職場必備的社交禮儀

南台科技大學 休閒系

蔡 必 昌(Billy)

SOCIAL ETIQUETTE

社交禮儀

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. 稱呼

- 在公共場所遇到熟人，不免會寒暄一番，使大家的感情更熱絡，但若稱呼不當，反而會壞了交情，所以稱呼禮節應多注意。
- **國際慣例稱男性為先生，稱未婚女性為小姐，稱已婚女性為女士、夫人和太太**，可以在姓氏下加上先生或小姐。
- **根據行政職務、技術職稱、職業等來稱呼。如：王總經理、許處長、陳工程師、曹律師、龔醫師、蔡老師、舒教授、陳博士。**
- 稱呼對方時，除非是相熟的朋友，可公直呼姓名，也可以喊綽號，否則連名帶姓稱呼對方並不妥當。提及朋友配偶時不可直呼其名，應說：「您太太」或「您先生」。
- 稱呼長官的太太，可以長官的職銜稱夫人，如總經理夫人、部長夫人等。
- **女士(阿姨) 、大姊、大哥、大嫂、伯伯…**
- **叫號?不叫號?**

2.見面禮

- 招手禮、 點頭禮、拱手禮、握手禮、鞠躬禮。

鞠躬禮

15度的鞠躬行禮是表示指與客戶打招呼或**與客户交錯而過時**。

*標準站姿*的基礎上呈15度欠身，**面带微笑，行15度鞠躬禮，**頭微微抬起，頭**和身体自然前傾，低頭抬頭慢。**並目送客人，眼神跟隨客人，並配以禮貌用語。

30度的鞠躬行禮是敬禮，表示一般寒暄或**送客户時，行30度鞠躬裡。**

45度的鞠躬行禮是最高規格的敬禮，對**客户**表達深切的敬意或**感謝時，行45度鞠躬礼**在行禮過程中，不要低頭，要彎下腰，但絕不能看到自己的腳尖；要儘量舉動自然，令人舒適；切忌用下巴跟人問好。

鞠躬禮

15 度
行禮

30 度
行禮

45 度
行禮

★ 15度迎賓：是表示指與客戶打招呼或**與客戶交錯而過時**。

★ 30度**送客**：表示一般寒暄或**送客時**。

★ 45度的鞠躬行禮是最高規格的敬禮，對**客戶**表達深切的敬意或**感謝時**。

2.見面禮 （ 招手禮、 點頭禮、拱手禮、握手禮、鞠躬禮…）

A.在公司或公共場合遇到相識的朋友或顧客，距離較遠時，一般是舉起右手打招呼，並點頭致意。

B.相遇後距離較近或者側身而過，可以說聲“您好” 。在公司相遇也可以點頭致意，而不必用有聲語言來問候。

C.在公司給陌生顧客停步讓路後，也可點頭致意。

D.別人向你問好或點頭致意時，你也應立即回應致意。

E.點頭的方式：面帶微笑，頭部微微向下一點即可。

F.鞠躬禮：迎賓**15°**鞠躬禮、送客**30°**鞠躬禮、**45°** 及 **90°**鞠躬禮，鞠躬的深度表示對被問候人的尊敬程度。

★15度的鞠躬

上呈15度欠身頭微微抬起，頭**和身體自然前傾**，並目視客人，眼神跟隨客人，並配以禮貌用語。以腰部為軸，上體前傾，同時雙手在體前，左手搭右手在上，視線落在(1.5公尺)對方鞋尖部分，行15度左右的鞠躬

★30度的鞠躬

*標準站姿*的基礎上呈30度欠身，**面帶微笑**，視線落在(1公尺)**行30度鞠躬禮，**

★45度的鞠躬

*標準站姿*的基礎上呈45度欠身，**面帶微笑，行45度鞠躬禮**。**行禮**過程中，不要低頭，要彎下腰，但絕不能看到自己的腳尖。

★**鞠躬禮***標準站姿*的基礎行**度鞠躬禮，**，**低頭抬頭慢**，**面帶微笑**，儘量舉動自然，令人舒適；切忌用下巴跟人問好。

鞠躬禮的正確運用

動作要領
行禮時面對客人，並攏雙腳，視線由對方臉上落至自己的腳前1.5米處（15度禮）及腳前1米處（30度禮）。

男性雙手放在身體兩側，女性雙手合起放在身體前面

必須伸直腰、腳跟靠攏、雙腳尖處微微分開，目視對方。然後將伸直的腰背，由腰開始的上身向前彎曲。

彎腰速度適中，之後抬頭直腰，動作可慢慢做(123)，這樣會令人感覺很舒服。

3.自我介紹的注意事項：

A. 時機時間

★ 要抓住時機，在適當的場合進行自我介紹，對方有空閒，而且情緒較好，又有興趣時，這樣就不會打擾對方。

★自我介紹時還要簡潔，言簡意賅盡可能地節省時間，以半分鐘左右為佳。不宜超過一分鐘，而且愈短愈好。話說得多了，不僅顯得囉嗦，而且交往物件也未必記得住。為了節省時間，作自我介紹時，還可利用名片、介紹信加以輔助。

3.自我介紹的注意事項：

B. 講究態度

★態度一定要**自然、友善、親切、隨和。應鎮定自信、落落大方、彬彬有禮。** 既不能委委懦懦，又不能虛張聲勢，輕浮誇張。表示自己渴望認識對方的真誠情感。

★任何人都以被他人重視為榮幸，如果你態度熱忱，對方也會熱忱。語氣要自然，語速要正常，語音要清晰。

★ 在自我介紹時鎮定自若，瀟灑大方，有助給人以好感；相反，如果你流露出畏怯和緊張，**結結巴巴，目光不定，面紅耳赤，手忙腳亂，**則會為他人所輕視，彼此間的溝通便有了阻隔。

3.自我介紹的注意事項：

C.注意內容

★自我介紹的內容包括**3項基本要素：本人的姓名、工作的單位以及具體部門、擔任的職務和所從事的具體工作**。

★ 3項要素，在自我介紹時，應一氣連續報出，這樣既有助於給人以完整的印象，又可以節省時間，不說廢話。要真實誠懇，實事求是，不可自吹自擂，誇大其辭。

3. 介紹禮儀

(二) 介紹他人

★ 介紹順序：讓立場，地位、輩份高的人先掌握，先將後輩、部下、自己人介 紹給長輩、長官、長者、顧客。介紹的順序，說白了，就是表明誰大誰小，這在職場上能弄錯嗎？這麼記比較容易：讓立場，地位、輩份高的人先掌握

●先將後輩、部下自己人介紹給長輩、上司、客戶。才反之。

●介紹男、女認識時，先**介紹男方給女方。**才反之。

●拜訪公司時，即使自己的上司的地位比對方員工高，也應先介紹自己人給對方。才反之。

3. 介紹禮儀

男性

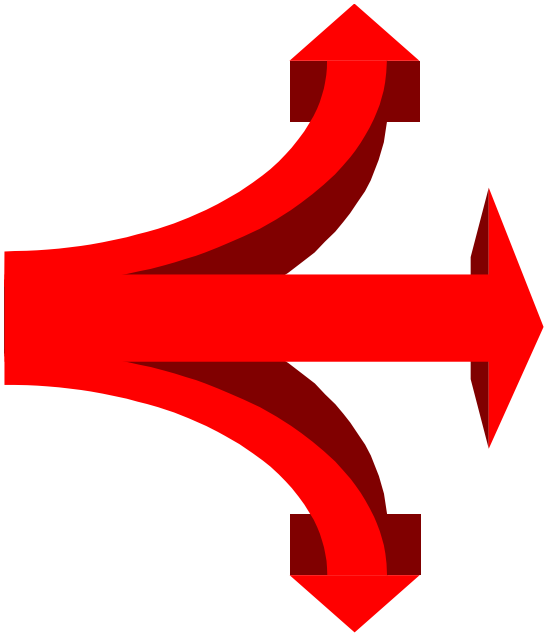
位低者

年輕

同事

職位低

非官方人士



女性

尊者

年長

客人

職位高

官方人士

3. 介紹禮儀

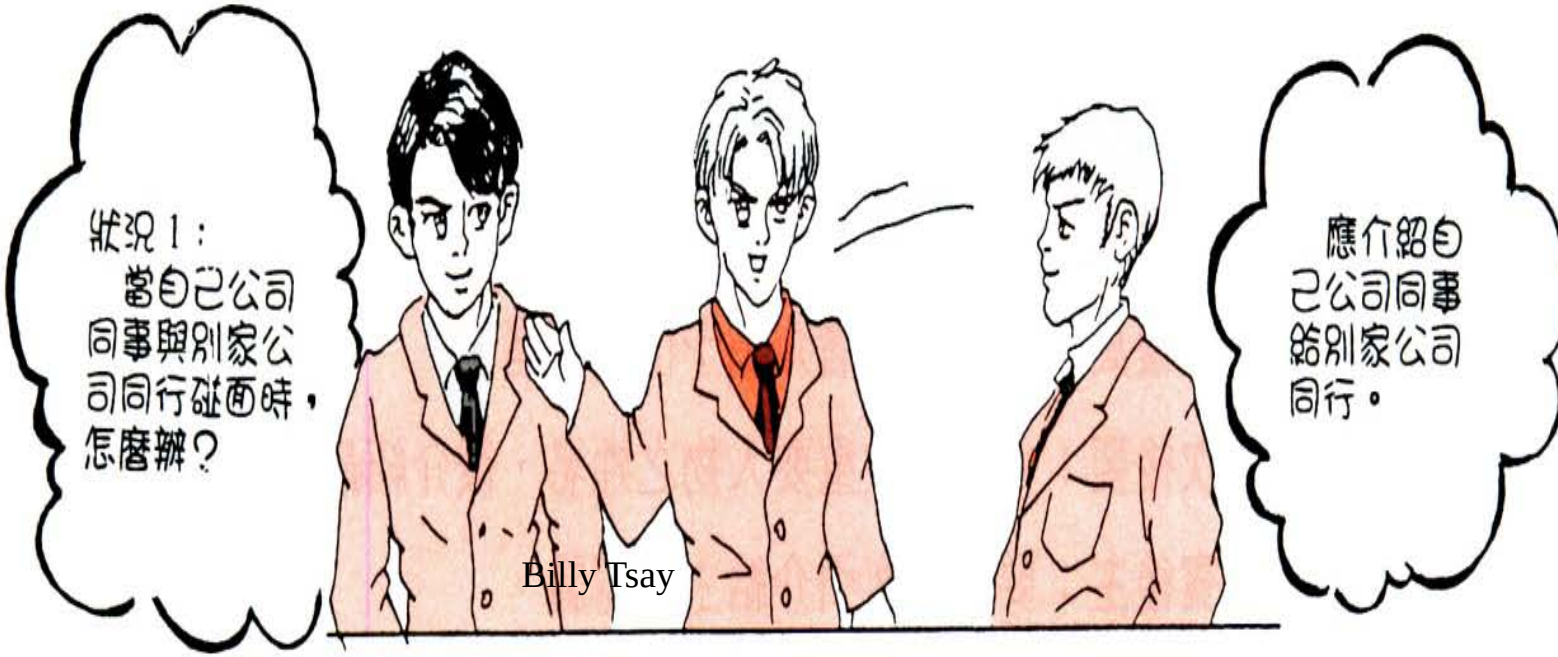
把男士介紹給女士。"你好，這是王先生"。

把小的介紹給老的。"劉總，你好，這是小王"。千萬別調換了。

你好！這位是我們公司的王主任，這位是導遊協會李理事長。

2、把男士介紹給女士。"你好，這是王先生"。

圖片來源：
國際商業禮儀
高立圖書有限公司出版
莊淑婷教授編著



圖片來源：
國際商業禮儀
高立圖書有限公司出版
莊淑婷教授編著

Billy Tsay

3. 介紹禮儀

(二) 介紹他人

★ 介紹他人時要熱情、客觀，並把握好分寸。介紹時動作：手心向上，

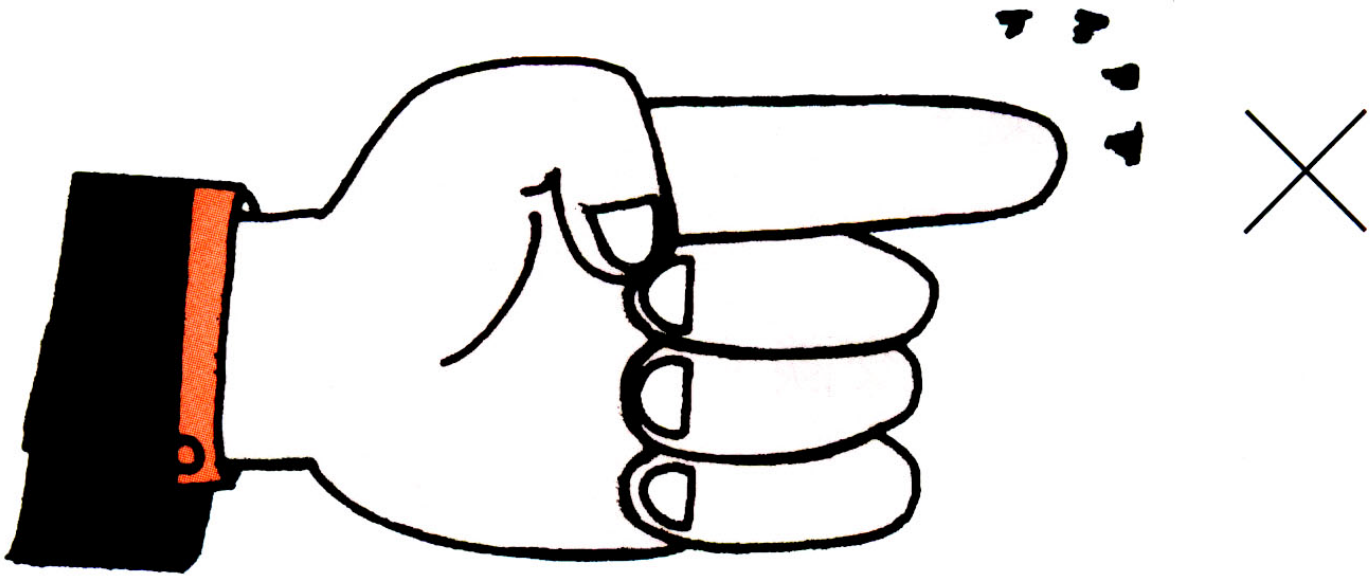
★ 介紹時一般應站立，特殊情況下年長者和女士可除外，在宴會或會談桌上可以不起立，微笑點頭示意即可。

★ 無論被介紹者或受介紹者，都應起身，面帶微笑，表示很高興認識的態度，接受介紹。

★ 於介紹後，主動向對方握手。再重複我” xxx “表示請多多指教或很高興認識您並進一步交換名片及交談寒喧。

★ 不適宜介紹時機

A. 談話中 B. 進行中 C. 離開中



圖片來源：
國際商業禮儀
高立圖書有限公司出版
莊淑婷教授編著

圖 3-2　引介時，切忌以“單指”引介

4.握手禮儀

- (一) 什麼時候握手?

  相見、離別、恭賀、或致謝時相互表示情誼、致意的一種禮節。

- (二) 握手的順序?

  長輩、長官、年長、 LADY 先伸出手。

4.握手禮儀

- 讓立場、地位、輩份高的人決定握不握。 後輩、部下不主動伸手。要等對方先伸出手。
- 男、女見面時，真正的紳士是等女士，有意要握手，才伸出手。在私人場合、女士可以選擇握不握。比方，看對方溼黏噁心，不想握，一點也不失禮，是這位老兄自討苦吃。切記，在商場上是不論性別，只論立場，所以一定要回握。
- 彼此雙方都是女性時，由年長者先伸手。
- 握手時，不要彎腰又鞠躬的，特別是面對西方人時。我常說，卑屈諂媚並不是禮儀。而地位高的人，反而不要裝腔作勢的嚇唬晚輩。將上身稍微前傾得握，會給人感覺親切又有誠意。

4. 握手禮儀

- 握手的方法?

★ 正身 :雙方距離約為一個手臂長 。身體稍微前傾，兩隻眼睛看著對方

， 真誠的笑容致意或問好。如對先方伸手後，我方應迅速迎上去。

一定要用右手握手。伸出右手，四指併攏，姆指伸直，掌心貼掌心

，虎口對虎口。

★ 要力度要適中：緊握雙方的手，代表真誠，過緊地握手，或是只用

手指部分漫不經心地接觸對方的手都是不禮貌的。男士與女士握手

時，一般只宜輕輕握女士手指部位。

★ 時間：一般以持續約3-5 秒，一般情況下握手時間不宜過長，尤其是異性之

間。(握手時，練練在心裡默數 1,2,3,4,5後才緊開手。)

★ 但手上有水或不乾淨時，應謝絕握手，同時必須解釋並致歉。

4. 握手禮儀的10大禁忌

請十個同學上來

① 不能戴帽子、不能戴墨鏡、不能戴手套。
② 不要面無表情、不置一詞。
③ 低頭哈腰濫用熱情、過分客套。
④ 三心二意、漫不經心。
⑤ 不要一邊玩弄衣領。
⑥ 邊握手邊拍對方的肩膀。
⑦ 不能左手拿物品或放在口袋裡。
⑧ 不要爭先恐後握手，切忌交叉握手。
⑨ 避免亂用蠻力、不要不斷抖動、不要軟弱無力。
⑩ 時間過長、長篇大論、時間過短。

圖 3-10

圖片來源：國際商業禮儀
高立圖書有限公司出版
莊淑婷教授編著

4. 握手禮儀狀況處理

1. 男士先伸手。
2. 距離太近或距離太遠。
3. 握著不放手。

   飲料、 請就坐、介紹同事

4. 對方在您手心畫跟O 、 1 。
5. 可以跟輩要求握手嗎？

5.交換名片禮儀

開會前或是宴會上的名片交換，但從這一小張的對方資訊，就可以展開許多話題的人，是需要有相當的見聞知識和社會成熟度。所以，地位、立場在上的前輩，從名片交換儀式的那一剎那，就應主導一個溫暖祥和的破冰時刻（ice-break）。

5.交換名片禮儀

1. 給名片的禮儀

A. 站立前，微笑，眼看方。

B. 必用雙手食指、拇指執名片的兩角，文字正對方 。 **(名片夾)**

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。

E. 如雙方同時遞出，左手接對方名片 ，右手從對方稍下方遞出。

5.交換名片禮儀

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. 對方的**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：“請多關照” 謝謝。**

F *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。

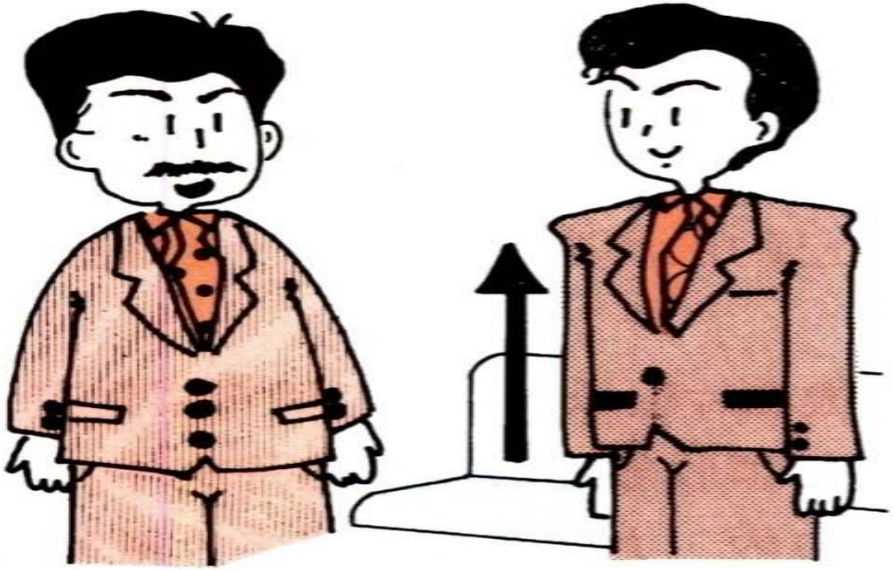
*** 不要馬上裝入口袋。**

*** 不要在人前直接寫字。**

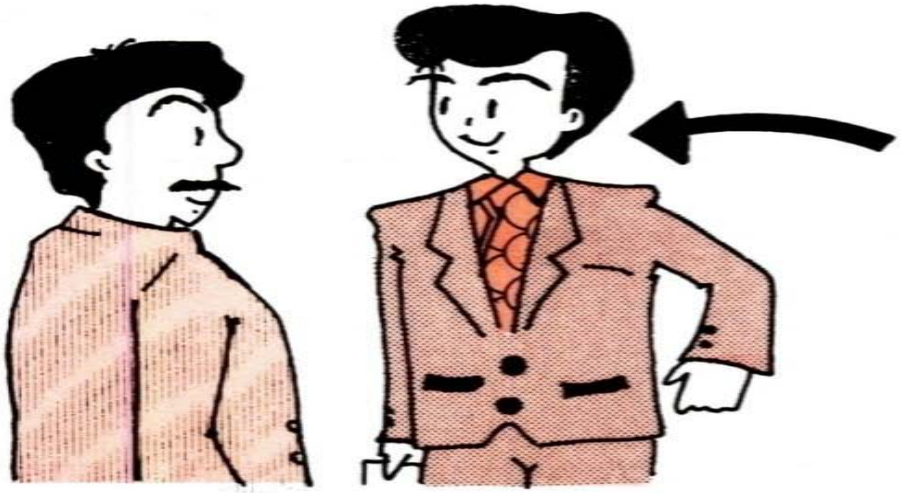
*** 不拿在手中玩弄。**

*** 離開時不要忘了帶走。**

5.交換名片禮儀



1. 坐在椅子上時，如欲遞送名片給對方，務必起立



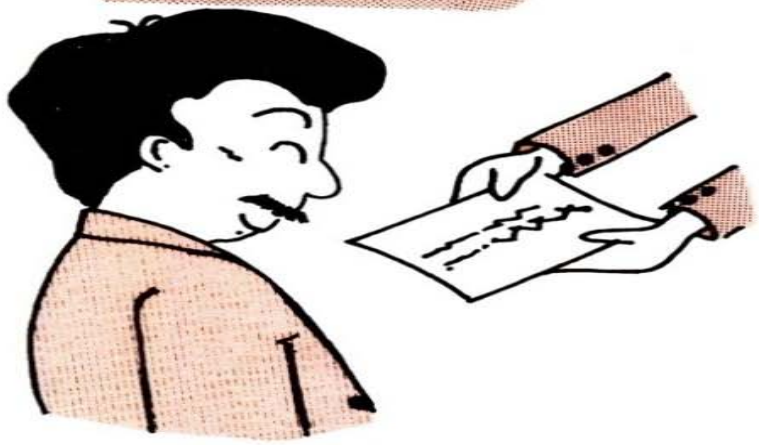
2. 交給對方名片時，一定要走到對方的身邊。

圖 3-3

圖片來源：國際商業禮儀
高立圖書有限公司出版
莊淑婷教授編著

5.交換名片禮儀

圖片來源：國際商業禮儀
亮文圖書有限公司出版



3. 訪問者或下位者應先行遞送名片。

4. 名片的文字應順著對方可讀的方向。

5. 自己報出公司名、姓名及寒語。遞送名片時，雙手與胸同高。

Billy Tsay

5.交換名片禮儀

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！）

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。

4.名片管理：

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 。

- 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。
- 太近容易造成壓迫感。
- 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牆邊或角落，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。

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。

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，不能東張西望。
- 忙碌時面帶微笑， 用目光代替招呼，切勿裝著沒看到，引起不悅。
- 不要目不轉睛地盯著對方，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、傲慢無理等不禮貌的印象。
- 兩人交談時最好目光交流持同一水平。

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

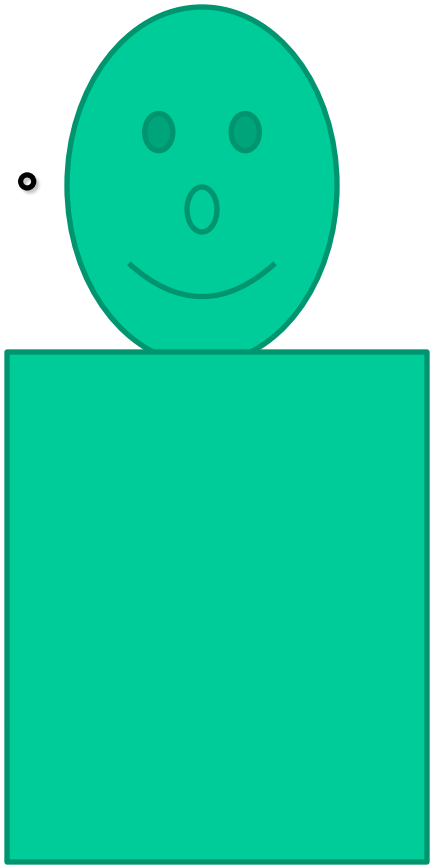
看整個頭部。

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。



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. 眼光溝通60-70%

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)

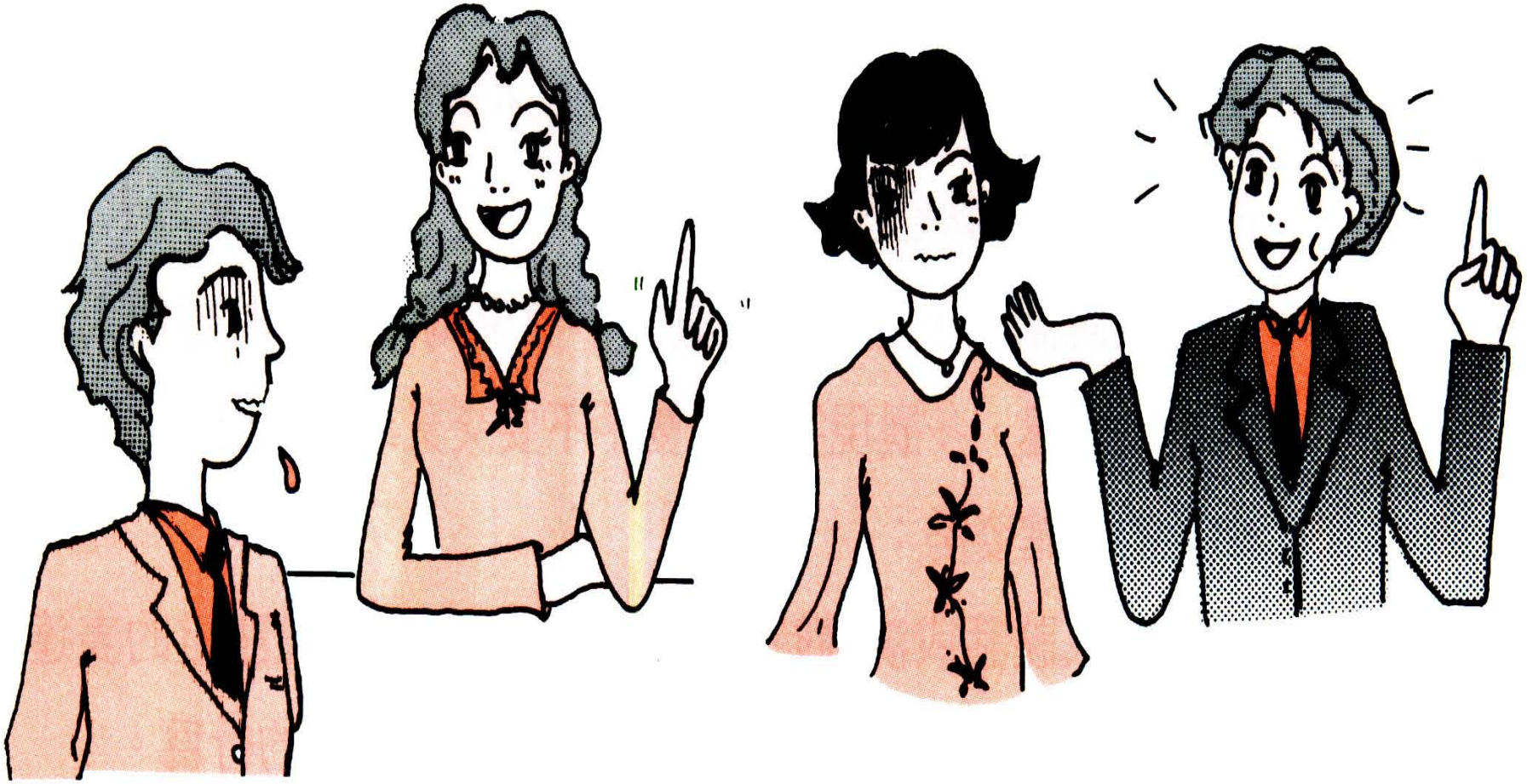
代表對人興趣, 超過談話內容 VS 代表抱有敵意或為了滋事

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. 目不好的目光接觸

- 目光游移
- 看著他處
- 斜眼看人
- 不敢直視
- 目光疲憊呆滯
- 太過熱情

談話時也可以適當運用一些手勢來加強語氣、強調內容。但手勢不能太多和幅度過大，這會使人感到不舒服，更切忌用手指點對方，這被視作是不禮貌的行為。



圖片來源：國際商業禮儀
高立圖書有限公司出版
莊淑婷教授編著

⇧ 手勢過多會令人不安且眼花撩亂

Billy Tsay

圖 7-9

貌-打開話題

誰是最會講話的人？

來
脫
再吃沒

6. 說話的禮儀---該避免的話題

1.**自己的狀況**。賣弄自己的學識、炫耀自己的成就，敘述自己如何命運坎坷。

2.對方的**隱私(健康、年齡、**收入**、財產、個人的不幸…)**

3.對方的私生活(為何不結婚？為何不生小孩？…)

4.**爭議性話題如:宗教**、**信仰**、**政治見解**、性等問題

5. 人家贈送禮品，冒失的問價錢多少？

6. 不雅言詞

-暴力事件　-有關病痛　-說長道短

-不滿菜餚　-自吹自擂　-傳言**謠言**

7.老生常談或過時的主題。

我的分享到此
感謝大家的聆聽

- 深深祝福

幸福圓滿

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