# 关于与客户的交谈与沟通礼仪

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2025-03-21

*交谈作为表达思想、交流信息和抒发情感的基本方式,一向受到人们的重视,在商务交往中则更是如此。下面是范文网小编为大家搜集的关于与客户的交谈与沟通礼仪，供大家参考。 礼仪的礼字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲礼仪...*

交谈作为表达思想、交流信息和抒发情感的基本方式,一向受到人们的重视,在商务交往中则更是如此。下面是范文网小编为大家搜集的关于与客户的交谈与沟通礼仪，供大家参考。

礼仪的礼字指的是尊重，即在人际交往中既要尊重自己，也要尊重别人。古人讲礼仪者敬人也，实际上是一种待人接物的基本要求。我们通常说礼多人不怪，如果你重视别人，别人可能就重视你。礼仪的仪字顾名思义，仪者仪式也，即尊重自己、尊重别人的表现形式。

总之礼仪是尊重自己尊重别人的表现形式，进而言之，礼仪其实就是交往艺术，就是待人接物之道。

第一节交际场合中的交往艺术

1、使用称呼就高不就低

在商务交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：这是大学的老师。学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是就高不就低。

2、入乡随俗

一般情况，也许你会习惯性地问：是青岛人还是济南人?但是，当你人在济南时，就应该问：济南人还是青岛人?这也是你对当地人的尊重;当你到其他公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主，这也是常识。

3、摆正位置

在人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

4、以对方为中心

在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说你真贫，我们都被你吹晕了!

交往以对方为中心，商务交往强调客户是上帝，客户感觉好才是真好。尊重自己尊重别人，恰到好处地表现出来，就能妥善地处理好人际关系。

第二节交际交往中的沟通技巧?换一个角度，还可以给礼仪下一个定义，即：礼仪是沟通技巧。

1、语言技巧

现代交往中，大家都明白一个常识十里不同风，百里不同俗，不同行业有不同的要求，站在不同的角度看问题，结果可能大不一样。例如从事外事工作的人有一个特点：说话比较中庸，如果你问他们：这场球赛你认为谁会赢?他们不会告诉你谁会赢或者谁会输，而是告诉你都有胜的可能，不偏不倚，模棱两可。这就是职业使这些人形成的语言特点。

举例

202\_年10月美国总统大选，当时我国的一名知名教授赴洛杉矶访问。刚下飞机，记者就过来采访他，请问教授，你认为美国总统大选谁会获胜?当时是官方活动，不能信口开河，如果这位教授按照记者的思路，回答谁会获胜，一旦回答错误，就是一件很尴尬的事情。这时，就应该使用外交辞令了， 首先，我要感谢各位记者对我们的关注，此外，我相信美国人民是受过良好教育的人民。美国人民是强调独立自主的一个民族，所以这次美国总统大选美国人民一定会做出符合自己意愿的选择，而且我相信不管谁当选美国总统都会促进中美关系的可持续发展。谢谢，我的话完了。这样的回答，无论最后谁当选，这位教授都不会落入尴尬的境地。

2、看名片的技巧

交换名片时，从以下四点可以说明名片持有者的地位、身份以及国内外交往的经验和社交圈的大校看名片的技巧看名片的四个要点名片是否经过涂改名片宁可不给别人也不涂改。名片如同脸面，不能随便涂改。

是否印有住宅电话

人在社交场合会有自我保护意识，私宅电话是不给的，甚至手机号码也不给。西方人讲公私有别，特别在乎这一点，如果与他初次见面进行商务洽谈，你把你家的电话号码给他，他理解为让你到他家的意思，觉得你有受贿索贿之嫌。

是否头衔林立

名片上往往只提供一个头衔，最多两个。如果你身兼数职，或者办了好多子公司，那么你应该印几种名片，面对不同交往对象，使用不同的名片。

座机号是否有国家和地区代码

如你要进行国际贸易，座机号码前面应有86这一我国的国际长途区号，如果没有，那么说明你没有国际客户关系，如果没有地区代码，说明你只在本区域内活动。

3、解决问题的技巧

作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调，虽然尽力解决问题了，但也未必尽如人意。这时，就需要我们抓住主要矛盾，找到解决问题的突破口。主要矛盾解决了，次要矛盾也就迎刃而解了。观念决定思路，思路决定出路。有什么样思想，就有什么样的工作状态。

4、打电话挂机时的技巧

打电话的时候谁先挂?说到这个问题，最容易出现的一个错误回答是对方先挂。假定打电话双方都忠实于这一规定，双方都等着对方挂，结果只能是占用了宝贵的时间，说了一些没用的闲话。因此这一方式没有可操作性。打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法：地位高者先挂电话。

如果你与董事长通话，不管董事长是男是女，是老是少，下级尊重上级是一种职业规范，此时应该是董事长先挂电话;如果是总公司来电话，不管总公司打电话的人是什么级别，他代表了上级机关，此时应该是总公司的人先挂电话;如果是客户来电话，客户是上帝，应该让客户先挂电话。

5、出入电梯的标准顺序

(1)出入有人控制的电梯

出入有人控制的电梯，陪同者应后进去后出来，让客人先进先出。把选择方向的权利让给地位高的人或客人，这是走路的一个基本规则。当然，如果客人初次光临，对地形不熟悉，你还是应该为他们指引方向。

(2)出入无人控制的电梯

出入无人控制的电梯时，陪同人员应先进后出并控制好开关钮。酒店电梯设定程序一般是30秒或者45秒，时间一到，电梯就走。有时陪同的客人较多，导致后面的客人来不及进电梯，所以陪同人员应先进电梯，控制好开关钮，让电梯门保持较长的开启时间，避免给客人造成不便。此外，如果有个别客人动作缓慢，影响了其他客人，你在公共场合不应该高声喧哗，可以利用电梯的唤铃功能提醒客户。

本讲小结

交际交往是一门艺术。在与人交往的过程中，同样的目的，不同的实现方式，往往会导致天壤之别的结果，为了使交际交往活动达到预期的最佳效果，在交际交往过程中，应该铭记以下几点：使用称呼就高不就低、入乡随俗、摆正位置、以对方为中心。

交际交往也是一门技巧。掌握这些技巧语言技巧、看名片的技巧、抓住主要矛盾、谁先挂电话、出入电梯的标准顺序，能使你避免言语、行为有失;能使你在最短的时间获得对方更多的信息;能使你在众多的矛盾中找到解决问题的突破口。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！