

國民禮儀 打招呼的禮儀

陳雅婷

各國不同打招呼方式



交談的禮儀

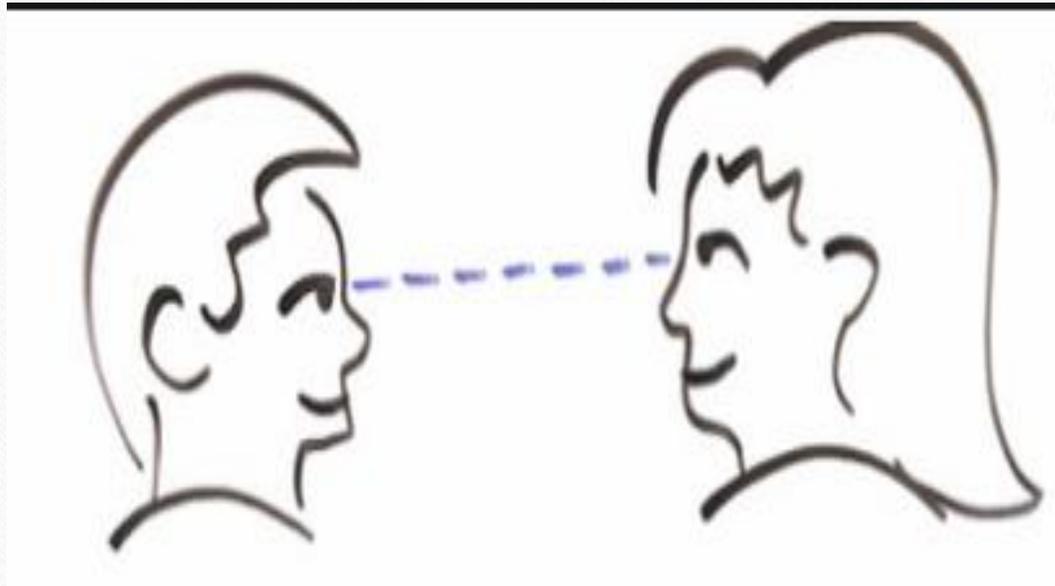
陳雅婷

1. 身體保持適當距離

- > 一個手臂距離
- 身體的界線

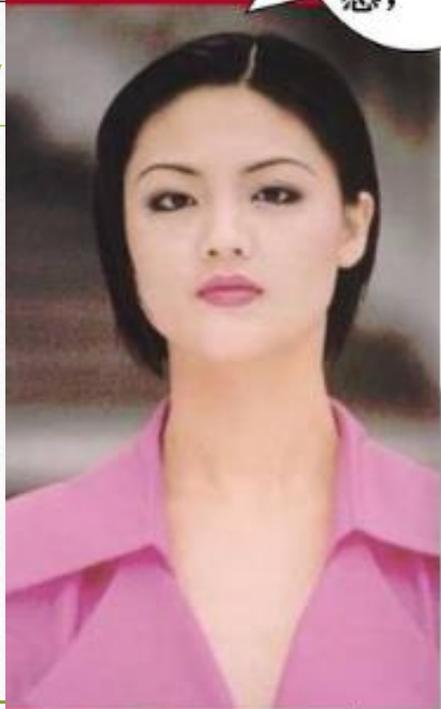


2.說話要看對方眼睛



目光接觸的技巧

向現感越
線表威優
視下權和感，



向現與擺
線表從人
視上服任佈。



水現和
線表觀和
視準客理智。



- 第十五章
- <https://>

3. 自然微笑

你會
微笑
嗎？

- 得體的眼神：
 - 集中在對方的雙眼和鼻尖構成的倒三角形的中心
- 標準的微笑：
 - 神情自然，



有笑容的 聲音

- ❁ 無論怎樣的心情，在服務舞臺上都得像是林志玲
- ❁ 開朗的笑容給人不僅是親切，而且還是專業與自信
- ❁ 想想自己，實在太美了

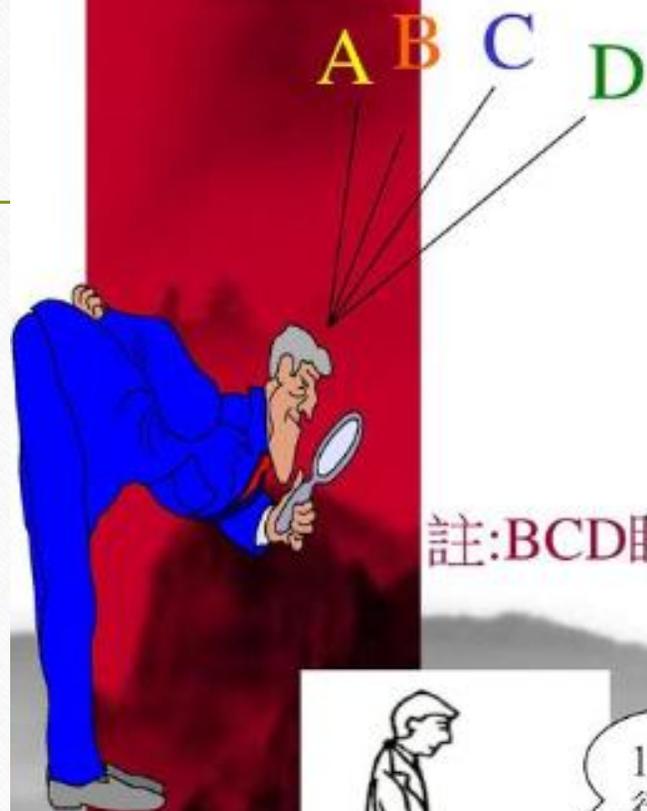


4.用詞要禮貌

禮貌 用語

- ✓您好
- ✓謝謝您
- ✓請稍候
- ✓很抱歉
- ✓讓您久等了
- ✓我知道了
- ✓是的. 好的
- ✓實在對不起

服務舉止與基本禮儀



A: 對不起(5°)

✓ 看著對方的眼睛行禮

B: 歡迎光臨(15°)

C: 謝謝(30°)

D: 抱歉(45°)

註:BCD眼睛看著對方鞠躬，抬頭時眼睛應再看對方





新禮貌 運動

GO!



打電話的禮儀

陳雅婷





日语网
WWW.JAPANESE-ONLINE.COM

一.接電話禮儀

哪位

再见

您好

好的

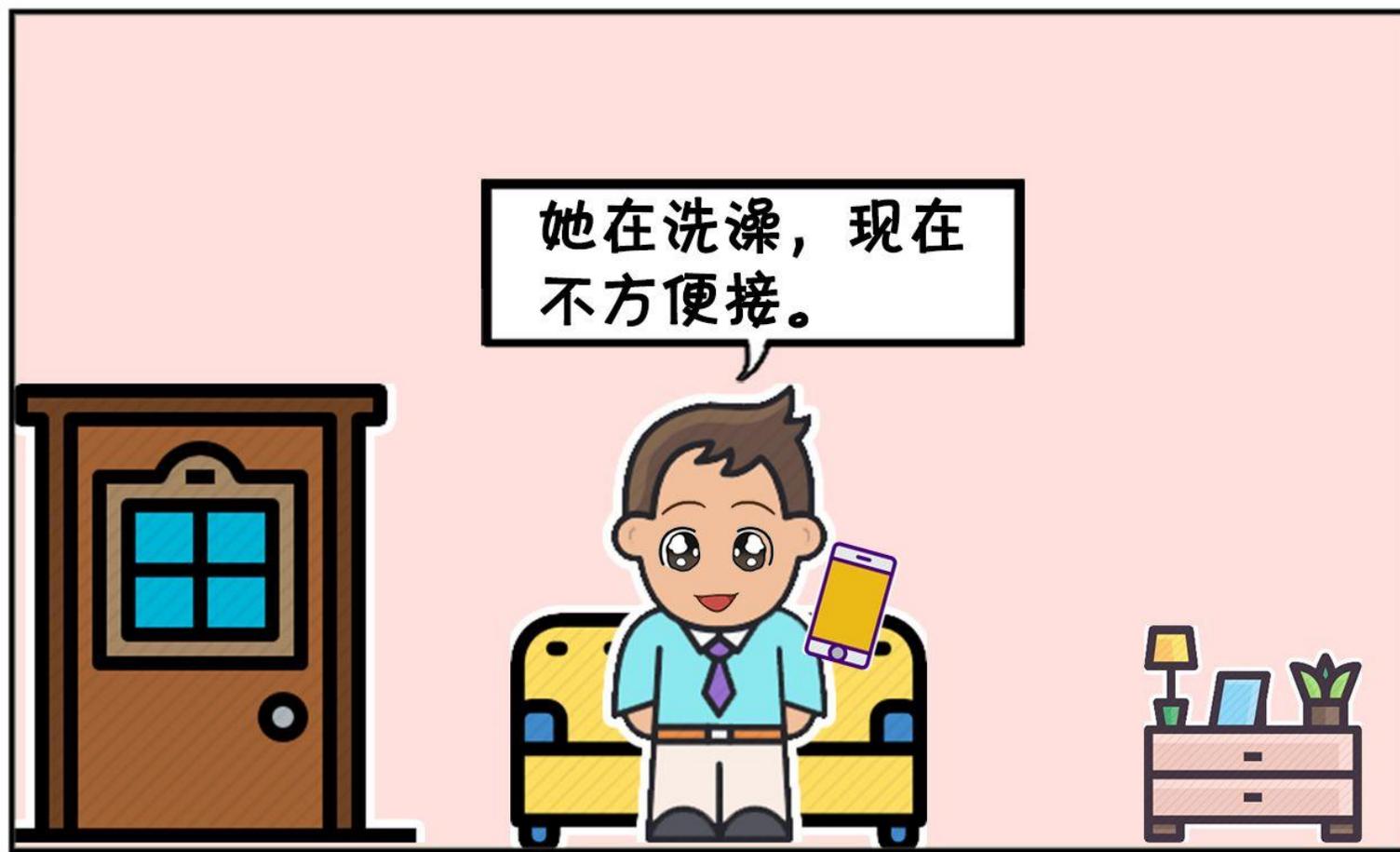


一、接聽電話

- 打招呼:
- 您好
- 喂~OO公司，您好~



家人不方便接電話時.....



留下的訊息要清楚

除非你和林書豪一樣有名或你的聲音和蔡閨一樣好認，否則請留下足夠的訊息好讓別人能夠回電給你。

before

和你老闆說
我找他。

喔...



after

有個叫“我”
的先生找您～

喔...



要適度做出反應

當遇到長舌公或婆時，記得要有適當的語助詞做回應，好讓對方知道你有認真在聽他鬼扯。

○ correct

是...好的...
了解...沒問題...



✗ wrong

呼...呼...呼...



掛電話禮貌

- 1.請先說再見(拜拜)
- 2.再掛電話



掛電話是不會講掰掰喔



二.打電話篇

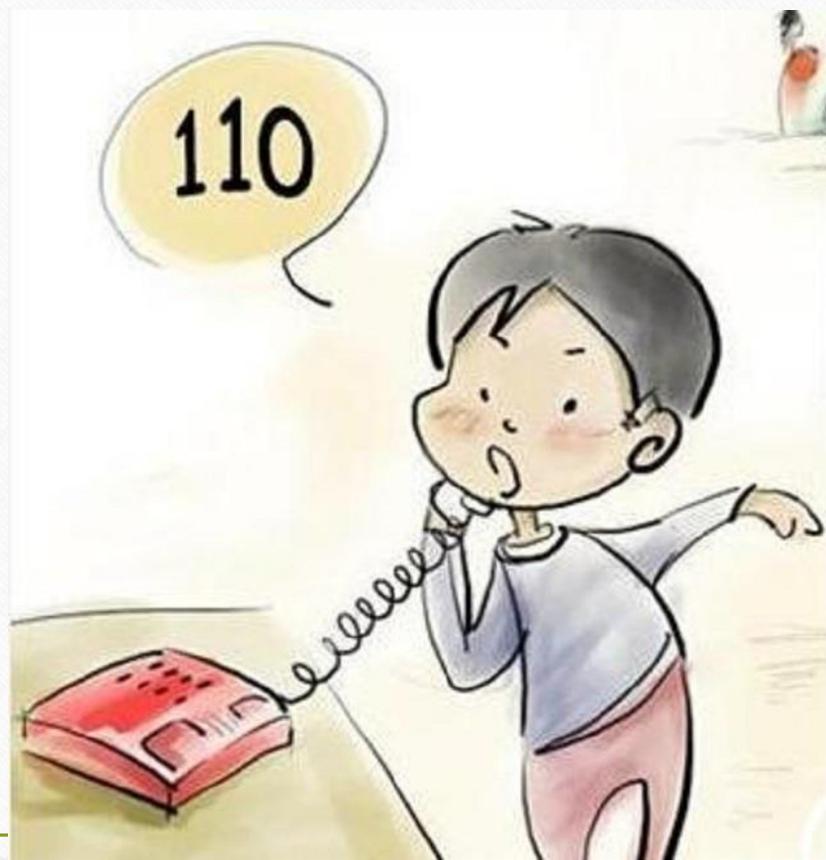


打電話→惡作劇電話可以嗎？

- 惡作劇訂餐點
- → 詐欺罪



平常可以打110抱怨或閒聊嗎？



二、撥打電話

表明自己的身份

打電話給對方時，記得先報上公司名稱與自己的稱謂，好讓對方知道他是在和誰說話。

您好，我是茫您公司
編號618號的狗奴才....



講話時要有精神

講電話的同時也會傳達著自己的形象與專業，所以無論在何時講電話都要注意語調，這樣才能為自己加分。



通話中要常說 「請」、「謝謝」、「對不起」

● ○



說話時別吃東西

除非你就快要餓死了，不然請別在講電話時吃東西，如同你不會在接吻時唱歌一樣。

電腦故障？先檢查供電系統，或將下查新移動磁盤……

可以說國語嗎？



講電話聲音別太大

在公司講電話時，請不要大聲嚷嚷，沒有人會對你講話的內容感興趣，所以音量能讓自己 and 對方聽得到就好。

小子，電話講給
對方聽就好！

別講給遠方聽！



最後~

- 記得說**再見**~

