

# 商業禮儀與就業職能

電話 電梯 行走 搭車 禮儀







跟著董事長出門去



# 內容



電話禮儀



電梯禮儀



行走禮儀



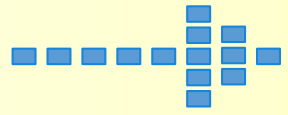
搭車禮儀



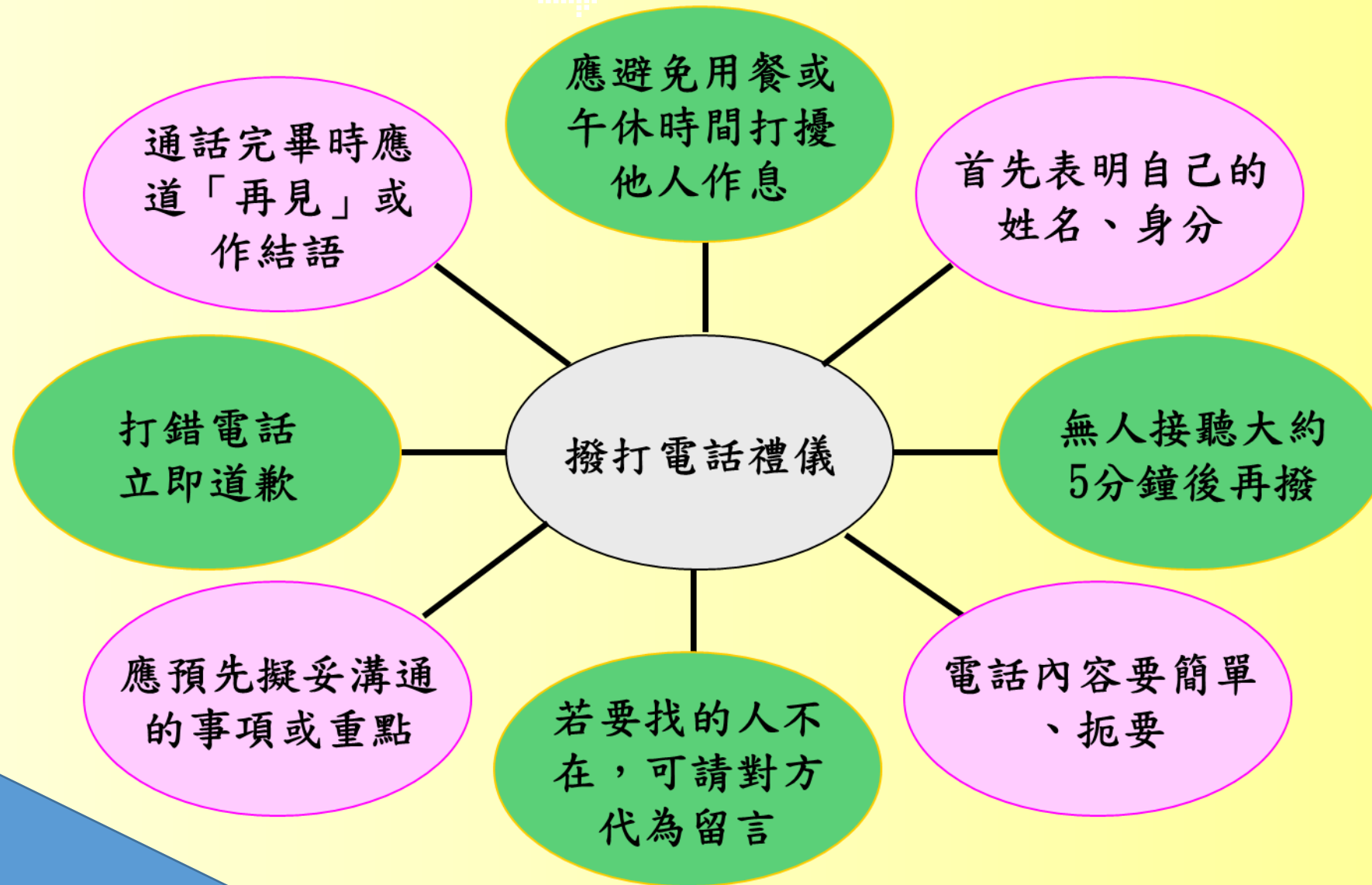


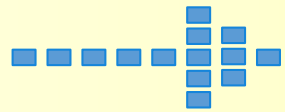
# 電話禮儀





# 電話禮儀





# 電話禮儀

## 播打電話的步驟

- 打電話前，先確定對方電話、姓名、頭銜
- 釐清談話要點
- 備妥相關資料、記事本或便條紙

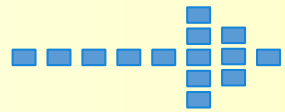
- 電話撥通時，需先確認對方
- 做簡單的寒暄問候，拉近雙方距離

- 自我介紹
- 依機關、單位、姓名的順序

- 傾聽對方意見
- 用溝通達成協議







# 電話禮儀

## 播打電話的步驟

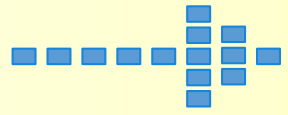
- 結束前一定要記得用禮貌用語作結尾

- 掛電話時，應等對方先掛斷，自己再輕輕掛上

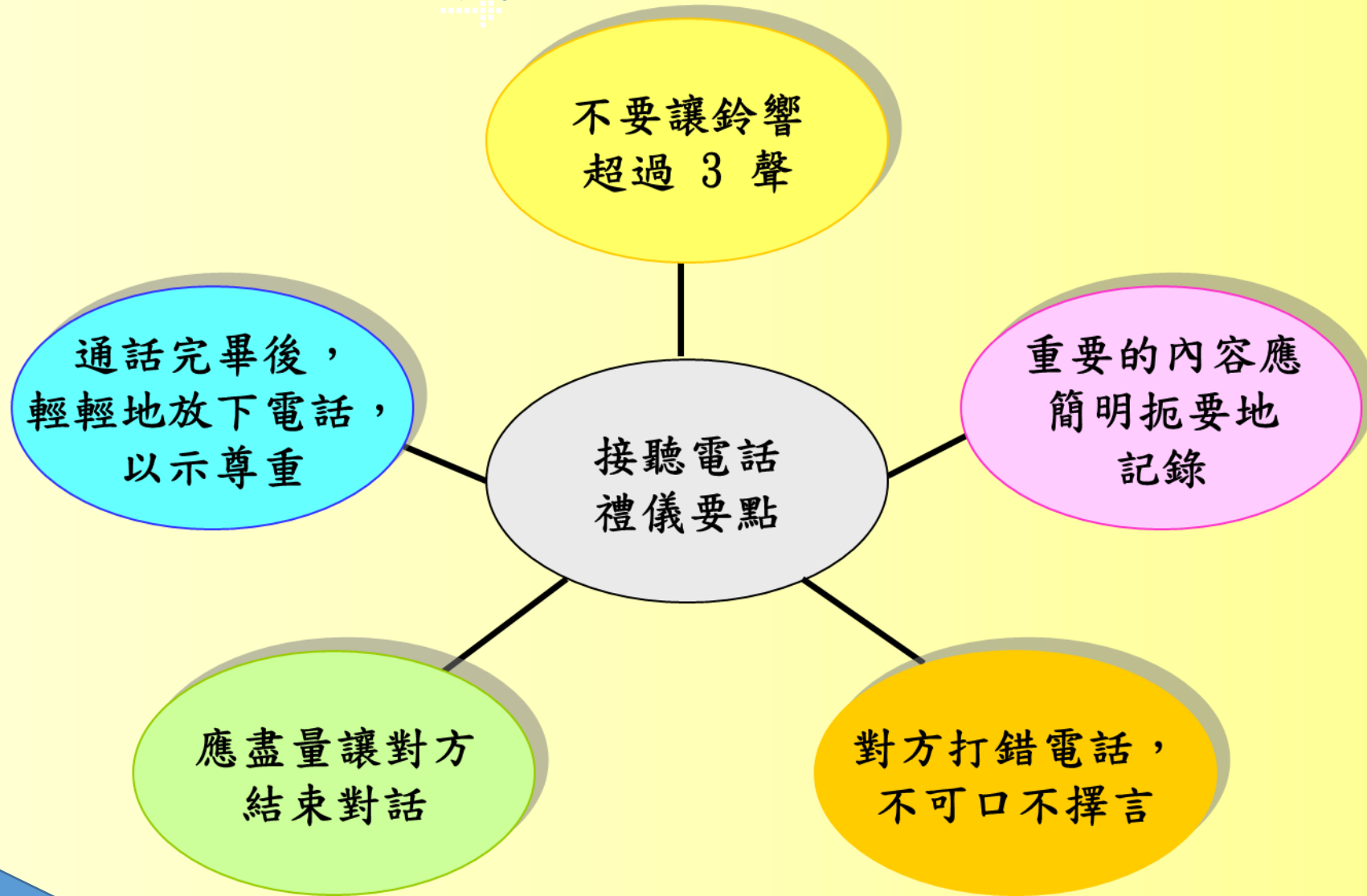
- 達成共識後，應將雙方協調後的結論再重複一次
- 請對方確認

- 對方不在或不方便接聽時，可以請接電話的人代為轉達
- 先自我介紹後請教對方姓名，方便稱呼及下次聯繫時洽詢

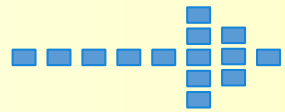




# 電話禮儀







# 電話禮儀

- 鈴響 3 聲左右後接聽
- 禮貌的表明自己身分
- 確認對方身分
- 詢問來電目的

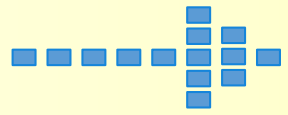
## 接聽公務電話要領

- 交談中稱呼對方尊姓
- 注意說話的禮貌和口氣
- 「用心」聆聽，重複敘述來電的重點
- 彙整意見並確認交代事項或結論

- 請對方等待時，務必讓對方充分了解原因
- 感謝致意
- 輕輕掛斷電話

- 熟悉電話系統及操作方式
- 熟記自己公司組織與各部門分機號碼
- 準備紙和筆在手邊



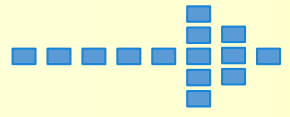


# 電話禮儀

## 代接電話的時機







# 電話禮儀

## 代接電話注意事項

用筆記下來

絕對不可忘記  
轉達或留言

口氣溫和

主動提供協助





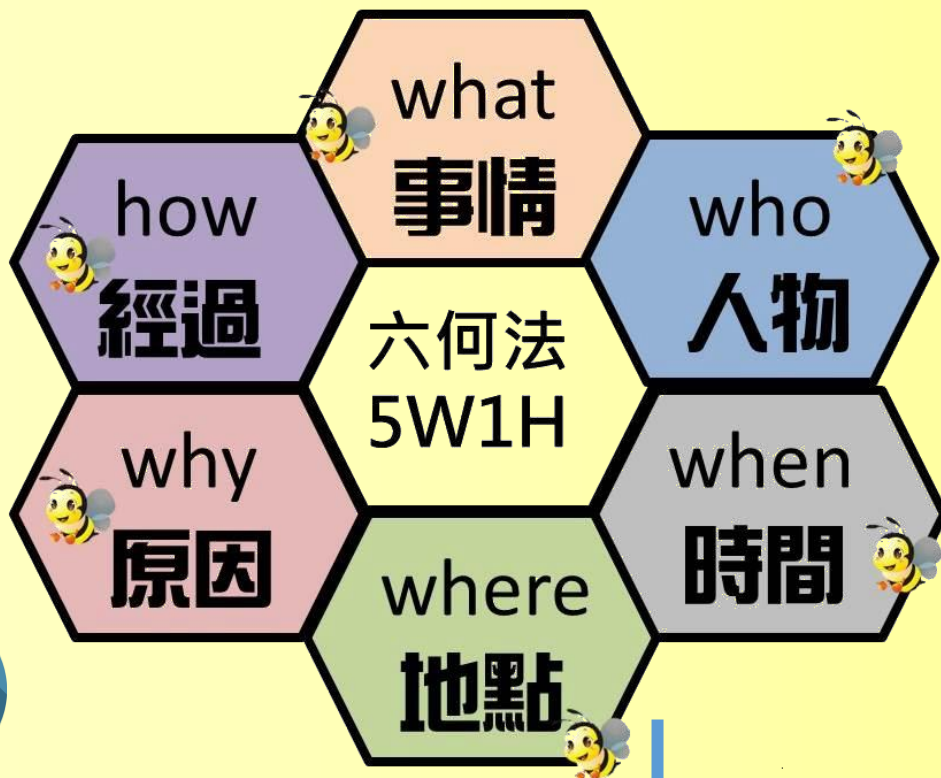
# 電話禮儀



What  
有關上週出的貨  
好像有點問題

## 留言技巧

How  
感覺有點急，電話  
號碼我放您桌上



WHO  
XX公司的王  
總經理打來



When  
下午一點半、  
兩點打來



Why  
貨的品項和  
訂單有差異



Where  
他說他在國外





# 電話禮儀

## 留言技巧

### 留言條格式（中式）

#### WHILE YOU WERE OUT

受話人：

日期：

時間：

發話人 Mr./Ms./Mrs.

公司／機構：

電話：

☐ 打電話來

☐ 請回電話

☐ 回您電話

☐ 將再來電

☐ 要來看您

☐ 緊急事項

留言：

接話人：





# 電話禮儀

## 電話用語匡正

不宜用法	建議用法
(鈴…鈴…)喂！	xx (公司／部門)，您好！我是 Tracy。
你／你們	您／貴公司
X 先生 /X 小姐	- 「x 董」「x 經理」「x 專員」「x 博士」 - 「我可以叫您 Tracy 嗎？」 - 「x 老師」「x 教授」「x 醫師」「x 律師」
你說什麼？	對不起！請您再說一次。
他不在。	他不在，請問您要不要留話？
你等一下！	請您稍候一下！
我叫他給你回電。	我請他給您回電，好嗎？
他去上廁所。	對不起！他不在座位上。
我找陳先生。	麻煩您找 xx 部陳 oo 先生。謝謝！
你打錯了！	請問您撥幾號呢？



# 電梯禮儀



# 電梯禮儀

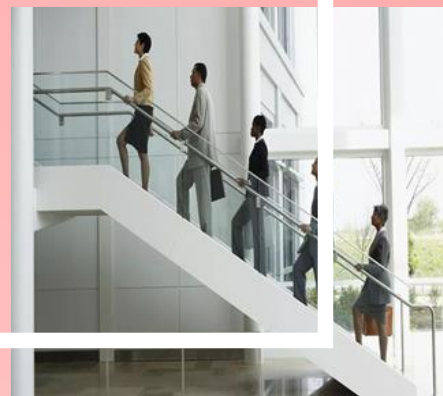
## 等待電梯時

先出後進



不要站在電梯門口  
正前方

別上下都按



走樓梯不用等



# 電梯禮儀

## 進電梯後

確認外面沒人  
才可以關電梯門



勿用身體或物品  
阻止電梯關門

按鍵前的位置  
主動幫忙按電梯樓層



不要嬉鬧  
亂按按鍵

# 電梯禮儀

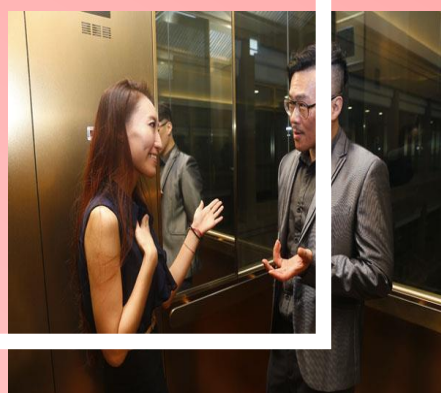
## 進電梯後

輕聲問候  
禮貌點頭



站成「四」字型  
留出空間

不要顧著聊天  
滑手機

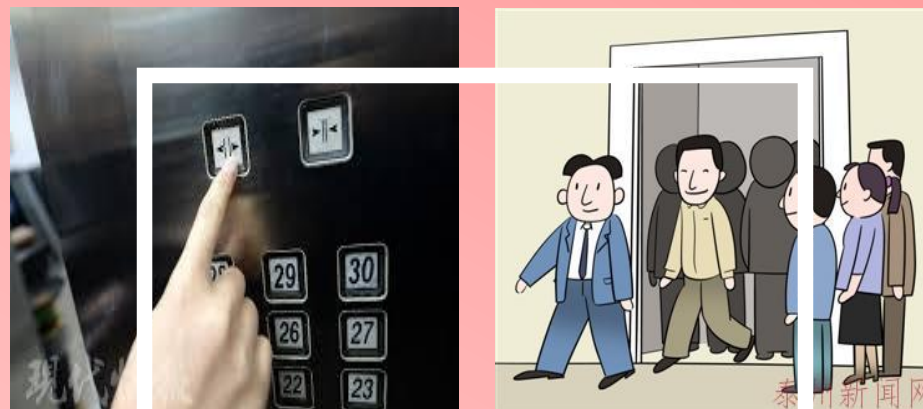


勿談論公事

# 電梯禮儀

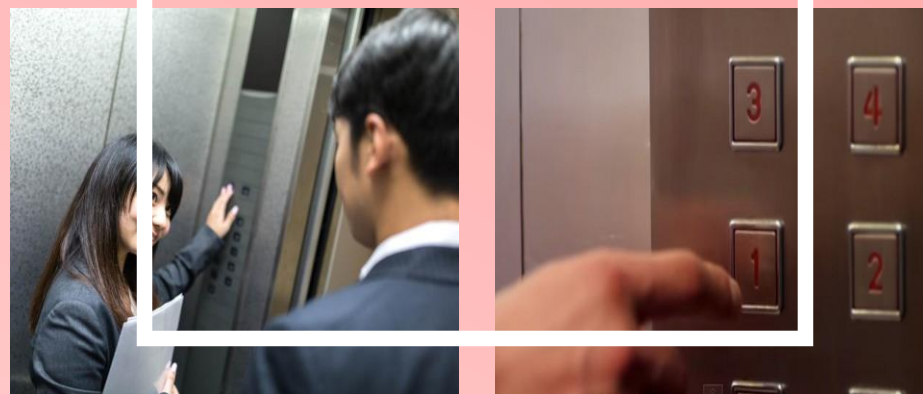
## 出電梯時

幫忙按開門按鈕  
讓他人先出去



進電梯時要講先來後到  
出電梯時應由外而裡依次而出

離開時  
向電梯內的人點頭致意



留意自己要去的樓層





# 行走禮儀



# 行走禮儀

- 抬頭挺胸
- 目視前方
- 腳步從容



- 經過玻璃或鏡子時，不可停下來梳頭或補妝
- 切勿三五成群
- 行經過人群應側邊繞過





# 行走禮儀

- 前尊、後卑、右大、左小
- 與上司或女士同行時，應居其後方或左方
- 引領客人時，應在其左前方約一公尺處
- 三人並行時，則中為尊，右次之，左最小
- 三人前後行時，則以前為尊，中間居次

- 進出門口時，主動為上司、客人及女士開門
- 行進間遇到上司，要輕輕點頭打招呼

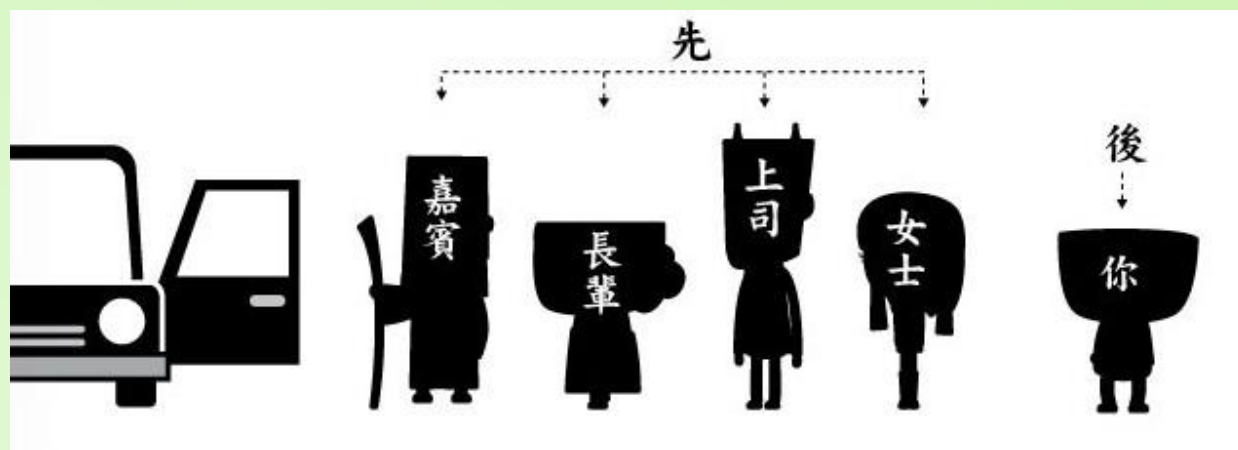




# 搭車禮儀



# 搭車禮儀



- 送上司、客人上車時，應為其打開右側後門，並為其擋住車門上框，同時提醒其小心，等其坐好後再關車門
- 若和上司、客人一同乘車，抵達目的地時，應先下車，繞過去右後方為其打開車門，並以手擋住車門上框，協助其下車



# 搭車禮儀

跟主管搭車位置千萬別坐錯！

若駕駛者為司機

- 上車時，乘坐第二位的客人，應自車後繞至左側門上車
- 如在交通擁擠處時，則可自右側門上車，依序坐第三位者次上，地位最尊主客最後才上車





# 搭車禮儀

跟主管搭車位置千萬別坐錯！

- 無論男女職位高低，座車時，永恆紳士定律：女士優先
- 除非駕車者為女士的男伴，否則女士是不坐駕駛者旁的
- 若公司一行人出門搭計程車，即使同行女士的職位是所有人最低的，依然由職位最低的男士坐在司機旁邊

若駕駛者為司機



# 搭車禮儀

跟主管搭車位置千萬別坐錯！



若駕駛者為主人



# 搭車禮儀

跟主管搭車位置千萬別坐錯！

- 若是主人開車，駕車者旁邊務必要有乘客
- 當主人為客人駕駛時，若主人旁邊的客人提早下車，主人斜後方的客人必須往前遞補到主人身旁的位子，以示尊重

若駕駛者為主人





# 搭車禮儀

跟主管搭車位置千萬別坐錯！

若駕駛者為主人

主人 1

男主人 夫

婦

女主人 夫

婦

男主 女主

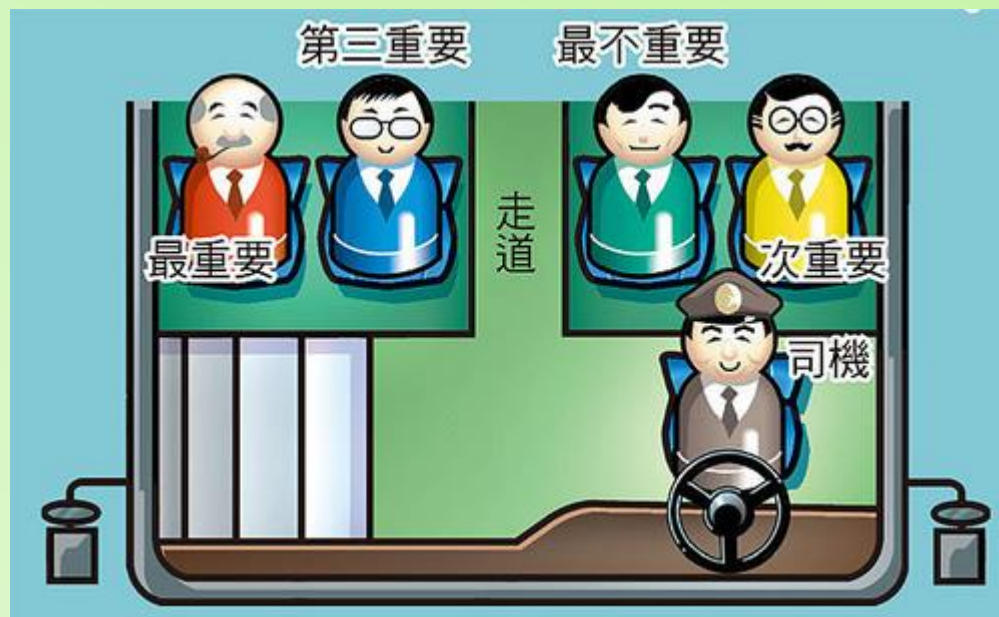
婦 夫

# 搭車禮儀

跟主管搭車位置千萬別坐錯！

搭遊覽車

- 第1排、走道右邊靠窗是尊位
- 其次是左邊靠窗
- 再次為右邊靠走道
- 最後是左邊靠左道

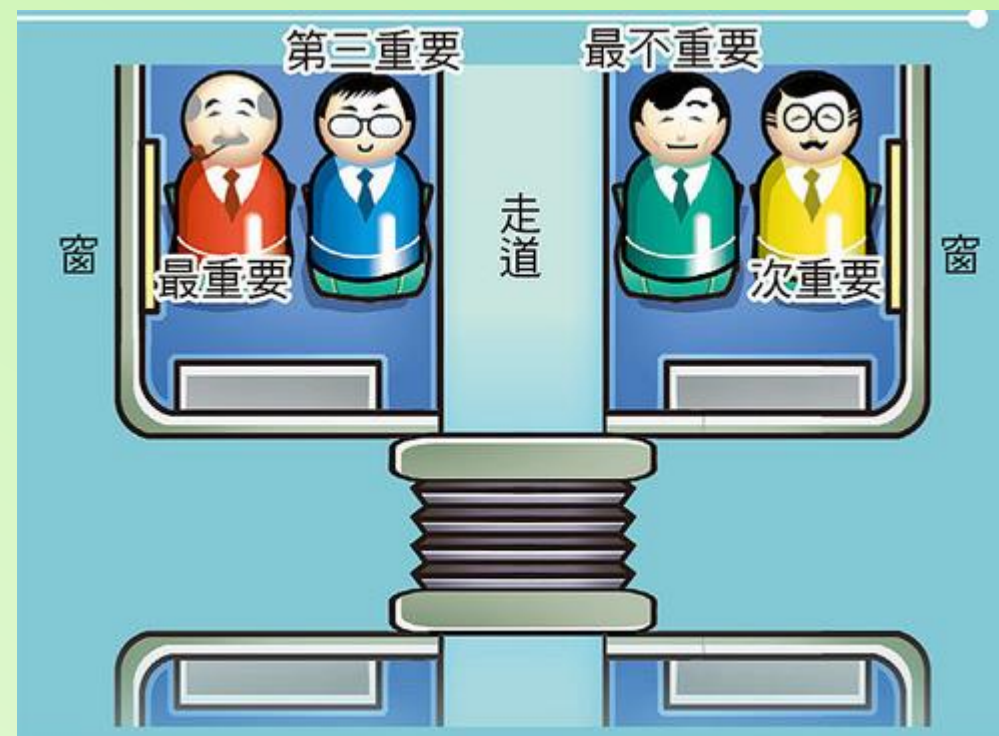


# 搭車禮儀

跟主管搭車位置千萬別坐錯！

搭高鐵

- 靠窗為尊位







---

THANK  
YOU

---