

## 公务礼仪培训手册

上客户公司开会其实是一场考试。能否代表公司争取到最佳利益、留下好印象，取胜之道可能是从小处表现出来的礼貌。

### 早到等于守时

世界太多意外，搭车会迟，等电梯也会迟，所以时间一定要充分预备。记着，准时只是下限，早到 5 分钟才是守时。可以的话，先进洗手间整理衣裳、补妆抹汗。不过刚一进对方公司就找厕所，可能影响印象，厕所位置若不在大门附近，亦不宜到处找，还是看看临近的商场酒吧。

### 座位等候安排

接待员带你坐下的地方，未必是会见负责人之处，分清楚等候室和会客室，别把文件全拿出来才知道要换地方，闹笑话！若是走入偌大的会议室，先坐在进门的位置，等负责人入内，才由他带你到适当的位置。

### 握手掌握分寸

一见负责人马上伸出手来——是错的！握手应该由平辈或辈分较高的人先伸手。若有手汗，先假意整理衣服把汗拭干。握手要伸出整个手掌，用力一握，顺势上下微摇。握手不用力，只由对方去握；光伸出手指，没把手掌给别人；握手左右乱摆，都是不礼貌的表现。

### 名片谨慎交换

有没有试过拿错名片，把别处收到的名片送给对方，或者拿出了优待卡？要避免这种尴尬场面，还是用名片夹，把收到的名片与自己要发出去的名片分类放好，随手在名片上记事的习惯要改掉，名片等于是人的脸部，没有人愿意在脸上写字。

送名片是以方便对方阅读为准，中文一面给讲中文的客户，英文一面亮给讲英文的客户。

### 善于利用眼神

在职场上有一招“肯尼迪总统眼神”非常有效，方法是轮流看对方的眼睛，看左眼、看右眼，再看回左眼，两眼交替注视。据说肯尼迪总统经常使用，最能打动对方的心，若不敢直视对方，看着对方鼻梁、眼镜也是方法之一。

### 注意聆听

见客户眼神很重要，但耳朵更要紧，不听清楚对方说什么，不明白对方想什么，见面便失去意义。礼仪专家赵玉莲有六个前缀组语是关于聆听（LISTEN）的：

**L: LOOK**，注视对方，试用“肯尼迪总统眼神法”。

**I: INTEREST**，表示兴趣，点头、微笑、身体前倾，都是有用的身体语言。

**S: SINCERE**，诚实关心，留心对方的说话，做真心善良的响应。

**T: TARGET**，对牢目标，对方故意离题，马上带回主题，对方说溜了嘴更要接着上。

**E: EMOTION**，控制情绪，就是听到过分言语，也不要发火。

**N: NEUTRAL**，避免偏见，小心聆听对方的立场，不要急于捍卫己见。

## 离去最后一击

会谈完毕亦要留心小节，让对方印象更佳。如离开前先把椅子推回原位，这是有教养的表现。客户若送你到电梯前，可把握机会聊天，这是最能显露个人魅力的时刻。

## 不可不知的职场礼仪

职场礼仪，是指人们在职业场所中应当遵循的一系列礼仪规范。了解、掌握并恰当地应用职场礼仪会使你在工作中左右逢源，使你的事业蒸蒸日上。

职场礼仪的基本点非常简单。首先，要弄清职场礼仪与社交礼仪的差别。职场礼仪没有性别之分。比如，为女士开门这样的“绅士风度”在工作场合是不必要的，这样做甚至有可能冒犯了对方。请记住：工作场所，男女平等。其次，将体谅和尊重别人当作自己的指导原则。尽管这是显而易见的，但在工作场所却常常被忽视了。

进行介绍的正确做法是将级别低的人介绍给级别高的人。例如，如果你的首席执行官是琼斯女士，而你要将一位叫做简·史密斯的行政助理介绍给她，正确的方法是“琼斯女士，我想介绍您认识简·史密斯。”如果你在进行介绍时忘记了别人的名字，不要惊慌失措。你可以这样继续进行介绍，“对不起，我一下想不起您的名字了。”与进行弥补性的介绍相比，不进行介绍是更大的失礼。

### 握手礼仪

握手是人与人的身体接触，能够给人留下深刻的印象。当与某人握手感觉不舒服时，我们常常会联想到那个人消极的性格特征。强有力的握手、眼睛直视对方将会搭起积极交流的舞台。

女士们请注意：为了避免在介绍时发生误会，在与人打招呼时最好先伸出手。记住，在工作场所男女是平等的。

## 电子礼仪

电子邮件、传真和移动电话在给人们带来方便的同时，也带来了职场礼仪方面的新问题。虽然你有随时找到别人的能力，但这并不意味着你就应当这样做。

在今天的许多公司里，电子邮件充斥着笑话、垃圾邮件和私人便条，与工作相关的内容反而不多。请记住，电子邮件是职业信件的一种，而职业信件中是没有不严肃的内容的。

传真应当包括你的联系信息、日期和页数。未经别人允许不要发传真，那样会浪费别人的纸张，占用别人的线路。

手机可能会充当许多人的“救生员”。不幸的是，如果你使用手机，你多半不在办公室，或许在驾车、赶航班或是在干别的什么事情。要清楚这样的事实，打手机找你的人不一定对你正在做的事情感兴趣。

## 道歉礼仪

即使你在社交礼仪上做得完美无缺，你也不可避免地在职场中冒犯了别人。如果发生这样的事情，真诚地道歉就可以了，不必太动感情。表达出你想表达的歉意，然后继续进行工作。将你所犯的错误当成件大事只会扩大它的破坏作用，使得接受道歉的人更加不舒服。

## 赢得好人缘的八大诀窍

好人缘是一个人的巨大财富。有了它，事业上会顺利，生活上会如意。但它不会从天上掉下

来，而是需要你的辛勤努力。

## 一、 尊重别人

俗话说：“种瓜得瓜，种豆得豆。”把这条朴素哲理运用到社会交往中，可以说，你处处尊重别人，得到的回报就是别人处处尊重你，尊重别人其实就是尊重你自己。有这样一个有趣的故事：一个小孩不懂得见到大人要主动问好、对同伴要友好团结，也就是缺少礼貌意识。聪明的妈妈为了纠正他这个缺点，把他领到一个山谷中，对着周围的群山喊：“你好，你好。”山谷响应：“你好，你好。”妈妈又领着小孩喊：“我爱你，我爱你。”不用说，山谷也喊道：“我爱你，我爱你。”小孩惊奇地问妈妈这是为什么，妈妈告诉他：“朝天空吐唾沫的人，唾沫也会落在他的脸上；尊敬别人的人，别人也会尊敬他。因此，不管是时常见面，还是远隔千里，都要处处尊敬别人。”小孩朦朦胧胧地明白了这个大道理。

## 二、 乐于助人

人是需要关怀和帮助的，尤其要十分珍惜在自己困境中得到的关怀和帮助，并把它看成是“雪中送炭”，视帮助者为真正的朋友、最好的朋友。

马克思在创立政治经济学时，正是他在经济上最贫困的时候，恩格斯经常慷慨解囊帮助他摆脱经济上的困境。对此，马克思十分感激。当《资本论》出版后，马克思写了一封信表示他的衷心谢意：“这件事之所以成为可能，我只有归功于你！没有你对我牺牲精神，我绝对不能完成那三卷的巨著。”两人友好相处，患难与共长达 40 年之久。列宁曾盛赞这两位革命导师的友谊“超过了一切古老的传说中最动人的友谊故事”。

帮助别人不一定是物质上的帮助，简单的举手之劳或关怀的话语，就能让别人产生久久的激动。如果你能做到帮助曾经伤害过自己的人，不但能显示出你的博大胸怀，而且还有助于“化敌为友”，为自己营造一个更为宽松的人际环境。

## 三、 心存感激

生活中，人与人的关系最是微妙不过，对于别人的好意或帮助，如果你感受不到，或者冷漠处之，因此生出种种怨恨来则是可能的。

经常想一想吧：你在工作中觉得轻松了，说不定有人在为你负重；你在享受生活赐予的甜蜜时，说不定有人在为你付出辛劳……生活在社会大群体里的你我，总会有人替你担心，替你着想。享受着感情雨露的人们不要做“马大哈”，常存一份感激之心，就会使人际关系更加和谐。情感的纽带因为有了感激，才会更加坚韧；友谊之树必须靠感激来滋养，才会枝繁叶茂。

王老师在自己就职的学校里很有人缘，威信颇高，有人问他原因时，王老师讲：“古人说，‘滴水之恩当以涌泉相报’，我虽做不到这一点，但我始终坚持‘投之以桃，报之以李’，时时处处想着别人，感激别人。”王老师道出了为人的真谛。因为有了感激，你才会成为一个好同事、好朋友、好家人。

## 四、 同频共振

俗语说：“两人一般心，有钱堪买金；一人一般心，无钱堪买针。”声学中也有此规律，叫“同频共振”，就是指一处声波在遇到另一处频率相同的声波时，会发出更强的声波振荡，而遇到频率不同的声波则不然。人与人之间，如果能主动寻找共鸣点，使自己的“固有频率”与别人的“固有频率”相一致，就能够使人们之间增进友谊，结成朋友，发生“同频共振”。

共鸣点有哪些呢？比如说：别人的正确观点和行动、有益身心健康的兴趣爱好等等，都可以成为你取得友谊的共鸣点、支撑点，为此，你应响应，你应沟通，以便取得协调一致。当别人飞黄腾达、一帆风顺时，你应为其欢呼，为其喜悦；当别人遇到困难、不幸时，你应把别人的困难、不幸当作你自己的困难和不幸……这些就是“同频共振”的应有之义。

在某学校里，秦红和苏仪是一对要好的朋友。她们经常穿相近的服装，经常一起去散步，经常一块去打球……可以说俩人形影不离，同吃同住，保持默契，相互支持；夸张地说，俩人

是同甘共苦，“同频共振”。这些，不仅是两人为一对要好朋友的表象，而且也是两人成为要好朋友的原因。

## 五、 真诚赞美

林肯说过：“每个人都喜欢赞美。”赞美之所以得其殊遇，一在于其“美”字，表明被赞美者有卓然不凡的地方；二在于其“赞”字，表明赞美者友好、热情的待人态度。人类行为学家约翰·杜威也说：“人类本质里最深远的驱策力就是希望具有重要性，希望被赞美。”因此，对于他人的成绩与进步，要肯定，要赞扬，要鼓励。当别人有值得褒奖之处，你应毫不吝啬地给予诚挚的赞许，以使得人们的交往变得和谐而温馨。

历史上，戴维和法拉第的合作是一个典范。虽然有一段时间，法拉第的突出成就引起戴维的嫉妒，但其二人的友谊仍被世人所称道。这份情缘的取得少不了法拉第对戴维的真诚赞美这个原因。法拉第未和戴维相识前，就给戴维写信：“戴维先生，您的讲演真好，我简直听得入迷了，我热爱化学，我想拜您为师……”收到信后，戴维便约见了法拉第。后来，法拉第成了近代电磁学的奠基人，名满欧洲，他也总忘不了戴维，说：“是他把我领进科学殿堂大门的！”可以说，赞美是友谊的源泉，是一种理想的黏合剂，它不但会把老相识、老朋友团结得更加紧密，而且可以把互不相识的人连在一起。

## 六、 诙谐幽默

人人都喜欢和机智风趣、谈吐幽默的人交往，而不愿同动辄与人争吵，或者郁郁寡欢、言语乏味的人来往。幽默，可以说是一块磁铁，以此吸引着大家；也可以说是一种润滑剂，使烦恼变为欢畅，使痛苦变成愉快，将尴尬转为融洽。

美国作家马克·吐温机智幽默。有一次他去某小城，临行前别人告诉他，那里的蚊子特别厉害。到了那个小城，正当他在旅店登记房间时，一只蚊子正好在马克·吐温眼前盘旋，这使得职员不胜尴尬。马克·吐温却满不在乎地对职员说：“贵地蚊子比传说不知聪明多少倍，它竟会预先看好我的房间号码，以便夜晚光顾、饱餐一顿。”大家听了不禁哈哈大笑。结果，这一夜马克·吐温睡得十分香甜。原来，旅馆全体职员一齐出动，驱赶蚊子，不让这位博得众人喜爱的作家被“聪明的蚊子”叮咬。幽默，不仅使马克·吐温拥有一群诚挚的朋友，而且也因此得到陌生人的“特别关照”。

## 七、 大度宽容

人与人的频繁接触，难免会出现磕磕碰碰的现象。在这种情况下，学会大度和宽容，就会使你赢得一个绿色的人际环境。要知道，“人非圣贤，孰能无过”。因此，不要对别人的过错耿耿于怀、念念不忘。生活的路，因为有了大度和宽容，才会越走越宽，而思想狭隘，则会把自己逼进死胡同。

《三国演义》中，周瑜是个才华横溢、度量狭窄的英雄人物，而据史书记载，周瑜并不是小肚鸡肠，而是因为自己的大度宽容拥有一份好人缘。比如说，东吴老将程普原先与周瑜不和，关系很不好。周瑜不因程普对自己不友好，就以其人之道还治其人之身，而是不抱成见、宽容待之。日子长了，程普了解了周瑜的为人，深受感动，体会到和周瑜交往，“若饮醇醪自醉”——就像喝了甘醇美酒自醉一般。

## 八、 诚恳道歉

有时候，一不小心，可能会碰碎别人心爱的花瓶；自己欠考虑，可能会误解别人的好意；自己一句无意的话，可能会大大伤害别人的心……如果你不小心得罪了别人，就应真诚地道歉。这样不仅可以弥补过失、化解矛盾，而且还能促进双方心理上的沟通，缓解彼此的关系。切不可把道歉当成耻辱，那样将有可能使你失去一位朋友。

英国首相丘吉尔起初对美国总统杜鲁门印象很坏，但是他后来告诉杜鲁门，说以前低估了他，这是以赞许的方式表示道歉。解放战争时期，彭德怀元帅有一次错怪了洪学智将军，后来彭德怀拿了一个梨，笑着对洪学智说：“来，吃梨吧！我赔礼（梨）了。”说完两人一起

哈哈大笑起来。

当然，一个人要想保持良好的人际关系，最好尽量减少自己的过失。曾子讲：吾日三省吾身。为拥有好人缘计，一个人应不断检讨自己的过失、提高个人的修养才是。

### 选择客人与接待客人

当主人开列客人的名单时，应该尽量把能合得来的客人邀请到一起。开客人名单有点像开礼物单，你得写下他们会喜欢的东西，而不是你喜欢的东西。如果你的客人们被安排和谈的来的人一起用餐，他们会记得你的宴会很愉快，否则，你以后再想邀请他们就难了。

在较为大型的正式晚宴上，一般由管家侍立门口接待客人，并照管他们的衣帽。男女主人也应该站在客厅门口欢迎来到的客人。然而，大部分的宴会并没有这么正式。不过男女主人还是应该尽量站在门口欢迎客人，或者一起开门迎接客人。男主人应该负责准备来客需要的鸡尾酒和饮料。女主人负责引见互不认识的客人。

餐前鸡尾酒喝得差不多了，晚餐就可以开始。这个时候，女主人应该到厨房里最后察看一下细节，然后，马上回到来宾中。

有客人迟到时，女主人应该把晚餐推迟十五分钟，这是通行的做法。如果为了一个人，而让其余的人在外面等二十分钟以上，那就是很无礼的。当迟到的客人走进饭厅，向主人表示歉意，主人应该保持坐姿。但当客人是一位女士的时候，她只和主人很快的握一下手即可，以免让饭桌旁的男士都站起来。女主人不应责备客人，而应该礼貌的说一些客套话，来晚的客人只能吃剩下来的饭菜了，但如果正赶上吃甜点，女主人还可以到厨房里为他准备一些主食。

### 选择舞伴的规矩

在私人舞会上，每位男士都应当同举办舞会的女主人，以及他在餐桌上座位两侧的女士跳舞。当然，他必须同他带来的女士跳第一支和最后一支舞。他还应该在晚上观察他妻子没有同其它舞伴跳太长时间。

如果一个女人同一位男士坐在一起，另外一位男士不能上前请她跳舞。但是如果她坐在一群人之间，他则可以走近她问："你愿意跳舞吗？"她可以说"我愿意"，也可以说"现在不，谢谢，我正在休息。"以前，拒绝第一位邀请者，然后又同另外一个男人跳舞被认为是对前者的侮辱。今天，你可以和任何邀请者跳舞。如果你选择不跳，你可以礼貌地谢绝。

两人共舞时，如果有另外一位男士插进来时，这位正在跳舞的女士不可以拒绝转换舞伴。插入进来是舞会上最糟糕的一种状态。特别是那些想共舞的人，经常在没跳上几步就被插入者打断。传统的舞会观念认为，一个女士必须不断地与新插入的舞伴跳舞。

当一位男士看见一位他想共舞的女士时，他可以走上前，轻拍她舞伴的肩膀，先前的舞伴为新来者让出他的位置。新的一对舞伴跳舞直到第三个人插入或者音乐停止。然而先前的舞伴不能重新插入进来，从夺走其女舞伴的人手中把女舞伴重新夺回来。而且，一个人不应该在接下来的舞中，再次插入同一个人的舞蹈中。

### 如何向主人辞行

第一个离开的只能是尊贵的客人，这是以前的规矩。那时不论待到多晚，客人们也总是坐了又坐，等待着最尊贵的客人离开。很多时候尊贵的客人反而会纳闷的问自己："天哪！

难道这些人都不打算回家吗？"直到最后她才会恍然大悟，原来第一个回家的应该是她！

如今任何一位客人在时间渐晚的时候动身离开都不再被视为没有礼貌的事情。他们只需站起身来，向与他们谈话的客人们以及尊贵的客人道别就可以了。当然他们还必须找到女主人。临走之前，和主人简短的聊几句，然后感谢他们的盛情款待，向他们道别，之后便可以离开了。

### 什么时候该起立

不论男女，当职位高的人或年纪大的人进来时（无论是男的还是女的）都应该起立。客人或客户进来时应该起立。为了节省时间，在助手进来时不用起立，除非他是新来的人，您需要向他自我介绍。同事进来时，不论他是男的还是女的，年纪大的还是小的，您不必起立，除非是第一次需要介绍。

握手时如果一方站着，一方坐着，握手时，坐着的一方要站起来，除非年事较高或身体不适（应说明情况）。在正常情况下，坐着与人握手是不礼貌的。

### 迎送来宾

迎来送往是常见的社交活动，重要的客人或初次来访的客人，要迎送；一般客人或多次来访的客人，不安排迎送也不至失礼。

迎送时必须准确掌握来访客人所乘交通工具的抵离时间，提前通知全体迎送人员和有关单位，如有变化，及时告知，做到既顺利接送来客，又不多耽误迎送人员的时间。

迎接时，应在客人所乘交通工具抵达前到达迎接地点，待客人下机（下车）时及时迎上前表示欢迎。

送客时，应在客人登机（车船）前到达送别地点。告别时，可致简单欢送词，等车船激活后才可离开。

### 舞会必知

舞会开始时，女主人在客厅迎接每一位到会的宾客，并将新来的客人向就近来宾作介绍。如男宾偕女宾同来，进舞厅时，应女子在前，男子在后，不要双双挽臂而行。

在舞场上，男子可以要求女子伴舞，但女子不能主动邀请男子伴舞。男子邀请已婚女子跳舞时，应先请求其丈夫，得到许可后再与之跳舞。在跳舞进行中，允许插入换舞伴，但绝不能两个男子或两个女子共舞。

当女子不愿和某男子跳舞时，可以有礼貌地找个借口推辞，男子不可勉强。

舞厅提供饮食时，男子应陪同女伴进餐，并负责照顾她。

男宾应主动邀请女主人或主人的女儿跳舞，以表敬意。

当女伴打算回家时，男舞伴应立即允诺，并略略送行。如果男子先行，则应向女舞伴说明理由，请求原谅。

离开舞厅不一定惊动主人，可以不辞而行。但如适值主人在附近，就应向她表示感谢，然后告别。

参加舞会后的一周之内，应给主人打电话或写信表示谢意。

### 吸烟的礼仪

今天完全不抽烟的人不多，为了尊重不吸烟的人，要注意不准吸烟的时间和地区。

#### 1、禁烟的场合

- a.教堂中.
- b.结婚仪式或洗礼或举行宗教性的、仪式性的活动时
- c.诊病室或不抽烟的康复期的病人房间
- d.跳舞时
- e.拥挤的电梯内
- f.新生儿的房间

#### 2、以下法律指定有禁烟告示的场合

- a.法庭
- b.除了大堂的剧场内
- c.大部分的剧院的演奏席
- d.音乐会会场呀多人集会的会议厅
- e.博物馆
- f.图书馆
- g.大部分的城市巴士、电车以及全部的地下铁范围和地下铁车厢里
- h.一般列车的普通客车内
- i.飞机场、机场内通路、飞行中的飞机内
- j.大型百货商店内

#### 3、女性习惯上不抽烟的地方

- a.城市里在街上走时
- b.城市里，在商店外和剧场外等人时

#### 4、连男子也不吸烟的地方

- a.城市里，带女性过马路时
  - b.一只手拿帽子，一只手握手时
- 此外，食桌上放的烟应在饮食完毕时才抽吸

#### 5、礼仪好的完全吸烟方法

a.在家中，注意把烟头放在烟灰缸里，把点火的烟放在桌上或壁炉台的时间不能超过一分钟。在他人家里，想抽烟时，首先要向人要烟灰皿。

至于在公共走廊上，虽然也有人将烟头丢在地上用鞋子踩熄，但如果有公共烟头惧箱时就不能这样做。

- b.吸烟的人在民居又多又密的地方不能乱丢烟头，应在弄熄后丢到废物箱中。
- c.不能从车上把还燃着的烟蒂往外丢，这很可能引起森林大火。
- d.不能躺着吸烟。

#### 6、关心他人的吸烟方法

- a.关心他人的人，不应叼着烟讲话。
- b.关心他人的人，无论对方是否吸烟，无论是否故意，都不能把烟喷到别人的脸上。
- c.的士里或在狭小地方与不吸烟的人一起时，假如关心他人，想吸烟时应先征求一下意见，问一声“可以吸烟吗？”，吸烟前者先询问是一种礼仪。
- d.关心他人的人，随时随地都把烟灰、烟头放入烟灰缸中弄熄。
- e.关心他人的人不要让火柴弄坏壁炉台或暖炉暖或家具，可以用自己鞋底弄熄。

#### 7、餐桌上吸烟

a.假如食桌上没有烟灰缸，吸烟就可能把烟灰缸弄到餐桌上，这是没礼貌的。如果没有准备烟灰缸，餐事完全结束后才拿出自己的烟是一种礼仪（当然要先向女主人问是否可以抽烟？）。假如是在餐馆里，烟灰缸不在桌上时，吩咐侍应拿来就是。

- b.餐事真正结束之前，绝对不能在餐桌上吸烟。
- c.不能用食皿代替烟灰缸。

#### 8、负责接待的女性注意事项

女主人在不了解客人抽不抽烟时，应该准备新的香烟。如果不能准备多款，应准备比较高级的。此外，要经常注意烟灰皿是否干净，脏了应及时清理。

## 9、工作场所的吸烟

工作场所的吸烟有不同的规则。应按规定加以遵守。

### 称呼的礼仪

每个公司都有自己的规矩，是用名字来称呼人，还是用职称来称呼人。新员工应仔细观察其它同事的做法，然后遵守其规则。

如果您的公司是一个"职称型"公司，即使私下里见到老板时你可以称呼他的名字，但是有其它人在场的话，也应该称呼其职称。

如果您的公司是一个"名字型"公司，如果同事已经被介绍为某某先生，您也应该等到他告诉您"请叫我的名字"后方可称呼他的名字。

### 如何对上司说"不"

人总是会犯这样那样的错误。当你发现你的上司错误地制定了一项方案或发出错误的指示，作为下级，你会处于一个很尴尬的境地。按照上司错误的方案和指示工作，势必会导致失败的结局。这样的结果会对你造成伤害。如果直接指出上司的错误，会使上司感到丢面子。为了保全面子有些上司坚持自己的错误在相反的路上越走越远。从而破坏了你与上司的关系。因此学会如何对上司说"不"是非常重要的。

要与上司同舟共济。不要站在上司的对立面。要以事实为依据，使上司做出新的正确的决定，而不是简单地试图让上司否定自己的上一决定。

选择合适的对上司说"不"的场合。不要当众指出上司的错误，当众对上司说不。亦不要当场迫使上司表态。寻求与上司单独相处的机会并在适合做个人单独交谈的场合对上司提出你的不同意见。

选择适当的时机。如果上司的方案或指示刚一出口，你就立即表示反对会使上司产生逆反心理。可以静观事态发展，等上司的错误使他陷入困境急于寻找出路时，提出你的意见。也可以在上司心情好的时候，把你的不同意见告诉他。

### 男性对女性的礼仪

#### 1、把女性当话题的时候

礼仪好的男性，不会拿爱人的事当话题。而且也不会在他人在场表示怀疑她的道德。大部分的男性当然懂得对爱人或妻子的礼仪，但对不太熟悉的女性却表现出不太尊敬的倾向。在衣帽间议论女性，尤其是不好的礼仪。

#### 2、不必要的接触

礼仪好男性，应避免不必要地接触女性的身体。女性下巴士、经过有人的道路时，为了扶持，某种程度的接触是必要的。但是，普通谈话时，搭肩挽臂的完全不必要的，能在友情和调情之间划一条清楚界线是必要的事。

#### 3、不要让女性尴尬

礼仪好的男士，在公众场合中不要让女性尴尬。要用较在的声音和女子说话，不要亲昵近乎猥亵地说话，也不要越过大堂大声呼叫女子的名字。呼唤马路一边的朋友时，要过渡到那一边，追到她身边，轻轻地叫她。这应该是可以做到的。



#### 4、和女性一起走时

一般是男性走在道路旁边的石子路上。不过这已不是严格的规则，此外，也不必不断地改变前后位置。和两上女性一起走时，男性和其中一位女性说话时，不要把背脊向着另一位女性，应该同时面向两个女性，为此不要走在两人中间。

男性通常为女性开门，直至她通过才掩上门。遇到回转门时，应该按住门让女性先进去。

男性要为女性提包袱或旅行皮箱。不过，这也不是一定必须遵守的规则。

两人合用一伞时，男性拿伞。

遇年纪很大的妇人在滑在地面走或横过拥挤的道路时，在日间，男性不能向淑女伸出胳膊，但在晚间则没有问题。除了路旁积满水，有其它障碍物时需要帮助时，不必要抓住女性的手臂。男性决不能拉女性的手腕，必要时可把自己的手腕伸出给女性。

需要纵队走的场合（剧场道路或火车里），男性不需要当向导带路时，要让女性先走。

#### 5、乘坐交通工具时

男性通常是后上先下。具体例子如下：

巴士和列车。乘巴士时，男性要让女性先上，下车时，为了侍候（或帮忙）女性下车，就要先下车。这也适用于列车阶梯陡的场合。

的士。男性为女性开门后，女性上车。但是，下车时，应先出，帮助女性下车。的士的场合，正式地拉着手下车的姿态已经过时，但女性求助时，必须给予帮助，不要在女性下车时忙于付车资而没有留意到她的需要。

私家车。男性最好的态度是，为女性开门，待她坐下后，把门关上，然后绕过汽车坐进自己的座位上。下车时，先下车，开门等候女性下车。但在交通拥挤的大路上停车时，传统的做法不合实际，因此，这时，可以越过位置对她说一声对不起后把门打开，等她出去后自己再从右边下车。

地下铁。由于没有阶梯，无论是进或出，男性都在女性之后。当看到门要关上时，销为支撑一下。

电梯。由于没有阶梯，请先让女性通过。如果女性比你先进，出来时会不方便，就可以自己先进去，以方便她出去。

#### 6、给女性让座

男性在女性进房间时离座站立，直至她坐下或走出房间。大型派对人们一直出出入入的情况例外。

男性在女性来到桌子边时要站立。或者即使在混杂的餐馆，也要销销欠起上身，直至女子入席或者邀请她坐下为止。

在女性离桌子时也要站立。不过这不必太严守，当女性是你的妻子或接待的主人，她来收拾餐皿时，就不必立了。这只是一种在餐馆必须遵守的规则。

#### 7、请女性抽烟

你本身吸烟时，通常要向同伴女友或同组人请烟。当女性或说“谢谢”或说“现在不想抽”

时，你就要尊重她的话，不要再第二次邀请。

#### 8、给女性点烟火

没有必要离座横过座位给女性点烟，但要给身旁的女性主动点烟。同台或同一张长椅子坐时，若两人同时拿烟，也要点火。考虑周到的男性，即使自己不吸烟，身上也经常配备火柴或打火机。

#### 9、严守时间

与女性约会时果注意遵守约定的时间。要女性在餐馆附近或街上站五分钟，十分钟还可以，超过的话就是没有礼貌。这时就要在电话中把迟到的事预先通知对方，希望不致影响对方的情绪。

#### 10、呼唤名字

虽然不是太严格，对同年龄的女性必须呼唤“某某小姐”或者“某某夫人”，直至熟悉到她叫你的名字为止。对年纪大的女性，即使她叫你的名字，也必须称呼她的姓氏。除非她特别要求你只称呼她的名字。

#### 11、对陌生妇人的礼仪

对不认识的妇人，也要注意关心，不过，很难定下明确的规定。女性在街上掉落手袋时，你肯定要捡起它。又假如女性抱着大包行李从巴士下来，你也当然要帮助她啦。考虑十分周到的男性会在带孩子的女性或老年人或病人上落巴士时助一臂。在地下铁或巴士中，没有必要向年轻健康的女子让座，但有礼仪的男子，肯定会向怀孕的女子或抱婴孩的女子、年老女子、行李多的女子让座。人家说谢谢时，要大方地脱一脱帽子或点一点头还礼，不要像在看别的事情那样装着看不见。

#### 12、人前接吻

见面时或分别时，在人前吻女性虽然不是什么问题，但不要忘记这是在公众的面前。长时间的热烈的接吻还是私下进行为好。

#### 13、桌上礼仪

女性入座时，男性拉出椅子，待她坐下时轻轻将椅子向前推一点（不能大力推）。这无论是对自己太太还是年幼的女儿都是应该做的。

男性应经常在女性动手做之前先考虑到给周围添加肉汁，或给邻座的女人倒茶或夹菜等。

#### 14、付款

男性与女性在一起时，由男性付清所有的账，这是铁的原则。这点最近虽然有所改变，也有女性付款的例子，但这种方式多数是在事前已经说好了的年轻人之间或洽谈事务的场合。邀请女性作社交午餐或看电影时，全部交通费、戏票、饮食、小费应由男性负担。女性在什么时候付款呢？当她邀请你观剧或舞蹈表演时，通常会在事前自己的女性偶然在餐馆或地下铁中见面时，则不必要为她支付餐费或地下铁车费。

#### 15、你喝酒时

旧的规则，绅士喝酒后，不能访问淑女的家，不过，对我们现代人来说，这个规则也许

过于严格。但是，以喝过大量酒的状态去访问女性，绝对不是好事，不会为女性喜爱，这是常识。

### 女性对男性的礼仪

1、拒绝或者轻视男性为你服务的好意，而使男性尴尬，都不是好的礼仪。当男性给你点火，或下巴士时给你伸出手，不能置之不理。

2、另一方面，不要拘泥于男性一时忽略的小事。例如不要把没有点火的香烟含在嘴里，坐在那里等男性站起来。换言之，即使男性有时不留神，也不要使他因此困惑不安。

3、年轻女性和年纪非常大的男性或者友人的父亲、长辈等说话时，必须站立。

### 女性对女性的礼仪

和男性给女性点烟、搬椅子表示敬意一样，礼仪好的年轻女子或少女要对年长的女性表示敬意。所谓“年长的女性”当然是指真正年长者。二十岁的女性对三十岁的漂亮妇人表示极端的敬意的话，看起来就有点造作了。

1、除了很多人在场的场合，当年长女性进入室内时，年轻的女性应起立欢迎。

2、年轻女性对年长女性保持站着说话的姿势，直至年长的女性坐下或离去。

3、出门（或进门）时，年轻女性要让年长女性先通过而且要说“你先请”。

4、年轻女性与年长女性一起走时，要主动提取行李。

5、鸡尾酒会中找到椅子时，年轻女性纵使再怎么疲倦，都要让座给年长女性，在巴士或地下铁里对年老的、行李多的、带婴孩的或怀孕的女性，都要让座。

6、年轻女性招呼年长的女性朋友时；不能只叫唤名字，要用尊称。

### 名片使用规则

名片的用途十分广泛。最主要的是用作自我介绍，也可随赠送鲜花或礼物，以及发送介绍信、致谢信、邀请信、慰问信等使用。在名片上面还可以留下简短附言。

西方人在使用名片时通常写有几个法文单词的首字母，它们分别代表如下不同含义：

1、P.P., (pour presentation)：意即介绍。通常用来把一个朋友介绍给另一个朋友。当你收到一个朋友送来左下角写有"P.P."字样的名片和一个陌生人的名片时，便是为你介绍了一个新朋友，应立即给新朋友送张名片或打个电话。

2、P.f., (pour felicitation)：意即敬贺。用于节日或其它固定纪念日。

3、P.c., (pour condolence)：意即谨唁。在重要人物逝世时，表示慰问。

4、P.r., (pour remerciement)：意即谨谢。在收到礼物、祝贺信或受到款待后表示感谢。它是对收到"P. f. "或"p. c."名片的回复。

5、P.P.c., (pour prendre conge): 意即辞行。在分手时用。

6、P.f.n.a., (pour feliciter lenouvel an): 意即恭贺新禧。

7、N.b., (nota bene): 意即请注意。提醒对方注意名片上的附言。

按照西方社交礼仪,递送名片应注意到,一个男子去访问一个家庭时,若想送名片,应分别给男、女主人各一张,再给这个家庭中超过 18 岁的妇女一张,但决不在同一个地方留下三张以上名片。

一个女子去别人家作客,若想送名片,应给这个家庭中超过 18 岁的妇女每人一张,但不应给男子名片。

如果拜访人事先未约会,也不想受到会见,只想表示一下敬意,可以把名片递给任何来开门的人,请他转交主人。若主人亲自开门并邀请进去,也只应稍坐片刻。名片应放在桌上,不可直接递到女主人手里。

### 递名片的规矩

首先要把自己的名片准备好。名片要放在易于掏出的口袋或皮包里。不要把自己的名片和他人的名片或其它杂物混在一起,以免用时手忙脚乱或掏错名片。

递交名片要用双手或右手,名片的正面要向着接受者。递交时要目光注视对方,微笑致意,可顺带一句"请多多关照"。

### 男人不该送女人的礼物

口红:有些东西--比如存折上的密码,外人是永远不能明白的,口红也一样。因为一种合适的口红,不仅色泽上要相宜,更重要的是与唇的水乳交融。那种融洽的感觉,非得亲自体验不可,男人在这方面永远只能是旁观者。

橱窗里陈列的标准衣裳:也许你想给她一个惊喜,但遗憾的是并不是每个人都有模特儿般标准身材。当她从地上拣起绷掉的纽扣,或望着可以放下一个拳头的腰身时,脸上的表情绝不是你所期待的。

与前任女友藕断丝连的对象:男人在选购礼物时,往往会不自觉地挑选前任女友喜欢的款式、颜色及物品。即使是最不在乎你过去的女人,收到这样的礼物时,恐怕心里都有种"替代品"的凄然。

女性用品:在这块女人的自留地上,男人的贸然闯入只会吃力不讨好。即使你的体贴十分到位,也会像常言说的"太熟悉女人的男人多半是情场浪子",让她反感和猜疑。

### 工作中的礼节和道德

1. 不要将您的工作和个人生活混在一起。如果您必须在工作中处理私人事情,要留到中午吃饭时,不要在您工作时安排朋友到您的办公室中来拜访您。

2. 不要滥用您有权利使用的东西。例如,传真机、抬头信纸和其它办公用品只是办公用的。您的费用帐户只是用于办公费用,不是用于家庭和个人支出。

3. 不要把各种情绪带到办公室里，尤其是情绪不好时。您会控制不住并与别人发生冲突的。每个人都会有情绪不好的时候，但办公室里是不允许这样的。

4. 不要把粗俗的话带到办公室里。

5. 不要在办公室里大哭、大叫或做其它感情冲动的事。如果实在忍不住悲伤，离开办公室，关上门或到休息室里去，等情绪好了再说。如果您控制不住愤怒，也采取这个办法，深呼吸或做些其它放松的事情。

6. 不要不打招呼就突然闯到别人的办公室里。先打电话或面对面约一下。打断别人的谈话，希望他能停下来并注意自己是很不礼貌的。

7. 不要抱怨、发牢骚或讲那些不该讲的故事。

8. 不要将办公室搞得乱糟糟。抓紧时间在每个下班前将能做的事情整理好，或至少将要放在一边的工作简单整理一下。

### 做一个会聆听的人

在会见客人时，应时刻记住认真听是谈话的重要一点。客人来的目的是交流；您一定要让他讲话，而且要让他明白您的兴趣所在。您的身体也同样象耳朵在注意听：注视着讲话者，不要斜着身子。回答时要热心并克制。如果不同意，克制您的愤怒和反对意见。“不”可以说得更礼貌些。如果与客人的观点一致，克制您的激动，尤其是随后站的是有职位比您高的人。不要许诺您办不到的事。

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】[xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

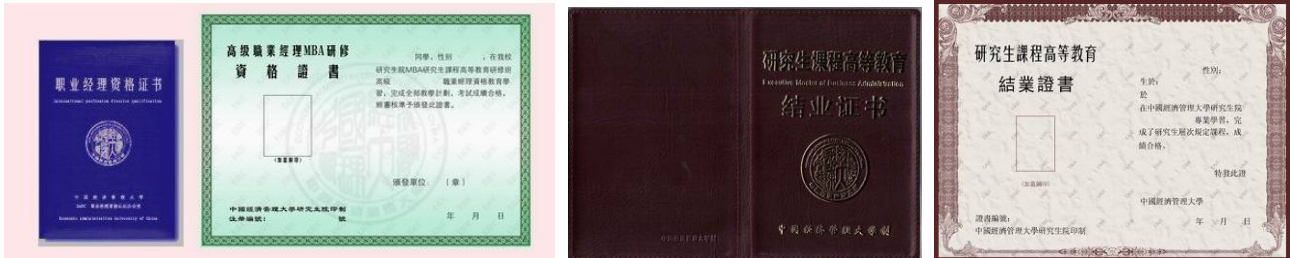
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。