# 交谈的礼仪知识

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-04-16

*交谈的礼仪知识（精选10篇）交谈的礼仪知识 篇1　　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*

交谈的礼仪知识（精选10篇）

**交谈的礼仪知识 篇1**

　　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。

**交谈的礼仪知识 篇2**

　　罗曼罗兰曾说：“面部表情是多少个世纪培养成功的语言，比嘴里讲的更复杂到千百倍的语言。”人际关系专家常常告诫人们：“一副好的脸孔就是一封介绍信。”雨果曾说：“笑就是阳光，它能消除人们脸上的冬色。”

　　人的面部可以作出多种多样的表情，每种表情又包含着一定的信息，它往往是讲话者情绪变化的显示仪或思想表达的暗示器。

　　交谈中表情语的作用是奇妙无穷的。特别是作为面部表情之一的微笑，更具魅力，它是一种很好的交流工具。通过微笑，可以显示出一个人的思想、性格和感情。它往往在一瞬间，就能使双方得以沟通，建立友谊、融洽关系，助你事业成功。如希尔顿旅馆的“微笑服务”，就使它的生意越做越好，长盛不衰，誉满全球。

　　面带微笑的交谈，可使听众感到信任和亲切，活跃交谈气氛。当对方有不友善的表情时，你可以通过微笑让他重新认识你。

　　笑的表情更有讲究。不同的笑，显示着不同的思想态度和感情色彩，也产生不同的影响。要使交谈取得良好效果，就要有健康的笑，要笑得坦诚自然，笑得真切，给交谈双方带来真正愉快。我们绝不能像金庸笔下的韦小宝那样，在师父面前用假笑来骗取信任，在康熙皇帝面前施展不同的笑脸以博青睐，虽然取得一时的成功，实则是活生生的无赖表现。

**交谈的礼仪知识 篇3**

　　【商务交谈要素】

　　商务上如果说穿着打扮形成了他人对你的第一印象，那么巧妙的举止言谈是你在人群中脱颖而出的捷径之一，活到老学到老，商务交谈中需要注意哪些因素呢?

　　1、声音大小：全场听得见，声音有强弱变化;

　　2、讲话速度：快慢适中，约100~120字/分钟;

　　3、音调变化：配合面部表情，根据内容改变;

　　4、善于提问：能打开僵局和沉默，善于诱导启发和提出话题;

　　5、措辞格调：通俗易懂，深入浅出，避免粗俗和咬文嚼字;

　　6、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;

　　7、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”;

　　10、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。

　　工作中多观察他人，交谈中善于发现别人的长处，总结和改进自身的不足，每天进步一点点，你，当然会越来越优秀!!

　　【商务交谈原则】

　　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。

　　【商务交谈禁忌】

　　商务交往中，交谈是必不可少的，注意交谈的礼仪往往可以事半功倍。切记，商务交谈有几大禁忌。

　　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】

　　一个真正出色的商务人士，永远会利用多种技巧，成功地展示自己与他人有别的个人魅力。

　　在商务场合中第一次与某人开口交谈，你需要更慎重地处理好第一步：

　　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。

　　注意：如果你对这种诋毁听而任之，人们会以为你与他是同样的人：不然为什么你坐在那里听他讲那些负面的评价?不要以为在商务场合中发言越多越受欢迎，当你发现对方谈论的话题不是你所擅长的，你不感兴趣的内容时，最好不要张嘴——真正的聪明人从不会不懂装懂，更不会说得太多。在与陌生人交流时，判断自己是否应该闭嘴的最好办法是：细心想一下自己说的话和对方的反应，自然知道自己的话题是否受欢迎。

**交谈的礼仪知识 篇4**

　　一、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。

　　二、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。

　　三、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。

　　一般不要涉及疾病、死亡等事情，不谈一些荒诞离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情。一般不询问妇女的年龄、婚否，不径直询问对方履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人生活方面的问题。与妇女谈话不说对方长得胖、身体壮、保养得好之类的话。对方不愿回答的问题不要追问，对方反感的问题应表示歉意，或立即转移话题。一般谈话不批评长辈、身份高的人员，不议论东道国的内政。不讥笑、讽刺他人，也不要随便议论宗教问题。

　　谈话中要使用礼貌语言，如：您好、请、谢谢、对不起、打搅了、再见，等等，一般见面时先说：早安、晚安、你好、身体好吗?、夫人(丈夫)好吗?孩子们都好吗?对新结识的人常问：你这是第一次来我国吗?到我国来多久了?这是你在国外第一次任职吗? 你喜欢这里的风景吗?你喜欢我们的城市吗?分别时常说：很高兴与你相识，希望再有见面的机会。再见，祝你周末愉快!晚安，请向朋友们致意。请代问全家好!等。

**交谈的礼仪知识 篇5**

　　一、职场商务交谈中应把握的礼仪原则

　　1、热诚和尊重的原则

　　2、自信自律的原则

　　3、守信宽容的原则

　　4、平等适度的原则

　　二、日常商务交谈中的礼节

　　1、判断对方感兴趣的主题，然后加入

　　2、说话中应该缓急有度说重点

　　3、谈话的时候可千万不要过分以个人为中心，应该随时注意对方的反应

　　4、交谈必须是平等的，交谈时要兼顾全局，不要冷落任何一个人

　　5、在参与多人交谈时，应表现出对谈话内容兴趣很大，而不必介意其他无关大局的地方

　　三、谈话禁忌要避免

　　职场商务交谈中，一些不当行为要坚决避免：居高临下、自我炫耀、口若悬河、心不在焉、随意插嘴、节外生枝、搔首弄姿、讽刺嘲弄、言不由衷和故弄玄虚都是令人反感的行为。

　　同时，在交谈中私人感情要与工作分开，不要传播小道消息，这些留给同事们的都是一些坏印象，对同事之间的相处造成不便。

　　职场商务礼仪就是要奉告职场人士做一个成熟的人，了解职场商务礼仪的人更加能够处理好与同事间的关系，赢得好的人缘。

**交谈的礼仪知识 篇6**

　　一、商务交谈的注意事项

　　1、重视对方：

　　1)使用尊称：上海环球礼仪培训网李老师认为如对方有行政职务或技术职务，应该尊称其职务;小姐、夫人、先生等泛称。

　　2)记住对方，如记不住，哪怕点头，也不能张冠李戴。

　　3)不直言对方缺点。

　　2、赞美对方：

　　1)善于发现对方的优点。

　　2)实事求是，不可浮夸，显得虚伪

　　3、注意交谈距离：

　　1)私人距离(家人、恋人…..)小于半米

　　2)常规距离(交际距离) 0.5米---1米

　　3)礼仪距离(尊重距离长辈上级..) 1.5米---3.5米

　　4)公共距离(陌生人..) 3.5米以上

　　4、交谈临近结束：

　　1)无论交谈多入，先别先看表，查时间。

　　2)如果稍后有事或其它预约，应开始时就向以方说明。

　　5、少言多听---言多必失、表现谦虚。

　　二、商务交谈的忌语

　　1、商务人员须知的“六不谈”

　　1)不非议国家和政府

　　2)不涉及商业机密

　　3)不涉及交谈对象的内部事务

　　4)不在背后议论领导、同事、同行是非;来说是非事，必是是非人。

　　5)不谈论格调不高的话题。

　　6)不涉及私人问题：

　　l不问收入(痛苦来自比较)

　　l不问年纪(特别是临近退休及白领丽人)

　　l不问婚姻家庭

　　l不问健康状态

　　l不问个人经历(英雄不问出外，重在现在)

　　三、商务交谈三不准

　　1、不准打断对方

　　2、不准轻易补充对方

　　四、表情在商务交往中的作用

　　1、表情的作用：表情是人类无声的语言，它能迅速、准确、生动地传递人类的各种情感信息。

　　2、表情的几种表现具体表现：

　　1)目光

　　2)嘴部表情

　　3)微笑

　　五、商务人员的目光训练

　　1、目光凝视区域

　　1)公务凝视区域：以两眼为底线，额中为顶角形成的三角区。

　　2)社交凝视区域：以两眼为上线，唇心为下顶角形成的三角区。

　　3)亲密慈祥区域：从双眼到胸部之间。

　　2、商务人员目光表达技巧

　　1)目光注视时间要根据关系而定。

　　2)目光注视的部位不要让对方反感。

　　3)不同场合、不同情况运用不同的目光。

　　一、嘴部所表达的含义

　　嘴唇闭拢，表示和谐宁静、端庄自然;

　　嘴唇半开，表示疑问、奇怪、惊讶、如果全开表示惊骇;

　　嘴唇向上，表示善意、礼貌、喜悦;嘴唇向下，表示悲伤、无可奈何;

　　嘴唇紧绷，表示愤怒、对抗或心意已决;嘴唇撅着，表达不满与生气。

　　二、商务人员微笑礼仪训练

　　1、微笑说明：微笑是一种国际礼仪，能充分体现一个的热情、修养与魅力;在面对客户、宾客、与同仁时要养成微笑的好习惯。

　　2、商务礼仪中微笑的正确方法：

　　1)先要放松自己的面部肌肉，然后让自己的嘴角平均的向上翘起，略成弧形。

　　2)微笑时应该目光柔和，双眼有神，眉头自然舒展。

　　3)商务礼仪中的微笑是不发声的。

**交谈的礼仪知识 篇7**

　　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?

**交谈的礼仪知识 篇8**

　　1、交谈的态度

　　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。那种东拉西扯的闲聊，既浪费时间，又会使对方厌烦甚至怀疑你的诚意。

　　不要轻易打断别人的谈话。自己讲话的时候，要给别人发表意见的机会，不要滔滔不绝，旁若无人、大搞一言堂。对方讲话的时候要耐心倾听，目光要注视对方，不要左顾右盼，也不要有看手表、伸懒腰、打呵欠等漫不经心的动作。

　　如果对方提到一些不便谈论的问题，不要轻易表态，可以借机转移话题。如果有急事需要离开，要向对方打招呼，表示歉意。

　　2、交谈的内容

　　(1)适合的谈话内容

　　既定的主题。也就是商务交往双方事先约定的主题。

　　高雅的主题。如文学、艺术、历史、哲学等。这一主题的前提是忌讳不懂装懂，怡笑大方。

　　轻松的主题。比如文艺演出、旅游观光、风土人情、流行时尚。

　　擅长的主题。比如和律师交谈的时候，可以谈谈法律方面的话题;在和文艺工作者交谈的时候，可以谈谈文学创作等。

　　(2)不适合的谈话内容

　　商务交往双方一般都是因公而谈，所以有关年龄、收入、婚恋、宗教信仰、住址、个人经历等，如果不是对方主动提出来或是工作需要必须了解的内容，就不要谈论。

　　而且，谈话内容一般不要涉及疾病、死亡等不愉快的话题，不谈荒诞离奇、耸人听闻或黄色淫秽的事情。

　　另外，像有关错误倾向的话题，如违背社会伦理、生活堕落、政治错误等，也不适合交谈。

　　(3)谈话的注意事项

　　不要显示自己有恩于人，这在别人看来是骄傲自满、喜欢表现的代名词。

　　不要论人是非，发泄牢骚。既然是商务交谈、因公而谈，就没必要涉及无关的第三方，更不要议论第三方，不要攻击别人短处，不要对自己不满的人和事发泄不满情绪。不然，特别是初交的对方会误认为你有“影射”之意、好搬弄事非之嫌。

　　不要花言巧语，虚伪客套。商务交往中，态度要诚恳，实事求是，不用过分虚伪、客套。当然，讲话也要注意分寸。

　　不要独白。既然交谈讲究双向沟通，在交谈中就要目中有人，礼让对方，要多给对方发言、交流的机会。不要一人独白，“独霸天下”，而始终不给别人张嘴的机会。普通场合的小规模交谈，以半小时以内结束为宜，最长不要超过1个小时。如果人多，在交谈中每个人的发言，最好不要超过5分钟。

　　不要插嘴、抬杠。出于尊重的需要，别人讲话的时候，不要中途打断或是和人争辩。这是有悖交谈主旨的。即使有话要说，也要等到对方说完一件事或中途停顿的事情再说。

　　不要说“你错了”。谈论某个话题的时候，即使是对方的观点错了，不要直接说“你错了”之类的话。如果你这样说了，不但改变不了对方的态度，反而会招致对方的反感、敌对的情绪。

　　手势不要过大、手舞足蹈，动作要适当。不要和对方离得过近或过远，更不要拉拉扯扯、拍拍打打，尤其注意不要唾沫四溅。

**交谈的礼仪知识 篇9**

　　1、 什么是礼仪?

　　礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

　　2、 礼仪是由哪几项基本要素组成?

　　礼仪是由(1)礼仪的主体;(2)礼仪的客体;(3)礼仪的媒体;(4)礼仪的环境等四项基本要素所构成的。

　　3、 什么是礼貌?

　　礼貌是指人们在相互交往过程中应具有的相互表示敬意、友好、得体的气度和风范。

　　4、 什么是礼节?

　　礼节是指人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝颂、致意、问候、哀悼等惯用的形式和规范。

　　5、 什么是仪表?

　　仪表是指人的外表。如容貌、服饰、姿态等。

　　6、 什么是仪式?

　　仪式是指在特定场合举行的、具有专门程序、规范化的活动。如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

　　7、 礼仪的六个基本特征是什么?

　　共同性、继承性、统一性、差异性、阶级影响性、时代发展性。

　　8、 礼仪的四个原则是什么?

　　(1)尊重的原则;(2)遵守的原则;(3)适度的原则;(4)自律的原则。

　　9、 礼仪的功能有哪些?

　　(1)它有助于提高人们的自身修养;(2)它有助于人们美化自身，美化生活;(3)它有助于促进人们的社会交往，改善人们的人际关系;(4)它有助于净化社会风气，推进社会主义精神文明的建设。

　　10、 为什么要讲究礼仪?

　　讲究礼仪并非是个人生活小节或小事，而是一个国家社会风气现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

　　11、 礼仪对社会的作用是什么?

　　对社会来说，礼仪能够改善人们的道德观念，净化社会风气，提高社会文化素质。

　　12、 礼仪对个人的作用是什么?

　　对于个人来说，礼仪可以建立自尊、增强自重、自信、自爱、为社会的人际交往铺平道路，处理好各种关系。

　　13、 什么是习俗?

　　习俗和礼貌很相似，习俗也包括服装的规矩、问候、告别以及就餐的礼貌等，不过它集中地体现了在某一特定国家或地区受欢迎的举止，而不具有更广泛的普遍性。

　　14、 应当如何对待中外礼仪与习俗的差异性?

　　(1)对于中外礼仪与习俗的差异性，是应当予以承认的;(2)在涉外交往中，对于类似的差异性，尤其是我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性，重要的是要了解，而不是要评判是非，鉴定优劣。

　　15、 什么是礼宾序列?它有哪几种主要的排列方法?

　　它又叫礼宾次序或礼宾排列。它是指在外交活动中，依照国际惯例与本国的习惯做法，对于应邀而至的众多国家、团体或个人的尊卑顺序，所进行的合乎礼仪的排列。

　　当前，在各国的外交实践中，礼宾序列共有以下五种具体排列方法。

　　(1)按照来宾的职务高低的顺序进行排列;(2)按照外交活动的参加国国名的拉丁字母的先后顺序进行排列;(3)按照来访国告知东道主该国组成代表团，或是决定派遣代表团的日期的先后顺序进行排列;(4)按照有关各方正式抵达活动地点的具体时间的先后顺序进行排列;(5)不进行明显的尊卑顺序的排列。

　　16、 《礼记》中说：\"夫礼者，自卑而尊人\"。请问你怎样理解?

　　(1)这体现了礼仪的原则中敬人原则;(2)人们在交际活动中，与交往对象既要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处。而且更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位;(3)在礼仪中，对待他人的要求比对待个人的要求更为重要。要做到敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

　　17、 什么是合十礼?

　　信奉佛教的国家，如印度、斯里兰卡等国，盛行合十礼，合十礼就是两个手掌在胸前对合并微微上举，同时头微向下俯下，合十礼以跪拜为最尊敬，蹲着行礼次之，平常是站着行礼。

　　18、 个人形象六要素是什么?

　　(1)仪容，指一个人个人形体的基本外观;(2)表情，通常主要是一个人的面部表情;(3)举止，指的是人们的肢体动作;(4)服饰，是对人们穿着的服装和佩戴的首饰的统称;(5)谈吐，即一个人的言谈话语;(6)待人接物，具体是指与他人相处时的表现，亦即为人处世的态度。

　　19、 个人的基本礼仪主要包括哪四个方面?

　　(1)发型得体。男性头发前不盖眉，侧不掩耳，后不及领。女性根据年龄、职业、场合的不同，梳理得当;(2)面部清爽。男性宜每日剃须修面;女性宜淡妆修饰。保持口腔清洁;(3)表情自然。目光温顺平和，嘴角略显笑意;(4)手部清洁。定期修剪指甲并保持手部洁净。女性在正式场合不宜涂抹浓艳的指甲油。

　　20、 怎样学习礼仪?

　　(1)要掌握有关礼仪的理论知识;(2)积极参加礼仪实践;(3)学习礼仪，最好要经过专业训练;(4)要向群众学习;(5)礼仪修养要善于自我检查和总结;(6)学习礼仪还要善于向他人学习。

　　21、 修饰头发，应注意的问题有哪几个方面?

　　(1)勤于梳洗;(2)长短适中：包括性别因素，身高因素，年龄因素，职业因素;(3)发型得体：包括个人条件所处场合;(4)美化自然：包括烫发，染发，作发，假发。

　　22、 化妆时，应遵守的礼仪规范是什么?

　　(1)勿当众进行化妆;(2)勿在异性面前化妆;(3)勿使化妆防碍于人;(4)勿使妆面出现残缺;(5)勿使用他人化妆品;(6)勿评论他人的化妆。

　　23、 在社交场合，男士留头发的标准是什么?

　　前不覆额，侧不掩耳，后不及颈

　　24、 不良的站姿有哪几种?

　　(1)身躯歪斜;(2)弯腰驼背;(3)趴伏倚靠;(4)双腿大叉;(5)脚位不正当;(6)手位不当;(7)半坐半立;(8)浑身乱动。

　　25、 入座后，下肢的体位主要有几种标准坐法?

　　(1)正襟危坐式;(2)垂腿开膝式;(3)双腿叠放式;(4)双腿斜放式;(5)双脚交叉式;(6)双脚内收式;(7)前伸后曲式;(8)大腿叠放式。

　　26、 坐姿应注意哪些细节?

　　(1)入座后两手不可同时放在扶手上，不得半躺在沙发上;(2)不要跷二郎腿、不能不停地抖动双腿后摇摆腿脚;(3)女士不要等坐下后，再重新站起来整理衣裙;(4)不要把脚藏在座椅下或钩住椅腿;(5)不要猛起猛坐，弄得座椅乱响;(6)女士切忌两腿叉开，腿省伸的老远。

　　27、 入座后，下肢的体位主要有几种标准作法?

　　(1)正襟危坐式;(2)垂腿开膝式;(3)双腿叠放式;(4)双腿斜放式;(5)双脚交叉式;(6)双脚内收式;(7)前伸后曲式;(8)大腿叠放式。

　　28、 禁忌的坐姿有哪些?

　　(1)头部乱晃;(2)上身不直;(3)手部错位;(4)腿部失态;(5)脚部乱动。

　　29、 遵守社交礼仪，在行路时就要对自己始终自律，具体而言应注意哪几方面?

　　(1)不吃零食;(2)不吸香烟;(3)不乱扔废物;(4)不随地吐痰;(5)不过分亲密;(6)不尾随围观;(7)不毁坏公物;(8)不窥视私宅;(9)不违反交通规则。

　　30、 行走时应注意哪些规范?

　　行姿。对一般人走的基本要求是要轻盈、快捷，不能拖泥带水。注意：(1)走时鞋底不能与地面摩擦;(2)女性走路时脚不能外八字或内八字;(3)两人以上的人在公众场合行走，切忌勾肩搭背。总之，男士应步伐矫健，显出阳刚之美;女士则应款款轻盈，显出柔和之美。

　　31、 行姿应遵循怎样的原则?

　　(1)行姿的步幅。步幅是指行进时前后两脚之前的距离，在生活中步幅的大小往往与人的身高成正比;(2)行姿的步位。正确的步位是：走路时两只脚踩的接近于一条直线，而不是两条平行线;(3)行姿的步速。在行进时，步速应保持均匀、平稳、不能过快过慢，忽快忽慢;(4)行姿的步韵。行进时，膝盖和脚腕应富有弹性，腰部应成为身体中心移动的轴线，双背自然轻松地前后摆动，保持身体各部位之间动作的和谐，使行走具有一定的韵律，显得自然美;(5)行姿的步态。步态还是一种微妙的语言，它能反映出一个人的.情绪，当心情喜悦时，步态就轻盈、欢快;当情绪悲哀时，步态就沉重。

　　32、 行姿应注意怎样的细节?

　　(1)不要大甩双臂、左摇右摆，给人以轻浮、不稳重的感觉;(2)不要低头，给人不自信或不安全的感觉;(3)不要昂头，给人以自傲和目中无人的感觉;(4)不要东张西望，左顾右盼，以免引起旁人的戒备之心;(5)不要落脚太重，发出\"咚咚\"声，不要鞋跟钉铁掌;(6)切忌顺拐或\"内八字\"和\"外八字\";(7)切勿三五成群，左拥右挤，阻碍别人行路。

　　33、 禁忌的站姿有哪些?

　　人在站立之时要\"站如松\"，力荐站立时肩斜、含胸、挺腹、背弓。(1)双腿不能叉开过大。不然的话，甚是不雅;(2)双脚不能随意乱动;(3)不能表现自由散漫。

　　34、 什么是习俗?

　　习俗和礼貌很相似，习俗也包括服装的规矩、问候、告别以及就餐的礼貌等，不过它集中地体现了在某一特定国家或地区受欢迎的举止，而不具有更广泛的普遍性

　　35、 在公共场合着装有哪些禁忌?

　　(1)不可在公众场合光膀子、卷裤腿、穿睡衣;(2)女性在办公场所不宜穿着吊带装、露脐装、超短裙、短裤等。

　　36、 简述着装应遵守的\"三一律\"原则。

　　\"三一律\"，是一项重要的服饰规范。它强调的是色彩的搭配问题，即要求男性在正式场合露面时，应当使自己的公文包与鞋子、腰带色彩相同或相近，并首选黑色。

　　37、 在社会礼仪中着装的基本要求有哪些?

　　(1)整洁合体。(保持干净整洁，熨烫平整，穿着合体，纽扣齐全);(2)搭配协调(款式、色彩、佩饰相互协调);(3)体现个性(与个人性格、职业、身份、体形和肤色等特质相适应);(4)随境而变(着装应该随着环境的不同而有所变化);(5)遵守常规(遵循约定俗成的着装规矩)。

　　38、 不同场合着装有哪些特点?

　　(1)公务场合，要\"庄重保守\";(2)社交场合，要\"时尚个性\";(3)休闲场合，要\"舒适自然\"。

　　39、 正式场合女士着装的礼仪有哪些?

　　在重要会议和会谈、庄重的仪式以及正式宴请等场合，女士着装应端庄得体。

　　(1)上衣：上衣讲究平整挺括，较少使用饰物和花边进行点缀，纽扣应全部系上;(2)裙子：以窄裙为主，年轻女性的裙子下摆可在膝盖以上3厘米 ? 6厘米，但不可太短;中老年女性的裙子应在膝盖以下3厘米左右。裙子里面应穿着衬裙。真皮或仿皮的西装套裙不宜在正式场合穿着;(3)衬衫：以单色为最佳之选。穿着衬衫还应注意以下事项：衬衫的下摆应掖入裙腰之内而不是悬垂于外，也不要在腰间打结;衬衫的纽扣除最上面一粒可以不系上，其他纽扣均应系好;穿着西装套裙时不要脱下上衣而直接外穿衬衫。衬衫之内应当穿着内衣但不可显露出来;(4)鞋袜：鞋子应是高跟鞋或中跟鞋。袜子应是高筒袜或连裤袜。鞋袜款式应以简单为主，颜色应与西装套裙相搭配。

　　着装不要过于暴露和透明，尺寸也不要过于短小和紧身，否则会给人以不稳重的感觉。

　　40、 请问正式场合穿裙装的女士如何上下轿车?

　　女士上车时应采用\"背入式\"，即将身子背向车厢入座，坐定后随即将双腿同时缩入车内。下车时，双腿先着地，然后再将身体慢慢移出去。

　　41、 正式场合男士着装的礼仪有哪些?

　　在重要会议和会谈、庄重的仪式以及正式宴请等场合，男士一般以西装为正装。一套完整的西装包括上衣、西裤、衬衫、领带、腰带、袜子和皮鞋。

　　(1)上衣：衣长刚好到臀部下缘或差不多到手自然下垂后的大拇指尖端的位置，肩宽以探出肩角2厘米左右为宜，袖长到手掌虎口处。胸围以系上纽扣后，衣服与腹部之间可以容下一个拳头大小为宜;(2)西裤：裤线清晰笔直，裤脚前面盖住鞋面中央，后至鞋跟中央;(3)衬衫：长袖衬衫是搭配西装的唯一选择，颜色以白色或淡蓝色为宜。衬衫领子要挺括;衬衫下摆要塞在裤腰内，系好领扣和袖口;衬衫领口和袖口要长于西服上装领口和袖口1厘米?2厘米;衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露。如果西服本身是有条纹的，应搭配纯色的衬衫，如果西服是纯色，则衬衫可以带有简单的条纹或图案。(4)领带：领带图案以几何图案或纯色为宜。系领带时领结要饱满，与衬衫领口吻合要紧;领带长度以系好后大箭头垂到皮带扣处为准;(5)腰带：材质以牛皮为宜，皮带扣应大小适中，样式和图案不宜太夸张。对于腰围较大的男士，可改用吊带将裤子固定住;(6)袜子：袜子应选择深色的，切忌黑皮鞋配白袜子。袜口应适当高些，应以坐下跷起腿后不露出皮肤为准;(7)皮鞋：搭配造型简单规整、鞋面光滑亮泽的式样。如果是深蓝色或黑色的西装，可以配黑色皮鞋，如果是咖啡色系西装，可以穿棕色皮鞋。压花、拼色、蛇皮、鳄鱼皮和异形皮鞋，不适于搭配正式西装。

　　42、 商界男士在穿着西装时务必特别注意的穿法有哪些?

　　(1)要拆除衣袖上的商标;(2)要熨烫平整;(3)要扣好纽扣儿;(4)要不卷不挽;(5)要慎穿毛衫;(6)要巧配内衣;(7)要腰间无物;(8)要少装东西。

　　43、 请说出穿单排扣三粒扣子西服和单排扣两粒口子西服的系扣原则?

　　单排扣三粒扣子的只系中间一粒，两粒扣子的只系上面的一粒，下面的不系，或是全都不系。

**交谈的礼仪知识 篇10**

　　表情要微笑

　　罗曼罗兰曾说：“面部表情是多少个世纪培养成功的语言，比嘴里讲的更复杂到千百倍的语言。”人际关系专家常常告诫人们：“一副好的脸孔就是一封介绍信。”雨果曾说：“笑就是阳光，它能消除人们脸上的冬色。”

　　人的面部可以作出多种多样的表情，每种表情又包含着一定的信息，它往往是讲话者情绪变化的显示仪或思想表达的暗示器。

　　交谈中表情语的作用是奇妙无穷的。特别是作为面部表情之一的微笑，更具魅力，它是一种很好的交流工具。通过微笑，可以显示出一个人的思想、性格和感情。它往往在一瞬间，就能使双方得以沟通，建立友谊、融洽关系，助你事业成功。如希尔顿旅馆的“微笑服务”，就使它的生意越做越好，长盛不衰，誉满全球。

　　面带微笑的交谈，可使听众感到信任和亲切，活跃交谈气氛。当对方有不友善的表情时，你可以通过微笑让他重新认识你。

　　笑的表情更有讲究。不同的笑，显示着不同的思想态度和感情色彩，也产生不同的影响。要使交谈取得良好效果，就要有健康的笑，要笑得坦诚自然，笑得真切，给交谈双方带来真正愉快。我们绝不能像金庸笔下的韦小宝那样，在师父面前用假笑来骗取信任，在康熙皇帝面前施展不同的笑脸以博青睐，虽然取得一时的成功，实则是活生生的无赖表现。

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