**第一章 决定印象的仪表**

注意仪容仪表整洁是作为社会人的基本礼节，这其中很重要的一点就是服饰。虽说没有必要穿那些流行服装或DC名牌，但是不注重服装的人会给他人留下不愉快的印象，所以应该选择与自己的身份、地位、年龄以及周围气氛相匹配的服装。

虽然我们常说“不能以貌取人”，但事实上，人们往往通过外表来判断一个人。

单从外表判断一个人基本上是错误的，但在商务活动中，可以说就是通过外表来判断一个人的。在商务社会中，第一印象非常重要，所以服装和仪容仪表是非常重要的因素之一。仪表是否整洁也是判断一个人工作态度的标准，整洁的仪表会使对方产生信赖感，这是创造良好人际关系的第一步。

服装绝对不是个人问题。从顾客的角度来说，通过你可以窥见整个公司的形象，对你的评价自然就成为对你的公司的评价。作为公司职员，如果你打扮得不适宜的话，他人对你的公司的评价也必然会随之降低。

**给人感觉良好的商务装**

商务人士的着装，不仅展现着个人风采，还代表了公司形象，因此要穿着给人带来好感的服装。

在商务活动中，男女都要穿西装。西装的选择要根据行业和公司来定，因此请教一下职场中的上司或前辈比较好。特别是刚进入公司的新职员，要考虑自己的着装是否与周围环境相协调，必须用心挑选可以为自己招揽他人好感的服装。

干净整洁、有朝气、高雅端庄、便于工作，这是职场着装的四个要点。这四点处理得当的话，会使对方感觉你是一个诚实的人，使对方产生信任感。此外，服装的搭配也非常重要。不仅颜色和款式要得体，尺寸也要合适。

**避免给人邋遢的印象**

仅仅是服装整洁还称不上仪容仪表好。好不容易将西装穿得得体，如果胡子拉碴、指甲藏垢、西服开线，那么之前的努力就白费了。

头发在很大程度上决定了外表的清洁度。头发脏兮兮、油乎乎、头屑暴露，这些当然是会大大扣分的。有时发型不合适也会招致不愉快感，要避免与工作不相称的发型。此外，乱蓬蓬的头发对于一个社会人来说是不合格的，要定期去理发店修剪。美发后的清爽感会博得他人的好印象。还要注意每天剃须，不要让鼻毛过长。

应酬较多的人要格外注意口臭等问题。为了不给他人带来不愉快感，要养成午饭后刷牙的习惯。女士的口红不要太浓，也不要太艳，还要经常注意妆容是否花了。指甲油不要太花哨，控制在自然的粉色系较为美观。

鞋也是决定一个人的第一印象的要点之一。鞋子的打理绝不能忽视。坐下来进行商谈的时候，鞋尤其是目光的聚集点，所以一定要注意。不要忘记每天将鞋擦干净。鞋的颜色要选择黑色或棕色，并且与制服的颜色相协调。除此之外的颜色基本上是要避免的。另外，袜子的颜色最好和裤子是一个色系。女士的连裤袜要选择和鞋子及服装相匹配的颜色。

上班前站在镜子前照一下，好好检查一下自己的仪容仪表。

**商务着装和办公室着装**

男士的话，一般穿着商务套装和商务皮鞋；女士的话，一般穿着职业套装或西服上衣，或诸如此类的服装。

男士一般穿蓝色调或灰色调的西服套装或三件套，这是商务男士服装的基本款式。虽然有时也能见到双排扣西装，但一般来说还是单排扣西装最为常见。

在商务活动中，因为不知道何时会发生什么事情，所以要求穿着能够应对任何场合的服装。无论是郑重的场合，还是突发的好事或不幸的事情，深色西装都可以应对。

与打扮时髦相比，商务服装更注重服装的整洁。较之个性化，与周围环境相协调更为重要。

深色西服和深色皮鞋是商务人士的基本款，想稍微彰显一下个性的话，可以在搭配的衬衫和领带上做文章。根据职业，有时也能见到颜色多样的衬衫、亮色的领带等彰显社交性的服装。

社交型职业的女性在服装选择上要比男性更加自由。虽然基本上都是那种上下一体的成套西服，但连衣裙、小西装上衣等也可作为商务服装。办公室内的服装多半是公司配发的制服，要选择和制服颜色相搭配的衬衫和短裙，这是常识。黑色或带有颜色的长筒丝袜，以及白色短袜，不太合适于职场。

**西服的挑选方法**

在挑选西服时，要选择和我们体型相配的西服，选择不容易起褶皱、不易变形、具有恢复原状特性的面料是最方便的了。夏季时，透气性好的面料是首选。

男士西服的袖长要短于衬衣袖子大约一厘米左右。裤子不要过长，搭在鞋上就可以。如果是单排扣西装的话，裤线要笔直；双排扣西装的话，裤长以稍稍盖住鞋子为最佳。



男士西服的袖长要短于衬衣袖子大约一厘米左右

女士单排扣套装是经典款式。裙子的长度以站立时稍过膝盖为宜。身高较高的女士穿短一些的裙子比较合适。

准备上衣与短裙或上衣与裤子这样成套的西装，可以享受到得体服装带来的愉快感。不过女士可能会因为可选择的种类太丰富而感到困惑，这时最好以单排扣套装或正式服装为基准来挑选为好。

**多准备几套西服**

春秋冬三个季节都可以穿的西装准备两套。在炎热的夏季，准备一套夏天的西服是非常适用的。同一套西服连续穿几天的话，褶皱很难去掉，而且会损伤布料。另外，口袋里不要装过多的东西，这不仅会使外观很难看，也是造成西服变形的原因。

衬衫就算不脏也要每天更换。准备6至7件衬衫，这样就算一周不洗衣服都没关系。

袜子和衬衫一样，准备6至7双。为了应付临时的接待任务，在公司里准备一双新袜子是非常必要的。女士要有备用的连裤袜，发现袜子上有跳线的地方，或是下雨天弄上泥水等，抑或是脏了的时候，可以马上替换。

**优雅的日常动作**

必须保持优美姿势的理由，一是为了保持自身的心身健康，二是给对方留下好印象。

站、走、坐都是日常的基本动作，使这些动作看上去很优美的秘诀在于良好的姿势。

**1.优美的站姿**

站着、坐着都要挺胸收腹，目视前方，稍稍保持紧张感就可以保持姿势不松懈。即使这样很累，也绝对不允许摆出懒散的姿势。你的工作和客户接触的机会比较多的话，当然要采取良好的站姿。不论何时都不要忘记，公司的同事、上司、前辈们随时都在看着你。

站姿不要太僵硬，挺胸收腹，两肩和手臂自然下垂，手指自然并拢。两膝并紧，女士两脚脚尖呈20度角、男士呈40度角打开。收紧下巴，视线呈水平状态。双手可以在身前交叉地搭在一起。如果弯腰驼背，屁股自然就会向后突起；反之，如果腆着肚子，就会显得态度傲慢。

**2.优美的坐姿**

原则上，应从椅子的左侧入座；离座时，脚迈向左侧站立起来。要坐下时，站在椅子的左侧，用右手将椅子向后拉一下，然后左脚向前迈一步，右脚迈入椅子中后，左脚向右脚并拢坐下。从椅子上站起来时，先将椅子向后拉，然后左脚横跨出去，右脚向左脚并拢站好。

更换座位时，轻轻地拉一下椅子的靠背，慢慢坐下，注意不要坐得太深。坐下时，要挺胸收腹，双手轻轻地搭放在前面。坐在比较低的椅子上时，两膝和双脚并拢、下肢斜着的坐姿看上去较为美观。



男女标准坐姿



女性优雅的坐姿

坐在有扶手的椅子上时，两肘不要放在扶手上、身体向后仰，单手放在扶手上是可以的。坐在沙发上时，也要挺胸收腹，后背和靠背之间要有一拳的间隔。站起来时，不要忘记将椅子放回到原处。

**3.优美的走姿**

想要拥有优美的走路姿势，要挺胸收腹，英姿飒爽。身体挺直，既不前倾也不后弯，膝盖不要弯曲向前迈，脚后跟先着地。将体重移到迈出的脚上，会显得很轻松。头不要左摇右晃，收紧下巴，目视前方。腰不要左右摇晃，按照一定的步幅和节奏走。正确的走路姿势可以说是最舒服的。驼背、耸肩走路等姿势不仅看起来不雅观，也会使得自己觉得累。

**4.轻轻地开关门**

进门的时候要先敲门，得到同意后再进入，这是基本礼节。进入房间时，一边说“不好意思，打扰了”，一边轻轻点头示意，面朝门，双手握住把手，轻轻地关上门。退出的时候，在门前转过身来，身体朝着屋内，向屋里的人行礼致意，最后把门关上。不要粗暴地开关门，要轻轻地，尽量不要发出太大声音。

给人印象好与坏的最大区别点之一就是姿势。不知道该说是因姿势优美而有自信，还是充满自信而使姿势优美，总之这两者之间绝对不是没有关系的。

谈到姿势，虽然有人觉得不重要，但是姿势的好坏所导致的印象是完全不同的。姿势不优美的话，总显得萎靡，给人一种没有进取心的感觉。准确地说，会让人感觉这个人没有干劲。

当干劲十足时，自然会挺胸直背。相反，缺乏干劲、无精打采的话，就会弓腰驼背，给人一种穷酸相，这与“这个人很有能力”的印象相距甚远。

背部紧靠墙壁，头和臀部都紧贴墙壁，腰与墙壁间保持一个拳头的空隙，收紧下颚，放松肩部。这是塑造良好形体的速成法。

**第二章 求职成功的诀窍**

求职活动从一开始时，就已经对将要进入社会的人的交际能力提出了要求。求职者向心仪的企业投递求职书面材料，就已经通过文字进行自我营销了，还要在作为最后关卡的面试中，通过言谈展现个人能力，每一个环节都要经受严格考验。

**求职材料的书写方法**

除了姓名、出生年月、住所、学历、资历、特长等基本信息外，求职者有必要详细写明自己属于哪种类型的人、想从事什么样的工作，能够做什么。接下来，尽可能多地收集心仪企业的信息，准确理解工作内容。经过以上阶段后，就可以用自己的语言写出更具体的求职材料，而不是仅凭最初的印象写出的抽象的求职材料。

不要在求职材料中长篇大论地罗列自己的长处，而是要抓住关键点，从结论开始写起，然后列举能证明其结论的事实。如果最终可以入职的话，要考虑如何在工作中积极发挥自己的这些长处。例如留学经历、参与讨论和社团活动的成果、通过打工所培养出来的能力等，将列举的事例尽可能写得具体些是十分重要的。

从拜访校友所获得的情报中所感受到的东西，或从参加劳动体验的亲身经厉中所感受到的东西等，以这些为素材，如果能以极大的热情和认真的态度来收集、编写求职材料，你的简历就合格了。另外，想从事某领域工作的理由不可以写得含糊不清，一定要写清楚为什么没有选择同行业的其他企业而选择这家企业。

求职材料写得干净规整也是十分重要的。基本上不可以使用修改液。一定要事先打好草稿，再用黑色水笔工整地誊写下来。不要超出规定的行距和字间距。当然，不可以有错字漏字，仔细检查文体是否统一，是否有因粗心而导致的词尾重复等问题。需要贴照片的地方，避免使用速拍照片。资料用纸一般是A4纸，写好后不要折叠，装入与A4纸同样大小的白信封里邮寄出去。

**面试时的服装及仪容仪表**

面试官对于服装会看是否整洁、合体。面试套装基本都是单排3扣西服。有时可见到3个扣子都扣的人，如果难以全部扣上的话，一般扣2个也没问题。

女生面试时，要选择裙式套装。裙子的尺寸最好就座时露出一点膝盖。如果想穿迷你裙来增加吸引力的话，是不会有任何效果的。

即使选择了合适的套装，如果衣服上都是褶皱，仍会给人留下不好的印象。另外，纽扣掉落的话，仅仅这一点就会使你被认定为一个邋遢的人。

**男士需要注意的地方**

干净整洁的短发是最得体的。不可以是长发，不长不短的头发也不适宜。黑色是基本发色。

领带要选择与服装相搭配的颜色。西服一般是单排扣，颜色为藏青、灰色、黑色等单色系，3颗纽扣或2颗纽扣都可以。白衬衫是基本款，要确保衣领没有污渍。裤子要用熨斗熨出裤线，裤腿过短相当难看。皮带不要过粗或过细，选择黑色或茶色为宜。皮鞋要选择简洁款，黑色或深褐色都可以，不要忘记每天认真擦皮鞋。此外，不要穿白色短袜。

**女士需要注意的地方**

头发染得五颜六色的人，尽量把头发染回黑色。长发可以盘到脑后，而且不要显得太厚重。

西装一般选择藏青、灰色、黑色等比较沉稳的色系。参加面试时，不适合穿带有蕾丝边、荷叶边的衬衫。因为在就职过程中需要走很多路，所以最好选择舒适、颜色沉稳、中低跟浅口女鞋。黑色和彩色长筒袜都不适宜，必须选择和服装、鞋子颜色相搭配的女袜。

指甲油不要过于花哨，选择自然的粉色系较为美观。指甲太长的话，应修剪得短一些。不要戴戒指。下功夫将自己打扮得健康向上。

**面试中的姿态**

首先，要搞清楚说话和鞠躬不能同时进行。

站立时要挺胸收腹，脚跟并拢，脚尖微张采取直立不动的姿势。男生将手伸直，放在裤缝线上。女生要将两手交叉搭在一起放在腹部前。以笑脸、快乐的目光目视面试官说「〇〇（）とします。よろしくおいいたします（我叫〇〇，请多关照）」等，稍作停顿后鞠躬。鞠躬动作有张有弛是非常重要的。挺胸收腹，只是弯腰然后再点头行礼。注意不要只是低一下头。之后腰弯到45度左右，稍停一拍后，挺胸收腹然后再恢复到之前的直立姿势。

面试中就坐时，不要紧靠椅背坐。紧靠椅背下巴抬起容易给人一种傲慢无礼的感觉。要靠前坐在椅子三分之二的部分，身体稍向前倾。男生在这时候要将两手轻轻放在膝盖上，女生将两手交叉搭放在膝盖上比较好。男生特别要注意的是不要把两脚开得太大。

**面试的流程**

因为第一印象非常重要，所以要去面试前首先检查一下要带的东西和自己的仪容仪表。

面试，即是用人单位和求职者的直接见面，也是确认求职材料内容以及观察材料中无法体现的人品的过程。面试可以看出应聘者是否符合本企业氛围、是否有协调性、是否对工作有热情，是否有人格魅力以及是否有生活信念。面试官们观察应聘者在进入房间时的态度，也不过5~10秒的时间，敲门、打招呼、行礼、就坐、站立姿势就可以大概判断出应聘者是一个什么样的人。连最基本的敲门的礼节都做不到的人，即刻就判为不录取的可能性非常大。

因此，按着面试的流程，检查自己的仪容仪表和言谈举止。

首先，求职者在进入房间前一定要敲3次门，面试官说“请进”的时候再开门。说“いたします”，之后再进入室内。要两手握住门把，这样看上去比较郑重。关门的时候要轻轻地，不要把后背对着面试官。说完“おいいたします”后再鞠躬行礼，不慌不忙地走向指定的位置。

到了指定的地方的话再向面试官行鞠15度的礼，站在椅子的左侧。微笑着，充满朝气的目视面试官，介绍自己的所在大学的名称，姓名，再说一声“よろしくおいいたします”鞠30度的礼。

面试官说“请坐”，应聘者站着说“はい、それではいたします”然后坐下来。坐下来时也要挺胸收腹，男生两手轻轻握拳放于膝盖上，女生两手交叉叠放在膝盖上。

以自信的态度看着面试官，说话要干脆利落。讲话首先要从结论开始论述。被问到什么问题的时候要具体说明。不理解提问内容时不要含糊其辞的回答为好。

要问一声“しありません。もうおっしゃっていただけますか”

或者“…というのは、…ということでしょうか”来确认提问的问题。这个时候，也可以加上手势。

**面试结束退出房间**

当面试官问到“にかがありますか的”时候，如果有疑问的话说，「はい、それでは…についておかせください」。

如果面试官告诉你“それではこれでです。は〇〇に、〇〇のでごいたします”的话，站在椅子的左侧说“はありがとうございました。どうかよろしくおいいたします”，充满感激的心情行45度的礼。

退出房间的时候，在门前在再一次面向房间内的全体人员鞠躬。然后双手握着门把打开房门，走到外边，身体面向房间内，不要弄出大的声响，轻轻的将门关上。

最近，重视面试的企业逐渐增加，反复多次面试才被录取的情况也不少。面试主要是针对应聘者的人品和性格、对工作的热情和适应性以及是否与企业氛围相融合等进行观察，对应聘者进行更深层次的了解。作为面试官观察应聘者的重点，应该注意以下几点：

仪容仪表：服装，发型，随身携带的物品，在离开家到公司前，至少要检查2遍。同时，虽然仪容仪表不一定会给应聘者加分，但是第一印象大打折扣的情况也是有的，要注意。

态度：没有人面对面试官不紧张的。寒暄、鞠躬、面试中的态度一定要注意。即使紧张、也要有自信、唯唯诺诺的态度只会降低对应聘者的评价。

语言的使用和说话方式：注意敬语的使用方式，说话时要开朗有朝气。面试谈话就像打棒球一样有来有往，所以一定要注意力集中，认真听面试官讲话。

礼节：不懂礼貌是缺乏社会性的表现，也会成为减分的原因。面试时的寒暄尤为重要。

**第三章 问候是润滑剂**

问候是交流的基础。在注重形式的日本礼仪中，问候是连接人际关系的第一步。遇到人时能否面带笑容向对方问候是检验一个人是否有礼貌、对工作是否有热情的标准，也是检验人性的尺度。在日本社会，问候是非常重要的礼节，在商务活动中尤为重要。

**心情愉悦地进行问候**

公司一天的工作都是从问候开始的。不管是谁早上起来都会发困，浑身无力。尽管如此一边挠头一边无精打采地低声咕咕唧唧，这谈不上是问候。精神饱满、干净利落地大声向对方问候，尤其要先向上司问好说“おはようございます”。要以由于自己的问候使办公室的气氛活跃起来的心情去问候别人。用爽朗的声音进行问候没有人会感到不愉快。虽然这是琐碎的事情，但是充满活力的问候，会使周围的人对你抱有好感。这一点定会和公司员工对你的评价相关联的。

外出办事的时候说一句“ってまいります”，同时说明要去的地方。

回来的时候要说“ただりました”、“ただいまりました”。不可以一声不吭的就坐到座位上。

一般对回到公司的员工说“おりなさい”，也可以说“おれでした”。“ご”这句话是不能对上司说的。

在接受任务的时候，与其简单地说“はい”，不如说“かしこまりました”、””“いたしました”更郑重。

在拜托别人做事的时候，与简单地说句“おいします”相比，不如说“おですが、おいいたします”这样会使整个对话更加柔和。

别人指出你的毛病时，要说“しございません。をつけます”。不要像学生时代那样说句“すみません”应付了事。

向别人表达谢意的时候，看着对方的眼睛，用饱含感激的心情向别人致谢。

下午下班的时候，也一定要打声招呼说“おにいたします”。也有前辈们看起来很忙，不好意思走的情况。但是，如果工作任务完成了还在磨蹭，不如规规矩矩地打声招呼离开公司给人的印象更好。

为了做好公司的工作，处理好人际关系是最基本的条件。可以说好的人际关系是从有礼貌的问候开始的，尤其是刚刚进入公司的员工，必须尽快养成在任何场合都能与人问候的习惯。

**优美的行礼姿势**

鞠躬有“（いお）”、“（なお）” “（なお）”这三种类型，按时间、地点、场合灵活运用。

点头：在别人面前经过、在走廊或者路上与上司、同事擦肩而过的时候，与人搭话或者端出茶来的时候要轻轻点头鞠躬。上半身倾斜大约15度，视线在距离脚下1.5米的位置，两手手指并拢放在身体两侧。女生把手放在距离膝盖5—6厘米的位置鞠躬点头给人的感觉比较好。

敬礼：敬礼是最普通的鞠躬。一般在上下班、迎送客人、出入接待室以及接受上司的指示时用。敬礼时上半身倾斜30—50度，两手手指并拢放在身体两侧。女性的指尖自然向大腿中间下垂，或者两手交叉搭在一起也可以。视线停留在距离脚50—60厘米的位置。

最恭敬的行礼：在向别人表达深深谢意或者歉意、拜托别人办难办的事请、要别人把你介绍给重要客户的时候要行最恭敬礼。深深地鞠一躬。上半身弯腰45度，男生的话两手手指并拢放在身体两侧，女性的话以手指大概能够到膝盖为准行礼，视线放在脚前。

**不同场合不同的打招呼方式**

在走廊里擦肩而过的时 不要打乱对方的步伐，自己避到走廊边，一边停下脚步双脚低下头点头示意。

一起乘电梯的时 如果电梯很空的话，可以说一声“おはようごさいます”之类的进行寒暄，如果人很多的话点头致意就可以了。

正在工作时有人和你打招呼时如果是公司新人的话即使正在工作打招呼时也要停下手头的工作这是基本的礼节，一边看着电脑画面一边打招呼是很荒谬的吧。

和上司或者同事说话的时这种情况首先要说“おりみ中、いたします”。然后说“您现在方便说话吗”征得同意后再开始说你要办的事。

向公司外部的人打招呼 不要区别对待送快递员工和清洁工，一视同仁向他们打招呼。这样不仅只是对你自己好感度，对整个公司的好感度都会跟着提升。

偶然碰到熟人领着同伴时 对方不向你介绍是，不要刨根问底，点头示意一下就可离开。

在安静的场所碰见熟人时 在医院、图书馆、考场、殡葬馆这些安静的场合大声问候是有悖礼节的，对方会感到不好意思，这种情况可以点头示意一下，到外边后再郑重地打招呼。

**公司内员工的称呼**

公司中，在称呼上司、前辈、同事时，对称呼有一定的规则。

一般称呼科长及以上的管理人员时，称呼官衔如:“铃木科长”，或者称呼“科长”，对“科长代理”“副科长”科长以下的称呼遵循公司内部的习惯。

也有称呼“科长代理”或者“副科长”为“科长”“部长”这样的习惯，但和公司外的人说话时，为了不使对方搞混要区分开来称呼。

官衔本身就是一种敬称，像“铃木科长先生”这样的称呼就成了双重敬称，说话本人可能是出于尊敬，但是这不属于正确的称呼方式。

对同事，称呼“铃木”时后面加“さん”。“”、爱称或者直呼其名在职场上是不合适的。可能也有对同一年进入公司的女同事称“ちゃん”，对男同事直呼其名的职场，但是称同事时不论男女都称呼“さん”比较好。

对晚辈要称呼“さん”而不是“君”。考虑到因人事调动晚辈也有可能成为你的上司，如果一开始就称“さん”的话，就不会因从“君”到“さん”这样的转换而感到尴尬了。

和公司以外的人谈话时，称本公司的职员时基本上用官衔名加上名字称呼就可以。例如：“社長の山田です”，没有官衔名时直接称呼名字。例如“担当の山田は11時に戻ります”，不管男士还是女士都要使用“わたくし”“ わたくしども”，就算和同事、晚辈工作中谈话时要谨慎使用像“僕”“俺”“あたし”这样的称谓。

**交换名片**

のでは、のがくなってきて、の、よりものをしたとなっていますから、ビジネスのではです。

在工作上初次见面时首先要交换名片。名片代表着一个人的身份和人格，可以说是一个人的脸面。要好好地珍惜它不要简单地将它看做是一张纸片。当今的日本社会，使用名片的情况多起来了，比起自己的名字和职务，名片更是宣传职业工作内容的一种形式，因此在商务社会中是不可或缺的。

**交换名片的顺序**

（1）一对一的时候

地位低的人先向地位高的人递名片、访问的时候由访问方先递出名片，这是基本的礼节。

（2）对方人多时

先递给职位高的人依次进行。

（3）自己这一方人多时

先由上司、前辈开始交换名片，然后依次递出名片。

（4）如果对方先递出名片的时候

 不要慌慌张张的同时交换名片，首先恭敬地接过对方的名片说一句“申し遅れました。”或者“ごあいさつが遅れ、大変失礼いたしました”，然后再递出自己的名片。

**递名片的方法**

交换名片的时候，站着用双手拿着名片放在和胸口的位置递上去。先前坐在椅子上等候对方，对方来的时候要站起来再递上名片这是礼节。递上去的时候双手拿名片，注意不要让手指压住名片上的字，一边报上自己所在公司、职位、姓名“○○会社の○○です”，一边把名片朝着对方容易读出来的方向递上。介绍自己的名字时要说全名。向外公司的人介绍自己是拓展人际关系、顺利开展工作的重要环节，所以一定要大声、清楚的讲话，同时还要注意自己的表情以及态度。对于不好念的名字要一边向对方说明一边递过去。千万不要问对方说“のがめますか”“ “よくめましたね”。另外，递给对方有折痕或者有污迹的名片是一件很失礼的事情，所以为了时刻保持名片的整洁要把名片好好保管在名片夹里，尽量把名片夹放在上衣的口袋里，马上能够拿出来的地方。

去访问的时候如果忘记带名片的话，千万不要说忘了，应该说“しありません。をらしております”。如果名片用完的话要说“あいにくを切らしていますが、○○課の○○です”自报自己所在的公司和自己的姓名。总之，对于商务人士来说，名片用完了或者忘带的话都是非常不称职的，在与人交往时千万要注意。

**接受名片的方法**

在接受对方的名片时，一边看着对方的眼睛一边重复对方的名字“頂戴いたします。○○様ですね、よろしくお願いします”。左手轻轻托右手把名片接过来比较好，更礼貌的方法就是用双手接。

不知道对方名字的读法时不要轻易下判断，读错对方名字的话是很失礼的行为，所以要问清楚“おはどのようにおみすればいいのですか”“ “ですが、とおみすればよろしいのでしょうか”。在进行面谈时，如果忘记对方的名字亦或读错对方的名字都会非常失礼的，所以收到名片的时候不要立马放进名片夹，先放在桌子上，当忘记对方名字的时候方便确认。

交换名片时如果对方人很多的话按照座位顺序排列，对方的脸和名字就很容易记住了。桌子上有一些必要的书籍空间不足的情况下，郑重的接过来放进名片夹也可以。另外，洽谈结束后，在收到的名片背面写上日期、事件以及事件特征等等，就成了下次会面的资料会很方便的。之后把名片按照五十音顺序、行业类别、地区等放到名片册整理好，把联系方式录入电脑或手机上。同一个公司的名片很多的情况下，按照职位顺序排好。

**第四章 职场用语**

语言如同阳光，空气和水等一样，是我们生活中不可或缺的一部分。通过语言，我们可以让别人知道我们的想法，也可以了解别人的想法。语言发挥着使互不熟悉的人们成为相知相识并互相理解的朋友的重要作用。语言可以说是交流中最基础的也是最好的商业工具。

语言一旦从人们口中说出来，会让人感到温暖，或相反让人感到冷漠。如果弄错了语言的使用方法会导致误解和信用度下降，很容易给公司带来损失。商业场合的用语中特别容易出错的就是敬语的使用方法。为了能让自己有自信大方地与人交谈，一定要掌握敬语的使用规则。

**敬语的使用方法**

敬语是拉近说话者和听话者，以及会话中出现的人物之间的人际关系以及社会关系距离时使用的语言。是协调年龄的差别，长幼的差别，职位阶级的差别，亲疏差别，优劣差别的工具，因此将敬语的使用方法弄错的话就会有失礼节。日语敬语的难点，必须要根据场合以及谈话对象的身份和地位的差异，选择适当的敬语。要一边揣摩自己和对方的关系，一边选择与双方人际关系相适宜的敬语。正确的使用敬语，是成为商业人士的必备条件。

通常，敬语分为以下5种: ⑴尊重对方的尊敬语。在对对方的动作，对方所属物以及状态表示尊重的时候，使用尊重的尊敬语。⑵以谦逊的态度表达自己动作的自谦语。使用在表达自己动作、状态时。低调评价自己和自己的东西，间接的抬高对方。⑶ 有礼貌的表达事物时的郑重语。在商业活动中，不仅限与用于上司，通常都是使用郑重语。⑷为了让自己的语言更温和，女性多在日常用语前加上‘お’来美化词句。⑸作为敬语的独特表达形式，动词后加上“れる、られる”，也有“お（ご）～になる” “お（ご）～いただく”， “お（ご）～する（いたす）”等表达形式。

使用敬语时要根据场合和与对方的关系，而使用错误可能会被贴上“不懂礼貌”的标签。无论什么时候，为了能熟练自然地使用敬语，都需要认真揣摩其中的含义和使用方法。

敬语语言的基本方针是要尽可能的简单明了，建立在尊重个人基本人格，相互尊敬的基础上。使用敬语时要遵循以下原则：

1人称代词 指自己的标准形是：“わたし”， “わたくし”用于正式场合。最好避免使用“自分”，“ぼく”这样的词。

2敬称 敬称的标准形为“さん”， “様”用于正式场合以及主要书信中的收件人姓名后。“氏”专用于书面语言。

3职场的敬称 因为社長，局長，部長，課長等职务名称都是敬称，所以没有必要再特地用“社長さん”， “課長さん”之类加上了“さん”的二重敬称。

4“お”“ご”的使用方法 原则上要在表达对方持有的东西、行为、身体（お帽子，お言葉，お体），以及接受对方的行为和事物（お電話，ご好意）之类后加お和ご。おウィスキー，おエレベータ，お踊り，お猫，お図書館之类的都是错误的。外来语以及“お” “ご”开头的语言，动植物，公共物品都不使用“お”“ご。

一般，“お” 用在训读的名词前面、 “ご” 用在音读的名词前面。但是，也有“お返事” “お電話” “お送り” “おビール”等例外情况

5です、ます体 　“です” “ます”体是基本体。在演讲等时也会使用“であります”体，在正式场合也会使用“でございます”体。

6动作语言 表示动作的敬语有“お…になる”和“…れる”、“…られる”的句型，例如：“お読みになる”、“読まれる”、“受けられる”。

除此之外，有时也会将普通用语换成特别的词汇。作为这中情况代表的尊敬语和谦让语，列举如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| いる | いらっしゃる | おる |
| う | われる、おっしゃる | す、しげる |
| く | いらっしゃる、かれる、おいでになる | うかがう、る、する |
| る | おいでになる、おえになる | う、る、おこしになる、あがる |
| える | る、くださる | しげる |
| る | す |  |
| みる | ごになる、られる | する、せていただく |
| する | なさる、される | いたす、させていただく |
| く | おきになる、かれる | うかがう、おきする、る |
| う | おいになる、われる、しす | じる、する |
| べる | しがる | いただく、する |
| む | おみになる | いただく |
| む | おみになる | する |
| る | おりになる | じる |
| もらう | おめになる | いただく、する |
| う | おいになる、われる | おにかかる |
| せる |  | おにかける、ごにれる |
| る | おりになる | する、おいとまする |
| ねる | おたずねになる | うかがう、おたずねする |
| ねる | いらっしゃる | おじゃまする |
| ける | おけりになる | する |
| ぬ | おかくれになる、おなくなりになる | なくなる |

**商务惯用敬语**

**いつもお世話になっております**

商务活动中，多用这句固定的寒暄表达方式。所以不能仅停留在口头上，要发自内心的说才是重要的。

**少々お待ちください**

这是接转电话、请来客稍等时候的用语。向来访者解释说“课长一会儿就来，请稍等” 等。这是比“ちょっとお待ちください”更为郑重的说法，“ちょっと待ってください”是很没有礼貌的说法。

**おたせいたしました**

接转电话的时候，对来客和上司的应答，这一句话就可以传达对对方的敬意和体谅。在任何场合都适用的万能语。

**しございません**

这是道歉的商务用语。不可以说“すみません”、“ごめんなさい”。

**かしこまりました**

用于接受上级、顾客的委托和任务，表示自己已经知道时说的话。不可以说 “わかりました”。

**さようでございます**

是“そうです”的郑重语。

**なおいではございますが**

这是有麻烦的事或有令人不太愉快的事拜托别人时的用语。添上这么一句话就会把抱歉的意思传达给对方。

**れりますが〜　ですが〜**

有什么请求或者接受别人的好意时候的用语。在拜托别人什么事时添上这句话会传达对对方的感谢和歉意。不用“すみませんが〜”，而是以“恐れ入りますが”和“恐縮ですが〜”为开头。

**あいにくではございますが**

这句话使用在对客人说自己不方便或者与对方期待相反时。商业谈判没能达成一致时加上“あいにくはございますが、この件は〜”这句话是对对方的安慰。

**おでございますが**

有求于人的时候要加上这么句话。拜托别人做比较麻烦事情的时候说上这么一句，会给人留下彬彬有礼的印象.

**〜はをはずしております**

这是有电话打过来或者有来客时，表示当事人不在的惯用句。当事人的确不在现场时不予使用。

**いたします**

除了接受东西，吃东西和喝东西的时候也可以使用。

**しげます**

是“与える”的谦让型。比“あげる”更为礼貌，作为商务用语，给对方东西时，通知什么事情的时候也都使用。例如“後ほどご案内を差し上げます”啦“こちらからご返事を差し上げます”等。

**よろしいでしょうか**

在商务活动中，这句话多用于在了解，确认的时候。

**おことづけ**

这是“伝言”的郑重说法。句话用于向来访者转达负责这项工作的人不在，或用电话转达要找的人不在时， 说“よろしければおことづけをりますが”，也可以用于留言。

**おり**

会见身份高的人时使用。来客在传达室或公司中， 特别是希望和公司中地位高的上层会面时使用。如“〇〇部長にお目通り願いたいのですが”等。

**じかねます**

不要说 “わかりません”，“知りません”，用比较委婉的说法来表示否定会给人更好的印象。

**おちり**

 “立ち寄り”的礼貌表达方式。客人先到其它的部门，办玩事情后，希望客人能来到自己这里的时候使用的敬语。通常说 “お帰りの際はこちらにお立ち寄りください” 。

**おり**

对方已经尽力或者希望对方能更加努力时候使用的敬语。一般会用“この件については是非ともお骨折りいただきたいので”、“今回の件では大変にお骨折りをいただきました”等，表达我方的热情和谢意。

**いかがなさいますか**

希望上司、客人等长辈回答或者询问对方的要求时使用。

**いかがいたしましょうか**

面对上司，客人等长辈时，询问对方自己怎么做比较好时使用的敬语。

**ただ**

是比“いま”给人感觉更礼貌的词。接在“〜まいります”、“〜おうかがいいたします” 、“いかがなさいますか”等句子的前面。

**のちほど、さきほど**

 “後で”、““さっき”的礼貌语，在“後ほどお電話いたします”、”“先ほどお電話した件ですが”等句中使用。与“ただ今”在一起搭配使用更加方便。

**容易弄错的敬语使用方法**

虽然敬语的使用方法较难，但是作为不能准确遵守使用规则的社会人是非常丢脸的事。

尊敬语和谦让语的混淆

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| おはいただかれましたか。 | おはしがりましたか。 |
| おをしてください。 | おをおっしゃってください。 |
| おがされました。 | おがおっしゃいました。 |
| どうぞ、ごいます。 | どうぞ、ごになってください。 |
| どうぞ、たいうちにいただいてください。 | どうぞ、たいうちにしがってください。 |
| （に）はすぐにいらっしゃいます。 | はすぐにります。 |
| ぜひ、ごされませんか。 | ぜひ、なさいませんか。 |

二重敬語

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| しがりになってください。 | おしがりください。しがってください。 |
| おはしがられましたか。 | おはしがりましたか。 |
| がおえになられました。 | がおえになりました。 |
| どちらへごされましたか。 | どちらへごになりましたか。 |
| 10においさせていただきます。 | 10においします。 |
| おがおいでになられました。 | おがおいでになりました。 |

对公司外部的人，提到本公司以及亲属时不能使用敬语

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| のがごになります。 | ののがします。 |
| どものにおえします。 | どものにえます。 |
| さんは、におられません。 | は、をしております。 |
| さんはでいらっしゃいます。 | の○○はあいにくでござまいます。 |
| おさんがよろしくとおっしゃっておりました。 | がよろしくとしておりました。 |

不应该使用敬语的场合

例如“がおきになる”、”””“がおきになった”等有关动植物和自然现象的都不使用敬语。此外，与敬语无关的词语，含义不好的词也不能加“お”“ご”。例如外来语不能加“お”和“ご”。

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| おはどちらですか。 | はどちらですか。 |
| おジュースをおみになりなすか。 | ジュースをおみになりなすか。 |

**第五章 职场上和谐的人际关系与礼节**

公司是一个为了达到自身目标把各类人聚集在一起，分担工作的组织机构。其中有社长又有一般的职员。有男性也有女性。有经验丰富的职员也有刚进公司的新职员。每个人都担当着一定的角色工作着。也就是说在公司这个组织机构中的工作是靠其他成员的共同努力才得以完成的。仅仅以自我为中心的实力第一主义者不能成为真正优秀的员工。对于开展工作来说把职场上的人际关系当作是工作上的润滑剂，和其他成员充分交流是相当重要的。

**职场上的人际关系**

在集体、社会中生活、活动不可能避免要接触人际关系。所谓人际关系，简言之就是个人和个人之间的关系，但其中包含各种关系。有相互记恨、对立的险恶的关系，也有相互抱有好感的好朋友，还有抱着竞争意识但仍能保持着协作的良好关系，这些关系的状态、程度千差万别。另外，这种关系通常又是在不断变化着，关系很要好的同事之间，也会因为一点小事失和。人际关系之所以被认为很复杂的缘由就在于此。

同样的人际关系，在商务社会中须尤为谨慎对待。个人之间的关系如果搞砸了的话可以断绝来往，但是商务社会中却不能如此。在工作中尽量不要融入私人感情，与上司、职场上的同事之间建立轻松愉快的合作关系是很重要的。以下几点需要注意：

●要诚心诚意地待人。不管是谁都会有讨厌的人、喜欢的人，还有合不来的人。但是，如果诚心诚意地待人的话，就能超越这种感情，与人建立一种信赖的关系。

●不论对谁都要使用礼貌用语。对同事决不能用失礼的方式讲话。虽说是关系很好，说话的时候也要慎重，熟不拘礼的、开玩笑的方式是不可取的。在职场上就算对同事或者晚辈，也要注意不要使用学生用语和流行语，要使用职场语言。

●要知道大家的价值观是不尽相同的。不要用自己的价值观去评价、批评别人。价值观因人而异，理解别人的价值观是很重要的。

●站在别人的立场上考虑问题，不要只站在自己的立场强调自己的主张。对方为什么要那么做？站在对方的角度，需要努力去理解对方也是很有必要的。

**与上司的人际关系**

上司就是对你工作给予指示、命令，教给你技术、知识的人。同时上司的另一个作用对于刚进公司的你起着导管的作用。导管堵塞则水流不通。理解公司的前提首先是要理解上司，从自身做起，搞好人际关系，这对开展工作也是很重要的。

管理层的上司有两大任务：第一，完成公司设定的业绩目标；第二，培养属下，使属下成长为更优秀的公司职员。因此，他们有时会发出强人所难的命令或者严厉的批评你。此时，在发泄不满之前，先站在上司的立场上考虑一下，谅察上司这么做的目的，抱着一种积极合作的心态是非常重要的。

另外，在日常的职场生活中和上司接触时，不要忘记遵守礼仪礼节。

具体来说就是：

●上下班时要向上司、同事轻轻地点头示意并用明快的声音打招呼。

●上司叫你的时候，首先要大声的回答一声“はい”，然后带上笔记本和铅笔到上司面前。接到指示后要忠实完成任务，遵守约定的时间。如果需要花费很长的时间要向上司作中间报告或如实的一份工作报告。上司如果不知道属下在做什么、工作近况如何会感到不安。所以要在上司询问你之前把工作进程依次向上司汇报。这样上司可以把握工作现状，你就会经常得到上司的建议。就会不断地加深你和上司、前辈之间的相互信任关系。为了和上司之间建立更加深厚的信赖关系，经常“及时报告、及时联络、及时商量”是很重要的。

犯错误时首先要向上司汇报，并按指示行事。切不可自己一人决断，更不能隐藏错误。要真诚地道歉。不要试图找借口、辩解、顶撞上司。如果是上司误会你了，听完上司的批评之后再说“おコトバをしてしわけありませんが”，慢慢地陈述自己的意见。

一边听一边随声附和，如果一直默不作声，上司会认为自己的意见被忽视或对他的意见有反感。

如果领会了上司的意思要表明自己的决心和态度说“申しわけございません。はこういうことをしないようにします”“ 、“おっしゃるとおり、はのおをかすようにします”。

在工作上当然是要这样做，休息的时候也要积极地和上司联系，创造和上司交谈的机会。

**和前辈的人际关系**

虽然都称为“前辈”，但是在公司里有不同年龄的前辈。有和你父亲差不多年龄的前辈，还有比你年轻但比你提前进入公司的前辈。可能你不知道如何与他们交往，但是，前辈对你来说是最最亲近的人，是亲自教你工作的人，遇事能够商量的对象，前辈的存在是非常重要的。为了早日熟悉工作，要努力搞好和前辈之间的关系。为此，要诚恳地倾听前辈的箴言接受他的指导。要注意以下几点：

●注意不要诽谤、背后说前辈的坏话。

●不要忘记他是你的前辈，说话时注意语言的使用。

●前辈在忙着做杂事或看上去很忙的时候，如果自己手头没有工作可以跟前辈说一声帮前辈一起做。比如，早上一到公司，先来公司的前辈们都会把同事的桌子擦干净、把水烧开。这时候，大声响亮地跟前辈打个招呼之后要积极地参与这些工作。然后第二天起抱着一种承担这项工作的心情早一点到公司，这种心态是很重要的。

**同事之间的人际关系**

一般来说同事是指所有和你一起工作的人，但在这里仅仅指的是和你在同一时期来到公司的同事。同一时期一起进入公司的员工，在今后的社会生活中你们是互相帮助，相互切磋相互磨合，相互在竞争中成长的对手。因此处理好相互之间的关系是非常重要的。而且正因为年龄相仿，说话不拘泥，所以为了保持长久良好的人际关系必须遵循一定的规则：

●不要诽谤、背后说同事的坏话，不要在上司面前打小报告。

●不要只看到同事的短处，要看到别人的长处。

●在同事有困难或者忙碌的时候愉快地给予帮助。

●同事之间不要有金钱上的往来。

**公司礼节**

早上上班与人碰面时大声地打招呼说“おはようございます”的话，整个公司的气氛就

活跃起来的同时，也提升了大家对你的好感度。同样，下班回家的时候别忘了对还在工作的上司、同事说一句“おにします”或“おれでした”。就算不打招呼，看着对方微笑着轻轻地点头也会给别人留下好印象。

上班时不要在最后一秒到达岗位，注意尽量提前进入公司。不遵守时间的人作为社会的一员来说是不合格的，这和一个人的信用也是密切相关的。比如，由于一个人不遵守时间对周围会有什么样的影响呢？周围的人又怎么看你呢？这样的话工作能顺利进行吗？能愉快进行工作吗？反过来说自己的身边如果有不遵守时间的人，你会怎么想呢？

9点上班6点下班的话，不要刚好9点跨入公司的大门，刚一6点就一溜烟儿飞快地冲出公司大门。

即使上班的时间是9点，但刚好9点才进公司并不可取。9点的时候应该是已经进入工作状态了。因此必须提前5—15分钟到达公司。6点下班，到了6点之后才可以洗手、整理桌子上的资料，但总是算计着下班时间会给别人留下不好的印象。

因为堵车、交通事故或生病，有时也会有不能准时到达的情况，这时应尽早给公司打电话。没有必要啰啰嗦嗦地说明迟到的理由，不如告知大约几点几分能到公司。到公司后要诚恳地向上司道歉“しありません”，也要向身边的前辈和同事致歉。上班迟到确实很难为情，但装作什么事都没有偷偷溜进公司是违反礼节的。

外出的时候，向大家说明要去的地方，问大家有没有顺带要办的事。

在走廊里擦肩而过的时候不要打乱对方的步伐，站到走廊的边上，停住脚步，点头示意。与上司一起走的时候，在距上司两三步后稍侧身走。同样，上下电梯的时候，要走在上司后方。在楼梯缓台处走在楼梯外侧，把内侧的最短的距离留给客户或者上司。

在人前就坐时，两膝要并拢。站起来时要贴着桌子站，站起来之后把椅子轻轻地放回桌子底下。在上司桌前汇报时，站在桌子斜前方1.5米左右的距离比较好。上司来到你跟前和你交谈的话要马上站起来，双手交叉搭握在一起放在身前听上司的指示。

接资料、递资料时一定要用双手，把资料递给对方的时候要把字的正面朝向对方。示意别人就坐或给别人指示方向时，五指并拢，单手给予对方指示。

**表扬别人的人为智者**

相比于被人表扬，主动表扬别人的人为智者。“人一空闲就免不了说三道四。有必要忙到没有时间说别人坏话的程度” 。——永六辅

说别人的坏话是一把双刃剑。不仅会让对方感到不快，说别人坏话的本人事后也会感觉不愉快。

每个人都有缺点。但是，如果议论别人的缺点，自己是怎么样的呢？现在，说别人坏话你不就是讨厌的家伙吗？几个人一起说别人的坏话更不好。和你一起说别人坏话的人之后你还能完全相信他吗？“虽然现在和我一唱一和的，换个地方的话，会不会也和别人一唱一和地说我的坏话呢？”自己不禁疑心生暗鬼，就无法相信对方。

如果有谁遭受到失败，和失败者本人一起分析失败的原因为好。这个时候，即使错了也不要攻击对方的人格、为人。失败和人格是两码事。首先，失败之后应立刻研究善后对策，没有时间说别人坏话。

可以的话，即使别人失败了，也要尽量鼓励他为好。

没有谁会厌恶别人赞扬自己。相反，受到别人的表扬后会恢复自信，这种自信会燃起新的干劲。如果说“はにわったけどはらしかったと思うよ”的话，因失败而落魄沮丧的人就会重振精神，鼓起新的勇气。

赞扬别人的话语拥有不可思议的力量，能唤起对方的干劲。“仅仅得到别人的一句赞扬，两个月间都会幸福地生活着。”--美国作家马克•吐温

**第六章 接打电话**

电话是在我们日常生活中不可缺少的必备物品。但是，正因为打电话时看不见对方的一举一动和表情，所以怎样接打电话决定了其公司（打电话者）的形象。正因“看不见对方”，所以说话的方式和措辞等这些细小的方面要注意，说话时要得体有要领，声音清爽就显得尤为重要。当然还必须注意把握好打电话的时机。

电话也被称为“公司的窗口”，接打电话的好与坏很大程度上会影响到你本人给别人的第一印象和公司的信誉等。另外，由于电话具有迅速、方便和经济实惠等优点，所以它已成为公司繁荣发展的有力武器。

现在手机的普及让生活变得非常方便，与此同时各种弊端也随之出现。学习如何正确地接打电话，以达到准确传达自己意愿的目的。

**打电话的礼节**

电话是一个非常方便的通讯工具，无论我们离得有多远都可以马上互相对话，所以它成了商务场合不可缺少的工具。但是，除此之外我们还要知道打电话和面对面说话还存在着以下一些不同之处。

首先，电话具有单方面的特点。面对面的谈话可以事先相互约好时间，而打电话是由某一方打过去或打过来。所以，彼此都需要注意打电话的时间。其次，电话是只能依赖于声音的一种工具。面对面的谈话是可以通过彼此的表情来进行确认，重要的谈话也可以当场写下来给对方看。而打电话，因为看不到对方的表情和动作，只能依靠声音，所以这就需要在说话时发音清晰，说话方法得当。在商务业务中如果需要打电话的话，需要记住以下一些礼节。

●不要在清晨（早晨8点前）、晚上9点以后、以及对方工作繁忙的时候打电话。旅馆和饮食店因为工作性质不同，忙碌的时间也不一样。不过，一般来说，公司最繁忙的时间主要集中在周一工作刚开始、周末工作要结束，以及月末的时候。

●接电话的时候首先要自报家门。用洪亮、清晰的声音说出公司名、部门名称等。

●自报家门之后要简单地说“いつもおになっております”进行问候。如果对方先问候了的话，就要说“こちらこそおになっております”。

●不能直接进入正题。如果电话是自己打过去的话，首先要问一下对方，“ただいま、よろしいでしょう”之类的。如果对方忙的话，就要问一下方便接电话的时间，再重新打过去。

●如果有事要拜托对方，就需要加一句客套话。例如“おをおけしてしございませんが”之类的，之后再转入正题。

●听不清楚的时候，要告诉对方。只是，不要说“きいでしてください” “こえないのですが”之类的听起来好像感觉是对方的责任。这种情况下要说“おがいようなのですが”。

●通电话的时候，如果电话断线了，按照礼节应该是由打电话的人再重新打过去。但是，如果对方是自己的上司，或者是比自己地位高的人，就需要自己主动再打过去。

●打电话时，原则上是打电话的人先挂断电话。但是，如果对方是自己的上司，或者是比自己地位高的人，即便是自己打过去电话，也要等对方挂了之后再挂断电话。最后问候一下再轻轻地放好听筒。

打电话时在用词上需要注意的方面

打电话的时候，为了不让对方听错，清楚准确地发音是很重要的。这时需要注意以下几点。

●发音要清新。

●尽量使用容易听得明白，好懂的词语。

●注意不要使用发音非常相似、难以区别的词语。

如：約50個（约50个）150個（150个）

●接打电话时很容易出错的词语用例如下

１（1）　　→　７（7）　　４日（4天）→　８日（8天）

試験（考试）→私見（个人见解） 日比谷（日比谷）→渋谷（涉谷）

市立（市立）→　私立（私立）　　病院（医院）→美容院（美容院）

●尽量不要使用专业用语、学术用语、外语等难以理解的词语。

**打电话的方法**

打电话之前要先确认好对方的电话号码。然后如果有必要的话，把笔记本、钢笔、以及日历、资料等等准备好放在电话的旁边。如果对方接电话以后，你却吞吞吐吐地“嗯，啊”不停，这是很没礼貌的。所以打电话之前需要按照5W2H去准备好打电话的内容，所谓的5H2W是指When＝什么时候（时间），Who＝谁给谁（人物），Where＝在哪里（场所），What＝做什么（目的），Why＝为什么（理由），How＝如何去做（方法），How much＝多少（预算、数量）。对照这些记录打电话就可以确保毫不遗漏地准确地把事情传达给对方。

电话接通以后，首先要自报家门。如果是商务电话，这时候必须要说出公司的名字，如“○○のとします”。如果是工作以外的电话，除了关系很熟悉的人之外，要让对方清楚地知道自己跟所要找的人之间的关系。比如，作为一名家长打电话的时候，可以说“○○ののです” 。作为妻子给丈夫的公司打电话拜托转接电话时候，可以这样说“のです。がいつもおになっております。おれりますが、をおいできますでしょうか”。

一般来说，接电话的一方，拿起电话首先就要说“はい、○○（○○）です”。但是，如果对方没有自报姓名时，你就需要自己确认一下“○○（○○さんのお）でいらっしゃいますか”。即便听声音你就可以判断出接电话的人就是自己要找的人，你也需要问一声，“○○さんは、いらっしゃいますか” 。经常有的人没有进行确认就开始说话，结果把人弄错了。

确认好打电话的对象以后还需要跟对方确认一下是否方便，这时可以问“いまおしてよろしいですか” 。如果说话时间可能会延长的话，就需要确认一下，“しおがくなりますが、よろしいでしょうか”。

对方不在的时候，要根据事情的具体情况分别对待。比如拜托转告留言，自己再重新打过去，或者让对方打过来等。

一般情况下，可以问一下，“おりのころ、めておさせていただきます。ごろられますでしょうか”，然后到时候再打过去。如果事情不复杂的话，就可以拜托转告一下。当然这时需要先问一下“おことづけをおいしてよろしいでしょうか”，在得到许可之后再说出具体拜托的事。如果事情比较复杂，或者接电话的人好像很忙，不知道他能不能把事情转告清楚，这时候就可以对他说“ただいまからファックスをおりしますので、○○におしいただけますか”。然后再采取把文件发过去的做法。

如果事情很急，或者是你有要索求赔偿的时候，可以拜托说“おですが、○○の○○まで、おいただけるようおえいます” 。任何一种种场合，都需要牢记接电话人的名字做好记录。

当对方没有回电话，自己又再次打过去的时候，首先要说：“ほどおをした○○です。たびたびごをしげてですが” 。

使用留言电话的时候意外的发现很多人不喜欢听录音。因为再次播放磁带让人心情不太舒服。这种情况下，可以三言两句的简单地说一下，比如自己的名字， “またおします”或者“おをおいします”等。如果想告诉对方自己的电话号码，这时需要语速缓慢，发音清晰，反复说2次。

谁先挂断电话呢。一般来说打电话的人不能先挂电话。但是在商务电话的场合，打电话的人先挂电话是比较合理的。但是，如果对方是上司的话，就需要按照序列关系来定了，下属等上司挂断电话之后再挂。也就是具体情况具体对待。如果互相都谦让的话，就先说“それではいたします”，然后数到三后再轻轻地放下听筒，这样的话就不会造成失礼。

**接电话的方法**

无论是通过转接台转来的电话，还是直线电话，只要桌子上的电话一响，就要马上拿起听筒。一般来说在工作场所，必须要在电话铃响3次之内去接电话。如果超过三次，拿起电话后就要先说“おたせしました” 。

接电话方法要点

1、舍弃“喂喂”

有电话打过来的时候要马上拿起听筒，告诉对方自己的名字。这时，不需要说“喂喂”，因为这种话是毫无意义的浪费时间。说的更深刻一点的话，这是在无意义的占用电话线。

2、报出公司和部门的名

如果是外线直接打过来的电话，可以说“はい、○○（）でございます”。如果是内线转来电话，可以说“はい、○○でございます”” 、”“はい、○○(の)でございます”。

3、确认对方

如果对方没有自报姓名时，要问一下，“ですが、どちらでいらっしゃいますか”。

4、简单地问候

接着要问候说“いつもおになっております“、”“いつもありがとうございます”。

5、听清楚电话内容，做好笔记

 时间、地点、谁、做什么、为什么、怎样做，把事情内容听清楚，然后做好笔记。打电话商洽和发传真，字面的东西不一样，它最终只是口头约定。虽然听的时候感觉记得很清楚，但是在做别的事情的时候，有时又会不知不觉地把它忘了。在电话中如果有没听懂的地方要积极主动的问对方。

6、复述事情内容

复述记录下来的内容。如公司名、名字、数字、时间日期、数量、对方的电话号码等等。

7、最后不要忘了问候

“よろしくおいします”“ 、“ おちしております”“ 、“ します”等等，根据内容来灵活地使用问候语。

8、听不清的时候

听不清电话时应委婉地说 “のがいせいか、きとりにくいので、もうしゆっくりおいできますか” 、 ”““ ちょっとおがいようなのですが……”。如果直截了当地说“きりにくいのですが”“ ”““もっときいでおいします”的话，对方会感觉你是在责备他话说的不清楚，所以要避免这种说话方式。还有，如果对方的声音太大导致听不清的话，可以让听筒离耳朵远一点。

9、不要粗鲁地挂断电话

虽然你在接打电话的时应对自如，但是如果最后粗鲁地“碰”地一声挂断电话，所有的一切都白费了。那种用力地放下电话的声音传到耳朵里大的超过我们的想象，会给人一种很不愉快的感觉。

**日常电话的礼节**

如今电话已经非常普及，不用说公司，几乎所有家庭都有。而且如果我们想打电话的话，无论何时何地都可以打给任何一个人。就是在对方不想接到电话的时候，我们也可以打过去。正因为如此，我们在打电话的时候必须要考虑对方是否方便。

日常生活中的打电话的基本礼节和职场中打电话的礼节的非常相似。但是，还是有需要注意的地方。特别是要注意打电话的时间带。

●给对方好印象的打电话方式

首先应该考虑到对方的时间。即使自己有空的时候，对方未必也有空，所以首先要养成 “今、おをいただいてもよろしいですか” 、 ”“ 、おししてもよろしいでしょうか”。 先询问对方是否方便的习惯。如果不问对方有没有时间，就自顾自地开始说起来，那么对方就不能放下电话去继续接待客人或者是看着正在炖着的菜肴。就是说，打电话的人首先要考虑对方是否方便后再进入正题。挂断电话之前，最好先要说一声“どうもしました、ごめんください”。然后等2、3秒，对方挂了电话之后自己再放下电话。

よほどのことがないかぎり、あるいは、そのにするようにもっていわれていないかぎり、やにはかけないでください。のはそれぞれいますが、のをしながらかけることがです。

除了不得已的非常紧急的情况，一般不要在深夜、早晨或用餐时间给别人打电话。一般家庭都不喜欢在早晨8点之前，晚上9点以后接到电话。不过这也要根据两人之间的关系远近，具体事情和家庭情况来定。深夜和清晨，如果没有很紧急的情况就不要给别人打电话，这是常识。不过，如果知道对方是习惯熬夜或起早的人，那就另当别论了。此外，从中午12点到1点，下午6点到8点的吃饭时间，除了急事以外要尽量避免打电话。所以，如果没有什么特别的事情，或者事前没有约定好，请不要在深夜和清晨打电话。每个人的具体情况都是不一样的，重要的是要根据对方的作息时间来判断何时打电话。

●往家里打与工作相关的电话，可以吗？

与工作相关的电话尽量不要往家里打。家是一个让人们从工作中解脱出来，可以放松自我和消除工作辛劳的场所。如果往家里打与工作相关的电话，就会把对方又拉回到工作中。但发生紧急情况的话，就另当别论。特别是如果发生了跟自己所属部门的科长或部长责任相关的紧急事态的时候，就可以毫不客气地打电话过去。这种时候如果不打电话，反而会遭到严厉的批评。

●打错电话的时

当对方接电话说：“○○でございます”，这才发现打错了电话，于是有的人便慌慌张张地什么也不说“砰”地一声挂断了电话。这种做法会让对方感觉非常不愉快。特别是深夜如果打错电话那完全是因为自己的疏忽给别人带去了麻烦，这时务必应该说一声对不起。

为什么会打错电话呢？如果你想知道原因的话，可以问一下对方“そちらは○○ですか”来进行确认。这样问一下，你就会明确地知道是拨错了号码还是号码本来就错了。

●接到打错误电话时

急急忙忙去接电话却发现对方打错了，这种情况应该是很令人生气的。但是对方并不是故意打错的，所以不能说“がいますよ”，然后“砰”地挂断电话。

这种情况应该回答说：“どちらへおかけですか？こちらは○○です”。这时对方也会马上意识到是拨错号码了还是自己把号码看错了。

**手机的礼节**

手机不仅在个人日常私事的联系上，在商务业务中需要迅速得到联系的时候也是不可缺少的工具。

但是，使用手机时应该注意的礼节却没有随着手机大肆普及的势头得到发展，每天都会出现一些新的摩擦。正因为手机是一个非常方便的工具，所以需要每个人有意识地去创造这个让所有的人都感到舒适的环境。

　无论何时何地都能和其本人取得联系的手机，它已经成为商务工作的必备物品。正因为如此，社会礼节非常重要。我们在外出办事的时候也尽量不使用手机，使用能安安静静的说话的公用电话吧。在吵吵闹闹的环境中打电话，人的声音自然就会变大，这不仅会给周围的人带来困惑，在信号不好的时候还经常会通话中断，对方很难听到自己的声音。如果是给别人打电话，这时就要考虑到对方的情况，首先要问“おししてもですか”，然后再进入正题，这一点是非常重要的。接电话的一方，如果正在会客中或者是处于需要顾忌别人的环境中，就可以说“しありません。でかけさせていただきます”，然后再挂断电话。下面我们来学习一下手机的礼节，其中所例举的要点请务必注意。

1、不要大声讲话

手机的麦克风性能比固定电话要好，四周发出的噪音会听得很清楚。在这种噪音的影响下，很难能听清楚对方讲的话，说话的声音往往就会变大，而实际上用正常的声音大小就完全可以了。还有，晚上走在路上说话，人的声音出乎意外的会传的很远。所以为了不使自己成为噪音的制造者，请控制说话的音量。

2、访问、来客、商谈的时候

一般来说上班的时候要提前关掉手机。家里人或朋友打来电话时就让他们用录音留言，下班以后再一个个地听一下进行确认。当然，上班时间也禁止打非公务电话。如果在重要的商谈的最关键时刻，手机突然响起来，会给对方的情绪造成很不好的影响。而且，商谈突然中断也会让对方心里感到着急，这种做法是很不礼貌的。所以在重要的商谈开始之前把手机设定为录音电话的模式吧。

3、手机打电话

无论如何必须要用手机打电话的时候，要选择信号状态好，四周比较安静的地方。这时，不要忘了还要考虑对方的情况。另外虽然电话已经接通了，但是很多时候是不能占用太多时间去通话的。所以在进入话题之前，要先问一下“おしてよろしいですか”。即使不是用手机通话，也需要考虑接电话一方的心情。

4、可以告诉业务伙伴自己私人手机号的场合

除非是公司配备的手机号码，原则上自己的私人手机号码不需要告诉对方。但是也有的公司为了防备紧急情况，规定必须提供个人手机号码。这时要遵从公司的规定。不可以向公司外的人透露同公司工作人员的手机号码。

如果对方说“ぎなのでさんのをえて” ，这时就要尽可能地跟对方说好回头给他打过去，然后在电话挂断以后再告诉本人给对方打电话。

5、行走途中

在人群中掏出手机，突然站在路中间接电话，会给别人带来麻烦。这种情况下要尽量顺着人流走到信号稳定，不嘈杂的路边接电话，这样就不会对别人造成影响。特别是谈工作上的事，在恶劣的通话条件下很容易听错和造成误解。所以无论是打电话还是接电话，都需要注意选择双方都可以听得很清楚的场所。

6、开车的时候

由于开车时使用手机而引发的交通事故在不断增加。接电话的那一瞬间，或者是把注意力转移到说话上都是非常危险的。所以开车之前关掉手机，或者把手机设定为可以自动通知对方自己正在开车的模式（兜风模式）。如果非要跟对方通话的话，就需要把车停到安全的地方。

7、必须切断电源的场合

最低限度应该做到的是在禁止使用手机的场所关闭手机电源。日本不要问题对策协议会在“手机的使用指南”中很早就指出手机的电磁波会使医疗器具等精密仪器的功能紊乱。在挤满人的，人与人距离很近的电车上关掉电源吧，因为它很可能会影响那些身体上埋有心脏起搏器、助听器的人。还有，在使用电子器具和医疗仪器的医院内，在飞机上禁止使用手机的区域内，务必关上手机电源。

8.在需保持安静的场所

在餐馆或旅馆的大厅，电影院、图书馆、剧场、美术馆等等应该保持安静的场所，调到振动模式使手机不发出声音，或者关闭电源。如果不分时间和场合使用手机，妨碍到周围的人，那就不是一个合格的社会人。

**第七章 商务信函的写法**

商务信函的目的是为了正确而顺利地进行商务活动，即为了准确无误地传达信息，并且留下书面记录。首先，重要的是正确地传达商务信息，为此，需要简洁，精确地概括内容。

商务信函分为外部信函和内部信函。这两种信函都是为了表达公司的用意，在办理一定手续之后，编写成正式的文件。内部信函是为顺利推进业务把公司内部情报在公司内部传阅的信函。外部信函是发给交易方、客户等公司外部的第三方的。

**内部信函的基本格式**

内部信函包括通知、指示从上级部门下达到下级部门的指令、决定事项的信函、报告、请假条等下级部门向上级部门提交的信函、指示函、书面报告、计划书等需要审批、商讨的信函，通知书、询问函、答复函等以部门间的联络、协调为目的的信函，会议记录等以记录为目的的信函等，种类繁多。这些信函每天大量地在公司内部传阅。

为了取得最快的效率，内部信函把结论放在首位。比起礼节或格调，优先考虑效率。省略季节性问候语、祝颂语等前文，在标题之后，直接进入正文。如果内容过于冗长，读函的人也会很辛苦，也不便理解。要记着5W2H（什么时候，在哪里，谁，什么事，为什么，如何，多少价位），简洁地写出要办的各项事物的内容。写成条文的话，更简洁易懂。

内部信函的格式

 下面按照分项条款，说明内部信函的基本格式。

（1）信函编号标示信函的出处和信函编号，如“总务部发○○号”等。信函编号目的是为了保存、整理，所以没有必要东西就不用写信函编号。

（2）日期一般用“平成”等年号。如果使用公历，就写成“○○○○年○月○日”。这两种写法，都不能省略“年”，只写月和日。

(3）收信人原则上只写职务名称，如“总务部长阁下”等。当收信人为多数人时，则写“各位”。

（4）发信人原则上写所属部门和姓名。有时也需要盖印章或写管理职务名称。

（5）要写出信件标题，以便让对方马上能了解信件的内容。

（6）标题之后，直接进入正文。具体内容要和正文分开，写“记”之后，以条文的形式

另写。

（7）“记”写在行的中央，从第二行开始分行写日期、产品名、金额、数量等。

（8）“追记”是用于最后补充注意事项时。

（9）如有附件，要写明附加了什么资料。

（10）“以上”表示信函内容已经完了，是表示文件完了的用语，所以在内部信函中必须写明。但是， 即便这是写在末尾的词，也不能写在负责人姓名之后。

（11）写负责人姓名是为了针对信函内容，需要负责人做出答复而需要的。所以需要写明电话号码、电子邮箱地址等联系方式。

外部信函的基本格式

外部信函包括“招待函”、“通知函”、“订购函”、“道歉函”等。外部信函和内部信函不同，是发给交易方和客户的，因此必需注重礼节。

外部信函的基本格式和内部信函大致相同，内部信函的“正文部分”分为:①写问候语的“前文”、②陈述该事项的“正文”、③最后致问候及结束信函的“末文”。

 另外，信函的开头写“开头语”，末尾写“结语”之后结束正文。

开头语和结语的构成

去信的“开头语和结束语”的构成：

原则上，开头语写“拜启”，结语写“敬具”。表达更深的恭敬之意时，开头语写“谨启”，结语写“敬白”或“敬具”。事情紧急时，开头语写成“前略”，结语写成“草草”，或者开头语写“冠省”，而结语则写“不一”。业务信函，不写开头语，最后写“以上”，作为结束。

回信的“开头语和结语”的构成：

开头语写“拜启”，结语写“敬具”。

**季节性问候语**

体现季节变化的问候语，如下面的列表中所示，是约定俗成的常用语，如果已经用得得心应手，也可以自编一些问候语。

|  |  |
| --- | --- |
| 一月 | 初春时节/新年已到/时值严冬/严寒还在持续/都说瑞雪兆丰年/迎来一片银装束裹，已是滑雪的季节了 |
| 二月 | 时值立春/深感春寒刺骨/虽说已是立春时节/…的花蕾也含苞待放/远山的白雪也不知何时已化 |
| 三月 | 早春时节/日益渐暖/春意渐浓/暖风吹来春天的问候/早晚仍感寒意，阳光中充满了春天的暖意。 |
| 四月 | 时值春光明媚/春花烂漫之际/耳闻花语/春光明媚/新绿衬着花香/春风拂面之时 |
| 五月 | 新绿时节/新绿吐芽之时/新绿浓郁之时/轻风抚绿/云系之间偶见夏日临近 |
| 六月 | 时值梅雨季/倍感阴沉/初夏凉风席面/翘盼梅雨逝去/实感今年的梅雨比往年更漫长 |
| 七月 | 时值盛夏/增增日上/连日烈焰滚滚/已到生啤可口时节/蝉儿速传夏日临近 |
| 八月 | 残暑时节/立秋虽至，酷暑依然/每日酷暑难耐/天色渐蓝，秋意渐浓时节 |
| 九月 | 初秋时节/秋风凉爽宜人/大地浸染秋色/虫子也变得肥嘟嘟/一场秋雨，一场凉，朝晚舒适宜人 |
| 十月 | 秋寒时节/街道的落叶渐黄/眼看红叶的季节也临近了/秋意正浓/秋色日渐浓烈 |
| 十一月 | 晚秋时节/秋叶落满地/寒意渐浓/大地逐见初霜 /倍感被炉的温暖/仍有和煦的小阳春日 |
| 十二月 | 初冬时节/寒风倍感刺骨/寒山茶盛开在白雪中/时值腊月/年关将近/迎来忙碌的岁暮 |
|  |

还有，想把季节性问候语弄得简短时，可以用“时下”两个字，这两个字无论哪个季节都可以灵活应用，所以十分方便。如“时下，贵公司不断发展壮大，不胜欣喜。”“时下，恭祝贵公司日益兴隆”等。事项陈述完毕后，加上“简单写到这里”等末文，再写上结语，信函算是写完了。不要忘记写上日期、发信人姓名和收信人姓名。

公司名和自己的姓名不可以省略，要写出全称，地址和电话号码等根据需要写上去。

对外信函的基本样式

①第○○号

 平成○年○月○日

②○○商店 公启

 ③○○株式会社

 营业部○○○○

 ④产品展示会

⑤谨启 渐冷时节，恭祝贵公司日益兴隆。平日一直得到贵公司格外的关照，深表谢意。

⑥且说我公司此次举办产品展示会。在传统产品的基础上，也将展出性能更佳的新产品。

⑦想必您业务繁忙，诚邀阁下出席我公司的展示会。

敬白

 ⑧记

 时间： 平成○年○月○日 上午10点〜下午5点

 地点： ○○会馆大厅

 东京都涉谷区○─○─○ （从JR涉谷站南出口步行○分钟）

 TEL:03-1234-5678

⑨完了

 ⑩担当○○部 ○○内线888

 ①信函号和发信年月日：在整理信函时会很方便。 ②收信人：写公司名、职位名和姓名。如果收信人是公司或部门，就写“公启”，职位名写“先生/女士”，收信人数多时，写“各位”。 ③发信人姓名：写公司名、所属部门，写完姓名后盖上章。根据需要也可以写明地址、电话号码、传真号码、电子邮箱地址等。④事项名称：题目要一目了然。⑤前文：在写“拜启”等开头语后，写季节性问候语。⑥正文：以“且说”开始正文，内容要简单扼要。⑦末文：以结束的问候语，作为结尾。⑧记：日期、商品名、金额、数量等写在“记”后面，以条文的形式列出。⑨信函的结束：在右下角写“以上”。⑩负责人姓名：写直接负责人和联系方式。

**如何写好电子邮件**

 可以在全世界任何地方，在极短的时间内发送信息和图像，这就是电子邮件。电子邮件具有其它交流工具没有的长处。不用在乎时间，在喜欢的时间写份邮件发送出去，同样，收件人也可以在自己方便的时候看邮件内容。虽然有着这样的长处，但并不是所有场合都可以通过邮件的方式进行交流。例如，像道歉、拜托十分重要的事宜，或者第一次向长辈问候时，就不适合用邮件的方式，最好是见面直接说实在无法见面时，用电话或书信比较好。

收件人：

电子邮件的地址写错一个字，不仅对方收不到邮件，而且会给错发邮件的另一方带来麻烦。因此，在发送邮件之前，一定要确认一下对方的邮箱地址，用半角英文数字，正确地打出地址。

邮件名：

通过“邮件名”，对方可以一眼就能知道是谁发来什么内容的邮件，邮件名必须简短且具体，突出要点。这可以帮助我们从众多的信件中进行检索，以及在忙碌的时候，可以判断哪些是需要优先阅读的邮件。

问候语：

省略信件中使用的季节性问候语，写“承蒙您关照了”，“每次光临我店，非常感谢您”。等简短的问候语后，直接进入正题。

每行的字数：

每行的字数大约写30个字左右的话，就比较好读。每段的话不要过长，约5行左右的长度比较适合。段落之间要空出一行。

署名：为了表明发件人是谁，邮件的末尾要署上发件人的姓名。一开始设定好自动署名的程序，就会很方便。写上公司名、所属部门、姓名、电话号码、邮箱地址、联系地址等，注意不要太长。另外，如果邮件以“您好，我是○○。”等自报姓名的方式开头，会给别人亲切感。

电子邮件中常使用的表达方式

开头部分：

您好，我是○○。

一直承蒙您关照。

承蒙您很多关照。

久未问候。

突然给您写信，很抱歉……

我给您打过电话，您不在，所以写这封邮件。

回信的开头部分：

您的邮件收到了。

很抱歉回复晚了。

您这么快回复我，非常感谢。

结束语：

以上

匆匆送上问候。

比较紧急，只写了重要事情，非常抱歉。

比较紧急，用邮件的方式和您联系，很失礼。

那么，我们再联系。

祝您有个愉快的周末。

拜托事情时：

给您添麻烦了……

能不能请您…… 吗?

请尽快予以答复。

静候您的答复。

请告诉我您方便的日期和时间。

确认：

我把○○文件以附件的形式发给您了，请查收。

我发了○○附件给您，请查收。

记号：

■∕●∕★∕＊∕※

列成条文或想引起对方注意的时候，会经常用到上述记号。

一进入互联网世界之后大家很容易忘却坐在机器那一方的是个活生生的人。正因为如此，既有开心的时候，也有引起摩擦的时候。喜欢并常用网络的人，作为网络社会的一员，要遵守礼节，即网络礼节，构筑更加有人情味的充满温情的网络世界。

查阅主页时要注意的地方

网上有各种各样的主页，大部分都可以免费阅览。里面储存着专业性极强的知识和公开发表个人见解的网站，也有提供有趣的原创娱乐节目的网站，不时地让人们发掘出唯有网络可以提供的新奇的世界。但是，网络上的信息未必都是准确的。阅览者应该靠自身的判断，辨别其准确与否。根据需要，阅览其它网站或者书籍，通过多种方法进行确认，辨别信息的可靠性。

　还有，主页根据制作方法的不同，会获得有效的“广告”效应。其中也有一些企图通过

广告欺骗用户的缺德的“广告王”，所以务必要提高警惕。比如以“介绍高收益的副业”为诱饵的广告，一旦有客户发邮件来联系，他们就以工作必需为由，硬卖给人家高价的电脑，或者自称是招募减肥食品或美容用品的“评论员”，硬把商品卖给用户等，这样的事情层出不穷。即便是伪装成可亲的个人主页，也要仔细确认其内容，慎重的进行判断。

另外，一些收费网站通过巧妙的收费系统，使得用户在毫无察觉的情况下，被迫交付高

额的费用。因此，千万不要卷进服务内容、收费系统和合同解除方法等不清楚的收费网站。

在网上发言时应注意事项：

网络上还有很多如电子留言板、群发邮件，是对同一个问题感兴趣的人们交流信息和发

表意见的平台，发表自己的意见时，要记着有很多人在看着，因此措词时要谨慎。首先，在发表意见之前，要仔细阅读其它成员过去的发言内容，注意不要走题。另外严格禁止使用具有性骚扰性质或中伤他人的言辞，慎重考虑是否会有人因自己的发言而受到伤害之后，再发送。争论的气氛略显过热时，退一步，使自己先冷静一下，不要卷进口水战中。

发帖时要注意的地方，和发电子邮件时基本是一样的。但是，留言板或群发，不需要

使用真名，通常用网名。这是因为在网络上随意公开姓名、地址、电话号码、家庭成员信息

等是十分危险的。有些人以领奖或问卷调查为名，套取个人信息及盗用这些信息，因此要注

意。尤其是没有告知“关于隐私保护”等安全提示页的网站，千万不要开启个人信息。

除此之外，在网上通过文字和多数人进行聊天的时候也要注意上述几点。

创建主页时应注意的地方：

我们可以把主页比喻成向全世界的人们发送信息的广播局。使用制作软件，任何人都可以轻松地建主页，但是要对上传的内容负责，要注意以下几点，需要严格管理。并且，在创建作为主页简易版的“博客”时，也应该注意以下几点。

不要侵犯著作权。

他人主页上的文章、图片和音乐都属于制作人的著作权。不可以任意下载或擅自转载到

自己的主页上。而且，擅自截取书或杂志、报纸上的报道、照片，演艺界人士和名人的照片，动漫人物、歌词和CD等的数据等也等于侵犯著作权，注意如果想使用这些素材，必需要得到作者或著作权管理者的许可。创建主页时，最保险的办法是使用已获著作权允许的内容，或者是自己自创的东西。

注意保护隐私。

在主页上写联络地址时，要写电子邮箱的地址，个人重要的信息不要写。同样，他人的姓名、地址、电话号码也不可以随便写。另外，有关他人私生活的文章、照片、肖像画等未经本人允许不可公开，会引发严重的问题。和自己的隐私一样，也要注意保护他人的隐私。

链接时需要注意的地方：

从自己的主页直接转到其它主页，叫做“链接”，链接前，先仔细研究内容，确认该主页是否具有合法性，以及是否是可以安全进行链接的主页。接下来，确认是别人的主页，设定成必须跳到首页。当利用了自由链接时，事后不要忘记发一份感谢的邮件，跟对方打个招呼说：“我连接了您的网站”。

对付“恶意贴”的办法。

在主页的贴吧上出现争论的情况，叫做“纷乱众语”。里面有故意发表粗暴语言的不怀好意的“恶意贴”，主页的管理者要把纠纷消灭在萌芽状态。作为解决方法，可以根据不同情况，删除恶意的贴子，或者在主页设置限制，禁止“恶意贴”的侵入等等。另外，也可以和给自己创建主页的服务器公司联系，请教适当的解决方法。

**第八章 接待的礼仪**

接待处可以说是代表公司形象一点也不为过。接待处充满热情的接待，亲切恭敬的动作自然会给客人留下良好的印象。客人莅临公司时候，最开始接触的人就是接待处。因此，在接待处感受到的第一印象，直接关系到对整个公司的第一印象。给予客人留下好的印象，需要用心去接待。

接待的心理准备：

接待的目的在于给顾客提供最好的服务，最大限度满足客人需求，进而与客人建立良好的人际关系。为了最大限度满足客人的要求，最重要的是必须设身处地诚心诚意对待客人。请注意以下几点是适合接待来客的基本礼节。

诚意：只注重表面的形式远远不够，重要的是全心全意为客人服务。例如，在看到有人来的时候接待处的人要马上站起来迎接。

关心：看到有人迷路，或者有为难事的时候，要主动询问，给予对方帮助，一定不要忘记关心别人。例如，客人手里拿大衣的时候，要问一下“可以的话，我帮您挂起来吧”，挂到客人能看到的地方。

尊敬：时刻保持微笑，采取礼貌且令人感觉舒服的说话方式和态度来接待客人是基本要求。根据情况选择合适的接待用语和掌握得体的动作。例如，在接名片或者介绍信等时一定要双手。

公平：对所有来客一律以相同态度和心情接待每一位客人。在接待处，要以来客的先后顺序为原则来接待客人。例如，客人多的时候，无论是认识的客人还是有预约的客人都要按照先后顺序来接待。

准确：准确掌握公司名称，姓名，应办事项，留言等。为了确保留言的正确一定要复述和做笔记。例如，有预约的客人，初次来客，为了不转达错，都要确认所收到名片的姓名和公司名称等。

迅速:为了不让客人等太久，要尽快的联系上司，做好必要的准备。向客人解释让其等候的原因。例如，上司来迟的时候，告诉客人来迟的理由和等待的时间，在听取客人意向的基础上让客人耐心等待。

接待用语

接待用语就是在迎接客人、引导客人、向客人道歉等各种情况下使用的用语。虽然是固定句子，但是恰当地使用不仅可以使和客人之间的谈话进行地顺利，而且会给对方留下精明能干的印象。但并不是机械地使用接待用语，注意不要忘记照顾对方的情绪，诚恳地与对方进行交谈。

另外，接待客人要笑脸相迎同时还要鞠躬，使用手势等，用自然的动作和手势来表达自己的心意也是非常重要的。

「いらっしゃいませ（欢迎光临）」

「○○の○○でいらっしゃいますね（您是○○公司的○○）」

「おちしておりました（在此等待您）」

「どのようなごでございますか（您有什么事吗？）」

「かしこまりました（明白了）」

「、おちください（请稍等）」

「おまたせいたしました（让您久等了）」

「○○はすぐります（○○马上就到）」

「どうぞ、おけくださいませ（请坐）」

「れりますが、○○がりますまで、お待ちえませんでしょうか（不好意思，○○正在回来的路上，请您稍等一下可以吗？）」

「（おしい、いを）わざわざおいでくださいましたのに、しございません（您百忙之中不辞辛苦来到这里，非常抱歉）」

「かしこまりました。ごはかにしえます（明白了，您的事项已确认传达）」

「いたします（再见）」

人及公司的称谓

接待客人的时候，要注意区分使用称呼。注意谈话中涉及自己、自方公司、对方的人物以及其它公司的称呼方式：

自己……私（わたくし）

自己的公司……当社、私どもの会社、弊社、わが社など

对方……あなた様、そちら様

对方公司……御社、そちら様、貴社など

谈话中涉及的人……あの方、あちら様

其他公司……○○社様

对外部说话时对公司内部人的称呼方式

在外部人提到公司内部人的时候，要注意职位名称就是敬语。

例如，本公司的“总经理”，只能称呼“经理○○（姓）”，或者只省略说姓。另外，在公司或者其它公司说自己个人情况的时候，用、、、、等称呼。

把公司内部人的事情向其本人家属说的时候的称呼方式

虽然原则上对外部人说到公司内部事情时要直呼姓名，但是对本人的家属以及近亲等要用敬语来称呼。例如经理正在打电话，向经理的家人说的时候要说「はでございます」。职位名称虽然是敬语，通常对外人不能说「」，但是对经理的家人要用「」。

在公司内部说内部人事情时的称呼方式

对在比职位高的人要用敬称，例如，对部长和课长要称「○○」、「○○」。

对外部人员的称呼方式

职位称呼就是敬语。对对方的人说到对方领导的时候要用（贵公司的）「○○」、「○○」。

在公司内接待客人时的注意事项

首先说「へごいたします」，把去处先告知客人，在客人的两三步前稍侧身子引导客人向前走。和客人步调保持一致，拐角处要回头向客人解释“请往这边走”，一边用手指示方向，告知客人应该拐弯。

乘坐电梯时，如果有工作人员操作的时候，要让客人先上。由接待的人操作时，按住外侧电梯指示键的按钮“开”，让客人先乘电梯。同样地，下电梯的时候，按电梯间内侧指示键的按钮“开”，让客人先下电梯。

将客人引到会客室后，要让客人坐到上座，引导人在一边等候。会客室的椅子，哪边是上座次座都是固定的。基本上离门口最远的地方就是上座，但是由于房间构造和家具摆放的不同，一定要将客人引入应坐的座位。

日式房间的话，不要忘记添一句｢どうぞ、をおてください｣。另外，长时间的跪坐姿势对于平常不习惯的人来说非常辛苦，要主动劝客人不要跪坐说｢どうぞ、おなになさってください｣这样客人就可以采取舒服的坐姿了。

受访者本人即将来会客室的时候，接待的人要说｢○○はすぐりますので、おになさっておちください｣。

在会客室要将客人的外套，伞，行李等放到规定地方代为保管。这时候要说一句「こちらでおかりします」让顾客知道保管的场所。

会客室的环境要轻松舒适。必须每天整理收拾接待室，以应对客人的随时来访。另外，客人进入接待室后，记住要在门上挂上“使用中”的标牌。

冲茶及递茶的方法

客人进入接待室后尽快将茶端出来。即使是粗茶也会使客人明白你招待客人的心情。冲口感好好喝的茶的时候，首先将茶碗用热水浇一下，茶叶按照一人份2小匙的量比较合适。开水不要立即倒入茶壶，稍凉以后再倒入茶壶中。

第一杯茶最有茶香，第二杯茶的美味就出来了。用大约70～80度左右的开水，倒到茶杯三分之二的地方就可以了。如果给好几位顾客一起倒茶的话，每个茶碗都均匀的倒一点，让茶的浓度和温度一致。客人少的时候，可以茶碗和茶碟一起端给客人，客人多的时候，不用茶碟，按照人数摞到一起拿过来，给客人的时候再茶碗茶碟一起递上。以防端茶的途中茶水溢出弄脏茶碟，不可以一次端太多。递茶的时候从主客开始按顺序。和小点心一起递上来的时候茶碗要放在客人的右侧，点心盘放在左侧。原则上要求双手递东西，但是没有茶几的时候也可以单手递。并且，有矮桌的时候，从下座的位置递给客人茶和点心盘，茶盆放在桌子上，不要放在榻榻米上。递茶给客人的时候一定要说｢します｣、｢どうぞ｣。

喝红茶的时候，多使用茶包。虽然也有将茶碗的把手放在客人的左边，但这只是日本人的习惯，在国外通常是放在客人的右边。虽说喝茶的时候方便，茶碗的把手放在客人的右边比较好。有的客人喜欢加牛奶或砂糖，所以要先询问客人的喜好再放。倒好茶后，把托盘夹在腋下，点头示意以后退到门边，再一次点头示意后走出房间。

送客

和迎接客人时是一样的，送客同样也非常重要。在此之前无论给客人留下多好的印象，如果送客的方法不好，就会功亏一篑。

事情办好寒暄后客人即将回去时，马上站起来说｢はごいただきまして、にありがとうございました（今天您辛苦了，衷心感谢）｣、｢いところをわざわざおしくださいましてありがとうございました（您特意从远处赶来，深表谢意）｣等表示谢意。还要仔细检查一下，有没有客人遗忘的东西。打开门目送客人先出去，然后走在前面引导客人。有时送到接待室的外，电梯前，但根据客人的地位以及工作关系送到公司的门口、大楼的出口或者轿车前。送客人到电梯口的时候，客人一乘上电梯就要说「ごめんください」然后鞠躬，一直到电梯门关上都要以笑脸相送。送客人到外面乘车的时候，跟客人道别，一直到看不见车子为止。

***日常的接待礼*仪**

迎客的准备

家里来客人是件值得高兴的事情。有客人来访，说明这个家的人有人缘，正因为如此，向客人表达感谢之意，这也可以说是招待客人的诀窍。

通常，有客人来是事先知道的，要以愉快的心情迎接客人，要把客厅内外打扫干净。客人通过的房间也要打扫干净，房间里除了必备的东西不要放其它的物品。打扫干净门口，把穿的拖鞋整理好放在鞋柜或者角落里。按人数来准备拖鞋。如果是和式房间要按照来客人数摆好坐垫。此外，客人到家之前，不要忘记告知所有的家人。客人是谁，是什么样的人，不仅是受访者本人，也要让家庭成员全都知晓。

迎客时的礼节

在约定的时间前要着装整齐，一看到客人到了要迅速走到门口笑脸相迎。让客人在门口长时间等待是很失礼的。特别是约定好的客人来的时候，门铃响起说明客人已到，此时要立刻到门口迎接，不可以让客人等候。热情的欢迎客人，｢よくいらっしゃいました。おちしておりました。さあ、どうぞおがりください（欢迎！正等着您呢，请快上来）｣（注日本的房子进了玄关，屋里比玄关高所以一般说上来。）一边说着一边招呼客人进来。如果客人有外套或者行李的话要先接过来放在客人容易看到的地方，事先对客人说｢ハンガーにおかけましょう（我给你挂在衣架上吧）｣然后把衣服挂上去。这个时候，要注意不要让客人产生困惑和误解。给已经脱了鞋的客人引到客厅之后，如果鞋子没有摆放整齐，要将鞋尖朝外摆放整齐。因为下雨等弄脏了的话，要轻轻擦掉鞋子上的污渍摆好。

在门口简单寒暄后，在到达客厅前，在前面引导客人。去和式房间时，要跪着打开拉门，用手掌指示方向说「どうぞおりください（请进）」，让客人先进入房间。再一次对客人说「どうぞこちらへ（请到这边来座）」把客人引到上座，坐到椅垫上。进入房间以后要重新正式的互相问候。西式房间里要行站礼，和式房间要行坐礼说「きょうはいところをようこそおいでくださいました（今天欢迎您远道而来）」，郑重的鞠躬。

**和式房间鞠躬的方法**

鞠躬：将食指并排放在两膝盖的前面，一边看着对方一边进行问候，以这种姿势轻轻低头同时指尖滑落到榻榻米上。

普通礼：手腕靠在膝盖前边，中指的中间部分放在榻榻米上，身体前倾。

郑重礼：两手并在一起，手掌紧贴榻榻米上呈八字状，眼睛看指尖的位置一边把头深深地低下。

**接受礼品的方法**

访客拿来礼物的时候不要一直推辞，一边说｢せっかくですから、ありがたくいただきます（特意带来礼物，我收下了谢谢！）｣一边接受下来比较好。总是很客气的推脱反而很失礼。

如果客人带来的礼物是点心水果要尽快放到碟子里，｢おもたせでですが、とてもおいしそうでしたので（这是您送来的东西，看起来很好吃）｣一边邀请客人一起吃。

原则上不需要给客人回礼。如果想要回礼的时候，不用特地出去买，在客人要回去的时候把现成的咖啡、海苔等这些不会给客人带来负担的礼物拿回去。

沏茶和递茶的方法（见上页）

送客

客人回家的时候要特别有礼貌的相送。客人在门口穿好鞋的话，把外套递给客人，劝客人在门口穿好。可以的话一直走到门外，直到看不见客人的背影为止。公寓的话，可以送到电梯口。如果送到停车的地方，要打开车门，等客人坐上去后慢慢地关上车门，车子启动后向客人鞠躬，一直到看不见车为止。

只送到玄关的时候，不要在客人面前嘭地一声把门关掉，啪地一下把灯关掉。这样做感觉好像是说｢ヤレヤレ、やっとった（哎呀，总算回去了）｣”，这是不礼貌的做法。另外，禁止在客人刚走出家门口的时候大声笑。即使不是笑客人，客人听到会想是否在笑我，因而也许会破坏客人的心情。

**第九章 拜访的礼节**

所谓“访问”也就是占用对方宝贵的时间。访问时是通过打电话、发传真、发邮件来联系呢，还是直接跟对方联系呢，选择适当的方式是非常重要的。

**第一节 访问其它公司时提前预约是常识**

在商务社会中，不仅仅只是要迎接客户，还要进行营销活动、商务谈判，去访问其它公司的机会也很多。访问成功的关键就是精心的准备。访问对方时原则上必须提前和对方取得联系，这是现代社会的一种礼节。突然造访不仅会有碍对方的工作，有时也会白跑一趟。提前打电话确定对方什么时候方便再决定访问时间。对方提议的时间本公司已经有预定了的话，就要提出另外一个方案。如果对方“いつでもよろしいのですが”有些迟疑的话，问一下对方“どうしてもおしいやがあればおらせください”之后，由本公司再提出新的建议。如果对方是职员的话，不要直接和他预约，要和秘书等主管的人联系。公司这方若有一同前往的人，还要告知对方名字、人数、事宜和所需要的时间。另外，如果在很早之前就预约好了的话，还要在正式访问的前一天打电话确认一下，避免出错。万一不得不更改预约的话，首先要道歉，简单说明理由“しございません、ながりまして、おのをお願いします”。

**访问时所带物品**

●名片

事前要检查一下名片有没有污迹、折痕。另外，因为有时会被介绍给其他不认识的人，所以一般事先要准备大约15张左右的名片。

●必要资料

洽谈前准备好必要的书籍和资料。如果是初次访问的话还要带上自己公司的简介，这样会显得很真诚。

●手机

万一发生迟到或迷路等紧急情况，带着手机比较方便，这样可以马上和对方进行联系。

●手表

手表可以帮助你遵守时间。

另外，注意不要忘记带对方公司周边的地图、笔记本、笔记工具、计算器、图章等。

访问时间

访问时必须考虑时间带。要避开假期结束后上班第一天的上午、上班后1小时、临近下班前1个小时、月末等对方很忙的时间。在商务社会中严格遵守时间是最基本的做法，所以要在约定时间的前5分钟到达。但是如果过早到的话会打乱对方的安排，早到的话，先在附近消磨下时间再前往。迟到的话是让对方讨厌和失去对方信用的原因之一。第一次去的地方要提前查好交通方式、路线以及所需时间。

如果因为交通堵塞或突发事件导致迟到时，为了不浪费对方的时间，有必要在约定时间之前给对方打电话。打电话时说“しありませんが、○○のため、××ほどれます” 简短地说明情况，并告知对方迟到几分钟或者什么时间到。迟到时如果不做任何联系的话是失去信任的根源。另外，不能如约到达的时候不能只是口头说一句“くなってしありません”，回到公司之后还要写封郑重的道歉信。尤其是有关谈判这类重要的情况，做好后续工作是非常必要的。

到达访问目的地后，在门口将手机电源关闭或调成震动状态。下雨天、雨停之后切记不要穿着带泥的鞋进入拜访的公司。冬天的时候，在门口脱掉大衣、手套，摘掉围巾等，用一只手拿好。然后到洗手间检查下服装、发型有无弄乱。

在前台

访问其它公司时，最先接触到的是接待员。在前台首先要将自己公司的名称、自己

的姓名、受访人的名字、部门以及有无预约告知接待员“○○の○○とします。○に○○とおにかかるになっております”“ 、 “○にの○○とがあっていました。○○の○○とします”，求得接待员给予联系。和上司、其它的客户一齐同行时，要由下属转达给接待员。初次访问的公司也要送给接待员名片。当前台有其他拜访者时，有必要避让到听不到双方讲话的地方，耐心等待。

和上司一起访问时要走在前面打开大门，自己先进入，然后扶着门让上司进来。另外，乘坐电梯也是自己先上电梯，按住“打开”的按钮让上司上来，下电梯时让上司先下自己后下，在各个方面都要注意。走在大厅或走廊时跟随在上司身后，但是，如果是自己熟悉的公司而上司第一次来的情况下，给上司做向导时要稍微走在前面一点。

若在没有预约的前提下突然造访时，首先要自报姓名说出公司名称和自己的名字“○○の○○さんがいらっしゃいましたら、おにかかれないか、っていただけませんでしょうか”，这种情况下，如果对方不在，说一声“それではまためておいいたします”然后回去。但是，如果有必要让对方知道自己来访过，可以在名片上写下“○○○。めてさせていただきます”或“○○のでおいいたしました。にごさせていただきます”等留言。

当和会面者取得联系之后，接待人员或者传达人员说“ロビーでおちください”或“３の○○のまでおしください”，要遵照对方指示行事。当接待员说“ごします”时，就算再了解公司的布局也不要走在前面，这是一种礼仪。有同行者的情况下，预约会面的人走在前面，此时为了不妨碍他人通行，不要并排走。

访问没有前台的公司

首先在门口打通内线电话。确认对方部门的电话号码后利用内线告知来访。如果不是本人接电话时拜托接电话的人转达。或向某职员说一声，想要见谁、约定的时间以及来访事由。

然后直接走向办公室，敲门。听到“どうぞ”的回应之后打开门。没有回应的话反复敲三下门之后，轻轻打开门说“ごめんください”、“いたします”。

在待客室

根据访问目的、要办的事，访问企业时一般都会被带到会客室或者办公室的会客区。要向引导的人说一声“ありがとうございました”，这样会给别人好印象。

被带到会客室后，对方没有指定座位时，要坐在离门较近的下座。不要东张西望、和同行者高声谈话，不要在室内踱来踱去，静静地等待对方的到来。如果被让到上座时，不要推辞。等待期间，可以翻看会客室的桌子上放着的报纸和杂志等，但是绝对不要触碰书橱上摆放的物品。

随身携带的包以及行礼，若对方没有告知放在哪里，不要放在桌子上，一般是放在自己的脚下。就算会客室备有衣架也不要随便地把上衣等挂上去，如果对方劝你挂上去的时候再挂，否则把衣物轻轻叠好放在沙发的扶手上或者搭在椅子的靠背上。不要跷二郎腿，也不要紧靠椅背坐的太深。等待期间，提前把商谈需要用的书籍、资料、名片等准备好，放在桌子上。递给对方的时候要正面朝向对方双手递过去。

负责人来的时候，不管和你关系多密切，还是比你地位低，坐在椅子上打招呼是不礼貌的行为。要迅速地站起来，并恭敬地问候对方。这时要说“おしいところ、おをいてくださってありがとうございます”“ “ いつもおになっております”“ “おしいところをしございません”等然后行礼。

行礼之后千万不要先坐下。等对方说“どうぞおりください”后再就坐。如果是初次见面，打完招呼后再交换名片。另外，如果带了介绍信的话，打完招呼后边说“これは○○の○○からいただいたです”边递给对方。不要隔着桌子要走到对方身边再交换名片。若有同行者还要向对方作介绍。

**磋商的流程**

●利用闲谈缓解气氛

根据负责人的不同，有时会在进入正题之前先闲聊一会儿。那时不要马上说出要办的事情来，适当地说一些其它的事是一种礼貌的做法。但是，如果你和对方都是在工作中，注意不要闲聊太久。闲聊的话题可以是气候、家乡、报纸等刊登的时事新闻以及一些见闻。

●正题要简洁明了

进入正题后，关键的是让对方充分理解自己这一方的事宜。首先说结论，之后再补充说明理由以及情况。必要时出示相应的资料给出具体的事例和数值。用对方容易理解的词汇来进行说明，避免使用平常公司内用语或者专门用语。如果有些事对方不能当时马上下结论的话，就把有详细内容说明的资料给对方，让对方能够仔细研究。

●对对方的提问和要求

对方讲话时要一直注意听，中间不要插嘴。回答时，要不时地确认对方是否已理解、领会自己的意思再讲话。对于提问，尽可能通过资料或书面具体的来回答。当对方讲话有不理解的地方，不要模棱两可，一定要提出疑问并正确理解。对方提出的疑问若可以给自己公司打电话就能问明白的话，也可以用自己的手机询问核实。对无论如何也回答不了的事情，要说“にって、させていただいたうえでごいたします”，不要马上给予答复。同时告知对方何时能够给出答复。

**洽谈过程中的态度**

端正姿势，注视对方的眼睛（脸）。但一直目不转睛地凝视对方的话不是很好，因此要时不时的把视线移向对方的嘴边或者领带结处为好。手一般上是放在膝盖上面或桌子上。禁止东张西望、抖腿这样忐忑不安的举止。措辞从始至终要保持谦虚、准确。和上司一起访问时，注意不要随便乱说话。不做发表毫无意义的议论。除正题之外，严禁指责、议论对方的错误。

**随身礼品**

随身携带一些礼品有助于商谈。但不要过于铺张，拿些能存放一段日子的点心会很讨对方喜欢。等到介绍完或互相问候之后再从纸袋里拿出来，一边双手递给对方一边说“さんでおしがりください”“ “○○のおです。おにうとうれしいのですが”。

**优雅的饮食姿态**

在商谈过程中，如果主人拿出茶点的话要恭敬地说“ありがとうございます”。如果正在说话不能表示感谢时，要恭敬的点头致意以表感谢的心情。因为是对方特意准备的茶点，所以一定要吃这是一种礼节。但是什么也不说马上伸手接的话会给对方留下举止不雅的坏印象，最好是在合适的时候先说一句“では、せっかくなのでいただきます”然后再喝（吃）为好。喝茶时用一只手拿杯盖，为了防止水滴流下来另一只手挡着杯盖，把杯盖朝上轻轻地放在茶杯的右侧。右手端茶杯左手搭在茶杯底部，两手端着来喝。喝完后再按照掀开杯盖时的动作盖好杯盖。

当对方端出点心时千万注意不要一只手拿杯子，一只手拿蛋糕。把点心切成适当大小后再食用。

当商谈时间拖延了，对方邀请你一起用餐时，要考虑和对方的关系和当时的气氛再做决定。或接受对方的好意说“それでは、なくいただきます”，或说回公司“せっかくですが、からがありますので、これでさせていただきます”明确表示出自己的态度。如果商谈需要持续到下午的话，不要客气，和对方一起吃个午饭也没有关系，若想拒绝可以这样说“しのをいたいといますので、どうぞおかまいなく”。另外，午饭后如果商谈结束要尽早赶回公司，这是商务的基本礼仪。这时可以说一些符合当时情况的客气话“ごさまでした”或“までいただきましてしございません”以示谢意。

**告别时**

商谈后，由访问方结束此次谈话。但是商谈期间不停地看表或对方讲到兴头时突然打断对方是非常不礼貌的，所以要选择合适的时机说“そろそろいたします”比较好。或者一边说“では、のは、ごのりにめます”结束谈话的同时，一边收拾桌子上的资料和笔记用品，抓住结束谈话的机会。之后，起身对对方说“はおしいところ、ありがとうございました”“ “ともよろしくおいいたします”“ “どうもおしいところをおいたしました”，然后郑重地鞠躬。站起来之后把椅子轻轻地放回到桌子底下。走出会客室后再说一声“こちらでいたします”。

对方把你送到电梯或大门前，你要说“どうぞ、おかまいなく”“ “こちらでさせていただきます”，来谢绝对方的送别。如果对方还要坚持送的话，顺从对方的好意就可以了。另外，经过前台时对工作人员轻轻地点头以示谢意。

从大门出来后再穿大衣，戴上围巾、手套。不要刚一出门就“やれやれ”地松开领带或者伸懒腰。因为不知道该公司的人在什么地方看着你，所以一定还要继续保持饱满的精神状态。

**访问后的礼节**

拜访客户后，做好善后处理也很重要的。特别是疏忽了对其它公司的联系、报告的话，会失去信用。需要和上司商量的事要尽早把结果告诉给对方。对方向你索要的资料不要忘记送给他们。

另外，对方邀请你出席成立周年纪念日或新品发布会的时候，要打电话或发明信片来表达心意。如果是打电话的话，没有必要特意叫对方来接电话。可以拜托接电话的人转达你的谢意说“○○の○○とします。におきいただきありがとうございました。○○に、よろしくおえください”。

在公司外商谈

在办公室以外的地方商谈，要选择一个双方都熟悉的地方。另外，事先把会面地点的地图和地址发给对方以便让对方放心，顺便附上见面时间。为了应对一些紧急情况有必要把自己的手机号码告知对方，但对方如果没主动告诉你就不要主动询问他的手机号码。和素未谋面的人第一次碰面的话双方有必要提前互相交换一下信息。

要商谈事情的话要选择像酒店这样安静的场所。如果酒店附近过于复杂，也可以选择标志性建筑物或标志性设施旁边的咖啡厅。

初次会面，为了方便认出对方可以在预约的时候询问一下对方当天着装等特征。提前10分钟到达，并坐在面向入口的位子上等候对方。事先把要用到的资料、公司介绍、宣传册等放到桌子上，用以示意对方今天要谈的事。如果看到门口有长得像对方的人，要主动上前打招呼。对方坐下后先点饮料，待到饮料都上齐后开始谈正题。如果是自己公司邀请对方会面的话，那么在会谈结束时用自己公司的经费买单。

**第二节 访问个人家庭时的礼节**

正式拜访上司、朋友以及长辈家里时的礼节，是要提前电话或者写信告知对方想要访问的意图，约定好时间后再前往。突然造访很有可能搞得对方手忙脚乱地收拾房间。还有可能因主人不在家白跑一趟，所以原则上要提前打声招呼。如果对方没有说明具体时间，要避开吃饭的时间，停留时间注意控制在1个小时之内。另外，可以给对方带来好感的着装也是一种重要的礼节。为了不给对方留下不愉快的印象，在出门前必须检查一下服装、头发和指甲。

事前打电话时

事前打电话时，首先明确告知对方自己的名字以及要办的事，这是非常重要的。对方是长辈时，本人接电话时另当别论，如果是其家人接电话没有必要一定让本人来接电话。这个时候对接电话的人说“は〇〇とします。おいしたいのですが、ごのごはいかがでしょうか”，让对方确定拜访时间。这时，可以把自己希望的时间以及访问目的告知对方，并询问对方是否方便，但是注意不要把自己希望的时间强加给对方。除此之外，有同行者时还要告知对方，有必要简单介绍同行人。

如果写信的话，要明确陈述要办的事，然后写“つきましては〇〇〇ごろおいさせていただきたいとじます。もしごがいようでしたら、おですがごください”。如果用往返明信片，要添上“ごのほど、おらせいただければいです”比较好。

有时会有这样的情况，顺路来到附近，即使没有预约，也想去拜访一下，提前先打个电话“からってもよろしいでしょうか”通知对方一声再去拜访。待对方知晓后，再告知其大体的到访时间说“それでは、くらいになるといますが、おさせていただきます”，这样善意的为对方考虑比较好。至于年末年初、中元节、岁末等礼节性的拜访时可以在没有预约的前提下前去拜访，但时间最好控制在15分钟左右。

**随身礼品的挑选方法**

在拜访时一般带些点心盒这样的礼品是一种习惯。礼品的挑选方式反应了拜访者的心情。虽没有必要买高价的礼品，但要考虑到对方的爱好以及家庭成员构成，提前准备好适当的礼品是一种礼节。

拜访不在同一区域的家庭时，带一些当地的特产或当地酒的话对方会很高兴。如果对方邀请你参加家庭聚会时，带葡萄酒、甜点或者装饰在桌子上的花会很时尚。尤其是想对拜访家庭尽自己的谢意可以买些老字号的糕点、名酒，在盒子的正面附上写有 “”的纸签。在拜访地附近购买随身礼品是违反礼节的。另外，不要买已过期或者快要过期的礼品。尽量避免购买不清楚烹饪方法的食品为好。像裱花蛋糕那样的小份糕点的话，就要多准备2到3个，但要避免“4”和“9”这样不吉利的数字。

**访问时间**

应避免清早、用餐、晚上这样的时间。当然如果对方邀请你一起吃饭的话就另当别论。如果不是对方邀请，而是自己去打扰别人的话，最佳拜访时间是上午10-11点，下午1点以后到4点。

绝对不能迟于约定的时间。尤其是自己有事拜访别人时更不可以迟到。这样不仅不尊重对方，还会被对方认为你是不守约的人，失去对你的信任。交通状况不好大概要迟到时，打电话向对方表示歉意，并告知到达时间。另外，有时也会早于约定时间到达，这样会让对方很为难，所以最好迟于2-3分钟。因为这个时候对方正在按照约定的时间做着招待的准备，可在附近消磨下时间、散散步，调整一下。

如果是初次拜访的话最好提前打听好地点。另外，确认下交通工具、最近的车站也不为过。如果乘的士去的话，不要在家门口才下车，稍提前一些下车再步行前往。

**玄关处的举止**

如果关系比较亲密的话，到达访问地后，不用非常郑重的问候也可以，但是若是正式的场合，首先要整理一下蓬乱的头发、摆正领带、稍稍整理下装束。在玄关脱掉大衣，摘掉手套、围巾、披肩之后，郑重地按一下门铃，等待对方的回应。下雨天，在没有立伞架的情况下，打湿了的雨伞放在门的旁边不能带到玄关内。关门时不能背对屋内要侧身把门关上。关上门之后再问候。但是，因为正式的问候是进屋之后才开始的，所以在玄关的时候简短的寒暄几句“おします”“ごしております”，再郑重地行礼就可以了。

对方让你进屋时，要脱掉鞋子。脱鞋时背对对方是很不礼貌的，因此要面对对方把鞋脱掉再上来。然后蹲下来把鞋子摆好，这个时候也不要背对对方，而是要侧身蹲下来，右手拿鞋后跟，使鞋尖冲门外摆放在玄关的右侧或左侧。但同时有很多人一起拜访或玄关很小的情况下可以背对着屋内把左、右脚鞋并齐，脱掉之后再进屋。被带到房间时，家里人让坐的时候不要客气坐下就可以了。基本上是坐在主人指定的座位上。对方没有指定座位或对方年长于自己时坐在下座是基本的礼节。

西式房间的话，一般离门口远的座位被视为上座，离的近的为下座。在有装饰架或有暖炉的房间里，装饰架或暖炉那一侧的座位是上座。不管沙发在哪个位置都是主人用的不可以坐。被领到西式房间后，在主人没到之前要坐在门口的椅子上等候。待主人进来后，站起来问候对方。不可以坐在椅子上进行问候。随身携带的物品先放在膝盖上，问候完后待主人劝你入座后，把东西放在身旁或身后。

有先来的客人时，要在一旁静候。当被介绍对方说“どうぞ”时，再坐在旁边，但不要随意地打招呼或者插嘴，因为不管对主人还是对客人来说这都是不礼貌的行为。

在和式房间里壁龛前为上座，下座是相反方向离门口最近的位置。假如没有壁龛，被主人让到上座时，先客气一下，如果主人反复劝说，这时轻轻点头并说“します”之后跪坐。过分客套的话反而对对方来说也是不礼貌的做法，而且跪坐在门口的位子，还会影响对方出入，所以要根据当时的情况做出自己的判断。除此之外，当被领到房间时不管是和式房间还是西式房间都一定要保持安静。距门口最远的为上座。进入日式房间的话先跪坐在下座。当然座次是有规矩的，但过于拘泥这种形式会影响谈话质量，不如顺其自然地进行谈话。当主人劝你坐坐垫之后才可以坐下这是基本的礼节。主人对你说“どうぞ、おてください”，这时你要说“いたします”然后就坐。坐坐垫时将坐垫拉在自己前面，不要两膝一齐跪上去。两手轻轻地握住放在坐垫的两端。用大拇指和食指支撑身体使膝盖移到坐垫中间。跪坐在坐垫中间之后，双手放在膝盖上。在有其他人的情况下，待到长辈先坐下来之后，晚辈再入坐。从坐垫上起来的时候按住坐垫的两端，不要双膝一齐离开坐垫站起来。在房间走动时注意不要在他人面前横着穿过。如果不得不这样做的话，轻轻地点下头说一句“をします”之后再通过，要注意不要踩到坐垫和榻榻米的边缘。

在和式房间内标准正式的坐法仍然是采取端坐的姿势，这种坐姿是合乎礼节的。一般如果对方考虑周全的话，会说“どうぞおに”劝你不必跪坐。如果对方这样劝说的话，不要勉强，换一种自己觉得舒服的姿势也可以。但如果对方没有这样说，在你腿脚麻得不能忍受的时候可以直接坦率地向对方讲“れませんので、します”之后，再换成舒服的姿势。当主人进来时，离开坐垫站起来郑重地向对方问候。问候完把随身携带的礼品从纸袋或包袱皮里拿出来，礼盒上专用纸单或丝带的正面朝向对方双手递过去。再说上一句“ささやかなものですが、どうぞおけりください”或“ ○○のおです。おにうとうれしいのですが”。但是如果房间里有其他客人的时候，在门口或者等先来的客人走了之后再递上去。另外，生鲜食品、冷冻品、花束等不要拿进室内，在玄关寒暄之后交给主人。那时，一边提醒主人说“ものですから、なるべくくしがってください”或“すぐににめていただきたいのですが”一边将手里的东西递给主人。

在房间里如果没有得到对方的允许最好把行李放在脚下。有大件行李或行礼较多时，只需把一些必要的东西放在脚下，其它的放在房间的角落里。除此之外，房间里即使有衣架，没有得到对方的允许不要随便把衣服挂在上面。

**饮茶方法**

当端出茶或点心时，先轻轻地点头示意然后根据自己的喜好放入砂糖或者牛奶。左手轻轻地按住茶盘用调羹进行搅拌，先把调羹放在茶杯前面然后再喝。喝完后，把调羹放回原处。但是，同席有长辈时等到长辈端起杯子的之后晚辈才能喝。喝红茶或咖啡时不发出声音也是一种礼节。

在日本有边吃点心边喝茶的习惯。但吃不完的话会很失礼，剩下的话，跟对方打声招呼“してまいります”之后用包装纸包好带回家。但如果端出来的点心自己不喜欢，无论如何也不能吃的话，若沉默不吃的话反而让对方多虑，这时，向对方说明情况“しわけありませんが○○はなもので---”后，不吃也不算失礼。

**想借用洗手间时**

在拜访时提前方便好是一种礼貌，但如果不得已借用对方卫生间时，抓住对方讲完话或办完事站起来的机会，先说一声“すみませんが、トイレをします”“ “おいをしたいのですが”，或者在被领到房间之前、要回去的时候借用卫生间。使用完之后，要记得检查马桶等是否冲洗干净。

**有其他客人在的时候**

有时在拜访处偶尔会碰到其他来访的客人。这时由主人来作介绍，所以拜访者不要随便打招呼。如果自己是先来的，其后有其他拜访者来时，要尽早把自己的事情办好。自己先走时要向对方轻轻点头并说一声“おにします”。遇有比自己先来的客人时，要说“どうぞおいなく、ごをおすませになってください”。当先来的客人要回去时，因为不是自己的客人，所以没有必要和主人一起把客人送到门口。

**告辞时**

办完事情之后估算着适当的时间巧妙地告辞。告辞时拜访者要说寒暄话。说话告一段落的时候是告辞的最佳机会，这时要说“はありがとうございました”来表达自己要告辞的意思。如果对方很喜欢讲话，还要继续讲的话，要明确表达自己要离开的意愿说“はこの、がありまして”，这也是一种方法。心神不定一直应付对方，反而会给人一种不诚实的印象。不过，有时间的话打算和对方联络一下感情时，你可以成为对方谈话的对象，这也是很重要的。

告辞时，如果是日式房间离开坐垫，西式房间从椅子上站起来时客气地说“では、これでいたします”。如果在房间内已经寒暄过了，那么在玄关处就可以简单地寒暄。有时对方也会挽留客人，但一般都是礼节性的。因此，就算对方挽留你，还是尽早离开比较好。

上衣之类的如果对方没有劝你最好出门后再穿比较好。即使外套要在门口穿上，帽子、手套等出门之后再戴是一种基本的礼节。对方帮你穿外套时先客气谢绝，如果对方坚持这么做的话，要感激地说“ありがとうございます”，然后再穿。另外，对方送到你门口外的时候，要在门口、道路的拐角处回过头来轻轻地点头示意。

**拜访后的回礼**

离开的很晚、夜里的时候或天气不好的时候，到家后给对方打一个电话“さきほどはおしました。たった、にりました”，这样会让对方放心。

有特别麻烦的事情需要拜托对方、去长辈家里拜访或者给对方添了很多麻烦的时候最好给对方写一封感谢信。如果是简单的感谢信，明信片也可以，但如果需要郑重的感谢信的话放到信封里寄出去会更好。感谢信要在拜访后的2—3天内寄出，越迟的话越难以向对方表达感谢的心情。

**第十章 以交谈建立良好人际关系**

说话可以增进互相理解。有人曾有这样的经历，即使是合不来的人，试着好好谈一谈的话，就会从只言片语以及举止动作，改变以前所抱有的印象，逐渐共同的话题变多，最终成为好友。

还有，因不擅长说话，周围没有可说话的人、因唯唯诺诺而错失说话机会的人也不少。

但是，这样的人也想主动与人交谈，抓住说话的机会。

说话是为取得相互理解的重要手段，但在无意识中说的话会伤害到对方，被对方误解了真正意思而导致感情破裂，这种情况也会经常发生。

也就是说，说话可以加深双方的交往或相反使双方心存芥蒂，改变相互的关系。重要的是使人际关系朝更好的方向发展。由语言所产生的隔阂，要以积极的交流来修复这种关系，使双方的关系向更深的一步发展。

**感觉良好的说话方式**

交谈中一方为说话者，一方为倾听者。双方角色的相互转换使谈话可以顺利地进行下去。能将自己的想法用简短的语言准确地传达给对方的人就是善于用语言表达的人。向上司汇报、与客户的交谈等等，要注意口齿清楚。另外，一般在商务场合，说话人为了能让听者心情愉快的听你诉说，要注意以下几点。

说话时要保持正确姿势。不要给对方留下不愉快的感觉，正确的姿势就是不要让人感觉很懒散。面对对方，抬头挺胸，看着对方的眼睛，能够以充满朝气的笑脸，干脆流利的说话就可以。但是始终看着对方也会让对方感到尴尬，因此时而要移开视线。每个人都有自己的个性，也有这样的人，说话木讷但言谈之间魅力十足。好像很擅长说话的人容易自我意识过强，其结果起到相反作用。为了不失去自我个性，不要硬那样去做，要放松心情与人交谈。

说话时做到发音清晰，语言浅显易懂是非常重要的。语言要鲜明，说话要抑扬顿挫，声音要优美动听。不要让对方感到反感或者听不清楚，用大小适当的声音来说话。

配合说话内容用很自然的肢体语言表达出自己的喜怒哀乐之情。一边观察对方的反应一边选择合适的话题和语言。对方根本不感兴趣的话题不值得一谈。如果对谈话的内容不感兴趣，就要试着换一个话题。避免那种会伤害对方或对方不想提及的话题是比较安全的。

此外，注意不要一直一个人夸夸其谈。也有这样一种人，自己在说话的时候如鱼得水般口若悬河却从不认真听别人说话。对对方的发言不感兴趣、没有反应不能说是擅长说话的人。对话就像打棒球一样有来有往。既要稳稳地接住对方的球，也要努力地给对方打回去一个好球。

**成为擅于询问倾听者**

能使对方容易回答你的问话，并将心里所想的一切全部表达出来的人是会问话的人。因为擅于说话的人是信息的提供者，而擅于问话的人则是信息的受益者， 是提供者和受益者的关系，可以说擅于提问者也是获利者。会问比会说更难，因此会问的人大多也是会说话的人。

也有天生会问话的人，但是即使没有这种天赋的人也可以掌握会问话的礼节成为会问话的人。

听别人说话，好像是被动的但实际上是相当主动的行为。不是那种听后不放在心上，而是要全身心投入地去听，也就是说如果没有“听的能力”就理解不了对方真实的想法。除此之外，必须要对对方的讲话抱有兴趣，采取热心倾听的态度。看着对方的脸，重点的地方点头示意是非常重要的。侧脸看别处或者抖腿等动作都是绝对不允许的。

禁止别人正在讲话当中强行改变话题，打断对方讲话，乱插嘴。这样会破坏好不容易建立起来的愉快气氛。如果觉得对方说的内容有误，有反对意见的时候，也不要突然地说“それはまちがいです” 、“いや、それはむしろ……”、“はです”等，不要直截了当地否定对方。如果总是用否定的语言来改变话题的话，对方会逐渐地不愿意讲话。如果双方都采取同样的说话方式，容易升级成感情上的对立。表达反对意见时，要一直听到对方说完后再说“そうですね。かにあります。でも、はこうえるのですが”等，首先肯定对方的意见，然后再陈述自己的想法，不要使对方感到不愉快，要使谈话继续下去。

在谈话中沉默容易让人理解为“不同意”、“说的太无聊” 、“不愉快”的意思，会让说话人感觉到不安。在说到关键的地方点头示意，要说“「うんうん」“「はいはい”，对对方表示理解时，要说“なるほど” 、“ふ～ん”，表示感到敬佩时，要说“そうでしたか” 、“そうなんですか”，对对方的话表示惊讶时说“「ほんとうですか？」，想知道的更多，催促对方继续说时“それで？」等要考虑自己应该怎样进行随声附和。有效地进行随声应和，点头示意，诱使对方说话，使对话内容丰富起来。

对方讲完话后，听者要给予赞扬。说“なるほど、そういうことだったんですね” 、“とてもになりました”等之类的话比较好。

谈话是自我表现的手段

人们不仅使用语言，而且通过声音大小，语调，语速，面部表情，动作等动员身体各个部位来传达自己想说的事情。

说话的时候，声音过小对方听不清楚是不可取的，声音太大也不好。一味地扯着嗓子乱喊会让听者很难受，相反嘟嘟囔囔的小声说又难以听清。对远处的人或者多人说话时要放慢说话语速，根据情况增加声音的大小和语调的高低。

要注意声音的高低、语调要抑扬顿挫。一直用同一调子毫无变化的说话，让人听着难受，让对方感觉疲倦。因为声音可以反映出人的内心，内心所想亦显现于声音中。开心的时候声音也会激昂，焦躁不安的时候声音也会生硬。声音的好坏虽然与生俱来，但是即使是同一个人的声音依据其当时的心情状态，听上去也会有较大的差异，因此尽可能保持平常心，留心不要用让对方感到不愉快的语调。

说话的时候，口若悬河般滔滔不绝的说也不好。但是像“えェ－、それからァ－、そのォ－、そこでェ－”这样，像读五十音图似的一个词一个词地往外蹦，令人听着着急。另外，不断变化姿势，说话时表情丰富，当然可以把那种朝气蓬勃的状态传达给对方。

擅长说话的人是自我表现力丰富的人。为了提高自我表现能力，最重要的是，首先要有“想表达”的意愿。没有动机就没有成果。此外，有善于说话榜样在的话，是成为会说话人的捷径。遇到会抓住人心说话具有魅力的人时，细心观察对方说话的方法，尽可能试着去模仿。有的时候，客观的注视镜子中自己的面部表情和动作也是很有必要的。

要**及时地表示感谢**

如果有觉得值得感谢、高兴的事，那就马上表达出来吧。用语言、用态度、用真心的笑容来传达你的感谢的心情吧。得到礼物，收到赠品时应立刻打开，当场表达感谢之情。没有必要顾虑刚得到（礼物）就打开会失礼。你喜悦的表情就是最大的感谢。

受到了招待，得到推荐，别人给你了一份好工作时也要立刻就表示感谢。如果认为表现出高兴之情会让人觉得庸俗，为要表现的庄重一些，就要压抑自己的感情，其实完全没有这个必要。像生气、愤怒这样消极的情绪需要调整一下呼吸，使自己平静下来。然而像高兴、感谢这样积极的感情要趁热坦率地表现出来。

特别是对于关照你，在工作上助你一臂之力，把某人介绍给你，或向你提供好建议的人都要把这种感激之情表递给对方。不仅仅要直接向对方致谢，还要在对方觉得很重要的人的面前说：“之前，从A那里得到了非常好的建议，非常感谢他”，这比直接对A说更能传达感激的心情。

对于关照的你的人来说得到你的感谢，这会让他知道了自己做的事情很重要并让人高兴。他的心情就会非常好，并且引以为豪，萌生加倍对你好的念头。

仅仅是当时表达发自内心的感谢，以后就不闻不问了这样未免显得太急功近利了。在这之后写封郑重的感谢信，再次表示感谢，或下次见面再一次致谢吧。尤其是受到了无法忘怀的关照，或得到了非常好的建议时，把这些记下来。人往往对自己给予别人的关照和恩惠会记得很清楚，然而对于受到照顾或恩惠却记得不那么清楚。借给别人的钱都记得，向别人借过的钱却不记得的人很多。我们一定要注意不要成为这样的人。

对于自己被当成傻瓜、受到侮辱、委屈、背叛等时的负面记忆还是尽快忘掉比较好，但是这些讨厌的记忆却很难消除，因此人生会随之变得灰暗。想要人生充满阳光和感恩秘诀就是，不要忘记自身受到的恩惠和帮助。

**第十一章 交往的秘诀**

在商务活动中，难以说出口的话却不得不说的情况很多。在这种时候，如果表达方式暧昧不清容易产生误解，不加思索的讲话会伤害不相干的人。传达真实的意思同时又不让对方感到不快，到底应该采取哪种说话方式呢？其基本要素是，不要忘记尊重对方，准确把握住和对方的关系，抓住事情的重点保持平衡。

**询问、委托事情时**

不要只考虑自己方便与否来说话，重要的是要把握住对方的情况，选择合适的时机开始讲话。想要请别人核对资料等情况时，要说“おをわせてですが”然后“ができあがりましたので、おしいただけますか”以疑问的方式曾求对方的意见。对方回答你的疑问或者接受你委托的时候，不要忘记说感谢的话。

向晚辈交代工作时用“○○さん、コピーとって” 、 ”“○○さん、お”等说话方式说明了工作要点，但是会让对方总感觉像受到了轻视，感到不愉快。虽然如此，但对后辈说“れりますがコピーをとっていただけますか”会令人不愉快。相互有好心情做完工作的说话方式是“～してください” 、”“～をおいします”这两种说法。即“○○さん、コピーをとってください” 、“○○さん、おにおをおいします”。

**向上司请假的时候**

带薪休假是劳动者应有的权利。但是，不顾给别人带来麻烦一味强调自己的权利，打乱团队工作节奏的人会遭到嫌弃。如果是不得已的情况，要先道歉说”“でしありませんが”，再提出申请“、ませていただきたいのですが”，清楚地说明请假的理由“は、がしまして”。预先知道需要请假的时候要尽早提出申请。

**拒绝委托和邀请时**

在不伤害对方感情的前提下拒绝对方可谓是件难事。话虽如此，含糊不清的回答会惹来更多麻烦。”“あいにくですが” 、”“しないのですが“等等，一方面用柔和的语句舒缓对方的情绪，清楚的传达自己的意愿。此外，要详细地说明拒绝的理由。另外，有可能的话再提出一个代替方案等也是一个良策。

上司带部下一起喝酒的时候。上司也许会怀着父母之心委婉的询问部下工作上的烦恼和希望。含糊其辞地拒绝说”“すみません。はちょっと……” 会给上司留下不好的印象。这种情况，首先要对邀请表示感谢，然后说”“ありがとうございます” 、再具体说明拒绝的理由”“ごしたいのですが、はあいにくとからのがありまして” 。再添上一句”“はぜひおさせてください” 的话，就表达出让对方以后再邀请你的心情来了。

**道歉**

如果迟到5分钟，就会给对方带来巨大损失的时候必须赔礼道歉，进行深刻的检讨。但是，不论是什么时候，只有以谦虚的态度承认错误才能让事态好转。话虽如此，因一点小事就很夸张地说”“おわびのしげようもございません” 、反而会让人觉得无事假殷勤。

向上司说明自己犯错误时说”“ので、しございません”” 、“ごをおかけしてしまい、たいへんしございませんでした” 这是基本的说法。原则上，如果犯了错误的话，要尽快地说明是关于什么事，犯得是什么样的错误，最后结果是什么样的情况也要准确地向上司报告，这是工作的原则。

**向顾客道歉**

”“のでこのようなご迷惑をおかけしてしまい、おわびのしげようもございません” 等道歉的话说尽也没法平复对方的愤怒时，说”“いったんにりまして、ともしましてから、めてさせていただけませんでしょうか” 然后离开。一个人无法解决的问题切记不要马上给与答复。

**表示反对意见时**

最近，在日本的商界中也逐渐意识到“提意见的部下”是对工作有益的。但是，和上司唱反调，指出上司错误的时候，为了防止伤害对方的自尊一定要最大限度地注意自己的说话方式。

向上司提出反对意见的时候，如果说”“それはちょっとうとうんですが” 、 ”“はそうはいません｣等类似这样的话，无论人品多么好的上司也会生气。”“っているのかもしれませんが、はこのようにえるのですが……” 、”“このようなえもあるのではないかと、うのですが……” 总是先肯定上司的判断，表示出尊敬的态度，上司会觉得你说的有道理，会认真倾听你的意见。

**不要说朋友和熟人的坏话**

能给与你提出忠告或批评的人才是真正的朋友。普通的熟人可能只说些无关紧要的话，

但是如果是真正的朋友，他会提出使你感到不愉快的忠告。

但是，在现实生活中不是照书本做事情的。经常听到这样的事情，以好朋友的立场提

出忠告，结果友情却变淡了。

尤其是女性，一旦关系密切了，就变得特别地亲密。干什么都在一起，很容易成为无话

不说的好朋友。无论对方做什么都赞成，说什么都能产生共鸣的朋友真是很难得的。一旦认

为对方能够对自己的短处和缺点都能接受，就会很高兴，很容易认为对方是挚友。但是这样

的朋友如果因某种原因一旦失合，变成互相说坏话的关系，那就惨了。因为互相都很了解，

就连不想让别人知道的事情对方也都知道，所以不难找出説对方坏话的材料。“正因为是朋

友所以什么都向她说了，这人太过分了。我虽然也知道她的那些事情却没说，替她保守着秘

密，可她…”。这种关系破裂的例子我也见过很多。这种事情不仅发生在同性朋友之间，男

朋友和恋人之间也会发生。

如果想建立有品位的朋友关系，决不应该向第三者说朋友和熟人的坏话和批评的话。要

事先做好精神准备，对第三者说的话肯定会传到对方耳朵里的。在社会上还是没有品位的人

多。他们非常喜欢说别人的闲话，尤其会马上按照他们的口味到处传别人的坏话、批评别

人和人吵架等。交际心理学上讲，所谓的“只跟你说…”这类的闲话，比不在乎别人知道的

同一件事传播地更快。

 直接问没有任何问题，旦从第三者那里听到反而觉得不舒服，更何况批评的话语更让人伤心。表扬朋友的话在本人不在的任何场合怎么说都可以，但是必须牢记绝对不能说批评朋友的话。

 朋友、熟人都不是完人，所以她们有时也会失败，也会有错误的时候。但是，在本人也

已经知道失败了的时候，没有必要再一次进行批判或是批评。在朋友失败、沮丧的时候，事

后说“我当时也认为危险，应该更加慎重地听取大家的话就好了。”是毫无任何意义的。何

况他已经听到了你向第三者说：“那个人也就那样了”，就会使朋友感到心灰意冷。而且会

消极地认为“我怎么能相信这种人呢”，并失去人生的信心。

 如果无论如何都讨厌、无法忍受一直当做朋友信任的对方话，不用向本人说明理由，或

批评他并使其改正，应逐渐远离他为好。即使是同学或同僚或是经常见面的关系，也要一点

一点的减少在一起的时间…。不要大闹一场后分手，当发觉的时候就要在不知不觉中远离他。

和与恋人分手的时候一样，并不是画上句号，而是淡出，也就是说在不知不觉中慢慢疏远。

我想这种办法才是最有教养的分手方式。

**第十二章 饮食礼仪**

吃饭，占据着我们生活的主要部分。我们一日三餐享受着日式、西式、中式菜肴的不同口味带给我们的乐趣。有时会受到别人的邀请或邀请别人一起用餐。这时，很想在愉快的氛围中品尝美味的食物。因此，必须注意“为了不给周围的人带来不愉快的感觉，要优雅地用餐”。

和一起聚餐的人一边畅谈、饮酒，一边配合同席人的用餐速度共同品尝美食。进餐礼仪就是适合于各种场合的一种非常自然的规则。掌握了餐桌礼仪，在聚餐的时候，就不会做出丢脸的事情。

派对这种社交场合具有可以扩大交际圈的优点，充分的利用这一优点可以使自己的生活变得丰富多彩。掌握了礼仪，就可以轻松地扩大交际范围，更好地发挥它的作用。掌握好餐桌礼仪也和立足于社会息息相关的。

近年，在日本，也经常利用各种机会举办派对，因此参加的机会也变多了。虽说如此，由于派对源于西方文化，因此是以西方的形式和观念为基础发展起来的。

**第一节 一般的餐桌礼仪**

被邀请参加宴会时

①能否出席的通知

这是受到邀请时的基本礼节。要提前用电话或者明信片明确告知举办方是否能够出席以及到达时间。

②到达时间

一定要计算好时间，注意不要迟到，最好提前十分钟左右到达。如果遇到急事，不能按时到达，应提前联系举办方，说明情况。

就餐坐席

在任何场合下，都可以说离门口近的席位是下座。不论年龄大小，邀请方应坐下座，而受邀方应坐上座。

日式房间的座次

在日式房间里，离门口近的是下座，离壁龛近的是上座。长辈或者被招待的主宾坐上座。一般在靠近壁龛的右侧会有壁龛橱，次座在靠近壁龛橱的位置。

在西餐馆的座次

在西式房间里，离门口最远的席位是上座，上座的右边是次座，左侧是次于次座的席位，离门口近的或者背对着庭院的席位是下座。在吃西餐时，入座的原则是男女交叉而坐。如果是非正式场合，则不用太拘泥上座下座。

放置包和随身物品的地方

如果有小包和随身物品的话，可放在自己右脚椅子旁，或者放在右脚和桌子腿中间。如果是大包或者行李的话，事先寄放在饭店。只携带放有贵重物品和必需品的小包入席才是正确的礼节。

另外，把挎包挂在椅背上，或放在椅子和自己的后背之间看上去很难看，因此不要这样做。

正在吃饭时有人和自己谈话，怎么办？

边吃饭边和同席人交谈也是礼节的一种。但是如果嘴里有食物，就不要说话了。因为嘴里含着食物时，边吃边说是很不体面的。另外，要注意大声说话会影响周围的人。别人和自己说话时，应和蔼地微笑着轻轻的点头，并和对方交换眼神，等嘴里的食物吃完后再回话。另外，如果对方正往嘴里放东西时，注意不要和对方讲话。

禁忌胳膊支在桌子上、跷二郎腿

开始用餐之前，要端正姿势把手放在膝盖上或轻轻地搭在桌子的边缘上。将胳膊支在桌子上或以手托腮都是不礼貌的。跷二郎腿或脱下鞋看上去很散漫，所以要两脚并拢贴近椅背坐。用餐中摆弄头发、把餐巾放到衣领下都很让人讨厌。

别人打嗝儿要装作没注意

在别人面前打嗝儿被认为是非常不礼貌的举止，但谁也不能保证在任何时候都不打嗝儿。如果同席的人当中有人打嗝儿时，要装作没有觉察到迅速地转移话题，来缓解当时尴尬的气氛。

进餐速度要配合周围人

吃饭速度有快有慢，但既然是为享受用餐而来，那么配合同席人的进餐速度也是礼节之一。服务生会估计着最佳的时机把菜肴端来，可是如果上菜太慢的话让精心准备的菜肴变凉，所以要尽量互相配合用餐速度。吃饭时要注意和周围的人保持同一个速度，不要太快也不要太慢。注意一边和同席人愉快地交谈一边优雅地进餐。

不要发出让人不快的声音

喝汤时发出“刺溜刺溜”的声音、咀嚼食物时发出“咔嚓卡擦”的声音，是使同席人感到非常不愉快的一种行为。尤其是吃东西时发出声音会给别人留下不雅的印象，所以一定要注意。喝汤时可以拿着筷子，但是筷子一定要并齐。闭着嘴咀嚼食物的话就不会发出让人不舒服的声音。

进餐时中途退席是违反礼节的

一旦就坐就要尽量避免中途退场。尤其忌讳的是在即将上菜或菜吃到一半时离场。如果不得不中途离开的话最恰当的时机一般是在吃完主食之后。

其它礼节

为了掌握不给同席者带来不愉快感觉的进餐方式，一定要提起注意以下的礼节。（1）要用手挡住嘴吐出小骨头。（2）不要在进餐时使用牙签。即使饭后礼貌的做法是用左手遮住嘴并迅速解决完。（3）因说话太兴奋而挥动筷子或拿筷子指人都是不可以的。拿着筷子再用拿筷子的手端碗也是不可以的。（4）吃饭过程中不要摸头发。（5）不要因为烫想让其变凉就“呼呼”地吹。（6）餐桌上原则上不要放多余的东西（香烟、手机等）。（7）茶要等到吃饭结束后再喝。

第二节 日式料理的礼节

日本料理的特征就是利用应季的食材，注重食材的种类以及不同的烹饪方法。另外，可以说“食具是料理的服饰”，在所使用的食物器具、装盘、味道中无一不体现着季节的气息。日本四季分明，因为季节是变化的，所以在日本料理体现出非常重视享受这种变化的精神。日本料理和西餐相比，餐桌座次、餐具及接待等有着很大的不同。历史悠久的中国菜也讲究独特的礼节。但是，只有掌握了基本的步骤和规则，才能自信地、游刃有余地品尝美食。

日本料理的种类

日本料理中正式的料理有四种。也就是本膳料理、怀石料理、精进料理和会席料理。

本膳料理在日本的宴会料理中是最正式的一种，是一种主要用于成年、结婚、丧葬、祭祀等四大仪式的料理，在形式和做法上成为当今日本料理的典范。

怀石料理原本是在喝茶时提供的料理，又叫茶怀石。加入了禅的精神和食礼，始于400年前的桃山时代。它以独特的样式美被确立为在正式的茶会中不可或缺的料理。

精进料理是寺院的一种素餐。大约700年前，禅宗和尚从中国引进到日本。是尊重禅道的简朴、戒杀生的教诲，只用蔬菜和海藻等素食材烹饪而成的料理。

会席料理在现在日本料理中是最常见的一种料理。它完美地结合了简朴的怀石料理和豪华的本膳料理。在日式酒家、餐馆、旅馆等地方都可以提供这种料理，是一种可以和酒一起品尝的宴会料理。

吃饭时的礼节

在日本有这样一句话“にまり、にる”，在吃日式料理时必定要使用筷子，可见筷子的重要。拿筷子的方法，首先要右手拿着筷子上部，高度在胸部左右。左手稍托筷子的下部，右手稍稍往下滑到适度的地方，放下左手。放筷子和拿起筷子的动作正好相反。左手托着筷子下部，右手滑到筷子上部，放下左手，把筷子放到筷子架上。吃饭的时候一定要注意使用筷子的礼节。

吃饭的时候，首先不要动饭碗和汤碗，左手把着碗，用右手拿起碗盖上的揪。难以打开的时候，拿碗的左手指稍微用点力让碗和盖之间产生空隙进入空气，就可以轻松打开了。已经打开的碗盖在碗的上方竖着拿，让水滴静静落到碗里。不要把碗盖上下甩，右侧的碗盖放在右侧，左侧的放在左侧，都是朝上放着。

先喝汤、再开始动筷吃饭，开始吃本膳料理。吃饭和喝汤要和吃菜交叉进行。要喝一口汤吃一口饭，先喝汤再吃饭这样交替着吃。吃腌渍菜时，不可以将其放到饭上。想要再盛饭的时候，在碗底留一口饭，两手端着碗递给服务员。吃完饭要将碗等的盖放回到原处。

吃饭时为了气氛融洽，要和周围的人吃饭的节奏保持一致。饮酒时，要清楚自己的酒量，注意不要饮酒过度。敬酒时，简单地说些寒暄的话为好。

端上桌的菜要尽可能地吃干净。无论如何也不想吃的菜肴，与其吃一口不如一开始就不要动筷。

拿杯子的方法

女士用右手拿杯子，左手稍稍托着杯底。手指的第一个关节接触杯底。男士用右手大拇指和食指拿住杯子，用中指，食指和小指托住杯底。

倒酒的方法

喝日本酒时，用右手拿住酒壶，左手托着，轻轻地倒不要碰到酒杯。倒酒的时候刚开始要慢一点，然后再快一点，最后要慢一点，大约倒到杯子五分之四的地方。倒完酒后，一边转动下手腕一边把酒壶立起来就不会滴出酒来。

喝啤酒的时候，倒酒时商标朝上，右手握紧酒瓶的下半部，左手托着酒瓶的上部。为了不起气泡，注意要慢慢的倒。不想再喝的时候，要说“もういただきました”，用两三个指尖轻轻放在杯口处。谢绝的时候不要忘记向服务员轻轻点一下头。

喝茶的方法

茶道是日本独特的传统文化。即使没有受过正规训练的话，在日式饭馆等端上抹茶的时候，要记住不要慌张，要落落大方地品茶。

茶道有浓茶和淡茶。浓茶按照客人的人数将茶叶放在一个碗里沏，客人们按顺序饮茶，相比于淡茶一人份的抹茶量多得多。

淡茶按一人一份沏的茶，各人饮各人的。在正式的茶会上，招待客人吃完怀石料理后，虽然浓茶和淡茶都会上，但是最近只上淡茶的茶会逐渐多了起来。茶会以外多数情况下都会上淡茶，所以一定要记住淡茶的饮用方式。

日式餐厅等经常会端出淡茶。这时，跪坐姿势，挺胸收腹，手放在膝盖上面说“ちょうだいいたします”后鞠躬。然后，侧脸对着旁边的人说“おに”点头后，右手大拇指放在茶碗的边缘，和其它手指一起把茶碗端起来。不要拿茶碗的底部。然后把端起来的茶碗放在左手掌心上，端起来时轻轻地点一下头。右手放在时钟的2点钟位置转到5点钟的地方。同样的动作再重复一次，把茶碗再摆正。右手大拇指放到茶碗前，拿住茶碗喝三口半茶。腋下打开一拳左右。最后的半口喝的时候要发出声音。这是表示心满意足的一种独特的礼节。饮茶结束后，用大拇指和食指把饮茶的杯口从左向右认真擦一遍。用纸巾擦指尖。和刚开始时相反，从5点钟位置向右转到2点钟的位置，再重复一遍。用右手拿好放回到原来的位置。

坐坐垫的方法

如果自己的位置已安排好，坐下就可以了。先站在坐垫旁边，不要脚踩坐垫。然后在坐垫的后边蹲下，轻轻握住的两手放在坐垫上然后膝盖跪在坐垫上。两手握拳支撑着身体一点一点的向前移动，移到中间位置后，以手为轴把身体转向正面坐好。

第三节 西餐的礼节

西式料理主要是指在欧洲较为发达的料理，法国、意大利、俄罗斯等国家的菜肴各有特色。现在，成为地道的西式料理是法国料理。

西式料理的基本要领

西式料理中，面包是用手撕着来吃，菜肴是用刀叉来切着吃的，直接使用叉子把菜肴送到嘴里。

另一方面，日式料理，菜肴全部使用筷子。而且吃饭的时候，大多用手拿着碗吃。这一点和西方不同。另外，西式料理中酒的种类搭配不同的菜肴也是其特点。因此，提前了解刀叉的使用方法，以及酒的基本知识就会更加方便。

餐巾的使用方法

主宾和长辈铺好了餐巾之后，或者开始上饮料、菜肴时，铺开后叠成两层，放在膝盖上以防弄脏衣服。另外，嘴角和手指弄脏以后不要用自己的手帕，用餐巾擦拭。此时，把脏了的地方叠在里面。但是，玻璃杯上的口红印等，用指尖轻轻擦拭，再用餐巾擦掉指尖的污渍。

吃饭途中离开座位的时候，将餐巾放在椅子上。如果放在椅子上感觉不舒服的话，可以将其折成4折后放在盘子下面。吃饭后把有污渍的那一面轻轻折到内侧，放于左边。

使用刀叉的礼节

刀、叉、玻璃杯等事先就已在桌上放好。点好菜以后，可以把不必要的东西撤下，按照上菜的顺序，相对应的刀叉从外侧开始拿就没问题了。正面摆放的是吃甜点和咖啡用的。如果进餐途中想放下刀叉的时候，将其在盘子上交叉或者呈八字状放好。吃完饭的话，一般将刀刃放于内侧，叉背向下放，刀叉柄并排斜着放在盘子右下方。另外，如果刀叉掉在地上的时候，招呼服务生拿新的过来。不可以自己捡起来用餐巾擦拭后再使用。

用汤匙的礼节

喝汤的时候汤匙从里往外舀。不要把汤匙放在嘴里，而是倒入口中来喝。此时发出声音是违反礼节的。如果杯子有杯把，可以直接拿着杯把喝。但即使汤太热也不可以用嘴大口大口吹气让汤凉。如果汤剩的不多时，把盘子拿到跟前，让盘子有个倾斜度用汤匙舀着喝。喝完后将汤匙放在托盘上。

咖啡和红茶的汤匙，在喝之前是放在自己胸前一侧，喝完之后是放在杯子的对面。

拿酒杯和倒酒的方法

葡萄酒酒杯有大有小。一接触空气就会散发酒香的红酒使用大玻璃杯，凉着喝的白葡萄酒使用小玻璃杯来喝，香槟适合用矮杯，此外还可以用细高的玻璃杯。

常温下喝的红酒，指尖接触杯底也没关系。低温喝的白葡萄酒，手不要碰到杯子，捏着杯脚来喝。

在西餐中，不仅是葡萄酒，不论哪种酒水，按规矩别人给你倒酒的时候都不要拿着酒杯。虽说自己的杯子里已经倒好酒，也不要立即伸出手去拿，等所有人都倒好了再拿。另外，倒酒的这件事基本上是服务生的职责，不要自己倒。

吃面包的方法

面包和餐前小菜一起端上桌，或者之前面包就已经摆放好。即使事先摆好了的话，原则上吃饭都等菜肴端上之后再吃。另外，属于你的那份面包是放在左侧，不要误吃了右边的面包，右边的面包属于你右侧的那个人。喝汤之后开始吃面包，最后一道菜上来后面包也就吃完了。吃面包的时候，接着盘子把面包撕成一口左右的大小，涂上黄油后用左手拿着吃。黄油是大家共用的，所以不要拿太多。面包多了的话也可以剩下，不够的话也可以再要。桌子上散落的面包屑有服务生打扫，所以不必在意。另外，在正式的场合将菜肴的调味汁涂到面包上吃会被认为没有礼貌的行为，所以要避免这种举动。盐、胡椒和放奶油等都是大家共用的东西，让离得近的人递给你。不要在旁边人的前面伸出手去拿。吃饭途中如果弄脏了手，用桌子上的洗指碗里的水轻轻地洗指尖然后再用餐巾认真的擦拭。这个时候一定不要将两手的指尖一起放到洗指碗里。

**第十三章 送礼物的礼节**

大家常说日本人是一个非常喜欢赠送礼物的国民。在日本的文化生活中互赠礼物的习惯占据着生活的大部分。结婚贺礼、生日礼物自然不必说，就连顺便拜访也要带着礼物，表示敬意，好感已成为日本人的一种习惯。

赠送给人礼物是因为要表达自己的感谢、祝贺之意，传递美意表达歉意，所以必须将自己的心意自然地传递给对方。赠送礼物有一定的规矩，如果不按规矩办事的话就会给对方留下不好的印象。赠送礼物时要考虑“什么时候送”“ “送给谁“ “以什么目的来送”，选择符合对方的喜好、年龄、家庭构成以及生活方式的礼物是非常重要的。另外，虽说是赠送礼物，但不要期待可以得到一份好工作或者对有利可图。重要的是用一种坦荡的心情来表达自己的感谢之意。

第一节 互赠礼物的礼节

没有理由的赠送礼物有时会给接受的人造成心理负担。因此，送人礼物时，有必要口头上或者在送礼的清单上写明理由。在礼物上贴上“”“”的纸单就是这种做法之一。按照日本的惯例，正式的互赠礼品要亲自带过去，尤其是祝贺的礼品要在吉日的上午送到。但是，如果亲自带过去的话反而有可能给对方造成压力，所以现在如果不是特别正式的礼物，一般都采用邮寄的方式。礼貌的做法是再寄出一封和礼物同时到达的清单。使用次日到达的快递时也可以和问候信放在一起同时寄出。附上一张漂亮的卡片等也会让人很开心。

另外，互赠礼物时选择恰当的时机也是很重要的。如果错过时间的话就会给别人留下一个马虎的印象。送礼物的方式有正式和简便之分，正式的场合把礼物放在白原木方盒里，用方绸巾包好亲自拿过去。简便的方式就是把礼物用包袱皮包好带过去。包袱皮和方绸巾根据送礼物的目的不同来区分使用。另外，被带到房间之后，把礼物放在自己的膝盖旁，“おいしいおをつけましたので、ぜひしがっていただきたくて”等寒暄之后再打开包袱皮，叠好方绸巾，礼物正面朝向对方递过去。除此之外，象盆栽这样的大件物品以及生鲜食品要在玄关处递给对方。这个时候不要忘记说“ごあいさつはほどにして、これはものですので、ににお入れください”。

给同事送礼物时

同一工作单位的人有结婚、生子等喜事时要根据和自己的关系、亲疏远近来赠送礼物。一般要考虑和周围同事之间的平衡再做决定，但如果关系相当亲密可以问一下对方的意愿之后再送给对方喜欢的礼物。

原则上没有必要给单位的上司送礼物。因为这样不管是送礼物的人还是接受的人有时都会感到有心理压力，而且只要双方不辞职很有可能会一直这样送下去。但是，如果想对上司表达关照自己的感谢之意，尽量选择对方喜欢的礼物。赠送的礼物不要是给对方造成心理负担的贵重物品。送商品券时要注意选择离对方住所最近的商店，这样会让对方很开心。除此之外，给予自己关照的人送礼物时，避免从百货商店等地方直接送过去，作为礼节亲自送过去为好。给客户送礼物时

给客户送礼物一般是由公司来送。不要自己决断可向上司或者负责人提出建议。如果公司规定不能给客户送礼物，和公司区分开来以个人的名义送也是可以的。

法律上禁止公务员收受礼物。同样学校和医院也是如此。即使是特意送来的礼物拒绝接受给对方退回去，为了不让对方多虑一定要写封道歉信。如果是个人之间的交往，受到别人的关照时可以以个人对个人来赠送礼物。接受礼物一方的礼节

接受礼物时的礼节可分为正式和简便的方式。但不管哪种方式，恭恭敬敬地对待是很重要的。另外，礼物是在玄关处接过来还是在房间里接过来要根据送礼人而定。收到随身携带的礼物或者亲手制作的物品时，如果对方是自家人或者非常亲近的人，可以先问“開けてもいいですか”之后再打开包装，这样可以向对方充分传达出自己喜悦的心情。正式的方式：

把带着礼物来的客人带到房间里，问候之后要像捧着托盘那样双手接过礼物。把收到的礼物放在上座之后双手呈“八”字放在榻榻米上，郑重地表示感谢。之后把礼物拿到另一个房间去。一般要把托盘和方绸巾还给对方，还回去的时候要把方绸巾叠好放在托盘上。（现在这种正式的方式已很少见。）一般的方式：

把客人带到房间，对方拿出礼物后要双手接过来点头致谢，之后或把礼物放在壁龛上或拿到另一个房间去，为了向对方传达自己的喜悦，恭敬地收好。礼物邮寄过来时

当收到寄来的礼物时，要通知给对方并表示感谢。如果是同龄人或者晚辈的话打电话也可以，但打电话终究还是一种简单的方式，所以仅限于特别密切的关系。一般情况下是写信以示谢意，这比起电话来更加郑重。情人节

2月14日是情人节，在日本女性会向男性赠送巧克力以表爱意。很久以前，在这一天，教父瓦仑廷不顾罗马皇帝的《禁止士兵自由结婚令》为士兵举行婚礼而被处死。之后，在欧洲瓦仑廷成为爱的守护神。第一次世界大战后，在美国这一天作为恋人们的节日而被普及。把这一节日引进到日本的便是巧克力公司。作为情人节所得礼品回报的白色情人节是3月14日。现在，不仅仅送给自己恋人，还送给公司的同事、上司，妻子送给丈夫，女儿送给父亲，赠送范围扩大了，已完全呈现出一派全民活动的景象。

受欢迎的巧克力一种是追求高档的一派，另一种是追求颜色、形状、包装设计完美的一派。越来越多的人给本命年的人送亲手织的毛衣、领带、围巾、洋酒、手表、设计时髦的紧身裤等成套的礼物，再附上一张卡片。圣诞节

在日本，圣诞节和年终联欢会赶在一起，所以会和朋友一起举办派对欢闹，作为年末活动来庆祝。但是，在欧美国家，圣诞节是和家人一起安静庆祝的神圣的节日。最近在日本，平安夜和自己最重要的人一起度过的这种习惯已传播开来。

一边想着每个人的样子一边挑选礼物，而且一定还要再附上一张自己亲手制作的圣诞贺卡。

只送圣诞贺卡时要保证在20日之后寄到。中元和年末

在中元和年末，不管是公与私都要向平日给予自己关照的人赠送礼物以示感谢的心意。最近不仅仅是在百货商店的礼品区，就连超市、便利店也摆放着商品的样品和商品目录，方便大家选购。另外，只要在网站上预约就可以买到各地的新鲜特产。

仅仅是形式上的送礼物是没有什么价值可言的，但中元和年末正是一个在平时没有办法表达感谢之意的好机会。一边想着对方的样子，一边为对方精心挑选可心的礼物。

中元的习俗是佛教盂兰盆会的活动。根据每个地方的不同盂兰盆节从7月或者8月的13日持续到16日。盂兰盆会期间人们会把先人灵魂留在家里，做一个盂兰盆架用来供奉点心、水果、蔬菜、早中晚饭和水。在仪式刚开始的13日这一天，为了迎接祖先的灵魂会焚烧麻杆儿进行迎魂火仪式，。仪式结束的最后一天会送走祖先的灵魂进行送魂火仪式。在日本各地都把中元节和盂兰盆会活动结合在一起。因此，为了适应旧历也有地方在8月份里赠送礼物。礼物一般会在7月初到7月15日送到。立秋送的话要换成特制的写有“おい”的纸单，迟于立秋的话要换成“おい”这样的纸单。

年末，原本是年终的问候，但现在为了避免年底慌慌张张，一般都会在12月初到20日将礼物送到，最迟也不超过25日。如果年内送不到的话也会在1月1日到7日作为“”送到。

生日

有谁能记住你的生日是件很开心的事情。不要忘记家庭成员的生日，就算简单的礼物也好，大家一起来给予祝福。尤其是庆祝孩子的生日，对于他自己来说认识到自己在一步一步成长，因此是非常重要的活动。尽量不要无节制地给他买平时想要的东西，在家庭内部制定一个只买生日当天想要的礼物的规则。在给孩子开生日派对时，家长们最好商量一下，礼物只限定于用孩子的零用钱买。

祝贺新婚

在结婚仪式上，最在意的就是贺礼的金额和贺礼袋的种类。如果一不留神弄错的话会让原本精心准备的祝福变得失礼，因此，要按规定来送。

贺礼一般在结婚仪式上亲自带过去，金额的数目如果是年轻人、同事、朋友、亲戚的话控制在3万日元，兄弟姐妹的话5万日元。这是“结婚仪式的餐费+祝福”。如果是隆重的结婚仪式的话，因为场地费和餐费都很贵所以有必要多送些贺礼。这种情况下可以和同去参加仪式的同伴商量一下。如果被人邀请参加典礼自己时间却不合适的话要送一个写有“おいの”的红包。朋友的话5千日元---1万日元，有工作关系的话控制在1万日元。红包或者在举行仪式一周前送到对方家里，或者把放有现金的礼金袋放在挂号现金的信封里邮寄出去，这种情况还要另写一封祝福信邮寄过去。

应给谁送礼

送礼物的对象是按照第一位父母，接下来是亲属、上司这样的顺序。除此之外，朋友、恩师、主治医师、技能学习的老师、房东、兄弟姐妹，自己经商的话客户都是送礼物的对象。

但是，给公司的上司送礼物时要考虑公司的方针和惯例。想给特别关照自己的人送礼物这是人之常情，但因为中元、年末每年都要送礼物，所以如果只打算送一次的话要在礼物上贴上写有“”的纸单比较好。

给孩子学校的老师、公务员、国立和公立医院的医生送礼物的话会产生贿赂问题。会给对方添麻烦所以要慎重考虑。

选择随手携带礼物的方法

送当季的东西对方会很开心，但在很多场合下大多数人还是会送食品、实用的东西。中元的话送啤酒、清凉的饮料、冰点、挂面等。年末的话香肠、腊肠等通常占据人气商品的前列。

最近，产地直送的生鲜食品、加工的套装礼品很受欢迎。在邮寄冷冻、冷藏食品以及保质期很短的食品时，要先问好对方什么时间方便收，然后再指定配送时间。

百货商店的商品券、大米、乳制品等礼品券，可以让对方在自己方便的时间去商店兑换，送这样的商品非常合理。虽然好像没有送礼的感觉，但实际上有这样一项调查数据显示在中元和年末两个节日里最想收到这样的礼物。另外，搭配一些小饼干、糖果送的话会给人很贴心的感觉。

送礼物的忌讳

从中国的阴阳学来看，奇数是阳，偶数是阴。因此，一直以来在有值得庆贺的事的时候送礼物时奇数为吉，偶数被认为是不吉利的。但是，奇数9因为和“苦”读音相同而被人讨厌，而偶数8意味着逐渐繁荣而受人喜欢。只要合乎对方的口味不管什么送东西都可以。不知晓这些忌讳送礼物的话有时会招来误解，所以必须注意。

新婚祝福时

忌讳送菜刀、剪子、玻璃、陶瓷器等，这些让人联想到“断绝关系”“ “终点”“ “崩塌”的东西。另外，4和9让人联想到“死”和“苦”所以要避免这样的数量。不要把祝福的礼物带到仪式场地，这样会给别人添麻烦。

庆祝新房落成时

不要送打火机、火炉等让人联想到“燃烧”的东西。

祝寿时

送脱鞋、凉鞋等和“踩踏”这个词有联系的鞋类是很失礼的事情。

回礼

对送礼给予回礼是常识。只收不送的话不仅心理上过意不去还有失礼节，所以一般还礼时，要还收礼时一半左右价值的东西就可以了。但因为根据和对方的关系不同金额会有变动，所以可以适当的进行判断。立即回礼的话的确给人公事公办的虚礼感，因此要在喜庆事办完之后的一个月内回礼。除此之外，收到回礼时虽没必要写感谢信，但在和送礼人见面时问候一声“ごにどうもありがとうございました“是一种礼节。

在中元、年末收到礼物时，如果对方是晚辈的话没有必要回礼，但如果是长辈或者一直关照自己的人先给自己送礼物时，要立刻回礼并附上郑重的感谢信。如果是平日没有什么交往，也不曾记得给予过关照的人送来礼物时，就算不是长辈也要送对方同等价值的物品。同时，在感谢信上清楚地写上“ごはありがたくいただきましたが、こうしたおいはなさいませんように”。

**第十四章 慰问**

人生，既有去庆祝别人的喜事，偶尔也有要去探望意外生病或受到灾祸的朋友的时候。无论何时最重要的是必须考虑到对方，表达出自己真诚的心意和关怀。慰问是指安慰鼓励因疾病、事故、遭受灾害的人。由于慰问的时机以及方法会引起相反的效果，所以一定要设身处地考虑病人及其家属，选择合适的时机和方法是非常重要的。

**第一节 探望病人**

探望病人毋容置疑，是对病人本人的关心，但是应该在事前向病人的家属询问病人的情况，和病人家属商量之后再做决定。

一旦听说有人住院了的话，要先用电话等方式确认是什么病，是否严重，是否可以随时探望，具体病情等。有时根据病的种类和病情不去探望也可以，所以要在向病人家属确认病人病情后，传达想看望的意思，通知对方准备去探望的日期。刚入院以及手术前后仅限亲属或者十分亲密的朋友，避免在这一时段探望是基本的礼节。另外，探望妇科病人的男性仅限于家属这是常识。非常担心病人的病情时，也可以委托病人家属或者其照料的人转达慰问或转送祝福的卡片。受伤或者遭遇交通事故的时候，因家属比本人更受打击，所以首先要及时的去看望伤者，鼓励伤者家属、一同商量治疗方案也会让人感到温暖。要在规定时间内去医院看望病人，见面的时间依据自己和病人的情况大约在10～30分钟。

看望产妇时，因产后必须休息，所以这一时间段仅限亲属。尤其是难产，因为生产时间长，产后需充足睡眠，这时不要前去打扰。一般来说，孩子一个月到50天左右的时候再去看望。探望的时候，因为婴儿的免疫力还很弱，所以不要抱婴儿，不要亲吻婴儿的脸。

一直给予自己关照的客户等， 因生病或受伤住院时，先向对方公司确认病情以及医院地址，斟酌好去探望的时间以免给对方造成麻烦。但是，不要忘记探望也是商务交往的一种，原则上应该与其关系最近的主管，或者与对方地位相同，或者上一级的上司一同去看望。尽量不要委托别人代替自己去看望。

**到家里看望时**

去看望在家里休养的人和其它的探望方式大致相同，但是如果听说对方因病休息时，首先要打电话询问一下病情如何，是否可以看望。选择适合病人的时间，避免在对方家务繁忙或者病人已经疲倦了的傍晚去探望。此外，病人想在家中安静休养的时候来看望有时反而会添麻烦。这时考虑到对方的实际情况，可以委托别人代送慰问品，或传达心意。如果对方是男性一个人居住时女性不要单独看望。集体探望或者和同一科室的伙伴一起看望比较合适。

**话题**

去看望病人时的话题，依据病情和与对方的关系而不同。总之，最重要的是要选择积极的内容，不提病人心情沮丧的话题。禁止说“さぞかしいでしょう“ “やっぱりがよくないですね“这种同情的话。因为挂念病情才去探望，所以要说些“ったよりおそうで“ ““がいいわよ“等鼓舞的话。对于休息住院的人尽量不要说“のほうはだから“ “くにって“等关于工作的事情。另外，本想要鼓励病人说“ゆっくりんでください。のはですから“这样否定病人在公司中的作用等类似的话有时也会使对方受到伤害。应该说一些“○○さんがいなくなってですよ“类似这样的话。病人看起去很痛苦的时候，把耳朵凑近他的嘴边，即使听不懂内容也要点头示意不要追问。对病重的人说“にはにしましょうか“这样缺乏诚意的话反而会让病人感到凄凉，所以不要说这样的话。关于具体病情，病人不想说时不要刨根问底。另外，不要环视同病房的其他患者，禁止说一些有关病情的话题。

看望上司时，兼顾着业务报告，需要经常探望。上司身患重症时有关工作的任何事情都不要说，简单地说“はです。ごなくになさってください“就可以了。上司的病情比较轻时，要有重点的向其报告工作情况，尽力避免说一些让上司担心的棘手话题。看望生病的同事时，考虑到病人的病情，以公司里开心的事为中心，选择一些会鼓舞病人的消息来说。说些“かっていることは“或者“でもにのるからね“之类的话，会让病人感到很亲切。看望部下的时候，要考虑到不让病人担心，说一些“のことはしないで、ゆっくりするんだよ“这样亲切的话。

对于长期疗养的病人，容易疏忽对其的探望，考虑到这一点，要经常去看望，或者写信等这样有同情心的慰问方式。对于病人来说，能看到好朋友来比什么都高兴。

**探望的礼品**

依据疾病的种类，疗养期间，对方的性格、年龄，所喜爱的物品各有不同。要选择合适病情的礼品。看望的礼品要提前准备，不要在医院附近购买。金额大约在3000至5000日元。一般赠送花束、水果、前开式的睡衣、睡袍、书或杂志、现金和商品券等。

**拿花束看望的时**

因为病人整天都躺在床上，所以吸水性好的玫瑰、康乃馨、鸢尾、郁金香等让人看了心情愉快的花比较好。花色要选择有粉、红、黄混合的比较鲜艳的色彩。插花需要花瓶和换水很麻烦，但是，如果把吸水海绵放到小的容器里摆成西式插花的话，不用花瓶，也不需要打理。探望生病的上司不需要特别郑重的慰问品。拿着花束顺便向上司汇报工作情况就比较好。

**慰问金**

住院需要费用，赠送现金也是解忧之举。送长辈现金是失礼的，但是用现金代替慰问品送给关系密切的人和晚辈合情合理。一般认为，4和“死”发音相同，9和“苦”的发音相同，所以慰问金要避免这些不吉利的数字。一般的慰问金在三千日元～五千日元，如果是关系密切的人送一万日元。将钱放入白色或浅色的信封里，信封上写上“御見舞”后送给对方。几个同事、朋友一起送慰问金也可以。看望公司外部的人大多情况下带花和水果就可以了，如果对方是年轻人也可以送现金。这时要在信封皮上贴上写有“おい”或者“”，以及公司名的专用纸单。

**食品**

根据医院的不同，有些医院禁止带入食品，依据病情需要也有采取食疗方法的，所以尽量送一些适合于病人的食品。如果送水果的话，避免那些容易引起疼痛难以消化的梨和桃。稍送一点蛋糕、罐头等新鲜优质的食品更为贴心。

送给产妇的慰问品，如果是近亲和好友，自制的叉烧肉和冷牛肉、芝士蛋糕等营养价值高的东西比较受欢迎。对于长期疗养的病人来说除了花、现金、食品以外，更喜欢床单、睡衣、毛巾等。根据病症需要长期卧床，所以毛毯、手工编织的长围巾等也很受欢迎。另外，可以送给喜欢读书的人一些杂志、画集、随笔等这些轻松的读物。把剪裁下来的杂志和报纸送给病人，也可以说是好的慰问品，因为它传达了探望人病人的对关心。

如果正好碰上病人正在睡觉、需要安静谢绝会面时，要将慰问品交给照顾他的人或家属，尽快离开。无论如何不可以探望时，可以邮送慰问信，或者将慰问品寄往病人家里等。

**慰问的禁忌**

多人数看望

多人前往看望，有时会给病人以及同室的其他患者和医院带来麻烦，所以要尽量控制人数。除非病人想见，否则不要带孩子前往探望。和朋友一起探望时人数最多不要超过三人。此外，在病房内大声交谈，吸烟等都是不合常理的行为。进医院之前不要忘记将手机关掉。

久坐

看望住院的病人时，即使病人表面看起来很有精神，为了不让病人感到疲倦，不要久坐，10～15分钟就可以了。如果对方要休息，就更要缩短见面时间。在家中休养等场合，久坐并在病人家吃饭更加荒谬。

喷香水，穿艳丽的衣服前往

像看戏一样穿着色彩艳丽的衣服去探望，会让病人心情更加郁闷。病人想早点出院，却不能很快的康复，心情沮丧、非常焦躁。女性不要化浓妆，喷刺激性很强的香水。

盆栽、山茶等

避免送花香浓郁的、容易掉花粉的、白色的、盆栽等。盆栽的寓意是“（）つく（扎根，病情不会很快的好转）”、仙客来“とを（日语发音使人联想到死和苦）”、山茶花“ががちて（日语中和掉脑袋的发音相同，不吉利）”、百合“りがすぎる（花香过浓）”，罂粟“すぐしおれる（很快枯萎）”，所以不能选择这些花做慰问品。

**慰问回礼**

生病以及受伤的慰问回礼，在病人完全康复或有一定程度恢复时，回礼可是慰问品的三分之一或一半金额。大多数是送巧克力等。送的时候在包装盒上贴上写有“的”纸单。回礼给公司的时候要选择对方全体人员都喜欢的东西，礼品上贴上写有“” “」等的纸单，直接送给对方。如果是百货店寄过去的话，另寄一封“”或者“”的致谢信。产后的回礼一般在产后的1个月的拜宫（婴儿出生后首次灿白出生地守护神）后，向此前给予祝福的朋友表示谢意。一般送礼品不送现金。大多数金额控制在慰问品的20%、30%到50%之间。一般送的最多的是红白糖、肥皂等消耗品，但是咖啡、红茶也很受欢迎。另外，对给予祝福的人要一视同仁，回同样的礼品。但是，生病和受伤的探望不一定要回礼，写一封充满诚意的感谢信也不失礼节。

**第二节 灾害慰问**

 当知道熟人遭遇火灾或自然灾害（台风、暴雨、地震等）后，要立即取得与其联络，确认其是否安全。遭受火灾和自然灾害的时候，如果离得近要要马上前往慰问是给对方最大的安慰。远的话，要尽快送给对方必要的东西或者现金。由于自然灾害也会出现电话不通、道路混乱的情况，所以此时通过新闻等取得消息，等情况稍微稳定后与之联系。

**火灾慰问**

在附近发生的火灾，尽早赶到现场慰问非常重要。了解受灾情况后，要采取相应措施。因为收拾整理现场需要人手，所以留在现场帮忙也可以。另外，如果生活必需品不足很为难的时候，把生活必需品食品等寄送过来。顾客公司遭受火灾时，要立即给对方打电话准确的掌握受灾的情况，送给对方急需的东西比较好。如果火灾发生在附近，在慰问品或慰问信上贴上写有“”的纸单，写上经理或负责人名字前往。对方人手不足的话，有时需要援助，所以要穿着工作服去。但是，不要询问发生火灾的原因等相关事项。

**灾害（台风、洪水、地震等）慰问**

台风和地震等的慰问，与火灾慰问大体相同。如果灾害发生在附近立刻前往帮助受害者非常重要。这时尽量穿着轻便服装，立刻准备好食品、寝具等。如果离得远，交通系统也可能陷入混乱，要留意新闻，冷静行动，不要加重混乱。如果是顾客公司受到地震和台风等灾害时，附近的营业所和分公司的负责人要尽早赶去，帮助对方恢复工作，慰问品可以稍后送去。

**慰问品**

慰问品是依据对方受灾的地方的远近和受损程度而定，必须考虑送哪种慰问品最合适。在附近，可以带着慰问金和慰问品一同前往，帮助对方。这时作为慰问品，可以考虑衣物、食品、医药等。如果是慰问金的话，在信封正面写上对方的名字，后面写上自己的名字和金额，然后递给对方的时候要说“かとじますが、どうぞおたてください”。如果离得远不能直接慰问的话，在确认受损情况后尽快寄出慰问信。之后再送衣物、食品、日用品等实用品或者现金都可以。由于火灾导致房屋全部烧毁、风灾使房屋倒塌，房屋浸水灾害，所有的日用品都要重新购买，因此送现金最受欢迎。公司内部慰问的时候，对于受灾的员工，除上司和同事们进行受灾慰问以外，公司也要依据规定发放慰问金。顾客公司遭受火灾和自然灾害时，除了马上就有用的食品、日用百货、药品等以外，也可以无偿提供本公司产品和办公用品。

**受灾慰问的回礼**

受灾时不要拒绝别人的好意。以前没有这样回礼的习惯，即使接受了他人的财物等，也没有必要特意返还。生活恢复正常稳定下来就好，写一封汇报近况的感谢信寄给对方就可以了。

**第十五章 公共礼节**

搬家从打招呼开始

搬家当日的声响以及货车停车声音等可能会给周围的邻居造成影响。搬家前一天一定要向邻居们打招呼说“お世話になりました。○日に引っ越しをしますので、ご迷惑をおかけしますがよろしくお願いします”。另外，新家搬东西告一段落时，首先要向邻居们打招呼。如果是独幢房子的话，要向对面的三家，左右两家和后面的人家，公寓式住宅要向住在两边和楼上楼下的邻居们以及物业打招呼。可以带上贴有“おづきのに”写着姓名的价值五百到一千日元左右的礼品前去打招呼。
**遵守当地扔垃圾的规定** 地方不同，垃圾收集的日期和扔垃圾的方法也不同。扔垃圾一定要遵守规定的星期和时间、地点、方法。扎好垃圾袋不要让垃圾散落出来，不要给住在垃圾收集地附近的居民带来麻烦。不能因为自己一个人居住就不认真区分垃圾，不关心地球环境。垃圾问题与每个人的道德素养都是息息相关的。
**噪音是产生纠纷的源头**
 噪音是邻里之间产生纠纷的最普遍原因。要注意电视和立体音响的音量，而且在弹钢琴、吉他等乐器的时候要想方设法做好隔音工作。如果隔音不好，至少要关上窗户，尽量隔音。挂上厚窗帘有很好的隔音效果。此外，把音响放在地毯上比直接放在地上更能降低回音。
洗衣服、打扫房间最好在早上7点开始。最迟不要超过晚上9点。另外，弹钢琴和吉它等从早上8点到晚上8点，最晚不要超过9点。星期天从早上9点，最好10点以后开始弹。事先向邻居们询问不会打扰到他们的时间段也是个好方法。

**宠物的饲养方法**

随着饲养宠物热的不断升温，一方面人们对猫狗等各种小动物越来越关心，另一方面由于宠物主人随意丢弃宠物给别人造成很多麻烦的宠物主人也在不断增加。既然决定饲养宠物，就要有决心一直养下去。要牢记只是一时冲动觉得很可爱是无法跟宠物一起生活的。

对狗、猫的管教重要的是与主人有关系。这种倾向在宠物狗身上尤为明显。依据狗的反应就可以知道是聪明的狗，还是笨的狗。作为基本的管教方式有以下3个重点：

1、宠物做了错事需要当场呵斥

没有必要打它。狗和猫被主人大声呵斥的话一般可以理解主人的意思。要避免对幼犬和幼猫的体罚，这样对成长不利。特别是狗，基本以表扬为主，在它们淘气的地方斥责的时候，让它知道做错了，最后以夸奖结束的做法为好。

2、保持一贯性

昨天说不行的事情今天又允许了的话不是很好的教育方法。全天24小时一直和它们生活在一起，对待狗和猫一定要保持一贯性。

3、要有耐心

即使它们没有很好的记住规矩，也绝不可以放弃。如果它们想着“いがいずれれてくれる（主人迟早会让步）”的话，就没法好好的管教它们了。

**散步的礼节**

主人至少要遵守处理宠物粪便的规则。爱犬在散步中的粪必须带回家处理。如果觉得狗似乎将要排便，一定要在狗的臀部下面铺上报纸，以免弄脏道路。

宠物排尿的时候，有时在沥青马路上，有时在别人家的门口等留下尿迹给别人带来麻烦。在这样的地方如果狗狗已经排尿，有必要用塑料瓶里的水浇上去以消除臭味等。尽量的，让狗在排水沟上或者旁边排尿这样不会留下痕迹。事先主人要教育狗，把它领到想要让其排泄的地方，处理起来也比较省事儿，散起步来也会更开心。

另外，也有的主人不拴狗绳，让狗散步，但是对于在城市中生活的狗来说，这样非常危险。因为一点小事就会使狗受惊，狗遭遇到交通事故的事不断发生。倘若狗没有拴狗绳，想让狗自由活动，要把周围围起来，在不会给他人带来麻烦的地方，行使狗主人的职责。选择早晨等没有人的早晨溜狗。

**安全驾驶和停车的礼节**

驾驶的礼节

在日本要求，驾驶时遇到“非行驶时熄火”信号区的时候，暂时关掉发动机。直到车子停止前，可以防止喷发出的汽油味和发出的噪音，为了防止二氧化碳排放导致地球温暖化，采取保护环境的驾驶方式。

驾车时，从车窗内突然往外抛垃圾不仅违反了礼节，而且会对后续车辆和行人造成危险。更不用说，从行驶中的车里往外扔点着的香烟更是荒谬。

不可以催促前方行驶速度较慢的车辆。车距过短给前方车辆施压的“逼车”行为非常危险。新驾驶员遇到被逼车就会慌乱，可恶的是逼车一方。

边开车边打电话导致注意力分散，是非常危险的行为。道路交通法也禁止驾驶时使用手机。

幼儿必须乘坐儿童专用座椅。对于未满6岁的儿童有义务使用儿童专用座椅。

在高速公路的服务区和停车场，有为了确保残疾人驾驶，或者残疾人乘车的车辆的专用停车区域。不允许其它车辆停车。

**公共交通乘坐礼节**

乘坐电车和巴士的时候，首先注意的是坐姿。不可以将两腿开得太大、把行李放在座位上，注意7个人的座位就要7个人坐，这是非常重要的。随身行李放在膝盖上或者行李架上。另外，人多拥挤的时候大件行李会影响到别人。乘车时，把背包等放到胸前不会妨碍到别人。携带旅行箱等的时候，尽量选择人少的时间段。

下雨天要注意雨伞的收放。很多人都应该经历过，在拥挤的电车里被别人伞上的水滴弄湿了西服和鞋子。为了在下雨天避免给别人造成这样的困惑更需要注意。

首先，在乘车前将雨伞上的水滴尽可能甩干，伞收好后上车，靠自己身体一方拿着。淋湿的雨衣也要用毛巾等擦掉雨滴，脱下后叠起来拿在手上，不要让雨滴滴到别人身上。

**乘坐飞机时的礼节**

在飞机的登机口有空姐迎接，出示机票或者说出座位号后，她们会告诉你座位在哪里。并向乘客打招呼说“早上好”“你好”“请多关照”等，乘客也要简单地给予问候，这样双方的心情都会变得愉快。

找到自己的座位后，不要挡住后面人的通行，要把自己携带的东西尽快放好坐下。

带进飞机内的行李尽量归纳到一起，避免一个人独占上方的存物柜，要把轻的东西放在

柜子上，重的东西放在脚边。飞机起飞的时候，关掉计算机、手机这种对操作机器产生影响的具有危险性的电子产品。往后放座椅的时候一定要先确认后方，然后再轻轻地放下。此时，对后座的人打一声招呼就会让双方心情很好。吃饭的时候，不要放倒座椅。因为后面的人也正在吃饭，此时放倒座椅会给对方带来不便。

飞机在飞行过程中，如果使用安全带的灯没有亮的话，可以在机舱内走动。穿着拖鞋，即使是采取一种比较舒服的姿势也无妨。

机内的洗手间在天亮和到达之前使用的人比较集中，十分拥挤。此时一个人长时间占用会给别人带来很大不便，也违反了礼节。尽量快点让给下一个人用。

着陆时，飞机还没有完全停下来时，虽然有人会站起来，但应该等到飞机完全停下来，安全带的灯灭后再站起来。从飞机上下来的时候，不要忘记对空姐说一声“再见”“谢谢”。