

第一篇

接待基本知识



第一章 接待礼仪

礼仪作为人们交往的言行准则，在现代文明社会中占有极其重要的地位。随着社会的进步和发展，国与国、地区与地区、企业与企业、部门与部门、人与人之间的交往日趋增多，接待工作越来越频繁，且越来越讲究科学化、规范化。在规范化中，礼仪礼节是一个非常重要的方面。本章就企业接待工作常用的礼仪礼节作一介绍。

第一节 见面礼仪

一、引导

(一) 一般引导

接待客人必须有一个良好的精神状态，在待人接物方面应主动、热情，既落落大方，又要不卑不亢。初次相识，应注意以下四个方面：

(1) 热情接待。当客人来访时，应立即从座位上站起来，有礼貌地说一声：“您好”，然后问明来意。

(2) 主动引导客人到办公室或接待室交谈。如一时难以脱身，应向客人说明情况，请客人稍候片刻，同时联系其他同志协助接待，切忌让客人坐冷板凳，长久等候而无人过问。离开办公室时，应将办公桌上的文件、资料安放好。

(3) 凡需请领导同志或其他同志与客人交谈时，应请客人到适当的地方，倒好茶水再离开，离去时向客人致意。

(4) 编制来客名单，以备日后查找。

(二) 特殊引导

(1) 引导客人到办公室或接待室，在走廊中行走时，接待人员应走在客人左前方数步的位置。转弯或上楼梯时，要有礼貌地说声：“请这边走”，并回头用手示意。乘电梯时，如有专人在电梯上服务，应让客人先进去，到达时也应让客人先出来；如电梯无人服务，接待人员应先进去，再让客人进，到达时让客人先出，接待人员后出。

当把客人引到接待办公室或接待室门前时，要对客人说：“这里就是”，然后敲一下门，等房间有回声再推开门。这里应当注意，如房门往里开时，接待人员要先进去，按住门，然后请客人进来；如房门往外开时，应拉开并按住门，请客人先进去。

(2) 如果引导客人前往施工现场、工作现场参观，接待人员应走在客人左前方数步的位置，若接待单位的主要领导陪同前往，应与来宾平行。在行走的过程中，不要闷头走路，而应讲一些比较得体的话，或简要介绍一些本企业的基本情况，活跃一下气氛。

二、握手

(一) 握手礼仪

握手礼是最平常的礼节，但它却起源于古代。传说在原始社会，当人们在路上遇到陌生人时，如果双方都无恶意，就放下手中防身的东西，伸开双手让对方抚摸掌心，以示亲善。这种表示友好的习惯沿袭下来成为今天的握手礼。

另一种说法，认为握手礼源于中世纪交战骑兵的和平表示。中世纪的骑兵全身披戴盔甲，身体除眼睛外，全部严密地包裹在甲冑里。如果两位骑士相遇并欲表示友好，互相接

近时就先脱去右手的甲冑，接着伸出右手表示没有武器。

现代人握手时表示的含义很多，如友好、亲近、寒暄、告辞、道别、感谢、祝贺等等。

在和领导或者身份较高的人握手时，下级要等上级先伸出手再趋前握手。但是如果是主宾关系，做主人的尽管是下级，也应先向上级伸出手表示欢迎。

握手时要注视对方，千万不能一面握手，一面东张西望或斜视它处，如果这样做，将是对对方的不尊敬。

握手时应握得紧而不能有气无力，可以用五个指头握着对方的手掌，轻轻地握一下，时间不要太长。男士同女士握手，一般只轻握对方的手指部分，不宜握得太紧太久。男士之间可握得较紧较久，但要注意不要握力太大，使对方有疼痛的感觉。

如果是双手握手，应当是双方右手握住后，左手再搭在对方伸过来的右手上。这也是经常用的握手礼节，以表示更加亲切，更加尊重对方。

如果是一般关系、一般场合，双方见面握手时稍用力握一下即可放开；如果关系亲密、场合隆重，双方的手握住后上下微摇一下，以表示热情。

如果你戴着手套，握手时要脱去手套，不然的话，就将是十分失礼的表现。如果你实在来不及脱掉，应向对方说明原因并表示歉意。但据西方传统，地位高的人和妇女有戴手套握手的特权。

（二）握手的忌讳

（1）贸然伸手。遇到上级、长辈、贵宾、女士时，自己先伸手是失礼的。

（2）目光游移，敷衍了事。握手时精神不集中，四处顾

盼，心不在焉，漫不经心是无礼的。

(3) 交叉握手。当另外两人正握手时，跑上去与正握手的人进行握手，是失礼的。

(4) 长时间不松手。周围的人很多，而你只顾与一人握手，忽视或冷淡他人，或者影响对方抽出手来与别人相握，也是失礼的。

(5) 用左手握手。用右手握手，这是约定俗成的礼貌。即使是左撇子，也要伸右手去握。

(6) 该先伸出手时不伸手。上级遇到下级、长者遇到年轻者、女士遇到男士，在需要握手致意的场合，前者不主动先伸出手，是失礼的。

(7) 出手时慢慢腾腾。对方伸出手后，出手应快，不应慢慢腾腾。

(8) 握手后用手帕擦手。这是极不礼貌的。

三、介绍

(一) 介绍的规则

介绍是接待礼节中的重要环节，是彼此不熟悉的人们开始交往的起点，通过介绍，可结识新的朋友。介绍有自我介绍和为别人介绍两种。

1. 介绍别人

(1) 将男士介绍给女士。在介绍过程中，先提到某个人的名字是对此人的一种尊敬。当介绍陌生男女相识时，介绍人通常先把男士介绍给女士，并引导男士到女士面前再作介绍。介绍过程中，女士的名字应先被提到，然后再提男士的名字。如：“张小姐，我来给你介绍一下，这位是高先生。”如果男士的年纪比女士大很多时，则应将女士介绍给那位男性长者，以表示对长者的尊重。如：“李先生，让我来介绍

一下，这位是我单位的李小姐。”

(2) 将职位低者介绍给职位高者。在被介绍相识的两个人或几个人中，宜将职位较低者先介绍给职位较高者。如：“牛经理 这位是飞天公司的马科长。”

(3) 将年轻者介绍给年长者。在同性别的两人中，年轻者应该被介绍给年长者，以示对前辈、长者的尊敬。如：“赵伯伯 这位是我的弟弟李强。”

(4) 将主人介绍给客人。客人来访，应将主人介绍给客人，以示对客人的礼貌。如：“李先生，我先介绍一下，这位是我公司高总经理。”

2. 自我介绍

自我介绍有两种情况：一种是面对来访者的自我介绍。初次来访的客人，当介绍自己的姓名、单位、职务，说明来意后，接待人员要很快将自己的姓名、身份说清楚，以便来人称呼你，进而与你交谈。另一种是面对被访者的自我介绍。这里要注意：

(1) 及时准确。当你叩开别人的家门，见到主人后，必须及时、简要、明确地做自我介绍，以免误会。如：“吴工，打搅您了！我是设备厂的技术员，叫张亮，我在技术上有个问题想向您请教一下。走得太仓促，事前没有同您联系，实在不好意思！”这时主人自然会邀你进屋详谈。

(2) 清楚介绍。自我介绍一般需要讲清楚自己的姓名和身份，以及来访目的。如你去某单位，找到管业务的同志后，自我介绍：“您好！我是电建公司的采购员，叫张亮，来贵公司联系购买一批电缆，希望您能帮忙。”

(3) 自我介绍时，可先请问对方的姓名：“您贵姓？”对方回答后再做自我介绍：“我姓张，弓长张。”

3. 称呼

介绍时少不了称呼。在社交场合，对人的称呼很有讲究，尤其是外国人。错把一位未婚的妇女称为“夫人”固然会闹笑话，称呼一位有军衔的将军为先生，也是不合适的。

各国对人的称呼都有一些独特的习惯，但是有些规则则是到处一样的。在一般的情况下，对成年的男士，不论是已婚的或未婚的都称“先生 (Mister)”。在美国，12 岁以上的男士就享有“先生”的称号。对于妇女则有所区别，已婚的称“夫人 (Mrs)”，未婚的称“小姐 (Miss)”。女孩子一般是成年后才被人称“小姐”。对已婚的和未婚的妇女都可以称“女士 (Madame)”。如果你遇到一位妇女，不了解她的婚姻状况，最好称她“女士”。

上面所说的称呼对外国人可以加上姓氏和姓名，如“约翰·泰勒先生”、“戴维斯小姐”、“伊丽莎白·格兰夫人”等。以“夫人”称呼妇女时，可以用她丈夫的姓名，如“罗纳德里根夫人”，也可以用丈夫的姓、本人的名，如“英迪拉·甘地夫人”。对已离婚的妇女，也称“夫人”，可以用她自己的姓名，如“玛丽·休斯夫人”，也可以用她前夫的姓、本人的名，如“玛丽·史密斯夫人”，但是一定不能称呼她“史密斯夫人”。如以“女士”称呼妇女，一般用她本人的姓名。

“先生”、“小姐”、“夫人”，“女士”等称呼，也可以加上职务，比如“市长先生”、“秘书小姐”、“校长女士”等。对已婚的妇女，如要称她的职称，最好不要用“夫人”，因为如称“教授夫人”，人们容易理解为她丈夫是位教授。

对于比较亲近和熟悉的亲戚、朋友，人们习惯称呼他们的名字如“理查”、“珍妮”等，显得亲切。但是，对年纪比自己大得多的长者直呼其名，则是不礼貌的。另外，即使是

比较熟的朋友，当你向第三者介绍他时，最好还是称呼他的姓氏加上“先生”、“小姐”或职务，如“这是理查·史密斯先生”或“请让我介绍威廉·马歇尔校长”等。

医生、教授、法官、律师以及有博士学位的人，总是对自己的职务或学位感到自豪，因此，对他们要称呼他们的职务，如“鲍威尔医生”、“法官女士”、“律师小姐”、“罗斯博士”等，助理医生也称“医生”、副教授也称“教授”。有趣的是，在英国对内科医生称“医生”，而对外科医生则称“先生”。对于一些有官衔的人，也应当称呼他们的官衔，如“荡登堡参议员”、“大使先生”等，对于部长及身居部长以上要职的人，还要加上“阁下”（Excellency），而在美国则没有称“阁下”的习惯。

实行君主制的国家仍然维持它们的一套习俗，对于这些国家的王室成员的称呼，只能随俗。对国王、王后称“陛下”，如“伊丽莎白女王陛下”；对王子、公主、亲王等称“殿下”，如“某某亲王殿下”；对有爵位的人可以称他们的爵位，如“罗伦斯·奥利费尔爵士”，等等。

尽管你是一个无神论者，对宗教界神职人员也要尊重他们的宗教信仰，称呼他们的宗教职位，如“牧师先生”等。

称呼人家的姓名时要特别注意，因为各国人们的姓名组合和排列很不一样，有的名字在前、姓氏在后，有的姓氏在前、名字在后，有的中间还夹有父名、祖父名，有的带有称号等，必须弄清楚，以免称呼错了，冒犯人家。

（二）介绍后的礼节

当介绍人把不认识的双方介绍完毕后，如果双方都是男士的话，某一方或双方都是坐着，那么就要站起来，趋前握手，通常被介绍者应该先趋前主动伸出手来。握手时，必须

要正视对方的脸庞和眼睛，并面带微笑。

在和初相识的友人握手时，可以不必开口，但需记住对方的姓名。假如当时人数较多，来不及一一记清，那就先记住对方的姓名，若你想在握手时用语言表示一下，那么可轻声地说：“十分高兴认识你”或简单地说“久仰”也可。

一位男士被介绍给女士认识时，他要等女士伸出手时，才能相应地伸出手去握手。作为女士，除非十分不便，否则应该主动地伸出手来握手。坐着的女士，不管对方是男士是女士都不需站起来，坐着握手就可以了，除非对方是主人或长辈。但对十七八岁以下的少女来讲，对于长辈及年长的人，无论男女，都要站立趋前握手，并要脱下手套。

介绍过后，假如有名片的话，应迅速地将各片拿出来双手递给对方。收取名片的一方，如果没有名片的话，可道歉地说明未准备。

（三）介绍人应注意的礼节

当你是聚会的主人时，你应主动为客人作相互间介绍；当有人请你将其介绍给他人时，你亦应该热情表示愿意从命。介绍人应注意的礼节有很多，这里谈几点必须注意的问题：

先向双方打招呼。要使双方有思想准备，不致于感到唐突，介绍人可先说：“请允许我介绍你们认识一下”，然后再把双方的名字介绍一番。

注意先后顺序。这是介绍人应注意的第一礼节。介绍人进行介绍时一定注意先后顺序，如果把顺序搞乱了，不但会使男女之间、长幼之间感到不自然，而且会被视为失礼。

介绍时不能含糊其辞。介绍人介绍时说话要清楚明确，以免双方记不清或记错对方的姓名。如向某人介绍胡先生

时，最后补上一句“胡，古月胡”。介绍“吴先生”时，跟着补上一句“口天吴”。介绍某人的单位和身份时，还应注意对方理解程度。例如“这位是赵先生，是‘企协’的”，如果被介绍者是企业界以外的人士，便应做详细介绍：“‘企协’是中国企业管理协会的简称”，以免出现因介绍不详而产生误解。如果有一些人不喜欢别人知道他的工作单位，而事前又对你有过关照，那就不必详细说明了。

避免过分颂扬某一个人。一般来说，谦虚的人，即使在熟友面前，也不喜欢别人替他吹嘘，在新结识的人面前更是如此。不合时宜的吹捧会令被介绍人尴尬，不好意思，介绍人本人也会给人留下“吹牛拍马”的不良印象，从而使被介绍的双方产生反感，造成难堪的局面。最令人反感的是当你介绍某个有地位的人的时候，特别强调他的重要性，会使被介绍的另一方局促不安。例如，如果这样介绍某个人：“刘先生是县政府××局的局长，主管全县的××工作”，但却绝口不提另一方的职务，这种势利作风会使被介绍的另一方心理受到伤害。

停留时间适当。一般情况下，介绍人介绍别人相识后，不能抽身便走。特别是介绍男女间相识，如果介绍人走得太快，双方可能根本无法交谈起来，陷入尴尬局面。介绍人介绍完应稍停片刻，以引导双方交谈，待他们能够交谈后，再托辞离开：“你们先谈着，我有点事，先走了。”当然，在某种场合，该离开时迟迟不走也是不合适的。

四、交换名片

（一）名片的内容和作用

1. 名片的内容

名片主要是在交往时作为自我介绍和建立联系之用。

名片的尺寸、格式与字体。名片的大小尺寸通常因名字和地址等字数的长短多少而定，一般在 $6\text{cm} \times 9\text{cm}$ 左右。名片通常选用白色、乳白色，光面或非光面的优质卡片纸，为了醒目，也有套色印制名片的。

名片的字体多采用仿宋体、楷书式手写体，若印外文则可选用罗马字体或草书体。

采用横写的名片，一般以较大字体把姓名印在中间，把公司或单位的名称和自己的职务以较小的字体印于姓名的左上方或正上方，右下方以更小的字体分别印上地址、固定和移动电话号码、寻呼机号码、邮编、传真，若有网址、电子信箱也要印上。此外，还可在名字的右方或正下方用小字体印上自己的职称。采用竖写的名片，姓名印在中间，单位名称和本人职务印于右上方，职称印于姓名下方，地址、电话号码等等印于左下方。

2. 名片的作用

名片除有自我介绍的基本功能外，还有以下几种用途：

(1) 拜访生人或长辈时，可先请人递上一张名片，作为通报之用，让对方考虑一下能否见你。

(2) 在进行业务往来时，名片还有类似广告的作用，可以使他人对自己所从事的业务有所了解。

(3) 西方人在送礼时通常附上一张名片，而不书写礼单，这便等于自己亲自前往了。

(4) 如果自己调任、迁居或变换电话后，可以送一张新印制的名片给至亲好友，意即打个招呼。

(二) 名片的交换和保存

1. 名片的交换

在日常交际中，经介绍与他人认识之后，如带有名片，

应立即取出，双手捧交给对方，切不可随便放在桌子上，由对方自取。收取名片的一方若备有名片，亦应迅速递上自己的名片；若没有，则应道歉。

如果介绍人仅仅出于礼貌给双方只是作了简单的介绍，双方均无深交之意，那么相互点头致意或以握手为礼即可，交换名片是不必要的。如果双方经常见面或是早已熟悉，也不需要交换名片。

接受他人的名片时，应当恭恭敬敬，双手捧接，并道感谢，这样能够使对方感受到对他的尊重。接过别人当面递上的名片后，一定先仔细的看一遍，不懂之处，不识之字当面请教，有时还可以有意识地重复一下名片上所列的对方的姓名与职务，以示仰慕。绝不要一只手去接别人递上的名片，也不要不看一眼就把它漫不经心地放入衣袋。如需将他人递上的名片暂时放在桌子上，要记住不要在名片上面乱放其他东西。

如果一次同许多人交换名片，并且都是初交，那么最好依照座次来交换，并记好对方的姓名，以防搞错。

打算向他人索要名片，不要直截了当地去向人家要，最好是含蓄地向对方仔细地询问姓名、单位、地址、电话等等。这样如果对方愿意的话，一定会送一张名片给你。

2. 名片的保存

名片在现代社会中发挥着类似介绍信和联谊卡的作用。当我们向他人递过自己的名片之后，往往也会收到对方的名片。有些人接过他人递交的名片，便顺手塞进了衣袋或者公文包，事后要么把它扔到抽屉里，要么压到玻璃板下面。这样做不仅不礼貌而且查找和使用起来也很不方便。下面介绍几种正确存放他人名片的方法：

(1) 接过他人的名片并作了应酬之后，应当着对方的面把名片放入自己携带的名片盒或名片夹中，千万不要搞脏或弄皱；回到办公室之后，再将接受的名片取出来，放进专用的名片簿中。

(2) 当收到他人的名片越来越多时，就要分类存放，这样查找起来会更方便。分类收藏他人的名片大致有四种方法：

1) 按字母顺序分类。我们中国人的名片可以按汉语拼音顺序排列，外国人的名片可以按英文字母顺序排列。

2) 按汉字的笔划分类。对个人名片则可按姓氏笔划分类。

3) 按省份或地区分类。

4) 按专业或部门分类。

这四种方法可以交叉使用。例如可以先按照省份来分类，然后在各省之中再按照姓氏笔划分类。

分类之后，如果名片非常之多，那么再加上一个索引，用起来就方便多了。

(3) 要经常名片上记下有关的情况。名片不是一种存而不用摆设，而是一种社交工具。鉴于外界的情况在不断地变化，因此随时要动手在名片上记下有关的变化，但切记不能在上面乱涂乱画。在名片上至少可以记下下述情况：

1) 收到名片的时间与地点，是否本人亲自递交。国外有一种做法：将名片的左上角向下折，然后再回复到原来的位置，以表示该名片系本人亲自送交的。

2) 个人的情况，如专长、学历、籍贯等等。

3) 变化情况，如职务升降、职业的变动，电话与住址的改变等等。

五、特殊的见面礼仪

(1) 鞠躬，又叫打躬，是我国、日本、朝鲜等国的传统礼节。做法是弯身行礼，以示恭敬。西欧有时也行鞠躬礼，是下级对上级的礼节。行鞠躬礼时须脱帽，用立正姿势，双目注视对方，脸带微笑，以身体上部向前倾斜约 15° 左右。

(2) 合十礼，又称合掌礼。做法是把两个手掌在前胸对合，指尖和鼻尖基本平视，手掌向外倾斜，头略低。这种礼节通行于南亚和东南亚信奉佛教的国家和地区。在国际交往中，当对方用这种礼节致礼时，也应以合十礼还礼。

(3) 拥抱礼。它是西方各国熟人、朋友之间表示亲密感情的一种礼节，通常与接吻礼同时进行。在迎宾、祝贺、感谢等隆重场合，无论是官方或是民间的仪式，都行拥抱礼。有时是热情友好的拥抱，有时则纯属礼节性的。做法是两人相对而立，右臂偏上，左臂偏下，右手扶在对方左后肩，左手扶在对方右后腰，按各自的方位，两人头部及上身部都向左相互拥抱，然后头部及上身都向右拥抱，再次向左拥抱后，礼毕。

(4) 接吻礼，多见于欧洲和阿拉伯国家，是各国上级对下级、长辈对晚辈以及朋友、夫妻之间表示亲昵、爱抚的一种礼节。通常是在受礼者脸上或额上接一个吻。遇到喜事或悲伤时，也行接吻礼，表示亲热和慰问。在公共场合的做法是：关系亲近的妇女之间是亲脸，男女之间是贴面颊，晚辈对长辈一般是亲额头。

(5) 致意。公共场合远距离遇到相识的人，一般是举手打招呼并点头致意。在外交场合遇见身份高的领导人，应有礼貌地点头致意或表示欢迎，不要主动上前握手问候。只是在领导人主动伸手时，才向前握手问候。如遇到身份高的

熟人，一般也不要径直去问候，而应在对方应酬活动告一段落后，再前去问候致意。

第二节 交谈、聆听礼仪和 汇报、听汇报礼仪



一、交谈礼仪

交谈是一门艺术，和所有的艺术一样，可以通过经验和实践而得到提高。经验非常重要，因为融洽交谈的最大障碍就是羞怯，即使是最有知识的人，遇到陌生人时也会难以开口。一个擅长谈话艺术的人，首先应该使人轻松自如、毫不拘束。一旦掌握了使谈话轻松自如的艺术，也就有了愉快流畅的谈话。谈话中的礼仪礼貌主要有：

(1) 谈话时态度要诚恳、自然、大方，言语要和气亲切，表达得体，双方要互相正视、互相倾听，精力要集中，不能东张西望和兼做其他事情，也不要做一些不必要的小动作。

在交谈中应避免以下几种体态语：

- 1) 跷起二郎腿，并将跷起的脚尖对着别人。
- 2) 打哈欠、伸懒腰。
- 3) 剪指甲、挖耳朵。
- 4) 跺脚或摆弄手指。
- 5) 看表。
- 6) 双手搂在脑后。
- 7) 交叉双臂紧抱胸前。
- 8) 双腿叉开。
- 9) 揉眼、挠头皮。

10) 对着别人喷吐烟雾或烟圈。

(2) 要注意听取对方谈话，以耐心鼓励的目光让对方把话说完，自己不时应以“噢...”“唔...”“是吗...”等语陪衬。在讲话时不要輕易打断对方或插话，不管对方态度或谈话内容，中间插话打断、抢过话头等都是不礼貌的。插话如果违背了对方原意或插得不着边际，则明显表示不尊重甚至有揶揄的味道。如果因未听明白或需了解情况而必须插话，应先征得对方同意，如用这样的话语：“请等等，让我插一句”“请允许我打断一下”“请让我提个问题，好吗？”这样可以避免使对方感到你轻视他或不耐烦之类的误解。话未听明白就下结论，在违背对方原意的情况下就发表你的意见是粗鲁无礼的。

(3) 在社交中，如遇着与名誉、学问、地位较高的人谈话时，不可过于谦卑，说话间也不必对他们过于赞扬，否则，便会被对方轻视。除非挚友，切勿涉及金钱问题或诉说苦况，以免引起对方的误会。