



成功的礼仪

一．前言

1. 认知：礼仪是什么？

礼仪不仅仅是礼节。他源自您的内心，当您真心**关心**别人，在意他人的**自尊与感受**，发自内心且表现在外的待人处事方式，就是礼仪。

成功的礼仪

一. 前言

2、 礼仪表现为：

- 对内：专业的修养及个人的修养
- 对外：形、气、神、肢体风范、礼节

两者密不可分且互为促进



成功的礼仪

一. 前言

3、为什么要学习礼仪？能为我们带来什么？

- 专业可信优雅的形象、自信自然不卑不亢的态度
- 懂得如何尊重、理解别人，懂得如何展示自身的魅力，获得认可。_____

礼仪不仅仅是成功的手段，

更是通向成功的桥梁



成功的礼仪

二．建立良好的第一印象

1、良好的心态及态度（形、气、神）

- 对人：理解、尊重、平等、谦虚（热情）
- 对事：专业、自信、乐观、积极（客观）

成功的礼仪

二．建立良好的第一印象

2、合宜而专业的仪表

衣著：体现身份、涵养、教育

→ 简单、大方、整洁、明快

成功的礼仪

2、合宜而专业的仪表 衣著五大基本

- 因地制宜
- 身份
- 清洁
- 舒适
- 整合（色彩、配件、整体）

成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言 肢体语言五大原则

- ☛ 微笑的面容
- ☛ 真诚的表情
- ☛ 挺直的身体
- ☛ 均衡的肢体
- ☛ 灵巧的动作

成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言

(1) 站立：

双脚平行打开，距离十公分左右，双手枕于小腹前，视线水平微高，气度安详稳定，表现出自信的态度

(加图形)

成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言

(2) 坐：

左侧入座，上身微向前倾，双手分开放于膝前，脚后跟靠拢，膝盖可分开一个拳头宽，平行放置。如是坐在较软而深的椅子上时，应坐在前端。

(加图形)



成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言

(3) 视线的落点：

面对面时，两眼视线可落在对方的鼻间，偶而可注视对方的双眼。请教对方时可注视对方的双目。



成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言

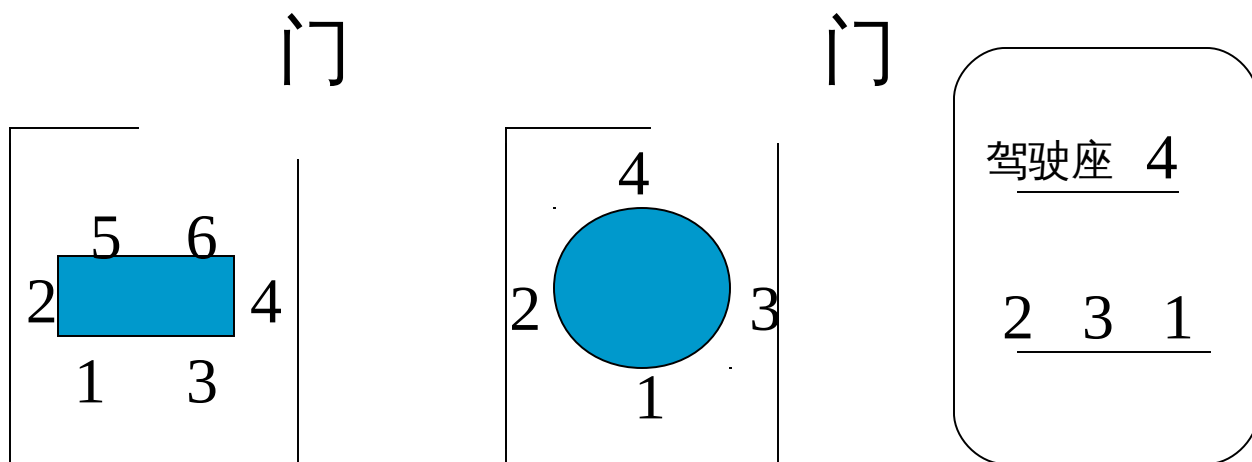
(4) 商谈的距离：

较熟悉的客户自然较靠近，反之保持较远的距离。两人面对面坐时，约一个手腕长。

成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言

(4) **座位的入座方法**：最好先站立于会客厅内，等循主人的安排，请高阶先入座。重要人物通常坐在面向门口最里面的位置。



成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言

(4) 手的指示方式：

食指以下靠拢，拇指向内侧轻轻弯曲，指示方向。



成功的礼仪

3、真诚有礼的肢体语言

(5) 同行：

让高阶或年长的人先行，并注意替他们开门、开电梯及引导。

通常在右面时，靠右并用右手指引，反之亦然。



成功的礼仪

二、创造优势的电话礼仪

♥ 电话三要素：态度、语调、用词



成功的礼仪

电话礼仪教战守策

□ 打电话

- (1) 要有准备
- (2) 注意打电话的时间，尤其避免在午休时间或下班时间打
- (3) 微笑的语调，声音清晰，有礼貌
- (4) 不要急于在电话中承诺事情或是做决定
- (5) 讲电话同时在纸上作记录
- (6) 同事电话中时，若其他人在附近喧哗交谈，易导致客户对公司的印象不良，此时若有急事须与同事交谈，应使用书面方式



成功的礼仪

- 电话中谈价格的事，不要急于马上做决定或让步，善用“幕后黑手”角色扮演法

成功的礼仪

□ 接电话

- (1) 电话铃响三声内必须接电话
- (2) 先报上公司名称或人名
- (3) 声音语调微微上扬，有朝气
- (4) 去除“别人不知道我是谁”的心态 --
即使接电话的人是老板，客户也不知道
-- 客只会从听电话的感受评断这家公司
- (5) 延迟太久接电话应先致歉
- (6) 口中不要吃东西或含着东西



成功的礼仪

□ 转接电话（人在）

- (1) 为上司或同事抬高身份
- (2) 清楚询问来电者的身份并告知接电话的人
- (3) 养成使用保留键 (HOLD) 的习惯
- (4) 转接电话后需注意对方是否已接听电话
-- 让来电者空等很久既失礼，且易引起抱怨及纠纷
- (5) 需过滤电话时，务必注意用词礼貌

成功的礼仪

□ 电话留言（人不在）

- (1) 重复对方的讯息及资料，确认清楚
- (2) 养成使用留言条 (MEMO) 的习惯
- (3) 贴在同事最容易看到的地方
-- 如：电话听筒……等
- (4) 确认同事是否已回电
颁发最佳服务品质奖
- (5) 若代为处理事情，需留下自己姓名给对方，并告知同事
处理内容及结果

成功的礼仪

□ 挂电话

- (1) 确认对方已挂电话，自己才挂电话
- (2) 电话轻放，勿摔话筒



成功的礼仪

礼貌的电话词语

劣词 建议用词

- 喂！你找谁？
- 有什么事？
- 打错了！
- 你是哪家公司？
- 你找他有什么事？
- 不知道！



成功的礼仪

劣词

- 我怎么知道！
- 这个人！ 沒有就是沒有！
- 我问过啦！ 他真的不在！
- 不可能！ 我们从沒这种事！
- 又不是我的事！
- 不关我们公司的事！
- 你自己想办法！

建议用词



成功的礼仪

劣词

建议用词

- 总机接错了！你重打吧！
- 我们不管这件事！你再重打吧！
- 知道了！知道了！
- 他很忙！你明天再打來！
- 讲话啊！你找他有什么事？
- 他在讲电话！你等一下再打來！
- 他不在！你等一下再打來！

成功的礼仪

客户诉怨电话处理

以最快的速度，心怀诚意处理，反而能赢得
客户对公司的好感

| 态 度 及 步 骤 | 话 术 |
|--------------------------------------|--|
| 热诚表示愿意协助他解决问题，告知对方自己的名字以示负责，并让对方放心清楚 | 您别急，我们一定会协助您解决问题。我是 xx 部 xxx，我们现在是否可以再仔细的把您的情况分析讨论以下 |
| 多倾听对方的不满，贴心的回应（表示正在听且体谅他的感受） | 是！是！如果是我也会会有这种感受，说不定比您更生气呢 |

成功的礼仪

| 术 | 态度及步骤 | 话 |
|---|---|--|
| | <p>一定要记录下来（对方的资料、不满）</p> <p>告知对方你的处理方法，并确认他了解</p> <p>自己无法问答的问题，请示主管后再回答，或请负责的部门回答。再次告知自己的姓名及联络电话，并再跟对方确认他的联络电话及姓名，并告知有谁（或自己）会在何时回电话给他</p> | <p>请教您…我一面记下来以便帮您处理</p> <p>您这件事情可能以…方式处理较恰当</p> <p>这件事情我可能没有办法马上答复您，但我尽快向我主管请示，在今天下班前回您电话。我再跟您确定一下您的电话及大名好吗？</p> |

成功的礼仪

附录：电话应对礼仪错误示范（CASE 1）

◇ 电话铃声……（响 5~6 声）

女：喂！大吉，你找谁？

客：我的机子好象出了问题，请问要找谁处理呢？

女：你等一下。

◇ 转接声音很久……

男：喂！找谁？

客：我的机子出问题，有一位小姐帮我转到这里的。

男：我们这是业务部，不管机子修理的问题（不耐烦）

客：那我应该找谁呢？可以再帮我转吗？

男：好啦！你等一下。

成功的礼仪

◇ 转接声又响很久……

女：喂～

客：我的机子有问题，请问如何……（被打断）

女：电话转错了吧！

客：那我到底要怎么办？

女：我再帮你转转看。

◇ 电话又响很久……没人接听（客户骂：怎么搞的）

「喀」客户把电话挂掉了。

成功的礼仪

附录：电话应对礼仪错误示范（CASE 2）

◇ 电话铃声……（长）

女：喂！

客：请问是大吉公司吗？

女：是啦！

客：我找服务部张副理

女：等一下。

成功的礼仪

◇ 转接电话音乐响……

女：喂！

客：我找张副理。

女：不在哦！你下次再打。

客：可不可以帮我留话呢？

女：我说过他不在嘛！我也不知道他什么时候进来。

客：那你还是帮我留个话好吗？

女：好啦！好啦！你等一下（拿纸声）

（电话没按 HOLD：一面咕啲，讨厌！不在就不在，留话

又

不一定看得到，真烦耶！)

客：我姓陈，耳东陈，电话是 5011234。

女：这样就可以了。

客：谢谢～啊？！

女：（电话直接挂断）

成功的礼仪

附录：电话应对礼仪错误示范（CASE 3）

◇ 电话铃声……

女：喂！大吉你好。

客：喂！大吉吗？你们卖给我的行动电话是怎么搞的？第三天就

坏掉了！而且……（被打断）

女：小姐，不要乱骂人好不好！我们这里又不是售后服务部！

客：那你帮我转啊！

女：（不说话，直接转）。

成功的礼仪

◇ 转接声……

服：喂！大吉你好。

客：你是售后服务部吗？叫你们老板出来！

服：小姐，我们老板不是随便可以出来的，你有什么事吗？

客：喂！搞清楚，我花那么多钱，买你名牌，又是最贵的机种，用不到第三天就坏了，太离谱了……（被打断）

服：小姐！那也不一定是我们机子的问题。

客：你怎么知道？

服：我只是说“不一定”，你别那么凶好不好。

客：我凶？那你这是什么态度？对了！你叫什么名字？

服：我姓李。

客：好，李先生，那你告诉我，现在我要怎么做？

服：送来修理啊！

客：什么？我还得大老远跑一趟？费用呢？

服：保证期限内应该不用钱。但如果你自己搞坏的，当然要付钱！

客：我住在淡水，有没有比较近的维修点？

服：使用手册上应该有吧！

客：好，算了算了～算我倒霉，我想我这辈子我不会再买大吉的东西！（电话挂断）



成功的礼仪

三、拜访的礼仪

热情、积极、主动、谦虚、从容



成功的礼仪

三、拜访的礼仪

1、事前准备

- 最好事前约好，去时再次确认。
- 准备工作充分，态度自信从容。
- 时间控制适宜，见好就收。



成功的礼仪







三、拜访的礼仪

2、介绍四大要领

- 介绍的方式
- 介绍的内容
- 介绍的仪态
- 被介绍的态度

成功的礼仪

介绍的方式

- 低阶  高阶
- 自家人  别家人
- 年轻  长者
- 民方  官方
- 本国  外籍
- 



成功的礼仪

介绍的内容

- 准确
- 恰如其分
- 别忘介绍职位
- 多介绍一点个人资料



成功的礼仪

3、握手（可拉近彼此的距离）

热烈而有力——→

代表信心、热情、勇气、责任心



成功的礼仪

握手切忌：

- 漫不经心、软弱无力
- 乱用蛮力
- 过长时间
- 手部冷湿，需处理后再握手



成功的礼仪

握手的技巧

- 微笑
 - 男士：虎口对虎口 女士：手指部
- 注意：女士先伸手，还是男士先伸手？
- 您伸手后对方未注意，如何处理
- ？



成功的礼仪

握手的场合

- 遇到熟人
- 与人道别
- 拜访与告辞
- 被人介绍
- 向人介绍



成功的礼仪

4、交换名片四大要领

交换名片的礼节

- 职务低者先递（注：不可强递）
- 从高阶开始交换
- 准备好随时可以递出（名片不可放在裤子口袋）
- 场合、时间选择

成功的礼仪

递名片的礼节

- 双手食指、拇指执名片的两角，文字**正对**对方，胸部高度弧线递出，同时自我介绍
- 如双方同时递出，左手接对方名片，右手从对方稍下方递出



成功的礼仪

收名片的礼节

- 双手接过对方名片，可轻声读出对方姓名及职位
- 如对对方姓名等有问题可有技巧的提问
- 勿马上放入口袋、可将名片按对方位置放在自己面前
- 最好能牢记对方姓名及职位



成功的礼仪

四、交谈及应对的礼仪

1、说话的技巧

声音是一面镜子

清晰、活力、生动、亲切、热诚

训练悦耳、动听的声音



成功的礼仪

如何说话？

- 音量适中、速度平稳、散发热情
- 容易听懂的语言
- 简洁明了（避免专业用语）
- 强调重点，并有条理
- 多用敬语、谦虚、富朝气、充满诚意的话语
- 配合对方的立场、个性、适合对方的言辞

成功的礼仪

如何让说话有魅力？

- 多倾听不打岔
- 多讲对方感兴趣且积极乐观的话题
- 避免在大庭广众下纠正别人及与人争论
- 诚心诚意并利用适时的机会的赞美，不要夸张及矫揉造作
- 合适的时机谈合适的事
- 有礼地接受对方的美意
- 让对方多谈自己
- 避免的话题：健康 / 争论 / 哀伤 / 谣言与闲话等



成功的礼仪

2、聆听的礼仪

何谓积极的倾听？

所谓积极的倾听是积极主动的倾听对方所讲的事情，掌握真正的事实，籍以解决问题，并不是仅被动地听对方所谈的话

高超的谈话者首先学会聆听

成功的礼仪

聆听的原则

- 站在对方的立场，仔细的倾听，不要预设立场
- 确认自己所理解的是否是对方所讲的
必须 **重点式** 的复述对方所讲的
“您刚才所讲的是不是“我不知道我理解的对不对，您的意思是
- 要表现诚恳、专注的态度倾听对方的话语

成功的礼仪

聆听的技巧

- 认真的听，勿随意打断
- 边听边把重点记下来，适时微笑点头
- 保持客观、开阔的胸怀
- 不懂应提出，多问几个要害问题
- 回答要明确



成功的礼仪

3、谈话应对的礼仪

- 亲切、热情、耐心、宽容
- 抓住事情的实质谈问题，避免直接反驳对方及与对方争论
- 站在对方立场，给予专业建议
- 多询问，多赞美，少下结论

成功的礼仪

- 做一个成功的人

不失足于人—优雅风范、迷人气质

不失色于人—关爱眼神、微笑魅力

不失口于人—口语莲花、赞美鼓励

不失礼于人—自尊自信、真诚热情

成功的礼仪

- 五、送礼的礼仪
- 最基本的是要有**诚意**，而不是**商业化**
 - 价目表要撕
 - 可能的话，礼物应亲自赠送
 - 送者大方，受者实惠
 - 应包装美观
 - 礼品可附**附件卡**



成功的礼仪

■ 六、餐桌礼仪

■ 1、事前注意事项

- 时间、地点的选择
- 陪客的选定
- 口味决定
- 纪念品的安排
- 交通的安排
- 接待的安排



成功的礼仪

- 2、座位安排
 - 如何安排座位？
- 3、主客与陪客之间
 - 如何招待主客？
- 4、宾主之间
 - 如何介绍
 - 如何招呼
 - 如何敬酒

成功的礼仪

■ 5、餐桌礼仪

- 何时开始？
- 如何保持良好的姿势，优雅的就餐风度？
- 如何取菜及传菜？
- 如何使用餐巾？
- 如何处理突发事件？
- 如何祝福、敬酒？

成功的礼仪

■ 6、餐桌注意事项

- 注意音量
- 注意不在餐桌上打电话
- 不要将包放在餐桌上
- 就餐时不要发出声音及吃得太快
- 不要盯着菜吃
- 不要在餐桌上补妆及剔牙
- 行为注意尺度

成功的礼仪

■ 7、西餐礼仪

- 鸡尾酒会礼节须知

- 西餐礼仪
带位

名牌

刀叉的使用

餐巾的使用

进餐：开胃菜 / 汤 /

主菜 / 甜点 / 水果、咖啡、茶 / 酒

成功的礼仪

- 许多人失败在礼仪而不自知
 - 衣着装扮只是礼仪的外在表现
 - 更深一层的修为是因智慧而生的气质
 - 以及得体大方的个人形象设计
 - 和不卑不亢的立身处世技巧
-
- 从现在开始，愿你与成功更近