

GENWOXUE
LIYI
SHIYONG
PEIXUN SHU

实用促进使用
礼仪带来利益



跟我学礼仪

实用礼仪培训手册

林雨菽 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



跟我学礼仪

实用礼仪培训手册

林雨菽 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

跟我学礼仪:实用礼仪培训手册/林雨萩著. —北京:北京大学出版社,2006.1
(时代光华培训大系)

ISBN 7-301-09747-6

I. 跟… II. 林… III. 公司—商务—礼仪 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 113579 号

书 名: 跟我学礼仪: 实用礼仪培训手册

著作责任者: 林雨萩 著

责任编辑: 于海岩

标准书号: ISBN 7-301-09747-6/F·1233

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 82893506

电子信箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京富生印刷厂

经销者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13 印张 157 千字

2006 年 1 月第 1 版 第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

目 录

第一篇 客户往来篇

第1章 接待礼仪 / 1

热情周到地迎接访客 / 3

亲切灿烂的笑容 / 3

温馨合宜的招呼话语 / 4

视线礼仪 / 8

正确恰当地引导访客 / 10

迎接访客的禁忌 / 10

使用优雅的引导手势 / 11

搭乘电梯的礼仪 / 13

上下楼梯的引导方式 / 14

危机提醒 / 15

行进中如何跟客户打招呼 / 15

引导客人进入会客室 / 16

礼貌周全地接待访客 / 16

安排正确的座次 / 16

长幼有序的介绍礼 / 17

大方合度的握手礼仪 / 18

名片收递礼仪 / 19

奉茶的礼仪 / 20

- 会客室的环境维护 / 21
- 谦恭有礼地送别访客 / 22
 - 全员送客礼 / 22
 - 电梯送客礼 / 23
 - 门口送客礼 / 23
 - 车旁送客礼 / 23

第2章 拜访礼仪 / 27

- 拜访的合宜时间 / 29
- 拜访前的准备 / 29
 - 备妥资料及名片 / 29
 - 注意仪容形象的修饰 / 30
- 拜访注意事项 / 30
 - 遵守时间 / 30
 - 拜访客户要非礼勿听、勿视、勿动 / 31
 - 谦恭有礼的谈话技巧 / 31
 - 保持正确坐姿 / 31
 - 肢体语言要得体 / 32
 - 拜访时间勿太长 / 33
 - 感谢接待的人员 / 33

第二篇 商务会议篇

第1章 会议功能 / 35

- 会议的六大功能 / 37
 - 传达公司经营理念,并使公司目标协调一致 / 37
 - 传达决策者的信念 / 37

集思广益、共同解决问题与危机 /	37
寻求创意,突破经营盲点 /	38
检讨、改进缺失 /	38
达成告知功能 /	38
确定开会的必要性 /	39
需要进行信息交换 /	39
需要整合不同意见 /	39
涉及多方面的工作安排 /	40
会议议程的安排 /	40
确定会议议程 /	40
控制会议的长度 /	40
安排开会地点 /	41
确定开会时间 /	41
邀请与会对象 /	42
配备辅助器材 /	43
确定开会日期应注意的事项 /	43
确定唯一的联络人 /	44
确定主席 /	44
确定会议记录者 /	44
第2章 跨国会议安排 /	47
会前的准备 /	49
安排接待人员 /	49
会场布置 /	50
接待外宾的细节 /	50
了解外宾的生活习惯 /	51
迎宾准备 /	52

沿途报喜不报忧 / 53

安排外宾住宿 / 53

第3章 开会应有的礼节 / 57

开会应有的态度 / 59

开会之前针对主题提出自己的见解 / 59

对出席者一视同仁 / 59

不受利害及感情影响 / 59

对事不对人,不因个人喜好而区别对待他人 / 60

服从众人决议 / 60

通力合作以期在短时间内完成工作 / 61

出席者应遵守的礼节 / 61

与会者的礼节 / 61

主席的职责 / 64

质询的礼节 / 65

不要同时提出两个以上的问题 / 65

质询要在两分钟内说完 / 66

避免只回答“是”或“不是”、“好”或“不好” / 66

不要重复提出同样的质询 / 66

勿大声、无理地问话或坚持己见 / 67

司仪角色扮演 / 67

具有专业知识 / 68

要清楚自己的定位 / 68

要注意着装 / 69

要充满活力 / 69

具有应急能力并会缓和气氛 / 70

要有适当的肢体语言 / 70

第三篇 电话礼仪篇

第1章 接电话的礼仪 / 73

接听电话的正确姿态 / 75

及时接听电话 / 75

左手拿听筒,右手拿笔 / 76

注意自己的声音和表情 / 76

保持正确的姿势 / 77

接听电话时的注意事项 / 78

礼貌地报出公司名称或部门名称 / 78

确定来电者身份 / 78

听清来电的目的 / 79

专心应对,切忌词不达意 / 79

对答过程勿装腔作势 / 80

勿同时接听两个电话 / 80

勿对拨错电话者咆哮 / 81

为前来拜访的客户提供正确的指引 / 81

转接、留言的技巧 / 83

不要将电话到处转接 / 83

通话对象正在开会时,勿将电话转接至会场 / 84

转接电话应给同事预留弹性空间 / 84

帮助留言,记录重点 / 84

挂电话的基本礼仪 / 85

复述来电要点 / 85

最后道谢,问候 / 85

让客户先挂电话 / 85

第2章 打电话的礼节 / 89

打电话的一般礼节 / 91

了解时间限制 / 91

斟酌通话内容 / 92

控制通话过程 / 93

注重通话细节 / 94

打电话的注意事项 / 95

勿因人而改变通话语气 / 96

说话速度适当、抑扬顿挫、流畅 / 96

私下与人交谈需按保留键 / 96

不要大声回答问题 / 96

修正习惯性口头禅 / 97

断线应马上重拨并致歉 / 97

不口出秽语,不论客户是非 / 97

第3章 电话抱怨处理 / 99

电话抱怨的应对技巧 / 101

以客为尊,放下身价 / 101

找出抱怨事由 / 101

寻求解决之道 / 102

请教同事或主管 / 102

征询客户意见 / 102

电话抱怨处理的注意事项 / 103

不断向客户赔不是 / 103

记录问题点 / 104

不要影响个人情绪 / 104

- 提供同仁参考,勿重复犯错 / 104
- 勿遮掩过失 / 105
- 勿为规避责任急着把电话转接出去 / 105
- 不要在电话中与客户发生争执 / 105
- 及时向客户反馈处理结果 / 106

第4章 手机使用礼节 / 109

- 注意手机使用的场合 / 111
 - 遵守公共秩序 / 111
 - 注意安全 / 112
- 手机携带礼节 / 113
- 手机使用过程中的礼节 / 114
 - 先确认对象或电话号码 / 114
 - 长话短说,精简通话内容 / 114
 - 上班时间手机应调整为震动模式 / 115
 - 公共场所要压低通话音量 / 115
 - 接待访客时勿使用手机 / 115
 - 手机留言要标注轻重缓急 / 115
 - 信号较弱时应寻求其他的联系方式 / 116

第四篇 银行服务篇

第1章 银行柜台人员服务礼仪 / 119

- 银行柜台服务需树立的基本观念 / 121
 - 服务是一种磨炼 / 121
 - 银行业是所有服务行业的金字塔 / 122
 - 每位客户都是我们的“财神爷” / 122

具备优质的服务品质及令人信服的银行文化 / 122

基本服务礼仪 / 123

温馨动人的笑容 / 123

视线服务 / 123

用妥善的措辞与客户交谈 / 124

银行业服务人员专业形象 / 126

第2章 银行业服务技巧和方式 / 129

接待顾客的技巧 / 131

顾客靠近时的服务技巧 / 131

受理顾客交办事项 / 133

询问顾客用语 / 134

巧妙应对顾客的指责 / 135

银行人员电话应对礼节 / 136

接待顾客的方式 / 139

顾客喜欢的方式 / 139

令人不悦的接待方式 / 142

第3章 走动管理服务礼仪 / 147

大厅服务礼仪 / 149

主动招呼,热情接待 / 149

帮助客户解决问题 / 149

随时作好走动服务 / 150

注意客户的需求 / 150

架起柜台人员与顾客之间的桥梁 / 150

平衡各柜台的工作量 / 151

注意营业厅内可疑的人或事,协助维护安全 / 151

扶助老弱、行动不便的顾客 /	151
撰写大厅服务日志 /	152
注意窗口的补充 /	152
大厅环境的维护 /	152
安抚客户的情绪 /	153
证券业服务礼仪 /	153
莱篮族服务 /	153
交割礼仪 /	154
了解投资人的情绪张力 /	154
金钱收受 /	154
印章凭证保管 /	155

第五篇 百货业服务篇

第1章 百货业的服务礼仪 / 157

百货业的礼仪风范 /	159
服务是一种态度 /	159
服务是一种需要调整转换的情绪 /	159
服务是一种修行 /	160
服务是一种回馈 /	160
百货业服务人员应具备的特质 /	161
旺盛的精力和热诚的态度 /	161
成就客人的欲望 /	161
自我肯定的信心 /	162
努力向上的求知欲 /	163
谦恭有礼的待客礼节 /	163
敬业投入的精神 /	163

- 自然随和的表达能力 / 164
- 承受挫折的勇气 / 164
- 具备专业顾问师的形象 / 165
- 了解顾客需求 / 165

第2章 大卖场服务礼仪 / 169

- 大卖场服务基本技巧 / 171
 - 熟悉空间规划,营造卖场气氛 / 171
 - 用心维护产品品质 / 171
 - 营造无压力的购物环境 / 172
 - 提升服务效率 / 173
- 成为销售高手的技巧 / 175
 - 服务人员销售禁忌 / 175
 - 服务人员销售秘诀 / 177

第3章 女士饰品与男士精品专卖店服务技巧 / 179

- 女士饰品专卖店服务技巧 / 181
 - 认识皮包对女性的独特作用 / 181
 - 了解有关皮包的基本知识 / 181
 - 懂得色彩学 / 183
 - 学会迎合客户的需求 / 184
- 男士精品专卖店服务技巧 / 186
 - 迎合男性购物心理 / 186
 - 服务男性客户技巧 / 188

第一篇 客户往来篇

第 1 章 接待礼仪

重点提示

- ※ 热情周到地迎接访客
- ※ 正确恰当地引导访客
- ※ 礼貌周全地接待访客
- ※ 谦恭有礼地送别访客



热情周到地迎接访客

访客是每一个公司都喜欢的客人,因为他们都是公司的“财神爷”,没有这些人,公司就不可能有利润,就不能正常运营。那么,怎样接待访客,才能让他们有宾至如归的感觉呢?我认为,接待人员应该让所有的客人到了你的公司以后就流连忘返。如果你能做到这些,那么你就是很好的接待人员了。

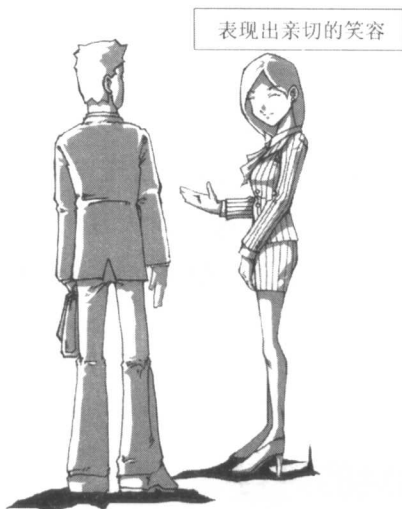


亲切灿烂的笑容

接待访客,首先接待人员要有亲切的笑容。所谓“一笑泯恩仇”,“伸手不打笑脸人”,当客户靠近的时候,接待人员绝对不能绷着脸,不耐烦地说:“请问找谁?有什么事吗?你等一下。”这样会使客户觉得很不自在。因此,接待人员一定要面带笑容地问:“您好!请问有什么需要我服务的吗?”笑是最好的语言工具,有时候,只是一个笑容,就可以把客户打动,所以接待人员一定要学习如何展现笑容。事实上,并不是每一个人的笑容都是很自然的,有些人笑的时候很尴尬,皮笑肉不笑,这样的笑会给客人留下不好的印象。只有发自内心的微笑才是最真诚的微笑,接待人员可以通过训练来展现亲切的笑容。

简单的一个笑容可以温暖人的心,就算语言不通,一个会心的微笑,彼此就可以会意了。微笑可以产生很好的催化作用。假如你需要快乐,你必须先让别人开心,当别人开心以后,你们之间的气氛才会融洽,你才能感受到快乐。

有时候我们到一个陌生的地方,一进去总会觉得不自在。为什么?因为你一个人都不认识,也没有人对你好脸相向。如果每个人都对你说:“你好!”你就会感到很舒服,感觉与人家的距离很近。



温馨合宜的招呼话语

◆ 使用顾客易懂的礼貌语

一句话可以得罪人,同样,一句话也可以让人家感受到你的亲切,愿意跟你交谈。在讲话时,不要老是用一些专用名词,比如医学方面的医学名词、金融方面的专业术语等,许多客户无法听懂这些专用名词,会感到很尴尬。简单明了的礼貌用语,如“您早”“大家好”等就可以让顾客感觉到你的亲切和友善。