

校园礼仪活动指导

沟通无极限

校园通讯礼仪

编



南海出版公司

校园礼仪活动指导

沟通无极限

——校园通讯礼仪

六书 编

南海出版公司

图书在版编目(CIP)数据

校园礼仪活动指导. 沟通无极限/六书主编. —海口:
南海出版公司, 2003. 8

ISBN 7 - 5442 - 2601 - 8

I .校... II .六... III .礼仪—中小学—课外读物
IV .G635.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 075507 号

目 录

一、鸿雁传书——书信礼仪·····	(1)
1. 信是这样写成的 ·····	(2)
2. 书信,你来我往 ·····	(7)
3. 书信中的小花招 ·····	(8)
4. 信函沟通技巧 ·····	(11)
二、电话铃响了——电话礼仪·····	(19)
1. 电话知多少 ·····	(19)
2. 打电话的全过程 ·····	(28)
3. 注意:打电话礼仪 ·····	(41)
三、随时随地沟通——移动通讯礼仪·····	(46)
1. 规范使用移动通讯工具 ·····	(46)
2. 移动通讯工具置放到位 ·····	(49)
3. 移动通讯工具短信精粹 ·····	(50)
四、邮来邮去——电子邮件沟通礼仪·····	(74)
1. 为你的读者而写 ·····	(75)

2. 快乐地回复电邮	(81)
五、校园文书礼仪	(84)
1. 礼仪文书的特点	(84)
2. 校园礼仪文书的重要意义	(85)
3. 校园礼仪文书写作的基本要求	(87)
4. 校园礼仪文书范例	(88)

*
* 有许多良友,胜于很多财富 *
* ————莎士比亚(英国) *
*

一、鸿雁传书——书信礼仪

古代由于交通不便,一封书信在路上要耽搁很长时间,有的时候受条件限制根本无法通信,以致古人想像出“鸿雁传书”的办法。据《汉书苏武传》记载:汉朝使者苏武出使匈奴被扣留,匈奴人命令苏武牧羊,苏武渴饮雪,饿吞毡,牧羊 19 年。后来匈奴与汉朝和亲,汉朝又派使者来要求释放苏武,匈奴人则谎称苏武已经死了。使者便对单于(匈奴首领)说:汉朝的天子在上林打猎时,打落了一只鸿雁,雁的脚上系有用帛写成的信。信上说苏武等人在某某沼泽之中。匈奴迫不得已只好放苏武返回汉朝。后来人们使用“雁书”、“雁信”、“雁帛”、“雁音”、“雁足帛书”、“雁足书”、“雁足”、“鱼书雁札”等称书信、音讯;用“雁使”、“送书雁”、“传书雁”、“寄书雁”、“上林雁”、“上林鸿雁”等指信使;用“雁足传书”、“寄雁传书”、“鱼来雁去”、“雁来鱼去”等指投寄书信或书信往来;又

用“锦书雁断”、“雁杳鱼沉”、“鱼沉雁杳”等称音讯断绝。

1.信是这样写成的

在礼仪应用文中应用最广泛、最常见的是一般书信。一般书信就是私人间来往的书信，向关心自己的老师、家长、亲友汇报学习、生活的情况；与分别的同学、朋友探讨问题、交流思想；暂时外出向父母及家人报告平安；向远方的朋友、亲人表达思念和问候；请求或委托外地熟人办理事情；回答别人来信提出的问题……这些都离不开书信。

◆信封的写法

信封应按照一定的规格，写明收信人的详细地址和姓名，以及寄信人的详细地址和姓名。

有些同学寄给父母、老师的信封上只写姓名，这样写，犹如直呼父母、老师姓名，是不礼貌的。应该在姓名之后加上“老师”或“先生”，但不要写“×××爸爸”或“×××妈妈”。如是同学、朋友，也应在姓名后面写“同学”或“好友”。

信封的写法可分为以下几个部分：

在左上方(横)或右上方(竖)的小方格里填清楚收信人所在地的邮政编码。

在下一行(横)或右边第二行(竖)写上收信人的详细地址。

在信封中间写收信人的姓名。

在信封的右下方(横)或左边(竖)写寄信人的地址和姓名。

在靠右下方(横)或左下方(竖)的小方格里填上寄信人所在地的邮政编码。

邮票应该贴在信封右上角(横)或左上角(竖)标有“贴邮票处”字样的位置上;若此处贴不下,那么,就应该全部贴在信封背面。信封是给邮递员看的,因此,收信人的邮政编码以及地址务必写得准确、清楚、具体。邮政编码要写阿拉伯数字,如长沙市雨花亭地区的邮政编码是410007。地名要写全称,如“长沙市”就不能写成“沙市”;“南宁市”就更不能写成“南市”、“京城”、“宁都”等。县的名称前面要写上省的名称,因为全国的县城很多,不同的省份可能有相同名称的县。写地址时,省、地、市、县、街(乡)等名称之间要有适当的间隔,以便使邮递员一目了然。若一行写不完,可以转行接着写,但最好不要将一个完整的名称拆开。

信封上的称谓与信内的称谓通常是有区别的。信封上的称谓是对邮递员而言的,因此,无论你的信是写给父母的、朋友的,还是师长的、同学的,信封上都应在姓名后边酌情加上“同志”、“先生”等字样,而不应该用

“×××父亲收”或者“×××外祖母收”这样的写法。收信人的姓名要写常用名,而不应该用外号、别称、乳名等。

信封上的落款一般应写上自己的详细地址及真实姓名。这样做,一是对方回信方便,二是万一投递不成,可以退回。

若是托熟人带交的书信,信封上可不必写地址,只写上“烦交”、“面交”、“请交”;在落款处只要写上“张××托”、“李××拜托”即可。

◆内页的写法

一般书信的内容括称呼、问候、正文、祝颂、署名、日期等部分,每个部分的书写都应符合礼仪规范。

祝贺同学生日的书信,要写得热切、真诚,使对方感受到远方好友的思念之情。

关于互通情谊的信,答复对方问题的信,向对方提出建议和忠告的信……都要照你心里所想的写,不要虚情假意,自欺欺人。

(1)称呼要合适。写信一开始便要称呼收信人,这同见面说话前先称呼对方是一样的道理。称呼一定要符合写信人与收信人之间的关系,这就是说称呼是否合适主要看信是写给谁的。

如果信是写给老师,那么,就应该按师生关系称呼,平时怎样称呼信中就怎样写。为表示亲热,前面也可加

上“亲爱的”、“敬爱的”等修饰语,但切不可直呼其名。

内页上的称呼要写在信纸的第一行,顶格,后面用冒号。

(2)问候要热情。写信好比见面,无论是初次相识还是久别重逢,向对方致以问候总是必不可少的礼节。因此,紧接称呼的应是问候语。

问候语有多种多样的写法,一般多与季节、节日相联系。如:“元旦好!”、“春节快乐!”、“暑期愉快!”有的问候内容是涉及身体和工作的,如:“近来健康否?”、“近来学习忙吧?”问候语如果能针对具体情况,则更显得亲切、热情,如信是写给刚旅游归来的同学,则可问:“旅途平安否?”如信是写给刚参加升学考试的同学,则可问:“应考顺利吧?”

问候语写在称呼下面一行,起行空两格。简短的问候可单独占一行,较长的问候可成一段。

(3)正文要简明。正文是信的中心段落,写信人想要说些什么话,要同收信人商量什么事,交换什么意见或委托对方办什么事等,全要在正文中写出来。

正文写作,要求段落清楚,说理叙事层次分明。写信与讲话一样,要讲完一件再讲另一件,内容多的信可以分段去写。

同时,正文写作还应该做到简明扼要。一封信不要写得太长,尤其是给不熟悉的同学写信,更需要简洁。客套

话需要说,但要适可而止。

正文每段的开头都要空两格。

(4)祝颂要诚恳。正文写完后,要写上表示敬意、祝愿或勉励的话,习惯上把这类话叫做祝颂语或致敬语。这是对收信人的一种礼貌。

祝颂语的内容要根据写信人与收信人的关系,以及收信人的具体情况而定。一般可用“此致敬礼”、“祝学习进步”、“祝生日快乐”等;写给长辈的信,可写“敬祝安好”;逢年过节,可写“祝节日愉快”、“祝新年好”等。

祝颂语在格式上要符合规范,一般分两行书写。“此致”、“祝”、“敬祝”等词语可以紧接正文书写,也可另起一行前面空两格书写,而“敬礼”、“安好”、“愉快”等词语,则必须另起一行顶格书写,与开头的称呼平齐。

(5)署名要谦虚,祝颂语之后,按书信规范要签署自己的姓名,即署名。一般说来,家常书信,为了体现写信人与收信人之间的关系,并表示写信人的谦虚及对收信人的尊重,写信人还需要在自己姓名前后加上适当的致敬词。如果收信人是比较熟悉的同学朋友,那么,署名可在名字的前面加上一个“弟”字(此处的“弟”字,只表示谦虚,而不表示年龄的大小);如果收信人是老师或长辈,则应根据双方的关系,在署名时加上合适的致敬词,如“学生××敬上”或“晚生××敬上”等。

(6)日期要准确。日期在书信中是一个重要的细节,

不可遗忘,也不可写错。因为信中正文的内容一般都与时间有关,收信人有时需要根据写信的时间来推测事态的发展。如果没有日期或日期不准确,就可能给收信人造成分析的困难或导致推测的错误。

2. 书信,你来我往

无论是写给长辈还是写给平辈同学或朋友的信,都应以严肃认真的态度对待。有的同学写信很粗心,字迹潦草,乱涂乱画;写好了也不检查一遍,错字漏字很多;信中要表达的意思不清楚,颠三倒四。将这样的信寄给对方是不礼貌的,也容易引起误解。一般人写信时常用的一句话是“见字如面”。“见字如面”这几个字包括着丰富的含义,其中也包括从一个人写的信中可以看出他的文化程度水平、学习态度、思想道德修养等。所以,我们应该重视写信,信写好了,要看上几遍,不通顺的句子要反复修改。如果写得过于混乱潦草,应该重抄后再邮寄出去。

见信如见人,收到来信后应及时拆阅并回复。收到别人的来信如果不及时拆阅,就等于将远道而来的客人长时间地拒之门外;如果不及时回复,就等于客人来拜访你,而你却不理不睬,这显然是不礼貌的。

首先,回信时应说明收信的日期,如“×月×日的信,

我已于×月×日收悉”。

其次,对对方来信中提出的问题应有明确的答复。即便是办不到的事也应该及时明确地告诉对方,以免对方寄希望于你而久等。总之,对来信置之不理或对信中问题避而不答,都是不合礼仪要求的。

回信中常常有些情况需要说明,如对方来信中托你代向其他人问好;受他人之托代向收信人问好;通讯地址更改;某段时间不在原址……都应加以说明,以免使对方挂念或给下一次通信造成困难。

3. 书信中的小花招

◆选卡片要注意品位

市售的卡片种类与内容琳琅满目,有的非常抢眼、有的机智幽默、有的美感十足、有的令人捧腹。但是千万小心那些太过前卫的卡片,它们可能会给收件人带来麻烦。

挑张有品位的卡片就不会有这种问题,也不用担心让你名誉受损。不论寄给谁,都必须亲笔用蓝或黑水的笔写上贺词并签名。只有亲笔贺词才能真正表达你对收件者的感情与关怀,贺卡上已印好的漂亮话很难与之相比。

备齐上述基本信笺后,可视个人需要选购或自制以

下用品：

特制水印信封，看起来非常高雅。

明信片。明信片用起来非常方便，不需太讲究格式规范，适合新年祝福、旅行纪念、提醒别人尚未处理的杂务或叮嘱某场活动即将到来。不过用明信片写邀请函有些不够正式。

自制明信片，并在上方加印姓名地址。但请记住，明信片上的文字别的人都读得到，所以应避免提到较私密或不欲人知的事，以免给收件人添麻烦。

◆写信要诀

在放松有感觉的时候，一组舒适的桌椅，伴随一盏光线柔和的灯提笔。

选一支惯用的黑色或蓝色墨水的笔。

慎选信纸。应选用高品质的信纸并注意颜色。

手写或打字皆可。

先想好内容拟妥大纲，就不会丢三落四。

言简意赅，信不一定要写得很长。

仔细核对收信人名称、地址与邮政编码等细节。

◆避免低水准信件

不要在疲惫或情绪不佳时提笔，因为体能状况会影响书写心情、方式与信件内容。

不要用漏水、快没水或颜色怪异的笔写信。

不要随便撕一张纸写,因为信纸会影响信函质量。

即使收信人不在乎,也不可以投递一封写得乱七八糟、涂涂改改还沾有墨水印的信。

书信结构必须完整,兼具启承转合,以免收信人认为你心不在焉。

避免错别字、语法错误及误用标点符号。

写信最忌又臭又长毫无组织,甚至令收信人搞不清来信重点。

信件在你未签名之前不可迳自投邮。

◆注意书信写作的礼仪误区

虽然有了电话,但要传情达意,写信仍是不可或缺的方式,因此,对于同学们来说了解一些书信写作中的礼仪误区是很重要的。

通信往来犹如对话,对方问话,你不当场回答,是缺乏礼貌的表现。所以,及时回信是通信的重要礼节。当然,对于一般问候的信,或是无关重要的信,可以稍迟一点回复。但是对方急盼你回复的信,一定要及时答复,如有特殊原因耽搁,一定要说清楚,并致歉意。

要选择耐折、耐磨、吸墨、不洇、不残、不破的信笺、信封,切勿不加选择,随意乱用。

要选用字迹清楚的笔具与墨水。在任何时候,都不要

用铅笔、水彩笔写信,紫色、绿色等色彩的墨水也最好别用。忌用红色,因红色表示绝交。

书写要工整,字迹应当清清楚楚,切勿潦里潦草,乱涂乱改。字写得好坏不重要,但忌潦草,字迹潦草会影响对方了解内容,也是对人家的不敬。

别人写信、看信、未得到对方允许,不应该凑近去看,或询问信中写些什么,须知这是他人的自由。

私自拆阅别人信件是违法的,千万不要去做。

自己集邮,去撕别人信封上自己喜欢的邮票也不应该。

祝年卡和圣诞卡都有 Happy New Year 或者 Merry Christmas 等印刷字体,这样寄出去并无不可,但在片、卡上各写上一两句话,把自己的情愫简练地表达出来,此间的情谊就更显得重了。

4.信函沟通技巧

在通信时,除了发信人在写信时要遵守书信程式以外,通信双方在写信、发信以及收信等一系列具体环节上,均有许多技巧与规范应该掌握。

◆写信

在写信时,写信人应注意的主要问题是,要尽可能

地使书信礼貌、完整、清楚、正确、简洁。

(1)礼貌。写信人在写信时,要像真正面对收信人一样,以必要的礼貌,去向对方表达自己的恭敬之意。其中的一个重要做法,就是要尽量多使用谦词与敬语。

例如,在信文前段称呼收信人时,可使用诸如“尊敬的”、“敬爱的”一类的提称词。对对方的问候必不可少,对对方亲友亦应依礼致意。在信文后段,还应使用规范的祝福语等。

(2)完整。在写信时,为了避免传输错误信息,必须使书信的基本内容“按部就班”,完整无缺。

例如,在信文中提到收到对方来信,或是在末尾落款时,不可一笔带过,而应准确到具体日期。一般要求写明几月几日,必要时还须写明年、月、日、时。

在书写信封时,双方的邮编不可缺少。另外,在书写收信人及发信人地址时,要力求其完整,而不宜采用简称。惟有如此,方能确保书信被及时送达,或是因故被退还时不至于丢失。

(3)清楚。书写信函时,必须使之清晰可辨。要做到至关重要的一条,在书信里叙事表意时,要层次明、条理清、有头有尾。切勿天马行空、云山雾罩,令人疑惑丛生,不知所云。

(4)正确。在写信时,不论是称呼、叙事,还是遣词、造句,都必须认真做到正确无误。