社交禮儀六部曲

每到一個社交場合,從首次見面打招呼,彼此介紹、相互握手、 交換名片、到交談,是一必經的儀式。無論公、私場面,同樣有一 套國際禮儀規格可供依循。有哪些我們要注意的禮儀?

1.稱呼 2.行禮

3.介紹 4.握手

5. 名片 6. 交談



1.給名片的禮儀

- A. 站立,微笑,眼看方。重點在於眼睛要看著他。 在遞出名片時,必須站立起來。有的人或許是嫌 麻煩,因此就坐著將名片遞給對方,這是非常失 禮的行為。
- B. 必用雙手食指、拇指執名片的兩角,手不可壓在 印刷體上。文字正對方。(名片夾),名片的正 面朝上,並讓對方能順著看內容。
- C. 胸博高度弧線雙手遞出,微欠身。
- D. 同時自我介紹遞名片時,同時念一遍自己名字。如果自己的名字不好念,也同時告訴對方正確的發音。

 Billy Tsay

E. 如雙方同時遞出,左手接對方名片,右手從對

2.收名片的禮儀

- A. 站起, 興趣, 目視, 微笑致意(正向正面)。
- B. 必用**雙手接**收,
- C. 應認真專心捧讀對方的名片或複念,以視尊重,以示禮貌。 拿名片的手不垂下來,一副不在意。
- **D.**接過對方的後,有**名字不會唸時,就直接請教**,這也可使剛見面時的緊張氣氛緩和。。
- E. 致謙敬語: . 遞名片時,應同時念一遍自己名字: 「我是 X X 公司的 X X X ,請多多指救。」"請多關照"謝謝。「啊,你就是xx先生! 久仰大名了。」
- **F.衍生話題:**「你們公司不就在xx附近嗎?」藉由名片找話題是最重要的,當然也可以適度拉一下關係,誇獎名片的設計或材質、讚美公司的聲譽。不過,「買你們公司的產品有沒有折扣?」這類話,最好不要貿然出口,除非你確定對方禁得起開玩笑。而且一見面就要拼拍say是不禮貌的。

3.注意事項:

- A. 記得帶足名片。代表身分、品位、公司形象不可遞出汙舊或皺折的名。(我名片沒了!) 名片是現在商業活動不能少的東西,出門前,最好檢查一下充不充足。
- **名片夾應該準備兩層式**的,下面一層放自己的名片, 比較方便拿;上面那層放你收到的。只有一層的話, 下面放自己的,收進來的名片放在最上面。
- 無論如何,絕對不可以把對方的名片放在皮夾中在塞 到後口袋,用屁屁壓制他人是不禮貌的行為。所以, 你最好準備專用的名片夾,不能用錢包皮夾充數。
 - B. 名片夾置於西裝內袋避免由褲子後的口袋掏出。 (圓月彎刀)
 - C. 不可單手遞、背面、字向顛倒、手指夾、舉高於胸博。
- **D.** 不可對陌生人,過早遞名片。會議時、用餐中不可遞名片。預備充足的名片 Billy₄Tsay



4.名片管理:

- *最好是放在名片匣內,若沒有的話,將它 放在桌上面前。複數人的名片,就依座 位列排名片,也依此認人。
 - *不要馬上裝入口袋。
 - *不要在他人面前直接寫寫何字字或記號。
 - * 不拿在手中玩弄。 * 不拿(刮臉、剔牙)
 - * 離開時不要忘了帶走。



4.名片管理5.交換名片禮儀

- ●建立秘密檔案
- *印象深刻或是比較重要的人,可以在名片上做記錄。比方註明:「陽光型女孩、喜歡吃哇沙米、最不喜歡8這個數字......。

下次再見面的時候,依照她的喜好來對話或接待,對方會很驚喜,彼此的距離立刻縮短。不過,不要在對方面前做這件事。

- ●定期取出整理過濾。
- * 分類按姓名拼音字母、姓氏筆畫、部門、專業、國籍、地區、 輸入電腦。通常我是一個整理當週收到的名片,過了這個期 限再看到名片卻想不起他是誰,可能過了一年,我還是想不 出來,那麼可歸類在「冷門」的類別裡或丟棄。分類可用 ABC、公司、業別、朋友等作區隔,之後想要找誰就容易多 了。然後年終在總整理一次,淘汰重複、調職的。
- *每天花10分鐘做公關,每三個月整理一次名片。
- *跟班上每一個人交換名片(人脈)。

6. 交談時肢體語言

肢體語言可以透露出一個人的性格和心情,你用心嗎?你尊重對方嗎?都會在無形中表現出來。要讓交談更愉快, 得特別留意一些肢體語言。

- ●**保持適當的空間**,站著談話時,彼此應該維持一隻手的 距離。
- ★近容易造成壓迫感。
- ■太遠,講話的音量必須提高而且過於疏離。
- 尤其不要把對方逼到<u>牆邊或角落</u>,免得他覺得被你囚禁 起來。記得留給別人可以轉身的空間,這也表示你尊重他 隨時離開的自由。

Billy Tsay

6.人際交往空間禮儀

- ●人們常常說:距離產生美。因此,我們在與人交往的時候,一定要注意把握好距離的分寸。
- ●一般情況下,人際交往的空間距離可分為:
- 1、親密距離(45cm以內)
- 2、私人距離 (45cm—120cm之間)
- 3、社交距離(120cm—360cm之間)
- 4、公眾距離 (大於360cm)

記住:沒有距離,就沒有朋友。

Billy Tsay 8

6. 交談時目光

- ·眼睛是心靈的窗戶,每個人的眼睛都會說話,眼神能幫助人們溝通感情,是最傳神的非語言表現。服務人員與顧客溝通中,恰當地運用眼神,能調節雙方的心理距離。
- · 打招呼及交談時,一定要看著對方, 不能東張西 堂。
- · 忙碌時面帶微笑, <u>用目光代替招呼</u>,切勿裝著 沒看到,引起不悅。
- 不要目不轉晴地盯著對方,侵犯對方。
- 目光冷漠地看著對方不要面帶倦容、哈欠連天。會給人心不在焉、傲慢無理等不
- 兩人交談時最好目光交流持同一水

6. 交談時肢體語言 目光凝視區域

口訣:生客看大三角,熟客看倒三角,不生不熟看小三角

A. 大三角 (公務)凝視區域

以肩膀為底線,頭頂為頂角形成的三角區。 距離遠,與顧客關係度不熟。

B. 中三角(社交)凝視區域

看整個頭部。 距離不遠不近,與顧客關係不生不熟。

C. 小三角(親密)凝視區域

以兩眉毛鼻子頂角所形成的倒三角之間。 距離近,與顧客關係度很熟。 Tsav

6. 交談時肢體語言眼光接觸時間

A. 眼光溝通少於60% 甚至更少

代表不尊重、 瞧不起、 忽略、沒興趣

例:學生上課寫筆記

例:秘書打字記錄老闆說的話(完全不看?)

B. <u>眼光溝通60-70%</u>

代表友好善意 正常溝通、目光交流、眼神溝通



C. 眼光溝通超過80%(愛VS恨)

代表對人興趣, 超過談話內容 VS 代表抱有敵意或為了滋事例:通常是愛人之間或是媽媽對小孩之間溝通 VS 仇人見面,

6. 交談技巧

- ●態度要誠懇、謙虚、禮讓、尊重、。
- ●聲音大小要適宜,語調要平和沉穩。
- ●互動式談話。
- ●認真傾聽懂得聆聽。
- ●接受讚美及讚美別人
- ●優雅的話(粗話、冗長無味、□頭禪、鼻音)。
- 不要只和一個人聊天。
- 不打擾、不打岔、不駁斥。
- 談話姿勢。

活動

工作 Work 保健 運動 (USA)

歷史 文化 話題 Topics

商業 Businesss

脱掉 再吃沒:

來

興趣

Interests

影劇時尚

環保 生態

我的分享到此 感謝大家的聆聽

• 深深祝福



E-MAIL:bchung@mail.stut.edu.tw

