

[公关礼仪]礼仪培训故事 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__5B_E5_85_A

C_E5_85_B3_E7_A4_BC_c39_59727.htm

一、目光与人品 有位企业经理讲过这样一件事情：“有一回，我同某销售公司经理共进午餐。每当一位漂亮的女服务员走到我们桌子旁边，他总是目送她走出餐厅。我对此感到很气愤，我感到自己受到了侮辱。心里暗想，在他看来，女服务员的两条腿比我要对他讲的话更重要。他并没有听我讲话，他简直不把我放在眼里。”评析：眼睛是心灵的窗户，尊重是礼仪的原则。这位销售经理的目光，不仅表现了对他的合作伙伴的不尊重，而且表现了发自其心灵深处的卑下庸俗：他把漂亮异性看的比工作、事业更重，他根本不尊重别人，也不尊重自己。每个公务人员都应有纯净高尚的心灵，唯此，才能赢得他人的信任、好感和尊重，才能为良好的合作奠定基础。

二、老太太与“配偶” 有位人口普查员填写人口登记表时问一位没有文化的老太太：“您有配偶吗？”老太太愣了半天回答不上来。旁边有人解释说：“他是问您有老伴吗？”老太太这才恍然大悟。评析：要得到最佳的沟通传播效果，必须顾及对方的理解接受能力和对方的文化水平，从而有针对性地使用恰当的称呼、词句。如果连对方都听不懂，就更谈不上对方的理解了。

三、仅仅因为一口痰吗？这是一场艰难的谈判。一天下来，美国约瑟先生对于对手中国某医疗器械的范厂长，既恼火又钦佩。这个范厂长对即将引进的“大输液管”生产线行情非常熟悉。不仅对设备的技术指数要求高，而且价格压的很低。在中国，约瑟似乎没有遇到过这样难缠而有实

力的谈判对手。他断定，今后和务实的范厂长合作，事业是能顺利的。于是信服地接受了范厂长那个偏低的报价。“OK！”双方约定第二天正式签定协议。天色尚早，范厂长邀请约瑟到车间看一看。车间井然有序，约瑟边看边赞许的点头。走着走着，突然，范厂长觉得嗓子里有条小虫在爬，不由得咳了一声，便急急的向车间一角奔去。约瑟诧异地盯着范厂长，只见他在墙角吐了一口痰，然后用鞋底擦了擦，油漆的地面留下了一片痰渍。约瑟快步走出车间，不顾范厂长的竭力挽留，坚决要回宾馆。第二天一早，翻译敲开范厂长的门，递给他一封约瑟的信：“尊敬的范先生，我十分钦佩您的才智与精明，但车间里你吐痰的一幕使我一夜难眠。恕我直言，一个厂长的卫生习惯，可以反映一个工厂的管理素质。况且，我们今后生产的是用来治病的输液管。贵国有句谚语：人命关天！请原谅我的不辞而别，否则，上帝会惩罚我的……”范厂长觉得头“轰”的一声，像要炸了。评析：人常说，大智不拘小节。但别人可以这样看你，你自己却不能这样原谅自己，尤其是在社交活动中。因为有些小节，恰恰暴露出你礼仪修养上的差距。而又恰是对方所重视的，这就形成了影响合作的大障碍。医疗器械的生产，对环境和员工的卫生习惯要求很高，约瑟的“苛求”并不过分，完全是对企业和产品负责，对公众负责的表现。这也表现了他的科学管理及文明修养的水准。对比之下，范厂长的水平就差了，尽管范厂长有谈判的才能，但文明水准相差太大，又怎能实现和谐的长远合作呢？因此，在社会交往中，言谈举止中的礼仪是非常重要的。

四、老田鸡“退二线”

某局新任局长宴请退居二线的老局长。席间端上一盘油炸田鸡，老局长用筷

子点点说：“喂，老弟，青蛙是益虫，不能吃。”新局长不假思索，脱口而出：“不要紧，都是些老田鸡，已退居二线，不当事了。”老局长闻听此言顿时脸色大变，连问：“你说什么？你刚才说什么？”。新局长本想开个玩笑，不料说漏了嘴，触犯了老局长的自尊，顿觉尴尬万分。席上的友好气氛尽被破坏，幸亏秘书反应快，连忙接着说：“老局长，他说你已退居二线，吃田鸡不当什么事。”气氛才有点缓和。

评析：表面看起来，是这位新局长没有注意老局长的心态想显示点幽默，结果因比喻用词不当而弄巧成拙，其实是新局长内心深处隐藏的某些想法，因过于得意而不由自主地流露出来。所以，无论从语言运用上，还是从个人思想、品质、性格上看，这位新局长都欠修养。从谈话中的礼仪要求来说，应注意对方的心理忌讳，对心境不同的人说不同的话，清代《治家格言》中就说：“莫对失意人谈得意事。”

五、这里没师傅，只有大夫 某高校一位大学生，用手捂着自己的左下腹跑到医务室，对坐诊的大夫说：“师傅，我肚子疼。”坐诊的医生说：“这里只有大夫，没有师傅。找师傅请到学生食堂。”学生的脸红到了耳根。

评析：对于文化人称呼一定要明确，这样才能减少尴尬，这样既体现了自己的文化水平，也表示了对他人的尊重。当然，作为大夫也应该注意服务态度，讲究礼仪修养。对顾客不当的语言应予以宽容，批评对方要采用委婉的语气。

六、电话里的女高音 某杂技团计划于下月赴美国演出，该团团长刘明就此事向市文化局作请示，于是他拨通了文化局局长办公室的电话。可是电话响了足足有半分多钟时间，不见有人接听。刘明正纳闷着，突然电话那端传来一个不耐烦的女高音：“什么事啊？”刘明

一愣，以为自己拨错了电话：“请问是文化局吗？”“废话，你不知道自己往哪儿打的电话啊？”“哦，您好，我是市歌舞团的，请问王局长在吗？”“你是谁啊？”对方没好气地盘问。刘明心里直犯嘀咕：“我叫刘明，是杂技团的团长。”“刘明？你跟我们局长什么关系？”“关系？”刘明更是丈二和尚摸不着头脑；“我和王局长没有私人关系，我只想请示一下我们团出国演出的事。”“出国演出？王局长不在，你改天再来电话吧。”没等刘明再说什么，对方就“啪”地挂断了电话。刘明感觉像是被人戏弄了一番，拿着电话半天没回过神来。

评析：在上述事例中，文化局的那位女同志在接听电话时态度懒散，语气生硬、粗鲁，给人以盛气凌人的感觉。这不仅影响到公务的正常办理，而且极大损害了国家公务员在人民群众心目中的形象和地位。

七、参观南方某市五年前与国外的一座城市结为“友好城市”。

值五周年之际，该市被邀请前去参观。为了此次出国参观能顺利进行，该市指派一位副市长专门负责组织这项参观活动。这位副市长很有经验。他首先提出参观人员名单，并对全体参观人员进行有针对性的培训，学习参观城市政治、经济、文化、习俗等方面的知识。此外，他还对全体参观者进行了分工，把领队、接洽、翻译、食宿、安全等工作落实到个人，同时也把提问、记录、录音、拍照等任务分配到人。最后，他还请礼仪专家给全体团员讲授出国参观的礼仪规范，对团员的着装、交际应酬等方面做了具体的规定。该团出国参观结束后，外国朋友对团员在参观时的表现十分赞赏。

评析：所谓参观，指的是有计划、有准备地对特定的项目所进行的实地观察。这位副市长把这次参观工作安排得井井有条，尤其在

礼仪方面的培训和要求做得更加具体，得到了外国友人的好评，体现我国公务员的良好形象。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