

## 项目3 商务沟通礼仪实训

乐至则无怨，礼至则不争。

——《礼记》

商务沟通是指商务活动中的交流、洽谈过程，既能促进商务之间的友好往来，又能促进商务双方之间的经济发展。沟通既是一门学问，更是一门艺术。

### 任务 3.1 探望慰问礼仪实训

#### 实训目标

通过实训，使学生了解探望慰问时应注意的问题。

#### 任务描述

小陈是某公司营销经理，得知他的一位重要客户王先生生病住院了，他该如何去探望慰问王先生？探望慰问过程中应注意什么问题？

#### 任务步骤

- (1) 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- (2) 教师示范讲解探望慰问的礼仪及需要注意的问题。
- (3) 根据模拟活动情景分组，把全班同学分成5人一组。
- (4) 确定模拟活动情景角色。
  - A. 营销经理小陈
  - B. 客户王先生
  - C. 王先生的妻子
  - D. 王先生的母亲
  - E. 王先生的医生
- (5) 全组讨论探望慰问病人时的正确礼仪及应该注意的问题。
- (6) 模拟探望慰问训练。
  - ① 抽签排序，一组一组进行。
  - ② 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。

(7) 教师考核。考核评分标准如表 3-1 所示。

表3-1 探望慰问礼仪考核评分标准

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

| 评价项目与内容 |                   | 应得分 | 扣分 | 实得分 |
|---------|-------------------|-----|----|-----|
| 准备工作    | 角色定位及时，模拟出场迅速     | 5   |    |     |
|         | 实训过程全组协调良好        | 5   |    |     |
| 基本知识掌握  | 熟悉探望慰问基本礼仪及应注意的问题 | 10  |    |     |
| 探望慰问    | 探望慰问前准备充分         | 5   |    |     |
|         | 探望慰问时机选择恰当        | 5   |    |     |
|         | 探望慰问时言行举止得体       | 15  |    |     |
|         | 探望慰问时间控制得当        | 5   |    |     |
|         | 告别礼仪得当            | 5   |    |     |
|         | 语言表达流利            | 15  |    |     |
| 观摩讨论    | 观摩认真              | 5   |    |     |
|         | 讨论积极              | 5   |    |     |
| 实训报告    | 按规定时间上交           | 5   |    |     |
|         | 字迹清楚、填写规范、内容详尽完整  | 5   |    |     |
|         | 实训分析总结正确          | 5   |    |     |
|         | 能提出合理化建议和创新见解     | 5   |    |     |
| 合 计     |                   | 100 |    |     |

考评教师（签名）：

(8) 师生点评。



### 知识点拨

当亲友、同事、同学患病时，前往探望、慰问是人之常情，也是一种礼节。由于情况特殊，所以更需要注意礼仪。

#### 1. 充分准备

(1) 首先要和病人的家属取得联系，弄清楚什么时候可以去探望，询问医生是否可以去看望。可向其家属、友人了解一下病人的病情和心情、饮食和休息情况，以及家里的情况等，以便到病房后，有针对性地做些安慰。

(2) 请教医生弄清病人病中忌讳什么，然后根据对病人的了解，选择合适的礼品。如鲜花水果、高品质的保健营养品、内容轻松的书籍杂志，都是比较受欢迎的，如图 3-1 和图 3-2 所示。



图3-1 探望慰问鲜花示例



图3-2 探望慰问水果示例

## 知识窗

### 探望病人送什么花

总原则:宜选用颜色淡雅、香味较淡的花。尽可能送病人平常喜欢的鲜花。如玫瑰、康乃馨、粉百合、唐菖蒲、兰花、金桔、六出花等。还可选择香石竹、月季花、水仙花、兰花等,配以文竹、满天星或石松,以祝愿贵体早日康复。

### 探望病人忌送什么花

1. 探望病人不要送盆栽的花,以免病人误会为久病成根。
2. 探望病人不要送香味很浓的花,对手术病人不利,易引起咳嗽。
3. 探望病人不要送颜色太浓艳的花,会刺激病人的神经,激发烦躁情绪。
4. 探望病人不要送花粉过多的鲜花,因为在诸多的过敏源中,对花粉过敏的人占35%。
5. 忌送白色、蓝色、黑色花卉,鉴于病人的心情极为复杂,探病送花要注意防止产生误会。
6. 忌送花的数目:4、9、13。

(3) 去医院时,换上清洁的服装,女士这时不应该浓妆艳抹,服装也不应鲜艳刺目。

### 2. 探望、慰问时机

探望病人时应选择适当时机,尽量避开病人休息和医疗时间。由于病人的饮食和睡眠比常人更为重要,所以不宜在早晨、中午、深夜以及病人吃饭或休息时间前往探视。如果是探望住院的病人,还应在医院规定的时间内前往。若病人正在休息,应不予打扰,可稍候或留言相告。若病人在家静养,一般以下午探望为宜。午间和晚上是病人休息的时间,最好不要去打扰。

### 3. 神情

进病房要先轻轻敲门,然后进去。见到病人,要同平常一样自然、平静、面带微笑,主动上前握手,不宜握手时,可探身表示慰问。见到病人治疗用的针头、皮管、纱布、绷

带要表现出平静的样子，切不可表现出惊恐的神态，否则会增加病人的精神压力。

#### 4. 言行

语气委婉、语调亲切，多讲些慰问、开导和鼓励的话，询问病情应简要，不要提及刺激病人的话题。探望时的话题最好是轻松的与病人相关的消息趣闻之类，不要过多地询问病情，除非病人自己愿意说，以免影响病人的情绪。多谈些室外的新鲜事，使病人得到宽慰和快乐。要帮助病人增强战胜疾病的信心，积极配合医生治疗，不要再为工作、家事操心，安心治疗。不要向病人介绍道听途说的偏方、秘方，不推荐未经临床实验的药物。如病人的病情需要保密时，不要和病人一起去乱猜，已知道应保密的病情，更不能对病人进行暗示。

#### 5. 时间掌控

为照顾病人休息，谈话和逗留的时间应较短。探望病人的时间不宜过长，通常，一次合理的探望时间应该控制在 30 分钟以内。

#### 6. 不打扰其他病人

走路、讲话要轻，不打扰其他病人的休息。

#### 7. 告别

起身告别前要询问一下病人有什么事情需要帮助，再嘱咐病人安心治疗，表示过两天再来探望。告别时，一般应谢绝病人送行，祝他（她）早日恢复健康。

## 任务 3.2 拜访礼仪实训

### 实训目标

通过实训，使学生掌握拜访的礼仪规范，并能灵活运用。

### 任务描述

小李是某公司业务员，他明天要去拜访一位重要的新客户吴先生。小李在拜访客户吴先生前要做哪些准备？在拜访过程中应遵循什么礼仪？应注意哪些问题？

### 任务步骤

- (1) 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- (2) 教师示范讲解拜访的礼仪及需要注意的问题。
- (3) 根据模拟活动情景分组，把全班同学分成 2 人一组。
- (4) 确定模拟活动情景角色。
  - A. 业务员小李
  - B. 客户吴先生

- (5) 全组讨论拜访客户时的正确礼仪及应该注意的问题。
- (6) 模拟客户拜访训练，同组同学互换角色训练。
- ① 抽签排序，一组一组进行（组数过多时可随机抽签确定）。
- ② 一组模拟时，其他组观摩并指出问题。
- (7) 教师考核。考核评分标准如表 3-2 所示。

表3-2 拜访礼仪考核评分标准

组别：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_ 时间：\_\_\_\_\_

| 评价项目与内容 |                  | 应得分 | 扣分 | 实得分 |
|---------|------------------|-----|----|-----|
| 准备工作    | 角色定位及时，模拟出场迅速    | 5   |    |     |
|         | 实训过程全组协调良好       | 5   |    |     |
| 基本知识掌握  | 熟悉拜访的基本礼仪及应注意的问题 | 10  |    |     |
| 神态、举止   | 声音大小适中           | 5   |    |     |
|         | 热情展示             | 5   |    |     |
|         | 面带微笑             | 5   |    |     |
|         | 服装得体             | 5   |    |     |
|         | 站姿、走姿得当          | 5   |    |     |
| 客户拜访    | 语言表达流利           | 5   |    |     |
|         | 拜访前准备充分、得当       | 5   |    |     |
| 客户拜访    | 拜访过程中礼仪准确、恰当     | 10  |    |     |
|         | 拜访后告辞、答谢得当       | 5   |    |     |
| 观摩讨论    | 观摩认真             | 5   |    |     |
|         | 讨论积极             | 5   |    |     |
| 实训报告    | 按规定时间上交          | 5   |    |     |
|         | 字迹清楚、填写规范、内容详尽完整 | 5   |    |     |
|         | 实训分析总结正确         | 5   |    |     |
|         | 能提出合理化建议和创新见解    | 5   |    |     |
| 合 计     |                  | 100 |    |     |

考评教师（签名）：

- (8) 师生点评。



## 知识点拨

拜访，指前往他人的工作单位或住所会晤对方，与对方进行接触，是人际交往中最常见的社交形式之一，在拜访活动中，只有遵守一定的礼仪规范，礼貌地对他人进行访问，拜访才能取得良好效果。一般而言，拜访流程如图 3-3 所示。

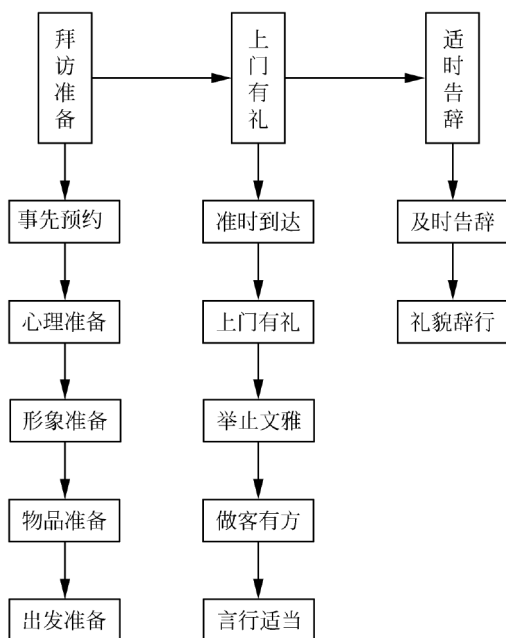


图3-3 拜访流程

## 1. 拜访准备

### (1) 事先预约

拜访客户或朋友务必有约在先，这是拜访礼仪中最重要的一点。

① 预约的方式。可以选择电话预约、当面预约或者书信预约等。无论是哪种预约，口气和语言一定是友好、请求、商量式的，而不能以强求命令式的口气要求对方。

② 拜访时间、地点的选择。以方便为前提，对于主人提出的方案应予以优先考虑，具体如表 3-3 所示。

表3-3 拜访时间选择

| 拜访地点 | 适用时间                                                    | 忌用时间                                         |
|------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 私宅拜访 | 以不影响对方休息为原则，可以在上午 9~10 点钟、下午 3~4 点钟、晚上 7~8 点钟或节假日前夕进行拜访 | 避免在吃饭、午休或者晚上 10 点钟以后登门拜访                     |
| 单位拜访 | 可以在上班时间内进行拜访                                            | 最好不要在星期一、刚上班、快下班、异常繁忙、正在开重要会议的时候及休息、用餐时间进行拜访 |

通常，在上班时间内进行拜访，地点可选在办公室；私人拜访可在家中，也可在公共娱乐场所进行，如茶楼、咖啡厅等。

### (2) 心理准备

当预约得到肯定答复后，拜访者要认真做好赴约的心理准备。制定好拜访目标，明确谈话主题、思路和话语。

### （3）形象准备

形象准备原则上是力求与客户层次接近并略显高一些，或表现出权威的形象。正式的公务拜访，拜访者穿着要大方、干净、整洁，要和自己的职业相称。朋友间的拜访可以穿着随意一些。

### （4）物品准备

① 拜访前，一定要认真阅读拜访对象的个人和公司资料，充分准备好相关的内容。

② 检查携带物是否齐备，如名片、笔、记录本、电话本、现金、计算器、公司和产品介绍、合同等。

③ 准备适宜的礼品。

### （5）出发准备

① 熟悉交通线路。

② 最好与拜访对象通电话确认一下，以防临时发生变化。选好交通路线，算好时间出发，确保提前 5~10 分钟到达。

## 2. 上门有礼

### （1）准时到达

拜访时要准时赴约，这不只是为了讲究个人信用，提高办事效率，而且也是对交往对象尊重友好的表现。原则上必须提前 5 分钟到达，如果有紧急事情或交通堵塞估计要迟到，一定要及时通知对方，告诉对方自己预计到达的时间，并对自己的迟到表示歉意。

### （2）上门有礼、举止文雅

① 进门之前都要先敲门或按门铃。敲门不宜太重或太急，一般轻敲两三下即可。要用食指敲门，力度适中，间隔有序敲三下，等待回应。如无应声，可再稍加力度，再敲三下，如有应声，再侧身隐立于右门框一侧，待门开时再向前迈半步，与主人相对。切不可不打招呼擅自闯入，即使门开着，也要敲门或以其他方式告知主人有客来访，不要冒失地随意进入。

② 与主人相见，要主动向主人问好，并同主人握手，互行见面礼。如果双方初次见面，还应做自我介绍。倘若主人一方不止一人之时，则对对方的问候与行礼，在先后顺序上要合乎礼仪惯例。标准的做法为：一是先尊后卑；二是由近而远。

③ 对室内的人，无论认识与否，都应主动打招呼。如对主人的同事、亲属等，应主动打招呼、问好，不能视而不见。

④ 如有礼品，可适时送给主人，不要到分别时才送礼品。

⑤ 进门之后，要脱下外套，摘下帽子、手套，同随身携带的物品一起放在主人指定的地方，不要随意搁放。如需要应换上拖鞋，并将自己的鞋放整齐。

⑥ 进入房间时，要主动跟随主人之后，而不要走在主人之前。

⑦ 入座时，不是长者或身份高者，应待主人坐下或招呼坐下后再入座。

### （3）做客有方、言行适当

① 拜访时，态度要诚恳、大方，言谈要得体。

② 尽快进入实质性问题，要紧紧围绕拜访主题，争取达到满意的目的和效果。



- ③ 注意主人的态度、情绪和反应，要尊重主人，把握好交谈的技巧。
- ④ 在会客室等候时，拜访者不要看无关的资料或在纸上涂画，更不要随意走动。
- ⑤ 接待人员奉茶时，拜访者应欠身双手相接并致谢，喝茶应慢慢品饮，不要一饮而尽。
- ⑥ 不要随便抽烟，并把烟灰、纸屑等污物随意扔在地上或茶几上。
- ⑦ 不要翻动别人的书信和工艺品。
- ⑧ 等候超过一刻钟，可向接待人员询问有关情况。
- ⑨ 如拜访对象实在脱不开身，留下拜访者的名片和相关资料，请接待人员转交。

## 实操窗

### 上门有礼演练

选两位同学，分别扮演客人和主人。

#### 1. 敲门

用食指敲门，力度适中，间隔有序敲三下，等待回音。如无应声，可稍加力度，再敲三下。

#### 2. 侧身、相对

如有应声，侧身隐立于右门框一侧，待门开时再向前迈半步，与主人相对。

#### 3. 问候、介绍

与主人相见，要主动向主人问好，如果双方初次见面，还应作自我介绍。

#### 4. 握手

客人介绍完毕，主人要主动握手表示欢迎。

#### 5. 跟随

进入房间时，客人要跟随主人之后，而不要走在主人之前。

#### 6. 落座

入座时，不是长者或身份高者，客人应待主人坐下或招呼坐下后再入座。

### 3. 适时告辞

#### (1) 及时告辞

在拜访他人时，一定要注意在对方的办公室或私人住所里停留的时间长度。从总体上讲，应当具有良好的时间观念。不要因为自己停留的时间过长，从而打乱对方的既定的其他日程。在一般情况下，若无约定，通常的一个小时为限。初次登门拜访，则不宜超过半小时。有些重要的拜访，往往需由宾主双方提前议定拜访的时间和长度。在这种情况下，务必要严守约定，绝不单方面延长拜访时间。

#### (2) 礼貌辞行

提出告辞后，拜访者就应该起身离开座位。即使主人有意挽留，也应尽快离去，不要拖延时间。起身告辞时，要向主人表示“打扰”之歉意。要同主人和其他客人一一告别，说“再见”“谢谢”。出门后，回身主动伸手与主人握别，说“请留步”“请回”“再见”。待主人留步后，走几步，再回首挥手致意“再见”。不要让主人远送，也不要站在门口与主人攀谈过久，要懂得“客走主安”的道理。从对方的公司或家中出来后，切忌在回程的



电梯或走廊里窃窃私语，以免被人误会。

### 实操窗

#### 礼貌辞行演练

选两位同学，分别扮演客人和主人。

##### 1. 告辞

时间到了，客人应提出告辞。如“时间不早了，我该告辞了。”

##### 2. 起身

即使主人有意挽留，也应尽快起身，不要拖延时间。

##### 3. 离开

等主人做出“请”的提示后，客人走在主人前离开。

##### 4. 话别、握手、致谢

出门后，回身主动伸手与主人握别，说：“打扰”“请留步”“谢谢”。

##### 5. 挥手致意

待主人留步后，走几步，再回首挥手致意“再见”。

## 任务 3.3 交谈礼仪实训

### 实训目标

通过实训，使学生掌握交谈的技巧和礼仪，了解交谈时应注意的问题。

### 任务描述

方先生是某公司总经理，应邀参加一个洽谈会，他应如何与其他人展开交谈？在交谈过程中应注意什么问题？

### 任务步骤

- (1) 教师介绍本次实训的内容和模拟实训情景。
- (2) 教师示范讲解交谈的礼仪及需要注意的问题。
- (3) 根据模拟活动情景分组，把全班同学分成 6 人一组。
- (4) 确定模拟活动情景角色。
  - A. 总经理方先生
  - B. 洽谈会主持人陈董事长
  - C. 某公司总经理赵先生
  - D. 某公司副总经理钱女士
  - E. 某公司营销总监孙先生

F. 某公司业务经理李女士

(5) 全组讨论交谈时的正确礼仪及应该注意的问题。

(6) 模拟交谈训练。

① 抽签排序, 一组一组进行。

② 一组模拟时, 其他组观摩并指出问题。

(7) 教师考核。考核评分标准如表 3-4 所示。

表3-4 交谈礼仪考核评分标准

组别: \_\_\_\_\_

姓名: \_\_\_\_\_

时间: \_\_\_\_\_

| 评价项目与内容 |                   | 应得分 | 扣分 | 实得分 |
|---------|-------------------|-----|----|-----|
| 准备工作    | 角色定位及时, 模拟出场迅速    | 5   |    |     |
|         | 实训过程全组协调良好        | 5   |    |     |
| 基本知识掌握  | 熟悉交谈的技巧和礼仪及应注意的问题 | 10  |    |     |
| 交谈礼仪    | 声音大小适中            | 5   |    |     |
|         | 语言表达流利            | 5   |    |     |
|         | 站姿、走姿得当           | 5   |    |     |
|         | 态度诚恳              | 5   |    |     |
|         | 话题选择得当            | 10  |    |     |
|         | 交谈技巧运用娴熟          | 10  |    |     |
|         | 交谈礼仪准确、恰当         | 10  |    |     |
| 观摩讨论    | 观摩认真              | 5   |    |     |
|         | 讨论积极              | 5   |    |     |
| 实训报告    | 按规定时间上交           | 5   |    |     |
|         | 字迹清楚、填写规范、内容详尽完整  | 5   |    |     |
|         | 实训分析总结正确          | 5   |    |     |
|         | 能提出合理化建议和创新见解     | 5   |    |     |
| 合 计     |                   | 100 |    |     |

考评教师(签名): \_\_\_\_\_

(8) 师生点评。



## 知识点拨

“好语一句三冬暖, 冷言半句六月寒”这句流传了千年的民族谚语, 充分揭示了语言交谈的重要性。交谈的礼仪规范对人际交往有着重要的影响和作用。

### 1. 交谈的态度

交谈中首先要以诚相待, 心胸坦荡。谈话的时候态度要诚恳、自然、大方, 语气要和蔼亲切, 表达要得体。谈话内容事先要有准备, 应该开门见山地向他说明来意或交谈的目的, 或是寒暄几句后就较快地进入正题。切忌东拉西扯地闲聊, 既浪费时间, 又会使对方厌烦甚至怀疑你的诚意。

与上级领导交谈不必过分拘谨, 局促不安, 也不要阿谀奉承, 唯唯诺诺, 低声下气, 过分谦卑, 而应心境宽松, 坦然自若。与同事交谈要一视同仁, 不要对亲者热如火炉, 对