

商务综合知识辅导：商务礼仪知识（二）商务师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/572/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_BB_BC_E5_c29_572563.htm

日常社交礼仪 1、在

办公室打招呼的礼仪（（（1）、、、在办公室内你应向经

过你办公桌的人主动打招呼，无论他们的身份是同事或者是

老板，都要一视同仁。看见有人经过你的身旁而不打招呼，

是十分无礼的。至于对周围的同事和较熟悉的同事，更应保持

有礼、和善的态度，不论早上进公司、中午休息吃饭或晚上

离开公司都要打招呼，千万不要“来无影、去无踪”。来源：

www.examda.com（（2）、、电梯遇见老板，要主动大方

地向他打招呼，不宜闪躲或假装没看见。若只有你和老板

两人在电梯内，也可聊一些普通的事或简单地问候一下。万

一他的反应十分冷淡或根本不理，那么以后见面只需礼貌地

打声招呼即可。最好不要与老板在电梯内谈论公事，以免使

人讨厌。在拥挤的电梯内，如果没有人说话，最好也不要开

口。若遇到同事向你打招呼或是目光相遇，你应适时地点头

、微笑，甚至回应，视而不见是最要不得的。老板招呼你时

，你要客气地回答“是的，老板（潘总）”，“是的，先生

”。（（3）、、离开办公室时，应记住向主管报告，询问

是否还有吩咐然后再离开。对于上司，态度要礼貌周到，若

接近其身边，要站好后再打招呼；而一般熟悉的同事之间则

不必拘束，可以用互相了解及喜欢的方式打招呼。（（4）

、、同事之间如非常熟悉或得到对方许可，则可直称其名，

但无论如何不应该于工作场合中叫对方的小名、绰号，如“

帅哥”、“美女”或“好好先生”等。因为这些称呼含有玩

笑意味，会令人觉得不庄重，同时在工作场合不应用肉麻的话来称呼别人，如“亲爱的”，“老大”等。（（5）、、别人招呼你时，应立刻有所回应，即使正在接听电话也应放下话筒，告诉他你住在那接听电话，待会儿就来。不要留待事后解释，以免增加困扰及误会。（（6）、、在办公室内坐着时，如果有人进来，究竟应不应该站起来？到底有哪些时候非起立不可的？当下列人士进来时，你就该站起身来：顾客（不论男女）进来时；职位比你高的领导；职位与你同等的女性行政人员。但如果她因工作需要常进出你的办公室，那就另当别论了；开会时一位女性正好进入或离开会议室时，只有坐在她旁边（特别是左边）的男士应站起来为她服务，帮忙拉开椅子，其他位子的男士依然可坐着；贵宾要离席时，不论他是男士或女士，都不可任由贵宾单独离席，应有人陪同及恭送。

2、打电话礼仪：（（1）、、做好打电话前的准备：做好思想准备、精神饱满；要考虑好通话的大致内容，如怕打电话时遗漏，那么记下主要内容以备忘；在电话机旁要有记录的笔和纸。（（2）、、电话拨通后，应先说“您好”，问对方：是某单位和个人。得到明确答复后，再自报家门，报单位和你个人的名字。（（3）、、如对方帮你去找人听电话，此时，打电话的人应拿住话筒，不能放下话筒干别的事。（（4）、、告知“某不在”时，你不可“喀嚓”就挂断，而应说“谢谢，我过会儿再打”或“如方便，麻烦您转告”或“请告诉他回来后给我回个电话，我的电话号码是……”（（5）、、电话拨错了，应向对方表示歉意，“对不起，我打错了”，切不可无礼的就关断电话。（（6）、、如要求对方对你的电话有所记录，应有耐

心，别催问：“好了吗？”、“怎么这么慢！”（（7）、
、打电话时，要口对话筒，说话声音不要太大也不要太小，
说话要富于节奏，表达要清楚，简明扼要，吐字清晰，切忌
说话矫揉造作，嗲声嗲气。（8）、给单位打电话时，应避
开刚上班或快下班时间，因为接听电话的人不耐烦。居家打
电话宜在中饭或晚饭或晚上的时间，但太晚或午睡的时间不
宜。（9）、通话应简单明了，对重要内容可以扼要地向对
方再叙述一遍，以求确认。（10）、不占用公司电话谈个人
私事，更不允许在工作时间用电话与亲朋好友聊天。（1（

（1）、、通话完毕，应友善地感谢对方：“打搅你了，对
不起，谢谢您在百忙中接听我的电话”，或者“和您通话感
到很高兴，谢谢您，再见”。3、接电话的礼仪（（（1）、
、一般铃声一响，就应及时接电话。如铃声响过四次再去
接，就显得不礼貌，此时拿起电话，应说声“对不起，让您
久等了。”（（2）、、一般拿起话筒后，应说“您好”（
（3）、、再自我介绍，需要我帮忙吗？（（4）、、认真倾
听对方的电话内容，听电话时，应说“是、好”等，让对方
感到你在认真地听，不要轻易打断对方的说话。（（5）、
、如对方不是找你，那么你应该礼貌的请对方“稍候”，如
找不到听电话的人，你可以自动的提供一些帮助，“需要我
转告吗？”（（6）、、如对方要求电话记录，应马上拿出
纸和笔进行记录。电话记录：说来的电话（WHO），打电话
找谁（WHOM），来电的内容（What）、来电的原因（Why
）、来电提到的地点（Where）、时间（When）。（（7）、、
电话完毕，应等对方挂机后在挂比较好，不要仓促的久挂断
，甚至对方话音没落，就挂断。挂电话的声音不要太响，以

免让人产生粗鲁无礼的感觉。（8）、碰到对方挂错电话时，态度要有礼貌，别说“乱打，怎么搞的”来源：

www.examda.com （9）、接电话时，尽量不要干别的事，如中途有事，必须走开一下，那么时间也不应超过30秒。4、交换名片的礼仪（（（1）、、、要养成检查名片夹内是否还有名片的习惯，名片的递交方式：各个手指并拢，大拇指轻夹着名片的右下，使对方好接拿。双手递给客户，将名片的文字方向朝客户。（（2）、、、拿取名片时要双手去拿，拿到名片时轻轻念出对方的名字，以让对方确认无误；如果念错了，要记着说对不起。拿到名片后，要放置自己名片夹中。（（3）、、、同时交换名片时，可以右手提交名片，左手接拿对方名片。（（4）、、、不要无意识地玩弄对方的名片。（（5）、、、不要当场在对方名片上写备忘事情。（（6）、、、上司在旁时不要先递交名片，要等上司递上名片后才能递上自己的名片。（（7）、、、送名片的礼仪：应起身站立，走向对方，面含笑意，以右手或双手捧着或拿正面面对对方，以齐胸的高度不紧不慢的递送过去。与此同时，应说“请多关照”，“请多指教”“希望今后保持联络”等，同时向多人递送名片时，应由尊而卑或由近而远。（8）、接受名片的礼仪：要起身站立，迎上前去，说“谢谢”。然后，务必要用右手或双手并用将对方的名片郑重的接过来，捧到面前，念一遍对方的姓名。最后，应当着对方的面将名片收藏到自己的名片夹或包内，并随之递上自己的名片。忌讳：用左手接，接过后看也不看，随手乱放，不回递自己的名片等。5、介绍的礼仪：介绍他人相识时，要先介绍身份较低的一方，然后再介绍身份较高的一方，即先介绍主人，后介

绍客人；先介绍职务低者，后介绍职务高者；先介绍男士，后介绍女士；先介绍晚辈，后介绍长辈；先介绍个人，后介绍集体。如果在介绍他人时，不能准确知道其称呼，应问一下被介绍者“请问你怎么称呼？”，否则万一张冠李戴，会很尴尬。介绍时最好先说：“请允许我向您介绍”或“让我介绍一下”，“请允许我自我介绍。”打招呼男士为先，握手女士为先。介绍手势：手掌向上，五指并拢，伸向被介绍者，不能用手指指指点点，当别人介绍到你时，应微笑或握手点点头，如果你正坐着，应该起立。"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com