# 商务交谈礼仪

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-01-19

*商务交谈礼仪（精选3篇）商务交谈礼仪 篇1　　一、商务交谈礼仪的基本知识　　1、交谈的话题　　与人谈话最困难的，就是应讲什么话题。一般人在交际场中，第一句交谈是最不容易的。因为你不熟悉对方，不知道你的性格、嗜好和品性，又受时间的限制，不容许*

商务交谈礼仪（精选3篇）

**商务交谈礼仪 篇1**

　　一、商务交谈礼仪的基本知识

　　1、交谈的话题

　　与人谈话最困难的，就是应讲什么话题。一般人在交际场中，第一句交谈是最不容易的。因为你不熟悉对方，不知道你的性格、嗜好和品性，又受时间的限制，不容许你多作了解或考虑，而又不宜冒昧地提出特殊话题。这时就地取材，似乎比较简单适休，即按照当时的环境觅取话题。如果相遇地点在朋友的家里，或是在朋友的喜筵上，那么对方和主人的关系可以作为第一句。比如说：听说您和某先生是老同学？或是说：您和某先生是同事？如此一来，无论问得对不对，总可引起对方的话题。问得对的，可依原意急转直下，猜得不对的，根据对方的解释又可顺水推舟，在对方的生活上畅谈下去。如：今天的客人真不少！虽是老套，但可以引起其它的话题。赞美一样东西常常也是一种最稳当得体的开头话。如赞美主人家的花养得好之类。

　　2、交谈的技巧

　　如果你能和任何人持续谈上10分钟并使对方发生兴趣，你便是很好的交际人物了。不过不论难易，总要设法打通这难关。常见许多人因为对于对方的事业毫无认识而相对默然，这是很痛苦的。其实如果肯略下功夫，这种不幸情形就可减少，甚至于做个不错的交际家也并非难事。工欲善其事，必先利其器，虽是一句老话，直到现在仍然适用，所以企业家要充实自己的知识。

　　3、交谈的礼节

　　谈话的表情要自然，语言和气亲切，表达得体。说话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈。谈话时切忌唾沫四溅。参加别人谈话要先打招呼，别人在个别谈话，不要凑前旁听。若有事需与某人说话，应待别人说完。第三者参与谈话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。谈话中遇有急事需要处理或离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。

　　二、商务交谈的禁忌

　　1、忌打断对方

　　双方交谈时，上级可以打断下级，长辈可以打断晚辈，平等身份的人是没有权力打断对方谈话的。

　　万一你与对方同时开口说话，你应该说“您请”，让对方先说。

　　2、忌补充对方

　　有些人好为人师，总想显得知道得比对方多，比对方技高一筹。出现这一问题，实际上是没有摆正位置，因为人们站在不同角度，对同一问题的看法会产生很大的差异。

　　当然如果谈话双方身份平等，彼此熟悉，有时候适当补充对方的谈话也并无大碍，但是在谈判桌上绝不能互相补充。

　　3、忌纠正对方

　　“十里不同风，百里不同俗。”不同国家、不同地区、不同文化背景的人考虑同一问题，得出的结论未必一致。

　　一个真正有教养的人，是懂得尊重别人的人。尊重别人就是要尊重对方的选择。除了大是大非的问题必须旗帜鲜明地回答外，人际交往中的一般性问题不随便与对方论争是或不是，不要随便去判断，因为对或错是相对的，有些问题很难说清谁对谁错。

　　4、忌质疑对方

　　对别人说的话不随便表示怀疑。所谓防人之心不可无，质疑对方并非不行，但是不能写在脸上，这点很重要。如果不注意，就容易带来麻烦。

　　质疑对方，实际是对其尊严的挑衅，是一种不理智的行为。人际交往中，这样的问题值得高度关注。

　　三、不同情况下的商务交谈

　　（一）与陌生人展开交谈

　　1、借着介绍人的话题进行交谈

　　如果中间有介绍人的，在介绍时，对方很可能会将双方最骄傲、最出色的地方作为介绍点，并恰当地询问对方，往往能够获得对方的.好感。

　　例如“听说你们律所专注于企业法律服务，对您来说，这一行业的前景如何？”（通过恰当的倾听与话题引导形成和谐的关系）。

　　2、以话试探话为了打破沉默的局面，你可以首先开口讲话，自言自语是一个不错的选择，如随口说一句：“今天的天气不错。”对方听到后很可能会主动地把话接过去。我们也可以选择以动作为自己开场，如，为对方随手做一些事情，鉴于国内各地区的口音不同，如果你能够从口音开始，与对方展开交流，那么话题会就此展开，如“你是广东人吗？”

　　（二）规避个人隐私问题

　　以下内容是初次见面不应谈及的：

　　1、薪酬问题

　　2、个人生活问题，如：你结婚了吗？孩子多大了？

　　在商务场合，个人情感生活常被视为极端的隐私，一旦涉及此类话题，将直接导致交谈失败。

　　（三）如何面对私人问题

　　在商务场合中，我们很可能会遇到初出茅庐的年轻人，而此类年轻人最大的特点就是，往往会提出过分私人化的问题。如果你在办公室被问及新买衣服的价格，除非你想要与之深入交往，否则你没有任何义务为对方提供相关的信息，面对这种情况，你只需要回答：“我已经忘记它到底花了多少钱了。”有关钱的询问在商务场合中往往是非常不适合的，原本应置之不理，但是出于日后很可能再次交流的需求，你不应说：“这与你无关。”而是应更温婉地表达自己的不满：“如果你不介意的话，我不想谈这个话题，关于钱的问题，总是让人不太能提起兴趣......”然后，主动地提及另一个话题。另一个过度私人化的问题是：“你是干什么的？”若你不想回答对方，可以用“我的工作很普通。”一笔带过，顺嘴提出另一个话题。

　　如果你期望了解对方的职业，最好在对方指明了相关的知识领域以后，再询问对方的工作，或是在谈话中加入与工作相关的特别话题。然后，再发问：您在这一领域中工作吗？”

　　（四）回避不当的交谈

　　优秀的交谈者从来不会没完没了地将谈话不断地持续下去，如果你发现自己参与的一段谈话变成了一味的吹捧时，礼貌地加入自己的评论，同时努力去转换话题是最好的选择。

　　如果刚认识的人开始对着你讲一些耸人听闻的故事，而你又对它没有兴趣，最好的办法就是找个理由离开那里。有些商务人士习惯使用一些成语来表示自己的博学，或者在说中文的时候，加入一些英文单词来表示自己的意见——除非当下的氛围浓厚、周围的人都这样做，否则还是正经说一些大家都能听得懂、都惯用的语言吧！如果有其他人说了明显是外来词、新词一类的话语，只要不影响到整体的谈话，就尽量忽视它，除非你对它非常感兴趣。当有人在你面前发表一些带有诋毁、污染性的言语时，你应找个理由让自己走开。或者，你可以说“现在说这个话题有些太严肃了”，然后开始另一个话题。

**商务交谈礼仪 篇2**

　　1尊重对方，谅解对方

　　在交谈活动中，只有尊重对方，理解对方，才能赢得对方感情上的接近，从而获得对方的尊重和信任。因此，谈判人员在交谈之前，应当调查研究对方的心理状态，考虑和选择令对方容易接受的方法和态度;了解对方讲话的习惯、文化程度、生活阅历等因素对谈判可能造成的种种影响，做到多手准备，有的放矢。交谈时应当意识到，说和听是相互的、平等的，双方发言时都要掌握各自所占有的时间，不能出现一方独霸的局面。

　　2及时肯定对方

　　在谈判过程中，当双方的观点出现类似或基本一致的情况时，谈判者应当迅速抓住时机，用溢美的言词，中肯的肯定这些共同点。赞同、肯定的语言在交谈中常常会产生异乎寻常的积极作用。当交谈一方适时中肯地确认另一方的观点之后，会使整个交谈气氛变得活跃、和谐起来，陌生的双方从众多差异中开始产生了一致感，进而十分微妙地将心理距离接近。当对方赞同或肯定我方的意见和观点时，我方应以动作、语言进行反馈交流。这种有来有往的双向交流，易于双方谈判人员感情融洽，从而为达成一致协议奠定良好基础。

　　3态度和气，语言得体

　　交谈时要自然，要充满自信。态度要和气，语言表达要得体。手势不要过多，谈话距离要适当，内容一般不要涉及不愉快的事情。

　　4注意语速、语调和音量

　　在交谈中语速、语调和音量对意思的表达有比较大的影响。交谈中陈述意见要尽量做到平稳中速。在特定的场合下，可以通过改变语速来引起对方的注意，加强表达的效果。一般问题的阐述应使用正常的语调，保持能让对方清晰听见而不引起反感的高低适中的音量。

　　商务交谈要素

　　声音大小：全场听得见，声音有强弱变化。

　　讲话速度：快慢适中，约100~120字/分钟。

　　音调变化：配合面部表情，根据内容改变。

　　善于提问：能打开僵局和沉默，善于诱导启发和提出话题。

　　措辞格调：通俗易懂，深入浅出，避免粗俗和咬文嚼字。

　　幽默处理：通过语言反常组合构造幽默意境,营造谈话气氛，调动对方情绪。

　　委婉含蓄：不直接提及不愉快的事情，用侧面言辞来传递信息，通过幽默，转折，诱导等方法否定，不直接说不。

　　耐心倾听：耐心，目光专注;不轻易打断，补充，纠正，质疑对方;及时予以回应，不显烦躁。

　　商务交谈禁忌

　　1忌打断对方

　　双方交谈时，上级可以打断下级，长辈可以打断晚辈，平等身份的人是没有权力打断对方谈话的。万一你与对方同时开口说话，你应该说您请，让对方先说。

　　2忌补充对方

　　有些人好为人师，总想显得知道得比对方多，比对方技高一筹。出现这一问题，实际上是没有摆正位置，因为人们站在不同角度，对同一问题的看法会产生很大的差异。

　　当然如果谈话双方身份平等，彼此熟悉，有时候适当补充对方的谈话也并无大碍，但是在谈判桌上绝不能互相补充。

　　3忌纠正对方

　　十里不同风，百里不同俗。不同国家、不同地区、不同文化背景的人考虑同一问题，得出的结论未必一致。

　　一个真正有教养的人，是懂得尊重别人的人。尊重别人就是要尊重对方的选择。除了大是大非的问题必须旗帜鲜明地回答外，人际交往中的一般性问题不随便与对方论争是或不是，不要随便去判断，因为对或错是相对的，有些问题很难说清谁对谁错。

　　4忌质疑对方

　　对别人说的话不随便表示怀疑。所谓防人之心不可无，质疑对方并非不行，但是不能写在脸上，这点很重要。如果不注意，就容易带来麻烦。

　　质疑对方，实际是对其尊严的挑衅，是一种不理智的行为。人际交往中，这样的问题值得高度关注。

　　不同情况下的商务交谈

　　与陌生人展开交谈

　　1、借着介绍人的话题进行交谈

　　如果中间有介绍人的，在介绍时，对方很可能会将双方最骄傲、最出色的地方作为介绍点，并恰当地询问对方，往往能够获得对方的好感。

　　2、以话试探话为了打破沉默的局面

　　你可以首先开口讲话，自言自语是一个不错的选择，如随口说一句：今天的天气不错。对方听到后很可能会主动地把话接过去。我们也可以选择以动作为自己开场，如，为对方随手做一些事情，鉴于国内各地区的口音不同，如果你能够从口音开始，与对方展开交流，那么话题会就此展开，如你是广东人吗?

**商务交谈礼仪 篇3**

　　销售沟通中的四个礼仪：

　　销售沟通中的礼仪1、把握提问的时机

　　提问的时机包括以下几方面的要求：一是当对方正在阐述问题时不要提问，打岔是不尊重对方的表现;二是在非辩论性场合应以客观的、不带偏见的、不具任何限制的、不加暗示、不表明任何立场的陈述性语言提问。有些领导在开会一开始就讲：关于这个问题我们的立场是请问大家有什么意见?这项计划基本上不再作什么更改了，诸位还有什么建议等等。这种过早带有限制的提问，往往给人以虚假的感觉，人们会认为既然领导已经决定了，自己表态还有什么意义呢;三是在辩论性场合要先用试探性的提问证实对方的意图，然后再采用直接性提问方式，否则提问很可能是不合时宜的或遭致对方拒绝。如谈判者可以说：我不知自己是否完全理解了您的意思。我听您说您是这个意思吗?如果对方肯定或否定，谈判者才可以说：如果是这样，那么您为什么不同意这个条件呢?等等;四是有关重要问题要事先准备好(包括提问的条件、措辞、由谁提问等)，并设想对方的几种答案，针对这些答案设计好己方的对策;五是对新话题的提问不应在对方对某一个问题谈兴正浓时提出，应诱导其逐渐转向。

　　销售沟通中的礼仪2、要因人设问

　　提问应与对方的年龄、职业、社会角色、性格、气质、受教育程度、专业知识深度、知识广度、生活经历相适应，对象的特点决定了我们提问是否应当率直、简洁、含蓄、委婉、认真、诙谐、幽默、周密、随意等等。

　　销售沟通中的礼仪3、分清提问的场合

　　是公开谈判还是秘密谈判，是个人间谈判还是组织间谈判，是场内桌面上谈判还是场外私下谈判，是质询还是演讲等等，都要求提问者注意环境场合的影响。

　　销售沟通中的礼仪4、讲究提问的技巧

　　①审慎组织语句。在谈判活动中谈判者为了获得有利的谈判地位或显得尊敬有礼，对谈判语言进行语序及结构的变换，使听话者产生语意判断上的错觉，并对之进行积极呼应。如不少国外谈判理论著述中都举过的一个典型例子：一名教士问主教：我在祈祷的时候可以抽烟吗?主教感到这位教士对上帝极大的不尊，断然拒绝了他的请求。而另一名教士也去问这位主教：我在抽烟的时候可以祈祷吗主教感到他念念不忘上帝，连抽烟时都想着祈祷，可见其心之诚，便欣然同意了。后一名教士的请求之所以获准，正是由于他审慎组织语句，玩了一个以谓语与前置状语调包的游戏。

　　销售提问中的细节：

　　一、提问的语气要温和肯定

　　一般来说，销售人员提问的语气不同，客户的反应就不同，得到的回答也不同。例如，这位女士，您杀价这么狠，我们能接受吗?这位女士，您的杀价远远超出我们的估计，有商量的余地吗?这两句话虽然者B是提问，但语气大有不同，前者似乎有挑战的意思，它好像要告诉客户：

　　如果你杀价太狠，我们就没什么可谈的了。而后者则能使谈话的气氛缓和许多。可见，提问的语气会直接影响客户的态度。平时，在与人交往中，你会发现，用肯定的语气与人交谈会给别人可信可亲的感觉。反之，用否定的语气与人交谈，则会给别人留下疏远疑惑的印象。因此，销售人员在销售过程中，要多用肯定的语气与客户交谈，这样才能使客户对你所销售的产品产生更大的兴趣。不要问：我想知道您是否还有足够的洗发膏?我能使你对改变办公室的布局和装潢发生兴趣吗?像这类问题均不应向客户提出。你可以借鉴一些好的开头，比如，您想您愿不愿意您是否您已经等等。总之，推销工作开始进行时，你应该集中谈论客户感兴趣的问题。

　　二、提问时切忌无的放矢

　　销售员必须记住：向客户提问必须切中实质，不要无的放矢。也就是说，与客户沟通过程中的一言一行都必须紧紧围绕着特定的目标展开，对客户提问时同样要有目的地进行，千万不要漫无目的地脱离最根本的销售目标。

　　在向客户推销产品时，一定要带着目的性向客户提问，否则，盲目的提问是毫无意义的。比如，有一位牧师问一位老者：我可以在祈祷时吸烟吗?他的请求自然遭到了坚决的拒绝。另一位牧师又问同一位老者：我可以在吸烟时祈祷吗?他被允许了。后面牧师的提问意愿与前面牧师的提问意愿相同，为什么前面那位牧师遭到了拒绝，而后面那位牧师却获得了允许呢?因为前面那位牧师没有思考他提问的目的，而后者那位牧师很明确自己提问的目的，因此，他非常注意措辞，措辞一变，结果也随之发生改变。

　　三、不要向客户提出最后通牒

　　在销售过程中，有的销售人员往往要求在面谈中向客户提出这样的问题，比如，您到底买不买呢?您还不做购买决定?我们今天能否达成协议? 您是否接受我的推销建议?你会购买这种产品吗?这些类似发出最后通牒的提问往往使客户很反感。从另一个角度看，这种提问也违反了销售心理学的一条规则，即要避免提出一些容易遭到反对的问题。以最后通牒形式询问客户的意见，只会招致否定的答复。比如，我们再来谈一谈你要不要这个产品好吗?这样的提问只能引起客户的反感，得到否定拒绝的答案：不!不!我现在不想谈这个!

　　因此，为了摆脱销售人员一方的压力，客户会毫不留情地拒绝销售人员的建议。所以，在诱导客户购买产品的时候，销售人员千万不要提出最后通牒式的命令性问题。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找