

日常社交礼仪



思考题

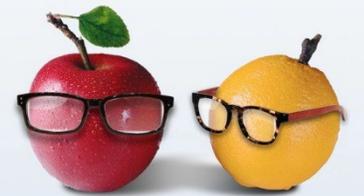
某医院护理部派护士小王去参加某个学术交流会议，会上小王遇到很多资深前辈和同行等，她很想去认识这些专家。

请思考：

- 1、她需要怎样进行自我介绍呢？**
- 2、与对方交换名片时该注意什么问题？**

一、交往礼仪

在交际场合中，相识者和不相识者往往都需要在恰当的时候向交往对象行礼，表示对对方的尊重、敬意，是人们在长期实践过程中形成的约定俗成的礼仪，称会面礼，又称见面礼。



基本交往礼仪

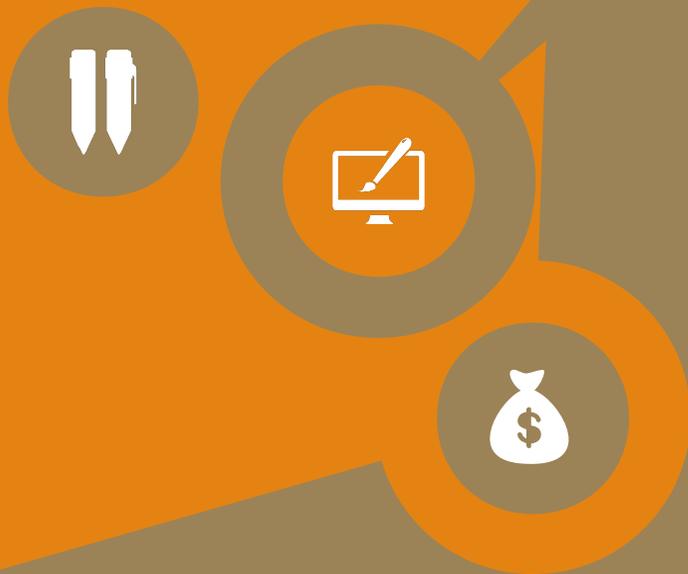
1. 称谓礼仪
2. 介绍礼仪
3. 名片使用礼仪
4. 行礼

1. 赠送礼仪
2. 赠礼的方式

1. 电话礼仪
2. 电子邮件礼仪

1. 拜访礼仪
2. 接待礼仪

一、交往礼仪



1

2

3

(一) 称谓礼仪

先生、太太……

阿姨、叔叔、姑妈、姨妈、伯伯等

李校长、王主任、何经理……

老爸、老妈、宝贝……

警察先生、解放军同志、王护士……

（一）称谓礼仪

3、避讳：

替代性称呼：用语言符号来替代常规性称呼

例如：国内某些服务行业用编号来称呼人，对排在第五号的人叫“5号”，医院里以病人床号来称呼病人，如“3床”

容易引起误会的称呼：小姐、同志等

失礼的简称（绰号）：特定场合使用而正式场合不适用，如昵称、小名、绰号

（二）介绍礼仪

1、介绍：在人际交往中与他人沟通，增进了解，建立联系的最基本、最常规的方式

2、介绍的正确姿势：介绍者与被介绍者



（二）介绍礼仪

3、介绍程序：先男士后女士，先上级后下级，先长辈后晚辈，先主人后客人。

介绍分类：自我介绍和介绍他人（替别人介绍）

（1）自我介绍：

应酬式：介绍姓名即可

公务式：介绍工作性质和具体身份

社交式：寻求共同话题作为介绍切入点

（二）介绍礼仪

（2）介绍他人：替别人介绍

标准式：正式场合，简单介绍姓名、单位、部门、职位

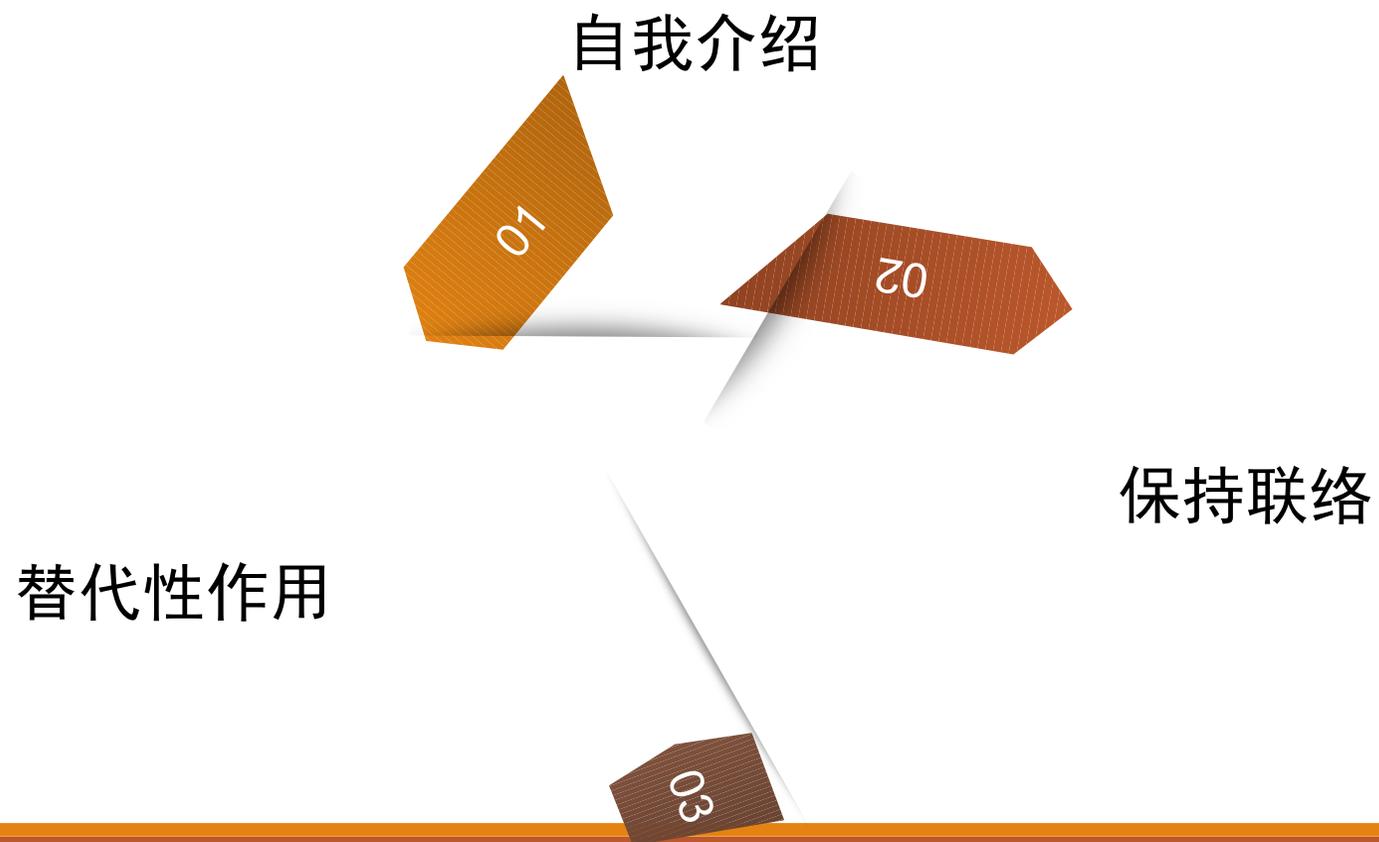
简介式：一般社交场合，简单介绍一下姓名

强调式：各种社交场合，重点强调介绍者与被介绍者之间的特殊关系

推荐式：正式社交场合，强调被推荐方的优点、长处

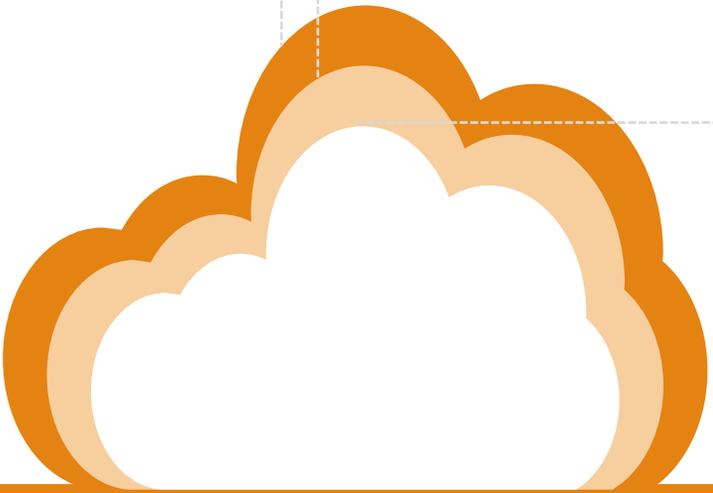
（三）名片使用礼仪

1、名片的作用



（三）名片使用礼仪

2、名片的制作：简洁实用、文字以简体中文最佳，横排为主
内容主要包括三方面：

- 
- A 联系方式
 - B 姓名、职业或职称
 - C 所属企事业单位或部

（三）名片使用礼仪

3、名片的使用和交换礼仪

名片使用：不宜残缺、褶皱、涂改，不宜留私宅电话

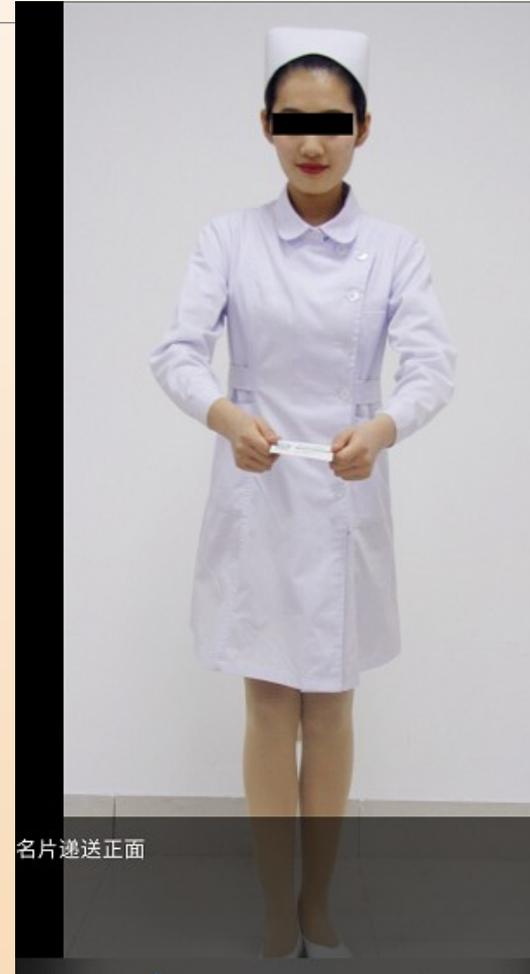
名片交换：



递名片



侧面



正面

说：

- * 您好，这是我的名片，请多多关照。
- * 您好，我叫***，这是我的名片，请笑纳！
- * 您好，这是我的名片，以后常联系！

名片的接受

- * 起身，微笑注视对方
- * 说“谢谢”或“。。。。。”
- * 微笑阅读对方名片，可将对方的姓名和职衔读出来，并抬头看着对方，使对方感觉受到重视
- * 回敬一张名片，如未带，表示歉意

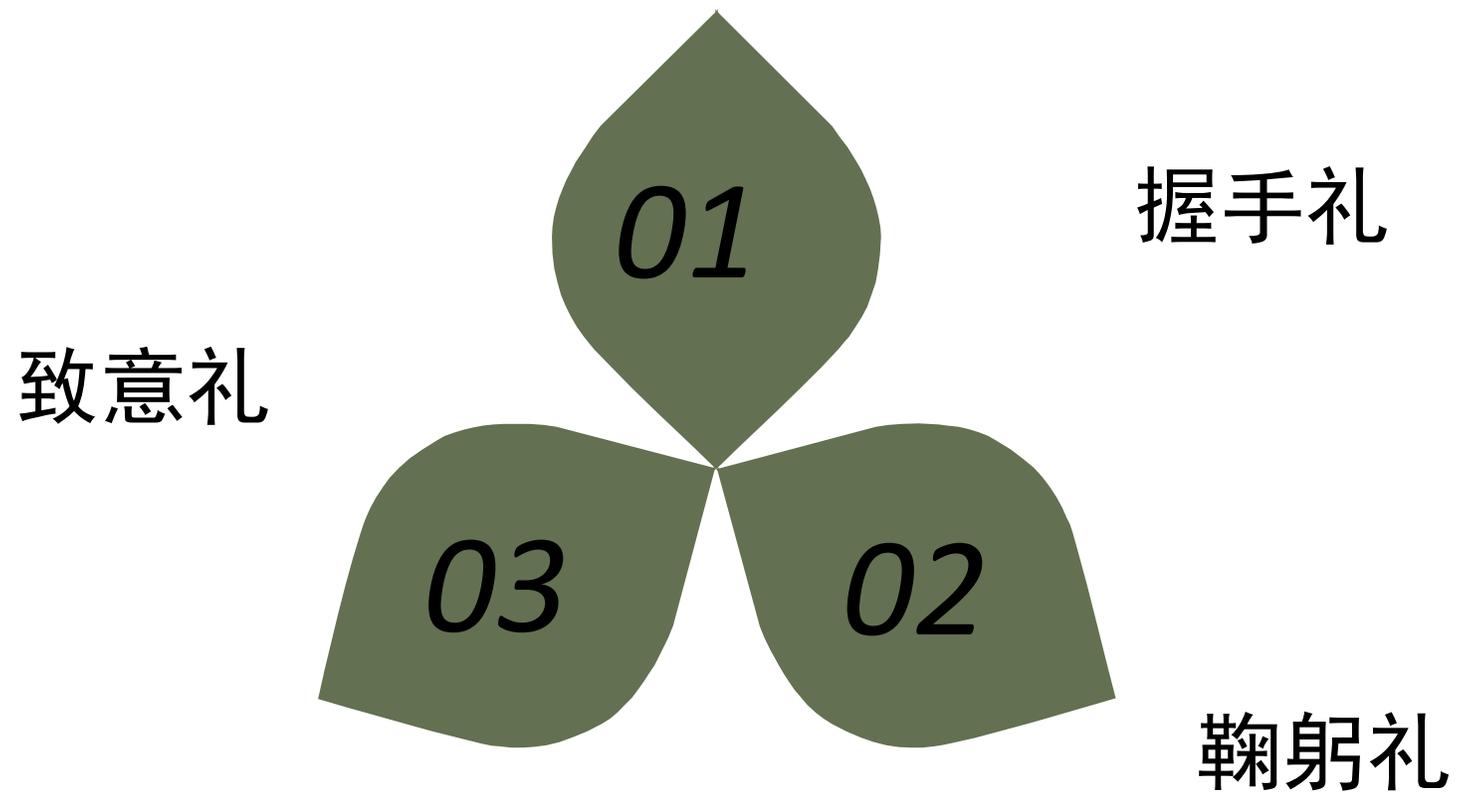
（三）名片使用礼仪

4、名片交换的注意事项

- 没有带名片
- 向他人索要名片
- 对方向你索要名片



(四) 行礼



（四）行礼

1、握手礼：最常见，表示见面、离别、祝贺或致谢。

握手时间：3~5秒

主导地位：尊者居前

~~握手需注意~~



人们应该站着握手，不然两个人都坐着。如果你坐着，有人走来和你握手，你必须站起来。



别人伸手同你握手，你不伸手是不友好的。



（四）行礼

2、鞠躬礼：弯身行礼，表示对他人的敬重的一种礼节。中国、日本、韩国、朝鲜等国家常见。表示感谢、道别、敬意。

鞠躬深度大小表示对人尊敬程度的深浅。

女士鞠躬礼：



男士鞠躬礼：

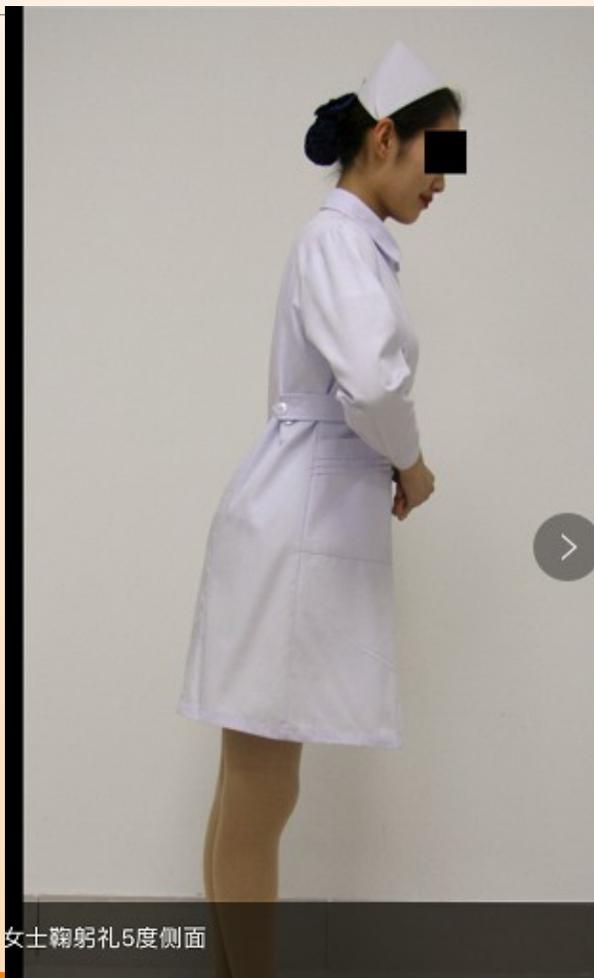


侧面



正面

女士鞠躬礼：

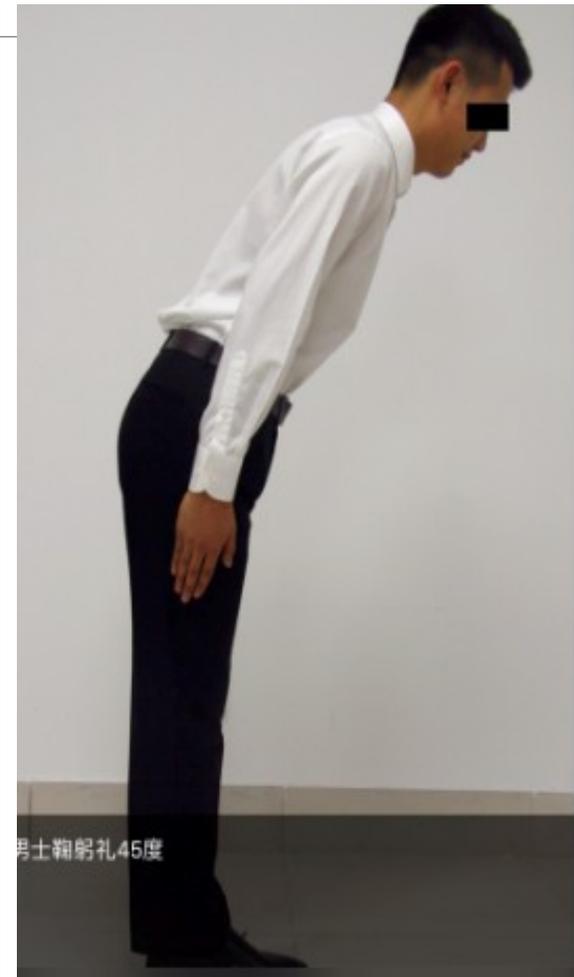
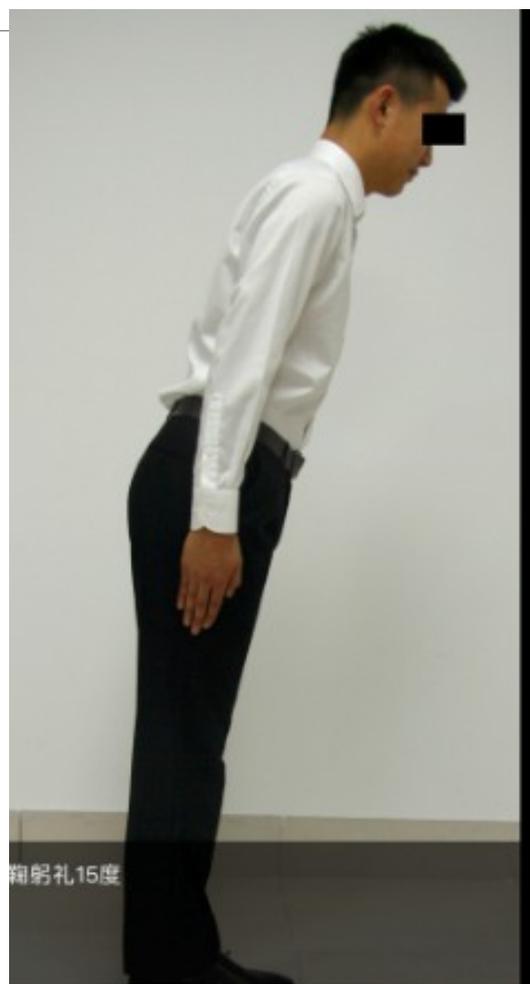
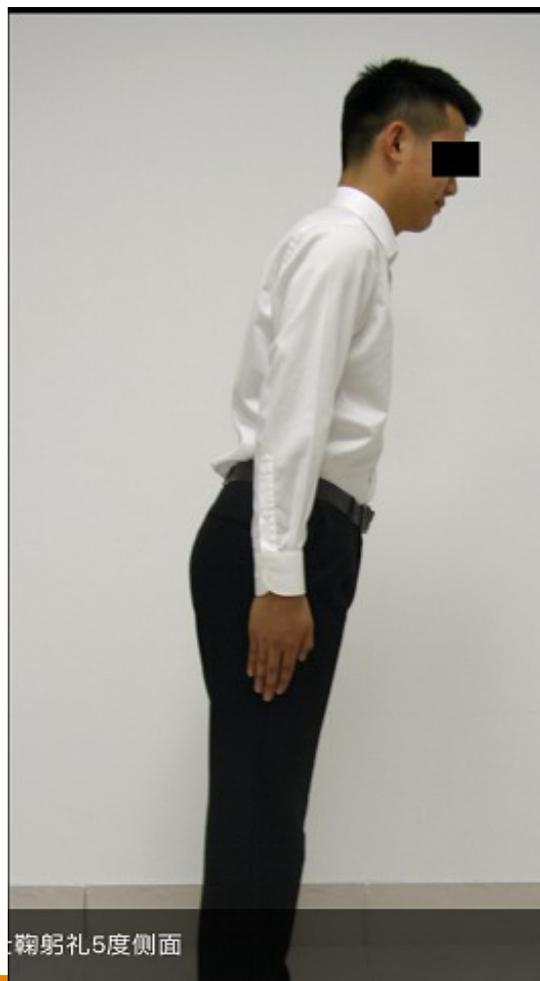


侧面



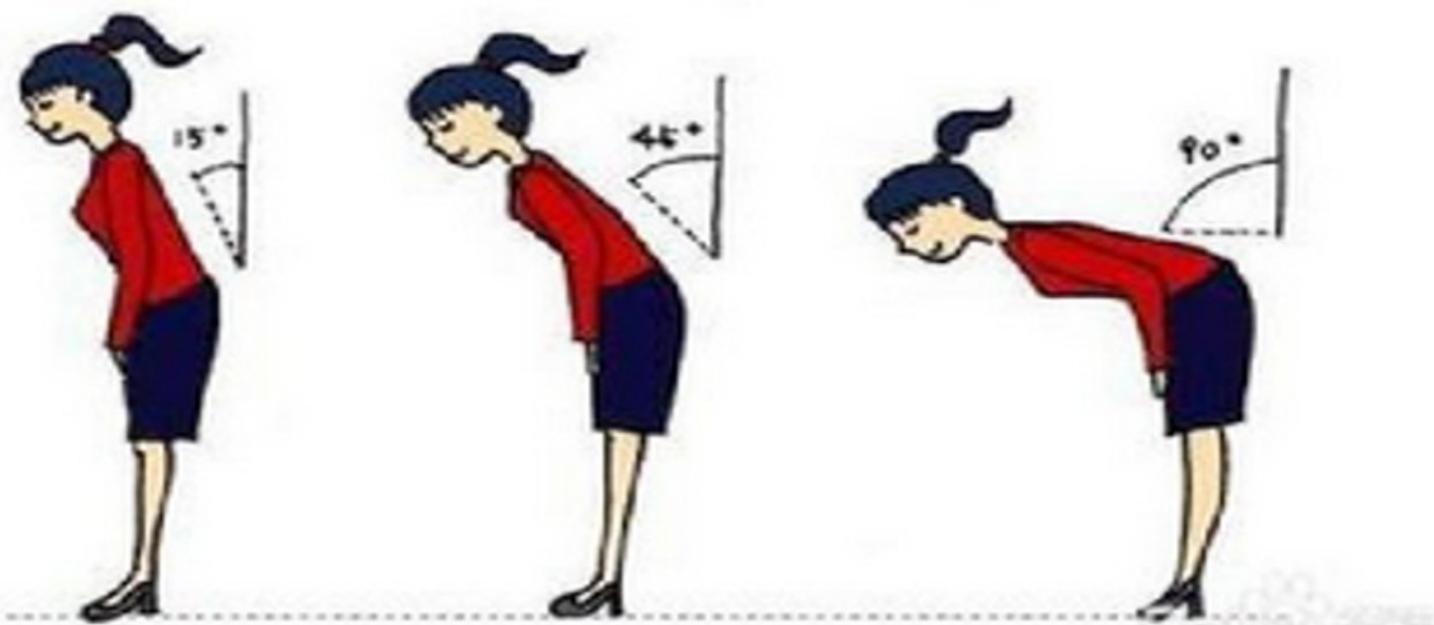
正面

男士鞠躬礼：



●不同角度的鞠躬礼

1. 15度鞠躬礼运用于一般的应酬。
2. 30-45度的鞠躬礼通常为卑者对尊者。
3. 90度一般用于三鞠躬或用于悔过、谢罪等特殊情况，属最高礼节。



（四）行礼

3、致意礼：

- （1）微笑致意：任何场合
- （2）挥手致意：向他人表示问候
- （3）点头致意：比较随意的场合
- （4）脱帽致意：比较重要的集会；与人交谈、握手或行其他见面礼的时候

思考题

在某医院心内科病房，护士小李值夜班。晚上 10 点，电话铃突然响起。

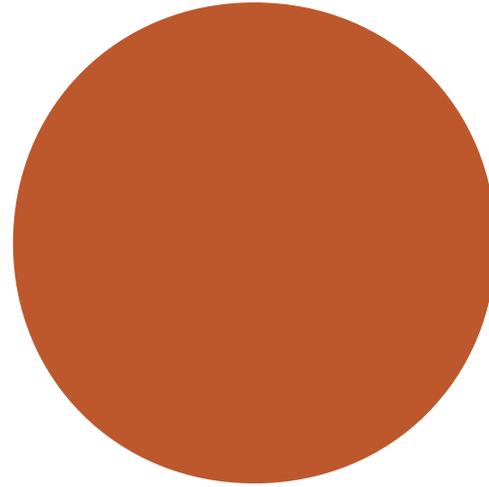
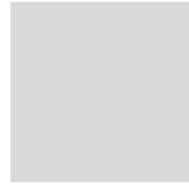
请思考：

- 1、打电话也有礼仪要求吗？**
- 2、小李应如何正确接听来电？**

二、通讯录礼仪



电话礼仪



电子邮件礼仪

二、通讯录礼仪

（一）电话礼仪

1、拨打电话的礼仪：

- 选择恰当的时间；
- 传递信息要简洁；
- 通话过程要文明礼貌；
- 电话中断要回拨

二、通讯录礼仪

（一）电话礼仪

2、接通电话的礼仪

- 接电话要迅速及时；
- 确认对方；
- 讲究艺术；
- 调整心态；
- 一般左手接电话，右手执笔记录电话传递信息

二、通讯录礼仪

（一）电话礼仪

3、使用移动电话礼仪：

- 遵守公共秩序；
- 不要在医院或机场用手机；
- 打电话注意不要在禁止打电话的地方使用手机；
- 不使用手机时请锁屏，防止意外拨出特殊号码。

（二）电子邮件礼仪

主题

- (1) 不留空白
- (2) 简短明确
- (3) 一封信尽量针对一个主题
- (4) 突出标题，但不能随意使用紧急之类的字眼
- (5) 回复邮件根据对方邮件更改主题
- (6) 不可出现错别字或语句不顺

称呼与问候

1. 恰当的称呼：不可直呼其名
2. 问候：
 - 开头：“您好” 或 “你好”
 - 结尾：“祝您顺利” “此致敬礼”

正文

1. 简明扼要
2. 注意语气
3. 条理清晰
4. 信息交代完整
5. 避免错别字和英文字母拼写错误
6. 合理提示重点信息
7. 合理利用图片、表格等辅助阐述
8. 不要频繁使用笑脸符号，正式商务函时更需慎重

附件

- (1) 邮件有附件，在正文需有提示
- (2) 附件命名
- (3) 正文需对附件内容简要说明，特别是多个附件时
- (4) 附件数目不宜超过 4 个
- (5) 附件过大分割成小文件发送

结尾签名

1. 不宜过多、一般不超过 4 行
2. 不要只用一个签名档
3. 签名档的文字与正文相匹配、字体大小比正文小一些

回复技巧

1. 及时回复
2. 进行针对性地回复
3. 回复字数不得少于 10 个字

三、拜访与接待礼仪

(一) 拜访礼仪

事先
预约

惜时
如金

如期
而至

举止
文雅

彬彬
有礼

衣冠
整洁

三、拜访与接待礼仪

（二）接待礼仪

1、礼貌迎客

2、待客与送客礼仪

（1）待客宜事先做好准备

（2）周到待客

（3）送客

四、赠送礼仪

（一）赠送礼仪

- 1、突出纪念性
- 2、回复：及时回复并表示感谢
- 3、人多场合赠送礼品的原则：宜多不宜少，事先协商送礼人员；礼品不宜贵重或针对个人倾向
- 4、送花的小常识：送花的数量、品种
- 5、不适宜赠送的东西：（1）刀（2）钟和鞋子（3）药品（4）动植物活体、生鲜食品、种子
- 6、赠送礼品的包装：去掉标签、价目签用深色比涂掉；一般不宜用纯白纯黑包装；易碎物品装在硬盒子里，然后填充防震材料

（二）赠礼方式

1、公务赠送礼品：地位最尊开始；同一级别：先女士后男士，先赠长者后赠年少者。

2、个人赠送礼品：

- ① 双手接捧
- ② 表示喜欢和谢意
- ③ 妥善保存收到的礼物
- ④ 不能将礼物很快转送给他人
- ⑤ 一般不当面拒绝礼物

（三）回礼的时机方式

思考：

🎯 介绍他人时的“六先六后”原则。

练习题

- 1、下列关于交际礼仪的说法中，不正确的是
- A 无论在怎样的场合，称呼越亲近越有利于社交
 - B 称呼应当尊重个人习惯
 - C 称呼尊重常规是指符合民族、文化、传统习惯
 - D 使用不同的称呼，意味着交往双方人际距离的不同
 - E 忌用绰号

A

练习题

- 2、假如就座时被介绍，最为有礼的呼应方式是
- A 点头致意
 - B 上身前倾致意
 - C 由坐姿改为站姿
 - D 微笑致意

C

练习题

3、下列关于自我介绍的分寸说法中，不正确的是

A 内容应当真实准确

B 态度应当大方、亲切、和善

C 在自我介绍时，应当全面具体介绍个人的基本情况，使对方很好地了解自己

D 自我介绍时若同时递交名片，可以加深对方对自己的印象

E 要简明扼要

C

练习题

4、握手礼遵循国际上通用的基本原则是是

- A 尊者决定
- B 女士决定
- C 男士决定
- D 老师决定
- E 学生决定

A

练习题

5、在信息时代，电子邮件礼仪日益受到重视。下列关于电子邮件礼仪的说法中，不正确的是

- A 内容应当详细具体
- B 标题应该简洁明确
- C 确保邮件内容的安全性
- D 及时收发邮箱里的邮件
- E 内容简明扼要

A

练习题

6、礼品选择是一门学问，中国自古有言“宝刀赠英雄，红粉送佳人”。这提示我们选择礼品应遵循的原则是

- A 纪念性
- B 对象性
- C 独特性
- D 便携性
- E 实用性

B

练习题

7、遵守交通礼仪是个人利益修养规范，也是交通安全的根本保障。下面说法不正确的是

- A 行路的基本原则是前为尊、后为卑
- B 行路的基本礼则是左为大，右为小
- C 三人行同时，中央为尊
- D 行走时要相互体谅，礼让三分
- E 行走时可以无序

E

练习题

8、涉外宴请礼仪是常见的交际形式之一。下列关于涉外宴请描述不正确的是

- A 一般而言，午宴比晚宴更加隆重正式
- B 正式宴会不需要悬挂国旗
- C 鸡尾酒会中，客人可以来去自由
- D 茶会一般安排在上午十点或是下午四点左右
- E 自助餐要礼让优先

A

练习题

- 9、下列关于赴宴者的礼仪要求描述中，不正确的是
- A 接到宴请后，应及早答复对方
 - B 在我国，出席宴会一般正点或提前几分钟到达
 - C 出席宴会时，可以随便入座，不必等候主人的安排
 - D 主人举杯招呼，才会表示宴会正式开始
 - E 持邀请函参加

C

练习题

10、国际礼仪通则也可以称为涉外礼仪基本原则，对其原则描述不正确的是

- A 守时原则
- B 接受对方
- C 赞美对方
- D 重视对方
- E 平等的原则

B

练习题

11、在人际交往中，信守时间很重要，这一点在国际交往礼仪中尤为重要。以下关于守时原则不正确的叙述是

A 在有关时间问题上不可吞吞吐吐、模棱两可

B 与他人交往的时间一旦确定，就应该千方百计地予以遵守

C 万一失约，应当尽早通报并真诚道歉

D 应当遵守履约

E 对于双方之间的约会时间，应当早到以示尊重

A



谢谢聆听！