



# 接待与拜访礼仪



# 内容安排

任务5.1 商务拜访礼仪

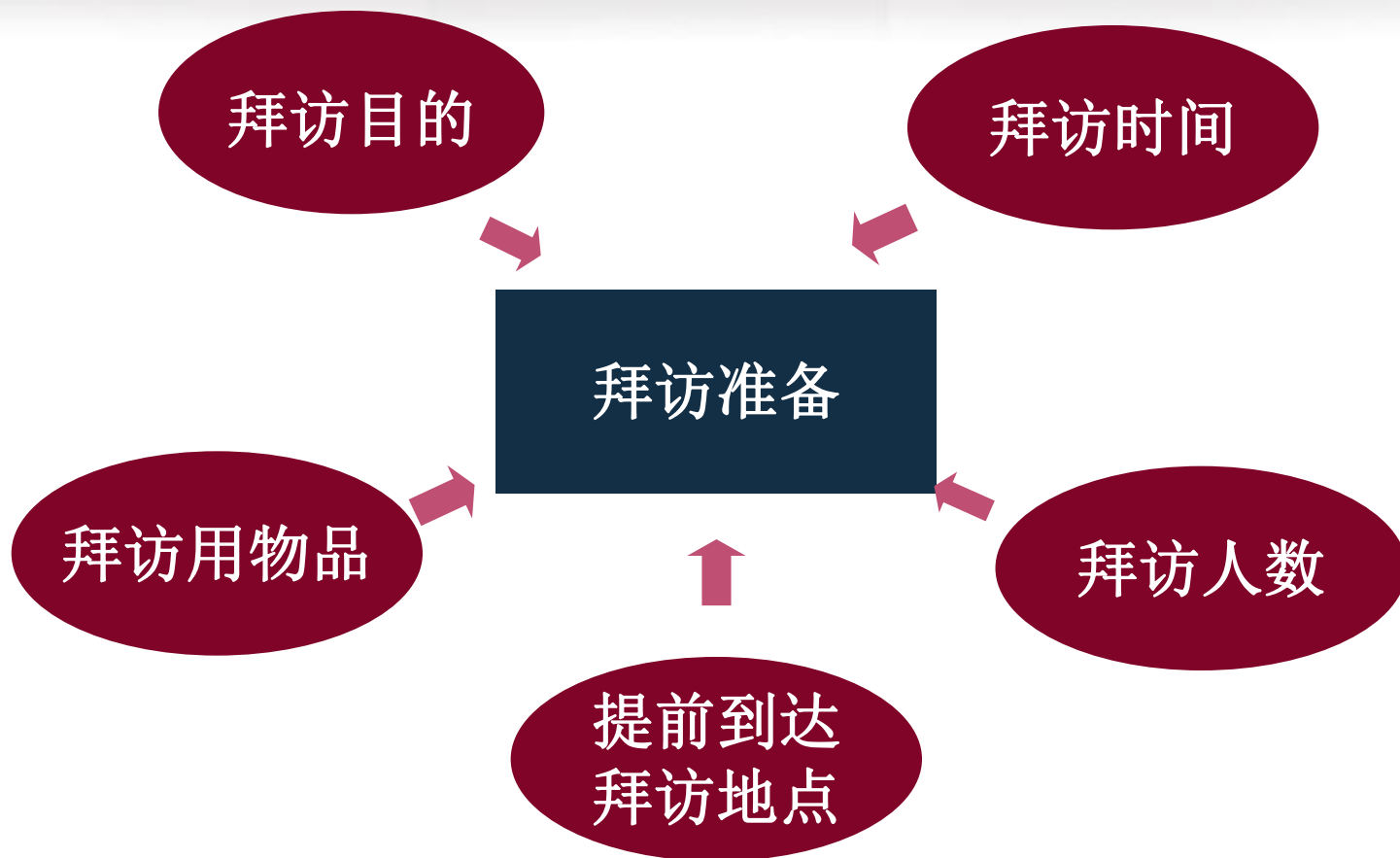
任务5.2 商务接待礼仪

任务5.3 商务馈赠礼仪

# 任务5.1 商务拜访礼仪



## 5.1.1 拜访的准备



## 5.1.2 拜访的礼仪要求



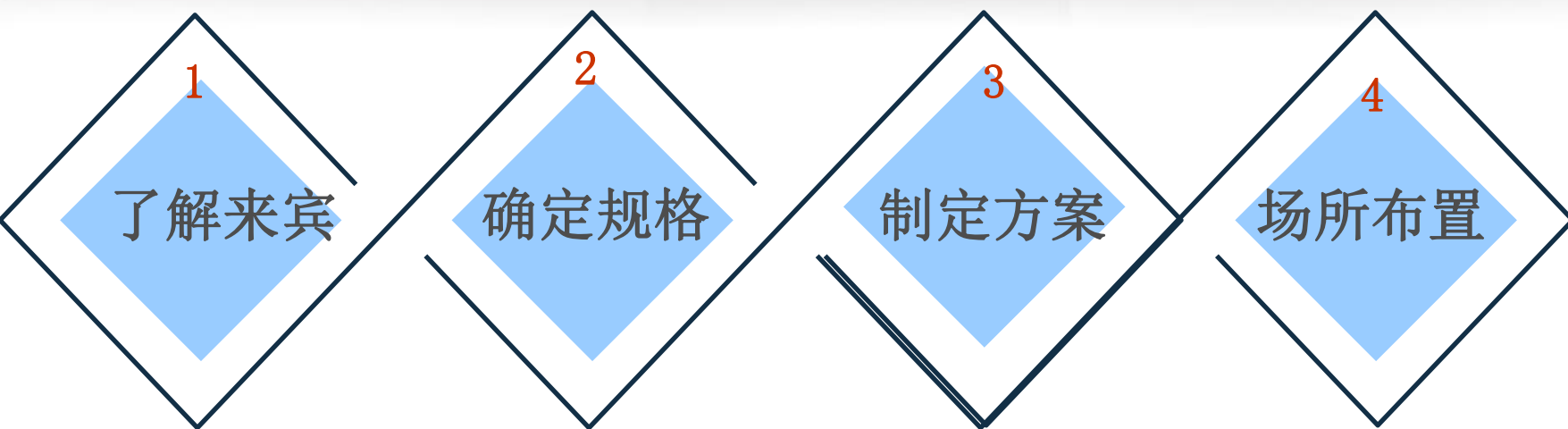
### 1. 居室拜访礼仪/办公室拜访礼仪



## 任务2 商务接待礼仪



### 5.2.1 接待的准备工作



## 5.2.2 接待的礼仪要求



### 1.迎客之礼

提前接站

真诚问候

简短交流

入室有礼



## 2.待客之道

### (1)言谈得体

商谈问题，紧扣主题。表情自然，态度温和。

### (2)礼貌奉茶

先客后主，先尊后卑，可按级别或长幼依次上茶，也可由近及远上茶。



### 3. 送客之礼

送客告辞时，一般应婉言挽留。送客时，在客人起身后，再起身相送。送客至室外或电梯口，重要的客人需要送到大门口、停车场等。客人离去时，要挥手道别，目送客人远去。若是外地客人，还需要安排交通工具送到车站、码头或机场、并要等到车船开动并消失在视线外再走。



## 5.2.3 乘车礼仪



### 1.上下车的姿态

女士上下轿车，要采用背入式或正出式，即将身子背向车厢入座，坐定后随即将双腿同时缩入车厢。如穿长裙，在关上门前应先 将裙子理好；准备下车时，应将身体尽量移近车门，车门打开后，先 将双腿踏出车外，然后将身体重心移至双脚，头部先出，然后再把整 个身体移离车外。这样可以有效避免“走光”，也会显得姿态优 雅。



## 2.座次有别

座次礼仪为“四个为尊，三个为上”。

“四个为尊”是客人为尊、长辈为尊、领导为尊、女士为尊，此四类人应为上座；

“三个为上”是方便为上、安全为上、尊重为上，以这三个原则安排座次，其中“尊重为上”原则最重要。



轿车座次的尊卑，在礼仪上来讲，主要取决于下述四个因素。

(1)轿车的驾驶者

①主人亲自驾车时

双排五人座轿车，顺序是：副驾驶座→后排右座→后排左座→后排中座。

②专职司机驾车时

顺序是：后排右座→后排左座→后排中座→副驾驶座。



## (2)轿车的类型

### ①吉普车。

吉普车上座次由尊而卑均依次是：副驾驶座，后排右座，后排左座。

### ②多排座轿车

其不论由何人驾驶，均以前排为上，以后排为下；以右为尊，以左为卑；并以距离前门的远近，来排定其具体座次的尊卑。



### (3)轿车上座次的安全系数

从某种意义上讲，乘坐轿车理当优先考虑安全问题。在轿车上，后排座比前排座要安全得多。最不安全的座位，当数前排右座。最安全的座位，则当推后排左座（驾驶座之后），或是后排中座。当主人亲自开车时，之所以以副驾驶座为上座，既是为了表示对主人的尊重，也是为了显示与之同舟共济。由专人驾车时，副驾驶座一般也叫随员座，通常坐于此处者多为随员、译员、警卫等。



#### (4)轿车上嘉宾的本人意愿

通常，在正式场合乘坐轿车时，应请尊长、女士、来宾就座于上座，这是给予对方的一种礼遇。然而，更为重要的是，与此同时，不要忘了尊重嘉宾本人的意愿和选择，并应将这一条放在最重要的位置。必须尊重嘉宾本人对轿车座次的选择，嘉宾坐在哪里，即应认定那里是上座。即便嘉宾不明白座次，坐错了地方，轻易也不要对其指出或纠正。这时，务必要讲“主随客便”。

# 任务3 商务馈赠礼仪



## 5.3.1 馈赠的原则与方式





## 2. 馈赠的方式

- (1) 当面赠送
- (2) 托人赠送
- (3) 邮寄赠送



### 5.3.2 礼品的选择与馈赠技巧



1. 对家贫者，以实惠为佳。

2. 对富裕者，以精巧为佳。

3. 对恋人、爱人、情人，以纪念性为佳。

4. 对朋友，以趣味性为佳。

5. 对老人，以实用为佳。

6. 对外宾，以特色为佳。



## 礼物的选择



## 2. 礼品馈赠技巧

### (1) 精心包装

中国传统并不十分注重包装，但是在正式场合中，一般应带有包装，以显示出馈赠者的情谊和对受礼者的尊重。

### (2) 抓住馈赠时机

送礼的时机是指什么时候应该送什么礼。适当的时机送礼，彼此会皆大欢喜；不适当的时机送礼，会令对方莫名其妙。所以，下面两种情况通常是送礼的时机：一是需要向对方表达情意的时候；二是对对方给予的恩惠进行回报的时候。



### 5.3.3 受礼礼仪与拒礼礼仪

#### 1. 接受礼仪

接受他人礼品时，应从容大方，友善有礼，切不可忸怩作态，手足无措，也不可漠然置之，无动于衷。

通常应该站立用双手接受，微笑面对对方，神态自然，双手接过礼品后再抽出右手与对方相握，并说一些客气的表示感谢的话。



## 2.拒绝礼仪

收礼人要慎重考虑是否收纳礼品，当出现如下情况时，最好拒收礼品。

- 一是你并不熟悉的人送给你极其昂贵的礼品；
- 二是隐含着需要你发生违法乱纪行为的礼品；
- 三是你觉得似乎自己接受后会受到对方控制的礼品。



## 世界各国馈赠礼仪常识

# 模块总结



通过本模块学习，同学们可以了解商务拜访、接待、馈赠的含义；理解商务拜访、接待、馈赠原则；掌握商务拜访、接待、馈赠技巧，从而进一步完善自己商务技能。