来待客。当然,主人的待客着装不必完全簇新笔挺,女主人更不必珠光宝气、浓妆艳抹,那样待客时,往往失去亲切感,主人的待客着装只要适宜得体就好。

(2)清洁居室。

客人预约来访,主人应提前整理房间,使客人到来后有舒适整洁之感,否则客人到来时,满屋零乱、灰尘处处,这对客人而言是不礼貌的。如遇客人突然来访,也应把书桌上的报刊、孩子的玩具等物品稍事收拾,并向客人表示歉意。

(3)提前迎候。

对比较重要的客人,主人应到楼下或电梯口迎接。如果在家中静候,客人叫门时主人应立即亲自开门迎接。已经约好的拜访,届时主人不在是非常失礼的。对远道而来的客人应更加周到招待,尽心照顾。需到机场、码头、车站去迎接的客人,应在航班、轮船、火

车、汽车到达之前去接,不应让客人到达后等待。对特别尊贵的客人,已婚者最好夫妇一同去迎接。

2. 热情待客

(1) 见面寒暄。

客人到达时主人应向客人表示问候,并主动伸手与客人相握。如来客是一对夫妇,主客之间的相互问候顺序是:首先由两位女士互相问候,其次是两位男士互相问候。客人进屋后主人应把客人介绍给家人或其他客人,随后安排座椅,请客人就座。一般情况下主人应把最好的位置让给客人坐。客人落座后,主人再去拿水果、茶水招待来客,天气炎热可递上冷饮。主人只把客人让进房间就转身离开是失礼的。

(2) 待客的举止。

在陪客人交谈时不要反复地进出房间,中途有急事需要外出或接电话,应向客人讲明并表示歉意。与客人交谈时应神情专注,不要心不在焉、频频看表或打哈欠,更不要明确表示不耐烦,这无疑是在下逐客令。客人在场时不要当面训斥甚至打骂孩子,这会使客人内心不安甚至感到难堪。在办公室待客,不能一边工作一边与客人交谈,更不能把客人放在一边而与同事谈天说地。无论在什么场合待客,都不应主人坐着让客人站着与之交谈。

(3) 客人的用餐。

如果主人准备让客人在家中用餐,应在客人到达之前就作好充分准备,不要在客人到达后为用餐而久候。把客人留在客厅,主人到厨房忙碌也是不适宜的。久不见面的朋友来访,应挽留其在家中吃饭,即使是一般客人,到了用餐时间也应邀请其与家人共同用餐。客人来时正赶上吃饭,主人应邀请其与家人共同用餐,如客人确已吃饭,主人也应放下碗筷陪客,如客人请主人吃完饭再谈,主人则应尽量缩短让客人等候的时间。如客人需要留宿,尽量让客人单住一室。所住房间冬天应有取暖设备,夏天应有电扇或冷气,房间和床上用品都应整洁干净。

(4) 善待不速之客。

当客人不期而至时,不要流露埋怨情绪,使客人进退两难。一般情况下不论事物多么繁杂,心绪多么不佳,都应热情接待。在不失礼仪的情况下,酌情对待不速之客。当客人临门时,正碰上自己要出门办事,且事情重要,应向来客说明情况,并约定时间再次会面。如客人是远道而来,可让其先进室内等候,办完事后马上返回。对于实在不想接待的不速之客,可以适当的方式回绝,切忌冷语伤害,可以说“真不凑巧,我正准备外出办事”,“我今天很忙,请您改天再来”等等。

3. 礼貌送客

客人提出告辞,主人一般应表示挽留。因为有的客人辞行的目的不是真的想走,而是顾虑久留会影响主人休息或做事,才以告辞试探,对这样的客人急于送客是不礼貌的。对确实要走的客人,主人也不宜强留。送客应注意以下礼仪:

(1) 起身相送。

客人辞行主人要起身相送,客人道别后主人坐着不动或只点头示意是不礼貌的。主人起身应在客人之后,客人刚说过辞行,主人就立刻站起相送也是不礼貌的。

(2) 相送的程度。

对于一般客人,主人只需送客出门即符合礼仪。如果客人是自己驱车前来,主人应把客人送至车前,等车开动后与其挥手道别。对远道而来的客人,特别是长者,辞行时主人最好送至车站、码头或机场,并应等车开、船启、机飞后再转身告辞。如主人因事不能久等,应向客人说明理由并表示歉意。

(3)送客禁忌。

送客出门不应主动与客人握手,否则有盼客人快走之嫌。客人出门后关门要轻,否则客人会以为主人对自己的造访不甚欢迎。

三、敬烟奉茶的礼仪

1. 敬烟的礼仪

(1)注意询问。

主人在向客人敬烟前应询问客人是否吸烟,当客人表示不吸或此时不想吸时,就不要强行递上。在客人不吸烟的情况下,主人如果实在想吸,应征得客人的同意,尤其客人是女士时,更不能忽视这一环节。

(2)敬烟的顺序。

敬烟的顺序一般情况下要先宾后主,在主宾关系比较熟悉的情况下,主人敬烟不必过于讲究,可以先从临近自己座位的左右敬起。如客人是初次来访或明显年长、位高,应先向其敬烟。

(3)敬烟的方法。

主人敬烟不应把烟从烟盒中亲自取出来送给客人,正确的作法是将烟从烟盒中移出半截,按顺序将烟盒递向客人,由客人从烟盒中抽取。在递烟时主人要注意自己的手不应触及香烟的烟嘴,待客人都取了香烟后主人再取火为客人一点上。

2. 吸烟的礼仪

尽管今天世界上吸烟者的数量仍然相当可观,戒烟和禁烟之风却在许多国家越刮越猛。在许多国家像剧场、商店、教堂、会议厅、博物馆等公共场所都严禁吸烟。以前男士嘴上叼根香烟、雪茄或烟斗往往被看成是一种绅士风度,而如今不分场合当众吞云吐雾,就成了不文明的行为了,据说不吸烟的绿色(环保)男士最受欢迎。女性最好不吸烟,吸烟本身是男性化的东西。因此,吸烟对女性心理、行为有多方面的不良影响。

有吸烟习惯的人,必须注意自我约束,切不可在什么场合都无所顾及地吸烟。

(1)注意场合。

在那些挂有“禁止吸烟”、“请勿吸烟”、或“无烟车厢”等提示性标志的地方绝对不要吸烟。如果满不在乎,自得其乐地吸起来,肯定会使周围的人不高兴,甚至受到人们的厌恶和指责。即使没有禁吸标志,也不可畅吸无阻。

(2)注意时机。

一般在观看演出、听演讲报告、参加谈判、参观访问时,都不要随时随地吸烟,要吸烟可以在休息时到休息室吸个够。现在许多单位都明确规定员工不能一边工作一边吸烟,吸烟只能在休息时到休息室去。在大街上一边走一边吸烟是不得体的,在宴会上一边吃东西一边吸烟,既有碍健康,又是不礼貌的。