

第3章 会面礼仪



知识目标

- ※ 了解会面礼仪的基本知识。
- ※ 熟悉会面礼仪的各种行为规范。
- ※ 熟悉会面礼仪中的注意事项。



能力目标

- ※ 培养学生对会面礼仪规范的运用能力。
- ※ 培养学生遵守职业道德规范的自觉性。



引导案例

错误的称呼

一天,一位斯里兰卡客人来到南京的一家宾馆准备住宿。前厅服务人员为了确认客人的身份,在办理相关手续及核对证件时花费了较多的时间。看到客人等得有些不耐烦了,前厅服务人员使用中文跟陪同客人的女士作解释,希望能够通过她让对方谅解。谈话中他习惯地用了“老外”这个词来称呼客人。谁料这位女士听到这个称呼立刻沉下脸来,表示了极大的不满,原来这位女士不是别人,而是客人的妻子,她认为服务人员的称呼太不礼貌了。见此情形,有关人员及这位服务人员随即赔礼道歉,但客人的心情已经大受影响,并且始终不能释怀,甚至连带着对这家宾馆也产生了不良印象。

(资料来源: <http://wenwen.soso.com/z/q339218088.htm>)

思考:

前厅服务人员该如何称呼这位外国人才较为得体呢?请结合案例谈一下称呼礼仪的重要性。

3.1 称呼礼仪

一、称呼概述

称呼是指人们在日常交往中彼此之间所采用的称谓语。在人际交往中,选择正确、适当的称呼,直接关系到双方之间的亲疏、了解程度、尊重与否、个人修养,甚至体现着关系发展所达到的程度。

我国古代就很注重称呼礼仪。唐朝刘知几在《史通·称谓》中写道：“古往今来，名目各异，区分壤隔称谓不同。”明朝胡应麟在《诗薮外编·六朝》中写道：“凡词场称谓，要在适齿牙而已，非必在前则优，居后为劣也。”由于世界各国社会制度不一，各民族语言不同，风俗习惯各异，因此在称呼上也有很大差别。

二、称呼的种类

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是具有特殊性的，总体要求是庄重、正式、规范。具体包括以下几种类型。

1. 职务性称呼

职务性称呼一般在较为正式的活动中使用，要与交往对象的职务相称，以示身份有别、敬意有加，是一种最常见的称呼。主要包括三种情况。

- (1) 直接称职务，如“董事长”“总经理”。
- (2) 职务前加上姓氏，如“张董事长”“李总经理”。
- (3) 职务前加上姓名（适用于极其正式的场合），如“张××总经理”“王××总编”。

2. 职称性称呼

对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，在工作中直接以其职称相称。主要包括三种情况。

- (1) 直接称职称，如“工程师”“教授”“会计师”。
- (2) 职称前加上姓氏，如“张教授”“李总经济师”。
- (3) 职称前加上姓名（适用于非常正式的场合），如“张××总经济师”“王××工程师”。

职称性称呼如图 3-1 所示。



图 3-1 正确称呼开启良好交往

3. 行业性称呼

在工作中，对于从事某些特定行业的人，有时可按行业进行称呼。主要包括两种情况。

- (1) 可直接以对方的职业作为称呼，如“老师”“医生”“会计”“律师”等。
- (2) 可以在职业前加上姓氏、姓名，如“张律师”“王医生”等。

4. 性别性称呼

对于从事商界、服务性行业的人，因对交往对象不熟悉或其他原因，可以直接按性别的

不同分别称呼,对于男性称之为“先生”,对于女性称之为“小姐”“女士”。

一般而言,对未婚女性称呼为“小姐”,对已婚女性称呼为“女士”,对不明婚姻状况的女子或职业女性可统称为“女士”。这些称呼前均可冠以姓名、职称等,如“王小姐”“李女士”等。

5. 姓名性称呼

在工作岗位上称呼姓名,一般限于同事、熟人之间,适用于年龄、职务相仿或好友之间的称呼。主要包括三种情况。

- (1) 可以直呼其名,如“张××”“李××”。
- (2) 只呼其姓。一般在姓前加上“老、大、小”等前缀,如“老张”“小刘”等。
- (3) 只称其名,不呼其姓。这种称呼比较亲切,尤其是长辈称呼晚辈,在亲友、同学、邻里之间,也可使用这种称呼,如“小明”“小红”等。

6. 学衔性称呼

在工作中,以学衔作为称呼,可增加被称呼者的权威性,有助于增强现场的学术气氛。主要包括四种情况。

- (1) 仅称学衔,如“博士”。
- (2) 在学衔前加上姓氏,如“王博士”。
- (3) 在学衔前加上姓名,如“王××博士”。
- (4) 将学衔具体化,说明其所属学科,并在其后加上姓名,如“史学博士张××”“法学硕士李××”等。此种称呼最为正式。



同步阅读 3-1

称谓的礼仪规范

称谓是否恰当,既反映了说话人的思想修养和文化修养,也影响到人际交往活动的效果。对于秘书人员来说,在称呼的使用上更应注意以下几个问题。

- (1) 对领导、长辈和客人不要直呼其名,可以在其姓氏后面加上合适的尊称或职务。
- (2) 对相交不深或初次见面的客人,表示敬意应用“您”,而不要用“你”。
- (3) 在日常工作中,对一般交往对象,可分别称“同志”“老师”“先生”“小姐”等。在非正式场合,对同事可根据年龄来称呼,如“老陈”“小张”等。较熟悉的朋友和同学可直呼其名。在党内,按规定一律称“同志”,而不要称职务。
- (4) 多人交谈的场合,应遵循先长后幼、先女后男,先疏后亲,先上后下的顺序。
- (5) 对一些特殊的人,如有生理残疾的人,要绝对避免使用带有刺激或蔑视的字眼。

(资料来源: <http://www.welcome.org.cn/richangliyi/2008-6-29/ChengWei.html>)



同步实训 3-1

如何称呼

背景介绍:

××公司是闻名全国的大型饮料企业、中国饮料工业十强企业之一、省级第二批重点发展大型企业之一,其产品商标“×××”是中国食品饮料行业目前为数不多的经国家商标局

认定的驰名商标。××公司创办于1999年,十多年来,公司发展迅猛,产销、利税连年翻番,相比1999年创业时,产销和利税均增长了五百多倍,已发展成为生产三大系列优质产品、拥有知名度极高的驰名商标、云集来自五湖四海的精英人才的现代化大型企业。公司现有员工三千多人,其中大、中专以上的管理、技术人才近两千人。

××公司创业十多年来,一直坚持走专业化道路,以乳制品、饮料为发展方向,先后推出了纯牛奶、甜牛奶、朱古力奶、草莓奶、高钙牛奶、学生牛奶等一系列的优质产品。这些产品以其自身优异的品质和一流的质量赢得了广大消费者的喜爱,畅销全国,屡获殊荣,其中“××牛奶”连续六年(2000—2006年)市场占有率为全国第三。

十多年来,××公司及其总裁×××以敢于和善于严把产品质量关而闻名全国,不断受到传媒与社会的广泛关注;十多年前开发生产出全国首个调配型保健乳酸奶“×××牛奶”,质量有保证,深受广大消费者喜爱;2000年年初,××公司引进全球最先进的企业管理软件SAP R/3系统;2005年入选××大学教学案例。

起步跨入新的一年,××公司将和以往任何时候一样继续营造“质量第一”的氛围,让每一位员工保持“永不自满、保证质量”的工作精神,坚定地向“创造中国食品饮料领域里优秀的企业”的目标迈进。

面对新的机遇与挑战,面对新世纪食品饮料行业发展的大好空间和锦绣前程,凭借着十多年创业打下的基础,凭借着“创造健康生活,共享优质产品”的企业理想,凭借着经过十多年锻炼成长起来的××公司人,××公司一定能够为消费者带来更多更好的优质产品。

××公司诚聘:

××公司是生产及销售××系列产品的公司,公司的健康经营和不断进步,有赖于员工的积极进取。我们确信:“老老实实做人,认认真真做事”可以让我们的事业迈向更美好的明天。现在,××公司大家庭需要一些新同事的加入,也许你此刻正需要一份工作,请仔细阅读以下招聘条件。

一、不急功近利。开始我们需要相互了解,我们会支付合理的薪酬。

二、良好的责任心。明白你自己的工作好坏主要是你个人水平的体现。勤奋工作、努力学习,做人诚实正直,在对工作负责的同时,你更要对自己负责。

三、××公司的理念是“天地之间,以人为本”。在紧张的工作之下,你要尊重自己,也要尊重周围的同事。

××公司大家庭期待着您的加入!

张××刚刚从北京××大学毕业,她顺利通过了××公司的面试,找到了一份自己热爱的工作——文员。上班第一天,领导让主管李××带她熟悉工作环境,并将她介绍给同事们认识。最后,领导告诉张××,以后就跟着这位同事学习,有什么不懂的就请教她。张××恭敬地尊称对方为“李老师”。主管李××摇头说:“不要那么客气,直接叫我名字就行。”

张××仔细想想,觉得称呼主管李××为“老师”有些生疏,但是直呼其名又显得不尊敬,不知道该怎么称呼对方比较合理。你能帮助她想想如何称呼吗?

【实训内容】

模拟工作场景对话,比较哪种称呼符合礼仪规范而且更恰当。

【实训目的】

训练学生掌握称呼的礼仪规范。

【实训要求】

- (1) 每五个学生一组,有一人记录,大家共同讨论,形成小组意见。
- (2) 要求老师重点讲解称呼的基本礼仪。
- (3) 根据学生训练的情况,班级讨论。
- (4) 选择较好的几份记录在班上交流,教师点评。

三、称呼的注意事项

1. 初次见面要注意称呼

第一次与人洽谈或见面,对对方要表示尊重,不宜直呼其名,应在姓氏后加带职务或职称,如“张总经理”“王教授”等。初次见面对于仅有一面之缘者就称兄道弟,或者称其为“老板”等,都是不当的称呼表现。

2. 慎用俗语和昵称

在正式场合,不适宜使用“张哥”“王姐”“哥们儿”“姐们儿”等,虽然听起来亲切,但会显得不正规,缺乏严肃性。有些称呼因其庸俗低级,格调不高,甚至带有黑社会风格,在正式的交往中亦应禁用。

3. 正确使用地方性称呼

在不同的地方,称呼所表达的意思也会有差异,使用时要注意地方色彩。例如,北京人喜爱称呼别人为“师傅”;山东人喜爱称呼别人为“伙计”。但是在南方某些地方,“师傅”是指出家人,“伙计”是指打工者,所以在称呼时,要注意民族和地域的不同,应根据被称呼者的交往习惯来选择称呼,以免造成误会。

4. 勿错误称呼

常见的错误称呼主要是由于粗心大意产生的误读或误会,是十分失礼的。误读是念错对方的姓名,例如,我国百家姓中“仇”应发音为“qiú”而不能为“chóu”;“单”应发音为“shàn”而不能为“dān”;“查”,应发音为“zhā”而不能为“chá”,等等。对于不认识的姓名要虚心请教,及时更正错误读音。

误会是对被称呼者的年纪、辈分、婚否以及与其他人的关系做出了错误判断。比如,将未婚女性称为“夫人”,就属于误会。如果需称呼不知未婚还是已婚的年轻女性,可以统称为“女士”。

5. 将绰号作为称呼

在工作中,不能随便给人起绰号和称呼别人的绰号,特别是一些具有讽刺、侮辱性质的绰号,更要严禁使用。一些绰号的称呼仅适用于非正式场合,或者熟人之间,不可在正式或社交场合称呼对方的的小名、绰号。要注意称呼的感情色彩,使不同的交往对象都有被尊重之感。还要注意不能拿别人的姓名开玩笑,要尊重一个人,必须首先尊重他的姓名。

6. 缺少称呼

称呼他人时,如果没有任何称呼,而以“喂”“嘿”“那边的”等词语取而代之,都是极不礼貌的。注意不要以“喂”“哎”“嘿”这样的方式去称呼对方,更不能不称呼对方直接进入谈话。