

职场的交往礼仪：称呼与交谈秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E8_81_8C_E5_9C_BA_E7_9A_84_E4_c39_645278.htm id="EEMM"](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E8_81_8C_E5_9C_BA_E7_9A_84_E4_c39_645278.htm id=)> 职场上

经常需要交谈与沟通，公司与公司之间，部门与部门之间，上级与下级之间，下级与上级之间，同事之间，都少不了交往和交谈，因此交往的礼仪是必修之课。

一、用好交际的称呼

(一) 用好交际的称呼 人际交往离不开语言，如果把交际语言比喻成浩浩荡荡的大军，那么称呼语便是这支大军的先锋官，没见哪个人不打招呼就说话的。然而仅仅有称呼也不行，还要看你的称呼是否合适，因为人们对称呼的恰当与否，一般来说都很敏感。尤其是初交者，它在一定程度上影响着这次交际的成败。可见称呼语的使用是很重要的。那么，到底在交往中派出什么样的“先锋官”才恰到好处呢？

(二) 怎样避免称呼的“张冠李戴” 在企业家的交际活动中，特别是在一些慰问、会客、迎送等人们接触不多而时间又比较短暂的场合中，容易发生把称呼弄错的张冠李戴现象。这样不仅失礼、令人尴尬，有时还会影响交际效果。如何避免张冠李戴呢？

1. 企业家要从思想上认识到张冠李戴的消极作用和不良影响 在某市的一次经济技术开发洽谈会上，一方的负责人竟连续发生张冠李戴的现象，引起了另一方的注意，觉得这样的合作者头脑不清晰，生产经营能力不可信赖，从而取消了合作的打算。可见，对张冠李戴的现象必须引起注意，因为它是交际活动的障碍。

2. 事先要有充分的准备 交际刚开始时，一般双方都要互相介绍，但比较简略，速度也快，印象难以深刻。因此事先要对会见对象的单位、姓名

、职务、人物特征有个初步的了解，做到心中有数。这样，经过介绍后，印象就比较深刻。必要时，在入室落座或会谈、就餐前，再做一次详细介绍。有条件的，交换名片则更理想。

3. 注意观察对方的特征，掌握记忆方法 介绍，要留意观察被介绍者的服饰、体态、语调、动作等，特别注意突出特征或个性特征。对统一着装的人，要格外注意观察高、矮、胖、瘦、脸形、戴不戴眼镜等。

4. 注意掌握主要人物 在人员较多，一下难以全部记住时，要首先注意了解和熟悉主要对象（带队的负责人）和与自己对等的对象（指单位、所从事的业务、职务、级别与自己相同者）。现在，一般都不太讲究主客、主从关系的礼节，单从行止、座位的位置上判断是不准确的。如有的人把来客中的司机当成了经理，弄得经理很难堪。

二、交谈 交谈是人们传递信息和情感、增进彼此了解和友谊的一种方式，但在交谈中想把话说好却不是轻而易举的事。要使交谈起到上述的媒介作用，你应该培养和提高自己的交谈技巧。

（一）交谈的话题 与人谈话最困难的，就是应讲什么话题。一般人在交际场中，第一句交谈是最不容易的。因为你不熟悉对方，不知道你的性格、嗜好和品性，又受时间的限制，不容许你多作了解或考虑，而又不宜冒昧地提出特殊话题。这时就地取材，似乎比较简单适休，即按照当时的环境觅取话题。如果相遇地点在朋友的家里，或是在朋友的喜筵上，那么对方和主人的关系可以作为第一句。比如说：“听说您和某先生是老同学？”或是说：“您和某先生是同事？”如此一来，无论问得对不对，总可引起对方的话题。问得对的，可依原意急转直下，猜得不对的，根据对方的解释又可顺水推舟，在对方的生活上畅谈下去。

如：“今天的客人真不少！”虽是老套，但可以引起其它的话题。赞美一样东西常常也是一种最稳当得体的开头话。如赞美主人家的花养得好之类。

（二）交谈的技巧 如果你能和任何人持续谈上10分钟并使对方发生兴趣，你便是很好的交际人物了。不过不论难易，总要设法打通这难关。常见许多人因为对于对方的事业毫无认识而相对默然，这是很痛苦的。其实如果肯略下功夫，这种不幸情形就可减少，甚至于做个不错的交际家也并非难事。工欲善其事，必先利其器，虽是一句老话，直到现在仍然适用，所以企业家要充实自己的知识。

（三）交谈的礼节 谈话的表情要自然，语言和气亲切，表达得体。说话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈。谈话时切忌唾沫四溅。参加别人谈话要先打招呼，别人在个别谈话，不要凑前旁听。若有事需与某人说话，应待别人说完。第三者参与谈话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。谈话中遇有急事需要处理或离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。一般不要涉及疾病、死亡等事情，不谈一些荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情。一般不询问妇女的年龄、婚否，不径直询问对方履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人生活方面的问题。与妇女谈话不说对方长得胖、身体壮、保养得好之类的话。对方不愿回答的问题不要追问，对方反感的问题应表示歉意，或立即转移话题。一般谈话不批评长辈、身份高的人员，不议论东道国的内政。不讥笑、讽刺他人，也不要随便议论宗教问题。谈话中要使用礼貌语言，如：您好、请、谢谢、对不起、打搅了、再见，等等，一般见面时先说：“早安”、“晚安”、“你好”、“身体好吗？”、“夫人（丈夫）好吗？”“孩子们

都好吗？”对新结识的人常问：“你这是第一次来我国吗？”“到我国来多久了？”“这是你在国外第一次任职吗？”“你喜欢这里的风景吗？”“你喜欢我们的城市吗？”分别时常说：“很高兴与你相识，希望再有见面的机会。”“再见，祝你周末愉快！”“晚安，请向朋友们致意。”“请代问全家好！”等。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