

第三章 商务拜访礼仪

亲善产生幸福,文明带来和谐。

——[法]雨果

彬彬有礼的风度,主要是自我克制的表现。

——[美]爱默生

拜访是公务、商务等社会活动中一件经常性的工作,是最常见的社交形式,同时也是联络感情、增进友谊的一种有效方法。要使拜访更得体、更有效,更好地实现拜访的目的,就要重视和学习拜访的礼仪。

小贴士

商务拜访的类型

1. 根据拜访目的分类

- (1) 商业拜访:指为了加强商务联系、购销商品而进行的拜访。
- (2) 情感拜访:指为了交流感情、增进友谊而进行的拜访。
- (3) 礼节拜访:指为了表达对对方的尊重、关心而进行的拜访。

2. 根据拜访性质分类

- (1) 公务拜访:指机关团体、工商企业为达到团体的目的而进行的拜访。
- (2) 友情拜访:指个人、家庭之间为促进感情交流、加强联系而进行的拜访。

3. 根据拜访方式分类

- (1) 应邀拜访:指拜访者接到有关团体或个人发出的正式邀请后而进行的拜访。
- (2) 主动拜访:指有关团体或个人主动联系而进行的拜访。^①

第一节 拜访前的准备

商务人员在拜访其他单位之前,应当做好充分准备,准备的主要内容如下。

一、了解拜访对象

在拜访之前,商务人员应当了解一下拜访对象,特别是初次拜访的对象。所需了解的内容主要包括以下方面。

^① 张再欣. 现代商务礼仪[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2016.

1. 受访单位的基础信息

受访单位的基础信息包括单位名称、所属行业、发展规模、业务情况等。

2. 受访单位的特殊信息

受访单位的特殊信息包括该单位引以为荣的事件、曾经获得的荣誉、发展业务时的深层次考虑等。

3. 主要受访人员的基本信息和特点

主要受访人员的基本信息和特点包括受访人员的性别、年龄、性格、兴趣、生日、健康状况、个人嗜好、个人荣誉、家庭状况,以及别人对他的评价等。

只有充分了解了拜访对象的相关信息,才能在正式拜访时准确地找到与对方沟通的突破口,从而促进拜访目的的实现。

二、事先礼貌预约

拜访前应事先和被访人约定以免扑空或扰乱被访人的计划。切忌“突然袭击”的造访,打扰受访者的工作计划。拜访时要准时赴约。拜访时间长短应根据拜访目的和被访人意愿而定。一般而言时间宜短不宜长。万一因故不得不迟到或取消访问应立即通知对方。

预约是指在拜访前应通过电话等方式把拜访的相关事宜告诉对方,预约包括以下 3 个方面。

1. 预约时间

要约定在双方合适和方便的时候,并协商决定具体的拜访时间和大概持续的时间。如果由自己提议见面时间,也必须考虑对方的时间安排,并同时提供几个时间段供对方选择。在一般情况下要避免对方认为不合适的时间、繁忙的工作时间、节假日、凌晨与深夜、常规的用餐时间和午休时间都不宜作为拜会时间。繁忙的工作时间一般是指每个月月初和月末每周的周一上午和周五下午等。

拜访前一天应致电对方,确认是否有变更,如果需要更改时间,则应尽快联络对方,表达歉意并另约时间。

2. 预约地点

拜访的地点可以是拜访对象的工作地点,也可以是其私人住所或者是环境幽雅的咖啡厅、茶座等。对商务人员来讲,一般应将拜访的地点约定在工作场合,除非对象特意邀请去其住所见面。

3. 约定人数

在预约的时候,宾主双方都要事先向对方通报届时到场的具体人数及其各自的身份。宾主双方都要尽量避免拜访中安排对方不喜欢甚至极为反感的人。一般情况下,双方参与拜访的人员及其人数一经约定,便不宜随意变更。做客的一方要特别注意,切勿在没有告知主人的情况下随意增加拜访人员以避免给主人已有的安排计划造成不必要的干扰,影响拜访的效果。

预约客户的 3 种方式

预约对于拜访的发生与否起着决定性作用,也在一定程度上影响拜访的质量。因此在实施预约时可以考虑以下 3 种方式。

(1) 提升档次法。一般情况下,客户会认为来拜访自己的商务人员职务越高、资历越深,说明其所代表的企业对自己越重视,档次也越高,拜访成功的可能性也就越大。因此,职务较低、资历较浅的商务人员在预约时不妨多用此法,即告知客户,你是受公司某高层之托,代表该高层去拜访对方。这样不仅可以让客户觉得自己受到重视,更能使其对于你在公司里的地位和话语权有较好的联想,有利于提升拜访的成功率。

(2) 客户决定法。虽然说预约是由拜访者主动发起的,但是这并不代表拜访者在预约和拜访中就占有主动权。事实上,有经验的拜访者经常是在自己尽力促成拜访的同时,适当地将拜访的时间、地点等因素的决定权交给客户。多用些“您什么时候比较方便”“您近几天何时有空”等语句会让客户觉得主动权在自己手中,感觉自己是受到尊重的。

(3) 迂回预约法。如果有些客户以近期很忙,没有时间为由来拒绝拜访,那么不妨干脆采用迂回预约法。也就是首先确定一个较远的时间,这样可以减少客户的抗拒心理,其次,在距离该时间较近的某一天致电确认。当然确认的结果极有可能是遭到拒绝,但是在此基础上再提出预约,约个较近的时间成功率会高出许多。^①

4. 准时赴约

拜访要严格遵守约定的时间。如果确实出现特殊情况需要推迟或者取消拜访,必须尽快通知对方并表示歉意。当再次和对方会面的时候,还应该对上次的失约再次表示歉意,并具体说明原因。此外,登门拜访尽量准时到,不要提前到,让对方措手不及,出现令双方尴尬的局面。

小故事

守时的康德

德国著名古典哲学家康德是一个十分守时的人,他认为守时是一种美德,代表着礼貌和信誉。一天,他想要去一个名叫珀芬的小镇拜访老朋友威廉先生,事先写信告诉威廉,说自己将会于 3 月 5 日上午 11 点之前到达。康德 3 月 5 日一早就租了一辆马车出发了。途中经过一条河,需要从桥上通过。但马车来到河边时,车夫停了下来,对车上的康德说:“先生,对不起,桥坏了,再往前走很危险。”康德只好从马车上下来,看看从中间断裂的桥,他知道确实不能走了。康德看看时间,已经 10 点多了,他焦急地问:“附近还有没有别的桥?”车夫回答:“有,在上游,如从那座桥上过去,最快也得 40 分钟才能到达目的地。”康德算了算时间,那就赶不上约好的时间了。于是,他跑到附近的一座破旧的农舍旁,对主人说:“请问您这间房子肯不肯出售?”农妇听了很吃惊地问:“我的房子又破又旧,而且地段

^① 黄亚兰. 礼仪在商务拜访中的重要作用和技巧探析[J]. 中国商贸, 2012(1): 240-241.

也不好,你买这座房子干什么?”“您不用管我有什么用,您只要告诉我愿不愿意卖?”“当然愿意,200 法郎就可以。”康德毫不犹豫地付了钱,对农妇说:“如果您能够从房子上拆一些木头,在 20 分钟内修好这座桥,我就把房子还给您。”农妇再次感到吃惊,但还是立即把儿子叫来,及时修好了那座桥。马车终于平安地过去了。10 点 50 分的时候,康德准时来到了老朋友威廉家门前。这时,已等候在门口的老朋友看到康德,大笑着说:“亲爱的朋友,你还像原来一样准时啊!”可他哪里知道康德中间买房修桥的事。康德认为,守时也是一种信誉。



小故事

邀 请

星期一的早上,格娜茨什克太太将她的 3 岁小儿子送到幼儿园,然后就出外买东西去了。在超级市场,她碰见了邻居派费萨克太太。

“您今天晚上有时间吗?”格娜茨什克太太问。

“有。”派费萨克太太答道。

“明天下午呢?”

“也有。”

“那么后天呢?”

“可惜没有时间,后天我们有客来访。”

“多么遗憾!”格娜茨什克太太说,“我真心想邀请您,后天来我家喝茶呢!”

三、做好赴约准备

商务拜访,正式赴约出发前还要做好以下 5 个方面的准备工作。

1. 心理准备

当预约得到肯定的答复后,要认真做好赴约的心理准备。制定拜访目标,明确谈话主题、思路,考虑好话语。

2. 形象准备

形象准备原则上是力求与客户层次接近并略显高一些,或表现出权威的形象。正式的商务拜访,拜访者要服饰整洁大方、符合规范,并与自己的职业相称,同时,还应注意仪表的修饰。朋友之间的私人拜访,则不必太讲究,只要整洁大方即可。

3. 物品准备

(1) 准备拜访材料。拜访是有一定目的的交际活动,为了促进拜访目的(如签单、收款等)的达成,拜访者在拜访前一定要根据拜访的内容,准备好相关的材料,如建议书、洽谈书、协议备忘录、产品介绍、公司宣传册、宣传单、样品、报价单、合同书、发票等,从而保证见面后能清晰、有效地表述自己的意愿,既不浪费对方的时间,又能达到拜访的目的。准备充足的书面资料,足以能够说明你的诚意,也足以能使你在拜访中有条有理、主旨分明,给对方留下良好的印象。

(2) 检查携带物品是否齐备。在拜访前,拜访者一定要把自己的名片准备好,并放在容易取出的地方,要适时呈上自己的名片。有必要的还要准备一些礼品,这对于促进情感的交流、增进相互了解,有一定的作用。此外,笔、记录本等物品也要带好。

4. 出发准备

作为拜访者,一定要对拜访的地点有所了解,特别是对自己首次去的地方,要提前了解一下交通路线,以免耽误时间。最好与拜访对象通话确认一下,以防临时发生变化。选好交通路线,算好时间出发,确保提前 5~10 分钟到达。

5. 意外情况的处理

爽约很难让人产生信赖感,因此,有约一定要守时。如果确实由于特殊原因而不能按时赴约,一定要想办法通知对方,诚恳地说明爽约的原因,并表示歉意。如果实在来不及或没有办法通知对方,一定要在事后及时向对方说明原因,并表示歉意。在致歉的同时,还可提出重新安排拜访的时间、地点,并在拜访时对上次的爽约做些解释,以取得对方的谅解。



【小案例】

有备无患

王莉在某公司市场部工作,她准备去拜访顺达公司的市场部经理胡军先生。王莉预约的拜访时间是本周三下午 3 点。事前王莉准备好了有关的资料、名片,并对顺达公司及胡军先生进行了了解。拜访前王莉对自己的仪容、仪表进行了精心、得体的修饰。到了周三,王莉提前 5 分钟到达顺达公司。在与胡军先生的交谈过程中,王莉简明扼要地表达了拜访的来意,交谈中始终紧扣主题,给胡军先生留下了很好的印象,最终促成了合作。

第二节 拜访中的礼仪

拜访过程中,要遵守以下礼仪规范,以使拜访活动取得理想的效果。

一、准时到达

准时赴约是拜访的基本礼节。一般情况下,拜访要比事先约定的时间提前 5~10 分钟到达。这样,一方面可以避免到得早,被拜访者还没有做好迎客的准备,出现令被拜访者难堪的场面;另一方面也不会因到得晚而让被拜访者焦急等待。拜访时按时到达,会给被拜访者一个守信、守时的印象,可以使双方的交流合作有一个良好的开端。



小故事

换只手表

乔治·华盛顿是美国的第一位总统。他有一个年轻的秘书,一天早晨,这位秘书来迟了,他发现华盛顿正在等候,感到很内疚,便说他的表出了毛病。华盛顿平静地回答:“恐怕你得换一只表,否则我得换一个秘书了。”