

员工谈话礼仪规范 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__E5_91_98_E5_B7_A5_E8_B0_88_E8_c39_59864.htm

谈话是人们交流感情，增进了解的主要手段。在人际交往中，一般人都讲究“听其言，观其行”，把谈话作为考察人品的一个重要标准。因此在社交活动中，谈话中说的一方和听的一方都理应好自为之。

一、尊重他人 谈话是一门艺术，谈话者的态度和语气极为重要。有人谈起话来滔滔不绝，容不得其他人插嘴，把别人都当成了自己的学生；有人为显示自己的伶牙俐齿，总是喜欢用夸张的语气来谈话，甚至不惜危言耸听；有人以自己为中心，完全不顾他人的喜怒哀乐，一天到晚谈的只有自己。这些人给人的只是傲慢、放肆、自私的印象，因为不懂得尊重别人。

二、谈吐文明 谈话中一些细小的地方，也应当体现对他人的尊重。谈话中使用外语和方言，需要顾及谈话的对象以及在场的其他人。假如有人听不懂，那就最好别用。不然就会使他人感到是故意卖弄学问或有意不让他听懂。与许多人一起谈话，不要突然对其中的某一个人窃窃私语，凑到耳边小声说话更不允许。如果确有必要提醒他注意脸上的饭粒或松开的裤扣，那就应该请他到一边去谈。当谈话者超过三人时，应不时同其他所有的人都谈上几句话。不要搞“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”而冷落了某个人。尤其需要注意的是，同女士们谈话要礼貌而谨慎，不要在许多人交谈时，同其中的某位女士一见如故，谈个不休。

三、温文尔雅 有人谈话得理不让人，天生喜欢抬杠；有人则专好打破砂锅问到底，没有什么是不敢谈、不敢问的。这样做都是失礼

的。在谈话时要温文尔雅，不要恶语伤人，讽刺谩骂，高声辩论，纠缠不休。在这种情况下即使占了上风，也是得不偿失的。

四、话题适宜 谈话时要注意自己的气量。当选择的话题过于专，或不被众人感兴趣，或对自己的宠物阿猫、阿狗介绍得过多的时候，听者如面露厌倦之意，应立即止住，而不宜我行我素，当有人出面反驳自己时，不要恼羞成怒，而应心平气和地与之讨论。发现对方有意寻衅滋事时，则可对之不予理睬。不论生人熟人，如一起相聚，都要尽可能谈上几句话。遇到有人想同自己谈话，可主动与之交谈。如谈话中一度冷场，应设法使谈话继续下去。在谈话过程中因故急需退场，应向在场者说明原因，并致歉意，不要一走了之。

谈话中的目光与体态是颇有门道的。谈话时目光应保持平视，仰视显得谦卑，俯视显得傲慢，均应当避免。谈话中应用眼睛轻松柔和地注视对方的眼睛，但不要眼睛瞪得老大，或直愣愣地盯住别人不放。以适当的动作加重谈话的语气是必要的，但某些不尊重别人的举动不应当出现。例如揉眼睛，伸懒腰、挖耳朵，摆弄手指，活动手腕，用手指向他人的鼻尖，双手插在衣袋里，看手表，玩弄钮扣，抱着膝盖摇晃等等。这些举动都会使人感到心不在焉，傲慢无礼。

五、善于聆听 谈话中不可能总处在“说”的位置上，只有善于聆听，才能真正做到有效的双向交流。听别人谈话要全神贯注，不可东张西望，或显出不耐烦的表情。应当表现出对他人谈话内容的兴趣，而不必介意其他无关大局的地方，例如对方浓重的乡音或读错的某字。听别人谈话就要让别人把话讲完，不要在别人讲得正起劲的时候，突然去打断。假如打算对别人的谈话加以补充或发表意见，也要等到最后。有人在别

人刚刚一张嘴的时候，就喜欢抢白和挑剔对方。人家说明天可能下雨，他偏说那也未必，人家谈起《红高粱》确实是部出色的影片，他却说这部影片糟糕透了等，都是太浅薄的表现。在聆听中积极反馈是必要的，适时地点头、微笑或简单重复一下对方谈话的要点，是令双方都感到愉快的事情，适当地赞美也是需要的。参加他人正在进行的谈话，应征得同意，不要悄悄地凑上前去旁听。有事要找正在谈话的人，也应立于一旁，当他谈完之后再去找他。若在场之人欢迎自己参加谈话，则不必推辞。在谈话中不应当做永远的听众，一言不发与自吹自擂都同样是走极端，同样会令众人扫兴。

六、以礼待人 谈话不必刻意追求“语不惊人死不休”的轰动效应，以礼待人，善解人意才是最重要的。一个人在谈话中，如果对待上级或下级、长辈或晚辈、女士或男士、外国人或中国人，都能够一视同仁，给予同样的尊重，才是一个最有教养的人

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