

第三章 交际礼仪

- 第一节 锦上添花与雪中送炭
- 第二节 交际场合礼仪
- 第三节 公共场所礼仪
- 第四节 求职、上岗礼仪



全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**
- 认证项目：注册高级职业经理、人力资源总监、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、品质经理、生产经理、营销策划师、项目经理、广告策划师等高级资格认证。
- 颁发双证：通用高级职业经理资格证书（全国通用钢印证书）+ **MBA** 高等教育研修结业证书（随证书附全套学籍档案与高等教育人才推荐函）
- 收费标准：仅收取**1280元** 网址：www.mhjy.net
- 报名电话：**0451—88723232** 咨询教师：王海涛老师
- 地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学**109**室美华教育。



国际认证 权威认证



美华论坛
www.mhjy.net

- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
 - -----请速登陆：www.mhjy.net

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本MBA职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mh jy.net

魅力来自于

- 诚恳的态度
- 礼貌的语言
- 端庄的仪表
- 得体的举止

第一节 锦上添花与雪中送炭

- 乐至则无怨
- 礼至则无争

一、礼貌送花 更添美丽

风姿绰约、绚丽多彩的鲜花在给人们带来美的享受的同时，也成为人们寄托美好、丰富情感的桥梁。

要使自己成为一个得体的送花使者，就要掌握花的寓意和馈赠的礼仪。



(一) 花言花语

长期以来，人们以花寄情，以花表意，赋予了鲜花丰富的寓意，形成了特有的花言花语。

牡丹：雍荣、华贵

兰花：典雅、高洁

桂花：美好、吉祥

荷花：纯洁、清高

百合：团结友好、百年好合

菊花：高洁、坚贞

紫荆：兄弟和睦

桃花：美好、活力

木棉：英雄豪情

玫瑰：爱情

送花的意图

生活中有很多情形，如祝贺、节庆、嘉奖、慰问、做客、迎送、纪念、示爱、拒绝、致歉、丧葬、祭奠等，鲜花都可以成为我们的“友好使者”，传递着美好、诚挚的情感，为我们的生活增色添彩。

送花的形式

日常社交生活中赠送鲜花，可根据对象、场合等不同情况，分别送花束、花篮、盆花、插花、头花、胸花、花环、花圈等等。

送花的形式一般以本人亲送最能表达送花者的热情和真诚。当送花人遇到特殊情况或有难言之事时，也可选择他人转送。当前，网络鲜花配送因其便捷而又不失浪漫，越来越受生活忙碌的都市人欢迎。

送花以鲜艳欲滴的鲜花为最佳，干花、纸花则不宜，更不可送将要枯萎的花。



(二) 送花的禁忌

送花是表达情感的特殊方式，花的品种、颜色及数量等蕴含着特殊寓意。若表达不当，就可能事与愿违，适得其反。

因此，要做得体的送花使者，就必须了解送花的禁忌。



忌不解花语

- ✦ 送花时要了解一些常用花语，并将鲜花的寓意与送花的对象相结合来选择适宜的鲜花。比如，赠送红玫瑰是示爱的最佳选择，不加选择随便送人会引起误会，令人难堪。



忌不顾场合

- 注意场合是送花的要点之一。比如：参加亲朋好友的喜庆日，适宜送色彩鲜艳的花篮、花束；若是参加长辈的寿辰，也可送盆花，如万年青；若是祝贺公司开业等大型庆典活动，宜送华丽丰盛、花朵饱满、枝叶高大的花篮；若是去探望病人，就不能送气味浓郁、色彩鲜艳的花，这些花给人强烈的嗅觉、视觉刺激，对病人不宜，也与医院整洁、安静的环境不协调，所以，应送较为淡雅的花。



忌不懂习俗

- ✦ 在社交活动中，馈赠鲜花是最受人欢迎的方式之一，但也要注意对方的喜好和禁忌，尤其是涉外交往中，更应如此。
- ✦ 在西方国家，除非表示绝交之意，不会选用同色的鲜花送人；而在探病时，红白相间的花是不能送给病人的，因为这被看做是不吉利；向外国友人送花时，还要注意花的数目，若是给欧美客人送花，最好是奇数，但不能送13枝花，因为“13”这个数字被认为会带来厄运。



(三) 受花须知

当你面对美丽多姿的鲜花，面对送花人的满腔热情，应如何礼貌地回应？应注意把握：

1 迎与接：身体正对送花人，目光正视送花人，上身微倾，面带笑容。忌侧对送花人，面无表情。要以双手从送花人手中接过。忌动作太快，忌单手接花。

2 赏与谢：接过鲜花后，仔细品味观赏，嗅闻鲜花香味，可说赞美之词：“真漂亮！”、“真香啊！”等，还要对送花人真诚致谢。



(三) 受花须知

当你面对美丽多姿的鲜花，面对送花人的满腔热情，应如何礼貌地回应？应注意把握：

3

放与护：致谢后，应将鲜花小心放置。若是花束应找一花瓶将鲜花插入、洒水。忌随手丢在桌上或放在地上，置之不理。



二、祝贺

当亲朋好友或协作单位、公司的喜庆之时，正是彼此培育情感、增进友谊的良机，理应祝贺以锦上添花。



(一) 参加婚礼须知

- ✦ 收到请柬早做答复。
- ✦ 礼金、礼品早准备。
- ✦ 赴宴服饰要讲究。
- ✦ 婚宴上不可失礼。



(二) 参加庆典礼仪

参加企事业单位的开业庆典、周年志庆、博览会、开工典礼、竣工典礼等要注意：

送礼

可选择赠送花篮、祝贺气球或其他礼品，也可发贺电或在报纸、电视上登祝贺广告等。

守时

被邀嘉宾应略为提前到达会场，到达会场后应再次向主办方表示口头祝贺。庆典座次上有严格的规则，到会的嘉宾应按主办方安排就坐，切不可随意就坐。



(二) 参加庆典礼仪

参加企事业单位的开业庆典、周年志庆、博览会、开工典礼、竣工典礼等要注意：

形象

嘉宾服饰要庄重，可适当修饰；态度要热情，可利用这个机会结交更多的朋友。



三、慰问

当亲朋好友，尤其是尊长发生不幸之事，你的慰问之举，会给他人带来雪中送炭的功效。



(一) 探视

一个躺在病榻上的病人，因为健康和生命受到威胁，容易产生一种自怜的心态，感情脆弱，情绪多变，比任何时候更渴望一份温情，往往对别人的关心和照顾更为敏感。

这时，作为亲朋好友的你，去医院探望病人时，就更要注意自己的一言一行。如果方法得当，会增添病人战胜病魔的勇气，心中重新燃起生活的热情；如果处理不好，则可能适得其反，好心却不能办成好事。



医院规则要遵守

每个医院都会规定探视病人的时间，这样做，既是保证医院正常秩序，也有利于病人的休息。因此，不要在医院不允许探视的时间内探访病人。如果吃了“闭门羹”，也不要与工作人员发生口角，你要做的就是耐心等待或另找时间。



病情事先要了解

探视病人之前，对病人所患的疾病和病情应有所了解。这样做的目的有三：

- 1 可尽量避免探视时言语不慎而适得其反
- 2 以便探视时携带合适的礼物
- 3 以便在探病时注意自身防病，因为若病人患的是传染病，而事先不知，就有被传染的可能

言行举止要得当

神态平和

探病时穿着要日常化，不可过于华丽。进病房步态要轻盈，表情要从容，切忌慌里慌张、大惊小怪，以免给病人增加心理压力。

平视病人

到病床前，可主动与病人握手，这是无声胜有声的安慰；若有空椅子，可尽快落座，尽量与病人保持平视状态而避免居高临下的俯视，不要离病人远远地站着，东张西望。



言行举止要得当

少问为佳

探视时要多安慰和鼓励，不要过多询问，更不要说令人敏感的不吉利之语。

把握时间

探视时间一般不超过半小时。如果病人需要照顾，你能留下陪伴，那就更好。



携带礼物要合适

- ✦ 探望病人免不了带些礼物，送什么好呢？一束清香淡雅的鲜花，既高雅又实惠，是很适合作为探视病人的礼物，当然也要看对象，老人、家境贫寒的农村病人以及病因与过敏有关的病人，如哮喘病等，就不宜送鲜花了；需要住院较长时间的病人，可以送些书及杂志供消遣之用；也有许多人，喜欢送水果、营养品给病人，只要适于病人食用，也不失为好礼物。

(二) 凭吊

现代追悼逝者的仪式一般采用追悼会或遗体告别的形式。接到讣告的人，应亲自前往参加，以表示对死者的怀念，并向死者亲属表示慰问。因有特殊情况不能前往，应给死者亲属致唁电或唁函。死者生前工作过的单位和部门应送花圈和挽联以示哀悼。前往吊唁的人，应“素面”，即不化妆，不能穿颜色艳丽的服装，一般宜穿白色或深色衣服，佩带黑纱或白花，同时表情要严肃、悲痛，不可漫不经心或谈笑风生。

特别值得**注意**的是：关于凭吊，各地有不同的风俗。所以，应入乡随俗。



第二节 交际场合礼仪

往而不来，非礼也；
来而不往，亦非礼也。

一、拜访

中国人素来重人情，走亲访友是人们维系感情必不可少的方式。

要做一个受欢迎的客人，必须掌握拜访的基本规矩。



(一) 拜访准备

- ✦ 事先预约，守时守约。拜访要选适当的时机。应事先预约，如约而至。
- ✦ 悉心准备，以示尊重。为了表示对主人的尊重，在拜访之前应做好相应的准备和安排。出发前要修饰好自己的仪表，尤其注意服饰整洁、得体大方。还要检查一下你该带的资料、礼物之类的东西。准备充分了，就会有好的拜访效果。



(二) 上门做客，礼不可疏

- ✦ 做客时的礼貌，关系到拜访的成败，切不可疏忽大意。



进门有礼，不可冒失

- 无论到他人家中或办公场所拜访，都不可破门而入。首先得轻按门铃或敲门，切忌长时间连续不断按铃或敲门，吵得主人心烦。



- 进门后随手将门带上。如果带着雨具，应放在门口或主人指定的地方，应避免把水滴在房间。需要换鞋时，应将鞋脱在门外或门内鞋架上，换穿拖鞋后进屋。若无需换鞋，应先将鞋在门外的擦鞋毡上将泥擦干净后方可进屋。



言谈有度，举止得体

进屋后随主人在指定的座位坐下。坐姿要端正，不要双手抱膝，更不要翘二郎脚。

主人端茶送果食，应欠身致谢，并双手捧接。上门做客最好不抽烟。

拜访交谈，要做到心中有数，适当的寒暄后，应尽快切入主题，不要东拉西扯，浪费时间，更不可过多询问主人的生活和家庭情况。交谈时，要尊重主人，不可反客为主，口若悬河，喋喋不休。忽视交谈对象的反应，是谈话之大忌，也是失礼的表现。



善解人意，适时告辞

拜访交谈时要注意掌握时间，要知道客走主安的道理。拜访时间不宜过长。如果到约定时间，主人面露难色，欲言又止，说明主人已无心留客，这时就应主动提出告辞，不要等到主人下逐客令，让主人为难，即便主人有意挽留，也不要犹豫不决。

告辞前要向主人道别，如果带有礼物，可以在进门时交给主人，也可在告辞时请主人收下。出门时，应与主人握手告辞，并说“请留步”，出门后，还应转身行礼再次道别。

回到家最好向主人挂个电话，既让主人放心，又表达感谢之意，还有提醒、补充之功效。



二、待客

我国素有热情好客的传统：

“有朋自远方来，不亦乐乎？”



“周公吐哺，天下归心。”

招待客人应做到热情诚恳、礼貌周全，努力营造宾至如归的氛围。

(一) 准备

准时候客

当你与客人约好见面的时间后，一定要守约，不要让客人扑空，如果有急事，应与客人取得联系，并告之缘由。

布置整理

首先要尽力设置整洁有序、令人畅悦的待客环境；其次，备好茶点，以让客人感受到你的热情；再次，不要忽视了待客的仪表仪容，穿睡衣待客或衣着不整、蓬头垢面都是一种失礼的表现。若是外地来客，可能还有膳食、住宿等需要，异地他乡，实有不便，应热情相助。



(二) 待客

- ✦ 待客礼仪最重要的是要热情、周到，应怀着感激的心情待客。



迎接

- ✦ 得知客人将要抵达，可根据具体情况迎接客人，重要客人或初次拜访，应到大门口或下楼迎接；若是外地客，必要时还要到车站、码头、机场迎接。
- ✦ 当客人来访，听到敲门声或电铃声，应立即起身开门迎接。客人进门后，主人应接过客人的鞋帽、雨具或示意其放置地点，但不要去接客人的手提包。将客人请入客厅就坐后，自己方可落座。
- ✦ 还应把家人或在场的其他客人，向新来客作介绍。



敬茶点

按中国人待客的习惯，在客人落座后，送上一杯醇香扑鼻的茶水，让人顿生“宾至如归”感。

最好再准备些果点，事先去皮切好，并备好牙签，以便客人食用；若能自制水果拼盘，赏心悦目，即能体现出你的热情好客，又为拜访增添一番情趣。



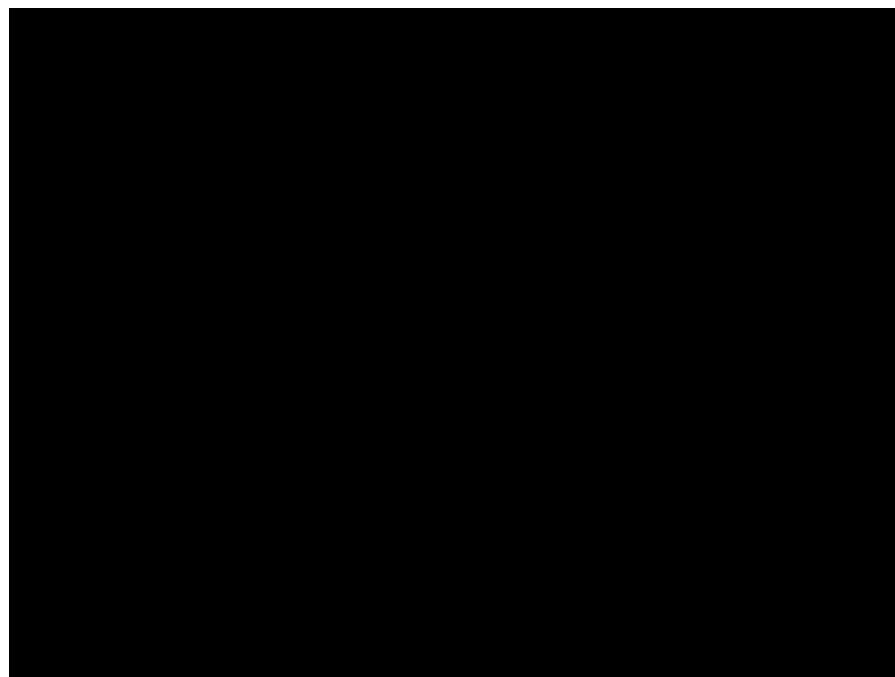
交谈

在与客人交谈中，多把说话的机会留给客人。表情要专注，不要不停地看表，或不停地起身，或一边看电视一边与客人交谈，这些漫不经心的举动等于是给客人下逐客令，是极不礼貌的。若确有急事，应坦诚地向客人说明，取得客人理解。



送客

送客是待客过程的最后一个环节，注意礼貌周全往往更显示出主人的修养。当客人要告辞时，主人应盛情挽留，但不可勉强，主随客便。主人应待客人起身后方可起身相送，并在客人伸手后方可伸手与之告别。送客应送至室外，且应目送客人背影消失后，方可回身关门。重要的客人还应送至电梯口、楼下、大门口，甚至车站、码头、机场。



三、宴会礼仪

宴请是以宴饮的方式来款待宾客，是社会交往特别是涉外交往中一种重要而且常见的活动。

无论是未曾谋面的陌生人，还是交往颇深的老朋友，都可以在它营造的轻松和谐的氛围中，交流思想，增进了解。

中国“食文化”历史悠久，组织宴请或参加宴会对于每个人来说都是不可避免的。如果不熟悉宴请礼仪，举止粗俗无礼，非但损害个人形象，而且也不能达到交友的目的。



(一) 席位排列

桌次排列

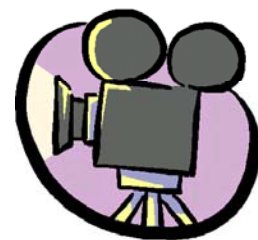
主桌应安排在餐厅的醒目位置，并以面门、面南为好。其他桌次的安排按我国传统习惯，是以离主桌的近高远低、左高右低的原则来安排；按国际惯例，则遵循近高远低、右高左低的原则。



(一) 席位排列

位次安排

一般只安排主要客人的席位，其他只排桌次或自由入座。也可都排席位，但要在桌上事先摆好座位卡，并在现场安排专人引导。主位面门或面南，其余座次安排与桌次安排原则相类似，可按我国传统习惯，左高右低；也可依国际惯例，右高左低。



点击观看录像

(二) 中餐用餐礼仪

服饰整洁

赴宴时要整洁得体，忌蓬头垢面。

及时赴宴

一般客人应略早些到达，身份高者可稍晚些，应以5~10分钟为限。



(二) 中餐用餐礼仪

入座礼貌

审视自己的身份，坐适当的位置，不可贸然坐在主人或主宾席上。入座后，要与邻座的人打招呼，并做好简单的交谈。如果邻座是长者或女士，应主动为他们拉座椅。

坐姿端正

脚要放在自己的座位下，不要伸到别人面前。不要将双臂肘部支于桌面或用手托腮。切忌抖动双腿。



互相介绍

现代人赴宴，主旨不是一饱口福，而是社交需要。宴席是极好的交际场合，往往成为人们认识、结交的起点，能在宴会中坐在一起就是一种机缘。如果围在一桌喝酒的人互不认识，主题仅有一个“吃”，显然索然寡味。因此，素昧平生的人，通过介绍，互相认识，极为必要。

主人或尊者有义务将所认识的人向大家作介绍。如果主人不在场，也不便定尊者时，你也可先作自我介绍，再提议大家互相介绍，以活跃宴席氛围，以利于大家结识。



吃相文雅

就餐前将餐巾平铺在双腿上，不要把它扣在衣领里或围在腰上。湿毛巾主要用以擦手，切忌用以擦脸或擦脖子。

席间注意：客不抢先，就近取食，夹菜不滴，取食适量，不可挑挑拣拣，夹起又放下。不要狼吞虎咽，避免发出响声，壳、骨入碟，忌吐在桌上地上。取菜尽量使用公勺公筷，尤其在劝菜、让菜时更应如此。**还要注意**席间热不脱衣，不随便离席。



用筷子的忌讳

- ✦ 忌用舌头舔筷子；
- ✦ 忌把筷子插在饭菜里；
- ✦ 忌用筷子剔牙；
- ✦ 忌左右开弓，即筷子、勺子同时并用。
- ✦ 忌把筷子横跨在碗上，不用时就将筷子支在筷架上，不要久拿不放；
- ✦ 不要敲筷，即拿着筷子敲碗或敲桌子；
- ✦ 不要舞筷，即拿筷子乱舞或用筷子指人。



敬酒要文明

在酒宴上彼此敬酒致意，可以融洽感情，营造轻松、友好的气氛。

然而，若不顾对方的感受，过分劝酒，强人所难，甚至言语粗俗，则会令人深感不悦，使赴宴的好心情荡然无存。

在酒宴上，还要讲究敬酒的次序，应根据身份自高而低逐个敬酒，如果对客人的身份不能确定，可自右首开始以逆时针方向依序敬酒。

宴席上喝酒还要注意克制，倘若喝得酩酊大醉，既损健康，又损形象。为了以示尊重，碰杯时，杯沿应低于领导、长辈和女士的杯沿。

敬酒要适当寒暄和目光交流，以示诚意。



避免宴席禁忌

总的原则是不能说令人恶心或不合时宜的话题。喜庆宴席不可说令人败兴的话，在丧宴上不可眉飞色舞、高谈阔论。

还要注意民俗中的宴席禁忌，如在某些婚宴或丧宴上，不可将餐碗、盘子叠在一起，以避重婚和再发生不幸之嫌。

四、舞会风采

我们通常所指的舞会是交谊舞会，这是一种外来文化。在西方，舞会是一种兼具交际性和娱乐性的社交活动，很受欢迎。今天在中国，舞会已相当普遍，特别是团体舞会和盈利性舞会。人们不仅可以通过跳舞交流感情、增进交往、加深友谊，而且还可以健身益寿、放松身心、自娱自乐。我国的舞会虽然不如西方那么隆重正式，但个人在舞会上表现出的仪表举止、风度气质也反映他的内在素养，因此我们也应熟悉和遵守舞会的礼仪规范。



保持整洁的仪容

由于跳舞时舞者距离比较近，所以，一定要注意自身的清洁工作。在参加舞会前最好洗澡、洗发，男士要刮胡子，女士若汗毛浓密，也要注意刮剃；不要吃葱、蒜等有异味的食物，也不要饮酒。如果吃了这些食物，应漱口，或嚼一点茶叶、口香糖以去味。女士要化妆，舞会妆应比日妆浓一些，可加重一些眼影、腮红、粉底和口红的颜色，宜多使用暖色调，并与服装、首饰相协调，但也不能过于浓妆艳抹，以免给人轻浮之感。



选择合适的服装

- ✦ 在西方对舞会服装要求较高，如果是正式舞会，请柬上一般都会注明服饰要求。
- ✦ 在我国，参加舞会者也应端庄、得体。男士应穿西装或高档便装，不要穿牛仔服、运动衣等；要穿皮鞋，不要穿旅游鞋、布鞋，更不要穿拖鞋。女士一般应以裙装为宜，且方便跳舞。在舞会上，不要穿过紧、过透、过短的衣服，要系好衣扣，不要当众更衣或脱下外衣。
- ✦ 跳舞时不要戴墨镜、口罩和手套。
- ✦ 如果你有一些小物品要随身带，可以备一小包，放在寄存物品处。



男士要学会尊重女宾

参加舞会的男宾可带女舞伴，一般第一支曲子和最后一支曲子应与舞伴一起跳，如果没有舞伴，应首先邀请没有男伴的女士，等几支舞曲过后，才可以邀请有男伴相陪的女士，这时，应先向其男伴微笑致意，并问：“可以吗？”待对方同意后，再邀请女士共舞。舞曲结束后，男士应将女伴送回原来的座位，并道谢；如果女伴有男士相陪，还应向他们致意后方可离去。男士邀请女士共舞被拒绝后，应礼貌退下，不可反复纠缠，令人反感。正常情况下，两位女士可以共舞，但两位男士不能共舞。



女士应把握谢绝邀请的分寸

舞会上，女士被人邀请跳舞是受到尊重的表现，尽量不要无故谢绝，如果不愿意接受对方邀请也可拒绝，但口气一定要委婉、客气，切忌态度生硬，以免损伤对方自尊心。拒绝了一位男士的邀请后，不可马上接受另一位男士的邀请。如果已接受了一位男士的邀请，对另一位应致歉：“对不起，等下一曲吧。”

特别提醒

要豁达大度

要知道参加舞会的每一个人都有陪他人跳舞的权利和义务。因此，恋人进舞场时不要带醋罐子，不得独占舞伴，更不得吵闹。

要顾及他人

不要随意改动曲子。遇熟人可打招呼，但不宜长时间攀谈叙旧。遇朋友的舞伴应问候，也可邀请之。男士不要冷落其他女宾，尤其是其貌不扬的女士。



特别提醒

告别

音乐结束后，男士应将女伴送回原来的座位，并道谢，切不可在舞池中面无表情地分手。如果女伴的亲友在座，男士还应向他们致意后，方可离去。



第三节 公共场所礼仪

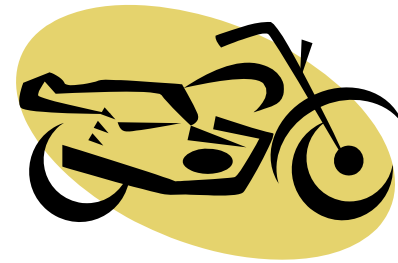
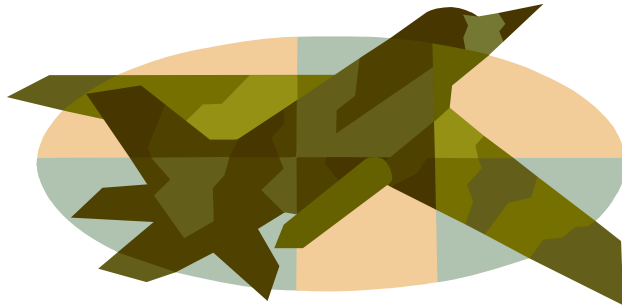
终身让路，不枉百步。
终身让畔，不失一段。
让礼一寸，得礼一尺。

社会文明风貌的反映

离开了熟悉的工作环境，来到公共场所时，团队的约束力不再起作用，自然就多了几分随心所欲，一些不良的行为习惯，就会很容易暴露出来。因此，在公共场所往往最能体现一个人的自我修养水平，进而反映社会文明风貌。由此可见，人们在公共生活领域中讲文明、重礼仪，不仅是个人修养的要求和社交的需要，也是社会文明的需要。



一、交通礼仪



(一) 行路礼仪

- 遵守法规，各行其道；
- 步态端正，举止文明；
- 并行时候，讲究位置；
- 路遇朋友，热情有度；
- 举止文雅，讲究卫生；
- 问路有礼，乐于助人；
- 相互礼让，与人方便；
- 路遇事故，不可围观。

(二) 骑自行车

自觉遵守交通规则：不可走快车道，不闯红灯，不逆行，不在市区内骑车带人，不可一手扶把或两手离把骑车，载物的宽度不得超过两把之间的距离。

注意安全：不要边骑车边嬉笑、追逐，也不可勾肩搭背，这样既不安全，也会影响他人骑车。

以礼待人：当过路口时，骑自行车者要主动礼让行人，拐弯时要伸手示意，如遇到前面的人动作缓慢，特别是老人，不要超车，不要猛按车铃。



(三) 乘公共汽车

- ✦ 上下车要有序，不可争先恐后，抢占座位。
- ✦ 自觉购票：千万不要为省几元几角的车钱而丢失自己的人格。
- ✦ 要主动礼让：遇到抱孩子的妇女或老人、孕妇、残疾人、小孩，应主动礼让，给予帮助、让座。
- ✦ 保持车厢卫生：不要在公共汽车上吸烟，吃带壳的食物，不得随手把烟蒂、果壳、果核、食物包装袋等往地上丢或往窗外丢，更不可向车窗外吐痰。
- ✦ 举止要文雅、端庄：不能只顾自己舒服，影响了他人。翘二郎腿之类的举止要避免。还应注意举止端庄得体，即使夫妻或恋人在众目睽睽之下，也不宜有过于亲昵的举动。



(四) 乘火车、客轮

在火车、客轮上，人们共处的时间通常比较长，还由于同舟共济、同车共度，又没有金钱利害关系，容易沟通，是社交活动的良机。如果每一位乘客都能以礼待人，和睦相处，至少也会使你在旅途中有一个好心情。

请注意：遵守秩序；勿损车船设备；讲究公共卫生；注重个人形象；以礼待人；言谈要有分寸；礼貌道别。



(五) 乘飞机

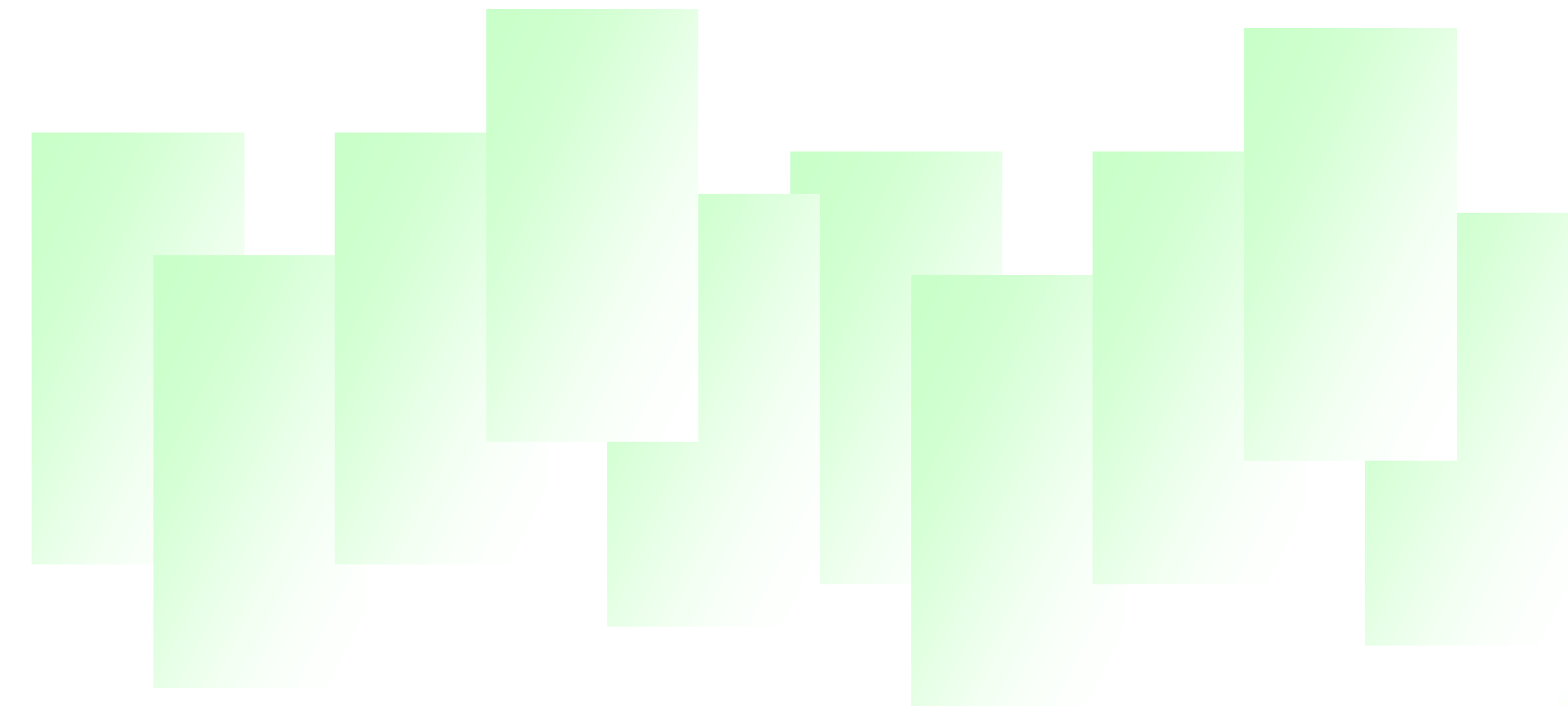
办理手续要耐心等候，充分谅解，主动配合。

对乘务员要尊重，对乘务员的指点、服务给予积极配合，做到礼貌示意、致谢，但不要品头论足。

顾及他人，注意个人举止形象。

不要随便乱动机上各种开关、设备。

二、观光购物礼仪



(一) 购物

- ✦ 要检点自己，不能以上帝自居。
- ✦ 尊重营业员，态度要谦和，称呼要礼貌；
- ✦ 购物时不应过多地挑拣；
- ✦ 损坏商品应主动承担责任；
- ✦ 当营业员出错时，应表现出一定的涵养；
- ✦ 遵守秩序，自觉排队购物；
- ✦ 离开时不忘道谢；
- ✦ 退货要做到理礼两全。



(二) 游览

- ✦ 顾及他人；
- ✦ 不伤风化；
- ✦ 维护环境卫生；
- ✦ 爱护旅游景点的一砖一瓦、一草一木；
- ✦ 遵守旅馆的规矩，尊重服务员的劳动。

(三) 观看

- ✦ 注重衣着整洁、合宜；
- ✦ 提前入场，尽量不迟到；
- ✦ 不做令人生厌的“评论员”；
- ✦ 尊重演员或运动员的劳动；
- ✦ 讲究举止文明；
- ✦ 注意退场礼貌。



第四节 求职与上岗礼仪

恰如其分的礼貌是最好的介绍信

一、求职礼仪

任何事情自有其成功的秘诀，你若要“职”在必得，除了要有真才实学，以及具有一定影响力的人际关系以外，你还应具备一定的社交技巧和求职礼仪，在招聘者面前展示你良好的文明修养也是一个重要的因素。文雅的谈吐、得体的举止是一个好员工的重要品质之一，这已经成为许许多多用人单位的共识。

(一) 求职资料书写礼仪

- ✦ 求职者在求职过程中，为了向用人单位全面提供自己的情况，以及证明这些情况的真实，你往往要准备以下书面资料：推荐表、求职信、个人简介、导师推荐信、毕业证书、学位证书、获奖证书、成绩单、论文、发表的文章、辅修专业证书以及各类短期进修的结业证书等。以上资料除了求职信外，其他均可用复印件。



(二) 遵循诚实原则

- ✦ 写求职信和个人简历要遵循“诚实”的原则，不可大夸海口谎报你的经历和文化程度，如实地写出你想从事某项工作所具备的条件以及选择某项工作的原因。讲真话不一定总能使你得到工作，但是被觉察的谎言必定会使你丢掉工作，而谎言往往总会露出破绽。



(三) 该动手时就动手

求职信既然是信，就要用手写，不能使用打字机，这是一种基本的礼貌，并且手写的求职信容易让对方感受到你求职的诚意，能达到以情感人，以诚动人的效果。而用打字机打出的求职信，让人感觉机械、单调，缺乏情感色彩，也是对对方的不尊重。

与之不同的是，个人简历最好使用打字机，并且最好写成表格形式，这样，会显得整齐、干净，一目了然。



(四) 格式要规范

开头要使用正确的称呼。一般写明“×××单位领导同志(或×××公司董事长、总经理)，您好”等字样。结尾写好“此致，敬礼”后，要同时写上自己所在单位、学校和姓名，不可与一般书信那样只写姓名。此外为了以示你对对方的尊重，在求职信中应适当选用一些谦词、敬语，如“恳请”、“敬请”、“您”、“贵公司”等等。但不要谦卑，不要谄媚奉承。



(五) 字迹不可忽视

书写求职信，一般用楷书或行书，不可用草书。要使用钢笔、毛笔书写，不可用圆珠笔书写，更不可用铅笔。切不可使用红色墨水。字迹要工整，不可潦草马虎，切不可写(打)错字，不可在纸上出现污迹或明显的涂擦痕迹。所以，求职信和个人简介写好后，一定要认真检查，准确无误后方可递交给用人单位。这不仅是对用人单位的尊重，同时也是优秀员工必备的品质之一。



(六) 慎用信封信纸

- ✦ 求职信(有时个人简历附后)应使用白色信纸。
写好的求职信应用信封套好，使用的信封应是正规的私人函件信封，使用下边印有某单位字样的公函信封，则是对对方的不敬。



二、面试礼仪

得体的仪表、文雅的举止，是一个人基本素质的外在表现，不仅能赢得他人的信赖，给人留下良好的第一印象，还能增强人际吸引力。

在现代生活中，越来越多的用人单位开始意识到求职者的仪表、举止与个人素质之间的这种联系。不注重仪表礼仪必然会影响求职择业，即便是那些自诩为“天之骄子”的大学毕业生，因仪表、举止不雅而在求职面试中痛失良机的也不乏其人。为了让自己在求职面试中多一份成功的希望，避免无谓的麻烦，请多多注意你的服饰、姿态、举止、表情、风度吧！



(一) 仪表形象 整洁大方

总的原则是：不一味追求华丽时髦，以端庄得体为好。

- ✦ 服饰要得体；
- ✦ 化妆要自然；
- ✦ 衣着要整洁；
- ✦ 表情姿态要自然。

(二) 言谈举止 得体稳重

- ✦ 材料要齐全;
- ✦ 赴约要准时;
- ✦ 就座要讲究;
- ✦ 举止要谨慎;
- ✦ 言谈要有度;
- ✦ 告别要礼貌。



点击观看录像

(三) 面试中常见的问题

自我介绍

为什么应聘这个岗位？

怎样看待自己的专业？
印象态度如何？

你学过哪些与应聘岗位
相关的专业知识？

你认为自己最大的长处
和短处是什么？

考察仪表、仪态、

举止能力

考察对企业、岗

位的认识

说明职业取向和
业务水平

体现专业素质

考察自我认识能
力



(三) 面试中常见的问题

你与同学、同事相处得如何？

考察团队精神

你最喜欢和最不喜欢的人是谁？

在过去的学习、工作中，你
解决过什么样的问题，取得过
什么样的成就？

考察个人价值取向

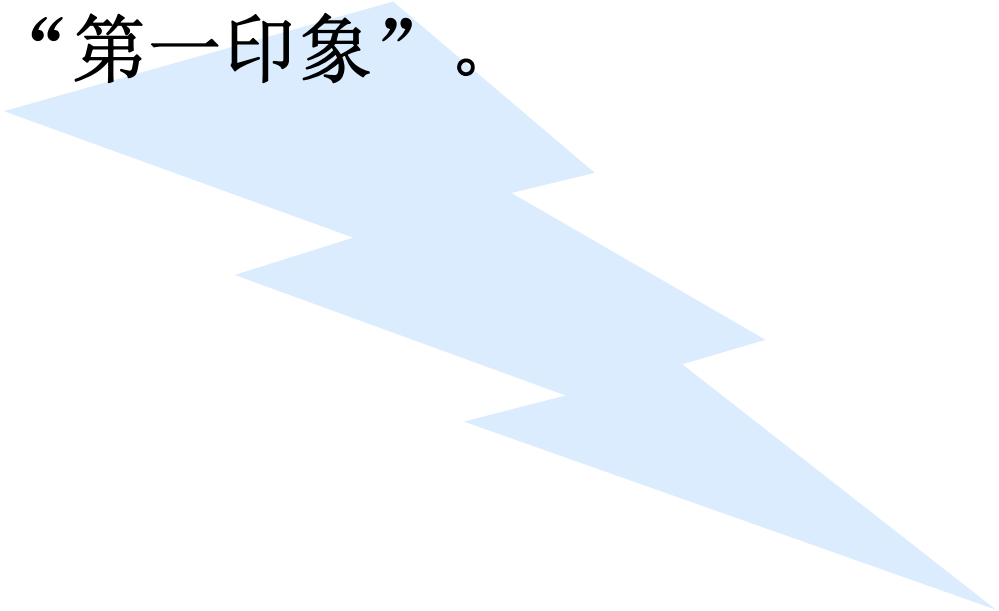
说明职业取向和
业务水平

你希望的薪水是多少？



三、上岗礼仪

如果说求职应聘是推销自我的话，到职上岗就是展示自我能力的开始，尤其“首因效应”十分重要，要有良好的“第一印象”。



(一) 上岗须知

- ✦ 准时到达，切忌迟到。这是起码的职业礼仪和劳动纪律要求。
- ✦ 衣着整洁，言行有礼。这是树立自信心，获得人们好感的关键。
- ✦ 办公场所，不可乱闯。新来乍到的人不要在无人指引的情况下到各办公室乱转。
- ✦ 规章制度，全面了解。这是尽快进入角色的需要。
- ✦ 若遇不解，坦诚求助。因为人们更愿意原谅无知而不肯原谅错误。



(二) 敬业勤业

- ✦ 敬业勤业是对每一个从业人员的基本要求，对新参加工作的人尤为重要。

认真做好第一份工作

- ✦ 良好的开端，是成功的一半。因此，要怀着虔诚的心理，认真做好第一份工作，既是对自身价值、能力的检验，又是对所有关心、帮助过你的人的最好报答。即使你由于缺乏经验等原因，第一天的工作欠完善，只要你态度认真、诚恳，也会得到谅解的。



一如既往地用心工作

如果说，只为良好的第一印象而认真做好第一份工作，未免有虚伪之嫌。诚然，你若厌恶虚伪，那就一如既往地认真工作吧！切忌工作一段时间热情就随着新鲜感的淡化而渐失。

要不断地鞭策、激励自己：我能做好我用心去做的任何工作！



不断学习，精益求精

- ✦ 在知识经济时代，只有善于学习、不断学习的人才能立足于单位、立身于社会。千万不要一离开校门，就把书丢开。不仅学过的知识（比如外语）要巩固，而且新的知识特别是与工作岗位相关的知识更要努力去钻研，才能在工作中精益求精，有所作为。



(三) 搞好人际关系

良好的人际关系无疑是愉快工作、生活的基本条件。因此，学会做人，营造良好的人际环境尤为重要。



与上级的关系

- ✦ 要尊重领导，维护上级的权威。提倡换位思维，服从工作分配，做到工作中尽职，关键时尽力，矛盾时化解，困难时体谅，必要时帮助；注意要补台而不拆台，帮忙而不帮闲。当然，也不能对领导一味顺从，阿谀逢迎。



与同事的关系

- ✦ 与同事相处的时间往往比与自己的家人相处的时间还要多，能够成为同事，本身就是一种缘分，因此，要格外珍惜。要做到互相关心、互相帮助、共同进步；做到与人为善、平等尊重、严于律己、宽以待人；提倡君子之交，少做酒肉朋友；常有助人之乐，不要自负冷漠；注意学人之长，补己之短；有矛盾时应及时沟通、化解。



与下级的关系

- ✦ 对待比自己身份低者的态度如何往往成为其人格教养的试金石。作为上司，必须以身作则、率先垂范，正人先正己；还要尊重他人、关心下属、礼貌待人；更要注意公正、公平，既坚持原则，又通权达变，努力营造“使大家微笑着做自己该做的事”的氛围。



(一) 席位排列



(二) 言谈举止 得体稳重

