

第六章 社交礼仪



社交礼仪是指在人际交往、社会交往和国际交往活动中，用于表示尊重、亲善和友好的行为规范和惯用形式。

第六章 社交礼仪



第一节 会面礼仪

第二节 拜访礼仪

第三节 馈赠礼仪

第四节 迎送礼仪

第五节 通讯网络礼仪

第一节 会面礼仪



一、微笑礼仪

最美的语言



第一节 会面礼仪



二、称呼礼仪

按职务：张院长、赵书记、马处长

按职称：王教授、徐工程师

按行业：李老师、冯律师、孙医生

泛尊称：先生、女士

- 注意：
1. 别把姓氏念错：仇、单、任、解、尉迟
 2. 注意地域性，入乡随俗

第一节 会面礼仪



三、握手礼仪

场合

姿势

顺序

禁忌



第一节 会面礼仪



四、介绍礼仪

(一) 自我介绍

1. 时间

2. 态度

3. 内容

沟通型

工作型

礼仪型

问答型

第一节 会面礼仪



(二) 为他人介绍

1. 介绍者礼仪

2. 介绍的内容

3. 介绍的顺序

(三) 集体介绍

1. 少数服从多数

2. 强调身份地位

3. 只需单向介绍

4. 省略式的介绍

5. 拟定顺序介绍

第一节 会面礼仪



(四) 注意事项

1. 明确目的，弄清关系
2. 言词有礼，平等尊重
3. 仪态端庄，适当风趣
4. 审时度势，调整内容

第一节 会面礼仪



四、名片礼仪

(一) 名片的内容

(二) 名片的分类

社交名片

公务名片

(三) 名片的设计

简洁明了，实事求是

1. 亲切朴实型

2. 风趣幽默型

3. 视觉冲击型

第一节 会面礼仪



中国人寿保险股份有限公司
鹿寨支公司

CHINA LIFE
全国咨询热线

业务员

地址：广西鹿寨县金鸡路1号

电话：

手机：



（四）名片的递送

1. 姿势

2. 次序

3. 时间

第一节 会面礼仪



(五) 名片的接收

(六) 名片的索取

1. 方式: 主动递出

虚心请教

直接询问

2. 拒绝

第一节 会面礼仪



(七) 名片的放置

(八) 使用名片的注意事项

“五不要”：

- 不要单手接递
- 不要用手指夹着
- 不要把玩
- 不要在名片上记事
- 不要用餐时发送

第二节 拜访礼仪



拜访是亲自或派人到朋友家或与业务有关系的单位拜见访问某人的活动。

事务拜访、礼节拜访、私人拜访

一、拜访前的礼仪



(一) 选择时间

(二) 确定地点

1. 办公地点

2. 私人住宅

3. 休闲场所

(三) 明确主题

二、拜访中的礼仪



1. 遵时守信

2. 举止文明

3. 及时离开

第三节 馈赠礼仪



馈赠，是人们在交往过程中通过赠送礼物来表达对交往对象的尊重、敬意、友善、喜爱、祝贺、感谢、慰问、纪念、哀悼等情感与意愿的一种交际行为。

一、馈赠的目的



1. 以交际为目的
2. 以维系为目的
3. 以酬谢为目的
4. 以公关为目的

二、馈赠的类型



1. 公务性送礼

2. 个人间送礼

3. “精神礼品”

三、馈赠的艺术



1. 礼品的选择

诚心 用心

2. 礼品的包装

精美 匹配

3. 赠礼的时间

节日 平时

4. 赠礼的场合

恰当

四、接受馈赠的礼仪

1. 坦然接受

2. 当面打开

3. 酌情还礼

第四节 迎送礼仪



迎送，是指因公务活动而安排的
迎接和送别。

一、迎接礼仪



(一) 准备的礼仪

1. 了解情况

2. 确定规格

3. 布置环境

4. 做好安排

（二）接待的礼仪



1. 标志清晰

2. 迎客热情

3. 茶点招待

4. 陪同访问

（三）排序的礼仪



1. 行进中的排序

平路行进

上下楼梯

出入房门

出入电梯

（三）排序的礼仪



2. 轿车座位排序

依驾驶人而定

依轿车类型而定

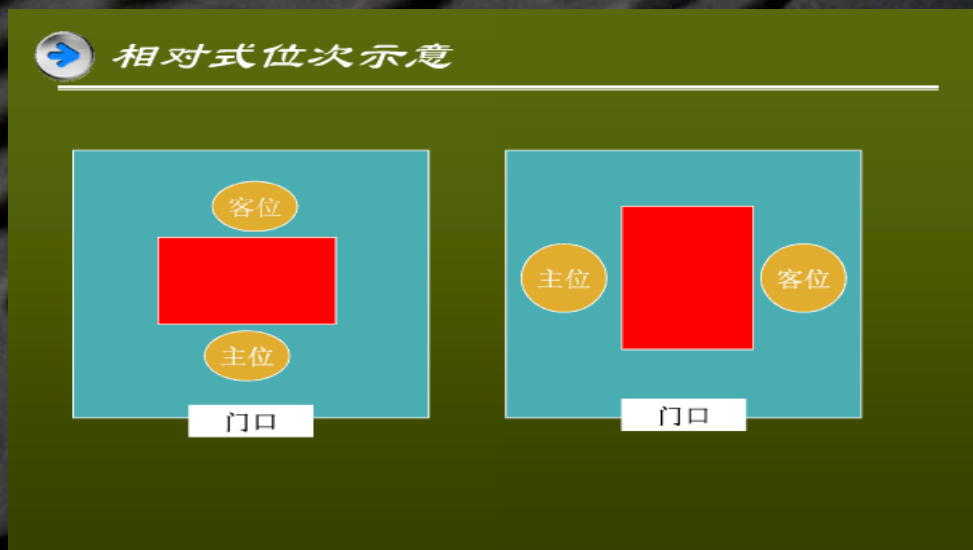
从安全系数考虑

依嘉宾意愿而定

（三）排序的礼仪

3. 会客室的排序

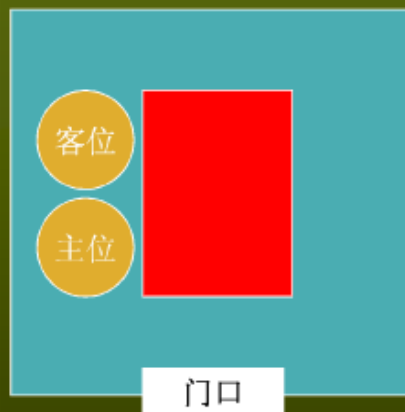
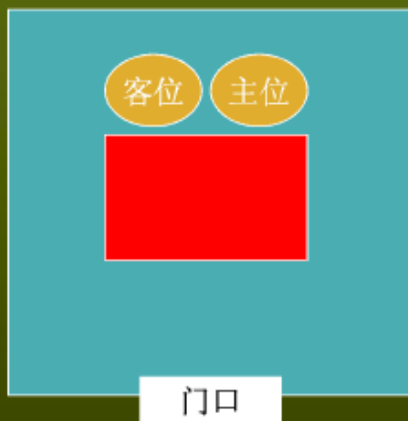
（1）主宾双方相对而坐



(三) 会客室的排序

(2) 主宾双方并排而坐

并列式位次示意



3. 会客室的排序



(3) 居中式

(4) 主席式

(5) 自由式

4. 主席台的排序



中国政界历来崇尚“左为大”



5. 会议室的排序



(1) 按身份与职务高低

(2) 按姓氏笔画排序

(3) 按报到时间先后排序

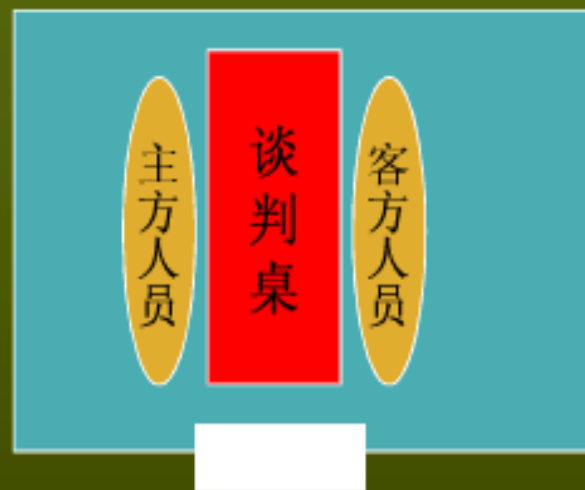
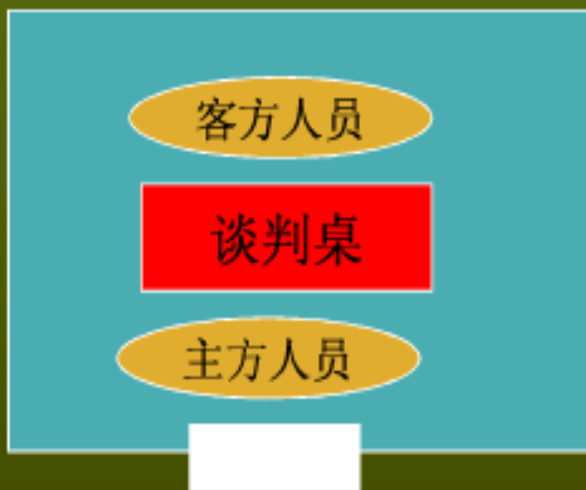
6. 谈判时的排序



(1) 双边谈判



双边谈判位次示意



6. 谈判时的排序



(2) 多边谈判

自由式

主席式

7. 签字时的排序

(1) 并列式



(2) 主席式

二、送别礼仪



1. 婉言相留

2. 安排交通

第五节 通信网络礼仪



通讯礼仪，通常指在利用诸如书信、电话、电子邮件、微信等通讯手段时所应当遵守的礼仪规范。

一、书信礼仪



1. 笺文礼仪

开头

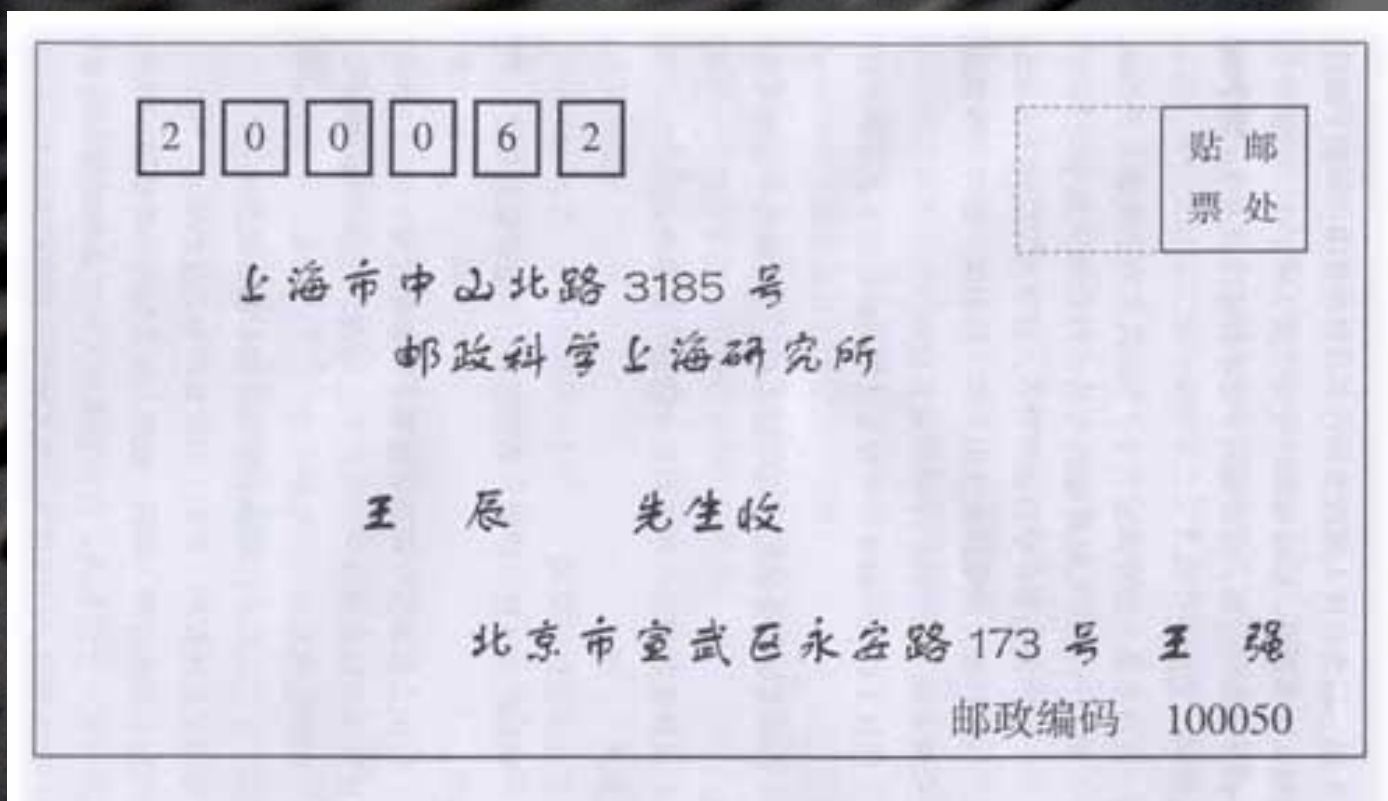
正文

结尾

一、书信礼仪



2. 封文礼仪



二、电话礼仪

LOGO



1. 拨打电话礼仪

择时

步骤

二、电话礼仪



2. 接听电话礼仪

3. 手机使用礼仪

(1) 拨打电话礼仪

(2) 短信礼仪

(3) 微信礼仪

三、电子邮件礼仪

1. 标题

2. 称呼和问候

3. 正文和附件

4. 署名和日期



四、网络礼仪



1. 真诚友善，宽以待人

2. 互相尊重，慎独自律

3. 用语规范，目的明确

谢谢

