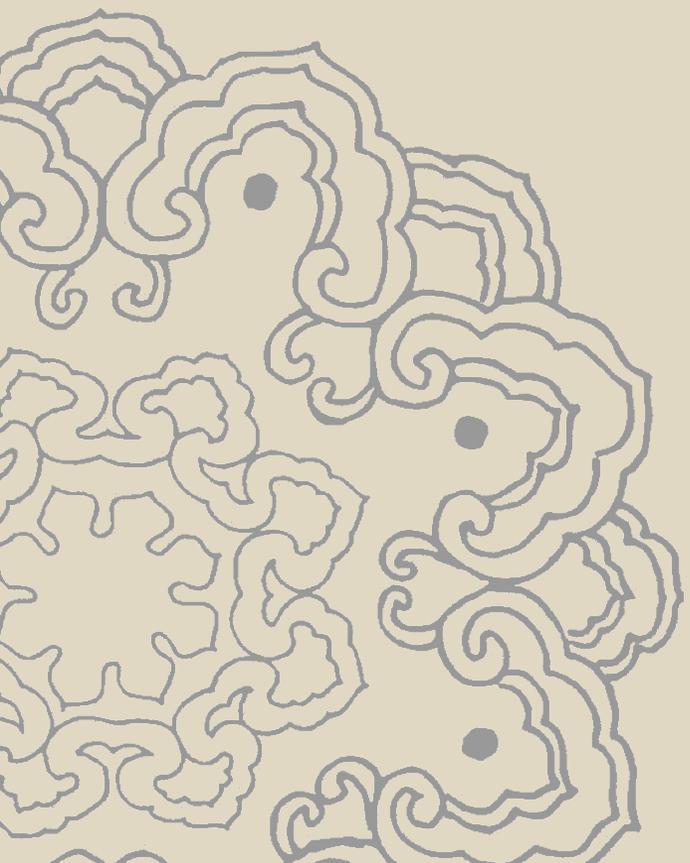


第四章

通联礼仪

通联礼仪，通常是指人们进行通信、联络时所应遵守的基本行为规范。遵守通联礼仪，是维持良好的人际关系，进而使其有所发展的一个重要前提。本章所讲授的内容，具体包括有关电话、书信、题字、馈赠、送花、社交媒体等方面的礼仪规范。



学习目的

- ◆ 与交往对象保持常规的互联互通。
- ◆ 在通信联络中有意识地维护自身形象。
- ◆ 掌握基本的通联礼仪。
- ◆ 在通信联络中彬彬有礼。
- ◆ 克服通信联络中的失礼之举。

通联礼仪，就是人们在人际交往中进行通信、保持联络时所应遵守的行为规范。遵守联通礼仪，是维持良好的人际关系，保持常规的互联互通，进而使人际关系有所发展的重要前提。

通联礼仪的主要内容，有电话礼仪、书信礼仪、题字礼仪、馈赠礼仪、送花礼仪、社交媒体礼仪等。其共性在于，它们都是关于某种人际交往媒介的操作规范。

通联礼仪的基本原则是“保持联络”。它的基本含义是：在人际交往中，要尽一切可能，与自己的交往对象保持各种形式的有效联系，以便进一步地加深交往和沟通，巩固、促进和发展彼此间的正常关系。

一、电话

在日常生活里，电话早已成了现代人不可缺少的交际工具之一。

要正确地利用电话，不仅要熟练地掌握使用电话的技巧，而且需要自觉地维护自己的“电话形象”。

所谓“电话形象”，是电话礼仪的主旨之所在。它的含义是：人们在使用电话时的种种表现，会使通话对象“如见其人”，能够给对方以及其他在场之人留下完整的、深刻的印象。

通联礼仪要求：在使用电话时，必须精心地维护电话形象。

要做到这一点，必须在拨打电话、接听电话、使用手机时，自觉自愿地做到知礼、守礼、待人以礼。

（一）拨打电话

➤ 时间适宜

（1）通话时间

通话的最佳时间有二：

- 双方预先预约的时间
- 对方方便的时间

（2）通话长度

每次的具体时间长度应有所控制

- 基本要求是：以短为佳，宁短勿长

（3）体谅对方

发话人在拨打电话时，应当善解人意，将心比心，对受话人多多体谅。

➤ 内容简练

（1）提前准备

（2）简明扼要

（3）适可而止

➤ 表现文明

（1）语言要文明

（2）态度要文明

（3）举止要文明



（二）接听电话

➤ 本人受话

（1）接听及时

（2）应对谦和

- 自报家门
- 聚精会神
- 与人道别
- 善待误拨

（3）主次分明

➤ 代接电话

（1）礼尚往来

（2）尊重隐私

（3）记忆准确

（4）传达及时

➤ 录音电话

（1）要制作留言

（2）处理来电：

- 尽量少使用录音电话
- 尽快处理录下的信息
- 对录下的电话不能否认

（三）使用手机

➤ 使用规则

- （1）方便他人为先
- （2）遵守公共秩序
- （3）切勿失敬于人
- （4）自觉维护安全

➤ 置放位置

- （1）常规的位置
 - 随身携带的公文包内。
 - 上衣口袋内。
- （2）暂放的位置
 - 在参加会议时，可将其暂交秘书、会务人员代管。
 - 与人坐在一起交谈时，可将其暂放于不起眼之处。

二、书信

通信，是人际交往中迄今为止最古老、最实用的一种通联方式。

对现代人来说，在人际交往中适当地使用书信，并不意味着自己落伍、守旧。

与此恰恰相反，掌握必要的通信技巧，并且在人际交往中尽可能地利用书信与他人保持联系，依旧是人人所要做的事情。

通信的礼仪规范甚多。简单地讲，在书信程式、通信技巧方面，应当更多地予以关注。

（一）书信程式

➤ 信文

（1）信文的前段：

- 它由两个部分所组成：对收信人的具体称呼、对收信人所进行的问候。

（2）信文的中段：

- 又叫信文的正文，是书信的核心内容之所在。

（3）信文的后段：

- 又叫信文的结尾，由五个部分构成：结束语、祝福语、落款语、附问语和补述语。

尊敬的于容教授：

您好！

您今年2月26日的来信已经收到，内言尽知。

能够收到您的来信，我非常高兴。多谢您对我的理解和鼓励。

您来信索取的那份资料，我将尽快找到，并挂号寄给您。收到希告，免得我惦念。

我省公关协会拟于今年6月2日在省会举办一次谈判理论研讨会。目前虽尚未定出具体计划，但全体理事一致要求，请您百忙之中抽空来为我们做一次有关现代商务谈判理论的主题报告。若蒙应允，我们将深感荣幸。待您决定之后，请尽快通知我。

知您日理万机，不多写了。请多多保重。

左政会长、牟冬梅秘书长附问您安好。

专此敬复，不尽欲言。

敬颂

春祺！

学生黄丹丹上 2022年3月2日

又及：您所需要的资料已挂号寄出。

图 4-1 程式标准的横写信文一则

➤ 封文

在一般情况下，国内以中文书写的信封多为横式。在横式信封上所出现的封文，大致由三个部分组成：

- (1) 收信人的地址
- (2) 收信人的称谓
- (3) 发信人的落款

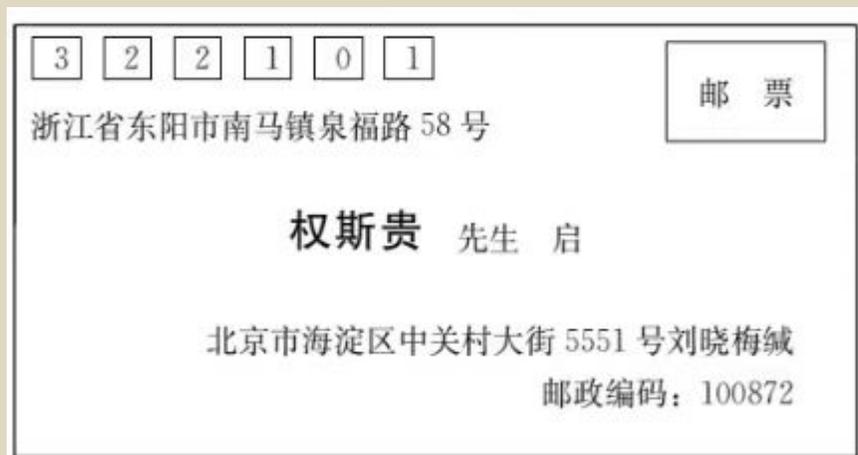


图 4-2 寄交的程式标准的横写封文一则

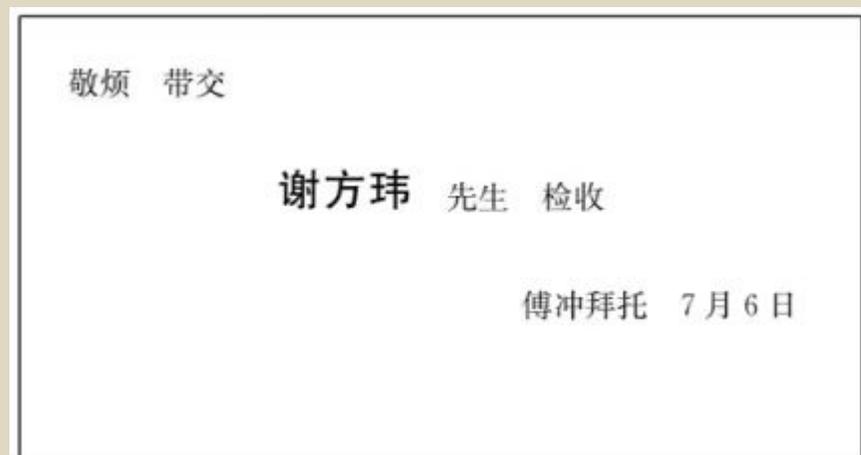


图 4-3 带交的程式标准的横写封文一则

（二）通信技巧

➤ 写信

（1）礼貌：

- 写信人在写信时，要像真正面对收信人一样，以必要的礼貌，去向对方表达自己的恭敬之意。

（2）完整：

- 在写信时，为了避免传输错误信息，必须使书信的基本内容“按部就班”，并完整无缺。

（3）清楚：

- 书写信函时，必须使之清晰可辨。

（4）正确：

- 在写信时，不论称呼、叙事，还是遣词、造句，都必须认真地做到正确无误。

（5）简洁：

- 写信如同作文一样，同样讲究言简意赅、适可而止。

➤ 发信

(1) 折叠

- 先将信笺三等分纵向折叠，然后再将其横折，并令其两端一高一低，此法叫作“以低示己法”，意在表示谦恭。
- 有意将收信人姓名外露。
- 先将信笺纵向对折，随即在折线处再往里卷折1~2厘米宽，最后再将其横向对折，此法叫作“公函折叠法”，多用于因公通信。
- 将信笺先横向对折两次，然后再将其纵向折叠到可以装入信封之中的长度，此法叫作“随意折叠法”，适用于日常通信之时。

(2) 装入

(3) 附件：符合规定、保持信封平整、向收信人交代明确，

(4) 邮资

(5) 封闭：托请他人代交的信件，其信封原则上不宜封口，意在表示对托带者的信任与尊重，

➤ 收信

- (1) 守法：任何扣留、私拆、偷阅他人信件的行为，都是触犯法律的。
- (2) 拆信：一要确保信笺的完好，二要确保信封拆启后的美观。
- (3) 保存
- (4) 即复：收到他人来信之后，应当立即去做的头一件事，就是回复对方的来信。
- (5) 回应：对于他人的来信，不仅要及时给予回复，而且在复信之中，还应当善解人意地对对方来信中需要回应的问题认真而耐心地作答。

三、题字

古以来，在我国民间交际中，就有“相交于文字”之习。

题字，就是以文字为交际媒介，与其他人进行交往的一种“相交于文字”的具体形式。

题字，在其一般意义上指的是，在人际交往之中，应他人之邀，或是出于自己的某种考虑，为对方亲笔书写一些文字。通常认为，题字是一种与其他人进行交际应酬的高雅而又易行的方式。

以下，将分别介绍签名和赠言这两种人际交往中最常见的题字形式的礼仪规范。

（一）签名

➤ 签名的字体

- （1）清晰
- （2）完整
- （3）真实
- （4）美观
- （5）个性
- （6）防伪

➤ 签名的表现

- （1）签名的请求
- （2）签名的态度
- （3）签名的顺序
- （4）签名的位置
- （5）签名的保存

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/148106070024007006>