

模块四 汽车销售接待礼仪

学习目标

- (1) 了解称谓的种类、用法。
- (2) 了解介绍礼仪的基本知识。
- (3) 能够准确把握在销售服务过程中接待礼仪的要求和内涵。
- (4) 了解商务名片的种类，掌握递送、接收名片礼仪。
- (5) 掌握商务场合介绍、致意、交谈、记录的各种方法。
- (6) 能够运用所学知识在社交、商务等不同场合正确使用交往礼仪。

学习单元一 接待文明用语

在接待客户的过程中应使用文明用语，即敬语，以表示对客户的尊敬和礼貌，如日常使用的“请”“谢谢”“对不起”，第二人称中的“您”字，等等。初次见面为“久仰”，很久不见为“久违”，请人批评为“指教”，麻烦别人称“打扰”，求给方便为“借光”，托人办事为“拜托”，等等。要努力养成使用敬语的习惯。我国提倡的礼貌用语可概括为十个字，即“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”。

在接待的过程中，首先要注意的是对客户的称谓。商务交往，礼貌当先；与人交谈，称谓当先。使用称谓应谨慎，稍有差错便可能贻笑于人。恰当地使用称谓是商业交往顺利进行的第一步。有一位商业人员在给一家公司写信时，由于不知道对方的姓名和性别，就猜测性地用了“亲爱的某某小姐，你好”，结果他的信件被扔到垃圾箱里。

称谓的基本规范是要表现尊敬、亲切和文雅，使双方心灵沟通、感情融洽，缩短彼此之间的距离。

一、称谓的种类和用法

中国最常用的是姓名称谓。姓名即一个人的姓氏和名字。其用法大致有以下几种：

1. 全姓名称谓

全姓名称谓即直呼其姓和名，如“李大伟”“刘建华”等。全姓名称谓有一种庄严感、严肃感。一般来说，在年纪、职务相差不大的情况下可以直呼其名。但是，如果在对方比你年长许多或职务相差较大的情况下，指名道姓地称呼对方是不礼貌的，甚至是粗鲁的。

2. 名称称谓

名称称谓即省去姓氏，只呼其名字，如“大伟”“建华”等。这样的称呼显得既礼貌又亲切，运用场合比较广泛。

3. 姓名加修饰称谓

姓名加修饰称谓即在姓之前加上修饰字，如“老李”“小刘”“大张红”“小张红”等。这种称呼亲切、真挚，一般用于在工作和生活中相互比较熟悉的同事之间。

4. 职务称谓

职务称谓就是用所担任的职务做称呼。这种称谓方式古已有之，其目的是不称呼其姓名、字号，以表尊敬、爱戴。例如，杜甫因当过工部员外郎而被称为“杜工部”，诸葛亮因是蜀国丞相而被称为“诸葛丞相”，等等。现在人们用职务称谓的现象已相当普遍，目的也是表示对对方的尊敬和礼貌。职务称谓主要有两种形式：第一，用职务称呼，如“李局长”“张科长”“刘经理”“赵院长”“李书记”等；第二，用专业技术职务称呼，如“李教授”“张工程师”“刘医师”等，对工程师、总工程师还可称“张工”“刘总”等。

5. 政府机关领导称呼

目前，国家部委机关一般分为部、司、处三级领导，省厅机关分为厅、处两级领导。为表示尊敬，一般称呼为姓加职务，如张部长、李司长、王处长、赵厅长等。在机关职务称呼中，对姓付的正职领导一般都只称呼职务而不加姓，如姓付的正厅长只称呼厅长而不称呼“付厅长”或“付正厅长”；但是对姓郑的副职往往是一定要加上姓和职务，如姓郑的副处长一般称呼“郑处长”，而不称呼“郑副处长”。在内部公文行文称呼中，一般在称呼名字后加“同志”二字，名字是两个字的只称呼名字，不加姓，名字是一个字的连名带姓一起称呼。

6. 职业尊称

职业尊称是指用其从事的职业工作当作称谓，如“李律师”“刘会计”等。

除了用姓名称呼外，还可用“您”和“你”。“您”和“你”有不同的界限，“您”用来称呼长辈、上级和不熟识的人，以示尊重；而“你”用来称呼自家人、熟人、朋友、平辈、晚辈和儿童，表示亲切、友好和随便。

二、国际称谓习惯

1. 一般规则

在国际交往中，一般对男子称“先生”，对已婚女子称“夫人”，对未婚女子称“小姐”，或统称女子为“女士”。这些称呼前面可以加上姓名、职称、官衔等。对地位高的官方人士，按国家习惯可称“阁下”或以职衔加先生等相称。曼丽小姐、维尔逊夫人、市长先生等均为常见称呼。对医生、教授、法官、律师及博士等可单独称之，同时可加上姓氏或先生。

各国人姓名的组成顺序不同。英美人是名在前姓在后，妇女在婚前一般用自己的名字，在婚后一般是自己的名加丈夫的姓。例如，美国霍夫曼公关公司的总裁路·霍夫曼先生，姓为霍夫曼，名为路，霍夫曼公关公司就采用了他的姓；再如，玛丽·怀特女士与约翰·维尔逊先生结婚后，姓名为玛丽·维尔逊。书写时，名字可缩写为一个字头，而姓不能缩写。西班牙、葡萄牙人的姓名常有三四节，前两节为本人名字，西班牙人姓名倒数第二节为父姓，最后一节为母姓，葡萄牙人姓名正

相反，倒数第二节是母姓，最后为父姓，简称时一般用个人名加父姓。

在法国人的社交中，称呼对方时直称其姓，并冠以“先生”“小姐”“夫人”等尊称，唯有区别同姓之人时，方可姓与名兼称。只有熟人、同事之间才直呼其名。德国人在交谈中很讲究礼貌，他们比较看重身份，特别看重法官、律师、医生、博士、教授等一类有社会地位的头衔。对于一般的德国人，多以“先生”“小姐”“夫人”等称呼相称。

2. 注意发音

问别人的名字怎么念似乎使人尴尬，但是在大多数场合，人们认为这样做很正常并显得恭敬。毕竟每当别人念错自己的名字时，只有自己最清楚当时内心的感受。所以念错别人的姓名是很糟糕的事。为了防止念错对方姓名，还不如嘴勤快一点，当不确定时多问对方该怎么念。

3. 仔细倾听别人的介绍

别人的介绍也会提示自己称呼对方的正确方式，这时需要做个有心人，仔细听，认真记在心里。当不知该如何称呼某人时应询问对方，可以说：“您愿意让我怎样称呼您呢？”

综上所述，汽车服务人员在接待客户时，根据情况的不同一般有两种称谓方法：第一种是不熟悉对方时，称对方为某某先生、某某女士，这也是最稳妥和最普遍的一种称谓方式；第二种是与熟悉的客户交往时可以称呼对方为某某经理、某某主管、某某总监及某某领导等，即直接称谓对方的职务。

学习单元二 介绍礼仪

介绍是人们在社会活动中相互结识的一种常见形式，它是指把同行者或自己的简单情况和思想性格通过明示或暗示的方式告诉对方。在社交场合把同行者的情况和思想性格介绍给另一方，就是为他人做介绍；把自己的相关情况告诉对方是自我介绍。介绍得体能使被介绍者感到高兴、新相识者感到欣喜。因此，正确地掌握介绍的要领，往往可为今后进一步的交往奠定基础。

一、介绍他人礼仪

介绍他人认识是人际沟通的重要组成部分，良好的合作可能就是从介绍这一刻开始的。他人介绍又称第三者介绍，是经第三者为彼此不相识的双方引见、介绍的一种交际方式。他人介绍通常是双向的，即对被介绍的双方各自做一番介绍。有时也只进行单向的他人介绍，即只将被介绍者中的某一方介绍给另一方。为他人做介绍时需要把握以下要点：

1. 介绍的时机

在公务交往中，介绍人应由公关礼仪人员、秘书担任；在社交场合，介绍人则应由主人或与被介绍的双方均有一定交情者充任。在遇到下列情况时，有必要为他人做介绍：

- (1) 本人的接待对象遇见了其不相识的人士，而对方又跟自己打了招呼。
- (2) 在办公地点接待彼此不相识的客人或来访者。
- (3) 陪同上司、长者、来宾时，遇见了其不相识者，而对方又跟自己打了招呼。
- (4) 受到为他人介绍的邀请。
- (5) 打算推荐某人加入某一方面的交际圈。

(6) 与家人外出, 路遇家人不相识的同事或朋友。

2. 介绍他人的原则

(1) 在为他人做介绍时, 介绍的先后顺序是一个比较敏感的礼仪问题。根据商务礼仪规范, 介绍他人时必须遵守“尊者优先了解情况”的规则, 即首先确定双方地位的尊卑, 然后先介绍位卑者, 后介绍位尊者。这样可使位尊者先了解位卑者的情况。根据规则, 为他人做介绍时的礼仪顺序大致有以下几种:

- ①介绍上级与下级认识时, 先介绍下级, 后介绍上级。
- ②介绍长辈与晚辈认识时, 应先介绍晚辈, 后介绍长辈。
- ③介绍年长者与年幼者认识时, 应先介绍年幼者, 后介绍年长者。
- ④介绍女士与男士认识时, 应先介绍男士, 后介绍女士。
- ⑤介绍已婚者与未婚者认识时, 应先介绍未婚者, 后介绍已婚者。
- ⑥介绍同事、朋友与自己家人认识时, 应先介绍家人, 后介绍同事、朋友。
- ⑦介绍来宾与主人认识时, 应先介绍主人, 后介绍来宾。
- ⑧介绍与会先到者与后到者认识时, 应先介绍后到者, 后介绍先到者。

(2) 清楚地介绍每个人的姓名, 并多提供一些相关的个人资料, 如职务、头衔等。介绍时应注意称呼, 在社交场合, 先生是对成年男性的尊称, 女士是对已婚妇女的尊称, 小姐是对未婚女子的尊称。不能既称先生又加上头衔, 如“杨教授先生”或“李局长先生”, 这是不尊重人的表现。

(3) 介绍人在介绍被介绍人之前, 一定要征求一下被介绍双方的意见, 切勿开口即讲, 以免显得很唐突, 让被介绍者感到措手不及。

(4) 被介绍人在介绍人询问自己是否有意认识某人时, 一般不应拒绝, 而应欣然应允; 若实在不愿意, 则应说明理由。

(5) 介绍人和被介绍人都应起立, 以示尊重和礼貌; 待介绍人介绍完毕后, 被介绍双方应微笑点头示意或握手致意。

(6) 在宴会、会议桌、谈判桌上, 视情况介绍人和被介绍人可不必起立, 被介绍双方可点头微笑致意; 如果被介绍双方相隔较远, 中间又有障碍物, 可举起右手、点头微笑致意。

(7) 介绍完毕后, 被介绍双方应依照合乎礼仪的顺序握手, 并且彼此问候对方。问候语有“你好”“很高兴认识你”“久仰大名”“幸会幸会”等, 必要时还可以进一步做自我介绍。

3. 介绍的形式

由于实际需要的不同, 为他人做介绍时会有不同的介绍形式。

(1) 简介式介绍。简介式介绍适用于一般场合, 介绍内容只有双方姓名, 甚至只提到双方的姓氏。例如, “我来介绍, 这位是张教授, 你们认识一下吧。”接下来, 就由被介绍人见机行事。

(2) 标准式介绍。标准式介绍适用于正式场合, 介绍内容以双方的姓名、单位、职务等为主。例如, “我来为两位引见一下, 这位是×××公司公关部××小姐, 这位是×××公司总经理×××先生。”

(3) 强调式介绍。强调式介绍指除介绍被介绍人的姓名外, 往往还会刻意强调一下其中一位被介绍人与介绍人之间的特殊关系, 以便引起另一位被介绍人的重视。例如, “这位是我的女儿刘××, 请杨总多多关照。”

(4) 引见式介绍。引见式介绍适用于普通场合, 介绍人所要做的就是将被介绍双方引到一起。

例如，在一次联谊会上，主人可以这样说：“大家以前都是校友，但有的不在一个年级，请大家相互认识一下吧。”

(5) 推荐式介绍。推荐式介绍适用于比较正规的场合，介绍人事先经过精心的准备，目的是将某人举荐给某人，介绍时通常会对前者的优点加以重点介绍，如“这位是××先生，他是一位出色的外观设计人才，对企业管理很有研究，还是经济学博士。杜总，你们细谈吧”。

二、自我介绍礼仪

1. 自我介绍的原则

(1) 介绍的时机。要想使自我介绍获得成功，给对方留下深刻的印象，首先应考虑在适当的时间进行自我介绍。所谓适当的时间，是指对方有兴趣、有空闲、情绪好、干扰少、有要求时；反之，则不必急于自我介绍。例如，对方正忙于工作或与人交谈，或者大家的精力正集中在某人、某事上，则不宜进行自我介绍；而对方一人独处、心情很好时，进行自我介绍则会产生良好的效果。

(2) 注意仪态。进行自我介绍时要充满自信、落落大方、态度诚恳、表情亲切自然、面带笑容、热情友好。讲到自己时，可将右手放在自己的左胸上，切忌慌慌张张、不知所措或者心不在焉。

(3) 把握分寸。自我介绍时措辞要适度，对自己的评价要客观，既不要过分地炫耀自己，也不要过分地贬低自己，而应实事求是、恰如其分地介绍自己，以给人诚恳、坦率、可以信赖的印象。总之，自我介绍既要表现出友好、自信和善解人意，又应力戒虚伪和媚俗。

(4) 掌握程序。自我介绍时介绍人就是当事人，其基本程序是先向对方点头致意，得到回应后再向对方报出自己的姓名、身份、单位及其他有关情况。介绍时语言要热情友好，眼睛要注视对方，切忌目光游移。

(5) 讲究艺术。自我介绍要看场合，如与一人会见，问好后便可开门见山地进行自我介绍。如果有多人在场，则在自我介绍前最好加一句引言，如“我们认识一下好吗？我是×××”。做自我介绍时不要把目光集中在一个人身上，最好环视大家，然后将目光转向他们中的某个人，大家也会相应地做自我介绍。

(6) 注重内容。在社交场合，自我介绍的内容非常重要，如果不能恰当地把应该介绍的内容说出来，那么这种介绍是失败的。一般来讲，自我介绍的内容由三个要素构成，即本人姓名、供职单位及职务。自我介绍人要将这三者一气呵成，在初次见面时要报姓名全称。当然，对于自我介绍的内容，当事人也可根据实际情况决定繁简。

2. 自我介绍的具体形式

在社交场合，若能正确地利用自我介绍，不仅可以扩大自己的交际圈，广交朋友，而且有助于自我展示、自我宣传，在交往中消除误会、减少麻烦。自我介绍时应先向对方介绍自己的姓名、身份、单位等，可以同时递上名片，注意把握分寸，既不过分自谦，又不夸大其词，时间以半分钟左右为宜。自我介绍的具体形式有以下几种：

(1) 应酬式。应酬式自我介绍适用于某些公共场合和一般性的社交场合。这种自我介绍最简洁，介绍内容往往只包括姓名一项。例如，“你好，我叫刘刚。”

(2) 工作式。工作式自我介绍适用于工作场合，介绍内容包括本人姓名、供职单位、部门、职

务或从事的具体工作等。例如，“你好，我叫刘刚，是×××公司的市场部经理。”

(3) 交流式。交流式自我介绍适用于在社交活动中希望与交往对象进一步交流与沟通时。介绍内容包括姓名、工作、籍贯、学历、兴趣及与交往对象的某些熟人的关系等。例如，“你好，我叫刘刚，我在×××公司上班。我是李强的老乡，都是××人。”

(4) 礼仪式。礼仪式自我介绍适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。介绍内容包括姓名、单位、职务等，同时还应加入一些适当的谦辞、敬辞。例如，“各位来宾，我叫刘刚，我是×××公司的市场部经理。我代表本公司热烈欢迎大家光临我们的产品展示会，希望大家……”

(5) 问答式。问答式自我介绍适用于应试、应聘和公务交往。问答式自我介绍应该是有问必答，问什么就答什么。例如，“先生，你好！请问您怎么称呼？（请问您贵姓？）”“先生您好，我叫刘刚。”

实训：介绍他人

实训目的

- (1) 了解介绍他人的流程。
- (2) 掌握介绍流程中的礼貌礼节。
- (3) 熟悉首次见面寒暄的话题，并且营造出良好的谈话气氛。

实训内容

1. 介绍顺序

- (1) 基本要求。先低层后高层，先年少后年长，先男性后女性，先主后宾，先未婚后已婚。
- (2) 注意事项。若遇到年长的人是低层，而年轻人是高层，这时要看地点，若在工作场合则先介绍低层后介绍高层，若在私人场合则先介绍年少者后介绍年长者。

2. 介绍准备

- (1) 基本要求。介绍人应该提前做好沟通工作；准备好名片，便于进行交换；介绍双方的姓名、职务、单位。
- (2) 注意事项。介绍人后介绍的人应该为尊者，前者应主动问候。

3. 起立注视

- (1) 基本要求。被介绍双方应起立，面带微笑，目光注视。
- (2) 注意事项。双方站位的距离在1~1.5 m。

4. 握手

- (1) 基本要求。被介绍双方应主动出手握手并问候“您好”“久仰，请多关照”等。
- (2) 注意事项。与异性握手时，要等待女性先出手，握手时男性只握女性手指部分。

5. 寒暄

- (1) 基本要求。初次寒暄的话题宜选择天气、交通、家乡等，禁忌话题不能谈，如对方的

工作、收入、家庭状况、健康状况等私人话题。

(2) 注意事项。寒暄结束后, 为了加强进一步的认识, 应当互相交换名片。

实训：接待时自我介绍

实训目的



微课
接待时自我
介绍

- (1) 了解并熟悉自我介绍的方法。
- (2) 通过自我介绍给顾客留下良好的印象。

实训内容

1. 问候

(1) 基本要求。一般情况问候“您好”, 也可根据时间问候“早上好”“中午好”“下午好”, 特殊节庆日问候“新年快乐”“中秋快乐”“圣诞节快乐”等, 初次见面按照国际惯例称“先生”或“女士”。

(2) 注意事项。遇到两个人或两个人以上时应该称呼其中相对重要的人并向其他人问好。例如, 当某公司王总和两位助理进入展厅时, 应该称呼“先生, 你们好”; 遇到夫妻或情侣时, 应称呼“先生、女士, 你们好”。

2. 介绍公司

- (1) 基本要求。“欢迎光临”“欢迎各位莅临 ××× 汽车 4S 店”“欢迎光临 ××× 汽车 4S 店”。
- (2) 注意事项。介绍公司名称时应当语速适中, 吐字清楚, 信息完整。

3. 介绍姓名

- (1) 基本要求。“职位+姓名”, 如“欢迎光临 ××× 汽车 4S 店, 我是这里的销售顾问李 ××, 您可以叫我小李”。
- (2) 注意事项。在职场中介绍自己时一定要先介绍公司、职位, 再介绍自己的姓名。

4. 开场白

- (1) 基本要求。“请问我能帮您做些什么?”“请问您有什么需要?”“您需要帮助吗?”
- (2) 注意事项。以开放式的句式询问顾客来店的目的, 在获取信息后及时满足顾客的需求, 为其提供优质的服务。

5. 接待

- (1) 基本要求。可以邀请顾客进入洽谈区, 递上茶水或饮料, 递上相关的汽车产品资料并进行需求分析。
- (2) 注意事项。引领顾客进入洽谈区后, 销售顾问应该坐在顾客对面, 拿一份顾客购车需求信息表, 一边与顾客交谈, 一边进行记录。

学习单元三 递送接收名片礼仪

名片是华夏先人献给世界文明的一份礼物，它最早产生于春秋战国时期，由于当时没有纸，信息被写在竹、木片上，后来才写在纸上。名片在汉初称谒，六朝称刺，唐朝以纸书“刺”而称名帖、名刺、名纸，宋朝称门状，明清通称为门状、名刺和名帖（红帖）。

名片之所以在现代社会中被广泛应用，是因为它使用起来简便、灵活、文明，能适应现代社会人际交往十分频繁的需要，是一个人身份的象征。由于名片已经成为现代交际的一种工具，因此名片的递送、接收、存放要讲究社交礼仪。

一、名片的样式

名片是商务人士必备的沟通、交流工具，如同一个人的简单履历表，递送名片的同时也是在告诉对方自己的姓名、职务、地址、联络方式等信息，由此可知，名片是一个人最重要的书面介绍材料。在从业之初，设计及印制名片是首要任务，于名片空白处或背面写下个人资料，以帮助相互了解。精美的名片使人印象深刻，也能体现个人的审美与风格。

1. 名片的类型

通常使用的名片分为单位名片、私用名片和商务名片三种类型。

单位名片的主角是单位，其内容大体有两项：一项是本单位的全称及徽号；另一项是与本单位联络的方法，包括地址、邮编、电话号码、传真号码等。

私用名片、商务名片的主角则是个人。除单位名片外，通常一枚标准的名片应包括三项内容：一是本人的单位、单位徽号及自己所在的具体部门；二是本人的姓名、职务或职称等；三是与本人联络的方法，包括单位所在的地址、办公电话号码、手机号码和邮政编码等。此外，还可酌情列出本单位的传真号码。

不管是私用名片还是商务名片，一般都不提供本人社交账号和家庭住址，有必要时可在交换名片时当场提供，这样做往往被视为向交往对象表明自己的重视与信赖。在现实生活中，有些名片成了“明骗”的一种幌子，因此对其名片所列内容要具体情况具体分析，不可掉以轻心。

2. 名片的设计

名片的规格一般是长8~10 cm，宽5~6 cm，印制以横排为佳；名片的材料应是柔软而耐磨的白板纸、布纹纸；名片的色彩切忌鲜艳、花哨，应讲究淡雅、端庄，以白色、黄色、乳白、浅蓝等为宜。我国的习惯是把职务用较小号字体印在名片左上角，姓名印在中间；外国人的习惯是将姓名印在中间，职务用较小号字体印在姓名下面。如果同时印中外文时，通常一面印中文，另一面印外文，外文要按国际习惯排列。不论是印制私用名片还是商用名片，上面列的职务都不要太多，列一两个主要职务即可，以免给人以华而不实之感。虚衔列得过多，反倒显得自己水平不高。如有必要，可为自己设计几种单位不同、职衔不同的名片，在公务交往中，该用哪一种就用哪一种。在西方，一位商界人士口袋里有好几种名片是不足为奇的。

二、交换名片礼仪

1. 名片的递送顺序

交换名片是建立人际关系的第一步，一般宜在与人初识时自我介绍之后或经他人介绍之后进行。递送名片的先后顺序没有太严格的讲究，一般是地位低的人先向地位高的人递名片，男性先向女性递名片，出于公务和商务活动的需要，女性也可主动向男性递名片。当对方不止一人时，应先将名片递给职务较高或年龄较大的人；如分不清职务高低和年龄大小，则可依照座次递名片；应给对方在场的人每人一张，以免厚此薄彼。如果自己这一方人较多，则让地位较高者先向对方递送名片。由于名片代表一个人的身份，因此在未弄清对方的来历之前不要轻易递送名片。否则，不仅有失庄重，而且有可能被冒用。

2. 名片的递送方法

递送名片时应面带微笑、正视对方，将名片的正面朝着对方，恭敬地用双手的拇指和食指分别捏住名片上端的两角送到对方胸前，如图 4-1 所示。如果是坐着，应起身或欠身递送，递送时可以说一些“我叫 ×××，这是我的名片，请笑纳”或“请多关照”之类的客气话。



图 4-1 递送名片

如果同外宾交换名片，可先留意对方是用单手还是用双手递名片，随后跟着模仿。因为欧美人、阿拉伯人和印度人惯于用一只手与人交换名片；日本人则喜欢用右手递送自己的名片，用左手接对方的名片。名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片，更不要将名片视同传单而随便散发。

3. 交换名片的注意事项

适时地递送名片可使对方接受并收到最好的效果，因此交换名片时应注意下列事项：

(1) 把自己的名片准备好，整齐地放在名片夹、盒或口袋中，要放在易于掏出的口袋或皮包里。不要把自己的名片和他人的名片或其他杂物混在一起，以免用时手忙脚乱或掏错。

(2) 出席重大的社交活动时一定要记得带名片。参加会议时，应该在会前或会后交换名片，不要在会中擅自与别人交换名片。

(3) 当处在一群彼此不认识的人当中时，最好让别人先发送名片。名片的发送可在刚见面或告

别时，但如果自己即将发表意见，则在说话之前发名片给周围的人，可帮助他们认识你。

(4) 不要在一群陌生人中到处传发自己的名片，这会让人误以为你想推销什么物品，反而不会被重视。在商业社交活动中尤其要有选择地提供名片，这样才不致使人以为你在替公司搞宣传、拉业务。

(5) 对于陌生人或巧遇的人，不要在谈话中过早发送名片。因为这种热情一方面会打扰别人，另一方面有推销自己之嫌。

(6) 除非对方要求，否则不要在年长的主管面前主动出示名片。

(7) 无论参加私人还是商业餐宴，名片皆不可在用餐时发送，因为此时只宜从事社交而非商业性的活动。

(8) 接名片时要用双手，并认真看一遍名片上的内容。如果接下来与对方谈话，不要将名片收起来，而应放在桌子上，并保证不被其他东西压住，使对方感觉到你对他的重视。

(9) 自己的破旧名片应尽早丢弃，与其发送一张破损或脏污的名片，不如不送。

(10) 交换名片时如果名片用完，可用干净的纸代替，在上面写下个人资料。

4. 名片的接收

接收他人名片时应起身或欠身，面带微笑，恭敬地用双手的拇指和食指接住名片的下方两角，并轻声说“谢谢”“能得到您的名片十分荣幸”等。如对方地位较高或有一定的知名度，则可道一句“久仰大名”之类的赞美之辞。接过名片后应十分珍惜，并当着对方的面用30秒以上的时间仔细把对方的名片“读”一遍，并注意语音轻重，要抑扬顿挫，重音应放在对方的职务、头衔、职称上，对不懂之处应当即请教，如“尊号怎么念？”，使对方产生一种受重视的满足感。

随后，当着对方的面郑重其事地将其名片放入自己携带的名片盒或名片夹中，千万不要随意乱放，以防污损。接过他人名片后一眼不看或漫不经心地随手向衣袋或手袋里一塞等，都是对人失敬的表现。倘若一次同许多人交换名片，又都是初交，那么最好依照座次来交换，并记好对方的姓名，以防搞错，然后回敬一张本人的名片。如身上未带名片，应向对方表示歉意。在对方离去之前或话题尚未结束，不必急于将对方的名片收起来。

5. 名片的索取

为了尊重别人的意愿，最好不要向他人索要名片。如果确信是对方忽略了而并非不愿意，则可用婉转的方式提醒，如“不知以后如何与您联系？可否留下通信地址？”，对方自然会想起送出名片。

当别人向自己索要名片而自己不想给对方时，应用委婉的方法表达此意，如可以说“对不起，我忘了带名片”或者“抱歉，我的名片用完了”。

为了查找和使用起来方便，宜分类收藏他人的名片。对个人名片可按姓氏笔画分类，也可依据不同的交际关系分类。要留心他人职务、职业、住址、电话等情况的变动，并及时记下有关变化，以便通过名片把握每位客户、每个朋友的真实情况。

三、名片的管理

想象一下下面的场景：参加一次交际活动之后收到了一大把名片，回来后你把名片往家里或办公室里随手一放，可是有一天，你急于寻找一位曾经结识的朋友帮忙，东找西翻就是找不到他留给你的名片和联系方法。由此可见，对名片的管理十分必要。

(1) 当和他人不同场合交换名片时, 务必详细记录与对方会面的人、事、时、地、物等。活动结束后, 应回忆一下刚刚认识的重要人物, 记住他的姓名、企业、职务、行业等。第二天或两三天后, 可以主动打电话或发邮件向对方表示结识的高兴, 或者适当地赞美对方的某个方面, 或者回忆当时愉快的聚会细节, 让对方加深对你的印象和了解。

(2) 对名片进行分类管理。可以将收到的名片按地域分类, 如按省份、城市分类; 也可以按行业分类; 还可以按人脉资源的性质分类, 如同学、客户、专家等。

(3) 养成经常翻看名片的习惯。在工作的间隙翻一下名片档案, 给对方打一个问候的电话或发一个祝福的短信等, 让对方感觉到你的存在及你对他的关心与尊重。

(4) 定期对名片进行清理。将手边所有的名片与相关资源数据进行全面性整理, 依照关联性的重要性、长期互动与使用概率、数据的完整性等因素将名片分成三类: 第一类是一定要长期保留的; 第二类是不太确定, 可以暂时保留的; 第三类是确定不要的, 当确定不要时应销毁处理。

实训：递送接收名片礼仪

实训目的



微课
交换名片

- (1) 了解交换名片的流程。
- (2) 掌握递送名片和接收名片的方法。

实训内容

1. 准备

- (1) 基本要求。

- ①准备好足量的名片以备不时之需, 整齐地放在名片夹、名片盒或口袋中。
- ②名片可放在上衣口袋里, 不可以放在裤兜里。
- (2) 注意事项。名片是身份的象征, 只有在寒暄气氛融洽并遇到适当的机会才能出示名片。

2. 出示名片

- (1) 基本要求。

- ①地位低的人向地位高的人出示名片。
- ②男性先给女性递名片。
- ③当对方不止一人时, 应先将名片递给职务较高的人, 或者由近至远递送。
- ④向对方递送名片时应面带微笑, 稍微欠身, 用双手的拇指和食指将名片递向对方。
- ⑤递名片时如果是坐着的姿态, 则应当起身递送。

(2) 注意事项。遇到陌生人且多人在一起的情况时, 应该先进行简单的自我介绍, 然后按照对方的座位次序发放名片, 并且寒暄几句“请多关照”等。

3. 接收名片

- (1) 基本要求。

①接收名片时应起身站立并面带微笑，目光关注对方。

②双手接住名片或者用右手接收。

③翻看名片并对对方姓名进行确认。

(2) 注意事项。在接到对方名片时对对方的名字和职业要进行确认。若姓名中有生僻字，应立即询问对方，以免出错。

4. 回敬名片

(1) 基本要求。

①接到名片后应及时掏出自己的名片回敬。

②回敬语言有“请您惠存，多多指教”等。

(2) 注意事项。不要拿错名片或把名片压皱。

5. 收藏名片

(1) 基本要求。

①收到名片后保存在名片夹或者口袋中。

②不要在交谈过程中不断地褶皱、玩弄对方的名片。

(2) 注意事项。将名片中的电话号码和邮箱等保存到手机与计算机上，以备不时之需。

学习单元四 茶水服务礼仪

茶被称为世界三大饮料之一。在接待来访的顾客时，沏茶、上茶已经成为一项必不可少的待客礼节。不管是自己喝还是待客，喝茶都很有讲究。

一、茶叶的品种和饮用特点

根据加工、制作方法的不同，茶叶可分为绿茶、红茶、乌龙茶、花茶、砖茶、袋茶等。

1. 绿茶

常喝绿茶的人都知道，当年的新茶，特别是明前茶（清明节前采摘的茶叶）是首选。绿茶更适合在夏天饮用，可以消暑降温。

我国著名的绿茶有产于杭州龙井的龙井茶、产于江苏太湖洞庭山的碧螺春、产于安徽黄山的黄山毛峰、产于湖南岳阳洞庭湖青螺岛的君山银针、产于安徽六安齐云山的六安瓜片、产于河南信阳大别山区的信阳毛尖和产于贵州黔南布依族苗族自治州都匀山区的都匀毛尖等。

2. 红茶

红茶是以新鲜的茶叶经过烘制，等完全发酵后制作而成的。在沏水冲泡之前，红茶的色泽油润、乌黑，冲泡后具有独特的浓香、爽口的滋味，还能暖胃补气、提神益智。红茶性温热，适合在冬天饮用。

我国生产的红茶品种较多，其中比较著名的有安徽祁门县的祁门红茶、产于云南西双版纳的滇红茶等。



图文
如何分辨茶的
种类

3. 乌龙茶

乌龙茶的制作加工方法介于绿茶和红茶之间，它是一种半发酵的茶叶。其外形肥大、松散，茶叶边缘发酵，中间不发酵，外观上整体呈黑褐色。沏水冲泡后的乌龙茶色泽凝重鲜亮、芳香宜人。乌龙茶不仅可以化解油腻，而且能健胃提神。

我国的乌龙茶多产于福建，其中最著名的是福建安溪县的铁观音和武夷山的武夷岩茶。

4. 花茶

花茶又称香片，是以新茶经过各种有香味的鲜花熏制而成的茶叶。它的最大特点是沏水冲泡后芳香扑鼻、口感浓郁、味道鲜嫩，一年四季都可以饮用。花茶可以分为茉莉花茶、桂花茶、玫瑰花茶、白兰花茶、珠兰花茶、米兰花茶等多个品种，其中以茉莉花茶最受欢迎。

5. 砖茶

砖茶又称茶砖，是特意将茶叶压紧后制作成的一种类似砖块形状的茶叶品种。它很受一些少数民族的喜爱，特别是在添加奶、糖等之后煮着喝，味道更美。

6. 袋茶

袋茶不是茶叶的某一个品种，而是为了饮用方便，将绿茶、红茶、乌龙茶或花茶甚至加入补品、药品等分别装入纸袋内制成的一种饮品。饮用时将纸袋放进杯子，然后冲泡即可。袋茶是茶的一种方便饮品。

根据生活习惯，我国南方人爱喝绿茶，北方人爱喝红茶，东南沿海一带的人爱喝乌龙茶；欧美人爱喝红茶，特别是袋装红茶。

二、敬茶的原则

敬茶时要遵循以下原则：

(1) 用茶待客时，由谁为来宾奉茶往往涉及对来宾重视程度的问题。在家里待客时，通常由家里的晚辈或家庭服务员为客人上茶。接待重要的客人时，最好是女主人，甚至主人自己亲自奉茶。在工作单位待客时，一般应由秘书、接待人为来宾上茶。接待重要的客人时，应该由本单位在场的职位最高的人亲自奉茶。

(2) 如果客人多，上茶时可以遵循先客后主、先主宾后次宾、先女后男、先长辈后晚辈的原则；也可以以进入客厅为起点，按顺时针方向依次上茶；还可以按客人先来后到的顺序上茶；还有一种“偷懒”的办法，就是把所有的茶都泡好让客人自己拿。

三、冲茶的规矩

冲茶的规矩有以下几点：

(1) 不要当着客人的面取茶冲泡。即使不当着客人的面取茶，也不可以直接下手抓茶，而要用勺子取或直接将茶叶从茶罐倒进茶壶、茶杯。以茶敬客时，最重要的是要注意客人的喜好、上茶的规矩、敬茶的方法及续水的时机等几个要点。

(2) 可能的话，应多准备几种茶叶，使客人可以有多种选择。上茶前，应先问一下客人是喝茶还是喝饮料。如果客人喝茶，还应提供几种可能的选择，不要自以为是、强人所难。如果只有一种茶叶，应事先说明。

(3) 从医学角度来讲,喝茶不要太浓,客人有特别要求的例外。以茶待客讲究要上热茶,而且最好七分满。

四、喝茶的注意事项

喝茶的注意事项有以下几点:

(1) 和别人说话时最好别喝茶;即使要喝,礼貌的做法是小口地品尝,不要连茶叶一并吞进嘴里。万一把茶叶喝进嘴里,也不要吐出来或用手从嘴里拿出来,而是吃掉或在其他地方吐掉。

(2) 真心诚意地以茶待客的做法是为客人勤斟茶、勤续水。这种做法的寓意是“慢慢喝,慢慢叙”。

(3) 在为客人续水斟茶时不要妨碍到对方,应一只手拿起茶杯,使茶杯远离客人身体、座位、桌子,另一只手将水续入。

实训：茶水服务礼仪

实训目的

- (1) 了解茶水服务的流程。
- (2) 掌握茶水服务的方法。

实训内容

无论是汽车销售顾问还是汽车服务顾问,都应进行茶水服务训练,其具体操作要点如下:

(1) 问清楚客人需要哪种饮料,是纯净水、茶水还是咖啡等。

(2) 奉茶原则。招待客人用茶时,往往一只手握茶杯把儿或扶杯壁,另一只手托杯底,并说声“请用茶”;若茶水较烫,可将茶杯放到客人面前的茶几上。

(3) 续水原则。要为客人勤斟茶、勤续水。另外,在为客人续水斟茶时,不要妨碍到对方,更不要将水溅到对方身上,最好不在客人面前续水。

(4) 在正式场合,咖啡都是盛进杯子,然后放在碟子上一起端上桌的。碟子的作用主要是放置咖啡匙,并接收溢出杯子的咖啡。

(5) 喝咖啡时握咖啡杯的得体方法是伸出右手,用拇指和食指握住杯耳后,再轻缓地端起杯子。不可以双手握杯或用手托着杯底,也不可以俯身就着杯子喝。洒落在碟子上的咖啡及时用纸巾吸干。

(6) 喝咖啡时要适时地和交往对象进行交谈。此时,务必要细声细语,不可大声喧哗、乱开玩笑,更不要和人动手动脚、追追打打,否则会破坏喝咖啡的现场氛围。

(7) 不要在别人喝茶或咖啡时向其提问。

(8) 用纸杯倒水时要考虑很多因素。如果要递到客人手里,九分满比较适合;秋冬的热水要少倒,一般为六七分满,以让人拿起来不溢为佳。