



握手就能看出你的社會歷練

是我該先伸手？還是主管？

江美佳

2021.11.9(二)

- 1.業務拜訪：最忌交淺言深
- 2.喝酒：反映個性和人情世故
- 3.開會插話：該開口時才開口
- 4.握手：看出你的社會歷練
- 5.電話銷售：學會堅持熱情
- 6.打招呼：表現你的深度
- 7.搭車：考驗你的敏感度
- 8.送禮：秀出你的體貼
- 9.拒絕：回應勝過相應不理



職場上

如何透過好禮貌
種下機會與成功的種子？



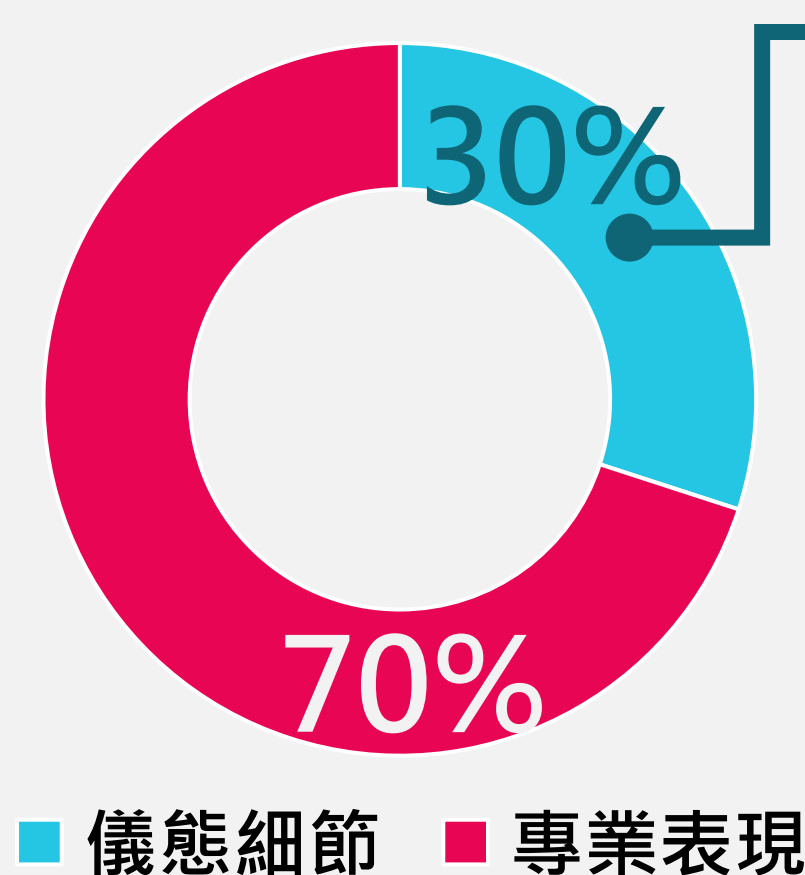
1. 業務拜訪

最忌交淺言深

業務常犯毛病：

1. 裝熟、交淺言深
2. 不懂得觀察客戶的表情、行為，太過於莽撞，例如：進到客戶的家裡或辦公室，就開始東張西望，想要找話題聊，不懂裝懂。

業務拜訪的第一印象



決定下次見面的關鍵因素：
穿著、打扮，
整體氣質。

被扣分的例子：

1. 口腔衛生，抽菸的習慣，造成口中有異味，近距離接觸時，往往讓對方產生不舒服的感覺；
2. 襪子有異味、破洞等情況...

喝酒應酬如何應對？



2. 喝酒



反映個性和人情世故



Miga

2021.11.9-Tue

■ 喝酒要看對象：

- 喝啤酒？或高粱？，  以客戶為主。

■ 該不該乾杯？

- 禮貌上第一杯都是要乾杯的。

■ 酒量不好：

- 坦白告訴對方，盡可能少喝一點。
- 可以找槍手來陪對方喝，讓對方盡興，自己也不至於失態出糗。

■ 遲到主動先喝3杯：

- 先喝就是告訴對方，你是有誠意的，對方也就不會為難你。

■ 敲了杯子就算是『乾杯』

尊重對方把話說完



3.開會插話

該開口時才開口

- 「亂插話」常被視為「沒禮貌的榜首」
 - 以「對方說話沒重點」、「廢話太多」作為自己愛插話的理由，但每個人的說話風格不同。
- 批評的話讓主管開口就好
 - 開會討論時，如果主管對跨部門業務提出批評，雖然你也想放砲，千萬不要抱著打蛇隨棍上的心態，放肆高談闊論。
 - 畢竟，對方部門主管的職級依然比你高，在職場倫理下，還輪不到你亂開口。



握手是第一次見面重要儀式

4.握手



看出你的社會歷練

■誰先伸出手？

- 握手通常應由長輩、女士、位階高的先伸手，晚輩、男士、位階低的再伸手回應。

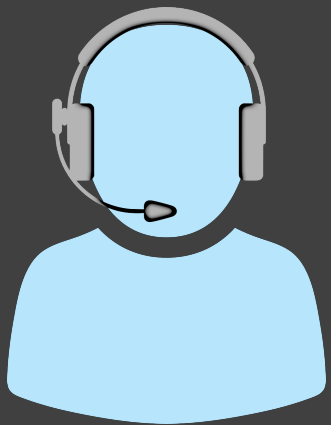
■握手力道？

- 力道則要拿捏剛好，可以稍微緊握施點力，太軟弱顯得沒朝氣；
- 不可以只握一半，會顯得沒誠意。

■握多久？

- 初次見面握一兩下即可，大約在3秒以內。

許多事業有成的人，握手時的力道都很厚重且有力，因此一個小細節也可以看出一個人的社會歷練與經驗。



電話行銷最重要的關鍵

5. 電話銷售

學會堅持熱情

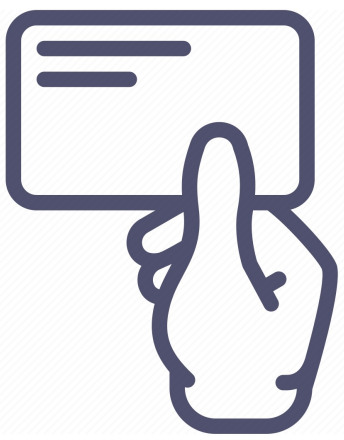
■ 語調

- 每個電銷都應該將每一通電話當作是早上打的第一通，維持同樣熱情的語調。(醫生看診亦同)

■ 電銷人員最容易犯的錯

- 一股腦把話全部丟給客戶
- 「小姐你好，我這裡是XX銀行，編號XX號專員，因為你是銀行VIP客戶，目前我們和XX保險公司合作推出一個專案，是還本型意外險的.....」

先主動詢問客戶是否方便說話，從對方的語氣中了解客戶目前的狀態、情緒，先讓對方產生好感度，再開始介紹產品，會增加你的成功機會。



交換名片

6.打招呼

表現你的深度

■交換名片是打招呼的基本禮儀

- 交換時，姓名字體應該朝向對方

■如果對方已經遺忘曾見過面

- 千萬不要一開口就粗魯的問：「你忘記了啊？」這樣只會引來更多尷尬，要不就被對方認為你很白目、無禮。
- 若要暗示對方或加深好感度，可以「上次在某個場合，聽到你分享很多想法，讓我收穫很多。」重新拿出名片、再介紹自己一次，對方肯定也會在內心對你留下深刻印象。

在召開視訊會議時，打招呼的禮貌也很重要，說話前先與大家問好，並將自己的職稱、姓名清楚說出來，讓對方清楚知道現在說話的人是誰。千萬不要認為是視訊會議就率性的態度，往往不會有好的合作結果。



搭車的基本禮貌

7. 搭車



考驗你的敏感度

■ 送客戶或長輩上車時

- 開車門是基本禮貌
- 若是攔計程車，最好由你主動舉手攔車

■ 搭乘同事的便車時

- 副駕駛座的位置一定要有人坐，如果前座的人先下車，後面的人一定要往前遞補，不能因為怕麻煩而不往前坐，否則開車的「同事」就會變成你的「司機」了。

送禮是一門深奧的學問



8.送禮

秀出你的體貼

■恰如其分的送禮原則

- 表現你的誠意，都不會太失禮。

■先了解對方的文化

- 在日本，荷花代表喪事(避免跟荷花相關的圖案)
- 在美國，送生病的人一盆植物很適當，但是在日本卻表示你希望對方「病入膏肓」。

■避免送給單獨個人

- 送禮給客戶最好盡可能送給全公司或全部門

■避免送太過貴重的禮品

- 看起來像是「賄賂」，很有可能會適得其反，生意因此告吹。

■加分

- 附上一張親筆寫的卡片，有加分的效果。



讓你跟對方之間的關係更長久

9. 拒絕

回應勝過相應不理

■ 在職場上，懂得說「不」

- 會讓你跟對方的關係更長久

■ 是否收到寄出的email？

- 最好的做法是在3天內回覆，即使是拒絕，也要簡短說明理由，表示未來還有合作機會，這比讓對方覺得石沉大海好得多。

■ 只用一通簡訊拒絕是非常失禮的行為

- 雖然簡訊使用很發達，但如果遇到吃飯或會議的邀約，無法出席時，都應主動撥電話，告訴對方無法出席的原因，才不會太失禮。



Thank for Listening